

平成 19 年度
週末電話相談報告書

平成 20 年 5 月
社団法人 全国消費生活相談員協会

目 次

．実施要項	1
．相談の概要	1
．相談受付状況	
1．相談受付件数の推移	3
2．相談区分別相談件数	3
3．相談者・契約当事者の地域別相談件数	4
4．相談者・契約当事者の属性	5
(1) 相談者の属性	5
(2) 契約当事者の属性	6
(3) 相談者と契約当事者の年代別比較	7
．相談内容別の相談件数	
1．商品・役務（サービス）別の相談傾向	8
(1) 商品・役務別分類	8
(2) 商品・役務別分類からみた相談内容	9
2．契約・購入金額及び既払い金額	12
3．代金の支払方法	12
4．相談内容分類別相談件数	13
5．販売購入形態別相談件数	13
6．相談内容キーワード別相談件数	14
．斡旋解決等の状況	15
．主な相談事例	17

・実施要綱

- ・事業名 週末電話相談
- ・相談内容 商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情及び問合わせ
- ・実施場所 本部事務所（東京） 関西事務所（大阪）
- ・実施日数 本部事務所 102日 関西事務所 50日

	本 部	関 西
相談日	毎週 土曜日・日曜日 10～12時、13時～16時	毎週 日曜日 10時～16時
相談体制 (相談員数)	土曜日 3人体制 日曜日 3人体制	日曜日 3人体制
受付電話番号	03 - 3448 - 1409	06 - 6203 - 7650 06 - 6203 - 7684

・相談の概要

1．相談受付状況

相談は全都道府県から寄せられ、受付件数は3,300件。18年度より4.9%減少

19年度の受付件数は、本部事務所1,952件、関西事務所1,348件の合計3,300件である。

11年度より本部事務所、関西事務所の2カ所で相談受付を開始して以来、4.9%とわずかではあるが、初めて前年度を下回った。

相談区分別では「苦情」が96.3%とほとんどを占め、「問合せ」は3.7%である。相談者地域別では、相談は全都道府県から寄せられている。その中では関東が48.7%と最も多く、近畿28.0%、中部10.7%と続いている。

2．相談者・契約当事者の属性

相談者の性別では、「男性」・「女性」ともほぼ同じ割合で、契約当事者は「男性」が多い

相談者は、「男性」49.8%、「女性」49.4%と、ほぼ同じ割合である。契約当事者では「男性」53.4%、「女性」45.6%で、「男性」が7.8ポイント上回っている。

平日のみ相談を受け付けている消費生活センターでは、架空請求・不当請求が大幅に減少したため「男性」の相談が減り、相談者・契約当事者とも「女性」が「男性」を上回っている。それに対して週末電話相談では、全相談件数に占める架空請求・不当請求の割合が約35%と依然として多いこともあり、「男性」の占める割合が高い。

年代別では、相談者・契約者とも「20代」、「30代」が多い

相談者、契約当事者とも「20代」、「30代」が多く、両者を合わせると相談者で63.2%、契約当事者で63.3%を占めている。消費生活センターでは3割程度であるが、週末電話相談では6割を超えており、若者の相談が多い。

職業別では、「給与生活者」が圧倒的に多い

相談者では70.3%、契約当事者では66.4%と、「給与生活者」が圧倒的に多く、10%前後の「家事従事者」「学生」を大きく引き離している。平日に相談できない「給与生活者」が週末（土、日）に相談してきていることが伺える。

3. 商品・役務別相談傾向

「役務」の割合が7割を超える

相談を「商品」「役務」「その他」に大きく分類すると、「役務」が72.8%と圧倒的に多く「商品」「その他」の合計は27.2%で3割にも満たない。

依然として多い「運輸・通信サービス」の相談

「運輸・通信サービス」の相談が最も多いが、その大半は、インターネットに係る架空請求・不当請求に関するものである。架空請求・不当請求の相談は減少傾向にはあるが、今年度も全相談の約35%を占め依然として多い。消費生活センターでは2割以下に減少していることを考えると、この週末電話相談では、「20歳代・30歳代、男性、給与生活者からの架空請求・不当請求の相談が多い」ことが特徴的といえる。

「運輸・通信サービス」が減少、「教養・娯楽サービス」「レンタル・リース・賃借」が増加

相談の多い上位5位は、1位「運輸・通信サービス」、2位「金融・保険サービス」、3位「教養娯楽品」、4位「教養・娯楽サービス」、5位「レンタル・リース・賃借」である。「運輸・通信サービス」は、18年度から3.9ポイント減って38.2%となり、「教養・娯楽サービス」は1.7ポイント増加して6.2%、「レンタル・リース・賃借」も0.9ポイント増えて6.0%となった。「教養・娯楽サービス」では大手外国語会話教室の倒産に関する相談が、「レンタル・リース・賃借」では賃貸アパートの退去時の原状回復などの相談が目立った。

4. 相談内容の傾向

販売購入形態別では「通信販売」が多く、「訪問販売」は少ない

「通信販売」が45.0%と多く、「訪問販売」は9.4%である。「店舗外販売」でみると、「通信販売」が74.2%と突出して多い。「通信販売」に分類されるパソコンや携帯電話を利用した架空請求・不当請求が多いためである。

相談内容分類別では「契約・解約」が8割を超える

「契約・解約」が83.8%と8割を越え、以下「販売方法」42.2%、「価格・料金」12.2%、「接客対応」11.6%、「品質・機能 役務品質」8.6%と続いている（いずれも複数カウント）。

