

3. 3 当日事例の検討

＜整骨院で12回分の回数券を購入したが、使い切るほど通うかはわからない。未使用のうちに解約したい＞

受付年月日	平成30年8月18日
相談者性別	女性
相談者年齢	40歳代
相談者職業	給与所得者
相談者居住地	大阪府

① 相談概要

整骨院でお得だと言われ、施術用の割引回数券を購入したが解約したい。回数券の券面に「納入されたお金は一切返金しない。」とあった。12回で16万円のコース。症状によっては12回も通うかどうかわからない。まだ一度も利用していないうちに解約返金してもらいたい。

② アドバイス

「消費者契約法」でいかなる理由があっても解約、返金できないとか一切返金しないというのは不当条項となる可能性がある。また、整骨院の施術については準委任契約と考えられる。「民法」の委任の解除の考え方について説明し、消費者側からも整骨院側からも解除することは可能であるので、解約条件を話合うよう助言した。自主交渉では「民法」や「消費者契約法」の考え方を整骨院に説明することは難しいと思われるため、居住地の消費生活センターに相談するように伝えた。

〈解説〉

整骨院の施術は準委任契約であるため、その解除には「民法」委任契約の規定が準用される。事例のように、約款で解約条件が規定されていれば、まずはその規定に縛られることになるので、解約返金はできないと整骨院からは回答されることになる。しかし、この解約条件規定が、解除により事業者が発生する平均的な損害を超えて消費者に負担を求める内容であれば、平均的な損害を超える部分についてこの規定は無効となる。事例の場合は、役務提供前であり、事業者側の実損害はほとんどないと考えられる。よって、割引のない通常の料金で消費者が施術の都度、支払いをする契約に変更する旨を申出でてみて、変更に伴う事務手数料分が必要であればそれを差し引き返金するよう交渉する余地はある。

回数券については、一般に「資金決済法」により規制される。相談事例のケースでは、整骨院がこの回数券の前払式支払手段発行者にあたると主張しているようだが、財務局への届出基準を満たしていない小規模事業者と思われるため、法の規制は受けないと考えられる。故にこの回数券を現金化することに問題はないと思われる。

割安、お得感のある言葉につられて回数券購入しても、返金されないケースや、事業者の破綻により利用できなくなるケースもある。本当に利用できる回数か、必要なサービスかをよく考えて契約すべきである。

＜ウィッグが必要になり、展示販売会に出かけたところ、強引に勧められ購入してしまった。似合わないのので解約したい＞

受付年月日	平成 30 年 9 月 1 日
相談者性別	女性
相談者年齢	50 歳代
相談者職業	給与所得者
相談者居住地	石川県

① 相談概要

癌になりウィッグが必要になったため、病院の掲示板でチラシを見て展示販売会に出かけた。店員に「似合うと思う。ちょっとボリュームを抑えたら大丈夫です。」などと強引に勧められ、断っていたら「ここでの展示会は今日が最後だから。」と無理矢理ウィッグを被らされた。強引さに根負けして購入してしまったが、やはり似合わないのので解約したい。契約書には、納品前だと 8 日間のクーリング・オフができると書かれているが、納品後は店側との話し合いになると書かれている。解約できるだろうか。

② アドバイス

購入時の強引な対応などを申出て販売店と話合うよう助言した。販売店の対応に納得できない場合は居住地の消費生活センターに相談するように伝えた。

〈解説〉

ウィッグは、価格や種類が多様で中にはかなり高額なものもあり、購入に当たっては慎重に検討する必要がある。訪問販売で購入するケースであればクーリング・オフの適用がある。事例のように展示販売会で購入する場合は、当該展示会が、「店舗」に当たるかが問題になる。通達によれば、店舗に類する場所といえるには、「①最低 2、3 日以上」の期間にわたって、「②商品を陳列し、消費者が自由に商品を選択できる状態のもとで、③展示場等販売のために固定的設備を備えている場所で販売を行うもの」の条件を満たす必要がある。事例の展示会が、これらの条件を満たした場合には、店舗での契約となり、「特定商取引法」に規定されているクーリング・オフの適用はない。

ウィッグは、個別に発注する商品の性質上、店側が自主的にクーリング・オフの制度を設けている場合もみられるが、その期間内に解約を申出るケースは少ないと考えられる。

この事例の場合には、断っていたにもかかわらず無理矢理ウィッグを被らされたりしていることから、退去妨害による購入契約の取消も考えられるが、立証の困難さもあり、

勧誘時に断りきれず購入してしまうと商品完成後の解約は難しい。
購入後、アフターケア（ウィッグや頭髪の手入れ等）のため店舗を訪れる度に、新しいウィッグや関連商品等を強引に勧められるという相談も寄せられている。
購入する際には、商品代金以外にアフターケアの内容やその料金、補修をしてくれる保証期間等、細かい契約条件を契約書面等で確認すべきであろう。

＜10歳の息子がスマホでオンラインゲームをした際、無料のはずが4万2600円の課金があった。＞

受付年月日	平成30年10月13日
相談者性別	女性
相談者年齢	40歳代
相談者職業	家事従事者
相談者居住地	大阪府

① 相談概要

母親である私のスマホで10歳の息子にオンラインゲームをさせていたところ、課金されないように設定していたのに、4万2600円の請求があった。息子に聞くと最初に無料で付与されていたポイントも減っているという。返金してほしい。

② アドバイス

請求は携帯電話会社から、電話料金の請求とともに来ていた。携帯電話会社とプラットフォームに問い合わせして、課金されないように設定していたと主張することと、未成年者の利用であることを伝え、未成年者契約として取消しできないか検討を求めるよう助言した。携帯電話会社やプラットフォームの対応に納得できないときは、居住地の消費生活センターに相談するように伝えた。

