

消費者トラブル事例

【全件一覧】

令和6年3月

<目次 01～100>

分類	タイトル	ページ
電子ギフト券	転売サイトで購入した電子ギフト券	01
魚介類	電話で一方向的に勧誘され代引で届いたカニ	02
飲料	ショッピングモールの通路で契約したウォーターサーバー	03
健康食品	お試しだと思って購入したら定期購入だった健康食品	04
健康食品	注文していないのに送られてくる健康食品	05
健康食品	コルセットを注文するためにかけた電話で勧められたサプリメントの定期購入	06
家具・寝具	認知症の母親が複数の訪問販売業者から購入していた布団類	07
家具・寝具	催眠商法で高齢の母が買った高額な布団	08
電気	プラン変更と思い契約してしまった電気供給契約	09
被服品	プレゼントの振袖を取りに行き買わされた帯と小物	10
被服品	デートに誘われて買わされたダイヤの指輪	11
被服品	日帰りバスツアーで宝石展示施設へ連れて行かれて買ったネックレス	12
被服品	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	13
被服品	ネット通販で購入した偽物のブランドバッグ	14
被服品	訪問購入の業者に売った貴金属	15
パソコン	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	16
新聞	無理やり契約させられた新聞購読	17
音響・映像製品	一方向的に送り付けられてきたDVDと請求書	18
自動車	新車注文後のキャンセル	19
自動車	購入後すぐ故障した新車	20

次ページへつづく

分類	タイトル	ページ
自動車	走行メーターが巻き戻されていた中古車	21
自動車	表示や説明なく購入した事故車（修復歴車）	22
自動車	現状渡して購入した中古車の不具合	23
自動車	車のオークション代行	24
自動車	車の売却契約後のキャンセル	25
土地	建築条件付き宅地の購入	26
土地	別荘地販売の二次被害	27
土地	所有する山林を売るつもりが別の山林を購入	28
集合住宅	投資目的用新築分譲マンションのしつこい電話勧誘	29
クリーニング	クリーニングで破れたブラウス	30
クリーニング	クリーニングに出したセーターの変色	31
クリーニング	縮んで着られなくなった外国製のコート	32
賃貸マンション	賃貸マンションの給湯器の交換	33
賃貸マンション	賃貸マンション退去時の高額な修繕費	34
工事・建築	太陽光発電などのソーラーシステム設置	35
工事・建築	契約を急かされた屋根工事	36
工事・建築	無料の耐震診断のはずが高額な耐震補強工事を契約	37
工事・建築	トイレの詰まり修理	38
工事・建築	不審なシロアリ駆除サービス	39
クレジット カード	クレジットカードのポイント	40

次ページへつづく

分類	タイトル	ページ
暗号資産	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	41
金融・保険	銀行で勧められて加入した外貨建て変額個人年金保険	42
金融・保険	給付金の請求をしたら告知義務違反で契約解除すると通知が来た生命保険	43
金融・保険	火災保険により無料で修理できると言われた雨樋	44
金融・保険	クレジットカードのショッピング枠の現金化	45
金融・保険	商品購入や生活のために繰返した借金による多重債務	46
引越し	引越しで破損した家財や家屋の弁償	47
放送	公共放送受信料	48
通信	店舗で契約したスマートフォンの解約	49
通信	光回線の変更後も払い続けたプロバイダ料金	50
通信	光コラボ事業者と契約した光回線のキャンセル	51
家庭教師	家庭教師の指導に必要と言われた教材の解約	52
学習塾	短期で解約した学習塾の高額な解約手数料	53
旅行	出発直前にホテルが変更された海外パックスツアー	54
旅行	解約料を請求された電話予約のパック旅行	55
旅行	代金を全額振込後、旅行開始前に旅行社が倒産	56
旅行	旅行予約サイトで予約した国内ホテル	57
宿泊施設	インターネットで予約後に価格間違いで一方向的にキャンセルされたホテル代	58
教室・講座	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	59
教室・講座	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	60

次ページへつづく

分類	タイトル	ページ
教室・講座	契約後に倒産した英会話教室	61
教室・講座	勧誘がしつこいパソコン教室の解約	62
観覧・鑑賞	転売サイトで購入したミュージカルチケット	63
インターネット ゲーム	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	64
医療サービス	ほうれい線としわ取り注射によってできたしこり	65
医療サービス	高額な包茎手術	66
医療サービス	医療レーザー脱毛のクーリング・オフ	67
エステティック サービス	エステ無料体験から化粧品などを次々契約	68
エステティック サービス	希望時間に予約が取れないエステ	69
老人ホーム	有料老人ホームの退去	70
外食	キャッチセールスによる高額な飲食代金	71
結婚式	結婚式場をキャンセルしたら請求された高額な解約料	72
冠婚葬祭	解約時に満額戻らないと言われた冠婚葬祭互助会の積立金	73
宗教団体	先祖供養のためと宗教団体から購入した健康食品や化粧品	74
内職・副業	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	75
内職・副業	SNSで知り合った人と、喫茶店で会って契約した情報商材	76
内職・副業	インターネットの広告の記載と違っていた情報商材	77
内職・副業	マルチ商法で契約した化粧品とビタミン剤	78
内職・副業	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	79
安全・衛生	脱毛エステで火傷（光脱毛）	80

次ページへつづく

分類	タイトル	ページ
安全・衛生	虫が混入していた袋菓子	81
安全・衛生	持ち手の先端から火を噴き子どもが火傷した花火	82
安全・衛生	肌にトラブルが生じた化粧品	83
品質・機能	品質不良のブランド牛肉	84
品質・機能	新築住宅の雨漏り	85
品質・機能	買ったばかりのスマートフォンの不具合	86
品質・機能	購入当初から調子が悪いパソコン	87
品質・機能	ペットショップで購入後に死亡した子犬	88
個人情報	不審な家庭教師のダイレクトメール	89
個人情報	個人情報を他人に教えてしまった旅行業者	90
判断不十分契約	判断能力に劣る息子が呼び止められて買った絵	91
その他	専門家が回答するというインターネットサイト	92
その他	身に覚えのない「民事訴訟最終通達書」というはがき	93
その他	パソコンから突然鳴り出した警告音	94
その他	宅配業者を装った SMS がきっかけで不正利用されたキャリア決済	95
その他	クレジットカード会社から届いた心当たりのない請求	96
その他	海外から送られてきた宝くじダイレクトメール	97
その他	ワンクリック登録されてしまったサイト料金	98
その他	無料期間中に退会処理していないとして請求された身に覚えのないサイト利用料	99
その他	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	100

分 類	電子ギフト券	販売方法	通信販売
タイトル	転売サイトで購入した電子ギフト券		
相談内容	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。 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）		
処理結果概要	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。 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。		

分 類	魚介類	販売方法	電話勧誘販売
タイトル	電話で一方向的に勧誘され代引で届いたカニ		
相談内容	先ほど宅配業者から電話があり、母あてに代引でカニが届いているので、これからお届けしますと連絡があった。 母に確認した。母は高齢で耳が遠く、どのように受け答えしたかははっきりしないが、先日業者から電話があり、カニを勧誘され、よくわからないうちに業者が「送ります。」と言って、一方向的に電話を切ったようだ。 業者名も連絡先もわからない。受け取りたくない。(50代 女性 給与生活者)		
処理結果概要	相談事例ではカニを注文したかどうかははっきりしていませんが、業者から勧誘の電話があったことは明らかですので、今後のトラブルを避けるため、契約不成立・クーリング・オフの通知をすることについて助言しました。 宅配業者が届けにきたら、送り主の業者名、住所、電話番号等を控えた上で受け取り拒否し、万一、注文したという可能性があるのならクーリング・オフする旨の書面通知をすること、通知書面は証拠としてコピーを残し、簡易書留等で送付するようにと伝えました。		

分 類	飲料	販売方法	店舗販売等
タイトル	ショッピングモールの通路で契約したウォーターサーバー		
相談内容	1週間前、妻と一緒にショッピングモールへ出掛けた。通路を歩いていたら、ティッシュを配っていたので、受け取った。業者が「ウォーターサーバーを紹介しています。話を聞きませんか?」と言った。興味があつたので、席に座って話を聞いた。10日間、ウォーターサーバーを紹介するイベントを開催しているとのことで、ウォーターサーバーは3種類展示されていた。業者は「これらのウォーターサーバーに12リットルの水のタンクを詰め替えて使う。水や熱湯が出る。今日、契約してもらえれば、ウォーターサーバーのレンタル料は3年間無料だ。ミネラルウォーターの価格も3年間は安くする。最初に12リットルを2本無料でプレゼントする。その後は2か月に1回、2本買ってもらう。3,600円だ。ミネラルウォーターの購入を止めると違約金がかかる。ウォーターサーバー自体を3年以内に解約すると、3万円の違約金がかかる」と説明した。使ってみたくて、自宅のキッチンに合いそうな色合いのウォーターサーバーを選び、その場で契約した。 しかし、よく考えると、普段購入するミネラルウォーターより高額で、思ったよりもお金がかかると思った。まだ、ウォーターサーバーとミネラルウォーターは届いていない。クーリング・オフしたい。(30代 男性 給与生活者)		
処理結果概要	相談のケースは訪問販売に該当せず、特定商取引法上のクーリング・オフの適用はありませんが、自主基準としてのクーリング・オフを設けている業者もあるので、まずは、契約書面の記載を確認するよう助言しました。後刻、相談者から「契約書面に『本書面を受領された日を含めて8日間はクーリング・オフができる。ハガキで申し出るように』と書いてあった」と報告がありました。販売業者に宛てて、クーリング・オフ通知を出すように助言しました。		

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	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ろ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)		
処理結果概要	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。		

分 類	健康食品	販売方法	電話勧誘販売
タイトル	注文していないのに送られてくる健康食品		
相談内容	知らない業者から電話があり、「1か月前に電話で注文いただいた健康食品が準備できたので、代引で送ります。12種類の成分が入った健康食品で、3か月分19,800円です。」と言われた。 そんな注文はしていないと告げたが、相手は、「コンピューターに注文受付データを残しているので、間違いない。受注生産なので、受け取ってもらうしかない。」と言い張った。電話番号を聞くと、「会社の決まりで教えられない。」と断られ、注文を受けた人に電話を替わってくれと言うと、「その者は、寿退社で辞めました。」と言われた。 話にならないので、電話を切った。相手はすぐにまたかけてきて、「途中で電話を切るとは失礼だ！」と怒った。また同じような話になり、「送ります。」と一方的に言って電話を切られた。 商品が届いたら、どうしたらよいか。(50代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	相談者からは注文していないので、契約は成立していません。また、今回の電話は業者からの勧誘であり、相談者は承諾しなかったため、この時点でも契約は成立していません。以上を説明し、もし商品が届いたら、受取拒否するよう助言しました。その際、送り状に記載された業者の会社名、住所、電話番号を控えて、はがきで、「商品を注文しておらず、契約は成立していないので、受取拒否した。貴社が契約成立と主張するなら、電話勧誘販売によりクーリング・オフする。」と書面で通知するよう伝えました。		

分 類	健康食品	販売方法	電話勧誘販売
タイトル	コルセットを注文するためにかけた電話で勧められたサプリメントの定期購入		
相談内容	昨日、新聞広告を見て、腰用コルセットを電話で注文した。その電話で、業者が「膝が痛い時は、体重を減らした方が良い」と言って、広告には書いていない痩身サプリメントを勧めた。膝は痛くないし、痩せる必要はないので、サプリメントは要らなかった。しかし断れず、サプリメントの定期購入契約もすることになった。支払方法はコンビニ後払いだ。 今日、娘が来訪。電話口に新聞広告が置いてあるのを見て、娘は「頼んだのか？電話したら駄目だ」と言い、私は叱られた。娘が業者に電話をしたところ、業者は「今日、1回目のサプリメントを出荷した。キャンセルはできないが、2回目以降を解約する」と言った。 腰用コルセットは欲しいが、サプリメントは欲しくないし、支払いたくない。 (70代 女性 無職)		
処理結果概要	相談事例のサプリメントの定期購入契約は、特定商取引法の電話勧誘販売に該当し、法定書面※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。クーリング・オフ通知を事業者に出すよう助言しました。念のため、後払い決済会社にも、サプリメントはクーリング・オフした旨を連絡しておくよう伝えました。		

※ 特定商取引法の改正により、消費者の承諾を得たことを証する書面を交付するなどの条件を満たせば、電磁的方法でも契約書面を交付できる（令和5年6月1日施行）。なお、電磁的方法による契約書面の交付については、「契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供にかかるガイドライン」を参照。

