

平成24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24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24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24年度に寄せられた消費生活相談は5,680件で、そのうち苦情が5,159件と9割近くを占めています。また前年度との比較では916件減少しました。

平成24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、賃貸アパート退去時の修繕費用に係わる相談も多数寄せられています。

「商品」では、健康食品や魚介類などの「食料品」、携帯電話や新聞など「教養娯楽品」、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25年11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

1. 消費生活相談の概要

平成24年度に当センターに寄せられた相談件数は、5,680件で、前年度に比べ916件(13.9%)減少しています。うち「苦情」は5,159件で、前年度に比べ684件(11.7%)減少しました。「問合せ」等は521件で232件(30.8%)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3,758件(「商品」と「役務」の相談受付件数における割合は68.8%)、次いで「販売方法」に係わるものが2,542件(46.5%)、「価格・料金」に係わるものが1,373件(25.1%)となっています。

相談方法では「電話」によるものが5,126件(相談全体の90.2%)で、前年度に比べて843件減少しています。「文書」による相談(メール相談を含む)は、213件(3.8%)と前年度に比べ54件減少し、「来訪」は341件(6.0%)で、前年度に比べ19件減少しました。

契約当事者の属性を性別で見ると、「男性」2,779件(48.9%)、「女性」2,491件(43.9%)となり、男性の比率がやや高くなっています。年齢別では「70歳以上」が最も多く946件(16.7%)、次いで「40歳代」が885件(15.6%)、「30歳代」が879件(15.5%)、「60歳代」が731件(12.9%)、「50歳代」が720件(12.7%)、「20歳代」が532件(9.4%)、「20歳未満」が141件(2.5%)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2.2%増加し、それ以外の年代では、1.8%の減少から0.8%の増加となりました。

職業別では、「給与生活者」が最も多く2,079件(36.6%)ですが、前年度2,485件に比べて406件減少しています。次いで「無職」が1,438件(25.3%)で、前年度に比べて121件減少しています。なお、「給与生活者」と「無職」で3,517件と全体の約6割(61.9%)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2,723件で、前年度より485件減少しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」1,559件(57.3%)、次いで「電話勧誘販売」566件(20.8%)、「訪問販売」454件(16.7%)、「マルチ・マルチまがい取引」78件(2.9%)、「ネガティブ・オプション」43件(1.6%)、「その他無店舗」23件(0.8%)の順で、前年度比では「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」が増加、その他の「訪問販売」「通信販売」「マルチ・マルチまがい取引」「その他無店舗」による販売形態は減少しました。

【商品部門】

「商品」に係わる相談は2,085件で前年度より248件減少、相談受付件数全体の36.7%となっています。うち苦情は1,880件で前年度より126件減少しています。商品分類別では、「食料品」(健康食品、カニ、米、野菜など)が最も多く、次いで「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)、「車両・乗り物」(普通・小型自動車など)、「住居品」(ふとん類、浄水器など)、「被服品」(婦人洋服、アクセサリーなど)の順となっています。

【役務部門】

「役務」に係わる相談は3,381件で、前年度より680件減少し、相談受付件数全体の59.5%となっています。うち苦情は3,184件で、前年度より567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、インターネット通信サービスなど)が最も多く、次いで「金融・保険サービス」(フリーローンなどの融資サービス、ファンド型投資商品、預貯金・証券等、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)、「工事・建築・加工」(新築工事や増改築、壁工事、塗装工事など)の順となっています。

【平成24年度の特徴】

平成24年度の主な特徴は次のとおりです。

(1) 平成24年度の消費生活相談の受付件数5,680件は、前年度より916件減少しました。その内容をみると、苦情件数が5,159件と相談受付件数全体の90.8%と約9割となっています。

(2) 商品部門では、総件数が減少にある中、ガスや電気など「光熱水品」が前年度比36.3%増加、健康食品や野菜・魚介類などの「食料品」が8.3%増加しました。また、件数は減少していますが、携帯電話や新聞、テレビなどの「教養娯楽品」、「車両・乗り物」、ふとんや浄水器などの「住居品」も、依然として相談受付の上位を占めています。

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40.1%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、30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歳代及び70歳以上の年代から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」が圧倒的に多くを占め、20歳代や30歳代では、集合住宅の賃貸など「レンタル・リース・貸借」が上位になっています。60歳代及び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。また、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。

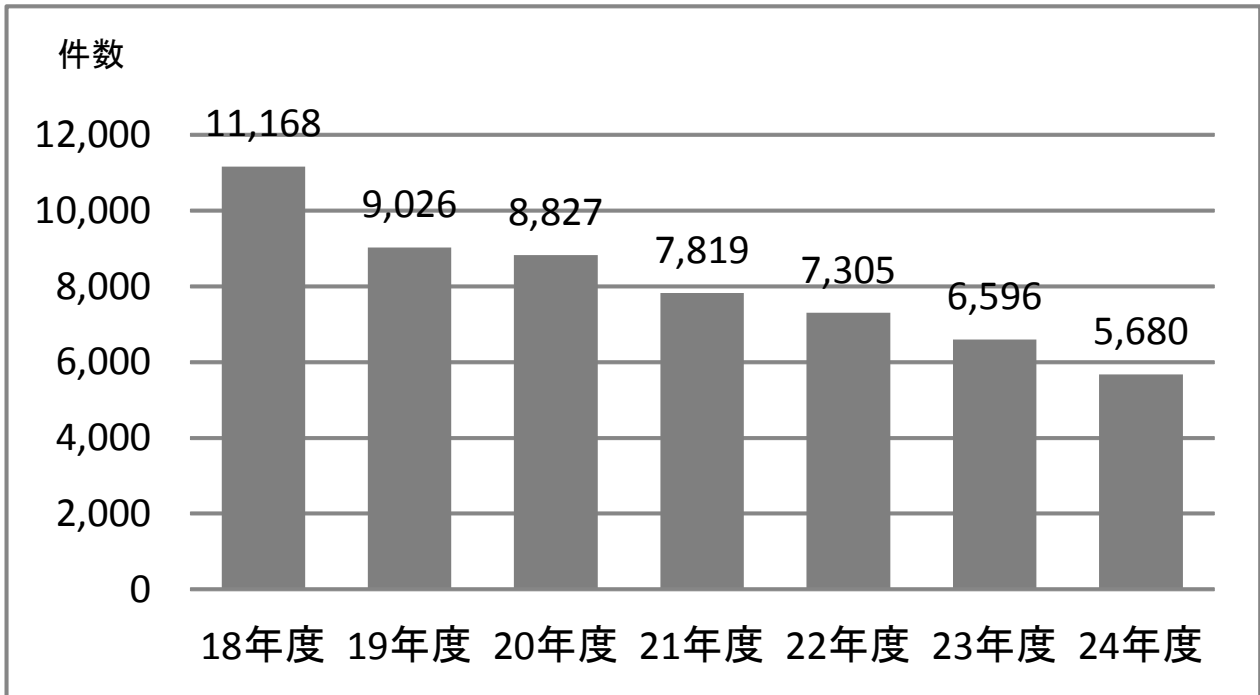
(4) 相談全体における「契約・購入金額」及び「既支払金額」は、前年度に比べて減少しています。相談受付件数のうち「契約・購入金額」のわかる2,977件(相談全体の52.4%)の総額は約34億8千円で、前年度に比べて約10億円減少しました。「既支払金額」の総額は約14億6千万円で、前年度に比べて約8億円減少しています。

苦情相談のうち、「既支払金額」の合計額をみると、最も多かったのは「新築工事」が約1億6千万円と前年度に比べ約1億増加しました。次いで、「投資信託」、「公社債」、「ファンド型投資商品」など「金融・保険サービス」に係る役務は前年度同様上位になっており、新たに上位に入った「教養・娯楽サービスその他」等では主にDMを通じたパチンコ攻略法、競馬情報の購入、宝くじ当選情報などの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も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



・苦情、問合せ、要望受付件数の推移

■問合せ・要望 □苦情

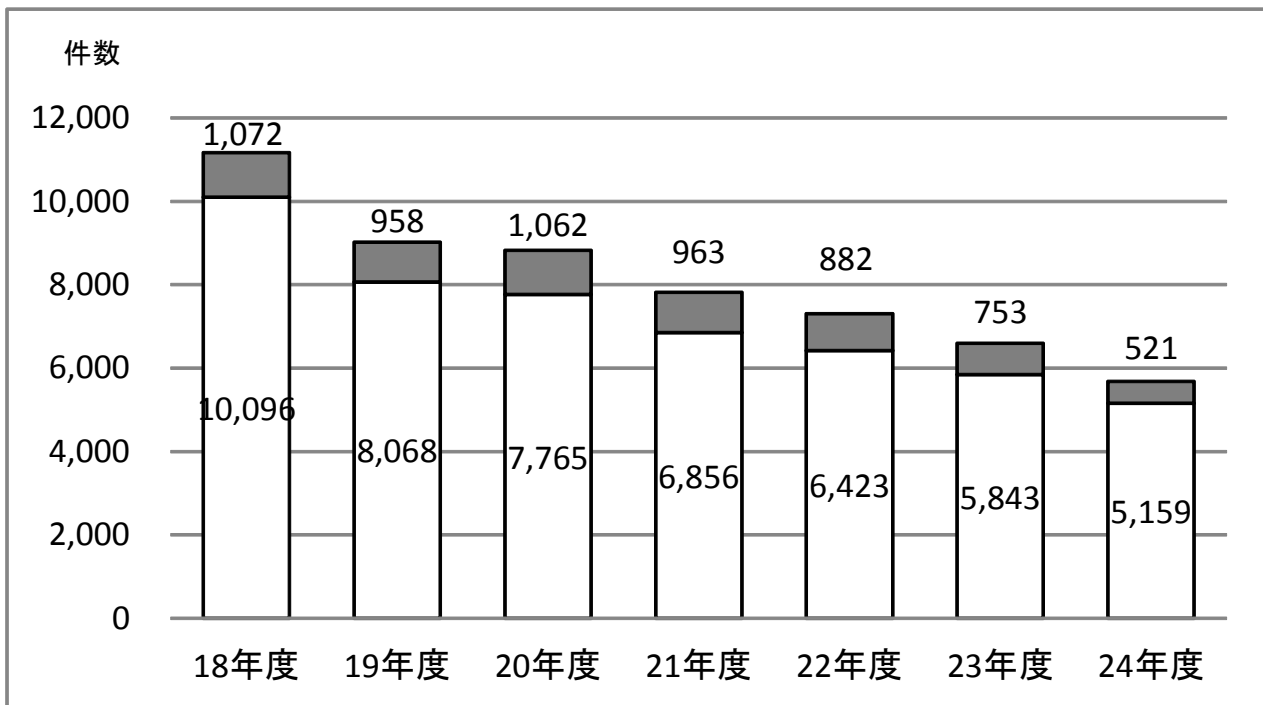


表1 受付状況

項目		24年度	23年度	前年度比	
相談件数		5,680	6,596	86.1%	
苦問要	苦情	5,159	5,843	88.3%	
	問合せ	515	742	69.4%	
	要望	6	11	54.5%	
相談方法	来訪	341	360	94.7%	
	電話	5,126	5,969	85.9%	
	文書	213	267	79.8%	
契約当事者属性	性別等	男性	2,779	3,142	88.4%
		女性	2,491	3,004	82.9%
		団体・不明	410	450	91.1%
	年齢別	20歳未満	141	210	67.1%
		20歳代	532	739	72.0%
		30歳代	879	1,131	77.7%
		40歳代	885	1,078	82.1%
		50歳代	720	786	91.6%
		60歳代	731	835	87.5%
		70歳以上	946	957	98.9%
	職業別	その他・不明	846	860	98.4%
		給与生活者	2,079	2,485	83.7%
		自営・自由業	394	400	98.5%
		家事従事者	827	1,041	79.4%
		学生	201	297	67.7%
		無職	1,438	1,559	92.2%
	販売購入形態	団体	249	292	85.3%
		その他・不明	492	522	94.3%
		店舗購入	1,707	1,830	93.3%
訪問販売		454	590	76.9%	
通信販売		1,559	2,003	77.8%	
マルチ・マルチまがい取引		78	94	83.0%	
電話勧誘販売		566	482	117.4%	
ネガティブ・オプション		43	12	358.3%	
その他無店舗		23	27	85.2%	
不明・無関係	1,250	1,558	80.2%		

項目		24年度	23年度	前年度比
相談内容分類	安全・衛生	333	317	105.0%
	品質・機能 役務品質	1,135	1,176	96.5%
	法規・基準	220	275	80.0%
	価格・料金	1,373	1,704	80.6%
	計量・量目	24	24	100.0%
	表示・広告	622	885	70.3%
	販売方法	2,542	3,114	81.6%
	契約・解約	3,758	4,555	82.5%
	接客対応	1,254	1,260	99.5%
	包装・容器	13	13	100.0%
	施設・設備	14	6	233.3%
	買物相談	26	53	49.1%
	生活知識	7	12	58.3%
	その他	50	87	57.5%
商品大分類	商品一般	131	184	71.2%
	食料品	457	422	108.3%
	住居品	224	244	91.8%
	光熱水品	109	80	136.3%
	被服品	189	245	77.1%
	保健衛生品	133	193	68.9%
	教養娯楽品	443	479	92.5%
	車両・乗り物	244	296	82.4%
	土地・建物・設備	139	169	82.2%
	他の商品	16	21	76.2%
	商品計	2,085	2,333	89.4%
	クリーニング	40	47	85.1%
	レンタル・リース・貸借	481	548	87.8%
	工事・建築・加工	234	192	121.9%
	修理・補修	46	70	65.7%
	管理・保管	11	15	73.3%
	役務一般	7	13	53.8%
	金融・保険サービス	497	780	63.7%
	運輸・通信サービス	1,356	1,611	84.2%
	教育サービス	23	35	65.7%
	教養・娯楽サービス	177	217	81.6%
	保健・福祉サービス	183	160	114.4%
	他の役務	274	307	89.3%
	内職・副業・お好み講	19	36	52.8%
他の行政サービス	33	30	110.0%	
役務計	3,381	4,061	83.3%	
他の相談	214	202	105.9%	
総計	5,680	6,596	86.1%	

