

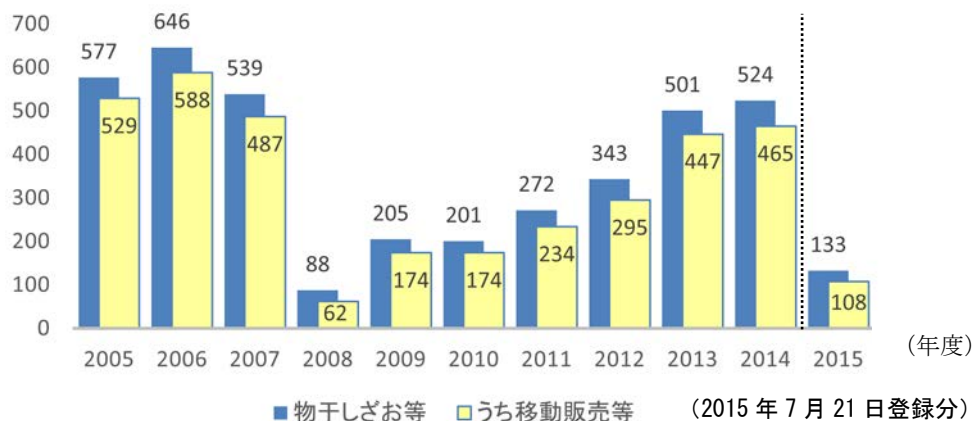
物干しざおに 10 万円！？ ～高齢女性を中心に、移動販売でのトラブルが再び増加！～

全国の消費生活センターに寄せられた物干しざお等¹に関する相談件数は大きく増加しており、2014 年度は 6 年前の約 6 倍となっています。特に、自動車に物干しざお等を陳列して巡回する移動販売等²による相談が全体の約 9 割を占め、その相談件数は 6 年前の 7.5 倍と増え続けています（図 1）。

国民生活センターは 2007 年 7 月に移動販売等での物干しざお等の購入に関するトラブルについて、消費者へ被害の未然防止・拡大防止のために情報提供を行いました³。その翌年、2008 年度の物干しざお等に関する相談件数は大きく減少しましたが、その後再び、高齢者を中心に、幅広い年代の女性から、高額な代金を請求され支払ってしまったという相談が増加しています。

高齢者や女性にとって、古くなった物干しざおや物干し台の交換は簡単ではなく、持ち運びがしにくい物干しざお等を自宅前で販売してくれる移動販売は便利な存在です。その一方で、消費者に安い価格で呼びかけて、不意打ち的に消費者に高額な商品を購入させ、支払いを強要する業者も見られます。そのような悪質業者の事例を紹介し、今回改めて消費者へ被害の未然防止・拡大防止のため、注意を呼びかけることとしました。

図 1 物干しざお等に関する相談件数の推移
(件)



¹ 物干しざお等の相談は、ほとんどが物干しざおと物干し台に関するものである。

² 本公表資料では、「訪問販売」や「その他無店舗」（露店、屋台、移動販売等これらに類する場所等）での販売形態を移動販売等とした。

³ 国民生活センターは、2007 年 7 月 5 日に「移動販売等での物干し竿購入に関するトラブルに注意！2 本 1,000 円のはずが…、高額な料金を請求されることも」を公表した。

1. 相談事例（ ）内は契約当事者の属性）

【事例1】商品を選んでいないのに勝手に切って高額な請求をされ、領収書も渡してくれない

自宅の物干しざおが壊れていたため、通りかかった物干しざおの移動販売業者を呼び止め、料金を聞いたところ、細かい字で書かれた料金表を見せられた。メガネがなくて小さい字で読めないと言ったところ、いきなり「詐欺呼ばわりするのか」と言われた。まだ買うとも言っていないのに業者が古い物干しざおを車に積み込んで、新しい長いさお2本を「いくらか安くする」と言いながら切って、「2本で65,400円」と言われ、そんなに払えないと言ったら3万円まで安くなった。「遠くから来ている、急いで他に行く」と言うので3万円を渡してしまった。領収書を欲しいと言ったが渡されず、「領収書を渡さない分、安くした」と言う。遠方のナンバープレートの車で回っており、業者名や連絡先などは分からない。交番には相談した。

(80歳代、女性、家事従事者、宮城県、2015年5月受付)

