

NACS

ウィークエンド・テレホン

報告書

2023 年度

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

**NACS**

NIPPON ASSOCIATION OF CONSUMER SPECIALISTS

# 2023 年度

## ウィークエンド・テレホン 報 告 書

### 目 次

	ページ
はじめに .....	1
I. 「相談受付・相談処理」の実施内容 .....	2
II. 相談受付概要 .....	3
III. 相談事例 .....	13
1. ネット通販	
2. 儲け話・副業	
3. 訪問販売	
4. 電話勧誘販売	
5. 賃貸アパート	
6. 継続的役務提供	
7. 未成年者契約	
8. その他	
IV. 110 番相談事例 .....	22
V. 継続相談事例 .....	25
VI. Consumer ADR .....	30
おわりに	
Consumer ADR 参考資料 .....	33

## はじめに

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会  
(NACS)  
会長 河上 正二

ここに、NACS の 2023 年度における消費者相談室及び Consumer ADR の活動報告書をお届けする。

NACS では、それぞれの会員の所属する消費者団体・事業者・行政機関等の消費者関連部門での活動を背景に、その専門性を活かしながら、消費者相談業務に取り組むとともに、各種の ADR に関与しており、NACS 自身も、2008 年 3 月に ADR 法 に基づいて認証された消費者のための裁判外紛争解決機関、民間型 ADR の一つとしての活動を本格的に開始した。そこでは、消費者相談室でのウィークエンド・テレホン（以下、WET）や、消費者相談 110 番での相談をもとに、紛争解決に向けた活動を実施している。ADR では、各種の相談から、問題点を整理して解決に向けた助言を行い、必要に応じて事業者と交渉を重ね、最終的に消費者に軸足を置いた Consumer ADR に向かう。そのため、双方の同意に基づく和解が成立する数は、必ずしも多くなく、今年度の ADR 案件は存在しない。しかし WET の相談件数は、昨年度の 1299 件に較べて 4.3%増加し、1353 件（東京 618 件、大阪 735 件）であった。その成果は、各種の問題提起や政策的提言にも結びつくことが期待される。「なんでも 110 番」については、昨年度と同様に WET と同時開催により 10 月の毎週土日に行ったが、今年度は「ネット取引なんでも 110 番～ネット広告、副業サイト、定期購入などなど～」をテーマとした。当該期間に受付けたネット取引に関する相談も本報告書の相談件数に含まれている。

本報告書では、WET の相談事例から特徴的な事例を取り上げ、アドバイスや解説をしているので参考にさせていただきたい。今年度の特徴は、通信販売に関する相談が多く 502 件（全体の 37.1%）あり、ネット通販に関する相談は 364 件で、通信販売全体の 73%を占める。特定商取引法が改正され（施行は 2022 年 6 月 1 日）、通信販売に新たな規定が新設されたが、定期購入と分からないで契約してしまったというケースが相変わらず多い。定期購入の相談は 55 件で昨年度の 76 件より減少したが、相変わらず定期購入とは分からずに申し込んでしまった等の相談が多かった。店舗購入の相談は、エステ、美容医療、整骨院などの解約にかかわるものであった。訪問販売では、新聞、電気の相談が入ったが、住宅リフォーム工事の相談が 57 件と目立っている。

NACS の消費者相談及び Consumer ADR において、利用者の自主性を尊重しつつ、当事者のプライバシーや企業秘密等にも配慮した紛争解決への行程は、従来の司法や行政における紛争解決とは異なる柔軟性を有しており、それだけに実態に即した解決が可能といえる。それ故、悪質な詐欺まがいの問題よりも、ルールの確立していない新たな問題について適正な解決を求める良識ある事業者にとって、有意義な紛争解決手段となることが期待される。今後とも、NACS の消費者相談及び Consumer ADR へのご支援をお願いしたい。

2024 年 6 月

## I. 「相談受付・相談処理」の実施内容

「相談受付」は、毎週土曜日・日曜日に実施した（年末年始・祝日を除く）。全国から電話で相談を受け、その内容により助言、情報提供等を行い、必要に応じて仲介・あっせんを行った。

「相談処理」は月曜日・金曜日に実施した。土曜日・日曜日に受けた相談の中で複雑な事案を継続相談として、担当者が再度聞き取りや調査を行い、交渉等を実施し解決を図った。

名 称： 消費者相談「NACS ウィークエンド・テレホン」（通称 WET）

【実施時期】	2023年4月1日～2024年3月31日 (相談受付 104 日)
【受付日】	東京相談室 : 毎週 日曜日 11時～16時 電話／03-6450-6631 FAX／03-6450-6591
	大阪相談室 : 毎週 土曜日 10時～16時 電話・FAX／06-4790-8110
【処理日】	東京相談室 : 月・金曜日 10時～16時

受付内容：

- ① 「特定商取引法」にかかわる紛争
- ② 消費者契約に関するトラブル
- ③ 消費生活一般相談（商品の選び方、製品事故等）
- ④ 消費生活に関する意見や要望
- ⑤ その他

相談受付・相談処理件数の内訳：

総受付件数	1353 件		
当日終了件数	1353 件		
継続件数	15 件		
		裁定手続移送準備 会議への付託件数	0 件
		裁定手続件数	0 件

## II. 相談受付概要

2023年度のNACSウィークエンド・テレホン（以下、WET）の相談件数は1353件（東京618件、大阪735件）である。今年度は、昨年度の1299件に比べると4.3%増加した。そのうち、継続相談は15件であった。

NACSでは、居住地の消費生活センターが土日閉所していることにより、利用できない消費者のために、緊急の相談窓口としてWETを開設している。東京・大阪の2か所で、助言や他機関の紹介、必要に応じて継続相談や斡旋を行っている。

「なんでも110番」については、昨年度と同様にWETと同時開催により10月の毎週土日に行った。今年度は「ネット取引なんでも110番 ～ネット広告、副業サイト、定期購入などなど」をテーマとした。当該期間に受付けたネット取引に関する相談に関しても本報告書の相談件数に含まれている。

2023年度、WETに最も多く寄せられたのは通信販売に関する相談（502件）で、相談件数全体の37.1%であった。通信販売の相談割合は一昨年度41.6%、昨年度38.3%と比べて減少したが、相談件数は昨年度より微増した。

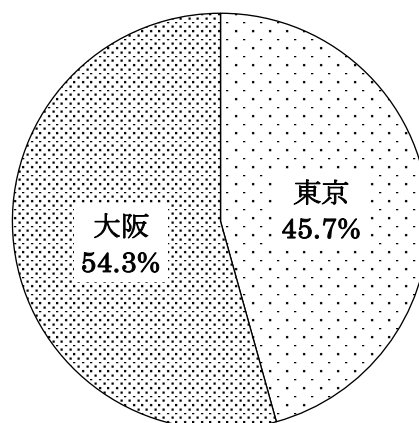
また、通信販売のうちネット通販に関する相談は364件で通信販売全体の約73%を占めている。定期購入の相談は55件で昨年度の76件より減少したが、相変わらず、「定期購入とはわからずに申し込んでしまった」という相談が多く寄せられた。

店舗購入の相談は、エステ、美容医療、整骨院などの解約に関わるものだった。訪問販売では、新聞、電気の相談が入ったが、住宅リフォーム工事の相談が57件と目立っている。

### （1）相談受付件数

N=1,353

受付支部	件数	%
東京（52日）	618	45.7%
大阪（52日）	735	54.3%
合計	1,353	100.0%

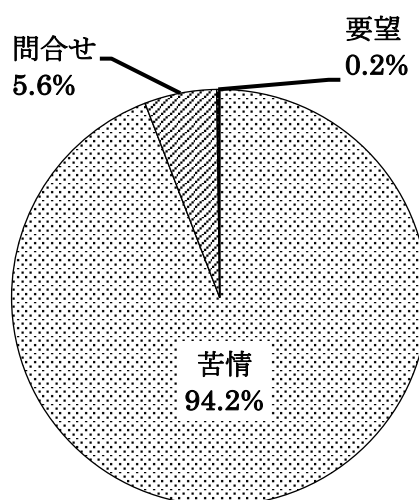


今年度の相談窓口開設は104日であった。東京、大阪ともに新型コロナの影響を受けずに全日程を終えた。

## (2) 受付区分別

N=1,353

受付区分	件数	%
苦情	1,274	94.2%
問合せ	76	5.6%
要望	3	0.2%
不明	0	0.0%
合計	1,353	100.0%



受付区分別では、苦情が1,274件(94.2%)を占め、問合せが76件(5.6%)を占めた。要望は3件(0.2%)、不明は0件であった。

## (3) 相談者と当事者の性別

性別で見ると、相談者では男性574件(42.4%)に対し、女性753件(55.7%)、当事者では男性600件(44.3%)に対し、女性704件(52.0%)であった。例年通り、女性からの相談比率が高かった。

### ① 相談者の性別 N=1,353

性別	件数	%
男	574	42.4%
女	753	55.7%
団体	23	1.7%
不明	3	0.2%
合計	1,353	100.0%

### ② 当事者の性別 N=1,353

性別	件数	%
男	600	44.3%
女	704	52.0%
団体	28	2.1%
不明	21	1.6%
合計	1,353	100.0%

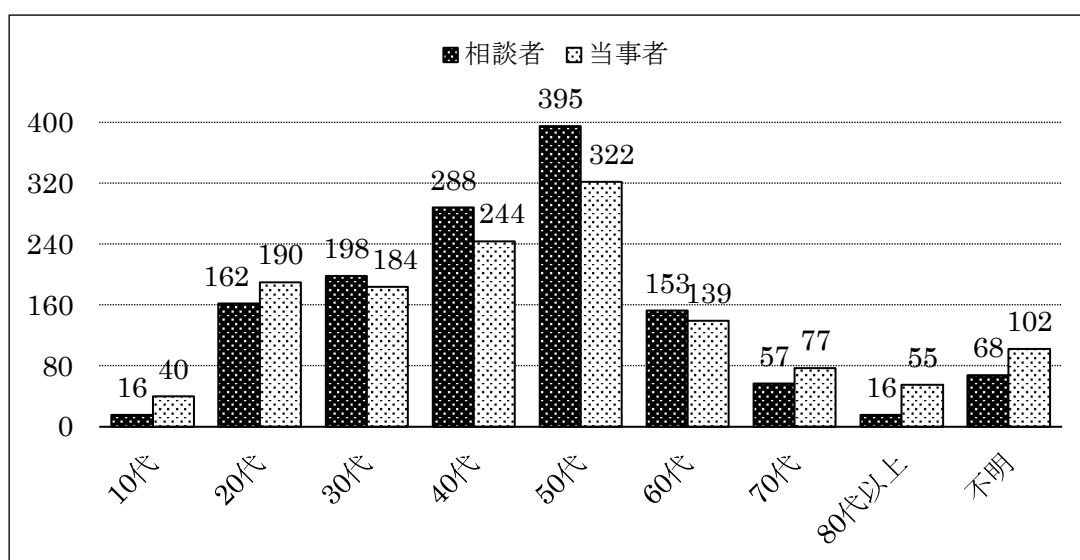
#### (4) 相談者と当事者の年代別

N=1,353

年代	相談者	%	当事者	%
10 歳代	16	1.2%	40	3.0%
20 歳代	162	12.0%	190	14.0%
30 歳代	198	14.6%	184	13.6%
40 歳代	288	21.3%	244	18.0%
50 歳代	395	29.2%	322	23.8%
60 歳代	153	11.3%	139	10.3%
70 歳代	57	4.2%	77	5.7%
80 歳代以上	16	1.2%	55	4.1%
不明	68	5.0%	102	7.5%
合計	1,353	100.0%	1,353	100.0%

