

# 国民生活センターにおける相談処理

独立行政法人  
国民生活センター

# 1. 国民生活センターの消費生活相談について相談について (苦情相談の受付処理)

## 直接相談:

一般の消費者から商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問い合わせなどを電話または文書で専門の相談員が受け付け、処理にあたる。

## 経由相談:

各地の消費生活センター等が何らかの形で消費者と接触した後、当該消費者の相談に当センターが係わる。種別として以下の3つがある。

### 移送

国民生活センターが各地消費生活センターから全面的に処理を依頼されたものを行い、処理の主体は当センターにあるもの。

### 共同処理等

①当センターと各地消費生活センターが共同して相談を処理するもの。②当センターが各地消費生活センターの依頼に応じて関係省庁等に問い合わせを行ったり、関係事業者に連絡を取るなど当該相談を処理するために助力するものを行い、処理の主体は各地消費生活センターにあるもの。

### 助言

処理方法や同種事例の有無など、各地消費生活センターの問合せに対してアドバイスを行うもの。

平成18年度の相談件数は、直接消費者から寄せられた「直接相談」が4,124件（全相談件数の48.5%）、全国各地の消費生活センター等の相談受付窓口からの「経由相談」が4,373件（同51.5%）であり、過去最高となった。

（表1参照：平成18年度については平成19年5月18日現在の登録件数。）

表1 年度別件数

年度	直接相談	経由相談	合計
平成14年度	5,031(60.5%)	3,283(39.5%)	8,314(100.0%)
平成15年度	5,113(55.7%)	4,064(44.3%)	9,177(100.0%)
平成16年度	5,144(57.7%)	3,767(42.3%)	8,911(100.0%)
平成17年度	4,112(49.6%)	4,179(50.4%)	8,291(100.0%)
平成18年度	4,124(48.5%)	4,373(51.5%)	8,497(100.0%)

※平成18年度は、平成19年5月18日現在の登録件数。 3

## 2. 経由相談について

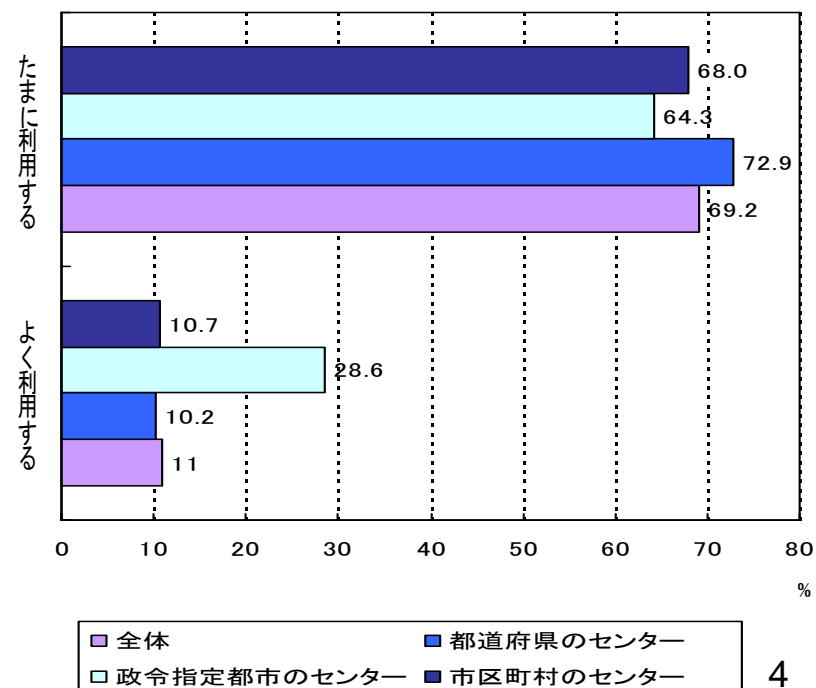
### (1) 経由相談の利用

全国各地の消費生活センターを対象にした相談業務についてのアンケート調査(平成18年10月実施「全国消費生活センター調査結果「相談業務」をめぐる現状と課題について-経由相談を中心に-」調査対象数534、有効回収数435、有効回収率81.5%)によると、80%のセンターが、年に1回以上経由相談を利用していることがわかった。(表2参照)特に政令指定市のセンターが、経由相談をよく利用している。(図1参照)

