

平成20年度消費生活相談概要

鹿児島県消費生活センター

1 相談件数

○相談総件数は減少

H19: 8,327件 → H20: 7,258件 (▲12.8%)

※うち架空請求に関する相談は減少

H19: 1,846件 → H20: 1,288件 (▲30.2%)

※うち保健福祉サービス(エステ等)、食料品(カニ、健康食品等)に関する相談は増加

2 当事者年齢別相談件数

○高齢者層(60歳以上)の相談件数は横ばい

H19: 1,988件 → H20: 1,993件 (+0.3%)

※うち健康食品に関する相談は増加

H19: 113件 → H20: 161件 (+42.5%)

※うち商品一般(主として架空請求)に関する相談は減少

H19: 118件 → H20: 81件 (▲31.4%)

相談で多いもの ①健康食品 ②融資サービス ③工事・建築・加工

○若年者層(30歳未満)の相談件数は減少

H19: 1,508件 → H20: 1,260件 (▲16.4%)

※うち理美容(主としてエステ関係)に関する相談は増加

H19: 44件 → H20: 99件 (+125%)

※うち電話情報提供サービス等(主として架空請求)に関する相談は減少

H19: 567件 → H20: 505件 (▲10.9%)

※うちレンタル・リース・貸借(賃貸アパート等)に関する相談は減少

H19: 102件 → H20: 68件 (▲33.3%)

相談で多いもの ①電話情報提供サービス ②融資サービス ③理美容

3 目立った相談

○相談件数は減少したが、内容は悪質・巧妙化

- ・消費生活センターと紛らわしい名称を使用したり、無料サイトから有料サイトへ巧みに誘引するなどの相談
- ・「健康食品を購入すると年金のように配当が受け取れる」と勧誘する相談
- ・過去に消費者トラブルにあった人の二次被害が懸念される相談
- ・高齢者を中心に悪質な点検商法に関する相談

○電話勧誘販売の相談件数の増加

H19: 492件 → H20: 529件 (+7.5%)

※新聞広告、健康食品、カニの販売等に関する相談

○エステサロンの相談件数の増加

H19: 71件 → H20: 169件 (+138.0%)

※エステサロンの倒産、エステの無料モニター等に関する相談

○健康食品の相談件数の増加

H19: 203件 → H20: 289件 (+42.3%)

※健康食品を使ったマルチ・マルチまがい取引等に関する相談

○高齢者で認知症などの判断不十分者の行った契約に関する相談件数の増加

H19: 88件 → H20: 128件 (+45.5%)

※健康食品、住宅リフォーム等の次々販売等

4 ホットラインの活用

○ホットライン(専用電話回線)による市町村からの相談への助言

H19: 476件 → H20: 410件

5 救済額

○助言やあっせんによる救済額

H19: 4億3,676万円 → H20: 3億7,737万円

(1,780件) → (1,472件)

平成20年度消費生活相談状況

● 相談総件数（表1）

- ・ 相談総件数は7,258件で、前年度に比べ1,069件（12.8%）減少した。
- ・ 減少の大きな要因は、覚えのない債務や電話情報提供サービス等の架空請求に関する相談が前年度に比べ558件（30.2%）の減少となったことなどによる。なお、架空請求は1,288件と相談件数の17.7%を占めている。

● 商品・役務（サービス）別相談件数（表2）

- ・ 「商品」で最も多かったのが「教養娯楽品」（新聞購読、学習教材等）の539件で、昨年度まで最も多かった「商品一般」（架空請求等）が335件に減少となった。
- ・ 「役務」で最も多かったのは、「運輸・通信サービス」（電話情報提供サービスの架空請求等）の1,443件であった。

● 内容別相談件数（表3）

- ・ 前年度と同様に「契約・解約」が最も多く、相談全体の79.8%を占めている。その内容は、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44.8%を占めている。

