

平成26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26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

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

本書は、平成26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26年度に寄せられた消費生活相談は5,887件で、そのうち苦情が5,366件と9割を占めています。前年度との比較では、31件減少し、ほぼ横ばいとなりました。

平成26年度の特徴としては、消費税や事業者による個人情報流出に関する相談が寄せられたり、運輸・通信サービスとして、インターネット通信サービスのプロバイダや光回線等の契約や解約、販売方法に関する相談が急増しました。

また、インターネットの通信販売、投資商品等の被害回復や個人情報に係る情報の取り消しを謳う二次被害、引き続き、アダルトサイトなどの不当請求や架空請求等の相談も多く寄せられました。

「商品」では、健康食品や野菜・海草、穀類、魚介類、パソコン・パソコン関連用品、海外宝くじや念珠などの他の教養娯楽品、書籍・印刷物、寝具、アクセサリや中古自動車等の相談が多く寄せられていました。

「役務」に関するものでは、携帯電話やパソコン等を用いたアダルト情報サイト等の情報提供サービスに係る不当請求、インターネット通信サービス、集合住宅の退去時のトラブル、金融・保険サービスでは融資サービス、生命保険、公社債、預貯金・証券等、ファンド型投資商品、一度被害にあった消費者に対し被害回復を謳う被害回復サービス、戸建住宅の新築工事や住宅関連の工事に関する相談が多く寄せられていました。

内容別に見ると、相談件数が増加しているものがあるほか、件数は全体から見ると少ないものの販売手口が、より悪質になっているものや、法律のすき間事案になっているものなど、件数だけではなく内容的にも注視することが必要と思われます。

「相談内容別」に見ると、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した。

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27年6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	11
4	内容別分類の相談状況	15
5	契約当事者の年代別相談状況	17
	(1) 年代別相談の状況	17
	(2) 主な商品・役務における年代別相談の傾向	17
6	契約・購入金額及び既支払金額、被害回復の状況	23
7	商品・役務の内容別相談状況	28
	(1) 商品一般、食料品	28
	(2) 住居品、光熱水品	29
	(3) 被服品	30
	(4) 保健衛生品、教養娯楽品	31
	(5) 車両・乗り物、土地・建物・設備、他の商品	32
	(6) クリーニング、レンタル・リース・貸借	33
	(7) 工事・建築・加工、修理・補修	34
	(8) 管理・保管、役務一般、金融・保険サービス	35
	(9) 運輸・通信サービス、教育サービス	36
	(10) 教養・娯楽サービス、保健・福祉サービス	37
	(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	38
8	商品・役務の危害・危険の相談状況	39
9	その他の相談状況	40
10	苦情相談事例	42

1 消費生活相談の概要

平成26年度に当センターに寄せられた相談件数は、5,887件で、前年度より31件(0.5%)減少し、ほぼ横ばいとなりました。うち「苦情」は5,366件で、前年度に比べ21件(0.4%)減少しました。「問合せ」等は521件で10件(1.9%)減少しました。

内容別相談件数(複数カウント)は、「契約・解約」に係るものが最も多く、3,991件(「商品」と「役務」の相談受付件数における割合は69.8%)。次いで「販売方法」に係るものが2,711件(同47.4%)、「価格・料金」に係るものが1,280件(同22.4%)となっています。

相談方法では「電話」によるものが5,281件(相談全体の89.7%)で、前年度に比べて63件減少しています。「文書」による相談(メール相談を含む)は、275件(同4.7%)と前年度に比べ29件増加し、「来訪」は331件(同5.6%)で、前年度に比べ3件増加しました。

契約当事者の属性を性別で見ると、「男性」2,807件(同47.7%)、「女性」2,663件(同45.2%)となり、やや「男性」が上回っています。年齢別では「70歳以上」が最も多く1,045件(同17.8%)、次いで「40歳代」が948件(同16.1%)、「60歳代」が909件(同15.4%)、「50歳代」が862件(同14.6%)、「30歳代」が684件(同11.6%)、「20歳代」が468件(同7.9%)、「20歳未満」が147件(同2.5%)の順となっています。また、年齢の「その他・不明」を除く、構成割合では、「70歳以上」が20.6%と一番多く、「40歳代」が18.7%、「60歳代」が18.0%、「50歳代」が17.0%と増加し、「20歳未満」から「30歳代」はそれぞれ減少しました。

