

令和 3 年版

消費生活 相談事例集

こんな相談が
ありました



西東京市マスコットキャラクター
いごいな
©シンエイ/西東京市



西東京市

この冊子は、令和2（2020）年度中に、西東京市消費者センターに実際に相談があった事例をもとに、市民の皆様の参考になるよう紹介するものです。近年、相談件数は増加傾向となっており、令和2年度は、特に、新型コロナウイルス感染症の影響によって、インターネットを利用した通信販売のトラブルが増加しています。高齢の方が契約当事者となっている相談が占める割合は非常に多く、ご本人が注意することも勿論ですが、ご家族や周囲の方々による見守りが重要と考えています。

市では、市民の皆様の消費者被害の未然・拡大防止のため、地方消費者行政強化交付金等を活用することにより、相談体制の拡充や消費者教育の充実に取り組んでまいりました。今後も消費者行政の更なる充実に取り組んでまいります。

少しでも契約に疑問や不安を感じたときには、お気軽に消費者センターへご相談ください。

令和3年9月

西東京市長 池澤 隆史

もくじ

I 相談概要	1
II 消費生活相談 Q&A(事例)	
1 新型コロナウイルス感染症に関連した相談	5
2 オンラインで購入した海外航空便が欠航、返金されない	7
3 「初回 500 円」で購入したら定期購入だった	9
4 火災保険を使って無料で家の修理をするという勧誘	11
5 パソコン画面にウイルスに感染したとの警告が出た	13
6 スマホのオンライン専用プラン変更で SIM が使えない	15
7 架空請求、不在連絡の SMS(ショートメッセージサービス)	17
8 海外の質問サイトからの請求が続いている	19
9 有料会員サービスを解約したい	20
10 ネット通販で購入した商品が届かない	21
11 フリマサイトで購入した商品が届かない	23
12 無料の排水管点検から高額な高圧洗浄へ	25
13 賃貸アパートの退去時に清掃代を請求された	27
14 高収入を得るノウハウを伝授すると言われ契約したが	29
15 「電気代が安くなる」との訪問を受けた	31
16 サプリメントの優良誤認表示	33
17 機能性を表示できる食品	34
18 注文した覚えがない商品が届いた	35
19 10 代の娘が有料動画サイトを契約していた	36
相談・問合せ機関電話番号	37
お役立ちリンク集	38
クーリング・オフ制度	39

I 相談概要

令和2（2020）年度の相談件数は1,496件（昨年度は1,405件）でした。一昨年度404件、昨年度296件と数多く寄せられた不当・架空請求の相談は51件と減少したにも関わらず総数としては増加しました。

当事者年齢は10歳未満から90歳代まであり、年齢にかかわらずトラブルの当事者となっていました。高齢の親や、未成年の子どもが契約当事者という相談も多く、高齢者のトラブルでは福祉関係者などが、情報を求めて相談してくるケースもありました。

販売購入形態別にみるといちばん多かったのは通信販売で、購入形態が判明しているうちの55%に当たります。昨年度は47%でしたので、通信販売でのトラブルの増加傾向が続いています。

通信販売の相談件数が多いのは、インターネット普及の影響が大きくあります。特に今年度は新型コロナウイルス感染症の影響で、通信販売の利用が伸びたことが考えられます。通販は手軽に利用できますが、手軽なだけに十分検討して契約するという意識が希薄になってしまいます。

通信販売で目立ったのは「お試し」として一度目は格安で商品を販売し、実は定期購入が条件だとして次々と送ってくるというトラブルです。健康食品や化粧品など、通常価格なら高額な商品を、格安で試せるという派手な広告がネット上であふれています。同様の相談は数年前からあり、特定商取

引法などでガイドラインも整備されてきていますが、相談件数は減少していません。通信販売では書かれている条件を了承して購入することになります。条件をよく確認して契約しましょう。

