

## 1. 消費生活相談の概要

平成22年度に当センターに寄せられた相談件数は、7,305件で、前年度に比べ514件(6.6%)減少しています。うち「苦情」は6,423件で、前年度に比べ433件(6.3%)減少しました。「問い合わせ」等は882件で81件(8.4%)減少しました。

内容別相談件数(複数カウント)は、「契約・解約」に係わるものが最も多く5,196件(73.4%)、次いで「販売方法」に係わるものが3,241件(45.8%)、「価格・料金」に係わるものが2,241件(31.7%)となっています。

相談方法では「電話」によるものが6,573件(90.0%)で、前年度に比べて456件減少しています。「文書」による相談(メール相談を含む)は、387件(5.3%)と前年度に比べ55件増加しましたが、「来訪」は345件(4.7%)で、前年度比では113件減少しました。

契約当事者の属性を性別で見ると、「男性」3,541件(48.5%)、「女性」3,211件(44.0%)となり、男性の比率がやや高くなっています。年齢別では「30歳代」が最も多く1,306件(17.9%)、次いで「40歳代」が1,142件(15.6%)、「70歳以上」が937件(12.8%)、「20歳代」が864件(11.8%)、「60歳代」が860件(11.8%)、「50歳代」が847件(11.6%)、「20歳未満」が246件(3.4%)の順となっています。また構成割合では、前年度に比べ、「20歳未満」、「70歳以上」、「60歳代」で若干増加し、「20歳代」は約2割強の減少、「30歳代」「40歳代」「50歳代」は若干減少しました。(「その他・不明」を除く。)

職業別では「給与生活者」が最も多く2,856件(39.1%)で前年度3,265件に比べて409件減少しています。次いで「無職」が1,565件(21.4%)で、前年度に比べて28件増加しています。なお、「給与生活者」と「無職」で全体の約6割(60.5%)を占めています。(「その他・不明」を除く。)

販売購入形態のうち、「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた特殊販売は3,283件で、前年度より141件減少しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」1,944件(59.2%)で、次いで「訪問販売」654件(19.9%)、「電話勧誘販売」531件(16.2%)、「マルチ・マルチまがい取引」99件(3.0%)、「その他無店舗」32件(1.0%)、「ネガティブ・オプション」23件(0.7%)の順で、前年度比では「電話勧誘販売」と「ネガティブ・オプション」が増加、その他の「訪問販売」「通信販売」「マルチ・マルチまがい取引」「その他無店舗」は減少しました。

### 【商品部門】

「商品」に係わる相談は2,556件で前年度より480件増加し、相談全体の35.0%となっています。うち苦情は2,184件で前年度より394件減少しています。商品分類別では、「教養娯楽品」(新聞、パソコン、テレビ、ペットなど)が最も多く、次いで「食料品」(カニ、健康食品、食用油など)、「住居品」(ふとん類、浄水器など)、「車両・乗り物」(普通・小型自動車、軽自動車など)、「被服品」(婦人洋服、アクセサリーなど)の順となっています。

### 【役務部門】

「役務」に係わる相談は4,523件で、前年度より4件減少し、相談全体の61.9%となっています。うち苦情は4,125件で、前年度より24件減少しています。役務分類別では、「運輸・通信サービス」(アダルト情報サイト、デジタルコンテンツ、出会い系サイト、携帯電話サービス、インターネット通信サービスなど)が最も多く、次いで「金融・保険サービス」(フリーローン・サラ金、預貯金・証券等、ファンド型投資商品など)、「レンタル・リース・貸借」(賃貸アパート、リースサービスなど)、「他の役務」(除雪・排雪サービスなど)の順となっています。

## 【平成22年度の特徴】

平成22年度の主な特徴としては次のとおりです。

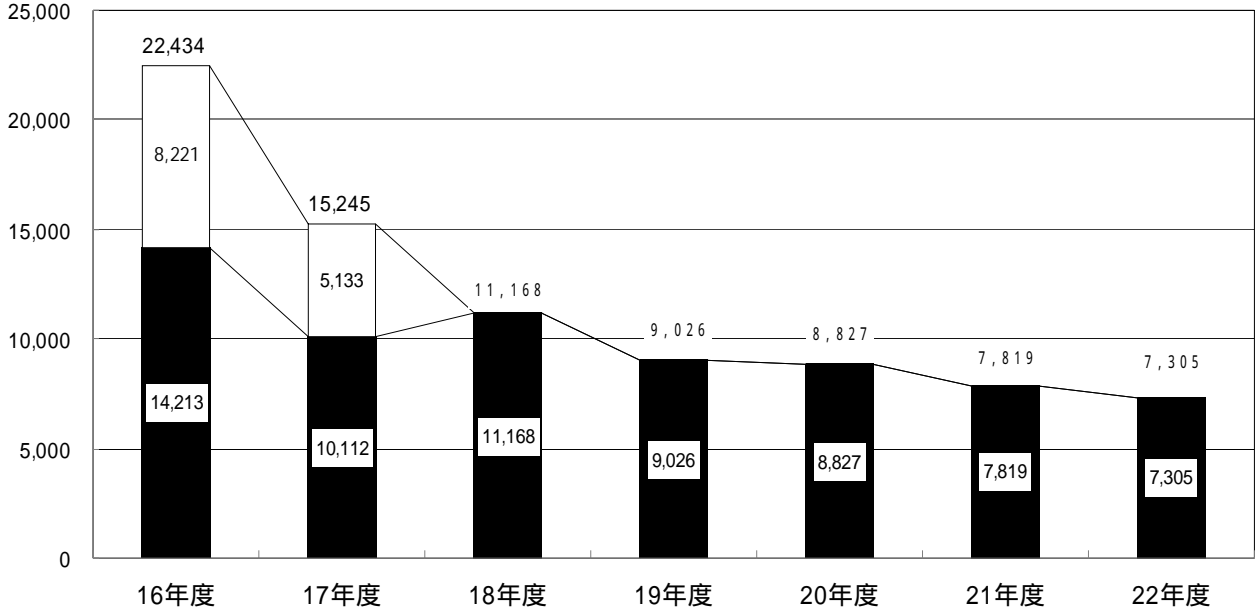
- (1)平成22年度の消費生活相談の受付件数7,305件は、前年度より514件減少しました。その内容をみると、苦情件数は相談全体の87.9%と約9割となっています。
- (2)商品部門では、いわゆる商品が特定できない架空請求など「商品一般」の相談件数が、前年度比で3割以上減少しました。テレビや新聞などの「教養娯楽品」、健康食品や魚介類などの「食料品」、ふとん類や浄水器などの「住居品」は、依然として相談受付の上位を占めています。さらに婦人洋服やアクセサリーなどの「被服品」が上位になっています。  
一方、役務部門ではパソコンや携帯電話を用いたサイト利用料に係るワンクリック請求や不当請求、携帯電話サービスやインターネット通信サービスなども含む「運輸・通信サービス」の相談が依然として多く、役務部門の37.8%を占めています。さらに、融資サービスや公社債など投資商品などの「金融・保険サービス」の相談や除雪・排雪サービスや廃品回収サービスを含む「他の役務」も上位になっています。
- (3)相談当事者を年齢別にみると、携帯電話のサイト利用料などの「運輸・通信サービス」については、20歳未満から70歳以上までの幅広い年代から相談が多く寄せられています。また、サラ金やヤミ金融などの「融資サービス」や公社債、ファンド型投資商品などの「預貯金・証券等」を含む「金融・保険サービス」は、40歳代から70歳以上の年代で相談が多く寄せられています。20歳未満は、「教養娯楽品」や「運輸・通信サービス」の相談が上位を占め、20歳代や30歳代、50歳代では、賃貸アパートなどの「レンタル・リース・賃借」も上位になってきています。60歳代や70歳以上の年代では、健康食品などの「食料品」についての相談が上位に入っています。70歳以上になると、新聞や紳士録などの「教養娯楽品」についての相談が上位になっています。
- (4)相談全体における「契約・購入金額」及び「既支払金額」は、前年度に比べて増加しています。相談受付件数のうち「契約・購入金額」のわかる4,106件(相談全体の56.2%)の総額は約42億8千円で、前年度に比べて約6億円増加しました。「既支払金額」の総額は約19億6千万円で、前年度に比べて約2億円増加しています。  
苦情相談のうち、「既支払金額」の合計額をみると、前年度と比べ「ファンド型投資商品」は減少しましたが、「公社債」、「投資商品」、「未公開株」、「フリーローン・サラ金」など「金融・保険サービス」に係る役務が増額し、上位になっています。

図1 総受付件数及び苦情、問合せ、要望受付件数の推移

・総受付件数の推移

相談部 地域相談所

件数

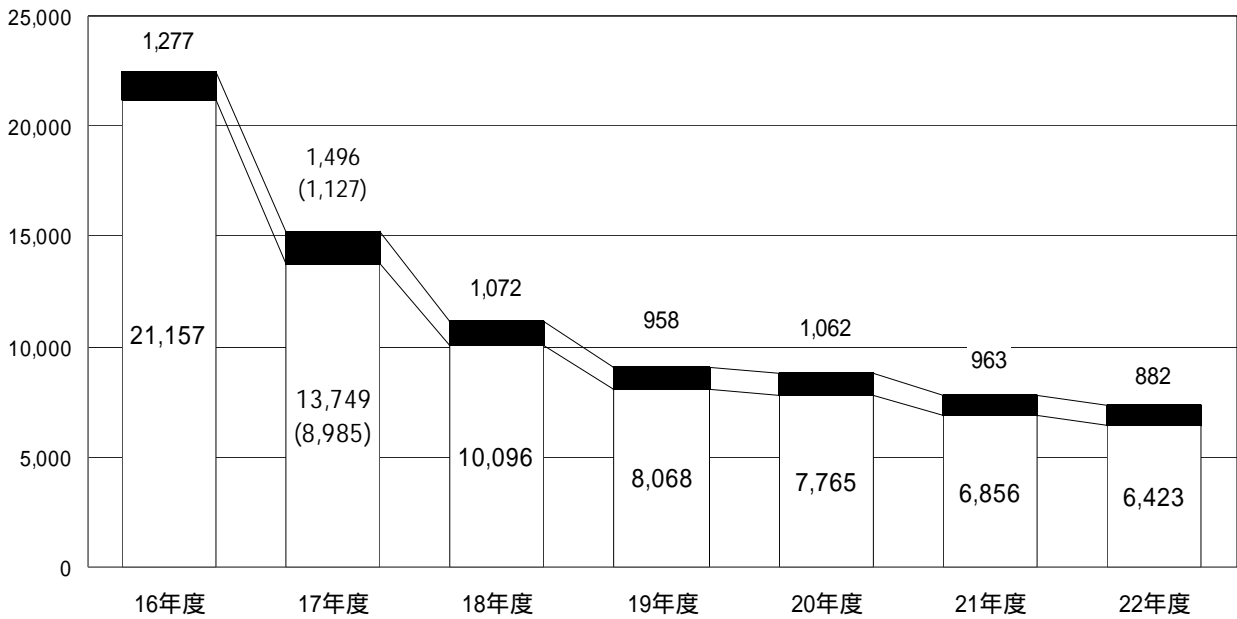


地域相談所は平成17年度で廃止。

・苦情、問合せ、要望受付件数の推移

問合せ・要望 苦情

件数



平成17年度の( )内は地域相談所を除いたもの。

表1 受付状況

項目		22年度	21年度	前年度比	
相談件数		7,305	7,819	93.4%	
苦問要	苦情	6,423	6,856	93.7%	
	問合せ	876	953	91.9%	
	要望	6	10	60.0%	
相談方法	来訪	345	458	75.3%	
	電話	6,573	7,029	93.5%	
	文書	387	332	116.6%	
契約当事者属性	性別等	男性	3,541	3,873	91.4%
		女性	3,211	3,495	91.9%
		団体・不明	553	451	122.6%
	年齢別	20歳未満	246	229	107.4%
		20歳代	864	1,138	75.9%
		30歳代	1,306	1,506	86.7%
		40歳代	1,142	1,176	97.1%
		50歳代	847	930	91.1%
		60歳代	860	827	104.0%
		70歳以上	937	886	105.8%
		その他・不明	1,103	1,127	97.9%
	職業別	給与生活者	2,856	3,265	87.5%
		自営・自由業	481	514	93.6%
		家事従事者	1,135	1,203	94.3%
		学生	334	317	105.4%
		無職	1,565	1,593	98.2%
		団体	387	398	97.2%
		その他・不明	547	529	103.4%
	販売購入形態	店舗購入	2,228	2,233	99.8%
訪問販売		654	674	97.0%	
通信販売		1,944	2,059	94.4%	
マルチ・マルチまがい取引		99	168	58.9%	
電話勧誘販売		531	476	111.6%	
ネガティブ・オプション		23	13	176.9%	
その他無店舗		32	34	94.1%	
不明・無関係		1,794	2,162	83.0%	

項目		22年度	21年度	前年度比
相談内容分類	安全・衛生	388	394	98.5%
	品質・機能 役務品質	1,328	1,223	108.6%
	法規・基準	362	358	101.1%
	価格・料金	2,241	1,697	132.1%
	計量・量目	28	28	100.0%
	表示・広告	834	684	121.9%
	販売方法	3,241	2,865	113.1%
	契約・解約	5,196	5,764	90.1%
	接客対応	1,400	1,426	98.2%
	包装・容器	14	7	200.0%
	施設・設備	21	6	350.0%
	買物相談	31	25	124.0%
	生活知識	11	13	84.6%
	その他	83	148	56.1%
商品大分類	商品一般	194	303	64.0%
	食料品	435	579	75.1%
	住居品	319	363	87.9%
	光熱水品	82	95	86.3%
	被服品	282	295	95.6%
	保健衛生品	167	203	82.3%
	教養娯楽品	585	652	89.7%
	車両・乗り物	304	341	89.1%
	土地・建物・設備	178	196	90.8%
	他の商品	10	9	111.1%
	商品計	2,556	3,036	84.2%
	クリーニング	52	62	83.9%
	レンタル・リース・貸借	639	683	93.6%
	工事・建築・加工	215	199	108.0%
	修理・補修	72	77	93.5%
	管理・保管	10	7	142.9%
	役務一般	12	20	60.0%
	金融・保険サービス	934	850	109.9%
	運輸・通信サービス	1,711	1,702	100.5%
	教育サービス	39	30	130.0%
	教養・娯楽サービス	255	296	86.1%
	保健・福祉サービス	206	215	95.8%
	他の役務	287	237	121.1%
	内職・副業・ねずみ講	57	93	61.3%
	他の行政サービス	34	48	70.8%
	役務計	4,523	4,519	100.1%
	他の相談	226	264	85.6%
総計	7,305	7,819	93.4%	

表2 相談内容分類別件数

商品大分類\相談内容分類	受付件数		安全・衛生	品質・機能 役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目
		うち苦情					
商品一般	194	148	3	3	23	26	0
食料品	435	318	72	192	23	63	10
住居品	319	268	86	170	6	50	1
光熱水品	82	74	3	5	6	55	4
被服品	282	256	42	116	10	50	0
保健衛生品	167	149	29	60	10	43	0
教養娯楽品	585	530	41	201	31	107	4
車両・乗り物	304	278	19	107	15	84	0
土地・建物・設備	178	156	18	61	13	48	0
他の商品	10	7	0	1	1	2	0
小計（商品部門）	2,556	2,184	313	916	138	528	19
クリーニング	52	49	3	43	3	8	1
レンタル・リース・貸借	639	576	19	88	39	357	1
工事・建築・加工	215	196	10	76	8	71	1
修理・補修	72	67	1	26	1	38	1
管理・保管	10	10	1	3	1	4	0
役務一般	12	11	0	0	0	6	0
金融・保険サービス	934	799	4	8	84	329	1
運輸・通信サービス	1,711	1,673	2	73	35	655	2
教育サービス	39	36	0	7	1	12	0
教養・娯楽サービス	255	236	4	10	17	80	0
保健・福祉サービス	206	163	23	44	5	52	1
他の役務	287	239	7	28	20	79	1
内職・副業・ねずみ講	57	51	0	2	2	20	0
他の行政サービス	34	19	1	4	8	2	0
小計（役務部門）	4,523	4,125	75	412	224	1,713	9
計（商品＋役務）	7,079	6,309	388	1,328	362	2,241	28
他の相談	226	114	-	-	-	-	-
総件数	7,305	6,423	388	1,328	362	2,241	28

