

NACS

ウィークエンド・テレホン

報告書

2024 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

2024 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	24
V. 継続相談事例	28
VI. Consumer ADR	32
おわりに	
Consumer ADR 参考資料	35

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2024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。ここでは、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の付託にいたった案件は存在しない。他方、WETの相談件数は、やや減少し1,177件（東京531件、大阪646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「住まいの契約トラブルなんでも110番～屋根工事・給湯器雪等の訪問販売、トイレのつまり・水漏れの緊急修理、リースバック、賃貸住宅退去などなど～」をテーマとした。当該期間に受付けた110番関連の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373件（全体の31.71%）あり、ネット通販に関する相談は256件で、通信販売全体の69%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53件で昨年度の55件とほぼ変わらず、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り、途中で縛りのある定期購入になってしまった等の相談が目立った。店舗購入の相談は、エステ、美容医療、整骨院、携帯電話などの解約にかかわるものが見受けられた。訪問販売では、リフォーム工事、給湯器や分電気の交換、レスキューサービスに関する相談が目立っている。

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。

2025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。

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。

「相談処理」は月曜日・金曜日に実施した。

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】	2024年4月1日～2025年3月31日 (相談受付 99 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
【継続相談処理日】	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	1,177 件		
当日終了件数	1,167 件		
継続件数	10 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

2024年度のNACSウィークエンド・テレホン（以下、WET）の相談件数は1,177件（東京531件、大阪646件）である。今年度は、昨年度の1,353件に比べると13.0%減少した。そのうち、継続相談は10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「住まいの契約トラブルなんでも110番 ～屋根工事・給湯器等の訪問販売、トイレのつまり・水漏れの緊急修理、リースバック、賃貸住宅退去など～」をテーマとした。当該期間に受付けた110番関連の相談も、本報告書の相談件数に含まれている。

今年度の特徴としては、例年同様に通信販売に関する相談が多く373件で、相談件数全体の31.7%を占めた。通信販売の相談件の割合は一昨年38.3%、昨年37.1%と比べて減少した。

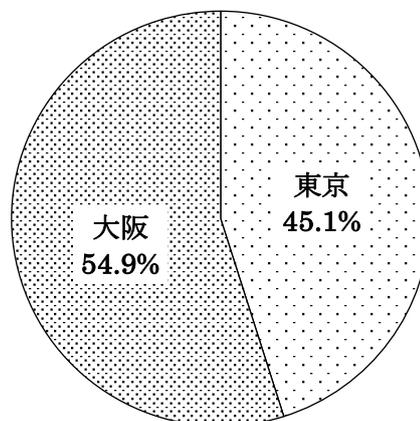
また、通信販売のうちネット通販に関する相談は256件で通信販売全体の69%を占めている。定期購入の相談は53件であり、昨年の55件とほぼ変わらなかった。申し込んだ時点では「いつでも解約できる」と表示されていたのに、クーポンや「更にお得になる」との広告で申込み内容が変わってしまい、縛りのある定期購入契約になってしまったという相談が目立った。

店舗販売では、エステ、美容医療、整骨院、携帯電話などの解約に関する相談が見受けられた。訪問販売では、リフォーム工事、給湯器や分電盤の交換、レスキューサービスに関する相談が多かった。

（1）相談受付件数

N=1,177

受付支部	件数	%
東京（50日）	531	45.1%
大阪（49日）	646	54.9%
合計	1,177	100.0%

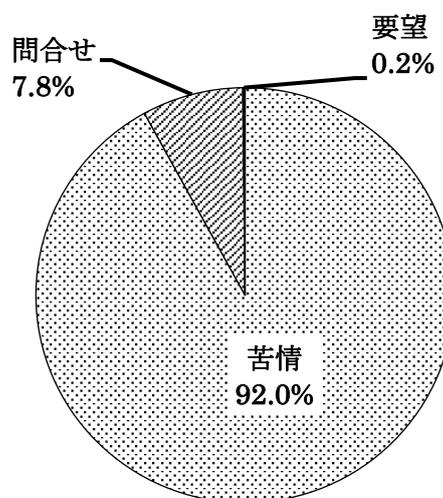


今年度の相談窓口開設は99日であった。

(2) 受付区別

N=1,177

受付区分	件数	%
苦情	1,083	92.0%
問合せ	92	7.8%
要望	2	0.2%
不明	0	0.0%
合計	1,177	100.0%



受付区別では、苦情が1,083件(92.0%)を占め、問合せが92件(7.8%)を占めた。要望は2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484件(41.1%)に対し、女性657件(55.8%)、当事者では男性515件(43.8%)に対し、女性611件(51.9%)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=1,177

性別	件数	%
男	484	41.1%
女	657	55.8%
団体	28	2.4%
不明	8	0.7%
合計	1,177	100.0%

② 当事者の性別 N=1,177

性別	件数	%
男	515	43.8%
女	611	51.9%
団体	30	2.5%
不明	21	1.8%
合計	1,177	100.0%

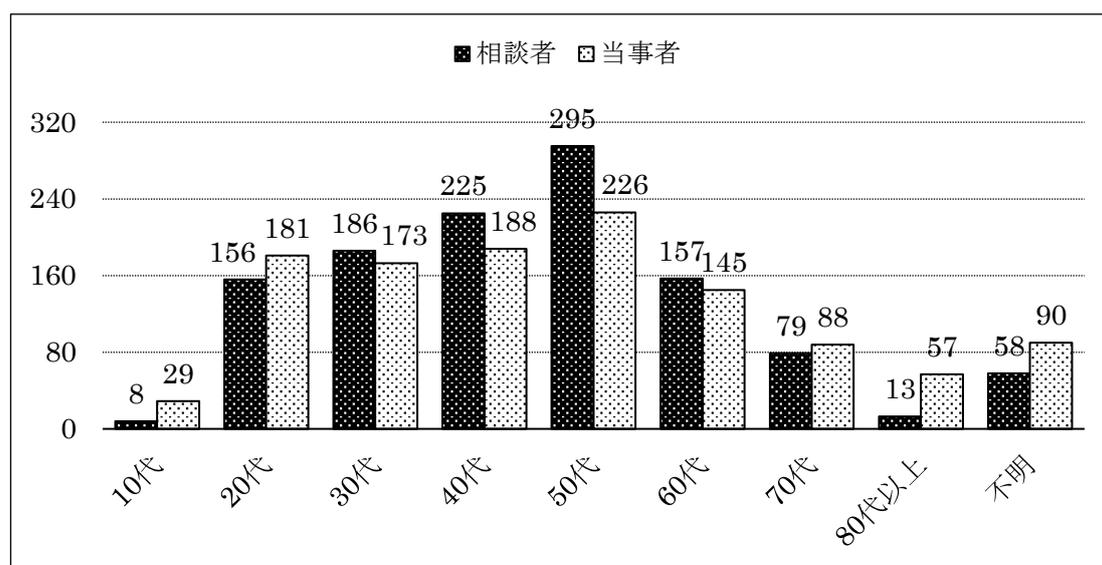
(4) 相談者と当事者の年代別

N=1,177

年代	相談者	%	当事者	%
10代	8	0.7%	29	2.5%
20代	156	13.3%	181	15.4%
30代	186	15.8%	173	14.7%
40代	225	19.1%	188	16.0%
50代	295	25.1%	226	19.2%
60代	157	13.3%	145	12.3%
70代	79	6.7%	88	7.5%
80代以上	13	1.1%	57	4.8%
不明	58	4.9%	90	7.6%
合計	1,177	100.0%	1,177	100.0%

相談者：14.0%
 当事者：17.9%

相談者：7.8%
 当事者：12.3%



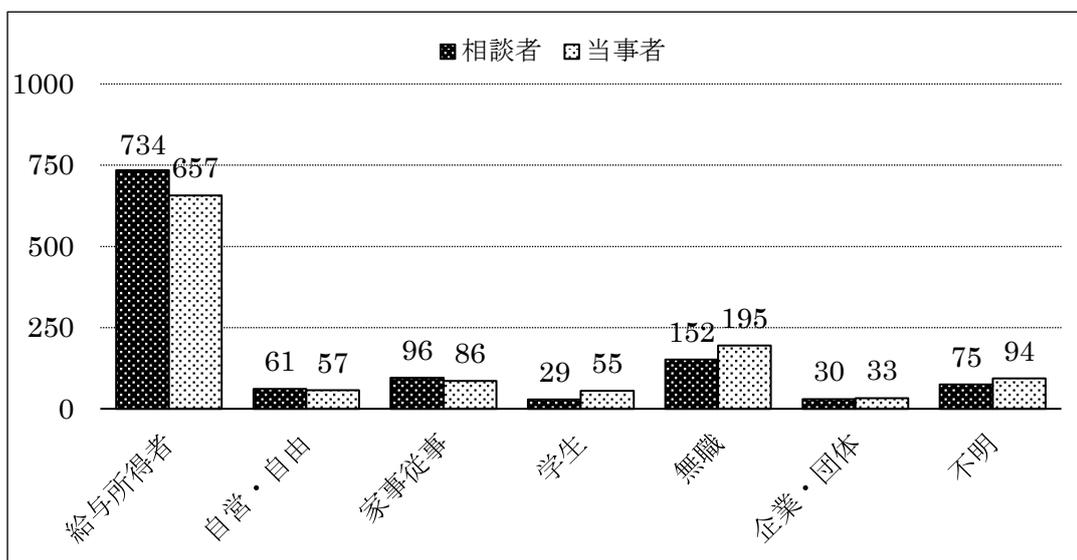
20歳代から60歳代の、いわゆる現役世代からの相談が86.6%を占めており、休日に開設しているWETの意義は大きいといえる。10歳代及び20歳代からの相談は14.0%、70歳代以上の高齢者からの相談は7.8%あった。

契約当事者が18歳、19歳の成人の事例としては、ゴキブリ駆除の高額請求、医療脱毛の高額契約、アフィリエイト広告の副業あった。80歳代では高齢者向けのスマホを店舗で購入しようと思ったのに、一般向けを勧められ、購入したが使い方がわからないという相談が寄せられた。

(5) 相談者と当事者の職業別

N=1,177

職業	相談者	%	当事者	%
給与所得者	734	62.4%	657	55.8%
自営・自由	61	5.2%	57	4.8%
家事従事	96	8.2%	86	7.3%
学生	29	2.5%	55	4.7%
無職	152	12.9%	195	16.6%
企業・団体	30	2.5%	33	2.8%
不明	75	6.4%	94	8.0%
合計	1,177	100.0%	1,177	100.0%