表2 経由相談の利用状況

No.	質問項目	件数	全体(%)
1	よく利用する (月に1回以上)	48	11.0
2	たまに利用する (年1回~数回)	301	69.2
3	少なくとも過去1年間は 利用していない	67	15.4
4	存在を知らなかった	14	3.2
5	その他	5	1.2
	計	435	

図1 センター利用状況



全国の消費生活センター等の相談体制は様々であるが、中には相談員が一人など少数の所や経験年数の浅い相談員のみで構成されている所などもあり、必ずしもすべての相談窓口で相談処理に必要な十分な知識・経験を有しているとはいえない状況である。このため経由相談においては、各地消費生活センター等で解決が困難な事案や同種事例の処理方法、事業者の最新情報や倒産・被害弁護団の情報、法律の解釈や運用等について、適切な処理のためのアドバイス等を行っている。これら「助言」の他、「共同処理」や「移送」による対応を行っている(表3参照)。

**表3 経由相談の処理結果**

	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
助言	2,908 (88.6)	3,667 (90.2)	3,266 (86.7)	3,825 (91.5)	3,932 (89.9)
共同処理等	258 (7.9)	293 (7.2)	398 (10.6)	289 (6.9)	370 (8.5)
移送	61 (1.9)	39 (1.0)	28 (0.7)	11 (0.3)	7 (0.2)
その他(*)	56 (1.7)	65 (1.6)	75 (2.0)	54 (1.3)	64 (1.5)
計	3,283 (100.0)	4,064 (100.0)	3,767 (100.0)	4,179 (100.0)	4,373 (100.0)

※ 処理不要、処理不能、処理継続中等を含む。平成18年度は、平成19年5月25日現在の登録件数。

## (2) 移送の例

### 【事例1】 広告と違い学費等を返金しないアニメの専門学校

アニメの勉強のために専門のスクールに通おうと思い、業者のホームページ広告に「学費よみがえり制度。入学取り止めの場合、納付学費は返金されます」とあるのを見て、入学を申し込み、入学金・授業料31万5,000円と教材費8万4,000円を支払った。しかし、その4ヶ月後の2月(入学の2ヶ月前)に電話で入学辞退を連絡し、返金の手続きに関する書類を提出した。しかし、6ヶ月経っても返金されない。入学を申し込んだ時に見た広告と異なり納得できない。(男性 10歳代 給与生活者)

#### 【処理結果】

業者は、入学辞退者に対し、納付した入学金・授業料のすべてを返還するかのような表示を雑誌広告に記載していたが、実際には、入学金・納付した授業料のうち3割強に相当する金額を返還していなかった。そのため、公正取引委員会は景品表示法第4条第1項第2号(有利誤認)に違反するとして排除命令を行っていた(平成18年5月24日)。相談者が申し込みをした時の表示は平成17年7月に業者のホームページに掲載されていたものであり、相談受付時、相談者の手元にはなかった。しかし、入学手続きの間に業者から送付された封筒や書類には「学費よみがえり制度。入学取り止めの場合、納付学費は返還されます」「学費返還制度の導入」などと記載されていた。「解約時に全額返金する」ということが契約内容であり、それが行われていない以上、契約内容の履行がなされていないと捉え、業者にその旨を主張したところ、全額返金するとの回答を得た。

## [事例2] 呼び出されて断りきれずに契約したレジャー会員サービス

電話で旅行等が安くなるキャンペーンをしているので会って話をしたいと呼び出された。実際に業者に会ったところ、高額なレジャークラブの契約を勧められた。入会金が高額なので断ったが、3時間くらい勧誘されて断りきれなくなり契約した。自分は学生だが、販売員の指示で勤務先にバイト先を書き、月収も言われた通りに実際より1万円多く書いた。クーリング・オフや解約をしないように言われ、約束させられた。入会金は提携貸金業者から融資を受けて支払った。やはり解約したい。  
(男性 20歳代 学生)

### [処理結果]

販売会社は、社内調査の結果、クーリング・オフ回避はしていないと主張した。またほかの勧誘時の問題も認めなかった。相談者は、契約時は支払い可能と思って契約したがアルバイトを失って支払い困難となったという。収入が低くかつ不安定な若者に高額な契約をさせたこと自体が問題であると業者に指摘して交渉したところ、業者から代金の7割を返金すると提案があり相談者がこれに合意した。

