

消費生活相談事例

エステティックサービスを中途解約したい

相談概要

三ヶ月前、友人からエステティックサービスの無料体験キャンペーンに誘われ、美顔エステを試した。

その時アンケートを頼まれ、気になっている点に「肥満気味」と記入したところ、36万円の痩身エステを勧められた。

高額なため、少しためらったが、確実に痩せられるならと思い切って契約した。

その後もエステに通うと美顔器や化粧品などの契約を勧められ、支払いが大変だからと断っても、次々に人が代わって長時間に渡り説得されることが何度もあった。

勧誘が余りにもしつこいため、「クレジットは嫌いだし、必要ない」と強く拒否したところ、担当者の態度が一変し、その後の施術が疎かになったような気がする。

こんな状態ではこれ以上エステに通っても効果が上がるとは思えないし、他の契約をさせられるのも嫌なので解約したいが、どうしたら良いだろう。

処理概要

エステティックサービスは特定商取引法の特定継続的役務として、一定の条件に該当する場合、何時でも中途解約は可能となっている旨を説明した。

もし、通っている店に直接話しにくいなら、業者のお客様相談室に中途解約を申し出るよう助言した。

ポイント

今回の事例は、エステティックサービスの中途解約に関する相談である。

社会経験が少なく、美容への興味が強い、十代から二十代の若い女性からの相談が極端に多いという特徴がある。

特定商取引法によって、契約から8日間はクーリング・オフによる無条件解約が可能であるが、今回の事例ではこの期間を大幅に経過しているため適応外であった。

しかし、エステティックサービスは、特定継続的役務の提供に該当するため、契約期間が1ヶ月を超え、さらに契約金額が5万円を超える契約は、クーリング・オフ期間経過後でも、理由に関わらず何時でも中途解約できるとされている。

ただし、中途解約の場合はクーリング・オフとは異なり、事業者から損害賠償を請求される可能性がある。その際に事業者が請求することができる損害賠償額の上限は、サービス提供開始前では2万円、開始後では2万円または契約残額の一割に相当する額のいずれか低い方と定められている。

さらに、サービスの提供に際し、購入する必要がある関連商品も、本体の契約をクーリング・オフや中途解約した場合には、その効果が及ぶことになる。エステティックサービスの場合では、美顔器、健康食品、化粧品、下着などが関連商品にあたる。

エステティックサービスは、実際にサービスを受けるまで内容がわかりにくく、さらにその効果となると個人差や受ける期間にも大きく左右され、良い悪いの判断が非常に難しい。

従って、契約の前には、担当者のセールストークを鵜呑みにすることなく、契約書などの書面をもとにサービス内容や料金、中途解約した場合の取り扱い方法などを納得するまで確認することが重要である。

店舗購入したネックレスをクーリング・オフしたい

相談概要

一週間前、来月行われる会合の際に使用するため、市内でも老舗の宝石店に出向き、婦人用ネックレスを20万円で購入した。商品はもちろん、店の対応も完璧で、久々に気持ちの良い買物をしたと喜んでた。

しかし、一昨日になって、急に来月行われる予定の会合が中止になったという連絡が入った。ネックレスを使用する目的がなくなってしまったので、すぐに宝石店に連絡し、キャンセルをお願いした。

ところが、宝石店側には、他の商品との交換は可能だが、キャンセルは受け付けないと、強く拒否された。

ネックレスは一度も使用していないし、自分の記憶では、購入から8日以内はクーリング・オフによる無条件解約が可能だと思っていたので、納得できない。どうしたら良いだろうか。

処理概要

商品を自ら店舗に出向いて購入した場合は、クーリング・オフが適用されないことを説明した。

ネックレスは買った状態のまま、全く使用していないということから、もう一度状況を説明したうえで交渉してみる価値はあるが、キャンセルを受け付けるかどうかは、あくまで店舗側の判断である旨を助言した。

ポイント

今回は、消費者のクーリング・オフ制度に対する思い違いにより、商品を解約できなかったという事例である。

商品の売買は、「契約」に対する当事者双方の意思の合意に基づいて成立する。一度成立した「契約」は当事者双方に守る義務が生じ、原則として一方的に破棄することはできないとされている。

