

## 平成15年度上期の消費者相談（速報）

平成15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15年度上期における消費者相談処理件数は、8,836件で前年同期比24.6%の増となりました。

#### 消費者相談処理件数表

事 項	平成15年度上期件数（構成比）
契約関係	5,786 (65.5)
割賦販売	208 (3.3)
前払割賦	290 (2.5)
訪問販売	1,156 (13.1)
通信販売	1,263 (14.3)
いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等	812 (9.2)
電話勧誘販売	646 (7.3)
連鎖販売取引等	253 (2.9)
特定継続的役務提供	387 (4.4)
業務提供誘引販売取引	610 (6.9)
契約その他	973 (11.0)
製品関係	369 (4.2)
品質性能	92 (1.0)
安全性	43 (0.5)
サービス	179 (2.0)
表示	38 (0.4)
規格	6 (0.0)
計量・価格	11 (0.1)
その他	2,681 (30.3)
根拠のない請求等	1,155 (13.1)
計	8,836 (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。
  - ) 「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。
  - ) 「根拠のない請求等」とは、身に覚えのない料金請求や債権取り立て通知等をいいます。

- (2) 相談の種類は、大きく「契約関係」と「製品関係」などに分かれていますが、このうち、「契約関係」が依然として全体の7割程度を占めています。
- (3) 「契約関係」の5,786件の相談を取引類型別に分けると、「通信販売」(14.3%)が、最も多く、次いで「訪問販売」(13.1%)、「電話勧誘販売」(7.3%)、「業務提供誘引販売取引」(6.9%)が上位を占めています。

## 2. 相談事例などについて

平成15年度上期に受け付けた消費者相談の特徴は、以下のとおりです。別紙に勧誘事例及び消費者の方々へのアドバイスなどを相談例(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。

訪問販売に係る相談では、高齢者や主婦に対し、居宅を訪問して、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、害虫駆除の役務提供や床下換気扇などを販売する例が見られます。

また、若い方を対象に、販売の目的を告げずに電話やはがきで相手を呼び出した上で、相手の恋愛感情等を巧みに利用し、宝石、絵画、ビデオ、リゾート施設を安く利用できる会員権などを長時間にわたって勧誘し購入させる例(アポイントメントセールス)が見られます。

通信販売に関する相談では、いわゆる出会い系サイトの利用に対して高額な料金を請求されるというトラブル例が多く見られます。

また、解約に関する相談では、通信販売で購入した商品を解約したいという問い合わせも多くみられます。

電話勧誘販売に係る相談では、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「あなたは以前、うちの対策講座を受講したが、資格を取得できていない。資格を取得するまで契約は生涯続くので新たな教材を買うように」とか「あなたへの電話勧誘をやめさせる」などと言って、契約を結ばせる例が見られます。

業務提供誘引販売取引に係る相談では、「教材等を購入して勉強し、業者の実施する簡単な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、試験に合格しない、又は、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。また、代理店になることを勧めて、業務に使うと言って高額な商品を買わせるような例も見られます。

その他、ハガキや電子メールによる、「身に覚えのない高額請求」の例が特に急増しています。

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。

問い合わせ先

経済産業省商務情報政策局商務流通グループ消費経済部

消費経済対策課消費者相談室 山本、齋藤（0 3 - 3 5 0 1 - 4 6 5 7）

## 相談例 A 高齢者や在宅の主婦を狙った住宅工事や設備の販売。

### 1. 勧誘事例

留守番の高齢者宅を見知らぬ事業者が訪れ、「排水管の無料点検をしています。お宅も大丈夫か点検してさしあげましょうか」と言われ、無料点検ということであったので了承した。ところが、この事業者は、床下を点検し、「ひどい湿気で放っておくと家がダメになってしまいますよ。床下調湿剤を撒き、床下換気扇を設置しましょう」と言った。高額な契約なので、「家族に相談したい」と言ったが、事業者に今すぐ契約をすれば20%割り引くと言われ、床下換気扇の設置工事と湿気を取るための床下調湿剤の購入契約をしてしまった。床下調湿剤はその日に散布されてしまい、換気扇の設置工事は、後刻行おうとって事業者は帰ってしまった。帰宅した家族に話したところ、高額な契約だったため考え直すよう言われた。

高齢者や在宅の主婦を狙った訪問販売には、このような事例のほか、強引に屋根や外壁の修理、シロアリ駆除を勧めたり、高額な浄水器や布団、掃除機などを販売する事例も見られます。

### 2. ここに注意！

高齢者の方の中には、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くなっていたりする方がおられるため、高齢者をターゲットにして悪質な訪問販売が行われるケースが見られます。住宅のリフォーム工事等の高額な契約は、一人で判断せず、ご家族やご近所の方などに相談したり、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、特に注意が必要です。

