

週末電話相談 事例集 vol.25

こんな相談 ありました!!!



JAPAN ASSOCIATION
OF CONSUMER AFFAIRS
SPECIALISTS

公益社団法人 全国消費生活相談員協会



この小冊子は **宝くじ** の社会貢献広報事業として助成を受けて作成されたものです



はしがき

2024年度に本協会の「週末電話相談」に寄せられた2505件の相談の中から主要な相談事例を取り上げました。

シリーズ「こんな相談ありました!!」の第25冊目にまとめましたので、消費者被害の未然防止や解決、理解のために活用していただければ幸いです。

ご監修いただきました弁護士の原琢磨先生、助成をいただきました一般財団法人日本宝くじ協会様に心からの感謝と御礼を申し上げます。

2025年5月 公益社団法人 全国消費生活相談員協会

年度別相談件数

2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年	2023年	2024年
2,845	2,694	2,578	2,408	2,057	1,605	1,601	2,531	2,597	2,505

商品・サービス別相談件数(上位5位)

順位	商品・サービス	件数	割合(%)
1	教養・娯楽サービス	269	10.7
2	他の役務	195	7.8
3	教養娯楽品	188	7.5
4	保健・福祉サービス	183	7.3
5	レンタル・リース・貸借	182	7.3

内容分類別相談件数(上位5位)

(複数回答)

順位	内容分類	件数	割合(%)
1	契約・解約	1944	77.6
2	販売方法	1171	46.7
3	接客対応	471	18.8
4	品質・機能・役務品質	292	11.7
5	表示・広告	215	8.6

週末電話相談受付時間

東京

TEL (03) 5614-0189

年末年始を除く土・日曜日 10:00~12:00
13:00~16:00

大阪

TEL (06) 6203-7650

年末年始を除く日曜日 10:00~12:00
13:00~16:00

北海道

TEL (011) 612-7518

年末年始を除く土曜日 13:00~16:00



こんな相談 ありました!!



CONTENTS

CASE:1

不用品 回収サービス

ネット広告と違う
高額請求…割増料金なんて
聞いてない!

2

CASE:2

SNS型 投資詐欺

SNSで勧誘された投資
グループ。「先生」を信じて
大儲け…のはずが!?

4

CASE:3

サプリメント

ネット通販での
サプリ購入、医薬品との
飲み合わせは大丈夫?

6

CASE:4

美容医療

割引クーポンで
安くなるはずが
高額契約に…解約したい

8

CASE:5

害虫・害獣 駆除サービス

ハチの巣!?
ネットで頼んだ駆除
サービスで高額請求

10

CASE:6

副業

簡単な作業で儲かる
はずが、様々な名目で
お金を請求された!

12

CASE:7

点検商法

「屋根の無料点検」と
訪問されたけど…

14

CASE:8

ペット

ペットショップから
迎えた子猫が
重い病気にかかっていた
補償を求めたい

16

CASE:9

宝くじ

買った覚えのない
宝くじで3億円当選!?
手続きしているのに
なかなか受け取れない

18

ネット広告と違う高額請求… 割増料金なんて聞いてない!



 自宅の引越しのため家具や家電製品を処分したかった。インターネットで、「定額パック・1LDKに最適! 2tトラック5万円」「追加料金一切なし」との広告を見つけ、その不用品回収業者に電話をした。1LDKの部屋の家具と家電5点の見積りを依頼したところ、事業者から「直接見ないと見積りできないが、良品であれば買い取りもする」と言われた。当日トラックに荷物を積んだ後になって、事業者から「廃棄費用と繁忙期の割増料金がかかる」と、広告の4倍の20万円を請求された。数年しか使用していない物ばかりなのに買い取り価格はつかないと言われ、支払いを躊躇していると「キャンセルしたいなら自分でトラックから荷物を降ろせ」と言われた。仕方なくコンビニでお金をおろして支払ったが、納得できない。

事前に見積りを取り 金額・作業内容などをしっかり確認しましょう

- インターネット広告やチラシ・マグネット広告で知った事業者に依頼し、「作業後に高額な料金を請求された」「定額パックのはずが追加費用を請求された」「高額なキャンセル料を請求された」などのトラブルが多発しています。
- 事前に複数の事業者から見積りを取り、金額、具体的な作業内容、追加料金の有無、キャンセル料などをしっかり確認し、慎重に判断しましょう。明確な見積り料金を出さない事業者との契約はやめましょう。

事前の説明されていない費用の請求には応じない

- 作業時は家族や周りの人に立ち会ってもらいましょう。
- 作業前に改めて金額や作業内容を確認し、納得できない場合は作業を断りましょう。
- 作業後、想定外の高額な請求をされた場合は、後日納得した金額で支払う意思があることを伝え、その場で支払いに応じるのはやめましょう。事業者の態度に身の危険を感じる事があれば、警察に連絡しましょう。
- インターネット広告やチラシ・マグネット広告などに記載されていた金額や電話で問い合わせた際に聞いた金額と、実際の現場で請求された金額に大きな開きがある場合などは、特定商取引法の訪問販売によるクーリング・オフができる可能性もあります。

