

平成30年度 相談の概要

米子市消費生活相談室

相談内容の状況

最も件数の多かった相談は、「商品一般」(330件→331件)で、引き続き架空請求に係る相談が多い状況にある。2番目に多かったのは、パソコン・携帯電話のサイト利用のトラブルなどの「放送・コンテンツ等」(226件→125件)だが、件数は大幅に減少した。3位は、昨年と同じく「融資サービス」(85件→70件)、4位は、「インターネット通信サービス」(44件→54件)と続いている。

(1) 相談内容の傾向 (多い順に5位まで)

順位	商品/役務名	件数		対前年比 (%)	主な相談内容
		平成29年度	平成30年度		
1	商品一般	330	331	100.3	架空請求・身に覚えのない請求など
2	放送・コンテンツ等	226	125	55.3	携帯電話やパソコンの有料サイト、有料動画サイト(出会い系サイトやアダルトサイト)の利用トラブルなど
3	融資サービス	85	70	82.4	多重債務・フリーローン・サラ金など
4	インターネット通信サービス	44	54	122.7	プロバイダーやインターネット回線等の料金やサービスなど
5	相談その他	33	51	154.5	個人間の金の貸し借り・交通事故など

(2) 年齢層別の傾向 (多い順に)

* 60歳以上 (総件数542件)

順位	商品/役務名	平成30年度 件数	主な相談内容
1	商品一般	219	架空請求・身に覚えのない請求など
2	放送・コンテンツ等	43	携帯電話やパソコンの有料サイト、有料動画サイト(出会い系サイトやアダルトサイト)の利用トラブルなど
3	融資サービス	28	多重債務・フリーローン・サラ金など
4	健康食品	17	いわゆる健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品など

* 30歳未満 (総件数62件)

順位	商品/役務名	平成30年度 件数	主な相談内容
1	放送・コンテンツ等	16	携帯電話やパソコンの有料サイト、有料動画サイト(出会い系サイトやアダルトサイト)の利用トラブルなど
2	インターネット通信サービス	8	プロバイダーやインターネット回線等の料金やサービスなど

【主な商品役務の説明】

- 「**商品一般**」とは、商品の相談であることが明確であるが、商品を特定することができない、または特定する必要のないもの。(例：架空請求、身に覚えのないクレジットや会費などの請求、執拗な通販カタログの送付など)
- 「**放送・コンテンツ等**」とは、電波や衛星放送を利用した放送サービスおよび電話回線やインターネットを使って情報を得るサービス。(アダルト情報サイト・出会い系サイト・オンラインゲーム・ギャンブル情報サイトなど)
- 「**融資サービス**」とは、消費者ローン、住宅ローン、自動車ローン等の融資サービス。自動車・株等を担保とした融資も含む。
- 「**インターネット通信サービス**」とは、プロバイダーやインターネット回線の料金やサービスの内容に関する相談、光ファイバーやADSLに関する相談。
- 「**相談その他**」とは、消費者問題以外の相談。
- 「**健康食品**」とは、クロレラ、ローヤルゼリー等のいわゆる健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品等通常の食料品が保有する栄養、カロリー等を超えて薬事的な効果又はそれと類似の効果をうたって製造、販売される食料品。

◎最近の相談事例から

【事例1】商品購入（定期購入）トラブル（平成30年7月）

相談者 40歳代 女性

【相談内容】

昨夜スマホで美容液を初回モニター価格 1,080 円で注文した。確認メールが届くはずなのに届かないのでサイトを確認したら、一番下に4回購入が条件の定期コースと書いてあった。注文時はボタンをタップするといきなり契約が成立し、契約内容の確認画面の表示もなかったため気付かなかった。「昼12時まで注文すると即日発送」「商品品質保持のためお客様都合によるお届け後の商品の返品は一切お受けしていません」と表記されていたので、発送前ならキャンセルできると思い今朝9時に業者に電話をしたが、キャンセルは一切受け付けていないと言われた。それはおかしいと粘ってみたら、4回受け取りが条件の定期コースだが、特別に、2回目まで受け取り代金を支払えば、3回目以降はキャンセルに応じてよいと言われた。3・4回目がかancelになったとしても2回目は12,960円と高額なので支払えない。

【相談室対応】

相談室から業者に電話し、発送前にキャンセルの連絡をしておき返品できると思われること、そもそも相談者が定期購入であることに気付かなかったのは注文決定ボタンの近くに定期購入が条件と書いてなかったからだと指摘。業者は、規定どおりの表示をしていて問題ないと認識している、今回は既に発送しているのでキャンセルできないが、特別にキャンセルの提案をしたのに相談者が断ったと主張。相談室では返品特約内容からキャンセルできると判断していること、この解釈が正しいか国民生活センターに確認し誤っているならあきらめると伝えたところ、業者は、上席に相談するとのこと。後ほど上席から電話があり、当社ではキャンセルは一切受け付けないことにしており、返品方法がわかりにくいことを問題にされても返品は受け付けない、定期購入と書いてある場所が離れていて気付かなかったと言われたのは初めてだが、当社はきちんと書いているし、どこに書いていても見る人は見るし見ない人は見ないので、全く問題はないと思っている、記載方法で客をだまそうとしているわけではないことを理解してもらいたい、しかし、定期購入がわかりにくいと言われるなら考慮し、特別にキャンセル申告の手続きをするとのこと。相談室から相談者に上記を伝え、クレジット会社にキャンセルとなったことの連絡をするよう伝えた。最終的に、商品は相談者宅に届かなかった。