契約金額では10万円未満、支払い前の相談が多い。

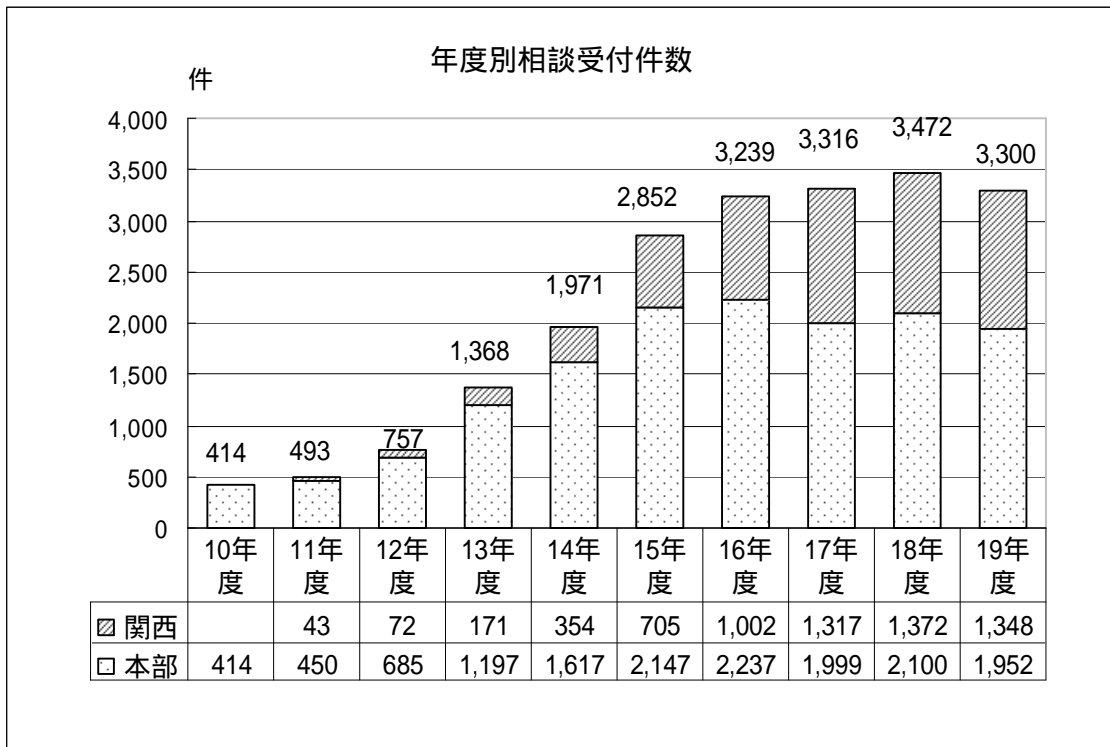
契約金額10万円未満が38.3%、支払方法では現金払いを求められたものが68.4%ある。これは架空請求・不当請求の相談が多いためである。既払い金では、0円が38.0%で支払い前の相談が多いことが分かる。「不明・未記入」が39%あるが、そのほとんどは、「架空請求（不当請求）にあったが週末電話相談に相談したので支払わずにすんだ」で終わったと思われる。

．相談受付状況

1．相談受付件数の推移

19年度の相談受付件数は3,300件である。前年度と比較して初めて相談件数が減少したが、4.9%（172件）とわずかであった。（図1）

図1 年度別相談受付件数



2．相談区分別相談件数

表1で相談区分別相談件数をみると、「苦情」が96.3%（3,179件）とほとんどを占めている。「問合せ」は3.7%（121件）で、「要望」はなかった。

表1 相談区分別相談件数

相談種別	本部	関西	合計	%
苦情	1,933	1,246	3,179	96.3%
問合せ	19	102	121	3.7%
要望	0	0	0	0.0%
合計	1,952	1,348	3,300	100.0%

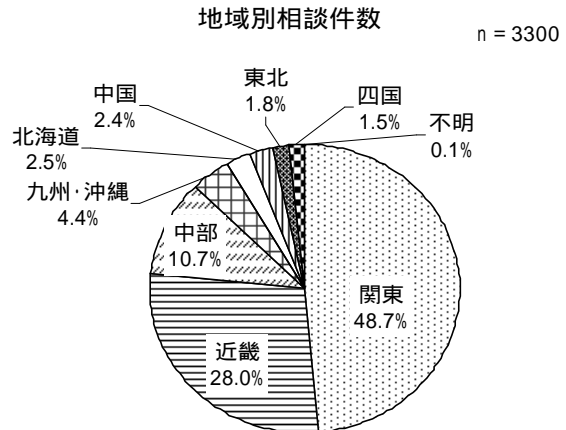
3. 相談者・契約当事者の地域別相談件数

表2、図2で、相談者（相談を寄せてきた者）を地域別にみると、関東が48.7%（1,608件）と半数近くを占めている。以下、近畿28.0%（923件）中部10.7%（353件）と続き、この3地域で全体の87.4%に当たる2,884件の相談を受けている。

表2 相談者地域別相談件数

関東	1,608	48.7%
近畿	923	28.0%
中部	353	10.7%
九州・沖縄	144	4.4%
北海道	83	2.5%
中国	78	2.4%
東北	59	1.8%
四国	49	1.5%
不明	3	0.1%
合計	3,300	100.0%

図2 相談者地域別相談件数



東北（青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島）

関東（茨城・栃木・群馬・埼玉・千葉・東京・神奈川）

中部（新潟・富山・石川・福井・山梨・長野・岐阜・静岡・愛知）

近畿（三重・滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山）

中国（鳥取・島根・岡山・広島・山口）

四国（徳島・香川・愛媛・高知）

九州・沖縄（福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄）

表3、図3で、相談を受けた場所（本部・関西）と、相談者の居住地域の割合をみると、本部での相談が多いのは、関東75.7%、中部10.6%、近畿3.0%で、関西での相談が多いのは、近畿64.0%、中部10.9%、関東9.7%である。本部・関西に近い地域に住んでいる場合は、それぞれ近くの相談窓口相談をしているが、九州・沖縄、四国、中国、北海道など、本部・関西のどちらにも比較的遠い地域では両方に相談している。

表3 相談者地域別（本部・関西）

	本部	関西	合計(割合)
北海道	56	27	83 2.5%
東北	39	20	59 1.8%
関東	1,477	131	1,608 48.7%
中部	206	147	353 10.7%
近畿	59	864	923 28.0%
中国	26	52	78 2.4%
四国	14	35	49 1.5%
九州・沖縄	72	72	144 4.4%
不明	3	0	3 0.1%
合計	1,952	1,348	3,300 100.0%

図3 相談者地域別 本部・関西の割合

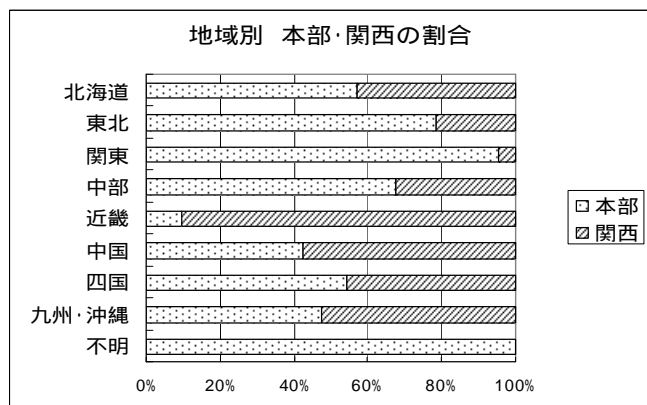


表4で相談者が居住する都道府県別をみると、全都道府県にわたっている。相談件数が最も多いのが東京都の21.7%（716件）以下、大阪府17.5%（579件）千葉県7.8%（258件）埼玉県7.5%（248件）神奈川県5.8%（190件）と続いている。相談件数の少ない県は青森県・宮崎県の3件、富山県・福井県・徳島県の4件となっている。

