

週末電話相談 平成 24 度上半期 (4～9 月)

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 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 53 日 関西事務所 27 日 北海道事務所 26 日

	本部事務所 (東京)	関西事務所 (大阪)	北海道事務所 (札幌)
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. 相談概要

(1) 相談受付状況

24 年度前期の受付件数は、本部事務所 757 件、関西事務所 333 件、北海道事務所 139 件の合計 1229 件であった。内訳は「苦情」1171 件 (95.3%)、「問合わせ」58 件 (4.7%) である。23 年度前期件数は 1409 件であったので、180 件の減少である。件数減少の原因は、土曜日日曜日に開設している消費生活センターが増えたことが一因と考えられる。しかし、全国の消費生活センターの受付件数が減少傾向にあることから原因の特定は難しい。

(2) 相談者・当事者の地域別受付状況

相談者・契約当事者は全国都道府県にわたっている。相談件数は東京都、大阪府、千葉県、北海道などの週末相談実施場所に近いところから多く寄せられている。相談件数が最も多いのは東京都で全体の 2 割を超え、周辺の 6 県を合わせると 5 割を超える。

(3) 相談者・契約当事者の属性

[相談者]

- ①性別 男性 580 件 (47.2%)、女性 634 件 (51.6%)、団体・不明 15 件 (1.2%)
- ②年代別 30 代が最も多く 361 件 (29.4%)、60 代以上は 100 件 (8.1%)、20 代から 40 代で 895 件と全体の 72.8% を占める。
- ③職業別 給与生活者が 786 件 (64.0%)、家事従事者 168 件 (13.7%)、無職 109 件 (8.9%)、学生 41 件 (3.3%)、自営・自由業 60 件 (4.9%) となっている。

[契約当事者]

- ①性別 男性 628 件 (51.1%)、女性 582 件 (47.4%)、団体・不明 19 件 (1.6%)
- ②年代別 30 代が最も多く 333 件 (27.1%)、60 代以上は 132 件 (10.7%)、20 代から 40 代で 843 件と全体の 68.6% を占める。
- ③職業別 給与生活者 733 件 (59.6%)、無職 132 件 (10.7%)、家事従事者 123 件 (10.0%)、学生 83 件 (6.8%)、自営・自由業 55 件 (4.5%)
(「無職」には、定年退職後の男性が含まれる。)

相談者の性別では、やや女性が多く、契約当事者は若干男性が多い。年代別では、相談者、契約当事者ともに「30代」が最も多く、全体の約3割である。また、60代以上は、相談者、契約者とも昨年度より割合がやや増加している。職業別では、相談者、契約当事者ともに「給与生活者」が6割である。相談者の場合は「家事従事者」が1割強で、契約当事者の場合は、「家事従事者」「無職」が各々1割であった。

Ⅲ. 相談内容

(1) 相談の状況

相談の大半は契約済みで、1095件と全体の89.1%を占める。

(2) 商品・役務（サービス）別の傾向

役務が910件（74.0%）、商品が292件（23.9%）と前年度と比較し、商品の相談が1.9%減少している。

相談件数の上位5位は、1位「運輸・通信サービス」476件（38.7%）、2位「レンタル・リース・賃貸」93件（7.6%）、3位「教養娯楽品」83件（6.8%）4位「金融・保険サービス」79件（6.4%）、5位「教養・娯楽サービス」75件（6.1%）である。

前年度と比較すると、「レンタル・リース・賃貸」は2.2%増加し順位も4位から2位になり、5位「教養娯楽サービス」は順位は5位と変わらないまま1.4%増加している。

例年1位の「運輸・通信サービス」の相談件数の中では、架空請求・不当請求の相談である「放送・コンテンツ等」の相談が386件と81.0%を占めるが、昨年90%に比べ若干減少している。

2位「レンタル・リース・賃貸」は大半が賃貸アパートの相談である。

3位「教養娯楽品」は「電話機・電話機用品」「パソコン・パソコン関連用品」「音響・映像製品」「書籍・印刷物」の順に多い。とりわけ、スマートフォンを含む携帯電話の相談が多い。

(3) 契約・購入金額・既払金額

1万円から10万円の契約金額の相談が382件（31.1%）と最も多くなっているのは、架空請求・不当請求の相談が大半を占めているからだと思われる。しかし、この金額を既払い金額でみると、122件（9.9%）とそれほど多くない。50万円から500万円の契約金額の相談は、119件（9.7%）であるのに、既払い金額でみると62件（5.1%）あり、半数近くの人が支払ってしまっている。これは、詐欺的な投資またはサクラと思われる出会い系サイトでの高額な支払いによるものと思われる。

(4) 代金の支払方法

例年通り、1位が現金払い788件（64.1%）、2位が販売信用156件（12.7%）3位が借金契約33件（2.7%）であり、2位の販売信用の割合が昨年の11.9%に比べ若干増加している。

(5) 販売購入形態

1位が通信販売532件（43.3%）、2位が店舗購入420件（34.2%）である。通信販売は大半を占める架空請求・不当請求の相談（「放送・コンテンツ等」の相談）が若干減少したことにより昨年の48.5%から若干減少している。

