

社団法人
全 国 消 費 生 活 相 談 員 協 会

消費者契約法評価検討委員会ヒアリング資料

平成19年2月23日

(社) 全国消費生活相談員協会について

1977年 国民生活センター消費生活相談員研修講座修了者の会設立

1987年 内閣府（旧経済企画庁）許可の社団法人

現在会員 全国6支部 1792名

会員は、国民生活センターや全国の消費生活センターにて消費生活相談員として日々消費者被害の助言や解決さらに被害の未然防止・拡大防止に努めている。

「週末電話相談」東京事務所17年10月よりあっせん交渉開始、関西事務所は相談・助言

相談件数は平成18年度1809件(9月現在)

平成17年度3316件。

平成16年度3239件。

「電話相談110番」毎年内閣府の消費者月間協賛事業として実施。

平成18年度「契約なんでも110番」相談件数448件。

平成17年度「生命保険会社・損害保険会社の医療保険110番」440件。

平成16年度「しまった！困った！だまされた！契約トラブル110番」717件。

なお、当会では適格消費者団体を目指し申請の準備中である。

消費者教育として、高齢者や見守りの方への「消費者問題出前講座」や学校や行政などに出前講座を実施。

ブックレットを作成し、消費者教育・啓発用として資している。

(社) 全国消費生活相談員協会事例集

次に挙げる事例は当協会が実施している「週末電話相談」および毎年5月に実施する消費者月間協賛事業「電話相談110番」に寄せられた過去3年間の相談の中から平成18年度を中心に抽出しました。

1. 消費者契約法の施行後の状況に対する評価

(1) 消費者契約法の活用により解決できた事例

- ・ 困惑（退去妨害）による契約であると主張し、取り消しになった

事例1

浴衣の小物を探しに閉店間際の店に行った。店員が「着物は縁ものだから」と言い、高価な着物を勧めた。「高いから一晩考えさせて」と断ったが、プレゼント品をつけたり、値引きをするなど、しつこかった。閉店時間が過ぎ、店の入り口が閉められてしまった。出口がわからないため、帰りたい一心で24万円の着物の契約書にサインをしたが、解約したい。

(30歳代 女性 給与)

事例2

新聞の折り込みチラシを見て、4日間開催している絵画の展示会に出向いた。販売員がそばに来て絵画の説明を始め、その後テーブルに案内されて契約を迫られた。「支払えない」と何度も断ったが帰してもらえず、会場に入って4時間も経ち、とうとう断りきれずに9万6000円の契約をしてしまった。解約したい。

(30歳代 女性 家事)

- ・ 不当条項について助言し、取消しになった

事例3

来春幼稚園に入園するための手続きをした。第1希望の幼稚園は補欠だったため、第2希望の園に申し込み、入園金、施設費計15万円を納入した。10日後、第1希望の園より入園可能と連絡があったので、第2希望の園を辞退したい。募集要項に入園金は転居、転勤のみ返金するという条項がある。入園は5ヵ月後なので辞退に伴う幼稚園の損害はないと思う。全額返金を希望。

(30歳代 男性 給与)

(2) 事業者が消費者契約法を認めず、解決にいたらなかった事例

事例4

フリーペーパーで見つけた貸衣装店で24万円のウェディングドレスのレンタルを申込んだ。2ヵ月後にキャンセルを申し出たところ、結婚式まではまだ半年もあるのにレンタル料金の50%のキャンセル料を請求された。契約書には「契約日から式の前々日までのキャンセル料は50%」と書いてあった。キャンセル料が高すぎる。

(20歳代 女性 給与)

事例5

2ヵ月前に大学院に入るための予備校と契約した。キャンペーン期間中のため入学金は免除で、受講料66万円を納めた。随時入学制度で、授業は固定のカリキュラム制ではない。一度も授業を受けていない5月下旬に解約を申し出たところ、「契約書には一旦納入された入学金及び受講料等は一切返金しないと書いてあるので返金是不可能的」と言われた。納得できない。お金を返してほしい。
(20歳代 女性 給与)

