

消費生活相談事例集



川崎市消費者行政センター

令和6年3月

目次

1 契約トラブル編			
事例	カテゴリー	タイトル	ページ
1	インターネットでの商品・サービス購入	悪質な通販サイトにご注意を！	1
2		定期購入だと気づかずにサプリメントを申し込んだが…	2
3		解約し忘れた？サブスクの解約トラブル	3
4	インターネット個人間取引	フリマサイトのトラブル	4
5	送りつけ商法	申し込んだ覚えのない商品が送りつけられてきた	5
6	訪問販売	強引に勧誘される新聞契約トラブル	6
7		「保険金を使って無料で住宅修理ができる」と言われて契約したが…	7
8		執拗な勧誘を受ける投資用マンションのトラブル	8
9	訪問購入	不用品の訪問買取りにご注意を！	9
10	点検商法	無料点検と言われて、屋根工事や排水管工事を契約したが…	10
11	修理サービス	トイレ詰まりの修理サービスが高額すぎる	11
12	不用品回収サービス	不用品を処分しようとしたら回収費用が高額すぎる	12
13	電気通信サービス	電気通信サービスの契約は慎重に！	13
14		格安スマートフォンのトラブル	14
15	電気とガスの契約	電気とガスの契約トラブルにご注意を！	15
16	連鎖販売取引（マルチ商法）	「簡単に稼げる」と誘われて、マルチ商法で高額な投資教材 USB を購入したが…	16
17	サイドビジネス商法	金融商品や不動産投資の営業の仕事と誘われて、コンサルティング契約をしたが…	17
18	サービス解約	結婚式場の予約を解約したら申込金が返還されない	18
19		旅行予約サイト（OTA）を利用して、ホテルや航空券の予約をしたが…	19
20		回数券を購入したが払い戻しできない	20
21	引越しサービス	引越しに関わるトラブル	21
22	不動産賃貸	賃貸マンションを退去したら高額な修理費を請求された	22
23	特定継続的役務	契約中の脱毛エステ店が倒産してしまった	23
24		高額な美容医療の契約をしたが…	24
25		良い相手に出会えると思い、結婚相手紹介サービスに入会したが…	25
26	アポイントメントセールス	芸能活動のために必要と言われて、高額な契約をしたが…	26
2 インターネット・デジタルコンテンツ編			
27	キャッシュレス決済で身に覚えのない請求が…		27
28	未成年者のオンライン利用で高額課金請求が…		28
29	公式サイトと勘違いして、代行業者に「電子渡航認証」を申請してしまった		29
30	パソコンで「ウイルスに感染した」という二セの警告表示が現れたら注意！		30
31	無料と思ったアダルトサイトで高額な登録料を請求された		31
32	副業サイトに登録したら「相談に乗るだけで報酬がもらえる」と誘われて…		32
33	占いサイトで高額なポイント代金を支払ってしまった		33
34	マッチングアプリで知り合った人から、将来のために投資で儲けようと誘われて…		34
3 製品・その他トラブル編			
35	家電製品の事故		35
36	電動アシスト自転車に乗っていたら、突然転倒して事故になった		36
37	中古車の売買契約を解約したら、高額なキャンセル料を請求された		37
38	クリーニングに出した合成皮革のジャケットが、ボロボロになって戻ってきた		38
39	購入したペットが病気だった		39
参考資料			
	特定商取引に関する法律で定められた販売方法と主な規制、クーリング・オフハガキの書き方		40
	関連法の解説、消費者支援協定、くらしのセミナー（出前講座）		41

※ここに掲載する相談事例は、発行時点の法令や社会状況に基づき、一つの参考例として掲載するものです。当冊子発行以降に法改正等が行われた場合には、解決方法等も変更になります。同じような商品・サービスに関するトラブルでも、個々の契約等の状況や問題発生の時期等が異なれば、解決内容も違います。



事例 1

悪質な通販サイトにご注意を！

【相談事例 1】

スマートフォンで、欲しかったブランドバッグが格安で販売されているサイトを見つけて注文した。支払方法は銀行振込みだったが、口座の名義人はサイト名ではなく外国人の個人名だった。入金確認メールは届いたが、バッグが届かないのでメールで問合せをしているが、返信もない。サイトの連絡先を改めて確認してみると、電話番号の記載がなく、日本語の表記も不自然だった。商品が届かないので返金してもらいたい。

【相談事例 2】

SNS の広告で、高級ブランドのダウンジャケットを見つけ、画像の URL をタップしてアクセスしたら、そのサイトは通常価格の 4 割程度の価格で販売されていたので、クレジットカードで購入した。しかし、確認メールが届かないので、改めてサイトをネット検索してみると、詐欺サイトという書き込みがたくさんあった。クレジットカード会社に事情を伝えて取消しを求めたが、調査に時間がかかると言われた。購入を取消したい。

アドバイス



悪質通販サイトを見分ける 4 つのポイント

- ① サイト上に販売業者の名前、住所、電話番号が明確に表記されていない
- ② 日本語の表現が不自然である
- ③ 支払い方法が前払いの銀行振込みまたは代引きに限定されている
- ④ 正規販売店の価格より極端に安い

解説

- 「通販サイトで商品を購入し、代金を払ったが、届いた商品が偽物だった」「商品が届かず、事業者とも連絡がとれない」というトラブルが多く発生しています。
- ネット通販は特定商取引法の規制を受け、サイト上に販売業者名、住所、連絡先として必ず連絡が取れる電話番号、商品の価格、返品特約の有無等を記載する義務があります。
- 事例 1 のように電話番号の記載がなく、販売業者と連絡がとれない場合は、支払った代金を返金させるのは困難です。サイトのホームページ情報や代金を振り込んだ控えを提示して、警察や振り込んだ金融機関に口座凍結の相談をしてください。振込口座が外国人の個人名で、サイト内の日本語表記も不自然な点がある場合は、現在被害が多く発生している日本のサイトを装った海外ネット通販の可能性が高いので、念のため、国民生活センター越境消費者センター（CCJ）にメールで相談してください。
- 事例 2 のようにクレジットカードで決済をしている場合は、クレジットカード会社に商品が届かないことやサイトとのやりとり等の経緯を伝えて調査を依頼してください。一旦商品代金の引き落としがされても、調査の結果、返金されることもあります。



事例 2

定期購入だと気づかずにサプリメントを申し込んだが…

【相談事例】

スマートフォンで SNS を見ていると「おなかスッキリ、きれいにダイエット」というサプリメントの広告が出てきた。「初回は送料のみ 500 円」と書かれたボタンをタップして申込みをした。サプリメントが届いたが、それほどいいとは思わなかった。ところが、4 週間後に同じ商品が届き、8 千円を請求された。販売業者のサイトを読み直したところ、4 回目を受け取るまで解約できない定期購入コースの申込みだと気づいた。販売業者の電話は、いつも混み合っていてつながらない。初回のみで解約したい。

アドバイス



- ・ インターネット通販は、クーリング・オフが適用されません。
- ・ 定期購入は、特定商取引法により、「定期購入であること（条件となる回数）」「契約期間内の総購入金額」等を表示することが規定されています。
- ・ 特定商取引法の改正により、定期購入でないと誤認させるような表示で申込みをしたときは、取消しが可能になる場合もあります。

解説

- SNS の広告等で、サプリメントや化粧品を「初回お試し 100 円」「初回は送料のみ 500 円」という表示に惑わされ、軽い気持ちで注文したけれど、1 か月後にまた同じ商品が届き、高額な代金を請求されたという定期購入のトラブルが多く発生しています。
- インターネット通販では、特定商取引法のクーリング・オフ制度は適用されませんが、通販業者は解約、返品、交換の有無、その条件をホームページに返品特約として明示することになっており、返品や解約の特約が書かれていれば、その内容に従うことになります。
- 定期購入は、特定商取引法により、インターネット通販の広告、申込画面、最終申込確認画面に「定期購入であること（条件となる回数）」「契約期間内の総購入金額」等を表示することが規定されています。
- 定期購入と明示され、購入条件等も記載されていると原則、所定の購入回数を購入するまで解約できないこととなります。ただし、販売業者によってはキャンセル料を支払ったり、お試し価格を定価に引き直し、差額を支払えば解約に応じる場合もあります。
- 令和 4 年の特定商取引法改正（令和 4 年 6 月 1 日施行）により、定期購入でないと誤認させるような表示によって申込みをしたときは、取消しが可能になる場合もあります。
- 解約方法が電話連絡のみに限られているのに、電話が混み合っていてつながらないというトラブルも発生しています。そのような場合は、時間帯を変えて電話をしてみてください。念のため、メールでも解約を申し出ておくとよいでしょう。
- もし化粧品を使用して皮膚に異常が出たり、サプリメントを摂取して体調を崩したりしたときは、すぐに使用を中止しましょう。変調を理由にして、定期購入の途中で解約を申し出た場合、診断書の提出を求められることもあります。
- 極端に安い初回価格や魅力的な言葉の並ぶ広告表示に惑わされず、インターネット通販は申し込む前に購入条件や返品特約をよく確認しましょう。



事例 3

解約し忘れた？サブスクの解約トラブル

【相談事例】

「映像配信サービスを1か月無料でお試し」という広告がスマホに出てきたので、クレジットカード番号を入力して会員登録し、お試し期間中に見放題で利用した。サービスを継続するつもりはなく、1か月が経って見るのをやめたので、サービスが終了したと思い込んでいた。半年後、久しぶりにクレジットカードの利用明細をチェックすると、毎月、映像配信サービス業者に月額料金を支払っていたと気づいた。映像配信サービス業者に問合せすると、無料期間中に解約しなかったので自動的に月額料金制のサブスクに変更されたそうだ。規約に書いてあると言われたが読んでいない。利用しなかった期間の料金を返してほしい。

アドバイス



- ・サブスクは、利用しても利用しなくても解約しない限り定額料金が発生します。
- ・規約を読んでいなかったからと言って、利用条件と異なる対応を求めることはできません。申し込む前に契約の条件や規約をよく確認しましょう。

解説

- サブスクはサブスクリプションの略称で、定額料金を定期的に支払い、事業者の規定したサービスや商品を利用するサービスのことです。定額料金を支払えば、期間内は決められた範囲で自由に利用できるのがサブスクの利点と言えます。
- 事例では、お試し期間中に解約すれば、サービスは無料のまま終了しますが、解約しなければ、自動的に月額料金制のサブスクに移行することが規約に書かれていました。有料プランに移る日付や、有料プランの利用条件も表示されていました。規約を読んでいなかったからと言って、利用条件と異なる対応を求めることはできません。
- 令和4年の特定商取引法改正（令和4年6月1日施行）で、サブスクリプションサービスを申し込む際の最終確認画面で、サービスの期間、回数、料金（無料期間が終了すると自動で有料プランに移行するなど、途中から金額が変わる場合には、有料プランに切り替わる時期や有料プランで支払う金額）やキャンセル、解約の方法、違約金が発生するときは、その旨と内容を明示することが義務付けられました。これらの事項について、消費者に誤認を与える表示を行った場合、契約の取消しが可能となる場合もあります。
- サブスクは、利用しても利用しなくても解約しない限り定額料金が発生します。返金の可否は規約にもよりますが、原則として、利用しなかったという理由で返金を求めることはできません。
- サブスクの契約では、クレジットカードの利用を推奨されることが多いようです。通常、料金の発生しない契約で、事業者がクレジットカード番号の入力を求めることはありません。無料だと思った契約でクレジットカード番号の入力画面になったときは、なぜ入力が必要なのか、申し込む前に契約の条件や規約をよく確認しましょう。



事例 4 フリマサイトのトラブル

【相談事例 1】買主側のトラブル

スマートフォンのフリマアプリで、有名ブランドのコートを購入した。商品が届いたが、偽物のような気がしたので、出品者に「返品したい」と求めたが、「大手百貨店に入っているブランド店で購入したから本物だ」との返事だった。大手百貨店にコートを持参して、本物か確認したが、「当店では判断していない」と言われて真偽を確かめることもできず困っている。

【相談事例 2】売主側のトラブル

フリマアプリで、「多少傷、汚れあり」と商品説明を入れてブランドバッグを出品した。当初より安く売ることになったが、商品を発送した。数日後、相手から「傷やほつれがひどい」と返品の手出しがあった。「商品説明に問題はなく、使用に差し障りはない」と返事をしたが、脅すようなメールが送られてきた。返品に応じなくてはいけないのか。

アドバイス



- ・フリマサイトは個人間の取引となるため、トラブルが発生した場合は原則、当事者間で話し合って解決することになります。
- ・相手とトラブルが解決できないときは、フリマサービス運営事業者の補償が適用される場合もあります。

解説

- フリマアプリは、インターネットで実際のフリーマーケットのように出品、購入ができるアプリケーションです。スマートフォンやタブレットで手軽に売買利用できるため、若い方を中心に使われていますが、最近では幅広い世代に利用が広がっています。
- 多くのフリマアプリでは、購入者が支払った代金を一旦、運営会社が預かり、商品が購入者に届いてから出品者に支払うシステムになっています。代金のやりとりが個人間ではないため、入金したのに商品が届かない、商品を送ったのに入金されないというトラブルが、個人間で代金のやり取りをする場合と比べて、少ないと言われています。
- 手軽に利用できて取引に安心感がある一方、「届いたブランド品が偽物だった」「説明にない傷があった」「写真と色が違っていた」など商品が届いてからのトラブルも少なくありません。
- フリマアプリでは運営会社が代金や品物のやりとりを仲介しますが、取引の場を提供している立場です。事例 1、2 の場合も個人間の取引となるため、トラブルが発生した場合は原則、当事者間で話し合って解決することになります。
- トラブルを避けるため、フリマアプリで取引をする際は利用規約をよく読み、出品者が設定したルールを確認し、商品や送料等についての情報収集をしっかりと行うことが大切です。また、取引相手の履歴やプロフィール、評価欄などの確認のほか、メッセージのやりとりなどで疑問点を解消することも大切です。
- 事例のような個人間の取引で起きたトラブルについては、消費者行政センターは原則、個人に対するあっせんはできません。フリマアプリを利用する際は、注意点を踏まえて上手に利用しましょう。