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	131	101	1	1	12	10	0
食料品	457	397	109	179	25	53	8
住居品	224	199	48	134	5	28	0
光熱水品	109	102	7	15	12	70	7
被服品	189	178	7	50	4	28	0
保健衛生品	133	128	26	57	5	30	0
教養娯楽品	443	419	24	132	18	68	4
車両・乗り物	244	229	25	94	12	63	1
土地・建物・設備	139	113	15	51	13	26	1
他の商品	16	14	1	5	1	5	0
小計（商品部門）	2,085	1,880	263	718	107	381	21
クリーニング	40	38	0	34	2	6	0
レンタル・リース・貸借	481	431	14	111	20	260	0
工事・建築・加工	234	224	11	86	7	64	1
修理・補修	46	45	5	22	2	22	0
管理・保管	11	10	1	2	0	3	0
役務一般	7	7	0	0	0	3	0
金融・保険サービス	497	451	0	8	32	88	0
運輸・通信サービス	1,356	1,331	5	67	22	373	0
教育サービス	23	22	0	6	0	5	0
教養・娯楽サービス	177	165	3	9	3	51	1
保健・福祉サービス	183	165	27	53	8	50	1
他の役務	274	256	4	19	10	59	0
内職・副業・ねずみ講	19	18	0	0	1	4	0
他の行政サービス	33	21	0	0	6	4	0
小計（役務部門）	3,381	3,184	70	417	113	992	3
計（商品＋役務）	5,466	5,064	333	1,135	220	1,373	24
他の相談	214	95	-	-	-	-	-
総件数	5,680	5,159	333	1,135	220	1,373	24

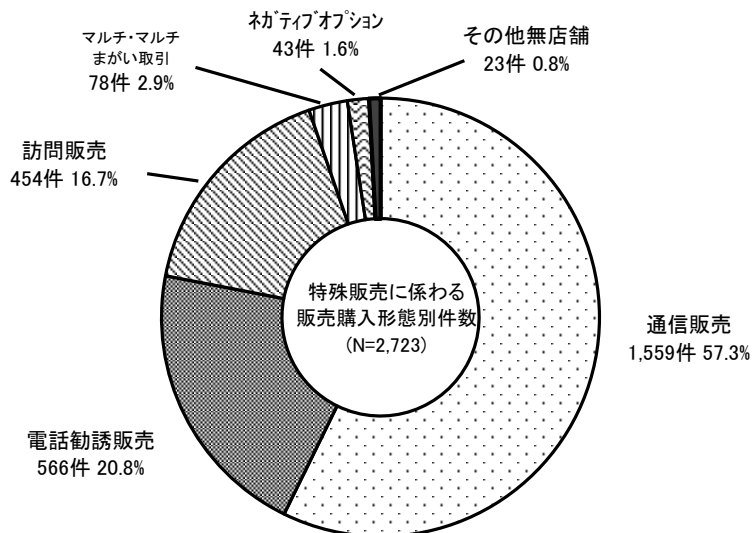
※ 相談内容別分類件数は、複数カウントしています。

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
10	50	67	26	0	2	1	0	5
59	203	181	61	9	1	2	2	1
20	68	105	61	0	0	2	1	2
6	8	42	37	0	1	1	0	0
39	101	139	55	0	1	1	0	1
17	61	82	36	1	0	0	0	1
59	200	297	137	2	1	2	0	1
33	69	177	82	0	0	0	1	1
5	35	78	32	0	3	3	1	1
1	8	11	2	0	0	0	0	1
249	803	1,179	529	12	9	12	5	14
2	2	18	16	0	0	0	0	0
5	53	365	139	1	3	1	0	2
5	102	170	80	0	0	2	0	0
4	15	28	17	0	0	0	0	0
0	3	6	4	0	0	0	0	0
0	7	7	0	0	0	0	0	0
45	233	392	79	0	0	5	0	7
216	999	1,134	231	0	0	1	1	2
4	6	15	9	0	0	0	0	0
42	94	124	42	0	1	1	0	2
15	55	95	55	0	0	2	0	8
28	154	205	43	0	1	2	1	4
7	15	15	0	0	0	0	0	0
0	1	5	10	0	0	0	0	11
373	1,739	2,579	725	1	5	14	2	36
622	2,542	3,758	1,254	13	14	26	7	50
-	-	-	-	-	-	-	-	-
622	2,542	3,758	1,254	13	14	26	7	50

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2,723件で、相談全体に占める割合は47.9%でした。内訳は「通信販売」が最も多く1,559件(特殊販売全体の57.3%)、次いで、「電話勧誘販売」が566件(同20.8%)、「訪問販売」が454件(同16.7%)「マルチ・マルチまがい取引」が78件(同2.9%)、「ネガティブ・オプション」が43件(同1.6%)、「その他無店舗」が23件(同0.8%)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1,559件で、昨年度より444件減少しており、年代別で見ると40歳代が359件と最も多く、次いで30歳代345件、50歳代215件、20歳代187件、60歳代153件、20歳未満99件、70歳以上98件の順となっています。20歳代から50歳代で約71%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) 電話勧誘販売

電話勧誘販売の相談件数は566件で、年代別で見ると70歳以上が248件と最も多く、次いで60歳代83件、40歳代64件、50歳代62件、30歳代45件、20歳代12件の順となっています。70歳以上の相談が約44%を占め、その割合は、昨年度より7%増加しています。

(3) 訪問販売

訪問販売の相談件数は454件で、年代別で見ると70歳以上が159件と最も多く、次いで60歳代69件、50歳代53件、40歳代43件、30歳代40件、20歳代24件、20歳未満3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。なお、平成25年2月21日以降、特定商取引法改正により新設された「訪問購入」は、施行後間もないことから、本資料では「訪問販売」に計上しました。

(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78件で、年代別で見ると70歳以上が23件と最も多く、次いで50歳代17件、60歳代13件、20歳代9件、30歳代7件、40歳代3件の順となっています。50歳代から70歳以上で約68%を占めており、高齢者層の相談割合が高くなっています。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43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27件、60歳代6件、40歳代及び20才未満で各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方法を指す。その他無店舗の相談件数は23件で、年代別では30歳代及び40歳代が各5件、60歳代及び70歳以上が各4件、50歳代3件、20歳代が1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
通信販売	99	187	345	359	215	153	98	103	1,559
電話勧誘販売	0	12	45	64	62	83	248	52	566
訪問販売	3	24	40	43	53	69	159	63	454
マルチ・マルチまがい取引	0	9	7	3	17	13	23	6	78
ネガティブ・オプション	1	0	0	1	0	6	27	8	43
その他無店舗	0	1	5	5	3	4	4	1	23
特殊販売全体	103	233	442	475	350	328	559	233	2,723

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、2,085件、「役務」は3,381件で、総件数に占める「商品」の割合は36.7%、「役務」は59.5%でした。「商品」で最も相談件数が多かったのは、「食料品」(健康食品など)の457件(商品全体の21.9%)で、次いで、「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443件(21.2%)、「車両・乗り物」(普通・小型自動車など)が244件(11.7%)、「住居品」(食器・台所用品、家具・寝具類、他の住居品など)は224件(10.7%)、「被服品」は189件(9.1%)、「土地・建物・設備」は139件(6.7%)、「保健衛生品」が133件(6.4%)、「商品一般」(商品が特定できないもの)131件(6.3%)の順となっています。

1位の「食料品」では、「健康食品」が176件と最も多く、次いで「魚介類」64件、「穀類」51件となっています。2位の「教養娯楽品」では「書籍・印刷物」が98件と一番多く、次いで「他の教養娯楽品」78件、「パソコン・パソコン関連用品」73件などです。3位の「車両・乗り物」は、「自動車」が222件とほとんどを占めています。4位の「住居品」は、「家具・寝具」が54件、次いで「食器・台所用品」44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1,356件(役務全体の40.1%)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497件(14.7%)、「レンタル・リース・貸借」が481件(14.2%)、「他の役務」(役務その他、冠婚葬祭など)が274件(8.1%)、「工事・建築・加工」が234件(6.9%)、「保健・福祉サービス」が163件(5.4%)、「教養・娯楽サービス」(教室・講座、他の教養・娯楽)が177件(5.2%)、「修理・補修」が46件(1.4%)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980件で72.3%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「インターネット通信サービス」は143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150件、「預貯金・証券等」は104件となり、両方で51.1%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、368件で76.5%を占めています。

図3 商品別相談状況

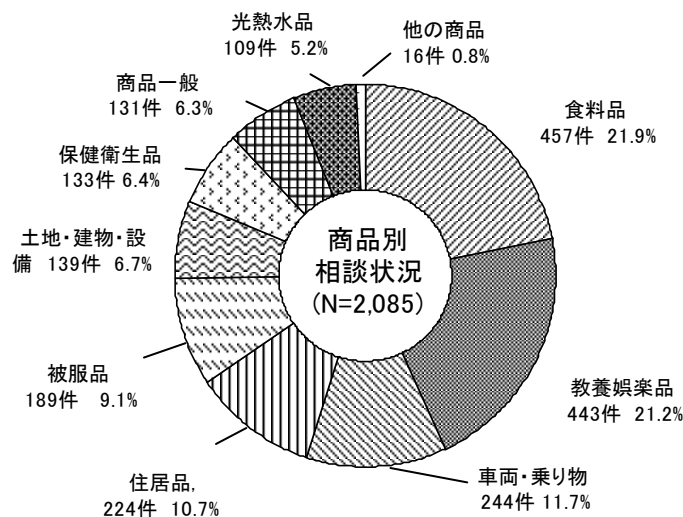
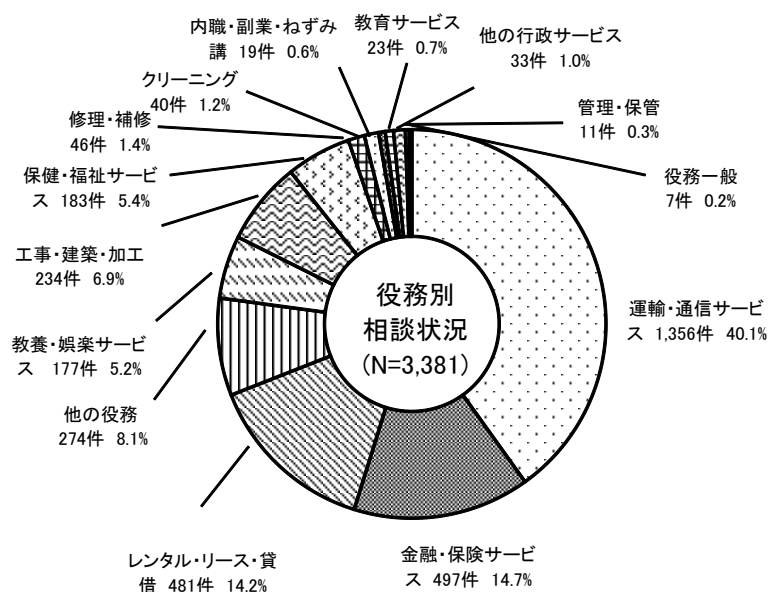


図4 役務別相談状況



(2) 主な商品・役務の相談状況

【商品部門】

① 食料品

「食料品」に関する相談は457件でした。うち、「健康食品」に関する相談は176件、「魚介類」に関する相談は64件、「穀類」に関する相談は51件でした。契約当事者は男性が127件(27.8%)、女性が248件(54.3%)となっています。職業別では、無職が最も多く137件(30.0%)、次いで家事従事者の109件(23.9%)、給与生活者の66件(14.4%)となっています。

【次のような事例がありました】

- ・電話で、注文していた健康食品ができたので発送すると言われたが、注文した覚えはない。キャンセルできないと言われた。
- ・電話で、カニの勧誘をされ断ったが、しつこかったので契約。その日に解約しようと思い電話したがまったく通じない。対処法は。
- ・大震災による原発事故が心配なので、知人からもらった被災地で作られた米の放射性物質の検査をしてほしい。

② 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は443件でした。うち、「書籍・印刷物」に関する相談は98件、「他の教養娯楽品」に関する相談は78件、「パソコン・パソコン関連用品」に関する相談は73件でした。契約当事者は男性が247件(55.8%)、女性が166件(37.5%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く149件(33.6%)、次いで無職の134件(30.2%)、家事従事者の55件(12.4%)となっています。

【次のような事例がありました】

- ・新聞購読の契約期間が終了し、もう購読しないと言っているのに、知人宅にしつこく契約を迫る訪問と電話があり困っている。

- ・高齢の認知症もある一人暮らしの叔母が新聞の契約をしていた。本人は契約した覚えはないという。生活も苦しく解約したい。
- ・パソコン操作中にエラーが出て、セキュリティソフトを購入してくださいと表示され購入。ネットで調べると詐欺のようなので解約したい。
- ・DM広告の開運プレスレット業者に問合せの電話をしたところ無料だということで申し込んだら3万円を請求された。解約したい。

③ 車両・乗り物

「車両・乗り物」に関する相談は244件でした。うち、「自動車」に関する相談は222件、「自動車用品」に関する相談は13件でした。契約当事者は男性が182件(74.6%)、女性が46件(18.9%)で、男性が女性の約4倍になっています。職業別では、給与生活者141件(57.8%)、次いで自営・自由業29件(11.9%)の順となっています。

【次のような事例がありました】

- ・2週間前に中古車を現状渡しの条件で購入した。エンジンの一部が壊れて走行不能になったが、販売店に修理代の負担を求められるか。
- ・新聞広告を見て中古車の査定をしてもらおうため業者を呼んだところ、売却を勧められ契約。翌日解約しようと思いついて連絡したが応じてくれない。
- ・ネットで車の査定を申し込み、訪問査定後に契約し、車を引き渡したが事故歴ありと強引に買取額が減額された。悪質ではないか。

【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1,356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980件でした。次いで「インターネット通信サービス」に関する相談が143件でした。契約当事者は男性が766件(56.5%)、女性が559件(41.2%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く653件(48.2%)、次いで無職の251件(18.5%)の順となっています。

【次のような事例がありました】

- ・パソコンで無料のアダルトサイトを見ようと思いついて年齢認証したら突然登録となり高額請求された。請求画面が消えずに困っている。
- ・中学生の息子がパソコンで無料ゲームサイト閲覧中、どこかの表示をクリックしただけで、アダルトサイトの高額請求画面になった。
- ・SNSサイトを利用後、ポイントを譲渡するなどの勧誘メールが届き、出会い系サイトを利用した。だまされたと思うので返金してほしい。
- ・スーパーで光回線の料金が安くなると勧誘され、変更申し込み手続きをしたが、以前よりも高くなった。説明と異なるので解約したい。

② 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は497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150件でした。次いで「預貯金・証券等」に関する相談は104件となっています。契約当事者は男性が246件(49.5%)、女性が228件(45.9%)となっています。職業別では、無職が最も多く192件(38.6%)、次いで給与生活者の141件(28.4%)、家事従事者82件(16.5%)の順となっています。

