# 平成 26 年度
# 週末電話相談報告書

平成 27 年 5 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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1

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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4

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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・11
　5　代金の支払方法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12

Ⅴ　継続相談の状況
　1　継続相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12
　2　あっせん事例・継続相談の紹介・・・・・・・・・・・・・・・・・・12

Ⅵ　主な相談事例
　1　「商品」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14
　2　「役務」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16

## 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、契約に関する苦情及び問い合わせ等
・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 48 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<br>10 時~12 時・13 時~16 時 | 毎週　日曜日<br>10 時~12 時・13 時~16 時 | 毎週　土曜日<br>13 時~16 時 |
| 相談体制<br>（相談員数） | 土曜日・日曜日各４人体制<br>（延べ 436 人） | 日曜日　３人体制<br>（延べ 144 人） | 土曜日　３人体制<br>（延べ 153 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 248 日。相談担当は消費生活専門相談員等延べ 733 人。

## 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、受付件数は 2,666 件と前年度を 3.7%上回った。（25 年度 2,572 件）（図 1 参照）

内訳は、東京本部事務所 1,598 件、関西事務所 773 件、北海道事務所 295 件で、前年度比、東京本部事務所 104%、関西事務所 102%、北海道事務所 107%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 96.3%と圧倒的多数を占めている。(表 1 参照)

相談者地域別では、東京都が 23.0%と最も多く、次いで大阪府 14.7%、北海道 11.1%と続いている。(表 2 参照)

### 2　相談者・契約当事者（申込みや契約をした人）の属性

① 相談者は「女性」が「男性」より 199 名多く、契約当事者は「男性」が「女性」より 46 名多い。（表 4・5 参照）
② 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。（表 6･表 7 参照）
③ 年代別では、相談者・契約当事者とも「30 代」、「40 代」が多く、両年代で相談者、契約当事者とも全体の 5 割を超えている。(表 8・図 4 参照)

### 3　商品･役務別相談傾向

① 「商品」･「役務」では「役務」に関する相談が全体の 7 割を占めている。（表 12 参照）
② 「商品」では、多いものから「教養娯楽品」（7.4%）、「被服品」（4.9%）、「車両・乗り物」（3.3%）、「土地・建物・設備」（3.1%）と続いている。（表 9 参照）
③ 「役務」では、多いものから「運輸･通信サービス」（40.0%）、「レンタル・リース・賃借」（6.9%）、「他の役務」（5.6%）、「保健･福祉サービス」（4.7%）と続いている。（表 10 参照）

### 4　相談内容の傾向

① 相談内容別分類では「契約･解約」(83.0%)が圧倒的多数を占め、「販売方法」(53.6%)、「接客対応」(15.8%)と続いている。※複数回答（表 15 参照）
② 販売購入形態別では、「通信販売」（46.2%）が 1 位で、「店舗購入」（28.8%）、「訪問販売」（9.3%）と続く。（表 16 参照）

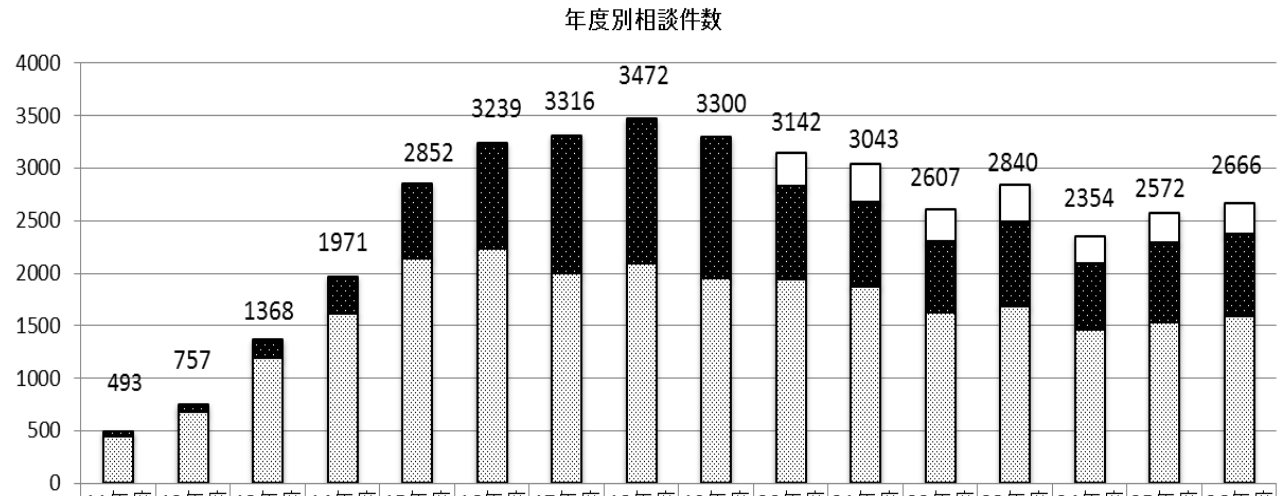
③ 契約金額、既払金額とも 10 万円未満が多数を占める一方、「1000 万円以上」の相談も寄せられており、契約金額では 42 件（1.6%）、既払金額では 17 件（0.6%）が「1000 万円以上」となっている。（表 18・表 19 参照）

## Ⅲ　相談受付状況

### 1　相談受付件数の推移

平成 26 年度の相談受付件数は 2,666 件である。昨年度よりも 94 件、3.7%増加し、3 年連続の増加となった。（図 1 参照）

**図1　年度別相談受付件数**




| | 11年度 | 12年度 | 13年度 | 14年度 | 15年度 | 16年度 | 17年度 | 18年度 | 19年度 | 20年度 | 21年度 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 北海道 | | | | | | | | | | 313 | 363 | 305 | 349 | 254 | 276 | 295 |
| 大阪 | 43 | 72 | 171 | 354 | 705 | 1002 | 1317 | 1372 | 1348 | 881 | 804 | 668 | 806 | 630 | 757 | 773 |
| 東京 | 450 | 685 | 1197 | 1617 | 2147 | 2237 | 1999 | 2100 | 1952 | 1948 | 1876 | 1634 | 1685 | 1470 | 1539 | 1598 |

### 2　相談区分別相談件数

相談区分別相談件数では、3 事務所ともに、多くが「苦情」相談で、全体では 96.3%を占めている。（表 1 参照）

**表1　相談区分別相談件数**

| 相談種別 | 東京 | 割合 | 大阪 | 割合 | 北海道 | 割合 | 合計 | 割合 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 苦情 | 1536 | 96.1% | 750 | 97.0% | 282 | 95.6% | 2568 | 96.3% |
| 問合せ | 61 | 3.8% | 22 | 2.9% | 13 | 4.4% | 96 | 3.6% |
| 要望 | 1 | 0.1% | 1 | 0.1% | 0 | 0.0% | 2 | 0.1% |
| 合計 | 1598 | 100.0% | 773 | 100.0% | 295 | 100..0% | 2666 | 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 23.0%･契約当事者件数比率 22.7%)、大阪府（同 14.7%･同 14.7%）、北海道（同 11.1%･同 11.2%）と上位を占め、埼玉県、千葉県と続いている。相談が窓口のある地域に集中していることがわかる。（表 2 参照）

**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 | 296 | 11.1% | 298 | 11.2% | 石川県 | 13 | 0.5% | 13 | 0.5% | 岡山県 | 10 | 0.4% | 11 | 0.4% |
| 青森県 | 4 | 0.2% | 5 | 0.2% | 福井県 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 広島県 | 26 | 1.0% | 26 | 1.0% |
| 岩手県 | 7 | 0.3% | 8 | 0.3% | 山梨県 | 8 | 0.3% | 8 | 0.3% | 山口県 | 12 | 0.5% | 12 | 0.5% |
| 宮城県 | 15 | 0.6% | 14 | 0.5% | 長野県 | 29 | 1.1% | 27 | 1.0% | 徳島県 | 2 | 0.1% | 3 | 0.1% |
| 秋田県 | 7 | 0.3% | 7 | 0.3% | 岐阜県 | 32 | 1.2% | 31 | 1.2% | 香川県 | 17 | 0.6% | 17 | 0.6% |
| 山形県 | 10 | 0.4% | 10 | 0.4% | 静岡県 | 67 | 2.5% | 68 | 2.6% | 愛媛県 | 27 | 1.0% | 26 | 1.0% |
| 福島県 | 11 | 0.4% | 10 | 0.4% | 愛知県 | 48 | 1.8% | 50 | 1.9% | 高知県 | 4 | 0.2% | 4 | 0.2% |
| 茨城県 | 45 | 1.7% | 45 | 1.7% | 三重県 | 22 | 0.8% | 20 | 0.8% | 福岡県 | 36 | 1.4% | 35 | 1.3% |
| 栃木県 | 11 | 0.4% | 9 | 0.3% | 滋賀県 | 10 | 0.4% | 9 | 0.3% | 佐賀県 | 0 | 0.0% | 1 | 0.0% |
| 群馬県 | 18 | 0.7% | 19 | 0.7% | 京都府 | 29 | 1.1% | 30 | 1.1% | 長崎県 | 12 | 0.5% | 12 | 0.5% |
| 埼玉県 | 206 | 7.7% | 207 | 7.8% | 大阪府 | 391 | 14.7% | 391 | 14.7% | 熊本県 | 30 | 1.1% | 29 | 1.1% |
| 千葉県 | 145 | 5.4% | 148 | 5.6% | 兵庫県 | 171 | 6.4% | 169 | 6.3% | 大分県 | 12 | 0.5% | 13 | 0.5% |
| 東京都 | 612 | 23.0% | 605 | 22.7% | 奈良県 | 36 | 1.4% | 35 | 1.3% | 宮崎県 | 1 | 0.0% | 2 | 0.1% |
| 神奈川県 | 157 | 5.9% | 156 | 5.9% | 和歌山県 | 10 | 0.4% | 11 | 0.4% | 鹿児島県 | 8 | 0.3% | 8 | 0.3% |
| 新潟県 | 8 | 0.3% | 9 | 0.3% | 鳥取県 | 2 | 0.1% | 1 | 0.0% | 沖縄県 | 13 | 0.5% | 14 | 0.5% |
| 富山県 | 6 | 0.2% | 6 | 0.2% | 島根県 | 3 | 0.1% | 3 | 0.1% | 外国 | 3 | 0.1% | 3 | 0.1% |
| | | | | | | | | | | 不明 | 24 | 0.8% | 28 | 1.1% |
| | | | | | | | | | | 合計 | 2666 | 100.0% | 2666 | 100.0% |

