

〈 資料4 〉

消費生活相談の状況
(岡山県消費生活センター)

— (資 料 目 次) —

- | | |
|---------------------------------|------|
| ○ 消費生活相談件数の推移(平成16年度～平成28年度) | … 1 |
| ○ 消費生活相談の概要(平成28年度) | … 2 |
| ○ 消費生活相談の状況(年代別契約購入金額) | … 5 |
| ○ ヤミ金融・多重債務相談の状況(平成19年度～平成28年度) | … 6 |
| ○ 消費生活相談状況(放送・コンテンツ等) | … 7 |
| ○ 消費生活相談の受付状況(市町村別) | … 9 |
| ○ 主な相談事例(平成28年度) | … 10 |

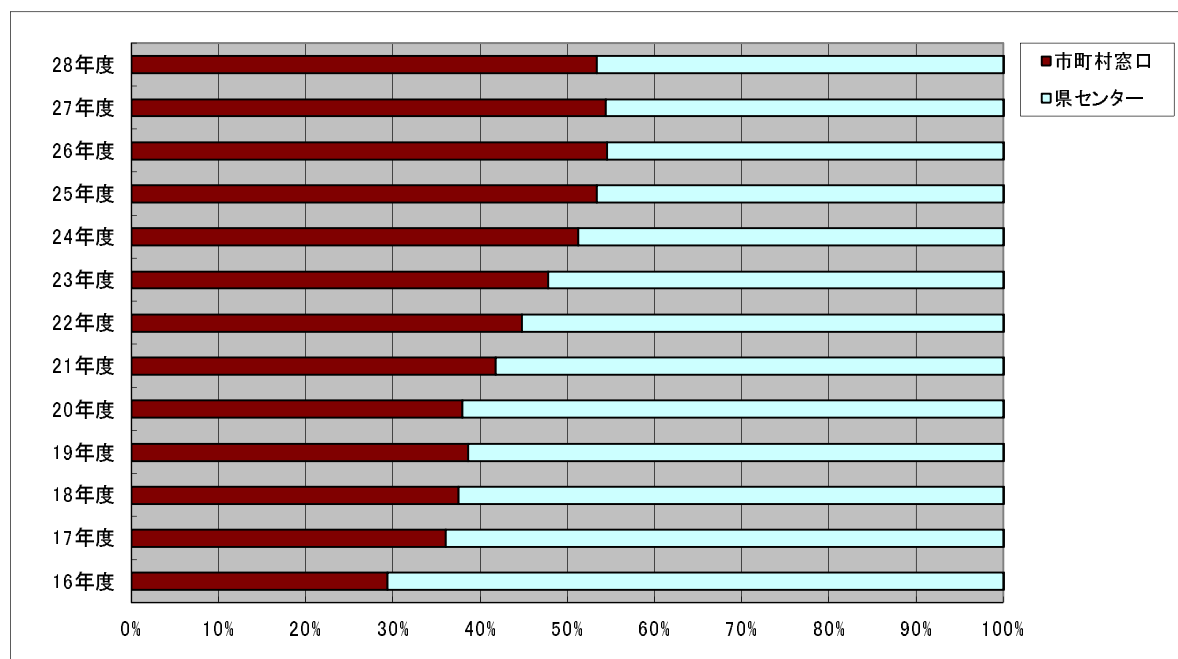
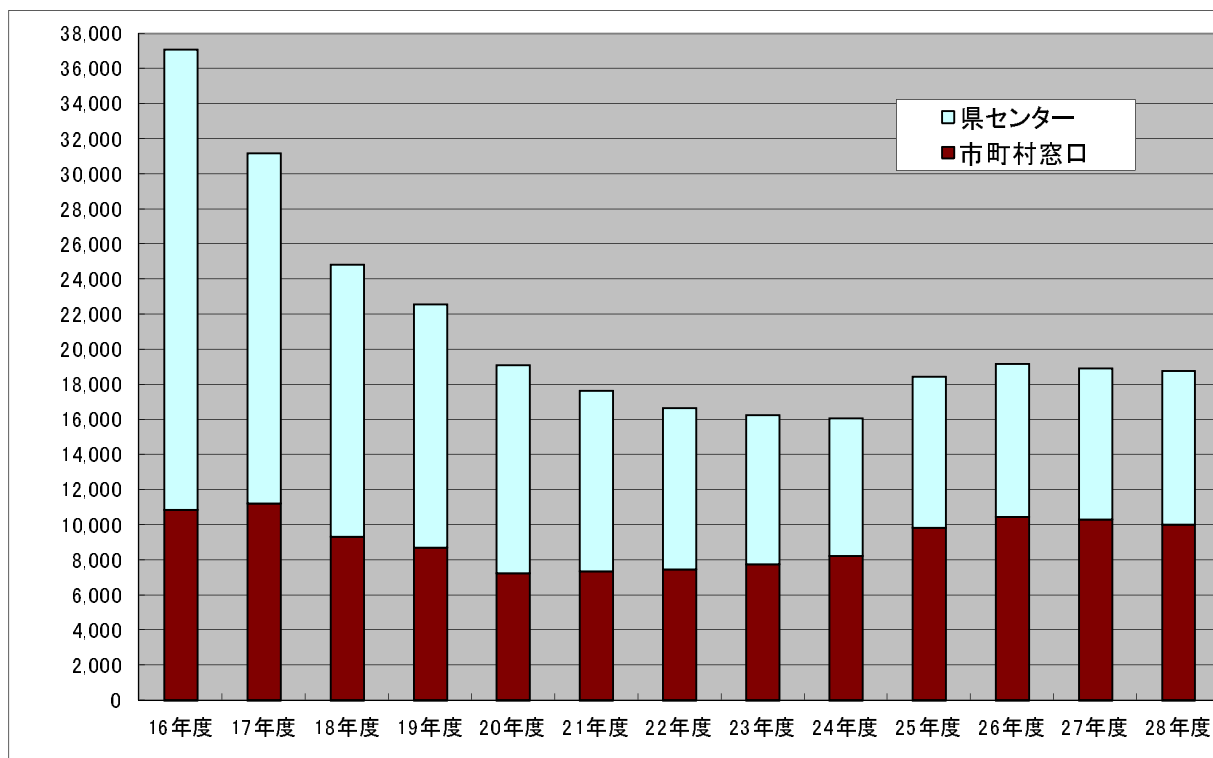
消費生活相談件数の推移（平成16～28年度）

（岡山県内相談窓口受付分）

（県・市町村別）

（単位：件）

		16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
受付窓口	県センター	26,208	19,963	15,531	13,855	11,846	10,268	9,200	8,485	7,830	8,604	8,707	8,634	8,751
	市町村窓口	10,867	11,232	9,316	8,695	7,239	7,368	7,448	7,762	8,233	9,852	10,450	10,293	10,005
	計	37,075	31,195	24,847	22,550	19,085	17,636	16,648	16,247	16,063	18,456	19,157	18,927	18,756



