

平成23年4月号（No. 275）

# あいち クリオ通信

—消費者トラブル情報—

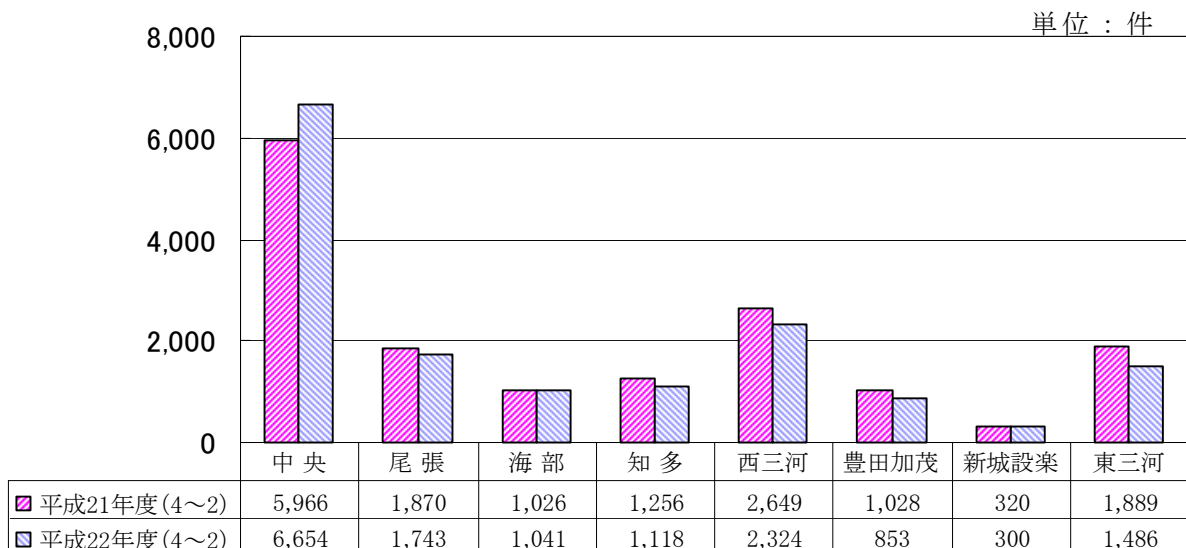
## 「補習用教材」に関するトラブルに注意！

「家庭教師の対応が悪いので、家庭教師と教材について解約したい」「FAX指導付きの教材を契約したが、大量に届いた教材を見て子どもがやる気をなくしてしまったので解約したい」等、「補習用教材」に関する相談が多く寄せられています。複数年・複数科目がセットになった学習教材を契約する場合も多く、結果として過剰な量となり、契約金額も高額になりがちです。

## 消費生活相談の概要一速 報一 <平成22年度(4月～2月)の相談の特徴>

平成23年2月に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談の件数は1,366件で、平成22年4月から平成23年2月までに寄せられた相談件数の累計は15,519件となりました。この件数は、平成21年度の同期（16,004件）に比べて、3.0%（485件）減少しました。

