

週末電話相談 2017（平成29）年度上半期（4～9月）

I. 実施要項

- ・事業名 週末電話相談
- ・相談内容 消費生活に関する商品・サービス、契約に関する苦情及び問合せ

実施場所	本部事務所（東京）	関西事務所（大阪）	北海道事務所（札幌）
相談日	毎週 土曜日・日曜日 10～12時・13時～16時	毎週 日曜日 10～12時・13時～16時	毎週 土曜日 13時～16時
相談体制 （相談員数）	土曜日 3人 日曜日 3人	2人	2人
受付電話番号	03-3448-1409	06-6203-7650	011-612-7518
実施日数	53日	24日	27日

II. 相談概要

（1）相談受付状況

受付件数は、本部事務所 754 件、関西事務所 337 件、北海道事務所 149 件の合計 1240 件であった。内訳は「苦情」1186 件（95.6%）、「問合せ」54 件（4.4%）であり、休日の苦情相談窓口として認識されていることが伺える。

（2）相談者・当事者の地域別受付状況

相談者を地域別に見ると、関東 522 件（42.1%）、近畿 279 件（22.5%）、北海道 147 件（11.9%）、中部 124 件（10%）、北陸 18 件（1.4%）、九州 55 件（4.5%）、中国 34 件（2.7%）、東北 30 件（2.4%）、四国 25 件（2.1%）となっており、事務所のある地域の相談が多いのは変わらない。相談者と契約者の地域はほとんど同じである。

（3）相談者・契約当事者の属性

[相談者]

- ①性別 男性 576 件（46.5%）、女性 644 件（51.9%）、団体・不明 20 件（1.6%）。
- ②年代別 40代が最も多く 371 件（29.9%）、次いで 30代が 253 件（20.4%）で、この2年代で 50%を超える。60代以上は 162 件（13.1%）。
- ③職業別 給与生活者が 863 件（69.6%）、無職 147 件（11.9%）、家事従事者 112 件（9.0%）、学生 24 件（1.9%）、自営・自由業 57 件（4.6%）となっている。

[契約当事者]

- ①性別 男性 606 件（48.9%）、女性 609 件（49.1%）、団体・不明 25 件（2.0%）。
- ②年代別 40代が最も多く 320 件（25.8%）、次いで 30代が 246 件（19.8%）となっている。60代以上は 207 件（16.7%）。10代は 40 件（3.2%）。
- ③職業別 給与生活者 795 件（64.1%）、無職 195 件（15.7%）、家事従事者 82 件（6.6%）、学生 58 件（4.7%）、自営・自由業 57 件（4.6%）となっており、学生の契約と自営・自由業者は、ほぼ同数である。
（「無職」には、定年退職後の男性が含まれる。）

性別では、相談者は女性が多く半数を超えるが、契約当事者数の男女比はほぼ同じである。年代別では 60 代以上の相談者・契約当事者が全体の 1 割強を占める。また職業別では、給与生活者がほぼ 7 割を占め、休日の相談窓口として機能している。学生の契約当事者数が相談者数より 2.8%多い。こちらも親である給与生活者・家事従事者が相談していると思われる。

Ⅲ. 相談内容

(1) 相談の状況

相談の大半は契約済みで、1096件と全体の88.4%を占め、未契約の相談(83件、6.7%)と合わせて契約トラブルの相談窓口と認知されているといえる。

(2) 商品・役務(サービス)別の傾向

役務が801件(64.6%)、商品が414件(33.2%)となり、役務と商品の相談割合はほぼ7:3となっている。相談件数の上位5つは、1位「運輸・通信サービス」375件(30.2%)、2位「教養娯楽品」96件(7.7%)、3位「レンタル・リース・貸借」が89件(7.2%)、4位「教養・娯楽サービス」68件(5.5%)、5位「他の役務」66件(5.3%)となっており、「教養娯楽品」以外は役務分類である。

「運輸・通信サービス」の相談は例年1位となっているが、その内訳は、架空請求・不当請求の相談である「放送・コンテンツ等」の相談が238件とこの相談の63.5%(相談全体の19.2%)を占める。ケーブルテレビは1件となっている。次いで「インターネット通信サービス」が66件、17.6%(5.3%)で、多くは光卸しサービスの勧誘によるものである。「移動通信サービス」は56件、15%(4.5%)となっている。

2位「教養娯楽品」では「新聞」、「携帯電話・スマートフォン(関連用品含む)」、「パソコン(関連用品含む)、パソコンソフト」の相談のほか4位「教養・娯楽サービス」、「ペット」などの相談も入った。