【次のような事例がありました】

- ・電話帳掲載の業者に融資を断られた後、携帯に融資を持ちかける連絡があり金銭が振り込まれた。非常に高い利息を求められている。対処方法はあるか。
- ・娘宛にサラ金業者2社から50万ずつの借り入れの書類が届いたが、覚えがないと言っている。今後の対処方法は。
- ・モバイル音声認識システムの投資商品のパンフレットを譲ってほしいと電話があり、明後日業者が訪問してくるようになったが不安。対応は。
- ・3年以上前に知人から勧められてセミナーに行き、バイオ燃料の買い付け業者への出資を勧められ1千万円投資した。約束の期日を過ぎても元金が戻らず、連絡もとれない。
- ・未公開株を高く買い取るので代理で買ってほしいと電話がきた翌日に資料が届き、その後も買い取り業者から何度も電話がくる。
- ・以前未公開株被害を受けたが、その株を買い取る旨の封書が届き問い合わせたら、着手金が必要と言われた。信用できるか。

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481件でした。うち、「集合住宅」に関する相談が最も多く368件でした。契約当事者は男性が223件(46.4%)、女性が199件(41.4%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く233件(48.4%)、次いで無職の81件(16.8%)、家事従事者の38件(7.9%)の順となっています。

【次のような事例がありました】

- ・賃貸アパートの退去立ち会い時に、タバコのヤニ汚れを理由にクロス張り替え費用を請求されカード決済させられたが納得できない。
- ・娘が賃貸アパートの退去時に修繕費をその場で支払うよう強要された。見積もりや領収書が発行されないのは問題ではないか。

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24年度			平成23年度		
	合計	苦情	問合・要望	合計	苦情	問合・要望
自動車 普通・小型自動車	222	209	13	273	252	21
健康食品 他の健康食品	176	170	6	114	108	6
商品一般	130	101	29	184	142	42
書籍・印刷物 新聞	98	98	0	96	87	9
他の教養娯楽品 他の仏具・神具	78	68	10	53	45	8
パソコン・パソコン関連用品 パソコンソフト	73	69	4	68	64	4
魚介類 かに	64	56	8	58	53	5
音響・映像製品 テレビジョン	63	56	7	111	104	7
電話機・電話機用品 携帯電話	54	52	2	65	60	5
家具・寝具 ふとん	54	51	3	66	59	7

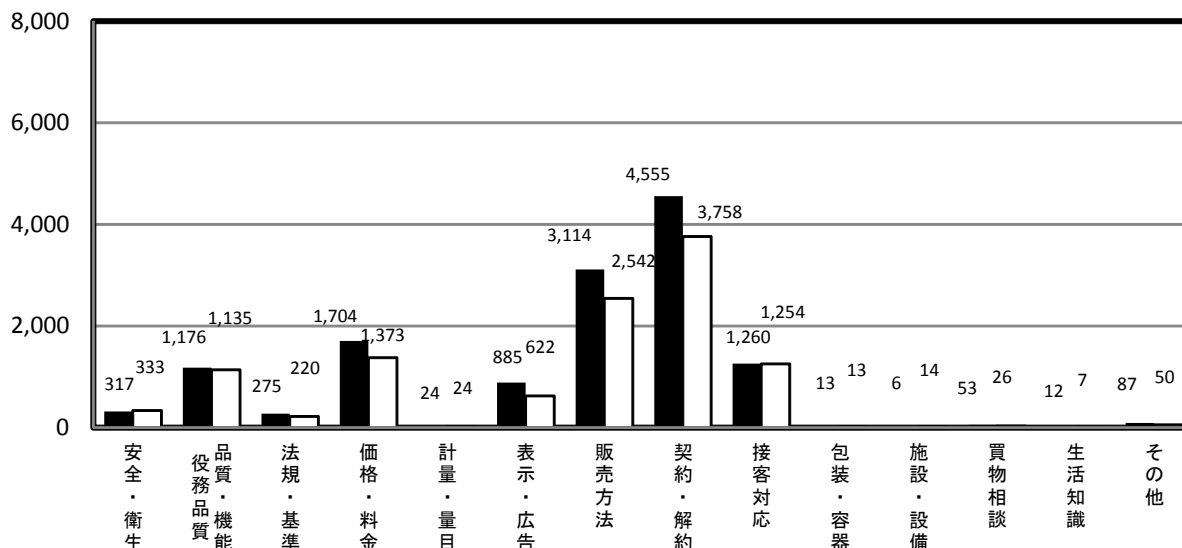
役務名	平成24年度			平成23年度		
	合計	苦情	問合・要望	合計	苦情	問合・要望
放送・コンテンツ等 アダルト情報サイト	980	968	12	1,296	1,283	13
レンタル・リース・貸借 集合住宅	481	431	50	548	502	46
工事・建築・加工 戸建住宅	234	224	10	192	170	22
役務その他 役務その他サービス	218	205	13	230	185	45
融資サービス フリーローン・サラ金	150	136	14	242	197	45
インターネット通信サービス 光ファイバー	143	139	4	102	97	5
移動通信サービス 携帯電話サービス	129	125	4	118	115	3
預貯金・証券等 未公開株	104	97	7	183	170	13
他の教養・娯楽 教養・娯楽サービスその他	99	95	4	88	83	5
ファンド型投資商品	76	75	1	144	141	3

※ 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 □24年度



内容別分類の相談状況は、「契約・解約」が最も多く3,758件(商品・役務の68.8%)でした。次いで多かったのは「販売方法」の2,542件(同46.5%)、次いで「価格・料金」の1,373件(同25.1%)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、「安全・衛生」、「施設・設備」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	56.5	76.3	68.8
販売方法	38.5	51.4	46.5
価格・料金	18.3	29.3	25.1
接客対応	25.4	21.4	22.9
品質・機能 役務品質	34.4	12.3	20.8

※ 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
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)
24年度	333 (6.1)	1,135 (20.8)	220 (4.0)	1,373 (25.1)	24 (0.4)	622 (11.4)	2,542 (46.5)	3,758 (68.8)	1,254 (22.9)	13 (0.2)	14 (0.3)	26 (0.5)	7 (0.1)	50 (0.9)

※ 内容別分類相談件数は、複数カウントしています。

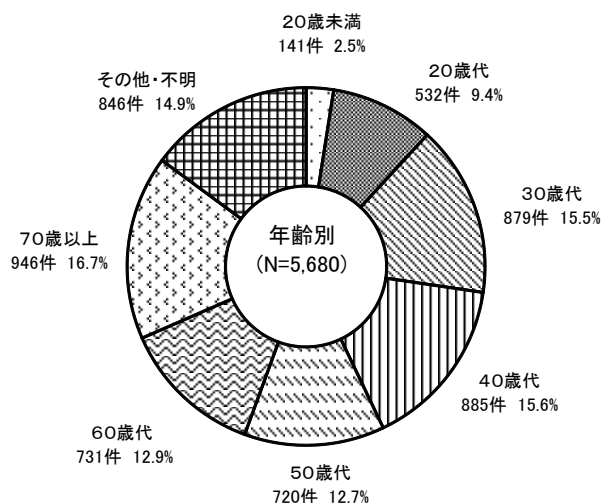
※ ()内は、「商品」と「役務」の受付件数の合計に対する割合です。(単位:%)。

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5,680件を契約当事者の年代別で見ると、70歳以上946件(16.7%)が最も多く、次いで40歳代885件(15.6%)、30歳代が879件(15.5%)、60歳代731件(12.9%)、50歳代720件(12.7%)、20歳代532件(9.4%)、20歳未満141件(2.5%)の順となっています。

図6 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 食料品

「食料品」に関する相談は457件で、これを年代別で見ると70歳以上146件(31.9%)、60歳代64件(14.0%)、50歳代46件(10.1%)、40歳代40件(8.8%)、30歳代18件(3.9%)、20歳代11件(2.4%)、20歳未満1件(0.2%)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176件で、年代別では70歳以上106件(60.2%)、次いで60歳代24件(13.6%)、50歳代13件(7.4%)、40歳代10件(5.7%)、30歳代6件(3.4%)、20歳代4件(2.3%)、20歳未満1件(0.6%)となっています。

② 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は443件で、これを年代別にみると40歳代80件(18.1%)、30歳代68件(15.3%)、50歳代、及び70歳以上の各66件(14.9%)、60歳代52件(11.7%)、20歳代40件(9.0%)、20歳未満5件(1.1%)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98件で、年代別では70歳以上が37件(37.8%)、60歳代10件(10.2%)、50歳代9件(9.2%)、30歳代及び40歳代の各8件(8.2%)、20歳代6件(6.1%)、20歳未満1件(0.6%)となっています。

次いで開運商品などの「他の教養娯楽品」に関する相談が78件で、年代別では30歳代16件(20.5%)、50歳代15件(19.2%)、40歳代14件(17.9%)、70歳以上12件(15.4%)、60歳代8件(10.3%)、20歳代2件(2.6%)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244件で、これを年代別で見ると30歳代49件(20.1%)、40歳代48件(19.7%)、60歳代34件(13.9%)、20歳代32件(13.1%)、50歳代29件(11.9%)、70歳以上16件(6.6%)、20歳未満6件(2.5%)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222件で、年代別では30歳代及び40歳代が各45件(20.3%)、60歳代32件(14.4%)、20歳代29件(13.1%)、50歳代25件(11.3%)、70歳以上15件(6.8%)、20歳未満の5件(2.3%)となっています。

④ 住居品

「住居品」に関する相談は224件で、これを年代別で見ると50歳代が49件(21.9%)で最も多く、次いで60歳代43件(19.2%)、70歳以上40件(17.9%)、40歳代23件(10.3%)、30歳代20件(8.9%)、20歳代7件(3.1%)、20歳未満1件(0.4%)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54件で、年代別では70歳以上17件(31.5%)、50歳代及び60歳代の各10件(18.5%)、30歳代6件(11.1%)、40歳代3件(5.6%)、20歳代2件(3.7%)となっています。次いで多いのは、浄水器などの「食器・台所用品」に関する相談で44件となっています。年代別では60歳代12件(27.3%)、50歳代10件(22.7%)、30歳代及び70歳以上の各6件(13.6%)、40歳代1件(2.3%)となっています。

⑤ 被服品

「被服品」に関する相談は189件で、これを年代別で見ると40歳代の37件(19.6%)、30歳代の33件(17.5%)、70歳以上の29件(15.3%)、20歳代27件(14.3%)、60歳代24件(12.7%)、50歳代16件(8.5%)、20歳未満6件(3.2%)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40件、年代別では70歳以上10件(25.0%)、60歳代8件(20.0%)、40歳代6件(15.0%)、50歳代5件(12.5%)、30歳代4件(10.0%)、20歳代2件(5.0%)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31件となっています。年代別では、70歳以上7件(22.6%)、20歳代6件(19.4%)、30歳代及び40歳代の各5件(16.1%)、50歳代4件(12.9%)、60歳代2件(6.5%)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1,356件で、これを年代別で見ると40歳代306件(22.6%)、30歳代302件(22.3%)、50歳代177件(13.1%)、20歳代173件(12.8%)、60歳代138件(10.2%)、20歳未満97件(7.2%)、70歳以上78件(5.8%)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980件で、年代別では40歳代241件(24.6%)、30歳代229件(23.4%)、20歳代131件(13.4%)、50歳代130件(13.3%)、20歳未満89件(9.1%)、60歳代87件(8.9%)、70歳以上32件(3.3%)となっています。

次いで多いのはインターネット接続回線などの「インターネット通信サービス」に関する相談143件で、年代別では30歳代27件(18.9%)、40歳代26件(18.2%)、50歳代25件(17.5%)、60歳代24件(16.8%)、20歳代15件(10.5%)、70歳以上14件(9.8%)、20歳未満1件(0.7%)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497件で、これを年代別で見ると70歳以上159件(32.0%)、60歳代73件(14.7%)、50歳代72件(14.5%)、40歳代55件(11.1%)、30歳代54件(10.9%)、20歳代32件(6.4%)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150件で、年代別では30歳代36件(24.0%)、40歳代31件(20.7%)、20歳代及び50歳代の各21件(14.0%)、70歳

以上15件(10.0%)、60歳代11件(7.3%)となっています。20歳代から40歳代までで50%以上を占めており、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38%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104件でした。年代別では、70歳以上59件(56.7%)、60歳代20件(19.2%)、50歳代6件(5.8%)、40歳代5件(4.8%)、30歳代3件(2.9%)となっています。60歳代と70歳以上で75%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481件で、これを年代別で見ると30歳代113件(23.5%)、20歳代96件(20.0%)、40歳代55件(11.4%)、50歳代49件(10.2%)、60歳代37件(7.7%)、70歳以上26件(5.4%)、20歳未満6件(1.2%)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368件で、年代別では30歳代98件(26.6%)、20歳代91件(24.7%)、40歳代46件(12.5%)、50歳代41件(11.1%)、60歳代22件(6.0%)、70歳代以上18件(4.9%)、20歳未満5件(1.4%)となっています。20歳代から40歳代で63.9%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274件で、これを年代別で見ると70歳以上87件(31.8%)、60歳代34件(12.4%)、40歳代30件(10.9%)、50歳代26件(9.5%)、30歳代23件(8.4%)、20歳代12件(4.4%)、20歳未満4件(1.5%)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218件となっています。年代別では70歳以上74件(33.9%)、50歳代24件(11.0%)、40歳代及び60歳代の各23件(10.6%)、30歳代13件(6.0%)、20歳代7件(3.2%)、20歳未満2件(0.9%)となっています。

⑤ 工事・建築・加工

「工事・建築・加工」に関する相談は234件で、これを年代別で見ると70歳以上60件(25.6%)、60歳代52件(22.2%)、30歳代31件(13.2%)、50歳代30件(12.8%)、40歳代28件(12.0%)、20歳代2件(0.9%)、20歳未満1件(0.4%)となっています。

「工事・建築・加工」に関する相談で最も多いのは、「戸建住宅」に関する相談168件で、年代別では60歳代及び70歳以上の各44件(26.2%)、30歳代22件(13.1%)、40歳代及び50歳代の各20件(11.9%)、20歳代の1件(0.6%)、となっています。40歳代から70歳以上で76.1%を占めています。

次いで多いものは「屋外装備品」に関する相談で20件あり、年代別では、40歳代6件(30.0%)、30歳代5件(25.0%)、60歳代4件(20.0%)、50歳代2件(10.0%)となっています。