相談者：13.2%  
当事者：17.0%

相談者：5.4%  
当事者：9.8%



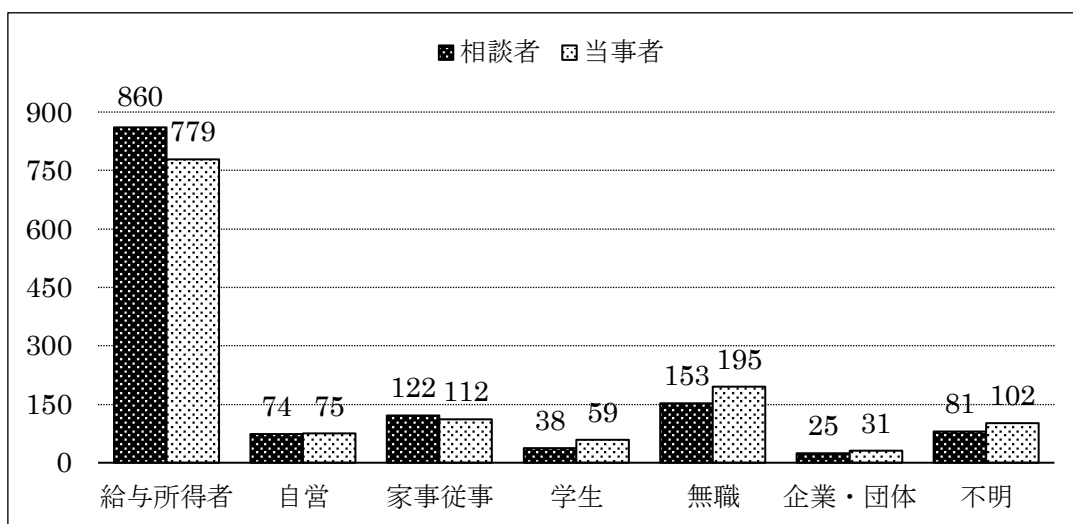
20 歳代から 60 歳代の、いわゆる現役世代からの相談が 88.4% を占めており、休日に開設している WET の意義は大きいといえる。10 歳代及び 20 歳代からの相談は 13.2%、70 歳代以上の高齢者からの相談は 5.4% あった。

契約当事者が 10 歳代の事例としては、二重瞼手術やオンラインゲームの有料課金の契約について未成年者取消をしたいという相談が入った。70 歳代の相談者からは、ネット通販で格安のカメラを注文しクレジットカードで支払ったが商品が届かない、などネット通販に係る相談が寄せられた。

### (5) 相談者と当事者の職業別

N=1,353

職業	相談者	%	当事者	%
給与所得者	860	63.6%	779	57.6%
自営	74	5.5%	75	5.5%
家事従事	122	9.0%	112	8.3%
学生	38	2.8%	59	4.4%
無職	153	11.3%	195	14.4%
企業・団体	25	1.8%	31	2.3%
不明	81	6.0%	102	7.5%
合計	1,353	100.0%	1,353	100.0%



相談者の職業別件数は給与生活者が860件（63.6%）と最も多く、平日に消費生活センターに相談することが困難と思われる層に利用されていることが分かる。続いて、無職153件（11.3%）、家事従事者122件（9.0%）、と続いた。給与生活者からの相談は2022年度の64.2%からほぼ横ばいで、無職の人の割合は2022年度の9.5%から14.4%と増加した。逆に、家事従事者からの相談は2022年度の11.0%から減少した。



## (6) 相談者の地域別

N=1,353

都道府県	件数	%
北海道	34	2.5%
青森県	1	0.1%
宮城県	2	0.1%
岩手県	12	0.9%
秋田県	3	0.2%
山形県	0	0.0%
福島県	7	0.5%
茨城県	19	1.4%
栃木県	8	0.6%
群馬県	17	1.3%
埼玉県	46	3.4%
千葉県	57	4.2%
東京都	267	19.7%
神奈川県	86	6.4%
新潟県	5	0.4%
富山県	4	0.3%
石川県	2	0.1%
福井県	2	0.1%
山梨県	4	0.3%
長野県	18	1.3%
岐阜県	11	0.8%
静岡県	28	2.1%
愛知県	41	3.0%
三重県	12	0.9%

滋賀県	22	1.6%
京都府	61	4.5%
大阪府	268	19.8%
兵庫県	106	7.8%
奈良県	44	3.3%
和歌山県	4	0.3%
鳥取県	6	0.4%
島根県	4	0.3%
岡山県	9	0.7%
広島県	8	0.6%
山口県	13	1.0%
徳島県	4	0.3%
香川県	10	0.7%
愛媛県	7	0.5%
高知県	4	0.3%
福岡県	21	1.6%
佐賀県	4	0.3%
長崎県	2	0.1%
熊本県	10	0.7%
大分県	2	0.1%
宮崎県	7	0.5%
鹿児島県	5	0.4%
沖縄県	12	0.9%
海外	1	0.1%
不明	33	3.1%
合計	1,353	100.0%

相談者を都道府県別にみたときの相談件数は、多い順に大阪府 268 件、東京都 267 件、兵庫県 106 件、神奈川県 86 件、京都府 61 件であった。続いて千葉県、埼玉県、奈良県、愛知県、北海道が続くが、海外からの相談も 1 件あった。

(7) 商品・役務別（重複分類）

N=1,353、M=1,504

商品	件数
A 商品一般	69
B 食料品	64
C 住居品	61
D 光熱水品	24
E 被服品	112
F 保健衛生品	73
G 教養娯楽品	106
H 車両・乗り物	57
I 土地・建物・設備	181
J 他の商品	2
商品（A～J）小計	749

役務	件数
P 役務一般	3
Q 金融・保険サービス	74
R 運輸・通信サービス	92
S 教育サービス	5
T 教養・娯楽サービス	143
U 保健・福祉サービス	81
V 他の役務	102
W 内職・副業・ねずみ講	32
X 他の行政サービス	8
役務（P～X）小計	540
Z 他の相談	41
合計	1,504

商品関連役務	件数
K クリーニング	6
L レンタル・リース・賃借	87
M 工事・建築・加工	45
N 修理・補修	30
O 管理・保管	6
優先コード（K～O）小計	174

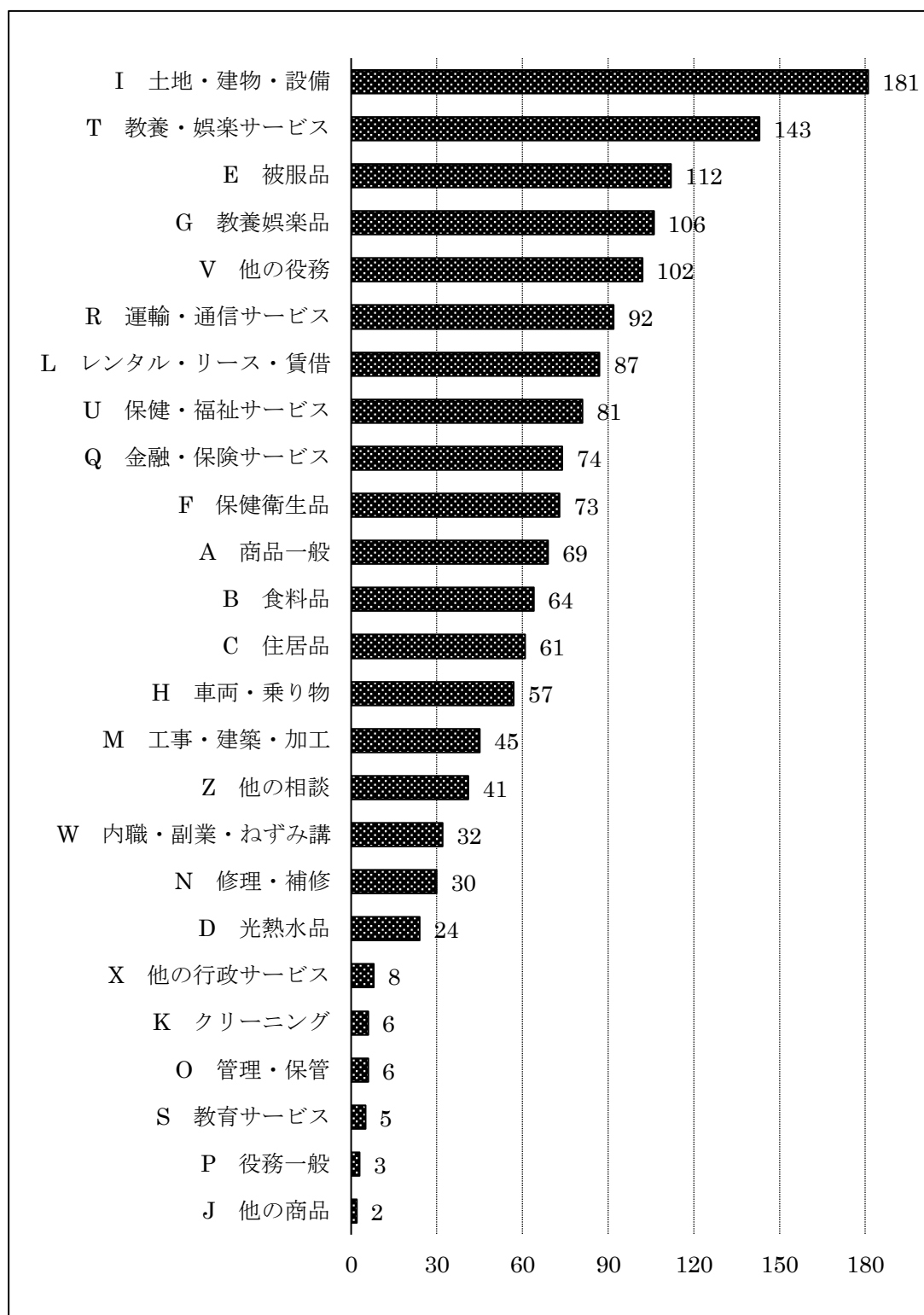
相談内容を、「商品」「商品関連役務」「役務」に分類した。「商品関連役務」は、商品に関連して提供される役務であるため、それぞれの役務は関連する商品と重複して計上されており、総数は1,504件となった。

商品・役務別では、「I 土地・建物・設備」181件と最も多く、続いて「T 教養・娯楽サービス」143件、「E 被服品」112件、「G 教養娯楽品」106件、「V 他の役務」102件、の順となった。

相談件数の多い「土地・建物・設備」の内訳をみると賃貸アパート（マンション）・借家の相談が76件、住宅修理工事の相談が57件であった。「教養娯楽サービス」のうち、娯楽等情報配信サービス（アダルトサイトや出会い系サイト、オンラインゲーム）が34件寄せられた。被服（洋服・靴・アクセサリ）に関する相談の半分以上の61件がネット通販で購入したケースだった。