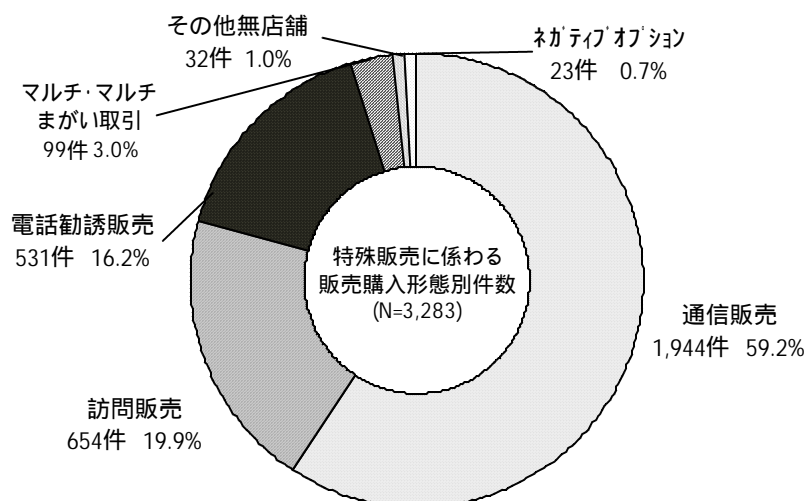
（注）相談内容分類別件数は、複数カウントしています。

表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
19	69	105	34	0	2	0	2	12
73	178	164	69	4	0	0	2	1
27	111	176	56	4	0	4	1	2
4	10	45	23	0	1	0	0	1
38	125	186	68	0	0	0	2	1
23	82	103	29	3	1	0	0	5
69	270	387	136	2	1	4	2	6
38	102	240	102	0	0	2	0	1
2	66	94	36	0	2	1	1	2
0	3	7	2	0	0	1	0	0
293	1,016	1,507	555	13	7	12	10	31
4	3	24	25	0	0	0	0	0
10	110	537	163	0	3	0	0	5
15	84	168	60	0	1	5	0	1
0	22	49	27	0	0	0	0	0
0	0	5	4	0	1	0	0	0
1	10	11	2	0	0	0	0	0
76	348	770	105	0	2	1	0	15
302	1,326	1,508	217	0	2	2	1	2
7	11	31	15	0	0	0	0	0
54	130	188	44	0	2	1	0	2
17	44	134	67	0	0	2	0	13
34	87	213	101	0	3	8	0	4
19	48	48	3	0	0	0	0	0
2	2	3	12	0	0	0	0	10
541	2,225	3,689	845	0	14	19	1	52
834	3,241	5,196	1,400	13	21	31	11	83
-	-	-	-	-	-	-	-	-
834	3,241	5,196	1,400	13	21	31	11	83

## 2. 特殊販売の相談状況

通信販売や訪問販売など、特殊販売に係わる相談件数は3,283件で、相談全体に占める割合は44.9%でした。内訳は「通信販売」が最も多く1,944件(特殊販売全体の59.2%)、次いで「訪問販売」が654件(同19.9%)、「電話勧誘販売」が531件(同16.2%)、「マルチ・マルチまがい取引」が99件(同3.0%)、「その他無店舗」が32件(同1.0%)、「ネガティブ・オプション」が23件(同0.7%)となっています。

図2 特殊販売に係わる販売購入形態別件数



### (1) 通信販売

通信販売の相談件数は1,944件で、年代別でみると30歳代が514件と最も多く、次いで40歳代366件、20歳代308件、50歳代201件、20歳未満189件、60歳代136件、70歳以上96件の順となっています。50歳未満で70.8%を占めています。ここでいう通信販売は、いわゆるカタログ通販やテレビショッピングのほか、通信手段(郵便、電話、口座払込、FAX、インターネットなど)を用いて契約するものが含まれます。

### (2) 訪問販売

訪問販売の相談件数は654件で、年代別でみると70歳以上が220件と最も多く、次いで60歳代85件、50歳代66件、30歳代60件、40歳代57件、20歳代53件、20歳未満17件の順となっています。70歳以上、60歳代、50歳代で56.7%を占めています。なお、訪問販売には、いわゆる家庭訪問のほか、アポイントメントセールスやキャッチセールス、SF商法(催眠商法)なども含まれます。

### (3) 電話勧誘販売

電話勧誘販売の相談件数は531件で、年代別でみると70歳以上が142件と最も多く、次いで60歳代93件、40歳代89件、30歳代63件、50歳代54件、20歳代31件の順となっています。70歳以上の相談が約27%を占めています。

### (4) マルチ・マルチまがい取引

マルチ・マルチまがい取引の相談件数は99件と減少し、前年度比58.9%となっています。年代別でみると20歳代が24件と最も多く、次いで50歳代が17件、70歳以上15件、30歳代及び60歳代が各14件、40歳代9件の順となっています。マルチ商法は商品を購入した消費者が商品の買い手を探し、その人がさらに買い手を探すということを繰り返して、買い手が増えるごとにマージンが入り収入を得られるというものです。

(5) ネガティブ・オプション

ネガティブ・オプションの相談件数は23件で前年度比176.9%と増加しています。ネガティブ・オプションは、注文していない商品を一方的に送りつけ、受け取った消費者が勘違いなどで代金を支払ってしまうことを狙った商法です。年代別では60歳代以上の高齢者で6件となっています。

(6) その他無店舗

展示販売や露店、又は、これに類するような店舗以外での販売を指します。その他無店舗の相談件数は32件で、年代別では40歳代が9件で最も多く、60歳代6件、20歳代及び30歳代が各5件、70歳以上4件の順となっています。

表3 特殊販売の契約当事者の年齢構成

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計
訪問販売	17	53	60	57	66	85	220	96	654
通信販売	189	308	514	366	201	136	96	134	1944
マルチ・マルチまがい取引	0	23	14	9	17	14	15	7	99
電話勧誘販売	0	31	63	89	54	93	142	59	531
ネガティブ・オプション	0	1	1	1	1	2	4	13	23
その他無店舗	0	5	5	9	0	6	4	3	32
特殊販売全体	206	421	657	531	339	336	481	312	3283



### 3. 商品・役務別相談状況

#### (1) 商品・役務別相談状況

総件数に占める「商品」の割合は35.0%、「役務」は61.9%でした。「商品」で最も相談件数が多かったのは、「教養娯楽品」(文具・事務用品、学習教材、書籍・印刷物など)の585件(商品全体の22.9%)で、次いで「食料品」(健康食品など)の435件(同17.0%)、「住居品」(食器・台所用品、家具・寝具類、他の住居品など)は319件(同12.5%)、「車両・乗り物」が304件(同11.9%)、「被服品」が282件(同11.0%)、「商品一般」(商品が特定できないもの)の194件(同7.6%)、「土地・建物・設備」が178件(同7.0%)、「保健衛生品」が167件(同6.5%)、の順となっています。

1位の「教養娯楽品」では、「音響・映像製品」が131件ともっとも多く、次いで「書籍・印刷物」99件、「パソコン・パソコン関連用品」83件となっています。2位の「食料品」では「健康食品」が100件と一番多く、次いで「魚介類」80件、「油脂・調味料」57件などです。3位の「住居品」は、「家具・寝具」が87件と一番多く、次いで「食器・台所用品」68件などとなっています。4位の「車両・乗り物」は、「自動車」が280件とほとんどを占めています。

「役務」で最も多かったのは「運輸・通信サービス」(放送・コンテンツ等など)の1,711件(役務全体の37.8%)で、次いで「金融・保険サービス」(融資サービス、預貯金・証券等など)の934件(同20.7%)、「レンタル・リース・貸借」が639件(同14.1%)、「他の役務」(役務その他、冠婚葬祭など)が287件(同6.3%)、「教養・娯楽サービス」(教室・講座、他の教養・娯楽)が255件(同5.8%)、「工事・建築・加工」が215件(同4.8%)、「保健・福祉サービス」が206件(同4.6%)、「修理・補修」が72件(同1.6%)の順となっています。

1位の「運輸・通信サービス」のうち、「放送・コンテンツ等」は1,325件で77.4%を占めています。内容は携帯電話のサイト利用料の不当請求などがその多くを占めています。また、「移動通信サービス」は146件で8.5%を占めています。2位の「金融・保険サービス」では消費者金融など「融資サービス」が440件で47.1%を占めています。また「預貯金・証券等」は154件で16.5%を占めています。3位の「レンタル・リース・貸借」をみると、退去時の敷金返還や高額な修繕費の請求など「集合住宅」に係わるものが、457件で71.5%を占めています。

図3 商品別相談状況

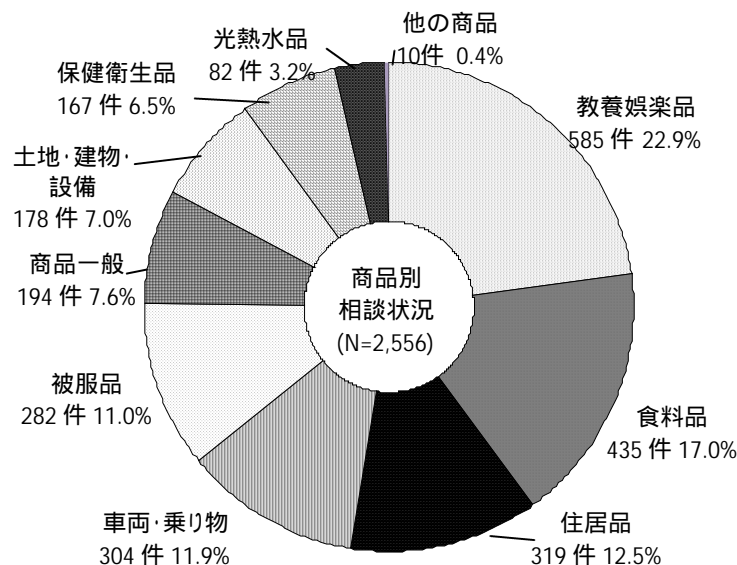
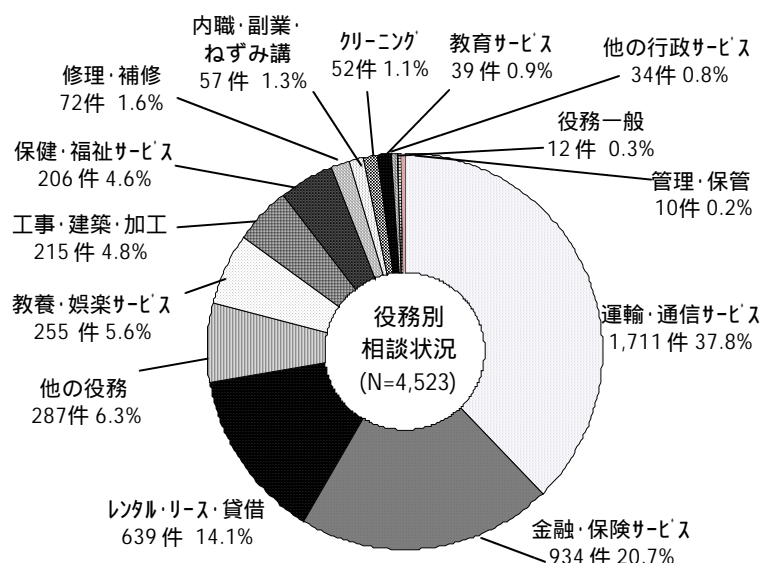


図4 役務別相談状況



(2) 主な商品・役務の相談状況

〔商品〕

教養娯楽品

「教養娯楽品」(文具・事務用品など)に関する相談は585件でした。うち、「音響・映像製品」に関する相談は131件、「書籍・印刷物」に関する相談は99件でした。契約当事者は男性が342件(58.5%)、女性が205件(35.0%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く227件(38.8%)、次いで無職の164件(28.0%)、家事従事者の69件(11.8%)となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・高齢で耳の悪い母が、私の家に一人でいる時に世帯主名で新聞を契約していたようだ。契約書には契約日も記載されておらず、解約を申し出ても応じてくれず、困っている。
- ・紳士録の勧誘電話を受けたが、いらないと断り、業者の指示どおり申込書の「申し込まない」に をつけて返送した。後で書類をよく見ると、今年のを申し込み、来年度は申し込まないとなっていた。どうすべきか。
- ・ネット通販でパソコンソフトを購入したが、自分のパソコンでは使用できなかった。業者に返金を申し出、承諾されたが、その後連絡不能になった。
- ・1年前に購入したブルーレイ内蔵液晶テレビが、購入直後から不具合があった。先月ドライブを無償交換したが、録画されなくなった。メーカーに対応を求めたい。

食料品

「食料品」に関する相談は435件でした。うち、「健康食品」に関する相談は100件、「魚介類」に関する相談は80件、「油脂・調味料」に関する相談は57件でした。契約当事者は男性が121件(27.8%)、女性が215件(49.4%)となっています。職業別では、無職が最も多く107件(24.6%)、次いで家事従事者の105件(24.1%)、給与生活者の88件(20.2%)となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・80代の認知症の症状のある母が、訪問販売の業者から青汁やコラーゲン等の健康食品を買わされているようだ。商品も業者が開封していった。契約書などもない。対処法は。
- ・カニを買ってほしいと電話があり、デパートで買っているからと何度断っても、しつこく勧誘されて押し切られて契約した。代引きで届く予定だが、解約したい。

- ・訪問販売でみそを買ってくれと言われ、高いので一度は断ったが、次々と量の少ない商品を出してきた。しつこいで購入したが、解約したい。
- ・使用済みの食用油の酸化についてテストしてほしい。

#### 住居品

「住居品」に関する相談は319件でした。うち、「家具・寝具」に関する相談は87件、「食器・台所用品」に関する相談は68件でした。契約当事者は男性が110件(34.5%)、女性が169件(53.0%)で、女性が男性の約1.5倍になっています。職業別では、家事従事者93件(29.2%)、次いで給与生活者74件(23.2%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・布団のクリーニングと称した営業マンの訪問をうけた。しつこく布団をみせるように言われ、仕方なくみせると、カビが酷く、使い続けると病気になるからと、長時間の勧誘を受けて7年間のクレジット契約をした。やっぱり解約したい。
- ・訪問してきた業者を、マンションの指定業者かと思い、ドアを開けたところ、換気扇のフィルター販売業者だった。断りきれず商品を購入したが返金可能か。
- ・知人から、水に波動を伝えるという機械の説明を受けた。その水でガンなどの病気が治る、機械を購入してエージェントになれば収入が得られる、必ず売れると説明されて契約をしたが、解約したい。

#### 〔役務〕

##### 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」に関する相談は1,711件で、相談件数では最も多くなっており、「放送・コンテンツ等」(アダルト情報サイト、出会い系サイトなど)に関する相談は1,325件でした。次いで「移动通信サービス」に関する相談が146件でした。契約当事者は男性が981件(57.3%)、女性が685件(40.0%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く826件(48.3%)、次いで無職の254件(14.8%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・携帯電話でネットを見ていて、無料アダルトサイトを開き、動画再生ページをクリックしたら、突然、高額請求画面になった。どうしたらよいか。
- ・出会い系サイトから、料金が支払われていないので損害賠償するとのメールが送られてきた。契約した覚えがないが、対処法は。
- ・パソコンを買いにいったが、同時にモバイルデータ通信契約をするとパソコン本体価格を大幅値引きするというので契約した。しかし電波が不安定で接続しにくいので解約を申し出たが、解約料がかかるという。無料で解約したい。

