

令和7年度

小平市消費生活相談事例集



小平市消費生活センター

目 次

○相談事例

（１）インターネット通販のトラブル	．．．．．	１
（２）家の点検、ホームケアに関するトラブル	．．．．．	４
（３）最近増加しているトラブル	．．．．．	６

○クーリング・オフ制度について

クーリング・オフ制度とは	．．．．．	８
--------------	-------	---

○小平市の相談状況、相談窓口について

令和６年度小平市消費生活相談状況	．．．．．	１０
消費生活出前講座	．．．．．	１１

※この冊子に掲載した事例は、実際に小平市消費生活センターに寄せられた相談をもとに作成しています。
※本文中のイラストは「消費者庁イラスト集」および「いらすとや」から使用しました。

相談事例(1)インターネット通販のトラブル

現在、インターネット通販はあらゆる世代で利用されています。SNS の広告や検索して出てきた通販サイトの中には、有名ブランドや実在の会社になりすましたサイトや、詐欺的なサイトも少なくありません。

トップページや問合せ先、特定商取引法に基づく表記（連絡先等の情報が記載された画面）をよく確認し、以下のような点に注意しましょう。

- ☐ 不自然な URL（海外のドメインなど）
- ☐ 会社名や代表者・責任者名が記載されていない
- ☐ 実在しない住所であったり、番地の記載がない
- ☐ 連絡先に電話番号の記載がなかったり、フリーのメールアドレスしかない
- ☐ 支払方法が個人名義の銀行口座への振込か配達時の代金引換しかない
- ☐ 返金などの名目で SNS へ誘導しようとする

先日、SNS の広告で見つけた通販サイトで、ブランドもののシャツが安くなっていたため購入しようと思った。商品画面ではクレジットカードが使えると書いてあったのに、注文画面では銀行振込か代金引換しか選択できなかったため、代引を選択して注文した。

今日、その商品が代引で届いたが、開封してみたら全くの別物だった。通販サイトの問合せフォームから返品希望と送ったが、回答がない。また、通販サイトには電話番号の表示がない。商品の送付状にも配送代行業者の連絡先しかない。どうすればよいか。（20 代女性）

支払方法が代金引換の場合、一度支払うと返金は困難です。

配送代行業者に連絡して販売会社との連絡方法を教えてもらうか、郵便などで販売会社に問合せましょう。連絡がつかない場合は、詐欺の可能性もあるため、警察に相談しましょう。もし商品を受け取る前に怪しいと気づいた場合は、メールなどでキャンセルの連絡を入れて受取拒否をするのもひとつの手段です。

SNS の広告は同じ表示を後から確認することが難しいです。初めてのサイトで買い物をする際は、万が一のためにスクリーンショット等で広告や注文の最終確認画面、特定商取引法に基づく表記の画面を保存しておきましょう。

限定の商品をインターネットで検索していたら、安く販売している通販サイトを見つけて注文した。支払方法は銀行振込で、個人の口座あてに振り込んだ。数日後、欠品のためキャンセルするとメールが来て、返金の案内を SNS で行いたいと言われたが、教えても大丈夫か？（30 代男性）

最近増加している手口で「〇〇ペイで返金します」と案内して SNS に誘導し、逆に送金させる詐欺の可能性があります。電話やメールで対応してもらえないか、銀行振込や現金書留で返金してもらえないか確認しましょう。連絡が途絶えたり不審な点があれば、警察に相談しましょう。

相談員からのアドバイス「商品が届かない場合」

代金を支払ったものの、商品が届かず連絡もつかないような場合、詐欺サイトである可能性が高くなります。警察へ連絡するとともに、支払方法によって以下のように対応しましょう。

① 金融機関へ振り込んだ場合

振込先の金融機関（※１）に状況を説明し、振込詐欺救済法（※２）による救済を求めることができないか相談しましょう。

② クレジットカード決済を利用した場合

利用したカードの裏面に記載されているカード会社に連絡し、状況を説明したうえで調査の依頼と請求停止について相談しましょう。あわせて、カードの悪用を防ぐためにカード番号の変更を申し出てください。

※１ 振込先の金融機関の連絡先は「全国銀行協会」のホームページの「金融犯罪にあった場合のご相談・連絡先」で確認できます。

※２ 犯罪に使われた銀行口座を銀行が凍結し、その口座の残高や被害額に応じて、被害者に分配される制度です。ただし、凍結した口座に残高がない場合は返金を受けることができません。



