

# 消費生活相談事例集

2024



消費者トラブルに気をつけて



 北区消費生活センター



# 北区消費生活センター

北区消費生活センターは、北区が設置する公的機関です。  
北区在住・在勤・在学の方のご相談を無料でお受けします。

## 【消費生活相談】

消費者と事業者の間の契約トラブルや、悪質商法の被害、商品・サービスに関する苦情、食品や製品による事故などの消費生活に関するご相談に、消費生活相談員が、助言、事業者とのあっせん、情報提供など、問題解決に向けての支援をします。

また、多重債務（借金）相談もお受けしています。

相談電話： 03（5390）1142

相談時間： 9:30～16:00 \*土日、祝日、年末年始を除く

## 【消費生活相談出張講座】

10名以上のグループが希望する区内集会所等に伺い、悪質商法の手口や、契約に必要な知識などをわかりやすくお話しします。

費用無料 希望日の1ヶ月前までにお申しください。

申込電話： 03（5390）1239

※Webサイトからもお申込みいただけます。

[https://www.city.kita.tokyo.jp/sangyoshinko/shohi/koshi\\_haken.html](https://www.city.kita.tokyo.jp/sangyoshinko/shohi/koshi_haken.html)



## 【メールマガジン『消費生活情報』】

最新の相談情報や、イベントのご案内など、消費生活に役立つ情報を配信しています。

配信回数： 毎月2回（1日、15日）

※登録ページアドレス

<https://plus.sugumail.com/usr/kita-city/home>

携帯電話の方は、右記QRコードからご登録できます。



# 目次

◇クーリング・オフ（契約解除）制度◇	……………2
◇北区消費生活センターで受けた相談から◇	
●無料施術サービス付き 脱毛エステ業者の倒産トラブル	……………4
●必ず儲かるとFXや暗号資産の投資を 勧めるSNSにご用心！	……………6
●紅ショウガ入りの総菜を買って食べたら、 アナフィラキシーを発症した！	……………8
●新手の詐欺、ネットショッピング代金を 〇〇ペイで返金するという業者に注意！	……………10
●勧誘メールが大量に来るようになった。 個人情報が出たのか。	……………12
●保険会社から書面が届いた。 契約した覚えがないので不安。	……………14
◇架空請求・不当請求◇	……………16
◇消費生活相談統計◇	……………17

## ◇クーリング・オフ(契約解除)制度◇

《クーリング・オフとは?》 訪問販売等で、「いったん申込みしたけれど、よく考えたら必要なかった」というとき、一定期間内であれば、違約金の請求などを受けることなく、消費者から一方的に申込を撤回または契約を解除できる制度です。

### 主なクーリング・オフ制度

取引内容	期間
訪問販売・キャッチセールス・アポイントメントセールス等	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供（エステ、外国語会話教室等）	8日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	20日間
業務提供誘引販売取引（いわゆる内職・モニター商法）	20日間
訪問購入（訪問買取り）	8日間

※期間は契約書をもらった日を含めて数えます。

※勧誘や契約書などに問題がある場合は、期間を過ぎても解約できる場合があるので、あきらめる前に一度、消費生活センターにご相談下さい。

「クーリング・オフ（Cooling Off）」とは、頭を冷やすことを指します。消費者に、頭を冷やして冷静に考え直すための時間を与えるのが、クーリング・オフ制度です。

この制度は、突然業者側から勧誘されて冷静に判断できないまま契約をしてしまいがちな販売方法や、仕組みが非常に複雑ですぐに契約の内容を理解することが難しい取引に対して設けられています。

ただし、店舗での買い物や、通信販売※ は対象外です。

※通信販売は、返品可否や条件について必ず広告に表示するよう定められており、その表示がない場合、商品の引き渡しを受けた日から8日以内であれば、消費者が送料を負担して返品することができます。

《クーリング・オフの手続き方法》 クーリング・オフによる契約の解除は口頭や電話だと、「言った/言わない」「聞いた/聞いていない」という争いとなってしまいう場合もあります。証拠を残すため、必ず書面（ハガキ可）または電磁的記録で通知してください。