##### 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は934件でした。うち、「融資サービス」(フリーローン・サラ金など)に関する相談は、440件でした。次いで「預貯金・証券等」に関する相談は154件となっています。契約当事者は男性が506件(54.2%)、女性が399件(42.7%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く354件(37.9%)、次いで無職の259件(27.7%)、家事従事者148件(15.8%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・生活費が足りず、銀行1社とクレジットカード会社7社からキャッシングして、約200万円になり、返済困難。どうしたらよいか。
- ・義父が収入の多くを借金の返済にあてている。生活費に困りサラ金を利用した場合、子供に返済義務が生じるか。
- ・電話で「選ばれた人しか買えない優待の社債が郵送されるので届いたら連絡してほしい」と言われた。社債の会社や買取るといふ会社からも購入を勧める電話があり、今日、封筒がとどき、無担保転換社債の申込書が入っていたが、不審。
- ・知人がやっている高配当のファンド型投資商品を勧められ購入していたが、100口になると買い取るという会社から連絡があり、その後100口になるよう買い足した。しかし、買い取るという会社から連絡が無くなり、不安になって投資

先の業者へも連絡をしたが、電話もつながらず連絡がとれない。

#### レンタル・リース・貸借

「レンタル・リース・貸借」に関する相談は639件でした。うち、「集合住宅」に関する相談が最も多くは457件でした。契約当事者は男性が305件(47.7%)、女性が257件(40.2%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く302件(47.3%)、次いで無職の99件(15.5%)、自営・自由業の57件(8.9%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・賃貸マンションに1年入居し、退去した。壁のクロスや床のクッションフロア等の居室全面張替代金として請求された。支払わなければならないか。
- ・分譲リースマンションに入居したが、ガス給湯器に不具合が生じた。貸主が修繕してくれない。どう対処したらよいか。
- ・顧客情報を把握できていない、電話機と回線を確認してほしいと訪問してきた業者から、この地域は、いつか光回線しか使えなくなる、光にするとリース電話しか使えないのでリース契約をするようにと強引に勧誘された。

表4 商品小分類及び役務小分類にみる主な相談(上位10位)

商品名	平成 22年度			平成 21年度		
	合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
自動車 普通・小型自動車	280	256	24	318	285	33
商品一般	194	148	46	303	247	56
音響・映像製品 テレビジョン	131	114	17	92	79	13
健康食品 他の健康食品	100	93	7	146	126	20
書籍・印刷物 新聞	99	96	3	128	123	5
他の教養娯楽品 他のタバコ用品	89	70	19	86	76	10
家具・寝具 ふとん	87	79	8	83	72	11
パソコン・パソコン関連用品 パソコンソフト	83	78	5	98	93	5
魚介類 かに	80	72	8	118	107	11
食器・台所用品 浄水器	68	58	10	90	71	19

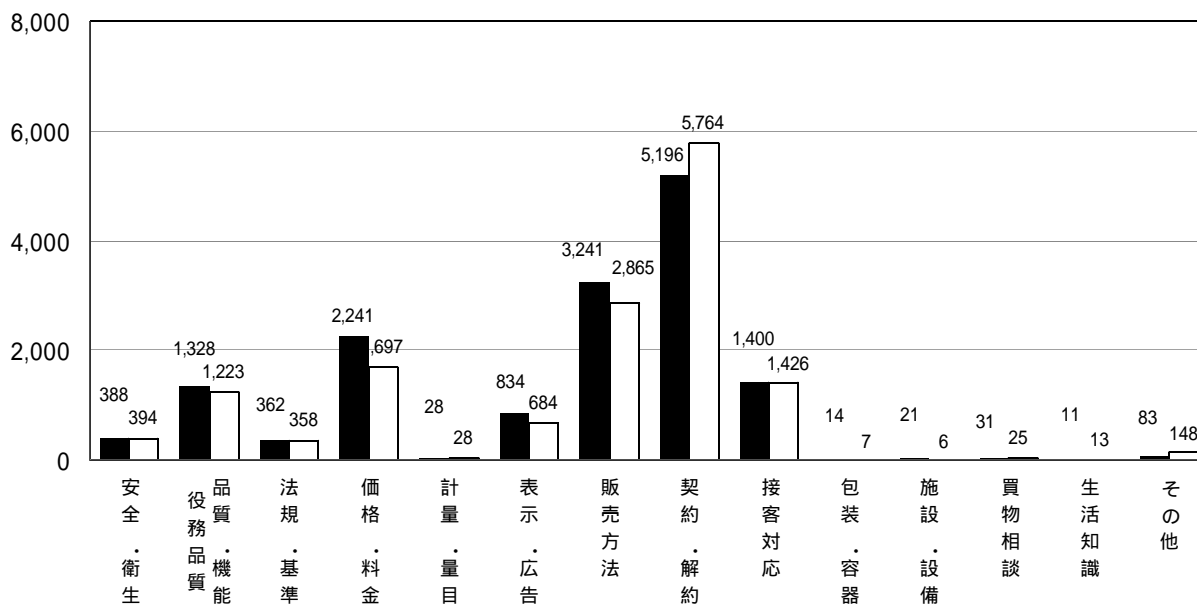
役務名	平成 22年度			平成 21年度		
	合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
放送・コンテンツ等 アダルト情報サイト	1,325	1,303	22	1,376	1,357	19
レンタル・リース・貸借 集合住宅	639	576	63	683	624	59
融資サービス フリーローン・サラ金	440	352	88	459	395	64
役務その他 除雪・排雪サービス	217	179	38	185	161	24
工事・建築・加工 戸建住宅	215	196	19	199	186	13
預貯金・証券等 公社債	154	147	7	88	78	10
移动通信サービス 携帯電話サービス	146	143	3	124	115	9
インターネット通信サービス 光ファイバー	125	122	3	79	72	7
教室・講座 他の資格取得講座	106	96	10	110	95	15
他の教養・娯楽 宝くじ、教養・娯楽サービスその他	95	91	4	114	108	6

(注) 商品名及び役務名欄の下段は、その分類における代表的な商品・役務です。また「レンタル・リース・貸借」、「工事・建築・加工」は、その分類における代表的な商品です。

## 4. 内容別相談状況

図5 相談内容別件数

22年度 21年度



内容別相談状況は、「契約・解約」が最も多く5,196件(商品・役務の73.4%)でした。次いで多かったのは「販売方法」の3,241件(同45.8%)、次いで「価格・料金」の2,241件(同31.7%)となっています。

商品と役務の内容別相談は次のとおりです。5年間の推移をみても、「契約・解約」についての相談が最も多くみられ、「販売方法」についての相談も毎年上位を占めています。

表5 商品と役務の件数に対する内容別相談の割合

(単位: %)

内容別分類 \ 商品・役務別	商品	役務	合計
契約・解約	59.0	81.6	73.4
販売方法	39.7	49.2	45.8
価格・料金	20.7	37.9	31.7
接客対応	21.7	18.7	19.8
品質・機能 役務品質	35.8	9.1	18.8

(注) 合計は商品・役務の受付件数に対する割合です。

表6 内容別相談の推移

(注) ・内容分類別相談件数は、複数カウントしています。

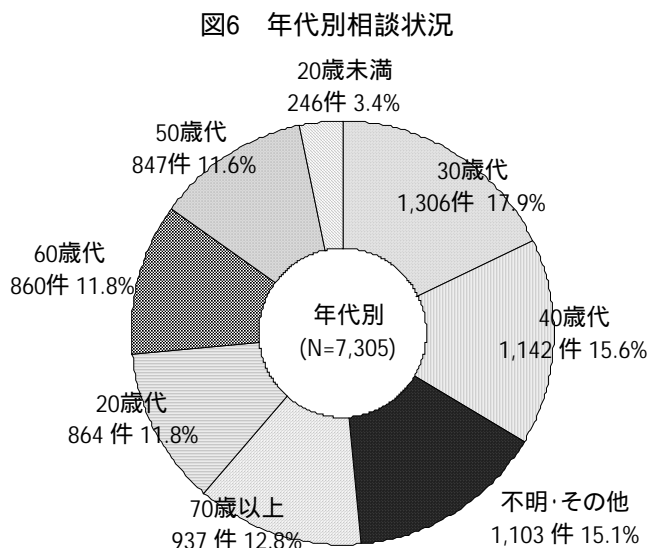
内容別 / 年度別	内容分類別相談件数													
	安全 衛生	品質・機能 役務品質	法規 基準	価格 料金	計量 量目	表示 広告	販売 方法	契約 解約	接客 対応	包装 容器	施設 設備	買物 相談	生活 知識	その他
18年度	225 (2.1)	935 (8.6)	672 (6.2)	1,382 (12.8)	24 (0.2)	522 (4.8)	2,314 (21.4)	9,349 (86.3)	768 (7.1)	5 (0.0)	14 (0.1)	22 (0.2)	20 (0.2)	172 (1.6)
19年度	344 (3.9)	1,018 (11.6)	492 (5.6)	1,574 (18.0)	28 (0.3)	632 (7.2)	3,010 (34.4)	7,216 (82.4)	1,037 (11.8)	6 (0.1)	4 (0.0)	3 (0.0)	5 (0.1)	120 (1.4)
20年度	435 (5.1)	1,157 (13.6)	422 (5.0)	1,542 (18.1)	14 (0.2)	740 (8.7)	3,106 (36.5)	6,785 (79.6)	1,157 (13.6)	4 (0.0)	13 (0.2)	24 (0.3)	18 (0.2)	170 (2.0)
21年度	394 (5.2)	1,223 (16.2)	358 (4.7)	1,697 (22.5)	28 (0.4)	684 (9.1)	2,865 (37.9)	5,764 (76.3)	1,426 (18.9)	7 (0.1)	6 (0.1)	25 (0.3)	13 (0.2)	148 (2.0)
22年度	388 (5.5)	1,328 (18.8)	362 (5.1)	2,241 (31.7)	28 (0.4)	834 (11.8)	3,241 (45.8)	5,196 (73.4)	1,400 (19.8)	14 (0.2)	21 (0.3)	31 (0.4)	11 (0.2)	83 (1.2)

・( )内は、商品・役務の受付総件数に対する割合です(単位:%)。

## 5. 契約当事者の年代別相談状況

### (1) 年代別相談の状況

相談件数7,305件を契約当事者の年代別で見ると、30歳代が1,306件(17.9%)で最も多く、次いで40歳代1,142件(15.6%)、70歳以上937件(12.8%)、20歳代864件(11.8%)、60歳代860件(11.8%)、50歳代847件(11.6%)、20歳未満246件(3.4%)の順となっています(不明、その他を除く)。



### (2) 主な商品・役務における年代別相談の傾向

相談の多い主な商品・役務について、契約当事者の年代別傾向をみると次のとおりとなります。

#### ア 主な商品における年代別相談の傾向

##### 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は585件で、これを年代別にみると40歳代114件(19.5%)、30歳代98件(16.8%)、70歳以上91件(15.6%)、60歳代70件(12.0%)、50歳代61件(10.4%)、20歳代60件(10.3%)、20歳未満11件(1.9%)の順となっています。

「教養娯楽品」に関する相談で最も多いのは、「音響・映像製品」に関する相談131件。年代別では70歳以上が32件(24.4%)で最も多く、次いで40歳代24件(18.3%)、50歳代19件(14.5%)、60歳代18件(13.7%)、30歳代13件(9.9%)、20歳代10件(7.6%)、20歳未満2件(1.5%)となっています。

次いで新聞などの「書籍・印刷物」に関する相談が99件で、年代別では70歳以上30件(30.3%)、20歳代14件(14.1%)、60歳代13件(13.1%)、30歳代11件(11.1%)、20歳未満及び50歳代が各4件(4.0%)、40歳代3件(3.0%)となっています。

##### 食料品

「食料品」に関する相談は435件で、これを年代別で見ると70歳以上96件(22.1%)、60歳代67件(15.4%)、50歳代50件(11.5%)、40歳代45件(10.3%)、30歳代32件(7.4%)、20歳代15件(3.4%)、20歳未満2件(0.5%)となっています。

「食料品」に関する相談で最も多いのは「健康食品」に関する相談100件で、年代別では70歳以上46件(46.0%)、次いで60歳代14件(14.0%)、50歳代10件(10.0%)、40歳代9件(9.0%)、20歳代及び30歳代が各7件(7.0%)となってい



ます。

#### 住居品

「住居品」に関する相談は319件で、これを年代別で見ると70歳以上が64件(20.1%)で最も多く、次いで60歳代56件(17.6%)、50歳代43件(13.5%)、30歳代40件(12.5%)、40歳代32件(10.0%)、20歳代19件(6.0%)となっています。

「住居品」に関する相談で最も多いのは、ふとん類などの「家具・寝具」に関する相談の87件で、年代別では70歳以上32件(36.8%)、30歳代14件(16.1%)、50歳代11件(12.6%)、20歳代と60歳代が各8件(9.2%)、40歳代7件(8.0%)となっています。次いで多いのは、浄水器や換気扇フィルターなどの「食器・台所用品」に関する相談で68件となっています。年代別では70歳以上及び60歳代14件(20.6%)、50歳代7件(10.3%)、30歳代6件(8.8%)、20歳代5件(7.4%)、40歳代4件(5.9%)となっています。

#### 車両・乗り物

「車両・乗り物」に関する相談は304件で、これを年代別で見ると30歳代75件(24.7%)、40歳代66件(21.7%)、20歳代53件(17.4%)、50歳代33件(10.9%)、60歳代29件(9.5%)、70歳以上11件(3.6%)、20歳未満5件(1.6%)となっています。

「車両・乗り物」に関する相談で最も多いのは「自動車」に関する相談280件で、年代別では30歳代69件(24.6%)、40歳代58件(20.7%)、20歳代50件(17.9%)、50歳代32件(11.4%)、60歳代28件(10.0%)、70歳以上10件(3.6%)、20歳未満の4件(1.4%)となっています。

#### 被服品

「被服品」に関する相談は282件で、これを年代別で見ると30歳代の57件(20.2%)、20歳代の37件(13.1%)、40歳代及び50歳代の各33件(11.7%)、60歳代25件(8.9%)、70歳以上21件(7.4%)、20歳未満6件(2.1%)となっています。

「被服品」に関するもので最も多かったのは「婦人洋服」に関する相談の65件、年代別では30歳代22件(33.8%)、40歳代13件(20.0%)、20歳代8件(12.3%)、50歳代及び60歳代で各5件(7.7%)、70歳以上3件(4.6%)、20歳未満2件(3.1%)となっています。次いで多いのは、「アクセサリ」に関する相談で42件となっています。年代別では、70歳以上9件(21.4%)、40歳代8件(19.0%)、30歳代7件(16.7%)、60歳代6件(14.3%)、20歳代4件(9.5%)、50歳代3件(7.1%)となっています。

### イ 主な役務における年代別相談の傾向

#### 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」に関する相談は1,711件で、これを年代別で見ると30歳代438件(25.6%)、40歳代318件(18.6%)、20歳代290件(16.9%)、20歳未満195件(11.4%)、50歳代174件(10.2%)、60歳代100件(5.8%)、70歳以上74件(4.3%)となっています。

「運輸・通信サービス」に関する相談で最も多いのは、アダルトサイトや出会い系サイトなど携帯電話のサイト利用料請求などの「放送・コンテンツ等」に関する相談1,325件で、年代別では30歳代357件(26.9%)、20歳代245件(18.5%)、40歳代244件(18.4%)、20歳未満185件(14.0%)、50歳代124件(9.4%)、60歳代66件(5.0%)、70歳以上50件(3.8%)となっています。

次いで多いのは携帯電話サービスなどの「移动通信サービス」に関する相談146件で、年代別では50歳代27件(18.5%)、30歳代及び40歳代で各25件(17.1%)、20歳代23件(15.8%)、70歳以上10件(6.8%)、20歳未満及び60歳代で各5件(3.4%)となっています。

#### 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は934件で、これを年代別で見ると70歳以上196件(21.0%)、60歳代175件(18.7%)、40歳代140件(15.0%)、50歳代121件(13.0%)、30歳代103件(11.0%)、20歳代77件(8.2%)、20歳未満1件(0.

