

NACS

ウィークエンド・テレホン

報告書

2025 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

2025 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. レスキュー商法	
9. その他	
IV. 110 番相談事例	25
V. 継続相談事例	27
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 2025 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 1,137 件（東京 506 件、大阪 631 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「通信販売契約トラブルなんでも 110 番 ～定期購入、海外通販、サブスク（定額制サービス）、詐欺サイトのトラブルなど～」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していただきたい。今年度の特徴は、通信販売に関する相談が多く 403 件（全体の 31.71%）あり、ネット通販に関する相談は 297 件で、通信販売全体の 74% を占める。定期購入の相談は 42 件で昨年度の 53 件より減少しているが、相変わらず定期購入の相談は多く、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るが、初回で解約する場合は高額な違約金を請求されるケースが目立った。

店舗販売では、エステ、美容医療、整骨院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。

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。

2026 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】	2025年4月1日～2026年3月31日 (相談受付100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	1,137件		
当日終了件数	1,133件		
継続件数	4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

2025年度のNACSウィークエンド・テレホン（以下、WET）の相談件数は1,137件（東京506件、大阪631件）である。今年度は、昨年度の1,177件に比べると3.4%減少した。そのうち、継続相談は4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「通信販売契約トラブルなんでも110番 ～定期購入、海外通販、サブスク（定額制サービス）、詐欺サイトのトラブルなどなど～」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。

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403件で、相談件数全体の35.4%を占めた。通信販売の相談件の割合は昨年31.7%と比べて増加した。

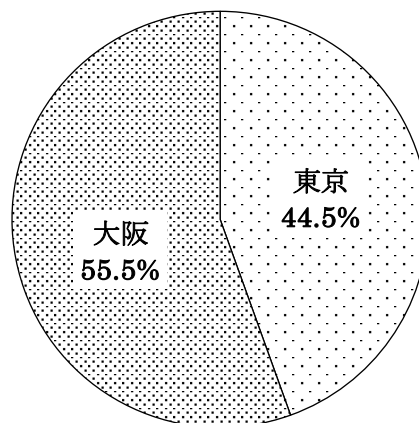
また、通信販売のうちネット通販に関する相談は297件で通信販売全体の74%を占めている。定期購入の相談は42件であり、昨年の53件より減少している。申し込んだ時点ではいつでも解約できると表示されているが、初回で解約する場合は高額な違約金を請求されるケースが目立った。

店舗販売では、エステ、美容医療、整骨院、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=1,137

受付支部	件数	%
東京（50日）	506	44.5%
大阪（50日）	631	55.5%
合計	1,137	100.0%

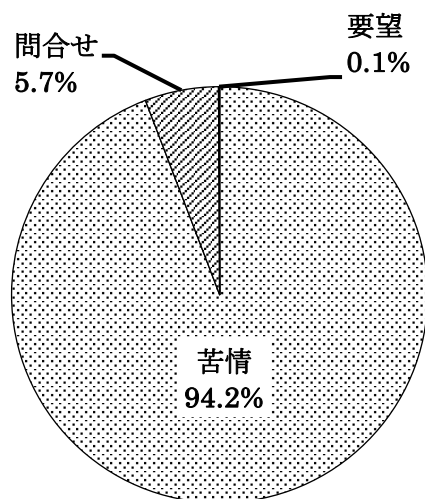


今年度の相談窓口開設は100日であった。

(2) 受付区分別

N=1,137

受付区分	件数	%
苦情	1,071	94.2%
問合せ	65	5.7%
要望	1	0.1%
不明	0	0.0%
合計	1,137	100.0%



受付区分別では、苦情が1,071件(94.2%)を占め、問合せが65件(5.7%)を占めた。要望は1件(0.1%)、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445件(39.1%)に対し、女性672件(59.1%)、当事者では男性471件(41.4%)に対し、女性631件(55.5%)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=1,137

性別	件数	%
男	445	39.1%
女	672	59.1%
団体	16	1.4%
不明	4	0.4%
合計	1,137	100.0%

② 当事者の性別 N=1,137

性別	件数	%
男	471	41.4%
女	631	55.5%
団体	19	1.7%
不明	16	1.4%
合計	1,137	100.0%

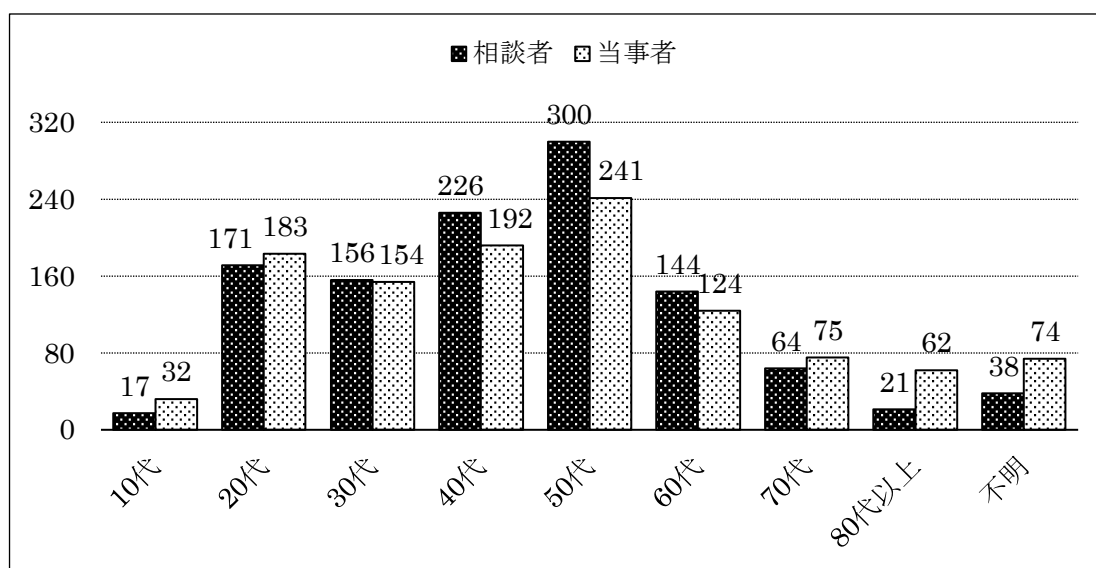
(4) 相談者と当事者の年代別

N=1,137

年代	相談者	%	当事者	%
10代	17	1.5%	32	2.8%
20代	171	15.0%	183	16.1%
30代	156	13.7%	154	13.5%
40代	226	19.9%	192	16.9%
50代	300	26.4%	241	21.2%
60代	144	12.7%	124	10.9%
70代	64	5.6%	75	6.6%
80代以上	21	1.8%	62	5.5%
不明	38	3.3%	74	6.5%
合計	1,137	100.0%	1,137	100.0%

相談者：16.5%
 当事者：18.9%

相談者：7.4%
 当事者：12.1%



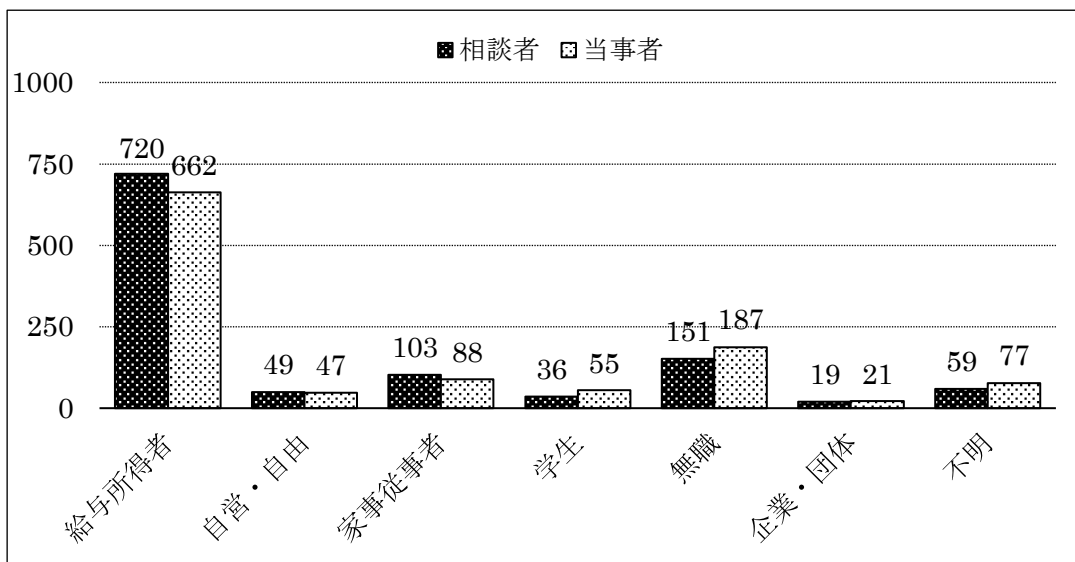
20歳代から60歳代の、いわゆる現役世代からの相談が87.7%を占めており、休日に開設しているWETの意義は大きいといえる。10歳代及び20歳代からの相談は16.5%、70歳代以上の高齢者からの相談は7.4%あった。

契約当事者が未成年では、親のクレジットカードを使ってオンラインゲームやネット通販で高額な利用をしたという相談が目立った。契約当事者が18歳、19歳の成人の事例としては、ユニットバスの排水管が詰まりトイレから水が溢れたことによる修理費の高額請求、80歳代では父がテレビショッピングや新聞広告を見て次々と注文、叔母が高額な分電盤の契約、一人暮らしの母が、次々にリフォーム契約等の相談が寄せられた。

(5) 相談者と当事者の職業別

N=1,137

職業	相談者	%	当事者	%
給与所得者	720	63.3%	662	58.2%
自営・自由	49	4.3%	47	4.1%
家事従事者	103	9.1%	88	7.7%
学生	36	3.2%	55	4.8%
無職	151	13.3%	187	16.4%
企業・団体	19	1.7%	21	1.8%
不明	59	5.2%	77	6.8%
合計	1,137	100.0%	1,137	100.0%



相談者の職業別件数は給与所得者が720件(63.3%)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151件(13.3%)、家事従事者103件(9.1%)、と続いた。給与生活者からの相談は2024年度の62.4%からほぼ横ばいで、無職の人の割合は2024年度の12.9%から微増した。家事従事者からの相談は2024年度の8.2%から微減した。

