

# 消費者トラブル事例

## 【若者に多いトラブル】

令和4年3月

<目次 01～27>

- 01：プレゼントの振袖を取りに行き買わされた帯と小物
- 02：求人広告を見て、芸能事務所に面接に行き、契約した演技レッスン
- 03：デートに誘われて買わされたダイヤの指輪
- 04：マッチングアプリで知り合った女性から勧められ契約した自己啓発セミナー
- 05：プラン変更と思い契約してしまった電気供給契約
- 06：同級生からFX等で稼げる方法を教えると言われ結んだ契約
- 07：SNSで知り合った人と、喫茶店で会って契約した情報商材
- 08：キャッチセールスによる高額な飲食代金
- 09：フリマアプリで個人から購入した偽物のブランドバッグ
- 10：インターネットの広告の記載と違っていた情報商材
- 11：小学生が親のクレジットカードを利用し購入したオンラインゲーム上のアイテム
- 12：お試しだと思って購入したら定期購入だった健康食品
- 13：全額振り込んだのに届かないインターネット通販のパソコン
- 14：マルチ商法で契約した化粧品とビタミン剤
- 15：高額な専用サーバ費用がかかると言われたパソコン内職

次ページへつづく

<目次>

16：契約後に倒産した英会話教室

17：勧誘がしつこいパソコン教室の解約

18：エステ無料体験から化粧品などを次々契約

19：医療レーザー脱毛のクーリング・オフ

20：希望時間に予約が取れないエステ

21：詐欺的な出会い系サイト（サクラサイト）で購入したポイント

22：高額な包茎手術

23：転売サイトで購入した電子ギフト券

24：SNSで知り合った人の指示で開設した暗号資産売買アプリの口座

25：脱毛エステで火傷（光脱毛）

26：判断能力に劣る息子が呼び止められて買った絵

27：結婚式場をキャンセルしたら請求された高額な解約料

| 分類     | 被服品   | 販売方法 | 訪問販売 |
|--------|---|------|------|
| タイトル   | プレゼントの振袖を取りに行き買わされた帯と小物   |      |      |
| 相談内容   | <p>呉服店から電話があり、アンケートに答えたら、後日、「当選しました。振袖をプレゼントするので展示会に来てください。」と書かれた手紙が届いた。振袖がもらえるならと思い、昨日、娘と一緒に展示会に行った。「振袖はプレゼントするが、一緒に帯と小物を購入して。」と言われたので、購入するつもりはないと断った。しかし、「これはどう？あれはどう？ちょっと当ててみて。」と着付けられ、販売員3人がかりで「お似合いですよ」、「素敵」、などと褒められ、断り切れずに帯と小物で63万円の契約をした。1万円だけ支払い、残りはクレジット払いにした。商品は、後日引き渡される予定だ。</p> <p>今日、「やはり高額なので、やめたい。」と店に電話で申し出た。しかし、展示会は4日間開催しているので店舗販売に当たるため、やめられないと言われた。(50代 女性 給与生活者)</p> |      |      |
| 処理結果概要 | <p>4日間開催の展示会販売は、特定商取引法で「店舗」に当たるとされているため、業者は店舗販売でありクーリング・オフはできないと主張したと考えられます。しかし、今回は販売目的を隠して呼び出していますので、特定商取引法のアポイントメントセールスとして訪問販売に該当し、クーリング・オフができます。相談者には、クレジット会社と販売会社にクーリング・オフの書面通知<sup>※1</sup>をするよう助言しました。後日、「クーリング・オフを了承され、1万円が返金された。」と報告がありました。</p>   |      |      |

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。

(令和4年6月1日から施行)

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。

(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | 教室・講座   | 販売方法 | 訪問販売 |
|--------|---|------|------|
| タイトル   | 求人広告を見て、芸能事務所に面接に行き、契約した演技レッスン  |      |      |
| 相談内容   | <p>2週間前、バイトの情報誌で歌を録音するアルバイトを見つけ、メールで応募したいと伝えた。業者から電話があり、「面接するので事務所に来るように」と言われた。</p> <p>1週間前に業者の事務所に面接を受けに行った。合格と言われた。業者に「当所で自主制作の映画を撮る。オーディションを受けてみないか。」と言われ、興味を持ち、その日に面接を受けた。</p> <p>その2日後、オーディションの結果を聞きに事務所に行った。業者に「合格だ。ただし、そのまま映画に出すわけにはいかない。半年間のレッスンを受けてもらう必要がある。レッスン代は入学金と受講料で30万円だ。」と言われ、契約書に記入し、控えをもらった。支払いはクレジットカードでするようにと言われ、持っていないと答えたら、「近くの商業施設で作ってくるように。理由を聞かれたら引っ越し費用と告げれば良い」と言われた。指示に従いカードを作り、カード払いの手続きをした。</p> <p>しかし、友人に相談したら、「歌の録音のバイトの面接に行ったのに、映画に出るための30万円のにレッスンの契約をさせられている。おかしい。」と指摘された。また、ネットで調べたらこの業者についての書き込みが多数あった。「面接とは名ばかりで誰でも受かる。」と書かれていた。だまされたと思うので、やめたい。支払いをしたくない。(20代 女性 給与生活者)</p> |      |      |
| 処理結果概要 | <p>事務所での契約ではありますが、歌のバイトの「面接」と電話で呼び出されて演技のレッスンの契約をしていますので、特定商取引法の訪問販売のアポイントメントセールスに該当します。クーリング・オフができます。クーリング・オフの書面通知<sup>※1</sup>をするよう助言しました。</p>  |      |      |

