

## 平成19年度消費生活相談員によるあっせんの状況について

## 1 平成19年度実績

相談総件数	あっせん件数	あっせん率	あっせん解決 件数	あっせん不調 件数	あっせん解決率
7,692	396	5.1%	388	8	98.0%

## 2 あっせん解決案件の内容（388件）

解決の内容	件数
全面解約・取消	257
返金	53
一部解約・取消	36
契約通り履行	17
交換・代替品の提供	12
修理・補修	8
解決・見舞金の支払い	4
損害賠償・治療費の支払い	1
その他	47

※ 解決内容は国民生活センターの分類による。

※ 同一案件について解決内容が重複することがある。

## 3 あっせん不調案件の内容（8件）

不調の内容	件数
相談者が、法的手段などに移行したため	1
話し合いによる解決が困難であると認められたため	7

※ 資料4については、消費生活審議会消費者苦情処理部会における議論を踏まえ、修正。

## 平成20年度上半期消費生活相談員によるあっせんの状況について

### 1 平成20年度実績（9月末現在）

相談総件数	あっせん件数	あっせん率	あっせん解決 件数	あっせん不調 件数	あっせん解決率
4,034	132	3.3%	123	9	93.2%

### 2 あっせん解決案件の内容（123件）

解決の内容	件数
全面解約・取消	63
返金	20
一部解約・取消	20
契約通り履行	8
交換・代替品の提供	4
修理・補修	4
解決・見舞金の支払い	1
損害賠償・治療費の支払い	0
その他	21

※ 解決内容は国民生活センターの分類による。

※ 同一案件について解決内容が重複することがある。

### 3 あっせん不調案件の内容（9件）

不調の内容	件数
相談者が、法的手段などに移行したため	4
話し合いによる解決が困難であると認められたため	5

平成19年度あっせん不調一覧

	商品名	相談概要	処理結果	調停に付託しない理由
1	化粧品	インターネットで化粧品を代引き購入。開封したところ1本不足していたため、業者に申し出たが対応しない。商品発送又は返金を希望。	事業者を確認したところ「業者立会いのもとに開封していないことから、不足していた事実が確認できないため、対応できない」と回答。	話し合いによる解決が困難であると認められたため。
2	医療事務通信教育	インターネットで医療事務（通信教育）用教材を申込んだ。教材到着後8日以内なら送料消費者負担でキャンセルできる旨規約に記されていたが、誤って着払いで郵送したため受け取りを拒否された。解約希望。	あっせん交渉したところ、事業者は「規約外のキャンセルには一切応じられない」と回答。	話し合いによる解決が困難であると認められたため。
3	携帯電話	プリペイドの携帯電話を購入するつもりだったが、契約内容をよく理解できないまま携帯電話を契約してしまった。解約希望。	あっせん交渉したところ、事業者は「規約に則った対応しかできない」と回答。	話し合いによる解決が困難であると認められたため。
4	海外旅行	海外ツアー旅行に飛行機のビジネス料金を加算して契約。発着日が悪天候と機材故障のため出発できなかった。その際に確保されたホテルが一般客と同一であったことが不満。代金の返金と、帰国が遅れたことによるショートステイ代を求めたい。	旅行業者に確認したところ、約款上、悪天候や機材故障は免責にあたる旨。主催会社からは5万円の返金、航空会社からは5万マイルの提示が示されたが、相談者は納得しなかった。	話し合いによる解決が困難であると認められたため。
5	引越サービス	引越業者が、引越し当日、荷物を積み残した。作業後に気づき指摘したが、業者は次の契約があることを理由に未履行。引越費用の減額を求めたい。	あっせん交渉したところ、業者は引越引受書どおりの役務提供をしたこと、また、相談者は作業終了の確認サインをしていることから対応できないと回答。	話し合いによる解決が困難であると認められたため。
6	悩み相談サイト	懸賞サイトに応募したところ、悩み相談サイトから芸能人を名乗るメールがきた。しばらくの間メールのやりとりを続けていたところ、最初は無料だったが、有料になり、現金で業者に振り込んでいた。しかし、芸能人が嘘であると分かり、返金希望。	あっせん交渉したが、事業者からは一切返金しない旨の書面が送られてくるのみ。	話し合いによる解決が困難であると認められたため。
7	パソコンの部品	インターネットでパソコンの部品を購入した。国産と思ったので契約したが、外国製だったため解約したい。	あっせん交渉したところ、事業者は一切応じられないと回答。	話し合いによる解決が困難であると認められたため。
8	スキューバダイビング	友人にスキューバダイビング体験や水泳大会に誘われ、スタッフと仲良くなり、スクール機材を購入することになった。就職したばかりでローンを支払っていけないか不安。解約したい。	あっせん交渉したところ、事業者は、機材を相談者が買い取ることを条件に、スクール契約は無条件で解約すると提示したが、相談者は合意しなかった。	相談者が、法的手段などに移行したため。