● 販売形態別相談件数（表4）

- ・ 「訪問販売」など「無店舗販売」の相談が3,710件で、相談全体の51.1%を占めている。
- ・ 「無店舗販売」は前年度比12.2%減少しているが、そのうち「電話勧誘販売」は前年度比7.5%増加している。
- ・ 「マルチ・マルチまがい販売」については、健康食品を購入することを条件に組織に入会させ、毎月一定額を積み立て、さらに新たな会員を入会させることで年金として高額の配当を受けられることができる、とする新しい形態のものが出てきている。

● 当事者年代別の相談件数・相談内容（表5～8）

- ・ 年代別相談件数は、70歳以上が1,179件と最も多い。20歳未満を除いて各年齢層ともほぼ1,000件前後の相談件数となっている。
- ・ 若年者（30歳未満）と高齢者（60歳以上）で相談全体の44.8%を占め、前年度の42.0%を上回った。
- ・ 若年者の相談件数は1,260件で、前年度比248件（16.4%）減少した。相談が多かったのは、①携帯電話などの有料情報サイトの使用料等の架空請求等、②消費者金融やクレジットなどの「融資サービス」、③エステなどの理美容の順であった。
- ・ 高齢者の相談件数は、1,993件で、ほぼ前年度並みであった。相談が多かったのは、①健康食品、②融資サービス、③リフォームなどの「工事・建築・加工」の順であった。

統計表

表1 相談総件数

(単位：件，%)

| 年度 (西暦) | 15年度 2003 | 16年度 2004 | 17年度 2005 | 18年度 2006 | 19年度 2007 | 20年度 2008 |
|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 件数 | 18,355 | 19,503 | 12,380 | 10,101 | 8,327 | 7,258 |
| 増加率 | 73.2 | 6.3 | △ 36.5 | △ 18.4 | △ 17.6 | △ 12.8 |
| うち 架空 請求 | 9,158 | 11,200 | 3,999 | 2,304 | 1,846 | 1,288 |
| 増加率 | — | 22.3 | △ 64.3 | △ 42.4 | △ 19.9 | △ 30.2 |
| 構成比 | 49.9 | 57.4 | 32.3 | 22.8 | 22.2 | 17.7 |

表2 商品・役務(サービス)別相談件数

(単位：件，%)

| 区分 | 商品・役務名 | 20年度 構成比 | 19年度 構成比 | 増減 増加率 | |
|--------|-------------------|----------------|----------------|-------------------|-------------------------------|
| 商 品 | 1 教養娯楽品 | 539 7.4 | 564 6.8 | △ 25 △ 4.4 | 資格取得用教材，書籍・印刷物(単行本，新聞)など |
| | 2 食料品 | 488 6.7 | 401 4.8 | 87 21.7 | 健康食品など |
| | 3 商品一般 | 335 4.6 | 767 9.2 | △ 432 △ 56.3 | 身に覚えのない商品代金の 架空請求など |
| | 4 住居品 | 303 4.2 | 336 4.0 | △ 33 △ 9.8 | 布団類，浄水器など |
| | 5 保健衛生品 | 229 3.2 | 307 3.7 | △ 78 △ 25.4 | 温熱治療器，化粧品など |
| | 6 土地・建物 設備 | 207 2.9 | 190 2.3 | 17 8.9 | 新築分譲マンションなど |
| | 7 その他 | 387 5.3 | 470 5.6 | △ 83 △ 17.7 | |
| 商品計 | | 2,488 34.3 | 3,035 36.5 | △ 547 △ 18.0 | |
| 役 務 | 1 運輸・通信 サービス | 1,443 19.9 | 1,603 19.3 | △ 160 △ 10.0 | 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 | 1,169 16.1 | 1,351 16.2 | △ 182 △ 13.5 | 消費者金融，クレジットなど |
| | 3 保健・福祉 サービス | 404 5.6 | 293 3.5 | 111 37.9 | 医療，白蟻駆除サービス， エステティックなど |
| | 4 レンタル・リース ・貸借 | 352 4.8 | 455 5.5 | △ 103 △ 22.6 | 賃貸アパート，電話機リース， ビデオレンタルなど |
| | 5 他の役務 | 255 3.5 | 315 3.8 | △ 60 △ 19.0 | 結婚相手紹介サービス，広 告代理サービスなど |
| | 6 教養・娯楽 サービス | 254 3.5 | 302 3.6 | △ 48 △ 15.9 | 海外宝くじ，各種資格講座 など |
| | 7 工事・建築・加工 | 230 3.2 | 214 2.6 | 16 7.5 | リフォーム工事，新築工事 など |
| 8 その他 | 273 3.8 | 368 4.4 | △ 95 △ 25.8 | | |
| 役務計 | | 4,380 60.3 | 4,902 58.9 | △ 522 △ 10.6 | |
| 他の相談 | | 390 5.4 | 390 4.7 | 0 0 | |
| 合計 | | 7,258 100.0 | 8,327 100.0 | △ 1,069 △ 12.8 | |

