

# 平成18年度消費生活相談概要

## 〈18年度消費生活相談の特色〉

### 【相談総件数】

#### ○前年度に引き続き相談総件数減少

H17: 12,380件 → H18: 10,101件 (△18.4%)

※うち架空請求に関する相談の減少

H17: 3,999件 → H18: 2,304件 (△42.4%)

〔携帯電話不正利用防止法による本人確認義務(H18.4)や  
預金者保護法による本人確認義務強化(H19.1), 警察  
の詐欺事件の摘発, 県民への啓発等による〕

### 【当事者年齢別相談件数】

#### ○高齢者層(60歳以上)の相談件数の減少

H17: 3,536件 → H18: 2,639件 (△25.4%)

※うち商品一般(主として架空請求)に関する相談の減少

H17: 842件 → H18: 267件 (△68.3%)

※うち訪問販売によるリフォーム工事関係の相談の減少

H17: 116件 → H18: 68件 (△41.4%)

#### ○若年者層(30歳未満)の相談件数の減少

H17: 2,433件 → H18: 1,859件 (△23.6%)

※うち電話情報提供サービス等(主として架空請求)の相談の減少

H17: 1,081件 → H18: 707件 (△34.6%)

### 【目立った相談】

#### ○店舗購入相談件数の増加

H17: 2,583件 → H18: 2,763件 (7.0%)

※うち融資サービスに関する相談の増加

H17: 514件 → H18: 635件 (23.5%)

#### ○マルチ・マルチまがいの相談件数の増加

H17: 307件 → H18: 349件 (13.7%)

※うち金融・保険サービスに関する相談の増加

H17: 44件 → H18: 79件 (79.5%)

#### ○利殖商法の相談増加

H17: 60件 → H18: 100件 (66.7%)

※出資金, 株式等に関する相談など

#### ○開運商法の相談増加

H17: 33件 → H18: 58件 (75.8%)

※摘発された印鑑の訪問販売業者に関する相談など

#### ○倒産関連の相談増加

H17: 103件 → H18: 126件 (22.3%)

※冠婚葬祭互助組合の倒産に関する相談など

#### ○インターネット関連相談の新たな手口

※出会い系サイトに関する相談でサクラが関与したと思われるものや, 決裁代  
行業者が関与しているもの

※コンピュータウイルスに感染したと偽ってウイルス対策ソフト代金を支払わ  
せる詐欺商法 など

### 【救済額】

#### ○県消費生活センター等の助言やあっせんによる救済額

H17: 7億4,216万円 → H18: 5億5,180万円 (△25.6%)

( 3,032件 ) → ( 2,263件 ) (△25.4%)

## ●相談総件数

- ・相談総件数は前年度に比べ2,279件(18.4%)減少し10,101件。
- ・減少の大きな要因は、利用した覚えのない電話情報提供サービス等の架空請求が前年度に比べ、1,695件(42.4%)の大幅減少となったことによる。それでも、架空請求は2,304件と相談全体の22.8%を占めている。

## ●商品・役務(サービス)別相談件数

- ・「商品」で最も多かったのが、前年度に比べ41.3%の減少となった「商品一般」の1,160件。この中の多くは、身に覚えのない商品代金を請求する架空請求の相談である。ほとんどの商品が減少している中で、「保健衛生品」だけが微増となっている。
- ・「役務」で最も多かったのは、「運輸・通信サービス」の1,740件で、前年度に比べ34.2%の大幅減少。これは電話情報提供サービス等の架空請求の減少によるものである。ほとんどの役務が減少しているが、「金融・保険サービス」と「他の役務」はやや増加している。
- ・その結果、「商品」の相談割合が前年度40.9%から38.6%にやや低下し、「役務」の相談割合が、前年度54.3%から56.6%にやや上昇した。

## ●内容別相談件数

- ・前年度と同様に「契約・解約」が最も多く、相談全体の78.9%がクーリング・オフや中途解約などに関する相談であった。次いで多いのが「販売方法」の相談で、相談全体の38.4%が強引な訪問販売や執拗な電話勧誘などに関する相談であった。