「一般廃棄物処理業」の許可業者に依頼しましょう

- 不用品や粗大ごみを処分する場合、まずはお住まいの市区町村に確認しましょう。市区町村の粗大ごみ回収などを利用するのが困難な場合は、複数の一般廃棄物処理業の許可業者に相見積もりをとったうえで依頼しましょう。許可業者は市区町村のホームページなどで確認できます。

不用品・粗大ごみの処分は余裕を持って お住まいの市区町村の回収へ

- 産業廃棄物処理業の許可や古物商の許可では家庭からの不用品回収はできません。家庭から出る一般廃棄物の収集・運搬は、お住まいの市区町村による回収でなければ、廃棄物処理法に基づく「一般廃棄物処理業の許可」を受けた業者しかできません。
- 無許可業者に依頼した場合、高額な料金を請求されるトラブルのほか、回収された不用品が不法投棄される恐れなどもありますので、必ず許可を受けた業者に依頼しましょう。
- 引越しや遺品整理などで大量の不用品や粗大ごみを処分する場合は、早めにお住まいの市区町村へ確認し、粗大ごみの回収ルールに従って処分しましょう。回収までに日数を要する場合があるので余裕を持って依頼しましょう。
- 家電4品目(エアコン、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機)は、家電リサイクル法に基づいて、小売業者による回収やその料金の支払いといった適切な処理をしましょう。
- パソコンやデジタルカメラなど小型家電は、小型家電リサイクル法に基づいて、市区町村の回収方法に従って処理しましょう。不明な点は市区町村に確認しましょう。

SNSで勧誘された投資グループ 「先生」を信じて大儲け…のはすが!?



「絶対に儲かる!」というネット広告をタップしたところ、「勉強会」と称するSNSグループに招待された。「先生の言うとおり投資したら儲かりました」「投資経験ゼロでも先生の指導で簡単に収益が出ました」といった書き込みを目にするうち自分にも出来るのではないかと考えてきた。その後、個別のSNSで「先生」から直接指導を受けることになり、指示された投資アプリをダウンロードし先生とは別の個人名の銀行口座に投資金20万円を振り込んだ。すると振り込んだ20万円とボーナス分3万円がSNSの投資アプリ上に反映され、その3万円が私の口座に振り込まれた。こんなにおいしい話はないと思い、繰り返し指定された口座に投資金を入金した。指示通り操作すると順調に儲けが出て現在SNSの投資アプリ上には1000万円近い金額が表示されている。先日その一部を引き出そうとしたところ、手数料を求められた。手数料を支払っても、税金や保証料を請求され続け、一向に出金することができない。騙されたのだろうか。

SNS型投資詐欺が増加中

- SNS上の投資グループに注意。
 - ・ 事例のように、SNSの広告やDMから勧誘されます。中には「なりすまし広告」で著名な経済アナリストや実業家などの名前や顔写真が無断で使われる場合もあります。AI技術で著名人のフェイク音声が悪用された事例もあります。
 - ・ 最初少額が引き出せても途中から出金することができなくなり、最終的には相手と連絡が取れなくなります。
- 振込先が個人名口座の場合にはお金は振り込まない。
- 無登録の業者とは取引しない。
 - ・ 金融商品の取引を行う事業者は、金融庁の登録が必要です。登録があるか調べましょう。金融庁のHPから確認ができます。



投資商品は様々

- 投資商品はFXのほか、暗号資産など様々です。
- 絶対に儲かる投資商品はありません。

被害回復はむずかしい

- SNSだけのつながりだと、相手側の情報が少なく返金交渉することもできません。
- 警察と振込先金融機関に連絡をとりましょう。

【参考】振り込め詐欺救済法

<https://furikomesagi.dic.go.jp/>（預金保険機構）

<https://www.zenginkyo.or.jp/hanzai/rescure/>

（一般社団法人全国銀行協会）



騙す心理・騙される心理

- 犯人は、人間の心の弱さを利用しています。
 1. 将来への生活不安や借金、クレジットの返済などの生活困窮の不安をあおる。
 2. お金持ちになりたい、夢を実現したいなど自己実現や自己利益が叶うとあおる。
 3. 勧誘者の特徴として話術や画像を使って、巧みに親しみと安心感を印象づける。
 4. 根拠のないデータや人物のコメント、SNS内の会話などで儲かっていると誤解させる。

ネット通販でのサプリ購入 医薬品との飲み合わせは大丈夫？



持病があり、体の衰えを感じる年齢なので体力をつけたいと思っていた。活かがつくサプリメントが定価の78%offで買えるというインターネット広告を見て、まず1回お試しのつもりで購入した。初回分が届いた数週間後に2回目が届き、妻が受け取ってしまった。定期購入になっていたようだ。私は医師から処方された医薬品を服用しており、妻が薬とサプリメントの飲み合わせを心配している。最近、機能性表示食品による健康被害のニュースがあり、より不安になった。サプリメントの効果も感じないので解約したい。

