

平成23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23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。

・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 (電話) 011-221-0110

はじめに

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23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23年度に寄せられた消費生活相談は6,596件で、そのうち苦情が5,843件と9割近くを占めています。また前年度との比較では580件減少しました。

平成23年度の特徴としては、依然としてパソコンや携帯電話などのサイト利用料の請求が、上位となっており、フリーローン・サラ金などの融資サービスや預貯金・証券等に係わる相談、自動車に係わる相談も多数寄せられています。「商品」では、携帯電話や新聞など「教養娯楽品」、健康食品や魚介類などの「食料品」、普通・小型自動車などの「車両・乗り物」に係わる相談が多く寄せられています。「役務」に関するものでは、パソコンや携帯電話を介して利用したとするサイトに係わる不当請求や移動通信サービスの契約などの「運輸・通信サービス」、フリーローンなどの融資サービス、預貯金・証券等やファンド型投資商品などの「金融・保険サービス」、集合住宅の賃貸や電話機・電話機用品のリースなどの「レンタル・リース・貸借」についての相談が多く寄せられています。商品・役務別でみると、寄せられる相談の上位になるものは、前年度と比べて大きな変化はありませんでした。

しかし、内容を細かくみていくと、相談件数が増加しているものもあり、また、件数は全体から見ると少ないものの、1件あたりの経済的被害額が多額になっているものもあるなど、全体の相談件数が減少しているとはいえ、安心することはできません。

相談内容別にみると、引き続き「契約・解約」に係わるものが最も多く、次いで「販売方法」、「価格・料金」に係わるものが多くを占めています。

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。

平成24年12月

北海道立消費生活センター
所長 橋本智子

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	9
(1) 商品・役務別相談状況	9
(2) 主な商品・役務の相談状況	10
4. 内容別分類の相談状況	14
5. 契約当事者の年代別相談状況	16
(1) 年代別相談の状況	16
(2) 主な商品・役務における年代別相談の傾向	16
6. 契約・購入金額及び既支払金額	21
7. 商品・役務の内容別相談状況	23
(1) 商品一般、食料品	23
(2) 住居品、光熱水品	24
(3) 被服品	25
(4) 保健衛生品、教養娯楽品	26
(5) 車両・乗り物、土地・建物・設備、他の商品	27
(6) クリーニング、レンタル・リース・貸借	28
(7) 工事・建築・加工、修理・補修	29
(8) 管理・保管、役務一般、金融・保険サービス	30
(9) 運輸・通信サービス、教育サービス	31
(10) 教養・娯楽サービス、保健・福祉サービス	32
(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	33
8. 商品・役務の危害・危険の相談状況	34
9. その他の相談状況	35
10. 苦情相談事例	36

石狩振興局(旧石狩支庁)を除く13の総合振興局及び振興局(旧13支庁)に配置していた北海道立消費生活センター地域相談所は、平成17年度末に廃止となり、平成18年度から北海道立消費生活センター(札幌市)に一元化しています。

このため、前年度との比較においては、地域相談所を含んだ件数と地域相談所を除いた件数双方を比較対象としました。

1. 消費生活相談の概要

平成23年度に当センターに寄せられた相談件数は、6,596件で、前年度に比べ709件(9.7%)減少しています。うち「苦情」は5,843件で、前年度に比べ580件(9.0%)減少しました。「問合せ」等は753件で129件(14.6%)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4,555件(「商品」と「役務」の相談受付件数における割合は71.2%)、次いで「販売方法」に係わるものが3,114件(48.7%)、「価格・料金」に係わるものが1,704件(26.6%)となっています。

相談方法では「電話」によるものが5,969件(90.5%)で、前年度に比べて604件減少しています。「文書」による相談(メール相談を含む)は、267件(4.0%)と前年度に比べ120件減少し、「来訪」は360件(5.5%)で、前年度に比べ15件増加しました。

契約当事者の属性を性別で見ると、「男性」3,142件(47.6%)、「女性」3,004件(45.5%)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1,131件(17.1%)、次いで「40歳代」が1,078件(16.3%)、「70歳以上」が957件(14.5%)、「60歳代」が835件(12.7%)、「50歳代」が786件(11.9%)、「20歳代」が739件(11.2%)、「20歳未満」が210件(3.2%)の順となっています。また構成割合では、前年度に比べ、「70歳以上」が若干増加し、それ以外の年代は、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2,485件(37.7%)で前年度2,856件に比べて371件減少しています。次いで「無職」が1,559件(23.6%)で、前年度に比べて6件減少しています。なお、「給与生活者」と「無職」で4,044件と全体の約6割(61.3%)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3,208件で、前年度より75件減少しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」2,003件(62.4%)、次いで「訪問販売」590件(18.4%)、「電話勧誘販売」482件(15.0%)、「マルチ・マルチまがい取引」94件(2.9%)、「その他無店舗」27件(0.8%)、「ネガティブ・オプション」12件(0.4%)の順で、前年度比では「通信販売」が増加、その他の販売形態では「訪問販売」「電話勧誘販売」「マルチ・マルチまがい取引」「その他無店舗」「ネガティブ・オプション」は減少しました。

【商品部門】

「商品」に係わる相談は2,333件で前年度より223件減少、相談受付件数全体の35.4%となっています。うち苦情は2,006件で前年度より178件減少しています。商品分類別では、「教養娯楽品」(携帯電話、新聞、テレビ、パソコンソフト、ペットなど)が最も多く、次いで「食料品」(健康食品、カニ、米、野菜など)、「車両・乗り物」(普通・小型自動車など)、「被服品」(婦人洋服、アクセサリーなど)、「住居品」(ふとん類、浄水器など)の順となっています。

【役務部門】

「役務」に係わる相談は4,061件で、前年度より462件減少し、相談受付件数全体の61.6%となっています。うち苦情は3,751件で、前年度より374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、出会い系サイト、デジタルコンテンツ、携帯電話サービス、モバイルデータ通信など)が最も多く、次いで「金融・保険サービス」(フリーローンなどの融資サービス、ファンド型投資商品、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」(集合住宅の賃貸、電話機・電話機用品のリースサービスなど)、「他の役務」(役務その他サービス、弁護士、祈とうサービスなど)、「教養・娯楽サービス」(海外宝くじなど他の教養・娯楽、教室・講座など)の順となっています。

【平成23年度の特徴】

平成23年度の主な特徴としては次のとおりです。

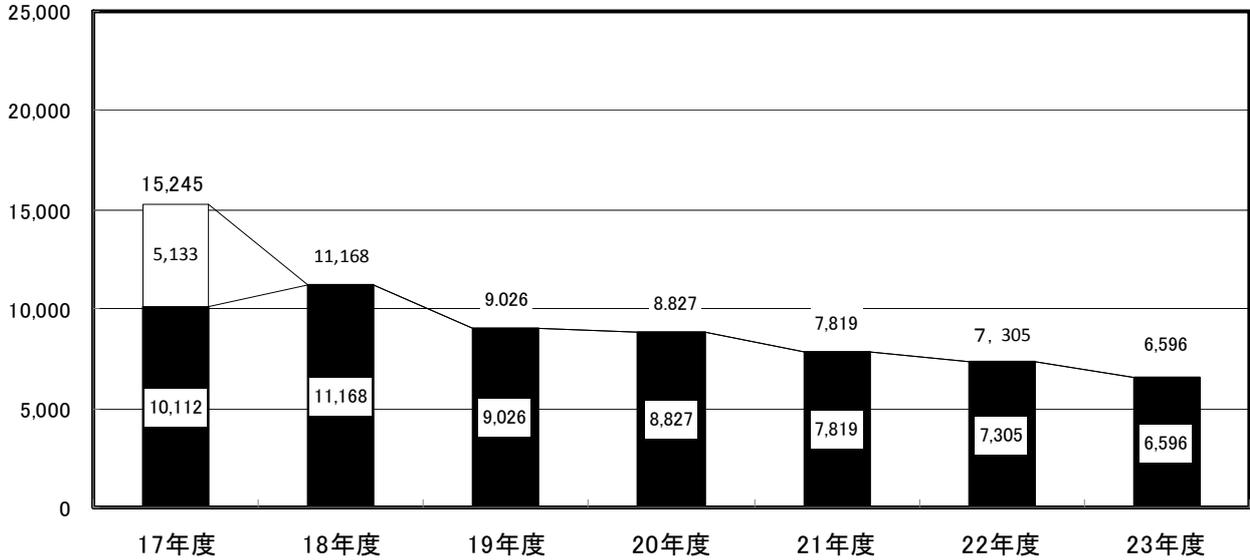
- (1)平成23年度の消費生活相談の受付件数6,596件は、前年度より709件減少しました。その内容をみると、苦情件数が5,843件と相談受付件数全体の88.6%と約9割となっています。
- (2)商品部門では、化粧品などの「保健衛生品」が前年度と比べて約2割近く増加しています。前年度と比べて件数は減少していますが、依然として携帯電話や新聞、テレビなどの「教養娯楽品」、健康食品や魚介類などの「食料品」が依然として相談受付の上位を占めています。また、「車両・乗り物」も上位となり、婦人洋服やアクセサリーなどの「被服品」や、ふとんや浄水器などの「住居品」も上位になっています。
一方、役務部門では、パソコンや携帯電話を介したサイト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を含む「運輸・通信サービス」の相談が依然として多く、役務部門の39.7%を占めています。さらに、融資サービスやファンド型投資商品、預貯金・証券等などの「金融・保険サービス」の相談や「レンタル・リース・貸借」も上位となっています。
- (3)相談当事者を年齢別にみると、パソコンや携帯電話のサイトを介したワンクリック請求等の不当請求や移動通信サービスなどの「運輸・通信サービス」については、20歳未満をはじめとして幅広い年代から相談が多く寄せられており、70歳以上を除く全ての年代で最も多い相談となっています。また、「金融・保険サービス」のうちサラ金やヤミ金融などの「融資サービス」は、40歳代から60歳代に多く、ファンド型投資商品や公社債などの預貯金・証券等は、60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、「運輸・通信サービス」が圧倒的に多く、「教育サービス」の相談も上位を占め、20歳代や30歳代、50歳代では、集合住宅の賃貸など「レンタル・リース・貸借」や「車両・乗り物」も上位になってきています。50歳代から70歳以上では「工事・建築・加工」も多く住宅リフォームに係わるものが多くなっています。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、被害回復サービスなどの「役務その他」や「弁護士」、「祈祷サービス」などの相談も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3,688件(相談全体の55.9%)の総額は約44億6千円で、前年度に比べて約2億円増加しました。「既支払金額」の総額は約22億9千万円で、前年度に比べて約3億円増加しています。
苦情相談のうち、「既支払金額」の合計額をみると、前年度と同様「ファンド型投資商品」が最も多く、前年度よりも約4億7千万円増加しました。次いで、「公社債」、「投資信託」、「特定生命保険」「未公開株」など「金融・保険サービス」に係る役務が増額し、上位になっており、「特定生命保険」や「普通生命保険」等をなじみのある銀行を介して契約しトラブルとなる相談が寄せられています。
また、出会い系サイトでの既支払金額が依然として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

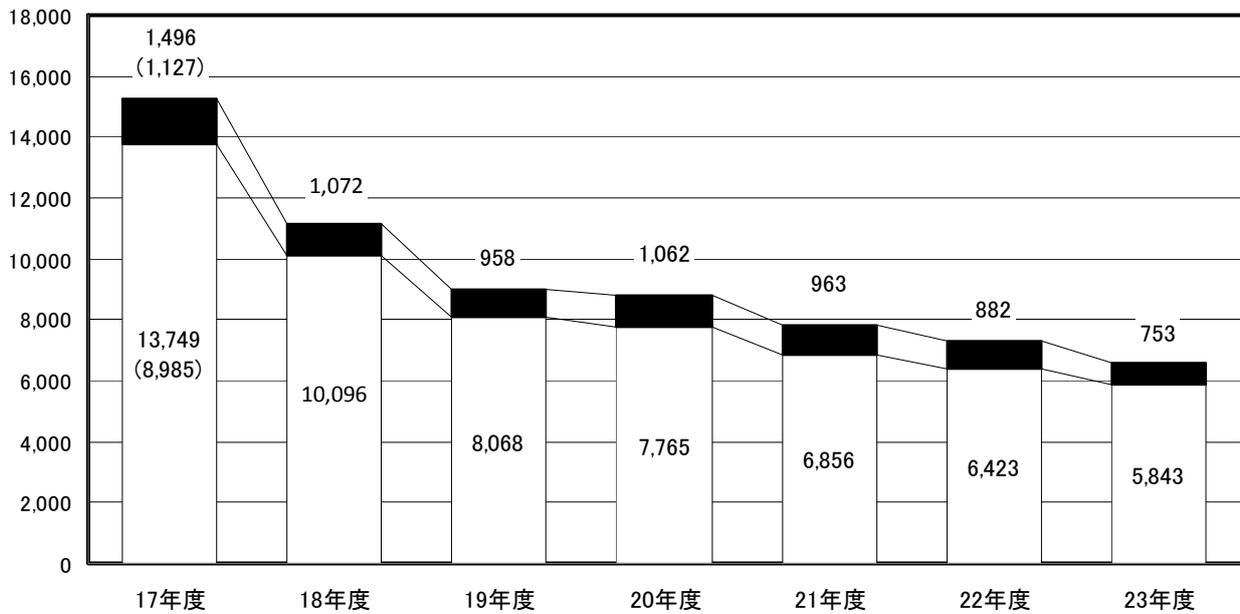


※□地域相談所は平成17年度で廃止。

・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		23年度	22年度	前年度比	
相談件数		6,596	7,305	90.3%	
苦問要	苦情	5,843	6,423	91.0%	
	問合せ	742	876	84.7%	
	要望	11	6	183.3%	
相談方法	来訪	360	345	104.3%	
	電話	5,969	6,573	90.8%	
	文書	267	387	69.0%	
契約当事者属性	性別等	男性	3,142	3,541	88.7%
		女性	3,004	3,211	93.6%
		団体・不明	450	553	81.4%
	年齢別	20歳未満	210	246	85.4%
		20歳代	739	864	85.5%
		30歳代	1,131	1,306	86.6%
		40歳代	1,078	1,142	94.4%
		50歳代	786	847	92.8%
		60歳代	835	860	97.1%
		70歳以上	957	937	102.1%
		その他・不明	860	1,103	78.0%
	職業別	給与生活者	2,485	2,856	87.0%
		自営・自由業	400	481	83.2%
		家事従事者	1,041	1,135	91.7%
		学生	297	334	88.9%
		無職	1,559	1,565	99.6%
		団体	292	387	75.5%
		その他・不明	522	547	95.4%
	販売購入形態	店舗購入	1,830	2,228	82.1%
訪問販売		590	654	90.2%	
通信販売		2,003	1,944	103.0%	
マルチ・マルチまがい取引		94	99	94.9%	
電話勧誘販売		482	531	90.8%	
ネガティブ・オプション		12	23	52.2%	
その他無店舗		27	32	84.4%	
不明・無関係		1,558	1,794	86.8%	

