

消費者トラブル事例

【店舗販売等】

令和4年3月

<目次 01~37>

01：ショッピングモールの通路で契約したウォーターサーバー

02：ほうれい線としわ取り注射によってできたしこり

03：高額な包茎手術

04：新車注文後のキャンセル

05：購入後すぐ故障した新車

06：走行メーターが巻き戻されていた中古車

07：表示や説明なく購入した事故車（修復歴車）

08：現状渡しで購入した中古車の不具合

09：車のオークション代行

10：クリーニングで破れたブラウス

11：クリーニングに出したセーターの変色

12：縮んで着られなくなった外国製のコート

13：銀行で勧められて加入した外貨建て変額個人年金保険

14：給付金の請求をしたら告知義務違反で契約解除すると通知が来た生命保険

15：賃貸マンションの給湯器の交換

次ページへつづく

<目次>

- 16：出発直前にホテルが変更された海外パッキングツアー
- 17：解約料を請求された電話予約のパック旅行
- 18：代金を全額振込後、旅行開始前に旅行社が倒産
- 19：店舗で契約したスマートフォンの解約
- 20：光回線の変更後も払い続けたプロバイダ料金
- 21：脱毛エステで火傷（光脱毛）
- 22：虫が混入していた袋菓子
- 23：持ち手の先端から火を噴き子どもが火傷した花火
- 24：品質不良のブランド牛肉
- 25：新築住宅の雨漏り
- 26：買ったばかりのスマートフォンの不具合
- 27：購入当初から調子が悪いパソコン
- 28：判断能力に劣る息子が呼び止められて買った絵
- 29：ペットショップで購入後に死亡した子犬
- 30：返却し忘れたレンタルビデオの延滞料
- 31：建築条件付き宅地の購入
- 32：結婚式場をキャンセルしたら請求された高額な解約料
- 33：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
- 34：賃貸マンション退去時の高額な修繕費
- 35：有料老人ホームの退去
- 36：引越して破損した家財や家屋の弁償
- 37：公共放送受信料

分類	飲料	販売方法	店舗販売等
タイトル	ショッピングモールの通路で契約したウォーターサーバー		
相談内容	<p>1週間前、妻と一緒にショッピングモールへ出掛けた。通路を歩いていたら、ティッシュを配っていたので、受け取った。業者が「ウォーターサーバーを紹介しています。話を聞きませんか?」と言った。興味があったので、席に座って話を聞いた。10日間、ウォーターサーバーを紹介するイベントを開催しているとのことで、ウォーターサーバーは3種類展示されていた。業者は「これらのウォーターサーバーに12リットルの水のタンクを詰め替えて使う。水や熱湯が出る。今日、契約してもらえば、ウォーターサーバーのレンタル料は3年間無料だ。ミネラルウォーターの価格も3年間は安くする。最初に12リットルを2本無料でプレゼントする。その後は2か月に1回、2本買ってもらう。3,600円だ。ミネラルウォーターの購入を止めると違約金がかかる。ウォーターサーバー自体を3年以内に解約すると、3万円の違約金がかかる」と説明した。使ってみたくて、自宅のキッチンに合いそうな色合いのウォーターサーバーを選び、その場で契約した。</p> <p>しかし、よく考えると、普段購入するミネラルウォーターより高額で、思ったよりもお金がかかると思った。まだ、ウォーターサーバーとミネラルウォーターは届いていない。クーリング・オフしたい。(30代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>相談のケースは訪問販売に該当せず、特定商取引法上のクーリング・オフの適用はありませんが、自主基準としてのクーリング・オフを設けている業者もあるので、まずは、契約書面の記載を確認するよう助言しました。後刻、相談者から「契約書面に『本書面を受領された日を含めて8日間はクーリング・オフができる。ハガキで申し出るように』と書いてあった」と報告がありました。販売業者に宛てて、クーリング・オフ通知^{※1}を出すように助言しました。</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)

