

一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成27年3月号（No. 322）＞

強引な新聞の勧誘に要注意！

～断っているのに帰ってくれない・1ヶ月のつもりが長期契約に～

新聞の購読契約について、「販売員に頼み込まれ、断れずに不要な契約をしてしまった」、「契約期間が勧誘時の説明と違う」、「解約を申し出たら断られた」といった相談が増加しています。

中には「近所に引っ越してきた」などと勧誘目的を告げずに訪問したうえで契約させたり、高齢者に長期の契約や数年先の契約をさせたりする悪質な事例も見られます。

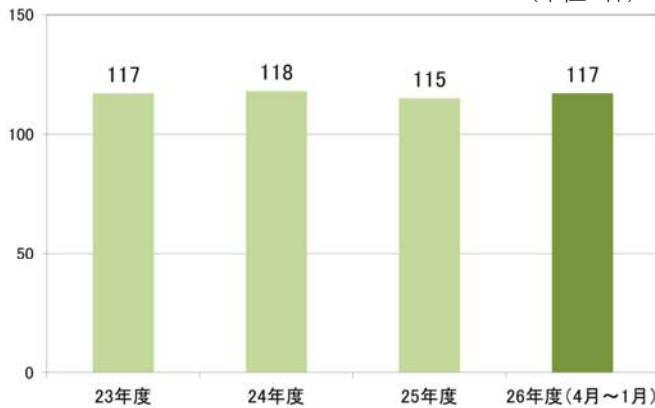
購読が不要な場合はきっぱりと断り、契約をする場合には、契約期間を必ず確認し、長期間の契約や数年先の契約は避けるようにしましょう。

また、訪問販売で契約した場合は、契約書面を受け取った日を含む8日間はクーリング・オフが可能です。クーリング・オフ期間が過ぎていても勧誘方法に問題がある場合などは解約できることもありますので、疑問や不安を感じた場合は早めに消費生活相談窓口へ相談するようにしましょう。

○相談件数の推移

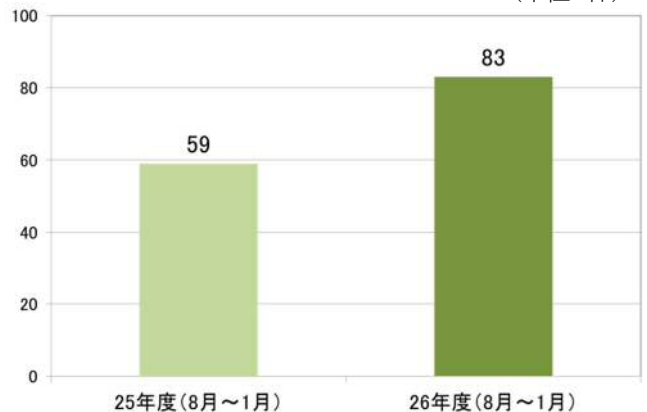
【年度別の推移】

(単位：件)



【過去半年の推移（対前年同期）】

(単位：件)



平成26年8月から平成27年1月までに寄せられた新聞の契約・解約に関する相談は83件となり、前年同期と比べて40.7%（24件）増加しました。



愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、3月19日（木）午前10時から愛知県のWebページでご覧いただけます。

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

または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

愛知県では、複雑・多様化する消費者問題に対応し、県民の皆様の安心・安全な消費生活を専門的に支援する「愛知県消費生活総合センター」を平成27年4月に県自治センターに開設し、県の消費生活相談体制の機能強化を図ります。これにあわせて、県民生活プラザの名称を変更します。詳しくは、こちらをご参照ください。 <http://www.pref.aichi.jp/0000079125.html>

