

## 「リースサービス」に関する相談概要

- M E C O N I S 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談情報をM E C O N I S（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目：「リースサービス」に関する相談

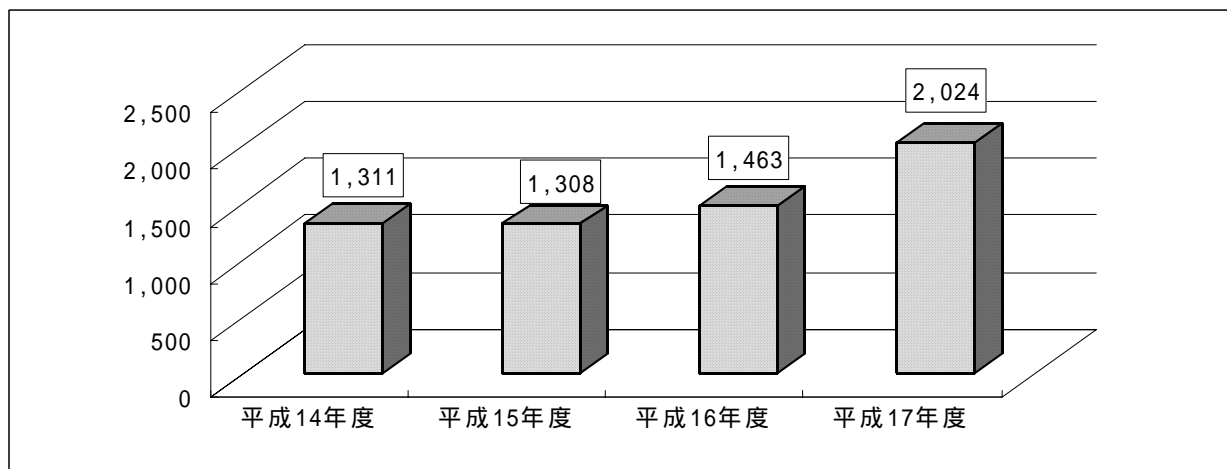
分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成14年度～17年度の相談データ（17年度は速報値）

ただし、相談事例は、平成17年度の相談データから抽出。

### 1. 相談件数

「リースサービス」に関する相談件数の推移を示したのが「図-1」である。14年度、15年度には約1,300件の相談であったが、16年度は対前年度比11.9%増の1,463件、17年度は38.3%増の2,024件と急増している。

【図-1】リースサービスに関する相談件数



### 2. 相談内容

#### (1) リース対象商品

リースサービスに関する相談を商品別に示したものが「表-1」である。

各年度とも電話機、FAX機器等の「電話機類」が圧倒的に多い。また「電話機類」のリースに関する相談件数は年々増加しており、16年度以降リースサービスに関する相談の約8割を占めている。その他の商品では、「複写機」、「小型コンピュータ」などの事務機器類、カラオケ等の「音響映像機器」、自動車等がある。

## テーマ別分析

【表－１】リースサービスに関する相談 商品別上位10位

順位	平成14年度(n=1,311)		平成15年度(n=1,308)		平成16年度(n=1,463)		平成17年度(n=2,024)	
1	電話機類	960	電話機類	980	電話機類	1,182	電話機類	1,658
2	小型コンピューター	88	小型コンピューター	86	複写機	72	複写機	73
3	複写機	74	複写機	60	小型コンピューター	59	小型コンピューター	73
4	音響・映像機器	35	音響・映像機器	21	パソコン周辺機器等	20	パソコン周辺機器等	38
5	パソコン周辺機器等	20	他の商品	19	コンピュータソフト	17	音響・映像機器	21
6	他の商品	19	節電器	19	他の商品	12	コンピュータソフト	21
7	レジスター	14	冷凍冷蔵機器	15	音響・映像機器	12	四輪自動車	21
8	浄水器	13	パソコン周辺機器等	15	節電器	9	他の商品その他	17
9	冷凍冷蔵機器	10	コンピューターソフト	13	冷凍冷蔵機器	9	浄水器	9
10	四輪自動車	10	四輪自動車	12	四輪自動車	9	冷凍冷蔵機器	9

