

平成 14 年度
週末電話相談報告書

平成 15 年 6 月
(社)全国消費生活相談員協会

．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、契約について苦情相談および問合わせ

	東 京	大 阪
相談受付電話番号	0 3 - 3 4 4 8 - 1 4 0 9	0 6 - 6 2 0 3 - 7 6 8 4
相 談 日	毎週 土曜日・日曜日 10時～16時	毎週 日曜日 10時～16時
相談体制（相談員数）	土曜日（3人）・日曜日（2人）	日曜日（2人）

．相談概要

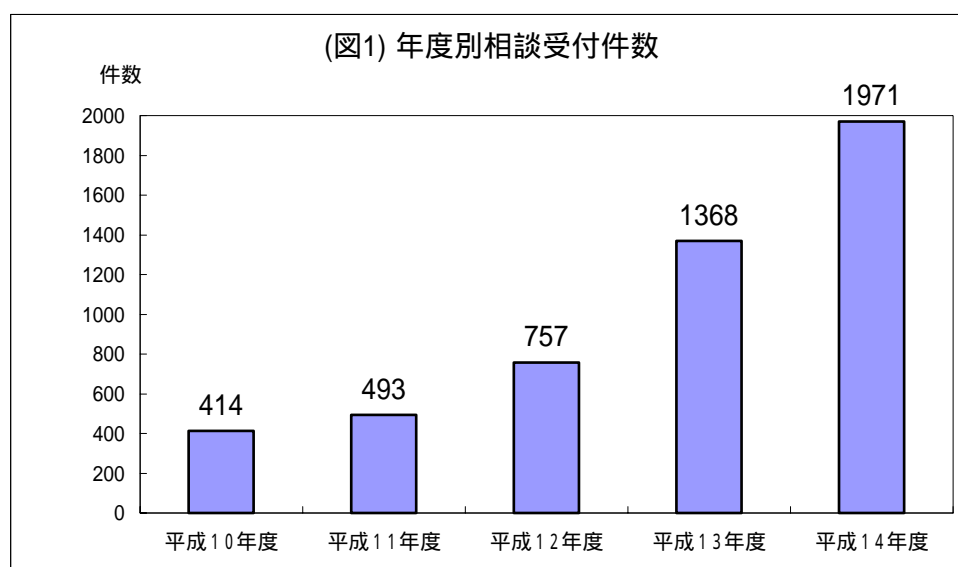
1．相談受付件数および相談種別

2002年4月6日から2003年3月31日まで東京で99日 大阪で51日 計150日

【受付件数】 1971件 (東京 1617件 大阪 354件)

【相談種別】 苦情（1793件） 問い合わせ（175件） 不明（3件）

「週末電話相談」は平成10年度から東京で関東支部会員が中心になって実施し始めた。平成12年度より大阪でも関西支部会員が中心になって、日曜日のみ相談を受付けるようになった。相談受付件数は（図1）のように増加し続けている。



このところ1日に寄せられる相談が20件を越えることが多く、増加する相談への対応が十分できるように、東京では土曜日をこれまでの2人体制から3人体制に途中から変更している。この1年間に関東、関西支部会員延約 300人以上が週末に相談にあっている。

2. 相談者・当事者の地域別相談件数

相談受付は東京と大阪で実施していることから、関東地方（東京都、茨城県、埼玉県、千葉県、神奈川県）と関西地方（大阪府）から多くの相談が寄せられている。これらの地域からの相談が8割を占めているが、残りの2割はほぼ全国の道府県から相談が寄せられている。当事者は相談者とほぼ同じ地域で、両者の地域差はほとんどみられなかった。

