

## 最近の消費生活相談の事例（～令和5年度）

最近多く見られる消費生活相談について、事例と留意すべき事項等を記載しています。

○不安に思ったり困ったときは、消費者ホットライン「局番なしの188番」に、できるだけ早く御相談ください。

消費生活に関する御相談について助言等を行っています。

○詐欺や脅迫等の被害を受けた場合は、できるだけ早く最寄りの警察署又は県警察本部「相談サポートコーナー」（短縮ダイヤル#9110）に相談しましょう。

- 1 [マッチングアプリを介した投資トラブルに関する相談事例](#)
- 2 [子どものオンラインゲーム課金のトラブルに関する相談事例](#)
- 3 [有名人なりすましの SNS 投資広告に関する相談事例](#)
- 4 [エステ・美容医療に関する相談事例](#)
- 5 [架空請求に関する相談事例](#)
- 6 [送り付け商法（ネガティブオプション）に関する相談事例](#)
- 7 [フィッシング詐欺に関する相談事例](#)
- 8 [アダルト情報サイトからの請求に関する相談事例（ワンクリック請求）](#)
- 9 [ネット使用中に突然表示される偽ウィルス警告画面に関する相談事例](#)
- 10 [インターネット通販のトラブルに関する相談事例](#)
- 11 [定期購入（化粧品、健康食品等）に関する相談事例](#)
- 12 [訪問販売（点検商法）に関する相談事例](#)
- 13 [訪問販売（火災保険利用）に関する相談事例](#)
- 14 [暮らしのレスキューサービスに関する相談事例](#)
- 15 [訪問購入（押し買い）に関する相談事例](#)
- 16 [光回線の勧誘に関する相談事例](#)
- 17 [電気の契約切り替えに関する相談事例](#)
- 18 [情報商材に関する相談事例](#)
- 19 [若者に広がるマルチ商法に関する相談事例](#)
- 20 [暗号資産（仮想通貨）を活用した投資に関する相談事例](#)
- 21 [フリーローン・サラ金に関する相談事例](#)
- 22 [原野商法の二次被害に関する相談事例](#)

## 最近の消費生活相談の事例（～令和5年度）

### 1. マッチングアプリを介した投資トラブルに関する相談事例

マッチングアプリで知り合った人にメッセージアプリに友達登録するように勧誘された。「そこで自分は投資をしているのでFX投資をやってみないか」と誘われ、とりあえず40万円を銀行口座へ振込んだところ、倍の80万円になったので、次は370万円、その後300万円という風に振り込んでいき、総額1,800万円を振込んだ。確認画面上では儲かっているが「出金したい」と言うと、「手数料を振り込まないとおろせない、税金を先に入金しないとおろせない、保証金がある」などと言われ出金できず困っている。

マッチングアプリで知り合った男性に勧められ、海外の銀行に投資をしたが、お金が出せなくなり連絡も取れなくなった。どうしたら良いか。

#### <消費者のみなさんへ>

#### マッチングアプリ等で知り合った人に騙されないためのチェックリスト

##### 【相手の特徴】

- ◆ 自称外国人や外国の在住経験がある日本人
- ◆ 不自然な日本語
- ◆ 暗号資産やFXでもうけている
- ◆ 趣味は投資や資産運用
- ◆ 副業で投資をやっている

##### 【連絡の取り方】

- ◆ マッチングアプリから早々にLINE等のSNSへ変更を提案
- ◆ まめな連絡

##### 【投資の誘い文句】

- ◆ 投資に詳しい家族や親戚（知人）の言うとおりに投資すればもうかるよ
- ◆ 結婚するなら金銭感覚が近い人が良いから、一緒に資産運用しよう
- ◆ 結婚の資金を貯めるために投資しよう
- ◆ 豊かな結婚生活のために投資は重要だよ