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。

(令和4年6月1日から施行)

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。

(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | 被服品   | 販売方法 | 訪問販売 |
|--------|---|------|------|
| タイトル   | デートに誘われて買わされたダイヤの指輪   |      |      |
| 相談内容   | <p>SNSの掲示板に興味を書き込んだら、A君から「同じ趣味だ。」とメールが来て、その後、仲良くなった。「一度会おう。」と言われたので、6日前に喫茶店で会った。世間話をしていたら、「僕、宝石のデザインをしてるんだ。僕の職場を見に来て。」と誘われたので、彼のお店に行った。店はビルの3階にあり外からは宝石店とはわからなかった。指輪やネックレスを見せられて、「どれが好き？」と聞かれたので、ピンクダイヤの指輪が可愛いと答えた。A君は、「恋人にするなら、宝石が好きなのがいいな。」とか、「大事な人には、僕がデザインした指輪をつけてもらいたい。」と言った。ピンクダイヤの指輪は90万円と高かったけど、「いらない。」と言えない雰囲気だった。</p> <p>4時間以上経った頃、帰りたいとA君に言った。A君は聞き流して、話し続けた。A君が、「社長が、君だけ特別に60万円にしてくれる。」と言い、社長も来て勧めた。「電車がなくなる。」と言ったけど、また話が初めに戻って帰してもらえなかった。仕方なく、クレジット契約書にサインした。</p> <p>その後、A君にメールしても返事が来なくなった。解約したい。(20代 女性 給与生活者)</p> |      |      |
| 処理結果概要 | 販売意図を隠して宝石店に連れて行かれたので、アポイントメントセールスに該当します。販売店とクレジット会社に、クーリング・オフ通知 <sup>※1</sup> をするよう助言しました。   |      |      |

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。

(令和4年6月1日から施行)

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。

(令和5年6月16日までに施行)

[<目次へ戻る>](#)

| 分類     | 教室・講座   | 販売方法 | 訪問販売 |
|--------|---|------|------|
| タイトル   | マッチングアプリで知り合った女性から勧められ契約した自己啓発セミナー  |      |      |
| 相談内容   | <p>マッチングアプリに登録して、Aと知り合った。Aに大学4年生で就活中と自己紹介した。Aに誘われ、カフェで会った。Aから就職活動について聞かれたので、悩みを打ちあけた。Aは自己啓発セミナーが就活の役に立つと受講を勧めた。Bから詳しい話が聞けると言うので、Bと会った。</p> <p>Bは「今のままでは就活はうまくいかない。自己啓発セミナーで自分を変えればうまくいく。セミナーと一緒にいこう。」と言った。日を改めて、Bとビルの1室にあるセミナー会場に行った。Bから「セミナーの受講料は60万円。早く決めた方がいい。」と勧められた。高額だったので迷ったが、就活がうまくいくならと思ひ、その場で契約した。Bから「8日以内ならクーリング・オフできる。」と説明された。60万円は、消費者金融で借りるよう指示され、2社から借りてBに渡した。親に借金したことがばれて、やめるよう言われた。Bにクーリング・オフしたいと連絡したら「8日以内だから大丈夫だ。」と返信があった。60万円を返金してもらえるか不安だ。(20代 男性 大学生)</p> |      |      |
| 処理結果概要 | <p>契約書面を確認したところ、「特定商取引法に関する法律の適用を受ける場合には、クーリング・オフできる」と記載がありました。特定商取引法の適用については検討が必要なケースですが、契約時にBからクーリング・オフできるとの説明があり、口頭でクーリング・オフが受け付けられていることから、念の為、書面<sup>※1</sup>でクーリング・オフを通知しておくよう助言しました。後日、申出人から全額返金されたと報告がありました。</p>   |      |      |

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。  
(令和4年6月1日から施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | 電気  | 販売方法 | 訪問販売 |
|--------|---|------|------|
| タイトル   | プラン変更と思い契約してしまった電気供給契約  |      |      |
| 相談内容   | <p>昨日、アパートに大手電力会社Aの関連会社という業者が来た。「電気料金が安くなる。」というのでプラン変更だと思った。「Aの検針票を見せて。」と言うので見せた。業者が質問し、私が答えたことを業者がタブレットに入力していった。契約書は受け取っていない。後で受け取った名刺を見るとB社の代理店C社の営業だった。ネットでB社を検索した。Aとは関係ない、小売電気事業者だった。プラン変更ではなかった。やめたい。わかるのはCの連絡先だけだ。(20代 女性 学生)</p> |      |      |
| 処理結果概要 | <p>特定商取引法の訪問販売に該当するので、契約書面<sup>※1</sup>を受け取った日から8日間はクーリング・オフできると情報提供しました。書面を受け取っておらず、Cの連絡先しかわからないので、Cにキャンセルの電話を入れ、必要であれば書面通知すると伝えるよう助言しました。</p> <p>後日、Cでキャンセルが受け付けられた、と連絡が入りました。今後Bから契約書面が届くようなことがあればすぐにセンターに相談するよう伝えました。</p>           |      |      |

