

ふとん類の訪販、クーリングオフ回避・妨害が急増！

ふとん類の家庭訪問販売の苦情が、10年前に比べ6倍以上になっている。この中で、法律で禁止されているクーリングオフ回避の苦情も、資格講座に次いで多く、しかも増加傾向にあり、10年前と比べ5倍以上、1998年度は300件を超えた。

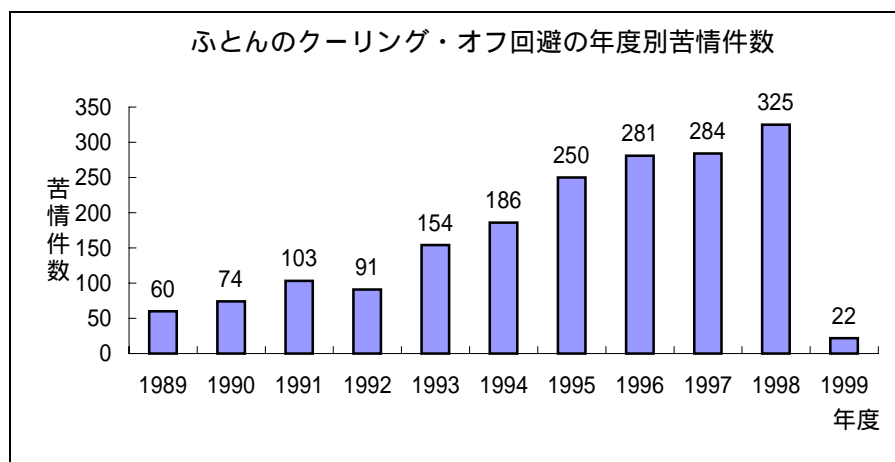
苦情の中には、「クーリングオフしません」と誓約書を書くよう強制させられたり、クーリングオフの連絡をしたところ、業者が再訪してきて、「自腹を切っている。支払え」と凄まじく、クーリングオフの連絡をしたところ、業者から「使用したものは駄目と断られた」など、悪質なケースが目立つ。

被害は一人暮らしの若い女性に多く、ふとんのダニの点検をすると訪れたり、健康に関するアンケートに答えて欲しいなどと称して、ドアを開けさせるケースが多いので要注意。

1. 年度別苦情件数等（不明は除く）

(1) クーリングオフ回避の年度別苦情件数(総件数 1,830件)

1994年度以降、97年度は微増だが、年々30～60件づつ増え続けている。(1999年6月3日までの入力分)



[職業別]	家事従事者	782人(43.4%)	給与生活者	711人(39.4%)
	無職	245人(13.6%)		
[年代別]	20歳代	962人(53.0%)	60歳以上	352人(19.4%)
	30歳代	276人(15.2%)		
[性別]	女性	1,482人(81.5%)	男性	337人(18.5%)

インターネット

*この情報は、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)に入力された相談のうち、非常に新手法・販売手口である事例や、最近相談件数が急増している事例について速報性を最優先に情報提供するものである。
(本件連絡先 消費者情報部 電話 03 - 3443 - 8663)

2. 契約金額等（不明は除く）

平均契約金額 50万6,625円 平均支払金額 4万3,111円

3. 発生地域 苦情は全国で発生している。

4. 業者数 支店・営業所を持つ業者から小規模の業者まで500社を超えている。

5. 主な相談事例

(1) 消費者にクーリングオフをしないと書面で誓約させる

夜、「ここの担当になった。挨拶だけ」とふとんの販売業者がいきなり訪ねてきた。断っても帰らないので、仕方なく84万円のふとんを契約した。他の人からももらっているのと、名刺の裏に「キャンセルしません」と書かされ、署名・捺印させられた。

(98年6月)

初めから買うつもりがなかったので、断り続けていたが、ふとんの訪販業者から「話を聞いたのだから契約しろ」と強引に言われ、契約した。その際、納品書に「クーリングオフしません」と書けと言われたが、拒否した。

(97年10月)

