


消費生活相談事例集 2021

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://service.sugumail.com/kita/member/>

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◇	
●家庭教師派遣契約をキャンセルしたい	……………4
●高齢の母の家に多量のワインが届いた！ クーリング・オフしたい	……………6
●契約した賃貸マンションを 入居前に解約したい	……………8
●スマホで副業をしたいと登録したら 有料の出会い系サイトだった！	……………10
●注文した覚えのない荷物が届いた	……………12
●急増中！トイレの修理トラブルにご注意！	……………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になります。
- 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

	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								
○○○様	東京都○○区○○町○-○								
代表取締役	○○株式会社								

家庭教師派遣契約をキャンセルしたい

相談内容

家庭教師派遣業者から電話があり、オンラインでの家庭教師の指導の提案がありました。新型コロナウイルス感染症の心配もあり、中学生の息子もオンラインでの指導に惹かれたので、契約することにしました。契約書面はネットで送信され、画面上にサインをし、契約が成立しました。家庭教師の指導料が月3万円で3年間の契約であり、3年分の教材費が50万円もすることに、後で気付きました。契約日から既に2週間経っています。契約のキャンセルはできないでしょうか。(相談者：40代 女性 契約金額：108万円 既払金額：0円)

解決内容

相談者は、オンライン上の契約だったため、詳細な契約内容を確認できていなかったようです。契約書面の交付義務は、オンライン上の電子データではなく紙の書面で交付することになっているので、契約から日数が経過していますが、契約解除ができることを説明し、クーリング・オフの通知書の書き方、出し方を指導しました。クーリング・オフの葉書が到着後、業者から電話があり、「消費生活センターから、書面不交付であるからクーリング・オフができると言われた」旨を伝えました。

4か月経過後、突然、裁判所から「支払い督促」が届きました。督促の内容は、家庭教師派遣ではなく、教材費50万円の未払いに対する請求でした。異議申立書の書き方を指導し、単なる教材の購入ではなく、家庭教師派遣と教材のセット契約であること、紙の書面が交付されていないのでクーリング・オフができることを記載し、特定商取引法の解説文の抜粋のコピーを添付し、裁判所に提出しました。4週間後、裁判所から、業者が訴えを取り下げた旨の通知が届きました。



相談員からのアドバイス

特定継続的役務提供契約（英会話教室、エステ、家庭教師派遣などで、契約期間が2か月を超え、5万円を超えるもの）は、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフができます。契約書面の不交付や不備の場合は、8日を過ぎていてもクーリング・オフができると解釈されています。

しかし、業者がスムーズにクーリング・オフを受け入れないケースもありますので、早めに消費生活センターへ相談して下さい。きちんとした契約書面を受け取った後8日を過ぎると、クーリング・オフはできませんが、まだ受けていないサービスや未使用の商品については、中途解約できる場合があります。但し、一定額の違約金の負担が必要です。長期間に亘る契約をする場合には、慎重な検討が必要です。

高齢の母の家に多量のワインが届いた！ クーリング・オフしたい

相談内容

一人暮らしの高齢の母の家に、多量のワイン(12本入り2箱)が届いていました。定期的に母の家に行っていますが、以前にはありませんでした。母によれば「夜間に何度も電話があり、ワインを勧められた。皆が帰省した時に飲めばよいと思い、申し込んだ。こんなにたくさん送ってくるとは思わなかった。」と語っています。ワインは2日前に代引きで届き、母は既に3万5000円を支払っています。母は電話をかけてきた会社についてよくわからないようです。クーリング・オフできるでしょうか。(契約者：90代 女性 契約金額3万5000円)

解決内容

相談者と契約当事者から申し込み時の状況を聞き取りました。契約者の手元には代引きの領収書、納品書しかなく、クーリング・オフの記載のある契約書面はありませんでした。契約当事者が契約した電話勧誘販売では8日間のクーリング・オフ期間が設けられています。クーリング・オフ通知を発信が証明できる方法(特定記録郵便等)で送り、商品の引き取りと代金の返金を求めるよう助言しました。