【事例2】切ってしまったから返品はできないと言われ、仕方なく払ったが納得できない

物干しざおの移動販売のアナウンスが聞こえたので呼び止めた。業者は「昔の値段で売っています」とはっきり値段は言わなかったが、常識的な価格だろうと思い3本買い換えたいと伝えた。相手のペースで話が進み、「長さを調整する」と、うちの物干しざおを持って行き、しばらくすると、その長さにそろえて切った新しい物干しざおを持ってきて、3本で約13万円の金額を請求された。驚いて、昔の値段ではないじゃないかと抗議したが、「もう切ってしまったから返品はできない」と言われたので、もう少し安くないかと尋ねたところ約9万円に値下げされたので仕方なく現金で払った。領収書に記載されていた電話番号にかけたが、「使われていません」というアナウンスが流れた。

(70歳代、女性、家事従事者、福岡県、2015年5月受付)

【事例3】2本で1,000円のはずが1本4万円で、コンビニでお金をおろして支払った

移動販売で「物干しざおが2本で1,000円」と放送していた。安いと思い、1階に2本と2階に1本の計3本を注文した。「1本49,800円だが1本40,000円に値引きするので、3本で12万円」と言われた。困ってしまって今そんなにお金がないと言うと「コンビニでおろせるでしょう。一緒に行く」と言われ、怖かったし、もうさおを切って物干し台に合わせていたので仕方なくコンビニに一緒に行ってお金をおろして支払った。だまされたと思うが、家族には言えない。領収書しかもらっていない。

(70歳代、女性、家事従事者、埼玉県、2015年5月受付)

【事例4】業者が説明した金額より、はるかに高い請求をされ、今すぐの支払いを求められた

団地に物干しざおの移動販売が来たので、母が呼び止めて金額を聞いたところ、「物干しざおが1本2,000円、台が5,000円」と言われた。必要であったので、さおを2本と台を1組頼み、業者が庭に運び込んだ。そこで10万円の請求額を告げられたと言う。おかしいと言ったら、「さおはメーター2,000円、台は1組ではなく、一つが5,000円」と言う。それでも金額が合わないと言ったが、業者の顔つきが変わり怖くなった。「そんなに持ち合わせがないので振込みにし

たい」と言ったが、個人業者で振込みできないと言う。「後で来て」と言っても今すぐの支払いを求められ、「金融機関でおろさないとお金がない」と言ったら、「ついて行くので今からおろせ」と言う。ついて来られるのは怖いと思い、家にあったお金をかき集めて何とか10万円支払いをしたとのこと。領収書などは何もなく、車のナンバーも分からない。相手が分からずどうしようもないのは理解しているが、情報提供したい。

(70歳代、女性、無職、滋賀県、2015年5月受付)

【事例5】商品を選んでいないのに、高額な請求をされ銀行まで同行された。領収書もうそだった

物干しざおの移動販売が近くを通ったので声をかけた。さおを替えたいと言ったら値段表を見せられたが、特に商品を指定したわけではなく、商品がいくらなのかも全く分からなかった。寸法を測るために洗濯物干し場に行ったところ、「支柱も古く、悪くなっている。替えなければいけない」と言われ、いつの間にか全てを替えることになっていた。請求金額が50万円と高額だったので驚いたが、業者が物干しざおを切断するための刃物なども持っていたので、怖くて言い出せなかった。自宅に金がなかったので業者の車で銀行まで同行し、ATMでお金をおろし、支払った。契約書はなく、領収書のみ渡されたが、領収書に書かれた業者の電話は使われず、手紙も出したが戻ってきた。

(80歳代、男性、無職、鹿児島県、2014年9月受付)

2. 相談事例からみる問題点

(1) 2本で1000円等と安価な価格で呼びかけながら、正確な販売価格を伝えずに、高額な代金を請求する

安い価格で消費者に呼びかけ、消費者に物干しを安く購入できると思わせながら、正確な販売価格を伝えなかったり、字が小さいなど分かりにくい価格表を使ったりすることで、消費者に販売価格を明示せずに高額な請求をするケースが多数ありました(事例1、2、3、4)。また、業者の説明では価格の計算が合わないものや(事例4)、勧誘時と契約後に1桁違う価格表を見せて高額な代金を請求するケースなども見られました。