※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，%)

| 年度 区分 | 20年度 | | 19年度 | | 増減 |
|---------------|----------------|--------------------|----------------|--------------------|----------------|
| | 件数 構成比 | 対相談件数割合 (7,258) | 件数 構成比 | 対相談件数割合 (8,327) | 件数 増加率 |
| 契約・解約 | 5789 46.8 | 79.8 | 6695 47.7 | 80.4 | △906 △13.5 |
| 販売方法 | 3253 26.3 | 44.8 | 3613 25.8 | 43.4 | △360 △10.0 |
| 価格・料金 | 1059 8.6 | 14.6 | 1062 7.6 | 12.8 | △3 △0.3 |
| 法規・基準 | 613 5.0 | 8.4 | 687 4.6 | 8.3 | △74 △10.8 |
| 品質・機能 役務品質 | 484 3.9 | 6.7 | 594 4.0 | 7.1 | △110 △18.5 |
| 接客・対応 | 396 3.2 | 5.5 | 483 3.4 | 5.8 | △87 △18.0 |
| 表示・広告 | 365 2.9 | 5.0 | 443 3.2 | 5.3 | △78 △17.6 |
| その他 | 419 3.4 | 5.8 | 444 3.2 | 5.3 | △25 △5.6 |
| 合計 | 12378 100.0 | 170.5 | 14021 100.0 | 168.4 | △1643 △11.7 |

※1件の相談でも複数の内容にわたるものがあり、件数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 | | 20年度 | 19年度 | 増減 |
|-------------------------|------------------|-------|--------|-------|
| 販売形態 | | 構成比 | 構成比 | 増加率 |
| 無 店 舗 販 売 | 訪問販売 | 946 | 1,125 | △179 |
| | | 13.0 | 13.5 | △15.9 |
| | 家庭訪販 | 709 | 748 | △39 |
| | | 9.8 | 9.0 | △5.2 |
| | 点検商法 | 81 | 66 | 15 |
| | | 1.1 | 0.8 | 22.7 |
| | アポイント セールス | 66 | 109 | △43 |
| | | 0.9 | 1.3 | △39.4 |
| | SF(催眠 商法) | 31 | 94 | △63 |
| | | 0.4 | 1.1 | △67.0 |
| | 通信販売 | 1,852 | 2,078 | △226 |
| | | 25.5 | 25.0 | △10.9 |
| | 電話勧誘販売 | 529 | 492 | 37 |
| | | 7.3 | 5.9 | 7.5 |
| | マルチ・マルチ まがい商法 | 303 | 457 | △154 |
| | | 4.2 | 5.5 | △33.7 |
| 送り付け商法 (ネガティブ・オプション) | 37 | 43 | △6 | |
| | 0.5 | 0.5 | △14.0 | |
| その他無店舗 販売 | 43 | 31 | 12 | |
| | 0.6 | 0.4 | 38.7 | |
| 小計 | 3,710 | 4,226 | △516 | |
| | 51.1 | 50.8 | △12.2 | |
| 店舗購入 | 2,122 | 2,499 | △377 | |
| | 29.2 | 30.0 | △15.1 | |
| 不明 | 1,426 | 1,602 | △176 | |
| | 19.6 | 19.2 | △11.0 | |
| 合計 | 7,258 | 8,327 | △1,069 | |
| | 100.0 | 100.0 | △12.8 | |