事例5

申し込んだ覚えのない商品が送りつけられてきた



【相談事例 1】

中国から不審な荷物が届いた。身に覚えがなかったのでまだ開封していない。今後の対処法を教えてください。

【相談事例 2】

注文をした覚えがない商品が夫宛に届いた。送り主は大手通販サイトの名前しか記載がないが、どうしたらいいのか。

【相談事例 3】

高齢の母宛に電話がかかってきて、海産物の購入を勧められたが断った。後日、代引きの宅配便で海産物が届いた。父は母が買ったのだと思い、2万円を支払って受け取った。しかし、母は電話で勧誘されたが、きっぱりと断ったと言う。海産物と一緒に納品書が同封されているが、申し込んでいないので返金してほしい。

アドバイス



- ・ 特定商取引法が改正され、注文や契約することなく一方的に送りつけられた商品は直ちに処分することができるようになりました。
- ・ 一方的に送りつけられた商品の代金は支払う必要はありません。
- ・ 受け取りたくないという場合は、荷物が未開封なら受取拒否も可能です。宅配業者に連絡し、回収してもらえないか相談をしてみましょう。

解説

- 「海外から注文をした覚えのない不審な荷物が送られてきた」「高齢の両親宅に注文をした覚えのない海産物が届いた」というような相談が寄せられています。
- 令和3年の特定商取引法改正（令和3年7月6日施行）により、注文や契約をしていないにもかかわらず、一方的に送りつけられた商品は、直ちに処分することができるようになりました。海外から日本国内に居住する消費者に送りつけられた商品についても、特定商取引法の規定は適用されます。
- 一方、届いた商品に身に覚えがなくても、家族が注文をしているケース、知人からのプレゼントや事業者側の誤配送の可能性もあります。別に暮らす家族も含め、心あたりがないか確認してみましょう。
- 事例2の場合、大手通販サイト名での送付物は、親族や知人からのプレゼントのケースが多いです。まずは身近な人に確認をしてみましょう。
- 事例3の場合、代引きで荷物が届いても注文していない荷物であれば、宅配業者に事情を伝えて受取拒否ができれば一番いいでしょう。ただし、事前に事業者から電話があった場合、「消費者が購入の承諾をしていない」と言っても、承諾をしたと主張をすることがあります。事業者が契約成立を主張する場合は、契約書面を受け取ってから8日以内にクーリング・オフ通知を書面または電磁的記録（電子メール等）で出して、商品の返品と代金の返還を求めましょう。
- 誰が注文したのかわからない荷物は受け取らない等、家族間でルールを決めておくとういでしょう。



事例6

強引に勧誘される新聞契約トラブル

【相談事例】

突然、自宅に来訪した勧誘員に新聞購読を勧誘された。「必要ない」と何度断っても帰ってくれず、30分以上ねばられ、仕方なく半年間の契約をした。景品として、缶ビールと洗剤をもらった。契約の翌日から新聞は配達されているが、やはり強引な勧誘が納得できないのでクーリング・オフしたい。

アドバイス



- ・訪問販売で新聞の購読契約をした場合、契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフが可能です。
- ・期間が定められた新聞購読契約は、クーリング・オフ期間が経過すると新聞が配達される前であっても原則、一方的に中途解約ができません。

解説

- 訪問販売による新聞購読契約のトラブルは、高齢者から若者まで後を絶ちません。来訪時に新聞の購読勧誘であることを言わない、また、別の新聞社の名前を名乗って強引にドアを開けさせて勧誘することもあり、トラブルの要因となっています。
- 訪問販売で新聞の購読契約をした場合、契約書面を受け取った日から8日間は、無条件でクーリング・オフができます。クーリング・オフは、書面または電磁的記録（電子メール等）で販売店に通知してください。
- 新聞購読契約に伴う景品については、景品表示法や新聞業界の自主規制である「新聞業における景品類の提供の制限に関する公正競争規約」で、契約期間に関わらず景品の上限額は、取引価格の8%、または6か月分の購読料の8%のいずれか低い金額と定められています。クーリング・オフをする時は原則、受け取った景品が残っていたら返還するのが望ましいです。
- 事例の場合は、クーリング・オフ期間内であれば無条件で解約が可能です。しかし、期間を定めた新聞購読契約は、クーリング・オフ期間が経過すると新聞が配達される前であっても原則、一方的に中途解約ができません。ただし、契約書面を受け取っていない、また契約書面に不備があった等の場合は、クーリング・オフができる場合もあります。
- クーリング・オフ期間経過後でも契約の際、断っているのに帰ってくれないので仕方なく契約した場合や勧誘員が「いつでも解約できる」等、虚偽の説明をした場合は問題点を伝えて、契約取消や契約期間の短縮等について話し合うことができる場合もあります。この他、業界団体のガイドラインでは、契約者の死亡、入院や転居など解約が合理的だと思われるときは解約できると定めています。
- 数年後に新聞購読が始まる契約や何年にも及ぶ長期間の購読契約には注意が必要です。契約期間内に自分自身の健康状態や経済状況が変わることもあるでしょう。自分の生活の見通しの立つ範囲で契約することが大切です。

事例 7

「保険金を使って無料で住宅修理ができる」と言われて契約したが…



【相談事例】

突然、来訪した事業者から「雨どいが壊れている。火災保険を使って修理しないか。保険会社への申請は当社が代行する」と言われた。保険を使って無料で修理ができるならと思い、火災保険申請と雨どい修理工事の契約を交わした。しかし、契約書をよく読むと修理工事内容が未確定なのに、修理工事費用として支払われた保険金の全額を事業者を支払うことになっていた。また保険金が認定された後で、この事業者に工事を依頼しない場合、キャンセル料として保険認定額の50%を支払うことも記載されている。不審なので解約したい。

アドバイス



- ・ 訪問販売等で契約をした場合、保険申請代行契約や修理工事契約は、契約書面を受け取ってから 8 日間はクーリング・オフが可能です。
- ・ 保険の申請は、自ら申請することができます。わからない場合は、加入している保険会社に問合せしてみましょう。

解説

- 「保険を使って修理工事ができるので自己負担はない」などと無料を強調した住宅修理工事契約に関する相談が寄せられています。
- 火災保険は、大雪や台風、集中豪雨等の自然災害による住宅の損害も補償範囲となり得ます。しかし、保険会社に経年劣化と判断されると支払いの対象から外れてしまうことがあります。
- 多くの事業者は、保険金の請求申請代行と住宅修理工事の契約を一連の契約としています。事業者が申請代行すると言っても実際は、消費者が事業者によって作成された見積書等の必要書類を加入している保険会社に申請して保険金を請求することになります。
- 保険事故に該当すれば保険金が支払われます。しかし、事例のように契約書に「修理工事費用として保険金を全額事業者を支払う」となっているケースも多く、工事前に全額を支払ってしまうと工事がずさんだったり、追加工事費を要求されたりするトラブルにつながりかねません。
- 契約書に「保険金の認定後に修理工事を解約すると、保険認定額の 50%の違約金を請求する」等と記載されていることが多く、解約の申し出により、契約書を根拠に高額な違約金を請求されたというトラブルもあります。高額な違約金は、消費者契約法上の不当条項にあたる可能性もありますが、妥当な違約金の話し合いが必要です。
- 事例のように突然の訪問販売や電話勧誘販売で、保険金の請求申請代行や住宅修理工事の契約をした場合、契約書面を受け取ってから 8 日間はクーリング・オフができます。また、書面を受け取っていない場合や書面に不備（クーリング・オフの記載がない等）がある場合には、8 日を過ぎてもクーリング・オフの申し出が可能です。
- トラブルにならないために、普段から加入している火災保険の補償対象を確認しておきましょう。

事例 8

執拗な勧誘を受ける投資用マンションのトラブル



【相談事例 1】

突然、来訪した事業者に依頼され、節税対策のアンケートに答えたら「ライフプランの資料を渡す」とファミレスに呼び出された。そこで、投資用マンション購入の勧誘を夜中までされ、仕方なく銀行ローンの仮審査の申込みをしたが断りたい。

【相談事例 2】

職場に電話で「将来設計の話」と誘われ、喫茶店で会ったら投資用マンションの勧誘だった。断ったが、「時間をとったのにその態度は何か」などと言われ、仕方なくまた会う約束をしてしまった。勧誘を断りたい。

アドバイス



自宅や勤務先、飲食店等の宅地建物取引業者の事務所等以外の場所で不動産の契約をしてしまった場合は、契約書面を受け取ってから8日以内であれば、原則、クーリング・オフが可能です。

解説

- 突然、自宅や勤務先に「節税対策を教える」「将来設計のアンケートに答えてほしい」などと言って電話や来訪があり、会うと最終的に投資用マンションを勧誘され、購入を断った後も執拗に勧誘されるという相談が寄せられています。
- 事業者は家賃収入が銀行ローン分を上回るので負担はなく、完済すると家賃が全て収入になる等と勧誘しますが、家賃が将来にわたり確実に入る保証はなくローンが残る可能性もあります。
- 宅地建物取引業法では、宅地建物取引業者に契約の締結の勧誘に際し次の行為を禁止しています。
 - ① 不確実な将来利益の断定的判断を提供する行為
 - ② 威迫する行為
 - ③ 私生活や業務の平穩を害するような方法により、そのものを困惑させる行為
 - ④ 勧誘に先立って宅地建物取引業者の名称、勧誘者の氏名、勧誘をする目的である旨を告げずに勧誘を行う行為
 - ⑤ 相手方が契約しない意思や勧誘を引き続き受けることを希望しない意思を表示したにもかかわらず、勧誘を継続する行為
 - ⑥ 迷惑を覚えさせるような時間の電話または訪問する行為
- 事例のように飲食店などに呼び出されても、投資用マンションの勧誘であるとわかった時点で、きっぱりと断り、すぐに飲食店から退出しましょう。
- 事例1の場合、マンション購入契約はまだ成立していないと思われるので、申込みを撤回しましょう。
- 事例2のように断っても勧誘が続く時は、宅地建物取引業法の違反であることを伝えて断りましょう。事業者の免許行政庁を確認して、国土交通省や都道府県の宅地建物指導部署に相談することも一考です。
- 宅地建物取引業法では、自宅や勤務先、飲食店等の宅地建物取引業者の事務所等以外の場所で契約し、契約書面を受け取ってから8日以内であれば原則、クーリング・オフで契約の解除が可能と定めています（要件が複数あります）。クーリング・オフに該当しない場合でも事業者の勧誘に問題がある場合は、問題点を伝えて解約の話し合いをすることになります。



事例 9 不用品の訪問買取りにご注意を！

【相談事例 1】

「不用品があれば何でも買い取る」と電話で言われ、古着を買い取ってもらう約束をした。来訪した事業者には「いらぬ貴金属はないか」としつこく言われ、仕方なく金のネックレスを買い取ってもらったが、安く売ってしまったと後悔している。ネックレスを取り戻したい。

【相談事例 2】

突然「何でも買い取る」と電話があり、断ったが「査定だけでもさせてほしい」と言われ、来訪を承諾した。結局、使わないアクセサリーを売却したが、その時「身分証明書を確認したい」と言われ、運転免許証を見せると事業者が番号を書きとめていた。見せる必要はあったのだろうか。

アドバイス



- ・訪問購入の場合は、契約書面を受け取ってから 8 日以内であれば、クーリング・オフができます。
- ・クーリング・オフ期間中は、物品の引渡しを拒むことができます。

解説

- 突然、訪問した事業者に、貴金属を強引に買い取られたという相談が多く寄せられています。
- 事例 1 のように、最初の電話では「何でも買い取る」と言われますが、来訪後「貴金属はないか」「査定だけでもさせてほしい」としつこく言われて、結果的に不本意な売却をしてしまった、品物を取り戻したいといったトラブルも発生しています。
- 消費者が売り手となるこのような契約は、特定商取引法で訪問購入として規制されています。この法律では、
 - ① 消費者が事業者に訪問購入を要請しない場合の勧誘の禁止（不招請勧誘の禁止）
 - ② 勧誘に先立った事業者名や来訪の目的等の明示
 - ③ 契約書面の交付（物品の種類や価格、契約解除に関する事項などを記載）
 - ④ 断っている消費者への再勧誘の禁止
 などが定められています。ただし、買取業者の勧誘電話については規制がありません。
- 訪問購入の場合、クーリング・オフ制度もあり、契約書面を受け取ってから 8 日間は契約解除が可能です。また、クーリング・オフ期間中は、物品の引渡しを拒むことができます。物品をしばらく手元に置いて、もう一度冷静に考え直すこともできるのです。
- クーリング・オフをしたが、戻ってきた物品は自分の物ではないというトラブルもありますので、クーリング・オフ期間中はなるべく物品を渡さないようにしましょう。
- 事例 2 のように、「身分証明書を見せる必要があるのか」という相談も多くありますが、これは古物営業法に本人確認義務や記録義務が定められているためです。

事例 10

無料点検と言われて、屋根工事や排水管工事を契約したが…



【相談事例 1】

高齢で一人暮らしの母の家で、25万円の洗面所の排水管工事の契約書を見つけた。1週間前に「排水管の点検を行う」と電話があったので、マンションの点検だと思って了承したが、事業者が水回りを調べて「洗面所の排水管が古くて水漏れの恐れがある」と言ったので、仕方なく工事の契約を結んだという。古いマンションだが水漏れはしていないし、費用が高額で納得できない。