### (3) 共同処理の例

#### 【事例3】 4年後に年金のような収入が得られると説明されて契約した連鎖販売契約

近所の知人から、収入になる話が聞けるセミナーがあるので一緒に参加しないかと誘われ、業者のセミナーに参加した。セミナーでは1口25万円を支払って代理店契約をすると、4年後から毎月84,000円の収入になると説明された。後日、知人からあと2人紹介するよう言われたが、友人を紹介できそうにないと告げると、上位者から、3口契約すれば4年後に入ってくる収入も3倍になり、252,000円が毎月入ってくると言われ、追加契約した。合計3口契約することとなり、75万円を支払った。

業者の説明に不信感を抱き、クーリング・オフ期間内に、業者にクーリング・オフを申し出た。すると、既に健康飲料8本を消費していたため、業者から「クーリング・オフは認めるが、消費した健康飲料8本分の商品代金、66,720円は返金しない」と言われた。納得できないので全額返金してほしい。  
(男性 50歳代 無職)

#### 〔処理結果〕

業者は、クーリング・オフを認めながらも「消費した分の商品代金は返金しない。法律上の問題は顧問弁護士と話をしたい」と返金を認めなかった。当センターから業者の顧問弁護士に連絡し、特定商取引法のクーリング・オフの考え方を説明した。クーリング・オフをした際の消費分については特定商取引法で規定されていないため、民法の一般原則に戻って考え、返金すべきであると指摘したところ、全額が返金された。また業者は、クーリング・オフによる返金、「効能・効果」を謳った商品表示について改善することを約束した当センターは当該事例について、経済産業省、警察庁に情報提供した。

## [事例4] クーリング・オフができないと説明された海外化粧品の購入手続代行サービス

業者から自宅に電話があり、「肌がきれいになる化粧品がある。モニター価格で488,000円。友人を一人紹介すれば、54万円の収入(6万円で商品を購入し、友人には60万円で売る)になる」と言われた。「誰も勧誘できなくても、3ヶ月使用すれば、周りから自然と『肌がきれいね。どこの化粧品を使っているの?』と聞かれるようになるので、その時に、当社の化粧品を使っていると答えて、その人が化粧品を買えばやはり54万円の収入になる」と言われた。その電話でパンフレットを送ってもらい、後日、業者へ申込書を送付した。

支払のことで不安になったので、代行業者に解約したいと電話をした。すると、代行業者の担当者は、「既に海外に申込書を送り手配したので、キャンセルはできない。クーリング・オフなどの国内法は適用されない」と説明した。半月くらい使用しても肌に変化がなく、やはり支払いに不安を感じたのでキャンセルしたいと電話で申し出たが、受け付けてもらえなかった。(女性 20歳代 家事従事者)

### [処理結果]

契約の実態をみると、当該取引は、日本国内で取引が行われていることから日本の法律が適用されると考えられる。契約の経緯からしても、代行業者との契約は電話勧誘販売であると考えられるが、法定書面が交付されておらず、また、クーリング・オフ妨害が行われているため、いまだクーリング・オフの申出が可能であると考えられ、その旨を主張した。業者取引上の問題点と販売方法の改善を求めつつ、速やかな全額返金を求めたところ全額が返金された。

### 3. 直接相談について

#### (1) 直接相談の処理状況

直接相談における処理は、消費者への助言や情報提供により自主解決を促すものが多いが、自主解決が困難と思われるものについては、相談者、事業者、当センターの三者による話し合いの場を設定するなどあっせんによる解決を図っている。

直接相談の処理結果は、表4のとおりである。

表4 直接相談の処理結果

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
助言(自主交渉)	2,260 (44.9)	2,817 (55.1)	3,333 (64.8)	2,761 (67.1)	2,572 (62.4)
その他情報提供	1,994 (39.6)	1,818 (35.6)	1,349 (26.2)	876 (21.3)	860 (20.9)
他機関紹介	150 (3.0)	99 (1.9)	64 (1.2)	89 (2.2)	102 (2.5)
あっせん処理	355 (7.1)	188 (3.7)	166 (3.2)	202 (4.9)	231 (5.6)
その他(*)	272 (5.4)	191 (3.7)	232 (4.5)	184 (4.5)	359 (8.7)
計	5,031 (100.0)	5,113 (100.0)	5,144 (100.0)	4,112 (100.0)	4,124 (100.0)