また、企業・団体からの相談は19件(1.7%)と、2024年度の30件(2.5%)から減少した。

(6) 相談者の地域別

N=1,137

都道府県	件数	%
北海道	29	2.6%
青森県	1	0.0%
宮城県	6	0.5%
岩手県	1	0.0%
秋田県	6	0.5%
山形県	3	0.3%
福島県	5	0.4%
茨城県	7	0.6%
栃木県	7	0.6%
群馬県	9	0.8%
埼玉県	49	4.3%
千葉県	55	4.8%
東京都	221	19.4%
神奈川県	69	6.1%
新潟県	4	0.4%
富山県	2	0.2%
石川県	6	0.5%
福井県	1	0.0%
山梨県	7	0.6%
長野県	11	1.0%
岐阜県	10	0.9%
静岡県	30	2.6%
愛知県	17	1.5%
三重県	11	1.0%

滋賀県	27	2.4%
京都府	41	3.6%
大阪府	249	21.9%
兵庫県	90	7.9%
奈良県	32	2.8%
和歌山県	5	0.4%
鳥取県	1	0.0%
島根県	2	0.2%
岡山県	5	0.4%
広島県	18	1.6%
山口県	11	1.0%
徳島県	2	0.2%
香川県	5	0.4%
愛媛県	3	0.3%
高知県	4	0.4%
福岡県	17	1.5%
佐賀県	0	0.0%
長崎県	4	0.4%
熊本県	6	0.5%
大分県	6	0.5%
宮崎県	3	0.3%
鹿児島県	2	0.2%
沖縄県	5	0.4%
海外	0	0.0%
不明	32	2.8%
合計	1,137	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 249件、東京都 221件、兵庫県 90件、神奈川県 69件、千葉県 55件、埼玉県49件となった。

(7) 商品・役務別（重複分類）

N=1,137、M=1,283

商品	件数
A 商品一般	67
B 食料品	53
C 住居品	56
D 光熱水品	13
E 被服品	84
F 保健衛生品	61
G 教養娯楽品	83
H 車両・乗り物	52
I 土地・建物・設備	169
J 他の商品	0
商品（A～J）小計	638

役務	件数
P 役務一般	3
Q 金融・保険サービス	56
R 運輸・通信サービス	66
S 教育サービス	7
T 教養・娯楽サービス	117
U 保健・福祉サービス	75
V 他の役務	120
W 内職・副業・ねずみ講	25
X 他の行政サービス	5
役務（P～X）小計	474
Z 他の相談	25
合計	1,283

商品関連役務	件数
K クリーニング	3
L レンタル・リース・賃借	77
M 工事・建築・加工	42
N 修理・補修	23
O 管理・保管	1
優先コード（K～O）小計	146

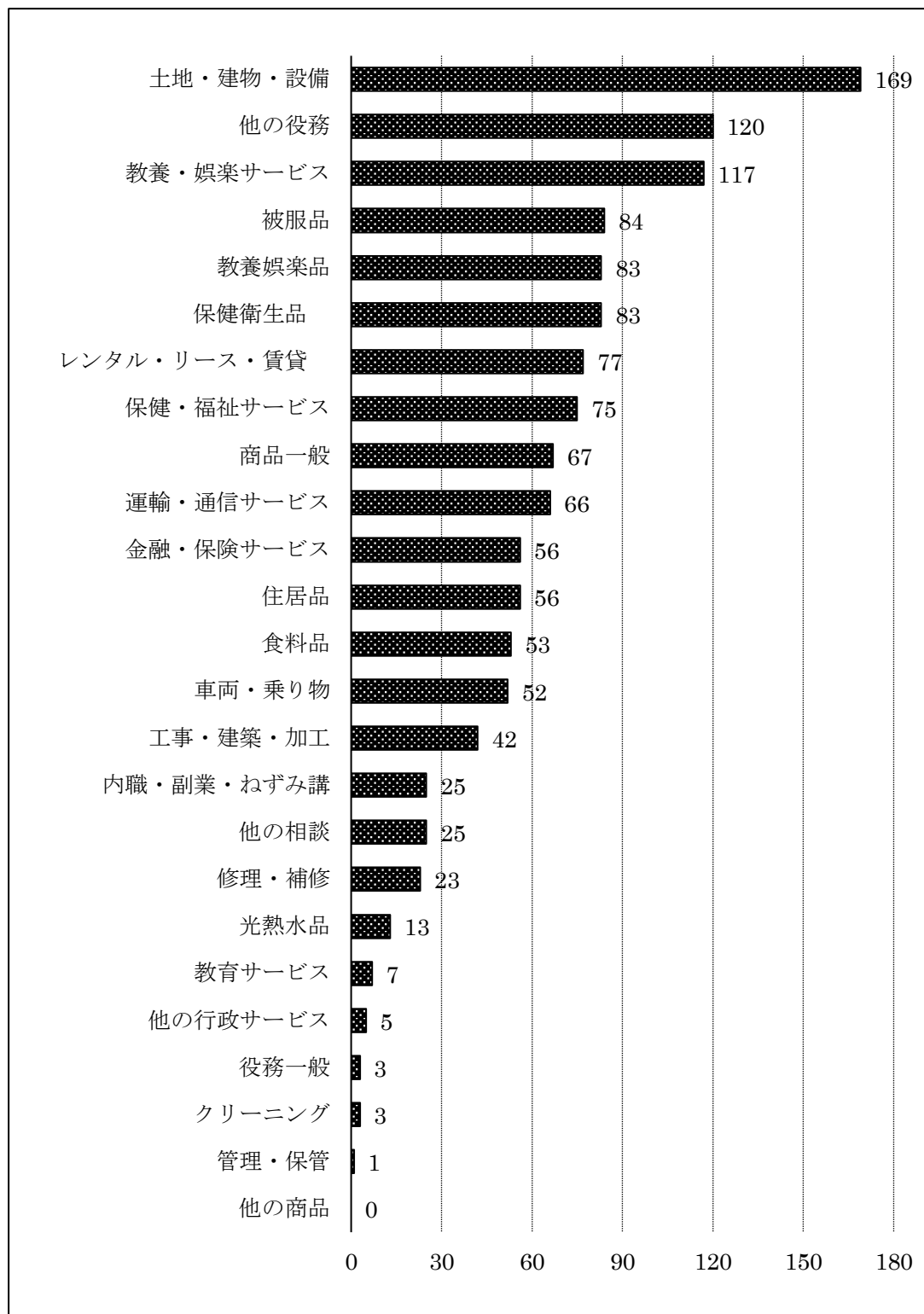
相談内容を、「商品」「商品関連役務」「役務」に分類した。「商品関連役務」は、商品に関連して提供される役務であるため、それぞれの役務は関連する商品と重複して計上されており、総数は1,283件となった。

商品・役務別では、「I 土地・建物・設備」169件と最も多く、続いて「V 他の役務」120件、「T 教養・娯楽サービス」117件、「E 被服品」84件、「G 教養娯楽品」83件、「L レンタル・リース・賃借」77件、「U 保健・福祉サービス」75件、「A 商品一般」67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67件、住宅修理工事の相談が53件であった。「他の役務」ではサポート契約、質問サイト、補償契約、占いサイト、結婚相談所など「役務その他」に分類されるものが97件を占めた。「教養娯楽サービス」のうち、教室・講座(スポーツジムやパーソナルジムなど)が39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50件がネット通販であった。

保健・福祉サービスのうち美容医療、医療脱毛、エステサロンでの脱毛や痩身に関して30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 25 件あった。その他化粧品に関する相談(32件)や健康食品に関する相談(21件)が多く寄せられた。

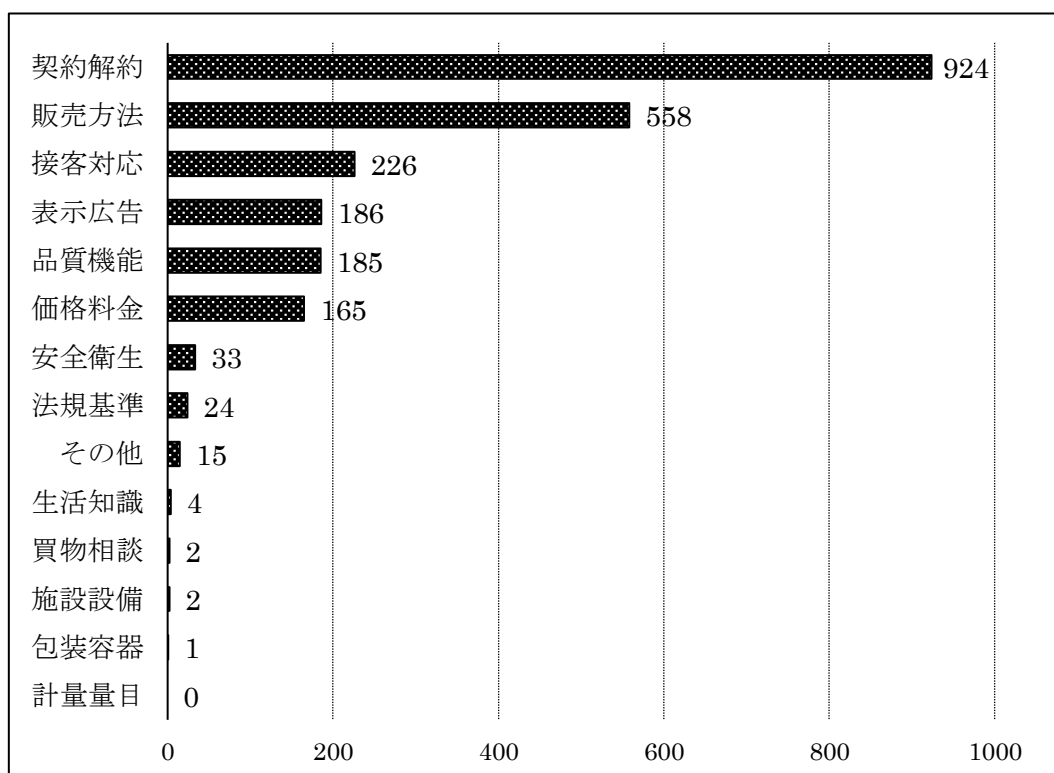


(8) 相談内容別（重複分類）

N=1,137、M=2,325

内容別	件数	%
契約解約	924	39.7%
販売方法	558	24.0%
接客対応	226	9.7%
表示広告	186	8.0%
品質機能	185	8.0%
価格料金	165	7.1%
安全衛生	33	1.4%
法規基準	24	1.0%
その他	15	0.6%
生活知識	4	0.2%
買物相談	2	0.1%
施設設備	2	0.1%
包装容器	1	0.0%
計量量目	0	0.0%
合計	2,325	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 924 件(39.7%)、続いて、販売方法 558 件(24.0%)、接客対応 226 件(9.7%)、表示広告 186 件(8.0%)、品質機能 185 件(8.0%)、価格料金 165 件(7.1%)、の順となった。昨年度と比べて表示広告、品質機能の順番は入れ替わったが、ほぼ例年通りであった。

