

平成23年度
週末電話相談報告書

平成24年5月

公益社団法人 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	1
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推移	3
	（2）性別	4
	（3）職業別	4
	（4）年代別	5
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・購入金額及び既払金額	11
5	代金の支払方法	11
V	継続相談の状況	
1	継続相談件数	12
2	斡旋解決事例の紹介	12
VI	主な相談事例	
1	「商品」	13
2	「役務」	15

I 実施要項

- ・事業名 週末電話相談
- ・相談内容 消費生活に関する商品・サービス、契約に関する苦情及び問い合わせ
- ・実施場所 東京本部事務所（東京） 関西事務所（大阪） 北海道事務所（札幌）
- ・実施日数 東京本部事務所 131 日 関西事務所 48 日 北海道事務所 52 日

	東京本部事務所	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 人体制 日曜日 3 人体制	日曜日 3 人体制 (延べ 140 人)	土曜日 3 人体制 (延べ 156 人)
受付電話番号	03-3448-1409	06-6203-7650	011-612-7518

東京、大阪、北海道の相談延べ日数 231 日。相談担当は消費生活専門相談員延べ 689 人。

II 相談概要

1 相談受付状況

相談は関東、関西、北海道を中心に全都道府県から寄せられ、受付件数は 2,840 件と前年度をわずかに上回った。(平成 22 年度 2,607 件 8.9%増)

内訳は、本部事務所 1,685 件、関西事務所 806 件、北海道事務所 349 件。前年度比で本部事務所 103%、関西事務所 121%、北海道事務所は 114%増加している。

相談区分別では、「苦情」「問い合わせ」「要望」の中で、「苦情」が 96.9%と圧倒的多数を占めている。

相談者地域別では、東京都が 23%と最も多く、次いで大阪府 15%、北海道 9%と続いている。

2 相談者・契約当事者の属性

- ① 相談者は女性が若干多く(51.1%)、契約当事者は男性が若干多い(52%)。
- ② 職業別では、相談者・契約当事者とも給与生活者が 6 割を超えている。
- ③ 年代別では、相談者・契約当事者とも 30 代(相談者 29.5%・契約当事者 28.1%)、40 代(同 25.2%・20.6%)、20 代(同 19.5%・20.5%)の順で多く、全体の約 7 割を占める。

3 商品・役務別相談傾向

- ① 「商品」・「役務」の内訳は「役務」に関する相談が 2,036 件で約 7 割を占めている。
- ② 「商品」では、教養娯楽品(219 件・7.7%)、被服品(110 件・3.9%)、土地・建物・設備(93 件・3.3%)と続いている。
- ③ 「役務」では、運輸・通信サービス(1,160 件・40.8%)、金融・保険サービス(187 件・6.6%)、レンタル・リース・賃借(181 件・6.4%)と続いている。

4 相談内容の傾向

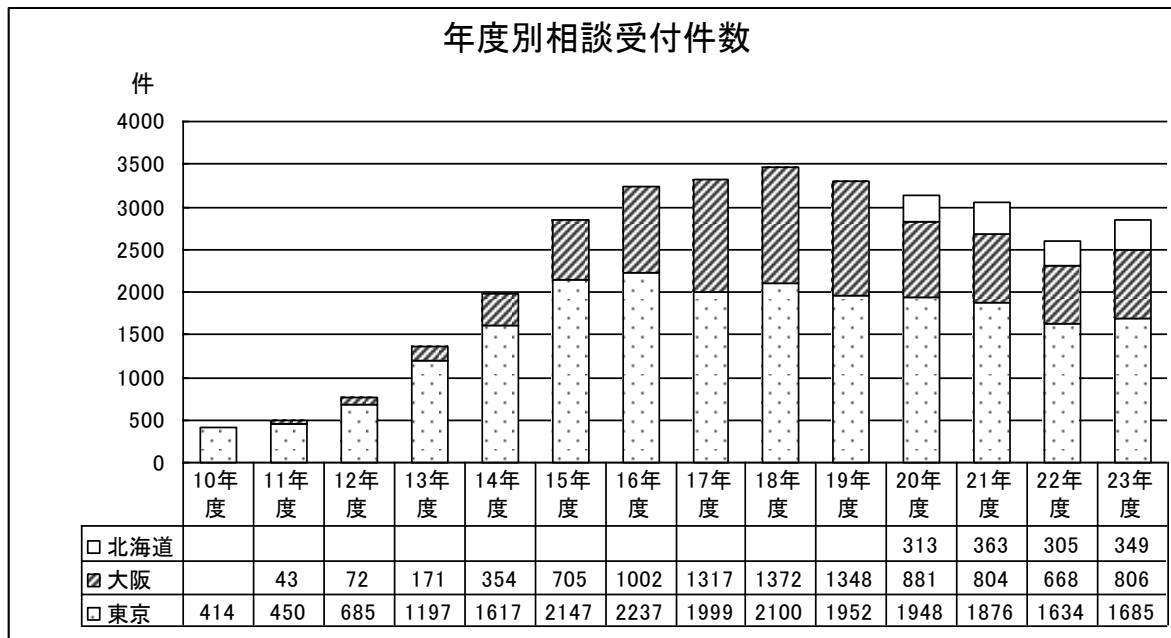
- ① 相談内容別分類では「契約・解除」が 2,296 件・80.8%と圧倒的多数を占め、販売方法(1,411 件・49.7%)、接客対応(411 件・14.5%)と続いている。※複数回答
- ② 販売購入形態別では「通信販売」が 1,336 件・47.0%と第 1 位となり、「店舗購入」(878 件・30.9%)と続き、この 2 項目で 8 割近くを占める。
- ③ 契約金額では 10 万円未満が 1,287 件・45.2%と多数を占める。既払金額は 0 円が 1,163 件・41.0%と支払い前の相談が多い。

Ⅲ 相談受付状況

1 相談受付件数の推移

23年度の相談受付件数は2,840件である。昨年度よりも233件・8.9%増加し、平成19年からの減少傾向に歯止めがかかった。(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、いずれの受付事務所においても「苦情」が96%以上を占めている。

相談種別	東京	割合	大阪	割合	北海道	割合	合計	割合
苦情	1638	97.2%	778	96.5%	335	96.0%	2751	96.9%
問合せ	46	7.2%	28	3.5%	14	4.0%	88	3.1%
要望	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.0%
合計	1685	100.0%	806	100.0%	349	100.0%	2840	100.0%

3 相談者・契約当事者の地域別相談件数

表2によると相談者・契約当事者が居住する都道府県は、福井県を除く全都道府県にわたっている。

相談件数・契約当事者件数とも東京都(相談件数比率 23.2%・契約当事者件数比率 23.2%)、大阪府(同 15.5%・同 15.4%)、北海道(同 9.7%・同 9.8%)が上位3都道府県を占め、千葉県・埼玉県と続いている。

この5都道府県においてのみ相談件数比率・契約当事者件数比率が人口比率を上回っており、相談する割合が高いといえる。(※2010年国勢調査人口比率 東京都 10.3%、大阪府 6.9%、北海道 4.3%、千葉県 4.9%、埼玉県 5.6%)

