

1 2. 訪問販売（点検商法）に関する相談事例

「近くを工事している者だが、お宅の外壁が傷んでいるのが気になった。点検させてほしい。」と業者が突然訪ねてきた。

不安になり見てもらうと、「このままではヒビが拡大して大変なことになる。すぐに工事をしたほうがいい。」と言われ、驚いて80万円で工事を契約した。

しかし、近所で工事をしている家は見当たらなかった。高額なので、クーリング・オフしたいと思って業者に連絡すると「すでに材料を発注したので、クーリング・オフは認められない。」と言われた。

「排水管の点検を行うので立ち会いをお願いします。」と言われたので、行政機関の提携業者かと思って点検に立ち会った。

「排水管が古くなって水が地面に染み込んでいる。工事しないと家が傾き、ご近所にも迷惑がかかる。」と業者が言うので、大変なことになったと思い、排水柵工事と床下工事を合計約300万円で契約した。契約書には「工事一式」とだけ記載されており、詳細が分からない。

高齢の両親宅に「無料で給湯器を点検する」と業者が来訪し、「交換の時期が来ているので新しいものに交換した方が良い」と勧められたため26万円ほどで設置工事の契約を締結したが、不要な工事なので解約したい。

<消費者のみなさんへ>

- 点検後に、業者は言葉巧みに消費者の不安をあおってきますが、その場ですぐに契約せず、複数の業者から見積もりを取りましょう。
給湯器の点検を依頼したい場合には、契約先のガス・電力会社や給湯器のメーカー、販売会社に自分で連絡をしましょう。
- 訪問販売の場合、業者は消費者に契約書面を交付する義務があります。
契約書面が交付されていても、契約内容や明細が「〇〇一式」などの曖昧な記載となっている契約書は、特定商取引法違反となります。
工事内容を詳細に記載するよう業者に求めましょう。
- 業者の訪問を受けたり、電話勧誘を受けて契約した場合は、法律で定められた事項を記載した契約書を受け取った日を含めて8日間は「クーリング・オフ」により契約を解除できます。
クーリング・オフ妨害は違法なので、できるだけ早く最寄りの消費生活相談窓口にご相談ください。
クーリング・オフ期間が過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。
ただし、相手が連絡先を偽っていた場合等、相手方と連絡が取れなくなった場合には返金が困難になりますので、「その場で現金払い」は避けた方が良いでしょう。

1 3. 訪問販売（火災保険利用）に関する相談事例

高齢の両親の自宅に業者が訪ねてきた。昨年の台風で屋根などに被害があったが、「保険金を使って無料で修理できる」と勧誘され、その場で契約してしまった。

後日、両親の体調が悪いので、「工事をキャンセルしたい」と電話したところ、下りた保険金の40%を解約料として支払うように言われた。

保険金は業者が代行で400万円申請したが、100万円位しか下りないようだ。解約したい。

自宅の雨漏りで困っていたら、見知らぬ業者が訪問してきて、「家がかなり傷んでいる」と言って、屋根工事を勧められた。「火災保険を申請すれば台風被害ということで保険金が下りるので、無料でリフォーム工事ができる」と言われ、無料で修理できるならと思い、後日、工事代金200万円で契約した。

だが、高額なので心配になって保険会社に聞いたところ、「保険金は全額が下りないので、残額は自己負担になる」と言われた。解約したい。

<消費者のみなさんへ>

○保険金の申請代行と工事が一体となっている契約で、工事を断ると高額な違約金や手数料の請求を受ける場合があります。

契約書をよく読んでから契約しましょう。

訪問販売で契約した場合は、クーリング・オフが適用になります。

○火災保険等の保険金は、どんな場合でも全額支払われるものではありません。

例えば、経年劣化は保険金支払いの対象外です。

保険金が出ることを前提とした修繕契約の勧誘を受けた場合には、まず自分で加入先の損害保険会社または代理店に直接相談しましょう。

○中には、「台風で被害を受けたことにすればよい」などと事実と異なる申請を促す業者もいますが、保険会社から保険金の返還請求を受けたり、詐欺罪に問われる可能性もありますので、絶対に虚偽の申請をしないでください。

14. 暮らしのレスキューサービスに関する相談事例

自宅のトイレが詰まったので、インターネットで検索して、「700円から修理」という広告の業者に電話したら、すぐに来てくれた。

「簡単なら3万円で修理できる」と言われたので頼んだが、高圧ポンプでも解消しなかった。「便器を外して配水管に棒を差し込んで詰まりを取るが、30万円かかる」と言われ、トイレが使えないのは困るので仕方なく承諾した。便器を外して詰まりは直ったので、現金で30万円を支払った。