### 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 デート商法で高額なブレスレットを買わされた。

### 1. 勧誘事例

知らない女性から自宅に電話があり、時間があつたので話を聞いているうちに「今度、実際に会ってみましょう」と言われ、喫茶店に呼び出された。彼女は宝石の装飾の仕事をしており、近くに私の勤めているお店があるので一緒に見に来て欲しいと誘われた。お店に行ったところ、彼女から「これは私がデザインしたブレスレットなの。あなたに是非身に付けてもらいたいの」と言われ、結局分割払いで高額なブレスレットを買ってしまった。その後、彼女とは連絡が付かなくなってしまった。よく考えると不必要なものなので解約したい。

このような事例のほか、毛皮、ビデオ、絵画などの商品を販売する目的を告げずに、電話やダイレクトメールで呼び出すような事例も多く見られます。

### 2. ここに注意!

相手の恋愛感情を巧みに利用し、高価な商品売りつけるような手口があります。あなたにとって本当に必要な物かよく考えましょう。

万一、会場などに行ってしまったら

商品の購入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、ブレスレットの購入を勧誘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（アポイントメントセールス）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 TVの通信販売で購入した商品の返品。

### 1. 勧誘事例

テレビショッピングの番組で、家電製品を購入した。商品が家に届き、説明書を読んだところ、自分が思っていたような機能が付いていなかった。そこで、製品が気に入らないので返品を申し出たが、購入してから1週間も経っていないのに、事業者は返品に応じてくれない。確かに、放送の中で「自己都合による返品には一切応じられません」と表示されていたが、クーリング・オフはできないだろうか。

### 2. ここに注意！

通信販売の場合、**返品特約**（返品についての当事者間における特別な合意）があれば、返品特約に従った返品は可能ですが、それ以外は商品に**瑕疵**（傷や欠陥）がない限り、原則として返品はできません。

### 3. 消費者の方々へのアドバイス

**通信販売や店舗販売にはクーリング・オフの制度はありません。**事業者が定める返品特約が無い場合には原則として、契約の解除ができません。注文の前に返品特約の有無、内容をよく確認しましょう。

特定商取引法では、通信販売についての広告をしようとする事業者には、当該広告に**必要表示事項**（「販売価格」「送料」「その他の負担すべき金銭」「代金の支払い時期」「商品の引渡時期」「代金の支払方法」「返品特約（その特約が無い場合にはその旨）」「事業者の名称」「事業者の住所」「事業者の電話番号」「代表者氏名（又は通販業務担当者の氏名）」）**を表示する義務**があり、また**誇大広告等**（著しく事実に相違する表示、実際のものより著しく優良・有利であると人を誤認させるような表示）**が禁止**されています。これらを守っていない事業者とは取引しないよう十分に注意しましょう。

## 相談例D 公的機関を装った電話勧誘。

### 1. 勧誘事例

- (1) 数年前に、電気主任技術者の資格を取得するための通信講座の契約をした。資格を取得することはできなかったが、支払いは完済している。最近になって以前契約したところと似たような名称の事業者から「あなたが以前受けた対策講座は、資格を取得するまで受講する義務がある。そのためには新たな講座の受講契約を結ぶ必要がある」と頻繁に勧誘の電話がかかってくるようになった。そのような電話勧誘に困っていたところ、職場に電話があり、公的な機関であるかのような名称を用いて、「勧誘の電話がしつこく何回もかかってきて困ることはありませんか。個人情報削除の登録をすれば今後、勧誘の電話がかからないように情報を抹消してあげます」と言われてお金を支払ったが、勧誘の電話は益々増える一方である。
- (2) 公的機関との関与や購入義務があるかのような口調で、事業者から自宅、職場を問わず頻繁に電話の勧誘がある。「納付した所得税の一部が還付されるという方法を知っているか。あなたは、新入社員だから知らないと思うが、当社の法律書を買えばその仕組みがわかる。ほかの新入社員も皆買っている。この書籍を購入しないといけない」などと虚偽の事実を告げて高額な書籍を買わせようとする。

このように、あたかも公的な機関との関与があるかのように勧誘し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!

