

苦情相談件数上位の商品・役務等に関する相談事例

平成 27 年 6 月 10 日

消費者庁

【事例 1】

訪問してきた新聞勧誘員に契約を断ったが、家に入るなどしたため恐くなり契約してしまった。

70 歳代の息子と 2 世帯住宅で暮らしているが昼間は一人のことが多い。訪問してきた新聞勧誘員に、他紙を購読しているので帰って欲しいと伝えたところ、いきなり玄関に入ってきて、「小学校に上がる子供がいる。契約してくれなかったらお金が貰えず困る」と紙を差し出され名前を書くように言われ、断ったが無理やり書かされた。1 カ月だけならばと思ったが 3 カ月取ってくれと言われた。後刻、新聞販売店の女性から確認の電話があったが、断ると怖い目に遭うのではと思い返事をしてしまった。他紙と二重配達になり息子にも叱られた。解約できないか。

(2015 年 3 月、90 歳代女性)

【事例 2】

認知症気味で高齢の父に新聞の勧誘員がたびたび来て、2 年後からの 2 年間の契約を結ばせている。勧誘をやめさせたい。

半年前にも同じく 2 年後から 2 年間購読する契約をしたが、娘の私が気づきすぐにクーリング・オフをした。その時に私から「認知症気味なので、二度と勧誘に来ないように」と念を押していた。それなのに今回も同様に 2 年後から 2 年間の新聞契約をさせている。早めに気づくことができたため今回もクーリング・オフするつもりだが、今後もこのような勧誘が続くと困る。勧誘をやめさせるにはどうしたらよいか。

(2014 年 4 月、80 歳代男性)

【事例 3】

業者が訪問してきて自宅の塗装工事をしたが、販売方法にも工事内容にも不満で、支払いをしたくない。

業者が訪問してきて塗装工事を勧められた。断っても何度も訪問して来たので根負けし

(注 1) 2014 年度の苦情相談件数における上位の商品・役務等のうち、特商法の適用対象であり、かつ、消費者が自ら勧誘や契約を要請したものではないと思われる事例を、消費者庁及び経済産業局が行政処分を行った事例、及び PIO-NET に登録された相談情報から、消費者庁独自に抽出した。(「資料 1 訪問販売・電話勧誘販売等の勧誘に関する問題についての検討」参照。)

(注 2) P I O - N E T (パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

て契約した。1月から3月にかけて2か月間で工事をする予定だったが、2月末に終了した。しかし、工事は杜撰で汚れが目立ったり、生きた虫をそのまま塗りこんだりしている。また、夜遅くまで工事をして近所から照明がまぶしいと苦情が出た。途中で業者に連絡を取ろうとしたが、いつも不在で対応してくれなかった。工事が終わると、毎日のように代金を請求して来る。

(2015年3月、40歳代女性)

【事例4】

高齢の父が訪問販売で屋根と壁のリフォームを契約し高額な代金を支払ったが、その後雨漏りするようになった。業者に疑問を感じる。

高齢な両親が二人で暮らしている。半年ほど前、「瓦がずれている。屋根を見せて欲しい」と言われ屋根に上がり、その後屋根の状況を画面で見せられ、瓦の滑り止めと漆喰の塗り直しを勧められ150万円の契約をしたという。その後外壁工事の契約を勧められ300万円の工事もしたようだ。工事が終了すでに代金を支払った後、息子の私が家に行って話を聞いた。しかし工事後は雨漏りするようになったという。先日契約書など確認し、友人の業者に話したら「高すぎる」と言われた。高齢な親が騙されたようで、納得いかない。

(2015年1月、40歳代男性)

【事例5】

訪問した業者から「今使用している布団は体に害がある」と言われて新しい敷布団を購入した。年金では支払えないので解約したい。

3か月程前に突然業者の訪問を受け敷布団を勧められた。「今使用している敷布団は体に害がある。良くない布団だ」と言われ、新しい9万7200円の布団を勧められて購入することにした。1万200円を現金で支払い、残金の8万7000円は8月末に現金書留で送ると約束した。使用していた古い布団は業者が持って帰った。年金生活でお金がないので約束の日に払うことができないが、業者から何度も電話がかかってきて怖いので警察に相談したら消費生活相談窓口を案内された。どうしたら良いか。

(2014年9月、70歳代女性)

