

ひとりで悩まず

消費生活相談の事例集

まず相談



〈所在地〉 立川市曙町 2-36-2 立川市女性総合センター 5階

〈アクセス〉

JR 立川駅北口から歩いて7分
多摩モノレール立川北駅から歩いて5分

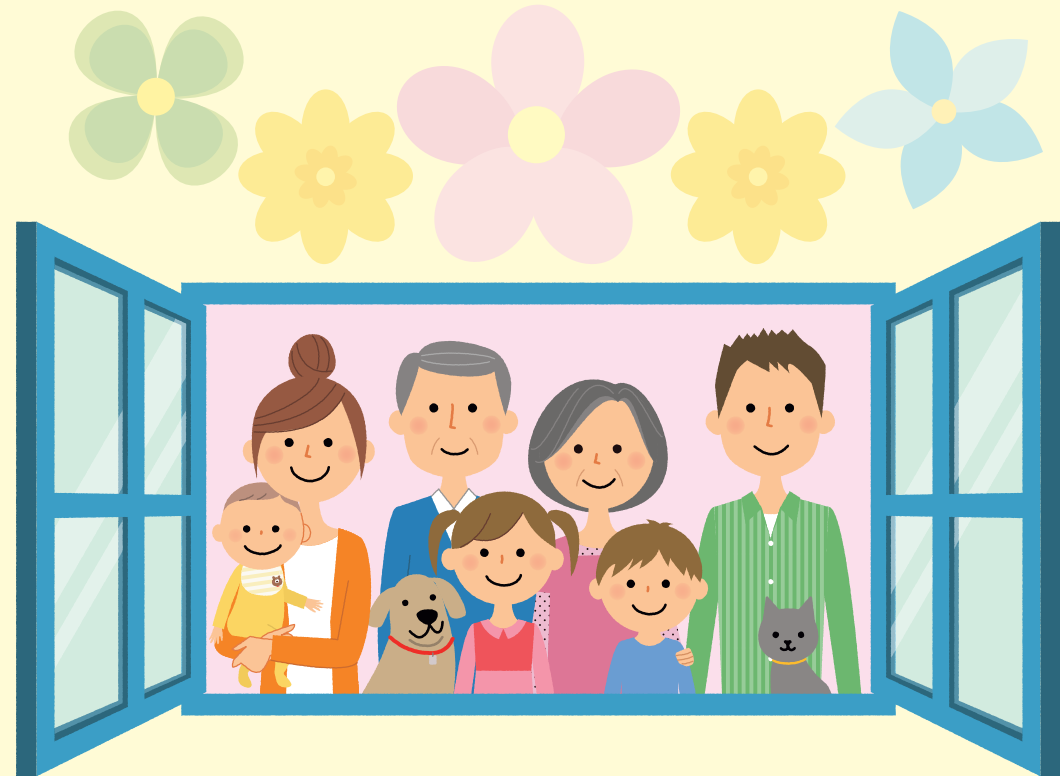
相談直通電話

立川市消費生活センター

受付時間：月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く） 午前9時～午後4時
相談対象：立川市在住、在勤、在学の方
相談方法：電話または来所（要電話予約）

☎ 042-528-6810

※来所相談は事前に日時を電話にて予約してください



立川市消費生活センター

☎ 直通 042-528-6810

はじめに

この事例集は、令和6(2024)年度において、立川市消費生活センターに寄せられた相談の中から代表的な事例をまとめたものです。

立川市では、専門の消費生活相談員が、皆さんの相談を受けて、その問題解決や被害防止のためのアドバイスを無料で行っていきます。

また、令和6年11月1日に高齢者、障害者、認知症により判断力が不十分となった方の消費者被害を防ぐため、地域の関係者と連携して見守り活動を行う「立川市消費者安全確保地域協議会」を設置しました。

困ったとき、おかしいと感じたときは
「ひとりで悩まず、まず相談」をしてください。

今後皆さんが、より豊かで安全な消費生活を送るために、この事例集が少しでもお役に立てれば幸いです。

立川市消費生活センター

【消費生活相談受付状況】

年度	令和2年度 (2020年)	令和3年度 (2021年)	令和4年度 (2022年)	令和5年度 (2023年)	令和6年度 (2024年)
件数	1,576	1,361	1,482	1,575	1,479

【相談が多かったもの(令和6年度)】

順位	分類	相談内容	件数
1	教養・ 娯楽サービス	娯楽等情報配信サービス(サブスクなど)、 教室・講座、国内・海外旅行など	140
2	食料品	ダイエットや栄養補助のサプリメント、 海産物など	116
3	商品一般	注文した覚えのない商品や架空請求、 クレジットカードの不正利用など	114
4	他の役務	解錠サービス、ESTA申請代行サービス、 外食、廃品回収など	105
5	保健・福祉 サービス	脱毛エステ、整体、美容医療、 歯科医療、害虫等の駆除など	104

もくじ

ひとりで悩まず、まず相談してください…………… 2
被害を防ぐ「気づき」「聞き取り」のポイント …… 4

事例

<p>事例1(6頁)</p> <p>スマートフォン</p> <p>～クーリング・オフができる?～</p> <p>店舗購入</p>	<p>事例2(8頁)</p> <p>整体院で購入した回数券</p> <p>～未使用分は返金されない?～</p> <p>店舗購入</p>	<p>事例3(10頁)</p> <p>ネット通販</p> <p>～最終確認画面を保存しましょう～</p> <p>未成年者取消 通信販売</p>
<p>事例4(12頁)</p> <p>電話勧誘販売</p> <p>～ウェブ会議はクーリング・オフできる?～</p> <p>高齢者 若者 電話勧誘販売</p>	<p>事例5(14頁)</p> <p>ガス給湯器の点検商法</p> <p>～無料点検の電話を承諾したら高額契約に～</p> <p>高齢者 訪問販売</p>	<p>事例6(16頁)</p> <p>貴金属の買い取り</p> <p>～訪問購入と店頭買取では取引ルールが違います～</p> <p>高齢者 訪問購入</p>
<p>事例7(18頁)</p> <p>習い事</p> <p>～解約のルールを把握していますか?～</p> <p>特定継続的役務提供</p>	<p>事例8(20頁)</p> <p>リースバック</p> <p>～住まいの売却は慎重に～</p> <p>高齢者 訪問販売</p>	<p>コラム1(22頁)</p> <p>キャッシュレス決済の注意点</p>
		<p>コラム2(24頁)</p> <p>会社が倒産・閉店したら</p>