表4 相談者・契約当事者の地域別相談件数

都道府県	相談者 件数	比率	当事者 件数	比率	都道府県	相談者 件数	比率	当事者 件数	比率	都道府県	相談者 件数	比率	当事者 件数	比率
北海道	83	2.5%	108	3.3%	新潟県	19	0.6%	19	0.6%	鳥取県	5	0.2%	5	0.2%
青森県	3	0.1%	3	0.1%	富山県	4	0.1%	4	0.1%	島根県	8	0.2%	7	0.2%
岩手県	8	0.2%	9	0.3%	石川県	19	0.6%	19	0.6%	岡山県	14	0.4%	14	0.4%
宮城県	14	0.4%	14	0.4%	福井県	4	0.1%	4	0.1%	広島県	28	0.8%	28	0.8%
秋田県	6	0.2%	6	0.2%	山梨県	10	0.3%	10	0.3%	山口県	23	0.7%	24	0.7%
山形県	7	0.2%	7	0.2%	長野県	45	1.4%	43	1.3%	徳島県	4	0.1%	4	0.1%
福島県	21	0.6%	22	0.7%	岐阜県	98	3.0%	92	2.8%	香川県	11	0.3%	11	0.3%
茨城県	146	4.4%	142	4.3%	静岡県	71	2.2%	71	2.2%	愛媛県	28	0.8%	25	0.8%
栃木県	29	0.9%	25	0.8%	愛知県	83	2.5%	82	2.5%	高知県	6	0.2%	6	0.2%
群馬県	21	0.6%	21	0.6%	三重県	45	1.4%	45	1.4%	福岡県	48	1.5%	48	1.5%
埼玉県	248	7.5%	243	7.4%	滋賀県	27	0.8%	27	0.8%	佐賀県	6	0.2%	6	0.2%
千葉県	258	7.8%	250	7.6%	京都府	60	1.8%	60	1.8%	長崎県	11	0.3%	12	0.4%
東京都	716	21.7%	712	21.6%	大阪府	579	17.5%	575	17.4%	熊本県	17	0.5%	17	0.5%
神奈川県	190	5.8%	187	5.7%	兵庫県	142	4.3%	144	4.4%	大分県	10	0.3%	11	0.3%
					奈良県	60	1.8%	59	1.8%	宮崎県	3	0.1%	3	0.1%
					和歌山県	10	0.3%	10	0.3%	鹿児島県	41	1.2%	40	1.2%
										沖縄県	8	0.2%	7	0.2%
										不明	3	0.1%	19	0.6%
										合計	3300	100.0%	3300	100.0%

相談受付時に、「どのようにして週末電話相談を知ったか」を相談者に尋ねているが、「携帯電話やパソコンのインターネット検索で知った」との答えが多い。このため、全都道府県から相談が寄せられているものと考えられる。

4. 相談者・契約当事者の属性

(1) 相談者の属性

表5、表6で相談者の性別をみると、「男性」49.8%（1,644件）、「女性」49.4%（1,629件）と、ほぼ同じ割合を占めている。17年度、18年度との比較でみると、「男性」が2.2ポイント、3.2ポイントと年々減少しているのに比べ、「女性」は2.1ポイント、3.1ポイントと毎年増加している。

表5 相談者の性別

	平成17年度	平成18年度	平成19年度
男性	1,831件(55.2%)	1,842件(53.0%)	1,644件(49.8%)
女性	1,465件(44.2%)	1,606件(46.3%)	1,629件(49.4%)

年代別では「20代」、「30代」の相談が多く、両者を合わせると63.2%（2,086件）と6割以上を占める。（表7）

17年度、18年度においても「20代」、「30代」を合わせた割合は、それぞれ62.8%、63.8%と多い。この年代の相談の大半は、インターネット関連の架空請求・不当請求である。

表8で職業別の割合をみると、週末電話相談の特徴がよく出ていて、平日に相談できない「給与生活者」が70.3%（2,319件）と圧倒的に多く、以下、「家事従事者」12.1%（399件）、「学生」6.7%（220件）、無職4.5%（147件）と続いている。18年度に比べると「家事従事者」が1.3ポイント減少したが、順位は変わらない。

表6 相談者の性別

性別	件数	比率
男性	1,644	49.8%
女性	1,629	49.4%
団体	27	0.8%
不明	0	0.0%
合計	3,300	100.0%

表7 相談者の年代別

年代	件数	比率
10代	94	2.8%
20代	1,013	30.7%
30代	1,073	32.5%
40代	652	19.8%
50代	296	9.0%
60代	101	3.1%
70代	22	0.7%
80代	3	0.1%
90代	0	0.0%
不明・未記入	46	1.4%
合計	3,300	100.0%

表8 相談者の職業別

職業	件数	比率
給与生活者	2,319	70.3%
自営・自由業	113	3.4%
家事従事者	399	12.1%
学生	220	6.7%
無職	147	4.5%
相談窓口	0	0.0%
行政	0	0.0%
消費者団体	0	0.0%
企業・団体	30	0.9%
不明	72	2.1%
合計	3,300	100.0%

（2）契約当事者の属性

表9で、契約当事者（申込みや契約をした者）の性別を見ると、「男性」の割合が高く53.4%（1,762件）で、「女性」は45.6%（1,505件）である。

過去3年間の比較で見ると、「男性」の占める割合が17年度58.8%、18年度56.6%、19年度53.4%と年々減少している一方、「女性」は逆に40.1%、42.7%、45.6%と増加している。全国的にみても「女性」の相談が「男性」を上回っており、ここでも「男性」の相談者が多い架空請求・不当請求が沈静化の傾向にあることがわかる。

表10で、契約当事者の年代別をみると、「20代」と「30代」がそれぞれ31.8%（1,051件）、31.5%（1,038件）と多く、両者を合わせると全体の63.3%を占めている。過去2年間も19年度と同様に「20代」、「30代」の相談が多く、17年度では61.9%（2,055件）、18年度では63.5%（2,207件）であった。

表9 契約当事者の性別

性別	件数	比率
男性	1,762	53.4%
女性	1,505	45.6%
団体	29	0.9%
不明	4	0.1%
合計	3,300	100.0%

表10 契約当事者の年代別

年代	件数	比率
10代	211	6.4%
20代	1,051	31.8%
30代	1,038	31.5%
40代	516	15.6%
50代	217	6.6%
60代	90	2.7%
70代	65	2.0%
80代	32	1.0%
90代	0	0.0%
不明・未記入	80	2.4%
合計	3,300	100.0%

表11 契約当事者の職業別

職業	件数	比率
給与生活者	2,190	66.4%
自営・自由業	106	3.2%
家事従事者	294	8.9%
学生	353	10.7%
無職	194	5.9%
相談窓口	0	0.0%
行政	0	0.0%
消費者団体	0	0.0%
企業・団体	28	0.8%
不明	135	3.4%
合計	3,300	100.0%