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	276	9.7%	278	9.8%	新潟県	17	0.6%	17	0.6%	鳥取県	1	0.0%	1	0.0%
青森県	2	0.1%	2	0.1%	富山県	10	0.4%	10	0.4%	島根県	4	0.1%	4	0.1%
岩手県	7	0.2%	6	0.2%	石川県	16	0.6%	15	0.5%	岡山県	10	0.4%	10	0.4%
宮城県	17	0.6%	16	0.6%	福井県	0	0.0%	1	0.0%	広島県	29	1.0%	29	1.0%
秋田県	8	0.3%	8	0.3%	山梨県	6	0.2%	6	0.2%	山口県	20	0.7%	20	0.7%
山形県	8	0.3%	9	0.3%	長野県	36	1.3%	37	1.3%	徳島県	2	0.1%	2	0.1%
福島県	20	0.7%	21	0.7%	岐阜県	40	1.4%	38	1.3%	香川県	11	0.4%	12	0.4%
茨城県	57	2.0%	58	2.0%	静岡県	69	2.4%	69	2.4%	愛媛県	16	0.6%	17	0.6%
栃木県	24	0.8%	24	0.8%	愛知県	49	1.7%	47	1.7%	高知県	3	0.1%	4	0.1%
群馬県	20	0.7%	20	0.7%	三重県	24	0.8%	25	0.9%	福岡県	29	1.0%	30	1.1%
埼玉県	211	7.4%	207	7.3%	滋賀県	13	0.5%	13	0.5%	佐賀県	2	0.1%	3	0.1%
千葉県	217	7.6%	221	7.8%	京都府	44	1.5%	44	1.5%	長崎県	7	0.2%	7	0.2%
東京都	660	23.2%	659	23.2%	大阪府	441	15.5%	437	15.4%	熊本県	23	0.8%	22	0.8%
神奈川県	170	6.0%	165	5.8%	兵庫県	121	4.3%	121	4.3%	大分県	3	0.1%	3	0.1%
					奈良県	34	1.2%	34	1.2%	宮崎県	4	0.1%	4	0.1%
					和歌山県	8	0.3%	8	0.3%	鹿児島県	15	0.5%	14	0.5%
										沖縄県	18	0.6%	19	0.7%
										外国	3	0.1%	1	0.0%
										不明	15	0.5%	22	0.8%
										合計	2840	100.0%	2840	100.0%

4 相談者・契約当事者の属性

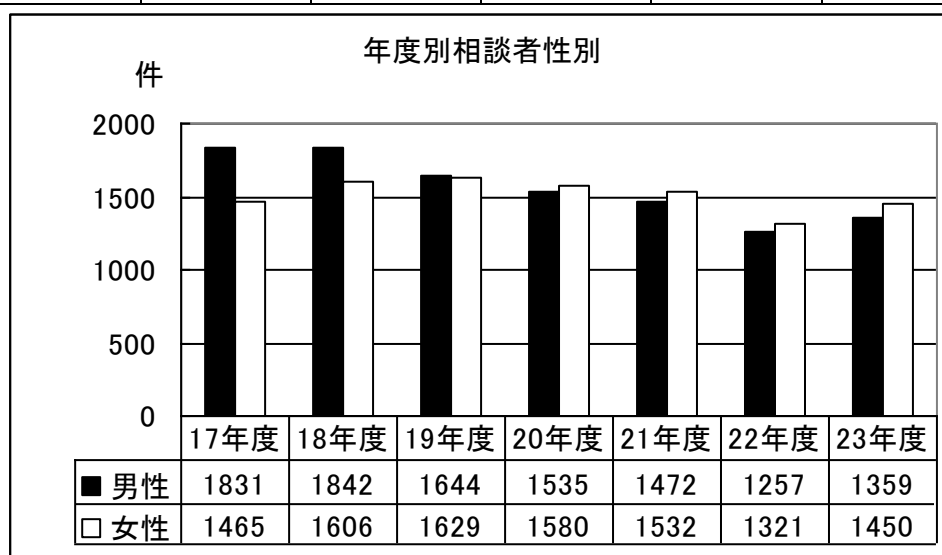
(1) 相談者の性別の年度推移

表3、図2で相談者の性別をみると、23年度は前年度に比べ「男性」「女性」とも件数は増加した。19年度から「女性」の割合が微増しており、その傾向は今年度も続いている。

表3 相談者の性別の年度推移

年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
男性	1831(55.2%)	1842(53.1%)	1644(49.3%)	1535(48.9%)	1472(48.4%)	1257(48.2%)	1359(47.9%)
女性	1465(44.2%)	1606(46.3%)	1629(49.4%)	1580(50.3%)	1532(50.3%)	1321(50.7%)	1450(51.1%)

図2 相談者の性別の年度推移



(2) 性別

相談者の性別は「女性」がやや多いが（表4：51.1%）、
契約当事者（申込みや契約をした人）の性別を見ると、
「男性」がやや多い（表5：52.0%）。

図3 相談者・契約当事者の性別

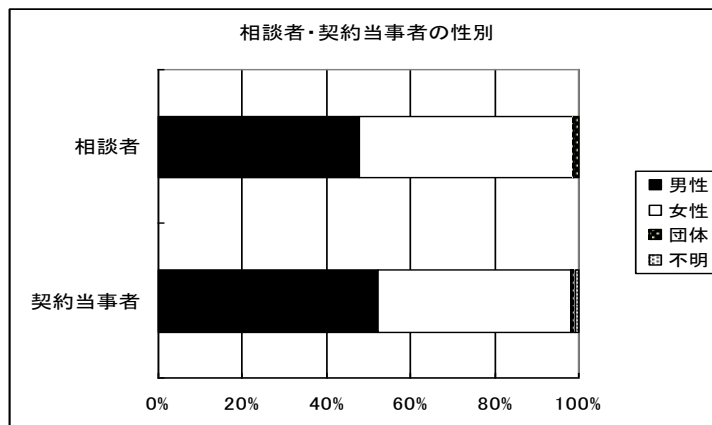


表4 相談者性別

性別	件数	比率
男性	1359	47.9%
女性	1450	51.1%
団体	27	1.0%
不明	4	0.1%
合計	2840	100.0%

表5 契約当事者性別

性別	件数	比率
男性	1478	52.0%
女性	1312	46.2%
団体	27	1.0%
不明	23	0.8%
合計	2840	100.0%

(3) 職業別

表6、表7で職業別の割合をみると、相談者、契約当事者とも「給与所得者」が6割を超えている。

多くの消費生活センターの受付時間帯である平日には仕事で、週末にしか相談できない相談者が多いことがうかがえる。

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（学生 4.3ポイント、無職 2.1ポイント）。

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していることが推測される。

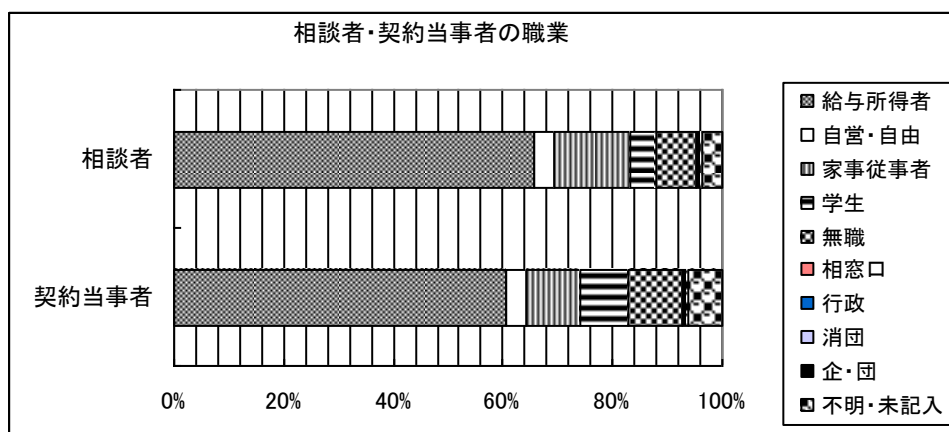
表6 相談者職業別

職業	件数	比率
給与所得者	1861	65.5%
自営・自由	106	3.7%
家事従事者	393	13.8%
学生	136	4.8%
無職	213	7.5%
相談窓口	0	0.0%
行政	0	0.0%
消費者団体	0	0.0%
企業・団体	28	1.0%
不明・未記入	103	3.6%
合計	2840	100.0%