保健・福祉サービスのうち歯のホワイトニング・まつ毛パーマを含むエステサービスは22件寄せられた。運輸・通信サービスのうちインターネット通信サービスの相談は31件

であった。その他化粧品に関する相談（48件）や、健康食品に関する相談（30件）が多く寄せられた。

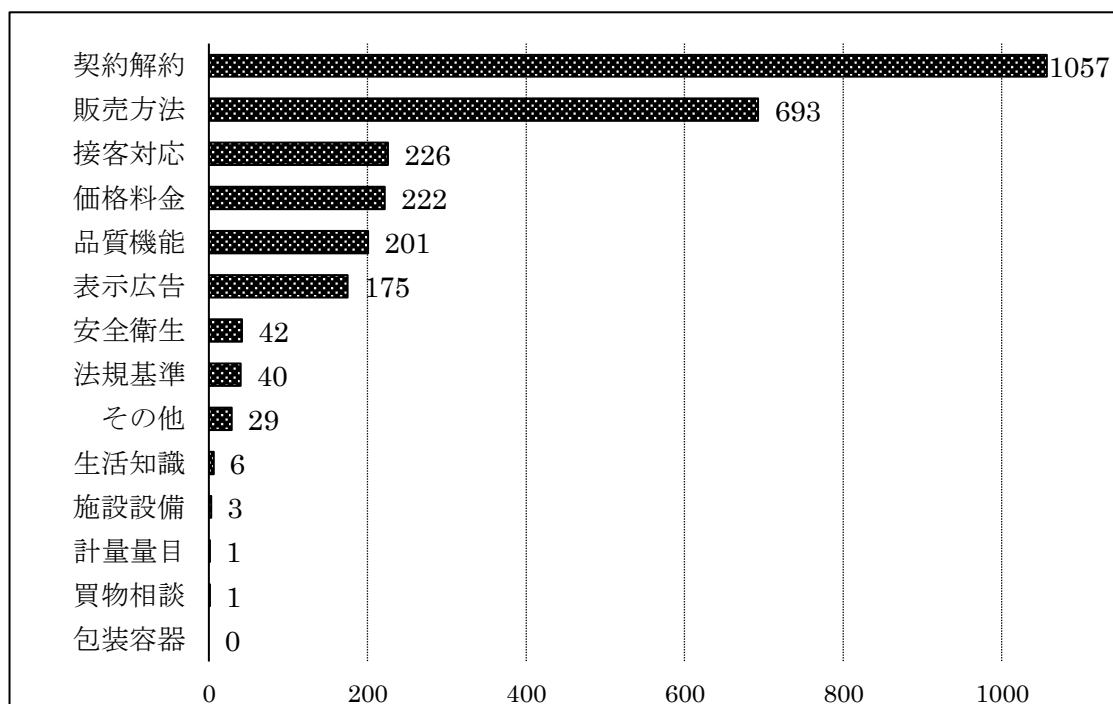


(8) 相談内容別 (重複分類)

N=1,353、M=2,696

内容別	件数	%
契約解約	1057	39.2%
販売方法	693	25.7%
接客対応	226	8.4%
価格料金	222	8.2%
品質機能	201	7.5%
表示広告	175	6.5%
安全衛生	42	1.6%
法規基準	40	1.5%
その他	29	1.1%
生活知識	6	0.2%
施設設備	3	0.1%
計量量目	1	0.0%
買物相談	1	0.0%
包装容器	0	0.0%
合計	2,696	100.0%

相談内容を、14項目の内容別に分類して集計した。最も多かったのは、契約解約で1057件(39.2%)、続いて、販売方法693件(25.7%)、接客対応226件(8.4%)、価格・料金222件(8.2%)、品質機能201件(7.5%)、表示広告175件(6.5%)の順となった。昨年度と比べて価格・料金と品質機能の順番が入れ替わったが、ほぼ例年通りであった。

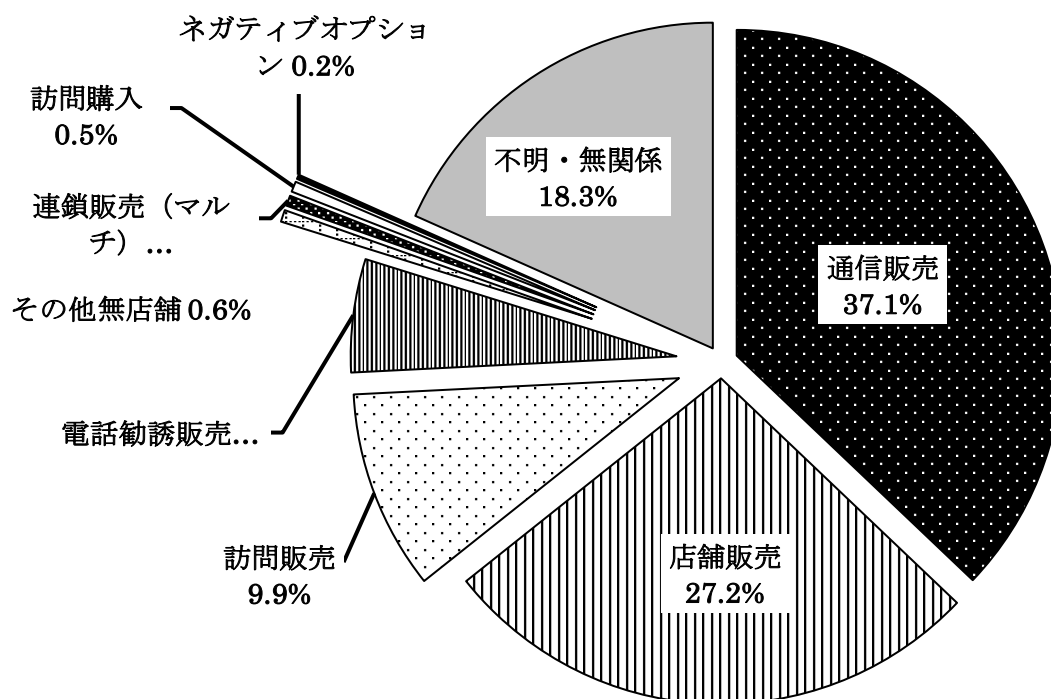


### (9) 販売購入形態別

N=1,353

販売購入形態	件数	%
通信販売	502	37.1%
店舗販売	368	27.2%
訪問販売	134	9.9%
電話勧誘販売	76	5.6%
その他無店舗	8	0.6%
連鎖販売（マルチ）	7	0.5%
訪問購入	7	0.5%
ネガティブオプション	3	0.2%
不明・無関係	248	18.3%
合計	1,353	100.0%

販売購入形態別では、通信販売が502件（37.1%）と最も多く、次いで、店舗販売368件（27.2%）、訪問販売134件（9.9%）、電話勧誘販売76件（5.6%）の順となった。通信販売のうちネット通販は364件で通信販売の73%を占めている。また定期購入に関する相談は55件で、購入した商品は化粧品30件、健康食品7件、歯磨き粉6件、その他電子タバコなどである。



(10) 支払形態別

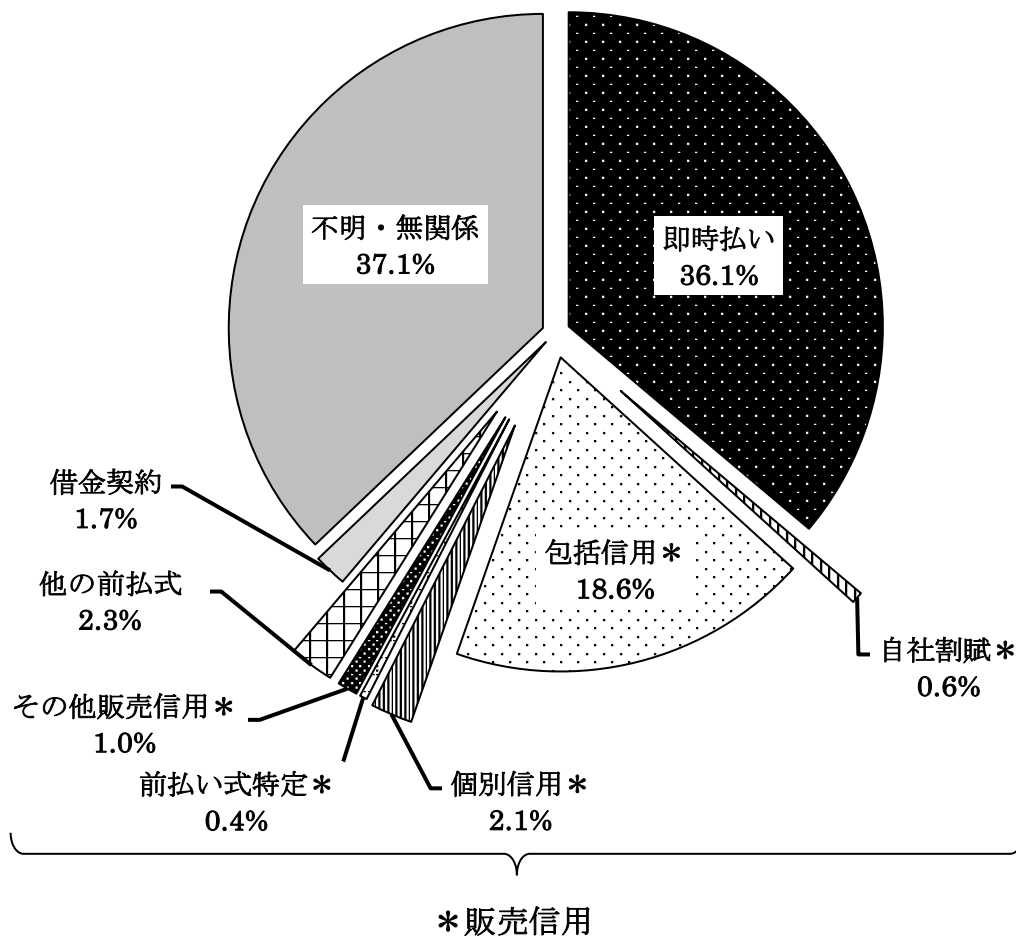
N=1,353

支払形態	件数	%
即時払い	489	36.1%
自社割賦*	8	0.6%
包括信用*	252	18.6%
個別信用*	29	2.1%
前払い式特定*	5	0.4%
その他販売信用*	14	1.0%
他の前払式	31	2.3%
借金契約	23	1.7%
不明・無関係	502	37.1%
合計	1,353	100.0%

販売信用

支払形態別では、即時払いが489件(36.1%)で最も多かった。販売信用では、包括信用が252件(18.6%)あった。包括信用のうち216件が「2か月内払い(マンスリークリア)」であった。

「\*」は販売信用



### Ⅲ. 相談事例

#### 1. ネット通販

- ① <ネット通販で洋服を購入しようとしたが購入ボタンが反応しなかった。複数回押したら1か月後に7着届いた。7着分の代金は払いたくない。どうしたらよいか>

(相談者：女性 40歳代 給与所得者)

