

平成21年度電話相談110番 「契約トラブル110番」速報

[実施目的]

内閣府では毎年5月を「消費者月間」と定め、消費者問題に関する各種事業を集中的に行っていますが、当協会では1984年より、消費者月間協賛事業として「電話相談110番」を実施し、今年度は「契約トラブル110番」をテーマに全国7か所で開催いたしました。

消費者トラブルは年々高度化、複雑化し、消費生活センターや当協会の週末相談室に寄せられる相談も多種多様な様相を呈し、中でも契約に係る苦情等が8割を超えています。一方、消費生活センターや当協会週末相談室等の相談窓口を知らない消費者も多数存在し、被害にあってもどこにも相談できずにいる方も多いと思われます。全国7支部で110番を実施することを広く消費者に周知し、相談・苦情を受け付け、個々のトラブル解決のための適切な助言等を行い、消費者被害の救済に役立つことを目的として、110番を実施いたしました。

また、「消費者契約法の一部を改正する法律」が、平成19年6月7日に施行され、消費者団体訴訟制度が導入されました。更に平成20年春には景品表示法と特定商取引法に団体訴訟制度を導入すること等を内容として改正が行なわれ、景品表示法については今年4月1日に施行されています。消費者団体訴訟制度とは、一定の要件を満たす消費者団体（適格消費者団体）に事業者等の不当勧誘・不当契約条項の使用等に対して差止請求権を認める制度です。この制度により多数の消費者被害の拡大防止・未然防止が可能となりました。

当協会は、平成19年11月9日に適格消費者団体として認定され、今後、一層、差止請求業務に力を入れていく必要があると考えております。そこで今回の110番では、不当勧誘、不当契約条項、不当表示に係る相談をポイント的に集約・分析して事業者に対して改善の申し入れを行うなどとともに、関係行政機関・事業者団体等に問題を提起し、消費者被害の防止に寄与することも目的としました。

[実施要領]

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、愛知県、名古屋市、福岡市

開催日時：2009年5月9日(土)、10日(日) 10:00～16:00

実施方法：電話26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：下表のとおり

担当支部	開催地	会場	回線数
北海道支部	札幌市	札幌市中央区民センター	3
東北支部	仙台市	仙台市民活動サポートセンター	3
関東支部	東京都	(独)国民生活センター2階大会議室	6
中部支部	名古屋	名古屋市伏見ライフプラザ	4
関西支部	大阪市	大阪グリーンビルB1会議室	5
九州支部	福岡市	福岡市消費生活センターくらしの資料室	3
北陸支部*	富山市	富山県県民共生センター(サンフォルテ)会議室	2

*開設日 平成21年5月9日(土)の1日のみ開設

集計結果概要 (本集計結果は速報であり、今後修正される可能性があります)

I 相談受付概要

(1) 相談受付件数

表1 支部別受付件数

相談種別	北海道	東北	関東	中部	関西	九州	北陸	合計	割合
苦情	13	22	100	28	36	31	5	235	93.6%
問合せ	3	2	6	1	2	2	0	16	6.4%
要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	16	24	106	29	38	33	5	251	100.0%

相談受付件数(表1)は、7支部合計で251件であった。昨年度の410件から大幅に減少した。そのうち苦情相談が235件(93.6%)、問合せが16件(6.4%)であった。受付総件数が昨年度より減少したのは、新型インフルエンザの影響でマスコミの報道が少なかった影響と思われる。

(2) 相談者・契約者の属性

①性別 表2 相談者・契約者の属性

性別	相談者		契約者	
男性	119	47.4%	134	53.4%
女性	129	51.4%	112	44.6%
団体	3	1.2%	5	2.0%
不明	0	0.0%	0	0.0%
合計	251	100.0%	251	100.0%

相談者の性別(表2)では女性が51.4%で、男性の47.4%をわずかに上回った。これに対して契約当事者は男性が53.8%、女性44.6%と逆転している。

②相談者・契約者の年齢

表3 相談者・契約者の年齢

年代	相談者		契約者	
10代	7	2.8%	11	4.4%
20代	38	15.1%	48	19.1%
30代	62	24.7%	57	22.7%
40代	44	17.5%	37	14.7%
50代	43	17.1%	35	13.9%
60代	35	13.9%	31	12.4%
70代	19	7.6%	23	9.2%
80代	1	0.4%	5	2.0%
90代	0	0.0%	0	0.0%
未記入	2	0.8%	4	1.6%
合計	251	100.0%	251	100.0%

