

(報道発表資料)

平成20年6月5日
(社)全国消費生活相談員協会

平成20年度電話相談110番

「消費者トラブル110番」速報(概要)

主 催 : 社団法人 全国消費生活相談員協会
後 援 : 内閣府、(独)国民生活センター、北海道、大阪府、名古屋市、福岡市
開催日時 : 2008年5月9日(金)、10日(土) 10:00~16:00
実施方法 : 電話20台による電話相談対応 (関係書類はFAX受信)
相談担当 : 当協会会員(消費生活専門相談員)
集計分類の方法 : 国民生活センターの相談分類による
開催場所 : 北海道(札幌)・東北(仙台)・関東(東京)・中部(名古屋)・関西(大阪)
九州(福岡)の6支部

実施結果概要 集計

- ◇相談受付総件数は410件。昨年度の521件に比べ減少しているが、今年度は開催日が金・土曜日で、初日が平日であったことが影響しているものと思われる。
- ◇相談は女性からが 52.4%と 男性 41.5%を上回った。これに対し、契約当事者は男性が 47.6% 女性 45.1%とわずかながら逆転している。
- ◇契約・解約に関する相談が83.4%と大半を占め、また、契約者が60歳以上の高齢者(全体の43.4%)であるものが多く見られた。
- ◇商品・役務別に見ると、「金融・保険サービス」に関する相談(23.9%)が最も多く、次いで集合住宅の賃貸などの「レンタル・リース・賃貸」(11.5%)、医療サービスやエステティックサービスなどの「保健・福祉サービス」(7.8%)、学習教材・資格取得用教材などの「教養娯楽品」(7.1%)に関する相談が多く寄せられている。

消費者契約法に基づく検討 (事業者の不当勧誘、不当契約条項)

全相談件数410件のうち、消費者契約法に定める不当勧誘・不当契約条項に該当すると思われる相談は83件(20.2%)あった。

消費者契約法適用項目 (複数回答)

勧誘行為、契約条項別	北海道	東北	関東	中部	関西	九州	合計	割合
1. 不実告知	0	3	21	4	6	4	38	9.3%
2. 不確実事実の断定的判断	0	4	14	5	7	4	34	8.3%
3. 不利益事実の不告知	0	2	8	1	2	2	15	3.7%
4. 不退去による困惑	1	0	3	0	0	1	5	1.2%
5. 退去困難による困惑	0	0	2	0	0	1	3	0.7%
6. 損害賠償責任を免除・制限する条項	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
7. 不当に高額な解約損料	0	1	5	0	0	0	6	1.5%
8. 不当に高額な遅延損害金	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
9. 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	0	7	1	0	1	9	2.2%
合計	1	10	60	11	15	13	110	
消費者契約法に該当する事案件数	1	10	41	7	13	11	83	
受付件数	17	41	140	56	77	79	410	

消費者契約法に該当すると思われる相談は83件(20.2%)だったが、1件の相談で複数の項目に

該当する事例が多かったため、各項目別のマルチカウントでは110件となった。そのうち不当勧誘関連(表 1～5)が95件、不当条項関連(表 6～9)は15件である。

- ◇不当勧誘関連の内訳では「不実告知」が38件と一番多く、「不確実事実の断定的判断」34件、「不利益事実の不告知」が15件、「不退去による困惑」5件、「退去困難による困惑」3件であった。
- ◇不当条項関連では「消費者の利益を一方的に害する条項」9件、「不当に高額な解約損料」6件の相談が入った。

消費者契約法見直しに向けての検討

見直しのための項目は表の通りである。全相談件数410件のうち、見直し項目に該当する相談事例は158件に上り、各項目別マルチカウントでは248件に達した。

消費者契約法見直しに向けての検討(複数回答)

勧誘行為等	北海道	東北	関東	中部	関西	九州	合計	割合
1. 「消費者か否か」が問題	0	3	3	2	2	2	12	2.9%
2. 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	2	6	26	7	11	2	54	13.2%
3. 「断定的判断の提供」が問題	0	1	7	6	7	2	23	5.6%
4. 「故意」が問題	0	0	1	1	3	1	6	1.5%
5. 不退去及び監禁以外の「困惑」が問題	0	2	2	0	2	1	7	1.7%
6. 重要事項の範囲が限定されることが問題	0	1	2	0	1	0	4	1.0%
7. 取消期間	0	1	2	0	4	1	8	2.0%
8. 「誤認」又は「困惑」に該当しないが消費者 被害が多発	0	1	4	0	2	1	8	2.0%
9. 不適合型勧誘 ① 消費者の判断力不足に乗じた勧誘	0	4	11	1	2	4	22	5.4%
9. 不適合型勧誘 ② 判断能力が不足しているわけではないも 不安を抱かせたり興奮させたりして契約さ	0	2	6	1	7	3	19	4.6%
10. 不招請・販売目的隠匿勧誘 ① 電話等による勧誘	0	3	17	4	5	7	36	8.8%
10. 不招請・販売目的隠匿勧誘 ② 販売目的を隠匿して勧誘	0	1	7	1	3	4	16	3.9%
11. 証明が困難	0	0	3	0	4	1	8	2.0%
12. 「広告表示」の問題	0	2	9	0	0	6	17	4.1%
13. インターネット関係のトラブル	0	0	4	0	3	1	8	2.0%
合計	2	27	104	23	56	36	248	
「見直しに向けて」に該当する事例 受付件数	2	19	62	18	32	25	158	