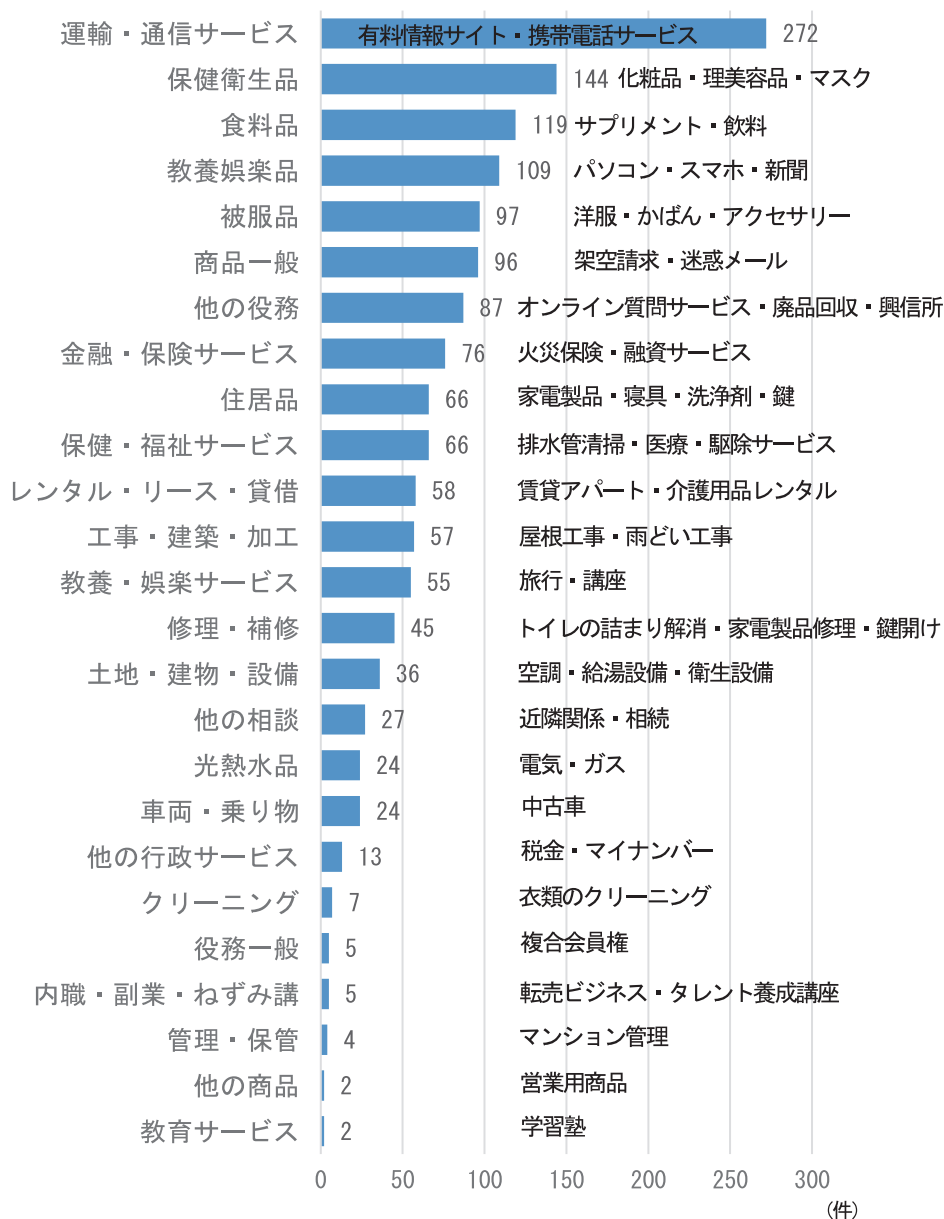
前年度2～3月から始まった新型コロナウイルス感染症関連の相談は年間で126件ありました。日常生活の様々な場面で「コロナ」の影響がみられた一年でした。

年度当初は、解約に関する相談が多く、航空券や結婚式場、スポーツクラブ、ヨガスタジオ、子どもの塾など、キャンセル料についてどのように考えたらよいかの相談でした。

その後はマスクやパルスオキシメーターに関する相談が多く寄せられました。マスクが品薄で購入できない、通常より高額で売られている、通信販売で購入したが届かない、などの相談がある一方、品薄が一段落した後は海外から注文した覚えのないマスクが届いた、というケースも複数ありました。

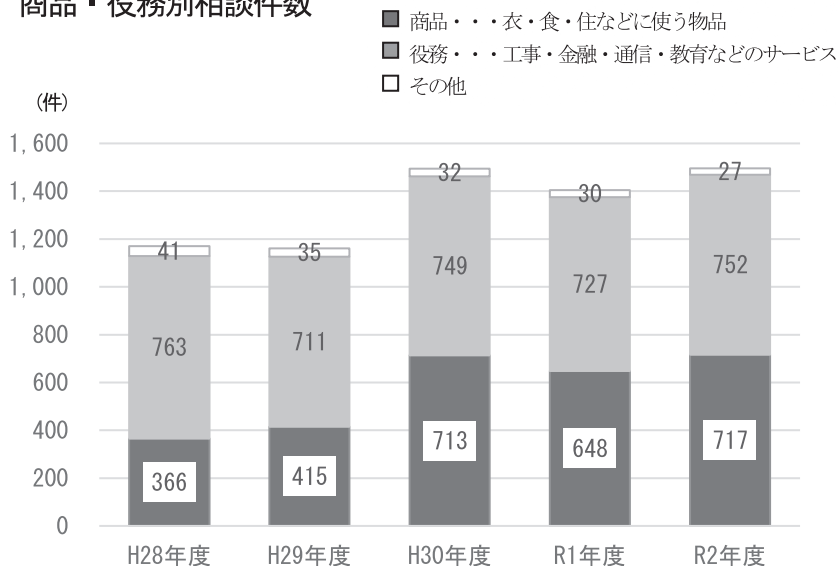
他にも、特別給付金についてや生活が困窮しているなど生活不安についての相談、建設工事や商品の納期が遅れているなど経済活動が停滞したことによる苦情、事業者のコールセンターが縮小されていて繋がらないなど、店舗への新型コロナウイルス感染症対策に関するご意見等も寄せられました。

1 商品・役務分類別相談件数



※グラフ内の商品・サービス名は、代表的な事例を表示しています。

2 商品・役務別相談件数



3 販売購入形態別相談件数

販売方法	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
店舗販売	343	305	276	292	261
訪問販売	137	152	184	157	154
通信販売	411	386	384	471	639
マルチ販売	20	14	14	16	22
電話勧誘販売	54	47	54	53	47
ネガティブ・オプション	2	0	3	0	24
訪問購入	14	14	8	5	14
その他無店舗販売	12	16	11	3	11
不明・無関係	177	227	560	408	324
計	1,170	1,161	1,494	1,405	1,496

4 契約当事者年代別件数

年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	その他不明
件数	40	139	137	175	206	197	203	162	237

1 新型コロナウイルス感染症に関連した相談

Q1

ヨガ教室に通っていたが新型コロナウイルス感染症のこともあり、退会したい。解約金が請求されるのは納得できない。支払わなければならないのか。 (相談者 40代)

A1

解約の条件は利用規約にどのように書かれているかによって決まります。新型コロナウイルス感染症の流行は事業者、消費者双方にとって予期せぬ出来事です。契約時に交わした規約を確認して話し合うこととなります。

同様の相談は、英会話教室やそろばん教室などの子供の習い事や、スポーツジム、整体などでもありました。

Q2

通勤定期を購入して通勤していたが在宅勤務になり不要になった。払い戻ししてほしい。 (相談者 50代)