【相談事例 2】

「近くで工事をしていたら、お宅の屋根瓦がはがれているのが見えた」と言って、突然事業者が訪問してきた。「無料で見てあげる」と言われたので頼むと、屋根に登って撮ったという写真を見せられ、「3か所、瓦がずれている。すぐに工事が必要だ」と言われた。70万円の工事契約を結んでしまったが、本当に必要だったのだろうか。

アドバイス



- ・訪問販売の場合は、契約書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフができます。
- ・クーリング・オフ期間内であれば、工事中でも工事が終わっていても無条件で解約ができます。

解説

- 「排水管の点検を行う」「屋根に不具合があるので見てあげる」などと訪問した事業者と屋根や床下、排水管などの工事の契約をしてしまったが解約したいというトラブルの相談が絶えません。事業者は、「このままにしておく」と雨漏りをする」「家の土台が腐っていて危ない」などと消費者に不安をあおり、契約を迫ります。
- 無料や安価な料金で点検をされると言われて了承したところ、高額な工事の契約を結ぶことになってしまうことがあります。「今日契約すると〇〇円割引く」など特典を強調して契約を急がせることもあります。その場で契約せず、必ず家族や周囲の人に相談しましょう。また、リフォーム工事が必要と言われた場合は、複数の事業者から見積りを取って、よく検討してから契約しましょう。
- 訪問販売で契約する事業者は、特定商取引法で定められた書面を交付する義務があります。消費者はこの書面を受け取ってから8日間は、工事が終わっていたとしてもクーリング・オフが可能です。さらに、事業者の負担で工事前の状態に戻すことができます。
- クーリング・オフは書面または電磁的記録（電子メール等）で行います。事前に電話連絡等は必要ありません。なお、クーリング・オフは契約当事者からの通知が必要です。
- クーリング・オフ期間が過ぎても、事業者が勧誘時に事実と違うことを告げたために消費者が誤って契約をしてしまった場合など、問題点があれば解約ができる場合もあります。
- 高齢者が事業者に次々と契約を勧められて、いくつもの高額なリフォーム契約を結ばされてしまったという深刻なトラブルも発生しています。家族をはじめ、周囲の方々が高齢者に声をかけるなどして高齢者の様子を見守ることが大切です。
- 高齢者の家族や見守り関係者は、高齢者が様々な事業者から狙われやすいことを認識して、日頃から困っていることがないか声掛けをするなど気配りすることが大切です。



事例 11

トイレ詰まりの修理サービスが高額すぎる

【相談事例】

トイレが急に詰まってしまったので、ネット検索をして「トイレの詰まり修理 3 千円～」と表示された業者を見つけて依頼した。来訪した作業員に料金について聞くと「状況を見ないとわからない」と言われた。高圧洗浄を行ったが詰まりは解消されず、「もっと先の排水管が詰まっているので 20 万円かかる」とのこと。高いと思ったが仕方なく了承し、クレジットカードで払った。高額すぎるので値下げしてほしい。

アドバイス



自分から電話やインターネットでトイレの修理等を申し込んだ場合は、通信販売の適用となり、原則クーリング・オフができません。ただし、広告やホームページの表示額と実際の請求額が大きく異なる場合は、クーリング・オフ等が適用できる可能性があります。

解説

- トイレの詰まりや水漏れなどの不具合が起こり、マグネット広告やネット検索をした業者に依頼したところ、高額な請求を受けたというトラブルの相談が寄せられています。
- トイレやキッチン等、水回り修理料金に業界基準のようなものはなく、業者が自由に設定することが可能です。
- 作業前に業者から作業内容の説明と見積りを提示してもらい、その上で納得したら作業を依頼することが賢明です。
- 作業前に提示された請求金額に疑問を感じたら、すぐに了承せず、きっぱりと断るか、契約前に減額交渉する必要があります。業者から示された金額に同意をして作業を依頼した時は原則、減額交渉が難しくなります。
- 事例のように「トイレの詰まり修理 3 千円～」という表示を見て依頼したら、来訪後、突然高額な請求を受けたというように、広告等の表示額と実際の請求額が大きく異なる場合は、特定商取引法訪問販売の適用除外にならず、クーリング・オフ等が適用できる可能性があります。
- 依頼した作業だけではなく、突然勧められた便器の交換工事等を行って高額な請求を受けたというトラブルもあります。この場合は、不意打ち性のある契約として特定商取引法の訪問販売に該当し、作業後であっても原則、契約書面を受け取ってから 8 日間はクーリング・オフが可能となります。
- 急な修理が必要な場合であっても、できれば複数の業者から見積りを取りましょう。
- 日頃から急なトラブルに備え、業者について事前に情報収集をしておくことが賢明です。
- 川崎市では、上下水道の水回り工事における事業者と消費者間のトラブルを未然に防止するため、川崎市管工事業協同組合と「川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例」に基づいて消費者支援協定を締結しています。この協定は、工事の契約時において事業者の消費者に対する工事内容の説明や工事代金の見積書の提出などについて定めています。事業者が協定店かどうかを事前に確認した上で、複数の事業者から見積りをとって比較検討を行うと安心でしょう。実際の工事の依頼等は、各事業者へ直接お問合せください。



消費者支援協定の概要

事例 12

不用品を処分しようとしたら回収費用が高額すぎる



【相談事例】

引越し前にテレビ、冷蔵庫、洗濯機などの不用品を処分しようと思い、インターネットで検索して「見積り無料」と書かれていた不用品回収業者に家に来てもらった。「ざっと見ただけで、合計30万円」と言われたが、あまりにも高額だったので「高すぎる」と伝えた。「では、いくらなら払えるか」と聞かれて「15万円」と答えると「15万円がいい」と言うので、15万円を支払って回収してもらった。知人にこのことを話したら、テレビや冷蔵庫などは家電リサイクル法に従って処分しなければならなかったようだ。違法だったのであれば、すべて返品、返金してもらいたい。

アドバイス



- ・市民が一時多量ごみを処分する際は、一般廃棄物収集運搬業許可業者を利用して、有料で回収を依頼することができます。
- ・川崎市の「一時多量ごみ制度」については、生活環境事業所へ、お問合せください。

解説

- 消費者が事業者連絡をとり、不用品の引き取りを依頼したら高額な料金を請求されたなど、不用品回収サービスのトラブルの相談が寄せられています。
- 「家庭の粗大ごみ何でも回収します。壊れていても構いません」などとトラックで大音量を流して巡回していたり、チラシ広告が自宅のポストに入っていたりします。最近は、インターネット上で「見積り無料」などの広告を掲載し、不用品回収業者を紹介するサイトが増えています。
- 自ら事業者を呼び止めたり、連絡をして来訪してもらい、事業者が荷物を積み込んだ後では、言われるままに料金を払わざるを得なくなってしまい、返品・返金は困難です。
- 廃棄物処理法では、家庭から排出される不用品を民間事業者が有料で収集する場合、一般廃棄物処理業の許可が必要です。無許可の悪質な事業者で回収された粗大ごみや廃家電は、不法投棄されてしまう可能性が高く、不法投棄は周辺の環境の悪化と治安の悪化を招きます。
- 家電リサイクル法で、リサイクルの対象となっているエアコン、テレビ（ブラウン管式、液晶・プラズマ式）、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機を廃棄する場合は、所定のリサイクル料金を支払って家電小売店に不要になった製品を引き取ってもらいます。廃棄のみ、または購入した店舗が不明の場合は、家電リサイクル協定店で引き取ってもらうか指定引取場所へ持ち込む必要があります。
- 川崎市では、不要になった家具や家庭電化製品（家電リサイクル法対象家電以外）などの粗大ごみは、普通ごみとは別に地域ごとに収集日を設定して毎月2回収集しています。粗大ごみを出す時には、収集日の3日前までに電話かインターネットで申し込み、処理手数料を支払う必要があります。また、令和2年7月1日から「一時多量ごみ制度」を開始し、市の許可を得た事業者を利用して市民が有料で回収を依頼することが可能となりました。さらに、高齢者や障がいのある方で、自分でごみ集積所までごみを持ち出すことができない方を対象に「ふれあい収集」を実施して、職員が直接自宅前まで収集しに行きます。（問合せは生活環境事業所）
- 今後は、市のごみ収集（普通ごみ、資源物、小物金属、粗大ごみ）、ふれあい収集、一時多量ごみ制度などを上手に利用して、市が許可していない不用品回収業者を利用しないようにしましょう。



事例 13 電気通信サービスの契約は慎重に！

【相談事例】

昨年3月に光回線契約をA社からB社に変更した。今年4月にC社から電話があり、「当社にプロバイダ契約を変更すると利用料金が安くなる」との勧誘を受けた。料金が安くなるならと思いいC社と契約した。C社から「B社のプロバイダ契約を解約するように」と言われて連絡した。B社から「契約期間が残っているので解約料が必要。工事費も請求する」と言われた。現在の契約内容を確認したら、B社とは光回線、光電話、プロバイダ、電力の契約があり、スマートフォンの契約も関連会社なので割引になっていた。C社に解約すると連絡したら「すでに工事をしているので解約料を含め8万円の請求が発生する」と言われた。どうしたらいいのか。

アドバイス



光回線契約で定められた契約期間前に解約すると、解約料や免除になっていた工事費用を請求されます。契約時に契約内容を十分に確認しましょう。

解説

- 平成27年に東・西電信電話株式会社が光回線卸を始めて色々な業者が参入したことにより、様々なトラブルが増えました。このような状況を背景に、電気通信事業法や消費者保護ルールに関するガイドラインが改正されました。
- 電気通信事業法改正により、事業者には書面交付義務や初期契約解除制度が導入されました。初期契約解除制度とは、光回線やプロバイダ、Wi-Fiなどの電気通信サービスは、契約書面を受け取ってから8日以内であれば、電気通信事業者の合意なく契約解除ができる制度です。ただし、初期契約解除の対象となるサービスとならないサービスがあるので注意が必要です。
- 初期契約解除をする場合は、書面で事業者意思表示をします。ただし、契約解除までに受けたサービスの料金、工事費用、事務手数料などを請求された場合は支払う必要があります。
- 法律の改正等で、一時トラブル件数が減少していたように思いましたが、最近は事例のような新たなトラブルが増えています。一度光回線を変更（転用）した後に、新たに別の事業者からの勧誘を受けて契約した事で起きるトラブルです。
- 光回線契約で、定められた契約期間前に解約すると解約料を請求されます。また、契約期間は契約を継続することが条件で、免除になっていた工事費用を請求されます。
- 令和4年の電気通信事業法施行規則の改正により、令和4年7月以降に結んだ契約の解約料は原則「一か月当たりの料金」を上限に制限されるようになりました。
- 事業者によっては、光回線契約をすることでスマートフォンや電気やガスの利用料金が割引になっていることがあるので、解約することで割引がなくなってしまう。
- 事例の場合も、初期契約解除期間が経過すると、勧誘時に虚偽説明があった等の勧誘行為に問題がないと原則、工事費や解約料等の支払い義務が生じます。
- 光回線契約やプロバイダを変更する場合は、現在の契約内容を確認し、両者の利用料金を比較して検討することが重要です。



事例 14 格安スマートフォンのトラブル

【相談事例 1】

大手携帯電話会社のスマートフォンの料金が負担になって、格安スマートフォン事業者に乗り換えることにした。サイトを見て、月額 4,900 円の 5GB コースで問題ないだろうと思ったが、容量が足りず、追加購入したら結局 9 千円の請求になった。事業者のサポートセンターに相談しようと思い電話しているが、回線が混み合っていてつながらない。

【相談事例 2】

格安スマートフォン販売店で、端末と SIM カードを買って通信契約をした。契約後、実際に操作してみると、今までのスマートフォンと勝手が違い、使いにくい。解約したいと思い、サポートセンターに連絡すると「解約料と端末代金を一括請求する」と言われた。契約した直後に解約を申し出たのに請求通りに支払う必要があるのか。

【相談事例 3】

格安スマートフォンを使用していたが、不注意で落としてしまい壊れてしまった。修理中は代替機を貸してほしいと頼んだが、代替機はないと言われた。大手のように代替機を貸してほしい。

アドバイス



格安スマートフォンの料金体系やサービスの内容は各社様々です。安価な料金だけではなく、変更、解約、不具合などサポートが必要になったときのことまで考えて適切な選択をしましょう。

解説

- 大手携帯電話会社（キャリア）の回線を借り受け、スマートフォンサービスを提供する事業者の格安スマートフォン（格安 SIM を含む）に乗換えの契約をする消費者が増えています。料金設定は、キャリアと比較すると安価に設定されているようですが、通信料を節約したいと思い、料金の安さだけに注目して契約した結果、事例のような様々なトラブルも発生しています。
- 格安スマートフォン事業者は実店舗を持たないことが多いため、消費者はインターネットや電話等で MNP や初期設定等手続きをする必要があります。従って、手続きに時間がかかる場合や、契約後の各種手続きを相談したくても実店舗がなく、窓口がサポートセンターの電話やメールに限られる場合もあり、事例 1 のようにサポートを求めたいと思っても、時期や時間帯によっては電話がつながりにくい、返信が遅いといったこともあります。
- 平成 30 年 10 月から格安スマートフォンの携帯電話端末サービスも電気通信事業法の初期契約解除制度の対象となっています。そのため、事例 2 の場合は、解約料を支払わず解約することが可能です。ただし、携帯端末自体の料金は支払う必要があります。
- 事例 3 のように、格安スマートフォン事業者によっては代替機が用意されていなかったり、有償だったりする場合があります。また、フィルタリングサービス等が有償オプションであったり、キャリアメールアドレスの提供がないといった事業者もあるようです。
- 格安スマートフォンの料金体系やサービスの内容は各社様々です。目先の安価な価格にとらわれず、自身の利用実態を把握した上でメリット、デメリットを理解して適切な選択をしましょう。