しかし、突然の訪問販売、路上でのキャッチセールスといった不意打ち的なものや、マルチ商法などの問題のある契約の場合、契約したからには絶対破棄できないとしてしまうと、業者に比べ情報力や知識の劣る消費者にとって、不利な状況が発生しやすい。そのため、対等な立場にならないような状況で契約した特定の取引に限り、法律によって契約後でも一定期間考える時間を与え、消費者側の都合だけで一方的に契約を破棄できるとした特別な制度がクーリング・オフである。

したがって、全ての売買契約（取引）にクーリング・オフが適用されるわけではなく、法律の規定のない契約は対象外になる。

例えば、事例のように自ら店舗に行って契約した場合や広告を見て申し込んだというような場合は、消費者にも充分考える時間があるということからクーリング・オフはできない。

この他にも、乗用車を購入した場合、消耗品を使用した場合、営業のために契約した場合、3千円以下の現金取引の場合なども対象外である。

ただし、契約からあまり時間が経過していないような場合は、店舗側で独自の規定を設けて解約に応じていることもあるので、クーリング・オフ適用外だが自己都合で解約したいときは、あらかじめ契約書や店舗に連絡を取るなどして確認してみる必要がある。

また、クーリング・オフ制度だけを取ってみても、規定は複雑で例外も多数ある。

さらに、契約を解除する手段は、クーリング・オフだけではなく、ほかにもいくつかの方法（法律）があるので、消費生活上の契約解除に関して判らないことがあったら、消費生活センターなどの専門家に相談することをお勧めする。

火災警報器設置が必要になると説明され契約した

相談概要

3日前に、火災警報器販売業者が訪れ「消防法という法律が改正されて、今後は古い家でも、火災警報器を取り付けなければならない」と説明され、住宅用火災警報器の設置を勧められた。設置が義務づけられたなれと思ひ、その場で契約し、取り付けて、代金8千円を支払った。

以前、広報誌に火災警報器の訪問販売について載っていたが、騙されたのではないかと心配だ。

処理概要

消防法の改正について説明した。特に、既存住宅については、平成20年6月1日までに火災警報器を設置することとなっている旨を説明した。

今回の件は、業者が説明が多少不足していたようだが、間違った説明ではなく、騙されたというものではないと思われる。金額も、高額過ぎるとは言えないが、クーリング・オフが可能であることを助言した。

ポイント

平成16年6月に消防法が改正されたことにより、新築住宅については、平成18年6月1日から住宅用火災警報器の設置が義務付けられた。

また、既存住宅は、市町村条例で定める日までとなっており、八戸市では、平成20年6月1日までに設置することとなっている。

これに伴い、既存住宅も今すぐ設置しなければならないかのように見せかけて、契約させようとする手口が予想される。

今回は、業者が多少説明不足であった点があるが、問題になるような販売方法ではなかった。しかし、「今すぐ」や「お宅だけ」などと契約を急がせる業者には注意が必要である。

消防署の職員を装って販売することも予想されるが、公的機関の職員が個人宅を訪問し、火災警報器や消火器等のあっせんや販売を行なうことはない。また、特定の業者に販売を依頼することもない。

不審な、また不要な訪問販売に対しては、毅然とした態度でキッパリと断ることが大切である。

なお、訪問販売は特定商取引法の規制対象となっていますので、クーリング・オフが可能です。クーリング・オフ制度は、法律で定められた契約書を受け取った日から、8日以内であれば無条件で申し込みの撤回や契約の解除ができるというものです。

必ず儲かると勧誘され未公開株を購入したが解約したい

相談概要

電話で未公開株の購入を勧められ「近く上場予定で絶対に儲かる」との説明を信用して、1株60万円で購入した。

購入後、本物の株券かどうかを発行会社に確認したところ、「当社の株は流通していない」との回答だった。

電話での勧誘が、嘘の説明だったと知り、販売会社に株券の引取りと、代金の返金を要求したら拒否された。どうしたらいいだろうか。

処理概要

未公開株の購入に関してのトラブルについて説明した。

販売会社は、証券取引法における登録を受けた会社ではないうえに、株式上場の予定がないにもかかわらず、上場するなど虚偽の説明を相談者に対して行っていたため、契約取り消しを求め文書を送付させた。