※()は主な契約者の属性や取引形態を表しています。

※事例4,5,6はクーリング・オフについて記載があります。

クーリング・オフ制度…………… 26
借金の問題は必ず解決できます!一刻も早く専門家に相談を…………… 28
相談窓口について…………… 29

ひとりで悩まず、まず相談してください

こんな言葉をかけられたら要注意

～悪質業者は、人の心隙に入り込み、様々な手口で契約を迫ります
事前に「だまし文句」を知り、いざという時に備えましょう～



こんな相談を受けています

訪問販売、電話勧誘販売、通信販売(インターネット通販を含む)、架空請求、マルチ商法など、消費者が事業者と結んだ契約上のトラブル

相談できない内容

- 事業者が営業のために結んだ契約
- 個人間取引
- 雇用トラブル
- 家庭内・近隣トラブルなど

※判断に迷う場合はお問い合わせください。

相談対象

- 立川市在住、在勤、在学の方が対象です。

相談方法

- 原則、本人(契約者)が相談してください。
 - ※電話または来所(要予約)でご相談ください。
 - ※メールでの相談はしていません。

問題解決に向けて

- 消費生活相談員が問題点を整理し、問題解決のためのアドバイスを行います。必要に応じて相談者と事業者の間に入り、交渉のお手伝い(あっせん)をします。
- 相談する時は、下の項目について事前にメモしておくとう便利です。実際に書いてみることで問題を整理することができます。

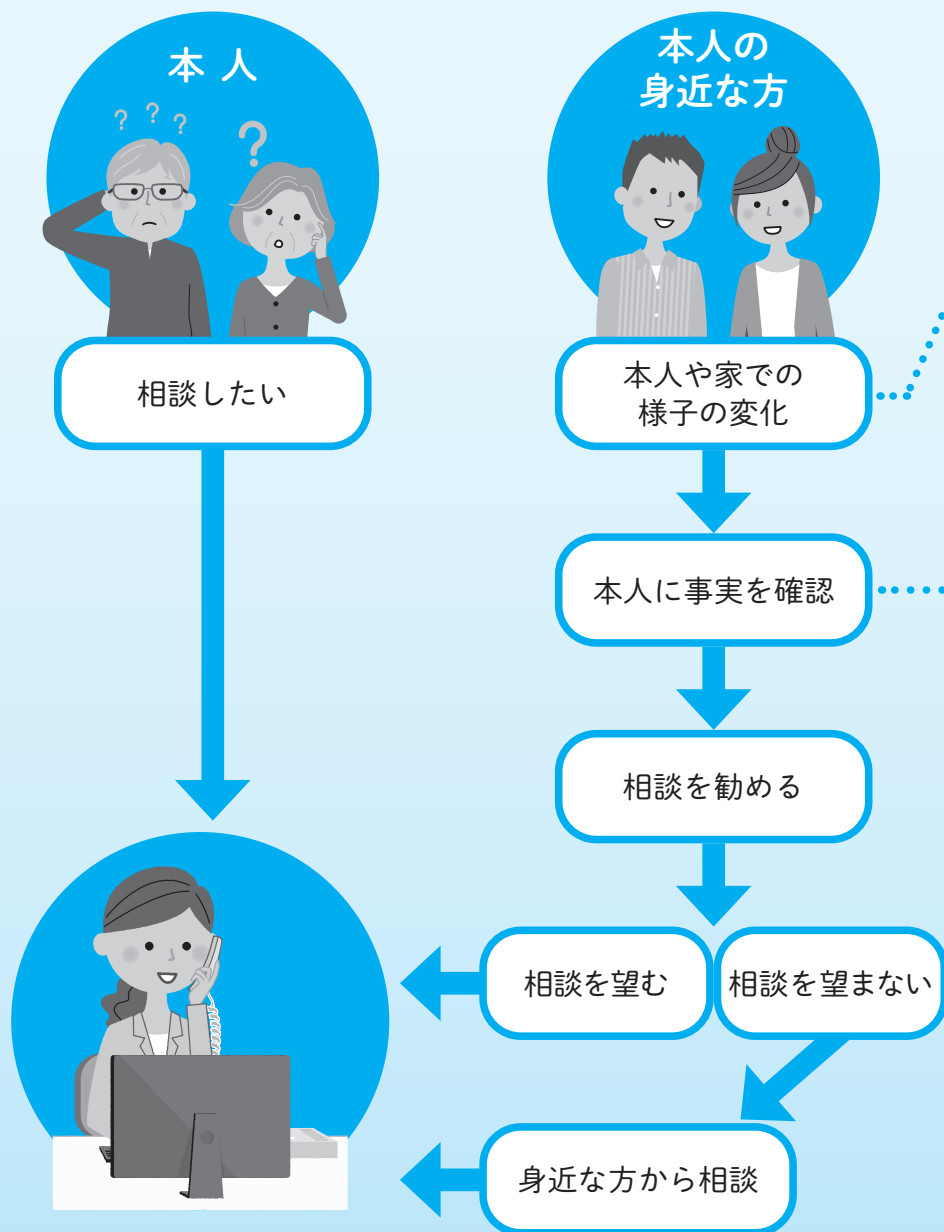
相談メモ

- 契約をしたのはいつですか?
(例 5月10日ごろ)
- 何を契約しましたか?
(例 浄水器)
- いくらですか?
(例 30万円ぐらい)
- どこから買いましたか?
(例 ○×健康株式会社)
- 契約のきっかけは?
(例 業者が訪ねてきた)
- どうしたい?
(例 返品して払ったお金を返して欲しい)

可能な範囲で
用意してください

- ・ 広告、チラシ、パンフレットなど
- ・ 契約書、請求書、領収書など

被害を防ぐ「気づき」「聞き取り」のポイント



※原則、本人(契約者)が相談してください

気づきのポイント

- ①本人の様子について
 - ・定期的にお金を支払っている形跡はないか。
 - ・生活費が不足したり、お金の困っている様子はないか。
 - ・何かを買ったことを覚えていないなど、判断能力に不安を感じることはないか。
 - ・いつになく陽気だったり、うきうきした様子はないか。
- ②家での様子について
 - ・見慣れない人の出入りや、不審な電話のやりとりはないか。
 - ・見慣れない段ボールや新しい商品がないか。
 - ・見積書、契約書、名刺など不審な書類等がないか。
 - ・カレンダーに見慣れない事業者名などの書き込みはないか。

聞き取りのポイント

- ①よくある被害の手口などを情報提供し、似たような誘いがなかったか聞く。
- ②被害に遭ったことをとがめない。
 - ・「こんなものを買って…」 「こんな契約をして…」 と責めない。
 - ・何が良いと言われて買った(契約した)のかを聞き取ると、事業者と交渉する際に役に立ちます(3頁「相談メモ」参照)。