## 4　相談者･契約当事者の属性

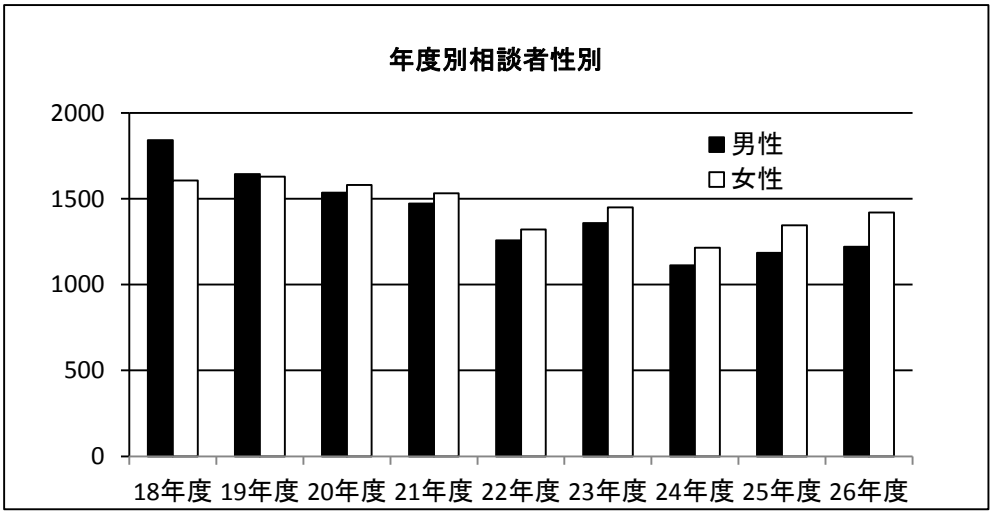
### （1）相談者の性別の年度推移

相談者の性別は、相談件数の増加に伴い、前年度に比べ「男性」「女性」ともに増加した。20 年度から「女性」の割合が微増しており、その傾向は今年度も続いている。（表 3・図 2 参照）

**表3　年度別相談者の性別**

| 年度 | 18 年度 | 19 年度 | 20 年度 | 21 年度 | 22 年度 | 23 年度 | 24 年度 | 25 年度 | 26 年度 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 男性 | 1842<br>（53.1%） | 1644<br>（49.3%） | 1535<br>（48.9%） | 1472<br>（48.4%） | 1257<br>（48.2%） | 1359<br>（47.9%） | 1112<br>（47.2%） | 1185<br>（46.1%） | 1220<br>（45.8%） |
| 女性 | 1606<br>（46.3%） | 1629<br>（49.4%） | 1580<br>（50.3%） | 1532<br>（50.3%） | 1321<br>（50.7%） | 1450<br>（51.1%） | 1214<br>（51.6%） | 1346<br>（52.3%） | 1419<br>（53.2%） |

**図2　相談者の性別の年度推移**



（２）性別

相談者性別の割合は「女性」（53.2%）が男性（45.8%）より 7.4%多い。（表４参照）

契約当事者性別の割合は、「男性」（50.1%）が「女性」（48.2%）より 1.9%多い。（表５参照）

**表4　相談者性別**

| 性別 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 男性 | 1220 | 45.8% |
| 女性 | 1419 | 53.2% |
| 団体 | 27 | 1.0% |
| 不明 | 0 | 0.% |
| 合計 | 2666 | 100.0% |

**表5　契約当事者性別**

| 性別 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 男性 | 1337 | 50.1% |
| 女性 | 1291 | 48.2% |
| 団体 | 34 | 1.5% |
| 不明 | 4 | 0.2% |
| 合計 | 2666 | 100.0% |

（３）職業別

職業別では、「給与生活者」の割合が、相談者（67.4%）、契約当事者（63.1%）ともに、一番多い。

また、「学生」や「無職」の割合は、契約当事者が相談者より多く、学生では 2.0 倍、無職では 1.4 倍となっている。その背景には、若年者や高齢者などが、契約当事者としての意識が低かったり、相談先を知らないなどの状況が推測される。

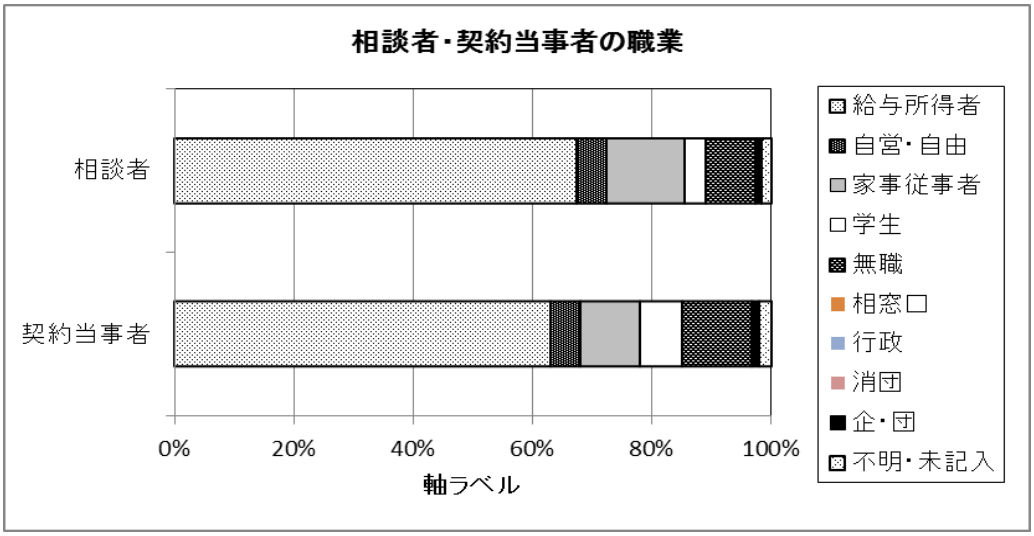
**表6　相談者職業別**

| 職業 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 給与所得者 | 1797 | 67.4% |
| 自営･自由 | 132 | 5.0% |
| 家事従事者 | 351 | 13.2% |
| 学生 | 93 | 3.5% |
| 無職 | 221 | 8.3% |
| 相談窓口 | 1 | 0.0% |
| 行政 | 0 | 0.0% |
| 消費者団体 | 0 | 0.0% |
| 企業･団体 | 26 | 1.0% |
| 不明･未記入 | 45 | 1.7% |
| 合計 | 2666 | 100.0% |

**表7　契約当事者職業別**

| 職業 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 給与所得者 | 1682 | 63.1% |
| 自営･自由 | 129 | 4.8% |
| 家事従事者 | 270 | 10.1% |
| 学生 | 186 | 7.0% |
| 無職 | 312 | 11.7% |
| 相談窓口 | 0 | 0.0% |
| 行政 | 0 | 0.0% |
| 消費者団体 | 0 | 0.0% |
| 企業･団体 | 32 | 1.2% |
| 不明･未記入 | 55 | 2.1% |
| 合計 | 2666 | 100.0% |

**図3　相談者･契約当事者の職業**




（４）年代別

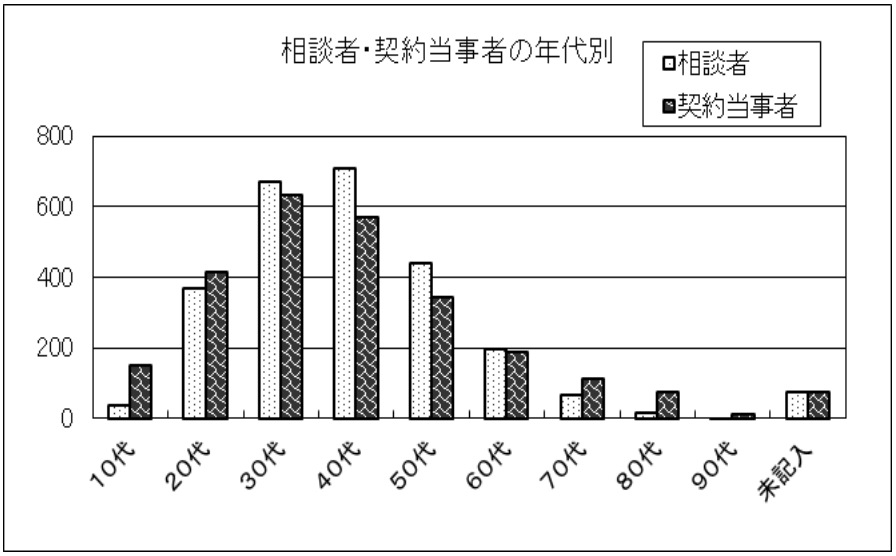
年代別では、相談者、契約当事者とも同順位だが、割合は、相談者「40 代」（28.5%）、契約当事者「40 代」（27.8%）、相談者、契約当事者とも「30 代」（23.3%）、相談者「50 代」（17.9%）、契約当事者「50 代」（17.5%）となっている。