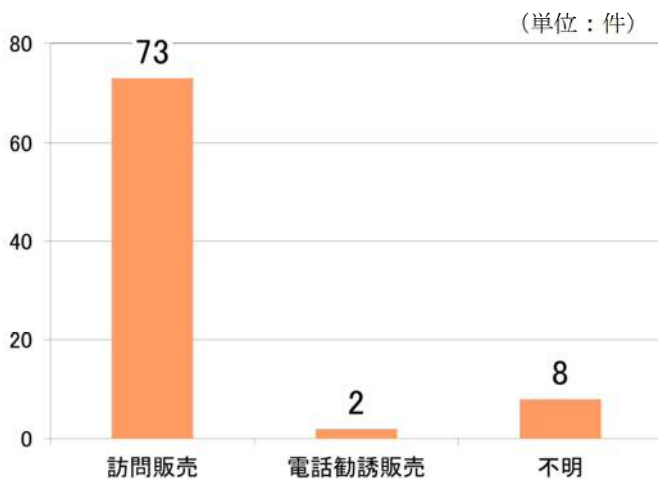
新聞の契約・解約に関する相談傾向

＜最近の相談事例から（平成26年8月～平成27年1月）＞

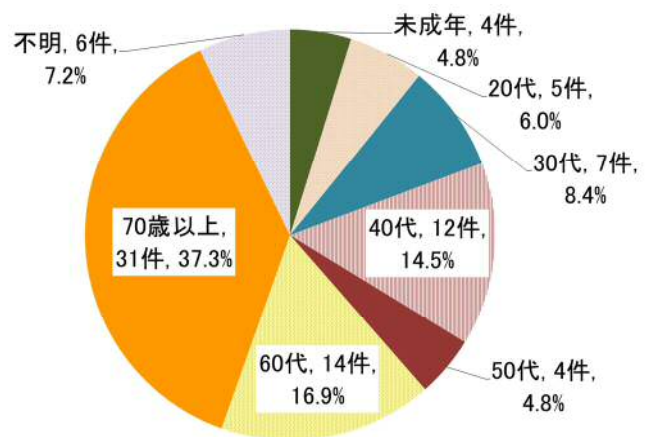
- ☆ 新聞の契約・解約に関する相談について販売購入形態別に見ると、「訪問販売」に関するものが73件（88.0%）と最も多くなりました。
- ☆ 契約当事者を年代別にみると、「70歳以上」が31件（37.3%）と最も多く、次いで「60代」が14件（16.9%）となり、60歳以上の相談が全体の半数以上を占めました。
- ☆ 相談内容をキーワード別にみると、執拗、威圧的な言動、不退去などの「強引」が16件、認知症等で十分な判断ができない者を契約当事者とする「判断不十分者契約」が11件、履行不能なセールストークがあった場合などの「虚偽説明」が5件と、悪質な手口によるものが上位に入っています。

【新聞の契約・解約に関する相談状況（平成26年8月～平成27年1月）】

○販売購入形態別



○契約当事者の年代別



◆契約当事者の性別

- ①女性：51件（61.4%） ②男性：30件 ほか

◆契約当事者の職業別

- ①無職：32件（38.6%） ②家事従事者：22件 ほか

◆契約購入金額

平均：2万円 最高額：7万8千円

◆既払金額

平均：4百円 最高額：6千円

◆相談内容別キーワード（上位10件）

順位	キーワード	件数(件)
1	家庭訪販	55
2	解約	44
3	クーリング・オフ	24
4	景品付販売	22
5	強引	16
6	契約	11
6	判断不十分者契約	11
8	契約書・書面	10
9	価格・料金	8
10	販売方法全般	5
10	説明不足	5
10	接客対応全般	5
10	虚偽説明	5
10	未成年者契約	5
10	書面不交付	5



相談事例

強引に契約を迫られ仕方なく契約したが、やはりクーリング・オフしたい（80代 男性）

新聞の販売員が自宅に訪れ、「契約が取れないと解雇されてしまうので、人助けだと思って契約してほしい」と1時間勧誘された。仕方なく3ヶ月後から3か月間の契約をした。しかし、以前から契約している新聞もあるため、やはりクーリング・オフしたい。契約時に景品としてバスタオル1枚、ティッシュ1箱、粉石けん6箱をもらったが手を付けずに置いてある。

