平成３０年度
週末電話相談報告書

令和元年６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・・・

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、契約に関する苦情および問い合わせ等
・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 154 日　関西事務所 46 日　北海道事務所 50 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・日曜日各３～４人体制 火曜日継続相談１人体制 （延べ 374 人）	日曜日２人体制 （延べ 92 人）	土曜日　２人体制 （延べ 100 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 250 日。相談担当は消費生活専門相談員等延べ 566 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 2,408 件と前年度を 6.6％下回った。（29 年度 2,578 件）（図１参照）

内訳は本部事務所 1,558 件、関西事務所 597 件、北海道事務所 253 件。前年度比で本部事務所は 4.7%減少、関西事務所は 8.9%減少、北海道事務所は地震により実施できない日があり 12.2%減少した。

相談区分別では、「苦情」「問い合わせ」「要望」の中で、「苦情」が 2,274 件（94.4％）となっている。（表１参照）

相談者地域別では、東京都が 24.3%と最も多く、次いで大阪府 12.8.%、北海道 10.0%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 相談者は昨年と比べ、男性は 43.7%（昨年度 43.3%）で若干増加、契約当事者は 45.5%（昨年度 43.3%）で増加している。女性は相談者 54.4%（昨年度 55.0%）、契約当事者 51.2%（昨年度 51.7%）と減少している。（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 60%を超えている。（表６、７、図３参照）

③ 年代別では、「相談者」「契約当事者」とも 40 代が最も多く、それぞれ 26.9%、23.0%だった。（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 60.7%を占めている。（表１０参照）

② 「商品」では、多いものから、教養娯楽品（7.7%）、被服品（4.9%）土地・建物・設備（4.8%）と続いている。（表９、１４参照）

③ 「役務」では、多いものから、運輸･通信サービス（25.3%）、レンタル・リース・賃貸（7.2%）他の役務（6.1%）食料品（4.6%）と続いている。（表１０、１４参照）

４　相談内容の傾向

① 相談内容別分類では「契約・解約」が 76.0％と圧倒的多数を占め、販売方法（48.6%）、接客対応（18.0%）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」（37.5％）が第１位となり、「店舗購入」（31.2%）、「訪問販売」（9.3%）と続く。（表１６、図７参照）

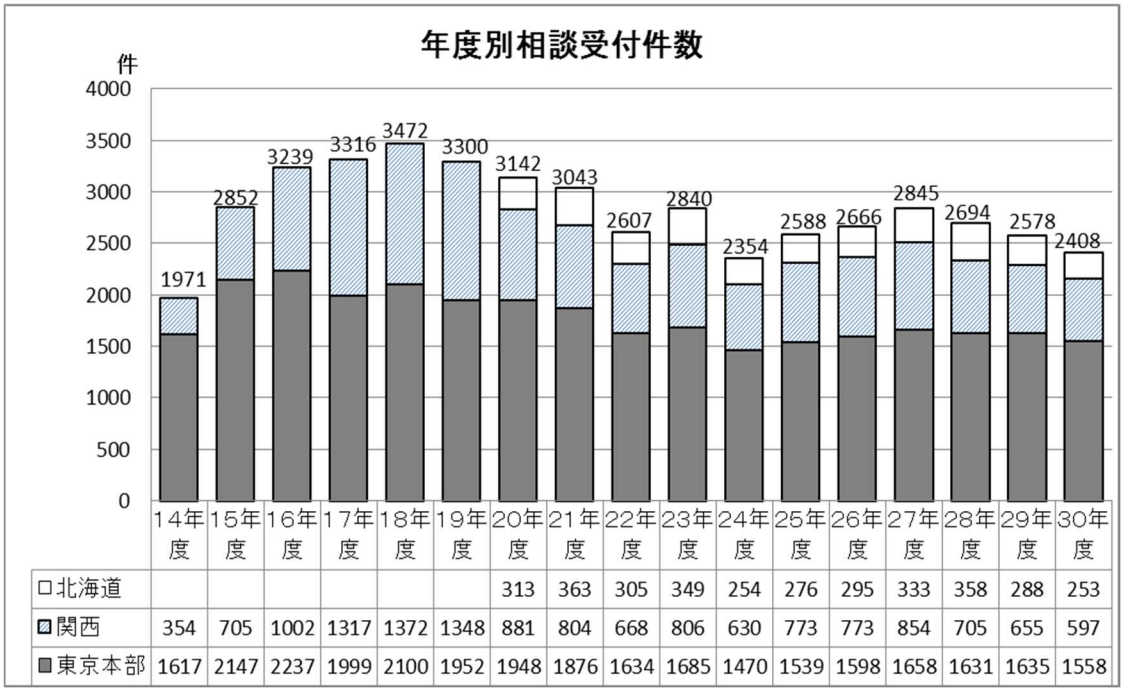
③ 契約金額、既払金額とも 10 万円未満が多数を占める一方、1,000 万円以上の相談も寄せられており、契約金額では 46 件（1.9%）、既払金額では 16 件（0.7%）となっている。（表１８・表１９参照）

Ⅲ　相談受付状況

１　相談受付件数の推移

平成 30 年度の相談受付件数は 2,408 件で、昨年度よりも 170 件（6.6%）減少している。平成 28 年度から減少傾向にある。（図１参照）

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、「苦情」が全体の 94.4%を占めている。

表1　相談区分別相談件数

相談種別	東京本部	関西	北海道	合計	割合
苦情	1496	560	218	2274	94.4%
問い合わせ	62	37	35	134	5.6%
要望	0	0	0	0	0.0%
合計	1558	597	253	2408	100.0%

３　相談者･契約当事者の地域別相談件数

表２によると相談者・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 24.8%・契約当事者件数比率 24.3%）、大阪府（同 12.8%･同 12.9%）、北海道（同 10.0%･同 9.4%）と上位を占め、埼玉県、千葉県、神奈川県、兵庫県と続いている。本相談窓口のある周辺地域からの相談が多いことがわかる。外国が３件あるが、海外在住の日本人２人の日本の事業者とのトラブルであった。

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	241	10.0%	227	9.4%	新潟県	22	0.9%	21	0.9%	鳥取県	3	0.1%	3	0.1%
青森県	7	0.3%	12	0.5%	富山県	12	0.5%	12	0.5%	島根県	4	0.2%	4	0.2%
岩手県	9	0.4%	9	0.4%	石川県	8	0.3%	8	0.3%	岡山県	12	0.5%	9	0.4%
宮城県	5	0.2%	5	0.2%	福井県	4	0.2%	4	0.2%	広島県	16	0.7%	16	0.7%
秋田県	10	0.4%	9	0.4%	山梨県	13	0.5%	14	0.6%	山口県	9	0.4%	9	0.4%
山形県	8	0.3%	8	0.3%	長野県	29	1.2%	29	1.2%	徳島県	5	0.2%	4	0.2%
福島県	11	0.5%	11	0.5%	岐阜県	14	0.6%	14	0.6%	香川県	18	0.7%	18	0.7%
茨城県	42	1.7%	40	1.7%	静岡県	74	3.1%	75	3.1%	愛媛県	16	0.7%	14	0.6%
栃木県	20	0.8%	20	0.8%	愛知県	57	2.4%	59	2.5%	高知県	3	0.1%	2	0.1%
群馬県	20	0.8%	20	0.8%	三重県	30	1.2%	30	1.2%	福岡県	45	1.9%	47	2.0%
埼玉県	195	8.1%	195	8.1%	滋賀県	18	0.7%	17	0.7%	佐賀県	6	0.2%	6	0.2%
千葉県	142	5.9%	138	5.7%	京都府	34	1.4%	36	1.5%	長崎県	3	0.1%	3	0.1%
東京都	597	24.8%	584	24.3%	大阪府	309	12.8%	311	12.9%	熊本県	13	0.5%	15	0.6%
神奈川県	129	5.4%	127	5.3%	兵庫県	119	4.9%	114	4.7%	大分県	8	0.3%	8	0.3%
					奈良県	29	1.2%	30	1.2%	宮崎県	5	0.2%	5	0.2%
					和歌山県	6	0.2%	7	0.3%	鹿児島県	5	0.2%	5	0.2%
										沖縄県	15	0.6%	13	0.5%
										外国	3	0.1%	2	0.1%
										不明・未記入	5	0.2%	39	1.6%
										合計	2408	100.0%	2408	100.0%

