

# 見守り 新鮮情報

## 契約内容は自身で よく確認! ネットの旅行予約



予約済 → キャンセル済

キャンセル  
できたのに  
なぜ?!



©Kurosaki Gen

**事例1** 旅行予約サイトでホテルを予約した。直後、日付を間違えているのに気づき、マイページからキャンセルしたが、返金できないと表示された。確認するとサイトに「返金不可」と表示があった。返金されないのは困る。(60歳代)

**事例2** 海外事業者が運営する旅行予約サイトでホテルを予約したが、キャンセルした。キャンセル料無料の期間なのにクレジット決済され、代金が戻らない。サイトに問い合わせると、カード引き落とし明細を添付して送るように言われ返信したが、その後連絡が取れない。返金してほしい。(60歳代)

- 旅行予約サイトでの予約は、そのサイトのキャンセル等の条件や契約内容に従うことになります。消費者自身が十分に確認する必要があります。
- 同じ宿泊施設等でも、プランごとにキャンセルできる期間が決まっていたり、キャンセルはできても返金不可のものがあります。申し込み前にしっかり確認しましょう。

### ひとこと助言

条件をよく確認



見守るくん

- サイトの運営事業者が、日本なのか海外なのかも確認しましょう。海外事業者の場合、コミュニケーションを取るのが難しい場合や日本の法律等を用いた交渉が難しい場合があります。連絡方法や日本語で対応されるか等カスタマー対応窓口についてもよく調べましょう。
- 氏名(英字氏名のつづりや姓名の順など)、旅行日程、メールアドレス等入力情報のミスにも気をつけましょう。最終確認画面のスクリーンショットを撮り、申し込み内容に問題がないことを確認したうえで、申し込みボタンを押しましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。海外事業者とのトラブルは国民生活センター越境消費者センター(<https://www.ccj.kokusen.go.jp/>)でも相談を受け付けています。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第533号(2026年1月22日)発行：独立行政法人国民生活センター

消費生活トラブルは、  
ひとりで悩まず、相談しよう!

消費者ホットライン  
188 (いやや)

岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209

平日9:00~17:30、土日10:00~16:00(年末年始・祝日休み)



# 見守り 新鮮情報

突然、事業者が訪問してきて「太陽光パネルの点検が**法律で義務化**されたので、太陽光設備を**無料で点検**する。パネルによる**火災事故**が起きている」などと説明された。後日、事業者が改めてやってきてドローンを飛ばして点検した。事業者に「パネルをサーモモニターで

確認したところ赤くなっているの、今後、太陽光パネルを長期使用する

ためには**洗浄とコーティングが必要**

と言われ、言われるがまま**約40万円の**

**契約**をした。ネットで調べた娘から、

だまされているので解約をするように

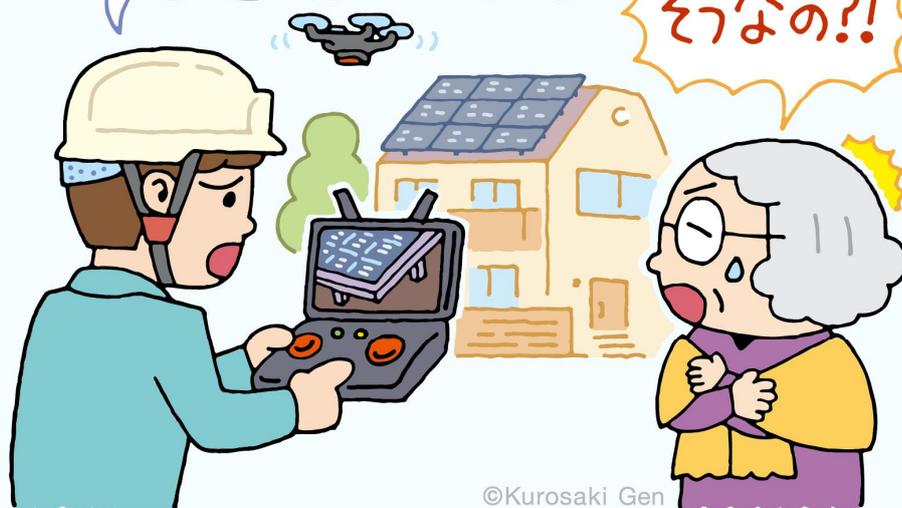
言われた。事業者の説明が虚偽なら

**解約**したい。

(80歳代)

これは**パネル洗浄とコーティングが必要**ですね!

