

消費生活相談事例集

2023



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ヶ月前までにお申込ください。

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



【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◇	
●格安航空券は	
搭乗便変更もキャンセルもできない？	……………4
●洗顔料1本を申し込んだつもりが	
6本届き、定期購入と言われた！	……………6
●無料お試し期間に解約したはずなのに	
サブスクアプリの利用料を請求された！	……………8
●「お宅の屋根が壊れているので無料点検します」という	
訪問業者と屋根工事を契約したが止めたい……………	10
●身に覚えのない継続的な請求	……………12
●通い放題の脱毛エステを契約したが倒産した。	
ローンを支払いたくない。	……………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

	<input type="text"/>
○○ ○○ ○○ ○○ 様	○○株式会社 代表取締役
	東京都○○区○○町○○○

格安航空券は 搭乗便変更もキャンセルもできない？

相談内容

格安航空会社の Web サイトで格安航空券を申し込みました。成田・沖縄間を5月5日出発・5月11日帰着の予定で2名分往復3万1200円、特に復路は一番安いタイプが選択できました。数日後に注文画面を見たところ、発着の日付が5月8日発・9日着と入力ミスをしていることに気づきました。往路は、変更手数料3300円で搭乗日を変更してもらえましたが、復路は、格安タイプのため搭乗便の変更はできず、キャンセルしても代金は全く返金されない（ポイントでの還元もない）と言われました。搭乗日までまだ日数があるのに全く返金されないのは納得ができません。

(相談者：30代 女性)

解決内容



格安航空券を購入した Web サイトの規約を確認したところ、5月5日のチケットと11日のチケットでは割引率が異なり、キャンセルの可否やキャンセル手数料の定めが区別して明記されていました。申込確認画面でもキャンセルに関する注意書きが掲載されていたようです。搭乗日まで日数があるとしても、返金されない取り扱いはやむをえないというほかありません。

相談員からのアドバイス

新型コロナウイルス感染拡大の影響で、旅行会社の対面販売窓口やコールセンターが減少し、オンライン予約のほうが手数料もかからず主流になっています。対面販売や電話予約であれば、解約制限やキャンセル料などの注意事項を言葉で説明してもらえますが、オンライン予約では自分で記載事項をチェックしなければならないので注意が必要です。

割引率が大きい格安航空券は、購入した直後からキャンセル・払い戻しができないものや解約手数料が高額なものなど、解約制限が様々ですので注意が必要です。

JRの割引往復チケットでも、 などの表示があるものは、乗り遅れた場合に後発の特急自由席は利用できるが、早い時間帯への変更やキャンセル払い戻しはできないといった定めがあるので、注意が必要です。

以前は業界団体の統一的なキャンセル料の定めが適用されるものが主流でしたが、自由化が進み割引率やキャンセル料の定めも様々となっていますので、申込み時点で必ず確認してください。

新型コロナウイルス感染症対策として、国内パッケージツアーで、搭乗前の検温により基準を超える発熱があるときは参加を断られる定めが見られますが、その場合、キャンセル料がかからないケースや、書類審査によりキャンセル料が区別されるケースや、当日キャンセルとして100%キャンセル料となるケースなど様々です。新型コロナウイルス感染症によるキャンセル料が不安な場合は、新型コロナウイルスに関する旅行保険を利用する方法もあります。

洗顔料1本を申し込んだつもりが 6本届き、定期購入と言われた！

相談内容

スマートフォンの広告を見て1500円の洗顔料の試供品1本を申し込みました。広告には「いつでも解約可能」と記載がありましたが、自宅に6本の洗顔料が届けられました。販売店に苦情を言い、すぐに返品したところ、「広告をクリックしたので、6本4回の1年間集中コースの申し込みとなっています。商品の再送料も請求します」とメールが届きました。定期購入を申し込んだつもりはありません。納得できません。(相談者：70代 女性)

解決内容

消費生活センターから販売店に注文時の表示画面を消費生活センターに送るよう依頼し、画面を確認しました。注文確定前に「お得な情報」広告をクリックすると「1年間集中コース」に注文内容が変わり、小さな字で購入回数制限のある定期購入であることが表示されます。選択肢は「ご注文完了へ」「現在のコースから変更しない」で「申し込まない」の選択肢がありませんでした。消費者に誤解を与える画面の問題点を指摘し申し込み取消となりました。

