

報告事項④ 説明資料

④平成27年度消費生活相談実施状況(岡山県消費生活センター)

- ・ 消費生活相談件数の推移(平成16年度～平成27年度) …… 1
- ・ 消費生活相談の概要(平成27年度) …… 2
- ・ 消費生活相談の状況(年代別契約購入金額) …… 5
- ・ ヤミ金融・多重債務相談の状況(平成19年度～平成27年度) … 6
- ・ 消費生活相談状況(放送・コンテンツ等) …… 7
- ・ 消費生活相談状況(未公開株・社債・ファンド型投資商品等) … 9
- ・ 消費生活相談の受付状況(市町村別) …… 1 1
- ・ 相談事例 …… 1 2

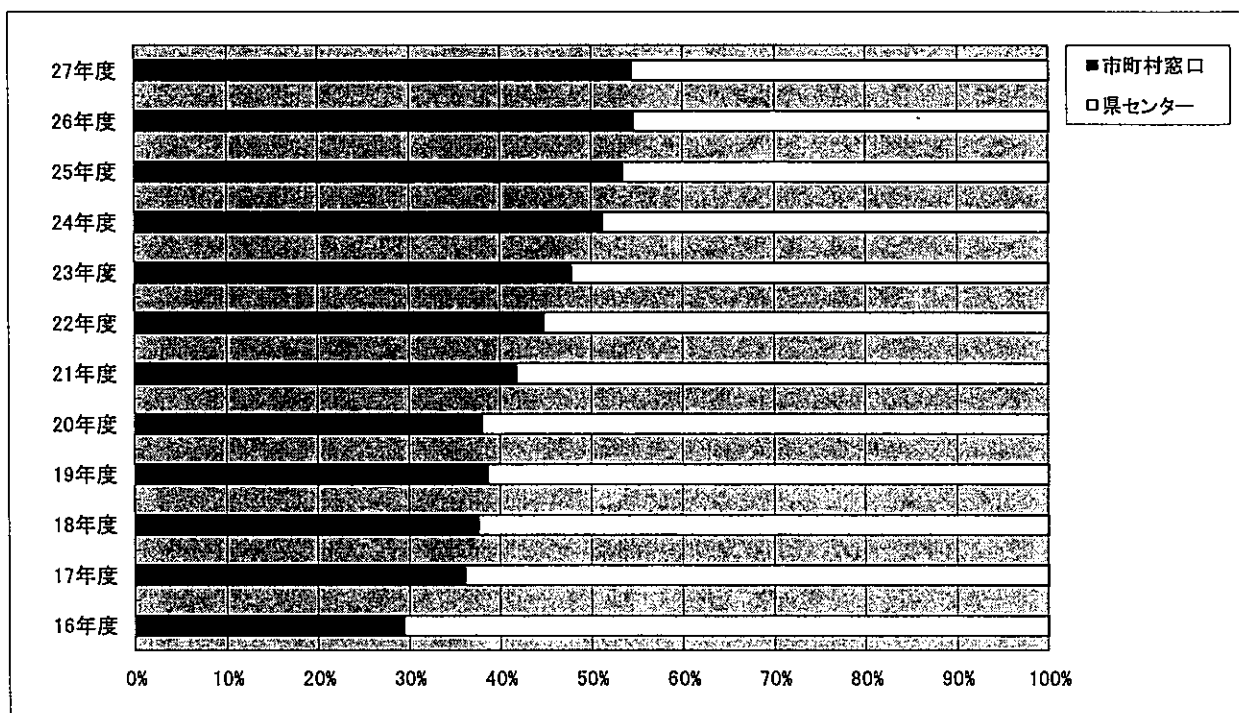
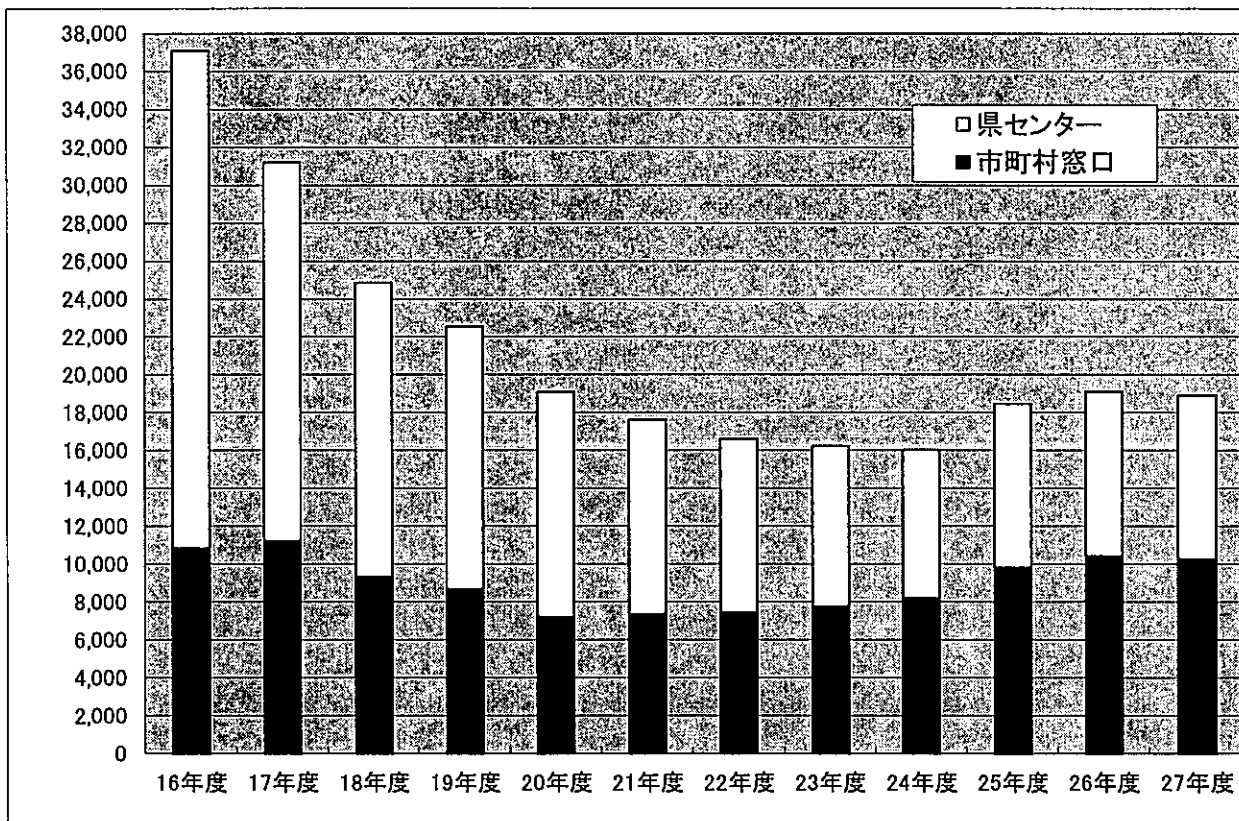
# 消費生活相談件数の推移（平成16～27年度）

（岡山県内相談窓口受付分）

（県・市町村別）

（単位：件）

		16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
受付窓口	県センター	26,208	19,963	15,531	13,855	11,846	10,268	9,200	8,485	7,830	8,604	8,707	8,634
	市町村窓口	10,867	11,232	9,316	8,695	7,239	7,368	7,448	7,762	8,233	9,852	10,450	10,293
	計	37,075	31,195	24,847	22,550	19,085	17,636	16,648	16,247	16,063	18,456	19,157	18,927



## 消費生活相談の概要(平成27年度)

平成27年度に、岡山県消費生活センターに寄せられた消費生活相談件数は8,634件で、前年度に比べて73件(△0.8%)減少しています。

### 1 内容別相談件数

(単位:件)