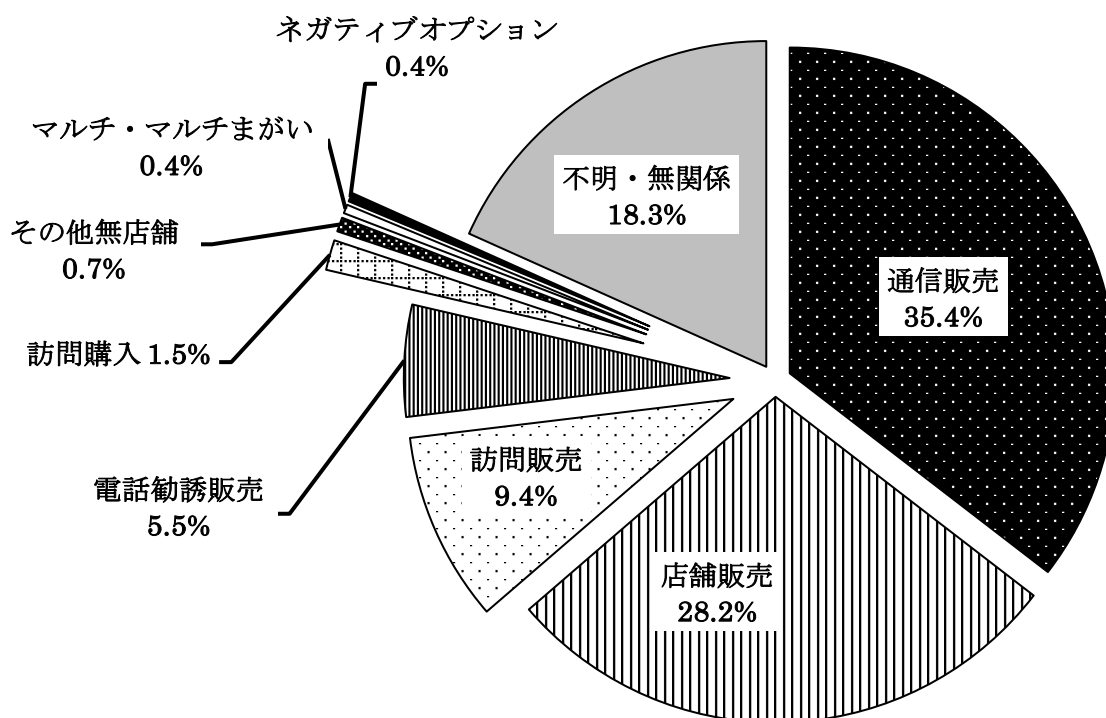


(9) 販売購入形態別

N=1,137

販売購入形態	件数	%
通信販売	403	35.4%
店舗販売	321	28.2%
訪問販売	107	9.4%
電話勧誘販売	63	5.5%
訪問購入	17	1.5%
その他無店舗	8	0.7%
マルチ・マルチまがい	5	0.4%
ネガティブオプション	5	0.4%
不明・無関係	208	18.3%
合計	1,137	100.0%

販売購入形態別では、通信販売が403件(35.4%)と最も多く、次いで、店舗販売321件(28.2%)、訪問販売107件(9.4%)、電話勧誘販売63件(5.5%)の順となった。通信販売のうち、ネット通販は297件で通信販売の74%を占めている。また定期購入に関する相談は42件で、購入した商品は化粧品16件、健康食品12件、犬用の歯磨きジェルもあった。サブスクリプションは34件あり、質問サイトや位置情報サイトの契約が目立った。



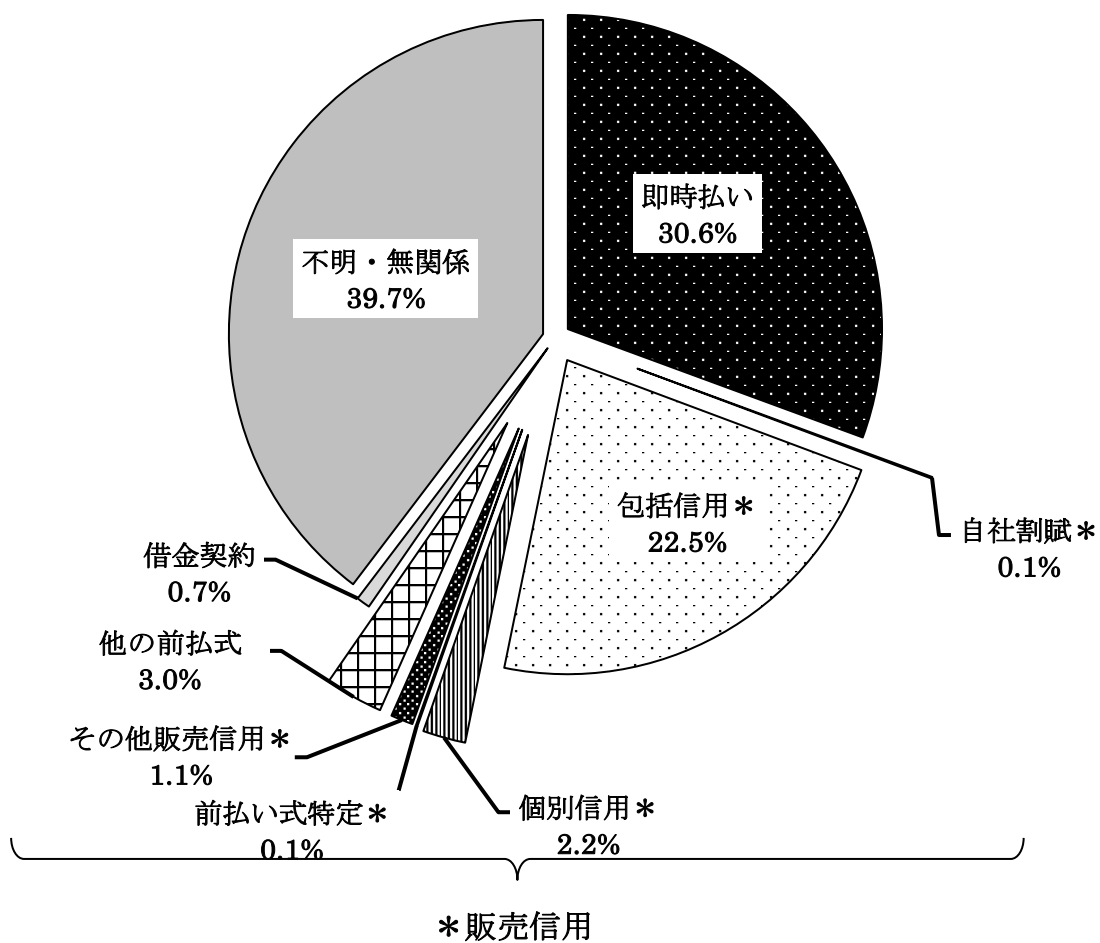
(10) 支払形態別

N=1,137

支払形態	件数	%
即時払い	348	30.6%
自社割賦*	1	0.1%
包括信用*	256	22.5%
個別信用*	25	2.2%
前払い式特定*	1	0.1%
その他販売信用*	13	1.1%
他の前払式	34	3.0%
借金契約	8	0.7%
不明・無関係	451	39.7%
合計	1,137	100.0%

販売信用

支払形態別では、即時払いが348件(30.6%)で最も多かった。販売信用では、包括信用が256件(22.5%)あった。包括信用のうち234件が「2か月内払い(マンスリークリア)」であった。



Ⅲ. 相談事例

1. ネット通販

- ① <インターネット広告を見て初回安価な犬用歯磨きジェルに興味を持った。注文確定していないが商品が届いた。どうしたら良いか>

(相談者：女性 50歳代 給与所得者)

相談概要

今月初旬にインターネットで犬用歯磨きジェルが初回 980 円で、返金保証もあるという広告を見た。興味を持って注文を進め、自分の住所・名前・電話番号などを入力したが、途中で定期購入とわかったので注文確定ボタンは押さなかった。ところが商品が届いた。元々興味はあったので犬に使ってみたが、犬は嫌がった。購入をやめたいが、規約を読むと初回で解約する場合は定価との差額約 9000 円を払わなければならないと書かれている。返金保証は商品到着後 10 日以内に連絡が必要と書かれているが、商品がいつ届いたかはっきり覚えていない。2 日前にメールで返金保証の申請をしたが、まだ返信はない。今後どうしたら良いか。

- ② <ネット通販で健康器具を注文し代金を口座振込した。直後に業者から在庫無しを理由に返金すると言われた。その後業者と連絡が取れず困惑>

(相談者：男性 50歳代 給与所得者)

相談概要

2 週間ほど前に注文した。業者が指定した銀行口座に代金 8800 円を振り込んだ直後に「在庫がないため返金する」とのメールが届き、コード決済を操作するように言われた。自分は当該コード決済を利用していないため、操作ができず業者に連絡した。しかし返信がなく、現在は販売サイトも閲覧できない。どうすればよいか。

- ③ <インターネット広告ですぐに冷えると謳う扇風機を申し込んだが言葉に違和感があり不審。解約希望だが業者の連絡先が不明>

(相談者：男性 80歳代 無職)

相談概要

商品は昨日ネットから申し込んだ。広告に「エアコンでは冷えない。40 度の部屋でも瞬時に 20 度になる」などの記載があり試しに申し込んだ。業者名は、アジア圏の国の言葉で記載されているが読めない。業者の連絡先電話番号の記載もなかった。7 日以内なら返品できるとの記載があるものの、申し出先がわからない。広告の一番下にお問い合わせ欄があったが、そこからメールを送ろうとしても機能しない状態だ。広告の途中に大手家電業者の名称が出ているので、商品と関わりがあると思ったが、そ

の業者に問い合わせたら「関係ない」と言われた。申し込みの際にクレジットカード情報を入力しているのでカード会社に架電したら、「調査をする。調査結果によって請求はしないことがあるし、することもある。カード番号は変更をするように」と言われた。

2. 儲け話・副業

- ④ <副業で高収入というネット広告を見つけ、事業者と連絡を取り 260 万円の副業サポート契約をしたが、怪しい事業者のようだ。解約して返金希望>

(相談者：男性 40 歳代 給与所得者)