分 類	家具・寝具	販売方法	訪問販売
タイトル	認知症の母親が複数の訪問販売業者から購入していた布団類		
相談内容	70歳代で一人暮らしの母がいる。母は1年ほど前に認知症の診断を受け要介護1だった。先日、銀行から「お母さんが連日ATMで高額の現金を引き出している。」との電話があった。母に聴いたら「布団を買った。代金を毎日50万円ずつ手渡しで支払っている。もう3回渡した。」とのこと。 母宅を搜索したところ、新しい布団やマット類がいくつも出てきた。また、布団類の契約書が十数枚も見つかった。ここ1年の間に複数の訪問販売業者から何百万円もの布団類を契約していたようだ。母に聴いてもどこから何を買ったのかなどあまりよく覚えていないと言う。お金を取り戻したい。（40歳 女性 給与生活者）		
処理結果概要	契約者である母親から直接話を聞きましたが、詳しいことはよくわからないとの事でした。契約書を確認したところ、申出人の母は相談の5日前に訪問販売で250万円の布団セットを購入していたことがわかりました。クーリング・オフ期間内であったため、販売会社に対しクーリング・オフの通知をして返金を求めるようにと助言をし、後日、返金及び商品の引き取りを確認しました。 さらに契約書類を精査したところ、申出人の母は直近1年の間に訪問販売業者5社との間で計12件、約900万円もの契約をしていたことも明らかになりました。書面不備が見当たらずクーリング・オフの主張は難しいと考えられました。特定商取引法及び消費者契約法の過量販売に関する規定について情報提供をしました。本人が契約の経緯をよく覚えていないこと、契約金額が高額であることを考慮し、法律相談を案内しました。		

分 類	家具・寝具	販売方法	訪問販売
タイトル	催眠商法で高齢の母が買った高額な布団		
相談内容	母は、82歳で一人暮らしだ。最近、判断能力が低下してきたようだ。 今日、母宅を訪ねたら、見慣れない布団が置いてあった。母に聞くと、「昨日、男性が家に来て、『〇〇会場に来ればプレゼントをあげる。』と言われ、ついて行った。近所の子の駐車場に敷物が引かれ、そこに十数人が集まっていた。男性が面白おかしく話をした。『ほしい人』と言われ、皆で競って手を挙げ、腹巻、靴下等を次々ともらった。最後に布団を出してきて『これは健康に良い。通常28万円するが、今日は特別に18万円にする。』と言われ、思わず手を挙げてしまった。男性販売員が書類を持ってきたので、言われるままに名前等を書いた。『今あるだけ、1万円でもいいので支払って。』と言われ、1万円を支払った。車で布団と一緒に家まで送ってもらった。『残りの17万円は、明日の午後取りに来るね。』と言われた。」と話した。 家の中を捜すと、契約書が見つかった。母は、「布団はいらない。お金を支払いたくない。」と言っている。(50代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	催眠商法の手口について説明しました。クーリング・オフが可能なので、販社に書面や電磁的記録で通知をするよう方法を伝えました。後日、支払った1万円を返してもらい、布団を引き取ってもらったと報告がありました。		

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	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)		
処理結果概要	特定商取引法の訪問販売に該当するので、契約書面※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、必要であれば書面や電磁的記録で通知すると伝えるよう助言しました。 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。		

※ 特定商取引法の改正により、消費者の承諾を得たことを証する書面を交付するなどの条件を満たせば、電磁的方法でも契約書面を交付できる（令和5年6月1日施行）。なお、電磁的方法による契約書面の交付については、「契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供にかかるガイドライン」を参照。

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	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。 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)		
処理結果概要	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・オフの通知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。		

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	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、宝石が好きな人がいいな。」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。 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。 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)		
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・オフ通知をするよう助言しました。		

分 類	被服品	販売方法	訪問販売
タイトル	日帰りバスツアーで宝石展示施設へ連れて行かれて買ったネックレス		
相談内容	近所のスーパー銭湯で行われていたくじを引いたら、日帰り温泉バスツアーが当たった。 4日前に70歳の母とともに出かけた。温泉地へ行く途中、宝石展示施設に立ち寄った。店に入るよう促され、母と店に入ったら、宝石の説明などをされた。「肩こりによい炭のネックレスです。首にかけて試して。先着20名様は特別価格です。」と勧められた。何度も「いらない。」と断ったのに、係員がしつこく母と自分に付きまとった。自分がトイレに行ってる間に母は根負けして168,000円の磁気ネックレスのクレジット契約をし、8,000円を払った。 母は、高額なのでやめたいと言う。やめられるか。旅程表には、「宝石展示施設でショッピング」と書いてある。(50代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	契約書面を確認したところ、「契約してから8日間はクーリング・オフできる」と書いてありました。クレジット会社と販売店にクーリング・オフ通知を書面や電磁的記録で出すよう、手続き方法を助言しました。 その後、クーリング・オフが了承され、商品を着払いで返却し、クレジット契約は解約され、支払った8,000円は返金されました。		

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	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）		
処理結果概要	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。		

分 類	被服品	販売方法	通信販売
タイトル	ネット通販で購入した偽物のブランドバッグ		
相談内容	SNSの広告から業者のウェブサイトに入り、広告にあったブランドのバッグの写真を見て注文した。価格は21,600円だった。 振込先はメールで問い合わせるようにとあり、問い合わせた個人の口座に振り込んだ。 2日後に、外国から商品が届いた。見たところ、ネットに出ていた写真と色が違い、偽物っぽく、金具にキズがあった。 キズのことを連絡すれば交換してもらえるかもしれないと思い、キズがあるので交換してほしいとメールした。 業者から、キズの写真を送るようにとメールが来たので送ったが、写真では確認できないとの返事が来た。商品を送るので、見てくださいとメールした。 業者から、キズは発送中についたかもしれないので3千円返金すると来た。 偽物ではないですかとメールしたら、返事が来なくなった。(40代 女性 給与生活者)		
処理結果概要	業者のサイトを見たところ、業者名、代表者名、電話番号の表示がなく、特定商取引法に基づく表示が不十分でした。ネットで検索しても住所地に建物はなく、実在しないように見受けられました。 今回の場合、交渉の手段はメールしかなく、消費者の申し出に対し業者が返信してこないため、交渉は困難と伝えました。偽物かどうかについて客観的に証明してくれるところはありませんが、一般社団法人日本流通自主管理協会（AACD）では、偽物か本物かの判定はしませんが協会独自の基準で回答してくれるので、問合わせてみてはどうかと伝えました。 相談者が問い合わせたところ、偽物かもしれないので警察に相談してはどうかと言われたそうです。相談者は、返金や交換を諦め、最寄りの警察署に情報提供することにされました。		

分 類	被服品	販売方法	訪問購入
タイトル	訪問購入の業者に売った貴金属		
相談内容	2～3日前に、「いらない着物や衣類を買い取りに伺います。」と電話があった。処分したい着物があったので、来てもらうことにした。その日のうちに業者が来た。業者は玄関先に座り込んで、着物には目もくれず、「貴金属や宝石はないか。」と聞いた。業者が、流れるように強引に話をするので、催眠術にかかったみたいに、あれよあれよという間にダイヤの婚約指輪、プラチナの結婚指輪、母の形見の18金のネックレスなどを見せてしまった。業者は、まとめて2万円で買うと言って、一方的に代金と領収書を置いて帰って行った。 どれも大事な品なので、クーリング・オフして取り戻したい。(60代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	相談のケースは、特定商取引法の訪問購入に該当します。クーリング・オフできることを伝え、クーリング・オフの方法を助言しました。その結果、商品は手元に戻り、代金を返金しました。		

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	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。 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。 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。 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。 (30代 男性 給与生活者)		
処理結果概要	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。		

分 類	新聞	販売方法	訪問販売
タイトル	無理やり契約させられた新聞購読		
相談内容	昨日、玄関のチャイムが鳴り、「新聞です。」と言われたので、新聞の集金だと思って70歳の父がドアを開けた。外には販売員が立っており、「〇〇新聞を契約して。」と言われたという。父が、「いらない。帰ってくれ。」と断っても、「6か月でいいから。」と、しつこく勧誘された。父は根負けして、半年後から6か月間の購読契約を了承してしまった。その際、サービスと言ってビール券と洗剤を玄関先に置いていったという。長年購読している今の新聞を変えるつもりはない。クーリング・オフしたい。(40代 男性 給与生活者)		
処理結果概要	訪問販売による契約ですので、契約書*を受け取った日を含めて8日間は、クーリング・オフができると説明し、書面の書き方を助言しました。受け取ったビール券と洗剤は、業者に返すよう伝えました。		

※ 特定商取引法の改正により、消費者の承諾を得たことを証する書面を交付するなどの条件を満たせば、電磁的方法でも契約書面を交付できる（令和5年6月1日施行）。なお、電磁的方法による契約書面の交付については、「契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供にかかるガイドライン」を参照。

分 類	音響・映像製品	販売方法	ネガティブオプション
タイトル	一方的に送り付けられてきたDVDと請求書		
相談内容	自宅郵便受けに封筒が届いていた。開封したら、アダルトDVD 5巻と請求書が入っていた。請求書には、振込先の個人名義の口座が記載されており、「218,000円を3日以内に振り込むように、振り込まないと法的手続きをとる。」と書かれていた。会社名と携帯電話番号の記載はあるが、住所は不明で送り返すこともできない。警察に相談したら、消費生活センターに相談するようと言われた。(30歳 男性 給与生活者)		
処理結果概要	ネガティブオプションに関するトラブル事例について情報提供をしました。令和3年の特定商取引法改正(令和3年7月6日施行)により保管期間がなくなり商品をただちに処分してもよいとされていることを説明しました。今後、注文した覚えがないものが送られてきた場合には、一旦、受取保留にし知人や家族に確認し、頼んだ人がいないのであれば開封しないで受取拒否を検討してはどうかと助言しました。		

分 類	自動車	販売方法	店舗販売等
タイトル	新車注文後のキャンセル		
相談内容	2日前、モデルチェンジして売り出された車に興味があり、店頭へ見に行った。 車は気に入ったし、ちょうど買い換えを考えていたので、セールスマンから「今、乗っている車を高く下取りしますから。」と言われ、注文書（現金払い）を書き、申込金2万円を払った。 特に、特別な注文はしていない。帰宅して冷静に考えてみたら、他メーカーの同じクラスの車ともいろいろ比較したいと思い、昨日、キャンセルしたいと言ったが、断られた。 キャンセルはできないのか。（30代 男性 給与生活者）		
処理結果概要	当所で注文書を確認したところ、一般社団法人日本自動車販売協会連合会（自販連）の自動車注文書標準約款が使用されていました。その契約書によると、契約の成立時期は、次のように規定されていました。 [1]自動車の登録がなされた日、 [2]注文により販売会社が改造・架装・修理等に着手した日、 [3]自動車の引き渡しがなされた日のいずれか早い日となっていました。 この相談者の場合、どれにも該当していないので、「契約成立前」ということになり、注文者からのキャンセル（申込の撤回）は可能と考えられました。注文したときに預けたお金は、「申込証拠金」であって「手付金」ではないと定められているので、原則としてそのまま返還されることとなります。ただし、キャンセルが可能であるとはいえ、販売店に損害が生じた場合は、通常生ずる額（車庫証明申請の実費等）に限り、損害賠償請求されうることも約款で定められていると助言しました。 相談者が、以上の根拠に基づき業者に申し出たところ、「業者はキャンセルに応じることになり、幸い損害も発生していなかったので、2万円は返金された。」と連絡がありました。		

分 類	自動車	販売方法	店舗販売等
タイトル	購入後すぐ故障した新車		
相談内容	ある販売代理店で、夫が新車を400万円で購入した。 納車後、1か月点検の際は異常なかったが、その2週間後に後部座席の自動スライドドアを開けたとき、開いたままの状態が維持できないという不具合と、バックモニターが映らなくなるという不具合が発生した。 販売代理店で無料で修理してくれたが、修理して1か月後、またバックモニターが映らなくなった。新車を買ったのに、たびたび故障しては困るので、車両を交換してほしい。 また、こんな車はリコールした方が良いのではないか。(20代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	一般的に、購入直後の故障でも、自動車の販売の特殊性により車両交換は難しく、修理対応となるのが一般的であると説明しました。念のため、公益社団法人自動車製造物責任相談センターと一般社団法人自動車公正取引協議会の相談窓口を紹介しました。 リコールについては、原因が確認できた段階で、設計もしくは製造過程での不具合に当たるかどうか国土交通省自動車の不具合情報ホットラインに問い合わせをしてみるよう案内しました。		

分 類	自動車	販売方法	店舗販売等
タイトル	走行メーターが巻き戻されていた中古車		
相談内容	1年前、走行メーターの数字が3万kmを指していることを確認して、中古車を購入した。先日、修理のために、ある整備業者に預けた。 偶然にもこの整備業者は、私がこの車を購入する以前に、走行距離5万kmでオークションサイトに出品していた業者だった。そのため、メーターの巻き戻しがされていることがわかった。 車を販売店に引取ってもらい、支払った代金を返してもらうことはできないか。 (20代 男性 給与生活者)		
処理結果概要	走行メーター改ざんについては、業者がメーター改ざんを知っていたか知らなかったかに関係なく、不実告知として消費者契約法により契約の取消しを主張し、返金を求めることができます。民法の錯誤、詐欺による取消しも考えられます。 また、メーター巻き戻しにより実際は5万kmの走行経歴を持っていたという不適合箇所があり、購入者は3万kmしか走っていない品質、性能をその車に期待するという契約の目的を達することができないことから、販売店は契約不適合責任を負い、購入者は代金減額請求、契約解除、代金返還請求などができます。 3万km走行車と書面で表示したのがあり、購入時5万kmと立証できる状態であれば、そのことを販売店に申し出て交渉することは可能です。 しかし、その期間中の車両の使用料相当額をどうするかなどの問題があり、車両を返還しても、支払金全額の返還を求めることは簡単ではないと伝えました。 一般社団法人日本中古自動車販売協会連合会、一般社団法人自動車公正取引協議会に相談するよう案内しました。		