表5 当事者の年代別相談件数

(単位：件，%)

| 区 分 | 20年度 | | 19年度 | | 増 減 | |
|--------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
| | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 | 件数 | 増加率 |
| 20歳未満 | 276 | 3.8 | 370 | 4.4 | △94 | △25.4 |
| 20歳代 | 984 | 13.5 | 1,138 | 13.7 | △154 | △13.5 |
| 30歳代 | 1,132 | 15.6 | 1,360 | 16.3 | △228 | △16.8 |
| 40歳代 | 1,004 | 13.8 | 1,233 | 14.8 | △229 | △18.6 |
| 50歳代 | 1,092 | 15.0 | 1,257 | 15.1 | △165 | △13.1 |
| 60歳代 | 814 | 11.2 | 815 | 9.8 | △1 | △0.1 |
| 70歳以上 | 1,179 | 16.2 | 1,173 | 14.1 | 6 | 0.5 |
| その他・不明 | 777 | 10.7 | 981 | 11.8 | △204 | △20.8 |
| 合計 | 7,258 | 100.0 | 8,327 | 100.0 | △1,069 | △12.8 |

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，%)

| 区 分 | 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 |
| 20年度 | 1,260 | 17.4 | 1,993 | 27.5 |

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） | 20年度 | 19年度 | 増減 | 備 考 |
|----|-------------|------|------|-----|---------------|
| 1 | 電話情報提供サービス等 | 505 | 567 | △62 | 架空請求など |
| 2 | 融資サービス | 100 | 105 | △5 | 消費者金融，クレジットなど |
| 3 | 理美容 | 99 | 44 | 55 | エステ等 |
| 4 | レンタル・リース・貸借 | 68 | 102 | △34 | 賃貸アパートなど |
| 5 | 自動車 | 47 | 70 | △23 | |
| 5 | 学習教材 | 47 | 22 | 25 | |

表8 高齢者に多い商品・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） | 20年度 | 19年度 | 増減 | 備 考 |
|----|-------------|------|------|-----|---------------|
| 1 | 健康食品 | 161 | 113 | 48 | |
| 2 | 融資サービス | 146 | 138 | 8 | 消費者金融，クレジットなど |
| 3 | 工事・建築・加工 | 109 | 113 | △4 | リフォーム工事など |
| 4 | 書籍・印刷物 | 90 | 75 | 15 | 新聞購読など |
| 5 | 医療用具 | 88 | 130 | △42 | 温熱治療器など |

相 談 事 例

事例1 新聞の訪問販売

(家庭訪販：教養娯楽品)

(相談)

昨年夏勧誘員に泣きつくように頼み込まれて同情し、「契約期間は半年となっているけど1ヶ月でやめても良いから」と言われて6ヶ月後からの契約書に署名した。控えをもらったと思うが見当たらない。今年3月に「来月からお願いします。契約期間は3ヶ月になっている。」と他の人が訪問し言われた。「1ヶ月のはずだ」と言ったが、何も言わず帰ったので、販売店に「来月からは配達しないで下さい」と電話したら、すごい剣幕で怒鳴られた。どうすれば良いか。

(当事者 70代 女性)

(処理結果)

当事者の主張が、1ヶ月で止めてもいいと言われ、同情して契約に応じたと明確であったので、当所で斡旋に入ったところ業者は1ヶ月での打ち切りを認めた。

事例2 布団等の訪問販売

(家庭訪販：住居品)

