

# 消費者トラブル事例

## 【高齢者に多いトラブル】

令和4年3月

<目次 01～23>

01：契約を急かされた屋根工事

02：無料の耐震診断のはずが高額な耐震補強工事を契約

03：日帰りバスツアーで宝石展示施設へ連れて行かれて買ったネックレス

04：訪問購入の業者に売った貴金属

05：認知症の母親が複数の訪問販売業者から購入していた布団類

06：プラン変更と思い契約してしまった電気供給契約

07：無理やり契約させられた新聞購読

08：別荘地販売の二次被害

09：所有する山林を売るつもりが別の山林を購入

10：不審なシロアリ駆除サービス

11：催眠商法で高齢の母が買った高額な布団

12：電話で一方向的に勧誘され代引で届いたカニ

13：注文していないのに送られてくる健康食品

14：お試したと思って購入したら定期購入だった健康食品

15：テレビショッピングで購入したフライパン

次ページへつづく

<目次>

16：マルチ商法で契約した化粧品とビタミン剤

17：専門家が回答するというインターネットサイト

18：ほうれい線としわ取り注射によってできたしこり

19：銀行で勧められて加入した外貨建て変額個人年金保険

20：火災保険により無料で修理できると言われた雨樋

21：解約時に満額戻らないと言われた冠婚葬祭互助会の積立金

22：有料老人ホームの退去

23：海外から送られてきた宝くじダイレクトメール

分類	工事・建築	販売方法	訪問販売
タイトル	契約を急かされた屋根工事		
相談内容	<p>4日前、作業着の男性が訪れ、「近所で工事をしているので、挨拶に来た。工事車両が通行したりして迷惑をかけるので、無料で屋根を点検してあげる。」と言った。自宅は築25年で、鬼瓦の部分が気になっていたのので、点検を頼んだ。点検後、「屋根の漆喰が剥がれている。瓦もずれているので、このままだと雨漏りするようになる。今なら、費用も安くできる。」と言って、屋根の漆喰や瓦の補修工事を勧めた。契約を急がされ、即日、契約した。工事は来月の予定で、代金は後日、一括払いすることにした。</p> <p>よく考えると高額（契約金額31万円）なので、工事をやめたい。（60代 男性 無職）</p>		
処理結果概要	<p>この事例は、訪問販売で契約し、しかも契約書を受け取った日から8日間以内であったことから、クーリング・オフ通知を書面<sup>※1</sup>で出すよう手続方法を助言し、無事解約できました。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。

（令和4年6月1日から施行）

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。

（令和5年6月16日までに施行）

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	工事・建築	販売方法	訪問販売
タイトル	<b>無料の耐震診断のはずが高額な耐震補強工事を契約</b>		
相談内容	<p>5日前、「〇〇地区限定。A協会が、100戸限り無料で耐震診断します。」という新聞の折り込みチラシが入った。自宅は築30年の一戸建て住宅で、大地震に耐えられるか不安だったので、一度調べてもらおうと思いA協会へ電話した。</p> <p>3日後、A協会から依頼されたという建築業者が訪れ、1時間くらい家の天井裏や床下を調査し、撮った写真を見せてくれた。「これでは、震度5でも危険だ。」と言われ、不安になり、180万円の耐震補強工事を契約した。工事代金は、工事終了後に払う約束だ。</p> <p>しかし、よく検討もせずに高額な工事を契約してしまったことを後悔している。来月、工事予定だが、今からやめられるか。(50代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>チラシには、耐震工事契約を勧誘するとは書かれていませんでした。相談者は、電話で無料耐震診断を依頼しただけで、工事契約を申込みのために業者を呼んだものではありません。相談の事例は、特定商取引法の訪問販売に当たるので、クーリング・オフすることができると伝え、クーリング・オフの書面通知<sup>※1</sup>をするよう助言しました。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。

(令和4年6月1日から施行)