## ●販売形態別相談件数

- ・「訪問販売」など「無店舗販売」の相談が5,021件で、相談全体の49.7%を占めているが、前年度に比べると1,440件(22.3%)の減少であった。
- ・このうち「通信販売」が32.2%と大きく減少しているが、これは架空請求が減少したためである。「訪問販売」も14.3%減少しているが、その中で「点検商法」の減少が目立っている。
- ・一方、全体に減少傾向の中で、「店舗購入」と「マルチ・マルチまがい販売」は増加している。

## ●当事者年代別の相談件数・相談内容

- ・前年度と同じく30歳代が1,723件と最も多く相談全体の17.1%を占めた。次いで70歳以上、50歳代、40歳代と続いている。全年齢層で前年度より減少しているが、30歳代、50歳代、70歳以上は構成比を高めている。
- ・高齢者(60歳以上)の相談割合は前年度28.6%から26.1%に低下した。
- ・若年者(30歳未満)の相談割合は前年度19.7%から18.4%に低下した。
- ・若年者と高齢者で相談全体の44.5%を占めたが、前年度の48.2%を下回った。

## ●当事者年代別の相談内容

- ・若年者では、「電話情報提供サービス等」の架空請求、消費者金融やクレジットなどの「融資サービス」、賃貸アパートなどの「レンタル・リース・貸借」の相談が多く、高齢者では、身に覚えのない商品代金についての架空請求などの「商品一般」、健康食品、消費者金融やクレジットなどの「融資サービス」、リフォーム工事などの「工事・建築・加工」が多かった。

## ●救済額

- ・平成18年度に、鹿児島県消費生活センター及び大島消費生活相談所の助言やあっせんによって救済された金額は、確認された範囲で約5億5,180万円(2,263件)であった。そのうち、100万円以上の救済額が78件あった。

## 統計表

表1 相談総件数

(単位：件，%)

年度 (西暦)	13年度 2001	14年度 2002	15年度 2003	16年度 2004	17年度 2005	18年度 2006
件数	9,337	10,600	18,355	19,503	12,380	10,101
増加率	23.8	13.5	73.2	6.3	△36.5	△18.4
うち架空請求		件数	9,156	11,200	3,999	2,304
		増加率	—	22.3	△64.3	△42.4
		構成比	49.9	57.4	32.3	22.8

表2 商品・役務(サービス)別相談件数

(単位：件，%)

区分	順位	商品・役務名	18年度 構成比	17年度 構成比	増減 増加率	備 考
商 品	1	商品一般	1,160 11.5	1,976 16.0	△816 △41.3	身に覚えのない商品代金の架空請求など
	2	教養娯楽品	698 6.9	762 6.2	△64 △8.4	資格取得用教材、書籍・印刷物(単行本、新聞)など
	3	住居品	534 5.3	602 4.9	△68 △11.3	布団類、浄水器など
	4	食料品	403 4.0	464 3.7	△61 △13.1	健康食品など
	5	保健衛生品	372 3.7	360 2.9	12 3.3	温熱治療器、化粧品など
	6	土地・建物・設備	229 2.3	327 2.6	△98 △30.0	新築分譲マンションなど
	7	その他	498 4.9	572 4.6	△74 △12.9	
商品計			3,894 38.6	5,063 40.9	△1,169 △23.1	
役 務	1	運輸・通信サービス	1,740 17.2	2,643 21.3	△903 △34.2	電話やパソコンによる情報提供サービスの架空請求など
	2	金融・保険サービス	1,648 16.3	1,557 12.6	91 5.8	消費者金融、クレジットなど
	3	レンタル・リース・貸借	527 5.2	570 4.6	△43 △7.5	賃貸アパート、電話機リース、ビデオレンタルなど
	4	教養・娯楽サービス	358 3.5	420 3.4	△62 △14.8	海外宝くじ、各種資格講座など
	5	他の役務	348 3.4	315 2.5	33 10.5	広告代理サービス、結婚相手紹介サービスなど
	6	保健・福祉サービス	345 3.4	347 2.8	△2 △0.6	医療、白蟻駆除サービス、エステティックなど
	7	工事・建築・加工	289 2.9	370 3.0	△81 △21.9	リフォーム工事、新築工事など
	8	その他	461 4.6	495 4.0	△34 △6.9	
役務計			5,716 56.6	6,717 54.3	△1,001 △14.9	
他の相談			491 4.9	600 4.8	△109 △18.2	
合計			10,101 100.0	12,380 100.0	△2,279 △18.4	

