

令和元年度
週末電話相談報告書

令和2年7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	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	10
3	販売購入形態別相談件数	10
4	契約・購入金額及び既払金額	12
5	代金の支払方法	12
V	継続相談の状況	
1	継続相談件数	13
2	あっせん事例と継続相談事例の紹介	13
VI	主な相談事例	
1	「商品」	15
2	「役務」	18

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・役務、契約に関する苦情および問い合わせ等
- ・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 149 日 関西事務所 50 日 北海道事務所 48 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・日曜日各 3～4 人体制 火曜日継続相談 1 人体制 (延べ 328 人)	日曜日 2 人体制 (延べ 100 人)	土曜日 2 人体制 (延べ 96 人)
受付電話番号	03-5614-0189	06-6203-7650	011-612-7518

東京、大阪、北海道の相談延べ日数 247 日。相談担当は消費生活専門相談員等延べ 524 人。東京本部事務所は 10 月 12 日・13 日の 2 日間、大型台風接近のため相談窓口を休止した。北海道事務所は 2 月 29 日・3 月 7 日・14 日の 3 日間、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策で相談窓口を休止した。

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た。受付件数は 2,057 件と前年度を 14.6% 下回った。(30 年度 2,408 件) (図 1)

内訳は本部事務所 1,311 件、関西事務所 544 件、北海道事務所 202 件。前年度比で本部事務所は 15.9% 減少、関西事務所は 8.9% 減少、北海道事務所は 20.2% 減少した。

本部事務所では台風により 2 日間、北海道事務所では、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策で 3 日間、相談を休止した影響も考えられる。

相談区分別では、「苦情」「問い合わせ」「要望」の中で、「苦情」が 1,969 件 (95.7%) となっている。(表 1)

相談者地域別では、東京都が 26.5% と最も多く、次いで大阪府 12.6%、北海道 10.0% と続いている。(表 2)

2 相談者・契約当事者（申込みや契約をした人）の属性

- ① 性別では、昨年と比べ「男性」は相談者 44.6% (昨年度 43.7%)、契約当事者は 47.5% (昨年度 45.5%) でいずれも増加傾向だった。「女性」は相談者 53.7% (昨年度 54.4%)、契約当事者 50.1% (昨年度 51.2%) と減少傾向を示していた。(表 3. 4. 5)
- ② 職業別では、「給与生活者」が最も多く、相談者 67.8%、契約当事者では 60.8% だった。(表 6. 7 図 3)
- ③ 年代別では、相談者は「50 代」(25.5%) が最も多く、契約当事者は「40 代」(20.7%) が最も多かった。(表 8 図 4)

3 商品・役務別相談傾向

- ① 商品・役務別では、役務に関する相談が全体の 57.8% を占めている。(表 10)
- ② 「商品」では、「教養娯楽品」が 7.2% と最も高く、「食料品」6.5%、「保健衛生品」5.4% と続いている。(表 9. 14)
- ③ 「役務」では、「運輸・通信サービス」が 20.4% と最も高く、「他の役務」7.3%、「教

「養・娯楽サービス」7.2%と続いている。(表 10.14)

4 相談内容の傾向

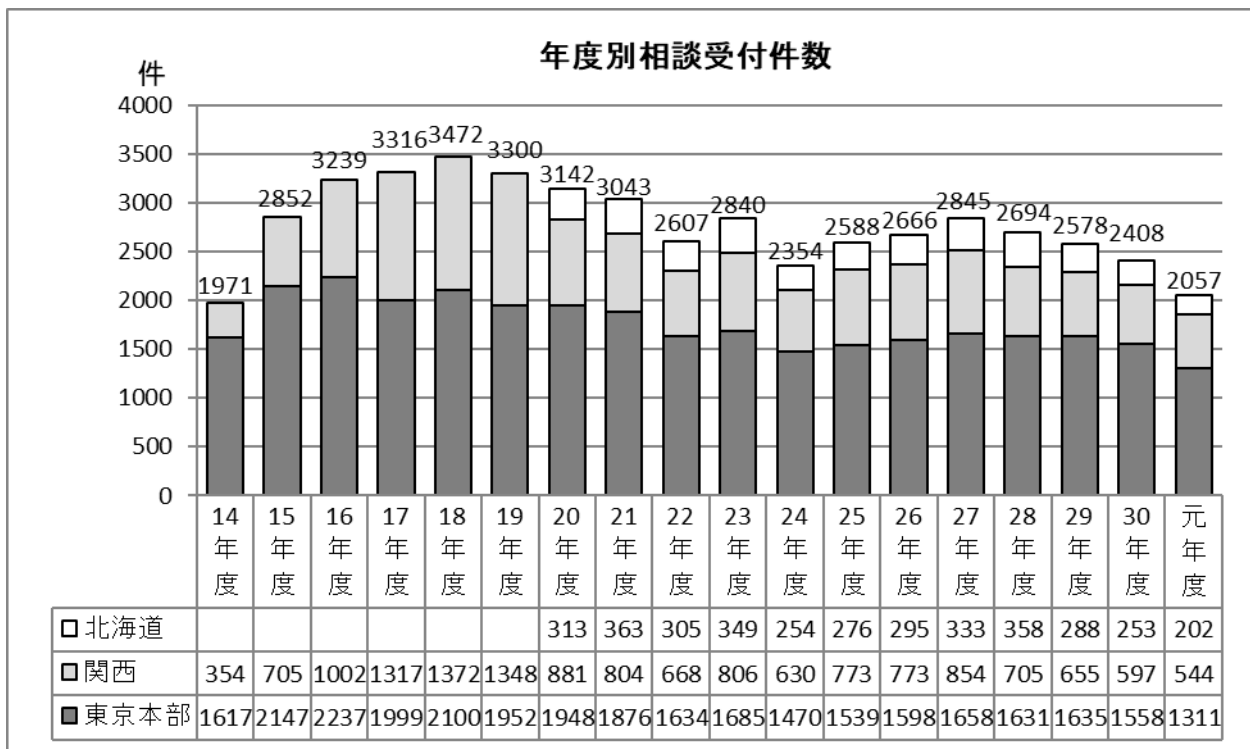
- ① 相談内容別分類では「契約・解約」が76.6%と圧倒的に高い割合を占め、「販売方法」47.9%、「接客対応」20.9%と続いている。※複数回答(表 15)
- ② 販売購入形態別では「通信販売」が38.8%と最も高い割合を示し、次いで「店舗購入」が29.5%だった。(表 16 図 7)
- ③ 契約金額、既払金額とも、「不明・未記入」の割合を除き比較すると、10万円未満が契約金額では36.0%、既払い金額では47.2%を占め10万円以上の割合を上回ってはいるが、一方、1000万円以上の相談も寄せられており、契約金額では34件(1.7%)、既払金額では9件(0.4%)となっている。(表 18.19)

III 相談受付状況

1 相談受付件数の推移

令和元年度の相談受付件数は2,057件で、昨年度よりも217件(14.6%)減少している。平成28年度から減少傾向にある。(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

相談区分別件数では「苦情」が95.7%を占めている。(表 1)

相談種別	東京本部	関西	北海道	合計	割合
苦情	1263	522	184	1969	95.7%
問合せ	44	22	18	84	4.1%
要望	4	0	0	4	0.2%
合計	1311	544	202	2057	100.0%

3 相談者・契約当事者の地域別相談件数

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。相談件数・契約当事者件数とも東京都(相談件数比率26.5%・契約当事者件数比率26.7%)、大阪府(同12.6%・同12.4%)、北海道(同10.0%・同9.8%)と上位を占め、埼玉県、神奈川県、兵庫県、千葉県と続いている。本相談窓口のある周辺地域からの相談が多いことがわかる。(表 2)

表2 都道府県別相談件数 当事者件数

都道府県	相談者数	比率	当事者数	比率	都道府県	相談者数	比率	当事者数	比率	都道府県	相談者数	比率	当事者数	比率
北海道	206	10.0%	202	9.8%	新潟県	10	0.5%	9	0.4%	鳥取県	1	0.0%	1	0.0%
青森県	5	0.2%	5	0.2%	富山県	4	0.2%	4	0.2%	島根県	6	0.3%	6	0.3%
岩手県	5	0.2%	5	0.2%	石川県	11	0.5%	11	0.5%	岡山県	6	0.3%	7	0.3%
宮城県	8	0.4%	7	0.3%	福井県	5	0.2%	5	0.2%	広島県	18	0.9%	18	0.9%
秋田県	5	0.2%	5	0.2%	山梨県	13	0.6%	13	0.6%	山口県	7	0.3%	7	0.3%
山形県	4	0.2%	4	0.2%	長野県	28	1.4%	26	1.3%	徳島県	3	0.1%	3	0.1%
福島県	15	0.7%	17	0.8%	岐阜県	8	0.4%	8	0.4%	香川県	7	0.3%	6	0.3%
茨城県	34	1.7%	35	1.7%	静岡県	61	3.0%	57	2.8%	愛媛県	13	0.6%	13	0.6%
栃木県	11	0.5%	11	0.5%	愛知県	41	2.0%	42	2.0%	高知県	1	0.0%	0	0.0%
群馬県	19	0.9%	19	0.9%	三重県	38	1.8%	38	1.8%	福岡県	44	2.1%	44	2.1%
埼玉県	149	7.2%	149	7.2%	滋賀県	7	0.3%	10	0.5%	佐賀県	4	0.2%	3	0.1%
千葉県	104	5.1%	99	4.8%	京都府	29	1.4%	28	1.4%	長崎県	3	0.1%	3	0.1%
東京都	545	26.5%	549	26.7%	大阪府	259	12.6%	256	12.4%	熊本県	16	0.8%	14	0.7%
神奈川県	112	5.4%	109	5.3%	兵庫県	105	5.1%	106	5.2%	大分県	8	0.4%	8	0.4%
					奈良県	32	1.6%	29	1.4%	宮崎県	4	0.2%	5	0.2%
					和歌山県	6	0.3%	6	0.3%	鹿児島県	10	0.5%	10	0.5%
										沖縄県	14	0.7%	14	0.7%
										外国	3	0.1%	2	0.1%
										不明	10	0.5%	29	1.4%
										合計	2057	100.0%	2057	100.0%

