

平成 2 1 年度
週末電話相談報告書

平成 2 2 年 5 月
(社) 全国消費生活相談員協会

目 次

実施要項	1
相談の概要	
1 相談受付状況	1
2 相談者・契約当事者	1
3 商品・役務別相談傾向	1
4 相談内容の傾向	2
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) 相談者年代別性別	3
(2) 性別	4
(3) 職業別	4
(4) 年代別	4
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	9
3 販売購入形態別相談件数	9
4 契約・購入金額及び既払い金額	10
5 代金の支払方法	10
相談内容等キーワード	
継続相談の状況	
1 継続相談件数	12
2 斡旋解決事例の紹介	12
3 週末電話相談室から消費者団体訴訟室へ繋げた事例	14
主な相談事例	
1 「商品」	14
2 「役務」	16

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合わせ
- ・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 151 日 関西事務所 50 日 北海道事務所 51 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 3人体制 日曜日 3人体制	日曜日 3人体制	土曜日 3人体制
受付電話番号	03 - 3448 - 1409	06 - 6203 - 7650	011 - 612 - 7518

東京、大阪、北海道の相談延べ日数 252 日。相談担当は消費生活専門相談員延べ 756 人。

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、受付件数は 3,043 件と前年度をわずかに下回った。

内訳は、本部事務所 1,876 件、関西事務所 804 件、北海道事務所 363 件。前年度比は本部事務所 96%、関西事務所 91%と減少したのに対し、北海道事務所は 116%と増加している。

相談区分別では、「苦情」「問い合わせ」「要望」の中で、「苦情」が 95%を占めている。

相談者地域別では、東京都が 21%と最も多く、次いで大阪府 12%、埼玉県・北海道 8%と続いている。

2 相談者・契約当事者の属性

相談者の性別では女性が若干多く、契約当事者の性別では男性が若干多い。

職業別では、相談者・契約当事者とも給与生活者が 6 割を超えている。

年代別では、相談者・契約当事者とも 20 代、30 代、40 代が多く、全体の 7 割を占める。

3 商品・役務別相談傾向

「役務」に関する相談が 68%を占め、「商品」に関する相談を上回っている。

「商品」では教養娯楽品が最も多く 229 件で、パソコンや携帯電話機の品質・機能あるいは契約・解約についての相談が多く寄せられている。

「役務」については運輸・通信サービスが 1,080 件と、「商品」をあわせた全体の中でも群を抜いて高い件数となっている。その 9 割はパソコンや携帯電話よりつながる出会い系サイトやアダルトサイトからの架空・不当請求に関する相談である。

4 相談内容の傾向

販売購入形態別では「通信販売」「店舗購入」で全体の 7 割を占め、「訪問販売」「電話勧誘販売」「マルチ」の順となっている。

相談内容分類別では「契約・解約」が 8 割を超え、「販売方法」「価格・料金」と続く。

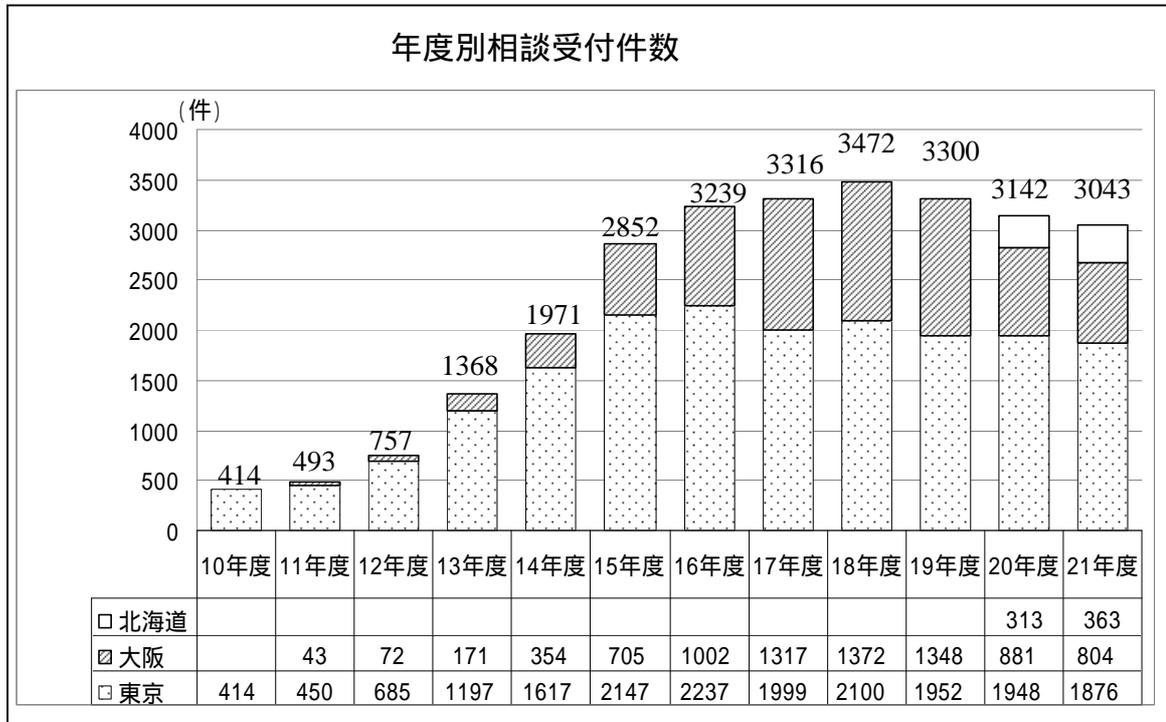
契約金額では 1 万円～10 万円未満が多く、支払い前の相談が多い。

相談受付状況

1 相談受付件数の推移

21年度の相談受付件数は3,043件である。全体の件数としては、18年度を境にわずかに減少傾向にある。(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で相談区分別相談件数をみると、いずれも「苦情」がほとんどを占めている。

表1 相談区分別相談件数

相談種別	東京	大阪	北海道	合計	割合
苦情	1803	757	345	2905	95.5%
問い合わせ	73	46	18	137	4.5%
要望	0	1	0	1	0.0%
合計	1876	804	363	3043	100.0%

3 相談者・契約当事者の地域別相談件数

表2で、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ことがわかる。相談件数は東京都、大阪府、埼玉県、北海道などの週末相談実施場所に近い所に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県をあわせると5割近くになる。