4　相談者・契約当事者の属性

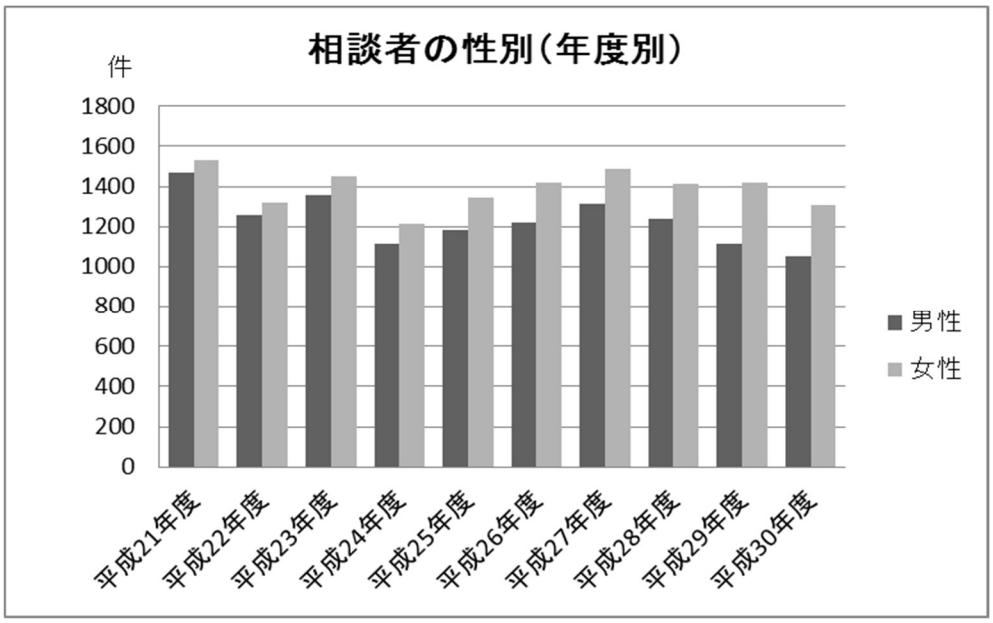
（1）相談者の性別の年度推移

表３、図２で相談者の性別をみると、従来から「女性」の割合が「男性」の割合より多く、その傾向は今年度も続いている。

表3 相談者の性別、年度別件数

年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
男性	1472	1257	1359	1112	1185	1220	1316	1238	1117	1055
	48.4%	48.2%	47.9%	47.2%	46.1%	45.8%	46.3%	46.0%	43.3%	43.7%
女性	1532	1321	1450	1214	1346	1419	1489	1415	1417	1313
	50.3%	50.7%	51.1%	51.6%	52.3%	53.2%	52.3%	52.5%	55.0%	54.4%

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」（54.4%）が「男性」（43.7%）より 10.7%多い。（表４参照）

契約当事者の性別を見ると、相談者と同様に「女性」（51.2%）が「男性」（45.5%）より 5.7%多い。（表５参照）

表4　相談者性別

性別	件数	比率
男性	1053	43.7%
女性	1310	54.4%
団体	45	1.9%
不明・未記入	0	0.0%
合計	2408	100.0%

表5　契約当事者性別

性別	件数	比率
男性	1096	45.5%
女性	1233	51.2%
団体	45	1.9%
不明・未記入	34	1.4%
合計	2408	100.0%

（３）職業別

表６、表７で職業別の割合をみると、「給与生活者」が相談者（66.7%）、契約当事者（60.1%）ともに、全体の６～７割を占めており、平日相談しにくい人の相談窓口として機能している週末電話相談の特徴と言える。また、「学生」や「無職」では、相談者より契約当事者の方が多く、相談は当事者以外の人が代わりにしていると考えられる。

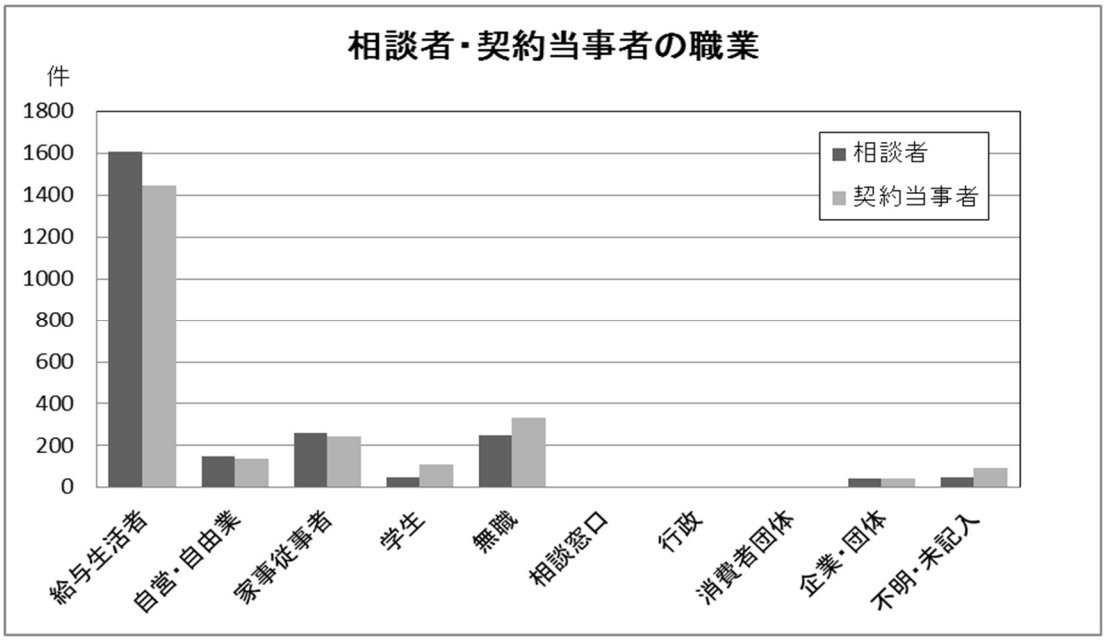
表6　相談者職業別

職業	件数	比率
給与生活者	1606	66.7%
自営・自由業	151	6.3%
家事従事者	262	10.9%
学生	48	2.0%
無職	249	10.3%
相談窓口	1	0.0%
行政	0	0.0%
消費者団体	0	0.0%
企業・団体	41	1.7%
不明・未記入	50	2.1%
計	2408	100.0%

表7　契約当事者職業別

職業	件数	比率
給与生活者	1447	60.1%
自営・自由業	140	5.8%
家事従事者	245	10.2%
学生	109	4.5%
無職	333	13.8%
相談窓口	0	0.0%
行政	0	0.0%
消費者団体	0	0.0%
企業・団体	42	1.7%
不明・未記入	92	3.8%
計	2408	100.0%

図３　相談者・契約当事者の職業別



（４）年代別

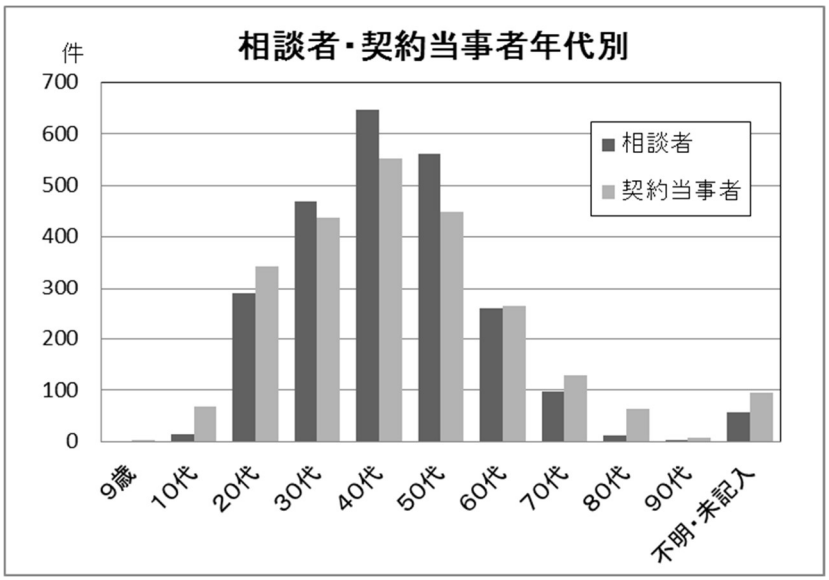
年代別では、相談者は 40 代 647 件、50 代 561 件、30 代 470 件の順で、契約当事者も同様に 40 代 554 件、50 代 448 件、30 代 439 件の順となっている。（表８、図４参照）

また「20 代」以下では契約当事者数が相談者数に比べ 108 人多く、「70 代」以上では契約当事者数が 90 人多い。契約当事者に代わって、「30 代」～「50 代」の親や、高齢者の子や周りの人が、サポートしていると推測される。

表8 相談者･契約当事者の年代別

年齢	相談者	契約当事者
9歳		2
10代	15	68
20代	289	342
30代	470	437
40代	647	553
50代	561	448
60代	260	264
70代	97	129
80代	11	63
90代	1	7
不明･未記入	57	95
計	2408	2408

図４　相談者・契約当事者　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」に分類した（表９、表１０、表１１）。分類別をまとめた表１２をみると、「商品」896 件（37.2%）、「役務」1,462 件（60.7%）、「他の相談」50 件（2.1%）で、役務の相談が 60%を占め、商品の相談を大きく上回っている。