1%)となっています。

「金融・保険サービス」に関する相談で最も多いのは、フリーローン・サラ金やヤミ金融など「融資サービス」に関する相談440件で、年代別では40歳代96件(21.8%)、30歳代75件(17.0%)、20歳代64件(14.5%)、50歳代及び60歳代で各55件(12.5%)、70歳以上33件(7.5%)となっています。20代から40歳代からで約5割以上(53.4%)を占めており、多重債務に関する相やヤミ金融などに関する相談も多く寄せられています。

次いで多いのは、公社債やファンド型投資商品などの「預貯金・証券等」に関する相談で154件でした。年代別では、70歳以上71件(46.1%)、60歳代45件(29.2%)、40歳代及び50歳代で各10件(6.5%)、30歳代7件(4.5%)、20歳代1件(0.6%)となっています。60歳代と70歳以上で約7割(75.3%)を超えています。

#### レンタル・リース・貸借

「レンタル・リース・貸借」に関する相談は639件で、これを年代別で見ると30歳代137件(21.4%)、20歳代126件(19.7%)、40歳代90件(14.1%)、50歳代69件(10.8%)、60歳代54件(8.5%)、70歳以上33件(5.2%)、20歳未満10件(1.6%)となっています。

「レンタル・リース・貸借」に関する相談で最も多いのは、賃貸アパート・マンションなどの「集合住宅」に関する相談457件で、年代別では30歳代118件(25.8%)、20歳代107件(23.4%)、40歳代65件(14.2%)、50歳代44件(9.6%)、60歳代37件(8.1%)、70歳以上24件(5.3%)、20歳未満7件(1.5%)となっています。20歳代から40歳代で約6割(63.5%)以上を占めており、賃貸アパート・マンション退去時の修繕費や敷金についての相談が多く寄せられています。

#### 他の役務

「他の役務」に関する相談は287件で、これを年代別で見ると70歳以上54件(18.8%)、40歳代44件(15.3%)、30歳代42件(14.6%)、50歳代35件(12.2%)、60歳代34件(11.8%)、20歳代13件(4.5%)、20歳未満2件(0.7%)となっています。

「他の役務」に関する相談で最も多いのは、除雪・排雪サービスや廃品回収サービスなどの「役務その他」で217件で、年代別では70歳以上38件(17.5%)、40歳代36件(16.6%)、30歳代35件(16.1%)、50歳代26件(12.0%)、60歳代23件(10.6%)、20歳代7件(3.2%)、20歳未満2件(0.9%)となっています。

#### 教養・娯楽サービス

「教養・娯楽サービス」に関する相談は255件で、これを年代別で見ると30歳代50件(19.6%)、20歳代及び40歳代42件(16.5%)、60歳代36件(14.1%)、50歳代及び70歳以上で各29件(11.4%)、20歳未満5件(2.0%)となっています。

「教養・娯楽サービス」に関する相談で最も多いのは、資格講座などの「教室・講座」に関する相談106件で、年代別では30歳代33件(31.1%)、20歳代28件(26.4%)、40歳代18件(17.0%)、50歳代8件(7.5%)、60歳代7件(6.6%)、70歳以上4件(3.8%)、20歳未満2件(1.9%)となっています。20歳代から40歳代で7割以上(74.5%)を占めており、電話による執拗な勧誘や、過去に契約した講座の名簿抹消等と説明し新たな契約をさせるなど、悪質な販売方法による相談が寄せられています。

表7 主な商品・役務に関する年代別の相談件数(上位5位)

区 分		20 歳 未 満	20 歳 代	30 歳 代	40 歳 代	50 歳 代	60 歳 代	70 歳 以 上	不そ の 明他	合 計
商 品	教養娯楽品	11	60	98	114	61	70	91	80	585
	(音響・映像製品)	2	10	13	24	19	18	32	13	131
	(書籍・印刷物)	4	14	11	3	4	13	30	20	99
	食料品	2	15	32	45	50	67	96	128	435
	(健康食品)	0	7	7	9	10	14	46	7	100
	(魚介類)	1	2	3	6	9	17	25	17	80
	住居品	0	19	40	32	43	56	64	65	319
	(家具・寝具)	0	8	14	7	11	8	32	7	87
	(食器・台所用品)	0	5	6	4	7	14	14	18	68
	車両・乗り物	5	53	75	66	33	29	11	32	304
	(自動車)	4	50	69	58	32	28	10	29	280
	(自動車用品)	0	2	4	3	0	1	0	1	11
	被服品	6	37	57	33	33	25	21	70	282
(婦人洋服)	2	8	22	13	5	5	3	7	65	
(アクセサリー)	0	4	7	8	3	6	9	5	42	
役 務	運輸・通信サービス	195	290	438	318	174	100	74	122	1,711
	(放送・コンテンツ等)	185	245	357	244	124	66	50	54	1,325
	(移動通信サービス)	5	23	25	25	27	5	10	26	146
	金融・保険サービス	1	77	103	140	121	175	196	121	934
	(融資サービス)	1	64	75	96	55	55	33	61	440
	(預貯金・証券等)	0	1	7	10	10	45	71	10	154
	レンタル・リース・貸借	10	126	137	90	69	54	33	120	639
	(集合住宅)	7	107	118	65	44	37	24	55	457
	他の役務	2	13	42	44	35	34	54	63	287
	(役務その他)	2	7	35	36	26	23	38	50	217
	(冠婚葬祭)	0	4	1	2	5	4	13	5	34
	教養・娯楽サービス	5	42	50	42	29	36	29	22	255
	(教室・講座)	2	28	33	18	8	7	4	6	106
(他の教養・娯楽)	2	11	8	14	13	16	22	9	95	

表8 契約当事者属性別 商品・役務別件数

当事者属性 ＼商品大分類	全 体	年 齢								性 別			職 業 等				
		20 歳 未 満	20 歳 代	30 歳 代	40 歳 代	50 歳 代	60 歳 代	70 歳 以 上	そ の 他 ・ 不 明	男 性	女 性	そ の 他 ・ 不 明	給 与 生 活 者	自 営 ・ 自 由 業	家 事 従 事 者	学 生	無 職
総 計	7,305	246	864	1,306	1,142	847	860	937	1,103	3,541	3,211	553	2,856	481	1,135	334	1,565
商品一般	194	3	8	28	29	16	22	38	50	94	77	23	66	6	27	2	48
食料品	435	2	15	32	45	50	67	96	128	121	215	99	88	17	105	2	107
住居品	319	0	19	40	32	43	56	64	65	110	169	40	74	20	93	2	75
光熱水品	82	0	7	17	12	13	11	9	13	42	34	6	31	9	11	0	18
被服品	282	6	37	57	33	33	25	21	70	45	188	49	93	9	71	5	43
保健衛生品	167	1	10	21	22	20	25	40	28	44	111	12	42	10	42	0	49
教養娯楽品	585	11	60	98	114	61	70	91	80	342	205	38	227	44	69	16	164
車両・乗り物	304	5	53	75	66	33	29	11	32	222	69	13	162	36	24	7	46
土地・建物・設備	178	0	5	17	32	36	20	30	38	118	47	13	90	8	23	0	35
他の商品	10	0	0	0	3	0	2	0	5	3	3	4	1	2	2	0	0
商 品 計	2,556	28	214	385	388	305	327	400	509	1,141	1,118	297	874	161	467	34	585
クリーニング	52	0	4	10	11	14	3	2	8	13	36	3	22	4	20	0	1
レンタル・リース・貸借	639	10	126	137	90	69	54	33	120	305	257	77	302	57	53	23	99
工事・建築・加工	215	0	3	20	24	36	51	51	30	124	77	14	66	10	41	0	70
修理・補修	72	0	6	10	11	10	12	14	9	37	32	3	26	6	11	1	19
管理・保管	10	0	1	0	2	1	2	0	4	7	2	1	6	0	2	0	1
役務一般	12	0	5	5	0	1	0	0	1	8	3	1	9	0	1	0	1
金融・保険サービス	934	1	77	103	140	121	175	196	121	506	399	29	354	75	148	4	259
運輸・通信サービス	1,711	195	290	438	318	174	100	74	122	981	685	45	826	94	201	232	254
教育サービス	39	1	4	9	13	4	0	1	7	8	29	2	13	2	10	7	3
教養・娯楽サービス	255	5	42	50	42	29	36	29	22	109	139	7	105	19	51	11	48
保健・福祉サービス	206	1	43	41	24	12	28	30	27	51	143	12	84	4	38	8	50
他の役務	287	2	13	42	44	35	34	54	63	116	134	37	88	18	48	2	77
内職・副業・ねずみ講	57	0	12	16	9	7	7	2	4	29	28	0	21	12	9	1	13
他の行政サービス	34	0	3	3	2	1	6	10	9	18	14	2	5	4	4	1	13
役 務 計	4,523	215	629	884	730	514	508	496	547	2,312	1,978	233	1,927	305	637	290	908
他の相談	226	3	21	37	24	28	25	41	47	88	115	23	55	15	31	10	72

## 6. 契約・購入金額及び既支払金額

### (1) 契約・購入金額

相談全体における契約・購入金額について、金額が判明するものの合計は、約42億8千万円で、平均約104万円となっています。内訳は、5万円以上10万円未満が840件(11.5%)で最も多く、次いで10万円以上50万円未満834件(11.4%)、1万円以上5万円未満811件(11.1%)、1万円未満680件(9.3%)、100万円以上500万円未満460件(6.3%)、50万円以上100万円未満297件(4.1%)、1千万円以上5千万円未満が102件(1.4%)、500万円以上1千万円未満が74件(1.0%)の順で、契約・購入金額が不明のものは3,199件(43.8%)となっています。

苦情相談における契約・購入金額では、金額の判明している3,894件(苦情全体の60.66%)の合計は、約40億2百万円でした。また、平均金額は、約103万円でした。苦情相談にみる契約・購入金額の合計額の最も多かった商品・役務としては「新築工事」の約4億5千8百万円となります。次いで「新築分譲マンション」の約3億5千3百万円、「フリーローン・サラ金」の約3億6百万円、「ファンド型投資商品」の約2億9千8百万円、「公社債」の約2億2千7百万円、「普通・小型自動車」の約1億7千8百万円の順となっています。

### (2) 既支払金額

相談全体における既支払金額について、金額が判明するものの合計は、約19億5千万円で、平均約50万円となっています。

苦情相談における既支払金額では、金額が判明している3,681件(苦情全体の57.3%)の合計は約19億3百万円で、平均金額は約51万7千円となりました。既支払金額の合計額が最も多かったのは、「ファンド型投資商品」の約2億8千百万円、次いで「公社債」の約1億6千3百万円、「新築工事」の約1億5千4百万円、「投資信託」の約1億2千万円、「未公開株」の約1億1千6百万円の順となっています。

表9 相談全体における契約・購入金額及び既支払金額

構成比は単位:%

	契約・購入金額											既支払金額				
	1万円未満	5万円未満	10万円未満	50万円未満	100万円未満	500万円未満	1千万円未満	5千万円未満	1億円未満	1億円以上	その他・不明	総件数(件)	総合計金額(円)	平均金額(円)	総合計金額(円)	平均金額(円)
件数	11	811	840	834	297	460	74	102	7	1	3,199	7,305	4,284,744,458	1,043,533	1,956,500,227	506,734
構成比	9.3	11.1	11.5	11.4	4.1	6.3	1.0	1.4	0.1	0.0	43.8	100.0				

表10 相談全体における年度別契約・購入金額及び既支払金額の推移

年度	契約・購入金額(円)		既支払金額(円)	
	合計金額	平均金額	合計金額	平均金額
平成18年度	4,185,193,149	878,872	1,180,064,749	285,453
平成19年度	3,785,620,060	837,526	1,350,130,984	334,522
平成20年度	3,883,190,534	897,018	1,333,238,244	325,895
平成21年度	3,679,658,887	914,428	1,764,963,907	478,310
平成22年度	4,284,744,458	1,043,533	1,956,500,227	506,734

表11 苦情相談における契約・購入金額及び既支払金額別上位商品・役務等

(単位:円)

契約・購入金額				既支払金額			
苦情相談全体		4,001,655,915	1,027,646	苦情相談全体		1,902,999,330	516,978
順位	商品・役務等	合計金額	平均金額	順位	商品・役務等	合計金額	平均金額
1	新築工事	457,837,524	26,931,619	1	ファンド型投資商品	281,423,150	4,690,386
2	新築分譲マンション	353,195,800	50,456,543	2	公社債	162,893,500	2,714,892
3	フリーローン・サラ金	306,504,329	1,674,887	3	新築工事	153,720,000	10,980,000
4	ファンド型投資商品	298,435,150	5,145,434	4	投資信託	119,851,866	10,895,624
5	公社債	227,118,500	3,984,535	5	未公開株	115,900,000	3,621,875
6	普通・小型自動車	178,159,257	1,300,433	6	増改築工事	112,850,000	6,269,444
7	住宅ローン	151,481,818	15,148,182	7	フリーローン・サラ金	87,264,066	1,246,630
8	増改築工事	149,920,000	7,890,526	8	普通・小型自動車	76,437,064	734,972
9	未公開株	147,096,000	4,457,455	9	つぼ	60,000,000	60,000,000
10	中古住宅	139,664,000	13,966,400	10	出会い系サイト	56,465,725	263,859
11	投資信託	122,851,866	10,237,656	11	普通生命保険	52,915,313	5,879,479
12	出会い系サイト	87,091,374	429,022	12	金融関連サービスその他	47,270,000	1,890,800
13	リースサービス	74,229,873	1,279,825	13	中古住宅	35,664,000	5,094,857
14	金融関連サービスその他	68,085,097	3,242,148	14	教養・娯楽サービスその他	28,997,000	1,035,607
15	つぼ	60,000,000	60,000,000	15	商品デリバティブ取引	24,160,000	12,080,000
16	アダルト情報サイト	54,324,044	95,473	16	特定生命保険	21,900,000	4,380,000
17	壁工事	53,540,298	2,433,650	17	宝くじ	20,035,000	1,113,056
18	普通生命保険	53,323,940	5,924,882	18	他の四輪自動車	18,532,540	3,088,757
19	賃貸アパート	52,702,897	215,996	19	壁工事	18,415,054	920,753
20	他の集合住宅	40,000,000	20,000,000	20	住宅ローン	18,300,000	3,050,000
合計	上位20位まで (相談全体と比較)	3,075,561,767 (76.9%)		合計	上位20位まで (相談全体と比較)	1,512,994,278 (79.5%)	

## 7. 商品・役務の内容別相談状況

以下、商品別分類の名称にある英数字は、「全国消費生活情報ネットワークシステム」(通称:PIO-NET ~パイオネット。独立行政法人国民生活センター運営)の分類・キーワードによるものです。

