

「無料のハズなのに...高額な代金請求」という相談、急増！

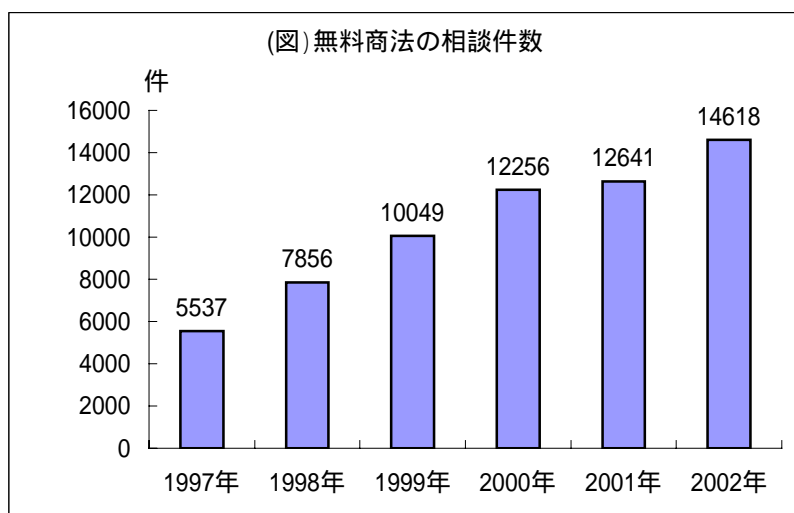
2003年2月6日
国民生活センター

「無料サービス」「無料期間中」など「無料」(ただ同然の場合も含む)をうたい文句に消費者を勧誘し、実際には高額な商品やサービスを契約させる商法(以下、「無料商法」という。)の相談が急増している。1997年は5,537件だったが、2002年14,618件と2.6倍に急増している(相談全体の同期間の伸び率は約1.6倍)。1997年から2002年の相談件数は62,957件となっている。(相談件数は暦年の件数。2002年は11月現在で、契約購入金総額は190億円)

この期間の商品・サービス別をみると、無料の施術のはずが後で料金を請求されたというような「エステティックサービス」の相談が毎年第1位で、相談件数自体は減少していないが、最近では「電話情報提供サービス」の相談が急増しているため、「無料商法」の中にエステの占める割合は半減している。この「電話情報提供サービス」は、無料という『出会い系』の電話をかけ、後日高額な料金を請求されたなどのケースで、とくに2002年には、中高生などの未成年者からの相談が急増した。

「無料」という誘い文句に惑わされ高額な商品・サービスの購入をさせられるというトラブルに巻き込まれないよう十分に注意をするようにとの呼び掛けをすることにした。

1. 相談件数



2. 契約当事者について（不明を除く。以下同様）

（1）年代別

「無料商法」の契約当事者は、年々高齢化している。また、「無料商法」と相談全体を比べると、「0～19歳」「20歳代」と「60歳代」以降で無料商法の比率が高い。もともと全相談に比べて高い「0～19歳」の比率が2002年に上がっている。（別添 表1）

（2）性別

1997～2000年は概ね女性85対男性15だったが、2001年以降では女性の比率が下がり男性の比率が上がる兆しが窺える。（相談全体では、女性55対男性45）（別添 表2）

（3）職業別

主婦などの家事従事者（36%）と会社員などの給与生活者（36%）がほぼ同数で併せて70%を超えている。（相談全体では、家事従事者28%、給与生活者44%、併せると「無料商法」とほぼ同率になる。）

3. 金額・地域について

（1）平均金額（5年間ほとんど変化していない。）

平均契約購入金額	47万円	平均既払金額	13万円
----------	------	--------	------

（2）地域

全国的に発生している。

4. 契約した商品・サービスについて

（1）毎年「エステティックサービス」が第1位であり、「無料商法」の中で占める割合は年々下がっているが相談件数自体は減少していない。（別添 表3）

（2）最近、無料という『出会い系』の電話をかけ、後日入会金や登録料などの名目で高額な料金を請求されたなどの「電話情報提供サービス」に関するトラブルが増加し、特に中高生がかけたという相談が急増している。2000年は10件だったが01年には64件と6倍になり、さらに02年332件と2年間で30倍と急増した。なお、請求を受けて支払ったというケースはほとんどないが、支払いの平均金額は6万円と高額となっている。