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。

(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	被服品	販売方法	訪問販売
タイトル	日帰りバスツアーで宝石展示施設へ連れて行かれて買ったネックレス		
相談内容	<p>近所のスーパー銭湯で行われていたくじを引いたら、日帰り温泉バスツアーが当たった。</p> <p>4日前に70歳の母とともに出かけた。温泉地へ行く途中、宝石展示施設に立ち寄った。店に入るよう促され、母と店に入ったら、宝石の説明などをされた。「肩こりによい炭のネックレスです。首にかけて試して。先着20名様は特別価格です。」と勧められた。何度も「いらない。」と断ったのに、係員がしつこく母と自分に付きまとった。自分がトイレに行ってる間に母は根負けして168,000円の磁気ネックレスのクレジット契約をし、8,000円を払った。</p> <p>母は、高額なのでやめたいと言う。やめられるか。旅程表には、「宝石展示施設でショッピング」と書いてある。(50代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>契約書面を確認したところ、「契約してから8日間はクーリング・オフできる」と書いてありました。クレジット会社と販売店にクーリング・オフ通知を書面<sup>※1</sup>で出すよう、手続き方法を助言しました。</p> <p>その後、クーリング・オフが了承され、商品を着払いで返却し、クレジット契約は解約され、支払った8,000円は返金されました。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。  
(令和4年6月1日から施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	被服品	販売方法	訪問購入
タイトル	訪問購入の業者に売った貴金属		
相談内容	<p>2～3日前に、「いらぬ着物や衣類を買い取りに伺います。」と電話があった。処分したい着物があったので、来てもらうことにした。その日のうちに業者が来た。業者は玄関先に座り込んで、着物には目もくれず、「貴金属や宝石はないか。」と聞いた。業者が、流れるように強引に話をするので、催眠術にかかったみたいで、あれよあれよという間にダイヤの婚約指輪、プラチナの結婚指輪、母の形見の18金のネックレスなどを見せてしまった。業者は、まとめて2万円で購入と言って、一方的に代金と領収書を置いて帰って行った。</p> <p>どれも大事な品なので、クーリング・オフして取り戻したい。(60代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>相談のケースは、特定商取引法の訪問購入に該当します。クーリング・オフできることを伝え、クーリング・オフの方法を助言しました。その結果、商品は手元に戻り、代金を返金しました。</p>		

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	家具・寝具	販売方法	訪問販売
タイトル	認知症の母親が複数の訪問販売業者から購入していた布団類		
相談内容	<p>70歳代で一人暮らしの母がいる。母は1年ほど前に認知症の診断を受け要介護1だった。先日、銀行から「お母さんが連日ATMで高額の現金を引き出している。」との電話があった。母に聴いたら「布団を買った。代金を毎日50万円ずつ手渡しで支払っている。もう3回渡した。」とのこと。母宅を捜索したところ、新しい布団やマット類がいくつも出てきた。また、布団類の契約書が十数枚も見つかった。ここ1年の間に複数の訪問販売業者から何百万円もの布団類を契約していたようだ。母に聴いてもどこから何を買ったのかなどあまりよく覚えていないと言う。お金を取り戻したい。 (40歳 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>契約者である母親から直接話を聞きましたが、詳しいことはよくわからないとの事でした。契約書を確認したところ、申出人の母は相談の5日前に訪問販売で250万円の布団セットを購入していたことがわかりました。クーリング・オフ期間内であったため、販売会社に対しクーリング・オフの書面通知<sup>※1</sup>をして返金を求めるようにと助言をし、後日、返金及び商品の引き取りを確認しました。</p> <p>さらに契約書類を精査したところ、申出人の母は直近1年の間に訪問販売業者5社との間で計12件、約900万円もの契約をしていたことも明らかになりました。書面不備が見当たらずクーリング・オフの主張は難しいと考えられました。特定商取引法及び消費者契約法の過量販売に関する規定について情報提供をしました。本人が契約の経緯をよく覚えていないこと、契約金額が高額であることを考慮し、法律相談を案内しました。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。(令和4年6月1日から施行)