【事例2】出会い系サイト（平成30年9月～12月）

相談者 30歳代 男性

【相談内容】

SNSに来た知らない女性名の友達申請を承認し、その後、メッセージアプリでやり取りをしようと言われ、メール交換を始めた。すると相手方から、スマホの調子が悪く、明日新しいものが届くのでそれまでサイトでやり取りしてほしいと言われ、サイト内でメールのやり取りが始まった。新しいスマホが届いたとサイトを通じて連絡があり、連絡先を交換するには公式会員にならなければいけないと言われ、保証金として2万円をクレジット決済したが、連絡先は交換できず、さらにシステム内作業のため5万円が必要と言われ決済すると、次は文字化け解除に7万円が必要と言われ決済した。しかし文字化けは解除

されず、交換作業をするのに18万円必要と言われ、クレジット決済ができなかったので口座振込をした。それから1週間、文字化け解除手続きを39万円、47万円、12万円と繰り返ししたが、交換に失敗し続けた。弁護士や警察、どこに相談していいのかわからなかったため来室した。

【相談室対応】

相談者にすぐに警察に行ってもらったが、被害届は受け付けてもらえなかった。警察が口座凍結を試みたが、できなかった。現金で口座振込の場合、返金交渉は難しいことを伝え、弁護士に依頼等の選択肢もあることを伝えたが、相談室での斡旋を希望され、抗弁書と経緯書を作成しカード会社に送付。サイトに電話し経緯書を送ると伝えると、その必要はない、口頭での説明でいいというので、本人から問題点と全額返金希望の意向を伝えた。サイト側で支払い状況と返金について検討し、相談室に回答することになり、口座振込額は136万円でクレジットとあわせて157万3千円、そのうち利用していない31万4千円を返金する、利用した分は返金できないと回答あり。同日、サイトから相談者に直接電話があり、返金額をさらに考慮すると言ってきたが、相談者は相談室に話すよう伝え、翌日、サイトから相談室に、ポイント使用分で本人が理解せず使用したことを考慮し63万円の返金でどうかと言ってきた。相談者に確認したところ、総額の半分にもならないので納得いかないと言うので、相談者に法律相談を勧め受けてもらったところ、弁護士に「全額返金は難しい。もう少し交渉してもいいが、相手がいなくなる可能性もあるので63万円の提示を受け入れ返金してもらいたいのではないか。」と言われたとのこと。相談室からサイトに、本人は精神的に不安定で仕事にも行けない状態、借金で生活に支障をきたしていることを考慮してほしい、相談者の希望は110万円の返金と伝えた。それに対しサイトは75万円返金を提示してきたが、その後も交渉し、最終的に85万円の返金で合意。カード決済キャンセル分と合わせて合計100万8千円が救済となった。

【事例3】過量販売（平成31年3月～継続中）

契約者 80歳代 女性 （相談者 60歳代 男性）

【相談内容】

2年前に夫を亡くし一人暮らしの母が、仏像や家電品など高額な買い物を繰り返していたことが判明し、返品・解約した。十数年来のなじみの呉服屋にも50万円の帯を注文していたので、3カ月前に解約した。前金が未払いで仕立てに取りかかっておらずスムーズに解約できた。その際、今後は勧誘しないように申し入れた。最近、改めて呉服店に過去2年間の購入履歴を出してもらったところ、和服4枚、帯4本、バッグ、ネックレスなど総額230万円も購入していることがわかった。母は誘われて連れ出されたり、自転車で店舗に出向き、すべて現金で購入していたようだが、経緯を聞いても説明できないし、必要なものだと言い張って返品する気がない。預金残高はすっかりなくなっている。購入品はほとんど未使用で unnecessaryなものばかり。3カ月前に中程度の認知症と診断されて以降、妹が金銭管理をしている。

【相談室対応】

展示会商法、次々販売・過量販売の事例を説明。訪問販売に該当すれば契約後1年間は過量販売による契約解除ができるが、この期間内の契約は12万円に過ぎなかった。契約者は認知症による記憶障がいと勧誘経緯の聞き取りは困難。消費者契約法では取消しの時効は5年だが、契約者の解約意思が必要。解約の意思確認ができないため相談室が斡旋に入

ることは難しいが、相談者が家族の立場で交渉することは可能と話した。契約解除する場合は返品が基本となるので、購入履歴や契約書と実際の商品を照合しておくこと、過量による契約解除を書面にして申し入れるよう助言。商品はほぼ未使用で、通常の生活に必要な物・分量でないことは明らか。相談者は訴訟も辞さない構えであったため、過去の判例などを渡し法律相談を受けるよう助言。その後、何度か進捗を聞いたところ、和服がすべて畳紙から出してあり商品の照合が難しく、質屋で処分してもいいなど弱音ともとれる発言も出たが、その後、契約者の心境が変化し、自ら解約したいと口にするまでになったため、一人暮らしとなった以降の過量販売分の取消しを求めることとした。契約者と家族の連名で経緯書を作成し、販売店と本社に送付。1週間後、販売店から見積書が送られてきたことを受け、窓口を本店顧客窓口とし、見積書ではなく契約書を送付するよう伝えたが、契約書は交付していないとの説明であった。また、認知症の診断書を提出すれば商品の状態によっては返品に応じると回答してきた。そこで、過量販売取消しにあっては商品の状態にかかわらず現存利益で足ることや、展示会商法における書面不交付はクーリングオフ対象であることを指摘。1ヵ月後、業者に介護認定審査会に提出した意見書を提示し、取消しに応じるよう重ねて交渉した結果、過去2年間に購入した和服、洋服、バッグについて売買契約の取消しを認めた。