

平成 27 年 12 月 22 日

平成 27 年度

訪問販売・電話勧誘販売 110 番 速報

公益社団法人全国消費生活相談員協会

本協会では例年自主事業の一環として『電話相談 110 番』を実施しています。今年度は「訪問販売・電話勧誘販売 110 番」をテーマとしました。

高齢化が進む中、情報量や交渉力の劣る高齢者をターゲットにした悪質な商法は一層深刻化し契約トラブルの相談件数も急増しています。また、情報通信や決済手段の多様化に伴い、新しい複雑な仕組みの消費者契約も増加し解決に困難をきたすことが多くなっています。

このような状況下、全国 7 支部において消費者から訪問販売・電話勧誘販売における相談、苦情を受け、個別のトラブル解決に向けての助言を行い、その実態を把握するため 110 番を実施しました。さらに、現在消費者委員会等において消費者契約法、特定商取法、割賦販売法改正へ向けて検討中であることも踏まえ、本事業の実施結果をもとに、問題点の把握と分析を行い、関係する行政や業界団体への提言と法律改正に向けた要望を行うことも目的としました。速報としてご報告いたします。

【実施日】 平成 27 年 12 月 5 日（土） 関東支部のみ
平成 27 年 12 月 6 日（日） 全国 7 支部

【実施時間】 10 時 ～ 16 時

■集計結果

【相談件数】 合計 147 件 訪問販売・電話勧誘販売関連 46 件 その他 101 件

相談種別

苦情	139	94.6%
問い合わせ	8	5.4%
要望	0	0.0%
合計	147	100.0%

相談件数：北海道支部・関東支部・関西支部は通常の週末電話相談室の電話番号を使用したため一般相談が含まれている。

訪問販売・電話勧誘関連 46 件契約前の相談も含まれており、販売購入形態は不明・無関係に分類されているものもある。

販売形態

店舗購入	26	17.7%
訪問販売	22	15.0%
通信販売	57	38.8%
マルチ	2	1.4%
電話勧誘	15	10.2%
ネガティブオプション	0	0.0%
訪問購入	2	1.4%
その他無店舗	2	1.4%
不明・無関係	21	14.3%
合計	147	100.0%

【相談者属性】**相談者性別**

男性	65	44.2%
女性	80	54.4%
団体	2	1.4%
不明	0	0.0%
合計	147	100.0%

【契約者属性】**契約者性別**

男性	73	49.7%
女性	71	48.3%
団体	2	1.4%
不明	1	0.7%
合計	147	100.0%

相談者年齢

10代	0	0.0%
20代	20	13.6%
30代	27	18.4%
40代	41	27.9%
50代	32	21.8%
60代	15	10.2%
70代	5	3.4%
80代	3	2.0%
未記入	4	2.7%
合計	147	100.0%

契約者年齢

10代	2	1.4%
20代	27	18.4%
30代	20	13.6%
40代	34	23.1%
50代	23	15.6%
60代	16	10.9%
70代	5	3.4%
80代	14	9.5%
未記入	6	4.1%
合計	147	100.0%

相談者年齢・契約者年齢

契約当事者が高齢者の場合、家族等の約当事者以外の人からの相談である場合がある。

相談者職業

給与	99	67.3%
自営・自由	3	2.0%
家事	20	13.6%
学生	2	1.4%
小学生	0	0.0%
中学生	0	0.0%
高校生	0	0.0%
その他	2	1.4%
無職	18	12.2%
企・団	2	1.4%
不明	3	2.0%
合計	147	100.0%

契約者職業

給与	88	59.9%
自営・自由	3	2.0%
家事	16	10.9%
学生	8	5.4%
小学生	1	0.7%
中学生	1	0.7%
高校生	0	0.0%
その他	6	4.1%
無職	24	16.3%
企・団	2	1.4%
不明	6	4.1%
合計	147	100.0%