### (2) 相談内容

リースサービスに関する相談について、内容キーワード別に上位10位まで示したものが「表－２」である。

各年度とも「解約」が1位にあがっている。「言葉たくみに勧誘されたが、不要な契約なので解約したい」、「廃業するので解約したいが中途解約はできないのか」などの相談がある。リース契約は原則中途解約をすることができないが、契約時の説明不足により、よく理解しないまま契約を結びトラブルになっているケースも多い。

また「デジタル回線になるので、今の電話機を使えなくなる」、「新しい電話機にすると電話料金が安くなる」、「前の契約を解約するので、新しい契約をしてほしい」といいながら実際には前の契約の残債分を上乗せして新リース料として請求する、といった販売方法に問題がある相談も多くみられる。

「高価格・料金」のキーワードが付与された相談は、14年度には291件であったものが、17年度には622件と倍増しており、高額な契約金額による苦情が増えていることがわかる。

最近増加が目立つものとしては、電話機のリース契約を締結した後に、コピー機やFAX機器のリース契約を次々とさせる「次々販売」(14年度16件 17年度105件)や、上位10位には入ってこないが、認知症などで判断が不十分な者に対して強引に契約をさせる「判断不十分者契約」(14年度5件 17年度45件)など悪質なケースがある。

【表－２】リースサービスに関する相談 内容キーワード上位10位(複数集計)

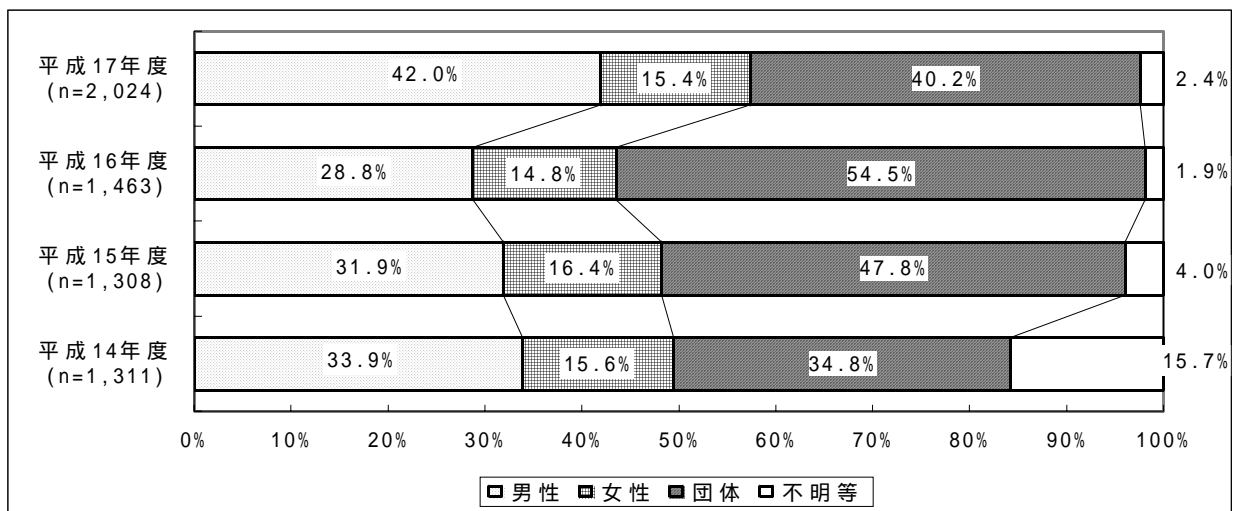
順位	平成14年度(n=1,311)		平成15年度(n=1,308)		平成16年度(n=1,463)		平成17年度(n=2,024)	
1	解約	952	解約	959	解約	1,113	解約	1,474
2	職場訪販	411	虚偽説明	320	虚偽説明	509	虚偽説明	676
3	虚偽説明	317	高価格・料金	292	高価格・料金	372	高価格・料金	622
4	高価格・料金	291	職場訪販	257	職場訪販	252	職場訪販	355
5	家庭訪販	149	家庭訪販	128	説明不足	153	家庭訪販	287
6	説明不足	122	説明不足	108	家庭訪販	147	説明不足	224
7	約束不履行	67	契約	54	契約	75	契約	142
8	契約	61	強引	47	強引	63	強引	127
9	誤解・勘違い	45	約束不履行	47	約束不履行	62	次々販売	105
10	解約拒否	41	クーリング・オフ	39	書面不交付	50	約束不履行	97

