

消費者トラブル事例

【訪問販売】

令和4年3月

<目次 01～20>

- [01：太陽光発電などのソーラーシステム設置](#)
- [02：契約を急かされた屋根工事](#)
- [03：無料の耐震診断のはずが高額な耐震補強工事を契約](#)
- [04：プレゼントの振袖を取りに行き買わされた帯と小物](#)
- [05：求人広告を見て、芸能事務所に面接に行き、契約した演技レッスン](#)
- [06：デートに誘われて買わされたダイヤの指輪](#)
- [07：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](#)
- [08：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](#)
- [09：マッチングアプリで知り合った女性から勧められ契約した自己啓発セミナー](#)
- [10：プラン変更と思い契約してしまった電気供給契約](#)
- [11：無理やり契約させられた新聞購読](#)
- [12：別荘地販売の二次被害](#)
- [13：所有する山林を売るつもりが別の山林を購入](#)
- [14：不審なシロアリ駆除サービス](#)
- [15：同級生からFX等で稼げる方法を教えると言われ結んだ契約](#)

次ページへつづく

<目次>

16：SNSで知り合った人と、喫茶店で会って契約した情報商材

17：催眠商法で高齢の母が買った高額な布団

18：キャッチセールスによる高額な飲食代金

19：火災保険により無料で修理できると言われた雨樋

20：トイレの詰まり修理

分類	工事・建築	販売方法	訪問販売
タイトル	太陽光発電などのソーラーシステム設置		
相談内容	<p>3日前、「近所で工事をしている。迷惑をかけると思うので、挨拶に来た。」と、突然業者Aがやってきた。我が家の屋根を見て、「お宅の屋根は、ソーラーシステムを設置するのに適している。無料で、見積もりだけでもさせてもらえないか?」と言われた。</p> <p>無料ならと思い、見積もりを了承した。翌日、250万円の見積書を持ってきた。</p> <p>「お宅の場合は日当たりも良く、設置の費用をクレジットで組んでも売電でまかなえる。このエリアの補助金対象の戸数があと2戸なので、今日返事してもらえれば、さらに割引きさせてもらおう。」と言われた。</p> <p>ソーラーシステムには以前から関心があったし、売電で設置費用がまかなえるのならと思い、その場でやると返事し、10万円割引きしてもらい240万円のクレジットの書類にサインした。</p> <p>今日、別の業者Bが勧誘に来たので、「もう決めた。」と断ると、「240万円は高すぎる。わが社なら、同じ設置工事で195万円にする。」といった。業者により契約金額がばらばらだし、もっとゆっくり考えたほうが良いと思ったので、クーリング・オフしたい。(60代 男性 無職)</p>		
処理結果概要	<p>この事例は、訪問販売での契約に当たり、契約書面^{※1}を受け取った日から8日間以内であるため、クーリング・オフが可能です。クレジット会社と販売店に、クーリング・オフの書面通知^{※2}をするよう手続き方法を助言し、その結果、解約できました。</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)