後で家族に話したら高額だと言われた。契約書にクーリング・オフの記載はある。返金してもらいたい。

住宅の鍵をなくして、インターネットで見つけた「最安値 5,000円」という広告の業者に電話して、開錠料金を聞いたが、「現場を見なければ分からない」と言われ、来るまでに40分かかった。

「鍵の種類から7万円」と言われて、鍵を交換してもらい、代金を支払った。返金は難しいと思うが、妥当な価格だったのか。

夜間に電気のブレーカーが落ち、火災が不安だったので、インターネットで「基本 1,000円～、出張費無料」という広告の業者に電話をしたところ、すぐに来てくれた。「調査に5,000円、修理に27万円かかる」と言われたが、早く治してもらいたいとの一心で現金で支払ってしまった。

後日、請求書面をよく確認したところ、行ってもいない工事の料金なども含まれており、納得のできない内容であったので、クーリング・オフしたい。

天井裏にネズミがいる気配がしたので、インターネットでネズミ駆除業者を探し、「無料現地調査、ネズミ駆除税込 14,300円～」との広告を見て電話をかけ、予約した。床下・天井裏などの無料調査の結果、ネズミ駆除と対策工事を70万円で契約した。

業者が捕獲カゴの設置によるネズミ4匹の除去、外壁開口部8箇所パンチングメタルの設置、3か所消毒の作業を行なった後、頭金30万円を現金で支払った。

残金は今後、分割で支払う予定であるが、知人に話したところ、高額ではないかと指摘されたので、工事代金を減額してほしい。

<消費者のみなさんへ>

○「トイレが詰まった」「蛇口から水漏れしている」「鍵をなくして家に入れない」などの緊急時のレスキューサービスに関する相談が多く寄せられています。

中でも、「インターネットで検索して上位に出てきた事業者や、マグネットなどのチラシを見て格安の修理金額を表示している事業者を呼んで修理してもらったら、高額な代金を請求された」という内容が目立ちます。

○「トイレ」「水漏れ」「鍵」「害虫」などのトラブルは突然発生します。

いざというときに慌てないために、日頃から信用できる事業者を調べておいたり、集合住宅の場合は管理会社に聞いておくことも重要です。

「分電盤」のトラブルの場合は、契約している電力会社の問い合わせ窓口などに連絡をし、工事がどの程度必要かどうかを確認してみましょう。

トイレの詰まりは、市販のラバーカップを使うと簡単に直ることがあります。事業者を呼ぶ前に試してみましょう。また、急な水漏れに備えて、あらかじめ自宅の元栓や止水栓の位置や締め方を確認しておきましょう。

○インターネットやチラシ（マグネット等）の広告に表示された安価な金額をうのみにせず、電話で依頼するときに、作業内容や修理代金などの契約条件をよく確認し、複数の事業者に代金の相場などを聞くなど、納得してから契約しましょう。

緊急時であっても、必要最低限の作業だけを頼むようにしてください。

大規模な工事を勧誘されても、その場で契約しないでください。

○消費者が事業者の訪問を求めた場合は、訪問販売のクーリング・オフは適用できないことがあります。

しかし、広告の格安の修理代金を見て、電話で修理を依頼したが、訪問時に高額な修理工事の勧誘を受けて契約した場合など、消費者がもともと高額な修理代金を伴う契約をするつもりではなかった場合には、クーリング・オフができる場合があります。

強引に工事をされて、高額な請求を受けても、その場で支払いはせず、できるだけ早く最寄りの消費生活相談窓口に御相談ください。

15. 訪問購入（押し買い）に関する相談事例

「不要なものを買取る。何でもいい。」と電話があった。ちょうど不要な食器があったので、来訪を承諾した。

自宅に来た担当者は食器を見て「こういったものは高く買い取れない。それより貴金属はありませんか。見せてもらうだけで自分のノルマ達成になるんです。」と言ってきた。

見せるだけならと思いネックレスと指輪を渡したが、しばらく待っても返してくれないので、「返してください」と伝えたが「ぜひ売ってほしい」と言われて強引に安く買い取られてしまった。

<消費者のみなさんへ>

○「不要な物なら何でもいい」という言葉は、自宅に上がり込むための口実です。

きっぱりと断りましょう。「帰ってください」と告げたにも関わらず、居座られたら迷わず最寄りの警察に連絡してください。

○訪問購入では、飛び込み勧誘が法律で禁止されています。

また、「食器を買取る」と言って訪問したにもかかわらず、突然「貴金属はないか」などと、当初の話とは別の物品の売却を求めることも禁止されています。

○訪問購入には（一部の例外を除き）クーリング・オフ制度が適用されます。

売却した物品の詳細等を記載した契約書を受け取った日を含め8日間はクーリング・オフにより契約を解除できます。しかし、相手が連絡先を偽っていた場合等、相手方と連絡が取れなくなった場合は、返品が困難になります。

