

消費生活相談事例集

2025



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ます。

費用無料 希望日の1ヶ月前までに申込。

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.lg.jp/living/consumer-ctr/1018224/1002172.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◇	
●多額の補助金が出ると勧められ契約した 蓄電池設置工事を中止したい！	……………4
●人手不足の引っ越し業界 適正な価格でトラブル回避を！	……………6
●判断力低下した高齢者が投資用マンションを契約 本人は覚えていない！	……………8
●購入時に加入したテレビの 延長保証による保証内容に納得できない……………10	
●シャンプー付きマッサージ器を申し込んだつもりが、 シャンプー7回定期購入の契約だった！……………14	
◇架空請求・不当請求◇	……………16
◇消費生活相談統計◇	……………17
◇お役立ち情報サイト◇	……………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



--	--	--	--	--	--	--

○○ ○○ 東京都○○区○○町○○○

○○ ○○ 株 株式会社

様 代表取締役

多額の補助金が出ると勧められ契約した 蓄電池設置工事を中止したい！

相 談 内 容

電話があり、蓄電池の設置に自治体から補助金が出るので説明したいと言われ、工事会社の来訪に応じました。太陽光発電とセットで蓄電池を設置すると、電気を自給自足でき停電時も安心だと言います。自宅は築 50 年と古いので太陽光発電の設置は難しいと断ったら、蓄電池だけでも停電時の一時的対策になり、居間と台所の 2 室はいつも通り使えると説明されました。工事費 195 万円の内 100 万円は補助金が出るので自己負担は 95 万円だけと言われ契約に応じました。

ところが 5 か月後の工事日当日になり、蓄電池を設置しても停電時に電気が使えるのは冷蔵庫だけだと分かり、工事を中止してもらいました。前払いした代金 195 万円を返金してほしいです。

（相談者：60 代 女性）

解 決 内 容

工事会社は商品を発注してしまったので、195 万円の工事代金の内 132 万円は返金できないと言います。センターでは、
①工事会社の間違った説明で誤認させられてした契約は取消ができること ②契約書の工事金額の内訳が一式としか書いておらず、書面不備によりクーリングオフ（無条件解除）が可能であ

ること ③訪問販売の場合、工事開始前の契約解除であれば違約金の制限を受け、手配済みの材料費等は請求できないこと、等を主張し交渉した結果、195万円全額が返金されました。

相談員からのアドバイス

蓄電池は太陽光発電の余った電力を貯め、曇りで発電量が少ない日や停電時に利用することができます。自治体はCO2削減や災害時の備えを目的に太陽光発電や蓄電池に補助金を交付しているのです。割安な費用で導入が可能です。

しかし、これらの設備を設置しても建物の状態や立地条件によっては十分な効果が得られない場合もあります。補助金が出るからと安易に契約に応じることは危険です。契約前に工事内容、設置の効果、費用等について十分な説明を受けましょう。特に発電や蓄電による経済効果についてはシミュレーションによって具体的な数値を示してもらうことが必要です。また複数の工事会社に見積を出してもらい比較検討の上契約先を決めること、説明を受けた内容は必ず契約書に記載してもらうことも重要です。

（参考）東京都の補助金について

クール・ネット東京：東京都地球温暖化防止活動推進センター
「災害にも強く健康にも資する断熱・太陽光住宅普及拡大事業」
https://www.tokyo-co2down.jp/subsidy/adiabatic_solor



人手不足の引っ越し業界 適正な価格でトラブル回避を！

相談内容

遠方から引っ越してきました。引っ越し業者はネットで探し、8万円で依頼しました。引っ越し後、電子楽器をソフトケースから取り出すと、破損していました。引っ越しの際にぶつかったようです。業者に伝えたと「補償する」と言われましたが、その後まったく進展がなく、電話をかけても「担当者が不在です」と言われ、折り返しありません。どうしたらよいでしょう。

（相談者：30代 女性）

解決内容

まず相談者が事業者にあらかじめ手紙を書き、対応を要望しました。返事がないので、状況確認のため消費生活センターから事業者に電話をすると、この苦情を把握する担当者も特にいないことがわかりました。そこで担当者を決めてもらい、相談者へ連絡を促しました。それでも連絡がなかなか来ませんでしたが、何度も担当者に促し、最終的に2万5千円の示談金を支払うという提案がありました。

