

平成30年度
消費生活相談報告書

北海道立消費生活センター

- ・本書は、消費生活相談情報が蓄積されている「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)のデータベースをもとに、平成30年度に北海道立消費生活センターへ寄せられた相談情報を分析し、消費者被害の未然防止・拡大防止に役立てることを目的に発行しているものです。
- ・なお、独立行政法人国民生活センターの精査を受けたデータで作成しているため、既に公表されている当センターの平成30年度消費生活相談に係わるデータと一部異なっている場合があることをご了承下さい。
- ・本書記載内容の転載等につきましては、下記までお問い合わせください。

【本書に関する問い合わせ先】

北海道立消費生活センター相談支援グループ 代表電話番号:011-221-0110

はじめに

北海道では、道民の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進し、もって道民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的に北海道消費生活条例を制定しています。また、消費生活行政の第一線の推進機関として「北海道立消費生活センター」を位置づけ、消費者から寄せられる消費生活に関する苦情や問い合わせ等の解決のため助言、情報提供、斡旋等を行っています。

本書は、平成30年度に消費者の皆様から北海道立消費生活センターに寄せられた消費生活相談の内容をまとめたものです。

平成30年度に寄せられた消費生活相談は6,188件で、前年度より105件の増加となりました。そのうち苦情が5,183件と約83.8%を占めています。

平成30年度の特徴として、公的機関のような名称を名乗りハガキや封書で消費料金等について請求するという架空請求の相談は、依然として多数寄せられています。また、高齢者層からは、仮想通貨などを介した投資商品について解約を申し出てもなかなか返金されない、儲かると勧誘されて農産物の加工食品を製造する事業への投資をしたが事業者が倒産したという相談も多く寄せられました。

若年層では、簡単に稼げると勧誘され連鎖販売取引で高額な契約をしたり、インターネットの通信販売で、いわゆる情報商材を契約をしたりするなど、その契約内容が複雑で多様な商品や役務の相談が寄せられました。

「商品」では、架空請求などの商品内容が特定できないもの、健康食品や化粧品、自動車、新聞などの書籍・印刷物、紳士・婦人服、電気、スマートフォンなどの電話機・電話機用品、パソコン・パソコン関連用品、ペットや電子タバコなど他の教養娯楽品等の相談が寄せられました。

「役務」では、スマートフォンや携帯電話、パソコン等を介した有料情報サイト等の架空請求や不当請求、賃貸住宅の退去時のトラブル、光回線などのインターネット通信サービス、被害回復サービスや地震保険給付金申請サービスなど役務その他、スマートフォンやタブレットなど移動通信サービス、戸建住宅の工事や建築、ヤミ金など融資サービス、ファンド型投資商品、固定電話サービスの変更契約、脱毛エステ等の理美容や医療サービスに係わる相談が寄せられました。

「相談内容別」に見ると、前年度と同様に「契約・解約」に係わる相談が最も多く、次いで「販売方法」、「接客対応」や「品質・機能、役務品質」、「価格・料金」や「表示・広告」に係わるものが多くを占めていました。

全体を見ると、70歳以上の方からの相談が増加していること、勧誘方法もインターネットを介したものが急増し、支払方法も電子マネーや仮想通貨などが広く使われるようになっていることで、解約や返金を求めるための相談対応も困難になっています。販売手口が複雑で巧妙化していることから、今後も相談内容を注視し、各年齢層にあわせた被害の未然防止や拡大防止を図ることが必要になると思われれます。

本書には相談事例も掲載していますので、消費生活相談の一助として、また、消費生活行政の参考としてご活用いただければ幸いです。

令和元年6月

北海道立消費生活センター
所長 畠山京子

目 次

1	消費生活相談の概要	1
2	特殊販売の相談状況	7
3	商品・役務別相談状況	11
	(1) 商品・役務別相談状況	11
	(2) 主な商品・役務の相談状況	13
4	内容別分類の相談状況	17
5	契約当事者の年代別相談状況	19
	(1) 年代別相談の状況	19
	(2) 主な商品・役務における年代別相談の傾向	20
6	契約購入金額及び既支払金額、被害回復等の状況	27
	(1) 契約購入金額	27
	(2) 既支払金額	27
	(3) 苦情相談における商品・役務別の契約購入金額と既支払金額	30
	(4) 被害回復等の状況	32
7	商品・役務の内容別相談状況	33
	(1) 商品一般、食料品	33
	(2) 住居品、光熱水品	34
	(3) 被服品	35
	(4) 保健衛生品、教養娯楽品	36
	(5) 車両・乗り物、土地・建物・設備、他の商品	37
	(6) クリーニング、レンタル・リース・貸借	38
	(7) 工事・建築・加工、修理・補修	39
	(8) 管理・保管、役務一般、金融・保険サービス	40
	(9) 運輸・通信サービス、教育サービス	41
	(10) 教養・娯楽サービス、保健・福祉サービス	42
	(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	43
8	商品・役務の危害・危険の相談状況	44
9	その他の相談状況	45
10	苦情相談事例	46

1 消費生活相談の概要

平成30年度に当センターに寄せられた相談件数は、6,188件で、前年度より105件(1.7%)増加しました。うち「苦情」は5,183件で、前年度に比べ98件(1.9%)増加しました。「問合せ・要望」は1,005件で7件(0.7%)増加しました。

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、4,230件(「商品」と「役務」の相談受付件数5,982件における割合は70.7%)。次いで「販売方法」に係わるものが1,961件(同32.8%)、「品質・機能、役務品質」に係わるものが894件(同14.9%)となっています。

相談方法では「電話」によるものが5,645件(相談全体6,188件の91.2%)で、前年度に比べて55件増加しています。「文書」による相談(メール相談を含む)は、181件(同2.9%)と前年度に比べ17件減少し、「来訪」は362件(同5.9%)で、前年度に比べ67件増加しました。

契約当事者の属性を性別でみると、「男性」2,463件(同39.8%)、「女性」3,155件(同51.0%)となり、「女性」が上回っています。年齢別では「70歳以上」が最も多く1,374件(同22.2%)、次いで「60歳代」1,063件(同17.2%)、「50歳代」883件(同14.3%)、「40歳代」769件(同12.4%)、「30歳代」514件(同8.3%)、「20歳代」404件(同6.5%)、「20歳未満」92件(同1.5%)の順となっています。

また、年齢の「その他・不明」1,089件を除く、5,099件の構成割合では、「70歳以上」が26.9%と増加し一番多くなりましたが、「60歳代」20.8%、「50歳代」17.3%、「40歳代」15.1%、「30歳代」10.1%、「20歳代」7.9%、「20歳未満」1.8%と、その他の年代は減少しました。

職業別では、「給与生活者」が最も多く2,052件(相談全体の33.2%)でしたが、前年度2,094件に比べて42件減少しています。次いで「無職」1,560件(同25.2%)で、前年度に比べて41件増加しています。なお、「給与生活者」と「無職」で3,612件と全体の約6割(同58.4%)を占めています。

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2,686件で、前年度より28件増加しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」1,693件(特殊販売全体の63.0%)、次いで「電話勧誘販売」454件(同16.9%)、「訪問販売」367件(同13.7%)、「訪問購入」74件(同2.8%)、「マルチ・マルチまがい取引」73件(同2.7%)、「その他無店舗販売」16件(同0.6%)、「ネガティブ・オプション」9件(同0.3%)の順でした。前年度比では、「電話勧誘販売」、「訪問販売」が増加、「通信販売」、「マルチ・マルチまがい取引」、「訪問購入」、「ネガティブ・オプション」、「その他無店舗販売」による相談は減少しました。

【商品部門】

「商品」に係わる相談は2,789件で前年度2,726件より63件(前年度比2.3%)増加しました。うち苦情は2,405件で前年度2,307件より98件(同4.2%)増加しています。商品分類別では、「商品一般」(架空請求など商品が特定できないもの)が最も多く、次いで「食料品」(健康食品、菓子類、魚介類など)、「教養娯楽品」(書籍・印刷物、音響・映像製品、電話機・電話機用品など)、「被服品」(紳士・婦人洋服、アクセサリー、履物など)、「保健衛生品」(化粧品、医薬品、医療用品など)、「住居品」(家具・寝具、食生活機器、空調・冷暖房機器など)、「車両・乗り物」(自動車、自動車用品など)の順となっています。

【役務部門】

「役務」に係わる相談は3,193件で、前年度3,160件より33件(前年度比1.0%)増加しました。うち苦情は2,734件で、前年度2,729件より5件(同0.2%)増加しています。役務分類別では、「運輸・通信サービス」(有料情報サイト等のデジタルコンテンツやテレビ放送サービス等の放送・コンテンツ等、光回線やプロバイダ等のインターネット通信サービス、スマートフォン等の移動通信サービスなど)が最も多く、次いで「レンタル・リース・貸借」(集合住宅の賃貸契約など)、「金融・保険サービス」(融資サービス、ファンド型投資商品、生命保険など)、「他の役務」(地震保険給付金申請サービスなどの役務その他サービス、外食・食事宅配、冠婚葬祭など)、「保健・福祉サービス」(理美容、医療など)の順となっています。

【平成 30 年度の特徴】

(1) 平成 30 年度の消費生活相談の受付件数は 6,188 件で、前年度より 105 件増加しました。そのうち、苦情件数は 5,183 件と相談受付件数全体の 83.8%となっています。

(2) 商品部門では、総件数が前年度より増加しています。「商品一般」(架空請求などの商品を特定できないもの)、「住居品」、「光熱水品」、「保健衛生品」、「土地・建物・設備」が前年度比で増加しましたが、「食料品」、「被服品」、「教養娯楽品」、「車両・乗り物」、「他の商品」は減少しました。なお、「商品一般」、「食料品」、「教養娯楽品」、「被服品」、「保健衛生品」は相談受付件数の上位を占めています。

役務部門でも、総件数が前年度より増加しています。パソコンやスマートフォンを介したサイトに係わる架空請求や不当請求、テレビ放送サービス等の放送・コンテンツ等、光回線やプロバイダ等のインターネット通信サービスなどを含む「運輸・通信サービス」の相談は前年度より減少したものの、相談件数は最も多く、役務部門の約 41.3%を占めています。また、集合住宅の賃貸契約などの「レンタル・リース・貸借」、戸建住宅のリフォーム工事など「工事・建築・加工」、融資サービスやファンド型投資商品、生命保険などの「金融・保険サービス」や「他の役務」、「他の行政サービス」の相談件数は前年度より増加しました。「運輸・通信サービス」のほか、「レンタル・リース・貸借」や「他の役務」、「保健・福祉サービス」等が上位となっています。

(3) 契約当事者を年齢別にみると、パソコンやスマートフォン、携帯電話などを介したサイトに係わる架空請求や不当請求、インターネット通信サービスなどの「運輸・通信サービス」については、全ての年代から多くの相談が寄せられています。また、「レンタル・リース・貸借」は、20 歳代から 50 歳代までの年代で上位となっています。

60 歳代と 70 歳以上の相談は 2,437 件(相談受付全体の 39.4%)で、前年度より 180 件増加しました。「特殊販売」(通信販売、訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入、マルチ・マルチまがい取引、ネガティブ・オプション、その他無店舗)による販売形態では、「訪問販売」、「電話勧誘販売」、「訪問購入」において、70 歳以上の相談が最も多く寄せられました。

(4) 商品・役務の内訳を販売購入形態(店舗購入を除く)からみると、相談件数の多い「通信販売」、「電話勧誘販売」、「訪問販売」では、いずれも「運輸・通信サービス」に係わる相談が多く寄せられています。昨年度と同様に「通信販売」では有料情報サイトの料金請求など架空請求や不当請求、サイトを介した役務に係わる相談が寄せられ、「電話勧誘販売」では光回線などのインターネット通信サービス、固定電話回線の変更等について、「訪問販売」ではテレビ放送や衛星放送などに係わる相談が寄せられました。

この他、「通信販売」では、健康食品の定期購入や飲料など「食料品」、スマートフォン用イヤホンやDVDのような音響・映像製品、電子タバコ、ペットなどの「教養娯楽品」の相談が寄せられ、「電話勧誘販売」では健康食品や魚介類など「食料品」、広告代理サービスやインターネットのサポートサービスなど「他の役務」に係わるものが寄せられました。「訪問販売」でも、新聞を含む書籍・印刷物などの「教養娯楽品」、地震保険の給付金申請サービスや住宅診断など「役務その他」に係わる相談が寄せられ、「訪問購入」では、アクセサリを含む「被服品」や「自動車」の買い取りに係わる相談が寄せられました。

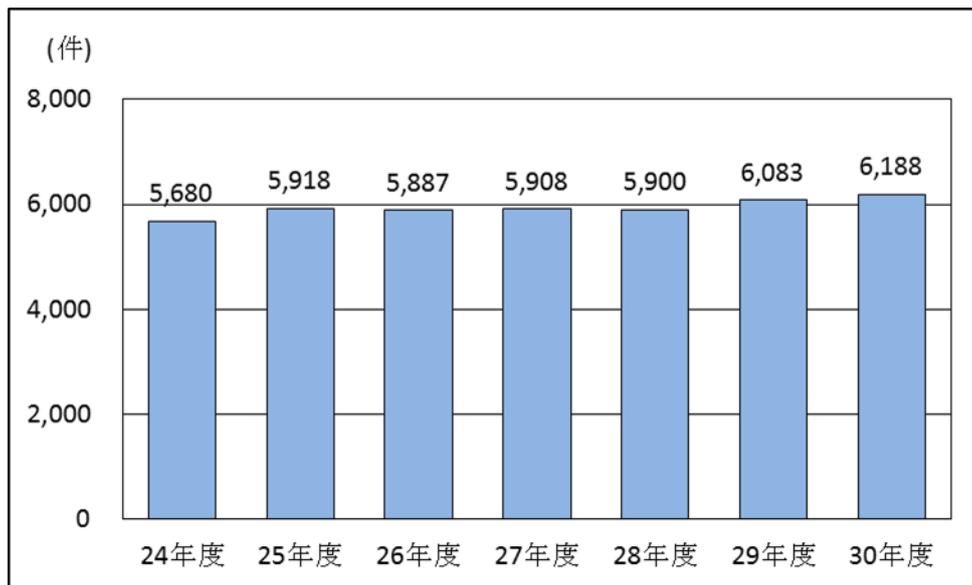
(5) 相談全体における「契約購入金額」は、前年度に比べて増加し、「既支払金額」は減少しています。相談受付件数のうち「契約購入金額」のわかる 2,711 件(相談全体の 43.8%)の総額は約 20 億 2 千 4 百万円で、前年度に比べて約 4 億 8 百万円増加し、「既支払金額」の総額は、約 8 億 2 百万円で、約 1 億 3 千 3 百万円減少しました。

また、苦情相談だけをみても、「契約購入金額」の総額は約 17 億 7 千 4 百万円で前年度より約 2 億 6 千 7 百万円増加し、「既支払金額」の総額は、約 7 億 8 千 6 百万円で前年度に比べ約 1 億 4 千 1 百万円減少しました。苦情相談のなかで総額が最も高額だったものは、「契約購入金額」

と「既支払金額」のいずれも「ファンド型投資商品」でした。次いで「新築工事」も高額となっています。その他、「既支払金額」で高額となっているのは「普通・小型自動車」、「投資信託」、「増改築工事」、「壁工事」などです。

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



苦情、問合せ・要望受付件数の推移

□ 苦情 ■ 問合せ・要望

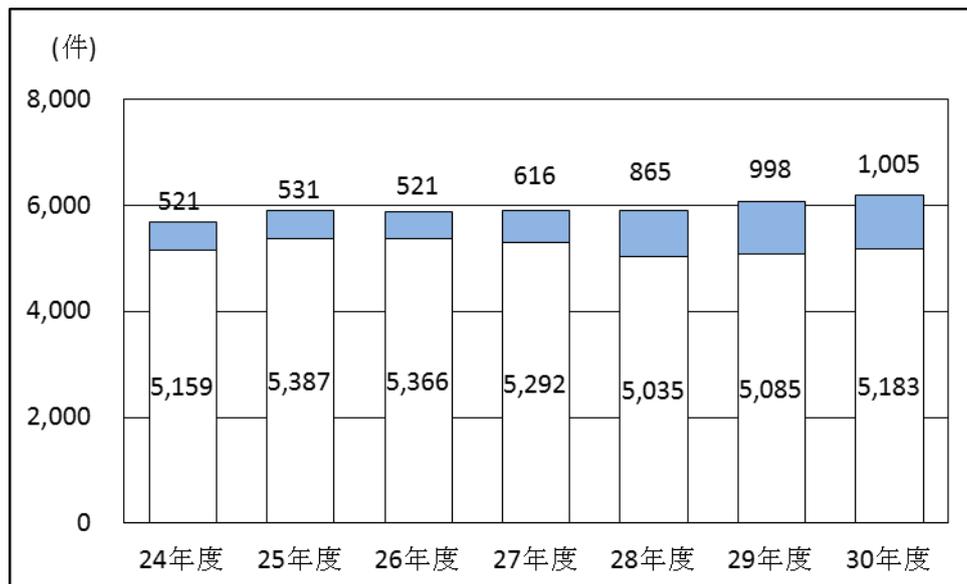


表1 受付状況

項目		30年度	29年度	前年度比(%)	
相談件数		6,188	6,083	101.7	
相談種別	苦情	5,183	5,085	101.9	
	問合せ	974	963	101.1	
	要望	31	35	88.6	
相談方法	来訪	362	295	122.7	
	電話	5,645	5,590	101.0	
	文書	181	198	91.4	
契約当事者	性別	男性	2,463	2,512	98.0
		女性	3,155	3,044	103.6
	年齢別	20歳未満	92	114	80.7
		20歳代	404	429	94.2
		30歳代	514	562	91.5
		40歳代	769	819	93.9
		50歳代	883	943	93.6
		60歳代	1,063	1,126	94.4
		70歳以上	1,374	1,131	121.5
		その他・不明	1,089	959	113.6
	職業別	給与生活者	2,052	2,094	98.0
		自営・自由	313	353	88.7
		家事従事者	1,247	1,125	110.8
		学生	138	156	88.5
		無職	1,560	1,519	102.7
団体		294	240	122.5	
その他・不明	584	596	98.0		
販売購入形態	店舗購入	1,278	1,309	97.6	
	訪問販売	367	341	107.6	
	通信販売	1,693	1,833	92.4	
	マルチ・マルチ主がい取引	73	86	84.9	
	電話勧誘販売	454	321	141.4	
	ネガティブ・オプション	9	15	60.0	
	訪問購入	74	91	81.3	
	その他無店舗販売	16	27	59.3	
	不明・無関係	2,224	2,060	108.0	

項目		30年度	29年度	前年度比(%)	
相談内容分類	安全・衛生	299	243	123.0	
	品質・機能 役務品質	894	859	104.1	
	法規・基準	120	117	102.6	
	価格・料金	507	552	91.8	
	計量・量目	5	5	100.0	
	表示・広告	373	374	99.7	
	販売方法	1,961	2,213	88.6	
	契約・解約	4,230	4,065	104.1	
	接客対応	857	835	102.6	
	包装・容器	6	4	150.0	
	施設・設備	9	9	100.0	
	買物相談	56	61	91.8	
	生活知識	15	27	55.6	
	その他	132	142	93.0	
	商品大分類	商品一般	800	743	107.7
		食料品	429	464	92.5
		住居品	211	181	116.6
		光熱水品	133	69	192.8
		被服品	242	254	95.3
		保健衛生品	235	196	119.9
教養娯楽品		415	434	95.6	
車両・乗り物		187	251	74.5	
土地・建物・設備		126	120	105	
他の商品		11	14	78.6	
商品計		2,789	2,726	102.3	
クリーニング		27	30	90	
レンタル・リース・貸借		469	422	111.1	
工事・建築・加工		181	130	139.2	
修理・補修		59	70	84.3	
管理・保管		7	8	87.5	
役務一般		10	16	62.5	
金融・保険サービス		377	295	127.8	
運輸・通信サービス		1,320	1,496	88.2	
教育サービス		11	14	78.6	
教養・娯楽サービス		147	138	106.5	
保健・福祉サービス		213	216	98.6	
他の役務		278	241	115.4	
内職・副業・ねずみ講		24	24	100	
他の行政サービス		70	60	116.7	
役務計		3,193	3,160	101	
他の相談		206	197	104.6	
総計	6,188	6,083	101.7		

