

令和5年11月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	63	70	59	49	62	51	48	63					465
問い合わせ	7	3	6	5	5	4	5	4					39
要望	0	0	0	0	0	1	0	0					1
計	70	73	65	54	67	56	53	67	0	0	0	0	505
(前年度計)	(71)	(53)	(66)	(69)	(66)	(69)	(75)	(63)	(58)	(63)	(58)	(80)	(791)

多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	8	4	7	2	2	4	4	4					35
(前年度)	(3)	(3)	(6)	(6)	(6)	(3)	(5)	(2)	(5)	(2)	(0)	(4)	(45)

年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	1	2	0	1	1	1	1	2					9
20歳代	11	5	8	2	4	8	6	2					46
30歳代	7	4	7	8	5	3	9	6					49
40歳代	10	11	11	7	11	6	7	7					70
50歳代	9	14	8	8	15	9	8	6					77
60歳代	12	8	6	7	11	15	8	11					78
70歳以上	12	21	19	17	13	12	9	27					130
その他・不明	8	8	6	4	7	2	5	6					46
計	70	73	65	54	67	56	53	67	0	0	0	0	505

今月の相談事例

一人暮らしの高齢の母が訪問されて、羽毛布団、敷布団、ムートンシーツ、湿気取りパットなどの布団類を契約していることが分かった。母の記憶はあいまいで、契約書を見ると3回にわたり同じ業者と契約しているようで総額は200万円を超えている。最初の契約は6か月前だが、3回の契約ともすべてクーリングオフ期間を過ぎているのでどうしたらよいか。

センターからのアドバイス

日常生活において通常必要となる分量を著しく超えているので、過量販売と考えられます。特定商取引法では、同種の商品・サービスであることが条件で、1回の契約で過量となる場合は契約全体を解除できます。また、同一業者または複数の業者が過去の消費者の購入の累積から、今回の契約で過量となること、既に過量となっていることを知りながら契約した場合は、過量となった以降の契約を解除できます。解除できるのは、契約締結時から1年間です。さらに、消費者契約法でも過量販売の取り消し規定があります。