分 類	自動車	販売方法	店舗販売等
タイトル	表示や説明なく購入した事故車（修復歴車）		
相談内容	1年半前、中古車専門の雑誌広告を見て中古車販売店へ行き、200万円の中古車を購入した。 先日、車を買換えようと別の中古車販売店で査定してもらったところ、「事故車なので、高くは買い取れない。」と言われた。自分は事故を起こしたことはないのに、事故車を買わされたと思われるが、購入時に事故車の表示も説明も全くなかった。 騙された。代金を全額返金してほしい。購入した店に苦情を言ったが、「そんなわけがない。」と言い、取り合ってくれない。（20代 男性 給与生活者）		
処理結果概要	「自動車公正競争規約」の11条で、修復歴の有無、走行距離などの表示が義務付けられています。販売店は「特定の車両状態を表示した書面（コンディションノート）」を用いて、修復歴の範囲を表示し、その車の購入者にはその写しが交付されますが、相談者が受け取っていた写しには修復歴の記載はありませんでした。また、プライスボードの修復歴欄にも、「無」と表示されていたということでした。 修復歴は消費者契約法の「重要事項」に当たり、これについて虚偽の記載があると、「不実告知」として取消しが可能と考えられます。また、消費者契約法による取消が消滅時効により主張できない場合は、修復歴があるのにそれを知らないで購入していれば、民法95条の「錯誤による取消」を主張でき、また業者が修復歴を故意に隠していたときは、民法96条の「詐欺による取消」によって契約の効力をなくすことができます。一方で、購入から期間が経過すると、事故車であったとの立証は難しいと言えます。 一般社団法人日本中古自動車販売協会連合会、一般社団法人自動車公正取引協議会にも相談し、今後の対応策について助言を受けるよう伝えました。購入時に事故車であったことが証明され、契約が取り消された場合、業者は購入者に代金全額を返還し、一方、購入者は使用料相当額（使用による車両の価値の減少分）を不当利得として業者に返還することになるので、車両を返還しても、代金全額の返金を求めることはできないと説明しました。		

分 類	自動車	販売方法	店舗販売等
タイトル	現状渡しで購入した中古車の不具合		
相談内容	現状渡し(保証なし・整備なし)で中古車を購入した。 納車から1週間で、エンジンランプが点灯し、速度が時速30kmしか出なくなった。 購入時、エンジンに不具合があるとの説明はなかったため、販売店に無償修理を求めたところ、「販売時には、分からなかった不具合だ。現状渡しなので、修理は有償になる。」と言われた。納車直後にエンジンに不具合が生じたので、無償で修理してほしい。 販売時に分からなかった場合は、販売店に責任はないのか。(30代 女性 給与生活者)		
処理結果概要	「保証なし・整備なし」という販売態様は、販売店によっては「現状渡し」という表現が用いられることがあるようです。例え「現状渡し(保証なし・整備なし)」で購入した場合であっても、中古車に自然消耗とはいえない不具合(契約内容の不適合)が生じた場合、購入の際にその不具合について車両状態評価書(コンディションノート)等による「要整備箇所」の説明を受けていなければ、販売店は「売主の契約不適合責任」を負うことになります。「売主の契約不適合責任」は、販売店がその不具合(契約内容の不適合)を知っていたか否かは関係ありません。 したがって、購入者は販売店に対して無償修理を求めることができると伝えました。生じた不具合(契約内容の不適合)が通常自然消耗かどうかの判断については、愛知県中古自動車販売協会へ確認するよう案内しました。		

分 類	自動車	販売方法	店舗販売等
タイトル	車のオークション代行		
相談内容	2日前、近所の中古車販売店で、自分の希望する車をオークションで探してもらい、それを購入するという契約を交わした。 契約としては、車をオークションで探してもらう注文契約と、探した車を購入する注文販売契約の2つの契約になる。 オークションの解約については、オークション参加に要した経費、車の販売契約の解約については、車代金（希望価格）の10%の損料が必要と記載された書類を受け取った。 契約後、粗悪車を扱う業者だとわかった。業者がオークションに参加する明後日までに、契約を解除したい。（20代 女性 給与生活者）		
処理結果概要	当所で、オークションに参加前の場合の解約について契約書にどのように記載されているかを確認したところ、申出人に相談時に聞いた以上のことは書かれていませんでした。 オークション参加前ですので、参加時にかかる費用（オークション会場への負担金、交通費、日当）は発生していないと見込まれました。 また、販売契約については、オークションの参加前で、車の特定もされていないので、契約は成立していません。書面にて、2契約とも解除したいと申し出るよう相談者に助言しました。		

分 類	自動車	販売方法	訪問購入
タイトル	車の売却契約後のキャンセル		
相談内容	自家用車を買取してもらおうと思い、中古車買取比較サイトに接続し、買取価格の見積もりを依頼した。 最初に来た業者に「今契約してくれたら130万円で買い取る。」といわれ、中古車を売却する契約書にサインした。車の引き渡しは1週間後の予定だ。 しかし、売却するならその車に乗りたいと義弟にいわれた。契約した翌日、車の売却をキャンセルしたいと業者に電話したら、キャンセル料を請求すると言われた。キャンセル料を払わずキャンセルしたい。(30代 男性 給与生活者)		
処理結果概要	契約書の「契約の成立の時期」「解除」についての規約を確認するよう助言しました。 「契約の成立時期」については、「本契約は、売主が契約車両を買主に売り渡すことに同意し、売主及び買主が本契約書表面の署名欄に署名又は記名押印することにより成立する」、「契約の解除」については「売主は本契約締結日から契約車両の引渡しを行った日の翌日までは、買主に通知することにより何等の負担なく本契約を解除することができるものとする」と記載があるとのことでした。 まだ車両を引き渡していないので、規約に基づいて解除すると業者に申出るよう助言しました。		

分 類	土地	販売方法	店舗販売等
タイトル	建築条件付き宅地の購入		
相談内容	住宅を購入しようと思い、投げ込みチラシ広告に「建築条件付き宅地3,800万円」という物件があるのを見て、現地へ下見に行った。駅に近く、環境の良い場所だったので、その日のうちに業者に連絡を取り、営業所に出向き、10万円の申込金を払い申し込みした。建築条件付き宅地だったので、簡単な家の設計などの打ち合わせをした。 翌日、見積書を持ってきてもらったが、「今日中に契約をすれば、200万円値下げする。明日以降は、値下げはできない。」と言われた。契約を急がせる業者に、不信感を持った。 断ると、申込金はどうなるのか。(30代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	高額な買い物なので、じっくりと考える時間が必要なのは当然のことです。 申込金と手付金の違いを説明しました。申込金は申込みをしたことを保証するもので、申込金を払ったからと言って、契約が成立したわけではありません。 相談者は、いつでも申し込みを取り消すことができ、申込金は返還されると伝えました。		

分 類	土地	販売方法	訪問販売
タイトル	別荘地販売の二次被害		
相談内容	40年前、「近い将来、別荘地になる。」と勧められ、隣の県の山林を買った。 最近、「土地を持っていますね。相談にのる。」と電話があった。土地を何とかしたいと思っていたので、来訪を承諾したら、7日前に業者が来た。「15年前、測量をするため杭を打つと言われ、契約した。30万円のところ、半額だけでも払えと言われ、払ったら業者と連絡がとれなくなったことがあった。」と告げたら、業者は、「うちは、境の杭の料金は一切とらない。土地が売れるように広告を出したり、土地を管理する。土地は、400万円で売れる。土地管理費用は、27万円だ。」と言われ、申込みをした。お金は一括で払うよう言われたが、お金なんてないと言ったら、「半額でもいいから振り込んで。」と言われた。よく考えたら、話がおかしい。やめたい。(80代 男性 無職)		
処理結果概要	契約書面を確認したところ、土地管理委託契約と土地売買一般媒介契約の申込みをされていました。訪問販売なので、土地管理委託契約はクーリング・オフすることができること、土地売買一般媒介契約はクーリング・オフの適用はありませんが、いつでもやめることができると説明しました。 クーリング・オフ通知書面の書き方を助言し、事業者に送付した結果、無事解約できたとのことでした。		

分 類	土地	販売方法	訪問販売
タイトル	所有する山林を売るつもりが別の山林を購入		
相談内容	40年以上前に他県の山林（A）を購入。1か月前、宅地建物取引業の免許を持つという不動産業者から電話があり、「Aを売らないか？」と言われた。信用して来訪を了承したら、3日後に業者が自宅に来て、「手数料が50万円かかるが、650万円で買い取れる。」と言った。以前からAの処分には困っていたので、良い話だと思った。言われるがまま書類に記名押印し、業者に50万円を手渡しして領収書を貰った。業者は「650万円は後日持ってくる。また電話する。」と言って帰った。 しかし、その後業者から連絡がなく、電話しても出ない。改めて契約書と領収書をよく見ると、Aを650万円で売却する契約と、別の土地（B）を700万円で購入する契約をしており、50万円はその差額だったと分かった。まさか新たな土地を購入させられていたとは思わなかった。交換させられた土地を元に戻して、50万円を返金してほしい。（70代 男性 無職）		
処理結果概要	AとBの売買契約書を確認したところ、どちらも地目は山林であり宅地ではなかったため、宅地建物取引業法ではなく特商法の規制を受けると考えられました。 Bの契約は訪問販売に該当しますが、相談者が受領した書面には「クーリング・オフの適用はありません。」と書かれており、特商法に定められた記載事項を満たしていませんでした。また、Bの売買契約書には「本契約は別紙の土地売買契約（Aの売却）と一体不可分とし、本契約が解除になった場合、別紙土地売買契約も解除となります。」と記載がありました。以上のことから、書面受領日から8日を経過した後もクーリング・オフが可能であり、Bの購入契約が解除されればAの売却契約も解除になると考えられました。AとBの登記はいずれも既に名義変更されていたため、相談者から業者にクーリング・オフ通知を出し、50万円の返金と登記を元に戻してほしい旨を主張しました。 しかし、センターから連絡しても業者は電話に出なかったため、相談者は弁護士に依頼することになりました。今後も同様の勧誘が予想されるため、電話や来訪によく注意するよう伝えました。		

分 類	集合住宅	販売方法	電話勧誘販売
タイトル	投資目的用新築分譲マンションのしつこい電話勧誘		
相談内容	自宅に、投資用マンション購入を勧める電話が何度もかかってくる。 「ワンルームマンションを買って、老後の資産に。」と話を始め、「興味がない。」と断っても、電話を切らないで話し続けたり、夜9時以降にもしつこくかかってくる。 やんわり断っても聞いてくれないので、ちょっと厳しい態度をとったところ、逆に脅しめいた口調になり、自宅に来ると言う。どう対処すべきか。(50代 男性 給与生活者)		
処理結果概要	宅地建物取引業法では、契約しないと意思表示したにもかかわらず勧誘を続けること、また、電話による長時間の勧誘、その他私生活や業務の平穏を害するようなことをして消費者を困惑させることは禁止されています。愛知県の条例でも、断っている者への再勧誘は禁止されています。 しつこい電話勧誘は毅然として断り、すぐ電話を切るよう助言しました。もし、自宅に業者が来訪した場合は、会わずに断わり、なかなか帰ってくれない場合は警察に連絡するようにと伝えました。		

分 類	クリーニング	販売方法	店舗販売等
タイトル	クリーニングで破れたブラウス		
相談内容	3か月ほど前に、麻100%のブラウスをクリーニングに出したら、袖口が破れて戻ってきた。クリーニング店から報告があり、「メーカーに、生地強度などを問い合わせる。」とのことだった。連絡がないので、最近店に尋ねたら、「メーカーがなくなっていたので、賠償額3,000円でどうか。」と言われた。 2年前に12,000円で購入し、数回しか着ていないブラウスだ。3,000円しか賠償してもらえないのは、納得できない。(40代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	業界団体が作成しているクリーニング事故賠償基準について説明しました。これによると、購入後24か月前後のブラウスを常識的に使用した場合、再取得価格の47%～42%が補償割合になることを伝えました。これを参考にして、店と交渉するよう助言しました。		