表7 契約当事者職業別

職業	件数	比率
給与所得者	1717	60.5%
自営・自由	104	3.7%
家事従事者	279	9.8%
学生	258	9.1%
無職	274	9.6%
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	1.0%
不明・未記入	180	6.3%
合計	2840	100.0%

図4 相談者・契約当事者の職業



(4) 年代別

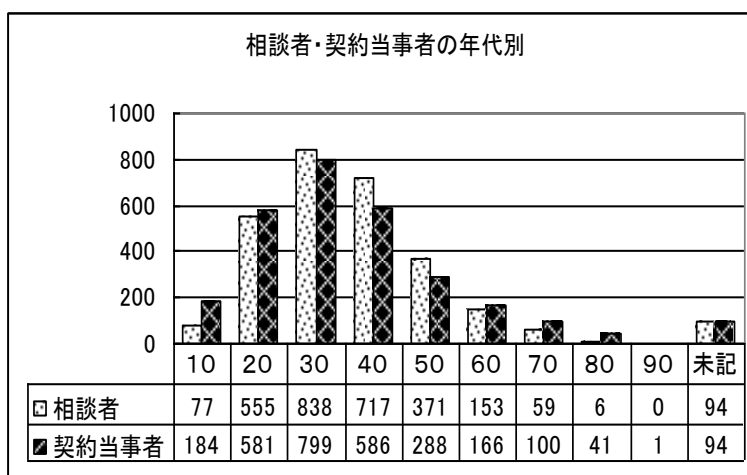
相談者、契約当事者の年齢を年代別にみると、ともに「30代」（相談者比率 29.5%、契約当事者比率 28.1%）「40代」（同 25.2%、同 20.6%）「20代」（同 19.5%、同 20.5%）と多く、全体の7割以上を占めている。（表8、図5）

また「10代」や「70代」以上では、相談者数と比べて契約当事者数が多く（10代 107人差、70代以上 66人差）、契約当事者に代わって、「30代」「40代」の家族や周りの人が相談していることが推測される。

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	77	184
20代	555	581
30代	838	799
40代	717	586
50代	371	288
60代	153	166
70代	59	100
80代	6	41
90代	0	1
不明・未記入	64	94
合計	2840	2840

図5 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」「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	41	1.4%
食料品	66	2.3%
住居品	76	2.7%
光熱水品	9	0.3%
被服品	110	3.9%
保健衛生品	52	1.8%
教養娯楽品	219	7.7%
車両・乗り物	83	2.9%
土地・建物・設備	93	3.3%
他の商品	2	0.1%
① 商品計	751	26.4%

表10 役務別分類

役務別分類	件数	比率
クリーニング	19	0.7%
レンタル・リース・貸借	181	6.4%
工事・建築・加工	69	2.4%
修理・補修	23	0.8%
管理・保管	5	0.2%
役務一般	4	0.1%
金融・保険サービス	187	6.6%
運輸・通信サービス	1160	40.8%
教育サービス	21	0.7%
教養・娯楽サービス	118	4.2%
保健・福祉サービス	114	4.0%
他の役務	105	3.7%
内職・副業・相場	20	0.7%
他の行政サービス	10	0.4%
② 役務計	2036	71.7%

表11 他の相談

商品・役務以外の相談	件数	比率
③他の相談	53	1.9%

表12 分類別の相談

分類	件数	比率
①商品	751	26.4%
②役務	2036	71.7%
③他の相談	53	1.9%
合計	2840	100.0%

表12の分類別の相談をみると、「商品」26.4%（751件）、「役務」71.7%（2,036件）、「その他」1.9%（53件）で、役務の相談が約7割を占めている。

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	23年度
商品	636	463	834	914	839	876	896	733	751
役務	2171	2754	2415	2490	2401	2204	2076	1819	2036
他の相談	45	22	67	68	60	62	71	55	53
合計	2852	3239	3316	3472	3300	3142	3043	2607	2840

図6 年度別 商品・役務の割合

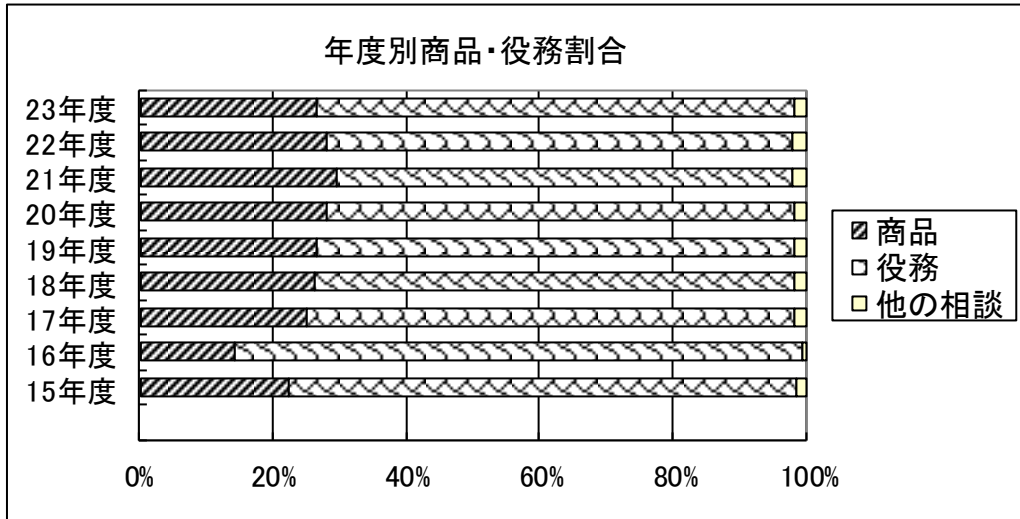


表13、図6は平成15年度から23年度までを比較したものである。「役務」の相談割合は架空請求・不当請求トラブルで急増し、16年度をピークに減少しているが、架空請求・不当請求トラブルは依然として多数を占めている。

(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。「運輸・通信サービス」に関する相談が目立ち、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から、上位5位の商品・役務相談件数別にみたのが図5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・賃借」、5位「教養・娯楽サービス」と続いている。1位「運輸・通信サービス」は2位の約5倍と突出している。1位から4位の順位には前年度との変化がないが、5位は前年度の「土地・建物・設備」に代わり「教養・娯楽サービス」が浮上した。

図5 商品・役務別相談件数 (上位5位)