相談概要

高収入を謳う広告であったが、契約時にお金がかかるとは思っていなかった。広告をタップしたところ、無料通話アプリへの登録を促された。事業者からかかってきた電話でアフィリエイト広告の作成をし、ユーザーが訪問して購入すれば収入になるという内容だった。稼いでいる人は月に 300 万円から 400 万円になる、サポート料金と AI プログラム料金として 260 万円かかるが、上手く稼げれば 2~3 カ月で返金できると言われた。2 カ月間成果が無い場合は全額返金すると説明され、口頭で申込んだ。カードローンで 100 万円を引出し、昨日 A 銀行から 50 万円を相手口座に振り込んだ。続けて B 銀行から 50 万円を振込んだところ、エラーになり「銀行に電話して下さい」と表示された。何かのアラートが働いたようだ。その後不安になり事業者をネット検索したところ、「悪質業者、詐欺」との書き込みを複数見つけた。事業者は副業についての質問に明確に返答しないところもあり、不審なので解約したい。契約書は受取っていない。

- ⑤ <副業サイトから SNS に登録した後電話で勧誘され、WEB 会議を通じて仕事をするためのアドバイス料 240 万円の契約申込をした。解約したい>

(相談者：女性 30 歳代 家事従事者)

相談概要

2 日前、副業サイトを検索し、「1 日 20 分~30 分で 30 万円稼げます」との広告を見て SNS に登録した。スタートブックを 500 円で購入した後、スマートフォンに電話があり、WEB 会議のアプリをダウンロードするように言われた。WEB 会議で「インスタグラマーに広告を送る仕事で、プロの講師の指示に従えばいい」と言われ、240 万円のコースを勧められた。「ローンを組んでも 1 カ月の収益で返済できる」と言われ、明日ローンの契約をすることになっている。「考えたい」と言ったが「契約になっているので戻れない」と言われた。口座のある銀行名を聞かれ、ネットバンキングの申込をさせられた。SNS に利用規約の画像が添付され、申込フォームに名前や住所を入力した。WEB 会議上でネットバンキングの申込をしたので、パスワードを知られているかもしれない。詐欺だと思うので止めたい。夫が電話を掛けたところ「通信販売なの

でクーリング・オフできない、解約料として半額を請求する」と言われた。

3. 訪問販売

- ⑥ <86歳で一人暮らしの叔父の家に突然業者が訪問。雨漏りしていると言われて叔父は屋根工事を契約してしまった。不要な工事だと思われるので契約解除したい>
(相談者:女性 60歳代 給与所得者 当事者:男性 86歳 給与所得者)

相談概要

叔父の話では、近所で工事をしているとあっていきなり訪問してきた業者に、この家は雨漏りしているので早急に屋根の補修工事が必要だと言われたそうだ。叔父は高齢で記憶力や判断力も衰えているのだが、雨漏りと言われて不安になったのか100万円の屋根リフォーム工事の契約をし、その場で50万円の手付金を払ってしまった。雨漏りの話は今まで叔父から聞いたこともなく、不要な契約ではないかと思う。業者に電話したが、契約は成立しており、1週間後には工事が始まると言われた。高額でもあり叔父も契約解除したいと言っている。契約解除は可能か。

- ⑦ <高齢で一人暮らしの母が、複数のリフォーム契約をしていた。高額でもありクーリング・オフしたい>
(相談者:女性 40歳代 給与所得者 当事者:女性 86歳 無職)

相談概要

母が1週間前に給湯器の点検と言って訪ねてきた業者と排水管の清掃38万5000円、住宅設備5カ所(外部水栓洗浄)73万7000円、風呂釜の洗浄7万7000円の契約をしていた。契約書はそれぞれ別で3枚渡されている。日付も工事日もそれぞれ違っており、風呂釜の洗浄だけはすでに行われているようで、母は7万7000円を現金で支払ったと言っている。残りの請求書は母の手元にある。昨日、母から話を聞き、契約書を確認したところ、まだクーリング・オフには間に合うようだったので、メールで業者にクーリング・オフ通知を出した。支払い済みの7万7000円の風呂釜洗浄はクーリング・オフできるかどうかわからなかったため、クーリング・オフ通知メールには記載しなかった。作業が終了し代金を支払っていてもクーリング・オフできるか。

- ⑧ <高齢の母が、3週間前に訪問してきた業者と分電盤交換工事の契約をしたことがわかった。昨日工事が終わったが、交換費用は約25万円と高額だ。払いたくない>
(相談者:女性 50歳代 給与所得者 当事者:女性 89歳 無職)

相談概要

我が家から徒歩15分ほど離れたところに母は弟と住んでいる。3週間前、一人でいたところに分電盤の点検と称して業者が来訪してきた。地震の時に光って知らせる分電盤があるとテレビで見て気になっていた母は、点検を受け入れた。分電盤の契約書の日付は3週間前になっている。昨日工事があったが、母も24万7500円は高すぎると

いつている。代金は3日以内に振り込むことになっている。請求金額を振り込むのは高額で納得いかない。

4. 電話勧誘販売

- ⑨ <娘が短期留学を考え、留学エージェントとオンラインで契約したがキャンセル料を請求され納得できない>

(相談者：女性 50歳代 給与所得者、当事者：女性 20歳代 学生)

相談概要

大学生の娘が短期留学を考え、留学エージェントにオンラインで相談をし、メッセージアプリでやり取りをした。セブ島への4週間か5週間の留学を考えていて、いくつか見積りを出してもらった。さらに見積りをお願いしたら「これ以上は一旦申込みをしないと見積りできない」と言われ、オンライン会議システムで説明を受けた。契約内容や規約が画面上に表示され、早口で説明された。その後契約金額29万円の契約書が画面に表示され、サインをするよう求められた。娘は心配になりメッセージアプリで「キャンセルはできますか」と質問したが、それに対する返信はなかった。契約書の控えはもらっていない。事業者は「8日間はキャンセル料は無料と説明した」と言っているが、娘は聞いた覚えはない。その後も違う学校や期間の異なる見積りを受け取っていた。他のエージェントにお願いすることにし10日後にキャンセルを申し出たら、30%のキャンセル料を請求された。見積りの前に申し込みをさせること、契約書のPDFなどを受け取っていないこと、重要な説明をし忘れたと事業者が言っていることを考えると、事業者の問題があるのではないか。

- ⑩ <SNSのDMをきっかけに会議アプリで勧誘されて申込んだコンサルタント養成講座をクーリング・オフしたい>

(相談者：男性 30歳代 給与所得者)

相談概要

SNSのアカウントに個人事業者から「SNSの運用サポートや集客サポートが受けられるが興味がないか」というDMが届いた。その後、会議アプリでマンツーマンで3回勧誘されて、3回目にコンサルティング契約をした。PDFが届いた契約書にサインして申込んだ。契約書には「事業者間契約のためクーリング・オフできない」と書かれているが、私はサラリーマンでSNSは個人用であり仕事にはしていない。料金は60万円で、クレジットカードで30万円ずつ2回決済した。一括払いして後で自分でカード会社に申出て分割払いに変更するように言われた。お金を払った後、コンサルを受けられるのかと思ったが、何をやりたいかマインドマップを1カ月で作成すると言われただけで、内容もSNSの運用や集客に関するコンサルをしてくれるのではなく、私がSNSの運営のコンサルタントになるための講座だった。話が違うのでクーリング・オフしたいと伝えたが、「契約書にあるようにクーリング・オフはできない」と言

われた。「消費生活センターに相談する」と言ったら「25 万円で円満解決したい」と言ってきたが、まだ何もサービスを提供されておらず納得いかない。事業者は海外だと言っていたがクレジットカードの決済先は国内の 2 事業者の名前になっている。この契約をクーリング・オフしたい。

5. 賃貸アパート

- ⑪ <4 年間住んだ 1K の賃貸マンションを昨日退去したが、立ち会った工事業者から修理費用が 60 万円と口頭で言われた。床の全面張替えに納得いかない>

(相談者：男性 20 歳代 給与生活者)

相談概要

築 15 年の物件で、入居時に傷んだところも見受けられた。昨日立ち会ったのは不動産業者と修理の工事業者である。冷蔵庫を置いていたところが少しへこんでいたが、部分修理では統一感がなくなるので、玄関先までフローリングの全面張替えになると言われた。金額は 30 万円とのことだ。また、入居中に猫を一時預かりしていたことがある。その時に仲介不動産業者の窓口担当者に確認し、特に問題ないと言われていたのに、ペットを飼ったので別途 13 万円とペットの消臭消毒費用 4 万 4000 円などが追加され、総額 60 万円になるとのことだ。ペットの一時預かりについて規約があったようだが、その説明は受けておらず話が違う。敷金なしで入居したが退去費用がこんなに高額になるとは思わなかった。床の全面張替えは納得がいけない。減額交渉は可能か。

- ⑫ <賃貸アパートを退去したら高額な退去費用を請求された。妥当な金額か>

(相談者：女性 30 歳代 家事従事者)

相談概要

築 28 年の賃貸アパートに 5 年 9 カ月居住し、先月管理会社の立ち会いのもと退去した。その際管理会社から、落書きのため襖と壁の一部、階段、浴室の扉の修理費用と水道代を請求すると言われた。支払い同意書等は交わしていない。管理会社の対応が遅く、今月に入りようやく電話があり、修理費用は 21 万円だと言われた。敷金 11 万円が充当され、差額 10 万円を大家と折半して 5 万円を追加で払うことになるが、妥当な金額だろうか。入居時は前入居者が修理もせずボロボロで、入居中に雨漏りした際も大家に連絡したにもかかわらず修理してもらえなかった。明細書は今後届く予定だが、原状回復の考え方を教えてほしい。

6. 継続的役務提供

- ⑬ <美顔エステのモニター契約をし、月々の施術の感想を SNS に書けば代金を支払うと言われたが、店舗が休業になった>

(相談者：女性 20 歳代 給与所得者)

相談概要

SNS 広告を見て美顔エステの無料体験に出向いたところ、モニター契約を勧められた。「毎月一度施術に来店し、感想を SNS に書き込むと、本来あなたが支払う代金回収受託業者に当社がお金を振込する。実質無料で施術が受けられる」と言われ、感想を書くだけでお金を支払ってもらえるなら良いと思いい承した。契約書は代金回収受託業者との間のものしか渡されていない。施術予定の確認メールは前日までに届いていたが、本日の施術の確認メールが届かなかったので問い合わせたところ「全員が退職してしまったので本日から休業する」とメッセージが届いた。口コミ情報では休業の理由は給与未払いらしい。エステを受けられなくなるのは仕方ないと思うが、代金回収受託業者の請求は続くことが予測され、2 カ月前からサロンからの振込も滞っていることから、サロンに問い合わせたところ「当サロンからの未払い分は近日中に支払う。代金回収受託業者から問い合わせがあっても無視すればいい」と言われた。無視して済む話ではないと思いい不安だ。