(相談)

4年前に「布団の話」と訪問された。断っても帰らないので仕方なく高額な布団の売買契約をした。その数ヶ月後に布団のメンテナンスだと訪問され、「マンションの水は汚い、病気になる。」と言って、断っても業者は帰らず、仕方なく浄水器の契約をした。また、1ヶ月後にメンテナンス名目で訪問され、何度も断ったのに「このままではカビやダニで身体が悪くなる」と数時間居座られ、敷物を契約した。このときクーリング・オフを知り、手続きをしたが、業者に脅されて再契約をしてしまった。高額で支払いが困難になった。どうすればよいか。

(当事者 20代 男性)

(処理結果)

販売会社が倒産していたため、契約の経緯を書面にして信販会社に送付した後、当所で斡旋に入り、販売目的隠匿や不退去、不実告知による取消、クーリング・オフ妨害によるクーリング・オフを主張し、信販会社と既払い金放棄で合意した。

事例3 家庭教師付き教材セット

(家庭訪販：教養娯楽品)

(相談)

家庭教師を紹介すると言われたので訪問を了承したが、家庭教師には教材が必要と言われ、高額な教材の契約をした。ところが派遣された家庭教師は教材をほとんど使わず、指導内容にも不満があり、2回変更を申し出た。しかし、会社の対応は悪く信用できなくなったので解約したい。

(当事者 40代 男性)

(処理結果)

特定商取引法違反(販売目的隠匿、不実告知)、また教材は特定継続的役務提供契約の関連商品であることを主張し、契約の取消か関連商品の中途解約を求める交渉をし、後日無条件解約となった。

事例4 消火器の点検

(点検商法：住居品)

| |
|--|
| <p>(相談)</p> <p>「消火器の点検，詰め替えは義務です」と年2回業者が来る。今日業者が来たので消火器を渡したが，その後消防署に聞いたところ，点検，詰め替えは必要ないことがわかった。明日消火器を持って業者が来るが，支払わないといけないのか。</p> <p>(当事者 80代 男性)</p> |
| <p>(処理結果)</p> <p>詰め替える義務が無いことを業者に主張するよう助言した。当事者が「消防署に聞き点検，詰め替えは必要でなく，支払う義務もない」と業者に言ったら，業者はだまって帰って行った。</p> |

事例5 下水管の点検と床下調湿剤

(点検商法：保健福祉サービス)

| |
|---|
| <p>(相談)</p> <p>突然下水管の点検に来て「汚れている」とクリーニングしたので，料金を支払った。その後床下のパイプも見せてほしいと言い，床下内をカメラで写し家のテレビで見せられた。「特に台所と浴室の下は湿気でカビがひどいので，このままでは家が傷むから調湿剤が必要」と言われ，工事の契約をしたが，高額で必要性も感じないので解約したい。</p> <p>(当事者 80代 女性)</p> |
| <p>(処理結果)</p> <p>クーリング・オフ期間内であったため，クーリング・オフについて説明し，手続きするよう助言した。</p> |

事例6 貴金属販売

(アポイントメントセールス：被服品)

| |
|---|
| <p>(相談)</p> <p>アクセサリーのアンケート依頼の電話があり，数回電話で話をした。その後当地を初めて訪れるので案内して欲しいと電話が来た。喫茶店で会ったところアクセサリーを見せられた。最初は見るだけということだったのに，何度断っても長時間帰してもらえず，深夜の3時頃になり，仕方なくネックレスと指輪の売買契約をした。そのとき月々の支払い額は聞いたが，契約総額は契約書を渡されるまで教えてもらえなかった。高額なので解約したい。</p> <p>(当事者 20代 女性)</p> |
| <p>(処理結果)</p> <p>デート商法，アポイントメントセールスについて説明し，クーリング・オフ期間内だったので，クーリング・オフの手続き方法を説明，通知を出すように助言した</p> |