そうなの?!



©Kurosaki Gen

## 太陽光発電システムの 点検商法に注意

### ひとこと助言

無料点検に  
だまされないで



見守るくん

- 事業者から「太陽光発電システムの点検が義務化された」などと言われて無料点検を勧められたり、点検を受けた結果、太陽光パネルの洗浄等の高額な契約を迫られたという相談が増えています。
- 太陽光発電システムを効率的に、また安全に利用するためには定期的な点検を行うことが重要ですが、「点検が義務化された」など契約を迫るセールストークには慎重に対応しましょう。
- 「点検は義務」と言われても安易に契約せず、まずは点検の要否を確認しましょう。よく分からない場合は、設置業者に相談しましょう。
- 太陽光発電システムの点検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もりを取り検討しましょう。
- 不安に思った場合は、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第534号 (2026年1月29日) 発行：独立行政法人国民生活センター

消費生活トラブルは、  
ひとりで悩まず、相談しよう!

消費者ホットライン  
188 (いやや)

岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209

平日9:00~17:30、土日10:00~16:00 (年末年始・祝日休み)



# 見守り 新鮮情報

先週、母が  
**テレビショッ  
ピング**で紹介

されているマッサージ器を見て  
電話で**注文**した。さっそく使って  
みたところ、叩く力が強すぎて  
**使えない**と感じたようだ。母は  
すぐに事業者に「**返品したい**」と  
電話で連絡したが「**通電した商品  
の返品はできない**。注文時の電話  
でも説明している」と言い、返品に  
応じなかったようだ。使えないので  
あれば返品したい。

(当事者：80歳代)



©Kurosaki Gen

## テレビショッピングでは テレビ広告以外の情報も しっかり確認

### ひとこと助言

テレビ広告以外も  
確認



見守るくん

- テレビショッピングに関する相談が依然として寄せられています。テレビショッピングでは、購入の際実物を確認できません。注文する際は、テレビ広告の情報だけでなく、商品の使用感やサイズなどについて電話口でもよく確認しましょう。
- テレビショッピングは通信販売に当たるため、クーリング・オフはありません。テレビ広告で返品特約が適正に示されている場合は、返品・解約の条件はその特約に基づきます。返品可能でも、未開封に限られていたり、期限が設けられたりしている場合もあるので、よく確認しましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第535号(2026年2月12日)発行：独立行政法人国民生活センター

消費生活トラブルは、  
ひとりで悩まず、相談しよう!

消費者ホットライン  
188(いやや)

岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209

平日9:00~17:30、土日10:00~16:00(年末年始・祝日休み)