ポイント

「未公開株」とは、東京証券取引所やジャスダックなどの株式市場に登録されていない株式のことをいう。この未公開株が上場されると、上場後の株の価格が上がり大きな利益を出すことがある。最近の株式投資への人気の高まりにともない、上場する予定がないのに、上場間近のように思わせ未公開株を売りつける詐欺行為が全国的に広がっている。

相談事例のように、実際には上場する予定が無いにもかかわらず、上場予定と虚偽の説明により勧誘したり、発行会社自体が架空のものであったりするなど、代金を騙し取る詐欺的なものが多発している。

未公開株に関する勧誘は、「近く上場予定」「絶対儲かる」と勧誘するケースや、「発行会社との強いコネにより入手」「貴方だけに特別に譲渡」などと電話やダイレクトメール等で勧誘を行っているケースが多い。

一部の未公開株は、1997年に日本証券業協会が開設した『グリーンシート市場』で売買することができる。また、未公開株の売買などを取り扱う専門の証券会社などもある。

しかし、未公開株の販売などを行うことができるのは、証券取引法において、その未公開株の発行会社や登録を受けた証券会社に限られ、証券会社においては日本証券業協会の自主ルールによって、グリーンシート銘柄以外の未公開株の勧誘は原則として禁止されている。

また、株券は本物でも譲渡制限が設けられていることが多く、取得しても名義変更ができず、株主として認められないという事例もある。

未公開株は実際に上場されなければ、売買を成立させることは極めて困難であり、これを換金する方法はほとんどない。もし、上場決定されていたとしても、株価等はさまざまな要因により変動するものなので、将来の動きを正確に予測することは不可能である。このため、「上場間近で、値上がり確実」といった説明を鵜呑みにして未公開株を購入することは非常に危険だといえる。トラブルを未然に防ぐには、怪しいセールストークに惑わされず、勧誘に対してきっぱり断ることが大切である。

未公開株に関するトラブルでは、警察の摘発事例もあるので、詐欺的な要素が強いと思われるケースでは警察に届け出ること。

消費生活センターを名乗る不審な電話

相談概要

相談１．「消費生活センターです」と男性から電話があり、責任者から連絡がほしいという用件であった。電話を受けた者が連絡先と氏名を尋ねても「責任者が知っています」と、自分の氏名を名乗らなかったとのことであった。

お客様からの苦情が入ったかと思い、各消費生活センターに確認しているが、該当者が見つからない。今までにも同様の電話があり、嫌がらせかと思う。

相談２．消費生活センターだと名乗り、当事業所が取材に応じると新聞社に連絡が入ったようである。

新聞社から確認の電話があり驚いている。取材を了解したという事実はなく、どこの消費生活センターか確認している。

処理概要

相談例１．に対しては、当センターに電話をした該当者がいないことを伝えた。通話記録を取り寄せ、電話番号を確認してはどうかと助言した。

相談例２．に対しては、当センターでは新聞社に情報提供した事実がないことを伝えた。かたり商法・嫌がらせ等について説明し、続くようであれば警察に届け出るよう助言した。

ポイント

どちらも、消費生活センター名を無断で使用した事例である。

センターの職員からの電話連絡であれば、機関名のほかに氏名も名乗るはずである。

また、センターで連絡するのは、相談に関することであり、了解を得ずに勝手に相談者の氏名や事業所名を他の機関に知らせることはない。何度か続くようであれば、嫌がらせの場合も考えられるので、警察に届け出ることが大切である。

なお、不審電話の事例では、個人宅に電話をかけ、目的も告げずに名前や住所、年齢などを聞いてくるといったケースも見られる。このような場合、個人情報伝えてしまうと、ダイレクトメールや商品の勧誘などに利用される恐れがあるため注意が必要である。

また、訪問販売業者が国や地方自治体などの公的機関や、有名な企業・団体などの名前を無断でかたって、商品やサービスを売りつける販売方法である「かたり商法」の恐れもある。