※2 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	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^{※1}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	無料の耐震診断のはずが高額な耐震補強工事を契約		
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^{※1}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	プレゼントの振袖を取りに行き買わされた帯と小物		
相談内容	<p>呉服店から電話があり、アンケートに答えたら、後日、「当選しました。振袖をプレゼントするので展示会に来てください。」と書かれた手紙が届いた。振袖がもらえるならと思い、昨日、娘と一緒に展示会に行った。「振袖はプレゼントするが、一緒に帯と小物を購入して。」と言われたので、購入するつもりはないと断った。しかし、「これはどう？あれはどう？ちょっと当ててみて。」と着付けられ、販売員3人がかりで「お似合いですよ」、「素敵」、などと褒められ、断り切れずに帯と小物で63万円の契約をした。1万円だけ支払い、残りはクレジット払いにした。商品は、後日引き渡される予定だ。</p> <p>今日、「やはり高額なので、やめたい。」と店に電話で申し出た。しかし、展示会は4日間開催しているので店舗販売に当たるため、やめられないと言われた。(50代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>4日間開催の展示会販売は、特定商取引法で「店舗」に当たるとされているため、業者は店舗販売でありクーリング・オフはできないと主張したと考えられます。しかし、今回は販売目的を隠して呼び出していますので、特定商取引法のアポイントメントセールスとして訪問販売に該当し、クーリング・オフができます。相談者には、クレジット会社と販売会社にクーリング・オフの書面通知^{※1}をするよう助言しました。後日、「クーリング・オフを了承され、1万円が返金された。」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	教室・講座	販売方法	訪問販売
タイトル	求人広告を見て、芸能事務所に面接に行き、契約した演技レッスン		
相談内容	<p>2週間前、バイトの情報誌で歌を録音するアルバイトを見つけ、メールで応募したいと伝えた。業者から電話があり、「面接するので事務所に来るように」と言われた。</p> <p>1週間前に業者の事務所に面接を受けに行った。合格と言われた。業者に「当所で自主制作の映画を撮る。オーディションを受けてみないか。」と言われ、興味を持ち、その日に面接を受けた。</p> <p>その2日後、オーディションの結果を聞きに事務所に行った。業者に「合格だ。ただし、そのまま映画に出すわけにはいかない。半年間のレッスンを受けてもらう必要がある。レッスン代は入学金と受講料で30万円だ。」と言われ、契約書に記入し、控えをもらった。支払いはクレジットカードでするようにと言われ、持っていないと答えたら、「近くの商業施設で作ってくるように。理由を聞かれたら引っ越し費用と告げれば良い」と言われた。指示に従いカードを作り、カード払いの手続きをした。</p> <p>しかし、友人に相談したら、「歌の録音のバイトの面接に行ったのに、映画に出るための30万円のにレッスンの契約をさせられている。おかしい。」と指摘された。また、ネットで調べたらこの業者についての書き込みが多数あった。「面接とは名ばかりで誰でも受かる。」と書かれていた。だまされたと思うので、やめたい。支払いをしたくない。(20代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>事務所での契約ではありますが、歌のバイトの「面接」と電話で呼び出されて演技のレッスンの契約をしていますので、特定商取引法の訪問販売のアポイントメントセールスに該当します。クーリング・オフができます。クーリング・オフの書面通知^{※1}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	デートに誘われて買わされたダイヤの指輪		
相談内容	<p>SNSの掲示板に興味を書き込んだら、A君から「同じ趣味だ。」とメールが来て、その後、仲良くなった。「一度会おう。」と言われたので、6日前に喫茶店で会った。世間話をしていたら、「僕、宝石のデザインをしてるんだ。僕の職場を見に来て。」と誘われたので、彼のお店に行った。店はビルの3階にあり外からは宝石店とはわからなかった。指輪やネックレスを見せられて、「どれが好き？」と聞かれたので、ピンクダイヤの指輪が可愛いと答えた。A君は、「恋人にするなら、宝石が好きな人がいいな。」とか、「大事な人には、僕がデザインした指輪をつけてもらいたい。」と言った。ピンクダイヤの指輪は90万円と高かったけど、「いらない。」と言えない雰囲気だった。</p> <p>4時間以上経った頃、帰りたいとA君に言った。A君は聞き流して、話し続けた。A君が、「社長が、君だけ特別に60万円にしてくれる。」と言い、社長も来て勧めた。「電車がなくなる。」と言ったけど、また話が初めに戻って帰してもらえなかった。仕方なく、クレジット契約書にサインした。</p> <p>その後、A君にメールしても返事が来なくなった。解約したい。(20代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	販売意図を隠して宝石店に連れて行かれたので、アポイントメントセールスに該当します。販売店とクレジット会社に、クーリング・オフ通知 ^{※1} をするよう助言しました。		