(表1) 相談者・当事者地域別相談件数

都道府県	相談者 件数	%	当事者 件数	%	都道府県	相談者 件数	%	当事者 件数	%	都道府県	相談者 件数	%	当事者 件数	%
北海道	20	1.0%	21	1.1%	新潟県	16	0.8%	15	0.8%	鳥取県	2	0.1%	1	0.1%
青森県	5	0.3%	5	0.3%	富山県	6	0.3%	6	0.3%	島根県	4	0.2%	5	0.3%
岩手県	10	0.5%	9	0.5%	石川県	0	0.0%	0	0.0%	岡山県	11	0.6%	11	0.6%
宮城県	7	0.4%	6	0.3%	福井県	1	0.1%	1	0.1%	広島県	8	0.4%	8	0.4%
秋田県	2	0.1%	2	0.1%	山梨県	8	0.4%	6	0.3%	山口県	7	0.4%	7	0.4%
山形県	3	0.2%	4	0.2%	長野県	16	0.8%	16	0.8%	徳島県	1	0.1%	1	0.1%
福島県	9	0.5%	8	0.4%	岐阜県	10	0.5%	10	0.5%	香川県	7	0.4%	6	0.3%
茨城県	321	16.3%	297	15.1%	静岡県	19	1.0%	19	1.0%	愛媛県	5	0.3%	5	0.3%
栃木県	37	1.9%	36	1.8%	愛知県	25	1.3%	26	1.3%	高知県	2	0.1%	2	0.1%
群馬県	6	0.3%	7	0.4%	三重県	9	0.5%	9	0.5%	福岡県	12	0.6%	10	0.5%
埼玉県	262	13.3%	256	13.0%	滋賀県	7	0.4%	6	0.3%	佐賀県	0	0.0%	0	0.0%
千葉県	172	8.7%	161	8.2%	京都府	19	1.0%	17	0.9%	長崎県	2	0.1%	2	0.1%
東京都	430	21.8%	412	20.9%	大阪府	240	12.2%	242	12.3%	熊本県	4	0.2%	2	0.1%
神奈川県	160	8.1%	150	7.6%	兵庫県	39	2.0%	40	2.0%	大分県	2	0.1%	2	0.1%
					奈良県	10	0.5%	10	0.5%	宮崎県	4	0.2%	3	0.2%
					和歌山県	6	0.3%	4	0.2%	鹿児島県	4	0.2%	4	0.2%
										沖縄県	5	0.3%	5	0.3%
										不明	16	0.8%	96	4.9%
										合計	1971	100%	1971	100%

3. 相談者・契約当事者の属性

(1) 相談者（相談を寄せた者）

これまでと異なり、男性がはじめて5割を上回った。

(表2) 相談者性別

	件数	%
男性	1000	50.7%
女性	946	48.0%
団体	21	1.1%
不明	4	0.2%
合計	1971	100.0%

(表3) 相談者年齢

年代	件数	%
10代	51	2.6%
20代	650	33.0%
30代	575	29.2%
40代	330	16.7%
50代	201	10.2%
60代	69	3.5%
70代	31	1.6%
80代	3	0.2%
未記入	61	3.1%
合計	1971	100.0%

(表4) 相談者職業

職業	件数	%
給与所得者	1215	61.6%
自営・自由	71	3.6%
家事	384	19.5%
学生	120	6.1%
無職	108	5.5%
相談窓口	2	0.1%
行政	3	0.2%
企・団体	16	0.8%
不明	38	1.9%
未記入	14	0.7%
合計	1971	100.0%

相談者像として20歳代、30歳代の給与生活者をイメージとして捉えることができる。消費生活相談の相談者として男女平等が実現したという大げさだろうか。行政などの平日

に相談を受ける窓口では、相談者として男性が増えてきているとはいうものの、女性が男性を相変わらず上回っていることを考えると、週末相談の特長と捉えることができるのではないかと。

(2) 契約当事者（相談に結びつく消費生活上の行為をした者）

契約当事者になると、さらに男性の占める割合が大きくなっている。

(表5) 契約当事者性別

性別	件数	%
男性	1104	56.0%
女性	834	42.3%
団体	19	1.0%
不明	14	0.7%
合計	1971	100.0%

(表6) 契約当事者年齢

年代	件数	%
10代	147	7.5%
20代	703	35.7%
30代	527	26.7%
40代	231	11.7%
50代	156	7.9%
60代	79	4.0%
70代	70	3.6%
80代	26	1.3%
90代	2	0.1%
未記入	30	1.5%
合計	1971	100.0%

(表7) 契約当事者職業

職業	件数	%
給与所得者	1164	59.1%
自営・自由	68	3.5%
家事	261	13.2%
学生	159	8.1%
無職	190	9.6%
企・団体	17	0.9%
不明	54	2.7%
未記入	58	2.9%
合計	1971	100.0%

もっとも若い契約当事者は14歳。母親から「娘の携帯電話機にチェーンメールが送られてきた。放っておいて良いかどうか悩んでいる」というもの。10代の占める割合が昨年の3.9%（10歳未満も含む）から、ほぼ倍に増えており、契約当事者の低年齢化がすすんでいる。10代、20代のトラブルの多くは携帯電話に関するトラブルが中心になっている。