相談員からのアドバイス

新型コロナウイルスの蔓延により、気軽に購入できるインターネット通信販売を利用する消費者が増えてきました。その中で消費者に誤解を招き、申込みさせる広告画面の定期購入のトラブルが急増しました。通信販売にはクーリング・オフ制度がなく、返品に関する表示義務があるだけです。「返品には応じない」との表示があれば、原則返品はできません。

「定期購入とは思わなかった」と多くの消費者の声を受け、令和4年6月から誤認させる表示により申し込みをした消費者は申込みをキャンセルできるようになりました。しかし、インターネットの広告や申し込み画面は消費生活センターで常に同じ画面を見られるとは限りません。最終申込み確認画面で明確に定期購入とわからない表示のため、誤認して申し込んだと申込みをキャンセルするには、消費者自身が最終確認画面のスクリーンショットを撮っておく必要があります。広告画面、申し込み画面をよく確認し、慎重に申込みをしましょう。



無料お試し期間に解約したはずなのに サブスクアプリの利用料を請求された！

相談内容

スマートフォンでオンラインゲームに課金しようとしたら、無料ポイントチャージはこちらとあり、進むと大量の音楽や絵文字のアプリの一覧が表示されました。どのアプリも登録するとゲームが利用できるポイントが無料でもらえ、月額 550 円で使い放題のサブスクで、登録から7日間はお試しの無料期間でした。複数のアプリに登録し、ゲームのポイントチャージを確認後すぐに退会手続きをしました。その後、退会だけではアプリが解約されていないことに気づき、解約ボタンをようやく見つけ、無料期間ぎりぎりの7日目(登録日を入れて8日目)に解約しました。ところが初月 550 円の利用料が登録したキャリア決済に請求され、納得できません。(相談者：30 代 男性)

解決内容

消費生活センターからアプリの運営会社に問い合わせたところ、登録日を入れて8日目に解約されており無料期間の7日は過ぎていたとの主張でした。無料期間については規約に起算日が示されていないため、民法の「初日不算入の原則」に基づき登録の翌日から数えて7日目までが無料期間になること、解約手続きをしたと思い込ませ実際の解約を妨げる画面構成は問題であるこ

と、の2点を消費生活センターからアプリ運営業者に指摘し交渉した結果、料金の請求は取り下げられました。

相談員からのアドバイス

サブスク（サブスクリプションの略）とは定められた料金を定期的に支払うことにより商品やサービスを利用することができるサービスのことで、一度契約すると無料期間経過後は利用しなくても解約しない限り自動的に支払いが継続します。契約は簡単にできて解約方法が複雑で難しく、解約の方法が分からない、解約したつもりが解約されていなかった、といったトラブルが多発しています。

国はこの事態を問題視し、事業者に対し通信販売の契約解除の妨害に当たる行為を禁止し（改正特定商取引法：令和4年6月施行）、消費者の求めに応じて契約解除に必要な情報提供を行うことを努力義務としました（改正消費者契約法：令和5年施行予定）。

今後は消費者がサブスクのスムーズな解約手続きができるよう、事業者には分かりやすい手続き方法の表示やサポート体制の提供等が求められます。消費者も解約方法を十分確認した上で契約する必要があります。困ったことがあれば消費生活センターに相談してください。



「お宅の屋根が壊れているので無料点検 します」という訪問業者と屋根工事を契 約したが止めたい

相談内容

「近くに工事に来ているものです。通りかかったらお宅の屋根が壊れている。無料で点検しますよ」と訪問を受け、自宅戸建てが築30年と古かったので無料点検をお願いした。屋根の写真を撮ったというスマートフォンの画面を見せられ、このままだと雨漏りしますと翌日、見積を持ってきた。親切だったので屋根工事80万円を契約した。工事日になっても業者は来ず、連絡もない。そんな業者との契約は白紙に戻したい。

解決内容

クーリングオフ期間を一日過ぎていましたが、契約書を確認したところ、書面不備もあり、相談者へ契約解除通知を出すよう助言しました。消費生活センターがあっせんに入り、業者から謝罪はあり、契約解除には応じるが、クーリングオフ期間が経過しており、明日から足場を設置する予定だったと足場代25万円を請求されました。クーリングオフ期間から1日しか過ぎておらず、工事も始まっていないのでクーリングオフ同様の対処をお願いしたいと伝えました。足場代は10万円に減額されましたが、相談者は応じず、その後業者から足場代の請求はありませんでした。