4 相談者・契約当事者の属性

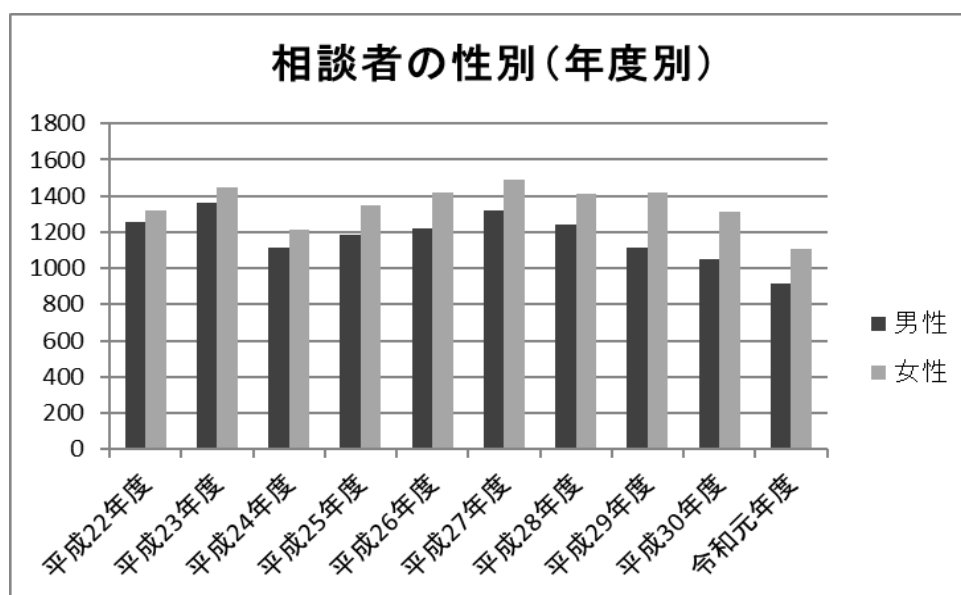
(1) 相談者の性別の年度推移

相談者の性別では、従来から「女性」の割合が「男性」の割合を上回っており、この傾向は今年度も続いている。(表3 図2)

表3 相談者の性別、年度別件数

年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
男性	1257	1359	1112	1185	1220	1316	1238	1117	1053	917
	48.4%	47.9%	47.2%	46.1%	45.8%	46.3%	46.0%	43.3%	43.7%	44.6%
女性	1321	1450	1214	1346	1419	1489	1415	1417	1310	1104
	50.7%	51.1%	51.6%	52.3%	53.2%	52.3%	52.5%	55.0%	54.4%	53.7%

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」(53.7%)が「男性」(44.6%)より9.1%多い。契約当事者の性別も相談者と同様に「女性」(50.1%)が「男性」(47.5%)より2.6%多い。(表4.5)

表4 相談者性別

性別	件数	比率
男性	917	44.6%
女性	1104	53.7%
団体	36	1.8%
不明・未記入	0	0.0%
合計	2057	100.0%

表5 契約当事者性別

性別	件数	比率
男性	977	47.5%
女性	1031	50.1%
団体	37	1.8%
不明・未記入	12	0.6%
合計	2057	100.0%

(3) 職業別

職業別では、相談者(66.7%)、契約当事者(60.8%)ともに、「給与生活者」の割合が突出して高かった。週末電話相談が、平日には相談しにくい人の相談窓口として認知され、活用されているといえる。相談者の「学生」が3.4%に対し契約当事者の「学生」が7.1%であるところから、当事者に代わって保護者等が相談していると推測できる。また、「無職」の相談者が9.5%であるのに対し、「無職」の契約当事者の割合が13.1%と高く、「学生」と同様に、当事者以外の人々が相談している傾向が推測できる。(表6.7 図3)

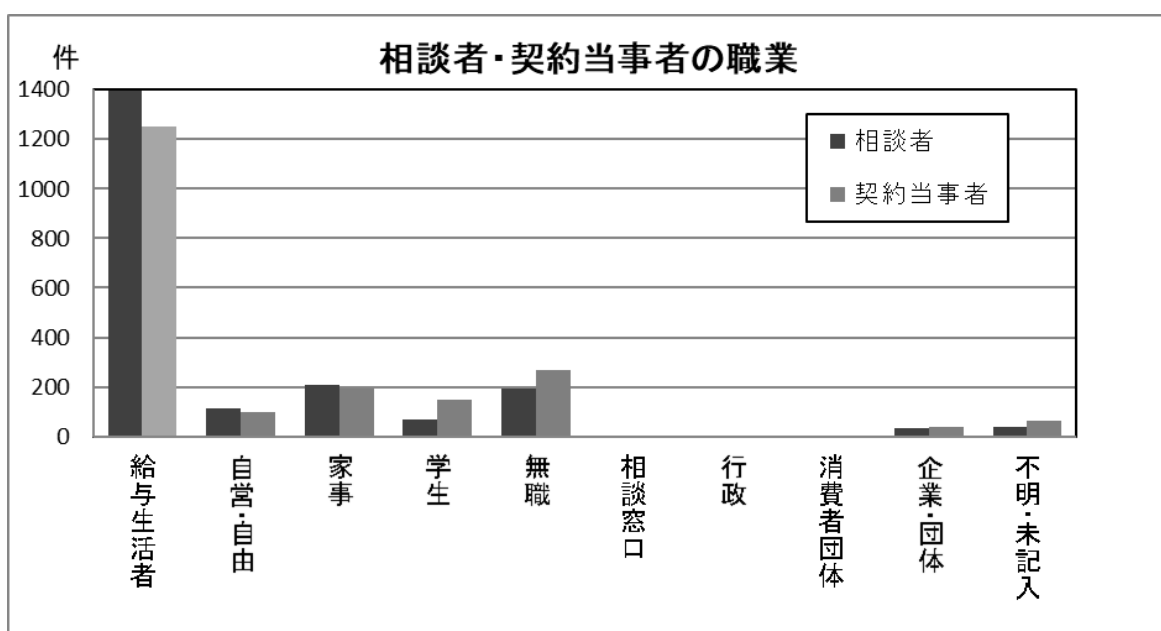
表6 相談者職業別

職業	件数	比率
給与生活者	1395	67.8%
自営・自由	113	5.5%
家事従事者	210	10.2%
学生	69	3.4%
無職	195	9.5%
相談窓口	0	0.0%
行政	1	0.0%
消費者団体	0	0.0%
企業・団体	35	1.7%
不明・未記入	39	1.9%
合計	2057	100.0%

表7 契約当事者職業別

職業	件数	比率
給与生活者	1250	60.8%
自営・自由	97	4.7%
家事従事者	192	9.3%
学生	147	7.1%
無職	270	13.1%
相談窓口	0	0.0%
行政	0	0.0%
消費者団体	0	0.0%
企業・団体	37	1.8%
不明・未記入	64	3.1%
合計	2057	100.0%

図3 相談者・契約当事者の職業別



(4) 年代別

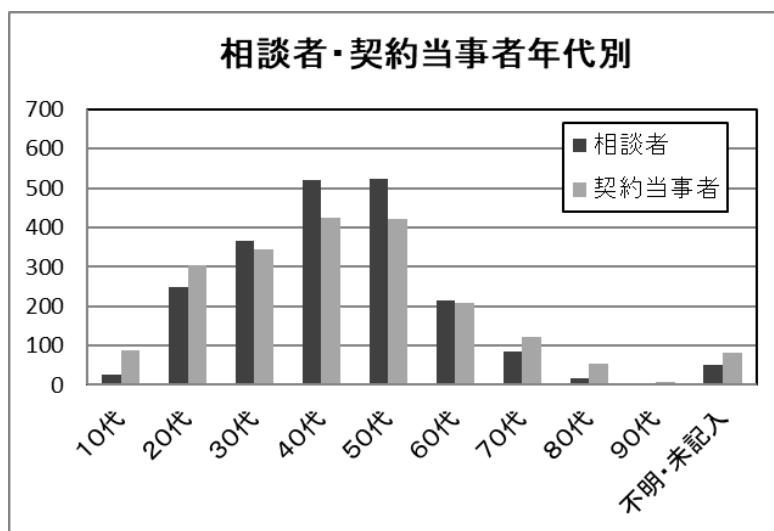
年代別では、相談者は「50代」525件、「40代」522件、「30代」365件の順で、契約当事者は「40代」426件、「50代」421件、「30代」344件の順となっている。