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	24 年 度 計	23 年 度 計
商 品	食料品	1	11	18	40	46	64	146	131	457	422
	(健康食品)	1	4	6	10	13	24	106	12	176	114
	(魚介類)	0	1	2	6	9	11	17	18	64	58
	教養娯楽品	5	40	68	80	66	52	66	66	443	479
	(書籍印刷物)	1	6	8	8	9	10	37	19	98	96
	(他の教養娯楽品)	0	2	16	14	15	8	12	11	78	53
	車両・乗り物	6	32	49	48	29	34	16	30	244	296
	(自動車)	5	29	45	45	25	32	15	26	222	273
	(自動車用品)	0	1	3	2	2	1	1	3	13	12
	住居品	1	7	20	23	49	43	40	41	224	244
	(家具・寝具)	1	2	6	3	10	10	17	5	54	66
	(食器・台所用品)	0	0	6	1	10	12	6	9	44	49
	被服品	6	27	33	37	16	24	29	17	189	245
	(アクセサリ)	0	2	4	6	5	8	10	5	40	70
(婦人洋服)	0	6	5	5	4	2	7	2	31	38	
役 務	運輸・通信サービス	97	173	302	306	177	138	78	85	1,356	1,611
	(放送・コンテンツ等)	89	131	229	241	130	87	32	41	980	1,296
	(インターネット通信サービス)	1	15	27	26	25	24	14	11	143	102
	金融・保険サービス	0	32	54	55	72	73	159	52	497	780
	(融資サービス)	0	21	36	31	21	11	15	15	150	242
	(預貯金・証券等)	0	0	3	5	6	20	59	11	104	183
	レンタル・リース・貸借	6	96	113	55	49	37	26	99	481	548
	(集合住宅)	5	91	98	46	41	22	18	47	368	423
	他の役務	4	12	23	30	26	34	87	58	274	307
	(役務その他)	2	7	13	23	24	23	74	52	218	230
	(冠婚葬祭)	1	3	4	2	1	6	8	5	30	40
	工事・建築・加工	1	2	31	28	30	52	60	30	234	192
	(戸建住宅)	0	1	22	20	20	44	44	17	168	141
(屋外装備品)	0	0	5	6	2	4	0	3	20	6	

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	5,680	141	532	879	885	720	731	946	846	2,779	2,491	410	2,079	394	827	201	1,438
商品一般	131	2	10	17	11	13	17	27	34	56	53	22	31	8	10	5	37
食料品	457	1	11	18	40	46	64	146	131	127	248	82	66	20	109	0	137
住居品	224	1	7	20	23	49	43	40	41	83	124	17	61	10	56	0	62
光熱水品	109	0	11	14	13	16	12	16	27	68	32	9	39	6	11	1	28
被服品	189	6	27	33	37	16	24	29	17	58	126	5	78	12	37	10	36
保健衛生品	133	1	9	10	8	26	25	36	18	34	91	8	25	5	40	2	46
教養娯楽品	443	5	40	68	80	66	52	66	66	247	166	30	149	35	55	9	134
車両・乗り物	244	6	32	49	48	29	34	16	30	182	46	16	141	29	16	3	28
土地・建物・設備	139	0	2	13	21	26	20	26	31	77	46	16	50	10	18	1	33
他の商品	16	0	0	0	1	1	2	6	6	6	4	6	1	2	1	0	5
商品計	2,085	22	149	242	282	288	293	408	401	938	936	211	641	137	353	31	546
クリーニング	40	0	2	4	5	7	4	5	13	16	19	5	10	4	13	0	5
レンタル・リース・賃借	481	6	96	113	55	49	37	26	99	223	199	59	233	26	38	22	81
工事・建築・加工	234	1	2	31	28	30	52	60	30	150	70	14	80	29	31	0	75
修理・補修	46	0	2	4	8	11	4	13	4	25	19	2	16	8	12	0	7
管理・保管	11	0	1	1	2	0	3	0	4	5	2	4	3	0	1	0	3
役務一般	7	0	1	5	1	0	0	0	0	6	1	0	6	0	0	0	1
金融・保険サービス	497	0	32	54	55	72	73	159	52	246	228	23	141	33	82	3	192
運輸・通信サービス	1,356	97	173	302	306	177	138	78	85	766	559	31	653	95	151	123	251
教育サービス	23	1	2	3	13	1	0	0	3	10	12	1	12	0	4	2	2
教養・娯楽サービス	177	3	11	35	36	21	19	32	20	82	89	6	78	9	33	5	39
保健・福祉サービス	183	2	26	33	26	15	32	29	20	67	115	1	64	12	39	3	55
他の役務	274	4	12	23	30	26	34	87	58	121	117	36	65	21	33	4	105
内職・副業・ねずみ講	19	0	4	2	5	2	2	1	3	9	10	0	6	1	5	0	4
他の行政サービス	33	0	1	3	3	4	2	12	8	24	7	2	8	0	4	0	15
役務計	3,381	114	365	613	573	415	400	502	399	1,750	1,447	184	1,375	238	446	162	835
他の相談	214	5	18	24	30	17	38	36	46	91	108	15	63	19	28	8	57

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34億8千万円で、平均約117万円となっています。内訳は、10万円以上50万円未満が628件(11.1%)で最も多く、次いで1万円以上5万円未満625件(11.0%)、1万円未満561件(9.9%)、5万円以上10万円未満539件(9.5%)、100万円以上500万円未満280件(4.9%)、50万円以上100万円未満217件(3.8%)、1千万円以上5千万円未満が73件(1.3%)、500万円以上1千万円未満が46件(0.8%)、5千万円以上1億円未満が6件(0.1%)、1億円以上が2件の順で、契約・購入金額が不明のものは2,703件(47.6%)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2,905件(苦情全体の56.3%)の合計は、約33億6千万円でした。また、平均金額は、約116万円でした。苦情相談にみる契約・購入金額の合計額の最も多かった商品・役務としては「新築工事」の約9億4千万円となります。次いで「ファンド型投資商品」の約2億2千8百万円、「公社債」の約1億8千6百万円、「新築分譲マンション」の約1億6千百万円、「投資信託」の約1億3千百万円、「普通・小型自動車」の約1億2千8百万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14億6千万円、平均約47万5千円となっています。

苦情相談における既支払金額では、金額が判明している3,006件(苦情全体の58.3%)の合計は約14億9百万円で、平均金額は約46万9千円となりました。既支払金額の合計額が最も多かったのは、「新築工事」の約1億5千8百万円、次いで「投資信託」の約1億2千百万円、「公社債」の約1億1千7百万円、「ファンド型投資商品」の約1億円、「出会い系サイト」の約5千9百万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	561	625	539	628	217	280	46	73	6	2	2,703	5,680	3,476,078,460	1,167,645	1,461,974,275	475,130
構成比	9.9	11.0	9.5	561.0	3.8	4.9	0.8	1.3	0.1	0.0	47.6	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 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
平成 24 年度	3,476,078,460	1,167,645	1,461,974,275	475,130

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
苦情相談全体		3,355,656,081	1,155,131	苦情相談全体		1,409,349,265	468,845
順位	商品・役務等	合計金額	平均金額	順位	商品・役務等	合計金額	平均金額
1	新築工事	904,199,100	41,099,959	1	新築工事	157,964,100	7,180,186
2	ファンド型投資商品	228,338,200	4,757,046	2	投資信託	121,000,000	17,285,714
3	公社債	186,062,650	7,752,610	3	公社債	117,162,650	4,506,256
4	新築分譲マンション	161,200,000	20,150,000	4	ファンド型投資商品	99,893,200	1,921,023
5	投資信託	131,000,000	21,833,333	5	出会い系サイト	58,624,824	398,808
6	普通・小型自動車	128,349,968	1,026,800	6	増改築工事	54,435,000	4,187,308
7	増改築工事	82,767,966	6,366,767	7	宝くじ	50,005,000	2,272,955
8	出会い系サイト	80,585,525	592,541	8	多宝塔	50,000,000	50,000,000
9	未公開株	70,021,000	4,118,882	9	新築分譲マンション	48,830,000	8,138,333
10	フリーローン・サラ金	64,153,242	855,377	10	教養・娯楽サービスその他	48,439,395	1,670,324
11	新築建売住宅	58,360,000	29,180,000	11	未公開株	47,660,000	2,166,364
12	株	56,800,000	11,360,000	12	株	46,700,000	9,340,000
13	教養・娯楽サービスその他	56,643,895	2,022,996	13	普通・小型自動車	46,507,442	505,516
14	中古住宅	53,800,000	13,450,000	14	他の磁気治療器具	31,450,000	31,450,000
15	宝くじ	50,056,000	2,502,800	15	フリーローン・サラ金	28,036,000	609,478
16	多宝塔	50,000,000	50,000,000	16	普通生命保険	22,412,853	2,801,607
17	ソーラーシステム	40,758,000	5,822,571	17	祈とうサービス	20,134,000	1,830,364
18	貴金属	38,000,000	6,333,333	18	外国為替証拠金取引	20,000,000	20,000,000
19	パチンコ関連内職	36,200,000	18,100,000	19	屋根工事	19,838,909	1,322,594
20	他の磁気治療器具	36,000,000	36,000,000	20	特定生命保険	18,000,000	4,500,000
合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	2,513,295,546 (74.9%)		合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	1,107,093,373 (78.6%)	

(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	131	101	1	1	12	10	0	10	50	67	26	0	2	1	0	5	185	
B 食料品	B10 食料品一般	10	6	1	2	1	0	0	3	2	2	5	0	0	1	0	0	17
	B21 穀類	51	48	36	41	1	2	0	6	0	4	5	0	0	0	0	0	95
	B22 魚介類	64	56	6	15	8	5	3	9	39	31	11	1	0	0	0	0	128
	B23 肉類	6	6	2	4	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	10
	B24 乳卵類	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	B25 野菜・海草	34	29	18	24	1	1	0	7	2	1	6	2	0	0	0	0	62
	B26 油脂・調味料	24	14	7	19	2	0	1	3	1	1	2	0	0	0	1	0	37
	B31 果物	19	19	12	16	0	0	1	4	3	1	5	0	0	0	0	0	42
	B32 菓子類	26	12	4	13	2	2	2	8	6	1	2	1	0	0	0	1	42
	B33 飲料	22	17	6	13	1	2	0	3	4	7	3	3	1	0	1	0	44
	B34 酒類	5	3	2	3	0	1	0	1	1	3	1	0	0	0	0	0	12
	B40 調理食品	17	14	6	12	2	1	1	3	1	4	3	2	0	0	0	0	35
	B51 健康食品	176	170	6	14	7	30	1	11	144	125	17	0	0	1	0	0	356
B52 食料品その他	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
B 計	457	397	109	179	25	44	10	59	203	181	61	9	1	2	2	1	886	

① 商品一般

商品一般の相談件数は131件で、うち苦情件数は101件(77.1%)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、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67件、「販売方法」が50件、「接客対応」26件の順となっています。

② 食料品

食料品の相談件数は457件で、うち苦情件数は397件(86.9%)です。内容としては「健康食品」に関する相談が最も多く176件(38.5%)で、次いで「魚介類」64件(14.0%)、「穀類」51件(11.2%)、「野菜・海草」34件(7.4%)等となっています。「健康食品」では、注文していたサプリメントの用意ができたので代引きで送るので受け取るように言われたが注文した覚えは全くないので断りたい、などの「健康食品の送りつけ商法」の相談が多数寄せられています。「魚介類」では、カニ等の電話勧誘販売に係わる相談、「穀類」では、米の品質テストの依頼や、東日本大震災による放射能の汚染に関わる放射性物質の含有量のテスト依頼についての相談が寄せられました。内容別では、「販売方法」が203件、「契約・解約」が181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														
			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
C10 住居品一般	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
C21 食生活機器	31	28	6	26	0	4	0	0	5	11	17	0	0	0	1	0	70
C22 食器・台所用品	44	37	23	32	0	3	0	2	9	11	5	0	0	1	0	0	86
C23 洗濯・裁縫用具	14	12	3	10	0	0	0	0	1	8	2	0	0	0	0	0	24
C24 掃除用品	12	10	0	5	1	2	0	2	4	7	1	0	0	0	0	0	22
C25 洗浄剤等	8	7	1	3	1	0	0	4	4	3	1	0	0	0	0	0	17
C31 空調・冷暖房機器	30	29	5	21	1	3	0	2	8	14	10	0	0	1	0	0	65
C32 家具・寝具	54	51	4	23	1	13	0	5	23	42	16	0	0	0	0	1	128
C33 室内装備品	6	4	2	3	0	0	0	2	1	1	2	0	0	0	0	0	11
C34 照明器具	7	5	3	3	0	0	0	1	2	2	3	0	0	0	0	1	15
C40 他の住居品	17	14	1	8	1	2	0	2	10	6	4	0	0	0	0	0	34
C 計	224	198	48	134	5	28	0	20	68	105	61	0	0	2	1	2	474
D10 光熱水品一般	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
D20 電気	18	18	1	3	2	8	0	3	1	8	7	0	1	0	0	0	34
D30 ガス	40	38	0	1	4	31	1	0	4	20	11	0	0	0	0	0	72
D40 石油	33	30	3	5	5	21	4	3	2	10	11	0	0	0	0	0	64
D50 水道	12	12	1	2	1	9	2	0	0	3	6	0	0	0	0	0	24
D60 他の光熱水品	5	4	2	4	0	0	0	0	1	1	2	0	0	1	0	0	11
D 計	109	102	7	15	12	70	7	6	8	42	37	0	1	1	0	0	206

① 住居品

住居品の相談件数は224件で、うち苦情件数は198件(88.4%)です。「家具・寝具」に関する相談が最も多く54件(24.1%)、次いで「食器・台所用品」44件(19.6%)、「食生活機器」が31件(13.8%)の順となっています。

「家具・寝具」では、「高齢者で1人暮らしの母が自宅を訪ねてきた業者から高額なふとんの契約をさせられた」などの判断力が不十分な高齢者の自宅などをねらう訪問販売に係わる相談が寄せられています。「食器・台所用品」では、浄水器や食器などに係る相談が多く寄せられています。「食生活機器」では、冷蔵庫、電気炊飯ジャー、電子レンジなど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134件、「契約・解約」が105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109件で、うち苦情件数は102件(93.6%)です。「ガス」に関する相談が最も多く40件(36.7%)で、内容別では「価格・料金」70件や「契約・解約」42件の順となっています。

(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	5	5	0	0	1	0	0	0	4	3	0	0	0	0	0	0	8
E20 和服	11	9	0	1	0	2	0	1	5	8	2	0	0	1	0	0	20
E31 洋服一般	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	3
E32 紳士洋服	18	16	1	9	1	1	0	6	6	9	4	0	1	0	0	0	38
E33 婦人洋服	31	30	4	10	0	5	0	6	11	23	9	0	0	0	0	0	68
E34 子供洋服	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
E35 洋装下着	11	9	0	2	0	3	0	3	7	9	4	0	0	0	0	0	28
E41 履物	29	29	0	8	0	3	0	4	18	24	11	0	0	0	0	0	68
E42 かばん	21	20	0	4	0	1	0	8	12	19	7	0	0	0	0	0	51
E43 アクセサリー	40	37	2	9	2	9	0	4	24	29	9	0	0	0	0	1	89
E44 他の身の回り品	18	18	0	5	0	4	0	7	13	14	6	0	0	0	0	0	49
E50 生地・糸類	2	2	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
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	189	178	7	50	4	28	0	39	101	139	55	0	1	1	0	1	426