（助言）相談案件については特定商取引法の訪問販売に該当することを伝え、クーリング・オフ期間内であったため、通知の記載方法を助言するとともに、業者が景品を回収しに来た場合は全て返却するよう伝えた。

後日相談者から、「契約は取消された。景品は全て返した。」と報告があった。

1ヶ月の契約をしたつもりが、6ヶ月の契約となっていた。1ヶ月で解約したい（80代 女性）

新聞の販売員が自宅に訪れ購読を勧められた。「長年読んでいる新聞があるのでいらない。帰ってほしい。」と何度断っても帰ってもらえず、販売員に契約するよう頼み込まれた。そこで「1ヶ月だけなら」と契約することにした。3千円の商品券と契約書の控えをもらったが、契約内容は確認しなかった。

その後、契約期間の1ヶ月を過ぎても新聞が配達されたため、販売所に確認すると、「6ヶ月の契約になっている。契約日当日に電話確認もした。契約書にも6ヶ月と書いてある」と言われた。

確認の電話がかかってきた覚えはなく、契約書の控えを確認すると自分のものではない文字で住所・氏名等が記載されていた。自分は6ヶ月の契約をしていないので、1ヶ月分の購読料を支払ってやめたい。

（助言）「契約時に6ヶ月の新聞購読について了承しておらず、何度も『帰ってほしい』と契約を断っていたにもかかわらず、販売員に困惑させられて契約をしたものであるため、契約を取り消し、2か月目以降は購読しない」旨を書面で通知するよう助言した。その後、相談者より「2か月目以降の契約は取消された。商品券も返却した。」と報告があった。

アドバイス

●必要なければきっぱりと断りましょう

「契約が取れないと解雇されてしまう。人助けだと思って契約して」などと強引に迫られ、不要な契約をしてしまうケースも見られますが、必要のない契約はきっぱりと断るようにしましょう。

●契約期間をしっかりと確認しましょう

新聞の契約というと安易に考えがちですが、原則として中途解約することはできません。契約をする際には、本当に必要かどうかよく考え、長期の契約や数年先の契約は避けるようにしましょう。

また、「いつでも解約できる」などと販売員が口約束をする場合もありますが、一般的にあり得ない約束は信じるべきではありません。また、勧誘時の説明内容と契約内容が一致しているかを契約書面で十分確認し、契約書の控えは保管しておくようにしましょう。

●クーリング・オフできます

訪問販売で契約した場合は、契約書面を受け取った日を含む8日間はクーリング・オフが可能です。クーリング・オフ期間が過ぎていても、事実でないことを告げられて契約した場合や、断っているのに強引に勧められて契約に至った場合など、勧誘に問題がある場合は解約できることもありますので、疑問や不安を感じた場合は早めに消費生活相談窓口へ相談するようにしましょう。

●高齢者には周りの見守りが大切です

高齢者には家族や周りの人による見守りが大切です。望まない契約をしていないか等、日頃から周りの人が気を付けるようにしましょう。

お困り際には、早めに最寄りの県民生活プラザ又は
お住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。
最寄りの消費生活相談窓口はこちらから → 0570-064-370（消費者ホットライン）



消費生活相談の概要 一速報一

＜平成26年度（4月～1月）の相談の特徴＞

平成27年1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件となり、平成27年1月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は14,729件となりました。この件数は、前年同期（14,967件）と比べて1.6%（238件）減少しています。

県民生活プラザ別相談件数（平成26年4月～平成27年1月） 単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田	東三河	新城	計
H26年度(4～1)	6,889	1,394	853	1,209	2,329	473	1,283	299	14,729
前年同期	6,406	1,693	901	1,253	2,263	755	1,427	269	14,967
1月	637	124	103	104	232	41	107	18	1,366

☆ **40代・30代からの相談が多い・70歳以上の相談が減少**……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が2,925件で最も多く全体の19.9%を占め、次いで、「30代」の2,259件（15.3%）、「70歳以上」の2,237件（15.2%）の順となっています。