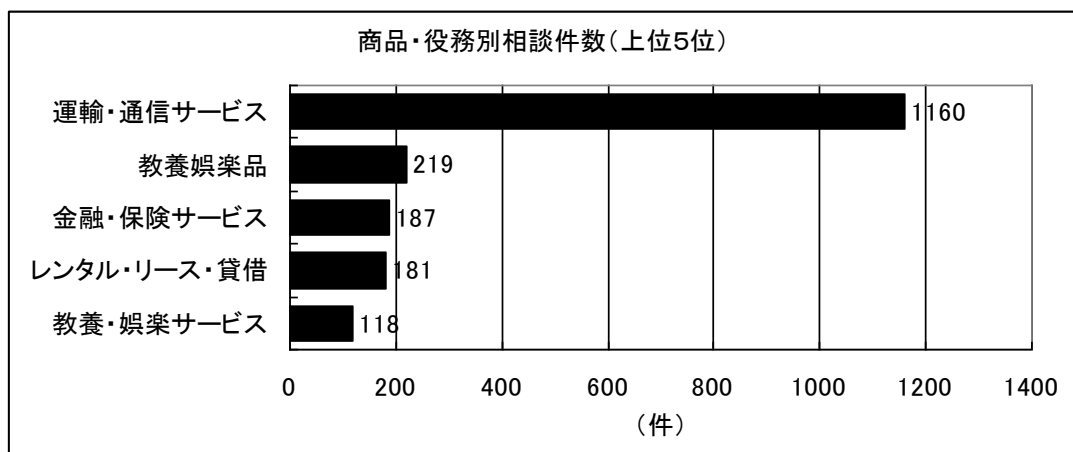


表14 商品・役務別分類

分類	件数	比率	分類	件数	比率	分類	件数	比率
商品一般	41	1.4%	教養娯楽品	219	7.7%	運輸・通信サービス	1160	40.8%
食料品	66	2.3%	教養娯楽品一般	0	0.0%	運輸・運送サービス一般	0	0.0%
食料品一般	1	0.0%	文具・事務用品	2	0.1%	旅客運送サービス	7	0.2%
穀類	7	0.2%	パソコン・パソコン関連用品	35	1.2%	郵便・貨物運送サービス	25	0.9%
魚介類	7	0.2%	電話機・電話機用品	38	1.3%	放送・通信サービス一般	0	0.0%
肉類	1	0.0%	学習教材	14	0.5%	電話・固定電話	9	0.3%
乳卵類	3	0.1%	書籍・印刷物	42	1.5%	移動通信サービス	49	1.7%
野菜・海草	5	0.2%	音響・映像製品	31	1.1%	放送・コンテンツなど	1034	36.4%
油脂・調味料	1	0.0%	スポーツ用品	5	0.2%	インターネット通信サービス	36	1.3%
果物	3	0.1%	カメラ類	3	0.1%	教育サービス	21	0.7%
菓子類	4	0.1%	時計	5	0.2%	教育一般	0	0.0%
飲料	14	0.5%	他の光学機器	0	0.0%	学校教育	3	0.1%
酒類	0	0.0%	玩具・遊具	9	0.3%	補習教育	18	0.6%
調理食品	2	0.1%	楽器	3	0.1%	他の教育	0	0.0%
健康食品	18	0.6%	教養娯楽品その他	32	1.1%	教養・娯楽サービス	118	4.2%
食料品その他	0	0.0%	車両・乗り物	83	2.9%	教養・娯楽一般	0	0.0%
住居品	76	2.7%	車両・乗り物一般	0	0.0%	旅行代理業	16	0.6%
食生活機器	11	0.4%	自動車	78	2.7%	宿泊施設	6	0.2%
食器・台所用品	14	0.5%	自動車用品	2	0.1%	教室・講座	52	1.8%
洗濯・裁縫用具	5	0.2%	自転車用品	3	0.1%	観覧・鑑賞	16	0.6%
掃除用具	2	0.1%	運搬用具	0	0.0%	各種会員権	3	0.1%
洗剤など	1	0.0%	他の車両・乗り物	0	0.0%	他の教養・娯楽	25	0.9%
空調・冷暖房機器	9	0.3%	土地・建物・設備	93	3.3%	保健・福祉サービス	114	4.0%
家具・寝具	22	0.8%	土地・建物・設備一般	0	0.0%	保健・福祉一般	0	0.0%
室内装備品	0	0.0%	土地	5	0.2%	医療	37	1.3%
照明器具	1	0.0%	建物一般	1	0.0%	理美容	56	2.0%
他の住居品	11	0.4%	集合住宅	41	1.4%	浴場	1	0.0%
光熱水品	9	0.3%	戸建住宅	22	0.8%	衛生サービス	3	0.1%
光熱水品一般	0	0.0%	他の建物	0	0.0%	保育	2	0.1%
電気	3	0.1%	住宅構成材	2	0.1%	老人福祉・サービス	5	0.2%
ガス	5	0.2%	空調・冷暖房・給湯設備	13	0.5%	他の保健・福祉	10	0.4%
石油	0	0.0%	衛生設備	4	0.1%	他の役務	105	3.7%
水道	1	0.0%	屋外装備品	5	0.2%	外食・食事サービス	12	0.4%
他の光熱水品	0	0.0%	他の住宅設備	0	0.0%	冠婚葬祭	15	0.5%
被服品	110	3.9%	他の商品	2	0.1%	家事サービス	2	0.1%
被服品一般	0	0.0%	クリーニング	19	0.7%	役務その他	76	2.7%
和服	8	0.3%	レンタル・リース・貸借	181	6.4%	内職・副業・相場	20	0.7%
洋服一般	2	0.1%	工事・建築・加工	69	2.4%	内職・副業一般	0	0.0%
紳士洋服	16	0.6%	修理・補修	23	0.8%	自動販売機	0	0.0%
婦人洋服	15	0.5%	管理・保管	5	0.2%	内職・副業	20	0.7%
子供洋服	1	0.0%	役務一般	4	0.1%	無限連鎖講	0	0.0%
洋装下着	5	0.2%	金融・保険サービス	187	6.6%	他の行政サービス	10	0.4%
履物	13	0.5%	金融・保険一般	0	0.0%	他の相談	53	1.9%
かばん	11	0.4%	生命保険	15	0.5%	消費者運動(消費者問題一般)	0	0.0%
アクセサリ	30	1.1%	損害保険	8	0.3%	家庭管理	1	0.0%
他の身の回り品	7	0.2%	その他の保険	7	0.2%	健康管理	0	0.0%
生地・糸類	1	0.0%	預貯金・証券など	41	1.4%	相隣関係	4	0.1%
他の被服品	1	0.0%	デリバティブ取引	6	0.2%	慣習・しきたり	2	0.1%
保健衛生品	52	1.8%	ファンド型投資商品	24	0.8%	婚姻	1	0.0%
保健衛生品一般	0	0.0%	融資サービス	72	2.5%	相続	1	0.0%
医薬品	3	0.1%	他の金融関連サービス	14	0.5%	相談その他	44	1.5%
医療器具	14	0.5%						
化粧品	25	0.9%						
理美容器具・用品	8	0.3%						
他の保健衛生品	2	0.1%						

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・コンテンツなど」が相談全体の36.4% (1,034件)、「運輸・通信サービス」の89.1%を占めている。「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」の相談が多数あり、ワンクリック請求や請求画面が貼り付いて消せないなどの相談が目立つ。その他では、携帯電話サービス、インターネット回線サービス、プロバイダなどの相談がある。