不審な点があった場合は、相手の話に惑わされず、自分の個人情報は必要以上に与えないようにすることが大切である。

資格取得講座の追加教材を送付すると電話が来た

相談概要

10年ほど前に宅地建物取引主任者の資格取得講座を契約したが、資格を取得するまでには至っていなかった。

先日、以前契約した業者とは別のサポート会社を名乗る事業者から、「以前契約した講座が資格取得に至っておらず、契約が途中になっているので追加教材を送付します。」と電話がかかってきた。

講座を継続するつもりがないので断ったら、「受講した以上は、資格取得するまで継続することになっている。30万円の追加の教材購入が必要だ」と説明された。

資格を取得するつもりはないし、追加の教材も必要ないが、どう対処したらいいだろうか。

処理概要

資格商法の二次被害について説明した。

勤務先への電話など、断りにくい状況につけこみ、執拗な勧誘をすることがあることを伝え、業者の話に惑わされること無く「契約する意志はありません」ときっぱり断るよう助言した。

ポイント

今回の事例は、過去に資格講座の契約をしたことのある人たちが、「以前の講座が修了していないので、継続か解約の手続が必要」などと言われて、新たな資格講座に勧誘される。あるいは、お金を騙し取られるといったトラブルがみられる「資格商法の二次被害」である。

「資格商法の二次被害」は、受講を続ける場合もやめる場合もお金が必要であったり、以前申し込みをした業者とは別の業者から電話が来るといった特徴がある。また、退会を選んだにもかかわらず新たな契約となる、強引な手口も特徴である。

過去に何らかの資格講座を契約したことがある人は、必ずと言っていいほど同様の勧誘を受けているようである。「資格を取得していないため契約は完了していない。中断することはできないので追加教材を購入しなければならない。」「中途解約するためには、終了手続きの費用が必要だ。」「氏名が掲載された名簿が出まわっているので、抹消するためには手数料が必要だ。」などと事業者は事実と異なる説明をする。消費者側は、契約書を無くしていたりして契約内容を確認できないケースが多く、教材を契約したものの勉強を途中でやめてしまい、資格を取得していないために業者のトークを信用しがちである。

しかし、このような事例の場合、原則的には教材の購入契約でしかなく、以前契約した講座の代金を払い終えていれば、資格が取れていなくても契約は終了している。契約書に「終身会員」などの記載があったとしても、後日追加の教材を契約し、代金を支払うことまで、最初の契約で合意したのではないので、追加契約に応じる義務はない。

このような勧誘は、多くの場合勤務先に勧誘の電話をかけてくることが多い。そのため、仕事に支障が生じることから、電話を切るために承諾してしまったり、度重なる勧誘がわずらわしくなって承諾してしまうというケースがみられる。

このような勧誘があった場合、業者のセールストークを鵜呑みにせず、「契約しません」とはっきり断って電話を切ることが大切である。

もし、契約をしてしまった場合でも、契約書が手元に届いた日から8日以内であれば、クーリング・オフによって契約の解除が可能である。

一人暮らしの母の今後の被害が心配

相談概要

先日、一人暮らしの母を訪ねたところ、見慣れない羽毛布団を隠すように押入れにしまっているのを見つけた。どうしたのかと母に訊ねたところ、訪問してきた業者から購入したという。値段を聞いたところ150万円のクレジットの契約書を見せられた。驚いて、他に買っているものがないか探したら、通信販売で健康食品を購入していることがわかった。

母は、今は元気なので、一人暮らしでも心配はしていない。しかし、業者に騙されて強引に契約させられたのではないかと心配になり、購入した経緯を聞いてみたが、どちらの契約についても詳しいことは話さず、母はどちらも欲しくて買ったと言い張っている。

しかし、布団の契約は、母が納得して結んだ契約とはどうしても思えない。高額なこともあるので、解約出来ないだろうか。

健康食品の支払いは不可能ではないが、母は勧められると買ってしまう性格で、これまでもいろいろな商品を買っていた。家族はみな遠方に居るため、頻りに訪れることができない。母が今後も勧められるままに商品を買いつづけるのではないかと心配だ。

