

くらしめーる

- さらに巧妙化! 定期購入トラブル
- 「消費者トラブルFAQ」サイト開設
- 消費者月間記念講演会を開催しました

相談窓口

受付時間:平日・10:00~12:00

・13:00~16:00

TEL 439-5281

※時間外、土日の窓口は裏面に

発行：岸和田市立消費生活センター 〒596-0045 岸和田市別所町3-12-1 市立保健センター3F

事例

〇〇社
じゃないの?!

今回無料で
新しい光回線を……

〇〇社です！

現在**契約**している**事業者**を**名乗っ**
て「**利用**している**光回線**を**新しく**

する。通常は数千円かかるが今回は**無料**だ」と電話が掛かってきた。負担がないならよいと思い申し込んだ。数日後、申込書が送付されてきた。

が、**送付元**は契約している事業者ではなく**別会社**だった。室内工事費として約**3万円**の記載もある。工事業者から「工事日が明後日に決まった」と連絡があった。契約先や契約内容がはっきりしないので解約したい。（60歳代）

光回線の

契約トラブルに注意

出典：「見守り新鮮情報第538号」独立行政法人国民生活センター



- 光回線の電話勧誘トラブルに関する相談が依然として寄せられています。勧誘された際は、必ず事業者名やサービス名を確認し、連絡先を聞いておきましょう。
- 光回線サービスの電話勧誘の場合、事業者は原則、契約前に書面を交付し、料金や提供の条件を説明する義務があります。事業者に書面の提出を求め、改めて電話で書面の説明を受けたうえで必要な契約が判断しましょう。毎月の支払額やオプションの有無、解約金などについてもよく確認しましょう。
- 必要がなかったり、説明を受けても内容が分からなかったりする場合はきっぱり断りましょう。
- 困ったときは、早めに**消費生活センター**等にご相談ください。

[illegible]

さらに巧妙化！定期購入トラブルにご注意

「初回 980 円で 1 回だけのつもりで注文したのに、翌月また商品が届いた。今度の請求は 1 万円。解約の電話を何度かけても話中。SNS 広告では回数縛りなしのはずだった・・・」
このような定期購入トラブルが後を絶ちません。

全国の消費生活センターに寄せられた相談事例を読み、巧妙化する最近の定期購入のトラブルに遭わないための対処法を考えましょう。

相談事例

ひどーい！



① SNS上の定期縛りなし・回数縛りなしの広告を見て化粧水を注文したところ、《購入者だけのお得なクーポン》という画面が表示された。何気なしに押したところ注文確認画面になり、よく読まずに注文確定を押した。受注メールでは《お得な 4 回定期コース》で、洗顔クリームも注文したことになる。総額は 3 万 5000 円だ。初回 750 円だけのつもりだったので事業者にキャンセルの電話をかけた。初回解約は、定価 9000 円との差額を支払う必要があるとの説明だった。知らなかった。

② テレビCMで水に混ぜて飲む健康食品を 50ml・1000 円で広告していた。5 本買うと送料無料だったので 5 本注文するつもりで業者に電話をかけた。電話対応のオペレーターが「本日は、500ml を 1 本ご注文いただくと 6000 円。さらにプレゼントとして 50ml が 1 本ついてきます」と言った。お得だと思い、500ml を 1 本に変更した。納品書に《解約ご希望の際は次回発送予定日の 8 日前までにお電話ください》と書いてあった。定期購入を契約した覚えがない。

アドバイス

★「定期縛りなし」「回数縛りなし」の記載があっても定期購入契約かもしれません

⇒解約しない限り継続的に商品が届く定期購入契約の可能性があります。定期縛りなしや回数縛りなしとは、《最低購入回数の指定がない》《いつでも解約できる定期購入》と考えられますので、契約時には注意が必要です。HPに記載の利用規約にも必ず目を通しましょう。

★「お得」「購入者特典」などのクーポンを利用すると注文変更になるかもしれません

⇒注文時に「今だけお得なクーポン」などが表示され、より高額な商品や関連商品の追加購入を案内されることがあります。広告表示だけでなく、契約条件も細かく確認しましょう。最終確認画面（契約の申込みが完了することとなる画面）では、定期購入になっていないか？回数縛りがないか？支払う総額はいくらなのか？などをしっかり確認・納得した上で購入しましょう。

