

平成 30 年度

契約トラブルなんでも 110 番 速報

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

■実施目的

本協会では今年度も「電話相談 110 番」を実施しました。本事業は、週末相談室事業で、消費者からの相談に助言やあっせん対応を行うことで個別の問題解決につなげるとともに、相談情報を集約・分析して問題があると認められることについては、関係する行政機関等へ提言や要望をすることにより制度改正等にも資することを目的としています。

今年度は、契約時のキャッシュレス化が徐々に進行している状況から、実際のところ消費者は支払い時にはどのような決済方法を選択しているのか、またそれぞれの支払いの場ではどのようなことが起きているのか、その実態を把握するため、「契約トラブルなんでも 110 番～支払い方法についても教えてください～」を開催しました。

■実施概要

2018 年 11 月 10 日から 12 月 2 日までの土曜日・日曜日に「契約トラブルなんでも 110 番」として相談を受け付けました。相談対応は、本協会が本部、関西、北海道事務所で行っている週末電話相談室と関東支部が担当して行いました。

【開催日】 2018 年 11 月 10 日（土）～12 月 2 日（日）の土曜日・日曜日

【開催場所】 全国 3 ヶ所（本協会事務所所在地の札幌、東京、大阪）

- | | |
|-----------------------------|---------------|
| ○北海道事務所（土曜日のみ 13:00～16:00） | ☎011-612-7518 |
| ○本部事務所（土曜日・日曜日 10:00～16:00） | ☎03-5614-0189 |
| | ☎03-5614-0316 |
| ○関西事務所（日曜日のみ 10:00～16:00） | ☎06-6203-7650 |

■集計結果概要

相談受付件数 285 件

【相談者・契約者の属性】

相談者属性

性別	人数	割合
男性	132	46.3%
女性	144	50.5%
団体	9	3.2%
不明	0	0.0%
合計	285	100.0%

契約者属性

性別	人数	割合
男性	137	48.1%
女性	134	47.0%
団体	7	2.5%
不明	7	2.5%
合計	285	100.0%

相談者年齢	人数	割合
10代	0	0.0%
20代	44	15.4%
30代	43	15.1%
40代	63	22.1%
50代	76	26.7%
60代	36	12.6%
70代	13	4.6%
80代	0	0.0%
90代	0	0.0%
未記入	10	3.5%
合計	285	100.0%

契約者年齢	人数	割合
10代	4	1.4%
20代	45	15.8%
30代	40	14.0%
40代	59	20.7%
50代	61	21.4%
60代	34	11.9%
70代	18	6.3%
80代	7	2.5%
90代	0	0.0%
未記入	17	6.0%
合計	285	100.0%

相談者、契約者とも性別に大きな差異は見られません。団体には事業者が含まれています。10代や70代、80代の高齢者が相談者よりも契約者の方で多くを占めているのは、相談が当事者本人からのものではなく、家族などが代わりに相談していることが伺えました。相談者、契約者とも40代、50代からの相談が多く相談者では全体の約49%を占めています。

【商品役務別分類】

商品・役務	件数	割合
商品一般	18	6.3%
食料品	9	3.2%
住居品	6	2.1%
光熱水品	3	1.1%
被服品	10	3.5%
保健衛生品	9	3.2%
教養娯楽品	28	9.8%
車両・乗り物	5	1.8%
土地・建物・設備	14	4.9%
他の商品	1	0.4%
クリーニング	2	0.7%
レンタル・リース・貸借	27	9.5%
工事・建築・加工	14	4.9%
修理・補修	5	1.8%
管理・保管	1	0.4%
役務一般	0	0.0%
金融・保険サービス	10	3.5%
運輸・通信サービス	67	23.5%
教育サービス	1	0.4%
教養・娯楽サービス	16	5.6%
保健・福祉サービス	14	4.9%
他の役務	16	5.6%
内職・副業・相場	1	0.4%
他の行政サービス	1	0.4%
他の相談	7	2.5%
合計	285	100.0%

最も多いのは、「運輸・通信サービス」67件で、次が、「教養娯楽品」、「レンタル・リース・貸借」と続いています。

運輸・通信サービスは、架空請求メールやワンクリック請求、情報商材などデジタルコンテンツや光卸、スマートフォンなどモバイル通信サービス等、通信サービスの相談です。

【販売形態】

販売形態	件数	割合
店舗購入	87	30.5%
訪問販売	31	10.9%
通信販売	94	33.0%
マルチ	3	1.1%
電話勧誘	11	3.9%
ネガティブオプション	1	0.4%
訪問購入	0	0.0%
その他無店舗	1	0.4%
不明・無関係	57	20.0%
合計	285	100.0%

販売形態は通信販売が店舗での購入を上回っています。

【支払い方法】信用供与の有無別

信用供与	件数	割合
無	134	47.0%
即時払い	123	43.2%
他の前払式	11	3.9%
販売信用	63	22.1%
自社割賦	1	0.4%
包括信用	3	1.1%
個別信用	15	5.3%
二ヶ月内払い	44	15.4%
借金契約	8	2.8%
不明・無関係	80	28.1%
合計	285	100.0%

