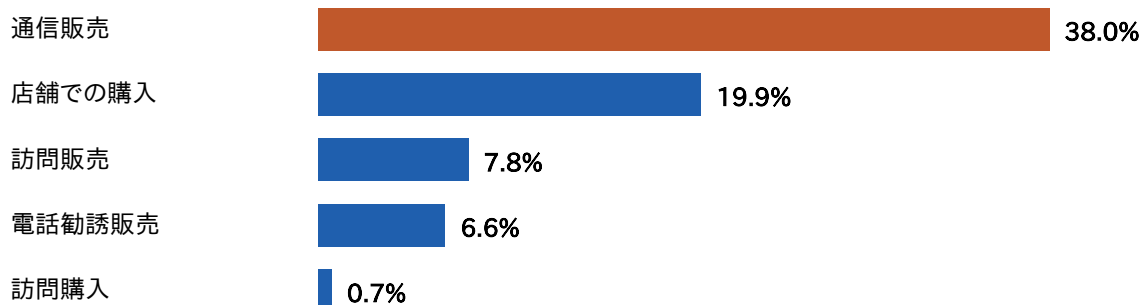


買い物や契約で 困ったとき

年間100万件をこえる相談がある分野です。やめられる契約、取り消せる契約、相談先を示します

どんな買い方で困っているか（2025年度・1,006,377件）



相談した人の年代は、70歳以上が最も多く25.6%

図1 出典：国民生活センター「2025年度 全国の消費生活相談の状況」

困ったら、まず「188」

消費者ホットライン188に電話すると、近くの消費生活センターや相談窓口を案内してもらえます。相談は無料です（通話料はかかります）。

この冊子は法律の一般的な解説であり、あなたの事件についての判断ではありません。| 編集・発行：あなたの委員会 2026年9月

あなたの困りごとは、どれ？

ひとことで

契約のしかたによって、使えるルールが違います。まず、どうやって契約したかを確認してください。

こんなとき	使える主なルール	ページ
ネット通販で、1回のつもりが定期購入になっていた	返品ルール、誤認による取消し	6
家に来た人・電話の勧誘で契約してしまった	クーリング・オフ(8日)	7
SNSで知り合った人に、投資や副業でお金を払った	警察と188にすぐ相談	8
身に覚えのない請求が来た	払わない・連絡しない	9
賃貸の退去で、高い修理代を請求された	原状回復のルール、敷金の返還	10
うそを言われて契約した、帰してもらえず契約した	消費者契約法の取消し	5
18歳未満の子どもが、親の同意なく契約した	未成年者の取消し	5

相談の多い商品・サービス(2025年度)

順	商品・サービス	件数
1	商品一般(身に覚えのない請求などを含む)	106,205
2	化粧品	65,382
3	賃貸アパート・マンション	43,148
4	健康食品	38,310
5	他の役務サービス	36,703

出典: 国民生活センター「2025年度 全国の消費生活相談の状況」表2-1。

どこに相談する？

ひとことで

迷ったら「188」。お金をだまし取られたときは、警察にも。

窓口	できること
消費者ホットライン 188	郵便番号などを入れると、近くの消費生活センター・相談窓口につながる。相談は無料（通話料はかかる）
消費生活センター	専門の相談員が話を聞き、事業者との間に入って話し合いを手伝う（あっせん）こともある
国民生活センターの紛争解決 手続（ADR）	全国的に重要な消費者紛争について、和解の仲介や仲裁を行う
警察	詐欺など、お金をだまし取られたとき。被害の届出
法テラス・弁護士	取消しや返金を求める交渉、少額訴訟（60万円以下、原則1回の審理）・訴訟

一人ではなく、みんなで

国が認めた消費者団体（適格消費者団体）は、事業者の不当な勧誘や契約条項をやめるよう求めることができます。特定適格消費者団体は、多くの消費者に代わって、被害の回復を求めることもできます（消費者団体訴訟制度）。

クーリング・オフ:理由なくやめられる

ひとことで

訪問販売や電話勧誘などで契約したときは、書面を受け取った日から8日（種類によっては20日）以内なら、理由なしに契約をやめられます。

取引の種類	期間	例
訪問販売（特定商取引法9条）	8日	家に来た業者から買った、点検を口実に契約させられた
電話勧誘販売（24条）	8日	電話で勧められて申し込んだ
特定継続的役務提供（48条）	8日	エステ、語学教室、学習塾、結婚相手紹介など
訪問購入（58条の14）	8日	家に来た業者に、貴金属などを買い取られた
連鎖販売取引（40条）	20日	マルチ商法
業務提供誘引販売（58条）	20日	「仕事を紹介する」と言われ、教材などを買わされた

やめ方

- 期間は、契約の書面を受け取った日から数える。書面をもらっていない、内容が足りないときは、期間が始まっていないことがある。
- 書面か、メールなどの電磁的記録で通知する。出した時に効力が出る。はがきならコピーを取り、特定記録郵便などで送る。メールなら画面を保存する。
- クレジットカードで払ったときは、カード会社にも知らせる。