商品・役務別分類

商品一般	3	2.0%
食料品	9	6.1%
住居品	4	2.7%
光熱水品	1	0.7%
被服品	9	6.1%
保健衛生品	1	0.7%
教養娯楽品	10	6.8%
車両・乗り物	5	3.4%
土地・建物・設備	6	4.1%
他の商品	0	0.0%
クリーニング	0	0.0%
レンタル・リース・貸借	7	4.8%
工事・建築・加工	8	5.4%
修理・補修	1	0.7%
管理・保管	1	0.7%
役務一般	1	0.7%
金融・保険サービス	7	4.8%
運輸・通信サービス	55	37.4%
教育サービス	2	1.4%
教養・娯楽サービス	3	2.0%
保健・福祉サービス	3	2.0%
他の役務	4	2.7%
内職・副業・相場	2	1.4%
他の行政サービス	0	0.0%
他の相談	5	3.4%
合計	147	100.0%

商品・役務

運輸通信サービス：インターネット回線など

教養娯楽品：新聞、携帯電話機など

食料品：健康食品

内容分類

N=147

安全・衛生	4	2.7%
品質・機能役務品質	10	6.8%
法規・基準	5	3.4%
価格・料金	9	6.1%
計量・量目	0	0.0%
表示・広告	5	3.4%
販売方法	87	59.2%
契約・解約	122	83.0%
接客対応	10	6.8%
包装・容器	0	0.0%
施設・設備	0	0.0%
買物相談	0	0.0%
生活知識	1	0.7%
その他	1	0.7%

内容分類

契約・解約： 解約希望、解約拒否の相談

販売方法： 強引、次々販売、説明不足
などの相談

表示・広告： インターネット広告の表示内容
などについての相談

消費者契約法・景品表示法の適用項目

不実告知	0
不確実事実の断定的判断	0
不利益事実の不告知	1
不退去による困惑	1
退去困難による困惑	0
損害賠償責任を免除・制限する条項	0
不当に高額な解約損料	0
不当に高額な遅延損害金	0
信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する条項	0
消費者契約法の援用	1
優良誤認と思われる表示<景表法>	0
有利誤認と思われる表示<景表法>	0
特定の取引における不当な行為<特商法>	0
合計	3

消費者契約法の見直しに向けて

「消費者か否か」が問題(第2条関係)	0
契約内容や契約条件に関する情報提供または説明が不十分(第3条関係)	26
「断定的判断に関する情報提供又は説明が不十分(第4条第1項2号関係)	4
「故意」が問題(第4条第2項関係)	9
不法退去及び監禁以外の「困惑」が問題(第4条第3項関係)	1
重要事項の範囲が限定されていることで問題(第4条第4項関係)	0
取消期間(第7条関係)	0
「誤認」又は「困惑」に該当しないが消費者被害が多発	1
適合性型勧誘 ①消費者の判断能力不足に乗じた勧誘	0
適合性型勧誘 ②判断能力が不足しているわけではない者に対し、 不安を抱かせたり興奮させたりして契約を締結させる	0
不招請・販売目的隠匿勧誘 ①電話等による勧誘	11
不招請・販売目的隠匿勧誘 ②販売目的を隠匿して勧誘	3
証明が困難(立証責任)	0
「広告表示」の問題	3
インターネット関係のトラブル	1

■相談事例

【訪問販売】

★不適合型勧誘と思われるケース

- ① 高齢で軽い認知症の義母が、8ヶ月前に新聞の購読契約をしていたことを、契約書が出てきて知った。来年1月から半年間の購読契約になっていて契約書に義母の名前が書かれているが、義母の筆跡ではない。義母は契約した記憶がないと言うので、販売店に取消しを求めたが応じてくれない。取り消しできないか。

