

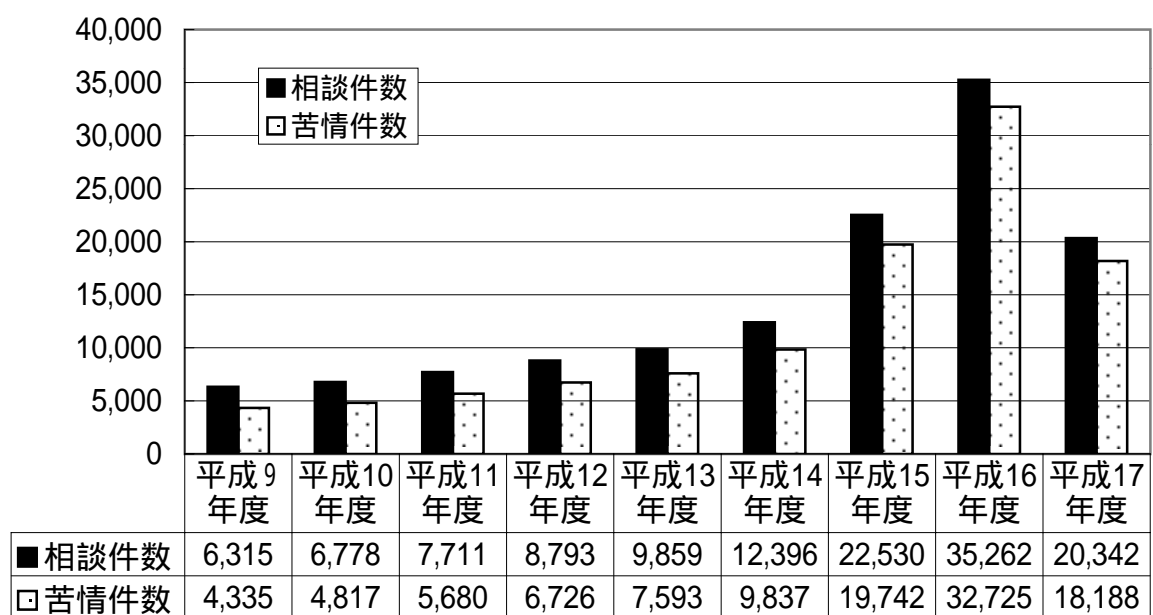
平成17年度消費生活相談受付状況

滋賀県立消費生活センター

	相談件数		相談件数中の特殊販売件数		相談件数中の特殊販売の割合
	(内苦情件数)	苦情の割合	(内苦情件数)	苦情の割合	
平成17年度	20,342 (18,188)	89.4%	12,902 (12,397)	96.1%	63.4%
平成16年度	35,262 (32,725)	92.8%	28,864 (28,269)	97.9%	81.9%
対前年度	増減	14,920 (14,537)	—	15,962 (15,872)	—
	比率	57.7% (55.6%)	—	44.7% (43.9%)	—

本相談件数は、県内18の相談窓口において受け付けた一般消費者、消費者団体、市町村等の行政機関などからの苦情、問い合わせ、要望件数をとりまとめたものです。

特殊販売とは、訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、マルチ取引等、通常の店舗以外の販売形態です。



相談件数は20,342件で、前年度の57.7% (14,920件減) と減少しました。このうち苦情件数は18,188件で、前年度の55.6% (14,537件減) と減少し、全相談件数に占める割合は89.4%でした。

相談件数中の特殊販売 (訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、マルチ取引等の通常の店舗以外の販売形態) に関する件数は12,902件で、前年度の44.7% (15,962件減) に減少し、全相談件数に占める割合は63.4%でした。

消費生活相談情報（PIO-NET情報）に基づく相談の状況

資料

ここでは、平成17年度の相談件数20,342件（18相談窓口）のうち、消費生活相談情報(PIO-NET情報)にデータが入力された17,990件（12相談窓口分）について、相談状況を示しています。（平成17年度から、データの入力方法が変更になり、6相談窓口分2,352件のデータが入力されていません。）

1 相談受付状況

受付件数： 17,990件 （内苦情：16,167件 89.9%）
 内特殊販売： 11,533件 （内苦情：11,079件 96.1%）
 特殊販売の割合 64.1%