[＜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	医療サービス	販売方法	店舗販売等
タイトル	高額な包茎手術		
相談内容	<p>ネットで包茎手術の料金を調べたところ、保険が効かない場合でも一般治療費と美容整形を合計して20万円とあった。これなら支払えそうだと思う、3日前にクリニックに行ったところ、「あなたの場合は公立病院でも保険が効かない。」と言われ、ここでやるしかないと思った。「ネットで紹介しているのは最低ランク。もっときれいにするには、コラーゲンを最低でも4～5本打ち、口径差補正術と小帯形成術と陰茎スリミング術も必要だ。」と言われて、合計で205万円になった。</p> <p>その場で30万円支払い、残金はクレジットを組んで手術を受けた。</p> <p>後日、知人に10万円で手術した人がいたことが分かった。もうこれ以上支払いたくない。 (20代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>公立病院で診断を受けて、保険は効かないか、クリニックが言った手術は行われているか、必要な手術であったか、コラーゲン注射は必要かなどについて、医師の見解を聞くよう助言しました。</p> <p>また、契約時に説明されたことを箇条書きにするとともに、クリニックのウェブサイトを印刷し、それらの内容を検討して問題点があれば、例えば、消費者契約法による契約取消などをクリニックとクレジット会社に書面で通知して交渉することになることを説明しました。他に、弁護士に依頼する方法もあります。以上を助言したところ、相談者は、弁護士に依頼するとのことでした。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	自動車	販売方法	店舗販売等
タイトル	新車注文後のキャンセル		
相談内容	<p>2日前、モデルチェンジして売り出された車に興味があり、店頭へ見に行った。車は気に入ったし、ちょうど買い換えを考えていたので、セールスマンから「今、乗っている車を高く下取りしますから。」と言われ、注文書（現金払い）を書き、申込金2万円を払った。</p> <p>特に、特別な注文はしていない。帰宅して冷静に考えてみたら、他メーカーの同じクラスの車ともいろいろ比較したいと思い、昨日、キャンセルしたいと言ったが、断られた。</p> <p>キャンセルはできないのか。（30代 男性 給与生活者）</p>		
処理結果概要	<p>当所で注文書を確認したところ、一般社団法人日本自動車販売協会連合会（自販連）の自動車注文書標準約款が使用されていました。その契約書によると、契約の成立時期は、次のように規定されていました。</p> <p>[1]自動車の登録がなされた日、 [2]注文により販売会社が改造・架装・修理等に着手した日、 [3]自動車の引き渡しが行なわれた日のいずれか早い日となっていました。</p> <p>この相談者の場合、どれにも該当していないので、「契約成立前」ということになり、注文者からのキャンセル（申込の撤回）は可能と考えられました。注文したときに預けたお金は、「申込証拠金」であって「手付金」ではないと定められているので、原則としてそのまま返還されることとなります。ただし、キャンセルが可能であるとはいえ、販売店に損害が生じた場合は、通常生ずる額（車庫証明申請の実費等）に限り、損害賠償請求されうることも約款で定められていると助言しました。</p> <p>相談者が、以上の根拠に基づき業者に申し出たところ、「業者はキャンセルに応じることになり、幸い損害も発生していなかったため、2万円は返金された。」と連絡がありました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	自動車	販売方法	店舗販売等
タイトル	購入後すぐ故障した新車		
相談内容	<p>ある販売代理店で、夫が新車を400万円で購入した。</p> <p>納車後、1か月点検の際は異常なかったが、その2週間後に後部座席の自動スライドドアを開けたとき、開いたままの状態が維持できないという不具合と、バックモニターが映らなくなるという不具合が発生した。</p> <p>販売代理店で無料で修理してくれたが、修理して1か月後、またバックモニターが映らなくなった。新車を買ったのに、たびたび故障しては困るので、車両を交換してほしい。</p> <p>また、こんな車はリコールした方が良いのではないか。(20代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>一般的に、購入直後の故障でも、自動車の販売の特殊性により車両交換は難しく、修理対応となるのが一般的であると説明しました。念のため、公益社団法人自動車製造物責任相談センターと一般社団法人自動車公正取引協議会の相談窓口を紹介しました。</p> <p>リコールについては、原因が確認できた段階で、設計もしくは製造過程での不具合に当たるかどうか国土交通省自動車の不具合情報ホットラインに問い合わせをしてみるよう案内しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	自動車	販売方法	店舗販売等
タイトル	走行メーターが巻き戻されていた中古車		
相談内容	<p>1年前、走行メーターの数字が3万kmを指していることを確認して、中古車を購入した。先日、修理のために、ある整備業者に預けた。</p> <p>偶然にもこの整備業者は、私がこの車を購入する以前に、走行距離5万kmでオークションサイトに出品していた業者だった。そのため、メーターの巻き戻しがされていることがわかった。</p> <p>車を販売店に引取ってもらい、支払った代金を返してもらうことはできないか。</p> <p>(20代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>走行メーター改ざんについては、業者がメーター改ざんを知っていたか知らなかったかに関係なく、不実告知として消費者契約法により契約の取消しを主張し、返金を求めることができます。民法の錯誤、詐欺による取消しも考えられます。</p> <p>また、メーター巻き戻しにより実際は5万kmの走行経歴を持っていたという不適合箇所があり、購入者は3万kmしか走っていない品質、性能をその車に期待するという契約の目的を達することができないことから、販売店は契約不適合責任を負い、購入者は代金減額請求、契約解除、代金返還請求などができます。</p> <p>3万km走行車と書面で表示したものがあり、購入時5万kmと立証できる状態であれば、そのことを販売店に申し出て交渉することは可能です。</p> <p>しかし、その期間中の車両の使用料相当額をどうするかなどの問題があり、車両を返還しても、支払金全額の返還を求めることは簡単ではないと伝えました。</p> <p>一般社団法人日本中古自動車販売協会連合会、一般社団法人自動車公正取引協議会に相談するよう案内しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	自動車	販売方法	店舗販売等
タイトル	表示や説明なく購入した事故車（修復歴車）		
相談内容	<p>1年半前、中古車専門の雑誌広告を見て中古車販売店へ行き、200万円の中古車を購入した。先日、車を買換えようと別の中古車販売店で査定してもらったところ、「事故車なので、高くは買えない。」と言われた。自分は事故を起こしたことはないのに、事故車を買わされたと思われるが、購入時に事故車の表示も説明も全くなかった。</p> <p>騙された。代金を全額返金してほしい。購入した店に苦情を言ったが、「そんなわけがない。」と言われ、取り合ってくれない。（20代 男性 給与生活者）</p>		
処理結果概要	<p>「自動車公正競争規約」の11条で、修復歴の有無、走行距離などの表示が義務付けられています。販売店は「特定の車両状態を表示した書面（コンディションノート）」を用いて、修復歴の範囲を表示し、その車の購入者にはその写しが交付されますが、相談者が受け取っていた写しには修復歴の記載はありませんでした。また、プライスボードの修復歴欄にも、「無」と表示されていたということでした。</p> <p>修復歴は消費者契約法の「重要事項」に当たり、これについて虚偽の記載があると、「不実告知」として取消しが可能と考えられます。また、消費者契約法による取消が消滅時効により主張できない場合は、修復歴があるのにそれを知らないで購入していれば、民法95条の「錯誤による取消」を主張でき、また業者が修復歴を故意に隠していたときは、民法96条の「詐欺による取消」によって契約の効力をなくすことができます。一方で、購入から期間が経過すると、事故車であったとの立証は難しいと言えます。</p> <p>一般社団法人日本中古自動車販売協会連合会、一般社団法人自動車公正取引協議会にも相談し、今後の対応策について助言を受けるよう伝えました。購入時に事故車であったことが証明され、契約が取り消された場合、業者は購入者に代金全額を返還し、一方、購入者は使用料相当額（使用による車両の価値の減少分）を不当利得として業者に返還することになるので、車両を返還しても、代金全額の返金を求めることはできないと説明しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	自動車	販売方法	店舗販売等
タイトル	現状渡しで購入した中古車の不具合		
相談内容	<p>現状渡し(保証なし・整備なし)で中古車を購入した。 納車から1週間で、エンジンランプが点灯し、速度が時速30kmしか出なくなった。 購入時、エンジンに不具合があるとの説明はなかったため、販売店に無償修理を求めたところ、「販売時には、分からなかった不具合だ。現状渡しなので、修理は有償になる。」と言われた。納車直後にエンジンに不具合が生じたので、無償で修理してほしい。 販売時に分からなかった場合は、販売店に責任はないのか。(30代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>「保証なし・整備なし」という販売態様は、販売店によっては「現状渡し」という表現が用いられることがあるようです。例え「現状渡し(保証なし・整備なし)」で購入した場合であっても、中古車に自然消耗とはいえない不具合(契約内容の不適合)が生じた場合、購入の際にその不具合について車両状態評価書(コンディションノート)等による「要整備箇所」の説明を受けていなければ、販売店は「売主の契約不適合責任」を負うこととなります。「売主の契約不適合責任」は、販売店がその不具合(契約内容の不適合)を知っていたか否かは関係ありません。</p> <p>したがって、購入者は販売店に対して無償修理を求めることができると伝えました。生じた不具合(契約内容の不適合)が通常自然消耗かどうかの判断については、愛知県中古自動車販売協会へ確認するよう案内しました。</p>		