また「20代」以下では契約当事者数が相談者数に比べ115人多く、「70代」以上では契約当事者数が81人多い。契約当事者に代わって、「30代」～「50代」の親や、高齢者の子や周りの人が、サポートしていると推測される。(表8、図4)

表8 相談者・契約当事者 年代別

年齢	相談者	契約当事者
10代	27	88
20代	250	304
30代	365	344
40代	522	426
50代	525	421
60代	214	208
70代	85	122
80代	18	54
90代	0	8
不明・未記入	51	82
合計	2057	2057

図4 相談者・契約当事者 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」に分類した。(表9.10.11)

分類別では、「商品」823件(40.0%)、「役務」1,188件(57.8%)、「他の相談」46件(2.2%)で、役務に関する相談が商品に関する相談を上回っている。(表12)

表9 商品別分類

商品別分類	件数	比率
商品一般	100	4.9%
食料品	133	6.5%
住居品	75	3.6%
光熱水品	27	1.3%
被服品	93	4.5%
保健衛生品	111	5.4%
教養娯楽品	149	7.2%
車両・乗り物	64	3.1%
土地・建物・設備	70	3.4%
他の商品	1	0.0%
商品計	823	40.4%

表10 役務別分類

役務別分類	件数	比率
クリーニング	9	0.4%
レンタル・リース・貸借	130	6.3%
工事・建築・加工	81	3.9%
修理・補修	30	1.5%
管理・保管	5	0.2%
役務一般	3	0.1%
金融・保険サービス	83	4.0%
運輸・通信サービス	419	20.4%
教育サービス	16	0.8%
教養・娯楽サービス	149	7.2%
保健・福祉サービス	86	4.2%
他の役務	151	7.3%
内職・副業・相場	13	0.6%
他の行政サービス	13	0.6%
役務計	1188	57.8%

表11 その他

その他	件数	比率
他の相談	46	2.2%

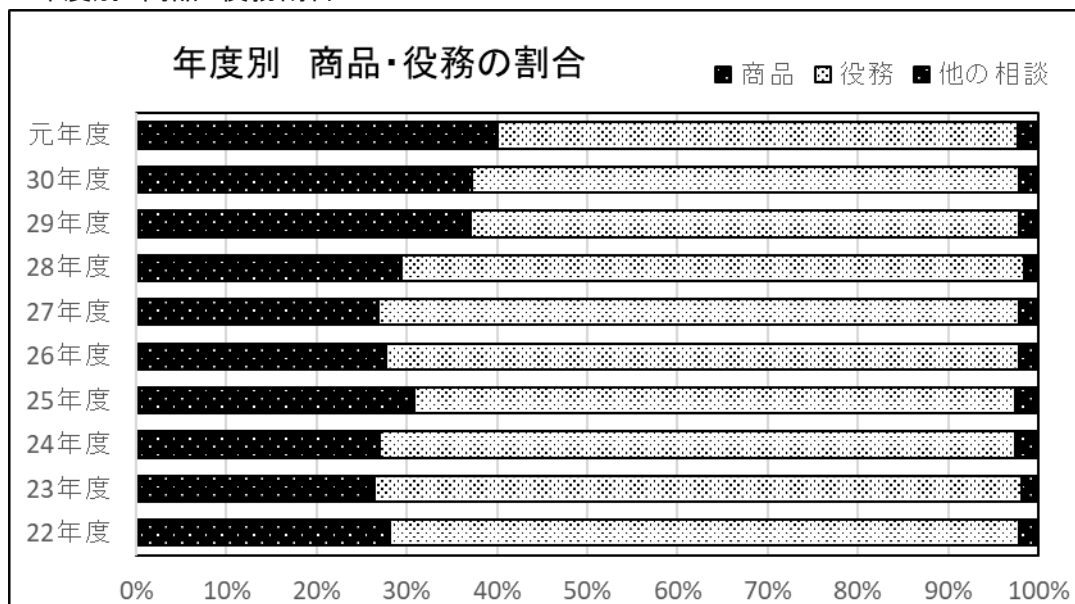
表12 分類別の相談

分類	件数	比率
商品	823	40.0%
役務	1188	57.8%
他の相談	46	2.2%
合計	2057	100.0%

表 13 年度別 商品・役務別件数

	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
商品	733	751	634	791	738	763	794	955	896	823
役務	1819	2036	1659	1716	1869	2021	1856	1567	1462	1188
他の相談	55	53	61	65	59	61	44	56	50	46
合計	2607	2840	2354	2572	2666	2845	2694	2578	2408	2057

図 5 年度別 商品 役務割合



平成 22 年度から令和元年度までの「商品」「役務」の相談割合を比較した。「役務」の割合が高い傾向は続いているが、「商品」の割合が増加傾向に転じている。平成 29 年度 37.0%、30 年度 37.2%に次いで令和元年度は 40.0%に増加した。(表 13 図 5)

(2) 商品・役務別分類からみた相談内容

相談内容を「商品」10 項目、「役務」14 項目、「他の相談」に分類した (表 14) さらに全体の相談件数の上位 5 位を表した。(図 6)

1 位の「運輸・通信サービス」が 20.4%と突出している。次いで、2 位「他の役務」(7.3%)、3 位「教養娯楽品」(7.2%)「教養・娯楽サービス」(7.2%) が並び、5 位「食料品」(6.5%) と続いている。運輸・通信サービスが突出しているのは有料コンテンツの架空請求や、光回線の転用、スマートフォンなどの通信サービスに関わる相談が依然として多いためと思われる。

図 6 商品・役務別相談件数(上位 5 位)