2 契約当事者・相談者の属性

(1) 契約当事者性別・年齢別相談件数

性別	男				女				団体・不明				計			
	平成17年度		平成16年度		平成17年度		平成16年度		平成17年度		平成16年度		平成17年度		平成16年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
年齢別																
20歳未満	463	5.2%	1,317	8.4%	184	2.3%	485	2.6%	13	1.6%	26	2.8%	660	3.7%	1,828	5.2%
20歳代	1,543	17.2%	3,708	23.6%	1,216	14.9%	2,182	11.7%	26	3.1%	25	2.7%	2,785	15.5%	5,915	16.8%
30歳代	1,912	21.3%	3,922	24.9%	1,786	21.8%	5,765	31.0%	23	2.8%	57	6.1%	3,721	20.7%	9,744	27.6%
40歳代	1,621	18.0%	2,548	16.2%	1,480	18.1%	4,003	21.5%	17	2.0%	19	2.0%	3,118	17.3%	6,570	18.6%
50歳代	1,372	15.3%	1,580	10.0%	1,315	16.1%	3,340	18.0%	14	1.7%	20	2.1%	2,701	15.0%	4,940	14.0%
60歳代	946	10.5%	1,120	7.1%	901	11.0%	1,101	5.9%	8	1.0%	11	1.2%	1,855	10.3%	2,232	6.3%
70歳以上	708	7.9%	878	5.6%	957	11.7%	865	4.7%	11	1.3%	21	2.2%	1,676	9.3%	1,764	5.0%
不明	418	4.7%	664	4.2%	338	4.1%	849	4.6%	561	67.6%	539	57.6%	1,317	7.3%	2,052	5.8%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	157	18.9%	217	23.2%	157	0.9%	217	0.6%
計	8,983	100.0%	15,737	100.0%	8,177	100.0%	18,590	100.0%	830	100.0%	935	100.0%	17,990	100.0%	35,262	100.0%

(2) 相談者性別・年齢別相談件数

性別	男				女				団体				計			
	平成17年度		平成16年度		平成17年度		平成16年度		平成17年度		平成16年度		平成17年度		平成16年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
年齢別																
20歳未満	168	2.2%	633	4.4%	88	0.9%	255	1.3%					256	1.4%	888	2.5%
20歳代	1,205	15.4%	2,954	20.3%	1,064	10.9%	1,933	9.6%					2,269	12.6%	4,887	13.9%
30歳代	1,573	20.2%	3,089	21.2%	2,033	20.7%	4,919	24.4%					3,606	20.0%	8,008	22.7%
40歳代	1,501	19.2%	2,476	17.0%	2,221	22.7%	4,965	24.6%					3,722	20.7%	7,441	21.1%
50歳代	1,392	17.8%	2,021	13.9%	2,133	21.8%	4,598	22.8%					3,525	19.6%	6,619	18.8%
60歳代	1,055	13.5%	1,950	13.4%	1,229	12.5%	2,014	10.0%					2,284	12.7%	3,964	11.2%
70歳以上	681	8.7%	972	6.7%	760	7.8%	779	3.9%					1,441	8.0%	1,751	5.0%
不明	230	2.9%	454	3.1%	274	2.8%	698	3.5%					504	2.8%	1,152	3.3%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	383	100.0%	552	100.0%	383	2.1%	552	1.6%
計	7,805	100.0%	14,549	100.0%	9,802	100.0%	20,161	100.0%	383	100.0%	552	100.0%	17,990	100.0%	35,262	100.0%

(3) 職業別相談件数

職業別	契約当事者				相談者			
	平成17年度		平成16年度		平成17年度		平成16年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
給与生活者	7,798	43.3%	16,040	45.5%	7,513	41.8%	15,363	43.6%
家事従事者	3,873	21.5%	8,551	24.2%	5,734	31.9%	11,116	31.5%
無職	2,528	14.1%	2,979	8.4%	2,369	13.2%	3,566	10.1%
自営・自由業	962	5.3%	1,317	3.7%	1,048	5.8%	1,521	4.3%
学生	988	5.5%	2,406	6.8%	526	2.9%	1,505	4.3%
行政機関・相談窓口	33	0.2%	44	0.1%	202	1.1%	255	0.7%
団体・不明	1,808	10.1%	3,925	11.1%	598	3.3%	1,936	5.5%
計	17,990	100.0%	35,262	100.0%	17,990	100.0%	35,262	100.0%