[<目次へ戻る>](#)

分類	自動車	販売方法	店舗販売等
タイトル	車のオークション代行		
相談内容	<p>2日前、近所の中古車販売店で、自分の希望する車をオークションで探してもらい、それを購入するという契約を交わした。</p> <p>契約としては、車をオークションで探してもらう注文契約と、探した車を購入する注文販売契約の2つの契約になる。</p> <p>オークションの解約については、オークション参加に要した経費、車の販売契約の解約については、車代金（希望価格）の10%の損料が必要と記載された書類を受け取った。</p> <p>契約後、粗悪車を扱う業者だとわかった。業者がオークションに参加する明後日までに、契約を解除したい。（20代 女性 給与生活者）</p>		
処理結果概要	<p>当所で、オークションに参加前の場合の解約について契約書にどのように記載されているかを確認したところ、申出人に相談時に聞いた以上のことは書かれていませんでした。</p> <p>オークション参加前ですので、参加時にかかる費用（オークション会場への負担金、交通費、日当）は発生していないと見込まれました。</p> <p>また、販売契約については、オークションの参加前で、車の特定もされていないので、契約は成立していません。書面にて、2契約とも解除したいと申し出るよう相談者に助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	クリーニング	販売方法	店舗販売等
タイトル	クリーニングで破れたブラウス		
相談内容	<p>3か月ほど前に、麻100%のブラウスをクリーニングに出したら、袖口が破れて戻ってきた。クリーニング店から報告があり、「メーカーに、生地強度などを問い合わせる。」とのことだった。連絡がないので、最近店に尋ねたら、「メーカーがなくなっていたので、賠償額3,000円でどうか。」と言われた。</p> <p>2年前に12,000円で購入し、数回しか着ていないブラウスだ。3,000円しか賠償してもらえないのは、納得できない。(40代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>業界団体が作成しているクリーニング事故賠償基準について説明しました。これによると、購入後24か月前後のブラウスを常識的に使用した場合、再取得価格の47%~42%が補償割合になることを伝えました。これを参考にして、店と交渉するよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	クリーニング	販売方法	店舗販売等
タイトル	クリーニングに出したセーターの変色		
相談内容	<p>クリーニングに出して、受け取ったセーターを着ようと思って袋から出すと、首回りの後ろの部分が少し変色していた。</p> <p>店に苦情を言うと、クリーニングに出す前からではないかと言われた。シミをつけたり、汚した覚えはない。</p> <p>まだ買ったばかりで、3回しか着ておらず、納得できない。変色の原因を調べてほしい。 (30代 女性、給与所得者)</p>		
処理結果概要	<p>当所の商品テスト担当職員がテストした結果、パーマ液による変色であることがわかりました。相談者は、そのセーターを着て美容院に行き、パーマをかけたとのことで、その際にパーマ液が付着したことが推察されました。首の部分にパーマ液が付着したのがわからないまま、クリーニングしたことにより、変色が表面化したと考えられます。</p> <p>パーマメントウェーブを作る液は、1液の還元剤と2液の酸化剤ですが、パーマをかけているときだけでなく、かけた後も還元剤や酸化剤が残っていると、薬剤が分解されて変色します。ただし、パーマ液は薬剤濃度が低いために、付着してすぐには変色せず、クリーニングの熱処理や、日数の経過に伴い、顕在化することが多いようです。</p> <p>クリーニング事故賠償基準によれば、変色の原因がパーマ液の付着であるとクリーニング店が証明した場合には、相談者はクリーニング店に賠償を求めることはできないと説明しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	クリーニング	販売方法	店舗販売等
タイトル	縮んで着られなくなった外国製のコート		
相談内容	<p>去年の冬に海外旅行先で買った12万円のコートを、最近になって初めてクリーニングに出したら、ゴワゴワと硬くなり、ひどく縮んで着られなくなった。</p> <p>クリーニング店は受付時に、「クリーニングできるかどうかわからないので、判断してから連絡する。」と言った。</p> <p>しかし、連絡がないまま店がその製品をクリーニングしてしまった。</p> <p>店は、「コートに付いている取り扱い表示どおりにクリーニングしたので、うちに責任はない。」と賠償を拒否した。</p> <p>高額な商品だし、簡単に手に入るものではない。賠償してほしい。(20代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>当所の商品テスト担当職員が事故品のコートを確認したところ、子ども服と思われるくらい縮んでいました。コートの素材表示は、表面がポリウレタン樹脂コーティング加工の異素材を組み合わせた素材となっていました。取扱表示は外国の表示方法となっており、ドライクリーニング可の絵表示と、すべての溶剤に使用可のマークが併記されていました。店が表示どおりにドライクリーニングしたところ、その溶剤でポリ塩化ビニール樹脂中の可塑剤(カソざい)が溶け出し、硬化やひどい収縮が起きたものと考えられました。この製品の表面の材質を調べたところ、実際はポリ塩化ビニールであり、明らかに海外の衣料品メーカーの表示が間違っていました。材質表示も取扱絵表示も不適正であったため、起こった事故でした。</p> <p>通常、海外メーカーに起因する事故があった場合、国内で買った輸入製品に関しては販売店、あるいは輸入会社(総代理店等)に申し入れをします。今回のように海外で購入した場合や、個人輸入等の場合には、表示にある海外メーカーに直接申し入れをすることになります。しかし、言葉や距離などの問題があり、実際に交渉することは極めて困難となります。相談事例では、直接的な責任は海外メーカーにあります。プロであるクリーニング店が材質表示の初歩的な間違いに気付かず処理してしまったこと、また、受付時に「クリーニングできるかどうか判断して連絡する。」と告げたにもかかわらず連絡しなかったことなど、店にも落ち度があると思われました。その後、相談者とクリーニング店が話し合い、店が購入価格の6割を賠償することになりました。</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	店舗販売等