分 類	クリーニング	販売方法	店舗販売等
タイトル	クリーニングに出したセーターの変色		
相談内容	クリーニングに出して、受け取ったセーターを着ようと思って袋から出すと、首回りの後ろの部分 が少し変色していた。 店に苦情を言うと、クリーニングに出す前からではないかと言われた。シミをつけたり、汚した覚えはない。 まだ買ったばかりで、3回しか着ておらず、納得できない。変色の原因を調べてほしい。 (30代 女性 給与所得者)		
処理結果概要	当所の商品テスト担当職員がテストした結果、パーマ液による変色であることがわかりました。相談者は、そのセーターを着て美容院に行き、パーマをかけたとのことで、その際にパーマ液が付着したことが推察されました。首の部分にパーマ液が付着したのがわからないまま、クリーニングしたことにより、変色が表面化したと考えられます。 パーマメントウェーブを作る液は、1液の還元剤と2液の酸化剤ですが、パーマをかけているときだけでなく、かけた後も還元剤や酸化剤が残っていると、薬剤が分解されて変色します。ただし、パーマ液は薬剤濃度が低いために、付着してすぐには変色せず、クリーニングの熱処理や、日数の経過に伴い、顕在化することが多いようです。 クリーニング事故賠償基準によれば、変色の原因がパーマ液の付着であるとクリーニング店が証明した場合には、相談者はクリーニング店に賠償を求めることはできないと説明しました。		

分 類	クリーニング	販売方法	店舗販売等
タイトル	縮んで着られなくなった外国製のコート		
相談内容	去年の冬に海外旅行先で買った１２万円のコートを、最近になって初めてクリーニングに出したら、ゴワゴワと硬くなり、ひどく縮んで着られなくなった。 クリーニング店は受付時に、「クリーニングできるかどうかわからないので、判断してから連絡する。」と言った。 しかし、連絡がないまま店がその製品をクリーニングしてしまった。 店は、「コートに付いている取り扱い表示どおりにクリーニングしたので、うちに責任はない。」と賠償を拒否した。 高額な商品だし、簡単に手に入るものではない。賠償してほしい。（２０代 女性 給与生活者）		
処理結果概要	当所の商品テスト担当職員が事故品のコートを確認したところ、子ども服と思われるくらい縮んでいました。コートの素材表示は、表面がポリウレタン樹脂コーティング加工の異素材を組み合わせた素材となっていました。取扱表示は外国の表示方法となっており、ドライクリーニング可の絵表示と、すべての溶剤に使用可のマークが併記されていました。店が表示どおりにドライクリーニングしたところ、その溶剤でポリ塩化ビニール樹脂中の可塑剤(かそざい)が溶け出し、硬化やひどい収縮が起きたものと考えられました。この製品の表面の材質を調べたところ、実際はポリ塩化ビニールであり、明らかに海外の衣料品メーカーの表示が間違っていました。材質表示も取扱絵表示も不適正であったため、起こった事故でした。 通常、海外メーカーに起因する事故があった場合、国内で買った輸入製品に関しては販売店、あるいは輸入会社(総代理店等)に申し入れをします。今回のように海外で購入した場合や、個人輸入等の場合には、表示にある海外メーカーに直接申し入れをすることになります。しかし、言葉や距離などの問題があり、実際に交渉することは極めて困難となります。相談事例では、直接的な責任は海外メーカーにあります。プロであるクリーニング店が材質表示の初歩的な間違いに気付かず処理してしまったこと、また、受付時に「クリーニングできるかどうか判断して連絡する。」と告げたにもかかわらず連絡しなかったことなど、店にも落ち度があると思われました。その後、相談者とクリーニング店が話し合い、店が購入価格の６割を賠償することになりました。		

分 類	賃貸マンション	販売方法	店舗販売等
タイトル	賃貸マンションの給湯器の交換		
相談内容	約5年住んでいる賃貸マンションの給湯器が故障した。管理会社に連絡した。後日、給湯器を新しくする必要があるが、費用は私が負担するように言われた。契約書を確認すると「風呂釜とガスの修理は借主負担」と書かれていた。私は通常使用しかしていないので費用を負担することに納得できない。貸主に費用を負担して欲しい。マンションは築18年で家賃7万円だ。 (50代 女性 給与生活者)		
処理結果概要	借主は原則として貸主に給湯器の交換を要求できます。賃貸物に修繕が必要となった場合、借主に故意・過失がない時は、貸主に修繕義務があります。 「風呂釜とガスの修理は借主負担」という特約について、裁判例によると、消耗品の交換等、費用が少額で済むような「軽微な修繕」については貸主の修繕義務は免除されるが、建物の主要構造部分に関わる修繕等の「大修繕」については、修繕特約は無効であると解されています。給湯器の交換費用が多額になる場合は「大修繕」にあたる可能性があり、貸主に修繕義務があると考えられます。 以上を説明し、貸主側と費用負担について交渉するよう助言しました。専門的な相談先として、一般財団法人不動産適正取引推進機構と公益財団法人日本賃貸住宅管理協会を案内しました。		

分 類	賃貸マンション	販売方法	店舗販売等
タイトル	賃貸マンション退去時の高額な修繕費		
相談内容	8年ほど住んだ賃貸マンションを退去した。退去時の立ち会いは、大家と修理業者と夫の3人で行った。夫は言われるままに、「原状回復に修理することに同意します。」という書類にサインしてしまった。 補修費用明細書が届いたが、フローリング、壁クロスの全面張替、畳、襖、障子の全面交換、クリーニング代等、合計48万円と高額で納得できない。 1才の子どもが傷つけた障子と浴室のガラスは自分たちの責任だが、それ以外の敷金は返してほしい。築何年かは、わからない。入居時に壁や畳が新しかったかどうかは、覚えていない。家賃は10万円で、30万円の敷金を支払っている。(30代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	原状回復とは、入居時の状態に戻すことではありません。 国土交通省のガイドラインでは、原状回復とは「入居者の故意・過失、善管注意義務違反などによる損耗・毀損を復旧すること」と定義し、経年変化及び通常使用による損耗等は、貸主が負担すべきとしています。 以上を説明し、契約書を確認した上で、言い分と自分なりの精算金額を書面で通知して交渉するよう助言しました。 なお、「自然損耗についても賃借人の負担とする」などの特約がある場合でも、特約の内容について賃貸人が賃借人に対し十分な説明をしていない場合は、そもそも特約はないものと判断されたり、特約の成立は認められても、消費者契約法10条により特約が無効となった判例もあることを伝えました。話し合いがつかない場合の解決手段として、少額訴訟制度を紹介しました。		

分 類	工事・建築	販売方法	訪問販売
タイトル	太陽光発電などのソーラーシステム設置		
相談内容	3日前、「近所で工事をしている。迷惑をかけると思うので、挨拶に来た。」と、突然業者Aがやってきた。我が家の屋根を見て、「お宅の屋根は、ソーラーシステムを設置するのに適している。無料で、見積もりだけでもさせてもらえないか？」と言われた。 無料ならと思い、見積もりを了承した。翌日、250万円の見積書を持ってきた。 「お宅の場合は日当たりも良く、設置の費用をクレジットで組んでも売電でまかなえる。このエリアの補助金対象の戸数があと2戸なので、今日返事してもらえれば、さらに割引きさせてもらう。」と言われた。 ソーラーシステムには以前から関心があったし、売電で設置費用がまかなえるのならと思い、その場でやると返事し、10万円割引きしてもらい240万円のクレジットの書類にサインした。 今日、別の業者Bが勧誘に来たので、「もう決めた。」と断ると、「240万円は高すぎる。わが社なら、同じ設置工事で195万円にする。」といった。業者により契約金額がばらばらだし、もっとゆっくり考えたほうが良いと思ったので、クーリング・オフしたい。(60代 男性 無職)		
処理結果概要	この事例は、訪問販売での契約に当たり、契約書面[※]を受け取った日から8日間以内であるため、クーリング・オフが可能です。クレジット会社と販売店に、クーリング・オフの通知をするよう手続き方法を助言し、その結果、解約できました。		

※ 特定商取引法の改正により、消費者の承諾を得たことを証する書面を交付するなどの条件を満たせば、電磁的方法でも契約書面を交付できる（令和5年6月1日施行）。なお、電磁的方法による契約書面の交付については、「契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供にかかるガイドライン」を参照。

分 類	工事・建築	販売方法	訪問販売
タイトル	契約を急かされた屋根工事		
相談内容	4日前、作業着の男性が訪れ、「近所で工事をしているので、挨拶に来た。工事車両が通行したりして迷惑をかけるので、無料で屋根を点検してあげる。」と言った。自宅は築25年で、鬼瓦の部分が気になっていたのので、点検を頼んだ。点検後、「屋根の漆喰が剥がれている。瓦もずれているので、このままだと雨漏りするようになる。今なら、費用も安くできる。」と言って、屋根の漆喰や瓦の補修工事を勧めた。契約を急がされ、即日、契約した。工事は来月の予定で、代金は後日、一括払いすることにした。 よく考えると高額（契約金額31万円）なので、工事をやめたい。（60代 男性 無職）		
処理結果概要	この事例は、訪問販売で契約し、しかも契約書を受け取った日から8日間以内であったことから、クーリング・オフ通知を書面や電磁的記録で出すよう手続方法を助言し、無事解約できました。		

分 類	工事・建築	販売方法	訪問販売
タイトル	無料の耐震診断のはずが高額な耐震補強工事を契約		
相談内容	5日前、「〇〇地区限定。A協会が、100戸限り無料で耐震診断します。」という新聞の折り込みチラシが入った。自宅は築30年の一戸建て住宅で、大地震に耐えられるか不安だったので、一度調べてもらおうと思いA協会へ電話した。 3日後、A協会から依頼されたという建築業者が訪れ、1時間くらい家の天井裏や床下を調査し、撮った写真を見せてくれた。「これでは、震度5でも危険だ。」と言われ、不安になり、180万円の耐震補強工事を契約した。工事代金は、工事終了後に払う約束だ。 しかし、よく検討もせずに高額な工事を契約してしまったことを後悔している。来月、工事予定だが、今からやめられるか。(50代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	チラシには、耐震工事契約を勧誘するとは書かれていませんでした。相談者は、電話で無料耐震診断を依頼しただけで、工事契約を申込みために業者を呼んだものではありません。相談の事例は、特定商取引法の訪問販売に当たるので、クーリング・オフすることができると伝え、クーリング・オフの通知をするよう助言しました。		

分 類	工事・建築	販売方法	訪問販売
タイトル	トイレの詰まり修理		
相談内容	夜中の1時に家のトイレが詰まった。スマホでネット検索し、「24時間対応、全国一律2000円～」という広告の業者に電話して、トイレが詰まったので見てほしいと言った。いくらかかるかと聞いたら、「見てみないと分からないが、高くても1万円くらいだ。」と言われた。 業者が来てトイレの状態を見て、「高圧洗浄をしたり、薬を流したり、便器を外したりしないといけない。20万円かかる。」と言った。そんなに高額だとは思っていなかったのでお金を持っていないと言ったが、コンビニのATMでおろしてくるよう言われた。深夜だったので誰にも相談できず、トイレがこのまま使えないと困ると思って、ATMで20万円おろして業者に支払った。 業者が作業して詰まりは直ったが、翌日改めて考えてみたら高額すぎると思った。お金を返してほしい。もらった契約書にはクーリング・オフの案内がある。(30代 女性 給与生活者)		
処理結果概要	特定商取引法では、消費者の「請求」に応じて行うその住居における販売等を訪問販売の適用除外としています。 今回、相談者は自ら電話をかけていますが、電話をかけた時点では作業内容や料金等の契約内容は確定していません。金額についても、広告の「2000円～」という表示や電話で言われた1万円と、実際に家で請求された20万円には相当な開きがあります。20万円という金額で契約する意思是電話した時点では持っていなかったと考えられます。よって本件は適用除外規定の対象外となり、クーリング・オフの主張は可能と考えられます。 相談者から業者にクーリング・オフの通知を出してもらい、20万円は返金されました。		

分 類	工事・建築	販売方法	訪問販売
タイトル	不審なシロアリ駆除サービス		
相談内容	昨日、「近所でシロアリ駆除をしたので、この辺りを無料で点検している。」と言って男性が来た。対応した83歳の母は、点検を了承したらしい。点検後、シロアリが食った跡だという床下の写真を見せられ、「すぐシロアリ駆除しないと、大変なことになる。いつもは30万円だけど、今なら特別に10万円でもいい。」と言われ、母は契約し、その場で10万円払ったという。作業は、その日のうちに終了したらしい。シロアリが食ったという床下の写真は、うちの家のものかどうか怪しい。返金してほしい。(50代 女性 給与生活者)		
処理結果概要	訪問販売による契約ですので、作業した後でもクーリング・オフができると説明し、クーリング・オフ通知を書面や電磁的記録で出すよう助言しました。その後、払った10万円は返金されました。		