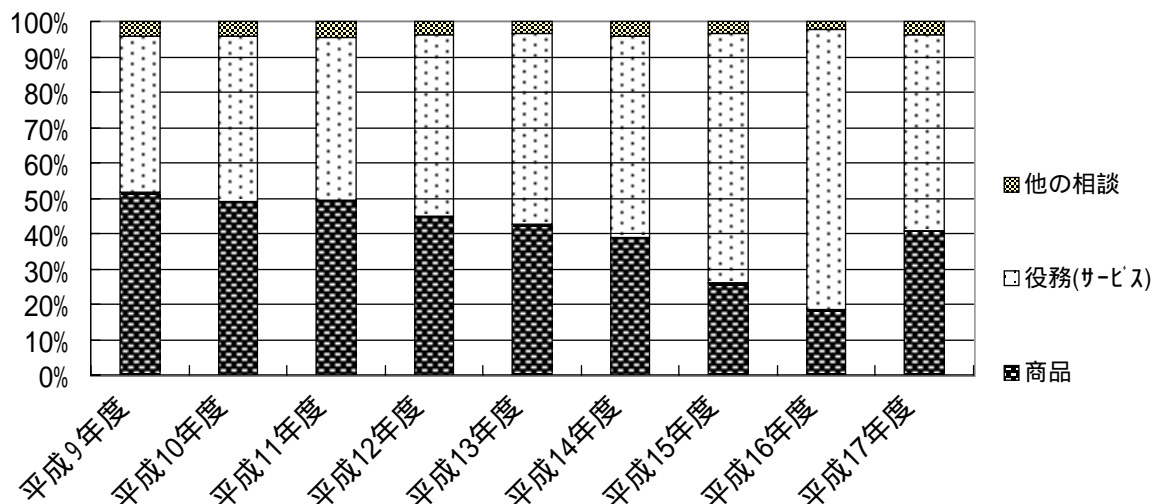
3 商品別の相談受付件数

(1) 商品別(商品・役務・他の相談)相談件数

商品項目		代表的な商品・サービスの例	平成17年度		平成16年度	
			相談件数	%	相談件数	%
商 品	商品一般		3,212	17.9	1,348	3.8
	食料品	健康食品、穀類、飲料	362	2.0	434	1.2
	住居品	布団類、浄水器、消火器、節電器	792	4.4	854	2.4
	光熱水品	プロパンガス、電気、灯油	71	0.4	44	0.1
	被服品	アウター、和服、婦人下着	444	2.5	505	1.4
	保健衛生品	医療用具、化粧品、理美容具	370	2.1	1194	3.4
	教養娯楽品	学習教材、新聞、小型コンピュータ	1,255	7.0	1,398	4.0
	車両・乗り物	自動車	285	1.6	278	0.8
	土地・建物・設備	分譲マンション、建売住宅、ソーラーシステム	536	3.0	474	1.3
	他の商品		11	0.1	12	0.0
商 品 計			7,338	40.8	6,541	18.5
役 務	クリーニング		78	0.4	104	0.3
	レンタル・リース・賃借	賃貸アパート、借家、リースサービス	538	3.0	702	2.0
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事	452	2.5	447	1.3
	修理・補修	品物の修理	159	0.9	178	0.5
	管理・保管	マンション管理	8	0.0	18	0.1
	役 務 一 般	複合サービス会員	76	0.4	77	0.2
	金融・保険サービス	サラ金、生命保険、預貯金・証券	2,035	11.3	2,402	6.8
	運輸・通信サービス	オンライン等関連サービス、電話サービス	4,902	27.2	21,864	62.0
	教育サービス	家庭教師、学習塾、	112	0.6	110	0.3
	教養・娯楽サービス	資格講座、宝くじ、ワープロパソコン教室	497	2.8	594	1.7
	保健・福祉サービス	衛生サービス、エステサービス、医療サービス	399	2.2	475	1.3
	他の役務	外食、冠婚葬祭互助会、祈とう、結婚相手紹介サービス	416	2.3	449	1.3
	内職・副業・相場	ワープロパソコン内職、チラシ配り内職、商品相場	241	1.3	406	1.2
他の行政サービス		54	0.3	39	0.1	
役 務 計			9,967	55.4	27,865	79.0
他 の 相 談		相隣関係、交通事故等消費者問題以外の相談	685	3.8	856	2.4
総 件 数			17,990	100	35,262	100