表9 商品別分類

商品別分類	件数	比率
商品一般	105	4.4%
食料品	110	4.6%
住居品	68	2.8%
光熱水品	26	1.1%
被服品	119	4.9%
保健衛生品	75	3.1%
教養娯楽品	185	7.7%
車両･乗り物	89	3.7%
土地･建物･設備	116	4.8%
他の商品	3	0.1%
商品計	896	37.2%

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	173	7.2%
工事･建築	79	3.3%
修理･補修	42	1.7%
管理･保管	6	0.2%
役務一般	6	0.2%
金融･保険サービス	85	3.5%
運輸･通信サービス	610	25.3%
教育サービス	22	0.9%
教養･娯楽サービス	131	5.4%
保健･福祉サービス	119	4.9%
他の役務	148	6.1%
内職･副業	18	0.7%
他の行政	10	0.4%
役務計	1462	60.7%

表11 他の相談

商品･役務以外の相談	件数	比率
他の相談	50	2.1%

表12 分類別の相談

分類	件数	比率
商品	896	37.2%
役務	1462	60.7%
他の相談	50	2.1%
合計	2408	100.0%

表13　年度別　商品･役務の件数

	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
商品	896	733	751	634	791	738	763	794	955	896
役務	2076	1819	2036	1659	1716	1869	2021	1856	1567	1462
他の相談	71	55	53	61	65	59	61	44	56	50
合計	3043	2607	2840	2354	2572	2666	2845	2694	2578	2408

図５　年度別　商品・役務の件数

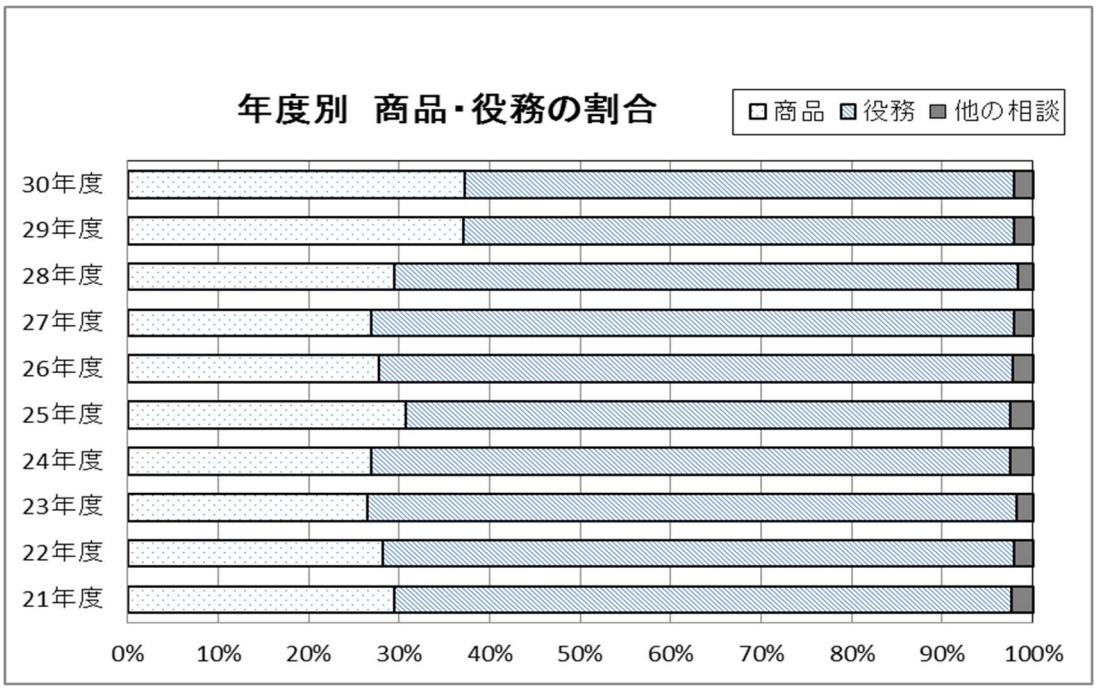


表１３、図５は平成 21 年度から 30 年度までを比較したものである。「役務」の相談割合が多く、例年、「商品」は 30%弱であったが、昨年度と今年度は 37%を超えている。

（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を表し、図６は、表１４商品・役務別分類の相談件数の上位５位までを取り上げた。表１４を見ると、「運輸・通信サービス」に関する相談比率が 25.3%と突出している。また図６では、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・貸借」、４位「他の役務」、５位「教養・娯楽サービス」と続いている。運輸・通信サービスが１位となったのは、有料コンテンツの架空請求や、光回線の転用、スマートフォンなどの通信サービスの相談が依然として多いためと思われる。

図６　商品・役務別相談件数（上位５位）

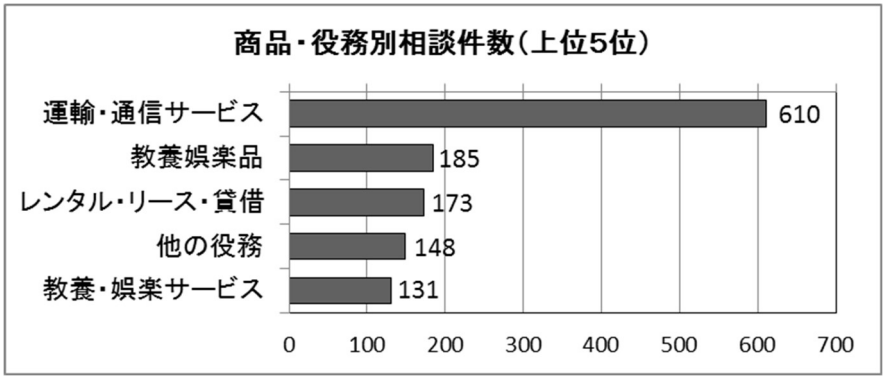


表14 商品・役務別分類

分類	件数	比率
商品一般	105	4.4%
食料品	110	4.6%
食料品一般	1	0.0%
穀類	7	0.3%
魚介類	7	0.3%
肉類	1	0.0%
乳卵類	1	0.0%
野菜・海藻	3	0.1%
油脂・調味料	4	0.2%
果物	2	0.1%
菓子類	6	0.2%
飲料	10	0.4%
酒類	2	0.1%
調理食品	7	0.3%
健康食品	59	2.5%
住居品	68	2.8%
住居一般	1	0.0%
食生活機器	11	0.5%
食器・台所用品	6	0.2%
洗濯・裁縫用具	8	0.3%
掃除用具	0	0.0%
洗浄剤等	1	0.0%
空調・冷暖房機器	13	0.5%
家具・寝具類	17	0.7%
室内装備品	2	0.1%
照明器具	2	0.1%
他の住居品	7	0.3%
光熱水品	26	1.1%
電気	15	0.6%
ガス	7	0.3%
石油	1	0.0%
水道	3	0.1%
他の光熱水品	0	0.0%
被服品	119	4.9%
被服品一般	1	0.0%
和服	8	0.3%
洋服一般	2	0.1%
子供洋服	1	0.0%
洋装下着	5	0.2%
紳士・婦人洋服	44	1.8%
履物	12	0.5%
かばん	15	0.6%
アクセサリー	17	0.7%
他の身の回り品	12	0.5%
生地・糸類	2	0.1%
保健衛生品	75	3.1%
医薬品	11	0.5%
医療器具	11	0.5%
化粧品	47	2.0%
理美容器具・用品	3	0.1%
他の保健衛生品	3	0.1%

分類	件数	比率
教養娯楽品	185	7.7%
教養娯楽品一般	0	0.0%
文具・事務用品	5	0.2%
パソコン・パソコン関連用品	33	1.4%
電話機・電話機用品	30	1.2%
学習教材	3	0.1%
書籍・印刷物	21	0.9%
音響・映像製品	29	1.2%
スポーツ用品	12	0.5%
カメラ類	1	0.0%
時計	6	0.2%
玩具・遊具	9	0.4%
楽器	1	0.0%
教養娯楽品その他	35	1.5%
車両・乗物	89	3.7%
自動車	74	3.1%
自動車用品	9	0.4%
自転車用品	5	0.2%
運搬用具	1	0.0%
他の車両・乗物	0	0.0%
土地・建物・設備	116	4.8%
土地・建物・設備一般	2	0.1%
土地	16	0.7%
建物一般	1	0.0%
集合住宅	38	1.6%
戸建住宅	22	0.9%
他の建物	1	0.0%
住宅構成材	2	0.1%
空調・冷暖房・給湯設備	21	0.9%
衛生設備	5	0.2%
屋外装備品	7	0.3%
他の住宅設備	1	0.0%
他の商品	3	0.1%
クリーニング	13	0.5%
レンタル・リース・貸借	173	7.2%
工事・建築・加工	79	3.3%
修理・補修	42	1.7%
管理・保管	6	0.2%
役務一般	6	0.2%
金融・保険サービス	85	3.5%
金融・保険一般	0	0.0%
生命保険	15	0.6%
損害保険	6	0.2%
その他保険	3	0.1%
預貯金・証券等	7	0.3%
デリバティブ取引	2	0.1%
ファンド型投資商品	20	0.8%
融資サービス	18	0.7%
他の金融関連サービス	14	0.6%