※各構成比の合算値は、四捨五入の関係で、合計と一致しない場合がある。(以下の表も同じ)

表3 内容別相談件数

(単位：件，%)

区 分	18 年 度		17 年 度		増 減 件 数 増加率
	件 数 構成比	対相談総件数割合 (10,101)	件 数 構成比	対相談総件数割合 (12,380)	
契約・解約	7,966 49.4	78.9	9,653 54.6	78.0	△1,687 △ 17.5
販売方法	3,876 24.0	38.4	3,822 21.6	30.9	54 1.4
価格・料金	1,365 8.5	13.5	1,238 7.0	10.0	127 10.3
法規・基準	848 5.3	8.4	614 3.5	5.0	234 38.1
品質・機能 役務品質	618 3.8	6.1	555 3.1	4.5	63 11.4
表示・広告	545 3.4	5.4	747 4.2	6.0	△ 202 △ 27.0
その他	922 5.7	9.1	1,035 5.9	8.4	△ 113 △ 10.9
合 計	16,140 100.0	159.8	17,664 100.0	142.7	△1,524 △ 8.6

※1件の相談でも複数の区分にわたるものがあり、合計は相談総件数を上回る。

表4 販売形態別相談件数

(単位：件，%)

区 分		18年度 構 成 比	17年度 構 成 比	増 減 増 加 率
無 店 舗 販 売	訪 問 販 売	1,633 16.2	1,905 15.4	△ 272 △ 14.3
	家庭訪販	1,221 12.1	1,396 11.3	△ 175 △ 12.5
	点検商法	80 0.8	140 1.1	△ 60 △ 42.9
	アポイントメン トセールス	91 0.9	113 0.9	△ 22 △ 19.5
	S F (催眠) 商法	90 0.9	107 0.9	△ 17 △ 15.9
	通信販売	2,340 23.2	3,449 27.9	△1,109 △ 32.2
	電話勧誘販売	567 5.6	684 5.5	△ 117 △ 17.1
	マルチ・マル チまがい販売	349 3.5	307 2.5	42 13.7
	送り付け商法 (ネガ ティブ・オプション)	74 0.7	63 0.5	11 17.5
	その他無店舗 販売	58 0.6	53 0.4	5 9.4
	小 計	5,021 49.7	6,461 52.2	△1,440 △ 22.3
	店舗購入	2,763 27.4	2,583 20.9	180 7.0
	不 明	2,317 22.9	3,336 26.9	△1,019 △ 30.5
合 計	10,101 100.0	12,380 100.0	△2,279 △ 18.4	

表5 当事者の年代別相談件数

(単位：件，%)

区 分	18 年 度		17 年 度		増 減	
	件 数	構成比	件 数	構成比	件 数	増加率
20歳未満	409	4.0	552	4.5	△ 143	△25.9
20歳代	1,450	14.4	1,881	15.2	△ 431	△22.9
30歳代	1,723	17.1	2,023	16.3	△ 300	△14.8
40歳代	1,520	15.0	1,930	15.6	△ 410	△21.2
50歳代	1,553	15.4	1,798	14.5	△ 245	△13.6
60歳代	1,044	10.3	1,707	13.8	△ 663	△38.8
70歳以上	1,595	15.8	1,829	14.8	△ 234	△12.8
その他・不明	807	8.0	660	5.3	147	22.3
合 計	10,101	100.0	12,380	100.0	△2,279	△18.4

表6 若年者（30歳未満）と高齢者（60歳以上）の相談件数の推移

(単位：件，%)

年 度	若年者(30歳未満)		高齢者(60歳以上)	
	件 数	構成比	件 数	構成比
元年度	896	22.7	619	15.7
5年度	1,245	27.8	809	18.1
10年度	1,697	28.3	1,355	22.6
12年度	1,832	24.3	1,651	21.9
13年度	2,052	22.0	2,353	25.2
14年度	2,643	24.9	2,299	21.7
15年度	5,916	32.2	2,625	14.3
16年度	4,999	25.6	3,144	16.1
17年度	2,433	19.7	3,536	28.6
18年度	1,859	18.4	2,639	26.1