内容別相談件数欄の「品質・機能」は、「品質・機能 役務品質」の略です。

### (1) 商品一般、食料品

内容別分類 ＼商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全衛生	品質機能	法規基準	価格料金	計量量目	表示広告	販売方法	契約解約	接客対応	包装容器	施設設備	買物相談	生活知識	その他		
A00 商品一般	194	148	3	3	23	26	0	19	69	105	34	0	2	0	2	12	298	
B 食料品	B10 食料品一般	14	4	1	4	2	1	0	6	0	3	2	0	0	0	1	0	20
	B21 穀類	21	18	7	14	2	3	1	2	3	3	3	1	0	0	0	0	39
	B22 魚介類	80	72	5	21	8	14	3	9	51	49	21	1	0	0	0	1	183
	B23 肉類	7	6	3	4	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	11
	B24 乳卵類	6	2	1	3	0	3	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	9
	B25 野菜・海草	41	29	12	31	1	0	1	5	3	5	5	0	0	0	0	0	63
	B26 油脂・調味料	57	16	21	48	0	3	0	5	4	5	3	0	0	0	0	0	89
	B31 果物	16	12	2	3	3	1	0	10	11	6	2	0	0	0	0	0	38
	B32 菓子類	33	17	4	21	3	0	0	7	3	6	6	0	0	0	0	0	50
	B33 飲料	31	25	4	14	1	2	2	8	13	10	8	2	0	0	0	0	64
	B34 酒類	9	7	1	3	1	3	0	2	2	0	1	0	0	0	1	0	14
	B40 調理食品	19	16	4	5	0	3	2	6	8	8	3	0	0	0	0	0	39
	B51 健康食品	100	93	7	21	2	29	1	12	79	68	12	0	0	0	0	0	231
B52 食料品その他	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
B 計	435	318	72	192	23	63	10	73	178	164	69	4	0	0	2	1	851	

#### 商品一般

商品一般の相談件数は194件で、うち苦情件数は148件(76.3%)です。内容としては、「身に覚えのない料金を請求された」のような架空請求など商品が特定できないものに関する相談が多くみられます。内容別では、「契約・解約」が105件、「販売方法」が69件の順となっています。

#### 食料品

食料品の相談件数は435件で、うち苦情件数は318件(73.1%)です。内容としては「健康食品」に関する相談が最も多く100件(23.0%)で、次いで「魚介類」80件(18.4%)、「油脂・調味料」57件(13.1%)、「野菜・海草」41件(9.4%)などとなっています。「健康食品」では、病気が治る、痩せられるなどの説明を受け契約したが効果がないので解約したいなど、効能効果をうたった販売方法や、事業者の信用性等に係わる相談が寄せられています。「魚介類」では、カニ等の電話勧誘販売に係わる相談が多く寄せられました。「油脂・調味料」では、味噌の訪問販売に係わる相談や使用済み食用油の酸化に係わるテスト依頼などが寄せられました。

内容別では、「品質・機能 役務品質」が192件、「販売方法」が178件の順となっています。

## (2) 住居品・光熱水品

内容別分類 ＼商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数															
			安全衛生	品質・機能	法規基準	価格料金	計量量目	表示広告	販売方法	契約解約	接客対応	包装容器	施設設備	買物相談	生活知識	その他	計	
C 住居品	C10住居品一般	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	C21食生活機器	30	25	9	24	1	3	0	3	4	13	9	0	0	1	0	0	67
	C22食器・台所用品	68	58	31	41	0	10	1	5	23	28	2	1	0	0	0	0	142
	C23洗濯・裁縫用具	16	13	1	12	1	0	0	2	4	10	5	0	0	0	0	1	36
	C24掃除用品	11	9	6	7	0	0	0	0	2	6	0	0	0	0	0	0	21
	C25洗浄剤等	11	10	7	9	0	0	0	2	1	1	3	3	0	0	0	0	26
	C31空調・冷暖房機器	34	26	6	21	0	3	0	5	7	16	11	0	0	1	0	1	71
	C32家具・寝具	87	79	13	24	3	23	0	7	49	66	17	0	0	2	0	0	204
	C33室内装備品	9	8	1	2	0	2	0	1	5	7	1	0	0	0	0	0	19
	C34照明器具	9	8	1	3	0	1	0	1	5	5	2	0	0	0	0	0	18
	C40他の住居品	43	31	11	27	1	7	0	1	11	23	6	0	0	0	1	0	88
C 計	319	268	86	170	6	50	1	27	111	176	56	4	0	4	1	2	694	
D 光熱水品	D10光熱水品一般	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	D20電気	7	7	0	1	1	4	1	0	2	4	4	0	0	0	0	17	
	D30ガス	40	36	0	1	1	30	0	1	1	26	9	0	0	0	1	70	
	D40石油	27	24	1	3	4	16	3	3	7	10	9	0	0	0	0	56	
	D50水道	7	6	2	0	0	4	0	0	0	5	1	0	1	0	0	13	
	D60他の光熱水品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	D 計	82	74	3	5	6	55	4	4	10	45	23	0	1	0	0	1	157

### 住居品

住居品の相談件数は319件で、うち苦情件数は268件(84.0%)です。「家具・寝具」に関する相談が最も多く87件(27.3%)、次いで「食器・台所用品」68件(21.3%)、「他の住居品」が43件(13.5%)の順となっています。

「家具・寝具」では、高齢者に強引に契約させたり、カビが酷く使い続けると病気になる等と不安にさせて契約したが解約したいなど強引な販売方法などに係わる相談が寄せられています。「食器・台所用品」では、浄水器や換気扇フィルターに関する相談が、多く寄せられています。

内容別では「契約・解約」が176件、「品質・機能 役務品質」が170件となっています。

### 光熱水品

光熱水品の相談件数は82件で、うち苦情件数は74件(90.2%)です。「ガス」に関する相談が最も多く40件(48.8%)で、内容別では「価格・料金」55件や「契約・解約」45件に関する相談が多くを占めています。



### (3) 被服品

内容別分類 ＼商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計
			安全衛生	品質・機能	法規基準	価格料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	
E10 被服品一般	12	10	0	1	1	2	0	2	8	10	0	0	0	0	0	0	24
E20 和服	13	9	0	0	1	2	0	1	11	9	5	0	0	0	0	29	
E31 洋服一般	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1		
E32 紳士洋服	25	23	0	9	0	3	0	6	11	20	9	0	0	0	59		
E33 婦人洋服	65	55	1	18	4	5	0	11	26	53	19	0	0	0	138		
E34 子供洋服	39	39	38	39	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	78		
E35 洋装下着	29	29	2	7	1	13	0	1	18	26	6	0	0	0	74		
E41 履物	15	15	0	6	1	0	0	3	5	12	7	0	0	0	34		
E42 かばん	21	19	0	15	1	4	0	3	8	10	5	0	0	0	46		
E43 アクセサリー	42	38	1	10	1	18	0	6	28	33	11	0	0	0	109		
E44 他の身の回り品	16	15	0	8	0	3	0	3	9	11	6	0	0	0	40		
E50 生地・糸類	4	4	0	3	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	6		
E60 他の被服品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
E 計	282	256	42	116	10	50	0	38	125	186	68	0	0	0	638		

#### 被服品

被服品の相談件数は282件で、うち苦情件数は256件(90.8%)です。「婦人洋服」に関する相談が最も多く65件(23.0%)、次いで「アクセサリー」が42件(14.9%)、「子供洋服」が39件(13.8%)、「紳士洋服」が25件(8.9%)の順となっています。

「婦人洋服」では、インターネット通販で洋服を購入したが、商品が届かず事業者と連絡が取れないなど契約や販売方法に係わること、組成表示や洗濯表示がないが素材を知りたい等品質にかかわる相談等が寄せられています。

「アクセサリー」では、訪問した事業者にネックレスを持っていかれたまま連絡がとれなくなった、雑誌広告で金運がつくという腕輪を購入したが効果がない等、販売方法に問題のある相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が186件、「販売方法」が125件の順となっています。

#### (4) 保健衛生品、教養娯楽品

内容別分類 ＼商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全衛生	品質・機能	法規基準	価格料金	計量量目	表示広告	販売方法	契約解約	接客対応	包装容器	施設設備	買物相談	生活知識	その他		
F 保健衛生品	F10 保健衛生品一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	F20 医薬品	19	17	2	2	0	5	0	1	10	14	3	0	0	0	0	2	39
	F30 医療用具	63	55	7	23	4	21	0	5	38	39	13	0	1	0	0	2	153
	F40 化粧品	46	42	8	11	3	10	0	9	23	32	4	3	0	0	0	0	103
	F50 理美容器具・用品	17	16	4	7	1	6	0	5	7	12	5	0	0	0	0	0	47
	F60 他の保健衛生品	22	19	8	17	2	1	0	3	4	6	4	0	0	0	0	1	46
F 計	167	149	29	60	10	43	0	23	82	103	29	3	1	0	0	5	388	
G 教養娯楽品	G10 教養娯楽品一般	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
	G20 文具・事務用品	14	12	1	3	2	3	1	3	8	10	1	0	0	0	1	0	33
	G21 パソコン・パソコン用品	83	78	4	38	4	14	0	11	35	65	26	1	0	0	0	0	198
	G25 電話機・電話機用品	54	52	1	33	2	16	0	4	17	38	21	0	0	1	0	0	133
	G30 学習教材	42	40	0	1	3	10	0	6	36	32	5	0	0	0	0	0	93
	G40 書籍・印刷物	99	96	0	1	4	13	0	7	82	84	13	0	0	0	0	0	204
	G50 音響・映像製品	131	114	6	68	3	20	0	14	29	65	34	1	1	2	0	5	248
	G60 スポーツ用品	13	12	1	5	0	3	1	1	7	8	4	0	0	1	0	0	31
	G71 カメラ類	9	8	1	3	1	1	0	1	5	3	4	0	0	0	0	0	19
	G72 時計	17	15	1	6	0	1	0	3	6	11	3	0	0	0	0	0	31
	G73 他の光学機器	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3
	G80 玩具・遊具	28	27	2	14	2	7	0	1	11	20	12	0	0	0	0	0	69
	G91 楽器	4	4	0	2	0	2	0	0	2	4	1	0	0	0	0	0	11
G92 他の教養娯楽品	89	70	24	26	10	17	2	16	31	45	12	0	0	0	1	1	185	
G 計	585	530	41	201	31	107	4	69	270	387	136	2	1	4	2	6	1,261	

#### 保健衛生品

保健衛生品の相談件数は167件で、うち苦情件数は149件(89.2%)です。「医療用具」に関する相談が最も多く63件(37.7%)、次いで「化粧品」46件(27.5%)、「他の保健衛生品」22件(13.2%)の順となっています。

「医療用具」では、電位治療器など家庭用医療機器についての相談が多く寄せられています。

「化粧品」では、高齢者宅への電話勧誘や知人を介して勧誘されたマルチ商法など「販売方法」に関する相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が103件、「販売方法」が82件の順となっています。

#### 教養娯楽品

教養娯楽品の相談件数は585件で、うち苦情件数は530件(90.6%)です。「音響・映像製品」に関する相談が最も多く131件(22.4%)、次いで「書籍・印刷物」99件(16.9%)、「他の教養娯楽品」の89件(15.2%)の順となっています。

「音響・映像製品」ではテレビの品質・機能に係わる相談などが寄せられています。「書籍・印刷物」は、新聞の契約や解約に関する相談や、頼んでいないのに届く書籍・雑誌や紳士録の契約や解約などに係わる相談が多く寄せられています。「他の教養娯楽品」では、犬や猫などのペットなどの販売方法に係わる相談などが寄せられています。

内容別では、「契約・解約」が387件、「販売方法」が270件の順となっています。

## (5) 車両・乗り物、土地・建物・設備、他の商品

内容別分類 ＼商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全衛生	品質・機能	法規基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他		
H 車 両 ・ 乗 り 物	H10 車両・乗り物一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	H20 自動車	280	256	14	96	13	80	0	36	95	226	95	0	0	2	0	1	658
	H30 自動車用品	11	10	1	3	1	1	0	2	4	8	2	0	0	0	0	0	22
	H40 自転車・用品	7	6	2	6	0	1	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	14
	H50 運搬用具	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	H60 他の乗り物	5	5	1	1	1	2	0	0	2	4	2	0	0	0	0	0	13
	H 計	304	278	19	107	15	84	0	38	102	240	102	0	0	2	0	1	710
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	I10 土地・建物・設備一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	I20 土地	19	16	0	2	0	4	0	0	8	12	2	0	0	0	0	1	29
	I31 建物一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	I32 集合住宅	54	48	2	7	5	9	0	0	35	23	9	0	1	1	0	1	93
	I33 戸建住宅	38	35	4	19	3	9	0	0	5	26	10	0	0	0	0	0	76
	I34 他の建物	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	I40 住宅構成材	11	8	2	8	1	4	0	1	1	2	2	0	0	0	0	0	21
	I51 空調・冷暖房・給湯設備	30	26	5	10	2	14	0	0	12	19	11	0	1	0	0	0	74
	I52 衛生設備	5	4	1	2	0	0	0	0	2	3	1	0	0	0	0	0	9
	I53 屋外装備品	7	7	0	3	0	3	0	1	1	5	0	0	0	0	0	0	13
I54 他の住宅設備	14	12	4	10	2	5	0	0	2	4	1	0	0	0	1	0	29	
I 計	178	156	18	61	13	48	0	2	66	94	36	0	2	1	1	2	344	
J00 他の商品	10	7	0	1	1	2	0	0	3	7	2	0	0	1	0	1	18	

### 車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は304件で、うち苦情件数は278件(91.4%)です。「自動車」に関する相談が大半を占め280件(92.1%)で、購入後の故障に関する相談や自分の車を売却する際に、査定後に金額が変更され、解約を申し出ても応じず車が返還されない、違約金が高額である等の相談も寄せられています。

内容別では「契約・解約」が240件、「品質・機能 役務品質」が107件の順となっています。

### 土地・建物・設備

土地・建物・設備の相談件数は178件で、うち苦情件数は156件(87.6%)です。「集合住宅」に関する相談が54件(30.3%)で最も多く、次いで「戸建住宅」の38件(21.3%)、「空調・冷暖房・給湯設備」の30件(16.9%)の順となっています。「集合住宅」では、執拗な投資用マンションの勧誘に係わる相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が94件、「販売方法」が66件、「品質・機能 役務品質」が61件の順となっています。

### 他の商品

他の商品の相談件数は10件で、うち苦情件数は7件(70.0%)です。内容別では、「契約・解約」が7件、「販売方法」3件、「価格・料金」及び「接客対応」が各2件となっています。

## (6) クリーニング、レンタル・リース・貸借

商品別分類の中で、うち書きしている品目は、主な商品であり、合計しても、その商品別分類の受付件数とは一致しません。

内容別分類 ＼商品別分類	受付件数	うち 苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全 衛生	品質・ 役務	法規 基準	価格 料金	計量 量目	表示 広告	販売 方法	契約 解約	接客 対応	包装 容器	施設 設備	買物 相談	生活 知識	その他		
K クリーニング	C 住居品	8	8	0	8	0	0	1	1	1	4	5	0	0	0	0	0	20
	E 被服品	42	39	2	35	3	8	0	3	2	18	19	0	0	0	0	0	90
	うち和服	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	うち洋服	39	36	1	32	3	8	0	3	2	18	17	0	0	0	0	0	84
	上記以外の商品	2	2	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	4
K 計	52	49	3	43	3	8	1	4	3	24	25	0	0	0	0	0	114	
L レンタル・リース・貸借	C 住居品	7	7	1	3	0	5	0	0	3	5	1	0	0	0	0	0	18
	E 被服品	6	5	0	0	1	2	0	1	2	6	1	0	0	0	0	0	13
	H 車両・乗り物	8	8	0	0	1	5	0	0	2	7	3	0	0	0	0	0	18
	I 土地・建物・設備	538	479	18	82	36	300	1	8	42	445	146	0	3	0	0	5	1,086
	うち土地	15	12	0	0	1	5	0	1	1	13	5	0	0	0	0	1	27
	うち集合住宅	457	414	14	68	35	254	1	7	37	378	127	0	2	0	0	3	926
	うち戸建住宅	44	37	1	13	0	29	0	0	1	35	11	0	1	0	0	0	91
上記以外の商品	80	77	0	3	1	45	0	1	61	74	12	0	0	0	0	0	197	
L 計	639	576	19	88	39	357	1	10	110	537	163	0	3	0	0	5	1,332	