〈解説〉

オンラインゲームには、ゲーム会社が自社サイトなどで直接提供するものと、別会社のプラットフォーム上で提供するものがある。事例の場合は、後者のプラットフォーム上で提供されたゲームで、この提供業者をプラットフォームと呼んでいる。オンラインゲームの決済方法にはクレジットカード、プリペイド式電子マネー、キャリア課金などがある。事例の場合は携帯電話会社から請求が来ているのでキャリア課金で決済されている。

スマホ等の通信機器の普及により、子どもは容易にオンラインゲームで遊ぶことができるようになり、親の承諾無く高額な利用に至るケースも増えている。

まずは、ゲーム会社に対して未成年者取消を求めることになるが、携帯キャリアとの契約は親権者であると考えられることから、未成年者取消が可能かの問題となる。

事業者が未成年者の詐術を問題としてきた場合には、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」において、以下のとおり規定されている。

「未成年者が詐術を用いたと認められるか否かは、単に未成年者が成年者を装って生年月日（又は年齢）を入力したことのみにより判断されるものではなく、当該未成年者の年齢、商品・役務の性質、商品の対象者、事業者が設定する年齢入力のための画面の構成等の個別具体的な事情を考慮した上で実質的な観点から判断されるものと解される。」
実務上は、プラットフォームが初回に限り取消に応じているのが現状であるが、最近では取消や解約に一切応じない場合もある。親のしっかりとした監視が望まれる。

＜死亡した母親が契約していた新聞購読契約が解約できない＞

受付年月日	平成 30 年 3 月 24 日
相談者性別	男性
相談者年齢	40 歳
相談者職業	給与所得者
相談者居住地	京都府

① 相談概要

同居していた母が昨年 9 月、新聞購読の契約更新をしていたらしい。12 月に亡くなったため来訪した集金人に解約の意思を伝えたところ「解約できない。解約するなら 2 万円分ぐらいは購読してもらわないと。」と言われ、そのまま継続している。先日、職場の同僚から「それはおかしい。」と指摘された。

アドバイス

契約当事者が死亡しているのに解約できないという説明は問題であると伝えた。再度、新聞販売店の責任者に経緯を伝えて解約を申出るよう助言した。併せて、新聞セールスインフォメーションセンターを案内した。

〈解説〉

インターネットの急速な普及とともに新聞の購読者数が減少するなかで、新聞販売店による顧客獲得のために強引な勧誘や高額な景品の提供、先付契約、長期にわたる契約が行われ、トラブルになることがある。中でも契約者の年齢が年々高くなっており、購読期間が終わるまでの間に、入院、失業、死亡などの理由で購読を続けられなくなるというケースも増えている。もともと景品については「景品表示法」「新聞業における景品類の提供の制限に関する公正競争規約」でも提供できる景品の範囲は、取引の価額の 8% または 6 か月分の購読料金の 8% のいずれか低い金額（通常、最高で 2,000 円程度）と定められている。しかし、遵守されないケースやトラブルが後を絶たないことを受け、新聞公正取引協議会と一般社団法人日本新聞協会は平成 25 年 11 月 21 日付けで「新聞購読契約に関するガイドライン」を定めている。ガイドラインでは読者にやむを得ない正当な理由があれば解約できると定め、＜解約に応じるべき場合＞と＜丁寧に話し合い解決すべき場合＞とに分け、具体的な事例を列挙している。契約者の死亡、病気、入院などは＜解約に応じるべき場合＞の具体例に該当する。また、法律の上限を超える景品を提供していた場合、解約にあたって景品の返還を求めてはならないと定めている。なお、訪問販売により過量の商品等を購入した場合、特定商取引法の解除や消費者契約

法上の取消の余地があるので、上記ガイドラインに該当しない場合でも、契約の解消が可能かの検討が必要である。

トラブル防止には、販売店への公正競争規約の遵守やガイドラインの徹底が必要だ。消費者も購読の意思がなければきっぱり断ることや、景品に釣られたり勧誘員の言動に左右されずに、契約は慎重にすることが大事である。特に、高齢者には家族や周囲の見守りが必要である。

＜定期購入と知らずにネット通販で申し込んだ男性化粧品を解約したい＞

受付年月日	平成 30 年 4 月 7 日
相談者性別	男性
相談者年齢	50 歳
相談者職業	給与所得者
相談者居住地	三重県

① 相談概要

昨夜、ネット広告を見て男性化粧品を申し込んだ。初回 980 円となっていたが、申込受付メールを見ると最低 4 か月の購入が求められていた。2 回目以降は 5480 円と高額になるので断りたいと思い、問い合わせ先に購入契約を解約したい旨のメールを 2 回送った。申込みにあたっては、申込ボタンをクリックすると個人情報を入力する画面となり、入力後、申込内容確認画面となった。申込確定ボタンの近くに「基礎化粧品は継続して使用することを勧める。最低 2 か月の利用が必要。」といった文言が書いてあったが、定期購入とは気づかなかった。

② アドバイス

申込確認画面に一定の説明があったようだが、相談者は詳しく総額表示を確認していない。再度確認し、平日に居住地の消費生活センターに相談し、解約が可能か相談するよう助言した。