○マッチングアプリ等で知り合った相手から紹介された投資は、運営会社や投資の運用の実態が確認できないことが多く、知り合った相手の本人確認も難しいため、その資金を取り戻すことは極めて困難となります。

投資金の送金方法については、暗号資産での送金を指定されるケースや、金融機関への振り込みを指定されるケースがあります。金融機関への振り込みの場合は、振込先として金融機関の個人名義の口座を指定されるなど、資金の流れが不透明なケースがみられます。

こうしたトラブルの未然防止のため、マッチングアプリ等で知り合った相手の指示で投資するのはやめましょう。

- マッチングアプリ等でマッチング後、外部サイト・外部サービスでのやり取りに誘導され、そこで投資の勧誘をされるケースがみられます。  
マッチングアプリ等の利用規約では、外部サイト・外部サービスへ誘導する行為を禁じている場合があります。事前に規約や注意事項をよく読み、違反する行為や疑わしい行為を持ち掛けてくる相手とはやり取りを行わないようにしましょう。また、そうした行為を受けたことをアプリ等の運営会社に報告しましょう。
  - 投資資金を国内の預金口座等へ振り込んだ場合、振り込め詐欺救済法に基づく届け出を行うことも考えられます。振込先の金融機関にも問い合わせを行いましょう。
  - そもそも投資はリスクを伴うものです。あまりにうまい手口での勧誘は、勧誘段階で信じよう性を疑いましょう。
  - 投資したお金を取り戻す等と被害回復をうたう団体にご注意ください。二次被害に繋がる恐れがあります。
  - 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おり、FX等の金融商品取引を業として行う場合は、金融商品取引業の登録が必要です。マッチングアプリ等で知り合った相手から紹介される投資の運営会社は、これらの登録が確認できない場合が多くあります。
- 契約先となる事業者が金融庁への登録を行っているか否かは、金融庁のウェブサイト「免許・許可・登録等を受けている業者一覧 (<https://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyo.html>)」で確認することができます。

## 2. 子どものオンラインゲーム課金のトラブルに関する相談事例

夫のクレジットカードの利用明細で、心当たりのない事業者からの請求に気づいた。調べると、小学生の息子が夫名義のタブレットを使用して、約40万円課金していたことがわかった。請求を取り消すことはできるか？

### <消費者のみなさんへ>

○未成年者が親の同意を得ずに契約した場合、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り消すことができます。しかし、オンラインゲームでは未成年者が契約したことを証明することが難しく、必ず取り消されるとは限りません。

まずは、課金を行ったアカウントからプラットフォーム事業者（注）に問い合わせ、未成年者による課金だったということを申し出ましょう。

（注）インターネット上でゲームコンテンツを配信するとともに、有料コンテンツの取引の場を運営する事業者。

○プラットフォーム事業者が取消しを認めなかった場合には、ゲームの提供会社に問い合わせをすることもできます。ゲーム提供会社においても事実確認を行うことがありますが、子どもが課金したと証明することが難しいため、取消しが認められないことがあります。

○スマートフォン・タブレットや家庭用ゲーム機でオンラインゲームを利用して、子どもが保護者の許可なく課金してしまったというトラブルが増えています。

オンラインゲームで課金する場合のルールを家族で話し合うと共に、保護者のアカウントで子どもに利用させず、子どものアカウントを保護者のアカウントで管理、保護できるように「ペアレンタルコントロール」を利用しましょう

スマートフォン端末では、保護者のアカウントで子どもに利用させる場合、保護者が子どもの「課金を防ぐ」「課金に気づく」ために、事前に保護者のアカウントの設定を確認しましょう。

### 3. 有名人なりすましの SNS 投資広告のトラブルに関する相談事例

ネット広告で有名人による投資指南広告を見て、サイトへアクセス・登録し、オンラインのグループに加入した。

グループの参加者が次々に投資し儲かっているとの報告を聞いたり、有名経済学者から直接、電話で投資を勧められたりして、合計 2,500 万円を投資した。6,360 万円にまで増額したので出金を申し出たところ、税金分を請求されたため、元金との相殺を求めると断られ、口座をロックされ、騙されたと知った。投資額を取り戻したい。