もっとも高齢な契約当事者は92歳の独居老人。55歳の息子さんから「高齢な父(92歳)が排水工事の集金に来た男に床下を点検され、昨日換気扇と白蟻駆除の契約をしていた。解約できないか。契約総額は140万円」というもの。高齢者の場合、「高齢の両親(90歳)の家に帰省。近所の電気屋が度々来訪し、強引に布団を買わされたという。解約の方法はないか」、「2日前高齢の母(89歳)に電話があったらしい。母には電話を受けたという記憶は無いが、その時に購入を同意したのか、26日に5万円の書籍が送られてきた。返品できないか」、「痴呆の父(87歳)が独りで住んでいる。訪問販売でメガネを売りに来られて買ったらしいが、必要がないので支払いを断りたい」というように、ほとんどが契約したこと自体を覚えていないなど、加齢による記憶力の衰えなどを事業者狙われている現実を何とかしなければならぬのではないかと。例えば、高齢者取消権の導入などの検討が必要ではないかと。

契約当事者の職業は昨年と同じく給与生活者が6割を占めている。ついで家事従事者が13.2%。家事従事者は年々減少している。昨年から増えたのが学生。学生は昨年の7.4%から8.1%と微増。トラブルの多くはワン切りなど情報関連トラブルに巻き込まれ、どうしたらよいのかと対処法を尋ねる相談であった。

相談内容

1. 分類別にみた商品・役務別相談傾向

相談内容によって「商品」、「役務」、「他の相談」に分類してみると、「商品」が686件(34.8%)、「役務」が1239件(62.9%)、「他の相談」が46件(2.3%)となっていた(表11)。

(表8)商品別分類

商品大分類	件数	%
商品一般	34	1.7%
食料品	37	1.9%
住居品	103	5.2%
光熱水品	5	0.3%
被服品	101	5.1%
保健衛生品	84	4.3%
教養娯楽品	190	9.6%
車両・乗り物	63	3.2%
土地・建物・設備	68	3.5%
他の商品	1	0.1%
商品計	686	34.8%

(表9)役務別分類

役務別分類	件数	%
クリーニング	20	1.0%
レンタル・リース	98	5.0%
工事・建築	45	2.3%
修理・補修	18	0.9%
管理・保管	2	0.1%
役務一般	36	1.8%
金融・保険サービス	233	11.8%
運輸・通信サービス	366	18.6%
教育サービス	8	0.4%
教養・娯楽サービス	181	9.2%
保健・福祉サービス	101	5.1%
他の役務	34	1.7%
内職・副業・相場	89	4.5%
他の行政サービス	8	0.4%
役務計	1239	62.9%

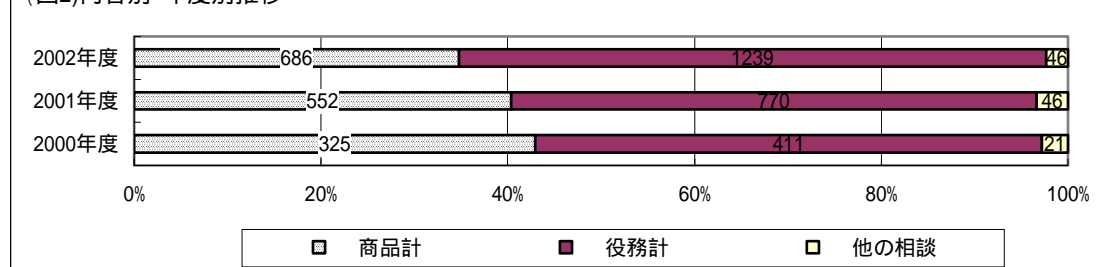
(表10)他の相談

商品・役務以外の相談	件数	%
他の相談	46	2.3%

(表11)分類別の相談

分類	件数	%
商品計	686	34.8%
役務計	1239	62.9%
他の相談	46	2.3%
合計	1971	100.0%

(図2)内容別・年度別推移



昨年、一昨年に比べて商品の占める割合が年々減少し、役務の占める割合が増加している(図2)。「運輸・通信サービス」が今年も昨年同様にもっとも多く苦情が寄せられているが、その全体に占める割合が昨年は15.5%あったものが、今年は18.6%と更に高くなっている。今年の特長は昨年7%だった「保険・金融サービス」に関する相談が今年11.8%と増え、全体の2番目に多い苦情としてランクアップされていることがあげられる。苦情内容を具体的にみると以下のようになっている。

