

平成14年度上期の消費者相談（速報）

平成14年11月
経済産業省
消費者相談室

1. 消費者相談処理件数について

(1) 平成14年度上期における消費者相談処理件数は、7,094件でした。

消費者相談処理件数表

事 項	平成14年度上期 件数（構成比）
契約関係	5,194(73.2)
割賦販売	195(2.7)
前払割賦	174(2.5)
訪問販売	1,037(14.6)
通信販売	972(13.7)
ネット通販(電子商取引)	171(2.4)
いわゆる迷惑メール	150(2.1)
電話勧誘販売	575(8.1)
連鎖販売取引等	230(3.2)
特定継続的役務提供	435(6.1)
業務提供誘引販売取引	535(7.5)
契約その他	1,041(14.7)
製品関係	523(7.4)
品質性能	196(2.8)
安全性	67(0.9)
サービス	189(2.7)
表示	55(0.8)
規格	5(0.1)
計量・価格	11(0.2)
その他	1,377(19.4)
計	7,094(100.0)

(注))件数は、速報値です。

)「前払割賦」は、前払式割賦販売及び前払式特定取引に関する相談を指します。

)「いわゆる迷惑メール」とは、商業広告の電子メールによる一方的な送り付けのことを指します。

)「契約その他」とは、主に、先物取引や特定継続的役務提供に該当しない役務に関する相談等をいいます。

)「その他」とは、当省の所管する法令又は物資に直接該当しない相談をいいます。

- (2) 相談の種類は、大きく「契約関係」と「製品関係」などに分かります。このうち、「契約関係」が全体の73.2%を占めています。
- (3) 「契約関係」の5,194件の相談を取引類型別に分けると、「訪問販売」(契約関係のうち20.0%)が最も多く、次いで「通信販売」(同18.7%)、「電話勧誘販売」(同11.1%)が上位を占めています。

2. 最近の相談事例と主な事例

(1) 概要

平成14年度上半期に受け付けた消費者相談事例の概要は、以下のとおりです。

訪問販売に係る相談では、高齢者や主婦に対し、勝手に居宅に上がり込んだり、長時間居座って、屋根や外壁の修理、耐震工事などの高額な住宅リフォームの契約を結ばせたり、「柱が腐っている」、「水漏れして床下が湿っている」などと言って、床下の防虫網や換気扇などを販売する例が見られます。

また、特に若い方を対象に、インターネットの出会い系サイトを利用して相手を呼び出した上で絵画、アクセサリー、ビデオ、映画の会員権などを長時間にわたって勧誘し購入させる例もあります。

電話勧誘販売に係る相談では、「いずれ国家資格になる」とか、「資格をとると国から補助が出る」などと言って勧誘したり、あたかも公的な機関であるかのような名称を使って相手を信用させ、契約を結ばせる例が見られます。

また、叙勲を受けられた方や、公職にあった方などの高齢者を対象に、記念品などを一方的に送りつけて購入を求める例も見られます。

業務提供誘引販売取引に係る相談では、「パソコン教材を購入して勉強し、業者の試験に合格すると仕事を紹介する」と勧誘されて契約したが、試験に合格しても、勧誘時に言われたほどの報酬が得られないという例が見られます。

その他、電子メールによる一方的な商業広告の送りつけ(いわゆる迷惑メール)や、携帯電話の着信履歴にかけ直ただけで高額な請求を受ける(いわゆるワン切り)の例などが目立っています。

(2) 主な事例

最近の相談の中から主なものを選び、その概要と消費者に対するアドバイスを別紙に相談例(A~F)としてまとめました。このような勧誘があった際には、十分な注意が必要です。

当省としては、引き続き、個別の相談に対して助言等を行うほか、主な事例について、ポイントと消費者に対するアドバイスをホームページ上で公開することにより、消費者に対する情報提供を充実していくこととしています。

また、特定商取引法に違反する行為に対しては、引き続き厳正に対処していくこととしています。

何かお困りのことなどございましたら、経済産業局や経済産業省（本省）の消費者相談室又は財団法人日本産業協会相談室までお気軽に御相談ください。

なお、個別企業についてのお問い合わせや裁判で係争中のものに関することについては、お答えいたしかねますので、あらかじめご了承ください。

（経済産業省）

北海道経済産業局	0 1 1 - 7 0 9 - 1 7 8 5
東北経済産業局	0 2 2 - 2 6 1 - 3 0 1 1
関東経済産業局	0 4 8 - 6 0 1 - 1 2 3 9
中部経済産業局	0 5 2 - 9 5 1 - 2 8 3 6
近畿経済産業局	0 6 - 6 9 6 6 - 6 0 2 8
中国経済産業局	0 8 2 - 2 2 4 - 5 6 7 3
四国経済産業局	0 8 7 - 8 6 1 - 3 2 3 7
九州経済産業局	0 9 2 - 4 8 2 - 5 4 5 8
沖縄総合事務局経済産業部	0 9 8 - 8 6 2 - 4 3 7 3
経済産業省（本省）	0 3 - 3 5 0 1 - 4 6 5 7