分 類	クレジットカード	販売方法	—
タイトル	クレジットカードのポイント		
相談内容	クレジットカード会社のホームページに、「誕生日月はポイントが倍になる」と書いてあった。今月、誕生日月だったので、このクレジットカードを使って、約65万円の買い物をした。 しかし、クレジットカードのポイントは倍になっておらず、おかしいと思った。カード会社のコールセンターに「誕生日月はポイントが倍になるとホームページに書いてあったのに、ポイントが倍になっていない。」と苦情を告げた。カード会社は「ポイントを倍にするには条件があり、年会費をお支払い頂いている、特定のクレジットカードが対象だ。あなたはそのクレジットカード会員ではない。ホームページにも書いてある。ポイントは倍にならない。」と言った。 わざわざこのクレジットカードを使って買い物をしたのに、納得ができない。倍のポイントを付与してほしい。(20代 男性 給与生活者)		
処理結果概要	当所でカード会社のホームページを確認したところ、ポイントが倍になるには条件がありました。申出人はその条件を満たしていないことが分かりました。 企業にとって、クレジットカードで買い物をした際に付与されるポイントは、「おまけ」に過ぎません。このようなポイントを規制する法律はなく、ポイントサービスを実施する企業側の規約や基準に従うことになります。従って、倍のポイントを付与してもらうことは、極めて難しいと説明しました。		

分 類	暗号資産	販売方法	—
タイトル	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		
相談内容	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。 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）		
処理結果概要	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。		

分 類	金融・保険	販売方法	店舗販売等
タイトル	銀行で勧められて加入した外貨建て変額個人年金保険		
相談内容	昨年、銀行から定期預金が満期になるという電話があった。手続きのために銀行へ出向くと、「いい商品がある、定期預金より金利がいいし、いつでも解約できる。」と、外貨建て変額個人年金保険を勧められた。長年付き合いのある銀行だったし、当面使うあてのないお金だったので、担当者の言葉を信じて、10年満期で500万円の外貨建て変額個人年金保険の契約をした。 1年後、まとまったお金が必要になったので解約したいと申し出ると、100万円も減っていることがわかった。元本が減るという話は聞いていない。定期預金のようなものだと思っていた。 こんな商品ならば、契約しなかった。定期預金に戻したい。(70代 女性 無職)		
処理結果概要	相談者は、商品の契約書面等は受領しており、既に契約から1年が経過していたため、保険業法に基づくクーリング・オフの適用（書面交付日もしくは申込日のどちらか遅い日から8日間）はないことを説明しました。消費者契約法に基づく不実告知、不利益事実の不告知などで取り消しを主張することや、金融サービスの提供に関する法律に基づく重要事項の説明義務違反による損害賠償請求などを検討することになります。 相談者は言われるままに契約書面にチェックして署名捺印しており、保険会社や銀行は確認書面などを揃えていることも多く、“言った・言わない”の争いになることも想定されました。早い段階で、生命保険協会の相談窓口及びADR（裁判外紛争解決手続）又は弁護士に相談するよう案内しました。		

分 類	金融・保険	販売方法	店舗販売等
タイトル	給付金の請求をしたら告知義務違反で契約解除すると通知が来た生命保険		
相談内容	1年半前に生命保険を契約したとき、代理店の人に、6年前に子宮内膜症の手術を受けたことがあるが保険に加入できるか聞いたところ、5年経過しているから大丈夫だと言われた。 最近、帝王切開で出産し給付金を請求したところ、契約解除通知が届いた。保険会社に聞くと、「1年に1回、子宮の定期検診に行っていることが分かった。加療中と判断される。加療中の場合、保険契約はできない」と言われた。定期検診が加療に当たるとは知らなかった。保険加入時に代理店から定期検診について聞かれていれば話したし、保険契約ができないと知っていたら入らなかった。 保険会社は、帝王切開の給付金は出すが、生命保険契約は解除することだ。今まで払った保険料は、どうなるのか。（30代 女性 家事従事者）		
処理結果概要	生命保険加入時の告知義務違反について説明しました。保険加入時に定期検診についての質問に事実と異なる回答をしたため、告知義務違反により解除された可能性が見受けられました。帝王切開については子宮内膜症と因果関係がないと判断され、給付金が支払われたものと思われます。解除は将来に向かって効力を生じるので、過去に支払った保険料は返還されません。加入時に代理店の説明不足や不告知教唆があった場合には解除できませんが、その事実は、消費者に立証責任があることも説明しました。なお、定期検診の不告知が、消費者の故意又は重大な過失とみなされるかどうか、専門的な見解が必要であると助言し、一般社団法人生命保険協会の相談窓口及びそのADR（裁判外紛争解決手続）も紹介しました。		

分 類	金融・保険	販売方法	訪問販売
タイトル	火災保険により無料で修理できると言われた雨樋		
相談内容	家の庭で作業をしていたら、訪問販売業者が声をかけてきた。「お宅の雨樋が壊れている。去年降った大雪のせいに違いない。入っている火災保険を利用すれば、お客様はただで直せる。手続きはすべてうちがやる。工事は任せてほしい。」と言い、パンフレットを置いていった。 大雪のせいかどうかはわからないが、雨樋が老朽化していて、いつかは直さなければならないと思っていた。 火災保険の内容は、よくわからない。こんな話は初めて聞いた。信じていいだろうか。後からお金を請求されることはないか。(50代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	火災保険（住宅総合保険）では、台風や突風などの自然災害による損害も対象としているものが多いです。しかし、通常の雨、雪による損害や、建物の老朽化、自然消耗が原因で瓦や外壁が劣化して雨漏りが生じた場合などは、保険金は支払われません。支払の対象になるのは、台風、突風、大雪、ひょうなどで、その自然災害が生じた日と、これによる家屋の損傷を特定する必要があります。契約の保険内容を確認し、保険金の支払いの対象になるかどうかを保険会社に確認するよう伝えました。 問題のある修理業者は、 ・ 保険会社への取次ぎを引き受けて、虚偽の事故報告をする、 ・ 調査費用は無料と言いながら、別の名目で費用を請求する、 ・ 保険金が出ない場合でも先に工事をして、その代金を請求する、 ・ 必要のない工事・見積りにない工事まで行い、その代金を請求する、 ・ 相場より高額な代金を請求する、 などのおそれがあります。 業者の言うままに保険会社に虚偽の報告をして保険金の申請を行うことは、消費者と業者が結託して保険会社を騙すことにもなりかねないので、注意が必要と助言しました。		

分 類	金融・保険	販売方法	—
タイトル	クレジットカードのショッピング枠の現金化		
相談内容	消費者金融5社に300万円の借金があり、返済が負担になっていた。そんなとき、携帯電話サイトで、クレジットカードの現金化の広告を見つけた。 返済日が目前で現金がほしかったので、サイト上で申し込んだ。すると、15万円のネックレスを購入すれば、10万円がキャッシュバックされるという画面が表示された。 画面から購入手続きを行い、代金の支払いはクレジットカード決済にした。翌日、10万円が自分の口座に振り込まれ、数日後に子どものおもちゃのようなネックレスが届いた。一時的に現金が手に入ったが、後日、クレジットカード会社から15万円の請求があった。結果的には、借金が増えてしまったことに気づいた。返済ができない。 どこか低利でお金が借りられるところはないか。(40代 男性 給与生活者)		
処理結果概要	クレジットカードのショッピング枠を換金目的で利用することは、クレジットカード会社の規約で禁止されています。禁止行為を行った場合、クレジットカード会社から強制退会などの制裁を受ける可能性があることを伝えました。 また、借金の返済が困難となっていることから、根本的に解決するために、県や市町村の多重債務相談窓口に相談するよう助言しました。		

分 類	金融・保険	販売方法	—
タイトル	商品購入や生活のために繰返した借金による多重債務		
相談内容	数年前、寝具の訪問販売業者に勧められるまま、同居の父母のための羽毛布団を３０万円でクレジット契約した。 同じ年に事故で車が壊れ、車通勤であったためやむなくオートローン２００万円を組み、新車を購入した。 最近、勤務先が不況で、夏冬のボーナスはおろか残業も減り、給料も大幅にカットされるようになり、生活費が足りず消費者金融でお金を借りた。 その後、借金の返済に追われ、返済するためにまた消費者金融で借りた。生活費を、友人から借りるようになった。 生活費も切り詰めているが、もう限界だ。自己破産したい。（４０代 男性 給与生活者）		
処理結果概要	借金の全容を確認するため、指定信用情報機関に情報開示を求めるよう案内し、月々の返済額や残債等がどれくらいになっているか整理してみるよう助言しました。 その結果、借金の総額は約４５０万円に上ることが分かりました。多重債務の場合は、任意整理、特定調停、個人再生があり、それでも返済できない場合は自己破産になり、借金の内容によっては免責が難しいこと、免責できたとしても車は手放すことになる場合もあるなどの説明を行い、弁護士に相談するよう促しました。また、個人再生の場合も車を手放すことになる場合があることも説明しました。		

分 類	引越し	販売方法	店舗販売等
タイトル	引越しで破損した家財や家屋の弁償		
相談内容	先週、引越しをした。引越業者は、荷物の搬出と搬入時、家具などにカバーをせず、壁をシートで保護もしなかった。心配になって業者に、「カバーをしなくて大丈夫？アンティークが多いので気をつけて。」と言うと、業者は「丁寧にやっているから大丈夫。」と言った。 しかし、入居したマンションの壁とタンスに、引越し前にはなかった傷がついたことがわかった。大切なアンティークの人形は、首が折れてしまった。すぐに業者に連絡した。 翌日業者が来て、壁とタンスの傷は引越し時についたものと認め、修理対応と言った。人形については、「積み込みのとき、包まれた状態だった。壊れ物とは思わなかった。責任はとれない。」と言った。今まで転勤で何度も引越しをしている。前回の引越しでは、業者がサンタの置物を落とし破損させたが、置物の代金全額を払ってくれた。業者が違うと、こんなに対応に差があるものだろうか。壁は修理でもやむを得ないが、タンスと人形を弁償してほしい。(50代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	引越しにより家財などに損害が生じた場合の対応に関しては業者により異なり、どの業者も同じというわけではありません。 トラブルが生じた場合の業者の責任範囲や免責等に関する事項は約款に規定されていますので、確認する必要があります。タンスと人形の弁償については、公益社団法人全日本トラック協会に適正額等について問い合わせた上で、引越業者に申し出ることを助言しました。		

分 類	放送	販売方法	店舗販売等
タイトル	公共放送受信料		
相談内容	一昨年、アパートに引っ越した。ある日突然、放送会社の者と名乗る男がやってきて、「公共放送の受信契約をしてほしい。」と言われた。 テレビはあるが、仕事が忙しくて見る暇はないので、「見ていないのに、契約しないといけいないのか。」と尋ねたところ、「テレビが視聴できれば、契約しないといけいない。法律によって決められている。」と言い、同じことを繰り返すので、言い合いになった。 「また来るからな。この次は契約して受信料も払ってもらおうからな。」などと怒って帰って行った。どうも納得がいかない。(30代 男性 給与生活者)		
処理結果概要	公共放送の受信料については、放送法64条において、 「1、協会の放送を受信することのできる受信設備を設置した者は、協会とその放送の受信についての契約をしなければならない。・・・ 2、協会は、あらかじめ、総務大臣の許可を受けた基準によるのでなければ、前項本文の規定により契約を締結した者から徴収する受信料を免除してはならない。・・・」 と規定されていることを説明しました。 視聴した・しないにかかわらず、設備を設置していれば契約の義務があり、支払いを拒否し続けた場合には民事訴訟に至った例もあります。		

分 類	通信	販売方法	店舗販売等
タイトル	店舗で契約したスマートフォンの解約		
相談内容	スマホを持ってみたくなり、3日前に大手携帯電話会社の店舗でスマホを新規で契約した。通信料金と端末代金などを含め月額料金は3,000円だった。店員からタブレット端末の画面に署名するよう指示され、署名した。帰宅後、格安携帯電話を調べていたら、もっと安い料金プランを提供している会社があったため、その会社に変えたいくなった。契約時に店員が8日間はクーリング・オフできるという説明をしていたので、今日、店舗に「他社に変えたいので、クーリング・オフしたい。」と申し出た。店員は「電波の問題であれば受け付けるが、自己都合の解約なら違約金や端末代金を払ってもらう。」と言った。クーリング・オフしたい。書類はたくさん受け取ったが、目を通していない。(70代 男性 無職)		
処理結果概要	スマートフォンの契約には法的なクーリング・オフの適用はありませんが、電気通信事業法の確認措置が適用されます。確認措置はクーリング・オフと異なり、解除するには条件があります。電波の状況が不十分な場合と十分な説明がなかった場合のいずれかです。これらの事情がない場合は確認措置で契約解除することはできません。料金の安い他社に変えたいという理由は、相談者の自己都合となり、確認措置の適用はないと説明しました。相談者は「クーリング・オフできないなら、このまま使う。」とのことでした。		