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	電気	販売方法	訪問販売
タイトル	プラン変更と思い契約してしまった電気供給契約		
相談内容	<p>昨日、アパートに大手電力会社Aの関連会社という業者が来た。「電気料金が安くなる。」というのでプラン変更だと思った。「Aの検針票を見せて。」と言うので見せた。業者が質問し、私が答えたことを業者がタブレットに入力していった。契約書は受け取っていない。後で受け取った名刺を見るとB社の代理店C社の営業だった。ネットでB社を検索した。Aとは関係ない、小売電気事業者だった。プラン変更ではなかった。やめたい。わかるのはCの連絡先だけだ。(20代 女性 学生)</p>		
処理結果概要	<p>特定商取引法の訪問販売に該当するので、契約書面<sup>※1</sup>を受け取った日から8日間はクーリング・オフできると情報提供しました。書面を受け取っておらず、Cの連絡先しかわからないので、Cにキャンセルの電話を入れ、必要であれば書面通知すると伝えるよう助言しました。</p> <p>後日、Cでキャンセルが受け付けられた、と連絡が入りました。今後Bから契約書面が届くようなことがあればすぐにセンターに相談するよう伝えました。</p>		

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)



分類	新聞	販売方法	訪問販売
タイトル	無理やり契約させられた新聞購読		
相談内容	<p>昨日、玄関のチャイムが鳴り、「新聞です。」と言われたので、新聞の集金だと思って70歳の父がドアを開けた。外には販売員が立っており、「〇〇新聞を契約して。」と言われたという。父が、「いない。帰ってくれ。」と断っても、「6か月でいいから。」と、しつこく勧誘された。父は根負けして、半年後から6か月間の購読契約することを了承してしまった。その際、サービスと言ってビール券と洗剤を玄関先に置いていったという。長年購読している今の新聞を変えるつもりはない。クーリング・オフしたい。(40代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>訪問販売による契約ですので、契約書<sup>*1</sup>を受け取った日を含めて8日間は、クーリング・オフができると説明し、書面の書き方を助言しました。受け取ったビール券と洗剤は、業者に返すよう伝えました。</p>		

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	土地	販売方法	訪問販売
タイトル	別荘地販売の二次被害		
相談内容	<p>40年前、「近い将来、別荘地になる。」と勧められ、隣の県の山林を買った。</p> <p>最近、「土地を持っていますね。相談にのる。」と電話があった。土地を何とかしたいと思っていたので、来訪を承諾したら、7日前に業者が来た。「15年前、測量をするため杭を打つと言われ、契約した。30万円のところ、半額だけでも払えと言われ、払ったら業者と連絡がとれなくなったことがあった。」と告げたら、業者は、「うちは、境の杭の料金は一切とらない。土地が売れるように広告を出したり、土地を管理する。土地は、400万円で売れる。土地管理費用は、27万円だ。」と言われ、申込みをした。お金は一括で払うよう言われたが、お金なんてないと言ったら、「半額でもいいから振り込んで。」と言われた。よく考えたら、話がおかしい。やめたい。(80代 男性 無職)</p>		
処理結果概要	<p>契約書面を確認したところ、土地管理委託契約と土地売買一般媒介契約の申込みをされていました。訪問販売なので、土地管理委託契約はクーリング・オフすることができること、土地売買一般媒介契約はクーリング・オフの適用はありませんが、いつでもやめることができると説明しました。</p> <p>クーリング・オフ通知書面<sup>※1</sup>の書き方を助言し、事業者に送付した結果、無事解約できたとのことでした。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。

(令和4年6月1日から施行)