相談者の職業別件数は給与所得者が734件(62.4%)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152件(12.9%)、家事従事者96件(8.2%)、と続いた。給与生活者からの相談は2023年度の63.6%からほぼ横ばいで、無職の人の割合は2023年度の11.3%から微増した。家事従事者からの相談は2023年度の9.0%から微減した。

また、企業・団体からの相談は30件(2.5%)と、2023年度の25件(1.8%)から増加した。

(6) 相談者の地域別

N=1,177

都道府県	件数	%
北海道	30	2.5%
青森県	0	0.0%
宮城県	2	0.2%
岩手県	13	1.1%
秋田県	3	0.3%
山形県	2	0.2%
福島県	3	0.3%
茨城県	12	1.0%
栃木県	7	0.6%
群馬県	5	0.4%
埼玉県	66	5.6%
千葉県	43	3.7%
東京都	238	20.2%
神奈川県	77	6.5%
新潟県	1	0.1%
富山県	4	0.3%
石川県	7	0.6%
福井県	0	0.0%
山梨県	4	0.3%
長野県	12	1.0%
岐阜県	4	0.3%
静岡県	18	1.5%
愛知県	13	1.1%
三重県	19	1.6%

滋賀県	26	2.2%
京都府	45	3.8%
大阪府	242	20.6%
兵庫県	96	8.2%
奈良県	34	2.9%
和歌山県	6	0.5%
鳥取県	0	0.0%
島根県	2	0.2%
岡山県	8	0.7%
広島県	30	2.5%
山口県	7	0.6%
徳島県	2	0.2%
香川県	2	0.2%
愛媛県	8	0.7%
高知県	2	0.2%
福岡県	18	1.5%
佐賀県	1	0.1%
長崎県	8	0.7%
熊本県	7	0.6%
大分県	6	0.5%
宮崎県	1	0.1%
鹿児島県	3	0.3%
沖縄県	6	0.5%
海外	0	0.0%
不明	34	2.9%
合 計	1,177	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 242 件、東京都 238 件、兵庫県 96 件、神奈川県 77 件、埼玉県 66 件、となった。

(7) 商品・役務別（重複分類）

N=1,177、M=1,340

商 品	件数	役 務	件数
A 商品一般	64	P 役務一般	7
B 食料品	71	Q 金融・保険サービス	61
C 住居品	50	R 運輸・通信サービス	75
D 光熱水品	9	S 教育サービス	5
E 被服品	74	T 教養・娯楽サービス	102
F 保健衛生品	60	U 保健・福祉サービス	84
G 教養娯楽品	75	V 他の役務	94
H 車両・乗り物	51	W 内職・副業・ねずみ講	31
I 土地・建物・設備	201	X 他の行政サービス	7
J 他の商品	3	役務（P～X）小計	466
商品（A～J）小計	658	Z 他の相談	28
		合 計	1,340

商品関連役務	件数
K クリーニング	5
L レンタル・リース・賃借	99
M 工事・建築・加工	49
N 修理・補修	30
O 管理・保管	5
優先コード（K～O）小計	174

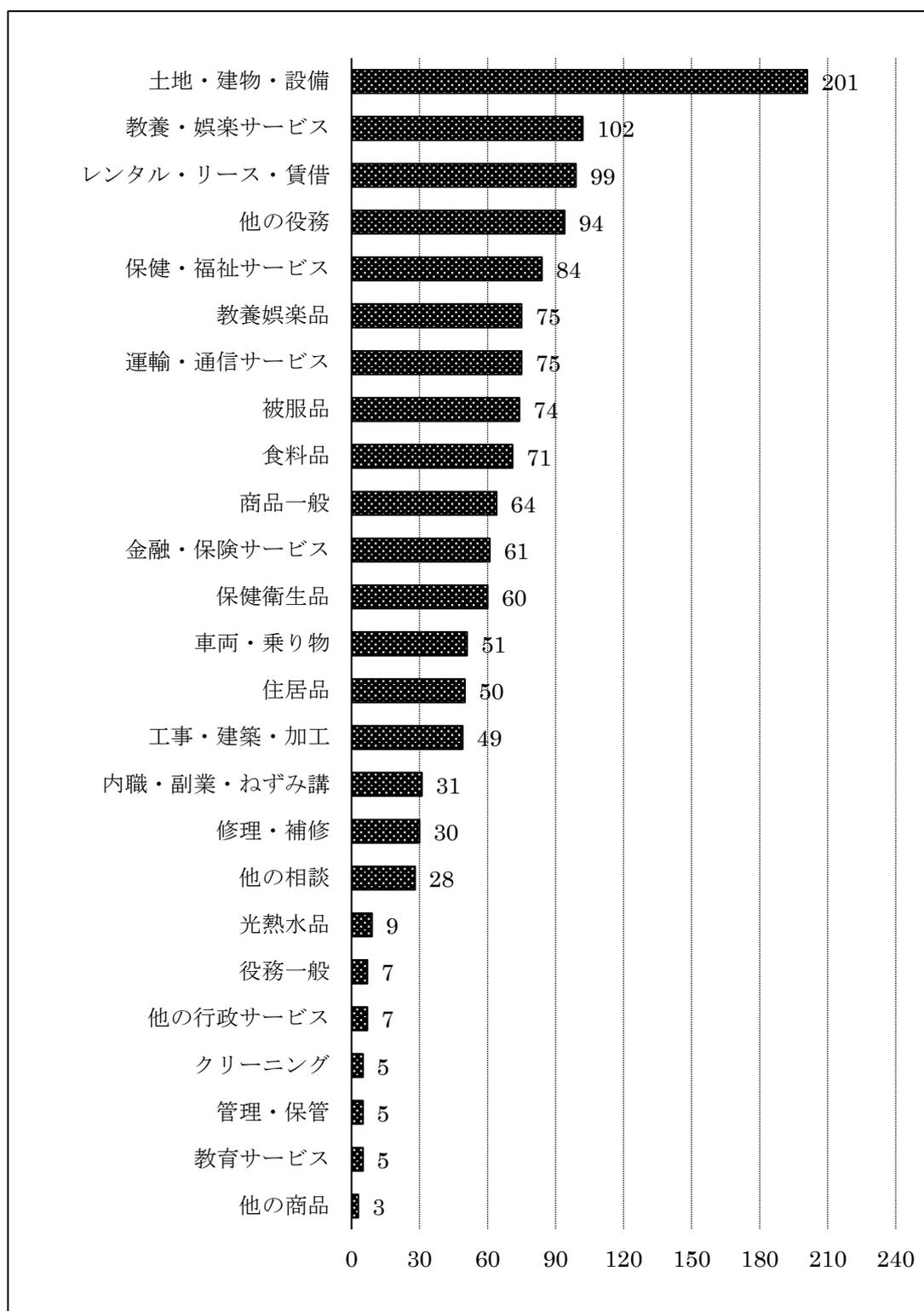
相談内容を、「商品」「商品関連役務」「役務」に分類した。「商品関連役務」は、商品に関連して提供される役務であるため、それぞれの役務は関連する商品と重複して計上されており、総数は1,340件となった。

商品・役務別では、「I 土地・建物・設備」201件と最も多く、続いて「T 教養・娯楽サービス」102件、「L レンタル・リース・賃借」99件、「V 他の役務」94件、「U 保健・福祉サービス」84件、の順となった。

さらに、主な内訳を見ると、賃貸アパート(マンション)・借家の相談が75件、住宅修理工事の相談が67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21件寄せられた。被服(洋服・靴・アクセサリー)に関する相談の半分以上の43件がネット通販で、そのうちフリマサイトに関する相談も3件あった。

保健・福祉サービスのうち医療脱毛、エステサロンでの脱毛や痩身に関して28件の相談が寄せられた。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32件あった。その他

化粧品に関する相談(39件)や健康食品に関する相談(31件)が多く寄せられた。

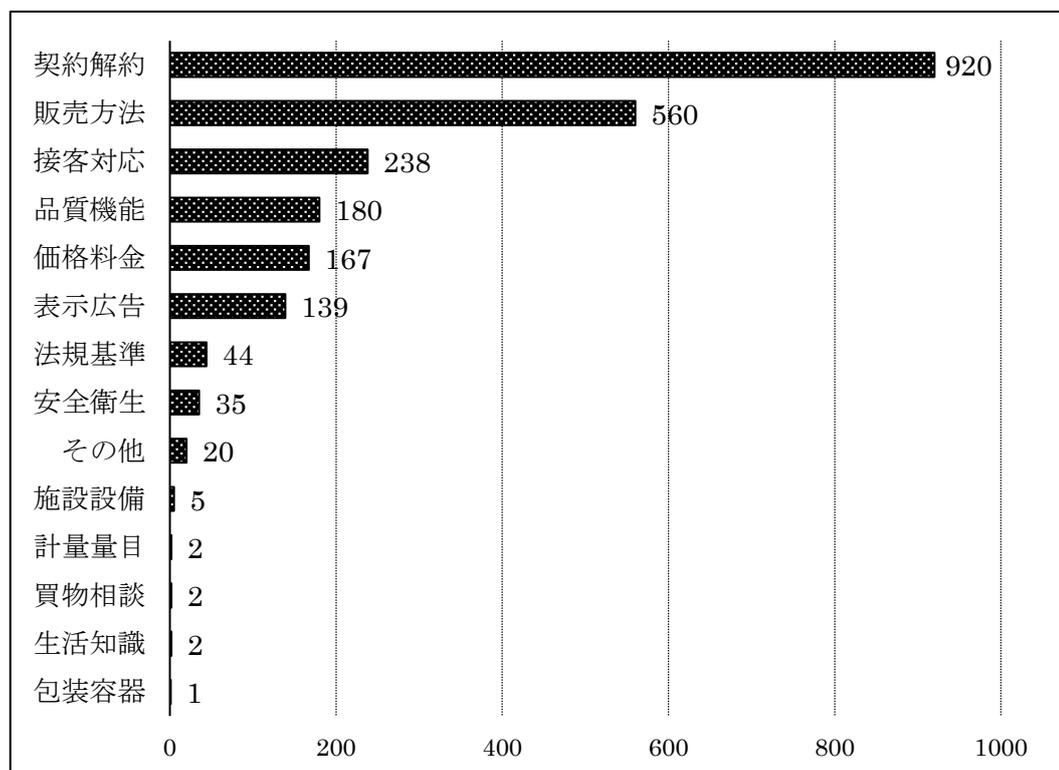


(8) 相談内容別（重複分類）

N=1,177、M=2,315

内容別	件数	%
契約解約	920	39.7%
販売方法	560	24.2%
接客対応	238	10.3%
品質機能	180	7.8%
価格料金	167	7.2%
表示広告	139	6.0%
法規基準	44	1.9%
安全衛生	35	1.5%
その他	20	0.9%
施設設備	5	0.2%
計量量目	2	0.1%
買物相談	2	0.1%
生活知識	2	0.1%
包装容器	1	0.0%
合計	2,315	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 920 件(39.7%)、続いて、販売方法 560 件(24.2%)、接客対応 238 件(10.3%)、品質機能 180 件(7.8%)、価格料金 167 件(7.2%)、表示広告 139 件(6.0%)の順となった。昨年度と比べて品質機能、価格料金の順番は入れ替わったが、ほぼ例年通りであった。