項目		23年度	22年度	前年度比
相談内容分類	安全・衛生	317	388	81.7%
	品質・機能 役務品質	1,176	1,328	88.6%
	法規・基準	275	362	76.0%
	価格・料金	1,704	2,241	76.0%
	計量・量目	24	28	85.7%
	表示・広告	885	834	106.1%
	販売方法	3,114	3,241	96.1%
	契約・解約	4,555	5,196	87.7%
	接客対応	1,260	1,400	90.0%
	包装・容器	13	14	92.9%
	施設・設備	6	21	28.6%
	買物相談	53	31	171.0%
	生活知識	12	11	109.1%
	その他	87	83	104.8%
商品大分類	商品一般	184	194	94.8%
	食料品	422	435	97.0%
	住居品	244	319	76.5%
	光熱水品	80	82	97.6%
	被服品	245	282	86.9%
	保健衛生品	193	167	115.6%
	教養娯楽品	479	585	81.9%
	車両・乗り物	296	304	97.4%
	土地・建物・設備	169	178	94.9%
	他の商品	21	10	210.0%
	商品計	2,333	2,556	84.2%
	クリーニング	47	52	90.4%
	レンタル・リース・貸借	548	639	85.8%
	工事・建築・加工	192	215	89.3%
	修理・補修	70	72	97.2%
	管理・保管	15	10	150.0%
	役務一般	13	12	108.3%
	金融・保険サービス	780	934	83.5%
	運輸・通信サービス	1,611	1,711	94.2%
	教育サービス	35	39	89.7%
	教養・娯楽サービス	217	255	85.1%
	保健・福祉サービス	160	206	77.7%
	他の役務	307	287	107.0%
	内職・副業・ねずみ講	36	57	63.2%
	他の行政サービス	30	34	88.2%
	役務計	4,061	4,523	89.8%
	他の相談	202	226	89.4%
総計	6,596	7,305	90.3%	

表2 相談内容別分類件数

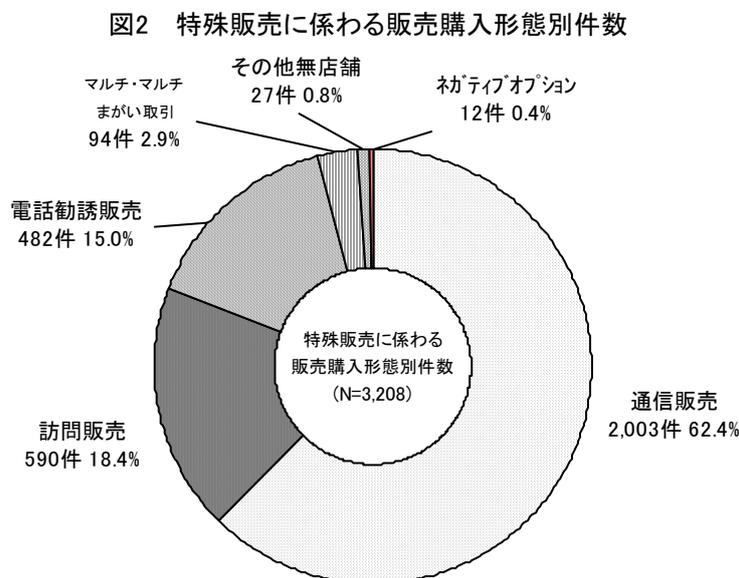
商品大分類 ＼相談内容別分類	受付件数		安全・衛生	品質・機能 役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目
		うち苦情					
商品一般	184	142	2	3	20	23	0
食料品	422	329	104	180	23	44	5
住居品	244	202	48	105	8	49	1
光熱水品	80	73	3	9	7	46	9
被服品	245	220	10	62	7	46	0
保健衛生品	193	168	49	77	10	31	2
教養娯楽品	479	434	14	158	26	59	2
車両・乗り物	296	274	11	112	7	69	0
土地・建物・設備	169	148	6	47	14	48	2
他の商品	21	16	1	6	3	6	0
小計（商品部門）	2,333	2,006	248	759	125	421	21
クリーニング	47	42	0	45	1	3	0
レンタル・リース・貸借	548	502	24	104	31	285	1
工事・建築・加工	192	170	5	76	6	64	0
修理・補修	70	66	3	29	4	33	0
管理・保管	15	14	1	3	1	5	0
役務一般	13	13	0	0	0	5	0
金融・保険サービス	780	694	0	9	41	195	0
運輸・通信サービス	1,611	1,584	8	83	17	506	2
教育サービス	35	31	1	4	4	11	0
教養・娯楽サービス	217	198	2	10	14	51	0
保健・福祉サービス	160	130	19	33	12	45	0
他の役務	307	257	5	19	14	67	0
内職・副業・ねずみ講	36	31	0	1	1	11	0
他の行政サービス	30	19	1	1	4	2	0
小計（役務部門）	4,061	3,751	69	417	150	1,283	3
計（商品＋役務）	6,394	5,757	317	1,176	275	1,704	24
他の相談	202	86	-	-	-	-	-
総件数	6,596	5,843	317	1,176	275	1,704	24

※ 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
20	65	94	35	0	0	0	1	4
75	157	169	62	9	0	5	3	5
37	87	124	46	1	0	9	1	1
1	9	32	25	0	0	2	0	0
38	126	177	50	1	0	0	1	1
18	86	106	37	1	0	1	0	5
58	215	332	145	1	0	5	0	5
39	96	238	96	0	0	0	0	2
8	81	94	32	0	0	3	0	1
0	8	13	2	0	2	0	0	0
294	930	1,379	530	13	2	25	6	24
0	5	18	23	0	0	0	0	0
1	74	435	142	0	3	1	1	6
17	68	131	60	0	0	3	0	2
3	24	46	27	0	0	0	0	1
1	1	11	5	0	0	0	0	0
0	13	12	1	0	0	0	0	0
80	410	605	117	0	0	2	2	16
352	1,271	1,396	169	0	0	1	0	5
9	10	26	11	0	0	0	0	0
62	105	150	56	0	0	0	0	1
17	33	92	41	0	0	4	2	9
39	138	212	67	0	1	17	1	14
10	27	29	2	0	0	0	0	1
0	5	13	9	0	0	0	0	8
591	2,184	3,176	730	0	4	28	6	63
885	3,114	4,555	1,260	13	6	53	12	87
-	-	-	-	-	-	-	-	-
885	3,114	4,555	1,260	13	6	53	12	87

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3,208件で、相談全体に占める割合は48.6%でした。内訳は「通信販売」が最も多く2,003件(特殊販売全体の62.4%)、次いで「訪問販売」が590件(同18.4%)、「電話勧誘販売」が482件(同15.0%)、「マルチ・マルチまがい取引」が94件(同2.9%)、「その他無店舗」が27件(同0.8%)、「ネガティブ・オプション」が12件(同0.4%)となっています。



(1) 通信販売

通信販売の相談件数は2,003件で、昨年度より若干増加しており、年代別で見ると30歳代が465件と最も多く、次いで40歳代432件、20歳代325件、50歳代224件、60歳代193件、20歳未満153件、70歳以上109件の順となっています。20歳代から50歳代で約72.2%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590件で、年代別で見ると70歳以上が205件と最も多く、次いで60歳代87件、30歳代60件、40歳代57件、50歳代56件、20歳代31件、20歳未満14件の順となっています。50歳代から70歳以上で約59.0%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482件で、年代別で見ると70歳以上が178件と最も多く、次いで60歳代84件、40歳代62件、50歳代59件、30歳代53件、20歳代13件、20歳未満1件の順となっています。70歳以上の相談が約37%を占め、その割合は、昨年度より約10%増加しています。

(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94件で、年代別で見ると70歳以上が20件と最も多く、次いで50歳代、60歳代が共に19件、30歳以上13件、40歳代9件、20歳代8件の順となっています。50歳代から70歳以上で約62%を占めており、高齢者層に増加しています。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。

(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12件です。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70歳代以上の高齢者で4件、40歳代、50歳代、60歳代で各1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27件で、年代別では70歳以上が7件で最も多く、20歳代5件、30歳代及び60歳代が各4件、40歳代3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	14	31	60	57	56	87	205	80	590
通信販売	159	325	465	432	224	193	109	96	2,003
マルチ・マルチまがい取引	0	8	13	9	19	19	20	6	94
電話勧誘販売	1	13	53	62	59	84	178	32	482
ネガティブ・オプション	0	0	0	1	1	1	4	5	12
その他無店舗	0	5	4	3	0	4	7	4	27
特殊販売全体	174	382	595	564	359	388	523	223	3,208

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、2,333件、「役務」は4,061件で、総件数に占める「商品」の割合は35.4%、「役務」は61.6%でした。「商品」で最も相談件数が多かったのは、「教養娯楽品」(電話機・電話機用品、学習教材、書籍・印刷物など)の479件(商品全体の20.5%)で、次いで「食料品」(健康食品など)の422件(同18.1%)、「車両・乗り物」(普通・小型自動車など)が296件(同12.7%)、「被服品」が245件(同10.5%)、「住居品」(食器・台所用品、家具・寝具類、他の住居品など)は244件(同10.5%)、「保健衛生品」が193件(同8.3%)、「商品一般」(商品が特定できないもの)184件(同7.9%)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111件と最も多く、次いで「書籍・印刷物」96件、「パソコン・パソコン用品」68件となっています。2位の「食料品」では「健康食品」が114件と一番多く、次いで「魚介類」58件、「野菜・海藻」48件などです。3位の「車両・乗り物」は、「自動車」が273件とほとんどを占めています。4位の「被服品」は、「アクセサリー」が70件、次いで「婦人洋服」38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・コンテンツ等など)の1,611件(役務全体の39.7%)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780件(同19.2%)、「レンタル・リース・貸借」が548件(同13.5%)、「他の役務」(役務その他、冠婚葬祭など)が307件(同7.6%)、「教養・娯楽サービス」(教室・講座、他の教養・娯楽)が217件(同5.3%)、「工事・建築・加工」が192件(同4.7%)、「保健・福祉サービス」が160件(同3.9%)、「修理・補修」が70件(同1.7%)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1,296件で80.4%を占めています。内容は、パソコンや携帯電話を介したサイトに係る料金の不当請求など、また「移动通信サービス」は118件となっています。2位の「金融・保険サービス」では「融資サービス」が242件、「預貯金・証券等」は183件となり、両方で54.5%となっています。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、423件で77.2%を占めています。

図3 商品別相談状況

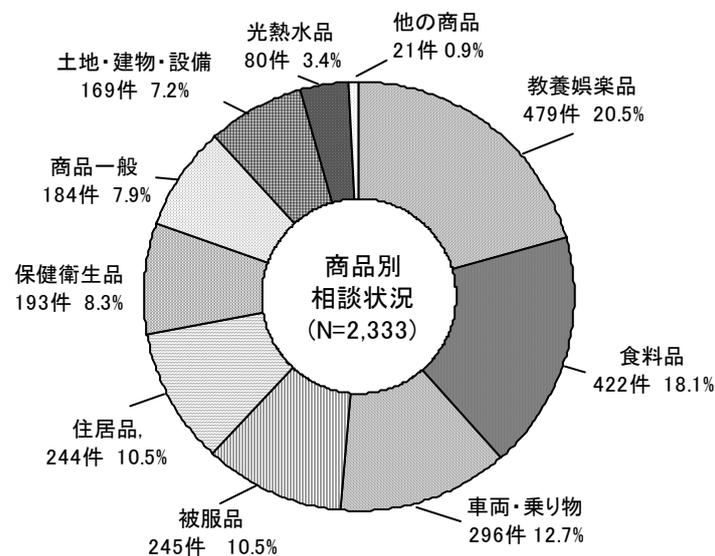
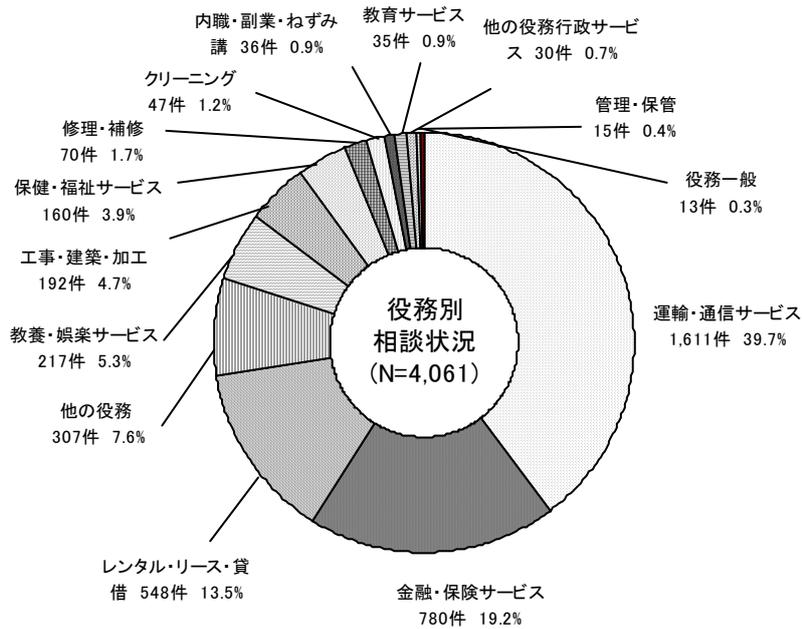


図4 役務別相談状況



(2) 主な商品・役務の相談状況

【商品部門】

① 教養娯楽品

「教養娯楽品」(電話機・電話機用品など)に関する相談は479件でした。うち、「音響・映像製品」に関する相談は111件、「書籍・印刷物」に関する相談は96件でした。契約当事者は男性が281件(58.7%)、女性が164件(34.2%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く178件(37.2%)、次いで無職の117件(24.4%)、家事従事者の70件(14.6%)となっています。

次のような事例がありました。

- ・携帯電話機を購入。通話すると音割れがするので、店に苦情を伝え交換したが、次の機種も同じ状態。不良品なので、違う機種と交換希望。
- ・スマートフォンを購入したが、電池が一日も持たず、使い勝手が悪い。販売店の説明不足と思うので機種変更希望。
- ・新聞契約をしたが、視力が衰え読めなくなった。販売店担当者には断っているが配達される。どうすればよいか。
- ・インターネットでテレビを注文し代金を支払ったが、配達期限が過ぎても商品は届かず、販売店は手配中というが、解約したい。

② 食料品

「食料品」に関する相談は422件でした。うち、「健康食品」に関する相談は114件、「魚介類」に関する相談は58件、「野菜・海草」に関する相談は48件でした。契約当事者は男性が118件(28.0%)、女性が220件(52.1%)となっています。職業別では、無職が最も多く110件(26.1%)、次いで家事従事者の95件(22.5%)、給与生活者の76件(18.0%)となっています。

次のような事例がありました。

- ・闘病本の著者へ手紙を出版社あてに出した後、著者から健康飲料を勧められ、断ったのに業者から健康食品が届き、困っている。
- ・知人から脳が活性化するし、紹介料ももらえるとされ、健康食品を契約。毎月買わされているが、効果がないようだし、支払いも大変なのでやめたい。どうしたらよいか。
- ・電話でカニを勧誘され、代引きで受け取った。粗悪なのでクーリング・オフしたいが、販売店の電話が不通で連絡できない。
- ・大震災地域近郊の親戚から、自家生産米が届いた。放射能の被害はなく大丈夫だと言われたが、不安。
- ・スーパーで生梅を購入したが、産地が偽装されていないか。震災による原発事故の影響で放射能に汚染されていないか心配。

③ 車両・乗り物

「車両・乗り物」に関する相談は296件でした。うち、「自動車」に関する相談は273件、「自動車用品」に関する相談は12件でした。契約当事者は男性が229件(77.4%)、女性が62件(20.9%)で、男性が女性の約3.7倍になっています。職業別では、給与生活者184件(62.2%)、次いで無職37件(12.5%)の順となっています。

次のような事例がありました。

- ・テレビCMを見て知った業者に、昨夜、車の買取り査定だけしてもらおうつもりが、21時頃まで3時間も勧誘を受け、急かされて契約をした。解約できないか。
- ・一昨年、中古車の売買契約をして代金を支払ったが、未だに納車されない。販売店に電話してもつながらないが、今後の対応はどうすればよいか。
- ・中古車買取り店へ電話をし、軽自動車の見積もりをしてもらい契約した。2日後に解約をしようと連絡したところ、違約金30%と事務手数料を支払うよう言われた。違約金については、契約書に書いてあるというが納得できない。
- ・中古軽自動車を保証なし、現状渡しで購入したが、足まわりに欠陥があり、1ヶ月ぐらいで壊れた。メーカーも販売店も対応しない。