**国等の公的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、納得できなければ、はっきりと断ることが必要です。

### 3. 消費者の方々へのアドバイス

過去に公的資格を取得するための講座や教材などを購入したことがあると、事業者間で契約者の名簿が出回っていることがあり、数年後に別の事業者から「国からの指導がありあなたは、契約を続けるか、やめるための手続きをしなければならぬ」と言って新たな契約の締結についての勧誘をされることがあります。

このような販売方法は、資格商法の2次被害と呼ばれています。これは新たな契約の締結の勧誘であり、契約しなければならぬ義務はありません。不必要なものは、

はっきりと断りましょう。

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。曖昧な返事はせず、はっきりと契約する意思がないことを伝えましょう。

早く電話を切りたいために「とりあえず資料だけでも送って下さい。」などと安易に資料などを請求することは、事業者氏名、住所、電話番号などを知らせることになってしまいます。不必要な契約は、はっきり断ることが大事です。

もし、実際に申し込んでいないにもかかわらず契約書面や、商品の代金の請求が来たら、事業者に対し契約していない旨を文書で通知するようにしましょう。この場合、書面をコピーした上で、配達記録付郵便や内容証明郵便で送るとより安心です。

仮に商品の申し込みや代金を支払った後でも、契約書面を受け取ってから8日以内であれば事業者に対して書面で通知することによって、無条件で契約を解除することができます（クーリング・オフ制度）。

相談例 E 教材を購入して勉強し、事業者の認定試験に合格すると医療事務に関する在宅ワークができると言われて契約したが、試験が難しく合格できない。

### 1. 勧誘事例

新聞の折込求人広告で「医療在宅スタッフ募集！すぐにでも仕事がはじめられます。」という広告をみて、在宅の仕事に興味があったので、資料を送ってもらった。

資料によると、教材を購入して勉強し、自社のHPから試験を受け合格すると、提携関係のある病院から入力業務の依頼があり自宅のパソコンで仕事ができるということである。試験は簡単で誰にでもすぐに合格できると書かれていた。また、現代は高齢化社会であり、これから医療業務は今以上に重要な仕事となり、仕事が無くなるということは絶対に無いので収入も保証されるとも書かれており、教材は高額であったが、疑いもなく契約してしまった。しかし簡単だと言われた試験は難しく、何度試験に挑戦しても合格できない。その後、HPが閉鎖され、事業者とも連絡が取れなくなってしまった。

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、商品を販売したり、サービスを受けさせる取引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、仕事の提供やあっせんを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。また、最初に高額な商品を購入しても、今後の収入があるのでクレジットでの返済も容易であると思っても、実際には思っているような収益が得られず、返済が困難になることも考えられます。契約に先立って、業務を実際に提供するとされている会社に詳しい説明を求めたり、ホームページで当該事業者の情報を点検するなど、よく注意して、慎重に対応することが必要です。

また、合格率、合格者数、仕事量、平均収入などは資料をもらって良く確認しましょう。

### 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」、「提供又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。

相談例 F ハガキで身に覚えのない高額な請求を受けた。

### 1．勧誘事例

自宅に、債権譲渡を受けたという事業者から「貴殿が利用した出会い系サイトの利用料金 2 万円を 月 日までに支払うように。支払わなければ、家まで取立てに行く。その場合には、延滞料のほかに調査料、手数料など総額 30 万円ほど支払ってもらうことになる。」と書かれた、全く身に覚えのない請求のハガキが届いたがどうしたら良いかわからない。

### 2．ここに注意！

身に覚えのない請求であれば、料金を支払う必要はありません。  
不用意に支払ってしまうと、今後も更に根拠のない請求を受けたりすることがあります。根拠のない請求には応じないようにしましょう。

### 3．消費者の方々へのアドバイス

もし、突然根拠のない請求を受けたら

相手方はなんらかの方法で、あなたの住所等を名簿から入手し、不特定多数の人に対して不当な請求を行っている可能性があります。不用意に事業者と連絡を取ったり、相手に名前や自宅の住所、自宅の電話番号など個人情報を教えないようにしましょう。

根拠のない請求は、電話や電子メール、電報等で来ることもあります。

実際に役務の提供（サービス）を受けてしまっていたら

利用した分については支払いをする必要があります。ただし、本当に自分の利用した事業者と同一かどうかを確認しましょう。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、つい相手のいう金額を支払ってしまうと、今後も請求を受けるおそれがあります。

また、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・オフの通知書面の書き方 例1】契約書面受領後（契約の解除）

契約の解除の通知	
契約者	住所
氏名	印
電話番号	
被通知人 殿	
平成 年 月 日付けで貴社と締結した契約を解除します。	
ついては、契約の締結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、抗弁書（信販会社に対する支払いを止めるための書面）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！

（証拠書類として使用できる場合があります。）

ポイント

配達記録付きの郵便や内容証明郵便で送付しましょう。（あとでより確実な証拠となる場合があります。）

【クーリング・オフの通知書面の書き方 例2】契約書面受領前（申込みの撤回）

契約の申込みの撤回の通知	
契約者	住所
氏名	印
電話番号	
被通知人	
殿	
平成 年 月 日付けで貴社に対して行った 契約の申込みを撤回します。	
ついては、契約の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、抗弁書（信販会社に対する支払いを止めるための書面）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！

（証拠書類として使用できる場合があります。）

ポイント

配達記録付きの郵便や内容証明郵便で送付しましょう。（あとでより確実な証拠となる場合があります。）