健康食品を利用するときは

- 広告のキャッチコピーや利用者の体験談ではなく、自分自身で製品中に含まれている成分の安全性と有効性に関する情報を調べましょう。
- 自己判断での医薬品との併用は避け、必ず医師や薬剤師などの専門家に相談しましょう。

ネット通販は「最終確認画面」をスクリーンショットで保存

- 注文する際は「最終確認画面(契約条件が記載されている画面)」で、期間のしぼりや、最低購入回数がないかなどを確認し画面をスクリーンショットで保存しましょう。

保健機能食品とは

- 特定保健用食品、栄養機能食品、機能性表示食品の総称を「保健機能食品」といいます。
 - ・ 特定保健用食品(トクホ)=販売するためには、食品ごとに食品の有効性や安全性について審査を受け、表示について消費者庁の許可を受ける必要があります。
 - ・ 栄養機能食品=1日当たりの摂取目安量に含まれる栄養成分量が、国が定めた下限・上限値の基準に適合していることが必要です。国への許可申請や届出の必要はありません。
 - ・ 機能性表示食品=国の定めるルールに基づき、事業者が食品の安全性と機能性に関する科学的根拠などの必要な事項を、販売前に消費者庁に届け出れば、機能性を表示することができます。特定保健用食品と異なり、国が審査を行いませんので、事業者の責任において、科学的根拠を基に適正な表示を行う必要があります。

通信販売の規制

- 特定商取引法では、販売サイトの「最終確認画面」で価格や、引渡し回数、解除に関わることなどの大事な点を明確に表示することが義務づけられています。不明確な表示で勘違いして申込みをした場合は、契約を取り消せる可能性があります。

健康被害情報の報告が義務化されました

- 昨年、紅麹が原料のサプリメントで健康被害が発生しましたが公表が大幅に遅れました。そこで、国は、機能性表示食品の届出事業者に対して、医師の診断を受け、症状が食品に起因する又はその疑いがあると診断された健康被害情報を収集させるとともに、被害の発生や拡大のおそれがあるとの情報を得た場合には、消費者庁などに提供させることを義務付けました。

割引クーポンで安くなるはずが 高額契約に…解約したい



数万円の注射1回で目の下のクマ取りができるというSNSの広告を見た。広告から美容医療クリニックの公式アカウントに登録すると、1万円引きの限定クーポンが送られてきた。無料相談に行くとカウンセラーから、「あなたのクマは注射では取り切れないので50万円の手術が必要」と言われた。さらに、二重手術、横顔をきれいに見せるヒアルロン酸注射、あごの糸リフト、まぶたの脂肪取り手術も強く勧められ、「今日契約するなら総額120万円を50万円にできる」「ダウンタイムも短い」と言われ契約した。自宅に戻ってよく考えると、高額であり、急いで手術する必要があるのか疑問に思った。契約した翌日に解約を申し出たが、高額な解約料を請求された。手術日までまだ2週間以上あるが、支払わなくてはならないのか。

本当に必要な施術がよく考えましょう 強引な勧誘を受けた場合はきっぱりと断りましょう

- 割引クーポンやカウンセリング無料などの広告を見て美容医療クリニックに行ったところ、(医師ではない)カウンセラーに不安をあおられたり、大幅な割引のあるモニター契約を強く勧められたりして、その場で契約や施術をしてしまい、後日トラブルになるケースがあります。
- 男性にも、包茎手術や薄毛治療、ひげの医療脱毛など美容医療に関するトラブルが増加しており、注意が必要です。
- 美容医療の虚偽広告や誇大広告は、医療法や医療広告ガイドラインによって禁止・規制されています。

医師から十分に説明を受け、納得した上で契約しましょう

- カウンセラーの勧誘のみで決めるのではなく、担当する医師から十分なインフォームド・コンセント(医師からの症状や治療内容等の説明と患者の同意取得)を受けましょう。
- 効果だけでなく、手術に伴うリスクなどについてよく説明を求め、不安があればその場で決めるのはやめましょう。

美容医療の一部にはクーリング・オフできるものもあります 不当な解約違約金は無効を主張できる可能性があります

- 1回限りの整形手術は原則クーリング・オフできませんが、特定商取引法の特定継続的役務提供に該当する施術(役務提供期間が1か月を超え、支払金額が5万円を超えるもので、①脱毛、②にきび・しみ・そばかす等の除去等、③皮膚のしわ・たるみの症状の軽減、④脂肪の減少、⑤歯牙の漂白)であれば、クーリング・オフができます。また、中途解約時の違約金の上限に定めがあります。
- 特定商取引法に該当する施術ではなくても、高額すぎる解約違約金については、消費者契約法に基づき、平均的損害を超える部分について無効を主張できる可能性があります。

施術後に、やけどや痛み、麻痺などの症状が出た場合は

- まずは、施術を受けた美容医療クリニックに相談し対応を求めてください。そのクリニックの診断や施術に疑問があるときは、他の病院等に相談しましょう。また、全国の医療安全支援センターの相談窓口やクリニック所在地の保健所に情報提供しましょう。
- クリニックから何らかの合意案が提示されたとしても、安易に合意せず、弁護士の助言を得て検討しましょう。後遺症が残ってしまった場合でも、合意の内容によってはクリニックが損害賠償請求に応じない可能性があります。