消費生活相談の概要(平成28年度)

平成28年度に、岡山県消費生活センターに寄せられた消費生活相談件数は8,751件で、前年度に比べて117件(1.4%)増加しています。

1 内容別相談件数 (順位は平成28年度の相談件数が多い相談内容の順に掲載)

(単位:件)

順位	相談内容	相談件数			備考
		H28年度	H27年度	H26年度	
1	放送・コンテンツ等	1,833	1,916	1,999	インターネット有料サイト(アダルト情報、出会い系等)の利用など
	うち不当(架空)請求	1,407	1,536	1,602	
2	インターネット通信サービス	564	580	453	光回線、プロバイダの変更など
3	商品一般	495	551	597	商品の相談であるが商品特定できないものなど
	うち不当(架空)請求	129	124	181	
4	レンタル・リース・貸借	335	329	342	賃貸アパート、借家など
	役務その他	335	336	352	結婚相手紹介・個人情報削除など
6	健康食品	277	240	184	サプリメント等の健康食品やダイエット食品など
7	修理・補修	227	147	140	パソコン・時計・電気製品等の修理、自動車の車検など
8	移動通信サービス	199	214	185	携帯電話・スマートフォンなどの付帯サービス
9	工事・建築・加工	190	203	265	新築工事、増改築工事、塗装工事など
10	自動車	180	166	147	普通・小型自動車、軽自動車、自動車部品など
	その他	4,116	3,952	4,043	
不当(架空)請求(注)		1,557	1,687	1,808	—
不当(架空)請求以外		7,194	6,947	6,899	—
合計		8,751	8,634	8,707	—

(注) 不当(架空)請求の合計件数は、「融資サービス」に関する不当(架空)請求の件数を含む。

平成28年度	融資サービス	166件	不当(架空)請求	21件
平成27年度	融資サービス	188件	不当(架空)請求	27件
平成26年度	融資サービス	197件	不当(架空)請求	25件

2 年齢別相談件数

(単位:件、%)

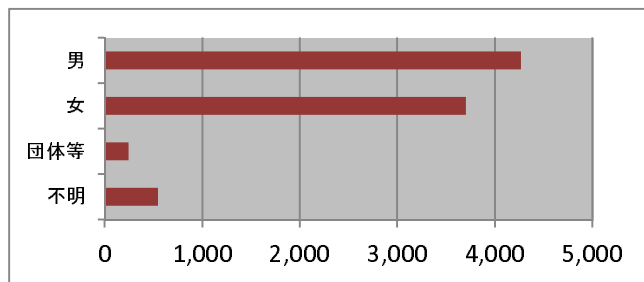
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
H28年度	件数	226	1,026	836	1,133	1,086	1,195	1,572	1,677	8,751
	割合	2.6	11.7	9.6	12.9	12.4	13.7	18.0	19.1	100.0
H27年度	件数	290	821	944	1,167	1,037	1,269	1,751	1,355	8,634
	割合	3.4	9.5	10.9	13.5	12.0	14.7	20.3	15.7	100.0
H26年度	件数	289	757	937	1,220	991	1,268	1,734	1,511	8,707
	割合	3.3	8.7	10.8	14.0	11.4	14.6	19.9	17.3	100.0

消費生活相談の概要（平成28年度）

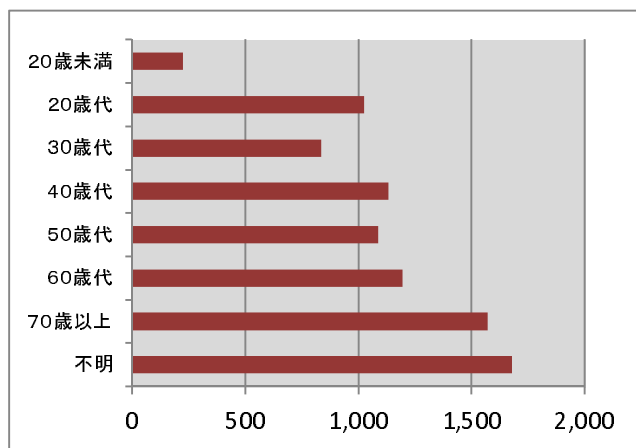
（岡山県消費生活センター受付分）

（単位：件、％）

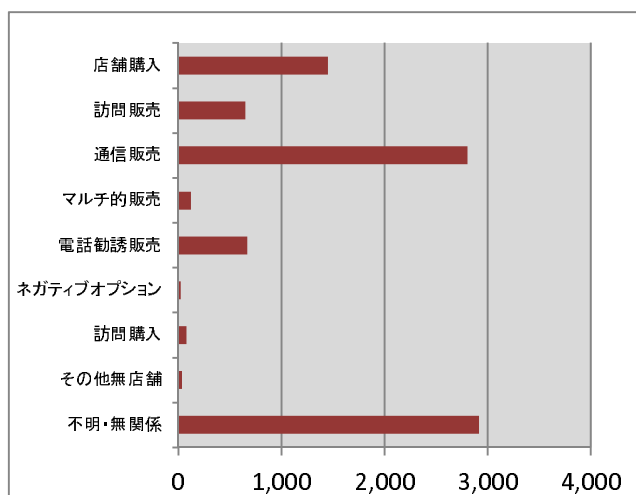
契約者男女別		件数	割合
性別等	男	4,266	48.7
	女	3,701	42.3
	団体等	241	2.8
	不明	543	6.2
	計	8,751	100.0



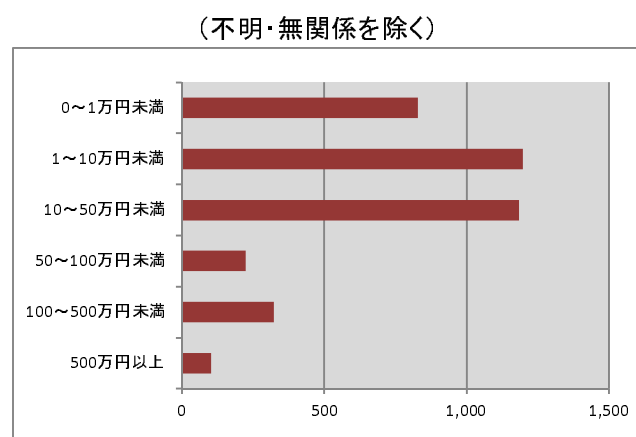
契約者年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	226	2.6
	20歳代	1,026	11.7
	30歳代	836	9.6
	40歳代	1,133	12.9
	50歳代	1,086	12.4
	60歳代	1,195	13.7
	70歳以上	1,572	18.0
	不明	1,677	19.1
	計	8,751	100.0



販売購入形態別		件数	割合
販売購入形態	店舗購入	1,454	16.6
	訪問販売	649	7.4
	通信販売	2,805	32.1
	マルチ的販売	124	1.4
	電話勧誘販売	670	7.7
	ネガティブオプション	24	0.3
	訪問購入	79	0.9
	その他無店舗	33	0.4
	不明・無関係	2,913	33.2
	計	8,751	100.0