【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1,611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1,296件でした。次いで「移動通信サービス」に関する相談が118件でした。契約当事者は男性が953件(59.2%)、女性が619件(38.4%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く764件(47.4%)、次いで無職の293件(18.2%)の順となっています。

次のような事例がありました。

- ・パソコンでアダルトサイトにアクセスし、画像をクリックしただけで、15万円の利用料金の請求画面が表示された。どうしたらよいか。
- ・パソコンに突然、アダルトサイトの登録情報料が未納になっているので、支払えとメールが届いた。身に覚えがない。対処法は。
- ・登録していない出会い系サイトから迷惑メールが届くようになり、その中に、女性から約5千万円くれるという内容のものがあり、手続方法等のためメールをし、そのやりとりのために必要なポイントをコンビニで購入した。しかし、なかなか受け取れず、サイトからも2万円が未納になっていると催促のメールが届くようになったが、もう支払うことができなくなった。どうすべきか。
- ・契約した覚えのない出会い系サイトからメールが来るので「退会の方は」を押すと、メールで5千円を請求された。無視して様子を見ていたら、「いつ払うのか」と執拗にメールが送られてくる。どうしたらよいか。

- ・携帯電話を1年で解約したら、電話会社から分割払いの機種代金の一括請求が届き、ショップで確認した違約金等の金額よりも多かった。

② 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は780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、242件で前年度と比べ45%減少しました。次いで「預貯金・証券等」に関する相談は183件となっています。契約当事者は男性が347件(44.5%)、女性が405件(51.9%)となっており、前年度より女性が若干増加し、過半数を超えています。職業別では、無職が最も多く252件(32.3%)、次いで給与生活者の231件(23.1%)、家事従事者143件(18.3%)の順となっています。

次のような事例がありました。

- ・父母がサラ金12社から総額約350万円以上借入しており、毎月の返済額が約16万円になり、支払い困難。
- ・携帯サイトで見つけた貸金業者に20万円の融資を申し込んだところ、携帯電話を契約して渡せば、融資すると言われた。やめたい。
- ・突然、A社から「B社の社債を買いたい、資料がなくて買えない。当該地域限定で販売するようなので、代わりに買ってほしい。8千万円分を購入したら、4千万円分をお礼すると電話があり、申し込んだ。信用性は。」
- ・社債を購入すれば、以前の金融被害を救済すると、電話勧誘され、約60万円を振り込んだが、翌日から連絡不能になった。返金してほしい。
- ・銀行の営業員から連絡があり、普通預金を定期預金に変更した方が利子がつくと説明された。株ならやらないと断ったが、定期預金なので大丈夫と何度も言われ、5年満期の定期預金にしたつもりだった。満期が来て返金してもらったら、半分以下に減額しており、苦情を伝えると、投資信託になっていたことがわかった。
- ・和牛オーナー制度の業者に出資していたが、業者は破綻。別の業者から電話勧誘で預託権を40%価格で買い取ると言われた。信用できるか。
- ・自宅にパンフレットが届き、別の業者から電話で、二酸化炭素排出権は高利回り、金額が多くなると特典も多いと言われて購入。支払いのため、生命保険を解約したが、買い取ってもらえず、困っている。

③ 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548件でした。うち、「集合住宅」に関する相談が最も多くは423件でした。契約当事者は男性が247件(45.1%)、女性が234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264件(48.2%)、次いで無職の106件(19.3%)、家事従事者の38件(6.9%)の順となっています。

次のような事例がありました。

- ・賃貸マンションを退去したが、立ち会いの際、指摘のなかったクロス張り替え費用を請求された。納得できないが、対処法は。
- ・母のアパートで、母が不在中に、水を落とし、時々暖房を入れて凍結防止に努めたが、水道管と便器が凍結し破損した。貸主が修理せず、どうしたらよいか。
- ・自営業者だが、パソコンの光回線と電話とファックスの電話回線を1本化すれば、月々の基本料金が約7,500円安くなると説明され、訪問販売で自宅兼用の電話機リース契約をしたが、必要ないので返したい。

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)」

商品名	平成 23年度			平成 22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	273	252	21	280	256	24
商品一般	184	142	42	194	148	46
健康食品 他の健康食品	114	108	6	100	93	7
音響・映像製品 テレビジョン	111	104	7	131	114	17
書籍・印刷物 新聞	96	87	9	99	96	3
化粧品 化粧石けん	79	71	8	46	42	4
アクセサリ ネックレス	70	64	6	42	38	4
パソコン・パソコン関連用品 パソコンソフト	68	64	4	83	78	5
家具・寝具 ふとん	66	59	7	87	79	8
電話機・電話機用品 携帯電話	65	60	5	54	52	2

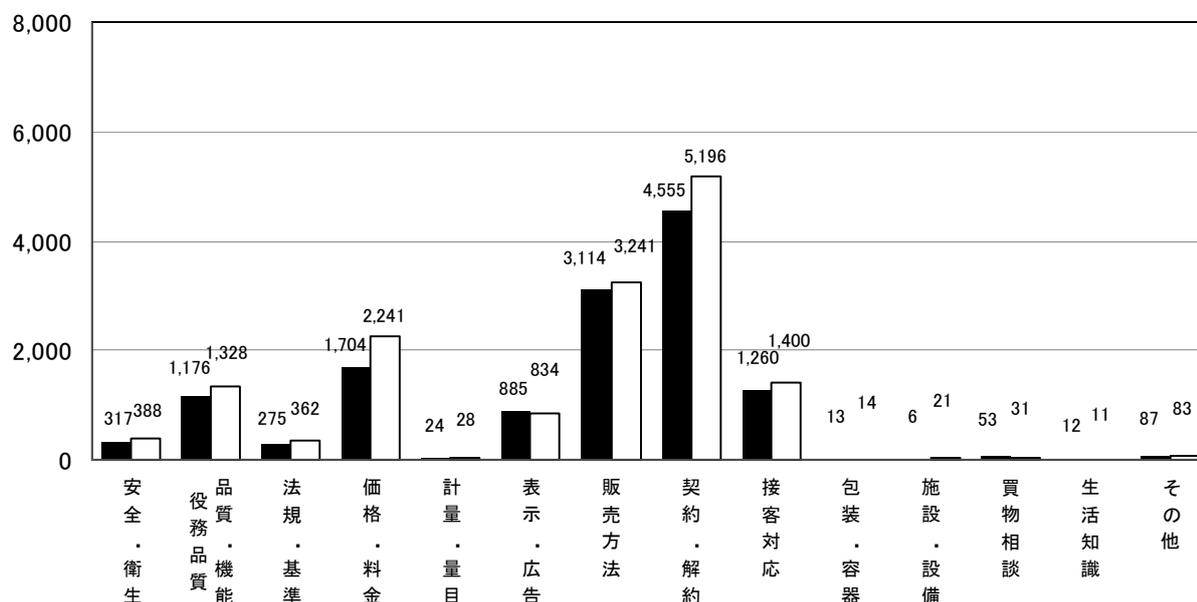
役務名	平成 23年度			平成 22年度		
	合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
放送・コンテンツ等 アダルト情報サイト	1,296	1,283	13	1,325	1,303	22
レンタル・リース・貸借 集合住宅	548	502	46	639	576	63
融資サービス フリーローン・サラ金	242	197	45	440	352	88
役務その他 役務その他サービス	230	185	45	217	179	38
工事・建築・加工 戸建住宅	192	170	22	215	196	19
預貯金・証券等 公社債	183	170	13	154	147	7
ファンド型投資商品	144	141	3	90	85	5
移动通信サービス 携帯電話サービス	118	115	3	146	1143	3
インターネット通信サービス 光ファイバー	102	97	5	125	122	3
他の教養・娯楽 宝くじ	88	83	5	95	91	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

図5 内容別分類の相談件数

■23年度 □22年度



内容別分類の相談状況は、「契約・解約」が最も多く4,555件(商品・役務の71.2%)でした。次いで多かったのは「販売方法」の3,114件(同48.7%)、次いで「価格・料金」の1,704件(同26.6%)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。なお、「販売方法」、「表示広告」、「買物相談」は、前年度に比べ、増加しています。

商品と役務の内容別相談は次のとおりです。

表5 商品と役務の件数に対する内容別分類相談の割合

(単位:%)

内容別分類\商品・役務別	商品	役務	合計
契約・解約	59.1	78.2	71.2
販売方法	39.9	53.8	48.7
価格・料金	18.0	31.6	26.6
接客対応	22.7	18.0	19.7
品質・機能 役務品質	32.5	10.3	18.4

※ 合計は商品・役務の受付件数に対する割合です。

表6 内容別分類相談の推移

年度別 内容別	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
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)
23年度	317 (5.0)	1,176 (18.4)	275 (4.3)	1,704 (26.6)	24 (0.4)	885 (13.8)	3,114 (48.7)	4,555 (71.2)	1,260 (19.7)	13 (0.2)	6 (0.1)	53 (0.8)	12 (0.2)	87 (1.4)

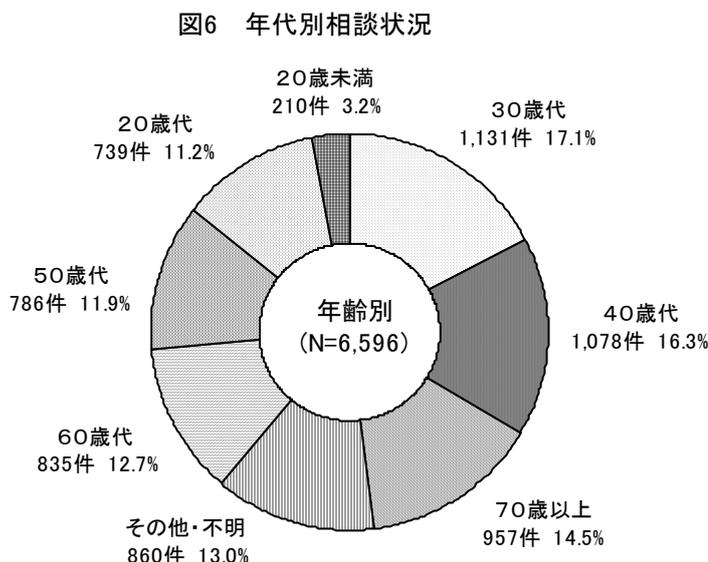
※ 内容別分類相談件数は、複数カウントしています。

※ ()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6,596件を契約当事者の年代別で見ると、30歳代が1,131件(17.1%)で最も多く、次いで40歳代1,078件(16.3%)、70歳以上957件(14.5%)、60歳代835件(12.7%)、50歳代786件(11.9%)、20歳代739件(11.2%)、20歳未満210件(3.2%)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

① 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は479件で、これを年代別にみると40歳代104件(21.7%)、30歳代89件(18.6%)、60歳代62件(12.9%)、70歳以上60件(12.5%)、50歳代58件(12.1%)、20歳代36件(7.5%)、20歳未満11件(2.3%)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111件。年代別では30歳代が25件(22.5%)で最も多く、次いで40歳代24件(21.6%)、60歳代及び70歳以上の各19件(17.1%)、50歳代16件(14.4%)、20歳代3件(2.7%)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96件で、年代別では70歳以上19件(19.8%)、40歳代14件(14.6%)、30歳代13件(13.5%)、50歳代12件(12.5%)、60歳代11件(11.5%)、20歳代6件(6.3%)、20歳未満3件(3.1%)となっています。

② 食料品

「食料品」に関する相談は422件で、これを年代別で見ると70歳以上93件(22.0%)、60歳代72件(17.1%)、50歳代46件(10.9%)、40歳代及び30歳代が各35件(8.3%)、20歳代11件(2.6%)、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114件で、年代別では70歳以上43件(37.7%)、次いで60歳代26件(22.8%)、30歳代14件(12.3%)、40歳代及び50歳代各9件(7.9%)、20歳代5件(4.4%)、20歳未満1件(0.9%)

%)となっています。

③ 車両・乗り物

「車両・乗り物」に関する相談は296件で、これを年代別で見ると30歳代68件(23.0%)、40歳代66件(22.3%)、20歳代64件(21.6%)、50歳代32件(10.8%)、60歳代28件(9.5%)、70歳以上13件(4.4%)、20歳未満4件(1.4%)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273件で、年代別では30歳代64件(23.4%)、20歳代及び40歳代が各59件(21.6%)、50歳代29件(10.6%)、60歳代26件(9.5%)、70歳以上12件(4.4%)、20歳未満の3件(1.1%)となっています。

④ 被服品

「被服品」に関する相談は245件で、これを年代別で見ると30歳代の49件(20.0%)、70歳以上の41件(16.7%)、40歳39件(15.9%)、50歳代33件(13.5%)、60歳代31件(12.7%)、20歳以上24件(9.8%)、20歳未満6件(2.4%)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「アクセサリ」に関する相談の70件、年代別では70歳以上21件(30.0%)、30歳代15件(21.4%)、60歳代13件(18.6%)、50歳代8件(11.4%)、40歳代7件(10.0%)、20歳代1件(1.4%)となっています。次いで多いのは、「婦人洋服」に関する相談で38件となっています。年代別では、50歳代8件(21.1%)、40歳代7件(18.4%)、20歳代、60歳代及び70歳以上各5件(13.2%)、30歳代4件(10.5%)、20歳未満3件(7.9%)となっています。

⑤ 住居品

「住居品」に関する相談は244件で、これを年代別で見ると70歳以上が67件(27.5%)で最も多く、次いで60歳代34件(13.9%)、40歳代31件(12.7%)、30歳代29件(11.9%)、50歳代23件(9.4%)、20歳代12件(4.9%)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66件で、年代別では70歳以上23件(34.8%)、30歳代12件(18.2%)、40歳代及び60歳代の各9件(13.6%)、50歳代5件(7.6%)、20歳代2件(3.0%)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49件となっています。年代別では70歳以上9件(18.4%)、60歳代7件(14.3%)、30歳代6件(12.2%)、20歳代5件(10.2%)、50歳代4件(8.2%)、40歳代2件(4.1%)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1,611件で、これを年代別で見ると30歳代372件(23.1%)、40歳代342件(21.2%)、20歳代280件(17.4%)、50歳代178件(11.0%)、20歳未満154件(9.6%)、60歳代141件(8.8%)、70歳以上54件(3.4%)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やパソコンを介した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1,296件で、年代別では30歳代309件(23.8%)、40歳代280件(21.6%)、20歳代239件(18.4%)、20歳未満148件(11.4%)、50歳代145件(11.2%)、60歳代101件(7.8%)、70歳以上28件(2.2%)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「移動通信サービス」に関する相談118件で、年代別では30歳代28件(23.7%)、40歳代で23件(19.5%)、60歳代19件(16.1%)、20歳代18件(15.3%)、50歳代9件(7.6%)、70歳以上5件(4.2%)、20歳未満1件(0.8%)となっています。

② 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は780件で、これを年代別で見ると70歳229件(29.4%)、60歳代155件(19.9%)、50歳代107件(13.7%)、40歳代95件(12.2%)、30歳代71件(9.1%)、20歳代50件(6.4%)、20歳未満3件(0.4%)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242件で、年代別では40歳代41件(16.9%)、20歳代及び30歳代各40件(16.5%)、60歳代34件(14.0%)、50歳代32件(13.2%)、70歳以上19件(7.9%)、20歳未満1件(0.4%)となっています。20代から40歳代までで50%を占めており、多重債務やヤミ金融などに関する相談も寄せられていますが、前年度と比較すると相談件数としては約45%減少しています。

次いで多いのは、公社債や未公開株、投資信託などの「預貯金・証券等」に関する相談で183件でした。年代別では、70歳以上97件(53.0%)、60歳代45件(24.6%)、50歳代17件(9.3%)、40歳代7件(3.8%)、30歳代2件(1.1%)、20歳代及び20歳未満で各1件(0.5%)となっています。60歳代と70歳以上で77.6%を超えています。

