

消費生活相談事例集

2026



消費者トラブルに気をつけて



北区消費生活センター

BEYOND_ **K**

きたいを超える東京北区

北区消費生活センター

北区消費生活センターは、北区が設置する公的機関です。
北区在住・在勤・在学の方のご相談を無料でお受けします。

【消費生活相談】

消費者と事業者の間の契約トラブルや、悪質商法の被害、商品・サービスに関する苦情、食品や製品による事故などの消費生活に関するご相談に、消費生活相談員が、助言、事業者とのあっせん、情報提供など、問題解決に向けての支援をします。

また、多重債務（借金）相談もお受けしています。

相談電話： 03（5390）1142

相談時間： 9:30～16:00 ＊土日、祝日、年末年始を除く

【消費生活相談出張講座】

10 名以上のグループが希望する区内集会所等に伺い、悪質商法の手口や、契約に必要な知識などをわかりやすくお話します。

費用無料 希望日の1ヶ月前までに申込。

申込電話： 03（5390）1239

※Web サイトからもお申込みいただけます。

<https://www.city.kita.lg.jp/living/consumer-ctr/1018224/1002172.html>



【メールマガジン『消費生活情報』】

最新の相談情報や、イベントのご案内など、消費生活に役立つ情報を配信しています。

配信回数： 毎月2回（1日、15日）

※登録ページアドレス

<https://plus.sugumail.com/usr/kita-city/home>

携帯電話の方は、右記 QR コードから
ご登録できます。



目 次

◇クーリング・オフ（無条件契約解除）制度◇	……………2
◇北区消費生活センターで受けた相談から◇	
●クーリング・オフしたのに、 手続きされていなかったガスの契約	……………4
●マッチングアプリで知り合った相手からダイビング ショップに誘われ、高額な機材を購入することに！…	6
●宅配ドライバーの仕事を辞めたら、 車のリース契約の高額な解約料を請求された！	……………8
●チャージ式スーパーの買い物カードを紛失したら、 残額は補償される？	……………10
●海外旅行で予約のレンタカーが 現地で貸し出し不可に 返金もされない	……………12
◇架空請求・不当請求◇	……………14
◇消費生活相談統計◇	……………15
◇お役立ち情報サイト◇	……………17

◇クーリング・オフ(無条件契約解除)制度◇

《クーリング・オフとは?》 訪問販売等で、「いったん申込みしたけれど、よく考えたら必要なかった」というとき、一定期間内であれば、違約金の請求などを受けることなく、消費者から一方的に申込を撤回または契約を解除できる制度です。

主なクーリング・オフができる取引と期間

取引内容	期間
訪問販売・キャッチセールス・アポイントメントセールス等	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供（エステ、外国語会話教室等）	8日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	20日間
業務提供誘引販売取引（いわゆる内職・モニター商法）	20日間
訪問購入（訪問買取り）	8日間

※期間は契約書もらった日を含めて数えます。

※勧誘や契約書などに問題がある場合は、期間を過ぎても解約できる場合があるので、あきらめる前に一度、消費生活センターにご相談下さい。

「クーリング・オフ（Cooling Off）」とは、頭を冷やすことを指します。消費者に、頭を冷やして冷静に考え直すための時間を与えるのが、クーリング・オフ制度です。

この制度は、突然業者側から不意打ち的に勧誘されて冷静に判断できないまま契約をしてしまいがちな販売方法や、仕組みが非常に複雑ですぐに契約の内容を理解することが難しい取引に対して設けられています。

ただし、店舗での買い物や、通信販売※ は対象外です。

※通信販売は、返品可否や条件について必ず広告に表示するよう定められており、その表示がない場合、商品の引き渡しを受けた日から8日以内であれば、消費者が送料を負担して返品することができます。

《クーリング・オフの手続き方法》 クーリング・オフによる契約の解除は口頭や電話だと、「言った/言わない」「聞いた/聞いていない」という争いとなってしまう場合もあります。証拠を残すため、必ず書面（ハガキ可）または電磁的記録（メール、事業者のフォーム等）で通知してください。