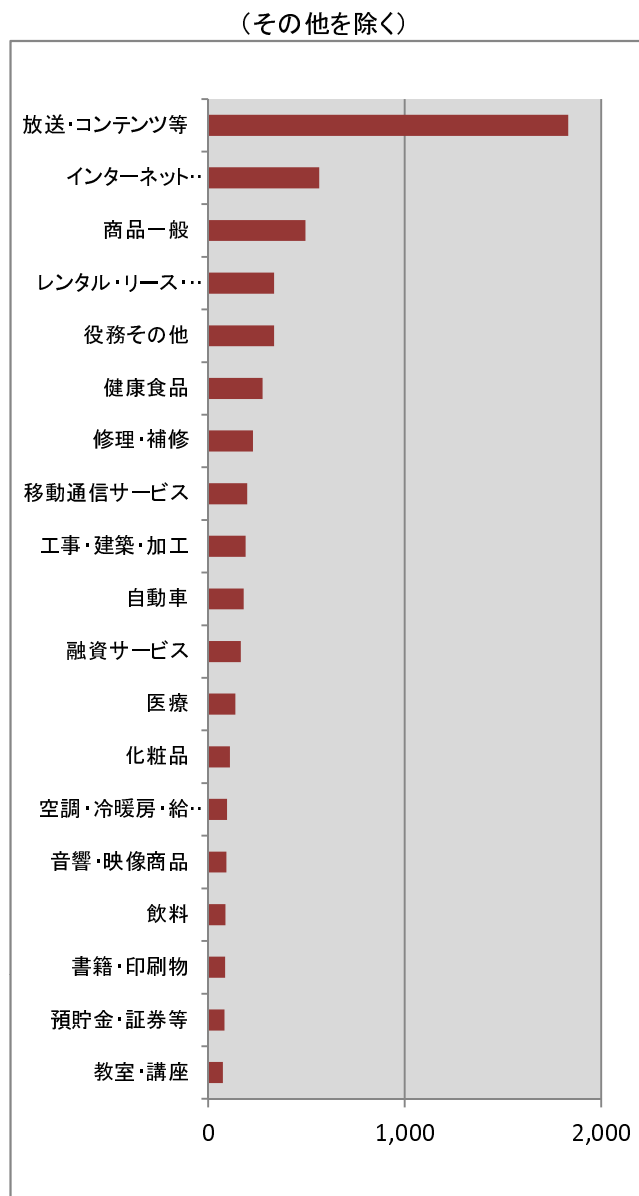


契約金額別		件数	割合
契約金額	0～1万円未満	828	10.8
	1～10万円未満	1,198	15.6
	10～50万円未満	1,183	15.5
	50～100万円未満	224	2.9
	100～500万円未満	323	4.2
	500万円以上	102	1.3
	不明・無関係	3,807	49.7
	計	7,665	100.0

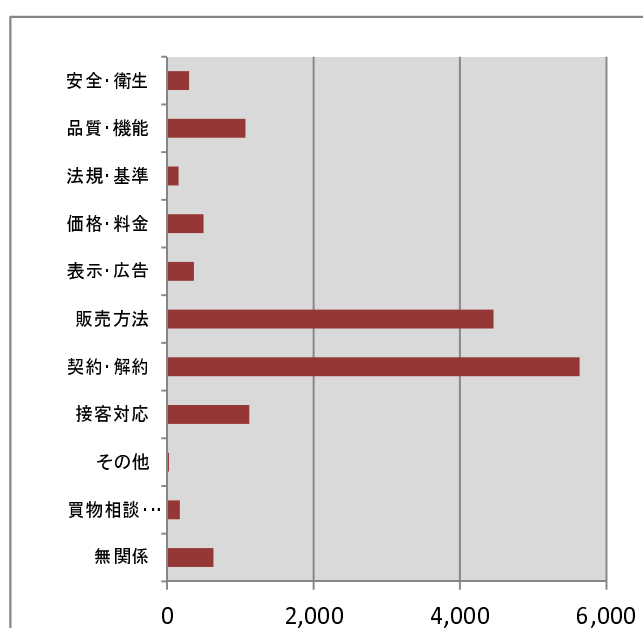


（注）受け付けた相談のうちの「苦情相談」のみについて分類

商品・サービス別		件数	割合
商品・サービス等	放送・コンテンツ等	1,833	20.9
	インターネット通信サービス	564	6.4
	商品一般	495	5.7
	レンタル・リース・貸借	335	3.8
	役務その他	335	3.8
	健康食品	277	3.2
	修理・補修	227	2.6
	移動通信サービス	199	2.3
	工事・建築・加工	190	2.2
	自動車	180	2.1
	融資サービス	166	1.9
	医療	138	1.6
	化粧品	111	1.3
	空調・冷暖房・給湯設備	96	1.1
	音響・映像商品	92	1.1
	飲料	88	1.0
	書籍・印刷物	86	1.0
	預貯金・証券等	82	0.9
教室・講座	75	0.9	
その他	3,182	36.2	
計	8,751	100.0	



相談内容別		件数	割合
相談内容	安全・衛生	300	2.1
	品質・機能	1,068	7.4
	法規・基準	155	1.1
	価格・料金	496	3.4
	表示・広告	364	2.5
	販売方法	4,456	30.9
	契約・解約	5,635	39.0
	接客対応	1,122	7.8
	その他	26	0.2
	買物相談・生活知識	175	1.2
	無関係	631	4.4
	計	14,428	100.0



(注) 1件の受付件数に複数の相談内容があるため、受付件数と一致しない。

H28年度消費生活相談の状況 (年代別契約購入金額)