タイトル	給付金の請求をしたら告知義務違反で契約解除すると通知が来た生命保険		
相談内容	<p>1年半前に生命保険を契約したとき、代理店の人に、6年前に子宮内膜症の手術を受けたことがあるが保険に加入できるか聞いたところ、5年経過しているから大丈夫だと言われた。</p> <p>最近、帝王切開で出産し給付金を請求したところ、契約解除通知が届いた。保険会社に聞くと、「1年に1回、子宮の定期検診に行っていることが分かった。加療中と判断される。加療中の場合、保険契約はできない」と言われた。定期検診が加療に当たるとは知らなかった。保険加入時に代理店から定期検診について聞かれていれば話したし、保険契約ができないと知っていたら入らなかった。</p> <p>保険会社は、帝王切開の給付金は出すが、生命保険契約は解除するとのことだ。今まで払った保険料は、どうなるのか。(30代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>生命保険加入時の告知義務違反について説明しました。保険加入時に定期検診についての質問に事実と異なる回答をしたため、告知義務違反により解除された可能性が見受けられました。帝王切開については子宮内膜症と因果関係がないと判断され、給付金が支払われたものと思われます。解除は将来に向かって効力を生じるので、過去に支払った保険料は返還されません。加入時に代理店の説明不足や不告知教唆があった場合には解除できませんが、その事実は、消費者に立証責任があることも説明しました。なお、定期検診の不告知が、消費者の故意又は重大な過失とみなされるかどうか、専門的な見解が必要であると助言し、一般社団法人生命保険協会の相談窓口及びそのADR（裁判外紛争解決手続）も紹介しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	賃貸マンション	販売方法	店舗販売等
タイトル	賃貸マンションの給湯器の交換		
相談内容	<p>約5年住んでいる賃貸マンションの給湯器が故障した。管理会社に連絡した。後日、給湯器を新しくする必要があるが、費用は私が負担するように言われた。契約書を確認すると「風呂釜とガスの修理は借主負担」と書かれていた。私は通常使用しかしていないので費用を負担することに納得できない。貸主に費用を負担して欲しい。マンションは築18年で家賃7万円だ。</p> <p>(50代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>借主は原則として貸主に給湯器の交換を要求できます。賃貸物に修繕が必要となった場合、借主に故意・過失がない時は、貸主に修繕義務があります。</p> <p>「風呂釜とガスの修理は借主負担」という特約について、裁判例によると、消耗品の交換等、費用が少額で済むような「軽微な修繕」については貸主の修繕義務は免除されるが、建物の主要構造部分に関わる修繕等の「大修繕」については、修繕特約は無効であると解されています。給湯器の交換費用が多額になる場合は「大修繕」にあたる可能性があり、貸主に修繕義務があると考えられます。</p> <p>以上を説明し、貸主側と費用負担について交渉するよう助言しました。専門的な相談先として、一般財団法人不動産適正取引推進機構と公益財団法人日本賃貸住宅管理協会を案内しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	旅行	販売方法	店舗販売等
タイトル	出発直前にホテルが変更された海外パックスツアー		
相談内容	<p>毎年一度、仲の良い友人3人と海外旅行をしている。今年も、数社のパンフレットを集めて検討し、ヨーロッパの古城ホテルに泊るという8日間のパックスツアーに申し込んだ。皆、勤務先に休暇を申請し、旅行代金の258,000円を全額支払い、旅行の準備をしていた。</p> <p>ところが、日程表には古城ホテルAと書いてあったのに、出発直前に旅行会社からBホテルに変更になったと連絡があった。楽しみにしていた古城ホテルに泊まれないことになった。旅行者に苦情を言うと、「ホテル側のミスだ。2,580円の補償金を支払う。」と言われた。</p> <p>憧れの古城ホテルに泊れるというのでこのツアーを選んだのに、がっかりした。納得できない。 (20代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>相談者に、「旅程保証制度」について説明しました。最終日程表は、確定書面とも呼ばれます。この事例は確定書面交付後の変更ですので、旅程保証の対象となり、変更補償金が支払われます。標準旅行業約款により、宿泊機関の変更は旅行開始前の場合、変更補償率旅行代金の1%となっています。258,000円の1%は2,580円で、旅行者の提示額は規定どおりですが、納得できなければ交渉をしていただくよう説明しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分 類	旅行	販売方法	店舗販売等
タイトル	解約料を請求された電話予約のパック旅行		
相談内容	<p>一昨日、新聞広告で手ごろな温泉パック旅行を見つけた。2泊3日のバス旅行で、金額は約3万円だ。友達と相談して二人で出かけることにし、旅行社に電話で予約した。旅行代金は、後日振り込むことになった。</p> <p>ところが昨日、高齢の父が突然倒れて入院した。友達に相談し、今回は旅行を見合わせようということになった。</p> <p>今日、旅行社にキャンセルしたいと申し入れたところ、旅行は1週間後の出発予定であり、取り消しにはキャンセル料が必要と言われた。電話予約のみで日程表ももらっていないし、お金も支払っていない。</p> <p>キャンセル料を支払わなければならないのか。(40代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>パック旅行は、電話予約しただけでは契約したことにはなりません。</p> <p>申込金を支払った段階で、契約が成立します。この相談の場合、契約そのものが成立していませんので、解約料を支払う必要はありません。業者にその旨を伝え、支払はしないと告げるよう助言しました。</p> <p>後日、「支払わないでよいことになった。」と報告がありました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	旅行	販売方法	店舗販売等