週末相談を知ったきっかけは、インターネット検索や在住センターの時間外アナウンスといったものが多い。

表2 都道府県別相談件数

都道府県	相談者 件数	比率	当事者 件数	比率	都道府県	相談者 件数	比率	当事者 件数	比率	都道府県	相談者 件数	比率	当事者 件数	比率
北海道	265	8.7%	276	9.1%	新潟県	14	0.5%	15	0.5%	鳥取県	7	0.2%	6	0.2%
青森県	8	0.3%	7	0.2%	富山県	11	0.4%	11	0.4%	島根県	8	0.3%	9	0.3%
岩手県	6	0.2%	7	0.2%	石川県	13	0.4%	12	0.4%	岡山県	11	0.4%	11	0.4%
宮城県	17	0.6%	16	0.5%	福井県	3	0.1%	3	0.1%	広島県	34	1.1%	34	1.1%
秋田県	10	0.3%	11	0.4%	山梨県	15	0.5%	14	0.5%	山口県	15	0.5%	15	0.5%
山形県	13	0.4%	13	0.4%	長野県	32	1.1%	31	1.0%	徳島県	8	0.3%	8	0.3%
福島県	21	0.7%	21	0.7%	岐阜県	47	1.5%	48	1.6%	香川県	12	0.4%	13	0.4%
茨城県	118	3.9%	115	3.8%	静岡県	56	1.8%	56	1.8%	愛媛県	14	0.5%	14	0.5%
栃木県	23	0.8%	23	0.8%	愛知県	78	2.6%	76	2.5%	高知県	5	0.2%	4	0.1%
群馬県	23	0.8%	23	0.8%	三重県	53	1.7%	51	1.7%	福岡県	44	1.4%	48	1.6%
埼玉県	267	8.8%	266	8.7%	滋賀県	18	0.6%	16	0.5%	佐賀県	6	0.2%	5	0.2%
千葉県	231	7.6%	227	7.5%	京都府	45	1.5%	46	1.5%	長崎県	7	0.2%	10	0.3%
東京都	643	21.1%	642	21.1%	大阪府	384	12.6%	384	12.6%	熊本県	22	0.7%	21	0.7%
神奈川県	151	5.0%	146	4.8%	兵庫県	153	5.0%	152	5.0%	大分県	14	0.5%	14	0.5%
					奈良県	43	1.4%	47	1.5%	宮崎県	6	0.2%	5	0.2%
					和歌山県	5	0.2%	5	0.2%	鹿児島県	35	1.2%	36	1.2%
										沖縄県	16	0.5%	17	0.6%
										不明	11	0.4%	11	0.4%
										未記入	2	0.1%	2	0.1%
										合計	3043	100.0%	3043	100.0%

4 相談者・契約当事者の属性

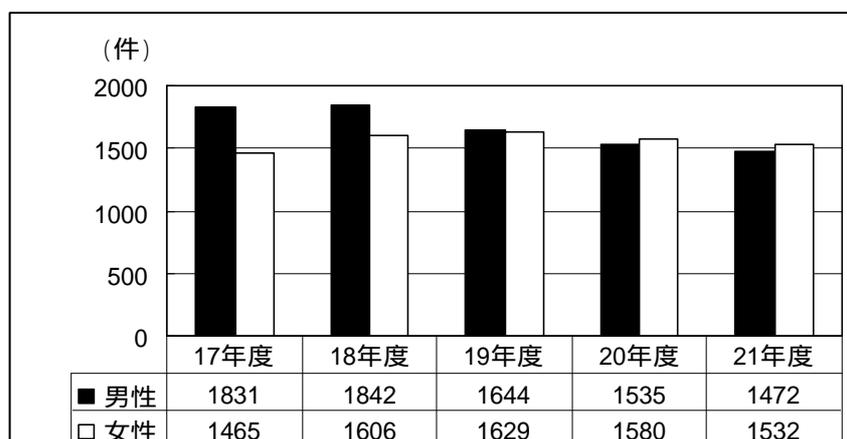
(1) 相談者の性別の年度推移

表3、図2で相談者の性別をみると、「女性」の割合が微増しており、前年度より「女性」が「男性」をわずかに上回っている。

表3 相談者の性別の年度推移

年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
男性	1831(55.2%)	1842(53.1%)	1644(49.3%)	1535(48.9%)	1472(48.4%)
女性	1465(44.2%)	1606(46.3%)	1629(49.4%)	1580(50.3%)	1532(50.3%)

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」がやや多いが(表4) 契約当事者(申込みや契約をした人)の性別を見ると、「男性」がやや多い(表5)。

表4 相談者性別

性別	件数	比率
男性	1472	48.4%
女性	1532	50.3%
団体	31	1.0%
不明	8	0.3%
合計	3043	100.0%

表5 契約当事者性別

性別	件数	比率
男性	1553	51.0%
女性	1446	47.5%
団体	37	1.2%
不明	7	0.2%
合計	3043	100.0%

(3) 職業別

表6、表7で職業別の割合をみると、相談者、契約当事者とも「給与生活者」が6割を超えている。多くの消費生活センターの受付時間帯である平日には仕事で、週末にしか相談できない相談者が多いことがうかがえる。また、「学生」や「無職」では、相談者より契約当事者の割合が高い。契約当事者である「学生」や「無職」に代わって家族などが相談していることがわかる。

表6 相談者職業別

職業	件数	比率
給与所得者	2057	67.6%
自営・自由	115	3.8%
家事従事者	401	13.2%
学生	148	4.9%
無職	191	6.3%
相窓口	0	0.0%
行政	0	0.0%
消団	2	0.1%
企・団	24	0.8%
不明・未記入	105	3.5%
合計	3043	100.0%

表7 契約当事者職業別

職業	件数	比率
給与所得者	1923	63.2%
自営・自由	119	3.9%
家事従事者	312	10.3%
学生	265	8.7%
無職	246	8.1%
相窓口	0	0.0%
行政	0	0.0%
消団	3	0.1%
企・団	32	1.1%
不明・未記入	143	4.7%
合計	3043	100.0%

(4) 年代別

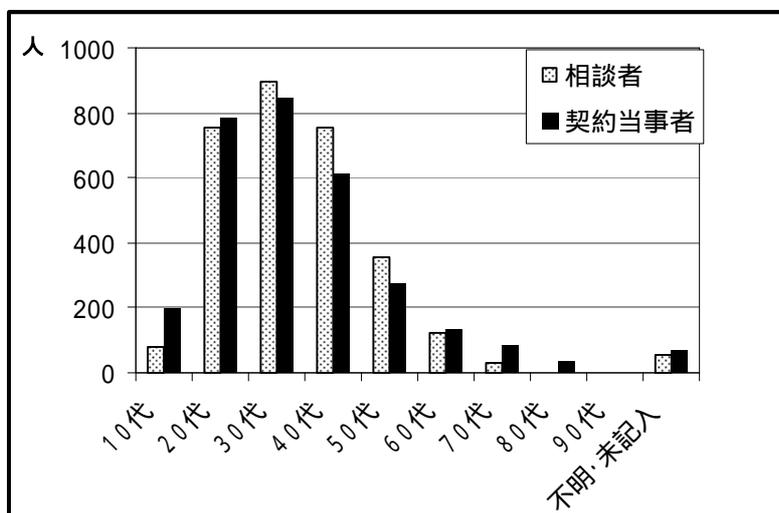
相談者、契約当事者の年齢を年代別にみると、ともに「20代」「30代」「40代」が多く、全体の7割以上を占めている。(表8、図3)

また「10代」や「70代」以上では、相談者と契約当事者の差が大きく、契約当事者に代わって、「30代」「40代」の家族や周りの人が相談していることがわかる。

表8 相談者・契約当事者の年代別

年齢	相談者	契約当事者
10代	78	195
20代	755	786
30代	893	845
40代	754	613
50代	354	278
60代	121	133
70代	33	86
80代	2	38
90代	0	2
不明・未記入	53	67
合計	3043	3043

図3 相談者・契約当事者の年代別



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」に大きく分類し、表9、表10、表11のようにした。そして、分類別の相談をまとめたのが表12である。

表9 商品別分類

商品別分類	件数	比率
商品一般	48	1.6%
食料品	81	2.7%
住居品	119	3.9%
光熱水品	17	0.6%
被服品	110	3.6%
保健衛生品	67	2.2%
教養娯楽品	229	7.5%
車両・乗り物	104	3.4%
土地・建物・設備	121	4.0%
他の商品	0	0.0%
商品計	896	29.4%