- ①必ずハガキ（文書）または電磁的記録で通知する。
 - ②控えとしてハガキの表と裏のコピーをとり、発信日を証明するため郵便局から「特定記録郵便」で送る。
- ※送り先は販売会社、クレジット契約の場合は販売会社と信販会社です。
- ③電磁的記録の場合、通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存しておく。
 - ④関係書類は、5年間保存する。

う ら

契約解除通知

契約年月日 ○年○月○日

商品名 ○○○○

契約金額 ○○○円

販売会社 ○○株式会社

担当者 ○○氏

上記日付の契約を解除します

○年○月○日

住所 東京都北区○○町○-○

氏名 ○○ ○○

お も て



--	--	--	--	--	--	--

○○
○○
○○
○○様

○○株式会社
代表取締役

東京都○○区○○町○○-○○

クーリング・オフしたのに、 手続きされていなかったガスの契約

相 談 内 容

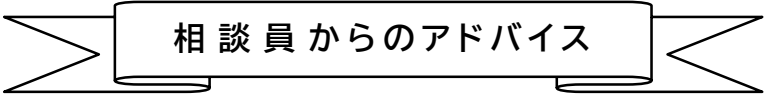
3ヶ月前、訪問販売でA社と電気・ガスの契約をしましたが翌日クーリング・オフ（無条件契約解除）しましたクーリング・オフする前に契約していたB社から送付されるはずの電気・ガス代の請求書の内、電気代の請求書は届きますがガス代の請求書が届きません。B社に問い合わせたら3ヶ月前に解約されて契約はありませんと言われました。A社に問い合わせてもクーリング・オフされているので契約はないと言います。ガスは使えているのに契約先が分かりません。このままガス代を支払わないでいたら後でトラブルに巻き込まれるのではないかと不安です。ガスの契約先を特定してガス代を支払いたいです。（相談者：50代 女性）

解 決 内 容



相談者の了承を得て消費生活センターがA・B社に問い合わせましたが契約はありませんとの回答でした。相談者が勧誘しに来た代理店に「消費生活センターに相談している」と電話したこと

がきっかけでA社がクーリング・オフの手続きをしておらず契約があるのに請求書を発行していなかったことが判明しました。A社を解約しB社に戻し、使用したガス料金を支払いましたが振込手数料はA社負担となりました。消費生活センターからA社に対し原因究明と再発防止を求めました。



相談員からのアドバイス

平成28年4月1日より電力、平成29年4月1日よりガスの小売全面自由化が始まりました。自由化から約10年経過した今も電気・ガスの契約の切り替えに関するトラブルの相談が寄せられています。具体的には「契約している電力会社名を名乗って事業者が訪問し安い電気プランの話があり、契約会社のプラン変更のつもりで話を聞き、申し込んだところ、後で別事業者と契約したことに気づいた。」「電気が安くなると言われ、アパート全体で電力会社を切り替えると勘違いし検針票を見せ、契約書を書いた。後で契約を断ったが心配だ。」等の相談が多く寄せられています。

検針票には大切な情報がたくさん記載されています。記載情報（氏名（契約名義）、住所、顧客番号、供給地点特定番号等）は慎重に取り扱い、情報を聞かれてもすぐ教えないようにしましょう。勧誘してきた会社と新たに契約する電力・ガス会社の社名や連絡先を確認し、検針票等の料金の明細書は必ず確認しましょう。契約を変更してもクーリング・オフ等ができる場合があります。困ったら消費生活センターに相談をしましょう。

マッチングアプリで知り合った相手からダイビングショップに誘われ、高額な機材を購入することに！

相談内容

マッチングアプリで知り合った女性にメッセージアプリに誘導されメッセージのやり取りを始めました。女性はダイビングショップに勤務しており、ダイビングに興味があると話を合わせてしまい、店に来ないかと誘われました。店に着くなり責任者を紹介され、30万円のダイビングスクールと100万円のダイビング機材を強引に勧められ、女性の手前断り切れずに5年ローンで契約してしまいました。一度スクールに参加しましたが、体調を崩し、スクールを続けられません。仕事も辞め、収入も少なく、返済も厳しいです。女性は初めからデート商法で契約させることが目的だったのではないかと思います、契約を取り消したいです。