※構成比は、各年度の相談総件数に占める割合である。

表7 若年者に多い商品・役務件数（サービス）（上位5位）

(単位：件)

順位	商品・役務（サービス）	18年度	17年度	増 減	備 考
1	電話情報提供サービス等	707	1,081	△ 374	架空請求など
2	融資サービス	185	210	△ 25	消費者金融、クレジットなど
3	レンタル・リース・貸借	121	139	△ 18	賃貸アパートなど
4	商品一般	77	113	△ 36	架空請求など
5	自動車	57	75	△ 18	
5	理美容	57	49	8	エステティックなど

表8 高齢者に多い商品・役務（サービス）（上位5位）

(単位：件)

順位	商品・役務（サービス）	18年度	17年度	増 減	備 考
1	商品一般	267	842	△ 575	架空請求など
2	健康食品	189	220	△ 31	
3	融資サービス	172	175	△ 3	消費者金融、クレジットなど
4	工事・建築・加工	147	210	△ 63	リフォーム工事など
5	医療用具	143	157	△ 14	温熱治療器など

## ○ 相 談 事 例

### 事例 1 (携帯電話有料情報の架空請求)

若・中

(相談)

着ウタをダウンロードしようとして検索していたら、いきなりアダルトサイトに繋がってしまったために慌てて切った。後日メールが入り無視していたら、電話で請求があり、「裁判をする。損害賠償請求をする」と言われ怖かったので15万円振り込んだ。その後別会社を名乗り50万円請求されているが、支払えなくて困っている。(当事者 10代 女性)

(処理結果)

支払ってしまった件については、すぐ警察に被害届を出すよう助言。

今後の請求に対しては次のとおり助言

①支払わずに放置する。②請求の電話には、利用していないことを告げ支払を拒否する。③相手に知られている以上の個人情報漏らさない。自分から記載されている電話番号などに連絡しない。④請求の封書やハガキなどは保管する。⑤脅迫や悪質な取り立てがあれば、警察に届ける。

なお、「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律」では、消費者が申込みを行う前に、消費者の申込み内容などの意思を確認する措置(確認することができる画面など)を事業者が設けていない場合には、錯誤による契約の無効を主張できる旨説明。また、未成年者であれば取消も可能。

### 事例 2 (パソコン出会い系サイトの不当請求)

若・中

(相談)

懸賞サイトに登録した情報がいつの間にか出会い系サイトに流出しており、メールが来るようになった。そこで知り合った人とメール交換を始めた。「お金がないのでポイントを買えない」と言ったが「後で逢った時に全額僕が出すから大丈夫」と言われ、相手に好意を持ったこともあって、カードでポイントを購入した。逢うことになったが待ち合わせ場所に彼は現れず、そこで騙されたことに気づいた。クレジット会社からの請求総額は約200万円。利用料の一部は海外決済になっている。(当事者 20代 女性)

(処理結果)

センターが、クレジット会社、決済代行業者、サイト運営業者と交渉した結果、全面解約となり、既払金は返金された。

### 事例 3 (保証金詐欺)

全

(相談)

消費者金融9社から900万円の融資を受け、支払困難となっていた矢先、融資1本化の電話があり400万円の融資を申込んだ。保証金を5万円、10万円と要求され振り込んだが、今回また更に10万円を要求された。信用できるか。融資はなされていない。(当事者 50代 女性)

(処理結果)

悪質なヤミ金業者と考えられるので警察へ届けるよう助言。債務整理について司法書士、弁護士に相談するよう助言。正規の業者であるかは県貸金業協会に確認する。実在の業者名をかたる業者もあるので、住所や電話番号が一致しているかまで確認する。登録業者が電話勧誘したり、契約書を渡さなかったり、保証金を要求することはない。

#### 事例4 (商品一般の架空請求)

高

##### (相談)

心当たりのない消費料金未納について訴訟を起こしたとの封書がきた。封書にあった電話番号に連絡したら、国選弁護人を紹介すると言われ電話したら、裁判を受ける能力があるかどうか知るために会計事務所に96万円を供託しなければならないと言われた。会計事務所の連絡先を聞いたがそこにはまだ連絡していない。対処法は。

(当事者 70代 男性)