県民生活プラザ別相談件数表（平成22年度4月～2月）



## 愛知県県民生活部県民生活課

\*この内容は、3月30日午前10時30分よりインターネットでご覧いただけます。

アドレス <http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

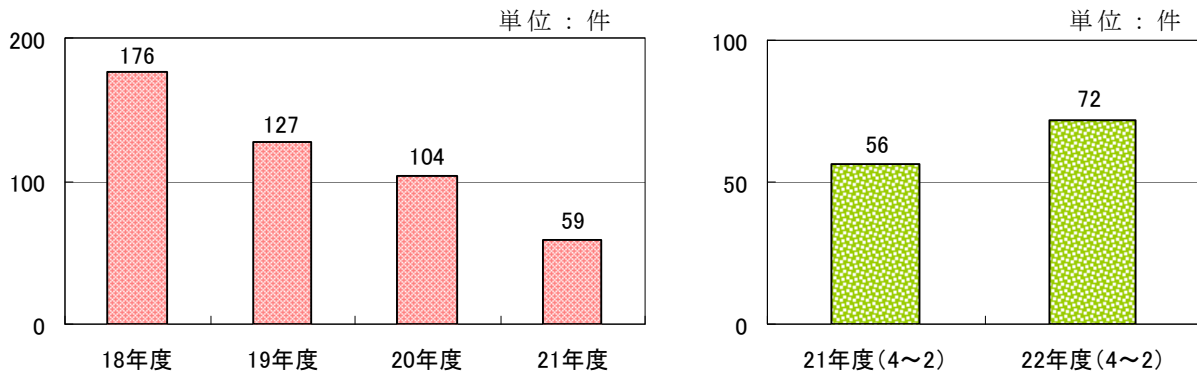
## 「補習用教材」に関するトラブルに注意！

＜最近の相談事例から＞

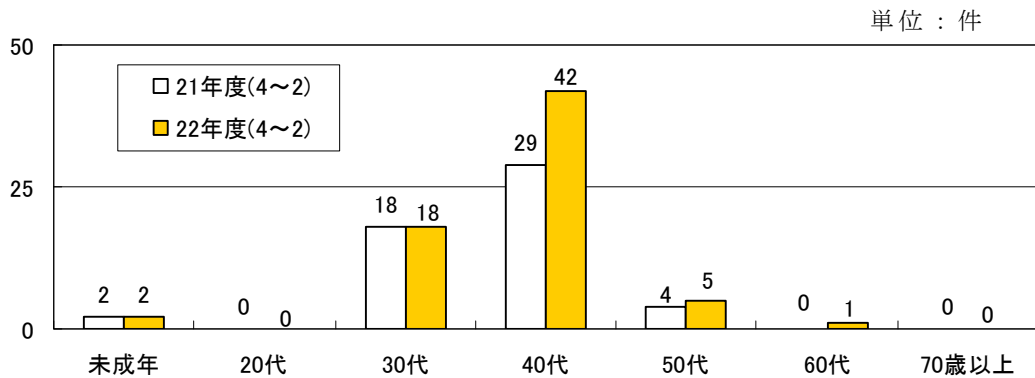
平成22年4月から平成23年2月までに愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた「補習用教材」に関する相談件数は72件で、前年度同期（56件）と比べて28.6%増加しました。このような相談は近年減少傾向でしたが、今年度再び増加しています。

相談の約8割が訪問販売によるもので「指導を受けるために必要である」と説明され、複数年・複数科目がセットになった学習教材を契約する場合も多く、結果として過剰な量となり、契約金額も高額になりがちです。

### ○「補習用教材」に関する相談件数の推移



### ○契約当事者の年代別の相談件数



\* その他年代不明：3名（21年度）  
：4名（22年度）

### ○契約当事者の性別（平成22年度4月～2月）

①女性 57件      ②男性 13件      不明 2件

### ○契約当事者の職業別（平成22年度4月～2月）

①家事従事者 36件      ②給与生活者 26件      ③無職 3件      他

### ○販売購入形態（平成22年度4月～2月）

①訪問販売 58件      ②通信販売 5件      ③電話勧誘販売 3件      他

### ○契約金額（平成22年度4月～2月）

平均 57万円      最高 174万円

### ○既払金額（平成22年度4月～2月）

平均 20万円      最高 100万円

## ○相談事例

西三河県民生活プラザ 40代 女性 給与生活者

電話で「家庭教師はどうか」と勧誘があり来訪を受けた。「家庭教師が教材を使って教える。教材を買ったほうがいい」と中学生の子どもと一緒に午後8時から12時過ぎまで説明を受けた。「時間も遅いので明日にして欲しい」と言ったが聞き入れてもらえなかった。教材は中学3年間分のセット販売で代金は60万円。バラ売りはできないと言う。概要書面はなく、契約書面にはクーリング・オフ、中途解約などの記載がない。その後派遣された家庭教師は時間を守らなかったり、無断で欠席したりするので不満が募った。違う家庭教師を勧められたが断った。家庭教師が来なくなったので教材も解約したい。

家庭教師付きの教材販売は「特定商取引に関する法律（以下「特商法」という。）」特定継続的役務提供にあたることから、クーリング・オフや中途解約が出来ることを説明し、書面で今までの経緯と書面不備があること、教材の解約を求めたい旨を通知するように助言した。その後、当プラザで交渉したところ、代金は既払い金放棄、教材の返品はしないことで合意に至った。

知多県民生活プラザ 40代 女性 家事従事者

業者が来訪し、2900円で学力診断テストを受けた。後日、業者がテスト結果を持ってきて「基本が大事だ。基本だけ教える。成績が上がる」と言われたため「自宅学習の役に立てば」と思いFAX指導付きの教材を契約した。後日、届けられた中学3年間の5教科分の大量の教材とDVDを見て、子どもがやる気をなくしてしまったので解約したい。

契約書の規約に中途解約について明記されており、契約締結日から1ヶ月以内は商品代金の6%に相当する額を支払うことになっていたが、特定継続的役務提供取引としての解約手数料の上限を超えていた等の問題があったことから、当プラザより販社に対し解約手数料について斡旋交渉した。その結果、手続きの諸費用及び教材返送料の負担で合意解約となった。