参考：預金保険機構 HP <https://www.dic.go.jp/>

インターネットでサプリメントのお得な広告を見て、初回 500 円でいつでも解約できると書いてあったので申し込んだ。初回分が届いた後に解約しようとしたら「初回のみでの解約は、定価 1 万円との差額 9,500 円を支払ってもらう」と言われた。支払わないといけないうか。(50 代男性)

広告や申し込み時の最終確認画面に、初回解約手数料について表示があった場合は原則支払わないといけません。最終確認画面は必ず確認し、可能なら後で見返せるようにスクリーンショット等で保存しておきましょう。

SNS の広告で美容液のお試しキャンペーンを見かけた。通常 1 万円以上するものが 1,000 円とお得で、回数縛りもないと表示されていたため申し込もうとしたら、更にお得なクーポンという画面が表示された。1 本 1,000 円のところを 2 本で 1,500 円になるとあったため、「クーポンを適用する」ボタンを選択して 2 本購入した。

届いた商品を使ってみたら肌が赤くなってしまったため、返品しようとしたが、返品不可のうえ 2 本ずつ 6 回購入するコースに申し込んでいると言われた。回数縛りはなかったはずだし、納得できない。(60 代女性)

広告を確認したところ、表示される「クーポンを適用する」ボタンを選択することで、2 本ずつ 6 回の回数縛りがある定期コースに変更される仕組みになっていることがわかりました。最終確認画面では、2 回目以降の金額はスクロールしないと表示されない枠の中に表示されており、わかりにくい表示であったことを指摘して交渉した結果、2 回目からの解約が認められました。

相談員からのアドバイス「定期購入」

通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。(詳細は p.8~9)

通信販売を申し込む際は「購入条件」「解約条件」「返品条件」をよく確認し、カタログや広告、インターネット通販の場合は「特定商取引法に関する表記」や「利用規約」画面の内容を保存しておきましょう。

いつでも解約できる定期コースとなっているのに、解約方法が電話受付しかなく、電話しても常に通話中で繋がらないなどの相談もあります。

困ったときは一人で悩まず、消費生活センターに相談してください。

相談事例(2)家の点検、ホームケアに関するトラブル

「給湯器の点検に伺いたい」という電話があり、契約中のガス会社かと思ひ了承した。確認のため契約中のガス会社に連絡したところ、法定点検はしたばかりなので、点検に行くという約束はしていないと言われた。来訪の予定を断りたいが、相手の連絡先がわからない。(80代男性)

「給湯器の点検をする」と言って訪問し、高額な給湯器の交換を勧める点検商法が流行っています。連絡先が不明であれば、来訪した際にインターホン越しに断りましょう。断っても退去しないときは迷わず警察に通報しましょう。

昨日、業者が訪問してきて「屋根の瓦がめくれていて修理しないと危険」と言ってきた。写真も見せられ、来月から足場の資材が値上げになるため今月中に工事をするとお得だと急かされて契約してしまった。話を聞いた知り合いが屋根を見てくれたが、修理の必要はないと言われた。今から契約をやめられるか？
(70代女性)

クーリング・オフ期間内のため、クーリング・オフができます。

「いない」「興味がない」などはっきりと勧誘を断っているにもかかわらず、業者が再度訪問したり、電話で勧誘することは禁止されています。不要であればはっきりと断りましょう。

相談員からのアドバイス「点検商法」

給湯器や分電盤、屋根工事などの点検を勧めてくる業者が地域を回っており、戸建てにお住いの高齢者世帯を中心に、トラブルの報告が多数寄せられています。安価な値段で修理工事をしたのち、高額なリフォーム工事を契約してしまったという相談もあります。

屋根に上って壊したと疑われるような事例も発生しているので、知らない業者が訪問して点検を勧められても、はっきりと断ることが大切です。

※市民協働・男女参画推進課では小平市住宅リフォーム斡旋協会と協定を結び、住まいのリフォーム業者をあっせんする事業を行っています。

詳細は⇒市民協働・男女参画推進課 Tel042-346-9809



数週間前の夜間、自室にゴキブリが出たので、ネットで検索して「基本料金 500 円～」と書かれている業者に駆除を依頼した。業者は作業終了後に室内を点検し、他にも作業が必要と言われた。見積もりを見ると合計 15 万円強になっていた。更に追加の作業をすれば合計 40 万円を超えるというので、さすがに高いと思い断った。当初の駆除作業の代金はクレジットカードで支払ったが、費用は妥当だったのだろうか。悪質な業者だったのではないか。(30 代女性)