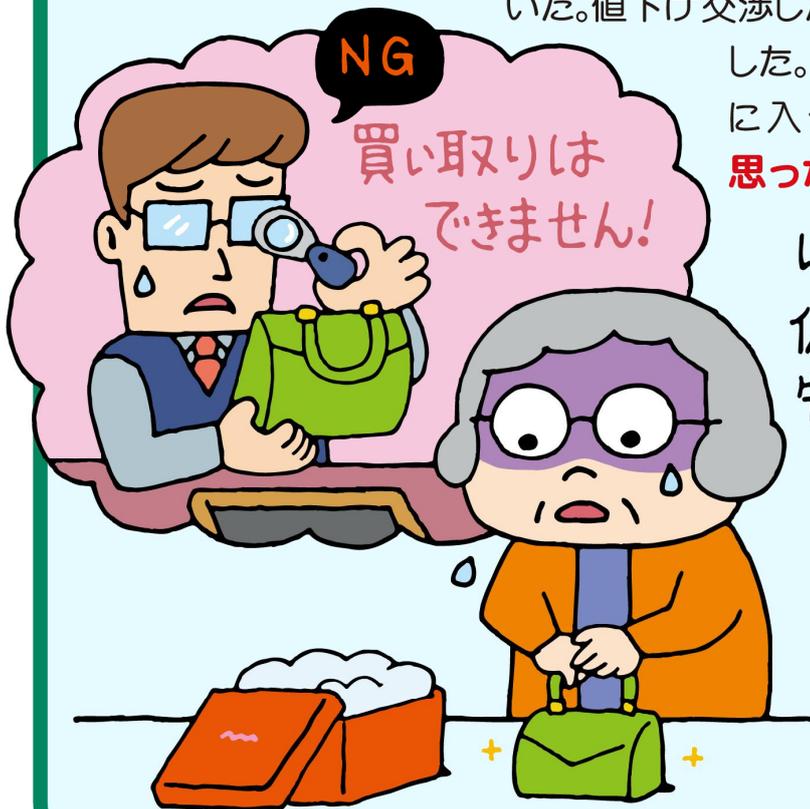
## 見守り 新鮮情報

# フリマサービスの トラブルに注意!

フリマサイトで好きなブランドのバッグが出品されていた。値下げ交渉したら値下げしてくれたので購入した。翌日高級ブランドの箱に丁寧にいったバッグが届き、**本物だと思った**のですぐに受取評価をした。

に、**偽物**……

バッグを手に取り、持ってみると軽く、違和感があった。質店に見せると「本物と評価出来ず、**買い取れない**」と言われて**偽物だと分かった**。出品者に返品・返金のメッセージを送ったが**返信がない**。返金してほしい。(70歳代)



©Kurosaki Gen

## ひとこと助言

慎重に見極めよう!



見守るくん

- 多くのフリマサービスでは、トラブルが発生した場合、当事者間(個人間)で解決を図ることが求められている点を理解しましょう。
- フリマサービスでは、利用者に対して利用の仕組みやルールを説明しています。利用規約等をよく読み、使い方を理解した上で利用しましょう。商品についての疑問点を事前に出品者に質問して解消するなどトラブルの未然防止を心がけ、フリマサービス運営事業者への問い合わせ方法についても事前によく確認しましょう。
- トラブルになった場合、まず当事者間で十分に話し合い、解決しない場合は、フリマサービス運営事業者に事情を伝え、鑑定サービス・補償制度の利用や調査等の協力が得られないか確認してみましょう。
- 交渉が進まない場合は、問題点の整理等を行うためにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第536号(2026年3月5日)発行：独立行政法人国民生活センター

消費生活トラブルは、  
ひとりで悩まず、相談しよう!

消費者ホットライン  
188(いやや)

岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209

平日9:00~17:30、土日10:00~16:00(年末年始・祝日休み)





事例

アメリカに行くため、ネットで電子渡航認証 (ESTA) を申請した。申請後に約3万円という高額な料金に気づき、代行業者に申請していたことが分かった。公式サイトで申請し直して取得できたので、解約を申し出たが返信がない。(当事者: 学生)



©Kurosaki Gen

# 公式? 申請代行? ESTA等の 電子渡航認証申請の際は慎重に

ひとことアドバイス

- ⚠ アメリカのESTA、イギリスのETA、カナダのeTAなど、渡航のための電子渡航認証は、公式サイトから申請できます。しかし、ネット検索で上位に表示されるなどしたサイトを公式サイトと思い込み、申請したことによる、申請代行業者とのトラブルに関する相談が寄せられています。
- ⚠ 申請代行サイトでは手数料を請求され、費用が高くなります。公式サイトかどうかをしっかりと確認しましょう。
- ⚠ 契約後は、キャンセルが難しい場合がほとんどです。契約前に契約内容やキャンセル条件をよく読みましょう。

代行業者が申請を完了する前であればキャンセルできる可能性もあります。最終画面をスクリーンショットで保存しておきましょう。

⚠ 申請代行サイトで契約した場合は、公式サイト等で申請状況を確認しましょう。

⚠ 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。海外事業者とのトラブルは国民生活センター越境消費者センター (<https://www.ccj.kokusen.go.jp/>) でも相談を受け付けています。

さぼーとくん



発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：黒崎 玄

消費生活トラブルは、  
ひとりで悩まず、相談しよう!