##### (処理結果)

次のとおり助言。①支払わずに放置する。②請求の電話には、利用していないことを告げ支払を拒否する。③相手に知られている以上の個人情報漏らさない。自分から記載されている電話番号などに連絡しない。④請求の封書やハガキなどは保管する。⑤脅迫や悪質な取り立てがあれば、警察に届ける。⑥裁判所からの訴状らしきものが届いたら、本当の裁判所に確認する。

#### 事例5 (敷金精算トラブル)

全

##### (相談)

賃貸アパートを9ヶ月で退去。敷金30万円を修理代に充てると言って返してくれない。契約書の特約条項に、借主は退去時に畳、障子、ふすまを替える、ハウスクリーニングをすると記載されていた。不動産業者は家主と話せというが、家主は全然取り合わない。

(当事者 20代 女性)

##### (処理結果)

国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」\*について説明。但し特約が優先するので、家主とよく話し合うよう助言。

なお、消費者の利益を不当に侵害する特約条項は消費者契約法により無効を主張できる場合があること、納得できない場合少額訴訟の方法もあることを説明。併せて宅地建物取引業協会を紹介。

\*借主は住宅を原状に回復する義務があるが、この原状回復義務は住宅を完全に入居時の状態に戻すことではなく、借主の故意・過失により住宅を汚損・破損した時に負う責任を言う。したがって、通常の使用により生じたふすま、障子、畳、壁紙などの損傷(自然損耗)については、そのまま貸し主に返還すればよいとするのが国土交通省や判例などの考え方である。

#### 事例6 (レンタルビデオのトラブル)

全

##### (相談)

2年前友人が自分のカードでビデオを5本借りた。1ヶ月後ビデオ店から返却がないと連絡があったので、友人に聞いたら返却したということだった。ところが今回、債権回収業者から返却がないとして50万円の請求がきた。友人に尋ねたら、今になって又貸ししたという。ビデオ店に行くと、債権回収業者と話をつけてくれということだった。どうしたらいいか。

(当事者 30代 男性)

##### (処理結果)

名義貸しした相談者に責任がある。債権譲渡通知はなかったということなので、支払う相手はビデオ店になる。料金は、ビデオの再取得価格と常識的な延滞料を目安に減額交渉してみるよう助言。話し合いで解決しないときは、法律相談するよう助言。

### 事例7 (電話機のリース契約)

全

(相談)

2年前に7年間の電話機をリース契約した。今回別業者が訪れ、支払額は全く変わらず光通信に替えられると勧めるので契約した。支払先の信販会社が2社に分かれており、確認の電話が入ったとき両方合わせると金額が大幅に増額されていることに気がついた。業者に内容が違ふとすぐに電話したが、訪問して説明すると言ったきり来ない。解約できないか。(当事者 個人事業者)

(処理結果)

一般的にリース契約は中途解約できないが、業者が前の契約の残債を一括で支払い、新しい契約に上乘せする例がある。その金額が当初の説明と異なっていたのならばそれを書面で主張して解約交渉し、納得いかない場合は法律相談するよう助言。併せて経済産業省相談窓口を紹介。

### 事例8 (床下補修・調湿工事)

高

(相談)

高齢の父宅を「床下を見せてください」と販売員が訪れた。応じたところ「居間の床下の補強がされていない。どうして今まで放っておいたのか。地震が来たら壊れる」と驚いた様子で言うので、不安になりすぐ補強工事を依頼した。後日、同じ業者が訪れ「床下がじめじめしている」と言うのを信じて、また調湿シートを敷く契約をした。必要な工事だったのか疑問。解約したい。このほかにも他業者とのリフォーム工事契約が多数ある。(当事者 80代 男性)

(処理結果)

相談する中で、父は認知症であることが判明。父の診断書、及び工事の必要性についての専門家の調査書を準備の上、判断力不足に乗じた販売や販売目的の不明示、不実の告知などを主張して交渉した結果、全面解約、全額返金となった。

### 事例9 (健康食品の訪問販売)

高

(相談)

突然訪問してきた販売員に、血の流れを見るという検査を受けた。「血の流れが悪い。腎臓も悪い、透析しないといけない」と言われ心配になり、健康食品を契約。その後再び販売員が訪れ「血液がサラサラになる。膝の痛みにもよい」と勧められ別の健康食品を契約。勧誘時支払ができないと何度も断ったが聞き入れてもらえなかった。わずかな年金収入では合計100万円は支払えない。(当事者 70代 女性)