分類	件数	比率
運輸・通信サービス	610	25.3%
旅客運送サービス	12	0.5%
郵便・貨物運送サービス	20	0.8%
放送・通信サービス一般	1	0.0%
電話・固定電話	10	0.4%
移動通信サービス	85	3.5%
放送・コンテンツ等	382	15.9%
インターネット通信サービス	100	4.2%
教育サービス	22	0.9%
学校教育	5	0.2%
補習教育	16	0.7%
他の教育	1	0.0%
教養・娯楽サービス	131	5.4%
旅行代理業	21	0.9%
宿泊施設	4	0.2%
教室・講座	62	2.6%
観覧・鑑賞	20	0.8%
各種会員権	4	0.2%
他の教養・娯楽	20	0.8%
保健・福祉サービス	119	4.9%
医療	51	2.1%
理美容	49	2.0%
浴場	0	0.0%
衛生サービス	7	0.3%
保育	4	0.2%
老人福祉・サービス	2	0.1%
他の保健・福祉	6	0.2%
他の役務	148	6.1%
外食・食事サービス	22	0.9%
冠婚葬祭	13	0.5%
家事サービス	4	0.2%
役務その他	109	4.5%
内職・副業・相場	18	0.7%
内職・副業・一般	1	0.0%
内職・副業	17	0.7%
他の行政サービス	10	0.4%
他の相談	50	2.1%
消費者運動	1	0.0%
相隣関係	8	0.3%
婚姻	0	0.0%
相続	3	0.1%
相談その他	38	1.6%

１位　運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」は、相談件数 610 件で相談全体の 25.3%を占めている。中でも有料コンテンツの架空請求、オンラインゲーム、放送関連のサービスを含む「放送・コンテンツ等」が 382 件と相談全体の 15.9%を占め、「運輸・通信サービス」の相談の中では 62.6%を占めている。

ＳＭＳを利用した架空請求、アダルト情報サービス等の相談も相変わらず多いが、その他では光回線の転用、インターネット回線サービス、プロバイダ等の相談も寄せられた。

また、セキュリティソフトのダウンロードや情報商材に関する相談も目立った。

＜相談例＞

・何度も「有料サイト料金が未納」という留守番電話が入っていたが、心当たりがないので無視していた。ところが昨日、「料金未納のため裁判手続きに入る」という留守番電話が入ったため慌ててしまい、事業者に電話をしてしまった。「昨年６月に利用した有料情報サイトの料金が未払い」と言われて詐欺と気付き電話を切った。警察に相談し架空請求と言われたが不安。放置して問題ないか。

・６日前、「当社は電話会社から依頼を受けている会社だ。電話線が古いので無料で交換工事をする。工事をすれば通信速度が速くなる」との電話があった。契約中の電話会社からと思い交換工事を了解した。その後届いた書類を確認したところ、契約中の電話会社とは別の通信会社に光回線の申込みをしたことが分かった。工事は２日後になっているが光回線にするつもりはないのでやめたい。

２位　教養娯楽品

「教養・娯楽品」の相談件数は、185 件で、相談全体の 7.9%にあたる。中でも相談が多かったのは、「教養娯楽品その他」、「パソコン・パソコン関連商品」、「電話機・電話機用品」「音響・映像製品」「書籍・印刷物」である。「教養娯楽品その他」ではペットに関する相談が多かった。「パソコン・パソコン関連商品」では、ノートパソコン、タブレット端末等、「電話機・電話機用品」はスマートフォンが最も多く、「音響・映像製品」ではＤＶＤやテレビの相談が多かった。「書籍・印刷物」では新聞購読契約の相談が圧倒的に多かった。

＜相談例＞

・昨年、家電量販店で購入したノートパソコンが、購入時から表計算ソフトを開くとフリーズするため、３回修理にだした。１年保証で購入したが、メーカーは不具合の原因は不明で、ソフトの問題については一切保証しない上、返品や返金には応じないという。このままメーカーの言いなりになりたくない。

・６日前に訪問販売で、現在購読中の新聞契約が終了してから２年間の購読契約をした。その際、洗剤とビール券を粗品としてもらっているが、よく考えると今購読している新聞が読みやすくてよいと思った。クーリング・オフをしたい。もらった粗品はどうしたらよいか知りたい。

３位　レンタル・リース・賃借

「レンタル・リース・貸借」の相談件数は、173 件で、相談全体の 7.2%にあたる。賃貸アパートの契約における退去時の原状回復などに関する相談が例年同様に多かった。レンタカーやレンタルＤＶＤの相談も見られた。

＜相談例＞

・３日前、ネットで見つけた不動産業者に行ったら、「おすすめの新築物件がある」と内

覧を案内された。人気物件のようで「明日には決まってしまう」と契約を急がされ、翌日重要事項の説明を受け契約書に署名した。入居日を決めて、前家賃５万 5000 円と礼金の家賃１月分をクレジットカードで支払った。その後、アパートの建築会社の評判がよくないことを知った。隣の部屋の騒音等が心配だと不動産業者に言ったところ「大丈夫」というが根拠を示さない。鍵は未だもらっていないので解約したい。

・レンタカーを３日間 15,000 円で借り、今日返却予定であったが、車を外壁に擦ってしまい、25ｃｍ程度のキズを数カ所につけてしまった。事故後にレンタカー会社に問合せたら、免責金額の 50,000 円を一旦預かり、修理後に精算をすると言われた。レンタカー会社の規約によると自損事故は免責として 50,000 円は支払わなければならないとあり、了承しているが修理後に清算する件は規約に書いていなかったので納得がいかない。規約の取り扱いは店舗ごとに任せてあるとの本社の対応に納得ができない。

４位　他の役務

「他の役務」の相談件数は、148 件で、相談全体の 6.1%に当たる。「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。中でも、「役務その他」は、相談件数が突出して 109 件と多く「アダルトサイト」・「架空請求」の二次被害と呼ばれている、探偵業者などとの契約トラブル、結婚相手紹介サービスなどである。

＜相談例＞

・３年前、スマートフォンのアンケートに答えたら結婚相談所より電話があり出向いた。会員登録を勧められ、気が進まなかったが申し込み、写真撮影にも応じた。料金はその場で書類を書きクレジット払いにした。数人の紹介があったが、高年齢の方など自分の希望とはかけ離れた相手ばかりだった。1 年位で支払いを止めた。その後クレジット会社から請求が来たが利用していないので払わないと断ったら、相談所に申し出るよう言われた。相談所と話したが折り合いがつかずそのままにしたら、最近またクレジット会社から請求がきた。解約して、これ以上払わないようにしたい。

・本日、外国映画を検索していたらアダルトサイトに繋がったようで、何かをタップしたら登録となった。事業者に「間違った」と電話で伝えても 20 万円を請求された。ネットで見つけた司法書士に相談すると、私の電話番号から住所を調べて請求書が届くかもしれないと言われたので 54,000 円で解決を頼んだ。司法書士にはメールで免許証の写真を送信した。不安だ。どうしたらよいか。

５位　教養娯楽サービス

「教養・娯楽サービス」の相談件数は 131 件で、相談全体の 5.4%にあたる。相談が多かったのは英会話学校やダイビングスクール、各種講座等の「教室・講座」であった。「観覧・鑑賞」の相談も増加傾向で、海外のチケット転売サイトのトラブルも寄せられた。

＜相談例＞

・恋活アプリで知り合った男性と仲良くなり、彼がインストラクターをしているダイビングスクール入会の勧誘をされ、断れきれず半年前に入会契約をした。支払いは総額約 500,000 円で、ローンを組み月 10,000 円ずつ支払っている。スクールのコースは３段階で１段階ごとに３回のレッスンがあり、１段階は受講終了した。仕事との調整も難しく、彼に不信感を持つようになり、スクールの店長に解約を申し出たが返金は難しいと言われた。受講していない分の受講料を返金して欲しい。契約書には中途解約の規定はある。

・コンサートのチケットを買おうと思い、ネットで検索をした。「残り３枚、10 分以内に手続きを」と書かれたサイトがありカウントダウンが始まった。あわてて３枚購入し

75,000 円をクレジットカードで支払った。友人から、まだ一般発売はされていないチケットで偽サイトだと言われた。公式サイトには、転売やオークションで購入したチケットでは入場できないと書いてある。クレジットカード会社に請求の取り消しを申し出たが、決済済みで解約はできないと言われた。サイトの運営会社にメールをしたが返事がない。

２　相談内容分類別相談件数

表１５の相談内容分類では、相談件数 2,408 件の中で、最も多いのは「契約・解約」の 1,834 件（76.0%）である。以下「販売方法」1,172 件（48.6%）「接客対応」435 件（18.0%）「品質・機能、役務品質」285 件（11.8%）「価格・料金」236 件（9.8%）と続いている。