役務の中でも「運輸・通信サービス」に分類されている携帯電話などの有料情報の利用料に関する相談が366件(18.6%)と突出して多く寄せられている。昨年の「ワン切り」に替わって、今年は「不当請求」と相談内容は姿を変えてはいるが、本質的には同じ延長線上の問題と捉えることができる。この不当請求は316件(86.3%)も寄せられており、運輸・通信サービスの366件のほとんどが「使った覚えの無い電話情報料の

請求書が夫あてに届いた。30,200円と高額だ。支払わなければいけないのか」といった不当請求に関する相談で占められている。そのほかに「インターネット利用中に、国際電話につながり高額の請求が来ている。支払い義務はあるのか」といった国際電話に関する苦情が41件寄せられていた。前年はこの国際電話に関する苦情が多かったが、2002年暮れから2003年にかけて、各電話会社がこれまで国際電話に自動的につながっていたものを、つながないようにシステムを変更したことから、前年に比べて苦情が激減している。目に見える形で苦情が減り、適切な対処がなされた結果と思われる。

「インターネットオークションで購入した婦人服は写真と違っていた。相手は抗議に応じてくれない。どうしたらよいのだろうか」といったネットオークションに関する相談も寄せられている。個人間の取引で、売り・買い双方の立場のトラブルにも寄せられていた。

ついで「金融・保険サービス」に関する相談が233件(11.8%)寄せられている。ここでも突出して多いのがサラ金・ヤミ金に関する相談で200件(86.2%)も寄せられている。具体的には「雑誌で見た金融業者に借金を申し込んだ。クレジットで商品を買って、金融業者に送ると代金が支払われるという。キャンセルしたが手続きを進めると金融業者がいう」や「2週間の間に毎日のように違う業者からお金を貸すと言われ借りたが、高額な返済を要求された」といったヤミ金に関する相談が多く寄せられている。

3番目に「教養娯楽品」に関する相談が190件(9.6%)寄せられている。「母あてに電話でパソコンモデムを無料で送ると言ってきた。母はパソコンは使わない。断りたいが業者の電話はいつも話し中で、何回かけてもつながらない」というもの、「訪問販売業者と自宅事務所で電話機のリース契約をした。事務所と自宅の2回線を1本化すると安くなると説明されたが、解約したい」、「3年前電験3種の資格講座受講。同じ業者から電話あり、教材を買うか、取り消し料を払うかのいずれかをしなければならないときつく言われた。払わなければいけないのか」といった資格取得用教材に関するもの、同じ教材でも小学生の場合は「小学生1年生の娘に学習教材の購入を契約した。高額で教材は6年までの長期に渡るもので不安になった。解約したい」といった内容。また、「店で占いをしてもらった。このままでは運が開けないと言われ、勧められるまま印鑑を作る契約をした。クーリングオフできないか」と当初の占いの目的と異なるものを購入するハメになったという相談。開運商法と呼ばれるものである。

次には「教養娯楽サービス」に関する相談が181件(9.2%)寄せられている。具体的には「電話で国内パック旅行の申し込みをしたが申込金等支払っていないのに、キャンセル料を請求された」とか「16年前に契約していた資格講座の続きだといって会社に勧誘の電話がかかってきた。ことわるにはどうすれば良いか」、「英会話教室の中途解約をしたが、契約時と解約時のポイントの換算金額の違いが大きく、返済額が少ない」といったサービスに関する相談が多かった。

(表12)商品・役務別分類

分類	件数	%
商品一般	34	1.7%
食料品	37	1.9%
穀類	1	0.1%
魚介類	1	0.1%
肉類	1	0.1%
野菜・海草	2	0.1%
菓子類	2	0.1%
飲料	3	0.2%
調理食品	1	0.1%
健康食品	26	1.3%
住居品	103	5.2%
食生活機器	2	0.1%
食器・台所用品	25	1.3%
洗濯・裁縫用具	7	0.4%
掃除用具	2	0.1%
洗淨剤等	1	0.1%
空調・冷暖房機器	3	0.2%
家具・寝具類	51	2.6%
室内装備品	2	0.1%
他の住居品	10	0.5%
光熱水品	5	0.3%
電気	1	0.1%
ガス	3	0.2%
他の光熱水品	1	0.1%
被服品	101	5.1%
和服	13	0.7%
洋服一般	1	0.1%
紳士用洋服	11	0.6%
婦人用洋服	6	0.3%
子供用洋服	2	0.1%
洋装下着	10	0.5%
靴	5	0.3%
アクセサリ	50	2.5%
生地・糸類	3	0.2%
保健衛生品	84	4.3%
医薬品	3	0.2%
医療器具	10	0.5%
化粧品	48	2.4%
理美容器具・用品	21	1.1%
他の保健衛生品	2	0.1%
教養娯楽品	190	9.6%
文具・事務用品	42	2.1%
学習教材	56	2.8%
書籍・印刷物	47	2.4%
音響・映像製品	8	0.4%
スポーツ用品	4	0.2%
カメラ類	2	0.1%
時計	3	0.2%
玩具・遊具	1	0.1%
楽器	2	0.1%
教養娯楽品その他	25	1.3%
車両・乗り物	63	3.2%
自動車	54	2.7%
自動車用品	6	0.3%
自転車用品	3	0.2%