相談員からのアドバイス

新型コロナウイルス感染拡大の影響で、多くの高齢者が在宅しているところを狙って、業者は「近所に工事に来ている業者です。挨拶に来ました」「通りかかったら、お宅の瓦がずれていて気になったので無料で点検します」「火災保険を利用して無料でリフォームが出来ます」と訪問します。

高齢者宅は築年数が相当経過している場合、以前取引のあった工務店が廃業しており、つい訪問業者の話に興味を持ち、話を聞いてしまいます。自宅のリフォーム業者は長い付き合いとなり、業者選びはとても重要です。今回の場合は工事予定日に来ず、無責任な業者ですが、工事をしてもらっても内容がずさんだったり、次々と契約を勧めてくる業者もいます。訪問販売などの不意打ち性の高い勧誘の場合はその場で契約しないことです。複数の業者から見積もりを取り、不明な点は業者に確認を取り、慎重に契約をしましょう。



《トラブルを防ぐためのヒント》

- ・リフォーム見積もりチェックサービス

公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターの「住まいるダイヤル」(TEL 0570-016-100)において、業者から提示された見積書について、無料で相談に応じています。心配な時は不要な項目がないか、工事の必要性についてなど契約前に相談してください。

身に覚えのない継続的な請求

相談内容

【事例1】5年前に解約したサイトの有料会員の会費が引き落とされていた

最近クレジットカード明細を見たら月500円の会費が引き落とされていました。5年前に解約したショッピングサイトの有料会員でした。解約してから5年分の会費を返金して欲しいです。

(相談者：30代 男性)

【事例2】身に覚えのない請求がクレジット会社から請求されていた

クレジットカードの明細に毎月知らない会社の名前で3000円引き落とされていました。いつからかわからないが2年は続いています。保険会社のようなようです。どうしたら解約できますか。払った分は返金されますか。

(相談者：60代 女性)

解決内容

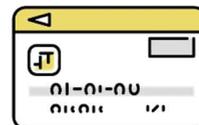
両方共にクレジットカードの明細を毎月確認していなかったため請求が続いていることがわからなかった事例です。「解約したつもりだった」「契約していない」のでという言い分はよくわかります。しかし、毎月クレジット明細を確認していれば、もっと早く請求が発生していることが分かり、その時点で解約手続きを取り何年も支払い続けることはありませんでした。

事例1の有料会員契約については契約していた事実は相談者も認めていました。クレジット明細やサイトのマイページを見れば解約手続きが完了していないことは確認できました。早急の確認できていれば解約手続きした証拠の有無も確認でき問題解決は早急にできたと思われます。今回は改めて解約手続きを取りました。サイト側がサービスを利用していないことを確認して約半年分の返金を認めてくれました。

事例2についてはクレジットカードを作った時に1年間無料で傷害保険に加入できるというサービスがあり傷害保険契約を同意していました。無料期間終了後、解約しなかったために請求が続いたというものでした。相談者は事業者からその旨の説明を受け了解してすぐに解約手続きを取りました。契約通りに翌月末の解約になるので、残りの1か月は保障が受けられることを確認しました。

相談員からのアドバイス

一定のサービスを受けるために毎月料金を支払う契約は、契約者が必要な時にサービスの提供を受けられることが料金に含まれています。使うか否かは契約者の自由であり使わなかったから返金してもらえらるというものではありません。このような不必要な支払いを長期間続けないためにも、引落口座の通帳記入やクレジット明細書の確認は定期的に行うようにしましょう。事業者の対応に納得できない時には消費生活センターに相談しましょう。



通い放題の脱毛エステを契約したが倒産した。ローンを支払いたくない。

相談内容

動画サイトの「通い放題、他社より安い」との広告を見てカウンセリングの予約を入れました。店舗で説明を聞き全身脱毛エステを契約しました。最初の2回は順調に予約が取れましたが3回目から予約が取りにくくなりました。4回目の予約日に店舗に行ったところ店舗のドアに張り紙があり「閉店しました」と書かれていました。張り紙に記載されていた問合せ先に電話すると自動音声のアナウンスが流れて詳細がわかりません。支払方法はローンを組んで分割払いにしました。施術が受けられないのでローンをこれ以上支払いたくありません。（相談者：19歳 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、契約期間は1年間、施術回数は6回と記載されていました。契約時に有効期限の半年プレゼントがありメンバーズカードの有効期限は延長されていました。相談者は契約時に1年半通い放題と説明されていた契約書の内容は理解していませんでした。ローンを組んだ信販会社に抗弁書（書面）を送付してもらった後、問題点を指摘して交渉した結果、その後の支払いは免除されました。