(処理結果)

販売業者、クレジット会社、製造業者に対して、特定商取引法に反する販売目的隠匿や不実告知(薬効をうたう)、適合性原則違反(支払能力のない者への販売)などの問題点があること、また薬事法違反(薬効をうたう)や医療法違反(医事類似行為)のおそれもあることを指摘して交渉した結果、無条件解約となった。



**事例10 (新聞の名刺広告)**

高

(相談)

「福祉事業に協賛して、新聞広告を出すことに応じているから代金を支払うように」という電話があった。それ以前に他社の新聞広告掲載の契約をして支払も済ませているが、それ以外に申し込んだ覚えはない。契約は成立しているのか。  
(当事者 40代 女性)

(処理結果)

契約は成立していないので支払わず放置すること。知られている以上の個人情報漏らさないこと。もし契約書面が届いたら、トラブルを避けるためクーリング・オフの手続きを取るよう助言。

**事例11 (新聞の訪問販売)**

高

(相談)

「イベントの応援をしてください」と景品を持って販売員が訪れた。話をしているうちに新聞購読の勧誘を始めた。「新聞の契約ならしない」と断ったところ、「新聞の契約ではなく、景品を受け取った証に署名してほしい」と言われた。署名した後よく見ると新聞の契約だったので「契約しない」と言ったが応じてくれなかった。その数日後契約の確認に来た男性にも解約の意思を告げたが応じてくれず、販売店に電話しても応じてくれなかった。  
(当事者 70代 男性)

(処理結果)

特定商取引法に違反する販売目的の不明示、不実告知、クーリング・オフ妨害などを主張したところ、無条件解約となった。

**事例12 (体験記の訪問販売)**

高

(相談)

母宅に業者が「取材に来ました」と訪問してきた。本にすると行って戦前・戦後の写真を借りて行き、本は半年後に出来上がるという。90歳の母は耳も遠く名前を書いたことを忘れていた。一人暮らしなので家族が契約書に気づくのが遅れた。クーリング・オフ期間が過ぎていることに気づかず葉書を出したら、業者から解約はできない、分割でいいから支払うように通知が来た。  
(当事者 90代 女性)

(処理結果)

判断力が不十分な高齢者の契約であること、販売目的を告げなかったことなどを指摘して交渉した結果、無条件解約となった。

**事例13 (直収型固定電話サービス)**

高

(相談)

業者の訪問を受け、電話料金が安くなるという契約をした。大手電話会社とその業者と両方関連していると言ったので、従来から契約している大手電話会社との契約だと思っていたが、そうではなかった。解約したい。  
(当事者 70代 女性)

(処理結果)

センターから業者に問い合わせたところ、まだ回線が開通していないので、解約料なしで解約するとのことであった。

**事例14 (自動車契約のトラブル)**

全

**(相談)**

昨日、車の展示会に行った。営業の人にチラシを見せられて「これはいやでしょ。だったらこれしかないじゃないですか」と強引に勧められ契約してしまい、内金を払った。後で後悔して解約を申し入れたが、業者が「何が気に入らないんですか」などと言って解約に応じない。どうしたらいいか。

(当事者 40代 女性)

**(処理結果)**

売買契約は双方が契約内容に合意した時点で成立するので、契約成立後は一方的に解約することはできない。

但し、販売業者が日本自動車販売協会連合会・日本中古自動車販売協会連合会に加盟しその標準約款を採用している場合にはその定めるところによる。この標準約款によると現金販売や自社割賦販売の場合、契約の成立時期は①登録日②注文による修理・改造・架装等に着手した日③引渡日のうちいずれか早い日から発生するとされている。

また、クレジット販売による契約の場合は、クレジット会社が採用している約款により売買契約の成立時期が異なる。

相談の場合は、まだ前日のことで、契約は成立していない可能性が高かったので、業者に申し出るよう助言。その結果、全面解約となり内金も返金された。

なお、自動車の場合、訪問販売などであってもクーリング・オフできないので、契約に当たっては慎重な対応が望まれる。

**事例15 (遠赤外線布団のSF商法)**

高

**(相談)**

お茶の店を始めるので試供品をくれると引換券を配られ、空店舗を借りたような会場に連れて行かれた。10人ほど集められており、はさみ、たわし等を無料でもらった後で、遠赤外線の効果で血行がよくなると45万円の布団をクレジットで契約したが、高額。解約したい。