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。

(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	土地	販売方法	訪問販売
タイトル	所有する山林を売るつもりが別の山林を購入		
相談内容	<p>40年以上前に他県の山林（A）を購入。1か月前、宅地建物取引業の免許を持つという不動産業者から電話があり、「Aを売らないか？」と言われた。信用して来訪を了承したら、3日後に業者が自宅に来て、「手数料が50万円かかるが、650万円で買い取れる。」と言った。以前からAの処分には困っていたので、良い話だと思った。言われるがまま書類に記名押印し、業者に50万円を手渡して領収書を貰った。業者は「650万円は後日持ってくる。また電話する。」と言って帰った。</p> <p>しかし、その後業者から連絡がなく、電話しても出ない。改めて契約書と領収書をよく見ると、Aを650万円で売却する契約と、別の土地（B）を700万円で購入する契約をしており、50万円はその差額だったと分かった。まさか新たな土地を購入させられていたとは思わなかった。交換させられた土地を元に戻して、50万円を返金してほしい。（70代 男性 無職）</p>		
処理結果概要	<p>AとBの売買契約書を確認したところ、どちらも地目は山林であり宅地ではなかったため、宅地建物取引業法ではなく特商法の規制を受けると考えられました。</p> <p>Bの契約は訪問販売に該当しますが、相談者が受領した書面には「クーリング・オフの適用はありません。」と書かれており、特商法に定められた記載事項を満たしていませんでした。また、Bの売買契約書には「本契約は別紙の土地売買契約（Aの売却）と一体不可分とし、本契約が解除になった場合、別紙土地売買契約も解除となります。」と記載がありました。以上のことから、書面受領日から8日を経過した後もクーリング・オフが可能であり、Bの購入契約が解除されればAの売却契約も解除になると考えられました。AとBの登記はいずれも既に名義変更されていたため、相談者から業者にクーリング・オフ通知を出し、50万円の返金と登記を元に戻してほしい旨を主張しました。</p> <p>しかし、センターから連絡しても業者は電話に出なかったため、相談者は弁護士に依頼することになりました。今後も同様の勧誘が予想されるため、電話や来訪によく注意するよう伝えました。</p>		

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
（令和5年6月16日までに施行）

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	工事・建築	販売方法	訪問販売
タイトル	不審なシロアリ駆除サービス		
相談内容	<p>昨日、「近所でシロアリ駆除をしたので、この辺りを無料で点検している。」と言って男性が来た。対応した83歳の母は、点検を了承したらしい。点検後、シロアリが食った跡だという床下の写真を見せられ、「すぐシロアリ駆除しないと、大変なことになる。いつもは30万円だけど、今なら特別に10万円がいい。」と言われ、母は契約し、その場で10万円払ったという。作業は、その日のうちに終了したらしい。シロアリが食ったという床下の写真は、うちの家のものかどうか怪しい。返金してほしい。(50代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>訪問販売による契約ですので、作業した後もクーリング・オフができると説明し、クーリング・オフ通知を書面<sup>*1</sup>で出すよう助言しました。その後、払った10万円は返金されました。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。(令和4年6月1日から施行)

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	家具・寝具	販売方法	訪問販売
タイトル	催眠商法で高齢の母が買った高額な布団		
相談内容	<p>母は、82歳で一人暮らしだ。最近、判断能力が低下してきたようだ。</p> <p>今日、母宅を訪ねたら、見慣れない布団が置いてあった。母に聞くと、「昨日、男性が家に来て、『〇〇会場に来ればプレゼントをあげる。』と言われ、ついて行った。近所の家の駐車場に敷物が引かれ、そこに十数人が集まっていた。男性が面白おかしく話をした。『ほしい人』と言われ、皆で競って手を挙げ、腹巻、靴下等を次々ともらった。最後に布団を出してきて『これは健康に良い。通常28万円するが、今日は特別に18万円にする。』と言われ、思わず手を挙げてしまった。男性販売員が書類を持ってきたので、言われるままに名前等を書いた。『今あるだけ、1万円でもいいので支払って。』と言われ、1万円を支払った。車で布団と一緒に家まで送ってもらった。『残りの17万円は、明日の午後取りに来るね。』と言われた。」と話した。</p> <p>家の中を捜すと、契約書が見つかった。母は、「布団はいらない。お金を支払いたくない。」と言っている。(50代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>催眠商法の手口について説明しました。クーリング・オフが可能なので、販社に書面通知<sup>※1</sup>をするよう方法を伝えました。後日、支払った1万円を返してもらい、布団を引き取ってもらったと報告がありました。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。(令和4年6月1日から施行)

