

# 消費生活相談事例集 2022



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ます。

費用無料 希望日の1ヶ月前までにお申込ください。

申込電話： 03（5390）1239

## 【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◇	
●クレジット契約の支払明細書が届かない ～クレジットの書面の電子化に留意～	……………4
●突然、クレジットカード会社から 覚えのない高額な請求を受けた！	……………6
●強引な勧誘で次々に高額な契約を させられたヒゲ脱毛を解約したい	……………8
●未成年者が初回 980 円の脱毛剤を注文したら 定期購入だった。解約できずに高額に！	……………10
●SNS で知り合った人から勧められた 自動売買ツールの契約	……………12
●突然の訪問でリフォーム工事を 契約したがやめたい	……………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・オフは「ハガキ」で》 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、必ずハガキで通知してください。

- ①必ずハガキ（文書）で通知する。
- ②控えとしてハガキの表と裏のコピーをとる。
- ③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。
- 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

	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]
○○株式会社 代表取締役 ○○○様	東京都○○区○○町○-○

## クレジット契約の支払明細書が届かない ～クレジットの書面の電子化に留意～

### 相談内容

インターネットのショッピングモールでクレジット利用契約（利用限度額 10 万円、支払月額 1 万円のリボルビング払い）を設定しました。数回使用していますが、毎月送ってくるはずの支払明細書が届かないので、現在の残高が分かりません。クレジット会社に連絡したところ、「この契約は支払明細書は発行しません。当社のウェブサイトのマイアカウントにアクセスして確認して下さい。」と言われました。利用者が支払明細書の発行を希望しても応じなくてよいのでしょうか。（相談者：20 代 女性）

### 解決内容

リボルビング払いと分割払いのクレジット利用契約は、法律改正により 2021 年 4 月からルールの変更があったため、まずは消費生活センターからクレジット会社に連絡して、相談者がどのような契約条件かを確認しました。相談者のクレジット利用契約は、カードを発行しないでオンライン上だけの利用とする「オンライン完結型」クレジットでした。相談者にメールを確認してもらったところ、クレジット会社からメールが届いていましたが広告メールだと思って開かなかったそうです。相談者には、この利用契約では支払明細書の発行は請求できないことを説明し、今後

は毎月のメールを必ず見てマイアカウントにアクセスして確認  
するようアドバイスしました。クレジット会社には、利用者に対  
し支払明細書に代わる通知が電子メールで届くことをもっと分  
かりやすく表示・説明するよう要請しました。

### 相談員からのアドバイス

リボルビング払いや分割払いのクレジット利用契約は、従来は、  
毎月の利用明細を原則として書面で発行すること、利用者の事前  
の承諾がある場合に限り電子メールで良いというルールでした。  
割賦販売法の改正により 2021 年4月以降の契約は、次のよう  
に書面の電子化が進められました。

(1)「カード発行型」クレジットは、原則としてメールで利用明  
細を通知すれば良いが、利用者から請求がある場合に限り利用明  
細書を発行するとして、原則と例外を逆にしました。

(2)「オンライン完結型」クレジットは、メールでの通知で足り、  
利用者が利用明細書を請求することができないことになりました。  
自分でメールを見たりマイアカウントを確認するほかありま  
せん。

さらに気を付けなければいけないことは、毎月の支払いが滞納  
状態になったとき、クレジット会社から「20 日以内に支払わな  
ければ残金一括請求とする」という催告書を書面で送付するこ  
とが原則ですが、「オンライン完結型」クレジットの場合はこれもメ  
ールで通知すればよいことになったことです。催告書が届かなく  
て気付かないうちに残金一括払いの請求を受けたり、クレジット  
の利用停止にもなりかねません。

## 突然、クレジットカード会社から 覚えのない高額な請求を受けた！

### 相談内容

突然、クレジットカード会社から覚えのない30万円の請求を受けました。もう1社契約しているクレジットカード会社にも確認したところ、このカードでも10万円が利用されていることがわかりました。両方ともインターネットの大手サイトで利用されているそうです。カードは手元にあり、紛失したことはありません。高齢世帯であり、インターネットは利用できないため、スマートフォンもインターネットを利用できないようにしています。勝手にカードを利用する家族もいません。支払わなければならないのでしょうか。（相談者：70代 女性）