事例 15 電気とガスの契約トラブルにご注意を！

【相談事例 1】

事業者が来訪し、現在契約している電気会社の下請けだと名乗った。「電気のプランを変更すると料金が安くなる。説明に来たのでサインをもらいたい」と言われたので、検針票を見せ、タブレット上でサインした。「後日、詳しい案内書を送る」と言われたが、届いたのは見知らぬ事業者の契約書だった。書面を見て、電気の契約先を切り替えたことになっていると気づいた。契約先を変えたつもりはないので解約したい。

【相談事例 2】

電気と都市ガスをガス会社 A と契約していた。事業者 B から電話がかかってきて「ガスの契約を B に変更しないか。料金は A と変わらないが、当初 3 か月間の基本料金が無料になるので得」と勧誘され、ガスの契約だけ B に切り替えた。無料期間が終わり、通常料金の請求になったが A より少し高いようだ。A では電気とガスのセット割引があったが、契約先が別々になったので A の割引もなくなっている。B を解約して A に戻せるだろうか。

アドバイス



電話勧誘販売や訪問販売で契約したときは、契約書面を受け取ってから 8 日以内であれば、電気や都市ガスの切替後であっても、特定商取引法のクーリング・オフ制度が適用されます。

解説

- 電気や都市ガスの小売全面自由化により、電気や都市ガスの小売事業者は原則として、自由に市場参入できるようになりました（経済産業大臣の登録が必要）。様々な料金プランだけでなく、多種多様なサービスとのセット販売も始まり、選択肢が広がっています。
- 電気や都市ガスの事業者（媒介、取次、代理業者を含む）が電話勧誘販売や訪問販売で勧誘する場合、特定商取引法の規制対象となり、勧誘に先立って事業者名や来訪の目的等を告げ、契約締結時には契約書面を交付することが義務付けられています。
- 事例 1 の場合、契約書面を受け取ってから 8 日以内であれば、電気の切替後であっても特定商取引法のクーリング・オフ制度が適用され、無条件で解約することができます。
- 契約を切り替える際には、契約者の名前、住所、顧客番号、供給地点番号等の情報が必要です。顧客番号や供給地点番号は検針票に記載されています。こういった情報を小売業者に伝え、契約に承諾すると切替契約は成立します。
- 訪問販売で、事業者が持参したタブレット等で申込手続を行うこともあります。個人情報等の入力を求められた場合は、何のための手続かをまず確認しましょう。
- 事例 2 の場合、B から A に再切替することは可能ですが、A で再度のセット割引が受けられるのか、B に対する解約料が発生しないか等、あらかじめ AB 両事業者の規約を確認して対処することになるでしょう。
- 勧誘を受けても必要ないと思うときは、きっぱりと断ることが肝心です。契約していない事業者に検針票等の情報を聞かれても切替しないのであれば伝える必要はありません。また、契約前に料金を含む供給条件の説明を受け、契約時には契約書面で料金体系、契約期間、解約条件等を必ず確認してください。

事例 16

「簡単に稼げる」と誘われて、マルチ商法で高額な投資教材 USB を購入したが…



【相談事例】

大学の先輩から「簡単に稼げる方法がある」と誘われ、カフェに行きビジネスや夢の話聞いた。その後、2回目に話を聞きに行った際に50万円のバイナリーオプション*の教材USBを購入するよう勧められた。人を紹介すると紹介料5万円を受け取れる連鎖販売取引である説明を受けたが、契約書をじっくり読む時間はなかった。お金がないと言うと学生ローンで「英会話教室に通うと言って借りれば良い」と教えられ、断り切れず契約をした。しかし、教材のUSBを使用しても簡単に儲けることは難しいことがわかった。20日間のクーリング・オフ期間は過ぎているが、人を紹介するつもりもなく、借金の返済が苦しい。

※バイナリーオプション…為替相場や株価指数などを対象に、あらかじめ決められた時点、期間の騰落を予測し、ある値よりも高いか低いか、一定の範囲に収まっているかなど、二者択一で選ぶ取引です。

アドバイス



- ・連鎖販売取引は、契約書面を受け取ってから20日以内であれば、クーリング・オフで契約の解除ができます。
- ・クーリング・オフ期間後も、組織の加入契約はいつでも解除できます。
- ・契約後1年を経過しておらず、商品の受け取りから90日を経過していない未使用の商品は返品ができます。

解説

- 社会経験の乏しい若者に「簡単に稼げる投資の話」などと誘い、借金をさせて高額な投資用教材の契約をさせる連鎖販売取引（マルチ商法）の相談が寄せられています。
- 連鎖販売取引は特定商取引法で様々な規制があり、クーリング・オフ期間は契約書面を受け取ってから20日間です。クーリング・オフ期間後も、組織の加入契約はいつでも解除できます。また、契約後1年を経過しておらず、商品の受け取りから90日を経過していない未使用の商品は返品ができます。
- クーリング・オフ期間内であれば、商品を使用している場合でもクーリング・オフで無条件解約が可能です。ただし、事例の場合はクーリング・オフ期間が経過後であり、商品も使用しているため原則、連鎖販売取引として中途解約は困難です。
- 勧誘時に「簡単に稼げる方法がある」と誘ったり、投資用教材で確実に利益が得られると誘うことは禁止されています。また、連鎖販売取引の契約のために資力の乏しい若者に借金をさせた上で契約をさせることは、適合性原則違反として禁止されています。解約に際しては勧誘時の禁止行為の問題点を伝えて、事業者と話し合いをすることになります。
- 連鎖販売取引においては、特定商取引法の規制を守りながら人を誘うことは容易ではなく、結果的に誰も加入させることができず、友人を失い、自身の経済的負担だけが残ってしまうリスクがあります。

事例 17

金融商品や不動産投資の営業の仕事と誘われて、
コンサルティング契約をしたが・・・

【相談事例】

マッチングアプリで知り合った人物Xと会った際に、金融商品の営業の仕事があると勧められた。「見込みのある子にしか紹介しない」と言われて、上司Yと会う約束をした。私とXとYで面談し、金融商品や不動産の投資の概要を聞いた。Yは「営業として相手に投資の動機付けをしてほしい。月に10件のアポイントを取り、そのうち3件程度が契約になれば10万から15万円の給料になる。コンサルティング料は50万円。」と誘われた。50万円は消費者金融から借りることにして、契約書にサインをした。キャッシングの申し込みの時に、年収250万円のフリーターと入力するよう指南された。契約後2回ほど、Yから不動産や為替の講義を受けて、営業をかける相手先をマッチングアプリで探すようにとその場でアプリをインストールした。

結局、仕事とは金融商品の営業ではなく、Xと同じようにコンサルティング契約をする人を誘うことであると気が付き、高額なコンサルティング料を支払ったと後悔した。解約と返金をしてほしい。

アドバイス



販売目的を告げられず、別の場所に呼び出されて、契約をした時は、契約書面を受け取ってから8日間は、クーリング・オフで契約の解除ができます。

解説

- 学生など、社会経験の乏しい若者が、マッチングアプリで知り合った相手に、副業で収入になると誘われて、高額なビジネスコンサルティング契約をしたが、勧誘時の説明とコンサルティングの内容が違うので、解約したいと言う相談が寄せられています。
- 販売目的を告げられず呼び出され、別の場所でビジネスコンサルティング契約をした時は、特定商取引法訪問販売（アポイントメントセールス）に該当し、契約書面を受領した日から8日間は、クーリング・オフが可能です。
- ただし、クーリング・オフ期間が経過後は、事業者の規約の範囲で解約できることになるので、「クーリング・オフ経過後は、一切返金しない」という規約がある場合は、解約・返金を求めるのは、原則困難です。
- 勧誘時の問題点や、若者に消費者金融で借金をさせて契約させた等、契約の問題点を整理して事業者に伝え、解約・返金の話し合いをすることになります。
- 消費者契約法では、事業者が勧誘する際に、重要事項について事実と異なることを告げ、消費者がその説明を信じて、誤認して契約したときは、契約の取消ができると定めています。しかし、勧誘時の不実説明の立証責任は消費者にあり、契約の取消で返金を求めることは容易ではありません。
- 仕事で収入が得られると誘われても、有料のコンサルティング契約が条件という契約は、注意が必要です。



事例 18

結婚式場の予約を解約したら申込金が返還されない

【相談事例 1】

結婚式場の下見に行ったところ、「祭日だからすぐに埋まってしまう」と契約を急がされ、1年以上先の日程で申し込み、申込金 10 万円を支払った。しかし、他の式場を見て費用が高いと思い解約することにした。事業者に解約を申し出たところ、申込金は返金されないようだ。渡された規約にもその旨の記載がある。

【相談事例 2】

人気の結婚式場で「今日ならキャンペーンで 50 万円値引きする」と誘われ、約 1 年後の結婚式場を申込み、申込金 20 万円をクレジットカードで支払った。その後、別の好条件の式場を見つけ、2 週間後に解約を申し出たが、申込金だけでなく見積額の 20%の解約料が必要と言われた。契約時に解約料について説明がなく、納得できない。

アドバイス



結婚式場に自ら出向き、契約をした場合は、クーリング・オフの適用はありません。原則、事業者の約款に基づいて、キャンセル時の解約料が発生します。

解説

- 「結婚式場の申込金を支払った直後に解約を申し出たが、申込金を返してもらえない」「急かされて契約したがキャンセル料が高額」などの相談が寄せられています。
- 令和 3 年 9 月、公益社団法人日本ブライダル文化振興協会が、これまで想定していなかった不測の事態に対応するため「挙式・披露宴会場における改訂モデル約款」を公表しました。改訂後は、「日程変更に関する項目」「自然災害の発生、指定感染症等の流行、その他不測の事態の特則」が新設され、感染症等の流行で開催が危ぶまれる場合であっても、一定の期間内に開催日を変更せずに解約する場合は、減額したキャンセル料を支払うものと定めています。
- 結婚式場に自ら出向き、結婚式や披露宴の契約をした場合は、クーリング・オフの適用はなく、解約については原則、事業者の約款に基づいた解約になります。
- 事業者それぞれの約款で申込金や解約料について規定がありますが、申込金は一切返金しないなど挙式日までかなりの日にちがあるのに高額な解約料になる約款を定めている場合もあります。
- 消費者契約法第 9 条第 1 号では、消費者契約の解除に伴う違約金を定める条項に関し、事業者が生ずべき平均的な損害額を超えるものについては、当該を超える部分について無効としています。消費者が「不当条項」を主張して解約料の減額を交渉するのは容易ではありません。
- 納得できない解約料の請求をされた時は、解約料の金額の根拠を示してもらいましょう。契約時に事業者の説明や対応に問題がある時は、交渉の余地がある場合もあります。
- 契約に納得し契約書に署名、申込金を支払ったのであれば原則、契約は成立しています。日程を押さえるだけのつもりでも契約はいつの時点で成立するのか、キャンセル時の解約料はいつから発生するのか等確認しましょう。
- どんなに契約を急がされても、その場で契約をせず、約款や実際の挙式費用などの十分な説明を求め、約款や見積りをよく理解し、納得した上で契約しましょう。複数の式場の下見をして比較検討することも大切です。

事例 19

旅行予約サイト（OTA）を利用して、ホテルや航空券の予約をしたが…



【相談事例 1】

インターネットの宿泊予約サイトで2か月後の日程で国内ホテルの予約をし、4万円をクレジットカード決済した。1週間後にキャンセルしようとしたら、「キャンセル料100%の条件で申し込んでいるので、返金はできない」と返答された。まだ1か月以上先の予約なのに返金を受けられないのは納得できない。

【相談事例 2】

友人と海外旅行に行くために、インターネットの予約サイトで海外のホテルと航空券を予約し、クレジットカードで支払った。出発の2週間前に都合が悪くなって予約サイトにキャンセルを申し出たところ、ホテルは問題なくキャンセルできたが、航空券は航空会社のキャンセル規定によるので、返金がない可能性もあると言われた。

アドバイス



- ・海外OTAなど日本で旅行業者登録を受けていない事業者は、旅行業法や旅行業約款などの適用はありません。
- ・申し込む前に、キャンセル規定を確認しておきましょう。

解説

- 事例1のケースは、同じ日程、同じホテルでも、キャンセル料なしでキャンセルができるプランと、料金は安いですがキャンセル料が100%かかるプランが設定されていました。キャンセル料が100%かかるプランを選択すると、自分の都合でキャンセルした時は、返金されません。
- 事例2のように、同時に申し込みをしても、宿泊施設、航空会社や航空券の種類などによってキャンセル条件が異なる場合があります。サービスごとのキャンセル規定を予め確認して申し込むことが必要です。

【トラブルにならないための注意点】

- ① インターネットで旅行サービスの申し込みをする場合は、申し込みの前に、契約内容をしっかり確認することが大切です。日程、利用する宿泊施設や交通機関、氏名、人数等の入力に間違いがないか、今一度確認しましょう。
- ② キャンセルした場合にキャンセル料がかかるかどうかは利用するサービスごとに調べておきましょう。
- ③ 旅行予約サイトには、日本国内の旅行業者が運営する国内OTAサイト、海外事業者が運営する海外OTAサイトがあります。海外OTAなど日本で旅行業者登録を受けていない事業者と契約した場合には、旅行業法や旅行業約款などの適用はありません。
- ④ 海外OTAサイトを利用してトラブルになった場合、メールやチャットでしか問合せができなかったり、言語の問題や商取引に関する慣習の違いなどがあって、解決に時間がかかるケースがあります。自分が申し込みするOTAの問合せの方法（電話・メールなど）また、対応可能な言語や受付時間なども利用前に確認しましょう。
- ⑤ 申し込みをした内容は、事業者からの予約確認メールやマイページで確認し、保管しましょう。



事例 20

回数券を購入したが払い戻しできない

【相談事例 1】

整体院で 1 回あたりの施術代が安くなると言われて、16 回分の回数券を 8 万円で現金払いにより購入した。しかし、施術を受けたあと体に痛みが出たため、今後通うのをやめようと思った。整体院に残りの回数券の払戻しを求めたが、一切できないと断られた。