クリーニングの挨拶にきたというふとんの訪販業者から58万円のふとんを購入した。翌日、解約を申し出ると「クーリングオフを放棄するという確認書に署名してあるので駄目だ」と言う。昨日、業者が示した「クーリングオフを説明した書面」にサインはしたが、そのような説明は受けていない。

(98年8月)

(2) クーリングオフしたら、再訪され脅された

「近所に開店したので挨拶にきた」と訪れた業者に上がり込まれ、帰って欲しかったので羽毛ふとんを契約した。期間内にクーリングオフの通知を出したが、業者が再訪し夕方から夜遅くまで、「解約はできない」と説得され、さらに「クーリングオフ撤回通知書」というものを書かされた。恐かったので、業者の言う通りしたが、やはり解約したい。

(99年2月)

訪問販売で強引にふとんを契約させられ、クーリングオフ期間に電話をし、諒解を得た。しかし、商品を引き取りにきた担当者は「使用済みのふとんは再販売できない。納得して契約したのだから、買ってもらわないと困る」と脅すように話す。仕方がないので、他のふとんに契約変更した。

(98年12月)

女性の一人暮らし。夜遅く訪れたふとんの訪販業者から購入を執拗に迫られ契約した。すぐに解約の電話をしたところ、深夜に業者が再訪し、「すぐに断るのは営業妨害だ。他の人より安くしたのでクーリングオフできない。もう一度解約と言うのなら責任が倍になる」と解約を断られた。

(98年4月)

ふとんのクリーニングキャンペーン中と言って訪問してきた業者に部屋に上がり込まれ、断り切れず80万円のふとんを契約した。翌日、断りの連絡をしたところ、業者がすぐにきて、「枕、カバー代は自腹を切っている。支払え」を凄まれ、恐くて支払った。

(98年5月)

「ふとんを見て欲しい。買わせないから」と訪問され、40万円のふとんを契約した。クーリングオフを申し出たところ、夜遅く業者が再訪し、「クーリングオフはできるが、担当者が買い取ることが会社の決まりだ。1枚だけでも買って欲しい」と朝5時までねばられた。
(98年5月)

羽毛ふとんの契約を翌日クーリングオフした。3日後、業者が再訪し「解約されると首になる。子どもがいて家族が路頭に迷う」と、泣きつかれて契約を取り消さなかった。
(99年1月)

(3) 無条件で解約できるはずなのに...代金請求や嫌がらせなど

訪問してきた業者とふとんセットのクレジット契約をしたが、期間内に手紙と電話でクーリングオフの手続きをしたところ、業者から一括支払ってもらうことになると言われた。
(99年2月)

訪れた訪販業者にねばられ、仕方なく50万円のふとんの購入契約をしたが、3日後にクーリングオフの連絡をした。その直後から、業者から職場に嫌がらせの電話と契約の続行を迫る電話が頻繁に入るようになり、困惑している。
(96年3月)

ふとんのクーリングオフをしたところ、業者から「弁護士がついている。争う」と断られた。
(95年10月)

(4) 袋を開けたので、別注品なので、...クーリングオフ不可と断られた

訪販でふとんを契約した。クーリングオフを申し出たところ、業者から「あなたが包装紙を開けたので、解約できない」と断られた。
(98年4月)

ふとんを契約してすぐにクーリングオフを申し出たところ、業者から「採寸を取って製作に入ったので解約できない」と断られた。
(98年6月)

ふとんを契約して3日後に連絡したところ、業者から「別注品なので解約できない」と断られた。
(99年2月)

6. 消費者へのアドバイス

- (1) 消費者にとって不意打ちになるような訪問販売等の場合、契約を締結した後も、一定の条件の下で、消費者からの一方的な解約を認める制度があります。(クーリングオフ制度)
- (2) 例え、クーリングオフをしないなどと書かされたり、契約時にクーリングオフはできないことになっている、あるいは使用した場合は駄目などと業者が、解約を拒んでも、消費者は法定書面を渡されてから8日間は無条件で解約できる。クーリングオフを主張してよい。
- (3) もし、クーリングオフのやり方等等不明な点があれば、地元の消費生活センターに早めに相談を。

<title>ふとん類の訪販、クーリングオフ回避・妨害が急増！</title>