<相談例>

- ・「パソコンのアダルト動画サイト」：年齢確認欄の18歳以上をクリックしただけで、10万円弱の請求画面が出て消えない。3日経過したら約15万円の請求になるとの表示。よく見ると規約があり、金額の表示はあった。当サイトは成立した契約通りに請求しており合法であるとの表記があり不安。個人情報漏れるか。
- ・「スマートフォン」「高速モバイルデータ通信」：使いにくい・店員の説明通りの品質がない・使用状況から契約が不要であったなどの理由から契約後数日で解約を申し出たが、解約料が必要との話に納得いかない。
- ・「光回線」：見直せば安くなるとばかり電話で強調され、安くなる条件や契約内容もほとんど分からないままに承諾、断りたいが事業者は社名も連絡先も告げなかったため連絡ができない。

2位 教養娯楽品

相談件数は増加しているが、全体の相談件数増加のため、前年度の8.0% (208件)と比較して7.7% (219件)と比率は減少している。

「教養娯楽品」には、「文具・事務用品」、「学習教材」、「書籍・印刷物」、「音響・映像製品」、「玩具・遊具」、「教養娯楽品その他」が含まれる。パソコン・携帯電話機・スマートフォン(多機能電話機)・データ通信機器の相談が増加した。その他に、新聞購読契約や解約に関する相談や購入間もないペットの病気などの相談がある。

<相談例>

- ・「スマートフォン」：購入して2か月しか経たないが、メールの送受信が不能となったり電源が落ちたりするなどの不具合があり返品したい。
- ・「犬」：ペットショップで購入直後の犬に病気が見つかった。異常は無いとの説明があった上、書面も貰っていた。治療費を請求したいが店の対応に不満。

3位 金融・保険サービス

前年度の6.8% (178件)と比較して、6.6% (187件)と比率は減少している。その内、「融資サービス」は減少傾向が続いているものの金融・保険サービスの中では38.5%と比率が最も高い。一方、巧みな電話勧誘などによる社債やファンド型投資商品など投資関連の相談は増加している。

<相談例>

- ・「消費者金融」：借金し数年前に完済したが、過払い金返還請求の方法と返還日までの利息請求も可能かを知りたい。
- ・「ファンド」：知人に誘われ海外のFXに投資するファンドに400万円預けた。解約を申し出たところ、聞いていなかった解約料を請求された。返還されるだろうか。

4位 レンタル・リース・賃借

前年度の6.6% (172件)と比較して、6.4% (181件)と減少している。賃貸アパートの契約および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DVDなどの相談がある。

<相談例>

- ・「賃貸アパート」：退去時にハウスクリーニングと畳表替えなどの代金を請求された。契約書には原状回復に関する記載は何もないが、支払わなければならないか。
- ・「レンタルDVD」：2本の返却を半年間忘れていたところ、延滞料金を3万円請求された。支払い義務があるか。

5位 教養・娯楽サービス

前年度「教養・娯楽サービス」は6位4.5%（118件）であったが、23年度は5位4.2%（118件）となった。「教室・講座」には強引な勧誘により契約に至ったという相談や、解約に伴う返金の相談が多い。「旅行代理業」、「観覧・観賞」では、インターネットを利用したの契約トラブルが増加している。

<相談例>

- ・「資格講座」：過去に国家資格講座を契約。受験していないことを理由に高額な金銭請求を何回も受けた。
- ・「コンサートチケット」：インターネットで契約しキャンセルを申し出たところ、法外なキャンセル料を請求され、納得できない。

2 相談内容分類別相談件数

表15の相談内容分類は2,840件の複数回答（5,116件）となっている。

最も多いのは「契約・解約」の80.8%（2,296件）で、以下「販売方法」49.7%（1,411件）、「接客対応」14.5%（411件）、「価格・料金」14.2%（402件）、「品質・機能・役務品質」11.1%（316件）と続いている。

表15 内容分類 n=2840(複数回答)

内容分類	件数	比率
安全・衛生	54	1.9%
品質・機能・役務品質	316	11.1%
法規・基準	64	2.3%
価格・料金	402	14.2%
計量・量目	4	0.1%
表示・広告	122	4.3%
販売方法	1411	49.7%
契約・解約	2296	80.8%
接客対応	411	14.5%
包装・容器	4	0.1%
施設・設備	1	0.0%
買物相談	5	0.2%
生活知識	6	0.2%
その他	20	0.7%

3 販売購入形態別相談件数

表16 販売形態

販売形態	件数	比率
店舗購入	878	30.9%
訪問販売	211	7.4%
通信販売	1336	47.0%
マルチ	30	1.1%
電話勧誘	88	3.1%
ネガティブオプション	5	0.2%
その他無店舗	23	0.8%
不明・無関係	269	9.5%
合計	2840	100.0%

図6 販売形態割合

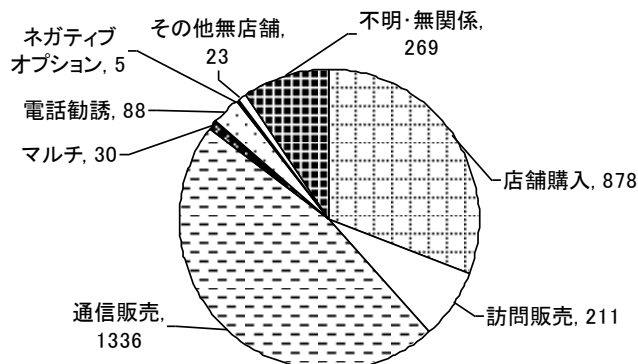


表 16、図 6 で販売購入形態をみると「通信販売」が 47.0% (1,336 件) で、前年の 45.1% (1,176 件) を上回っている。以下、「店舗購入」30.9% (878 件)、「不明・無関係」9.5% (269 件)、「訪問販売」7.4% (211 件)、「電話勧誘販売」3.1% (88 件) と続いている。

表17 年度別店舗外販売

店舗外取引	20 年度		21 年度		22 年度		23 年度	
訪問販売	292	16.1%	269	15.9%	183	12.1%	211	12.5%
通信販売	1304	71.9%	1240	73.1%	1176	77.9%	1336	78.9%
マルチ	58	3.2%	52	3.0%	24	1.6%	30	1.8%
電話勧誘	126	6.9%	101	6.0%	107	7.1%	88	5.2%
ネガティブオプション	12	0.7%	8	0.5%	8	0.5%	5	0.3%
その他無店舗	21	1.2%	25	1.5%	11	0.7%	23	1.4%
合計	1813	100.0%	1695	100.0%	1509	100.0%	1693	100.0%