立川市消費生活センター

受付時間：月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く) 午前9時～午後4時
相談対象：立川市在住、在勤、在学の方
相談方法：電話または来所(要電話予約)

☎ 042-528-6810

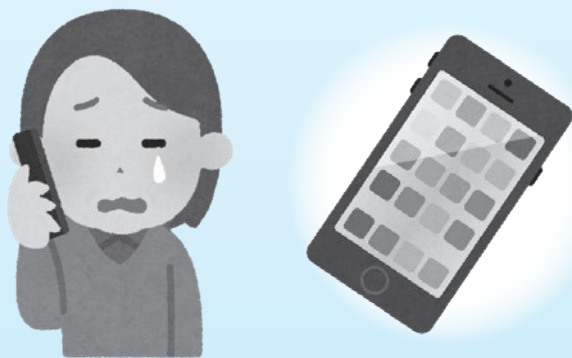
※来所相談は事前に日時を電話にて予約してください

1 店舗で契約したスマートフォン ～クーリング・オフができる？～

事例

大手家電量販店で、7日前に最新機種スマートフォンの契約をしました。店頭で、人気の新商品だと熱心に勧められ高額なスマホを購入したものの、これまで利用したことがない機種のため、操作方法がわかりづらく、すぐに使いこなせず不満に感じました。電波の調子も悪く、自宅で電話をすると途中で切れてしまい、通話が満足にできない状態でした。

契約した店にクーリング・オフが可能か相談したところ、「できない」と言われましたが、本当でしょうか。 (50代 女性)



スマートフォンの契約には、「初期契約解除制度」がありますが、この制度では端末の売買契約の解除はできません。大手通信事業者などとの契約については、「確認措置」が適用される場合があります、条件によっては端末も含めて契約解除ができます。

<初期契約解除制度>

電気通信事業法により、契約書面の受領日もしくはサービス提供開始日のいずれか遅い日を初日とする8日以内に、契約する携帯電話会社へ契約解除を申し出ることにより、無条件で通信契約を解除できる制度です。(注1)(注2)

(注1) 契約解除までに利用したサービス利用料、事務手数料等を支払う必要があります。

(注2) 契約解除できるのは通信契約のみで、端末までは解除できません。

<確認措置>

総務大臣の認定を受けた一部のサービスについては、初期契約解除制度に代えて「確認措置」が適用され、電波の状況が不十分、又は説明義務や書面交付義務などの法令遵守状況が不十分な場合に契約を解除することができます。この場合、端末も含めた関連契約全体が解除の対象となります。(注3)(注4)

(注3) 確認措置の呼称やその詳細な内容は、事業者により異なります。詳細は、総務省サイト内「関係法令・ガイドライン等」に記載があります。

(注4) 確認措置の認定を受けている移動通信サービスは、初期契約解除制度は適用されません。

本件の場合、当初、相談者は「クーリング・オフ(26頁)」を希望していましたが、スマートフォンの契約は適用外であることを伝え、電波がつかないのであれば、上記「確認措置」が適用になる可能性があることを説明しました。

消費生活センターから携帯電話会社に確認したところ、「確認措置」が適用され、端末も含め解約できました。家電量販店では、相談者から電波のつながりが悪いという申し出はなく、端末の料金が高額、操作しづらいなどが解約理由であったため、「確認措置」の対象外と伝えたとのことでした。

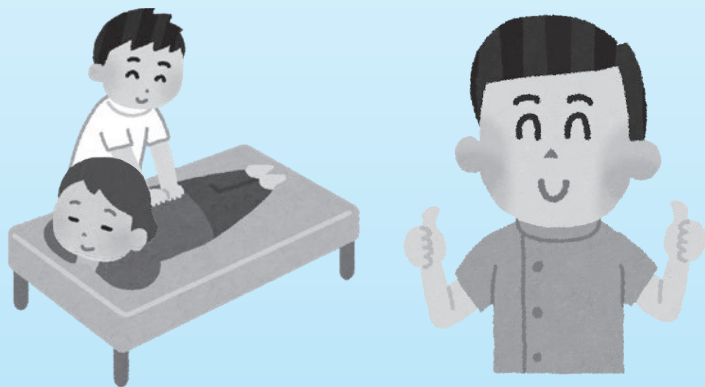
今回は、相談者が、契約書をよく確認していなかったため、適切な申し出ができなかったと思われます。もっとも、契約書にサインをしていると、事業者による説明が不十分なことを証明するのは簡単ではありません。スマートフォンを契約する際は、契約締結前に解約条件について、しっかりと確認しましょう。

2 整体院で購入した回数券 ～未使用分は返金されない？～

事例

1週間前、「新規オープンキャンペーン中！お試し980円で施術します」というネット広告を見て、腰痛で悩んでいたため、整体院に行きました。施術後に、「今日なら特別に20回の回数券がお得な割引価格で契約できる。通い続ければ体の歪みも腰痛も治り、趣味のランニングも一生にわたり楽しめる。僕が最後まで責任をもってあなたを担当して治してみせます。一緒に頑張りましょう！」と、感じがよい若い男性施術者に熱心に入会を促されました。高額でためらったものの、親身な態度に胸がときめき、この人にならお任せしたいと思い、契約しました。すっかり舞い上がっていて、規約はよく読みませんでした。

しかし、数回通うと、その担当者は異動したと言われ、私と同年代の施術者が担当になりました。契約前の説明と違うため、当日の施術をキャンセルし店舗に解約を申し出ましたが、「当店は担当者制ではない。一度購入した回数券の返金は一切できない」と言われました。途中で担当者が代わるとわかっていたら、契約はしませんでした。クーリング・オフなどはできないでしょうか。 (50代 女性)



整体院やスポーツジム等の契約は、特定商取引法の対象ではないためクーリング・オフは適用されず、契約書面の交付義務はありません。解約の条件や返金額は、原則事業者が設けた規約に従うことになります(注)。

民法の準委任契約の考え方では、回数券や複数回のコース等継続的な契約の中途解約は、受けていないサービスについて、返金請求が可能と考えられています。しかし、事業者が返金についての規約を設けている場合は、交渉が難しいケースが多いのが実態です。

本事例では、整体院は「一切返金しない」と規約に記載があることを理由に、最初は消費生活センターのあっせんに応じませんでした。

しかし、担当者制ではないのに、勧誘時に「僕が最後まで責任をもってあなたを担当して治してみせます」と説明したことは、実態と異なり誇大であることを指摘しました。また、準委任契約の考え方を説明し、相談者の経緯書をもとに粘り強く交渉した結果、「当日キャンセル1回分を解約料とし、その他の回数券の未使用分の残金を返金する」ことで合意しました。