タイトル	代金を全額振込後、旅行開始前に旅行社が倒産		
相談内容	<p>2週間前、夫婦で国内パック旅行を申し込み、代金として一人約5万円を二人分全額支払った。ところが、出発前日、業者から「明日は事情により出発できなくなった。旅行代金については後日返金する。」と連絡が入った。</p> <p>その後、業者から何も連絡がない。昨日、新聞を見て初めて業者が倒産したことを知った。業者に電話をかけてもつながらない。支払った旅行代金を返してほしい。(60代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>相談者に旅行業者が協会に加盟しているかパンフレット等で確認してもらったところ、一般社団法人日本旅行業協会(JATA)の正会員であったとの報告がありました。「弁済業務保証金制度」により支払い済みの旅行代金が返金されるので、至急協会に申出るよう伝えました。</p> <p>併せて、全額返金されない場合もあること及び返金までに時間がかかることを説明しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	通信	販売方法	店舗販売等
タイトル	店舗で契約したスマートフォンの解約		
相談内容	<p>スマホを持ってみたいくなり、3日前に大手携帯電話会社の店舗でスマホを新規で契約した。通信料金と端末代金などを含め月額料金は3,000円だった。店員からタブレット端末の画面に署名するよう指示され、署名した。帰宅後、格安携帯電話を調べていたら、もっと安い料金プランを提供している会社があったため、その会社に変えたいくなった。契約時に店員が8日間はクーリング・オフできるという説明をしていたので、今日、店舗に「他社に変えたいので、クーリング・オフしたい。」と申し出た。店員は「電波の問題であれば受け付けるが、自己都合の解約なら違約金や端末代金を払ってもらう。」と言った。クーリング・オフしたい。書類はたくさん受け取ったが、目を通していない。(70代 男性 無職)</p>		
処理結果概要	<p>スマートフォンの契約には法的なクーリング・オフの適用はありませんが、電気通信事業法の確認措置が適用されます。確認措置はクーリング・オフと異なり、解除するには条件があります。電波の状況が不十分な場合と十分な説明がなかった場合のいずれかです。これらの事情がない場合は確認措置で契約解除することはできません。料金の安い他社に変えたいという理由は、相談者の自己都合となり、確認措置の適用はないと説明しました。相談者は「クーリング・オフできないなら、このまま使う。」とのことでした。</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	通信	販売方法	店舗販売等
タイトル	光回線の変更後も払い続けたプロバイダ料金		
相談内容	<p>4か月前、インターネット接続をADSLから光回線に変え、プロバイダも替えた。最近、預金通帳を記帳したら、前に使っていたプロバイダの料金がずっと引き落とされていることに気づいた。</p> <p>使っていないのに利用料金を引き落とすのはおかしいと、プロバイダ業者Aに電話した。</p> <p>しかし、プロバイダ業者Aは、「解約手続きをとっていないので、利用料を引き落とすのはやむをえない。」などと言った。契約時には回線事業者からいろいろな説明はあったと思うが、解約するときには、回線事業者とプロバイダAの両方に解約手続きをとるという説明は聞いていなかった。</p> <p>プロバイダAにも解約手続きが必要であることを、窓口である回線事業者が一言でも教えてくれたら、こんなことにはならなかったはずだ。</p> <p>光回線に変えてからも引き落とされたプロバイダAの料金を、返金してほしい。</p> <p>(60代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>ADSL、光回線などのインターネット接続の契約をするときは、プロバイダか、回線事業者のいずれか1社が窓口となりますが、実際は、契約先としてプロバイダ及び回線事業者がそれぞれ存在しています。</p> <p>相談事例は、相談者が2社との契約があることを理解しておらず、回線事業者だけに解約手続きをしたため、プロバイダAの契約が残ってしまったものと考えられます。</p> <p>相談者は、回線事業者とプロバイダAに対して「説明がきちんとされていなかった」ことを理由に交渉をしましたが、回線事業者は、「きちんと説明していたし、書類にも書いてある。」と主張し、プロバイダAからも、「書類に説明がある。」と言われ、話し合いは難航し返金には至りませんでした。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	安全・衛生	販売方法	店舗販売等
タイトル	脱毛エステで火傷（光脱毛）		
相談内容	<p>友人に紹介されて、あるエステ店で、両脇とひざ下の光脱毛の施術を受けた。</p> <p>施術中、少し痛みがあったが、我慢して3回の施術を受けた。終了後に赤いポツポツができたが、数日で治った。4回目にひざ下を施術した際、今までより強い痛みを感じた。施術部分の皮膚が茶色になり、水ぶくれができた。医者に見せたところ、火傷と言われた。すぐにエステ店に行き、責任者と話をした。</p> <p>店側は、「治療費は払うので、領収書を持ってきて。施術に問題はない。」と言う。火傷の痛みはなくなったが、今も皮膚が薄茶色に変色している。慰謝料を請求したい。</p> <p>（40代 女性 給与生活者）</p>		
処理結果概要	<p>医師の診断書（火傷をしている証明）をもらうよう助言し、治療費や慰謝料などの損害賠償請求について、弁護士に相談されるよう伝えました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	安全・衛生	販売方法	店舗販売等
タイトル	虫が混入していた袋菓子		