順位	相談内容	相談件数			備考
		H27年度	H26年度	H25年度	
1	放送・コンテンツ等	1,916	1,999	1,475	インターネット有料サイト(アダルト情報、出会い系等)の利用など
	うち不当(架空)請求	1,536	1,602	1,153	
2	インターネット通信サービス	580	453	288	光回線、プロバイダの変更など
3	商品一般	551	597	500	商品の相談であるが商品 を特定できない
	うち不当(架空)請求	124	181	83	
4	役務その他	336	352	385	結婚相手紹介・個人情報削除など
5	レンタル・リース・貸借	329	342	364	賃貸アパート、借家など
6	健康食品	240	184	597	サプリメント等の健康食品やダイエット食品など
7	移動通信サービス	214	185	136	携帯電話・スマートフォンなどの付帯サービス
8	工事・建築・加工	203	265	278	新築工事、増改築工事、塗装工事など
9	融資サービス	188	197	225	消費者金融、ヤミ金など
	うち不当(架空)請求	27	25	47	
10	自動車	166	147	158	自動車、オートバイ、自動車部品など
	その他	3,911	3,986	4,198	
	不当(架空)請求	1,687	1,808	1,283	—
	不当(架空)請求以外	6,947	6,899	7,321	—
	合計	8,634	8,707	8,604	—

(注)順位は平成27年度の相談件数が多い相談内容の順に掲載

### 2 年齢別相談件数

(単位:件、%)

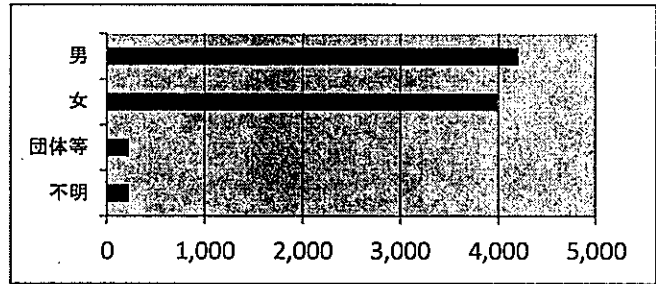
		20代未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	合計
H27年度	件数	290	821	944	1,167	1,037	1,269	1,751	1,355	8,634
	割合	3.4	9.5	10.9	13.5	12.0	14.7	20.3	15.7	100.0
H26年度	件数	289	757	937	1,220	991	1,268	1,734	1,511	8,707
	割合	3.3	8.7	10.8	14.0	11.4	14.6	19.9	17.3	100.0
H25年度	件数	273	728	949	1,146	948	1,180	2,135	1,245	8,604
	割合	3.2	8.5	11.0	13.3	11.0	13.7	24.8	14.5	100.0

# 消費生活相談の概要（平成27年度）

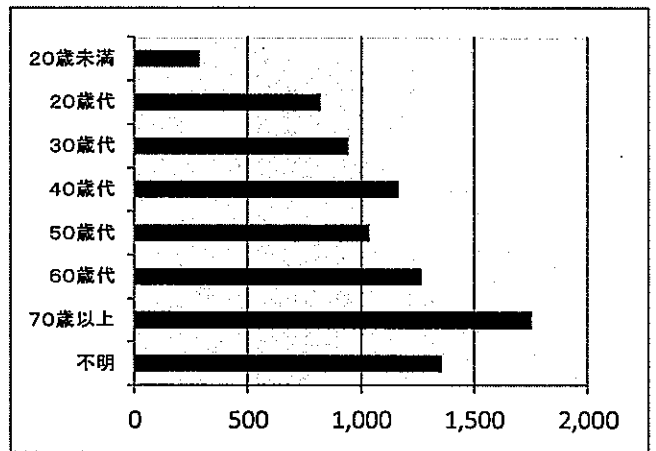
（岡山県消費生活センター受付分）

（単位：件、％）

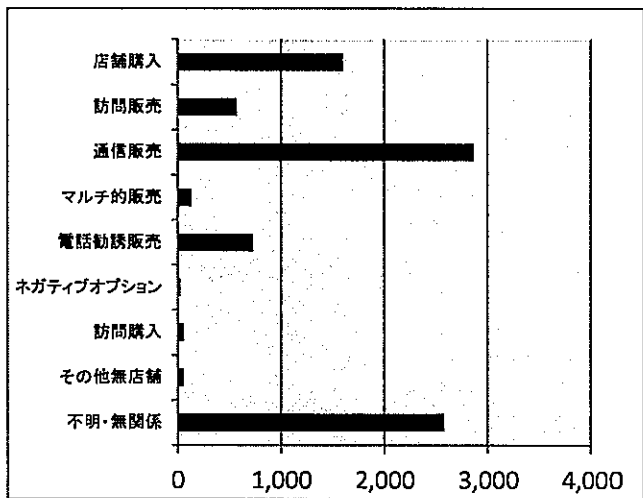
契約者男女別		件数	割合
性別等	男	4,200	48.7
	女	3,982	46.1
	団体等	225	2.6
	不明	227	2.6
	計	8,634	100.0



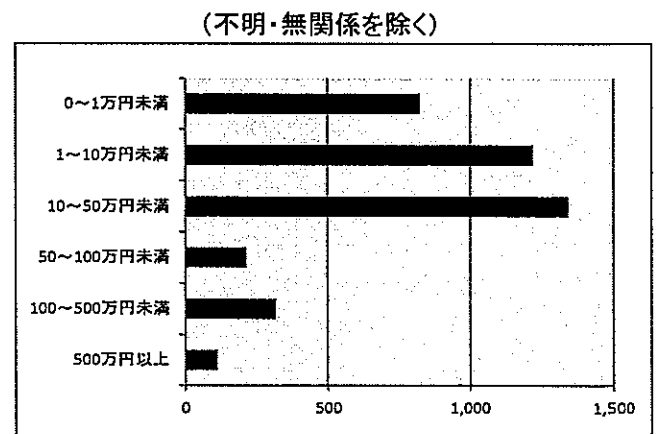
契約者年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	290	3.4
	20歳代	821	9.5
	30歳代	944	10.9
	40歳代	1,167	13.5
	50歳代	1,037	12.0
	60歳代	1,269	14.7
	70歳以上	1,751	20.3
	不明	1,355	15.7
	計	8,634	100.0



販売購入形態別		件数	割合
販売購入形態	店舗購入	1,598	18.5
	訪問販売	576	6.7
	通信販売	2,867	33.2
	マルチ的販売	132	1.5
	電話勧誘販売	731	8.5
	ネガティブオプション	29	0.3
	訪問購入	58	0.7
	その他無店舗	60	0.7
	不明・無関係	2,583	29.9
	計	8,634	100.0