通信販売には、クーリング・オフがない

ただし、広告に返品についての特約（「返品できません」など）が表示されていなければ、商品を受け取った日から8日間は返品できます（特定商取引法15条の3。送料は自分持ち）。

だまされた・困らされた契約は、取り消せる

ひとことで

うそを言われた、帰してもらえなかった、といった契約は、消費者契約法で取り消せます。期限は、気づいてから1年です。

消費者契約法で取り消せる主な場合(4条)

場合	例
事実と違うことを言われた	「この浄水器を付けないと水道水は危険」と言われた
確実だと言われた	「必ずもうかる」と言われた
不利なことを隠された	近く眺望をさえぎる建物が建つと知りながら言わなかった
帰ってくれない・帰してくれない	「帰ってほしい」と言ったのに居座られた、帰りたいと言ったのに引き止められた
不安をあおる・関係を利用する	靈感による不安をあおられた、恋愛感情を利用された など
量が多すぎる	一人暮らしなのに、とても使い切れない量の布団を買わされた

期限(7条)	中身
取り消せる時から1年	だまされたと気づいた時、困惑から抜け出した時から。靈感などによるものは3年
契約から5年	気づかなくても、契約から5年で取り消せなくなる。靈感などによるものは10年

ほかに取り消せる場合

- ・ **未成年者の契約**: 18歳未満の人が、親などの同意なく結んだ契約は、取り消せる(民法5条)。
- ・ **通販の最終確認画面で誤解した**: 定期購入であることや、支払う総額などが分かりにくく表示されていて、誤解して申し込んだときは、取り消せる(特定商取引法15条の4)。

契約の中の、事業者の責任をなくす条項や、消費者にだけ一方的に不利な条項は、無効になることがあります(消費者契約法8条～10条)。

1 ネット通販・定期購入

ひとことで

「初回だけ安い」の多くは、定期購入です。申し込む前の最終確認画面に、回数と総額が書かれているかを確認しましょう。

2025年度、「定期購入」についての相談は**98,455件**。化粧品や健康食品が多く、手口別ではインターネット通販に次いで2番目です。

申込みの前に

- 最終確認画面には、商品の分量（何回届くか）、支払う総額、契約期間、解約の条件などを表示することが、事業者の義務になっている（特定商取引法12条の6）。
- 分かりにくい表示で誤解して申し込んだときは、取り消せることがある（15条の4）。

困ったとき

すること	中身
画面を保存する	広告、最終確認画面、注文確認のメールを、日付が分かる形で保存する
解約を申し出る	電話がつながらないときは、メールや問い合わせフォームで。送った記録を残す
返品を考える	返品特約の表示がなければ、受け取りから8日間は返品できる（送料は自分持ち）
188に相談	事業者と話が見つからないとき

2 家に来た業者・電話の勧誘

ひとことで

家や電話で勧められた契約は、8日以内ならクーリング・オフでやめられます。その場で決めず、家族や188に相談しましょう。

手口	中身	件数(2025年度)
点検商法	「無料で点検します」と来て、「このままでは危ない」と工事や商品を契約させる	19,696
かたり商法	役所や有名な会社の名前をかたって契約させる	39,019
電話勧誘販売	電話で勧めて契約させる	56,663
訪問購入	家に来て、貴金属などを安く買い取る。相談の55.9%が70歳以上	7,523

家族ができること

- ・ 高齢の家族の家に、見慣れない契約書や商品、工事の跡がないかを気にかける。
- ・ 契約書を見つけたら、**受け取った日**を確かめ、8日以内ならすぐクーリング・オフを。
- ・ 70歳以上や20歳代以下では、本人以外（家族など）が相談する割合が高い。家族からの相談も受け付けている。

3 SNSで知り合った人からの、投資や副業の話

ひとことで

SNSで知り合った人や、有名人を名乗る人からの「必ずもうかる」話は、疑ってください。お金を送る前に、家族と188に相談を。

SNS型投資詐欺

9,523件 被害額 1,288.0億円

SNS型ロマンス詐欺

5,645件 被害額 546.4億円

図2 警察が把握した件数(令和7年・確定値)。出典:警察庁

よくある流れ

1. SNSや広告で、有名人や投資家を名乗る人とつながる(本物になりすましていることがある)。
2. メッセージのグループに誘われ、「もうかっている人」の話を見せられる。
3. 少額を送ると、利益が出たように見せられ、さらに大きな額を求められる。
4. 引き出そうとすると、手数料や税金の名目で、さらにお金を求められる。

もし送ってしまったら

- それ以上送らない。すぐに警察と188に相談する。
- 振込先、やりとりの画面、相手のアカウントを保存する。
- 「お金を取り戻してあげる」という連絡にも注意する。