分 類	通信	販売方法	店舗販売等
タイトル	光回線の変更後も払い続けたプロバイダ料金		
相談内容	4か月前、インターネット接続をADSLから光回線に変え、プロバイダも替えた。最近、預金通帳を記帳したら、前に使っていたプロバイダの料金がずっと引き落とされていることに気づいた。 使っていないのに利用料金を引き落とすのはおかしいと、プロバイダ業者Aに電話した。 しかし、プロバイダ業者Aは、「解約手続きをとっていないので、利用料を引き落とすのはやむをえない。」などと言った。契約時には回線事業者からいろいろな説明はあったと思うが、解約するときには、回線事業者とプロバイダAの両方に解約手続きをとるという説明は聞いていなかった。 プロバイダAにも解約手続きが必要であることを、窓口である回線事業者が一言でも教えてくれていたら、こんなことにはならなかったはずだ。 光回線に変えてからも引き落とされたプロバイダAの料金を、返金してほしい。 (60代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	ADSL、光回線などのインターネット接続の契約をするときは、プロバイダか、回線事業者のいずれか1社が窓口となりますが、実際は、契約先としてプロバイダ及び回線事業者がそれぞれ存在しています。 相談事例は、相談者が2社との契約があることを理解しておらず、回線事業者だけに解約手続きをしたため、プロバイダAの契約が残ってしまったものと考えられます。 相談者は、回線事業者とプロバイダAに対して「説明がきちんとされていなかった」ことを理由に交渉をしましたが、回線事業者は、「きちんと説明していたし、書類にも書いてある。」と主張し、プロバイダAからも、「書類に説明がある。」と言われ、話し合いは難航し返金には至りませんでした。		

分 類	通信	販売方法	電話勧誘販売
タイトル	光コラボ事業者と契約した光回線のキャンセル		
相談内容	NTT西日本の光回線を契約していた。昨日、代理店を名乗る人から電話があり、「月額料金が今より安くなる。」と言われた。てっきり、NTTの新サービスの案内だと思い説明を聞いたが、別の通信事業者の契約の勧誘だとわかった。安くなるなら別の業者に変えてもよいと思い、申し込んだ。業者に言われるままにパソコンで転用承諾番号を取得し、担当者に伝えた。 その後、インターネットで業者について調べたら、評判の悪い業者とわかった。冷静になると、よく知らない業者と契約してしまった。キャンセルしたい。(70代 男性 無職)		
処理結果概要	電気通信事業法に定める『初期契約解除』により解除することができます。まずは、代理店と契約先の業者にキャンセルを申し出たうえで、初期契約解除を書面で通知するよう助言しました。また、これ以上転用の手続きが進まないように、転用承諾番号を新たに取得しておくよう助言しました。		

分 類	家庭教師	販売方法	特定継続的役務提供
タイトル	家庭教師の指導に必要と言われた教材の解約		
相談内容	3か月前、「家庭教師の無料体験をしてみないか。」と電話があった。無料なら試してもよいと思い、家に来てもらった。中学1年生の息子が無料体験を受けた後、「やってみたい。」と言うので、家庭教師の申込書にサインした。入会金は2万円で、諸経費は1年分で1万円、週1回2時間の授業料は3,500円だった。「家庭教師が指導に使うので、教材が必要だ。」と説明され、中学3年間分の教材で30万円のクレジット契約書にサインした。 後日、大量の教材が自宅に届き、家庭教師の指導も始まった。3か月指導を受けたが、息子が、「指導も教材もわかりにくいので、やめたい。」と言うので解約を申し出たが、「家庭教師の解約には応じるが、教材の返品・返金には応じられない。」と言われた。 教材は、大部分が使用していない。返品し、返金してほしい。(40代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	当所で契約書面を確認したところ、教材のクレジット契約書は「役務あり」となっており、「関連商品」と記載がありました。家庭教師の契約は、特定商取引法の特定継続的役務提供取引契約に当たるので、中途解約できること、「指導に必要」と言われて購入した教材も、関連商品として中途解約できることを伝えました。また、中途解約時の清算方法についても説明し、業者に、中途解約と法律に基づいた清算を求める通知を出すよう助言しました。		

分 類	学習塾	販売方法	特定継続的役務提供
タイトル	短期で解約した学習塾の高額な解約手数料		
相談内容	近所に新しくできた学習塾のチラシに、「志望校に、現役合格させます。」と書いてあったので興味をもち、学習塾の説明会に参加した。熱心な指導をしてもらえそうで良いと思い、中学生の娘を通わせることにした。半年分の授業料30万円を、クレジットカードの翌月一括払いで契約した。 娘は1か月通ったが「塾の雰囲気が合わない。」と言うので、このまま続けるのは無理だと思い、解約を申し出た。学習塾は、「クーリング・オフ期間が過ぎてしまっているのに、通常は解約に応じられないが、特別に解約手数料20万円で解約に応じる。」と言う。 1か月しか通っていないのに、20万円も支払わなければならないのか。 (40代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	当所で学習塾の契約書面を確認したところ、クーリング・オフ期間経過後の中途解約についての記載がありました。また、学習塾は、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・オフ期間を過ぎた場合でも中途解約できると伝えました。中途解約時の清算方法について説明し、業者に中途解約と法律に基づいた清算を求める通知を出すよう助言しました。 後日、相談者から「書面通知と電話交渉した結果、解約手数料は法律に基づいた金額で清算された。」と報告がありました。		

分 類	旅行	販売方法	店舗販売等
タイトル	出発直前にホテルが変更された海外パックスツアー		
相談内容	毎年一度、仲の良い友人3人と海外旅行をしている。今年も、数社のパンフレットを集めて検討し、ヨーロッパの古城ホテルに泊るという8日間のパックスツアーに申し込んだ。皆、勤務先に休暇を申請し、旅行代金の258,000円を全額支払い、旅行の準備をしていた。 ところが、日程表には古城ホテルAと書いてあったのに、出発直前に旅行会社からBホテルに変更になったと連絡があった。楽しみにしていた古城ホテルに泊まらないことになった。旅行業者に苦情を言うと、「ホテル側のミスだ。2,580円の補償金を支払う。」と言われた。 憧れの古城ホテルに泊れるというのでこのツアーを選んだのに、がっかりした。納得できない。 (20代 女性 給与生活者)		
処理結果概要	相談者に、「旅程保証制度」について説明しました。最終日程表は、確定書面とも呼ばれます。この事例は確定書面交付後の変更ですので、旅程保証の対象となり、変更補償金が支払われます。標準旅行業約款により、宿泊機関の変更は旅行開始前の場合、変更補償率旅行代金の1%となっています。258,000円の1%は2,580円で、旅行業者の提示額は規定どおりですが、納得できなければ交渉をしていただくよう説明しました。		

分 類	旅行	販売方法	店舗販売等
タイトル	解約料を請求された電話予約のパック旅行		
相談内容	一昨日、新聞広告で手ごろな温泉パック旅行を見つけた。2泊3日のバス旅行で、金額は約3万円だ。友達と相談して二人で出かけることにし、旅行社に電話で予約した。旅行代金は、後日振り込むことになった。 ところが昨日、高齢の父が突然倒れて入院した。友達に相談し、今回は旅行を見合わせようということになった。 今日、旅行社にキャンセルしたいと申し入れたところ、旅行は1週間後の出発予定であり、取り消しにはキャンセル料が必要と言われた。電話予約のみで日程表ももらっていないし、お金も支払っていない。 キャンセル料を支払わなければならないのか。（40代 女性 家事従事者）		
処理結果概要	パック旅行は、電話予約しただけでは契約したことにはなりません。 申込金を支払った段階で、契約が成立します。この相談の場合、契約そのものが成立していませんので、解約料を支払う必要はありません。業者にその旨を伝え、支払はしないと告げるよう助言しました。 後日、「支払わないでよいことになった。」と報告がありました。		

分 類	旅行	販売方法	店舗販売等
タイトル	代金を全額振込後、旅行開始前に旅行社が倒産		
相談内容	2週間前、夫婦で国内パック旅行を申し込み、代金として一人約5万円を二人分全額支払った。ところが、出発前日、業者から「明日は事情により出発できなくなった。旅行代金については後日返金する。」と連絡が入った。 その後、業者から何も連絡がない。昨日、新聞を見て初めて業者が倒産したことを知った。業者に電話をかけてもつながらない。支払った旅行代金を返してほしい。(60代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	相談者に旅行業者が協会に加盟しているかパンフレット等で確認してもらったところ、一般社団法人日本旅行業協会(JATA)の正会員であったとの報告がありました。「弁済業務保証金制度」により支払い済みの旅行代金が返金されるので、至急協会に申出るよう伝えました。 併せて、全額返金されない場合もあること及び返金までに時間がかかることを説明しました。		

分 類	旅行	販売方法	通信販売
タイトル	旅行予約サイトで予約した国内ホテル		
相談内容	2か月前、海外事業者が運営する旅行予約サイトで国内のホテルを1泊分予約した。宿泊日を選択し、名前、住所、決済用のクレジットカードの情報を入力した。入力が終わると、画面上部に赤字で「再入力してください」と表示された。再度入力したら、予約手続きが完了した。サイトから2件の予約確定メールを受信したが、最初の予約は完了していないと思った。 予約から4日後、ホテルにチェックインしたら、ホテルは「2部屋の予約がある。」と言った。クレジットカードの利用明細も2部屋分の請求があった。2部屋分の予約をしたつもりはない。システムエラーが原因だと思う。1部屋分を返金してほしい。(50代 男性 給与生活者)		
処理結果概要	まずは、旅行予約サイトに対して、申込時のシステムエラーの調査を依頼し、状況を確認するよう伝えました。事実確認などの協力が得られない場合や、システムエラーが確認できなかった場合は、希望通りの解決に至らないこともあります。サイトの規約を確認したところ、「ホテルが承認した決済について、いかなる返金の対応もしない。」と書いてあるため、返金は難しいと考えられます。		

分 類	宿泊施設	販売方法	通信販売
タイトル	インターネットで予約後に価格間違いで一方向的にキャンセルされたホテル代		
相談内容	宿泊予約のサイトに、高級〇〇ホテルがツイン1泊1,700円と記載されていた。 ちなみに、シングルは15,000円となっていた。ツインのみ特別価格かとも思い、大人4名で申し込んだ。サイトから、予約が取れたというメールが届いた。 翌日、ホテルから、「価格の間違いがあったので、キャンセルさせていただきます。」というメールが届いた。 一方向的なキャンセルが通るのか。(30代 男性 給与生活者)		
処理結果概要	承諾メールが届いているので、契約は成立しています。価格を間違えて表示した業者には、重大な過失があったといえることが多いものです。ただし、申込者が、この価格は間違っているとわかっていた場合や、誰が見ても間違っていると考えるような状況にあった場合には、業者は、錯誤による契約の取消しを主張することができると考えられます。 以上を相談者に説明したところ、自分も価格が間違いではと思っていたので、キャンセルを受け入れるとのことでした。		

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	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。 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。 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いい」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。 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)		
処理結果概要	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・オフの通知をするよう助言しました。		

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	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、悩みを打ちあげた。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。 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りたいと思い、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)		
処理結果概要	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、書面や電磁的記録でクーリング・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。		

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	息子を英会話教室へ通わせていた。 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。 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。 (40代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	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。 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。		

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	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。 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。 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。 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)		
処理結果概要	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。 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。		

分 類	観覧・鑑賞	販売方法	通信販売
タイトル	転売サイトで購入したミュージカルチケット		
相談内容	ミュージカルチケット名で検索し、一番上に出てきたサイトに入り、チケットを申し込んだ。ちょっと高いかと思ったが、どうしても見たいミュージカルだったのでクレジットカード決済で申し込んだ。チケットは公演の1週間前に届く予定だ。 しかし、購入後、公式サイトではなくチケット転売サイトで購入したことがわかった。公式サイトに「転売サイトなどでご入場券を購入した場合、その入場券ではご入場をお断りする場合がある。」と書いてあった。高額転売が確認された、というチケットの情報も載っていた。 チケットが届くかどうかわからない。届いたとしても入れないかもしれない。県外での公演なので、入場できない場合、交通費等の出費が無駄になる。 転売サイトはキャンセル不可だが、転売はできる。できればキャンセルしたい。 (50代 女性 給与生活者)		
処理結果概要	当該サイトはチケット販売サイトではなく、海外に拠点を置くチケット転売の仲介をしているサイトでした。取引条件は原則、サイトの規約によります。基本的にサイトはキャンセルには応じていません。サイトでの転売はできますが、手元にないチケットの転売はリスクが高く勧められません。 カード会社に相談する方法はありますが、対応はカード会社の判断となります。 また、当該サイトは、チケットが届かなかったり、利用できなかった場合はサイトの補償制度で返金申請することができます。補償制度を確認しておくように伝えました。 県外まで出向いたにもかかわらず入場できなかった場合の交通費等の補償をサイトに求めることができるかについては法律相談を案内しました。		

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。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。		

分 類	医療サービス	販売方法	店舗販売等
タイトル	ほうれい線としわ取り注射によってできたしこり		
相談内容	1年半前、ネットで調べた美容クリニックに行った。ほうれい線としわ取りで、27万円支払って、その日に治療を受けた。血液採取をし、眼の上下とほうれい線にコラーゲン注射をした。 半年経過した頃からしこりができ、顔の皮膚が突っ張って、ゴワゴワ感がでてきた。 クリニックに苦情を言ったが、担当でないとわからないと言われた。別の病院で診てもらったら、「細胞増殖した所を壊すのは難しいので、しこりをなくすのは難しい。範囲も広いし、細胞であって異物ではないため、取りきるのは処置のしようがない。この方法はまだ症例が少なく、しこりが消えるかどうかはわからない。」と言われた。 このまましこりが消えていけばよいが、残るとしたらいやだ。元の顔に戻すよう、補償を求めたい。 (30代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	しこりが消えるかについては、公益社団法人日本美容医療協会の見解を聞くよう案内しました。 補償については、クリニックのウェブサイトを印刷し、契約時の書面を探し、医師から受けた説明を箇条書きにして、弁護士に相談するよう助言しました。		