〈解説〉

通信販売は非対面販売であるため広告や契約条件等の記載について「特定商取引法」の規制を受ける。通信販売にクーリング・オフ制度はないが、返品可否や条件などは広告に記載された内容に従うことになる。もともとスマホの画面は小さく、なおかつ事業者のスマホ画面HPに低価格で商品が購入できることを強調して表示されている場合が多い。定期購入が条件であることを小さく表示、何度もスクロールしなければ契約内容の表示を見られないために、定期購入が条件であることを認識せずに商品を注文してしまいトラブルになるケースが急増した。そのため平成 29 年 12 月 1 日に「特定商取引法」施行規則が改正され、通信販売の広告に表示する事項として商品の売買契約を 2 回以上継続して締結する必要があるときは、総額、契約期間などの取引内容を表示することが義務付けられた。また、「インターネット通販における意に反して契約の申込みをさせようとする行為に係るガイドライン」も改正され、申込みの最終確認画面では、商品の引渡しの回数、各回ごとの商品代金、送料、支払総額などの記載が求められるよ

うになった。

定期購入に対し新しい規制は導入されたが、これらの規制を潜脱し消費者に誤解を与えるような表示もなお多い。消費者も注文する前には、契約内容や解約条件をしっかりと確認することが大事である。

＜ネットで見つけた業者に自宅洗面所の水漏れを見に来てもらったが、頼んでもない作業をされ高額な修理代を請求された。納得がいかない＞

受付年月日	平成 30 年 4 月 21 日
相談者性別	女性
相談者年齢	60 歳
相談者職業	家事従事者
相談者居住地	大阪府

① 相談概要

自宅洗面所で水漏れが生じた。ネットで見つけた修理業者にみにきてもらった。その際、頼んでもいない高圧洗浄も必要と言われ 15～20 万円という見積金額を提示された。承諾したが、結局 25 万円を請求されることになった。後日、指定口座に振込むよう言われたが納得がいかない。焦っていたので高いと思いながら見積に承諾してしまった。契約書面等はもらっていない。

② アドバイス

同種事例について情報提供し、訪問販売のクーリング・オフについて説明をした。書面不交付をもとにクーリング・オフを主張するよう伝え、その際は居住地の消費生活センターに相談するよう案内した。

＜解説＞

水漏れ修理やトイレ修理、鍵の修理など日常生活での緊急のトラブルに修理等を急ぐあまり、ネットやマグネットシール等で見つけた業者に依頼することが多い。修理内容や料金について十分な検討ができないまま契約してしまった結果、トラブルにつながってしまうというケースが少なくない。料金やサービス内容に納得できない場合は、きっぱり契約を断ることも必要だ。また、見積をとるだけのつもりで事業者を呼んだにも関わらず、その場で契約を結ばされた場合や、依頼した修理とは別の内容の契約を結ばされた場合等、「特定商取引法」上の訪問販売に該当し、クーリング・オフ等ができると考えられる。クーリング・オフは法的に不備のない契約書面を受取った日から 8 日以内であれば、無条件解除が可能である。法定書面が交付されていなければクーリング・オフ期間は進行しないため、いつでもクーリング・オフが可能である。

このようなトラブルに備えるために、緊急に修理を依頼できる事業者について、日頃から情報収集しておくようにしたい。

＜ネットで申し込んだカードがリボ払いになっていた。余分にかかった手数料を返金してほしい＞

受付年月日	平成 30 年 4 月 21 日
相談者性別	男性
相談者年齢	20 歳
相談者職業	給与所得者
相談者居住地	京都府

① 相談概要

ネットで申し込んだカードがリボ払いになっており、気づいたときにはクレジット決済額が 30 万円になっていた。自分はそんな契約をしたつもりはない。承諾していないし、翌月一括払であれば不要な手数料を支払ったことになり、差額分を返金してほしい。ネットで調べると、同じような事例がたくさん書かれている。

② アドバイス

契約時に支払条件がリボ払いになっていたかどうかについては不明なため、当初の契約に関しては確認できない。契約書や利用規約を確認するよう伝えた。

〈解説〉

クレジットカードの支払方法には、一括払いや分割払いのほかに、利用金額や件数に関わらず、毎月一定の額（定額方式）や割合（定率方式）を支払うリボルビング払い（以下「リボ払い」という）がある。リボ払いはカードの利用額が支払残高に組込まれ、毎月手数料（金利）が生じる仕組みである。月々の支払いを一定額に抑えられる反面、支払い期間が長期化し、高額な手数料が発生する。その結果、残高がいくらで支払期間はいつまであるかなどの認識が薄れてしまい、いつまでも無意識のまま支払っているケースもある。

カードを申込み際には、初期設定がリボ払いになっているカードもあるので、支払方法や規約をしっかりと確認することが大事である。特に注意したいのが自動リボ設定である。利用金額が一定額になると自動的にリボ払いになり、設定を解除しない限りカードを利用すると支払は全てリボ払いになるので気を付けたい。また、利用明細はウェブでしか見られないことが多いが、必ず確認し、不審なことがあればすぐにカード会社に問い合わせることが大切である。

＜夫が所有する山林を売るつもりで契約書を交わしたら山林の交換の契約だった＞

受付年月日	平成 30 年 5 月 22 日
相談者性別	女性
相談者年齢	70 歳代
相談者職業	家事従事者
相談者居住地	大阪府

① 相談概要

夫が以前から所有する山林があり、その山林を売りたいと思っていたところ、知らない不動産業者から「土地を売らないか。」と電話があり、夫は来訪を承諾した。4 日前自宅へ業者が来た。夫は山林を 600 万円で売る契約をした。不動産業者から 20 万円を請求され、仲介手数料が 20 万円なのだと思って、現金で支払った。後日売買契約書を見ると、＜600 万円で山林を売って 620 万円の山林を買う＞という交換のような契約になっていた。結果、20 万円を払って所有していた山林を手放し、不要な山林を所有してしまった。このことを居住地の消費生活センターへ相談すると無料法律相談を案内された。「クーリング・オフできる可能性は低いですが、内容証明で通知を出しておくように。」と助言を受けて作成中である。警察にも詐欺だと相談した。内容証明に弁護士や警察に相談したことを書いた方がいいのだろうか。

