

平成 20 年度  
週末電話相談報告書

平成 21 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
2 相談者・契約当事者 .....	1
3 商品・役務別相談傾向 .....	1
4 相談内容の傾向 .....	2
相談受付状況	
1 相談受付件数の推移 .....	2
2 相談区分別相談件数 .....	2
3 相談者・契約当事者の地域別相談件数 .....	2
4 相談者・契約当事者の属性 .....	3
( 1 ) 相談者年代別性別 .....	3
( 2 ) 性別 .....	3
( 3 ) 職業別 .....	4
( 4 ) 年代別 .....	4
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 .....	5
( 1 ) 商品・役務別分類 .....	5
( 2 ) 商品・役務別分類からみた相談内容 .....	5
2 相談内容分類別相談件数 .....	9
3 販売購入形態別相談件数 .....	9
4 契約・購入金額及び既払い金額 .....	10
5 代金の支払方法 .....	10
継続相談の状況	
1 継続相談件数 .....	11
2 斡旋解決事例の紹介 .....	11
主な相談事例	
1 「商品」 .....	13
2 「役務」 .....	14

## 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） 北海道事務所（北海道）
- ・実施日数 本部事務所 102 日 関西事務所 48 日 北海道事務所 49 日

	本部事務所	関西事務所	北海道事務所
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	3人	3人
受付電話番号	03-3448-1409	06-6203-7650	011-612-7518

## 相談の概要

### 1 相談受付状況

相談は青森県を除く全都道府県から寄せられ、受付件数は 3,142 件。前年度をわずかに下回った。

20 年度の受付件数は、本部事務所 1,948 件、関西事務所 881 件、北海道事務所 313 件の合計 3,142 件であり、前年度を少し下回る件数となった。20 年度は関西事務所の受付電話を 1 本減らしたが、関西事務所の相談件数は大幅には減らなかった。また、北海道事務所が窓口を開設したため、全体の受付件数は若干の減少に止まった。

相談区分別では、「苦情」「問い合わせ」「要望」の中で、「苦情」がほとんどを占めている。相談者地域別では、青森県を除く全都道府県から寄せられている。その中では東京が最も多く、大阪、埼玉、北海道と続いている。また、関東 6 都県だけで全体の半分を占めている。

### 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、若干「男性」が多い。

年代別では、相談者・契約当事者とも「20代」、「30代」が多い。

職業別では、「給与生活者」が圧倒的に多い。

### 3 商品・役務別相談傾向

「役務」の割合が 7 割を超える。

「運輸・通信サービス」は減少傾向にあるが、割合としては依然として多い。いわゆる「ワンクリック詐欺」や「架空・不当請求」の相談が多数を占めている。

「保健・福祉サービス」が増加した。

エステサロンの倒産が相次いだことが原因と推測される。

#### 4 相談内容の傾向

販売購入形態別では「通信販売」が大きな割合を占め、順に、「店舗購入」「訪問販売」「電話勧誘販売」となっている。

相談内容分類別では「契約・解約」が8割を超え、「販売方法」、「価格・料金」と続く。

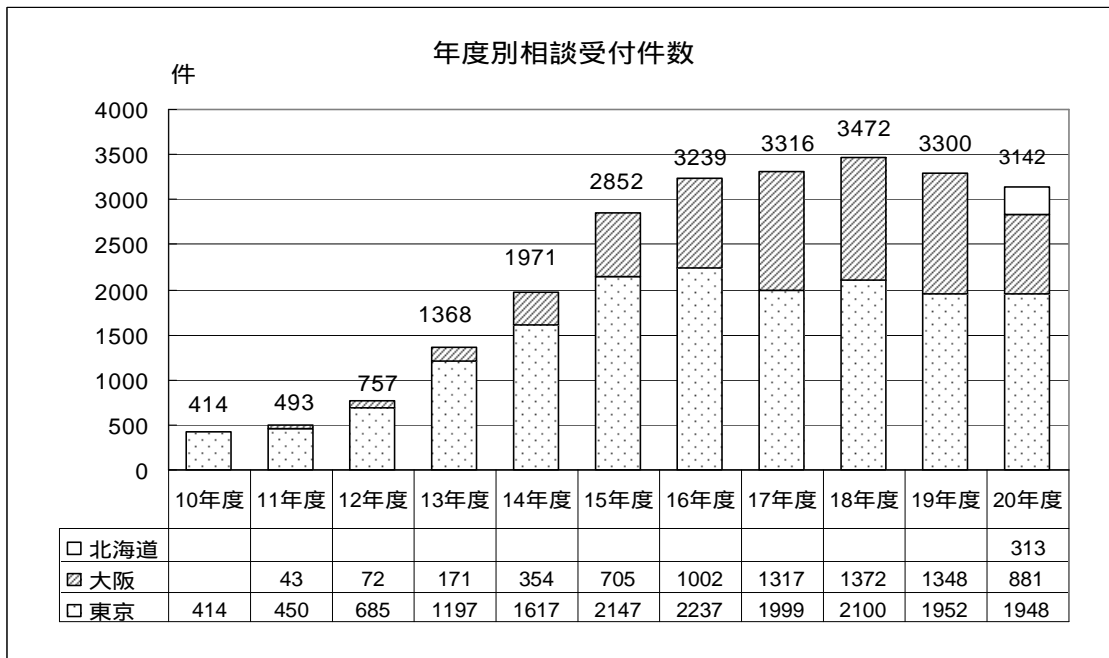
契約金額では10万円未満、支払い前の相談が多い。

### 相談受付状況

#### 1 相談受付件数の推移

20年度の相談受付件数は3,142件である。全体の件数としては、前年度をわずかに下回る程度であった。(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 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」がほとんどを占めている。

