

平成15年度
週末電話相談報告書

平成16年7月
(社)全国消費生活相談員協会

． 実施要綱

- ・ 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

	東 京	大 阪
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	土曜日 3人体制 日曜日 2人体制	2人体制
年間相談日数	100日	50日
受付電話番号	03 - 3448 - 1409	06 - 6203 - 7684

平成15年度は15年4月から平成16年3月まで出、延べ相談日数は150日、相談に当たった相談員は延べ350人となる。

． 相談概要

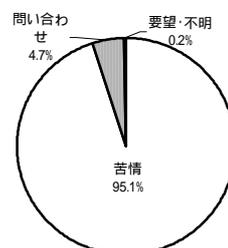
1．相談受付件数及び相談種別

(表1)

	東 京	大 阪	合 計	%
苦 情	2030	681	2711	95.1
問い合わせ	111	23	134	4.7
要 望	0	1	1	0.0
不 明	6	0	6	0.2
合 計	2147	705	2852	100.0

15年度一年間の受付相談件数は合計2852件で、そのうち苦情2711件(95.1%)、問い合わせ134件(4.7%)、要望1件(0.0%)、不明6件(0.2%)で、ほとんどが苦情相談となっている。

(図1) 相談種別



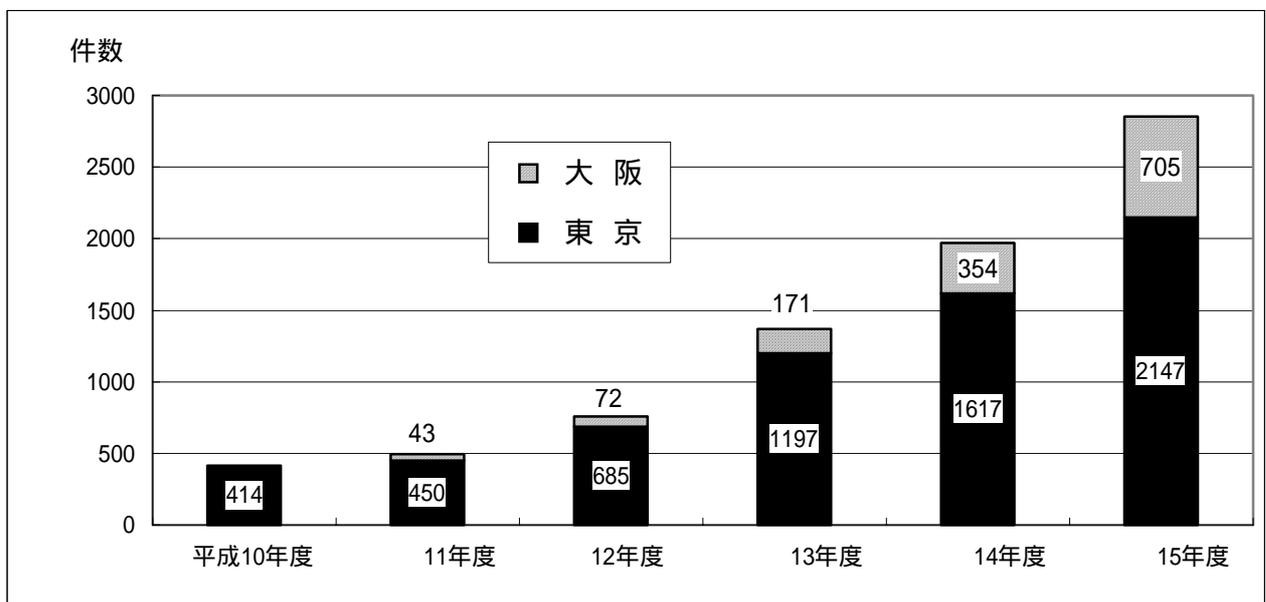
「週末電話相談」は、平成10年4月から東京で関東支部が始め、土曜、日曜の週2日相談を行うようになり、翌11年9月からは大阪でも関西支部が日曜日の電話相談をスタートさせた。(表2)及び(図2)は週末電話相談が始まってからの受付件数をあら

わしたものである。始めた当時はわずかだった受付件数が15年度では3000件近い相談が寄せられ、相談員1人当たりの1日の平均受付件数は8.1件(東京8.6件、大阪7.5件)となっている。相談件数の増加に伴い、相談員の人数を増やし対応しているが、今後も相談は増加していくと考えられ週末相談の重要性を感じる。

(表2) 年度別相談受付件数

	東京	大阪	合計
平成10年度	414		414
11年度	450	43	493
12年度	685	72	757
13年度	1197	171	1368
14年度	1617	354	1971
15年度	2147	705	2852

