

消費者被害やトラブルの情報をお寄せください

消費者被害防止ネットワーク東海では、消費者のみなさまから、不当な勧誘・契約・解約・広告・表示など、契約に関わるトラブルや被害の情報を受け付けております。

- 事業者が行っている
- ・ 不当な勧誘行為
 - ・ 不当な契約条項
 - ・ 誤認を引き起こす広告・表示
 - ・ 契約書にて約束したことを実行しない
 - ・ 不当に得た利益を返還しない 等



消費者庁イラスト集より



この調査は、消費者被害防止ネットワーク東海が、消費者庁から「消費者被害の実態調査業務」を受託して、令和8年11月30日まで実施します。

この業務は、「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」といいます。）が平成28年10月に施行され、また、同法の一部改正法（令和4年法律第59号）が令和5年10月に施行されたことを踏まえ、消費者の財産的被害の発生又は拡大の状況について、消費者裁判手続特例法による被害回復の可否につき具体的な検討を加えるとともに、消費者被害の実態調査を行います。

①提供された情報は、次のア～カの検討を行うために利用します。

- ア 民法、消費者契約法その他の消費者被害の回復に際して適用されることが多い法律を適用した場合の消費者と事業者との法律関係
- イ 消費者裁判手続特例法に規定する被害回復裁判手続その他の消費者被害の回復に際して考えられる手段により、情報収集した消費者被害を回復することが可能か否か
- ウ 消費者被害と孤独・孤立問題との関連性
- エ イのほか消費者被害の被害回復に資すると考えられる手段の有無、内容
- オ 差止請求の対象となりうる不当な契約条項、不当な勧誘行為、不当な表示が存する可能性の有無、可能性がある場合の対応方法（受任者を含む適格消費者団体における専門委員会に差止請求権行使の可否に関する詳細検討に移行すべきか否か等）
- カ 消費者裁判手続特例法に関する法的な課題（同法による対応が困難な事案等）

②個人情報を除いた情報提供の概要を消費者庁に報告します。

身近な契約トラブル事例

消費者庁イラスト集より



事例1 定期購入

インターネットでお試しと思い健康食品を注文したら、4回以上連続の定期購入になっていた。キャンセルの連絡をしたが認めてもらえない。注文確認画面には初回の価格が表示されており定期購入とは気づかなかった。



事例2 フィットネスジム

近くの施設が利用できるのにフィットネスジムに入会した。転勤することになったが近くに利用できる店舗がないので退会を申し出たところ、すぐにはできないと言われた。入会時に説明がなかった。利用できないのに会費を払いたくない。

話がちがう…

事例3 結婚式場

式場の見学に行ったところ、今ならお値打ちと強引にその場で契約させられた。自宅に帰って家族とも相談し、翌日にキャンセルしたが、高額のカンセル料を請求された。利用日程も先だし、まだ何の相談もしていないのにキャンセル料を取られるのは納得できない。

事例4 レスキュー商法

夜中にゴキブリが出たので、スマホで検索して「3000円から」と表示された業者に駆除を頼んだところ、現金で30万円を請求された。現金がないというコンビニに同行させられ、現金を下ろして支払わされた。

おもてのページの①②を確認いただいた上で、情報をご提供下さい。

適格消費者団体 NPO 法人 消費者被害防止ネットワーク東海
Tel 052-734-8107 FAX 052-734-8108
E-mail: cnet-tokai@cnt.or.jp http://cnt.or.jp/trouble



下記のフォーマットに書き込んでFAXで送っていただいても結構です

※可能な範囲でご記入ください。

ご連絡先	氏名	歳	男・女	職業
	住所	電話番号() -		
内 容	事業者名 (住所・電話番号等 連絡先)			
	トラブルが発生した時期 年 月 日			
	商品・サービスの内容			
	取引形態 店舗・訪問販売・インターネット・電話(かかってきた・かけた)・その他()			
	契約した金額(円)、既に支払った金額(円)			
	支払い方法 現金・クレジット・その他			
	デジタルプラットフォーム提供者の存在の有無 (Amazon、楽天、Yahoo、その他[])			
	事業者とのやりとりの状況などについて(できるだけ詳しく)			
情報提供日	年	月	日	午前・午後 時 分頃