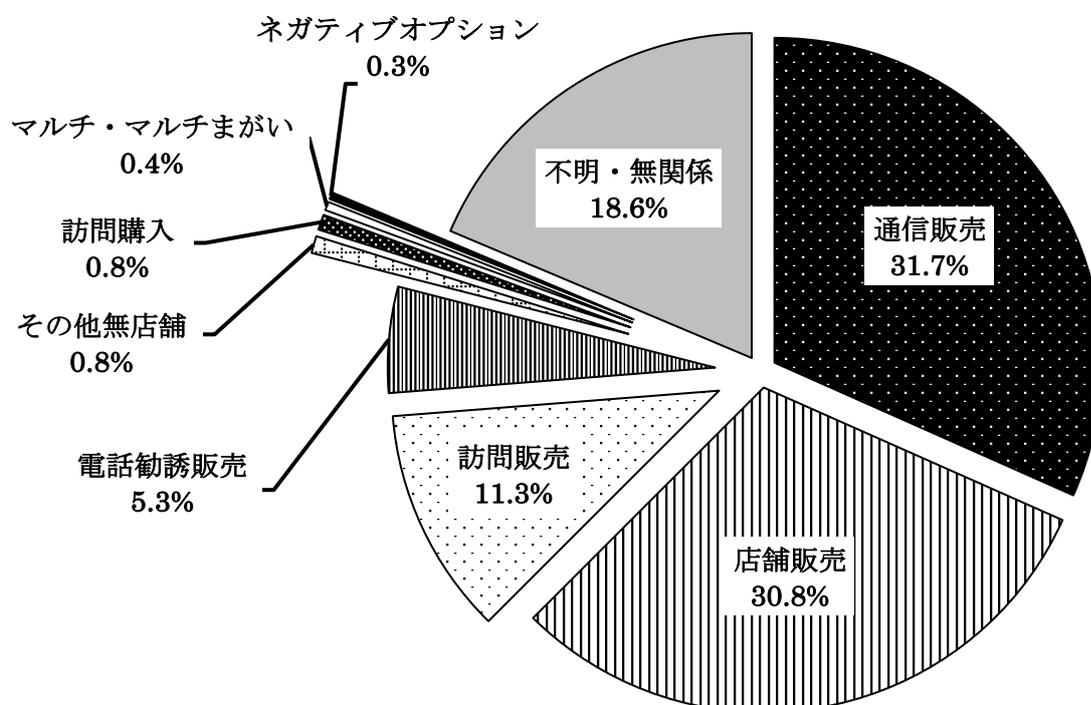


(9) 販売購入形態別

N=1,177

販売購入形態	件数	%
通信販売	373	31.7%
店舗販売	362	30.8%
訪問販売	133	11.3%
電話勧誘販売	62	5.3%
その他無店舗	10	0.8%
訪問購入	9	0.8%
マルチ・マルチまがい	5	0.4%
ネガティブオプション	4	0.3%
不明・無関係	219	18.6%
合計	1,177	100.0%

販売購入形態別では、通信販売が373件(31.7%)と最も多く、次いで、店舗販売362件(30.8%)、訪問販売133件(11.3%)、電話勧誘販売62件(5.3%)の順となった。通信販売のうち、ネット通販は256件で通信販売の69%を占めている。また定期購入に関する相談は53件で、購入した商品は化粧品39件、健康食品31件、携帯電話機14件などである。



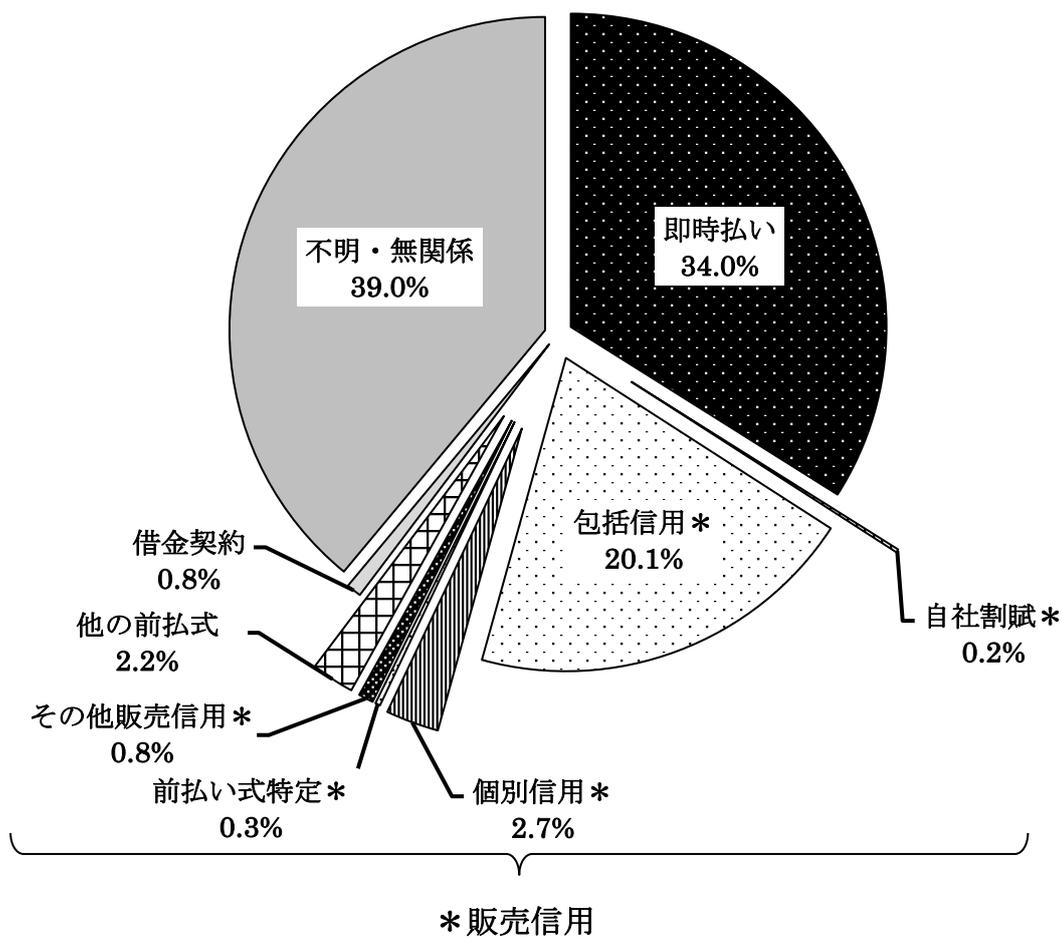
(10) 支払形態別

N=1,177

支払形態	件数	%
即時払い	400	34.0%
自社割賦*	2	0.2%
包括信用*	237	20.1%
個別信用*	32	2.7%
前払い式特定*	3	0.3%
その他販売信用*	9	0.8%
他の前払式	26	2.2%
借金契約	9	0.8%
不明・無関係	459	39.0%
合計	1,177	100.0%

支払形態別では、即時払いが400件(34.0%)で最も多かった。販売信用では、包括信用が237件(20.1%)あった。包括信用のうち209件が「2か月内払い(マンスリークリア)」であった。

販売信用



Ⅲ. 相談事例

1. ネット通販

- ① <昨日オンラインクリニックで処方された風邪薬をカード決済した際に、反応が悪く誤って3回決済してしまったので、キャンセルを伝えたが返事がない>

(相談者：女性 30歳代 家事従事者)

相談概要

年始で病院が開いていない中、体調を崩してしまい、24時間受け付けている自費診療のオンラインクリニックをインターネットで見つけて電話をかけた。院長先生が電話に出て、インフルエンザの風邪薬を処方するのでクレジットカードで決済するように言われた。指示通りにカード決済をしたがうまく反応しなかったので3回押したら決済出来た。気になって決済代行会社に確認したところ、「3回決済されています。キャンセルについてはクリニックに連絡してください。」言われた。すぐにクリニックに電話をしたが繋がらなかった。SNSのアドレスにメールを送ったが返事がない。カード会社に連絡したら、既に請求は上がってきているので、クリニックにキャンセルしてもらおうように言われ、1か月待っても薬が届かない場合は調査するとの返事だった。薬はまだ届いていないし、いつ届くかもわからない。どうすればキャンセルできるのか知りたい。

- ② <半月前、ネット通販で2490円の禁煙のための電子タバコを申込んだところ、頼んだ覚えがないのに2回目の商品が届き2万4800円請求されている>

(相談者：男性 40歳代 自営業者)

相談概要

半月前、SNSを見ていたら、禁煙したい人のための電子タバコの広告が出てきた。2,480円と表示されていたので、それなら試してみようと思って申込をした。初回が届いてから、半月ほどした昨日、2回目の商品が送られてきて、2万4800円請求されている。1回だけの購入のつもりだった。最終確認画面にも定期購入であることや2回目以降の金額については書かれていなかった。このような高額な物は頼んだつもりがない。

- ③ <ネット通販の広告を見て安かったのでマジック用品を注文したが、欠品しているというメールが届き、誘導されて230万円振り込んでしまった>

(相談者：男性 50歳代 給与生活者)