4 身に覚えのない請求

ひとことで

身に覚えのない請求には、払わない・連絡しない。ただし、裁判所から届いた本物の書類だけは、無視してはいけません。

架空請求の相談は、2025年度に約8,500件ありました。

よくある形	中身
メール・SMS	「未納料金があります」「本日中に連絡がないと法的手続に」
はがき・封書	公的機関に似た名前（「〇〇管理センター」など）で、訴訟になると脅す

- 記載された番号に電話しない、リンクを押さない。電話すると、名前や住所を聞き出される。
- 不安なときは、188か警察に相談する。

裁判所からの本物の書類は、放っておかない

本物の支払督促や訴状は、裁判所から「特別送達」という郵便で届きます。放っておくと、言い分を出さないまま相手の主張どおりに決まってしまう。

支払督促なら、受け取ってから**2週間以内**に督促異議を出せます。訴状なら、期日までに答弁書を出します。

本物がどうかは、書類に書かれた電話番号ではなく、自分で調べた裁判所の番号に問い合わせて確かめてください。

5 賃貸の退去と敷金

ひとことで

ふつうに住んでいてできた傷みや、年月による古さは、借りた人が直す必要はありません。敷金は、差し引いた残りが返ってきます。

賃貸アパート・マンションの相談は、2025年度に**43,148件**（前年度より8,240件増）。退去時の原状回復のトラブルが目立ちます。

ルール	中身
原状回復（民法621条）	借りた人が直すのは、自分の使い方でできた損傷。 通常の使用による損耗と、経年変化は除く
敷金（622条の2）	家を返したら、敷金から未払いの家賃などを差し引いた 残りを返す 。「保証金」など名前が違って同じ
国土交通省のガイドライン	原状回復は「借りた当時の状態に戻すことではない」。経年変化・通常損耗の修繕費用は、家賃に含まれているとされる

貸した人の負担（例）

日焼けによる壁紙の変色、家具の置き跡
年月による設備の古さ

借りた人の負担（例）

たばこのヤニ、ペットの傷
不注意でつけた傷や汚れ

図3 負担の分け方のおおまかな考え方（実際は、契約の内容と部屋の状態で判断される）

- 入居時と退去時に、**部屋の写真を撮る**（日付入りで、傷や汚れの場所ごとに）。
- 退去の立ち会いで、その場で精算書に署名しない。見積もりの明細を求める。
- 話がつかないときは188へ。60万円以下なら少額訴訟も使える。

どの困りごとでも:残すもの

ひとことで

いつ、だれから、何と言われて、どう契約したか。その記録が、やめる・取り消す・返してもらうための材料になります。

残すもの	例
契約の書面	契約書、申込書、受け取った日（クーリング・オフの期間はここから数える）
広告・画面	広告、最終確認画面、注文確認メール（日付が分かる形で）
勧誘のメモ	いつ、だれが、何と言ったか（「必ずもうかる」「今日だけ」など、言われた言葉そのもの）
お金の記録	振込の控え、クレジットカードの明細、領収書
送った通知	クーリング・オフや解約の通知のコピー、送った記録

なぜ記録が大事なのか

事業者と話がつかず、裁判になったとき、裁判所は当事者が出した言い分と証拠だけで決めます。「うそを言われた」ことを示すのは、言われた側です。その日のメモと書面が、あなたの言い分を支えます。

後処理は専門家に任せて、あなたは、あなたの生活を。

相談先とリンク



消費者ホットライン 188

消費者庁

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/hotline/



クーリング・オフ Q&A

消費者庁

<https://www.no-trouble.caa.go.jp/qa/cooling-off.html>



国民生活センターの紛争解決手続 (ADR)

国民生活センター

<https://www.kokusen.go.jp/adr/index.html>



消費者団体訴訟制度

消費者庁

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/collective_litigation_system/about_system/



SNSなどの「もうけ話」に注意

消費者庁

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/caution_036/



SNS型投資・ロマンス詐欺の状況

警察庁

<https://www.npa.go.jp/bureau/safetylife/sos47/new-topics/260605/01.html>



原状回復をめぐるトラブルとガイドライン

国土交通省

https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html



少額訴訟

裁判所

https://www.courts.go.jp/saiban/syurui/syurui_minzi/minzi_25_02/index.html



法テラス(日本司法支援センター)

法テラス

<https://www.houterasu.or.jp/>



特定商取引法

e-Gov法令検索

<https://laws.e-gov.go.jp/law/351AC0000000057>



消費者契約法

e-Gov法令検索

<https://laws.e-gov.go.jp/law/412AC0000000061>



2025年度 全国の消費生活相談の状況

国民生活センター

https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20260805_1.pdf

困りごとシリーズ 消費者トラブル(分野の冊子) 買い物や契約で困ったとき | 編集・発行:あなたの委員会 | 2026年9月
統計の出典:国民生活センター「2025年度 全国の消費生活相談の状況」、警察庁(令和7年・確定値)。条文とリンクは2026年9月26日に確認。

この冊子は法律の一般的な解説であり、あなたの事件についての判断ではありません。