相談内容	<p>今日、スーパーマーケットで買ってきた98円のスナック菓子の袋を開けたら、中にごま粒状の虫が数匹入っていて驚いた。</p> <p>食べる前に気がついて、よかった。そのまま捨てないで、保管している。</p> <p>どこで混入したのか、調べてほしい。(30代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>混入物の虫が分かるように写真を撮ってから、その菓子メーカーのお客様相談室に申し出て、結果報告を書面で求めるようにと助言しました。</p> <p>同時に、最寄りの保健所にも連絡して、混入防止策の改善と衛生管理の徹底等についてメーカーに指導してもらうようにと助言しました。</p> <p>後日、相談者から「菓子メーカーの担当者が、『最後の包装過程において混入したと思われ、大変申し訳ありませんでした。今後は十分気をつけます。』という旨の詫ひ状と代替品を持参してきた。」と連絡がありました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	安全・衛生	販売方法	店舗販売等
タイトル	持ち手の先端から火を噴き子どもが火傷した花火		
相談内容	<p>庭で花火をしていたところ、5歳になる子どもが持っていた花火の持ち手の側から、突然、火が噴き出した。</p> <p>花火は、筒状の手持ち式のもので、子どもは、掌と手首を火傷してしまった。すぐに病院に連れて行き治療を受けたところ、幸い火傷の程度は軽く、3日間の通院で済んだ。花火は980円のもので、近くのスーパーマーケットで購入した。</p> <p>治療費を請求したい。(20代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>病院で診断書を取り、事故品を保管し、事故現場や火傷の部分の写真を撮るなど証拠を残した上で、公益社団法人日本煙火協会に連絡するよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	品質・機能	販売方法	店舗販売等
タイトル	品質不良のブランド牛肉		
相談内容	<p>デパートでカタログを見て、しゃぶしゃぶ用の霜降りブランド牛肉を購入し、お歳暮用に親戚に送り、自宅にも送った。届いたものは、カタログで見た肉と全然違い、赤身ばかりで硬く、中の方は変色していた。ブランド牛が、こんなに硬いはずがないと思う。偽物ではないか。</p> <p>デパートに苦情を言ったら、「調査して連絡します。」と言われた。(50代 男性 自営・自由業)</p>		
処理結果概要	<p>景品表示法、食品表示法、牛肉トレーサビリティ法等について、情報提供しました。</p> <p>国産牛肉には、すべてに個体識別番号が付与されており、独立行政法人家畜改良センターのウェブサイトを検索すれば、自分で生産流通過程を調べることができます。相談者は、デパートの調査結果報告を待つことにされました。相談員からは、県の表示担当者に相談内容について情報提供しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分 類	品質・機能	販売方法	店舗販売等
タイトル	新築住宅の雨漏り		
相談内容	2年前に、3階建ての家を新築した。以前から壁から雨漏りがしていたが、数日前の台風ときは、雨漏りがひどかった。業者に連絡して調査してもらったら、外壁のコーティング工事が必要と言われた。費用負担のことなど知りたい。(60代 女性 家事従事者)		
処理結果概要	住宅の品質確保の促進に関する法律(以下「住宅品質法」という。)により、業者には、瑕疵担保責任が義務付けられていることを説明し、「住まいるダイヤル」を紹介しました。その際には、評価住宅なのか保険付き住宅なのかを契約書などで確認するよう伝えました。		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	品質・機能	販売方法	店舗販売等
タイトル	買ったばかりのスマートフォンの不具合		
相談内容	<p>1か月ほど前、機種変更してスマートフォンを購入した。</p> <p>購入直後から、メールが届かない、電源が勝手に切れる、フリーズするなどの不具合があったので、販売店に苦情を伝え、修理に出した。修理先では不具合は再現されず、とりあえず基盤を交換したという。</p> <p>しかし、症状は全く改善されなかった。顧客相談窓口で電話して、新品に交換してほしいと言ったが、修理しかできないと言われた。新品に交換してほしい。(20代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>商品に不具合があった場合、一般的に、まずは修理、修理できなければ交換、交換できなければ返品となります。</p> <p>不具合の原因を特定するために、どういう不具合がどのような状況で発生したのかなどを伝え、再度修理に出すこと。また、修理してもすぐに同じ不具合が生じていることから、入れているアプリが原因である可能性もあります。不具合発生の直前にインストールしたアプリなど、不具合の原因かもしれないと思われるアプリをアンインストール（削除）し、様子を見るように助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	品質・機能	販売方法	店舗販売等
タイトル	購入当初から調子が悪いパソコン		
相談内容	<p>2か月ほど前に、家電量販店でノート型パソコンを購入した。</p> <p>購入してまもなく、画面がフリーズするようになった。メーカーに苦情を伝えたところ、すぐに修理対応してもらえた。1か月ほど問題なく使えていたが、先週からまた画面がフリーズするようになってしまった。修理窓口で電話で問い合わせ、電話で指示を受けながら自分で回復を試みたが、症状は改善しなかった。</p> <p>苦情を言うと、「預かって修理する。」と言われた。</p> <p>このパソコンには不信感があるので、別の機種に交換してもらおうか、返金してほしい。</p> <p>(30代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>製品に不具合があった場合、まずは修理対応となるのが一般的であり、最初の不具合・故障で別機種への交換や返金を主張するのは、難しいと考えられます。</p> <p>まずは、不具合の状況を詳しく説明した上で修理に出し、故障の原因と修理内容について具体的な回答を求めてください。</p>		

