

## 小規模相談窓口の相談の現状（相談事例）

H22.12.16 特定非営利活動法人 熊本消費者協会 田中三恵子

### 1. <次々販売の結果、支払いが多額となり生活困窮状況に陥った> A市

#### 相談内容

健康食品の支払いがあり、おかずを買うお金もない。健康食品を返品できないか

(相談者 70才 女性 年金生活者)

#### 処理概要

##### ○契約の種類を把握

健康食品以外にも支払いがある事が分かり、後日、自宅に保管する契約書全てと預金通帳で契約の全容を確認する事となった。その結果、信販会社にも問い合わせ契約を整理。

- ・ 契約件数 合計20件 (内訳 支払い中12件、支払完了8件) 契約総額 約780万円  
健康食品8件 浄水器・活水器類4件、医療用具4件、  
太陽熱温水器、壁塗装、シロアリ工事、家屋補強システム。
- ・ 関係事業者 販売会社18社、クレジット会社10社。

##### ○契約の経緯を聞き取り

契約数が多いため相談者自身も契約の経緯を明確に覚えていなかった。健康食品の効能効果を信じている様子、同じ販売員が他社に転職し契約している状況(が契約書から判明)など販売方法の問題が察知できた。年金(夫の遺族年金)暮らしの高齢者に支払い能力を超える高額なクレジット契約を次々に行っていることがわかった。

##### ○信販会社との交渉及び結果

支払い中の12件については相談者が来訪を重ね支払い停止の申し出書を記載し提出。1件については特別送達放置状態に気づき信販会社に事情を説明し裁判取り下げ依頼し応じてもらった。全ての契約について請求されないこととなった。

##### ○販売店との交渉及び結果

販売店のうち3社が倒産、2社が民事再生中であった。1社ごと解約交渉し、交渉の結果1社を除き合意解約。合意解約書作成。2社については既払い金の返還に応じた。強引な販売会社1社については信販会社が請求放棄で処理されることとなった。

(相談開始から終了まで約7ヶ月間。相談窓口には交通手段が無いため親戚か娘さんの車で来訪。おそらく県センターに相談しても何ヶ月も通い続ける事は不可能であったと考えられる。)

### 2. <儲かると言われ強引な勧誘に負け CFD 取引契約したが追加金を請求された> A市

#### 相談内容

県外業者から電話で CFD 取引を勧められ断ったが話だけといわれ、来訪を受けた。「儲かる」「心配ない」と言われたが「仕事が忙しく無理だ」と答えた。長時間勧誘を受け根負けして契約し150万円払った。その後損失が出たからとさらに150万円請求する。話が違う。

(相談者 50代 男性 自営)

#### (処理概要及び結果)

相談者の仕事が繁忙期に当たり、仕事の合間に来訪を重ね、不退去や断定的判断の提供など不当な勧誘行為があったことを内容証明に記載し事業者に送付する事を指導。それを基に消費生活セン

ターより粘り強く交渉し一部返金をされた。(相談開始)

(相談者は県センターへ相談したが、居住地のセンターへ紹介された案件)

### 3. <俳句掲載を勧誘の次々販売4件> (相談者86才 男性) B市

①「俳句掲載冊子を3月購入(1件目19万円)後、9月にまた勧誘を受けた。断ったがしつこく勧誘されたため仕方なく承諾し、代金約13万円(2件目)を支払ったが解約したい。」この相談が終了しかけた時期、9月契約に少し前、別の契約(3件目)をしていた事がわかった。3月(1件目)の契約については本人納得。2件の解約を交渉することとなった。

(相談処理概要及び結果)

9月2件目の契約については業者宛に契約解除の書面発送を助言後、相談室からも再勧誘禁止を業者に伝えた。クーリングオフ期間は経過していたが解約を受理され返金された。しかし、9月契約の直前に別の契約(3件目)があったことを業者が主張。相談者も契約があったことを認めた。書面も交付されていた。相談室は3月に一冊目の購入契約があることを理由に3件目を全面解約交渉したが、業者は応じず、相談者が早期解決を望んだためキャンセル料50%(9.5万円)で合意した。

②他社から「俳句の新聞広告掲載を電話で勧誘され断ったがしつこい勧誘に負け契約することになった。24万円支払ったが解約したい。」

(相談処理概要及び結果)

クーリングオフを助言。相談室から業者にクーリングオフ通知をだす旨伝えた。業者はクーリングオフ拒否を回答。クーリングオフについて説明するが理解なし。「相談者がすぐに振り込んでおり積極的に購入する意思があった。裁判すれば勝つ」「半分返す」、「顧問弁護士と相談する」等問題ある対応。相談者の最終意思はクーリングオフである事、顧問弁護士に尋ねても解釈は同じ、業者の対応は特商法違反であることを繰り返し伝えた結果、返金に応じると後日連絡があり返金となった。

(相談開始から終了まで約2ヶ月間、ヘルパーさん付き添いで来訪。県センターへの訪問は困難。兼任職員ではクーリングオフの助言以上の業者交渉については難しく相談者の泣き寝入りとなったケールだったかもしれない)

### 4 <一次退院中に訪販で契約させられた布団契約のクーリングオフ> C市

入院していたが一次帰宅。寝ているところに布団の訪販業者が訪れ、家に上がり込み、強引にシルク羽毛布団を契約させられた。解約したい。 相談者 80才 女性

(相談処理概要及び結果)

相談者は入院中であつたが、クーリングオフ期間内であつた為、市職員と相談員が病院に出かけクーリングオフの手続きを補助し解決に至った。

#### その他

- ・ 最近は県センターに電話し地元の消費生活センターを紹介され相談する相談者も増えた。

#### 小規模市町村の相談内容、相談窓口の傾向

- ・ 小規模市町村であっても消費者相談の内容は大規模センターと差はない。
- ・ 消費生活専門相談員の処理能力にも基本的に差はない。
- ・ 消費者相談窓口、センター設置の認知が十分でない地域、未設置の地域には被害が潜在している可能性は大。