表10 役務別分類

役務別分類	件数	比率
クリーニング	14	0.5%
レンタル・リース・貸借	210	6.9%
工事・建築・加工	66	2.2%
修理・補修	39	1.3%
管理・保管	4	0.1%
役務一般	12	0.4%
金融・保険サービス	192	6.3%
運輸・通信サービス	1080	35.5%
教育サービス	24	0.8%
教養・娯楽サービス	142	4.7%
保健・福祉サービス	134	4.4%
他の役務	106	3.5%
内職・副業・相場	34	1.1%
他の行政サービス	19	0.6%
役務計	2076	68.2%

表11 他の相談

商品・役務以外の相談	件数	比率
他の相談	71	2.4%

表12 分類別の相談

分類	件数	比率
商品	896	29.4%
役務	2076	68.2%
他の相談	71	2.4%
合計	3043	100.0%

表12の分類別の相談をみると、「商品」29.4%（896件）、「役務」68.2%（2,076件）、「その他」2.4%（71件）で、役務の相談が約7割を占めている。

表13 年度別 商品・役務の件数

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
商品	636	463	834	914	893	876	896
役務	2171	2754	2415	2490	2401	2204	2076
他の相談	45	22	67	68	60	62	71
合計	2852	3239	3316	3472	3354	3142	3043

図4 年度別 商品・役務の割合

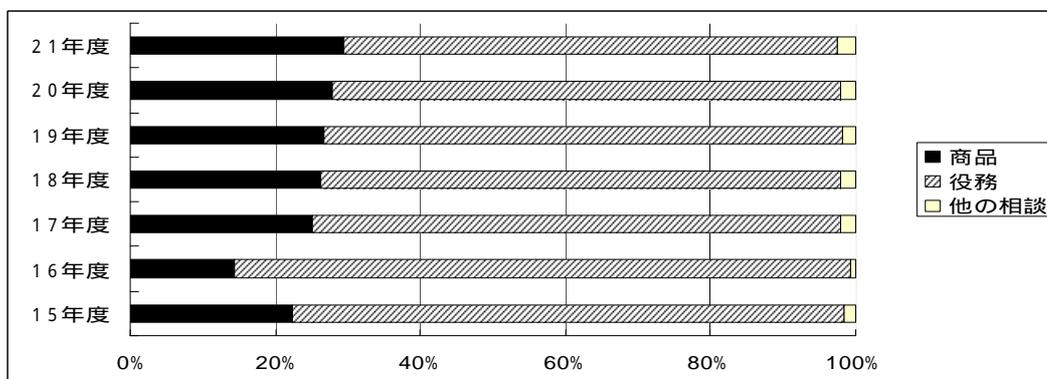


表13、図4は平成15年度から21年度までを比較したものである。「役務」の相談割合は架空請求・不当請求トラブルで急増し、16年度をピークに減少しているが、架空請求・不当請求トラブルは依然として高い割合が続いている。

(2) 商品・役務別分類からみた相談内容

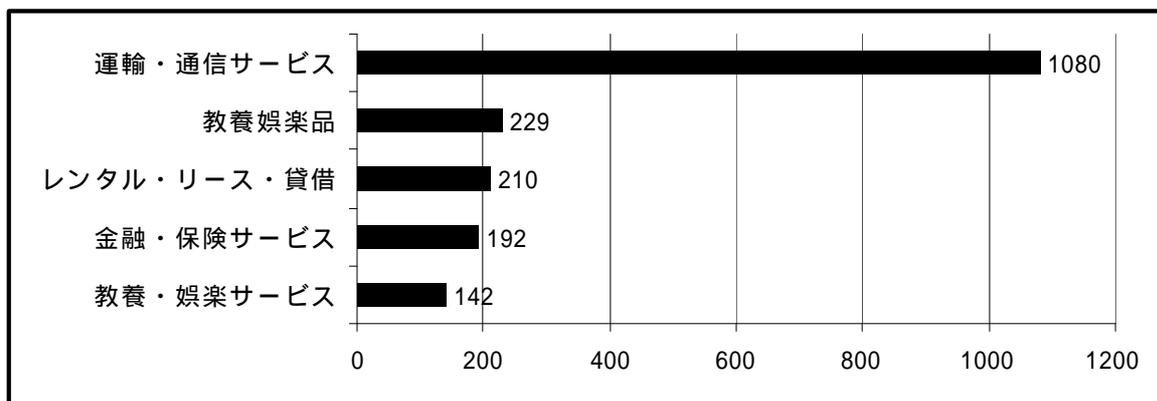
表14は、商品・役務別分類の詳細内訳で相談内容の全体がわかる。金融・保険サービスに関する相談が減少したが、全体的には前年度との変化はあまり見受けられない。

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	48	1.6%	教養娯楽品	229	7.5%	運輸・通信サービス	1080	35.5%
食料品	81	2.7%	文具・事務用品	3	0.1%	運輸・運送サービス一般	1	0.0%
食料品一般	1	0.0%	パソコン・パソコン関連用品	41	1.3%	旅客運送サービス	7	0.2%
穀類	6	0.2%	電話機・電話機用品	32	1.1%	郵便・貨物運送サービス	24	0.8%
魚介類	9	0.3%	学習教材	21	0.7%	放送・通信サービス一般	3	0.1%
肉類	2	0.1%	書籍・印刷物	35	1.2%	電話・固定電話	15	0.5%
乳卵類	1	0.0%	音響・映像製品	24	0.8%	移動通信サービス	53	1.7%
野菜・海草	3	0.1%	スポーツ用品	6	0.2%	放送・コンテンツ等	941	30.9%
油脂・調味料	9	0.3%	カメラ類	2	0.1%	インターネット通信サービス	36	1.2%
果物	2	0.1%	時計	5	0.2%	教育サービス	24	0.8%
菓子類	8	0.3%	玩具・遊具	16	0.5%	学校教育	9	0.3%
飲料	7	0.2%	楽器	3	0.1%	補習教育	13	0.4%
酒類	1	0.0%	教養娯楽品その他	41	1.3%	他の教育	2	0.1%
調理食品	5	0.2%	車両・乗り物	104	3.4%	教養・娯楽サービス	142	4.7%
健康食品	27	0.9%	車両・乗り物一般	0	0.0%	旅行代理業	18	0.6%
住居品	119	3.9%	自動車	97	3.2%	宿泊施設	5	0.2%
食生活機器	15	0.5%	自動車用品	2	0.1%	教室・講座	66	2.2%
食器・台所用品	27	0.9%	自転車用品	3	0.1%	観覧・鑑賞	14	0.5%
洗濯・裁縫用具	11	0.4%	運搬用具	1	0.0%	各種会員権	7	0.2%
掃除用具	1	0.0%	他の車両・乗り物	1	0.0%	他の教養・娯楽	32	1.1%
洗浄剤等	1	0.0%	土地・建物・設備	121	4.0%	保健・福祉サービス	134	4.4%
空調・冷暖房機器	15	0.5%	土地・建物・設備一般	2	0.1%	医療	34	1.1%
家具・寝具	31	1.0%	土地	6	0.2%	理美容	77	2.5%
室内装備品	1	0.0%	集合住宅	60	2.0%	衛生サービス	4	0.1%
照明器具	3	0.1%	戸建住宅	22	0.7%	保育	1	0.0%
他の住居品	14	0.5%	住宅構成材	2	0.1%	老人福祉・サービス	4	0.1%
光熱水品	17	0.6%	空調・冷暖房・給湯設備	17	0.6%	他の保健・福祉	14	0.5%
電気	1	0.0%	衛生設備	5	0.2%	他の役務	106	3.5%
ガス	13	0.4%	屋外装備品	3	0.1%	外食・食事サービス	15	0.5%
石油	0	0.0%	他の住宅設備	4	0.1%	冠婚葬祭	17	0.6%
水道	3	0.1%	他の商品	0	0.0%	家事サービス	3	0.1%
被服品	109	3.6%	クリーニング	15	0.5%	役務その他	71	2.3%
被服品一般	1	0.0%	レンタル・リース・貸借	210	6.9%	内職・副業・相場	34	1.1%
和服	9	0.3%	工事・建築・加工	66	2.2%	内職・副業	34	1.1%
洋服一般	2	0.1%	修理・補修	39	1.3%	他の行政サービス	19	0.6%
紳士洋服	8	0.3%	管理・保管	4	0.1%	他の相談	71	2.3%
婦人洋服	23	0.8%	役務一般	12	0.4%	消費者運動(消費者問題一般)	3	0.1%
子供洋服	3	0.1%	金融・保険サービス	192	6.3%	家庭管理	3	0.1%
洋装下着	10	0.3%	生命保険	15	0.5%	相隣関係	11	0.4%
履物	10	0.3%	損害保険	13	0.4%	慣習・しきたり	1	0.0%
かばん	8	0.3%	その他の保険	5	0.2%	婚姻	3	0.1%
アクセサリ	30	1.0%	預貯金・証券等	15	0.5%	相談その他	50	1.6%
他の身の回り品	5	0.2%	デリバティブ取引	12	0.4%			
保健衛生品	67	2.2%	ファンド型投資商品	5	0.2%			
保健衛生品一般	1	0.0%	融資サービス	112	3.7%			
医薬品	2	0.1%	他の金融関連サービス	15	0.5%			
医療器具	11	0.4%						
化粧品	34	1.1%						
理美容器具・用品	17	0.6%						
他の保健衛生品	2	0.1%						