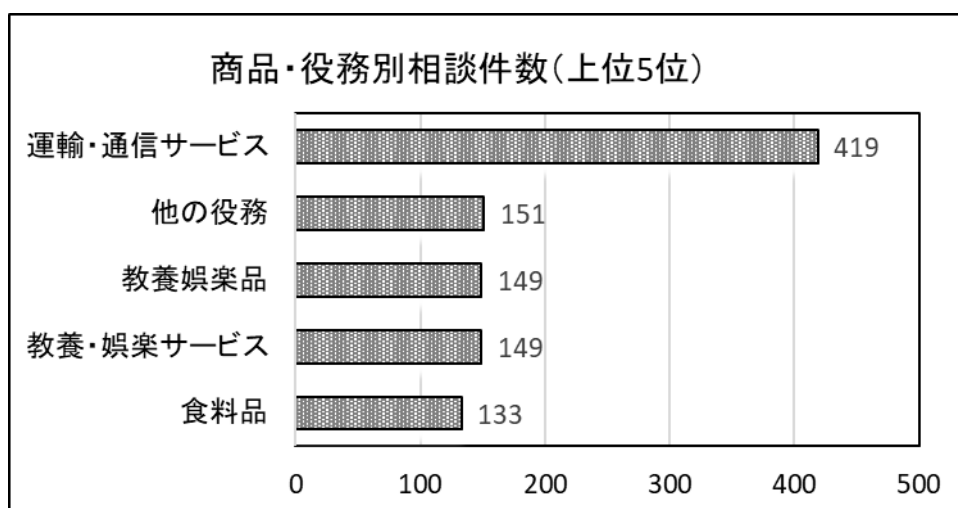


表 14 商品・役務別分類

分類	件数	比率	分類	件数	比率	分類	件数	比率
商品一般	100	4.9%	教養娯楽品	149	7.2%	運輸・通信サービス	419	20.4%
食料品	133	6.5%	文具・事務用品	2	0.1%	旅客運送サービス	12	0.6%
食料品一般	1	0.0%	パソコン・パソコン関連用品	25	1.2%	郵便・貨物運送サービス	9	0.4%
穀類	1	0.0%	電話機・電話機用品	27	1.3%	電話・固定電話	3	0.1%
魚介類	8	0.4%	学習教材	5	0.2%	移動通信サービス	67	3.3%
肉類	0	0.0%	書籍・印刷物	20	1.0%	放送・コンテンツ等	237	11.5%
乳卵類	2	0.1%	音響・映像製品	19	0.9%	インターネット通信サービス	91	4.4%
野菜・海藻	1	0.0%	スポーツ用品	7	0.3%	教育サービス	16	0.8%
油脂・調味料	1	0.0%	カメラ類	1	0.0%	学校教育	3	0.1%
果物	3	0.1%	時計	6	0.3%	補習教育	12	0.6%
菓子類	5	0.2%	玩具・遊具	13	0.6%	他の教育	1	0.0%
飲料	13	0.6%	楽器	2	0.1%	教養・娯楽サービス	149	7.2%
酒類	5	0.2%	教養娯楽品その他	22	1.1%	旅行代理業	27	1.3%
調理食品	3	0.1%	車両・乗り物	64	3.1%	宿泊施設	6	0.3%
健康食品	90	4.4%	自動車	54	2.6%	教室・講座	48	2.3%
住居品	75	3.6%	自動車用品	5	0.2%	観覧・鑑賞	40	1.9%
住居一般	1	0.0%	自転車用品	4	0.2%	各種会員権	3	0.1%
食生活機器	9	0.4%	運搬用具	1	0.0%	他の教養・娯楽	25	1.2%
食器・台所用品	10	0.5%	土地・建物・設備	70	3.4%	保険・福祉サービス	86	4.2%
選択・裁縫用具	6	0.3%	土地・建物・設備一般	1	0.0%	医療	38	1.8%
掃除用具	3	0.1%	土地	5	0.2%	理美容	30	1.5%
洗浄剤等	4	0.2%	建物一般	1	0.0%	衛生サービス	4	0.2%
空調・冷暖房機器	10	0.5%	集合住宅	20	1.0%	老人・福祉サービス	5	0.2%
家具・寝具類	20	1.0%	戸建住宅	16	0.8%	他の保健・福祉	9	0.4%
室内装備品	1	0.0%	住宅構成材	2	0.1%	他の役務	151	7.3%
照明器具	3	0.1%	空調・冷暖房・給湯設備	11	0.5%	外食・食事サービス	21	1.0%
他の住居品	8	0.4%	衛生設備	5	0.2%	冠婚葬祭	26	1.3%
光熱水品	27	1.3%	屋外装備品	5	0.2%	家事サービス	3	0.1%
電気	19	0.9%	他の住宅設備	4	0.2%	役務その他	101	4.9%
ガス	7	0.3%	他の商品	1	0.0%	内職・副業・相場	13	0.6%
石油	1	0.0%	クリーニング	9	0.4%	自動販売機	1	0.0%
水道	0	0.0%	レンタル・リース・貸借	130	6.3%	内職・副業	12	0.6%
他の光熱水品	0	0.0%	工事・建築・加工	81	3.9%	他の行政サービス	13	0.6%
被服品	93	4.5%	修理・補修	30	1.5%	他の相談	46	2.2%
被服品一般	0	0.0%	管理・保管	5	0.2%	消費者運動	0	0.0%
和服	4	0.2%	役務一般	3	0.1%	家庭管理	3	0.1%
洋服一般	0	0.0%	保険・金融サービス	83	4.0%	相隣関係	1	0.0%
子供洋服	1	0.0%	生命保険	20	1.0%	婚姻	1	0.0%
洋装下着	6	0.3%	損害保険	11	0.5%	相続	1	0.0%
紳士・婦人洋服	33	1.6%	その他の保険	2	0.1%	相談その他	40	1.9%
履物	7	0.3%	預貯金・証券等	9	0.4%			
かばん	12	0.6%	デリバティブ取引	2	0.1%			
アクセサリ	23	1.1%	ファンド型投資商品	4	0.2%			
他の身の回り品	7	0.3%	融資サービス	24	1.2%			
保健衛生品	111	5.4%	他の金融関連サービス	11	0.5%			
医薬品	6	0.3%						
医療器具	7	0.3%						
化粧品	73	3.5%						
理美容器具・用品	13	0.6%						
他の保険衛生品	12	0.6%						

1位 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」は、相談件数 419 件で相談全体の 20.4%を占めている。中でも有料コンテンツの架空請求、オンラインゲーム、放送関連のサービスを含む「放送・コンテンツ等」が 237 件と相談全体の 11.5%で、「運輸・通信サービス」に関する相談の 56.6%を占めている。

SMSを利用した架空請求、アダルト情報サイト、光回線の転用の相談が多い傾向は変わらず、インターネット回線サービス、プロバイダ等の相談も寄せられた。

また、セキュリティソフトのダウンロードや情報商材に関する相談も目立った。

<相談例>

・1か月前前に自宅に大手通信会社の代理店から電話があり、光回線の料金が安くなると言われ契約し、工事も完了した。月々5400円と説明されていたが、工事の完了後に、月額1万1200円の料金がかかるとわかった。オプションの契約が含まれているようだが説明されておらず、解約したい。

・高校生の息子が、スマートフォンのオンラインゲームで高額の課金をしていたとわかった。キャリア決済で利用をしていた。支払いは妻名義のクレジットカードで、スマートフォンの契約は妻名義になっている。支払いをしなければならぬか。

・SNSを見て知ったバイナリーオプションで儲けている人に連絡を取り、講師を紹介された。講師とメッセージアプリでやり取りし、直接会ってダウンロードして使う分析、予測をする情報商材の購入を勧誘され契約した。代金は借金して支払うようにと言われたが、信用できなくなり解約したい。

2位 他の役務

「他の役務」の相談件数は、151件で、相談全体の7.3%にあたる。他の役務」には、「外食・食事宅配」「冠婚葬祭」「家事サービス」「役務その他」が含まれる。中でも、「役務その他」は、相談件数が突出して101件と多く、結婚相手紹介サービス、火災保険の申請代行、渡航認証申請代行、祈祷サービスなど様々なサービスに関する相談があった。また、新型コロナウイルスの影響による、結婚式などの中止による解約料の相談もみられた。

<相談例>

・今年5月に結婚式を挙げる予定だったが、新型コロナウイルスの流行の影響で中止した。約款には見積額の半額のキャンセル料がかかると書いてある。見積の中に、席次表などこちらが断ったサービスの金額も入っている。見積額の半額のキャンセル料を払わないといけないのか。

・自宅に、先日の台風被害を受けていれば、損害保険請求手続きができる、当社で手続きをしないかと勧誘電話がかかってきた。我が家は昨年申請手続きをしたが、修繕金額が少なく保険金が下りなかったと話しをすると電話が切れた。

3位 教養娯楽品

「教養娯楽品」の相談件数は、149件で、相談全体の7.2%にあたる。携帯電話機やスマートフォンの「電話機・電話機用品」パソコンなどの「パソコン・パソコン関連用品」や、ペットなどの「教養娯楽品その他」、新聞などの「書籍・印刷物」の相談も寄せられた。

<相談例>

- ・1年半前に購入したノートパソコンのバッテリーが膨張し、キーボード等にも不具合が出た。メーカーに無償修理を求めたが、保証期間を過ぎているので有償修理と言われた。1つ前の機種はバッテリーの不具合でリコールになっているが、メーカーはこの機種はリコール対象ではないと対応されず、納得できない。
- ・同級生から投資用情報商材のUSBの購入を勧誘された。マルチ商法らしく、50万円と高額で、支払いには貸金業者から借入れをするようにと言われた。投資用情報を利用すればすぐに元が取れると説得されたが断った。

3位 教養・娯楽サービス

「教養・娯楽サービス」の相談件数は、149件で、相談全体の7.2%にあたる。相談が多かったのは英会話学校や各種講座等の「教室・講座」で、スポーツ観戦などの「観覧・鑑賞」、「旅行代理業」の相談も寄せられた。

<相談例>

- ・昨日、ヨガ教室の体験に行った。2ヶ月無料で3ヶ月目は6500円の1年間のコースを強く勧められ申し込んだ。帰宅後に契約書類を見ると4ヶ月目からは通常料金1万6800円の高額なコースだと分かった。毎月4回しか通えないので希望に合わずコールセンターに解約を申し出ると、3ヶ月間は利用する条件で、1年以内にやめると違約金2万5000円と3ヶ月目の料金がかかると言われた。クレジットカードと一緒に買わされたマットなど2万550円も返品できない。クーリング・オフできないか。
- ・インターネットでサッカーの国際試合のチケットを検索した際、一番上に出たのが公式サイトと思い、チケットを購入しカード決済した。チケット代が高額だったので良い席かと思い、残り数枚と表示されたので、慌てて購入したが、購入したのは転売サイトで、定価より高額な転売チケットを購入したとわかった。転売チケットでは入場できないとわかり、サイトに解約を求めたが応じてもらえず、当日入場できなければ返金すると言われた。

5位 食料品

「食料品」の相談件数は133件で、相談全体の6.5%にあたる。「食料品」には、「主要食品」、「し好品」、「調理食品」、「他の食料品」が含まれるが、「他の食料品」の中の「健康食品」では、ダイエットサプリメント等の定期購入の相談が多く寄せられた。

<相談例>

- ・インターネットで直ぐ痩せられるとの広告を見て、ダイエットサプリメントを初回無料だったので購入の条件をよく読まずに申し込んだ。飲むと下痢をしたので解約しようと販売サイトを確認したところ、定期購入で1回だけ解約するには定価と送料を負担する条件になっていた。解約は電話連絡のみと書いてあり、何度も電話をかけているが込み合っていてつながらない。
- ・未成年の娘がスマートフォンの動画投稿サイトの広告を見て10円でダイエットサプリメントが購入できると思い注文したようだ。私が公式販売サイトを見ると初回は10円だが、3ヶ月間計6袋の商品を受け取ることが条件で総額は約2万円と高額だ。解約できないか。

2 相談内容分類別相談件数

相談内容分類では、相談件数

2,057 件の中で、最も多いのは「契約・解約」の1,575件(76.6%)である。以下「販売方法」986件(47.9%)「接客対応」429件(20.9%)「品質・機能、役務品質」245件(11.9%)「価格・料金」183件(8.9%)と続いている。(表15)