2. 消費者契約法に関連する「最近の消費者トラブルの実情とその対応」及び「消費者トラブルの解決に資する取引ルール・規制のあり方」

(1) 「消費者」(第2条)が問題となったケース

・個人事業者の契約

事例6

一人で細々と自宅兼店舗で美容院を営んでいる。先日、訪問勧誘を受け、高機能な電話機のリース契約をした。リース期間は7年で、総額50万円にもなり払い続けられるか不安だ。クーリング・オフしたいが、法人契約はクーリング・オフできないと契約書に書いてある。自宅と店の両方で使う電話で、美容院よりも自宅での利用のほうが多いが、名義が美容院の契約の場合はクーリング・オフできないのか。
(40歳代 女性 自営)

事例7

零細な板金業を営んでいる77歳の父が、総額50万円もの多機能電話のリース契約をしていた。父は「電話機の調子が悪いので修理に来てもらったところ、『この電話機はもう使えない。月々の支払いが安いリースにしたほうが得』と言われ、屋号で電話機の契約をした」と言っている。商売は開店休業の状態、仕事用にこの電話機を使うことは。半月前の契約だが、取り消しができないだろうか。
(40歳代 女性 給与)

事例8

「月収30万～50万円を約束」とのチラシ広告を見て、軽貨物配送代理店契約を結び、軽貨物運送業の仕事をはじめた。チラシの内容と異なり、売り上げから車のリース料や経費を除くと手元にはほとんど残らない。これでは話が違う。解約したいが、「解約するには違約金が必要だ」と言われた。
(50歳代 女性 自営)

(2) 「重要事項」(第4条4項)が問題となったケース

《問題点と取引ルール・規制のあり方》

事例のように「この水は危険」「血液がサラサラになる」「地震がきたら倒壊する」などと「うそ」を言って、浄水器やブレスレッド、耐震工事を契約させる。このようなトラブルが後を絶たない。現行では契約の動機となる情報は「重要事項」の対象となっていない。

契約を締結する「動機」に関する不実告知も取消の対象に加えることが必要と考える。

事例 9

昨日、「水質検査に来た」と自宅に作業服姿の男性がやって来た。自宅の水道水に試薬を入れたら、黄色く変色した。「この水は危ない。飲み続けると病気になる」と言われ非常に不安になってしまった。業者は持参した浄水器を取り付け、「この水ならば安全だ。有名なラーメン店やTV局でも利用している」と言って勧めたので、高額な浄水器を購入した。しかし、よく考えてみるとおかしな話なので解約したい。

(20歳代 女性 給与)

事例 10

2カ月前、63歳の伯母が商店街で「血液検査をしませんか」と声をかけられ、指に針を刺し、血液を採ってパソコン画面で見ると血液がドロドロだった。「これは大変。動脈硬化だ。このブレスレットをはめると血液がサラサラになる」と言いながら、腕にはめた。すると、画面の血流がサラサラになり、すっかり信じてしまった。「血液がきれいになるのならば」と考え、3本42万円で購入した。その後のテレビ報道でブレスレットにそのような効果はないことわかったので解約したいという。

(30歳代 男性 給与)

事例 11

無料で耐震診断をすると作業服姿の男性が訪ねてきた。床下にしばらく潜り、出てくるとデジタルカメラの映像を見せながら「震度5の地震がきたら倒壊する。至急、耐震工事が必要」と言われて、不安に駆られ床下補強工事200万円の契約をした。新聞報道を見て自分もだまされたのではないかと不安だ。

(70歳代 男性 無職)

(3) 「断定的判断の提供」(第4条1項2号)が問題となったケース

《問題点と取引ルール・規制のあり方》

勧誘時、「断定的判断の提供があった」として取消しを求められるケースとしては、現行では、「将来におけるその価額」「将来においての当該消費者が受け取るべき金額」といった経済的・財産的な事項だけである。