表2 相談内容別分類の件数

商品大分類	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	800	742	1	3	13	3	0
食料品	429	343	81	94	10	13	3
住居品	211	166	33	78	2	15	0
光熱水品	133	112	8	18	1	35	2
被服品	242	198	31	65	3	5	0
保健衛生品	235	199	41	61	3	18	0
教養娯楽品	415	356	30	124	5	27	0
車両・乗り物	187	173	6	63	2	17	0
土地・建物・設備	126	106	12	48	6	13	0
他の商品	11	10	0	3	0	0	0
小計(商品部門)	2,789	2,405	243	557	45	146	5
クリーニング	27	23	0	20	2	2	0
レンタル・リース・貸借	469	405	10	95	3	120	0
工事・建築・加工	181	147	4	70	5	16	0
修理・補修	59	55	3	16	1	16	0
管理・保管	7	5	0	1	1	2	0
役務一般	10	10	0	0	1	0	0
金融・保険サービス	377	300	0	1	24	21	0
運輸・通信サービス	1,320	1,203	7	69	15	109	0
教育サービス	11	11	0	0	0	2	0
教養・娯楽サービス	147	131	1	6	5	15	0
保健・福祉サービス	213	176	26	45	4	19	0
他の役務	278	224	4	12	10	32	0
内職・副業・ねずみ講	24	24	0	0	1	6	0
他の行政サービス	70	20	1	2	3	1	0
小計(役務部門)	3,193	2,734	56	337	75	361	0
計(商品+役務)	5,982	5,139	299	894	120	507	5
他の相談	206	44	—	—	—	—	—
総件数	6,188	5,183	299	894	120	507	5

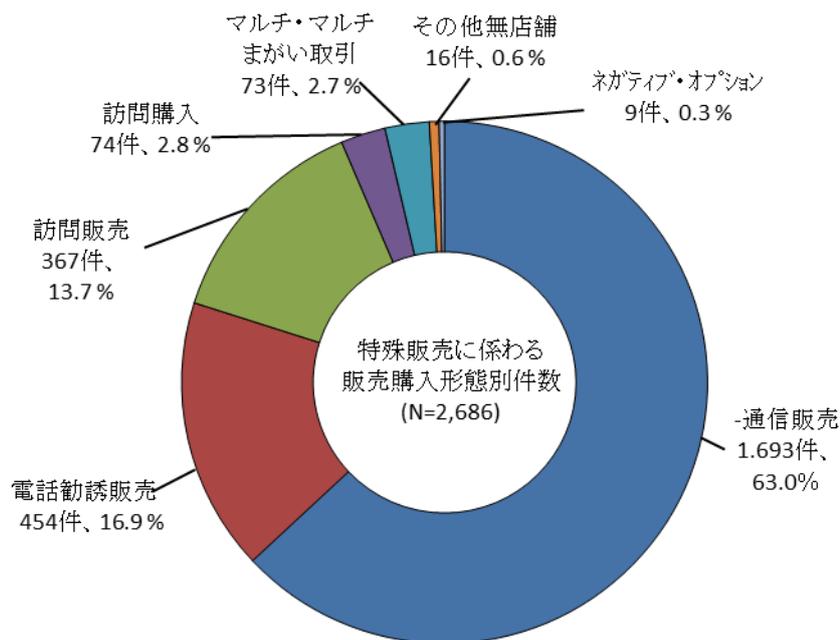
※ 相談内容別分類件数は、複数カウントしています。

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
18	303	660	28	0	5	0	0	22
68	159	252	54	3	0	1	2	1
21	61	107	23	1	0	5	4	2
1	37	62	23	0	0	0	0	4
24	96	152	33	0	0	0	2	1
35	71	172	33	1	0	3	0	2
29	119	244	81	1	0	9	2	6
11	40	142	32	0	1	0	0	0
6	29	72	26	0	0	1	0	3
1	3	7	1	0	0	0	0	0
214	918	1,870	334	6	6	19	10	41
0	1	10	8	0	0	0	0	0
4	21	376	102	0	1	3	1	2
4	33	118	50	0	0	5	1	3
4	14	37	19	0	0	2	0	1
1	1	5	2	0	0	0	0	0
0	5	9	0	0	0	0	0	0
20	124	300	45	0	0	5	0	6
73	665	1,034	166	0	0	8	1	17
0	2	10	4	0	0	0	0	0
18	46	117	16	0	0	1	0	2
11	28	122	48	0	0	5	1	10
21	83	194	46	0	1	7	0	14
1	18	23	0	0	0	0	0	0
2	2	5	17	0	1	1	1	36
159	1,043	2,360	523	0	3	37	5	91
373	1,961	4,230	857	6	9	56	15	132
—	—	—	—	—	—	—	—	—
373	1,961	4,230	857	6	9	56	15	132

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2,686件で、相談全体に占める割合は43.4%でした。内訳は「通信販売」が最も多く1,693件(特殊販売全体の63.0%)、次いで、「電話勧誘販売」が454件(同16.9%)、「訪問販売」が367件(同13.7%)、「訪問購入」が74件(同2.8%)、「マルチ・マルチまがい取引」が73件(同2.7%)、「その他無店舗」が16件(同0.6%)、「ネガティブ・オプション」が9件(同0.3%)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1,693件で、前年度より140件減少しています。年代別で見ると40歳代が325件と最も多く、次いで50歳代308件、60歳代268件、70歳以上237件、30歳代169件、20歳代162件、20歳未満63件の順となっています。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、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) 電話勧誘販売

電話勧誘販売の相談件数は454件で、前年度より129件増加しており、年代別で見ると70歳以上が152件と最も多く、次いで60歳代78件、50歳代49件、40歳代36件、30歳代19件、20歳代10件、20歳未満1件の順となっています。60歳代と70歳以上の相談で約50.7%を占めており、特に70歳以上の相談だけで約33.5%でした。電話勧誘販売は、事業者から電話で勧誘を受けたり、電話をかけさせられたりして、契約に至るものです。

(3)訪問販売

訪問販売の相談件数は367件で前年度より26件増加しており、年代別で見ると70歳以上が153件と最も多く、次いで60歳代46件、50歳代31件、40歳代で22件、30歳代19件、20歳代18件、20歳未満7件の順となっています。電話勧誘販売と同様に60歳代から70歳以上で約54.2%と過半数を占め、特に70歳以上の相談だけで約41.7%でした。なお訪問販売には、いわゆる家庭訪販のほか、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）、宣伝講習販売なども含まれます。

(4)訪問購入

訪問購入の相談件数は74件で、前年度より17件減少しています。年代別で見ると70歳以上28件、60歳代9件、50歳代10件、40歳代8件、30歳代と20歳代が各5件となっています。60歳代と70歳以上で約50.0%を占めていました。訪問購入とは、消費者の自宅等を事業者が訪問し、消費者から物品を買い取る契約です。

(5)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73件で前年度より13件減少しています。年代別で見ると20歳代が22件と最も多く、次いで30歳代11件、70歳以上と50歳代が各9件、40歳代7件となっています。20歳代だけで約30.1%を占めています。いわゆるマルチ商法は、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。

(6)その他無店舗

その他無店舗の相談件数は16件で前年度より11件減少しています。年代別では40歳代、50歳代、60歳代が各4件、20歳代、30歳代、70歳以上が各1件となっています。その他無店舗とは、展示販売や露店、又は、これらに類するような店舗以外での販売方法を指します。

(7)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9件で前年度より6件減少しています。年代別では60歳代2件、30歳代、40歳代、50歳代、70歳以上が各1件となっています。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。

表3-1 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
通信販売	63	162	169	325	308	268	237	161	1,693
電話勧誘販売	1	10	19	36	49	78	152	109	454
訪問販売	7	18	19	22	31	46	153	71	367
訪問購入	0	5	5	8	10	9	28	9	74
マルチ・マルチまがい取引	0	22	11	7	9	8	9	7	73
その他無店舗販売	0	1	1	4	4	4	1	1	16
ネガティブ・オプション	0	0	1	1	1	2	1	3	9
特殊販売全体	71	218	225	403	412	415	581	361	2,686

図3 特殊販売の契約当事者の年齢構成

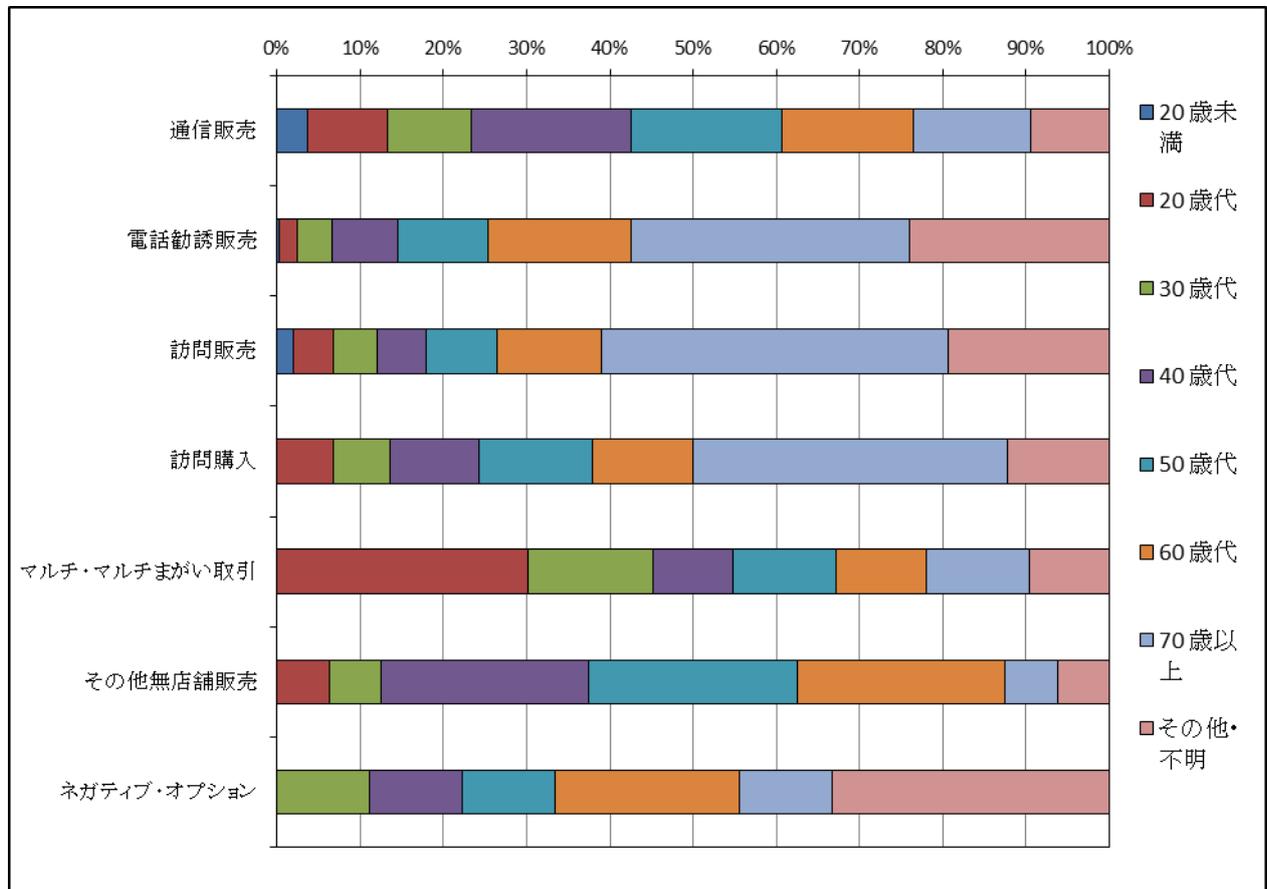


表3-2 特殊販売の商品・役務別分類

商品大分類	販売購入形態							計
	通信販売	電話勧誘販売	訪問販売	訪問購入	マルチ・マルチまがい取引	その他無店舗販売	ネガティブ・オプション	
商品一般	60	15	3	12	5	0	1	96
食料品	203	57	12	0	11	2	1	286
住居品	60	5	35	9	1	0	1	111
光熱水品	8	32	14	0	2	0	0	56
被服品	143	1	6	34	0	4	2	190
保健衛生品	152	7	14	0	3	0	0	176
教養娯楽品	154	11	52	3	0	0	4	224
車両・乗り物	35	1	5	14	0	2	0	57
土地・建物・設備	10	7	20	0	0	0	0	37
他の商品	4	0	0	1	0	0	0	5
小計(商品部門)	829	136	161	73	22	8	9	1,238
クリーニング	0	0	2	0	0	0	0	2
レンタル・リース・貸借	4	1	18	0	0	1	0	24
工事・建築・加工	12	0	35	0	0	1	0	48
修理・補修	13	0	13	0	0	0	0	26
管理・保管	0	0	0	0	0	0	0	0
役務一般	2	0	2	0	3	0	0	7
金融・保険サービス	90	21	14	1	28	0	0	154
運輸・通信サービス	616	245	63	0	6	4	0	934
教育サービス	3	1	2	0	0	0	0	6
教養・娯楽サービス	61	6	7	0	1	0	0	75
保健・福祉サービス	10	3	11	0	0	0	0	24
他の役務	46	39	36	0	1	2	0	124
内職・副業・ねずみ講	7	2	3	0	12	0	0	24
他の行政サービス	0	0	0	0	0	0	0	0
小計(役務部門)	864	318	206	1	51	8	0	1,448
計(商品+役務)	1,693	454	367	74	73	16	9	2,686

3 商品・役務別相談状況

(1) 商品・役務別相談状況

総件数のうち「商品」に係わる相談は 2,789 件、「役務」に係わる相談は 3,193 件で、総件数に占める「商品」の割合は 45.1%、「役務」は 51.6%でした。

「商品」で最も相談件数が多かったのは、「商品一般」(商品が特定出来ないものや架空請求等)の 800 件(商品全体の 27.3%)、次いで「食料品」(健康食品、魚介類など)の 429 件(同 15.4%)、次いで「教養娯楽品」(書籍・印刷物、音響・映像製品など)の 415 件(同 14.9%)、次いで「被服品」(紳士・婦人洋服、アクセサリーなど)は 242 件(同 8.7%)、「保健衛生品」(化粧品、医薬品など)が 235 件(同 8.4%)、「住居品」は 211 件(同 7.6%)、「車両・乗り物」(自動車、自動車用品など)は 187 件(同 6.7%)、「光熱水品」133 件(4.8%)、「土地・建物・設備」は 126 件(同 4.5%)、「他の商品」11 件(同 0.4%)の順となっています。

1 位の「商品一般」では、前年度と同様、覚えのない消費料金をハガキで請求される架空請求が多くなりました。2 位の「食料品」では、「健康食品」が 233 件と一番多く、次いで「菓子類」37 件、「魚介類」33 件、「野菜・海草」30 件となっています。3 位の「教養娯楽品」では「書籍・印刷物」が 80 件、次いで「音響・映像製品」65 件、「電話機・電話機用品」63 件となっています。

「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)の 1,320 件(役務全体の 41.3%)、次いで「レンタル・リース・貸借」が 469 件(同 14.7%)、「金融・保険サービス」(ファンド型投資商品など)の 377 件(同 11.8%)、「他の役務」(役務その他)の 287 件(8.7%)、「保健・福祉サービス」が 213 件(同 6.7%)、「工事・建築・加工」181 件(5.7%)、「教養・娯楽サービス」147 件(同 4.6%)、「他の行政サービス」70 件(同 2.2%)、「修理・補修」が 59 件(同 1.8%)、「クリーニング」27 件(同 0.8%)、「内職・副業・ねずみ講」24 件(0.8%)、「教育サービス」11 件(同 0.3%)、「役務一般」10 件(0.3%)、「管理・保管」7 件(0.2%)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 674 件で「運輸・通信サービス」の約 51.1%を占めています。内容は、スマートフォンや携帯電話、パソコン等を介したサイトに係る料金の不当請求などです。また「インターネット通信サービス」は 293 件となっています。2 位の「レンタル・リース・貸借」を見ると、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 384 件で「レンタル・リース・貸借」の 81.9%を占めています。3 位の「金融・保険サービス」では「融資サービス」101 件、「ファンド型投資商品」100 件、「生命保険」が 53 件となっています。

図4 商品別相談状況

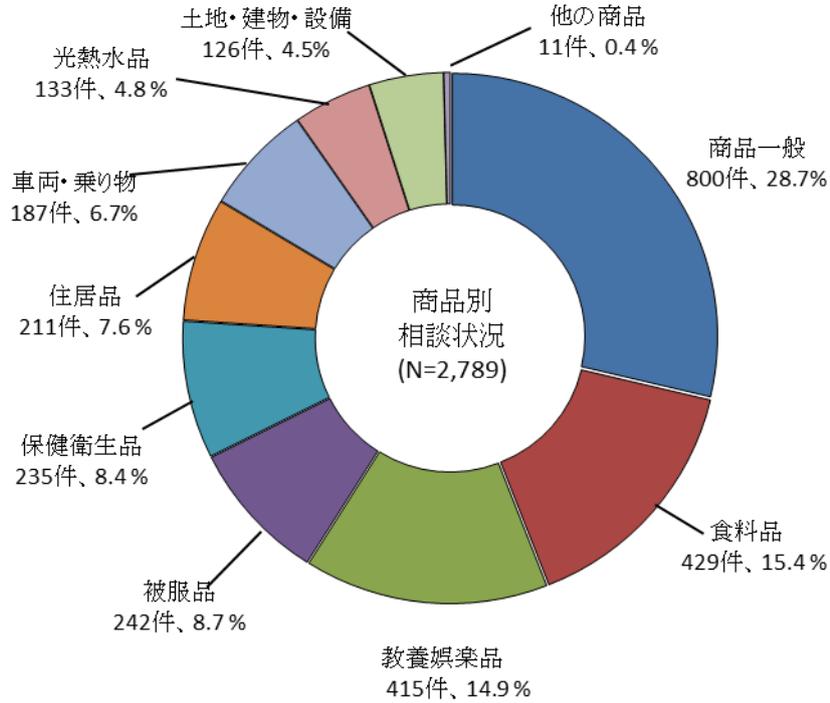
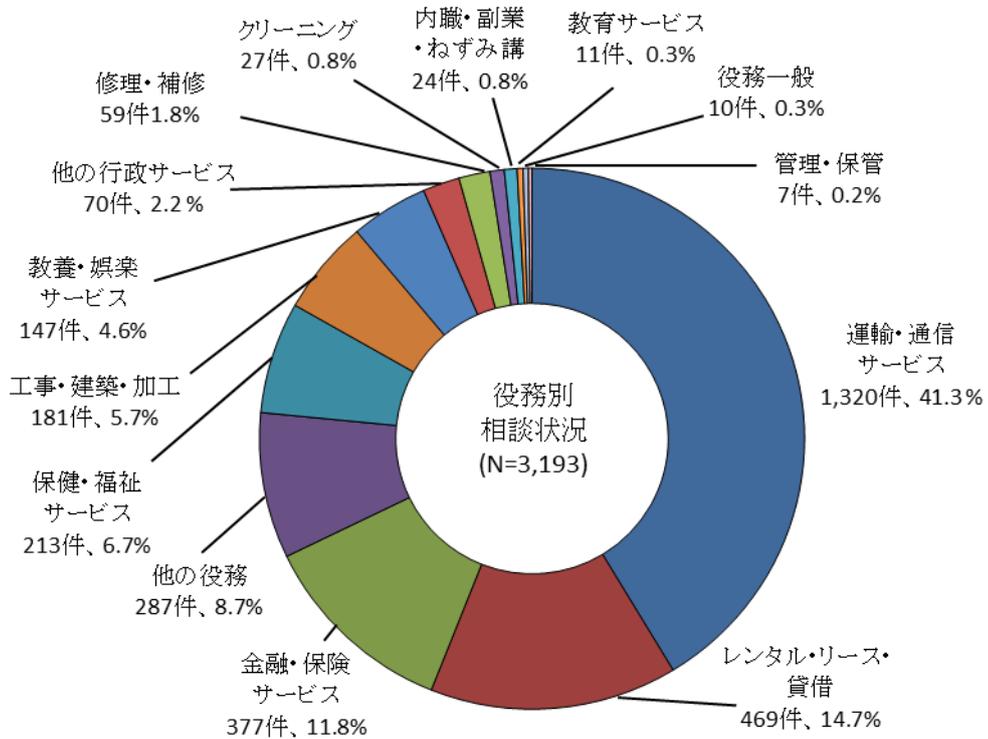