② アドバイス

原野商法二次被害の事例を紹介し、無料法律相談の弁護士は受任契約を交わしていないので、一般的には契約解除通知には弁護士名は記載しないと説明した。

〈解説〉

過去に原野商法の被害に遭い、処分が困難な山林や原野を所有している高齢者を狙って「土地を高値で買取る。」などの電話勧誘をきっかけに土地売却を勧める二次被害が増えている。事業者は契約内容の詳細を説明せず、手続き費用などの名目でお金を要求するが、実際は原野の売却と同時に新たな原野等の土地の購入契約をさせられる。消費者に新たな土地を購入したとの自覚はなく、騙されたと気づいた時には既に購入した土地は登記済みになっていることも多い。原野等は宅地建物取引業法上の「宅地」に該当しないので、訪問販売や電話勧誘での原野等の取引は、原則「特定商取引法」の適用対象であり、同法で定められた書面の交付義務がある。従って、書面を受取った日から 8 日間はクーリング・オフの適用がある。しかし、消費者がクーリング・オフ通知を出しても対応されず、事業者と連絡が取れなくなることも多い。事業者が口頭で説明した内容

と契約書に記載された内容が異なっている場合、悪質な勧誘を行っており詐欺の可能性もある。宅地建物取引業の免許をもつ事業者からの勧誘であってもトラブルになることがあるので、原野や山林の買取り話には慎重に対応してほしい。原野商法の二次被害では、高齢者が対象になる場合が多く、家族や周囲の人が気を配ることが求められる。

〈無料通話アプリの広告にあった仮想通貨で儲ける話の動画を見て、情報商材を契約した。相手が信用できないので返金してほしい〉

受付年月日	平成 30 年 5 月 16 日
相談者性別	女性
相談者年齢	40 歳代
相談者職業	給与生活者
相談者居住地	愛知県

① 相談概要

10 日前に無料通話アプリの広告にあった仮想通貨で儲ける動画を見て、仮想通貨の儲け話を教わるコミュニティに入るため、情報商材を 2 社と契約し、クレジットカードで決済した。1 社 25 万円、もう 1 社 49 万 8000 円の合計 74 万 8000 円だった。代金を支払ったので領収書が欲しいと申出たが、メールで「入金を確認しました。」と返事がくるだけで領収書が発行されない。2 社とも信用できなくなったので返金してほしい。クレジットカード決済欄にアルファベット 3 文字の記載があり、決済代行業者のようだが、連絡先がわからない。販売事業者の住所はレンタルオフィスだった。

② アドバイス

クレジットカード会社へ問合わせし決済代行業者の連絡先を聞くよう助言した。さらに、クレジットカード会社へ、事業者へ解約返金交渉する旨を申出するよう助言した。あわせて、居住地の消費生活センターを案内した。

〈解説〉

ネット上には多種多様な儲け話の情報が溢れ、「簡単に誰でも儲かる。」という仕組みを実に巧みに説明する動画が流れている。簡単に儲けられると信じて高額の情報商材を購入するが、全く儲からない、といったトラブルが増加している。その中でも、仮想通貨の話題性に便乗した投資話で情報商材を購入するケースが目立っている。

インターネット広告から自分で申込んだ場合、「特定商取引法」の通信販売にあたり、クーリング・オフ制度の適用はない。同法の通信販売に関しては、広告規制があり、事業者は取引条件や事業者の氏名、住所、電話番号を表示する義務がある。また、誇大な広告や虚偽の広告は禁止されている。個別に配信される動画やメール広告は、消費者契約の勧誘に当たる可能性があり、「誰でも簡単に儲かる。」と告げることは、「消費者契約法」の断定的判断の提供に該当する可能性がある。

クレジットカード利用明細に、消費者が見たこともない決済代行業者の記号や名称が記載され

ていることもある。決済代行業者の存在により、本来クレジット契約をできなかった悪質な加盟店での利用が増えている。平成 28 年、「割賦販売法」改正により、決済代行業者が登録制になり加盟店管理義務が発生したが、販売事業者が非を認めないことも多い。クレジット業者には、業務適正化義務（第 30 条の 5 の 2）がある。購入者から苦情があれば迅速に調査し、問題があると判断されれば、悪質加盟店による被害を回復できるように適切な措置を取るよう求めたい。また、何度も情報商材の購入を繰り返しトラブルに遭っている消費者も多い。簡単な儲け話はない。消費者にも情報を見極める力を持つことが必要だ。

＜光回線を契約中の事業者からの電話を受け、システムが変わったと思ったが、別業者と契約していた。解約したい＞

受付年月日	平成 30 年 6 月 6 日
相談者性別	男性
相談者年齢	50 歳代
相談者職業	自営
相談者居住地	大阪府

① 相談概要

自宅に契約中の大手通信事業者を名乗る電話があり、光回線のシステムが変わったと思って契約した。契約書面が 3 日前に届き、内容を確認すると契約先が別業者になっていた。不本意なので解約したい。工事日が明日になっているので電話で解約を伝えたが、解約できるか。