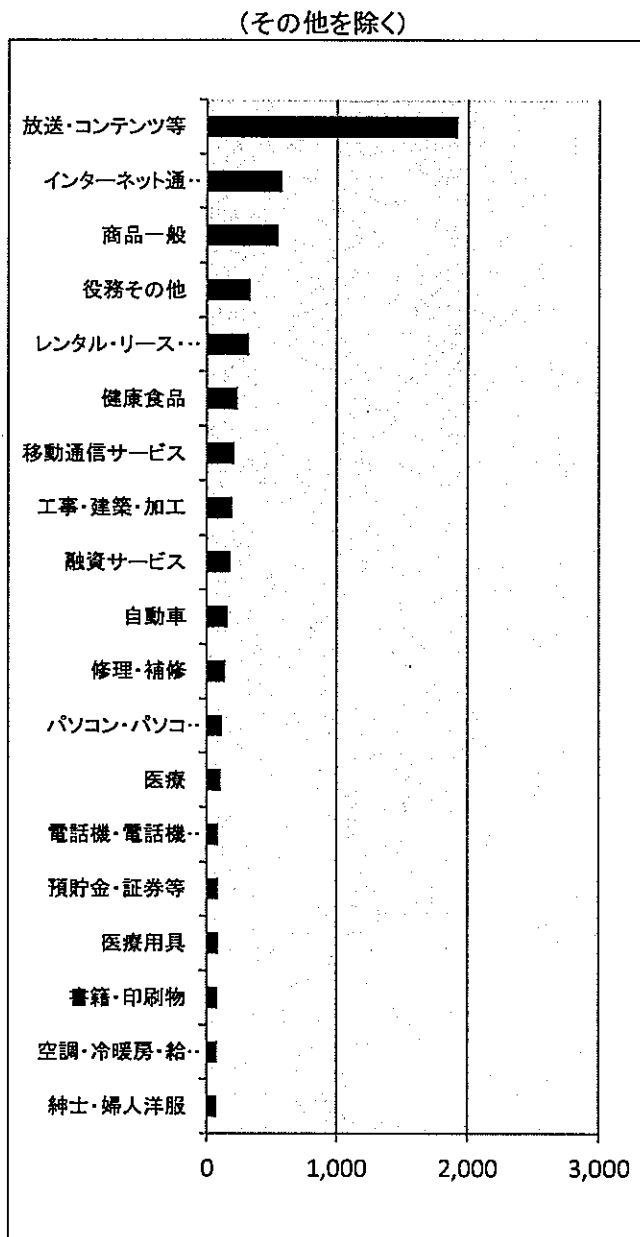


契約金額別		件数	割合
契約金額	0～1万円未満	825	10.1
	1～10万円未満	1,220	14.9
	10～50万円未満	1,342	16.4
	50～100万円未満	216	2.7
	100～500万円未満	319	3.9
	500万円以上	115	1.4
	不明・無関係	4,140	50.6
	計	8,177	100.0

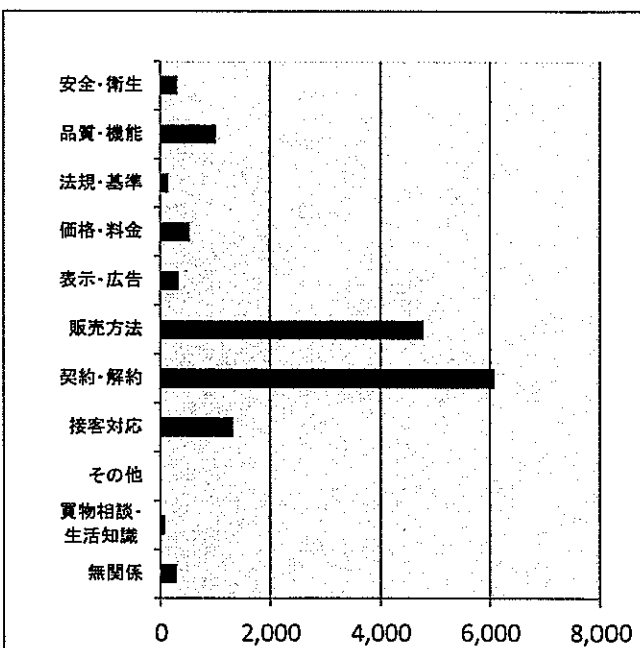


（注）受け付けた相談のうちの「苦情相談」のみについて分類

商品・サービス別		件数	割合
商品・サービス等	放送・コンテンツ等	1,916	22.2
	インターネット通信サービス	580	6.7
	商品一般	551	6.4
	役務その他	336	3.9
	レンタル・リース・貸借	329	3.8
	健康食品	240	2.7
	移動通信サービス	214	2.5
	工事・建築・加工	203	2.4
	融資サービス	188	2.2
	自動車	166	1.9
	修理・補修	147	1.7
	パソコン・パソコン関連用品	122	1.4
	医療	112	1.3
	電話機・電話機用品	94	1.1
	預貯金・証券等	94	1.1
	医療用具	92	1.1
	書籍・印刷物	89	1.0
	空調・冷暖房・給湯設備	84	1.0
	紳士・婦人洋服	80	0.9
その他	2,997	34.7	
計	8,634	100.0	



相談内容別		件数	割合
相談内容	安全・衛生	309	2.1
	品質・機能	1,006	6.7
	法規・基準	142	1.0
	価格・料金	525	3.5
	表示・広告	328	2.2
	販売方法	4,789	32.1
	契約・解約	6,094	40.9
	接客対応	1,319	8.8
	その他	15	0.1
	買物相談・生活知識	86	0.6
	無関係	300	2.0
	計	14,913	100.0



(注)1件の受付件数に複数の相談内容があるため、受付件数と一致しない。

## H27年度消費生活相談の状況 (年代別契約購入金額)

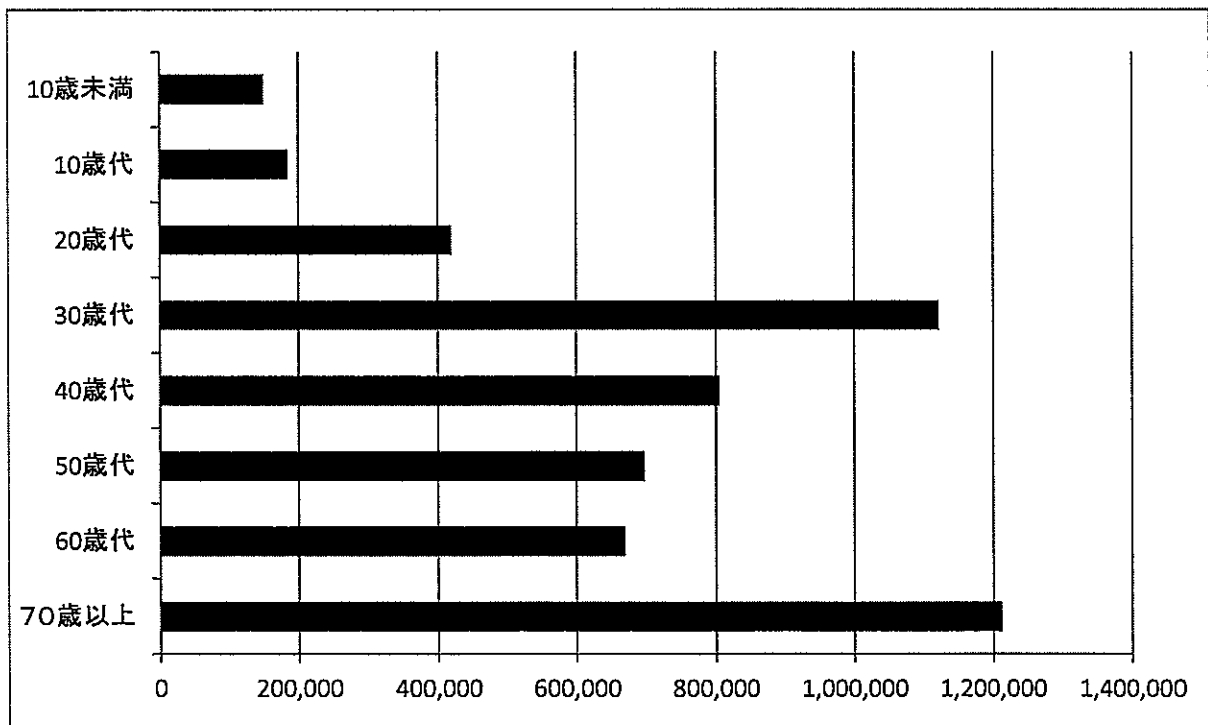
(岡山県消費生活センター受付分)

(単位:件、円)

契約者年齢	相談件数	契約購入金額合計	契約購入金額平均
10歳未満	18	2,708,102	150,450
10歳代	193	35,562,864	184,264
20歳代	514	215,667,821	419,587
30歳代	533	597,915,099	1,121,792
40歳代	641	516,194,907	805,296
50歳代	502	349,797,694	696,808
60歳代	573	383,421,191	669,147
70歳以上	658	798,084,275	1,212,894
年齢不詳	405	374,982,316	925,882
計	4,037	3,274,334,269	811,081

