

2013. 02. 12

消費者委員会との意見交換会 発表内容

(公益社団法人)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

○ 現在の活動状況について

昨年11月に行った電話相談「キャンセルなんでも110番」の結果報告、
弊会の消費者教育事業のご紹介（冊子「見えないお金」製作）のご紹介

○ 消費者委員会の活動への評価と要望について

別紙「キャンセルなんでも110番」要望書をご参照ください。

キャンセルなんでも110番 報告書より抜粋

<相談のまとめ>

今回のキャンセルなんでも 110 番は、世上に氾濫する「キャンセル」という言葉、その一種安易な言葉の裏に潜む契約の重み、拘束性について、消費者と事業者のあいだにどれほどの乖離があるのか、ないのか、消費者の意識を捉え、現状の問題点を探るべく、センサー機能を働かせたいという思いで企画したものです。インターネットの画面上でもパソコンの機器上でも、「キャンセルしますか?」という電子音による軽快な響き、そして、日常会話の中ですら「キャンセルする?」という、いとも簡単な言葉が交わされる、そう言った社会現象とも言える状況とは裏腹に、バーチャルから現実の社会におけるキャンセルの影響はそう簡単ではないということが垣間見えた 110 番でした。

そういう現実社会の厳しさを反映しているのが相談件数 198 件という数字に現れたのではなかろうかと思っています。商法や商品、契約内容に的を絞ったの 110 番ではなかったことから、観劇チケット、賃貸住宅、シェアハウス、航空サービス、スマートフォン、結婚式場、遊具のレンタル、貴金属の訪問買取、インターネットオークション、せどり・・・等々実に 80 種類以上の多岐にわたる商品・サービスの相談が入りました。

それらを大まかに強引な分類をして 9 項目とし、その分類に入りきらないものをその他としてまとめました。種類別には下記のようにりましたが、分類上違和感があるものの、特徴的に高齢者がターゲットになった事例がまとまって挙げられていたため、1 項目として分類してみました。

1 分類別相談件数

- (1) 通信機器 (パソコン・携帯・スマホ) & 通信サービスの契約 (27 件)
- (2) サイドビジネス (商法)・情報商材(ギャブル等)の契約 (6 件)
- (3) 冠婚葬祭 (結婚・葬式・互助会) に関わる契約 (10 件)
- (4) クーポン・チケット類の契約 (8)
- (5) 通信販売 (ネット・カタログ・TV) & 不当請求関連の契約 (39)
- (6) 金融商品関連 (社債&ファンド・先物取引・保険) の契約 (9)
- (7) 不動産賃貸借・売買・建築に関わる契約 (19)
- (8) エステティックサービス・美容医療に関わる契約 (3)
- (9) 高齢者が取引対象となる契約 (32)
- (10) その他の商品・サービスに関する契約 (46)

(1) 通信機器&通信サービスの相談は 27 件でした。

近年急速に普及しているスマートフォンやタブレット端末に関する相談、モバイルデータ通信に関する相談、また、IP 電話や光回線テレビの相談等が入りました。4 年も利用した携帯電話をスマートフォンに変更したらキャンセル料を請求されたという電話の向こうの不満に共感を覚える相談でした

(2) サイドビジネス (商法)・情報商材(ギャブル等)の相談は 6 件でした。

インターネットの広告では「効率よく儲けるマニュアルや秘訣が習得できるソフト

をまず、購入することから副収入の道が開ける」ように宣伝されており、ソフト料金を支払ったが収入にならない等の相談でした。特定商取引法、「通信販売における契約の解除（返品権）」に抵触しない（役務は指定外）、まさに隙間事案でした。

(3) 冠婚葬祭（結婚・葬式・互助会）に関わる契約

冠婚葬祭互助会・結婚式場に関わる相談で目立ったのは、解約料が高額過ぎるのではないかという苦情でした。

(4) クーポン・チケット類の契約 (8)

旅行代金を一部クーポンで支払い、都合により解約したらクーポン部分は返金できないと言われた。消費者はクーポンも現金も同様扱いと思っていることから事業者の説明不足、及び事業者と消費者の意識の乖離が見られる相談でした。

(5) 通信販売（ネット・カタログ・TV）& 不当請求関連の契約 (39)

携帯電話やスマートフォン、パソコン利用時のワンクリック請求等、不当請求・架空請求に関する相談が主でした。通信販売では、何故キャンセルできないのかという相談が多く、「返品権」を正確に理解する消費者はほとんど見られません。消費者行政・事業者の説明不足広報不足が遠因と思われます。

(6) 金融商品関連（社債&ファンド・先物取引・保険）の契約 (9)

社債・ファンド、先物取引・オプション等、投資信託・保険の相談であったがいずれも契約金額が高額であることが特徴でした。

(7) 不動産賃貸借・売買・建築に関わる契約 (19)

賃貸マンションやアパートに関する相談、住宅取得（新築・中古）、リフォーム工事等という順位で相談が入りました。

(8) エステティックサービス・美容医療に関わる契約 (3)

件数としては3件というものでしたが、エステサロンで、費用を支払ったのにサービスの提供を受ける前にサロンが倒産して連絡が取れない等の深刻な相談でした。

(9) 高齢者が取引対象となる契約 (32)

主な内容を分析すると店舗購入関連6件、リフォーム関係4件、介護関係4件、新聞の勧誘4件、墓地関係3件、電話勧誘関連3件等相談分野が多岐にわたり、高齢者が様々な場面でトラブルを抱えることが浮き彫りになりました。