価格の妥当性や業者の信用性については、センターでは判断できませんが、高額だと感じたときは一旦断り、複数の業者から見積りをとるのも有効です。

今回の事例では駆除を依頼して来てもらっていますが、業者のサイトに「基本料金 500 円～」と表示があったにもかかわらず 15 万円以上の作業を契約しており、金額が大きく乖離していることから不意打ち性があり訪問販売にあたります。クーリング・オフ期間は過ぎていますが、書面の不交付や内容の不備があればクーリング・オフができる可能性はあります。

今回はセンターで契約書面を確認したところ不備があり、交渉を行い半額にあたる 7 万 7 千円の返金がありました。

相談員からのアドバイス「出張業者の料金トラブル」

ゴキブリやネズミといった害虫・害獣の出現や下水管の詰まり、鍵の紛失などで慌ててしまい、すぐにネットで検索した業者を呼んでしまうことが多いと思いますが、検索で上のほうに出てくる業者の中にはサイトの表示と実際の価格がかけ離れている悪質な業者もいます。急なトラブルが起きても慌てないよう、きちんと業者の情報を確認することが大切です。

トイレの詰まりの場合は市販のラバーカップを使うと簡単に直すこともあります。まずはラバーカップを試してみて、それでも直らず修理業者に依頼する時は、出張料などの費用を確認しましょう。修理をしてもらわなくても出張料や点検費がかかるケースもあり、夜間は特に高額になりがちです。

また修理や害虫・害獣駆除を依頼する場合には費用の見積もりを書面で出してもらい、納得できない場合はすぐに頼まず、別の業者の見積もりも取って検討しましょう。市内の指定下水道工事店の情報は、市のホームページをご確認ください。



相談事例(3)最近増加しているトラブル

①脱毛エステ・医療脱毛

2か月前に契約した脱毛クリニックが倒産してしまった。4回コースで約16万円をクレジットカード一括で支払ったが、まだ一度も施術を受けていない。カード会社には連絡したが、他に何かできることはあるか。(20代女性)

現在クレジットカード会社の返事待ちということなので、クレジットカード会社の判断となりますが、一般的にはカード会社も既に店に支払いをしてしまっているため、返金は困難です。分割払いを選択していた場合は今後の支払いを止める「支払い停止の抗弁」の依頼ができましたが、それも既払金を返金する制度ではありません。

店側からの返金対応があるかもしれないので、クリニックのサイトに掲載される破産管財人からのお知らせをこまめに確認し、今後の手続きがあれば行うよう助言しました。

業界の大手クリニックが倒産したため、同様の相談が多く寄せられました。

② 占いサイト

実家の母親が占いサイトに入会しており、詐欺ではないかと思う。サイト内のメールで何人もの占い師が母親にメッセージを送り、返信すれば運気が上がると言って有料の返信をさせるようそそのかしている。メッセージは1回1,800円で、もう10回以上返信しているようだ。母は入院歴があり、認知面で症状があるため退会を進めている。退会、返金ができるだろうか。

(相談者 30代男性、契約者 60代女性)

退会については相談者が実家に行ってサポートしてはどうかと助言しました。

返金については、業者が対応するかはわからないが、経緯を文書にまとめればセンターが間に入って仲介・あっせんすることはできると伝えました。

占いサイトや質問サイト、動画サイトなどのサブスクリプションに、登録したつもりがなかったり退会手続きがうまくできなかったりといった技術的な問題についての相談は一定数あり、家族のサポートで解決できることも多くあります。

③ 賃貸住宅の退去費用

賃貸住宅を退去した際、部屋のクリーニング代4万円の負担を求められ、敷金がほとんど返ってなくなってしまった。金額は1㎡あたり千円で計算されている。部屋は綺麗に使っていたが、負担しなくてはならないのか。(70代女性)

入居時に交わした契約書にクリーニング代は借主が負担するという特約がなければ、通常の使い方をしていて故意・過失による特別な汚れがない限り、クリーニング代は原則、貸主の負担になります。

国土交通省が「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を出しています。

そちらも参照のうえ、納得できない点があれば、自治体や業界団体の賃貸住宅に関する相談窓口に問い合わせしてみましょう。

④ 投資詐欺

半年ほど前、SNSで声をかけてきた外国人の異性とメッセージのやりとりをし、コミュニケーションアプリのアカウントを交換して親しくなった。

会話の中で「私は投資をして儲かっている」と投資サイトを紹介され、最初はお試して10万円を振り込んだ。5万円ほど儲けが出て、引き出すこともできたため信用し、勧められるまま400万円ほど投資をしてしまった。振込先はいつも違う個人の口座だった。