※ 処理不要、処理不能、処理継続中等を含む。平成18年度は、平成19年5月18日現在の登録件数。

## (2) あっせん解決の例

### **[事例1] 携帯電話を紛失後、利用された国際ローミングサービス**

娘が海外旅行中に携帯電話を盗まれ、300万円を超える請求が届いた。納得できない。  
(女性 40歳代 給与生活者)

#### **[処理結果]**

請求は国際電話の通話料ではなく、国際ローミングの利用料であることがわかった。当センターから事業者に対して当該携帯電話は国際ローミングサービスができない機種とされており、表示や説明が不十分であること等を指摘し交渉。少額の支払いで合意となった。また、事業者はパンフレットや契約書等の表示に問題があったことを認め、改定することとなった。

### **[事例2] 突然訪問した業者と2週間で総額約600万円のリフォーム工事を契約**

70歳代の息子と90歳代の夫婦の3人暮らし。突然訪問したリフォーム業者にこのままだと雨漏りで屋根が腐ってしまうと説明され、屋根工事を契約したことを皮切りに、床下工事、浴室工事等と次々と総額約600万円の工事を契約した。  
(男性 70歳代 無職)

#### **[処理結果]**

当センターで一級建築士とともに現地調査を行い、必要のない工事等についての問題点を指摘し、交渉。全面解約となった。

### (3) あっせん不調の例

#### **[事例3] 業者が破産したため、まったく返金されなかった外国為替証拠金取引**

株取引を勧められ100万円を預けた。弁護士から取引状況を確認する通知が届いたが、その内容が理解できない。  
(女性 90歳代 無職)

#### **[処理結果]**

相談者の持参した書類を確認したところ、外国為替証拠金取引を契約していることが判明した。当センターから業者に連絡し本人からも手仕舞の申し入れを行い、利益金を含む精算金が返金される運びとなった。しかし、当該業者が資金繰りの悪化を理由に破産を申し立てて受理されたため実際には全く返金されなかった。破産管財人に債務の届を出しておくことを助言した。

#### **[事例4] 本人でなければ何も教えられないというインターネット通販業者**

インターネット通販で商品を購入。一部商品が異なっていたので返品したが、返金されない。メールのみの対応で話が進まない。  
(女性 40歳代 自営・自由業)

#### **[処理結果]**

当センターで当該業者のホームページを確認したが、確かに返品後2週間ほどで返金されることになっている。また、連絡先の電話番号は見つけることが困難であった。当センターから業者に連絡し苦情を伝えたが、本人でなければ何も教えられないとのことだった。

## [事例5] 三者面談を強行に拒否する銀行

銀行で変額個人年金を勧められ契約した。元本保証と思ったが実は違っていて、解約すると元本を割った。  
(男性 60歳代 自営・自由業)