相談種別	関東	関西	北海道	合計	割合
苦情	1909	845	310	3064	97.5%
問い合わせ	36	36	3	75	2.4%
要望	3	0	0	3	0.1%
合計	1948	881	313	3142	100.0%

#### 3 相談者・契約当事者の地域別相談件数

表2で、相談者が居住する都道府県別をみると、青森県を除いて全都道府県にわたっている。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、全国から相談が寄せられているものと考えられる。

相談件数の最も多いのが東京都である。以下、大阪府、埼玉県、北海道、千葉県、神奈川県と続いている。相談件数の少ない県は秋田県、島根県となっている。

表2 都道府県別相談件数

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	238	7.6%	246	7.8%	新潟県	23	0.7%	23	0.7%	鳥取県	9	0.3%	9	0.3%
青森県	0	0.0%	0	0.0%	富山県	13	0.4%	13	0.4%	島根県	3	0.1%	3	0.1%
岩手県	10	0.3%	10	0.3%	石川県	9	0.3%	9	0.3%	岡山県	11	0.4%	11	0.4%
宮城県	13	0.4%	13	0.4%	福井県	8	0.3%	9	0.3%	広島県	25	0.8%	25	0.8%
秋田県	3	0.1%	3	0.1%	山梨県	17	0.5%	17	0.5%	山口県	20	0.6%	20	0.6%
山形県	10	0.3%	9	0.3%	長野県	36	1.1%	37	1.2%	徳島県	9	0.3%	9	0.3%
福島県	18	0.6%	18	0.6%	岐阜県	51	1.6%	53	1.7%	香川県	17	0.5%	16	0.5%
茨城県	130	4.1%	127	4.0%	静岡県	65	2.1%	65	2.1%	愛媛県	14	0.4%	15	0.5%
栃木県	25	0.8%	22	0.7%	愛知県	89	2.8%	90	2.9%	高知県	7	0.2%	7	0.2%
群馬県	27	0.9%	25	0.8%	三重県	39	1.2%	38	1.2%	福岡県	43	1.4%	43	1.4%
埼玉県	254	8.1%	251	8.0%	滋賀県	18	0.6%	19	0.6%	佐賀県	5	0.2%	4	0.1%
千葉県	228	7.3%	225	7.2%	京都府	61	1.9%	59	1.9%	長崎県	4	0.1%	4	0.1%
東京都	748	23.8%	738	23.5%	大阪府	388	12.3%	387	12.3%	熊本県	14	0.4%	15	0.5%
神奈川県	174	5.5%	176	5.6%	兵庫県	126	4.0%	130	4.1%	大分県	4	0.1%	4	0.1%
					奈良県	42	1.3%	44	1.4%	宮崎県	8	0.3%	8	0.3%
					和歌山県	16	0.5%	15	0.5%	鹿児島県	41	1.3%	41	1.3%
										沖縄県	11	0.4%	11	0.4%
										不明	18	0.6%	26	0.8%
										合計	3142	100.0%	3142	100.0%

#### 4 相談者・契約当事者の属性

##### (1) 相談者の性別の年代別比較

表3で相談者の性別をみると、この2年間は、「男性」と「女性」の割合がほぼ同じだが、「女性」の割合は毎年増加している。

表3 相談者年代別、性別

年度	17年度	18年度	19年度	20年度
男性	1831 (55.2%)	1842 (53.1%)	1644 (49.8%)	1535 (48.9%)
女性	1465 (44.2%)	1606 (46.3%)	1629 (49.4%)	1580 (50.3%)

##### (2) 性別

相談者の性別は、ほぼ同じ割合であるが(表4) 契約当事者(申込みや契約をした人)の性別を見ると、「男性」の割合が高い(表5)。

表4 相談者性別

性別	件数	比率
男性	1535	48.9%
女性	1580	50.3%
団体	22	0.7%
不明	5	0.2%
合計	3142	100.0%

表5 契約当事者性別

性別	件数	比率
男性	1632	51.9%
女性	1471	46.8%
団体	22	0.7%
不明	17	0.5%
合計	3142	100.0%

### (3) 職業別

表6、表7で職業別の割合をみると、「給与生活者」が7割近くと圧倒的に多い。消費生活センターにおける給与所得者の割合が5割以下（国民生活センター「消費生活年報」）であることをふまえると、週末電話相談の特徴がよく出ている。

また、「学生」や「無職」では、相談者より契約当事者の割合が高い。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。

表6 相談者職業別

職業	件数	比率
給与所得者	2155	68.6%
自営・自由	101	3.2%
家事従業者	421	13.4%
学生	142	4.5%
無職	167	5.3%
相窓口	0	0.0%
行政	0	0.0%
消団	1	0.0%
企・団	24	0.8%
不明・未記入	131	4.2%
合計	3142	100.0%

