

## 別紙 3

消費生活・消費者問題に関する事例や対処方法を紹介しています。

[\[本文へ\]](#)



現在の位置：[トップページ](#) > [注目情報](#) > [発表情報](#) > なかなか減らない新聞のトラブルー高齢者に10年以上の契約も！解約しようとしたら断られた！ー

[2013年8月22日:公表]

### ▶ なかなか減らない新聞のトラブルー高齢者に10年以上の契約も！解約しようとしたら断られた！ー

\*詳細な内容につきましては、本ページの最後にある「報告書本文(PDF)」をご覧ください。

新聞の訪問販売に関する相談については、PIO-NET(注1)にこの10年間、毎年1万件前後の消費者苦情が寄せられている(図1)。契約者の平均年齢は年々高くなっており、中でも、高齢の契約者については、長期間の契約に関わる苦情が多数寄せられている。契約者が購読期間中に入院などの理由で新聞の解約を申し出たところ、中途解約を認めず、高額な解約料や景品代を請求するなど、高齢者の長期契約に関わるトラブルが問題化している。また、高齢者に関わるトラブルを中心に、契約時に法律で定められる範囲(注2)を超える景品を提供され、契約者が解約を申し入れると、景品を買って返すように求められたというトラブルも多くみられる。この他にも、販売員による強引な勧誘やうその説明を聞いて契約してしまったというトラブルが後を絶たない。

(注1)PIO-NET(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をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

(注2)不当景品類及び不当表示防止法(以下、景品表示法)3条にもとづく告示「新聞業における景品類の提供に関する事項の制限」(平成12年8月15日公正取引委員会告示第29号)の中で、新聞社や販売店が懸賞によらずに提供する景品の範囲は、取引の価額の8%または6カ月分の購読料金の8%のいずれか低い金額と定められている。また、消費者庁長官及び公正取引委員会が認定する業界自主規制である「新聞業における景品類の提供の制限に関する公正競争規約」でも、提供できる景品の範囲を上記告示と同様の範囲とし、違反した場合の措置などを併せて定めている。

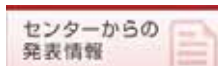
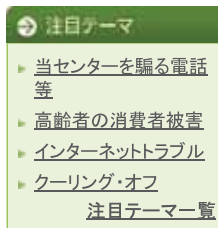
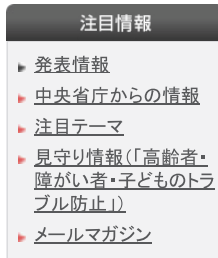
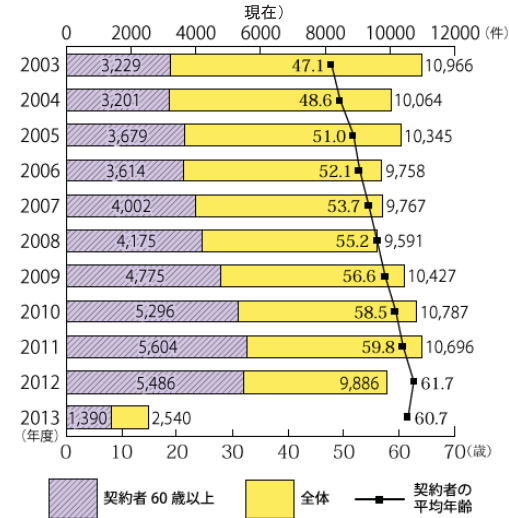


図1 新聞の訪問販売に関する相談件数と契約者の平均年齢(2013年7月31日現在)



全体の相談件数は2003年度は10966件、2004年度は10064件、2005年度は10345件、2006年度は9758件、2007年度は9767件、2008年度は9591件、2009年度は10427件、2010年度は10787件、2011年度は10696件、2012年度は9886件、2013年度は2540件である。うち契約者が60歳以上の場合は、2003年度は3229件、2004年度は3201件、2005年度は3679件、2006年度は3614件、2007年度は4002件、2008年度は4175件、2009年度は4775件、2010年度は5296件、2011年度は5604件、2012年度は5486件、2013年度は1390件である。契約者の平均年齢は2003年度は47.1歳、2004年度は48.6歳、2005年度は51.0歳、2006年度は52.1歳、2007年度は53.7歳、2008年度は55.2歳、2009年度は56.6歳、2010年度は58.5歳、2011年度は59.8歳、2012年度は61.7歳、2013年度は60.7歳である。

## 事例

**事例1:**  
12年先までの契約をさせ、解約を希望すると高額な景品代を請求された

**事例2:**  
老人ホーム入居のため、9年間の契約の解約を申し出ると、景品を買って返せと言われた

**事例3:**  
「いつでも解約できる」と言われ契約し、解約を申し出ると解約料を請求された

**事例4:**  
購読期間1カ月のつもりで契約したが、購読契約書には3年と書かれていた

**事例5:**  
新聞の勧誘と告げずに「引越しのあいさつ」と訪問し、強引に勧誘され契約してしまった

**事例6:**  
アンケート用紙だと言われてサインしたが、実は新聞の購読契約書だった

## ■ 問題点

1. 高齢者に長期契約や数年先からの契約を勧める
2. 景品表示法の告示で定められた上限以上の景品を提供する
3. 中途解約の申し出について、やむを得ないと思われる事情があるにも関わらず解約を認めない、高額な解約料などを請求する
4. 勧誘時には中途解約できると説明するが、解約を認めない
5. 販売目的を告げずに訪問し、強引に契約を迫る。購読契約書に不備がみられる

## ■ 消費者へのアドバイス

1. トラブル防止の観点から長期の契約や、数年先からの契約は避けること
2. 不用意にドアを開けない、きっぱりと断る
3. サインをする前に購読契約書に記載された契約期間などをよく確認する
4. 高額な景品を受け取らない、景品につられて契約しない
5. 望まない契約はクーリング・オフを
6. 高齢者の場合は家族や周囲の見守りが必要

## ■ 要望先

- ・ 新聞公正取引協議会
- ・ 一般社団法人日本新聞協会

## ■ 情報提供先

- ・ 消費者庁 消費者政策課
- ・ 消費者委員会事務局
- ・ 公正取引委員会

本件連絡先 相談情報部

ご相談は、お住まいの自治体の[消費生活センター](#)等にお問い合わせください。

〔報告書本文〕 [なかなか減らない新聞のトラブルー高齢者に10年以上の契約も！解約しようとしたら断られた！ー](#)〔PDF形式〕(257KB)

※〔PDF形式〕で作成した文書を開くにはAdobe Readerが必要となります。[PDF形式の閲覧方法について](#)

[発表情報トップページへ](#)

[ページトップへ](#)

[注目情報](#) | [商品テスト・回収情報](#) | [相談事例・判例](#) | [通報／相談窓口・紛争解決](#) | [研修・資料・相談員資格](#) | [当センターについて](#)

[所在案内](#) | [調達情報](#) | [個人情報の取扱について](#) | [情報公開の案内](#) | [ホームページに関する問合せ](#) | [消費生活関連リンク集](#)

Copyright © National consumer affairs center of Japan All Rights Reserved