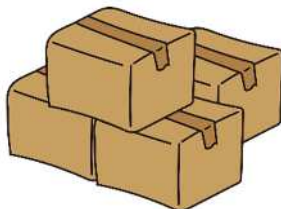
相談員からのアドバイス

このケースは500km以上離れた遠方からの引っ越しで、荷物も多めでした。遠方からだと作業は1日では終わらず、人件費も

かかる中、高速料金、資材提供や家電設置を含んだ料金の8万円は決して高くない金額です。疲弊しているのか、担当者の余裕のない話しぶりも気になりました。近年、引っ越し業者の人手不足が大きな問題になっています。もしかしたら実力以上に仕事を引き受けてしまったのかもしれませんが。消費生活センターにはこの事業者に限らず同種の苦情が複数件入っており、事業者の状況を垣間見ると、破損も起こるべくして起きたのではないかとも思えました。適正な価格の事業者を選ぶことで、結果的にトラブルのリスクを減らせるのではないかと感じる事例でした。

引っ越し業者の多くが、契約時のルールとして、国交省が定めた「標準引越運送約款」を使っています。約款では、事業者は保管・運搬で注意を怠らなかったことを証明しない限り、荷物の滅失や毀損、遅延について損害賠償責任を負うとされています。ただし壊れた家具等の賠償をする場合、時価を基準とし使用期間等も考慮して金額が算出され、新品を買えるほどのお金が戻るわけではありません。今回のケースでは、破損した楽器は購入してから長期間経っていました。補償されるとしても支払われるのは微々たる金額と思われましたが、交渉が半年以上と長引いたこともあり、事業者が示談金を提示した形です。

他の安価な事業者で、まったく対応してもらえなかったという例もあります。安いからと発注する前に、ぜひ立ち止まって「なぜ安いのか」と考えてみてください。



判断力低下した高齢者が投資用マンション を契約。本人は覚えていない！

相談内容

一人暮らしの判断力が低下した高齢者が4日前自宅で地方にある1000万円の中古マンションを契約しました。銀行へ連れて行かれ一部代金600万円を下ろし支払いました。本人はマンションを契約した認識はなく、突然訪問してきた不動産会社の担当者から毎月収入が入る、年金代わりだと説明を受け、何かの金融商品と思い署名したが、マンションを契約した覚えはないと相談がありました。

（相談者：88歳 女性）

解決内容

相談者は認知機能の低下が見られたため、相談者の親族に同席してもらい、クーリング・オフ（以下クー・オフと表記）期間だったためクー・オフ通知を出すよう助言しました。消費生活センターから不動産会社へ連絡し、クー・オフ通知を出すことを伝え、返金を依頼しました。担当者より、クー・オフに應じるが、現在地方出張中、戻り次第連絡するというので連絡を待ちました。その後やっと担当者と話せることになりましたが、600万円は他に支払ってしまい、すぐに返金できない、他からの入金予定があるので待つてほしいとのことでした。このままのりくらしと担当者の言うままになっていることは大変危険と感じ、親族に弁護

士へ依頼することも検討してほしいと助言し、すぐ弁護士に委任することになりました。不動産会社は保証協会の会員だったため今回の損害金を保証協会から支払われる制度があり、弁護士に早急に手続きしてもらえることになったと報告をもらいました。

相談員からのアドバイス

同様の相談が複数入っており、いずれも一人暮らしの認知機能の低下が見られる高齢者狙いで、マンション価格も相場より不当に高額です。突然業者が高齢者宅を訪ねてきて「以前お世話になりました。当時は助けていただきありがとうございました」というので覚えていないが話を合わせてしまうのは、認知機能低下の見られる高齢者の特徴でもあります。クー・オフできないと契約書に書かれている場合もあり、一度狙われターゲットになると業者が次々と現れ、一人で対処することは不可能です。幸いこの相談者に姪がおり、キーパーソンとして相談者に付き添い、弁護士へ依頼できました。

日常生活に支障はなくても、複雑な契約や金銭問題となると理解できない一人暮らしの高齢者は家族、親族や介護サービス業者による見守りを強化し、判断能力の低下がある場合は後見制度の利用を検討する必要があります。



購入時に加入したテレビの 延長保証による保証内容に納得できない

相 談 内 容

2年前、ネット通販でテレビを購入した際に5年間の延長保証に加入しました。テレビが映らなくなり延長保証を利用して修理依頼をしたところ修理不可を理由に代替品の提供を提案されました。後日、保証会社から①同じ型番の製品がないので上位ランクのテレビ提供をする場合は差額の負担、②同等品であれば物価上昇のため下位ランクのテレビの提供になると連絡が来ました。同じランクのテレビの提供を希望し保証会社も探してくれましたが見つかりません。購入代金と同等額をお金でもらいたいと希望しましたができないと言われました。納得できないです。

(相談者：50代 男性)

解 決 内 容

延長保証の利用規約をセンターで確認しました。利用規約には保証内容や保証上限金額を超過する場合の取扱いが細かく明記されており、保証会社の提案は規約に則った提案でした。