※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^{※1}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	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^{※1}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	教室・講座	販売方法	訪問販売
タイトル	マッチングアプリで知り合った女性から勧められ契約した自己啓発セミナー		
相談内容	<p>マッチングアプリに登録して、Aと知り合った。Aに大学4年生で就活中と自己紹介した。Aに誘われ、カフェで会った。Aから就職活動について聞かれたので、悩みを打ちあけた。Aは自己啓発セミナーが就活の役に立つと受講を勧めた。Bから詳しい話が聞けると言うので、Bと会った。</p> <p>Bは「今のままでは就活はうまくいかない。自己啓発セミナーで自分を変えればうまくいく。セミナーと一緒にいこう。」と言った。日を改めて、Bとビルの1室にあるセミナー会場に行った。Bから「セミナーの受講料は60万円。早く決めた方がいい。」と勧められた。高額だったので迷ったが、就活がうまくいくならと思ひ、その場で契約した。Bから「8日以内ならクーリング・オフできる。」と説明された。60万円は、消費者金融で借りるよう指示され、2社から借りてBに渡した。親に借金したことがばれて、やめるよう言われた。Bにクーリング・オフしたいと連絡したら「8日以内だから大丈夫だ。」と返信があった。60万円を返金してもらえるか不安だ。(20代 男性 大学生)</p>		
処理結果概要	<p>契約書面を確認したところ、「特定商取引法に関する法律の適用を受ける場合には、クーリング・オフできる」と記載がありました。特定商取引法の適用については検討が必要なケースですが、契約時にBからクーリング・オフできるとの説明があり、口頭でクーリング・オフが受け付けられていることから、念の為、書面^{※1}でクーリング・オフを通知しておくよう助言しました。後日、申出人から全額返金され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)