（相談者：20代 男性）

解決内容

社会人になったばかりの収入の少ない若者に高額な契約を次々にさせたことなど、勧誘に問題がありました。相談者から事業者、信販会社にそれぞれ経緯文を送付した後、信販会社が支払を一旦停止してくれて消費生活センターが斡旋に入りました。事業者へ、アポイントメントセールスに該当し、交付された法定書

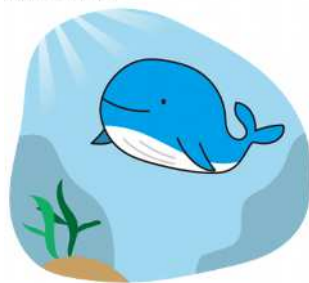
面(契約書)に不備があることを指摘し、粘り強く交渉した結果、機材を返還し、既払い金放棄で今後の返済は免除されました。

相談員からのアドバイス

マッチングアプリやSNSは近年出会いの手段として広く利用されるようになってきている反面、今回の事例のように高額な契約をさせられたり、ぼったくりバーに連れていかれたり、悪用されるというケースも見られます。デート商法とは恋愛感情を逆手にとって、契約しないと二人の関係が破綻してしまうと困らせて契約させる手口です。

マッチングアプリやSNSで出会った人とメッセージアプリでやり取りするうちに親密になり楽しくなりますが、相手は最初から「カモ」としか見ていません。二人で楽しくダイビングしましょうとか、二人の将来のためにお金が必要だから投資しましょうなどの甘い言葉には気をつけましょう。

アポイントメントセールス（注）やデート商法で契約した場合クーリング・オフや契約を取消しできる場合もありますので、あきらめずに消費生活センターに相談してください。



（注）事業者が販売意図を明らかにしないで、または著しく有利な条件で契約ができると消費者を呼び出し、営業所等において勧誘行為を行うもの。

宅配ドライバーの仕事を辞めたら、車のリース契約の高額な解約料を請求された！

相談内容

求人サイトで宅配ドライバーの「正社員募集中！」という A 社の広告を見ました。「月収 50 万以上、普通自動車免許があれば未経験でも可」とあったので申し込みました。オンライン面接の後で電話があり、「正社員は不可、1 日 2 万円の業務委託なら採用できる」と言われ、応じました。「車は社用車がいつでも使える」と言われました。

ところが後日事務所に業務委託契約のために出向くと、車をリースする B 社を紹介され、月額 57000 円のリース契約もすることになりました。実際に仕事をしてみると体力的にきつく、辞めたいと言ったら、B 社から違約金としてリース料 1 年分約 70 万円の支払いを求められ納得できません。

（相談者：20 代 男性）

解決内容

A 社との宅配業務委託契約と B 社との車のリース契約は契約形態から特定商取引法の業務提供誘引販売取引（いわゆる内職商法）に当たり、クーリング・オフ可能と考えられました。相談者には A 社と B 社にクーリング・オフ通知を出してもらい消費生活センターが交渉しました。相手の会社は相談者が消費者ではなく事業者だと主張し、法の適用は無いからとクーリング・オフに

応じませんでした。相談者には専門の弁護士研究会を紹介しました。

相談員からのアドバイス

事業者が提供する仕事をすれば収入が得られると勧誘し、仕事に必要な商品を買わせたり、サービスを受けさせたりする等の金銭的負担をさせる契約を「特定商取引法」の「業務提供誘引販売取引」と言います。

この取引において事業者は法定書面の交付や20日間のクーリング・オフに応じる義務を負います。一方、契約者が事務所を構えていない個人であれば、仕事の契約であっても事業者でなく消費者と見なされ、クーリング・オフの権利を行使することができます。

この事例では求人サイトの広告はおとり広告で実際には正社員は募集しておらず、最初から業務委託契約に伴う高額なリース契約をさせることが目的だった可能性があります。

求人サイトで仕事を探す場合、好条件だからと安易に飛びつくのは危険です。特に先に費用の負担を求められる場合は注意が必要です。負担した費用を取り戻す収入が必ず得られるという保証は無いからです。そのような不利な条件の契約をしてしまったら、すぐに消費生活センターに相談してください。