（指定法人）

財団法人日本産業協会相談室 0 3 - 3 5 0 1 - 3 3 4 4

財団法人日本産業協会は、「特定商取引に関する法律」に基づく指定法人として、同法に基づき申出をしようとする消費者の方などに対する助言を行っています。

相談例 A 高齢者や主婦を狙った住宅リフォームなどの販売

1. 勧誘事例

一人暮らしのお年寄りの女性の家に見知らぬ事業者が訪れ、世間話などをして長い時間居座ったあげく、床下防虫網の購入を勧め、それだけならと思い、契約をした。この事業者は、床下防虫網を取り付けた後、床下の点検をしてみると勝手に床下の奥に入り、「床下がカビだらけだ」、「柱が腐っていて危ない」などと言って不安感をおおるので、事業者に言われるままに、除湿剤を入れ、床下補強工事をするのを了承した。工事が終わって、初めて金額を聞いた。高いと思ったが、工事が終わってしまっていたため仕方なく了承し、頭金を支払ってしまった。

このような事例のほか、屋根や外壁の修理、床下換気扇の取り付け、シロアリ駆除などを勧める事例も見られます。

2. ここに注意！

高齢者は、とっさの判断力が乏しくなっていたり、体力的に若い人に比べて弱かったりするため、悪質な訪問販売業者に狙われやすい状況にあります。住宅のリフォームなどの工事は高額な契約になりますので、一人で判断せず、ご家族やご近所の方などに業者の評判を聞いたり、契約に立ち合っただけなど慎重な対応が必要です。また、一度契約をしてしまうと、購入者の名簿が出回り、次々と新たな契約を勧誘される可能性もありますので、注意が必要です。

3. 消費者の方々へのアドバイス

特定商取引法では、事業者が訪問販売を行うに当たり、申込みを受けた際に、商品または役務の対価、代金の支払時期、方法等について記載した書面を交付することが義務づけられています。

訪問販売で勧誘する際の次のような行為は、特定商取引法で禁止されています。

事実と異なることを言って勧誘すること。

長時間にわたって勧誘すること。

消費者を威迫して困惑させること。

万一、契約をしてしまったら

訪問販売による契約は、契約内容を記載した書面を受領してから8日以内であれば、工事が終わっていても損害賠償又は違約金の請求を受けることなく、書面によりクーリング・オフ（契約の解除）ができます。クーリング・オフの結果、事業者は無償で原状に回復することが求められます。工事が終了してしまったからといってクーリング・オフができなくなるわけではありません。

相談例B インターネットの出会い系サイトで知り合った女性から呼び出され、高額な絵画を買わされた。

1. 勧誘事例

インターネットの出会い系サイトで知り合った女性から電話があり、「明日空いていたら会わないか」と誘われ、出かけて行った。女性から「話ができる良い場所がある」と言われて画廊のようなところに連れて行かれ、長時間にわたり絵画の購入を勧められたので高額な絵画をクレジットで購入することにした。

このような事例のほか、アクセサリー、ビデオ、映画の会員権などの商品を販売する目的を告げずに、言葉巧みに街頭などで声をかけたり、電話などで呼び出すような事例も多く見られます。

2. ここに注意！

知り合ったばかりの相手や見ず知らずの相手からの誘いには安易に乗らないよう、慎重な対応が必要です。
--

商品を勧められた場合には、自分に不要な商品であればきっぱりと断り、契約はしないようにしましょう。また、帰りたいという意思を明確に相手に告げ、退去するようにしましょう。

3. 消費者の方々へのアドバイス

この事例の場合は、絵画購入の勧誘をするためのものであることを告げずに呼び出していますので、特定商取引法の訪問販売に該当します。したがって、契約書面を受領してから8日以内であれば書面によりクーリング・オフ（契約の解除）ができます。

契約の際、消費者が事業者に対し、勧誘を受けている場所から退去したいとの意思を表示したにもかかわらず、事業者が退去させないといった状況があった場合には、**消費者契約法**第4条第3項第2号に基づき、契約の取消しができる可能性があります。（ただし、この取消権は、追認をすることができる時から6ヶ月間、契約締結の時から5年間のいずれか一方の期間の満了によって消滅しますので、注意して下さい。）