図7 年度別店舗外販売

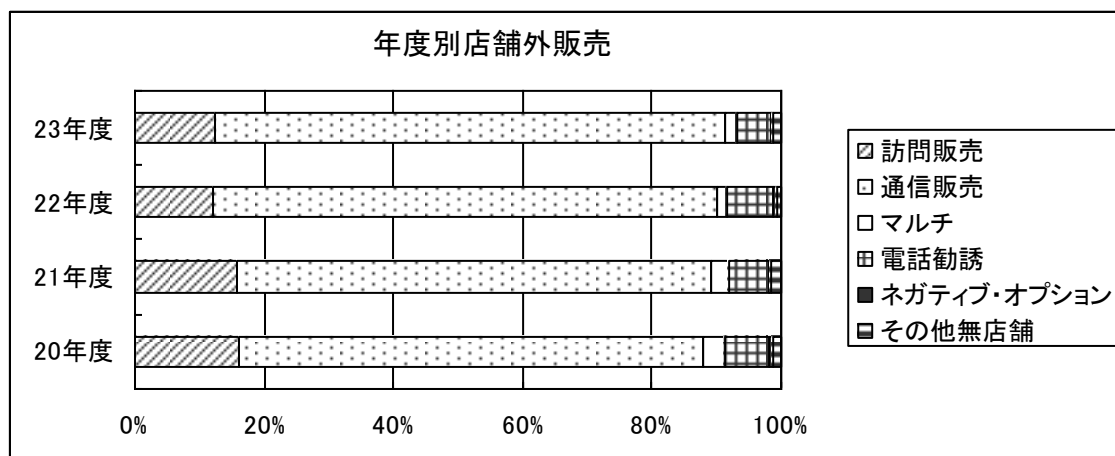


図8 23 年度店舗外販売形態別割合

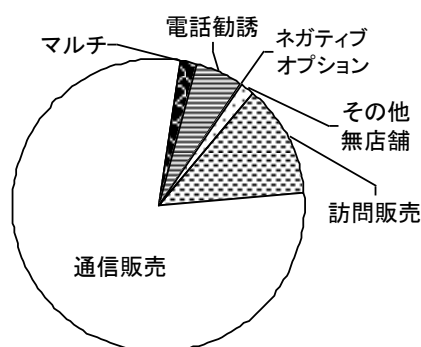


表 17、図 7、図 8 で店舗外販売を見ると「通信販売」が 78.9%、(1,336 件) と突出している。次いで「訪問販売」が 12.5% (211 件) で、この 2 項目で 9 割を超えている。

「通信販売」の多数はインターネットによるアダルト情報サイトや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、ネット通販、オークションなどの相談がある。

「訪問販売」では貴金属や着物などの買い取りや、不用品回収、新聞購読契約、キャッチセールス、催眠商法などの相談がある。

表 17、図 7 で年度別店舗外販売を形態別にみると、「通信販売」の比率は年々増加している。「訪問販売」は、23 年度は微増したものの減少傾向にある。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」や「電話勧誘」にも減少傾向がみられる。

4 契約・購入金額及び既払金額

表 18 の契約金額をみると、「5 万～10 万円未満」が 26.6%(756 件)と最も多く、前年度の 23.5% (613 件) を上回った。次に「1 万～5 万円未満」9.0% (257 件) が続き、この 2 価格帯を合わせると 35.6%になり、前年度の同項目の 35.8%とほぼ同水準である。

これらは、数万円の振込みを期限内に求め、期限以後は増額請求するアダルト情報サイトなどの架空・不当請求金額の大部分と推測される。

「500 万円～1,000 万円未満」と「1,000 万円以上」の高額な契約は合わせて 3.1%(86 件)で、高齢者を対象にした投資関連、住宅関連などであり、二次被害や次々販売の不安もある。

表 19 で既払金額は「0 円」が 41.0% (1,163 件) と最多で、支払い前の相談が多いことがうかがえる。

次に多いのは「1 万～5 万円未満」「5 万～10 万円未満」の順であり、契約金額で高比率だった「5 万円～10 万円未満」よりも「1 万～5 万円未満」が多くみられる。金額は比較的少額であっても、2 価格帯を合わせた件数は 265 件に上り被害総額は大きい。

「500 万円～1,000 万円未満」と「1,000 万円以上」の高額既払いも 1.6% (47 件) みられる。

表18 契約金額

契約金額	件数	比率
0 円	0	0.0%
5000 円未満	146	5.1%
5000～ 1 万円未満	128	4.5%
1 万～ 5 万円未満	257	9.0%
5 万～ 10 万円未満	756	26.6%
10 万～ 20 万円未満	210	7.4%
20 万～ 30 万円未満	106	3.7%
30 万～ 40 万円未満	56	2.0%
40 万～ 50 万円未満	29	1.0%
50 万～ 100 万円未満	123	4.3%
100 万～ 500 万円未満	135	4.8%
500 万～ 1000 万円未満	27	1.0%
1000 万円以上	59	2.1%
不明・未記入	808	28.5%
合計	2840	100.0%

表19 既払金額

既払金額	件数	比率
0 円	1163	41.0%
5000 円未満	86	3.0%
5000～ 1 万円未満	79	2.8%
1 万～ 5 万円未満	155	5.5%
5 万～ 10 万円未満	110	3.9%
10 万～ 20 万円未満	87	3.1%
20 万～ 30 万円未満	56	2.0%
30 万～ 40 万円未満	22	0.8%
40 万～ 50 万円未満	16	0.6%
50 万～ 100 万円未満	59	2.1%
100 万～ 500 万円未満	63	2.2%
500 万～ 1000 万円未満	24	0.8%
1000 万円以上	23	0.8%
不明・未記入	897	31.6%
合計	2840	100.0%

5 代金の支払方法

表 20 から見ると、代金の支払方法は「無（現金払いなど）」が 71.5% (2,032 件) とほぼ 7 割を占める。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。これは前年度の 71.7% (1,870 件) と比率は変わらない。「販売信用」はクレジットカードを使ったものが多いが、前年度 11.5%(299 件) と比べると若干多くなっている。借金契約は前年度の 3.2%(84 件) から減少している。

表20 代金の支払方法

代金支払方法	件数	比率
無（現金払いなど）	2032	71.5%
販売信用	336	11.8%
借金契約	66	2.3%
不明・無関係	406	14.3%
合計	2840	100.0%

V 継続相談の状況

1 継続相談件数

東京本部の週末電話相談では、必要と判断した相談を平日に継続して対応している。
平成 23 年度は 52 件の継続処理を行った。

2 斡旋解決事例の紹介

斡旋解決をした中から、2 事例の相談概要と処理概要を紹介する。

(1) 月謝制の学習塾の解約

相談概要

1 か月前に小学生の子どもの学習塾を申し込んだ。2 週間通ったが、学童保育に通うことになり、塾に行けなくなったため解約を申し出た。今月分の月謝 13,860 円は支払い済みである。塾から翌月分の月謝の支払いを求められた。他に、塾が指定する 1 年分の教材費 4,725 円を請求されたが、教材はまだ受け取っていない。請求された費用を支払わなければいけないか。

(女性 40 歳代 給与生活者)

処理概要

相談者から「申込書」と「会員規約」をファクシミリで送信してもらい確認した。契約期間は 1 年、解約は「やむを得ない理由がある場合のみ」「所定の解約通知を提出した日の翌月の末日をもって退会になる」と記載されていた。クーリング・オフは、「法令に従って」と断り書きがあるものの、条項の一つとして黒字で書かれていた。中途解約の規定はなく、解約に伴う教材の返品についての記載はなかった。

月謝制とうたっているにもかかわらず、実質的に 1 年分の月謝を払う契約になっているため、特定商取引法の特定継続的役務提供と考えられ、書面が不備であればクーリング・オフの適用がある。クーリング・オフの場合は、全額返金を求めることができるが、当該事業者は、特定商取引法の適用があることを想定しておらず、全額が返金される可能性は少ないと考えられた。中途解約による損害金の負担額は 1 か月分の授業料相当額または 2 万円のいずれか低い金額である。また、月謝制であっても解約予告が 1 か月前であることは多く、その場合は 1 か月分の月謝の支払いが必要となる。従って、もし払うとしても 1 か月分の月謝程度であり、1 年分の教材は関連商品と考えられ、まだ受け取っていないことから支払いの必要はないことを相談者に伝え、これらを踏まえて事業者と話し合うように相談者に助言した。

相談者は、協会の助言をもとに事業者と自主交渉したが、事業者は 1 か月分の月謝と教材費の請求をすると主張した。協会から事業者に連絡を取り、特定商取引法の特定継続的役務に該当する可能性があり、クーリング・オフの適用も考えられること、少なくとも中途解約の対応をするよう求めた。事業者は、弁護士と相談したいとの意向を示した。