分類	件数	%
土地・建物・設備	68	3.5%
土地・建物・設備一般	9	0.5%
土地	3	0.2%
建物一般	2	0.1%
集合住宅	14	0.7%
戸建住宅	12	0.6%
他の建物	0	0.0%
住宅構成材	3	0.2%
空調・冷暖房・給湯設備	5	0.3%
衛生設備	3	0.2%
屋外装備品	2	0.1%
他の住宅設備	15	0.8%
他の商品	1	0.1%
クリーニング	20	1.0%
レンタル・リース	98	5.0%
工事・建築	45	2.3%
修理サービス	18	0.9%
管理	2	0.1%
役務一般	36	1.8%
金融・保険サービス	233	11.8%
生命保険	4	0.2%
損害保険	6	0.3%
預貯金・証券等	10	0.5%
融資サービス	200	10.1%
他の金融関連サービス	13	0.7%
運輸・通信サービス	366	18.6%
旅客運送	1	0.1%
貨物運送	7	0.4%
電報・電話	41	2.1%
郵便	1	0.1%
他の運輸・通信	316	16.0%
S教育サービス	8	0.4%
学校教育	4	0.2%
補習教育	3	0.2%
他の教育	1	0.1%
教養・娯楽サービス	181	9.2%
旅行代理業	8	0.4%
宿泊施設	3	0.2%
教室・講座	139	7.1%
観覧・鑑賞	7	0.4%
各種会員権	6	0.3%
他の教養・娯楽	18	0.9%
保健・福祉サービス	101	5.1%
医療	20	1.0%
理美容	55	2.8%
浴場	1	0.1%
衛生サービス	20	1.0%
保育	1	0.1%
他の保健・福祉	4	0.2%
他の役務	34	1.7%
外食・食事サービス	3	0.2%
冠婚葬祭	2	0.1%
家事サービス	2	0.1%
役務その他	27	1.4%
内職・副業・相場	89	4.5%
商品相場	34	1.7%
内職・副業	55	2.8%
他の行政サービス	8	0.4%
他の相談	46	2.3%
消費者運動(消費者問題一般)	2	0.1%
相隣関係	5	0.3%
慣習・しきたり	1	0.1%
婚姻	1	0.1%
相続	4	0.2%
相談その他	33	1.7%

2. 契約・購入金額および既払い金額

契約・購入金額のもっとも多いのはこれまでは50万～100万円未満であった。しかし、今年度は1万～5万円未満がもっとも多くなっている(247件)。このほとんどは「1年前に利用した出会い系サイトの料金未納につき支払えと携帯電話で請求された。覚えがないが払うべきか」といった不当請求に関する相談である。

ついで50万～100万円未満が多い(212件)。この金額帯の内容は訪問販売などの特殊販売による印鑑、ダイヤのネックレス、塾付き学習教材、化粧品セット、絵画、羽毛布団、CDROMとパソコン入力在宅ワーク、エステ、補正下着、床下換気扇、屋根工事、パソコン・英会話教室、ヤミ金、賃貸住宅退去トラブル等々ありとあらゆる商品、サービスが含まれている。

次に多いのが100万～500万円未満で160件。この金額帯の内容は50万～100万円未満の内容に加え、フリーローン・サラ金、先物取引などが加わっている。

1,000万円以上の26件は住宅購入が13件、先物取引が7件、借金契約が6件となっていた。先物取引に関しては「金の先物取引を止めたいがやめさせてくれない。すでに3500万円支払っている」その一週間後には同じ人から「先物取引を止めるにあたり先週相談したが、助言に従い手仕舞いができた。今、弁護士にお願いしているが、一言御礼が言いたい」といった嬉しい相談内容もみられた。