相談概要

趣味で手品をしている。先月半ば、インターネット通販で1万2000円のマジック用品を注文した。確認画面はなかった。「欠品しているので返金する。希望者は別アドレ

スのサポートセンターと取引してください」というメールが届いた。アドレスに入り、返金先の口座番号を入力した。「税関の関係で銀行口座への振込みができなかった。別の銀行の口座はないか」などのメールが届き、次々に口座番号を聞かれた。相手から言われたとおりに操作したところ、2つの口座から100万円ずつ、1つの口座から30万円の合計230万円が相手の口座に振り込まれてしまった。おかしいと思ったが、「後から返金されるので大丈夫です」等片言の日本語で言われた。警察に相談して、口座凍結をしてもらったが、消費生活センターへ相談するように言われた。購入したサイトはショッピングモール内の店ではなく、販売業者の名前はわからない。

- ④ <オンラインショップで後付け床暖房を購入したが、在庫切れのため解約され、返金するのでメッセージアプリで繋がるようにとのメールが来た>

(相談者：男性 30歳代 自営業者)

相談概要

先日、オンラインショップで通常価格13万円の後付け床暖房がセールで5万円で販売されていたので注文した。その日に入金したらすぐに発送するとあったので、クレジットカードで支払いの決済をしようとしたができなかったため、個人名義の銀行口座に代金を振り込んだ。今日、販売業者から、注文が多く品切れになったのでキャンセルしてほしいというメールが届いた。返金を希望する場合はメッセージアプリからその旨を申出してほしいとのことだったので、メッセージアプリの事業者のアカウントを確認したところ、業者名ではなく個人名だった。詐欺かもしれないが、今後どうすればよいか。

2. 儲け話・副業

- ⑤ <SNSの広告に暗号資産の投資で1日7万円稼げると出ていたので興味を持った。業者が海外(シンガポール)だが信用できるか>

(相談者：男性 60歳代 自営・自由)

相談概要

「暗号資産がスマホとメッセージアプリで1日7万円稼げる」という広告を見て興味を持った。広告をタップして業者のホームページを開き、何度かメッセージアプリでやり取りをした。AIを使って暗号資産の運用をして、永久に稼げるという内容だった。一昨日、19万8000円を支払い、暗号資産に投資できることになった。妹に信用できない業者かもしれないからやめてほしいと言われ、相談した。

- ⑥ <SNSの広告で「0円でスタート」と出ていたサイトへアクセスしたところ、電話で指導料、準備金として200万円を請求され借入をして支払った。返金希望>

(相談者：女性 20歳代 給与所得者)

相談概要

サイトにアクセスしたところ、メッセージアプリに登録するように促された。仕事内容は大手通販サイトで扱う商品の紹介写真をホームページに貼っていくというものだと説明された。専用アプリをダウンロードして仕事の説明を受ける準備として、200万円かかるので、消費者金融4社から50万円ずつ借入するように指示され、業者の口座に200万円を振込んだ。後日、契約書は電磁的方法で交付された。初めて見た広告では「0円スタート」と出ていたのにおかしいと思う。契約書を見るとクーリング・オフは出来ない、中途解約の場合は50%の手数料、残額50%は稼働日を日割りで計算し、返金する旨が記されている。

- ⑦ <マッチングアプリで知り合った女性に起業コンサルタント契約を勧められ、キャッシングして高額契約をしたがクーリング・オフしたい>

(相談者：男性 20歳代 学生)

相談概要

マッチングアプリで知り合った女性とカフェで会い、将来の希望等を話したところ、女性から「フリーで営業をしている、フリーなので営業をするとマージンが3割入る」と言われて、事業者の事務所に行き話を聞いた。「営業の仕事をするためのコンサルティングをする」と言われ、コンサルティング料99万円の契約を勧められた。その時はその気になり、その場でインターネットで消費者金融2社から50万円と49万円のキャッシングをして、ATMでおろして社長に手渡した。契約書には赤字赤枠でクーリング・オフの記載がある。契約後にやはり心配になり、友達や親、警察に相談し、クーリング・オフした方が良く、本日クーリング・オフの通知を送付した。代金の返還等が心配だが、自分で販売会社に連絡をするべきか知りたい。

3. 訪問販売

- ⑧ <息子がスーパーの入口で声を掛けられ、ポケットWi-Fiと通信契約をしたようだ。クーリング・オフしたい>

(相談者：女性 40歳代 給与所得者 当事者：男性 19歳 給与所得者)

相談概要

一昨日、息子が近所のスーパーで「携帯代が安くなる」と声を掛けられた。「今日契約をすれば多機能型スマートウォッチかゲーム機をプレゼントする」と言われ、契約したようだ。総額は14万円で月々7000円～8000円をクレジットカードで分割払いという内容である。息子から話を聞き、契約書を見たが3社載っておりどこも契約したのかよく判らない。前の契約のままで良いと思うので、クーリング・オフしたい。

- ⑨ <ゴキブリが出たのでインターネットで調べて 880 円と書いてあった事業者を呼んだ。作業後 20 万円を請求された。高額なのでクーリング・オフしたい>

(相談者：女性 18 歳 学生)

相談概要

昨日の夜中、小さいゴキブリが 1 匹出たので、びっくりしてスマホでゴキブリを退治してくれる業者を探した。最安料金 880 円と書いてある業者を見つけ電話をした。電話では金額の話はしなかった。来訪した担当者から 22 万円かかると言われ、驚いたが卵が見つかったので駆除と対策が必要とのことだった。燻煙剤を使うことになり、私は外に出るように言われた。代金は 20 万円になったが、金融機関が開いていなかったので支払えず、15 万円を本日中に、残り 5 万円は 2 か月後に振込むことになっている。私はせいぜい 2~3 万円とっていたので、20 万円は高額過ぎる。契約書兼領収書をもっているが、裏面にクーリング・オフの記載がある。クーリング・オフの方法を教えて欲しい。尚、訪問を要請した場合はクーリング・オフできないと書かれているが、クーリング・オフできるだろうか。

- ⑩ <先月末、「電気設備の点検」と来訪した事業者に、高齢の両親が分電盤の交換契約をさせられ、代金 48 万 5000 円の内 30 万円を現金で支払わされていた>

(相談者：女性 50 歳代 給与所得者 当事者：女性 90 歳代 無職)

相談概要

父親は 88 才、母親は 95 才である。歩いて 5~6 分の所に住む自分が時々両親宅を訪問しているが、気づかなかった。両親は少なくとも今は認知症ではないが、古いマンションに暮らしており、オートロックになっていない。食事を宅配してもらっても、耳が遠いためか気付かないので、事業者が来訪しやすいようにドアに鍵をかけていない場合が多い。先日たまたま両親宅に電話をした時、事業者が来訪していたので、請求額、請求内容を聞いたところ、「分電盤の交換費、給水管工事費、給水管の洗浄費用、大工造作費用、工事後の処分費他」と言っていた。請求書を送るように要請したところ、了承されたが未だに送られて来ない。工事は分電盤だけ交換されただけである。支払ったお金が戻ってこないかもしれないが、今後はこのような事業者が二度と来訪してこないよう、この事業者を公表して被害を失くしたい。

4. 電話勧誘販売

- ⑪ <2 か月前、成人した息子が就活のための長期オンラインセミナー受講契約をして高額ローンを組んだと聞いた。クーリング・オフできるか>

(相談者：女性 50 歳代 家事従事者 当事者：男性 20 歳代 学生)

相談概要

2 か月前、成人した息子がオンライン会議にて勧誘され、就活のためのオンラインセミナー受講契約をして、91 万 8354 円を 60 回払いで支払うローンを組んだことを昨

日聞いた。高すぎるのでやめさせたい。本人もやめたいと言っている。契約書にクーリング・オフの記載がある。クーリング・オフできるか。

- ⑫ <父が電話勧誘でアナログ戻しをする契約をしたが、差込口の機器を外しただけのコンサルティング契約だった。解約して返金してほしい>

(相談者：女性 30 歳代 給与生活者 当事者：男性 70 歳代 無職)

相談概要

近隣の市町村に住む父に、3 か月前、大手電話会社と契約している IP 電話をアナログに戻さないかと電話勧誘があった。パソコンも使わなくなったので父は興味を示し、話を聞いたようだ。2 か月前の日付で作成された契約書がある。初期契約解除についても書かれているが、既に期間は過ぎている。アナログ戻しのために人が来て機器を外していったようで、契約代金 4 万 4000 円は現金で支払っている。しかし、大手電話会社の電話契約は変更されておらず代金も変わらない。契約書をよく見ると、主契約名は「アナログ回線戻しコンサルティング契約」で、オプションとして機器補償サービス、電話サポート、くらしサポートの 3 契約になっていて月額利用料は 3960 円だ。ただし、振替手続き用紙が来ているが父が手続きせずに放置していたので代金は未払いだ。機器補償サービスの違約金は 2 万 2000 円になっている。何も新しい機器は受け取っていないので解約し、できれば既払金の返金を求めたい。

- ⑬ <大手光回線の代理店を名乗り電話があり、回線をまとめると千円安くなると言われた。対処を知りたい>

(相談者：女性 40 歳代 給与生活者)

相談概要

昨日、大手光回線の代理店と名乗るところから電話があり「回線は変更ないですか」と言われた。昨年 A 光から B 光に乗り換えていると伝えた。すると大手光回線に回線をまとめると月額 1000 円安くなると言われた。B 光も大手光回線の回線を借りているので、大手光回線一本にしたらどうかと言われた。今の B 光も大手光回線を通っている、それらの状況を確認すると言われ、私の住所・氏名・生年月日などの個人情報を伝えてしまった。安くなる手続きを進めませんかと言われたが、怪しいと思った。代理店名を聞いたところ、大手光回線の契約を変更する会社というだけで代理店名を言わなかった。本日夕方また電話すると言われたが、どうすればよいか。

- ⑭ <自動車教習所に通っているが、非公認で本試験実技免除にならず、免許が取れないのではないかと心配だ>

(相談者：女性 20 歳代 学生)

相談概要

私は大学 4 年生で、インターネットで自動車教習所の資料請求し、ビデオ会議システ

ムで説明を受け、その場で申し込みをした。期間は 10 か月、学科は動画で勉強できる。5 回の模擬テストに合格すると仮免許の試験を受けることができ、提携の教習所で自動車に乗れる。テストに 3 回合格しただけで、時間が取れず仮免許を取得していない。最近インターネットの口コミで、非公認の自動車教習所は本試験で実技テストが免除されず合格しにくいと知った。この自動車教習所は非公認なのではないかと思い自動車教習所に聞いたが、公安から許諾を受けていると回答があった。本当は非公認なのではないかと思う。非公認であれば、ホームページに記載がないのは問題だ。あと 2 か月間しかなくこのままだと合格できない。信用できないので既払金放棄で解約したい。