後日、商品は引き取られ、代金も無事に返金されました。

相談員からのアドバイス

独居高齢者の方のトラブルとして「多量の健康食品が届いた」、「化粧品代を支払ったはずなのに弁護士から督促状が届いた」などのご相談が寄せられています。

消費者が一方的に申込みの撤回や契約解除をできる制度として、クーリング・オフ（P.2参照）があります。今回の電話勧誘はクーリング・オフできるものですが、通信販売で自ら申し込んだ場合はクーリング・オフできません。

契約者が勧誘時の状況、申し込み自体を覚えていない場合は、手元にある書面、契約者の周辺の方からの勧誘時の状況の聞き取りが必要となります。契約についての判断力が不十分と思われる場合は、消費生活センターから判断力不十分者契約として解約交渉を行うこともあります。トラブル発生後に時間が経つほど、勧誘時、契約時の状況は不明な点が多く、解決を難しくします。

支援が必要な独居高齢者がいつも通りの日常生活を続けていくために、定期的に見守りを行い、必要に応じて消費生活センターにご相談ください。

契約した賃貸マンションを入居前に解約したい

相談内容

賃貸マンションを探し、不動産会社の店舗で物件を紹介され、内覧もしました。家賃は6万5000円と安く、敷金、礼金も0円でしたが、入居前殺菌・消毒費、室内清掃費、火災保険料、保証会社委託料、24時間緊急対応サービス料、前家賃、仲介手数料を含む初期費用が25万5000円と高額だったため、少し考えたいと伝えました。担当者は今日契約しないと家賃も上がる、仲介手数料は無料にすると強引だったので、しぶしぶ契約に応じ、内金として3万円を支払いました。後で後悔し、翌日解約を申し出ましたが、初期費用は全て支払ってもらえと言われ困っています。(相談者 20代 男性 契約金額 25万5000円)

解決内容

相談者に不動産会社と貸主に解約通知書を送ってもらい、消費生活センターから不動産会社に問い合わせました。担当者が契約を急がせたこと、初期費用の大部分はまだ発生していないこと、契約書に貸主の署名・捺印がされているのか不明であること等の問題点を伝えて交渉した結果、相談者が内金3万円を放棄することで解約できました。

相談員からのアドバイス

民法上、契約は貸主と借主双方の合意で成立し、必ずしも「契約書の作成」は契約成立の要件ではありません。しかし、実際取引では後日のトラブルを避けるため、契約書を交わすのが一般的です。

賃貸借の契約の場には貸主が立ち会わず、契約書への記名・捺印が遅れることがあります。仮に契約書に貸主の記名・捺印がされていないとしても、貸主が賃貸することを承諾しており、借主が重要事項の説明を受けた上で、契約時の初期費用を支払い、あるいは鍵の引渡しを受けている場合は、契約は成立していると考えられます。

契約成立後の解約は、中途解約の特約の予告期間分（一般的には1か月分）の賃料を支払うことで解約が可能です。それ以外の費用、火災保険料、保証会社委託料、敷金等は入居しないのであれば、原則免除されることとなります。但し、不動産会社に支払う仲介手数料は、契約が成立したことへの成功報酬であるため免除されません。くれぐれも契約は慎重に行いましょう。

スマホで副業をしたいと登録したら 有料の出会い系サイトだった！

相談内容

収入が減り在宅ワークをしたいと思っていたところ、SNSの広告「スマホ副業」に興味を持ち、副業紹介サイトに登録しました。早速メールが届き、メールの相手から「癒しの場がほしい、相談に乗ってほしい、多額の報酬を支払う」と言われました。数回相談に乗り、報酬を受け取るために相手とメールアドレスの交換をする必要があり、そのために3000円をカード決済しました。その後も何かと理由を付けて、様々な名目で請求され合計50万円位カード決済や振り込みをしました。結局メールアドレスの交換はできず、報酬はもらえませんでした。返金されるでしょうか。（相談者：20代 女性）

解決内容

相談者へカード会社に支払停止の抗弁書（※）を送付するよう助言しました。カード会社は一旦請求を保留してくれたので、消費生活センターから間に入っている決済代行業者に連絡し、後日サイト業者から全額返金すると回答をもらいました。カード決済分は取り消しされ、振り込み分は相談者口座に返金されました。