① 被服品

被服品の相談件数は189件で、うち苦情件数は178件(94.2%)です。「アクセサリー」に関する相談が最も多く40件(21.2%)、次いで「婦人洋服」が31件(16.4%)、「履物」が29件(15.3%)、「かばん」が21件(11.1%)、「紳士洋服」及び「他の身の回り品」が各18件(9.5%)の順となっています。

「アクセサリー」では、「訪問した事業者に指輪やネックレスを買取してもらった際に運転免許証を見せたので悪用されないか心配だ」などの訪問買取りに係わる相談や、「ネット通販でブランド物のピアスを購入し代金を中国人名義の個人口座に振り込んだ。メールで再三催促しても商品が届かない」などの通信販売に係わる相談も寄せられています。

「婦人洋服」や「紳士洋服」では、「インターネット通販で洋服を購入し、イメージと違う商品が届いた」などの広告や「通信販売に係わる相談や洋服の組成表示どおりか素材のテストをしてほしい」等の品質に関する相談等が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が139件、「販売方法」が101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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	F20 医薬品	11	11	1	1	2	5	0	1	0	2	5	0	0	0	0	0	0
	F30 医療用具	40	40	3	15	0	9	0	9	24	28	10	0	0	0	0	0	0
	F40 化粧品	46	41	16	20	1	7	0	5	20	28	9	1	0	0	0	0	1
	F50 理美容器具・用品	19	19	2	7	1	6	0	1	9	17	6	0	0	0	0	0	0
	F60 他の保健衛生品	17	17	4	14	1	3	0	1	5	7	6	0	0	0	0	0	0
	F 計	133	128	26	57	5	30	0	17	58	82	36	1	0	0	0	0	1
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	6	5	0	0	0	3	0	0	2	4	3	0	0	1	0	0	0
	G21 パソコン・パソコン用品	73	69	3	31	1	11	0	18	35	42	28	0	0	0	0	0	0
	G25 電話機・電話機用品	54	52	5	38	0	8	0	2	11	40	26	0	0	0	0	0	0
	G30 学習教材	20	20	0	1	0	4	0	1	17	16	2	0	0	0	0	0	0
	G40 書籍・印刷物	98	98	0	1	7	14	0	6	77	76	14	0	0	0	0	0	0
	G50 音響・映像製品	63	56	0	22	2	5	2	5	13	45	23	2	1	0	0	0	1
	G60 スポーツ用品	14	14	1	3	1	0	0	1	8	11	6	0	0	0	0	0	0
	G71 カメラ類	8	8	0	4	0	2	0	3	0	4	7	0	0	0	0	0	0
	G72 時計	8	8	1	3	0	3	0	1	2	5	1	0	0	0	0	0	0
	G73 他の光学機器	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	G80 玩具・遊具	15	15	0	6	1	3	0	4	5	8	6	0	0	0	0	0	0
	G91 楽器	4	4	0	1	0	1	0	0	1	3	3	0	0	0	0	0	0
	G92 他の教養娯楽品	78	68	10	20	6	14	2	18	29	43	18	0	0	0	0	0	0
G 計	443	419	22	132	18	68	4	59	200	297	137	2	1	1	0	0	1	

① 保健衛生品

保健衛生品の相談件数は133件で、うち苦情件数は128(96.2%)です。「化粧品」に関する相談が最も多く46件(34.6%)、次いで「医療用具」40件(30.1%)、「理美容器具・用品」19件(14.3%)の順となっています。

「化粧品」では、「通信販売で試供品を申し込んだが、定期購入になっていた。解約したいが連絡がとれない」などの「契約・解約」に関する相談や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」に関するものなどの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電気治療器具、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82件、「販売方法」が58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443件で、うち苦情件数は419件(94.6%)です。「書籍・印刷物」に関する相談が最も多く98件(22.1%)、次いで「他の教養娯楽品」78件(17.6%)、「パソコン・パソコン用品」の73件(16.5%)の順となっています。

「書籍・印刷物」では、訪問販売による強引な新聞の勧誘による「販売方法」に関する相談や、同じく新聞の先付け契約に係わる「契約・解約」に関する相談が寄せられています。「他の教養娯楽品」では「DMが届き無料と思い開運ブレスレットの問合せをしたところ、代金を請求された」などの「販売方法」に関する相談や「パソコン・パソコン用品」では、「パソコンの操作中にエラーが出て、セキュリティソフトを購入してくださいと表示されダウンロードしたところ詐欺ソフトだと分かった」などの「契約・解約」に関する相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」が297件、「販売方法」が200件、「接客対応」が137件、「品質・機能 役務品質」が132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	
	H20 自動車	222	209	23	85	9	58	1	27	59	164	73	0	0	0	1	1	501
	H30 自動車用品	13	12	0	4	1	2	0	3	8	7	7	0	0	0	0	0	32
	H40 自転車・用品	7	6	0	4	1	2	0	3	8	7	7	0	0	0	0	0	32
	H50 運搬用具	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	H60 他の乗り物	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
	H 計	244	229	23	95	11	63	1	34	75	179	87	0	0	0	1	1	570
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	I10 土地・建物・設備一般	4	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	4	
	I20 土地	12	7	0	0	3	0	0	0	0	8	2	0	0	0	1	14	
	I31 建物一般	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	
	I32 集合住宅	29	27	2	9	2	10	0	1	8	17	7	0	1	0	0	57	
	I33 戸建住宅	30	25	1	17	4	5	0	2	3	20	6	0	0	0	0	58	
	I34 他の建物	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	
	I40 住宅構成材	5	3	1	3	1	0	0	0	0	3	1	0	1	0	0	10	
	I51 空調・冷暖房・給湯設備	28	27	6	15	1	7	0	1	12	12	7	0	0	0	0	61	
	I52 衛生設備	5	5	2	3	0	0	0	0	1	1	2	0	1	0	0	10	
	I53 屋外装備品	12	8	1	1	0	3	1	1	3	10	3	0	0	0	1	24	
I54 他の住宅設備	10	6	2	3	0	1	0	0	3	4	4	0	0	2	0	19		
I 計	139	113	15	51	13	26	1	5	32	78	32	0	3	3	1	1	261	
J00 他の商品	16	14	1	5	1	5	0	1	8	11	2	0	0	0	0	1	35	

① 車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は244件で、うち苦情件数は229件(93.9%)です。「自動車」に関する相談が大半を占め222件(91.0%)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179件、「品質・機能 役務品質」が95件、「接客対応」が87件、「販売方法」が75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139件で、うち苦情件数は113件(81.3%)です。「戸建住宅」に関する相談が30件(21.6%)で最も多く、次いで「集合住宅」の29件(20.9%)、「空調・冷暖房・給湯設備」の28件(20.1%)の順となっています。「戸建住宅」では、中古住宅の購入後の構造上の瑕疵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78件、「品質・機能」が51件となっています。

③ 他の商品

他の商品の相談件数は16件で、うち苦情件数は14件(87.5%)です。金の劇場型投資詐欺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11件、「販売方法」が8件、「品質・機能 役務品質」及び「価格・料金」が各5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														計	
			安全・衛生	品質・役務	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他		
K クリーニング	C 住居品	7	7	0	7	0	1	0	0	0	3	4	0	0	0	0	0	15
	E 被服品	33	31	0	27	2	5	0	2	2	15	12	0	0	0	0	0	65
	うち和服	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	うち洋服	28	27	0	24	1	5	0	0	1	13	10	0	0	0	0	0	54
	上記以外の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
K 計	40	38	0	34	2	6	0	2	2	18	16	0	0	0	0	0	80	
L レンタル・リース・貸借	C 住居品	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
	E 被服品	3	3	0	0	0	1	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	5
	F 保健衛生品	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	G 教養娯楽品	30	29	0	1	1	14	0	2	27	25	3	1	0	0	0	0	74
	うち電話機・電話機用品	21	20	0	1	0	11	0	1	20	20	2	1	0	0	0	0	56
	H 車両・乗り物	7	6	0	0	0	4	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	10
	I 土地・建物・設備	438	391	14	110	19	241	0	2	24	327	136	0	3	1	0	2	879
	うち土地	12	5	0	1	1	3	0	0	0	11	2	0	0	0	0	0	18
	うち集合住宅	368	341	14	94	17	217	0	2	21	272	117	0	3	1	0	1	759
	うち戸建住宅	45	38	0	15	0	17	0	0	3	34	16	0	0	0	0	0	85
上記以外の商品	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
L 計	481	431	14	111	20	260	0	5	53	363	139	1	3	1	0	2	972	

① クリーニング

クリーニングの相談件数は40件で、うち苦情件数は38件(95.0%)です。洋服や和服など「被服品」に関する相談が33件(82.5%)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34件と最も多く、次いで「契約・解約」が18件、「接客対応」が16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481件で、うち苦情件数は431件(89.6%)です。賃貸アパートなど「集合住宅」に関する相談が368件(76.5%)で、「退去時の床や壁紙の貼り替えなど高額な修繕費やハウスクリーニング料を請求されたが応じる必要はあるか」など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363件、「価格・料金」が260件、「接客対応」が139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	4	4	0	2	0	0	0	0	0	1	3	2	0	0	0	0	0	8
I 土地・建物・設備	226	216	11	82	7	62	1	5	101	163	78	0	0	2	0	0	512	
うち戸建住宅	165	160	9	66	3	45	0	3	78	121	56	0	0	1	0	0	382	
うち住宅設備	34	34	1	9	2	13	0	0	14	25	12	0	0	0	0	0	76	
上記以外の商品	4	4	0	2	0	2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	8	
M 計	433	418	21	161	12	122	1	8	194	316	148	0	0	3	0	0	986	
N 修理・補修																		
C 住居品	7	6	1	3	0	3	0	1	4	5	1	0	0	0	0	0	18	
うち家具・寝具	3	2	0	0	0	1	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	7	
E 被服品	3	3	0	2	0	2	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	9	
F 保健衛生品	2	2	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	
G 教養娯楽品	5	5	1	1	0	4	0	1	0	4	1	0	0	0	0	0	12	
うち音響映像製品	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
H 車両・乗り物	14	14	2	10	1	5	0	0	3	6	9	0	0	0	0	0	36	
うち自動車	14	14	2	10	1	5	0	0	3	6	9	0	0	0	0	0	36	
I 土地・建物・設備	15	15	1	5	0	7	0	1	7	10	5	0	0	0	0	0	36	
うち建物	2	2	0	1	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	5	
上記以外の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
N 計	46	45	5	22	2	22	0	4	15	28	17	0	0	0	0	0	115	

① 工事・建築・加工

工事・建築・加工の相談件数は433件で、うち苦情件数は418件(96.5%)です。「戸建住宅」に関する相談が165件(38.1%)で、訪問販売や電話勧誘販売などで「雪害などによる住宅損耗を保険金を使って修理できると勧誘し、ずさんな工事をして、その後連絡がとれなくなった」などの屋根工事や、壁工事、塗装工事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316件、「販売方法」が194件、「品質・機能 役務品質」が161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46件で、うち苦情件数は45件(97.8%)です。

「普通・小型自動車」や「除雪・融雪機」、「パソコン」などの修理サービスの相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が28件、「価格・料金」及び「品質・機能 役務品質」が各22件、「接客対応」が17件、「販売方法」が15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	D 光熱水品	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	E 被服品	0	0	0	0	0	3	0	0	7	7	0	0	0	0	0	0	17
	H 車両・乗り物	4	4	1	2	0	1	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	8
	I 土地・建物・設備	6	5	0	0	0	1	0	0	1	5	2	0	0	0	0	0	9
	うち集合住宅	3	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3
	うち戸建住宅	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	上記以外の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0 計	11	10	1	2	0	6	0	0	10	13	4	0	0	0	0	0	36	
P00 役務一般	7	7	0	0	0	3	0	0	7	7	0	0	0	0	0	0	17	
Q 金融・保険サービス	Q10 金融・保険一般	5	4	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	1	6
	Q20 生命保険	54	45	0	0	1	10	0	2	27	45	12	0	0	1	0	1	99
	Q30 損害保険	35	32	0	7	1	7	0	0	11	23	18	0	0	0	0	0	67
	Q35 その他の保険	20	18	0	0	0	3	0	0	4	17	11	0	0	1	0	0	36
	Q70 預貯金・証券等	104	97	0	0	3	15	0	17	67	82	12	0	0	2	0	0	198
	Q75 デリバティブ取引	5	4	0	0	0	0	0	0	3	5	1	0	0	0	0	0	9
	Q76 ファンド型投資商品	76	75	0	0	2	11	0	7	70	57	2	0	0	0	0	0	149
	Q80 融資サービス	150	136	0	0	23	37	0	17	36	120	14	0	0	1	0	2	250
	Q90 他の金融関連サービス	48	40	0	1	2	5	0	2	13	40	9	0	0	0	0	3	75
Q 計	497	451	0	8	32	88	0	45	233	392	79	0	0	5	0	7	889	

① 管理・保管

管理・保管の相談件数は11件で、うち苦情件数は10件(90.9%)です。駐車場の管理や賃貸アパート・分譲マンションの管理、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13件、「販売方法」が10件、「価格・料金」が6件となっています。

② 役務一般

役務一般の相談件数は7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」及び「契約・解約」が各7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497件で、うち苦情件数は451件(90.7%)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、前年度よりも約38%減少しているものの、件数としては最も多く150件(30.2%)、次いで「預貯金・証券等」が104件(20.9%)、「ファンド型投資商品」が76件(15.3%)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、前年度よりも約47%減少しているが、バイオ燃料の買い付け業者への投資で配当がな

くなり業者との連絡がとれなくなった、医療介護向けの音声認識機器を作製している会社に対する投資など権利の買い取りをうたい契約させるものなどの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392件となっており、次いで「販売方法」が233件、「価格・料金」が88件の順になっています。