##### 相談概要

2か月前、婦人服をネット通販で申し込んだ。申込方法はSNSしかなく、購入ボタンを押したが、購入完了通知が届かなかった。購入できなかったと思い、3回ボタンを押したが、何も連絡がなかったので買えなかったと思っていた。3週間後に後払い決済事業者から7枚分の請求書が届いた。7回ボタンを押したことで1万9000円請求された。販売会社へ「商品未着」とSNSでメッセージを送ったら、翌日洋服が7着届いた。納得できないので段ボールは開封していない。販売会社へ「購入数が異なる。返品したい」と連絡したが、全く返信がない。ネット上に私と同じ内容の書き込みがある。対処法を教えてください。

- ② <SNSで百貨店閉店セール of 広告を見て、格安のブランドの腕時計を代引きで注文した。偽サイトのようなので受け取りたくない>

(相談者：女性 40歳代 給与所得者)

##### 相談概要

SNSで百貨店の閉店セール of 広告を見た。30万円のブランドの腕時計が1万5000円だったので、2個代引き配達で注文した。注文後、安すぎるので不審に思い、百貨店の本店に電話で問い合わせたら、百貨店のサイトではないと言われた。販売会社にはメールでキャンセルを申し出た。商品を受け取りたくないが、どうしたらよいか。

- ③ <先月健康食品を注文しようか迷い、ネット通販で途中まで入力したが完了しなかった。その後、商品が届き代金を請求されたが返品したい>

(相談者：女性 50歳代 家事従事者)

##### 相談概要

1か月ほど前、ネット通販で目に良いという健康食品の定期購入を注文しようかどうか迷い、途中まで入力したが注文完了はしなかった。その後、SNSで「注文が完了していないので確認してください」と販売会社から2回連絡がきたが放置した。後日商品が届いたが、記憶にない事業者名だったので、受け取ったまま開封せずにいた。先日、後払い決済事業者から「未払いなので払ってください」とメールが届き、びっくりした。昨日、また商品が届いた。販売会社に電話して、注文を完了していないのになぜ商品が届いたのか聞いたが、販売会社は「注文しているから届けた。2回目は返品できるが1回

目は払ってくれ」と言う。私は注文確認メールも受け取っていないので、注文確認メールを送った日を教えてほしいと伝えたが、時間がかかる、と言われた。注文していないのですべて返品したい。

- ④ <今朝、フリマアプリで身に覚えのない商品が匿名配送で届き、受け取ってしまった。覚えがないので処分してよいか>

(相談者：男性 20歳代 給与所得者)

#### 相談概要

今朝、フリマアプリの匿名配送でフィギュアらしいものが届いた。宛名の住所氏名は私で間違いない。私はフリマアプリの会員ではあるが、注文した覚えはなく、もちろん購入履歴にも記録はない。匿名配送のため、差出人住所もわからない。請求書も入っていない。処分してよいか。

## 2. 儲け話・副業

- ⑤ <ネットで知り合った人からお金を稼げると言われ高額なビジネス講座の契約をした。クーリング・オフ通知を出したが、事業者に拒否された。解約したいがどうしたらよいか>

(相談者：女性 20歳代 給与所得者)

#### 相談概要

ネットで知り合った男性にいい儲け話があると言われ、喫茶店で会って、お金を稼げるアプリの話聞いた。それを入手するためには55万円のブックメーカー講座の受講が必要と言われた。お金がないと断ったが、消費者金融で借りればよいと言われ2社から100万円を借りて払った。8日後に男性から再度話があると呼び出され、リーダーのアパートに行った。「クーリング・オフしたい」と言ったがビジネストレーニングを勧められ、「クーリング・オフしたら損するので考え直して」と言われ解約できず、人を紹介すると収入が得られる会員契約をさせられた。講座はリモートで2回受けた。やはり解約したいと思い、一昨日、母と一緒に消費生活センターに相談したところ、連鎖販売取引なのでクーリング・オフ期間は20日間であることを教えられ、すぐにクーリング・オフ通知を出すよう言われた。クーリング・オフ通知は出した。さらに経緯書を書いて送ることになっているのだが、先ほどリーダーからSNSで「クーリング・オフ期間は過ぎている」と連絡があった。契約書には「クーリング・オフ期間は8日以内に書面で通知する」と書いてある。

- ⑥ <マッチングアプリで知り合った女性に勧められてマルチ商法のビジネスサポート契約をしたが、お金を集めることが目的だったようだ。解約したい。払ったお金も返してほしい>

(相談者：男性 20歳代 給与所得者)



#### 相談概要

女性とは SNS でやり取りをした後で実際に会った。統括者の女性が同席してお金を稼いで幸せが得られる方法の話聞いた。その時にセミナーへの参加を勧められ、数日後に参加費 500 円を払って参加した。会場には 40 人位の人が集まり、起業や投資で幸せになるという話を聞いた。その場でこれらのビジネスをサポートする契約書にサインするよう求められ 42 万 9000 円の契約書にサインした。22 万 9000 円は貯金から払い、残りは消費者金融で借りて支払った。教材を渡され、セミナーに参加すればサポートすると言われた。また人を紹介すると一人当たり 10 万円もらえるとされた。そのことは契約書にも書いてある。しかし、セミナーに出ても儲かるわけではなく、このような契約を人に紹介もできない。おかしい契約だと思うので解約して返金してほしい。

- ⑦ <SNS で知り合った人から暗号資産への投資を勧められて、1 か月で 2700 万円を投資したが、出金制限で引出せない。追加料金を請求されているが取戻したい>

(相談者：男性 40 歳代 給与者)

#### 相談概要

4 月末に SNS に DM が届き、暗号資産で利益を出しているという台湾の女性の連絡先があった。話を聞くために無料メッセージアプリに切り替えて会話をした。女性からオンラインサポートのサイトを紹介され、チャットでの助言で暗号資産の取引所 2 か所に口座を開設した。1 か月の間に数回に分けて、1 か所の取引所に 700 万円、別の取引所に 2000 万円を入金した。その取引所にお金は保管されているようだが、出金制限がかかっているらしく、引出せない。オンラインサポートから、制限を解くには追加料金が必要と何度もメールが届く。昨日警察にも相談した。弁護士に相談したら、着手金と成功報酬について説明があったが、まだ依頼はしていない。どうしたら取戻せるか知りたい。

- ⑧ <オンラインで投資の無料相談会に参加したら、株と投資信託の情報商材を勧められ契約をした。高額なのでクーリング・オフしたい>

(相談者：女性 50 歳代 給与所得者)

#### 相談概要

投資信託についてネット検索をして、事業者の無料相談会を見つけた。個人情報を入力して予約を取り、一昨日、オンライン会議システムで相談会に参加した。その日は相談だけするつもりだったが、女性担当者から「教育資金や老後資金を得るために、損のない安全な方法で利益を得る方法を教える。一緒に勉強をしよう」と言われ、42 万 8000 円の情報商材の購入を勧められた。3 日間の間に申込みば 29 万 8000 円に値引きすると言われ、しばらく考えようと思っていたが、25 分の無料相談時間が終わった直後、担当者から電話があり、強引に誘導されてサイトの入力画面から契約の手続きをして、クレジットカードで代金を決済してしまった。契約期間は 5 カ月でレッスン

ごとに課題があるが、高額なのでクーリング・オフしたい。事業者から会員 ID とパスワードは受取っているが、契約書は受取っていない。サイト上に利用規約も見つからない。担当者から、「クーリング・オフの対象外だが特別なりバース保証があり、契約から 8 日以内なら解約可能、ただし決済会社のキャンセル手数料として、10.5%を払ってもらう」という説明を受けているので、クーリング・オフは難しいだろうか。

### 3. 訪問販売

- ⑨ <一人暮らしの高齢の母が訪問販売でガス給湯器の契約をした。母は判断力が不十分で、給湯器は必要ない。解約したい>

(相談者：男性 50 歳代 給与所得者 当事者：女性 80 歳代 無職)

#### 相談概要

昨日、母宅に業者が来訪していた。契約書が置いてあり、クーリング・オフの書面告知がある。契約書の住所や氏名の欄には、母の字で記載がある。支払い方法は、工事終了後に現金で支払うことになっている。工事予定日は今月末日である。また、母宅の電話の録音を再生したところ、業者から電話がかかってきており「今からお宅へ行く」と言っているのが確認できた。母は 88 歳で認知機能が低下しており、誰が来て、どのような会話があったのかを覚えていない。ガス給湯器は不要、クーリング・オフ通知の書き方を知りたい。

- ⑩ <昨夜、「500 円～」のネット広告を見てゴキブリ駆除業者に来てもらった。料金が 11 万円になると説明され、依頼し支払ったが、クーリング・オフしたい>

(相談者：女性 20 歳代 給与所得者)

#### 相談概要

昨夜、アパートの台所にゴキブリが出た。ネットでゴキブリ駆除業者を検索すると、「500 円～」と表示があったので、電話をして来てもらった。男性が 2 人でやって来て、「基本料金が 6600 円、ゴキブリを追い出す費用が 1 万円、2 年間効果が期待できる薬剤を撒くので 3 万円」、風呂場の屋根裏に卵があるという動画を見せられ、「卵を駆除するので 2 万 8000 円、燻煙剤が 3 万円かかる、作業代は合計 11 万円になる」と説明された。高いと思ったが、男性が 2 人でやってきていたので怖くて断れなかった。作業してもらい、現金で支払ってしまった。落ち着いて考えてみると、相場と比べて高額な請求をされたと思う。契約書面にクーリング・オフの記載がある。クーリング・オフをして返金してほしい。

- ⑪ <離れて暮らす高齢義母が新聞の定期購読契約をしたが、クーリング・オフは自署でなければならないか>

(相談者：女性 40 歳代 給与所得者 当事者：女性 年齢不詳 無職)

#### 相談概要

昨日、義母宅に行った際、1年以上先に配達が始まる新聞の定期購読の契約書を見つけた。事情を尋ねたところ、数日前に突然新聞勧誘員が訪問したとのことだった。部屋には米袋も置かれていたが、義母は当時の状況を思い出せず、勧誘員が置いて行った物かどうかわからないと言う。契約書を確認すると契約日は3日前だったので、クーリング・オフの通知を出そうと思う。しかし、義母は軽度の認知症と診断されており自分で書くことが難しい。クーリング・オフの通知は私が代筆しても有効だろうか。

また、他に数社と先々の新聞の定期購読契約をしていることもわかった。クーリング・オフの期間は過ぎているが、購読期間が重複しているものもある。やめることはできないだろうか。

#### 4. 電話勧誘販売

- ⑫ <契約中の通信会社を名乗ってネット料金が安くなるのでサービスを変更しないかという電話があったので契約した。説明と違って安くならないので解約したい>

(相談者：女性 40歳代 給与所得者)

#### 相談概要

1か月ほど前、契約中の通信会社を名乗って、「新しいサービスが提供されるためネット料金が安くなる。サービスを変更しないか」と電話があった。契約先が変わるとは思わず、安くなるならと思い、新しいサービスに変更することにした。先月末に申込み、今月25日に工事が終わった。契約書は工事後に届いた。契約書を読むと、契約先の通信会社が変わっており、説明になかったオプション契約が6項目含まれていた。オプション契約は1~2か月は無料だがその後料金が発生するため、毎月の支払額は以前より3000円ほど増える。契約先が変更になり、支払金額が増えるとわかっていたら契約しなかった。