(10) その他の商品・サービスに関する契約 (46)

80種類を超える商品・サービスの相談が入ったことから項目分類も労を極めた9つの分類に入りきらないものをその他の分類としました。教室・専門学校等の相談が7件、貴金属の訪問買い取りの相談が2件、ウォーターサーバー無料レンタルとセット契約のミネラルウォーターの相談が2件、車（オートバイ・自転車も含む）の相談が4件、商品のレンタルに関する相談が3件等となりました。

2. 分析概要

次に相談概要について分析を試みたところ、

- (1) 相談受付件数は東日本で123件、西日本で69件、合計198件となりました。
- (2) 相談者の属性では、女性52.0%、男性42.4%で、契約当事者は、女性50.0%、男性44.4%でした。つまり、相談をする場合、女性の方が男性より気軽に相談を行うという状況があり、契約した当事者も女性の方が多いということは、良きにつけ悪しきにつけ総じて女性の方が行動的ということでしょうか。
- (3) 年代別には10代から80代まで幅広く相談が入りましたが、60代と70代と80代で48%に上りました。つまり、在宅する割合が多く、また、高齢化による経済的・肉体的・精神的不安感等から、様々な商品サービスの契約に至る様子が垣間見えました。
- (4) 相談者の地域別では東京が圧倒的に多く、ついで大阪となっています。やはり、電話相談ということから、開催地元からの相談が多いということは必然と思われる。このような110番は全国津々浦々まで相談を掘り起こすという意味からも、また、地域特性を探るということを考えるならば、日本列島全域に相談電話の敷設も欲しいところです。
- (5) 販売方法では店舗販売が43.4%、ついで通信販売・ネット販売29.8%、訪問販売13.1%となりました。キャンセルという問題は不意打ち性の高い店舗外取引に限定されるものではなく、あらゆる契約の現場で遭遇する問題であることが明確になりました。
- (6) 契約金額は1万円未満34件(17.2%)から500万円以上16件(8.1%)と多岐に渡りました。中でも最高金額は1億円の契約で5千万円以上の既払金があるものでした。消費者取引においても高額で深刻な相談がありました。
- (7) 虚偽説明・説明不足のワースト10はファンド型投資信託、医療債、開運ブレスレット、エステ等でした。やはり、消費者不安につけこむ商法は虚偽説明・説明不足に満ちていることが分かります。キーワードの虚偽説明・説明不足両方で29.3%となり、キャンセルなんでも110番と銘打ったことから、このキーワードによるキャンセル希望が併せて3割という数字になったことが推測できます。また、このワースト10に連絡不能というキーワードも一致していました。ちなみに国民生活センターの「消費者契約法に関する消費生活相談の概要」の虚偽説明7.6%、説明不足9.3%という数字からは大きな差異が生じていることが分かります。
- (8) 通信機器及び通信サービスの相談者については、通信機器の相談者は40代、50代、60代に集中しましたが、通信サービスについての多くが20代であり、アダルトサイト関連でした。

以上

平成 24 年 12 月 25 日

消費者委員会 委員長 河上 正二 様

(公社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 (NACS)
110 番実行委員会
〒152-0031 東京都目黒区中根 2-13-18
第百生命都立大学駅前ビル 3 階
Tel 03-3718-4678 Fax 03-3718-4015

消費者トラブル防止に関する要望書

～キャンセルなんでも 110 番を実施して～

時下、貴職ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

当協会 (NACS) 創設以来、時宜を得たテーマで毎年 110 番事業を行っています。

本年度は、「キャンセル」という世上に氾濫する言葉の裏に内在する消費者トラブルの実態を探るべく、平成 24 年 11 月 10 日、11 日の 2 日間にわたり、東京と大阪で「キャンセルなんでも 110 番」を実施しました。

2 日間で相談件数は 198 件に上り消費生活のあらゆる場面での被害・相談が寄せられました。被害・相談内容を分析し、その背景にある問題点を精査する中で、以下のような意見・要望をとりまとめました。消費者庁が消費者行政の真の司令塔となるべく貴委員会の建議等に参考とされるよう提出いたします。ご検討いただきたく要請いたします。

記

1. キャンセルに関して特徴的な相談事例から

(1) サイドビジネス・情報商材の相談

特定商取引法の通信販売規制の網の目を潜った相談で被害が出ております。特定商取引法通信販売 (第 15 条の 2) 「通信販売における契約の解除等」に役務も対象とするべく法改正に着手することが望まれますが、深刻な問題をとするべく法改正に着手することが望まれますが、深刻な問題を内在するサイドビジネス商法にメスをいれる法規制は喫緊の課題です。速やかな検討を要請します。

(2) 冠婚葬祭互助会や結婚式場の相談

将来のサービスを期待しての契約ですが、予期せぬ事情変更に伴うキャンセル時の違約金の定めにおける適切な平均的損害額の検証等検討する時期にきていると考えます。有識者検討会等の発足を検討下さい。

(3) クーポン・チケット類の相談

クーポン等は運営事業者等のサービス提供であり、金融商品等の規制対象外です。世の中の進歩と従来の常識との差異から生じる問題は何かの対策を講じる必要があります。金融商品としての総合的な見地からの施策が望まれます。

(4) クレジット・カード決済の相談

取引の信頼性を確保するためにも早急に決済代行業者にも割賦販売事業者同様取引の適切性・適法性が担保されるよう加盟店管理義務を課して割賦販売法の対象とする必要があると思われます。

以上