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	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。 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。 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。 (20代 男性 給与生活者)		
処理結果概要	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。 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。		

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	昨日、医療脱毛のネット広告を見て、クリニックに行った。 契約期間半年、50万円の全身レーザー脱毛を勧められ、親には内緒で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。帰宅後、レーザー脱毛を契約したことが両親に知られてしまい、すぐに解約するように言われた。18歳だし、親に内緒でサインしたのでやめられると思い、クリニックに電話して「解約したい。」と伝えたが、「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。(10代 女性 大学生)		
処理結果概要	相談者は18歳で成年であるため未成年者取消はできません。ただ、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。		

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	エステ無料体験から化粧品などを次々契約		
相談内容	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。 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)		
処理結果概要	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。		

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	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。 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。 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。 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)		
処理結果概要	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を通知するよう助言しました。 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。		

分 類	老人ホーム	販売方法	店舗販売等
タイトル	有料老人ホームの退去		
相談内容	92歳の祖母は、病気で入院していた。医師から「退院後は、介護付き施設に入ったほうが良い。」と勧められ、叔父が入居先を探した。 体験入居したところ職員の感じがとても良かったので、入居一時金を払って有料老人ホームの契約をした。ところが、実際に入居してみたら、職員の態度が一変した。体験中は、トイレに行くときなど手助けが必要なときは気兼ねなくナースコールするように言われていたのに、ナースコールで呼ぶと「トイレぐらいでナースコールするな。」と言われたと言う。 祖母は嫌がって、契約・入居から3日で退去することにした。 クーリング・オフできるか。契約者は、叔父。契約書、入居金の金額は叔父が知っている。 (50代 男性 給与生活者)		
処理結果概要	有料老人ホームの契約については、特定商取引法に基づくクーリング・オフの適用はありませんが、老人福祉法において返還金のルールが定められています。 事業者は、「有料老人ホームに入居した日から3か月を経過する日までに契約が解除され、または入居者の死亡により終了した場合に、当該前受金から厚労省で定める方法により算定される額を控除した額に相当する額を返還する旨の契約を締結しなければならない」とされています。 この規定は、平成24年4月1日以降の入居者に対して適用されます。契約書をよく確認するとともに、老人福祉法の規定に照らし合わせて業者とよく話し合うよう助言しました。必要ならば、契約者から相談していただくよう告げました。その他、自治体の介護保険担当課、社団法人全国有料老人ホーム協会も案内しました。		

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	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。 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。 (30代 男性 給与生活者)		
処理結果概要	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。		

分 類	結婚式	販売方法	店舗販売等
タイトル	結婚式場をキャンセルしたら請求された高額な解約料		
相談内容	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。 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。 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)		
処理結果概要	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。 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。		

分 類	冠婚葬祭	販売方法	店舗販売等
タイトル	解約時に満額戻らないと言われた冠婚葬祭互助会の積立金		
相談内容	9年前に、「貯金のようなものなので、預けてほしい。」と勧められ、月3,000円を80回払う冠婚葬祭互助会の契約をした。 2年前に支払が終了しているので、積立金を解約したいと互助会に伝えたところ、「積み立てた満額は戻らない。」と言われた。 24万円積み立てたが、20万円しか返金されないと言う。解約時に満額戻らないという説明は、聞いていない。納得できない。(50代 男性 給与所得者)		
処理結果概要	冠婚葬祭互助会の積立金は貯金と異なり、会員としてサービスを受けるために利用するものであることを説明しました。 サービスを利用したかどうかにかかわらず、解約時には約款に定められた手数料を差し引いた額で返金額が計算されることを伝え、約款の内容を確認するよう助言しました。		

分 類	宗教団体	販売方法	店舗販売等
タイトル	先祖供養のためと宗教団体から購入した健康食品や化粧品		
相談内容	15年ほど前、他の宗教団体で仲良くなった人から「いい話が聞けるので一緒に参加しないか」と誘われ、当該宗教団体の集まりに参加した。その集まりで、宗教団体の代表に「先祖を供養せよ。先祖、父や母が成仏できていないのであなたに魔がついている。供養すると先祖が成仏でき、魔が去る。集まりに参加すれば浄化される。」などと言われ、それ以降、月に3回ほど集まりに参加するようになった。参加時には、お布施、会場費等で1万円を支払っている。参加する度に、先祖供養のためにと仏壇、神棚等を代表から勧められて購入した。また、「ここでお金を使えば、浄化させ先祖供養になる、病気にもならない、青汁は血管を丈夫にするし免疫力を高める。」と言われ、健康食品や化粧品も勧められるまま購入した。 最近、頭がひどく痛くなり医師の診断を受けたら、脳に動脈瘤があると言われた。宗教団体の代表の話は嘘だったとわかり、代表の話は全てがおかしいと気づいた。 古くに購入した分はわからないが、2018年6月以降に購入した分は請求書を残しており、健康食品や化粧品で350万円位だ。支払いはカード3社のキャッシングと団体での80万円の借金だ。わかっている分は返金してほしい。今後は支払いたくない。(70代 女性 給与生活者)		
処理結果概要	洗脳状況下で商品やサービスを購入させられているため、消費者契約法で取り消しの主張が可能と考えられる。しかし、購入金額が高額であり現金で支払っているため、靈感商法に詳しい弁護士へ相談するよう助言した。		

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	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に会ってみたいか。」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。 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)		
処理結果概要	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。 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。		

分 類	内職・副業	販売方法	訪問販売
タイトル	SNSで知り合った人と、喫茶店で会って契約した情報商材		
相談内容	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。 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。 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)		
処理結果概要	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*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。		

※ 特定商取引法の改正により、消費者の承諾を得たことを証する書面を交付するなどの条件を満たせば、電磁的方法でも契約書面を交付できる（令和5年6月1日施行）。なお、電磁的方法による契約書面の交付については、「契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供にかかるガイドライン」を参照。

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	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。 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。 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でメールで問い合わせたところ、「同一アドレスでは、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。 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)		
処理結果概要	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。		

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	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。 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。 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)		
処理結果概要	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や電磁的記録でクーリング・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。		

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	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。 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。 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。 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)		
処理結果概要	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※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。		

※ 特定商取引法の改正により、消費者の承諾を得たことを証する書面を交付するなどの条件を満たせば、電磁的方法でも契約書面を交付できる（令和5年6月1日施行）。なお、電磁的方法による契約書面の交付については、「契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供にかかるガイドライン」を参照。

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	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。 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。 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。 （40代 女性 給与生活者）		
処理結果概要	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。		

分 類	安全・衛生	販売方法	店舗販売等
タイトル	虫が混入していた袋菓子		
相談内容	今日、スーパーマーケットで買ってきた98円のスナック菓子の袋を開けたら、中にごま粒状の虫が数匹入っていて驚いた。 食べる前に気がついて、よかった。そのまま捨てないで、保管している。 どこで混入したのか、調べてほしい。(30代 女性 給与生活者)		
処理結果概要	混入物の虫が分かるように写真を撮ってから、その菓子メーカーのお客室相談室に申し出て、結果報告を書面で求めるようにと助言しました。 同時に、最寄りの保健所にも連絡して、混入防止策の改善と衛生管理の徹底等についてメーカーに指導してもらうようにと助言しました。 後日、相談者から「菓子メーカーの担当者が、『最後の包装過程において混入したと思われ、大変申し訳ありませんでした。今後は十分気をつけます。』という旨の詫言状と代替品を持参してきた。」と連絡がありました。		

分 類	安全・衛生	販売方法	店舗販売等
タイトル	持ち手の先端から火を噴き子どもが火傷した花火		
相談内容	庭で花火をしていたところ、5歳になる子どもが持っていた花火の持ち手の側から、突然、火が噴き出した。 花火は、筒状の手持ち式のもので、子どもは、掌と手首を火傷してしまった。すぐに病院に連れて行き治療を受けたところ、幸い火傷の程度は軽く、3日間の通院で済んだ。花火は980円のもので、近くのスーパーマーケットで購入した。 治療費を請求したい。(20代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	病院で診断書を取り、事故品を保管し、事故現場や火傷の部分の写真を撮るなど証拠を残した上で、公益社団法人日本煙火協会に連絡するよう助言しました。		

分 類	安全・衛生	販売方法	電話勧誘販売
タイトル	肌にトラブルが生じた化粧品		
相談内容	1 か月前、電話で「有名タレントも愛用している化粧品はどうか。販売〇周年でいつもより安く購入できる」などと勧められた。3点セットで4万円だったし、タレントのように綺麗になれるならと化粧品を購入することにした。 商品が3日後に届き、代金を振り込んだ。毎日お手入れするよう説明があったので続けていたが、最近顔がかゆくなり、ぶつぶつができてきた。 怖くなり使用を中止しているが、返品できるか。3点とも開封し使用した。 (30代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	皮膚障害と化粧品との因果関係があったとしても、必ずしも、返品できたり、賠償が認められるわけではありません。 ただし、化粧品のアレルギーがあったとされたので、販売会社の代表者あてに診断書のコピーを送り、交渉すること自体は可能です。 相談者が販売会社に電話で相談し、交渉した結果、化粧品を送り返して返金に応じてもらえたと報告がありました。		

分 類	品質・機能	販売方法	店舗販売等
タイトル	品質不良のブランド牛肉		
相談内容	デパートでカタログを見て、しゃぶしゃぶ用の霜降りブランド牛肉を購入し、お歳暮用に親戚に送り、自宅にも送った。届いたものは、カタログで見た肉と全然違い、赤身ばかりで硬く、中の方は変色していた。ブランド牛が、こんなに硬いはずがないと思う。偽物ではないか。 デパートに苦情を言ったら、「調査して連絡します。」と言われた。(50代 男性 自営・自由業)		
処理結果概要	景品表示法、食品表示法、牛肉トレーサビリティ法等について、情報提供しました。 国産牛肉には、すべてに個体識別番号が付与されており、独立行政法人家畜改良センターのウェブサイトで検索すれば、自分で生産流通過程を調べることができます。相談者は、デパートの調査結果報告を待つことにされました。相談員からは、県の表示担当者に相談内容について情報提供しました。		

分 類	品質・機能	販売方法	店舗販売等
タイトル	新築住宅の雨漏り		
相談内容	2年前に、3階建ての家を新築した。以前から壁から雨漏りがしていたが、数日前の台風的时候は、雨漏りがひどかった。業者に連絡して調査してもらったら、外壁のコーティング工事が必要と言われた。費用負担のことなど知りたい。(60代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	住宅の品質確保の促進に関する法律(以下「住宅品質法」という。)により、業者には、瑕疵担保責任が義務付けられていることを説明し、「住まいるダイヤル」を紹介しました。その際には、評価住宅なのか保険付き住宅なのかを契約書などで確認するよう伝えました。		

分 類	品質・機能	販売方法	店舗販売等
タイトル	買ったばかりのスマートフォンの不具合		
相談内容	1 か月ほど前、機種変更してスマートフォンを購入した。 購入直後から、メールが届かない、電源が勝手に切れる、フリーズするなどの不具合があったので、販売店に苦情を伝え、修理に出した。修理先では不具合は再現されず、とりあえず基盤を交換したという。 しかし、症状は全く改善されなかった。顧客相談窓口に電話して、新品に交換してほしいと言ったが、修理しかできないと言われた。新品に交換してほしい。(20代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	商品に不具合があった場合、一般的に、まずは修理、修理できなければ交換、交換できなければ返品となります。 不具合の原因を特定するために、どういう不具合がどのような状況で発生したのかなどを伝え、再度修理に出すこと。また、修理してもすぐに同じ不具合が生じていることから、入れているアプリが原因である可能性もあります。不具合発生の直前にインストールしたアプリなど、不具合の原因かもしれないと思われるアプリをアンインストール（削除）し、様子を見るように助言しました。		

分 類	品質・機能	販売方法	店舗販売等
タイトル	購入当初から調子が悪いパソコン		
相談内容	2か月ほど前に、家電量販店でノート型パソコンを購入した。 購入してまもなく、画面がフリーズするようになった。メーカーに苦情を伝えたところ、すぐに修理対応してもらえた。1か月ほど問題なく使えていたが、先週からまた画面がフリーズするようになってしまった。修理窓口で電話で問い合わせ、電話で指示を受けながら自分で回復を試みたが、症状は改善しなかった。 苦情を言うと、「預かって修理する。」と言われた。 このパソコンには不信感があるので、別の機種に交換してもらうか、返金してほしい。 (30代 男性 給与生活者)		
処理結果概要	製品に不具合があった場合、まずは修理対応となるのが一般的であり、最初の不具合・故障で別機種への交換や返金を主張するのは、難しいと考えられます。 まずは、不具合の状況を詳しく説明した上で修理に出し、故障の原因と修理内容について具体的な回答を求めてください。		