A2

緊急事態宣言を受けて鉄道会社などが通勤、通学定期の払い戻しの取り扱いについて HP に掲載しています。緊急事態

宣言前に購入していた定期券であること、有効期間が1ヶ月以上残っていること、払い戻しを希望する定期券を使用しないことなどの注意事項があります。これらを確認するよう伝えました。

Q3

通販会社に連絡をしたいが、電話しても新型コロナウイルス感染症対策で電話窓口を閉じている。WEBで問合せるとアナウンスが流れる。どうしたらよいか。（相談者 60代）

A3

相談のあった大手通販会社は、HPの「特定商取引上の表記」に別の電話番号の記載がありました。こちらは通話可能だったため、その番号を案内しました。

**** ひとつ ****

他にも、スーパーやドラッグストア、病院などの日常生活に身近な店舗での新型コロナウイルス感染症対策や、販売員の対応などへのご意見も消費者センターには寄せられました。

2 オンラインで購入した海外航空便が欠航、 返金されない

Q

4ヶ月前に海外 OTA(オンライン旅行業者)から、ロサンゼルス の往復航空券を父名義のクレジットカードで購入した。しかし、新型コロナウイルス感染症の影響で欠航となり、8万円が全額返金されると連絡があったが、数ヶ月経つのにまだ返金されない。OTA にたびたび問合せしているが、航空会社の対応が遅れているとの一点張りで返金がない。航空会社からは「2ヶ月前に返金完了している」との回答があった。(相談者 20 代)

A

新型コロナウイルス感染症の影響で、旅行関係はキャンセル処理に追われていることは確かであると話しました。

当該OTAはスウェーデンの事業者ですが、日本の電話窓口がありました。センターから架電し、航空会社によると2ヶ月前には返金をしたようであると伝えましたが、「ここではその確認はできない」との回答でした。

相談者には、再度 OTA に「航空会社には『〇月〇日に返金処理が完了』と確認済み」と強調したメールを出しておくことと、父親からカード会社に、「返金が約束されているのに返金されないので、調査してほしい」と申し出てもらうよう助言しました。

このような場合は経緯文書が必要になることが多いので、経緯をまとめておくよう伝えました。数日後、相談者から「カード会社に申し出る前に明細を確認すると、8万円の返金を確認できた」との報告がありました。

＊ ＊ひとこと＊ ＊

近年、インターネット上で航空券や旅行パックなどの申込が可能なオンライン旅行取引が広がっています。

今回の相談も申込先が「海外 OTA」でしたが、本拠地が海外のため、日本の旅行業法での定めを遵守する必要はなく、キャンセル・変更などは原則各サイトで定めた規約に沿うことになります。事前に十分、確認をしましょう。

旅行予約サイトを利用する時は、次のことに注意しましょう。

- サイト運営者の基本情報を確認（名称・住所、登録の有無）
- 問合せ体制を確認（問合せ先・時間・言語）
- 契約条件を確認（金額・内訳、支払方法、キャンセル条件）

※詳細は 38 ページ「観光庁／OTA ガイドライン」参照



3 「初回 500 円」で購入したら定期購入だった

Q1

スマホで「初回 500 円」のサプリメントの広告を見て注文した。1ヶ月後、勝手に2回目を送ってきたので返品したいと申し出たが断られた。
(相談者 60代)

A1

通信販売は、事業者が決めた条件を消費者が承諾して申し込む取引です。取引の条件を事業者がわかりやすく表示していれば、その条件で契約が成立します。取引の条件とは、価格や引き渡し時期、返品や解約などです。

この事例では「次回発送の 10 日前までに連絡すれば以後は発送しない」という条件での契約であったため、事業者からは、すでに届いている商品の返品は受けられない、という回答でした。

Q2

定期購入でシャンプーを注文した。契約回数に縛りはなく、次回発送の 10 日前までに連絡すれば初回のみで解約できることが書かれていた。連絡をすると事業者の電話窓口は新型

コロナウイルス感染症の影響で縮小しており、スマホのLINEアプリから手続きをするようにとアナウンスが流れるが、うまく操作ができず解約できない。 (相談者 70代)

A2

消費者センターから、事業者の電話窓口ではなく代表電話に架電し、スマホのLINEアプリが使えない場合の解約の申し出方法について問合せをしました。事業者は、相談者のスマホにSMSで操作方法を送るので手続きをしてほしい、とのことでしたが、それも難しいことを伝え、電話で解約を受け付けてもらえるように依頼をしました。

＊ ＊ひとこと＊ ＊

「お試し」「初回限定」と無料や数百円をうたう商品は、定期購入が条件であることが多くあります。広告を見てすぐに購入ボタンを押すのではなく、契約条件、返品特約などを必ず確認しましょう。

定期購入に関する相談は数年前からありますが、近年急増しています。主な商品は、健康食品や化粧品、保健衛生品などで、その多くがネット通販によるものです。未成年者から高齢者まで幅広い世代から、令和2（2020）年度は100件を超える定期購入の相談が寄せられました。

4 火災保険を使って無料で 家の修理をするという勧誘

Q

「火災保険で自己負担なく家の修理ができる」と電話勧誘があり、来てもらった事業者と保険申請と屋根工事の契約をした。しかし、昨年台風や豪雨による雨漏りで、クロスのシミや剥がれが気になっていたのに、出された見積書には肝心の箇所の修復が入っておらず、急に不安になった。保険内で適切な工事がされるのであれば、このまま依頼したいがどうすればよいか。 (相談者 70代)

A

この相談では、クーリング・オフの期間は過ぎていました。相談者が保険会社に相談すると、「実際に自然災害による雨漏りであれば、一旦取りやめて再度自分で申請したほうがよいのでは」と言われたとのことでした。

