

2007くらしのサポーター通信

ハイライト:

・ 今月のテーマ
サービスの中途解約
トラブル

・ お知らせ
消費者教育講演会
消費生活専門相談員
資格試験

・ 交流コーナー
コラム「宝くじは寄
付と思った方が賢明」

1 サービスの中途解約トラブル

(1) サービス契約のトラブル

近年、多種多様なサービスが提供されるようになりました。

しかし、サービス契約は、商品と違い契約前に品質を確認できない、一度提供されると元に戻せない、サービスを受けた内容が客観的に判断しにくいなどの特徴があげられます。

中でも、エステティックサービス、外国語会話、パソコン教室、学習塾、家庭教師、結婚相手紹介サービスについては、特に中途解約のトラブルが多発していたため、特定商取引法の規制対象となっています。

(2) 外国語会話の一部業務停止

最近、報道でご存じの方も多いと思いますが、外国語会話教室を運営する「株式会社ノヴァ（通称：NOVA）」は、特定商取引法の違反行為により、1年を超えるコース及び授業時間数が70時間を超えるコースの新規契約に関する勧誘、申込受付及び契約締結の各業務について、6月14日から12月13日まで業務停止の行政処分を受けました。違法行為は、次のようなものでした。

・ 契約書面などに、クーリング・オフができる旨の記載や中途解約事項についての記載に不備があった。

・ 予約が取れないなどの同社側の責めに帰すべき事由により中途解約に至った場合について、契約時のポイント単価よりも高い単価を用いて精算する合理的事由がないにもかかわらず、契約時のポイント単価を用いて計算していれば消費者に返還すべき金銭を返還していなかった。

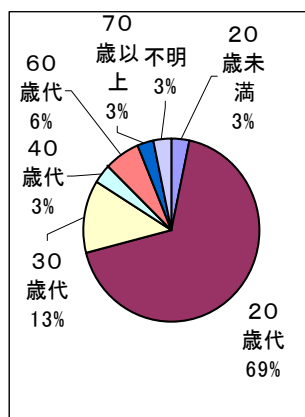
・ 契約時に、同社からレッスンを受けるに際して購入する必要があると告げられて消費者が購入したテレビ電話装置について、中途解約時には、必ずしも購入する必要はなく関連商品には該当しないとして解除に依拠していなかった。など。

徳島県消費者情報センターには、NOVAの他、長期サービス契約の中途解約に関する苦情相談は多く寄せられています。

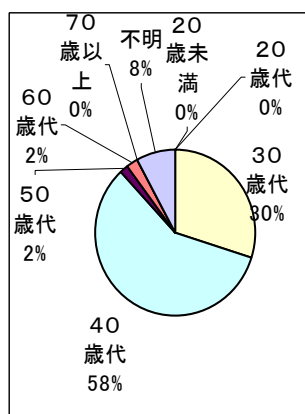
センターでは、中途解約に関する情報などをアドバイスしています。NOVAに関しては、今後、報道等に注視して、動向を見守ることも必要です。



2 消費者被害事例と対策



H18年度エステの年齢別相談

H18年度家庭教師と
補習用教材の年齢別相談割合

(1) エステティックサービス

内容：20代の女性に多く、友人に誘われて無料体験に行ったところ、美顔や痩身のエステ契約を強引に勧誘され、契約したが、期待していたサービスと違ったり、高額で支払えないためキャンセルしたいなど。

対処法：エステサービスでは、契約金額5万円超で、契約期間1ヶ月超の場合、8日間のクーリングオフ期間経過後も理由を問わず中途解約ができます。ただし、利用済みサービスや使用済みの化粧品などを清算して一括で支払う上、解約手数料もかかるので、思ったより多額の請求となる場合もあります。長期・分割払いの契約は全体金額をよく考えて、トラブルにならないよう慎重に。まして、収入の少ない若者に高額なローンを勧める業者には注意が必要です。

(2) 家庭教師と補習用教材

内容：夏休みを前に子どもの成績が気になる方が多い時期に、家庭教師や学習教材の勧誘が盛んに。塾や家庭教師などの長期の契約を結んだが思うように成績が上がらないので中途解約したい、大量の学習教材を買って子どもがあきてしまったなど。

対処法：「絶対成績が上がる」といった不確かなことをいったり、「今日契約しないと空きがない」と契約を急がせる勧誘には、要注意。子どもの個性によって勉強方法はさまざま。高額で長期間にわたる契約をして、後でしまったと後悔しないよう慎重に判断しましょう。