3年縛りがあるため、すぐに解約すると4万4000円の工事費用と解約手数料5500円を払わなければならない。前の契約はまだ解約していないので、新しい契約を解約料等の負担なく解除したい。

- ⑬ <SNSの広告で見つけた起業塾の講座を受講したがイメージと異なった内容で納得いかない。返金してほしい>

(相談者：女性 40歳代 給与所得者)

#### 相談概要

9か月前に、「おっとりした人でも0から始めることができる起業塾」というSNSの広告をみて、リンク先のサイトでメールマガジンの登録をした。オンライン無料相談会を案内するメールが届いたので申し込んだ。起業について簡単な話があり、引き続き少人数のオンライン説明会の案内がメールで届いたので申し込んで参加した。

その説明会の中で、個人面談に誘われ口頭で予約した。個人面談では、有料のオンライ

ン起業塾の内容と金額の説明があり、8 か月間 77 万円の塾の受講とサポートの契約をした。支払は頭金 20 万円を現金で銀行振込し、残金はクレジットカードで分割払にした。先日、受講が終了したが内容が納得いかない。返金を求められないか。

- ⑭ <パソコン操作中にセキュリティ警告表示が出た。表示された電話番号に電話したら高額のお金を振込みさせられた。お金を取り戻したい>

(相談者：女性 50 歳代 給与所得者)

#### 相談概要

パソコンで調べ物をしていたところ、突然警告音が鳴った。ウィルスに感染したという表示だったので、使っているウィルス除去ソフトを使ってパソコンの中をスキャンしたが警告音は鳴り止まなかった。パソコン用オペレーションシステムを提供している業者のロゴが表示されていたので信用してしまい、そこに書いてある携帯電話の番号に電話をかけた。出てきたのは片言の日本語を話す外国人で、相手がアプリを入れ、リモート操作することになった。セキュリティサポート費用は 2000 円ということだった。私の取引のある銀行口座からの振込手続きを指示され従ったが、2000 円ではなく、高額な費用が引き落とされていた。警察や取引銀行に相談したが話を聞いてくれるだけだった。お金を取り戻すことはできるか。

- ⑮ <申込 2 時間後に引越をキャンセルしたら、段ボール代を請求され、払わないと解約させないと言われた>

(相談者：女性 30 歳代 給与所得者)

#### 相談概要

引越をしようと思い、一括見積サイトに登録したところ、X 社から電話がかかってきた。その電話で見積もりをし、3 万 800 円と言われたので申し込んだ。段ボールを送ると言われたので承諾した。3 日前までキャンセルできると言われた。申込の 2 時間後に電話でキャンセルしたら、キャンセルはできるが、段ボールを梱包してしまったので 1 万 1000 円払うようにと言われた。見積書ももらっていないので内訳もわからない。X 社は約款に書いてあると言うが、もらっていないし説明を聞いていない。まだ届いていないのに「中古品になったので損害が出た。払わないと解約させない、当日引越をしに行く」と言ってきた。事業者が突然来たり、勝手に段ボールを送ってきたらどうすればよいか。

## 5. 賃貸アパート

- ⑯ <5 年間住んだ賃貸マンションを 2 か月前に退去したが、敷金を返金してくれない。早急に返金してほしい>

(相談者：女性 40 歳代 給与所得者)

#### 相談概要

2K の賃貸マンションに一人で住んでいた。2 か月前に不動産の仲介業者が立ち会って

退去した。そのときに、特別に壊したり汚したりした箇所はないことは認められたので、敷金は全額返金してもらえらると思うが、大家から何の連絡もなく、一向に返金してくれない。仲介業者に何度も連絡していて、仲介業者も大家に電話をしてくれていると言うが、大家が高齢で聞く耳を持たないという。敷金は家賃1か月分を納めているので、早く返金して欲しい。

## 6. 継続的役務提供

- ⑰ <一括払いで契約した資格取得のための2年間の通信講座の内容に不満があるが中途解約できないだろうか>

(相談者：女性 20 歳代 給与所得者)

### 相談概要

1年前に、一級建築士資格取得のために、一次試験向け講座と二次試験向け講座がセットになっている2年間の通信講座を申込んだ。料金は2年分55万円を一括で支払った。一次試験向け講座を受講して受験したが一次試験に受からなかった。契約時に交付された契約書には「解約は8日以内」とあり解約期間は過ぎており、「一次試験不合格の場合は、一次試験向けの講座の再受講に振り替える」と記載があり、説明を受けサインをしていた。二次試験向けの受講費用を一次試験向け講座の再受講に振り替える変更申込書が届き、サインして返送してしまった。もともと講座の内容に不満があり窓口に申出ていたが担当者は相談に応じてくれなかった。これまでの経緯による不満と不信感があり、納得できなかったので「やはり解約したい」と申し出たが「既に変更手続きが完了した」と断られてしまった。2年目の講座について、解約して返金を求めることはできないのか。

- ⑱ <パーソナルジムの契約を2回で解約したところ、30%の違約金を請求された>

(相談者：女性 年齢不詳 無職)

### 相談概要

5か月前にパーソナルジムで55万円の契約をした。支払い方法は、月額1万9600円、36回払いで総額70万8400円のクレジットを申込んだ。勧誘時「後で安いコースに変えられる」と聞いたので勧められるままに契約してしまったが、後日「安いコースに変えられるなどとは言っていない」と告げられ、不信感を抱き、2回行っただけで翌月退会を申出た。当初「中途解約はできない」と言われたが、後になって「できる」と言われ、31万円返金されたがクレジット契約はそのままになっている。退会した際の書面には「違約金は契約金額の30%、入会金5万5000円、事務手数料1万数千円」と書かれている。無職のため、クレジットの支払ができず困っている。回数が全部で何回だったかははっきり覚えていないが、2回しか受けていないのに違約金が高額で納得いかない。

## 7. 未成年者契約

- ⑱ <15歳の息子が美容クリニックに電話をして二重手術の予約をした。クリニックからは親の同意があると言われたが、未成年者取消はできるか>

(相談者：女性 40歳代 給与所得者 当事者：男性 10歳代 学生)

### 相談概要

15歳の高校生の息子が昨日、美容クリニックに電話をして3日後の二重手術の予約をした。親は同意していないので、やめさせたいと思いクリニックに電話をしたら、親の同意を得ているのでキャンセルするなら5万円のキャンセル料がかかると言われた。未成年者取消はできないのか。

- ⑳ <中一の息子が親のクレジットカードを使って、オンラインゲームで多額の課金繰返していた。請求を見てプラットフォーム会社に申出たが対応してもらえない>

(相談者：男性 40歳代 給与所得者 当事者：男性 10歳代 学生)

### 相談概要

息子は夏休みの1か月間に、複数のオンラインゲームに課金していた。今月になって請求が届き、プラットフォーム会社が2社関与していたので、すぐに両社にメールで連絡をしたら、金額が数千円の1社は返金に応じてくれたが、もう1社は60万円という高額請求になっていて、対応してくれない。息子はスマホの料金支払いに使っている親のクレジットカード情報を使って、課金していたらしい。クレジットカード会社にはまだ申出ていないが、来月もまた請求が上がってくるのではないかと不安がある。交渉方法を知りたい。

## 8. その他

- ㉑ <祖母が2~3年前、自宅をリースバック契約し安く売却していたことが発覚した。販売方法が悪質と思うが、なんとかならないか>

(相談者：男性 30歳代 給与所得者 当事者：女性 80歳代、無職)

### 相談概要

80歳代の祖母と60歳代の父母は祖母名義の戸建住宅で同居している。ところが2~3年前、祖母がリースバック契約を結び、家を売却していることが判明した。祖母は自分の死後も住める、と言われて2900万円で売り、家賃を毎月14万円支払って住んでいることが発覚した。祖母の住む地域は土地だけで5000万円が相場のような。父はもっと前に知っていたようだが、母に隠していた。自分も昨日知った。祖母は2~3年前はしっかりしていたが、今は認知症となり、孫の名前もわからない。販売方法がどうだったかわからない。祖母が亡くなった後に、家賃を払い続けるか、追い出される可能性もあると思う。どうしたらよいか。

- ② <ブランドのダウンコートクリーニングに出したらベルトを紛失された。クリーニング店にどの程度の補償を求められるか>

(相談者：女性 60歳代 職業不詳)

#### 相談概要

5～6年着用したブランド物のダウンコートを先月下旬にクリーニング店に出した。クリーニング代金は3500円だった。1週間で出来上がるというので取りに行ったら、「ベルトを紛失した」と言われた。探しているのを待つよう言われたが、どの程度待ったらよいか聞いても「わからない」と言われる。コートは10万円位で買ったもので大切に着ていた。同じようなベルトを探してほしいとクリーニング店に頼んだが、あまり乗り気でないようだった。クリーニング店から表示ラベルに書いてある表示者の電話番号に電話をしたが、「現在使われていない」とメッセージが流れたと言われた。クリーニング店に弁償してほしいが、どの程度の補償を求められるか。

## IV. 110 番 相談事例

2023年度の110事業では、「ネット取引なんでも110番 ～ネット広告、副業サイト、定期購入などなど～」を、10月7日（土）、8日（日）、14日（土）、15日（日）、21日（土）、22日（日）、28日（土）、29日（日）の計8日間、大阪と東京の2か所で実施した。相談件数は8日間で66件であった。

新型コロナウイルスの影響による新しい生活様式への変化と、老若男女を問わずスマートフォンが普及したことにより、多くの消費者がインターネットによる様々なサービスを日常的に利用する機会が増えた。その結果、ネットに不慣れな高齢者に限らず、未成年者にもトラブルが増え続けている。このような状況を受け、今年度のテーマを「ネット取引なんでも 110 番」とし、インターネット上の様々な広告に着目し、ネット取引に係る相談を中心に受け付けた。

### 1. ネット通販に関する相談

#### ①定期購入

<コンタクトレンズが10日分無料で試せるというネット広告を見て、申込んだ。ところが、勝手に継続契約になり次を送るという。お試しだけでやめるつもりだった>

（相談者：女性 40歳代 給与所得者）

#### 相談概要

コンタクトレンズが10日分無料で試せるというので、申込んだ。お試しのコンタクトが届いて2日後ぐらいに、次回の発送の準備ができたというメールが届いた。お試しだけでやめるつもりだったので、「もう必要ない」とメールで連絡したが、事業者から「継続契約になっているからできない」と返信がきた。解約をしたい時には、次回発送の10日前までにその旨を事業者連絡しなくてはならなかったようだ。次回の発送日がいつなのかわからないし、10日間のお試しが完了しないうちに次の発送準備というのは、納得できない。

#### ②レスキュー商法（ロードサービス）

<車のバッテリーが上がり、ネットで検索してロードサービスを呼んだところ、高額な請求をされた。返金してほしい>

（相談者：男性 20歳代 給与所得者）

#### 相談概要

一昨日、自宅の駐車スペースに停めている軽自動車のバッテリーが上がり、ネットで検索して一番上にあった「24時間365日対応出張 2,480円から」という広告を見て、ロードサービス事業者へ電話をした。事業者から折り返し電話がかかってきて、状況を伝え依頼した。20分程で事業者が自宅に到着し、「15,000円くらいの費用がかかる」と聞かされ、