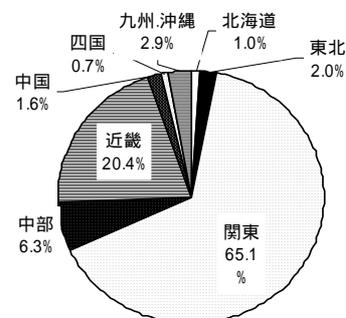
(図2) 年度別相談受付件数



2. 相談者・当事者の地域別相談件数

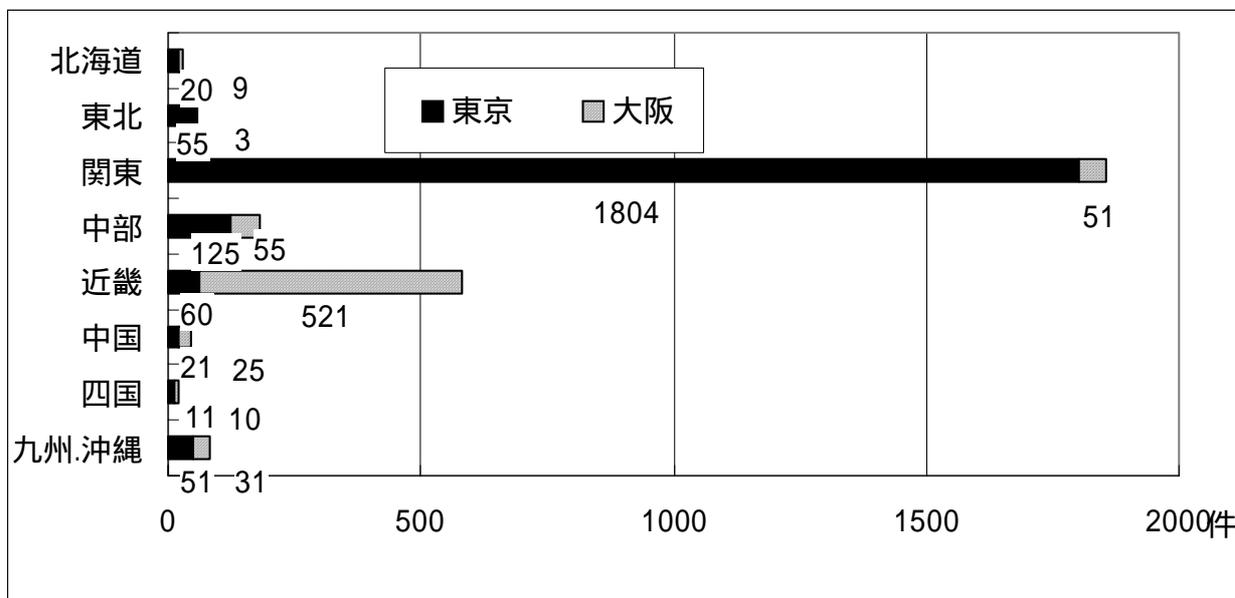
相談を行っている東京と大阪で受け付けた相談者を地域別にまとめたものが(図3-1)(図3-2)及び(表3)である。週末相談を行っている東京で受け付けた相談のうち関東地域が65%、大阪で受けた相談のうち近畿地域が20.3%になっている。両方の地域の相談件数を合わせると85.3%になり、残りの約15%がほかの地域からの相談になっている。都道府県別相談者の相談先を見ると、九州・沖縄地方の人が東京へ相談したり、わずかではあるが北海道の人が大阪へ相談している。平日は時

(図3-1) 地域別相談受付件数



間がなく土曜・日曜しか相談できない人が相談できる窓口を探し相談している様子が伺える。相談を受け付けたとき、相談内容のほかに週末相談を何で知ったかを尋ねるが、インターネットや各地の消費生活センターの留守番電話に紹介があったという回答が増えている。

(図3 - 2) 地域別相談受付件数



また、当事者は相談者とほぼ同じ地域で、両者の地域にほとんど差は見られなかった。

(表3) 相談者地域別受付件数

地域	合計	東京	大阪	都道府県	合計	%
北海道	29 (1%)	20 (0.9%)	9 (1.3%)	北海道	29	1.0
東北	58 (2%)	55 (2.6%)	3 (0.4%)	青森県	13	0.5
				岩手県	8	0.3
				宮城県	8	0.3
				秋田県	9	0.3
				山形県	10	0.4
				福島県	10	0.4
関東	1855 (65%)	1804 (84%)	51 (7.2%)	茨城県	438	15.4
				栃木県	39	1.4
				群馬県	13	0.5
				埼玉県	346	12.1
				千葉県	267	9.4
				東京都	547	19.2
				神奈川県	205	7.2
				中部	180 (6.3%)	125 (5.8%)
富山県	6	0.2				
石川県	11	0.4				
福井県	3	0.1				
山梨県	6	0.2				
長野県	17	0.6				
岐阜県	33	1.2				
静岡県	40	1.4				
愛知県	42	1.5				
近畿	581 (20.4%)	60 (2.8%)	521 (73.9%)			
				滋賀県	13	0.5
				京都府	24	0.8
				大阪府	420	14.7
				兵庫県	74	2.6
				奈良県	20	0.7
				和歌山県	7	0.2
				中国	46 (1.6%)	21 (1.0%)
島根県	7	0.2				
岡山県	21	0.7				
広島県	3	0.1				
山口県	8	0.3				
四国	21 (0.7%)	11 (0.5%)	10 (1.4%)			
				香川県	7	0.2
				愛媛県	9	0.3
				高知県	5	0.2
九州・沖縄	82 (2.9%)	51 (2.4%)	31 (4.4%)	福岡県	38	1.3
				佐賀県	1	0.0
				長崎県	7	0.2
				熊本県	8	0.3
				大分県	5	0.2
				宮崎県	4	0.1
				鹿児島県	7	0.2
				沖縄県	4	0.1
不明	8 (0.3%)	7 (0.3%)	1 (0.1%)	不明	8	0.3
合計	2852 (100.0%)	2147 (100.0%)	705 (100.0%)	合計	2852	100.0