相談例C 近々国家資格になるという資格を取得しないかという電話勧誘

1. 勧誘事例

職場に、過去に受講したことのある通信教育の業者から、近々国家資格になるという資格を取得しないかという勧誘の電話がしつこく何回もかかってくるが、断り続けていた。事実かどうか調べてみたら、国家資格になるという話は全くのものでたがった。

いずれ国家資格になるとか、資格をとると国から補助が出るなどというようなことを言ったり、あたかも公的な機関であるかのような名称を使ったりして、相手を信用させて契約を結ばせようとする事例が見られます。

2. ここに注意！

国の機関がこうした勧誘に関与することはありません。

事業者の言うことを鵜呑みにせず、不明な点はきちんと確認をし、納得した上で契約することが必要です。また、インターネットで必要な情報を検索できます。

3. 消費者の方々へのアドバイス

「受講するだけで試験を受けなくても公的資格がとれる」などといって公的資格を取得するための講座や教材などの購入を強引に勧誘する商法は、資格商法と呼ばれています。このような商法には、十分注意しましょう。

しつこい勧誘に対しては、契約しないことをはっきり言いましょう。電話勧誘販売において、契約を締結しない旨の意思を表示した消費者に対し、再度勧誘することは、**特定商取引法**で禁止されています。あいまいな返事はせず、はっきりと契約する意思がないことを告げるようにしましょう。

かつて自分が申し込んだことのある資格講座を根拠に勧誘をする例がありますが、契約をする義務はありませんので、毅然とした態度で断りましょう。

相談例D パソコン教材を購入して勉強し検定に合格すると在宅ワークができると言われて契約したが、検定に合格したのに仕事がもらえない。

1. 勧誘事例

A事業者から職場に「在宅で仕事をしませんか」という電話があり、資料を送ってもらった。

資料によると、パソコン教材を購入して勉強し、パソコン検定に合格すると、提携関係にあるB事業者に会員として登録され、B事業者から仕事が紹介される仕組みになっている。また、仕事は必ずあり、月々5万円以上の報酬は確実に得られるとの説明を何度も電話で受け、在宅の仕事がしたかったこと、報酬が高額であるという好条件に誘われてクレジットで契約をした。その後、パソコン検定に合格したが、仕事がもらえない。

この事例のように、販売する商品や役務を利用する仕事を提供するので利益が得られると言って勧誘し、商品や役務を売りつける販売方法を業務提供誘引販売取引といい、特定商取引法で規制されています。

2. ここに注意！

仕事に就くために、仕事を提供したり、あっせんする事業者から商品を購入しなければならないということは、常識的に考えにくいところです。事業者に詳しい説明を求めるなど、よく確認し、納得した上で契約することが大切です。

また、合格率、合格者数、仕事量、平均収入などの資料をもらって良く確認し、慎重に契約することが大切です。

3. 消費者の方々へのアドバイス

クレジット契約をしようとする際に、信販会社は、加盟店が業務提供誘引販売取引業を一部でも行っている場合には、業務提供誘引販売取引に該当するか否かを確認するため、消費者に対する本人確認に際し、「販売契約（又は役務の提供契約）の締結に際して、仕事が提供される、または、仕事があっせんされるという勧誘はありませんでしたか」、「提供またはあっせんされた仕事の報酬で商品の代金を支払うおつもりはありませんか」と明示的に聞いて確認することが求められています。信販会社には、販売業者から受けた勧誘の内容や受領したパンフレットなどの内容を出来る限り詳しく説明するようにしましょう。

万一契約をしてしまったら・・・

業務提供誘引販売取引の場合には、事業者から契約内容を記載した書面を受け取った日から20日以内に書面によりクーリング・オフ(契約の解除)ができます。事業者の中には、業務提供誘引販売取引であるにもかかわらず、電話勧誘販売であるとしてクーリング・オフ期間を8日としている契約書面を使っている場合があります

ますが、この場合には、正規の契約書面が交付されたことにならず、クーリング・オフはいつでも行うことが可能です。

事業者からの仕事が来ない場合には・・・

事業者から商品をクレジットで購入し、トラブルが生じたときには、当該商品の売買契約を解除したことを理由として、信販会社に対して支払いの停止を申し出ることができます。

相談例 E 叙勲を受けられた方や公職にあった方などに対する記念品などの勧誘

1. 勧誘事例

叙勲を受けられた方の自宅に、「おめでとうございます。叙勲者の方への記念品を送らせていただきます。」という電話があり、叙勲者を対象に贈られるものだと思い、「はい」と返事をしたところ、後日、記念品の代金を振り込むよう請求する書面と記念品が送られてきた。

