

平成 22 年度
週末電話相談報告書

平成 23 年 5 月

社団法人 全国消費生活相談員協会

目 次

I	実施要項	1
II	相談の概要	
1	相談受付状況	1
2	相談者・契約当事者の属性	1
3	商品・役務別相談傾向	1
4	相談内容の傾向	2
III	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) 相談者の性別の年度別比較	3
	(2) 性別	3
	(3) 職業別	4
	(4) 年代別	4
IV	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	6
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	11
V	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
VI	主な相談事例	
1	「商品」	13
2	「役務」	14

I 実施要項

- ・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 100 日 関西事務所 48 日 北海道事務所 51 日

	本部事務所 (週末電話相談室)	関西事務所	北海道事務所
相談日	毎週 土曜日・日曜日 10 時～12 時・13 時～16 時	毎週 日曜日 10 時～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

II 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、本部事務所 1,634 件、関西事務所 668 件、北海道事務所 305 件の合計 2,607 件で、前年度より約 15%減となった。各地の消費生活センターの週末相談窓口が充実してきたことや国民生活センター土日祝日相談が始まったことも影響していると考えられる。

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、東京都が最も多く、大阪府、北海道、千葉県と続いている。また、関東 1 都 6 県だけで全体の 5 割近くを占めている。

2 相談者・契約当事者の属性

- ① 相談者の性別では、「女性」が若干多く、契約当事者の性別では、「男性」が若干多い。
- ② 職業別では、相談者・契約当事者ともに「給与生活者」が 6 割以上を占めている。
- ③ 年代別では、相談者・契約当事者ともに「20 代」、「30 代」「40 代」が多い。

3 商品・役務別相談傾向

- ① 「役務」に関する相談が 1,819 件で約 7 割を占めている。
- ② 「商品」では教養娯楽品が 208 件と最も多く、パソコン・携帯電話機の品質・機能、契約・解約に関する相談が多く寄せられている。
- ③ 「役務」では運輸通信サービスが 996 件を占め、その 9 割近くが出会い系サイトやアダルトサイトの不当請求等に関する相談である。

4 相談内容の傾向

- ① 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。
- ② 販売購入形態別では「通信販売」が4割を占め、「店舗購入」「訪問販売」「電話勧誘販売」と続く。
- ③ 契約金額では10万円未満が多く、支払い前の相談が多い。

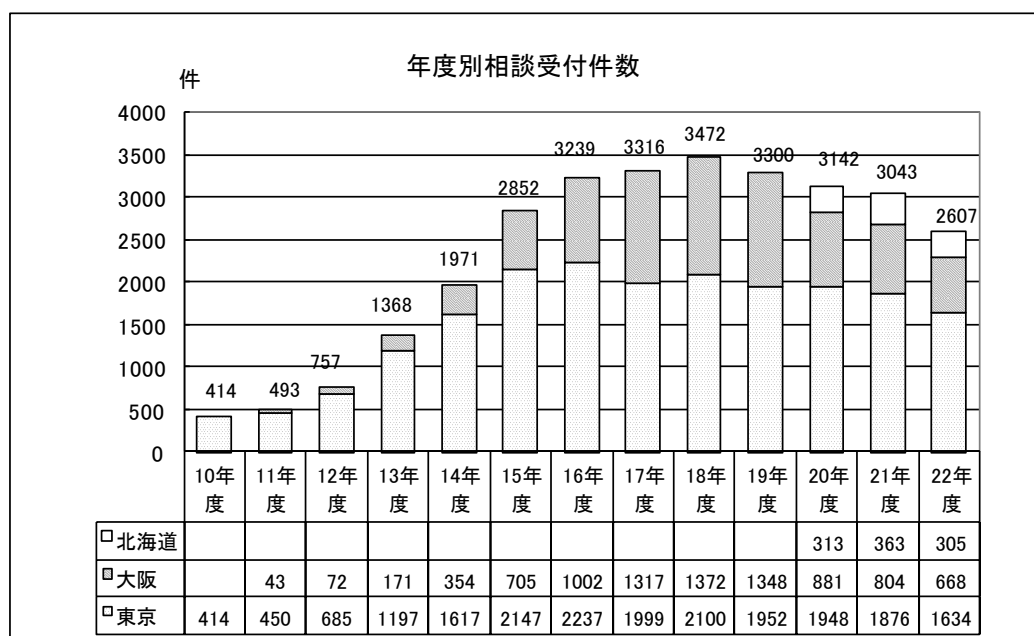
Ⅲ 相談受付状況

1 相談受付件数の推移

平成22年度の相談受付件数は2,607件で、7年ぶりに3,000件を下回った。

(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」がほとんどを占めている。

表1 相談区分別相談件数

相談種別	関東	関西	北海道	合計	割合
苦情	1592	617	302	2511	96.3%
問い合わせ	42	50	3	95	3.6%
要望	0	1	0	1	0.0%
合計	1634	668	305	2607	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・契約当事者が居住する都道府県は全都道府県にわたっていることがわかる。相談件数は、東京都が最も多く全体の2割を超え、大阪府、北海道、千葉県と続いている。地域別では関東、近畿、北海道、中部、九州・沖縄の順とな

っている。

相談受付時に、「どのようにしてこの週末電話相談を知ったか」を相談者に尋ねているが、インターネット検索や居住地消費生活センターの時間外アナウンスで知ったとの回答が多い。