（3）1997年以降毎年上位10位内に入っている「浄水器」（契約した人の平均年齢45.7歳）、「電気掃除機類」（同47.2歳）、「布団類」（同55.2歳）、「家庭用電気治療器具」（同62.4歳）については、中高年がトラブルに遭っている。

なお、当該4品目ともに契約したのは女性がほとんどで、購入は訪問販売等（「家庭用電気治療器具」については、展示販売で契約したケースも多い）によるものが多かった。

5. 販売の方法

訪問販売（50.0%） 店舗販売（18.5%） 通信販売（11.4%）
電話勧誘販売（9.3%） 展示販売等の無店舗販売（5.3%）

6. 主な事例

（1）エステティックサービス

業者から痩身エステの無料モニター募集中との電話を受け店舗に出向き、太りにくくなるマッサージを無料で受ける契約を結んだ。但し、施術の回数や期間は決められていないとのことだった。8日目の2回目の時に解約を申し出たところ、キャンセルの場合は、規約にある1回1万円の料金を請求するとのことだが、払いたくない。

（20歳代、女性）

（2）電話情報提供サービス

友達から教えられた無料と表示のあった出会い系サイトを利用したが、後日約4万5000円を振込むようにとの電話がきた。支払わずにいたところ弁護士を連れて訪ねてくると言われた。

（男子高校生）

（3）化粧品類

キャッチセールスで「あなたの肌にあった化粧品を調合する。化粧品の購入契約をすると無料で美顔エステが受けられる。」と勧められ約40万円の化粧品のセットと美容器具を契約した。しかし、月々の支払いが大変なので解約したい。

（20歳代、女性）

（4）プロバイダー

「ブロードバンドの無料お試しキャンペーンです。」との電話があり、きっぱりと断った。それなのに、後日「ご承諾いただきましてありがとうございます。」という紙を貼った機材の入った箱が届いた。送り返すのが面倒だし、迷惑な話だ。

（50歳代、男性）

（5）浄水器

自宅でアンケートに答えたところ、業者がお礼にと浄水器を無料で取付けてくれた。後日、また業者が訪ねてきて「水道水は奇形児が生まれる。この前取付けた浄水器ではまだきれいにならない。新しいものを取付けます。」と言い、妻が妊娠中だったので話を聞いて心配になり約50万円の浄水器を契約したが、やはり断りたい。

（20歳代、男性）

(6) 家庭用電気治療器具

スーパーの一角で無料で体験を勧めながら電位治療器を販売している担当者が、使用すると血液がアルカリになり、コレステロール値が下がり、アトピーや糖尿病など万病に効くとの説明をしている。体験を試みたが効果はないように思われる。しかし、夫が購入する気になっている。どんな病気にも効果があるというのは本当か。

(60歳代、女性)

7. 消費者へのアドバイス

(1) トラブルは、『無料』の裏に隠された『高額な契約』に関するものが多い。

曖昧な『無料』の勧誘にはのらない。

- ・業者のいう「無料」には、何が無料なのか明示されていないものが多い。特に、「無料サービス」という場合、「無料」の内容、範囲、有料の契約を結ぶという条件が付いているのかいないのかなどを提供を受ける前に必ず確認すること。
- ・特に子どもは、こうした「無料」の誘い文句に惑わされてトラブルに巻き込まれるおそれが高い。トラブルに遭わないように日頃、親子で話し合うように。

(2) 訪問販売で契約した場合、クーリング・オフできる。

- ・「無料商法」のうち、中高年がトラブルに遭うことが多いという訪問販売の場合には、クーリング・オフ期間は8日間と定められている。この期間内であれば、損害賠償又は違約金の請求を受けることなく、申込みの撤回や契約を解除することができる。
- ・消費者が商品を買う時やサービスの契約を結ぶ時にうその説明を受けるなど消費者契約法に抵触している時には契約を取り消すことも考えられる。

(3) クーリング・オフの仕方や消費者契約法について知りたい方、ご相談のある方は最寄りの消費生活センターへ。

- ・消費生活センター連絡先一覧は、<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>
- ・国民生活センターの携帯電話サイトを「iモード」で利用できる。主な内容は、「悪質商法への対処法」「相談窓口のご案内」。(<http://www.kokusen.go.jp/i/>)