【相談事例 2】

美容院で 10 回分の回数券を購入して 1 回分を使用した。しばらくして次回の予約を取ろうとしたら電話がつながらず、美容院に行ってみたところ閉店していた。未使用分を払戻ししてほしい。

アドバイス



回数券や商品券のように前払いで購入する証票（チケット）は、資金決済法で規制されているため原則、払戻しができません。払戻しを断られた場合でもサービスに問題があるなどの場合や、引越し、転勤で通えなくなるなどの事情があれば、事業者と話し合ってみましょう。

解説

- 回数券や商品券のように前払いで購入する証票（チケット）は、資金決済に関する法律（以下、資金決済法）で規制されており、原則として払戻しができません。ただし、有効期限が 6 か月を超えないものや資金決済法に基づく届け出が不要な小規模事業者が発行したものなどは、有効期限内であれば払戻しが認められています。また、乗車券や映画チケットなどは資金決済法の適用対象外です。
- 事例 1 のような小規模事業者の発行する回数券等で、払戻しが認められている場合であっても実際に払戻しにに応じてもらえるかどうかは事業者を確認する必要があります。券面や購入時に渡される説明書き、事業者のホームページ等に各事業者が定めた規約が記載されていて「払戻ししない」と規定されていることがあるからです。
- 事業者が払戻しを断られた場合でも、購入時に払戻しの条件が説明されていない、サービスに問題があるなどの場合や引越し、転勤で通えなくなるなどの事情があれば、事業者と話し合ってみましょう。
- 回数券は 1 回あたりを割安な料金で利用できるメリットがありますが、事例 2 のように事業者が突然閉店したり、倒産したりして連絡が取れなくなった場合は、払戻しを求めるのが非常に困難です。また、店舗での購入では特定商取引法上のクーリング・オフの適用はありません。回数券の購入を勧められた際はセールストークに惑わされず、冷静に判断しましょう。



事例 21 引越しに関わるトラブル

【相談事例 1】

引越すことになったので、インターネットで見つけた引越業者に電話をかけ、荷物の量を伝えると3万円と言われたので、その日のうちに依頼して振り込んだ。その後、予定が急遽変更になったため、依頼の翌日にキャンセルを申し出たところ、8千円のキャンセル料を差し引いて返金すると言われたが納得できない。

【相談事例 2】

引越し後にパソコンが壊れていることに気づいた。引越業者に申し出たが、自分が梱包する際、パソコンを入れたダンボールに「パソコン」と記入していなかったため、補償しないと言われた。

アドバイス



- ・ 契約する際には、複数の事業者から見積りを取り、比較検討してから決めましょう。
- ・ 契約時は、見積書を受け取るとともに必ず約款を確認しましょう。
- ・ 引越しが完了したら、すぐに荷物の状態を確認しましょう。

解説

- 多くの引越業者は国土交通省が定めた「標準引越運送約款（標準約款）」に基づいて引越しを行い、トラブルが発生したときも、この約款の定めに従って対応します。
- 標準約款では、引越業者が請求できる解約料は引越前々日の解約・延期で引越料金の20%以内、前日で30%以内、当日で50%以内とされています。この他に事業者が見積書に記載した付帯サービスを行っていたら、その費用を請求されます。
- 見積りは原則無料（事前に了解した場合は、下見に要した費用を請求されることがあります）ですが、事例1のように下見をせずに電話だけでの見積りだと実際の荷物の量によっては、料金が変わる等のトラブルが起こる場合があります。必ず下見をしてもらった上で、見積りを取ってください。
- 事例2のように、貴重品やパソコンなど運送時に特段注意が必要な荷物は、標準約款で事前に業者に伝えることが求められています。従って、事前に伝えていないときは賠償を求めることは困難になる場合があります。
- 標準約款では、「引越サービスにおいて、荷物の破損や紛失について賠償する」とされています。ただし、引越業者が注意を怠らなかったことを証明したときはこの限りではありません。また、賠償にあたっては、修理するのかまたは金銭で賠償するのかなどは事業者と話し合うこととなります。事業者の責任は荷物の引き渡しから3か月以内に通知しないと消滅するので、早めに荷物を確認しましょう。
- ダンボール代を請求する事業者も増えています。ダンボール代を請求されたら返したいと交渉してみましょう。その場合に返送料の負担をしなければいけない可能性があります。返送に関する費用については標準約款に定めがありません。このようなトラブルを防ぐため、申し込む前にダンボールの費用負担について事前に確認しておきましょう。
- 契約する前に複数の事業者から見積りを取り、比較検討してから決めましょう。



事例 22

賃貸マンションを退去したら 高額な修理費を請求された

【相談事例】

4年前に家賃2か月分20万円の敷金を納めて賃貸マンションに入居した。先月退去したが、大家から「クロスの貼替、カーペットの取替、鍵の交換、ハウスクリーニング等の費用を負担してもらう」と言われ、高額な原状回復費用の請求書が届いた。敷金だけでは足りず、不足分として7万円を請求されている。

アドバイス



民法改正により借借人の原状回復義務が明確化されました。建物を明け渡す時に、借主は原則、原状回復義務が課せられますが、借主の不注意や手入れ不足によるもの等が借主の負担となります。

解説

- 賃貸住宅を退去するとき敷金が戻ってくると思っていたのに高額な修理費を請求され、さらに追加金を請求されるという修理代をめぐる相談が寄せられています。
 - 令和2年の民法改正（令和2年4月1日施行）により、「借借人は賃借物を受け取った後に生じた損傷について原状回復義務を負うが、通常損耗や経年変化については原状回復義務を負わない」と明記されました。敷金についても、賃料などを担保するために納める保証金のようなものと定義されました。
 - 借借人が原状回復義務を負う範囲は、故意や不注意または手入れ不足等で汚したり、壊したりした部分の修繕費用だと明確化されました。特にタバコのヤニや臭い、ペットがつけた柱のキズ等は通常損耗、経年劣化に当たらないとされています。
 - 通常損耗の具体例として、日焼けしたクロスや畳、家具の設置跡がついた床やカーペットのへこみ、テレビや冷蔵庫等の後部壁面に発生した黒ずみ等があります。一方、借借人に原状回復義務を負わせる「特約」については、改正民法で明記されていません。
- 判例等で、
- ① 特約の必要性があり、かつ暴利的でないこと
 - ② 借借人が特約の内容を認識していること
 - ③ 借借人が特約による義務負担を了承していること 等の要件があげられています。
- 令和2年3月31日以前に締結された賃貸借契約は、改正された民法の対象ではありません。ただし、令和2年3月31日以前の賃貸借契約でも令和2年4月1日以降に借借人と賃貸人が合意して更新した賃貸借契約（合意更新）は、改正された民法が適用されます。
 - 令和2年3月31日以前の契約を終了して退去する際に原状回復のトラブルが発生した場合は、国土交通省が一般財団法人不動産適正取引推進機構に委託して作成した「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考にして、賃貸人と話し合うこととなります。話し合いで解決できないときは、民事調停や少額訴訟等を利用することも考えられます。



事例 23

契約中の脱毛エステ店が倒産してしまった

【相談事例1】

10か月前に契約期間2年間の全身脱毛エステ12回コースを契約した。代金30万円は現金で全額支払い済みである。施術は6回しか受けていないが、最近、この脱毛エステ事業者が倒産したことを知った。未施術分の代金を返してほしい。

【相談事例2】

1年前に全身脱毛エステ18回コースを契約した。契約書に書かれた契約期間は2年間だが、「施術期間は無期限」と言われた。代金36万円は個別クレジットの分割払いで、支払い中である。施術は12回受けたが、最近、脱毛エステの事業者が破産手続きを開始したというハガキが破産管財人から送られてきた。今後のクレジットの支払いを止めてほしい。

アドバイス



エステティックサービスの長期の契約や、高額な代金を一括で支払うことは避けましょう。クレジットの分割払いを利用するのも、前払いリスクを避ける一つの方法です。ただし、クレジットの分割払いは手数料がかかり支払い総額が増えるので、注意が必要です。

解説

- エステティックサービスなどは、長期間、継続的なサービス契約をすることが一般的になっているようですが、施術を完了する前に、エステ事業者が倒産してしまったという相談が寄せられています。
- 一般的に、事業者が倒産し、裁判所により事業者の破産が確定し、破産管財人が選任されると、消費者は「債権届」を破産管財人（弁護士）に提出し、清算配当を受けることになります。破産管財人は事業者が所有する財産を集めて現金化し債権者に配当しますが、税金や従業員の給与等の支払いが優先されるため、一般債権者である消費者への配当はほとんど期待できません。そのため、事例1のように現金や、クレジットカードで既に全額支払い済みの場合は、被害の回復が図れないケースがほとんどです。
- 一方で、事例2のようにクレジットで分割支払い（支払い期間が2か月を超え、割賦販売価格が4万円以上）をしていて、今後の支払いが残っている場合には、クレジット会社に対し、「エステ事業者が倒産し脱毛エステが受けられなくなった」という理由で今後の請求を止めるよう相談することになります。
- 請求を止めてもらうには、クレジット会社に連絡のうえ、支払停止抗弁書（「支払停止等のお申し出の内容に関する書面」）を送付する必要があります。また、支払った金額以上に施術を受けている場合は、差額をクレジット会社に支払う必要があります。ただし、施術を受けた分よりも多く支払っていても、事業者の倒産を理由にクレジット会社が返金に法律上応じる義務はないので、返金されない場合もあります。クレジットカード払いの場合も、クレジットカード会社に相談してみましょう。
- 事業者が倒産した場合、既に支払った代金の返金は容易ではありません。エステ事業者が倒産すると、契約を引き継ぎ、引き続きエステサービスをするという事業者が現れる場合もありますが、追加金を求められることもあり、新たに契約するかどうかはよく考えてからにしましょう。



事例 24 高額な美容医療の契約をしたが…

【相談事例 1】

大学生の子どもが脱毛クリニックへ行き、クレジットの分割払いで 50 万円の医療脱毛の契約をしたことがわかった。学生でアルバイト収入しかないので、解約したい。

【相談事例 2】

ニキビ痕が気になり、インターネットで見つけた美容クリニックで、水光注射とレーザー10回コースの契約をした。料金は総額 50 万円でローンを組んだが、施術後、肌が赤くなったので、それ以降受けなかった。レーザーも 1 回しか受けなかったが、ニキビ痕が治ってしまい行く必要がなくなった。クリニックに中途解約を申し出たが、「解約してもローンは支払ってもらおう」と言われた。支払いを止められないだろうか。

アドバイス



契約期間が 1 か月を超え、契約金額の合計額が 5 万円を超える美容医療サービス（脱毛、しみ取り、しわ取り、脂肪溶解、歯のホワイトニングなど）について、クーリング・オフや契約期間内の中途解約が可能です。

解説

- 医療脱毛や皮膚のしみ取り、リフトアップ、脂肪吸引等、身近になりつつある美容医療サービスですが、その一方で契約、解約に関するトラブルや施術によるやけどや皮膚障害等のトラブルの相談も寄せられています。
- 契約期間が 1 か月を超え、契約金額の合計が 5 万円を超える一定の美容医療サービスは、特定商取引法で特定継続的役務提供として規定され、契約書面を受け取ってから 8 日以内はクーリング・オフが可能です。また契約期間中は中途解約も可能です。
- 美容医療サービスとは美容を目的とした医療サービスで、法規制の対象となるのは脱毛、しみ取り、しわ取り、脂肪溶解、歯のホワイトニングなどで、かつ光もしくは音波の照射、薬剤の注射等の方法によるものです。
- 事例 1 は、契約書面を受け取ってから 8 日以内はクーリング・オフが可能です。また、施術に必要と言われ、指定された関連商品の契約をしているときも同時にクーリング・オフが可能です（消耗品を使用または消費した場合を除く）。
- 事例 2 の場合は、中途解約が可能です。解約料など中途解約の際の精算ルールも特定商取引法で定められています。精算書が提示されたら契約書面の中途解約に関する規定を確認してみましょう。
- 施術により、やけどや皮膚障害などのトラブルが発生した場合は速やかに申し出て、施術を受けることを止め、医師の診察や治療を受けましょう。
- 美容医療サービスを契約する際には広告に記載されている内容だけで判断せず、書面等で契約内容を確認し、施術方法やリスク等不明な点は医師に説明を求めましょう。

事例 25

良い相手に出会えると思い、結婚相手紹介サービスに入会したが…



【相談事例】

インターネットで見つけた結婚相手紹介サービスの会社に資料請求したら「ぜひ説明を聞きに来てください」と誘われ事業所に行った。簡単なマッチングテストを受けた後、入会を勧められた。費用も高額なので迷っていたが、「今すぐ決断しないと結婚のチャンスをなくしますよ」と執拗に勧められ契約した。契約後、提供された人物の情報を見て何度か交際の申込みをしたが、連絡がない。1年間の契約だが、信頼できないので解約したい。

アドバイス



契約期間が2か月を超え、契約金額が5万円を超える結婚相手紹介サービスは、契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができ、契約期間中はいつでも中途解約が可能です。

解説

- 結婚相手紹介サービスは結婚を希望する人に異性を紹介するサービスです。紹介の方法は、会員データの提供、お見合いパーティーの開催、会員情報誌の発行等様々ですが、期待した人が紹介されないので解約したいという相談も寄せられています。
- 契約期間が2か月を超え、契約金額が5万円を超える結婚相手紹介サービスは、特定商取引法で特定継続的役務提供として規定され、契約前には概要書面、契約時には契約書面の交付が義務付けられています。
- 自分から事業所に行って契約した場合でも、契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。また、クーリング・オフ期間経過後も、契約期間中は利用したサービス代金と法律で定められた解約損料（サービス提供前は上限3万円、サービス提供開始後は2万円又は契約残額の20%のうち低い額）を支払えば、いつでも中途解約が可能です。
- 事業者のサービス代金の設定方法によっては、契約当初に多額のサービス代金が設定され、中途解約をしても返金金額が少なく納得できないという相談もあります。サービス代金の設定は事業者によって違うので、契約時には提供されるサービスの内容と共にサービス代金の設定、中途解約時の精算方法等も納得できるまで確認しましょう。
- 結婚相手紹介サービスは、サービスの質がいくら良くても結果が期待通りになるとは限らない契約です。過度な期待を抱かずに高額な契約は慎重にしましょう。