(2) 商品・役務別 相談の年度推移

	平成9年度	平成10年度	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度
商品	3,269	3,317	3,808	3,936	4,213	4,821	5,854	6,541	7,338
役務	2,778	3,184	3,547	4,517	5,295	7,052	15,906	27,865	9,967
他の相談	268	277	356	340	351	523	770	856	685
合計	6,315	6,778	7,711	8,793	9,859	12,396	22,530	35,262	17,990



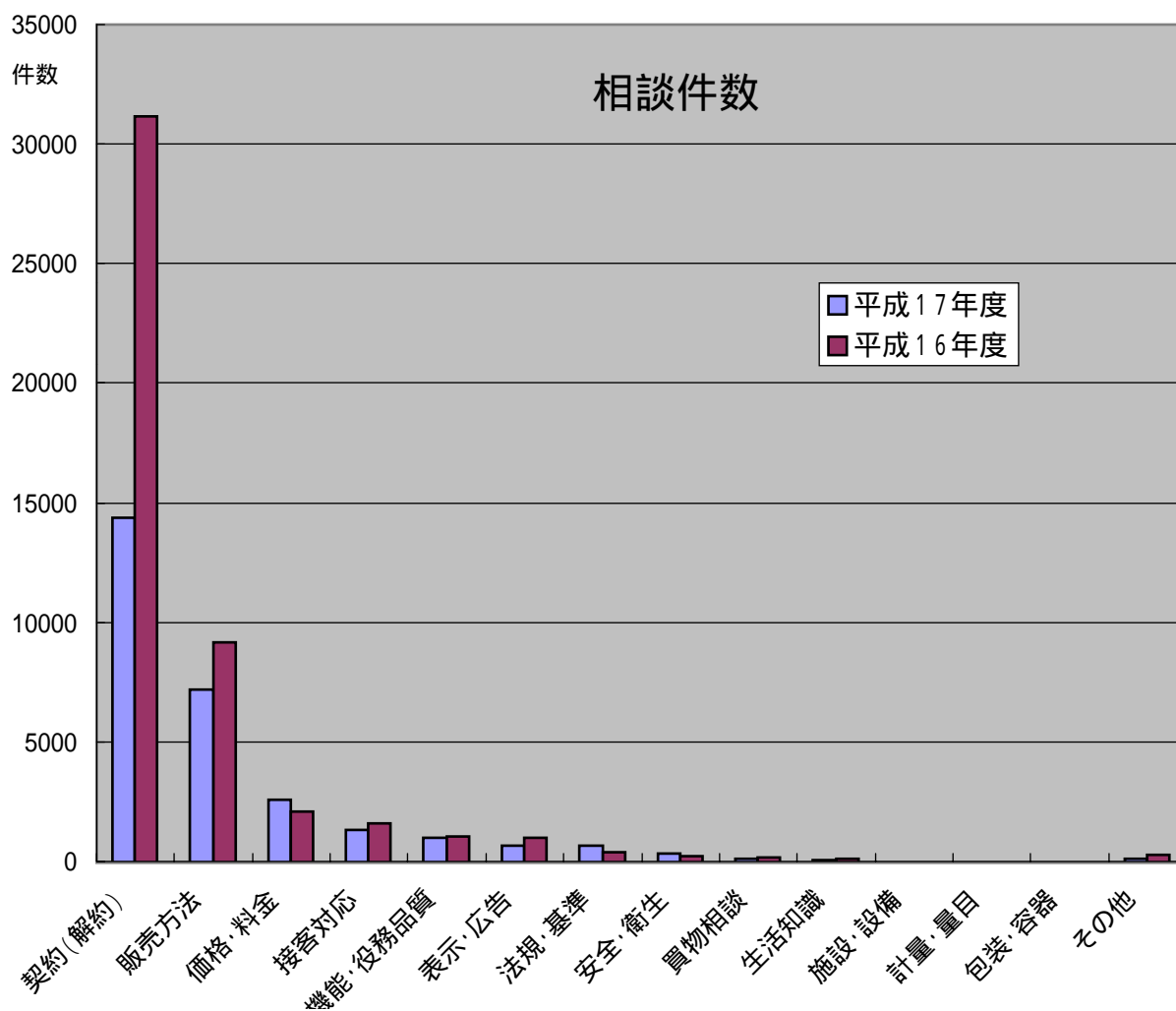
(3) 相談件数の上位20品目

順位	平成17年度		平成16年度	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1	オンライン等関連サービス	4,540	オンライン等関連サービス	21,350
2	商品一般	3,212	フリーローン・サラ金	1,920
3	フリーローン・サラ金	1,483	商品一般	1,348
4	工事・建築	439	理美容用具	609
5	賃貸住宅	328	賃貸住宅	533
6	電話サービス	260	工事・建築	434
7	自動車	248	電話サービス	391
8	学習教材	229	化粧品	383
9	浄水器	219	学習教材	355
10	健康食品	203	内職・副業	253
11	新聞	199	自動車	251
12	布団類	195	資格講座	247
13	アクセサリー	174	布団類	242
14	生命保険	164	浄水器	227
15	小型コンピュータ	155	アクセサリー	219
16	役務その他サービス	145	健康食品	219
17	内職・副業	143	新聞	212
18	医療用具	140	修理サービス	165
19	修理サービス	132	小型コンピューター	156
20	資格講座	131	医療用具	154

4 内容別相談件数

(相談1件につき複数項目あり)

分類項目	平成17年度		平成16年度	
	相談件数	%	相談件数	%
契約・解約	14,372	79.9	31,160	88.4
販売方法	7,172	39.9	9,170	26.0
価格・料金	2,577	14.3	2,106	6.0
接客対応	1,291	7.2	1,564	4.4
品質・機能・役務品質	994	5.5	1,032	2.9
表示・広告	673	3.7	970	2.8
法規・基準	654	3.6	359	1.0
安全衛生	337	1.9	196	0.6
買物相談	112	0.6	189	0.5
生活知識	72	0.4	115	0.3
施設・設備	18	0.1	4	0.0