車が動かないと困るので、その位の金額であればと思い了承し、作業をしてもらった。ところが、作業の途中で「普通の充電ではエンジンがかからないので、3万円ほどかかる」と言われ、最終的には5万円請求された。納得いなかったが、仕方なくクレジットカードで支払った。よく考えると高いと思う。返金してほしい。

## 2. 副業サイトに関する相談

### ③副業

<SNSで副業を探し、なんとなく自分にもできそうな仕事を見つけた。電話で説明を受け、内容はよく理解できなかったがやってみることにした。収入がないので解約したが、請求が続いている>

(相談者:女性 20歳代 学生)

#### 相談概要

SNSで「簡単に儲けられる」という副業を見つけ、連絡をとった。グループ電話で説明を受け、内容はよく理解できなかったがやってみることにした。コスメを紹介し、仲間を増やしていくと収入が入るようなものと思った。初期費用7万円は分割で月々3,000円にしたが、それ以外にも毎月16,000円支払っている。アカウントをいくつも作らされ、大勢の人に声をかけるように指導された。けれども、ほとんど収入がないので解約したが、請求が続いている。契約書等、書面は何ももらっていない。

### ④投資詐欺

<母がAという有名人のSNSから投資講座を申込み、金投資で1500万円を個人名義口座に振り込んでいるが、詐欺ではないか>

(相談者:女性 50歳代 給与所得者 契約者:女性 80歳代 無職)

#### 相談概要

母がAという有名経済学者のSNSを見て、Aが勧めた金投資をしたようだ。母は、Aが指示した金投資の市場に口座を作り、これまで1500万円投資していて、利益も出ているようだ。しかし、振込口座が個人名義であることも不信だし、実際のAが、「投資広告に無断で名前を使用されている」と注意を促していたのを見て、詐欺だと思った。

## 3. その他

### ⑤フィッシング詐欺

<大手通販サイトを騙ったフィッシングメールが届き、クレジットカード番号等を入力してしまった。対応について教えて欲しい>

(相談者:男性 20歳代 給与所得者)

#### 相談概要

1週間前に大手通販サイトを騙ったところから、「荷物が発送されません」という内容のメールが届いた。実際に大手通販サイトで注文した商品があったので、登録情報の変更

手続きを行った。その際、クレジットカード番号や電話番号、ID、パスワードを入力した。入力した後に不審に思い、すぐに大手通販サイトに確認したところフィッシングメールだと言われた。入力から数時間後に大手通販サイトのパスワードの変更とクレジットカードの再発行手続きを行った。クレジットカードの利用明細を確認したところ、不正利用はなかったが不安だ。他に対策として必要なことがあれば教えてほしい。

#### ⑥マッチングサイト

<マッチングアプリで知り合った女性から、結婚相談所で知り合ったことにしてほしいと言われ40万円で入会。その後、女性と音信不通になった>

(相談者：男性 40 際代 給与所得者)

#### 相談概要

5か月前、マッチングアプリで知り合った女性と実際に会って、2回デートをした。結婚を前提にお付き合いをしていたところ、女性から「父が厳しくてマッチングアプリで知り合ったと言うと、結婚を許してくれない。結婚相談所で知り合ったことにしたいので、入会してほしい」と駅前のビルの中に入っている相談所を紹介された。入会に781,000円を請求されて、高額で手持ちがないと伝えると「半分出すから40万円払って」と彼女に言われて、相談所へ現金振込みした。彼女が、実際に半分払ったかどうかはわからない。今月(10月)になって、女性が「体調を崩して会えない」と言い出した。同時に相談所も、駅前のビルから撤退して行方知れずになった。さらに、メッセージアプリも既読にならない。彼女は以前からIDを3回変更していた。会えるなら、彼女と結婚話を進めたい。できないなら、入会の40万円を返金してほしい。相談所の連絡先は担当者のメッセージアプリのみしか知らず、音信不通だ。結婚詐欺に遭ったと思う。

## V. 継続相談事例

- ① <整体で15回分の回数券を購入。11回までは上手な施術だったが、その後2回は下手だったので残りのチケットの返金を求めたが応じてもらえない>

(相談者：男性 40歳代 給与所得者)

### 相談内容

5か月前、少額で整体のお試し体験サービスを受けた際、施術が上手だったので6万7500円の15回分の回数券を購入した。11回までは上手な施術だったが、その後2回は下手で、残り2回の施術は受けたくない。整体院に残り2回分の返金を求めたが返金できないと言われた。そのようなルールが記してある書面は受け取っていない。最初に上手な人が施術し、後は未熟な人に替わるのは納得できない。残りの施術代9000円を返金しないことについて指導してほしい。

### 「相談受付・相談処理」と解決結果

相談室には指導権限はないこと、当該契約は準委任契約なので、途中でやめることはできるが、返金に関しては応じないケースも多いことを伝えた。相談者の希望で相談室から整体院に問い合わせたところ「15回の契約で1回あたり4500円と割安にしている。本来は5500円なので途中でやめるなら割引前の金額に引き直して差額をいただくことになる。これは本部の見解である」との回答だった。施術の相性もあるかもしれないが、後2回受けるとして、その場合は施術の上手だった担当者にお問い合わせできるとのことだった。

副社長が相談者と直接やり取りをしているとのことだったので、副社長の見解を伺った。顧問弁護士に相談したが「整体は特定商取引法の適用は受けないので、中途解約・返金には応じなくてよい」と言われたとのこと。相談室から「民法上は準委任契約に該当するので、いつでも事業者、消費者のどちらからでも契約解除できるのではないかと伝えた。精算方法についてはラミネートを貼った書面を見せて説明しているとのことだったので、「今後は説明後に書面を渡すことをご検討いただきたい」と伝えた。副社長からは「施術に満足いただけなかった2回分を受けなかったことにして、残り4回の施術を受けられることを提案している」とのことだった。相談室としてはこれ以上かわられないがどこかで歩み寄れるようご検討いただきたいと伝え、相談者には副社長から届くことになっている書面の内容を確認するように伝えて終了とした。

- ② <保険申請サポートをするという事業者に、保険で外壁修理ができると言われ契約したが30%の手数料を払わなければならないか>

(相談者：男性 50歳代 給与所得者)

#### 相談内容

2週間前に突然訪問してきた事業者に「地震保険に入っていれば保険を使って外壁の修理ができる、当方は保険会社への申請手続きをサポートしている」と言われた。「そのような情報は知らなかったのでお願いしたい」と言うと、「保険金が出た時にはその金額の30%を手数料としていただく」と言われ、契約書に署名した。4日後に保険会社から依頼されたという診断士が来訪し、ひびが入っていることを確認して「チューブ入りのセメントでも補修できるそうですね」と話した。その際、保険会社からの保険を使ったリフォームトラブルが多いとの注意喚起のパンフレットを渡された。1週間後に保険会社から30万円の入金があり、冷静に考えてみたら、この事業者には保険金の30%を払わなければならないか疑問に思った。居住地の消費生活相談窓口で相談したところ、契約から日数が経っているので、事業者と直接減額交渉することになる、自治体の無料法律相談を受けるよう助言された。減額といってもどのくらい支払うのが妥当か見当がつかないし、この事業者がどのようなサポートしてくれたのかも不明。手数料を払わなくてはならないか。

#### 「相談受付・相談処理」と解決結果

保険を使った屋根のリフォームトラブル事例について情報提供した。訪問販売による勧誘の場合、法定書面に不備があれば契約解除を申し出ることも可能と思われた。相談者に渡された書類を確認していただいたところ、「クーリング・オフについての記載はなく、キャンセルはできないとの一文がある」とのこと。契約書面を相談室にFAXで送ってもらい、確認した。裏面にもクーリング・オフの記載はないことを確認し、クーリング・オフが記載されていない不備書面であり、契約解除が可能であることを伝えた。クーリング・オフ書面の書き方、送付方法を説明し、事業者に送るよう助言した。相談者は事業者の再訪問を心配されていたので、相談室より当該事業者に連絡し、クーリング・オフの対応と相談者宅へ再訪問しないことをお願いして了解された。

#### ③ <自然冷媒ヒートポンプ給湯器の交換と蓄電池システム購入の契約をしたがクーリング・オフしたい>

(相談者：女性 40歳代 家事従事者 当事者：男性 50歳代 給与所得者)

#### 相談内容

現在、太陽光パネルを設置していて、自然冷媒ヒートポンプ給湯器を利用している。2日前に夫が家の外で声をかけられ、販売員から勧誘されて自然冷媒ヒートポンプ給湯器の交換と蓄電池システム購入契約をした。外で話を聞いて、玄関先で契約した。安くしてもらえたとし、半導体不足だが早く工事をしてあげると言われたとのこと。夫の話では「289万円と高額であり30年ローンを組み、団体信用生命保険にも入る」という。家族で話し合いの結果、解約することになった。契約書には「クーリング・オフのお知

らせ」が書かれているが、クーリング・オフできるだろうか。高額であり不安だ。

「相談受付・相談処理」と解決結果

訪問販売での契約であり、クーリング・オフの適用があると思われたので、相談者から契約書面等をFAXで送信してもらった。工事請負契約書はあったが、支払方法は空欄で、クレジットの契約書はもらってないとのことだった。「団体信用生命保険」の契約書、説明書は渡されていた。契約書の商品名が判読できない部分もあったので、相談室より事業者に連絡し商品名を確認した。支払方法はクレジット会社のローンを利用することになっていて、もしものために団体信用生命保険に加入することになったとのことだった。事業者が相談者がクーリング・オフの通知を発信することを伝えた。クレジット会社の契約書面が渡されていないことについて尋ねたところ、「書面に不備がありクレジット会社にはまだ書面を提出していない」とのことと事業者が処理することだった。事業者を確認した商品名等を相談者に伝え、クーリング・オフ書面の書き方、送付方法を助言して終了とした。

④ <二重まぶたの整形手術を受ける契約をしたがネットの評判が悪いので解約したい>

(相談者：女性 60歳代 給与所得者)

相談内容

昨日、二重まぶたの整形手術を受けたいと思い、ネット広告で見つけた美容整形外科に出向いた。1点を留める埋没式25万円と2点を留める埋没式32万円の二通りを提案されたが、すぐに決められなかった。すると、「後刻、電話でどちらにするかを伝えればよいから、25万円と32万円の両方の契約書にサインするように」と求められ、両方の契約書にサインさせられた。しかし、家に帰ってネットで検索してみると、この業者の評判が悪く解約したいと思った。手術の予約日は28日後だが、契約書を読むと、手術の14日前から30日前まではキャンセル料が契約金額の50%と記載されている。昨日、予約した際に払った予約金2万5000円は仕方ないが、代金の50%も払わなければいけないのだろうか。払いたくない。

「相談受付・相談処理」と解決結果

二通りのプランを提示し、決めかねている消費者に、両方の契約書にサインさせて、どちらか選ばせるというやり方は問題である。契約書をFAXで送ってもらい確認したところ、キャンセル料は手術日の31日以前は0円、30日から2週間前までは50%、2週間前から4日前までは70%、その後当日まで100%となっている。契約日の翌日に解約しても、契約書によれば50%のキャンセルが発生することになるが、相談者には、解約したいのであれば早急にキャンセルを申し出るよう助言した。その結果で、50%のキャンセル料を請求されるのであれば、契約翌日の申し出であり、平均的損害を超える請求であると思われるので、相談室を通しての交渉も可能である旨、伝えた。