(表13) 契約金額

契約金額	件数	%
0円	5	0.3%
5000円未満	51	2.6%
5000～1万円未満	41	2.1%
1万～5万円未満	247	12.5%
5万～10万円未満	100	5.1%
10万～20万円未満	98	5.0%
20万～30万円未満	98	5.0%
30万～40万円未満	130	6.6%
40万～50万円未満	81	4.1%
50万～100万円未満	212	10.8%
100万～500万円未満	160	8.1%
500万～1000万円未満	23	1.2%
1000万円以上	26	1.3%
不明・未記入	699	35.5%
合計	1971	100.0%

(表14) 既払い金額

契約金額	件数	%
0円	482	24.5%
5000円未満	42	2.1%
5000～1万円未満	26	1.3%
1万～5万円未満	109	5.5%
5万～10万円未満	33	1.7%
10万～20万円未満	45	2.3%
20万～30万円未満	30	1.5%
30万～40万円未満	20	1.0%
40万～50万円未満	11	0.6%
50万～100万円未満	33	1.7%
100万～500万円未満	27	1.4%
500万～1000万円未満	11	0.6%
1000万円以上	10	0.5%
不明・未記入	1092	55.4%
合計	1971	100.0%

(表.14) の既払い金額の0円が多いのはクーリングオフなどの相談や、不当請求の場合はお金を支払う前の相談であることが多いからである。

3. 代金の支払い方法

現金払い、前払式割賦、前払式特定取引など信用供与のないものが873件で、全体の44.3%。販売信用にかかわるものは476件で24.2%であった。この割合はほぼ前年と同じであった。(5. 販売購入形態別)で「訪問販売」が448件、「電話勧誘販売」が224件カウントされているが、これらの代金の支払いの多くは「販売信用」によるものと考えられる。

(表15)代金支方法

信用供与の有無	件数	%
無(現金払いなど)	873	44.3%
販売信用	476	24.2%
借金契約	192	9.7%
無関係・不明	408	20.7%
未記入	22	1.1%
合計	1971	100.0%

借金契約が192件で全体の9.7%を占めている。昨年の借金契約は4.7%であったので、昨年の2倍の相談が寄せられていることになる。ヤミ金の横行は何かかならないものかため息をつきたくなる。

4. 相談内容別分類の傾向

(表16)内容分類 n=1971

内容分類	件数	%
安全・衛生	29	1.5%
品質・機能役務品質	148	7.5%
法規・基準	64	3.2%
価格・料金	393	19.9%
計量・量目	1	0.1%
表示・広告	65	3.3%
販売方法	914	46.4%
契約・解約	1492	75.7%
接客対応	149	7.6%
包装・容器	1	0.1%
施設・設備	3	0.2%
買物相談	7	0.4%
生活知識	10	0.5%
その他	21	1.1%

相談内容でもっとも多くカウントされたのは、「契約・解約」に関するもので1492件。寄せられた相談の75.7%が「契約」に関するものであった。例年と同じような割合になっているが、実際には「契約したが解約できないか」といった解約を希望する内容と捉えることができる内容のものが多。

ついで多いのは「販売方法」で914件(46.4%)、「価格・料金」が393件(19.9%)、「接客対応」、「品質・機能」と続く。

5. 販売購入形態

「店舗販売」が 478 件で、全体に占める割合は 24.3%とほぼ例年通りであった。ついで多く寄せられたのが「通信販売」で 474 件(24.0%)あった。これまでの訪問販売に関する相談を上回る件数になった。「ワン切り」、「架空請求」に関する相談が多く寄せられた結果といえる。3番目に多く寄せられたのが訪問販売で、448 件(22.7%)であった。特殊販売に関する相談【訪問販売、通信販売、連鎖販売(マルチ)、電話勧誘販売、ネガティブオプション、その他の無店舗販売】の占める割合が 62.3%で、昨年との割合 58.5%より 3.8%増加している。一方、店舗販売は昨年の 27.1%から 24.3%と 2.8%減少している。インターネット等の普及で電子消費者取引は今後、益々、盛んになるものと思われるので、通信販売に関する相談は増えるのではないかと考えられる。

(表17)販売形態

販売形態	件数	%
店舗購入	478	24.3%
訪問販売	448	22.7%
通信販売	474	24.0%
マルチ	54	2.7%
電話勧誘	224	11.4%
ネガティブオプション	7	0.4%
その他無店舗	22	1.1%
不明・無関係	257	13.0%
未記入	7	0.4%
合計	1971	100.0%

(表18)無店舗販売の内訳

無店舗販売の内訳	件数	%
訪問販売	448	36.5%
通信販売	474	38.6%
マルチ	54	4.4%
電話勧誘	224	18.2%
ネガティブオプション	7	0.6%
その他無店舗	22	1.8%
合計	1229	100.0%