表7 契約当事者職業別

職業	件数	比率
給与所得者	2039	64.9%
自営・自由	97	3.1%
家事従業者	312	9.9%
学生	240	7.6%
無職	228	7.3%
相窓口	0	0.0%
行政	0	0.0%
消団	0	0.0%
企・団	20	0.6%
不明・未記入	206	6.6%
合計	3142	100.0%

### (4) 年代別

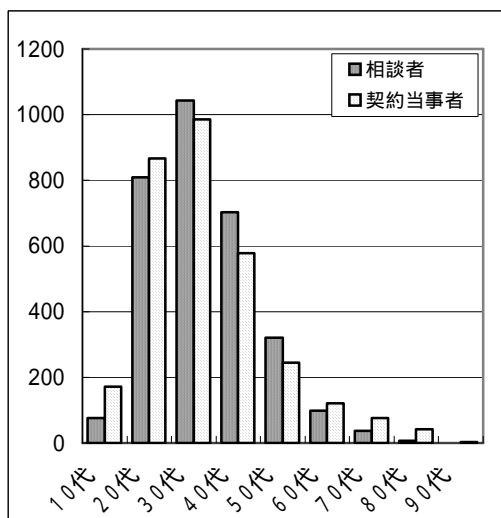
相談者、契約当事者の年代別をみると、ともに「20代」と「30代」が全体の6割以上を占めている。(表8、図2)

また、「20代」以下と、「70代」以上では、相談者よりも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8 相談者・契約当事者の年代別

年齢	相談者	契約当事者
10代	76	171
20代	810	866
30代	1043	985
40代	703	577
50代	320	245
60代	99	121
70代	37	76
80代	6	41
90代	0	3
未記入	48	57
合計	3142	3142

図2 相談者・契約当事者の年代別



# 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「商品」「役務」「その他」に大きく分類し、表9、表10、表11のようにした。そして分類別の相談をまとめたのが表12である。

表9 商品別分類

商品別分類	件数	比率
商品一般	55	1.8%
食料品	76	2.4%
住居品	96	3.1%
高熱水品	14	0.4%
被服品	96	3.1%
保健衛生品	49	1.6%
教養娯楽品	267	8.5%
車両・乗り物	98	3.1%
土地・建物・設備	124	3.9%
他の商品	1	0.0%
商品計	876	27.9%

表10 役務別分類

役務別分類	件数	比率
クリーニング	23	0.7%
レンタル・リース・貸借	239	7.6%
工事・建築	55	1.8%
修理・補修	41	1.3%
管理・保管	2	0.1%
役務一般	7	0.2%
金融・保険サービス	281	8.9%
運輸・通信サービス	1073	34.2%
教育サービス	32	1.0%
教養・娯楽サービス	145	4.6%
保健・福祉サービス	152	4.8%
他の役務	90	2.9%
内職・副業・相場	55	1.8%
他の行政サービス	9	0.3%
役務計	2204	70.1%

表11 他の相談

商品・役務以外の相談	件数	比率
他の相談	62	2.0%

表12 分類別の相談

分類	件数	比率
商品	876	27.9%
役務	2204	70.1%
他の相談	62	2.0%
合計	3142	100.0%

表12の分類別の相談をみると、「商品」27.9%（876件）、「役務」70.1%（2,204件）、「その他」2.0%（62件）で、役務の相談が前年同様7割を超えている。

表13 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	20年度
商品	686	636	463	834	914	893	876
役務	1239	2171	2754	2415	2490	2401	2204
他の相談	46	45	22	67	68	60	62
合計	1971	2852	3239	3316	3472	3354	3142

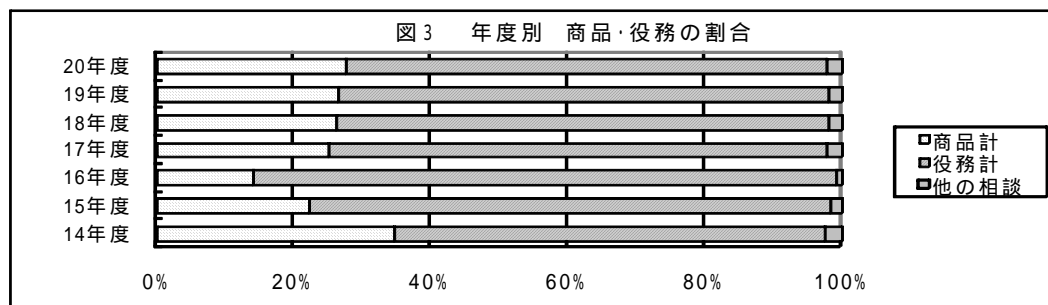


表13、図3は、14年度から20年度までを比較したものである。「役務」の相談の割合は、15年度に急激に増加した。その多くを占めていた架空請求・不当請求トラブルが減少傾向にあるとはいえ依然として高い割合が続いている。