事例7 エステ契約

(キャッチセールス：保健福祉サービス)

| |
|--|
| <p>(相談)</p> <p>道を歩いていたらお試しエステに誘われてビルの一室に連れて行かれた。肌の状態を測定し、機械で施術をし、その後「肌がとても良い状態になった。この機械があればいつも良い状態でいられる。今日は30万円を20万円に値引きする。」と言われた。収入が少ないので払えないと言うと、「クレジットを組めば払える1ヶ月のアルバイト代を1.2倍して収入欄に記入して」と言われ契約したが、高額で払えないので解約したい。 (当事者 20代 女性)</p> |
| <p>(処理結果)</p> <p>キャッチセールスであること、収入の根拠がないこと、収入欄記載を誘導されたことを主張し、交渉したところ、全面解約となった。</p> |

事例8 布団購入

(SF商法：住居品)

| |
|--|
| <p>(相談)</p> <p>街頭でチラシを配布していた販売員にテントに誘われ、日用品を受け取っている内、高額な布団を勧められた。2時間ほど説明を聞いた後、販売員が車で自宅に送ってくれた。自宅で販売員から再度勧められ、押し切られて契約をしてしまった。解約したい。 (当事者 70代 女性)</p> |
| <p>(処理結果)</p> <p>当所で斡旋に入り、業者に威迫・困惑等を主張し交渉したところ、無条件で解約になった。</p> |

事例9 携帯電話有料情報サービス(架空請求) (通信販売：運輸・通信サービス)

| |
|--|
| <p>(相談)</p> <p>携帯電話のメールに、身に覚えのない請求が来る。「無料期間にサイトに入会し、解約していないので料金が発生している」とある。サイト名も請求金額も無く、意味がわからなかったので電話してみたら、10万円請求され、支払わないと身辺調査をし、法的措置をとると言う。どう対処すればよいか。(当事者 50代 男性)</p> |
| <p>(処理結果)</p> <p>架空請求、振り込め詐欺について説明。今後連絡をとらない、支払わず放置する、知られている以上の個人情報を出さない、今後請求が来た場合ははっきり断る、当面は登録番号以外の電話は着信拒否の設定をすることなどを助言した。</p> |

事例10 出会い系サイト(サクラ)

(通信販売：運輸・通信サービス)

| |
|--|
| <p>(相談)</p> <p>無料懸賞サイトに登録したところ、出会い系サイトにも同時登録され、メールが頻繁に届くようになった。興味本位でメールを開いたところ、男性から「相続した遺産が800万円あります。親族との争いに巻き込まれたくないのでもらって欲しい」とメールがあり、合う約束をしたが、男性は現れず騙されたことに気付いた。クレジット会社から高額な利用料を請求されている。どうしたら良いか。 (当事者 20代 女性)</p> |
| <p>(処理結果)</p> <p>当所において、クレジット会社とサイト業者、その間に介在している決済代行業者と粘り強く交渉を重ねた結果、請求取り下げとなった。</p> |

事例 11 海外宝くじ

(通信販売：教養娯楽品)

| |
|---|
| (相談) 高齢の母親が海外宝くじに関するダイレクトメールを信じてお金を何度も振り込んでいるが、どう対処すればよいか。(当事者 80代 女性) |
| (処理結果) 海外宝くじを国内で購入することは刑法で禁止されているので、関わらず放置するか処分すること、トラブルの事例を提供し、本人に説明するよう助言した。 |

事例 12 融資保証金詐欺

(通信販売：金融・保険サービス)

| |
|---|
| (相談) ハガキを見て利息が安かったので、事業資金として融資を求めたところ、保証金を振り込んだ後、融資をされると言われ、保証金を振り込んだが、融資されない。県へ確認すると、金融業の登録はされていない業者だった。(当事者 不明 男性) |
| (処理結果) 融資保証金詐欺の事例を説明。警察に相談するように助言した。 |