[<目次へ戻る>](#)

分 類	判断不十分契約	販売方法	店舗販売等
タイトル	判断能力に劣る息子が呼び止められて買った絵		
相談内容	<p>28歳の息子には障害があり、判断能力が十分でない。障がい者手帳を持っている。ひらがなと簡単な漢字が書ける程度だ。</p> <p>先日、息子の部屋で、クレジット会社の支払い明細を見つけた。問いただしたら、1か月前、勤務先近くの画廊の女性に呼び止められ、優しく話しかけられた。もともと絵が好きだった息子は、高額の絵画を契約。原画1枚が、息子の部屋にあった。</p> <p>クレジットの支払い合計が約30万円だ。母親である自分もパート収入しかなく、払えない。 (50代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>本人から聞き取りしたところ、「毎日、声をかけられた。」とのことでした。日常会話には不自由を感じなかったが、契約の細かい話になると理解していないようでした。本人には「やめたい」という旨の書面を、母親には契約者である息子は障がい者手帳を持っていることや、解約する旨の書面をそれぞれ業者とクレジット会社に通知するよう助言しました。</p> <p>今後、このようなトラブルを避けるため、母親に成年後見制度の説明をし、申請を検討することになりました。併せて、指定信用情報機関の本人申告制度を案内しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	品質・機能	販売方法	店舗販売等
タイトル	ペットショップで購入後に死亡した子犬		
相談内容	<p>5日前の子どもの誕生日に、前からほしがっていた子犬をペットショップで購入した。代金は15万円だ。ところが、買った日の夜から嘔吐が始まり、下痢もするので、翌朝すぐに近所の動物病院へ連れて行った。診断はウイルス性の感染症で、治療を受けたが死んでしまった。</p> <p>獣医は、2週間の潜伏期間があり、ペットショップで感染したのではないかと言う。ペットショップに死亡を伝え、返金と治療代を請求したが、「契約の際に、『返金は一切できない。』と書いた契約書にサインしているので、応じられない。」といわれた。</p> <p>購入代金の返金と治療代を払ってほしい。(30代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>購入前からすでに病気に感染していたと獣医が診断しており、その病気によって犬が死亡したので、債務不履行責任もしくは契約不適合責任により損害賠償を請求できます。</p> <p>代金を返金して治療費を支払ってほしいと書面に記載し、診断書を添付して、ペットショップに通知するよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	レンタル・リース・貸借	販売方法	店舗販売等
タイトル	返却し忘れたレンタルビデオの延滞料		
相談内容	<p>CD 3 枚とDVD 4 枚を借り、返却期限から 7 日が過ぎてしまったが、気付かなかった。2 回ほど、店は家に催促の電話をかけたらしいが、留守電にしてないので知らなかった。</p> <p>今日、店から電話があり、返却し忘れていたことに気が付いた。「1 枚当たり 1 日 2 4 0 円の延滞料がかかるので、1 1, 7 6 0 円支払ってほしい。」と言われた。</p> <p>「すぐには払えない。」といったん断り、商品は返却した。</p> <p>借りるときは、たしか全部で 1, 0 0 0 円程度だったと思う。払わなければいけないか。規約は覚えていない。(3 0 代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>この契約は動産の賃貸借で、権利義務関係は店との契約条項により規定されます。</p> <p>会員規約には、「延滞の場合は商品貸出店舗所定の追加料金をいただく。返却がない時は、確認の連絡をさせてもらうが、連絡をしないことにより追加料金が発生しても責任は負えない。4 週間以上経過した場合は、法的措置をとる場合がある。」と書かれていました。</p> <p>延滞したのは消費者に原因があり、規約は手元になくても、レンタル料と延滞料は店の同じ場所に掲示してあります。1 週間に 2 回、店が契約者に電話していたとすると、店側の落ち度は認められません。規約どおりの延滞料の支払いは、やむを得ないと考えられることを説明しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	土地	販売方法	店舗販売等
タイトル	建築条件付き宅地の購入		
相談内容	<p>住宅を購入しようと思い、投げ込みチラシ広告に「建築条件付き宅地3,800万円」という物件があるのを見て、現地へ下見に行った。駅に近く、環境の良い場所だったので、その日のうちに業者に連絡を取り、営業所に出向き、10万円の申込金を払い申し込みした。建築条件付き宅地だったので、簡単な家の設計などの打ち合わせをした。</p> <p>翌日、見積書を持ってきてもらったが、「今日中に契約をすれば、200万円値下げする。明日以降は、値下げはできない。」と言われた。契約を急がせる業者に、不信感を持った。</p> <p>断ると、申込金はどうなるのか。(30代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>高額な買い物なので、じっくりと考える時間が必要なのは当然のことです。</p> <p>申込金と手付金の違いを説明しました。申込金は申込みをしたことを保証するもので、申込金を払ったからと言って、契約が成立したわけではありません。</p> <p>相談者は、いつでも申し込みを取り消すことができ、申込金は返還されると伝えました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	結婚式	販売方法	店舗販売等
タイトル	結婚式場をキャンセルしたら請求された高額な解約料		