② アドバイス

相談者に契約書面を確認してもらい、光回線契約は初期契約解除ができるので解約書面を特定記録郵便で出すよう助言した。念のためコピーを取るよう伝えた。さらに、相談者が転用承諾番号について十分な理解がないまま契約したことが分かったので、居住地の消費生活センターへ相談してみるよう伝えた。

〈解説〉

平成 27 年より大手通信事業者が光回線サービスの卸売りを開始した。卸売りの提供を受けた通信事業者が、電話勧誘等により光回線サービスとプロバイダーや携帯電話等のサービスを組合わせて消費者に営業活動をしている。このような勧誘に承諾した場合は、大手通信業者から光回線事業者に乗換える転用という手続をし、光回線事業者との契約になるが、複雑な光回線サービスの卸売りのしくみを理解していない消費者が多い。光回線事業者から大手通信事業者の関連会社を名乗り電話勧誘され、大手通信事業者の光回線のプラン変更や、料金が安くなる手続きだと思って契約をしてしまったという相談が多く寄せられている。

光回線契約は、「電気通信事業法」の解約ルールである初期契約解除制度の対象である。契約書面の受領日を起算日とする 8 日間が経過するまでは、中途解約の違約金の負担なく契約解除ができる。ただし、事務手数料や解約までに利用したサービス料金や工事費は支払う必要がある。また、業界団体である電気通信サービス向上推進協議会の自主基準「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準およびガイドライン」により、光

回線契約、光回線契約と CATV 契約については、工事前であれば無償解除ができるとされている。

平成 28 年に「電気通信事業法」が改正され、契約書面の交付義務、初期契約解除制度、不実告知等の禁止、勧誘継続行為の禁止、代理店に対する指導等の措置義務など、消費者保護ルールが充実・強化された。事業者には改正された電気通信事業法を順守してほしい。さらに、消費者が複雑な契約内容を正しく理解して、契約が必要かどうかを判断できる説明を徹底してもらいたい。消費者も契約内容を十分確認し、理解できなかった場合や必要のない場合はきっぱりと断るべきである。

＜葬祭互助会の解約料が高額すぎる＞

受付年月日	平成 30 年 4 月 23 日
相談者性別	女性
相談者年齢	50 歳代
相談者職業	自営業
相談者居住地	和歌山県

① 相談概要

2 か月前に亡くなった母が契約していた葬祭互助会の満期の会費 30 万円を使わなかったため解約したら、解約料を 10% も取られた。高額で、納得できない。

② アドバイス

契約時の契約書の内容を見てしか判断できないことを伝え、契約書に解約料についてどのように書かれているか確認するように助言した。理解できない場合は、手元にある契約書面を持参して、居住地の消費生活センターに相談するように伝えた。

〈解説〉

冠婚葬祭互助会は前払いの分割方式（2 か月以上かつ 3 回以上に分割）で、会員から掛け金を預かり、冠婚葬祭に関するサービスの提供を行う、「割賦販売法」の前払式特定取引に当たる。

前払式特定取引契約約款の基準 「割賦販売法」第 35 条の 3 の 62 によると

- ① 会員からの解約の申出があった場合、すでに支払われた掛金から契約の締結及び履行のために通常要する費用を控除した額を払い戻すように定められている。
- ② 払戻額は会員が容易に計算できる方法により明確に表示するように定められている。
- ③ 会員による所定の手続による解約申出から 45 日以内の返金が義務付けられている。
昭和 59 年 2 月から平成 13 年 3 月までの互助協会の標準約款では 60 日以内となっている。

基準では解約手数料について、契約の締結及び履行のために通常要する費用としか定められていない。したがって、原則、約款の取決めに従うことになる。しかし、「消費者契約法」第 9 条 1 号に照らして、約款上の解約手数料の定めが事業者に発生する平均的な損害を超えると判断されれば、これを超える部分は支払う必要はなくなる。

葬儀費用に充てるため、かなり以前に冠婚葬祭互助会に入会した高齢者の方も多し。契約内容を再度確認し、子や孫に伝えておくことも必要である。

＜パソコンがウィルスに感染していると警告表示が出たので、あわてて連絡をとってしまっただ＞

受付年月日	平成 30 年 5 月 5 日
相談者性別	女性
相談者年齢	30 歳代
相談者職業	給与生活者
相談者居住地	兵庫県

① 相談概要

父のパソコンを操作していたら、「ウィルスに感染した」との警告表示が突然出た。あわてて、画面の指示にしたがって個人情報を登録してしまった。また、問合せ窓口に電話をするとたどたどしい日本語を話す人が出たので、おかしいと思い、電話を切った。そこで、クレジットカード会社に電話して、カードの支払の停止をお願いした。大丈夫だろうか。

② アドバイス

相談者に、ウィルス対策ソフトをインストールしてしまったのか、契約は解約できているのか確認したが、はっきり理解していなかった。インストールしようとして電話をかけ、おかしいと思い電話を切ったということなので、契約には至っていないようであるが、再度、確認する必要があると伝えた。個人情報を登録したようなので、念のために居住地の消費生活センターにも相談をするよう伝えた。

〈解説〉

パソコンの画面上に、突然「システムエラーになった。」「ウィルス感染!」「パソコンのスピードが落ちている。高速化が必要。」などの警告画面やエラー表示が現れたり、ウィルススキャンの開始の画面が表示され、慌ててソフトをインストールしてしまうトラブルが見受けられる。

独立行政法人情報推進機構（IPA）によると、「ウィルスに感染した」と警告画面が出たとしても、実際のウィルス感染はなく、設定により、ポップアップメッセージを繰り返して表示させているにすぎず、電話をかけさせるための単なる騙しにすぎないとのことである。慌ててソフトをインストールせず、セキュリティソフトのメーカーに直接確認する必要がある。