図5 役務別相談状況



(2) 主な商品・役務の相談状況

【商品部門】

① 商品一般

「商品一般」に関する相談は 800 件でした。商品の特定ができないものや架空請求に関する相談が多くありました。契約当事者は、男性が 144 件(18.0%)、女性が 613 件(76.6%)となっています。職業別では、家事従事者が最も多く 359 件(44.9%)、次いで給与生活者の 181 件(22.6%)、無職の 150 件(18.8%)となっています。

【次のような事例がありました】

- ・「消費料金に関する訴訟最終通告のお知らせ」と書かれたハガキが届いた。民事訴訟に関する通達などを書いてあり、本人から連絡するようにと、電話番号や訴訟取り下げ最終期日も書かれている。身に覚えはないが電話したほうがよいか。
- ・携帯に大手通販サイト名で料金未納のSMSが届いた、内容に心当たりがなく、不審。
- ・海外旅行中にクレジットカード盗難の被害にあい、不正使用された。カード会社に補償を求めたが、重過失があるとして、高額な請求をされ納得できない。

② 食料品

「食料品」に関する相談は 429 件でした。うち、「健康食品」233 件、「菓子類」37 件、「魚介類」33 件、「野菜・海藻」30 件、「飲料」26 件でした。契約当事者は男性が 116 件(27.0%)、女性が 271 件(63.2%)となっています。職業別では、家事従事者が最も多く 121 件(28.2%)、次いで無職の 116 件(27.0%)、給与生活者の 105 件(24.5%)となっています。

【次のような事例がありました】

- ・スマホから、美容によいというサプリメントを初回無料で購入した。翌月、2回目の商品が届き、定期購入だと知った。返品して解約したいが、何度電話をしても混み合っていて通じない。
- ・ノンシュガーと表示のある飴を購入したが、本当に砂糖類は入っていないのか。還元水飴などの表示にある物質はどの程度含まれているのか調べてほしい。
- ・自宅に「被災地域なので海鮮を買って下さい」と電話があり、良い物が手に入ると思って契約したが、代引きで届いた商品は金額のわりに量が少なかった。解約したい。

③ 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は 415 件でした。うち、「書籍・印刷物」80 件、「音響・映像製品」65 件、「電話機・電話機用品」63 件、「他の教養娯楽品」56 件、「パソコン・パソコン関連用品」55 件でした。契約当事者は、男性が 221 件(53.3%)、女性は 168 件(40.5%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く 140 件(33.7%)、次いで無職の 136 件(32.8%)となっています。

【次のような事例がありました】

- ・先月から新しい新聞が入り始めたので販売店に連絡したところ、3年前に訪問販売で、母と6ヶ月間の新聞購読の契約をしたと言われた。母は認知症状があり、契約のことは全く覚えておらず、家には契約書もない。配達を止めてほしいと頼んだが、認知症の診断書がないとダメだと応じない。

- ・ブルートゥース(無線通信)対応イヤホンが、スマートフォンとペアリングが出来なくなった。メーカーで教えてもらったやり方で操作したが直らない。故障ならば返品したい。
- ・店舗で複数回対面して購入した子猫に、購入直後から体調不良があり、6日後に死んでしまった。購入時からウイルスに感染していたと思われるが、販売店からは保証契約をしていなかった所以对応できないと言われ納得できない。

【役務部門】

① 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」に関する相談は 1,320 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」(有料情報サイト、テレビ放送サービスなど)に関する相談は 674 件でした。次いで「インターネット通信サービス」293 件、「移動通信サービス」185 件でした。契約当事者は男性が 715 件(54.2%)、女性が 538 件(40.8%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く 506 件(38.3%)、次いで無職の 350 件(26.5%)、家事従事者 178 件(13.5%)の順となっています。

【次のような事例がありました】

- ・居住している賃貸住宅には衛星放送が受信できるアンテナがついているため、公共放送事業者から、衛星放送受信契約を結ぶように書面が届いているが、どうしたらよいか。
- ・パソコンを使用中に、ウイルス対策ができていないと何度か表示が出たので、指示どおりウイルス対策ソフトを購入しクレジットカードで決済した。その後も同じ事業者名の警告表示が出ている。どうしたらよいか。
- ・電話で、「アナログ回線がなくなる。光回線にしなければ、契約が終了する」と言われたので、光回線の契約をしたが、アナログ回線のままでもよかったことがわかったので、解約したい。
- ・店舗に出向き、自分の名義で家族3台のスマートフォンを契約。通話し放題の契約にしたはずだが、通話料金が高額となったため確認すると、2台分が通話し放題になっていないことがわかった。通話し放題の金額にしてほしい。

② 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 422 件でした。うち、「集合住宅」に関する相談が最も多く 384 件、次いで「戸建住宅」に関する相談は 30 件でした。契約当事者は男性が 205 件(48.6%)女性が 212 件(50.2%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く 224 件(53.1%)、次いで無職の 104 件(24.6%)となっています。

【次のような事例がありました】

- ・賃貸アパートを退去した際、敷金が返還されず、室内をきれいに清掃したのに、畳の裏返し、電球の交換、ストーブの分解修理、ハウスクリーニング等の高額な費用を請求された。せかされて、支払ってしまったが、納得できない。
- ・月極の駐車場を解約したが、翌月分の料金が引き落としされた。管理人に連絡したが、折り返しの連絡がなく、不満。
- ・一戸建ての借家に入居して十数年になるが、近年、結露が激しく、タンスなどの家具の中や洋服などもカビだらけになってきた。管理会社は除湿器を取り付けてくれたが環境は改善されない。家賃を減額してほしい。

③ 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は377件でした。うち、「融資サービス」に関する相談が101件、次いで「ファンド型投資商品」100件、「生命保険」41件でした。契約当事者は男性が187件(49.6%)、女性が169件(44.8%)となっています。職業別では無職が最も多く122件(32.4%)、次いで給与生活者の113件(30.0%)、家事従事者68件(18.0%)の順となっています。

【次のような事例がありました】

- ・電話で融資を申し込んだところ、業者から、スマートフォン2台を契約して、指定場所に送付するようと言われた。その後、融資の前に、再び携帯電話の契約を指示されておかしいと気づいた。取引はやめるのでスマートフォンを返してほしいと連絡したが、対応してくれない。
- ・連鎖販売業者から、約6百万円以上も仮想通貨を購入した。その後、クーリング・オフを申し入れたが、未だに返金されず困っている。
- ・高齢の父が、10年以上前から、柿や梅などの農産物への投資をすれば、配当があると勧誘され、数百万円以上も預けたようだ。業者が倒産したようだが、どうしたらよいか。
- ・銀行の担当者に、2人の孫名義で預金したいと相談をし、言われたとおりに書類に名前を書いて手続きした。後日、保険証書が届き、孫を被保険者とした10年満期の生命保険を2つ契約したとわかった。解約したい。

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)

(1)商品小分類

順位	商品名	平成30年度			平成29年度		
		合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
1	商品一般	800	742	58	743	663	80
2	健康食品	233	222	11	188	172	16
3	化粧品	161	136	25	117	113	4
4	自動車 普通・小型自動車	159	145	14	224	200	24
5	書籍・印刷物 新聞	80	74	6	71	65	6
6	紳士・婦人洋服 上着	70	66	4	83	80	3
7	音響・映像製品 テレビジョン	65	56	9	58	52	6
8	電気	63	52	11	19	15	4
8	電話機・電話機用品 スマートフォン	63	48	15	67	62	5
9	他の教養娯楽品 教養娯楽品その他(室内装飾品等)	56	45	11	61	47	14
10	パソコン・パソコン関連用品 ノートパソコン	55	49	6	63	57	6

(2)役務小分類

順位	商品名	平成30年度			平成29年度		
		合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
1	放送・コンテンツ等 デジタルコンテンツ	674	633	41	916	870	46
2	レンタル・リース・貸借 集合住宅	469	405	64	422	366	56
3	インターネット通信サービス 光ファイバー	293	280	13	258	244	14
4	役務その他 役務その他サービス	226	186	40	186	145	41
5	移動通信サービス 携帯電話サービス	185	161	24	195	171	24
6	工事・建築・加工 戸建住宅	181	147	34	130	106	24
7	融資サービス フリーローン・サラ金	101	65	36	68	48	20
8	ファンド型投資商品	100	94	6	82	77	5
9	電報・固定電話 固定電話サービス	96	69	27	60	35	25
10	理美容 脱毛エステ	83	79	4	51	47	4

※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 内容別分類の相談状況

内容別分類の相談状況は、「契約・解約」が最も多く 4,230 件(商品・役務受付合計 5,982 件の 70.7%)でした。次いで多かったのは「販売方法」の 1,961 件(同 32.8%)、次いで「品質・機能、役務品質」の 894 件(同 14.9%)となっています。過去 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いことは変わらず、次いで「販売方法」についての相談も毎年上位を占めています。

図6 内容別分類の相談件数

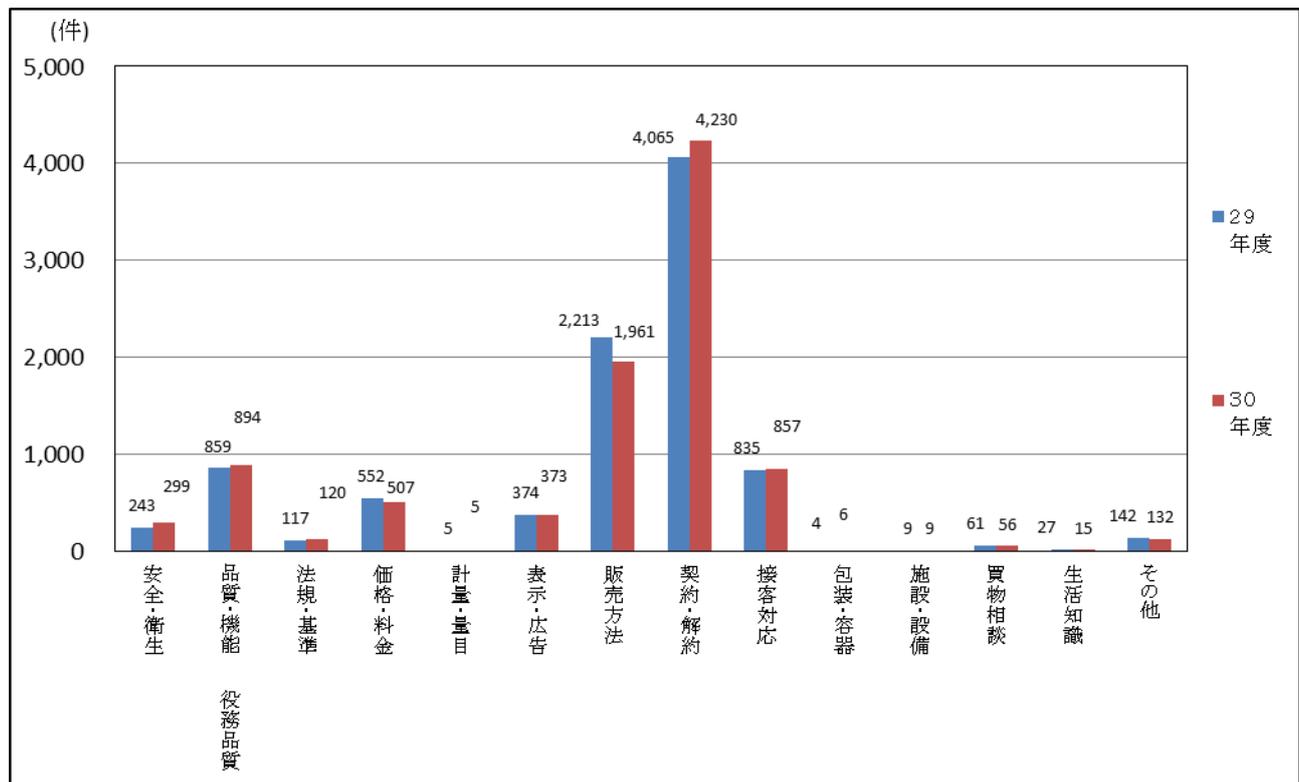


表5 商品と役務の件数に対する内容別分類の相談の割合

内容別分類	商品		役務		合計	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
契約・解約	1,870	31.3	2,360	39.5	4,230	70.7
販売方法	918	15.3	1,043	17.4	1,961	32.8
品質・機能、役務品質	557	9.3	337	5.6	894	14.9
接客対応	334	5.6	523	8.7	857	14.3
価格・料金	146	2.4	361	6.0	507	8.5

※ 合計は商品・役務の受付件数に対する割合です。

表6 内容別分類相談件数の推移

年度	内容別分類相談件数													
	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
25年度	452 (7.9)	1,181 (20.6)	248 (4.3)	1,433 (24.9)	24 (0.4)	689 (12.0)	2,704 (47.1)	4,058 (70.6)	1,240 (21.6)	9 (0.2)	8 (0.1)	31 (0.5)	8 (0.1)	74 (1.3)
26年度	413 (7.2)	1,110 (19.4)	269 (4.7)	1,280 (22.4)	27 (0.5)	742 (13.0)	2,711 (47.4)	3,991 (69.8)	1,158 (20.3)	8 (0.1)	8 (0.1)	41 (0.7)	8 (0.1)	48 (0.8)
27年度	270 (4.7)	1,004 (17.6)	234 (4.1)	1,195 (20.9)	12 (0.2)	643 (11.2)	2,452 (42.9)	3,906 (68.3)	971 (17.0)	10 (0.2)	12 (0.2)	48 (0.8)	16 (0.3)	67 (1.2)
28年度	272 (4.8)	982 (17.3)	192 (3.4)	811 (14.3)	8 (0.1)	484 (8.5)	2,362 (41.6)	3,795 (66.9)	962 (17.0)	8 (0.1)	3 (0.1)	56 (1.0)	24 (0.4)	107 (1.9)
29年度	243 (4.1)	859 (14.6)	117 (2.0)	552 (9.4)	5 (0.1)	374 (6.4)	2,213 (36.4)	4,065 (69.1)	835 (14.2)	4 (0.1)	9 (0.2)	61 (1.0)	27 (0.5)	142 (2.4)
30年度	299 (5.0)	894 (14.9)	120 (2.0)	507 (8.5)	5 (0.1)	373 (6.2)	1,961 (32.8)	4,230 (70.7)	857 (14.3)	6 (0.1)	9 (0.2)	56 (0.3)	15 (0.1)	132 (2.2)

※ 内容別分類相談件数は、複数カウントしています。

※ ()内は、「商品」と「役務」の受付件数の合計に対する割合です。(単位:%)

5 契約当事者の年代別相談状況

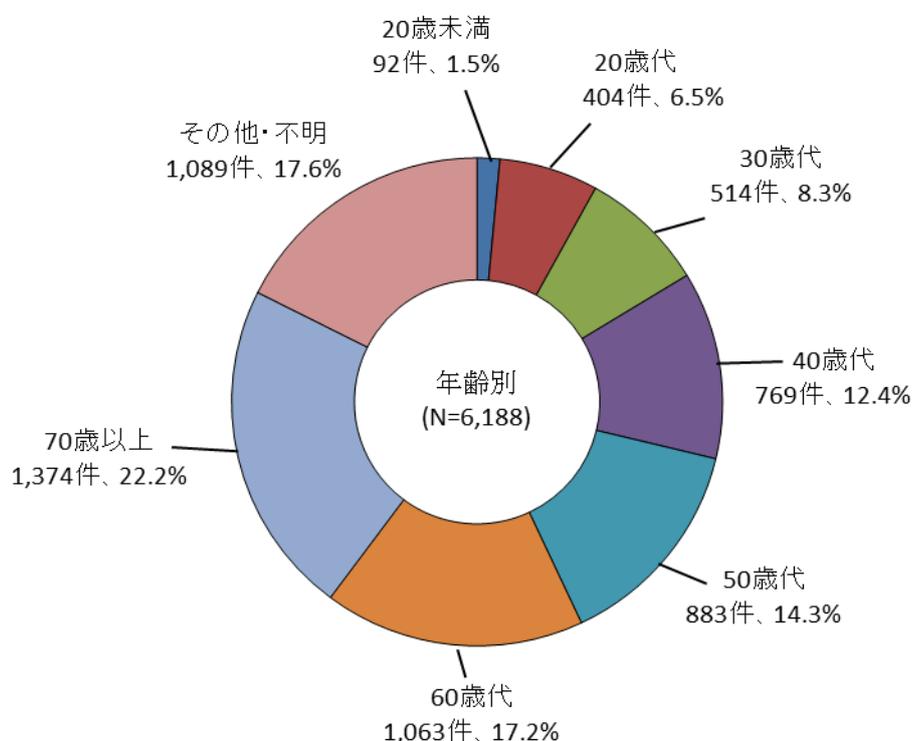
(1) 年代別相談の状況

相談件数 6,188 件を契約当事者の年代別で見ると、70 歳以上 1,374 件(22.2%)が最も多く、次いで 60 歳代 1,063 件(17.2%)、50 歳代 883 件(14.3%)、40 歳代 769 件(12.4%)、30 歳代 514 件(8.3%)、20 歳代 404 件(6.5%)、20 歳未満 92 件(1.5%)の順となっています。

契約当事者が 20 歳未満の相談件数は、前年度よりも減少していますが、年齢が 18～19 歳の相談件数だけで 46 件(50.0%)となっています。そのうち学生が最も多く、31 件(46 件のうち 67.4%)となっており、高校生も 6 件(同 13.0%)ありました。相談件数自体は減少しているものの、スマートフォン等の通信機器の普及により、多様な商品やサービスの契約にかかわる相談が寄せられています。

また、契約当事者を 65 歳以上で見ると、1,940 件(相談受付件数の 31.4%)となりました。そのうち、女性が 1,202 件(1,940 件のうち 62.0%)となっており、ハガキによる架空請求の「商品一般」や健康食品の定期購入などの「食料品」において、男性よりも相談受付件数が多く寄せられています。職業別では、「無職」や「家事従事者」が多いことから、この職業層は日中の在宅率が高く、訪問販売や電話勧誘販売のような不意打ち性の高い販売購入形態での被害にあっていることが推察されます。

図7 年代別相談状況



(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

① 商品一般

「商品一般」に関する相談は 800 件で、主に商品を特定できないものの相談ですが、公的機関のような名称や実在する公的機関名を騙り、未払いの消費料金の請求をする架空請求で、期限までに記載している電話番号まで連絡するよう指示する内容の相談が多く寄せられました。また、宅配事業者を騙り、フィッシングサイトへ誘導するメールや、通信販売事業者を騙り添付ファイルを開封させようとするメールなどについての相談もありました。年代別でみると 60 歳代 258 件(32.3%)、70 歳以上 226 件(28.3%)、50 歳代 136 件(17.0%)、40 歳代 49 件(6.1%)、30 歳代 15 件(1.9%)、20 歳代 14 件(1.8%)、20 歳未満 6 件(0.8%)となっています。

② 食料品

「食料品」に関する相談は 429 件で、これを年代別でみると 70 歳以上 128 件(29.8%)、60 歳代 70 件(16.3%)、50 歳代 69 件(16.1%)、40 歳代 48 件(11.2%)、30 歳代 25 件(5.8%)、20 歳代 9 件(2.1%)、20 歳未満 7 件(1.6%)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 233 件で、年代別では 70 歳以上 51 件(21.9%)、次いで 50 歳代 49 件(21.0%)、60 歳代 41 件(17.6%)、40 歳代 38 件(16.3%)、30 歳代 20 件(8.6%)、20 歳代 8 件(3.4%)、20 歳未満 7 件(3.0%)となっています。次いで多いのは、「菓子類」に関する相談 37 件で、年代別では 70 歳以上 24 件(64.9%)、60 歳代 6 件(16.2%)、30 歳代と 50 歳代が各 1 件(各 2.7%)となっています。