このような火災保険の申請とセットで屋根工事を勧誘する事例が増えており、杜撰な工事であったり、保険申請後に他の工務店で工事をしようとする高額な違約金を請求されるなど、トラブルが多いことを情報提供しました。また今回のケースとは違いますが、自宅の老朽化を「自然災害」によるものと、虚偽の理由による申請を勧める場合もあります。虚偽の理由による

保険金の請求は保険金詐欺に該当する恐れもあることを説明しました。

相談者には、まだ保険の申請もしていないので、事業者に解約を申し出て、再度工事を検討する場合は、地元などにある信頼ができる複数の事業者から見積もりを依頼し、検討するよう助言しました。

消費者センターがあっせんに入ることも可能であると提案しましたが、相談者は「保険会社からこのケースでは保険は下りないと言われた」と言って断った、との報告がありました。

****ひとつ****

このような保険を使って無料で家の修理をするという勧誘は、電話や投込みチラシの他、「通りかかったら屋根や雨樋が壊れているのが見えた」と言って訪問して来るケースもあります。

途中でやめたいと思っても、高額(契約金額の 30%など)な違約金がかかることが規約に書かれている場合も多く、本当に必要な工事なのか、慎重に検討することが大切です。

なお、火災保険は台風、暴風、雪害、地震などの自然災害による住宅の損害について補償対象となりますが、自然消耗や経年劣化などは対象外です。

5 パソコン画面にウイルスに感染した
との警告が出た

Q

パソコンを使用中、突然「トロイの木馬に感染した」との警告表示と大音量が響いた。慌てて表示された電話番号に架けると、片言の日本語を話す外国人らしき人物が出て、遠隔操作で駆除する必要があると言われた。代金4万円は、指示されるままコンビニに行き、マルチメディア端末に指定番号を入力した後、レジで現金を支払った。

一旦帰宅したが、更に4万円必要と言われ、電話を繋いだまま再度コンビニに行き、また同じ手順で支払ってしまった。

後で同様の詐欺事例があることを知った。何とか返金してほしい。
(相談者 60代)

A

相談者は、実在する「Microsoft」のロゴが表示されていたため、外国人らしき人物が出て不審には思わなかったとのこと。

レジで受け取ったレシートを確認すると、オンラインサービス事業者の記載があったため、消費者センターから確認したところ、4万円のオンライン上で使えるギフトカードを2回にわたり購入した記録がありました。1回分のコード番号

は既にメールにて配信済でしたが、もう1回分は未送信とのことでした。事情を伝えたところ、未送信分については保留扱いとし、後日返金されることになりました。

*** * ひとつ * ***

同様の被害は全国で多発しており、支払方法として「前払式電子マネーカード」の購入を指定されたという相談が多く寄せられています。

この場合は、カード裏面のコード番号を口頭で伝えるよう指示されますが、「エラーになった」、「番号が確認できない」などを理由に複数回の購入を求められます。

しかし実際には正しく伝わっていることが殆どであり、被害額は高額になりますが、相手は直ぐに自分のアカウントに取り込んで（チャージして）しまうため、返金は難しいのが現状です。

警告と共に電話をかけるよう指示する表示が出ても、絶対に連絡はせずに、そのまま画面を閉じましょう。

警告画面がどうしても閉じない場合は、システムの復元も有効です。38 ページの「IPA 独立行政法人情報処理推進機構」のHPを参考にしてください。

6 スマホのオンライン専用プラン変更で SIMが使えない

Q

スマホで始まったばかりのオンライン専用プランに変更した。SIMが届き、入れ替えたが使えない。チャットで質問しても解決せず、「店舗でSIMを交換してもらうように」と案内された。店舗に用件を伝え予約して出向くと、「新プランは、一切対応できない」と言われた。何とか使えるようにしたい。（相談者 50代）

A

消費者センター専用の通信事業者窓口にお問い合わせると、「ロックの解除ができていないと思われるので、公式サイト『よくある質問』からか、チャットで質問してほしい」との案内があり、相談者に伝えました。しかし、「ロック解除もやったが、改善はしなかった」とのことで、再度通信事業者窓口にお問い合わせると、「そもそも端末の機種が新プランに対応していないことが確認されたので、一旦元に戻して対応できるプランを検討するか、対応機種を購入するかを考えてもらいたい」との回答がありました。

相談者に伝え、「自分でも調べていくうちに対応機種でないことがわかった。他社も含めて新機種の購入を検討している」とのことで、相談は終了としました。

＊ ＊ひとこと＊ ＊

大手通信事業者3社がオンライン専用の格安プランを発表しました。

安さが強調されますが、気を付けなければいけない点もありますので、自分の使い方に合ったプランなのか、慎重に検討しましょう。

【主な特徴】

- キャリアメール(通信事業者のメール)は使えない
- 申込・サポートはオンラインのみ
- 家族割引など各種割引が使えない
- 契約できるのは20歳以上
- 留守番電話が使えない

※ 通信事業者によって異なる場合があります。

このプランは店舗での対応や、カスタマーセンターの電話対応はしておらず、消費者が問題解決する方法は原則チャットのみとなっています。しかし、消費者センターから確認できる場合もありますので、ご相談ください。



7 架空請求、不在連絡の SMS（ショートメッセージサービス）

Q1

実在の大手通販サイト名で「支払いの確認ができない」とのSMS（ショートメッセージサービス）がスマホに届いた。ネット通販を利用したことはあるが、このサイトで買物をしたことはなく、アカウントも持っていない。同様のメールが数回届いたが、どうしたらよいか。（相談者 70代）

