

平成19年度消費生活相談概要

鹿児島県消費生活センター

1 相談総件数

○前年度に引き続き相談総件数の減少

H18: 10,101件 → H19: 8,327件 (△17.6%)

※うち架空請求に関する相談の減少

H18: 2,304件 → H19: 1,846件 (△19.9%)

2 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

H18: 2,639件 → H19: 1,988件 (△24.7%)

※うち商品一般(主として架空請求)に関する相談の減少

H18: 267件 → H19: 118件 (△55.8%)

※うち訪問販売による健康食品関係の相談の減少

H18: 189件 → H19: 113件 (△40.2%)

○若年者層(30歳未満)の相談件数の減少

H18: 1,859件 → H19: 1,508件 (△18.9%)

※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

H18: 707件 → H19: 567件 (△19.8%)

3 目立った相談

○架空請求件数は減少したが、新たな手口等で悪質・巧妙化

※法律事務所を装い、少額民事訴訟等をするとして連絡を強要したもの

※適格消費者団体を騙り、裁判所が訴状を受理した等として連絡を強要したもの

※無料の懸賞サイト等に登録したところ、「懸賞金当選」を謳い受け取り手数料が必要と現金を振り込ませるもの

※ショートメッセージサービスで有料サイトの使用料を請求、現金を振り込ませるもの など

○マルチ・マルチまがいの相談件数の増加

H18: 349件 → H19: 457件 (30.9%増)

※利殖商法に関する相談など

○食料品の安全・衛生関連の相談件数の増加

H18: 60件 → H19: 97件 (61.7%増)

※輸入食品の安全性に関する相談など

○食料品の表示・広告関連の相談件数の増加

H18: 46件 → H19: 78件 (69.6%増)

※食品の原産国等の表示に関する相談など

○語学教室関連の相談件数の増加

H18: 10件 → H19: 56件 (460%増)

※外国語教室の倒産に関する相談など

○ホットラインを活用した市町村からの相談

H19年度から市町村からの相談に応じるホットラインを開設 476件

4 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

H18: 5億5,180万円 → H19: 4億3,676万円 (△20.8%)

(2,263件) → (1,780件) (△21.3%)

平成19年度消費生活相談状況

● 相談総件数

- ・ 相談総件数は8,327件で、前年度に比べ1,774件(17.6%)減少した。
- ・ 減少の大きな要因は、覚えのない商品代金や電話情報提供サービス等の架空請求が前年度に比べ、458件(19.9%)の大幅減少となったことによる。
それでも、架空請求は1,846件と相談全体の22.2%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「商品一般」の767件で、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。
- ・ 「役務」で最も多かったのは、「運輸・通信サービス」の1,603件で、この中の多くは電話情報提供サービス等の架空請求に対する相談である。

● 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80.4%を占めており、クーリング・オフや中途解約などに関する相談であった。
- ・ 次いで多いのが強引な訪問販売や執拗な電話勧誘など「販売方法」の相談で、相談全体の43.4%を占めている。

● 販売形態別相談件数

- ・ 「訪問販売」など「無店舗販売」の相談が4,226件で、相談全体の50.8%を占めている。
- ・ このうち「訪問販売」が前年度に比べ31.1%と大きく減少しているが、その中では家庭訪問販売が減少している。
- ・ しかし、電話などで販売目的を告げずに偽って呼び出して、着物や宝石などを買うように勧誘する「アポイントメントセールス」や、「新製品の説明会」などと称して会場に集め、高額な羽毛布団などを売りつけるSF(催眠商法)などが増加している。
- ・ 一方、全体に減少傾向の中で、健康食品などを購入することを条件に組織に入会し、さらに買い手を紹介するとバックマージンが収入になり、誰でも儲かると錯覚させて契約させる「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1,360件と最も多く、次いで50歳代、40歳代、70歳以上と続いている。
- ・ 若年者(30歳未満)と高齢者(60歳以上)で相談全体の42.0%を占めたが、前年度の44.5%を下回った。
- ・ 若年者の相談割合は前年度の18.4%から18.1%に低下した。
相談内容は、携帯電話などの有料情報サイトの使用料等「電話情報提供サービス等」の架空請求や、消費者金融やクレジットなどが返済出来ないなどの「融資サービス」の相談、賃貸アパートの敷金の返還が少ないなどの「レンタル・リース・貸借」の相談が多かった。
- ・ 高齢者の相談割合は前年度26.1%から23.9%に低下した。
相談内容は、「商品購入会員になり協力金を出資すると、後に高額な返金や配当があるとわれ出資したが、返って来ない」などの「預貯金・証券等」に関する相談や、消費者金融やクレジットなどの「融資サービス」に関する相談、「手足の痺れなどの症状に効く」と勧められて購入した温熱治療器が、効かないので返品したいなどの「医療用具」に関する相談等が多かった。

