

## 訪問販売・電話勧誘販売等の勧誘に関する問題について

平成27年4月28日

公益社団法人全国消費生活相談員協会

増田悦子

## ○ 不招請勧誘禁止を求めます

## (理由)

現状のトラブルは、不招請勧誘をきっかけとして必要としない契約に至りトラブルになっていることが多くあります。営業の自由も重要ですが、消費者の自主的・合理的な選択の機会、消費者の自己決定権、平穏な生活を営む権利を守る必要があります。再勧誘禁止ではトラブルがなくなっていない現状を見れば、不招請勧誘を禁止する必要があります。多くの人が不招請勧誘を迷惑と感じているというアンケート結果も重要です。

以下、週末電話相談室の報告書における、家庭訪問、電話勧誘に関する事例です。

## 1 訪問販売

住宅リフォーム

高齢の母が来訪した事業者から「火災保険の保険金を使えば、屋根の修理がタダでできる。保険の申請も代行する」と言われて契約書類にサインしたという。書類を見ると、工事の明細はなく、どのような工事が行われるのかわからない。一方で、保険金が下りた後にこの事業者により工事を依頼しない場合、高額な保険金請求代行費用が発生するとの記載がある。事業者から「保険金が下りたか」と何度も電話があり母が不安がっている。解約は可能か。

羽毛布団

1 カ月ほど前、同居している高齢な母が、無料で布団の消毒をすると訪問してきた業者に、何枚かの布団の消毒をしてもらった。昨日、自宅に電話があり、羽毛布団の修理を行っているので布団を見せてほしいと言われ、承諾したという。自宅に来た業者が布団を点検した際に「穴があいているので穴から羽毛が出てしまう」と言われ羽毛布団2枚を修理に出したようだ。直し代2枚9万5550円のうち1万円を払っている。クリーニング・オフしたい。(40歳代 男性 給与生活者)

新聞

同居の母が亡くなり、新聞購読の契約解除を伝えると粗品代を返せといわれた。契約書面はなく申込書のコピーを販売店からもらい内容を確認したら、平成18年5月に初めての契約をし、24年1月に契約を更新していた。その時にお酒とお米、15,000円相当の商品を粗品としてもらっているためその分を返金せよと言われた。返さなければいけないのか。(20歳代 男性 不明)

## 土地

半年前業者が訪問してきて、10年以上前に買った原野を買い取らせてほしいと言われた。6カ月後に600万円で売れるという土地を、等価交換方式で買うための手数料100万円を支払った。土地は交換し登記済であるが、売れるような土地ではない。現在業者は倒産し連絡が取れない。騙されたと思うので100万円を取り返したい。

(30歳代 男性 給与生活者)

## Wi-Fiルータ

電話でWi-Fiルータの勧誘を受けた。光回線が近々引かれると聞いていたので、それと勘違いして契約した。後日Wi-Fiルータと申込み確認書が届いたので勘違いに気付いたが、便利だと思い使ってみた。しかし、電波が弱く使えない。解約したいが高額な解約料がかかる。使えないのに払いたくない。(40歳代 男性 給与生活者)

## 2 電話勧誘販売

### プロバイダ

「インターネット環境が今よりよくなり、料金も安くなる」と電話があったのでプロバイダ契約の更新だと思い了承した。すぐに別の担当者から電話があり、パソコンの遠隔操作を指示され作業を行った。最後に「書類を送るので記入して返送してください。書類返送後に現在のプロバイダを解約してください」と言われ、プロバイダの変更だと分かった。クーリング・オフできるか。

### 新築分譲マンション

マンションの強引な勧誘電話を断れず、明日モデルルームに行く約束をした。「現在の住居は持家か、年収は、借金はあるか、住所は」など聞かれ答えた。絶対に約束を守れと言われている。連絡のため電話番号を聞いても教えてくれなかった。明日は自宅に迎えに来ることになっている。全く興味がないので行きたくない。

(30歳代 男性 給与生活者)

### 投資の二次被害

2年前に訪問してきた業者に投資をもちかけられ契約をした。その後連絡が取れなくなり満期金について不安に思っていた。昨年、別業者から電話があり「あの会社は倒産した。手数料を払えば出資金を取り戻せる」と言われた。断ったら「家売ってでも用意しろ」と言われ、その後も頻繁に電話がある。どうしたらよいか。

(70歳代 女性 家事従事者)

### 光回線

断っているのに1日に何回も電話会社の代理店の訪問を受けた。電話料金が安くなると言われ、あまりにしつこいので、電話回線変更だと思い契約した。後日、使用もしないインターネットなどの契約をさせられたことがわかった。苦情を伝えると「契約しているので工事費を請求する」といわれた。解約したい。(80歳代 男性 無職)