事例 26

芸能活動のために必要と言われて、
高額な契約をしたが…

【相談事例 1】

インターネットでエキストラの募集を見つけて芸能事務所の説明会に行くと「映画出演のオーディションを受けてみないか」と誘われたため応募した。審査後に「合格したので 36 万円のレッスンを受けてもらう。たくさんの人達の中から選ばれたので、めったにないチャンスだ」と言われてレッスン料を分割払いにすることにし、契約書に署名した。帰宅して冷静になってみると、高額なレッスン料を支払うのが不安になった。今から解約したいが、どうすればいいのか。

【相談事例 2】

17 歳の学生で仲間とバンドを組んでいる。ネットで見つけた音楽事務所のオーディション会場に行ったところ、レコード会社から「当社に所属するとライブ会場の手配やレコーディング費用が無料になる。作製する CD 180 枚の買取り費用として 20 万円の負担が必要だが、売ればすぐに回収できる」と誘われて契約した。しかし、バンドのメンバーに話すと、そんな甘い話は信用できないと言われたので、やめたくなった。

アドバイス



オーディションに応募して、タレントの仕事のためにレッスン等の契約をした場合には、アポイントメントセールスに該当する可能性があります。少しでも契約に不安があれば、きっぱりと断る勇気が必要です。

解説

- パソコンやスマートフォンで検索したり、SNS の広告を見て芸能事務所のオーディションを受けに行ったら結局、高額なレッスン等の契約をさせられたというトラブルが多くなっています。
- 自分でオーディションに応募してタレント等の契約をした場合には、法律上のクーリング・オフの適用はありません。
- 事例のようにネットで見つけた芸能事務所で、映画出演のオーディションを受けた後に突然レッスン契約を誘われたり、オーディション会場で誘われて、作製する CD の買取りの契約をしたときは特定商取引法のアポイントメントセールスに該当する可能性があります。アポイントメントセールスに該当すれば、契約書面を受け取ってから 8 日間はクーリング・オフが可能です。
- 事例 2 の相談者は未成年なので、「未成年者契約の取消し」が可能です。民法で、未成年者が法定代理人の同意を得ないでした法律行為は、取り消すことができると定められています。
- 令和 4 年 4 月に、民法上の成年年齢が 20 歳から 18 歳に引き下げられました。成年年齢が 18 歳になると、今まで保護されていた 18 歳と 19 歳の方は、未成年者契約の取消しができなくなるため注意が必要です。
- 契約前に契約書にクーリング・オフの記載があるか、タレントや俳優等の仕事が約束されているか、解約料についてどのように書かれているかを確認しましょう。タレント等の仕事のために高額な費用が必要だとわかったら、その場で契約せずに家族や周りの人に相談するなど慎重に判断しましょう。



事例 27

キャッシュレス決済で身に覚えのない請求が…

【相談事例】

携帯電話会社から「お支払いが確認できません」というショートメッセージが届いた。URLをタップしたら料金確認画面になり、アカウントのIDとパスワードを入力した。今日、携帯電話会社から「5万円の商品が購入されました」とメールが届き、キャリア決済になっていることがわかった。数日前に届いたショートメッセージがフィッシング詐欺のメールで、IDとパスワードが乗っ取られ、誰かに勝手に買い物をされてしまったようだ。携帯電話会社に調査をしてもらっているが「調査結果に時間がかかる」と言われている。返金されるだろうか。

アドバイス



URL を貼りつけたメールが届いてもアクセスせず、メールの送信元の事業者の正しいアプリやホームページに自分でアクセスして、内容を確認しましょう。

解説

- 携帯電話料金と一緒に支払う、いわゆるキャリア決済で身に覚えがない高額な請求を受けたという相談が寄せられています。
- 事例のようにフィッシング詐欺のメールがきっかけになり、アカウントの ID やパスワードを盗み取られる手口が多く見られます。
- 事業者から届いたメールに URL が貼ってあってもアクセスしないでください。届いたメールの送信元の事業者の正しいアプリやホームページに自分でアクセスして内容を確認しましょう。
- クレジットカード番号やアカウント情報を入力してしまった場合は、すぐにクレジットカードの利用停止やアカウント停止の手続きをします。
- パスワードを入力してしまった場合は、同じパスワードを使い回しているサイトがあれば、それらのサイトのパスワードを変更しましょう。
- 不正な請求に気がいたら、すぐに不正利用されたキャリア決済の携帯電話会社、クレジットカード会社などに連絡しましょう。各事業者の利用規約等に則って補償されるかどうか判断されません。警察に届けるよう言われた場合は指示に従いましょう。
- キャッシュレス決済は、現金を使わずに決済するので被害に気づくのが遅くなりがちです。クレジットカードの利用明細やキャリア決済などの利用履歴をこまめにチェックすることが被害を最小限に防ぐための有効な方法です。



事例 28

未成年者のオンライン利用で高額課金請求が…

【相談事例 1】

中学生の子どもがスマートフォンでオンラインゲームをして、母親のクレジットカードで約 50 万円を決済した。クレジットカード会社から、急に高額決済していると電話があり発覚した。子どもは母親の財布からクレジットカードを無断で取り出して使ったと言うので、取り消してほしい。

【相談事例 2】

母親のスマートフォンにプラットフォーム事業者から 10 万円ほど課金をしていると通知がきた。驚いて調べてみると、小学生の子どもが利用したオンラインゲームの料金だった。スマートフォンは、プラットフォーム事業者に母親のキャリア課金の決済が紐づいており、ゲームのアイテムの購入が簡単にできたようだ。キャリア課金の料金を取り消してほしい。

アドバイス



未成年者がオンラインゲームで高額課金したときは、未成年者取消しの申し出をして、話し合いをする必要があります。

解説

- 小学生や中学生などの未成年者が、親の承諾を得ずにオンラインゲームのアイテム購入などで、クレジットカードや携帯電話事業者のキャリア決済で高額課金をしてしまったという相談が寄せられています。
- ゲームを利用するには、ゲームソフトやアプリは無料でダウンロードできても、ゲームを有利に進めるためのアイテムには料金が発生する場合があります。ゲームに夢中になるとアイテム購入に高額課金をしてしまう場合があるようです。
- 民法では、保護者の同意のない未成年者の契約は取り消すことができるとされています。しかし、クレジットカード決済やキャリア決済については原則、保護者にクレジットカードや保護者が設定した携帯電話のキャリア決済の暗証番号の管理責任が問われます。そのため、ゲーム事業者やプラットフォーム事業者に未成年者取消しを求めて交渉することになります。ただし、未成年者が自分は成人であると偽って利用している場合などは認められない可能性があります。
- クレジットカードが利用できるのはその名義人だけです。家庭内でもクレジットカード本体はもちろん、カード番号、パスワードなども適切に管理することが大切です。また、毎月の請求明細の確認を怠らないようにしてください。
- キャリア決済サービスを子どもに使わせないようにするためには、スマートフォンのキャリア決済限度額を 0 円に設定しておくといいでしょう。さらに、ゲーム提供事業者やプラットフォーム会社は、保護者が子どものゲーム利用などを制限できるペアレンタルコントロール機能を提供しています。子どもが利用できるゲームの種類、利用時間、課金できる金額などをあらかじめ設定しておき、実際の利用状況も確認するという注意も必要です。
- 未成年の子どもにオンラインゲームを利用させるときは、家族で利用するルールを話し合いましょう。

事例 29

公式サイトと勘違いして、代行業者に「電子渡航認証」を申請してしまった



【相談事例】

アメリカに行くために、渡航認証システムの申請をしようと思い、ネット検索し、上位にヒットしたサイトで申請した。サイトのホームページには、アメリカの国旗が載っていて、公式の大使館サイトだと思っていた。今日、申請に使ったクレジットカードの利用明細を見たところ、身に覚えのない8,690円という請求が上がっていたので、調べたところAというESTA（エスタ）の申請代行業者だと分かった。通常の申請料は21ドル（約3千円）なのに、高額な代行手数料を請求されていた。サイトにキャンセルを申し出たが、出来ないと返信が来た。明らかに公式を装ったサイトと思われるが、キャンセルできないのだろうか。

アドバイス



インターネットを通して、ESTA（エスタ）等の申込を代行業者に依頼した時は、通信販売にあたるため、クーリング・オフ制度は適用されません。申請の際は、渡航先の大使館のホームページ等で、申請方法、申請費用、申請期限等を確認しましょう。

解説

- 「ESTA（エスタ）」とは平成21年1月より導入された、アメリカ合衆国国土安全保障省による電子渡航認証システム（Electronic System for Travel Authorization：ESTA。いわゆる電子ビザ）の名称です。日本を含む、全てのビザ免除プログラム対象国の渡航者は、事前にESTA（エスタ）の認証を取得することが義務づけられています。
- 最近では、パスポートに加えて安全強化の目的で、電子渡航認証の事前申請が必要な国が増えています。具体的にはアメリカのESTA以外に、カナダのeTA、オーストラリアのETASなどがあり、申請方法や費用は、渡航先の国により様々です。
- ESTA（エスタ）の申請は、アメリカ合衆国国土安全保障省のウェブサイトを通じて行い、費用は21ドルです（令和6年3月時点）。
- しかし、昨今は多くの代行業者がサイトを立ちあげ、手数料をとって、申請手続きを代行しています。サイトの中には、公式サイトに似たデザインや、検索結果の上位に表示される場合があり、消費者が申請代行サイトと気づかないことがあるようです。
- インターネットを利用した取引は「通信販売」に該当し、クーリング・オフの制度の適用はありません。解約については、原則サイトの解約条件に従うことになります。
- サイトの中には、「申請登録開始前であれば、キャンセルできる」というサイトもありますが、「申請後はキャンセルに応じない」旨が記載されていると、一旦申請手続きを行うと、キャンセルや返金は困難です。

事例 30

パソコンで「ウイルスに感染した」というニセの警告表示が現れたら注意！



【相談事例】

インターネット検索していたら、突然画面に「重要な警告。パソコンがウイルスに感染している」という表示が出た。画面を消そうとしたら、今度はアラーム音が鳴りだした。あわてて画面に表示されていた番号に電話すると、不自然な日本語で「ウイルス削除する必要がある。削除料 3 万円はクレジット払いで」と言われてカード番号を伝え、パソコンを遠隔操作され、警告画面が消えた。後日、クレジットカードの利用明細に覚えのない事業者名で約 3 万円の請求があがっていた。よく考えると必要ではなかったと思う。不審なので取り消したい。

アドバイス



突然、警告表示が出現したり、アラーム音が鳴ったりしても、ウイルスに感染しているわけではありません。あわてて連絡せずに、サイトを閉じてください。

解説

- 「ウイルスに感染した」というニセの警告表示で不安にさせて、遠隔で削除サービスやセキュリティソフトを購入させる相談が寄せられています。
- ニセの警告表示は、特定の URL にアクセスした場合に表示されるサイトの画面であり、実際のウイルス感染の有無に関わらず表示されるようです。パソコンに事前にウイルス対策ソフトを入れていれば、そもそもウイルスに感染していないので、画面に出てくるポップアップ表示やアラーム音が鳴っても、あわてて連絡先に電話をせず、表示されているサイトを閉じてください。
- 突然の電話で契約すると相手の事業者名、ソフト名、金額などを正確に把握できないことが多いため、決済完了メールやクレジットカードの明細などで確認してください。ソフトウェアの販売は海外の事業者が多く、解約は英語でしかできないという場合があります。この場合は、国民生活センター越境消費者センター（CCJ）にメールで相談すると解約を申し出るための例文などが情報提供されるので、それを元に解約を申し出るようになります。また、無料解約期間を設けている場合があるので、早めに解約メールを送ることが早期解決につながります。
- カード会社に連絡し、取引の状況を伝え、調査と共に請求の停止、カード番号の変更を依頼しましょう。また、自動継続になっている場合もあるので、必ず契約先の事業者に解約の手続きをし、カード会社にも確認しましょう。
- 突然の警告表示の出現やアラーム音が鳴った時は、あわてずにサイトを閉じてください。また、不安であれば、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）の情報セキュリティ安心相談窓口で電話で相談することもできます。IPA のホームページに情報が掲載されていますので、ご参照ください。



事例 31

無料と思ったアダルトサイトで 高額な登録料を請求された

【相談事例】

スマートフォンで「動画無料」と書いてあるサイトを見つけ、動画のスタートボタンを押したら突然「有料会員登録完了。登録料は30万円」と書かれた画面が出た。「誤登録の場合は、サポートセンターに電話連絡を」と書いてあったので、すぐに電話をかけたが「誤登録にはあたらないので登録料は支払ってもら。支払いにはコンビニで売っている電子マネーギフト券を使うように」と言われた。請求通りに支払わなければならないのだろうか。

アドバイス



動画のスタートボタンをタップしただけでは申し込んだことにならないため、料金を支払う必要はありません。あわてて相手に連絡をして、個人情報を登録しないようにしましょう。無視することが有効な対処方法です。