相談員からのアドバイス

民法改正により令和4年4月1日から成人年齢が18歳に引き下げられ、契約に関する知識や経験が乏しい若者の契約トラブルが増加しています。契約期間が長期になるサービスは倒産のリスクもあり注意が必要です。事業者が倒産すると支払方法が現金一括払いの場合、ほとんど返金されません。デビットカードやクレジットカードで一括払いした場合も返金は難しくなります。ローンを組んだ場合やクレジットカードで分割払いにした場合は法律（割賦販売法）の適用があり、今回のようにその後の支払いが免除されることもあります。

消費生活センターには「通い放題」「期間・回数無制限」をうたう脱毛エステを中途解約したがほとんど返金されないという苦情も寄せられます。脱毛エステの中途解約では「すでに提供されたサービスの対価」が請求されますが、精算の対象となるのは有償の期間・回数であり、原則、無償部分は精算の対象になりません。長期間の契約が心配なときは都度払いができるコースやエステ店を選択しましょう。また、契約するときは必ず契約書面で有償の期間・回数と単価を確認しましょう。



◇ 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。

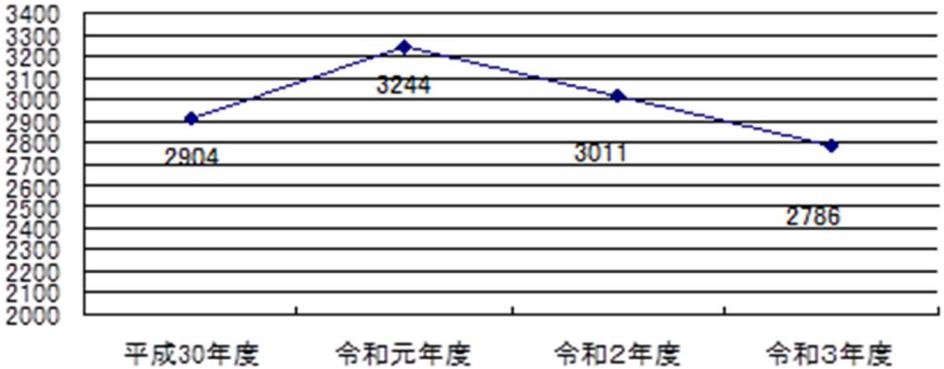
○ 不当請求（ワンクリック請求）

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ません。連絡しないで様子をみましょう。

◇ 消費生活相談統計 ◇

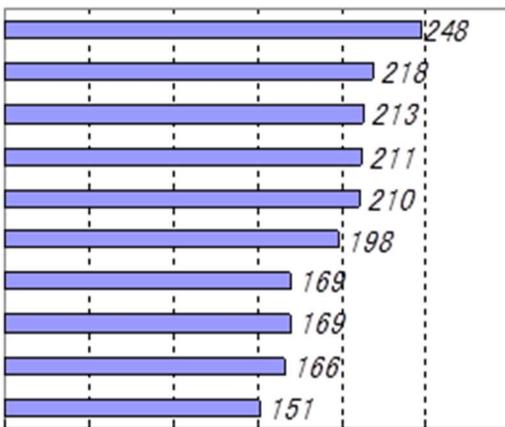
①相談受付件数



②相談者年代（令和3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%	12%	14%	15%	12%	26%	7%

③相談件数の多い商品・サービス（令和3年度）



- 1 教養娯楽品（PC機器、電話機、新聞）
- 2 他の役務（外食、冠婚葬祭、結婚相談）
- 3 教養・娯楽サービス（オンラインゲーム課金、アダルトサイト）
- 4 金融・保険サービス（借金、保険、FX）
- 5 レンタル・リース・賃借（賃貸アパート退去時の敷金返還）
- 6 運輸・通信サービス（電話サービス、インターネット）
- 7 保健衛生品（医薬品、医療器具、化粧品）
- 8 保健・福祉サービス（医療、エステ、排水管清掃）
- 9 食料品（食品、飲料、健康食品）
- 10 商品一般（不審な手紙(架空請求ハガキ)

※（ ）内は主な内容です。

0 50 100 150 200 250 300

◆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5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

4-3-063