表 14 から、上位 5 位の商品・役務相談件数別にみたのが図 5 で、1 位「運輸・通信サービス」、2 位「教養娯楽品」、3 位「レンタル・リース・賃借」、4 位「金融・保険サービス」、5 位「教養・娯楽サービス」と続いている。前年度 2 位だった「金融・保険サービス」は「融資サービス」が減少したことで 4 位となり、5 位だった「保険・福祉サービス」は「理美容」が減少したことで、「教養・娯楽サービス」が浮上した。

図5 商品・役務別相談件数(上位5位)



1位 運輸・通信サービス

インターネット関連の架空請求・不当請求を含む「放送・コンテンツ等」が相談全体の 30.9% (941 件)、「運輸・通信サービス」の 87.1% を占めている。平成 21 年度より分類項目が細分化されたので、前年度より減少したように見えるが、前年度の分類と比較すると件数としては増加している。このうち「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」の相談が多数を占める。「出会い系サイト」ではコミュニティサイトで知り合った人に誘導された、高額な支払いをした後に「さくら」だと分かったケースなどが散見された。生活にインターネットが普及していることから、今後もいわゆる「ワンクリック請求」や「架空・不当請求」の相談は減少しないと予想される。その他では、携帯電話サービス、インターネット回線サービス、プロバイダなどの相談があった。

<相談例>

- ・パソコンのアダルト動画サイトで「同意する」をクリックしたら突然登録となった。「同意する」「同意しない」のボタンの同画面に「規約」の欄があり 8 万円と小さく記載はあったが確認画面はなかった。2 日以内に現金書留で支払えと表示されているが支払うべきか。
- ・携帯で出会い系サイトを利用し、相手と画像のやり取りをしたところ、サイト業者から違法な画像をやり取りしたために無料広告サイトから 1 か月のやり取り禁止を命じられ、600 万円の損害を被った。罰金として 50 万円を相手の女性と折半して 25 万円ずつ支払うように連絡が届いた。
- ・携帯電話の充電部分が故障した。通信サービスのオプションとして 315 円を支払い、無料修理保証に加入しているので修理依頼したら、無料修理対象外と言われた。納得できない。

2位 教養娯楽品

前年度の 8.5% (267 件) と比較して 7.5% (229 件) と減少しているが、例年の推移と、ほぼ同じ相談件数である。

「教養娯楽品」には、「文具・事務用品」、「学習教材」、「書籍・印刷物」、「音響・映像製品」、

「玩具・遊具」、「教養娯楽品その他」が含まれる。特に「文具・事務用品」に関して、パソコン・携帯電話・データ通信機器の相談が目立つ。「書籍・印刷物」では、新聞購読契約・解約に関する相談が多数を占めた。「教養娯楽品その他」では、ペット購入後すぐ発症した病気や死亡に関する相談が多かった。

<相談例>

- ・携帯電話購入者先着 3 名まで小型モバイル機器をプレゼントするという内容のチラシを見て、携帯電話を契約したら別途、ネット通信料月 2,000 円が必要とわかった。一旦契約しているので解約料がかかるという。
- ・二世帯住宅に住む高齢の義母が 1 年間無料購読付きの 5 年間の新聞購読契約をした。無料期間中に義母は死亡し、負債相続として販売店から購読料を請求された。支払義務はあるのか。
- ・ペットショップの 1 ヶ月限定出張店舗で生後 4 ヶ月の子犬（コーギー）を購入。帰宅後から下痢、嘔吐し、獣医に胃に異物があり手術が必要と言われたが栄養状態が悪く手術はできない。売れ残ったペットに餌も与えず安売りしているのではないか。クーリング・オフできるか。

3位 レンタル・リース・賃借

前年度の 7.6%（239 件）と比較して、6.9%（210 件）と減少している。アパートの入居時と退去時の原状回復についての相談がほとんどであるが、その他では、貸衣装、レンタルDVD、電話機リースなどの相談がある。

<相談例>

- ・急かされ賃貸アパートの手付金を支払った。預かり証には重要事項説明済みと書かれているが、受けていないし賃貸契約もしていない。賃貸契約をしないので返金してほしい。
- ・3 年間住んだアパートを解約した。ハウスクリーニングと鍵・電球・襖・畳の取替え費用 22 万円を請求された。業者は全て取替えになることは契約書に書いてあり、部屋の使用状況とは無関係という。喫煙していたので、ハウスクリーニング代は負担するが、それ以外は支払いたくない。
- ・11 か月後に娘が成人式を迎えるので貸衣装で振袖を借りる契約をした。一週間後キャンセルしたら、契約金額の 30%の 4 万円をキャンセル料として請求された。

4位 金融・保険サービス

前年度の 8.9%（281 件）と比較して、6.3%（192 件）と減少している。中でも「融資サービス」の相談が激減しているが、それでも 112 件と相談の半数以上を占めており、債務整理後に発生したトラブルも多数みられる。一方で「預貯金・証券等」「デリバティブ取引」「ファンド型投資商品」は前年度よりも相談は増加し、怪しい業者からの勧誘も多く、未公開株や社債、FXや先物取引、ファンドへの投資等がある。

<相談例>

- ・2 年前サラ金業者と和解書を交わしたが「返済が遅れたから一括返済せよ」と債権譲渡を受けたと主張する業者から職場に連絡があり、10 万円を振り込んだ。「今後は毎月 2 ~ 3 万円を払え」と言われた。法務省に問い合わせたら、サービス（債権回収業者）の許可の確認ができないとのこと。どうすべきか。
- ・3 ヶ月前に電話で未公開株の勧誘を受けて「公開したら 5 倍、10 倍になる」と言われ 5 株購入したのを皮切りに、複数の業者から次々に未公開株を購入し、500 万円ほどの借金をしてしまった。生活が心配だ。どうしたらよいか。
- ・高齢でアルツハイマー症状のある父が契約した投資信託を解約することはできないか。