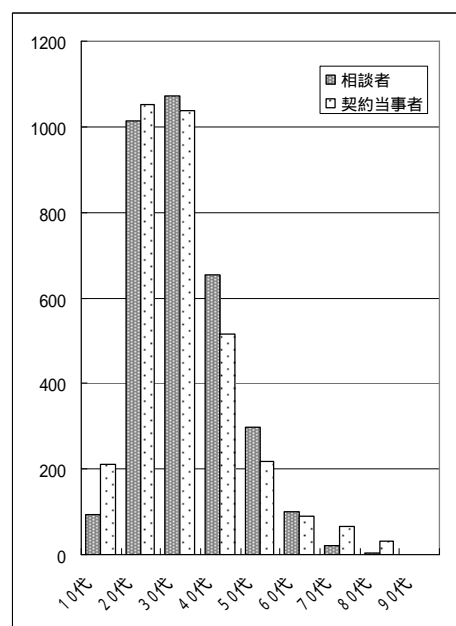
職業別では、「給与生活者」が66.4%(2,190件)を占め、以下、「学生」10.7%(353件)、「家事従事者」8.9%(294件)と続いている。(表11)

(3) 相談者と契約当事者の年代別比較

表12 相談者・契約当事者年代別

年齢	相談者	契約当事者
10代	94	211
20代	1,013	1,051
30代	1,073	1,038
40代	652	516
50代	296	217
60代	101	90
70代	22	65
80代	3	32
90代	0	0
不明・未記入	46	80
合計	3,300	3,300

図4 相談者・契約当事者年代別



「20代」以下と、「70代」以上では、相談者に比べ契約当事者の割合が高い。このことから「20代」以下や「70代」以上では、契約当事者である本人に代わって、家族や知人など周りの人が相談していることがわかる。(表12、図4)

表8、表11をみると、「学生」や「無職」では相談者より契約当事者の割合が高い。ここでも契約当事者である「学生」や「無職」に代わって、家族などが相談をしていることがわかる。

・相談内容別の相談件数

1. 商品・役務（サービス）別の相談傾向

(1) 商品・役務別分類

相談を表 13、表 14、表 15 のように「商品」「役務」「その他」に大きく分類した。

表 13 商品分類

商品別分類	件数	比率
商品一般	75	2.3%
食料品	59	1.8%
住居品	97	2.9%
高熱水品	6	0.2%
被服品	105	3.2%
保健衛生品	53	1.6%
教養娯楽品	235	7.1%
車両・乗り物	108	3.3%
土地・建物・設備	100	3.0%
他の商品	1	0.0%
商品計	839	25.4%

表 14 役務分類

役務別分類	件数	比率
クリーニング	27	0.8%
レンタル・リース・賃借	198	6.0%
工事・建築	48	1.4%
修理・補修	28	0.8%
管理・保管	7	0.2%
役務一般	19	0.6%
金融・保険サービス	290	8.7%
運輸・通信サービス	1,261	38.0%
教育サービス	30	0.9%
教養・娯楽サービス	205	6.2%
保健・福祉サービス	123	3.7%
他の役務	100	3.0%
内職・副業・相場	62	1.9%
他の行政サービス	3	0.1%
役務計	2,401	72.4%

表 15 その他の相談

商品・役務以外の相談	件数	比率
他の相談	60	1.8%

表 16 分類別の相談

分類	件数	比率
商品	839	25.4%
役務	2,401	72.8%
他の相談	60	1.8%
合計	3,300	100.0%

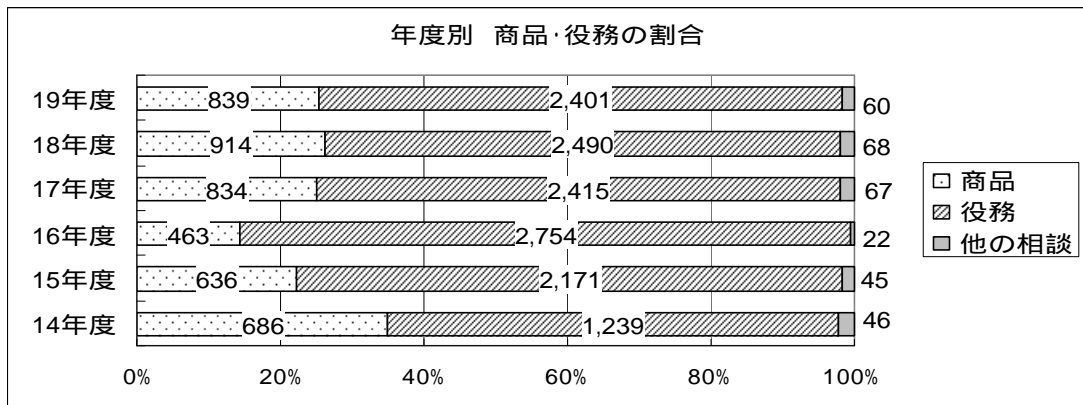
表 16 で、まず、大きく分類別の相談をみると、「商品」25.4%（839 件）、「役務」72.8%（2,401 件）、「その他」1.8%（60 件）で、役務の相談が7割を超えている。

14 年度から 19 年度までの過去 5 年間の比較でみると、「役務」の占める割合は 16 年度までは年々増加し、17 年度以降は減少傾向にはあるものの、依然として「役務」の占める割合は高い。（表 17、図 5）

表 17 年度別 商品・役務の割合

	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
商品	686	636	463	834	914	839
役務	1,239	2,171	2,754	2,415	2,490	2,401
他の相談	46	45	22	67	68	60
合計	1,971	2,852	3,239	3,316	3,472	3,300

図5 年度別 商品・役務の割合



(2) 商品・役務別分類からみた相談内容

図6で、商品・役務別分類の上位5位を見ると、1位「運輸・通信サービス」、2位「金融・保険サービス」、3位「教養娯楽品」、4位「教養・娯楽サービス」、5位「レンタル・リース・賃借」と続いている。

図6 商品・役務別相談件数（上位5位）

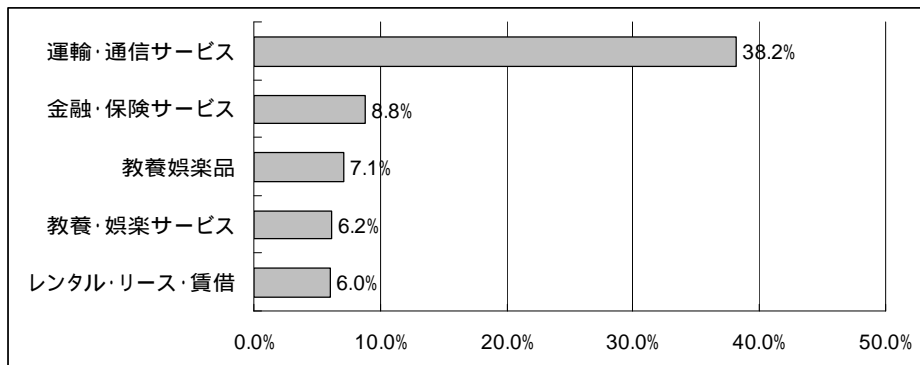


表18(11頁)でみると、1位は前年度に引き続き「運輸・通信サービス」の38.2% (1,261件)である。相談内容を更にみていくと、インターネット関連の架空請求・不当請求を含む「他の運輸・通信」に相談が集中している。