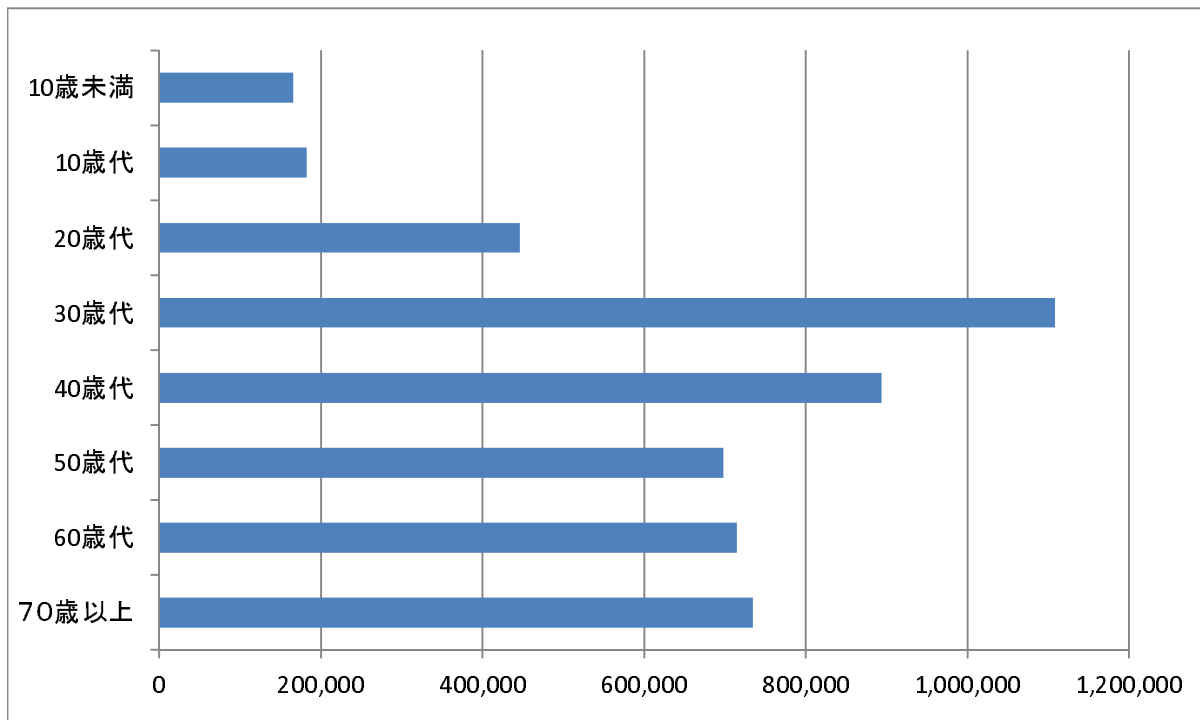
(岡山県消費生活センター受付分)

(単位: 件、円)

契約者年齢	相談件数	契約購入金額合計	契約購入金額平均
10歳未満	6	994,000	165,667
10歳代	144	26,322,725	182,797
20歳代	452	201,639,446	446,105
30歳代	489	542,071,501	1,108,531
40歳代	598	534,277,947	893,441
50歳代	578	403,687,359	698,421
60歳代	530	378,819,514	714,754
70歳以上	608	446,408,399	734,224
年齢不詳	453	606,338,040	1,338,495
計	3,858	3,140,558,931	814,038

(注)受け付けた苦情相談(7,665件)のうち「契約購入金額」が把握できたものについて分類

(年代別契約購入金額平均)



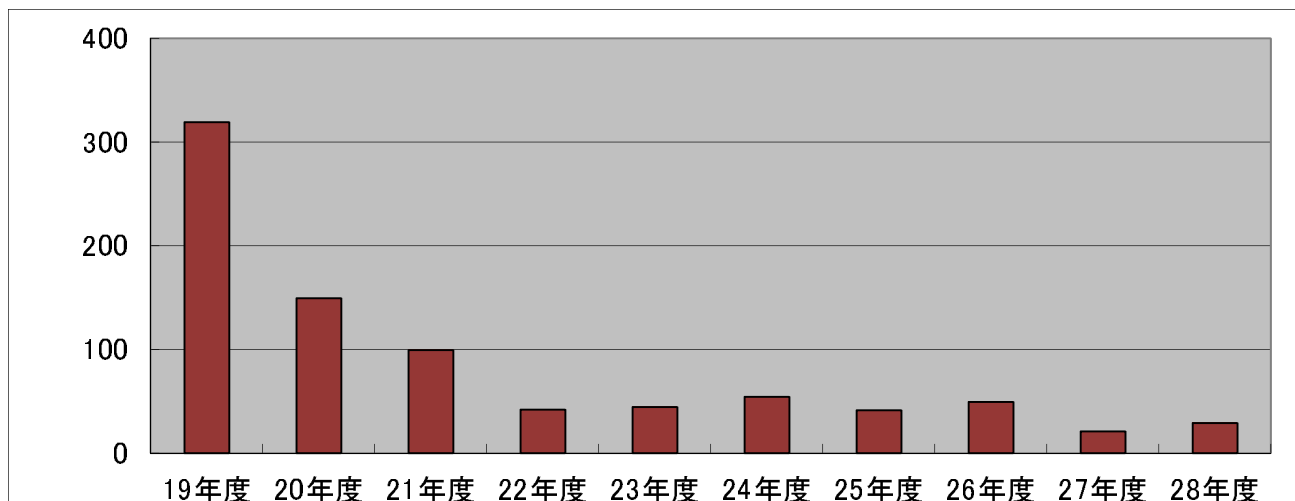
ヤミ金融・多重債務相談の状況（平成19年度～平成28年度）

（岡山県消費生活センター受付分）

（ヤミ金融相談）

（単位：件）

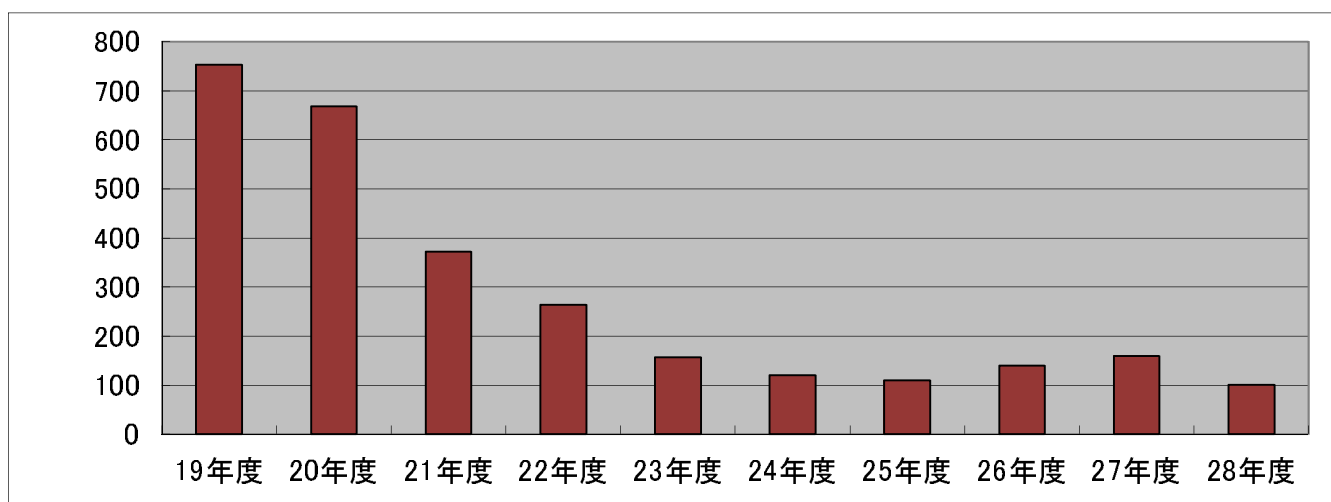
	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
ヤミ金融相談	319	149	99	42	44	54	41	49	21	29



（多重債務相談）

（単位：件）

	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
多重債務相談	753	668	372	264	157	120	110	140	160	101