表15 内容分類 n=2057(複数回答)

安全・衛生	51	2.5%
品質・機能役務品質	245	11.9%
法規・基準	33	1.6%
価格・料金	183	8.9%
計量・量目	2	0.1%
表示・広告	151	7.3%
販売方法	986	47.9%
契約・解約	1575	76.6%
接客対応	429	20.9%
包装・容器	1	0.0%
施設・設備	3	0.1%
買物相談	4	0.2%
生活知識	5	0.2%
その他	9	0.4%

3 販売購入形態別相談件数

販売購入形態をみると「通信販売」が799件(38.8%)で、最も多くなっている。以下、「店舗購入」607件(29.5%)、「不明・無関係」280件(13.6%)、「訪問販売」203件(9.9%)、「電話勧誘販売」101件(4.9%)と続いている。(図7 表16)

「不明・無関係」には、電子メールやハガキ、SMS等による架空請求が含まれる。

図7 販売購入形態割合

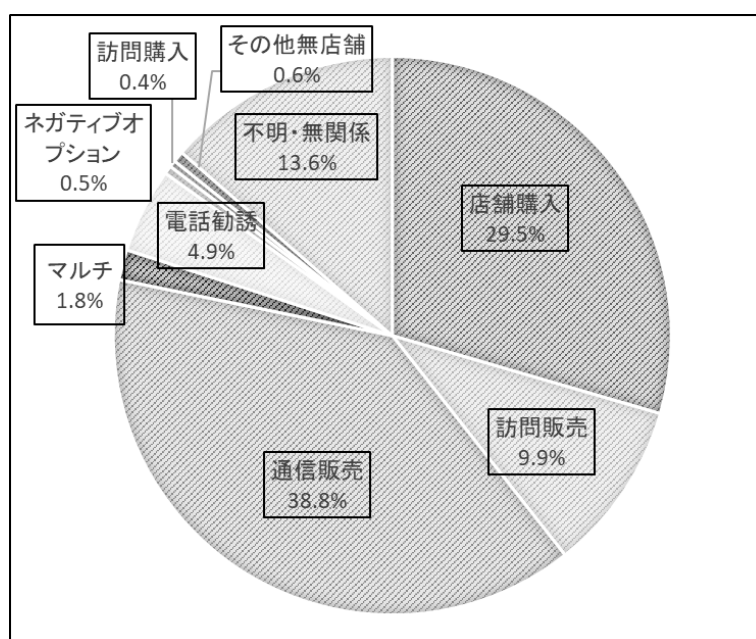


表16 販売購入別形態

販売購入形態	件数	比率
店舗購入	607	29.5%
訪問販売	203	9.9%
通信販売	799	38.8%
マルチ	36	1.8%
電話勧誘	101	4.9%
ネガティブオプション	10	0.5%
訪問購入	8	0.4%
その他無店舗	13	0.6%
不明・無関係	280	13.6%
合計	2057	100.0%

年度別店舗外取引では、店舗外取引1,170件のうち、「通信販売」が799件(68.3%)で最も多く、次いで「訪問販売」203件(17.4%)、「電話勧誘」101件(8.6%)となっている。(表17 図8.9)

「通信販売」の相談は、インターネットの普及による悪質サイトのトラブル、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他、テレビショッピング、カタログ通販等に関する相談となっている。インターネット通販では、健康食品や化粧品などの定期購入の相談が目立った。

「訪問販売」「電話勧誘販売」とも、昨年度同様の割合になっている。住宅の点検商法や

新聞購読契約、光回線など在宅率の高い高齢者がターゲットになっている。

また、「訪問購入」は昨年度に引き続き今年度も減少している。

表 17 年度別店舗外取引

販売購入形態	26年度		27年度		28年度		29年度		30年度		元年度	
訪問販売	249	14.9%	194	11.5%	222	13.5%	229	16.4%	225	17.2%	203	17.4%
通信販売	1233	73.7%	1298	76.7%	1214	73.9%	946	67.9%	902	69.0%	799	68.3%
マルチ取引	37	2.2%	36	2.1%	47	2.9%	43	3.1%	37	2.8%	36	3.1%
電話勧誘販売	109	6.5%	137	8.1%	127	7.7%	131	9.4%	116	8.9%	101	8.6%
ネガティブオプション	11	0.7%	3	0.2%	3	0.2%	12	0.9%	7	0.5%	10	0.9%
訪問購入	11	0.7%	19	1.1%	12	0.7%	14	1.0%	10	0.8%	8	0.7%
その他無店舗	23	1.4%	6	0.4%	17	1.0%	19	1.4%	11	0.8%	13	1.1%
合計	1673	100.0%	1693	100.0%	1642	100.0%	1394	100.0%	1308	100.0%	1170	100.0%

図 8 年度別店舗外取引

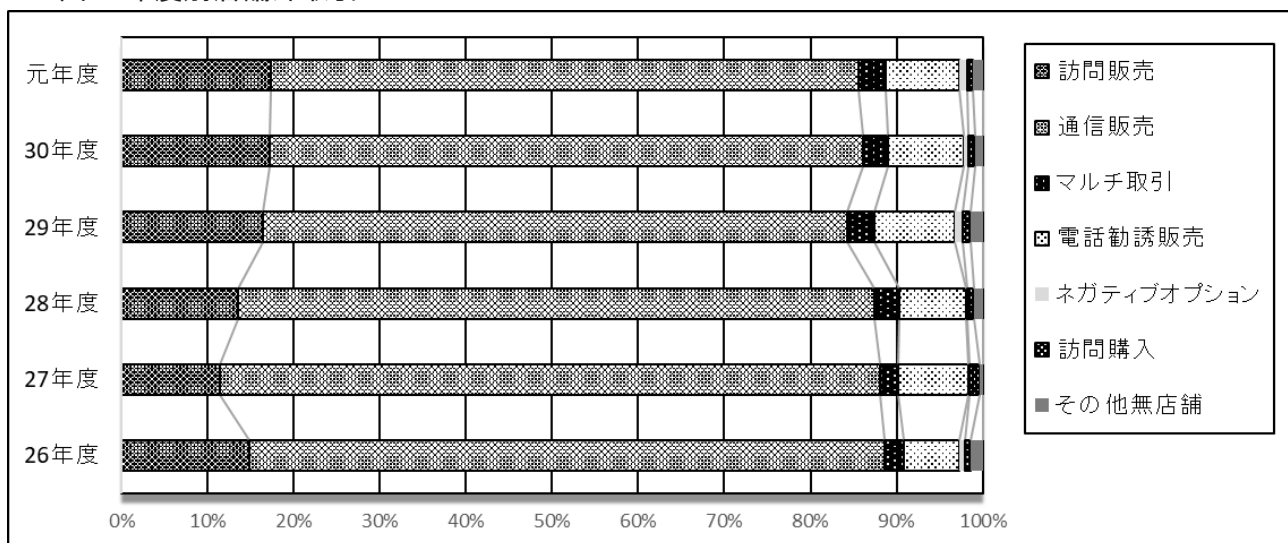
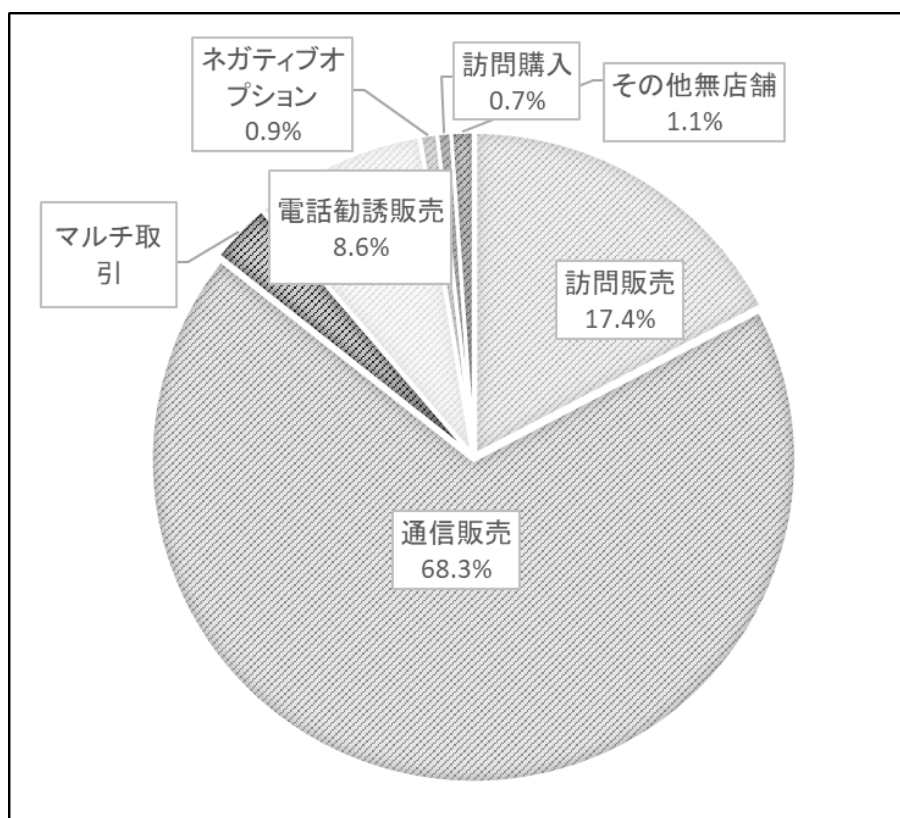