5. 賃貸アパート

- ⑮ <2 年 3 か月で賃貸マンションを退去した際に高額な原状回復費用を請求された。原状回復費用の考え方と交渉方法を教えて欲しい>

(相談者：男性 20 歳代 給与生活者)

相談概要

2 年ごとに契約が更新される賃貸借契約である。家賃が 8 万 9000 円、共益費が 4100 円で、入居時に 1 か月分の敷金を預けていた。更新の 3 か月後に退去した。退去時の立会いは希望するかないかを選択できるようになっていたの、私は希望しなかった。退去後、管理会社から原状回復費用を 21 万円請求され、敷金を引いた 12 万円の支払いを求められた。その後、建具補修代 3 万円が追加され、総額 15 万 6575 円の請求になった。自分が気になったところの写真を退去時に撮っており、その写真を見せたら更に加算され 16 万 1855 円の請求になった。見積書を見たら、ハウスクリーニングの他に、クロス張替、鏡の鱗落とし、床のリペアなどが含まれており、納得いかない。自分としては冷蔵庫裏の壁の電気焼けが気になるが、それ以外は自分の故意・過失で壊したり汚したりしていない。結局 10 万 255 円の請求になったが、その金額にも納得いかない。また、その金額を一度に支払う余裕がないので、少し待ってほしいと管理会社に伝えていたのに、何の連絡もなく保証会社に請求されてしまっていた。当方との話し合いの結論が出ていないのに、一方的に保証会社に請求することは許されるのか。

- ⑯ <8 年間居住している賃貸アパートのオーナーが 2 か月前に権利を譲渡し、新オーナーから 4 か月後に退去するよう求められている>

(相談者：女性 60 歳代 給与生活者)

相談概要

8 年間居住している賃貸アパートのオーナーが 2 か月前にアパートの権利を譲渡した。新オーナーが先月末来訪し、4 か月後までに退去してほしいと言われた。引っ越し費用等、費用はいくらでも出すと言うが、住み慣れた住居を替わることは自分には負担

が大きく、同程度の物件の賃料は高額である。職場への通勤にも支障を出したくない。新オーナーの申出に応じなければならないか。

- ⑰ <賃貸マンションで上階からの水漏れにより壁や床が傷み、修理を依頼しているが話が進まない>

(相談者：女性 50歳代 給与生活者)

相談概要

分譲貸の賃貸マンションに住んでいる。私の部屋のオーナーと上階のオーナーは異なる。約1年前に、上階から水漏れがあり、家具の損害賠償を上階の住人に請求したが、相手は「ここは会社の寮だ」と言って賠償に応じない。また、壁紙や床の修理については、管理会社から修理業者を紹介されたが対応や態度がとても悪い。管理会社が入っている保険会社に請求し保険金が下りたが、お金は保険会社が受取った。修理会社と修理の話をしたが、日程や修理方法などで話合いがつかず、私はストレスで体調を崩した。このマンションを退去する予定はないが、退去時に修理をしてもらいたいと思っている。今後どのように話を進めたらよいか。

6. 継続的役務提供

- ⑱ <1年半前に契約した脱毛医療機関が倒産した。代金は完済しているが施術は半分以上残っている。返金を求めたい>

(相談者：女性 20歳代 給与生活者)

相談概要

1年4か月前に2年契約で全身脱毛8回、顔脱毛11回の契約をした。契約金額は31万3000円で初回7万4000円はクレジットカード1回払い、残金は月々2万2000円の10回払いの個別クレジットにしたが、半年前に完済している。プレゼントで全身脱毛3回をもらったので、全身と顔の脱毛をセットで今までに4回施術済みだ。まだ半分以上残っているが、先日契約先の脱毛医療機関が倒産した。返金を求められないか、対処方法を知りたい。契約書、会員証、マイページのスクリーンショットは撮ってある。

- ⑲ <体験後に小顔エステの契約をしたが、HIFU(ハイフ)施術のリスクについて説明されず、医療行為とも知らず契約した。無条件解約したい>

(相談者：女性 20歳代 給与生活者)

相談概要

SNSのダイレクトメッセージでエステサロンの案内がきて、体験予約をして11日前にサロンに行った。1回体験を受け「効果が見られる。今契約すると、この1回分の体験の施術費用は無料にする」と言われて、自分も効果があると思ったので、その場で契約した。2年間12回で9万9000円、10回払いのローンを組んだ。代金引き落と

しは来月から始まる。契約後に、この施術が HIFU と言われリスクがあるので医師でなければ施術できないと知った。中途解約ならば未施術の今でも 2 万円払うことになる。無条件解約できないか。

- ⑳ <娘が股関節痛の治療のため整体院に行き、総額 15 万円の回数券を購入した。3 回通ったが効果がない。中途解約を断られたが対処方法を知りたい>

(相談者：女性 50 歳代 給与生活者 当事者：女性 20 歳代 給与生活者)

相談概要

他県に住む娘は体をよく使う仕事をしており股関節が痛くなり、職場近くのカイロプラクティック整体院に 3 週間前に行った。保険診療ではない整体院だった。説明を受けてお得な 15 回の回数券を勧められ、15 万円で購入しクレジットカードの分割払いで決済した。3 回通ったが痛みは一向に取れず、施術者にそのことを言っても好転反応の途中だと言われたが、どうしても効果を感じられない。1 回分の単価に引き直して 3 回分を払うので残 12 回を解約したいと事業者に申し出たところ、医師の診断書がなければ応じられないと断られた。娘は鬱気味でメンタルクリニックに通っているが、この件で不安が強くなってしまった。解約したい。

7. 未成年者契約

- ㉑ <離れて暮らす未成年の息子が、SNS 広告から初回お試しのシャンプーを購入したが、解約料がかかる定期購入になっていた>

(相談者：女性 50 歳代、当時者：男性 16 歳 学生)

相談概要

先月、県内で寮生活をしている高校 1 年生の息子が、動画共有アプリを閲覧中に表示された SNS 広告を見て、初回 500 円のシャンプーを試そうと思い、必要事項を入力した。すると突然画面が変わり、定期購入の 2 回目以降は 1 万円と表示された。息子は怖くなってそのまま画面を閉じた。初回商品の受け取りも支払いもしていない。しかし、注文確認メールが届き、定期購入を止めるなら違約金 6000 円を請求すると書かれていた。2 回目以降の価格も違約金も息子の小遣いの範囲を超えており、保護者は契約に同意していない。どうすればよいか。

- ㉒ <小学校低学年の息子が祖母とカードショップに自分のカードを自慢するために見せに行ったら二束三文で買い取られてしまった>

(相談者：女性 30 歳代、当時者：男性 9 歳 学生)

相談概要

小学校低学年の息子は人気キャラクターのトレーディングカードを集めている。自慢したくて、カードを扱っている店に高齢の祖母と行った。成り行きで、100 枚以上のカードを 100 円で買い取られてしまった。息子と祖母はしょげて帰ってきた。何とか取り戻すことはできないだろうか。

8. その他

- ⑳ <起業募集を SNS で知り、問い合わせた。資金が必要と言われ高額な腕時計を買うよう指示された。業務委託契約を結んだが契約解除したい>

(相談者：男性 20 歳代 学生)

相談概要

1 年前に起業を考えていた時に写真・動画 SNS の「起業したいので一緒にやらないか」という募集を知った。自分から問い合わせ、募集していた A という人物と親しくなった。自分と同じ年ということもあり親近感を持った。A に「特別な人」を紹介され、その人からまた別の人を紹介され、資金調達が必要と言われた。2024 年 1 月にブランドの中古腕時計を買うように指示され、指示された店で 300 万円の時計をインターネットで注文した。資金調達係という人から時計の頭金 50 万円が私の口座に振り込まれたので店に頭金として支払った。残金 250 万円は 60 回のクレジット払いとした。また、指示されてサラ金から 50 万円を借りた。喫茶店で、50 万円と時計を A に渡した。その時にコンサルタント業務委託契約書を書いた。業務委託契約書には業者名はなく個人名だった。クレジットの支払い明細が自宅に届き両親から詐欺だと言われた。契約を解除し支払ったお金を取り戻したい。

- ㉑ <高齢の父が競馬予想の会社に騙され、一昨日 10 万円振り込んでしまった。父は会社を信じており、家族の話を聞かない。やめさせたい>

(相談者：女性 50 歳代 給与所得者、当事者：男性 80 歳代 無職)

相談概要

父は 88 歳で母と二人暮らしだ。父あてに「競馬の団体を引退した人が、特別に競馬予想をしてくれる」という手紙が届いた。父が特別対象者に選ばれ、引退特別報奨制度を受けるための特例通達窓口があるというので父は窓口に電話した。その後、1 週間以内に手続をしないと特別報奨を受けられないという手紙が届き、家族が詐欺ではないかと止めても、父は家族の話を聞かず、10 万円を指定口座に振り込んでしまった。父は認知症ではないが、最近怒りっぽくなっており、行政への相談も拒否している。家族が会社に問い合わせたところ、いつでもやめられると言われた。父は競馬の団体からの話と思っているが、2 通目の手紙には「競馬団体とは無関係」と小さく書かれている。被害が拡大するのではないかと心配だ。今後どうしたらよいか。

- ㉒ <賃貸マンションに住んでいるが管理会社から住まいの 24 時間サービスへの加入依頼があった。加入する必要があるか>

相談概要

賃貸マンションに 5 年間住んでいる。先月管理会社からのお知らせがポストに入り、「『住まいの 24 時間サービス』に加入をしてほしい」と書かれていた。添付の文書には「お住まいの皆様から修理などのご依頼がありますが、夜間や休日は対応が難

しく、専門知識が必要な場合もあります。皆様の生活の快適さのために住まいの 24 時間サービスへのご加入をお願いします」と書いてある。強制ではないようだ。サービス内容を確認したが、鍵の紛失、水道管のトラブル、健康相談など複数あるが、どれも利用することはないと思う。加入する必要があるか。また、賃貸契約更新時に強制されたらどうしたらよいか。

- ②⑥ <スマホを使っているときに警告音が鳴ったのでクリーニングアプリを入れたが、不審なアプリだったようだ。対応策を知りたい>

(相談者:女性 60 歳代 給与所得者)