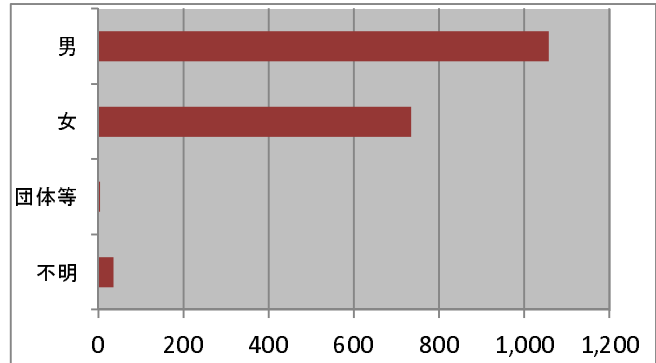
※平成18年12月20日に改正貸金業法公布、平成22年6月18日に改正貸金業法完全施行

平成28年度 消費生活相談状況 (放送・コンテンツ等)

(岡山県消費生活センター受付分)

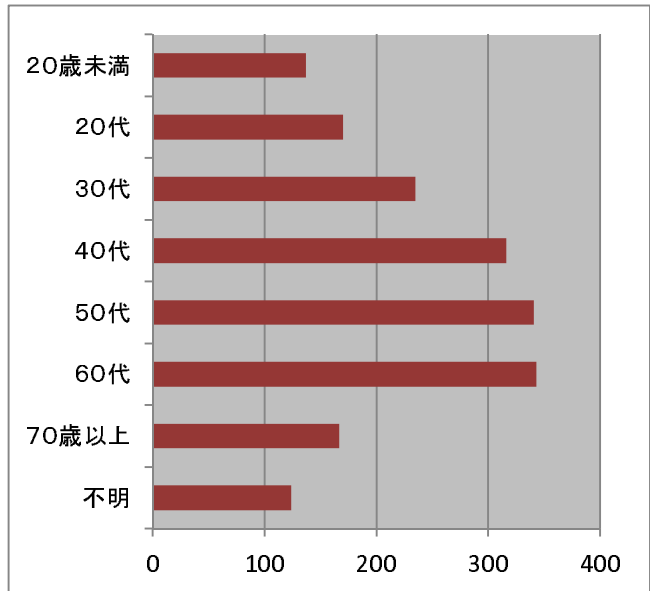
(単位:件、%)

契約者男女別		件数	割合
性別等	男	1,058	57.7
	女	734	40.0
	団体等	5	0.3
	不明	36	2.0
	計	1,833	100.0



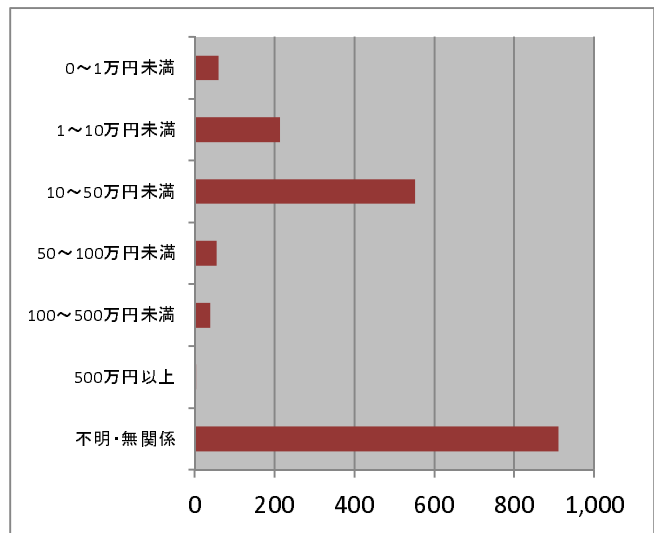
(単位:件、%)

契約者年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	137	7.5
	20代	170	9.3
	30代	235	12.8
	40代	316	17.2
	50代	341	18.6
	60代	343	18.7
	70歳以上	167	9.1
	不明	124	6.8
	計	1,833	100.0



(単位:件、%)

契約金額別		件数	割合
契約金額	0～1万円未満	60	3.3
	1～10万円未満	214	11.7
	10～50万円未満	552	30.1
	50～100万円未満	55	3.0
	100～500万円未満	39	2.1
	500万円以上	3	0.2
	不明・無関係	910	49.6
	計	1,833	100.0



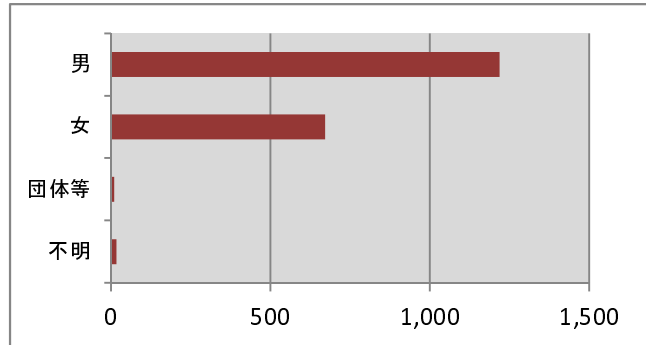
※「放送・コンテンツ等」とは、電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービスのこと。アダルト情報や出会い系サイト等のインターネット有料サイトの利用を含む。

平成27年度 消費生活相談状況 (放送・コンテンツ等)

(岡山県消費生活センター受付分)

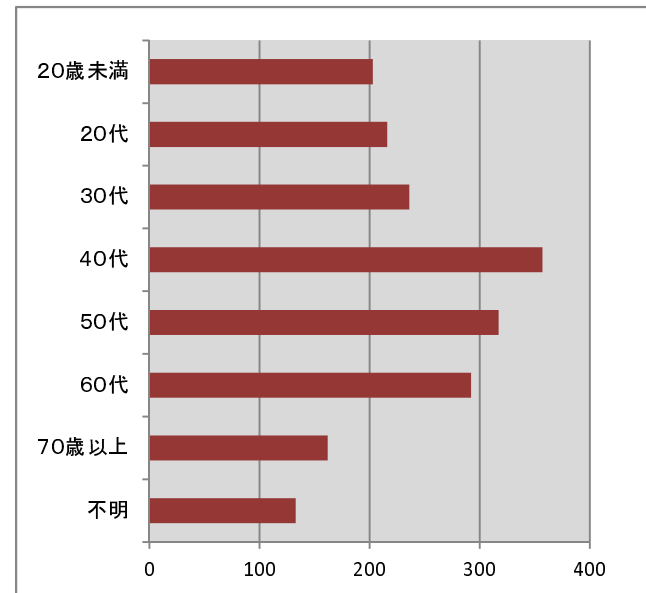
(単位: 件、%)