#### <消費者のみなさんへ>

○有名人の写真を無断で使用した偽広告や、本人になりすました偽アカウントがネットや SNS で多く見られ、その広告等を通じて投資を行った結果、出金できなくなった等の相談が寄せられています。

○有名人の名前や顔写真が掲載されていて「無料で稼げる」「楽に稼げる」などとうたった広告は、まず疑うことが重要です。そのような広告は開かない、もし開いてしまった場合は無料通話アプリ等に登録しないよう注意しましょう。

広告が疑わしいと思ったら、公式サイトで確かめてみるのもひとつの手です。迷惑を被っている有名人は「ニセモノです」という情報を発信していることもあります。

○投資勧誘を受けた場合には、冷静にご対応いただくとともに、取引をする業者が暗号資産交換業や金融商品取引業の登録等を受けているか、金融庁のウェブサイト (<https://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyo.html>) でご確認ください。

○有名人をかたる者からの投資勧誘トラブル等に関しては、金融庁金融サービス利用者相談室 (<https://www.fsa.go.jp/ordinary/chuui/sns.html>) で情報を集めています。また、不安を感じた場合は、最寄りの警察署にご相談ください。

#### 4. エステ・美容医療に関する相談事例

10回の施術後、3年間通い放題で30万円のエステ契約をした。8回終了したところで中途解約をしたが、返金金額はほとんどないと言われた。

一昨日、クリニックで医療脱毛治療を契約したが高額なので解約したい。  
1年間通い放題で料金は約60万円、当日に1回施術した。

美容外科のサイトから二重整形術のカウンセリングを予約し、カウンセリングを受けた。カウンセリングだけのはずが、美容医療の説明書と見積り金額約50万円を提示されて「すぐに予約した方がいい。ローンを組んじゃいましょう。」と強く言われ、何度も断ったがローンを組まされ契約してしまった。解約したい。

#### <消費者のみなさんへ>

○エステや美容医療サービスは、高額な契約になることも多く、皮膚障害ややけどなどの危害も報告されています。

「今なら安く施術できる」等と即日の契約を勧められても、副作用や他の施術方法の有無、施術費用（美容医療の場合は保険適用の有無）、回数、解約条件等について確認して、慎重に判断することが大切です。

○契約金額が5万円を超え（関連商品含む）、かつ契約期間が1か月を超えるエステティックサービスと一部の美容医療サービス(※)は、特定商取引法の特定継続的役務提供に該当します。法律で定められた事項を記載した契約書面を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフが可能で、それ以後は中途解約が可能です。

（上記の事例のうち、1例目と2例目は対象になりますが、3例目は対象外になります。）

※ 対象となる美容医療契約は、次に記載する「方法」による美容医療で、契約金額が5万円を超え（関連商品含む）、かつ契約期間が1か月を超える契約であることが必要です。

1回で施術終了する場合等、契約期間を超えない場合は、高額でも適用対象外なので注意しましょう。

- ・脱毛……光の照射又は針を通じて電気を流すことによる方法  
（例）レーザー脱毛
- ・にきび、しみ、そばかす、ほくろ、入れ墨その他の皮膚に付着しているものの除去又は皮膚の活性化……光若しくは音波の照射、薬剤の使用又は機器を用いた刺激による方法  
（例）ケミカルピーリング
- ・皮膚のしわ又はたるみの症状の軽減……薬剤の使用又は糸の挿入による方法  
（例）ヒアルロン酸注射
- ・脂肪の減少……光若しくは音波の照射、薬剤の使用又は機器を用いた刺激による方法  
（例）脂肪溶解注射
- ・歯牙の漂白……歯牙の漂白剤の塗布による方法  
（例）ホワイトニングキットを用いたホワイトニング