中には、購入した物干しざおがすぐ曲がった、さびた、物干し台がすぐぐらついたなど、そもそも粗悪品と思われる商品を販売している事例も見られました。

(2) 契約書面等を交付せず、クーリング・オフの説明もしない

「2本で1,000円」など拡声器での呼びかけを聞いた消費者が業者を呼び止め、その場で呼びかけていた商品以外の(高額な)商品を購入した場合には、特定商取引法(以下、特商法)の「訪問販売」に該当する可能性⁴があります。訪問販売では業者は、クーリング・オ

⁴ 例えば、トラック等に物品が陳列されているとはいえ、消費者が自由に商品を選択できる状態にない(店舗販売にあたらぬ)場合、又は、別の(高額な)商品を販売する目的を隠して拡声器等で呼びかけて来訪を要請する場合には訪問販売に該当する。

フ等に関する事項を記載した契約書面等を交付する必要がある（特商法第4条、第5条）、また、クーリング・オフの説明を行うことが望ましいですが、契約書面を交付しクーリング・オフの説明を行っていた事例はほとんど見られませんでした。

(3) さおを切ったり、消費者を威迫したりして支払わざるを得ないようにする。自宅に現金がなければ金融機関に連れて行くケースもある

消費者が巡回中の車を呼び止めたことで断りにくい心理になりやすいところ、「さおを切っただけで返す」などとサービスのように持ちかけ、「もう切ってしまったから返品はできない」など購入を迫るケースが多く見られます（事例2）。また、刃物を手に持ったまま話す（事例5）、男2人で取り囲む、など、消費者に不安感を与えて戸惑わせ、支払わざるを得ないようにするケースがあります。

中には、自宅に現金のない消費者が預金をおろすように強く言われて業者の車で金融機関まで連れて行かれるケースも見られます（事例3、5）。

(4) 業者の所在地が分からないため、業者と交渉することができないケースがほとんどである

現金で支払いをした消費者が業者の帰った後に落ち着いて考え、価格に疑問を持ち契約の解除のため連絡を取ろうとしても、業者の連絡先が分からずに申し出できないケースがほとんどでした。領収書を渡されている場合でも、記載されている業者の住所や電話番号は実在しないケースが多数見られました。この場合、払った後に業者と連絡を取るとはほとんど不可能でした。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 販売価格をはっきり確認し、納得できない場合は、お金を支払わないようにしましょう

物干しざおを購入する前に、「1本〇〇円ですね」、「〇〇円以上の支払いはありませんよね」と販売価格を確認しましょう。業者が販売価格を明確に伝えないなどの問題行為がある場合や、勧誘された物干しざおが予想外に高額だった場合には、絶対にその場で契約をせず、お金を支払わないようにしましょう。

(2) 断ることが難しい場合には、周囲の人や110番に電話をして助けを求めましょう

契約をしないと告げているのに業者が契約を求めたり、お金を払えと業者に凄まれて恐怖を感じたりした場合には、近所や警察に助けを求めましょう。お金が払えないと言っている消費者に対し、業者がお金をおろすように強く言い、車で金融機関に連れて行くケースもありますが、このような業者は悪質であると疑い、絶対に業者の車に乗らないでください。車に乗せられてしまった場合には、連れて行かれた金融機関の窓口の人に事情を話して助けを求めましょう。また、車のナンバーを記録しておき、警察に相談した際に伝えましょう。

(3) クーリング・オフできる場合もあります。消費生活センターに相談しましょう

業者が解約に応じないなどトラブルになったときには、クーリング・オフできる場合もありますので、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

【情報提供先】

消費者庁消費者政策課

消費者庁取引対策課

内閣府消費者委員会事務局

警察庁生活安全局生活経済対策管理官

(参考) PIO-NET⁵における相談件数等の推移

(1) 相談件数の推移

物干しざお等に関する相談⁶は、2005年度から2015年度までに4,029件発生しています。2014年度は524件と2008年度の88件と比べ約6倍になっており、増加しています。特に、移動販売等で購入したケースは3,563件と約9割を占めていて、件数も2008年度の62件から2014年度は465件と7.5倍にも増え続けています。