(2) 商品・役務別分類からみた相談内容

表 14 は、商品・役務別分類の詳細内訳で、相談内容の全体がわかる。全体的には前年度との変化はあまり見受けられない。

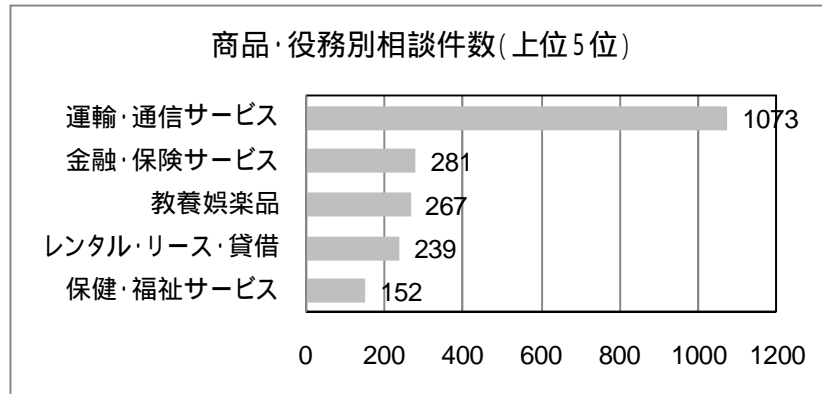
表 14 商品・役務別分類

分類	件数	比率	分類	合計	比率	分類	合計	比率
商品一般	55	1.8%	教養娯楽品	267	8.5%	運輸・通信サービス	1073	34.2%
食料品	76	2.4%	文具・事務用品	85	2.7%	旅客運送	14	0.4%
食料品一般	2	0.1%	学習教材	46	1.5%	貨物運送	16	0.5%
穀類	4	0.1%	書籍・印刷物	41	1.3%	電報・電話	46	1.5%
魚介類	10	0.3%	音響・映像製品	26	0.8%	郵便	2	0.1%
肉類	2	0.1%	スポーツ用品	10	0.3%	他の運輸・通信	995	31.7%
野菜・海草	5	0.2%	カメラ類	2	0.1%	教育サービス	32	1.0%
油脂・調味料	4	0.1%	時計	5	0.2%	学校教育	13	0.4%
果物	3	0.1%	玩具・遊具	12	0.4%	補習教育	14	0.4%
菓子類	5	0.2%	楽器	1	0.0%	他の教育	5	0.2%
飲料	5	0.2%	教養娯楽品その他	39	1.2%	教養・娯楽サービス	145	4.6%
酒類	4	0.1%	車両・乗り物	98	3.1%	旅行代理業	20	0.6%
調理食品	5	0.2%	自動車	85	2.7%	宿泊施設	8	0.3%
健康食品	27	0.9%	自動車用品	4	0.1%	教室・講座	76	2.4%
住居品	96	3.1%	自転車用品	6	0.2%	観覧・鑑賞	8	0.3%
食生活機器	5	0.2%	運搬用具	2	0.1%	各種会員権	4	0.1%
食器・台所用品	31	1.0%	他の車両・乗物	1	0.0%	他の教養・娯楽	29	0.9%
洗濯・裁縫用具	6	0.2%	土地・建物・設備	124	3.9%	保健・福祉サービス	152	4.8%
掃除用具	6	0.2%	土地・建物・設備一般	2	0.1%	保険・福祉一般	1	0.0%
洗剤等	1	0.0%	土地	8	0.3%	医療	18	0.6%
空調・冷暖房機器	6	0.2%	集合住宅	59	1.9%	理美容	107	3.4%
家具・寝具類	30	1.0%	戸建住宅	31	1.0%	浴場	2	0.1%
室内装備品	2	0.1%	空調・冷暖房・給湯設備	13	0.4%	衛生サービス	4	0.1%
照明器具	2	0.1%	衛生設備	3	0.1%	老人福祉・サービス	6	0.2%
他の住居品	7	0.2%	屋外装備品	7	0.2%	他の保健・福祉	14	0.4%
光熱水品	14	0.4%	他の住宅設備	1	0.0%	他の役務	90	2.9%
ガス	9	0.3%	他の商品	1	0.0%	外食・食事サービス	15	0.5%
石油	2	0.1%	クリーニング	23	0.7%	冠婚葬祭	14	0.4%
水道	2	0.1%	レンタル・リース・貸借	239	7.6%	家事サービス	1	0.0%
他の光熱水品	1	0.0%	工事・建築	55	1.8%	役務その他	60	1.9%
被服品	96	3.1%	修理・補修	41	1.3%	内職・副業・相場	55	1.8%
被服品一般	3	0.1%	管理・保管	2	0.1%	商品相場	17	0.5%
和服	7	0.2%	役務一般	7	0.2%	内職・副業	38	1.2%
洋服一般	2	0.1%	金融・保険サービス	281	8.9%	他の行政サービス	9	0.3%
紳士用洋服	7	0.2%	生命保険	32	1.0%	他の相談	62	2.0%
婦人用洋服	11	0.4%	損害保険	13	0.4%	消費者運動(消費者問題)	2	0.1%
洋装下着	14	0.4%	預貯金・証券等	29	0.9%	相隣関係	8	0.3%
履物	6	0.2%	融資サービス	189	6.0%	婚姻	1	0.0%
鞆	7	0.2%	他の金融関連サービス	18	0.6%	相続	4	0.1%
アクセサリー	37	1.2%				相談その他	47	1.5%
他の身の回り品	1	0.0%						
生地・糸類	1	0.0%						
保健衛生品	49	1.6%						
医薬品	3	0.1%						
医療器具	12	0.4%						
化粧品	24	0.8%						
理美容器具・用品	8	0.3%						
他の保健衛生品	2	0.1%						