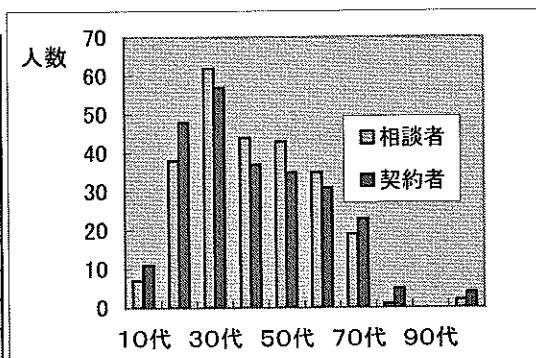


図1 相談者・契約者の年齢

年代別に見ると、相談者は30歳代が62人(24.7%)と最多で、次いで40歳代44人(17.5%)、50歳代43人(17.1%)である。契約者は30歳代が57人(22.7%)、20歳代が48人(19.1%)で若い世代の契約トラブルの相談が多かった。10~20歳代、70歳代以上では、契約者の数が相談者の数を上回っている。若者や高齢者のトラブルは周りの方からの相談も多いと思われる。

③相談者・契約者の職業

表4 相談者・契約者の職業

職業	相談者		契約者	
1給与生活者	143	57.0%	138	55.0%
2自営・自由	11	4.4%	11	4.4%
3家事	43	17.1%	31	12.4%
4学生	8	3.2%	16	6.4%
小学生	0	0.0%	0	0.0%
中学生	0	0.0%	1	0.4%
高校生	3	1.2%	5	2.0%
その他	5	2.0%	10	4.0%
5無職	38	15.1%	45	17.9%
6相窓口	0	0.0%	0	0.0%
7行政	0	0.0%	0	0.0%
8消団	0	0.0%	0	0.0%
9企・団	2	0.8%	4	1.6%
0不明	6	2.4%	6	2.4%
未記入	0	0.0%		0.0%
合計	251	100.0%	251	100.0%

相談者の職業では給与生活者が一番多く143人(57.0%)。次いで家事従事者43人(17.1%)、無職38人(15.1%)となっている。契約者は給与生活者138人(55%)、無職45人(17.9%)、家事従事者31人(12.4%)。さらに学生16人(6.4%)で、無職の高齢者や若者のトラブルについて周りの方が相談してきている。

(3) 商品・役務別分類

表5 商品・役務別分類

商品一般	3	1.2%
食料品	6	2.4%
住居品	15	6.0%
光熱水品	1	0.4%
被服品	4	1.6%
保健衛生品	6	2.4%
教養娯楽品	17	6.8%
車両・乗り物	10	4.0%
土地・建物・設備	12	4.8%
他の商品	0	0.0%
クリーニング	1	0.4%
レンタル・リース・貸借	34	13.5%
工事・建築・加工	11	4.4%
修理・補修	1	0.4%
管理・保管	1	0.4%
役務一般	0	0.0%
金融・保険サービス	27	10.8%
運輸・通信サービス	67	26.7%
教育サービス	0	0.0%
教養・娯楽サービス	7	2.8%
保健・福祉サービス	8	3.2%
他の役務	12	4.8%
内職・副業・相場	3	1.2%
他の行政サービス	0	0.0%
他の相談	5	2.0%
合計	251	100.0%

商品・役務別分類(表5)では、アダルト情報サイトや出会い系サイトなどの「運輸・通信サービス」に関する相談が67件(26.7%)と最も多く、次いで賃貸住宅などの「レンタル・リース・貸借」34件(13.5%)、多重債務などの「金融・保険サービス」が27件(10.8%)となっている。最多の「運輸・通信サービス」のほとんどは携帯電話のアダルト情報サイトや出会い系サイトに関する相談である。

事例

完全無料となっていた携帯電話のアダルトサイトの年齢認証を入れたとたん、登録完了になり37,800円請求された。
(女性 37歳 家事従事者)

「レンタル・リース・貸借」は賃貸住宅等の退去時の原状回復に関する相談が多かった。

事例

賃貸アパートを退去したがタバコのヤニ汚れによるクロス張替え代を請求されている。
(男性 42歳 給与生活者)