(※) 支払停止の抗弁書 購入した商品やサービスなどに問題がある際に、代金請求の支払停止を申し出るための書類



相談員からのアドバイス

コロナ禍で収入が減り、在宅で副業を希望する人が増える中、同様の相談が増加しています。消費者は副業紹介サイトだと思っていますが、知らず知らずのうちに有料の出会い系サイトに誘導されて登録してしまいます。実際には収入は得られず、多額のサイト利用料を払わされます。簡単に儲かる副業など転がっておらず、「自宅で簡単に稼げる」、「話を聞いてくれるだけで報酬を払う」などうまい話は鵜呑みにせず、途中で金銭を要求してきた場合は冷静になり、例え少額でも絶対に払わないでください。コンビニのプリペイド型電子マネーギフトカードで支払うよう誘導するケースもあります。今回の事例はカード決済した部分が多かったため運よく全額返金されましたが、振り込んだ場合はサイト業者らとの交渉が難航し、全額返金されないケースがほとんどです。しかしあきらめずに消費生活センターに相談してください。

注文した覚えのない荷物が届いた

相談内容

自分宛てに宅配便が届きました。箱にいつも利用している大手通販会社のロゴが入っています。自分が頼んだものはすべて届いており、他に注文した覚えがありません。どう対処したら良いでしょうか。（相談者：50代 女性）

解決内容

発送伝票には記号ばかりでどの店から何が送られてきたかが分かりませんでした。消費生活センターから通販会社に問い合わせたところ、ギフトだとわかりました。契約者から相談者に連絡するよう依頼してくれることになりました。お子様から送られたものでした。

相談員からのアドバイス

最近身に覚えのない荷物が届いたという相談があります。しかし、状況により対処方法が変わるので心配な人は消費生活センターに相談してください。契約が成立していると商品を受け取らなくても解約にはなりません。無視して放っておくと返品できなく

なる場合があります。送り先本人の確認なしに代引配達を家族が受け取るとトラブル時の返金請求が難しい場合があります。

《よくある事例》

- 第三者から送られたもの
- 第三者が勝手に申し込んだもの
- 通信販売等で購入申し込みをしていた
- 事業者が間違えて送ってきた
- 電話勧誘がきっかけで送られている
- 送りつけ商法（ネガティブオプション）

《確認・対応方法の例》

- 自分が契約しているか否かはネット通販の場合は購入（注文）履歴を確認する
- 購入先（差出人）に電話をして、届いた商品がなぜ送られてきたか確認する
- 頻繁に贈り物を送ってくれる人がいれば自分でその人に問い合わせる
- 電話勧誘の場合クーリング・オフができる
- 送りつけ商法はそのまま様子をみて2週間後に処分できる

それぞれの事例で対処方法が変わります。対処方法が分からない時はなるべく早く消費生活センターに相談しましょう。

急増中！トイレの修理トラブルにご注意！

相談内容

賃貸アパートのトイレが詰まりネットの広告で 24 時間対応、トイレ修理 950 円～とうたう業者に電話しました。業者はトイレで高圧ポンプを試した後に便器を外さないと直らない、放置すると貸主から 70 万円以上請求されると不安をあまり、便器を外した後に床下排水管内の作業として、通貫作業 10 万円、異物粉碎 10 万円と値段を提示しながら作業を進め最終的には 30 万円請求されました。カードで払うというと、現金なら 20 万円にすると言われたので貸金業者で借金して払いました。貸主に相談すると、勝手に業者を呼んで修理しては困る、修理代は高過ぎるといわれました。(相談者：20 代 男性)

解決内容

契約書面にはクーリング・オフの記載があり契約の経緯を記載したクーリング・オフ通知を出してもらいあっせん交渉を始めました。業者は来訪要請(※)でクーリング・オフ適用除外、作業ごとに金額を提示し了承を得て作業を進めている、高額との主張は認められないと反論して来ました。粘り強く交渉した結果5万円返金されました。