5位 教養・娯楽サービス

前年度とほぼ同じ相談件数で、4.7%（142件）である。「教室・講座」には強引な勧誘により契約に至ったという相談や、解約に伴う返金の相談が多かった。「旅行代理業」、「観覧・観賞」では、インターネットを利用した契約トラブルが増加し、「他の教養・娯楽」では競馬必勝法やパチンコ攻略法に関する相談が目立った。

<相談例>

- ・1年前、就職活動中にアンケートに答えたところ、業者から電話があり「就職に関する説明をする」と2回呼び出された。2回目の時に始めて英会話の契約に関して説明があり、午後3時から夜10時まで勧誘され、疲れて契約してしまった。授業はほとんど受けていない。
- ・携帯ネットのランク付けサイトの表示では3泊4日で29,800円だったが、旅程の記載企画会社に申込みと「2泊3日で29,800円、3泊4日なら3,000円追加支払いが必要」と言われた。広告表示の価格で申込みたいと抗議したら「申込金受領前なので契約は成立していない」と言われた。
- ・雑誌を見てパチンコ攻略法の契約をした。サラ金からも借入をし、約100万円支払った。攻略情報どおりにやっても儲からない。儲からないので解約をして返金を求めると、追加金20万円を請求された。

2 相談内容分類別相談件数

表15の相談内容分類は3,043件の複数回答（5,394件）となっている。

最も多いのは「契約・解約」の82.5%（2,509件）で、以下「販売方法」42.0%（1,279件）、「価格・料金」16.6%（504件）、「接客対応」13.3%（405件）、「品質・機能、役務品質」10.8%（329件）と続いている。

表15 内容分類 n=3043(複数回答)

内容分類	件数	比率
安全・衛生	77	2.5%
品質・機能、役務品質	329	10.8%
法規・基準	74	2.4%
価格・料金	504	16.6%
計量・量目	6	0.2%
表示・広告	166	5.5%
販売方法	1279	42.0%
契約・解約	2509	82.5%
接客対応	405	13.3%
包装・容器	5	0.2%
施設・設備	4	0.1%
買物相談	4	0.1%
生活知識	6	0.2%
その他	26	0.9%

3 販売購入形態別相談件数

表16で、販売購入形態をみると「通信販売」が40.7%（1,240件）と大きな割合を占めている。

以下、「店舗購入」35.0%（1,064件）、「不明・無関係」9.3%（284件）、「訪問販売」8.8%（269件）、「電話勧誘販売」3.3%（101件）と続いている。

例年と同じ順位で推移しているが、前年度と比較すると、相談件数が3.1%（99件）減少しているにもかかわらず、店舗購入が1.8%（22件）の増加となっている。

表16 販売形態

販売形態	件数	比率
店舗購入	1064	35.0%
訪問販売	269	8.8%
通信販売	1240	40.7%
マルチ	52	1.7%
電話勧誘	101	3.3%
ネガティブオプション	8	0.3%
その他無店舗	25	0.8%
不明・無関係	284	9.3%
合計	3043	100.0%

表 17 の店舗外販売では「通信販売」73.1%、(1,240 件)と大半を占め、次いで「訪問販売」が 15.9% (269 件)となり、この 2 項目でほぼ 9 割を占める。

「通信販売」の相談が突出しているのは、インターネットによる架空・不当請求の多さによる。「訪問販売」ではキャッチセールスでエステ店に連れて行かれ、高額な化粧品一式を契約したという相談がある。

「電話勧誘販売」では、投資用マンションの執拗な勧誘に困っているという相談が前年度と同様に目立った。

「マルチ・マルチまがい」では高収入を謳って、高額化粧品や美顔器の購入を勧められ契約したという相談が見受けられた。

4 契約・購入金額及び既払い金額

表 18 から見ると契約金額については「5 万～10 万円未満」15.5% (472 件)、「1 万～5 万円未満」15.4% (468 件)の価格帯がほぼ同水準で大きな割合を占めている。これらは、インターネットの架空・不当請求の金額の大部分である。「50 万～100 万円未満」が 4.7% (144 件)、「100 万～500 万円」5.4% (165 件)と高額な契約は住宅関連が多く、数は少ないが高齢者を対象にした投資関連は高額な金額になっている。

表 19 によると既払い金額は「0 円」が 35.1% (1,068 件)と最多で、以下「1 万～5 万円未満」6.1% (187 件)、「5 万～10 万円未満」3.9% (119 件)、「10 万～20 万円未満」3.5% (107 件)と続き、20 万円未満で 4 割強を占める。

表 17 店舗外販売

店舗外販売	件数	比率
訪問販売	269	15.9%
通信販売	1240	73.1%
マルチ	52	3.0%
電話勧誘	101	6.0%
ネガティブオプション	8	0.5%
その他無店舗	25	1.5%
合計	1695	100.0%

図 6 店舗外販売形態別

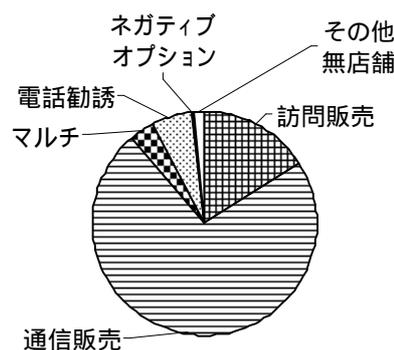


表 18 契約金額

契約金額	件数	比率
0 円	14	0.5%
5000 円未満	142	4.7%
5000～1 万円未満	94	3.1%
1 万～5 万円未	468	15.4%
5 万～10 万円未満	472	15.5%
10 万～20 万円未満	193	6.3%
20 万～30 万円未満	116	3.8%
30 万～40 万円未満	107	3.5%
40 万～50 万円未満	49	1.6%
50 万～100 万円未満	144	4.7%
100 万～500 万円未満	165	5.4%
500 万～1000 万円未満	26	0.9%
1000 万円以上	56	1.8%
不明・未記入	997	32.8%
合計	3043	100.0%

表 19 既払い金額

既払い金額	件数	比率
0 円	1068	35.1%
5000 円未満	101	3.3%
5000～1 万円未満	62	2.0%
1 万～5 万円未	187	6.1%
5 万～10 万円未	119	3.9%
10 万～20 万円未満	107	3.5%
20 万～30 万円未満	71	2.3%
30 万～40 万円未満	34	1.1%
40 万～50 万円未満	20	0.7%
50 万～100 万円未満	58	1.9%
100 万～500 万円未満	78	2.6%
500 万～1000 万円未満	15	0.5%
1000 万円以上	11	0.4%
不明・未記入	1112	36.5%
合計	3043	100.0%

5 代金の支払い方法

表 20 から見ると、代金の支払い方法は「無(現金払いなど)」が 69.9%(2,127 件)とほぼ 7 割を占める。現金振り込みを求める架空・不当請求の相談が多いためである。これは前年度の 67.7%(2,128 件)と変わらない。「販売信用」はクレジットカードを使ったものが多いが、前年度 14.4%(452 件)と比べると若干少なくなっている。借金契約も昨年の 5.5%(174 件)から 3.4%(102 件)と減少している。

表 20 代金の支払い方法

代金支払い方法	件数	比率
無(現金払いなど)	2127	69.9%
販売信用	367	12.1%
借金契約	102	3.4%
不明・無関係	447	14.7%
合計	3043	100.0%