「金融・保険サービス」の中では「融資サービス」の相談(多重債務等)が多かった。

事例

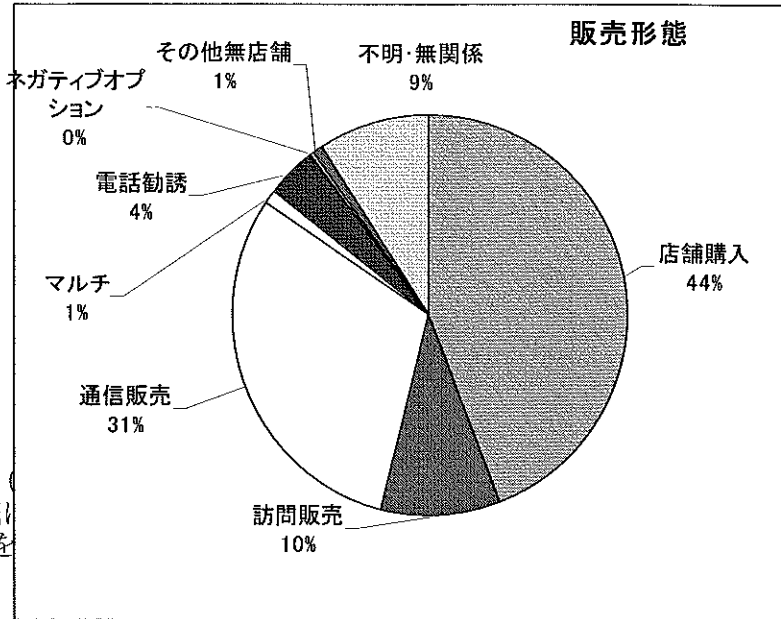
同居人が7年前から借金を繰り返している。現在230万円の借入残があり返済が困難。整理する方法を知りたい。(相談者女性 26歳 給与生活者、契約者男性 26歳 給与生活者)

(4) 相談内容等の分類

①販売形態

表6 販売形態

店舗購入	111	44.2%
訪問販売	24	9.6%
通信販売	77	30.7%
マルチ商法	3	1.2%
電話勧誘	10	4.0%
ネガティブオプション	1	0.4%
その他無店舗	2	0.8%
不明・無関係	23	9.2%
未記入	0	0.0%
合計	251	100.0%



販売形態(表6)は店舗購入が111件(44.2%)と最も多く、アダルト情報サイト等は通信販売の特種販売の合計は117件で店舗購入を

②相談内容分類

表7 内容分類

安全・衛生	1	0.4%
品質・機能	33	13.1%
役務品質		
法規・基準	19	7.6%
価格・料金	54	21.5%
計量・量目	0	0.0%
表示・広告	26	10.3%
販売方法	103	41.4%
契約・解約	214	85.6%
接客対応	35	13.9%
包装・容器	0	0.0%
施設・設備	1	0.4%
買物相談	0	0.0%
生活知識	0	0.0%
その他	2	0.8%

表7は、ひとつの相談に最大4項目まで記入可能とした複数回答の集計である。「解約したい」といった「契約・解約」に関する相談が251件中214件(85.6%)を占めている。ついで「問題商法」「強引な販売」といった「販売方法」が103件(41.4%)である。さらに「価格が高い」などの「価格・料金」54件(21.5%)、「クレーム処理」に問題がある「接客対応」が35件(13.9%)と続いている。

③契約金額と既払い金額

表8 契約金額と既払金額

金額	契約金額		既払金額	
0円	0	0.0%	58	23.1%
5000円未満	10	4.0%	8	3.2%
5000～1万円未満	3	1.2%	1	0.4%
1万～5万円未満	43	17.1%	25	10.0%
5万～10万円未満	28	11.2%	11	4.4%
10万～20万円未満	19	7.6%	14	5.6%
20万～30万円未満	9	3.6%	11	4.4%
30万～40万円未満	11	4.4%	5	2.0%
40万～50万円未満	7	2.8%	2	0.8%
50万～100万円未満	14	5.6%	6	2.4%
100万～500万円未満	29	11.6%	11	4.4%
500万～1000万円未満	5	2.0%	2	0.8%
1000万円以上	11	4.4%	8	3.2%
不明・未記入	62	24.7%	89	35.5%
合計	251	100.0%	251	100.0%

契約金額は1万円～5万円未満が43件（17.1%）100万円～500万円が29件（11.6%）、5万円～10万円未満が28件（11.2%）である。10万円未満は携帯電話によるアダルト情報サイトの相談が多かった。100万円～500万円には借金契約も含まれている。契約額が1000万円以上の相談も11件あったが、新築住宅や中古住宅や、投資用のワンルームマンション、宅地などの不動産に関するものであった。