具体的な相談では、「パソコンでネットサーフィン中に見つけたアダルトサイトのトップ画面の画像をクリックしたら、突然ダウンロードが始まり、『自動登録完了、3日以内に支払いがない場合はプロバイダーに情報開示を求めろ』と出た」といういわゆるワンクリック詐欺の相談や「携帯電話に利用した覚えのないアダルトサイトの利用料金の請求があった」との架空請求・不当請求の相談が多い。

2位は、「金融・保険サービス」の8.8%（290件）である。「金融・保険サービス」には、「保険」、「預貯金・証券」、「融資サービス」などが含まれるが、「融資サービス」が6.5%（216件）と大半を占めている。「融資サービス」では、多重債務の債務整理、金利・利息、貸金業者の信用性などについての相談が多い。

17年度5.1%（170件）であった「融資サービス」は、18年度は6.6%（228件）、19年度は6.5%（216件）と増加傾向にある。多重債務者の増加や貸金業法の改正（平成18年12月公布）を背景に、消費生活センターが積極的に多重債務の相談を受け付けていることなどがあり、週末電話相談にも多重債務関連の相談が多く寄せられている。

具体的な相談は、「夫が年収を越える借金をしていた。このままでは生活ができないので自己破産をしたい」「DMを見て300万円の融資を申し込んだ。『あなたは信用度が低いので保証金が必要。50万円を紙に包んで現金とわからないようにして宅配便で送れば300万円を融資する』といわれ、藁にもすがる思いで送金をしたが、融資が受けられないばかりか、業者に連絡がつかなくなった」「家族がこれ以上借りられないようブラックリストに載せてほしい」などの相談があった。

3位は、「教養娯楽品」の7.1%（235件）である。17年度6.5%（215件）、18年度6.8%（236件）であり、19年度も例年とほぼ同じ件数の相談がある。「教養娯楽品」には、「学習教材」「文具・事務用品」「書籍・印刷物」「音響・映像製品」「教養娯楽その他」が含まれる。

具体的な相談には、「10年近く前に契約した宅建主任講座。『まだ合格していないので、再度教材を買って勉強しなければならない義務がある』といわれたが本当か」「断りきれずに新聞の年間購読契約をしたがやめたい」「インターネットで購入した子犬に障害があることがわかった。情が移って返す気はないが、値引きをしてほしい」などがある。

4位は、「教養・娯楽サービス」の6.2%（205件）である。17年度は3.9%（128件）、18年度4.5%（156件）であったが、19年度は6.2%（205件）と、年々増加している。

「教室・講座」が152件あり、全相談の4.6%を占めている。19年度は大手外国語会話学校の倒産があり、問い合わせや解約を求める相談が多く寄せられた。

具体的な相談には、「中途解約に応じてくれたが損料が高い」「業者が突然教室を閉鎖した。未受講分のチケットを買い取ってほしい」など、外国語会話学校に関するものが多かった。

5位は、「レンタル・リース・賃借」の6.0%（198件）である。17年度4.3%（143

件) 18年度5.1%(177件)と年々増加している。アパート退去時の原状回復についての相談、貸衣装、零細個人事業者のリース契約の相談などがある。

具体的な相談には、「アパートの退去時に、部屋中の壁紙・クロス・畳の張替え費用などで10万円を請求された。2年間しか住んでいないし綺麗に使っていた。納得できないので苦情を言ったが、『以前から退去者にはそのようにしてもらっている。例外は認められない』と聞く耳を持たない」「夫と二人で零細な事業を営んでいる。訪問してきた業者に勧められて、3日前に多機能電話機のリース契約をしたが必要がないので解約したい」などがある。

表 18 商品・役務別分類

分類	件数	比率	分類	合計	比率	分類	合計	比率
商品一般	75	2.3%	教養娯楽品	235	7.1%	運輸・通信サービス	1261	38.2%
食料品	59	1.8%	文具・事務用品	69	2.1%	旅客運送	15	0.5%
食料品一般	1	0.0%	学習教材	34	1.0%	貨物運送	13	0.4%
穀類	4	0.1%	書籍・印刷物	43	1.3%	電報・電話	49	1.5%
魚介類	4	0.1%	音響・映像製品	28	0.8%	郵便	6	0.2%
肉類	1	0.0%	スポーツ用品	9	0.3%	他の運輸・通信	1178	35.7%
果物	2	0.1%	カメラ類	3	0.1%	教育サービス	30	0.9%
菓子類	4	0.1%	時計	6	0.2%	学校教育	9	0.3%
飲料	7	0.2%	玩具・遊具	6	0.2%	補習教育	21	0.6%
酒類	2	0.1%	楽器	5	0.2%	教養・娯楽サービス	205	6.2%
調理食品	6	0.2%	教養娯楽品その他	32	1.0%	旅行代理業	16	0.5%
健康食品	28	0.8%	車両・乗り物	108	3.3%	宿泊施設	3	0.1%
住居品	97	2.9%	自動車	100	3.0%	教室・講座	152	4.6%
食生活機器	8	0.2%	自動車用品	7	0.2%	観覧・鑑賞	6	0.2%
食器・台所用品	29	0.9%	自転車用品	1	0.0%	各種会員権	3	0.1%
洗濯・裁縫用具	5	0.2%	土地・建物・設備	100	3.0%	他の教養・娯楽	25	0.8%
掃除用具	3	0.1%	土地・建物・設備一般	4	0.1%	保健・福祉サービス	123	3.7%
空調・冷暖房機器	7	0.2%	土地	6	0.2%	医療	23	0.7%
家具・寝具類	33	1.0%	集合住宅	46	1.4%	理美容	83	2.5%
室内装備品	3	0.1%	戸建住宅	23	0.7%	浴場	3	0.1%
照明器具	2	0.1%	他の建物	1	0.0%	衛生サービス	2	0.1%
他の住居品	7	0.2%	空調・冷暖房・給湯設備	8	0.2%	老人福祉・サービス	2	0.1%
高熱水品	6	0.2%	屋外装備品	5	0.2%	他の保健・福祉	10	0.3%
電気	1	0.0%	他の住宅設備	7	0.2%	他の役務	100	3.0%
ガス	5	0.2%	他の商品	1	0.0%	外食・食事サービス	10	0.3%
被服品	105	3.2%	クリーニング	27	0.8%	冠婚葬祭	8	0.2%
和服	13	0.4%	レンタル・リース・賃借	198	6.0%	家事サービス	3	0.1%
紳士用洋服	7	0.2%	工事・建築	48	1.5%	役務その他	79	2.4%
婦人用洋服	19	0.6%	修理・補修	28	0.8%	内職・副業・相場	62	1.9%
子供用洋服	1	0.0%	管理・保管	7	0.2%	内職・副業・相場一般	1	0.0%
洋装下着	7	0.2%	役務一般	19	0.6%	商品相場	16	0.5%
履物	3	0.1%	金融・保険サービス	290	8.8%	内職・副業	45	1.4%
鞆	7	0.2%	生命保険	24	0.7%	他の行政サービス	3	0.1%
アクセサリ	43	1.3%	損害保険	19	0.6%	他の相談	60	1.8%
他の身の回り品	5	0.2%	預貯金・証券等	19	0.6%	相隣関係	3	0.1%
保健衛生品	53	1.6%	融資サービス	216	6.5%	婚姻	4	0.1%
医薬品	4	0.1%	他の金融関連サービス	12	0.4%	相談その他	53	1.6%
医療器具	16	0.5%						
化粧品	20	0.6%						
理美容器具・用品	13	0.4%						