計量・量目	17	0.1	14	0.0
包装・容器	7	0.0	3	0.0
その他	133	0.7	297	0.8
受付総件数	17,990	-	35,262	-



5 販売形態別相談件数

(1) 販売形態別相談件数

販売形態	平成17年度		平成16年度	
	相談件数	%	相談件数	%
通信販売	7,766	43.2	24,235	68.7
店舗購入	3,264	18.1	3,341	9.5
訪問販売	2,189	12.2	2,434	6.9
電話勧誘販売	875	4.9	1,420	4.0
マルチ取引	367	2.0	418	1.2
その他無店舗	239	1.3	229	0.6
ネガティブ・オプション	97	0.5	128	0.4
不明・無関係	3,193	17.7	3,057	8.7
計	17,990	100	35,262	100

(2) 主な販売形態別上位5品目

順位	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
1	オンライン等関連サービス	4,420	工事・建築	210	学習教材	114	小型コンピュータ	93
2	商品一般	1,705	新聞	172	資格講座	93	健康食品	54
3	フリーローン・サラ金	402	布団類	160	電話サービス	85	浄水器	34
4	宝くじ	104	浄水器	158	フリーローン・サラ金	85	商品一般	31
5	電話サービス	74	衛生サービス	94	商品一般	49	内職・副業	21

(3) 主な販売形態の契約当事者年齢別件数

年齢	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
	相談件数	主な商品・役務	相談件数	主な商品・役務	相談件数	主な商品・役務	相談件数	主な商品・役務
20歳未満	539	オンライン等関連サービス	21	家庭教師	6	教材・内職・フリーローン・サラ金	6	内職・商品一般
20歳代	1,273	オンライン等関連サービス	293	アクセサリ	133	学習教材	177	小型コンピュータ
30歳代	1,824	オンライン等関連サービス	322	新聞	186	学習教材	38	健康食品
40歳代	1,585	オンライン等関連サービス	245	学習教材	174	資格講座	34	健康食品
50歳代	1,150	オンライン等関連サービス	279	工事・建築	120	電話サービス	46	健康食品・浄水器
60歳代	585	商品一般	302	工事・建築	79	電話サービス	27	健康食品
70歳以上	359	商品一般	572	工事・建築	110	電話サービス	17	健康食品

6 危害・危険商品に関する相談件数

(相談を受けた時点で、すでに身体に危害を受けた商品・役務を「危害商品」、身体に危害を受ける危険性のある商品・役務を「危険商品」といいます。)