表 14 から、上位 5 位の商品・役務相談件数を見てみたのが図 4 で、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「レンタル・リース・貸借」、5 位「保健・福祉サービス」と続いている。昨年 4 位だった「教養・娯楽サービス」の「教室・講座」が減少したことで、「保健・福祉サービス」が 5 位に浮上した。

図 4 商品・役務別相談件数(上位 5 位)



### 1 位 運輸・通信サービス

中でも、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」が相談全体の 31.7% (995 件)、「運輸・通信サービス」の 92.7% を占めている。ネット社会が進んでいることから、これからも今まで同様の「いわゆるワンクリック詐欺」や「架空・不当請求」の相談が多発すると予想される。

<相談例>

- ・携帯電話に簡易メールが届き年齢確認の「18 歳以上」をクリックしたら、突然「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に情報開示を求める」と出た。
- ・パソコンでネットサーフィンをしていて「無料お試しキャンペーン」とあったので画像をクリックしたらアダルトサイトに登録され、利用料金の請求画面がパソコントップ画面に貼り付いて消えない。

### 2 位 金融・保険サービス

「保険」、「預貯金・証券」、「融資サービス」などが含まれ、相談全体の 8.9% (281 件) である。その内、多重債務の債務整理、貸金業者の信用性など「融資サービス」が 189 件で大半を占めている。多重債務者相談は、消費生活センターが積極的に相談を受け付けていることから、週末電話相談にも多重債務関連が多く寄せられている。

<相談例>

- ・母親がダイレクトメールをみて 400 万円の融資を申し込んだ。信用調査と言われ 50 万円払い込んだが融資してくれない。騙されたようなので返金して欲しい。

- ・消費者金融から年利 23 パーセントくらいで借入れをしていた。2 年前に完済したが、利息を払いすぎていると思う。過払い金があれば返還を求めたい。

### 3 位 教養娯楽品

昨年度の 7.1% (235 件) に比較して 8.5% (267 件) と増加している。例年ほぼ同じ件数の相談で推移していたが 20 年度は増加に転じた。

「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。特に「文具・事務用品」に関して、パソコンや携帯電話機、これらに関連する商品の相談が増加。「学習教材」では、仕事に役立たせる目的の資格関連教材の増加も目立った。その中で通信教育事業者の倒産、過去に資格取得用教材を契約した相談者をターゲットにした二次被害の相談が多かった。

<相談例>

- ・携帯電話会社を変えた。前の携帯電話機からデータを移そうとしたができない。不良品なので携帯電話機の割賦代金を支払いたくない。
- ・身体障害者の 20 歳の息子が電話勧誘を受け、ネイリストの教材の契約をした。翌日、契約書が送られてきたが高額なのでクーリング・オフしたい。
- ・国家資格になるからと資格教材をカリキュラム順に次々と契約し現在 4 件目である。過去 3 件の支払いはすでに完了している。契約している業者が行政処分を受けたと最近知り、電話勧誘時の説明がウソとわかった。解約したい。

### 4 位 レンタル・リース・貸借

昨年度の 6.0% (198 件) と比較すると、全相談の 7.6% (239 件) と増加している。アパート退去時の原状回復についての相談がほとんどであるが、その他では、貸衣装、レンタル CD・DVD などの相談がある。

<相談例>

- ・賃貸住宅を退去し、立会いの際、特に修理箇所はないと言われた。1 ヶ月以上経ってから敷金では不足と 4 万円の修理代を封書で請求された。
- ・結婚式場の紹介でウェディングドレスのレンタル契約をしたが、4 日後にキャンセルしたら契約金額の 30% の損料を請求された。契約書では、申込日から挙式 7 日前までは 30% でそれ以降は 100% と書かれている。挙式は 6 ヶ月後の予定。

### 5 位 保健・福祉サービス

昨年度 3.7% (123 件) から大幅に増加し、4.8% (152 件) となっている。主に「医療」、「理美容」の相談が多く、全体の 4.0% (125 件) で、昨年度の 3.2% (106 件) を超えている。特に、エステサロンの倒産が多発したことによると考えられる「理美容」の増加が目立っている。

<相談例>

- ・クーポン誌の「お試し無料キャンペーン」にひかれ、永久保証の脱毛エステ 6 回コースを契約した。予約がとりにくかったがやっと 2 回通い、3 回目の予約日にサロンに行ったら、「しばらく休業します」と貼り紙がしてあった。倒産か？

- ・ネット広告で見つけた美容外科で、目をはっきりさせる手術をしたが、左右の大きさが違ってしまった。賠償請求したい。

## 2 相談内容分類別相談件数

表 15 の相談内容分類は相談件数 3,142 件の複数回答(5,351 件)となっている。

最も多いのは「契約・解約」の 85.3% (2,679 件)で、以下「販売方法」、38.7%(1,217 件)、「価格・料金」13.1% (413 件)、「接客対応」11.4% (358 件)、「品質・機能・役務品質」9.9% (312 件)と続いている。

表15 内容分類 n=3142(複数回答)