- ② 半年前に、突然訪問してきた勧誘員に、「いい話だ。年金の人は助かると思う。ギフト券をあげる。」と言われ、ついドアを開けてしまった。話を聞いたところ、新聞契約の話だった。他紙をとっているし、高齢でもう新聞は読めないのだからと断ったが、「ギフト券は助かるよ。」と何回も言い、なかなか帰ってくれなかった。このような勧誘はやめてもらいたい。
- ③ 3週間前、高齢の両親に 3,000 円でエアコン清掃をしないかと電話がきた。金額が安かったので両親は業者に清掃を依頼した。するとエアコンが古いので買い替えたほうが良いと言われ、8畳の部屋に 10 畳用のエアコンを取り付け、本体代金は 11 万 5,000 円、工事代金 2 万 5,000 円、処分代等総額で 20 万円を支払った。同じエアコン機種の価格を調べると、本体代金は半額程度で販売されていた。親は認知症があり、商品の妥当価格等わからない。販売方法に問題があるのではないか。
- ④ 一人暮らしで高齢の上、判断能力が衰えてきた父親が、玄関先のリフォーム工事を 10 年前に 120 万円で行った。最近前回と同じ業者だと名乗り点検すると訪問され、前回のリフォーム箇所を手直しする必要があると勧誘を受けている。本人は断りかねているが、必要のない工事のため断りたい。また、前回の業者は廃業しているので、今回のリフォーム業者とは関係がないと思うので、問題ある販売方法だと思う。

★契約内容や契約条件に関して情報提供又は説明が不十分と思われるケース

- ① 昨日、近くで工事をしていると訪問してきた業者に、電気とガスの検針票を見せてほしいと言われ見せた。少なくとも電気代等が今より 2 割安くなると電気温水器を勧められた。来週から工事を始めるので日取りを決めたい、今答えを出してほしいと急がされ申し込んだ。購入費用の 90 万円は 15 年の分割払いにした。その後、自分で電気代等を調べ計算したら、業者が言うほど安くないとわかった。信販会社からの電話はまだない。クーリング・オフの書き方を教えてほしい。
- ② 昨日、訪問してきた事業者から太陽光発電システムを設置し、売電すると収入があると説明を受けた。自分では契約金が高額と思ったが、説明通りの売電収入があれば何とかなると思い契約をし、昨日、信販会社からの契約確認の電話には「はい」と返事をした。妻が発電量や毎月の支払額等について、事業者の説明に疑問を持ち心配を شدいため、今回はいったん解約するということにした。解約の方法を教えてほしい。
- ③ 自宅のトイレ便器の水漏れが発生したので、投げ込みチラシを見て業者に水漏れ修理を依頼した。修理に来た際、トイレ内装工事を勧められ壁紙の取り替えを含め 30 万円で施工してもらうことにした。チラシに指定水道業者と書かれていたので、どこの指定か尋ねたら「あなたには関係ない」と言われてしまったので、業者に不審感が出てきた。保証書も要求しているのに先延ばしされている。

- ④ 他県に住んでいる大学生の息子のアパートに、夕がた突然放送受信料の徴収員がきたという。放送受信契約をするよう言われ、銀行口座番号や、親の住所等を聞かれ答えてしまったようだ。断りたいと思ったが、帰ってくれそうもなく、強引で断り切れずに仕方なく契約に同意したと言う。

★断定的判断の提供が問題になると思われるケース

- ① LPガス業者の訪問を受け、「今のLPガス会社より基本料金が 1,000 円も安くなる」と勧誘をされた。この地域一帯を廻っているようであるが、知らない業者なので即答を避けた。ガス料金が安くなることに興味があるので、業者の言っていることが事実ならガス会社を切り替えたい。この業者の信用性と販売店を替える時の注意点について教えてほしい。

★不招請・販売目的隠匿勧誘に関すると思われるケース

- ① 一週間前、女性から電話があり、アンケート方式で家屋の壁塗りの話をした。築 20 年の住宅でそろそろ補修が必要との思いもあり興味があった。近辺を廻っているので、ついでに訪問したいと言われ、今日来訪することになっている。しかし、初めての業者で不安になってきた。業者が来た時の対応を知りたい。また、契約をしない方がいいのだろうか。
- ② 昨日 20 歳の娘が就職フォーラムの会場内の新聞業者のブース前で「アンケートだ」と呼びとめられた。アンケートに応じると、キャリア支援のためだと新聞購読の契約をさせられたという。就職に不利になるのではないかと思い、氏名、住所、メールアドレスを伝え、来年 1 月から半年の契約をしたようだ。解約したいが書類などは一切受け取っておらず、販売店がどこかもわからない。