* ()内は全体、東京、大阪別相談件数に占める各地の割合

(表4) 契約当事者地域別件数

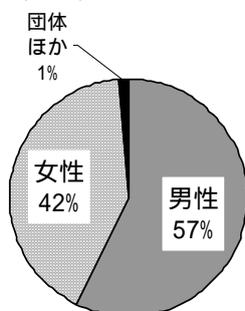
地域	合計	東京	大阪	都道府県	合計	%
北海道	34 (1.2%)	24 (1.1%)	10 (1.4%)	北海道	34	1.2
東北	58 (2%)	55 (2.6%)	3 (0.4%)	青森県	14	0.5
				岩手県	10	0.4
				宮城県	7	0.2
				秋田県	8	0.3
				山形県	9	0.3
				福島県	10	0.4
関東	1763 (61.8%)	1714 (79.8%)	49 (7%)	茨城県	413	14.5
				栃木県	37	1.3
				群馬県	12	0.4
				埼玉県	334	11.7
				千葉県	252	8.8
				東京都	518	18.2
				神奈川県	197	6.9
				中部	170 (6%)	125 (5.8%)
近畿	573 (20.1%)	57 (2.7%)	516 (73.2%)	富山県	7	0.2
				石川県	11	0.4
				福井県	3	0.1
				山梨県	6	0.2
				長野県	17	0.6
				岐阜県	31	1.1
				静岡県	41	1.4
				愛知県	41	1.4
				三重県	22	0.8
				滋賀県	11	0.4
中国	47 (1.6%)	22 (1%)	25 (3.5%)	京都府	25	0.9
				大阪府	422	14.8
				兵庫県	67	2.3
				奈良県	20	0.7
				和歌山県	6	0.2
				鳥取県	7	0.2
				島根県	7	0.2
四国	21 (0.7%)	12 (0.6%)	9 (1.3%)	岡山県	21	0.7
				広島県	4	0.1
				山口県	8	0.3
				徳島県	1	0.0
				香川県	6	0.2
九州・沖縄	72 (2.5%)	41 (1.9%)	31 (4.4%)	愛媛県	9	0.3
				高知県	5	0.2
				福岡県	37	1.3
				佐賀県	1	0.0
				長崎県	7	0.2
				熊本県	8	0.3
				大分県	3	0.1
				宮崎県	4	0.1
不明	104 (3.6%)	97 (4.5%)	7 (1%)	鹿児島県	7	0.2
				沖縄県	5	0.2
不明	104 (3.6%)	97 (4.5%)	7 (1%)	不明	104	3.6
合計	2852 (100.0%)	2147 (100.0%)	705 (100.0%)	合計	2852	100

* ()内は全体、東京、大阪別相談件数に占める各地の割合

3. 相談者・契約当事者の属性

(1) 相談者（相談をして来た者）

(図4) 相談者性別



相談を始めた平成10年から12年度までは相談者は女性の方が多かったが、13年度、14年度は男性が女性をわずかに上回り、15年度は男性1629人（57.1%）、女性1186人（41.6%）と6割近くが男性の相談者となっている。消費生活によるトラブルで相談をする男性が増えているということになる。

(表6) 相談者年代別

年齢	合計	%
10代	140	4.9
20代	1077	37.8
30代	822	28.8
40代	452	15.8
50代	214	7.5
60代	74	2.6
70代	19	0.7
80代	2	0.1
90代	2	0.1
未記入	50	1.8
合計	2852	100.0

(表7) 相談者職業別

職業	合計	%
給与生活者	1858	65.1
自営・自由業	95	3.3
家事従事者	462	16.2
学生	236	8.3
無職	112	3.9
行政	1	0.0
企業・団体	15	0.5
不明	40	1.4
未記入	33	1.2
合計	2852	100.0

(表5) 相談者性別

性別	合計	%
男性	1629	57.1
女性	1186	41.6
団体	21	0.7
不明	16	0.6
合計	2852	100.0

(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）

契約当事者でも、男性1779人（62.4%）、女性991人（34.7%）と昨年同様さらに男性の占める割合が多くなっている。

(表9) 契約当事者年代別

年齢	件数	%
10代	306	10.7
20代	1141	40.0
30代	774	27.1
40代	298	10.4
50代	131	4.6
60代	75	2.6
70代	49	1.7
80代	24	0.8
90代	1	0.0
未記入	53	1.9
合計	2852	100.0

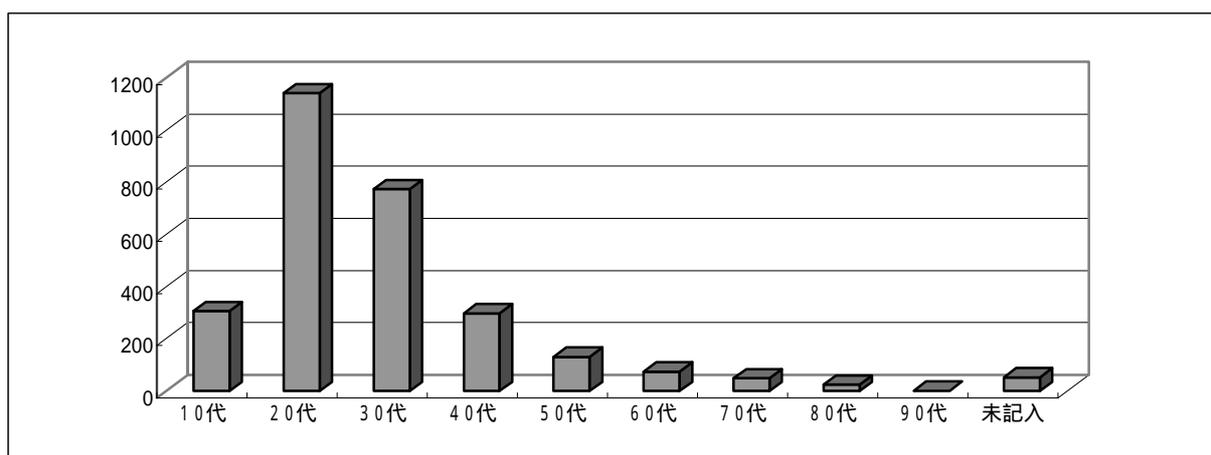
(表10) 契約当事者職業別

職業	合計	%
給与生活者	1811	63.5
自営・自由業	88	3.1
家事従事者	261	9.2
学生	378	13.3
無職	162	5.7
企業・団体	16	0.6
不明	68	2.4
未記入	68	2.4
合計	2852	100.0