## 5. 架空請求に関する相談事例

スマートフォンに大手通販サイトから「動画料金未払い」と書かれたショートメッセージが届き、驚いてメールに記載がある問合せ番号に電話したところ、「ポルノサイトを見ていた料金だが、示談にすれば裁判にはならない」と言われた。

指示されるままコンビニで電子マネーのギフトカードを購入してコードを相手に伝えた。詐欺にあったのではないか。

### <消費者のみなさんへ>

○相手は大量のメールを無作為に送付し、不安になった人が連絡してくるのを待っています。利用した覚えがなければ無視しましょう。

一度支払ってしまうと返金は困難であるばかりか、次々と請求されるおそれもあります。絶対に支払ってはいけません。

○電子マネーのギフト券の番号を知らせてしまった場合は、速やかに発行会社に連絡しましょう。ギフト券が未使用であれば利用を停止できることもあります。

万一支払ってしまった場合は、最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

脅迫めいた請求を受けた場合は、相手側からのメールやハガキを証拠として保存し、できるだけ早く警察署又は千葉県警察本部「相談サポートコーナー」(短縮ダイヤル#9110)にご相談しましょう。

## 6. 送り付け商法(ネガティブオプション)に関する相談事例

小包が届き、中身の記載がなかったので開けたら、海産物が入っていた。注文した覚えがなく、念のため家族にも確認したが購入した者はいなかった。納品書、請求書などは入っていた。外袋は開封してしまったが、今後どのように対処したらよいか。

高齢の親宛てに健康食品の勧誘電話があった。

きっぱり断ったが、商品が到着し最近請求書も届いた。どうすればよいか。

### <消費者のみなさんへ>

○注文していない商品を送り付けられた場合、契約は成立せず支払いの義務も発生しません。受け取らないこと、受け取ってしまっても代金支払いに応じないことが大切です。

ただし、「家族が注文していた」という場合や贈答品の可能性もあるので、まずは家族などに心当たりがないか確認しましょう。

○特定商取引法の改正により、一方的に送りつけられた商品は、商品を受け取ってしまった場合でも、直ちに処分することができるようになりました。

商品を開封・処分しても代金を支払う必要はありません。代金の請求をされても応じないようにしましょう。

○電話勧誘を受けた場合は、購入を承諾していても、法律で定められた事項を記載した契約書面を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフによる契約の解除を行うことができます。

ただし、相手方と連絡が取れなくなった場合は返金が困難になりますので、慌てて支払わないようにしましょう。

## 7. フィッシング詐欺に関する相談事例

### <宅配便業者を装ったSMS>

スマホに、事業者名のない宅配便の不在通知がSMSで届いた。  
通販の注文品が来るのを待っていたのでURL（リンク先）にアクセスし、サイトでID・パスワード・認証コード等を入力したため、携帯電話会社のキャリア決済が不正利用された。

### <大手通販会社を装ったメール>

大手通販サイトから「アカウント更新期限の案内メール」がパソコンに届いた。  
注文しようと思っていたところだったので、更新期限が切れると利用できなくなると思い、メールに記載されたサイトにログインし、ID・パスワードを入力した。  
数日後、クレジットカード会社からの連絡で、5万円を不正利用されたことが分かり、不正なサイトに個人情報を伝えてしまったことに気づいた。今後、どのようにしたらよいのか。

### <消費者のみなさんへ>

- 「フィッシング」とは、実在する業者をかたりメールのリンクから偽サイトに誘導し、個人情報を入力させ、情報を盗み取る手口です。  
大手通販サイトやクレジット会社、銀行などをかたる偽のメールや、宅配便の不在通知を装った偽SMS\*を送られ、偽のサイトに誘導されて、入力した個人情報をだまし取られます。

