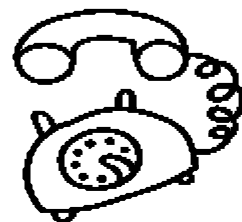


NO.76
NPO神奈川県消費者の会連絡会
発行者 今井 澄江

週末消費生活相談は
かながわウィークエンド消費生活相談へ
Tel 045-314-5586
10:00~16:00



かながわウィークエンド消費生活相談 2005年度のまとめ

……………受付件数 1902件……………

2005年5月7日から始まりましたかながわウィークエンド消費生活相談によせられた相談の1年間のまとめをご報告をいたします。

1. 実施要綱

相談日時 毎週土曜日・日曜日（年末年始および6月19日、10月16日、12月18日は除く）89相談日

受付時間 10:00~16:00

相談の方法 電話による相談（2回線）（TEL 045-314-5586）

2. 受付状況

相談件数 1902件（1日当たりの平均相談件数 21件）

苦情相談1886件（99.2%） 問い合わせ15件0.8% 要望1件

3. 相談の概要

相談者の特徴としては**男性、20歳代から40歳代、給与生活者**からの相談が多くありました。**契約当事者も男性、20歳代、30歳代**の相談が多いです。（表1）
契約者と契約当事者を比較してみると、10歳代以下と80歳以上で相談者の件数より当事者の件数がかなり上回っており、直接本人からの相談ではなく、他の年代の人（親族等）から相談されていることが分かります。

契約当事者が10歳代以下の相談の8割が「オンライン等関連サービス」に関する相談が占めています。

契約当事者が60歳代以上の相談は訪問販売や電話勧誘によるトラブルが多くなっています。

苦情相談が最も多かったのは「**オンライン等関連サービス**」で794件 41.7%を占めています。このうち**架空請求・不当請求**に関する相談は**785件**で全体の41.3%を占めており依然として多いトラブルとなっています。

相談者の居住地は横浜市 654件（34.4%）、川崎市 439件（23.1%）と2市で全体の1093件（57.5%）を占めています。しかし相談全体を見れば、ほぼ**神奈川県全域**からの相談を受けています。

クーリング・オフ期間中の相談が**123件**ありました。

相談者および契約当事者について

相談者は男性1048件女性854件で男性からの相談が全体の55.1%を占めています。年代別に見れば、20歳代476件、30歳代500件、40歳代404件となっており、20歳代から40歳代の相談が全体の72.6%を占めています。10歳代の相談も80件あり、最年少の相談者は12歳でした。

表1. 相談者および契約当事者の構成

	男性	女性
相談者	1048	854
契約当事者	1123	779

	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	不明
相談者	80	476	500	404	268	88	39	3	44
契約当事者	161	508	496	319	203	89	58	21	47

相談者は神奈川県全域にわたっています。

横浜市	川崎市	横須賀市	平塚市	鎌倉市	藤沢市	小田原市	茅ヶ崎市
654	439	66	74	29	67	28	51

逗子市	相模原市	三浦市	秦野市	厚木市	大和市	伊勢原市	海老名市
13	38	8	50	79	46	25	43

南足柄市	綾瀬市	葉山町	寒川町	大磯町	二宮町	大井町	山北町	開成町
4	14	3	7	5	9	1	1	1

箱根町	真鶴町	湯河原町	愛川町	津久井町	東京都	関東他県	その他	不明
1	1	1	8	3	26	13	7	44

まとめ

トラブルを抱えたままで週末を不安にすごしていた方から、「相談できて安心しました。」「クーリング・オフ手続きができ、よかった。」「休日に、普段は別に暮らしている親の様子を見に行ったところ見知らぬ業者が工事をしていた。すぐに相談しクーリング・オフ手続きがその場でできてよかった。」「休日に業者に呼び出されていましたが、行く前に相談し被害にあわなくてすみました。」等たくさんのコメントをいただきました。

サービスが多様化し複雑化している中で、誰もがいろいろなトラブルにあう可能性があります。また、男女を問わず働き方が多様になっています。市町村の相談窓口の充実とともに、週末消費生活相談窓口の充実がますます必要になってきます。

主な相談事例と対処法

事例 1 .

「家庭教師無料体験」のはがきを見て依頼をした。午後 8 時ごろから 10 分くらい体験をした後しつこく勧誘され家庭教師と教材の契約をした。業者が帰ったのは午前 1 時ごろ。クーリング・オフしたい。(相談者 = 当事者 30 歳代 女性)

事例はクーリング・オフ期間中の相談であったため無条件解約となりました。家庭教師や学習教材に関するトラブルは多くあります。相談事例の業者は「無料体験」「教材の販売は一切しません」等のはがきを送っており、長時間勧誘、強引等勧誘方法にもかなり問題があります。土曜日の夜勧誘され、翌日の相談でした。

コメント：「子供のためにといい、強引な勧誘に断りきれませんでした。とにかく強引な販売会社だったのですぐに解約したかったので、クーリング・オフの手続きを今日中にします。」といわれました。

事例 2 .