契約者男女別		件数	割合
性別等	男	1,218	63.6
	女	671	35.0
	団体等	10	0.5
	不明	17	0.9
	計	1,916	100.0



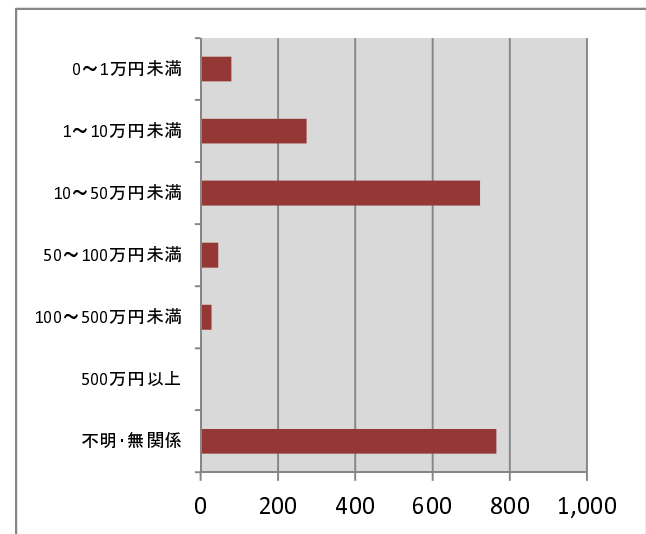
(単位: 件、%)

契約者年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	203	10.6
	20代	216	11.3
	30代	236	12.3
	40代	357	18.6
	50代	317	16.5
	60代	292	15.3
	70歳以上	162	8.5
	不明	133	6.9
	計	1,916	100.0



(単位: 件、%)

契約金額別		件数	割合
契約金額	0～1万円未満	79	4.1
	1～10万円未満	274	14.3
	10～50万円未満	723	37.7
	50～100万円未満	45	2.4
	100～500万円未満	28	1.5
	500万円以上	2	0.1
	不明・無関係	765	39.9
	計	1,916	100.0



※「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及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のこと。アダルト情報や出会い系サイト等のインターネット有料サイトの利用を含む。

消費生活相談の受付状況(市町村別)

	平成28年度				平成27年度				平成26年度			
	市町村	県センター	計	市町村 分担率	市町村	県センター	計	市町村 分担率	市町村	県センター	計	市町村 分担率
岡山市	3,958	3,801	7,759	51.0%	4,091	3,899	7,990	51.2%	4,203	3,816	8,019	52.4%
倉敷市	2,902	1,519	4,421	65.6%	2,968	1,043	4,011	74.0%	3,191	1,072	4,263	74.9%
津山市	1,174	356	1,530	76.7%	1,144	400	1,544	74.1%	1,129	408	1,537	73.5%
玉野市	53	310	363	14.6%	101	338	439	23.0%	96	380	476	20.2%
笠岡市	325	95	420	77.4%	366	92	458	79.9%	343	93	436	78.7%
井原市	246	74	320	76.9%	268	91	359	74.7%	187	104	291	64.3%
総社市	316	273	589	53.7%	300	261	561	53.5%	262	336	598	43.8%
高梁市	20	160	180	11.1%	8	155	163	4.9%	3	144	147	2.0%
新見市	17	82	99	17.2%	28	84	112	25.0%	33	84	117	28.2%
備前市	51	212	263	19.4%	63	240	303	20.8%	43	237	280	15.4%
瀬戸内市	179	187	366	48.9%	153	202	355	43.1%	145	200	345	42.0%
赤磐市	184	217	401	45.9%	173	251	424	40.8%	202	257	459	44.0%
真庭市	253	109	362	69.9%	261	140	401	65.1%	266	110	376	70.7%
美作市	32	137	169	18.9%	36	146	182	19.8%	36	160	196	18.4%
浅口市	153	109	262	58.4%	184	127	311	59.2%	141	147	288	49.0%
和気町	3	82	85	3.5%	3	92	95	3.2%	7	66	73	9.6%
早島町	36	61	97	37.1%	25	75	100	25.0%	28	59	87	32.2%
里庄町	22	35	57	38.6%	23	40	63	36.5%	15	50	65	23.1%
矢掛町	26	35	61	42.6%	38	48	86	44.2%	36	60	96	37.5%
新庄村	0	0	0	-	3	2	5	60.0%	4	1	5	80.0%
鏡野町	11	66	77	14.3%	9	57	66	13.6%	11	55	66	16.7%
勝央町	8	65	73	11.0%	7	67	74	9.5%	24	75	99	24.2%
奈義町	6	35	41	14.6%	6	17	23	26.1%	1	24	25	4.0%
西粟倉村	8	9	17	47.1%	1	10	11	9.1%	4	12	16	25.0%
久米南町	0	25	25	0.0%	4	36	40	10.0%	3	25	28	10.7%
美咲町	9	66	75	12.0%	17	63	80	21.3%	15	81	96	15.6%
吉備中央町	13	46	59	22.0%	13	58	71	18.3%	22	54	76	28.9%
県外		152	152	0.0%		157	157	0.0%		156	156	0.0%
不詳		433	433	0.0%		443	443	0.0%		441	441	0.0%
合計	10,005	8,751	18,756	53.3%	10,293	8,634	18,927	54.4%	10,450	8,707	19,157	54.5%

<主な相談事例>

1 放送・コンテンツ等

● アダルトサイト料金（ワンクリック請求）

【相談概要】

今日、パソコンでグラビアアイドルの無料動画を閲覧するため再生ボタンを押すと、意図せずいきなりアダルトサイトに登録され、登録費用4万9千円と表示された。画面に電話番号が表示されていたので電話をかけて「間違えてアダルトサイトに登録されたので、取り消して欲しい。お金は払いません」と伝えたところ、相手は「入会したので取り消せない。支払ってもらおう」と言って電話を切った。今後どうすればよいか。（男性：20代）

【処理概要】

ワンクリック請求と電子消費者契約法について情報提供した。契約が正当に成立しているとは言えないので、お金は支払わず、相手からの電話は着信拒否設定を行い、様子を見るよう伝えた。頻繁に連絡があるようなら電話番号を変更してはどうかと伝えた。

● 有料動画サイトの利用料

【相談概要】

夜中に、「有料動画サイトの利用履歴があり、利用料が未納だ」というSMSが携帯電話に入っていた。電話をしたら「6か月以上前の利用だ」と言われた。「記憶にない」と言うと30万円以上の高額な料金を請求され、「民事訴訟にする」と言われた。自分の名前や住所を相手に伝えていないのに、訴訟ができるのか。（男性：70代）

【処理概要】

架空請求メールであることを伝え、請求は無視するように助言した。相談者の住所、氏名を相手は知らないで訴訟になることは考え難いと伝え、再度電話をかけてくる可能性があるので着信拒否をして対処するよう助言した。

2 インターネット通信サービス

● 光回線の契約

【相談概要】

4か月前、電話で「ネット料金が今より安くなる」と勧誘され、よく理解しないまま契約を了承した。スマートフォンから登録するよう指示され、指示に従いスマートフォンの画面を操作して、表示された番号を相手に伝えたり、口座番号を入力したりした。その後、光回線の利用料金が高くなっていることに気付き、業者に電話すると「今やめるなら違約金が2万5千円だ」と言われた。前のプロバイダに尋ねたら、回線がすでに切り替わっていることがわかった。契約後に契約書面が届いていないので、いったい何を契約したのかわからない。（男性：40代）