- ⑭ <寝違えて首が痛くなったので整骨院に行くと、週 4 回来るように言われ無理矢理回数券を買わされた。解約したい>

(相談者：女性 50 歳代 給与所得者)

1 カ月前、寝違えて首や肩が痛くなったので治したいと思い、近所の整骨院を覗いたら中から声をかけられ入った。柔道整復師に診てもらうと翌日の日曜日にも来るよう言われ、平日も週 4 日通うよう言われた。3 回目に行った時、首や肩の痛みは体の歪みから起こっているため猫背矯正もするよう言われ、施術前と後に写真を撮られた。おまけに 10 日以上通わないといけないと言われ回数券を勧められ、考える時間も与えられずクレジットカード決済で購入させられた。私は喘息があり、頻繁なマッサージの影響で体に負担がかかり、保険適用の電気治療も跡が残り痒みを感じるようになった。回数券を 2 回使ったところで通いきれなくなったので払い戻しをして欲しいと伝えたが、院長の診断のもとの購入なので払い戻しはできないと言われた。他の相談機関で規約がないので払い戻しの対象と言われ、助言を元に交渉したら払い戻してくれることになったが、金額は言われていない。全額返金してほしいし、個人情報も削除してほしい。

- ⑮ <SNS 広告を見て美容整形の話聞きに行ったところ、強引に 85 万円の契約をさせられた。同日中に断ったが半額を請求され不満だ>

(相談者：女性 20 歳代 給与所得者)

相談概要

動画 SNS の広告に「10 万円で美容整形ができる」と書いてあったため、昨日話を聞くため美容クリニックを予約した。ところが、そこで 2 時間半強引に契約を勧められ、85 万円の目と鼻の美容整形の契約をさせられた。施術日を決める際は「今月に一枠限

定の安い施術なので、早い日を決めないとならない。明日はどうか」と言われたが、断り、何とか1週間後の日付にした。ローン6回払いで金利はかからないと言われ85万円の契約をした。美容医療サービス契約書をもっているが、私の個人情報と金額、ローン会社名が書いてあるだけで、規約などは一切書いていない。施術日の○日前なら解約料がいくらかかると口頭では言われたが、用紙ではもらっていない。あまりに強引だったのでその日のうちに電話で断ったが、キャンセル料として施術費用の半額プラス2万2000円を支払えと言われた。どうしたら良いか。

- ⑩ <ネットで見つけた矯正歯科と治療の契約をしたが、その日のうちに事情が変わりキャンセルを申し出た。返金金額に納得できない>

(相談者：女性 20歳代 給与所得者)

相談概要

ネットで見つけた矯正歯科に通っていた。3日前の診察時に今後の施術の流れを聞き、矯正治療の契約をした。治療費64万円の支払いは、頭金として30万円を現金で支払い、残金は月々2万円を医院の窓口で支払うことにした。しかし約1時間後に家庭の事情で実家に帰らなくてはならなくなりどうしても通院できなくなった。電話でキャンセルを申し出ようとしたが診療時間を過ぎていたのでFAXで申し出た。医師は支払った30万円は一切返金できないと言っていたが、交渉の結果20万円は返金すると言っている。矯正治療として医師が行なったことは、歯にゴムを入れて隙間を広げることだけで、その対価が10万円というのはあまりに高額で納得できない。医師は、治療のための器具を発注したというのが本当かどうか怪しい。また医師は、クーリング・オフの適用外と言っているが本当か。

7. 未成年者契約

- ⑰ <中学生の子どもが親の承諾を得ずにオンラインゲームで高額な課金をしていた。プラットフォームと話し合い中だが、クレジットカードの引落を保留してもらえるか>

(相談者：女性 40歳代 職業不明、当事者：13歳 学生)

相談概要

クレジットカード会社から、利用料金が通常より多いが問題ないかと問合せがあり、利用履歴を確認したところオンラインゲームで課金されているとわかった。これまで子どもがゲームで課金するときは私の目の前でクレジットカード番号を入力させ、その後カード情報を削除させる方法をとっていたが、最近は削除したか確認せず、子どもの良識に任せていた。始めは少額だったが、直近の4日間で60万円も無断で課金していた。プラットフォーム事業者へ電話して未成年者取消しを申し出たが却下された。再度問合せたところ、利用明細を一覧にして送付することを求められた。引越しを控えお金が入用のため困っている。プラットフォーム事業者との話し合いが終わるまで、クレジットカードの引落しを止めてもらうことはできるだろうか。

- ⑱ <発達障害のある未成年の娘がインターネット通販で親の承諾なしに行った美顔器の購入をキャンセルしたいがどうしたらよいか>

(相談者：女性 50歳代 職業不明、当事者：女性 16歳 学生)

相談概要

今日、私宛の荷物が届いたので、開封したところ美顔器が入っていた。娘に聞いたところインターネット通販で注文し、代金4万5000円は私名義のクレジットカードで支払ったとのことだった。クレジットカードは私の財布の中に入っていた。娘は未成年で発達障害がある。販売業者には契約をキャンセルしたいとメールで連絡し、現在返信を待っているところだが、未成年者が親のクレジットカードを無断で利用して親の名前で買った契約をキャンセルできるだろうか。

8. レスキュー商法

- ⑲ <昨夜ユニットバスの排水管が詰まり、トイレからも水が溢れた。インターネットで検索した業者に修理依頼したら高額請求された。代金を払ってしまったが高額過ぎるので返金してほしい。クーリング・オフできるか>

(相談者：女性 10歳代 学生)

相談概要

賃貸マンションに住んでいるがまだ入居10日目だ。昨夜ユニットバスの水を流そうとしたら、排水管が詰まりトイレから水が溢れた。慌てて修理業者をインターネットで探した。ホームページに「風呂排水管詰まり1980円から」と書かれた業者に電話をした。電話をしたところ、紹介業者のようで、状況を伝えたら「金額は8000円位だ」と言われた。来訪した業者に見てもらったところ「機械で処理するので5万円位かかる」と言われた。しかし最終的に9万2000円請求され、父の家族クレジットカードで支払った。業者から見積書を見せられたがもらえなかった。自分で見積書をスマホで写真に撮り、領収書だけ受け取った。朝になってから遠方に住んでいる家族に相談したら、騙されたのではないかと言われた。高額過ぎるのでクーリング・オフしてお金を返してもらいたい。

- ⑳ <昨日車の中にキーを残したまま扉をロックしてしまった。ネットで見つけた業者にキーの解錠を依頼し高額な支払をしたが高額過ぎる。返金してもらいたい>

(相談者：男性 50歳代 給与所得者)

相談概要

昨日夫婦でスーパーに買い物に行った際、車のキーをポケットに入れたコートを車内に残したままインロックしてしまった。スマホが手元にあったので、ネット検索して見つけた業者に解錠を依頼した。その時閲覧した業者のサイトは現在履歴から閲覧することができず、広告に表示された料金は不明だが、それほど高額ではなかった。やがて男性作業員が自家用車で現場を訪れ、点検した結果、料金は33万円と言われた。

高額で驚いたが、解錠してもらわないと困ると思った。キャンセルするにも 15 万円かかると言われたので、減額交渉して 15 万円で解錠してもらった。作業員から現金で支払うよう言われたので手持ちがないと伝えると「キャッシュカードでおろせ」「家族にもってこさせろ」と言われ、仕方なく、家人に現金を持ってきてもらい支払った。作業員からは「キャンセル扱いにするので会社には言わないように」と念押しされた。契約書、領収書、名刺など一切書面は渡されなかった。解錠できたものの高額な料金を納得がいかない。警察にも相談したが被害届は受けてもらえなかった。作業員については、電話番号と車のナンバーしかわからない。お金を取り戻せるだろうか。

9. その他

- ②1 <車のサブスク(リース)の乗り換えをしたら走行距離オーバーのため高額な請求をされたが説明されていなかった>

(相談者：女性 60 歳代 自営・自由業者)

相談概要

昔からずっと付き合いのある自動車メーカーのディーラーで車のサブスク(リース)の乗り換えを勧誘された。今ならキャンペーンでお得に乗り換えできると言われ、2025 年 9 月に A という車種のサブスクの契約の申し込みをした。それまでも同じディーラーで B という車種を毎月 5 万 5000 円のサブスクで 38 カ月間契約していた。申込後に B について走行距離が 5 万 7000 キロを超えた分についてキロ当たり 11 円の請求がくると言われた。14 万キロ乗っており、約 90 万円請求されると言われたが、そのような説明は聞いていなかった。ディーラーの担当者も知らなかったと言い、説明していないことは認めている。A についてもまた乗り換えの時に同じように請求されるのであればこの契約を白紙に戻したい。私は会社員の傍ら個人でも仕事をしている。仕事で車を使っており、B の前の車は 21 キロ乗って乗り換えた。

- ②2 <昨夜パソコンのサイトを開いたらウイルス感染を理由に画面が固まった。問合せ先に架電し症状は消えたが今後の請求が心配>

(相談者：女性 60 歳代 無職)

相談概要

昨夜パソコンで、プラットフォームの販売サイトの検索結果から業者のサイトにアクセスした。「続きはこちらから」のボタンをクリックしたら突然「ウイルスに感染した」とのメッセージが表示され画面が固まった。強制終了した後に再起動したが症状は消えなかった。メッセージには大手パソコンソフト会社の社名と 14 桁の電話番号が載っていた。スマホでその番号に架電したら、たどたどしい日本語を話す受付者からクレジットカード利用の有無、銀行口座からの支払の有無、ネットショッピング経験の有無を聞かれた。全て「無い」と答えたら、「1 時間くらいで直る」と言われ切電された。この間、パソコンはシャットダウンしていたと思う。30 分後、再度パソコン

を立ち上げたら画面が正常になっていた。業者の電話番号をネットで調べたら海外の番号だとわかり、「高額な通話料金を請求される」「電話番号が伝わっているので悪用される」などの口コミを見つけた。電話をしたので高額な通話料を請求されるのではないかと不安だ。どうすればよいか。電話中にソフトのダウンロードはしていないと思う。

- ⑳ <給湯器に不具合が生じネット検索で見つけた専門家相談サイトで質問した。3日以内に解約しなければ毎月 5000 円の料金がかかるとのこと。対処法は>

(相談者：女性 70 歳代 無職)