クーリング・オフができる期間内は、購入業者に物品の引き渡しを拒否することもできるので、「その場ですぐに物品を渡さない」ことがトラブルを防ぐ一つの方法になります。

16. 光回線の勧誘に関する相談事例

現在利用中の電話会社の子会社を名乗る業者から電話があった。光回線等の1か月の利用料が2千円程度安くなると言われプラン変更を了承した。

業者に光回線の転用番号を取るようと言われて手続きしたところ、後日光回線の契約業者が別会社になると通知された(解約料や工事費の発生、メールアドレスが変更になるおそれがある)。最初の電話の説明と違うため、契約をやめたい。どうすればよいか。

<消費者のみなさんへ>

○平成 27 年に NTT が「光回線サービスの卸売」を開始したことにより、光回線の卸売を受けた事業者が様々な勧誘を行っており、料金体系や契約が複雑であるにもかかわらず、十分な説明がされていないケースもあります。

契約する前に、事業者名、毎月の通信料・オプション契約料、工事費や手数料、メールアドレスが変更にならないか、現在使用しているプロバイダの解約料が発生しないか、等をよく確認しましょう。

○光回線の契約は、電気通信事業法の「初期契約解除制度」の対象です。契約書面が届いた日を含めて8日間以内に書面で申し出れば、解約料の負担なく契約解除できます。

ただし、事務手数料や工事費、既に利用したサービスの料金は支払う必要があります。

○令和 4 年の電気通信事業法施行規則の改正により、販売業者は光回線を電話で勧誘する場合、説明書面を交付することが義務付けられました。

17. 電気の契約切り替えに関する相談事例

高齢の親の自宅に電力関連会社の営業員が訪問し「電気の契約切り替えが必要だ。大家もすでに了承している。」と説明された。言われるままに検針票を渡したところ、営業員は検針票に記載してある番号を申込書に記載していた。

後日、大家に確認すると、「切り替えを了承していない」と言う。不審だ。

訪問販売で電気料が安くなると電気契約の変更を求められ、断り切れず合意してしまった。変更不要なので解約方法が知りたい。

<消費者のみなさんへ>

- 電力会社等から電話や訪問を受けた際は、事業者名や連絡先、内容をよく確認し、必要がなければきっぱりと断りましょう。
- 切り替えに必要な情報（契約名義、住所、顧客番号、供給地点特定番号）は、現在契約している電力会社が発行する検針票に記載されています。検針票の情報を伝えたところ、勝手に別の会社への切り替え手続きをされていたというケースもあります。
安易に検針票を見せたり記載情報を伝えないようにしましょう。
- 契約する際は、料金プランや算定方法をよく説明してもらい、メリット・デメリットを把握したうえで契約をしましょう。
- 電話勧誘や訪問販売により契約した場合は、法定書面を受け取った日を含め、8日間はクーリング・オフにより契約を解除できます。

18. 情報商材に関する相談事例

「簡単に何百万円も儲かる」という無料の動画を見て、1件約30万円のFXの自動売買システム等を購入したが、システムを開くこともできない。返金してほしい。

SNSの仲間から誘われ、暗号資産で儲けるための講座を受講することにした。講座は「1日20分程の操作で数万円を数千万円に増やせる」という内容で、講座のグレードが上がるごとにお金を要求されて総額300万円程度を借金させられて支払った。しかし、グレードが上がって使用が許可された暗号資産運用ソフトは予定期日になっても稼働せず、儲けは全くない。返金してほしいが、業者とはSNSでしかやりとりしていないため連絡先がわからない。

<消費者のみなさんへ>

- 副業や投資等で高額収入を得るためのノウハウ等と称してインターネット等で販売されている情報のことを「情報商材」と言います。
「誰でも簡単に大金を稼げる」とうたって、様々な情報商材が販売されていますが、購入してみたら広告や説明と違ったというトラブルが絶えません。
- 「必ず儲かる」と誘われますが、簡単に儲かる仕組みはありません。
「うまい話は畏」と疑い、決してだまされないでください。
- 代金を支払った後に連絡が取れなくなることもあります。
一度支払ってしまうと返金は困難なことが多いですが、サイトの画面や業者からのメール等は全て保存しておきましょう。
- 借金を勧められて契約させられる事例も多くなっています。
絶対に支払わないようにしましょう。

19. 若者に広がるマルチ商法に関する相談事例

友人から、「投資用教材を購入すれば一流の人脈との関係が構築できる。人に紹介すれば一人数万円の収入になり簡単に儲かる。」と言われ、学生ローンで借金をして約50万円の投資情報教材を購入したが、解約したい。