ハチの巣!? ネットで頼んだ 駆除サービスで高額請求



 自宅の屋根裏に大きなハチの巣ができていた。驚いてネットで調べ、「ハチの巣駆除1個8,000円～」という広告を見て事業者者に電話をした。自宅に来た事業者は、「巣を見てみないとわからないが、3万円位か」と言って、契約書面を交わさないうちに駆除作業を始め、作業が終わってから30万円を請求された。金額がネット広告や事前の説明と違うので戸惑ったが、仕方ないと思いクレジットカードで支払った。後で冷静になって考えると常識的にあり得ない高額な料金だと思う。返金してもらえるか。

ネットの価格と全然違う場合は、断って！

- 緊急時にネット検索をして、「〇〇〇円～」など低価格の広告表示を見て事業者に来てもらい、作業後に高額な請求をされたという相談が寄せられています。「出張無料」とネット広告に書かれていても、作業を断ると、キャンセル料、出張費などを請求されることもあります。予想外に高額な金額を提示された場合は、その場で支払いをせず、消費生活センターや身近な人に相談しましょう。
- ネットで検索した時に上位に表示される事業者が信頼できるとはかぎりません。事業者が広告料を支払えば、上位に表示されるからです。

クーリング・オフができることも！

- 契約後のトラブルに備え、作業内容を確認するためにも契約書面を交わしましょう。訪問販売にあたる場合、事業者はクーリング・オフについて記載のある契約書面を出す義務があります。
- 広告表示を見て事業者に来てもらった場合、作業内容や金額は定まっておらず、現場の状況によって異なります。インターネットやチラシなどの広告表示だけでは、実際の金額はわかりません。広告と違い、想定していなかった内容や高額な作業の契約をした場合は、クーリング・オフの主張が可能です。また、法定の書面を受け取っていない場合や書面に不備があれば、クーリング・オフ期間を過ぎてしまってもクーリング・オフができる可能性があります。

不安をあおられても慌てずに！

- 消費者がパニック状態となっていたり、「ハチに人が刺されて死ぬ」などと事業者から不安をあおられたり、「今なら安くなる」「早く駆除した方が良い」と契約を急かされると冷静な判断ができません。一旦、保留にするか、断りましょう。
- トラブルを避けるために、害虫が突然出てきても、慌てずに緊急を要するものなのか冷静に考えた上で、複数社から見積もりを取り、事業者に連絡しましょう。

自宅でできる予防と駆除

- 日頃から害虫や有害生物の被害に備え、自分でできる駆除方法や信頼できる事業者を調べておくと安心です。公益社団法人日本ペストコントロール協会では全国47都道府県それぞれに地区協会が設置されており各協会において「害虫相談所」が設けられ、地域住民の方から電話などによる相談受付を無料で行っています。
<https://pestcontrol.or.jp/>（公益社団法人日本ペストコントロール協会）



簡単な作業で儲かるはずが 様々な名目でお金を請求された!



SNS広告で知った動画サイトの画像を指定先に送信するだけで報酬を得られると書かれていた副業サイトに登録した。しかし、実際には暗号資産の価値を上昇か下降かの予想をし、的中すれば高額が貰えるという内容だった。4万円の参加費を払って、面識の無い4人1組のチームで取り組むことになった。そのうちの1人のミスが原因で全員が損をし、穴埋めとして1人6万円を請求され支払った。その後、サイト上では15万円が報酬として出金可能と表示されたため、出金の申請をしたが、「出金するには同額の振り込みが必要」とメッセージが届いた。騙されているのではないだろうか。

チームの人は存在しないかもしれません

- 仲間で作業をしていると思ひ込み、チームワーク、協調性を求められているように感じ、つい関わりを深めてしまいがちです。しかし、メンバーは、元々存在していないサクラの可能性があります。「処理費用」や「違約金」という名目で全員が請求されているように見えますが、実は1人だけが支払っていることが考えられます。お金を稼ぐはずが、振込を求められたら、詐欺を疑いましょう。
- 自分が稼げた代金としてサイト上に表示されている金額を引き出そうとすると、様々な名目で追加の送金を要求され、結局出金できないというトラブルが増加しています。
- 画面上の金額は、見せかけの数字に過ぎない可能性があります。
- 支払ってしまった後に資金を取り戻すことは極めて困難です。安易に支払わないようにしましょう。

安易に借金をしてはいけません！

- 高額な初期費用を請求されて、お金がないと断っても、「消費者金融で借りればよい。すぐに元が取れる。」と借金を勧められるケースが目立ちます。
- 簡単に稼げるうまい話はありません。
- 借金返済のために、また借金をし、多重債務に陥ることもあります。
- 借金をしての契約は絶対にやめましょう。
- 困ったら最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