(表8) 契約当事者性別

性別	合計	%
男性	1779	62.4
女性	991	34.7
団体	21	0.7
不明	61	2.1
合計	2852	100.0

(図5) 契約当事者年代別



年齢別では一番多いのが20代で1142人(40%)、次が30代、774人(27.1%)で、10代、306人(10.7%)、40代、298人(10.4%)、50代、131人(4.6%)と続いている。

最年少の契約当事者は10歳、男子。母親から「子供の携帯電話に覚えのない有料サイト利用料84,526円を払えとメールが届いた。どのように対応すればよいか」というもの。10代の占める割合が今年の7.6%(10歳未満も含む)から、10.7%と増加し、10代、20代をあわせると50.7%となり15年度相談件数の半数以上となっている。若者の相談は携帯電話関連が多く、特に10代ではほとんどが携帯電話の情報料に関する相談であった。携帯電話の利用が10代にまで広がっていることがわかる。社会経験の少ない青少年が携帯電話の正しい使い方や問題点など知識の無いまま利用しトラブルに巻き込まれている様子が見えてくる。

最年長の契約当事者は94歳の一人暮らしの老人。61歳の娘さんから「高齢な父のところへ、下水の枘が詰まっていると訪問勧誘があり父が下水工事を承諾してしまった、解約させたい」というものだった。また、「80歳の父が屋根瓦の点検と訪問してきた業者に、放置すると雨漏りするといわれ、屋根工事を契約をしたが業者は信用できるか」、「独居老人が訪販で給湯器の設置工事を契約した、高額なので解約させたい」、「離れて暮らす78歳の母が訪販で2セット4本合計29万円もの印鑑を契約した、高額なので解約させたい、本人も解約を希望している」など、一人暮らしの高齢者が訪問販売で契約した後に、その契約をめくり家族や周りの人からの相談も多い。一人暮らしの高齢者が増えつつある状況の中で、断りきれず契約する高齢者像が浮かび上がってくる。これは平日に相談を行っている行政窓口の実態とほとんど同じであるが、社会的弱者である高齢者に対し、たとえば「高齢者・オフ」など、高齢者取消権の検討が必要と思われる。

契約当事者の職業は給与生活者1811人(63.5%)と6割以上を占め、次いで学生378人(13.3%)、家事261人(9.2%)となっている。昨年は、家事13.2%、学生8.1%だったものが2位と3位が逆転している。行政が平日に行っている消費生活相談と比べて、週末相談は半数が学生など若者の相談となっており、週末相談の特徴といえるのではないか。

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」に分類すると、「商品」636件(22.3%)、「役務」2171件(76.1%)、「他の相談」45件(1.6%)となる。

(表11)商品別分類

商品代分類	件数	%
商品一般	66	2.3
食料品	28	1.0
住居品	98	3.4
高熱水品	6	0.2
被服品	89	3.1
保健衛生品	44	1.5
教養娯楽品	193	6.8
車両・乗り物	51	1.8
土地・建物・設備	61	2.1
商品計	636	22.3

(表12)役務別分類

役務別分類	件数	%
クリーニング	7	0.2
レンタル・リース・貸借	89	3.1
工事・建築・加工	58	2.0
修理・補修	7	0.2
管理・保管	1	0.0
役務一般	68	2.4
金融・保険サービス	218	7.6
運輸・通信サービス	1371	48.1
教育サービス	13	0.5
教養・娯楽サービス	124	4.3
保健・福祉サービス	74	2.6
他の役務	56	2.0
内職・副業・相場	85	3.0
役務計	2171	76.1

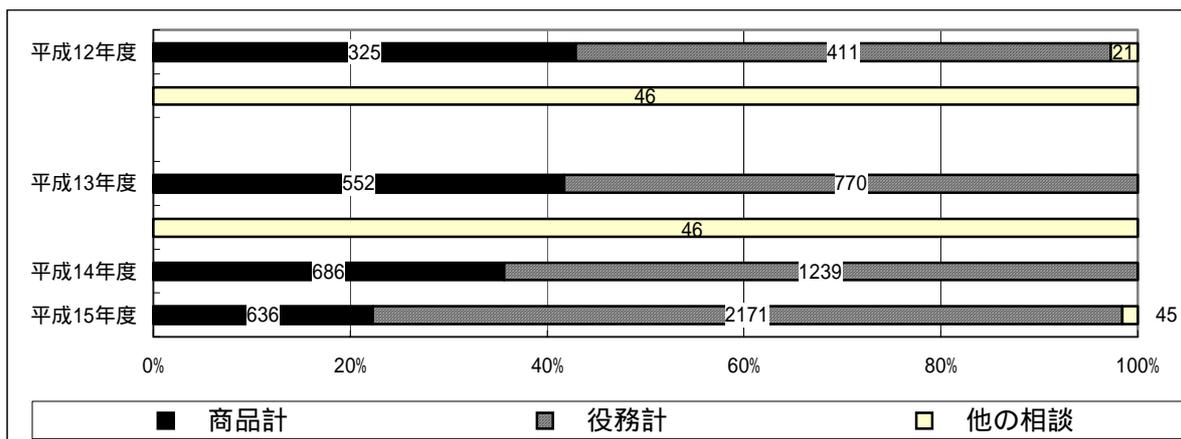
(表13)他の相談

商品・役務以外の相談	件数	%
他の相談	45	1.6

(表14)分類別の相談

分類	件数	%
商品計	636	22.3
役務計	2171	76.1
他の相談	45	1.6
合計	2852	100.0

(図6)内容別・年度別推移



(図6)内容別・年度別推移を見ると、商品の占める割合が平成12年度、13年度では40%以上あったものが、14年度で40%を切り15年度では22.3%に減少し、役務の占める割合が増加してきている。

一番多く寄せられた相談は昨年同様「運輸・通信サービス」で昨年の18.6%を大きく上回り48.07%と全体の約半数となっている。次で「金融・保険サービス」7.64%でこれも昨年同様2位にランクアップされている。昨年の11.8%と比べ占める割合は少なくなっているが、件数は218件で昨年とほぼ同数である。