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | 内職・副業  | 販売方法 | 訪問販売 |
|--------|--|------|------|
| タイトル   | 同級生からFX等で稼げる方法を教えると言われ結んだ契約  |      |      |
| 相談内容   | <p>5日前、高校時代の同級生Aから連絡があり、喫茶店で会った。近況を話していると、Aから「研修を受けたり遊んだりしているコミュニティがある。そのリーダーBはバイナリーオプションで稼いでいる。Bに会って見ないか。」と言われた。その後、Bが喫茶店に来て「オンラインカジノ、FX、バイナリーや広告収入を得たり、人脈を広げるやり方を学べるコミュニティで、入るには50万円必要だ。」と言った。すぐには支払えないと断ったが、Bから「消費者金融で車の事故を起こしたと言えれば借金できる。稼いで2～3か月で返済した人もたくさんおり、必ず取り返せるサポートをする。」と言われた。教えられた方法でお金を借り、Bのいる喫茶店に戻り、契約書にサインをし、お金を渡した。</p> <p>数日後、Bから「コミュニティに人を紹介して、自分の組織作りもするように。」と言われた。大学の友人を誘ってみたが、「怪しい。」と言われた。解約し、返金して欲しい。(20代 男性 大学生)</p>    |      |      |
| 処理結果概要 | <p>契約書を確認したところ、契約相手は個人名のB、ソフトウェアの売買契約になっていました。Bは個人事業主と考えられ、特商法、消費者契約法による契約の解除が検討できます。喫茶店に誘い出され、そこで勧誘を受けて契約をしていますので、今回は特商法の訪問販売に該当し、相談が寄せられた日は、クーリング・オフ期間内であったため、書面<sup>※1</sup>にて契約書面に書かれていた個人名、住所宛にクーリング・オフ通知を出すように助言し、消費者金融への返済も家族に相談し早急に行うように伝えました。</p> <p>後日、「クーリング・オフ通知を出した。消費者金融への返済も済ませた。」と相談者から報告がありましたが、その後、クーリング・オフ通知は受け取られず、戻ってきました。相談者よりBに無料通話アプリで連絡してみましたが、返答はなく、当所からも契約書に記載があった電話番号に電話してみましたが出ませんでした。結局、支払った50万円は返金されませんでした。</p> |      |      |

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。(令和4年6月1日から施行)

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | 内職・副業  | 販売方法 | 訪問販売 |
|--------|--|------|------|
| タイトル   | <b>SNSで知り合った人と、喫茶店で会って契約した情報商材</b>   |      |      |
| 相談内容   | <p>1か月前、SNSでメッセージを送ってきた男性Aと仲良くなって、何度か飲みに行った。主に就活の悩みなどを話していた。5日前にAから誘われて喫茶店に行ったところ、「自分たちの老後は年金が貰えなくなる。このまま普通に就職して働くだけでは将来お金に困ることになる。今まで経験したことをブログに書いてお金を稼ぐ方法があるが、やってみないか。簡単だし、分からないことは全面的にサポートする。」と言われ、30万円の情報商材を勧誘された。</p> <p>将来への不安はあったのでお金を稼ぐ方法は知りたかったが、30万円も支払えないと言うと、「消費者金融で借りれば良い。稼いだお金で返せる。年収は100万円だと言えば借りられるし、理由は車を買うと言えばいい。」と言われた。それならと思い契約書にサインして、Aに連れられて消費者金融に行き、30万円を借りて手渡した。</p> <p>情報商材を受け取って、早速ブログを作ろうとしてみたが、うまくできなかった。Aに連絡しても「自分で何とかして。」としか言われない。解約してお金を返してほしい。(20代 男性 大学生)</p> |      |      |
| 処理結果概要 | <p>喫茶店での契約は特定商取引法の訪問販売に該当し、法定書面<sup>※1</sup>を受領した日から8日以内であればクーリング・オフが可能です。申出人にクーリング・オフの通知方法を助言したところ、30万円は業者から返金されました。情報商材は着払いで業者に返送しました。</p>   |      |      |

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | 外食  | 販売方法 | 訪問販売 |
|--------|---|------|------|
| タイトル   | キャッチセールスによる高額な飲食代金  |      |      |
| 相談内容   | <p>5日前、繁華街で同僚と飲んだ。別れた後、ネットカフェへ行こうと歩いていた。男性が携帯ゲームの話をしてきたので会話をした。「近くの飲み屋で話そう。」と誘われ、バーへ連れていかれた。男性がカウンターに入り接客を始めたので、店員だと分かった。そこで、「トランプで負けたほうがテキーラを飲むゲームをしよう。」と言われ、何杯かテキーラを飲み、出されたつまみを食べた。メニュー表や金額の掲示はなかった。</p> <p>2～3時間後、かなり酔ったので会計を頼んだ。代金は27万円だと言われた。「高すぎる。」と抗議をした。店員は急に威圧的になり押し問答になった。深夜1時をまわり、早くこの場を立ち去りたいと思った。納得はしなかったが、クレジットカードで決済した。領収書も明細書も渡されなかった。今は、ぼったくりの被害にあったと思っている。これから引き落としになるが、支払いたくない。<br/>(30代 男性 給与生活者)</p> |      |      |
| 処理結果概要 | <p>相談事例の店員の行為はキャッチセールスに当たります。特定商取引法の訪問販売に該当し、クーリング・オフ告知等が記載された契約書面を交付しなければならず、書面を受け取った日を含めて8日以内はクーリング・オフが可能です。しかしながら、キャッチセールスによる飲食の提供は、書面交付義務とクーリング・オフが適用除外とされています。県のぼったくり防止条例では、料金について書かれた書面を、営業所内に見やすいように掲げ、または備えなければならないと定めています。料金表示等がなかったことを指摘して交渉する方法はあります、と伝えました。また、当所では不当な請求かどうかの判断はできない為、返金の可能性については弁護士の見解を尋ねること、「請求内容や金額に疑問がある」と、クレジットカード会社に相談することも一案です。どう対応するかはカード会社の判断になります。また、警察へ情報提供をすることもできます、と伝えました。</p>   |      |      |