③ 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548件で、これを年代別でみると30歳代136件(24.8%)、20歳代103件(18.8%)、40歳代87件(15.9%)、50歳代52件(9.5%)、70歳以上36件(6.6%)、60歳代29件(5.3%)、20歳未満3件(0.5%)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423件で、年代別では30歳代118件(27.9%)、20歳代95件(22.5%)、40歳代75件(17.7%)、50歳代40件(9.5%)、70歳代以上27件(6.4%)、60歳代23件(5.4%)、20歳未満2件(0.5%)となっています。20歳代から40歳代で68.1%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。

④ 他の役務

「他の役務」に関する相談は307件で、これを年代別でみると70歳以上57件(18.6%)、60歳代及び30歳代が各44件(14.3%)、40歳代43件(14.0%)、50歳代34件(11.1%)、20歳代22件(7.2%)、20歳未満2件(0.7%)となっています。

「他の役務」は、「役務その他サービス」や「弁護士」、「祈祷サービス」などですが、相談で最も多いのは、投資などの金銭的被害を回復するとうたう被害回復サービスなどの「役務その他」で230件となっています。年代別では70歳以上40件(17.4%)、30歳代32件(13.9%)、60歳代31件(13.5%)、40歳代28件(12.2%)、50歳代27件(11.7%)、20歳代15件(6.5%)、20歳未満2件(0.9%)となっています。

⑤ 教養・娯楽サービス

「教養・娯楽サービス」に関する相談は217件で、これを年代別でみると40歳代44件(20.3%)、30歳代40件(18.4%)、60歳代30件(13.8%)、20歳代26件(12.0%)、50歳代25件(11.5%)、70歳以上24件(11.1%)、20歳未満9件(4.1%)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、宝くじなどの「他の教養・娯楽」に関する相談88件で、年代別では70歳以上21件(23.9%)、40歳代15件(17.0%)、20歳代及び60歳代の13件(14.8%)、50歳代9件(10.2%)、30歳代8件(9.1%)、20歳未満4件(4.5%)となっています。40歳代から70歳以上で65.9%を占めています。

次いで多いものは「教室・講座」に関する相談で53件あり、年代別では、40歳代17件(32.1%)、30歳代12件(22.6%)、20歳代7件(13.2%)、60歳代4件(7.5%)、50歳代3件(5.7%)、20歳未満2件(3.8%)、70歳以上1件(1.9%)となっており、20歳代から40歳代で67.9%を占めています。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引き続き寄せられています。

表7 主な商品・役務に関する年代別の相談件数(上位5位) ※()内は、その商品・役務のうち上位のもの

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	23 年 度 計	22 年 度 計
商 品	教養娯楽品	11	36	89	104	58	62	60	59	479	585
	(音響・映像製品)	0	3	25	24	16	19	19	5	111	131
	(書籍・印刷物)	3	6	13	14	12	11	19	18	96	99
	食料品	2	11	35	35	46	72	93	128	422	435
	(健康食品)	1	5	14	9	9	26	43	7	114	100
	(魚介類)	0	1	4	5	6	7	11	24	58	80
	車両・乗り物	4	64	68	66	32	28	13	21	296	304
	(自動車)	3	59	64	59	29	26	12	21	273	280
	(自動車用品)	0	4	1	5	2	0	0	0	12	11
	被服品	6	24	49	39	33	31	41	22	245	282
	(アクセサリー)	0	1	15	7	8	13	21	5	70	42
	(婦人洋服)	3	5	4	7	8	5	5	1	38	65
	住居品	0	12	29	31	23	34	67	48	244	319
	(家具・寝具)	0	2	12	9	5	9	23	6	66	87
(食器・台所用品)	0	5	6	2	4	7	9	16	49	68	
役 務	運輸・通信サービス	154	280	372	342	178	141	54	90	1,611	1,711
	(放送・コンテンツ等)	148	239	309	280	145	101	28	46	1,296	1,325
	(移動通信サービス)	1	18	28	23	9	19	5	15	118	146
	金融・保険サービス	3	50	71	95	107	155	229	70	780	934
	(融資サービス)	1	40	40	41	32	34	19	35	242	440
	(預貯金・証券等)	1	1	2	7	17	45	97	13	183	154
	レンタル・リース・貸借	3	103	136	87	52	29	36	102	548	639
	(集合住宅)	2	95	118	75	40	23	27	43	423	457
	他の役務	2	22	44	43	34	44	57	61	307	287
	(役務その他)	2	15	32	28	27	31	40	55	230	217
	(冠婚葬祭)	0	2	4	6	3	10	10	5	40	34
	教養・娯楽サービス	9	26	40	44	25	30	24	19	217	255
	(他の教養・娯楽)	4	13	8	15	9	13	21	5	88	106
	(教室・講座)	2	7	12	17	3	4	1	7	53	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	6,596	210	739	1,131	1,078	786	835	957	860	3,142	3,004	450	2,485	400	1,041	297	1,559
商品一般	184	3	13	20	24	20	24	35	45	66	95	23	49	9	34	1	52
食料品	422	2	11	35	35	46	72	93	128	118	220	84	76	21	95	5	110
住居品	244	0	12	29	31	23	34	67	48	76	145	23	63	9	62	1	69
光熱水品	80	0	9	15	8	14	13	12	9	43	29	8	33	5	6	1	23
被服品	245	6	24	49	39	33	31	41	22	52	181	12	80	14	74	6	48
保健衛生品	193	2	13	26	19	28	28	51	26	56	127	10	54	9	50	2	51
教養娯楽品	479	11	36	89	104	58	62	60	59	281	164	34	178	39	70	16	117
車両・乗り物	294	4	64	68	66	32	28	13	21	229	62	5	184	30	20	3	37
土地・建物・設備	169	0	4	20	35	22	25	30	33	103	53	13	74	11	20	0	38
他の商品	21	0	0	2	2	0	2	2	13	3	5	13	4	0	1	0	2
商 品 計	2,333	28	186	353	363	276	319	404	404	1,027	1,081	225	795	147	432	35	547
クリーニング	47	0	1	8	9	7	11	2	9	16	27	4	17	4	11	0	6
レンタル・リース・貸借	548	3	103	136	87	52	29	36	102	247	234	67	264	28	38	19	106
工事・建築・加工	192	0	2	20	10	37	39	52	32	122	51	19	54	11	28	0	68
修理・補修	70	1	5	11	10	10	10	19	4	35	32	3	28	5	10	3	19
管理・保管	15	0	1	2	1	4	0	1	6	8	3	4	8	1	0	0	0
役務一般	13	0	3	5	3	0	0	1	1	7	6	0	9	0	2	0	2
金融・保険サービス	780	3	50	71	95	107	155	229	70	347	405	28	231	68	143	8	252
運輸・通信サービス	1,611	154	280	372	342	178	141	54	90	953	619	39	764	84	179	202	293
教育サービス	35	4	1	11	11	4	0	1	3	12	21	2	13	1	11	5	2
教養・娯楽サービス	217	9	26	40	44	25	30	24	19	91	119	7	85	10	48	10	48
保健・福祉サービス	160	2	32	28	20	17	18	27	16	52	103	5	59	7	40	4	37
他の役務	307	2	22	44	43	34	44	57	61	114	165	28	84	17	52	5	97
内職・副業・ねずみ講	36	1	6	8	11	3	3	2	2	15	18	3	19	3	4	2	5
他の行政サービス	30	0	1	6	4	4	3	3	9	15	12	3	5	3	4	0	10
役 務 計	4,061	179	533	762	690	482	483	508	424	2,034	1,815	212	1,640	242	570	258	945
他の相談	202	3	20	16	25	28	33	45	32	81	108	13	50	11	39	4	67

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、金額が判明しているものの合計は、約44億6千万円で、平均約121万円となっています。内訳は、5万円以上10万円未満が810件(12.3%)で最も多く、次いで10万円以上50万円未満768件(11.6%)、1万円以上5万円未満659件(10.0%)、1万円未満615件(9.3%)、100万円以上500万円未満353件(5.4%)、50万円以上100万円未満269件(4.1%)、1千万円以上5千万円未満が108件(1.6%)、500万円以上1千万円未満が98件(1.5%)の順で、契約・購入金額が不明のものは2,908件(44.1%)となっています。

苦情相談における契約・購入金額では、金額が判明している3,526件(苦情全体の60.3%)の合計は、約42億百万円でした。また、平均金額は、約119万円でした。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「ファンド型投資商品」の約9億7千6百万円となります。次いで「公社債」の約5億8千3百万円、「新築工事」の約2億4千2百万円、「普通・小型自動車」の約1億8千万円、「新築分譲マンション」の約1億7千8百万円、「フリーローン・サラ金」の約1億3千8百万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22億9千万円、平均約63万円となっています。

苦情相談における既支払金額では、金額が判明している3,487件(苦情全体の59.7%)の合計は約22億3百万円で、平均金額は約63万2千円となりました。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7億5千6百万円、次いで「公社債」の約2億4千8百万円、「投資信託」の約1億2千5百万円、「特定生命保険」の約1億百万円、「未公開株」の約8千7百万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

	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	615	659	810	768	269	353	98	108	8	0	2,908	6,596	4,464,058,455	1,210,428	2,291,270,252	632,773
構成比	9.3	10.0	12.3	615.0	4.1	5.4	1.5	1.6	0.1	0.0	44.1	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
平成23年度	4,464,058,455	1,210,428	2,291,270,252	632,773

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				既支払金額			
苦情相談全体		合計金額	平均金額	苦情相談全体		合計金額	平均金額
順位	商品・役務等			順位	商品・役務等		
1	ファンド型投資商品	976,092,000	9,122,355	1	ファンド型投資商品	756,022,000	6,811,009
2	公社債	583,482,008	10,060,035	2	公社債	248,082,008	4,001,323
3	新築工事	242,200,000	20,183,333	3	投資信託	125,750,000	5,239,583
4	普通・小型自動車	180,683,206	1,188,705	4	特定生命保険	101,700,000	12,712,500
5	新築分譲マンション	178,600,000	25,514,286	5	未公開株	87,200,000	3,963,636
6	フリーローン・サラ金	130,517,458	1,175,833	6	金融関連サービスその他	68,812,300	1,966,066
7	投資信託	125,750,000	5,239,583	7	普通・小型自動車	68,245,639	614,826
8	増改築工事	122,396,904	8,742,636	8	増改築工事	66,610,000	4,440,667
9	中古住宅	115,581,200	11,558,120	9	新築分譲マンション	60,030,000	6,670,000
10	金融関連サービスその他	105,248,200	3,289,006	10	出会い系サイト	55,562,680	279,209
11	未公開株	104,528,000	4,544,696	11	新築工事	54,212,500	4,928,409
12	特定生命保険	102,900,000	11,433,333	12	普通生命保険	36,879,933	3,073,328
13	出会い系サイト	86,121,964	463,021	13	フリーローン・サラ金	33,875,336	483,933
14	普通生命保険	62,973,431	4,198,229	14	中古住宅	31,680,000	4,525,714
15	アダルト情報サイト	52,092,165	87,845	15	普通預貯金	26,918,000	4,486,333
16	建物その他	50,000,000	50,000,000	16	他のデリバティブ取引	25,000,000	8,333,333
17	中古分譲マンション	48,800,000	16,266,667	17	金融・保険一般	20,780,000	20,780,000
18	役務その他サービス	43,182,150	1,727,286	18	商品デリバティブ取引	15,000,000	7,500,000
19	壁工事	42,543,133	2,836,209	19	内装工事	14,443,000	1,604,778
20	農機具	42,362,880	14,120,960	20	壁工事	14,402,890	1,028,778
合計	上位20位まで (苦情相談全体との 比較)	3,396,054,699 (80.8%)		合計	上位20位まで (苦情相談全体との 比較)	1,911,206,286 (86.7%)	

(単位:円)

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

商品別分類 ＼内容別分類	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	184	142	2	3	20	23	0	20	65	94	35	0	0	0	1	4	267	
B 食料品	B10 食料品一般	22	12	4	2	4	1	0	7	7	7	5	0	0	1	1	39	
	B21 穀類	34	23	12	17	1	4	0	7	2	6	4	1	0	2	0	1	57
	B22 魚介類	58	53	7	26	2	5	2	8	25	24	14	0	0	0	0	1	114
	B23 肉類	14	11	3	3	0	1	1	6	2	4	4	0	0	0	0	0	24
	B24 乳卵類	8	4	4	2	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	1	11
	B25 野菜・海草	48	41	30	32	0	0	1	7	6	5	6	0	0	0	0	0	87
	B26 油脂・調味料	29	9	2	26	1	0	0	2	2	4	0	0	0	0	0	0	37
	B31 果物	19	13	6	13	1	2	0	1	5	3	5	0	0	0	0	0	36
	B32 菓子類	22	16	9	8	4	0	1	7	5	8	7	2	0	1	0	0	52
	B33 飲料	32	23	11	17	1	2	0	7	9	11	4	2	0	0	2	1	67
	B34 酒類	3	2	1	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	7
	B40 調理食品	19	14	8	12	1	2	0	3	2	4	3	1	0	0	0	0	36
	B51 健康食品	114	108	7	20	8	27	0	19	88	90	10	3	0	2	0	0	274
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	422	329	104	180	23	44	5	75	157	169	62	9	0	5	3	5	841	

① 商品一般

商品一般の相談件数は184件で、うち苦情件数は142件(77.2%)です。内容としては、「身に覚えのない料金を請求された」とような架空請求や不当請求などは、減少しており、クレジットカードの請求や覚えのないところからの電話やファックス、店舗での接客対応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94件、「販売方法」が65件、「接客対応」35件の順となっています。

② 食料品

食料品の相談件数は422件で、うち苦情件数は329件(78.0%)です。内容としては「健康食品」に関する相談が最も多く114件(27.0%)で、次いで「魚介類」58件(13.7%)、「野菜・海草」48件(11.4%)、「穀類」34件(8.1%)等となっています。「健康食品」では、病気に効く、体調がよくなる等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、商品を販売すると紹介料が入ると勧められ事業者の信用性を問うような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、イカの塩辛の塩分テスト依頼、テレビショッピングで購入した魚介類加工品の品質がよくない等の相談が寄せられました。「穀類」では、米の残留農薬のテスト依頼や、放射能汚染の問い合わせや放射性物質の含有量のテスト依頼、虫などの異物混入についての相談が寄せられました。内容別では、「品質・機能 役務品質」が180件、「契約・解約」が169件の順となっています。

(2) 住居品、光熱水品

商品別分類 ＼内容別分類	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		
C 住居品	C10 住居品一般	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
	C21 食生活機器	28	25	8	18	0	6	0	3	3	13	6	0	0	1	0	0	58
	C22 食器・台所用品	49	41	21	26	0	8	0	4	20	18	4	1	0	0	0	1	103
	C23 洗濯・裁縫用具	12	10	2	9	0	4	0	2	3	6	4	0	0	0	0	0	30
	C24 掃除用品	13	9	1	3	0	2	0	3	7	8	1	0	0	2	0	0	27
	C25 洗浄剤等	8	6	1	5	0	0	0	3	1	1	1	0	0	0	1	0	13
	C31 空調・冷暖房機器	27	20	3	17	2	3	1	3	4	11	9	0	0	1	0	0	54
	C32 家具・寝具	66	59	6	13	2	20	0	11	38	47	14	0	0	1	0	0	152
	C33 室内装備品	9	8	0	3	0	0	0	2	4	5	3	0	0	1	0	0	18
	C34 照明器具	7	5	1	1	1	0	0	0	1	4	1	0	0	1	0	0	10
	C40 他の住居品	24	18	5	10	3	5	0	6	5	10	3	0	0	2	0	0	49
C 計	244	202	48	105	8	49	1	37	87	124	46	1	0	9	1	1	517	
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	0	0
	D20 電気	9	6	0	0	1	3	0	0	1	4	2	0	0	1	0	0	12
	D30 ガス	43	41	1	1	5	31	2	0	8	18	10	0	0	1	0	0	77
	D40 石油	23	21	1	5	0	9	6	1	0	10	12	0	0	0	0	0	44
	D50 水道	3	3	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	D60 他の光熱水品	2	2	1	1	1	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6
D 計	80	73	3	9	7	46	9	1	9	32	25	0	0	2	0	0	143	