クレジットカード番号などの情報を安易に教えてしまうと、継続的な契約を申込んだことにされ、法的には契約が不成立と考えられる場合でも請求が止まらなくなることがあ

る。クレジットカード会社に契約状況を確認し、場合によっては、カード番号を変更する必要も出てくる。

＜1週間前に公共放送の人が来て契約をさせられた。テレビはないので、無効か取消を主張したい＞

受付年月日	平成30年10月27日
相談者性別	女性
相談者年齢	40歳代
相談者職業	家事従事者
相談者居住地	大阪府

① 相談概要

自分にはパニック障害があり、訪問してきた人が何を言っているのか理解できない。「テレビは無い。」と言ったのに「そんなはずはない。」と言われ、クレジットカードを機械に読込まれた。クレジットカード会社に「取消してほしい。」と言ったが「そんなことはできない。放送事業者に直接言うように。」と言われた。契約の無効か取消をしたいと思うが、どう言えば良いだろうか。

② アドバイス

放送法について説明し、受信設備があれば契約義務があると伝えた。受信設備が無いのであれば契約義務はない。放送事業者に連絡し「テレビは家に無い。解除したい。」と相談してみるよう助言した。

〈解説〉

公共放送の受信契約の締結に関しては、強引であったという相談が多い。「テレビは家に無い。」と言っているのに、受信契約をさせ、カード支払の процедуру強引に進めるやり方は問題である。衛星放送受信設備がないにもかかわらず、衛星放送契約を結ばされていたという相談もみられる。

受信契約及び受信料については、「放送法」第64条に「協会の放送を受信することのできる受信設備を設置した者は協会とその放送の受信についての契約をしなければならない。」と記載されている。さらに再放送された放送を受信する場合も受信契約の義務があると明文化されている。

事業者は、公共放送の意義と「放送法」の趣旨を丁寧に説明し、受信契約の締結を行うようにする必要がある。

また、受信料には、免除や家族割引の制度がある。生活保護受給者や住民税非課税の障害者、災害被災者等は、全額免除となる。視覚・聴覚障害者や重度の障害者等は半額免除となる。家族割引とは、同一家計で離れて暮らす家族や別荘などを対象に受信料を半

額に割引く制度である。

＜大学生の娘が、ショッピングモールの特設スペースでウォーターサーバーの契約をさせられた。不要なので解約させたい＞

受付年月日	平成 30 年 7 月 21 日
相談者性別	女性
相談者年齢	50 歳代
相談者職業	給与所得者
相談者居住地	兵庫県

① 相談概要

下宿している娘から連絡があり、昨日ウォーターサーバーが設置されたことを知った。ウォーターサーバーのレンタル代は無料で、契約期間は 3 年である。別途ミネラルウォーターのボトルを定期的に宅配で購入するシステムだ。娘は半年後に実家に戻ることを業者に伝えたが、転居しても契約の継続は出来ると言われたらしい。実家に帰ってくるし、不要なので解約させたい。

② アドバイス

まずは契約当事者である娘さんが、契約書の解約条項を確認したうえで、事業者へ解約したい旨伝えるよう助言した。事業者の回答に納得できない場合は、娘さんの居住地の消費生活センターに本人が相談するよう助言した。

〈解説〉

ショッピングモールなどの特設スペースで、ウォーターサーバーの勧誘を行っているのを見かける。「無料レンタル。いつでも解約できる。」「今だけキャンペーン中。」「安い料金でおいしい水が手軽に飲める。」などと勧誘され、便利でよさそうに思いうっかり契約してしまうことがある。

相談事例のようにサーバーの契約期間が複数年に定められていたり、途中で解約をした場合は、高額な解約料が発生したりするケースが多い。一定期間は無条件解約できてもサーバーの引取り料が必要であったり、購入した水が使い切れないなどの苦情もある。ボトルに入った水の交換が自分できちんとできるのか、など取扱い上の問題もある。契約場所が「特定商取引法」における営業所等に該当しない場合は、契約書面を受取って 8 日以内ならクーリング・オフができる。省令に定められている営業所等に該当するためには、以下の 3 要件をすべて満たす必要がある。①一定期間（2、3 日以上）にわたること。②消費者が商品を自由に選択できるように陳列されていること。③店舗

に類する販売のための施設を有している場所であること。③の要件を満たす場所としては、具体的には催事場、常設展示場、ホテル、体育館などとされている。

事例では、契約者が半年後に実家に帰ることを事業者に伝えているが、契約前に伝えたのであれば、「特定商取引法」の規定する過量販売に該当し契約締結から1年間は解除が可能である。また、特設スペースが店舗と判断されても、「消費者契約法」の規定する過量契約として取消の主張ができる。

勧誘時に「無料レンタル。いつでも解約できる。」等と言われ契約に至ったのであれば、

「特定商取引法」あるいは「消費者契約法」の不実の告知による取消が可能である。

無料とか、お得という言葉に惑わされず、本当に必要な商品なのか、よく考えることが大事である。

＜オンラインカジノをすれば儲かり、新しく会員を紹介すればお金がもらえるという契約をしたが、やめたい＞

受付年月日	平成 30 年 8 月 4 日
相談者性別	女性
相談者年齢	30 歳代
相談者職業	家事従事者
相談者居住地	福岡県

① 相談概要

ネット広告で事業者を見つけ電話をした。ネット上でカジノをすれば儲かり、新しく会員を勧誘すれば一人 5,000 円もらえると説明があった。迷ったが加入することにして、事業者に誘導され画面上で登録手続きをした。入会金が外貨表示になったので、海外の口座も開いたと思う。途中、解約について書かれた画面を見ようとしたが見られず、次の画面に進まされた。不安になり画面を一部コピーした。契約 10 日目に退会したいと SNS で伝えたが、引きとめられた。20 万円の会費を払ったのに、カジノのやり方も分からず、人を勧誘することもできず儲かりそうにない。事業者に解約を申出ても、はぐらかされる。次の説明会には行かないつもりだ。どうしたら解約できるのか。