(注)受け付けた苦情相談(8,177件)のうち「契約購入金額」が把握できたものについて分類

### (年代別契約購入金額平均)



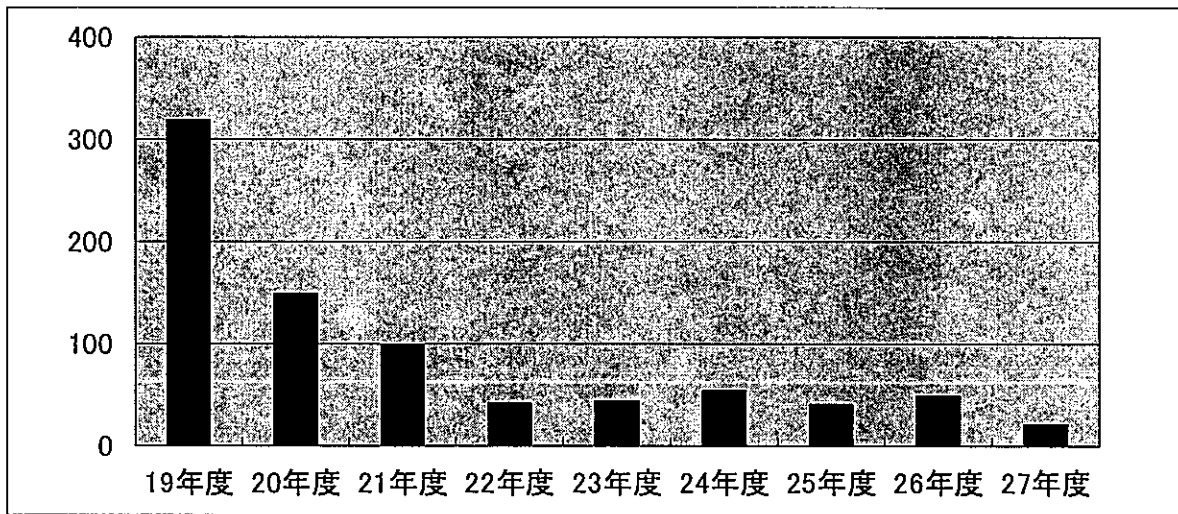
# ヤミ金融・多重債務相談の状況（平成19年度～平成27年度）

（岡山県消費生活センター受付分）

## （ヤミ金融相談）

（単位：件）

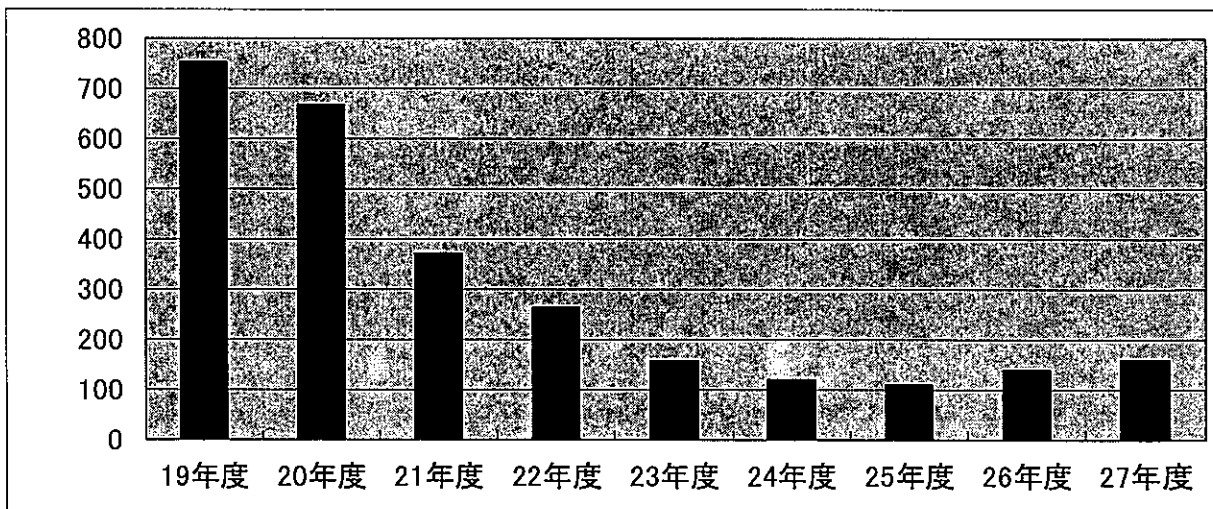
	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
ヤミ金融相談	319	149	99	42	44	54	41	49	21



## （多重債務相談）

（単位：件）

	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
多重債務相談	753	668	372	264	157	120	110	140	160



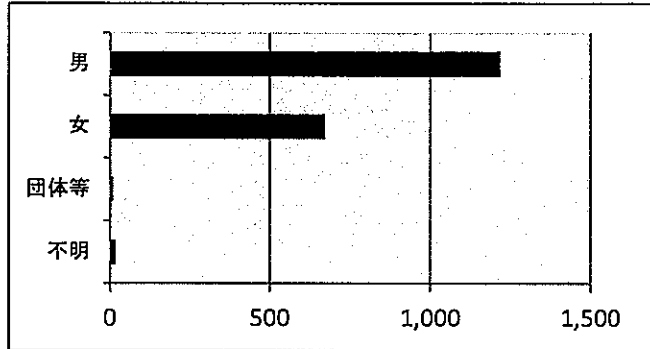
※平成18年12月20日に改正貸金業法公布、平成22年6月18日に改正貸金業法完全施行

# 平成27年度 消費生活相談状況 (放送・コンテンツ等)

(岡山県消費生活センター受付分)

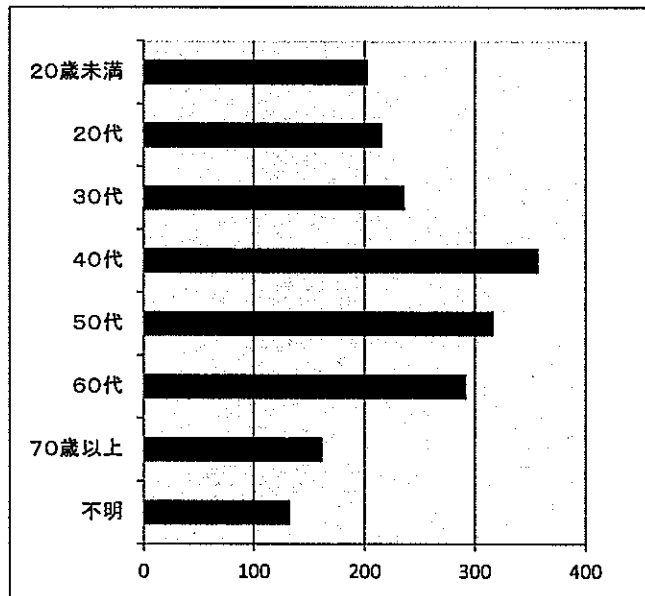
(単位:件、%)

契約者男女別		件数	割合
性別等	男	1,218	63.6
	女	671	35.0
	団体等	10	0.5
	不明	17	0.9
	計	1,916	100.0



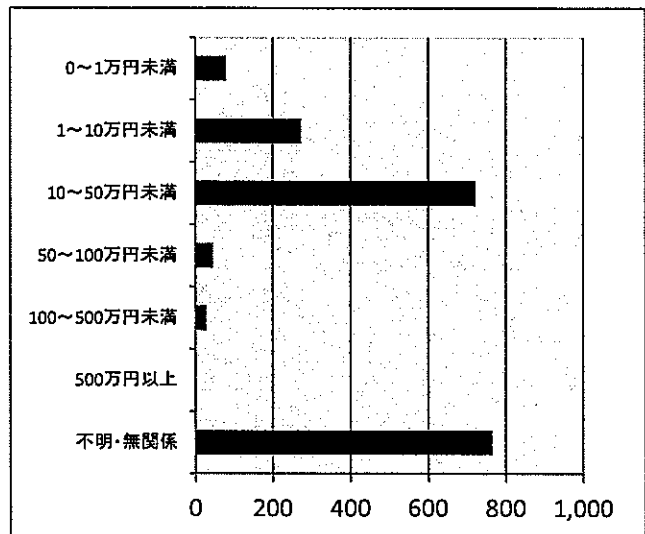
(単位:件、%)