● 救済額

- ・ 平成19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4億3,676万円(1,780件)であった。そのうち、100万円以上の救済額が41件あった。

統計表

表1 相談総件数

(単位：件，%)

年度 (西暦)	14年度 2002	15年度 2003	16年度 2004	17年度 2005	18年度 2006	19年度 2007
件数	10,600	18,355	19,503	12,380	10,101	8,327
増加率	13.5	73.2	6.3	△36.5	△18.4	△17.6
うち架空請求	件数	9,158	11,200	3,999	2,304	1,846
	増加率		22.3	△64.3	△42.4	△19.9
	構成比	49.9	57.4	32.3	22.8	22.2

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	19年度 構成比	18年度 構成比	増減 増加率	備考
商品	1	商品一般	767 9.2	1,160 11.5	△393 △33.9	身に覚えのない商品代金の架空請求など
	2	教養娯楽品	565 6.8	698 6.9	△133 △18.6	資格取得用教材、書籍・印刷物(単行本、新聞)など
	3	住居品	336 4.0	534 5.3	△198 △37.1	布団類、浄水器など
	4	食料品	401 4.8	403 4.0	△2 △0.5	健康食品など
	5	保健衛生品	307 3.7	372 3.7	△65 △17.5	温熱治療器、化粧品など
	6	土地・建物・設備	190 2.3	229 2.3	△39 △17.0	新築分譲マンションなど
	7	その他	470 5.6	498 4.9	△28 △5.6	
商品計			3,036 36.5	3,894 38.6	△858 △22.0	
役務	1	運輸・通信サービス	1,603 32.7	1,740 17.2	△137 △7.8	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	1,351 27.6	1,648 16.3	△297 △18.0	消費者金融、クレジットなど
	3	レンタル・リース・貸借	455 9.2	527 5.2	△72 △13.7	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	302 6.2	358 3.5	△56 △15.6	海外宝くじ、各種資格講座など
	5	他の役務	315 6.4	348 3.4	△33 △9.5	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	293 6.0	345 3.4	△52 △15.1	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	214 4.4	289 2.9	△75 △26.0	リフォーム工事、新築工事など
	8	その他	368 7.5	461 4.6	△93 △20.2	
役務計			4,901 58.9	5,716 56.6	△817 △14.3	
他の相談			390 4.7	491 4.9	△101 △20.6	
合計			8,327 100.0	10,101 100.0	△1,774 △17.6	

※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	19 年 度		18 年 度		増 減 件 数 増加率
	件 数 構成比	対相談総件数割合 (8,327)	件 数 構成比	対相談総件数割合 (10,101)	
契約・解約	6,695 47.7	80.4	7,966 49.4	78.9	△1,271 △16.0
販売方法	3,613 25.8	43.4	3,876 24.0	38.4	△263 △6.8
価格・料金	1,062 7.6	12.8	1,365 8.5	13.5	△303 △22.2
法規・基準	687 4.6	8.3	848 5.3	8.4	△161 △19.0
品質・機能 役務品質	594 4.0	7.1	618 3.8	6.1	△24 △3.9
接客・対応	483 3.4	5.8	496 3.1	4.9	△13 △2.6
表示・広告	443 3.2	5.3	545 3.4	5.4	△102 △18.7
その他	444 3.2	5.3	426 2.6	4.2	18 4.2
合 計	14,021 100.0	168.4	16,140 100.0	159.8	△2,119 △13.1