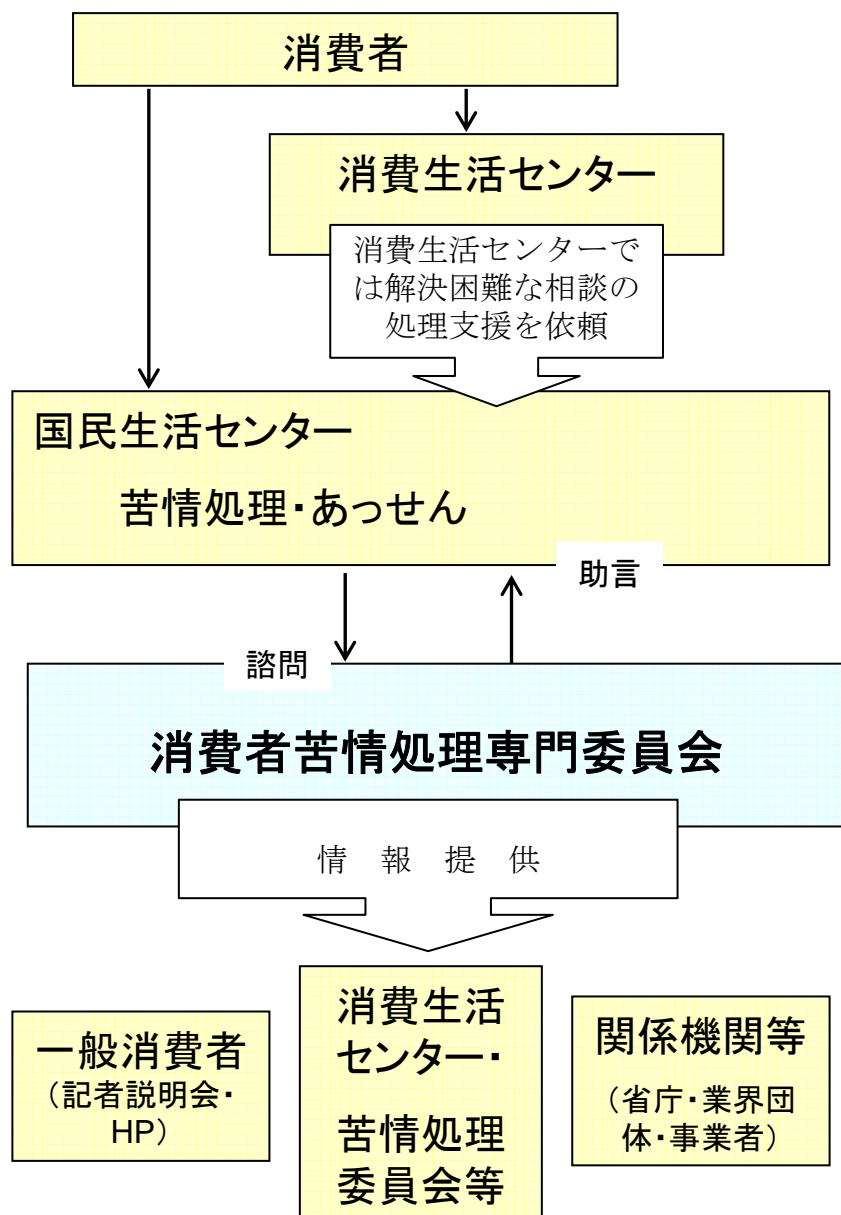
### [処理結果]

銀行に確認したところ、「元本保証とは説明していない」等の主張であり、双方の主張に食い違いがあったため、相談者及び勧誘を行った行員の双方に出席を求め、事実確認を行うことを検討したが、銀行がこれを拒否した。再三の要請にもかかわらず銀行の同意が得られなかったため、これ以上のあっせんは不可能と判断し、相談者の了承を得て終了とした。

## 国民生活センターの限界

- ・電話をしても担当者が不在であると繰り返し交渉に応じない。
- ・電話をしても、国民生活センターからのものは受話器を取らない。
- ・電話での交渉には応じず、文書による交渉のみを要求する。
- ・電話には出るが、来訪要請に応じず、交渉にも応じない。
- ・話し合いには応じるが、改めて事実関係等を調査することを拒否する。
- ・国民生活センターに来訪はするが、あっせんには応じない(法定された紛争解決手続や訴訟での解決を要求する)。
- ・あっせんで合意したが、返金など合意内容を履行しない。
- ・あっせんでの合意内容の履行を確認したり、その履行を確保する手段がない。

## 4. 消費者苦情処理専門委員会について



本委員会は、国民生活センターや各地消費生活センターの消費者苦情処理業務を適正かつ効果的に遂行するために設置され、15名の委員で構成されている。

高度な法的判断を要する事案や解決が困難な事案等について、事案ごとに小委員会(3名)を設けて、公正かつ中立的な立場から助言等を行っている。

<平成17年度の諮問案件>

- ・中古車の売却の際のキャンセル料のトラブルについて
- ・絵画のクレジット契約・出品展示契約にかかわるトラブルについて
- ・美容医療サービスの中途解約にかかわるトラブルについて

<平成18年度の諮問案件>

- ・外国の航空会社の指示によって預けた手荷物の紛失に関するトラブル
- ・個人情報の利用と生命保険契約にかかわるトラブルについて
- ・製品の安全確保のために広く周知して実施される点検において、使用者たる消費者に出張費の実費が請求されたトラブル
- ・5年近く前に、訪問販売で勧誘された電話機のリース契約の締結に際し、クーリング・オフについて記載した書面が交付されなかったトラブル