(当事者 60代 女性)

**(処理結果)**

クーリング・オフ期間内だったので、クレジット会社と信販会社にクーリング・オフの通知を出すよう助言。

**事例16 (布団の訪問販売)**

高・若

**(相談)**

「布団のクリーニングをする」と声をかけられ、点検を了承したところ「クリーニングもできないほどひどい布団だ」と言われ購入を勧められた。支払えないと断ったにもかかわらず、生活費を勝手に計算されたうえに長時間勧誘され契約した。半年後に再び訪問を受け、メンテナンスが必要と強く言われ見もらったところ「湿気がひどい、シーツをしないと布団がダメになる」と言われ、今支払っている意味がなくなると思い高額なシーツも契約。総額80万円を支払うのは困難。解約したい。

(当事者 20代 女性)

**(処理結果)**

特定商取引法に反する販売目的隠匿、不実告知、長時間勧誘などを主張して交渉したが、水掛け論となった。更に交渉した結果、2回目の契約についてのみ既払金放棄で解約となった。

**事例17 (低周波治療器の訪問販売)**

高

(相談)

「足の悪かった高齢者がみんなこの治療器を使って歩けるようになった」と言われ、持病のため生活に困窮していたが、分割払いで安く買えると言われ、契約した。後で説明された金額と違っていることに気づいたが、転居に取り紛れ言いだせずあきらめて使おうと思っていた。今回持病が悪化し入院することになった。解約を申し出たら、解約料が高くこれも支払えない。どうしたらいいか。  
(当事者 70代 女性)

(処理結果)

薬効をうたったり、安価で購入できると説明したなどの問題点を指摘して交渉した結果、支払可能な3万円の解約料で解約となる。

**事例18 (印鑑の開運商法)**

全

(相談)

自宅を訪問した販売員から姓名判断を受けた。その結果「夫は事故に遭いやすい、娘は将来引きこもりになる、夫婦仲も悪くなりお金も貯まらない」と言われた。不安になったところで、高名な先生が特別に彫ってくれるという印鑑を勧められた。販売員は効果がなかったら自分が補償するとも言った。3時間ほど勧誘を受け押し切られて契約したが、40万円も支払えるか心配になり、8日目に電話で販売員に解約を申し入れたが応じてもらえなかった。解約したい。  
(当事者 20代 女性)

(処理結果)

販売目的隠匿(姓名判断で訪問)、威迫・困惑(科学的根拠のない説明で消費者を不安にさせる開運商法)、クーリング・オフ妨害、迷惑勧誘(長時間勧誘)などを主張して交渉した結果、既払金放棄で全面解約となった。

**事例19 (携帯電話機の不具合)**

全

(相談)

「機種変更でも¥0」という広告を見て店舗に出かけ、今までより高性能の機種に変更。アンテナマップで自宅周辺をカバーしていることを確認して契約したが、自宅で使用したところ圏外だった。そのうち使えるようになるだろうと思っていたが、後日全く使えないことが分かった。解約を申し出たが割賦払金を全額支払うように言われた。  
(当事者 30代 女性)

(処理結果)

債務不履行を主張したところ、請求はひとまず止まり、現在販売会社との交渉が続いている。

**事例20 (資格講座の二次被害)**

若・中

(相談)

20年前に中小企業診断士の資格講座を受講した。結局資格は取らなかったが、その後も2~3年おきに勧誘が来る。やめるためには50万円必要だと言われる。信用できるか。前の契約の支払は完済している。  
(当事者 40代 女性)

(処理結果)

資格講座の二次被害と言われるもので、やめるつもりで50万円の支払いを承諾すると、新たな資格講座の契約書が送られてくるというもの。前の契約は完了しているので、きっぱりと断るよう助言。

**事例21 (海外宝くじ)**

全

(相談)