増加件数からみると、「50代」が対前年同期146件増（1,928件）と最も増加している一方、「70歳以上」は同263件減（2,237件）となっており、最も減少しています。

☆ **運輸通信サービスに関する相談が増加**……………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5,297件で最も多く、次いで、電話機・電話機用品、新聞などの「教養娯楽品」の1,170件、ファンド型投資商品、生命保険などの「金融保険サービス」の1,019件の順となっています。増加件数の多いものは、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」が対前年同期634件増（5,297件）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4,080件で最も多く、次いで、「インターネット接続回線」の437件、「工事・建築」の343件の順となっています。増加件数の多いものは、「デジタルコンテンツ」の対前年同期531件増（4,080件）、「インターネット接続回線」が同105件増（437件）、「興信所」が同101件増（157件）、「携帯電話サービス」が同22件増（243件）となっています。

☆ **通信販売に関する相談が多い**……………表3-1・2

店舗外取引に関する相談は9,881件で、総相談件数14,729件の67.1%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が6,748件で最も多く店舗外取引に関する相談の68.3%を占め、次いで、「訪問販売」の1,431件（14.5%）、「電話勧誘販売」の1,229件（12.4%）の順となっています。

また、店舗外取引に関する相談を販売方法別・商品別にみると、通信販売の「デジタルコンテンツ」が4,041件で最も多くなっています。増加件数の多いものは、通信販売の「デジタルコンテンツ」が対前年同期524件増（4,041件）、「興信所」が同56件増（92件）、電話勧誘販売の「インターネット接続回線」が同58件増（221件）、「興信所」が同41件増（49件）、訪問販売の「インターネット接続回線」が同32件増（89件）、「新聞」が同25件増（103件）、マルチ商法の「浄水器」が同16件増（21件）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
26年度(4~1)	678	1,683	2,259	2,925	1,928	1,924	2,237	1,095	14,729
構成比(%)	(4.6)	(11.4)	(15.3)	(19.9)	(13.1)	(13.1)	(15.2)	(7.4)	(100.0)
前年同期	704	1,665	2,408	2,803	1,782	1,927	2,500	1,178	14,967
対前年同期 増減数	(-26)	(+18)	(-149)	(+122)	(+146)	(-3)	(-263)	(-83)	(-238)
対前年同期 増減率(%)	(-3.7)	(+1.1)	(-6.2)	(+4.4)	(+8.2)	(-0.2)	(-10.5)	(-7.0)	(-1.6)
1月	47	166	204	255	178	185	216	115	1,366

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	被服品	住居品		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		
26年度(4~1)	5,319	1,170	750	661	9,303	5,297	1,019	557	424	107	14,729
構成比(%)	(36.1)	(7.9)	(5.1)	(4.5)	(63.2)	(36.0)	(6.9)	(3.8)	(2.9)	(0.7)	(100.0)
前年同期	6,003	1,144	873	655	8,834	4,663	1,298	523	456	130	14,967
対前年同期 増減数	(-684)	(+26)	(-123)	(+6)	(+469)	(+634)	(-279)	(+34)	(-32)	(-23)	(-238)
対前年同期 増減率(%)	(-11.4)	(+2.3)	(-14.1)	(+0.9)	(+5.3)	(+13.6)	(-21.5)	(+6.5)	(-7.0)	(-17.7)	(-1.6)
1月	523	118	79	61	827	471	88	54	27	16	1,366