商品項目	危害商品		危険商品	
	平成17年度	平成16年度	平成17年度	平成16年度
食料品	8	6	1	2
住居品	7	3	3	6
保健衛生品	7	9	0	1
教養娯楽品	2	1	1	0
車両・乗り物	1	0	1	4
土地・建物・設備	2	3	0	1
賃貸住宅	2	0	0	0
工事・建築・加工	2	1	0	0
保健福祉サービス	8	12	0	0
外食	2	3	1	0
広告代理服务	0	1	0	0
計	41	39	7	14

消費生活相談情報(PIO-NET情報)による平成17年度相談の概要

滋賀県立消費生活センター

ここでは、平成17年度の相談件数 20,342 件（18 相談窓口）のうち、消費生活相談情報(PIO-NET 情報)にデータが入力された 17,990 件（12 相談窓口分）について、相談状況を示しています。（平成17年度から、データの入力方法が変更になり、6 相談窓口分 2,352 件のデータが入力されていません。）

1. 相談受付状況 （資料 p1）

県内 12 相談窓口の受付件数は 17,990 件でした。このうち苦情は 16,167 件で 89.9 %を占めました。特殊販売は 11,533 件で、相談件数に占める割合は 64.1%でした。また、県内全体の 18 窓口分 20,342 件と、県内の 12 窓口分の把握しているデータ 17,990 件を比較すると、相談件数に占める苦情の割合は、前者が 89.4 %、後者が 89.9 %、また、特殊販売に占める苦情の割合は、いずれも 96.1 %、さらに、相談件数に占める特殊販売の割合は、63.4 %と 64.1 %と、よく似た傾向を示していました。

2. 契約当事者・相談者の属性 （資料 p1）

契約当事者の年齢別では、30歳代をピークに20歳代から50歳代が多くなっていました。

また、相談者の年齢別においては、30歳代から50歳代が多くなっていました。

契約当事者の性別では70歳以上で女性が男性を上回る以外は、男性が女性を上回っていました。相談者の性別では、20歳代以下では男性が女性を上回り、30歳代以上では女性が男性を上回っていました。

職業別では、契約当事者、相談者とも給与生活者が最も多く、全体の 40%を越えていました。

3. 商品別の相談受付件数 （資料 p2~p3）

相談件数を商品・役務・他の相談別に見ると、「商品一般」や「教養娯楽品」などの商品に関するものが 40.8%で、「運輸・通信サービス」や「金融・保険サービス」などの役務に関するものが 55.4%でした。

相談件数の上位20品目では、前年度と同様 1 位は「オンライン等関連サービス」で、その内容は有料サイト情報料など、多くは不当な請求に関するものでした。2 位の「商品一般」は商品を特定できない相談で、その内容は架空請求などでした。3 位は「フリーローン・サラ金」で、これら上位 3 品目が相談件数の 51.3%を占めました。

4. 内容別相談件数 （資料 p4）

内容別相談（何に関する相談か）では、「契約・解約」に関するものが最も多く 79.9%、次いで「販売方法」に関するもの39.9%、「価格・料金」に関するもの14.3%の順になっていました。（相談件数は複数項目あり）

5 . 販売形態別相談件数 (資料 p5)

販売形態別相談件数では、「通信販売」が相談件数の43.2%を占めていました。

販売形態別上位の5品目では、通信販売は「オンライン等関連サービス」、訪問販売は「工事・建築」、電話勧誘販売は「学習教材」、マルチ取引は「小型コンピュータ」がそれぞれ1位でした。

契約当事者の年齢別では、通信販売や電話勧誘販売は、30歳代をピークに20歳代から50歳代が多く、訪問販売は70歳以上に、マルチ取引は20歳代に多く見られました。

6 . 危害・危険商品に関する相談件数 (資料 p6)

商品やサービスで身体に危害が及んだものが41件ありました。「食料品」では吐き気や下痢を起こしたこと、混入異物を食べてしまったこと、「住居品」では防虫剤等によるアレルギー症状、「保健衛生品」では理美容器具による皮膚障害、「保健福祉サービス」では医療やエステの施術の不具合などがありました。