投資サイト上では30万ドルほどになっていたある日、500万円ほど引き出そうとしたらサイトにログインできなくなり、保証金として6万ドルを払う必要があると案内された。騙されたのだろうか。(40代男性)

同様の投資詐欺事例が多数あることを伝え、警察への相談と弁護士への法律相談をするよう助言しました。SNSのDMからコミュニケーションアプリのアカウントを交換しようと持ち掛ける手口は多く、動画広告からコミュニケーションアプリのオープンチャットに誘導するなどの手口もあります。いずれも相手の住所や電話番号、メールアドレスが不明であれば、センターがあっせんに入ることは困難です。

個人や海外の業者であっても、お金を預かって運用するのであれば金融庁に登録する必要がある、無登録業者は違法です。登録があるかどうかは金融庁のウェブサイトから確認できますので、大切なお金を預ける際は必ず確認しましょう。

クーリング・オフ制度とは

不意打ち的な勧誘による契約や複雑な契約について、いったん契約を申し込んだり、締結した場合でも、一定の条件のもとで、消費者から一方的に契約を解除できる制度があります。これを、**クーリング・オフ（冷却期間）**といいます。販売形態、商品、サービスにより、できる場合とできない場合があります。詳しくは消費生活センターにご相談ください。

こんな時はクーリング・オフ…



クーリング・オフが適用される取引と期間一覧

取引内容	期 間
訪問販売	法定契約書面の交付の日を含む 8 日間
電話勧誘販売 (インターネットを使った通話、ビデオ通話も含む)	
特定継続的役務提供 (エステ・学習塾・外国語教室・家庭教師・ パソコン教室・結婚情報サービス・美容医療)	
訪問購入	法定契約書面の交付の日を含む 20 日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	
業務提供誘引販売取引（内職商法など）	訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供の場合、法定契約書面の交付の日を含む 8 日間
個別クレジット	連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引の場合、法定契約書面の交付の日を含む 20 日間

宅地建物取引や保険契約などにも、クーリング・オフ制度があります。

クーリング・オフが適用されない取引

▼インターネットやテレビショッピングなど、**通信販売**で購入した場合
(広告に適切に表示されている**返品特約**に従います)

▼自分で店舗に出向いて契約した場合
(特定継続的役務提供に該当するものなど、例外もあります)

▼クーリング・オフ期間が過ぎた場合
(契約書面の不備があった場合など、例外もあります)

▼3,000 円未満の現金取引

▼化粧品や健康食品など消耗品を使用した場合の**使用済み分**

▼事業目的の契約

▼個人間の取引 (ネットオークションなど)

▼その他、適用除外にあたる商品やサービス (葬儀、自動車など)



クーリング・オフの手順

- ① 右の記載例を参考に、通知を作成します。
- ② はがきの場合、【特定郵便記録】か【簡易書留】などの記録の残る方法で送ります。

電磁的記録 (メールやクーリング・オフ専用フォーム) で通知が可能であれば、指定の様式で通知ができます。

- ③ はがきは**両面コピー**をし、電磁的記録は**スクリーンショット**などで保存します。
- 5 年間は大切に保管してください。

- ④ 手続き完了後、以下の点を確認します。

- ☐ 支払ったお金は**全額返金**されましたか？
- ☐ 商品は**販売会社の費用負担**で返品されましたか？
- ☐ 関係書類は**保管**してありますか？