① 住居品

住居品の相談件数は244件で、うち苦情件数は202件(82.8%)です。「家具・寝具」に関する相談が最も多く66件(27.0%)、次いで「食器・台所用品」49件(20.1%)、「食生活機器」が28件(11.5%)の順となっています。

「家具・寝具」では、訪問販売により高齢者に強引に契約させたり、一度契約した人の被害を回復できると持ちかける二次被害的なもの、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、また、通信販売で購入した商品の表示がわかりにくいので返品したい、病気がよくなるなど強引な販売方法などに係る相談が寄せられています。「食器・台所用品」では、浄水器や鍋などに関する相談が、多く寄せられています。「食生活機器」では、冷蔵庫や冷凍庫、電気炊飯ジャーなどの相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が124件、「品質・機能 役務品質」が105件となっています。

② 光熱水品

光熱水品の相談件数は80件で、うち苦情件数は73件(91.3%)です。「ガス」に関する相談が最も多く43件(53.8%)で、内容別では「価格・料金」46件や「契約・解約」32件に関する相談が多くを占めています。

(3) 被服品

商品別分類 ＼内容別分類	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
E10 被服品一般	16	11	0	1	0	2	0	0	10	9	2	0	0	0	0	0	24
E20 和服	16	14	0	1	0	6	0	1	12	15	2	0	0	0	0	0	37
E31 洋服一般	5	5	0	0	1	1	0	0	2	3	2	0	0	0	0	0	9
E32 紳士洋服	29	25	1	10	1	1	0	6	11	21	8	0	0	0	0	0	59
E33 婦人洋服	38	33	1	16	1	4	0	7	12	28	8	0	0	0	0	1	78
E34 子供洋服	2	2	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
E35 洋装下着	11	10	0	3	0	2	0	3	8	9	2	0	0	0	0	0	27
E41 履物	18	17	2	9	2	5	0	2	6	12	3	0	0	0	0	0	41
E42 かばん	24	23	1	8	0	3	0	8	10	17	7	1	0	0	1	0	56
E43 アクセサリー	70	64	1	2	2	19	0	9	51	53	11	0	0	0	0	0	148
E44 他の身の回り品	12	12	1	8	0	2	0	2	4	8	3	0	0	0	0	0	28
E50 生地・糸類	4	4	2	2	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	8
E60 他の被服品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E 計	245	220	10	62	7	46	0	38	126	177	50	1	0	0	1	1	519

① 被服品

被服品の相談件数は245件で、うち苦情件数は220件(89.8%)です。「アクセサリー」に関する相談が最も多く70件(28.6%)、次いで「婦人洋服」が38件(15.5%)、「紳士洋服」が29件(11.8%)、「かばん」が24件(9.8%)の順となっています。

「アクセサリー」では、訪問した事業者指輪やネックレスを買取してもらったが安価なのではないか、売物がないと断っても退去せず強引だった、震災で心臓ペースメーカーが不足しているので、それに使う金属をさがしていると訪問されたなど販売方法に問題のあるもの、知人の呉服屋に頼まれ迷惑をかけないと言われて名義を貸し、アクセサリーや呉服を購入したが、業者が倒産し、クレジット会社から代金を請求されたがどうしたらよいか、新聞折込広告で金運ブレスレットを購入したが効果がない、血流サラサラになると説明されたゲルマニウム製ネックレス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。

「婦人洋服」や「紳士洋服」では、自宅で洗濯したところ色落ちしたが製造元は色落ちを認めないという見解で、納得できない、インターネット通販で洋服を購入し、返品したが返金されない、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。

内容別では「契約・解約」が177件、「販売方法」が126件の順となっています。

(4) 保健衛生品、教養娯楽品

商品別分類 ＼内容別分類	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	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
F20 医薬品	16	13	2	4	3	3	1	0	8	7	3	0	0	0	0	0	2	33
F30 医療用具	52	45	5	18	3	18	0	6	29	30	8	0	0	1	0	1	119	
F40 化粧品	79	71	31	40	1	6	0	8	30	39	16	1	0	0	0	2	174	
F50 理美容器具・用品	30	27	4	7	1	3	0	2	16	25	6	0	0	0	0	0	64	
F60 他の保健衛生品	15	12	7	8	1	1	1	2	3	5	4	0	0	0	0	0	32	
F 計	193	168	49	77	10	31	2	18	86	106	37	1	0	1	0	5	423	
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	14	13	1	2	0	2	0	1	9	12	2	0	0	0	0	0	29	
G21 パソコン・パソコン用品	68	64	1	30	3	11	0	11	24	43	23	0	0	1	0	1	148	
G25 電話機・電話機用品	65	60	3	30	2	13	0	1	18	49	23	0	0	0	0	0	139	
G30 学習教材	21	18	0	0	2	3	0	2	16	15	5	0	0	1	0	0	44	
G40 書籍・印刷物	96	87	0	4	10	4	0	11	68	77	18	0	0	1	0	1	194	
G50 音響・映像製品	111	104	0	58	3	10	1	16	34	70	47	1	0	0	0	1	241	
G60 スポーツ用品	13	12	2	5	0	1	0	4	10	12	5	0	0	0	0	0	39	
G71 カメラ類	4	3	0	2	0	1	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	8	
G72 時計	10	9	1	5	0	3	0	0	3	3	3	0	0	0	0	1	19	
G73 他の光学機器	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	
G80 玩具・遊具	16	14	1	5	1	3	0	1	7	12	5	0	0	0	0	0	35	
G91 楽器	7	4	0	0	0	1	0	1	2	4	2	0	0	1	0	0	11	
G92 他の教養娯楽品	53	45	5	17	5	7	1	10	22	30	12	0	0	1	0	1	111	
G 計	479	434	14	158	26	59	2	58	215	332	145	1	0	5	0	5	1,020	

① 保健衛生品

保健衛生品の相談件数は193件で、うち苦情件数は168(87.0%)です。「化粧品」に関する相談が最も多く79件(40.9%)、次いで「医療用具」52件(26.9%)、「理美容器具・用品」30件(15.5%)の順となっています。

「化粧品」では、通信販売で購入した洗顔石けんの安全性、電話勧誘や知人を介して勧誘されたマルチ商法に係わる「販売方法」に関するもの、電話勧誘でサンプルを申し込み、解約したいが事業者名等が不明といった相談が寄せられています。「医療用具」では、電位治療器など家庭用医療機器、メガネやコンタクトレンズ、補聴器などについての相談が多く寄せられています。

内容別では「契約・解約」が106件、「販売方法」が86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479件で、うち苦情件数は434件(90.6%)です。「音響・映像製品」に関する相談が最も多く111件(23.2%)、次いで「書籍・印刷物」96件(20.0%)、「パソコン・パソコン用品」の68件(14.2%)の順となっています。

「音響・映像製品」では店舗や通信販売で購入したテレビやデジタルディスクソフトの品質や故障の際の対応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る相談が多く寄せられています。「パソコン・パソコン用品」では、不具合による返品や修理に応じてもらえない等の品質とともに対応についての相談や、インターネット通販で購入したパソコンソフトのオークションでのトラブルなど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332件、「販売方法」が215件、「品質・機能 役務品質」が158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

商品別分類 ＼内容別分類	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	0	
	H20 自動車	273	252	9	97	6	67	0	35	87	221	88	0	0	0	0	0	2	612
	H30 自動車用品	12	12	0	7	1	2	0	1	8	10	4	0	0	0	0	0	0	33
	H40 自転車・用品	9	8	2	6	0	0	0	3	1	6	3	0	0	0	0	0	0	21
	H50 運搬用具	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	H60 他の乗り物	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	H 計	296	274	11	112	7	69	0	39	96	238	96	0	0	0	0	0	2	670
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	I10 土地・建物・設備一般	2	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	I20 土地	23	18	0	2	1	3	1	1	13	13	0	0	0	1	0	0	0	35
	I31 建物一般	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	I32 集合住宅	45	42	0	8	6	8	0	1	30	20	10	0	0	0	0	0	0	83
	I33 戸建住宅	30	26	0	15	2	14	0	1	5	20	7	0	0	1	0	0	0	65
	I34 他の建物	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	I40 住宅構成材	6	3	1	2	0	2	1	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	12
	I51 空調・冷暖房・給湯設備	26	24	1	9	1	13	0	3	19	16	3	0	0	0	0	0	0	65
	I52 衛生設備	10	10	1	4	1	1	0	1	5	5	4	0	0	0	0	0	0	22
	I53 屋外装備品	12	9	0	1	0	5	0	1	2	8	1	0	0	1	0	1	0	20
	I54 他の住宅設備	13	13	3	6	1	2	0	0	4	9	3	0	0	0	0	0	0	28
I 計	169	148	6	47	14	48	2	8	81	94	32	0	0	3	0	1	0	336	
J00 他の商品	21	16	1	6	3	6	0	0	8	13	2	0	2	0	0	0	0	41	

① 車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は296件で、うち苦情件数は274件(92.6%)です。「自動車」に関する相談が大半を占め273件(92.2%)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が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が238件、「品質・機能 役務品質」が112件、「販売方法」及び「接客対応」が各96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169件で、うち苦情件数は148件(87.6%)です。「集合住宅」に関する相談が45件(26.6%)で最も多く、次いで「戸建住宅」の30件(17.8%)、「空調・冷暖房・給湯設備」の26件(15.4%)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や購入した分譲マンションの不具合によ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81件、「価格・料金」が48件、「品質・機能 役務品質」が47件の順となっています。

③ 他の商品

他の商品の相談件数は21件で、うち苦情件数は16件(76.2%)です。貴金属の訪問買取や農業用トラクター等の不具合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13件、「販売方法」が8件、「品質・機能 役務品質」及び「価格・料金」が各6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。

商品別分類 ＼内容別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数															
			安全・衛生	品質・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	計	
K クリーニング	C 住居品	3	3	0	3	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	7	
	E 被服品	43	38	0	42	0	3	0	0	3	16	22	0	0	0	0	86	
	うち和服	4	3	0	4	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	9	
	うち洋服	36	33	0	35	0	3	0	0	3	13	18	0	0	0	0	72	
	上記以外の商品	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	
K 計	47	42	0	45	1	3	0	0	5	18	23	0	0	0	0	95		
L レンタル・リース・貸借	C 住居品	4	4	1	2	0	2	0	0	2	4	1	0	0	0	0	12	
	E 被服品	2	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	4	
	G 教養娯楽品	34	32	0	1	0	10	0	0	22	30	7	0	0	0	0	70	
	うち電話機・電話機用品	16	15	0	0	0	4	0	0	14	16	0	0	0	0	0	34	
	H 車両・乗り物	7	7	0	0	0	4	0	0	1	5	4	0	0	0	0	14	
	I 土地・建物・設備	499	455	23	100	30	267	1	1	48	393	129	0	3	1	1	6	1,003
	うち土地	10	8	0	1	1	5	0	0	1	8	3	0	0	0	0	19	
	うち集合住宅	423	397	23	88	27	236	1	0	42	330	111	0	2	1	1	3	865
	うち戸建住宅	40	34	0	9	0	15	0	0	3	35	11	0	1	0	0	1	75
上記以外の商品	2	2	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	5		
L 計	548	502	24	104	31	285	1	1	74	435	142	0	3	1	1	6	1,108	

① クリーニング

クリーニングの相談件数は47件で、うち苦情件数は42件(89.4%)です。洋服や和服など「被服品」に関する相談が43件(91.5%)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45件と最も多く、次いで「接客対応」が23件、「契約・解約」が18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。

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548件で、うち苦情件数は502件(91.6%)です。賃貸アパートなど「集合住宅」に関する相談が約80%近くあり423件(77.2%)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多く寄せられています。

また、電話機やファックス付き電話機、パソコンやパソコンソフトなどのリース契約に係わる相談も寄せられています。

内容別では「契約・解約」が435件、「価格・料金」が285件、「接客対応」が142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。

商品別分類 ＼内容別分類	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	3	3	0	1	0	3	0	0	1	2	1	0	0	0	0	8	
	I 土地・建物・設備	184	164	5	75	6	59	0	16	66	126	59	0	0	3	0	1	416
	うち戸建住宅	141	129	4	64	5	45	0	11	52	94	46	0	0	2	0	1	324
	うち住宅設備	20	16	1	7	0	10	0	2	7	16	3	0	0	0	0	0	46
	上記以外の商品	5	3	0	0	0	2	0	1	1	3	0	0	0	0	0	1	8
	M 計	192	170	5	76	6	64	0	17	68	131	60	0	0	3	0	2	432
N 修理・補修	C 住居品	14	13	0	5	1	8	0	0	8	11	6	0	0	0	0	39	
	うち家具・寝具	8	8	0	2	0	6	0	0	8	7	1	0	0	0	0	24	
	E 被服品	2	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	4	
	G 教養娯楽品	6	6	0	2	0	2	0	1	0	3	2	0	0	0	0	10	
	うち音響映像製品	2	2	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	4	
	H 車両・乗り物	31	29	3	14	3	12	0	1	6	16	17	0	0	0	0	72	
	うち自動車	27	25	3	12	3	9	0	1	5	14	14	0	0	0	0	61	
	I 土地・建物・設備	17	16	0	6	0	11	0	1	10	14	2	0	0	0	0	1	45
	うち建物	4	4	0	1	0	2	0	0	2	3	1	0	0	0	0	9	
上記以外の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
N 計	70	66	3	29	4	33	0	3	24	46	27	0	0	0	0	1	170	

① 工事・建築・加工

工事・建築・加工の相談件数は192件で、うち苦情件数は170件(88.5%)です。「戸建住宅」に関する相談が141件(73.4%)で70%を超えています。新築工事や増改築工事、壁工事、塗装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131件、「品質・機能 役務品質」が76件、「販売方法」が68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70件で、うち苦情件数は66件(94.3%)です。

「普通・小型自動車」や「自転車」などの修理サービスや「羽毛布団」、「石油給湯設備」の修繕サービスなど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46件、「価格・料金」が33件、「品質・機能 役務品質」が29件、「接客対応」が27件、「販売方法」が24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。

商品別分類 ＼内容別分類	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	6	6	1	2	1	3	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	13
	I 土地・建物・設備	9	8	0	1	0	2	0	1	1	8	2	0	0	0	0	0	15
	うち集合住宅	4	3	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	5
	うち戸建住宅	2	2	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4
	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	15	14	1	3	1	5	0	1	1	11	5	0	0	0	0	0	28	
P00 役務一般	13	13	0	0	0	5	0	0	13	12	1	0	0	0	0	0	31	
Q 金融・保険サービス	Q10 金融・保険一般	4	2	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	5
	Q20 生命保険	68	60	0	0	2	8	0	2	30	55	22	0	0	0	0	3	122
	Q30 損害保険	35	34	0	5	2	12	0	0	10	25	12	0	0	0	0	0	66
	Q35 その他の保険	15	13	0	0	0	7	0	3	8	11	6	0	0	0	0	0	35
	Q70 預貯金・証券等	183	170	0	1	5	37	0	20	144	131	31	0	0	2	0	3	374
	Q75 デリバティブ取引	11	11	0	0	0	3	0	0	10	9	4	0	0	0	0	0	26
	Q76 ファンド型投資商品	144	141	0	2	4	26	0	23	118	119	7	0	0	0	0	0	299
	Q80 融資サービス	242	197	0	0	27	91	0	22	51	192	27	0	0	0	0	8	418
	Q90 他の金融関連サービス	78	66	0	1	1	10	0	10	38	61	8	0	0	0	1	2	132
Q 計	780	694	0	9	41	195	0	80	410	605	117	0	0	2	2	16	1,477	