6. 相談内容等キーワード

国民生活センターと都道府県消費生活センター・市・特別区の消費生活センターは全国消費生活情報ネットワーク・システム(PI0-NET)で結ばれている。PI0-NET に集積される情報は国民生活センターで分析・評価され、必要に応じて消費者被害速報として被害の未然防止のために情報が関係機関に提供されたり、消費者施策の展開のための基礎データとして蓄積されている。

週末相談でも相談内容を普遍化しやすいものにするために PI0-NET とほぼ同じ形式の相談カードを使用している。相談内容から浮かび上がるキーワードを 1 相談について 4 個を限度に付与して集計し、30 件以上のものを表にまとめている。このキーワードは苦情相談に対して付与するもので、相談については付与していない。寄せられた相談のうちの苦情件数 1793 件。この件数をもとに寄せられた相談内容をみてみよう。

「解約」が最も多く 409 件で 22.8%、ついで「不当請求」が 374 件で 20.9%、「高価格・料金」が 317 件で 17.7%と続く。昨年は「解約」に続いて多く寄せられた「クーリングオフ」は 4 番目になっている。「高価格・料金」が多くなっているのは不当請求に関する相談がらみのものの大半が、いわれのない料金請求に関する苦情となっていることからと

考えられる。

キーワードから相談内容を普遍的にみると「家庭訪販や電話勧誘で強引な勧誘を受け、契約したが高価格・料金だったり、虚偽説明を受け契約したことがわかったのでクーリングオフしたい。全く身に覚えのない不当請求、それも高価格・料金の支払いを債権回収業者と名乗るところから請求されているが、対処法を知りたい。多重債務に陥っているが、自己破産について知りたい」等々いろいろな苦情内容が、いくつも浮かんでくるのである。

(表19)内容キーワード n = 1793

キーワード	件	%
解約	409	22.8%
不当請求	374	20.9%
高価格・料金	317	17.7%
クーリング オフ	310	17.3%
電話勧誘	224	12.5%
強引	208	11.6%
家庭訪販	185	10.3%
返金	111	6.2%
多重債務	100	5.6%
虚偽説明	94	5.2%
債権回収業者	85	4.7%
キャッチセールス	83	4.6%
遅延金	79	4.4%
説明不足	78	4.4%
インターネット	75	4.2%
二次被害	70	3.9%
ポルノ・アダルト	66	3.7%
強迫	66	3.7%
信用性	66	3.7%
アポイントメントセールス	62	3.5%

キーワード	件	%
サイトビジネス商法	62	3.5%
クレーム処理	62	3.5%
解約料	60	3.3%
補償	54	3.0%
約束不履行	52	2.9%
長時間勧誘	50	2.8%
連絡不能	49	2.7%
書面不交付	45	2.5%
ツブツブダイヤル	42	2.3%
修理代	38	2.1%
雑誌広告	38	2.1%
契約	36	2.0%
法律違反	35	2.0%
金利・利息	34	1.9%
クーリング オフ回避	34	1.9%
補償金等	32	1.8%
未成年者契約	32	1.8%
次々販売	31	1.7%
自己破産	31	1.7%
所在不明	30	1.7%

(相談事例)

運輸・通信サービス

国内プロバイダーが、知らないうちに海外プロバイダーに変更され請求がきた。国際電話料金を支払いたくない。国際電話会社から請求書が届き、海外のプロバイダーを利用しているので注意するようにと書いてあった。3日間で6万円の請求。支払義務があるのか。 (女性 26歳 給与生活者)

利用した覚えのないツーショットダイヤル料金請求葉書が届いた。5月5日までにM銀行A口座に振込むこと。振込みが確認できない場合、手続費用を加算して自宅まで回収に行くに記載されている。自宅に来られるのは困る。 (男性 32歳 供与従事者)

1年前のアダルトサイトの使用料を携帯電話で請求された。50ポイントまでは無料というものだったと記憶している。有料部分は使用していないのに1年も経ってから請求されても困る。16日までに振り込まないと債権回収業者に頼んで自宅まで取り立てに行くと言われた。 (男性 27歳 給与生活者)

保険・金融サービス

多重債務があり、電話でフリーローン400万円を申込んだ。身分保証のため、もう一社から100万円を借りて、すぐ振込みをするよう言われ実行した。その後、業者から連絡がないので電話をかけたところつながらなくなっていた。 (男性 35歳 給与従事者)