<消費者のみなさんへ>

- 「マルチ商法」とは、商品やサービスを購入して、次は自分が新たな買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態です。
扱われる商品・サービスは、健康食品や化粧品、情報商材など様々であり、解約・返金に関する相談が多く寄せられています。
- 「必ず儲かる」と誘われますが、簡単に儲かる仕組みはありません。
また、「お金がない」と伝えても、クレジットカードでの高額決済や借金をして契約するよう迫られることもあります。
友人、知人から勧誘されて断りにくいと思っても、きっぱり断りましょう。
- マルチ商法は法律に則った契約書面を受け取ってから20日間であればクーリング・オフにより契約を解除できます。
ただし、代金支払い後に相手方と連絡が取れなくなった場合には、返金は困難になります。

20. 暗号資産（仮想通貨）を利用した投資に関する相談事例

SNS で知り合った外国人の男性から「暗号資産で儲けられる」と暗号資産への投資を勧められた。彼は、アメリカの有名な大学を卒業し投資のプロとのことだった。合計 300 万円の暗号資産を購入し、彼に送った。

アプリ上では、既に 1 千万円を超えているので出金したいと言うと、手数料、税金が必要と言われさらに 100 万円を請求された。それを支払った後、連絡が取れなくなった。

<消費者のみなさんへ>

○暗号資産（仮想通貨）は、国が価値を保証している「法定通貨」とは異なり、価格が急落したり、突然無価値になってしまうなど、損をする可能性があります。

暗号資産の取引を行う場合、事業者から説明を受け、取引内容やリスクをよく理解してから行ってください。

○暗号資産交換業者は、金融庁・財務局への登録が義務付けられています。

利用する際は、相手方が登録を受けた事業者かどうか、金融庁・財務局のホームページで確認してください。

○暗号資産をインターネットで取引するためのソフトを購入したが動かないという相談や、暗号資産の投資に関するマルチ商法に関する相談も寄せられています。

暗号資産を利用した詐欺や悪質商法にもご注意ください。

OSNS で知り合った人から勧められ投資をするのはやめましょう。実在する人かどうか不明です。いったん相手に送ってしまうと、返金はほとんど不可能となります。

21. フリーローン・サラ金に関する相談事例

ヤミ金とは知らずにインターネット検索で見つけた業者から借金をしてしまった。金利が高い上に催促が厳しく、職場にも借金で電話が掛かってくる。

ヤミ金以外にも、消費者金融数社から借金をしているため、返済が出来ない。今後どうしたらいいだろうか。

<消費者のみなさんへ>

○ヤミ金とは、財務局や都道府県による貸金業登録を受けていない無登録業者のことです。お金を借りる際には、その業者が貸金業登録を受けているのか確認することが大切です。業者の登録状況は、各地方の財務局及び都道府県への問い合わせ、又は金融庁のホームページに公開されている「登録貸金業者情報検索サービス」で確認できます。

○ヤミ金は、超高金利や悪質な手口で怖がらせて借金を取立てます。借入金利は最大で年 20%が上限です。超過部分については無効であり、刑事罰の対象にもなりません。ヤミ金は違法であり、催促にも応じる必要はありません。

○借金は原則として、年収の1/3が法定借入限度となっています。お金を借りるときには、契約書の内容・金利・手数料をよく確認し、ご自分の返済能力を考えてから署名捺印しましょう。

○借金の返済に困ったときは、一人で悩まずに、最寄りの消費生活相談窓口に御相談ください。また、千葉県弁護士会や千葉司法書士会等の専門機関が行う無料相談も御活用ください。

22. 原野商法の二次被害に関する相談事例

見知らぬ業者から、「(昔購入した)山林を高額で買い取る」と電話があり、併せて「税金対策になる」と言って近隣の土地の購入を勧められ、数百万円を支払った。

ところが、いつまで経っても山林の売却代金が支払われない。既に登記も書き換えられていた。

<消費者のみなさんへ>

○値上がりの見込みがほとんどない原野等を、将来値上がりするように偽って販売する手口を「原野商法」といいます。

過去に「原野商法」の被害に遭った人の「被害を取り戻したい」という心理につけ込み、「高く買い取る」と勧誘して手数料や保証金を請求したり、「税金対策になる」と言って新たな土地を購入させたりする「二次被害」の相談が寄せられています。

○業者のセールストークをうのみにしてはいけません。話の根拠や、契約内容について書面で説明を求め、土地の状況もよく確認しましょう。業者側から熱心に勧められても、少しでも不審な点があれば、きっぱりと断りましょう。