平成20年度上半期あっせん不調一覧

	商品名	相談概要	処理結果	調停に付託しない理由
1	航空券	インターネットで海外航空会社のチケットを申し込み、カードで一括払いしたが、チケットが届く前に航空会社が倒産。返金希望。	あっせん交渉したところ、カード会社は本件は倒産案件であることから、チャージバックでの対応は考えないとのこと。	話し合いによる解決が困難であると認められたため。
2	軽貨物運送	事務所に赴き軽貨物配送の契約をした。契約をする前に、自分は身体障害者で足が悪く、長時間労働ができないと話したが、月収20万は確保できると言われた。しかし、当初の条件とちがう仕事を渡され、収入も少ない。解約希望。	センターで三者面談を行ったが、事業者は相談者が消費者であると解釈することは難しいと主張。話し合いは平行線のまま合意に至らなかった。	話し合いによる解決が困難であると認められたため。
3	生命保険	生命保険の転換を勧められて契約した。以前の保険では、3年ごとに祝い金が支払われ、約22万円が据え置かれていた。転換契約を結ぶ際、担当者から据え置き分についての説明がなかったため、そのまま引き継がれると思っていた。しかし、その後の調査で据え置き分22万円が0円になっていることが分かった。納得できない。	保険会社の回答は、重要事項の項目を読み上げ、「新たな保険になる」との文言に「据え置き分は消滅する」との意味を含んでいるとのこと。相談者は生命保険協会の裁定審査会への申請を行った。	相談者が、法的手段などに移行したため。
4	マンションリフォーム	マンションのリフォーム工事を依頼。荷物の搬出ができていないことを理由に着工が遅れ、更に理由もなく1ヶ月半ほど工事が延ばされ未だに完成しない。また、配管工事ミスで下階が水漏れとなった。事業者は修理に応じず、完成時支払い分を払わないと工事しないと主張。	センターにおいて事業者と相談者が話し合う場を設けたが、相談者はあくまで残金の前払いを拒むと主張。工事途中のまま契約は解除されることになった。	話し合いによる解決が困難であると認められたため。
5	携帯電話ブログ(マルチ)	友達から、「ロコミで広めて契約が取ればマージンがもらえる。携帯電話を選んで自分のブログを開設し、検索エンジンで検索がかかればその件数でもお金が入る。」と説明された。契約から約2ヶ月経っても商品が届かないため、契約を止めたい。	クーリング・オフ通知を郵送した後、全額返金についてあっせん交渉を行ったが、事業者は全く応じなかった。再度、催告通知を郵送して交渉を行ったが、事業者と連絡が取れなくなった。	相談者が、法的手段などに移行したため。
6	クリーニング	TシャツとYシャツをクリーニングに出し、しみ取りを依頼した。しみ取り代が千円以上かかる場合は連絡をすると言明されたにもかかわらず、連絡はなかった。事業者の説明では、しみ取り代が二千元以上かかる場合は連絡するとのこと。相談者は、しみ取りは千円程度でできると思っていたと主張。	あっせん交渉したところ、クリーニング店の責任者は連絡しなかったことを認め、しみ取り代二千元を千円にする提案を提示したが、相談者は納得せず。	話し合いによる解決が困難であると認められたため。
7	変額個人年金保険	3年満期の定額預金だと思い、全額解約して別の950万円の変額個人年金保険の契約をした。証書到達後10年間の据置期間がある契約であることが分かった。現在100万の損失が出ている。解約したい。	センターで三者面談を行ったが、銀行は相談者に2日に分けて十分説明を行ったと主張。書面も家に持ち帰ってもらい、家族の了解を取るようと時間をかけて契約されたものであり、特段の問題はないと主張。	相談者が、法的手段などに移行したため。
8	ブランドバッグ	新聞の折込ちらしを見て高級ブランドバッグを購入したが、半年でベルトが破損した。販売店は1万円で新品交換すると言うが、無償対応してほしい。	あっせん交渉したところ、販売店は、調査の結果、ベルト部分を短くして縫いこむか、金具の取替えになると回答。	相談者が、法的手段などに移行したため。
9	リラクゼーション講座	携帯電話の求人情報を見て申し込んだ。仕事をするためには資格を取らなければならないと言われ、店の指定するマッサージの資格を取った。資格取得前から働かされ、労働条件もひどかったこともあり店をやめたが、残金の支払いを請求された。	センターから、業務提供誘引販売、法定書面不交付によるクーリング・オフを申し出、支払い済みの受講料、未払いの賃金の支払いを求める文書を提出したが、店の責任者は提訴すると主張。	話し合いによる解決が困難であると認められたため。