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	252	9.7%	254	9.7%	新潟県	14	0.5%	14	0.5%	鳥取県	2	0.1%	2	0.1%
青森県	5	0.2%	5	0.2%	富山県	7	0.3%	7	0.3%	島根県	5	0.2%	4	0.2%
岩手県	4	0.2%	4	0.2%	石川県	6	0.2%	5	0.2%	岡山県	9	0.3%	9	0.3%
宮城県	9	0.3%	9	0.3%	福井県	1	0.0%	3	0.1%	広島県	12	0.5%	12	0.5%
秋田県	7	0.3%	7	0.3%	山梨県	7	0.3%	8	0.3%	山口県	8	0.3%	8	0.3%
山形県	3	0.1%	3	0.1%	長野県	24	0.9%	25	1.0%	徳島県	7	0.3%	6	0.2%
福島県	16	0.6%	15	0.6%	岐阜県	48	1.8%	48	1.8%	香川県	13	0.5%	13	0.5%
茨城県	130	5.0%	129	4.9%	静岡県	65	2.5%	65	2.5%	愛媛県	18	0.7%	18	0.7%
栃木県	14	0.5%	16	0.6%	愛知県	53	2.0%	52	2.0%	高知県	4	0.2%	4	0.2%
群馬県	15	0.6%	15	0.6%	三重県	21	0.8%	21	0.8%	福岡県	33	1.3%	32	1.2%
埼玉県	163	6.3%	162	6.2%	滋賀県	4	0.2%	5	0.2%	佐賀県	1	0.0%	1	0.0%
千葉県	194	7.4%	195	7.5%	京都府	30	1.2%	30	1.2%	長崎県	3	0.1%	5	0.2%
東京都	611	23.4%	609	23.4%	大阪府	421	16.1%	419	16.1%	熊本県	15	0.6%	15	0.6%
神奈川県	142	5.4%	138	5.3%	兵庫県	115	4.4%	116	4.4%	大分県	6	0.2%	6	0.2%
					奈良県	37	1.4%	34	1.3%	宮崎県	6	0.2%	6	0.2%
					和歌山県	3	0.1%	4	0.2%	鹿児島県	15	0.6%	16	0.6%
										沖縄県	16	0.6%	16	0.6%
										外国	4	0.2%	5	0.2%
										不明・未記入	9	0.3%	12	0.5%
										合計	2607	100.0%	2607	100.0%

4 相談者・契約当事者の属性

(1) 相談者の性別の年度別比較

表3で相談者の性別をみると、この3年間は「女性」の割合が「男性」を若干上回っている。

表3 相談者の性別、年度別件数

年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
男性	1831 (55.2%)	1842 (53.1%)	1644 (49.8%)	1535 (48.9%)	1472 (48.4%)	1257 (48.2%)
女性	1465 (44.2%)	1606 (46.3%)	1629 (49.4%)	1580 (50.3%)	1532 (50.3%)	1321 (50.7%)

(2) 性別

相談者の性別は、「女性」がやや多いが(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」の割合がやや高い(表5)。

表4 相談者性別

性別	件数	比率
男性	1257	48.2%
女性	1321	50.7%
団体	28	1.1%
不明・未記入	1	0.0%
合計	2607	100.0%

表5 契約当事者性別

性別	件数	比率
男性	1361	52.2%
女性	1209	46.4%
団体	32	1.2%
不明・未記入	5	0.2%
合計	2607	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6割を超えている。消費生活センターにおける「給与生活者」の割合が4割強（国民生活センター「消費生活年報」より）であることを踏まえると、平日は仕事で消費生活センターを利用し難い相談者の利用が多いことがうかがえる。

また、「学生」や「無職」は、相談者より契約当事者の割合が高い。「学生」や「無職」の契約当事者に代わって、家族などが相談していることがわかる。

表6 相談者職業別

職業	件数	比率
給与生活者	1715	65.8%
自営・自由業	97	3.7%
家事従事者	366	14.0%
学生	130	5.0%
無職	180	6.9%
相談窓口	0	0.0%
行政	0	0.0%
消費者団体	1	0.0%
企業・団体	27	1.0%
不明・未記入	91	3.5%
合計	2607	100.0%

表7 契約当事者職業別

職業	件数	比率
給与生活者	1588	60.9%
自営・自由業	94	3.6%
家事従事者	258	9.9%
学生	237	9.1%
無職	255	9.8%
相談窓口	0	0.0%
行政	0	0.0%
消費者団体	0	0.0%
企業・団体	32	1.2%
不明・未記入	143	5.4%
合計	2607	100.0%

(4) 年代別

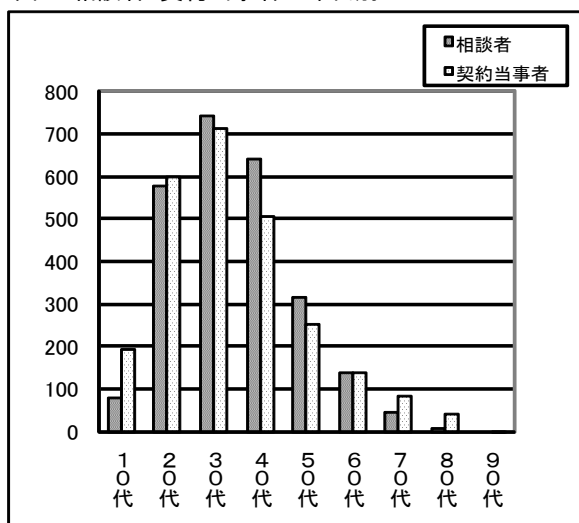
相談者、契約当事者の年齢を年代別にみると、ともに「20代」「30代」「40代」が多く、全体の7割以上を占めている。（表8、図2）