### 解決内容

消費生活センターからカード会社に連絡し、不正利用の申し出があったことを伝え、調査を依頼しました。調査の結果、1社の請求は海外で不正利用されたことがわかり、請求はキャンセルされました。もう1社からは「このインターネットの大手サイトはカード会社の調査に回答せず、直接に利用者から申し出を受け、回答している。自身で申し出てほしい」と連絡がありました。こ



の大手サイトとの連絡方法はインターネットのみのため、ネットの申し出窓口に利用者の親族から不正の申し出をするよう助言しました。一部の請求がキャンセルされ、残りの請求分はカード会社に引き続き対応を求めました。その結果、残りの請求分を不正利用として全額請求が取り下げられました。

## 相談員からのアドバイス

最近、サイバー攻撃による個人情報の漏洩がたびたび公表されています。また、有名百貨店や量販店を名乗り「あなたのカードを不審者が使っている」と電話があり、続いて銀行協会や金融庁を名乗り、カード情報を聞き出そうとする不審な電話もあります。カード情報を不正に利用し、高額な買物をされる恐れがあります。絶対にカード情報を教えないでください。

不正利用に気づかないままに放置しておくとも被害額が増えてしまいます。カードの利用明細は必ず毎月確認してください。カード会社から覚えのない請求が来たら、すぐにカード会社に電話し、カードの利用停止と不正利用の申し出をしてください。なお、家族がカードを利用しているケースもあるので、家族にも確認してください。困った時はすぐに消費生活センターにご相談ください。



## 強引な勧誘で次々に高額な契約をさせられた ヒゲ脱毛を解約したい

### 相談内容

ヒゲが濃いことがコンプレックスで、インターネットで探したエステサロンに 500 円の体験を申込みました。体験後、担当者 と半個室に入り、期間 2 年、施術本数 7200 本、契約金額 50 万円のコースを勧められました。高額なので考えたいと伝えたのに、今日でないとこんな安いコースは契約できない、2 ヶ月以内に効果が出る、等と言って契約するまで帰らせてもらえませんでした。仕方なく契約に応じ、50 万円はサロンの自社クレジットを利用して分割払いすることにしました。

その後、施術に通ってもなかなかヒゲが薄くならないため新たなコースを勧められ、半年の間に 5 回、計 80 万円の追加契約をさせられました。サロンの自社クレジットで足りない分は自分のクレジットカードのリボ払いにしました。痛みを我慢して施術を受け続けたのに半年以上経っても効果が感じられません。9 カ月後に解約したいと申し出たら、返金できるのは 13 万円だけと言われ、毎月 5 万円の分割払いが今後 2 年以上続くことが分かりました。納得できません。(相談者 20 代 男性)

### 解決内容

相談者はサロン担当者の強引な勧誘や、説明されたような効果が無いことに納得できず、契約金額全額の取消を求めました。消

費生活センターが間に入り、サロンに勧誘方法の問題点を指摘し何度も交渉しました。その結果、サロンの自社クレジットについては既払分 18 万円以外の請求放棄、クレジットカードについては既払分も含め全額取消となり、相談者の希望がほぼ通り今後の支払いが一切不要になりました。

## 相談員からのアドバイス

ここ 1, 2 年で男性向けエステの相談が増え、特にヒゲ脱毛のトラブルが急増しています。エステサービスは特定商取引法の規制を受け、期間が 1 カ月を超え、かつ契約金額が 5 万円を超える場合はクーリング・オフができ、中途解約の場合の精算ルールも定められています（クリニックの医療脱毛等も対象となります）。しかし事例のように長期間の分割払いにすると、契約期間内の解約であっても提供済み役務（事例では施術本数）の程度によっては返金が無く支払いだけが残るケースがあります。

施術の効果は人によってまちまちであるため、「2 ヶ月以内に効果がでる」といった説明はそもそも問題です。「今日だけ割引」などと急がされても安易に契約せず、施術内容や契約条件、クレジットの分割払の期間などについて契約書面で十分確認しましょう。契約後であっても納得できないことがあればすぐに消費生活センターに相談してください。

## 未成年者が初回 980 円の脱毛剤を注文したら定期購入だった。解約できずに高額に！

### 相談内容

スマホのネット広告に脱毛剤が初回試し 980 円とあったので、親に内緒で注文しました。商品が届き、コンビニで 980 円を支払いました。使用しましたが期待したほど効果がありませんでした。また商品が届き、今度は 1 万円の請求書が同封されていました。初回だけ注文したつもりだったので販売業者へ連絡したら、5 回受取が約束とのこと、仕方なく 5 回まで受け取り、代金も支払いました。また商品が届き、販売店へ連絡したら、次回発送予定日の 10 日前までに連絡がないと発送するとのこと、最終的に 7 回届きました。未使用分を返品したいです。（相談者：10 代男性）