応募した副業が闇バイトのことも

- インターネットで「副業」を検索しているうちに、近年問題になっている「闇バイト」の募集に辿りつくことがあります。インターネット広告には、過去の検索や閲覧履歴などに基いて、利用者の好みに近い情報を予測して表示する仕組みがあります。
- その結果、そのような求人情報を閲覧すると、同じような広告が頻繁に表示されることとなります。気づかずに応募すると、その副業は、グループで強盗や人を騙す仕事だったりすることがあります。

少しでも怪しいと思ったらすぐに手を引きましょう。

<https://www.npa.go.jp/bureau/safetylife/yamibaito/hanzaishaboshu.html?twclid=25wko3ezz9odc7ahq3fovq15vs>
(警察庁 いわゆる「闇バイト」の危険性について)



「屋根の無料点検」と訪問されたけど…



昨日突然、工事業者が「屋根が浮いているようなので無料で点検する」と自宅を訪問してきた。家のことは娘に相談すると断ったが、30分程して再度事業者が来て、勝手に屋根に上り作業を始めた。作業後、家に入り込まれ、傷んだ屋根の写真を見せられた。「このままでは雨漏りがする」「早急に修理工事が必要」と長い時間勧誘された。断っても帰ってもらえず一人で対応するのも疲れ果て150万円の契約書にサインをした。冷静に考えると、事業者から見せられた写真が本当に自宅の屋根の写真だったのか疑わしい。すでに足場を組み始めているが解約できるだろうか。

不安をあおられても、その場での契約はやめましょう

- 点検商法は、住宅などを「点検に来た」と訪問し、「屋根瓦がずれている」など事実ではないことを言って、不安にさせ高額な契約をさせる商法です。一度契約した消費者に不必要な工事を次々と契約させるケースも多くみられます。
- 点検場所は、屋根、外壁、床下、水道、電気、通信回線など様々です。
- 「急いで工事が必要」など、不安をあおられてもその場で契約はせず、他の専門家に確認を依頼したり、複数の事業者から見積もりを取ったりして冷静に判断することが大切です。
- 事業者の説明を聞く時には一人で対応せず、家族や身近な人に同席してもらい、契約する際は、事業者の情報や、工期・費用など契約内容をしっかり確認しましょう。

クーリング・オフや取消しができます

- 訪問販売による契約は、法定書面を受け取った日を含め8日間であれば、たとえ工事が終了していてもクーリング・オフができます。8日間を過ぎていても受け取った法定書面の、契約内容やクーリング・オフについての記載が不十分であれば、クーリング・オフができる可能性があります。
- 帰って欲しいと言っているにもかかわらず勧誘を続けた場合は、消費者契約法により契約を取消すことができます。

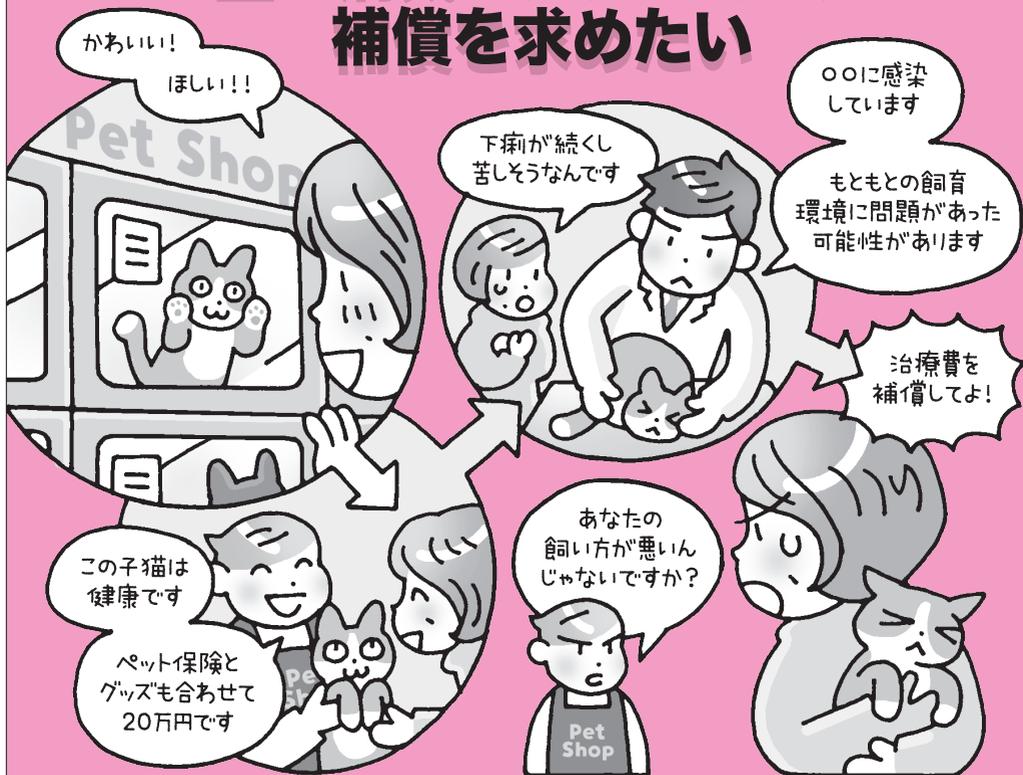
突然の訪問者に生活状況を知られないようにしましょう

- 突然事業者が訪問してきた時には、安易に玄関ドアを開けず、インターホン越しに対応し、必要なければきっぱりと断りましょう。
- 突然の訪問者に家族構成など生活状況を知られないようにしましょう。
- 家族や周囲の人は、高齢者の様子に変わった点がないか、不審な人物が訪ねて来ているかなど、日頃から気を配りましょう。