① 管理・保管

管理・保管の相談件数は15件で、うち苦情件数は14件(93.3%)です。駐車場や中古自動車保管や別荘地の管理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11件、「価格・料金」や「接客対応」で各5件となっています。

② 役務一般

役務一般の相談件数は13件で、全てが苦情です。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高額な請求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。内容別では、「販売方法」が13件、「契約・解約」が12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780件で、うち苦情件数は694件(89.0%)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」に関する相談は、前年度よりも減少している(前年度と比べ55%)ものの、件数としては最も多く242件(31.0%)、次いで「預貯金・証券等」が183件(23.5%)、「ファンド型投資商品」が144件(18.5%)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、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。また、「預貯金・証券等」では、未公開株や公社債などの劇場型による勧誘や、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。「ファンド型投資商品」は、前年度と比べ1.6倍となっており、話題になっているエネルギーや資源、海外投資事業等様々な内容に対する投資や、その権利の買い取りをうたい新たに契約させるものなど劇場型による勧誘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605件となっており、次いで「販売方法」が410件、「価格・料金」が195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

商品別分類 ＼内容別分類	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
R70 運輸・運送サービス一般	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	26	23	3	2	2	10	0	4	7	16	9	0	0	0	0	1	54
R72 郵便・貨物運送サービス	44	43	1	20	2	11	0	3	2	27	27	0	0	0	0	0	93
R80 放送・通信サービス一般	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
R81 電報・固定電話	24	23	0	3	0	8	1	0	8	17	10	0	0	0	0	0	47
R82 移動通信サービス	118	115	0	16	0	36	1	13	58	96	36	0	0	1	0	1	258
R83 放送・コンテンツ等	1,296	1,283	3	38	11	414	0	326	1,132	1,160	60	0	0	0	0	2	3,146
R8 インターネット通信サービス	102	97	1	4	2	27	0	6	64	80	27	0	0	0	0	0	211
R 計	1,611	1,584	8	83	17	506	2	352	1,271	1,396	169	0	0	1	0	5	3,810
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	14	13	1	4	0	3	0	2	1	8	5	0	0	0	0	0	24
S30 補習教育	17	16	0	0	4	7	0	7	9	14	5	0	0	0	0	0	46
S40 他の教育	4	2	0	0	0	1	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	6
S 計	35	31	1	4	4	11	0	9	10	26	11	0	0	0	0	0	76

① 運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は1,611件となり、うち苦情件数は1,584件(98.3%)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1,296件(80.4%)、次いで「移動通信サービス」の118件(7.3%)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、ワンクリック請求などの不当請求やサクラサイト商法の被害と思われる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1,396件と圧倒的に多くなっており、次いで「販売方法」が1,271件や「価格・料金」が506件の順になっています。

② 教育サービス

教育サービスの相談件数は35件、うち苦情件数は31件(88.6%)です。家庭教師や学習塾などの「補習教育」に関する相談は17件(48.6%)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26件、「価格・料金」及び「接客対応」が各11件、「販売方法」が10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

商品別分類 ＼内容別分類	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	33	28	0	2	3	11	0	8	10	30	13	0	0	0	0	0	0	77
	T30 宿泊施設	14	14	1	4	2	2	0	3	7	10	8	0	0	0	0	0	0	37
	T40 教室・講座	53	46	0	2	3	12	0	11	26	44	15	0	0	0	0	0	0	113
	T50 観覧・鑑賞	27	25	0	0	0	5	0	4	12	25	8	0	0	0	0	0	0	54
	T60 各種会員権	2	2	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	4
	T70 他の教養・娯楽	88	83	1	2	6	20	0	36	50	39	11	0	0	0	0	0	1	166
	T 計	217	198	2	10	14	51	0	62	105	150	56	0	0	0	0	0	1	451
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	59	51	11	19	1	20	0	3	8	28	23	0	0	4	0	2	119	
	U22 理美容	47	45	7	10	3	15	0	7	18	39	9	0	0	0	0	0	108	
	U23 浴場	4	3	0	1	0	1	0	1	0	2	3	0	0	0	0	0	8	
	U24 衛生サービス	5	5	0	0	0	0	0	0	5	4	0	0	0	0	0	0	9	
	U31 保育	2	2	0	1	0	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	6	
	U32 老人福祉・サービス	8	6	1	1	1	3	0	1	1	5	2	0	0	0	0	0	15	
	U40 他の保健・福祉	35	18	0	1	7	4	0	5	1	12	3	0	0	0	2	7	42	
U 計	160	130	19	33	12	45	0	17	33	92	41	0	0	4	2	9	307		

① 教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は217件で、うち苦情件数は198件(91.2%)です。「他の教養・娯楽」が88件(40.6%)、次いで資格取得講座などの「教室・講座」に関する相談が53件(24.4%)となっています。「他の教養・娯楽」では、主に高齢者に対し、海外からのダイレクトメールで高額な賞金が当選したかのようにうたい、手数料を払わせたり個人情報を回答させるような手口の相談も多く寄せられています。「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。

内容別では「契約・解約」が150件、「販売方法」が105件、「表示・広告」が62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160件で、うち苦情件数は130件(81.3%)です。「医療」に関する相談が最も多く59件(36.9%)、次いでエステティックサービスなどの「理美容」に関する相談が47件(29.4%)寄せられてとなっています。「医療」では、医療サービスの内容に納得できない、ホームページの広告を見て医療機関へ出向いたが高額な手術を勧められ、即日手術したが金額や対応に納得できないといった相談が寄せられています。「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。

内容別では「契約・解約」が最も多く92件となっています。次いで「価格・料金」が45件、「接客対応」が41件、「品質・機能 役務品質」及び「販売方法」の各33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	29	29	3	3	1	7	0	10	11	15	15	0	0	0	0	0	65
	V20 冠婚葬祭	40	35	0	1	4	13	0	1	17	31	12	0	0	2	1	0	82
	V30 家事サービス	8	8	0	3	0	2	0	3	4	4	4	0	0	0	0	0	20
	V40 役務その他	230	185	2	12	9	45	0	25	106	162	36	0	1	15	0	14	427
	V 計	307	257	5	19	14	67	0	39	138	212	67	0	1	17	1	14	594
W 内職・副業・ねずみ講	W15 内職・副業一般	2	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3
	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	34	30	0	1	1	11	0	9	27	27	2	0	0	0	0	1	79
	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	36	31	0	1	1	11	0	10	27	29	2	0	0	0	0	1	82
X00 他の行政サービス	30	19	1	1	4	2	0	0	5	13	9	0	0	0	0	0	8	43
Z 他の相談	202	86	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

① 他の役務

他の役務の相談件数は307件で、うち苦情件数は257件(83.7%)です。「役務その他」が最も多く230件(74.9%)となっています。中でも投資詐欺被害回復のように新たに手数料を支払わせるような相談など「役務その他サービス」、次いで「弁護士」、「祈とうサービス」、「結婚相手紹介サービス」などとなっています。

内容別では「契約・解約」が最も多く212件、次いで「販売方法」が138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36件で、うち苦情件数31件(86.1%)です。「内職・副業」に関する相談が最も多く34件(94.4%)となっています。

「内職・副業」では、アフィリエイトやドロップシッピングなど様々な種類の内職を含む「他の内職・副業」が最も多く、ワープロ・パソコンを利用してデータ入力やホームページ作成などどうたい、研修料などの名目で支払いをさせる内職や、配送契約を結び入会金や諸経費等を支払ったが説明通りの仕事を紹介してくれないといった配送内職等、契約や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」が29件、「販売方法」が27件、次いで「価格・料金」が11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30件で、うち苦情件数は19件(63.3%)です。

④ 他の相談

他の相談の相談件数は202件で、うち苦情件数は86件(42.6%)です。

消費生活相談にあてはまらないものですが、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(役務・設備を含む)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

危害

「危害」としての相談受付件数は、103件でした。そのうち、「化粧品」が最も多く27件(26.2%)、次いで「医療」の9件(8.7%)でした。具体的な相談内容として、次のようなものがありました。

- ・通信販売で買った石けんで、午前中にまぶたが腫れ、手足、背中に湿疹が出た。アレルギー検査の出来る病院、被害弁護団を知りたい。
- ・母が洗顔石けんが原因で全身に湿疹が出て入院し、今も通院している。今後どうすればよいか。
- ・フリーペーパーを見て全体で2時間のマッサージを受けた後、首にやけど跡が残り、当日皮膚科を受診した。治療費を補償してほしい。
- ・便秘によいとの広告を見て、オリゴ糖食品を割引特典のある定期コースで注文した。飲むと酷い下痢をしたので、次回から止めたい。
- ・知人から健康食品を勧められた。高血圧なので断ったが、どんな病気でも治ると言われて購入した。飲んだところ、むくみや呼吸困難の状態になった。

危険

「危険」としての相談受付件数は、31件でした。そのうち、「自動車」が最も多く7件(22.6%)、次いで集合住宅の3件(9.7%)でした。具体的な相談内容として、次のようなものがありました。

- ・中古車販売店で購入した車から白煙が出た。販売店で有償修理したが、再び白煙が出た。販売店に無償修理か解約を求めたい。
- ・車検を依頼し代車を運転中エンジンから煙が出てオーバーヒートして走行不能となった。業者からは賠償請求されたが、どうすればよいか。
- ・設備付きの賃貸アパートで、夜中に電気ヒーターが発熱し、水切りが溶け、煙が出た。保険で補償を求めたが対応が不満だ。
- ・賃貸アパートに備え付けの電子レンジで、パック入りのご飯を温めていたところ、電子レンジ本体から発火。火を消そうとしたが消えず、消防に出動してもらったが、レンジ周りや部屋の中が汚損した。

表12-1 商品別分類のうち「危害」(上位)

	商品別分類	受付件数
1	化粧品	27
2	医療	9
3	健康食品	7
4	集合住宅	5
4	理美容	5

表12-2 商品別分類のうち「危険」(上位)

	商品別分類	受付件数
1	自動車	7
2	集合住宅	3
3	食生活機器	2
3	食器・台所用品	2
3	洗濯・裁縫用具	2
3	空調・冷暖房機器	2

9. その他の相談状況

(1) 電子メール相談

平成18年年度から、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、新たに電子メールによる相談を受け付けている。

平成23年度の受付件数は、195件であった。

(2) 市町村からの経由相談

平成23年度に、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、403件であった。

(3) 特別相談

平成18年度から新たに、道民の潜在的な消費者被害の掘り起こしを目的として、特別相談を実施している。平成23年度は、3回実施した。(なお、1回目と2回目は同じテーマで実施)

①特別相談名 「買取りトラブル110番」

主 催: 北海道立消費生活センター・札幌弁護士会消費者保護委員会

目 的: 社債や未公開株、各種権利、換金性の乏しい外国通貨などの投資取引や中古車、貴金属などを中心に、買取りに係わるトラブルが増加しており、看過できない状況になっていることから、その被害救済・被害拡大防止を目的として実施した。

開催日時: 1回目 平成23年9月10日(土) 午前10時から午後3時

2回目 平成23年10月10日(月・祝日) 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

相談対象: 投資商品・中古車・貴金属などの買取りに係わる相談

参加者: 1回目 相談員7名、職員3名、弁護士

2回目 相談員4名、職員3名

相談件数: 1回目 2件 2回目 6件

②特別相談名 「投資トラブル110番」

主 催: 北海道立消費生活センター・札幌弁護士会消費者保護委員会

目 的: 近年増加している投資に係わるトラブルは、全国的にも急増して注意喚起しているにも関わらず、依然として苦情が多いこと、また、規制緩和により投資信託や個人年金保険など多様な金融商品が販売されてから一定期間を経過し、満期を迎えてトラブルとなり相談が寄せられていることから、これらの被害救済・未然防止を目的として実施した。

開催日時: 平成24年3月3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

相談対象: 個人年金保険・投資ファンド・社債・外国通貨・未公開株などに係る相談

参加者: 相談員7名、職員3名、弁護士

相談件数: 28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。

家庭教師が不要に…なぜ管理費を返してくれないの？

「北のくらし」平成23年4月号掲載

問 中学3年生の息子のために家庭教師を電話帳で探し、電話をかけた。昨年12月初旬に事業者が自宅に来て、12月から今年3月の受験まで、約3カ月間の家庭教師を契約した。家庭教師料や教材費、管理費など約4万円を即日現金で払い、以降、月々約2万円払うという内容で契約した。その後、中学の担任から私立の推薦を勧められたため家庭教師は不要となった。契約から5日後に電話でキャンセルしたいと伝えたとこ、事業者は「クーリング・オフに応じるが、経費がかかっているので管理費約3千円は返金できない」と言う。全額返金してもらいたい。(40代 女性)

答 契約期間が2カ月を超え、契約金額が5万円を超える家庭教師契約は、特定商取引法で規定している特定継続的役務提供に該当します。この事例は相談者自ら電話をかけて事業者と契約しましたが、クーリング・オフの期間内である8日以内であれば無条件解約できるので、事業者は「全額返金」しなければなりません。当センターから連絡したところ、事業者は「月謝制なので特定継続的役務提供には該当しない。契約書に8日間はクーリング・オフができると記載しているので、管理費以外は返金した」と主張しました。当センターから所管庁に照会したところ「契約当事者が3カ月の契約という認識で契約していれば、特定継続的役務提供に該当すると考えられる」という見解でした。当センターから再度事業者に連絡したところ、管理費も返金されて解決しました。このほかエステティックや語学教室などの6業種は、店舗契約でも8日間のクーリング・オフや中途解約制度があります。契約に際しては契約内容が確認できる書面をもらい、しっかりと説明を受けましょう。

人名年鑑の契約取り消し～ネットで相談、5万円請求された～

「北のくらし」平成23年4月号掲載

問 人名年鑑の申込書が郵便で届いた。必要ないと思い「申し込みません」に丸をつけて返送した。すると20万円の請求書が届いた。申込書の写しが同封されており、よく見ると「平成22年度版は購入承諾」となっており、23年度版が「申し込みません」となっていた。契約意思は全くなく、困ってインターネットで消費者相談窓口を探したら、民間の相談センターがあり、無料と出ていたので電話した。すると、事業者が悪質かどうか調べるので、5万円払うように言われた。断りたいがどうしたらよいか。(60代 男性)

答 人名年鑑については「誤認して申込書を返送したが、契約意思はない。今後一切の勧誘は断る」旨、書面にして事業者に通知するよう助言しました。後日、相談者から事業者が解約に応じたと報告がありました。民間の相談センターについては、調査会社がインターネット広告で無料相談を開設していました。当センターから連絡し、当事者は調査依頼する意思はなく、当センターが助言、処理する旨伝え、了解されました。インターネット広告で無料相談とうたっていても結果として有料の契約を勧められるという相談が寄せられています。消費生活センターとまぎらわしい名称もあり、料金を請求された場合、即答せず最寄りの消費生活センターへ相談しましょう。

分割払いで強引に買わされた布団！ 解約したい

「きらめっく」平成23年5月号掲載

問 2週間ほど前、80歳代の母がインターホン越しにフルネームを呼ばれたのでドアを開けると、外に立っていた事業者が強引に家の中に入り込んできた。「布団の打ち直しをしたときの綿を預かっていて、保管料がかかっている。月1万円でも払って」と言われた。「打ち直しを頼んだことがないので綿が残っているはずがない」と何度言っても帰ってくれず、別の人もやって来て「綿を下取りしてあげるから布団を購入して」と長時間居座られた。

恐ろしくなり、早く帰ってほしかったので仕方なく薄いベッドパッドなら購入してもよいと言うと、ベッドに敷いていた布団をはがし、新しい布団を勝手に敷いた。5万円を即金で支払うよう求められたが、現金がないというカードを持っていないかと聞かれた。カードもないので結局手持ちの2000円を支払い、残金を分割で払うよう言われ、契約書に署名捺印させられた。母は、布団は高額で必要ないと言っている。解約できるか。(50代 女性)

答 もらった書面を確認すると、約40万円の布団を購入したことになっており、約22万円値引きし、約18万円を年金支給月に3回分割で払うことになっていました。しかし、商品名や個々の金額があやふやな上、商品の引き渡し日の記載がないなど不備がありました。相談者から解約したい旨、事業者へ通知し、当センターからも事業者へ契約書面の不備や勧誘方法の問題点を伝え、対応を求めました。事業者は解約に応じ返金するが、すでに下取り品は手元になく返品できないため、代替品を渡すとのことでした。相談者が了解し、事業者からの返金と代替品の引き渡しを確認して解決しました。

訪問販売で契約した場合、契約内容を明らかにした書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフが可能です。しかし、書面が交付されていない場合や、交付されていても重要事項の記載等に不備がある場合は8日間を過ぎてもクーリング・オフが可能です。また、この事例のように、販売目的の隠匿(いんとく)や長時間勧誘、このほか特定商取引法に違反する恐れのある勧誘があった場合は勧誘方法の問題点を指摘し、解約等の交渉をすることになります。

平成22年12月から改正割賦販売法が完全施行され、クレジット会社が過剰与信を防止する義務を負うなど規制が強化されました。このため自社割賦を勧められるケースが増えています。自社割賦は2カ月以上3回以上の分割で販売業者等に直接商品代金を払うもので、※個別・※包括クレジットのようにクレジット会社による販売業者等や消費者の調査は行われません。このため販売業者等が消費者の支払い能力に見合わない契約をさせ、これにより消費者は支払い困難となり、生活に支障を来すような状況に陥る恐れがあります。布団等のほか、健康食品や住宅リフォームなどの強引な勧誘に十分注意しましょう。問題のある勧誘によって契約した場合は、最寄りの消費生活センターへ。

※個別クレジット(個別信用購入あつせん)…信販会社が消費者に対し、商品の購入ごとに信用調査を行って立て替え払いの可否を判断します。

※包括クレジット(包括信用購入あつせん、いわゆるクレジットカード)…信販会社が消費者に対し、あらかじめ信用調査を行った上でカード会員の加入の可否を判断します。可となればカード会員となり、限度額の範囲内で商品等を購入できます。

手軽に脱毛のはずが…軽いやけど? 解約したい!