【処理概要】

光回線契約について一般的な情報を提供した。前のプロバイダに解約を申し出していないため、請求金額には前のプロバイダ料金などが加算されている可能性があることを説明した。消費者が

承諾した場合には電子メールやウェブサイト等により、契約書面が電子交付されることもあるが、原則は契約書面が交付されるため、契約書面を受け取っていない場合には、未だに初期契約解除ができる可能性があることを説明し、契約書面について業者に尋ねてみるよう助言した。前のプロバイダを解約すれば違約金が発生する可能性もあり、総合的に判断して、どちらの契約を残すか検討するようにと伝えた。

● プロバイダの変更

【相談概要】

大手電話会社を名乗って電話がかかった。現在契約している大手電話会社だと思って話を聞くと「プロバイダを変更すると、今より利用料が安くなる」と言われ契約を了承した。すると、その電話でパソコンを遠隔操作され「3年以内に解約すると2万5千円の違約金が発生する」と説明された。今日、契約書面が届き、大手電話会社ではなかったことがわかり、不審なので解約したい。違約金が高いが払わなければいけないのか。業者に電話をしているが混みあっていて繋がらないので、解約すると伝えることも出来ない。パソコンは今どこ繋がっているのだろうか。（男性：70代）

【処理概要】

電気通信事業法の初期契約解除制度について説明した。センターから業者に電話すると電話はすぐに繋がった。解約を伝えたところ「書面で初期契約解除の申し出をするように」と言われたので、相談者に書き方を助言した。パソコンに関しても業者に確認したところ「我が社と繋がっているの、以前の業者に連絡して再設定するように」との事であったので、相談者に伝えた。今後は契約する際は十分考慮して契約するよう伝えた。

3 商品一般

● 不審なメール（スマートフォン）

【相談概要】

スマホに覚えのない請求メールが何度か届いた。8月31日に知らないメールアドレスから「7月分をご精算ください」というメールが届き無視した。9月3日に同じメールアドレスでカスタマーサポートから「8月分ご精算ください」というメールが届き無視した。更に9月13日に同じメールアドレスから「『重要』申告が必要です」というタイトルで「未納に関する重要なお連絡を下記よりご確認ください」という内容のメールがあったが、不審だったので確認はしなかった。今日は総合サポート係からメールが届き「貴殿に対して告訴の準備が進んでおります」という内容だったので心配になった。本当に告訴されるのか。自分はネットのサイトは検索サイトの利用だけでほかのサイトを利用することはないし、メールで請求を受けるような契約はした覚えがない。どのように対処すればよいか。（女性：30代）

【処理概要】

架空請求メールであることを説明し、メールが届かないようにフィルターをかけるかメールアドレスを変更して対処するよう助言した。また、裁判制度について説明し、メールの督促だけで裁判にすることはできないことを伝えた。不当請求や架空請求のお金を支払わせたり、連絡をさせるための手段であることを伝えた。

● ポイントカード

【相談概要】

3日前、携帯電話販売店でタブレット等を契約した際にポイントカードを勧められた。「ただのポイントカードだろう」と思って店員の指示に従って書面やタブレット画面に名前、住所、年収等を記入した。年収については店員から「適当に書いて」と言われたので「年金受給者はこれくらいだろう」と思って130万円と書いた。見せてもらったポイントカードにはクレジットカードのブランドがあったが、店員が指でブランドマークを隠して「これは関係ない」と言った。なぜ関係ないのか分からなかった。帰宅して交付書面の中から口座番号を書いて送る書面を見つけた。ポイントカードは実際にはクレジットカードではないかと不安。使わないため解約したいが、複数の業者名、電話番号が記載されているので、どこに申し出れば良いか分からない。(女性：70代)

【処理概要】

相談者からファックスで届いた関係書面を確認したところ、カードサービス提供者名（携帯電話会社の系列会社）、クレジットカード会社名、ポイントサービス提供者名、会員サービス提供者名、携帯電話会社名が記載されていた。相談者にポイントカードに任意でクレジットカード機能を付ける仕組みであることを説明し、カードサービス提供者に電話で解約を申し出て、クレジットカード会社に電話してクレジットカード機能が付いていれば解約を申し出るよう助言した。相談者が両社に電話したところ、まだクレジットカード機能は付いていなかった。解約となったため、相談終了した。

4 役務その他

● 婚活サイト

【相談概要】

婚活サイトにネットから登録すると早割で500円になったが未払いだった。支払期限を過ぎてコンビニで支払おうとしたら、支払いができなかった。サイトから何か連絡が来るだろうと思い、こちらからは連絡はしなかった。今サイトから「今日の11時からパーティーが始まる。登録料を支払って参加されないとキャンセル料6千円が発生する」と電話があり、私は「今、10時45分なので行くことができない。利用規約を確認してみる」と答えた。キャンセル料を支払わないといけないのか。(女性：30代)

【処理概要】

センターで当該婚活サイトの利用規約を読んでも「参加料金の支払いが完了していない場合にキャンセルすると女性は6千円のキャンセル料が発生する」と記載があった。相談者にその旨を伝えると「利用規約を読んでいなかった」とのことだった。今後は何かを契約する前には利用規約を読むよう伝えた。

5 レンタル・リース・賃借

● 賃貸アパートの退去

【相談概要】

家賃6万円のワンルームアパートを今月初旬に退去した。後日退去費用として42万5844円を請求され、敷金を10万6000円支払っていたので、その差額を支払うようにと言われた。タバコは吸っており、ペット可だったので犬を知人から預かっていた。見積書の明細には、ドアの交換7万5600円、クロスと床は総張り替えで、クロスは天井4万円、壁の上8万7912円、下4万3200円、床11万6640円になっている。他はハウスクリーニングや分解洗浄代金など細かい請求だ。ドアの交換は確かに犬が壊したので仕方ないと思っている。床はウォーキングクローゼットの2畳部分には犬は入らないのでそれほど傷はつけていないと思う。どう対処すればよいか。(男性：30代)

【処理概要】

原状回復をめぐるトラブルについて情報提供し、国土交通省の原状回復のガイドラインについて説明した。通常損耗については本来は貸主負担であるが、ガイドラインでは喫煙等によりヤニによる変色、臭いの付着があるときは、クロス等の張り替えの対象範囲を居室全体としていることを説明した。契約書の特約を確認した上で、見積書の個々の項目についてガイドラインと見比べて減額できる部分について交渉するよう助言した。