- ◇この中では、「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」が最も多く、次いで、「不招請・販売目的隠匿勧誘 電話等による勧誘」、「断定的判断の提供」が問題と続く。

主な相談・苦情事例

<サラ金・多重債務>

- ・ 27歳の息子には消費者金融、信販会社など3社から150万円の借り入れがある。債務整理をさせたい。(男性 59歳 給与生活者)
- ・ サラ金10社から500万円の借金がある。10年来支払い続けている。債務整理の方法を知りたい。(女性 57歳 自営業)

<ヤミ金融>

- ・ 2ヶ月前、子どもの塾代をまとめて払おうと思い、郵便受けに投げ込まれたチラシを見て、業者に電話をした。お金を借りて返す実績が必要と説明され、業者が指定した消費者金融で50万円を借り、指定された別の業者に現金を送った。1週間前が融資金の入金予定日だった。

たが業者に電話をしても誰も出ない。(女性 50歳 給与生活者)

<未公開株>

- ・ 電話で「外国で野菜を栽培し輸入する会社が上場予定、株を買っておけば必ず儲かる」と勧誘され、その会社の株を2度、計140万円で購入した。配当金6千円は受け取ったが、社長が詐欺罪で県警に逮捕されたと聞いた。会社の電話はすでにつながらず、地裁で裁判が行われたと聞いたが、結果不明。(男性 61歳 無職)

<投資・ファンド等>

- ・ ラジオで知った投資顧問業者と会員契約をし、年会費50万円を支払った。勧められた銘柄を459円で1万5千株購入。「必ず値上がりする」と言われたが暴落し、現在346円だ。苦情を代表者に伝えたが取りあってくれない。(男性 40歳 自営業)

<生命保険>

- ・ 妻は30年前に甲状腺がんに罹患した。だが本人には良性腫瘍と医師も家族も伝えていた。20年前に妻が自分で生命保険を契約したとき、がんと思っていなかったのので、告知書にはその旨記載していなかったようだ。今年子宮がんに罹患したので保険金を請求したら、医師が診断書にがんの罹患経験ありとしたため、告知義務違反で契約が無効と保険会社から言われた。長年かけてきた保険なのに保険金が支払われないことに納得できない。妻は話ができる状態ではない。(男性 68歳 無職)

<賃貸アパート>

- ・ 息子が2年間住んだ賃貸アパートを退去する。契約書に、敷金18万円から保証金として12万円を敷引きするという条項がある。インターネットで知ったコンサルタント会社に相談したら、この契約条項は消費者契約法により、消費者の利益を一方向的に害する条項に当たると言われた。修繕費の見積もりはもらっているが請求金額が妥当かどうか分からないし、敷引金についても納得できない。(男性 61歳 給与生活者)

<ホームページ作成ソフトリース契約>

- ・ 夫婦で語学教室を営んでいる。電話でモニター無料と勧誘を受け、業者が来訪した。説明を受け、ホームページ作成ソフトウェアを申し込んだ。後で渡された書面を良く見たらリース契約になっており、無料だと思っていたのに月々21,000円の支払いをしないといけないと気付いた。2日後、業者へ配達記録で解約書面を送ったが連絡が無い。ソフトウェアは未設置。(企業・団体)

<包茎手術>

- ・ 21歳の甥が週刊誌の広告を見て申し込んだ。広告には4万円と記載されていたが、施術直前に「お金をかけないとダメ。30~40万円かかる。このままでは結婚できない」と言われ、分割払いで契約。1度目の手術は40分程度で終了し、近々2度目の手術を受ける予定。学生でもあり支払困難。(男性 21歳 学生)

<補習用教材>

- ・ 電話で学習診断テストを勧められ、千円で受けた。答案を郵送したところ、後日、結果を説明すると来訪された。電話で、教材の勧誘ではないと言っていたにもかかわらず、3時間勧誘された。勉強が遅れるといじめ等の原因にもなると言われ、不安になって契約した。(女性 45歳 家事従事者)

<自動車>

- ・ 車専門誌に載っていた中古の軽自動車を買った。追突事故に遭った際の修理で事故車であることがわかった。契約書の修理履歴の欄はすべて無しになっていた。(男性 35歳 給与生活者)