①必ずハガキ（文書）または電磁的記録で通知する。

②控えとしてハガキの表と裏のコピーをとり、発信日を証明するため郵便局から「特定記録郵便」で送る。

※送り先は販売会社、クレジット契約の場合は販売会社と信販会社です。

③電磁的記録の場合、通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存しておく。

④関係書類は、5年間保存する。

う ら

契約解除通知


契約年月日 ○年○月○日  
商品名 ○○○○  
契約金額 ○○○円  
販売会社 ○○株式会社  
担当者 ○○氏

上記日付の契約を解除します

○年○月○日

住所 東京都北区○○町○-○  
氏名 ○○ ○○

おもて



○○  
○○  
○○様

○○株式会社  
代表取締役

東京都○○区○○町○○

## 無料施術サービス付き 脱毛エステ業者の倒産トラブル

### 相談内容

「全身脱毛エステ・期間無制限で受けられます」という広告を見て、サロンに出向きました。「1年間4回の施術を受けられ、5回目以降は無料施術が期間無制限で受けられます。代金40万円は高いように見えても、生涯にわたり無料施術が受けられるので割安です。」と勧誘され、分割払いのクレジット契約を利用して契約しました。4回の施術を受け、5回目を予約しようとしたら、なかなか予約が取れず、先日、その業者が倒産したことを知りました。クレジット会社への支払いは続けるしかないのでしょうか。

(相談者:20歳 女性)

### 解決内容

脱毛エステ業者は裁判所の破産決定を受けたため、今後の無料施術を受けることができません。クレジット会社は、「有料施術4回分を受けたのだから代金は全額支払ってほしい」と主張します。消費生活センターでは、期間無制限の無料施術が受けられることをセットで契約したのに、それが実施できないのだから今後の支払いを停止して下さいと交渉していますが、この業者のトラブルが大量に発生しているため、明確な結論が出ていません。

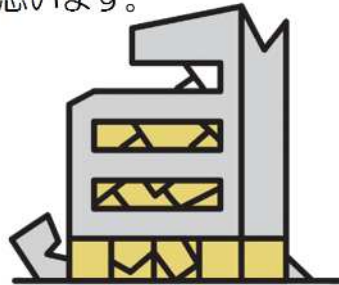
## 相談員からのアドバイス

最近、脱毛エステ業者の倒産が相次いでおり、契約者数が数万人という大手の倒産もあります。いずれも有料の脱毛施術の後に無料施術を受けられる仕組みが特徴です。「無料施術サービス付き」の意味と危険性を考えてみましょう。

医師ではないエステティックサロンでの脱毛施術は、毛根（毛乳頭）を破壊するような医療行為の処置は許されません。脱毛エステの施術は、数か月すると再び生え代わってきますから、脱毛状態を維持するには脱毛施術をずっと続ける必要があります。つまり、5回目以降の施術の継続も事業者の契約上の義務ですから、「有料部分が終わったから全額請求する」というエステ業者やクレジット会社の言い分は、特定商取引法に定めた解約清算ルールを歪めるものです。

むしろ、5回目以降も施術を継続する義務があるのに、4回目まで有料、5回目以降無料と書き分ける契約書面の記載は、5回目以降の契約責任を免れようとする不当な記載であり、契約書面の記載不備であるという考え方もあります。

消費者の皆さんには、「無料施術サービス付き脱毛」という契約条件は、脱毛エステの効果が継続できると誤解させる危険な契約だということを理解してほしいと思います。





## 必ず儲かるとFXや暗号資産の投資を 勧めるSNSにご用心！

### 相談内容

SNS投稿に「いいね」を送ってきた人と無料メッセージアプリを通して親しくなりました。その人はSNSに簡単に儲かると投資体験談を投稿していました。指導料無料、100万円以上の利益が出たら1割の指導料を払ってもらうとのメッセージを見て申し込みましたが、なかなか儲かりません。FX自動売買アプリを40万円で購入すれば儲かると言われ、契約。フリマサイトでスマートフォンを購入したことにしてクレジットカードで支払うよう指示されましたが、利益は上がりず、さらに上のランクを勧められ、同様に50万円を払いましたが、全く儲かりません。