内容分類	件数	比率
安全・衛生	49	1.6%
品質・機能・役務品質	312	9.9%
法規・基準	123	3.9%
価格・料金	413	13.1%
計量・量目	5	0.2%
表示・広告	171	5.4%
販売方法	1217	38.7%
契約・解約	2679	85.3%
接客対応	358	11.4%
包装・容器	2	0.1%
施設・設備	2	0.1%
買物相談	2	0.1%
生活知識	4	0.1%
その他	14	0.4%

## 3 販売購入形態別相談件数

表 16 で、販売購入形態をみると「通信販売」が 41.5% (1,304 件)と大きな割合を占めている。以下、「店舗購入」33.2% (1,042 件)、「訪問販売」9.3% (292 件)、「電話勧誘販売」4.0% (126 件)と続いている。

表 16 販売形態

販売形態	件数	比率
店舗購入	1042	33.2%
訪問販売	292	9.3%
通信販売	1304	41.5%
マルチ・マルチまがい	58	1.8%
電話勧誘販売	126	4.0%
ネガティブ・オプション	12	0.4%
その他無店舗	21	0.7%
不明・無関係	287	9.1%
合計	3142	100.0%

表 17 の店舗外販売では、「通信販売」が 71.9% (1,304 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・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。

表 17 店舗外販売

店舗外販売	件数	比率
訪問販売	292	16.1%
通信販売	1304	71.9%
マルチ・マルチまがい	58	3.2%
電話勧誘販売	126	6.9%
ネガティブ・オプション	12	0.7%
その他無店舗	21	1.2%
合計	1813	100.0%

19 年度と比較したところ、「通信販売」が減少し、「訪問販売」「電話勧誘販売」「マルチ・マルチまがい」が若干増加していた。

「訪問販売」では、若者はキャッチセールス、高齢者では催眠商法、新聞などの訪問販売の相談がある。「電話勧誘販売」では、未公開株やファンド、投資用マンションなど利殖商法の強引な勧誘が目立っている。また、資格取得講座の二次被害も相変わらず多い。「マルチ・マルチまがい」では、高齢者は健康関連商品、若者はインターネット関連が多い。

#### 4 契約・購入金額及び既払い金額

表 18 に契約・購入金額を示した。「5万円～10万円未満」が14.4%（452件）と最も多く、次に「1万円～5万円未満」13.7%（432件）が続いている。これらの金額には、架空・不当請求で請求される金額の大部分が入る。3番目、4番目には差があまりなく、「100万円～500万円」6.9%（218件）、「10万円～20万円」6.8%（213件）となっている。「1,000万円以上」の高額な契約は1.9%（61件）で、多くは投資関連、住宅関連、老人ホームなどである。

表 19 で既払い金額をみると、0円が33.8%（1,061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・不当請求である。支払う前の相談が圧倒的に多い。

表 18 契約金額・契約金額

契約金額	件数	比率
0円	12	0.4%
5000円未満	127	4.0%
5000～1万円未満	97	3.1%
1万～5万円未満	432	13.7%
5万～10万円未満	452	14.4%
10万～20万円未満	213	6.8%
20万～30万円未満	116	3.7%
30万～40万円未満	108	3.4%
40万～50万円未満	78	2.5%
50万～100万円未満	179	5.7%
100万～500万円未満	218	6.9%
500万～1000万円未満	41	1.3%
1000万円以上	61	1.9%
不明・未記入	1008	32.1%
合計	3142	100.0%

表 19 既払い金額

既払い金額	件数	比率
0円	1061	33.8%
5000円未満	92	2.9%
5000～1万円未満	46	1.5%
1万～5万円未満	152	4.8%
5万～10万円未満	105	3.3%
10万～20万円未満	104	3.3%
20万～30万円未満	58	1.8%
30万～40万円未満	38	1.2%
40万～50万円未満	22	0.7%
50万～100万円未満	78	2.5%
100万～500万円未満	92	2.9%
500万～1000万円未満	18	0.6%
1000万円以上	13	0.4%
不明・未記入	1263	40.2%
合計	3142	100.0%

#### 5 代金の支払方法

表 20 は代金の支払方法で、「現金払い」が67.7%（2,128件）と多い。現金振り込みを求める架空・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（個別クレジット）やクレジットカード（包括クレジット）を使っての支払い方法で14.4%（452件）となっている。中でも、簡便なクレジットカード決済が目立ち、マンスリークリアー（翌月一括払い）に次いで、リボルビング払いも増加している。

表 20 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）	2128	67.7%
販売信用	452	14.4%
借金契約	174	5.5%
無関係・不明	388	12.3%
合計	3142	100.0%

## 継続相談の状況

### 1 継続相談件数

本部の週末電話相談室では消費者被害救済機能強化のために、必要と判断した相談を平日に継続処理をしている。20年度は116件の継続処理を行った。

### 2 斡旋解決事例の紹介

継続処理をして斡旋解決した中から、3事例の相談概要と処理概要を紹介する。

#### (1) 簡単に高収入が得られると言われて契約したドロップ SHIPPING

##### 相談概要

家でできる副業をインターネットで探していたところ、「誰でもなれるネットショップオーナー」という広告を見て、ホームページ上から資料請求をした。すると、事業者から電話があり、「すべてサポートをする。確実に儲けることができる」と言われた。その後も、「月平均40～50万円の利益が獲得できる。作業はメールの返信だけ。初心者の方も簡単に行える」「アクセスが少ない場合もサポートするので翌月には利益があがる」など、繰り返しメールが届いた。そのため、ネットショップオーナーになるための契約をして、HP作成、検索エンジンの上位にランクアップするための対策、商品仕入れ、発送などの費用として、88万円を払った。