高齢の母が訪問販売で屋根工事の契約をしたらしい。工事はすでに始まっているという。解約したい。できるか。(相談者 50 歳代 男性 当事者 80 歳代 女性 9)

まず土曜日に相談がありました。その時は契約日が判らなかつたためクーリング・オフや対処法等の一般的な説明をしました。翌日の日曜日に再度相談がありました。実家に行き契約書を確認してからの相談でした。契約日は前日の金曜日だったのですぐに業者に工事を中止するよう申し出をされクーリング・オフ手続きをとられました。

コメント：契約書等の確認ができ、クーリング・オフ手続きが速やかにできたので良かったです。たまたま休日の前に母に電話をし、工事のことが判りました。休日にすぐに対応できたのでよかったです。

事例 3 .

3 年前にトレースの資格をとれば仕事が紹介してもらえといわれ教材の契約をした。忙しくて資格をとっていないがクレジットは払い終わった。最近別の会社より完済手続きが必要なので出向いてくるように言われ、これから出かけるところだ。このような手続きは必要なのか。(相談者 = 契約者 40 歳代 女性)

資格取得講座の 2 次被害といわれるものです。新たに契約を結ばせることを目的に呼び出すことが多いです。クレジットの支払いが終わっているのであれば、これ以上支払い義務等は何もありません。資格を取得する、しないは契約者の自由なので、これ以上の手続きは必要ありません。出向いていく必要がないことを助言しました。

コメント：「クレジットは支払い済みなのでこれ以上は何も必要ないと思っていましたが、業者からの電話に何か契約しなければいけないのか不安になりました。出向いていなくて良かったです。」といわれました。

事例4 .

息子が路上で呼び止められアンケートに答えたところ、後日呼び出されネックレスの契約をさせられた。1 ヶ月後再度呼び出され、結婚指輪、スーツを購入させられた。解約したい。

(相談者 40 歳代 女性 契約者 20 歳代 男性)

若い人を狙った次々販売です。高齢者のみならず若い 20 歳代の人もキャッチセールスや訪問販売の被害にあっているようです。次から次へとことば巧みに強引な勧誘をされ、断りきれずに契約してしまうようです。まず、アンケートをとったり、ネイルアートやエステの無料券を配ったりして興味を持たせます。その時に携帯電話番号、メールアドレスを何のためらいもなく教えてしまい、以後の勧誘は直接携帯電話を通して行うので、家族も被害にあっていることになかなか気がつかないようです。相談の事例は契約日から 2 ヶ月以上経っていましたので、地元の消費生活相談窓口にご相談するようにと助言しました。

クーリング・オフ制度を活用しよう！

申込書面または契約書面の交付を初日として 8 日間 (もしくは 20 日間)、消費者から一方的に、無条件に契約を解除できます。

＜クーリング・オフの期間＞	
訪問販売	8 日間
電話勧誘販売	8 日間
マルチ商法	20 日間
特定継続的役務 (いわゆるエステティックサロン いわゆる語学教室 いわゆる家庭教師 いわゆる学習塾 いわゆるパソコン教室 いわゆる結婚相手紹介サービス)	8 日間
業務提供誘引販売 (いわゆる内職・モニター商法)	20 日間

特定継続的役務は自分から店舗に出向いて行き契約をした場合でもクーリング・オフできます。また、途中でやめることも出来ます。(中途解約権)

業務提供誘引販売の場合、業者は契約の前に契約内容を記載した「概要書面」と契約の後に「契約書面」を交付しなければいけません。

通信販売の場合、原則「クーリング・オフ」の適用はありません。「返品できません」と書いてあれば返品は出来ません。

1 日だけの展示会等では「訪問販売」としてクーリング・オフできます。2 日以上の場合でも業者の特約でクーリング・オフを設けている業者もありますから、契約書は必ず確認しましょう。

指定商品・指定役務に適用できます。

3000 円未満の現金取引は「クーリング・オフ」の適用はありません。

消耗品を使った場合、「消耗品を使用したらクーリング・オフできない。」と書面に記載されており、かつ消費者が自分で使用した場合は、使用した分についてはクーリング・オフできません。

- ・書面で(ハガキでもよい)通知します
- ・書面はコピーをとり、大切に保管する。
- ・簡易書留または配達証明郵便で出します。
- ・支払ったお金は全額返金されます。
- ・クレジットの申し込みをしたときは信販会社にも同じ書面を出します。

		契約の解除(申込みの撤回)の通知	
申込(契約)日	〇〇月〇日	販売会社名	〇〇〇〇〇〇
商品名	〇〇〇〇〇〇	担当者名	〇〇〇〇〇〇
右記日付の申込みを撤回(または契約を解除)します。	〇〇〇〇〇〇		〇〇〇〇〇〇
契約者	〇〇年〇〇月〇日		〇〇〇〇〇〇
住所			〇〇〇〇〇〇
氏名			〇〇〇〇〇〇