### クリーニング

クリーニングの相談件数は52件で、うち苦情件数は49件(94.2%)です。和服や洋服など「被服品」に関する相談が42件(80.8%)で、衣服の破れ、しみ、変色、脱色、風合い変化や接客対応などについての相談が寄せられています。

内容別では「品質・機能 役務品質」が43件と最も多く、次いで「接客対応」が25件、「契約・解約」が24件となっています。一般的には、商品や役務に関する相談は「契約・解約」に係わるものが多いのに対して、「品質・機能 役務品質」が多いことが特徴的な傾向となっています。

### レンタル・リース・貸借

レンタル・リース・貸借の相談件数は639件で、うち苦情件数は576件(90.1%)です。賃貸アパートなど「集合住宅」に関する相談が7割を超え457件(71.5%)で、退去時の床や壁紙の貼り替えなど高額な修繕費やハウスクリーニング料を請求されたが応じる必要はあるか等の原状回復に係わる相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が537件、「価格・料金」357件、「接客対応」163件の順となっています。

## (7) 工事・建築・加工、修理・補修

商品別分類の中で、うち書きしている品目は、主な商品であり、合計しても、その商品別分類の受付件数とは一致しません。

内容別分類 ＼商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全衛生	品質・機能	法規基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他		
M 工事・建築・加工	E 被服品	4	3	0	2	0	1	0	1	1	3	1	0	0	0	0	0	9
	I 土地・建物・設備	206	188	10	73	8	65	1	14	80	160	58	0	1	5	0	1	476
	うち戸建住宅	158	147	7	55	6	49	0	9	68	125	49	0	0	3	0	0	371
	うち住宅設備	26	22	2	10	1	11	1	3	6	18	4	0	1	1	0	1	59
	上記以外の商品	5	5	0	1	1	4	0	0	3	5	1	0	0	0	0	0	15
M 計	215	196	10	76	9	70	1	15	84	168	60	0	1	5	0	1	500	
N 修理・補修	C 住居品	13	13	0	2	1	6	1	0	12	9	5	0	0	0	0	0	36
	うち空調・冷暖房機器	2	2	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	4
	E 被服品	4	4	0	4	0	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	9
	G 教養・娯楽品	11	11	0	7	0	5	0	0	1	8	4	0	0	0	0	0	25
	うち音響映像製品	2	2	0	1	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	5
	H 車両・乗り物	25	23	1	10	0	13	0	0	3	15	13	0	0	0	0	0	55
	うち自動車	23	21	1	9	0	11	0	0	2	14	13	0	0	0	0	0	50
	I 土地・建物・設備	17	14	0	2	0	12	0	0	6	14	3	0	0	0	0	0	37
	うち建物	5	5	0	2	0	3	0	0	2	5	3	0	0	0	0	0	15
上記以外の商品	2	2	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3	
N 計	72	67	1	26	1	38	1	0	22	49	27	0	0	0	0	0	165	

### 工事・建築・加工

工事・建築・加工の相談件数は215件で、うち苦情件数は196件(91.2%)です。「戸建住宅」に関する相談が158件で7割以上156件(67.0%)になっています。新築工事や屋根工事、衛生設備工事などについての相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が168件、「販売方法」が84件、「品質・機能 役務品質」が70件の順となっています。

### 修理・補修

修理・補修の相談件数は72件で、うち苦情件数は67件(98.1%)です。内容別では「契約・解約」が49件、「価格・料金」が38件、「接客対応」27件、「品質・機能 役務品質」26件、「販売方法」22件の順となっています。

## (8) 管理・保管、役務一般、金融・保険サービス

商品別分類の中で、うち書きしている品目は、主な商品であり、合計しても、その商品別分類の受付件数とは一致しません。

内容別分類 、商品別分類	受付件数	うち 苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全 衛生	品質 機能	法規 基準	価格 料金	計量 量目	表示 広告	販売 方法	契約 解約	接客 対応	包装 容器	施設 設備	買物 相談	生活 知識	その他		
○ 管理 保管	E 被服品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	H 車両・乗り物	4	4	1	3	0	2	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	10
	I 土地・建物・設備	6	6	0	0	1	2	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	9
	うち集合住宅	3	3	0	0	1	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	5
	うち空調・冷暖房設備	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	上記以外の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0 計	10	10	1	3	1	4	0	0	0	5	4	0	1	0	0	0	19	
P00 役務一般	12	11	0	0	0	6	0	1	10	11	2	0	0	0	0	0	30	
Q 金融 保険 サービス	Q10 金融・保険一般	7	3	0	0	2	0	0	0	2	2	0	0	0	0	2	8	
	Q20 生命保険	81	72	2	0	4	25	0	4	33	60	35	0	0	0	2	165	
	Q30 損害保険	42	38	1	6	2	15	0	3	10	31	13	0	0	0	0	81	
	Q35 その他の保険	38	35	1	1	2	5	0	3	10	32	13	0	1	0	0	68	
	Q70 預貯金・証券等	154	147	0	1	6	38	0	20	121	125	15	0	1	0	1	328	
	Q75 デリバティブ取引	14	14	0	0	1	9	0	1	13	13	3	0	0	0	0	40	
	Q76 ファンド型投資商品	90	85	0	0	1	37	0	14	73	76	4	1	0	0	0	206	
	Q80 融資サービス	440	352	0	0	61	184	1	22	59	370	19	0	1	0	8	725	
	Q90 他の金融関連サービス	68	53	0	0	5	16	0	9	27	61	3	0	0	0	2	123	
Q 計	934	799	4	8	84	329	1	76	348	770	105	1	2	1	0	1,744		

### 管理・保管

管理・保管の相談件数は10件で、すべてが苦情です。駐車場や冬季のバイク保管などの契約等に係わる相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」が5件、「価格・料金」や「販売方法」で各4件となっています。

### 役務一般

役務一般の相談件数は12件で、うち苦情件数は11件(91.7%)です。旅行や映画・飲食店等が安く利用できるといった特典のある複合サービス会員契約について、会費が未納であると通知が届いた等の契約に係わる相談が寄せられています。

### 金融・保険サービス

金融・保険サービスの相談件数は934件で、うち苦情件数は799件(85.5%)です。フリーローン・サラ金やヤミ金融などの「融資サービス」に関する相談が最も多く440件(47.1%)、次いで「預貯金・証券等」154件(16.5%)、「ファンド型投資商品」90件(9.6%)の順となっています。

「融資サービス」では、サラ金やキャッシングによる多重債務の整理方法や、過払い金返還の方法、ヤミ金業者への対応について等の相談が寄せられています。

「預貯金・証券等」では、未公開株や公社債などの劇場型により勧誘や、被害回復をうたい信用させ新たに契約させるなど二次被害と思われるものを含め問題のある販売方法の相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が圧倒的に多く770件となっており、次いで「販売方法」348件、「価格・料金」329件の順になっています。

## (9) 運輸・通信サービス、教育サービス

内容別分類 商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														
			安全衛生	品質・機能	法規基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	計
R 運輸・通信サービス	R70 運輸・運送サービス一般	2	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	R71 旅客運送サービス	25	21	0	5	0	8	0	0	3	20	11	0	0	0	0	47
	R72 郵便・貨物運送サービス	46	44	0	20	1	13	1	4	3	31	35	0	1	0	0	109
	R80 放送・通信サービス	4	4	0	0	1	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	5
	R81 電報・固定電話	38	35	0	4	1	17	0	1	16	22	16	0	0	0	0	77
	R82 移動通信サービス	146	143	2	19	7	81	0	8	57	121	45	0	0	1	0	341
	R83 放送・コンテンツ等	1,325	1,303	0	22	23	500	1	286	1,162	1,208	61	0	1	1	1	3,268
R8 インターネット通信サービス	125	122	0	3	2	34	0	3	84	106	46	0	0	0	0	278	
R 計	1,711	1,673	2	73	35	655	2	302	1,326	1,508	217	0	2	2	1	4,127	
S 教育サービス	S10 教育一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	S20 学校教育	7	6	0	2	0	1	0	1	1	5	3	0	0	0	13	
	S30 補習教育	27	25	0	5	1	9	0	5	9	24	10	0	0	0	63	
	S40 他の教育	5	5	0	0	0	2	0	1	1	2	2	0	0	0	8	
	S 計	39	36	0	7	1	12	0	7	11	31	15	0	0	0	84	

### 運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は1,711件となり、うち苦情件数は1,673件(97.8%)です。デジタルコンテンツなどの「放送・コンテンツ等」に関する相談が最も多く1,325件(77.4%)、次いで「移動通信サービス」の146件(8.5%)の順となっています。

「放送・コンテンツ等」では、携帯電話で無料のアダルトサイトを開き動画再生をクリックしたら、突然高額請求画面になったなど、ワンクリック請求や不当請求などの相談が寄せられています。「移動通信サービス」では、携帯電話サービスの中途解約や販売時の説明等にかかわる相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が1,508件と圧倒的に多くっており、次いで「販売方法」1,326件や「価格・料金」655件の順となっています。

### 教育サービス

教育サービスの相談件数は39件、うち苦情件数は36件(92.3%)です。家庭教師や学習塾などの「補習教育」に関する相談が6割を超え27件(69.2%)で、中途解約をめぐるトラブルなどの相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が31件、「接客対応」15件、「価格・料金」12件の順となっています。

## (10) 教養・娯楽サービス、保健・福祉サービス

内容別分類 ＼商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計		
			安全衛生	品質・機能	法規基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他			
T 教養 娯楽 サービス	T10 教育・娯楽一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	T20 旅行代理業	27	26	0	1	7	9	0	3	11	22	9	0	1	0	0	0	0	63
	T30 宿泊施設	13	12	2	2	2	6	0	1	4	8	7	0	0	0	0	0	0	32
	T40 教室・講座	106	96	0	1	5	25	0	15	50	91	17	0	0	1	0	0	0	205
	T50 観覧・鑑賞	11	9	0	0	0	4	0	2	2	10	1	0	0	0	0	0	1	20
	T60 各種会員権	3	2	0	0	0	2	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	6
	T70 他の教養・娯楽	95	91	2	6	3	34	0	33	62	54	10	0	1	0	0	0	1	206
	T 計	255	236	4	10	17	80	0	54	130	188	44	0	2	1	0	0	2	532
U 保健 福祉 サービス	U10 保健・福祉一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	U21 医療	58	47	16	25	1	19	1	2	8	30	23	0	0	1	0	0	1	127
	U22 理美容	78	75	5	14	1	23	0	8	27	67	31	0	0	0	0	0	0	176
	U23 浴場	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
	U24 衛生サービス	7	5	0	0	0	1	0	1	3	5	0	0	0	0	0	0	0	10
	U31 保育	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	U32 老人福祉・サービス	16	14	2	5	1	5	0	0	2	9	8	0	0	1	0	0	0	33
	U40 他の保健・福祉	46	21	0	0	2	4	0	6	4	22	4	0	0	0	0	0	12	54
U 計	206	163	23	44	5	52	1	17	44	134	67	0	0	2	0	0	13	402	

### 教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は255件で、うち苦情件数は236件(92.5%)です。資格取得講座などの「教室・講座」に関する相談が106件(41.6%)で、次いで「他の教養・娯楽」95件(37.3)となっています。「教室・講座」では、資格取得講座受講の強引な電話勧誘や、再契約を迫るなどの二次被害についての相談もみられます。「他の教養・娯楽」では高齢者に対する海外宝くじの当選をうたい、手数料や個人情報を回答させるような手口とみられる相談も多く寄せられています。

内容別では「契約・解約」が188件、「販売方法」が130件、「価格・料金」80件の順となっています。

### 保健・福祉サービス

保健・福祉サービスの相談件数は306件で、うち苦情件数は163件(79.1%)です。エステティックサービスなどの「理美容」に関する相談が最も多く78件(37.9%)、次いで「医療」に関する相談が58件(28.2%)寄せられてとなっています。「理美容」では、エステの契約をし、カードで一括払いをしたが事業者と連絡不能になり、サービス未提供分の返金を求めたいといった解約に係わる相談などが寄せられています。「医療」では、医療サービスの内容に納得できず、作り直し等対応を求めるが医療機関が応じないといった相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が最も多く134件となっています。次いで「接客対応」67件、「価格・料金」52件の順になっています。



## (11) 他の役務、内職・副業・ねずみ講、他の行政サービス、他の相談

内容別分類 ＼商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全衛生	品質・機能	法規基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他		
V 他の役務	V10 外食・食事宅配	28	23	5	8	2	7	1	8	6	15	11	0	2	1	0	0	66
	V20 冠婚葬祭	34	30	0	3	3	9	0	0	10	27	14	0	0	3	0	0	69
	V30 家事サービス	8	7	1	2	0	4	0	1	1	5	1	0	0	0	0	0	15
	V40 役務その他	217	179	1	15	15	59	0	25	70	166	75	0	1	4	0	4	435
	V 計	287	239	7	28	20	79	1	34	87	213	101	0	3	8	0	4	585
W 内職・副業・ねずみ講	W15 内職・副業一般	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	W30 自動販売機	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	W40 内職・副業	54	49	0	2	1	20	0	18	47	46	3	0	0	0	0	0	137
	W50 無限連鎖講	2	2	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
	W 計	57	51	0	2	2	20	0	19	48	48	3	0	0	0	0	0	142
X00 他の行政サービス	34	19	1	4	8	2	0	2	2	3	12	0	0	0	0	10	44	
Z 他の相談	226	114	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

### 他の役務

他の役務の相談件数は287件で、うち苦情件数は239件(83.3%)です。除雪・排雪サービスや弁護士、廃品回収サービス、結婚相手紹介サービスなどに係わる相談である「役務その他」が最も多く217件(75.0%)となっています。

内容別では「契約・解約」が最も多く213件、次いで「接客対応」101件となっています。

### 内職・副業・ねずみ講

内職・副業・ねずみ講の相談件数は57件で、うち苦情件数51件(89.5%)です。「内職・副業」に関する相談が最も多く54件(94.7%)となっています。

「内職・副業」では、ドロップシッピング内職の契約をしたが説明と違うので解約したい、パチンコの打ち子に応募したが広告と違いもうからない等、契約や解約にかかわる相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」及び「販売方法」が各48件、次いで「価格・料金」20件の順となっています。

### 他の行政サービス

他の行政サービスの相談件数は34件で、うち苦情件数は19件(55.9%)です。

### 他の相談

他の相談の相談件数は226件で、うち苦情件数は114件(50.4%)です。



## 8. 苦情相談事例

相談事例のアドバイスは受付時点のものであり、法改正などで現在とは解決方法が異なる場合もありますのでご了承ください。



# 破損品の弁償は？～引っ越しトラブルご用心～

「北のくらし」平成22年4月号掲載

- 問** 【事例1】 賃貸住宅の仲介をする不動産業者から引っ越しの事業者を紹介され、梱包や開封も含めたサービスの契約をした。代金は引っ越し当日に14万円を支払った。しかし、到着した荷物を確認すると食器が割れていた。割れた食器は弁償してもらえるか。（40代女性）
- 【事例2】 来月引っ越しする予定で、4日前に見積もりを取り、契約を結んだが、解約したい。まだ、引っ越しまでには2週間ほどある。契約内容を確認すると、解約はできるようだが、キャンセル料を請求されるだろうか。（30代女性）

**答** 春先の引っ越しシーズンになると、事例のような相談が当センターにも寄せられます。

引っ越しの事業者は、国土交通省が定めた「標準引越運送約款」に基づいたルールより、引っ越しを行うことになります。そして、見積もり時にこの約款を消費者へ提示することになっています。

事例1の場合、約款では、「荷物の一部の滅失又はき損についての当店の責任は、荷物を引き渡した日から3か月以内に通知を発しない限り消滅します」とあります。相談者にその旨伝え、早めに連絡するよう助言しました。納得いかない対応の場合は、当センターへ再度相談するよう伝えました。