(※) 来訪要請 (修理のために) 自宅に来てほしいと依頼すること



相談員からのアドバイス

トイレが詰まり慌ててネットの検索で見つけた業者に修理依頼し、広告の値段とかけ離れた高額な請求をされたという相談が急増しています。トイレが詰まるなど緊急の場合は慌てて修理業者に連絡してしまいがちですが、詰まりの原因が汚物とトイレットペーパーだけの場合、市販のラバーカップを使うと詰まりはほぼ直るといわれています。業者を呼ぶ前に一度試してみましょう。

業者に依頼するときは、東京都指定給水装置工事業者名簿 (<https://www.waterworks.metro.tokyo.lg.jp/kurashi/shitei/ichiran.html>) を参考に複数社から見積もりを取って、作業内容や料金をよく確認しましょう。事前に出張や見積もりに掛かる料金の有無を確認することも大切です。賃貸住宅に住んでいる場合は管理会社や貸主に相談しましょう。急を要するトラブルに備え、安心して依頼できる業者の情報を日頃から集めておきましょう。水漏れの場合は、自宅の止水栓の位置と締め方を確認しておくといでしょう。

自分が依頼して自宅に来てもらった場合でも作業内容によってはクーリング・オフできる場合があります。トラブルにあった場合は諦めないで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。

————— ハガキによる架空請求 —————

最近、ハガキでの架空請求が増えてきています。メールと同様に、身に覚えがない相手に連絡をしないようにしましょう。
身に覚えがない請求は相手に連絡をしないようにしましょう。

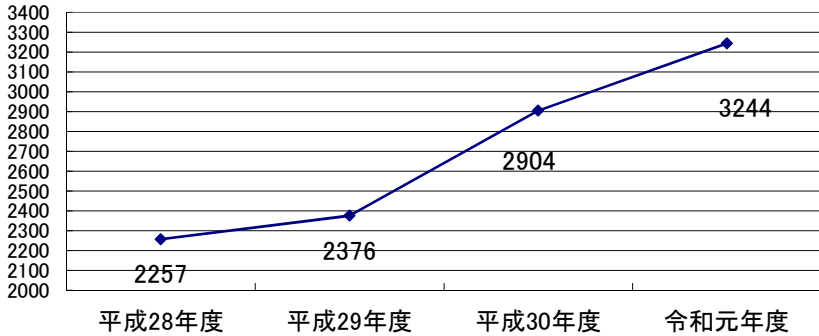
○不当請求（ワンクリック請求）

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 ◇

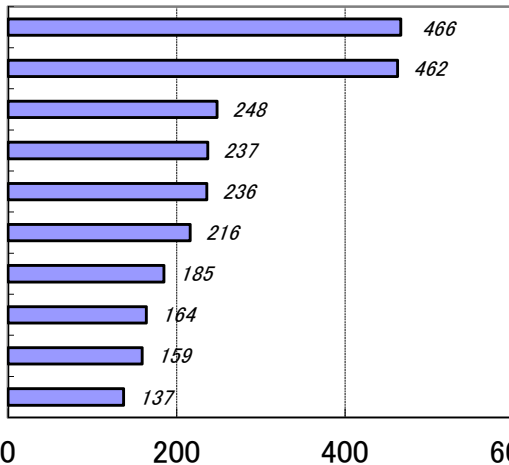
①相談受付件数



②相談者年代（令和元年度）

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%	9%	11%	13%	14%	15%	30%	6%

③相談件数の多い商品・サービス（令和元年度）



- 1 商品一般（不審な手紙（架空請求カギ））
- 2 運輸・通信サービス（電話サービス、インターネット）
- 3 金融・保険サービス（借金、保険、FX）
- 4 いわゆる・リース・貸借（賃貸アパート退去時の敷金返還）
- 5 食料品（食品、飲料、健康食品）
- 6 教養娯楽品（PC機器、電話機、新聞）
- 7 他の役務（外食、冠婚葬祭、結婚相談）
- 8 保健衛生品（医薬品、医療用具、化粧品）
- 9 保険・福祉サービス（医療、エステ、排水管清掃）
- 10 教養・娯楽サービス（旅行、教室、コンサート）

※（ ）内は主な内容です。

◆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 2021

令和3年3月発行

刊行物登録番号

2-1-154

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