本件の内容に関する連絡先：

国民生活センター消費者情報部 (電話 03-3443-8663)

(別添資料)

(表1)「無料商法」の年代別年別相談件数と比率

年	1997	1998	1999	2000	2001	2002	全相談
平均年齢	36.1	37.8	38.7	40.1	41.1	42.7	
比率(%)							
0～19歳	7.1	6.9	6.0	4.6	4.2	5.9	3.2
20歳代	42.9	38.4	37.2	33.1	31.8	28.2	26.9
30歳代	16.0	16.6	16.3	17.9	17.7	15.7	23.4
40歳代	10.5	11.0	12.0	13.4	12.2	11.6	16.2
50歳代	7.9	9.1	9.8	11.7	12.5	13.0	13.0
60歳代	8.4	9.5	9.8	10.2	10.9	12.4	9.1
70歳代	5.8	6.5	6.9	7.3	8.5	10.3	6.1
80歳～	1.3	2.0	2.0	1.9	2.2	2.9	2.1

(表2)「無料商法」の性別年別相談件数と比率

性別	年	1997	1998	1999	2000	2001	2002
女性	比率(%)	83.7	84.0	84.2	83.1	78.6	68.8
男性	比率(%)	16.3	16.0	15.8	16.9	21.4	31.2

(表3)「無料商法」で契約した商品・サービスの年別相談件数と「無料商法」の中で占める割合

年	1997			1998		
	商品・サービス	件数	割合(%)	商品・サービス	件数	割合(%)
1	エステティックサービス	1325	23.9	エステティックサービス	1670	21.3
2	携帯電話機	375	6.8	浄水器	726	9.2
3	化粧品類	339	6.1	化粧品類	446	5.7
4	家庭用電気治療器具	293	5.3	家庭用電気治療器具	360	4.6
5	電話関連サービス	274	4.9	布団類	349	4.4
6	布団類	269	4.9	電話関連サービス	308	3.9
7	電気掃除機類	220	4.0	電気掃除機類	305	3.9
8	浄水器	216	3.9	着物類	299	3.8
9	健康食品	195	3.5	携帯電話機	295	3.8
10	新聞	176	3.2	健康食品	245	3.1
	全体	5537	100.0	全体	7856	100.0

年	1999			2000		
	商品・サービス	件数	割合(%)	商品・サービス	件数	割合(%)
1	エステティックサービス	2031	20.2	エステティックサービス	1926	15.7
2	浄水器	753	7.5	パンティストッキング	975	8.0
3	化粧品類	692	6.9	浄水器	727	5.9
4	電気掃除機類	485	4.8	化粧品類	693	5.7
5	布団類	465	4.6	電気掃除機類	654	5.3
6	電話関連サービス	396	3.9	美顔器	506	4.1
7	美顔器	346	3.4	布団類	463	3.8
8	家庭用電気治療器具	320	3.2	家庭用電気治療器具	396	3.2
9	着物類	302	3.0	新聞	379	3.1
10	新聞	289	2.9	健康食品	328	2.7
	全体	10049	100.0	全体	12256	100.0

年	2001			2002		
	商品・サービス	件数	割合(%)	商品・サービス	件数	割合(%)
1	エステティックサービス	1689	13.4	エステティックサービス	1603	11.0
2	化粧品類	863	6.8	電話情報提供サービス	1589	10.9
3	浄水器	775	6.1	プ`ロ`ダ`ク`ト`	1132	7.7
4	電気掃除機類	677	5.4	化粧品類	830	5.7
5	パンティストッキング	531	4.2	浄水器	672	4.6
6	布団類	530	4.2	パソコン制御装置などの周辺機器	690	4.7
7	電話情報提供サービス	509	4.0	電気掃除機類	493	3.4
8	新聞	498	3.9	布団類	492	3.4
9	美顔器	441	3.5	新聞	415	2.8
10	家庭用電気治療器具	384	3.0	家庭用電気治療器具	373	2.6
	全体	12641	100.0	全体	14618	100.0

<title>「無料のハズなのに...高額な代金請求」という相談、急増！</title>