③ 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は 415 件で、これを年代別にみると 70 歳以上 94 件(22.7%)、40 歳代 71 件(17.1%)、60 歳代 65 件(15.7%)、50 歳代 54 件(13.0%)、30 歳代 41 件(9.9%)、20 歳代 27 件(6.5%)、20 歳未満 6 件(1.4%)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、新聞などの「書籍・印刷物」に関する相談 80 件で、年代別では 70 歳以上 30 件(37.5%)、60 歳代 16 件(20.0%)、40 歳代 8 件(10.0%)、50 歳代 7 件(8.8%)、20 歳代と 30 歳代が各 4 件(各 5.0%)、20 歳未満 1 件(1.3%)となっています。

④ 被服品

「被服品」に関する相談は 242 件で、これを年代別でみると 40 歳代 43 件(17.8%)が最も多く、次いで 60 歳代と 70 歳以上が各 35 件(各 14.5%)、50 歳代 33 件(13.6%)、20 歳代と 30 歳代が各 28 件(各 11.6%)、20 歳未満 9 件(3.7%)となっています。

「被服品」に関する相談で最も多いのは、「紳士・婦人洋服」に関する相談の 70 件で、年代別では 20 歳代 14 件(20.0%)、40 歳代 13 件(18.6%)、30 歳代 12 件(17.1%)、50 歳代と 70 歳以上が各 7 件(各 10.0%)、20 歳未満と 60 歳代で各 5 件(各 7.1%)となっています。

⑤ 保健衛生品

「保健衛生品」に関する相談は 235 件で、これを年代別でみると 70 歳以上 60 件(25.5%)、50 歳代

45件(19.1%)、60歳代39件(16.6%)、40歳代24件(10.2%)、30歳代16件(6.8%)、20歳代7件(3.0%)、20歳未満6件(2.6%)となっています。

「保健衛生品」に関する相談で最も多いのは「化粧品」に関する相談で161件で、年代別では50歳代36件(22.4%)、60歳代29件(18.0%)、70歳以上27件(16.8%)、40歳代16件(9.9%)、30歳代13件(8.1%)、20歳代7件(4.3%)、20歳未満5件(3.1%)となっています。

イ 主な役務における年代別相談の傾向

① 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」に関する相談は1,320件で、これを年代別で見ると70歳以上285件(21.6%)、60歳代217件(16.4%)、50歳代198件(15.0%)、40歳代190件(14.4%)、30歳代108件(8.2%)、20歳代97件(7.3%)、20歳未満40件(3.0%)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、有料情報サイトや出会い系サイトなどスマートフォンや携帯電話、パソコン等を介したサイト利用料やテレビ放送サービスなどの「放送・コンテンツ等」に関する相談674件で、年代別では50歳代123件(18.2%)、40歳代118件(17.5%)、60歳代117件(17.4%)、70歳以上194件(13.9%)、20歳代70件(10.4%)、30歳代62件(9.2%)、20歳未満34件(5.0%)となっています。

次いで多いのは光回線やプロバイダなどの「インターネット通信サービス」に関する相談293件で、年代別では70歳以上82件(28.0%)、60歳代60件(20.5%)、50歳代40件(13.7%)、40歳代27件(9.2%)、30歳代24件(8.2%)、20歳代7件(2.4%)、20歳未満2件(0.7%)となっています。

② 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482件で、これを年代別で見ると40歳代93件(19.3%)、30歳代77件(16.0%)、50歳代56件(11.6%)、20歳代48件(10.0%)、60歳代44件(9.1%)、70歳以上41件(8.5%)、20歳未満16件(3.3%)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384件で、年代別では40歳代85件(22.1%)、30歳代63件(16.4%)、50歳代49件(12.8%)、20歳代47件(12.2%)、60歳代39件(10.2%)、70歳以上32件(8.3%)、20歳未満3件(0.8%)となっています。

③ 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は377件で、これを年代別で見ると70歳以上108件(28.6%)、60歳代70件(18.6%)、50歳代38件(10.1%)、40歳代37件(9.8%)、20歳代31件(8.2%)、30歳代28件(7.4%)、20歳未満1件(0.3%)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、「融資サービス」に関する相談の101件で、年代別では40歳代16件(15.8%)、60歳代15件(14.9%)、20歳代、50歳代、70歳以上が各11件(各10.9%)、30歳代10件(9.9%)となっています。

④ 他の役務

「他の役務」に関する相談は278件で、これを年代別で見ると70歳以上54件(19.4%)、50歳代36件(12.9%)、30歳代27件(9.7%)、40歳代26件(9.4%)、60歳代25件(9.0%)、20歳代20件(7.2%)、20歳未満1件(0.4%)となっています。

「他の役務」として最も多かったのは、地震保険の給付金を申請すると謳うサービスを含む「役務その他」に関する相談の 226 件で、年代別では 70 歳以上 42 件(18.6%)、50 歳代 29 件(12.8%)、40 歳代 24 件(10.6%)、30 歳代 21 件(9.3%)、60 歳代 18 件(8.0%)、20 歳代 17 件(7.5%)、20 歳未満 1 件(0.4%) となっています。

⑤ 保健・福祉サービス

「保健・福祉サービス」に関する相談は 216 件で、これを年代別で見ると 30 歳代 42 件(19.7%)、70 歳以上 41 件(19.2%)、20 歳代 31 件(14.6%)、50 歳代 27 件(12.7%)、60 歳代 23 件(10.8%)、40 歳代 14 件(6.6%)、20 歳未満 3 件(1.4%)となっています。

「保健・福祉サービス」に関する相談で最も多いのは、「医療」に関する相談 64 件で、年代別では 70 歳以上 14 件(21.9%)、50 歳代 13 件(20.3%)、30 歳代 11 件(17.2%)、60 歳代 9 件(14.1%)、40 歳代 6 件(9.4%)、20 歳代 4 件(6.3%)となっています。

表7 主な商品・役務に関する契約当事者年代別の相談件数(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	そ の 他 ・ 不 明	30 年 度 計	29 年 度 計
商 品	商品一般	6	14	15	49	136	258	226	96	800	743
	食料品	7	9	25	48	69	70	128	73	429	464
	(健康食品)	7	8	20	38	49	41	51	19	233	188
	(菓子類)	0	0	1	0	1	6	24	5	37	7
	教養娯楽品	6	27	41	71	54	65	94	57	415	434
	(書籍・印刷物)	1	4	4	8	7	16	30	10	80	71
	(音響・映像製品)	1	4	4	12	7	11	17	9	65	58
	被服品	9	28	28	43	33	35	35	31	242	254
	(紳士・婦人洋服)	5	14	12	13	7	5	7	7	70	83
	(アクセサリ)	0	1	2	5	5	9	12	12	46	42
	保健衛生品	6	7	16	24	45	39	60	38	235	196
	(化粧品)	5	7	13	16	36	29	27	28	161	117
	(医薬品)	0	0	1	1	5	4	12	2	25	17
役 務	運輸・通信サービス	40	97	108	190	198	217	285	185	1,320	1,496
	(放送・コンテンツ等)	34	70	62	118	123	117	94	56	674	916
	(インターネット通信サービス)	2	7	24	27	40	60	82	51	293	258
	レンタル・リース・貸借	3	48	77	93	56	44	41	107	469	422
	(集合住宅)	3	47	63	85	49	39	32	66	384	326
	金融・保険サービス	1	31	28	37	38	70	108	64	377	295
	(融資サービス)	0	11	10	16	11	15	11	27	101	68
	(ファンド型投資商品)	0	8	10	7	9	13	48	5	100	82
	他の役務	1	20	27	26	36	25	54	89	278	241
	(役務その他)	1	17	21	24	29	18	42	74	226	186
	(冠婚葬祭)	0	0	3	0	3	2	7	6	21	14
	(外食・食事宅配)	0	3	3	1	3	3	2	6	21	39
	保健・福祉サービス	3	31	42	14	27	23	41	32	213	216
(医療)	0	4	11	6	13	9	14	7	64	87	
(理美容)	2	26	31	5	6	3	3	7	83	51	

※ ()内は、その商品・役務のうち上位のものです。

表8-1 契約当事者属性別商品・役務別件数

商品別分類	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	家事従事者	学生	無職
総 計	6,188	92	404	514	769	883	1,063	1,374	1,089	2,463	3,155	570	2,052	313	1,247	138	1,560
商品一般	800	6	14	15	49	136	258	226	96	144	613	43	181	27	359	4	150
食料品	429	7	9	25	48	69	70	128	73	116	271	42	105	16	121	6	116
住居品	211	1	6	9	21	23	42	62	47	72	112	27	57	10	44	1	58
光熱水品	133	0	3	9	14	18	24	29	36	56	57	20	31	10	22	0	44
被服品	242	9	28	28	43	33	35	35	31	68	156	18	86	12	55	15	47
保健衛生品	235	6	7	16	24	45	39	60	38	61	151	23	66	7	72	6	53
教養娯楽品	415	6	27	41	71	54	65	94	57	221	168	26	140	25	58	8	136
車両・乗り物	187	3	25	29	34	39	23	20	14	147	32	8	113	19	9	3	35
土地・建物・設備	126	0	3	8	22	21	20	24	28	64	42	20	45	12	16	0	30
他の商品	11	0	0	0	1	2	0	0	8	3	1	7	0	2	1	0	1
商品計	2,789	38	122	180	327	440	576	678	428	952	1,603	234	824	140	757	43	670
クリーニング	27	0	1	2	2	7	2	6	7	4	21	2	5	2	9	0	5
レンタル・リース・貸借	469	3	48	77	93	56	44	41	107	205	212	52	224	22	35	7	104
工事・建築・加工	181	0	9	13	18	23	36	47	35	82	81	18	68	8	33	0	45
修理・補修	59	0	3	7	3	8	7	25	6	29	28	2	14	1	13	2	25
管理・保管	7	0	0	1	2	2	1	0	1	2	4	1	5	0	1	0	0
役務一般	10	0	1	1	4	2	0	1	1	5	5	0	5	1	3	0	1
金融・保険サービス	377	1	31	28	37	38	70	108	64	187	169	21	113	20	68	7	122
運輸・通信サービス	1,320	40	97	108	190	198	217	285	185	715	538	67	506	89	178	52	350
教育サービス	11	0	4	0	5	0	0	0	2	3	8	0	3	0	3	3	2
教養・娯楽サービス	147	4	20	17	29	27	18	20	12	64	80	3	71	7	19	11	29
保健・福祉サービス	213	3	31	42	14	27	23	41	32	55	147	11	82	6	35	6	66
他の役務	278	1	20	27	26	36	25	54	89	90	123	65	83	14	30	6	68
内職・副業・ねずみ講	24	1	10	3	4	2	1	0	3	10	14	0	16	0	3	1	2
他の行政サービス	70	0	1	3	5	4	13	16	28	25	31	14	8	2	15	0	21
役務計	3,193	53	276	329	432	430	457	644	572	1,476	1,461	256	1,203	172	445	95	840
他の相談	206	1	6	5	10	13	30	52	89	35	91	80	25	1	45	0	50

表8-2 契約当事者属性別商品・役務別件数(20歳未満内訳)

商品別分類	20歳未満	年齢		性別(18~19歳)			職業等(18~19歳)							
		18歳未満	18~19歳	男性	女性	その他・不明	給与生活者	自営・自由	家事従事者	学生(合計)	高校生	他の学生	不明	無職
総計	92	46	46	27	19	0	12	0	0	31	6	22	3	3
商品一般	6	1	5	4	1	0	1	0	0	2	0	2	0	2
食料品	7	3	4	0	4	0	0	0	0	3	2	1	0	1
住居品	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
光熱水品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
被服品	9	2	7	6	1	0	0	0	0	7	2	4	1	0
保健衛生品	6	5	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0
教養娯楽品	6	2	4	3	1	0	2	0	0	2	2	0	0	0
車両・乗り物	3	0	3	2	1	0	2	0	0	1	0	1	0	0
土地・建物・設備	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
商品計	38	13	25	16	9	0	5	0	0	17	6	10	1	3
クリーニング	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
レンタル・リース・貸借	3	1	2	2	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0
工事・建築・加工	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
修理・補修	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
管理・保管	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役務一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金融・保険サービス	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
運輸・通信サービス	40	26	14	7	7	0	6	0	0	8	0	8	0	0
教育サービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
教養・娯楽サービス	4	2	2	1	1	0	0	0	0	2	0	1	1	0
保健・福祉サービス	3	1	2	0	2	0	0	0	0	2	0	1	1	0
他の役務	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
内職・副業・ねずみ講	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他の行政サービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役務計	53	32	27	11	10	0	7	0	0	14	0	12	2	0
他の相談	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

表8-3 契約当事者属性別商品・役務別件数(60歳代等内訳)

商品別分類	60歳代	年齢区分				65歳以上	性別(65歳以上)			職業等(65歳以上)				
		60歳以上	65歳未満	65歳以上	69歳未満		男性	女性	その他・不明	給与生活者	自営・自由	家事従事者	学生	無職
総計	1,063	497	566	1,940	737	1,202	1	180	81	620	0	1,034		
商品一般	258	90	168	394	44	350	0	39	10	236	4	107		
食料品	70	46	24	152	40	111	1	5	7	62	6	75		
住居品	42	20	22	84	29	55	0	9	3	26	1	44		
光熱水品	24	11	13	42	24	18	0	4	3	7	0	28		
被服品	35	15	20	55	9	46	0	4	0	23	15	28		
保健衛生品	39	20	19	79	24	55	0	3	3	30	6	41		
教養娯楽品	65	32	33	127	65	62	0	8	4	25	8	89		
車両・乗り物	23	13	10	30	26	4	0	2	1	3	3	24		
土地・建物・設備	20	10	10	34	19	15	0	1	3	5	0	24		
他の商品	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0		
商品計	578	257	319	997	283	716	1	75	34	417	43	460		
クリーニング	2	2	0	6	2	4	0	0	1	3	0	2		
レンタル・リース・貸借	44	22	22	63	24	39	0	10	4	6	7	43		
工事・建築・加工	36	20	16	63	30	33	0	9	2	16	0	35		
修理・補修	7	2	5	30	10	20	0	1	0	8	2	21		
管理・保管	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0		
役務一般	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0		
金融・保険サービス	70	35	35	143	61	82	0	14	7	35	7	86		
運輸・通信サービス	217	99	118	403	242	161	0	50	26	81	52	235		
教育サービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0		
教養・娯楽サービス	18	8	10	30	12	18	0	3	2	5	11	20		
保健・福祉サービス	23	13	10	51	18	33	0	5	1	9	6	36		
他の役務	25	9	16	70	31	39	0	7	4	13	6	46		
内職・副業・ねずみ講	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0		
他の行政サービス	13	6	7	23	9	14	0	1	0	9	0	13		
役務計	457	217	240	884	439	445	0	101	47	186	95	537		
他の相談	30	23	7	59	18	41	0	4	0	17	0	37		

6 契約購入金額及び既支払金額、被害回復等の状況

(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、金額が判明しているものの合計は、約 20 億 2 千 4 百万円で、平均約 75 万円となっています。内訳は、1 万円以上 5 万円未満 738 件(11.9%)で最も多く、次いで 10 万円以上 50 万円未満が 619 件(10.0%)、1 万円未満 613 件(9.9%)、5 万円以上 10 万円未満 277 件(4.5%)、100 万円以上 500 万円未満 222 件(3.6%)、50 万円以上 100 万円未満 169 件(2.7%)、1 千万円以上 5 千万円未満 38 件(0.6%)、500 万円以上 1 千万円未満 31 件(0.5%)、5 千万円以上 1 億円未満が 4 件(0.1%)の順で、契約購入金額が不明のものは 3,477 件(56.5%)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 2,546 件(苦情全体の 49.1%)の合計は、約 17 億 7 千 4 百万円でした。また、平均金額は、約 70 万円でした。合計額の最も多かった商品・役務としては「ファンド型投資商品」の約 3 億 8 千 8 百万円、次いで「新築工事」の約 2 億 7 千 2 百万円、「中古住宅」の約 1 億 3 千 9 百万円、「普通・小型自動車」の約 1 億 4 百万円、「投資信託」の約 9 千 1 百万円、「増改築工事」の約 6 千 2 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、金額が判明しているものの合計は、約 8 億 2 百万円で、平均約 35 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 2,183 件(苦情全体の 42.1%)の合計は約 7 億 8 千 6 百万円で、平均金額は約 36 万円でした。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 3 億 8 千 1 百万円、次いで「新築工事」の約 7 千 3 百万円、「普通・小型自動車」の約 3 千 6 百万円、「投資信託」の約 3 千 1 百万円、「増改築工事」の約 2 千 2 百万円、「壁工事」の約 1 億 7 千万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

	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 (円)	総 合 計 金 額 (円)	平 均 金 額 (円)	総 合 計 金 額 (円)	平 均 金 額 (円)
件 数	613	738	277	619	169	222	31	38	4	0	3,477	6,188	2,023,734,719	746,490	801,528,167	346,531
構 成 比	9.9	11.9	4.5	10.0	2.7	3.6	0.5	0.6	0.1	0.0	56.2	100.0				

※ 構成比は単位:%

※ 「平均金額」には、0円のものも含まれています。

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26年度	2,887,937,556	943,154	1,142,549,281	379,836
平成27年度	1,841,331,143	627,583	917,005,669	342,677
平成28年度	1,597,867,168	565,417	628,669,163	254,522
平成29年度	1,615,729,359	610,400	934,707,997	409,421
平成30年度	2,023,734,719	746,490	801,528,167	346,531

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

契約購入金額(円)				既支払金額(円)			
苦情相談全体		1,774,129,488	696,830	苦情相談全体		786,212,368	360,317
順位	商品・役務別	合計金額	平均金額	順位	商品・役務別	合計金額	平均金額
1	ファンド型投資商品	387,861,080	5,103,435	1	ファンド型投資商品	381,084,080	5,367,381
2	新築工事	272,474,000	34,059,250	2	新築工事	72,546,000	12,091,000
3	中古住宅	138,560,000	13,856,000	3	普通・小型自動車	35,535,638	911,170
4	普通・小型自動車	103,809,633	1,314,046	4	投資信託	31,000,000	15,500,000
5	投資信託	91,000,000	30,333,333	5	増改築工事	21,500,000	3,071,429
6	増改築工事	62,030,000	5,639,091	6	壁工事	16,940,000	1,540,000
7	新築分譲マンション	40,000,000	40,000,000	7	他のデジタルコンテンツ	12,012,259	572,012
8	他のデジタルコンテンツ	36,284,003	585,226	8	工事・建築サービス	11,224,000	1,122,400
9	ソーラーシステム	34,764,881	4,966,412	9	出会い系サイト	11,032,971	788,069
10	壁工事	33,640,000	2,587,692	10	塗装工事	10,793,840	899,487
11	普通生命保険	25,863,440	8,621,147	11	加工サービス	10,500,000	5,250,000
12	特定生命保険	25,000,000	12,500,000	12	屋根工事	10,000,000	10,000,000
13	屋根工事	24,484,800	2,720,533	13	普通生命保険	7,240,000	3,620,000
14	出会い系サイト	22,399,599	829,615	14	商品一般	6,363,640	1,272,728
15	アダルト情報サイト	21,720,800	289,611	15	健康食品	5,939,600	1,187,920
16	賃貸アパート	21,708,383	361,806	16	宝くじ	5,415,000	1,805,000
17	フリーローン・サラ金	20,110,637	874,376	17	工事・建築	5,266,000	2,633,000
18	工事・建築サービス	18,037,300	1,503,108	18	軽自動車	4,912,000	491,200
19	軽自動車	16,453,272	747,876	19	脱毛エステ	4,352,455	207,260
20	塗装工事	15,903,840	1,135,989	20	他の四輪自動車	4,100,000	4,100,000
合計	上位20位まで (苦情相談全体との比較)	1,412,105,668 (79.6%)		合計	上位20位まで (苦情相談全体との比較)	667,757,483 (84.9%)	