3位の「レンタル・リース・貸借」は「賃貸マンション」の相談が最も多く、他には「貸衣装」、「ウォーターサーバーのレンタル」などの相談が入った。

4位「教養・娯楽サービス」では、「旅行業者の倒産」や「旅行予約サイト」に関する相談の他、「英会話教室」、「タレント養成講座」などの相談が入った。

5位「他の役務」では、アダルトサイト等の登録取消しを請負うという二次被害の相談が多い。他に結婚相手紹介サービス、主に事業者を対象としてホームページ作成代行などがある。

(3) 契約・購入金額・既払金額

20万円未満までの契約金額の相談が464件(37.4%)と最も多くなっているのは、架空請求・不当請求の相談が大半を占めているからだと思われる。この金額を既払い金額でみると、249件(20.0%)と半数になっている。また、既払い金額が0円と返答された相談は、相談全体で308件(24.8%)あり、支払う前に相談しているケースが多いと推測される。

契約金額が100万円以上の相談は20件(1.6%)で、7件(0.6%)が既払いとなっていた。

(4) 代金の支払方法

1位が即時払い591件(47.7%)、2位が2か月内払い97件(7.8%)、3位が個別信用49件(4.0%)、4位の包括信用が45件(3.6%)となっており、クレジットカードを利用した支払いが1割強となっている。現金払いが半分以上を占めるが、これは架空請求・不当請求の相談が含まれているためである。

借金契約は15件(1.2%)で、相談としては減少傾向となっている。

(5) 販売購入形態

1位が通信販売467件(37.7%)、2位が店舗購入394件(31.8%)で、このふたつで約7割となっているが、訪問販売(107件、8.6%)、電話勧誘販売(73件、5.9%)の相談も依然として受けている。

Ⅳ. 相談内容分類

相談内容分類は複数回答であるが、1位「契約・解約」1001件(80.7%)、2位「販売方法」594件(47.9%)、3位「接客・対応」220件(17.7%)となっており、例年と順位は変わっていない。

V. 主な相談事例

<商品>

脱毛スプレー

夫が2か月前にネット広告を見て脱毛スプレーをお試し価格500円で申し込んだ。2回目の商品が届き定期購入になっていると分かった。解約の連絡をすると、1本4500円のスプレーでお試し価格を差し引いた差額と送料を請求された。定期購入とは知らなかったので支払いたくない。
(40代 女性 給与生活者)

健康食品

スマートフォンの広告を見てダイエットサプリを申し込んだ。1回目が商品代金500円、4回購入が条件で価格がだんだん上がる仕組みだった。1回目のサプリでお腹をこわすなど体調を崩した。解約を申し出ると診断書を出せというが、医者にかかっていない。すぐに2回目の商品が届いたが、食べることができないので送り返した。しかしまた送って来たので困っている。
(40代 男性 給与生活者)

都市ガス

両親の家に電力会社から電話があり、3日前に担当者が来訪した。契約内容の詳しい説明もなく、書類への記入を求められたという。父は目が悪く、母が代筆で契約書に署名した。近所を回っていると聞き信用したらしいが、近所に聞いてみたが契約した家はないようだ。勧誘員は書類に署名をさせるとすぐに帰ってほしい。
(40代 女性 給与生活者)

犬

ブリーダーのサイトを見て犬に会いに行き購入した。契約書類や保証書は無く、ただ「ヘルニアを持っているが大丈夫」という確認書を渡されて署名した。病院で検査を受けたところ「先天性の脳異常で治らない。突然死ぬかもしれない」と言われた。その事をブリーダーに伝えたところ「犬は返品してもらってもよいが、返金はできない。同種の子犬が産まれたら代替品として渡す」と言われた。このブリーダーと取引したくない。犬の代金25万円と検査費12万円を払ってもらいたい。
(40代 女性 給与生活者)

新聞

高齢の母は今まで2社の新聞を交互に契約していた。2・3日前も来訪した新聞勧誘員に景品をあげると言われ1年先から6か月間の契約をしたようだ。玄関先に契約書がおいてあったのを妻が見つけた。母は認知症ではないが物忘れがひどく、契約について覚えていないと言っている。販売店に電話でクーリング・オフをしたが心配だ。
(60代 男性 給与生活者)

<役務>

賃貸アパート

5年間入居した賃貸アパートを退去した。家賃2万8000円、敷金、礼金各1か月、部屋は1洋室DKで風呂付きだった。土日の休みは1日あたり10本位のたばこを洋室で吸っていた。退去時は家主と一緒に立ち会ったが修理代について何も言われなかった。昨日届いた請求書にはたばこのヤニや臭いによるクロス、フローリングの張替えのための修理代20万円を請求されたが高額なので払いたくない。
(30代 女性 給与生活者)

レンタルサービス ミネラルウォーター

9日前にショッピングモールで声をかけられて、特設ブースでミネラルウォーターを購入すればサーバーを無料レンタルできると言われ契約した。今日の午前中にサーバーが届く予定だが、インターネットで怪しい業者だという書き込みをたくさん見つけたので解約したいと思った。3年未満の解約は1万5000円かかると契約書に書かれているがクーリング・オフできないか。
(30代 女性 給与生活者)

