

## 消費生活相談員に対するアンケート調査

## 調査概要

## ①調査目的

取消権の行使期間（消費者契約法第7条第1項）の在り方について検討するため、消費者が消費生活センターに相談に訪れるまでの期間や相談に訪れた契機等の実態を把握すること

## ②調査対象

全国の消費生活センターに勤務する消費生活相談員

## ③有効回答数

984

## ④調査方法

各都道府県を通じて消費生活相談員にウェブ上のアンケートフォームを周知し、各消費生活相談員が当該アンケートフォームに回答を入力する方法

## ⑤調査時期

平成27年9月28日～10月13日

## 調査事項

[問1] 以下1～3のようなケースについて、相談を受けたことがある場合は、はいを選択してください。相談を受けたことがあるケースすべてにチェックを入力し、それぞれの理由・経緯についての、質問（1）及び（2）に回答してください。1～3いずれの相談を受けたこともない場合は、いいえを選択してください。

○はい    ○いいえ

□1 相談を受けた際、契約してから5年以上経っていた。

(1) この場合、すぐに相談してこなかった理由は、何でしたか。（あてはまるものすべてを選択）

- 1) 事業者とやりとりしているうちに、時間が経ってしまった
- 2) 事業者に苦情を聞き入れてもらえなかったため、あきらめていた。
- 3) 悩んでいたら、時間が経ってしまった
- 4) 高齢者や認知症であるため、被害に遭ったことに気づいていなかった
- 5) わからない                       6) その他（                      ）

(2) この場合、相談してきた経緯は、何でしたか。（あてはまるものすべてを選択）

- 1) 日常的に交流のある家族、親戚、知人、ヘルパー等が気づいて相談してきた
- 2) 帰省や法事等の行事で会った家族、親戚が気づいて相談してきた
- 3) 社会問題になったりマスコミで報道されたりして、本人が騙されて契約していたことに気づいて相談してきた
- 4) 家族や知人と話をして、本人が騙されて契約していたことに気づいて相談してきた
- 5) 本人はずっと悩んでいたようだが、最近になって相談してきた
- 6) わからない                       7) その他（                      ）

□2 本人が騙されて契約していたことに気づいたときから6か月以上経っていた。

(1) この場合、すぐに相談してこなかった理由は、何でしたか。（あてはまるものすべてを選択）

- 1) 事業者とやりとりしているうちに、時間が経ってしまった
- 2) 事業者に苦情を聞き入れてもらえなかったため、あきらめていた。
- 3) 悩んでいたら、時間が経ってしまった
- 4) 高齢者や認知症であるため、被害に遭ったことに気づいていなかった
- 5) わからない                       6) その他（                      ）

(2) この場合、相談してきた経緯は、何でしたか。（あてはまるものすべてを選択）

- 1) 日常的に交流のある家族、親戚、知人、ヘルパー等が気づいて相談してきた
- 2) 帰省や法事等の行事で会った家族、親戚が気づいて相談してきた
- 3) 社会問題になったりマスコミで報道されたりして、本人が騙されて契約していたことに気づいて相談してきた
- 4) 家族や知人と話をして、本人が騙されて契約していたことに気づいて相談してきた
- 5) 本人はずっと悩んでいたようだが、最近になって相談してきた
- 6) わからない                       7) その他（                      ）



## 調査結果

### 1. 問1について

(1) 問1の各調査事項についての回答者数とその割合は以下のとおり。なお、参考までに、2007年に実施された類似の調査<sup>1</sup>の結果を右端の列に示している。