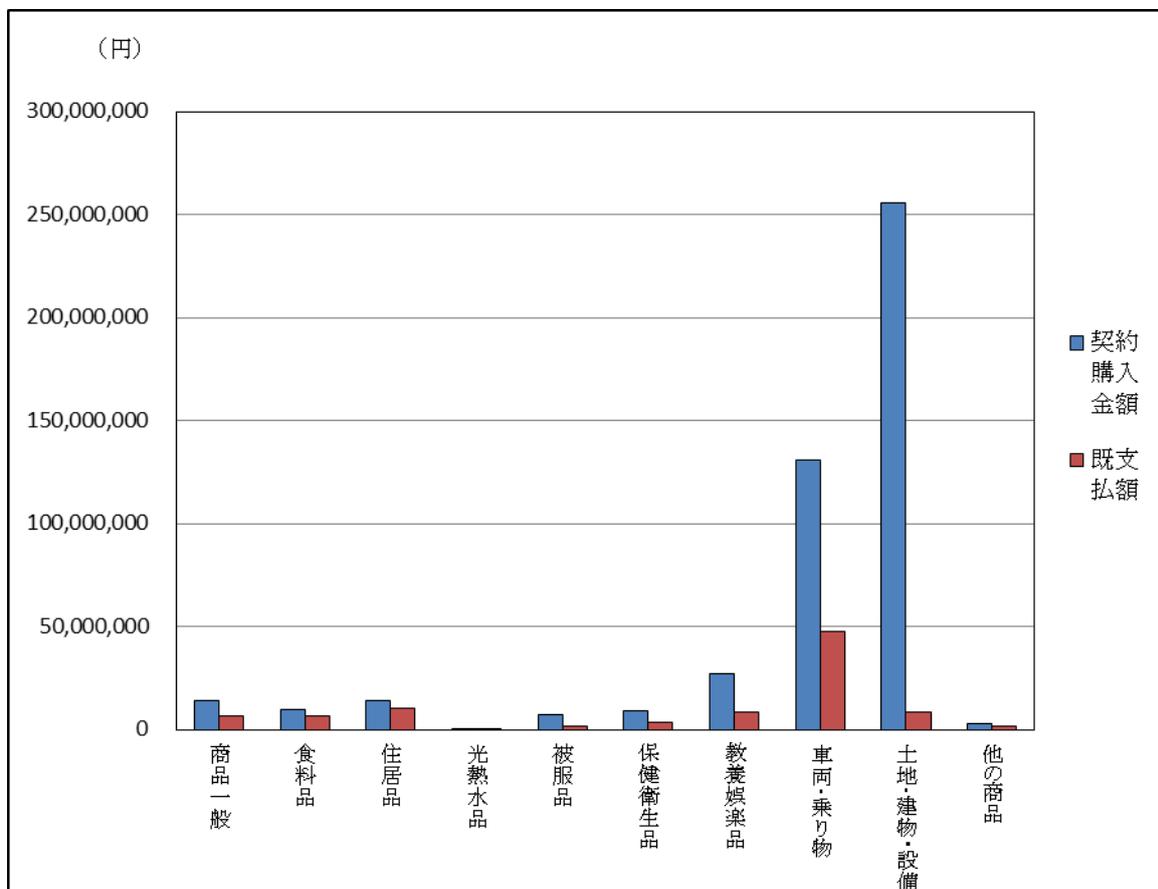
(3) 苦情相談における商品・役務別の契約購入金額と既支払金額

① 商品

表12

	合計額(円)	
	契約購入金額	既支払額
商品一般	13,803,796	6,520,689
食料品	9,886,000	6,771,630
住居品	14,318,924	10,462,678
光熱水品	428,789	130,928
被服品	6,957,739	1,757,427
保健衛生品	9,148,644	3,697,421
教養娯楽品	27,107,101	8,423,714
車両・乗り物	130,789,375	47,801,284
土地・建物・設備	255,656,064	8,177,165
他の商品	2,813,800	1,897,000

図8

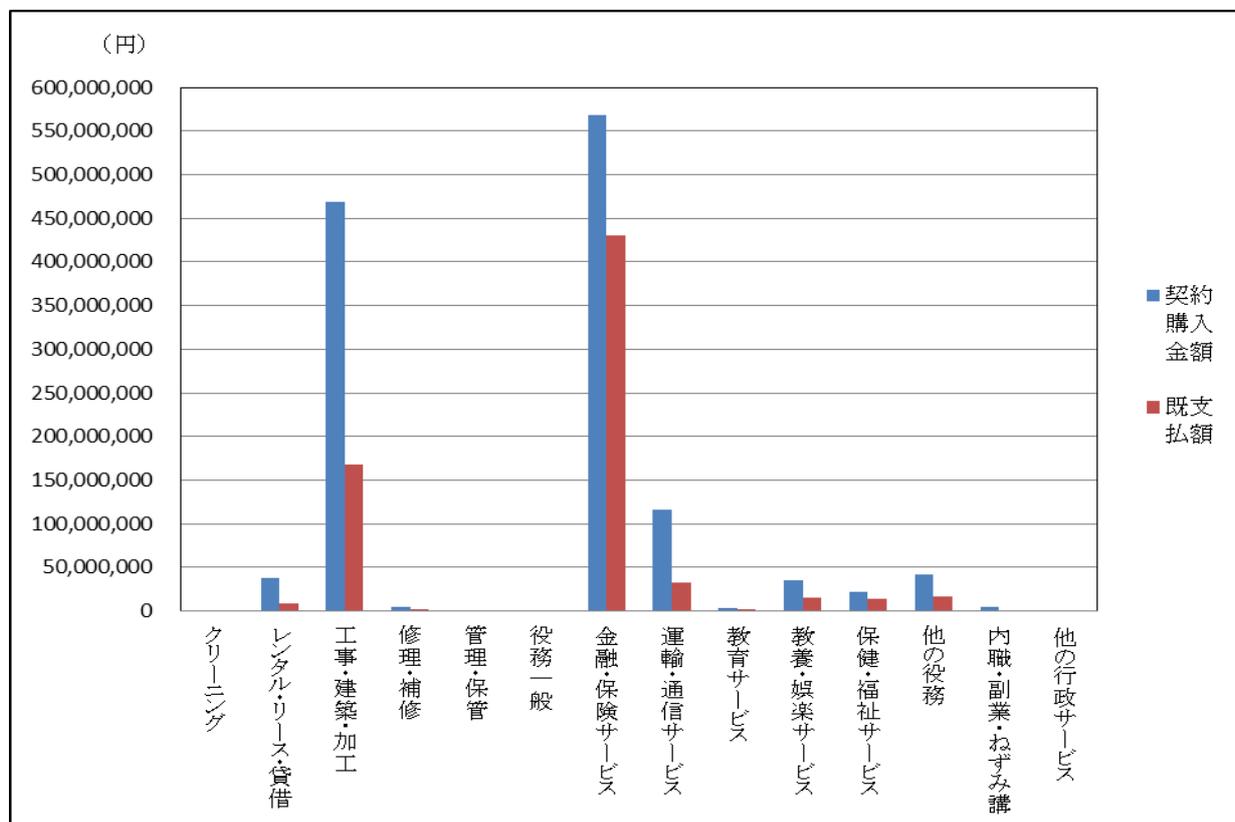


②役 務

表13

	合計額(円)	
	契約購入金額	既支払額
クリーニング	34,298	27,048
レンタル・リース・貸借	38,461,622	8,110,757
工事・建築・加工	469,376,780	168,051,040
修理・補修	4,165,286	1,793,022
管理・保管	19,400	10,800
役務一般	520,598	68,762
金融・保険サービス	567,910,804	430,626,136
運輸・通信サービス	116,800,365	32,575,008
教育サービス	3,067,518	2,184,695
教養・娯楽サービス	34,661,019	15,992,120
保健・福祉サービス	21,567,019	13,920,373
他の役務	41,532,899	16,300,937
内職・副業・ねずみ講	5,071,648	911,734
他の行政サービス	0	0

図9



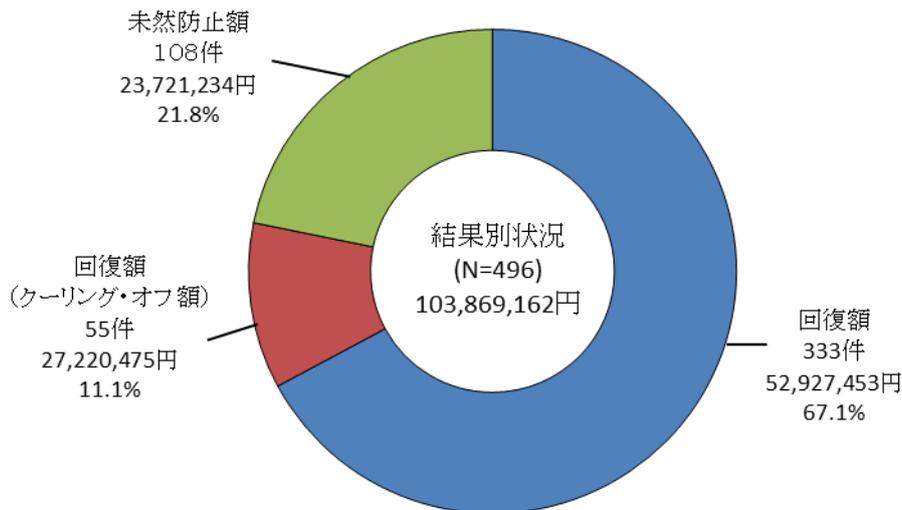
(4) 被害回復等の状況（平成 31 年 3 月 31 日現在）

苦情相談全体における救済金額等の状況について、平成 30 年度に相談を受け付け、且つ、相談処理として「助言(自主交渉)」若しくは「斡旋解決」したもの 2,290 件のうち、金額が判明している 496 件についてみてみると、合計金額は、約 1 億 4 百万円になりました。

内訳としては、①既に契約しており、請求されている金額を支払わなくてもよくなった場合、若しくは、請求されて支払った金額が返金された場合の「回復額」、②既に契約していたが、クーリング・オフにより請求されなかったり、支払った金額が返金された場合の「回復額(クーリング・オフ)」、③未だ契約していないが、請求されているものを「未然防止額」とし、それぞれの合計金額をみると次のようになりました。なお、③「未然防止額」には、いわゆるワンクリック請求によるものを含めています。

①の「回復額」は 333 件で、合計金額は約 5 千 3 百万円(①から③の合計金額の約 67.1%)、②の「回復額(クーリング・オフ)」は 55 件で、合計金額は約 2 千 7 百万円(同 11.1%)、③の「未然防止額」は 108 件あり、合計金額は約 2 千 4 百万円(同 21.8%)でした。

図10 苦情相談における被害回復等の状況



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

表14

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	800	742	1	3	13	3	0	18	303	660	28	5	0	0	0	22	1,056	
B 食料品	B10 食料品一般	11	6	2	1	1	2	0	3	0	3	2	0	0	0	0	14	
	B21 穀類	13	4	7	8	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	18	
	B22 魚介類	33	26	3	5	1	0	0	5	16	15	6	0	0	0	0	51	
	B23 肉類	3	3	1	1	0	1	0	1	1	2	1	0	0	0	0	8	
	B24 乳卵類	8	8	1	1	0	1	1	1	3	0	2	0	0	0	0	10	
	B25 野菜・海草	30	15	13	15	2	0	1	4	3	7	2	0	0	0	1	0	48
	B26 油脂・調味料	9	3	4	6	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	14
	B31 果実	11	10	0	2	1	2	1	1	3	5	3	1	0	0	0	0	19
	B32 菓子類	37	12	27	28	1	0	0	4	0	3	2	0	0	0	0	0	65
	B33 飲料	26	22	5	5	0	1	0	1	9	16	5	0	0	0	0	0	42
	B34 酒類	5	3	1	1	0	0	0	2	1	1	1	0	0	0	0	0	7
	B40 調理食品	10	9	3	5	1	0	0	0	0	5	1	1	0	0	0	0	16
	B51 健康食品	233	222	14	16	3	6	0	45	123	194	26	0	0	1	0	1	429
B52 食料品その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
B 計	429	343	81	94	10	13	3	68	159	252	54	3	0	1	2	1	741	

① 商品一般

商品一般の相談件数は800件で、うち苦情件数は742件(92.8%)です。内容としては「民事訴訟最終通知書というハガキが届き、契約不履行による訴状が提出された内容だった」等の架空請求や不当請求、期日までに電話をかけさせようとするもの、「頼んだ覚えがない通販会社から代引きで荷物が届いた」など商品が特定できないもの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」660件、「販売方法」303件、「接客対応」28件の順となっています。

② 食料品

食料品の相談件数は429件で、うち苦情件数は343件(80.0%)です。内容としては「健康食品」に関する相談が最も多く233件(54.3%)で、次いで「菓子類」37件(10.8%)等となっています。美容やダイエット、丰胸などを目的とした健康食品では「ネット通販でお試し価格500円で健康食品を注文したが、2回目の商品が届いた」という定期購入に係わるものや、飴やチョコレートなどの菓子類、青汁やミネラルウォーターなどの飲料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」252件、「販売方法」159件の順となっています。

(2) 住居品、光熱水品

表15

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	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
	C21 食生活機器	30	25	3	15	0	3	0	2	4	17	4	0	0	0	2	50
	C22 食器・台所用品	24	18	9	9	0	1	0	2	6	6	2	0	0	0	1	36
	C23 洗濯・裁縫用具	11	10	0	4	1	0	0	1	3	5	2	0	0	0	0	16
	C24 掃除用品	7	6	1	2	0	0	0	1	1	3	0	0	0	1	0	9
	C25 洗浄剤等	9	5	4	5	0	0	0	2	0	1	1	1	0	0	1	15
	C31 空調・冷暖房機器	26	23	2	14	0	0	0	2	3	12	5	0	0	1	0	39
	C32 家具・寝具	54	45	2	11	0	10	0	5	25	44	3	0	0	1	0	101
	C33 室内装備品	5	5	0	0	0	1	0	1	4	3	1	0	0	0	0	10
	C34 照明器具	11	8	5	5	0	0	0	0	3	3	1	0	0	1	0	18
	C40 他の住居品	33	20	7	13	1	0	0	4	12	12	4	0	0	1	0	56
C 計	211	166	33	78	2	15	0	21	61	107	23	1	0	5	4	352	
D 光熱水品	D10 光熱水品一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	D20 電気	63	52	0	5	1	7	0	0	32	40	3	0	0	0	4	92
	D30 ガス	31	28	0	0	0	17	0	0	3	12	11	0	0	0	43	
	D40 石油	25	21	1	3	0	8	2	1	2	10	6	0	0	0	33	
	D50 水道	6	4	1	3	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	8	
	D60 他の光熱水品	8	7	6	7	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	15	
D 計	133	112	8	18	1	35	2	1	37	62	23	0	0	0	4	191	

① 住居品

住居品の相談件数は211件で、うち苦情件数は166件(78.7%)です。「家具・寝具」に関する相談が最も多く54件(25.6%)、次いで「他の住居品」33件(15.6%)、「食生活機器」が30件(14.2%)の順となっています。

「家具・寝具」では、高齢者への訪問販売によるふとん類の販売について引き続き寄せられているほか、ネット通販やテレビショッピングでのマットレス購入などもあります。「他の住居品」では、期限切れ消火器を訪問販売で購入した、防災用アルミシートの保温性についてのテスト依頼、「食生活機器」では、冷蔵庫や電子レンジ、ガスレンジ等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」107件、「品質・機能、役務品質」78件の順となっています。

② 光熱水品

光熱水品の相談件数は133件で、うち苦情件数は112件(84.2%)です。「電気」に関する相談が最も多く63件(47.4%)、「ガス」31件(23.3%)、「石油」25件(18.8%)の順となっています。電力の小売りが自由化されたことから「今より電気代が安くなると電話勧誘され契約したがやめたい」、また「賃貸アパートのLPガス料金が以前の住宅より高額だ」等の相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」62件、「価格・料金」35件の順となっています。

(3) 被服品

表16

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	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
E20 和服	16	13	0	2	0	0	0	0	1	9	9	2	0	0	0	0	0	23
E31 洋服一般	9	9	0	0	0	0	0	0	0	7	4	1	0	0	0	0	0	12
E34 子供洋服	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
E35 洋装下着	15	12	0	3	0	1	0	1	6	12	3	0	0	0	1	0	27	
E36 紳士・婦人洋服	70	66	0	15	1	0	0	10	28	52	9	0	0	0	1	1	117	
E41 履物	34	31	1	10	0	2	0	4	11	25	6	0	0	0	0	0	59	
E42 かばん	20	19	0	4	0	0	0	0	9	14	2	0	0	0	0	0	29	
E43 アクセサリー	46	29	19	19	1	2	0	2	18	23	5	0	0	0	0	0	89	
E44 他の身の回り品	17	16	0	2	1	0	0	5	8	11	3	0	0	0	0	0	30	
E50 生地・糸類	11	0	11	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	
E60 他の被服品	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
E 計	242	198	31	65	3	5	0	24	96	152	33	0	0	0	2	1	412	

① 被服品

被服品の相談件数は242件で、うち苦情件数は198件(81.8%)です。「紳士・婦人洋服」に関する相談が最も多く70件(28.9%)、次いで「アクセサリー」46件(19.0%)、「履物」34件(14.0%)、「他の身の回り品」が17件(7.0%)の順となっています。

「ネット通販でダブルコートを購入し、銀行口座へ代金を振り込んだ。すぐに、振込口座を変更したとメールがあり、サイトを確認したが、電話番号の記載もなく、日本語表示もおかしかった。その後サイトは閉鎖され、商品も届かない」、「フリーマーケットアプリでスニーカーを購入し代金を振り込んだが、商品が届かず返金もない」のようにネットから申し込んで前払いで購入したが、商品が未着で事業者とも連絡不能という相談が寄せられ、当事者が未成年者の相談もありました。また、「リサイクル店から電話があり、人形を処分しようと自宅に来てもらったところ、指輪を見せてと言われ、タンスの中を一緒にみて貴金属をひとまとめに買い取られた。契約書面もなく、業者名も不明。返品希望。」のように高齢者が訪問購入により、希望していない貴金属類を買い取られ返品を求めたいという相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」152件、「販売方法」96件、「品質・機能、役務品質」65件、「安全・衛生」31件の順となっています。

(4) 保健衛生品、教養娯楽品

表17

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		
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	25	20	2	2	2	2	0	1	11	17	4	0	0	0	0	0	2	43
	F30 医療用具	20	17	2	4	0	4	0	1	7	13	2	0	0	2	0	0	0	35
	F40 化粧品	161	136	31	42	1	11	0	30	50	124	23	1	0	1	0	0	0	314
	F50 理美容器具・用品	13	11	2	3	0	1	0	1	1	11	3	0	0	0	0	0	0	22
	F60 他の保健衛生品	16	15	4	10	0	0	0	2	2	7	1	0	0	0	0	0	0	26
F 計	235	199	41	61	3	18	0	35	71	172	33	1	0	3	0	2	440		
G 教養娯楽品	G10 教養娯楽品一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	G20 文具・事務用品	10	8	0	3	0	0	0	3	5	9	1	0	0	0	0	0	21	
	G21 パソコン・パソコン関連用品	55	49	11	39	1	0	0	1	9	24	9	0	0	0	1	0	95	
	G25 電話機・電話機用品	63	48	3	25	0	6	0	1	8	30	18	0	0	3	0	2	96	
	G30 学習教材	11	10	0	0	0	0	0	2	3	10	2	0	0	0	0	0	17	
	G40 書籍・印刷物	80	74	0	1	3	4	0	3	43	58	13	0	0	0	0	1	126	
	G50 音響・映像製品	65	56	5	24	0	6	0	7	9	29	20	1	0	1	1	2	105	
	G60 スポーツ用品	19	17	2	3	0	3	0	2	7	12	3	0	0	0	0	0	32	
	G71 カメラ類	6	4	0	3	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	7	
	G72 時計	24	23	2	8	0	1	0	0	12	14	3	0	0	0	0	0	40	
	G73 他の光学機器	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	G80 玩具・遊具	19	18	1	3	0	1	0	2	4	15	5	0	0	0	0	0	31	
	G91 楽器	6	3	0	1	0	1	0	1	3	3	0	0	0	2	0	0	11	
G92 他の教養娯楽品	56	45	6	14	1	4	0	6	16	39	6	0	0	2	0	1	95		
G 計	415	356	30	124	5	27	0	29	119	244	81	1	0	9	2	6	677		

