

神奈川県内における探偵業に関する苦情相談の状況について

1 苦情相談件数の推移（平成26年度～令和元年度）

（単位：件）

平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
278	436	664	151	74	75

2 令和元年度 契約当事者年代別相談件数

（単位：件）

20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明	合計
0	10	16	12	13	12	4	4	4	75
0.0%	13.3%	21.3%	16.0%	17.3%	16.0%	5.3%	5.3%	5.3%	100.0%

※割合(%)は小数点第2位を四捨五入した値。以下も同様

3 令和元年度 契約購入形態別相談件数

販売購入形態	相談件数	苦情相談件数(75件)に占める割合
店舗購入	38	50.7%
通信販売	13	17.3%
訪問販売	7	9.3%
その他無店舗	4	5.3%
電話勧誘販売	3	4.0%
不明・無関係	10	13.3%

4 令和元年度 契約購入金額別・既支払金額別相談件数

区分	1万円未満	1万円以上 10万円未満	10万円以上 100万円未満	100万円以上 1000万円未満	1千万円以上	計(判明分)※	平均金額 (千円)
契約購入金額	0件	6件	36件	23件	0件	65件	972
	(0.0%)	(9.2%)	(55.4%)	(35.4%)	(0.0%)	(100.0%)	
既支払額	1件	10件	24件	9件	0件	44件	639
	(2.3%)	(22.7%)	(54.5%)	(20.5%)	(0.0%)	(100.0%)	

※ 苦情相談のうち、既支払額が判明しているものについて分析した。

5 令和元年度 探偵業に関する相談の内容キーワード上位 15 位

単位:件

順位	内容キーワード	苦情相談件数	苦情相談件数(75件)に占める割合
1	解約	30	40.0%
	電子広告	30	40.0%
3	高価格・料金	29	38.7%
4	契約書・書面	24	32.0%
	返金	24	32.0%
6	信用性	17	22.7%
7	約束不履行	16	21.3%
	解約料	16	21.3%
9	インターネット通販	7	9.3%
	二次被害	7	9.3%
	家庭訪販	7	9.3%
12	強引	6	8.0%
	説明不足	6	8.0%
	電話勧誘	6	8.0%
15	プライバシー	5	6.7%

※内容キーワードは相談毎に複数選択可

6 主な相談事例

【事例1】 ネットで相談無料とある探偵事務所に出向き契約。解約したい。

契約当事者	50歳代 女性
相談内容	<p>家族の居所を探そうと思い、ネットの広告に相談無料とあった探偵事務所に無料相談の予約をし出向いた。最初はカウンセラーが対応し、このままではいずれ悪い方向へいく恐れがあるといわれ、当日中の契約を強く勧められた。パート収入のみで高額な費用は支払えないと伝えたが、返済可能額を103万円と書けば審査が通ると言われ、90万円を5年ローンで契約した。事務所を出てローン会社から電話で確認があった際に我に返り契約をやめる旨伝えた。探偵事務所にもすぐ連絡をとり契約をやめたいと申し出たが、調査作業に着手前の解約は10%の違約金がかかると言われた。違約金は支払わねばならないか。</p>

対応結果	契約解除はできるが解約料は契約書の特約に従うことを説明。相談者はまだ何の調査もしていないことから解約料の支払いに納得できないとのことだったため、事業者へ経緯書を送付して交渉。解約料の規定があっても、消費者契約法第9条1号の解除に伴う損害賠償予定額、違約金が平均的な損害を超える場合は超える金額については無効との考え方を伝え、解約料の根拠の説明を求めた。事業者は既に着手しているためその人件費との説明であったが、相談者の事情に配慮し半額の減額に応じた。
問題点	<ul style="list-style-type: none"> ・『無料相談』に出向いたその場で契約 ・高額ローン強要

【事例2】先物取引の被害を回復するという電話勧誘

契約当事者	60歳代 男性
相談内容	十数年前に先物取引で出た多額の損害を回復できるとの電話勧誘を受け、ファミリーレストランで話を聞いた。倒産した先物取引事業者の代表が別の事業を立ち上げ大きな利益を出しているの、差し押さえすれば損害を回復できるとの説明で、いい弁護士を紹介するというので契約書にサインしクレジットカードで決済したが、相手は調査会社であり弁護士費用も別途発生すると思う。損害を回復できる保証もないので解約したい。
対応結果	契約書を確認したところ、「調査委任契約書」に電話勧誘販売又は訪問販売で契約した場合クーリング・オフ制度の適用がある旨の記載があったため、ハガキでクーリング・オフ通知を出すことを助言した。後日カードの請求も取り消されていることを確認した。
問題点	<ul style="list-style-type: none"> ・契約内容が「被害を回復する」ことまでを含むかのような説明があったとすれば問題がある。

【事例3】ネット検索し、架空請求を止めさせることができるという探偵事務所と契約

契約当事者	60歳代 男性
相談内容	昨日スマートフォンに架空請求のSMSが届き、折り返し電話を架けてしまった。電話番号を知られたので心配になり、ネットで「架空請求」と検索し表示された探偵事務所の無料電話相談窓口で相談したところ、「このままにしておかない方がよい」と言われ、重要事項説明書と契約

	<p>書を FAX で受け取った。架空請求事業者についてのインターネット調査、法人登記調査等で5万5千円という内容の契約書に署名押印し送信し、お金も振り込んだが、探偵調査依頼する必要があったか不審だ。</p>
対応結果	<p>架空請求を受けた人に向け、無料相談窓口を開設し解決を図ると言って料金を請求するトラブルについて情報提供した。相談者は請求を止めさせることができると言われて契約したが、契約内容を見ると実際には調査だけと思われた。解約を希望するとのことだったため、早急にその旨を申し入れ、その時点での調査の明細を求め支払うべき金額について交渉するよう助言した。交渉の結果、解約合意書を交わし、支払いをせずに解約することができた。</p>
問題点	<p>・「請求を止めさせることができる」という文言は、相談者の代理行為を行うようにもとれ、弁護士法に触れる可能性あり</p>