後日、教材費は請求しないとの回答があり、1 か月分の月謝を払うことで合意した。協会から事業者に法律を遵守した規約の改定を要望した。

(2) インターネットで申込みをした海外パック旅行

相談概要

インターネットで海外パック旅行のサイトに入り、ビジネスクラスの台湾旅行を検索した。他のコースより安いコースを見つけたので、それをクリックしてサイトに入り、二人分を申込み、クレジットカード決済をした。旅行当日、空港へ行き航空会社カウンターで荷物を預け、書類を提出したところ、その旅行がエコノミークラスであるとわかった。

驚いて旅行会社に電話をして事情を伝えたところ、解約料なしで解約ができると言われたため、旅行をやめることにした。後日、解約料として100%、20万円がクレジットカード決済され、既に引き落とされていることに気がついた。解約料が必要だと説明されていれば、取りやめずに旅行に行っていた。解約料を返金してほしい。

(男性 30歳代 給与生活者)

処理概要

相談者には、旅行会社から日程表、航空チケットなどが届いていたが、ビジネスクラスと思いこんでいたため、その部分の確認をしていなかったという。書面のどれにもビジネスクラスの記載はなかった。相談者が、どのようなサイトを経由して申し込みに至ったかは確認ができなかったが、ビジネスクラスのサイトに入り、その後いくつかのサイトを経由していく間に、ビジネスクラスという条件がはずれたと思われる。

通常、旅行当日、航空会社のカウンターで手続きをした段階で旅行開始とみなされ、それ以降は100%の解約料が発生する。また、日程表の確認は消費者の義務であり、確認不足は免れない。旅行会社と交渉する理由としては、「旅行会社の担当者の説明が不適切であったため、旅行に行くという選択をせずキャンセル料を支払うことになった」ということしかないと考えられた。それは水掛け論になる可能性があることを説明した上、相談者がすでに旅行会社へ書面通知していたため、協会から旅行会社へ事情を聞くこととした。同時に業界団体の相談窓口の利用も紹介した。

協会から旅行会社へ問い合わせをしたところ、「日程表や航空チケットを見ればビジネスクラスではないことはわかるはずである。旅行当日に電話を受けた者は、旅行会社の手配にミスがある場合は解約料なしになると答えている。当方に落ち度はない。」という回答であった。

業界団体の助言もあり、結果として、いくつかのサイトを経由しての申し込みによりわかりにくかったことを勘案して、旅行会社から5万円が返金され、解決となった。インターネットは、価格や条件を入力して比較検討することができ便利ではあるものの、アフィリエイト広告やリンクされたURLをクリックしていくことで、当初の条件が外れていくことが多い。最終確認画面の確認や日程表など書面が届いた段階での確認を十分に行う必要がある

VI 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」

洗顔石鹸

加水分解小麦を含んでいる洗顔石鹸を使用していて、小麦アレルギーになった。アナフィラキシー症状が出て、病院に運ばれた。メーカーに連絡し、医師の診断書と領収書を送った。メーカーで対応を検討中。被害者の会や弁護士などの情報を知りたい。

(50歳代 女性 職業は不明)

*各地で被害対策弁護士が結成され製造販売業者などに対してPL法により提訴もされた。

スマートフォン

スマートフォンを購入したが、電源が切れる・使用中の停止・充電ができないなどの不具合があり、その都度修理してもらった。しかし、同じ不具合を繰り返すので、交換して欲しいと販売店に申し出た。対応が悪かったので電話会社のお客さま相談室に苦情を伝えた。

電話会社はメーカーと対応を検討中で、返事を待っている。現在通話ができず別の携帯電話を使っている。使えないのに料金がかかることに納得できない。

(50歳代 女性 家事従事者)

*スマートフォンは小型パソコンに近い製品である。取り込んだアプリが原因で不具合が生じる場合もあるが、原因の特定化は困難である。

布団

自宅に突然業者が来て、布団のクリーニングをしませんかと家に上がりこんだ。男性2人で「今の古い布団は身体に悪い。子供には使わせられない」と言うので怖くなり、21万円の布団を購入してしまった。家族に内緒で何か月間もクレジットを払い続けている。友人にその契約はおかしいと言われ、気がついた。購入した布団を使用しているが、解約できるだろうか。契約書面は受領している。

(20歳代 女性 家事従事者)

*クーリング・オフ期間が経過していても、不実告知などがあれば特定商取引法で取消しの可能性もある。

健康食品

友人に勧誘され、健康食品のネットワークビジネスの会員になり、6万円の健康食品の購入契約をした。支払いはクレジットカードのリボ払いにした。契約してから20日は過ぎているが、商品はまだ自宅に届いていない。親にばれないように預かると言われ、上位者の友人宅にある。商品を返品して解約したい。契約書は最初の入会時の書面しか見つからない。

(20歳代 男性 他の学生)

*商品をまだ受け取っていない場合や概要書面しか受け取っていない場合はクーリング・オフの可能性もある。

トルマリンネックレス

3日前に外食チェーンが開催した無料ツアーに参加した。途中で寄った宝石店では、60種類ほどの宝石が陳列されており、アクセサリは自由に試着して購入できるようになっていた。トルマリンは肩こりに効果があると聞いていたので、18万円のトルマリンネックレスを購入することにした。クレジット申込書に署名し、内金1万円を現金で払った。よく考えると高額なのでクーリング・オフをしたい。

(50歳代 女性 給与生活者)

新築マンション

3,790万円の新築分譲マンションを業者から勧誘され、夕方6時頃モデルルームで業者と会った。何度も断ったが執拗に勧められ、根負けして深夜2時に契約し、手付金50万円を支払ったがクーリング・オフできないか。

(30歳代 男性 給与生活者)

*平成23年10月に宅地建物取引業施行規則が改正され、勧誘の相手が契約締結を断っているのにも関わらず勧誘行為を継続する行為は禁止となった。

新聞

2か月前、勧誘員が「自分が料金を持参し支払う」と言うので購読契約をした。勧誘員は1か月目の料金は持参したが、2か月目はまだ持ってきてくれず連絡もつかない。新聞は契約どおり配達されている。今日は集金日だが、払わないといけないか。勧誘員からは「自分が料金を負担する」との書面をもらっている。詐欺ではないだろうか。

(40歳代 男性 給与生活者)

パソコン

チラシを見てインターネットでノートパソコン・無線LAN・ルーターなどを7万5千円で購入した。支払いは信販会社を利用し10回払いにした。商品を受け取ってから初期設定をしてもらい、インターネットにつながろうとしたが、つながらない。販売店・プロバイダにも問い合わせたがつながらず解約を申し出た。販売店は初期設定済みなので不良品でもないかぎり、返品はできないという。

(30歳代 男性 給与生活者)

ターボ式使い捨てライター

野外用のターボがついたタイプの使い捨てライターの火が付きにくくなったので火の調整を一番大きいプラスにしたら、10センチ以上のバーナーのような火が出た。鼻の頭が2センチほど火傷をして皮がずるむけになり血が出ている。

(50歳代 男性 給与生活者)