※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		19年度 構成比	18年度 構成比	増 減 増加率
無 店 舗 販 売	訪問販売	1,125 13.5	1,633 16.2	△508 △31.1
	家庭訪販	748 9.0	1,221 12.1	△473 △38.8
	点検商法	66 0.8	80 0.8	△14 △17.5
	アポイントメントセルス	109 1.3	91 0.9	18 19.8
	SF(催眠)商法	94 1.1	90 0.9	4 4.4
	通信販売	2,078 25.0	2,340 23.2	△262 △11.2
	電話勧誘販売	492 5.9	567 5.6	△75 △13.2
	マルチ・マルチまがい販売	457 5.5	349 3.5	108 30.9
	送り付け商法(ネガティブ・オプショ)	43 0.5	74 0.5	△31 △41.9
	その他無店舗販売	31 0.4	58 0.6	△27 △46.6
	小 計	4,226 50.8	5,021 49.7	△795 △15.8
	店舗購入	2,499 30.0	2,763 27.4	△264 △9.6
	不 明	1,602 19.2	2,317 22.9	△715 △30.9
	合 計	8,327 100.0	10,101 100.0	△1,774 △17.6

表5 当事者の年代別相談件数

(単位：件，%)

区 分	19 年 度		18 年 度		増 減	
	件 数	構成比	件 数	構成比	件 数	増加率
20歳未満	370	4.4	409	4.0	△ 39	△ 9.5
20歳代	1,138	13.7	1,450	14.4	△ 312	△ 21.5
30歳代	1,360	16.3	1,723	17.1	△ 363	△ 21.1
40歳代	1,233	14.8	1,520	15.0	△ 287	△ 18.9
50歳代	1,257	15.1	1,553	15.4	△ 296	△ 19.1
60歳代	815	9.8	1,044	10.3	△ 229	△ 21.9
70歳以上	1,173	14.1	1,595	15.8	△ 422	△ 26.5
その他・不明	981	11.8	807	8.0	174	21.6
合 計	8,327	100.0	10,101	100.0	△ 1,774	△ 17.6

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
19年度	1,508	18.1	1,988	23.9

※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)	19年度	18年度	増 減	備 考
1	電話情報提供サービス等	567	707	△ 140	架空請求など
2	融資サービス	105	185	△ 80	消費者金融、クレジットなど
3	レンタル・リース・貸借	102	121	△ 19	賃貸アパートなど
4	自動車	70	57	13	
5	商品一般	68	77	△ 9	架空請求など

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)	19年度	18年度	増 減	備 考
1	預貯金・証券等	150	57	93	会員権購入など
2	融資サービス	138	172	△ 34	消費者金融、クレジットなど
3	医療用具	130	143	△ 13	温熱治療器など
4	商品一般	118	267	△ 149	架空請求など
5	工事・建築・加工	113	147	△ 34	リフォーム工事など
5	健康食品	113	189	△ 76	

○ 相談事例

事例1 新聞の訪問販売

(家庭訪販)

(相談)

販売員が景品を持って自宅を訪れ新聞購読を1ヶ月無料と勧められ、1年間の購読を契約した。当初「必要ない」と断ったが、「1ヶ月無料で、必要なければ1ヶ月後に断ってください」と言われた。それで販売店に事情を話し解約を申し出たが、「販売人が勝手にしたことでも契約続行してもらわなければ困る」と言われ、せめて3ヶ月間だけでもと食い下がられ、仕方なく応じたが、解約したい。(当事者 60代 女性)

(処理結果)

契約に至った経過を書面にし、新たな3ヶ月分の契約についてはクーリング・オフ通知を出すよう助言。消費者契約法、特定商取引法について説明。当事者が業者と交渉したところ、無条件解約となった。

事例2 布団の訪問販売

(家庭訪販)