非財産的の事項、事例のようなダイエット効果等も「断定的判断の対象」として含めることが必要と考える

事例 12

ニキビや肌荒れが治ると勧められて60万円で美顔エステを契約した。施術を受けたが、肌の状態は全く変わらず効果がなかった。追加の施術を受けたら治ると言われ契約し、続けて施術を受けたがやはり良くならない。勧誘された時に説明された効果がないので解約したい。

(20歳代 女性 給与)

事例 13

3カ月前に自宅を訪れた販売員に「太りすぎ」と指摘された。「当社の下着を着用すれば必ず痩せる。ローションを塗るとさらによい」などと言われ、下着セットとローションを100万円で購入した。しかし説明どおり着用してもまったく痩せない上、支払も困難なので返品したい。

(20歳代 女性 家事)

(4) 「故意」(第4条2項)が問題となったケース

《問題点と取引ルール・規制のあり方》

「故意をはずす」ことや「利益となること」を告げていなくとも、不利益事実の不告知の場合は対象とすることの検討が必要と考える

事例 14

不動産業者の仲介で中古マンションの契約をして、手付金100万円を支払った。その直後、市の広報紙で、このマンションの前の市有地がごみ焼却炉建設計画の候補地になっていることを知った。契約前に業者と現地を見に行った際、「子どもが喘息なので、前の空き地に変なものが建つと困る。」と質問したところ、業者は「市の施設が建つらしい」としか言わなかった。不動産業者はこの情報を知っていたのに、言わなかったとしか思えない。マンションの購入を取りやめたいので、手付金を返してほしい。(30歳代 女性 家事)

(5) 不退去及び監禁以外の「困惑」(第4条3項)が問題となったケース

《問題点と取引ルール・規制のあり方》

「訪問による長時間勧誘」および「複数人による威迫」や「電話による執拗かつ長時間の勧誘」で困惑させられたケースも含めることが必要と考える

事例 15

昨日、「ふとんのクリーニングをする」と男性が訪問してきた。ひとり暮らしのところへ次々と別の男性が入って来て布団の購入を勧め、結局3人に2時間以上もねばられた。怖くなってやむなく契約した。古い布団は全部下取りすると持ちかえってしまった。解約したい。(20歳代 女性 給与)

事例 16

勧誘電話と思い留守電にしていたが、たまたま出たら「バカにしているのか、会社へ行くぞ」と脅され、話を聞く羽目になり、「退職後の収入になる」と投資マンションを勧められた。断っても聞き入れてくれず、今度は職場に執拗な電話がかかってくるようになった。同僚の目もあり、ぞんざいな電話対応もできない。電話勧誘をやめさせる方法はないか。(50歳代 男性 給与)

(6) 「困惑」「誤認」に該当しないが消費者被害が多発しているケース

《問題点と取引ルール・規制のあり方》

恋人商法は恋愛感情を利用しているため、トラブルは経済的被害にとどまらず深刻である。次々販売は一度契約をすると、カモとなり、次々と強引な勧誘・販売がおこなわれ、被害金額が高額になる。

事例 17

自宅に男性から電話があり、会話が弾んでメールアドレスを交換した。メールのやり取りをして親しくなり、会った。「自分がデザインしたペンダントを見てほしい」と言われて、ついて行き、ダイヤモンドのペンダントを契約した。1ヵ月後にペンダントを取りに行くと今度は「真珠の3点セット」を進められ契約した。その後は、メールをしても返事がないし、電話にも出してもらえない。解約したい。(20歳代 女性 給与)

事例 18

1年半前、痩身と美顔エステと化粧品、その1週間後に補正下着の契約、その半年後には痩身器具の契約と、次々と言われるままに契約してしまった。支払い総額は194万円。最近友人に相談したら騙されていると言われた。支払ができない。下着は一部使用、痩身器具は使用していない。(20歳代 女性 給与)