このように、叙勲を受けられた方や公職にあった方など、高齢者を対象に記念品などを購入するよう、電話やダイレクトメールで勧誘する例が見られます。

2. ここに注意！

国、地方公共団体や公益法人と紛らわしい名称を用いた勧誘の例がみられますが、**国、地方公共団体や公益法人で、叙勲に関連する記念品などの販売事業を行っているところはありません。**

記念品などの販売であることを隠して勧誘が行われることがありますので電話で曖昧な返事をしたり、葉書を送り返したりしないようにしましょう。

3. 消費者の方々へのアドバイス

電話で返事をしてしまった場合には

電話勧誘販売の場合には、契約の内容を記載した書面を受領してから8日以内であれば、書面によりクーリング・オフ(契約の解除)ができます。上記の事例では、契約自体が成立していないとも考えられますが、その後、契約書面が送られてきた場合には、クーリング・オフをしておけば安心です。

いきなり注文していない商品が送りつけられてきた場合には

注文をしていないのに、いきなり商品を送りつけ、商品代金を請求してくる販売方法を「**送りつけ商法**」、「**ネガティブ・オプション**」といいます。

注文をしていないのに、いきなり商品が送りつけられてきたような場合には、できる限り受け取らないようにしましょう。

万一、送りつけられた商品を受け取ってしまい、販売業者が購入するように申し込んできても、消費者が承諾しない限り、代金を支払う義務も商品を返送する義務もありません。このような場合には、商品が送付された日から起算して14日(消費者が商品の引取りを販売業者に請求した場合には、請求した日から7日)を経過すると、その間に消費者が購入を承諾するか、販売業者が商品を引き取らない限り、販売業者は商品の返還を請求することができなくなりますので、消費者はその商品を自由に処分することができます。

相談例 F 携帯電話のワン切りにかけ直ただけなのに高額な請求を受けた。

1. 勧誘事例

携帯電話にいわゆるワン切りがあった。友人からの電話だと思ってかけ直したらアダルトサイトのようなところにつながり、テープの女性の声 flowed ののであわてて切った。1 か月後、事業者から「利用料金 15,000 円を支払え。支払わなければ住所を調べて家まで取立てに行く。その場合には、延滞料のほか調査料、手数料などがかかるので 30 万円ほどになる。」と何回も電話がかかってきて怖い。

いわゆるワン切りとは、携帯電話に 1 コールで切れてしまう電話がかかり、着信履歴を見てかけ直すと、出会い系サイトやアダルトサイトのようなところにつながり、自動音声で案内テープが流れてくるというものです。この案内テープを聴いて、音声ガイドに従って電話番号やクレジットカード番号などを登録するなどして申込みを行うと、有料サービスに入ることになります。

2. ここに注意！

着信履歴に残された知らない電話番号に不用意に電話をかけ直すことは避けた方が安全です。

もし、どうしてもかけ直すことが必要な場合には、非通知でかけるか公衆電話を利用することをお勧めします。

3. 消費者の方々へのアドバイス

もし、誤ってかけ直してしまったら

単にかけ直したただけなら、契約したことにはならないので、通話料以外を支払う必要はありません。 利用料を請求する電話があっても、業者は携帯電話の番号しか知らないと思われまので、絶対に名前や住所、自宅の電話番号などを教えないようにしましょう。

ワン切りにかけ直して有料情報を聞いてしまったら

利用前の説明と異なる利用料や、法律で決められた上限額を超える延滞料など、不当な請求に応じる必要はありません。怖いからと、つい支払ってしまうと、何回も請求を受けるおそれがあります。

* 延滞料は、消費者契約法で年 14.6% を超えて支払う必要がないことが定められています。

脅迫めいた請求があったら、直ぐに最寄りの警察に相談しましょう。

【クーリング・オフの書面の例】

本例は契約した場合のクーリング・オフをもとに示してあります。
申し込んだだけの場合には、傍線部をカッコ内の言葉に置き換えて、ご参照ください。

契約の解除（申込みの撤回）の通知

契約者 住所

氏名

電話番号

印

被通知人

社

殿

平成 年 月 日付けで貴社と締結した（に対して行った）契約を解除（の申込みを撤回）します。
ついては、契約の締結（申込み）に関して支払い
ました金 円也については、郵便小為替にして右
記住所に郵送してください。

平成 年 月 日

（注）

《クーリング・オフの方法》

クーリング・オフをすることを書面で契約の相手方に郵便などで通知してください。

そして、信販会社には、この書面の写しを添えて、信販会社に対する支払いを止めるための抗弁書を提出して下さい。

ポイント

書面は、郵送などをする前にコピーを取り大切に保管してください！

（あとで、証拠として使用できる場合があります。）

ポイント

なるべく郵便により送付しましょう。また、その際は、あとでより確実な証拠とするため、配達記録付きの郵便や内容証明郵便にしましょう！