	2015年	2007年
計(割合)	984(100.0)	1553(100.0)
【はい】(1～3の相談を受けたことがある)	507(51.5)	1258(81.0)
1 相談を受けた際、契約してから5年以上経っていた *1	389(39.5)	806(51.9)
2 本人が騙されて契約していたことに気づいたときから6か月以上経っていた *2	341(34.7)	1136(73.1)
3 不逝去・監禁(退去妨害)から解放されてから6か月以上経っていた *3	121(12.3)	383(24.7)
【いいえ】(1～3いずれの相談を受けたこともない)	477(48.5)	265(17.1)
【無回答】		30(1.9)
*1 (1) この場合、すぐに相談してこなかった理由は、何でしたか。 (あてはまるものすべてを選択)	389(100.0)	
事業者とやりとりしているうちに、時間が経ってしまった	62(15.9)	
事業者に苦情を聞き入れてもらえなかったため、あきらめていた	130(33.4)	
悩んでいたら、時間が経ってしまった	181(46.5)	
高齢者や認知症であるため、被害に遭ったことに気づいていなかった	158(40.6)	
わからない	39(10.0)	
その他	108(27.8)	
無回答		
*1 (2) この場合、相談してきた経緯は、何でしたか。 (あてはまるものすべてを選択)	389(100.0)	806(100.0)
日常的に交流のある家族、親戚、知人、ヘルパー等が気づいて相談してきた	131(33.7)	366(45.4)
帰省や法事等の行事で会った家族、親戚が気づいて相談してきた	82(21.1)	
社会問題になったりマスコミで報道されたりして、本人が騙されて契約していたことに気づいて相談してきた	105(27.0)	407(50.5)
家族や知人と話をして、本人が騙されて契約していたことに気づいて相談してきた	111(28.5)	
本人はずっと悩んでいたようだが、最近になって相談してきた	184(47.3)	314(39.0)
わからない	37(9.5)	34(4.2)
その他	88(22.6)	82(10.2)
無回答		0(0.0)

<sup>1</sup> 独立行政法人国民生活センター『消費生活相談の視点からみた消費者契約法のあり方』(2007年)91頁以降(第9回参考資料3)参照

*2 (1) この場合、すぐに相談してこなかった理由は、何でしたか。 (あてはまるものすべてを選択)	341 (100.0)	1136 (100.0)
事業者とやりとりしているうちに、時間が経ってしまった	75 (22.0)	113 (9.9)
事業者に苦情を聞き入れてもらえなかったため、あきらめていた	145 (42.5)	644 (56.7)
悩んでいたら、時間が経ってしまった	195 (57.2)	822 (72.4)
高齢者や認知症であるため、被害に遭ったことに気づいていなかった	171 (50.1)	
わからない	21 (6.2)	37 (3.3)
その他	48 (14.1)	155 (13.6)
無回答		3 (0.3)
*2 (2) この場合、相談してきた経緯は、何でしたか。 (あてはまるものすべてを選択)	341 (100.0)	
日常的に交流のある家族、親戚、知人、ヘルパー等が気づいて相談してきた	159 (46.6)	
帰省や法事等の行事で会った家族、親戚が気づいて相談してきた	94 (27.6)	
社会問題になったりマスコミで報道されたりして、本人が騙されて契約していたことに気づいて相談してきた	105 (30.8)	
家族や知人と話をして、本人が騙されて契約していたことに気づいて相談してきた	155 (45.5)	
本人はずっと悩んでいたようだが、最近になって相談してきた	178 (52.2)	
わからない	19 (5.6)	
その他	37 (10.9)	
無回答		
*3 (1) この場合、すぐに相談してこなかった理由は、何でしたか。 (あてはまるものすべてを選択)	121 (100.0)	
事業者とやりとりしているうちに、時間が経ってしまった	21 (17.4)	
事業者に苦情を聞き入れてもらえなかったため、あきらめていた	66 (54.5)	
悩んでいたら、時間が経ってしまった	86 (71.1)	
わからない	15 (12.4)	
その他	14 (11.6)	
無回答		
*3 (2) この場合、相談してきた経緯は、何でしたか。 (あてはまるものすべてを選択)	121 (100.0)	
日常的に交流のある家族、親戚、知人、ヘルパー等が気づいて相談してきた	58 (47.9)	
帰省や法事等の行事で会った家族、親戚が気づいて相談してきた	42 (34.7)	
本人はずっと悩んでいたようだが、最近になって相談してきた	81 (66.9)	
わからない	17 (14.0)	
その他	13 (10.7)	
無回答		