その後相談者から、直接、事業者とやり取りする形で進めていきたいとの連絡があり、相談は取り下げとなった。

- ⑤ <2 階のトイレの流れが悪かったのでスマホで見つけた事業者で電話で修理を依頼したが修理代が高額で納得できない。返金してほしい>

(相談者：女性 60 歳代 給与所得者)

#### 相談内容

2 日前、休日だったので、スマホで見つけた事業者でトイレの修理を依頼した。HP には「見積無料」、「作業料 980 円から」と書かれていた。訪ねてきた事業者で HP に「水道局指定」と書いてあったことを確認すると、指定業者とのことだった。17 時～20 時くらいまで作業をした。自宅にラバーカップがあることも伝えたが「パイプが古いからやらないほうがよい、高圧洗浄するので 1m 当たり 8000 円、2 階なので 12m 位になるかもしれない」と言われた。「高すぎるので今やめたらいくらか」と聞いたら、10 万円くらいと言われ、便器も外しているのもう断れないと思った。事業者は肩から下げたロープのようなものをトイレのパイプに入れて作業したが「これでは無理、別な機械を使うのでまた 1m8000 円かかる」と言われた。最後に汚水桝にたまったトイレトーパーをビニール袋 2 つに回収して、20 万円請求された。高すぎると交渉したら「16 万円に値引きする」と言われた。クレジットカードで支払うと伝えたが「初めてのお客さんは現金しか受け付けられない」と言われ、なんとか現金で 16 万円支払った。帰った後、つまりは直っていたがトイレから水漏れがあり、信用できないので別の事業者で修理を依頼した。16 万円の修理代に納得いかない。

#### 「相談受付・相談処理」と解決結果

事業者の HP を確認したところ「作業の後日、どうしても支払った料金にご納得いただけなかった場合にはクーリング・オフが可能」との記載があったので、クーリング・オフ書面を発信するよう助言し、相談室で斡旋することとした。

HP には「事業者は水道局の指定事業者」と表示されていたが事実ではなかった。

工事請負契約書には「クーリング・オフのお知らせ」として記載があり、記載の住所宛てにクーリング・オフ書面を送ったが、宛先不明で戻ってきた。電話もつながらず、HP の特定商取引法の表示にも電話番号の記載はなかった。申し込み用のフリーダイヤルはコールセンターにかかり、受付のみなので担当から折り返すとのことだった。折り返しの電話があり、クーリング・オフ書面を送ったが、戻ってきたことを伝えると、移転したので新たな住所に送ってほしいとのことだった。新たな住所に再度クーリング・オフの書面を送ったが、その後連絡はつかなくなった。再度、フリーダイヤルのコールセンターに連絡したところ、事業者から折り返しの連絡があったが、工事を請け負った事業者ではなかった。その後も、コールセンターには電話が繋がったものの、折り返しの事業者は工事を請け負った事業者ではなかった。

そのうちに、HP も削除され、フリーダイヤルも「使われていない」という案内となった。相談者には事業者と連絡が取れず、あっせん不調となったことを伝え終了とした。

## VI. Consumer ADR

ウィークエンド・テレホンで受けた相談の内、相談者が当相談室でのあっせんを希望した 15 件については継続対応を行った。その内、9 件は相談員のあっせんにより解決に至った。あっせん不調となった件については、あっせん途中で事業者が連絡不能となった又は相談者からの連絡が途絶えた等により ADR への参加が見込めない、相談者が ADR を希望しない、紛争分野が特定商取引法にかかる案件ではない等の理由により、本年度において ADR への付託に至る案件はなかった。

### おわりに

本年度は、年末年始と祝日を除く毎週土曜日に大阪相談室で、日曜日に東京相談室でそれぞれ 52 日間、合計 104 日間の週末電話相談を行った。総受付件数は 1353 件と前年より 4% 増加した。

相談者の属性は年代別では 20 代から 60 代のいわゆる現役世代が 88% を占め、職業別では給与生活者が 64%、自営業者・学生をあわせると 72% だった。相談者の中には、仕事や学校で平日昼の時間帯に居住地の消費生活センターで相談を受けることが難しいという方もおり、この点において当団体の週末相談は一定の役割を果たしていると言える。近年は土曜日もしくは日曜日に相談を受け付けている自治体も少しずつ増えてきているが、消費者がもっと気軽にいつでも相談できるような体制づくりや仕組みづくりが必要であると思われる。また、70 代以上の高齢者と 20 代以下の若年者については、本人からの相談よりも家族からの相談が多かった。相談事例⑨や⑩のように、一人暮らしで認知力が低下している高齢者が訪問販売でした契約に、しばらくしてから家族が気づくというケースでは、本人からの聞き取りが難しく、契約当時の状況がわからないことがある。家族、地域での見守り、協力が必要だが、近年は独身で高齢の兄弟姉妹以外に親族がおらず、地域との関わりも薄い方が増えており、成年後見制度の利用もハードルが高い。身寄りのない認知症の高齢者が平穏な生活を続けるためにこのような財産被害をどう防ぐかは喫緊の課題である。

販売形態別には昨年度と同様、通信販売が 37% と最も多く、そのうち 7 割以上がネット通販だった。残念ながら詐欺的な定期購入に関する相談は、2022 年 6 月の改正特定商取引法の施行後も減少しているとは言えない。また、スマートフォンが高齢者層にも幅広く普及したことで、誰でも気軽にインターネットにアクセスできるようになった一方で、情報リテラシーの低い層を狙う詐欺的な SNS での勧誘行為や動画広告が増えている。ネット通販では、安価なお試しだけのつもりで申込んだ商品がいつの間にか定期購入になっ



ていたという相談、無料お試し期間後にそのまま有料契約に移行するサービスをうっかり解約し忘れて長期間、料金の引落しが続いたというサブスクリプションに関する相談があった。サブスクリプションについては、解約方法がわからない、申込時のIDなどがわからないので解約できないという相談があるが、申込時の気軽さに比べて解約が煩雑であるという問題点がある。また、SNSやマッチングアプリをきっかけにアプリで情報商材や投資の勧誘をされたという相談があった。高齢者が有名人になりすました広告から誘導されて高額な投資資金を送金させられたという相談も寄せられた。また、実在する有名企業名を騙ったネット通販広告やメールにアクセスし個人情報を入力し悪用されたというフィッシング詐欺の被害もあった。近年はメールやサイトが本物と見分けがつきにくく、なりすまし、フェイク画像等の詐欺はAIなどの技術の進歩で一層巧妙なものとなっている。広告を掲載するプラットフォームやSNS運営事業者には、広告を掲載する事業者の信用性を厳しくチェックするとともに、悪質なりすましや詐欺である恐れがあることがわかった場合には速やかに掲載・取引を停止し、被害の拡大防止を図る対応を求めたい。

ネット取引においては、消費者の誤認を惹起し、消費者が気付かない間に不利な判断・意思決定をしてしまうよう誘導するダークパターンの手法もより巧妙化している。消費者の年代に応じてインターネットの活用と情報リテラシーの向上についての啓発活動や情報提供を行っていく必要がある。インターネットが幅広い世代に普及し誰もがその利便性の恩恵を受けられる社会において、一部の悪質事業者や詐欺業者によって消費者が被害に遭うことがないように、各法律の枠に留まらないインターネット取引全体を包括的にカバーする規制の見直しが求められる。

商品別には「土地・建物・設備」の相談が181件と最も多く、そのうちの約4割にあたる76件が賃貸住宅に関する相談で、約3割にあたる57件が住宅修理工事に関する相談であった。2020年の改正民法では、賃借人は、賃借物を受け取った後に生じた損傷について原状回復義務を負うこと、しかし、通常損耗や経年変化については原状回復義務を負わないことが条文において明示された。また、敷金を「いかなる名目によるかを問わず、賃料債務その他の賃貸借に基づいて生ずる賃借人の賃貸人に対する金銭の給付を目的とする債務を担保する目的で、賃借人が賃貸人に交付する金銭」と定義した上で、判例に従い、賃貸借契約が終了して賃借物が返還された時点で敷金返還債務が生じること、その額は受領した敷金の額からそれまでに生じた金銭債務の額を控除した残額であることなどのルールが明確化されている。しかし、施行日後に締結された契約については原則として改正民法が適用されるが、施行日より前に締結された契約については旧法が適用されること、賃貸住宅を退去する際の原状回復に関して、契約上、民法やガイドラインの内容とは異なる特約を定めることも可能であることから、相談事例⑩のような賃貸住宅の解約時の原状回復費用と敷金の返金に関するトラブルは相変わらず多く寄せられている。判例において、民法やガイドラインの内容とは異なる特約を定める場合、賃借人に特別の負担を課す特約が有効に成立するためには、賃借人がその内容を理解し、契約内容とすることに明確に合意している等、一定の要件を満たす必要があるとされている。事業者はより丁寧なわかりやすい説明を行うとと

もに消費者も契約時に内容をよく理解するように努め、また、入居時に物件の状態を確認・記録し、入居前からあったキズ等についての客観的証拠として写真を撮影しておくなどで自衛しておくことが望ましい。進学や就職で新しく一人暮らしを始める若者には、学校や家庭において賃貸住宅を借りる際の注意点について教育を行うことも必要であろう。

住宅修理工事に関しては、いわゆる点検商法による住宅工事のリフォームに関するトラブルや排水設備や給水設備の緊急修理に関する相談が多い。これらの契約は消費者の住宅において申込や締結を行っていることから、訪問販売に該当するが、一人暮らしの高齢者などにおいては、8日間のクーリング・オフ制度が十分活用されていないケースも多い。また、いわゆるレスキュー商法においては、「販売業者等が広告等で安価な価格のみを表示しており、これに基づいて消費者が訪問を依頼したところ、広告等での表示額と実際の請求額に相当の開きがあった場合、訪問を依頼した段階においては、消費者は広告等で表示されていた安価な価格で契約を締結する程度のみを有しておらず、実際の請求額ほど高額な価格での契約を締結する意思を有していなかったといえ、実際に請求された金額で契約の申込み又は締結を行いたい旨の明確な意思を表示したといえないような場合には、当該消費者は「請求した者」には該当せず、適用除外に当たらない」との考えが消費者庁により示されている。しかし、現金で払っているとクーリング・オフしても返金されず、あっせん中に事業者と連絡不能となってしまうなど、被害の回復が困難な場合もある。クーリング・オフ制度の周知と悪質なクーリング・オフの返金の不当な遅延などについては、特定商取引法において罰則を強化するなどして悪質な事業者により得を認めない厳しい規制を求めたい。

また、相談事例②のように老後の生活資金のために持ち家を売って資金調達し賃料を払って住み続けるリースバックに関する相談があった。契約に当たって消費者は内容をよく検討し慎重に判断する必要がある。また、事業者は消費者が契約内容を十分理解しているかを確認するとともに、特に高齢の消費者と契約をするに際しては、家族の同席を求めるなどより丁寧な説明を心掛けてほしい。なお、特定商取引法の訪問購入は現行法においては、不動産を対象としていないため、自宅の買取りについてはクーリング・オフ制度の適用がない。しかし、訪問購入により不意打ち的な勧誘によって契約し、情報の不均衡な消費者が適正ではない価格で自宅を買取されたという被害もあることから、不動産の買取りについても特定商取引法の訪問購入が適用されるように法改正を求めたい。