図 9 店舗外販売形態別



4 契約・購入金額及び既払金額

契約金額では、「1万～5万円未満」350件(17.0%)が最も多く、「5万～10万円未満」135件(6.6%)、「5000円未満」127件(6.2%)、「5000～1万円未満」が112件(5.4%)となっている。(表18)

契約金額が100万円を超える相談は34件(1.7%)で、多くは自宅購入、投資用マンションに関する相談であった。また投資や仮想通貨などの相談もあった。

既払い金額では、「0円」が585件(28.4%)と最も多く、支払前の相談が多いことがうかがえる。(表19)

しかし、100万円以上の既払い金のある相談件数も54件あった。

表18 契約金額

契約金額	件数	比率
0円	16	0.8%
5000円未満	127	6.2%
5000～1万円未満	112	5.4%
1万～5万円未満	350	17.0%
5万～10万円未満	135	6.6%
10万～20万円未満	109	5.3%
20万～30万円未満	84	4.1%
30万～40万円未満	75	3.6%
40万～50万円未満	48	2.3%
50万～100万円未満	96	4.7%
100万～500万円未満	109	5.3%
500万～1000万円未満	14	0.7%
1000万円以上	34	1.7%
不明・未記入	748	36.4%
合計	2057	100.0%

表19 既払い金額

既払い金額	件数	比率
0円	585	28.4%
5000円未満	113	5.5%
5000～1万円未満	53	2.6%
1万～5万円未満	156	7.6%
5万～10万円未満	64	3.1%
10万～20万円未満	60	2.9%
20万～30万円未満	33	1.6%
30万～40万円未満	25	1.2%
40万～50万円未満	23	1.1%
50万～100万円未満	38	1.8%
100万～500万円未満	39	1.9%
500万～1000万円未満	6	0.3%
1000万円以上	9	0.4%
不明・未記入	853	41.5%
合計	2057	100.0%

5 代金の支払方法

代金の支払方法は「無(現金払いなど)」が878件(42.7%)と多くを占める。(表20)

「販売信用」の中では、クレジットカードの翌月払い、通信販売で多く利用されるコンビニなどで支払いをする後払い決済サービスなどの「2ヶ月内払い」が多くを占めている。

表20 代金支払い方法

信用供与の有無	件数	比率
無(即時払いなど)	878	42.7%
販売信用	510	24.8%
借金契約	19	0.9%
不明・無関係	650	31.6%
合計	2057	100.0%

V 継続相談の状況

1 継続相談件数

東京本部事務所の週末電話相談室では、必要と判断した相談を平日に継続して対応している。令和元年度（2019年度）は16件の継続処理をした。

2 あっせん事例・継続相談の紹介

相談件数の多い脱毛エステサービスと定期購入契約、契約先連絡不能の短歌集掲載契約の継続相談処理を紹介する。

(1) 脱毛エステのクレジット契約が不成立だったのに強引に別コースを勧められた。クレジット契約が不成立なのに解約料請求に納得できない

相談概要

2週間前、インターネットで「無料カウンセリング」の広告を見つけ、脱毛エステサロンに出向いた。カウンセラーから脱毛の施術方法などの説明を受けた後で、通い放題で5年間保証するとの説明に興味を持ち、クレジット契約なら、毎月の支払いができると思い、36回払いで総額41万5000円の契約をした。契約金の中の端数の5000円は現金で支払った。その後、エステサロンから「クレジットの審査が通らなかった」と連絡が来たので「解約をします」と伝えた。しかし、「解約料が必要となるが、他のコースに変更するなら解約料はかからない」と強引に別コースへの変更を勧められた。断り切れずに、一番安い6回コース約9万円を承諾し、1回目の施術時に契約を交わすことにした。施術を受ける都度支払うことにし、1回目の予約を取らされた。しかし、当日行くことができずに電話でキャンセルを伝えた。サロンから「予約をしているので1回目の施術を受けたことになるので施術料金1万5000円を支払ってもらおう」と言われた。まだ契約前だと思いうので請求に納得できない。

(20歳代 女性)

助言・あっせん処理概要

相談者に最初の契約書面のFAXを依頼し、契約関係を整理した。最初の契約は特定商取引法の継続的役務に該当すること、変更後の契約についても同様であるが、法定書面が交付されていないことからクーリング・オフの行使が可能と判断された。

また、最初の契約についても、クレジットの審査の連絡の際に解約を伝えていることから、クーリング・オフ期間内の解約の申し出と思われるが、解約料が必要などと解約を断念させ新しい契約をさせていることから、クーリング・オフ回避があったとしてクーリング・オフが可能とも考えられた。

相談者から「契約前の予約段階なので、今回請求された1回分の施術料金には納得できない」と電話で申し出てもらった。ところがエステサロンは予約のキャンセル料金は請求しないが、最初のクレジット契約の解約料として2万円を請求してきた。

当相談窓口から契約先エステサロンの本社に、契約内容やエステサロンの対応について問題点を指摘し苦情を申し出た。その結果、当相談窓口の申し出に応じ、すべての契約（当初のクレジット契約と変更後の契約）にクーリング・オフが適用され当初の契約時に現金で支払った5000円が相談者の銀行口座に返金されることになった。

(2) スマホの広告に痩身用ジェル 100 円とあったので申し込んだら 4 か月間購入しなければならぬ定期購入だった。やめたい。

相談概要

スマートフォンの動画サイトを見ていたらポップアップ広告が画面に出てきた。塗るだけでセルライトを減らすことができるジェルが 100 円で販売されていたので注文フォームから申し込みをし、注文完了メールも届いた。念のためと思い注文画面のスクリーンショットを保存していたので確認してみると 1 回目は 100 円だが 2~4 回目まで商品を購入することが条件だった。支払総額が 3 万 4000 円の定期購入とも記載されていた。慌てて電話をしたが休みのため出ない。初回も不要なので送付断りのメールを入れたが解約できただろうか？

(20 歳代 女性)

助言・処理概要

相談者が申し込みをしたと思われる通信販売サイトには「申し込み有効期限」の項目に、「受注メールをもって申し込み受付」「商品の到着をもって申し込みの成立」の記述があった。また、「商品発送後のキャンセルは受け付けない」との記述もされていた。契約の成立が、申込者に商品到着した時点なのか。事業者が商品を発送した時なのか判断できない記述だった。

今回の契約先サイトに、「商品の到着をもって申し込みの成立」の記載があることから、申し込み時に保存していたスクリーンショットを添付して申し込みの撤回をメールで申し出ることを助言した。相談者が、スクリーンショットを添付して申し込み撤回をメール送信したところ、販売サイトから解約受付メールが届いたとの報告が相談者から来た。

(3) 2 年前に短歌集掲載の契約をしたがいくら催促をしても短歌集が完成しない。支払った代金を返金してほしいが契約先と連絡が取れない

相談概要

2 年前、短歌集の企画書が送付されてきた。そこには短歌集作成に 15 名ほどが参加し、1 人が 100 首の短歌を提供し、完成した短歌を 1 冊 2500 円で 10 冊買ってもらうだけでそのほかの費用はかからないと紹介されていた。自分の短歌が発表できると思い、100 首の短歌の原稿を送付し 10 冊分代金 2 万 5000 円を支払った。半年後には完成するとの説明だったが連絡が来なかったので電話で催促をした。原稿提出者で遅れている人がいる、校正に入っているなどの催促をする都度言い逃れの説明を受けていた。1 年前に催促をしたときは「印刷段階だ」と言われたが、いまだに完成しない。最近は電話をしても出ない。預けた短歌 100 首の原稿を返してほしい。また、支払った料代金も完成しないので返金してほしい。

(30 歳代女性)

助言・処理概要

相談者から、契約するきっかけとなったダイレクトメールの企画書等を FAXしてもらい確認をした。

その中に出版本に印刷された ISBN (バーコード等) があったので、ISBN を管理している一般社団法人日本出版インフラセンター「日本図書コード管理センター」のホームページ上で調べた。[\(https://isbn.jpo.or.jp/index.php/fix_about/fix_about/2/\)](https://isbn.jpo.or.jp/index.php/fix_about/fix_about/2/)



(13桁 ISBN 番号が附番)

ISBN は書籍を識別するためのもので、国際的な本の戸籍のようなものです。このコードを附番することにより、数多の出版物の中から書誌を特定することができます。

「日本図書コード管理センター」ホームページ上の情報では、2019年4月10日宛先不明出版活動停止扱いとなっていた。

相談者にも登録者出版者照会検索をすることを勧め「日本図書コード管理センター」を紹介した。また、契約先は電話には出ないが住所等が判明していることから、書面で相談者の希望を申し出ることを伝えた。しかし、契約先と一切連絡が取れない場合は、預けた100首の短歌の返還と、代金の返金は難しいと伝えた。