相談内容	<p>今年の3月31日に、結婚式場を予約した。式の日程は来年の2月16日で、見積額は約300万円だ。契約日に申込金10万円を現金で支払った。</p> <p>6月に、婚約者が妊娠していることがわかった。予定日は来年1月で、とても結婚式を挙げられなくなった。先日、式場に出向きキャンセルの相談をしたら、キャンセル料が20%かかるといわれ、驚いた。</p> <p>その日は、正式にキャンセルを申し出ずに帰宅した。契約書を確認すると、確かに解約料が20%かかると記載されている。キャンセル料を支払わずに、キャンセルしたい。子どもが生まれて落ち着いたとしても、キャンセル料を申し出た際の対応に不信感を覚えたため、この式場で結婚式を挙げるつもりはない。(20代 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>原則として契約書に解約料についての記載があれば、その内容に従うこととなりますが、消費者契約法では、違約金の条項に関して事業者の平均的損害額を超える分については無効としています。</p> <p>業者に解約の意思を伝え、請求書が来たら、その際に文書で申出人の主張を申し出るとともに、キャンセル料の内訳を確認し、交渉してみるよう助言しました。</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	賃貸マンション	販売方法	店舗販売等
タイトル	賃貸マンション退去時の高額な修繕費		
相談内容	<p>8年ほど住んだ賃貸マンションを退去した。退去時の立ち合いは、大家と修理業者と夫の3人で行った。夫は言われるままに、「原状回復に修理することに同意します。」という書類にサインしてしまった。</p> <p>補修費用明細書が届いたが、フローリング、壁クロスの全面張替、畳、襖、障子の全面交換、クリーニング代等、合計48万円と高額で納得できない。</p> <p>1才の子どもが傷つけた障子と浴室のガラスは自分たちの責任だが、それ以外の敷金は返してほしい。築何年かは、わからない。入居時に壁や畳が新しかったかどうかは、覚えていない。家賃は10万円で、30万円の敷金を支払っている。(30代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>原状回復とは、入居時の状態に戻すことではありません。</p> <p>国土交通省のガイドラインでは、原状回復とは「入居者の故意・過失、善管注意義務違反などによる損耗・毀損を復旧すること」と定義し、経年変化及び通常使用による損耗等は、貸主が負担すべきとしています。</p> <p>以上を説明し、契約書を確認した上で、言い分と自分なりの精算金額を書面で通知して交渉するよう助言しました。</p> <p>なお、「自然損耗についても賃借人の負担とする」などの特約がある場合でも、特約の内容について賃貸人が賃借人に対し十分な説明をしていない場合は、そもそも特約はないものと判断されたり、特約の成立は認められても、消費者契約法10条により特約が無効となった判例もあることを伝えました。話し合いがつかない場合の解決手段として、少額訴訟制度を紹介しました。</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	有料老人ホームの退去		
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	引越し	販売方法	店舗販売等
タイトル	引越しで破損した家財や家屋の弁償		
相談内容	<p>先週、引越しをした。引越業者は、荷物の搬出と搬入時、家具などにカバーをせず、壁をシートで保護もしなかった。心配になって業者に、「カバーをしなくて大丈夫？アンティークが多いので気をつけて。」と言うと、業者は「丁寧にやっているから大丈夫。」と言った。</p> <p>しかし、入居したマンションの壁とタンスに、引越し前にはなかった傷がついたことがわかった。大切なアンティークの人形は、首が折れてしまった。すぐに業者に連絡した。</p> <p>翌日業者が来て、壁とタンスの傷は引越し時についたものと認め、修理対応すると言った。人形については、「積み込みのとき、包まれた状態だった。壊れ物とは思わなかった。責任はとれない。」と言った。今まで転勤で何度も引越しをしている。前回の引越しでは、業者がサンタの置物を落とし破損させたが、置物の代金全額を払ってくれた。業者が違うと、こんなに対応に差があるものだろうか。壁は修理でもやむを得ないが、タンスと人形を弁償してほしい。(50代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>引越しにより家財などに損害が生じた場合の対応に関しては業者により異なり、どの業者も同じというわけではありません。</p> <p>トラブルが生じた場合の業者の責任範囲や免責等に関する事項は約款に規定されていますので、確認する必要があります。タンスと人形の弁償については、公益社団法人全日本トラック協会に適正額等について問い合わせた上で、引越業者に申し出ることを助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	放送	販売方法	店舗販売等
タイトル	公共放送受信料		
相談内容	<p>一昨年、アパートに引っ越した。ある日突然、放送会社の者と名乗る男がやってきて、「公共放送の受信契約をしてほしい。」と言われた。</p> <p>テレビはあるが、仕事が忙しくて見る暇はないので、「見ていないのに、契約しないといけないのか。」と尋ねたところ、「テレビが視聴できれば、契約しないといけない。法律によって決められている。」と言い、同じことを繰り返すので、言い合いになった。</p> <p>「また来るからな。この次は契約して受信料も払ってもらうからな。」などと怒って帰って行った。どうも納得がいかない。(30代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>公共放送の受信料については、放送法64条において、</p> <p>「1、協会の放送を受信することのできる受信設備を設置した者は、協会とその放送の受信についての契約をしなければならない。・・・</p> <p>2、協会は、あらかじめ、総務大臣の許可を受けた基準によるのでなければ、前項本文の規定により契約を締結した者から徴収する受信料を免除してはならない。・・・」</p> <p>と規定されていることを説明しました。</p> <p>視聴した・しないにかかわらず、設備を設置していれば契約の義務があり、支払いを拒否し続けた場合には民事訴訟に至った例もあります。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)