解説

- スマートフォンで無料と書かれた動画のスタートボタンをタップしただけで有料会員登録されるワンクリック詐欺の相談が寄せられています。
- アダルトサイトでの有償契約も、その他の売買契約と同じように売り手と買い手の合意がなければ契約は成立しません。つまり、動画のスタートボタンをタップしただけでは申し込んだことにならないのです。買い手が有償契約に合意する場面がなかったのであれば、合意したとは言えないので料金を支払う必要はないと考えられます。
- インターネット上の取引では、確認画面を提示するよう売り手に義務付けています。確認画面には、買い手が申し込んだ内容が記載されています。買い手は、確認画面を見て同意した上で申し込みます。
- 最近、支払い方法もコンビニ等で購入する電子マネーのギフト券で払わせることが多くなりました。コンビニでギフト券を購入し、券面に書いてある番号を相手に伝えてしまうと、取り戻すことは困難です。
- アダルトサイトの不当請求との関連性を想起させる架空請求も発生しています。「利用した有料サイトの料金が未納です。本日中に連絡がない場合は、法的措置に入ります」といった内容のショートメッセージ等を受け取り、以前ワンクリック詐欺に遭いそうになったことを思い出し、不安になって連絡してしまい、言われるまま高額な請求に応じたという事例もあります。ショートメッセージは電話番号で送るメールなので、消費者を特定して送ってきたものではありません。このような二次的被害にも注意しましょう。
- 事例のように「誤登録の場合は取消可能。サポートセンターに連絡を」などと表示して電話やメールをさせるのは、連絡してきた相手に不当請求をするための手段です。連絡をすると氏名や住所等の個人情報を聞き出され、教えてしまう場合もあります。不審なアダルトサイトには絶対に連絡しないようにしましょう。

事例 32

副業サイトに登録したら 「相談に乗るだけで報酬がもらえる」と誘われて…



【相談事例】

副業をインターネットで探して副業紹介サイトに登録すると、ある男性から「悩みの相談に乗ってもらえれば報酬を支払う」というショートメッセージが届いた。報酬はコミュニティサイトを通して支払うので、登録するよう指示された。登録すると、個人情報交換のために保証金をポイント購入して支払うよう言われ、1万円のポイントをクレジットカード決済した。その後も、何度かサイトを介してやりとりをしたが、「情報が文字化けした」「入力エラーがあった」などと言われ、そのたびに1万円、2万円、5万円とポイントの購入を促され、合計15万円をクレジットカードで支払った。しかし、報酬は受け取れないので、解約して返金してほしい。

アドバイス



報酬を支払うと言ってポイントを購入させるのが目的です。一旦支払ってしまった金銭を取り戻すことは簡単ではありません。これまでの経緯を書面にまとめて、サイトやクレジットカード会社、決済代行会社に書面を提示して、返金の交渉をする必要があります。

解説

- 副業をしようとネットで見つけた副業サイトに登録すると「メールで悩みの相談に乗るだけで報酬を支払う」などと誘われ、メール交換をするために必要だと言われてポイントを購入したが、いつまでも報酬が受け取れないという相談が寄せられています。
- 報酬を受け取るために必要な手続であると説明し、何度もポイント購入を促され、途中でやめると報酬も受け取れないと考えて支払いを続けてしまうケースが多くなっています。
- 支払方法はクレジットカード、電子マネー、現金振込みなど様々です。クレジットカード会社や電子マネー事業者とサイト事業者の間には、別のクレジットカード会社や決済代行業者などが存在しており、複雑な契約になっています。
- 事例は、報酬を支払うと言ってポイントを購入させるのが目的です。早急に、これまでの経緯を書面にまとめて、また問題点がわかるメールの内容は保存し（スクリーンショットに撮り）、サイトやクレジットカード会社、決済代行会社に送付して書面を提示し、返金の交渉をする必要があります。いずれにしても、一旦支払ってしまったポイント代金を取り戻すことは簡単ではありません。特に現金振込みで支払った時は、サイトが返金に応じないと解決は困難です。
- 新型コロナウイルスの影響で副業や在宅ワークを探したり、インターネットを利用する機会が増えたという消費者も多いと思われませんが、「簡単な作業で報酬を支払う」という甘い言葉に騙されず、安易に連絡を取らないようにしましょう。



事例 33

占いサイトで高額なポイント代金を支払ってしまった

【相談事例】

最近よくないことが続き落ち込んでいたところ、SNS の広告で無料の運勢占いを見つけた。メールアドレスなどを登録したら、すぐに鑑定士から「いい運気が来ている」「守護霊があなたに何かを伝えようとしている。これから伝える漢字をそのまま書いて返信するように」とメールが届いた。運気を逃してはいけないと思い、指示通りメールを返信した。その後も次々とメールが届いたので、その都度返信した。途中で無料ポイントは終了して、有料ポイントを購入する必要があったが最後までやり遂げなければいけない気持ちになり、やりとりを続けてしまった。気がついたら 30 万円をクレジットカードで支払っていた。いつまでたっても鑑定が終わらないため、これまで支払った代金を返金してほしい。

アドバイス



占いや鑑定は、結果を保証するものではありません。「占い結果が当たらなかった」という理由だけで、不当な取引として返金を求めることは困難です。

解説

- SNS の広告などの無料運勢占いというような文言に誘われて登録したり、占いに興味があるという軽い気持ちで占いサイトを利用していたら、気がつくとも高額な支払いになっていたという相談が寄せられています。
- 無料期間内にいくつかの占い結果が出た後、「もう少しで鑑定が終わる。最後の鑑定結果を知るためにポイント購入が必要」と勧誘され、最後まで知りたいという心理が働き、何度もポイント代金を支払ってしまいます。悩みを抱えている人が、心の拠り所を求めて利用することも多く、もしかしたらいい結果をもらえるかもしれないという期待感からポイント代金を支払い続けてしまう人もいます。
- 占いサイトに一度登録すると、次々と色々な占いサイトや鑑定士と名乗る人から返信を促すようなメールが届くようになり、気がつくともたくさんの占いサイトにはまり、数百万円以上支払ってしまったという事例もあります。
- 占いや鑑定は、結果を保証しているものではないため、占い結果が当たらなかったという理由だけで不当な取引として返金を求めることは困難です。鑑定結果と称するメールで、「必ず〇〇になる」などの断定的な表現があったり、不安をあおってメールのやりとりを続けさせたという問題点があれば、その問題点や利用した経緯を書面にまとめ、占いサイトやクレジットカード会社、決済代行会社へ送付した上で、占いサイトと返金について話し合いをする必要があります。
- 占いは、あくまでも結果を保証するものではないということを忘れず、のめり込まないことが大切です。また、無料だからといって安易に色々なサイトにメールアドレスを登録することは避けましょう。



事例 34

マッチングアプリで知り合った人から、 将来のために投資で儲けようと誘われて…

【相談事例】

マッチングアプリで知り合った異性 X と親しくなり結婚をほのめかされた。「将来のために一緒に資産を増やそう」と言われ、教えられるまま暗号資産交換所 A に口座を作り 10 万円で暗号資産を購入した。次に海外の交換所 B に口座を作り、A の暗号資産を送金するよう案内された。B でチャートを見ると私の資産が増えたため信用し、送金を繰り返した。B サイト内で X に指示されるまま売買を繰り返したが、やっていることは理解できなかった。全財産の 300 万円を投資すると B のチャートでは 2 千万円以上にもなった。すると突然「税金を支払っていないため、あなたの口座が凍結された。すぐに税金 150 万円を送金するように」と言われた。借金して送金したが凍結は解消されず、相手とも連絡不能になった。詐欺に遭ったように思う。

アドバイス



投資はリスクがあるものです。仕組みを理解しないまま面識のない相手から暗号資産等の投資を誘われ、実態のない海外の事業者へ送金をしてしまった場合、被害回復は非常に困難です。

解説

- SNS やマッチングアプリで知り合った異性に「将来のために」と暗号資産の投資に誘われ、数百万円を海外の暗号資産交換所に預けたが、出金できない上に相手と音信不通になるという相談が寄せられています。また、FX への投資を促される場合もあるようです。
- 実際には会えないまま巧みに恋愛感情を抱かせたり、SNS に具体的な暮らしぶりの写真を投稿したりして信用させます。ある程度親しくなったところで「自分は投資をやっていて、とても詳しい」などと投資話を持ち掛けます。相手は外国人を自称する場合も多いようです。
- 最初は少額の投資で成功体験を積みませ信用させたところで、より多く投資するように誘導します。実在する暗号資産交換所で数万円程度の暗号資産を購入させて、その暗号資産を利益が出るからと海外の交換所口座等に送金をさせます。そのサイトで示されたチャート上では資産がどんどん膨らむため、つい信用して投資を繰り返しますが、サイト自体、利益が出ていると見せかけるダミーの可能性があります。
- 日本人を相手に投資助言を業として行ったり、出資を募り運用する場合、海外の事業者でも金融商品取引業者として金融庁への登録が必要です。契約先事業者が金融庁への登録をしているかどうかは、金融庁のホームページで確認することができます。また、契約の対象が暗号資産の取引に当たる場合、暗号資産交換業者や保管、管理業者は、金融庁、財務局への登録が義務付けられています。投資を行う前に登録事業者かどうか確認し、登録リストに名前がなければ契約はしないでください。
- 事例のように実態のない海外の事業者へ送金をしてしまった場合、被害を回復することは非常に困難です。マッチングアプリや SNS には、運営業者の意に反して一定程度詐欺を目的とする者が含まれている可能性があります。規約や注意事項として記載がある場合もありますが、面識のない相手への送金や安易な個人情報の開示は控えてください。当該アプリやサイト以外の手段で連絡を取り合うよう誘われた場合は注意が必要です。



事例 35 家電製品の事故

【相談事例 1】

5年前に購入したノートパソコンを充電していたところ、爆発音がして AC アダプターから煙が出ていた。

【相談事例 2】

オーブンレンジを予熱していたところ、大きな音がして扉のガラスがひび割れてしまった。

アドバイス



- ・製品事故は、消費者の不注意によるものも少なくありません。使い方や製品寿命に注意しましょう。
- ・事故が起こったら電源を切って被害が広がらないようにし、必要であれば、消防等に連絡してください。その上で、販売店やメーカーに状況を報告しましょう。

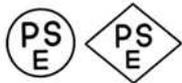
解説

- 消費者行政センターには、様々な家庭用電気製品（家電製品）の事故の情報や相談が寄せられています。製品事故は製品の不良だけでなく、消費者の使い方や不注意が原因の場合もあります。
- 事例 1 は AC アダプターのコードを折り曲げていたため、外からの圧力による断線が原因でした。事例 2 は扉のガラスにごく小さなキズがついていたところに、食品等の汚れが付着し、汚れが過熱されて、ひび割れが起こったことが原因でした。

製品事故を防ぐためには、

- ①使用前に、製品の表示や取扱説明書を確認する
 - ②取扱説明書通りの正しい使い方をする
 - ③手入れをきちんと行い、製品寿命に気をつける
 - ④使用途中に異常音等があれば使用をやめ、販売店やメーカーに相談する
 - ⑤消費者庁リコール情報サイトなどで、リコール情報や注意情報をチェックする
- 事故が起こったら、電源を切って被害が広がらないようにし、必要であれば、消防等に連絡をしてください。その上で販売店やメーカーに状況を報告しましょう。

<製品の安全性を示すマーク>



PSEマーク

一定の技術基準に適合している電気用品に付けることを電気用品安全法が義務付けているマークです。ただし、対象とならない電気用品もあります。



SGマーク

一定の安全基準に適合している生活用品に任意で付けることができる（一財）製品安全協会が定めたマークです。

「長期使用製品安全点検制度」

製品が古くなって部品が劣化することで、火災や死亡事故を起こす恐れのある大きい製品を対象に、適切な時期に点検を受けてもらうという制度です。石油給湯機、石油ふろがまの 2 品目が指定されています。

「長期使用製品安全表示制度」

事故件数の多い製品 5 品目（扇風機、エアコン、換気扇、洗濯機（洗濯乾燥機を除く）、ブラウン管テレビ）に、設計上の標準使用期間と経年劣化についての注意喚起等の表示が義務付けられています。



事例 36

電動アシスト自転車に乗っていたら、突然転倒して事故になった

【相談事例】

電動アシスト自転車をスーパー内の自転車店で購入したが、購入時に使用についての注意は特になかった。購入後、自転車を漕ぎだしたら車体が揺れ、左足を着こうとしたが、そのまま倒れてしまった。ひざの骨が砕けていたので、手術をしたが障害が残った。メーカーのお客さま相談室に原因を調査してもらったが、報告書は納得できるものではなかった。同様の事故が起らないように、販売時に取扱いや安全面について注意喚起をしてほしい。

アドバイス



電動アシスト自転車ですぐに事故にならないための注意点

- ① 初めて乗る時は安全な場所で予め練習をして、電動アシスト自転車の感覚をつかんでから乗る
- ② 発進時はペダルを強く踏み込みすぎない
- ③ けんけん乗り（片足でペダルを漕ぎながらサドルにまたがる乗り方）はしない
- ④ 電動アシスト自転車の事故情報、リコール情報を国民生活センターや消費者庁のホームページ等で適時チェックする

解説

- 電動アシスト自転車は坂道などでも楽に漕ぐことができ、環境にも良いと評価され、通勤や通学、子育て中の女性などにも利用が広がっています。しかし、ネット通販で購入した電動自転車が輸入品のため、故障しても修理対応がされなかったり、製品特性の正しい知識がなかったために事故になったという相談も寄せられています。
- 電動アシスト自転車は、走行中にペダルを漕ぐ力を電動補助モーターが補助する仕組みの自転車です。道路交通法施行規則では「人の力を補うため原動機を用いる自転車」として基準が定められています。
 - ① 搭乗者がペダルを漕がないと走行しない構造である
 - ② 原動機として「電動機」を用いる
 - ③ 時速 24km までアシスト機能が働き、時速 24km を超えると補助がなくなる 等
- 事例のような事故が起こった場合は、早急に販売店やメーカーに連絡して、事故の原因調査を申し出ます。また、治療費等の請求については、医療機関の診断書の提出も必要になります。
- 電動アシスト自転車だと思ったら、公道を走れないフル電動自転車（要免許）だったというトラブルもありますので、利用目的に合わせた電動アシスト自転車であることを必ず確認して下さい。
- 法律上の義務はありませんが、次のようなマークが貼付された自転車を選ぶこともポイントです。