相談概要

昨日、自宅給湯器を使用中にエラーマークが出た。メーカーに問い合わせようと電話したがネットから行うようアナウンスがあった。ネット検索でメーカーのサイトを探したら、検索画面の上位に専門家相談サイトが出てきた。相談料が 198 円だったため、思わず相談してしまった。問題は解決したが、相談料を支払おうとクレジットカード情報を入力したら、トライアル期間は 3 日間で、明後日までに解約しないと月に 5980 円かかると画面に出てきた。驚いてメールアドレスを入力せずに画面を閉じたが、3 日以内に解約するにはどうすればよいか。198 円はもちろん支払うが、毎月 5000 円余りも支払いたくない。

- ㉑ <無料でポイントがもらえるとと思いタップしたら意図せず高額な 1 年間の洋服レンタルのサブスク契約になっていた>

(相談者：女性 30 歳代 給与所得者)

相談概要

昨日、1 カ月分使えるポイントが無料でもらえるという広告を見て、お試しのつもりでタップしたら、1 年間 17 万 7000 円の洋服レンタル契約の申込みになっていた。タップした画面に 17 万 7000 円払うことや 1 年間のサブスクになっていることは書かれていなかった。気づいてすぐに業者にキャンセルを申し出たが、商品発送後に返品しないとキャンセルはできないと言われ受け付けてくれない。確認したら、実質 1 か月分無料で試せますということで、もらえるポイントはこの業者で使えるものである。支払いは後払いアプリを選択したが、アプリはクレジットカードに紐づけされていないため毎月 27 日に銀行口座からの引落としになる。このままでは 17 万 7000 円が引き落とされてしまう。どうすればよいか。

- ㉒ <独居の知人がラジオ広告を聞いて事業者に訪問を要請し、身元保証契約を交わして 180 万円を支払った。怪しいので解約できるか>

(相談者：男性 60 歳代 給与所得者 当事者：男性 60 歳代 給与所得者)

相談概要

亡くなった時に死後事務をしてくれる会社がある。友人は独居で兄がいるが、兄とは絶縁状態。友人は死亡時や入院時に保証人になってくれる人がいないと困ると思っていた。先月末、ラジオで身元保証会社のCMを聞き、電話をしたところ、事業者が自宅を訪問した。180万円の身元保証契約をして、代金を現金一括で支払ったという。友人はメンタルに不安があり、今まで色々騙されている。いきなり手紙が私にきて、「身元保証会社と契約をした、会社から電話が行くかもしれない」と書いてあったため、驚愕して同社をインターネットで調べたら、怪しい事業者のようだ。どうしたらいいか。

- ②⑥ <昨日、父が訪問してきた事業者と自宅マンションを売却する契約をした。当日解約を申出たが受けてもらえない。クーリング・オフしたい>

(相談者：女性 30歳代 給与所得者 当事者：男性 60歳代 不明)

相談概要

今朝、父から話を聞いた。父は実家で一人暮らしをしている。経緯の詳細は聞いていないが、昨日訪問してきた二人の営業担当者に3時間説明をされて、自宅マンションを1400万円で売却する契約をしたという。売買契約書は貰っている。そこに約束違反したら420万円の違約金がかかると書かれている。引渡し日は6月30日となっているが、書類には不審なところもある。父はマンションを売ってしまえば、住むところが無い。クーリング・オフできるか。

- ②⑦ <フリマアプリ内のポイ活サイトを利用したが、得られるポイントが付与されなかった。運営業者の対応に問題は無いかな>

(相談者：女性 30歳代 給与所得者)

相談概要

フリマアプリにログイン後利用できるポイ活サイトで、指定されたサブスクリプションに登録して条件を満たしたら、サイト運営業者からフリマアプリのポイントが付与される。フリマアプリには条件達成後の翌日にポイントが付与されると記載されているが、実際の付与はサイト運営会社が認定した後だ。今回、条件を達成したのにポイントが付与されないの、サイト運営業者に問い合わせたら、「問合せ期間を過ぎており、調査できないためポイントを付与できない」との回答があった。サイトの広告には「サブスクに登録すればポイントが得られる」と明記されている。事業者の対応に問題は無いかな。サイトの利用規約の有無は不明だが、事業者が運営しているサイトの共通注意事項はある。サイトの広告は現在見る事ができないし、保存していない。

- ②⑧ <今日、妹宛に代引き配達で荷物が届いた。妹から開封をしてくれと言われたので開封をしたところ、注文していないダウンジャケットが入っていた。返金希望>

(相談者：男性 40 歳代 給与所得者 当事者：女性 40 歳代 給与所得者)

相談概要

3 時間ほど前、妹宛に代引きの荷物が届き 1 万 4280 円を支払い受取った。別宅に住んでいる妹に連絡したところ、開けてくれと言うので開封をしたところ、ダウンジャケットが入っていた。妹は先月実店舗でダウンジャケットを購入しているが、インターネットでは注文していないとのこと。配達業者に返金してほしいと連絡をしたが、開封後は返金できないとのことだった。泣き寝入りなのか。

- ⑳ <契約しているクレジットカード会社からメールが届いて、思わず添付の URL を開いてしまった。何も入力しないですぐに閉じたが心配>

(相談者：女性 40 歳代 無職)

相談概要

契約しているクレジットカード会社名でメールが届いた。今朝、寝ぼけていたこともあり、思わず添付の URL を開いてしまった。開いてからおかしいと気づき、個人情報など何も入力せず、すぐ閉じたが不安。このことで何か気を付けるべき事はあるか。

IV. 110 番 相談事例

2025年度の110事業では、「通信販売トラブルなんでも110番～定期購入、海外通販、サブスク（定額制サービス）、詐欺サイトのトラブルなどなど～」を、10月4日（土）、5日（日）、11日（土）、12日（日）、18日（土）、19日（日）、25日（土）、26日（日）の計8日間、大阪と東京の2カ所で実施した。相談件数は8日間で60件であった。

PI0-NET に登録された消費生活相談情報のおよそ 4 割が通信販売に関する相談である。令和 3 年の特定商取引法改正後も、いわゆるダークパターンにより消費者の意図せぬ契約に誘い込む手法や、虚偽・誇大広告の被害が後を絶たない。また、令和 4 年には取引デジタルプラットフォーム消費者保護法が施行されたが、オンラインモールにおけるトラブルの解決やいわゆる隠れ B とされる消費者を装う事業者の問題、偽造品や模倣品、法令に違反した商品の流通を防ぐ仕組みについてはまだ十分に機能していると言えない。AI による自動翻訳機能の向上により企業は世界中の消費者を対象とした通販サイトを手軽に運営できるようになった。国内の日本人を対象とした日本語のサイトでありながら、実は運営事業者が海外にある国境を越えた取引は益々増えている。加えて、決済機能の多様化により、従来のように代引きやクレジットカードを利用しないケースが増えており、後払い決済業者や前払式電子決済については抗弁が繋がらないという問題がある。販売業者だけでなくプラットフォーム事業者や決済事業者、転売者など複数のプレイヤーが登場する複雑な取引が増えたことにより消費生活相談の現場でのあっせんはより複雑で困難なものとなっている。以上の観点から、2025 年度の 110 番事業として、次々と新しい問題が発生し解決を困難としている通信販売のトラブルに関する相談を受付けることとした。

1. 定期購入に関する相談

<メッセージアプリに入った SNS 広告を見て便秘に効くと思い、1 回のみのもつりで健康食品を申込んだ。その後定期購入と判明した。解約したい>

（相談者：女性 70 歳代 家事従事者）

相談概要

1 カ月前のことである。スマホで検索をしたわけではなかったが、健康食品の広告が入ってきた。ちょうどそのころ、便秘気味だったので「1 回 1130 円。定期縛りなし」と、記載があったのでネットから申込みをした。よく覚えていないが、最終確認画面はなかったと思うし、総額表示も記載してなかったと思う。申込画面の写しは取っていない。サイト名も不明だ。利用規約についても読まなかった。商品が届き、外箱のみ開封したところ、中に振込用紙等が入っていた。その用紙を見たところ、定期購入になっていると気が付いた。便秘も改善されていたので商品は飲まず未使用である。注文をしていないコラーゲン入りの健康食品も同梱されていた。コンビニ後払いであったが、お金を支払わずにいたところ、SMS で料金の確認ができていないと業者から連絡があった。支払

いに納得いかないがどうしたらよいか。

2. サブスクリプション（以下サブスク）に関する相談

<亡夫が契約したパソコンのウィルスソフトを解約したい。海外の業者なので電話で話せず、ホームページでも手続きができない>

（相談者：女性 70歳代 無職 契約者：男性）

相談概要

1年前に他界した夫が、10年前に海外のパソコンのウィルスソフトを1年自動更新で契約して、私のクレジットカードで支払っていた。毎年12月に1年間の代金を支払い、最初は7000円程度だったが、今年は円安の影響で9000円になっていた。解約するためにカード会社に相手の電話番号を尋ねたところ、伝えられたのは海外の電話番号で、架電しても通じなかった。HPから解約のページに入り「解約したい」の欄へ進んでみたが、AIを300円で利用する画面になってしまって、解約することができない。カード番号は怖くて入力せずに途中でやめた。カードはまだ解約していない。

3. 詐欺サイトに関する相談

<インターネット通販で古本を購入。出荷したと連絡があった後に欠品したと言ってきた。返金はSNSでと言われている>

（相談者：女性 20歳代 給与所得者）

相談概要

オンラインショップで古本を購入。コード決済サービスで2760円を送金した後、販売店から出荷したとメールが届いた。しかし2日後商品が欠品しているとの連絡が入った。明日返金するので、メッセージアプリのアカウントを追加するようと言われた。販売店からのメールの日本語が不自然だ。信用できるか。

4. ネット広告に関する相談

<先程、車のバッテリーが上がってしまい、ネットで1980円からと記載されていた業者に依頼。17万円請求され支払ったが高額なので減額してほしい>

（相談者：男性 20歳代 給与所得者）

相談概要

先程、自宅を車で出ようと思ったらバッテリーが上がってしまったため、ネットで7980円の基本料金が今だけ1980円と記載されていた事業者に連絡した。事業者が来て、バッテリーを何かに繋いでエンジンをかけて近くの車用品販売所に連れていかれた。その場で17万円と言われたため、現金をATMで引き出して支払った。バッテリーは車用品販売所で当方が購入し交換してもらったため、当該事業者は自宅から車用品販売所まで来たただけだ。後から考えると高いと思う。

V. 継続相談事例

- ① <お試しのつもりでカウンセリングを Web 受講、その場で勧誘され申し込んだが、解約したい>

契約金額：63 万円

(相談者：女性 30 歳代 給与所得者)