寄せられた相談内容を具体的にみると以下のようになっている。

最も多かった相談は「運輸・通信サービス」に分類されるうちの携帯電話やインターネット利用による有料の情報料に関するもので、1354件(47.8%)と突出している。また、(表14)年代別商品・役務分類でもわかるように契約当事者が10代、20代、30代に集中しているのも特徴である。「携帯にメールが入りアクセスしたら契約したことになった。解約メールを送ったが請求メールが度々入る」、「無料だと思い出会い系サイトにアクセスしたら1万2千円の請求と支払い期限が送信された。支払うべきか」など、届いたメールにアクセスしただけで情報料の不当な請求を受けたもの。「息子宛に『最終通告』と書かれた有料番組利用料の督促ハガキが届いた、身に覚えが無いがどうすればよいか」、「自分名義の電話で利用したアダルト情報料が未払いだと遅延金と手数料を加えた請求ハガキが来たが心当たりは無い」など業者が入手した名簿を見てはがきを送りつけたと思われる架空請求などの相談である。相談者の中には、情報を全く利用していないにもかかわらず業者に脅され言われるままにお金を払いその後も請求が続いている場合もある。このようなケースでは、相談を受けても支払う必要がないという本人の自覚を促すしかなく、

警察の強い対応が求められる。

「インターネットで鞆を購入したが実物が画面上とは異なっていた。解約したいが、クーリングオフはできるか」、「インターネットオークションでバイクを購入したが、エンジンがこわれており相手方に申し出たが対応を拒否された」などインターネット上での売買契約に関する相談も増えている。個人間取引である場合も多く解決は難しいが、新しい売買契約の形態として約款などの早急な整備が必要と思われる。

次いで「金融・保険サービス」に関する相談が多い。この中でも昨年同様、特にサラ金、ヤミ金関係が多くなっている。年齢別に見ると30代が一番多く、20代、40代と続く。結婚などで独立し、子供が生まれるなど生活の基盤を固める年代であるが、不況によるリストラなどで苦慮する様子が見える。「融資案内の電話がありヤミ金と知らず3万円借金を申込み2万2千円受け取った、1週間後に5万円払ったが完済にならない」、「メールで知った業者に借金一本化を依頼、別の借金をするよう指示され不安になった」、「断っているのに執拗にお金を貸すと電話がかかり迷惑している、断ったらキャンセル料を請求された」、「金利1パーセントのチラシを見て、サラ金業者に借金の申し込みをして直後に断ったら、手数料を払えと言われ納得できない」などである。このような相談では、わずかな借金が高額な金利によって大きな額に膨らみ返済に苦慮している相談者の姿が浮かび上がってくる。昨年7月に「ヤミ金融対策法（貸金業規制法及び出資法の一部改正法）」が成立し今年1月から施行されている。法に則った取締りの強化が望まれるところである。

3番目は「教養娯楽品」に関する相談で193件(6.77%)となっている。契約者の年齢は20代が一番多く30代、40代と続く。この中で一番多い相談は教材に関するもので「新聞のチラシを見て在宅ワークを申し込んだところ、初心者であることを理由にパソコン教材の契約を勧められた、大丈夫だろうか」など資格取得用教材に関するものや、「3日前に訪問販売で長時間にわたって勧誘を受け契約した高校生用学習教材、高額でもありクーリングオフしたい」など学習教材に関するものである。また、「5年前契約した新聞を途中で解約したいと申し出たら解約料1万円を請求された」、「昨日、新聞の勧誘員が来て新聞代は払わなくていいから3ヶ月契約して欲しいと言われた、契約したがやめたい」など新聞の購読契約に関するものや「一人暮らしの母に電話がありあいまいに切ると、後日、皇室の写真集が送られてきた。解約したい」などがある。

4番目が「教養娯楽サービス」に関する相談で124件(4.35%)となっている。ここでも年代別では20代、30代、40代と続く。「パソコン教室に説明を聞きに行ったら、30万の予算のところ45万のコースを勧められた」などのような相談や、「15年前に資格講座を契約した会社から、講座名簿から抹消したいなら申し込みが必要といわれたが、実は新たな講座の申込みだった」など二次被害と思われる相談、「雑誌広告を見て交際クラブの申し込みをしたら、保証金を要求され振り込んだが、これ以上払えなので解約したい」、「ダイレクトメールで2000円払って海外宝くじに参加を勧める封書がきた。信用できるか」などの相談が多かった。

(表15)契約当事者年代別商品・役務分類

商品・役務別分類	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	不明	合計	%
商品一般	0	27	25	5	4	1	0	0	0	4	66	2.3
食料品	0	9	6	1	5	2	1	2	0	2	28	1.0
住居品	0	34	17	6	9	14	9	3	0	6	98	3.4
高熱水品	0	1	3	1	0	0	1	0	0	0	6	0.2
被服品	1	52	14	6	3	4	4	2	0	3	89	3.1
保健衛生品	6	21	4	5	3	1	2	2	0	0	44	1.5
教養娯楽品	2	76	56	29	14	4	4	4	0	4	193	6.8
車両・乗り物	3	20	20	5	3	0	0	0	0	0	51	1.8
土地・建物・設備	0	4	25	15	2	6	6	3	0	0	61	2.1
クリーニング	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0	7	0.2
レンタル・リース・貸借	3	25	37	8	5	6	0	0	0	5	89	3.1
工事・建築・加工	0	6	10	12	9	8	6	2	1	4	58	2.0
修理・補修	1	3	2	0	0	0	0	1	0	0	7	0.3
管理・保管	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.0
役務一般	1	42	22	1	0	0	0	0	0	2	68	2.4
金融・保険サービス	0	43	84	39	29	12	7	0	0	4	218	7.6
運輸・通信サービス	277	614	341	112	15	3	2	0	0	2	1371	48.1
教育サービス	2	1	2	7	1	0	0	0	0	0	13	0.5
教養・娯楽サービス	3	53	35	14	10	1	1	0	0	7	124	4.3
保健・福祉サービス	1	41	14	4	4	2	4	2	0	2	74	2.6
他の役務	0	24	17	4	3	3	0	2	0	3	56	2.0
内職・副業・相場	5	24	27	12	6	7	1	1	0	2	85	3.0
他の相談	1	15	8	10	6	1	1	0	0	3	45	1.6
合計	306	1141	774	298	131	75	49	24	1	53	2852	100.0