整体院の施術で期待通りの効果が得られる？

整体院の施術者は国家資格が必要とされておらず、技術レベルには個人差があり、「腰痛が治る」等、施術の効果が保証されるものではありません。

「回数券は割安でお得」という説明を受けても、施術が合わなかった、施術者が代わった、自己都合などの様々な理由で、通えなくなることもあります。

調子のよい営業トークに惑わされずに、解約条件を必ず確認し、長期にわたる前払いの契約は、慎重に検討しましょう。

(注) ただし、消費者に著しく不利益な規約は、無効とみなされる場合があります。

3 ネット通販の定期コース、いつの間に契約変更？ ～最終確認画面を必ず保存しましょう～

事例

SNS広告で「美肌効果のあるサプリ」が紹介され、販売サイトに移ると「いつでも解約可能な定期コース」とあったため1千円の商品を注文しました。すると「特別なご案内。今なら美容液もプレゼント」と表示されたため、お得と思いタップしました。後日、商品を受取ると4回購入しないと止められないコース（総額4万円）とわかりました。お小遣いでは払えないため、事業者に未成年者取消を申し出ましたが、応じられず困っています。（15歳 女性）



ネット通販においては、事例のように「いつでも解約可能な定期コース」を注文した消費者に対し「さらにお得な情報がある」等と目立つポップアップ画面を表示し、本人がそれを申込むと、より高額な定期コースに変更される「アップセル」と称した手法が増えています。

最終確認画面のココをチェック！

特定商取引法では、インターネット通販事業者に対して、契約成立前に最終確認画面（消費者が申し込みボタン等をタップすることで申し込みが完了する画面）にて、取引上、重要となる以下の事項について分かりやすく表示することを義務付けています。

- 購入が1回限りか、定期購入かどうか
- 定期購入の場合は購入回数
- 定期購入の場合の2回目以降の金額、購入回数に縛りがある場合は支払総額
- 解約・返品の可否や条件

本人の経緯書をもとに消費生活センターから事業者へ連絡すると「本人は通常の定期コースを申し込み後に、アップセル広告を見て契約を変更した。変更前に最終確認画面を表示し問題はない」と回答がありました。この画面のURLを事業者から送ってもらうと、上記の取引内容が表示されていましたが、本人は覚えていない様子でした。アップセル広告や最終確認画面を保存していないため、事業者に反論できませんでした。

未成年者取消は必ず応じられるのでしょうか

未成年者が保護者の承諾なく契約を結んだ場合、民法で定められた未成年者取消権によってその契約を取消することができます（注）。

しかし対面販売と異なり、インターネット取引において事業者は未成年者による購入と判断することが難しく、取消に応じない場合もあるのが現状です。

事例でも事業者は「未成年者が契約したことを証明せよ」と強気な姿勢でした。本人は未成年者で保護される立場であること、また深く反省していることを伝え話し合いをした結果、サプリメントの定価との差額を払い、未開封の美容液を返品した後で2回目以降の解約に応じられました。

トラブルに遭わないために

ネット通販の利用が全世代に広がり、年代を問わずトラブルに遭う傾向があります。通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。購入前に広告や取引の内容をよく確認することが大切です。最終確認画面において、違反した表示により消費者が誤認して申し込みをした場合、契約を取り消せる可能性もあるため、広告はもちろん最終確認画面をスクリーンショットなどで必ず保存しましょう。

（注）2022年4月1日施行の改正民法により、成年年齢は18歳に引き下げられました。

4 電話勧誘販売

～ウェブ会議はクーリング・オフできる？～

事例1

実家で海産物セットを見つけました。「海産物の在庫があるので、サービスするから買ってほしい」などと事業者から電話で勧められて、高齢の母が契約に応じたようです。今日、商品が届き代金2万円を代引きで支払ったと聞きましたが、2万円の商品には見えません。クーリング・オフはできますか。(50代 女性)

事例2

副業で稼ぐためネットで見つけた事業者には会員登録をし、ウェブ会議サービス(注)でFXの情報商材の説明を受け、勧められた24万円のコースを契約し、消費者金融から借りて払いました。よく考えると高額なのでやめたいと伝えると返金不可と言われましたが、返金してほしいです。(20代 男性)



電話での勧誘や、近年利用されるようになったウェブ会議サービスで勧誘されて契約した場合も特定商取引法の電話勧誘販売に該当し、クーリング・オフができる可能性があります。

高齢者は特に注意！「海産物」の電話勧誘

電話で海産物を勧める事業者に関しては、過去に取引があったと偽って勧誘する、あるいは説明とは別の魚が届いたといった相談も入ります。

契約を了承した後で取り消そうと事業者に電話をかけてもつながらない場合がありますが、あきらめることはありません。電話勧誘販売は特定商取引法に基づく契約書面の交付から8日以内はクーリング・オフ(26頁)が可能です。商品が届いたら宅配便の宛名ラベルの写真を撮るなどして記録し、受け取り拒否をした後に事業者にはクーリング・オフの通知をしましょう。

事例1では、クーリング・オフができる取引だと助言しました。本人がクーリング・オフ書面を通知後に商品を着払いで返送し、同時に消費生活センターから事業者へ確認すると後日返金されました。

ウェブ会議サービスで勧誘された場合でも電話勧誘販売

若年層を中心に簡単に稼げると謳う情報商材のトラブルが増えていきます。事例2では相談者はウェブ会議サービスで勧誘を受けたことから電話勧誘販売に該当します。相談者に対し、クーリング・オフを通知して、消費生活センターの助言を踏まえ自主交渉を促したところ、契約を撤回することができ返金されました。しかし、事業者が通信販売を主張し、電話勧誘販売を認めず返金が困難となる場合もありますので、契約は慎重にしてください。

(注) ウェブ会議サービス(例 Zoom、Teams、Google Meetなど)

電話勧誘で被害にあわないために

- 「在庫処分」「サービスする」などと海産物等を勧められても、真実かはわかりません。その場で契約するのはやめて、周りの人に相談しましょう。
- 立川市危機管理課で無料で貸与している自動通話録音機を検討すると良いでしょう(年齢の条件あり)。
- 「簡単に稼げる」などと情報商材を勧められても、楽に稼げる方法はありません。特に借金して契約するのはやめてください。
- 商品やサービスの提供前に代金を支払ってしまうと、事業者と連絡が取れない場合は返金が困難となるリスクがあります。後払いを検討しましょう。