分 類	品質・機能	販売方法	店舗販売等
タイトル	ペットショップで購入後に死亡した子犬		
相談内容	5日前の子どもの誕生日に、前からほしがっていた子犬をペットショップで購入した。代金は15万円だ。ところが、買った日の夜から嘔吐が始まり、下痢もするので、翌朝すぐに近所の動物病院へ連れて行った。診断はウイルス性の感染症で、治療を受けたが死んでしまった。 獣医は、2週間の潜伏期間があり、ペットショップで感染したのではないかと言う。ペットショップに死亡を伝え、返金と治療代を請求したが、「契約の際に、『返金は一切できない。』と書いた契約書にサインしているので、応じられない。」といわれた。 購入代金の返金と治療代を払ってほしい。(30代 男性 給与生活者)		
処理結果概要	購入前からすでに病気に感染していたと獣医が診断しており、その病気によって犬が死亡したので、債務不履行責任もしくは契約不適合責任により損害賠償を請求できます。 代金を返金して治療費を支払ってほしいと書面に記載し、診断書を添付して、ペットショップに通知するよう助言しました。		

分 類	個人情報	販売方法	—
タイトル	不審な家庭教師のダイレクトメール		
相談内容	我が家には、中学生の娘がいる。家庭教師を派遣する業者から、中学生対象の家庭教師のダイレクトメールが届いた。全国展開している大手の業者だ。 今まで関わったことがないのに、どうしてこの業者からダイレクトメールがくるのか、なぜ、我が家に中学生がいるのを知っているのかと不安に思った。 業者に電話したら、「ダイレクトメールの発送は停止するが、入手先は教えられない。」と言われた。個人情報の入手先を知りたい。(40代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	大手業者であるということから、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）に規定する個人情報取扱事業者該当することが考えられます。 同法では、個人情報取扱事業者に対し、個人情報を適正に利用・管理する義務とともに、本人から求められたときは保有する個人データを開示する義務を課しています。 個人情報の取得元については、その情報が事業者の保有個人データに含まれていれば、開示請求の対象になることを説明しました。		

分 類	個人情報	販売方法	—
タイトル	個人情報を他人に教えてしまった旅行者		
相談内容	4泊5日の国内旅行に行った。帰った翌日、自宅に電話が入った。同じツアー参加者の男性から、「お会いしませんか。」というお誘いだった。電話番号をなぜ知ったか尋ねたところ、「旅行会社から聞いた。」と言った。すぐに旅行会社に苦情を伝えたところ、「すみません。」と謝り、電話をかけてきた男性の名を聞かれた。 今後つきまとわれたりしたら嫌だ。どのようにして連絡先を聞いたかわからないが、個人情報を教えるなんてありえない。損害賠償を求めたい。(20代 女性 給与生活者)		
処理結果概要	この旅行者が、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）に定める個人情報取扱事業者該当する場合、同法の適用を受けます。 個人情報保護法では、本人の同意を得ることなく、本人以外の者に個人データを提供してはならないとされています。事業者に言い分を伝え、事業者の苦情対応に納得できなければ、監督官庁に申し出る方法があることを説明しました。また、精神的苦痛に対する慰謝料等については、弁護士に相談されるよう助言しました。		

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	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。 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。 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。 (50代 女性 給与生活者)		
処理結果概要	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。 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。		

分 類	その他	販売方法	通信販売
タイトル	専門家が回答するというインターネットサイト		
相談内容	アダルトサイトのワンクリック詐欺にあってしまい、30万円請求された。インターネットで「ワンクリック詐欺の相談」と検索し、上位に表示されたサイトに入った。法律家が回答すると書いてあった。消費生活センターだと思った。無料だと思った。最初のページで質問を書いて送信したところ、支払情報入力画面になったので、クレジットカード番号を入力して送信した。回答はまだ来ていない。クレジットカードでお金を引落されるのだろうか。有料ならやめたい。 (40代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	業者のHPを確認したところ、支払情報入力画面に「お試し期間 500円」と書いてあることがわかりました。質問を送信した時点で決済されます。規約に、解約はいつでもできると書いてありました。別のページに、解約はオンラインですか、またはEメールで申し出ると書いてありました。 以上を助言し、相談者はEメールを送信して解約できました。		

分 類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	身に覚えのない「民事訴訟最終通達書」というはがき		
相談内容	訴訟通知センターを名乗るところから、私宛に以下の内容のはがきが来た。昨日郵便受けに届いていて今日気が付いた。 「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」 この度、ご通知いたしましたのは、貴方の利用されていた契約会社、ないしは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されましたことをご通知いたします。 管理番号 (わ) 1 2 3 裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。尚、ご連絡なき場合、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立ち会いの下、給料差し押さえ及び、動産、不動産物の差し押さえを強制的に履行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付を承諾していただくようお願い致します。 裁判取り下げなどのご相談に関しましては当局にて受け賜っておりますので、職員までお問合せ下さい。尚、書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきますようお願い申し上げます。 取下げ最終期日 令和〇年〇月〇日 訴訟通知センター 東京都千代田区霞が関〇丁目〇番〇号 取下げ等のお問合せ窓口 XX-XXXX-XXXX 受付時間 9:00～20:00 (日、祝日除く) 何のことかわからない。裁判取り下げ最終期日が今日の日付となっている。連絡はしていない。どうしたらよいか。(50代 女性 給与生活者)		
処理結果概要	不特定多数の人に一斉に送付している根拠のない架空請求はがきです。相手にする必要はありません。相手に連絡はせず、無視して頂くよう助言しました。		

分 類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	パソコンから突然鳴り出した警告音		
相談内容	インターネットで電車の時刻表を検索したら、突然『パソコンがウィルスに感染した』というメッセージが表示され、警告音が鳴った。驚いてメッセージをクリックしたら、セキュリティソフトの販売サイトに移動し、警告音が止まった。そのサイトに『セキュリティソフト7,600円』と表示があったので、買った方がよいと思い、名前、電話番号、メールアドレスを入力して購入した。代金はクレジットカードで決済した。その後、ソフトの販売業者から電話がかかってきた。業者は片言の日本語で「ソフトだけでは不十分。パソコンのサポートをする。2年間で6万円。」と言った。よくわからないまま申し込んだら、業者から英文のメールが届いた。業者は遠隔操作で作業したようだった。 冷静になると不要な契約だったと思ったので、クレジットカード会社に解約したいと相談した。カード会社は「当社では解約できない。販売業者に申し出て。」と言った。解約したいが、業者の名前や解約の方法がわからない。代金を払いたくない。(70代 男性 無職)		
処理結果概要	警告のメッセージや警告音で消費者の不安をあおって、ソフト等を購入させる手口の可能性がある」と説明しました。業者に直接解約を申し出る方法があると説明し、まずは業者から届いたメールに業者の名前や連絡先等の情報が記載されているか確認するよう伝えました。また、クレジットカードの明細で、決済の金額や請求元を確認するよう伝えました。 後刻、相談者から「メールに業者名とメールアドレスが記載されていた。」と報告があったので、メールで解約を申し出るよう助言しました。後日、相談者から「業者から、解約処理をしてクレジットカードに返金すると返信があった。」と報告がありました。クレジットカード会社に連絡して、決済の取消しを確認し、念の為カード番号を変更するよう助言しました。		

分 類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	宅配業者を装ったSMSがきっかけで不正利用されたキャリア決済		
相談内容	スマホに宅配業者から「不在の為、持ち帰りました。」というSMSが届いた。メッセージ内にあったURLをタップして、画面の指示通りに操作をした。その後、身に覚えのない決済完了メールが携帯電話会社から届いた。不審に思い携帯電話会社に連絡したところ、不正利用されたことが分かった。すぐにIDやパスワードを変更し、キャリア決済の利用を停止した。 しかし、「あなたのアカウントで決済されたものだ。支払いはお願いします。」とのことであった。自分が使ったわけではないので支払いたくない。		
処理結果概要	宅配業者を騙ったSMSから偽のサイトに誘導され、キャリア決済を不正利用された可能性がある」と説明しました。携帯電話会社の規約では、「ユーザーアカウントのID、パスワードが入力された上で決済された場合、ユーザーにより利用されたものとみなします。」と記載があるため、原則として、ユーザーが代金の支払いを拒むことは難しいことを伝えました。 一方で、各携帯電話会社で補償制度の導入が進んでいますので、あくまで補償対象になるか判断するのは、携帯電話会社になりますが、携帯電話会社に支払いたくないと再度相談することを助言しました。		

分 類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	クレジットカード会社から届いた心当たりのない請求		
相談内容	久しぶりにクレジットカードの請求明細を確認した。外貨建ての請求があることに気づき、履歴を調べた。4か月前にサイトAから毎月3,700円前後が引き落とされていた。 カード会社に問い合わせたところ、海外サイトからの請求だと分かった。以前、海外サイトを利用したことがあるが、一度きりだ。サイトAについては、利用も登録もしていない。カード会社から「カード番号を変更すれば、今後の請求は止められる。しかし、今月分は支払ってもらおう。これまで支払った分の返金もできない」と言われた。また、「以前海外サイトを利用した際、芋づる式に登録された可能性がある」とも言われた。 カード番号は変更した。今まで支払った分を返金して欲しいし、今回の請求分は支払いたくない。		
処理結果概要	クレジットカード会社に電話し、利用した覚えが無いと再度伝えて調査を依頼してはどうかと助言しました。しかしながら、不正利用であるかどうかはクレジットカード会社の判断になります、と伝えました。 その後、相談者から連絡があり、「クレジットカード会社に電話した。チャージバックを検討する、と言われた」とのことでした。後日、「今月請求分と、過去2か月分の返金があった」と報告を受けました。		

分 類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	海外から送られてきた宝くじダイレクトメール		
相談内容	オーストラリア、中国、カナダなどから海外宝くじのダイレクトメールが届いた。 申し込んだ覚えは一切ない。「約3億円を得る権利がある。」とか、「このままだと権利がなくなってしまう。」などと書かれており、クレジットカード番号等を記入して送り返すようになっている。今まで無視していたが、今後もこのまま無視してよいのか。(60代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	当選したかのようにみせかけて、登録料などを支払わせようとするトラブル事例があることを説明し、今後も引き続き無視するよう助言しました。		

分 類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	ワンクリック登録してしまったサイト料金		
相談内容	携帯電話に届いた広告メールに興味があったので、URLをクリックした。 トップページの「画像」にある女性の顔をクリックしたとたん、「ご登録ありがとうございます。」と画面に表示され、登録完了になった。そのほかに、固体識別番号やIPアドレスが表示された。驚いてトップページに戻ったら、小さく書かれた「規約」というボタンがあり、そこに入って下の方にスクロールすると、「画像をクリックすると自動登録される。」と書いてあった。 しかし、そのまま、放っておいた。 後日、携帯にメールで、「延滞料金を含めて、12万円払え。払わないと、自宅まで取りに行くか、給料を差し押さえる。」と送られてきた。 料金は払いたくない。どうしたらよいか。(30代 男性 給与生活者)		
処理結果概要	相談事例では画面構成に問題があり、小さな文字で書いてあるなど規約がわかりにくくなっています。また、電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律（以下「電子消費者契約法」という。）によると、確認画面が設けられていない場合は、契約の無効を主張できるとされています。 現時点では、メールでの請求なので相手にせず、万一明細付きの請求書が送られてきたときには相談してほしいと助言しました。 また、一般的には、IPアドレスや固体識別番号などから携帯電話の利用者の住所・氏名を特定することはできないとされていることを説明しました。		

分 類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	無料期間中に退会処理していないとして請求された身に覚えのないサイト利用料		
相談内容	今日、携帯電話に、最終通告というメールが届いた。 最終通告 サイト運営業者から依頼を受け、料金滞納者の調査を行っています。貴殿が以前に登録されたモバイル情報コンテンツの管理会社から弊社に、身辺調査依頼が入りましたので報告します。 ご使用の携帯端末から以前登録した有料総合情報サイトの無料期間中に退会処理がされていないため、登録状態のまま現在まで長期放置が続いております。 このまま放置が続きますと、発信者端末電子認証を行い、電子消費者契約法に基づき法的措置を行うための身辺調査に入ります。身辺調査後は回収機関による自宅・勤務先・親族への満額請求・法的措置へと移行します。 詳細の確認、和解ご希望の方は、翌営業日正午までに下記電話番号へ問い合わせをしてください。身に覚えがないという場合でも、必ず連絡をするようにしてください。 連絡先 ○○○○株式会社 TEL ○○—○○○○—○○○○ 担当者 ○○ 営業時間 午前9時～午後5時 （月～金） と書かれていた。全く身に覚えがない。（60代 男性 無職）		
処理結果概要	身に覚えがないのなら、相手にする必要はありません。メールの内容を見ると、請求金額などの明細が書かれていません。不特定多数に無差別に送りつけている、根拠のない架空請求メールです。相手に連絡はせず、無視していただくよう助言しました。		

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	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。 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。 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）		
処理結果概要	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。		