貸衣装

1ヶ月 8300 円で服が数枚届くレンタルのお店をインターネットで見つけて会員登録した。名前、住所、クレジットカード情報を入力したが申込み確認画面は出なかった。後日配送業者からお知らせメールが届き、注文になっていることがわかり、サイトの問合せフォームから注文した覚えがないことを伝えたが、注文確定になっているので今回は支払って下さい、との回答だった。納得がいかない。レンタル服はまだ受け取っていない。

(40代 女性 給与生活者)

モバイルデータ通信

携帯電話の機種変更をするため携帯ショップに行った。担当者から「タブレットも一緒に契約しないか。毎月いくらなら払えますか」と聞かれた。タブレットに興味があったので「5000 円ぐらいなら大丈夫」と伝え、申し込んだ。家に帰って渡された書面を見ると、「最初の 3 か月間は 6500 円、4 か月目以降 5200 円～」と書かれている。通信料については説明されていなかった。タブレットで毎月 5200 円以上かかるなら解約したい。

(60代 女性 家事従事者)

光回線

通信代が安くなると電話があり光回線（光卸し）の契約をした。後日、重要事項説明書が送付された。書面には、勧誘時説明されなかった工事費（28000 円）、ナンバーポータビリティに関する費用 2000 円等があり、3 年以内の解約には解約料が必要であると記載されていた。月額代金も安くなると説明されていたが、おおきな変化はないと分かった。契約を解除したい。今後、どのように対処すればよいか。

(50代 男性 給与生活者)

脱毛エステ

1年半前に脱毛エステの契約をしたが、通いきれず解約を申し出た。「手続きをしたので3週間以内に清算書を送ります」と言われたが届かない。その後、エステサロンが倒産したとインターネット情報で知った。契約は 63 万円で 30 万円ぐらいは支払った。残りのローンの支払いをやめたい。

(20代 女性 給与生活者)

海外募集型旅行

1か月前にインターネット広告を見て2人分のグアムツアーを申し込んだ。料金 12 万円は、クレジットカード1回払いで支払った。事業者が倒産したのでクレジットカード会社に問い合わせたら、抗弁書を送るように言われ指示通り送付した。クレジットカード会社からは一旦料金の引き落としをするが、その後返金すると言われた。1週間後が引き落とし日だが、返金されるか不安だ。

(40代 女性 給与生活者)

手配旅行（航空券）

1か月前に旅行サイトで羽田～ホノルル間の航空券の片道チケットを申し込んだ。代金 10 万円はクレジットカードで支払った。予約番号で座席を取ろうとしたら、往復の予約になっていた。事業者にお問い合わせると、往復の方が安いので往復にしたという。勝手に申し込んだことに納得できない。サイトは海外の事業者のようだが、申し込み時には気がつかなかった。

(30代 女性 給与生活者)

結婚式

息子が見学だけのつもりで結婚式場を見に行き、契約書にサインし 10 万円の申込金をクレジットカードで支払ってしまった。別の式場も見たいと思い、契約書の約款を確認したら、挙式の1年以上前の解約は 25%のキャンセル料が必要と記載されていた。挙式日の予約だけで他には何も決めていない。1年以上前なのに申込金が返金されないことに納得ができない。

(50代 男性 給与生活者)

タレント養成教室

先月末に路上で声をかけられて、モデルにスカウトされた。数日後、芸能事務所に行き、レッスンを受けるよう勧められ、レッスン料 14 万円をクレジットカード 10 回払いで契約をした。レッスンを 2 回受けたところで、今度は所属モデルにならないかと言われ、10 日前に諸経費 20 万円を支払うことに承諾した。その後、別の芸能会社にスカウトされたので解約したいと申し出たが、「全額払ってもらう。一切返金できない」と言われ困っている。

(20 代 女性 学生)

アダルト情報サイト

スマートフォンの、友達紹介アプリを通じて知り合った人から無料のアダルトサイトを紹介されアクセスした。今日、サイト運営業者から、3 日過ぎたので会費 2 万円を支払ってほしい、サイトにその旨記載していると言われた。支払わないと裁判にすると脅されたが本当か。

(20 代 男性 給与生活者)

調査会社

スマートフォンのアダルトサイトに登録してしまった。サイトの連絡先に電話をしたら契約になっているので 34 万円払うようにと言われた。驚いて、インターネットで相談窓口を見つけて電話をしたら、8 万円支払えば解約できると言われたので依頼した。FAX で契約書が送られてきたら、調査会社だった。署名押印し送り返し、銀行ATMから請求された金額を振り込んだ。その調査会社を調べたら不審な事業者とネットに書かれていた。振込んだお金を取り戻したい。

(70 代 男性 給与生活者)