(9) 運輸・通信サービス、教育サービス

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		
R 運輸・通信サービス	R70 運輸・運送サービス一般	3	2	0	0	1	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	5
	R71 旅客運送サービス	25	25	2	3	0	6	0	6	7	18	16	0	0	0	0	0	58
	R72 郵便・貨物運送サービス	48	44	2	17	1	9	0	2	5	25	30	0	0	1	0	0	92
	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	1	1
	R81 電報・固定電話	28	28	0	0	1	9	0	0	12	22	10	0	0	0	0	0	54
	R82 移动通信サービス	129	125	0	29	4	48	0	6	42	103	51	0	0	0	0	0	283
	R83 放送・コンテンツ等	980	968	0	12	14	258	0	196	844	845	70	0	0	0	0	2	2,241
	R8 インターネット通信サービス	143	139	1	6	1	41	0	6	89	120	53	0	0	0	1	0	318
R 計	1,356	1,331	5	67	22	373	0	216	999	1,134	231	0	0	1	1	3	3,052	
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	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	4
	S30 補習教育	18	18	0	6	0	5	0	4	5	11	8	0	0	0	0	0	39
	S40 他の教育	2	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
	S 計	23	22	0	6	0	5	0	4	6	15	9	0	0	0	0	0	45

① 運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は1,356件となり、うち苦情件数は1,331件(98.2%)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980件(72.3%)、次いで「インターネット通信サービス」の143件(10.5%)の順となっています。

「放送・コンテンツ等」では、パソコンや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。「インターネット通信サービス」では、光回線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1,134件と圧倒的に多くなっており、次いで「販売方法」が999件や「価格・料金」が373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23件、うち苦情件数は22件(95.7%)です。家庭教師や学習塾などの「補習教育」に関する相談は18件(78.3%)で、講師の品質や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15件、「接客対応」が9件、「販売方法」及び「品質・機能 役務品質」が各6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	16	14	0	1	0	4	0	5	4	12	8	0	0	0	0	1	35
	T30 宿泊施設	8	8	1	1	1	2	0	0	2	5	6	0	1	0	0	0	19
	T40 教室・講座	43	40	0	0	1	12	0	4	25	36	9	0	0	0	0	0	87
	T50 観覧・鑑賞	8	5	0	0	0	2	0	0	0	6	2	0	0	0	0	1	11
	T60 各種会員権	3	3	0	0	0	1	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	5
	T70 他の教養・娯楽	99	95	2	7	1	30	1	33	63	62	16	0	0	1	0	0	216
T 計	177	165	3	9	3	51	1	42	94	124	42	0	1	1	0	2	373	
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	72	64	19	33	4	21	1	4	12	27	26	0	0	2	0	4	153
	U22 理美容	49	49	5	12	0	13	0	5	17	42	14	0	0	0	0	0	108
	U23 浴場	5	5	0	1	0	0	0	1	2	3	2	0	0	0	0	0	9
	U24 衛生サービス	24	21	1	3	0	10	0	0	18	14	2	0	0	0	0	1	49
	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	11	9	2	3	2	1	0	0	2	4	7	0	0	0	0	0	21
U40 他の保健・福祉	22	17	0	1	2	5	0	5	4	5	4	0	0	0	0	3	29	
U 計	183	165	27	53	8	50	1	15	55	95	55	0	0	2	0	8	369	

① 教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は177件で、うち苦情件数は165件(93.2%)です。「他の教養・娯楽」が99件(55.9%)、次いで資格取得講座などの「教室・講座」に関する相談が43件(24.3%)となっています。「他の教養・娯楽」では、海外からのダイレクトメール(DM)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る相談や、DMや電話で必ず当たる競馬・競艇・ロト(数字選択式宝くじ)などの情報を提供するという手口で高額な情報料を支払ってしまったなどの相談も多く寄せられています。内容別では「契約・解約」が124件、「販売方法」が94件、「価格・料金」が51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183件で、うち苦情件数は165件(90.2%)です。「医療」に関する相談が最も多く72件(39.3%)、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49件(26.8%)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術中に高額な再手術を勧められた。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、「クーポンサイトでエステの割引券を購入したが業者が倒産してしまった」。また「クーポンを実際に利用すると1枚しか使えない、期限までに予約が取れない」など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95件となっています。次いで「販売方法」及び「接客対応」が各55件、「品質・機能 役務品質」が53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															
			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	23	23	4	6	0	5	0	2	5	11	16	0	1	0	0	0	50
	V20 冠婚葬祭	30	26	0	0	2	9	0	4	11	23	6	0	0	1	1	0	57
	V30 家事サービス	3	2	0	0	0	1	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	6
	V40 役務その他	218	205	0	13	8	44	0	22	137	168	20	0	0	1	0	4	417
	V 計	274	256	4	19	10	59	0	28	154	205	43	0	1	2	1	4	530
W 内職・副業・ねずみ講	W15 内職・副業一般	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	W30 自動販売機	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	W40 内職・副業	17	17	0	0	1	4	0	7	15	13	0	0	0	0	0	0	40
	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	19	18	0	0	1	4	0	7	15	15	0	0	0	0	0	0	42
X00 他の行政サービス	33	21	0	0	6	4	0	0	1	5	10	0	0	0	0	11	37	
Z 他の相談	214	95	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

① 他の役務

他の役務の相談件数は274件で、うち苦情件数は256件(93.4%)です。「役務その他」が最も多く218件(79.6%)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の「役務その他サービス」が多く、次いで「弁護士」、「広告代理サービス」、「興信所」、「祈とうサービス」、「除雪・排雪サービス」などとなっています。

内容別では「契約・解約」が最も多く205件、次いで「販売方法」が154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19件で、うち苦情件数18件(94.7%)です。「内職・副業」に関する相談が最も多く17件(89.5%)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、「投げ込みチラシを見て覆面調査員に応募するとパチンコ店の覆面調査員の仕事で自分のデータ管理費として高額な金額費用を請求された」などの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「販売方法」及び「契約・解約」が各15件、次いで「表示・広告」が7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33件で、うち苦情件数は21件(63.6%)です。

④ 他の相談

他の相談の相談件数は214件で、うち苦情件数は95件(44.4%)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

① 危害

「危害」としての相談受付件数は、93件でした。そのうち、「医療」が最も多く15件(16.1%)、次いで「化粧品」の14件(15.1%)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。

- ・パルス照射でしわ・たるみを改善する治療を受けたが照射跡が目立つようになり、医師に相談したが問題がないと取り合ってくれない。
- ・外国へ旅行中に美容クリニックに行き、ほくろ取りの施術を受けたがほくろから出血した。医療ミスだと思うので返金を求めたい。
- ・電話勧誘で化粧品セットを勧められ購入。使用したら肌に湿疹が出来た。販売業者に苦情を言ったが関係ないと対応してくれない。
- ・報道で化粧石鹸アレルギーを知った。自分も同じ症状がでているので集団提訴先を教えてください。
- ・入居中のアパートの階段が凍結して2年続けて骨折した。貸主に対応を求めたがこれ以上は出来ないと言われた。

② 危険

「危険」としての相談受付件数は、32件でした。そのうち、「自動車」が最も多く8件(25.0%)、次いで「洗濯・裁縫用具」と「空調・冷暖房機器」の各3件(9.4%)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。

- ・昨日納車された中古自動車が高速道路を走行中に左前輪が外れた。販売店はレッカー代と修理代を負担すると言いが解約したい。
- ・10年前のミシンを使用中に糸巻き部分から煙が出た。
- ・訪問販売でオール電化工事の契約をした。業者が灯油給湯器の配管の栓を閉め忘れ、床に灯油が漏れ染み込んだ。床の張り替えを業者に請求できるか。
- ・新築分譲マンションを購入したが5年間に2回も灯油ボイラーが故障した。今回は300円も灯油が漏れた。補償してもらえるか。

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	医療	15
2	化粧品	14
3	集合住宅	5
3	理美容	5
5	健康食品	4
5	外食・食事宅配	4

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	8
2	洗濯・裁縫用具	3
2	空調・冷暖房機器	3
4	食生活機器	2
5	家具・寝具	1
5	野菜・海草	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る。平成24年度の受付件数は、160件であった。

(2) 市町村からの経由相談

平成24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、459件であった。

(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を目的として、特別相談を実施している。平成24年度は、2回実施した。

①特別相談名 「サクラサイト被害110番」

主 催：北海道立消費生活センター・札幌弁護士会

目 的：ここ数年、全国の消費生活センターには、出会い系サイトに関する相談が年間3万件寄せられており、深刻な被害が続いている状況にある。当センターにも、ワンクリック請求や架空請求を除く、出会い系サイトに関する相談は200件以上寄せられている。そこで、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：平成24年9月8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：出会い系サイトや他のデジタルコンテンツに係わる相談

参加者：相談員6名、職員3名、弁護士

相談件数：9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：住宅に関する相談件数は例年上位を占めており、「賃貸アパート退去時の原状回復費用」「保険金が使えないという住宅の修繕」「高額なリフォーム契約」などさまざまな相談が寄せられている。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25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

相談対象：原状回復費用、保険金による住宅修繕、高額なリフォーム契約など

参加者：相談員6名、専門員1名、職員3名、弁護士

相談件数：13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。

スマホの不審なアプリ入手に注意～同意をクリックしただけ！～

「北のくらし」平成24年4月号掲載

問 スマートフォン(以下、スマホ)でアダルトサイトの動画を見るために、アプリケーション(以下、アプリ)をインストールした。動画を見ている途中で画面が切り替わり、3日以内に9万円を振り込むようにと表示が出て驚いた。電話番号は知らせていないはずなのに、1週間後に電話がきて早く振り込めと言われた。「同意」をクリックしただけで事前に料金の説明はなかった。今後どうしたらよいか。

(20代 男性)

答 相談者のワンクリックは申込みの意思表示とは考えにくく、契約が有効に成立しているとはいえません。また、事業者が契約成立を主張したとしても、ボタンをクリックすることで申込みの意思表示となることを消費者が容易に確認でき、かつ、訂正できる措置がなければ、電子消費者契約法により、錯誤による契約の無効を主張できると思われます。契約した覚えがなければ請求には応じず、無視するよう助言しました。

独立行政法人情報処理推進機構によると、個人情報などを不正に盗み取るため、不自然なアクセス許可をユーザーに求めるアプリが発見されたとのこと。この事例もウイルスに感染し、電話番号等の個人情報を通知した可能性があります。過度に不安になる必要はありません。事業者から電話がきた場合も同様に、取り合わないよう伝えました。

急速に普及するスマホは携帯電話と違い、さまざまな機能を自由に追加できる半面、危険なアプリが混じっていることがあります。OS(基本ソフト)を更新、ウイルス対策ソフトを利用した上で、OS提供事業者や携帯電話会社などが安全性の審査を行っているアプリ提供サイトを利用する等のセキュリティ対策を取りましょう。

「損保で無料修理」と誘う～強引なりフォーム業者～

「北のくらし」平成24年4月号掲載

問 「火災保険に入っているか」とリフォーム業者から電話があり、後日保険証書を見に来た。雪でへこんだサイディングは、一切負担なく保険で直せると説明されたが、保険代理店に任せているので代理店に連絡して、と伝えた。後日、事業者が契約内容や金額の記載がない工事請負契約書を持参して再訪。代理店に連絡済みと思い署名した。しかし、その後代理店とは無関係と分かったので解約したい。(80代 男性)

答 訪問販売で契約の場合、契約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。また、書面不交付や記載内容に不備がある時は、8日間を過ぎていても可能です。この事例は書面に不備があるので、相談者にはクーリング・オフを書面で通知するよう助言しました。

ところが事業者は契約違反だとして違約金、見積りや写真撮影等の経費、保険金請求代行費用を請求。当センターは、見積り等はクーリング・オフの対象となること、保険金請求代行手続きの委任状が存在しないのでは、と指摘したところ、事業者は請求を取り下げました。

住宅や家財が雪災(豪雪やなだれなどによる損害)によって損害を受けた場合、火災保険で保険金が支給されることがあります。しかし、この事例のように不審な勧誘が見受けられることから、注意が必要です。一般社団法人日本損害保険協会北海道支部でも①強引に契約を迫る②住宅所有者に成りすまして保険金請求を行う③工事費を水増し請求する④法外な手数料を取る⑤ずさんな工事をして逃げる—といったトラブルに巻き込まれないよう注意を呼び掛けています。

カンタンにもうかるの？ 悪質なマルチ商法にご注意！

「きらめっく」平成24年5月号掲載

問 4日前、SNSで知り合った女性と会った。ビルの一室へ連れて行かれ、「この会社は、化粧品や健康食品を売っていて私も会員。私が誰かを紹介すると収入になる」と言われた。その後、男性も来て「彼女もうちの化粧品を使って肌がきれいになった。配合されている成分は細胞を生き返らせ、遺伝子にもよく、癌も抑制する。7人勧誘し、その人たちが会員を増やせば、たった3ヶ月で月収10万円くらいになる」と言われた。良い話だと思い、翌日印鑑を持参して1本9000円の健康ドリンク2本の契約をし、現金で1万8000円を払った。このことを友人に話したら反対された。クーリング・オフできるか。(20代 男性)

答 「会員を増やせば収入になる」等の誘い文句で個人を販売員として勧誘し、誘われた人が販売員となってさらに次の人を勧誘していく—このようなかたちで、販売組織を連鎖的に拡大していく商売・役務(サービス)取引のことを連鎖販売取引といい、「マルチ商法」と呼ばれることが多いものです。

連鎖販売取引は特定商取引法(特商法)で規制されており、概要書面や契約書面など書面の交付義務、勧誘に関するさまざまな禁止行為、中途契約返金制度などの規制を設けており、事業者だけではなく、末端の販売者にも規制が及びます。

連鎖販売取引では、契約書面受領日、または商品の受領日のどちらか遅い方から起算して20日間はクーリング・オフが可能です。

この事例は連鎖販売取引だと考えられますので、相談者にクーリング・オフの仕方を説明し、事業者に通知するよう助言しました。書面を送付した後、当センターから当該事業者へ確認したところ、商品が届き次第、返金するということでした。相談者へその旨伝え、返金を確認し終了しました。

●まだまだ横行！きっぱりと断ろう

事例のように化粧品や健康食品などの商品を買って組織の会員になり、友人等を紹介し、加入者を増やすことでカンタンに大きな利益を得られると勧誘するのが典型例です。

しかし、仕組みが分かりにくい取引であり、実際にもうかるのはほんの一握りの組織の上位者だけで、購入した商品と借金だけが残る場合が多いと考えられます。悪質な勧誘による苦情は、一時期減少したかに見えましたが、「ネットワークビジネス」などといろいろな名称が使われており、当センターに相談がよせられるのはごく一部と考えられます。「絶対に儲かる」「簡単に月収100万円になる」などという甘い言葉に惑わされないようにしましょう。