・相談内容等キーワード

内容等キーワードとは

国民生活センターは都道府県・市・特別区の消費生活センターから相談内容の情報を収集している。この情報システムは PIO-NET と呼ばれている。

週末相談も国民生活センターの PIO-NET とほぼ同じ形式で相談カードを作成している。カード作成に当たり、あらかじめ指定されたキーワードを、相談内容が浮かび上がるように付与している。

表 21 内容分類別内容キーワード(上位5項目)

キーワード	件数	比率
特性キーワード		
ホル・フウゾク	510	16.6%
サイケンカイシユウキョウシヤ	22	0.7%
SNS	17	0.6%
か	17	0.6%
シヨウヒン・エキムセツハンバイ	10	0.3%
安全衛生・品質機能		
ソウキコシヨウ	38	1.2%
キノコシヨウ	34	1.1%
コシヨウヒンバツ	29	1.0%
コウノウ・コウカ	18	0.6%
アンセンヒンシツセンバン	16	0.5%
法規・基準		
ホウリツツハン	32	1.1%
ホウレイ	19	0.6%
タノホウキ・キジユン	16	0.5%
ゼイキン	8	0.3%
リコール	7	0.2%
価格・料金		
コウカカ・リョウキン	462	15.2%
シユウリダイ	96	3.2%
ホシヨウキントリ	92	3.0%
キンリ・リソク	32	1.1%
ネサゲ	29	1.0%

キーワード	件数	比率
計量・量目		
ケイリョウ・リョウモクセンバン	0	0.0%
カズブツク	1	0.0%
リョウモクブツク	1	0.0%
タケケイリョウ・リョウモク	0	0.0%
表示・広告		
デンシコウコク	96	3.2%
メイワクメール	37	1.2%
ザツシコウコク	35	1.2%
ヒョウジ	25	0.8%
モンダヒキョウジ	19	0.6%
販売方法		
インターネットツウハン	799	26.3%
ゴウイン	228	7.5%
セツメイブツク	193	9.4%
ムリヨウシヨウホウ	165	5.4%
キヨキセツメイ	142	4.7%
契約・解約		
カイヤク	646	21.2%
ワンクワツクセイヤク	405	13.3%
フトウセイヤク	402	13.2%
ハンキン	301	9.9%
ブライバシ	206	6.8%

n = 3043(複数回答)

キーワード	件数	比率
接客対応		
クレームシヨリ	231	7.6%
レソラフノウ	88	2.9%
タノセツキヤクタイオウ	66	2.2%
セツキヤクタイオウセンバン	33	1.1%
ハンバタイド	32	1.1%
包装・容器		
ホウソウ	2	0.0%
ヨウキ	2	0.0%
ホウソウ・ヨウキセンバン	1	0.0%
スプレークン	1	0.0%
カン	1	0.0%
カミヨウキ	1	0.0%
ブラヨウキ	1	0.0%
その他		
シヨウセイ	140	4.6%
タジユウサイム	64	2.1%
イヤガラセ	56	1.8%
キヤンプル	15	0.5%
ジコハサン	13	0.4%

内容キーワードは見直しが行われたため、新しいキーワードが入っている。

内容分類別(、2、表 15 参照)で、「契約・解約」「販売方法」の相談が多いことを述べたが、内容キーワードの上位も、特定のキーワードに件数が集中し、同じような被害が多いことがうかがえる。一方で「計量・量目」「包装・容器」は相談が少なく、キーワードが複数付与されることもほとんどないといえる。

キーワード付与のトップは「インターネット通販」799件(26.3%)で、これにはネットによる架空請求・不当請求が含まれる。「ワケツク(不当請求)」「ワケツク(ワンクリック請求)」の合計807件(26.5%)、「ホル・ワケク」510件(16.6%)や「デンコク(電子広告)」96件(3.2%)、「メウメール(迷惑メール)」37件(1.2%)「SNS」17件(0.6%)などからもアダルトサイトや出会い系サイトを含めたネットトラブルの相談が多いことが分かる。

「契約・解約」関係では「カケ(解約)」が646件(21.2%)とトップである。

通信販売を除く特定商取引法5類型(訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引(マルチ)、特定継続的役務提供、業務提供誘因販売取引)では、クーリング・オフの適用を受けるが、キーワードとして付与された「クーリング・オフ」は160件、「クーリング・オフ回避」が10件の合計170件(5.6%)であった。これは、消費者にクーリング・オフの知識が浸透し相談が減ったと考えられるが、一方では、クーリング・オフの適用のない通信販売のトラブルやクーリング・オフ期間経過後のトラブルによる相談が多く寄せられているとも考えられる。

販売店等の接客対応や商品・サービスの説明に対する苦情が多く寄せられたことも「セウメイ(説明不足)」193件(6.3%)、「キョウセウメイ(虚偽説明)」142件(4.7%)、「クレーム処理」231件(7.6%)、「タテマツカ(他の接客対応)」66件(2.2%)、「セウマツカ(接客対応全般)」33件(1.1%)などからうかがえる。

継続相談の状況

1 継続相談件数

本部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。平成21年度は81件の継続対応(処理)を行った。

2 斡旋解決事例の紹介

斡旋解決した中から、2事例の相談概要と処理概要を紹介する。

(1) 販売員がメル友を装い、勧誘目的を隠して誘った化粧品セット

相談概要

携帯電話のコミュニティサイトでメル友になった女性に誘われて、その職場に遊びに行った。職場は、繁華街にある高層ビルの34階の一室で昼はカフェ、夜はバーになるところだった。友達が仕事をしている間、上司の男性が機械で脚のマッサージをしてくれて、肌がキレイになる化粧品を使ってみないかと勧めた。セットで買うと脱毛やまつ毛パーマが無料で受けられると言われて、36回払いクレジットで総額54万円の契約をした。

10日後に再度出向いてまつ毛パーマを受け、購入した7種類の化粧品をそれぞれ1本ずつ受け取った。脱毛にも来るように言われた。サロンまで約2時間かかるうえ、支払いが月に12,000円、ボーナス月は32,000円で苦しい。どうしていいかわからず悩んでいたところ、契約が親に知られてしまった。親と話してやはり解約するべきだと思い、昨夜遅く店の責任者に脱毛の予約をキャンセルして化粧品も解約したいと携帯メールを送った。

責任者から、使用した商品の代金は支払ってほしいと返信が来たが、きちんと解約できるかどうか心配なので協会のあっせんを受けたい。受け取った商品の代金を支払うつもりはあるので、それで終わりにしたい。

(契約日 平成21年8月 女性 21歳 会社員)

処理概要

協会は解約通知書面を販社と信販会社に出すようにと相談者に助言した。その後協
会から販社と信販会社に連絡したところ、販社は使用済み商品の代金を支払えば直ちに
立替払い契約を解除する、手許に未使用の商品があれば返品してほしいと回答をした。

相談者は受け取った商品はすべて使用済みであった。相談者が使用済みの商品代金約
10万円を支払い、販社が信販契約を解除するとの合意解約書を作成し、両者が署名押印
した。協会がその内容が実行されたことを確認して終了した。

化粧品セットは現金価格が42万円で、単価が7,000円から2万円の化粧水や乳液など
7種類、計44本に及ぶ。現行特定商取引法では過量販売解除権が行使できる可能性が高
いと思われる。また、社会人2年生、月収18万円の相談者にとって、年間18万円のク
レジット代金を3年間支払い続けるのは決して軽い負担ではない。販売店、信販会社の
いずれにも問題がある契約といえよう。