(表16) 商品・役務別分類

分類	件数	%
商品一般	66	2.3
食料品	28	1.0
食料品一般	2	0.1
肉類	1	0.1
乳卵類	3	0.1
油脂・調味料	1	0.1
果物	1	0.1
菓子類	1	0.1
飲料	1	0.1
健康食品	18	0.6
住居品	98	3.4
住居一般	1	0.1
食生活機器	1	0.1
食器・台所用品	40	1.4
洗濯・裁縫用具	10	0.4
掃除用具	6	0.2
空調・冷暖房機器	1	0.1
家具・寝具類	29	1.0
室内装備品	1	0.1
他の住居品	9	0.3
光熱水品	6	0.2
ガス	3	0.1
石油	2	0.1
水道	1	0.1
被服品	89	3.1
被服品一般	1	0.1
和服	15	0.5
紳士用洋服	7	0.2
婦人用洋服	9	0.3
洋装下着	10	0.4
履物	1	0.1
靴	4	0.1
アクセサリ	41	1.4
他の身の回り品	1	0.1
保健衛生品	44	1.5
医薬品	2	0.1
医療器具	12	0.4
化粧品	20	0.7
理美容器具・用品	8	0.3
他の保健衛生品	2	0.1
教養娯楽品	193	6.8
文具・事務用品	39	1.4
学習教材	56	2.0
書籍・印刷物	39	1.4
音響・映像製品	16	0.6
スポーツ用品	1	0.1
カメラ類	4	0.1
時計	2	0.1
玩具・遊具	4	0.1
楽器	2	0.1
教養娯楽品その他	30	1.1
車両・乗り物	51	1.8
自動車	50	1.8
自動車用品	1	0.1

分類	件数	%
土地・建物・設備	61	2.1
土地・建物・設備一般	2	0.1
土地	3	0.1
建物一般	2	0.1
集合住宅	19	0.7
戸建住宅	11	0.4
住宅構成材	1	0.1
空調・冷暖房・給湯設備	5	0.2
衛生設備	2	0.1
屋外装備品	4	0.1
他の住宅設備	12	0.4
クリーニング	7	0.2
レンタル・リース・賃貸	89	3.1
工事・建築・加工	58	2.0
修理・補修	7	0.2
管理・保管	1	0.1
役務一般	68	2.4
金融・保険サービス	218	7.6
生命保険	10	0.4
損害保険	2	0.1
預貯金・証券等	4	0.1
融資サービス	178	6.2
他の金融関連サービス	24	0.8
運輸・通信サービス	1371	48.1
旅客運送	3	0.1
貨物運送	1	0.1
電報・電話	11	0.4
郵便	2	0.1
他の運輸・通信	1354	47.5
教育サービス	13	0.5
学校教育	2	0.1
補習教育	11	0.4
教養・娯楽サービス	124	4.3
旅行代理業	8	0.3
宿泊施設	3	0.1
教室・講座	96	3.4
観覧・鑑賞	3	0.1
各種会員権	4	0.1
他の教養・娯楽	10	0.4
保健・福祉サービス	74	2.6
医療	9	0.3
理美容	51	1.8
衛生サービス	10	0.4
保育	1	0.1
老人福祉・サービス	1	0.1
他の保健・福祉	2	0.1
他の役務	56	2.0
外食・食事サービス	4	0.1
冠婚葬祭	4	0.1
家事サービス	1	0.1
役務その他	47	1.7
内職・副業・相場	85	3.0
商品相場	33	1.2
内職・副業	52	1.8
他の相談	45	1.6
消費者運動(消費者問題)	3	0.1
家庭管理	2	0.1
相隣関係	5	0.2
相談その他	35	1.2

以下、「住居品」98件(3.44%)、「被服品」89件(3.12%)、「レンタル・リース・貸借」89件(3.12%)と続いている。

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、昨年と同様1万～5万円未満であった(669件)。このほとんどは、覚えのない出会い系サイトの料金請求、債権内容を明確にしない債権回収業者からの不当請求に関する相談である。ついで5万～10万円未満(262件)と続くが、この金額帯も上記の不当請求がらみが目立つ。

3番目が50万～100万円未満(225件)で、この金額帯の内容は、訪問販売、電話勧誘などの特殊販売によるダイヤのネックレス、絵画、化粧品セット、補正下着、羽毛布団、屋根工事、外壁塗装、資格用教材、CD-ROM、会員サービス、語学教室、浄水器、ヤミ金、床下換気扇、パソコン入力在宅ワーク等々ありとあらゆる商品、役務が含まれている。

次に多いのが100万～500万円未満(200件)で、この金額帯の内容は50万～100万円未満の内容に加え、先物取引、中古車、育毛サービスなどが加わっている。また請求されるままに債権回収業者に250万円を支払ってしまったというケースもみられた。

1000万円以上の33件は住宅関連が24件、先物取引が8件、宝石1件となっており、住宅関連が昨年に比べ2倍近く増え、その最高金額は5000万円だった。

(表17) 契約金額

契約金額	件数	%
0円	17	0.6
5000円未満	39	1.4
5000～1万円未満	50	1.8
1万～5万円未満	669	23.5
5万～10万円未満	262	9.2
10万～20万円未満	177	6.2
20万～30万円未満	153	5.4
30万～40万円未満	111	3.9
40万～50万円未満	92	3.2
50万～100万円未満	225	7.9
100万～500万円未満	200	7.0
500万～1000万円未満	10	0.4
1000万円以上	33	1.2
不明・未記入	814	28.5
合計	2852	100.0