最近では、事例のようにSNS(友人を紹介し合い登録していくコミュニティ型のウェブサイト)で知り合った人から勧誘される場合や「出資による配当金のほかにも、人を紹介して契約に結び付けば紹介料がもらえる」などといった「マルチ商法型の“出資”勧誘」の事例も見受けられます。勧誘者が無登録で勧誘を行った場合は、出資法や金融商品取引法等に抵触し、刑事罰の対象になる恐れもありますので注意しましょう。

マルチ商法は、家族や友人、知人を巻き込んで人間関係を壊してしまう危険性もあります。契約するつもりがなければ、勇気を持ってきっぱりと断ることが大切です。

今ならモニター価格？ 太陽光発電システム

「北の暮らし」平成24年6月号掲載

問 「太陽光発電システムを、今ならモニター価格で安く設置できるので、訪問して説明したい」という電話があった。売電もできると言うが、信用できるか。(70代 男性)

答 太陽光発電システムの訪問販売にかかわるトラブルについては、独立行政法人国民生活センターでも注意を呼び掛けています。

東日本大震災以降、停電に強い自然エネルギーであることなどを強調し、震災に便乗するケースや、さらに「補助金が出るので、自己資金は一切かからない」「売電収入で機器代がまかなえる」などメリットのみを強調するセールストークで勧誘するケースも見られます。「モニター価格には数に限りがある」と言って契約を急がされたり、長時間の勧誘等で冷静に判断できない中で契約してしまったりする相談も寄せられているので、十分注意するよう伝えました。

太陽光発電システムについては、補助金や自然エネルギーによる全量買取制度の導入など国として普及を推進していますが、一般家庭にとっては高額な商品でもあり、日照時間や屋根の形状、地域的な特性などで発電量が異なるため、導入にあたって慎重な検討が必要です。

設置にあたっては、ショールーム等で現物を確認し、複数の事業者からカタログや見積もりを取って、価格だけではなく、アフターサービスも含め内容の確認をすることなど情報を収集することが有効だと思われます。

なお、訪問販売の場合、期間内であれば、クーリング・オフができます。トラブルになったら消費生活相談窓口へご相談ください。

クーリング・オフできる？ ネット通販で靴購入

「北の暮らし」平成24年6月号掲載

問 インターネット通販で靴を購入したところ、サイズが合わなかった。返品不可とあるが、クーリング・オフはできないのか。(30代 男性)

答 通信販売の場合、特定商取引法におけるクーリング・オフの規定はありませんが、事業者は広告に返品等について表示する義務があります。このケースでは返品不可とのことなので、不良品の場合を除き、返品は難しいと思われませんが、念のため事業者を確認してみるようアドバイスしました。

インターネット通販は、パソコンや携帯電話から簡単に買い物ができ、幅広い世代が利用しています。しかし、手に取って見たり、試着したりできないため、商品を受け取った後、「サイズが合わない」「イメージと違う」といったトラブルが発生することもあります。購入前にサイト内で返品や交換ができるかどうかを確認することが大切です。中には一旦開封した物は返品不可という場合もありますので、注意が必要です。

また、ネットで旅行代理店を通じて航空券を申し込み、前払いしたもののチケットが届かず、その後旅行代理店と連絡が取れなくなった、という相談も寄せられています。前払いの場合は特に注意しましょう。なお、事業者を推奨したり、商品等の品質を保証したりするものではありませんが、一定の基準をクリアしているサイトに付与する「オンライントラストマーク」= 下図 = という制度があります。事業者を選ぶ際の目安にするのも一つの方法です。



※見本

「2000万円を支援」 受け取るつもりが費用が高額に

「きらめつく」平成24年7月号掲載

問 仕事を探すため携帯電話でネット検索し、副業を紹介するというサイトを見つけ、登録した。サイトからメールが届き、開封すると「あなたに2千万円支援したいという男性を紹介する」という内容だったので、返信してしまった。するとサイトから「相手と同ランクの会員にならないとメール交換ができない」というメールが届き、同ランクになるための費用として3000円分のポイントをクレジットカードで購入した。その後、サイトやサイトを通じて相手からも「直接メール交換するためには、アドレス等を交換する費用が必要だ」とメールが届き、指示通り次々とポイントを購入した。2日で27万円ほどに上り、カードの限度額に達してしまった。しかし、サイトからは電子マネー等で払えと何通もメールが届き、怖くなった。だまされていたのであれば、カード決済分をキャンセルしたい。(20代 女性)

答 サイトのポイント購入が高額になってしまった、というトラブルが相談窓口には多く寄せられています。最近では「サクラサイト商法」として、独立行政法人国民生活センターなどが注意を呼び掛けています。

この事例のように仕事を紹介する情報サイトがきっかけだったり、異性との出会いが目的だったりすることもあります。また、悩みを抱えていると設定された著名芸能人やそのマネージャーなどの相談等に応じ、やめようとする「あなたから見放されたら自殺するしかない」などと心理的に追い込まれることなどもあります。

いずれもサイト業者に雇われたサクラが、異性や芸能人、社長、弁護士、占い師などを名乗り、「お金を受け取るための環境設定費用」「システム構築費用」などさまざまな名目でポイントを購入させ、気づくと高額料金になっていたというものです。

●証拠メールを保存しましょう

相談者には契約の経緯とクレジットの支払い停止の通知をカード会社と決済代行会社へ送るようアドバイスしました。証拠となるメールが残っていたのでセンターに転送してもらった後、センターから各社に対し、「サイト側の利益しか考えられない。支援を申し出た人が実在する人物とは考えにくく、“サクラ”の可能性が疑われる」等の問題点を指摘し、証拠となるメールも残っていることを伝えました。さらに決済代行会社に利用したサイトへの事実確認を依頼したところ、全額キャンセルすると回答があり、後日、カード会社にキャンセルが入ったことを確認し、終了しました。

「お金をあげる」「簡単に高収入」などのメールには注意が必要です。トラブルに遭ったと感じたら、まずは可能な限り携帯電話やパソコンに届いたメールやサイト内に残っているメールを保存するかプリントアウトしておき、電子マネー等で支払った場合は、領収書など支払いの記録も保存し、最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

※決済代行会社とは…クレジットカード決済について、取引決済を代行する事業者。出会い系サイトなどの事業者が、クレジットカード会社の直接の加盟店になれないため利用することが多いようです。

注文してないのに…健康食品代支払うの？

「北のくらし」平成24年8月号掲載

問 4日前、自宅にかかってきた電話で、健康状態を尋ねられたため「足腰が悪い」と答えたところ、海藻(モズク)を使った健康食品を勧められた。「いらない」と断ったにもかかわらず2日前に商品が届き、1万9800円と記載された振込用紙も同封されていた。年金生活であり、高額で支払えないので返品したい。
(70代 女性)

答 電話による勧誘は、特定商取引法における電話勧誘販売に該当し、契約書面の交付義務や書面受領後8日間のクーリング・オフが規定されています。

また、一般的に契約は事業者の勧誘に対して消費者が承諾をすれば成立します。この事例では「いらない」と断っているため契約は成立していないと思われませんが、事業者が契約は成立していると主張する可能性がありますので、念のためクーリング・オフの通知を送付するようアドバイスしました。当センターより事業者に連絡し、相談者がクーリング・オフの手続きをしたこと、届いた商品は着払いで返送することを伝え、了承されました。

このように断ったにもかかわらず、事業者から一方的に健康食品が送られてきたり、「買う」とはひと言も言っていないのに化粧品が届いたりする相談が全国の消費生活センターに寄せられており、独立行政法人国民生活センターは注意を呼び掛けています。頼んだ覚えがない商品が送り付けられた場合は安易に受け取らないようにしましょう。

被害に遭わないためには、突然の見知らぬ事業者からの電話には十分注意し、長時間の勧誘やしつこいセールストークには、迷惑であることをきっぱりと伝え、不必要な商品を勧められたらはっきりと断りましょう。健康食品はあくまでも「食品」です。「血液がサラサラになる」などと効能・効果をうたって販売するのは違法行為です。

断り切れずに購入し、クーリング・オフの期間を過ぎていても、悪質な勧誘であれば解約できる場合もありますので、最寄りの消費生活相談窓口へ。

紛失したプリペイドカード 払い戻しはできないって本当？

「北のくらし」平成24年8月号掲載

問 ガソリンスタンド発行のプリペイドカードを紛失した。給油レシートにカード番号が記載されていたので発行者に連絡し、利用停止手続きをしたが、再発行や払い戻しはできないと言われた。かなり残高が残っていたので納得いかない。
(40代 男性)

答 現金を入金して使う前払い方式のプリペイドカードはガソリンスタンドのほか、大型スーパーや交通系(鉄道、バス、地下鉄)などさまざまなところから発行されています。何度でもチャージ(入金)できる電子マネー方式のものもあります。

プリペイドカードに関しては「資金決済に関する法律」が適用され、基本的には紛失や盗難の場合、払い戻しができないことになっています。あらかじめ住所や名前などの個人情報登録している記名式カードの場合は、再発行されることもあります。そのカードの発行者により扱いが異なります。相談者にその旨説明し、約款を確認するよう助言しました。

なお、発行者が事業を廃止し、カードの発行と利用を止めた場合は、払い戻されることもありますので、発行者に問い合わせましょう。

本当に床下工事をしたの？～高額契約、解約したい～

「きらめっく」平成24年9月号掲載

問 2週間前に、一人暮らしをしている認知症である80代の母の家に、男性2人が訪問してきて、床下収納を開けて作業したという。それから契約書にサインをさせられ、31万5000円の料金を請求されたので、母は翌日16万5000円を支払ったようだ。1週間後の年金支給日には金融機関に車で連れて行かれ、お金をおろして15万円を手渡し、怖い思いをしたという。母は工事の内容を全く分かっていない様子で、事業者が置いていった契約書等を見ても「床下工事一式」と書いてあるだけで、何の工事の契約か分からない。母を担当しているケアマネージャーとともに床下を確認したが、床下に工事を施した形跡がない。不審なので解約したい。(60代 女性)

答 家に訪ねて販売しており、特定商取引法(特商法)の訪問販売に該当します。特商法では、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・オフができます。当事者に確認すると、何が起こったのかほとんど理解していない様子でした。契約書は交付されていましたが、内容を見ると「床下工事一式」とのみ記載されており、内訳についての記載は全くなく、書面に不備が認められました。これらのことからクーリング・オフの期間は過ぎてはいるものの、書面不備によるクーリング・オフを主張できると考えられました。

相談者には、契約書を見ても何の工事か分からないことや、工事の形跡が確認できないことなどを手紙に書いて、返金を求めてはどうかとアドバイスしました。後日、解約を求める手紙を相談者が代筆して事業者に送付。当センターからも連絡をしたところ、事業者から「当日は排水管の高圧洗浄に行き、床下の点検や土壌処理を行った」という説明がありました。しかし、当事者が契約内容を理解していないことや書面の不備を指摘し、クーリング・オフに応じるよう求めたところ、事業者もこれを認め、後日、全額が返金されました。

ちなみにこの事例は、当事者が話し相手に来たボランティアに契約時怖い思いをしたことを話したのがきっかけで、遠方に住む娘に連絡が入り、担当のケアマネージャーと連携して当センターに相談し、解決できたものです。

●二次被害かも！？ご注意ください

以前、訪問販売等で布団や浄水器を勧誘されて契約したり、不要な床下工事や点検などを勧められたりして、高額な料金を支払った経験のある人は十分注意をしてください。二次被害につながる勧誘をされる可能性もあります。

よく内容が分からない工事や高額な物品の購入を勧められた場合、その場ですぐ契約せずに、必ず家族や周囲の人に相談しましょう。また、遠方で一人暮らしをする家族を持つ人も、地域や福祉の方とのコミュニケーションを大切に、見守りをする必要があります。

もし、トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

モバイル通信契約 必要かどうかよく考えて

「北のくらし」平成24年10月号掲載

問 事例1 「光回線を利用しているか」と電話があり、利用していると答えると「通話料とインターネットの通信料が月8千円以上かかっていると思うが、電話回線を変更すれば2千円は安くなる」と説明があり、契約した。3日前に携帯電話のような機器が届いた。どうやら無線で利用するようだが、そのような説明は一切なかった。以前、地形的に無線機器の利用は難しいと言われたことがあり、契約するつもりはない。同封の書類を確認すると、機器到着後、8日以内に代理店に連絡すれば、契約の取り消しができると書いてあったので、電話をしたところ、今日を含めあと9日間も休みだと案内が流れた。どうすればよいか。(70代 男性)

事例2 2日前に「便利に利用できる」とモバイル通信サービスを電話で勧められ、申し込んだが、よく考えてみると光回線を利用しているので必要ないと思い、その日のうちに事業者へ断りの電話を入れた。ところが事業者は「口頭でも契約は成立している。機器代金と月額利用料金で合計4万円を解約料として支払わないと解約できない」と言う。契約書面もなく、サービス内容も不明なので、納得がいかない。(30代 男性)

答 ～クーリング・オフはできる?～

事例1の場合、相談者は回線を変えるだけと理解していたようですが、実際は電話回線とは全く別のモバイルデータ通信の申し込みであり、代理店の説明不足だと思われます。通信サービスは特定商取引法が適用されないため、電話勧誘であってもクーリング・オフはできません。しかし、今回の場合、自主クーリング・オフ制度があるようなので、相談者には、代理店に契約の取り消しを通知する書面を送るよう助言しました。当センターからは代理店に連絡がつかないため、通信事業者に連絡し、機器の返送先と請求の取り消しを確認し、解決しました。

～安易に返事をせずよく検討を～

事例2の場合、事例1と同様に通信サービスに関する相談です。通信サービスを規制する電気通信事業法では、提供条件の電話による説明の後、遅滞なく書面交付が必要とされています。相談者にその旨説明し、書面が届いたらどのような記載になっているか確認するよう伝えました。後日届いた申込書を確認したところ、契約の内容についてはホームページで確認するようにとありました。ホームページには、契約月に解約した場合には約4万円の解約料がかかること記載されており、これを根拠に請求していると思われる。

電話では、そのような説明がなかったことなどから、解約料の請求には応じられないと主張してはどうか、とアドバイスしました。

相談者は勧誘してきた事業者と通信事業者に対し、解約通知を発信し、センターからも交渉したところ、解約に応じ、解約料も発生しないとの連絡があり、解決しました。これらの事例のように電話勧誘による通信サービスの契約トラブルが増えています。契約内容やサービス内容が複雑な場合が多いので、自分の利用目的に合った商品、サービスであるかを見極める必要があります。原則として、契約は口頭でも成立しますので、家族や周囲の人に相談するなどして十分検討し、あいまいな返事をせず、不要な場合は、はっきりと断りましょう。