2. 契約・購入金額及び既払い金額

契約・購入金額を表 19 に示した。「5 万円～10 万円未満」が 16.7% (551 件) と最も多く、次に「1 万円～5 万円未満」15.9% (526 件) が続いている。これらの金額には、架空請求・不当請求の金額の大部分が入る。3 番目に多い金額は「50 万円～100 万円」6.7% (222 件) で、「サラ金」「自動車」「アクセサリ」などの相談である。「1,000 万円以上」の高額な契約は 1.5% (51 件) あるが、住宅関連が多い。

既払い金額を表 20 でみると、0 円が 38.0% (1,255 件) と多い。この金額の相談の多くはアダルトサイトの架空請求・不当請求である。支払う前の相談が圧倒的に多い。

表 19 契約金額

契約金額	件数	比率
0円	4	0.1%
5000円未満	119	3.6%
5000～1万円未満	66	2.0%
1万～5万円未満	526	15.9%
5万～10万円未満	551	16.7%
10万～20万円未満	212	6.4%
20万～30万円未満	107	3.2%
30万～40万円未満	112	3.4%
40万～50万円未満	87	2.6%
50万～100万円未満	222	6.7%
100万～500万円未満	207	6.3%
500万～1000万円未満	22	0.7%
1000万円以上	51	1.5%
不明・未記入	1,014	30.7%
合計	3,300	100.0%

表 20 既払い金額

支払った金額	件数	比率
0円	1,255	38.0%
5000円未満	74	2.2%
5000～1万円未満	42	1.3%
1万～5万円未満	162	4.9%
5万～10万円未満	70	2.1%
10万～20万円未満	106	3.2%
20万～30万円未満	58	1.8%
30万～40万円未満	44	1.3%
40万～50万円未満	30	0.9%
50万～100万円未満	69	2.1%
100万～500万円未満	80	2.4%
500万～1000万円未満	11	0.3%
1000万円以上	13	0.4%
不明・未記入	1,286	39.0%
合計	3,300	100.0%

3. 代金の支払方法

代金の支払方法を表 21 でみると、「現金払い」が 68.4% (2,256 件) と多い。現金振り込みを求める架空請求・不当請求の相談が多いためである。

「販売信用」は、ショッピングクレジットやクレジットカードを使つての支払い方法で 14.7% (486 件) ある。

「借金契約」は、消費者金融業者などからの借り入れで、15 年度 5.4% (154 件)、16 年度 2.7% (88 件)、17 年度 4.9% (164 件)、18 年度 6.4% (223 件)、19 年度 6.0% (198 件) と増加傾向にある。

表 21 代金の支払方法

代金支払い方法	件数	比率
無(現金払いなど)	2256	68.4%
販売信用	486	14.7%
借金契約	198	6.0%
無関係・不明	360	10.9%
合計	3300	100.0%

4. 相談内容分類別相談件数

相談内容分類は相談件数 3,300 件の複数回答となっている。

最も多いのは「契約・解約」で 83.8% (2,766 件) と 8 割を越え、以下「販売方法」42.2% (1,391 件)、「価格・料金」12.2% (403 件)、「接客対応」11.6% (383 件)、「品質・機能 役務品質」8.6% (283 件) と続いている。(表 22)

表 22 内容分類

n=3300(複数回答)

内容分類	件数	比率
安全・衛生	53	1.6%
品質・機能 役務品質	283	8.6%
法規・基準	106	3.2%
価格・料金	403	12.2%
計量・量目	6	0.2%
表示・広告	171	5.2%
販売方法	1,391	42.2%
契約・解約	2,766	83.8%
接客対応	383	11.6%
包装・容器	0	0.0%
施設・設備	4	0.1%
買物相談	7	0.2%
生活知識	5	0.2%
その他	37	1.1%

5. 販売購入形態別相談件数

表 23 で、販売購入形態をみると「通信販売」が 45.0% (1,484 件) と大きな割合を占めている。以下、「店舗購入」30.2% (998 件)、「訪問販売」9.4% (309 件)、「電話勧誘」3.5% (114 件) と続いている。

表 23 販売形態

販売形態	件数	比率
店舗購入	998	30.2%
訪問販売	309	9.4%
通信販売	1,484	45.0%
マルチ商法	55	1.7%
電話勧誘	114	3.5%
ネガティブ・オプション	10	0.3%
その他無店舗	29	0.9%
不明・無関係	301	9.1%
合計	3,300	100.0%

表 24 店舗外販売の内訳

店舗外販売	件数	比率
訪問販売	309	15.4%
通信販売	1,484	74.2%
マルチ商法	55	2.7%
電話勧誘	114	5.7%
ネガティブ・オプション	10	0.5%
その他無店舗	29	1.4%
合計	2,001	100.0%

表 23 の「販売形態」のうち、「店舗購入」、「不明・無関係」を除いた「店舗外販売」について表 24 で見てみる。「店舗外販売」では、「通信販売」が 74.2% (1,484 件) と突出している。「通信販売」の相談の大部分はインターネットによる架空請求・不当請求である。この他「通信販売」には、テレビショッピング、カタログ通販、インターネット・オークションなどの相談がある。