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	魚介類	販売方法	電話勧誘販売
タイトル	電話で一方向的に勧誘され代引で届いたカニ		
相談内容	<p>先ほど宅配業者から電話があり、母あてに代引でカニが届いているので、これからお届けしますと連絡があった。</p> <p>母に確認した。母は高齢で耳が遠く、どのように受け答えしたかははっきりしないが、先日業者から電話があり、カニを勧誘され、よくわからないうちに業者が「送ります。」と言って、一方向的に電話を切ったようだ。</p> <p>業者名も連絡先もわからない。受け取りたくない。(50代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>相談事例ではカニを注文したかどうかははっきりしていませんが、業者から勧誘の電話があったことは明らかですので、今後のトラブルを避けるため、契約不成立・クーリング・オフの書面通知<sup>※1</sup>をすることについて助言しました。</p> <p>宅配業者が届けにきたら、送り主の業者名、住所、電話番号等を控えた上で受け取り拒否し、万一、注文したという可能性があるのならクーリング・オフする旨の書面通知をすること、通知書面は証拠としてコピーを残し、簡易書留等で送付するようにと伝えました。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。

(令和4年6月1日から施行)

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。

(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	健康食品	販売方法	電話勧誘販売
タイトル	注文していないのに送られてくる健康食品		
相談内容	<p>知らない業者から電話があり、「1か月前に電話で注文いただいた健康食品が準備できたので、代引で送ります。12種類の成分が入った健康食品で、3か月分19,800円です。」と言われた。</p> <p>そんな注文はしていないと告げたが、相手は、「コンピューターに注文受付データを残しているの で、間違いない。受注生産なので、受け取ってもらうしかない。」と言い張った。電話番号を聞くと、「会社の決まりで教えられない。」と断られ、注文を受けた人に電話を替わってくれと言うと、「その 者は、寿退社で辞めました。」と言われた。</p> <p>話にならないので、電話を切った。相手はすぐにまたかけてきて、「途中で電話を切るとは失礼だ！」 と怒った。また同じような話になり、「送ります。」と一方的に言って電話を切られた。</p> <p>商品が届いたら、どうしたらよいか。(50代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>相談者からは注文していないので、契約は成立していません。また、今回の電話は業者からの勧誘 であり、相談者は承諾しなかったため、この時点でも契約は成立していません。以上を説明し、もし 商品が届いたら、受取拒否するよう助言しました。その際、送り状に記載された業者の会社名、住所、 電話番号を控えて、はがきで、「商品を注文しておらず、契約は成立していないので、受取拒否した。 貴社が契約成立と主張するなら、電話勧誘販売によりクーリング・オフする。」と書面<sup>※1</sup>で通知する よう伝えました。</p>		

- ※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。(令和4年6月1日から施行)
- ※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)
- ※3 注意点として、誤配であればネガティブオプションに該当しないので、宛先は確認しましょう。

[＜目次へ戻る＞](#)

分 類	健康食品	販売方法	通信販売
タイトル	お試しだと思って購入したら定期購入だった健康食品		
相談内容	<p>500円でダイエットサプリのお試しができるというSNSの広告を見てネット通販で申込み、支払いはコンビニ後払い決済サービスにした。翌月も同じ商品が届いたので業者に問い合わせると4回以上の購入が条件の定期購入で申し込んでいると言われた。お試しのみでやめたいと伝えたところ規約を確認するようにと言われた。広告画面や申込画面に定期購入であるとは書かれていなかったと思う。2回目以降はキャンセルしたいが可能か。(30代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>通販にはクーリング・オフはなく、返品は業者の返品特約に従うことを伝えました。業者ホームページの現在の画面を確認したところ、お試し500円の下に4か月の継続を条件とする定期購入の申込みである旨の表示がありました。また、最終確認画面には4か月分の合計金額も書かれていました。「お客様都合による返品は不可。解約は4回目の商品を受け取り後、次回商品発送予定日の10日前までに電話で連絡するように。」との表示も確認できました。定期購入と書かれていない申込画面を保存していないのであれば、2回目以降はキャンセルしたいという主張が通るのは難しい旨を伝えました。ただし交渉するのは自由だと助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)