また、「10代」や「70代」以上では、相談者数と契約当事者数の差が大きく、契約当事者にかわって家族や知人など周囲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	80	193
20代	579	600
30代	745	712
40代	642	507
50代	315	251
60代	137	139
70代	47	84
80代	9	42
90代	0	5
不明・未記入	53	74
合計	2607	2607

図2 相談者・契約当事者の年代別



IV 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（サービス）」「他の相談」に大きく分類し、表9、表10、表11のように表した。そして分類別の相談をまとめたものが表12である。

表9 商品別分類

商品別分類	件数	比率
商品一般	40	1.5%
食料品	63	2.4%
住居品	54	2.1%
高熱水品	14	0.5%
被服品	96	3.7%
保健衛生品	42	1.6%
教養娯楽品	208	8.0%
車両・乗り物	89	3.4%
土地・建物・設備	125	4.8%
他の商品	2	0.1%
①商品計	733	28.1%

表10 役務別分類

役務別分類	件数	比率
クリーニング	25	1.0%
レンタル・リース・貸借	172	6.6%
工事・建築	54	2.1%
修理・補修	25	1.0%
管理・保管	6	0.2%
役務一般	8	0.3%
金融・保険サービス	178	6.8%
運輸・通信サービス	996	38.2%
教育サービス	18	0.7%
教養・娯楽サービス	118	4.5%
保健・福祉サービス	90	3.5%
他の役務	99	3.8%
内職・副業・相場	20	0.8%
他の行政サービス	10	0.4%
②役務計	1819	69.8%

表11 他の相談

商品・役務以外の相談	件数	比率
③他の相談	55	2.1%

表12 分類別の相談

分類	件数	比率
商品	733	28.1%
役務	1819	69.8%
他の相談	55	2.1%
合計	2607	100.0%

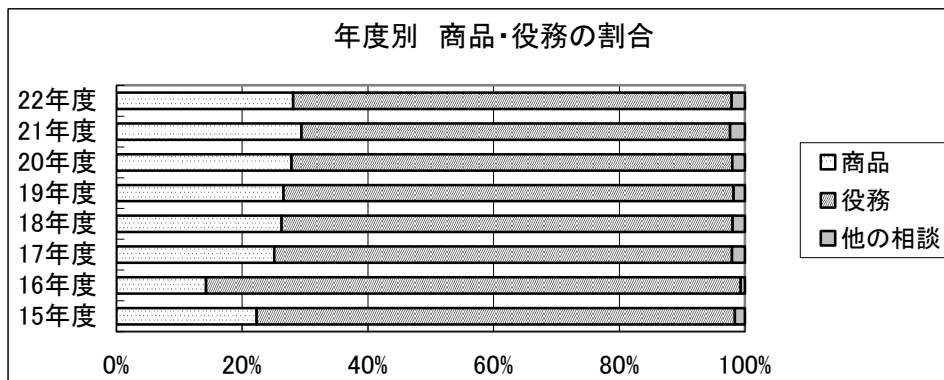
表12の分類別の相談をみると、「商品」28.1%（733件）、「役務」69.8%（1,819件）、「他の相談」2.1%（55件）で、役務の相談が前年同様、約7割を占めている。

表13、図3は、15年度から22年度までを比較したものである。「役務」の相談割合は架空請求・不当請求トラブルで急増したが16年度をピークとし、その後は減少傾向にあった。しかし22年度は微増している。架空請求・不当請求トラブルは依然として高い割合が続いている。

表13 年度別 商品・役務の件数

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
商品	636	463	834	914	893	876	896	733
役務	2171	2754	2415	2490	2401	2204	2076	1819
他の相談	45	22	67	68	60	62	71	55
合計	2852	3239	3316	3472	3354	3142	3043	2607

図3 年度別 商品・役務の件数



(2) 商品・役務別分類からみた相談内容

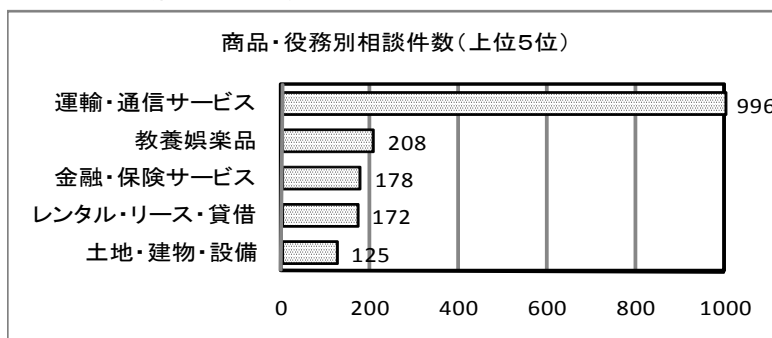
表 14 は、商品・役務別分類の詳細内訳で、相談内容の全体がわかる。「運輸・通信サービス」と「教養娯楽品」の相談が目立つが、全体的には前年度との変化はあまり見受けられない。