(相談者:20代 女性)

### 解決内容

フリマサイトにセンターからクレジット決済について確認したところ、「当サイト以外で交渉・成立した取引のために当サイトを利用することは規約で禁止している・決済の取消交渉の助力はできない。相手方と交渉してほしい」との回答でした。クレジットカード会社も「規約違反では請求停止には応じられない」との回答でした。相手の電話番号がわからないため、消費生活セン

ターでこれ以上対応できないことを説明し、弁護士研究会を紹介しました。

## 相談員からのアドバイス

SNSで簡単に儲かるとの投資体験を投稿したり、SNSで知り合いになった後に言葉巧みに投資に勧誘するケースが増えています。SNSは記載されている内容のみで相手の本名も連絡先も知ることができません。日本国内で金融商品の取引業を行おうとするものは金融商品取引業の登録が必要です。しかし、FXや暗号資産の取引業者は海外の事業者の場合もあり、実態も不明で金融取引業の登録の有無も確認できません。

投資用のアプリをインストールするよう勧められることが多く、アプリ上では多額の利益が出ています。しかし、出金しようとしても出金できないとのトラブルが発生しています。さらに、手数料、税金がかかると様々な理由をつけてお金を要求されています。匿名性の高いインターネット情報の「絶対もうかる」などのセールストークをうのみにせず、海外の業者との取引に伴うリスクを理解し、無登録の業者との契約は行わないようにしましょう。



## 紅ショウガ入りの総菜を買って食べたら、 アナフィラキシーを発症した！

### 相談内容

勤務先近くのコンビニで昼食用に紅ショウガ入りの総菜を購入して食べたら、夕方から腹痛と吐き気がし、症状が治まらず救急車を呼びました。入院し点滴治療を受け、翌日には治って退院しました。以前、赤い色のアルコールを飲んでアナフィラキシー（重篤なアレルギー症状）を発症しましたが、紅ショウガにこの飲料と同じ色素が添加物として含まれていたことが後で分かりました。成分表示はありましたが、見落としていました。もっと分かりやすい表示にするか、この色素の使用を止めてほしいです。

（相談者：40代 女性）

### 解決内容

紅ショウガに使われていた色素は食品添加物として国に認められている成分でしたが、過去に消費者庁から、この色素によるアレルギーについて注意喚起が公表されていました。この色素を使用した食品の摂取によりアナフィラキシーを発症した事例が論文等で複数報告されていたからです。これらの情報を消費生活センターからコンビニのお客さま相談室に伝えたところ、社内で検討がされ、今後はこの色素を使わない商品に切り替えていくと約束されたため、相談者も納得しました。

## 相談員からのアドバイス

消費者に販売される全ての食品には、食品表示法により食品表示が義務付けられており、消費者が食品を購入する時に食品の内容を正しく理解し、選択し、摂取する際の安全性を確保するための情報源となります。

パック詰め等で販売される加工食品には、原材料名とは区別し、使用した全ての添加物を原則物質名で表示することになっています。

添加物とは、保存料、甘味料、着色料、香料など、食品の製造過程または食品の加工・保存の目的で使用されるもので、国の食品安全委員会による安全性の評価を受ける等し、厚生労働大臣の指定を受けたもの以外は使用できません。