事例2の場合、同じく約款では、解約手数料又は延期手数料の額は「見積書に記載した（事業者の荷物受取日の前日に解約又は受取日の延期の指図をしたときは、見積書に記載した運賃の10%以内、当日は20%以内）」とあります。

今回の場合、キャンセル料は支払う必要はないものと思われます。相談者には、事業者に電話で伝えた後、念のため契約を解除した旨をハガキに書いて事業者へ通知しておき、何かあれば当センターへ再度相談するよう伝えました。トラブルを防ぐために気を付けたい点を下記にまとめました。参考にしてください。

## 【問い合わせ先】

- ・(社)北海道トラック協会 電話番号:011-511-9784
- ・北海道運輸局自動車交通部貨物課 電話番号:011-290-2743

## 【引っ越し前】

信頼のおける事業者を選ぶ。目安として、国土交通省の認可を受けた事業者か、地域のトラック協会に加盟しているか、など。

引っ越し予定日まで十分に余裕を持って、複数の事業者に見積もりを依頼し、見積書の内容を比較する。基本的に見積料は無料。

見積もり時に事業者は「標準引越運送約款」を提示することになっているので内容を確認。

自己都合による延期やキャンセルなどの際の解約料等を確認。事業者が引っ越し荷物を受け取りに来る前日で見積書にある運賃の10%以内、当日だと20%以内。

貴重品やパソコンなど運送時に注意が必要なものは事前に確認。

## 【引っ越し時とその後】

事前に見積もりを取ったにもかかわらず、見積もり通りにいなくて荷物が積み込めなかった場合、消費者に原因がなければ事業者へ荷物の運送を求めることができる。

引っ越しの最後に部屋やトラックに荷物が残っていないか、壁や床にキズがないか運送業者と確認。キズなどが付いたら、その場で作業責任者に申し出る。

運送業者の責任は荷物の引き渡しから3か月以内なので、引っ越しが終わったらできるだけ早く荷物をチェックし、紛失や破損があればすぐに連絡する。

## 無料ゲームじゃないの？～高額料金を請求された！～

「きらめっく」平成22年5月号掲載

**問** 無料でできるゲームサイトがあると友人から教えられ、携帯電話で利用していたところ、電話会社から20万円を超える請求がきた。テレビでも無料と宣伝しているのに、料金を請求されるとは思わなかった。どうしたらよいか。(10代男子)

**答** 相談者の電話は母親名義だったので、契約当事者である母親に電話会社から利用明細書を取り寄せてもらいました。利用内容を確認したところ、ゲームを進めるために有料アイテム(道具)を大量に購入していることが分かりました。当センターから電話会社へ連絡し、相談者は契約内容を理解しておらず、無料と思いこんで利用したことなどを伝えました。

電話会社は、今回のような利用状況は初めてだったこともあり、フィルタリング(下の囲み記事参照)をかける手続きと暗証番号を変更すること(利用する息子には暗証番号を伝えない)を条件に、今回のみ減額に応じるとの回答がありました。相談者の母親からは、自分名義の電話を使わせていた責任もあるので減額された請求額を了承し、支払いを済ませた旨、連絡がありました。

この事例のように、パソコンや携帯電話を利用して遊ぶ「オンラインゲーム」のトラブルが相次いでいます。テレビCMなどで「無料」と宣伝されていても、ゲームの途中からアイテムを揃えなければゲームを面白く展開させることができないなど、すべてが無料のままでは終わらない場合が多く、「無料」をうたう広告をうのみにしない方がよいでしょう。また、アイテムを購入するのもゲームの一部であると誤解し、現実のお金が必要とは思わず、高額な料金を請求された小学生の例などもあります。

サイトには「一部有料です」と小さな文字で書かれていても有料だとは認識できない上、定額制だからといって安心していたら通信料とは別に情報料や利用料などがかかり、思わぬ請求をされることもあるのでご注意ください。

消費者庁などが無料ゲームサイト利用について注意喚起を行っており、関連業界へも「無料」ばかりを強調する広告の改善を求めています。

子供に携帯電話を持たせるときは、通信料や情報料の上限金額設定プランに入るなど使いすぎを防ぎ、フィルタリングサービスを利用するなど、対策を考える必要があると思われます。

有料サービスを利用する際、はじめに暗証番号の入力が必要な電話会社もあれば、フィルタリングサービスに登録して初めて、暗証番号が必要になるところもあり、携帯電話会社により異なるのでよく確認しましょう。

### 【フィルタリングサービス】

2009年4月に「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」が施行されました。これに伴い、未成年の携帯電話利用者は、原則フィルタリングサービス(無料)に加入することになりました。フィルタリングサービスには二種類あり、一つは健全なサイトのみをリスト化し、それ以外は見られない方式(ホワイトリスト方式)、もう一つは有害なサイトをリスト化し、それらのサイトを見せないようにする方式(ブラックリスト方式)です。ほかに、アクセスする時間帯を制限できるサービスもあります。

## 短歌・俳句・・・趣味につけこみ～高額掲載料の請求が！

「北のくらし」平成22年6月号掲載

**問** 1カ月半ほど前、「あなたの作った短歌を雑誌で見た。よくできているので新聞に掲載させてほしい」という電話がきた。

後日、掲載承諾書が届き、規約を確認するよう書いてあったが、規約はなかったので、その旨書き添えて承諾書にサインし、ファックスで返信した。

数日後、今度は別の事業者から同じような承諾書を返信するようファックスが届いた。知らない事業者で住所も不明で不審であり、申し込んだ覚えもないことから、請求されても料金は支払わないと返信した。ところが、6万3000円の請求書がファックスで届き、困惑している。支払うつもりはないが、どう対応したらよいか。(70代 男性)

**答** 一般的に電話勧誘販売では、契約内容を明らかにした書面を受け取ってから8日間、書面が交付されていなければいつでもクーリング・オフが可能です。

この事例の場合、最初の事業者からは請求されていないので様子を見るよう伝え、2社目の事業者については請求に応じる必要がないので、念のため申し込んでいない旨、再度通知するようアドバイスし、何かあれば連絡するよう伝えました。

俳句や絵画、書道でも同様の手口があり、全国的に増えているようです。問題点として「よい作品だ。紙面に掲載したい」などほめ、販売目的を告げない 料金について何の説明もなく、契約書を交付しない 掲載を承諾したところ、いろいろな事業者が次々と勧誘や高額な請求をしてくる などが挙げられます。

また、消費者が断っているにもかかわらず勝手に掲載したり、本当に掲載されているのが不明だったり、あるいは海外の文学祭で展示すると勧誘してくる例もあります。

消費者は、事業者の説明だけで判断せず、新聞・雑誌名や掲載時期、料金など不明な点があればよく確認しましょう。あいまいな返事はトラブルの元。しつこい勧誘はきっぱりと断りましょう。トラブルにあったら、最寄りの消費生活相談窓口へ。

## 貸金業法が改正～新しい借入れはできないの？

「きらめく」平成22年7月号掲載

**問** 住宅と自動車のローンを抱え、消費者金融のキャッシングも利用している。返済のために借金を繰り返している状態だ。法律が変わり、新たな借入れはできなくなったと聞いたが、どうしたらよいか。(40代 男性)

**答** 複数のローンやキャッシングなどにより、返済困難に陥る多重債務が社会問題となっています。その解決を図ることを目的に、平成18年に改正貸金業法が成立しました。これまで段階的に施行されていましたが、今年6月18日から完全施行となりました。

利用者に影響があるのは、「総量規制」が導入された点です。総量規制とは、個人の借入れに適用され、貸金業者からの借入残高が年収の3分の1を超えている場合、新規の借入れができなくなることです。

ただし、総量規制は貸金業者からの借入れを対象としており、銀行などからの借入れやクレジットカードによる買い物は対象外です。

この事例の場合、住宅と自動車のローンを除き、消費者金融のキャッシングが年収の3分の1を超えていなければ、新規の借入れは可能だと思われます。ただし、返済のために借入れを繰り返しているのであれば、生活再建のために債務整理をした方がよいと思われます。

債務整理には、任意整理 特定調停 個人再生 自己破産 4つの方法があります。弁護士や司法書士などの法律の専門家に、自分にとってどの方法がよいかを早急に相談することを助言しました。

最近、新たな借入れが困難になった消費者を、貸金業の登録をせず営業しているヤミ金融が狙っています。急場しのぎで手を出すと、思わぬトラブルに巻き込まれる可能性がありますので、ヤミ金融からは絶対借りてはいけません。

また、買い取り屋と呼ばれる業者が、チラシなどをきっかけに、クレジットカードで購入させた商品を手数料を引いた金額で買い取るなどの「クレジットカードの現金化」が問題になっています。借金が増えるだけの不正な取引とされますので、当センターでも注視しています。ご注意ください。

このほか、以下の点についても改正されました。

年収証明が必要な場合も

「ある貸金業者から50万円を超えて借る場合」「ほかの貸金業者から借りている分も合わせ、100万円を超えて借りている場合」のどちらかに当てはまるときは、源泉徴収票などの年収を証明する書類の提出が必要となります。収入のない専業主婦(夫)が借る場合は、配偶者の同意が要件となります。

上限金利は20%に

金利体系の適正化も図られました。これまで上限金利は、出資法では29.2%、利息制限法では金額に応じて15.20%でした。改正により、出資法の上限金利が20%に引き下げられ、利息制限法の水準となりました。

改正法と多重債務の相談窓口

・北海道庁(貸金業苦情相談専用フリーダイヤル0120-178-372)(月・金受付)

・北海道財務局(電話011-807-5145)

・日本貸金業協会相談センター(電話0570-051-051)

債務整理は法テラスコールセンター(電話0570-078-374)や最寄りの弁護士会、司法書士会、特定調停の手続き方法は簡易裁判所で相談を受け付けています。

## 情報商材のトラブル多発～「絶対もうかる」の広告にご用心」

「北のくらし」平成22年8月号掲載

**問** インターネットで副収入について調べていたところ、「国家予算からの還元金を受け取れる」という広告が目撃された。見ていくと「安定収入確実」「返金保証あり」とあったので信用し、クレジットカードで4万9800円を支払い購入した。まもなくファイルが添付されたメールが届き、開いて読むと「馬券売り場に捨てられている馬券を拾い集め、当たり馬券を探して換金する」という内容だった。実際にやったが、係りの人から「この場所で馬券を拾うことは違法だ」と注意された。だまされたと思い、すぐに販売者にメールで返金を申し出たが、対象にならないと返事が来た。解約、返金してもらいたい。(30代女性)



**答** 「絶対もうかる」「確実にモテる」などの広告を出し、根拠の不明な情報や自分の経験談に基づく情報を守る、「情報商材」の契約によるトラブルが相次いでいます。

問題点は、情報の中身は購入するまで分からないので、消費者が期待していたことと違っている場合や、現実的に実行不可能な情報の場合が多いことです。「返金保証」をうたっているにもかかわらず、条件に合わないなどという理由で、実際には返金に応じなかったり、販売者と連絡が取れなくなったりする場合があります。

この事例では、販売者はショッピングモールに出店している個人でしたが、モール運営事業者がクレジットカードの決済代行をしていました。相談者には、モール運営事業者とカード会社に対し、契約の経緯と解約を求める書面を出すよう助言しました。当センターからも両社に連絡し、対応を依頼しました。その結果、カード会社から、モール運営事業者がカード決済を取り消したので、請求はしないとの連絡があり、解決しました。

「絶対もうかる」といった言葉だけで判断せず、「返金保証」との記載があっても安易に契約しないことです。トラブルに遭ったら最寄りの消費生活センターへ。

## 高齡者宅で大量の布団！～解約はできないの？～

「きらめっく」平成22年9月号掲載

**問** 地域包括支援センターの職員だが、今年3月、認知症気味で、支援が必要な一人暮らしの男性宅を訪れたところ、新しい布団がたくさんあった。話を聞くと、妻が生きていたころに訪問販売で羽毛布団などを購入しており、そのころの販売員が今でも年に何回か来訪し、最近も高額な羽毛布団の契約をさせられたようだ。3カ月ほど前には同じ販売員から湿度調整のできるという肌掛けと桐のすのこを購入したとのこと。その2カ月ほど前には別の事業者から羽毛布団を買っており、本人はもう布団はいらないと言っている。最近契約した布団の納品と支払いは来月だが、どう対処したらよいか。(当事者40代、男性)

**答** 契約当事者から聞き取りをしましたが、高齡のため判断能力の低下があるのではないかと考えられました。契約時の詳細を聞き取ることは難しかったのですが、「商品はいい」ということは確認できたので、支援センターの職員の協力を求めた上で、当センターがあっせんに入りました。契約書面を確認したところ、5カ月で3件90万円もの契約がありました。

最近の契約については、事業者に対して、判断能力の低下している高齡者の契約であり、自宅に布団類が大量にあるにもかかわらず契約させるのは「過量販売」に当たるのではないかと指摘しました。その結果、事業者は過量販売を認め、契約解除に応じました。

ほかの2件の契約については、いずれも判断能力の低下した高齡者に必要のない商品を次々と販売しているという問題点と、契約書面に代表者名がない、商品を特定できる内容になっていない等の不備を指摘し、解約交渉を行いました。その結果、無条件で解約に応じ、全額返金されました。

高齡者を狙った訪問販売等では、契約当事者が被害にあったことを認識していない場合が多くあります。周囲の人が被害に気づいたら、すぐ最寄りの消費生活センターなどに相談しましょう。年金支給月には特に悪質事業者を狙われやすいので注意が必要です。

北海道消費生活条例では、玄関先に「セールスお断り」と書かれたステッカーを張るなど、訪問販売を断る意思を示している消費者を勧誘することを禁止しています。被害防止にステッカーを活用するのもよいでしょう。

「絶対もうかる」といった言葉だけで判断せず、「返金保証」との記載があっても安易に契約しないことです。トラブルに遭ったら最寄りの消費生活センターへ。

過量販売って？

改正特定商取引法(特商法)が平成21年12月に施行され、訪問販売で通常、必要とされる量を著しく超える商品等を購入契約した場合、消費者に特別な事情がある場合を除き、契約後1年間は契約解除が可能となりました。過量販売には1回の販売量が過量な場合、過去に購入の実績があり、新たな販売行為によって過量となる場合(事業者が過量になることを知っていて販売した場合)の2パターンがあります。

この事例のように事業者名を変えても同じ販売員が何度も出入りしていれば、同種商品があることを知りながら販売していたと考えられます。

## 無料のはすが・・・～ 廃品回収で高額請求！ ～

「北のくらし」平成22年10月号掲載

**問** 今朝、近所にトラックが来て「使わなくなったパソコンやテレビを無料で引き取る」とのアナウンスを流していた。「無料なら」と思い、テレビとワープロ、ゴルフバッグ、テーブルなどの回収を頼んだ。トラックに積んだ後、1万4千円を請求された。有料なら出さないと言うと急に態度が変わり、「荷物を全部下ろすのに作業員代が7000円かかる」と言って戻してくれない。「現金は無い」と伝え、「1万円でもいい。分割でもいいから、取りあえず今日の夕方に5千円集金しに来る」と言われた。どうしたらよいか。(60代女性)

**答** 当初は無料と告げておきながら見積もせず料金を徴収する販売方法や、回収を断っても積み込んだ廃品を返してくれないことなど、事業者の行為には問題があるのでそのことを主張し、まずは交渉してみてもどうかと伝えました。なお、廃品回収業は許可制なので念のため自治体に確認するようアドバイスしました。後日、「この事業者は無許可であることが分かり、自治体から事業者に連絡してもらったところ、事業者は請求取り下げに応じ、お金を支払わず解決した」と相談者から報告がありました。