5 ガス給湯器の点検商法 ～無料点検の電話を承諾したら高額契約に～

事例

1週間前「ガスの点検に伺います」と電話があり、契約しているガス事業者だと思って点検を了承しました。昨日事業者が来訪し、担当者から「この給湯器は製造年月日から既に10年を過ぎており、すぐに交換しなければ危ない」と、交換を強く勧められました。契約しているガス事業者がいうならと信用して交換を了承し、すぐに新しい給湯器が設置されました。代金30万円は3日以内に口座に振込むように言われています。しかし別居の息子に話したら「給湯器の金額が高い」と言われました。また契約中のガス事業者を確認したら、今回の事業者は全く関係ないとわかりました。今から契約をやめられますか。(70代 女性)



無料点検を口実に訪問し、消費者の不安をあおるのが手口

「無料で点検する」と消費者宅を訪問し「このままだと危険」「工事が必要」などと消費者の不安をあおって、新たな商品や工事を契約させるのが点検商法です。事例のようなガス給湯器の他に分電盤の交換、屋根工事等の契約トラブルが多発しています。

事例の場合、点検後、事業者から「製造年月日が古いので交換が必要」と言われていますが、相談者には専門知識がないため給湯器交換の必要性を判断することは困難でした。また訪問した事業者を契約しているガス事業者と勘違いしているため、「交換しなければならない」と思い込み、契約してしまいました。

相談者は無料点検での来訪を同意したにもかかわらず、当日高額な給湯器の交換工事を契約したことになるので、特定商取引法の訪問販売にあたり、クーリング・オフ(26頁)が可能です。事業者にクーリング・オフを通知し、設置した給湯器を取り外して元の給湯器を取り付ける原状回復を行うことになりました。

点検と言われても安易に信用せず、契約は慎重に！

本来、訪問販売事業者は勧誘前に業者名の明示と勧誘目的を告げることが義務付けられています。点検の電話があった時にはまず事業者名を聞きましょう。法定点検、定期点検などと言われた場合には、契約しているガス事業者や給湯器メーカーに、本当に点検を実施しているかを確認してください。点検を一旦了承してしまい、後から断れなかった場合はインターホン越しに点検を断り、家の中には入れないようにしましょう。

万が一、点検商法で給湯器を契約してしまっても、契約書面を渡されてから8日以内であればクーリング・オフが可能です。早めに消費生活センターに相談してください。

ガスの法定点検とは

ガス事業法に基づき、ガス事業者は4年に1回以上の頻度で、ガス設備定期保安点検(消費機器調査)を行います。消費機器とは、ガス給湯器、ガスコンロ、ガスファンヒーターなどでガスを使用する機器全般が対象です。

- 基本的に立ち合いが必要
 - 所要時間は10分から15分
 - 点検費用は無料
 - 点検はガス小売事業者もしくはその委託先業者が行います。
 - 点検前に訪問予定日と時間帯を記載した「訪問日のお知らせのご案内」を配布
- ※点検当日に、機器の購入や交換契約を勧誘することはありません。

6 高価な貴金属を安価で買い取られた！取り返したい！ ～訪問購入と店頭買取では取引ルールが違います～

事例1

「不用品を買い取ります」と女性から丁寧な口調で電話があり、食器の買取をしてほしいと伝え、訪問を承諾しました。しかし昨日訪問してきたのは若い男性で、「宝石の鑑定をしてあげる。貴金属を全部出してほしい」と強く言われ怖くなりました。結局売らないうちの宝石数点を買い取られてしまいました。買取金額が安価だったことを後悔しています。宝石を返してほしいです。 (80代 女性)



(消費者庁イラスト集より)

事例2

昨日高齢の母から金の指輪を売却するように頼まれ、買取店に出向きました。指輪を出すと担当者から「これは金メッキなので安価です」と言われ、母から特に聞いていなかったのに、提示された価格で売却を承しました。帰宅後、母に伝えると「あの指輪は18金で間違いなし。買取価格が安すぎる」と言われてしまいました。今から取り返せますか。 (40代 男性)



訪問購入はクーリング・オフが可能です

事例1は訪問購入で、特定商取引法で規制されています。電話等で消費者の同意を得てから訪問をしなければならず、突然訪問する飛び込み勧誘を禁止しています。また電話等で訪問を約束した場合でも、事業者は消費者が承諾していない物品の売却を求めることはできません。書面交付義務もあり、消費者は契約書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフ(26頁)が可能です。クーリング・オフ期間内は、事業者

は買い取った物品を保管する義務があり、また消費者は事業者に対し物品を引き渡さず、手元に留めておくことも可能です。

今回、クーリング・オフ期間内だったため、センターから相談者に対して、事業者にクーリング・オフを申し出るように助言し、貴金属は返却されました。

訪問購入の適用対象外=自動車(2輪を除く)・家具・家電・本、CD、DVD、ゲームソフト類・有価証券

店頭買取の場合は、クーリング・オフは適用外です

事例2は店頭買取です。消費者の意志で店舗に貴金属を持ち込み、査定後、買取価格を提示され売却を了承しており、訪問購入のような不意打ち性はありません。したがって特定商取引法の規制はなく、クーリング・オフも適用外となります。

今回、指輪は18金だったにもかかわらず、店の間違っただけの説明を信じて売却することに同意したため、契約解除が可能と考えられます。相談者の母親が18金であることを証明できる書面を持っているというので、早急に買取店にその書面を提示して金メッキではないと主張し返却を求めるように助言しました。後日、相談者から、申し出が早かったのも幸いし無事指輪は返却されたと報告がありました。

トラブルに遭わないために

<訪問購入の場合>

突然訪問をする買取業者は法令に違反しているため、家に入れないうちにしましょう。事前に電話で訪問を了承した場合でも、買取の勧誘を承諾していない物品の売却を迫られたら、きっぱりと断ることが大切です。必ず契約書を受け取り、不審な点があったら書面を交付されてから8日以内にクーリング・オフを検討しましょう。

<店頭買取の場合>

店頭を持ち込む前に相場を調べておきましょう。買取店には見積書や明細書の提示を依頼し、不審な点があれば即決をせず、慎重に判断しましょう。

物品の売却においては、古物営業法により、価格にかかわらず身分証明書の提示が求められます。

7 習い事をやめたい

～解約のルールを把握していますか？～

事例1

半年前、英語をスキルアップしたいと思い語学教室の1年コース(50回で25万円)を契約しましたが、急遽海外赴任の辞令が出ました。自己都合ですが受講していない授業料を返してもらえますか。(30代 男性)