分類	家事用品	販売方法	通信販売
タイトル	テレビショッピングで購入したフライパン		
相談内容	<p>テレビショッピングで、フライパンセットを買った。</p> <p>テレビの宣伝では光り輝くようなフライパンだったが、宅配された商品は加工が雑であり、色の感じも違っていた。</p> <p>一度水洗いして、野菜を料理した。数日後、宣伝していた内容とイメージが違うので、宅配便にて返品したら、昨日弊社から書面が届き、「返品条項に基づいて、返品は受け付けられない。4日後に、宅配便で再配送する。」とあった。</p> <p>イメージ違いの商品なので、今後も使いたくない。返品できないか。</p> <p>(60代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>テレビショッピングは、特定商取引法の通信販売に当たり、業者の広告には返品の可否、返品可の場合は条件を記載する必要があると伝えました。</p> <p>販売会社の返品条件を確認したところ、「商品到着後8日以内であることと使用前の商品であること」との記載があり、相談者には、これ以上返品要求することは困難であることを説明しました。</p> <p>なお、イメージと違うという解約理由は自己都合によるものであるため、返品特約によらざるを得ないと重ねて説明しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	内職・副業	販売方法	連鎖販売取引
タイトル	マルチ商法で契約した化粧品とビタミン剤		
相談内容	<p>2週間前に高校時代の友人から電話があり、久々にレストランで会った。その際、「化粧品とビタミン剤を買って、友人を紹介するだけで収入になる。月20万円稼いでいる人もいる。商品代金のクレジットも簡単に返済できる。」と熱心に勧誘され、会員登録をして、化粧品30万円を契約した。</p> <p>2日後、商品と会員証、勧誘に使うパンフレットなどが届いた。早速、何人か友人を誘ってみたが、全く入会してもらえなかった。</p> <p>クレジットを支払えそうにもない。解約したい。(20代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>相談者の話及び契約書面から、特定商取引法の連鎖販売取引に該当することが確認できました。クーリング・オフ期間内であったので、クレジット会社と販売会社に書面<sup>※1</sup>でクーリング・オフ通知を出すよう助言しました。後日、相談者から、「すべて返品でき、クーリング・オフができました。」と連絡がありました。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。(令和4年6月1日から施行)