事例 13 新築分譲マンション

(通信販売：土地・建物・設備)

| |
|--|
| (相談) 資産形成のために新築分譲マンション購入をという広告を見て資料請求をした。家賃保証があり、集金代行手数料はかからないと説明を受け、契約しようと思ったが、契約書には集金代行手数料は10年間かかると記載されており、説明を求めたところ、無料になるということで、契約した。しかし後日、家賃保証は半年集金代行手数料は10年といわれた。どう対処すればよいか。(当事者 30代 男性) |
| (処理結果) 手数料と家賃保証について、説明が足りなかったことを業者に再度説明を求めることを助言。市民相談や弁護士相談、宅建業協会を紹介した。 |

事例 14 資格商法の二次被害

(電話勧誘販売：教養娯楽品)

| |
|--|
| (相談) 以前、電話勧誘で資格教材を契約し、支払いは完了しているのに、今年になって職場に別の業者からしつこく電話が来る。まだ契約が継続しており、支払いが滞納になっており、やめるには解約金や登録抹消料が必要などと言われる。以前の個人情報を利用されているのだろうか。(当事者 30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。はっきりと断って相手の説明を聞かずに電話を切るように助言した。再勧誘の禁止についても説明。 |

事例 15 新聞広告掲載

(電話勧誘販売：他の役務)

| |
|--|
| (相談) 高齢の祖父が電話で名刺広告を勧誘されたらしく請求書が届いた。祖父は高齢で広告の内容も把握しておらず1年前の契約時に送られたらしいが、新聞もみていなどう対処すれば良いか。(当事者 90代 男性) |
| (処理結果) 当所から業者に連絡したところ、解約を了承し、クーリング・オフの書面を出すように言われ、その旨を相談者に説明。 |

事例 16 パソコン入力内職

(業務提供誘引販売：電話勧誘販売：煽・騙・ネズミ講)

| |
|--|
| (相談) 1年くらい前、電話で「自宅で短時間に収入を得られる」と勧められ、何度も断ったが、「忙しくても調節出来る」と押し切られ、パソコン内職を契約した。仕事をするために研修が必要と言われ教材を購入した。教材で勉強した後テストがあり、それに合格したら仕事を与えられるとのことだったが、業者と連絡が取れない、どうしたら良いか。(当事者 30代 女性) |
| (処理結果) 教材費をクレジットで支払っていたため、当所において信販会社と交渉しているが、まだ和解にいたっていない。 |

事例 17 仮想空間サービス代理店 (マルチ・マルチまがい販売：運輸・通信サービス)

| |
|--|
| (相談) インターネット上の仮想空間で事業を展開する、その権利取得のために代理店の登録をするよう勧められた。40万円の入会金で毎年何人か紹介すれば数十万円の収入があるということだが、信用性はあるか。(当事者 60代 女性) |
| (処理結果) 業者の信用調査はしていない。マルチ商法と思われるので、マルチ商法の問題について説明し、また仮想空間での事業展開については不確実な分野と思われるので慎重に対処するように助言した。 |

事例 18 健康食品を購入すると年金配当

(マルチ・マルチまがい販売：食料品)

| |
|--|
| (相談) 毎月健康食品購入の名目で一定額の積み立てをすると、年金として高額な配当があり、人を紹介すると紹介料ももらえるとの説明で契約した。もらった書面は簡単な登録書のみ。しかし、説明通りの配当金の支払いは最初だけで、その後は約束した配当がないので解約したい。(当事者 30代 男性) |
| (処理結果) 当所で斡旋に入ることとし、法定書面不交付によるクーリング・オフと、断定的判断取消などを書面で主張したところ、業者が返金することで解決した。 |