6 健康食品

● ネット注文したサプリメント

【相談概要】

1か月前、先着100名が500円でサプリメントを購入できるという広告をスマートフォンで見つけた。残り7名と書かれていたので焦ってしまい、すぐにネットで注文した。商品が届き、書類を確認すると、4回の定期購入であることがわかった。すぐに業者に電話をして、解約したいと交渉したが応じられなかった。3日前に2回目の商品が届き、2958円の振込用紙が入っていたため、再度業者に電話をして、解約したいと伝えたが、やはり応じられなかった。現在は変わっているかもしれないが、当時の注文画面では定期購入だと気づかないような画面構成だったので、納得できない。(男性：40代)

【処理概要】

センターから業者に確認したところ「7月から広告や注文画面は変わっていない。注文確定前に確認画面でも定期購入である旨を記載しており、相談者は契約内容を了承してチェックボックスにチェックを入れている。途中でやめることはできない」とのことだった。センターでも広告を確認したところ、定期購入である旨は記載されており、本人の確認不足であると思われた。センターから業者に、本人の不注意ではあるが、2回分を通常料金で買い取ることで、残りの2回分は解約してほしいと依頼したところ了承された。1回目の差額2458円の振込用紙を送ってもらい、2回目の代金と1回目の差額の代金を支払うこととなった。

7 修理・補修

● 屋根瓦修理

【相談概要】

一昨日、突然業者が訪問して「雨樋にゴミが溜まっているので2160円で掃除する」と言っ

たので、依頼した。翌日男性2人が来た。作業には立ち会っていないが、作業終了後に枯れ葉を見せてくれた。その後「ついでに屋根の状態を調べる」と言って、業者が屋根に上がった。携帯で撮った写真を5、6枚見せられて「割れている箇所がある。少しずれている箇所もあり、危ない。梅雨が来る前に直した方がいい」と言われた。写真は、その部分だけを写しているので自分の家の瓦なのかどうか判断できない。その場で見積もりをして18万円だと言われたが、年金生活だと伝えると15万円（消費税別）になったので、修理を依頼した。業者は「契約書は、後で電話をして持ってくる」と言った。この業者は信用できるか。（女性：60代）

【処理概要】

業者の信用性や妥当な金額かどうかについてはセンターではわからないと伝えた。複数の業者の見積もりを取って、自分が納得できるものを選択することを助言した。クーリング・オフ制度について説明し、今回の契約について判断がつかない場合はクーリング・オフすることを勧めた。後日、相談者から連絡があり「他業者の見積もりをとり、自分が納得した上で他業者に修理を依頼することにした。雨樋を掃除した業者には電話で断りの連絡をして、了承された」との報告があった。

8 移動通信サービス

● ポケットWi-Fi

【相談概要】

7月23日、ショッピングモール内の仮店舗で「タブレットを無料でプレゼントする。ポケットWi-Fiは無制限で使用できネットに繋がるのも早い。毎月900円のセキュリティー代とポケットWi-Fiの機器だけで利用できる」との説明で契約した。しかし、ポケットWi-Fiは全くネットに繋がらず使用できない。料金をネットで確認すると、8月31日に5597円と高額な請求が上がっていたので知人に相談すると「タブレットを契約しなかったらもっと安いはずだ」と言われたので、タブレットの代金も含まれているのか不審に思う。5597円は10月27日にクレジットカードで決済される予定だ。3年以内に解約すると解約料が発生するとの説明はあったが、金額の説明はなかった。（女性：20代）

【処理概要】

契約書面で契約内容や料金の内訳、初期契約解除について確認し、業者に納得できないことを申し出るよう助言した。後刻、相談者からポケットWi-Fiが全く繋がらないことと解約したいことを業者に申し出ると、業者から「タブレットとポケットWi-Fiのセットプランになっている。解約料なしで解約は受けるが、使用した3か月分は支払ってほしい。タブレットとポケットWi-Fiは返送用箱を送付するので返送するように」と言われたので承諾したとのこと。今後クレジット業者からの請求を確認することと返送用の伝票を記録に残しておくよう助言した。

9 工事・建築・加工

● 新築住宅と土地

【相談概要】

家を建てるつもりで春頃から住宅展示場を回っていた。展示場でアンケートに記入したところあるメーカーから電話が掛かり、県南の大きな展示場や、そのメーカーの工場にも案内された。最初から予算は土地込みで3000万円程度であったが、担当者に詳細な値段を尋ねても「正式に契約すればはっきりした金額が出せる」との返事しかなかった。7月23日契約を結んだが、土地代870万円と家の合算でローンを組めば4000万円以上かかるので「予算的に厳しい」と伝え、ランクを落としたり不要な物を削ったりと、担当者に減額できる方法を相談していた。契約時手付金100万円を支払い、8月に土地契約の手付金5万円を支払った。工事請負契約書の第1回の中間金約971万円の支払いが12月3日に迫ってきており、住宅ローンの話も進められず焦っていた。担当者から詳細な話が聞けないまま時間が経過したので、本社に「相談しても返事がないままでここまで来たが、信用できないしお金の目途も立たないから解約したい」と申し出た。「しばらく返事を待ってほしい」と言われたが、今後どのように交渉すればよいか。(男性：30代)

【処理概要】

家を建てるとなれば、資金面の確保が重要なポイントの一つとなってくる。相談を受けた5日後には、約971万円の支払期を迎える段階であるにも関わらず、住宅ローンを借りる目途も立っていないことは問題である。最初の時点で「年収等からみても予算的に3000万円が上限」と伝えており、「4000万円では支払えない」と担当者に相談した際もいい加減な対応であった。担当者の対応を時系列に整理し、返事がないまま支払期日が迫った経緯を責任者に具体的に伝えるよう助言した。その後、相談者から「業者が『落ち度は当方であり迷惑をかけた。無条件で解約に応じ、預り金105万円を返金する』との回答があった。来週中には銀行口座に振り込まれると思う」と連絡があった。その後「返金を確認した」と電話が入ったので終了とする。

10 自動車

●新車の購入契約

【相談概要】

2日前、自動車販売店に行き、「この車はモデルチェンジをするので1月に買えば安くなる」と勧められ、夫名義で新車を契約した。契約書に署名したが、納車は3月か4月になる予定で、2週間後に車庫証明や住民票を提出し、代金284万円は現金で支払うことにした。家に帰り家族に話すと、購入契約した車は私が乗るには大きすぎると、購入を反対された。翌日解約を申し出ると、担当者から「メーカーに製造の発注をしたので解約はできないが、店長と相談してみる」と返事があった。その後、「解約はできないので、納車まで車に乗る練習に来てください」と電話があった。解約したい。(女性：30代)

【処理概要】

現金払いで車を購入した場合の契約成立時期は、登録した日、引き渡した日、改造・修理・架装した日のいずれか早い日である。なお、販売する旨を決めて「注文請書」を交付することがまれにあるが、この場合は注文書の交付の時が「契約の成立」となることを説明した。契約が成立しているか確認の上、まだのようなら解約について交渉してはどうかと助言した。後日センターから相談者へ解約ができたか問い合わせると「夫が販売店と交渉して解約になった」とのことであった。