(相談)

何年も前から布団業者が訪問して来て押し売りをする。毎月のように同じ業者の別な勧誘員が来たり、違う業者の名前で同じ勧誘員が来たりする。今回ドアを開けたら、勝手に家に上がり込み、断っても6時間居座られ9個の布団を購入する契約をした。解約したい。子供は県外におり、親戚も近所にはいない。(当事者 年齢不明 女性)

(処理結果)

クーリング・オフの手続き方法を説明、手続きを行い業者と返金方法を話し合うように助言、今回の布団の返金となされた。玄関にモニターをつけ知らない人は断るよう助言。

事例3 印鑑の開運商法

(家庭訪販) (開運商法)

(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「字画が悪いが印鑑を作ることで開運される」と言われ、自分の分3本と子供の分1本を購入契約。その際、運をばらまくことになるので契約したことを他言しないようにと言われた。その後印鑑の納入に来た際に、さらに子供の字画のことを言われ、心配になり子供の印鑑2本を契約した。しかし後の契約は不審に思いクーリング・オフを口頭で申し出たところ受け入れられたが、最初の契約も解約したい。(当事者 30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)、不実告知、クーリング・オフ妨害、適合性の原則違反を主張し、業者と交渉した結果、無条件解約となった。

事例4 生命保険

(家庭訪販)

(相談)

生命保険の加入申込み後、告知内容を検討した結果、最初の金額では契約出来ないとわれ、後刻、契約後条件付きで提示された金額に合意、署名捺印し保険料は年払いで支払ったが、高額なため解約を申し出た。解約しても返金はしないと。納得出来ない。(当事者 60代 女性)

(処理結果)

生命保険協会に問い合わせた結果、特別条件付契約の承諾書に署名・捺印した時点で契約は成立しているため、解約は自己都合ということになるとのこと。

また、保険料を年払いで契約しているため、今解約しても返金はされないため、1年後解約したほうが有利であるとのことで、相談者にその旨連絡。

事例5 浄水器の点検商法

(家庭訪販)(実験商法)

(相談)

男性2人が風呂場に入り蛇口に器具を押し付け、水道管に圧力をかけ、炊事場に水を逆流させてコップに黄色く濁った水を取り、「近辺の水は汚れている、こんな水を飲んでは体に毒」と言い、皆が購入していると浄水器の勧誘を行った。一度は断ったが、説得に負けて契約した。高額であり、売り方に不信感を持ったので解約を希望。

(当事者 70代 女性)

(処理結果)

消費者契約法の不実告知を主張したが、業者は拒否。相談の途中、当事者が統合失調症であることが解り、主治医から診断書をもらい業者に送付、既払い金放棄での解約となった。

事例6 床下換気扇の点検と調湿シート

(家庭訪販)(点検商法)

(相談)

床下換気扇は1年半前に4台購入したばかり。販売員2人が換気扇の無料点検と訪問し床下に潜り電子タイマーが故障しているのでこのままでは火事になると言い、タイマーを取替え、さらに湿気がひどいと調湿シートを敷いた。調湿シートを敷くのに20分もかからなかった。高額であり、クーリング・オフしたい。

(当事者 70代 男性)

(処理結果)

クーリング・オフの手続き方法を説明し、手続きをするように助言。業者は調湿シートを取り払い全額返金した。

事例7 家庭教師付き補習用教材セット

(家庭訪販)

(相談)

家庭教師の件で問い合わせの電話をしたところ、後日訪問を受け、その業者しか扱っていないという学習教材を勧められ、全額現金で購入した。教材の到着後、明細を求めたところ、必要のない教材が40万円分も含まれていた。不要分は返金して欲しい。

(当事者 40代 女性)

(処理結果)

書面不備によるクーリング・オフか、消費者契約法での取消が考えられるので、そのような考え方で業者と自主交渉をすすめ、不要分の40万円の返金が多された。

事例8 貴金属展示販売

(アポイントメントセールス)

(相談)