相談内容

4 か月前、精神的に追い込まれていて、カウンセリング等を受けて気持ちを落ち着かせたいと思った。ネットで検索して「お試し 2000 円でカウンセリングを受けられるサイト」を見つけ、申し込んで Web 会議ツールで受講した。受講を終え最後に、「コースで申込みもできる。35 回 77 万円だが今決断すれば 63 万円にする。今後はコースでの申込みは受け付けないのでラストチャンス」などと言われ、正常な判断ができず申し込み、代金は銀行振込みで支払った。4 回受講したところで効果が感じられず、35 回も受講する気持にもなれなかったことから、解約と返金を申し出たところ、「1 円も返金できない」と言われた。契約書は受け取っておらず「特定商取引法に基づく表記」にも解約や返金についての記載はない。自分にカウンセリングを行った運営者は無資格であることもわかった。4 回分の支払いには応じるが残りは返金してほしい。

「相談受付・相談処理」と解決結果

1 対 1 の Web 会議ツール上で 35 回コースの勧誘を受けたとすれば、電話勧誘販売が適用される可能性があり、契約書を受け取っていないのであればクーリング・オフの行使可能と思われた。時系列に経緯をまとめ、居住地の消費生活相談窓口相談されてはどうかと伝えた。また、やり取りした記録や HP のスクリーンショット等を保存しておくように伝えた。その後、相談者は地元の消費生活センターに相談したが、Web 申込みであり通信販売にあたるので返金不可と対応を断られたため、とりあえずクーリング・オフ通知を発信し、併せて 1 週間以内の全額返金を求めたとのこと。2 日後に、ネットバンキングに未利用サービス分として 55 万 8000 円が返金されていたが全額返金してほしいので再度、相談したいとの連絡があった。販社に送ったクーリング・オフ書面を相談室に送ってもらい継続案件として受付けた。販社のホームページを確認したが、相談者の契約したコースについての記載はなく、キャンセルポリシーにもコース制カウンセリングは該当しないとなっていた。相談室より販社に連絡し、代表者と話し合った。クーリング・オフ書面は受領しているとのことだったので、本件は電話勧誘販売に該当する案件であることを説明し、契約金額全額が返金されるはずであることを伝えた。また、契約金額 63 万円のうち、55 万 8000 円が返金された理由を尋ねた。35 回のセッションであり 1 回当たりの単価は 1 万 8000 円になる。4 回受けているので、その分差し引いて 55 万 8000 円を返

金したとのことだった。「相談者はセッション以外のカウンセリングにも参加している。やめたい理由は何か。4回目のセッションの時、不信感を持たれているのではないかと感じた」とのことだった。

相談者が契約解除したい理由はわからない。Zoom上で、アドバンスコースの勧誘を受けて契約したものであり、電話勧誘に該当する。本来なら、クーリング・オフ期間は契約日を含め、8日間であるが、特定商取引法の契約書面が交付されていないので、4か月前の契約であってもクーリング・オフの行使が可能となる。クーリング・オフには解約理由は必要ない。既に、受講していても契約金額が返金されることになる。以上を伝え、全額返金を求めた。販社は「電話勧誘販売に該当し、書面交付義務があることを知らなかった。全額返金に応じる」とのことだった。以上、相談者に伝えた。その日のうちに、差額の7万2000円が振り込まれたとの連絡があり終了とした。

- ② <新車を購入してオートローンを組み、返済していたが、途中で3か月間請求がなく、ローン会社に不信感を持った。ローン会社を変えたい>

契約金額：285万円

(相談者：女性 50歳代 給与所得者)

相談内容

以前、乗用車のリース契約をしていた事業者から新車を購入し、83回のローンを組んで、コンビニ払いで返済していた。昨年3月分の請求がなく問い合わせたが、電話がつながらないまま、突然3か月分約10万円の請求書が届いた。一括では支払えないことを伝え、3か月分については5000円ずつ上乘せして払うことになった。3回分支払ったが、突然約10万円の請求書が届き、支払わないとクレジットカードが作れなくなるような文書が入っていたので、支払ってしまった。さらに、債権回収会社からも、支払督促のシールハガキが届いた。今月、支払予定日ではないのに更に1万8000円の支払い請求書が届いているが、何の請求かわからない。不安なので、ローン会社を変えたと思うが、どうしたらよいか。

「相談受付・相談処理」と解決結果

ローン会社を変更するのであれば、現在契約しているローンを一括返済して、新たにローンを組み直す必要があることを伝えた。年齢的にも再度、ローンを組むことはできないとのこと。契約書面等、相談室に送ってもらい、クレジット会社に問い合わせることとした。相談者は25日に請求書が届き月末にコンビニ払いで3万4000円を振り込んでいたとのことだった。相談室より、クレジット会社に問い合わせたところ

「システムトラブルが起き、振込用紙で請求している契約者にのみ発送できず、迷惑をかけてしまった。申し出があった場合は、振込用紙を送付していたとのこと。債権回収会社からの督促は不手際があり、申し訳ない」とのことだった。また、振込用

紙を送付しなかった3か月分の請求に関しては、利息を取らないこととしているのに、遅延損害金を含めて請求してしまったので、その分は修正し、上乘せして支払った3か月分1万5000円も含め、相殺して請求しているとのことだった。今までの支払記録を、相談者に送付してもらうこととした。上記を相談者に伝え、請求の内訳等に納得されたので終了とした。

- ③ <娘が成人式のパーティの仮予約をしたつもりが正式申込みになっており、解約したら高額な解約料を請求され納得できない>

契約金額：90万円

(相談者：女性 40歳代 給与所得者 当事者：女性 20歳 学生)

相談内容

娘がインターネットで5ヶ月後の成人式のパーティ会場を探し、電話で問い合わせをした。電話で日付、人数(150人)、金額(90万円)の話をした。切電後、事業者から申込みフォームが届き、日付、人数、金額を記入して正式な契約になると思わず、見学申込みのつもりで返信した。3日後に見学をして、パンフレットを渡され、簡単な説明を受けた。「正式に契約するに場合はどうしたらよいか」尋ねたところ「正式な契約になっている」と言われたが、他を見てからキャンセルすればよいと思いそのままにしてしまった。キャンセルするのを忘れていて53日後、メールで解約を申し出たら解約料として約32万円請求され翌日まで振り込むよう返信がきた。居住地の消費生活センターに相談したら「消費者ではないので何もできない」と言われ、無料法律相談にも相談したが「規約に同意して申し込んだのなら、支払いは必要だろう」と言われた。請求された解約料を払う必要があるか。

「相談受付・相談処理」と解決結果

相談者は、見学の予約をしたつもりであったが、会場予約になっていた。その点について、相談室より事業者にお問い合わせしたところ「電話で確認した上で、申込みフォームを送信してもらっている。キャンセル料と計算方法についても約款に記載されている。部屋の大きさを決める時期になったというメールを送ったところ、キャンセルの連絡があった。キャンセルポリシーに従って、キャンセル料を払ってもらう」とのことだった。他の会場を予約していたので、慌ててキャンセルしたことが分かったようだ。相談者には、3日目に、契約が成立していることに気づいており、その時点で解約すれば2%の解約料であり高額なキャンセル料は発生しなかった。減額交渉は難しいことを伝えた。契約者である娘さんには、解約するということは、解約損料が発生することになり、契約金額が大きければ、損料も高額になる。20歳の若年者の契約ではあるが、契約の意味を、しっかり学んでほしい。以上伝え相談者も支払うことで了解されたので終了とした。

- ④ <母が行方不明になり、探偵事務所に探してもらうことにしたが、調査前に見つかったので解約したい>

契約金額：55 万円

(相談者：男性 40 歳代 給与所得者)

相談内容

母の所在が分からなくなり、ネットで探した探偵事務所に連絡した。事務所に出向いて相談するつもりだったが、事業者から「近くに仕事があるので、出向く」と言われ、飲食店で会い、調査を依頼した。契約書面を示され、説明を受けた。調査料 55 万円はその日のうちに振り込んだ。探偵事務所の担当者は「クーリング・オフの規定があるので、7 月分日間は調査に着手しない」と言っていた。

8 日目に母が姉のところに行ったことが母から手紙が届いてわかったので、クーリング・オフしたい旨、電話と無料通信アプリで探偵事務所に伝えた。「クーリング・オフ期間は過ぎている」との回答だったので諦め、調査終了を依頼した。調査に必要な機器が届くことになっていたのに、返品を含め、いくらか返金してもらえないか尋ねた。「契約上、着手状態なので、返金は難しい。みなし終了になる」と言われ、仕事中でもあり切電した。その日の晩、契約書を見直し、無料通信アプリで再度クーリング・オフについて問い合わせた。「8 日目である今日、通知は届いていない」と言われた。「口頭ではダメか」と尋ねたが「消印のある書面でお願いします」と言われ、間に合わないと思った。昼間、電話した時、「クーリング・オフ期間が今日までと言われれば、書類を書く時間もあったのに」と伝えたが、無理であれば実働分は支払うので、いくらかでも返金してもらいたいと伝えた。返金については実働分として、交通費、郵送料サポート料、事前調査料など差し引いた形で返金できると言われ、20 万円が既に振り込まれたが、納得いかない。

「相談受付・相談処理」と解決結果

クーリング・オフは書面通知だけでなく、電磁的方法でも発信可能なので、クーリング・オフ回避が考えられると思われ、継続相談として受け付けることとした。

契約書面、事業者とやり取りした無料通信アプリのスクリーンショット等を送ってもらうことにした。契約書を確認したところ、クーリング・オフの記載はあったが、電磁的方法での通知が可能であるという記載はなかった。また、相談者が郵送で契約書を受け取ったのは、契約した日から 5 日後であったことがわかった。書面受領日がクーリング・オフの起算日になることから、まだクーリング・オフが可能であることがわかり、急いでクーリング・オフ通知を出すよう助言した。相談者は書面受領日を記載せず書面を送ったので、再度送り直してもらい、相談室から事業者に連絡してクーリング・オフによる契約解除の対応をお願いした。

事業者は「来訪要請を受けて居住地に赴き契約した。訪問販売に該当するかどうかもわからない。顧問弁護士もクーリング・オフには該当しないと言っている」との回

答であったが、特定商取引法の訪問販売について、営業所以外での契約であり訪問販売に該当する。契約期間内に役務の提供がなされた後のクーリング・オフについて逐条解説を参考に説明し、全額返金について納得していただいた。