② アドバイス

事業者の HP や SNS のやり取りなどを確認する必要があることを説明し、それらをプリントアウトしたうえで、居住地の消費生活センターに持参し相談するよう伝えた。

〈解説〉

誰でも簡単に高収入が得られるというネットの動画広告などを見て、安易に契約したが儲からないというトラブルが多い。新しく会員を紹介すればお金が貰えるという取引は、いわゆるマルチ商法と思われ、特定商取引法上の連鎖販売取引の規制を受ける可能性がある。商品や役務の提供の事業であって、再販売、受託販売もしくは販売のあっせんをする者を特定利益があると誘引し、登録料や商品の購入など特定負担を伴う取引であれば連鎖販売取引に該当する。民事ルールとして 20 日間のクーリング・オフや取消制度、中途解約がある。契約書面が不交付なら 20 日間を過ぎてもクーリング・オフができる。オンラインカジノの事業者は日本国内で勧誘を行っていても、事務所は海外にあるためすべてメール対応というケースがほとんどだが、日本で勧誘を受けて契約をした場合は、日本の国内法が適用される。しかし、現実には海外の事業者が、日本の法律に基づいたクーリング・オフなどに対応することは少ない。オンラインカジノについて事業者は、

海外に拠点があるので合法だと主張するが、日本の刑法の「賭博罪」に該当する可能性も否定できない。誰でも簡単に儲かるという話には、注意が必要である。

＜SNS で知り合った人とダイビングの講習の申込みをし、後日、機材の購入もしたが解約をしたい。＞

受付年月日	平成 30 年 8 月 11 日
相談者性別	女性
相談者年齢	20 歳代
相談者職業	給与所得者
相談者居住地	兵庫県

① 相談概要

7月19日、SNSで知り合った人に誘われて、その人が勤めるダイビングショップに写真を見に行った。ダイビングの講習を勧められ申込みをした。講習費用42万円は、その店で紹介された消費者金融で60回払いの契約をした。初回支払いは9月である。8月7日に1回目の講習に行ったとき、機材をレンタルするより購入する方が得だと勧められ、機材127万円の契約を行った。支払いは事業者が指定する銀行カードローンを契約するように言われたが、まだ手続きはしておらず解約したい。契約書面にはクーリング・オフ、中途解約について書かれている。

② アドバイス

8月7日に契約したダイビング機材については、すぐにクーリング・オフを行うこと、クーリング・オフの書面はコピーを保存し、特定記録郵便で出すことを伝えた。7月19日に契約した講習については、中途解約の手続きにのっとって中途解約を行うことになるが、前もって居住地の消費生活センターに書面を持参して内容を見てもらうこと、念のため消費者金融には、中途解約する旨を伝えておくことを助言した。

〈解説〉

平成29年12月1日施行の「改正特定商取引法」の施行規則では、アポイントメントセールスの販売目的隠匿型誘引にSNSを利用した方法が追加された。店舗で契約をしても訪問販売としての規制を受ける。また、金銭借入や預貯金の引出しなどに関し以下の禁止行為も導入された。契約の相手方の年収、預貯金又は借入れの状況や支払い能力に関する事項について虚偽の申告をさせたり、相手方の意に反して貸金業者の営業所、銀行の支店、ATMなどに連行することなどである。給与所得者とはいえ20歳代の若者に高額な契約をさせることは、適合性の原則違反に該当する恐れもある。平成28年5月24日、SNSで若者を呼出し、高額なスキューバダイビング講習の契約をさせていた業者に対し、「特定商取引法」の違反行為が認定され、3か月の業務停止命

令が出された。事業者が SNS を勧誘の手段として活用するケースが増えている。SNS は便利なツールだが、思わぬ落とし穴もあるので注意が必要である。

＜知人の紹介で中古車のカーシェアリングへ高額投資をした。内容に不信感があり解約したい＞

受付年月日	平成 30 年 9 月 30 日
相談者性別	男性
相談者年齢	20 歳代
相談者職業	給与生活者
相談者居住地	東京都

① 相談概要

1 週間前に近所のファミリーレストランで、仲の良い知人から紹介された中古車販売会社社長からカーシェアリングへの投資の話聞いた。中古の外車をローンで買って、会社に車を預けるのだが、契約期間は 2 年で、最初に 70 万円もらい、毎月カーシェアリングのお金をもらう仕組みである。2 時間ぐらい話を聞き、2 回目にファミリーレストランで会った時に車のローン契約書を書いた。車両代金は 500 万円で、2 台分を信販会社と銀行のローンで買った。信販が 470 万円、銀行は 500 万円のローンを組んだことになっているが、自分は実印と印鑑証明を社長に渡し、社長が代わりに銀行と信販会社に行き契約をしてきた。また自分の年収は 400 万円弱だが、ローンの契約書には「年収は 600 万円」と書かされた。車は会社で一括管理して、利用者である会員 200 人が会社に取りに行く仕組みとなっている。既に同様の投資をしている人はいるらしい。ローン契約書は書いたが、まだカーシェアリング契約は交わしていない。銀行と信販会社から「オートローンプログラム申込み有難うございました。」という書面は届いた。銀行へ問合せたところ、このローンの内容で審査をしていると言われた。よく考えると怪しいので解約したい。今後の対処法を知りたい。