(7) 第7条関係 取消期間が経過してしまっていたケース

《問題点と取引ルール・規制のあり方》

現行法では取消権の行使期間は「追認をすることができるときから6ヶ月」「契約締結のときから5年間」と定められているが、問題に気付いてからの取消期間が短い。

取消権の行使期間を延長する必要がある。

事例 19

1人暮らしの大正生まれの母の家でクレジット会社の督促状を見つけた。驚いて尋ねたところ、次々と宝石を買わされていたことがわかった。夜になると大きな体の男の人が訪ねて来て断っても、断っても帰ってくれない。恐ろしくなって契約したと言う。約3年前からの契約で5件で総額約550万円。解約できないか。

(50歳代 女性 家事)

(8) 証明責任 証明が困難なケースの特徴

《問題点と取引ルール・規制のあり方》

事例のように、解約に伴う事業者の平均的損害額は消費者には分からない。また、商品・サービスの性能や効果についても同様である。

消費者がこれらを証明することは困難であり、立証責任が事業者にあることを明確にすることが必要と考える。

事例 20 (事例 4)

フリーペーパーで見つけた貸衣装店で24万円のウェディングドレスのレンタルを申込んだ。2ヵ月後にキャンセルを申し出たところ、結婚式まではまだ半年もあるのにレンタル料金の50%のキャンセル料を請求された。契約書には「契約日から式の前々日までのキャンセル料は50%」と書いてあった。キャンセル料が高すぎる。(20歳代 女性 給与)

事例 21 (事例 10)

2カ月前、63歳の伯母が商店街で「血液検査をしませんか」と声をかけられ、指に針を刺し、血液を採ってパソコン画面で見ると血液がドロドロだった。「これは大変。動脈硬化だ。このブレスレットをはめると血液がサラサラになる」と言いながら、腕にはめた。すると、画面の血流がサラサラになり、すっかり信じてしまった。「血液がきれいになるのならば」と考え、3本42万円で購入した。その後のテレビ報道でブレスレットにそのような効果はないことわかったので解約したいという。(30歳代 男性 給与)

(9) 広告表示の問題

事例 22

「飲むだけでマラソン8kmの燃焼効果がある」「脂肪分解成分で確実にダイエット」「飲んで実感できない場合は返金する」等と書かれている新聞折込広告を見た。飲むだけで痩せられるならと思い、ドリンク10万円の契約をした。効果が無いので、解約返金を申し出たが、返金条件が厳しく、お金が戻らない。(30歳代 女性 家事)

4. その他

(1) 情報提供義務(第3条関係)のあり方について

《問題点と取引ルール・規制のあり方》

現行では、たとえ事業者の情報提供がわかりにくく、不足している場合でも「不利益事実の故意の不告知」(第4条2項)に該当しない限り、取消ができない。情報提供義務を努力規定ではなく、法的義務とすることが必要と考える。

・十分な情報提供、説明がされていないケース

事例 23

金の投資の話聞いて欲しいと電話があり、セールスマンが来訪した。有事に強い金は今が買い時、と勧められて仕組みはよくわからないまま100万円を預けた。しかし、1週間後に、予想に反して相場が動いた。もう100万円追加しなければ最初に支払ったお金が全額失われる恐れがあると電話があった。どうしたらよいか。(60歳代 男性 無職)

・契約条項が分かりにくいケース

事例 24

1年後に出発する予定で、1ヶ月の短期語学留学の申し込みをした。政情不安定だとわかったので3日後に解約の申し出をしたところ、高額な解約料を請求された。約款は渡されていたが、字が小さく文章もわかりにくい。こなれていない翻訳文のようで何回読んでもわからない。(30歳代 女性 家事)

・提供するサービスの内容と料金の説明不足

事例 25

トイレの汚物が詰まり、以前ポストに入っていたチラシの業者に電話で依頼した。便器をはずすことなく圧力ポンプの作業と薬剤投入で、5分から10分程度で終わったのに、5万円も請求された。チラシには3000円からの案内しかない。作業を始める前の説明もなかった。
(40歳代 男性 給与)

・記載内容の不足

事例 26

高校の同窓会名簿購入を勧誘する往復はがきが届いた。半年後に発行予定だという。購入を申し込むと記入して送った後で、高校に問い合わせたところ、同窓会は名簿を作っていない、民間の事業者が発行する名簿だとわかった。はがきにはそのことがはっきりと書いてない。
(50歳代 女性 家事)