また「10 代」では契約当事者が相談者に比べ 23 人多く、「60 代」以上では契約当事者が相談者を 30 人上回っている。契約当事者に代わって、主に「40 代」「50 代」の親族や周りの人が相談していると推測される。（表８・図４参照）

**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 | 45 | 68 |
| 20代 | 426 | 427 |
| 30代 | 622 | 621 |
| 40代 | 760 | 741 |
| 50代 | 478 | 467 |
| 60代 | 179 | 197 |
| 70代 | 56 | 65 |
| 80代 | 11 | 13 |
| 90代 | 0 | 1 |
| 不明･未記入 | 24 | 66 |
| 合計 | 2666 | 2666 |

**図4　相談者･契約当事者の年代別**




## 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」に分類し比較した。（表 9・表 10・表 11・表 12 参照）

**表9　商品別分類**

| 商品別分類 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 商品一般 | 41 | 1.5% |
| 食料品 | 57 | 2.1% |
| 住居品 | 67 | 2.5% |
| 光熱水品 | 8 | 0.3% |
| 被服品 | 131 | 4.9% |
| 保健衛生品 | 64 | 2.4% |
| 教養娯楽品 | 198 | 7.4% |
| 車両･乗り物 | 87 | 3.3% |
| 土地･建物･設備 | 83 | 3.1% |
| 他の商品 | 2 | 0.1% |
| ①　商品計 | 738 | 27.7% |

**表10　役務別分類**

| 役務別分類 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| クリーニング | 13 | 0.5% |
| レンタル･リース･貸借 | 185 | 6.9% |
| 工事･建築･加工 | 53 | 2.0% |
| 修理･補修 | 25 | 0.9% |
| 管理･保管 | 6 | 0.2% |
| 役務一般 | 10 | 0.4% |
| 金融･保険サービス | 103 | 3.9% |
| 運輸･通信サービス | 1067 | 40.0% |
| 教育サービス | 8 | 0.3% |
| 教養･娯楽サービス | 102 | 3.8% |
| 保健･福祉サービス | 126 | 4.7% |
| 他の役務 | 148 | 5.6% |
| 内職･副業･相場 | 13 | 0.5% |
| 他の行政サービス | 10 | 0.4% |
| ②　役務計 | 1869 | 70.1% |

**表11　他の相談**

| 商品･役務以外の相談 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| ③他の相談 | 59 | 2.2% |

**表12　分類別の相談**

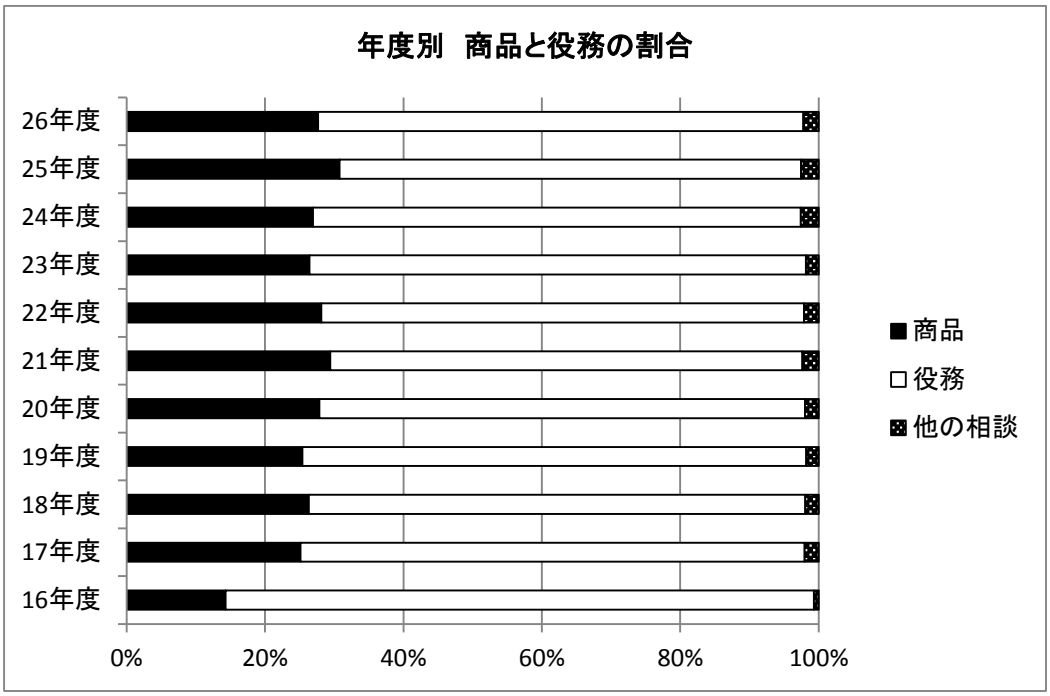
| 分類 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| ①商品 | 738 | 27.7% |
| ②役務 | 1869 | 70.1% |
| ③他の相談 | 59 | 2.2% |
| 合計 | 2666 | 100.0% |

分類別では、「商品」738 件（27.7%）、「役務」1,869 件（70.1%）、「他の相談」59 件（2.5%）で、役務の相談が 7 割を超え、前年度より 3.4%増加している。

**表 13　　年度別　商品･役務の件数**

| | 16 年度 | 17 年度 | 18 年度 | 19 年度 | 20 年度 | 21 年度 | 22 年度 | 23 年度 | 24 年度 | 25 年度 | 26 年度 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 商品 | 463 | 834 | 914 | 839 | 876 | 896 | 733 | 751 | 634 | 791 | 738 |
| 役務 | 2754 | 2415 | 2490 | 2401 | 2204 | 2076 | 1819 | 2036 | 1659 | 1716 | 1869 |
| 他の相談 | 22 | 67 | 68 | 60 | 62 | 71 | 55 | 53 | 61 | 65 | 59 |
| 合計 | 3239 | 3316 | 3472 | 3300 | 3142 | 3043 | 2607 | 2840 | 2354 | 2572 | 2666 |

**図5　年度別　商品･役務の割合**




（２）商品・役務別分類からみた相談内容

商品・役務別分類の相談件数の上位、5 位までをとりあげた。

1 位「運輸・通信サービス」1,067 件（40.0%）、2 位「教養娯楽品」198 件（7.4%）、3 位「レンタル・リース・貸借」185 件（6.9%）、4 位「他の役務」148 件（5.6%）、5 位「被服品」131 件（4.9%）と続いている。