※ SMS：ショートメッセージサービスの略。電話番号を宛先に指定してメッセージを送受信できる。

- 送信元の会社名に覚えがある場合でも、メールやSMSを安易に開かないようにしましょう。  
本物かどうか迷ったときは、公式サイトからアクセスしてください。  
メールやSMSに記載されたURL（リンク先）は、タップやクリックしないことが原則です。  
リンク先にアクセスしてしまっても、IDやパスワード、クレジットカード情報等の情報は入力しないでください。

- リンク先にアクセスしてしまい、不審なアプリやプログラムのインストール画面、不審なサイトが表示された場合は、直ちに画面を閉じてください。  
万が一、アプリ等をインストールして個人情報を入力してしまった場合は、不正アプリのアンインストールやアカウントID、クレジット情報、パスワード等の変更を行ってください。  
詳しい対処法については、（独）情報処理推進機構（IPA）のウェブサイト（<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/>）を参照してください。  
また、携帯電話会社やクレジットカード会社にも確認してください。

- 最近の手口として、宅配便を装ったSMSに記載のURLをタップしてしまうと、Android スマホの場合は、不正なアプリをインストールさせられて、スマホ内のデータが盗み取られ不正利用されることがあります。  
また、iPhoneの場合は、偽のサイトに誘導されて、個人情報やクレジットカード情報を入力させられ、キャリア決済やクレジットカードなどを不正に利用されるなどの被害につながります。

- フィッシング対策協議会のホームページ（<https://www.antiphishing.jp/>）に、フィッシング詐欺事例を収集して「緊急情報」として掲載していますので、参照してください。

## 8. アダルト情報サイトからの請求に関する相談事例（ワンクリック請求）

パソコンでネット閲覧中にアダルトサイトが表示され、サイトに入ろうと無料動画をクリックすると「登録完了」と画面に表示され、料金の支払いを求められた。画面には「退会される方は30分以内に電話してください」と電話番号が載っていた。

「ワンクリック詐欺」だと分かったので電話はしていない。

### <消費者のみなさんへ>

○電子消費者契約法では、事業者が消費者の操作ミスを防止する措置（注文内容を確認して訂正できる画面を設ける等）を講じていない場合は、契約を取り消すことができるとされています。

相手には支払いも連絡もせずに様子をみましょう。

○脅迫めいた請求があった場合は、相手側からのメールを証拠として保存し、警察に相談しましょう。

また、クレジットカードや電子マネーなどで支払ってしまった場合は、速やかに発行会社に連絡しましょう。

○ネット上で、公的な消費生活センターを装った相談窓口、探偵業者、行政書士が「返金が可能」等と広告を出していることがありますが、報酬を得て返金交渉をすることは弁護士の資格がなければできません（一部司法書士も可）。

相談した業者から不当な請求を受ける「二次被害」にも十分注意しましょう。

## 9. ネット使用中に突然表示される偽ウィルス警告画面に関する相談事例

パソコンを使用中、突然「ウィルスを検出した」という警告画面が出て消えなくなった。

画面が消えないので、記載された電話番号に連絡したところ、片言の日本語で「ウィルスに感染している。このままでは危険。サポートサービスに費用が必要。」と言われ、相手の指示のままに、コンビニで10万円の電子マネーを買い、電子マネーの裏側の16桁の番号を相手に伝えた。その後、電子マネーの番号が不正と言われ、購入のため再度10万円を支払った。

しかし、後日、新聞記事で同様の被害を見て騙されたことが分かった。

### <消費者のみなさんへ>

○警告画面が表示されたり、警告音が鳴ってもうのみにせず、慌てて事業者へ連絡したり、セキュリティソフト等の契約をしないようにしましょう。

まず、パソコンの電源を切って様子を見ましょう。

○画面を閉じただけでは警告画面が消えない場合や、インストールされたソフトを削除する方法等については、（独）情報処理推進機構（IPA）の「情報セキュリティ安心相談窓口」に相談（又はサイト（<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/>）を参照）しましょう。