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	その他	販売方法	通信販売
タイトル	専門家が回答するというインターネットサイト		
相談内容	<p>アダルトサイトのワンクリック詐欺にあっけし、30万円請求された。インターネットで「ワンクリック詐欺の相談」と検索し、上位に表示されたサイトに入った。法律家が回答すると書いてあった。消費生活センターだと思った。無料だと思った。最初のページで質問を書いて送信したところ、支払情報入力画面になったので、クレジットカード番号を入力して送信した。回答はまだ来ていない。クレジットカードでお金を引落されるのだろうか。有料ならやめたい。</p> <p>(40代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>業者のHPを確認したところ、支払情報入力画面に「お試し期間 500円」と書いてあることがわかりました。質問を送信した時点で決済されます。規約に、解約はいつでもできると書いてありました。別のページに、解約はオンラインですか、またはEメールで申し出ると書いてありました。以上を助言し、相談者はEメールを送信して解約できました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分 類	医療サービス	販売方法	店舗販売等
タイトル	ほうれい線としわ取り注射によってできたしこり		
相談内容	<p>1年半前、ネットで調べた美容クリニックに行った。ほうれい線としわ取りで、27万円支払って、その日に治療を受けた。血液採取をし、眼の上下とほうれい線にコラーゲン注射をした。</p> <p>半年経過した頃からしこりができ、顔の皮膚が突っ張って、ゴワゴワ感がでてきた。</p> <p>クリニックに苦情を言ったが、担当でないとわからないと言われた。別の病院で診てもらったら、「細胞増殖した所を壊すのは難しいので、しこりをなくすのは難しい。範囲も広いし、細胞であって異物ではないため、取りきるのは処置のしようがない。この方法はまだ症例が少なく、しこりが消えるかどうかはわからない。」と言われた。</p> <p>このまましこりが消えていけばよいが、残るとしたらいやだ。元の顔に戻すよう、補償を求めたい。 (30代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>しこりが消えるかについては、公益社団法人日本美容医療協会の見解を聞くよう案内しました。</p> <p>補償については、クリニックのウェブサイトを印刷し、契約時の書面を探し、医師から受けた説明を箇条書きにして、弁護士に相談するよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	金融・保険	販売方法	店舗販売等
タイトル	銀行で勧められて加入した外貨建て変額個人年金保険		
相談内容	<p>昨年、銀行から定期預金が満期になるという電話があった。手続きのために銀行へ出向くと、「いい商品がある、定期預金より金利がいいし、いつでも解約できる。」と、外貨建て変額個人年金保険を勧められた。長年付き合いのある銀行だったし、当面使うあてのないお金だったので、担当者の言葉を信じて、10年満期で500万円の外貨建て変額個人年金保険の契約をした。</p> <p>1年後、まとまったお金が必要になったので解約したいと申し出ると、100万円も減っていることがわかった。元本が減るという話は聞いていない。定期預金のようなものだと思っていた。</p> <p>こんな商品ならば、契約しなかった。定期預金に戻したい。(70代 女性 無職)</p>		
処理結果概要	<p>相談者は、商品の契約書面等は受領しており、既に契約から1年が経過していたため、保険業法に基づくクーリング・オフの適用（書面交付日もしくは申込日のどちらか遅い日から8日間）はないことを説明しました。消費者契約法に基づく不実告知、不利益事実の不告知などで取り消しを主張することや、金融サービスの提供に関する法律に基づく重要事項の説明義務違反による損害賠償請求などを検討することになります。</p> <p>相談者は言われるままに契約書面にチェックして署名捺印しており、保険会社や銀行は確認書面などを揃えていることも多く、“言った・言わない”の争いになることも想定されました。早い段階で、生命保険協会の相談窓口及びADR（裁判外紛争解決手続）又は弁護士に相談するよう案内しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	金融・保険	販売方法	訪問販売
タイトル	火災保険により無料で修理できると言われた雨樋		
相談内容	<p>家の庭で作業をしていたら、訪問販売業者が声をかけてきた。「お宅の雨樋が壊れている。去年降った大雪のせいには違いない。入っている火災保険を利用すれば、お客様はただで直せる。手続きはすべてうちがやる。工事は任せてほしい。」と言い、パンフレットを置いていった。</p> <p>大雪のせいかどうかはわからないが、雨樋が老朽化していて、いつかは直さなければならないと思っていた。</p> <p>火災保険の内容は、よくわからない。こんな話は初めて聞いた。信じていいだろうか。後からお金を請求されることはないか。(50代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>火災保険(住宅総合保険)では、台風や突風などの自然災害による損害も対象としているものが多くあります。しかし、通常の雨、雪による損害や、建物の老朽化、自然消耗が原因で瓦や外壁が劣化して雨漏りが生じた場合などは、保険金は支払われません。支払の対象になるのは、台風、突風、大雪、ひょうなどで、その自然災害が生じた日と、これによる家屋の損傷を特定する必要があります。契約の保険内容を確認し、保険金の支払いの対象になるかどうかを保険会社に確認するよう伝えました。</p> <p>問題のある修理業者は、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保険会社への取次ぎを引き受けて、虚偽の事故報告をする、</li> <li>・ 調査費用は無料と言いながら、別の名目で費用を請求する、</li> <li>・ 保険金が出ない場合でも先に工事をして、その代金を請求する、</li> <li>・ 必要のない工事・見積りにない工事まで行い、その代金を請求する、</li> <li>・ 相場より高額な代金を請求する、</li> </ul> <p>などのおそれがあります。</p> <p>業者の言うままに保険会社に虚偽の報告をして保険金の申請を行うことは、消費者と業者が結託して保険会社を騙すことにもなりかねないので、注意が必要と助言しました。</p>		