処理概要

羽毛布団を購入したときの状況については、母親が詳しいことを話さないため、訪問した業者から購入したということ以外の詳細は不明である。当事者に解約の意志がなければ、解約手続きをとることは難しい旨を助言した。

また、今後悪質商法などの被害が心配であれば、認知症や精神上的の障害などの理由で判断能力が不十分な人を支援する「成年後見制度」があることを説明した。

ポイント

今回の事例については、契約に至るまでに問題のある勧誘が行われたかなどの詳細は不明である。

しかし、一人暮らしの高齢者は、話し相手になってくれる訪問販売員を「親切な人」だと思い、騙されていることにも気づかず契約していることもあるなど、悪質業者は孤独な高齢者の心の隙間につけ込むような問題のある販売を行っている。

そんな本人や家族の不安をサポートする「成年後見制度」は、認知症（痴ほう）精神障害、知的障害などの理由で判断能力が不十分な人が、財産管理や日常生活での契約などを行うときに、判断がむずかしく不利益をこうむったり、悪質商法の被害者となったりすることを防ぐため、「支援する人」を決めて、本人の代わりに契約の締結などを行ったり、本人が誤った判断で契約を締結した場合に、その契約を取り消したりできる制度である。「支援する人」には家族のほかにも、法律や福祉の専門家など誰でもなることができる。

成年後見制度には、本人の判断能力が不十分になったとき、「支援してくれる人」や「支援してくれる内容」を本人が先に決めておける『任意後見制度』と、判断能力が不十分になってしまい、その程度など本人の状況によって「補助」「保佐」「後見」という支援の方法を選ぶ『法定後見制度』の2つがある。

成年後見制度を利用するには、本人の住所地にある家庭裁判所に必要な書類を提出し、後見等の開始の審判の申し立てを行なうことになるが、本人の希望や生活状況などに配慮して、一番いい方法を選ぶことが大切である。

ネットオークションで商品を購入したが

相談概要

個人のインターネットオークションでブランド品のバッグを落札した。商品は代金振込み確認後に発送するという。早速、代金の15万円を振込んだ。その後、10日経っても商品が届かず、商品が無理なら返金でもよいとメールを送った。もう少し待ってほしいと言うばかりで、一ヶ月以上経った現在もまだ届かない。どうしたらいいだろうか。

処理概要

取引相手の記録は既にネット上には無くなっていた。相手と連絡が取れないため、詐欺の疑いもあり、警察への相談を助言した。

ポイント

今回の事例は、パソコンや携帯電話の普及に伴い、最近はすっかり定着した取引である「インターネットオークション」に関するトラブルである。

インターネットオークションとは、出品されている商品に最も高値を提示した入札者が商品を落札し、出品者とメールなどで連絡を取り合い、商品と代金をやり取りするというもので、消費者同士が直接取引を行う「個人対個人」の代表的な取引の形態である。

自分が不要なものを必要な人に買い取ってもらえるのでリサイクルにも役立つほか、希少な商品を手に入れることができるといった特徴があり、誰でも自宅にいながら気軽に参加でき、商品を売り買いできることが魅力である。

しかしながら、インターネットでの取引ゆえに匿名性が高く、相手が実在するかどうか、信頼を置けるかどうかなどについて判断しにくいことから、トラブルが後を断たない。

ネットオークション利用者のトラブルには次のようなものがある。

代金を振込んだが、出品者と連絡がつかなくなり、品物も届かない。

落札できなかったが、出品者から直接取引引きのメールが届いた。取引に応じて代金を振込んだが、連絡が取れなくなり品物も届かない。実は出品者の名をかたった偽メールだった。

オークションで使用しているIDを勝手に使われ、商品を出品された。落札者から品物が届かないと苦情がきている。

ブランド品を落札したが、届いたものは偽ブランド品だった

ネットオークションは個人対個人での売買が原則であり、「信用第一」という企業が相手ではないことが多いことから、上述したように詐欺のようなトラブルがみられることも事実であり、相手の信頼性は自ら判断しなければならない。