販売目的があることを知らずに旅行に誘われ、旅先でネックレスと指輪を購入した。その後も展示会に「見るだけでもいいから」と誘われ出向いたところ、販売員に執拗に勧められネックレスを購入。また、担当販売員から呼び出され、飲食店に出向いたところ黒真珠をプレゼントするが、それを取り付ける台が必要と言われ契約。この会社と5回契約したが、支払が困難であり解約したい。

(当事者 70代 女性)

(処理結果)

センターが斡旋に入り、不適合契約、氏名・販売目的等の不明示を主張して交渉したところ、最初の契約は無条件解約で既払い金の返還が多された。残りの契約は既払い金の放棄で解約となった。

事例9 家庭用温熱治療器

(SF (催眠) 商法)

(相談)

「開店の宣伝をしている」と販売員が自宅を訪れ、他人の家を借りた会場に誘われ出向いた。そこで色々な日用品を無料で受け取った。その後「腰痛、手の痺れ、冷え性に良いという温熱治療器を勧められ、手の痺れに良いのであればと思い契約したが、高額なため解約したい。(当事者 70代 男性)

(処理結果)

不実告知による取消、販売目的の不明示、公衆の出入りする場所以外での勧誘の問題について助言を行い、交渉した結果既払い金放棄での解約となった。

事例10 パソコン内職商法

(通信販売) (内職商法)

(相談)

パソコンでイラストを描く在宅ワークをホームページ上から申込みしたところ、資料が届いた。電話面接と職務経歴書の審査から40万円の通信講座を受けて2ヶ月の研修をすれば月8万円の収入があるというサポートスタッフに合格した。メールでの指示に従ってリンクされた他者のCADの講座を申し込んだ。しかし、友人がネットで調べたところ、全く同じ説明をする他業者との契約で報酬が支払われなかった被害が多数あることを知ったので、解約したい。(当事者 30代 女性)

(処理結果)

業務提携誘引販売の書面不備でクーリング・オフの通知をしたが、通知書は教材販売社に転送され販売社は「他社の雇用契約とは無関係。クーリング・オフは不可」と主張。経済産業省の見解等を元に交渉を行ったが、合意和解を強硬に主張され、相談者が合意した。

事例11 携帯電話有料情報の架空請求

(通信販売)

(相談)

有料サイトを見た覚えも、登録した覚えもないのに、携帯電話のショートメッセージサービスで、「お客様使用中の携帯端末は、以前登録頂いた総合サイトから無料期間中に退会処理がされていないため登録料金が発生し、現在未払いの状態となっている。このままでは住民票取得、身辺調査、後日回収機関による調査費が加算される」と書いてあるが、対処法は。(当事者 30代 男性)

(処理結果)

電子消費者契約法を説明。支払わず放置すること、請求のメールや電話には支払を拒否すること。知られている以上の個人情報漏らさないこと。悪質な取立があれば警察に届けることなどを助言した。

事例12 携帯電話有料情報の架空請求

(通信販売) (当選商法)

(相談)

突然「サイトで知り合った男性と会えば20万円受け取ることが出来るキャンペーンに当選した」とのメールがあった。直後男性からメールが届き「僕は会えないのでメール交換だけにしたい。僕に協力してください、嘘の報告をしてもバレないから」と言われ、メール交換をした。問い合わせセンターに「会った」と報告したら、正会員料5,000円を払えと言われ払ったが、その後で嘘の報告をしたので罰金20万円払えとメールがあった。(当事者 20代 女性)

(処理結果)

既に支払った件については、警察に被害届を出すよう助言。
今後については、①メールは無視する。②支払わず放置する。③請求の電話には契約が成立していないことを主張し、支払を拒否する。④相手に知られている以上の個人情報は洩らさない。⑤脅迫や悪質な取立があれば警察に届ける。と助言。

事例13 海外宝くじ

(通信販売)

(相談)

1億4千万円の償金が当たる組織への参加資格が獲得出来たので、すぐに参加資格証受け取りの手数料6千円をカナダへ送金し、手続きのための連絡を入れるようにという通知が航空便で届いた。心当たりは全くない。このような業者は信用できるのか。