「訪問販売」では、若者に多いキャッチセールスやアポイントメントセールス、新聞、高齢者に多いリフォーム工事、催眠商法などの相談がある。

「電話勧誘」では、未公開株や海外先物取引、外国為替証拠金取引などの利殖商法や、紳士録、資格・補習用教材など比較的高額な契約が多い。強引な勧誘が多く、一度被害にあった人が再度契約トラブルに巻き込まれる二次被害の相談も多い。

6. 相談内容キーワード別相談件数

国民生活センターと都道府県・市・特別区の消費生活センターは全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO NET）で結ばれており、統計処理等を容易にするため統一したキーワードが使われている。週末電話相談でもこのキーワードを使用しているが、キーワードをみれば相談の概要がわかることが多い。

例えば、「繁華街で声をかけられ、長い時間、しつこく誘われ、未成年者が化粧品とエステの高額な契約をした」という相談内容の場合は、キャッチセールス、長時間勧誘、強引、未成年者契約、高価格・料金、商品・役務セット販売などのキーワードがカタカナで付与される。

表 25 から 19 年度の相談の特徴をみると、複数回答であるが、最も多いキーワードは「不当請求」の 33.8%（1,114 件）、次に「インターネット」31.0%（1,022 件）、「ポルノ・フウゾク」22.1%（730 件）と続いている。これらはインターネットを利用したアダルトサイトなどの架空請求・不当請求が多いことを示している。

「クーリングオフ」「電話勧誘」「未成年者契約」「書面不交付」「販売目的隠匿」「問題勧誘」「長時間勧誘」などは、キャッチセールス、アポイントメントセールスに関連するキーワードであるが、表 25 でみると、使われている件数はそれほど多くはない。

表 25 内容キーワード

内容キーワード	件数	比率
不当請求	1,114	33.8%
インターネット	1,022	31.0%
ポルノ・フウゾク	730	22.1%
解約	595	18.0%
電子商取引	489	14.8%
高価格・料金	393	11.9%
返金	243	7.4%
クレーム処理	199	6.0%
契約	194	5.9%
クーリングオフ	177	5.4%
強引	164	5.0%
説明不足	160	4.8%
約束不履行	154	4.7%
プライバシー	149	4.5%
解約料	148	4.5%
詐欺	134	4.1%
家庭訪販	116	3.5%
虚偽説明	114	3.5%
無料商法	112	3.4%
電話勧誘	110	3.3%
信用性	106	3.2%
補償	93	2.8%
倒産	85	2.6%
未成年者契約	84	2.5%

n=3300(複数回答)

内容キーワード	件数	比率
保証金等	82	2.5%
無断契約	77	2.3%
脅迫	76	2.3%
電子広告	74	2.2%
連絡不能	71	2.2%
修理代	65	2.0%
多重債務	62	1.9%
金利・利息	61	1.8%
契約書・書面	57	1.7%
クレジットカード	48	1.5%
法律違反	46	1.4%
二次被害	46	1.4%
雑誌広告	43	1.3%
紛失	42	1.3%
契約変更	41	1.2%
書面不交付	41	1.2%
販売目的隠匿	38	1.2%
交換	38	1.2%
販売態度	36	1.1%
問題勧誘	35	1.1%
キャッチセールス	34	1.0%
早期故障	31	0.9%
アポイントメントセールス	31	0.9%
長時間勧誘	30	0.9%

・斡旋解決等の状況

1．継続処理件数

本部の週末電話相談室では、消費者被害救済機能強化等のために、18年度から、受けた相談の中で必要と判断したものを平日（火曜日）に継続処理をしている。19年度は142件の継続処理を行った。（表26）

そのうち、斡旋解決は、38件である。

表26 継続処理の内訳

処理内容	件数	
助言	88	・助言とは、相談者から送られてきた資料を検討して再び助言し、相談者の自主交渉を積極的にサポートしたもの
その他の情報提供	6	
斡旋解決	38	・斡旋解決とは、解決に向けて事業者と交渉し解約、返金、修理・補修などの解決がみられたもの
斡旋不調	5	
処理不能	1	・その他の情報提供とは、内容を整理し情報を集めてアドバイスしたものの
処理不要	1	
継続中	3	・斡旋不調とは、斡旋にも係わらず解決をみなかったもの

2．斡旋解決の相談内容等

継続処理した相談のうち、斡旋解決した38件について、その相談内容や商品・役務をみた。（表27）

車やアパートなどのレンタル・賃貸、注文住宅などの品質・機能、会員サービスなどの二次被害に関するものが目に付く。

表27 斡旋解決の相談内容

相談内容	件数	商品・役務
レンタル・リース・賃借	5	車、賃貸アパート、トランクルーム、電話機、レンタルDVD
商品・役務の品質・機能	5	注文住宅、DVDプレーヤ、携帯電話、コーヒーメーカー、髪飾り
二次被害	4	絵画、会員サービス2、資格取得講座
利殖商法	3	活水器・健康食品、投資用マンション、貴金属取引
その他の商品・サービス	21	携帯電話機3、健康食品2、結婚相手紹介サービス2、エステ2、保険2、自動車、外国語会話教室、医療サービス、アダルトサイト、布団、自己啓発講座、電話、補習用教材、空気清浄機、チケット

斡旋不調に終わった5件は、携帯電話（パケット通信料）、クレジットカード（紛失）、パソコンソフト（相性の問題）などである。

3．斡旋解決事例の概要と処理

（1）高齢者の高額・過量な健康食品の契約

相談概要

81歳の母が近くの会場で開かれている健康教室に出かけ、パンや卵を買っていた。ある時薬を飲んでいることを話したら、その薬を見せるよう言われ持参した。「この

薬では駄目。高麗人参茶を飲んだほうがよい。これくらい飲まなければ意味がない」と勧められ、2ヶ月前に高麗人参茶1年分（高麗人参茶18瓶、1瓶当り126,000円）を契約し2,304,200円を現金で支払った。2瓶開封している。母はひどく後悔し、解約を強く望んでいる。（50代 女性）

処理概要

契約者は軽い認知症があるところに今回の契約で大騒ぎになったため、パニック状態になっていた。日時や時間を変えて3人の相談員が聞き取りをしたが、事情の把握はなかなか難しかった。娘夫婦が数日間をかけて契約の経緯を聞き取り、10頁に及ぶ書面を送ってきたので、本人からの聞き取りと合わせて業者交渉を行った。

週末電話相談室では、契約者に服用中の薬を持参させ、別の部屋に呼んで、「この薬では駄目」と健康食品の飲用を勧めているのは医師法・薬事法に抵触するのではないか、判断力の衰えた高齢者に高額・過量の健康食品を勧めているのは適合性の原則に反しないか等の問題点を指摘し、内部調査と解決に向けた条件提示を依頼した。業者は、「契約者は毎日のように来ていたが、受け答えになんら問題はなかった」と主張し、開封した2本分の買取りと解約損料10%を提示してきた。粘り強く交渉した結果、開封分を既払い金から差し引いて返金することで合意ができた。間もなく銀行口座に2,016,000円が振り込まれたことを確認して、終了とした。