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	40	1.5%	教養娯楽品	208	8.0%	運輸・通信サービス	996	38.2%
食料品	63	2.4%	文具・事務用品	3	0.1%	旅客運送サービス	9	0.3%
穀類	3	0.1%	パソコン・パソコン関連用品	32	1.2%	郵便・貨物運送サービス	19	0.7%
魚介類	11	0.4%	電話機・電話機用品	28	1.1%	放送・通信サービス一般	1	0.0%
乳卵類	1	0.0%	学習教材	11	0.4%	電話・固定電話	6	0.2%
野菜・海草	1	0.0%	書籍・印刷物	40	1.5%	移動通信サービス	41	1.6%
油脂・調味料	4	0.2%	音響・映像製品	45	1.7%	放送・コンテンツ等	874	33.5%
果物	2	0.1%	スポーツ用品	6	0.2%	インターネット通信サービス	46	1.8%
菓子類	3	0.1%	カメラ類	8	0.3%	教育サービス	18	0.7%
飲料	6	0.2%	時計	9	0.3%	学校教育	8	0.3%
調理食品	5	0.2%	玩具・遊具	9	0.3%	補習教育	10	0.4%
健康食品	26	1.0%	楽器	1	0.0%	教養・娯楽サービス	118	4.5%
食料品その他	1	0.0%	教養娯楽品その他	16	0.6%	旅行代理業	19	0.7%
住居品	54	2.1%	車両・乗り物	89	3.4%	宿泊施設	7	0.3%
食生活機器	5	0.2%	自動車	78	3.0%	教室・講座	55	2.1%
食器・台所用品	9	0.3%	自動車用品	3	0.1%	観覧・鑑賞	12	0.5%
洗濯・裁縫用具	2	0.1%	自転車用品	7	0.3%	各種会員権	2	0.1%
掃除用具	2	0.1%	運搬用具	1	0.0%	他の教養・娯楽	23	0.9%
空調・冷暖房機器	9	0.3%	土地・建物・設備	125	4.8%	保健・福祉サービス	90	3.5%
家具・寝具類	15	0.6%	土地・建物・設備一般	1	0.0%	医療	26	1.0%
室内装備品	3	0.1%	土地	8	0.3%	理美容	45	1.7%
照明器具	2	0.1%	建物一般	1	0.0%	浴場	1	0.0%
他の住居品	7	0.3%	集合住宅	71	2.7%	衛生サービス	2	0.1%
光熱水品	14	0.5%	戸建住宅	19	0.7%	老人福祉・サービス	3	0.1%
電気	3	0.1%	他の建物	2	0.1%	他の保健・福祉	13	0.5%
ガス	9	0.3%	空調・冷暖房・給湯設備	13	0.5%	他の役務	99	3.8%
石油	2	0.1%	衛生設備	3	0.1%	外食・食事サービス	13	0.5%
被服品	96	3.7%	屋外装備品	5	0.2%	冠婚葬祭	15	0.6%
和服	7	0.3%	他の住宅設備	2	0.1%	家事サービス	4	0.2%
洋服一般	1	0.0%	他の商品	2	0.1%	役務その他	67	2.6%
紳士用洋服	12	0.5%	クリーニング	25	1.0%	内職・副業・相場	20	0.8%
婦人用洋服	21	0.8%	レンタル・リース・貸借	172	6.6%	内職・副業	19	0.7%
洋装下着	2	0.1%	工事・建築	54	2.1%	無限連鎖講	1	0.0%
履物	14	0.5%	修理・補修	25	1.0%	他の行政サービス	10	0.4%
靴	9	0.3%	管理・保管	6	0.2%	他の相談	55	2.1%
アクセサリ	23	0.9%	役務一般	8	0.3%	消費者運動(消費者問題)	1	0.0%
他の身の回り品	6	0.2%	金融・保険サービス	178	6.8%	健康管理	1	0.0%
他の被服品	1	0.0%	生命保険	18	0.7%	相隣関係	6	0.2%
保健衛生品	42	1.6%	損害保険	8	0.3%	慣習・しきたり	1	0.0%
医薬品	5	0.2%	その他の保険	2	0.1%	相続	1	0.0%
医療器具	13	0.5%	預貯金・証券等	28	1.1%	相続その他	45	1.7%
化粧品	16	0.6%	デリバティブ取引	8	0.3%			
理美容器具・用品	6	0.2%	ファン型投資商品	11	0.4%			
他の保健衛生品	2	0.1%	融資サービス	81	3.1%			
			他の金融関連サービス	22	0.8%			

表 14 から、上位 5 位の商品・役務相談を件数別にみたのが図 4 で、1 位「運輸・通信サービス」、2 位「教養娯楽品」、3 位「金融・保険サービス」、4 位「レンタル・リース・貸借」、5 位「土地・建物・設備」と続いている。「金融・保険サービス」が 4 位から 3 位となり、新たに「土地・建物・設備」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

インターネット関連の架空請求、不当請求を含む「放送・コンテンツ等」が相談全体の33.5% (874件)、「運輸・通信サービス」の87.7%を占めている。その中でも、出会い系サイトやパソコンにアダルトサイトの請求画面が貼り付いて消せないなどの相談が目立つ。

<相談例>

- ・携帯電話にメールが届き「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「アイドルのサンプル画像」とあったのでクリックしたらアダルトサイトに登録となり、利用料金の請求画面が貼り付いて消えない。
- ・有線放送の社員が来訪し、光回線接続を勧められて契約した。転居の予定があるので、転居先でも使えるかと聞いたら使えるとのことだった。10ヶ月後に転居したら、27,000円の解約料を請求された。光回線の会社と同じグループに属するが地域ごとに別会社だからという。