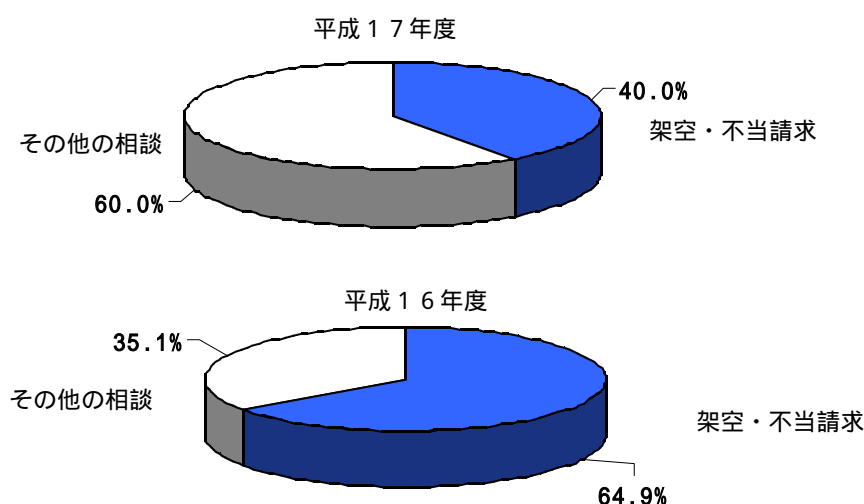
また、身体に危害を受けるおそれのあるものの相談(危険)は、「住居品」で電気製品の過熱によるものなどでした。

まだまだご注意！架空・不当請求

「有料番組サイトの利用料金が未納であり延滞料が発生している」との通知がきたり、「通信販売の商品代金の支払いや、連絡がないので訴状が提出された。取り下げを希望するなら連絡を」、「訴状が提出されたが正当性を確認するため身に覚えがないなら至急に連絡をするように」などのハガキが届いたという相談は依然として続いています。メールや電話による不当な請求も後を絶たない状況です。

平成 16 年度は 35,262 件の相談件数中に 22,884 件、64.9 % あったものが、平成 17 年度は 17,990 件中 7,203 件、40.0 % と、データの取り方が違いますが、件数も割合も大きく減少しています。これは振り込め詐欺等が広く周知されてきたことや、種々の対策が講じられたことによると考えられます。

しかしながら、架空請求の手口はより巧妙になってきており、まだまだ架空請求や不当請求に注意が必要です。



(事例) メール

携帯電話に有料サイト料金が未納だと連絡が来たので言われるままに3万円を支払った。数日後、支払期日に間に合わなかったため裁判にすると言われ、裁判費用の30万円を請求された。また、裁判書類の送付先を聞かれ、自分の住所を教えてしまった。

(相談者 40 歳代 男性)

(事例) ハガキ

総合消費料金が未納であるとのハガキが届いた。「架空請求業者ではないので、身に覚えがないなら至急連絡を」と書かれてある。どうしたらよいかわからない。

(相談者 30 歳代 女性)

(事例) 封書

アダルトグッズの通販会費が未納なので至急精算するよう封書が届いたが全く身に覚えがない。「支払いのない場合ブラックリストに登録される」など脅しめいた内容である。

(相談者) 70 歳代 男性)

若者の契約に係る相談

【未成年者】

未成年者が契約の当事者となる相談は 660 件で、そのうちサイトの情報料など「オンライン等関連サービス」等の通信販売の相談は 539 件、81.7%を占めました。

(事例) サイト情報料

小学生の娘が携帯電話のアニメサイトを見ているうちに登録完了画面になってしまった。料金を請求されているが、支払わなくてはならないのか。

(相談者 30歳代 女性)

(事例) 個人情報の収集

小学生の息子がパソコンのインターネットでアンケート応募した際、アンケートに答え、個人情報を解答してしまった。このような方法で個人情報を収集され心配である。

さらに送付されきたプレゼントは値打ちのないアクセサリーであったうえに、高額な送料まで請求された。

(相談者 40歳代 男性)

(事例) 訪問販売の新聞購読契約

18歳の息子が親の同意なしで新聞購読契約をし、商品券を受け取った。商品券を返還し、契約をやめたい。

(相談者 40歳代 男性)

【20歳代】

契約の当事者が20歳代の相談は、2,785件でした。マルチ取引の相談件数367件のうち、20歳代が契約の当事者となる相談が177件あり、マルチ取引では、20歳代が相談件数の約半数を占めていました。

(事例) マルチ取引

久しぶりに遊びに来た友人から、ネットワークビジネスに誘われた。「マルチ商法」ではないと言われ、インターネット端末機を購入したが、2年経っても商品を使用しておらず、支払いも苦しいので解約したい。

(相談者 20歳代 男性)