表15　内容別分類　n＝2408（複数回答）

内容別分類	件数	比率
安全・衛生	76	3.1%
品質・機能・役務品質	285	11.8%
法規・基準	42	1.7%
価格・料金	236	9.8%
計量・量目	3	0.1%
表示・広告	134	5.6%
販売方法	1172	48.6%
契約・解約	1834	76.0%
接客対応	435	18.0%
包装・容器	5	0.2%
施設・設備	4	0.2%
買物相談	2	0.1%
生活知識	3	0.1%
その他	12	0.5%

３　販売購入形態別相談件数

図７、表１６の販売購入形態をみると「通信販売」が 902 件（37.5%）で、最も多くなっている。以下、「店舗購入」751 件（31.2%）、「不明・無関係」349 件（14.5%）、「訪問販売」225 件（9.3%）、「電話勧誘販売」116 件（4.8%）と続いている。

図７　販売購入形態割合

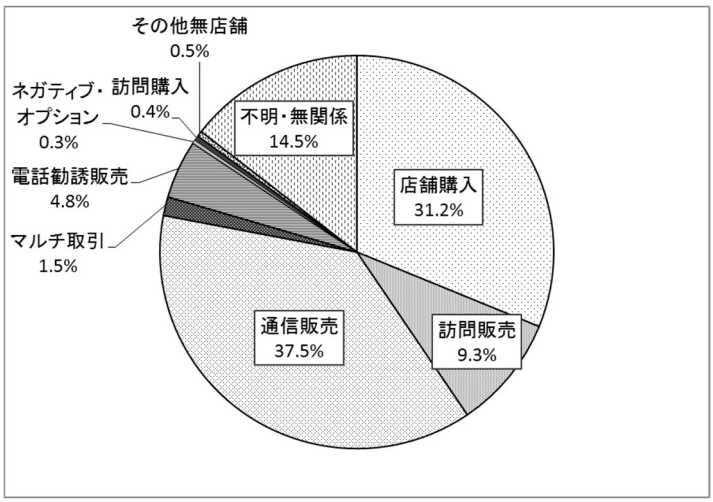


表16　販売購入別形態

販売購入形態	件数	比率
店舗購入	751	31.2%
訪問販売	225	9.3%
通信販売	902	37.5%
マルチ取引	37	1.5%
電話勧誘販売	116	4.8%
ネガティブ・オプション	7	0.3%
訪問購入	10	0.4%
その他無店舗	11	0.5%
不明・無関係	349	14.5%
合計	2408	100.0%

表１７、図８、図９の年度別店舗外取引を見ると「通信販売」が 902 件（69.0%）で最も多いが、昨年より減少している。次いで多い「訪問販売」は 225 件（17.2%）と昨年より若干増加となり、２項目を合わせると店舗外取引の 86%以上になっている。

「通信販売」の相談は、インターネットの普及による悪質サイトのトラブル、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などの他、テレビショッピング、カタログ通販等に関する相談となっている。

「訪問販売」「電話勧誘販売」とも、昨年度に比べ比率は増加している。住宅の点検商法や新聞購読契約など在宅率の高い高齢者がターゲットになっている。

また、「訪問購入」は昨年度増加したものの今年度は減少に転じている。

表17 年度別店舗外取引

販売購入形態	25年度		26年度		27年度		28年度		29年度		30年度	
訪問販売	289	17.7%	249	14.9%	194	11.5%	222	13.5%	229	16.4%	225	17.2%
通信販売	1146	70.3%	1233	73.8%	1298	76.7%	1214	73.9%	946	67.9%	902	69.0%
マルチ取引	36	2.2%	37	2.2%	36	2.1%	47	2.9%	43	3.1%	37	2.8%
電話勧誘販売	112	6.8%	109	6.5%	137	8.1%	127	7.7%	131	9.4%	116	8.9%
ネガティブ・オプション	11	0.7%	11	0.7%	3	0.2%	3	0.2%	12	0.9%	7	0.5%
訪問購入	13	0.8%	11	0.7%	19	1.1%	12	0.7%	14	1.0%	10	0.8%
その他無店舗	24	1.5%	23	1.3%	6	0.4%	17	1.0%	19	1.4%	11	0.8%
合計	1631	100.0%	1673	100.0%	1693	100.0%	1642	100.0%	1394	100.0%	1308	100.0%

図８　年度別店舗外取引

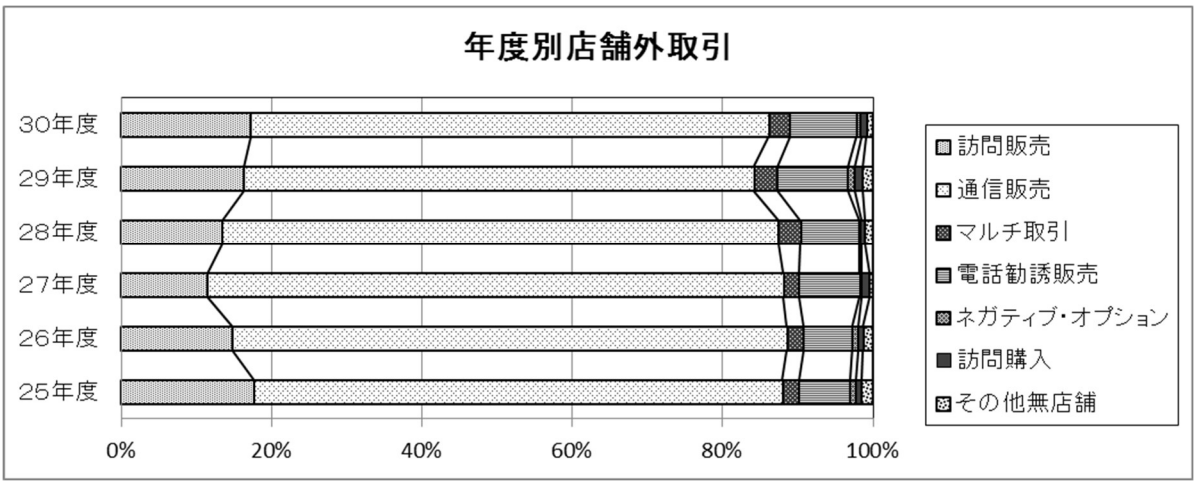
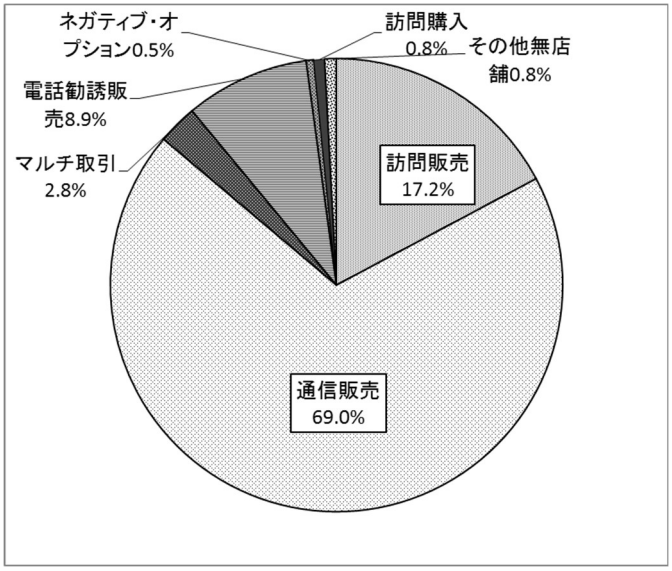


図９　店舗外販売形態別



４　契約・購入金額及び既払金額

表１８を見ると、契約金額では、「１万～５万円未満」344 件（14.3%）が最も多く、「10 万～20 万円未満」162 件（6.7%）と続き、次に「5,000 円未満」と「５万～10 万円未満」が 152 件（6.7%）となっている。

契約金額が 1,000 万円を超える相談は 46 件（1.9%）で、多くはマンション購入や自宅購入に関するものであるが、20 歳代では投資用マンションに関する相談がほとんどであった。また投資や仮想通貨、シロアリ駆除などの相談もあった。

表１９の既払い金額では、「０円」が 672 件（27.9%）と最も多く、支払前の相談が多いことがうかがえる。

しかし、100 万円以上の既払い金のある相談件数は、84 件にも上る。

表18　契約金額

契約金額	件数	比率
0円	16	0.7%
5000円未満	152	6.3%
5000 ～ 1万円未満	115	4.8%
1万 ～ 5万円未満	344	14.3%
5万 ～ 10万円未満	152	6.3%
10万 ～ 20万円未満	162	6.7%
20万 ～ 30万円未満	123	5.1%
30万 ～ 40万円未満	90	3.7%
40万 ～ 50万円未満	35	1.5%
50万 ～ 100万円未満	111	4.6%
100万 ～ 500万円未満	126	5.2%
500万 ～ 1000万円未満	17	0.7%
1000万円以上	46	1.9%
不明・未記入	919	38.2%
合計	2408	100.0%