VI 主な相談事例

商品・役務別に、それぞれ件数の多い相談を中心に、主な相談事例を紹介する。

1 「商品」

①架空請求

私宛に民事訴訟最終通達書との封書が届いた。契約会社、債務譲渡先より契約不履行で訴訟が提起されているとの内容だが、覚えがない。今日が取り下げ最終期日となっており相談窓口の電話番号が書いてあるが連絡はしていない。詐欺的な内容とは思いが心配だ。

(40歳代 女性 給与生活者)

②カニ

昨日、私宛に電話勧誘がありカニを1万800円で買わないかと勧誘され断った。その後留守番をしていた義母が電話を受け9800円にすると言われた承した。来月初旬代引き配達で送られるようだ。受信履歴に残っている携帯電話番号に連絡しているが誰も出ない。断りたいがどう対処したらよいか。

(60歳代 女性 家事従事者)

③サプリの定期購入

スマートフォンで100円モニターの広告を見て高麗人参のサプ리를申し込んだ。初回商品到着後に2回目の20袋の商品と約4万円の請求書が届いた。モニターに申し込んだだけのつもりで、事業者に電話連絡したが折り返しの連絡をされると言われ連絡がないので、2回目の商品は返送した。その後も請求書が送られてきて法的手続きの予告についての記載があるが、高額な支払いはできない。

(30歳代 女性 家事従事者)

④掃除機

インターネット通販で大幅に値下げされた掃除機を購入しクレジットカードで決済した。注文した掃除機が届かず、サングラスが届いた。カード明細に7000円の請求が上がっている。サイトにはメールで解約すると申し出たが返信がない。

(30歳代 女性 家事従事者)

⑤布団

昨日、高齢の母が訪問して来た業者から勧められて、ゲルマニウムが入った布団を22万円で契約して2万円を内金で支払った。残金については収納代行会社から請求がくるようで口座振替申込書を書いたようだ。高齢で契約について、よくわかっていないと思われる母に署名・押印させていて強引だと思う。クーリング・オフ通知の出し方を知りたい。クーリングのために持って行った布団を返却してほしい。

(50歳代 女性 給与生活者)

⑥電気

大学生で一人暮らしをしている。いきなり訪問してきた業者から強引に勧誘され、個人情報と電力の契約番号を伝えた。契約書類はもらっていないが会社名を聞いたのでネットで調べ、連絡をしたがまだ登録されていなかった。解約したい。

(10歳代 男性 学生)

⑦除毛剤

スマホのアプリに広告が出て980円の除毛剤を代引配達で注文した。その後に小さな字で6回購入が条件の定期購入と書いてあることに気付いた。総額が3万980円になり、高校生なので高額で支払えない。業者に電話をしたが土日は営業していないようだ。

(10歳代 男性 学生)

⑧ネックレス

街で結婚意識調査アンケートに回答した夜に店から電話があり、ブライダル商品を扱っている。話を聞きに来るようになると言われ、6日前店に行った。ネックレスの型番は決めて、ダイヤモンドを2日後に決める事になり、2日後店で契約した。約67万円で60回払いする契約をして、頭金は支払った。学生でアルバイトしかしておらず、4月から就職すると話すと、店員から年収240万円と書くようにと言われた。解約したいが販売会社と連絡が取れない。

(20歳代 男性 学生)

⑨かつら

インターネットで見つけたオーダーメイドのかつら店に行き、説明を受けて当日発注した。1週間後に契約書を交わし工場で型を取り、植毛をした後引き渡しとなり、長さを切って調整して仕上げてもらった。調整が出来上がったが似合わず、着用して外を歩けない。契約書面にはクーリング・オフの記載があるが「引渡し後は解約できない」と書いてある。引渡し前ならどうだったのか聞いたら、20%の違約金で解約できたと言う。20万円分の調整を無料で行うと言われたが、違約金を払ってもよいので解約したい。

(30歳代 男性 給与生活者)

⑩美顔器

スマートフォンに注文した覚えのない美顔器を明日発送するというメールが届いた。代引き配達で出荷を止めたい場合は出荷予定日の前日までに連絡するよう、出荷後は返品交換は不可で、受取拒否した場合は事務手数料等も支払ってもらうとある。そもそも注文した覚えがなく、無視してよいか。

(50歳代 女性 家事従事者)

⑪マスク用シート

昨日スマートフォンからネット通販で、新型コロナウイルスの感染防止用にマスクの内側につけるシート 1320 円を 9 箱申込んだ。すぐに入手したかったが注文確認メールには発送は 2 カ月先でキャンセル不可の記載があり、不満である。申込時には発送時期やキャンセル不可の記載は無かったと思う。こんな先に届くなら意味が無いので解約したい。

(50 歳代 男性 給与生活者)

⑫トイレットペーパー

あと 2 週間分ほどしか、トイレットペーパーの買い置きがないので近くのドラッグストア 2 店舗に朝早く出向いたが、売っていなかった。コンビニにも置いていなかった。報道では十分な量のトイレットペーパーがあると言っていたが、実際には店頭にはない。また、どうしたらトイレットペーパーが手に入るのか。

(50 歳代 男性 給与生活者)

⑬スマートフォン

パソコンでネットを閲覧中、新型のスマートフォンが当選したと、当選者の体験談が表示された。締め切り前何分何秒とカウントダウンが始まり、カード情報を入力して手続きするよう表示された。慌ててカード番号を入力してからおかしいと気づきカード会社に連絡してカードを止めたが、フィッシング詐欺ではないかと心配だ。他に対処すべきことはあるか。

(20 歳代 女性 給与生活者)

⑭写真集

母宅に電話があり皇室写真集を勧誘され 1 度購入した。その後複数の業者から電話勧誘があり、断ったにもかかわらず宅配便で届き、受取った。どうすればいいか。中身は開けておらず、請求金額などは不明だ。商品はこのまま着払いで送り返したい。

(50 歳代 女性 給与生活者)

⑮新聞

一人暮らしをしている高齢の父が、いつ契約したかは分からないが今年の 4 月から 12 月までの新聞購読契約をしていた。父は軽度の認知症で新聞が読めるような状態ではない。私が新聞販売店に解約を申し出たが解約はできないと言われた。解約をしたいがどうしたらよいか。また解約ができた場合、契約時にもらっていた景品はどうしたらよいか。

(50 歳代 女性 給与生活者)

⑯投資用 USB

5 ヶ月前、大学生の息子が同じ大学の友人から儲け話があるとわれ、喫茶店へ呼び出され投資用の USB を購入した。学生ローンを借りていたが、思うように投資で成果が出せず学生ローンの返済が滞り督促状が届いた。借金は父親である自分が肩代わりしたが、問題のある勧誘であり、少しでも返金してもらいたい。

(50 歳代 男性 給与生活者)

⑰猫

2 週間くらい前に店で猫を購入した。8 項目の説明があり、目やにや鼻水が出ていたので獣医は診ていないのか聞くと、診ていないが死ぬようなことはない、大丈夫と言われた。約 18 万円のうち内金 1 万円を支払い、残りはクレジットカードで支払うことにした。購入

後、獣医師に診せると猫ウイルス性気管支炎で、場合によっては死ぬこともあると診断が出た。店にこのことを伝え、対応を求めたい。

(60 歳代 女性 給与生活者)

⑬投資用マンション

昨日、午後 7 時半ごろ突然 2 名の男性がアパートに来訪して個人名も言わず、不動産の税金が安くなる。投資用マンションで将来は安泰。将来の蓄えに不安は無いかなどと投資用マンションを勧誘され、興味が無いと断った。帰ってくれと言ったが 40 分ほど居座った。パンフレットも名刺もくれなかった。訪問販売で断っているのにしつこく勧誘する行為は違法ではないか。

(20 歳代 男性 給与生活者)

2 「役務」

①クリーニング

春に、近所のクリーニング店に冬物衣類のクリーニングを何点かお願いし、夏の間冬物衣類を預ってもらうサービスを利用していた。2 週間前、引取りをするよう連絡があり受け取りに行くとコート 3 点がなかった。伝票には記載が無いが確かにだした記憶はあり、探し出して欲しい。

(40 歳代 女性 給与生活者)

②借家

10 年間住んでいた借家を先月に退去した。退去の時、不動産会社と一緒に立ち合いをしたが、修理等の費用はかかるとは言われなかった。後日不動産会社から、ハウスクリーニング代 8 万円とクロスの貼り替え代 1 万円を請求された。入居時の敷金の 12 万円は戻ってくると思ったのに高額な修理費の請求で納得できない。

(40 歳代 男性 給与生活者)

③賃貸アパートの退去費用

先月娘が 5 年間居住した賃貸アパートを退去。退去時のチェックで、修理する所は無いことを確認しているが、後日ストープ分解清掃料 1 万 6500 円、水廻り清掃料 2 万 2000 円を請求された。契約書面にはそのような費用の請求についての記載が無く納得できない。敷金の返還を求めたい。

(50 歳代 女性 家事従事者)