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | 被服品   | 販売方法 | 通信販売 |
|--------|---|------|------|
| タイトル   | フリマアプリで個人から購入した偽物のブランドバッグ   |      |      |
| 相談内容   | <p>フリマアプリでブランドのショルダーバッグを購入した。新品だったが、とても安かった。出品者は個人で、商品の説明には「新品の正規品です。保証書を紛失したので安くしました。」と記載があった。確かにブランドの保証書が付いておらず、また、バッグの底の部分が正規品と違う形だった。偽物かと思い、ブランドの正規店と買取店でバッグを見てもらったところ、双方とも「正規品にはない形だ。」と言った。偽物とわかったので、出品者にアプリのメッセージ機能を使って「返品するので返金してほしい。」と連絡したが、返信がなかった。そこで、アプリ運営会社に「偽物だったので返品したい。」と相談したが「当社で真贋の判断はできない。双方の合意がないと返品できない。」と回答があった。返品するので、代金を返金してほしい。(30代 女性 給与生活者)</p> |      |      |
| 処理結果概要 | <p>フリマアプリで個人の売主から商品を購入する場合は、個人間売買となり、消費者を保護する法律の適用がないことを説明しました。まずは、出品者に対して、正規品ではないと判断した根拠や偽ブランド品の販売はアプリの規約や法律に違反していることを示して交渉する方法があると伝えました。また、アプリ運営会社の補償制度の適用があれば、規定に基づいて補償される場合があるので、引き続き運営会社に相談するよう助言しました。受取評価をしてしまうと、代金が出品者に支払われ、解決が難しくなることから、受取評価をしないで交渉するよう伝えました。その後、申出人から「助言通り出品者と交渉、運営会社に相談したところ、運営会社から返金されることになった。」と報告がありました。</p>                                  |      |      |

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | 内職・副業  | 販売方法 | 通信販売 |
|--------|--|------|------|
| タイトル   | インターネットの広告の記載と違っていた情報商材  |      |      |
| 相談内容   | <p>インターネットで、「不労所得で20万円儲ける方法のマニュアル」という情報商材を購入した。広告には、「1日数分で、1か月20万円から30万円儲けることができる。」とあった。情報商材をダウンロードして入手し、代金は翌月一括払いのクレジットカード決済とした。</p> <p>内容を確認すると、あるサイトから電子書籍をダウンロードすると30円、電子書籍を読みレビューを書くことでさらに30円の収入を得ることができるというものだった。</p> <p>2冊の電子書籍をダウンロードし、レビューを書くことができたが、3冊目のダウンロードは何度試してもエラーが表示され、正常に行えない。その旨を電子書籍ダウンロード元のシステム窓口にメールで問い合わせたところ、「同一アドレスでは、最低でも2か月間は2冊までしか電子書籍をダウンロードすることができない。」と回答があった。</p> <p>広告でうたっていたような収入を得ることは、現実的に不可能と分かった。販社にメールで返金を申し出たが、「返金はできない。他のメールアドレスを取得して、実践を続けてほしい。」と言われた。どうしたらよいか。(40代 男性 給与生活者)</p> |      |      |
| 処理結果概要 | <p>カード会社と決済代行会社に、契約の経緯とともに、「実際やってみたが広告の記載と違っていたので、払わない。」と記載した書面を通知するよう助言しました。後日、決済代行会社から、「解約処理をする。」との報告がありました。相談者には、今後のトラブル防止のため、カード番号を変更しておくように伝えました。</p>   |      |      |

[＜目次へ戻る＞](#)

|        |  |      |      |
|--------|--|------|------|
| 分類     | インターネットゲーム   | 販売方法 | 通信販売 |
| タイトル   | 小学生が親のクレジットカードを利用し購入したオンラインゲーム上のアイテム   |      |      |
| 相談内容   | 先日、クレジットカード会社から届いた請求明細に、利用した覚えがない約30万円の請求があり、カード会社に問い合わせると、オンラインゲームの利用料金と言われた。小学6年生の息子が遊んでいるが、無料ゲームのはずだし、息子に聞いても知らないと言う。私のクレジットカード情報が、誰かに悪用されているのではないかと心配。払いたくない。(30代 男性 給与生活者)  |      |      |
| 処理結果概要 | 相談者である父親と小学生の息子から聞き取りをしたところ、息子が父親のクレジットカードを利用したことがわかりました。無料ゲームで遊んでいるうちにゲーム内のアイテムが欲しくなり、課金の仕組みをよく理解しないまま、クレジットカード番号を入力したようです。入力方法は、自宅に遊びに来ていた友人から聞いたとのことでした。相談者からゲーム会社に問い合わせたところ、「未成年取消 <sup>※</sup> の申出に関しては、所定の書式で申請してもらうことになる。取消事由に該当すると判断すれば、返金手続きをする。」とのことでした。相談者からクレジットカード会社に電話で事情を伝えてもらい、ゲーム会社とクレジットカード会社宛てに、未成年者取消 <sup>※</sup> の書面を通知するよう助言しました。その後、相談者から「請求が全額取り下げられたという連絡が、ゲーム会社からあった。」と報告がありました。念のため、クレジットカード会社にも連絡しておくよう伝えました。 |      |      |