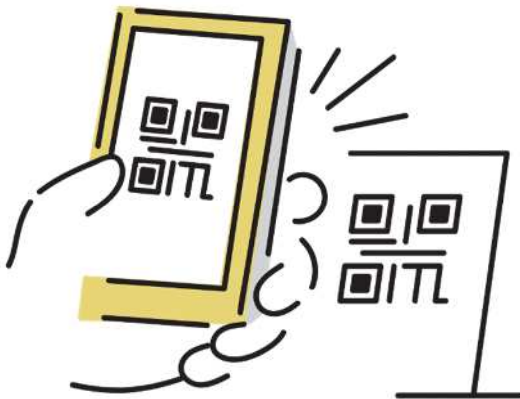
ところが、安全なはずの食品添加物であっても、事例のような事故の原因となる場合があります。アレルギーは個人の体質によるもので、重篤な症状を引き起こすこともあるため、購入時には表示を十分確認する必要があります。万が一事故が起きた場合は販売者、製造者や、消費生活センター、保健所に報告しましょう。



## 新手の詐欺、ネットショッピング代金を 〇〇ペイで返金するという業者に注意！

### 相談内容

ネット通販で 8000 円と格安でパソコンを売っていたので申し込みました。受注メールが届き、振込先を知らせてきたので、個人名義の口座で不思議に思いましたが、格安だったので欲しい気持ちがあり、すぐに代金を振り込みました。数日後、商品が欠品したというメールが届き、代金を返金するからメッセージアプリで連絡を取りたい、〇〇ペイで返金したいと連絡がきました。〇〇ペイアプリを使っていなかったのに、振込みで返金してほしいとメールをしましたが、〇〇ペイでしか返金できないと返事がきました。業者の電話番号へかけても通じません。振り込みで返金してほしいです。 (相談者：50代 女性)



## 相談員からのアドバイス

ネット通販で「商品が欠品したので決済アプリで返金します」という同様のケースの相談が増えています。消費者は返金してもらえろと思いき、言われるがままメッセージアプリでやり取りし、決済アプリの情報を送り、返金されるどころか「送金」してしまったという新卒の詐欺の可能性であることを説明しました。「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑い、これ以上相手の指示には従わないよう助言しました。

### 《その他の手口とアドバイス》

詐欺サイトの被害に遭ったという相談は後を絶ちません。他にもSNS上の広告で「有名デパートの閉店セール」をうたい、ブランド品が破格の値段で売られている偽通販サイトに誘導され、申し込んだ商品が代引き配達で届き、開けてみたら偽物だったというケースがあります。

トラブルの入り口はSNS上の広告で、大幅に値引きされている、日本語の文章がおかしい、販売業者の名称、所在地、連絡先の記載がなく、連絡方法はメールアドレスだけ、表示されていても虚偽や無関係の場合もあります。少しでも怪しいと思ったら取引をしないことです。ネット通販の場合、実店舗と違い、ひとたびトラブルになってしまうと電話やメール等の手段でしか連絡が取れず、連絡が取れなくなると解決は困難になります。

## 勧誘メールが大量に来るようになった。 個人情報 leaked のか。

### 相談内容

事例 1 最近、不動産屋から家を売らないかというメールや手紙が届くようになりました。家を売るつもりはありません。自分の個人情報がどこかに漏れているのでしょうか。

(相談者:50代 男性)

事例 2 今月から中古車売却に関する大量のメールが届くようになりました。自分の個人情報が中古車販売会社に漏れているようです。

(相談者:40代 女性)

### 相談員からのアドバイス

上記2つの事例では、相談者の知らない会社から突然家や車を売らないかというメールが届くようになりました。どこからか個人情報が漏れたのではないかと心配の相談でした。

どちらの相談者も自分の個人情報を他の人にさらすような行動はしていないようでした。相談者の迷惑メールの原因を消費生活センターでは特定することはできません。

しかし、上記のような案内が急に届くようになる一例として以下のようなことがあります。

●不動産の場合、業者がその土地を買いたいと思ったとき、土地の登記を調べて土地の持ち主の連絡先を確認し、手紙等で営業をかけてくることがあります。

●ネットの無料査定サイトでは、詳しい個人情報を入れることなく簡単に家や車の価格を査定できます。詳しい個人情報は必要ありませんがメールアドレスや電話番号の登録が必要です。無料であること、詳しい個人情報の入力がなく欲しい情報がもらえることで気軽に利用する方が多いです。サイト側は消費者が利用してくれることで、車や家の査定に興味がある人のメールアドレスや電話番号が手に入ることとなります。査定サイトに記入した情報は「関連会社の営業に使用します」などの利用内容が明記してあれば、記入した人のメールアドレスや電話番号を関連会社の人々が営業に利用することができます。手に入れた連絡先で連絡をしてきた結果、事例のような状態になると考えられます。