② アドバイス

相談者に、早急に金融機関に問合せをして、審査が進んでいるか否かを確認するように助言した。このケースは新手の利殖商法の可能性もある。相談室では居住地の行政機関では判断が難しいことを伝え、法律相談で助言を受けるようにと伝えた。

〈解説〉

消費者の話だけでは、契約内容が消費者としての立場であるかどうかははっきりしない。また、このケースが新手の利殖商法で、どのような法律で規制されるのか、「特定商取引法」の業務提供誘引販売や「金融商品取引法」の預託商法などに該当するのかわかれば、契約書面等を確認した上で、関係機関で判断をしてもらう必要がある。新手の利殖

商法であれば、法規制の対象となるようにその販売方法等を行政機関等に伝え、被害が発生しないように検討してもらう事も重要である。

＜ネット通販でトートバッグを注文したが、届いた商品の色が画面で見たものと違う。
キャンセルしたい＞

受付年月日	平成 30 年 9 月 30 日
相談者性別	男性
相談者年齢	20 歳代
相談者職業	給与生活者
相談者居住地	東京都

① 相談概要

ビジネス、カジュアルの双方の場面で使えるという革製のトートバッグを、大手通販ショッピングモールに出店している店で見つけた。キャメル色を注文したが、届いた商品は画像と比べて光沢がなく、色も随分明るくてイメージと違う。注文する時、「思っていたものと違う、他の色が良かった、というお客様都合の返品交換の場合も、規約に基づいて対応する 30 日間返品・交換保証制度がある。」と書かれていたので安心していった。しかし、規約の中にはお客様都合の返品交換は受けていないと書かれていた。規約を読まなかった私も悪いが、解約できないだろうか。

② アドバイス

販社の HP で記載内容を確認したところ、大きく、「客の都合でも返品・交換の 30 日間保証がある。」と書いていながら、小さく「客の都合による返品はご遠慮いただいている。」との表示があり、相談者の話の通りで誤解しやすい表示であった。相談者に、表示に詳しい行政機関や通信販売の相談窓口にも、通販サイトの表示を見てもらって見解を聞くようにと助言した。その見解を元に事業者と交渉してはどうか、相談室の斡旋も可能と伝えた。相談者は自主交渉を試みるとの事だったので、相談終了とした。

〈解説〉

本件は直接商品を目にすることが出来ない通信販売なので、色については多少イメージと違うところがあるのは仕方のない話である。また相談室でも実物を見ていないので、相談者の話の限りで判断することになるが、事業者の HP で記載内容を確認したところ、「客の都合でも返品・交換の 30 日間保証がある。」と書いていながら、小さく「客の都合による返品はご遠慮いただいている。」との表示もあり、表示内容と打消し表示の内容があきらかに矛盾する誤解を招く表示であった。契約条項としてもいわゆる不意打ち条項であり、消費者契約法上無効となる可能性がある。

表示に詳しい行政機関や通信販売の相談窓口に通販サイトの表示の問題点を伝えることは、事業者の公正な表示への改善につながる。

＜80代の母が140万円の着物を買った後入院してしまい、店から請求書が届いた。母は意識がないが支払いは必要か＞

受付年月日	平成30年12月9日
相談者性別	男性
相談者年齢	50歳代
相談者職業	給与生活者
相談者居住地	京都府

① 相談概要

85歳の母が8か月前に呉服店で着物を買っていたらしい。母のところに呉服屋から140万円の請求書が届き、同居している兄が着物の購入に気付いたとのこと。着物を買って2か月後に母は倒れて入院し、今は話ができないので経緯は聞けない。母は呉服店に何回か行っていたようだが、年金暮らしなので高額な着物を買う余裕はないはずだし、月7万円で20回払いの分割払いだと店は言っているが、書面は無く口頭での約束のようだ。着物は既に受取っており母の自宅にあるが、1度も着てはいない。請求されている140万円は支払わなければならないか。

② アドバイス

着物を購入し、既に受取っているのであれば、原則としては購入代金を支払わない訳にはいかない。母親宅に契約書面がないか、また同じ店で買った着物がどのくらいあるかを呉服店に確認してみることを伝えた。さらに、同じ店から何度も高額な着物などを購入し、支払いが滞っているのに新たな契約をしていたなど、購入した経緯に不自然な点があれば、すぐに支払いはせずに店に購入の経緯を確認することも伝えた。納得がいかない点があれば、店に説明を求めて解約、返品、減額などについてよく話し合うようにとも伝えた。その上で、高齢者の契約であることから、居住地の消費生活センターにも相談してみるように付言した。

〈解説〉

母親は85歳と高齢である。事業者と客の間に信頼関係があったとしても、事業者は客の年齢や生活環境を考慮して、過量販売につながらないような配慮が必要である。本件は、事業者が、客に必要以上の着物類の購入を繰り返して勧誘していた可能性がある。また、支払い方法が月額7万円ずつの分割払いであれば、自社割賦の契約として契約書面を出さなくてはならず、何も書面が渡されていないと書面不交付が疑われる。相談者は母親とは同居をしておらず詳細は分からないとの事だが、母親宅に契約書面が残されている

ないかを確認する必要がある。入院中の母親に代わって相談者が、事業者と解約についての話し合いを進めていくことになると思われるが、以上のような経緯を、居住地の消費生活センターや法律相談などで説明し指示を仰いでいくことが、早期解決につながると思われる。