相談概要

スマホを使っているときに「ブーブー」と音が鳴った。クリーニングアプリの広告が出たので、元々入れているウイルス対策ソフトで調べると「安全です」と表示されたのでダウンロードした。その後、10 秒ごとに広告が表示され、スマホをスムーズに利用できなくなった。ダウンロードしたアプリをアンインストールしたい。また、ウイルスに感染していないか調べてほしい。

- ②⑦ <ネット通販で購入したヘアアイロンを販売会社に返品することになったが、ヘアアイロンの充電ランプが消えず宅配業者に取り扱いを断られた。安全に返品したいがどのようにすればよいか>

(相談者:女性 40 歳代 家事従事者)

相談概要

インターネット通販で購入したコードレス型のヘアアイロンが、届いてから 1 週間で壊れた。USB で充電するのだが、充電ランプが点灯しているにもかかわらず、温度が上がらず、冷たいままであった。販売会社に電話したところ返品交換に応じてもらえることになった。販売会社が宅配業者を手配すると言ったが、すぐに送り返したかったので、自分で宅配業者に連絡して集荷に来てもらった。集荷に来た宅配業者は、ヘアアイロンの充電ランプがついたままであり、リチウム電池から発火のおそれがあると言って、預かってもらえなかった。販売会社にそのことを伝えたところ、充電ランプが切れるまで放置し、ランプが消えたら返送するよう言われた。それから 3 週間経つがまだランプが消えないので、再度販売会社に電話したが、検討すると言われ、その後連絡がない。どのように返送すればよいだろうか。

- ②⑧ <インターネットで検索した退職代行業者に問い合わせた。正式な申込みしていないのにキャンセル料を請求された>

(相談者:女性 20 歳代 給与所得者)

相談概要

一週間前、話を聞いてみるつもりで、退職代行のサイトのメッセージアプリに登録した。「契約については明日まで考えさせてほしい」と伝え、正式な申込みはしていない。連絡先と勤務先を聞かれたので、勤務先の電話番号と社名、自分の携帯電話番号とメールアドレスは伝えた。名前は伝えていない。翌日退職代行サイトに連絡せず、自分で退職を申し出た。2日後「どうなったか」と連絡があったが「既に退職したので申込みない」と伝えたところ、契約は成立しているのでキャンセル料 100%で約 3 万円を支払うように言われた。「払わなければ勤務先に払ってもらおう」という。支払わなければならないか。

- ②⑨ <米価が上がり続けている。新米が出回っても下がらず、国の話が信用できない。苦情を伝えてほしい>

(相談者：男性 50 歳代 給与所得者)

相談概要

新米が出回る前の値上げはコメ不足の影響というマスコミ報道があったが、新米が出回っても値上げが続いている。国にも苦情を伝えてるが、話を聞いてくれるだけで下がる気配はない。マスコミでも最近は取り上げなくなった。どこかで価格操作をしていると思う。消費者の苦情の声を伝えてほしい。

IV. 110 番 相談事例

2024年度の110事業では、「住まいの契約トラブルなんでも110番 ～屋根工事・給湯器等の訪問販売、トイレのつまり・水漏れの緊急修理、リースバック、賃貸住宅退去などなど～」を、10月5日（土）、6日（日）、12日（土）、13日（日）、19日（土）、20日（日）、26日（土）、27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48件であった。

消費者庁の令和5年度の消費者白書によると商品・サービス別の消費者相談件数は、全体では[不動産賃貸借]、「工事・建築」が「商品一般」に次いで多くなっている。不動産賃貸においては、2020年の民法改正後も退去時の原状回復費用や敷金返還に関する苦情が各地の消費生活センターに多く寄せられている。また、訪問販売では点検商法やレスキュー商法による被害が多数報告されている。いずれの年代においても『住まい』は消費者の生活の基盤であり、価格も高額であることから、これら『住まい』に関する取引に係る被害は消費者にとって非常に深刻な問題である。以上の観点から、2024年度の110番事業では、幅広い分野での住まいの契約に関するトラブルの相談を受け付けた。

1. 賃貸住宅に関する相談

① 退去時の原状回復

<2年住んだ賃貸マンション退去時に、高額な原状回復費用を請求された。故意に壊したり汚したりしておらず請求額に納得いかない。>

（相談者：男性 20歳代 給与所得者）

相談概要

2年3カ月住んだ2年契約更新型の賃貸マンション（家賃89,000円、共益費4,000円、敷金家賃1カ月分）を更新3カ月後に退去した。退去時の立会いは希望するかしないかの選択制で、私は希望しなかった。退去後に管理会社から敷金を引いた160,000円の原状回復費用を請求された。クロスの張替、床のリペア等を請求されているが納得いかない。冷蔵庫の後ろの電気焼けが気になるが、それ以外、故意過失で壊したり汚したりはしていない。減額されて最終的に100,000円の請求になったが、その金額にも納得いかない。また、お金を一度に払う余裕がなく、管理会社に少し待って欲しいと伝えていた。ところが、管理会社から連絡なく、問い合わせたら保証会社に請求したと言われた。当方との話し合いの結論が出ていないのに、一方的に保証会社に請求することは許されるのだろうか。

② 賃貸マンション契約（保険加入）

<賃貸マンション契約時に管理会社から火災保険への加入を強いられ、保険会社も指定されている。自分で自由に決められないのだろうか。>

(相談者：男性 30 歳代 給与所得者)

相談概要

入居したい賃貸マンションが見つかり申し込んだ。後日、仲介業者から契約の電子書面が送られてきた。重要事項の説明があり、後は契約書にサインするだけだが、管理会社から指定された損害保険会社の火災保険に加入するように強いられている。自分で見つけた損害保険会社と指定された損害保険会社の保険料は毎月 700 円で同じだが、自分で見つけた損害保険会社の方が、補償内容が手厚い。管理会社に変更できないのかと聞くと、「これ以上は何もできないから契約は無しにする」と言われた。今、住んでいるマンションは退去手続きをしたので、このままでは住むところがない。どうしたらいいのか。

③ 賃貸住宅 (サポート契約)

<賃貸借契約と同時にオプションだった安心サポート契約をした。必要性を感じないので解約したいが、できないと言われた。>

(相談者：女性 50 歳代 家事従事者、当事者：女性 20 歳代 給与所得者)

相談概要

4 年前、娘の下宿のために、親の私が契約者で賃貸借契約をした。同時にオプションで安心サポート契約をした。鍵を紛失したり、水のトラブルがあったりした場合に駆けつけてくれるという内容。毎月 880 円が家賃と一緒に引き落とされる。娘が大学を卒業して就職したので契約者を娘に変更した。その時にも安心サポート契約を解約したいと言ったが、できないと言われた。その後、水漏れがあった時に、修理を頼んだが、3 日後にしか行けないと言われるなど、役に立たないので解約したい。事業者に解約を申し出たが、賃貸借契約が続く限り、解約できないと言われた。納得できない。契約書面は見当たらない。

2. レスキューサービスに関する相談

④ レスキュー商法 (電気トラブル)

<電気製品を同時使用したら、電気が落ちた。インターネットでみつけた事業者に復旧を依頼。漏電していると言われ、高額な工事代金を支払った。>

(相談者：女性 40 歳代 家事従事者)

相談概要

ホットプレートと電子レンジを同時に使用したら、突然電気が落ちた。夜も遅かったので、インターネットで「電気工事」と検索し、復旧を依頼した。午後 11 時 30 分ごろ事業者がやってきて、漏電しているかもしれないので漏電調査が必要だと言われた。風呂場の天井裏を見て、配線が焦げているので、修理が必要だと言われた。工事代金は 20 万円だが、10 万円が良いと言われた。クレジットカードで支払おうとしたら、

現金払いなら8万円に割引すると言うので、それで合意した。作業明細書には、漏電調査費10,000円、配線遮断8,000円、配線加工10,000円、配線新設17,000円、絶縁作業5,600円、電工費25,000円と書かれている。ホームページには、基本料金1,100円～、漏電工事の場合、基本料金1,100円+作業費+部材費とある。

3. 工事・建築

⑤ 屋根工事（訪問販売）

<高齢の母宅に事業者が来訪し、「瓦がずれている」と言われ、断りきれず契約をさせられたようだ。解約したいと言っている。>

（相談者：男性 50歳代 給与所得者）

相談概要

昨日、屋根の点検と業者が突然来訪した。屋根に上がり、その後「瓦がずれている」と写真を見せられ工事が必要と言われた。工事終了後に現金で支払うことになっており、契約書と名刺をもらったという。その話を昨日の夜に電話で聞いた。1年半前に屋根工事をしており、2年も経たずに瓦がずれるということはあるし、もしそうだとすると、施行した業者に言わないといけない。あやしい業者だと思う。母もやめたいと言っている。

4. その他

⑥ 投資関連（サブリース）

<職場に「サブリースで節税ができる」と電話があり事業者と会った。長時間勧誘され免許証の写真を撮られた。未だにSNSで勧誘が続く。>

（相談者：男性 20歳代 給与所得者）

相談概要

昨日、会社に名指しで電話があり、「節税について説明したい」と言われ、夜8時ぐらいに会った。その後、サブリースについて、メリット、デメリットの説明をされた。6時間もの長時間勧誘されて疲れてしまい、保険証や運転免許証を見せて、写真を撮られてしまった。やっと解放され、今日もSNSで勧誘を受けている。どうすれば良いか。

⑦ リースバック

<母が自宅を売却して賃貸で住み続けるリースバック契約を不動産事業者と結ぼうとしていたことがわかった。問題はないか。>

（相談者：女性 40歳代 給与所得者、当事者：女性 70歳代 無職）

相談概要

先日他県の実家に帰った際に、母が自宅を売却し賃貸で住み続けるリースバック契約を不動産事業者と結ぼうとしていたことがわかった。契約書を見つけたが、母はまだ署名捺印をしていなかった。母には約 100 万円の借金があり、将来の生活不安を近所の人に相談したところ、リースバックを勧められたようだ。近所の人是不動産事業者の社員だった。自宅の売却金額は約 2,000 万円で賃貸借契約期間は 3 年間、賃貸料は月額 50,000 円。母にはいい事しか説明していないと思われる。このような契約は問題ではないか。

V. 継続相談事例

- ① <高齢の両親が点検に来た事業者と石油給湯器の交換工事の契約をした。
解約したい>

(相談者：女性 50歳代 給与所得者、当事者：男性 80歳代 無職)