3. 契約当事者の属性

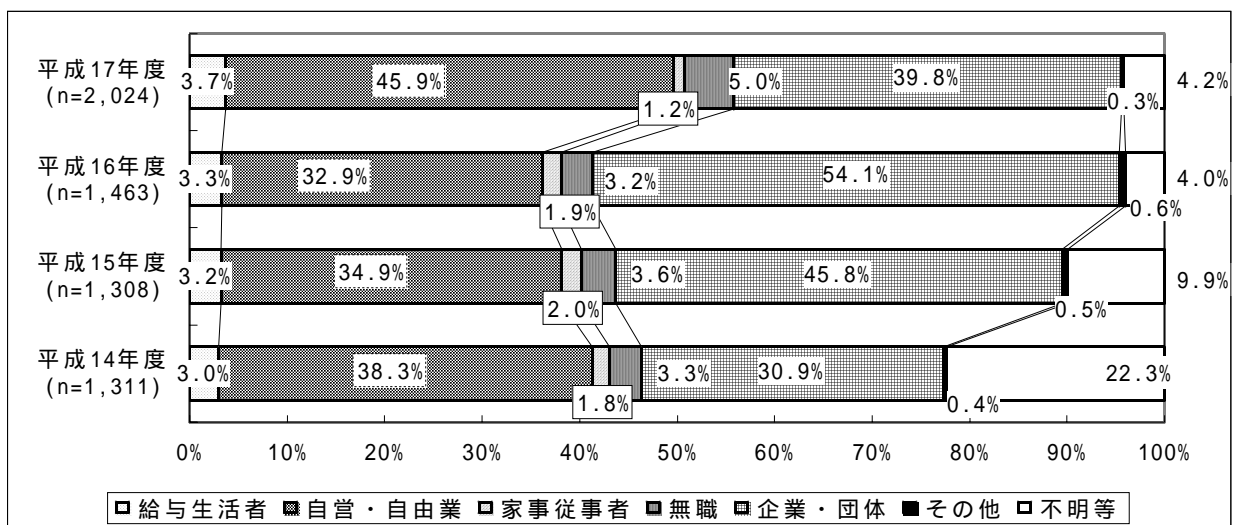
リースサービスに関する相談の契約当事者について、「性別」、「職業別」、「年代別」に割合を示したものが「図-2」から「図-4」である。

契約当事者の性別割合では、他の消費生活相談に比べて「団体」に分類される事業者からの相談が多いのが特徴であるが、16年度から17年度にかけて「団体」の割合は減少している。職業別では「自営・自由業」と「企業・団体」がそれぞれ高い割合を占めているが、16年度から17年度にかけて「自営・自由業」の割合が大きく増加している。年代別では「60歳代」「70歳以上」の高齢者の割合が年々増加し、14年度は34.9%であったものが17年度には53.6%を占める結果となっており、高齢の個人事業者が特に被害にあっていていることがわかる。

