



身近でおきた契約・解約トラブルなんでも110番 ～スクール・エステ・携帯電話・住宅などなど～

受付情報等の概要

消費者機構日本では、2009年2月14日（土）、15日（日）の両日、「身近でおきた契約・解約トラブルなんでも110番～スクール・エステ・携帯電話・住宅などなど～」を実施しました。

この2日間に受け付けた情報・相談等は55件で、うち、消費者の方々からの情報等は52件、事業者からの情報等は3件でした。消費者の方々から提供された52件につき、その特徴及び概要等を報告します。

<今回の110番の特徴>

今回の110番ではアパート等の賃貸借契約（9件）、スクール契約（7件）、美容サービス（6件）の情報等が多く寄せられました（4. 商品・サービス別分類参照）。

○アパート等賃貸借契約

アパート等賃貸借契約では9件のうち5件について契約書等の提供を受けることができました。契約書等を確認したところ、畳の表替・カーペットや襖の張替え・ハウスクリーニング代金を賃借人の負担とすると定めた条項や契約時に預けた保証金は返還しないとする条項など、物件の退去時の精算方法を消費者に不利な内容に定めた条項が散見されました。

○スクール契約

スクール契約では7件のうち4件について契約書等が入手できました。特定商取引法の適用がある英語学校では、同法の法定記載事項をみたしていないと思われる契約書があり、また、タレント等の養成レッスン契約には受講料の不返還条項がありました。

○美容サービス

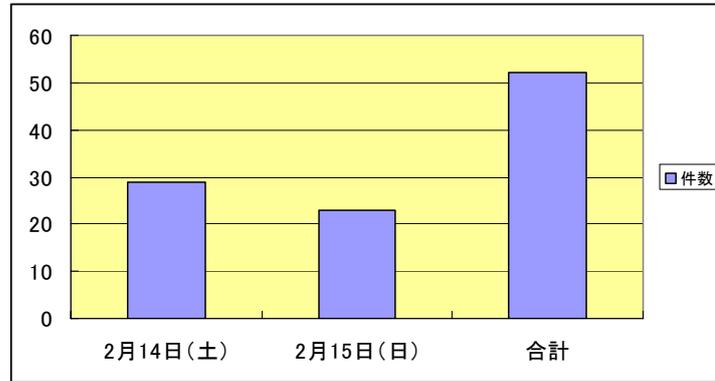
美容サービスでは6件の情報提供等がありましたが、契約書等が入手できたのは脂肪吸引手術に関する1件だけでした。手術をキャンセルした場合のキャンセル料に問題があると思われる内容でした。

今後は、上記を中心に検討を行い、消費者契約法、特定商取引法等に抵触する可能性があるものについては必要に応じて申入れ等を行っていきます。

<受付情報等の概要>

1. 受付件数

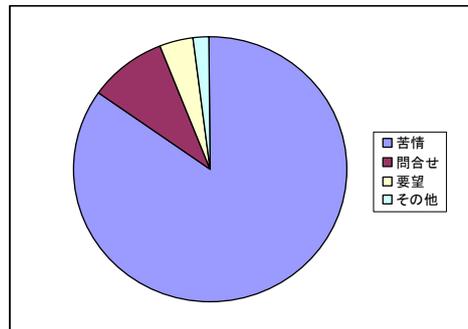
2月14日（土）は29件、2月15日（日）は23件の情報等を受け付けました。2日間で合計52件の情報等を入手しました。