契約者年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	203	10.6
	20代	216	11.3
	30代	236	12.3
	40代	357	18.6
	50代	317	16.5
	60代	292	15.3
	70歳以上	162	8.5
	不明	133	6.9
	計	1,916	100.0



(単位:件、%)

契約金額別		件数	割合
契約金額	0～1万円未満	79	4.1
	1～10万円未満	274	14.3
	10～50万円未満	723	37.7
	50～100万円未満	45	2.4
	100～500万円未満	28	1.5
	500万円以上	2	0.1
	不明・無関係	765	39.9
	計	1,916	100.0



※「放送・コンテンツ等」とは、電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービスのこと。アダルト情報や出会い系サイト等のインターネット有料サイトの利用を含む。

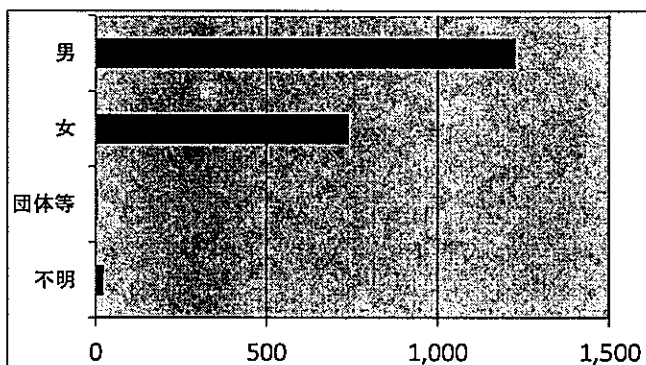


# 平成26年度 消費生活相談状況 (放送・コンテンツ等)

(岡山県消費生活センター受付分)

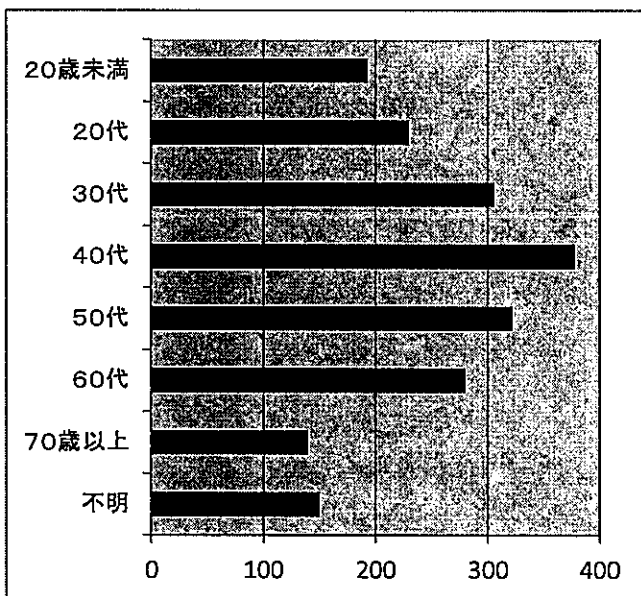
(単位:件、%)

契約者男女別		件数	割合
性別等	男	1,226	61.3
	女	740	37.0
	団体等	8	0.4
	不明	25	1.3
	計	1,999	100.0



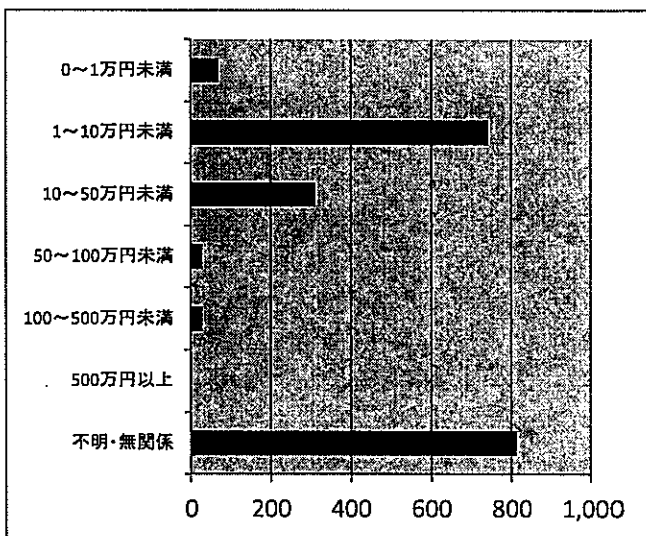
(単位:件、%)

契約者年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	193	9.7
	20代	230	11.5
	30代	306	15.3
	40代	378	18.9
	50代	322	16.1
	60代	280	14.0
	70歳以上	140	7.0
	不明	150	7.5
	計	1,999	100.0



(単位:件、%)

契約金額別		件数	割合
契約金額	0～1万円未満	70	3.5
	1～10万円未満	743	37.2
	10～50万円未満	312	15.6
	50～100万円未満	30	1.5
	100～500万円未満	30	1.5
	500万円以上	1	0.1
	不明・無関係	813	40.6
	計	1,999	100.0



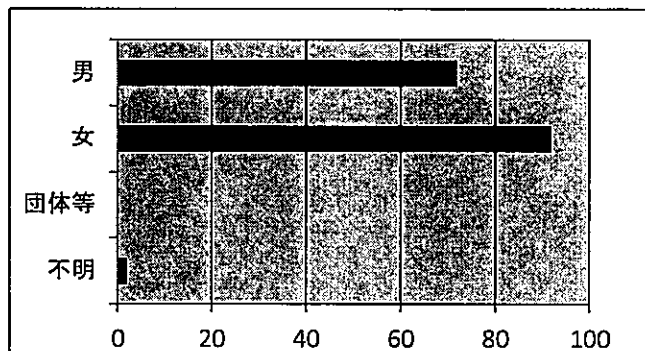
※「放送・コンテンツ等」とは、電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービスのこと。アダルト情報や出会い系サイト等のインターネット有料サイトの利用を含む。

# 平成27年度 消費生活相談状況 (未公開株・社債・ファンド型投資商品・他の利殖商法)

(岡山県消費生活センター受付分)

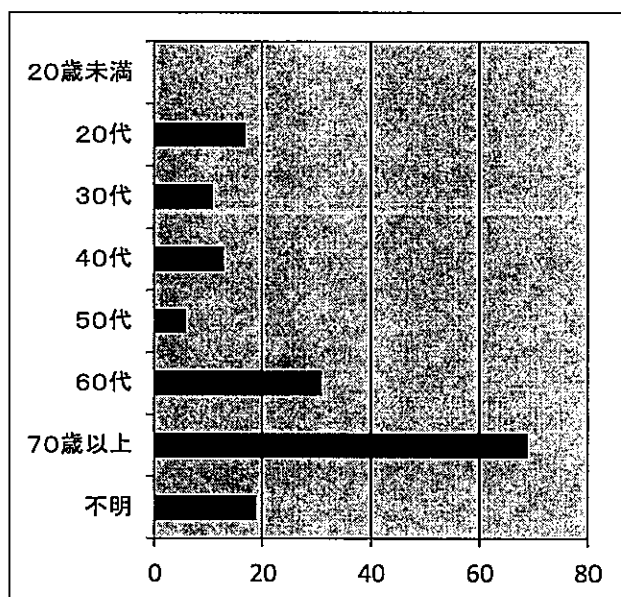
(単位:件、%)