既に債権譲渡通知されているという債務について期日迄現金書留で8万6千円送金するようにとの葉書が届いた。身に覚えはない。 (女性 34歳 自営業)

3日前に突然電報が届いた。借りた覚えのない借金返済請求である。借金の返済をしるというのに、金額、振込先、業者名、連絡先など何もなし。過去に携帯の通話料を延滞したことがあるが、この件と関係はあるのか。 (男性 23歳 給与生活者)

教養娯楽品

昨日、買ったばかりのパソコン画面にドット抜けがあった。販売店に交換を申し入れたが、液晶画面ではよくあることで、不良品ではないので交換できないと言われた。人気商品で入手するまでに一ヶ月かかった。納得できない。 (女性 44歳 給与生活者)

電話で勧誘され自宅にやってきたセールスマンの説明は「教科書は10年間、変更がないので、教材は長期間使用できる。学校のテストにでる重要ポイントが書かれている。他の教材にはこのようなことは書かれていない」と言われて契約。契約書には「役務提供なし」と記されているが、勧誘時には電話とFAXの指導があるといわれた。勧誘時の説明と違うし高額(250万円)なので解約したい。 (女性 39歳 家事従事者)

新聞の強引な拡張員なので断り切れずに1年契約をした。その後も来て更に長期購読契約を勧める。怖くて断れない。 (男性 19歳 学生)

レンタルビデオ店からCDを借り、返却し忘れていた。返却するようにとのハガキがきていたが、返却していなかった。レンタル店とは関係のない債権回収機構から高額(8万円)な請求がきた。 (男性 20歳 学生)

教養娯楽サービス

電話で8月10日から3日間の国内パック旅行の申し込みをした。申込金等支払っていないのにキャンセル料を請求された。(女性 30歳 給与生活者)

資格講座を次々に契約。業者と手を切るための通知制度があるから手続きをとるように言われた。どうすれば良いのか。今までに8つの通信講座を契約。手を切るための通知制度を利用するよう3社ほどから何度も電話がかかっている。

(男性 60歳 給与生活者)

英会話教室の中途解約をしたが、契約時と解約時のポイントの換算金額の違いが大きく、返済額が少ない。600ポイントを65万円で契約した。引越のため教室が変わったら、時間数が少なく講師の質も落ちたので中途解約を申し出た。契約時と解約時の計算の仕方について、1ポイントにつき500円の差がある。業者は契約書に書いてあると言うが契約書面は読みにくいし、契約時には解約時の1ポイントの換算金についての説明はなかった。

(女性 21歳 給与生活者)

ロトのダイレクトメールが海外から届き、申し込んだ。1週間2回、1回につき3000円、期限なし。ロトが違法であるのを知った。解約手続をFAXでしたが、1ヶ月は解約できないと申込書には書いてある。心配である。

(女性 33歳 給与生活者)

その他

クレジットの事故履歴が多いので回復させるため、講習会にすぐ参加した方がよいと電話があった。信用情報に関する講習会に参加しないと今後カードが使えなくなるとも言われた。本当か。

(男性 31歳 給与生活者)

昨日、携帯に電話があり、あなたの住所、年齢、銀行口座の番号などの個人情報もれているのでセキュリティ契約しないか、については会って話を詳しくしたいと言われた。信用できるか。

(男性 29歳 自営業)

2年前退会したはずの結婚クラブの名をかたり、解約しに東京まで来るように呼び出されている。どうすればよいか。

(男性 30歳 給与生活者)

新聞の折込チラシの求人広告で内職の申し込みをした。パソコン検定の勉強のための教材としてCD-ROMが7枚送られてきた。パソコン検定が受ければ、月5万円の仕事をまわすので、CD-ROMの代金はすぐに払えると言われ契約した。一週間も有れば検定は合格すると言われたのになかなか通らない。試験に受かるまでは名簿の仕事しか回してくれない。1件1円を入力しているので収入はわずかしがなく、最初にクレジットで契約した教材費も支払えない。

(女性 27歳 家事従事者)

昨日、訪販業者がきて下水と床下を点検。虫がいると言われ、下水に薬をまき床下換気扇を付け、湿気取剤を置いていった。解約したい。

(男性 35歳 給与生活者)

地方に住む祖母(75歳)が床下換気扇10個を訪問販売で契約。業者は蛇が入らないようにすると言って床下に潜ったのに、床下の湿気をとる為に換気扇が必要、80万円を58万円にすると言われ契約したとのこと。クーリングオフさせたい。(女性 28歳 給与生活者)