チャージ式のスーパーの買い物カードを紛失したら、残額は補償される？

相談内容

スーパーでチャージ式の買い物カードを作り、利用していました。3万円チャージしたばかりでカードの紛失に気づき、スーパーに申し出ました。スーパーでは「当方では何もできない」と言われました。カードの発行会社に何度も電話しましたが、自動音声の応答のみで紛失時の連絡方法等について聞くことができません。カードを止めたいのですが、どこに連絡したらよいのでしょうか。

（相談者：70代 男性）

解決内容

相談者の契約したスーパーの買い物カードは、現金で電子マネーICカードにチャージするもので、スーパーのポイントと電子マネー発行会社のポイントが二重で付与されるものでした。この買い物カードの利用条件には「紛失、盗難の場合、チャージした残高は補償されません」また「破損、紛失、盗難等の場合、再発行はできません」と記載されていました。このカードは不正利用を停止することもできず、残高の補償もされないため、警察に遺失物の届け出をするほかにないことを消費生活センターから相談者に説明しました。

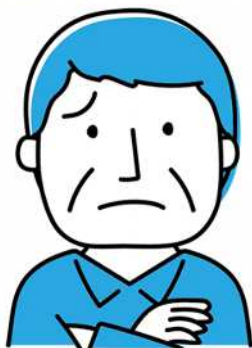
相談員からのアドバイス

スーパーの買い物、鉄道の利用等、最近は電子マネーICカードが身近な存在となっています。カードは現金でのチャージ型、クレジットカードでのチャージ型があり、支払いごとに現金を出さなくてもよいメリットがあります。現金支払いよりポイントを多く付与するとうたっているカードも多く見られます。

法的には資金決済法で定められた前払式支払手段というもので、電子マネーの発行・利用が廃止された場合以外は、チャージしたお金は払い戻しされません。

電子マネーICカードには無記名で利用するもの、所有者情報をあらかじめ登録する記名式のものがあります。無記名のカードでは紛失・盗難に遭った場合、利用停止や残高の補償はほとんどありません。記名式の場合は、カード発行会社、運営会社等の利用規約により利用停止や残高補償、再発行したカードへの残高の引継ぎがなされる場合も多くあります。ポイント引継ぎがうたわれている場合もあります。

買い物カード（電子マネーICカード）を申し込む前にまず利用規約を確認しましょう。



海外旅行で予約のレンタカーが現地で貸し出し不可に 返金もされない

相談内容

海外旅行の数か月前に、宿泊予約サイトでホテルと一緒に現地のレンタカーの予約をしてカードで支払いました。ところが当日にレンタカーの店舗に行くと、サイトで付帯した損害補償制度の名義が私の名前と違う読み方になっていたので「車を貸せない」とのこと。その場で予約サイトに連絡しても電話が繋がらず、結局、別途6万円を払って改めて車を借りる羽目になりました。帰国後、予約サイトに予約分の返金を要望したら「レンタカー予約会社の契約なので対応できない」と言われ、レンタカー予約会社にも対応を断られて返金してもらえません。

解決内容

（相談者：60代 女性）

予約サイトの運営者は、「海外OTA（オンライントラベルエージェント）」といわれる海外拠点の事業者で、レンタカー予約は別の海外事業者に委託していました。契約先であるレンタカー予約会社には日本語で直接交渉できる窓口がなく、消費生活センターから海外OTAに電話をしました。試行錯誤を経てようやく事業者の別の窓口で調査してくれることになり、後日「調査の結果、システムの不具合が原因だったため特別に返金する」と回答があ

り、旅行から数か月後、相談者に予約時の約6万円の支払い分が返金されました。

相談員からのアドバイス

日本国内の旅行代理店であれば、旅行業法に基づいて対応するのが基本です。しかし、海外OTAの場合は国内で登録を受けておらず、旅行業法の適用がなく標準的な約款も使用していない事業者がほとんどです。そのため一旦トラブルが生じると、商習慣の違いなどから解決が難しい場合があります。