A1

実在する事業者名を騙る架空請求メールが多いことを情報提供しました。慌てて連絡をすると個人情報を聞き出され、未納料金があるからと高額な請求をされます。

支払方法としては、コンビニで電子マネーを購入させ、その番号を伝えるように誘導したり、コンビニにあるマルチメディア端末を利用して支払うよう強要されます。これらは現金を渡したのと同じで、取り返すことは困難です。「後で返金するから」などと言われても絶対に戻りません。心当たりのないSMSは無視をして、対応しないよう助言しました。

Q2

スマホに「お荷物をお届けに上がりましたが、不在なので持ち帰りました」とのSMSが届いた。記載のある電話番号にかけてみたが、留守電だった。URLが貼り付けてあったが、そこにはアクセスしていない。宅配業者名の記載はなかった。

(相談者 70代)

A2

記載のURLにアクセスすると偽サイトに誘導され、不正なアプリをインストールした結果、自身のスマホから同じ内容のSMSが多数送信され、身に覚えのない通信料を請求されるケースがあります。

また、フィッシングサイトに誘導され、ID・パスワード、暗証番号、認証コードなどを入力させ、個人情報を利用される被害に繋がることもあります。

相談者には「不在通知」等が届いても、記載されているURLには安易にアクセスしないように、アクセスしても不明のアプリをインストールしたり、ID・パスワードなどを入力しないよう助言しました。

もし不正なアプリをインストールした場合は、スマホを機内モードにしてアンインストールしましょう。また偽サイトにID・パスワードなどを入力したら、すぐ変更しましょう。
※インターネット上のトラブルは38ページIPAのHP参照

8 海外の質問サイトからの請求が続いている

Q

数ヶ月前から毎月4,500円がクレジットカード引落としされており、カード会社に確認すると、海外の質問サイトからの請求だった。

以前1回500円で専門家の回答が得られるというサイトに登録した記憶はある。しかし結局一度も利用しておらず、返金してほしい。
(相談者 60代)

A

当該サイトは、質問分野に精通した専門家との質疑応答サービスを提供しており、本拠地はアメリカにありました。

初めて利用する場合には、7日間500円のトライアルが設けられていますが、定額会員への登録が利用条件となっており、8日目以降は自動的に定額プランに移行します。

解約するには、登録したメールアドレスとパスワードでログインし、会員ページでの手続きが必要でした。

しかし相談者はパスワードを失念していたため、当該サイトに架電し、解約手続きを依頼するよう事業者の電話番号を案内しました。

9 有料会員サービスを解約したい

Q

パソコンは利用しないことにしたため、ネット環境は全て解約した。しかし「大手通販サイト有料会員」という名目で毎月 508 円が引落とされている。ネットは利用していないのに、なぜ請求されるのか。請求を止めてほしい。

(相談者 80 代)

A

請求元と金額から、大手通販サイトの有料会員サービスと思われることを伝えました。これは、請求元であるポータルサイトから買い物をするとポイントが付与されたり、オンライン上で様々な雑誌が読めたりする有料サービスの月会費です。

相談者はプロバイダー契約を解約すると、ネット関連は全て自動的に解約になると思っていたとのことでしたが、契約先が異なる場合は個別の解約が必要なことを案内しました。

相談者はオンライン上での解約ができないため、郵送による専用書面での解約手続きを案内しました。

10 ネット通販で購入した商品が届かない

Q

ネットショップでスニーカーを注文。1週間たっても届かないのでメールで問合せたが、返信がない。サイトの運営者情報に電話番号は書かれておらず、住所をマップアプリで調べると中学校だった。

支払いはクレジットカード決済としたが、まだ利用履歴には上がっていない。今後どうしたらよいか。（相談者 30代）

A

注文確認メールが届いているのに発送の問合せに返信がないこと、住所が正しくないことなどを考えると、詐欺サイトとされます。

クレジットカード番号が悪用される可能性があるため、カード会社に確認し、カード番号の変更をするよう相談者に伝えました。また、クレジットカード会社が調査の上、返金される場合もあります。証拠を添付して申し出ましょう。

* * ひとつ * *

ネット通販で気を付けるポイント

●ネット通販事業者には、代金の支払い時期と方法、商品の引き渡し時期、氏名・名称、住所、電話番号などの表示が義務付けられています。これらを注文確定前に確認しましょう。

「特定商取引法上の表記」で確認することができます。

●返品に関する記載内容を事前に確認しておきましょう。

通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。返品の可否や、条件についてはわかりやすく表示することが義務付けられています。返品特約について表示がない場合は、商品到着後8日以内であれば、送料を負担して返品できます。

●注文した内容、事業者からのメールや注文確定画面は保存しておきましょう。

●商品が届いたら、すぐに中身をチェックし、違っていたり壊れていた場合は、すぐ事業者に連絡しましょう。



11 フリマサイトで購入した商品が届かない

Q

フリマサイトで、アニメキャラクターのフィギュアが当たるくじ券(400円/回)を5万円分購入した。

出品者から、「商品を送るので、送付先住所に間違いがなければ『受取評価』をしてください」と連絡がきた。そこで評価の手続きをしたが、その後商品は届かず出品者と連絡も取れない。

後で「受取評価」は商品受取り後に行うべきだったと知ったが、フリマサイトでの買い物は初めてで、ルールを知らなかった。サイトの運営事務局に返金してほしい旨伝えたが、当事者間で解決するよう言われた。(相談者 20代)

A

多くのフリマサイトではトラブル回避のため、購入者が問題なく商品を受け取ったこと(受取評価)が確認できるまで、サイトが代金を留保しています。

「受取評価」をすると、出品者に代金が支払われるため、購入者は商品に問題がないかを確認した上で評価する必要があります。これらの利用上ルールは、サイト規約に明記されています。