[<目次へ戻る>](#)

分類	冠婚葬祭	販売方法	店舗販売等
タイトル	解約時に満額戻らないと言われた冠婚葬祭互助会の積立金		
相談内容	<p>9年前に、「貯金のようなものなので、預けてほしい。」と勧められ、月3,000円を80回払う冠婚葬祭互助会の契約をした。</p> <p>2年前に支払が終了しているので、積立金を解約したいと互助会に伝えたところ、「積み立てた満額は戻らない。」と言われた。</p> <p>24万円積み立てたが、20万円しか返金されないと言う。解約時に満額戻らないという説明は、聞いていない。納得できない。(50代 男性 給与所得者)</p>		
処理結果概要	<p>冠婚葬祭互助会の積立金は貯金と異なり、会員としてサービスを受けるために利用するものであることを説明しました。</p> <p>サービスを利用したかどうかにかかわらず、解約時には約款に定められた手数料を差し引いた額で返金額が計算されることを伝え、約款の内容を確認するよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	老人ホーム	販売方法	店舗販売等
タイトル	<b>有料老人ホームの退去</b>		
相談内容	<p>92歳の祖母は、病気で入院していた。医師から「退院後は、介護付き施設に入ったほうが良い。」と勧められ、叔父が入居先を探した。</p> <p>体験入居したところ職員の感じがとても良かったので、入居一時金を払って有料老人ホームの契約をした。ところが、実際に入居してみたら、職員の態度が一変した。体験中は、トイレに行くときなど手助けが必要なときは気兼ねなくナースコールするように言われていたのに、ナースコールで呼ぶと「トイレぐらいでナースコールするな。」と言われたと言う。</p> <p>祖母は嫌がって、契約・入居から3日で退去することにした。</p> <p>クーリングオフできるか。契約者は、叔父。契約書、入居金の金額は叔父が知っている。 (50代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>有料老人ホームの契約については、特定商取引法に基づくクーリング・オフの適用はありませんが、老人福祉法において返還金のルールが定められています。</p> <p>事業者は、「有料老人ホームに入居した日から3か月を経過する日までに契約が解除され、または入居者の死亡により終了した場合に、当該前受金から厚労省で定める方法により算定される額を控除した額に相当する額を返還する旨の契約を締結しなければならない」とされています。</p> <p>この規定は、平成24年4月1日以降の入居者に対して適用されます。契約書をよく確認するとともに、老人福祉法の規定に照らし合わせて業者とよく話し合うよう助言しました。必要ならば、契約者から相談していただくよう告げました。その他、自治体の介護保険担当課、社団法人全国有料老人ホーム協会も案内しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)



分類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	海外から送られてきた宝くじダイレクトメール		
相談内容	<p>オーストラリア、中国、カナダなどから海外宝くじのダイレクトメールが届いた。申し込んだ覚えは一切ない。「約3億円を得る権利がある。」とか、「このままだと権利がなくなってしまう。」などと書かれており、クレジットカード番号等を記入して送り返すようになっている。今まで無視していたが、今後もこのまま無視してよいのか。(60代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>当選したかのようにみせかけて、登録料などを支払わせようとするトラブル事例があることを説明し、今後も引き続き無視するよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)