消費生活センターでの相談の前に、この相談者は自分で海外OTAとレンタカー予約会社に連絡していますが、双方ともなかなか連絡が取れず、解決にも至りませんでした。車の損害保険契約で異なる読み方で名前を記載したのは全面的に事業者側の落ち度だったので、国内事業者であれば考えにくい対応です。支払いから時間が経過し、カード会社の対応期限も過ぎてしまいました。もし海外OTAに電話での交渉窓口自体がない場合は、消費生活センターでの解決も困難になるところでした。

旅行にはトラブルがつきものです。もしもの時のことも念頭に置いて、オンラインでの申し込みは慎重に検討しましょう。国内の旅行業登録がある事業者なのか、いざトラブルが起きた時にいつでも相談できる窓口が用意されているか、自分が話せる言語で相談ができるか、キャンセル料や解約条件など契約内容はどうなっているかなど、申し込みボタンを押す前に必ず確認してください。



◇ 架空請求・不当請求 ◇

○ 架空請求

携帯電話のSMS（ショートメッセージサービス：電話番号を用いたメール）などに、「サイト利用料金」等という名目で請求があったが、利用した覚えがない・・・というときは、請求している相手へ連絡をしないようにしましょう。「最終通告」「今日中に連絡しないと法的措置をとる」などと不安をあおる文面で送られてきますが、連絡をすると電話番号等の個人情報を伝えてしまったり、お金を要求されたりしてしまいます。

不特定多数に根拠なく同じメールを送りつけている可能性があります。身に覚えがない請求があったら、相手に連絡をしないで、様子をみましょう。

————— 事業者を装った SMS ・ メール —————

大手通販事業者や通信事業者、金融機関等をかたる SMS ・ メールが増えています。メールに記載された URL に誘導し、個人情報を入力させるフィッシングの手口に注意し、事業者の正規のホームページでフィッシングに関する情報がないか確認しましょう。

○ 不当請求(ワンクリック請求)

無料アダルトサイトなどでクリックするうちに、意に反して高額な料金を請求されるといったトラブルがあります。

クリックしたとしても住所、名前、年齢など個人を特定する情報が相手に伝わることはありません。逆に取り消そうとして業者に連絡すると、個人情報を相手に伝えることになりかねません。連絡しないで様子をみましょう。