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品137件、新聞121件、パソコン88件、音響・映像機器85件など
 被服品…財布類74件、婦人用バッグ54件、運動ぐつ51件、靴51件、ネックレス49件など
 住居品…浄水器100件、布団類100件、洗浄剤等28件、ルームエアコン28件、電気冷蔵庫26件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ4,080件、インターネット接続回線437件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品164件、生命保険135件、フリーローン・サラ金120件など
 教養娯楽サービス…コンサート41件、スポーツ・健康教室38件、旅行代理業37件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス156件、医療サービス58件、老人ホーム36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	4	6	7	8	9	10
26年度(4~1)	デジタルコンテンツ	インターネット接続回線	工事・建築	四輪自動車	健康食品	携帯電話サービス	修理サービス	ファンド型投資商品	興信所	エステティックサービス	
		4,080	437	343	284	280	243	167	164	157	156
前年同期		3,549	332	378	349	669	221	208	296	56	180
対前年同期 増減数		(+531)	(+105)	(-35)	(-65)	(-389)	(+22)	(-41)	(-132)	(+101)	(-24)
対前年同期 増減率(%)		(+15.0)	(+31.6)	(-9.3)	(-18.6)	(-58.1)	(+10.0)	(-19.7)	(-44.6)	(+180.4)	(-13.3)
1月	デジタルコンテンツ	インターネット接続回線	工事・建築	四輪自動車	携帯電話サービス	健康食品	新聞	テレビ放送サービス	布団類	クリーニング	
		349	45	30	27	26	23	18	16	15	15

※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775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アダルトサイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

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	マルチ商法	送りつけ商法	訪問購入	その他無店舗	計
26年度(4~1)	1,431	6,748	1,229	245	34	77	117	9,881
構成比(%)	(14.5)	(68.3)	(12.4)	(2.5)	(0.3)	(0.8)	(1.2)	(100.0)
前年同期	1,504	6,212	1,664	200	70	92	141	9,883
対前年同期 増減数	(-73)	(+536)	(-435)	(+45)	(-36)	(-15)	(-24)	(-2)
対前年同期 増減率(%)	(-4.9)	(+8.6)	(-26.1)	(+22.5)	(-51.4)	(-16.3)	(-17.0)	(0.0)
1月	130	589	119	39	1	10	13	901

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
26年度(4~1)	工事・建築 188	新聞 103	インターネット接続回線 89	テレビ放送サービス 76	ソーラーシステム 60
対前年同期 増減数	176 (+12)	78 (+25)	57 (+32)	78 (-2)	58 (+2)
1月	工事・建築 20	新聞 17	インターネット接続回線 9	テレビ放送サービス 9	ソーラーシステム 7

(2) 通信販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
26年度(4~1)	デジタルコンテンツ 4,041	健康食品 96	興信所 92	財布類 69	化粧品 63
対前年同期 増減数	3,517 (+524)	104 (-8)	36 (+56)	60 (+9)	57 (+6)
1月	デジタルコンテンツ 344	靴 9	健康食品 8	財布類 7	パソコンソフト 6

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
26年度(4~1)	インターネット接続回線 221	公社債 86	ファンド型投資商品 85	健康食品 74	興信所 49
対前年同期 増減数	163 (+58)	105 (-19)	144 (-59)	406 (-332)	8 (+41)
1月	インターネット接続回線 23	公社債 7	興信所 7	健康食品 6	新築分譲マンション 6

(4) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
26年度(4~1)	健康食品 48	化粧品 34	浄水器 21	ファンド型投資商品 17	ミネラルウォーター 12
対前年同期 増減数	63 (-15)	21 (+13)	5 (+16)	5 (+12)	9 (+3)
1月	化粧品 3	浄水器 3	健康食品 2	ファンド型投資商品 2	布団類 2

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	1	3	4	5
26年度(4~1)	健康食品 7	カレンダー 7	単行本 3	鮮魚 2	布団類 1
対前年同期 増減数	25 (-18)	0 (+7)	4 (-1)	2 (0)	0 (+1)
1月	商品一般 1				

(6) 訪問購入

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	4
26年度(4~1)	四輪自動車 14	ネックレス 7	指輪 6	靴 5	着物類 5
対前年同期 増減数	14 (0)	6 (+1)	9 (-3)	0 (+5)	3 (+2)
1月	指輪 4	ネックレス 1	四輪自動車 1	靴 1	着物類 1