※ 成年年齢については、令和4年4月1日より18歳へ引き下げられます。

[＜目次へ戻る＞](#)

|        |  |      |      |
|--------|--|------|------|
| 分類     | 健康食品   | 販売方法 | 通信販売 |
| タイトル   | お試しだと思って購入したら定期購入だった健康食品   |      |      |
| 相談内容   | <p>500円でダイエットサプリのお試しができるというSNSの広告を見てネット通販で申込み、支払いはコンビニ後払い決済サービスにした。翌月も同じ商品が届いたので業者に問い合わせると4回以上の購入が条件の定期購入で申し込んでいると言われた。お試しのみでやめたいと伝えたとこ規約を確認するようにと言われた。広告画面や申込画面に定期購入であるとは書かれていなかったと思う。2回目以降はキャンセルしたいが可能か。(30代 女性 給与生活者)</p>   |      |      |
| 処理結果概要 | <p>通販にはクーリング・オフはなく、返品は業者の返品特約に従うことを伝えました。業者ホームページの現在の画面を確認したところ、お試し500円の下に4か月の継続を条件とする定期購入の申込みである旨の表示がありました。また、最終確認画面には4か月分の合計金額も書かれていました。「お客様都合による返品は不可。解約は4回目の商品を受け取り後、次回商品発送予定日の10日前までに電話で連絡するように。」との表示も確認できました。定期購入と書かれていない申込画面を保存していないのであれば、2回目以降はキャンセルしたいという主張が通るのは難しい旨を伝えました。ただし交渉するのは自由だと助言しました。</p> |      |      |

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | パソコン   | 販売方法 | 通信販売 |
|--------|--|------|------|
| タイトル   | 全額振り込んだのに届かないインターネット通販のパソコン  |      |      |
| 相談内容   | <p>4か月ほど前、インターネットのホームページを見ていたら、パソコンの通販が目にとまった。いろいろ調べてみたが、価格が23万円と他より安かったので注文し、3日後に全額振り込んだ。4、5週間でそちらに届きますということだったが2か月経っても届かず、代金を既に振り込んでしまっていたため不安になった。</p> <p>業者とは何とか電話で連絡が取れたので、キャンセルを申し出たところ承諾され、支払った金額は10日後ぐらいに返金するとのことだった。</p> <p>ところが約束の日になっても返金されず、その後も5、6回請求しているが、いまだに返金されない。</p> <p>このまま返金されないのではないかと心配。早く返金してほしいが、どうしたらいいか。<br/>(30代 男性 給与生活者)</p> |      |      |
| 処理結果概要 | <p>相談者に、業者に対して今までの経緯と返金してほしい旨を書面にし、簡易書留郵便で送付するよう助言しました。しかし、郵便は、宛先不明で戻ってきてしまい、業者と連絡も取れなくなっていました。相談者は、警察にも相談するとのことでした。</p>   |      |      |

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | 内職・副業  | 販売方法 | 連鎖販売取引 |
|--------|--|------|--------|
| タイトル   | マルチ商法で契約した化粧品とビタミン剤  |      |        |
| 相談内容   | <p>2週間前に高校時代の友人から電話があり、久々にレストランで会った。その際、「化粧品とビタミン剤を買って、友人を紹介するだけで収入になる。月20万円稼いでいる人もいる。商品代金のクレジットも簡単に返済できる。」と熱心に勧誘され、会員登録をして、化粧品30万円を契約した。</p> <p>2日後、商品と会員証、勧誘に使うパンフレットなどが届いた。早速、何人か友人を誘ってみたが、全く入会してもらえなかった。</p> <p>クレジットを支払えそうにもない。解約したい。(20代 女性 給与生活者)</p> |      |        |
| 処理結果概要 | <p>相談者の話及び契約書面から、特定商取引法の連鎖販売取引に該当することが確認できました。クーリング・オフ期間内であったので、クレジット会社と販売会社に書面<sup>※1</sup>でクーリング・オフ通知を出すよう助言しました。後日、相談者から、「すべて返品でき、クーリング・オフができました。」と連絡がありました。</p>  |      |        |

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。(令和4年6月1日から施行)

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | 内職・副業  | 販売方法 | 業務提供誘引販売取引 |
|--------|--|------|------------|
| タイトル   | 高額な専用サーバ費用がかかると言われたパソコン内職  |      |            |
| 相談内容   | <p>普段はアルバイトをしている。在宅ワークを探していた。SNSで紹介されていた業者のウェブサイトから、氏名、住所、メールアドレス、電話番号を入力し、登録した。</p> <p>2日前に業者から電話があり、その電話で面接を受けた。1時間ほど仕事の内容の説明を聞いた。月に5万円ぐらい稼ぎたいと思っていることや、志望動機などを話した。その際、「データ入力の仕事に必要な専用サーバの費用や、システム管理費などで、389,550円を支払う必要がある。」と説明を受けた。高額で払えないと断ったら、「分割の方法もある。」と言われた。分割なら払えると思い、やると返事をした。</p> <p>昨日、業者から採用の電話があり、今日、速達でパンフレットや概要書面、クレジット契約書面が送られてきた。</p> <p>高額な費用を払うことに不安を感じたので、やめたい。(20代 女性 給与生活者)</p> |      |            |
| 処理結果概要 | <p>まず、概要書面、クレジット契約書面を送付していただき、内容を確認しました。また、相談者の話から、この契約は特定商取引法の業務提供誘引販売取引に該当すると思われたので、法定記載事項が書かれた契約書面<sup>※1</sup>を受け取ってから20日間はクーリング・オフ可能であることを伝えました。相談者の場合、期間内でしたので、クーリング・オフ通知をクレジット会社と販売店に送るよう助言しました。</p>  |      |            |