(表18) 既払い金額

既払い金額	件数	%
0円	1049	36.8
5000円未満	28	1.0
5000～1万円未満	22	0.8
1万～5万円未満	108	3.8
5万～10万円未満	55	1.9
10万～20万円未満	58	2.0
20万～30万円未満	29	1.0
30万～40万円未満	16	0.6
40万～50万円未満	13	0.5
50万～100万円未満	32	1.1
100万～500万円未満	52	1.8
500万～1000万円未満	3	0.1
1000万円以上	9	0.3
不明・未記入	1378	48.3
合計	2852	100.0

(表18)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

現金払いなど信用供与のないものが1865件（表19）

で全体の65.4%を占め、販売信用に係わるものは428件（15.0%）で前年を下回っている。これは不当請求の相談が急増したためと思われる。

販売信用の多くは、訪問販売や電話勧誘のときに利用されている。借金契約は154件（5.4%）であり、昨年と比べ急激な変化はみられなかった。

信用供与の有無	件数	%
無（現金払いなど	1865	65.4
販売信用	428	15.0
借金契約	154	5.4
無関係・不明	364	12.8
未記入	41	1.4
合計	2852	100.0

4. 相談内容分類の傾向

（表20） 内容 n = 2852

内容分類	件数	%
安全・衛生	19	0.7
品質・機能・役務品質	130	4.6
法規・基準	31	1.1
価格・料金	533	18.7
計量・量目	2	0.1
表示・広告	66	2.3
販売方法	934	32.7
契約・解約	2466	86.5
接客対応	208	7.3
包装・容器	0	-
施設・設備	2	0.1
買物相談	11	0.4
生活知識	5	0.2
その他	12	0.4

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2466件全体の86.5%にのぼった。週末相談を始めた平成10年度は307件（74.2%）、平成12年度は537件（70.9%）、平成13年度は1057件（77.3%）、平成14年度は1492件（75.7%）と70%台であったが、今年度は急増した。不当請求の相談の増加によるものと思われる。

ついで多いのは「販売方法」で934件（32.7%）。「価格・料金」、「接客対応」、「品質機能」と昨年と同様の順となっている。

5. 販売購入形態

「通信販売」が1507件(52.8%)と全体の半数以上を占め、昨年1位だった「店舗購入」と順位が入れ替わった。これは不当請求の相談の急増の結果といえる。「店舗購入」は444件で全体に占める割合は昨年の24.3%から15.6%と大幅に減少した。3番目に多く寄せられたのが、「訪問販売」で408件(14.3%)であった。店舗外販売に関する相談【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、その他無店舗販売】の占める割合は2172件(76.1%)で、昨年の割合62.3%より13.8%の増加となっている。一方、店舗購入は昨年の24.3%から15.6%と8.7%減少している。インターネットショッピング等の電子商取引の増加を考えると通信販売に関する相談は増加傾向にあると思われる。

(表21) 販売形態

販売形態	件数	%
店舗購入	444	15.6
訪問販売	408	14.3
通信販売	1507	52.8
マルチ	31	1.1
電話勧誘	186	6.5
ネガティブオプション	6	0.2
その他無店舗	34	1.2
不明・無関係	214	7.5
未記入	22	0.8
合計	2852	100.0

(表22) 店舗外販売の内訳

店舗外販売	件数	%
訪問販売	408	18.8
通信販売	1507	69.4
マルチ	31	1.4
電話勧誘	186	8.6
ネガティブオプション	6	0.3
その他無店舗	34	1.5
合計	2172	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(PIO-NET)で結ばれている。PIO-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情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PIO-NETとほぼ同形式の相談カードを使用している。聞き取った相談内容から浮かびあがるキーワードを1相談について4個を限度に集計し30件以上のものを表にまとめた。寄せられた2852件をもとに相談内容をみてみよう。

「不当請求」がもっとも多く1274件で、全体の46.9%を占めていた。ついで「ポルノ・フウゾク」が412件で15.1%、「高価格・料金」が389件で14.3%と続き、昨年もっとも多かった「解約」は4番目となっている。

キーワードから相談内容をみると、「全く身に覚えのないインターネットのアダルトサイトの高価格な利用料金の不当請求を債権回収業者から受けた」、「電話勧誘や家庭訪問で強引に契約させられたが、虚偽説明や説明不足による問題勧誘であるとわかり解約したい」等、苦情内容が多く浮かびあがってくる。

(表23) 内容キーワード

n = 2852

キーワード	件数	%	キーワード	件数	%
不当請求	1274	44.6	契約	70	2.4
ポルノ・フウゾク	412	14.4	無料商法	69	2.4
高価格・料金	389	13.6	返金	65	2.2
解約	303	10.6	所在不明	63	2.2
債権回収	300	10.5	信用性	59	2.0
強引	202	7.0	解約料	58	2.0
クーリングオフ	170	5.9	アポイントメントセールス	53	1.8
電話勧誘	159	5.5	約束不履行	48	1.6
遅延金	154	5.3	プライバシー	42	1.4
インターネット	144	5.0	クレーム処理	42	1.4
未成年者契約	136	4.7	多重債務	41	1.4
家庭訪問	135	4.7	連絡不能	41	1.4
二次被害	111	3.8	逮捕・摘発	41	1.4
虚偽説明	107	3.7	誤解・勘違い	41	1.4
脅迫	94	3.2	雑誌広告	37	1.3
無断契約	85	2.9	手数料	35	1.2
説明不足	81	2.8	キャッチセールス	33	1.1
問題勧誘	71	2.4			