一年前、海外宝くじの登録を申込んだ。高額賞金当選資格獲得の文句を信じ、これまで約100万円つぎ込んだが当選しない。多数の業者から勧誘の封書が届く。どうしたらいいか (当事者 40代 女性)

(処理結果)

国内での宝くじの取引は刑法に抵触するのでこれ以上の申込みは絶対に行わず、業者から封書が来たら受取拒否するか処分するよう助言。また、警察に被害届を出すよう助言。

**事例22 (生命保険)**

中・高

(相談)

18年間支払い続けた生命保険が満期になった。契約当時270万円くらいの配当があると説明されたが、実際に出たのは約8千円。諸般の事情によるの理由。もっと詳しい説明を求めたが、資料を保管していないと対応が悪い。 (当事者 30代 男性)

(処理結果)

センターから業者に要望し、相談者宅を訪問して説明してもらった。契約当時は利率が7～8%の時代で順調に推移すれば当初の配当金を得られたが、無配当の期間が長く続いたのでほとんど配当がなかったとの説明があり、相談者は不服ながらも了解。

**事例23 (出資金)**

高

(相談)

知人に紹介され、商品購入会員になった。また、100万円預ければ毎月3万円の配当があると説明され、協賛金1000万円を出資した。約束どおり支払われるか心配になってきた。解約したい。 (当事者 70代 女性)

(処理結果)

商品購入会員契約は連鎖販売取引となっており、退会は可能。協賛金については、業者あて書面で返金請求するとともに、返金されない場合は法律相談するよう助言。また、出資法違反(元本保証の預かり金禁止など)ではないか金融庁や警察に問い合わせるよう助言した。

**事例24 (浄水器の点検商法・実験商法)**

高

(相談)

「水道の点検に来た」と男が部屋に入ってきた。水道水に試薬を入れて変色したのを見せて「水道水の水銀や塩素の濃度が高いので有害。浄水器で浄化できる」と言うのを信じてクレジットで契約した。販売員は取り付けた後「まさかクーリング・オフしないでしょね」と念を押した。また、自分でも使用してしまったらクーリング・オフできないと思いこんでしまった。その後、失業し支払えずにいたところ、裁判所から「支払督促」がきた。これまで放置していたがどうしたらいいか。 (当事者 20代 男性)

(処理結果)

クレジット会社は、当事者が放置していたことを批判し、販売会社と交渉するようと言う。販売会社に対し、販売目的隠匿、不実の告知、クーリング・オフ妨害などを主張して交渉した結果、全面解約となり、既払金は返金された。

### 事例25 (学習教材の訪問販売)

全

(相談)

中2の息子に家庭教師をつけようと思っていた時勧誘を受けた。教材を購入して週1回指導を受けて2ヶ月もしないところへ同じ業者が来た。「パソコンを使ったよい教材がある。家庭教師はいらないし、息子にあった独自の計画書を作って何遍でも学習できるし費用も安上がり」というのでパソコンと教材を契約した。ところが計画書はなく、従来どおりに家庭教師が来た。話が違うので業者に苦情を言ったが対応しない。(当事者 30代 男性)

(処理結果)

パソコンと教材契約については、消費者契約法による不実告知や断定的判断の提供などを主張して交渉した結果全面解約となった。家庭教師と教材契約は特定商取引法の特定継続的役務に当たり中途解約となった。

### 事例26 (パソコンの内職商法)

中

(相談)

「パソコン関係の教材を購入して資格を取得したら、その後仕事を委託する」と言って電話で勧誘があり、指定された金融会社から借り入れて代金を支払った。返済総額は借入額の倍以上になり、仕事の収入でまかなえるか不安になってきた。解約したい。(当事者 20代 女性)

(処理結果)

特定商取引法の業務提供誘引販売に当たり、書面受領後20日の期間内だったのでクーリング・オフの手続きをするよう助言。返金されたら、それをそのまま金融会社に返金するよう助言。その際借入金に利息が発生していたら、その金銭消費貸借契約は売買契約と一体のものであることを主張し、販売業者に負担を求めるよう助言した。

\*各事例の右上の文字は、下記のとおり当事者の年齢階層を示している。

若=30歳未満の若年層に多い相談    中=30歳～59歳の中年層に多い相談  
高=60歳以上の高齢者に多い相談    全=全年齢層に多い相談