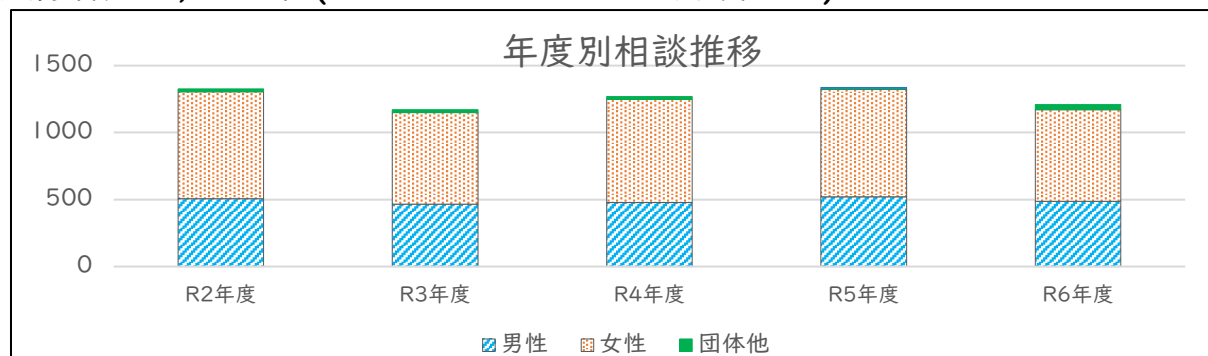
記載例

契約解除通知書	
契約年月日	年 月 日
商 品 名	
サービス名	
契 約 金 額	円
販売会社名	
担 当 者 名	
上記の契約を解除します。	
速やかに支払い済の 円を返金してください。商品は引き取ってください。	
住所	年 月 日
氏名	

やり方がわからないとき、クーリング・オフができるかわからないときは、消費生活センターにご相談ください。

令和6年度小平市消費生活相談状況

1 相談件数 1,209 件 (男性 487 女性 683 団体他 39)



2 相談者年齢別件数

年齢	～19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代～	不明	合計
件数	12	117	109	130	225	193	321	102	1,209
割合	0.9%	9.7%	9.0%	10.8%	18.6%	16.0%	26.6%	8.4%	100%

3 契約者年齢別件数

年齢	～19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代～	不明	合計
件数	28	124	105	110	166	173	345	158	1,209
割合	2.3%	10.3%	8.7%	9.1%	13.7%	14.3%	28.5%	13.1%	100%

4 相談内容トップ10

	商品・サービス	相談内容(代表的なもの)	件数
1	他の役務	給湯器などの点検、パソコンのウィルス詐欺、質問サイト、飲食店、冠婚葬祭	108
2	教養娯楽品	パソコン、Wi-Fi ルーター、スマートフォン、新聞、趣味の品	107
3	教養・娯楽サービス	旅行、宿泊、パーソナルジム、コンサートチケット、サブスクリプション、副業サイト、出会い系サイト	96
4	保健・福祉サービス	脱毛エステ、美容医療、理美容、医療	94
5	商品一般	不明な荷物、フィッシングメール、架空請求	91
6	運輸・通信サービス	宅配便、引越し、固定電話、携帯回線、光回線、ケーブルテレビ	85
7	食料品	サプリメント、海産物、ミネラルウォーターとサーバー	82
8	保健衛生品	化粧品、育毛剤、ヘアカラー、美容液、漢方薬	73
9	金融・保険サービス	生命保険、損害保険、FX取引、借金、クレジットカード	65
10	土地・建物・設備	賃貸、リフォーム、屋根などの工事、給湯器など	64

20代以下の若者や70代以上の高齢の方は、周囲の方が被害に気付いて相談してくれています。身近な人を気遣ったり、声をかけたりして消費者被害の未然防止や早期発見にご協力ください！

訪問販売の
トラブルと契約方法

スマートフォンの
架空請求

高齢者が被害に
遭いやすい
トラブルは？

契約とは？

クーリング・オフのポイント

専門の相談員が
皆様のもとへ。

便利なネット通販
に潜む危険の話

若者の
消費者トラブル
の傾向と対策

消費生活 出前講座

日 時：平日 午前10時から午後4時の内、1時間程度

会 場：申し込み団体でご用意ください。

費 用：無料

対 象：高齢クラブ、自治会、PTA、学校、事務所など

(何人でも)

問合せ：小平市市民部市民課市民相談担当

電話042-346-9607

小平市消費生活センター

☎042-346-9550

時 間	平日 午前 9 時～正午／午後 1 時～4 時 (祝日、年末年始を除く)
場 所	小平市役所 1 階 市民課市民相談担当内 (正面玄関入ってすぐ左)
方 法	電話、来所 ※予約は不要です。

★消費者ホットライン ^{いやや}☎188(局番なし)

【消費者ホットラインとは？】

「消費者ホットライン」188(局番なし)に電話をかけ、自動音声案内に沿って操作すると、その時に開いている最寄りの消費生活相談窓口につながります。困った時は 1 人で悩まず、まずは相談してください。



消費者庁 消費者ホットライン
188 イメージキャラクター いやヤン

年末年始を除き、原則毎日利用できます。
原則的に、お住まいの地域の消費生活センターが案内されますが、曜日や時間によって、都道府県の消費生活センターや国民生活センター等の相談窓口を案内されます。

令和 7 年度小平市消費生活相談事例集

令和 8 年 3 月発行

小平市市民部市民課市民相談担当 ☎042-346-9607