しかし、半年以上経過したが、毎月の収入は1万円程度しかない。説明と全く違うので、返金してほしい。

(30代 男性 給与生活者)

##### 処理概要

週末電話相談室では、契約の経緯を詳しく聞き取り、相談者から事業者へ、契約の取り消しと返金を求める書面通知をするよう助言した。その後、相談室から事業者へ連絡を取った。

事業者からは、「売上が伸びない場合、相談してくればすぐにサポートでき、約束どおりの売上を上げることは可能であった。当方に落ち度はない。一切返金はできない」という回答であった。そもそも、価格競争に勝つために格安で仕入れなければならないこと、検索エンジンで上位にアップされなければ誰もショップに入ってくれないことなど、ドロップ SHIPPINGで利益をあげることは並大抵のことではない。インターネットの知識や努力が必要であること、利益があっても少ないことが多いなどの説明が全くなかったことで、トラブルになっている。これらをもとに相談室が事業者と再三交渉したが、わずか3万円返金の提示であった。さらなる交渉、法的手段、業者の今後の経営状態などを考え合わせ、相談者に検討してもらった。相談者はこれ以上の時間をかけたくないとして、合意することを選択した。

#### (2) 広告の8倍もの費用がかかった二重まぶたの手術

##### 相談概要

20万円で二重まぶたの手術ができることを確かめて、無料カウンセリングに行った。「広告の手術は傷跡が残り、他の方法は簡単に取れてしまうので薦めない。99%一生

二重が取れない独自の方法は220万円かかるが、結局は得になる。現金とクレジットで払えばよい」と、糸止め・頬板前脂肪除去手術を勧められた。「年収は150万円で払えない。広告には20万円と書いてあった。」と何度も断ったが、160万円に変更した手術を勧められたまま部屋に放置された。断りきれないと諦めて手術をした。クレジットを現金に変えて140万円を一括で払うことにしたが、お金がない。

(20代 女性 給与生活者)

#### 処理概要

美容医療の相談ではあるが、苦情内容が「契約」に関わるため相談者から聞き取りを行い、販売会社・信販会社に契約の経緯を書いた解約通知書面を送るよう助言した。同時に、相談室が斡旋に入ることを両社に伝えた。

美容医療は概して、緊急性がないこと、健康のためではなく「見た目の美しさ」を叶えるための手術が行われること、自由診療のため高額な医療費が発生することなどの特徴があり、十分なインフォームド・コンセントが必要である。

今事例では、不十分なインフォームド・コンセントの問題とともに、誤解を招く広告、永久保証を謳う、適合性を無視した高額な手術の強要、強引に契約を急がせるなど、契約の過程においても多くの問題点があった。粘り強く交渉した結果、105万円減額の35万円を払うことで合意が成立した。

### **(3) 修理を頼むつもりで購入してしまった電気掃除機**

#### 相談概要

数年前に購入した電気掃除機が故障したため、修理を頼もうとメーカーに電話した。故障の様子を伝え、費用の概算を確認して修理を依頼し、引取りや修理後の配送の日時を打ち合わせて電話を切った。数十分後にメーカーから電話があり、修理品を下取りすることで愛用者優待価格での販売が可能と勧められた。検討すると伝え、対象商品の型番と優待価格を尋ねて電話を切った。

メーカーのHPで商品を調べ、約30分後にメーカーに電話して購入を申し込んだ。4日後に商品が届き、翌日初めて使用したところ運転音が非常に大きかった。使用に耐えないと思い、返品を求めたが拒絶された。 (40代 女性 家事従事者)

#### 処理概要

相談者は、購入品の返品と以前の商品の修理を希望して相談室に斡旋を求めた。申込時のいきさつを再度詳しく聴き取った結果、相談者は修理を求めてかけた電話で勧誘を受け、いったん電話を切った後に改めて事業者にかけて購入を申し込んだことがわかった。消費者の契約締結の意思が事業者の電話での勧誘に起因している。この経緯は、特商法第2条第3項、政令第2条第1号の電話勧誘販売に該当すると考えられたため、同法を所管する経済産業省に問い合わせたところ、該当するとの見解を得た。電話勧誘販売の場合、事業者は購入者に同法に規定された契約書面を交付する義務があるが、相談者には同書面は交付されていなかった。相談室からメーカーにこれを伝えたところ、メーカーは相談者の希望どおり、購入した商品を引きとって代金を返すと共に、下取りした掃除機の修理に応じた。

## 主な相談事例

商品・役務別に、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」

#### 学習教材

電話で「お子さまの件で良い話があります」と言われ、説明を聞くために自宅に来てもらった。すると「小学6年生を対象に、地域限定3人のみ。今から準備が必要・・・」と説明を受けた。「今、始めないと手遅れになる」「レベルに合わせて計画表も作るし、1日20分間DVDを見るだけで成績が必ず上がる」と説得をされた。セールスマンは有名大学の心理学を勉強している人だと説明されて、信用できると思いこんでしまった。DVD込み教材3年分の契約をしたが、70万円と高額なので返品したい。