(2)強引な勧誘の英会話教室。不本意なまま受講を終えたが今後の支払いをしたくない。

相談概要

大学付近で英語に関するアンケートを受けて氏名と電話番号を記入した。しばらくし
て女性から英語に関するイベントに誘う電話が何回もあり、あまりにもしつこいので断
り切れず1回だけならと出向いた。

ビルの9階のオフィスに案内され、女性2人から英会話教室の受講を勧められた。英
会話の素養は必須で就職に有利、パソコンも学べるなどと説明されたが受講料が高額だ
ったため「親に相談してから」と断ると、「決断力がないね」、「20歳なのに親と相談し
ないと行動できないの」、「社会人になってもまともな人間にはなれないわよ」などと人
格を否定する発言をされた。狭いブースで4時間余りもそのような言葉を浴びせられて、
自分は本当にダメ人間なのではないかという気がして契約に応じると約束してしまった。

数日後に再び出向き、入学金、英会話教室と教材、パソコン講座を総額92万円のクレ
ジット4年払いで契約した。20歳の誕生日から13日目のことだった。

不本意な契約をしてしまった自分を責め続け、恥ずかしくて家族にも言えないまま往
復3時間をかけて教室に通った。支払いのためのアルバイトで忙しく、週に1度の受講
が精いっぱいだった。これまで後悔と不満を抱きながらレッスンを受けて来たが、やは
り販売方法がどうしても納得できない。最近ようやく英会話教室を修了したが、パソコ
ン講座はまだ始まっていないので解約したい。また、これ以上クレジットの返済をした
くない。

(男性 22歳 会社員)

処理概要

相談者の手記には販社への怒りが繰り返し述べられていたため、感情的な表現を削除
して事実のみの記述にとどめた手紙を販社と信販に送付するよう助言した。協会から販
社に連絡したところ、担当者は速やかに解決したいとの意向を示した。

その後、数回話し合いを経て、販社が使用済みの教材を代金の4割で買取る、パソ
コン講座の受講料は全額返還するとの条件が提示された。清算の結果、クレジットの残
債務35万円が無くなり、8万円が返金されることとなった。相談者がこれに合意して解
決した。

20歳になったばかりの支払い能力の乏しい学生に対して、その心を傷つける言葉を浴
びせ、長時間に亘る勧誘をし、高額な契約をさせている。当該事業者はかねてから同種
の相談が多く、相談者の申出の内容はほぼ事実と思われる。事業者もそれを自覚して譲
歩したものと思われる。

3 週末電話相談室から消費者団体訴訟室へ繋げた事例

平成 20 年度の当協会「電話相談 110 番」で受け付け、週末電話相談室が継続対応した介護付有料老人ホームの不当条項について、21 年度に当協会が事業者に改善・是正を申し入れた。

相談概要

夫婦で入居した有料老人ホームで他の住人とのトラブルがあり、7 ヶ月で退去することにした。高額な償却金を差し引かれる。7 ヶ月しか住んでいないし、他の入居者のせいで退去するのだからもっと返金してほしい。入居一時金は 3,515 万円。返金額約 2,230 万円。
(女性 78 歳 無職)

処理概要

相談者に入居契約書、清算書、経緯を書いた手紙等関係資料の送付を求め、内容を検討した。償却金の内訳は初期償却分(入居一時金の 30%)10,545,000 円、月割償却分(未償却一時金を女性 78 ヶ月、男性 72 ヶ月で均等割りしたもの)2,297,659 円。また(社)全国有料老人ホーム協会、県の担当課等に情報を求めた。協会は事業者に契約内容の確認をした上で、初期償却金が高額、償却期間が短いなど約款の不当性を主張して追加返金を求めた。しかし事業者は、当該約款は正当なものであり問題はないとして拒絶したため、斡旋不調で終了とした。

消費者契約法の不当条項に該当すると考えて消費者団体訴訟室に当事例を繋げた。

21 年 5 月、当協会は適格消費者団体として、当該事業者の契約条項の中に、消費者契約法第 10 条、第 9 条の不当条項に当たる条項や、消費者に誤解を与える条項があったとして、改善、是正を求めた申入れ(裁判外の差止請求)を行った。

その後、当該事業者との間で、約 1 年間、16 回にわたり書面での交渉(協議)を行った。

22 年 3 月、事業者は申入れを受け入れ、契約書等を是正・改善すると回答した。4 月 14 日、協会は改善・是正を確認し申し入れを終了したと通知した。

主な是正・改善点は、入居一時金の初期償却を原則は取らない、償却期間を平均余命とする、入居前の解約について既払い金全額を返還する、入居から 90 日以内の解約等には入居一時金を全額返還する、などである。

また、(社)全国有料老人ホーム協会、厚生労働省に対し、それぞれ要望書を提出し、詳細をホームページに掲載した。

<http://www.zenso.or.jp/dantaisoshou/moushiire.html#2010042102>

主な相談事例

商品・役務別に、それぞれの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」

換気扇フィルター

引っ越しの時に来た業者から換気口フィルターを購入。契約書をもらい料金を支払った。2 日後商品を受け取り、開封して 1 枚、本当に換気口にはまるか確かめてみたが、すぐ外れている。契約書にクーリング・オフの記載あり。説明を受けたというチェックもしている。クーリング・オフしたいが購入から 10 日経っている。無理か。

(女性 30 歳代 給与生活者)

健康食品

70代の祖母が電話で勧誘され健康食品を購入。代金引換で30,642円支払ったが、残金支払いが192,000円必要であることが後で分かった。そんな高い健康食品と聞いていなかったし、契約書を書いた覚えもないので解約したい。1箱だけ開けて4粒飲んだが解約できるか。
(女性 40歳代 無職)

幼児用の椅子

幼児用の椅子のテーブルを3歳の子どもが後ろに動かした際、指を挟まれけがをした。SGマークはついていない。テーブルはネジで取り外しできるタイプで、取扱説明書には「テーブルを動かす際は手を挟まないように」と記載されていた。購入先や業界団体の連絡先は分かるがメーカーが分からない。どうしたらよいか。

(男性 30歳代 給与生活者)

プロパンガス

2年前に新築の住宅を購入した際に契約したプロパンガス設備。確認書には機器はお客様の所有物と記載されていた。オール電化にしようとしたところリース代金を請求され、確認書にもオール電化にする際は消費設備代金がかかるとある。矛盾しており納得できない。

(男性 50歳代 給与生活者)

ワンピース

ネットショッピングでワンピースを購入。宅配便で受け取り、代引きで支払った。7日後、着用前に数ミリの穴を裾に見つけた。業者は「規約には到着3日以内でなければ返品交換に応じないとある」と言い張り、返品・交換に応じない。

(女性 30歳代 給与生活者)

化粧品

メイク指導募集のネット求人広告を見て応募。個人消費用と客に売るためにも必要と言われて基礎化粧品を買わされた。3、4回仕事に入ったがあまり収入にならないので、使っていないファンデーション6個2万3千円分を返品したが返金がない。苦情を言うと「物は渡すので自分で買い取る人を見つけてほしい」と言う。契約書はなく領収書のみ。

(女性 20歳代 給与生活者)

IP電話接続機

知人がIP電話接続機を自分や友人に勧めようとしている。知人はカウンセラーをしており、友人の相談にのるために会うのだが、その前にマルチのビデオやパンフレットを送ってきて読んでおいてくれと言う。日本の電話会社加入者がやがてこのマルチの会社が提供する電話サービスに加入するので月に60万円くらい儲かると言っている。会えば契約を勧めてくると思うが、友人も自分も契約しないつもりだし、できれば知人もやめさせたい。友人は精神不安定で現在は無職。商品代金など用意できない。