2位 教養娯楽品

昨年度の7.5% (229件)に比較して8.0% (208件)と比率はやや増加しているが、相談件数は減少している。

「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。パソコンや携帯電話機、これらに関連する商品の相談がスマートフォン(多機能電話機)の普及とともに増加した。また、インターネット機器の多様化から「音響・映像製品」の相談が増加している。「学習教材」は、昨年に引き続き相談が減少している。

<相談例>

- ・昨夜、新聞の拡張員が自宅に来て景品の米を無理やり置いていき、6か月の新聞購読契約をさせられた。クーリング・オフは電話で伝えるだけでよいか。
- ・インターネットでオーディオのアンプを5か月前に申し込み、代金約4万円を振り込んだが商品が届かない。電話やメールで問い合わせをしているが返事が来ない。

- ・音楽関連のギフトカードを持っているが、利用ができなくなっている。払い戻しには応じているらしい。どうすればよいか。
- ・販売店オリジナルモデルの42型テレビを99,000円で購入した。音声は出るが映像が出なくなったので修理に出した。2週間後に部品交換をして戻ってきたが状態は同じだ。メーカーは再修理し3ヶ月保証をつけるというが不安である。

3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6.8%（178件）で、前年度の6.3%から増加傾向が見られた。その内、「融資サービス」が、「金融・保険サービス」の45.5%と大半を占めている。多重債務相談の他、大手貸金事業者の倒産、過払い利息の返還に関連した相談、貸金業法完全施行に伴う相談が目立つ。

<相談例>

- ・借金を返済しながらやっと生活しているが、車の修理代や子供の結婚式などで生活費が足りない。新聞広告に「クレジットカードのショッピング枠で換金」とあったので問い合わせをしたら、家電製品の購入を勧められた。
- ・妻が大腸がんで入院したので、3年前に加入した医療保険の給付金を請求したら、先月で契約が失効していた。口座の残高不足で自動引き落としができていなかった。

4位 レンタル・リース・貸借

昨年度の6.9%（210件）と比較すると、全相談の6.6%（172件）と減少している。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>

- ・賃貸アパートを解約し大家に敷金の返金を要求したら、改装工事明細を見せられ敷金は返金できないといわれた。畳、壁、襖などの補修代金を敷金から差し引くからだと言われたが納得ができない。
- ・借家に入居の際、敷金2か月と礼金1か月を支払い、保証人2人を立てたのに保証会社との契約が必要だとして家賃1か月分の80%の保証料を請求された。保証人を立てているので支払いたくない。
- ・3日前レンタルビデオ店で2枚組CDを借り、期日内に返却ボックスに返した。ところが昨日1枚足りないと連絡が来た。探したがなかったので、確実に返却したと言ったら、CD購入代金の3,900円を請求された。納得できない。

5位 土地・建物・設備

昨年度4.0%（121件）から、4.8%（125件）と若干の増加となっている。特に「集合住宅」の相談が多く、全体の2.7%（71件）で、昨年度の2.0%（60件）を超えている。特に、節税対策になるなどと言って自宅や勤務先に執拗に電話をかける投

資用ワンルームマンションの相談が目立つ。

<相談例>

- ・突然、勤務先に「退職後、家賃収入で年金の足しになる。会って説明したい」と電話がきた。「投資用マンションには興味がない」と断り電話を切ったら、またかけてきて電話を切らせてくれない。
- ・訪問販売でオール電化にすると電気料金が安くなると言われ、自然冷媒ヒートポンプ給湯機の契約をした。あわせてIHクッキングヒーターの契約もした。後でよく考えると安くなるとの根拠も示されず不審に思う。クーリング・オフできるか。

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2,607件の複数回答(4,714件)となっている。

最も多いのは「契約・解約」の84.0%(2,189件)で、以下「販売方法」、48.1%(1,255件)、「価格・料金」14.2%(371件)、「接客対応」12.6%(328件)、「品質・機能・役務品質」10.7%(279件)と続いている。

表15 内容分類 n=2607(複数回答)

内容分類	件数	比率
安全・衛生	52	2.0%
品質・機能・役務品質	279	10.7%
法規・基準	68	2.6%
価格・料金	371	14.2%
計量・量目	5	0.2%
表示・広告	138	5.3%
販売方法	1255	48.1%
契約・解約	2189	84.0%
接客対応	328	12.6%
包装・容器	1	0.0%
施設・設備	1	0.0%
買物相談	4	0.2%
生活知識	5	0.2%
その他	18	0.7%

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45.1%(1,176件)で、割合では前年の40.7%を大きく上回っている。以下、「店舗購入」33.0%(860件)、「訪問販売」7.0%(183件)、「電話勧誘販売」4.1%(107件)と続いている。

表17、図5の店舗外販売では、「通信販売」が77.9%(1,176件)と突出している。次いで、「訪問販売」が12.1%(183件)となり、この2項目で9割を占めている。

「通信販売」の相談の大部分はインターネットによるアダルトサイト・出会い系サイトのトラブルである。この他、テレビショッピング、カタログ通販、インターネット・ショッピング、インターネット・オークションなどの相談がある。