契約者男女別		件数	割合
性別等	男	72	43.4
	女	92	55.4
	団体等	0	0.0
	不明	2	1.2
	計	166	100.0



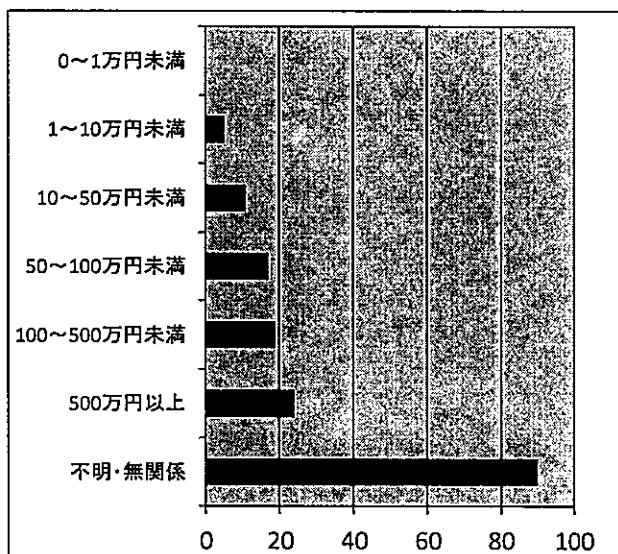
(単位:件、%)

契約者年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	0	0.0
	20代	17	10.3
	30代	11	6.6
	40代	13	7.8
	50代	6	3.6
	60代	31	18.7
	70歳以上	69	41.6
	不明	19	11.4
	計	166	100.0



(単位:件、%)

契約金額別		件数	割合
契約金額	0～1万円未満	0	0.0
	1～10万円未満	5	3.0
	10～50万円未満	11	6.6
	50～100万円未満	17	10.2
	100～500万円未満	19	11.5
	500万円以上	24	14.5
	不明・無関係	90	54.2
	計	166	100.0



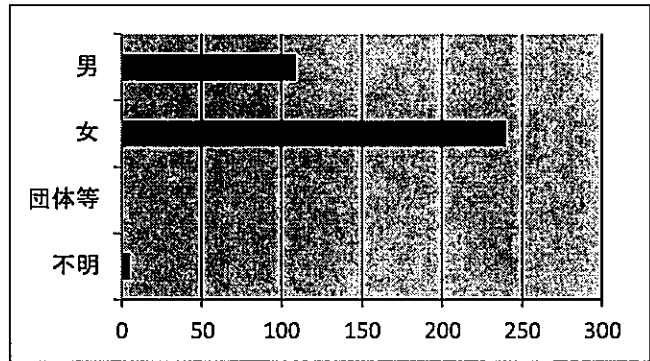
(注)「ファンド型投資商品」とは、一人又は複数の者から資金を集めて運用し、そこから生じる収益の配当又は財産の配分を行うもので、資金を集めている者の属性や何で運用するかは問わない。いわゆる集団投資スキームのこと。

# 平成26年度 消費生活相談状況 (未公開株・社債・ファンド型投資商品・他の利殖商法)

(岡山県消費生活センター受付分)

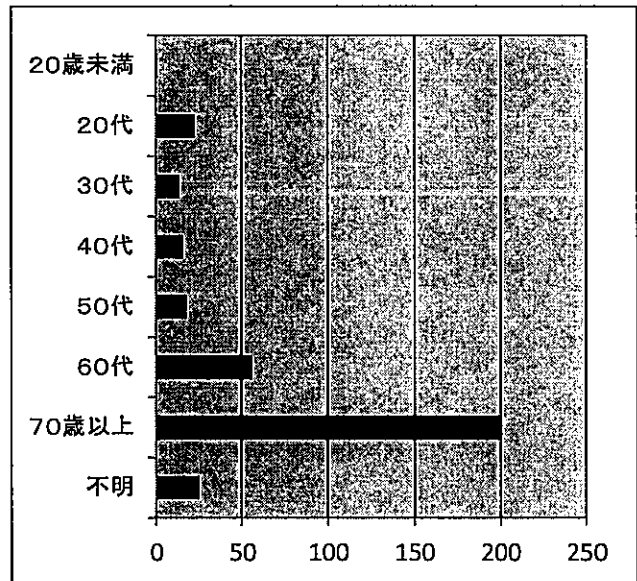
(単位:件、%)

契約者男女別		件数	割合
性別等	男	109	30.8
	女	240	67.8
	団体等	0	0.0
	不明	5	1.4
	計	354	100.0



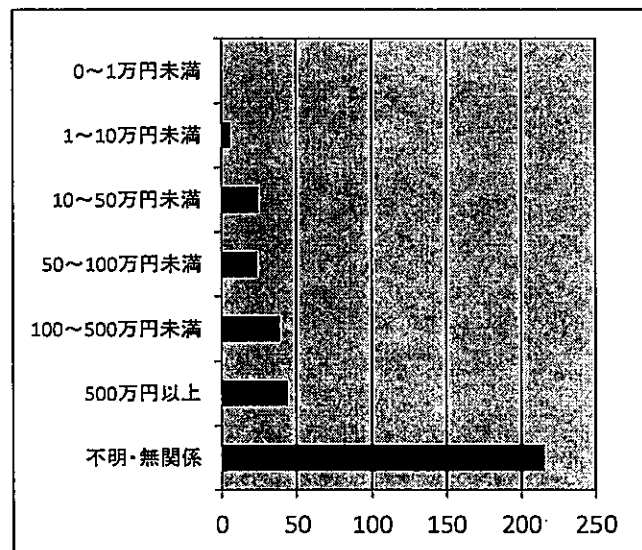
(単位:件、%)

契約者年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	1	0.3
	20代	23	6.5
	30代	14	4.0
	40代	16	4.5
	50代	18	5.1
	60代	56	15.8
	70歳以上	201	56.8
	不明	25	7.0
	計	354	100.0



(単位:件、%)

契約金額別		件数	割合
契約金額	0～1万円未満	0	0.0
	1～10万円未満	6	1.7
	10～50万円未満	25	7.1
	50～100万円未満	24	6.8
	100～500万円未満	39	11.0
	500万円以上	44	12.4
	不明・無関係	216	61.0
	計	354	100.0



(注)「ファンド型投資商品」とは、一人又は複数の者から資金を集めて運用し、そこから生じる収益の配当又は財産の配分を行うもので、資金を集めている者の属性や何で運用するかは問わない。いわゆる集団投資スキームのこと。

消費生活相談の受付状況(市町村別)

	平成27年度				平成26年度				平成25年度			
	市町村	県センター	計	市町村分担率	市町村	県センター	計	市町村分担率	市町村	県センター	計	市町村分担率
岡山市	4,091	3,899	7,990	51.2%	4,203	3,816	8,019	52.4%	3,941	3,717	7,658	51.5%
倉敷市	2,968	1,043	4,011	74.0%	3,191	1,072	4,263	74.9%	2,965	1,077	4,042	73.4%
津山市	1,144	400	1,544	74.1%	1,129	408	1,537	73.5%	1,086	456	1,542	70.4%
玉野市	101	338	439	23.0%	96	380	476	20.2%	72	397	469	15.4%
笠岡市	366	92	458	79.9%	343	93	436	78.7%	399	120	519	76.9%
井原市	268	91	359	74.7%	187	104	291	64.3%	140	119	259	54.1%
総社市	300	261	561	53.5%	262	336	598	43.8%	150	413	563	26.6%
高梁市	8	155	163	4.9%	3	144	147	2.0%	4	150	154	2.6%
新見市	28	84	112	25.0%	33	84	117	28.2%	36	96	132	27.3%
備前市	63	240	303	20.8%	43	237	280	15.4%	51	165	216	23.6%
瀬戸内市	153	202	355	43.1%	145	200	345	42.0%	140	207	347	40.3%
赤磐市	173	251	424	40.8%	202	257	459	44.0%	172	261	433	39.7%
真庭市	261	140	401	65.1%	266	110	376	70.7%	247	124	371	66.6%
美作市	36	146	182	19.8%	36	160	196	18.4%	49	157	206	23.8%
浅口市	184	127	311	59.2%	141	147	288	49.0%	213	133	346	61.6%
和気町	3	92	95	3.2%	7	66	73	9.6%	30	89	119	25.2%
早島町	25	75	100	25.0%	28	59	87	32.2%	32	56	88	36.4%
里庄町	23	40	63	36.5%	15	50	65	23.1%	16	35	51	31.4%
矢掛町	38	48	86	44.2%	36	60	96	37.5%	39	49	88	44.3%
新庄村	3	2	5	60.0%	4	1	5	80.0%	2	4	6	33.3%
鏡野町	9	57	66	13.6%	11	55	66	16.7%	6	95	101	5.9%
勝央町	7	67	74	9.5%	24	75	99	24.2%	16	56	72	22.2%
奈義町	6	17	23	26.1%	1	24	25	4.0%	0	28	28	0.0%
西粟倉村	1	10	11	9.1%	4	12	16	25.0%	2	8	10	20.0%
久米南町	4	36	40	10.0%	3	25	28	10.7%	10	28	38	26.3%
美咲町	17	63	80	21.3%	15	81	96	15.6%	9	85	94	9.6%
吉備中央町	13	58	71	18.3%	22	54	76	28.9%	25	63	88	28.4%
県外		157	157	0.0%		156	156	0.0%		137	137	0.0%
不詳		443	443	0.0%		441	441	0.0%		279	279	0.0%
合計	10,293	8,634	18,927	54.4%	10,450	8,707	19,157	54.5%	9,852	8,604	18,456	53.4%