3 法律の規制

(1) 事業者は契約前および契約時の書面交付が義務付けられています。

事業者は、消費者が契約するかどうか判断するために十分な情報の提供を行い、契約時には、法律で定められた内容の書面を交付しなくてはなりません。

(2) クーリング・オフができます。

自分から店に出向いて申し込みをした場合でも、特定継続的役務契約においては、契約書面を受け取ってから8日間は無条件で解約できます。

(3) 中途解約できます。※1

(4) 解約金には上限があります。※2

通信ナンバー NO. 13

※1 中途解約ができる条件とは

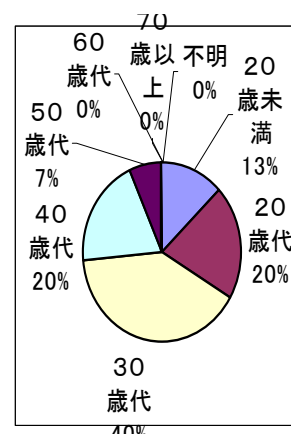
次の条件を満たせば、利用した分の月謝や解約料を支払うことで理由を問わず、中途解約ができます。

○ エステティックサービス

契約期間：1ヶ月を超える契約 契約金額：5万円を超える契約

○ 外国語会話教室、家庭教師派遣、家庭教師派遣、パソコン教室、結婚相手紹介サービス

契約期間：2ヶ月を超える契約 契約金額：5万円を超える契約



H18年度外国語会話教室の年齢別相談割合

※2 中途解約時の事業者が消費者に対して請求できる損害賠償金の上限

○ エステティックサービス

役務開始前：2万円

役務開始後：「提供された役務対価に相当する額」と「2万円または契約残額の10%のいずれか低い額」の合計額

○ 外国語会話教室

役務開始前：1万5千円

役務開始後：「提供された役務対価に相当する額」と「5万円または契約残額の20%のいずれか低い額」の合計額

○ 家庭教師派遣

役務開始前：2万円

役務開始後：「提供された役務対価に相当する額」と「5万円または1か月分の役務対価に相当する額のいずれか低い額」の合計額

これから契約しようとする方は、

- 自分が求めるサービスの内容か
- サービスを受ける期間は適当か
- 中途解約をするときはどういう条件かよく考えて検討しましょう。

契約者は、

- 契約書の中途解約の規定などをよく確認する
- 疑問があれば、業者へ直接聞いたり、交渉する



メールマガジン、センターホームページを参考に！



新聞にも、悪質商法の記事がよく載ってるよ！

くらしのサポーターの皆さんへ

契約に関することで疑問やお困りの方が周りにいらっしゃる場合は、通信の情報を伝えていただくとともに、センターへ相談をおつなぎください。

徳島県消費者情報センター

〒770-0902

徳島市西新町2丁目5 徳島経済センタービル

- ・相談電話 088-623-0110
- ・啓発受付 088-625-8285
- ・事務担当 088-623-0612
- ・ファクシミリ 088-623-0174

Email: t-shouhi@mail.pref.tokushima.lg.jp

ホームページ

<http://www1.pref.shokushima.jp/shohi/>

交流コーナー

くらしのサポーターのみなさんの質問や情報をお待ちしています。

くらしのコラム

宝くじは寄付と思った方が賢明

「全国自治宝くじ」は通称ジャンボ宝くじといわれ1等と前後賞をあわせれば3億円にもなる。当たれば、上司に退職願を叩きつけサラリーマン生活から「オサラバ」だと思ったのだが、ついに定年の日を迎えた。

宝くじの期待値は高校生の教材には手ごろで、計算すれば簡単に出来る。300円でおよそ142円くらいである。言い換えれば売上げの約47.3%が配当金であるのに比べて、競馬の皐月賞は75%といわれている。宝くじは買った瞬間に価値は5割以下に下落しているのだ。

1等は1000万本に1本だから確率0ではないが、0に近い。とは言っても誰かは確実に当たっている。賢い消費者は買うべきか否か？財政の苦しい地方自治体は売れることを期待している？

くらしのサポーター 三原茂雄

消費者教育講演会開催のご案内

くらしのサポーター、市町村職員、消費生活相談員を対象に多重債務や様々な消費者トラブルの現状や対策をはじめ、消費者教育の必要性について、知識を得ていただくために開催します。

- 講演 「実践！消費者教育」～多重債務問題解決のために～
- 講師 (財)消費者教育支援センター主任研究員 柿野成美 氏
- 日時 平成19年7月23日(月) 13:00～15:00
- 会場 徳島県立総合教育センター3階研修室1
板野郡板野町犬伏字東谷1-7
- 申込期限 7月3日(火)まで
- お問い合わせ・申込先
徳島県消費者情報センター 電話 088-623-0612
E-mail t-shouhi@mail.tokushima.lg.jp

消費生活相談員資格認定試験の実施について

消費生活相談に応じるために一定水準以上の知識と能力を持ち合わせているかどうかを認定する資格試験にチャレンジしてはいかがでしょうか。第一次試験は、徳島県で実施します。

- お問い合わせ先
徳島県消費者情報センター 電話 088-625-8285



くらしのサポーター担当者より

6月15日に実施したくらしのサポーター研修会に27名の方々にご参加いただきました。ありがとうございました。消費者団体訴訟制度や悪質な事業者への対応、振り込め詐欺に関する意見交換もあり、日ごろから積極的に消費者問題に関わられているくらしのサポーターのみなさんの熱心な活動にもふれることができました。

7月23日には消費者教育講演会を実施します。是非ご参加ください。