出品者側の情報を鵜呑みにせず、次のような対策を講じておくことが大切である。

取引相手の住所や固定電話番号などの連絡先も確認し、事前に連絡を取る。

高額商品の場合、先払いはしない。

サイトの評価欄で、出品者の過去の取引状況を確認する。

売買の記録をその都度印刷し、振り込みの控えなどは保存しておく。

もし、商品が送られてこない、取引相手と連絡が取れないなどの場合には、内容証明郵便の発送や少額訴訟制度の活用といったトラブル対応策も知っておく必要がある。また、詐欺等の疑いがある場合は、警察に相談することも必要だ。

公的機関と思われる所から最終通告書というハガキが届いた

相談概要

夫に「独立行政法人 国民生活管理センター」と称する機関から、「民事訴訟最終通告書」と書かれたハガキが届いた。

内容は「運営会社ないし契約会社に対して行っている料金の未払い、もしくは契約不履行に対して、当該会社が提出した民事訴訟を目的とした訴状を、管轄裁判所が受理したことを通知します。連絡が無い場合は原告側の主張が全面的に受理され、差し押さえを強制執行します。」というものである。

また、「万が一、身に覚えがない場合、早急にご連絡下さい。」と連絡先も書いてある。

ハガキに記載されている料金の未払いや契約不履行などといったことは身に覚えはないが、連絡した方がいいだろうか。

処理概要

何らかの名簿をもとに、無作為にハガキを送りつける架空請求である。
連絡を取らずに、無視するよう話した。

ポイント

今回の事例は、ハガキや封書、メールなどにより、利用した覚えのない有料サイト利用料金、民法で指定された消費料金、借金の返済などを請求する架空請求のトラブルである。

架空請求では「入金がない場合には自宅、勤務先へ回収に出向く」というように、「訴訟」「差し押さえ」「強制執行」「自宅へ回収に行く」などと脅迫めいた内容で消費者の不安をあおり、金銭を騙し取ろうとする。

今回の相談事例のハガキに記載されている「独立行政法人国民生活管理センター」という名称の機関は「独立行政法人国民生活センター」とは一切関係のない機関であるとともに、存在しない機関である。今回の事例のように、国税局や裁判所など公的機関であると誤認させるような名称を使用した架空請求の手口は多く見られ、そのほかにも弁護士事務所や探偵事務所を称するなど、架空請求業者は様々な名称・手口を用いている。

架空請求ハガキには「裁判取り下げ最終期日」などのように、消費者からの連絡を受け付ける期日を設定している場合が多くみられる。このような期日はハガキが届いてから3日以内など、きわめて短期間に設定されており、身に覚えのない人にも相談したり考えたりする時間を与えず、急いで連絡させようとするものである。

しかし、架空請求業者に連絡すると言葉巧みに個人情報聞き出され、業者から電話によって請求を受けてしまうことになる。場合によっては、勤務先や家族・親類にまで請求がおよび、被害が拡大する恐れもある。

実際に、業者に連絡をしたために、全く身に覚えのない健康食品の代金56万円が未払いであると言われ、訴訟を取り下げる費用として50万円を請求され、支払ったという事例がある。

架空請求業者は何らかの名簿に基づいて不特定多数の人にこのようなハガキを送りつけている。つまり、誰にでも届く可能性がある。そして、あの手・この手で消費者に電話をかけさせ、最終的には高額なお金を請求しようとしている。

これまで請求書には送金先として銀行口座名が明記されていたが、金融機関の対処が厳しくなるにつれて、今度は現金書留での送金、電話で送金先を知らせるなどの方法が考え出されるなど、その手口は次々と変化している状況であるが、架空請求の被害に遭わないためには「無視する」「自分から連絡しない」「請求されても支払わない」という姿勢が大切である。