【事例6】

訪問販売で夫が太陽光パネル設置の契約をしたが、契約時の説明と売電価格が異なるので電話をするとつながらない。

見知らぬ事業者から突然太陽光発電の電話勧誘があり、翌月に訪問してきた。「売電収入が毎月のローン返済額を上回るので絶対損はしない。ローンの支払いをしても毎月2000円前後は必ず儲かる」とシミュレーション資料を基に説明を受けたので、総額約300万円の契約をし信販会社と毎月約2万円を15年間支払うクレジットを組んだ。3か月後に設置工事が完了し売電が開始されたが、毎月7000円程度の売電収入しかなく、ローンの支払いを上

回るものではなかった。来年定年退職し収入もなくなるので、このままの売電価格だとクレジットの支払いが難しい。事業者に電話をしたところ電話が既に使用されていないことが分かった。契約時の説明と話が違うので太陽光パネルを撤去し解約したい。

(2014年11月、50歳代男性)

【事例7】

訪問販売で家庭用ヒートポンプ給湯機の勧誘を受け、認知症の母と一緒に知的障がいがある自分が契約した。

私は知的障がい者で作業所で働いている。月8000円程度の給料と約6万5000円の障害年金をもらっている。同居の母は認知症である。事業者が訪問してきて、「機種が古くなると電気温水器は故障しても修理できない」と言い、家庭用ヒートポンプ給湯機を勧められ、約70万円で購入する契約をした。私の住所と名前は母に書いてもらった。クレジット契約の総額は約90万円になった。叔母から、電気温水器が古くなると修理できなくなるというのはおかしい、障がいがある私に契約させるのは問題と言われた。解約したい。

(2014年10月、50歳代女性)

【事例8】

高齢の母が換気扇のクリーニングの電話勧誘を受け、来訪した事業者が高額なハウスクリーニングを勧められ契約した。

身体障がいのある私の妹と2人暮らしの高齢の母のところに、「2000円で換気扇のクリーニングをする」と電話勧誘があった。翌日事業者が訪問してきて、換気扇のクリーニングをした後で他の部屋を見て、「あっちもこっちも汚い。このままだとネズミが出る。他の部屋のクリーニングも契約しないと帰らない」と強い口調で言い、母は断りきれずに台所のクリーニングと窓のコーティングを契約した。翌日事業者が作業して、母は別の支払いのために準備していたお金で約18万円を支払ったが、事業者が行ったコーティングのため強い力であれば窓が開かなくなってしまった。強い口調で契約を迫られ母は断りきれずに契約してしまったので、返金してほしいと言っている。

(2014年10月、70歳代女性)

【事例9】

断っているのに何度も地金取引の勧誘をされ、契約してしまった。中途解約しようとする、約束通りに解約してくれなかった。

年金で生活する高齢者。突然「金を買わないか」と電話がかかってきた。断って電話を切ったが、その後も2、3回、一ヶ月間隔で電話があった。数ヶ月後、約束もないのに事業者が自宅を訪ねてきて「前に電話した者だ。金を買わないか。」と勧誘を始めた。断るとその場は30分ほどで帰ったが、その後何度も自宅を訪ねられた。長い間何度も勧誘を続けられ

るうちに、半年だけ契約してみようと思った。契約条件などを事業者を確認した上で申し込みをし、半年後、最初に確認した解約金額で解約しようとしたところ、「そんなことは契約書に書いていない」「手数料があるため全額分の金は渡せない」と言われた。

(2013年4月、70歳代男性)

【事例10】

物忘れのひどい母が健康食品を大量に購入していた。

認知症気味の母が電話勧誘をされ、健康食品を大量に購入している。母は物忘れがひどく、すべての健康食品の購入状況を把握できないが、わかっているだけで45万円程度の健康食品を購入している。母は同居している家族に見つからないように押し入れに健康食品を隠していた。母は物忘れの事を気にしており、自分を責めてしまう恐れがあるので、健康食品を購入した詳しい事情を聞きだすことはしたくない。未開封商品の返品を希望し、今後は電話をしないでほしい。

(2014年1月、80歳代女性)

【事例11】

しつこくサプリメントのサンプルを送ると言われたため、承諾してしまった。

事業者から突然電話があり、「どこか悪いところはありませんか。」と聞かれた。「足が悪いです。」と答えると、事業者は「足が悪い方、血圧が高い方、誰にでも効くサプリメントがあります。」と言った。すぐに勧誘かなと思い、それ以上の話は聞かないようにして、「結構です。」と断った。しかし、事業者は「無料ですのでサンプルだけでも試してください。送ります。」と言葉を続けたため、要らないという意味で「いいですから。」と言った。それでも事業者は「サンプルを送らせていただきますので。」としつこく言ったため、仕方なく「はい。」と答えた。

(2013年10月、70歳代女性)