事例 27

カー用品店の店頭でくじを引き、車内で視聴できるという放送の受信機が当たった。「店の中ではまずい。あなたの車で具体的に説明する」と言われて車内で説明を聞き、月々の視聴料がかかることは承知で、契約した。半月後に受信機が送られてきた。説明書を見たら、映像を見るためには工事が必要で、費用が1万5千円とわかった。工事費については聞いていない。別途施工費がかかるのであれば解約したい。
(30歳代 男性 給与)

(2) 不招請勧誘に対する規制のあり方

《問題点と取引ルール・規制のあり方》

電話勧誘など不意打ち的な勧誘による契約トラブルが非常に多い。

特定商取引に関する法律や宅地建物取引業法等には「契約をしない旨の意思表示した者に対する勧誘の禁止」「電話による長時間勧誘の禁止、私生活、業務の平穩を害するような方法により困惑させることの禁止」などが明記されている。

消費者の事前の要請または同意がない限り、勧誘してはならないという取引ルールの導入が期待される。

・電話等による勧誘

事例 28

10年前に職場への電話勧誘で行政書士資格取得教材の購入契約をしたが資格は取っていない。3年前に見知らぬ会社から電話があり『生涯契約になっている。継続の教材を送る』と言われた。仕事で長話ができず承諾した。その後何度も電話があり、周囲が気になって断れないまま3回も契約をしてしまった。先日、思い切って、今後は契約するつもりは無いと言ったところ、突然居丈高な口調に変わり、勤め先に出向くと脅された。
(30歳代 男性 給与)

事例 29

日中家にいると、多種多様な勧誘電話がかかり困っている。対応策を教えてほしい。高齢者の単身世帯なのに、証券関係から電話代が安くなる話まで、時間帯を問わず夜8時を過ぎてもかかってくることもあり迷惑をしている。自分が一人住まいと知ってかけてくるのではないかと思う。
(80歳代 女性 無職)

事例 30

約2週間前から昼夜を問わず、日に4～5回もマンション購入の勧誘電話がかかってくる。留守録にしていたら、「〇秒後までに電話を返さない場合は自宅への来訪を承諾したものとみなす」と録音されていた。どうしたらよいか。
(40歳代 男性 給与)

事例 31

職場に先物取引をしないかという勧誘電話が週に2～3回もかかり、困っている。断っても、断ってもかかってくる上に、新しい業者からもかかってくる。やめさせることはできないか。仕事にも差し障りがある。
(40歳代 男性 給与)

事例 32

パソコンにきた電子メールの中の URL にアクセスした。写真をクリックしただけで登録になり、9万円を請求するメールが頻繁に来る。支払わなければいけないか。
(30歳代 女性 給与)

(3) 適合性原則のあり方について

《問題点と取引ルール・規制のあり方》

現行では適合性の原則に関する規定は定められていない。

事例のように高齢者が本来不要であろうハイリスク商品等を契約させられているケースが急増している。契約の適合性についての判断はできるだけ広くすべきである。

事例 33

2週間前に、一人暮らしの73歳の母がシロアリ駆除の契約をしていた。信販会社から口座の問い合わせ通知が届き、家族が知るところとなったが、母は契約したことを覚えておらず、書面もない。業者は「数年前にも取引している。本人も承知している」と解約に応じない。工事はすでに終了している。
(40歳代 男性 給与)

事例 34

他県に住む70を超えた高齢の母が、展示会に連れて行かれ、着物や下着等3年間で500万円の契約をしていた。商品は、着物22点のほか下着、洋服、アクセサリ等。毎月の支払いは12万円を超えるが、本人の収入は年金で月に8万円のみ。医師からはアルツハイマーと軽い脳梗塞があると言われている。
(40歳代 男性 給与)