相談者に以上のようなケース事例について説明し、気軽に無料査定サイトや占いサイトなどを使用することにより、迷惑電話や迷惑メールが来るようになることがあることを伝えました。

ほんの少しの個人情報も第三者に出したくないのであれば、このようなサイトは利用しない方が良くと助言しました。





## 保険会社から書面が届いた。 契約した覚えがないので不安。

### 相談内容

契約した覚えのない保険会社から複数回書面が届いていたが放置していました。先日、保険会社に電話して「契約した覚えはない」と言ったら今までとは違う書面が届きました。自分は高齢の一人暮らしで、最近、物忘れが増えていると感じています。財布の中に複数枚のクレジットカード、ETCカード、スーパーの有料会員カード等が入っていて、財布はいつもパンパンですが使っているカードは一枚だけです。解約した方が良いとは思っていますが解約の仕方が分からなくて困っています。知人から消費生活センターへの相談を勧められました。（相談者：70代 男性）

### 解決内容

相談者が持参した書面は医療保険の解約申請書でした。相談者は判断力が低下していると思われたので、消費生活センターから保険会社に電話をして、事情を説明した上で契約を特定しました。相談者は1年前、代理店で医療保険を契約し支払方法はカード払い、年払いになっているとのことでした。相談者に説明しましたが覚えていませんでした。相談者は解約を希望したので、本人から解約希望と保険会社に伝えてもらって電話での解約に応じてもらいました。

## 相談員からのアドバイス

日本は高齢化が進み、一人暮らしの高齢者も増加の一途をたどっています。消費生活センターには「解約したいけど事業者に電話が繋がらない」「解約しようと電話したけど自動音声の流れ途中で分からなくなり困っている」「解約したいけど解約の仕方が分からない」「耳が遠くて電話で解約できない」等の高齢者からの相談が増えています。クレジットカードは便利ですが管理できないカードを放置していると紛失に気づくのが遅れ、悪用されトラブルに巻き込まれることもあります。また、カードを利用していないのに毎年年会費だけ口座から引きとされていたという相談も入ります。上記の相談では、相談者とカードを一枚、一枚チェックして本当に必要なカードだけを残し、使っていないクレジットカード、ETCカード、スーパーの有料会員カード、ネットバンクのカードの解約のお手伝いをしました。契約者本人に来所してもらえればこのような解約のお手伝いもできますので解約できなくて困った際は一人で悩まず消費生活センターに相談しましょう。



## ◇ 架空請求・不当請求 ◇

### ○ 架空請求

携帯電話のSMS（ショートメッセージサービス：電話番号を用いたメール）などに、「サイト利用料金」等という名目で請求があったが、利用した覚えがない・・・というときは、請求している相手へ連絡をしないようにしましょう。「最終通告」「今日中に連絡しないと法的措置をとる」などと不安をあおる文面で送られてきますが、連絡をすると電話番号等の個人情報を伝えてしまったり、お金を要求されたりしてしまいます。

不特定多数に根拠なく同じメールを送りつけている可能性があります。身に覚えがない請求があったら、相手に連絡をしないで、様子を見ましょう。

————— 宅配業者を装った SMS —————

最近、宅配業者を装った「不在通知」の偽 SMS が増えてきています。宅配業者から「不在通知」の SMS が届いても、記載されている URL に安易にアクセスしないようにしましょう。