1 位「運輸・通信サービス」は 2 位「教養娯楽品」の 5 倍を超え突出している。

（表 14･図 6 参照）

**図６　商品・役務別相談件数（上位５位）**

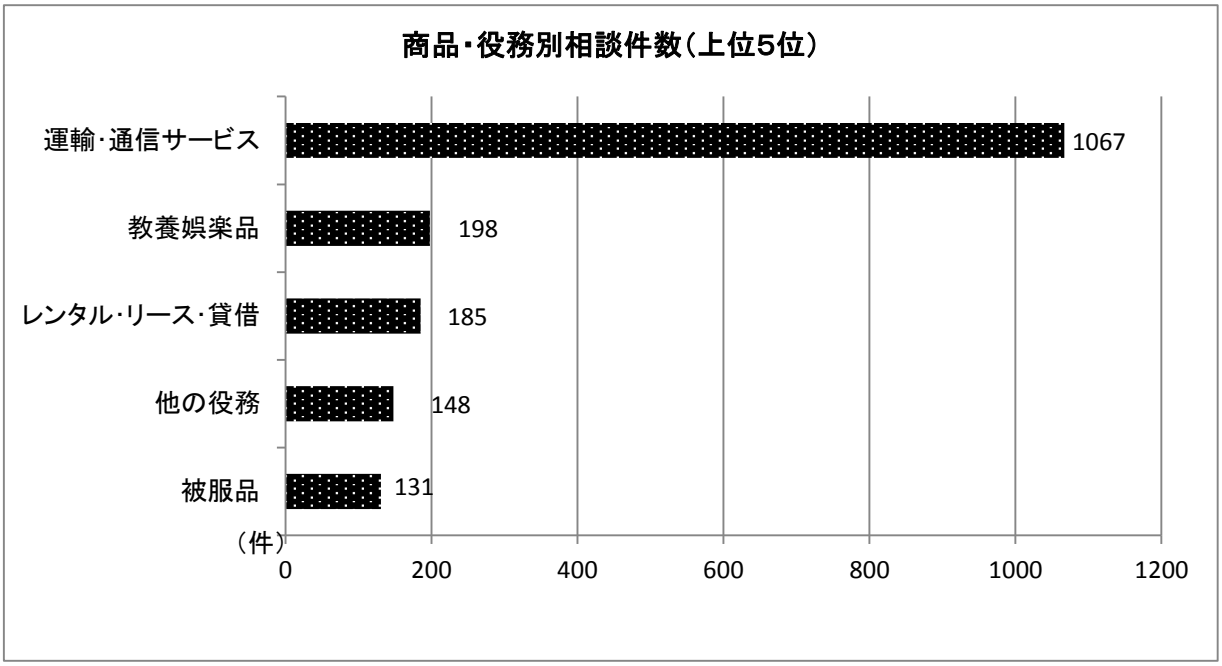


表 14　商品・役務別分類

| 分類 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 商品一般 | 41 | 1.5% |
| 食料品 | 57 | 2.1% |
| 食料品一般 | 2 | 0.1% |
| 穀類 | 2 | 0.1% |
| 魚介類 | 3 | 0.1% |
| 肉類 | 0 | 0.0% |
| 乳卵類 | 2 | 0.1% |
| 野菜・海草 | 3 | 0.1% |
| 油脂・調味料 | 1 | 0.0% |
| 果物 | 1 | 0.0% |
| 菓子類 | 9 | 0.3% |
| 飲料 | 6 | 0.2% |
| 酒類 | 4 | 0.2% |
| 調理食品 | 8 | 0.3% |
| 健康食品 | 16 | 0.6% |
| 食料品その他 | 0 | 0.0% |
| 住居品 | 67 | 2.5% |
| 住居一般 | 0 | 0.0% |
| 食生活機器 | 10 | 0.4% |
| 食器・台所用品 | 11 | 0.4% |
| 洗濯・裁縫用具 | 3 | 0.1% |
| 掃除用具 | 1 | 0.0% |
| 洗浄剤等 | 1 | 0.1% |
| 空調・冷暖房機 | 14 | 0.5% |
| 家具・寝具 | 14 | 0.5% |
| 室内装備品 | 3 | 0.1% |
| 照明器具 | 4 | 0.2% |
| 他の住居品 | 6 | 0.2% |
| 光熱水品 | 8 | 0.3% |
| 光熱水品一般 | 1 | 0.0% |
| 電気 | 1 | 0.0% |
| ガス | 2 | 0.1% |
| 石油 | 2 | 0.1% |
| 水道 | 2 | 0.1% |
| 他の光熱水品 | 0 | 0.0% |
| 被服品 | 131 | 4.9% |
| 被服品一般 | 0 | 0.0% |
| 和服 | 5 | 0.2% |
| 洋服一般 | 2 | 0.1% |
| 紳士洋服 | 15 | 0.6% |
| 婦人洋服 | 22 | 0.8% |
| 子供洋服 | 2 | 0.1% |
| 洋装下着 | 1 | 0.0% |
| 履物 | 28 | 1.1% |
| かばん | 22 | 0.8% |
| アクセサリー | 25 | 0.9% |
| 他の身の回り | 9 | 0.3% |
| 生地・糸類 | 0 | 0.0% |
| 他の被服品 | 0 | 0.0% |
| 保健衛生品 | 64 | 2.4% |
| 保健衛生品一般 | 0 | 0.0% |
| 医薬品 | 5 | 0.2% |
| 医療器具 | 14 | 0.5% |
| 化粧品 | 27 | 1.0% |
| 理美容器具・用品 | 10 | 0.4% |
| 他の保健衛生品 | 8 | 0.3% |

| 分類 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 教養娯楽品 | 198 | 7.4% |
| 教養娯楽品一般 | 0 | 0.0% |
| 文具・事務用品 | 4 | 0.2% |
| パソコン・パソコン関連用品 | 37 | 1.4% |
| 電話機・電話機用品 | 30 | 1.1% |
| 学習教材 | 15 | 0.6% |
| 書籍・印刷物 | 30 | 1.1% |
| 音響・映像製品 | 18 | 0.7% |
| スポーツ用品 | 8 | 0.3% |
| カメラ類 | 3 | 0.1% |
| 時計 | 9 | 0.3% |
| 他の光学機器 | 0 | 0.0% |
| 玩具・遊具 | 14 | 0.5% |
| 楽器 | 1 | 0.0% |
| 教養娯楽品その他 | 29 | 1.1% |
| 車両・乗り物 | 87 | 3.3% |
| 車両・乗り物一般 | 0 | 0.0% |
| 自動車 | 71 | 2.7% |
| 自動車用品 | 10 | 0.4% |
| 自転車用品 | 6 | 0.2% |
| 運搬用具 | 0 | 0.0% |
| 他の車両・乗り物 | 0 | 0.0% |
| 土地・建物・設備 | 83 | 3.1% |
| 土地・建物・設備一般 | 3 | 0.1% |
| 土地 | 5 | 0.2% |
| 建物一般 | 0 | 0.0% |
| 集合住宅 | 39 | 1.5% |
| 戸建住宅 | 18 | 0.7% |
| 他の建物 | 0 | 0.0% |
| 住宅構成材 | 2 | 0.1% |
| 空調・冷暖房・給湯設備 | 12 | 0.5% |
| 衛生設備 | 2 | 0.1% |
| 屋外装備品 | 1 | 0.0% |
| 他の住宅設備 | 1 | 0.0% |
| 他の商品 | 2 | 0.1% |
| クリーニング | 13 | 0.5% |
| レンタル・リース・貸借 | 185 | 6.9% |
| 工事・建築・加工 | 53 | 2.0% |
| 修理・補修 | 25 | 0.9% |
| 管理・保管 | 6 | 0.2% |
| 役務一般 | 10 | 0.4% |
| 金融・保険サービス | 103 | 3.9% |
| 金融・保険一般 | 0 | 0.0% |
| 生命保険 | 11 | 0.4% |
| 損害保険 | 7 | 0.3% |
| その他の保険 | 3 | 0.1% |
| 預貯金・証券等 | 7 | 0.3% |
| デリバティブ取引 | 9 | 0.3% |
| ファンド型投資商品 | 16 | 0.6% |
| 融資サービス | 34 | 1.3% |
| 他の金融関連サービス | 16 | 0.6% |

| 分類 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 運輸・通信サービス | 1067 | 40.0% |
| 運輸・運送サービス一般 | 0 | 0.0% |
| 旅客運送サービス | 13 | 0.5% |
| 郵便・貨物運送サービス | 18 | 0.7% |
| 放送・通信サービス一般 | 1 | 0.0% |
| 電話・固定電話 | 7 | 0.3% |
| 移動通信サービス | 80 | 3.0% |
| 放送・コンテンツ等 | 844 | 31.7% |
| インターネット通信サービス | 104 | 3.9% |
| 教育サービス | 8 | 0.3% |
| 教育一般 | 0 | 0.0% |
| 学校教育 | 3 | 0.1% |
| 補習教育 | 5 | 0.2% |
| 他の教育 | 0 | 0.0% |
| 教養・娯楽サービス | 102 | 3.8% |
| 教養・娯楽一般 | 0 | 0.0% |
| 旅行代理業 | 18 | 0.7% |
| 宿泊施設 | 11 | 0.4% |
| 教室・講座 | 29 | 1.1% |
| 観覧・鑑賞 | 14 | 0.5% |
| 各種会員権 | 4 | 0.2% |
| 他の教養・娯楽 | 26 | 1.0% |
| 保健・福祉サービス | 126 | 4.7% |
| 保健・福祉一般 | 0 | 0.0% |
| 医療 | 37 | 1.4% |
| 理美容 | 34 | 1.3% |
| 浴場 | 1 | 0.0% |
| 衛生サービス | 4 | 0.2% |
| 保育 | 2 | 0.1% |
| 老人福祉・サービス | 40 | 1.5% |
| 他の保健・福祉 | 8 | 0.3% |
| 他の役務 | 148 | 5.6% |
| 外食・食事サービス | 16 | 0.6% |
| 冠婚葬祭 | 16 | 0.6% |
| 家事サービス | 2 | 0.1% |
| 役務その他 | 114 | 4.3% |
| 内職・副業・相場 | 13 | 0.5% |
| 内職・副業・一般 | 0 | 0.0% |
| 自動販売機 | 1 | 0.0% |
| 内職・副業 | 12 | 0.5% |
| 無限連鎖講 | 0 | 0.0% |
| 他の行政サービス | 10 | 0.4% |
| 他の相談 | 59 | 2.2% |
| 消費者運動（消費者問題一般） | 0 | 0.0% |
| 家庭管理 | 3 | 0.1% |
| 健康管理 | 1 | 0.0% |
| 相隣関係 | 10 | 0.4% |
| 慣習・しきたり | 0 | 0.0% |
| 婚姻 | 0 | 0.0% |
| 相続 | 2 | 0.1% |
| 相談その他 | 43 | 1.6% |

**１位　運輸・通信サービス**

「運輸・通信サービス」相談件数は 1,067 件で、相談全体の 40.0%を占めているが、中でも、アダルトサイトや出会い系サイトなどを含む「放送・コンテンツ等」は 844 件で、相談全体の 31.7%となっており、「運輸・通信サービス」に関わる相談のうちの約 8 割を占めている。