① 保健衛生品

保健衛生品の相談件数は235件で、うち苦情件数は199件(84.7%)です。「化粧品」に関する相談が最も多く161件(68.5%)、次いで「医薬品」25件(10.6%)「医療用具」が20件(8.5%)の順となっています。「化粧品」では、「テレビ通販で化粧品の無料サンプルを電話で申し込み、一緒に化粧品を勧誘されて契約したが、商品が届いてから定期購入とわかった」のように通信販売による定期購入に係わる相談、「医薬品」では「認知症で高齢、一人暮らしの親が、訪問販売で配置薬の勧誘を受けた。断ったのに無理矢理おいていかれたので解約したい」という高齢者への強引な販売もありました。「医療器具」では病気に効果があると勧誘され高額な電気治療器を契約した相談や、高齢者に対するメガネや補聴器の契約に関する相談も寄せられています。内容別では「契約・解約」172件、「販売方法」71件、「品質・機能、役務品質」61件の順となっています。

② 教養娯楽品

教養娯楽品の相談件数は415件で、うち苦情件数は358件(85.8%)です。「書籍・印刷物」に関する相談が最も多く80件(19.3%)、次いで「音響・映像製品」65件(15.7%)「電話機・電話機用品」63件(15.2%)、「パソコン・パソコン関連用品」55件(13.3%)の順となっています。新聞など「書籍・印刷物」では「契約・解約」、「販売方法」に関するもの、テレビやヘッドホン、DVDなど「音響・映像製品」、スマートフォンなど「電話機・電話機用品」等では、「契約・解約」や「品質・機能、役務品質」に関する相談が寄せられています。この他にもパソコンや電子タバコ等にかかわる相談も寄せられています。内容別では「契約・解約」244件、「品質・機能、役務品質」124件、「販売方法」119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

表18

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	
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	0
	H20 自動車	159	145	4	52	2	16	0	11	30	126	28	0	0	0	0	0	269
	H30 自動車用品	16	16	0	6	0	1	0	0	9	9	3	0	0	0	0	0	28
	H40 自転車・用品	9	9	1	3	0	0	0	0	1	5	1	0	1	0	0	0	12
	H50 運搬用具	2	2	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
	H60 他の乗り物	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	H 計	187	173	6	63	2	17	0	11	40	142	32	0	1	0	0	0	314
I 土地・建物・設備	I10 土地・建物・設備一般	4	2	0	0	0	0	0	2	0	1	3	0	0	0	0	0	6
	I20 土地	18	10	0	0	1	1	0	1	7	8	2	0	0	0	0	3	23
	I31 建物一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	I32 集合住宅	11	8	1	3	3	0	0	0	0	6	2	0	0	1	0	0	16
	I33 戸建住宅	26	22	1	12	0	3	0	0	4	16	4	0	0	0	0	0	40
	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	7	6	0	1	1	3	0	1	1	5	1	0	0	0	0	0	13
	I51 空調・冷暖房・給湯設備	24	24	5	15	0	4	0	0	6	15	6	0	0	0	0	0	51
	I52 衛生設備	12	11	2	5	0	1	0	2	3	8	4	0	0	0	0	0	25
	I53 屋外装備品	6	5	0	2	1	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	8
I54 他の住宅設備	18	18	3	10	0	1	0	0	7	9	4	0	0	0	0	0	34	
I 計	126	106	12	48	6	13	0	6	29	72	26	0	0	1	0	3	216	
J00 他の商品	11	10	0	3	0	0	0	1	3	7	1	0	0	0	0	0	15	

① 車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は187件で、うち苦情件数は173件(92.5%)です。「自動車」に関する相談が大半を占め159件(85.0%)で、中古車購入に係わる手続きやキャンセル、下取り価格に係わる相談、納車後の故障に係わる相談が寄せられています。「自動車用品」では、カーナビやドライブレコーダーの購入時の相談がありました。内容別では「契約・解約」142件、「品質・機能、役務品質」63件、「販売方法」40件の順となっています。

② 土地・建物・設備

土地・建物・設備の相談件数は126件で、うち苦情件数は106件(84.1%)です。「戸建住宅」26件(20.6%)と最も多く、次いで「空調・冷暖房・給湯設備」の24件(19.0%)、「土地」と「他の住居設備」が各18件(各14.3)の順となっています。「空調・冷暖房・給湯設備」では灯油給湯ボイラーの故障に係わるもの、「戸建住宅」では新築や中古住宅の建築上の不備に係わる相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」72件、「品質・機能、役務品質」48件となっています。

③ 他の商品

他の商品の相談件数は11件で、うち苦情相談は10件(90.9%)です。自営業者の農作業用機器の相談等が寄せられています。内容別では、「契約・解約」7件、「販売方法」と「品質・機能、役務品質」各3件となっています。

(6) クリーニング、レンタル・リース・貸借

表19

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	
K クリーニング	C 住居品	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	E 被服品	25	21	0	18	2	2	0	0	1	10	7	0	0	0	0	0	40
	うち紳士・婦人洋服	20	17	0	17	1	1	0	0	1	8	6	0	0	0	0	0	34
	K 計	27	23	0	20	2	2	0	0	1	10	8	0	0	0	0	0	43
L レンタル・リース・貸借	C 住居品	4	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	4
	E 被服品	2	2	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	4
	G 教養娯楽品	13	11	0	0	0	1	0	0	3	12	2	0	0	0	0	0	18
	H 車両・乗り物	8	6	0	1	0	0	0	1	0	5	0	0	0	2	0	0	9
	I 土地・建物・設備	439	381	10	94	3	118	0	3	16	351	100	0	1	0	1	2	699
	うち集合住宅	384	340	9	86	2	110	0	3	11	303	90	0	1	0	1	1	617
	うち戸建住宅	30	22	1	8	1	7	0	0	0	24	7	0	0	0	0	1	49
上記以外の商品	3	2	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	4	
L 計	469	405	10	95	3	120	0	4	21	376	102	0	1	3	1	2	728	

※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。

① クリーニング

クリーニングの相談件数は 27 件で、うち苦情件数は23件(85.2%)です。洋服や和服など「被服品」に関する相談が 25 件(97.5%)で、衣服の縮み、色あせ、シミ、しわ、ボタンの破損、クリーニング事故による補償内容への不満、料金、紛失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 20 件と最も多く、次いで「契約・解約」10 件、「接客対応」8 件となっています。

② レンタル・リース・貸借

レンタル・リース・貸借の相談件数は 469 件で、うち苦情件数は 405 件(86.4%)です。賃貸アパートなど「集合住宅」に関する相談が 384 件(81.9%)で「賃貸アパートを2年で退去したところ、管理会社から高額な修理代を請求されている」等の原状回復に係わる相談が多く、「借りている戸建住宅のボイラーが故障したが、大家が修理してくれない」のような入居中の相談も寄せられています。内容別では「契約・解約」376 件、「価格・料金」120 件、「接客対応」102 件の順となっています。

(7) 工事・建築・加工、修理・補修

表20

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	
M 工事・建築・加工	E 被服品	7	6	1	3	0	1	0	0	1	7	3	0	0	0	0	0	16
	I 土地・建物・設備	170	137	3	65	5	15	0	3	31	108	44	0	0	5	1	3	283
	うち戸建住宅	125	97	2	53	3	7	0	0	24	79	33	0	0	4	1	3	209
	うち屋外装備品	15	14	1	5	0	2	0	0	1	11	4	0	0	1	0	0	25
	上記以外の商品	4	4	0	2	0	0	0	1	1	3	3	0	0	0	0	0	10
	M 計	181	147	4	70	5	16	0	4	33	118	50	0	0	5	1	3	309
N 修繕・補修	C 住居品	16	15	2	3	1	6	0	1	7	10	4	0	0	0	0	1	35
	うち家具・寝具	8	8	0	0	1	3	0	1	6	7	0	0	0	0	0	0	18
	G 教養娯楽品	12	12	0	4	0	2	0	1	4	8	6	0	0	0	0	0	25
	うちパソコン・パソコン用品	7	7	0	2	0	1	0	1	2	4	4	0	0	0	0	0	14
	H 車両・乗り物	11	11	0	3	0	2	0	0	1	9	2	0	0	0	0	0	17
	I 土地・建物・設備	18	15	1	4	0	5	0	2	2	10	6	0	0	2	0	0	32
	うち住宅構成材	4	4	0	1	0	1	0	1	0	3	1	0	0	0	0	0	7
上記以外の商品	2	2	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	
N 計	59	55	3	16	1	16	0	4	14	37	19	0	0	2	0	1	113	

※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。

① 工事・建築・加工

工事・建築・加工の相談件数は181件で、うち苦情件数は147件(81.2%)です。「戸建住宅」に関する相談が125件(69.1%)あり注文住宅新築工事や住宅リフォームとして増改築工事、屋根工事、塗装工事、外壁工事などについての工事内容の不具合や支払い金額に係わる相談、車庫や物置の修繕、庭、墓石などの工事に係る相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」118件、「品質・機能、役務品質」70件、「接客対応」50件、「販売方法」33件の順となっています。

② 修理・補修

修理・補修の相談件数は59件で、うち苦情件数は55件(93.2%)です。「普通・小型自動車」、「家具・寝具」等に係わる相談が寄せられています。ドア修理、車庫のシャッター修理、灯油タンクの修理や洗浄、畳の表換え、ボイラーや排水管修理、蛇口の交換、ガラス戸修理、ドアノブの交換、ガス温水暖房付き給湯器の修理など多様な修理や補修の相談が寄せられました。

内容別では「契約・解約」37件、「接客対応」19件、「品質・機能、役務品質」と「価格・料金」が各16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

表21

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	
O 管理・保管	H 車両・乗り物一般	5	4	0	0	0	2	0	1	1	4	1	0	0	0	0	0	9
	I 土地・建物・設備	2	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4
	O 計	7	5	0	1	1	2	0	1	1	5	2	0	0	0	0	0	13
P00 役務一般	10	10	0	0	1	0	0	0	5	9	0	0	0	0	0	0	0	15
Q 金融・保険サービス	Q10 金融・保険一般	4	4	0	0	0	0	0	1	2	1	1	0	0	0	0	0	5
	Q20 生命保険	53	45	0	0	2	3	0	0	19	38	14	0	0	0	0	0	76
	Q30 損害保険	40	32	0	1	2	6	0	0	4	29	12	0	0	3	0	0	57
	Q35 その他の保険	3	2	0	0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	5
	Q70 預貯金・証券等	20	18	0	0	1	1	0	1	6	15	4	0	0	0	0	0	28
	Q75 デリバティブ取引	12	12	0	0	0	0	0	1	10	12	0	0	0	0	0	0	23
	Q76 ファンド型投資商品	100	94	0	0	5	3	0	8	62	86	6	0	0	0	0	1	171
	Q80 融資サービス	101	65	0	0	12	5	0	6	14	82	4	0	0	2	0	3	128
	Q90 他の金融関連サービス	44	28	0	0	2	3	0	3	6	34	3	0	0	0	0	2	53
H 計	377	300	0	1	24	21	0	20	124	300	45	0	0	5	0	6	546	

① 管理・保管

管理・保管の相談件数は7件で、うち苦情件数は5件(71.4%)です。スタッドレスタイヤの保管、コインパーキングの料金請求など「契約・解約」に係わる相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」5件、「接客対応」2件となっています。

② 役務一般

役務一般の相談件数は10件で、うち苦情件数は10件(100.0%)です。「以前、アポイントメントセールスでビデオを契約。同時に複合会員サービスを契約して月額料金を支払っていたが後日退会。その後、退会したはずの複合会員サービス料を請求され、未納分の半額を支払えば退会処理し、今後請求しないとの書面が届いたが放置した。今年、また請求書が届き、支払わないと裁判所から支払督促が届くとある」等の相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」9件、「販売方法」5件となっています。

③ 金融・保険サービス

金融・保険サービスの相談件数は377件で、うち苦情件数は300件(79.6%)です。「融資サービス」101件(26.8%)、次いで「ファンド型投資商品」100件(26.5%)と、いずれも前年度より増加し、「生命保険」が53件(14.1%)の順となっています。「融資サービス」は、「借金の返済が困難。債務整理をしたい」、「サラ金から電話があったので借金を申し込んだ。信用を確認するため先にお金を入金するよう言われ、口座に振り込んだが、不審に思い借金をやめたいと申し出たが返金がされない」等、「ファンド型投資商品」では、「仮想通貨を購入し、知人にも紹介したが、説明どおりに儲からない。解約しても返金処理されない」、「高額な投資をしたが事業者が倒産。返金が見込めない」等の相談が寄せられました。「生命保険」では「契約・解約」、「販売方法」に係わる相談が多く寄せられています。内容別では「契約・解約」が多く219件、「販売方法」95件、「接客対応」36件の順となっています。

(9) 運輸・通信サービス、教育サービス

表22

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・通信サービス一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	R71 旅客運送サービス	37	29	7	5	0	4	0	2	0	17	15	0	0	0	0	1	51
	R72 郵便・貨物運送サービス	35	31	0	11	1	2	0	0	1	18	13	0	0	3	0	0	49
	R80 放送・通信サービス一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	R81 電報・固定電話	96	69	0	12	1	8	0	0	36	48	17	0	0	0	0	7	129
	R82 移動通信サービス	185	161	0	21	2	31	0	2	32	146	52	0	0	4	0	3	293
	R83 放送・コンテンツ等	674	633	0	7	10	46	0	62	410	569	41	0	0	1	1	5	1,152
	R84 インターネット通信サービス	293	280	0	13	1	18	0	7	186	236	28	0	0	0	0	1	490
R 計	1,320	1,203	7	69	15	109	0	73	665	1,034	166	0	0	8	1	17	2,164	
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	0	0
	S20 学校教育	2	2	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	4
	S30 補習教育	8	8	0	0	0	1	0	0	2	7	3	0	0	0	0	0	13
	S40 他の教育	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	S 計	11	11	0	0	0	2	0	0	2	10	4	0	0	0	0	0	18

① 運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は1,320件となり、うち苦情件数は1,203件(91.1%)です。デジタルコンテンツやテレビ放送サービスなどの「放送・コンテンツ等」に関する相談が最も多く674件(51.1%)、次いで「インターネット通信サービス」の293件(22.2%)の順となっています。

「放送・コンテンツ等」では、「携帯電話やスマートフォンに届く不当請求や架空請求で請求額を電子ギフト券で支払ったが、その後に返金を申し出ても返金されない」、「SNSで知り合った人の紹介でギャンブルサイトからサッカーの試合勝敗に係わる情報商材を契約したが、説明のようには勝てなかったので返金してほしい」等の「契約・解約」や「販売方法」に関する相談が寄せられています。「インターネット通信サービス」では、「契約中の大手電話会社の代理店を名乗る電話があり、料金が安くなると説明され光回線の契約をしたが、説明のようには安くない」、「何年も前にインターネットの有料会員サービスを契約したが、全く利用していないので解約したい」等の相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が1,034件と圧倒的に多くなっており、次いで「販売方法」665件、「接客対応」166件、「価格・料金」109件の順となっています。

② 教育サービス

教育サービスの相談件数は11件、うち苦情件数は11件(100.0%)です。家庭教師や学習塾などの「補習教育」に関する相談が8件(72.7%)でした。「月謝制の家庭教師と現金払いで学習教材を契約したが、家庭教師は契約した教材をほとんど使わず、指導法もあわなかった。成績が伸びないので中途解約したいが精算内容が不満」等の相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」10件、「接客対応」4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

表23

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	
T 教養・娯楽サービス	T10 教養・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	18	17	0	0	0	1	0	3	2	16	3	0	0	0	0	0	25
	T30 宿泊施設	19	17	1	2	2	3	0	3	4	12	4	0	0	0	0	0	31
	T40 教室・講座	45	37	0	2	0	5	0	4	10	39	4	0	0	1	0	1	66
	T50 観覧・鑑賞	26	25	0	1	0	1	0	7	13	19	3	0	0	0	0	0	44
	T60 各種会員権	4	4	0	0	0	1	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	7
	T70 他の教養・娯楽	35	31	0	1	3	4	0	1	15	27	2	0	0	0	0	1	54
	T 計	147	131	1	6	5	15	0	18	46	117	16	0	0	1	0	2	227
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	64	55	15	28	2	10	0	0	6	31	15	0	0	2	0	1	110
	U22 理美容	83	79	9	14	0	3	0	1	3	69	24	0	0	0	0	1	124
	U23 浴場	6	6	0	0	0	1	0	2	1	3	1	0	0	0	0	0	8
	U24 衛生サービス	19	15	0	1	0	3	0	5	11	5	2	0	0	2	0	0	29
	U31 保育	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	15	9	2	1	0	1	0	1	0	9	2	0	0	0	0	3	19
	U40 他の保健・福祉	26	12	0	1	2	1	0	2	7	5	4	0	0	1	1	5	29
U 計	213	176	26	45	4	19	0	11	28	122	48	0	0	5	1	10	242	

① 教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は147件で、うち苦情件数は131件(89.1%)です。「教室・講座」45件(30.6%)、次いで「他の教養・娯楽」35件(23.8%)となっています。「教室・講座」では、プログラミングや英会話などオンラインでのサービス提供を受けるものが増加、また、学生に高額なローンを組ませ契約させるビジネスセミナー、短期間で解約すると高額な会費を請求されたフィットネスクラブ、FXで儲かるノウハウを教えてもらえる講座の契約等の相談が寄せられています。「他の教養・娯楽品」では、「スマートフォンに海外宝くじに当選したとSMSがきた。手続き費用を支払うよう指示され、何度も電子ギフトカードで支払って高額になった」、「出版社主催の絵本のコンテストに応募したところ、優秀な作品なので自費出版しないかと勧誘されたが不審」、「趣味の俳句を褒められ俳句プリント入りボトルラベルの展示会の勧誘を受け、高額な出品料金を請求された」等の相談がありました。内容別では「契約・解約」117件、「販売方法」46件、「表示・広告」18件、「接客対応」16件の順となっています。

② 保健・福祉サービス

保健・福祉サービスの相談件数は213件で、うち苦情件数は176件(82.6%)です。「理美容」に関する相談が最も多く83件(39.0%)、次いで「医療」が64件(30.0%)寄せられています。「理美容」では、脱毛や美顔エステ等の事業者の倒産に係わる相談、まつ毛エクステ、パーマや毛染め等について、「医療」では、薬の処方、矯正歯科や審美歯科等の治療内容、マッサージ等による体調不良、医師の診断内容への不審感等の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122件、「接客対応」48件、「品質・機能、役務品質」45件、「販売方法」28件、「安全・衛生」26件の順となっています。

(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

表24

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	
V 他の役務	V10 外食・食事宅配	21	16	2	0	2	2	0	1	2	6	9	0	1	0	0	1	26
	V20 冠婚葬祭	21	16	0	0	1	7	0	1	1	14	3	0	0	3	0	0	30
	V30 家事サービス	10	6	0	1	1	0	0	0	2	6	1	0	0	1	0	1	13
	V40 役務その他	226	186	2	11	6	23	0	19	78	168	33	0	0	3	0	12	355
	V 計	278	224	4	12	10	32	0	21	83	194	46	0	1	7	0	14	424
W 内職・副業・ねずみ講	W15 内職・副業一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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	24	24	0	0	1	6	0	1	18	23	0	0	0	0	0	0	49
	W50 無限連鎖講	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
W 計	24	24	0	0	1	6	0	1	18	23	0	0	0	0	0	0	49	
X00 他の行政サービス	70	20	1	2	3	1	0	2	2	5	17	0	1	1	1	36	72	
Z 他の相談	206	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

① 他の役務

他の役務の相談件数は 278 件で、うち苦情件数は 224 件(80.6%)です。「役務その他」が最も多く 226 件(81.3%)となっています。「役務その他」では、インターネットサポートサービス、架空請求等で被害にあった人に有料で被害額を取り戻すと謳う被害回復相談サービス、地震保険給付金申請のコンサルティングを勧誘する地震保険給付金申請サービス、遺品整理等の相談が寄せられました。内容別では「契約・解約」が最も多く 194 件、次いで「販売方法」836 件、「接客対応」46 件となっています。