地震や台風、大雪など自然災害に便乗した「火災保険で住宅修理ができる」と勧誘する保険金申請サポート業者に注意

- 「保険金を使って自己負担なく修理ができる」「保険の申請手をサポートする」など、火災保険での修理をもちかけてくる事業者との契約は避けましょう。ずさんな工事をされるケースや、高額なサポート費用を請求されるケースがあります。
- 自然災害で住宅が損害を受けたら、まずは自分で加入先の損害保険会社・代理店へ連絡し、保険金支払いの対象になるか確認しましょう。保険金の請求は加入者自身で行うことが基本です。
- 保険金を請求する場合は、事実に基づいて請求しましょう。建物の経年劣化による損傷は損害保険の補償対象とはなりません。

ペットショップから迎えた子猫が 重い病気にかかっていた 補償を求めたい



偶然立ち寄ったペットショップで子猫を気に入り、20万円で購入した。店員からは、「子猫は体調を崩すことはありますが、この子の健康に問題はない」と説明を受けた。その日のうちに連れて帰ることができると言われ、ペット保険に加入し、ペットグッズ一式も購入して子猫を連れて帰った。子猫の下痢が続いたため店に相談すると、「環境が変化したからでしょう。様子を見ましょう」と言われたが、子猫が苦しうだったので動物病院に連れて行った。獣医師からは、「〇〇に感染している。ももとの飼育環境に問題があったのではないかと指摘された。診察や薬代の支払いにペット保険を利用しようとしたが、保険会社には補償対象外だと言われた。店に苦情を伝えたが、私の飼い方が問題だとして対応してくれない。治療をすれば治るようだが、治療費が高額。治療費を補償してほしい。

売買契約の内容をよく確認しましょう

- 生体保証や品質保証がある場合は、どのような内容になっているか、その内容に不当と思われる条項はないか確認しましょう。
- 「いかなる場合も返金しない」といった契約条項は、消費者契約法に基づき無効を主張できる可能性があります。
- 健康であると説明されたペットについて、引渡時には病気が存在していた場合は、売主は民法に基づく契約不適合責任として契約内容に適合した目的物を引き渡す義務を負い、買主は①代替物の引き渡し、②代金減額請求、③損害賠償請求、④契約解除を求めることができます。その場合、契約内容に適合しないことを知ってから1年以内に通知する必要があります。

衝動的にペットを購入するのは控えましょう

健康状態をよく確かめ

飼育環境を整えた上で迎えましょう

- 動物の習性等を正しく理解し、最後まで責任をもって飼いましょう。
- 賃貸物件に住む場合は、先に居住条件を確認しましょう。ペット不可の物件だったからといって、ペットの売買契約を取り消すことはできません。
- ペット保険の適用条件や、ペットの購入に付随して契約するペットフードの定期購入などの契約についても、内容をしっかりと確認しましょう。

動物の愛護及び管理に関する法律

(動物愛護管理法)の主な内容

- ペットショップやブリーダーは、第一種動物取扱事業者として、都道府県知事または指定都市の長への登録が必要です。
- 動物(哺乳類・鳥類・爬虫類)を購入しようとする者に対して、あらかじめ、動物の現在の状態を直接見せる(現地確認)とともに、適切な飼養方法等について対面で文書(電磁的記録を含む)を用いて説明(対面説明)することが必要です。インターネット上のみで売買契約を成立させることは禁止されています。
- 生後56日を経過していない犬や猫の展示・販売は規制されています。
- 悪質な事業者については、都道府県等の動物愛護管理センターに情報提供しましょう。

買った覚えのない宝くじで 3億円当選!? 手続きしているのに なかなか受け取れない



母宅で100枚近くの電子マネーの帳票を見つけた。母に聞いてみると、スマートフォンに「3億円が当選しました!」と通知が届き、当選金受け取りのためコンビニで電子マネーを購入し番号を伝えていたようだ。相手側とはメッセージアプリ上でやり取りし、事務局を名乗るアカウントから、「受取口座開設費用」「保証料」「口座振込手数料」などの名目で繰り返し支払いを求められていた。そもそも母は宝くじなど買っていない。手続き費用として総額350万円分の電子マネーを購入して相手側に番号を伝えていることが分かったが、いまだに当選金を受け取っていない。