信用を要さない現金による即時払い、および前払いは47%と全体の半数近くを占めます。「販売信用」では、「二ヶ月内払い」が多く全体の15%を占めています。

クレジットカードによるリボルビン払いは包括信用に含まれます。架空請求など、支払い方法が特定されていないものは「不明・無関係」として集計しています。

【支払い手段】

支払手段	件数	割合
クレジットカード	48	17%
手形・小切手	0	0%
プリペイドカード・商品券・回数券等	0	0%
電子マネー	1	0%

支払手段を見るとクレジットカードでの支払いは全体の17%でした。電子マネーによる支払いは1件ありました。

■相談事例

今回の電話相談110番では、様々な相談が寄せられましたが、支払方法に着目して事例を抽出しました。

① 即時払い

- ・亡くなった妻のスポーツクラブの会費が私の口座から引き落されていた。妻が生前スポーツジムに行っていると聞いていたが詳細を知らなかった。私の口座から支払っていることも知らなかった。口座から1年以上、用途の不明なお金が毎月引き落とされていることに気付いて調べたところ、スポーツジムからの引き落としだと分かった。通帳にジムの名称はなく収納代行業者名だったので気付かなかった。ジムに、事情を説明して返金を求めたが、契約書に記載があるように一旦支払った会費は一切返金できないと言われている。返金してほしい。(30代 男性)

② クレジットカード

- ・先月ネットでMBAに合格できるというウェブ講座に申し込み、翌日ネットで50万円をカード決済した。講座のスケジュールがなく、サービスが受けられない。弁護士にも相談し、弁護士が取消を求めて決済代行会社に通知を出した。決済代行会社と交渉しているが対応してもらえない。今月末には引き落としされるらしい。(30代 男性)
- ・小学生の息子が親のクレジットカードを持出し、スマートフォンのオンラインゲームに使っていた。自分名義のクレジットカードが見当たらないため、紛失したと思いカード会社に連絡したところ、インターネットサービス会社で4日間の間に計18万円の利用があり、請求をとめることは出来ないと言われた。息子がオンラインゲームをやっていることは知っていたので、息子に聞いたら、カードを持出してゲーム内で有料利用をしていたと認めた。請求を取消してほしい。(50代 男性)
- ・3年前からフェイシャルエステの契約をしている。数回の施術が残っていたが、新たに12回のコースを2ヶ月程前に契約した。さらに、肌に合わせるためとコースの変更を勧められ、10日前に8万円の追加契約をした。クレジットカードのリボ払いだが支払がいつ終わるかわからない。解約したい。(20代 女性)

③ コンビニ後払い

- ・ひと月前、フリーマーケットアプリ上でゲーム機を2万円で購入した。代金は、商品到着後、後払い代行業者にコンビニで支払うことになっていた。配送会社のミスだと思うが、当方が受取拒否をしたということで、勝手に商品が返送された。出品者にキャンセルを申し出たら了承された。出品者がプラットフォーム業者に解約手続きをしたと言うが、アプリ上では当方が支払う状況のままになっている。プラットフォーム業者に解約手続きをするようメッセージを送ったが、返事がない。(20代 男性)
- ・SNSを見て最低3回購入する美容液の定期購入を申し込んだ。お試しのような商品が届き、100円をコンビニで支払った。使ってみたが発疹が出たので使うのを止めた。解約の連絡をしたが返信がなく、2回目の商品が届いてしまった。商品は使っておらず、請求されている約1万円の代金は支払っていない。今日また3回目の商品が届いたが受取拒否した。メールの返信もないし、電話も繋がらない。(60代 女性)
- ・ニュースアプリのバナー広告に男性用除毛ローションが特別価格980円、送料手数料込で2060円とあったので、得だと思いコンビニ後払いを選択し申し込んだ。ところが先週、また商品が届いた。サイトへ注文していないとメールで送ると、初回980円、2回目以降は特別価格で総額1万8920円の定期購入を申し込んでいるので解約はできないというメールがきた。改めて広告を見ると4回購入とあったが、申込画面で総額表示や4回購入が条件という説明は見えていないので、2回目の商品は受け取りたくない。(40代 男性)

④ 電子マネー

- ・昨日、息子がスーパーでチョコレート菓子を購入して、代金108円をギフトカードで支払った。今日食べようとして開封したところ、虫がいた。その時はまだ生きて動いていたが密閉したところ死んでしまった。その状態で保管している。どうしたらよいか。(30代 女性)

(参考事例) 昨夜、満員の通勤電車でリュックに入れていた財布をすられた。財布には現金の他に、交通系電子マネー付定期券、免許証、健康保険証が入っていた。警察には届けたが、個人情報が悪用され、借金や高額な商品を購入されないか不安だ。

(50代 男性)

⑤ 仮想通貨

- ・自宅のパソコンに「あなたのメールをハッキングした。640ドルを仮想通貨で送金しろ」とのメールが届いた。数か月前、アダルトサイトを利用したことがあるが、そのことと関連があるか不明で非常に不安だ。(70代 男性)