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | 教室・講座  | 販売方法 | 特定継続的役務提供 |
|--------|--|------|-----------|
| タイトル   | 契約後に倒産した英会話教室  |      |           |
| 相談内容   | <p>息子を英会話教室へ通わせていた。</p> <p>先日、教室へ行くと閉鎖されており、「倒産した。」と書かれた張り紙があった。びっくりして調べると、確かに倒産したことがわかった。英会話教室は半年間の契約で、受講料6万円はクレジット会社を利用して半年間の分割払いにしている。</p> <p>今後、受講できなくても、クレジット会社へ支払をしなくてはいけないか。</p> <p>(40代 女性 家事従事者)</p>                |      |           |
| 処理結果概要 | <p>英会話教室が倒産して受講できなくなったことを理由に、その後の受講部分について、クレジット会社へ支払停止を求めることができると伝えました。</p> <p>クレジット会社に対して、「英会話教室が倒産してサービスを受けることができなくなったので、支払を停止する。」という内容の通知をすること、また英会話教室に、「倒産してサービスを受けることができなくなったので、債務不履行で契約を解除する。」という内容の通知を出すよう助言しました。</p> |      |           |

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | 教室・講座  | 販売方法 | 特定継続的役務提供 |
|--------|--|------|-----------|
| タイトル   | 勧誘がしつこいパソコン教室の解約   |      |           |
| 相談内容   | <p>パソコン教室で無料体験後、「今なら受講料が半額」と勧められた。</p> <p>仕事のスキルアップのためと思い、半年間60回のコースで、代金25万円のクレジットを組み、契約した。</p> <p>受講を開始して2か月になるが、指導内容が期待していたものと違った。また、授業終了後に、夜遅くまで講座の追加を勧められた。未受講分がたくさん残っていると断っても勧誘された。</p> <p>授業の内容が不満で、しつこい勧誘も嫌なので解約を申し出たら、「違約金がかかる。」と言われた。本当か。(20代 男性 給与生活者)</p> |      |           |
| 処理結果概要 | <p>当該パソコン教室の契約は、特定商取引法の特定継続的役務提供取引に当たるので、クーリング・オフ期間が経過した後も、契約期間内であれば中途解約できます。ただし、違約金は必要であることを伝えました。</p> <p>中途解約は、「授業の内容が期待と違う。」、「成果に納得がいかない。」など、理由を問わず、法律に則って途中で契約を解消できる制度です。業者に、中途解約と法律に基づく清算を求める通知を出すよう助言しました。</p>   |      |           |

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | エステティックサービス   | 販売方法 | 特定継続的役務提供 |
|--------|---|------|-----------|
| タイトル   | <b>エステ無料体験から化粧品などを次々契約</b>  |      |           |
| 相談内容   | <p>雑誌を見て、興味があったので美顔エステの無料体験に出かけた。体験後、「今ならキャンペーンで、有効期間1年、20回券が50万円のところ30万円になる。このままだと、やばい。」と言われたので心配になり、エステと店で使う化粧品10万円の合計40万円の契約をした。</p> <p>その後も施術の度に脱毛、痩身を勧められ、断れず契約。総額で100万円になり、支払いが大変になってきたので「解約したい。」と言ったら、できないと言われた。(20代 女性 給与生活者)</p> |      |           |
| 処理結果概要 | <p>契約期間が1か月を超え、契約金額が5万円を超えるエステティックサービスは、特定商取引法で規制される特定継続的役務提供に該当します。クレジット会社とエステ店に中途解約を通知し、清算書を請求する旨の書面を発信するよう助言しました。届いた清算書を確認したところ、法律に基づく清算がされていたので納得して支払ったとのことでした。</p>   |      |           |

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | 医療サービス  | 販売方法 | 特定継続的役務提供 |
|--------|---|------|-----------|
| タイトル   | 医療レーザー脱毛のクーリング・オフ   |      |           |
| 相談内容   | <p>昨日、医療脱毛のネット広告を見て、クリニックに行った。</p> <p>契約期間半年、50万円の全身レーザー脱毛を勧められ、契約書にサインした。支払いはクレジットで、3年間の分割払いにした。しかし、帰宅後に調べてみたら、もっと安く受けられるクリニックがいくつもあった。その日のうちにクリニックに電話して「クーリング・オフしたい。」と言ったが、「当クリニックは解約はできない。書面にも書いてある。」と言われた。書面の控えを見ると、確かに解約はできないと書いてある。だが、高額なのでやはりやめたい。(30代 女性 給与生活者)</p> |      |           |
| 処理結果概要 | <p>美容を目的とした医療行為で、契約期間が1か月を超え、契約金額も5万円を超えるものであり、特定商取引法の省令で定められた施術については、特定継続的役務提供に該当します。脱毛については、「光の照射又は針を通じて電気を流すことによる方法」と省令にあるため、レーザー脱毛は該当します。書面に「解約はできない」と書かれていても、法律上の要件に該当すればクーリング・オフの主張は可能です。クリニックとクレジット会社に、クーリング・オフの通知を出すよう助言しました。</p>                                   |      |           |