### 解決内容

相談者は未成年で、親に内緒で申し込んだというので、販売店へ「親の同意を得ずに契約をしたので未成年者取消します」と申し出るよう助言しました。販売店は未成年者取消に応じ、相談者は未使用分を返品し、支払済み代金の返金を受けました。

## 相談員からのアドバイス

ネットの広告には初回お試し 980 円を大きく目立つように、2 回目以降は代金が高額になり、「5 回受取のお約束です」という文字は小さく記載されています。契約内容を確認せずに初回お試しの格安価格に惹かれ申し込むと縛りのある定期購入だったというトラブルは後を絶ちません。ネット通販の場合クーリング・オフはできないので、契約内容をしっかり確認し、申込最終確認画面で総額、解約ルールなどをしっかり確認しましょう。縛りはなくても解約方法が電話受付のみ、その電話が混雑しつながらず、解約方法をより複雑にし、解約困難なケースもあります。

この相談者の場合は未成年者取消ができましたが、親に同意を得ている場合やお小遣いの範囲、成年者だと嘘をついた場合などは未成年者取り消しできません。広告や申込最終確認画面で総額が分かりにくいなど販売業者に問題があれば、交渉の余地もありますので消費生活センターに相談してください。

《未成年者は注意が必要！》

2022 年 4 月 1 日から民法改正により、成年年齢が 20 歳から 18 歳に引き下げられ、18 歳以降にした契約は未成年者取消が出来ません。そのため成年になったばかりの若者は悪質業者に狙われ、消費者被害が増えると懸念されています。

## SNS で知り合った人から勧められた 自動売買ツールの契約

### 相談内容

マッチングアプリで知り合った人と必ず儲かるFX投資自動売買ツールの契約をして70万円指定口座に入金しました。増えたお金を運用口座から出金できず、約束が違います。知り合った人とは連絡が取れなくなっています。無料通話アプリしか連絡方法は知りません。(相談者：40代 男性)

無在庫転売で何もしないで儲かる自動売買ツールをSNSで知り合った人に勧められました。喫茶店で販売員を紹介されて契約しましたが、違法行為だと言うし家族が反対するのでやめたいです。無料通話アプリの連絡先しか知りません。(相談者：40代 女性)

### 相談員からのアドバイス

コロナの影響もあり、在宅で稼げる副業や簡単に稼げる投資の契約に興味を持つ方が多くなり、同時にトラブルが発生しています。何もしないで必ず儲かる方法はありません。インターネット通信販売で契約した場合は、クーリング・オフの適用はありません

ん。喫茶店など営業所以外の場所での契約は多くの場合クーリング・オフが適用できます。しかし、前述の事例のようにインターネット上で知り合った人との契約で契約書をもっていない、もらっていても連絡先の記載がないケースがあります。

解約・返金の申し出先がわからないと返金の意思表示もできません。インターネットで知り合った人と契約する場合、契約前に、何かトラブルがあった際に連絡が取れることを確認しましょう。また、契約書などで契約内容の詳細を確認しましょう。会社名や担当者の名前や住所、電話番号がわからない人とは契約してはいけません。正しい契約相手がわからないとトラブルの際に交渉ができません。

売り手が法人ではなく個人名である場合も増えてきました。法人でないので特定商取引（クーリング・オフなどを定めている法律）は関係ないという売り手も多いです。反復継続して販売している場合は、個人であっても事業者の扱いになり、特定商取引法の適用を受けます。

困った時には消費生活センターに相談しましょう。



## 突然の訪問でリフォーム工事を 契約したがやめたい

### 相談内容

2週間前、「リフォームのアンケートがまだ提出されていません」と突然訪問があり、マンションの管理組合の関係事業者と思い込みました。「マンション内で複数の人が契約されたので安くできます」と言われ、コンロと換気扇のリフォーム工事を勧められるまま契約しました。業者はとても感じが良く、信用していました。マンション内の友人に契約の話をしたところ、管理組合と関係ない業者と分かり驚きました。工事は10日後の予定です。契約書面にはクーリング・オフの記載がありますが期間は過ぎてしまいました。信用できないので工事をやめたいです。（相談者：70代 女性）