(30代 女性 給与生活者)

#### 健康食品

高齢の母が知人に勧められ、便通が良くなり、病気になるという健康食品や、衣類から食品まで何でも洗えるという洗剤を、毎月何万円も買っている。また、人に紹介すれば収入が得られると説明されたらしく、友人に販売するように勧めている。母が人に恨まれることになって困る。やめさせたい。(50代 女性 家事従事者)

#### 新聞

高齢の母が新聞購読契約を2日にわたり合計2年間分の契約をした。勧誘員は1日目に訪問して来たときに1年間の契約を結ばせ、「明日また来る」と言って帰って行ったという。翌日、別の勧誘員が来てさらにもう1年間の契約をさせたようだ。母は3か月分の契約を1回しただけと思っている。勧誘員のやり方に怒りを感じる。

(50代 女性 自営・自由業)

#### 中古車

気に入った中古乗用車をインターネットで見つけメールでやり取りをした後、3日前、展示場に出向いた。購入意思が決まっていなかったが、申込書に住所、氏名を書いてきた。学生でありアルバイト収入ではローンが組めないと思い、翌日電話で断ったら、販売価格60万円の20%の損料を要求された。

(20代 男性 学生)

#### 投資用マンション

夫が「新築マンションを購入し、賃貸収入で節税対策しないか」と電話で勧誘され、1ヶ月ほど前に2口(5,600万円)の契約をした。一切お金を出す必要がないといわれたが、実際には高額な信販契約をさせられた。解約できるか。

(40代 女性 給与生活者)

## 2 「役務」

### 賃貸アパート

賃貸住宅を退去し、立会いの際、特に修理箇所はないと言われた。1ヶ月以上経ってから敷金では不足と4万円の修理代を封書で請求された。電話で退去のとき指摘がなかったことを主張し支払えないと言うと、半額にするとと言われて断った。また封書が届いたが対処法を知りたい。

(20代 女性 給与生活者)

### エステティックサロン

「1,000円で体験」のチラシを見てエステサロンに行った。今日なら入会金無料、脱毛サービスをつける等言われ、痩身エステを契約。行くたびに新たな契約を勧められエステシャンが信用できない。美顔エステと化粧品・健康食品の契約もあり、ローンが支払えないので解約を申し出た。しかし、解約料が高額で一回で支払えない。

(20代 女性 給与生活者)

### 有料老人ホーム

5日間体験入居した際、契約を求められて契約書にサインした。帰途に担当者が銀行に同行して入居一時金を支払った。設備が古く、入居後の内装費用は自己負担であることなどから申込みの撤回を求めたところ、契約条項に従って2割は償却すると言われた。

(60代 男性 無職)

### 内職副業

添削内職で月に4~5万円になると電話勧誘があった。エッチングを12枚合格することが条件だが、3~4カ月で合格できるといわれたため、エッチングの道具など55万円の契約をした。はじめてみると不合格が続き、半年ほどで提出を止めた。その後ローンの支払いだけしているが、仕事が出来なかったので支払いたくない。内職についての書面はもらっていない。

(50代 女性 給与生活者)

### クレジットカード

・クレジットカードで買い物を繰り返している息子に新しいカードが送られてきた。息子は買い物依存症で多額の負債を負い1年前自分が援助して完済した。しかしその後またカードでの買い物を始め、現在カード4枚の買い物代金が約220万円ある。

(60代 女性 家事従事者)

・利子の安い融資をインターネットで見つけた。身元確認と担保のためと要求されてクレジットカード2~3枚を宅配便で送付した。怪しげな業者だと思いすぐにカードの紛失届を出した。しかし、1枚はすでに使用されていて、60万円の物品が購入されているとカード会社から連絡が来た。融資の申し込みの時に、個人詳報や免許証のコピーも送ったので心配だ。

(40代 男性 自営・自由業)



## 海外留学

9ヶ月間の留学予定で米国に語学留学した娘から、学校に月謝等が払われていないので退去を求められていると電話がきた。月謝等約190万円はすでに現金払い済み。業者の電話は繋がらずHPも閉じている。倒産の書き込みもある。留学を続けさせたいが関連情報あるか。

(40代 女性 給与生活者)

## オンラインゲーム

40万円を払って会員になり、人を紹介すると儲かると友人に誘われた。業者からは、「数ヶ月後事業が立ち上がったら、オンラインゲームなどの使用料が、紹介した人数により配分される。早く会員になったほうが有利」と言われ契約した。後日ビジネスキット商品と書かれた箱が届いたが、開封していない。自分はパソコンも扱わず仕組みも理解していない。このまま契約を続けてよいのかと不安だ。

(60代 女性 給与生活者)

## 平成 20 年度 週末電話相談報告書

平成 21 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 大阪市中央区北浜 2-6-26

大阪グリーンビル B 1

TEL06-6203-7660 FAX06-6203-7684

北海道事務所

〒060-0042 札幌市中央区大通西 18-1-43-2

大通カレッジハイム 108

TEL011-612-7518 FAX011-622-2725

---