(当事者 70代 男性)

(処理結果)

海外宝くじを国内で取引することは刑法で禁止されているので、申込みは絶対行わず放置するか処分することが無難であると助言。

事例14 新築分譲マンション

(電話勧誘販売)

(相談)

マンション経営をしないかと、新築分譲マンション購入の勧誘が、自宅や勤務先に執拗に来るので、困っている。業者名や担当者、会社の所在地、連絡先などを尋ねても答えない。どう対処したらよいか。

(当事者 30代 男性)

(処理結果)

宅地建物取引業法では、私生活または業務の平穩を害するような方法での勧誘は禁止されていることを説明、相手にせず電話は切り続けるよう助言した。

事例15 資格商法の二次被害

(電話勧誘販売)

(相談)

5年前に電話勧誘で宅建の通信教育を契約し、支払は完了した。今年になって職場や自宅に色々な業者から、「契約が続いている、支払が滞納になっている、やめるには解約金や登録抹消料が必要等々」の電話がしつこい。以前の契約の個人情報が使われているのではないか。

(当事者 20代 男性)

(処理結果)

以前の契約をもとに新しい契約を迫る資格商法の二次被害について説明を行い、電話が来たら自分からはっきり断って電話を切ること、家族にも協力をもらうよう助言した。

事例16 健康食品購入後の年金積み立て

(マルチ・マルチまがい販売)

(相談)

初回に健康食品を1万9千円で購入し、毎月一定額(1万4千円)ずつ積み立てると、3ヶ月間毎月4千円が受け取れ、以降3ヶ月間は8千円を毎月配当として受け取れ、最終的には高額な配当になると言う。信用出来るか。

(当事者 70代 女性)

(処理結果)

マルチ商法、投資関係の一般的相談事例を紹介し慎重に検討するよう助言を行った。

事例17 商品購入会員権と協力金

(マルチ・マルチまがい販売)

(相談)

知人から商品購入会員になり協力金を出資すると、期日が来ると高額な返金があり、配当金もあると言われ、協力金として700万円を投資した。1年間おいたら月3%返金すると言われたが、1年たっても配当がなく、その後200万円は解約したが残りはどうなるのか。

(当事者 60代 女性)

(処理結果)

この業者については弁護士会が集団での相談を受け付けることとなったため、紹介。

事例18 送り付け商法

(ネガティブ・オプション)

(相談)

申し込んだ覚えのないダイヤのペンダントが届いた。取消は出来ると記載があり、返送すればいいようだが、頼んでもいない商品の送料を負担したくない。連絡先もメールアドレスのみで、電話での問い合わせが出来ない。(当事者 60代 男性)

(処理結果)

送り付け商法(ネガティブオプション)について説明。一定期間保管後処分するように助言。

事例19 敷金精算トラブル

(店舗購入)

(相談)

1年借りたが短期間しか使わず、掃除もきちんとしてアパートを退去する際に、12万円払った敷金からの返金が3万円と言われた。ハウスクリーニング代3万円とリフトーム代6万円を一方的に引くのは納得出来ない。クリーニング代等の領収書を見せるよう請求したが、無くしたと言った。工事費の内訳を知りたい。契約書の特約条項には退去に際してはリフトームをし、代金は借り主負担と書いてある。(当事者 20代 男性)

(処理結果)

賃貸住宅退去時の現状回復について国土交通省のガイドラインについて説明。領収書は再度取り寄せてもらって内訳を聞くことができるが、契約書の特約条項が優先するので話し合いを助言。合意出来ない場合は少額訴訟という方法もある旨助言したところ、貸主が和解するとのことで、全額で7万円の返金となされた。

事例20 英会話学校

(店舗購入)

(相談)

語学を身につけようと、語学教室に通っていたが、仕事が忙しくなってきたので3ヶ月ほどで中途解約を申し出た。しかし、精算の際、受講済みのレッスン単価が契約したときよりも割高な単価で計算されたため、返金がほとんどなかった。(当事者 20代 男性)