2. 受付情報等の分類

受付情報等を分類すると、苦情が最も多く44件で全体の85%を占めました。続いて、問合せの5件、要望の2件等でした。

分類	件数	%
苦情	44	85
問合せ	5	10
要望	2	4
その他	1	2
合計	52	100



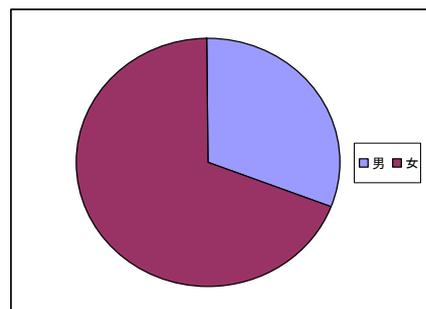
3. 契約者の属性

受付情報等の契約者の属性は下記のとおりです。

①契約者の性別

契約者の性別は、女性が36件で全体の約70%を占めました。男性は16件で全体の約30%でした。

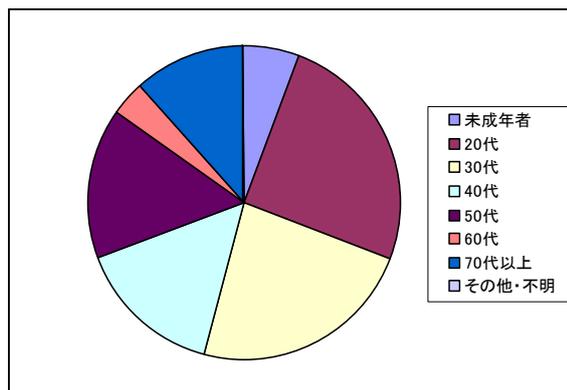
性別	件数	%
男	16	31
女	36	69
合計	52	100



②契約者の年代

契約者の年代で最も多かったのは20代の13件で全体の25%、続いて、30代の12件で全体の23%、40代と50代の各8件で全体の各15%等でした。未成年者を契約者とするものは3件、70代以上の高齢者を契約者とするものは6件ありました。

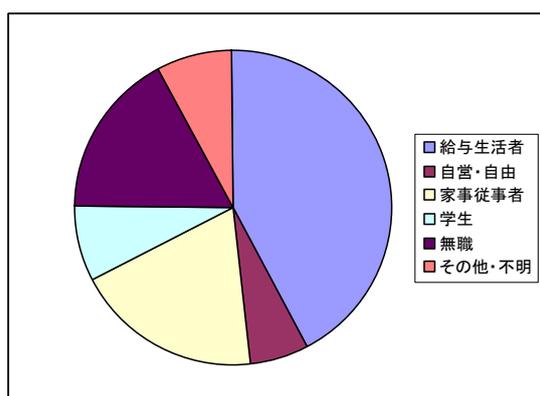
年代	件数	%
未成年者	3	6
20代	13	25
30代	12	23
40代	8	15
50代	8	15
60代	2	4
70代以上	6	12
その他・不明	0	0
合計	52	100



③契約者の職業

契約者の職業で最も多かったのは給与生活者の22件で全体の42%、続いて家事従事者の10件で全体の19%、無職の9件で全体の17%等でした。

職業	件数	%
給与生活者	22	42
自営・自由	3	6
家事従事者	10	19
学生	4	8
無職	9	17
その他・不明	4	8
合計	52	100



4. 商品・サービス別分類

受付情報等を契約等した商品・サービス別に分類すると、最も多かったのはアパート等の賃貸借契約の9件で全体の17%、続いてスクール契約の7件で全体の13%、美容サービスの6件で全体の12%等でした。

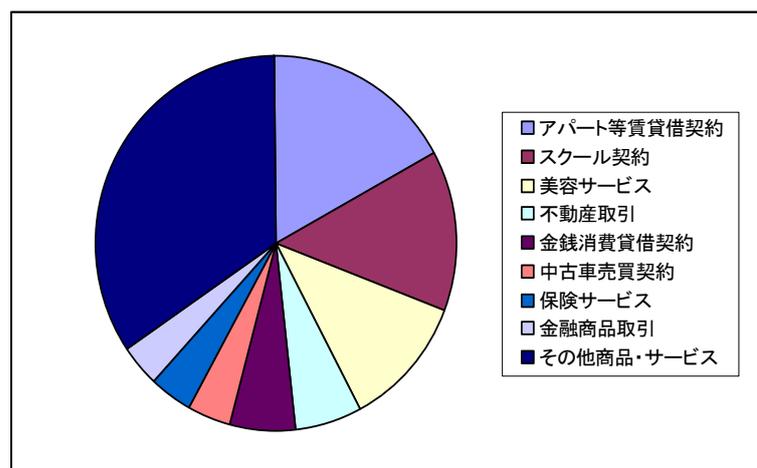
商品・サービス	件数	%
アパート等賃貸借契約	9	17
スクール契約(※1)	7	13
美容サービス(※2)	6	12
不動産取引	3	6
金銭消費貸借契約	3	6
中古車売買契約	2	4
保険サービス	2	4
金融商品取引(※3)	2	4
その他商品・サービス(※4)	18	35
合計	52	100