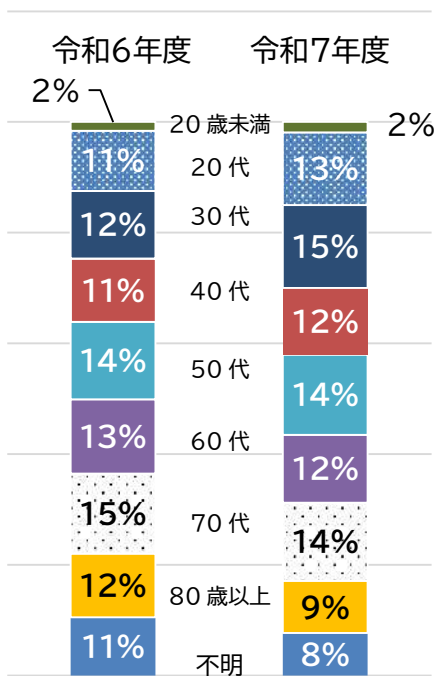
◇ 消費生活相談統計(令和7年度分)◇

①相談受付件数の推移



②契約当事者の年代別件数・構成比

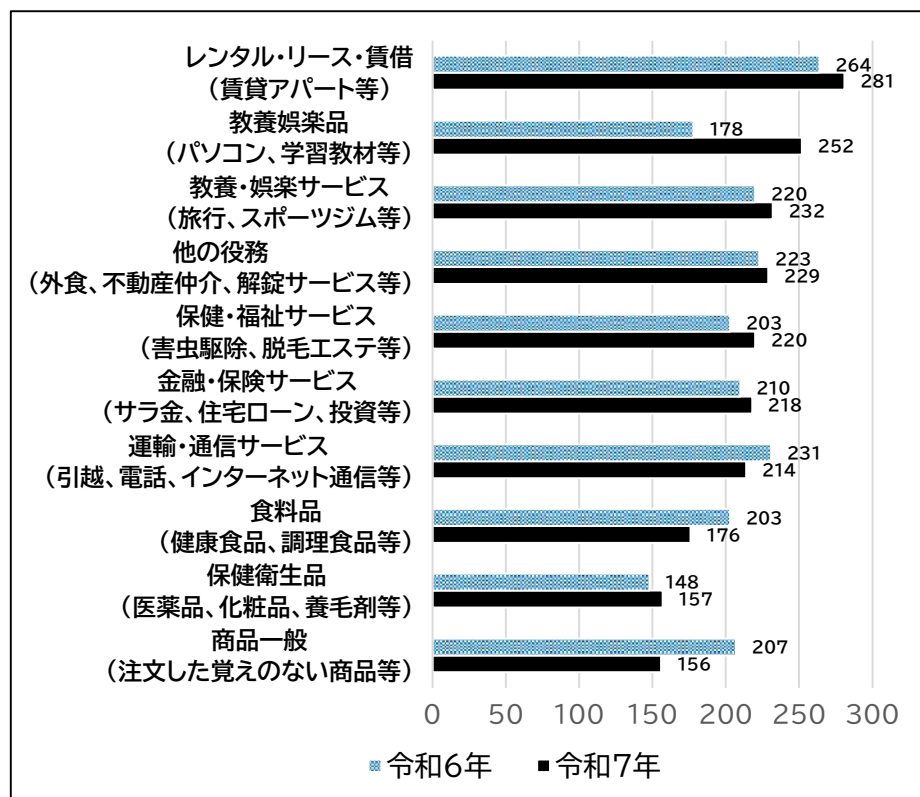
	令和6年度	令和7年度
20歳未満	45	54
20代	306	379
30代	343	432
40代	321	351
50代	395	417
60代	378	357
70代	408	406
80歳以上	323	272
不明	294	224
合計	2813	2892



③多重債務相談受付件数の推移



④商品分類ごとの相談件数(延べ件数)



◇お役立ち情報サイト◇

【消費者庁リコール情報サイト】

商品の回収、無償修理、注意喚起等の情報サイト
<https://www.recall.caa.go.jp/index.php>



【事故情報データベースシステム】

生命・身体被害に関する「消費生活上の事故情報」の公開
<https://www.jikojoho.caa.go.jp/ai-national/>



◆相談にあたってのお願い◆

消費生活センターは消費者と事業者の間に立って、消費者が事業者と交渉するときの助言や、消費者と事業者の両方の意見を聞き、話し合いが進むようお手伝いをします。弁護士への委任とは異なり、被害に遭った消費者自身が解決をする主体となります。そのため、消費者の方から事業者への意思表示のために文書（解約の意向や契約の経緯など）の作成をお願いしています。

文書の作成に当たり、消費者が高齢者や障がいのある方の場合など、それぞれの相談者の状況に応じ必要な支援を行っています。

なお、消費生活センターには事業者への指導権限はありません。



◆消費生活相談◆

お買い物などの契約トラブル、悪質商法、製品事故など、消費者トラブルで困ったときはご相談ください。

ご相談は
無料です



◆多重債務相談◆

多重債務(借金)でお困りの方は、一人で悩まずご相談ください。
借金問題は、弁護士などの専門家の支援を受けることで解決できます。
消費生活センターでは、借金の状況などを詳しく聞き取ってアドバイスし、弁護士などの専門家に引き継ぎます。

北区消費生活センター

相談専用電話：03（5390）1142

受付：月～金曜（祝日、年末年始を除く）

午前9時30分～午後4時

土・日、祝日は消費者ホットライン

☎188（局番なし）へお電話ください。

刊行物登録番号

8 - 3 - 0 1 0

消費生活相談事例集 2026

令和8年5月発行

発行 東京都北区産業経済文化部産業振興課消費生活センター

東京都北区王子 1-11-1 北とびあ 11 階

電話 03（5390）1239