電話機のリース契約をしたら高額な料金だった

相談概要

「電話回線がアナログ回線からデジタル回線になるので、今使っている電話機が使えなくなってしまうよ。この機会に電話機を交換しませんか。」と業者が訪れた。

リース料を値引きすると説明され、料金が今よりも安くなるならと思い、店舗と自宅に計3台を取り付けるリース契約をした。リース期間等の説明はなかった。

後で契約書を確認したところ、リース期間が7年で総額59万円の契約となっていることがわかった。高額なリース料のためクーリング・オフしたい。

処理概要

事業者名義でのリース契約であるが、事業用というよりも主に個人用・家庭用に使用するものとみられるため、クーリング・オフが可能であることを伝え、手続きの仕方を助言した。

ポイント

今回の事例は、事業者名義で契約した電話機リース契約の訪問販売におけるトラブルである。

電話機のリース契約とは、電話機の貸主であるリース会社が、借主の希望する電話機を借主に代わって販売店から購入し、借主はリース会社に電話機のリース料金を月々支払って借り受けるというものである。電話機の購入時にまとまった費用が要らないといったメリットがあるが、一旦契約すると原則として中途解約はできず、業務用としてなされるのが一般的である。

リース契約のトラブルでは、リース契約によるメリットがないような個人事業者に対して、一旦契約すると中途解約ができないという特徴を悪用した販売業者が、虚偽の説明をして契約させ、解約を申し出ても、解約には応じないといったトラブルが多くみられる。

事例では「リース料を値引きする」「料金が安くなる」と説明しているが、今までのリース契約を解約するために、残りのリース料を一括払いしなければならなかったり、新しい契約に残債を組み入れたために、かえって毎月のリース料が高額になったりするケースがみられる。

また、「デジタル回線になるので、使用中の電話機は使えなくなる」と説明しているが、デジタル回線は、音質がきれいであることや、一つの回線で二回線分の利用ができることで、パソコンでインターネット利用中でも電話が使用できるといった特徴をもつ回線である。地域全体がデジタル化されたり、一般の電話が使えなくなったりすることはなく、回線の変更はあくまでも個人の希望によって行うものである。

消費者が訪問販売により電話機のリース契約をした場合は、特定商取引法のクーリング・オフや勧誘時の虚偽説明を理由に契約の取り消しを主張することができるが、自営業者が店の営業のために行った契約については、クーリング・オフは認められていない。そのため、悪質な販売業者は特定商取引法の適用から逃れるために、個人事業者に対して『屋号』や『事業者名』を使った契約を求めるのである。

現在、実態が消費者契約であれば、形式的には事業者名義でのリース契約であっても、クーリング・オフや勧誘時の虚偽説明を理由に契約の取り消しを主張することが可能であるが、リース契約のすべてのトラブルに対応できるわけではなく、解約交渉が常にできるとはかぎらない。

リース契約は契約期間も長く、高額な費用を要することも多い。原則として中途解約ができない契約であることをよく理解したうえで、契約にあたっては契約書をよく読み、十分に検討した上で、慎重にすることが大切である。

アパート退去時の修理費等の負担について疑問

相談概要

5年間入居したアパートを退去した。不動産業者の立ち会いのもと点検したところ、業者は「きれいに使っている。クロス・カーペットの張替えは必要ない。」とのことだった。

しかし、1ヶ月経った今になって、クロス・カーペットの張替え費用（25%負担）ハウスクリーニング費用（100%負担）として65,000円の請求書が届き、敷金から精算するという。

国土交通省のガイドラインに沿わない請求であり納得できない。

処理概要

ガイドラインに沿わないからといって不当とは言えず、納得できない請求部分を「内容証明郵便」に書き出し、不動産業者に送るよう助言した。

また、少額訴訟制度についても助言した。

ポイント

今回の事例は、賃貸住宅の退去時に多くみられる修繕費用をめぐるトラブルである。

賃貸借契約が終了し退去するときには、借主には物件を元の状態に戻す義務（原状回復義務）がある。原状回復とは「建物内の荷物や設備類を撤去したり、建物に加えられた変更を元に戻す。」ということで、新築の物件に入居したからといって、退去時に借りた当時の新築の状態に完全に返さなければいけないというものではない。つまり、建物や設備が自然に劣化・損耗した分（経年変化・自然消耗分）や、普通に暮らして損耗した分（通常損耗分）の修繕費用については貸主の負担で修繕し、借主が負担する必要はないと考えられている。