「アダルトサイト」や「出会い系サイト」の相談が多数の状況は変わらず続いており、不当請求（ワンクリック請求）や請求画面が貼り付いて消せないなどの相談も同様に目立っている。そのほかでは、「携帯電話サービス」、「インターネット通信サービス」、「インターネット接続回線」などの相談がある。

＜相談例＞

・昨日スマートフォンで無料のアダルトサイトを検索しているうちに、有料サイトに登録になってしまった。慌ててサイト業者に連絡をしたら登録料、200,000 円を支払うように言われ、コンビニエンスストアで、指定された通りに支払った。その後業者から電話があり、「退会するには 200,000 円を支払わなければならない」と言われたので、登録を消したいと思いさらに 200,000 円を支払った。電話番号を知られているので、今後も何か請求されないか不安だ。

・住んでいるアパートにケーブルが引けない環境なので、４日前に携帯電話のショップに出向いてＷｉ－Ｆｉの契約をした。全国的に一番広いエリアをカバーしていると説明を受けていたのに、自宅で機器を設定してみるとほとんど電波が届いていなかった。利用できる状態ではないので解約せざるを得ない。２年間の契約ではあるが、事前の説明に問題があるので、解約料を支払わずに解約したい。

・光通信回線のみ契約していたはずなのに、たまたま引っ越し手続きをした際、契約当初から、申し込んでいない映画配信サービスも契約していることがわかった。月額料金を銀行口座からの引き落としで支払っていたため今まで気づかなかった。納得いかず、事業者に契約書控の開示を数回求めているが、満足な対応が無く不満だ。解約し、映画配信サービス料金の返還も求めたい。

**２位　教養娯楽品**

「教養・娯楽品」相談件数は 198 件で、相談全体の 7.4%である。

「教養娯楽品」には、「文具・事務用品」「パソコン・パソコン関連用品」「電話機・電話機用品」「学習教材」「書籍・印刷物」「音響・映像製品」「スポーツ用品」「光学機器・時計」「玩具・遊具」、「他の教養娯楽品」が含まれる。

携帯電話（スマートフォンを含む）の契約や機能などについての相談が増えているため件数が多いと考えられる。そのほかに、新聞購読契約や解約に関する相談、絵画購入に関する相談、テレビやパソコン、関連用品などの品質や修理代に関する相談などがある。

＜相談例＞

・３ヶ月前ショップで防水機能付きスマートフォンを購入した。先日泥で汚れたので水道水で洗ったところ、画面が黒くなり故障してしまった。ショップに修理を依頼すると、水濡れが原因の故障で、修理費用として約 40,000 円が必要と言われた。取扱説明書の通りに使用したのに納得できない。

・２週間前、大手スーパーで携帯電話機用充電器を購入、充電のためプラグを壁のコンセントに挿して携帯電話を５～６時間充電したところ、プラグのプラスチック部分が熱くなり溶けてしまった。コンセントには、特に埃は溜まっていなかったし、説明書通りに使用した。製造者に連絡したかったが、充電器が入っていた箱にも、充電器本体にも製造者の住所や電話番号の記載はなく連絡できない。

・街でチラシを手渡され、絵の展示会を観るよう誘われた。断ったが、行く手を阻まれる

ような状態で事務所内に誘導された。さらに何度も断っているのに、絵を買うよう執拗に勧められた。怖くなり、やむを得ず、60 回払い総額約 580,000 円の購入契約をし、絵画損傷時の損害保険にも加入させられた。納品は３週間後と言われたが、本当は購入したくなかったので、納品される前にやめたい。クーリング・オフは可能か。

**３位　レンタル・リース・賃借**

「レンタル・リース・賃借」相談件数は、185 件で、相談全体の 6.9%である。

賃貸アパートの契約、申込金や手付金返還に関する相談、および退去時の修理代請求、原状回復に関する相談がほとんどであるが、そのほかではレンタル DVD、レンタカー、レンタル衣装などの相談がある。

＜相談例＞

・２ヶ月前 2 年間入居した賃貸アパートを退去した。管理会社と退去時確認をした時、結露によるクロスのカビ、窓枠のペンキの剝れやクロスの黒ずみを指摘された。先日、結露によるカビのための修理費用として 95,000 円を請求された。カビによる黒ずみなどは入居当時すでにあり、修理明細も示されない高額な請求に納得できない。

・３ヶ月前、月々の家賃が 110,000 円のサービス付き高齢者向け住宅に入居したが、契約した業者の資金繰りが悪くなり、一方的に、家賃を 150,000 円に値上げされた。納得できず退去することにしたが、家賃２ヶ月分の敷金を返してもらえるか不安だ。交渉方法を知りたい。

・レンタル料金が１週間１本 100 円の DVD を 13 本借りたまま、２ヶ月間返却を忘れていた。仕事が忙しく、店から通知が来ていたようだが気づかなかった。先日弁護士から、遅延金等を含む 240,000 円の請求書が届いた。電話も来たので請求額に納得いかないと伝えたが、減額できないと言われた。妥当な請求か。

**４位　他の役務**

「他の役務」相談件数は、148 件で相談全体の 5.6%である。

「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。

「役務その他」は、114 件と多いが、「測量サービス」「結婚相手紹介サービス」「祈とうサービス」「興信所」「ホームページ作成代行」「耐震診断サービス」「廃品回収サービス」に関する相談などが含まれる。

＜相談例＞

・スマートフォンで、突然有料のアダルトサイトに繋がった。100,000 円の登録料を請求されて不安になり、インターネットで相談窓口を探していた時に見つけた探偵会社に連絡した。「登録されたアダルトサイトの事業者は悪質業者で、訴訟を起こされるとさらに費用負担が増える。支払わなくてもいいように 100%解決する」と探偵会社に言われ、アダルトサイトの不当請求に関する調査を依頼した。調査料 54,000 円の契約書にサインをしてファックスしたが、よく考えてみると調査方法も説明なく不審だ。依頼をやめたい。

・母親から相続した原野を所有している。「原野を売却しないか」と電話勧誘を受けた 2、3 日後に業者の訪問があり、売却前の草刈りを勧められた。高額だと思ったが約 130,000 円を支払い作業前と作業後の写真を受け取った。その後、測量も必要と言われ、さらに約 670,000 円を支払った。業者から「その原野を気に入っている人がいる」と言われた。測量した写真も送付してきた。昨日テレビで原野商法の二次被害の報道をしていたので心配になり、業者に何度も電話をしたが繋がらない。騙されたのだろうか。

**５位　被服品**

「被服品」相談件数は、131 件で相談全体の 4.9%である。

内容は、「紳士洋服」2 件、「婦人洋服」22 件、「子供洋服」2 件、「洋装下着」1 件などのほか、「履物」が 28 件、「かばん」22 件、「アクセサリー」25 件などが目立つ。

これらは、インターネット通販やインターネットオークションなどでの被服品の購入が増加したことによるトラブル、その他詐欺サイトについての相談が増えているためと考えられる。

＜相談例＞

・インターネット通販でバッグを申し込み、翌日業者の指定した口座に代金 12,600 円を振り込んだ。業者から、入金を確認したのですぐに商品を送るとメールが届いたが、３週間たっても商品が届かない。メールで催促したが返信は無く、電話もかけたが、電話は使われていなかった。商品を受け取れないなら返金してほしい。

・３週間前、20 歳の大学生の息子が、電話で呼び出され出かけて行った所でダイヤモンドのペンダントを購入した。60 回分割払い、支払総額が約 780,000 円と高額だ。息子は、「結婚指輪に加工できるので今から準備する方が良いと言われ納得して契約した。クーリング・オフする気はない」と言う。ダイヤモンドの価値も疑問だし、アルバイト程度の収入しかない学生に対して悪質な販売方法だと思う。商品が届く前に、息子を説得し解約させたい。どのように説得すると良いか。

## ２　相談内容分類別相談件数

相談内容分類では、相談件数 2,666 件の中の複数回答で総数 4,834 件となっている。

最も多いのは「契約・解約」の 2,212 件（83.0%）で、以下「販売方法」1,428 件（53.6%）、「接客対応」421 件（15.8%）、「品質・機能、役務品質」280 件（10.5%）、「価格・料金」222 件（8.3%）と続いている。（表 15 参照）