消費者ホットライン  
188 (いやや)

岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209  
平日9:00~17:30、土日10:00~16:00 (年末年始・祝日休み)





# 成人式の晴れ着レンタル 早期契約や強引な勧誘に 注意!

**事例1** 高校生の娘と店に出向き、2年先の成人式用に振袖のレンタルを約25万円で申し込んだが、他で気に入った着物を見つけたのでキャンセルを希望した。利用規約には、成約後30日以内のキャンセルは50%のキャンセル料が必要と書いてある。2年先なのに50%のキャンセル料は高いと思う。

(当事者:高校生)

**事例2** 振袖レンタルの案内が届き、店に行ってみた。高校生の娘が好きなものを聞かれるがまま試着した結果、約20万円になった。妻は高額で戸惑ったようだが、店員から「今日決めないとこの振袖は着られないかもしれない」と言われ、仕方なく予約した。価格を明示せずどんどん決めさせる強引な勧誘だ。

(当事者:高校生)



©Kurosaki Gen

## ひとことアドバイス

⚠ 成人式用の晴れ着レンタルでは、1～2年先の早期契約をするケースが見られ、キャンセルに関するトラブルが起こっています。数年先の使用でも契約は有効であり、キャンセル料についても契約内容に従うことになるため、注意が必要です。

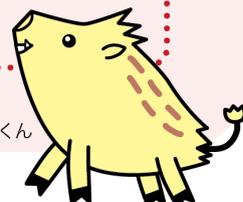
⚠ 「好みのデザインがなくなる」などと急かされても焦らず、その場で契約することは避けましょう。特に早期契約では、気が変わったり、業者の倒産などのリスクもある

ため、十分に検討しましょう。

⚠ 契約の際は、衣装などレンタルされる商品の内容や料金、着付けや写真撮影などレンタル以外のサービス内容や料金、レンタルの期間、契約の成立時期、解約条件やキャンセル料などをよく確認しましょう。

⚠ 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

さぼーとくん



発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：黒崎 玄

消費生活トラブルは、  
ひとりで悩まず、相談しよう！

消費者ホットライン  
188 (いやや)

岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209  
平日9:00～17:30、土日10:00～16:00(年末年始・祝日休み)





# 自動車教習所選びは慎重に

## 事例

高校3年生の息子が車の免許を取るため10月から地元の自動車教習所に通っているが、教習生が多すぎて実技の予約が取れず困っている。3月現在でも仮免許までいってない。教習所に事情を伝えても、キャンセル待ちをしてほしいとしか言われない。就職内定先の会社からは4月中に免許取得してほしいと言われている。  
(当事者:高校生)



©Kurosaki Gen

## ひとことアドバイス

- ⚠️ 自動車教習所への入所を契約したが技能教習の予約が取れない、解約を申し出たが返金額が少ない等、自動車教習所に関する相談が寄せられています。
- ⚠️ 免許取得までの所要期間、教習の予約の取りやすさ、追加料金の有無、解約条件など、よく確認しましょう。特に免許取得を希望する時期がある場合は、そうした事情を自動車教習所に相談したうえで契約を検討しましょう。
- ⚠️ また、自動車教習所には、公安委員会指定の自動車教習所とそうでない

教習所があります。指定自動車教習所を卒業した場合には運転免許試験場での技能試験が免除になりますが、指定を受けていない教習所では免除にはならないこと、また両者には教習期限や教習時限数の規定の有無等、違いがある点も理解したうえで、契約するようにしましょう。

- ⚠️ 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。



発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：黒崎 玄

消費生活トラブルは、  
ひとりで悩まず、相談しよう!

消費者ホットライン  
188 (いやや)

岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209  
平日9:00~17:30、土日10:00~16:00(年末年始・祝日休み)