事例2

1年前、美しい所作を学べるマナーの教室(2年コースで24万円)を契約しましたが、先生の指導が厳しく辛くなりました。やめたいと相談すると「契約書のとおり前払いで払った授業料は一切返金しない」と言われ納得できません。(40代 女性)



習い事のように長期間にわたり継続的に役務(サービス)を受ける契約では、状況の変化や指導内容が合わない等の理由により、通うことが難しくなることがあります。

特定継続的役務提供の場合

長期間、継続するサービスのうち、語学教室やエステなどの7業種(注1)について適用条件を満たした場合は、特定商取引法の「特定継続的役務提供(以下、特役)」に指定され、販売方法や理由を問わずクーリング・オフ(26頁)や中途解約の対象となります。語学教室の適用条件(注2)は「契約期間2か月超」かつ「契約金額5万円を超える」であり、事例1は条件に適合します。クーリング・オフ期間は経過していますが契約期間中のため、「受講済み授業料」と一定の「解約料(注2)」を負担することで中途解約ができます。

語学教室の解約料

- ・受講前:1万5千円
- ・受講開始後:「5万円」または「契約残額の20%に相当する額」のいずれか低い額

本人から事業者へ中途解約を申し出ると清算書が交付されました。本人は内容を確認のうえ返金を受けました。

清算書

- ①契約金額:25万円(全額支払い済み)
- ②受講回数:20回
- ③受講済み授業料:10万円(1回5千円×②20回)
- ④契約残額:15万円(①25万円-③10万円)
- ⑤解約料:3万円(④15万円×20% < 5万円)

⇒清算金(返金):12万円(①25万円-③10万円+⑤3万円)

特役に該当しない場合は

一方、事例2のマナー教室は特役に該当しないため、解約する場合は原則として契約内容に従うこととなります。では「一切返金しない」とあれば諦めるしかないのでしょうか。

継続的なサービスの提供は民法上の「準委任契約」にあたり、消費者、事業者のどちらからでも、いつでも解約ができますが、相手方に不利な時期にやめる場合は解約により生じた損害を賠償する必要があります。

本人は消費生活センターのあっせんを希望したため、本人の経緯書を基に話し合いました。事業者は初め「本人のために厳しく指導した」と返金を認めませんでした。準委任契約の考え方を伝えた結果、既に受けた授業料と特役に準じた解約料を負担することで残額が返金されました。

トラブルに遭わないために

「習い事」を始める時は解約についてイメージできないかもしれませんが、返金を巡るトラブルが多いのも実態です。特役に該当しても、事業者が倒産(24頁)したら返金されない場合もあります。契約前は解約ルールの確認はもちろん、高額な前払いは慎重にしましょう。

(注1) 語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、エステティック、美容医療(一部)

(注2) 適用条件、解約料は業種によって異なります。詳しくはお問い合わせください。

8 リースバック ～住まいの売却は慎重に～

事例

認知症の兄が「よい老人ホームを探してもらえることになった」と、いつになく嬉しそうにしていました。確認すると、来訪した不動産事業者から「当社があなたの自宅を2千万円で買い取る。毎月家賃15万円を払えば1年間住み続けられ、その間に老人ホームを探してあげる」と言われ、数日前に自宅を売却する手続きをしたそうです。怪しい話だから止めるよう説得していますが、本人は全く聞く耳を持ちません。クーリング・オフはできませんか。

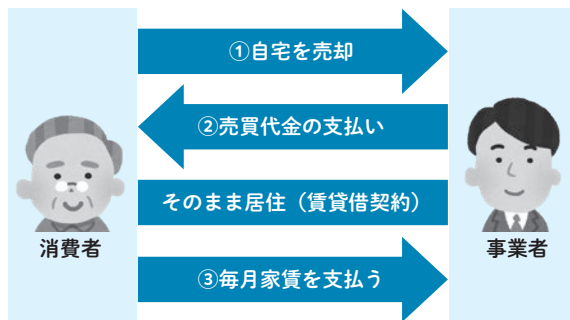
(相談者 70代女性、本人 80代男性)



近年、自宅を売却した後も自宅に住み続けられる「リースバック」という不動産活用が注目されています。しかし内容をよく理解しないまま契約し「住み慣れた我が家で余生を送るつもりが、退去を求められた」等の相談も寄せられています。

リースバックとは

リースバックとは、自宅を不動産事業者などに売却して代金を受け取ると同時に賃貸借契約を結び、その後は家賃を払いながら同じ家に住み続けるという不動産取引です。



- メリット：短期間でまとまった資金を受け取れる
 - ：固定資産税やマンションの管理費・修繕積立金の支払いがなくなる
- デメリット：売却額が周辺の相場より低めに設定されている
 - ：家賃が相場より高めなことが多い
 - ：途中で貸主が変わり契約内容の変更(家賃の増額や更新条件の変更)を求められ、手持ちの資金が不足する可能性がある
 - ：賃貸借契約が期間満了とともに終了する「定期借家契約」の場合、貸主が再契約に応じなければ住み続けられなくなる

売却の場合、クーリング・オフはできません

宅地建物取引業法で、クーリング・オフが適用されるのは「宅地建物取引業者が売主の場合」です。消費者が自宅を売却する場合は適用されません。

事例では、本人は自宅の売却額について相場を把握していませんでした。売却額2千万円が妥当な金額であるか分からないこと、条件のよい老人ホームが見つかる保証はないこと、さらにリースバックの注意点を説明すると、最終的に本人は「売却を止めたい」と希望しました。契約書がなく詳細が分からないため、消費生活センターから事業者へ問い合わせると「本人の判断能力を確認するため手続きの途中だった。契約は成立していないため取り下げる」と応じられました。

トラブルに遭わないために

不動産取引は複雑であり、売却した自宅を取り戻すことは簡単ではありません。特に本人が認知症の場合、被害に遭っていても気がつかず、また自宅の売却後も同じ家に住み続けるため、周囲も異変に気がつきにくいことに注意が必要です。

「被害を防ぐ『気づき』『聞き取り』のポイント(4頁)」を参考に、本人や家での様子に変化が見られる場合は本人に事実を確認し、消費生活センターを案内してください。

立川市では主に高齢者の住まいについて情報提供や生活支援サービスを紹介する窓口があります(相談対象者に条件があります)。

居住相談窓口「みんなの住まいサポートたちかわ」

☎042-520-8006(要事前予約)