④信用供与の有無

表9 信用供与の有無

無	173	68.9%
即時払い	170	67.7%
前払式割賦	0	0.0%
前払式特定	0	0.0%
他の前払式	3	1.2%
販売信用	30	12.0%
自社割賦	5	2.0%
総合割賦	3	1.2%
個品割賦	16	6.4%
ローン提携販売	2	0.8%
翌月一括・ボーナス	4	1.6%
他の販売信用	0	0.0%
借金契約	14	5.6%
不明・無関係	34	13.5%
合計	251	100.0%

支払いの方法については「信用供与無し」が173件と68.9%を占め、ほとんどが即時払（現金払い）である。またクレジットなどを使って支払う「販売信用」は30件（12.0%）、「借金契約」は14件（5.6%）となっている。

II 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、不当表示)

(1) 消費者契約法・景品表示法適用項目

全相談件数 251 件のうち、消費者契約法に定める不当勧誘・不当契約条項、景品表示法に定める優良・有利誤認に該当すると思われる相談は 31 件 (12.4%) あった。

1 件の相談で複数の項目に該当する相談があるためマルチカウントでは 43 件となった。内訳では「不実告知」が 11 件と最も多く、「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」10 件、「不当に高額な解約損料」9 件となっている。

表 10 消費者契約法・景品表示法適用項目 (複数回答)

	北海道	東北	関東	中部	関西	九州	北陸	合計
不実告知	0	2	5	2	1	0	1	11
不確実事実の断定的判断	1	0	3	1	0	0	0	5
不利益事実の不告知	0	1	0	1	1	0	0	3
不退去による困惑	1	0	0	0	0	0	0	1
退去困難による困惑	0	0	0	0	0	0	0	0
損害賠償責任を免除・制限する条項	0	0	0	0	0	0	0	0
不当に高額な解約損料	2	1	2	1	1	2	0	9
不当に高額な遅延損害金	0	0	0	0	0	0	0	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	2	0	1	3	1	3	0	10
<景品表示法>著しく優良・有利であると誤認される表示	0	0	3	0	1	0	0	4
合計	6	4	14	8	5	5	1	43
消費者契約法・景品表示法に該当する事例件数	3	3	10	5	5	4	1	31
受付件数	16	24	106	29	38	33	5	251

事例

「不実告知」に該当すると思われる相談事例

(地震保険)

担当者は 30 年ものの積み立て型地震保険付月払いの商品しかないと言ったのでそれにした。翌年に多くの種類があると解り年払いに変更した。保険料支払が負担なので掛け捨てタイプに変えたいが中途解約によるデメリットが不安である。

(女性 60 歳 家事従事者)

不確実事実の断定的判断に該当すると思われる相談事例

(投資ファンド)

知人から「儲からなかったら全額返金する」とファンド型投資商品を勧誘され契約したが、儲からないし返金もない。

(男性 57 歳 給与生活者)

不利益事実の不告知に該当すると思われる相談事例

(コンタクトレンズ)

月1890円払い、3ヶ月に1度自費で診察を受け、1ヶ月使い捨てのコンタクトレンズが3か月分もらえる契約。出産で1年間行けなかった。1週間前に眼科に行ったところ、3か月分の3組しかもらえなかった。1年分のコンタクトレンズはもらえなかった。販売は割れたときの補償だと言う。契約書面は紛失した。(女性 39歳 家事従事者)

不除去による困惑に該当すると思われる相談事例

(補習用教材)

4年前、中学1年生の息子の家庭教師を頼むためには教材が必要といわれ120万円で教材を契約。2年間月額1万2千円で家庭教師を頼んだ。2年後に家庭教師を断った後は教材を使用していない。夜9時から2時間にわたり勧誘され冷静ではなかった。解約したい。(女性 50歳 給与契約者)

不当に高額な解約損料に該当すると思われる相談事例

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該当すると思われる

相談事例

(賃貸アパート)

6年住んだ賃貸アパートを退去したが敷金以上のリフォーム代を請求されている。契約書には「退去時の敷金清算の計算方法は家主に一任」と書いてある。

(男性 34歳 無職)

(結婚式場)

結婚式場(見積300万円)の予約をして20万円の申込金を支払ったが、運営会社が変わったため、不安になって式の8ヶ月前にキャンセルした。規約では申込金は返金できないとなっている。(男性 32歳 給与生活者)