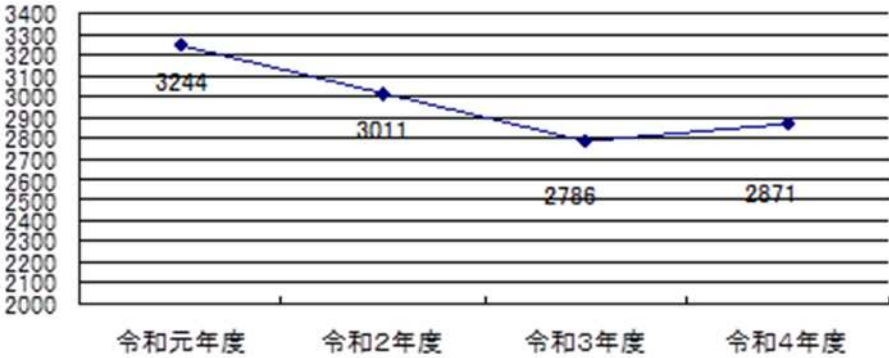
### ○ 不当請求（ワンクリック請求）

無料アダルトサイトなどでクリックするうちに、意に反して高額な料金を請求されるといったトラブルがあります。

クリックしたとしても住所、名前、年齢など個人を特定する情報が相手に伝わることはありません。逆に取り消そうとして業者に連絡すると、個人情報を相手に伝えることになりかねません。連絡しないで様子を見ましょう。

# ◇ 消費生活相談統計 ◇

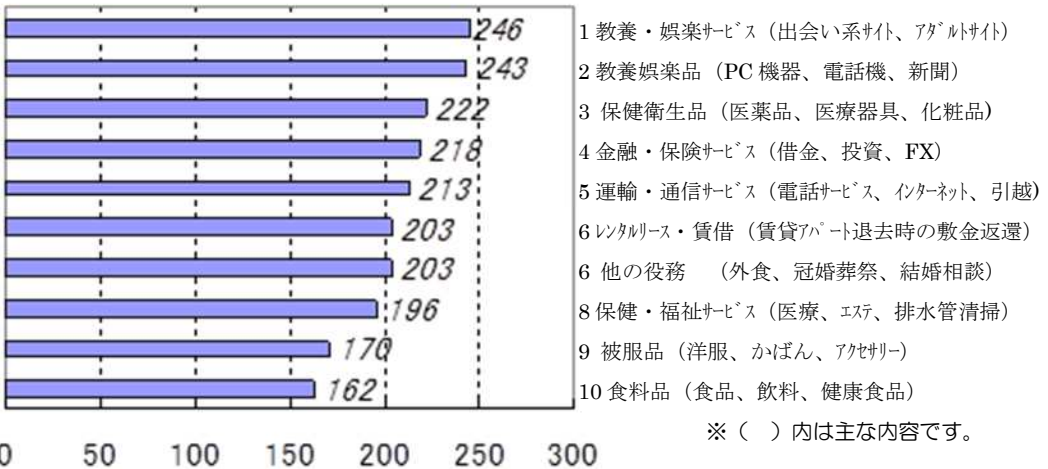
## ①相談受付件数



## ②相談者年代（令和4年度）

年代	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明
割合	2%	11%	13%	13%	15%	12%	26%	8%

## ③相談件数の多い商品・サービス（令和4年度）



## ◆消費生活相談◆

お買い物などの契約トラブル、悪質商法、製品事故など、消費者トラブルで困ったときはご相談ください。

ご相談は  
無料です



## ◆多重債務相談◆

多重債務(借金)でお困りの方は、一人で悩まずご相談ください。借金問題は、弁護士などの専門家の支援を受けることで解決できます。消費生活センターでは、借金の状況などを詳しく聞き取ってアドバイスし、弁護士などの専門家に引き継ぎます。

# 北区消費生活センター

相談専用電話：03(5390)1142

受付：月曜日～金曜日

(祝日、年末年始を除く)

午前9時30分～午後4時

土・日、祝日は消費者ホットライン

☎188(局番なし)へお電話ください。

消費生活相談事例集 2023

令和6年3月発行

発行 東京都北区地域振興部産業振興課消費生活センター

東京都北区王子 1-11-1 北とびあ 11 階

電話 03(5390)1239

刊行物登録番号

5-3-055