## ○アドバイス

- ・教材の長期にわたる複数年一括契約は、子どもに合わないことや飽きてしまうことも考えられます。教材は最小単位で、学年ごとや必要な科目だけを契約しましょう。
- ・家庭教師の契約であれば、契約期間が2ヶ月を超え、かつ、契約金額が5万円を超える場合は「特商法」に基づき特定継続的役務提供取引として規制されていることから、法定の書面を受領した日から8日間は無条件解約（クーリング・オフ）することができます。また、クーリング・オフ期間経過後も、契約期間内であれば中途解約ができます。
- ・家庭教師の契約をする際に「指導のために必要である」と説明を受けて教材を購入していた場合は、その教材についても「関連商品」としてクーリング・オフや中途解約ができます。
- ・万一困ったら、早めに最寄りの県民生活プラザに相談しましょう。

# 消費生活相談の概要 一速報

<平成22年度（4月～2月）の相談の特徴>

## ☆ 60代、70歳以上、未成年からの相談が増加……………表1

契約当事者を年代別にみると、「30代」が3,043件で最も多く、全体の19.6%を占め、次いで、「40代」の2,822件（18.2%）、「20代」の2,187件（14.1%）の順となっています。

増加しているものは、「60代」が対前年同期231件増（1,956件）、「70歳以上」が同56件増（1,933件）、「未成年」が同41件増（769件）となっています。

## ☆ デジタルコンテンツに関する相談が多い……………表2-1・2

品目別にみると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が4,854件で最も多く、次いで、フリーローン・サラ金、株などの「金融保険サービス」の1,723件、音響映像機器、電話機・電話機用品などの「教養娯楽品」の1,388件の順となっています。

また、更に細かい分類である商品等別にみると、「デジタルコンテンツ」が3,958件で最も多く、次いで、「工事・建築」の390件、「四輪自動車」の366件の順となっています。

## ☆ 電話勧誘販売に関する相談が増加……………表3-1・2

店舗外取引に関する相談は、9,947件で、全体の64.1%を占めています。なかでも、「通信販売」に関する相談が5,923件で最も多く、店舗外取引に関する相談の59.5%を占め、次いで、「訪問販売」の1,927件（19.4%）、「電話勧誘販売」の1,603件（16.1%）の順となっています。

増加しているものは、「電話勧誘販売」の相談が309件（対前年同期23.9%）増加しています。

また、店舗外取引に関する相談を商品別にみると、電話勧誘販売の「公社債」が120件（対前年同期101件増）、「インターネット接続回線」が112件（同78件増）、「株」が182件（同52件増）といずれも電話勧誘販売の商品が大きく増加しています。

## ☆ マルチ商法の相談が多い……………表4

主な手口・商法別の相談件数をみると、「マルチ商法」が229件と最も多く、次いで「内職・モニター商法」が215件、「アポイントメントセールス」が106件の順となっています。

表1 年代別相談件数

単位：件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
2月	56	182	251	248	146	220	184	79	1,366
22年度(4~2)	769	2,187	3,043	2,822	1,822	1,956	1,933	987	15,519
構成比(%)	(5.0)	(14.1)	(19.6)	(18.2)	(11.7)	(12.6)	(12.5)	(6.3)	(100.0)
前年同期	728	2,374	3,545	2,967	1,917	1,725	1,877	871	16,004
対前年同期 増減数	(+41)	(-187)	(-502)	(-145)	(-95)	(+231)	(+56)	(+116)	(-485)
対前年同期 増減率(%)	(+5.6)	(-7.9)	(-14.2)	(-4.9)	(-5.0)	(+13.4)	(+3.0)	(+13.3)	(-3.0)

表2-1 品目別相談件数

単位：件

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談計	計
		教養 娯楽品	住居品	食料品		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	教養娯楽 サービス	保健福祉 サービス		
2月	502	116	66	44	853	403	156	70	44	11	1,366
22年度(4~2)	5,565	1,388	733	634	9,821	4,854	1,723	709	463	133	15,519
構成比(%)	(35.9)	(8.9)	(4.7)	(4.1)	(63.3)	(31.3)	(11.1)	(4.6)	(3.0)	(0.9)	(100.0)
前年同期	5,945	1,453	739	677	9,967	4,788	1,576	842	496	92	16,004
対前年同期 増減数	(-380)	(-65)	(-6)	(-43)	(-146)	(+66)	(+147)	(-133)	(-33)	(+41)	(-485)
対前年同期 増減率(%)	(-6.4)	(-4.5)	(-0.8)	(-6.4)	(-1.5)	(+1.4)	(+9.3)	(-15.8)	(-6.7)	(+44.6)	(-3.0)