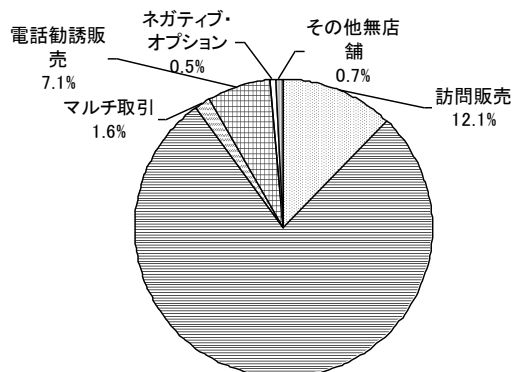
「訪問販売」では、若者に多いキャッチセールス、高齢者をターゲットにした催眠商

表16 販売購入形態

販売購入形態	件数	比率
店舗購入	860	33.0%
訪問販売	183	7.0%
通信販売	1176	45.1%
マルチ取引	24	0.9%
電話勧誘販売	107	4.1%
ネガティブ・オプション	8	0.3%
その他無店舗	11	0.4%
不明・無関係	238	9.1%
合計	2607	100.0%

図5 店舗外販売形態別

n=1509



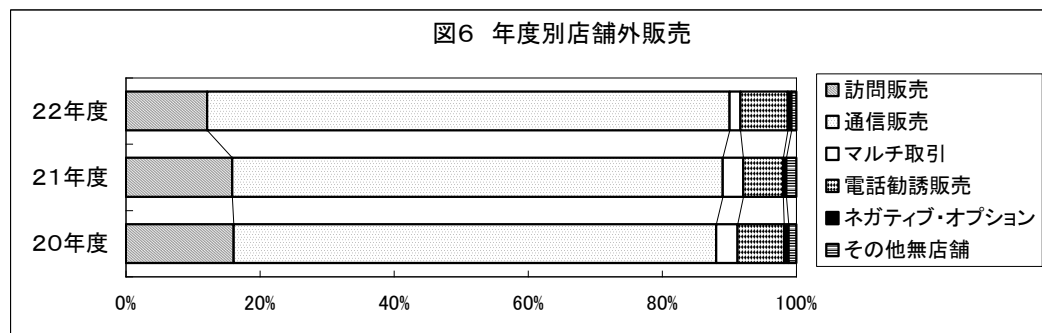
法、貴金属の買い取り、新聞などの相談がある。「マルチ取引」では、高齢者はサプリメントや磁気ネックレスなどの健康関連商品、若者は SNS を利用してのインターネットマルチがある。「電話勧誘販売」では、未公開株やファンドなど利殖商法の強引な勧誘が目立つ。

表 17 と図 6 の年度別店舗外販売を形態別にみると、「通信販売」は年々増加しているが、「訪問販売」は反対に減少傾向である。特に 21 年度から 22 年度にかけての減少が顕著に表れている。また、「マルチ取引」も前年度の半数に減少している。

表17 年度別店舗外販売

店舗外取引	20年度		21年度		22年度	
訪問販売	292	16.1%	269	15.9%	183	12.1%
通信販売	1304	71.9%	1240	73.1%	1176	77.9%
マルチ取引	58	3.2%	52	3.0%	24	1.6%
電話勧誘販売	126	6.9%	101	6.0%	107	7.1%
ネガティブ・オプション	12	0.7%	8	0.5%	8	0.5%
その他無店舗	21	1.2%	25	1.5%	11	0.7%
合計	1813	100.0%	1695	100.0%	1509	100.0%

図6 年度別店舗外販売



4 契約・購入金額及び既払い金額

表18 契約金額

契約金額	件数	比率
0円	5	0.2%
5000円未満	123	4.7%
5000～ 1万円未満	101	3.9%
1万～ 5万円未満	320	12.3%
5万～ 10万円未満	613	23.5%
10万～ 20万円未満	195	7.5%
20万～ 30万円未満	87	3.3%
30万～ 40万円未満	51	2.0%
40万～ 50万円未満	29	1.1%
50万～ 100万円未満	104	4.0%
100万～ 500万円未満	161	6.2%
500万～1000万円未満	20	0.8%
1000万円以上	62	2.4%
不明・未記入	736	28.2%
合計	2607	100.0%

表19 既払い金額

既払い金額	件数	比率
0円	1047	40.2%
5000円未満	85	3.3%
5000～ 1万円未満	61	2.3%
1万～ 5万円未満	145	5.6%
5万～ 10万円未満	108	4.1%
10万～ 20万円未満	85	3.3%
20万～ 30万円未満	42	1.6%
30万～ 40万円未満	28	1.1%
40万～ 50万円未満	11	0.4%
50万～ 100万円未満	46	1.8%
100万～ 500万円未満	87	3.3%
500万～1000万円未満	10	0.4%
1000万円以上	21	0.8%
不明・未記入	831	31.9%
合計	2607	100.0%

表 18 に契約・購入金額を示した。「5 万円～10 万円未満」が 23.5% (613 件) と最も多く、前年度を大きく上回った。次に「1 万円～5 万円未満」12.3% (320 件) が続いている。これらは、インターネットの架空・不当請求が大部分で、請求額 10 万円

談者から送られてきた重要事項説明書等から契約関係を調べてみたが、契約内容がわかりにくく、契約関係もはっきりしなかった。

相談員はA社に、「申込み内容が確認できない不安定な状態で契約成立は如何なものか。解約条項を確認すると『工事完了後の解約には解約料と初期費用がかかる』となっている。しかし、相談者に書面が届いたのは工事完了の翌日であり、既に解約料が発生している。工事完了前に解約を申し出ることとは不可能であることを考慮してほしい」と交渉した。A社から「書面発送が遅れたことが確認できたので、解約料は請求しないが、他社に支払う初期費用の工事代は負担してほしい」と回答があった。結果を相談者に伝えたところ、初期費用も払いたくないので夫と相談の上、自主交渉してみるということで了解された。