※1 医療関係の通信講座、自動車運転教習、外国語学校など

※2 脂肪吸引手術、エステティックサービス、脱毛サービスなど

※3 未公開株の購入、FX取引（外国為替証拠金取引）

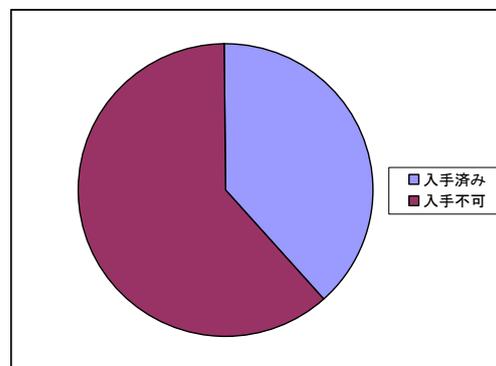
※4 ペットの購入、健康食品の購入、プロバイダー契約、クリーニングサービスなど



5. 契約書等の入手状況

当機構の110番の目的である契約書等の入手状況は、入手できたものが17件で全体の33%、入手できなかったのが35件で全体の67%でした。

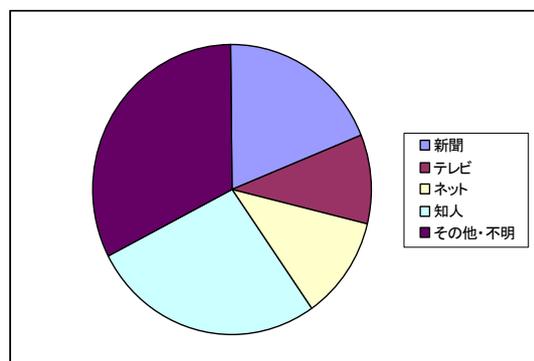
入手状態	件数	%
入手済み	17	33
入手不可	35	67
合計	52	100



6. 110番を知った情報源

110番を知った情報源は新聞が10件（朝日新聞4件、毎日新聞3件、読売新聞1件）で全体の19%、インターネットが6件、テレビが5件（東京ケーブルネットワーク2件、東京MXテレビ1件）等でした。

情報源	件数	%
新聞	10	19
テレビ	5	10
ネット	6	12
知人	14	27
その他・不明	17	33
合計	52	100



<特徴的なトラブル事例>

今回の110番に寄せられた情報等から、特徴的な事例を紹介します。

【アパート等賃貸借契約】

賃貸マンションを退去した。敷金の代わりに保証金を支払ったが、保証金は全額返金しないと契約書にあり、返金してくれない。

【スクール契約】

アロママッサージプロの養成スクールに申し込んだ。受講前に解約を申し出たのに高額な解約料を請求された。納得できない。

【美容サービス】

知人の娘が街頭でアンケートに答えたところ、後日、無料のエステ体験に誘われた。出向いてサービスを受けたあと高額な化粧品の売買契約を無理やり契約させられた。

【不動産取引】

20年前に購入した土地を数年前に訪問販売を受けた業者に依頼して整地してもらった。契約書には整地後売れない場合には整地料を返金するという条項があった。売れないのに返金されない。

【保険サービス】

取引のある証券会社の訪問を受け金融商品を契約した。定期預金を契約したと思っていたら変額保険を契約していた。契約時の説明では変額保険を契約したとは思わなかった。

【中古車売買契約】

友人から無料査定してくれると聞いた中古車買取業者に行き契約した。直後に知人から売ってほしいと頼まれたので、業者にキャンセルを申し出たところ5万円の違約金を請求された。

【金融商品取引】

母が知人から「今購入すれば、上場後は倍になる」と言われて未公開株を購入した。購入した株の会社が破産したとの通知がきたので販売代理店に連絡したがつながらないという。

以上