今回は誘導されたとしても、双方が規約違反をしたことにな

るため、サイトのサポートが受けられなかったと思われます。

サイトはあくまでも取引の場の提供をしているに過ぎず、サイト内での取引は個人間売買となります。

基本的には双方での解決が求められるため、規約は必ず確認しましょう。

*** * ひとつ * ***

「新品同様の洋服を出品したのに、シミがあるとクレームを受け、代金が支払われない」などの出品者からの相談や、「高校生の息子が、加熱式タバコを購入していた」など、未成年者の利用に関する相談もあります。

未成年者が利用する場合は、利用方法について、事前に家族間で話し合うことが大切です。

また、手元にはない商品の出品も禁止行為です。相手の話を鵜呑みにせず、規約を見ても分からない場合は、サイトに確認しましょう。



12 無料の排水管点検から高額な高圧洗浄へ

Q

3日前、近所でひとり暮らしの高齢の父宅に、「無料で排水管の点検をする」との電話があり来てもらったそうだ。点検後、排水管が詰まっているので高圧洗浄が必要と言われ、10万円で工事をしてもらい、月末までに現金で支払うことになっているようだ。父は認知症の傾向があり、契約書にはクーリング・オフについて記載されている。作業後でも、クーリング・オフは可能か。

(相談者 50代)

A

訪問販売の場合、8日以内であれば工事後でもクーリング・オフは可能です。期間中に通知を出すよう、書き方・出し方を助言しました。消費者センターから事業者に連絡を入れる前に、契約者本人の意向を確認したいと相談者に伝えたところ、後日電話があり、「父は、せっかく来てもらったのに悪いから、今回は払いたいと言っている」とのことで、本人の気持ちを尊重したいとのことでした。

＊ ＊ひとこと＊ ＊

この相談のように、無料点検という勧誘や低価格を強調したチラシを見て、排水管の清掃やトイレのつまり修理を依頼したところ、高額な費用を請求された、という相談が多く寄せられます。

自分から来訪要請をした場合でも、依頼した作業以外を訪問後に勧められて契約した場合は、訪問販売とみなされクーリング・オフができることもあります。

トイレのつまり修理などでは、慌ててネット検索や、マグネット広告の事業者を呼んでしまいがちですが、作業後に数十万円を請求されるといったケースもあります。

できるだけ複数の事業者から見積もりを取り、作業内容や料金をよく確認しましょう。事前に見積りや出張費用にかかる料金の有無を確認することも大切です。

急を要するトラブルに備え、市のホームページの「指定下水道工事店名簿」などを参考に、安心して依頼できる事業者の情報を日頃から集めておきましょう。

13 賃貸アパートの退去時に清掃代を請求された

Q

10年間居住したアパートを退去したところ、敷金からハウスクリーニング代3万円を差し引くと言われた。そんな話は聞いていないと伝えると、契約書面に記載があると言う。確認すると契約書面に確かに特約として記載はあるが、話は聞いていない。勝手に記載しておいて了承しているというのは問題ではないか。 (相談者 40代)

A

契約時には契約内容、特約について説明して了承を求めるべきであったとはいえませんが、10年以上前の話であり、契約書面に署名している以上、今になって認めないというのは難しいと思われます。

契約書面は後日の争いを防止するために作成するものです。内容を確認し了承できる内容でなければ、契約しない、署名しない、ということも検討するのがよいでしょう。

＊ ＊ひとこと＊ ＊

賃貸借契約の終了時に問題となることが多いのは、「原状回復義務」についてです。

国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」(38 ページ参照)が参考になります。ガイドラインによると、経年変化及び通常損耗による設備の交換、化粧直しなどのリフォーム、ハウスクリーニング代は、貸主が次の入居者を確保する目的で行うためのものであり、貸主が負担すべきとされています。

しかし、借主が汚れやキズをつけた場合、その汚れやキズの箇所を含む一面分までの範囲については、借主負担としてもやむを得ないとされています。(壁紙の張替えは㎡単位が望ましく、畳については原則1枚単位とされています。)

貸主との話し合いによる解決が難しい場合、民事調停や少額訴訟など裁判所での手続があります。多くの調停や裁判では、ガイドラインに沿った話し合いや審理が行われています。



14 高収入を得るノウハウを伝授すると言われ
契約したが…

Q

転職したいと SNS でつぶやいたところ、内職支援会社で働いているという人物から連絡がきた。

しばらくやり取りをした後、カフェで会って話を聞くと、インターネット上での中古品の販売や広告収入で高収入を得て、充実した生活を送っているとのこと。

詳細なノウハウの伝授には110万円かかるとの話だったが、「5人紹介すればペイできる」と言われた。

しかし貯金もないことを伝えると、クレジットカードを2枚作れば払えると言われ、指示通りに作って支払った。

その後、マニュアルの配信を受け、招待されたオンラインサロンでも数回話を聞いたが、実際に儲かっている仲間を見たことはなく不安になった。

契約書はメールで受取済みだが解約、返金してほしい。

(相談者 20代)

A

メールで届いた契約書を確認すると、相談者を個人事業主とする契約になっていました。

しかし、事業経験のない若者をカフェに呼び出し勧誘して

いる点や、紹介料の支払いを示唆している点などから、消費者契約であり、クーリング・オフ可能な旨を記載した書面の交付が必要と思われました。

そこで事業者宛てに、書面不交付によるクーリング・オフ通知を、カード会社宛てには請求の保留を依頼する抗弁書を発送するよう助言しました。

またカード会社と事業者の間に位置する決済代行会社宛てに、経緯書を発送してもらいました。

事業者は、「あくまでも事業者間契約であり、クーリング・オフ制度は適用できない。顧問弁護士に相談する」とのことでしたが、交渉を重ねた結果、全額返金されることになりました。