(2) 店舗での和服等の次々販売

相談概要

仕事で着用する足袋を購入するために、初めて出向いた呉服店でショールを勧められたことがきっかけで、半年の間に、5回、総額230万円の着物、帯、長襦袢等の契約をしたが、生活費に充てるための借金も数十万円あり支払いができなくなった。商品は全て未使用なので解約したい。(女性 40歳代 給与生活者)

処理概要

相談者は市役所の多重債務の相談窓口で、債務整理の前に消費生活相談を受けてみるように勧められ、協会に電話をしてきた。相談者にこれまでの5回の契約の経緯を時系列にまとめたものを協会に送付するように伝えた。

- ①22年3月中旬 ショール2点 長襦袢 110,040円
(A信販クレジットカード36回払い)
- ②5月上旬 ショール2点、小紋、長襦袢 844,700円
(B信販個別クレジット60回払い)
- ③5月上旬 長襦袢 67,200円
(B信販夫名義のクレジットカードでリボルビング払い)
- ④5月下旬 帯 190,774円
(C信販個別クレジット36回払い、B信販夫名義のクレジットカードでリボルビング払い)
- ⑤8月下旬 訪問着 1,085,700円 (C信販個別クレジット60回)

相談者の経緯を書いた手紙から、長時間の勧誘、支払い能力に乏しい家計事情は把握しているにもかかわらず次々とクレジットで販売、クレジット契約書面の年収欄の虚偽記載の誘導などの問題があると考えられた。

販売店、信販会社B社・C社に事実確認と対応の検討を求めた。

販売店から個別クレジット契約を結んだ契約3件(②、④、⑤)を全て無条件で解約するとの回答があり相談者は承諾した。販売店は、相談者の申出内容を認めるわけではないが支払い不能であればやむを得ないと判断したとのことで、相談者の主張に対して具体的な反論は何もなかった。

VI 主な相談事例

商品・役務別に、それぞれ件数の多い相談や今年度の特徴的な相談を中心に、主な相談事例を紹介する。

1 「商品」

健康食品

雑誌の広告でサプリメントが1ヶ月分1万円だったので、1回限りと思って電話で申し込んだ。ところが定期購入になっていたようで、昨日また着払いで商品が届き家族が受け取ってしまった。解約したいので、今後商品を送ってきたら受取り拒否をしてよいか。 (50歳代 男性 給与生活者)

カニ

2日前に着払いで母宛てにカニが届いた。受取り拒否をして、業者には契約していないと書面で伝えた。業者は、母が申し込みをした際の電話の録音があると契約の成立を主張して解約を受け付けない。どうしたらよいか。 (40歳代 女性 家事従事者)

プロパンガス

11年住んだ戸建住宅を売却するので、プロパンガスの解約を申し出た。プロパンガス会社に、「48万円の設備費を投資している。現在の解約料は14万円だ。住宅を買った人がプロパンガス契約を受け継げば解約料は不要だ」と言われたが本当か。 (40歳代 女性 家事従事者)

ガソリン

1年以上通っているガソリンスタンドで、給油の列に並んだが、会員以外には売らないと言われた。震災直後でガソリンが品薄なのは承知しているが、客を選ぶことはやめて欲しい。灯油も買えなかった。なんとかならないか。 (40歳代 女性 給与生活者)

テレビ

携帯電話のインターネット・オークションでテレビを落札した。代金支払い後に商品が送付される約束だった。振込後数日して、送付が遅れるとのメールが届いた。その後、商品は届かずメールもこない。サイトの評価を確認すると出品者は強制退会させられていた。どうしたらよいか。 (20歳代 男性 給与生活者)

携帯電話

携帯電話の外装交換を依頼したら、水濡れ反応があり、修理不能と戻された。店に持ち込んだ際、正常に作動している事を確認して預けている。納得できない。半年前

に分割払いで購入したばかりで残債もある。補償してほしい。

(20 歳代 男性 給与生活者)

新聞

一人暮らしを始めたばかりの娘は、「同じマンションに住んでいる者です」とだけ告げられたので扉を開けたところ、新聞購読を勧められ、断り切れずに3ヶ月間の契約をしてしまった。台所用品の景品を受取っているが未使用である。経済的に支払いも厳しく、購読する気もない。クーリング・オフしたい。

(40 歳代 女性 給与生活者)

FX売買ソフト

最近知り合った人から務め先の会社のFX売買ソフトを勧められた。運用については、そのソフトにまかせればよく、損をすることもあるが、最終的には儲かっている、この場で決めてと言われて、支払いは銀行ローンを組むことにして契約した。後でこの会社について調べたが、10年以上前に設立されているのに情報が少なく不信感を持った。高額でもあり解約したい。

(20 歳代 男性 給与生活者)

中古自動車

インターネットで中古車専門のサイトを見つけ、売却のための見積もり依頼をした。数社から回答が来たので、一番高額な値段を付けた業者に来てもらい売却し、車はその場で引き渡した。昨日が売却代金の入金予定日だったが、入金されていないので業者に苦情を伝えた。車はまだ売却できていないというので、返却を求めたら、別の人の手に渡っているという理由で拒否された。