全国的に廃品回収を巡ってトラブルが発生しています。中には自宅に押し掛けてきて、返事をする間もなく勝手に廃品を積み込む悪質な事業者もいます。

特定商取引法の訪問販売に当たる場合にはクーリング・オフが適用されますが、書面が渡されないなど事業者の特定が困難なケースもあり支払い済みだと被害回復は難しくなります。

自宅には安易に事業者を入れず、無料との宣伝にも注意しましょう。

家電リサイクル法の制定によりテレビやパソコンなど特定の電化製品の廃棄にはリサイクル料金等がかかります。机やいすなどの大型ごみは自治体が有料回収している場合が多いので、捨てる際は処分方法を問い合わせ確認するとよいでしょう。

## 商品が毎月届く！？～気づかぬうちに定期購入～

「北のくらし」平成22年10月号掲載

**問** 新聞の折り込み広告を見て、ダイエット茶を電話で注文し、代金引換配達(代引き)で受け取った。注文時に定期購入の説明はなかったが、商品に同封されていた明細書に小さな文字で定期発送システムを導入していると記載があった。定期購入するつもりはないので「2回目以降は断る」と事業者に電話で伝えた。昨日、また商品が届いたようで、宅配便の不在配達票が入っていた。受け取りたくない所以对処法を教えてください。(20代女性)

**答** 事業者に対し、すでに2回目以降は断っていることを伝えて、商品の受け取りは拒否するよう相談者に助言し、決めました。

この事例のようにダイエット食品や健康食品、化粧品などを通信販売などで申し込みする際、定期購入であることが広告に小さい字で書かれてあり、消費者にとっては分かりにくく、トラブルになることがあります。申し込むときは、契約内容を十分確認しましょう。代引きの場合は、家族が誤って受け取ることをないように注意しましょう。

なお、特定商取引法では、通信販売にクーリング・オフ制度はありませんが、返品可否、条件、送料の負担を広告に表示していない場合は、商品受け取りから8日間は、送料を消費者負担で返品(契約の解除)が可能です。

## 事業者が業務停止！～高額リフォーム工事を解約したい～

「きらめっく」平成22年11月号掲載

**問** 半年前、「水の流れを調べてあげる」と言って、事業者が自宅に訪れた。排水管の洗浄を勧められたので、9000円で洗浄してもらった。タイル張りの風呂場を見て、天井、床、壁にパネルを張る工事を勧められたが、60万円もするので高いと思って断った。しかし、なかなか帰ってくれず「壁だけでも30万円」と強く迫られ、その日のうちに分割払いで契約し、3日後に工事をした。先日、その事業者が業務停止の処分を受けたと新聞で見て、建築専門の窓口で相談したところ、「材料や手間賃からみても8万円くらいの工事」と言われた。高額で必要のなかった工事なので解約したい。(70代、男性)

**答** 訪問販売は特定商取引法で規制されています。事業者は法律で定められた内容が記載された契約書面を交付する義務があり、消費者は書面を受理してから8日間はクーリング・オフできます。相談者の契約書面を確認すると、契約の重要な事項である工事日等の記載がなく、法律で定められた書面が交付されているとはいえないため、半年前の契約ではありますが、クーリング・オフの通知を出すよう助言しました。

事業者はなかなかクーリング・オフを認めようとしなため、当センターから事業者に対し「契約書面に不備がある」「訪問時、リフォーム工事を勧誘する目的であることを告げていない」「断っているにもかかわらず執ように勧誘した」ことなどの問題点を指摘して交渉しました。

その結果、事業者から「工事箇所は現状のままで、残金は請求しない」という和解案が提示されました。相談者は今後のトラブルを避けたいとの意向があったのですでに支払った8万円の返金は求めず、この内容で合意し、解決に至りました。

相談者には、別の事業者や、同じ事業者が名前を変えて訪れる二次被害の事例を紹介し、十分注意するよう助言、不審な訪問があれば当センターや警察に相談するよう伝えました。

最近のリフォームに関する相談事例リフォーム工事にかかわる相談の中には、「大学の研究に利用するので、住宅やアパートの修理を無料で行う」とのチラシに誘われて事業者に連絡を取ったところ、「風水害の保険に入っていれば、保険が使える」などと言われ、加入している損害保険の内容を確認されたが、契約内容や仕組みが分からず不審、というものもあります。詳細は分かりませんが、万一、通常の修理やリフォームにもかかわらず、風水害の被害に遭ったと装った場合は、不正に保険金を請求することになりかねないので、ご注意ください。

被害に遭わないために...

- ・住宅修繕については、複数社から見積を取って比較し、十分検討してから契約しましょう。
- ・住宅修繕の必要性や建築資材のことなどは、素人ではなかなか判断が付きません。不明な点があれば専門家に話を聞いてみることも大事です。(財)北海道建築指導センター(電011・222・6070)では相談窓口を設けていますので利用してみてもいかがでしょうか

## 無料との話が・・・～パソコンとデータ通信を解約したい～

「北のくらし」平成22年12月号掲載

**問** 3日前、イベント会場で「パソコンを無料で差し上げます。その代わり口コミで宣伝してください」と声を掛けられ、テントまで一緒に行った。説明を受けて毎月のデータ通信料が必要で、さらに通信料にパソコン代も分割で上乗せされていることが分かった。話が違うので断ったが強引に勧められ、クレジットカード払いで契約してしまった。やっぱり解約したい。(50代、女性)

**答** この契約はパソコン購入とデータ通信サービスの2つの契約が一体となったものです。販売店が相談者を呼び止め、テントに同行させているのでキャッチセールスであり、特定商取引法の訪問販売に該当します。8日以内であればパソコン購入はクーリング・オフが可能ですが、通信契約は適用除外です。

今回は契約書面を確認すると独自のクーリング・オフがあり、通信契約も解除できるようになっていました。相談者には、販売店と通信会社、カード会社に対しクーリング・オフの手続きをするよう助言し、契約解除ができました。

万が一、通信契約が解除されない場合、通信会社に対し「無料」と言って勧誘したことなど、勧誘方法の問題点を指摘するとともに、パソコンと通信契約は一体の契約であると主張して交渉することになります。

当センターからは、通信会社とイベント主催者の自治体に事例内容を報告しました。自治体からは原則販売行為は禁じていると説明があり、後日、販売店に対して指導がなされたようです。

その場の雰囲気にならされず、本当に必要な契約かどうかをよく検討し、必要ないと判断した場合は毅然とした態度で断ることが肝要です。

## 「帰りたいと言っているのに…」～その日のうちに二重まぶた手術～

「北のくらし」平成22年12月号掲載

**問** 二重まぶた手術の情報をインターネットで調べ、無料カウンセリングを実施している美容クリニックを見つけて行った。狭い個室で美容カウンセラーから施術内容や料金等の説明を受けたが、ネット広告より非常に高額で、学生では払えないと思い、「一度帰宅して考えたい」と告げた。しかし、「ローンは月額5000円から組める」と言って、しつこく勧誘された。「明後日には面接試験があり、まぶたがはれると困る」と断ると、「その目で面接を受けるのか」と不安になることを言われた。「審査を受けるだけ」と言ってローン用紙を差し出され、職業欄にはバイト先の記入を指示された。医師からは簡単なリスクの説明を受けた。まさかそのまま手術をされるとは思わないうちに、手術が始まってしまった。契約取り消しか減額をしてほしい。(20代、女性)

**答** 相談者がクリニックに対し納得できない契約だったことを文書で通知し、当センターがクリニックと交渉しました。勧誘の問題点として 施術等のほとんどの説明を医師ではないカウンセラーが行った 帰りたいと断っているのに強引に手術を勧めた 契約書面への虚偽記載を誘導している などを指摘しました。

その結果、約32万円の契約金額のうち、相談者は当日支払った1万2000円の返金を求めず、クリニック側は自社割賦の残額の支払いを請求しないことで解決しました。

今回は相談者の望む解決となりましたが、通常は手術後に契約解除を求めたり、減額交渉をしたりするのは大変困難です。広告表示と実際に勧められる金額に価格差がある場合や、契約を急がせる場合などは、特に注意しましょう。

## 「高配当」と誘い～説明なしに高齢者に金融商品

「きらめく」平成23年1月号掲載

**問** 3日前、一人暮らしの母(80代)の家に販売員が訪れ、「利息のいい金融商品がある。近所の人も契約した」と言って他人の契約書などを見せながら家にあがってきたという。200万円を預けると毎月1万6000円受け取れると言われて、母は利率のいい定期預金だと思ったとのこと。家にお金はないと伝えると販売員の車に乗せられ銀行に連れて行かれた。200万円を渡し、預かり証書を受け取った。翌日、同じ販売員から電話があり「会社の上司からもっと契約を取ってくるようにと怒られた」と追加契約を懇願された。前回同様、車で銀行への送迎をされてお金をおろし、追加で200万円を渡した。母は契約内容も分からないまま定期預金を解約までしてお金を払ったが、不安になり解約したいと私に相談してきた。解約できるか。(50代、女性)

**答** 相談者の母親が受け取った契約書面の内容を確認すると、商品名は外国為替運用取引となっていました。運用内容についての記載がないため取引実体が把握できませんでした。金融商品を販売する場合、登録が必要ですが、財務局に問い合わせたところ登録業者ではないとのことでした。複雑な仕組みの金融商品であるのに、リスクを含め詳細を確認できる書類が交付されておらず、契約書に元本保証であるかのようなことが記載されていたので、当センターから事業者には契約書面や勧誘方法の問題点を指摘し、全額返金を求めました。

事業者は契約約款に基づき、中途解約の手数料(10%)を差し引いて返金するとの回答でした。しかし、高齢者に契約内容を詳しく説明せず、考える時間も与えずに定期預金を解約させるなどした販売方法などの問題点を再度指摘したところ、全額返金に応じると回答してきました。後日、相談者から400万円返金されたと報告がありました。

今回の事例は相談者が早い時期に被害に遭ったことに気がついたため、早期解決に至りましたが、時間が経過することで事業者と連絡が取れなくなり、解決に至らない場合もあります。

なお、投資信託や外国為替証拠金取引の契約をした場合、金融商品取引法でリスクや取引のしくみなど重要事項の説明義務などの規制がありますが、訪問販売で契約した場合であってもクーリング・オフは適用されないのでご注意ください。

特に一人暮らしで高齢の方は訪問を受けてもすぐに契約せず、家族や友人など信頼できる人に相談してみましよう。また、高齢者の周囲にいる人たちは何か日常生活で変わったことがないかを見守り、未然防止に努めましょう。

#### 投資トラブル要注意！

この事例以外にもイラクの通貨ディナールやスーダンの通貨ポンドを使った投資トラブルが発生しています。「もうかる」「 $\times$ 倍で買い取る」と勧められてもこれらの外国通貨は日本の銀行では取り扱いがなく、日本円に両替するのは極めて困難です。

特に高齢者や過去に未公開株などの投資トラブルに遭った人が狙われることが多いようです。十分注意してください。

## 職場にも家にも～しつこい投資マンションの勧誘～

「北の暮らし」平成23年2月号掲載

**問** 夫の職場に「節税や老後の資金のために新築の分譲マンションを買わないか」という勧誘電話が何度もあった。仕方なく5日前に夫が職場で事業者に会い、話を聞いた。断ってもしつこく勧められ、職場に迷惑がかかるので今日、自宅で話を聞くことになっている。まだ契約はしていないと夫は言うが、職場に事業者が来たときに何かの書面に押印したようだ。書面の控えももらっておらず不安だ。断りたいがどうしたらよいか。(50代、女性)

**答** 不動産取引について規制している宅地建物取引業法では、クーリング・オフや重要事項の説明義務、書面の交付義務などについて規定しています。宅地建物取引業者と事務所以外の場所で売買契約をした場合は、クーリング・オフについて記載した書面を受け取った日から8日以内であれば原則として無条件で解約できます。

自宅に事業者が来たときには、マンションの購入はしないと断り、事業者が契約は成立していると主張してきた場合は、クーリング・オフするよう助言しました。

翌日、当事者である夫から連絡があり、話し合いの結果、事業者が解約に応じたが、職場で事業者に印鑑証明書、免許証、保険証の写しを渡しており、不安だとのこと。契約を解除することと渡した書類を返却してほしいこと、今後の勧誘を断る旨、ハガキに記載し、簡易書留で送るよう伝えました。

独立行政法人国民生活センターによると、投資用マンションの勧誘に関するトラブルが年々増加しているようです。この事例のようにしつこく勧誘したり、脅迫したり、あるいは長時間の拘束や夜間に訪問してくるなど、悪質な勧誘行為が見られます。「賃貸による家賃収入が入るので、持ち出しは一切ない」「入居がなくても家賃を保証する」などのセールストークで売り込んできますが、実際は入居者が見つからなかったり、事業者が倒産したりするケースもあるなど、大きなリスクを伴います。

北海道消費生活条例では、勤務時間内に職場に電話したり、訪問して勧誘したりすることは、不当な取引方法として禁止しています。なお、被害に遭わないためには、強引に勧められても毅然とした態度で断ることです。お困りの際は最寄りの消費生活センターへ。

## ご注意ください！～貴金属等の訪問買い取りすでに転売?返品困難～

「きらめっく」平成23年3月号掲載

**問** リサイクルショップを開業するので、不要な物を買取り」という電話があった。衣類や除雪機等を処分したいと思っていたので2日前に来てもらった。訪れた事業者は「貴金属もあれば引き取りたい」と言い出したので、「うちには大した物はない」と断ったが、とにかく出すよう強引だった。ネックレスを見せたところ、契約書に1万円を挟んで渡された。サインすれば衣類などの不用品も含め、即刻引き取ると言われた。とにかく不用品を処分したかったのでサインをしたが、契約書の控えはもらっていない。冷静になって考えてみると、貴金属の買い取り価格は安すぎると思う。1万円は返金するので、ネックレスだけでも返してほしい。どうすればよいか。(70代、女性)

**答** 貴金属等の買い取りサービスは、消費者が事業者に代金を支払ってサービスの提供を受けるわけではなく、事業者が消費者の自宅を訪問して契約をした場合でも特定商取引法(特商法)の規制を受けないと考えられます。従ってクーリング・オフは適用されませんが、相談者にはまずはすぐに返品してほしいと申し出るよう助言しました。

後日、相談者は自主交渉しましたが、すでに貴金属は他社に転売されており、取り戻すのは難しいことから、今回はあきらめるとの報告がありました。

この事例のように、不意打ち的に買い取りを勧誘され、買い取り価格が妥当かどうか比較できないなど、冷静に判断できないまま契約させられてしまうケースが目立っています。中には電話もなく突然訪問して来たり、執拗で強引に勧誘されたり、買い取った物品の種類や価格等の明細が記載された書面が渡されていないこともあるようです。

消費者が困惑して契約したならば、消費者契約法で取り消しを主張でき、不当な取引方法として北海道消費生活条例の適用を受ける場合もあります。しかし、いったん事業者に引き渡した品物はすでに転売などされており、取り戻せることはほとんどありません。

買い取りサービスを行う事業者は、古物営業法の規制を受け、買い取りを行う際には「古物商許可証」または「古物行商従業員証」を携帯しなければなりません。

また、買い取り業者が1万円以上の買い受け時に、相手方の住所、氏名、職業及び年齢を確認することが義務づけられていますが、相談者の中には、健康保険証や免許証等に記載された個人情報を知られてしまい、悪用されるのではないかと不安に思う人も多いようです。

買い取りを依頼する場合は、古物商許可証等の提示を求めたり、個人情報の取り扱いについて説明を求めたりして、訪問相手がどのような事業者か確認することが肝要です。一人で事業者に対応することは避け、家族や近所の人に立ち会ってもらいましょう。

買い取ってもらったつもりがなければ毅然と断ることで。もし、自宅に居座られたり、強く迫られたりした場合は、警察へ連絡しましょう。なお、トラブルにあったら最寄りの消費生活センターへ