コラム1 キャッシュレス決済の注意点 ～〇〇ペイを中心に～

●キャッシュレス決済の基礎知識

キャッシュレス決済とは、現金以外の決済方法で、クレジットカード、デビットカード、電子マネー（プリペイドICカード等）、スマホ決済などを指します。

最近の主流はスマホ決済で、〇〇ペイと呼ばれるものが多く、スマートフォンに専用のアプリを入れて、バーコードやQRコードを店舗の専用端末で読み取るコード決済や、スマホをかざすだけのタッチ決済があります。

割り勘や送金機能のある場合は、相手の携帯電話番号またはアプリのIDなどがわかれば、簡単にお金のやりとりができます。

便利なキャッシュレス決済ですが、メリット・デメリットをよく理解した上で、賢く使いこなしましょう。

メリット⇒支払い手続きが簡単、現金不要、手持ちの現金や預金の額を超えて利用可能、記名式のICカードは紛失しても未使用分が返還される、ポイントが付与される など

デメリット⇒現金払いの店や停電時・通信の状況が悪いと使えない、IDやパスワード・カード番号・スマートフォンやカードを盗まれると不正利用される、使い過ぎる など



●こんなトラブルも!「〇〇ペイで返金します」は詐欺?

最近、消費生活センターに、「インターネット通販で欠品を理由に、〇〇ペイで返すと言われたが、逆に相手へ送金してしまった」という相談が多く寄せられています。

多くの手口は、詐欺的なネットショップに代金振り込み後に、「欠品となったため、〇〇ペイで返金する。担当者とSNSでやりとりするように」と連絡がきます。

その後、担当者から〇〇ペイのアカウントを作成するように指示されます。次に、金額を入力してタップするよう言われ、実際に操作すると、相手に送金したことになります。

〇〇ペイのアカウントにお金を返金してもらはずが、SNSでやりとりする中で誤って相手に送金してしまうという、コード決済に馴染みのない方が特に被害に遭いやすい手口です。

いったん支払ってしまうと相手と連絡がとれなくなり、返金されることはありませんので、十分に注意しましょう。

●スマホ決済の注意点

〇〇ペイに代表されるスマホ決済は、便利な反面、お金を使ったことがわかりづらく、使いすぎる可能性があります。管理が難しくなるため、種類を増やし過ぎないように注意しましょう。

また、ID、パスワードはしっかり管理しましょう。金銭管理および不正利用の確認のために、利用明細を必ずチェックする習慣が必要です。

さらに、フィッシング詐欺などで被害に遭わないように、メールやSMSの送信元を必ず確認し、信頼できるネットショップやサイトなどを利用するように心がけましょう。

他にも、以下のトラブルに気をつけて、判断に迷う場合は消費生活センターへ相談してください。

- ・間違えてチャージ
⇒資金決済法の前払い式手段になるため、一度チャージした金額は取り戻せません。
- ・カードやスマートフォンを紛失
⇒クレジットカード会社、携帯電話会社、警察にすぐに連絡しましょう。
- ・覚えのない請求が届いた
⇒すぐにクレジットカード会社に連絡しましょう。

コラム2 契約中の会社が倒産・閉店したら ～知っておきたい対処法～

契約した事業者が倒産・閉店した場合、契約者はどのように対処すればよいのでしょうか。

●まずは契約内容を確認しましょう

クレジットカードやローンで支払っている場合は出来るだけ早くカード会社や信販会社に相談してください。分割払いで支払っている場合は「支払い停止等の申出書」(以下、抗弁書)を提出し、今後の請求を停止しましょう(契約の解除や返金を主張できるものではありません)。抗弁書は日本クレジット協会のHPからダウンロードできます。詳しくは消費生活センターへお問い合わせください。

●倒産の場合

①法的手続き

事業者のホームページを確認し、破産管財人の弁護士が選任されたら債権者登録をしましょう。その後の破産会社の財産の管理・処分権限は破産管財人に任されます。同時に事業者に対しては契約解除通知を出しておきます。しかし破産した会社に資産がなかったため、契約者は債権者登録さえできなかった事例もあります。

②夜逃げ

破産申し立て予定としながら放置し、連絡が取れない場合はこれにあたります。

●閉店の場合

①同じ運営会社の他店が営業している場合

他店を利用する場合は通うのに時間を要したり、交通費の負担が発生したりする場合があります。まず自己都合ではないと主張し契約解除を申し出て交渉しましょう。



②他の運営会社が閉店した店を引き継ぐ場合

- ・債権や債務(会社の資産や借金など)を引き継いでいる場合⇒新たな契約の勧誘がなされる場合があります。
- ・サービスのみが引き継がれた場合⇒必ず契約条件について確認しましょう。追加の費用が発生する場合がありますので注意が必要です。

どちらの場合でも、これまでとは違って予約が取りづらくなる、サービスの質が変わるといったリスクがあり、必ずしも応じる必要はありません(解除については上記①と同様)。

●以下の業種には倒産した場合に備え救済制度が設けられています

【旅行会社】

⇒国や都道府県に旅行業を登録した会社が倒産した場合は、各旅行会社が供託した「営業保証金」から旅行者に返金されます。

旅行会社が日本旅行業協会(JATA)や全国旅行業協会(ANTA)に加入していたら「営業保証金」の代わりに「弁済業務保証金制度」に基づいて返金されます。

ただ旅行代金全額が戻るわけではありません。さらに日本の旅行業法の適用を受けない海外に拠点を持つ海外OTA(注)と呼ばれる事業者はこの制度を利用できません。

(注)OTA:インターネット上で取引を行う旅行業者

【宅建業者】

⇒売主が宅地建物取引業者で、手付金を支払った後で不動産業者が倒産し不動産の引き渡しを受けられない場合に、宅建業法による弁済業務保証金や営業保証金から返金されます(条件あり)。

【金融機関、証券会社】

⇒金融機関は預金保険制度(ペイオフ)により1金融機関ごとに預金者1人あたり元本1000万円と破綻日までの利息、証券会社は投資者保護基金により1人当たり1000万円を上限に補償されます。

クーリング・オフ制度

●クーリング・オフ制度とは

訪問販売など特定の取引について、消費者が契約した後に冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば、無条件で契約を解除できる制度です。令和4(2022)年6月より、電磁的記録(電子メール、WEBサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等)でもクーリング・オフができるようになりました。

●特定商取引法におけるクーリング・オフができる取引

取引内容	期間
訪問販売(キャッチセールス、アポイントメントセールス等含む)	8日間
訪問購入(貴金属、着物等の訪問買取)	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供(エステティック、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス)	8日間
連鎖販売取引(いわゆるマルチ商法)	20日間
業務提供誘引販売取引(内職商法、モニター商法等)	20日間