★その他

- ① 電話の後に訪問してきた事業者と当時小学4年生だった息子の学習塾と教材を契約した。この業者は塾に行かなくてもパソコンで対面学習ができた。そのための教材が高額だったが、息子も気に入り小学校から高校まで8年間、教材を契約した。最近業者から「教材がパソコンに対応できなくなったので今後はタブレット端末を使用することになる。こちらに責任があるのでタブレットで使用する教材分はこちらが負担する」と言われた。教材のクレジット契約は私の名前だ。次々と教材の契約をして毎月クレジット会社に支払う額が30万円になった。しかし業者が私の口座に30万円を振り込んでくれるので安心していた。ところが最近振込みがないことに気が付いた。調べたら倒産したようだ。約束が違うので払いたくない。クレジット会社に電話したがあなたが悪いと言われた。

【電話勧誘販売】

★契約内容や契約条件に関して情報提供又は説明が不十分と思われるケース

- ① 昨日、実家に居た際、北海道の業者から「昆布のサンプルを送ります」と電話があった。サンプルと思い気軽に承諾した。業者名を名乗っていたが聞きとれず、不安になり着信履歴で調べた業者の電話番号をインターネットで調べたら「悪質だ」という評判だった。有料とも無料とも言っていなかった。不審なので受取りたくない。
- ② 約3週間前に夫が電話に出たところ、健康状態を聞かれたので、「薬の服用はしていない、健康食品には関心がない」といったが、電話を切ることができず話を聞き、仕方なく住所名前を伝えてしまったと言う。送られてきた商品はスクワレン等を含有する錠剤で、3粒入り5包の試供品だと思われる。夫は、有料だったら住所は伝えなかったと言っている。今のところ業者からの連絡は無いが住所等を伝えているので心配である。
- ③ 来年の2月に他県に引越の予定があり、インターネットの比較サイトで見積りを取った。サイト業者からウォーターサーバーは無料であり、引越先や移転日が分かっているので、その住所に送ることができるかと電話があり曖昧な返事をしてしまった。次に、ウォーターサーバーの業者から連絡があり、契約内容を聞くと毎月宅配されるボトルの水は1ヶ月 1,980円であり、2年契約、中途解約する場合は解約料と撤去費用を支払う必要があるとわかり契約を断った。その後も10回以上携帯電話に業者の着信履歴がある。引越先に無断でウォーターサーバーが送られてくるのではないかと心配だ。
- ④ 大手電話会社を名乗り「ネットを使っていますか。電話料金はいくらですか」と電話があり、質問されるままに答えた。すると「今手続きをとれば利用料金が安くなる。詳しい説明のためもう一度連絡します」と言われた。再度電話があり「現在利用している電話会社へ連絡し、手続きのため、番号を取ってください」といわれ、大手電話会社なのにおかしいと思い断った。最近このような電話がかかってくるが、信用できるのか。
- ⑤ リサイクルで古い着物を回収すると電話が来たので依頼した。後から貴金属はないかと聞かれ、高価な物はないと断った。結局、引き取ってもらいたい着物を準備していたのに回収には来なかった。この業者は初めから、貴金属の買い取りが目的ではなかったのか。

★不招請・販売目的隠匿勧誘に関すると思われるケース

- ① 1週間前から毎日、夕方の同じ時間に電話がある。着信履歴を確認すると同じ電話番号である。着信拒否にしたら別の番号からかかってきた。先日、家庭教師の勧誘電話があり、長時間話を聞いたことがある。この業者には断っているのに、今回の電話が家庭教師の勧誘なら再勧誘になり法律違反だと思う。

- ② 本店扱いになっている公社債を不便だから居住地の支店に移しませんかと電話がありました。承した。不審だったのでかかってきた電話番号を調べたら取引先の金融業者ではなかった。書類も届かず、新商品を売るのが目的ではなかったのか。

★その他

- ① 以前無料契約した新聞のデジタル版を有料契約にしないかと携帯に電話がある。無料契約した時に伝えた電話番号を利用しての勧誘の電話だった。目的外の情報利用だと思っ
ので、不愉快と感じた。
- ② 高い配当がつくと投資の勧誘を電話でされたが、信用できる業者か心配だ。