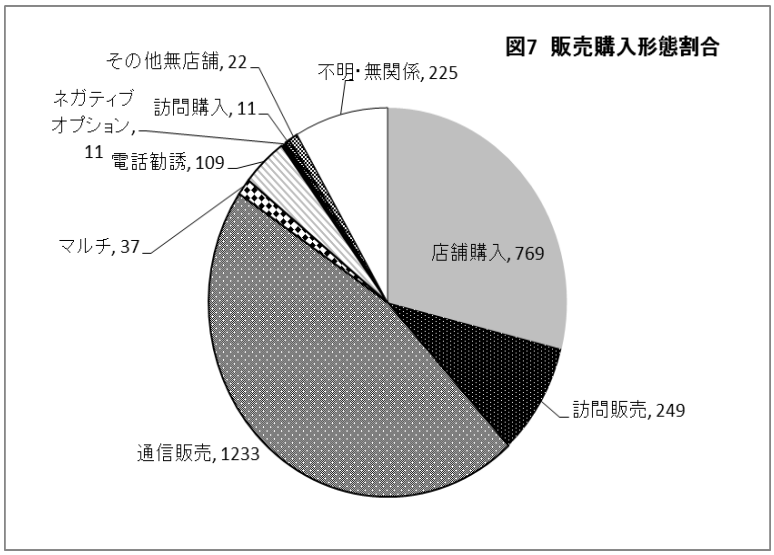
表 15　内容分類　ｎ＝2666（複数回答）

| 内容分類 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 安全・衛生 | 68 | 2.6% |
| 品質･機能、役務品質 | 280 | 10.5% |
| 法規･基準 | 62 | 2.3% |
| 価格･料金 | 222 | 8.3% |
| 計量･量目 | 4 | 0.2% |
| 表示･広告 | 100 | 3.8% |
| 販売方法 | 1428 | 53.6% |
| 契約･解約 | 2212 | 83.0% |
| 接客対応 | 421 | 15.8% |
| 包装･容器 | 5 | 0.2% |
| 施設･設備 | 2 | 0.1% |
| 買物相談 | 5 | 0.2% |
| 生活知識 | 5 | 0.2% |
| その他 | 20 | 0.8% |

## ３　販売購入形態別相談件数

表 16　販売形態

| 販売形態 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 店舗購入 | 769 | 28.8% |
| 訪問販売 | 249 | 9.3% |
| 通信販売 | 1233 | 46.2% |
| マルチ | 37 | 1.4% |
| 電話勧誘 | 109 | 4.1% |
| ネガティブオプション | 11 | 0.4% |
| 訪問購入 | 11 | 0.4% |
| その他無店舗 | 22 | 0.8% |
| 不明･無関係 | 225 | 8.4% |
| 合計 | 2666 | 100.0% |

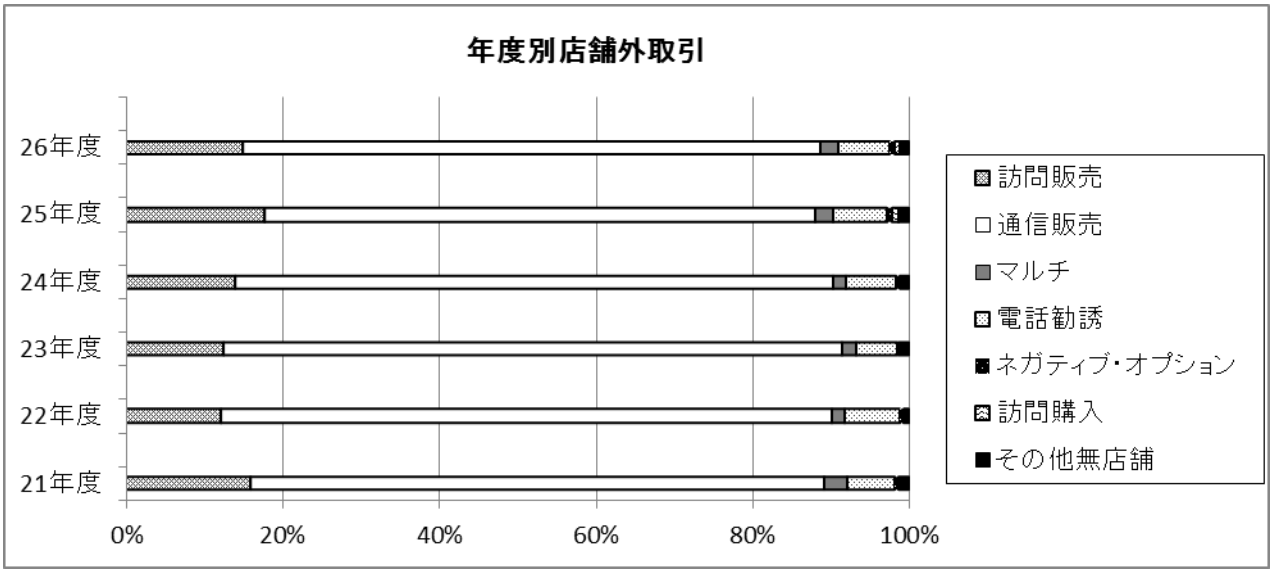


販売購入形態では、「通信販売」1,233 件（46.2%）が最も多く、以下、「店舗購入」769 件（28.8%）、「訪問販売」249 件（9.3%）、「不明・無関係」225 件（8.4%）、「電話勧誘販売」109 件（4.1%）と続いている。（表 16・図 7 参照）

表 17　年度別店舗外販売

| 店舗外取引 | 21年度 | | 22年度 | | 23年度 | | 24年度 | | 25年度 | | 26年度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問販売 | 269 | 15.9% | 183 | 12.1% | 211 | 12.5% | 187 | 13.9% | 289 | 17.7% | 249 | 14.9% |
| 通信販売 | 1240 | 73.1% | 1176 | 77.9% | 1336 | 78.9% | 1027 | 76.4% | 1146 | 70.3% | 1233 | 73.8% |
| マルチ | 52 | 3.0% | 24 | 1.6% | 30 | 1.8% | 22 | 1.6% | 36 | 2.2% | 37 | 2.2% |
| 電話勧誘 | 101 | 6.0% | 107 | 7.1% | 88 | 5.2% | 86 | 6.5% | 112 | 6.8% | 109 | 6.5% |
| ネガティブ・オプション | 8 | 0.5% | 8 | 0.5% | 5 | 0.5% | 6 | 0.4% | 11 | 0.7% | 11 | 0.7% |
| 訪問購入 | | | | | | | | | 13 | 0.8% | 11 | 0.7% |
| その他無店舗 | 25 | 1.5% | 11 | 0.7% | 23 | 1.4% | 17 | 1.2% | 24 | 1.5% | 22 | 1.3% |
| 合計 | 1695 | 100.0% | 1509 | 100.0% | 1693 | 100.0% | 1345 | 100.0% | 1631 | 100.0% | 1672 | 100.0% |

図８　年度別店舗外販売



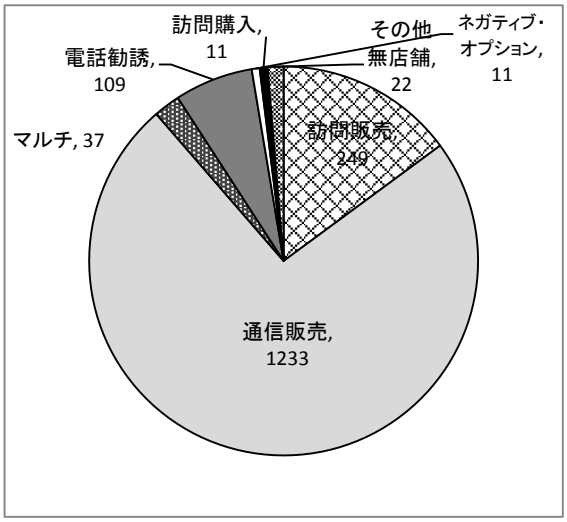

店舗外販売では、「通信販売」1,233 件（73.8%）が突出しており、次いで「訪問販売」249 件（14.9%）となっている。合わせて販売形態の 88.7%を占めている。（表 17・図 8・図 9 参照）

「通信販売」の相談内容は、インターネットによるアダルトサイトや出会い系サイトの詐欺的トラブル、また、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、テレビショッピング、カタログ通販などに関わる相談である。

「訪問販売」は、一時減少傾向にあったが、わずかに増えている。貴金属や着物などの訪問購入や、不用品回収、新聞購読契約などの相談がある。

「電話勧誘」は、24 年度から横ばい傾向にある。

図９　26 年度店舗外販売形態別割合



## 4　契約・購入金額及び既払金額

契約金額では、「5 万～10 万円未満」575 件（21.6%)が最も多く、「1 万～5 万円未満」275 件（10.3%）が続き、合わせて 31.9%を占めている。さらに、「10 万～20 万円未満」225 件（8.4%)、「5000 円未満」154 件（5.8%）と続いている。100 万円以上の高額な契約は「100 万～500 万円未満」117 件（4.4%)、「1000 万円以上」42 件（1.6%)、「500 万～1000 万円未満」13 件（0.5%）を合わせると、172 件（6.5%)である。(表 18 参照)

高額な契約は、高齢者を対象にした金融商品・投資関連、住宅関連などの契約であり、二次被害や次々販売の可能性もあると考える。

既払金額は「0 円」が 1,094 件（41.0%）と最多で、支払い前の相談が多いことがうかがえる。次いで「1 万～5 万円未満」161 件（6.0%)、「5000 円未満」95 件（3.6%)、「5 万～10 万円未満」73 件（2.7%)、「10 万円～20 万円未満」66 件（2.5%）と続く。

100 万円以上の高額な既払「100 万～500 万円未満」64 件（2.4%)、「1000 万円以上」17 件（0.6%)、「500 万～1000 万円未満」10 件（0.4%）を合わせると、91 件（3.4%）である。(表 19 参照)