＊ ＊ひとこと＊ ＊

ネット上には「毎日数分のLINE 副業で50万円!」、「不労所得ランキング」など、簡単に儲かるかのような広告やまとめサイトがあふれています。

しかし、簡単に確実に儲かる話などあり得ません。

「まずは支払いが必要」または「人を紹介すれば報酬を払う」などの話が出てきた場合は、慎重になるべきです。

また、支払いのために消費者金融業者からの借入れを示唆される場合もあります。カード会社には、加盟店管理義務があるため、解決に繋がる場合も多いのに対し、消費者金融業者からの借入れにはそれがないため注意が必要です。

15 「電気代が安くなる」との訪問を受けた

Q

昨夜、事業者が突然来訪し、「電気代が安くなるプランに変更しないか」と言われた。

私は集合住宅に住んでいるが、居住する建物で一括契約をしたかのような言い方だったので、変更した方がよいのかと思ひ依頼した。

担当者は、私のスマホからの手続きになると言い、申込画面を出してくれたので個人情報などを入力した。

後日、名刺しか貰っておらず、契約書面もない事が不安になった。改めてスマホのアクセス履歴を確認すると、名刺に書かれた事業者名とは異なる事業者のサイトに申込んでおり、しかも電気とガスのセット契約になっていた。

少なくともガスの申込みをしたつもりはなく解約したい。

(相談者 20代)

A

訪問販売に当たるため、事業者はクーリング・オフが可能である旨を記載した契約書面を交付する必要があります。またクーリング・オフは、書面の交付を受けた日を起算日として8日間となりますが、書面不交付の場合はいつでも解約可

能であることを伝えました。

名刺と実際の申込先が異なるのは、勧誘員が代理店であるためであることを伝えました。

センターから実際の契約先である電力会社に確認したところ、仮申込みの段階であることが分かりました。そこで、代理店による勧誘の経緯と問題点を伝え、申込みの取消しを依頼しました。

****ひとつこと****

電気とガスの小売りが自由化され、多くの事業者が参入するようになり、契約プランも複雑になっています。

例えば、「安くなる条件として、契約期間の縛りがあることが後で分かった」など、勧誘時の説明不足が考えられる相談や、「検針票を見せたところ、勝手に契約変更されていた」など、明らかに問題と思われる相談もあります。

検針票には、顧客番号や供給地点特定番号など、契約変更に必要な個人情報に記載されています。電話勧誘や、訪問販売で個人情報を聞かれても、直ぐに伝えるのは避けましょう。

電力・ガス取引監視等委員会では、電力やガス取引に関する相談窓口（03-3501-5725）を設けています。同委員会のHPにはトラブル事例も紹介されていますので参考にしてください。

16 サプリメントの優良誤認表示

Q

娘が痩身効果をうたうサプリメントをネット通販で購入している。大げさな広告で騙されていると思うので取り締まってほしい。
(相談者 50代)

A

商品の表示・広告を規制しているのは「景品表示法」という法律です。この法律では、客観的事実と異なり、実際よりも著しく優良と誤認させる表示や、実際よりも価格など取引条件が著しく有利と誤認させる表示を禁止しています。

優良誤認表示にあたるのではないかと思った場合は、消費者庁 HP の「景品表示法違反被疑情報提供フォーム」から情報提供することができます。

＊ ＊ひとこと＊ ＊

「景品表示法」では広告内容の専門技術的な資料を事業者だけが持っている場合、消費者庁が事業者に合理的根拠資料を提出するように要求ができ、提出されない場合は優良誤認表示と扱うことができるという制度があります（不実証広告規制）。

17 機能性を表示できる食品

Q

高齢の親が「骨粗しょう症」「認知症」などの老化現象を心配し、さまざまな健康食品を購入している。食品に老化予防効果を表示できるのか。 (相談者 50代)

A

健康食品とは健康に良いことをアピールした食品のことを指しますが、国の制度に基づき機能性を表示できる保健機能食品（特定保健用食品(トクホ)、栄養機能食品、機能性表示食品）と、機能性を表示できない一般食品があります。

錠剤やカプセルなどもありますが、医薬品ではなく食品です。一般的になじみが薄い素材を使っていたり、特定の成分が濃縮されて使われていることもあるため、過剰摂取には注意が必要です。

- 特定保健用食品（トクホ）：消費者庁が許可しているマークが付けられている食品
- 栄養機能食品：ビタミンやミネラルなどの栄養成分を一定基準量含む食品
- 機能性表示食品：事業者の責任において科学的根拠に基づいた情報を消費者庁に届け出がある食品

18 注文した覚えがない商品が届いた

Q

注文していないマスクが自分宛てに届いた。住所氏名は正しく書かれているが全く心当たりはない。請求書等は同封されていないがどうしたらよいか。 (相談者 70代)

A

注文していない（契約に基づかない）商品が届いたとき、可能であれば受け取り拒否をします。しかし、気付かずに開封してしまったなどの場合は拒否ができませんので、特定商取引法に規定されているネガティブオプション（送り付け商法）の考え方で対応します。

商品を受け取ってから 14 日間は保管し、その後は処分することができるという法律です。14 日間は保管しておくよう助言しました。

★令和3（2021）年7月6日以降、法律改正により一方的に送り付けられた商品は、直ちに処分可能になりました。

19 10代の娘が有料動画サイトを契約していた

Q

高校生の娘がコロナ禍で休校中だった半年ほど前、勝手に親のカードを使い有料動画サイトの申し込みをしていた。月2,700円の引き落としが続いている。(相談者 40代)

A

申し込みから1ヶ月以内は無料で利用できるサービスで、本人は解約したつもりだったようですが、手続きが終了しておらず有料に移行したままでした。未成年者が親権者の同意を得ずに行ったおこづかいの範囲を超える契約は、取り消すことができます。本人または親権者から事業者に取消を申し出るよう助言し、後日返金されました。