7. 消費者契約法

消費者契約法がらみの相談は「子供のスイミングスクールの申込変更したら手数料を請求され、納得できず解約するというと、返金はしないとされた」というもの1件であった。これは信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害するものであると思われる。

しかし、全体を通してみると、虚偽説明、説明不足、無断契約などの内容キーワードの多さから考え、消費者契約法に基づき取消や無効を主張できると思われる相談もみられる。今後、さらに消費者契約法の活用をはかりたい。

(相談事例)

運輸・通信サービス

インターネットを検索していたら、携帯電話のメールが簡単にできるものをみつけ申し込んだ。その際、入会金が3万円必要であることが判り解約を申し出た。解約するには退会届と退会金3万円を支払わなければならないと言われた。途方に暮れている。
(男性 28歳 給与生活者)

利用規約をよく読まず、アダルトサイトを3分間ほど利用したら、月2万円使い放題のサイトだった。退会手続きをとらないと毎月2万円の請求がくるという。業者に退会の手続き方法をメールで何度も問い合わせたが回答がなく困惑。携帯電話にテープの音声で支払うようにとしつこく連絡が入る。
(女性 19歳 学生)

娘がくじに当選し、機材は無料と説明され、有線放送の契約をした。機材は、来月末に届く予定。しかし、有線放送利用料を2年払うことが条件で、2年以内に解約すると解約料があると契約書に明記されている。
(男性 47歳 給与生活者)

保険・金融サービス

DMはがきを見て借り入れの電話をしたが考えさせて欲しいとこちらから切った。その時に個人情報を探ねられるままに答えた。後日、口座に3万円振り込んだと電話があり、確認したところ24580円の入金があった。1週間後に45000円返金するようにとの電話があり驚いている。
(男性 48歳 給与生活者)

1年前に死亡した妻名義の借金返済請求がきた。業者名も借り入れ年月日も教えられないという。返済しないと自宅に差し押さえに来るというが、本当に来るのか心配。
(男性 40歳 給与生活者)

借金を1本化し月払いの額を減額してくれる業者を雑誌で知り依頼。信用をつけるために他のサラ金から70万円を借り入れし、振り込んでくれたら完済証明が出せ信用がつくと言われ振り込んだが、一向に返事がない。
(女性 33歳 家事従事者)

教養娯楽品

雑誌広告を見てパチンコ攻略本の問い合わせをしたところ、具体的な内容についてメールが送付された。そのメールで疑問なところを尋ねたら、本が到着次第指南すると言われ30万円を送金した。まだ本は届いていないが不安。
(男性 30歳 給与生活者)

3年前会員契約と合わせて宝石の購入契約を結んで一括で払った。2ヶ月前、電話で会員契約を継続か解約か聞いてきた。解約の手続きに出向くと絵画の購入をしないと解約できないと言われ契約してしまった。絵画は預けてあり手元にはないが、あまりにも高すぎるので解約したい。
(男性 33歳 給与生活者)

幸せをよぶワイルドストロベリーという花の種が一方的に郵送されてきた。福祉目的と書かれ、代金の請求書が入っていた。支払い義務はあるか。
(女性 51歳 給与生活者)

教養娯楽サービス

新聞折込広告に和服モデル募集とあったので面接に出向いた。カメラテストをし、合格通知がきたが、レッスン費18万円が必要という。歩き方等レッスンがあると説明はあったが費用がかかるとは聞いていない。 (女性 20歳 学生)

10年後に返却するというゴルフ場の会員権、期限が来たので返却を申し出たところ、10年間据え置きとの書面が届いた。ゴルフ場の取締役会で承認されたと書かれているが納得できない。 (男性 57歳 給与生活者)

カルチャースクールに申込み1万円を支払った。1週間後に解約を伝えたら、損料30%を請求された。30%は高額すぎないか。 (女性 22歳 給与生活者)

その他

儲かると勧誘され商品先物取り引きの契約をした。2週間の間に勝手に次々と売買され、管理部に苦情を言ったが対応しない。すでに105万円払っているがこの先どうすればいいのか不安。 (男性 35歳 給与生活者)

雑誌広告を見てヘアチェックと育毛サービスの無料体験のつもりで出かけた。色々説明されているうちに20万円の機器とシャンプー、健康食品、50時間の役務がセットになって100万円の契約をしてしまった。印鑑をまだ押していないので契約書はもらっていない。解約したい。 (女性 21歳 給与生活者)

賃貸アパートを退去したが、1年しか住んでいないのに原状回復費用を33万円も請求され、納得できない。和室のクロスはクリーニングできないため張替え、風呂の天井も張替え、その運搬諸経費も請求されている。 (女性 35歳 給与生活者)

以前から興味を持っていた運送業の説明会に兄が出向いた。頭金、及び受託申込金を支払うと軽トラックがすぐ届いた。しかし契約後3ヶ月近く経つのに紹介するといわれた仕事がまったくこない。解約したいと申し出ると、トラックは35%の価格で引きとるといって、とても納得できない。 (女性 32歳 家事従事者)

大型スーパー内の呉服店でゆかたを購入したあと、1泊2日5000円の観光旅行の案内が届き、母と参加。観光地到着後、ただちに着物の展示会に連れていかれ断ることができない雰囲気です60万円の和服の契約をしてしまったが、必要ない。

(女性 39歳 給与生活者)

インターネットで結婚相手の相性の占いを受けた直後に電話勧誘があり、来所するよう急がされ出向いた。いきなり男性の写真を見せられたが良い感じの人で入会契約した。しかし2ヶ月で2名の紹介しかされず、誠意がないので退会したい。

(女性 59歳 給与生活者)

近所で工事をしているという業者が突然訪問してきて、放っておくと雨漏りするといわれ、屋根工事の契約をしたが必要がないように思う。 (男性 70歳 無職)