表19　既払い金額

既払い金額	件数	比率
0円	672	27.9%
5000円未満	103	4.3%
5000 ～ 1万円未満	51	2.1%
1万 ～ 5万円未満	186	7.7%
5万 ～ 10万円未満	86	3.6%
10万 ～ 20万円未満	68	2.8%
20万 ～ 30万円未満	45	1.9%
30万 ～ 40万円未満	31	1.3%
40万 ～ 50万円未満	13	0.5%
50万 ～ 100万円未満	41	1.7%
100万 ～ 500万円未満	60	2.5%
500万 ～ 1000万円未満	8	0.3%
1000万円以上	16	0.7%
不明・未記入	1028	42.7%
合計	2408	100.0%

５　代金の支払方法

表２０の代金の支払方法は「無（現金払いなど）」が 1,142 件（47.4%）と半数近くを占める。現金振り込みを求める架空請求の相談が多いためと推測される。

「販売信用」の中では個別信用に比べ、クレジットカードの利用が増加している。また、電子マネーや後払い決済サービスの利用も増加傾向にある。

表20　代金支払い方法

信用供与の有無	件数	比率
無（即時払いなど）	1142	47.4%
販売信用	476	18.1%
借金契約	18	0.5%
不明・無関係	772	34.0%
合計	2408	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。30 年度は 11 件の継続処理をした。

２　あっせん事例・継続相談の紹介

継続相談の中から、特定商取引法の平成 29 年度 12 月改正で特定継続的役務提供の適用対象となった、美容医療サービス事例の相談概要と相談処理を紹介する。

（1）ネット広告やパンフレットの「若返ることができる」に魅かれて、高額なヒアルロン酸注射や水光注射を受けたが効果がない

相談概要

肌の若返り施術に興味があり、２ヶ月前、ウエブ広告で「メイク感覚で手軽にプチ整形。ヒアルロン酸注入 0.1ｃｃ￥1,000 税抜き」と安さと手軽さを強調している、クリニックの無料カウンセリングに出向いた。カウンセラーから「水光注射を注入すると、小皺がなくなり毛穴が小さくなる。高い金額のものほど効果がある」と 60,000 円の水光注射を勧められた。さらに、「ヒアルロン酸注入やボトックス注射を同時に行えば、総額 200,000 円になるが、相乗効果がある」と言われた。高額なので迷ったが、院内に置いてあったパンフレットに掲載されている術前・術後の写真を見て、「１回だけでこんなにきれいになるのか」と聞くと、「そうだ」と言われたので、「全部やる」と伝えた。

その後、医師がカルテを見ながら「じゃあこれとこれをやるんだね。落ち着いたら肌が 10 歳若くなるから楽しみにしていて」と言われた。その際、ヒアルロン酸やボトックス注射については簡単に説明されたが、水光注射については何の説明もなかった。また肌が１週間ほど赤くなること、ヒアルロン酸が２～３カ月で吸収されること以外の施術のリスクについては、何も説明がなかった。

診察後すぐに施術となり、医師がヒアルロン酸注入とボトックス注射を行ったが、麻酔や先に細い針のついた機械で行う水光注射は、看護師が行った。施術後、現金 50,000 円を支払い、残金はクレジットカードの６回払いとした。

２週間が経過したが、肌の赤身が残った上、小皺がなくなる等の効果が全く感じられなかった。クリニックに苦情を伝え、医師の診断を仰いだところ「１回で効果が出ることはない」と言われた。一方、カウンセラーは非を認めたが、「もう施術済みであり、解約や返金は一切できない」と言われた。効果がなかったのだから返金してほしい。なお、水光注射はリジュラン 100%、ボトックス注射はイノトックス、ヒアルロン酸はニューラミスという薬剤で、いずれも未承認医薬品だったと後から知った。

（50 歳代　女性）

交渉にあたっての検討

１、特定商取引法の特定継続的役務提供に該当するか

⇒いわゆる美容医療のうち、皮膚のしみ又はたるみの症状の軽減　薬剤の使用又は糸の挿入による方法（施行規則第 31 条の４第３号）には該当するが、１回限りの施術契約であり、「１月を超える」という期間要件を満たさず、対象外である。

２、消費者契約法の検討

①不実告知取消しの検討

⇒カウンセラーの１回の施術できれいになるとの説明で、誤認したと思われるが効果がなかった、思ったようにきれいにならなかっただけで不実告知と言えるか

②不利益事実の不告知による取消しの検討

⇛未承認医薬品に関して利点を強調して勧誘しているが、その品質の安全性及び有効性について、国による科学的なデータ等に基づいての確認がされていないことについての説明がなく、相談者が誤認して契約している。

３、医師の説明不足についての検討

⇛医療行為は準委任契約にあたり、以下の義務があるのではないか。

- 患者の主観的願望を正確に把握する要求把握義務（医学的必要性はなく、施術は患者の主観的な意思のみに基づいて行われる）
- 患者の自己決定に必要かつ十分な判断材料を提供する（説明）義務
- 患者の願望に沿った、認知された術式での医療水準にかなった治療
- 術後の経過観察義務

<u>処理概要</u>

交渉にあたっての検討内容を踏まえ、ウェブサイトの広告等が誇大広告に該当するのではないか、医療広告ガイドラインに照らして問題があるのではないか、また、未承認医薬品を用いた治療広告等勧誘に際し広告に問題があると思われた。また、カウンセリング時点と治療前の医師の説明で、施術によるリスク説明がなされていないことから、相談者に治療明細書を週末電話相談室に送るとともに、詳細な経緯書を記載することを求めた。

- 完成した経緯文をクリニック宛に送付してもらい、協会から連絡を試みた。
- 連絡先は予約センターしかなく、相手方からの折り返しの連絡を待った。
- 再三、相談者が書面で申し出たことに関しても回答の催促をした。
- 医師とは話せず、カウンセラーから「施術済みであり、返金を認めない」との回答があった。

再検討を求めた結果、ヒアルロン酸注入、水光注射を１回ずつ再施術するとの提案があり、相談者がその提案に応じたため、終了とした。

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、主な相談事例を紹介する。

１「商品」

①　商品一般　（架空請求）

国の機関のようなところから「総合消費料金未納分訴訟最終告知のお知らせ」というタイトルでハガキが届いた。何らかの未払い料金があり、契約会社が訴状を出したらしいが、代金などの未払いをした覚えはない。以前テレビ番組で裁判所からの通知は無視してはいけないと言っていたので、記載されている電話番号に連絡をすべきかどうか迷っている。

（60 歳代　女性　家事従事者）

②　宅配会社を装ったメール

５日前の勤務中、スマートフォンに宅配会社から不在通知のメールが届いた。実際に荷物が届くことになっていたので、メール記載のＵＲＬをクリックしたらその宅配会社名のホームページが開いた。仕事中だったので後で続きをしようと思っていたが、直接宅配会社の営業所に電話で問い合わせをしたところ、詐欺メールだと言われた。インターネットで調べたら、情報を盗まれるアプリがダウンロードされてしまうこともあると注意喚起がされていた。どうしたらよいか。

（40 歳代　女性　給与生活者）

③　ダイエットサプリ（定期購入）

６日前、中学生の娘がＳＮＳの広告を見て、10 円でダイエットサプリが試せると思って親に内緒で申込み、コンビニエンスストアで支払っていた。昨日サプリと請求書が届き、娘が親に内緒で契約していることを知った。定期購入の回数や金額、販売会社の詳細は分からない。解約させたいができるだろうか。

（30 歳代　女性　家事従事者）

④　電球など（リコール品）

利用しているホームセンターの店内に数年前からリコール、自主回収製品が 80 品目ほどあると掲示している。家の中でリコール対象商品を見つける度に店舗に持ち込んだところ、「まとめて持ってきて欲しいし、これからは受け付けない」と言われた。本社にメールしたところ、「回収するので店舗に持ち込んでほしい」と返信があったが、店舗では受け付けてくれない。回収すべきではないか。

（40 歳代　男性　給与生活者）

⑤　布団類

妹が１週間前に脳梗塞で倒れたので、身の回りの世話をしながら預金通帳を確認すると、ここ２年間に訪問販売で、羽毛布団、ベッド等を購入し総額 5,500,000 円を現金で払った形跡があった。その他にもクレジット契約書が数枚出てきて 1,190,000 円の未払い金があることも分かった。妹は年間 660,000 円の年金収入しかなく、支払いのために生命保険を解約したり金策に奔走していたようである。収入のない高齢者を対象とした悪質な販売方法が許せない。解約して返金してほしい。

（70 歳代　女性　無職）

⑥　電気

大手電力会社の関連会社だと名乗る事業者が自宅を訪問してきた。その人はスマートメ

ーターについて説明してくれたが、よくわからなかった。説明後、電気料金が安くなるとパンフレットを見ながら説明を始め、申込確認書に記入するよう求められたが、契約の意思はないので記入はしなかった。しかし検針票をスマートフォンで写真を撮られてしまった。検針票の個人情報で事業者が勝手に契約をしてしまうのではないかと心配になった。