Ⅳ. 相談内容分類

相談内容分類は複数回答であるが、1位「契約・解約」999件（74.1%）、2位「販売方法」565件（47.2%）、3位「接客対応」197件14.6%、4位「品質・機能役務」168件（12.5%）であり、例年3位の「価格・料金」は150件5位であった。「接客対応」、「品質・機能役務」の件数の増加は、通信機器の品質や通信サービスとその対応に対する苦情が主な要因と考えられる。

V. 主な相談事例

(1) 【商品】

携帯電話機

今年3月に購入したスマートフォンに、電源が落ちる、再起動しない、メールが送れない、低温やけどが心配なほど熱を持つなどいろいろな不具合が生じたので修理してもらった。6月に再度同じ状態になり、10枚くらいのレポートで不具合状態を指摘し、メーカーに検査を依頼した。だが、同じ状態が再現できず原因が見つけられないとの回答で納得できない。(60代 男性 給与生活者)

ペット

2ヶ月前にペットショップで生後3ヶ月のフェレットを買った。最近打撲で獣医師の診察を受けた時に「膵臓病に罹っている、原因は生後すぐに避妊手術した際に誤って膵臓を傷つけたのだろう。」と言われた。契約時に受領した確認書に、病気に関する条項はなかった。ペットショップに治療費を請求出来るか。(30代 女性 家事従事者)

自動車

昨日、中古車販売店で総支払額125万円のワゴン車の注文書にサインをした。その折、駐車場が借りられない場合はキャンセルできると言われていた。支払い方法はローンを組む予定だが手続きはまだしていない。駐車場を借りられず、本日キャンセルを申し出たら、本体価格の20%のキャンセル料を請求され不満だ。(20代 男性 給与生活者)

新聞

新聞勧誘員が自宅に来訪して「景品がなくなるので早く契約した方が良い」と勧誘され、考えたいと断ったが帰らず、仕方なく契約してしまった。契約期間は3年後の平成27年4月から3年間である。後で、同じ販売店と平成25年4月から平成27年3月までの購読契約を以前していたことに気が付いた。クーリング・オフしたい。(60代 女性 家事従事者)

ソーラーシステム

3年前に設置した太陽光発電の屋外ユニットの騒音を隣家から指摘され設置場所を移動することになった。家を建てる時ハウスメーカーは太陽光発電の屋外ユニットから騒音ができることを説明せずに設置を勧めた。今回の移設費用は20万円だが、ハウスメーカーは半額負担すると言うが、全額負担してほしい。妻は隣家との対応で体調をくずしている。(30代 男性 給与生活者)

(2) 【役務サービス】

アダルトサイト

自宅パソコンでアダルトサイトを閲覧し、意図せず会員登録された。利用料請求画面がデスクトップに張り付いて消えない。年齢確認画面はあったが、利用規約があったかどうか分からない。業者に連絡はしていないが請求画面を消す方法を知りたい。(60代 男性 無職)

オンラインゲーム

1年程前から携帯電話でゲームを楽しんでいたが、2、3日前から突然ゲームサイトに入ることができずゲームができなくなった。サイト事業者は理由を教えてくれない。月1万円位ゲーム代を支払っている。ゲーム会社相談窓口の電話番号の記載はなく、メールだけの対応で不満だ。

(30代 男性 給与生活者)

CO2排出権CFD取引

突然訪問してきた業者から、CO2排出権取引の勧誘を受けた。安い時に買っておけば、需要が増えた時に値上がりすると言われ、口座開設・委託契約の書面にサインした。免許証のコピーまで渡したので不安になった。

(50代 男性 無職)

養老保険

6日前に担当者が自宅に来訪し、これまで掛けた生命保険契約が満期になるからと、新たに別の保険契約を勧められた。内容がよくわからないまま契約をしたが、後で1年以内に中途解約をした場合は返戻金がない一時払い普通養老保険であることがわかった。クーリング・オフしたい。

(70代 女性 家事従事者)

エステティックサービス

街で若い男性から、髪・顔・体のエステを無料でできると誘われ事務所に連れていかれた。そこでアンケートを書かされ、住所・氏名・電話番号やどこが気になるかなどを答えた。顔のマッサージを40分受けた後、個室でしつこく勧誘され、クレジットカード払いで高額な全身脱毛の契約をした。よく考えたら高額なのでやめたい。

(20代 女性 給与生活者)

美容医療

「手術をしないで目を二重にする」というクリニックのホームページの広告を見て、医師の診断を受けた。「あなたには手術をしない方法は適さない」と診断され、切開手術を受けた。手術代の42万円はクレジットカードで支払った。手術後1ヶ月後になるが、経過が悪くまぶたのはれがひかない。手術代を返金してもらいたい

(40代 女性 給与生活者)

賃貸アパート

家賃保証会社が家賃回収業務を行っている賃貸アパートを借りている。家賃は前月末にまでに支払う約束であるが、失業して今月分を滞納した。督促があったが支払えないでいたら、2週間後までに退去しないと家財道具は部屋の外に運び出すと連絡が来た。来月末に支払える見込みがあると伝えても聞き入れてもらえない。どうしたらよいか。

(40代 男性 無職)