表 18　契約金額

| 契約金額 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 0 円 | 24 | 0.9% |
| 5000 円未満 | 154 | 5.8% |
| 5000～ 1 万円 | 92 | 3.5% |
| 1 万～ 5 万円未 | 275 | 10.3% |
| 5 万～ 10 万円 | 575 | 21.6% |
| 10 万～ 20 万円未 | 225 | 8.4% |
| 20 万～ 30 万円未 | 94 | 3.5% |
| 30 万～ 40 万円未 | 71 | 2.7% |
| 40 万～ 50 万円未 | 36 | 1.4% |
| 50 万～ 100 万円未 | 92 | 3.5% |
| 100 万～ 500 万円未満 | 117 | 4.4% |
| 500 万～ 1000 万円未満 | 13 | 0.5% |
| 1000 万円以上 | 42 | 1.6% |
| 不明･未記入 | 856 | 32.1% |
| 合計 | 2666 | 100.0% |

表 19　既払金額

| 既払金額 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 0 円 | 1094 | 41.0% |
| 5000 円未満 | 95 | 3.6% |
| 5000～ 1 万円 | 55 | 2.1% |
| 1 万～ 5 万円未 | 161 | 6.0% |
| 5 万～ 10 万円未 | 73 | 2.7% |
| 10 万～ 20 万円未 | 66 | 2.5% |
| 20 万～ 30 万円未 | 48 | 1.8% |
| 30 万～ 40 万円未 | 20 | 0.8% |
| 40 万～ 50 万円未 | 14 | 0.5% |
| 50 万～ 100 万円未 | 38 | 1.4% |
| 100 万～ 500 万円未満 | 64 | 2.4% |
| 500 万～ 1000 万円未満 | 10 | 0.4% |
| 1000 万円以上 | 17 | 0.6% |
| 不明・未記入 | 911 | 34.2% |
| 合計 | 2666 | 100.0% |

## 5　代金の支払方法

代金の支払方法では「無（即時払いなど）」が 1,782 件（66.8%）と多く、販売信用は 354 件（13.3%）だった。(表 20 参照)

「無（即時払いなど）」が多い要因は、現金振り込みを求める不当請求の相談が依然として多いことに加え、買え買え詐欺などの支払方法も現金払いになっているためと考える。

「販売信用」はクレジットカード（包括信用）が個別信用を上回る結果となっている。

表 20　代金の支払方法

| 代金支払方法 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 無（即時払いなど） | 1782 | 66.8% |
| 販売信用 | 354 | 13.3% |
| 借金契約 | 32 | 1.2% |
| 不明･無関係 | 498 | 18.7% |
| 合計 | 2666 | 100.0% |

## Ⅴ　継続相談の状況

### １　継続相談件数

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。26 年度は 48 件を継続処理した。

### ２　あっせん事例・継続相談の紹介

継続相談の中から 2 事例の相談概要と処理概要を紹介する。

**（1）タレント専属契約後、高額な演技ワークショップを契約させられたがやめたい。**

相談概要

繁華街を歩いていたら「映像に興味がないか？」と声をかけられ、15 分くらい歩いて事務所に案内された。事務所では別の担当者に代わり「写真代はかかるけど映像に興味があるなら契約をしないか」と熱心に勧められ、1 年間、映画、演劇、テレビ、ラジオなどに出演する専属契約をした（報酬についての記載あり）。翌日、撮影料 42,000 円を払って写真撮影をした。1 ヶ月後に 1 回だけ仕事をしたが出演料は払ってもらえなかった。その後、「一度話しをしたい」と無料通話アプリを通じて連絡がきたので事務所に出向いた。そこで「あなたは将来期待できる」と言われて演技指導を受けることを勧められた。「講師にはすでに話をしてある、時間がない」と急がされた。6 か月間 24 回の受講で 324,000 円と高額だったので支払えないと断った。しかし、担当者から「社長と交渉し分割でもよいことになった」と言われ断れなくなり、頭金 200,000 円を支払い、残額は分割手数料 12,000 円を加算して 6 回で支払うことになった。3 回の演技指導を受けたが、転勤のため辞めたいと申し出て、受講していない代金の返金を求めた。逆に分割の未払残金の 113,400 円を要求された。写真代の返金は求めないが、これ以上の支払には納得ができない。

（20 歳代　男性　給与生活者）

処理概要

相談者は 3 つの契約をしており、最初の契約である写真撮影契約と専属契約について検討した。相談者はキャッチセールスで事務所に連れて行かれており、当該契約は訪問販売に該当すると考えられた。契約書面交付から 8 日間を過ぎていたので書面の内容を確認したが、書面不備によるクーリング・オフを主張できるほどの法定記載事項の欠落は見当たらなかった。次に業務提供誘引販売取引に該当するかを検討した。映画等に出演する仕事を紹介する（それにより報酬が得られる）と言って専属契約を結ぶ際に、仕事に必要だと言って写真撮影契約を結ばせていることから、業務提供誘引販売取引に該当すると考えられた。この場合、20 日間のクーリング・オフの主張が可能と考えられたが、相談者は写真代の返金と出演料の要求はしなかった。次に 3 つ目の契約である演技指導契約について検討した。勧誘時に販売目的を隠匿して事務所へ呼び出しているものの、そのきっかけが事前にお互いがグループ等を作って登録して利用する無料通話アプリだったため、(無料通話アプリによる誘引は）政令 1 条の要件から外れ、訪問販売には当たらないと考えられた。そこで演技指導契約の規約を確認したところ「中途解約時には事務手数料として 84,000 円を支払うこと」となっており、当該条項は不当条項に当たる可能性があると考えられた。以上を踏まえ、相談者に勧誘のきっかけからの経緯と返金を求める内容の通知を事業者に出すよう助言し、到達を待ってあっせん交渉を開始した。事業者からは規約にある中途解約条件に基づいて計算した、既払い金 223,000 円から 3 回の受講料 40,500 円と事務手数料 84,000 円を差し引き、98,500 円を返金するとの回答があった。本協会からは勧誘方法に問題があること、事務手数料の計算根拠に納得できないと交渉をしたが、事業者は「勧誘行為に問題はない、契約書記載内容を相談者は納得済み」として交渉は平行線となった。その後、数回事務手数料の計算根拠の説明を求めて交渉した。しかし、転勤のため解決を急いでいた相談者が、即日返金額を振り込むとの事業者からの提案に応じたいという意向

を示したことから、事業者の提案通りの返金額で合意し、相談終了とした。
今後の課題として、事務手数料の記載内容が消費者契約法の不当条項に該当すると思われることから、別途検討が必要な事例と思われた。

**（2）スマートフォンの乗り換え手続をしたがショップの対応に不満なので元に戻したい**

相談概要

スマートフォンをA社からB社に乗り換えようと思い、A社のナンバーポータビリティ予約番号を持参して、B社のショップに行った。手続きを進め、最後に出された書類の署名欄に「重要事項の説明を受け納得した」と書かれていたので、店員に重要事項説明は何かと質問したら「通信サービスに関する重要説明事項」と書かれたパンフレットを出してきて説明を始めた。10分間以内の無料通話サービスが魅力でB社を選んだが、サービス対象外の通話があると書かれていた。店員に詳しく聞きたいと言ったらB社のホームページを見てほしいと言われた。納得していないので今日は署名できない、契約はしないと言ったら、すでに契約の手続きをしたことを理由に解約料10,000円、事務手数料3,000円、基本料1日分95円を請求された。A社の契約は解約になっていた。スマートフォンが使えないのは困るので元に戻してほしいと申し出たら、A社へは自分で申し出るように言われた。A社に連絡したら特例として事務手数料なしで再契約に応じるが一旦解約になったので解約料約10,000円を請求すると言われた。16ヶ月継続キャンペーンで27,000円の機種変更代金無料サービスも適用されなくなった。B社は、契約者に契約内容に同意してもらってから手続きを進めるべきであったことを認めたが、A社から請求されている費用は負担できないと言われた。A社・B社から請求されているお金を一切払いたくない。キャンペーン利用不可になった27,000円の損失もB社に請求したい。　　（20歳代　女性　無職）

処理概要

相談者にB社の契約内容に同意できない理由を聞いたところ、Wi-Fiを使った無料通話アプリの利用が対象外であることだった。B社の重要事項説明書を確認したところ、無料通話サービス対象外の記載があった。B社ホームページにも重要事項説明書と同様の記載があった。さらに聞き取りをしたところ、相談者は契約日の前に2回同じ店舗に出向き契約手続きについて店員に質問をして説明を受けていた。契約日当日は、契約するスマートフォンを選び、料金の自動引き落とし書類に署名捺印して店に提出していた。
これらの状況から契約の意思を持って店に出向き申込みをしていると考えられ、このような場合は、B社に対してA社から請求されている解約料と損失の補償を求めることは難しいと相談者に伝えた。

## 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、主な事例を紹介する。

### １「商品」

新聞

４ヶ月前、認知症状のある85歳の父が、自宅で新聞の購読契約をしたが、すぐにクーリング・オフをした。さらに、今後父に勧誘をしないようにと書面で販売店に通知し、店長から承諾の返事がほしい旨も伝えた。返事がないまま、一昨日また同じ販売店が父を勧誘し契約をさせた。販売店に勧誘をやめさせたい。　　（40歳代　女性　給与生活者）

アクセサリーの訪問購入

自宅に電話があり「不要なものをなんでも買い取る」と言われ訪問を了承した。家電製

品を出すと、貴金属もないかと強い調子で言われたので、仕方なくネックレスや腕時計など 25 点を出し、約 50,000 円を受け取った。すぐに後悔し、３日後、電話でクーリング・オフを申し出たら了承されたが、念のため、翌日内容証明郵便でもクーリング・オフ通知をした。いつ商品を返してくれるか心配で業者に電話をしたら、「書類は届いたがクーリング・オフ期間が過ぎていた」と言われ納得できない。　（50 歳代　女性　家事従事者）