相談者はネットから家電延長保証の申込みをしており、ネット通販においては最終確認画面で「利用規約に同意する」のチェックボックスにチェックを入れ申込む流れになっていることが多

く、利用規約に同意して申込んだ場合は規約に従うことになることを丁寧に説明しました。

相談員からのアドバイス

相談者が契約した家電の延長保証はワランティと呼ばれるもので、メーカー保証終了後の一定期間において、その期間に発生した製品の故障・不具合に対して、メーカー保証とほぼ同等の無償修理を延長保証サービス規程に基づき、提供するサービスです。消費者は対象製品を購入する際に保証料を支払うことで、保証期間を延長して修理サービスを受けることが可能となります。

ワランティは損害保険（※）と違い、同じ型番の商品がないからと言って保証金額を現金で受け取ることはできません。保証金額を現金で支払うことは保険業法に抵触する可能性があるからです。

センターに寄せられるネット通販の相談の中には、利用規約を読まずに申込んで苦情になるケースが数多くあります。利用規約は細かい文字でたくさんのが記載されており「面倒だから読まない」という方もいますが、必ず読んでから申込みをしましょう。特に保証期間や保証内容、解約に関する箇所はじっくりと読みましょう。（※）損害保険会社は金融庁の免許、登録等が必要です。



シャンプー付きマッサージ器を申し込んだつもりが、シャンプー7回定期購入の契約だった！

相談内容

2日前、スマートフォンにシャンプー、マッサージ器の広告が表示されました。マッサージ器は頭と顔をマッサージするもので、シャンプーが付いて 8000 円ぐらい。マッサージ器を使うと体の調子も良くなると記載されていました。申し込んだところ、7回シャンプーを購入する契約との注文確認メールが届きました。定期購入を申し込んだつもりはなかったので、販売店に電話し「解約したい」と伝えましたが「7回購入しないと解約できない」と言われました。7回購入を考えるだけで不安です。何とか解約したいです。

（相談者：60代 女性）

解決内容

相談者の申し出内容の広告が見つからないため、消費生活センターから販売店に電話し、契約の経緯を確認したところ「相談者が申し込んだのは、当初、ヘッドマッサージ器付きシャンプー。その後、お得なコースを申し込むにチェックを入れたため、1年間で7回シャンプーを受け取るコースへ変更となりました」との回答でした。相談者が申し込もうとした契約とはまったく異なる

ため、誤解、勘違いを与える広告画面の恐れがあることを指摘し、申し込みは取消されました。

相談員からのアドバイス

定期購入のトラブルが後を絶ちません。最近は、「いつでも解約できる」と表示しながら「初回で解約の場合は解約料が必要」とのトラブルも見受けられます。

通信販売を規制する特定商取引法が改正され、注文直前の最終確認画面で分量、販売価格・対価、支払の時期・方法、引渡・提供時期、申込期間（期限のある場合）、申込みの撤回、解除に関することなど、簡単に確認できるよう表示することが義務付けられました。これらの表示をしなかったり、不実の表示や消費者を誤認させるような表示を見て、誤認して申込みをした消費者は申込みの意思表示を取り消すことができるようになりました。

しかし、インターネットの広告画面は常に同じ表示がされるとは限りません。また「クーポン利用」「お得な情報」を選ぶことにより変わってしまう契約内容の最終確認画面をセンターで確認することは困難です。お得な通販商品を申し込む前には、消費者自身が「特定商取引法の表記」を確認し、最終確認画面のスクリーンショットを撮っておきましょう。



◇ 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。

————— 事業者を装った SMS・メール —————

大手通販事業者や通信事業者などを騙る SMS・メールが増えていきます。メールに記載された URL に誘導し、個人情報を入力させるフィッシングの手口に注意し、事業者の正規のホームページでフィッシングに関する情報がないか確認しましょう。