## (2) 「その他」の主な回答の例

### 1 相談を受けた際、契約してから5年以上経っていた

#### (1) この場合、すぐに相談してこなかった理由は、何でしたか

- ・相談するところがわからなかった。
- ・5年経過するまで被害に遭ったことに気付かなかった。
- ・自分も悪かったから仕方がないとあきらめ、被害回復ができるとは思っていなかった。

#### (2) この場合、相談してきた経緯は、何でしたか

- ・収入が減って払えなくなった。
- ・相手業者より請求を受けたため。
- ・事業者と連絡がとれなくなり、おかしいと思って相談してきた。

### 2 本人が騙されて契約していたことに気づいたときから6か月以上経っていた

#### (1) この場合、すぐに相談してこなかった理由は、何でしたか

- ・契約してしまったら仕方がないとあきらめていた。
- ・投資詐欺的な契約で配当が入っていないことに気づいていなかった。
- ・本人が問題のある契約だとは気付いていない。

#### (2) この場合、相談してきた経緯は、何でしたか

- ・支払いが困難になった。同様の被害に遭った知人から相談窓口を聞いた。
- ・業者の対応に業を煮やして相談してきた。

### 3 不除去・監禁（退去妨害）から解放されてから6か月以上経っていた

#### (1) この場合、すぐに相談してこなかった理由は、何でしたか

- ・事業者が怖くて、これ以上関わりたくないと思ったため。
- ・消費者センターのような相談室を知らなかった。
- ・20才の頃の契約で、契約しなければならぬと業者に思い込まされていたので、騙されていることに気づくのに時間がかかった。

#### (2) この場合、相談してきた経緯は、何でしたか

- ・周囲の人間の勧め。
- ・返済ができなくなって相談にきた。
- ・請求が債権譲渡会社や回収業者によって再開したことによって。

## 2. 問2について

問1において、「はい」(1～3のケースのいずれか)と回答した対象者に、具体的にどのようなケースであったかを任意で尋ねた。主な回答の例は以下のとおり。

- (1) 病気があり、電位治療器の体験教室に通う中で、自宅で機器を使用した方が、効果が断然違うと言われ、商品を購入。その後4年程使用してきたが、なかなか効果がなく、業者を尋ねた際に、より効果があがると別の商品を勧められて、2台目の商品購入。その後も機器を使用していたが、やはり効果がないうえに、別の病気も発症してしまった。販売員の説明が全く事実と違うと気付くのに、時間がかかってしまった。

【「1. 契約してから5年以上」に回答】

- (2) ①平成20年3月に店舗で家庭用電位治療器を無料体験し、販売員に「体調が治る」等言われ、信じて契約締結し、しばらく使用したが、体質改善効果を感じられなかったため、使用を中止していたところ、平成25年4月の新聞記事にて、消費者庁が業者に立ち入り検査に入ったことを知り、自分が詐欺的な勧誘にあつて契約締結したことに気がついたため、数日後、センターに相談した。
- ②平成23年11月、相談者のスマートフォンに頻繁に、相談者の承諾を得ていないメールが届き、「メル友になれば謝礼金をあげる」と勧誘された。その後、有料の出会い系サイトに誘導され、高額なポイント料金や金銭を受取る手数料等を請求された。損失を取り戻そうとした相談者が、騙されているかもしれないと思いながらも金銭を受け取るために、次々と複数のサイトに登録・利用をし、金銭を受取ろうとし続けていたことと、出会い系サイト内の人物への恋愛感情から、被害にあっていることに気がつくのが遅れたため、相談までの期間を要したが、平成24年5月にセンターに相談するに至った。

【「1. 契約してから5年以上」及び「2. 気づいたときから6か月以上」に回答】

- (3) 新築工事の際電柱が敷地内にはいつている予定ではなかったが入ることになっていた。どけることができるといわれていたが出来なかった。その事で事業者と話しているうちに6ヶ月経ってしまった事例。

【「2. 気づいたときから6か月以上」に回答】

(以 上)