【図-2】リースサービスに関する相談 契約当事者性別割合

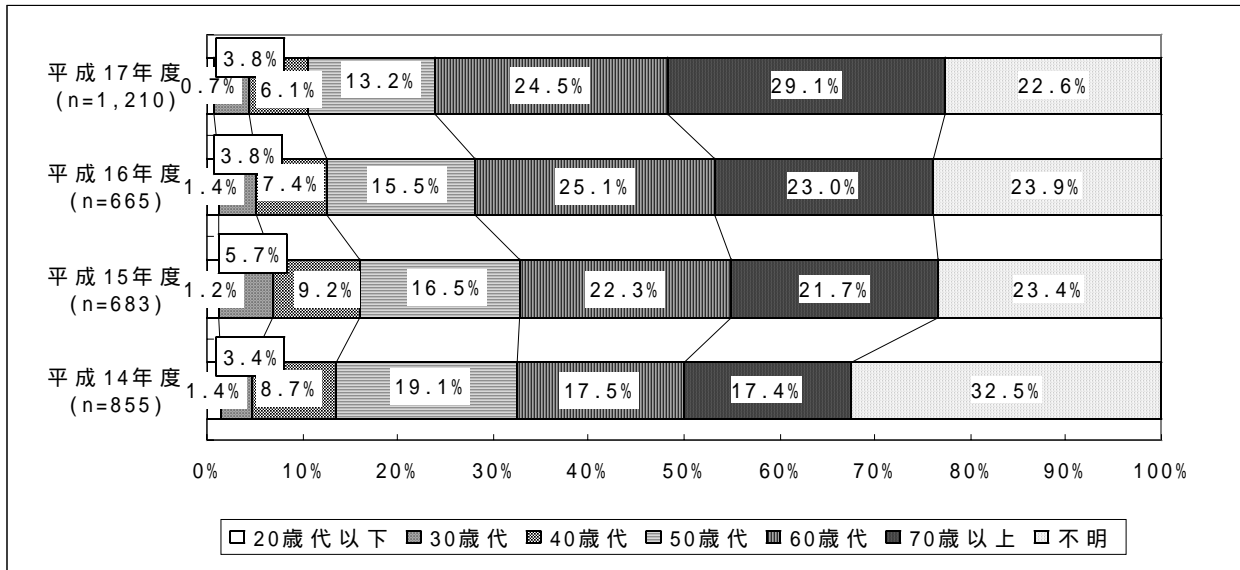


【図-3】リースサービスに関する相談 契約当事者職業別割合



## テーマ別分析

【図-4】リースサービスに関する相談 契約当事者年代別割合

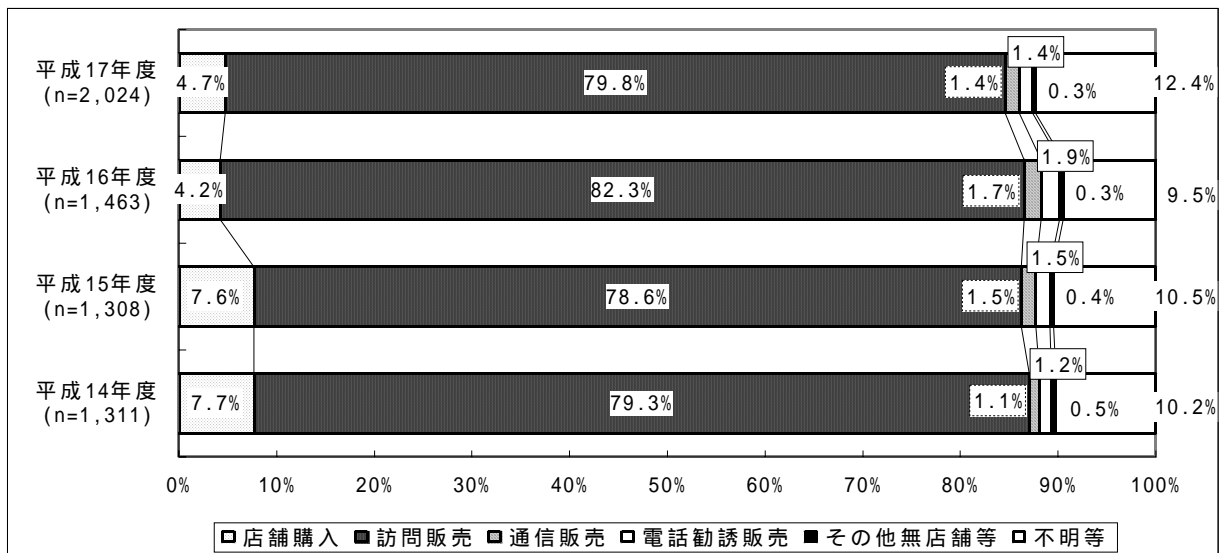


\*契約当事者性別の「団体」を除く

### 4. 販売購入形態

リースサービスに関する相談について販売購入形態別の割合を示したものが「図-5」である。各年度とも「訪問販売」が約8割と最も高い割合を占めている。

【図-5】リースサービスに関する相談 販売購入形態別割合



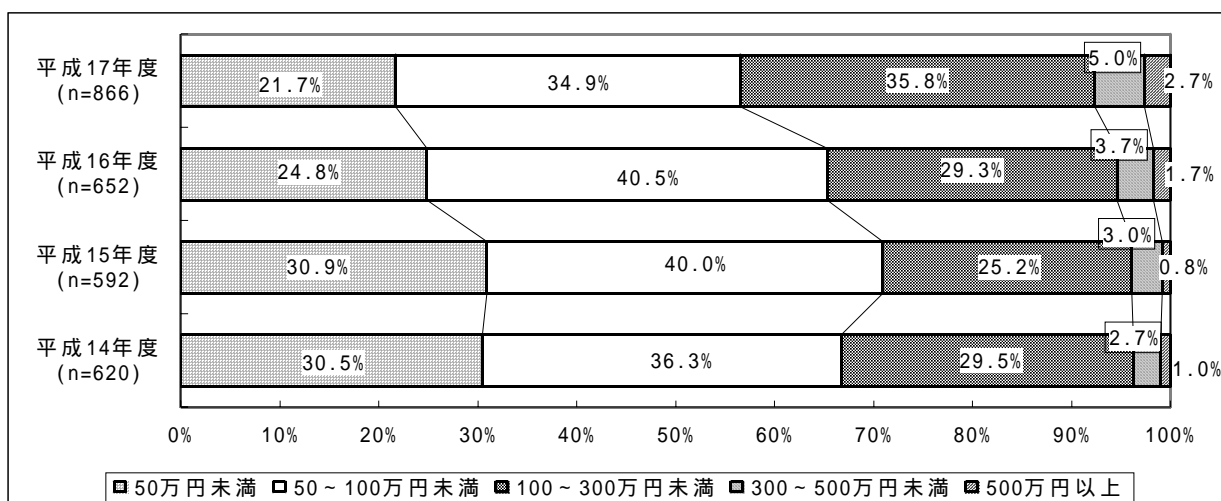
### 5. 契約購入金額等

契約購入金額別の割合を示したものが「図-6」、平均契約購入金額を示したものが「表-3」である。

契約購入金額別の割合を見ると、平成15年度以降「50万円未満」の割合は徐々に減っており、100万円以上の契約金額の割合が増えている。平均契約購入金額は、平成14年度には962,000円であったものが、平成16年度には100万円を超え、平成17年度には約140万円と年々上昇している。

リース契約では、月々の支払い額は少額に設定されているが、リース期間を掛け合わせた総額が思いのほか高額となっていることによりトラブルになるケースも多くみられる。

【図-6】リースサービスに関する相談 契約購入金額別割合



\* 不明等を除く

【表-3】リースサービスに関する相談 平均契約購入金額（単位：円）

平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度
962,100	909,800	1,068,500	1,397,300