## 10. インターネット通販のトラブルに関する相談事例

インターネットで検索して、品薄で価格が高騰している人気のゲーム機をほぼ通常価格の4万円で販売しているサイトを見つけたので注文した。注文確認メールが届いたので、すぐに個人名義の口座に振り込んだ。

注文確認メールには「明日発送する」と書かれていたが、4、5日経っても届かない。

メールで問い合わせても返信がなく、サイトも見られなくなってしまった。電話番号は分からない。どうしたらいいのか。

SNSを見ていたら、大手デパートの通販広告が表示された。サイトにアクセスすると、高級なブランド品が通常の10分の1の価格で購入できるようで、バッグと財布2点で4万円だったので注文した。

その後、大手デパートに連絡を入れたところ、このサイトは偽物だと言われた。支払方法が代引きだったので、受け取りたくない。

### <消費者のみなさんへ>

○通信販売にはクーリング・オフは適用されません。

模倣サイトは、海外を拠点とする事業者である可能性が高く、相手方に連絡を取ろうとしても連絡先が分からなくて、被害回復が困難になる事例が多くみられます。

○商品を注文する前に、信頼できるサイトかどうか、販売者名、住所、電話番号など連絡先をよく確認しましょう。

商品の発送先として、住所、氏名などの個人情報を入力・送信してしまうと、その個人情報が不正利用されることもあります。

インターネット上に当該サイトに関するトラブル情報がないか確認することも大切です。

○一見ただけでは公式のサイトと見分けがつかないほど似せて作っている模倣サイトが増えています。

価格が極端に安い、日本語表記が不自然、連絡先が不明なサイトには注意しましょう。

支払方法が銀行振込みのみで、口座名義が「個人名」の場合も注意してください。

一度代金を支払ってしまうと、返金はほぼ困難です。

○偽サイトでは、頼んだものが届かず、全く異なるアクセサリなどが届いたという相談も多く寄せられています。

○代引きで宅配業者に代金を払って商品を受け取ってしまうと、後で偽物とわかって返金は困難です。注文後に偽サイトとわかったらできるだけ早く最寄りの消費生活相談窓口にご相談してください。

## 1 1. 定期購入（化粧品、健康食品等）に関する相談事例

スマホの広告を見て「健康食品の500円お試し」を申し込んだ。1回のみのもりだったが、定期購入であった。

申込画面は保存していないが、申し込み時に画面に定期購入との文言はなかったと思う。

1回でやめたいと伝えたいが電話が繋がらない。

### <消費者のみなさんへ>

○広告では、「お試し」「初回0円」「送料のみ」等の表示が大きく強調され、隅に小さい文字で「定期購入が条件であること」や「一定期間内は解約を受け付けないこと」が記載されている場合があります。

注文前に、定期購入なのか、1回限りなのかを必ず確認しましょう。

また、定期購入の場合は、各回の数量や分量、2回目以降の価格、解約方法など、サイトの記載事項を隅々まで確認するようにしましょう。

○業者には「特定商取引法の規定に基づく表示」をする義務があります。業者の代表者氏名や住所、連絡先、解約や返品の規定についても、注文前に必ず確認しましょう。

また、定期購入の場合、業者には申込の最終確認画面上に、定期購入である旨、各回の支払額、支払総額、商品の分量、申込期間、商品の引き渡し時期、申し込みの撤回・解除に関する事項を明確に表示する義務があります。

誤認させる表示により申込みをした消費者は、申込みを取り消せる可能性があります。

○インターネット通販にはクーリング・オフの適用はなく、販売会社の返品規定に従うことになります。

トラブルに備えて、広告や規約の画面、最終確認画面のスクリーンショットや、事業者からのメール等を保存しておきましょう。

なお、契約者が未成年者の場合は（例外事項に当てはまらなければ）「未成年者契約の取消し」が主張できます。

## 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られない」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。  
「うまい話は罠」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、職場にも借金のこと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。