相談内容

高齢の両親は、元々所有していた別荘に3年ほど前から定住するようになった。一か月前、事業者から「石油給湯器が耐用年数を超えている。点検します」と電話があった。2日後、事業者の訪問を受けて、石油給湯器の交換工事の契約をしてしまった。給湯器は10年以上経っているが、3年前まではほとんど使っていないので故障もしていない。契約金額は25万3000円だった。地元の事業者ではないのでメンテナンス面に不安があり解約したい。契約書を見つけた時には既にクーリング・オフ期間は過ぎていた。3日後が工事予定日だが、どうしたらよいか。

「相談受付・相談処理」と解決結果

契約書面を送ってもらい内容を確認し、点検商法について説明した。石油給湯器は長期使用製品安全点検の義務付けはされているが、交換の義務はなく交換義務があると言われたのであれば不実告知にあたる。書面を見ると着工日が相談日より、2日前の日付であり、書面不備ではあるが、クーリング・オフの主張は難しいと思われることを伝えた。相談者には事業者に当相談室に相談していること、工事はしないようにと伝えてもらった。事業者が斡旋交渉に応じるとのことだったので相談室で解約交渉をすることになった。

「給湯器は19年前の製造であり、買い換えることに異存はないが、他県の事業者であり、修理等を考えると、近くの事業者に頼みたい。信用性の問題」とのことだった。契約者である父親から話を聞いたところ「今まで点検や修理は地元の事業者が来ていたので、別の事業者とは思わなかった」とのことだった。

相談室より事業者に連絡、経緯書については、高齢の契約者に作成してもらうことは難しかったので、聞き取った内容で交渉することにした。事業者は「勧誘目的等もきちんと告げている、事業者名も名乗り、契約書面だけでなく、名刺も渡している」と主張した。「契約書の工事実施日については、商品の入荷により、確定は難しいので仮の日付を入れた。契約者の希望で実施日は予定日の5日後となった」とのこと。クーリング・オフ期間を過ぎての解約希望ではあるが、設置前であり、契約書に解約条項の記載もあるので、適合性の原則も踏まえて、解約を検討してほしい旨、伝えた。

その後、社長から連絡があったので、工事前であり、特定商取引法の「訪問販売における契約解除等に伴う損害賠償の額の制限」、消費者契約法の平均的損害の範囲内での解約料の検討を依頼したが「商品が既に納品されており、返品はできないので

商品代金（22万円）は支払ってほしい」とのことだった。相談者の意向を確認したところ、「両親は高齢であり、何かあった時には、今まで依頼していた地元の事業者に頼みたいので商品代金は負担するから、解約してほしい。商品を受け取るつもりはないので、減額してほしい」とのことだった。

事業者に減額交渉し、16万円を支払うことで双方合意した。支払いが終了し、幹終了となった。

② <ネット通販で購入した定期購入の化粧品を解約したい>

（相談者：女性 60歳代 給与所得者）

相談内容

SNSで見た広告から化粧品のファンデーションを申込んだ。いつでも解約できると書かれていた。初回2000円はクレジットカードで支払い済み。2回目の発送がいつなのか、届いた商品に記載はなくメールも届いていない。2回目の商品は受け取らず解約したい。今日の早朝にメールで解約を申し出たが解約できるか。

「相談受付・相談処理」と解決結果

販売会社のホームページを確認したところ、特定商取引法の表記には2回目の商品を受取らずに解約する場合、定価との差額8000円を支払うことになる旨、記載されている。相談者は電話が繋がらないので、当相談室から販売会社に交渉してほしいとのことだったので継続案件とした。相談者が初回での解約を申し出たのは2回目の商品が届く前であり、相談室より、販売会社に連絡した。初回での解約であれば、定価との差額8000円が必要であるとの回答であったが「SNSの画面から申込画面にとんだ。ポップアップの簡単な申込画面でも、差額の請求についての表示があるのか。相談者は表示はなかったと言っている」と伝えた。「上司と相談した結果、今回は既払金のみで対応する」との回答を得たので、終了とした。

③ <SNSで簡単な副業とあり連絡したところ49万円のコンサルティング契約を勧められ契約した。クーリング・オフしたが対応されず、不安>

（相談者：女性 40歳代 給与所得者）

相談内容

SNSで「簡単な副業」の案内を見つけた。今の仕事は給料が少ないので副業をしようと思い、メッセージアプリで友達登録した。説明をすると連絡があり、会議アプリでマンツーマンで話したところ、アフィリエイト副業で動画作成をするためのコンサルティングをされると言われた。動画を顧客に提供して仕事にするとよいという。コンサルティング料は49万3200円。「お金がないのでとても支払えない」というと、ローンを組めばよいと言われた。とりあえず持っているクレジットカードのショッピング枠で一括払いにした。契約書は添付でもらっている。クーリング・オフの記

載もある。3日後に、第一回目の仕事の流れの説明があった。説明を聞いたが仕事があるのでそこまでの余裕や時間が無いと思った。また性格上、動画作成の副業は自分には向いていないと思った。そこで販売会社へクーリング・オフ通知を出した。セミナーの動画は届いているがダウンロードしていない。ところが、解約については会議アプリで話そうというメッセージが届いた。クーリング・オフしたにもかかわらず、応じてもらえない。どうしたらよいか。

「相談受付・相談処理」と解決結果

クーリング・オフ通知の発信記録と、契約書面をFAXで相談室に送ってもらった。販売会社は電話に出ないので、継続案件として受け付けた。

その後も、販売会社は留守番電話になっていて連絡が取れないので、相談者にはクレジット会社に連絡し、支払い停止の抗弁書を提出するよう手続き方法を助言した。引き続き、相談室から販売会社に連絡したが、連絡がとれなかった。クレジット会社は「キャンセル伝票が上がってこなければ、手続きはできないが、とりあえず支払い請求は止めるので、相談者から事業者に戻金手続きを求めてほしい」とのことだった。

クレジット会社に確認したところ、相談者が契約した事業者とクレジット契約した事業者は別会社であった。決済代行業者ではないとのことだったが、連絡手段は相談者のメッセージアプリしかなかった。クレジット会社に、加盟店管理責任に基づく調査依頼をした。「キャンセル伝票が上がってこなければ、チャージバックも検討するが、調査依頼に強制力はないので、キャンセル処理がされないのであれば、現金で返金してもらい、返金されたものをクレジット会社からの請求に充ててほしい」とのことだった。

相談者はメッセージアプリで、何度も販売会社に連絡し、クーリング・オフで契約は解除されている旨、回答を得ていたが、クレジットのキャンセル処理はされないまま、1か月以上経った。

その後、別会社名でキャンセル処理完了の通知が相談者宛のメールに届き、クレジット会社からも、キャンセル処理がされたと連絡があったので終了とした。

- ④ <昨日、耳つぼダイエットの契約をした。口コミに悪い評判があったのでクーリング・オフしたい。手続き方法を教えてほしい>

(相談者:男性 40歳代 給与所得者)

相談内容

投げ込みチラシを見て、近くの耳つぼダイエットの店舗に1000円の体験を受けに行った。体験後、コース契約を勧められた。耳つぼダイエットの施術とプロテインなどの契約をして代金35万円はクレジットカードの分割払いにした。自宅に帰ってから調べてみたら、マルチと書き込みがあったのでやめたくなった。契約書には8日間

はクーリング・オフができると書いてある。手続き方法を教えてほしい。また、体験料 1000 円を払い忘れ、明日会って渡すことになっているが、会いたくない。どのような方法で払えばよいか。

「相談受付・相談処理」と解決結果

販売店とクレジットカード会社に同時にクーリング・オフ通知を出すよう伝え、書き方、送付方法を伝えた。体験料は振込先を販売店に聞いて銀行振り込みで支払ったかどうかと助言した。その後、相談者から「販売店にメールでクーリング・オフすることを伝えたところ、来店するようにという返信があった。解約しないように説得されるのではないかと怖い。店には行かずに、プロテインも着払いで送り、体験費用は振り込みにしたい」との連絡があった。相談室から販売店に連絡し、クーリング・オフによる契約解除と全額返金されることを確認した。販売店は「プロテインの着払いはマイナスになるため勘弁してほしい」とのことだった。相談室より、クレジットカード会社に確認すると、店のカード端末でキャンセル処理してほしいとのことだった。相談者には、販売店とカード会社の確認内容を伝え、誰かと一緒に店に行き、プロテインを返却し、クレジットのキャンセル処理をしてもらい、体験料を支払うよう助言して終了とした。

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、10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49日間、日曜日に東京相談室で50日間、合計99日間の週末電話相談を行った。総受付件数は1,177件と前年より13%減少した。

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87%を占め、職業別では給与生活者が62%、自営業者・学生をあわせると70%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た。また、70代以上の高齢者については、本人からの相談よりも家族からの相談が多かった。他方、昨年までは家族からの相談が多かった20代以下の若者については本人からの相談が増えた。民法の成年年齢引下げから3年目となり、若年成人の契約に関する当事者意識が定着してきているのだとすればよいことである。

販売形態別には昨年度と同様、通信販売が32%と最も多く、そのうち約7割がネット通販だった。定期購入に関する相談は53件で、購入した商品は化粧品39件、健康食品31件などであった。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。定期購入については、申込み途中で画面を閉じ、注文ボタンを押していないはずなのに商品が届いたという相談があり、途中入力の段階で個人情報を事業者が取得し利用することについての同意の取り方が問題となる。回数縛りがなく1回で解約可能であっても解約時に高額な解約料を請求するケースがあり、解約料の表示がわかりづらいとの苦情や、注文後に表示されたお得なクーポンを利用させることで最初の広告にはない長期のコースへ意図なく変更させられてしまったという苦情では、広告や申込確認画面の表示内容を消費生活センターで確認ができないため、誤認惹起表示で取消を主張することが難

しく、せっかくの取消し制度が十分に機能していないと思われる。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。

また、副業、儲け話については、SNS やマッチングアプリをきっかけに勧誘を受けるケースが多く、SNS で繋がった相手をウェブ会議アプリに招待して、オンライン会議で副業や投資の勧誘をして契約させるという新手の電話勧誘販売が多くなってきている。高齢者では、通信料が今より安くなるとアナログ戻しを電話で勧誘されると高額な代行手数料を請求され、更に必要のない生活サポートサービスのサブスクが附帯されており、結果として以前よりも高額な料金を払わされることになってしまったという相談事例⑫のような苦情が多い。