- *期間は、クーリング・オフについて記載された契約書面(電磁的記録を含む)を受領した日を含めて起算します。ただし、契約書面が不十分である場合、クーリング・オフ期間が進行しない場合があります。期間が過ぎてもあきらめないでご相談ください。
- *事業者が嘘を言ったり、脅したりしてクーリング・オフを妨害した場合は、期間が過ぎてもクーリング・オフできます。
- *上記の取引の場合でも3,000円未満の現金取引、使用した消耗品などはクーリング・オフできません。また、店舗購入や通信販売(インターネット通販も含む)の取引には、クーリング・オフは適用されません。

●クーリング・オフの効果

消費者が期間内にクーリング・オフを通知した時にその効力が発生します(発信主義)。契約は最初からなかったことになり、支払った代金は全額返金され、違約金等も請求されません。商品などを受け取っている場合は、送料は事業者の負担で引き取ってもらえます。

●クーリング・オフの手続き方法

事業者に対し、書面(はがき等)または電磁的記録にてクーリング・オフ期間内に通知します。契約年月日、契約金額などの他に、クーリング・オフの通知を発送した日を必ず記載しましょう(下記記載例を参照)。クレジット契約をしている場合は、クレジット会社にも書面(はがき)で同時に通知します。

<書面(はがき)で行う場合>

送付前にはがきの表裏をコピーしておき、「特定記録郵便」または「簡易書留」で郵送します。コピーや送付記録は、契約書面等と一緒に保管しておきましょう。

書面(はがき)の記載例

表	裏
□□□-□□□□	通知書 次の契約を解除します。
事業者名(会社名) 代表者様	事業者(会社)の住所
	契約年月日 ○年○月○日
	商品名 ○○○○
	契約金額 ○○○○円
	販売会社 ○○○○
担当者名 ○○○○	
クレジット会社 ○○○○	
支払った代金○○○○円を速やかに返金し、商品を引き取ってください。	
○年○月○日	
住所	
氏名	

<電磁的記録で行う場合>

契約書面を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知します。通知後は送信した画面のスクリーンショット(注)を保存しましょう。

電磁的記録(電子メール)の記載例

12:00

宛先: XXXX@XXXX.co.jp
件名: クーリング・オフ
○○株式会社 御中

次の契約を解除します。

契約年月日 ○年○月○日
商品名 ○○○○
契約金額 ○○○○円
販売会社 ○○○○
担当者名 ○○○○
クレジット会社 ○○○○

支払った代金○○○○円を速やかに返金し、商品を引き取ってください。

○年○月○日
住所
氏名

(注) スクリーンショット…スマホやパソコン等の画面を画像ファイルとして保存できる機能。

借金の問題は必ず解決できます！ 一刻も早く専門家に相談を

消費生活センターでは、ご相談いただいた方の債務(借金)の状況を確認し、情報を整理するお手伝いをします。その後、無料の弁護士相談を案内し、弁護士から相談者にふさわしい債務整理の方法をアドバイスします。また債務整理に伴う弁護士等の費用に不安がある場合、収入や資産の状況によっては法テラスの立替制度(注)が利用できます。借金の問題でお悩みの方は、まず消費生活センターにご相談ください。

(注) 弁護士費用を法テラスが立て替え、利用者が分割で法テラスに返済する制度

主な債務整理の方法は以下の4つです。

<任意整理>

弁護士や認定司法書士などの法律の専門家に依頼して、消費者金融やクレジットカード会社などの債権者と分割弁済の交渉をする方法です。裁判は利用しません。利息制限法の利率に基づき債務を計算し直し、返済すべき金額を確認したうえで、収入の範囲内で分割弁済の合意ができないか交渉します。

<個人再生>

裁判所に申し立てをして、債務額を少なくしたうえで原則3年(最長5年)の分割返済をするという再生計画を立てます。債権者の意見を聞いたうえで裁判所がこの計画を認可した場合、計画どおりの返済を完了したら、残りの債務は免除されるという手続きです(ただし、税金など免除されない債務もあります)。法律の条件を満たせば、住宅ローンは返済が別途認められるので、ローンを支払い中の自宅を手放さずに手続きができる可能性があります。

<自己破産>

自分の財産や収入では、債務の返済が不可能な場合に、裁判所に申し立てをして、債務全額について返済義務の免除を求める手続きです(ただし、税金など免除されない債務もあります)。住宅や、解約返戻金のある生命保険など、価値のある資産は売却等により換価し、債権者へ配当されますが、一定範囲の資産は生活のために手元に残すことができます。詳細は専門家にご相談ください。

<特定調停>

金利の見直しや返済計画などに関する債権者との話し合いについて、裁判所に調整を求める手続きですが、債権者との話し合いがうまくいかない事も多いため、近年、利用者は減少しています。

相談窓口について

当センターに電話が繋がりにくい時間帯や、当センターの時間外にご利用ください。

曜日	相談窓口	電話番号	相談時間
月～土	東京都消費生活総合センター	03-3235-1155	9時～17時
月～金	(独)国民生活センター 平日バックアップ相談	03-3446-0999	10時～16時
土・日	(公社)全国消費生活相談員協会	03-5614-0189	10時～12時 13時～16時
日	(公社)日本消費生活 アドバイザー・コンサルタント・ 相談員協会	03-6450-6631	11時～16時
土・日 祝日	消費者ホットライン (独)国民生活センター	188(局番なし)	10時～16時

※いずれも年末年始を除く

債務整理 相談機関

曜日	相談窓口	電話番号	相談時間
月～土	立川法律相談センター	042-548-7790 (事前予約制)	9時30分～12時 13時～16時30分
月～金	法テラス多摩	0570-078-305	9時～17時
月～金	弁護士法人 多摩パブリック法律事務所	042-548-2450	9時30分～17時
月～金	(財)日本クレジットカウンセリング協会	0570-031640	10時～12時40分 14時～16時40分

※いずれも祝日等と年末年始を除く

生活での悩みや仕事のことなどでお困りの方に寄り添い一緒に考えます

曜日	相談窓口	電話番号	相談時間
月～金	立川市くらし・しごとサポートセンター	042-503-4308	8時30分～ 17時15分

※土日祝日と年末年始を除く

ひとりで悩まず まず相談 — 消費生活相談の事例集 —

No.37 令和7(2025)年度発行

発行 立川市 〒190-0012 東京都立川市曙町二丁目36番2号
電話 042-528-6801 FAX 042-528-6805
編集 市民部くらし相談課消費生活センター係