## ＜主な相談事例＞

### 1 放送・コンテンツ等

#### ● アダルトサイト料金（ワンクリック請求）

##### 【相談概要】

昨日、スマートフォンで無料動画を見ていたところ、画面下部に表示されていたバナー広告に手が触れ、突然アダルト動画サイトに繋がりと、有料会員に登録され6万円の請求を受けた。元に戻そうとしたが「OK」のボタンしかなかったので押ししてしまった。「誤って登録した方はこちらへ」に記載されていた番号に電話をかけ、「誤って登録したので退会したい」と伝えたとこ、登録済みなので、料金は支払ってもらおうと言われ、「払わない」と伝えると電話が切れた。メールでも退会申請を送信した。今後どうすればよいか。（女性：20代）

##### 【処理概要】

ワンクリック詐欺の手口や電子消費者契約法について情報提供した。契約が正当に成立しているとは言えないので、今後は相手と連絡は取らず、請求は無視するように伝えた。知らない番号からの電話やメールには用心し、着信拒否、受信拒否の設定や、電話番号、メールアドレスの変更等で対応するよう伝えた。

#### ● 出会い系サイト（スマートフォン）

##### 【相談概要】

ネット交流サイトで副業サイトの広告を見つけ、ニックネームや年齢を入れて登録した。男性の相談相手になったら1200万円もらえるというメールが届き、受け取るためにまず3000ポイント分の3000円をクレジットカードで購入した。更に特別会員になると送金保証されるとのことだったので了承した。相手の男性との連絡先交換のために免許証の写真をメールで送り、文字化け解除のための指示を受けてその通りに従ったが、次々にポイントを購入させられるばかりでお金が全く振り込まれず不審に思い、止めた。クレジットカードで15件183000円の決済をした。利用したカードは今までほとんど利用していなかったため、カード会社から「昨日海外決済で決済代行業者2社を通して利用している内容が不審なので、2日間カードロックをかける。2日後にカードを継続利用するか解約するか連絡をしてほしい」と連絡があった。ネットで確認すると詐欺だという情報があった。納得できないので、カード決済した代金を支払いたくない。（女性：30代）

##### 【処理概要】

カード利用状況がはっきりせず、決済代行業者も不明であったため、カード会社に請求元の決済代行業者を問い合わせよう相談者に依頼し、併せて経緯文とメールの写真を用意することを伝えた。その後センターより、決済代行業者2社に利用状況の確認をした上で1社には口頭で経緯を説明し、もう1社には相談者が作成した経緯文にメールの写真を添付して送付した。カード会社へも書面を送付して請求を止めてもらうよう申し出をした。決済代行業者から、サイトへ連絡するように指示があったので、センターから申し出をしたところ、申し出内容と利用履歴の確認後回答をするということだった。しかし、サイトから連絡がないためセンターから電話をしたところ電話が通じなくなっていた。決済代行業者2社にその旨を伝えたとこ、2社とも取消処理をするという回答があった。後日、カード会社から請求はキャンセルするとの連絡があったので、相談者にその旨伝えた。

## 2 インターネット通信サービス

### ● プロバイダの変更

#### 【相談概要】

昨日、大手電話会社のアフターサービスをしているという会社から電話があり、ネット料金が安くなると説明があったので、プラン変更の勧誘だと思い了承した。IDとパスワードが変更になると説明され、パソコンで遠隔操作をして変更した。契約者確認のために郵便番号や住所、氏名等詳細な個人情報を知られて、大手電話会社だったらこちらのことはある程度分かっているはずだと思い不審に思いだした。終了後、会社が全く違うことが分かった。契約書は後日届くことになっている。料金についての説明もなかったし、支払い方法も決めておらず、違約金についても聞いていない。プロバイダを元に戻したい。(女性：30代)

#### 【処理概要】

相談者はネット回線の契約についての仕組みがよくわかっていなかったため、プロバイダの変更を遠隔操作で行ったこと、遠隔操作が完了しているため契約は成立していることを説明した。前のプロバイダを解約していないのであれば、すぐに前のプロバイダに連絡をして元に戻したい旨を申し出ること、変更後の解約については代理店とプロバイダに申し出てみることを伝え、違約金の説明を受けていないのであれば、請求を受けた際はその旨を主張するように助言した。後日、相談者から「前のプロバイダに連絡して、設定は元に戻せた。変更後のプロバイダに電話をしたら、契約日から数日しか経過していないので、代理店に電話をするように言われた。代理店に解約を申し出たらいろいろ言われたが、違約金の請求は受けず解約できた。後日届く書面は破棄するように言われた」と報告があった。

## 3 商品一般

### ● 不審な電話

#### 【相談概要】

3、4日前から毎日何度も証券会社のようなところから電話があり、「封筒が届いているか」と聞かれて、「封筒が届いたら買い取るので取りに行く」と言われた。今朝、郵便受けに知らない業者から封筒が届いていた。私は高齢の母と2人暮らしなので本当に家まで封筒を取りに来られたら怖い。相手は封筒を「大切なもの」と言っていたが、本当に大切なものだとしたら手渡しで配達されると思う。封筒を見ると業者名の記載はあるが住所の記載がなく、不審。電話がかかってきた時によく話を聞いていなかったため何の勧誘なのかわからない。どうしたらいいか。自宅の電話機は電話番号が表示される電話機ではなく、留守番電話機能も使ったことがない。(女性：70代)

#### 【処理概要】

劇場型詐欺について情報提供し、しばらく電話には出ないようにして、出てしまっても毅然と断りすぐに切るよう助言した。危険を感じた時には、警察にすぐに通報するように伝えたところ、しばらくは電話線を抜いておき、近所の警察にはこれから行って相談してみようと思う、とのことであった。

## 4 役務その他

### ● 個人情報の削除

#### 【相談概要】

電話をかけてきた男性から「あなたの名前が3社に登録されており2社はボランティア機関が

削除したが1社は削除できない。削除できない1社は誰かに名義変更する必要があり書類を提出しなければならない。名義を貸してくれるボランティア団体があり、名義を貸してくれる人の電話番号を教えるので電話をするように」と言われ、教えられた個人の携帯電話番号へ電話をかけた。すると、その人から削除できなかった業者へ、名義を変更したいと電話をかけるよう関東地方の電話番号を伝えられた。登録されていると言われた3社の名前は知らない所ばかりだ。私は何が起きているのかわからず大変不安で心細い。どうすればよいか。(女性：70代)

**【処理概要】**

同種同事例があることを情報提供し、削除すると称して料金を請求されたり、名義貸しが法律違反で訴えられるとして高額な取り下げ費用を請求されることがあるので、今後は知らない番号からの電話には出ないように助言した。