一方で、借主の故意や過失、または善管注意義務（善良な借主は注意を持って住まなければならない義務）の違反などによって修繕が必要な場合、修繕費用は入居者の負担になると考えられおり、このような費用が敷金から差し引かれることになる。

しかし、自然に劣化・損耗した部分や普通に暮らして損耗した部分の修繕費用を借主が負担せられ、返還されるべき敷金から差し引かれて一部しか戻ってこなかったというトラブルや、敷金を上回る負担を求められたというトラブルが多数発生している。これは、貸主と借主の間で「原状回復」に対する考え方に相違があることが原因となっている。

そこで、このような賃貸住宅の原状回復をめぐるトラブルを防止するため、国土交通省では「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を発行し、賃貸住宅の退去時における原状回復の費用負担のあり方などについて、基本的な考え方を示している。

ただし、ガイドラインに法的な強制力はなく、最終的には契約内容や物件の使用状況などによって費用負担は決定されることになる。このことを念頭に置いて、退去時の費用負担について納得がいかない場合は「ガイドライン」を参考に貸主とよく話し合い、交渉することが大切である。

また、消費者の利益を一方的に害する契約条項は消費者契約法で無効と定められていることから、ケースによっては少額訴訟制度を利用することも一つの方法である。

原状回復の問題は、退去時の問題と捉えがちであるが、入居時にどんな内容で賃貸借契約を結んでいるかが重要である。契約の締結時には、原状回復などの契約条件を貸主と借主の当事者双方がよく確認し、納得した上で契約を締結することがトラブルの未然防止に有効である。

* 少額訴訟制度とは、60万円以下の金銭の請求のトラブルに限り、簡易裁判所で原則1回だけの審理で判決が出される制度。

多重債務で借金の返済が困難になった

相談概要

4年前に生活費の不足をサラ金から借りたのがきっかけで、現在、サラ金5社に300万円の借金がある。毎月11万円の返済をしているが、ほとんどが利息の返済で元本が減らない。返済が困難になったため、良い整理方法を知りたい。

処理概要

多重債務に陥る際の問題点と、債務整理の方法について助言した。
また、法的手段が必要な場合が多いため、弁護士相談を受けるよう指導した。

ポイント

多重債務とは、複数の業者から借金を重ねた結果、自分の収入や資産で返済することが困難になってしまった状態をいう。借金の返済や利息の支払いのために、だんだん金利の高い業者から借り入れするようになり、やがて返済が困難となる。

そのようなときの債務整理方法として、「任意整理」「特定調停による整理」「個人再生手続」「自己破産」などがある。

「任意整理」とは、裁判所などの公的機関を利用しない私的な整理方法で、利息制限法による利息の計算を行い、過払い分を元本に充当して圧縮した債務額をもとに、債権者と交渉を行う手続きである。通常は、弁護士等に依頼して行う。

「特定調停による整理」とは、簡易裁判所の調停委員会が、利息制限法等に基づき債務者と債権者の間を斡旋して、返済額・返済方法などの合意を成立させることによって解決を図る手続きである。合意に達した場合、調停調書どおりに返済することになる。

「個人再生手続」とは、地方裁判所へ申し立てし、将来の給料などの収入によって、借金の一部について3年から5年で返済計画を立て、その計画を裁判所が認めると、計画どおりに返済することにより残りの借金が免除される手続きである。財産を手放すことなく、生活の建て直しを図ることができるが、住宅ローンを除く借金が5,000万円以下などの条件がある。

「自己破産」とは、全財産を充てても借金を返済できない場合に、地方裁判所に破産の申し立てをし、全財産を処分して貸し手に分配し、残債を免除してもらう手続きである。他の方法では解決が難しい場合の最終手段であるが、保証人に対する請求は残るため、気をつけなければならない。

これらの整理方法には、それぞれにメリットとデメリットがある。どの方法を選択すべきかは、借り入れの期間や金額、収入・資産の状況などを考えて選択することになる。

自力での返済が困難になりそうとき、困難になってしまったとき、決してひとりで悩まず、相談窓口にご相談することが重要である。