<u>軽自動車</u>

新車の軽自動車を購入後約 10,000 キロメートル走行した頃、ボディー表面にサビと汚れが付きディーラーに修理を依頼した。ディーラーによるとサビの原因は、道路の融雪剤がボディーの塗装と反応し、鉄分が付着しやすいためとのことだった。保証対象外で、修理費が必要と言われたが、以前の自家用車では、同様のトラブルはなかった。塗装の品質に問題があると思える。融雪剤が塗装に影響を与えるのは一般的なことなのか知りたい。

（30 歳代　男性　給与生活者）

<u>中古車の査定</u>

インターネットで中古車の査定をしてみただけなのに、業者から「自宅を訪問したい」と電話があった。既に、ほかの業者から 200,000 円の提示あったので一旦断ったが、250,000 円以上の査定を約束したので訪問を承諾した。査定の結果は 43,000 円と低額で、さらに威圧的に売却を強要された。何とか断ったが、悪質な業者なので情報提供する。

（50 歳代　男性　給与生活者）

<u>投資用マンション</u>

１ヶ月前、勤務先に何度も電話があり 20,000,000 円の投資用マンションの勧誘を受けた。根負けし、ファミリーレストランで業者と会い話を聞いた。住宅ローンの申請が通らなければ、申込みは撤回になるとのことなので、「仮申込書」にサインをして、ローンの審査を受けることになった。すぐに、資金的に無理だと思い「やめる」と伝えたら、「物件の 20％の解約料がかかる」と言われた。物件も特定されておらず、解約料の説明も受けていないので、無条件で申込みを撤回したい。　（20 歳代　男性　給与生活者）

<u>布団</u>

「近くにスーパーができるので挨拶に来た。粗品渡すので来て」と突然販売員らしい人が家に来た。昨日、粗品をもらいに行くと、「もっと豪華な景品を渡す」と言われ、連れて行かれた別の場所で、結局 230,000 円の敷布団を契約してしまった。手持ちの 30,000 円を渡し、残金は後日集金に来ると言われた。必要ないので解約したい。

（70 歳代　女性　無職）

<u>虫除けリング</u>

ホームセンターで購入したアウトドア用の虫除けリングを付け、２時間庭仕事をした。藪蚊に多数刺されたので、効果が無かったと購入店経由で製造元に苦情を言うと、「藪蚊には効果がない」という説明に終始するだけだった。注意表示は包装袋に小さく、効果のある虫としてユスリカ等とある。通常、戸外では藪蚊に刺される事が多く、アウトドア用と記載されていれば、当然藪蚊に対応しているものと解釈する。藪蚊に効果がないことを大きく表示するべきではないか。　（40 歳代　女性　給与生活者）

<u>化粧品</u>

友人から「化粧品販売の仕事は儲かる」と誘われ説明会に参加した。会場で、「人を紹

介するとポイントがもらえてお金が入る。入会するには最初に化粧品を買わなければならないが、お金が無いのなら借りればいい。儲かるのですぐに返済できる」と言われた。不安だったが、周りの人にも強く勧められ断りきれずに、200,000 円分の化粧品を購入した。後日サラ金でキャッシングしてお金を支払い、化粧品を受け取った。心配で親に相談すると、不審なのでやめるよう言われた。クーリング・オフしたい。

（40 歳代　女性　給与生活者）

乳製品

店で買ったヨーグルトを、４日後に皿に移し食べたところ異物を感じた。口から出してみると長さ約２センチ、幅約７～８ミリメートルのプラスチック片だった。残ったヨーグルトを見たらもう一つ同じようなものが混入していた。怪我はしていないが危険ではないのか。店に連絡すると返金するというが、安全への懸念は感じられなかった。また製造元の担当者が商品を引き取りに来るというが、どういう点に注意すればよいか。

（40 歳代　女性　家事従事者）

２「役務」

光回線

大手電話会社の子会社の代理店を名乗る業者から、現在使っている通信回線業者から切り替えれば解約料不要で 2,000～3,000 円安くなると電話があった。登録が必要で、手続きはすべて事業者がするのでメールアドレスを教えて欲しいと言われた。安くなるなら興味はあるが、信用してアドレスを教えて大丈夫か。（70 歳代　男性　無職）

賃貸マンション

高速通信が使えるという条件で賃貸マンションを契約したが、実際は使えず、通信会社に確認してもらった。月額 7,000 円で契約している通信契約の個数が一杯だと説明され、個別に契約することは出来るが、容量が大きくなるため月額利用料は約 10,000 円になるという。7,000 円で高速通信が出来るという条件だったので契約したが、利用料が高くなるのであればこのマンションを選ばなかった。契約内容が違うので月額利用料の差額 3,000 円を家主に負担してもらうか、契約を解除して、支払った初期費用約 290,000 円を返金してほしい。（30 歳代　女性　給与生活者）

結婚相手紹介サービス

4 週間前、インターネットで検索した結婚相談所に行き内容等の説明を受けた。先週金額等を相談、昨日、入会時費用を 120,000 円とし、支払期日も決めて入会契約をした。しかし支払いが不安になったのでやめたい。支払いは一切していない。契約書の控えは受け取っていないが、当初もらった無署名の文書はある。クーリング・オフの書き方を教えてほしい。（30 歳代　男性　給与生活者）

美容整形

１ヶ月前、インターネットで検索したクリニックで、リフトアップとこめかみアップの、施術をしてもらった。未だに腫れが残り皮膚が動いて安定せず、耳の中も痛く痺れが残る状態が続いている。施術前、医師から見せられた、術後の症例写真とは違う。病院は「半年経っても満足できなければ返金する」と言うが、返金より今の状態を改善したい。ほかの病院の診断を受けたいが紹介状を書いてもらえない。（60 歳代　女性　家事従事者）

有料老人ホーム

有料老人ホームに一括前払いで約 16,000,000 円払って入居したが、当初の説明やホームの印象とは異なった。受けたサービス内容が正確に記載されず、体調を悪くした時の対処も不十分だった。苦情を伝えても対応が悪いので不安になり、１年半で退去した。退去時の返金額は 10,000,000 円だった。約 6,000,000 円も差し引かれたことに納得できず、事業者と交渉したが解決しなかった。後日、法的には妥当との判断もなされたのであきらめたが、問題提起したい。（70 歳代　男性　無職）

バイナリ―オプション

4 日前、スマートフォンで、初心者も必ず儲かるというバイナリーオプション取引の電子広告をみて登録した。100,000 円を入金すると何かがついてくるという内容だったので、クレジットカードで 100,000 円支払った。何回か取引したが、儲からず口座の残高が減っていく。口座に残っているお金を出金するには、クレジットカード決済の場合は 30 日後になると業者はいうが、それまで待てない。そもそも簡単に儲かるという広告内容が違っていたのだから、すぐに解約し返金に応じてほしい。（30 歳代　女性　給与生活者）

ガン保険

医療保険加入２か月後に妻が子宮癌と診断され手術をした。保険金を請求したら、診断確定日が免責期間内と判断され給付金が出なかった。病理検査結果が出た日の 20 日後、医師から癌と告げられた日が診断確定日と思うが、保険会社は病理検査結果の出た日が確定日と主張している。業界団体の相談窓口にも相談したが同様の見解で納得できない。

（40 歳代　男性　給与生活者）

資格取得講座

5 日前、「行政書士に興味がありますか」と職場に電話があった。忙しかったので、適当に答えていたら、いつの間にか契約したことになってしまった。昨日電話で断ったが応じてもらえず「そんなに逃げてばかりいると警察に逮捕される」と脅された。今日書面が届いたので確認すると「生涯教育契約」で契約額は 490,000 円と書いてあるが、何の契約なのかよくわからない。クーリング・オフについての記載はない。もともと契約するつもりはなかったのでやめたい。（20 歳代　男性　給与生活者）

海外パック旅行

海外パック旅行を契約。申し込んだ際に、集合場所までの鉄道の切符も手配してもらった。当日、大雨の影響で鉄道が立ち往生し、集合時間に間に合わず解約せざるを得なかった。契約金額の 50%の解約料を求められたが納得できず交渉した。結果、40%に減額されたが、鉄道の切符は旅行会社が手配している事を考えるともっと減額してほしい。

（70 歳代　男性　無職）

屋根工事

１週間前、80 歳の父が、自宅に来た業者に勧誘され 3,800,000 円の屋根工事契約をした。契約の１週間前にも業者が来て、「隣家の屋根工事をしている。こちらの屋根も工事したほうがいい」「屋根工事のための下処理工事をした」と言われ、父は、20,000 円を現金で支払っていた。今回の契約時、業者から「前金として 1,500,000 円を４日以内に支払ってほしい」と言われたようだったが、急がされたことが不審で、支払わないようと父に伝えていた。業者は、強く支払いを迫ったようで、父は、指定の銀行口座に振り込んでしまった。下処理工事も含めてクーリング・オフさせたい。（40 歳代　女性　給与生活者）

平成 26 年度　週末電話相談報告書

平成 27 年 5 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　大阪市中央区北浜 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