[＜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^{※1}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^{*1}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^{※1}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^{*1}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	内職・副業	販売方法	訪問販売
タイトル	同級生からFX等で稼げる方法を教えると言われ結んだ契約		
相談内容	<p>5日前、高校時代の同級生Aから連絡があり、喫茶店で会った。近況を話していると、Aから「研修を受けたり遊んだりしているコミュニティがある。そのリーダーBはバイナリーオプションで稼いでいる。Bに会って見ないか。」と言われた。その後、Bが喫茶店に来て「オンラインカジノ、FX、バイナリーや広告収入を得たり、人脈を広げるやり方を学べるコミュニティで、入るには50万円必要だ。」と言った。すぐには支払えないと断ったが、Bから「消費者金融で車の事故を起こしたと言えれば借金できる。稼いで2～3か月で返済した人もたくさんおり、必ず取り返せるサポートをする。」と言われた。教えられた方法でお金を借り、Bのいる喫茶店に戻り、契約書にサインをし、お金を渡した。</p> <p>数日後、Bから「コミュニティに人を紹介して、自分の組織作りもするように。」と言われた。大学の友人を誘ってみたが、「怪しい。」と言われた。解約し、返金して欲しい。(20代 男性 大学生)</p>		
処理結果概要	<p>契約書を確認したところ、契約相手は個人名のB、ソフトウェアの売買契約になっていました。Bは個人事業主と考えられ、特商法、消費者契約法による契約の解除が検討できます。喫茶店に誘い出され、そこで勧誘を受けて契約をしていますので、今回は特商法の訪問販売に該当し、相談が寄せられた日は、クーリング・オフ期間内であったため、書面^{※1}にて契約書面に書かれていた個人名、住所宛にクーリング・オフ通知を出すように助言し、消費者金融への返済も家族に相談し早急に行うように伝えました。</p> <p>後日、「クーリング・オフ通知を出した。消費者金融への返済も済ませた。」と相談者から報告がありましたが、その後、クーリング・オフ通知は受け取られず、戻ってきました。相談者よりBに無料通話アプリで連絡してみましたが、返答はなく、当所からも契約書に記載があった電話番号に電話してみましたが出ませんでした。結局、支払った50万円は返金されませんでした。</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	内職・副業	販売方法	訪問販売
タイトル	SNSで知り合った人と、喫茶店で会って契約した情報商材		
相談内容	<p>1か月前、SNSでメッセージを送ってきた男性Aと仲良くなって、何度か飲みに行った。主に就活の悩みなどを話していた。5日前にAから誘われて喫茶店に行ったところ、「自分たちの老後は年金が貰えなくなる。このまま普通に就職して働くだけでは将来お金に困ることになる。今まで経験したことをブログに書いてお金を稼ぐ方法があるが、やってみないか。簡単だし、分からないことは全面的にサポートする。」と言われ、30万円の情報商材を勧誘された。</p> <p>将来への不安はあったのでお金を稼ぐ方法は知りたかったが、30万円も支払えないと言うと、「消費者金融で借りれば良い。稼いだお金で返せる。年収は100万円だと言えば借りられるし、理由は車を買うと言えばいい。」と言われた。それならと思い契約書にサインして、Aに連れられて消費者金融に行き、30万円を借りて手渡した。</p> <p>情報商材を受け取って、早速ブログを作ろうとしてみたが、うまくできなかった。Aに連絡しても「自分で何とかして。」としか言われない。解約してお金を返してほしい。(20代 男性 大学生)</p>		
処理結果概要	<p>喫茶店での契約は特定商取引法の訪問販売に該当し、法定書面^{※1}を受領した日から8日以内であればクーリング・オフが可能です。申出人にクーリング・オフの通知方法を助言したところ、30万円は業者から返金されました。情報商材は着払いで業者に返送しました。</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	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^{※1}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	外食	販売方法	訪問販売
タイトル	キャッチセールスによる高額な飲食代金		
相談内容	<p>5日前、繁華街で同僚と飲んだ。別れた後、ネットカフェへ行こうと歩いていた。男性が携帯ゲームの話をしてきたので会話をした。「近くの飲み屋で話そう。」と誘われ、バーへ連れていかれた。男性がカウンターに入り接客を始めたので、店員だと分かった。そこで、「トランプで負けたほうがテキーラを飲むゲームをしよう。」と言われ、何杯かテキーラを飲み、出されたつまみを食べた。メニュー表や金額の掲示はなかった。</p> <p>2～3時間後、かなり酔ったので会計を頼んだ。代金は27万円だと言われた。「高すぎる。」と抗議をした。店員は急に威圧的になり押し問答になった。深夜1時をまわり、早くこの場を立ち去りたいと思った。納得はしなかったが、クレジットカードで決済した。領収書も明細書も渡されなかった。今は、ぼったくりの被害にあったと思っている。これから引き落としになるが、支払いたくない。 (30代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>相談事例の店員の行為はキャッチセールスに当たります。特定商取引法の訪問販売に該当し、クーリング・オフ告知等が記載された契約書面を交付しなければならず、書面を受け取った日を含めて8日以内はクーリング・オフが可能です。しかしながら、キャッチセールスによる飲食の提供は、書面交付義務とクーリング・オフが適用除外とされています。県のぼったくり防止条例では、料金について書かれた書面を、営業所内に見やすいように掲げ、または備えなければならないと定めています。料金表示等がなかったことを指摘して交渉する方法はあります、と伝えました。また、当所では不当な請求かどうかの判断はできない為、返金の可能性については弁護士の見解を尋ねること、「請求内容や金額に疑問がある」と、クレジットカード会社に相談することも一案です。どう対応するかはカード会社の判断になります。また、警察へ情報提供をすることもできます、と伝えました。</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	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いです。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"> ・ 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、 ・ 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、 ・ 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、 ・ 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、 ・ 相場より高額な代金を請求する、 <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	工事・建築	販売方法	訪問販売
タイトル	トイレの詰まり修理		
相談内容	<p>夜中の1時に家のトイレが詰まった。スマホでネット検索し、「24時間対応、全国一律2000円～」という広告の業者に電話して、トイレが詰まったので見てほしいと言った。いくらかかるかと聞いたら、「見てみないと分からないが、高くても1万円くらいだ。」と言われた。</p> <p>業者が来てトイレの状態を見て、「高圧洗浄をしたり、薬を流したり、便器を外したりしないといけない。20万円かかる。」と言った。そんなに高額だとは思っていなかったのでお金を持っていないと言ったが、コンビニのATMでおろしてくるよう言われた。深夜だったので誰にも相談できず、トイレがそのまま使えないと困ると思って、ATMで20万円おろして業者に支払った。</p> <p>業者が作業して詰まりは直ったが、翌日改めて考えてみたら高額すぎると思った。お金を返してほしい。もらった契約書にはクーリング・オフの案内がある。(30代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>特定商取引法では、消費者の「請求」に応じて行うその住居における販売等を訪問販売の適用除外としています。</p> <p>今回、相談者は自ら電話をかけていますが、電話をかけた時点では作業内容や料金等の契約内容は確定していません。金額についても、広告の「2000円～」という表示や電話で言われた1万円と、実際に家で請求された20万円には相当な開きがあります。20万円という金額で契約する意思是電話した時点では持っていなかったと考えられます。よって本件は適用除外規定の対象外となり、クーリング・オフの主張は可能と考えられます。</p> <p>相談者から業者にクーリング・オフの通知を出してもらい、20万円は返金されました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)