### 解決内容

消費生活センターで契約書面を確認したところ、赤字・赤枠でクーリング・オフについての記載がありました。しかし、コンロと換気扇については、メーカー名の記載のみで型番の記載はありませんでした。そのため、書面不交付となりクーリング・オフの主張が可能でした。すぐに、相談員が事業者に電話をかけ、契約



者本人から「やめたい」と電話越しに伝えてもらいました。その後、クーリング・オフ通知を出し、無事解約できました。



### 相談員からのアドバイス

訪問販売では、突然訪れた販売員の巧みなセールストークを鵜呑みにして、いわれるまま契約してしまったために、トラブルに巻き込まれてしまうことがあります。そこで、特定商取引法では、訪問販売等、法律で定めた6類型（※P2参照）の契約において、販売業者等に一定の事項を記載した契約書を交付するよう義務付けています。この契約書が法定書面といわれるものです。この法定書面の記載事項に不備がある場合や、重要な事項が記載されていない書面が交付された場合は、再度不備のない法定書面が交付されるまでクーリング・オフの期間は進行しないものとし、いつでもクーリング・オフができます。今回の相談では、重要な事項とされている商品の型番の記載がなく、法定書面に不備がありました。法定書面の記載事項に不備がある場合、クーリング・オフの1日目が始まらないので、契約日から8日間を経過してもクーリング・オフできることとなります。消費生活センターで契約書面等を確認することにより解決に至るケースもあります。迷ったら一人で悩まず、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には、相手に連絡をしないで、様子をみましょう。

————— 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。

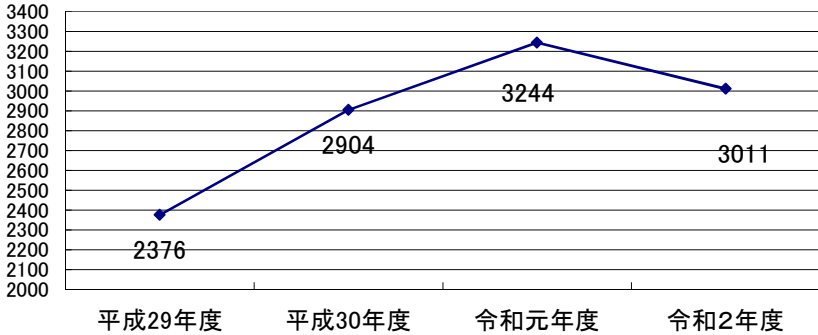
### ○不当請求（ワンクリック請求）

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ないので絶対にやめましょう。

◇ 消費生活相談統計 ◇

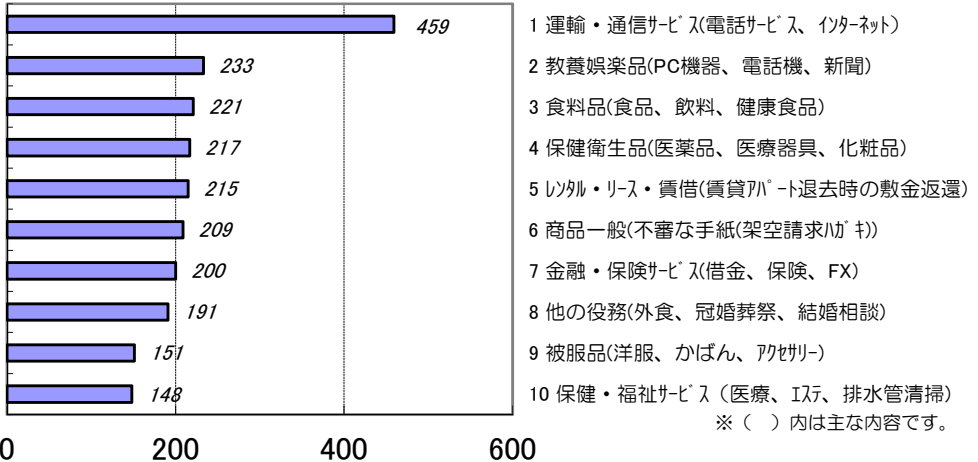
①相談受付件数



②相談者年代（令和2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%	12%	13%	14%	15%	12%	24%	8%

③相談件数の多い商品・サービス（令和2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。

## ◆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～金曜日

(土日、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 2022

令和4年3月発行

刊行物登録番号

3-1-144

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