****ひとつと****

民法改正により、令和4(2022)年4月1日から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。成人になったばかりの18歳・19歳はトラブルに巻き込まれるおそれがあります。勧誘や契約などは慎重に検討し、対応しましょう。

相談・問合せ機関電話番号

消費生活 全般	東京都消費生活総合センター	03-3235-1155 (月～土 9時～17時)
	全国消費生活相談員協会「週末電話相談」	03-5614-0189 (土・日 10時～16時 ※正午～13時を除く)
	消費者ホットライン (ナビダイヤル)	188
	国民生活センター「お昼の消費生活相談」	03-3446-0999 (平日 11時～13時)
	景品不当景品類及び不当表示防止法 (消費者庁)	03-3507-8800
法律全般	法テラス・サポートダイヤル	0570-078-374
	法律相談センター (弁護士会)	0570-200-050
金融	金融サービス利用者相談室 (金融庁)	0570-016-811
	全国銀行協会相談室	0570-017-109
	生命保険相談所 (生命保険協会)	03-3286-2648
	そんぽADRセンター (日本損害保険協会)	0570-022-808
住生活	住まいるダイヤル	0570-016-100
通信販売	通販110番 (日本通信販売協会)	03-5651-1122
食生活	消費者の部屋 (農林水産省)	03-3591-6529
	旅行	日本旅行業協会消費者相談室
健康	全国旅行業協会東京都支部	03-5210-2500
	患者の声相談窓口 (東京都医療安全支援センター)	03-5320-4435 ※病院対象
労働	患者の声相談窓口 (多摩小平保健所医療安全支援センター)	042-450-3222 ※診療所など対象
	東京都労働相談情報センター	0570-00-6110

お役立ちリンク集

✳ 消費者庁(<http://www.caa.go.jp/>)

被害防止・救済、製品の安全情報や事故情報・注意喚起のお知らせなど、最新の情報が確認できます。リコール情報については「関連サイト」内のリンクから確認できます。

✳ (独)国民生活センター(<http://www.kokusen.go.jp/>)

「消費者基本法」に基づき、国や全国の消費生活センター等と連携して、消費者問題における中核的機関としての役割を果たしています。

「注目情報」内の「見守り情報」では、高齢者・障がい者・子どものトラブル防止に役立つ情報が、イラスト付きで分かりやすく紹介されています。

✳ 東京くらし WEB (<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>)

東京都の消費生活総合サイトです。架空請求や誇大広告など、悪質な事業者について、オンライン上で通報できる「悪質事業者通報サイト」があります。

✳ IPA独立行政法人情報処理推進機構(<http://www.ipa.go.jp/>)

サイト内の「情報セキュリティ」をクリックすると、ワンクリック請求の手口や、システムの復元方法について確認できます。

✳ 観光庁(<http://www.mlit.go.jp/kankocho/>)

旅行取引に関する情報を収集できます。オンライン上での旅行取引に関する適切な表示のあり方については「OTA ガイドライン」から確認できます。

「旅行業法」や旅行業者との取引(キャンセルなど)について定めた「標準旅行業約款」についても確認できます。

✳ 「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」

賃貸住宅の原状回復の費用負担などについて、妥当と考えられる一般的な基準をガイドラインとしてまとめたものです。国土交通省のHPから確認できますが、上記のワードから直接検索した方が簡単に確認できます。

クーリング・オフ制度

この制度は、訪問販売などで消費者が不意打ちの勧誘で契約してしまったときなどに、書面（はがきなど）で期間内に通知すれば無条件で契約解除できる制度です。

○解除通知は出した日（発信日）が証明できる方法で

郵便局から特定記録郵便などで、販売店の代表者宛てに発信します。クレジットカード払いの場合はクレジットカード会社宛に出します。

○期間内に発信

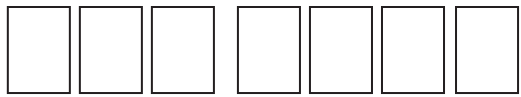
クーリング・オフできる期間は、法律によって決められています。訪問販売、電話勧誘販売などでは契約書面を受け取ってから8日間（同じ曜日まで）です。連鎖販売や業務提供誘引販売では20日間です。期間内に事業者が届かなくても書面を発信すれば有効です。

○クーリング・オフできない場合

- ・法律に規定のない取引、たとえば通信販売、店舗販売などにはこの規定はありません。
- ・適用除外の取引として、自動車、電気、都市ガス、葬儀などがあります。3,000円未満の現金取引も適用除外です。

※右ページのクーリング・オフの通知（契約解除通知）のはがきは切り取ってお使いいただけます（切手を貼って投函してください）。

切手を
貼って
ください



令和3年版 消費生活相談事例集

令和3(2021)年9月発行

編集・発行 西東京市生活文化スポーツ部協働コミュニティ課

西東京市消費者センター

〒188-8666 西東京市南町五丁目6番13号

電話 042-420-2821 FAX 042-420-2893

契約解除通知

- 契約日 年 月 日
- 販売会社住所
- 販売社名（販売員名）
- 商品名と金額

上記契約を解除します。

支払済みの 円を至急返金願います。

商品は早急にお引き取りください。

年 月 日

契約者 住所

氏名

※注

必ずはがきの両面のコピーを取り、特定記録郵便などで郵便局から出しましょう。

切り取ってクーリング・オフのはがきとして使用できます。



消費者センターにご相談ください。

専門資格を持つ相談員が、問題解決のお手伝いや適切なアドバイスを行っています。疑問や不信を感じたときなどは、お早めにご相談ください。費用はかかりません。

西東京市役所田無第二庁舎5階（電話予約制）

電話：042 - 462 - 1100（相談専用）

相談受付：月曜日～金曜日 午前10時～正午・午後1時～4時（祝・12/29～1/3除く）