モバイル通信とは…ケーブルを使わず、電波を利用した通信サービスで、通信可能エリア内のさまざまな場所でインターネットができます。しかし、利用するには通信機器が必要で、利用方法や料金形態が複雑な場合が少なくありません。

『格安航空会社のチケット』さまざまな運賃プラン**利用条件確認して**

「きらめつく」平成24年11月号掲載

問 初めて格安航空会社のホームページから航空券を購入した。予約画面が分かりにくく、希望と違う便を予約してしまったため、変更を希望したら手数料が発生した。納得いかない。(50代 女性)

答 格安航空会社とは、機体の効率的な使用や人件費の削減、機内サービスの簡略化などにより経費を抑えて、低価格で航空サービスを提供している会社で、LCC(ローコストキャリア)とも呼ばれています。日本でもここ数年でこの分野への参入が相次ぎ、北海道発着便でも増えつつあります。料金が安いことは消費者にとって魅力的ですが、既存の航空会社とサービス内容が異なることがあります。

航空券は、自己都合で便の変更をする際、変更手数料を請求されたり、解約を希望した場合には解約料を請求されたりすることがあります。格安航空会社の場合、運賃プランによっては、解約した場合に払い戻される金額が少額だったり、全額が戻されなかったりすることもあります。この事例では、インターネットの予約サイトに、変更する場合は手数料がかかることなどが明記され、相談者は予約時に表示された確認画面を見てから購入していると思われます。航空会社側のシステムの不具合等がないのであれば、手数料の支払いはやむを得ないと考えられる旨、相談者に説明しました。

このような変更手数料や解約料に関する相談以外にも「機体に不具合が見つかり、点検のために欠航になった。他社への振り替えはしてもらえず、返金してもらい、自分で他社便を予約しなければならなかった」といったサービス面での苦情もあります。航空会社によっては申し込みの手順や確認画面が分かりにくく感じられ、インターネットに不慣れた人には予約が難しいかもしれません。運賃については同日同便でも、予約する時期により料金が異なり、電話予約やカウンターでの予約には手数料がかかります。手荷物も有料で、荷物の重さにより料金が異なり、予約時に申告しますが、当日空港で超過した場合は、追加料金がかかることもあります。

●空港は早めに、日程には余裕を

搭乗する際、チェックインのカウンターが思っていたより遠く、なおかつチェックインの締め切り時間が早いため、乗り遅れるケースもあるようです。空港には余裕を持って早めに行くようにしましょう。格安航空会社は、少ない機体数で運航するため、やりくりがつかず、遅延や欠航が発生することがあります。このことも念頭において余裕を持った日程を立てることをおすすめします。また、航空会社の都合で欠航しても振り替えはしてもらえず、当該航空会社独自のポイントで払い戻されたり、当該航空会社のほかの便への変更しかできなかったりすることもあります。なお、ポイントの消化や便の変更については、有効期間が定められていますので、よく確認しましょう。

高額な配水管の洗浄 すでに作業済み。解約できる？

「北のくらし」平成24年12月号掲載

問 3日前、事業者が自宅を訪れ、「近所で排水管が詰まり、明日工事するので悪臭が上がってくる。今なら機材もあるので7万円のところ3万円で洗浄できる」と言われたので契約、1万円だけを支払い、すぐに洗浄してもらった。残金は後日集金に来る予定だが、他社と比べて高額だと思うのでクーリング・オフしたい。(40代 女性)

答 特定商取引法(特商法)の訪問販売に該当する場合、契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができるので、相談者にはその方法を助言しました。後日相談者に返金を確認して解決しました。

この事例のように契約当日に作業が済み、後日、洗浄が不要で高額だったことなどに気づいても、作業が終わっているため返金をあきらめてしまうことが、特に高齢者に多いようです。しかし、特商法ではクーリング・オフの期間中に申し出れば、工事などがすでに終了していても代金を支払わなくてもよく、支払い済みでも返金を求めることが可能です。

また、洗浄の必要性や効果が分からないものや、本当に工事を行ったのか不明なものもあります。類似の事例として換気扇や灯油タンクの洗浄サービスなどがあります。契約する前に本当にその工事が必要なのかをよく考え、その場で契約せず、家族や周囲の人と相談しましょう。

通販で購入 効果がない補聴器、返品したい

「北のくらし」平成24年12月号掲載

問 新聞の広告を見て補聴器を購入し、使ってみたが、音量が小さく聞き取りにくい。音量を最大にして使ってみても効果がない。事業者へ解約のファックスを送り、返品したが返金されない。どうしたらよいか。(70代 男性)

答 通信販売の場合、特商法ではクーリング・オフの規定はありませんが、事業者は広告に返品等について表示する義務があり、原則としてその表示に従うことになります。この事例では広告に「開封後の商品は返品不可」とありましたが、当センターから事業者に対し、購入した補聴器の効果がないとの相談者の主張を伝えたところ、商品開封後であっても返品に応じると回答があり、返金を確認して解決しました。

「補聴器」は難聴者が補聴目的で使用する※管理医療機器であり、薬事法に基づき、承認を受けて販売されています。装用に際しては、個人の難聴の程度や聞こえ方に合わせた適切な調整(フィッティング)が必要です。通信販売では前述のような調整が難しいため、十分な補聴効果が得られなかったり、出力される音が大きすぎたりして、耳に悪影響を及ぼすことも考えられるので注意が必要です。

できれば業界の認定制度のもと、一定の基準を満たした販売店で、フィッティングを受けてから購入することをお勧めします。購入後も、補聴器は精密機器で汗や湿気、ほこりに弱いので、定期的に点検した方がよいでしょう。

また、管理医療機器ではない「集音器」という補聴器とよく似た形の商品もあります。中には音が急に大きくなるなど、安全上問題があると考えられる商品もあるようなので注意が必要です。

※副作用や機能障害を生じた場合、人の生命・健康に影響を与えるおそれがあることから、適切な管理が必要な医療機器

月々の支払額が高額に！ エステを次々勧められ…

「きらめっく」平成25年1月号掲載

問 半年ほど前、ネットの広告を見て、千円の痩身エステコースを申し込んだ。サロンに行くと「年々代謝が悪くなるから、若いうちに基礎を作る必要がある」「今、キャンペーン中で、健康食品などを含む、エステ20回コースが36万円で受けられる」と勧められた。その後も次々と健康食品やマッサージジェル、エステコースなどを勧められて3回契約し、クレジットの分割払いで2カ月の間に手数料を含めて165万円ほどの金額になった。支払いできない。解約したい。(20代 女性)

答 相談者から詳しく契約の経緯を聞き取ると、代謝がよくなると言われた健康食品が体に合わないと言ったにもかかわらず、「慣れれば大丈夫」と言われ、同じ健康食品とマッサージジェルなど50万円分を勧められ2回目の契約をしたとのことでした。相談者が「支払いが大変で、これからアルバイトを始めようと考えている」と伝えると、収入額を上乘せしてクレジットの申込書に記入すると審査が通りやすいと指示されたとのこと。さらに最初に契約したエステコースがまだ終わっていないのに、44万円のエステ40回コースを勧められたそうです。この3回目の契約では、審査に通らない可能性があるため、頭金をクレジットカードで払うことを提案され、カードで9万円を2回払いにし、残る35万円をクレジットの分割36回払いで申し込むことになったと言います。

●厳しくなった規制

クレジットを利用した契約の場合、割賦販売法(割販法)が適用されます。改正により、クレジット業者の過剰与信を防止するため、契約者の「支払可能見込額」を調査することが義務付けられるなど、規制が厳しくなりました。年間支払可能見込額は、年収から生活維持費、クレジット債務などを除き、さまざまな要素を勘案して算定されますが、この金額を超えるクレジット契約は禁止されています。

また、特定商取引法(特商法)に該当する契約について(通信販売を除く)、契約のつど、クレジット申込書を作成する個別クレジット契約を結ぶときは、クレジット業者は販売業者の勧誘行為について調査する義務を負い、もし不適正な勧誘があったときは契約はできません。

●年間支払可能見込額を超える

この事例は、特商法の特定継続的役務提供に該当し、割販法の個別クレジットの規制も適用されます。相談者の年収から見ると、年間支払可能見込額を超えていると考えられます。相談者には契約の経緯をまとめ、エステ業者とクレジット業者に解約通知を送付するよう助言しました。当センターからエステ業者とクレジット業者に連絡し、勧誘時の問題点と過剰与信と思われることを指摘しました。エステ業者からはサービスはほとんど消化しているが、クレジット契約の合計額165万円のうち、最初の契約分のエステ未消化分を除く30万円を払ってもらえれば、2、3回目の契約についてはすべて解約処理するという提案がありました。その旨、相談者に伝えたところ承諾し、合意解約書を交わして解決しました。納得できない契約をしてしまった場合、最寄りの消費生活相談窓口へ。

春から家を借りたい！ 賃貸トラブルを防ぐには？

「北のくらし」平成25年2月号掲載

問 進学に伴い、子供が4月からアパートを借りて一人暮らしをする予定だが、賃貸契約にはさまざまなトラブルが多いと聞く。未然に防ぐためにどのようなことに注意したらよいか。(40代 女性)

答 賃貸住宅で多いトラブルは、退去時の「原状回復」にかかわることです。そこで国土交通省は、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を作成し、貸主と借主の負担割合等についての一般的な基準を示しています。ガイドラインでは、年数の経過に伴って生じる損耗(経年変化)や、通常の生活に伴って生じる程度の損耗(通常損耗)は、原状回復義務の対象外としています。従って次の入居者を確保するために行う設備の交換や化粧直しなどのリフォームについては、借主が払う必要はありませんが、借主の不注意や故意の破損、たばこのヤニで変色したり、臭いがついたりした場合は、借主の負担とされています。

平成23年に改訂されたガイドラインでは、貸主、借主の修繕負担の範囲、費用の単価など、原状回復条件等を明記した文書を契約書に添付することが望ましいとされているので、よく確認しましょう。

原状回復にかかわるトラブルの原因の多くは、退去時の損耗が入居前に発生していたものなのか、入居中の借主によるものなのかははっきりしないことによります。

トラブルを防止するためには、特約の有無を含め原状回復の内容を書面で確認し、負担する範囲や修繕費用等、双方で合意しておくことも大切です。入居時に貸主側とともに物件の状態をよく確認し、チェックリストを作成して記録しておきます。このとき、写真なども添付しておくより分かりやすいでしょう。

ガイドラインについては、国土交通省のホームページの「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン(再改訂版)」から確認できるとともに、チェックリストや原状回復条件書面のモデル様式もありますので参考にしてください。

引っ越し費用 ネットで見積り大丈夫？

「北のくらし」平成25年2月号掲載

問 インターネットや電話で手軽に引っ越しの見積りを行い、契約できる事業者もあるようだ。引っ越し前で何かと忙しいので、依頼したいと考えている。(30代 男性)

答 このケースのように、最近は消費者の家を訪問せずに電話やメール、ネット上のやり取りだけで、消費者の申し出内容に基づいて引っ越しの見積りを行う事業者があります。忙しい消費者にとって便利な反面、実際に引っ越しする際、行き違いが生じ、トラックに荷物が積みきれなかったり、ドアから荷物が入らない、エレベーターがないなどで費用が加算されたりすることもあります。

やはり事業者実際に訪問してもらい、荷物の量や内容を確認した上で見積りをしてもらうのが安心です。どうしても時間がない場合であっても、想定されるトラブルも踏まえた上で事業者と連絡を密にし、見積書が届いたらすぐに内容を確認の上、不明な点があれば説明を求めましょう。

また、見積りは複数の事業者から取るとともに、公益社団法人全日本トラック協会が実施している、優良事業所の認定制度なども事業者選びの参考にするとよいでしょう。

美容医療の即日手術 強引で高額！解約したい

「きらめっく」平成25年3月号掲載

問 10万円くらいで包茎手術が受けられるとのインターネットの広告を見て、メールで無料カウンセリングを申し込んだ。クリニックを訪れたところ、カウンセリングの前に診察があり、「すでに炎症を起こしかけているから早く治療した方がいい」と医師にすすめられた。診察後、事務長から説明を受けたところ、「10万円の治療では術後の傷跡がどうなるか分からない。コラーゲンを注入しないと傷口が裂けるおそれがある」などと言われ、即日手術を受けてしまった。広告金額と全く違い、費用がクレジット手数料を含めて100万円を超えた。強引で納得できないので解約したい。(20代 男性)

答 医療サービスは、医師がその専門分野で通常期待される注意を尽くし、施術当時の医療水準にのっとりて遂行していれば、契約は履行されたとみなされ、消費者は治療費を支払わなければなりません。美容医療とは、美容目的で行う医療サービスのことで、二重まぶたの施術や脂肪溶解注射、しみの除去など、健康上はする必要や急ぐ必要のない施術です。多くの場合が自由診療で、その内容や費用が医療機関ごとに大きく異なることもあります。そのため医師には治療の方法や施術結果の見通し、リスクなどを通常の疾病の場合よりも一層詳しく説明する必要があると考えられています。施術には危険が伴うことを十分に認識し、特に受診初日の施術は慎重に検討しましょう。中にはレーザー脱毛やアートメイク、ケミカルピーリングなど、医療行為にもかかわらず、エステティシャンなど医師免許のない者が行っている場合もあり、医師法違反と思われる。

今回のケースでは、相談者から契約の経緯を聞いたところ、高額な治療の写真ばかり見せられ、10万円の治療の写真を見たいと言っても見せてもらえなかったとのこと。早く処置をした方がいいなどと不安をあおって即日手術を受けさせるのは問題があるとみて、当センターから事業者に指摘しました。

事業者は、「医師や事務長の説明は適切であり、手術を無理強いしていない」と主張しました。しかし、手術費用を15万円に減額するとの提案があり、相談者も承諾し、解決しました。

包茎の場合、保険診療で治療を受けられることもありますので、美容医療の前に泌尿器科などへの受診を検討してみてください。

● 広告の内容に注意

最近、美容医療機関のホームページの情報を契機とするトラブルが多発していることから、昨年9月、厚生労働省より「医療機関ホームページガイドライン」が示されました。

それによるとホームページに掲載すべきではない事項として「“日本一” “No.1” など自らの優位性を示そうとするもの」「体験談の強調」「キャンペーンや割引など、早急な受診をおももの」などを挙げています。

今回は相談者の望む解決となりましたが、手術後に契約解除を求めたり、減額交渉したりすることは容易ではありません。

ネット検索結果の上位とクリニックの良さとは無関係です。ホームページや広告の情報をうのみにせず、日本美容医療協会や医療機関などからも情報を収集しましょう。

平成24年度
消費生活相談報告書

平成25年11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