著しく優良・有利であると誤認される表示該当すると思われる相談事例

(中古車)

ネット広告で見つけた中古自動車、2年車検付きとあったが実際は別料金で12万円も高くなった。(男性 36歳 給与)

(2) 消費者契約法の見直しに向けて

見直しのための項目は表の通りである。全相談件数 251 件のうち、見直し項目に該当する相談事例は 40 件、各項目別マルチカウントでは 53 件であった。

この中では、「インターネット関係のトラブル」「広告表示のトラブル」が多く、「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」、「不招請・販売目的隠匿勧誘 電話等による勧誘」、が問題と続く。

	北海道	東北	関東	中部	関西	九州	北陸	合計
「消費者か否か」が問題	0	0	2	0	1	0	0	3
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	0	0	2	2	1	0	1	6
「断定的判断に関する情報提供又は説明が不十分	0	0	0	1	0	0	0	1
「故意」が問題	0	0	0	0	0	0	0	0
不退去及び監禁以外の「困惑」が問題	0	0	1	0	0	0	0	1
重要事項の範囲が限定されていることで問題	0	0	0	0	0	0	0	0
取消期間(第7条関係)	1	0	0	1	0	0	0	2
「誤認」又は「困惑」に該当しないが消費者被害が多発	0	0	0	0	0	0	0	0
適合性型勧誘 ①消費者の判断能力不足に乗じた勧誘	0	0	0	1	1	0	0	2
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	0	0	1	0	0	0	1
不招請・販売目的隠匿勧誘 ①電話等による勧誘	1	0	4	0	0	0	0	5
不招請・販売目的隠匿勧誘 ②販売目的を隠匿して勧誘	1	0	0	1	0	0	0	2
証明が困難(立証責任)	0	0	1	0	1	0	0	2
「広告表示」の問題	0	0	8	1	3	0	0	12
インターネット関係のトラブル	0	0	11	1	4	0	0	16
合計	3	0	29	9	11	0	1	53
「見直しに向けて」に該当する事例件数	2	0	22	6	9	0	1	40
受付件数	16	24	106	29	38	33	5	251

事例

「消費者か否か」が問題となると思われる相談事例

(賃貸マンション)

賃貸用マンションを所有。賃貸人を探しますと勧誘電話があり依頼したら、勝手に入居させ、業者と連絡が取れない。(男性 54歳 給与生活者)

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と思われる相談事例

(ヤミ金)

携帯電話に電話があった。ねぼけたまま対応し、現在申し込み中のクレジットカードの事と思って口座番号を含む個人情報を話した。カード利用限度額の事と思い必要額を50万円と答えた。審査すると言って電話は切れた。融資を申し込んだ形になっていると気づき、断ろうと電話をかけたが留守電になっていた。(男性 23歳 給与生活者)

適合性型勧誘 (①消費者の判断能力不足に乗じた勧誘) が問題と思われる相談事例

兄が3年前に死に痴呆の義姉と知恵遅れの49歳の息子が残された。その後、家がリフォームされ、持っていたマンション、土地建物が人手に渡った。家に契約書はない。人手に渡った家でもリフォームローンを支払わなければならないか。本人は字もかけないほどの状態。(相談者 女性 72歳 無職 契約者 女性 75歳 無職)

不招請・販売目的隠匿勧誘 (①電話等による勧誘) が問題と思われる相談事例

(新築分譲マンション)

マンションの勧誘だが相手は社名を言わない。1日に何度もかかることがある。同一業者かどうかは不明。ナンバーディスプレイはついておらず、留守番電話も使っていない。(女性 56歳 給与生活者)

証明が困難 (立証責任) と思われる相談事例

(電気炊飯器)

7日前にネットの広告に保温機能付きとあり、金額も2千円なので申し振込した。届いた炊飯器を開封し1回使用したが保温機能が付いておらず、販売店に苦情を伝えたが、一度開封した物は返品はできないと言う。ネットの表示にもすでに変更されており、証明ができない。(男性 30歳 給与生活者)

「広告表示」の問題

インターネット関係のトラブルと思われる相談事例

(単行本)

18才の息子が吃音で病院に通っている。インターネットで検索し、吃音をなおすプログラムという本を見つけた。1万円で毎日9分間、35日間トレーニングすると改善されるという。個人で出していてネットビジネス安心マークが付いている。苦情は入っていないか。

(男性 52歳 給与生活者)