(30 歳代 女性 給与生活者)

新築建売住宅

地震に強く保証もついていると何度も説明を受け新築建売住宅を購入した。入居して2カ月で大地震に遭い、壁紙のふちに亀裂や裂け目が入った。業者に修理を依頼したら、保証書に「自然災害は免責」という条項があるので、無償では修理できないと言われた。納得できない。

(30 歳代 女性 給与生活者)

2 「役務」

賃貸マンションの家賃保証

保証人なしで家主指定の保証会社と契約し賃貸マンションに入居した。家賃を滞納し、退去通知書が届いたので仕方なく退去した。敷金2カ月分は全額敷引きされたため、2.5 ヵ月分の家賃 21 万円が未払いとなった。すると保証会社が親の家に行き、玄関先で大声を出して不足家賃を払ってくれと叫ぶ。親だと払わないといけないのか。

(30 歳代 男性 給与生活者)

美容医療

顎のラインをシャープに見せる効果があると説明され、フェイスリフトの手術を受けたが全く効果を認められない。もう一度有料で施術する方法を勧められたが納得できない。効果がないのだから返金してほしい。(40歳代 女性 給与生活者)

社債

自宅に電話があり、「以前購入した未公開株2株を160万円で買い取りたい。それには当社の社債を10万円で購入してほしい」と言われた。持っている株は上場されず売ることもできなかった未公開株だったので、少しでも換金できればと思い指定銀行口座に10万円を振り込んだ。インターネットで調べたところ、信用できない情報が沢山出てきた。申込書類の返送をしていないので、契約を取消して返金してほしい。

(70歳代 男性 無職)

育毛サービス

母が広告で見たエステに、増毛・育毛目的で頭皮マッサージに通っていた。その後頭皮に液を注入する施術に変更になり精神的に負担が生じたので解約を申し出た。しかし応じてもらえず、サービスの残金をサプリメントに変更され、更に追加のサプリメントの契約を次々とさせられた。解約できないか。

(20歳代 女性 給与生活者)

プロバイダ

昨日、現在利用しているプロバイダの代理店というところから電話があった。その代理店を通すと現在より月々1,000円程プロバイダ料金が安くなると言われ工事を依頼した。工事費用は5,000円で翌月に工事予定である。申込時に、名前や住所など、個人情報細々聞かれたことが不安で解約の電話したところ、担当者は不在なので後から連絡すると言われた。プロバイダは休日のため連絡が取れない。対応方法を知りたい。

(40歳代 男性 給与生活者)

フォトフレームと通信契約

携帯端末の機種変更をした際、販売店で無料と勧められフォトフレーム2件の契約をした。その後、1件当たり登録料7,000円と月々の利用料2,000円の請求書が届き有料と知った。販売店に説明を求めたら、料金の説明はしたと言われた。有料なら2件も契約をしなかったので解約をしたい。

(40歳代 男性 給与生活者)

出会い系サイト

携帯電話のSNSサイトで、登録料が5,000円の出会い系サイトの案内を見て登録をした。相手とメール交換を続けるにはポイントの購入が必要になったので退会することにした。しかし、退会の手続きを試みたがポイントが必要で退会できなかった。どうしたらよいか。

(20歳代 男性 給与生活者)

ペニーオークション

ペニーオークションでテレビとレコーダー、ゲームソフトを落札したが、商品購入価格を上回った手数料が発生した。サクラと思われる他の一人と競り合ってしまったが、詐欺ではないか。(30歳代 男性 無職)

オークションに出品したプロ野球観戦チケット

ネットオークションに土曜日13日分のプロ野球観戦チケットを出品し149,000円で落札された。入金を確認しチケットを送付したら落札者から、震災で大変だから返金してほしいとメールがきた。返金しなければならないか。

(30歳代 男性 給与生活者)

素行調査

電車内の広告を見て夫の素行調査を依頼するつもりで探偵事務所に電話をし、担当者と自宅近くのファミリーレストランで会った。577,000円と高額だったが契約し手付金5万円を支払った。説明内容に不安を感じ翌日解約を申し出たら、契約金の20%の違約金を要求された。高過ぎないか。(30歳代 女性 給与生活者)

結婚相手紹介サービス

4か月前、「他社では会えない人とわが社では会えます」と説明され結婚相手紹介サービスに入会した。確かに他社より紹介される情報は多かったが、実際に会えるまでにはいかず、入会以来1人しか会えなかった。話が違いと苦情を言うと「うちは情報提供するのが仕事だ」と開き直られた。そうであれば、最初に情報提供だけであることを説明し、会えるという説明はするべきではない。

(30歳代 女性 給与生活者)

山林の売却広告

20年前に原野商法で騙されて買った山林がある。4日前に山林を売ってあげると業者が自宅に訪ねてきた。事務所でもっと詳しく説明をすと言われ、夫婦で事務所に出向いた。そこで、「20万円の供託金を払い会員として登録すれば、当社で広告を出して売ってあげる」と言われ契約した。しかしこの業者の取扱主任者の名前が、インターネットで検索しても出てこない。不安だ。解約したい。

(60歳代 男性 無職)

平成 22 年度 週末電話相談報告書

平成 23 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
TEL 03-3448-9736 FAX 03-3448-9830
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
TEL 06-6203-7660 FAX 06-6203-7684

<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
TEL 011-612-7518 FAX 011-622-2725
