

令和7年度の消費生活相談の具体的事例

令和7年度に福岡県消費生活センターに寄せられた苦情・相談事例の中で、注意を要する事例とアドバイスは次のとおりです。

◆ インターネット通信販売に関するトラブル

【事例1】 虚偽の広告動画で商品を購入させる手口

SNSで「一瞬で部屋の温度が下がる」というサーキュレーターの動画広告を見て、クレジットカード決済で申し込んだ。商品が届いたが、広告と全く異なり、首振り機能すらない粗悪品だった。返品したいが、事業者の連絡先が分からない。（60歳代）

<相談対応>

サイトの規約確認をしようとしたのですが、サイトが見当りませんでした。宅配伝票に倉庫業者の連絡先が載っているとのことだったので、倉庫業者に電話して、返金を申し出てみるよう助言しました。連絡不能の場合は、クレジットカード会社に事情を伝え、調査依頼をするよう伝えました。

<アドバイス>

- 高性能を謳う SNS 広告をうのみにしないようにしましょう。
- 通信販売の場合、解約等の条件は通信販売サイトの規約に沿うこととなります。申込前に「返品・返金の条件は記載されているか」、「日本語表記がおかしくないか」、「事業者名や連絡先等の記載があるか」などをよく確認しましょう。

【事例2】 「簡単なタスクで稼げる」と謳う副業

ネットから自転車のPRをするだけで稼げるという副業に申し込んだ。報酬受取を申請したが、申請時の口座情報に誤りがあり、報酬凍結の解除には審査金の振り込みが必要と言われている。どうすればよいか。個人情報を送っていることも心配だ。（10歳代）

<相談対応>

簡単なタスクで稼げると謳う副業で、報酬受取のために金銭を要求され、支払ったものの報酬が支払われないといった相談事例が寄せられていることを紹介しました。支払いはせずに、SNS等をブロックするよう助言しました。伝えてしまった個人情報を取り戻すことは出来ないため、今後、見知らぬ相手からの電話、メール等があっても無視をするよう伝えました。

<アドバイス>

- 「簡単なタスクで稼げる」といった広告を安易に信用しないようにしましょう。
- 報酬受取のためといって支払いを求められても、指示通りに支払いしないようにしましょう。
- 悪用の可能性もあるため、個人情報を安易に伝えることは避けましょう。

◆ 定期購入に関するトラブル

【事例3】「ダークパターン」(※)による定期購入トラブルに注意！

SNS 広告を見て「お試し価格 2 千円」のシワ取りクリームを 1 回限りのつもりで注文した。後日、2 回目が届き、1 万 4 千円の高額請求を受けて、定期購入になっていることを知った。注文時、画面上にカウントダウンが表示されており、焦って申込みをしたため、契約内容はよく確認できなかった。納得いかないのに、支払いたくない。クーリング・オフは可能か。(40 歳代)

<相談対応>

通信販売にはクーリング・オフの適用はないことを説明したうえで、消費生活センターで斡旋に入りました。事業者に対して、相談者はカウントダウンにより、焦って申込みをしてしまったことを繰り返し伝えたところ、今回は返品による解約を受け付けるとの回答を得ました。そのことを相談者に伝え、返品方法を説明しました。

<アドバイス>

- 「残り〇分」などの表示で焦らせたり、購入条件を分かりにくく表示するなど、判断を誤らせることを狙った「ダークパターン」と呼ばれる手法を使ったサイトが増えており、より一層の注意が必要です。
- 通信販売にはクーリング・オフの適用はありません。商品を注文する際は、契約内容や返品・返金の条件などをよく確認のうえ、申込確定前の最終確認画面をスクリーンショットなどで保存するようにしましょう。

(※)ダークパターンとは・・・スマートフォンのアプリや EC サイトなどの操作画面で、ユーザーを騙したり、勘違いさせるようなデザインに対して名付けられた名称。

◆ 不動産貸借に関するトラブル

【事例4】 家賃値上げ通告

賃貸マンションの家賃を来月から 1 万 4 千円増額するという通知書が届いた。管理業者には「嫌なら、引っ越しを」と言われている。納得できないがどうすればよいか。(40 歳代)

<相談対応>

値上げの根拠を求めたうえで、貸主と交渉することになるが、交渉が長引くようなら、値上げ前の家賃を法務局に供託したうえで、交渉をするという方法も考えられることを説明しました。そのうえで、賃貸借契約専門の相談窓口である司法書士会の賃貸借トラブルホットラインを案内しました。

<アドバイス>

- 賃料の値上げは、貸主が一方的に変更できるものではありません。納得がいけない場合、まずは、貸主に値上げの合理的説明を求めましょう。
- 周辺の賃料相場なども踏まえて、合理性が認められない場合は、貸主にその旨を示して交渉することとなります。
- 交渉期間中、貸主に値上げ前の賃料の受取を拒否された場合でも、払わずに放置すると債務不履行と見なされます。法務局に賃料額を預ける「供託制度」を利用しましょう。

【事例5】 退去時の高額な原状回復費用請求

10年以上住んだ借家退去時に原状回復費用として、100万円ほど請求されている。契約書の特約で「床、天井などの原状回復費用は退去時に借主負担」と定めているとのことだが、国土交通省が定めるガイドラインに違反しているのではないかと。支払う必要があるのか。（50歳代）

<相談対応>

相談者に確認したところ、退去時の立会いはしていないとのことでした。本来は立会いをして、双方で修理箇所確認をされたほうが良かったことを話したうえで、請求金額の根拠を求めるよう助言しました。ガイドラインで貸主負担とされているものを借主負担とする特約については、借主に著しく不利になる場合などを除き、合意があれば有効とみなされるケースも多いことを説明しました。本件の特約の有効性も含めて、法律の専門家に見解を尋ねてみられることを提案し、司法書士会の賃貸借トラブルホットラインを案内しました。

<アドバイス>

- 契約前に、契約内容の説明をよく聞き、契約書類の記載内容をよく確認しましょう。
- 入居時には、キズや汚れなどの状況をよく確認し、記録に残しましょう。
- 退去時には、精算内容をよく確認し、納得できない点は、国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考に貸主側に説明を求めましょう。

◆ 点検商法に関するトラブル

【事例6】 多様化する点検商法の手口

太陽光パネル設置業者とは別の事業者から「パネル設置から8年経過しており、ドローン撮影による法定点検を行う必要がある」と電話があった。信用してよいのか。（70歳代）

<相談対応>

点検を受けると不安をあらわれ、高額な契約を迫られる点検商法の相談事例を情報提供し、慎重に対応するよう助言しました。法定点検義務については、様々な条件があるため、太陽光発電協会に問合せてみられるよう案内しました。

<アドバイス>

- 太陽光パネルや分電盤の法定点検を謳って点検を迫るなど、点検商法の手口が多様化しています。「点検が義務化された」などと言われても、安易に依頼せず、まずは点検の要否を確認しましょう。
- 修繕やメンテナンスの契約をする場合は、その場で契約せずに複数社から見積りを取って、検討しましょう。
- 訪問販売に該当する場合には、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフできます。

※（ ）内は契約当事者の年代