② 内職・副業・ねずみ講

内職・副業・ねずみ講の相談件数は 24 件で、うち苦情相談は 24 件(100.0%)です。「内職・副業」に関する相談が最も多く 24 件(100.0%)となっています。「内職・副業」では、知人などからネットワークビジネスを勧められ、高額な登録料などを支払ったが、説明のように儲からないといった内容の相談が寄せられています。「誘われて無料のセミナーへ行くと『これからはカジノが流行る。スマートフォンを利用しカジノを広め、人を紹介するとマージンが入るし、オンラインカジノのゲームで勝利するとお金が稼げる』と繰り返し説明され契約。しかし、話のように儲からない」、また、未成年者からの相談で「SNS で副業を探し、登録するだけで報酬がもらえるというメールがきた。後払いシステムのバーチャル・プリペイドカードに 2 万円チャージし、相手に渡すと、フリマアプリのポイント 3 千円分をもらったがチャージした 2 万円分の請求が何度もくる」というものもありました。内容別では「契約・解約」18 件、次いで「販売方法」17 件の順となっています。

③ 他の行政サービス

他の行政サービスの相談件数は 70 件で、うち苦情件数は 20 件(28.6%)です。

④ 他の相談

他の相談の相談件数は 206 件で、うち苦情件数は 44 件(21.4%)です。消費生活相談にあてはまらない、相隣関係や相続、個人間の金銭貸借などの相談が寄せられています。

8 商品・役務の危害・危険の相談状況

以下、「危害・危険」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)の分類によるものです。

※「危害」:商品等によって身体にけが、病気等の疾病(危害)を受けたという相談

「危険」:商品等の発火、破裂、故障等によって身体に危害が及ぶおそれがあったという相談

(1) 危害

「危害」としての相談受付件数は46件でした。そのうち、「化粧品」が最も多く16件(34.8%)、次いで「健康食品」と「医療」の各13件(28.3%)、「理美容」の9件(19.6%)、「他の保健衛生品」の4件(8.7%)、「旅客運送サービス」3件(6.5%)、「履物」・「アクセサリ」・「医療用具」・「他の教養娯楽品」等が各2件(各34.3%)ありました。具体的な相談内容として、次のようなものがありました。

- ・ネットでまつげ美容液を購入。かゆみが出て使用をやめたが、定期購入として商品と請求書が届き、納得できない。
- ・スマホから、足のむくみが取れるダイエットサプリを定期購入したが、飲むと蕁麻疹が出るので、解約したい。
- ・皮膚科で自由診療の治療をしたところ頬が腫れ薬を処方されたが、病院の対応が不満。
- ・マッサージを受けた後、腰や股関節に痛みを感じ病院を受診。ヘルニア等と診断され、補償を希望。

(2) 危険

「危険」としての相談受付件数は26件でした。そのうち、「他の光熱水品」・「空調・冷暖房・給湯設備」が最も多く各3件(各11.5%)、次いで「食器・台所用品」・「自動車」が各2件(各7.7%)、その他「魚介類」・「調理食品」・「掃除用品」・「空調・冷暖房器具」・「家具・寝具」・「照明器具」等が各1件(各3.8%)ありました。具体的な相談内容として、次のようなものがありました。

- ・何度か修理し、部品交換もした給湯器が、使用中に大きな異音が出て外側の金属がめくれ上がった。
- ・温水暖房用電気ボイラーの調子が悪く暖まらない。業者にみてもらうと、一部の部品が焼け焦げていた。
- ・ガスストーブを使用すると火災警報器が鳴るので、天井の温度を測ると50度近くになっており、危険。
- ・中古自動車が前日にリコールの修理をしたばかりなのに、高速道路走行中に発煙。路上に止めたが全焼。

表25 商品・役務別分類のうち「危害」(上位)

No.	商品別分類	受付件数
1	化粧品	16
2	健康食品	13
2	医療	13
4	理美容	9
5	他の保健衛生品	4
6	旅客運送サービス	3
7	履物	2
7	アクセサリ	2
7	医療用具	2
7	他の教養娯楽品	2

表26 商品・役務別分類のうち「危険」(上位)

No.	商品別分類	受付件数
1	他の光熱水品	3
1	空調・冷暖房・給湯設備	3
3	食器・台所用品	2
3	自動車	2
5	魚介類	1
5	調理食品	1
5	掃除用品	1
5	空調・冷暖房器具	1
5	家具・寝具	1
5	照明器具	1

9 その他の相談状況

(1) 電子メール相談

平成 18 年度から道立消費生活センターの消費生活相談受付時間内に相談できない消費者の相談に対応するため、電子メールによる相談を受け付けています。平成 30 年度の受付件数は 152 件でした。

(2) 市町村からの経由相談

道内の市町村の消費生活相談窓口担当者から受け付けた、経由相談の件数は 455 件でした。

(3) 特別相談

平成 18 年度から道民の潜在的な消費者被害の掘り起こしや実態把握を目的として、特別相談を実施しています。平成 30 年度は、2 回実施しました。

① 特別相談名 「儲け話トラブル110番 ～投資・ネットワークビジネス・加仮想通貨等～」

主 催: 北海道立消費生活センター・札幌弁護士会

目 的: 昨今、経済的事情から多くの収入を得ようという人が、年代を問わず増加傾向にあると言われており、簡単に高収入を得られるという商品や仮想通貨等への投資、動画をアップロードするだけ等のお金儲けのノウハウと称して、インターネットで取引されるビジネス情報(情報商材)に関するトラブルが全国で増加している。国民生活センターや消費者庁からも注意喚起されているが、「説明にあったような収入が得られない」、「借金をして代金を支払ったが、収入が得られず、借金返済が出来ない」、「サポートが受けられない」等の苦情が多く寄せられている。このような多様な“儲け話”に係わる商品やサービスについて、実態を把握し、被害救済や未然防止を目的として実施した。

開催日時: 平成 30 年 10 月 13 日(土) 午前 10 時から午後 3 時

開催場所: 北海道立消費生活センターくらしの教室、消費生活相談室

相談対象: 投資・ネットビジネス・仮想通貨に係わる相談

従 事 者: 相談員 6 名、職員 4 名、弁護士 15 名(1 時間 3 名交代制)

相談件数: 7 件

② 特別相談名 「住宅トラブル110番 ～賃貸・リフォーム・修繕など～」

主 催: 北海道立消費生活センター・札幌弁護士会

目 的: 「住宅」に関する相談は、例年多数寄せられ、全体の相談受付件数から見ても、常に上位である。特に、賃貸住宅の原状回復に係わる相談が多く、他に外壁塗装工事等の相談も寄せられる。中でも平成 30 年 9 月に発生した北海道胆振東部地震により多数の被害があったが、それに便乗し「緊急メンテナンスが必要」等と謳い、不必要な清掃サービスを勧誘するような、いわゆる点検商法の相談も寄せられた。また、「保険を使えば自己負担なしで自宅を修繕できる」と勧められ、保険申請代行を依頼すると「手数料として保険金の 30%を支払ってもらおう」と高額請求された等のトラブルもあった。このような「住宅」に係わる契約トラブルの現状を把握し、被害救済と未然防止を目的として実施した。

開催日時: 平成 31 年 3 月 2 日(土) 午前 10 時から午後 3 時

開催場所: 北海道立消費生活センターくらしの教室、消費生活相談室

相談対象: 賃貸・リフォーム・修繕など住宅に係る相談

従 事 者: 相談員 6 名、職員 4 名、弁護士 15 名(1 時間 3 名交代制)

相談件数: 12 件

10 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解決方法が異なる場合もありますのでご了承ください。

「水が流れなくなる」と急かされ…排水管洗浄料を返して！

「北のくらし」平成 30 年 4 月号掲載

問 2 日前に突然、排水管の点検に来た事業者に「すぐに洗浄しないと水が流れなくなり、大変なことになる。詰まると配管の取り替え工事になり、数十万かかる」と言われた。不安になり高压洗浄の契約をし、作業後、1 万 5000 円を支払ったが、よく考えると今まで水の流れが悪くなったことはなく、必要なかったと思う。今から解約できるか。(60 代 女性)

答 訪問販売での契約は特定商取引法で規制されており、事業者には勧誘に先立ち販売目的を告げることや、法律で定められた事項を記載した書面の交付が義務付けられています。消費者は書面を受け取ってから 8 日間はクーリング・オフができます。

相談者には作業が終わり、支払い済みであってもクーリング・オフができるので、書面で通知するよう助言しました。当センターからも事業者に連絡し、速やかに返金してほしい旨を伝えました。後日、返金されたことを確認して終了しました。

この事例は、事業者が点検を装って訪問し、不安をあおって契約を急がせています。北海道消費生活条例では、このような勧誘は不当な勧誘方法として禁止しています。また、訪問販売お断りステッカーなどを貼って意思表示をしている家を、事業者が訪問し、勧誘することを禁止しています。悪質商法の被害を未然に防止するためにステッカーを貼るのも有効です。勧誘された場合はその場で契約せず、相談しましょう。

トラブルに遭った場合は最寄りの消費生活相談窓口へ。

ネットオークション 1 つの商品に多数の落札者！

「北のくらし」平成 30 年 4 月号掲載

問 オークションサイトでパソコンを落札し、カード決済をした。その後、一つの商品に複数の ID があり、多数の落札者がいることがわかった。不審に思い、サイト運営会社に連絡したら、代金はすでに出品者に入金されているので、直接話し合うよう言われた。出品者とは連絡が取れないが、返金してほしい。

(50 代 男性)

答 今回の取引はインターネットオークションの個人間のトラブルのため、出品者とのやりとりには介入できないが、事業者にお問い合わせすることは可能と伝えました。当センターからサイト運営会社に連絡したところ、「出品者は ID を既に取り消しており、連絡先などは全く残っていない。出品者に商品代金が入金されているため、決済は取り消せない」という説明でした。カード会社にも連絡し、調査を依頼したところ、後日、請求を取り下げると連絡がありました。

サイトの中には、一時的に運営会社が代金を預かり、落札者が商品受け取りの手続きをすると出品者へ入金となる決済方法を採用しているところもあります。オークションを利用する際は、補償制度の有無や条件、決済方法などについて利用規約等によく確認し、規約等で禁止されている行為は絶対に行わないようにしましょう。

入力作業の仕事に応募したはずが…

高額なコンサルティング料、解約したい

「きらめっく」平成 30 年 5 月号掲載

問 2 カ月前、求人サイトで在宅のデータ入力作業の仕事に応募し、街中のカフェで面接を受けた。「簡単なデータ入力の仕事もあるが、給料が安い。ネットのバナー広告を作る仕事は 1 日 1~2 時間の作業で 1 カ月に 50 万円稼いだ人がいる」と説明され、広告作成の方を選んだ。後日、採用の連絡があり、担当者からバナー広告を作るためのコンサルティング料金が 50 万円くらいかかるが、すぐに稼げるから大丈夫と言われ、よく分からないままクレジットの書類などに署名した。その際、無職なのに以前の勤務先や年収 300 万円と書くよう指示された。作業を始めてみたが時間がかかり、収入を得るのは難しいと分かったので、解約したい。

(20 代 女性)

答 事業者が、収入が得られると勧誘し、仕事を提供するために必要だとして商品の購入等の契約をさせた場合は、業務提供誘引販売として特定商取引法で規制されます。事業者には法律で定められた書面の交付義務があり、消費者は書面を受け取ってから 20 日間はクーリング・オフが可能です。また、商品の品質や報酬などについて、事実と違うことを告げることは禁止されています。

相談者には今回のケースも業務提供誘引販売に該当する可能性があり、事業者が具体的な説明をせず、確実に収入が得られると勧誘していることなどは問題があると思われる旨、説明しました。また、契約書面等は一切もらっていないとのことだったため、書面不交付によるクーリング・オフの主張をしてはどうかと伝え、事業者とクレジット会社に書面で通知 するよう助言しました。

当センターから事業者に連絡したところ、事業者は業務提供誘引販売には該当しないので、クーリング・オフには応じないと主張しました。相談者は契約内容を理解していないことや事業者が年収等について虚偽の申告を誘導していることなどの問題点を伝えて、重ねて交渉したところ、契約は取り消すという連絡があり、終了しました。

●SNS広告のもうけ話にも注意！

この事例のほかにも、仕事の求人や副業の情報の検索をきっかけにSNS広告などを見て「もうかる方法」が記載された情報商材を購入したが、トラブルになったという相談も多く寄せられています。

広告では「商品を転売するだけで簡単に収入が得られる」「自分で撮影した動画を投稿するだけでもうかる」「仮想通貨の売買で楽に稼げる」などと記載されていますが、実際には手間がかかったり、何度も情報商材を購入させられたり、追加費用を請求されたりすることがあります。

いずれにしても事業者の言うとおりにすれば、自分は何もしなくても簡単にお金が稼げるなどという話はありません。「簡単に稼げる」「数分の作業で高収入」といった勧誘には十分注意しましょう。

トラブルに遭った場合は最寄りの消費生活相談窓口へ。

あと9年も払うの？ 高齢の父に高額保険料、解約させたい

「北のくらし」平成30年6月号掲載

問 80代の父が3年前に300万円、1年前に450万円を払って2件の終身保険を契約していた。父は契約内容をよく理解していないため、保険会社に問い合わせたところ1件目は毎月6万円をあと1年、2件目は毎月8万円を9年後まで払わなければならないと分かった。父は今後も支払いがあるならやめたいと言っている。(50代 男性)

答 生命保険の契約は、保険業法で規制されています。保険会社には消費者の知識や財産、経験等に配慮することを前提として意向を把握することや契約書類や確認書類の交付が義務付けられています。また、保証内容や保険料などの重要事項について分かりやすく説明する義務があり、虚偽のことを告げる行為は禁止されています。生命保険協会の高齢者向けガイドラインでも、保険加入時に親族の同席などの取り組みを例示しています。

相談者にはそれらのことを説明し、契約時の説明や、当事者の状況への配慮が不足していることなどの問題点を保険会社に伝えて交渉するよう助言しました。

後日、相談者より保険会社と交渉した結果、1件目は解約、2件目は今後の支払い負担のないよう契約内容を変更して継続することで父が合意したという報告がありました。

生命保険は契約期間や保険料の払い込み期間が長く、契約内容によっては保険料が高額になるため、本当に必要なか十分に検討しましょう。

無料のウォーターサーバー 中途解約で違約金！払うの？

「北のくらし」平成30年6月号掲載

問 ショッピングセンターで水の試飲後、「ウォーターサーバーは無料、水は無くなったらその都度注文すればいい」と勧められ、契約した。その後、頼んでいないのに水が2回届き、受け取りを拒否したが、カード会社から2回分7000円が引き落とされた。事業者連絡したら、「3年間の月1回の定期配送契約なので解約するなら1万6000円の違約金を請求する」と言われたが、払いたくない。(60代 女性)

答 ウォーターサーバーについては、レンタル無料と強調し、水の定期的な販売が目的のことが多く、中途解約を申し出ると高額な解約料を請求されることがあります。相談者に確認したところ、水は3年の定期配送契約であることや違約金については聞いておらず、契約書面等は何ももらっていないとのことでした。

当センターから事業者へ連絡し、契約書を渡されておらず、説明も不足していたため、契約内容が分からなかったことなどの問題点を指摘して無条件での解約を希望していることを伝えました。

後日、事業者から違約金なしで解約に応じると回答があり、サーバーの引き取りと、支払った代金が返金されたことを相談者に確認して終了しました。

勧誘を受けたら契約内容や解約条件だけではなく、水の配送を休止する場合の手数料や、サーバーのメンテナンス費用などについてもよく確認し、慎重に検討してください。

トラブルに遭った場合は最寄りの消費生活相談窓口へ。

光回線卸売サービス 知らないうちに…事業者が変更！

「きらめく」平成30年7月号掲載

問 2カ月前に自宅に大手電話会社の光回線を引いたばかりだが、その会社を名乗り電話があり、料金が安くなると説明されてスマートフォンで指示されるままに何かの番号を取得し、伝えた。その後、覚えのない会社名の封筒が届いたがダイレクトメールかと思い放置していた。昨日、封筒に書かれていた会社から電話があり、初めて契約先が変わったことが分かった。封筒を開封すると契約書や重要事項説明書が入っており、解約すると解約料2万5000円がかかると書いてあった。解約料を払わずに解約したい。(40代 女性)

答 当センターで契約書面を確認したところ、光回線の卸売サービスの契約でした。光回線の卸売サービスは電気通信事業法で規制されています。電気通信事業者には、契約前に料金や提供条件の説明義務、契約後に契約内容を明らかにする契約書面の交付義務があります。事業者の名称や連絡先、サービスの種類、料金、契約変更や解約の条件、複雑な料金割引の仕組みやオプションサービスの記載が必要です。消費者は契約書面を受け取った日から8日間は契約解除が可能です。ただし、工事費や手数料、利用したサービス料は請求されることがあります。

●光回線の卸売とは

NTT東日本と西日本(以下NTT)が光回線の卸売サービスを始めたことにより、多くの事業者が光回線にプラスしてプロバイダーや携帯電話等を組み合わせるなど独自のさまざまなサービスを消費者に提供するようになりました。このサービスは、工事は不要で「転用」という手続きを行います。契約当事者がNTTから転用承認番号を取って事業者に伝え申し込みをし、NTTと光卸事業者が手続きをすると転用が完了する仕組みです。

光回線の卸売サービスを契約すると、契約先がNTTからほかの事業者に変わります。また、転用後にNTTに戻す場合は新規の扱いとなり工事費用がかかり、電話番号が変わることもあります。

今回の事例では、契約書面にはサービス名の記載はありましたが、料金は別紙の料金表にしか記載はありませんでした。相談者は転用の意味は全く分からないとのことでした。

当センターから事業者に連絡をし、勧誘時に十分な説明がなく契約者は転用について理解していないことや、契約書面も契約内容を明らかにする内容になっていないなどの問題点を指摘し、解約を希望していると伝えました。

事業者からは説明が不十分だった可能性があるので解約料の請求はせず、元の契約先に戻すまでの利用料金のみを請求し、元に戻す工事費用は負担すると返答があり、相談者もその条件での解約に合意しました。

光回線の勧誘では「料金が安くなる」と強調し勧誘してきても、説明されていないオプションがついていて、結局は高くなったという事例などもあります。勧誘を受けたら必ず契約先事業者名や、サービス名や契約内容を確認しましょう。事業者にいわれるままにパソコンを操作したり、あいまいな返事をしたりせず、不要な勧誘はきっぱりと断りましょう。

トラブルに遭った場合は最寄りの消費生活相談窓口へ。

パソコンに警告表示！ 高額な請求が…解約したい

「北のくらし」平成 30 年 8 月号掲載

問 2 日前、パソコンの画面上に「ウイルスに感染している」と警告表示があり、不安になり電話をした。担当者が私のパソコンを遠隔操作でチェックし、3000 円でソフトがダウンロードできるということでクレジットカード番号を伝えた。さらに「不具合があるので対応する。4 万円かかる」と言われた。だまされたと思うので、解約したい。(60 代 男性)

答 パソコンやスマートフォンを閲覧中に突然警告音が鳴ったり、警告表示が出たりすることがあり、サイトへのアクセスや電話連絡をすると、消費者の不安をあおってウイルス対策ソフト等をインストールさせられ、料金を請求されることがあります。

当センターで事業者から届いたメールや事業者のホームページなどを確認すると、「サービス内容の説明が不足していたり、オペレーターの対応に満足しなかったりした場合は 60 日間の返金保証がある」と記載されていました。クレジットカード会社と決済代行会社に事情を伝えたところ、決済代行会社から請求取り消しの手続きをすると連絡があったため、相談者にはその旨を説明し、次回以降のクレジットカード利用明細を必ず確認するよう伝え、念のためカード番号を変更することも勧めました。

トラブルを避けるためには、突然の警告音や表示が出ても、もともと自分のパソコンに入っているセキュリティソフトかどうか分からないなど信頼できない場合はクリックしないことです。1 回だけと思いカード番号を伝えたのに自動更新の契約になっていたり、日本語で説明書きがあっても実際は海外の事業者が運営していて、英語で問い合わせしなければならない場合もあったりするので注意しましょう。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

引越で破損したら補償は？ 必ず約款を確認して

「北のくらし」平成 30 年 8 月号掲載

問 引っ越しを予定しているが、運送の際に家具や食器などが破損した場合、きちんと補償してもらえるか事業者にお問い合わせしたところ、「保険に入っているから大丈夫だ」と言われたが不安だ。(40 代 男性)