<BAA マーク制度>



一般社団法人自転車協会が定めた自転車安全基準に基づく型式検査に合格、認証された適合車に貼付されています。

<TS マーク制度>



公益財団法人日本交通技術管理協会が実施する検定に合格した自転車安全整備士が点検確認した普通自転車に貼付されるもので、このマークには傷害保険と賠償責任保険、被害者見舞金（赤色TSマークのみ）が付いています（付帯保険）。



事例 37

中古車の売買契約を解約したら、
高額なキャンセル料を請求された

【相談事例 1】

販売店で気に入った中古車を見つけた。「申込書だけ書いてほしい」と言われたので、申込みをした。家族から反対されたので、3 日後にキャンセルを申し出たが「契約は成立しているのでキャンセル料 10%を払え」と言われた。納得できない。

【相談事例 2】

インターネットで見つけた販売店で購入した中古車の走行距離メーターが巻き戻されていた。解約したいが販売店は「知らなかったので責任はない」と言って応じてくれない。

アドバイス



- ・車の契約は、売主と買主が契約内容に合意した時点で成立し、原則、一方的には解約できません。
- ・業界団体（JU 中販連）では、現金販売の契約成立日を「①登録日 ②改造・架装・修理に着手した日 ③引渡し（納車）のうち最も早い日」としています。

解説

- 一旦合意して交わした車の契約は原則、一方的には解約できません。解約が可能か、また解約の条件は契約書の規約によって決まります。
- 業界団体の一般社団法人日本中古自動車販売協会連合会（JU中販連）では、現金販売の契約の成立日を「①登録日 ②改造、架装、修理に着手した日 ③引渡し（納車）のうち最も早い日」としています。
- 事例 1 では、販売店がJU中販連の加盟店で注文書標準約款を使用していれば、契約成立前なので解約料を払わずに解約できます。また、非加盟店の場合に 10%の解約条項が「不当条項（消費者契約法）」にあたる可能性があるため、実損額の提示を求めて話し合いましょう。
- クレジットで車の契約をした場合、クレジット会社が申込みの承諾をした時が契約成立時期となります。クレジット会社に承諾の有無を確認しましょう。
- 事例 2 では、消費者がメーターの表示を信じて契約した場合、メーター巻戻しの事実を知っていたなら買わなかったと主張し、「不実告知（事実と異なる説明をすること）」があったとして、販売店に対して契約取消しの申し出をすることは可能です。
- 自動車公正競争規約では、店頭の展示車のプライスボードで、①初度登録 ②走行距離 ③修復歴 ④保証の有無 ⑤定期点検整備の有無などを表示することが定められています。契約前に表示をしっかりと確認しましょう。
- 車は信頼できる販売店で購入するようにしましょう。JU中販連や一般社団法人自動車公正取引協議会の加盟店かを確認することも事業者の選択指針の一つです。その上で、その場で契約書にサインをせず、契約書類を一旦持ち帰り、熟慮してから契約することも大切です。

事例 38

クリーニングに出した合成皮革のジャケットが、ボロボロになって戻ってきた



【相談事例 1】

3年前に買った合成皮革のジャケットをクリーニングに出したら、表面の光沢がなくなって色あせ、ボロボロにひび割れて戻ってきた。お気に入りのジャケットなので弁償してもらいたいが、クリーニング取扱店は「取扱表示の通りにクリーニングしたので店に責任はない」と言っている。

【相談事例 2】

ワイシャツ5枚をクリーニングに出したが、受取りに行くと4枚しかなかった。「残りの1枚は探しているので待ってほしい」と言われたが、まだ連絡がない。見つからなかったら、補償してもらえるのだろうか。

アドバイス



- ・ S マークや LD マークを表示したクリーニング店は、トラブル時にクリーニング事故賠償基準が適用されるため、安心です。
- ・ クリーニングに出すとき、受け取るときには、店頭で衣類の状態を確認しましょう。

解説

<預けるときのチェックポイント>

- 衣類は経年劣化を起こします。合成皮革製品等はクリーニングで劣化が進み、ボロボロになることもあるので、購入時期をお店に伝えて処理方法を相談しましょう。
- ドライクリーニングでは、残った汗の成分が素材に作用し、変色やしみの原因になることもあるので、着用時の状態を伝えて最適な処理方法を提案してもらいましょう。

<受け取るときのチェックポイント>

- できるだけ早めに受け取り、枚数や仕上がり状態をすぐに確認しましょう。
- 仕上品に使われているビニールの包装やカバーは収納用ではありません。ビニールをかけたままにしていると変色やしみを誘発することもあるので、外して収納する習慣をつけましょう。

<クリーニング事故が起きたら>

- クリーニング事故の発生に気づいた時は、すぐにクリーニング店に連絡し、説明を求めましょう。
- S マーク（各都道府県の生活衛生営業指導センター登録店）や LD マーク（クリーニング生活衛生同業組合加盟店）を表示したクリーニング店では、クリーニング事故が起きたとき、クリーニング事故賠償基準に基づいて賠償することになっています。賠償額は平均使用年数や使用状況を考慮し、再取得価格と購入後の経過月数から算定します。
- 仕上品を受け取ってから半年以上が経過した場合や、クリーニングに出してから1年以上が経過した場合は、クリーニング事故賠償基準の対象外となるので早めに対処しましょう。
- 最近増えてきたインターネット宅配型クリーニングでは、クリーニング事故賠償基準が適用されるとは限りません。利用の際は、事業者のサービス内容や規約、連絡先が明確になっているか等よく確認しましょう。



S マーク



LD マーク



事例 39 購入したペットが病気だった

【相談事例】

ペットショップで生後4か月の猫を購入した。3か月経った頃、猫の歩き方がおかしいことに気づき、動物病院で診察を受けたところ、先天性の骨の異常の病気と診断され、手術をしても治らないと言われた。飼っている猫を手放したくないが、継続した治療費が負担だ。先天性の病気の猫を販売したペットショップに治療費の補償を求めたい。

アドバイス



購入前からすでに病気を発症していた等の場合は、原則、契約の解除や治療費の請求をすることができると考えられますが、治療費に対して制限を設けている場合があるので注意が必要です。

解説

- ペットショップで犬や猫等のペットを購入後、早期にペットが病気になったため、代金の返金や治療費を求めたいが、代金や治療費の一部しか補償してくれない等のトラブルが増えています。
- ペットの販売は「動物愛護管理法」で規制されています。
 - ① ペットの販売は、登録業者しか認められず、ショップ内に登録番号などの標識の掲示を義務付ける
 - ② インターネット販売等、実物を見せないまま販売することや生後56日に満たない犬猫の販売、展示は禁止
 - ③ 事業者は、販売時にペットの飼育方法や病歴等、重要事項説明書を交付し、説明する義務がある
- 事例のように、購入後に医師の診断で購入前からすでに病気を発症していた、先天的な欠陥を持っていたと言える場合は、原則、契約の解除や治療費の請求をすることができると考えられます（契約不適合責任等）。ただし、契約書の特約で治療費に対して制限を設けている場合があります。また、生体保証等、病気などのトラブルが起きたときの保証がある契約もありますが、保証範囲が限定されている場合もあるので注意が必要です。
- 購入前に何度かショップに足を運び、登録の標識やショップ内の衛生管理、ペットの様子なども確認しましょう。
- 購入時には飼育方法や病歴の有無などの説明を聞き、不明な点は質問をして、契約書に記載がない口約束は契約書に付記を求めましょう。契約書の特約や保証範囲の確認も大切です。
- 消費者はペットを買う前に命のある動物の購入であることを認識し、終生飼育できる環境にあるか、病気になったときに治療費を支払う経済的余裕があるか、家族にアレルギーのある人はいないか等を確認して慎重に購入を判断しましょう。



特定商取引に関する法律で定められた販売方法と主な規制

取引の種類	内 容	契約書面 交付義務	クーリング・オフ期間	中途解約
訪問販売	自宅などへの訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠（SF）商法など	○	○8日間	
電話勧誘販売	電話で勧誘される契約	○	○8日間	
通信販売	新聞、雑誌、テレビ、ネットなどの広告を見て、郵便、電話、ネット等で申し込んだ契約	×	×	返品規定について、広告に表示義務がある
特定継続的 役務提供	エステ、語学教室、パソコン教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス、美容医療の7つの継続的な契約	○	○8日間	○
連鎖販売取引 (マルチ商法、 ネットワークビジネス)	個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を契約させ、組織を連鎖的に拡大していく商品・役務の販売	○	○20日間	○
業務提供誘引 販売取引 (内職商法、 モニター商法など)	仕事を紹介するので収入が得られると勧誘し、仕事に必要として商品やサービスの契約をする取引	○	○20日間	
訪問購入	事業者が、消費者の自宅等へ訪問して、物品の買い取りを行う取引	○	○8日間	



クーリング・オフハガキの書き方

クーリング・オフの方法は？

- 必ず書面もしくは電磁的方法（メールなど）で通知します。ハガキの場合は、特定記録郵便または簡易書留で郵送します。両面をコピーして保管しましょう。電子書面も保存しておきましょう。
- 解約の理由は必要ありません。
- 電話等で直接申し出る必要もありません。

訪問販売の場合

切手	郵便はがき □□□□□□□□	販売会社の住所	契約解除通知
特定記録郵便	○ ○ ○ 株式会社 責任者 様	○年○月○日 契約者住所 契約者氏名	契約年月日 ○年○月○日 商品名 ○○○○○○ 販売会社名 ○○○株式会社 契約金額 ○○○○円 右記日付の契約は解除します。 支払った○○円を至急返金し、商品を引き取ってください。

※クレジット契約をしている場合は、販売会社とカード会社へ同時に通知します。



関連法の解説

特定商取引法（特定商取引に関する法律）

特定商取引法は、訪問販売など消費者トラブルを生じやすい特定の取引類型を対象に、トラブル防止のルールを定め、事業者による不公正な勧誘行為等を取り締まることにより、消費者取引の公正を確保するための法律です。

消費者契約法

消費者契約法は、事業者と消費者の契約において、事業者に一定の不当勧誘や困惑させる行為があったときは、消費者に契約の取消しを認め、消費者利益の擁護を図るための法律です。

電気通信事業法

電気通信事業の運営を適正かつ合理的なものとするとともに、その公正な競争を促進することで、電気通信役務の円滑な提供を確保し、その消費者の利益を保護し、電気通信の健全な発達及び消費者の利便の確保を図るための法律です。



消費者支援協定

消費者支援協定は、「川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例」第 20 条に基づき、消費者の保護や自立の支援等に特に配慮した事業者の振興を図るため、事業者又は事業者団体の間で締結するものです。現在は以下の 5 つの協定をそれぞれ締結しています。

- 住宅工事の契約における消費者トラブルの防止に関する協定
- 上下水道の水回り工事に関する消費者支援協定
- 家庭用電気製品の修理に関する消費者支援協定
- 洗濯用粉石けんの安定供給に関する消費者支援協定
- 葬儀における消費者トラブルの防止に関する協定

消費者支援協定は、品質等の保証や安価な商品・役務提供について定めたものではありません。契約の際は、必ず複数の事業者から見積りを取って比較検討を行い、契約書面を十分に確認の上、納得してから契約しましょう。

協定店は、川崎市消費者行政センターのホームページからご確認ください。



消費者支援協定の概要



くらしのセミナー（出前講座）

消費生活をテーマとした学習会に講師を派遣しています。市内在住・在勤・在学の 10 名以上のグループ、団体が対象です。詳しくは、川崎市消費者行政センターまでお問合せください。



申込みフォーム



くらしのセミナー詳細

川崎市消費者行政センター

相談窓口電話番号 044-200-3030



相談時間 月～金曜日 9:00～16:00（金曜日は電話相談のみ 19:00 まで受付）

土曜日 10:00～16:00（土曜日は電話相談のみ受付）

* 日曜日・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）を除く

相談対象 川崎市内在住・在勤・在学の消費者

消費者行政センターに相談したら
どんなことをしてくれるの？

クーリング・オフの手続き方法や消費生活関連情報等を提供します。	食品や製品による事故の相談を受け付けて、関係機関へ報告します。	弁護士など、他機関を紹介します。	相談者ご自身の解決が困難な相談の場合トラブル解決のためのあっせん*を行います。
問題解決のための助言、情報提供	購入した製品の欠陥・事故	多重債務問題 他機関	契約トラブルのあっせん あっせん 相談者 事業者

区役所での予約出張相談

区役所での出張相談をご希望の場合には、事前の電話予約により、中原区役所（金曜日）・高津区役所（水曜日）・多摩区役所（月曜日）に相談員が出張して相談をお受けします（相談時間 9:00～16:00）。前日（土・日曜日・祝日の場合は、その前の平日）の 16:00 までに、相談窓口電話番号へ予約してください。

* 出張相談の曜日は変更になる場合がありますので、最新情報はホームページ等でご確認ください。

電子メール等による相談

専用フォームから電子メールによる相談をお受けします。詳細は、川崎市消費者行政センターのホームページをご確認ください。

ホームページ

川崎市消費者行政センターの案内や消費生活相談に関する情報、イベントや講座の情報を発信している他、リーフレットなどを掲載しています。



メールマガジン

「かわさき消費生活メールマガジン」を配信しています。消費生活に関する相談事例や講座、イベントなどの情報を配信しています。



発行

川崎市消費者行政センター

〒210-0006

川崎市川崎区砂子 1-8-9

川崎御幸ビル 5 階

電話 044-200-2263

FAX 044-244-6099

令和 6 年 3 月発行