（30 歳代　女性　家事従事者）

⑦　帯と着物

３日前、自宅にある着物や帯を売りたいと思い、買取りしている着物専門店に売りに行った。全部で 20 点ほどあったが、まとめて 5,000 円と言われて了承し、お金を受取り品物を渡した。ところが家に残っていた着物のハギレ等を確認したところ、価値のあるものだと分かった。店は専門家なので、価値が分かっていたはずなのに安値で買い取ったのは悪質だと思う。お金を返して品物を取り返したいができるだろうか。

（50 歳代　女性　給与生活者）

⑧　スポーツバッグ

２ヶ月前、インターネットで欲しいブランド名を入れて検索した通販サイトでリュックサックを注文した。前払いでコンビニから 13,000 円支払った。その後、発送したとメールが来たのに、商品はいまだに届かない。通販サイトの電話番号がないのでメールで問い合わせをしているが返信が無い。どうしたらよいか知りたい。

（20 歳代　女性　給与生活者）

⑨　配置薬

「最近、近くに支店が出来た」と配置薬の事業者が訪問してきた。応対した娘が何度も断ったにも関わらず、「3 か月後には取りに来る」と言って強引に配置薬を置いていったという。必要としないので返したい。

（60 歳代　女性　家事従事者）

⑩　化粧品・サプリメント

知人に「農場が事業拡大をするので若い人に協力を求めている。化粧品とサプリメントをクレジットカードで購入し、ＳＮＳにその商品情報をアップすれば３％の利益が得られる」と勧められ、ビジネスをするための会員になった。初めはＳＮＳで情報をアップすると、利益分が電子マネーでもらえた。しかし、最近は商品も売れず、事業者が約束してくれた、残った商品の買い取りもしてくれないので、クレジットカードの請求が 185 万円になっている。昨日、事業者の弁護士から「事業者の責任者が金を持ち逃げしたので払えない」とメールが届いた。契約書はなく、会員の申込用紙だけがある。解約し返金してほしい。

（20 歳代　男性　給与生活者）

⑪　犬

ペットショップのホームページで掲載していた犬の写真を見て、270,000 円のブルドッグの仔犬を申込んだ。内金 160,000 円を振込むと、同意書と契約書が届いた。書面に病気の記載はなかった。２週間前に販売店に犬を引取りに行くと、店員に「脱毛がある」と言われたので犬を見ると、換毛期ではないのに脱毛が多いと感じたが、店員に「毛が生えてきたので問題は無い」と言われたので、犬を引取り、残金を支払った。しかし知人に「皮膚病だと思う」と言われ、犬の脱毛が進んでいたこともあり、病気だと思っている。同意

書に、犬の引渡し後は返品出来ないとの記載があるが、引渡し時点から脱毛があったので犬を返品して返金して欲しい。まだ病院には行っていない。

（40 歳代　女性　給与生活者）

⑫　タブレット端末

携帯電話のショップで動画を見るためのタブレット端末の購入を相談した。現在使用しているスマートフォンの動画の使用状況を聞かれたので、充電がすぐ減ることを伝え、店員が勧めた機種なら大丈夫と思い契約をした。代金 42,000 円は通信料等に上乗せして２年間の分割払いにした。いつも夕方に電源を入れＷｉ－Ｆｉで動画を 30 分ほど見た後、すべての電源を切っているが、次に電源を入れると充電量が 30%くらいにまで減っている。メーカーで点検をしてもらったが、故障はないと言われた。動画を見ている間は充電が大きく減ることがないので納得できない。解約を申し出ると、解約料を請求すると言われた。

（30 歳代　女性　給与生活者）

⑬　中古車

ネット広告を見て、２０年前製造、走行距離 88,000 キロメートルで、価格 500,000 円の中古車を購入した。古いのはわかっていたが機能等は悪くない車だと思っていた。ところが届いた車はフレームやタイヤの周りが錆付いており、状態が悪い。錆の状態は広告写真には写っておらず、わからなかった。地元の中古車販売店に見てもらったところ、「整備しないと車検が通らない、価値は 100,000 円以下」と言われた。販売会社に相談したが返品も値下げもできないと言われた。今後の交渉方法を知りたい。

（40 歳代　男性　給与生活者）

⑭　中古分譲マンション

３ヶ月前、不動産業者が突然来訪し、「中古マンションのオーナーになり、家賃収入を得ないか」と勧誘を受けた。物件は築２０年の優良中古マンションと言われた。月 30,000 円の住宅ローンを組んでも継続的に家賃収入があるので返済ができると説明を受け、3,100 万円と高額だったが承諾した。書類に署名押印したが手元にその書類はない。その後、仮審査に通ったと連絡がきたが、住宅ローンに不安があったので勤務先の上司に相談したところ「契約した内容が理解できないのなら解約するべきだ」と言われた。３日前に、担当者あてに解約を申出たところ、担当者とその上司が来訪し、解約は出来ないと言われた。

（20 歳代　男性　給与生活者）

２「役務」

①　賃貸マンション

昨年、２年間入居することを条件に２ヶ月分の家賃を無料にしてもらい家賃 100,000 円の賃貸マンションを契約した。オーナーの管理会社は、マンション屋上に携帯電話基地局のアンテナが設置されたときに、事前に設置の説明をしなかった。また、管理会社の社員は、ベランダの破損の点検をするのに裸足でベランダに出てそのまま室内に入ったため、部屋が不潔になった。さらに、給湯器が壊れたときに修理日の連絡が遅かった。このようなことがあり退去することにしたが、管理会社は入居期間が２年未満なので無料にした家賃２か月分を請求すると言ってきた。管理会社の対応が悪いために退去するので、請求額を減額して欲しい。

（30 歳代　男性　給与生活者）

② レンタルの犬用車椅子

１年半前に犬用の車椅子をレンタル契約した。犬が死亡するまでは修理や部品の交換などのメンテナンスをしてもらえる契約なのに、電話でメンテナンス依頼をすると話をする前に切られてしまう。今後どうしたらよいか。

（20 歳代　女性　給与生活者）

③ ダウンジャケットのクリーニング

４年前に 50,000 円で購入した夫のダウンジャケットを２ヶ月前にクリーニングの依頼をした。海外ブランド品なので、店に預ける前に、店員と破れやほつれはないか確認した。１ヶ月後に、ダウンジャケットを引き取ったが受取りの時には、店側も自分も仕上がり状況の確認はしなかった。受取った１週間後に、４箇所（５ｍｍから１ｃｍ程度）の破れを見つけた。店に苦情を伝えたら、本社に相談して後日返答をするとのことだった。今後、事業者とどのように交渉すればよいか知りたい。

（40 歳代　女性　給与生活者）

④ 塗装工事

以前より勧誘を受けていた事業者より、「ちょうど近くで別の工事をするので、同時に塗装工事をすれば 50,000 円程度値引きする」との電話が来たので話だけ聞くつもりで了承をした。その後来訪し、色見本などを見せられ、壁の汚れも気になっていたので契約することにした。しかし、見積書や工程表が届かないので、事業者に連絡をしたところ工程表と一緒に契約書も届き、工事金額が 1,200,000 円と書かれていた。見積書も出さずにいきなり契約をさせる強引なやり方が不安になったので契約をやめたいと思っている。書面に署名していないが、口頭でも契約が成立したと主張されたらどうしようかと心配である。

（60 歳代　男性　無職）

⑤ 屋根・外壁工事（地震保険の請求代行）

修理事業者が訪問してきて「自社で請求すると地震保険の保険金が支払われるかもしれない。支払われたら手数料を支払ってほしい」と屋根の樋や外壁修理の勧誘をされた。事業者は「個人で請求しても支払われないが自社を通すと支払われやすくなる」と言って何度も訪問してくる。家の壁に亀裂があるので、保険金で修理ができるなら依頼してもいいかなと思っている。事業者の言っていることが信用できるか知りたい。

（50 歳代　女性　給与生活者）

⑥ 鍵の交換

インターネットで鍵交換の事業者を見つけて連絡したところ、別名称の事業者がやってきた。緊急だったので、100,000 円以上の交換費用だったが交換してもらい、現金で支払った。領収書記載の事業者の名前が違っていたので問合せの連絡をしたが、連絡が取れない。信用できない事業者なので合鍵を作ったりしないか不安である。

（40 歳代　女性　給与生活者）

⑦ 農園事業への投資

以前から通信販売で農産物を購入していた事業者から、農園事業への投資の案内が届いた。「１口 50,000 円で、半年で 4,000 円の配当がついて戻ってくる。商品がほしければ、果物やジャムやヨーグルトを１年間送ってくる」という内容だった。私は２年前から始めて、約 200 万円出資している。しかし、半年前から配当金が遅れるという内容のハガキが届きだした。最近報道で全国的に多数の被害者が発生していることを知った。被害者弁護