(女性 20歳代 給与生活者)

携帯電話機

スライド式の携帯電話機。購入3か月で、スライドを閉じると電源が再起動する故障が発生。修理後また3か月で同じ故障が発生したので、交換を要求したが修理しか対応してもらえない。2度目の故障の時はお客様相談室にも電話したが、交換には応じてもらえず、修理の回答のみで完全に修理できる保証はできないという。(男性 20歳代 給与生活者)

新聞

今年から始まる1年間の新聞購読契約を3年前にした。解約を申し入れたら、景品としてもらった野球のチケット代2枚分の2千円と勧誘員の歩合給として7千円を請求された。払う義務があるか。
(男性 50歳代 給与生活者)

テレビ

2年前に買ったテレビの画面が見づらくなった。販売店が「点検、液晶画面交換が必要だ」と言った。費用が高いため別のテレビを買ったが、同様に見づらくなったので、調べると電波の影響だとわかった。以前のテレビは新しいテレビを買う時に処分して手元にはない。液晶交換という対応は間違っていたのではないか。

(女性 50歳代 家事従事者)

腕時計

外国有名ブランドの中古腕時計を本物と思い購入した。正規代理店で見てもらうと、本体は本物だが、文字盤とレゼル(外枠)は、偽物であるとわかった。購入店にFAXで解約を申し出たが「販売時、そのことは説明した。買い取りならする」との返事。妻と一緒に説明を受けたが、そのような説明はなかった。どのように交渉すればよいか。

(男性 40歳代 給与生活者)

中古車

中古車専門情報誌で知った店で中古自動車を購入。電話や携帯のメールでやりとりして「バンパーの修理以外、目立つ傷はない、内装はきれい」と写真もついたメールで連絡があった。しかし、実際はナンバープレートの横に一目で目につく傷があり、内装も汚い。携帯の写真ではそこまでわからない。店は小傷だと言うが、解約か傷の分返金してほしい。店は買い取るなら30~40万円という。

(男性 30歳代 給与生活者)

新築分譲マンション

新築分譲マンションを1週間前に購入契約し、手付金100万円を支払った。直後に建設・販売会社が破綻。社員から、来週入れる予定だった中間金60万円は入金不要、契約変更があると連絡あったがどうしたらいいか。会社社長が解任されたので、契約変更とは名義変更なのか。マンションはできあがり、解約のつもりはないが、今後どのようにするのか知りたい。

(男性 30歳代 給与生活者)

2「役務」

出会系サイト

3ヶ月前に携帯電話の懸賞サイトから出会い系サイトに誘導され、10日間で約700万円の利用をした。現金で230万円、電子マネーで約300万円、クレジットカード3社で約200万円を支払った。文字化けメールが届き、解明するために次々にポイントを消化してしまった。詐欺だと思うのでお金を取り戻したい。

(女性 30歳代 給与生活者)

エステティック

約1年前、脱毛エステを27万6千円で契約した。クレジット分割払い中で、7万円支払い残がある。エステ回数180回のうち65回終了したところでエステ店が倒産し、連絡がつかなくなった。今後の対処法を知りたい。

(女性 20歳代 給与生活者)

美容医療

携帯電話で見つけた美容クリニックで、二重まぶた整形施術の価格は9千円からあると知った。学生なのでお金はないが、最低価格であれば可能かもしれないと思い、カウンセリングのつもりで店に行った。従業員の女性が「安価な場合は糸が太く目立つ。脂肪除去施術すれば永久的」と言っ糸1本8万円で3箇所留めに手術するコースを勧誘された。誓約書もよく読ませてくれず強引に署名を求められた。合計156万円をクレジット契約にしたが、高額すぎて支払えない。

(女性 20歳代 学生)

社債

80歳の一人暮らしの父が訪問販売で社債を購入している。「2年で償還する、利息6.299%がつき、月々4千円程が毎月入ってくる」などと説明されたようだ。業者のHPを見ようとすると、アドレスを入れても繋がらない。父は以前にも先物取引で数千万円の被害にあっている。また同様の被害にあっているのではないか。解約できないだろうか。

(男性 50歳代 給与生活者)

住宅新築工事

新築工事契約をした業者が倒産し、破産手続き開始決定が出た。前金200万円、オプション分400万円、合計600万円を支払っている。この契約と同時に、保証契約を保証会社としており、倒産などの場合に前金の保証や他の建設会社の紹介をしてくれるという契約内容。オプション分先払いなどしている場合には保証しないという規約になっているが、全額保証会社に保証をして欲しい。

(男性 30歳代 給与生活者)

霊感商法

友人にヒーリングを誘われ通ううち「良い風が変わった、運が向いてきた」と言われのめり込み、多数の病を持つ伯母まで誘った。更に偉い先生に診てもらうため祈祷料などの支払を重ね、気がついたときには二人で400万円近くつぎ込んだ。返金希望。伯母は「亡き子が苦しんでいる」と言われて多額の献金をし、財産が底をついたという。

(女性 30歳代 給与生活者)

携帯電話回線契約

機種代を携帯会社で補てんし、機種代金は無料になると勧誘されたため、新規で携帯電話を契約した。先日請求内容を見て機種代が無料になっていないのに気づいた。販売店では説明不足を認めており1カ月分の機種代を無料にすると断っているが納得できない。機種代は980円を2年間支払う契約になっている。

(男性 20歳代 給与生活者)

コンサートチケット

インターネットで購入したコンサートチケット、申込後すぐにキャンセルしたが、キャンセルメールと入れ違いに枚数確保したという承諾メールが到着した。キャンセル料が発生したが、支払わなければならないか。キャンセル料もチケット代金くらい高額。違約金の表示、契約成立時点はサイトに表示があるが、確認画面ではそのことがわかりにくい。

(女性 20歳代 給与生活者)

地上デジタル放送

自宅横の建物が原因で電波障害になっている。以前、建物の持ち主は電波障害を認め、専用のテレビのアンテナを取り付けてくれた。最近、テレビ映りが悪くなり、地デジ対応のアンテナに交換してほしいと申し出たら、断られた。通信関係の相談窓口はあるか。

(男性 40歳代 給与生活者)

ヤミ金

携帯電話でインターネットサイトのヤミ金融に融資を依頼した。すぐキャンセルしたが勝手に銀行口座に2万円振込まれた。申込み時に住所・氏名・携帯番号・勤務先の電話番号を知らせており、勤務先に個人名で数回電話がかかってくる。10日後に元金の2倍以上返済することになっている。他に消費者金融4社から借入がある。今後どう対応したらよいか。

(男性 20歳代 給与生活者)

賃貸マンション

9年間居住した2DKの賃貸マンションを先日退去した。仲介不動産屋と提携していると思われるリフォーム業者から、リフォーム見積書が届いた。クッションフロアと壁クロスが全室張り替えとなっており、その他のリフォームと合わせて30万円にもなっている。契約書は退去時に返却しているのに、退去の際の修繕費についての条項はわからない。ここまで負担する義務はあるのか。

(女性 30歳代 給与生活者)

平成 21 年度 週末電話相談報告書

平成 22 年 5 月発行

(社) 全国消費生活相談員協会

〒108 - 8566 東京都港区高輪 3-13-22

国民生活センタービル内

TEL03-3448-9736 FAX03-3448-9830

URL <http://www.zenso.or.jp/>

関西事務所

〒541-0041 大阪府中央北浜 2-6-26

大阪グリーンビル B 1

TEL06-6203-7660 FAX06-6203-7684