答 引越業者は国土交通省が作成した「標準引越運送約款」を見積時に提示し、それに基づきサービスを提供することになっています。約款にはサービスの提供条件のほかに、荷物の破損等の責任についての規定などが記載されています。この約款は改正され、平成 30 年 6 月 1 日から見積書の記載内容の確認日や解約・延期手数料率が変わりました。

相談者には見積りの際に約款の内容をよく確認し、不明な点があれば事業者を確認することや荷物の破損があった場合は、3 ヶ月以内に申し出る必要があることを伝えました。

最近は見積りをインターネットや電話のみで行うことも多くなっていますが、見積りや補償内容で勘違いや行き違いが起こることもありますので、サービス内容をしっかり確認の上、複数の業者の見積りを比較するなど、慎重に検討しましょう。

断っているのに勧誘され…高額な布団、解約できる？

「きらめく」平成 30 年 9 月号掲載

問 2カ月前、80代の義父が訪問販売で、「縫い目がない布団なので絶対に羽根が出てこない」と長時間にわたって高額な羽毛布団を勧められ、断ったけれど最後には契約してしまったようだ。その前にも羊毛布団や敷布団カバー等をそれぞれ別の事業者から購入していたらしい。支払いが残っているが、必要ないので解約させたい。(50代 女性)

答 訪問販売での契約は特定商取引法（特商法）で規制されており、事業者には勧誘に先立ち、販売目的を告げることや、法律で定められた内容を記載した書面を交付する義務があり、消費者は書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフが可能です。クーリング・オフ期間を過ぎていても、書面に不備があればクーリング・オフを主張できる場合があります。

また、特商法や北海道消費生活条例（道条例）では、断っている人への勧誘を継続することや、後日あらためて勧誘すること、消費者の知識や財産などの状況にふさわしくない勧誘を行うことを禁止しています。

当センターで契約書面を確認したところ、商品やサービスを特定できる記載がありませんでした。相談者には、勧誘時の状況などを聞く必要があるため、本人から連絡するよう伝えました。

本人から聞き取りをしたところ、「お金がないと断っても、『クレジットカードが使える』としつこく言われて断りきれず、11万円もする布団を買ってしまった。事業者が納品に来たときに支払いが心配だと言ったら、『リボ払いにすればいい』と促されて、事業者がいるうちにカード会社に連絡して支払い方法の変更手続きをした。でも、何カ月も払い続けられないのでやっぱり解約したい」とのことでした。

販売方法の問題点も多いため、当センターから事業者に連絡し、契約の経緯等を伝え、書面不備によるクーリング・オフを主張したところ、クーリング・オフに応じると回答がありました。本人からクーリング・オフ通知を発信し、布団は着払いで返送しました。後日、カード会社の売り上げが取り消されたことを確認して相談を終了しました。

以前契約した羊毛布団や敷布団カバー等についても、契約書面の不備や販売方法に問題があったため、同様に各事業者にクーリング・オフを主張して交渉した結果、了承され解決しました。

●訪問販売お断りステッカーの活用を

訪問販売では、事業者が次々に布団や健康食品等を契約させたりするケースや、点検を口実に来訪し、「このままでは大変なことになる」などと不安をあおり、水まわりの修繕や外壁工事などの住宅リフォームの契約を迫るといった相談が寄せられています。

道条例では、「訪問販売お断り」のステッカーを貼っている家を訪問して取引することを禁止しています。ステッカーを貼ることは悪質商法の被害を未然に防止する有効な手段といえるでしょう。

トラブルに遭った場合は最寄りの消費生活相談窓口へ。

仮想通貨の無料受け取りのほずが…

高額な参加料！返金して！

「北のくらし」平成 30 年 10 月号掲載

問 スマホのSNSで「アプリをダウンロードするだけで、すぐに最低月 30 万円分の仮想通貨が受け取れる」というメッセージを見て、無料なので興味を持った。その後、「プロジェクトへの参加のためには、プログラム入りタブレットが必要だが、すぐに元を取れる」との案内動画を見て 20 万円をカード決済した。決済後、「最低 10 万円分の仮想通貨を買わなければ参加できない。買った仮想通貨を自分で運用して収益を受け取る」という内容のメールがきた。話が違出し、タブレットもまだ受け取っていないので解約したい。(40 代 女性)

答 経緯を書面にしてカード会社、決済代行会社等に通知して交渉する方法を助言しました。当センターから販売店に連絡したところ「すでに情報を見ているのだから、解約するなら 11 万円を払ってもらおう」との対応でした。決済代行会社に対応を依頼したところ、「販売店に、キャンセルを依頼し、応じなければ当方でキャンセルする」との回答がありました。その後、キャンセルしたという連絡があり、相談者に伝え終了しました。

加工食品のオーナー契約 事業者と連絡が取れない…

「北のくらし」平成 30 年 10 月号掲載

問 利用していた通販業者からオーナーとして出資すると配当金が受け取れるというDMが届き、5 年前から 7、8 回出資しており、配当金がついて期日に返金されていた。昨年も、飲むヨーグルトのオーナーに 10 口 50 万円を出資して、今年 2 月に 55 万円を受け取れる契約をした。その後、支払いを5月中旬以降より順次行うとの通知があったが、いまだに支払われず、電話しても「混み合っている」とのアナウンスが流れ、連絡が取れない。早く返金してほしい。(70 代 女性)

答 当センターから事業者にはFAXで連絡したところ「古い年月のものから順次返金をさせていただくので、今しばらくお待ちください」との回答が届きました。返金されない場合には、法的手段を検討する必要があると伝えました。その後、事業者が破産開始決定を受けたため、相談者には破産管財人からの連絡を待つよう伝えました。

●さまざまな儲け話の相談が…

ほかにも「ブログの代理投稿で稼げるといわれ、90 万円払ったが全く稼げない」「必ず儲かると勧められ、パチンコ攻略法の契約をしたが、全く当たらなかった」などの相談があります。簡単にお金を稼げる方法はなく、「必ず高額収入が得られる」という甘い話にはだまされないでください。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

8ヶ月前に契約した新聞 配達が始まってでも解約できる？

「きらめつく」平成30年11月号掲載

問 8カ月前、自宅に女性が訪問し、新聞を勧められた。他紙を取っていると断ったが、米5kgを玄関に置いて、何度もお願ひしますと言われた。その後、男性も来てさらに米5kgを置かれ、半年でいいからとしつこく言われ、断りきれずに契約書に名前を書いた。今月から配達されているが、10日前に目の病気がわかり、小さい字は読めなくなったので新聞をやめようと思う。今月末で解約させてほしい。(80代 女性)

答 訪問販売で新聞を契約した場合、特定商取引法の規制の対象になります。事業者には勧誘に先立って勧誘目的や事業者名を告げること、法律で定められた事項を記載した書面の交付などが義務付けられています。消費者は書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフが可能です。さらには断っている人に勧誘を続けることや、消費者の経済状況などに適さない勧誘を行うことを違反行為としています。

新聞の公正競争規約では、新聞契約に伴う景品の上限を設けており、取引価格の8%、または6カ月分の購読料の8%のいずれか低い金額としているので、通常、最高でも2000円程度ということになります。

また、日本新聞協会と新聞公正取引協議会は新聞購読契約に関するガイドラインを作成し、解約の申し出があった場合の対応方針を示しています。ガイドラインでは購読契約後、解約に応じるべき場合として「上限を超える景品類の提供」「購読者の死亡、購読が困難になる病気・入院・転居」などとしています。また、上限を超える景品類が提供されていた場合、解約に当たっては景品の返還を請求してはならないとしています。

相談者には以上のことを説明し、クーリング・オフ期間を過ぎていても、販売店の勧誘方法の問題点などを伝えて話し合うことは可能と助言しました。当センターから販売店に連絡し、断っている人に勧誘を続けていること、米10^{kg}分は景品の上限を超えていること、契約者は病気のため購読が困難であることなどを伝え、解約を求めました。販売店から事情を考慮し、景品の返還は求めず解約に応じると回答があり、相談者が1カ月分の購読料を払うということで解決しました。

●新聞勧誘業者がガスや公共放送も…

「近所まで来たのであいさつに来た」「お届け物を持ってきた」など新聞の勧誘であることを告げない訪問や、懸賞に応募したら商品の受け取り時に強引に勧誘されたなどの相談もあります。

また、最近では、新聞の勧誘を行っている事業者が、料金が安くなるなどとLPガスの切り替えを勧誘したり、契約内容の詳細等を告げずに強引に公共放送の受信契約をさせたりする事例もあります。

ドアを開ける前に訪問者や用件などをよく確認し、必要がなければドアを開けずにきっぱりと断ることが大切です。

トラブルに遭った場合は最寄りの消費生活相談窓口へ。

モニター価格と言われたが…高額な太陽光発電。解約したい

「北のくらし」平成 30 年 12 月号掲載

問 昨日、「電気代が安くなる」と電話があり、自宅に訪問してきた事業者に太陽光発電システムを勧誘された。工事中にのぼりを立てて宣伝するので、480 万円のところ今日契約すれば 250 万円のモニター価格にできると言われ、ローンを組んで契約した。冷静に考えると手数料を含め 300 万円以上になり支払いが不安。クーリング・オフできるか。(40 代 女性)

答 訪問販売での契約は、特定商取引法で規制されており、事業者には法律で定められた事項を記載した書面を交付する義務があり、消費者は書面を受け取ってから 8 日間はクーリング・オフできます。この事例の場合、クーリング・オフが可能なので相談者に書面の書き方を説明し、証拠が残るようコピーを取ったうえで、簡易書留等で事業者と信販会社に通知するよう助言し、後日、了承されたと連絡がありました。地震の際、大規模な停電が発生したことで、太陽光発電に関心が寄せられています。また、余剰電力を電力会社に売ることができるため、「売電すればローンの支払いが相殺される」「今日までなら安くできる」と契約を急がせるセールストークで勧誘するケースも見受けられます。しかし、実際には説明されたほど発電量がなく、支払いの負担が減らないため、トラブルになることがあります。パネルを屋根に設置する場合、築年数がたっている家屋では補強費用がかかることもあります。太陽光発電は初期費用が高額だけでなく、発電量は天候に左右されることや売電価格が変動する場合もあることを念頭におき、契約する際は発電量や売電額の見込み、メンテナンス費用も確認しましょう。

郵便受けに除雪サービスの契約書！

申し込んだつもりはないのに

「北のくらし」平成 30 年 12 月号掲載

問 除雪サービスのチラシを見て事業者にお問い合わせしたところ、今なら割引して 12 回の除雪で 3 万 7000 円にすると言われた。返事をしたつもりはないが、翌日、郵便受けに契約書面が入っていた。その後、事業者から連絡はなく、連絡先は携帯番号しか記載されていないので不安。契約になっていたとしてもやめたい。(80 代 女性)

答 当センターから事業者にお問い合わせしたところ、「契約書面は入れておいたが、契約を希望する場合は電話をしてほしいと説明している。まだ契約にはなっていない」という回答でした。その旨を相談者に伝え、他社からも見積を取り、家族などと相談して事業者を決めてはどうかと助言しました。除雪サービスについては、「料金を前払いしたが、契約どおりの作業をしてくれず、連絡もとれない」「除雪作業中に敷地内の設備を壊されたが補償してくれない」などのトラブルが発生しています。契約する際は、作業内容や回数、料金などに加え、積雪の状況により、作業ができなかった場合の精算方法などについても確認しておく必要があります。自治体によっては高齢者向けの福祉除雪サービス制度を設けているところもあります。参考にしましょう。

トラブルに遭った場合は最寄りの消費生活相談窓口へ。

電話で勧誘を受け… 小売電力の契約は 解約できる？

「きらめっく」平成 31 年 1 月号掲載

問 1 昨日、契約先の大手電力会社を名乗る電話があり、「電気料金が安くなる」「検針の紙はあるか」と言われたので、検針票に記載されている内容を聞かれるままに読み上げたところ、「契約が成立しました。メーターを取り替えに行きます」と言われた。話を聞くうちに大手電力会社からの勧誘ではないことが分かり、断った。きちんと伝わっているか心配だ。(60代 女性)

問 2 通信事業者から「セットで契約すれば、ネット接続プランと電力の月額料金が安くなる」と電話があり、契約した。5 日前に設定を終え、契約書面も交付されたが、契約期間に縛りがあり、期間内に解約すると解約料がかかることが初めて分かったのでやめたい。(40代 女性)

答 平成 28 年 4 月から電力の小売が自由化され、ガス会社や通信会社などが新規参入しています。訪問販売や電話勧誘販売で小売電力を契約した場合、特定商取引法(特商法)が適用され、事業者には勧誘に先立ち、販売目的を告げることや法律で定められた事項を記載した契約書面の交付が義務付けられています。消費者は書面が届いてから 8 日間はクーリング・オフができます。

問 1 の場合、相談者は契約してすぐに断っていることから、まずは電話で確認するよう伝えました。その後、相談者から解約になっていたと連絡があり、終了しました。

問 2 の場合も小売電力については電話勧誘販売なので特商法のクーリング・オフが可能です。また、ネット接続については電気通信事業法の初期契約解除制度が適用されるため解約はできますが、利用した料金と、上限額までの事務手数料等は請求されることとなります。相談者には以上を伝え、ハガキに必要事項を記載した解約通知を簡易書留等で送付するよう助言しました。

なお、「安くなる」としか説明されておらず、提供条件等の説明が不十分であることから、ネット接続についての手数料等の請求に納得がいかない場合は、当センターが間に入り、交渉をすることも可能と伝えました。

その後、相談者から連絡があり、事業者に電話で解約したいと伝えたと、電力とネット接続についても一切の負担なしで解約を受けると言われた旨、報告がありました。解約書面はいらないとのことでしたが、念のため書面を送付するよう伝えて終了しました。

●さまざまな勧誘トークに注意！

消費者が自由に電力を選べるようになりましたが、切り替えない場合は、今まで通りの電気が供給されるので、心配はいりません。

「今のままだと電気が使えなくなる」と契約を急かす事業者や、電力の自由化に便乗し、「新たな機器の契約が必要」などと勧誘する事業者には注意し、必要な契約かどうかよく確認しましょう。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

火災保険で住宅修理？手続きを代行するというチラシ

「北の暮らし」平成 31 年 2 月号掲載

問 火災保険の給付金で住宅の修理ができるので、手続きの代行をする、という内容の新聞折り込みチラシを見た。この事業者は信用できるか。(70 代 男性)

答 事業者の信用性については不明ですが「保険手続きを代行すると勧誘され、契約後修繕工事の契約を断ったら違約金を請求された」「工事がずさんだった」などのトラブルがあることを伝え、保険金の請求は保険会社や代理店に自分で連絡を取り相談してはどうか、修理工事については複数の事業者から見積もりを取ってはどうかと助言しました。

昨年 9 月の胆振東部地震の後に、「地震で被害に遭った人を手伝っていると訪問してきた業者に、保険手続きの代行を依頼したところ、35%の成功報酬を払ってもらおうと言われた」という相談もありました。違約金や手数料等も含め、契約内容を事前にきちんと説明されない場合は注意が必要です。

大規模災害の後は、便乗した点検商法や不安をあおる悪質なセールストークによる勧誘トラブルが発生しやすいので、契約を急かされてもすぐに契約せず、相談しましょう。

設備や修理、中途解約の違約金…

書面に記載なく不安

「北の暮らし」平成 31 年 2 月号掲載

問 仲介業者を通し、賃貸マンションの契約を申し込んだ。重要事項説明の段階で、トイレや風呂、エアコン等の設備の状況と、壊れた場合は修理をするという説明があったが、書面に記載がなかった。また、契約期間が経過し更新した後は、中途解約の違約金はかからないと口頭で説明があったが、書面の記載は更新後の中途解約でも違約金がかかるような内容になっている。これらのことを指摘すると、これ以上の記載は必要がないと言われ、不安だ。どう対応すればよいか。(40 代 男性)

答 宅地建物取引業法では、媒介等をする事業者は契約前に借主に対し、対象となる建物や設備の状況、契約期間や中途解約の違約金などの取引条件等が記載された重要事項説明書を交付し、説明することと定められています。仲介業者にそのことを伝え、設備の整備状況などの書面への記載を求めてはどうかと伝えました。

違約金については原則、契約書面等の記載内容に従うことになると思われるので、相談者自身が確認した内容を記録に残し、合わせて貸主側に書面で通知をするなどして証拠を残してはどうかと伝えました。

賃貸住宅の契約時のトラブルとして、「契約書面等の記載にない管理サービスや退去時の清掃料について、管理会社との契約書面を別途契約後に渡された」「入居時にハウスクリーニングを入れていると言われたが、実際には清掃されておらず、水道の赤さびもひどかった」といった相談も寄せられています。

重要事項は早めに説明を受け、疑問に思うことは質問し、理解、納得したうえで契約しましょう。部屋の鍵を受け取る際には、退去時のトラブル防止のため、チェックリストを作成し、貸主等の立ち会いのもと、物件状況を確認し、気になるところは写真を撮って残しておくといいでしょ。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

「何でも買い取る」と言われ…

売却したネックレスを返してほしい！

「きらめっく」平成 31 年 3 月号掲載

問 1 週間前に何でも買い取ると電話があり、食器の買い取りを依頼した。昨日自宅に来た事業者に「これは買値がつかない。アクセサリーはないか」と言われたので、何点か見せた。ネックレス 2 本を 8 千円で買い取ると言われ売却してしまったが、後でよく考えると高かったものなので返してほしいと思い、事業者に電話をしたがつながらない。どうしたらよいか。(80 代 女性)

答 事業者が消費者の自宅等を訪問し、物品を買い取る訪問購入は、特定商取引法(特商法)によって規制されており、事業者には法律で定められた項目が記載された書面を交付する義務があります。売り主である消費者は、書面の交付日から 8 日間はクーリング・オフが可能です。クーリング・オフ期間内は、消費者は物品をすぐに引き渡さず手元に置いておくことができ、事業者はその旨を書面に記載する必要があります。

ただし、消費者から事業者が自宅に来て買い取ってほしいと要請した場合、その物品は、クーリング・オフはできません。

また、実際の勧誘に先立ち、事業者名、勧誘の目的、買い取る物品の種類を明らかにする必要があるため、「何でも買い取る」とだけ告げて勧誘することや、事前に依頼していない物品について、その場で勧誘することは禁止されています。

相談者には、ネックレスは事前に買い取りを依頼しておらず、期間内のためクーリング・オフができることを伝え、書面の書き方を説明し、コピーを取った上で簡易書留郵便等で事業者へ送付するよう助言しました。当センターからも事業者へ連絡して問題点を指摘し、クーリング・オフすることを伝えました。後日相談者より、事業者からネックレスが返品されたので、8 千円を返金したとの連絡がありました。

●さまざまな買い取りトラブル

「電話で買い取りを勧誘され、断ったにもかかわらず、事業者が訪問してきた」「事業者が帰ってから、売らないと伝えていた高価な指輪を持っていかれたことに気づいた」などの相談が高齢者を中心に寄せられています。終活のつもりでまとまった不用品を処分する際に、トラブルになるケースもあるようです。

特商法で規制する訪問購入においては、突然自宅に訪問して勧誘することや、断っている人への再勧誘は禁止されています。不要な勧誘はきっぱりと断りましょう。もし、買い取りを依頼する場合も本当に契約が必要かどうか、いったん冷静に考えましょう。なお、自動車(二輪を除く)、家具、家電(携行が容易なものを除く)、本、CD や DVD、ゲームソフト類、有価証券など一部の物品は、クーリング・オフはできないため、特に注意が必要です。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

平成 30 年度
消費生活相談報告書

令和元年 6 月発行

編集・発行 北海道立消費生活センター
〒060-0003
札幌市中央区北 3 条西 7 丁目
北海道庁別館西棟
電話（代 表）011-221-0110
（相談専用）050-7505-0999
FAX（共 通）011-221-4210
URL <http://www.do-syouhi-c.jp/>

北海道立消費生活センターは、設置者の北海道から一般社団法人北海道消費者協会が指定管理者の指定を受けて管理・運営しています。

[指定管理者] 一般社団法人 北海道消費者協会
〒060-0003 札幌市中央区北 3 条西 7 丁目
北海道庁別館西棟
電話（代 表）011-221-4217 FAX 011-221-4219