2 「役務」

出会い系サイト

携帯電話のインターネットでアルバイトを探していたところ、携帯電話でカウンセリングをし、相談者からカウンセリング料が振り込まれるというサイトがあったので登録した。2人の相談者がついたが、メールのやりとりをするのにセキュリティ解除をする必要があるとサイトから言われ、1万円、3万円、5万円をクレジットカードで決済した。5万円でセキュリティ解除手続きは終わると確認していたが、次は、文字化け解除費用として8万円を請求されておかしいと思った。相談者からカウンセリング料が振り込まれるはずだが、サイトのトップページには金銭のやり取りは禁止とある。騙された。

(20歳代 女性 他の学生)

*詐欺的な商法にクレジットカードが利用できるのは決済代行業者が関わっているからである。決済代行業者に対する法的な整備と詐欺的なネット上のトラブルに対して民事的効果をもった規制が必要と思われる。

脱毛エステ

2か月前に脱毛エステを契約して、代金9万8千円はカードで翌月一括払いをした。13回施術が受けられ、5年間の保証があった。施術を1回受けた時に、足がかぶれた。その後、業者の代表者が医師法違反で逮捕されて連絡がつかなくなった。カード会社に連絡をすると、消費生活相談窓口を通して、相談をするように言われた。警察に相談することも勧められた。

(20歳代 女性 他の学生)

*カードの翌月一括払いには、今後の継続的なサービスを受けることができないにも関わらず、カード会社に既払金の返還を求める法的な規定がない。翌月一括払いにはトラブルも多い。リスクを消費者側にだけ負わせることがないような法改正が望まれる。

投資詐欺の二次被害

5年前から未公開株や社債を勧められ、総額3千万円近く契約した。最近、業者から「税務署と交渉して被害回復をする税理士事務所を紹介するので、新たに150万円で社債を購入して欲しい」と言われて契約をした。だが被害金は回復されず、勧誘してきた業者とも連絡が取れなくなった。

(70歳代 女性 家事従事者)

*株券や社債の売買の販売や媒介を行うには金融商品取引業の登録が必要であるが、事例のような場合は無登録業者からの勧誘がほとんどであり、連絡が途絶えてしまい、被害回復は困難である。被害回復を装って新たな投資を高齢者に勧める二次被害の手口が急増している。被害拡大防止のための啓発や無登録業者への取締りの強化が必要である。

育毛サービス

抜け毛で悩み、育毛サロンで相談。カウンセラーの指示に従わないと効果がないと勧められ、施術の他に推奨品や健毛商品も購入し、施術を1年間受ける育毛コース170万円を契約した。改善されないので、3か月目から病院で発毛の薬をもらうようサロンで助言され、通院したら病院の方で効果があり発毛してきた。商品は残っているが、受け取りから40日以上たっていると返品できない。コースの解約を伝えると、4万円しか返金されない事がわかった。

(30歳代 男性 給与生活者)

*育毛サービスは、特定商取引法の特定継続的役務提供契約に含まれておらず、法律に定められた中途解約規定がない。特定継続的役務提供契約の指定役務制を検討する必要があるのではないか。

コンサートチケット

FAXで業者にコンサートチケットを申込み、3枚分の代金2万7千円を振り込んだ。開催1週間前になってもチケットが届かないので電話で催促したら、震災の影響で2か月後に延期したと伝えられた。結局開催されず、返金を求めたら、約1か月後に返金することだったが約束が守られない。5日前、配達記録郵便で催促したが、他に返金させる方法はないか。詐欺事件として警察に届けたほうがよいか。

(50歳代 女性 給与生活者)

*簡易裁判所を通じて督促するにしても手数料などがかかるため、費用対効果が問題。

海外手配旅行

インターネット通販で2か月先のタイ手配旅行を契約した。最近、タイで大洪水が起こったので、キャンセルをすることにした。旅行代理店では、キャンセルすると現状のままであれば、キャンセル料はかからないが、2か月先の旅行なので洪水も治まっているという前提で、規約に準じて飛行運賃のキャンセル料1万円を請求するとの事。ホテルのキャンセル料はない。インターネットの旅行代理店のホームページには、キャンセル規定があるが、文字が細かくてよく読んでいない。

(40歳代 女性 家事従事者)

*インターネットでの契約は、消費者は規約などを確認する必要がある。旅行業者も、規約や解約料については、わかりやすく表示すべきであろう。

和牛預託

昨年300万円の和牛オーナー契約をした。元本と配当が支払われる満期予定日に入金されず業者に電話をかけてもつながらない。また6年満期の100万円と2年満期の50万円の契約もしている。今後どのように対処したらよいか。

(30歳代 女性 給与生活者)

*業者は高額で売買される和牛子牛の飼育に出資すれば、成牛になった時に多額のリターンがあると広告をしていた。契約した商品を一定期間預かり、利子などの運用利益を支払う仕組みの取引には、リスクがあり元本保証はない。既に業者は破産しており、裁判を起こしても、被害の回復がどれだけ見込めるかわからない。

水源地の権利

「100名限定で、水源地の権利を販売している。貴方は100名の枠に入っているのでは是非購入してほしい。1口10万円で買ってもらえば当社が28万円で買い取る」と電話で勧誘され、即日20万円を振込んだ。その後更に15口の購入を勧める電話があり購入すると応えたがまだ振込んではいない。業者は近日中に社員券を送ると言っていた。良く考えたら不審なので解約・返金を求めたい。

(40歳代 男性 給与生活者)

*詐欺的な商法で、支払った後すぐに業者と連絡が取れなくなってしまい、返金は難しい。新手の詐欺については、早急に広報して、消費者が周知できるシステムが必要である。

包茎手術

ネットで調べたら包茎手術費用が10万円位とあったので、病院へカウンセリングのつもりで行った。手術をすることになり、手術直前のベッドの上で説明を受け10万円以上にヒアルロンサンの注射5本分の追加料金を合わせて212万円かかると言われて断れずに合意をした。支払いは分割クレジットを組んだ。手術後の痛みがひどく、今日も消毒に行ったが、今後は普通の医師に診てもらいたい。

(20歳代 男性 給与生活者)

*自由診療で、金額にも同意しているが、考慮させない状態で説明している点が問題である。

外壁塗装工事

70代の母は弟と二人暮らし。業者が、数年前施工した外壁塗装工事の10年保証の点検だとして来訪した。母は、業者に離れの棟の屋上の断熱塗装工事が必要だと言われ、材料代のみの5万円で契約したという。今までも、離れの屋上の防水工事・防水効果を高めるためのゴムの施工などを勧誘されるまま契約している。工事の契約書はなく、すべて口頭のみ。クーリング・オフできるか。

(40歳代 女性 家事従事者)

*特定商取引法では不招請勧誘が禁止されていないことが、次々契約の一因だと思われる。

引っ越し業者に勧められたプロバイダ契約

インターネットで引越業者数社に見積りを依頼したら、新規プロバイダ契約もすると更に引越料が安くなる業者があった。その引っ越し業者に連絡を取ると、プロバイダ業者から電話があるので話を聞くようにと言われた。乗り気ではなかったので、翌朝引っ越し業者とプロバイダ業者に断りの電話を入れたところ、威圧的な態度でなかなか応じてもらえなかった。

(20歳代 男性 給与生活者)

*引っ越し業者も過当競争が激しく、他分野の業者と提携して、消費者を取り込もうとしている。消費者は、価格だけで判断しないで、不要な契約はしないように注意しなければならない。

平成23年度 週末電話相談報告書

平成24年5月発行
公益社団法人 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 大阪府中央区北浜2-6-26
大阪グリーンビルB1
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
大通カレッジハイム108
TEL・FAX 011-622-2725