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | エステティックサービス   | 販売方法 | 特定継続的役務提供 |
|--------|---|------|-----------|
| タイトル   | 希望時間に予約が取れないエステ   |      |           |
| 相談内容   | <p>瘦身の体験エステが500円というチラシを見て、店に出向いた。</p> <p>カウンセリングと採寸の後、施術を受けて500円払った。その後、別室で担当者から「太りやすい体質だからこのままだとどんどん太る、10回通えばスリムになれる半年間のコースがあるがどうか。今なら75,000円だ。」と1時間ぐらい勧誘された。エステに通ってスリムになった人の写真を見せられ、10回通ってこのようになれるならいいと思い、契約書にサインした。支払いはクレジットで翌月一括払いにした。</p> <p>2週間後に施術の予約をして帰宅。当日、急な発熱で予約をキャンセルした。2日後、予約をしようと店に電話すると、「混み合っているので1か月後になる。」と言われた。苦情を言うと、「たまたま混み合う時期もある。」と言われ、それなら仕方がないと思った。</p> <p>1か月後に施術を受けて、次回の予約を取ろうとしたら「1か月半後」と言われた。希望の時間に予約が取れないならやめたい。2回受けたが効果が感じられない。やめるので全額返金してと言ったら、できないと拒否された。(30代 女性 給与生活者)</p> |      |           |
| 処理結果概要 | <p>特定継続的役務提供のエステの中途解約、取消とその効果について説明しました。このケースは、事実と異なることを言われたことにより誤認した契約なので、特定商取引法又は消費者契約法に基づく不実告知により、契約を取り消す書面<sup>※1</sup>を通知するよう助言しました。</p> <p>後日、相談者から「業者が、違約金なしで未消化の施術代の返金に応じた。」と連絡がありました。</p>  |      |           |

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。(令和4年6月1日から施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | その他  | 販売方法 | 架空請求・不当請求 |
|--------|--|------|-----------|
| タイトル   | 詐欺的な出会い系サイト（サクラサイト）で購入したポイント   |      |           |
| 相談内容   | <p>人気グループのファンサイトを利用していたところ、有名な芸能人のマネージャーを名乗る人からメールが来て、「芸能人の彼が、うつになっているから支えになってほしい。」と言われ、「こちらのサイトで、やり取りをしたい。」と別のサイトに誘導された。</p> <p>最初は、無料ポイントがついていた。そのポイントがなくなってマイナスポイントと表示されたが、統括者という人から、お礼に500万円をあげるというメールが来たので、さらにメールでのやり取りを続け、利用料が高額になってしまった。</p> <p>最初は、現金で3万円を振り込んだが、現金がなくなり、3枚のカードで30万円を決済した。だまされたことに気付いた。返金を希望。（30代 家事従事者）</p> |      |           |
| 処理結果概要 | <p>現金で振り込んだお金を取り戻すのは容易ではありませんが、カードで支払ったお金については、どのようにだまされてポイントを買わされたかを詳細に書き、残っているメールを添付し、「だまされたので、払わない。」と、カード会社及び決済代行会社に文書で通知する方法があると助言しました。</p>  |      |           |

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | 医療サービス  | 販売方法 | 店舗販売等 |
|--------|---|------|-------|
| タイトル   | 高額な包茎手術   |      |       |
| 相談内容   | <p>ネットで包茎手術の料金を調べたところ、保険が効かない場合でも一般治療費と美容整形を合計して20万円とあった。これなら支払えそうだと思う、3日前にクリニックに行ったところ、「あなたの場合は公立病院でも保険が効かない。」と言われ、ここでやるしかないと思った。「ネットで紹介しているのは最低ランク。もっときれいにするには、コラーゲンを最低でも4～5本打ち、口径差補正術と小帯形成術と陰茎スリミング術も必要だ。」と言われて、合計で205万円になった。</p> <p>その場で30万円支払い、残金はクレジットを組んで手術を受けた。</p> <p>後日、知人に10万円で手術した人がいたことが分かった。もうこれ以上支払いたくない。<br/>(20代 男性 給与生活者)</p> |      |       |
| 処理結果概要 | <p>公立病院で診断を受けて、保険は効かないか、クリニックが言った手術は行われているか、必要な手術であったか、コラーゲン注射は必要かなどについて、医師の見解を聞くよう助言しました。</p> <p>また、契約時に説明されたことを箇条書きにするとともに、クリニックのウェブサイトを印刷し、それらの内容を検討して問題点があれば、例えば、消費者契約法による契約取消などをクリニックとクレジット会社に書面で通知して交渉することになることを説明しました。他に、弁護士に依頼する方法もあります。以上を助言したところ、相談者は、弁護士に依頼するとのことでした。</p>  |      |       |

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分 類    | 電子ギフト券  | 販売方法 | 通信販売 |
|--------|---|------|------|
| タイトル   | <b>転売サイトで購入した電子ギフト券</b>   |      |      |
| 相談内容   | <p>大手通販モールサイト（A）をよく利用している。Aの発行している電子ギフト券を安く販売している転売サイトを発見。3万円分の電子ギフト券を2万5千円で購入することができた。購入のすぐ後、電子ギフト券の価値をAの自分のアカウントに登録することができた。</p> <p>後日、Aで買い物をしようとしたら、電子ギフト券の残高が無効化されていることがわかった。Aに電子ギフト券の価値を戻してほしい。それが無理なら電子ギフト券を購入した転売サイトから返金してほしい。（20代 男性 無職）</p>  |      |      |
| 処理結果概要 | <p>電子ギフト券発行会社の規約を確認したところ、電子ギフト券の転売や未承認サイトからの購入は禁止行為であり、禁止行為があった場合には電子ギフト券残高の無効化等の措置を取ることがあるとの記載がありました。従って、電子ギフト券発行会社に電子ギフト券残高を戻してもらうことは難しいと考えられます。</p> <p>また、転売サイトの規約を確認したところ、電子ギフト券購入後30分経過または確定ボタンをクリックした後はいかなる場合でも契約を取消すことはできず、購入者が電子ギフト券を利用してアカウント登録をした後に残高が消失しても一切責任を負わないとの記載がありました。残念ながら、転売サイトに返金を求めることも困難であるとの説明をしました。</p> |      |      |