購入していない宝くじが当たることはありません！

- 購入していない宝くじに当選することは絶対にありません。当選金受け取りのための手数料などと称して金銭をだまし取る手口に気をつけましょう。
- 宝くじを販売できるのは「当せん金付証票法」という法律によって定められた都道府県と特定市だけです。
- 事例のように相手側とSNS上でやり取りする手口のほか、別サイトに誘導されて手続費用名目でポイントの購入を求められるケースもあります。その他に当選金を受け取るために必要だとクレジットカードアプリをインストールさせられ、指示通りに認証コード等を送ったことで不正利用されるケースも増えています。
- 支払ったお金を取り戻すことは大変困難です。電子マネーで支払った場合、帳票やカードがあると交渉する際に使えることがあるので、原本は捨てずに保管しておきましょう。

高額な金銭受け渡しを騙る詐欺的なメールに要注意！

- 「海外宝くじに当選した」「抽選会で〇億円が当たった」「助成金〇億円贈呈」といったメールやSMS(ショートメッセージサービス)に注意しましょう。返信したり、貼付されたURLにアクセスしたりするのは大変危険です。
- 高額当選を信じ込んだ高齢者が、受け取りのため繰り返し手数料を支払っているケースも見られます。不審なメールやSMSが届いていないか、自宅に電子マネーの帳票がないか等の確認を行って、高齢者を見守りましょう。

刑法187条(富くじに関する罪)

- 富くじを発売した者は、2年以下の懲役(注)又は150万円以下の罰金に処する。
- 富くじ発売の取次ぎをした者は、1年以下の懲役(注)又は100万円以下の罰金に処する。
- 前2項に規定するもののほか、富くじを授受した者は、20万円以下の罰金又は科料に処する。(※注)令和7年6月1日から「懲役」刑は「拘禁刑」になります。

消費者と契約

- 契約は、申込みの意思表示と承諾の意思表示の合致によって成立します。契約成立後は法的な責任が生じ、双方に契約を守る義務が発生します。原則として、いったん成立した契約を、当事者の一方が、勝手に取消したり解除したりすることはできません。
- ただし、成立した契約に問題がある場合には、契約が無効になったり取消したりすることができます。
 - 例) 無効……契約内容が公序良俗に反するものなど
 - 取消し……法定代理人の同意を得ていない未成年者の契約、成年後見人の契約、契約した当事者に錯誤があるもの、詐欺・強迫によるものなど

クーリング・オフ制度

- クーリング・オフ制度は、訪問販売など一定の取引について、消費者が契約した後に冷静に考え直す時間を与え、一定の期間内であれば、一方的に無条件で契約を解除できる制度です。「契約は守らなければならない」とする原則の例外で、クーリング・オフできる取引は法律や約款などに定めがある場合に限りです。

特定商取引に関する法律(特定商取引法)によるクーリング・オフ

取引形態	販売方法	クーリング・オフの有無と期間等	適用対象品目
訪問販売	家庭訪問等営業所以外で行った契約、キャッチセールス・アポイントメントセールス・SF商法	8日間	原則すべての商品・役務、指定権利
通信販売 (電子商取引を含む)	広告を見て、郵便・電話・FAX・パソコン・スマートフォン等で申込みをする契約	適用外(業者が取り決めた返品特約による。返品特約の記載なし、返品特約の表示不備の場合は商品が届いてから8日間は送料消費者負担で返品可)	適用外(返品特約については、原則すべての商品、特定権利)
電話勧誘販売	業者の電話勧誘行為により通信手段で申込みを行った契約	8日間	原則すべての商品・役務、指定権利
連鎖販売取引 (マルチ商法)	商品等を紹介販売すると利益が得られると誘って、商品等を購入させる等の契約	20日間(クーリング・オフ期間経過後は中途解約可、入会後1年未満の中途解約には返品制度がある)	すべての商品・役務、施設を利用し、又は役務の提供を受ける権利
特定継続的役務提供	継続的なサービス(役務)の提供を受けることを内容とする契約。店舗に自ら出向いて行った契約も含む	8日間(政令で指定された関連商品も対象。クーリング・オフ期間経過後は中途解約可)	エステティックサロン、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、美容医療
業務提供誘引販売取引 (内職・モニター商法)	提供される仕事で収入を得るために行った商品購入等の契約(店舗での契約も含む)	20日間	すべての商品・役務、施設を利用し、又は役務の提供を受ける権利
訪問購入	事業者が営業所等以外の場所で売買契約をして物品を購入する契約	8日間は売主(消費者)は期間中物品の引渡しを拒むことができる。クーリング・オフにより売主は第三者に対して物品の所有権を主張できる(第三者が無過失の場合を除く)	大型家電、家具(骨董品・収集品は除く)、自動車、書籍、DVD、CD、ゲームソフト類、有価証券を除いた原則すべての物品