★契約条件に関する記載はスクリーンショットで必ず保存しましょう

⇒定期購入事業者のSNS広告は再現性が低く、消費者が注文する際に見た商品価格や取引条件を再度確認することが難しいです。このことがトラブル解決をより困難にさせています。最終確認画面も含め、契約条件に関する記載はスクリーンショットで保存し、メールも残しましょう。

★電話をかけて注文した際に新たな勧誘を受けて契約した場合は電話勧誘販売に該当します

⇒電話勧誘販売では契約書面を受領した日から 8 日間はクーリング・オフの行使ができます。

定期購入トラブルが生じた時、不安に思った時は消費生活センターにご相談ください

国民生活センターが

『 消費者トラブルFAQ(※) 』

サイトを開設しています



※ FAQとは、Frequently Asked Questions を略した言葉で、「よくある質問とその回答」をまとめた情報ページのことです。

本サイトは、消費者トラブルにあわれた方に対して、一問一答形式でトラブル解決を支援する情報を提供するとともに、相談窓口等を案内するものです。消費者が、時間や場所を問わず、まずは自身で解決方法を調べ、自身で解決を図ることができるような環境作りの一環です。本サイトは、消費者による自己解決を支援するための有効なツールになると考えられています。

例えばこんな時に使えます



本当なの？...



- ☒ 不審なメールの対応方法を知りたい
- ☒ クーリング・オフの仕方を知りたい
- ☒ 身に覚えのない商品が届いて困っている
- ☒ パソコンにウイルス感染画面と電話番号が出ている。対処方法は？
- ☒ マッチングアプリで知り合った人からの儲け話。信用できるか？、等々

独立行政法人 国民生活センター

消費者トラブルFAQ



サイトURL: <https://www.faq.kokusen.go.jp/>

こちらから



ぜひご利用下さい！

自己解決をサポートする消費者トラブルFAQをぜひご活用ください

～ ご自身での解決が困難な時や不安な時は消費生活センターへご相談ください ～

3つの消費者力、『気付く力』『断る力』『相談する力』を身につけることが被害防止に繋がります。周囲もまた『気付く力』『(相談を勧める等)働きかける力』が求められます。明日の被害者はあなたかもしれません。日々巧妙化する詐欺手口と対策をご家族や友人と話し合う機会も大切ですね。ご参加くださいました20名の皆さま、ありがとうございました。

昨年、特殊・SNS詐欺の認知件数と被害額が過去最悪となりました。本講座の冒頭では、大阪府警が公開している動画を視聴しながら、特殊詐欺の種類や手口を学びました。被害に遭わないためには、まずは手口と具体的な対

「大家からの家賃値上げ通告に対抗するには？」



ことから、賃料の額をめぐる諸事情が変化することがあります。わが国では賃貸借契約において借主が保護されていますので貸主側からの解約が困難です。よって、当事者は「事情の変動」によって賃料の増減請求をすることができます（借地借家法 32 条）。但し、「合理的な範囲内」でなければなりません。相談者の場合は、①大家に家賃の増額の理由を求め、合理性を検討することが必要で、②合理性があると思われる時は具体的な裏付けを調査することになります。結果、大家の主張に合理性が認められないのであれば賃料の値上げの撤回や値上げ幅の引き下げを交渉することになります。妥協の可能性がない場合は、弁護士会による紛争解決センターや裁判所による民事調停の利用が可能です。契約期限が到来し、大家が値上げ前の賃料の受け取りを拒否した場合は、債務不履行にならないために妥当と思われる賃料額を供託所（法務局、地方法務局及びこれらの支局）へ供託しましょう。（出典：国民生活 2025 年 9 月号）

(出典：国民生活 2025 年 9 月号)

消費生活センター

(公益社団法人) 全国消費生活相談員協会

【案内図】

至和歌山
至難波

南海本線

岸和田駅前通商店街

岸和田駅

東光小学校

岸田警察

J A

国道26号

至大阪

JR阪和線

東岸和田駅

和泉高校

今池公園

府民情報プラザ

岸城中学校

福祉総合センター

至和歌山

消費生活センター
(保健センター 3F)
○ーバス：
保健センター前

2F
1F

商工会議所

・相談員協会

「くらしめーる」は、消費生活センター・市役所・市民センター・地区公民館などにも置いてあります。