(処理結果)

語学教室の中途解約については、契約締結時のレッスン単価を上限とし、精算することとなっている。相談者には、業者に正規の計算方法を提示し、再計算を要求するように助言した。

事例21 携帯電話パケット通信で高額請求

(店舗購入)

(相談)

高校生の娘が、携帯電話とパソコンを接続してインターネットをしたところ、携帯電話会社から3日間で80万円の高額料金が発生していると言われた。娘はパケット定額制にしていたので、パケット通信は使い放題と思っていたが、この場合は対象外と言われた。しかし、契約時にそのような説明はなかった。納得できない。(当事者 50代 女性)

(処理結果)

パケット通信料は利用した時間に関係なく、送受信したデータ量によって算定されますが、各携帯会社においてはパケット定額制を設けています。

しかし、今回の相談事例は、パソコンに接続してインターネットを利用したもので、この場合の通信料は定額制の対象外でした。このことについて、販売店は契約時に説明していなかったため、相談者は携帯電話会社に抗議しましたが、会社は「規約に記載されている」として譲りませんでした。そこで、当センターが「契約者は未成年であり携帯電話を契約することについて親権者である母親は同意しているものの、このような使い方することまで同意したわけではない」と主張し交渉したところ、携帯電話会社から請求額を減免するとの提案があり、相談者も受入ました。

事例22 レンタル着物のキャンセル

(店舗購入)

(相談)

来年の成人式用の着物を店で色々勧められ、娘も気に入ったので契約し、レンタル代も一括で支払った。最近になって店舗が閉鎖されていたので担当者に問い合わせたところ担当者は解雇され店舗は倒産状態とのこと。心配になり解約したいと思い、社長の連絡先に電話したが「あなたのために用意してあるから今更解約できない。」と解約を拒否された。(当事者 50代 女性)

(処理結果)

利用日まで期間があり、実質の損害はないと思われる旨主張し、話し合うよう助言したところ、業者は解約はするが、返金はしないと断っているとのこと。書面で返金を求めるよう助言を行った。

事例23 保証金詐欺

(相談)

多重債務で困っているが、利用している大手のカード会社から借金の一本化を勧めるハガキが来た。信用して電話をしたが、保証金として16万円振り込むように言われた。振込先は個人名義の口座だった。電話番号も確認しようとしたが、「大きな会社なので電話番号も多数ある」と言われた。信用できるか。(当事者 30代 男性)

(処理結果)

カード会社の電話については電話帳等で調べられるので、確認してみたほうが良い。当件は別の業者による保証金詐欺の疑いがある。保証金詐欺について説明。多重債務についてはサラ金相談所を紹介した。

事例24 架空請求(消費料保全確認通知書)

(相談)

契約不履行により民事訴訟を提起したという葉書が届いた。当該業者は訴訟内容の正当性を確認する機関で、直接訴訟を起こしているのではなく、裁判取り下げのために身に覚えが無ければ早急に連絡するようにと記載してある。連絡が無ければ管轄裁判所からの呼出状を送付するとなっているが、対処法は。(当事者 50代 男性)

(処理結果)

連絡せずに放置する・請求の電話には心当たりの無いことを告げ支払を拒否する。相手に知られている以上の個人情報漏らさない。脅迫や悪質な取立てがあれば警察に届ける。請求の葉書や封書は保管する。などの助言を行った。

事例25 架空請求(民事訴訟通告書)

(相談)

心当たりのない通信販売の債務について訴訟を起こしたという葉書がきた。通販会社名が記載され、支払が無いので弁護士事務所が代理人になり訴訟の手続きをした旨の記載があり、詳細については連絡するようにとあるが、対処法は。(当事者 30代 男性)

(処理結果)

同様の相談事例を紹介し、連絡せずに放置するよう助言。再度の連絡等はないと思われるが、相手に知られている以上の個人情報を漏らさないこと、脅迫や悪質な取立てがあれば警察に届ける、請求の文書は保存すること。