事例 19 送り付け商法

(ネガティブ・オプション：食料品)

| |
|---|
| <p>(相談)</p> <p>「4年に1度のイベントでカニをプレゼントする」と言われたが、「いらぬ」と断ったのに、「送料の13,000円だけでも支払って欲しい」と一方的に言われ電話が切れてしまった。もし送られてきたらどうすればよいか。</p> <p>(当事者 70代 女性)</p> |
| <p>(処理結果)</p> <p>ネガティブオプションについて説明。商品が送付されたら受け取り拒否をすること、また、代引きで届けられても代金を支払わないこと、その際業者の名称や連絡先などを控えておくように助言した。</p> |

事例 20 印鑑

(開運商法：教養娯楽品)

| |
|---|
| <p>(相談)</p> <p>広告を見て姓名判断に行ったところ、名前が良くない、悪いものを良くするためには、名前を変えるか印鑑を作ったほうが良いと言われて1本6万円の印鑑を3本作りなさいと言われたが金額は妥当なのか。また、業者は店舗を持たず転々としているというが信用できるのか。(当事者 20代 女性)</p> |
| <p>(処理結果)</p> <p>業者の信用調査はしていない。開運商法について説明。金額については店舗を構える印鑑屋に材料、大きさなど相場を聞いてみることを助言。さらにクーリング・オフについても説明した。</p> |

事例 21 賃貸アパートの敷金

(店舗購入：レンタル・リース・貸借)

| |
|---|
| <p>(相談)</p> <p>1年しか入居していない賃貸アパートを退去しようとしたら敷金では足りず高額なリフォーム代を請求された。特別な破損もないのに、ハウスクリーニングや畳の張り替え、床のワックス掛け等が請求されている。納得がいかない。払わないといけないのか。(当事者 20代 男性)</p> |
| <p>(処理結果)</p> <p>国土交通省のガイドラインの原状回復について説明。不動産トラブルの回避事例の資料を提供した上、契約書の特約事項を確認し、交渉するよう助言し、宅建業協会を紹介した。</p> |

事例 22 エステ契約

(店舗購入：保健・福祉サービス)

| |
|---|
| <p>(相談)</p> <p>3年間のコースで脱毛エステの契約をした。サービスを半分ほど受けてから、エステ会社が倒産した。半額は現金で支払い、残金はクレジットで支払った。今後返金されるのか。代金支払い済みの化粧品をエステ会社に置いたままになっている。(当事者 20代 女性)</p> |
| <p>(処理結果)</p> <p>支払った現金の回収は困難と考えられる。信販の支払い免除を申し出ること、また破産管財人が選任されたら債権届けを出すこと、代金支払い済みの私物については破産整理弁護士と返還交渉をすることを助言した。</p> |

事例 23 エステ契約

(店舗購入：モニター商法：保健・福祉サービス)

(相談)

脱毛エステを契約し、当日に現金を一部払ったところ、残金はキャッシュカードを作るように言われ、カードで借りて払った。1週間後に施術に行ったところ、美顔エステの契約を強要された。断ったがモニターとして契約すれば無料になるからと言われ、契約した。契約書は作ったが、キャンセルと書かれ、渡されなかった。しかしその場で一旦現金で支払ってと言われ、お金を借りて支払い、その代わり小切手を渡された。その後返金すると言いながら、返金がない。どう対処したら良いか。
(当事者 不明 女性)

(処理結果)

書面不備な契約について、クーリング・オフが出来ることを説明。クーリング・オフをし、モニター契約については、当所において契約上の問題があると交渉したところ、全額返金となった。

事例 24 帯、着物

(店舗購入：被服品)

(相談)

ショッピングセンターの着物販売店舗で、帯を買うと着物がもらえると勧められクレジット契約で購入した。家に帰ってから考えると帯そのものの価格としては高額だと思い、解約を申し出たが解約できなかった。どうすればよいか。
(当事者 50代 女性)

(処理結果)

店舗契約での解約については、訪問販売と違うのでクーリング・オフ制度は適用がないこと、信販会社からクレジット契約について本人に確認の電話があることを説明。店舗に解約の方法、信販の本人確認電話の件とあわせて再度確認するよう助言した。