④玄関ドアの修理

玄関ドアが壊れ、インターネットで調べた紹介サイトに電話をかけ事前に修理代金を聞くが、現場を見てみないとわからないと言われた。自宅に来て修理代は 15 万円と言われ、高額なため断った。遠隔地から来たので 8800 円の出張費を請求され仕方が無いと思い現金で支払った。他業者に問い合わせると修理代がもっと安かった。

(50 歳代 女性 給与生活者)

⑤外貨預金 外貨建て生命保険

2 か月前、銀行で預金では利子がほとんどつかないと。2 か月満期のドル建て預金を勧められた。ほぼ全財産を預けたが、為替レートが 122 円だったが解約時に 120 円だったので 80 万円損をした。苦情を言うと、5 年で 150 万円の利息が付くドル建ての生命保険を勧め

られ、2日前に契約した。その後冷静に考えると為替差損がまたあるかもしれないので、解約したい。

(40歳代 男性 給与生活者)

⑥生命保険

6年前に高齢の母が金融機関の人だと勘違いして家にいた人が保険の代理店の人で、連日訪問を受け、将来得する保険と説明された。自分と兄に署名するようにとわれ、保険料を支払うのは母で、兄妹とも疑問に思わず署名した。最近になって保険の内容に疑問が出てきて保険会社のコールセンターに連絡したが、納得できる説明はなく解約したい。

(50歳代 女性 無職)

⑦国内航空券

国内航空チケットを、インターネットで代理店のサイトから購入していた。新型コロナウイルスの影響を考え、キャンセルしようと電話を掛けるが1時間ほど待ってもつながらず。メールでもキャンセルを申し出たが、キャンセルは電話でしか受け付けられないという返信があった。クレジットカードの支払いはすでに済んでいる。

(50歳代 男性 給与生活者)

⑧格安航空券（比較予約サイト）

比較検索予約サイトで格安航空券を予約したがもっと安い航空券を見つけたので、予約して1時間後に解約を申し出た。今日の3時までなら解約料が2万円と言われた。解約料が高く納得できない。

(20歳代 男性 給与生活者)

⑨光回線

使用中の光回線業者名を名乗って自宅に電話があり、転用すると安くなると言われて承諾したが、よく聞くと最初に名乗った業者とは別の会社のような感じだった。後から不安になって契約中の光回線業者に連絡すると、転用承諾番号が勝手に取られていた。番号を取り直したので、転用はできないと思うが、解約したい。

(50歳代 男性 給与生活者)

⑩ウィルス対策サービス

先日パソコンでインターネット閲覧中に突然ウィルス感染を知らせる警告のウィンドウが出た。焦って大手ソフトウェア会社と思われた連絡先に電話をして、クレジットカード情報を入力し1年間のウィルス対策サービスを契約した。その後同社とは全く無関係の会社と契約したことがわかりソフトはアンインストールした。カードの請求を止めたいがどうすればよいか。

(40歳代 女性 給与生活者)

⑪家庭教師

子どもの家庭教師について業者に問合せると、月謝と入会金がかかると言われた。入会金がかかる理由はその子にあった先生を紹介するためで、紹介する先生には2週間の研修をしていると説明された。体験授業に来た先生は初めて子どもを教える先生のように、2週間の研修を受けていないと言う。説明と話が違うので解約したい。契約書に記載されたクーリング・オフ期間は過ぎており、規約では入会金は返金しないと書いてある。

(30歳代 女性 給与生活者)

⑫海外パック旅行

3月中旬からヨーロッパ数か国を訪れる海外パック旅行に参加した。食事つきツアーだったが、訪れた国は新型コロナウイルスの影響でレストランなどの施設が閉まっており、レストランの利用はできなかった。旅行の途中で訪れた国で外出禁止令が出るため、帰国を早めることになり、当初の予定通りの日程より短縮された。旅行会社からは、泊まっていないホテル代、食事代と見舞金1万円しか返金できないと言われ不満だ。

(60歳代 男性 給与生活者)

⑬海外パック旅行

ヨーロッパへの海外パック旅行を申し込んでいた。新型コロナウイルスの影響が心配で出発の3日前の時点では旅行会社に確認すると問題はないと言われていたが、出発前日旅行社に現地の状況を確認したり、ネットで情報を検索すると、鉄道も止まっているなど現地の情勢が変わっており、キャンセルした。キャンセル料は半額と言われたが、値引きしてもらえないのか。

(50歳代 女性 給与生活者)

⑭スイミングスクール

子ども2人を月謝制のスイミングスクールに通わせている。1人は今月退会予定だったが、新型コロナウイルスの影響で一度も通わせていない。もう1人は持病があり休会中だが、新型コロナウイルスの影響が長引きそうなので2人とも退会を希望。月謝は支払済みだが、スクール側が退会するのであれば規約に基づき一切の返金に応じないという。納得できない。

(40歳代 女性 給与生活者)

⑮スポーツ観戦チケット

写真投稿サイトの広告に出てきたチケット転売サイトからラグビー観戦チケット2枚を注文し、2万4000円をクレジットカード決済した。最新の状況を確認しようとラグビー観戦の公式サイトにアクセスしたところ、チケット転売サイトで購入したチケットでは観戦できないと分かり、解約したい。

(50歳代 男性 給与生活者)

⑯海外リゾート施設会員権

5日前海外旅行出発前の空港で、行先のリゾート地のコンドミニアム利用会員権のタイムシェアの勧誘を受けた。行先で現地スタッフから説明を聞き、契約書は交わさず、クレジットカードを預けた。自分は契約したつもりはないが、29万円の1回払いの請求が上がっている。事業者より英文のメールが届いているが、よく分からない。クーリング・オフしたい。

(50歳代 女性 給与生活者)

⑰耳つぼダイエット

3日前、3名限定で1回100円のお試しとのチラシを見て整体院に行った。マッサージを受けて耳にシールを貼られて健康食品を飲むように言われた。かなり強引に勧められて週2日、3か月間で44万円の施術の契約をした。44万円には施術代、健康食品代が含まれているが、契約書面はなく内訳は不明。代金は明日持参するようと言われたが、施術後、頭痛がして健康食品も飲むと吐き気がする。今後、施術を受けるつもりはなく解約をしたい。SNSで解約は伝えており明日解約について話し合う予定。飲んでしまった健康食品代以外に高額な解約料を請求されないか不安だ。

(40 歳代 女性 給与生活者)

⑱整骨院

ひざの治療のため整骨院に行き電氣的な刺激を受ける治療を一度受けた。保険適用外なので回数券を購入すると半額になると言われ、30 回分の回数券を購入して支払った。支払った回数券代は転居、病気の場合を除いて一切返金しないと書いた書面に署名させられた。2 回受けたが痛みが強くなり自分には合わないと思った。受けていない分の返金を求めたい。

(50 歳代 女性 給与生活者)

⑲結婚式

SNS でガーデンウェディングの広告を見て式場に見学に行った。結婚式は屋外でできるが食事は屋内しかできない、近隣に屋外で食事できる式場はないと言われた。その他の条件は気に入ったのでガーデンウェディングはあきらめ、申込金 10 万円を支払って契約した。後日別の式場に問い合わせると屋外で食事もできると言われ今日見学に行き、条件が合えばその式場に申し込みをしたい。前の式場をキャンセルする場合、事実と違う説明をされたので申込金を返金してほしい。

(30 歳代 男性 給与生活者)

⑳探偵

探偵に夫の素行調査を依頼した。調査結果を聞きに行ったところ証拠不十分だからもう 1 回追加調査をしないかと、追加契約金額は 210 万円だが証拠が取れなければ 0 円でいいと勧誘され、冷静に判断できない中、契約書面に署名した。後で契約書面を確認すると 220 万円だった。他にも記載事項が空欄だったり、解約する場合も 100%代金を請求するとの記載があるなど、書面に問題があるとわかった。解約通知を送り、事業者からの連絡も無視しているが「連絡しないと内容証明を送る」と連絡があり対応は。

(30 歳代 女性 自営・自由業)

㉑複合サービス会員

15 年前に電話勧誘で旅行等が安くなると言われてどこかに出向いてビデオ教材を購入し、複合サービス会員の申し込みをしたが退会。後日当該社に電話をかけて退会を申し出て退会の意思表示を紙に書き会員カードを返送した。脱会証明は受け取っていないと思う。今回、長期にわたり支払いがないとして 2 年分の請求を受けたが、退会したので払いたくない。

(40 歳代 男性 給与生活者)

㉒火災保険申請代行

台風で被害を受けた実家に業者から電話があり、母が訪問を承諾した。5 日前に業者が訪問してきて、火災保険の請求を業者が代理で行い、保険金の 40%を業者が受け取り家の修繕をする契約をしていたとわかった。契約の内容が不審で不要な契約だと思う。クリーニング・オフをしても費用を請求する業者がいるという情報も聞いたことがあり、不安だ。

(40 歳代 女性 給与生活者)

令和元年度 週末電話相談報告書

令和2年7月発行

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町2-3-5

グランドメゾン日本橋堀留101

TEL 03-5614-0543 FAX 03-5614-0743

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

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

プレジャー大通西18-108

TEL 011-622-2725 FAX 011-622-2725