※主な商品等 教養娯楽品…音響映像機器183件、電話機・電話機用品147件、新聞107件など  
 住居品…布団類128件、浄水器84件、ルームエアコン39件、換気扇フィルター36件など  
 食料品…健康食品222件、魚介類148件、飲料69件、穀類35件など  
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ3,958件、インターネット接続回線239件など  
 金融保険サービス…フリーローン・サラ金282件、株279件、生命保険224件など  
 教養娯楽サービス…宝くじ78件、旅行代理業77件、外国語会話教室41件など  
 保健福祉サービス…エステティックサービス180件、医療サービス85件など

表2-2 商品等別相談件数

単位：件

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2月	デジタルコンテンツ	工事・建築	四輪自動車	フリーローン・サラ金	公社債	株	インターネット接続回線	ファンド型投資商品	健康食品	エステティックサービス	
		312	39	36	31	26	25	23	21	20	20
22年度(4~2)	デジタルコンテンツ	工事・建築	四輪自動車	フリーローン・サラ金	株	インターネット接続回線	生命保険	健康食品	修理サービス	化粧品	
		3,958	390	366	282	279	239	224	222	198	191
前年同期		3,965	417	370	393	236	134	214	268	226	168
対前年同期 増減数		(-7)	(-27)	(-4)	(-111)	(+43)	(+105)	(+10)	(-46)	(-28)	(+23)
対前年同期 増減率(%)		(-0.2)	(-6.5)	(-1.1)	(-28.2)	(+18.2)	(+78.4)	(+4.7)	(-17.2)	(-12.4)	(+13.7)

※この他、商品（サービス）を特定できないものを分類した「商品一般」が516件あります。

※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られる情報のことです。

表3-1 店舗外取引に関する相談件数

単位：件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	送りつけ商法	マルチ商法	その他無店舗	計
2月	182	479	132	4	26	17	840
22年度(4~2)	1,927	5,923	1,603	50	229	215	9,947
構成比(%)	(19.4)	(59.5)	(16.1)	(0.5)	(2.3)	(2.2)	(100.0)
前年同期	2,018	6,404	1,294	48	297	196	10,257
対前年同期 増減数	(-91)	(-481)	(+309)	(+2)	(-68)	(+19)	(-310)
対前年同期 増減率(%)	(-4.5)	(-7.5)	(+23.9)	(+4.2)	(-22.9)	(+9.7)	(-3.0)

表3-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
2月	工事・建築 20	新聞 10	指輪 9	補習用教材 9	布団類 8
22年度(4~2)	工事・建築 209	布団類 84	新聞 82	商品デリバティブ取引 75	生命保険 69
対前年同期 増減数	(-34)	(-49)	(-24)	(+14)	(+3)

(2) 通信販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
2月	デジタルコンテンツ 312	宝くじ 19	株 8	音響・映像機器 7	公社債 6
22年度(4~2)	デジタルコンテンツ 3,953	宝くじ 75	健康食品 59	化粧品 54	電話音声情報 49
対前年同期 増減数	(-5)	(-63)	(-16)	(+5)	(-10)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
2月	インターネット接続回線 15	公社債 14	ファンド型投資商品 10	株 10	新築分譲マンション 8
22年度(4~2)	株 182	新築分譲マンション 162	公社債 120	かに 115	インターネット接続回線 112
対前年同期 増減数	(+52)	(+28)	(+101)	(+47)	(+78)

(4) 送りつけ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	2	4	5
2月	健康食品 1				
22年度(4~2)	単行本 9	カレンダー 6	健康食品 6	新聞 4	雑誌 3
対前年同期 増減数	(+6)	(+3)	(-2)	(+3)	(+0)

(5) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
2月	健康食品 9	無限連鎖講 3	飲料 2	化粧品 2	ファンド型投資商品 1
22年度(4~2)	健康食品 62	化粧品 46	ファンド型投資商品 9	浄水器 7	販売業内職 5
対前年同期 増減数	(-11)	(+8)	(+0)	(+5)	(-2)

表4 主な商法別の相談件数

単位：件

区分	マルチ商法	内職・モニター商法	アポイントメントセールス	催眠商法	資格商法	キャッチセールス
2月	26	13	8	5	6	2
22年度(4~2)	229	215	106	78	57	30
対前年同期 増減数	(-68)	(-114)	(-80)	(+16)	(-33)	(+0)

※主な商品等 マルチ商法……健康食品、化粧品、ファンド型投資商品、浄水器など  
 内職・モニター商法……パチンコ関連内職、ワープロ・パソコン内職、配送内職など  
 アポイントメントセールス……複合サービス会員、ネックレス、着物類、絵画など  
 催眠商法……家庭用電気治療器具、布団類、磁気治療器具、健康食品など  
 資格商法……資格取得用教材、旅行関連資格講座、行政書士資格講座など  
 キャッチセールス……エステティックサービス、健康食品、着物類、化粧品など