（2）娘が出会い系サイトにだまされて高額な負債を抱えた。

相談概要

うつ状態の娘に高額な負債があることを知った。携帯電話の出会い系サイトを利用しその支払い額が約400万円に上るといふ。一部は現金で支払い済みだが、残額はクレジットカード4枚で払っている。娘はカード会社への支払いに窮してヤミ金に融資を申込み、紹介料の名目でお金をだましとられかけて親が気付いた。本人に支払い能力はない。破産するしかないだろうか。（60代 男性）

処理概要

当事者に詳しい手記の作成を求めた。家族が相談者を全面的に応援した結果、ようやく次の手記ができた。

サイト上の懸賞に応募して当選通知メールを受け取り、賞金の受領手続きをしたが、お金はもらえずに出会い系サイトに登録になっていた。資産家の代理人弁護士と称する男性から「税金対策で資産を受け取って欲しい」とのメールが来た。別の人から、「富豪があなたに数百万円の財産を残したので渡したい」とのメールが来た。他に数人の男性から同じような申し出を受けたがいずれも支払いは実行されず、これらのやりとりによりサイトの利用料金が非常に高額になった。

この手記を決済代行業者とカード会社4社に送付する一方、相談室から各社に連絡した。このサイトは利用料金の名目でお金をだまし取る仕組みではないか、さらに相談者は療養中でもありきわめて問題であると強く申し入れたところ、決済代行業者がサイト業者に返金させ、カード決済分全額約270万円の支払いが免除された。

．主な相談事例

商品・役務分類で、それぞれ件数の多い相談を中心に、主な相談事例を紹介する。

1. 「商品」

着物

店頭で店員から「雨が降っているので着物を見ないか」と誘われて店に入った。着物に興味があったので、勧められた着物や帯などをクレジット契約した。その後、無料の着付け教室に誘われ、5ヶ月間に同じ店員から次々と着物等を勧められ、総額約380万円もの契約してしまった。とても支払えない。 (20代女性 給与生活者)

ネックレス

以前、会員権付きビデオ教材の契約をしてクレジットの支払いは完済した。月会費は銀行口座から引き落とされていたが、業者とは連絡が取れなくなっていた。別業者から「会員権業者は倒産した。このままだと一生支払いが続き大変な額になる。解約処理をしてあげる」と言われ、84万円のネックレスの契約をしたが、解約したい。

(20代女性 給与生活者)

健康器具

新規開店の宣伝と路上で誘われ近所の家に行った。無料の物もらった後、健康の話になり、「皇族が設立した団体も推薦している。ガンが治り老人が歩けるようになる。足腰にとても良い」と説明され20万円の温熱器を契約したが、家族に反対されたので解約したい。

(60代女性 家事従事者)

新聞

一人暮らしの高齢の母のところへ勝手に新聞が入れられた。断ったところ、「契約がある」と言われ、後日ポストに契約書のコピーが入っていた。亡くなった父の名前で母が署名をしており、認印も押されている。母は全く覚えがないという。どうしたらよいだろうか。

(50代女性 自営・自由業)

中古車

小型自動車を売却するために無料査定を依頼した。3万円の査定金額で契約し必要書類の一部を渡した。同業他社にみてもらったところ13万円と査定されたので、翌日解約を申し出たら、違約金5万円を請求された。高額過ぎる。

(40代男性 自営・自由業)

投資用マンション

職場に何回も電話があり、断り切れず退社後に業者と会うことにした。購入意思がないと断ったが、「住宅ローンを利用して也十分収益がある」と夜中の12時過ぎまで説得された。「帰りたい」と言ったら、「明日また会いましょう」と言われ、断りきれないと思い、仕方なく契約したが解約したい。

(40代男性 給与生活者)

2. 「役務」

賃貸アパート

2年入居の賃貸アパートを1ヶ月前に更新したばかり。最近オーナーの変更があり、老朽化のため4ヵ月後を目途に立ち退いて欲しいと通知が来た。引越費用や次のアパートを探すのが大変である。補償金を要求したい。(30代女性 給与生活者)

タレント養成講座と労働契約

芸能プロダクションの携帯HPでアルバイト募集を見て事務所に行った。オーディションに合格したが「レッスンが必要だ」と言われ、母親同席の上でプロダクションの所属契約と、50万円のレッスン契約をし、分割で支払うことにした。控えはもらっていない。解約したい。(10代女性 給与生活者)

海外リゾート施設会員権

「1口25万円の海外リゾート施設会員権を4口買わないか」と母親が勧める。「1口につき毎月1枚の海外のホテルの利用権が届き、利用しなくても1枚5,000円に換金してくれる。4口で年5.4%のリターンもあり、会員を増やせば販売員に昇格し高い配当になる」と熱心に勧める。母は友人に誘われかなりの金額を投資しているようだが、問題はないか。(40代男性 給与生活者)

携帯電話

家族間の携帯通話料金が無料になるという契約をした。「翌日から適用」と言われたので、料金を気にせずに利用し、半月後電話会社に確認すると、「無料の適用は来月から。すでに3万円になっている」と言われた。(20代男性 給与生活者)

留学支援サービス

「2年後にカナダに留学したい」と先輩に話したところ、「良いところがある」と誘われ、一緒に業者の所へ行った。留学のノウハウを簡単に聞かつもりだったのに、留学支援を受ける契約をし、デビットカードで105,000円を払った。帰宅後、親に反対され、すぐに解約の申し出をしたが全額は返せないという。(20代女性 給与生活者)

祈祷サービス

神社の帰り道に「風水を見る」と声をかけられ「ご先祖様に守られている顔。悩みはないか。1万円で詳しく相を見る」と誘われた。家族の氏名や家の間取りを聞かれ「気や間取りが悪い。水晶玉を置くように」と言われ42万円で購入。解約したい。(40代女性 家事従事者)

広告掲載サービス

一人暮らしの87歳の父に「障害者基本法特集の広告協賛として過去の表彰と名前を掲載しないか」と電話があり了解した。費用は2万円と言われたようだ。掲載予定月になっても掲載紙が届かないので請求されても困る。(50代男性 給与生活者)

平成 19 年度 週末電話相談報告書

平成 20 年 5 月発行

(社) 全国消費生活相談員協会

〒108 - 8566 東京都港区高輪 3-13-22

国民生活センタービル内

TEL03-3448-9736 FAX03-3448-9830

URL <http://www.zenso.or.jp/>

関西事務所

〒541-0041 大阪市中央北浜 2-6-26

大阪グリーンビル B 1

TEL06-6203-7660 FAX06-6203-7684