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | 暗号資産  | 販売方法 | — |
|--------|---|------|---|
| タイトル   | <b>SNSで知り合った人の指示で開設した暗号資産売買アプリの口座</b>   |      |   |
| 相談内容   | <p>半年前、会員制SNSで東南アジアの女性とメッセージのやり取りをした。仲良くなったところに「投資をしている。あなたもやらないか。投資会社に勤めている人を紹介する。その人の指示通りやれば儲かる。」とメッセージが届き、やると返信した。その後、紹介された人が指示した暗号資産売買アプリXをダウンロードし、指示された銀行口座に30万円振込んだ。口座名義人は外国人の個人名だった。すると、アプリXには30万円分が反映された。「資金を増やせばその分儲かる。」といわれ、振込みを繰り返した。口座名義人はほとんどが外国人の個人名だった。今までに800万円振込んだ。</p> <p>先月、「200万円のマイナスが発生している。200万円を払わないと信用問題になる。」とメッセージが届いた。ネットで検索したら『詐欺』などという書き込みが多数あった。暗号資産の取引をやめたい。今までに払った分を返金してほしい（40代 男性 給与生活者）</p> |      |   |
| 処理結果概要 | <p>アプリXを検索したら、「暗号資産電子取引プラットフォーム」と書いてありました。アプリXに投資状況が反映されたとのことでしたが、投資した先は別の会社だと考えられ、投資先会社は不明でした。支払済みの800万円については相手がわからないので、返金は難しいと考えられますが、弁護士に相談してはどうかと伝えました。</p>   |      |   |

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分 類    | 安全・衛生   | 販売方法 | 店舗販売等 |
|--------|---|------|-------|
| タイトル   | 脱毛エステで火傷（光脱毛）   |      |       |
| 相談内容   | <p>友人に紹介されて、あるエステ店で、両脇とひざ下の光脱毛の施術を受けた。</p> <p>施術中、少し痛みがあったが、我慢して3回の施術を受けた。終了後に赤いポツポツができたが、数日で治った。4回目にひざ下を施術した際、今までより強い痛みを感じた。施術部分の皮膚が茶色になり、水ぶくれができた。医者に見せたところ、火傷と言われた。すぐにエステ店に行き、責任者と話をした。</p> <p>店側は、「治療費は払うので、領収書を持ってきて。施術に問題はない。」と言う。火傷の痛みはなくなったが、今も皮膚が薄茶色に変色している。慰謝料を請求したい。</p> <p>（40代 女性 給与生活者）</p> |      |       |
| 処理結果概要 | <p>医師の診断書（火傷をしている証明）をもらうよう助言し、治療費や慰謝料などの損害賠償請求について、弁護士に相談されるよう伝えました。</p>  |      |       |

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分 類    | 判断不十分契約  | 販売方法 | 店舗販売等 |
|--------|--|------|-------|
| タイトル   | 判断能力に劣る息子が呼び止められて買った絵  |      |       |
| 相談内容   | <p>28歳の息子には障害があり、判断能力が十分でない。障がい者手帳を持っている。ひらがなと簡単な漢字が書ける程度だ。</p> <p>先日、息子の部屋で、クレジット会社の支払い明細を見つけた。問いただしたら、1か月前、勤務先近くの画廊の女性に呼び止められ、優しく話しかけられた。もともと絵が好きだった息子は、高額の絵画を契約。原画1枚が、息子の部屋にあった。</p> <p>クレジットの支払い合計が約30万円だ。母親である自分もパート収入しかなく、払えない。<br/>(50代 女性 給与生活者)</p>   |      |       |
| 処理結果概要 | <p>本人から聞き取りしたところ、「毎日、声をかけられた。」とのことでした。日常会話には不自由を感じなかったが、契約の細かい話になると理解していないようでした。本人には「やめたい」という旨の書面を、母親には契約者である息子は障がい者手帳を持っていることや、解約する旨の書面をそれぞれ業者とクレジット会社に通知するよう助言しました。</p> <p>今後、このようなトラブルを避けるため、母親に成年後見制度の説明をし、申請を検討することになりました。併せて、指定信用情報機関の本人申告制度を案内しました。</p> |      |       |

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | 結婚式   | 販売方法 | 店舗販売等 |
|--------|---|------|-------|
| タイトル   | <b>結婚式場をキャンセルしたら請求された高額な解約料</b>   |      |       |
| 相談内容   | <p>今年の3月31日に、結婚式場を予約した。式の日程は来年の2月16日で、見積額は約300万円だ。契約日に申込金10万円を現金で支払った。</p> <p>6月に、婚約者が妊娠していることがわかった。予定日は来年1月で、とても結婚式を挙げられなくなった。先日、式場に出向きキャンセルの相談をしたら、キャンセル料が20%かかるといわれ、驚いた。</p> <p>その日は、正式にキャンセルを申し出ずに帰宅した。契約書を確認すると、確かに解約料が20%かかると記載されている。キャンセル料を支払わずに、キャンセルしたい。子どもが生まれて落ち着いたとしても、キャンセル料を申し出た際の対応に不信感を覚えたため、この式場で結婚式を挙げるつもりはない。(20代 給与生活者)</p> |      |       |
| 処理結果概要 | <p>原則として契約書に解約料についての記載があれば、その内容に従うこととなりますが、消費者契約法では、違約金の条項に関して事業者の平均的損害額を超える分については無効としています。</p> <p>業者に解約の意思を伝え、請求書が来たら、その際に文書で申出人の主張を申し出るとともに、キャンセル料の内訳を確認し、交渉してみるよう助言しました。</p>   |      |       |

[＜目次へ戻る＞](#)