クーリング・オフ等ができる取引 ※入居一時金から厚生労働省令で定める金額を控除した残額の返還

取引内容	根拠法令等	期間
上表の各取引	特定商取引に関する法律	上表のとおり
右記契約に伴う個別クレジット契約	● 訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供	8日間
	● 連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引	20日間
店舗外での、契約期間1年を超える生命保険・損害保険契約	保険業法	8日間
店舗外での、宅地建物取引業者が売主となる宅地建物取引	宅地建物取引業法	8日間
店舗契約を含む、指定商品・施設利用権の3か月以上の預託取引	預託等取引に関する法律	14日間
店舗契約を含む、金融商品取引業者との投資顧問契約	金融商品取引法	10日間
店舗契約を含む、不動産特定共同事業(出資及び利益配分)契約	不動産特定共同事業法	8日間
店舗契約を含む、50万円以上のゴルフ会員権の新規販売契約	ゴルフ会員契約適正化法	8日間
店舗契約を含む、有料老人ホーム入居契約※	老人福祉法	3ヶ月
店舗契約を含む、冠婚葬祭互助会の入会契約	業界標準約款	8日間
一定範囲の電気通信サービス(初期契約解除制度(適用除外あり))	電気通信事業法	8日間

クーリング・オフの通知をするとき(特定商取引法)

クーリング・オフ チェック

- 販売方法・期間・適用対象品目(左記 表参照)。

クーリング・オフは書面か電磁的記録(電子メール・ウェブサイトの専用フォームなど)で通知

- クレジット会社(クレジット利用の場合)と販売会社へ同時に通知(右記記載例参照)。
- 書面は裏表をコピー、特定記録郵便などで出す。
- 特定記録郵便の受領証・コピーは保管。
- 電磁的記録で通知する場合は、通知内容と通知した日が見える画面を保存。

クーリング・オフの効果

- 通知を発信した時点で効果発生。
- 事業者:代金を速やかに返金する義務。
- 消費者:業者の費用負担で商品返品。

クーリング・オフできない場合

- 代金3,000円未満の現金取引。
- 消費したらクーリング・オフできないと法定書面に記されている政令指定消耗品を消費した場合。

3 訪問購入事業者宛

郵便番号 〒	訪問購入会社の住所 〇〇会社 代表者様	契約解除通知 契約年月日 〇〇〇〇年〇月〇日 商品名 〇〇〇〇円 金額 〇〇〇〇円 右記日付の契約は解除します。 引渡し済みの〇〇商品(商品)を返してください。 〇〇〇〇年〇月〇日 (契約者住所)〇市〇町〇丁目〇番地 (契約者氏名)相談太郎
-----------	---------------------------	--

商品を引き渡した場合は、引渡し済みの〇〇商品(商品)を返してください。

商品を引き渡し済みの場合は書きます

1 クレジット会社宛(クレジット契約をした場合)

郵便番号 〒	クレジット会社の住所 〇〇クレジット会社 御中	契約解除通知 契約年月日 〇〇〇〇年〇月〇日 商品名 〇〇〇〇円 金額 〇〇〇〇円 右記日付の契約は解除します。 〇〇〇〇年〇月〇日 (契約者住所)〇市〇町〇丁目〇番地 (契約者氏名)相談太郎
-----------	-------------------------------	---

販売会社名 〇〇販売株式会社 〇〇営業所
担当者 〇〇〇氏

2 販売会社宛

郵便番号 〒	販売会社の住所 〇〇販売株式会社 代表者様	契約解除通知 契約年月日 〇〇〇〇年〇月〇日 商品名 〇〇〇〇円 金額 〇〇〇〇円 右記日付の契約は解除します。 〇〇〇〇年〇月〇日 (契約者住所)〇市〇町〇丁目〇番地 (契約者氏名)相談太郎
-----------	-----------------------------	---

支払い済みの〇〇〇〇円を返金してください。
商品を引き取ってください。

商品を受取っている場合に書きます

頭金等を支払った場合に書きます

※クーリング・オフ期間は、法定書面を受領した日から数えます。

※クーリング・オフ妨害があったときは、期間が過ぎてもクーリング・オフできます。

全国共通の電話番号から身近な消費生活相談窓口をご案内します!

消費者ホットライン

☎188 (いやや!)

消費者ホットラインは、居住地域の市区町村の消費生活センターにつながります。消費生活センターの番号をご存じ、または既に継続して相談されている場合は、直接センターへお電話ください。

週末電話相談事例集 vol.25「こんな相談ありました!!」

発行:2025年5月
制作:(公社)全国消費生活相談員協会
〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町2-3-5
グランドメゾン日本橋堀留101号
TEL 03-5614-0543(代) FAX 03-5614-0743
[関西事務所] 〒541-0041 大阪府中央区北浜2-6-26
大阪グリーンビルB1
TEL 06-6203-7660 FAX 06-6203-7684
[北海道事務所] 〒060-0042 北海道札幌市中央区
大通西18-1-43 プレジャー大通西18-108
TEL 011-622-2725 FAX 011-622-2725



消防団防災学習



宝くじ桜



移動採血車



宝くじドリームジャンボ絵本

宝くじは、 みんなの暮らしに 役立っています。



一輪車

宝くじは、少子高齢化対策、災害対策、
公園整備、教育及び社会福祉施設の
建設改修などに使われています。



青色回転灯装備車



検診車



パブリックアート



滑り台広場



一般財団法人 日本宝くじ協会は、宝くじに関する調査研究や
公益法人等が行う社会に貢献する事業への助成を行っています。

一般財団法人
日本宝くじ協会
<https://jla-takarakuji.or.jp/>