医療脱毛、エステサロンでの脱毛や痩身に関して 28 件の相談が寄せられた。2024 年度は知名度の高い脱毛エステサロンや美容クリニックが多数倒産した[※]ことで、前払いしたが役務が受けられなくなったと言う苦情が相次いだ。前払いで長期の契約を約することのリスクについて消費者の理解を広めるとともに、業界団体においては、各社に前払金の保全を義務付け、訪問販売協会の消費者救済基金制度のような保障制度の導入を検討してほしい。

商品別には「土地・建物・設備」の相談が 201 件と最も多く、そのうちの 37%にあたる 75 件が賃貸住宅に関する相談で、33%にあたる 67 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が定めることも可能であることから、相談事例⑬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

※ [「脱毛サロン・クリニック（脱毛業界）」動向調査（2024 年度） | 株式会社 帝国データバンク \[TDB\]](#)

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して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。

また、110番相談事例⑧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。さらに、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

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。相談事例⑩や110番相談事例の⑤、継続事例①のように、点検商法によって高齢者が訪問販売でした契約に、しばらくしてから別世帯の家族が気づくというケースが多い。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。消費生活センターへの相談に繋がらずに埋もれている被害も相当数あると思われ、周りが気づいた時には相当期間経過しているなど、8日間のクーリング・オフ制度だけでは救済しきれないケースもあることから、不招請勧誘禁止なども含む特定商取引法の見直しが望まれる。

水漏れやトイレのつまりに加えて、電気の不具合で呼んだら高額な分電盤を買わされたという電気工事関係のトラブルや相談事例⑨のように一人暮らしを始めたばかりの18歳、19歳の若年成人がゴキブリ駆除で高額請求を受けたという相談も寄せられた。トラブルの多くは広告に安価に料金を表示していたので見に来てもらったところ、高額な料金を請求されたというものであり、広告の表示額と実際の請求額に相当な開きがある場合には、消費者は、当初修理依頼をした段階では、実際に請求された高額な請求額で契約を締結する意思は有しておらず、クーリング・オフ等の適用除外となる「請求した者」に該当しないとの考え方が示されている。しかし、実際に現金で支払いを済ませてしまっていると被害の回復が困難な場合も多い。訪問販売についても広告規制を導入し、不当な広告を排除すること、クーリング・オフの返金を不当に遅延することについての罰則の強化などにより悪質な事業者のやり得を認めない厳しい規制を求めたい。

【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。

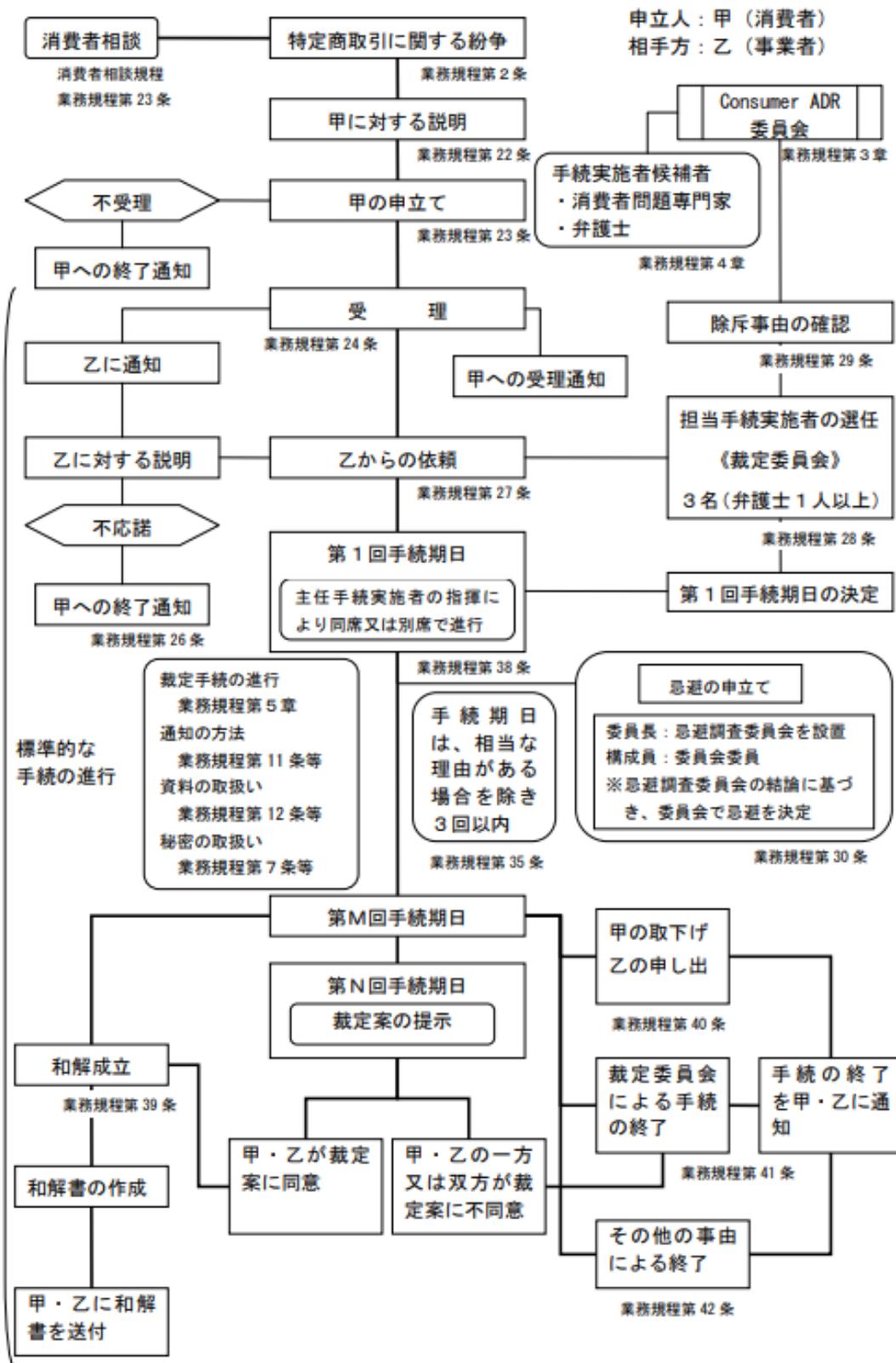
1. 3 Consumer ADR の体制

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。

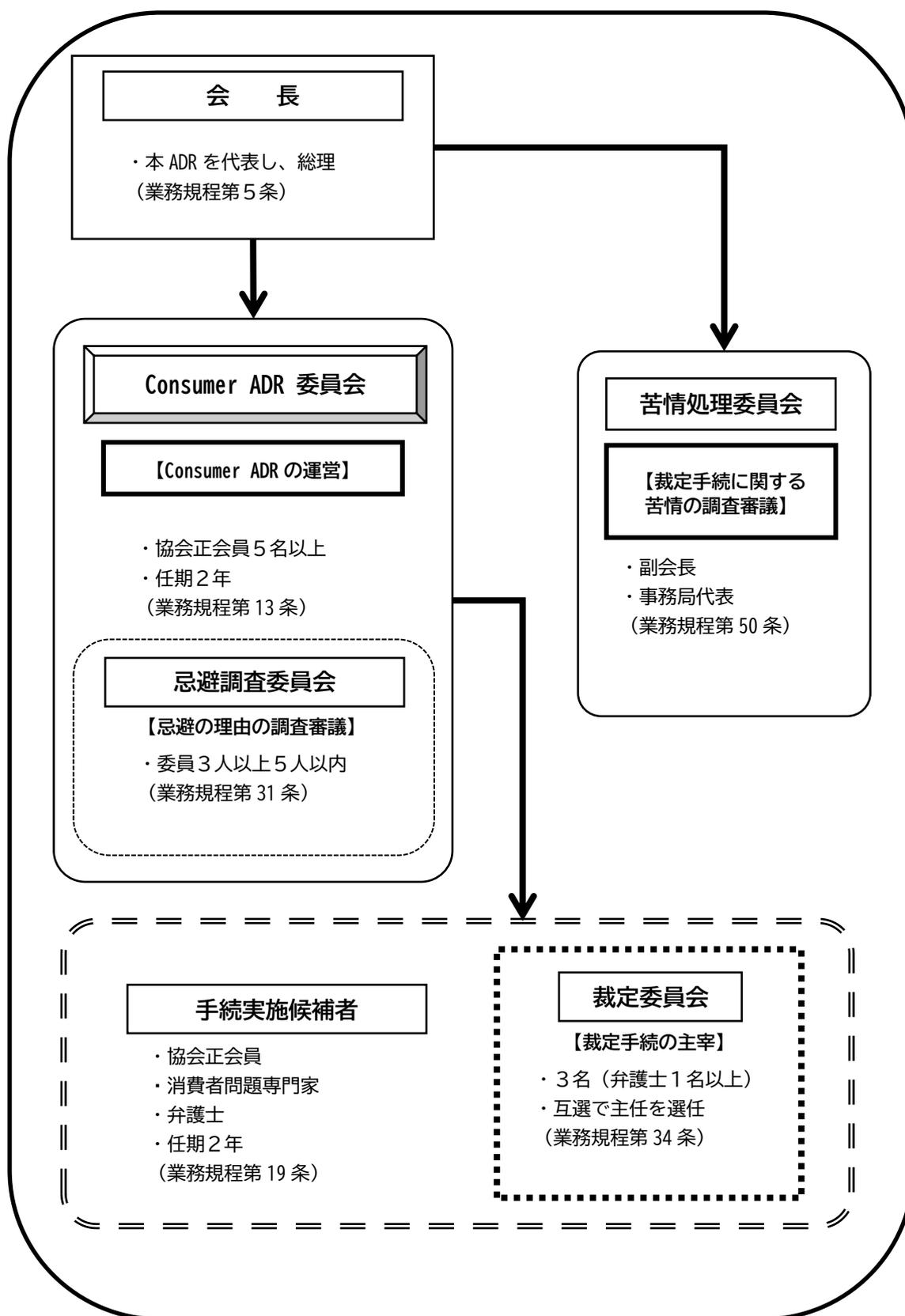
- 「相談受付・相談処理」 消費者相談室
- 「裁定手続移送準備会議」 Consumer ADR 特別委員会
- 「裁定委員会」 担当手続実施者

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 2025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