団の情報はないか。

（60 歳代　女性　家事従事者）

⑧　ファンド型投資商品

半年前にインターネットで知り合った人から、仮想通貨を使って運用利益を得てハワイの不動産に投資する話を聞いた。その後、組織の数人に会って話を聞き、仮想通貨に興味があったので口座を開設し、250,000 円を入れて運用を始めた。その際、300,000 円を勧誘者に連れていかれた消費者金融から借金した。連れて行かれたセミナーでは、人を紹介するとボーナスが受け取れ、バイナリーオプションで稼ぐ方法を説明された。しかし、人を紹介できないし、セミナーに誘われることも嫌で勧誘者に止めると伝えた。すると「今やめると解約料がかかるので、1 年間続けること」と言われて、やめさせてもらえなかった。開設口座には 180,000 円の残金があるので返金してほしい。

（20 歳代　男性　給与生活者）

⑨　格安航空券

コンビニのマルチタスク端末から格安航空券を購入申込み、レジで現金払いした。搭乗当日、30 分前までにチェックインしなければならなかったところ、２～３分遅れてしまった。チェックインを断られたうえ、返金もされなかった。チェックインに遅れたのは自分が悪いので、保安上、搭乗できなかったのは仕方が無いと思っている。返金しない旨は約款に記載があるが、航空会社の裁量で返金もできるはずなのに、納得がいかない。

（30 歳代　女性　給与生活者）

⑩　スマートフォン契約

父が、使用しているスマートフォンの調子が悪く機種変更にショップに行った。変更後の月額料金が 10,000 円を超えたため、再度店に出向き、料金が高いことを相談したところ、月額料金が安くなる裏技として「もう１台スマートフォンを契約すると、２台目の本体は０円で、ＳＤカードを分割払いすることで 2 台分の合計月額が安く抑えられる」と勧誘され契約してきた。契約内容を確認したが、月額 14,000 円支払うことになっていた。ＳＤカードは不要なので解約させたい。

（20 歳代　男性　給与生活者）

⑪　資産運用ツール

「情報商材」に興味がありネット検索してから、スマートフォンに関連する広告が頻繁に送信されてくる。その中の儲かる商材だと謳った４回配信の無料動画を見たところ、登場する人物は穏やかで自信に満ちた雰囲気で、見ているうちにすっかり信じて自分も儲かりそうだと思うようになってきた。４回目の動画の最後で、資産運用ツールが 198,000 円で購入できると紹介されたので、無料だと聞いていたのにおかしいと思ったが儲けるためには必要と思い、会員登録をし、代金はクレジットカードの３回の分割払いの契約をした。

昨日会員向けに個別のコンサルティングの申込みの案内があり、電話で問合せると 600,000 円を支払えば、毎月 200,000～300,000 円収入が得られると執拗に言われたが、あまりに高額なので断った。信用できなくなったので、クレジットカード会社に解約したいと申し出たが、販売会社と交渉するように言われた。

（50 歳代　女性　給与生活者）

⑫　オンラインゲーム

利用しているプラットフォームから高額利用の決済のメールが届いたので、悪質なのっ

とりと思い電話をした。ところが、小学生の子どもが昨日、スマートフォンのオンラインゲームで高額な課金をしていたことがわかった。未成年者がやった事を主張したら、審査することになり調査に１週間程かかるといわれた。カード会社にも電話して支払いは止めてもらうことになった。今後どうしたらよいか。

（30 歳代　女性　家事従事者）

⑬　セキュリティソフト

昨日パソコンでネット検索をしているとき突然画面に「あなたのパソコンが危険な状態です」と表示された。画面を消そうとしたが消えなかった。さらに「この画面は 5 分後に消えます。消えるとウィルスに感染します」と表示された。どうしていいのかわからずクリックを繰り返しているうちに、クレジットカードでウィルス対策ソフト 25,000 円を購入することになっていた。知人がアプリや履歴を削除してくれたが、クレジットの請求をとめることができなかった。解約できないか。

（50 歳代　男性　給与生活者）

⑭　プロバイダ

高齢の父のところに大手通信会社を名乗って電話があり、安くなる等の説明を受け、遠隔操作を促され、相手の言う通りの作業をしてしまったようだが、大手通信会社と勘違いしてプロバイダの契約をしたようだ。昨日、契約書面が届き大手通信会社ではない事が分かった。契約書到着後 8 日間はクーリング･オフが可能との記載があるので、解約の電話をかけたが繋がらず困っている。どうすればよいか。

（50 歳代　女性　家事従事者）

⑮　学習塾

娘が月額 28,000 円の月謝で通っている塾をやめることにした。その塾のきまりとして、毎月の通塾と別に春期、夏期、冬期講習を受けることになっている。冬季講習の申込み締切日の 12 月 12 日に、塾をやめることと今年の冬季講習は受けないことを娘から伝えた。その後、塾から冬季講習約 40,000 円の半額の約 20,000 円を支払うように言われたが、受けてもいない講習の半額を支払うことに納得がいかない。塾は規約に「塾生は、講習には必修参加すること、退塾する場合はその月の 10 日までに手続きをするように」とあるので支払って欲しいと言われた。娘は塾には通っていないし、12 月分の月謝は前払いしている。

（40 歳代　女性　給与生活者）

⑯　プログラミング講座

プログラミングを勉強したいと思っていたところ、ＳＮＳで評判のよいマンツーマンのオンライン講座を見つけた。期間は６ヶ月で、１ヶ月前に受講料 700,000 円を振込んだ。契約後連絡がなかったが、１週間前に講師から直接連絡が来て、細かい事は今週中に決める約束をした。ところが今日が期限なのに連絡がない。メールしても返信が全くない。不審に思い、解約して返金してもらいたいと思い電話をしたら、今日現在のキャンセル料は 10％だと言われた。何も始まっていないのにキャンセル料は支払いたくない。全額返して欲しい。

（20 歳代　男性　給与生活者）

⑰　スポーツ観戦チケット

公式サイトのチラシにチケットの金額が 6,000 円と記載されていたので、ラグビー協会の公式サイトと思って購入したところ、25,000 円請求された。慌てて、キャンセルの電話

をしたところ、公式サイトではないスイスの事業者に繋がり、規約によりキャンセルできないと言われた。支払いたくないので、クレジットカード会社にも電話をし、カード番号も変えた。クーリング・オフを利用して解約したい。

（60 歳代　男性　無職）

⑱　まつ毛パーマ（事業者の倒産）

５年以上同じ美容室でまつげパーマをしている。３ヶ月前に、月に１回程度利用するので得だと思い、10 枚綴りで１年半有効の回数券を２セット 54,000 円をクレジットカードの一括払で購入した。回数券は３回分使用し、昨日、次の予約の電話をしたら、呼出し音はするが誰もでなかった。心配になってインターネットで調べると、同じように連絡がとれない人がいるという情報を見つけた。２週間前に行ったときには通常営業をしていたが、倒産したのだろうか。回数券が使えないのならば返金して欲しい。

（30 歳代　女性　給与所得者）

⑲　シロアリ駆除サービス

妹と同居している高齢の母が２週間近く前に、以前白蟻駆除を契約した事業者の訪問を受けた。そろそろ点検と駆除をしたほうがいいと言われたが、いったん断り、再度９日前の夜７時から３時間近く、妹が同席をして話を聞いたという。シロアリ駆除、カビの防除、床下換気扇の交換など合計 1,000 万円の契約をし、既に施工は済んでいる。昨夜、母から初めて話を聞いたが、必要な工事だったのか疑問がある。クーリング・オフ期間は過ぎてしまっているが、できれば解約返金してほしい。

（50 歳代　女性　家事従事者）

⑳　結婚式場

６ヶ月後に行う挙式のためにホテルの結婚式場を契約した。人数と会場のみ決まっていたが、食事や式の内容（セレモニーなどのオプション）は何も決まっておらず見積もりも出ていない。ホテルの対応に不満があり、契約から４ヶ月後に書面で解約を申し出た。規約で見積もり前の解約料が「人数×３万円」となっており、450,000 円の解約料を請求されたが、まだ支払っていない。15,000 円の食事の試食を６人でした（契約続行なら無料サービス）ので、その分は損害として支払うが、違約金の規約が不当だと思うので、請求通りに支払いたくない。

（40 歳代　男性　給与生活者）

㉑　電子渡航認証システム（ＥＳＴＡ）申請

電子渡航認証（ＥＳＴＡ）の申請をするために、大使館のサイトを検索して、個人情報を入力し、7,500 円をクレジットカード払いで申込んだ。申込後、大使館に確認したら自分の情報がなく、代行事業者のサイトに申し込んでいたことが分かった。確認画面には代行手数料の記載はなく、サイトの問合せの欄に「キャンセルはできない」と書かれている。また、調査が必要な場合は２～３日かかると書かれており、その間に代行手続きが終了してしまう。クレジットカード会社に問い合わせたところ、まだ請求は上がっていないが、カード会社側では何もできないと言われた。自分で申請ができるので、代行申請契約を取消したい。

（40 歳代　女性　家事従事者）

平成３０年度　週末電話相談報告書

令和元年６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
大通カレッジハイム 108
TEL　011-622-2725　FAX　011-622-2725