## 5 レンタル・リース・賃借

### ● 賃借マンションの退去

**【相談概要】**

家賃・駐車場・共益費込みで7万2千円の賃貸マンションに敷金17万1千円を支払って入居していた。3ヶ月以上前に退去したが敷金がなかなか返還されず、昨日も通帳の記帳をしたが入金されていなかったのので業者に連絡すると、折り返し連絡があり、「クッションフロアの手直しに16万円くらい費用がかかった」と言われた。退去の際は「クリーニングで大丈夫です」と言われていたのに納得いかない。2年ほど入居していたが綺麗に掃除していた。タバコは吸わないが友人が来た時に吸っていた。ペットは飼っていない。契約書には、原状回復費用は貸し主負担となっている。(女性：40代)

**【処理概要】**

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」について説明した。通常損耗については本来貸し主負担であり、契約書にも貸し主負担であると記載があるのであれば、その点も主張してはどうか、また業者に書面で費用明細を求め管理会社と話し合うようにと助言した。併せて不動産適正取引推進機構を紹介した。後刻、相談者から「クリーニング代の3万7千円だけでいいので支払ってほしいと言われた」と連絡があったので、書面にはクリーニング代は管理会社負担となっているため、その旨を主張してはどうかと伝えた。その後相談者から報告があり、管理会社から「契約書面に甲と乙を間違えて記載していたので今回は支払わなくていい」と言われた、とのことであった。

## 6 健康食品

### ● ダイエット食品

**【相談概要】**

8月21日、スマホでお試し価格500円というダイエット食品のネット広告を見て申し込んだ。代金は振込にしたので商品が届いた後支払った。9月になって同じ商品が再度届き、商品代金4000円の振込用紙が入っていた。注文した覚えがないので、返送し業者に注文していないことを申し出た。業者は「初回のみ500円で、2回目からは4000円のダイエット食品の定期コースに申込みになっている。返送しても受け取らない。次回以降の解約は9月11日から17日の平日に電話で申し出るように」と言われた。スマホの画面が小さいため、注文時に広告を詳細に読んでいなかったが、定期コースになることは分からなかった。ネットで業者を検索すると毎月自動で送付すると記載があった。(女性：20代)

### 【処理概要】

センターで商品と業者について検索すると、「毎月自動で届けるコース、初回はモニターコース特別価格500円、2回目以降は4180円で届ける。自動コースの休止は、次回発送予定日の10日前までの7日間の間に電話で連絡するように」との記載があった。相談者がどのような広告を見て注文したかは不明だが、納得できない場合は、見た広告のことを伝えて交渉するようにと助言した。相談者は、「注文時に広告を確認していなかったのが今回は支払い、3回目以降は解約する」とのこと。通信販売の注意点と最近このような相談が多いことを情報提供した。

## 7 移動通信サービス

### ● Wi-Fiルータ

#### 【相談概要】

一昨日、ショップでスマホの機種変更をした。その際、スマホ本体の代金の支払い方法として、2年分割にする場合は、ルータ本体代が無料のWi-Fiルータを契約するか、スマホ用充電バッテリー1万3千円を2年分割で購入するという選択肢があり、分割しない場合は、スマホ本体代9万円を支払うか、クレジットカードで決済するという選択肢があると説明を受けた。Wi-Fiルータがお得だと勧められ、急いでいたのでWi-Fiルータの契約をして帰ったが、タブレットもパソコンも持っていないため、Wi-Fiルータの通信料が月4千円かかることから、メリットがないことが分かった。昨日解約を申し出ると、違約金1万円とWi-Fiルータの本体代4万2千円の支払いを求められた。クーリング・オフできないか。(女性：40代)

#### 【処理概要】

店舗販売であり通信事業関係の契約であるため、クーリング・オフ制度の適用がないことを説明した。ショップでの説明に大きな問題もないため、原則はショップの言うとおりの解約条件となることを伝えた。説明を十分に理解できずに契約したことを主張して、違約金の減額交渉をすることを勧めた。後刻、相談者から「助言に沿って交渉したところ、違約金なしで解約することができた」という報告があった。

## 8 工事・建築・加工

### ● 新築請負工事

#### 【相談概要】

4ヶ月前、住宅展示場で名前、住所等を書いたところ、住宅メーカーから電話がありその後訪問があった。訪問があったその日の内に契約するようにと、午前零時過ぎまで長時間にわたり強引に勧められ、根負けした。手付金100万円を支払ったが、土地が決まらず、契約書面には建てるつもりのない建築用地が一方的に記載され、土地代込み7000万円程のローン審査が通ったが、予算超過した。担当者から土地を紹介され、頭金か何かの費用100万円を請求されたが、予め100万円について説明がなく、資金不足であったため、断った。その後も土地が決まらなまま設計図面が作成されたが、内容に納得できなかった。担当者は転勤したが業者を信じられなくなったため、本日夫が営業所へ電話して解約を申し出たところ、新しい担当者から「手付金は返せない。別途違約金を請求する。支払わない場合は、裁判になる」と言われた。手付金100万円は勉強代か。金額は不明だが、違約金を支払わなければならないか。(女性：30代)

#### 【処理概要】

消費者の都合による解約ならば違約金等が発生するが、相談者の場合は、長時間にわたる強引な勧誘、建築用地が決まっていない、高額ローン等の問題があることを説明した。詳しい経緯文を書き契約書面を確認したうえで、責任者に解約によって生じた具体的な損失について詳しい説



明を求めるよう助言し、業者の顧客相談窓口を紹介した。併せて、交渉が難航する場合は、民事調停等を利用するよう伝えた。後日相談者から、業者顧客相談窓口に申し出たところ「実際に生じた損失分しか請求しない」との回答があった、と報告があった。その後相談がなく終了とした。

## 9 融資サービス

### ● 携帯電話の名義貸し

#### 【相談概要】

ネットで「審査が甘い」が謳い文句の金融業者に申し込み、住所、氏名、生年月日、固定と携帯の電話番号、勤務先の情報等を詳細に書き込み、10万円の借り入れ希望と送信した。その後振込先の口座番号をメールで訊かれたので送信した。与信が通ったと電話がかかった後、別の担当者から、「貸し出しの条件として携帯電話会社を乗り換えて携帯電話を契約するように」と指示があった。お金がないと伝えると、「身分証明の為だ。乗り換えのため0円でいける。SIMカードを抜いて送ってくれ」という。不審なので断ると、「会社に電話してやるぞ」と大声で脅された。業者に知らせた振込先口座を解約し、電話を着信拒否してメールも受信拒否したが不安。警察にも相談した。今後どうすればよいか。(男性：40代)

#### 【処理概要】

業者に言われるままに従った場合、相談者自身も法的責任を問われかねない事態に陥る危険性があったことを情報提供した。着信拒否だけでなく、固定電話は留守番電話機能を利用し携帯電話は登録者以外には出ない、若しくは電話番号やアドレスの変更も選択肢の一つと説明した。会社にも事情を説明して協力を得てはどうかと助言し、併せて、押し貸しを避けるため口座解約は賢明であったが、他の引き落としがあるなら新たな口座開設が必要と助言した。相談者は、金融業者6社で借金と返済を繰り返していたので、債務整理や過払い金について情報提供し、公的機関主催の無料法律相談を紹介した。

## 10 自動車

### ● 中古自動車のネット購入

#### 【相談概要】

中古車販売のインターネットサイトを見て、中古車を電話で注文した。契約金額は65万円で、手付金を1万円支払った。注文から5日後に解約を申し出たところ解約料30万円を請求された。契約書類はまだ書いていない。今月中旬までには全額支払うことになっていたが、クレジット契約もまだ行っていない。納車はされていないが、業者が登録したかどうかは分からない。車は工場に入ったと言われた。高額な解約料を提示されたが、妥当な金額か。(男性：20代)

#### 【処理概要】

登録がされているかどうか、注文に基づく修理・改造・架装に着手しているかどうかを確認することを助言した。契約が成立していれば、解約料の支払いが必要となることを説明し、額について妥当かどうかは分からないことを伝えた。自動車公正取引協議会の相談窓口を紹介し、相談するよう勧めた。