「北のくらし」平成23年6月号掲載

問 カタログ通販で熱線式脱毛器を購入した。説明書通り「弱」で使用したが脱毛効果がなく、「強」にして使用したところ、熱で痛みを感じ皮膚が赤くなった。販売店とメーカーに連絡したところ、「使い方の問題。不良品ではないので返品には応じられない」と言われた。広告には「痛くなく簡単に脱毛でき、すべすべになる」と表示されていたので納得できない。(20代 女性)

答 当センターから事業者に、商品の点検もせずに不良品ではないと判断した根拠を確認したところ、「使い方にコツがあるので、使い方の問題」という回答でした。また、広告では「手軽に…」と表示しているにもかかわらず、取扱説明書には「根気、忍耐、努力が必要」との記載があり、矛盾している点を指摘しました。事業者は商品の不具合は認めませんでしたが、最終的には返品、返金に応じると回答してきました。

当センターから事業者に対して、取扱説明書の記載内容について、誤解を招きかねない表現のため改善するよう要望しました。

通信販売では試用できないことが多いので、このような商品を購入する際、事前に事業者などに使用方法や使用上の注意点を問い合わせた方がよいでしょう。もし、皮膚に異常が現れた場合はすぐに使用をやめ、医師に相談してください。

引っ越しさなかに…関連装い? 換気扇フィルター販売

「北のくらし」平成23年6月号掲載

問 3日ほど前、賃貸マンションへ引っ越した。新居の片づけで忙しいさなかに「レンジフードの点検です」と言って事業者がやってきた。必要ないと断ったが「脱衣場の換気口も点検する。ほかの入居者のところも回っている」と言い、マンションの指定業者かと思い、仕方なく家に上げた。

部屋の換気設備の説明をした後、「入居者の6割が使用している」と言って換気扇フィルターと外枠の購入を勧めてきた。断りきれず購入したが、後日、管理人に確認したところ入居マンションとは関係ない事業者だった。商品の価格も10枚入り2万数千円と高いので解約したい。(30代 女性)

答 特定商取引法(特商法)の訪問販売に該当するので、契約書面を受け取って8日以内であればクーリング・オフが適用される旨、相談者に伝え、書面で通知をするようアドバイスしました。

特商法では勧誘に先立って会社名、勧誘目的、商品名などを告げるようになっており、事実とは異なることを告げて勧誘したり、いったん断ったにもかかわらず再勧誘したりすることを禁止しています。このためクーリング・オフの期間が過ぎている場合でも、販売方法の問題点を指摘して解約交渉することは可能です。

引っ越しで慌ただしい中、入居マンションの関連業者を装い、点検などを口実に近づいてくる事業者もいます。契約前に管理会社に問い合わせた方がよいでしょう。

強引なメガネの訪問販売 高額な上、度数も合わず・・・

「きらめっく」平成23年7月号掲載

問 1カ月ほど前、高齢の両親が住む実家に突然事業者が訪れ、眼鏡の購入を勧めてきた。自宅に上がりこむなど強引で、父は断りきれず、検眼後、眼鏡の購入契約をさせられた。その際、サングラスも買わされ、代金は約10万円にもなった。契約書などはもらっていない。

父は断ろうと思い翌日、事業者に電話をし、解約したいと留守番電話に録音した。しかし、その翌日に事業者から電話があり、「すでに材料を注文し、工場で作りはじめたので解約はできない」と言われた。それからさらに5日後、事業者が納品と集金にきたので直接解約したいと伝えると、「お金をもらわないと帰れない」と泣きつかれた。父は困り果てて仕方がなく3万円を渡し、眼鏡を受け取ったが、眼鏡の度数は合っていないので使っていない。

昨日、私の実家にいるときに事業者が来たので「契約翌日に解約の連絡をしている」と話すと、「レンズ代だけでも支払ってほしい」と粘られた。すでに3万円を払っているし、レンズ代といわれても明細も分からない。度数も合っていないので解約し、返金してほしい。(50代 女性)

答 この事例は特定商取引法の訪問販売に該当します。このため事業者は必要事項を記載した契約書面を渡さなければなりません。

また、契約当事者である相談者の父は契約直後に何度も解約を申し入れていましたが、事業者はこれに応じていないため、同法で禁じられているクーリング・オフ妨害にあたると考えられます。妨害があった場合は、あらためて「クーリング・オフができる」ことが記載された書面を事業者から受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。

相談者には契約書面の不交付とクーリング・オフ妨害により、解約は可能と考えられるため、まずは契約当事者からクーリング・オフ通知を郵送するようアドバイスしました。後日、相談者から連絡があり、クーリング・オフ通知を発信後、商品は着払いで返送したところ、支払った3万円は現金書留で返金され、解決に至ったとのことでした。

●ご注意ください！眼鏡のトラブル

今回の事例のほかにも、全国の消費生活センター等には、強引な眼鏡の販売にかかわる相談が寄せられています。例えば一。

- ・「検眼してあげる」と事業者が訪問してきてワゴン車の中で検眼したところ、高額な眼鏡を売りつけられた。「注文の眼鏡を届けに来た」「定期検査に来た」と再訪しては、次々と新しい眼鏡を契約させる。
- ・健康食品店からダイレクトメールが届き、出かけると視力検査を勧められ、その場で高額な眼鏡の契約をさせられた。

眼鏡の専門店がない地域を中心に、判断力の低下が見られる高齢者などが狙われているのではないかと考えられます。高齢者の視力の問題は、白内障などの病気との関連も考えられるので、眼鏡を購入する前に眼科医を受診した方が安心です。

いずれにしてもその場で契約することは避けましょう。トラブルに遭ったら最寄りの消費生活センターへ。

携帯電話の有料サイト料が未納～身に覚えがない・・・対処法は?～

「北のくらし」平成23年8月号掲載

問 携帯電話で利用した有料サイトの債権回収受託通知書が弁護士法人から届いた。着うた、ムービー等の未納料金約8千円の請求とある。有料サイトに登録したことはあるが、今回の請求分については使っていないと思う。どう対処したらよいか。(20代 女性)

答 通知書を確認すると、実在する弁護士法人と一致し、全くの架空請求ではないことが分かりました。携帯会社が提供するポータルサイトに掲載されている音楽や画像等のサイトは公式サイトと言われ、料金は通信料と併せて請求されます。携帯会社がサイト運営会社の回収代行の場合と、携帯会社が債権を買い取り、利用者へ直接請求する場合があります。

相談者の場合は、料金滞納により携帯会社から契約を解除され、その後通信料は分割払いで完済。しかし、回収代行の形態をとっていたサイト利用料は、サイト運営会社が直接回収する回収方法に変わり、今度はサイト運営会社が弁護士法人に債権回収を依頼したと思われまます。

また、今利用している出会い系サイトが無料になるからと誘導され、利用するつもりのない公式サイトに登録しているケースがあります。出会い系サイトはこの方法で公式サイトから紹介料を得ていると思われまますが、一方で利用者がだまされたと思い、サイトと解約交渉をしても、第三者の公式サイトに支払いをしていることで解約交渉が難航します。携帯サイトには悪質サイトも紛れているので注意が必要です。

相談者には以上を説明し、携帯会社に利用状況を確認した上で、支払うかどうかを検討するよう助言しました。契約内容に問題があり、あっせん希望の場合は再度相談するよう伝えました。

入居前にキャンセルしたのに・・・～前家賃を返して～

「北のくらし」平成23年8月号掲載

問 不動産仲介業者に賃貸アパートを見せてもらい、昨日の昼ごろ入居を決めて前家賃を支払ったが、事情があり、その日の夕方にキャンセルを申し出た。キャンセルは了解されたが前家賃は家主に渡したと言って返してくれない。入居はしていないのだから、返金してほしい。(70代 男性)

答 相談者が支払った前家賃は、領収書に「申込金」として、と記載されていました。賃貸借契約は契約書面を作成しなくても、口頭で貸主と借主双方が合意するだけで成立します。しかし、後日のトラブルを防ぐために通常、実務では契約書面が作成され、仲介業者の仲介で賃貸借契約を締結した場合には、宅地建物取引業法で重要事項の説明と契約書面の交付が義務付けられています。

賃貸借契約を申し込む際、仲介業者から申込金あるいは頭金、手付金等の名目で金銭の支払いを要求される場合がありますが、契約成立前であればすべて「預り金」とみなされ、その後、契約成立前にキャンセルすると、仲介業者は「預り金」を返還しなければなりません。

この事例では、契約が成立しているかどうか判断は難しいところですが、重要事項説明書、契約書面の交付前のため、相談者には返金を求めて自主交渉するよう勧めました。

相談者が当センターの助言通りに、この段階で貸主に金銭が渡っているのは不自然であり、「預り金」は返還義務があると粘り強く交渉した結果、返金されました。お困りの際は最寄りの消費生活相談窓口へ。

ヤミ金取り立て止められる? ~ 調査会社の勧誘に注意 ~

「きらめっく」平成23年9月号掲載

問 ヤミ金からお金を借りたものの高金利で返済できず、家族や親せきにまで請求の電話があつて困っていたところ、ヤミ金の取り立てストップ活動をしているという調査会社から電話がきた。すぐに請求を止められるというので、ヤミ金の名前と電話番号を教えたところ、その直後からヤミ金からの請求電話がかかなくなってしまった。数時間後、調査会社から確認の電話があつたので請求電話が止まったことを伝えると、被害状況の調査書面を送るので記入するよう指示され返送した。

しばらくたってヤミ金の取り立てを今後も抑えるためには4、5万円でも入金してほしいと連絡があつた。余裕がないのでもう少し待ってほしいと伝えたが、後日10万円の請求電話があり、払えないでいると今度は調査会社から家族や親せきに連絡が入るようになった。これではヤミ金と変わらないので困っている。契約を解除したい。(30代 女性)

答 この事例は電話勧誘販売であることから特定商取引法(特商法)が適用されます。同法では一定の事項を記載した法定書面の交付を義務付けています。交付されていない場合や不備のある場合は、クーリング・オフ期間(書面を受け取ってから8日間)を過ぎてもクーリング・オフを主張できます。

また、当センターが公安委員会に確認したところ、この事業者は探偵業の届け出業者であることが判明しました。探偵業法では、契約締結前と契約締結時に調査の内容や方法等を明らかにした法定書面を交付することとされており、交付しない、あるいは虚偽の記載をすると、探偵業法違反となります。

なお、たとえ探偵業法上の届け出を行っている正規の探偵業者であっても「返金請求」や「解約交渉」などを行う権限は与えられていません。これらの行為は弁護士法に抵触する可能性があります。

調査会社から届いた書類を当センターで確認すると、会員サービス提供規約と登録書、調査依頼書とありましたが、特商法や探偵業法の法定書面とはいえないものでした。内容も説明されたものと異なり入会金や年会費が必要な会員契約となっていました。

相談者にはクーリング・オフする旨、書面で通知するよう助言し、当センターから調査会社に対し、前述のような問題点を指摘しました。調査会社からは「ヤミ金に取り立てをしないようお願いしたところ、今後の請求はしないが、10万円払ってほしいと言われたので相談者に伝えているだけ。弁護士法等に抵触するような交渉はしていない。契約は解除し、今後一切の請求はしない」と回答がありました。その旨、相談者に報告するとともにヤミ金から悪質な取り立てをされた場合は、すぐに警察に相談するよう伝えました。

●過去に被害に遭った人はご用心

知らない事業者からの電話や訪問してきた事業者「消費者トラブルを解決する」「被害金を取り戻す」などと勧誘されても、それをうのみにして契約をしてはいけません。

過去に未公開株や先物取引などの消費者被害に遭った人が狙われることが多いようです。こちらから依頼をしていないのに勧誘された場合、きっぱりと断ることです。

何らかの消費者トラブルが生じた場合は、まずは最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

ゲルマニウムのネックレス～効果がないので返金してほしい！～

「北のくらし」平成23年10月号掲載

問 自宅のポストに健康教室の開催と食品を安く販売するという案内のチラシが入っていた。会場に出向き、目的の食品を購入した。その後開かれた健康教室では、ゲルマニウム製のネックレスを身につけると血液がサラサラになる、動脈瘤が治った等、体験談を披露しながらその商品の購入を勧めてきた。私も足に動脈瘤ができていて悩んでいたため、30万円でダイヤが装飾してあるネックレスを購入することにした。3年半の間、そのネックレスを首から外したことはないが動脈瘤は消えず、血液がサラサラになったとも思えない。効果がないので返金してほしい。(70代 女性)

答 返金を求めるには販売方法の問題点を指摘し、事業者と話し合う必要があると助言し、相談者はまず返金を求める手紙を事業者あてに送りました。

当センターからは事業者に対し、ゲルマニウムの効能効果をうたって商品を販売していることからその根拠を確認したところ「あくまでも商品を購入した人の体験談。返金を希望しているのであれば同額で引き取る」との回答がありました。

後日、相談者より、事業者から商品代金の全額の返金があったのでネックレスを返品した旨、報告がありました。

この事例のように無料や安い価格で食品や日用品が入手できると誘われ、会場へ行くと高額な商品を繰り返し勧められて契約をしてしまった、という相談が、高齢者を中心に寄せられています。今回のケースではゲルマニウムの健康への効果を強調してネックレスを販売していますが、合理的な根拠なしに商品の効能効果をうたうのは不当表示として景品表示法に抵触する可能性があります。また、訪問販売等に該当する場合は、特定商取引法で禁止している不実告知に当たることが考えられます。