## 6. 相談事例

### (1) 虚偽説明

- ・1年前に事業者が訪問し、「IP電話にすると電話代がかからない。2010年からは普通の電話は使えなくなる。」と言われてリース契約をした。その後ファックス機器もIP対応型にする必要があると言われて追加契約した。後で確認したところ、うそだとわかった。解約したい。電話は自宅と店の兼用で使用している。(契約当事者50歳代/男性)
- ・「電話機の調査を行っているので点検に行く」という電話があり、訪問した業者から電話料金が安くなるので電話を替えないかと言われた。「自宅兼用で仕事にはあまり使わない」と断ったが「架ければ架けるほど安くなる」と説得され断ることができなくなってリース契約をしてしまった。2か月後、「IPアダプターをつければさらに安くなる」と言われて契約した。2つのリース代金として毎月5万円払っているが、高齢で体調が悪くなり細々とやってきた畳屋を廃業することにしたので、解約したい。(契約当事者70歳代/男性)

## テーマ別分析

### (2) 既存のリース契約を解約するとちかけて二重にリース契約を締結

- ・昨日事業者が訪問し、新規に電話機リースの契約をすれば現在のリース契約は解約できて、リース代金が安くなると長時間勧誘され、仕方なく新規電話機のリース契約をした。後から現在のリース契約会社に聞いたところ、うそだとわかった。安くなると思っていたリース料金も5千円であったのが1万5千円となり安くならない。不審に思うので解約したい。個人事業者であるが事業での電話の利用は少ない。(契約当事者70歳代/男性)
- ・「以前から契約しているリース会社よりもリース料が安い。以前のリース料の残債をすべて引き受ける」と言われ、訪問した事業者とファックス機器のリース契約をしたが、リース料金が以前の分と二重に引き落とされている。(契約当事者60歳代/男性)

### (3) 事業者間の契約ではクーリング・オフができないことを悪用

- ・「市外局番が3桁に変更されるので古い機器は誤作動する」と言われて電話機リースの契約をした。以前は事業をしていたが今は廃業届けを出していて営業をしていない。販売員には、そのことを事前に伝えていたが、リース契約書記入の際、店舗名を書いてといわれて契約書に記入した。必要がないので、解約したい。(契約当事者70歳代/男性)

### (4) 次々販売

- ・弟に手伝ってもらって牛乳店を細々と経営している。数年前から事業者が訪ねてきては、バージョンアップすると電話代金が安くなると言って新たな電話機のリース契約を勧められ、意味がわからず契約をし続けた。総額7百万円以上になり、月々の支払いが10万円近くになっている。牛乳の配達と年金で10数万円の収入しかなく生活ができない。何とか解約できないか。仕事用の電話は牛乳メーカーから借りているので、リースした電話機は営業用として使用していない。(契約当事者70歳代/男性)

## 7. 「リースサービス」に関する相談について

「リースサービス」では、細々と営業をしている高齢の個人事業者をねらった訪問販売による高額な電話機リース等のトラブルが急増している。中には事例にあげたように、実質的に廃業しているにもかかわらず事業者名で契約させるなど、事業者との契約ではクーリング・オフ制度が適用されないことを悪用した事例も多数みられる。

またリース契約では、事業者への訪問・勧誘、機器の設置、契約手続きなどを販売会社が行っているが、契約の相手先は販売会社ではなくリース会社となる。そのため販売会社の販売方法に問題があるからと解約を申し出ても、リース契約を解約することが困難な状況であった。

経済産業省はこれらの事態を重くみて、平成17年12月に特定商取引法の通達を改正し、事業者名での契約であっても、家庭用・個人用に使用する目的で電話機などのリース契約を行った場合には、特定商取引法の適用対象となりクーリング・オフができることを明確にした。また、リース会社も特定商取引法の「販売業者等」に該当するため、契約当事者としての責任を負うことも明確にされている。さらにこの通達改正は、法令の解釈を明確にしたものなので通達改正以前の契約に対してもこの解釈が適用される。

事業者名で契約していても実際は廃業している、または営業はしているが契約の目的が個人用・家庭用である等の場合は、特定商取引法が適用されるのでクーリング・オフ等を主張して交渉していくことになる。トラブルになった場合は、消費生活センターに相談してほしい。