事例 35

先物取引の訪問勧誘を受けた。原油が高騰しており今なら間違いなく儲かると説明された。これまで、株取引の経験すらないので断ったが、「私を信じて任せて欲しい」といわれて 50 万円を預けた。しかしその後繰り返し追証を求められ、半年で総額 600 万円を預けた。止めたいと言ったが、今止めると更に 300 万円が必要となるという。

(70 歳代 男性 無職)

事例 36

2 年前に痩身エステを契約した。エステに通うたびに「ドリンクを飲んだほうが効果がある」と勧められ、4 ヶ月で総額 200 万円の契約をした。3 社と信販契約を結び現金でも払ったが、毎月の支払いが大変で生活が苦しい。

(20 歳代 女性 給与)

事例 37

自宅へ訪問してきた販売員に勧められて、4 歳の娘用に、小学 1 年～中学 3 年までの全教科のマルチメディア教材を次々と契約した。「モニター契約をすれば半額になる」「勉強は教員経験者がアフターフォローする」などの説明で、2 年間で 5 回、総額 470 万円になる。支払いも困難であり、解約したい。

(30 歳代 女性 給与)

(4) インターネット取引について

《問題点と取引ルール・規制のあり方》

必要な項目を全部通過し同意しないと契約は成立しない設定にする、重要な事項は一つの画面で見ることができるわかりやすい構成や色使いであること等、表示のあり方に検討が必要と考える。また、オークション運営会社の責任のあり方について検討が必要と考える。

事例 38

パソコンサイトに「健康食品のアンケートに答えて千円、6 ヶ月のモニター登録で 6 千円ゲットしよう！」とあり登録した。商品が届いたが、6 万円の代引きだった。有料とは思わなかったので受け取りを拒否した。業者は画面上の同意書に商品代金を明示していたという。見ると同意書は別画面にあり気付かなかった。

(40 歳代 男性 給与)

事例 39

業者のホームページの画像を見て、インターネット通販で生後 16 日目の子犬を予約した。実際に子犬を見た後で、正式契約をしようと思っていたが、都合がつかないまま、予約後 20 日ほど経って解約を伝えたところ、「生後 35 日も過ぎると子犬の価値は半減する」と言われ、販売価格の 50% の損料を請求された。

(20 歳代 女性 給与)

事例 40

ネットオークションでコンサートチケットを落札し、代金を振り込んだが「都合で発送できなくなった。受け取った代金は返金する」と、出品者からメールが届いた。その後、たびたび返金予定日が変更され、返金がないまま相手が雲隠れした。(20歳代 男性 給与)

事例 41

ネットオークションでブランド品の財布を見つけて入札をしたが次点だった。諦めていたところ、「落札者が辞退したので、あなたに買ってほしい」とメールが届き、オークションサイトを通さずに取引をした。代金を払ったのにいつまでたっても財布が届かない。そのうちにメールアドレスが換えられ、連絡がとれなくなった。

(20歳代 女性 給与)

事例 42

オークションは初心者。たびたび出品している出品者で評価も良かったので、カーナビを落札し、代金を振りこんだ。商品は届かず、督促メールを送ったが返信がない、と同時に評価も「非常に悪い」が増えた。出品者は ID とパスワードを盗用したなりすましらしい。サイト運営業者に責任はないのか。

(40歳代 男性 給与)

事例 43

携帯電話の出会い系サイトをクレジットカード決済で利用していた。知り合った女性と会う約束をするが、キャンセルされてなかなか会えない。連絡をとるため、たびたびメールを送ったので料金が嵩む。90万円の請求書がとどいたが、高額で支払えない。友人は、その女性はサイトを利用させるためのサクラではないかと言う。(20歳代 男性 無職)

事例 44

パソコンで見つけた、女性の画像をクリックすると「20歳以上ですか」と年齢を確認する画面が出た。「OK」をクリックしたとたん、「IPアドレス、プロバイダ情報で登録し、入会手続完了。3日以内に4万円を振込んでください」となった。年齢を確認する画面に戻って改めて見直してみると小さな文字で規約抜粋が書いてあり料金も書かれていた。払わないといけないうか。

(30歳代 男性 給与)

以上