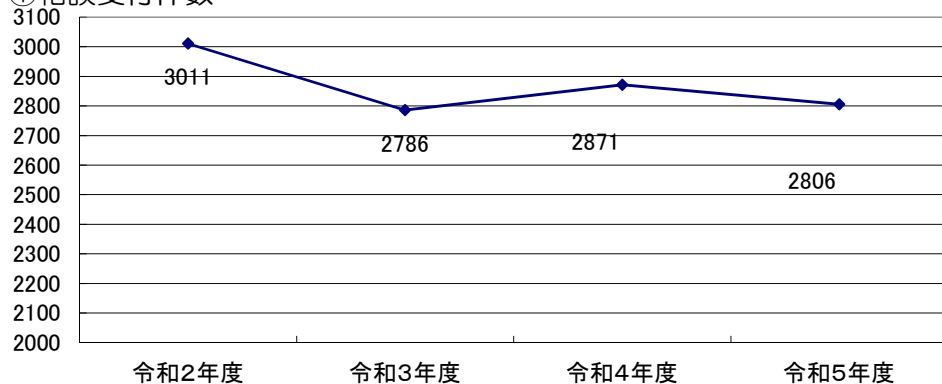
○不当請求（ワンクリック請求）

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（令和 5 年度）◇

①相談受付件数



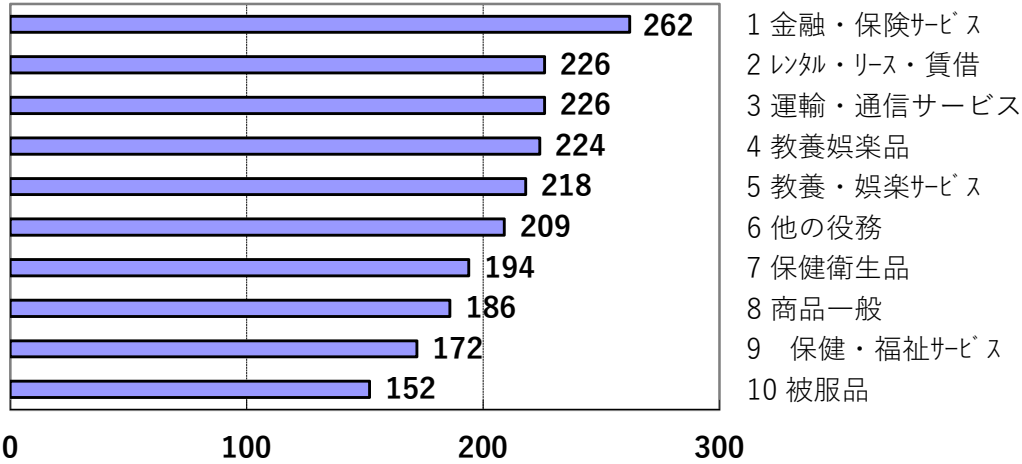
②相談者年代

年代	割合	多い相談1 位	多い相談2 位
20 歳未満	1%	ネットゲーム	学習塾、バッグ、化粧水
20 代	12%	賃貸アパート	医療サービス
30 代	12%	賃貸アパート	商品一般
40 代	12%	商品一般	賃貸アパート
50 代	16%	商品一般	賃貸アパート
60 代	13%	商品一般	役務その他サービス
70 歳以上	27%	商品一般	屋根工事
不明	7%	商品一般	賃貸アパート

③多重債務相談

年代	20 歳未満	20 代	30 代	40 代	50 代	60 歳以上	不明	計
人数	1	12	19	13	15	26	1	87 人

④商品分類ごとの相談件数（相談の多い商品・サービス）



《各分類の具体例》

	商品名	主な内容
1	金融・保険サービス	クレジットカード解約、借金
2	レンタル・リース・賃借	賃貸アパート（退去時の原状回復費用等）
3	運輸・通信サービス	引越、携帯電話サービス、光回線、Wi-Fi
4	教養娯楽品	新聞、電子タバコ、PC 機器、スマートフォン
5	教養・娯楽サービス	アダルトサイト、ネットゲーム、
6	他の役務	外食、ぼったくりバー、不用品回収
7	保健衛生品	化粧品、育毛剤、シャンプー
8	商品一般	クレジットカードの不正利用、インターネット通販、身に覚えのない荷物
9	保健・福祉サービス	医療脱毛、脱毛エステ、ゴキブリ駆除
10	被服品	洋服、バッグ、アクセサリ

◇お役立ち情報サイト◇

【消費者庁リコール情報サイト】

商品の回収、無償修理、注意喚起等の情報サイト

<https://www.recall.caa.go.jp/index.php>



【事故情報データベースシステム】

生命・身体被害に関する「消費生活上の事故情報」の公開

<https://www.jikojoho.caa.go.jp/ai-national/>



【国民生活センター 消費者トラブルFAQ】

消費者トラブルにあわれた方に対して、FAQ形式でトラブル解決を支援する情報を提供

https://www.faq.kokusen.go.jp/?site_domain=default



◆相談にあたってのお願い◆

消費生活センターは消費者と事業者の間に立って交渉の支援をします。消費生活相談員は法律上の代理人にはなれません。そのため、消費者の方から事業者への意思表示のために文書（解約の意向や契約の経緯など）の作成をお願いしています。また、消費生活センターには事業者への指導権限はありません。

◆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。

刊行物登録番号

6-3-070

消費生活相談事例集 2025

令和7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 北とぴあ 11 階

電話 03（5390）1239