長期間にわたって前払いで契約し継続的に提供されるサービスの分野においては、国家資格取得のためのスクールや整体マッサージ、パーソナルジムなど、特定商取引法で規制がかかっている特定継続的役務以外の役務の中途解約に関する相談が寄せられた。民法の準委任契約の解除や消費者契約法の平均的な損害についての考え方をもとに交渉することになるが、消費者個人では難しいことが多い。トラブルの多い役務については特定継続的役務への追加も検討してほしい。

## 【参考資料】

### 1. Consumer ADR の概要

#### 1. 1 Consumer ADR の目的

当協会は、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」（以下、「ADR 法」という）の施行に先駆け、平成 15 年から Consumer ADR の実証実験を行ってきた。その実績を基に、2008 年 3 月、法務大臣の認証を取得し「かいけつサポート」として Consumer ADR を実施している。

Consumer ADR は、消費者と事業者の間の情報の質・量や交渉力に格差があるという消費者取引の特性を考慮した手続となっている。その上で、紛争当事者の自主的な紛争解決の努力を尊重しつつ、公正かつ適正に、紛争の実情に即した迅速な解決を図り、消費者の利益の擁護又は増進に寄与することを目的としている。

#### 1. 2 Consumer ADR の手続

Consumer ADR の裁定手続を申立てるには、まず当協会の消費者相談室が実施している「消費者相談」（ウィークエンド・テレホン）で相談をする必要がある。「消費者相談」の段階で、相談者への助言だけで紛争が解決する場合もあるし、相談室から斡旋をすることで解決する場合もある。しかし、解決困難な事例の場合、消費者と事業者の当事者双方の承諾を得て「裁定手続」に付託していくことになる。そのような場合でも、相談の段階で詳細な聞き取りを行うため紛争の論点の整理ができ、スムーズに「裁定手続」へ移行することができる。

消費者の申立てにより「裁定手続」を開始するにあたり、紛争が「特定商取引法」に関わるか等の要件を確認する。申立を受理したのち、相手方である事業者へ連絡し「裁定手続」への参加を促す。事業者の同意が取れ次第、特別委員会で手続実施者を選任し「裁定委員会」を開催する。「裁定委員会」では、担当手続実施者が双方の主張をよく聞き、和解案等を示し紛争解決へ至るよう手続を進める。

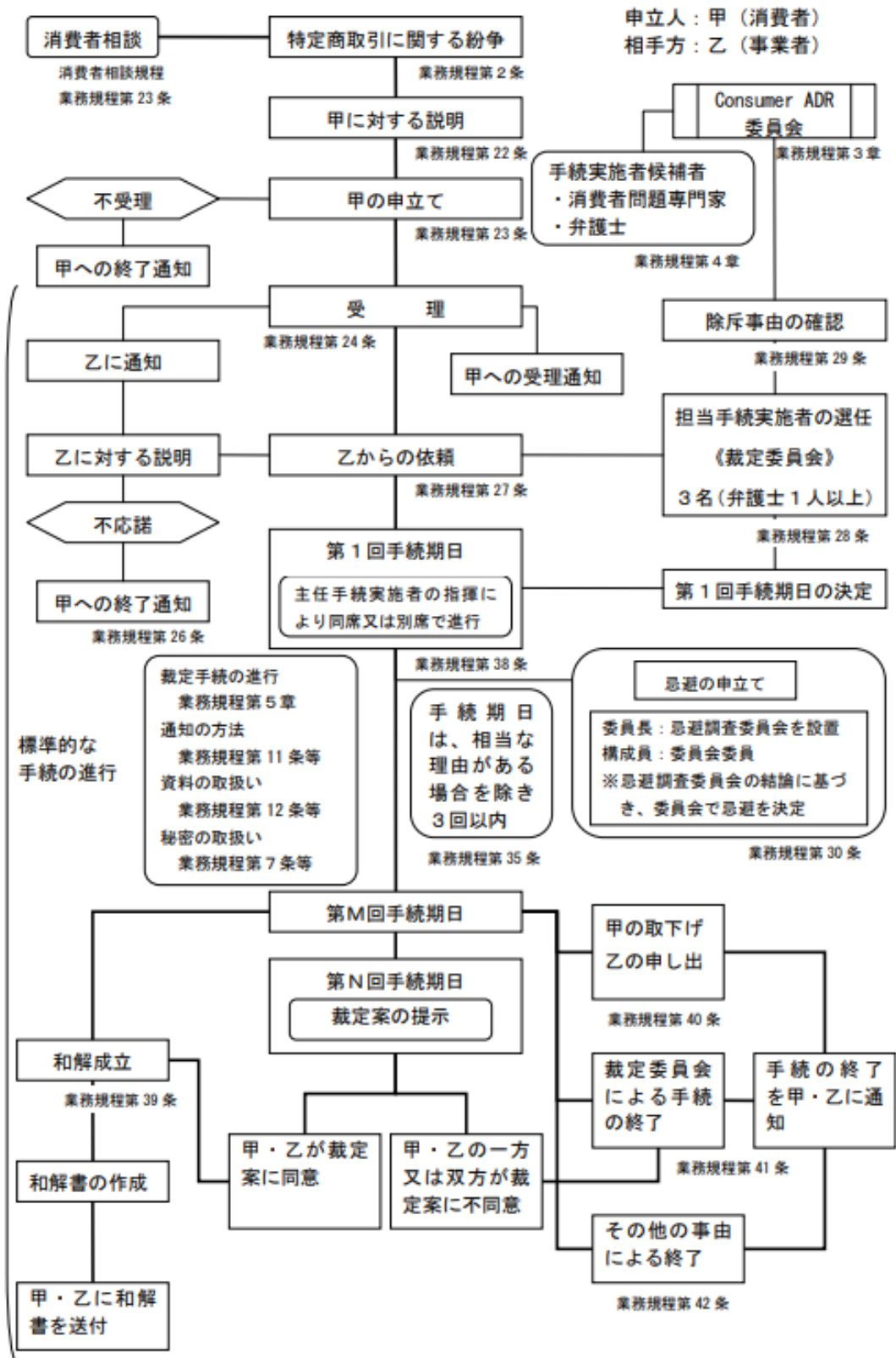
#### 1. 3 Consumer ADR の体制

当協会に設置された「Consumer ADR 特別委員会」が中心となって運営に当たり、以下の 3 セクションにおいて事業を実施する。

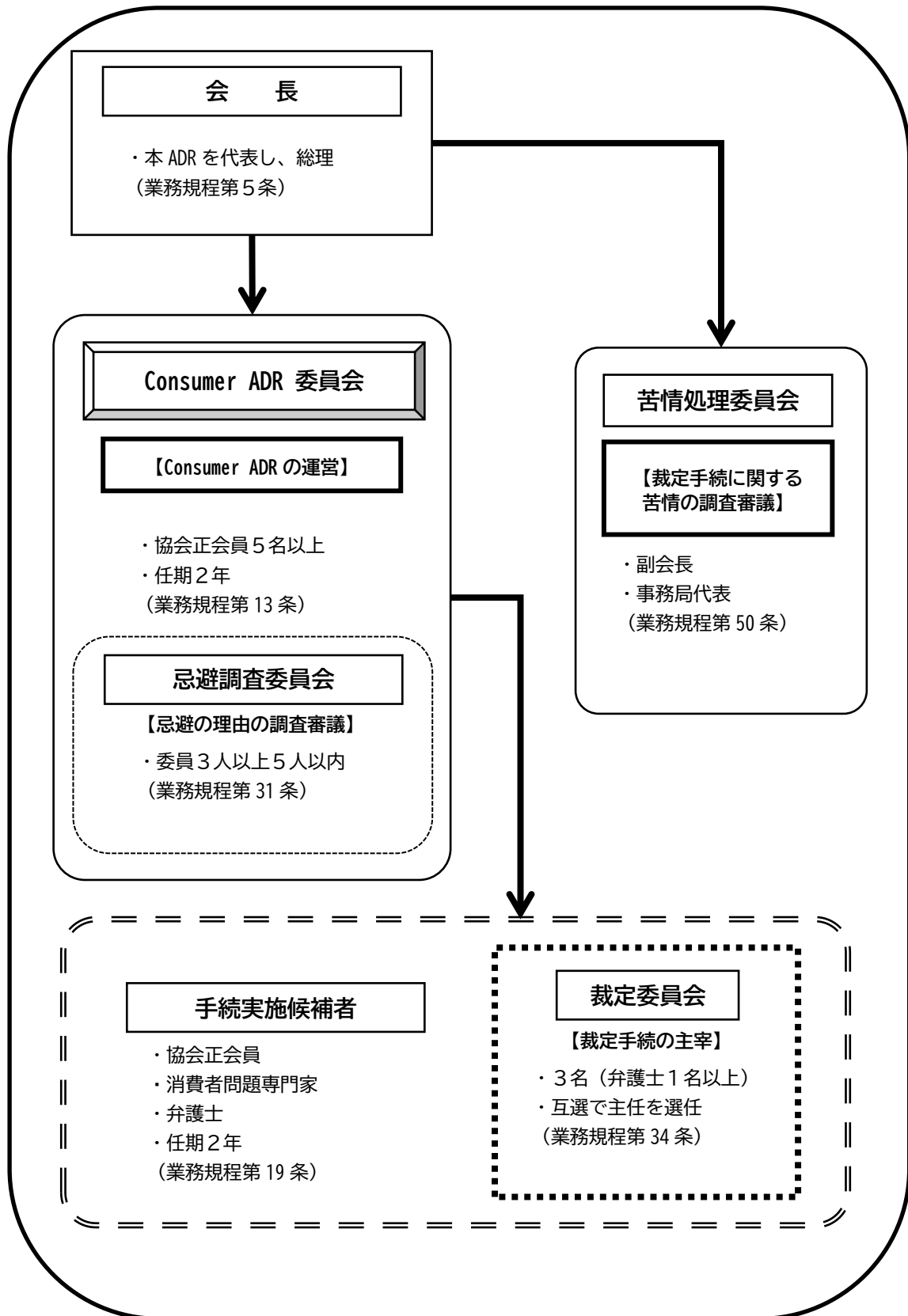
- 「相談受付・相談処理」 消費者相談室
- 「裁定手続移送準備会議」 Consumer ADR 特別委員会
- 「裁定委員会」 担当手続実施者

各セクションに責任者として、相談室長、委員長、主任手続実施者を置く

Consumer ADR 手続の流れ



# ConsumerADR 組織図





発行 2024年6月

公益社団法人  
日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会  
消費者相談室

〒102-0071 東京都千代田区富士見2-4-6 宝5号館2F

TEL 03-6434-1125

FAX 03-6434-1161

HP <https://nacs.or.jp/>

本報告書の内容は、無断転載を禁止します。



**NACS**

NIPPON ASSOCIATION OF CONSUMER SPECIALISTS