(事例) アクセサリーのキャッチセールス

駅前で男性に呼び止められ「アクセサリーに興味はないか」、「話を聞くだけでいい」と言われ喫茶店へ連れていかれた。オーダーメイドで作るネックレスの購入の勧誘をされたので何度も断ったが、長時間の勧誘に疲れて契約してしまった。1ヶ月後に商品ができあがるので連絡すると言われていたが、無視していると会社まで電話が来て「裁判を起こす」と言われている。どうしたらいいだろうか。

(相談者 20歳代 女性)

30歳代から60歳代の契約に係る相談

契当事者年齢が30歳代から60歳代の特徴的な相談は、次のようなものでした。

(事例) 学習教材

「お子さんに簡単なテストを」と電話勧誘があった。営業マンが来訪してテストの後、長時間に渡り教材の説明があり、根負けして契約してしまった。長期にわたる高額な契約でありクーリング・オフしたい。

(相談者 30歳代 女性)

(事例) 資格商法二次被害

数年前トレースの通信教育を受けていたことがある。その時の会社とは別の会社から生涯教育になっているので終了のためには新たな契約が必要と言われた。

(相談者 30歳代 男性)

(事例) インターネット取引

インターネットで子犬を売買している人から生後1ヶ月の室内犬を購入し、その後返品したが返金されないどころか、違約金の請求を受けてしまった。

(相談者 40歳代 男性)

(事例) ヤミ金

融資をするというダイレクトメールが届き、連絡をした。10万円融資して欲しいと頼んだが「10万円はできない。1万円ならば融資する。来週利息込みで25,000円払え」とのことで、申込みを断った。ところが、もうお金を振り込んだから払えと脅迫のように請求された。携帯電話番号、銀行口座番号、勤務先の電話番号など知られてしまった。

(相談者 50歳代 女性)

(事例) 展示会で次々買った着物

妻がほんの数ヶ月の間に同系列の2店で合わせて15件1,000万円を超えるような着物の契約をさせられた。粗品プレゼントと言われて展示会に誘い出されたり、長時間の勧誘を受けたりしたようだ。妻は病気であることをうち明けて今後は販売しないよう頼んだにもかかわらずその後も販売を続けていた。

(相談者 50歳代 男性)

(事例) SF商法で契約した健康食品

友人に誘われて健康相談会に行ったら、研究者という先生が来て説明された。服用中の薬を見せて、健康食品と併用しても問題ないと言われて飲み始めた。半分以上現金で、クレジットも含めると数十万円の支払いになる。3ヶ月ほど続けたら肝臓の調子が悪くなって医者から止められた。試してみるつもりだったのにたくさん売りつけられた。返品をお願いしたが他の商品との交換しか受け付けてくれない。

(相談者 60歳代 女性)

高齢者(70歳以上)の契約にかかる相談

高齢者(70歳以上)の契約に係る相談は1,676件でした。高齢者に係る相談の構成比を見ると相談者、契約当事者ともに前年度より増加しています。また、最も多い販売形態は「訪問販売」で572件、34.1%を占めました。

「訪問販売」の商品別で上位5品目は、工事・建築 74件 布団類 57件 浄水器 54件 衛生サービス 36件 新聞 31件 でした。

(事例)リフォーム工事の次々販売

同じ業者に10件余り、総額500万円の屋根や床下工事を次々と契約させられた。帰省した娘に不必要な工事ではないかと言われている。いくらかでも支払った分を返してもらえないだろうか。

(相談者 80歳代 男性)

(事例)衛生サービスの次々販売

独居の父が、数年前に白アリ駆除を依頼した会社から毎年消毒や床下換気扇を勧められている。今なら安くなると言うが信頼できるか。

(相談者 40歳代 男性)

(事例)布団の訪問販売

一人で家にいるとき「古い布団はないか」と業者が訪ねてきた。「始末をしたい」と話したら家に上がり込んで布団を敷かれて勧められ契約をした。その後、クーリング・オフを会社へ伝えると強い口調で反論された。自分の古い布団は渡してしまったし、契約金額の一部も現金で払ってしまった。

(相談者 70歳代 女性)

(事例)健康器具の訪問販売

「身体によい器具を説明するので話を聞いて」と電話があって、業者が訪ねてきた。私の足に商品を貼りながら説明をして、貼り終わってから「20万円です」と言う。そんな高価な物と分かっていたら断っていたのに、仕方がないと思ってとりあえず1万円を支払った。

(相談者 80歳代 女性)