(2) 物干しざお等の移動販売等における契約当事者の属性等（不明・無回答を除く）

①契約当事者性別

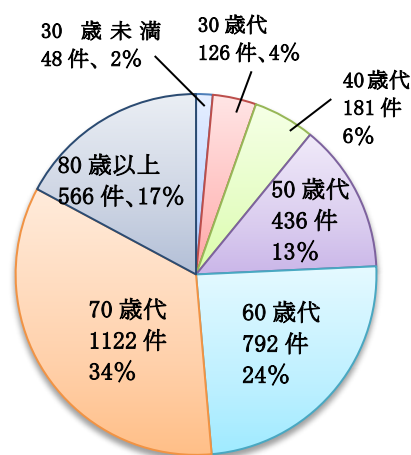
契約当事者の性別は、男性が720件（21%）であるのに対し女性は2773件（79%）と、4倍程度多くなっています。

②契約当事者年代

契約当事者を年代別に見ると、70歳代が1,122件と34%を占めて最も多く、次いで60歳代が792件で24%、80歳代が533件で16%、また、90歳代も33件で1%あります。70歳以上が52%を占めています。（図2、図3）

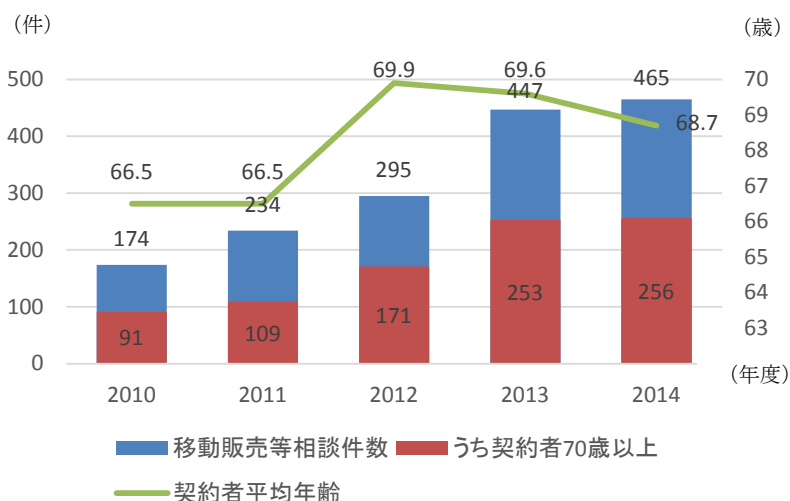
物干しざお等の移動販売の平均年齢グラフを見ると、契約当事者の平均年齢が66.5歳から2012年度69.9歳、2014年度68.7歳と高齢化しています。（図3）

図2 移動販売等での契約当事者の年齢



(n=3, 271、不明・無回答除く)

図3 移動販売等相談件数とそのうち契約当事者70歳以上、移動販売等の契約者平均年齢（2010～2014年度）



⁵ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと（2015年7月21日までのPIO-NET登録分）。2015年度以降は、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

⁶ 物干しざおや物干し台に関しては、2014年度までは「物干しざお」、「物干し器」（「物干し器」は2014年度までの受付分で廃止）を、2015年度は「物干しざお」、「他の物干し用品」に関する相談を分析している（「物干し器」「他の物干し用品」に関する相談は、物干し台に関するものが多い）。

③契約当事者所在地

契約当事者の多い都道府県は、神奈川県 448 件、東京都 369 件、大阪府 254 件、福岡県 205 件と上位に大都市が並んでいますが、全国的に相談が寄せられています。

④契約当事者となった女性の職業

契約当事者の約 8 割を占める女性の職業について見てみると、最も多いのが家事従事者 1,503 件で 57%、次いで無職 867 件で 33%と、両方で 9 割を占めています。在宅率が比較的高い層が、契約当事者となることが多いと考えられます。

⑤契約した金額と実際に支払った金額

ほとんどの相談者は「2 本で 1,000 円」程度の安価な物干しざおを購入するつもりで移動販売を呼び止めています。契約金額は平均で 60,815 円であり、1 万円以上 5 万円未満の契約をした人が 1,738 件で 53%を占めています。実際に支払った額の平均は 46,715 円であり、中には 90 万円の契約をさせられ現金で全額支払ってしまった 80 歳代女性の相談などもありました。

支払方法は、その場で現金で支払っているものがほとんどでした。

図 4 移動販売等のうち、契約した金額と実際に支払った金額