なお、医療機器としての認証を得ていない商品を、効能・効果があるとして販売することは薬事法上も問題があると思われる。

安易に会場に行かないことが一番ですが、断り切れずに契約してしまった場合、すぐに最寄りの消費生活センターに相談してください。

お金を借りようとしたら・・・～金貨を買わされた！～

「北のくらし」平成23年10月号掲載

問 先日、自宅に消費者金融のようなところからダイレクトメールが届いたのでお金を借りようと思い、その店へ出向いた。店から「メイプル金貨を3万8000円で買ってほしい。直接お金は貸せないが、買取業者が時価で引き取ってくれる。金貨の支払いは後日一括でいい」と言われ、その場で金貨を受け取った。

買取業者へ電話したところ、すぐに自宅へ金貨を引き取りに来て、2万6000円をもらった。しかし期日までに金貨代金を支払えなくなった。対処法は？(50代 女性)

答 この事例のように相場よりも高く代金後払いで金貨を販売した後、換金させることで現金を提供する方法は金貨金融と呼ばれています。この方法を利用すると、一時的には現金を入手することができますが、結果的には高額な金貨代金の支払いに追われることになるので、絶対に利用しないことです。

金貨金融については簡易裁判所が「事実上は暴利の金銭消費貸借契約であり、公序良俗に反する。契約は無効」と判断した例があります。相談者には、今回の場合、金貨の販売価格と買取価格の差額の1万2千円が実質上の金利となり、暴利なヤミ金融と同様なので、地元の警察へ相談するようアドバイスしました。

トラブルに遭ったら、最寄りの消費生活センターや弁護士、司法書士等に相談し、脅かされた場合は警察に通報しましょう。

申し込んでいないのに当せん?～ご注意!海外のDM～

「きらめつく」平成23年11月号掲載

問 「重要書類」と記載された封書が中国から届いた。書類を読んでみたら、約1億4000万円もの賞金獲得権が私にあると書いてある。海外宝くじには申し込んだ記憶はないが、信用してもいいのか。(70代 女性)

答 相談者が受け取ったダイレクトメール(以下、DM)を当センターにファックスしてもらい、内容を確認しました。書類にはDMを受け取った月の月末に賞金獲得用データが抹消予定と書いてあり、10日以内の書類返信を求めています。同封の返信用封筒にはカナダの住所が印刷されています。10日以内に返信した場合のみ8000円の手数料が2000円に減額。郵便為替で2000円を支払うか、クレジットカード番号、有効期限を記入するよう求めています。

事例のように「賞金が当たった」などと賞金の獲得をにおわせ、逆に消費者にお金を支払わせる手口を「当選商法」と言います。申し込んでもいない宝くじに当たることはありません。記載されている文書の意味は分かりにくい場合が多く、当初から消費者をだます意図を持って、こうした記載をしていると思われます。一度手続きをすると、複数の業者から大量にDMが届いたり、中には安価なネックレス等を同封して消費者の期待感を高めようとしたりするケースもあります。

相談者には、当選商法の手口について説明し、身に覚えがないならば無視して放っておくようにと助言しました。また、業者の実態が分からないままクレジットカード番号と有効期限を知らせると、請求を止めることができなくなったり、カード情報をいろいろな契約の決済に悪用されたりする危険性もあることを説明しました。

●特に高齢者にご用心

DMを使った海外宝くじについての相談は、従来から当センターに寄せられており、注意を呼び掛けています。たとえ業者が要求する手数料を支払ったとしても、海外宝くじの現物は消費者の手元には送られてこないのです。当せんの実状を確認できず、自ら換金することもできません。そもそも業者が宝くじを購入しているかも不明です。

日本では、宝くじは許可を得た特定の地方自治体だけが発売でき、国内で海外宝くじの発売、発売の取次ぎ、授受をした場合は、刑法(富くじ発売等)に抵触する恐れがあると解釈されています。

同種の文面で大量に送付されている海外宝くじのDMには、何らかの名簿が利用されていると思われますが、特定は困難です。

キャンセル料が3割！～中古車の売却～

「北のくらし」平成23年12月号掲載

問 新聞広告を見て、中古車の査定ができるサイトに自家用車の情報を入力したところ、即日、事業者から電話連絡があり、車を持ち込んで査定を依頼することにした。「今なら20万円」と言われ、即答を求められたので契約書にサインをした。その後、もう少し考えたいと思い直し、3日後に電話でキャンセルを伝えましたが、30%のキャンセル料がかかると言われた。高額で納得がいかず、払いたくない旨伝えましたが、請求書を送ると言われた。どう対応したらいいか。(20代 男性)

答 解約料の定めのある契約内容に合意していた場合は、原則としてその内容に従うことになります。しかし、消費者契約法では、契約解除に際し解約料を定める場合、同種契約の場合に通常生じる平均的損害額を超えた部分は無効としています。相談者には、解約料の請求根拠が明確ではない請求書が届いた場合は、納得できない旨を書面で意思表示して交渉するよう助言しました。

その後、相談者から、事業者と交渉した結果、今回は請求しないとの回答があったと報告がありました。中古車の査定をして、すぐに売却することを求められても、複数社から見積もりを取るなどして契約内容を比較してから決めた方がよいでしょう。この事例以外にも車両引き渡し後にキズがあるなどと理由をつけて大幅な減額を求められるなどのトラブルも発生しています。納得のいかない場合は消費生活センターへ。

亡くなった息子への請求～本当に購入したか不明～

「北のくらし」平成23年12月号掲載

問 先月亡くなった息子あてに健康食品の請求書が届いた。息子とは健康食品の話をしたことはなく、商品を探しても見つからない。請求書を見ると、人を介して息子に商品が渡ったようで個人名の記載があるが、全く知らない人だ。販売店の連絡先が携帯電話になっており、不審。支払うべきか。(50代 女性)

答 契約が成立している場合、相続放棄の手続きをしていなければ、相続人が商品代金を支払う必要があると思われませんが、契約の事実関係が確認できないのであれば、事業者から請求の根拠が提示されるまでは支払わず、様子を見てはどうかと助言しました。

届いた書類を確認すると、納品書や個人名の銀行口座が記載された振込用紙等が同封されていました。当センターから事業者へ連絡したところ、代表者は「今年の2、3月にスポーツ新聞に滋養強壮剤の広告を掲載したところ本人から電話があり、注文を受け付けた。通常は商品は普通郵便で送付しているが、本人の希望で取りに来た知人に商品を渡した」という説明でした。

相談者が請求の根拠の提示を希望していることを伝えると「注文時の電話の録音はしておらず、受領サイン等ももっていないので、証拠となるものはない。本人が亡くなっているのであれば請求を取り下げる」という回答があり、その旨相談者に伝え、解決しました。

届いた請求書の内容について不審な点がある場合、安易に支払わないことです。特に今回のようなケースでは、新聞等で公表された、亡くなった人の個人情報が悪用されていることも考えられます。事業者に連絡する前にまず、消費生活センター等の相談窓口で相談しましょう。

しつこい新聞の勧誘～クーリング・オフできる？～

「きらめっく」平成24年1月号掲載

問 一人暮らしを始めた大学1年生の息子が昨日、新聞購読の契約をした。家を訪ねて来た人は新聞の勧誘であることを告げず、300g^ラの洗剤4箱と2^キの米2袋を渡してきて、「以前新聞を読んでいたか」「大学生だったら新聞は必要」などと言ってきたようだ。息子はそこで初めて新聞の勧誘と分かり、断つてもしつこく勧められ、景品を受け取った後なので、仕方がなく契約したらしい。契約期間は半年後の6月から12月まで。朝刊のみの月額3千数百円。解約したいと言っている。(40代 女性)

答 訪問販売は特定商取引法で規制されており、事業者は勧誘開始前に事業者名、勧誘目的などを明示する義務や、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、消費者は書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフできます。

相談者にはクーリング・オフの仕方を説明し、発信記録が残る形で新聞販売店へはがきで通知するよう助言しました。当センターからも販売店に連絡し、受け取った景品の扱いを尋ねると、現状のまま引き取りたいとのことだったので、その旨、相談者に伝え、終了しました。

事例のように契約してすぐにクーリング・オフを申し出れば解約できますが、購読開始が半年や1年先で、新聞が届き始めてから慌てて解約しようとしても転居等の理由を除き、原則一方的な解約はできません。販売方法に問題があればそれを主張し、双方で話し合うこととなりますが、解約に応じてもらえない場合や、解約できても違約金や景品の返還について問題になる場合もあります。新聞の景品には上限があり、新聞公正取引協議会は「取引価格の8%か、6カ月分の購読料金の8%のいずれか低い金額の範囲」と規定しています。あまりに高額な景品は違反の恐れがあることを知っておきましょう。

景品を渡されるとなかなか断りづらいものですが、新聞は長期間にわたることが多い契約なので、購読紙の選択は慎重に検討した方がよいでしょう。また、契約書の控えは契約期間が終了するまで大切に保管しておきましょう。春に向かい、就職や進学で一人暮らしを始める人が多く、いろいろな勧誘が増える季節です。十分注意してください。もしトラブルに遭った場合、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

●多い新聞勧誘トラブル

当センターに寄せられる訪問販売の相談の中で、「新聞」に関する相談は、ここ2、3年、「商品・サービス」の件数の多い方から3位以内に入っています。問題のある販売方法やクーリング・オフ妨害と思われるケースを紹介します。

- ・チャイムが鳴ったのでドアを開けると新聞勧誘員だった。購読を勧められ断ったが、開けたドアに足を挟んだためドアを閉められず、帰ってくれないので仕方なく契約した。
- ・新聞勧誘員が来訪してきたが断ったところ、缶ビール1箱、2^キの米3袋を玄関に置き、何年先でもいいからと契約を迫られた。「大震災で新たな顧客が見込めず生活が困窮、助けるつもりで契約してほしい」などと言って粘られた。
- ・契約書に記載のあった新聞販売店にクーリング・オフを通知したところ、勧誘した人はうちの従業員ではないので当店では応じられないと言われた。

完納済みなのに…～解約に応じない冠婚葬祭互助会～

「北のくらし」平成24年2月号掲載

問 1年ほど前から約20万円を完納済みの冠婚葬祭互助会の解約を申し出ているが、担当者に「今後のことを考えて持っていた方がいい」などと言われ、解約してくれない。その後も何度も解約したいと営業所へ電話しているが「解約手続きに3カ月かかる。担当者でなければ話ができない」などと言われ困っている。解約できないものなのか。(40代 女性)

答 冠婚葬祭互助会とは通常、会員が一定の掛け金を積み立てて結婚式や葬儀などで必要になったときに、契約した内容でサービスを受けられるシステムとなっています。サービスを受けないうちに解約することもできますが、預貯金とは違い互助会への掛け金に利子はつかず、解約するときは手数料が発生するのが一般的です。

冠婚葬祭互助会は前払い式であることから、前払金の保全を義務づけるなど割賦販売法で規制されています。なお、この事業者は解約に時間がかかると言っていますが、業界団体が法令をもとに作成する現行のモデル約款では、契約者から契約解除の申し出があれば、事業者は申し出の日から45日以内に返金することになっています。

相談者にはその旨説明し、当センターからも当該事業者のお客室相談室へ苦情を申し出たところ、「契約者から申し出があれば解約手続きの用紙を送付する」とのことでした。相談者には、営業所の担当者に連絡するのではなく、お客室相談室に解約を申し出るよう助言しました。後日、相談者から、解約の手続きを進めているとの報告がありました。

このように解約を引き延ばされたり、思いのほか高額な解約手数料でトラブルになったりするケースがあります。契約するときは必ず約款を確認し、分からない点は事業者の説明を求めましょう。

開運ブレスレット～宗教ではないのに祈祷料？～

「北のくらし」平成24年2月号掲載

問 半年ほど前、自宅に届いたはがきを見て、開運ブレスレットを購入した。商品には「いいことがあったら電話をください」と書かれている書面が同封されていたので電話をかけ、将来の不安などを話すとカウンセリングを勧められた。「108万円かかるが特別に54万円にする」と言われたが、高額なので払えないと言って断ると「30万円にしてあげる。残りは運気が上がり宝くじにでも当たったら払って」と言われ、断りきれずに契約してしまい、30万円を振り込んだ。届いた書面を見ると「ご祈禱願い書」とあり、まるで宗教のようで、話が違うので解約したい。(50代 女性)

答 この事例は、事業者が電話をかけることを要請しているため、特定商取引法(特商法)における電話勧誘販売と考えられます。契約書面を確認したところ、特商法で記載が義務付けられている商品名、契約金額、クーリング・オフ等の記載がなく、契約書面を交付したとはいえないので、期間は過ぎていましたが、相談者にはクーリング・オフの通知を出すよう助言しました。当センターからも事業者に連絡したところ、後日、祈祷料金が返金されました。

この事例のように悩みや不安につけこんで高額な契約をさせる商法を「開運商法」といいます。ほかに「家族が不幸になる」などと不安をあおり、印鑑や壺、数珠を売り付けるケースもあります。携帯の占いサイトから被害につながるケースもありますので注意が必要です。

先物取引、未公開株・・・以前の損害、回復できる?～

「きらめっく」平成24年3月号掲載

問 Q1: 10年以上前、先物取引に投資したが、事業者が倒産して損害を被った。先日「破綻した事業者の隠し口座が見つかったので被害者に返金している」と見知らぬ事業者から連絡があり、返金事務を行っている会社を紹介された。電話をかけてみると「あなたの被害額300万円全額を返金するので、手数料として返金額の30%である約100万円を手持ちの有価証券で支払ってほしい。返金されたらその手数料分も含めて振り込む。有価証券がなければうちが仲介する」と言われた。(60代 男性)

Q2: 2年前、必ず買い取りしてもらえる未公開株だと電話で説明を受け、50万円分を購入した。ところが買い取りもされず、解約もできないまま事業者と連絡が取れなくなった。先日、被害救済をしているという団体から電話があり、「資金提供機関の審査を通れば被害相当額を返還できる。返還されたら1%をお礼として支払ってもらうだけでよい」と言われ、審査を受けた。後日、団体より「取引実績がない人は審査が通らない。いくらでもよいのでうちと取引してほしい」と言われた。(60代 女性)

Q3: 以前、疑似通貨のマルチ商法で、一千万円を超える被害に遭った。そのマルチ商法被害弁護団を名乗る株式会社から被害金を取り戻すとの書面がFAXで送られてきた。そこに連絡すると相手の男性は「証書をくれれば半額返金するので会いましょう」と言ってきた。今まで失敗した多額の投資分を少しでも取り戻したい。この男性は、私や私が勧誘した人たちの詳細まで知っていた。お金もかからないようだが、信用してもよいか。(70代 女性)

答 いずれの事例も一度被害に遭った人の名簿などの情報を基に連絡しているものと思われます。このため返金されるとは考えにくく、再び被害に遭う恐れがあります。

Q1の場合、新たに別の商品を購入させたり、手数料を支払わせたりしますが、被害回復が実行されることはなく、やがて事業者と連絡が取れなくなるかもしれません。手数料を有価証券で請求してくるのも不審なので、一切取り合わないよう助言しました。

Q2は、当該団体の信用性を当センターで判断するのは難しいですが、被害回復のための資金提供機関が実在するとは考えにくく、さらに費用を負担させようとする二次被害の可能性が高いのできっぱり断るよう助言しました。

Q3は、勧誘者と会った際、保証金等、何らかの名目で金銭を負担させられる可能性があります。当センターが書面に記載されている弁護士名を確認したところ、弁護士登録されていませんでした。その旨、相談者に伝えるとともに、実在する被害弁護団の連絡先を案内しました。

●不審な勧誘に注意

過去に投資などによって被害を受けた消費者に対し、電話やFAXなどで被害回復ができると持ちかけ、返金のため手数料を求めたり、別の金融商品を勧めたりする「二次被害」が多発しています。このような不審な勧誘には一切応じないで、すぐに最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

平成23年度
消費生活相談報告書

平成24年12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-syohi-c.jp/>

北海道立消費生活センターは、一般社団法人北海道消費者協会が設置者の北海道から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