既に、振り込まれていた 20 万円に加え、差額である 35 万円が振り込まれ、55 万円全額が返金されたので、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4件については継続対応を行い、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50日間、日曜日に東京相談室で50日間、合計100日間の週末電話相談を行った。総受付件数は1,137件と前年より3.4%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87.7%を占め、職業別では給与所得者が63.3%、自営業者・学生をあわせると67.6%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代以上の高齢者と20代以下の若者については、本人からの相談よりも家族からの相談が多かった。契約当事者が18歳、19歳の成人の事例としては、ユニットバスの排水管が詰まりトイレから水が溢れたことによる修理費の高額請求、医療脱毛の高額契約、アフィリエイト広告の副業等があった。80歳代では父がテレビショッピングや新聞広告を見て、次々と注文、叔母が高額な分電盤の契約、一人暮らしの母が次々にリフォーム契約等の相談が寄せられた。

販売形態別には昨年度と同様、通信販売が35.4%と最も多く、その7割以上がネット通販だった。定期購入に関する相談は42件で、購入した商品は化粧品16件、健康食品12件などであった。サブスクリプションは34件あり、質問サイトや位置情報サービスなどが目立った。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。回数縛りがなく1回で解約可能と表示する一方で実は解約の申し出をしない限り2回目の商品が自動的に届く定期購入となっていたが最終確認画面に販売条件が表示されていなかったという苦情やオンラインクリニックの処方薬の購入に関する苦情があった。インターネット通販の定期購入に関するトラブルは依然として減らず、特に情報や

スマートフォンの操作に疎い高齢者に被害が広がっている。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電話勧誘販売に関する相談は今年度も寄せられたが、内容は AI の知識や技術を利用した副業やインターネットを利用したビジネスの起業などビジネスに関するコンサルティング契約が増えている。

訪問販売では、一人暮らしの高齢者が高額なりフォーム工事をしたことについての親族からの相談が多く寄せられた。超高齢化社会が進む中、高齢者の財産被害を防ぐために家族や地域での見守りがますます重要になると思われる。

自由診療の整体や歯科矯正、エステサロンでの歯のホワイトニング、美容整形など特定商取引法の規制がかからない継続的役務などの解約に関する相談も多く寄せられた。民法の準委任契約の解除や消費者契約法の平均的損害の考え方があるものの、規約等で定められていると交渉は容易ではない。特定継続的役務の見直しの検討も必要と思われた。

商品別には「土地・建物・設備」の相談が 169 件と最も多く、そのうちの 45.5%にあたる 77 件が賃貸住宅に関する相談だった。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⑩⑪⑫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、賃借人に特別な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。

いわゆるレスキューサービスに関する相談も多く寄せられた。排水管やトイレのつまり、水漏れ、電気のトラブル、鍵開け、ロードサービス、害虫駆除など多様なサービスにわたる。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。また、消費者も事前に電話で見積もりを取り、訪問後も作業前に書面で料金を確認する、事前に聞いた料金と違う場合にはその場ですぐに支払わずに消費生活センターに相談するなど、落ち着いて慎重に判断することが必要である。

【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。

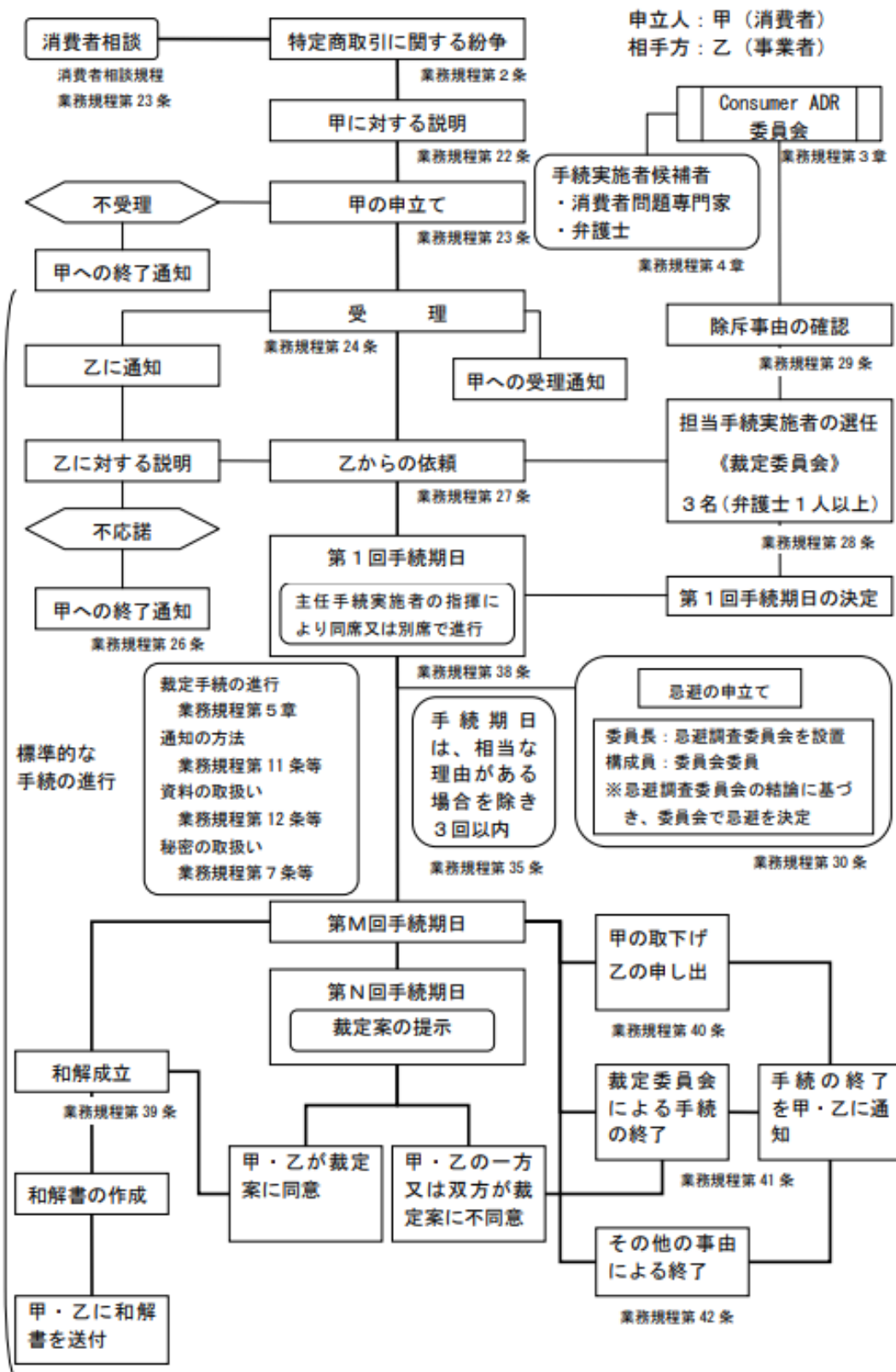
1. 3 Consumer ADR の体制

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。

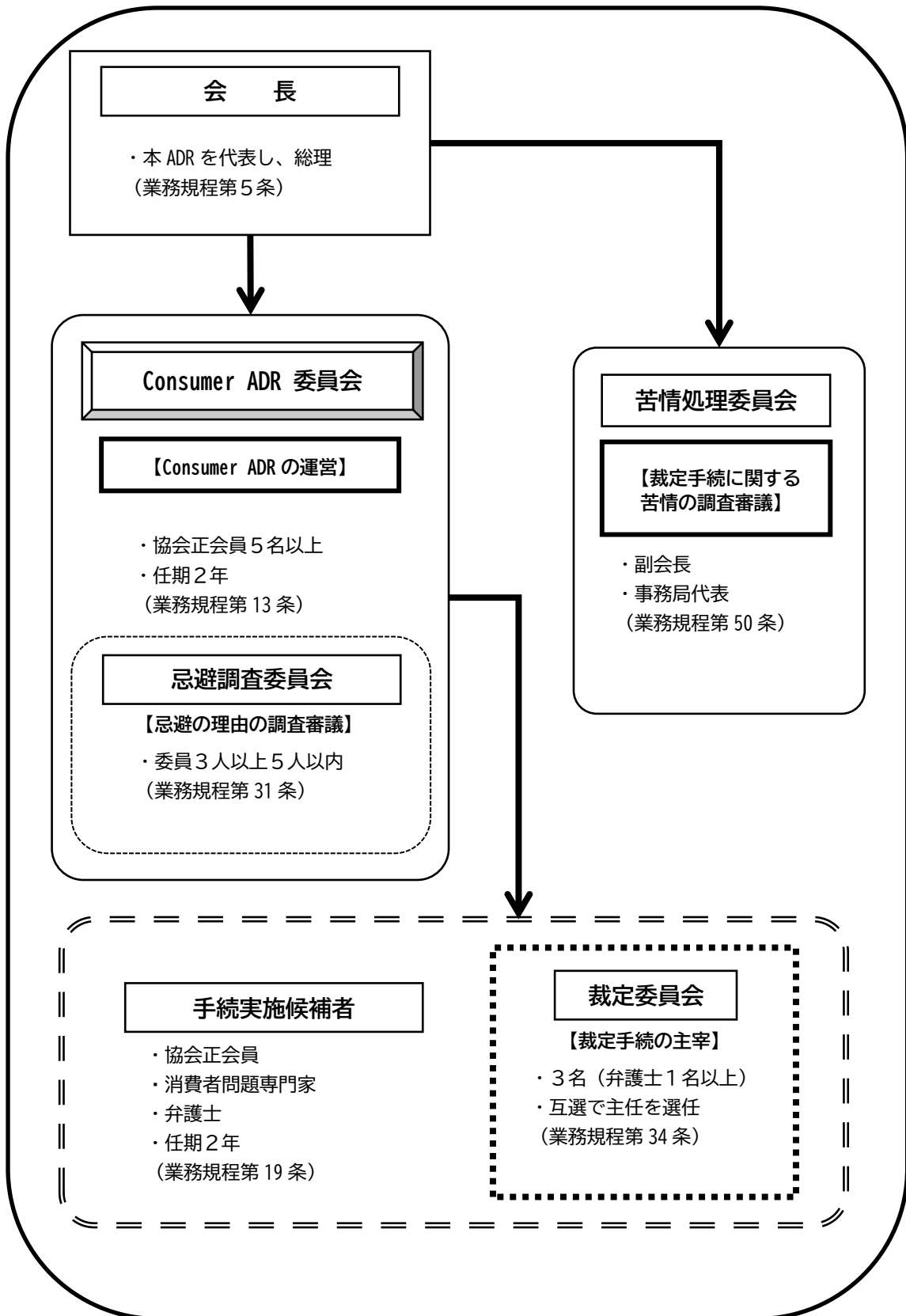
- 「相談受付・相談処理」 消費者相談室
- 「裁定手続移送準備会議」 Consumer ADR 特別委員会
- 「裁定委員会」 担当手続実施者

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 2026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