職業別では、「給与生活者」が最も多く2,149件(同36.5%)で、前年度2,021件に比べて128件増加しています。次いで「無職」が1,516件(同25.8%)で、前年度に比べて32件減少しています。なお、「給与生活者」と「無職」で3,665件と全体の約6割(同62.3%)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2,914件で、前年度より94件増加しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」1,757件(60.3%)、次いで「電話勧誘販売」556件(19.1%)、「訪問販売」454件(15.6%)、「マルチ・マルチまがい取引」72件(2.5%)、「訪問購入」42件(1.4%)、「その他無店舗」18件(0.6%)、「ネガティブ・オプション」15件(0.5%)の順で前年度比では「訪問購入」、「マルチ・マルチまがい取引」、「通信販売」、「電話勧誘販売」が増加、その他の「その他無店舗販売」は前年度と同数、「訪問販売」、「ネガティブ・オプション」による相談は減少しました。

【商品部門】

「商品」に係わる相談は2,248件で前年度より143件減少、相談受付件数全体の38.2%となっています。うち苦情は2,043件で前年度より146件減少しています。商品分類別では、「食料品」(健康食品、野菜・海草、穀類、魚介類など)が最も多く、次いで「教養娯楽品」(パソコン・パソコン関連用品、他の教養娯楽品、新聞、など)、「住居品」(ふとん類、浄水器など)、「被服品」(アクセサリ、履物、婦人洋服など)、「車両・乗り物」(普通・小型自動車など)の順となっています。

【役務部門】

「役務」に係わる相談は3,469件で、前年度より116件増加し、相談受付件数全体の58.9%となっています。うち苦情は3,262件で、前年度より143件増加しています。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、光回線やプロバイダ等のインターネット通信サービスなど)が最も多く、次いで「レンタル・リース・貸借」(集合住宅の賃貸など)、「金融・保険サービス」(フリーローンなどの融資サービス、生命保険、預貯金・証券等、ファンド型投資商品など)、「他の役務」(被害回復サービスなどの役務その他サービス、祈とうサービスなど)、「工事・建築・加工」(戸建住宅の新築工事や増築、壁工事、塗装工事、衛生設備等の工事など)の順となっています。

【平成26年度の特徴】 平成26年度の主な特徴は次のとおりです。

- (1) 平成26年度の消費生活相談の受付件数5,887件で、前年度より31件減少し、ほぼ横ばいとなりました。その内容を見ると、苦情件数が5,366件と相談受付件数全体の91.1%と約9割となっています。
- (2) 商品部門では、架空請求などの商品を特定できない「商品一般」が前年度比36.4%増加、アクセサリや履物などの「被服品」は6.9%、新聞代や携帯電話などの「教養娯楽品」は、1.0%といずれも前年度比で増加しました。

また、健康食品や野菜・海草、穀類、魚介類などの「食料品」、ふとん類や浄水器などの「住居品」、「車両・乗り物」は、前年度比では減少していますが、相談受付件数の上位を占めています。

一方、役務部門では、総件数が前年度より増加しています。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」の相談は依然として多く、役務部門の44.6%を占めています。さらに、賃貸アパートなどの「レンタル・リース・貸借」や融資サービスや生命保険、預貯金・証券等などの「金融・保険サービス」の相談件数も上位になっています。

- (3) 契約当事者を年齢別に見ると、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歳未満をはじめとする幅広い年代から多くの相談が寄せられており、なかでも20歳未満においては、寄せられた相談件数147件のうち98件66.7%を占めています。また、「運輸通信サービス」は、全ての年代で最も多い相談となっており、20歳代から50歳代では約3割がこの相談となっています。また、20歳代から50歳代では賃貸アパートなどの「レンタル・リース・貸借」も上位になっています。

60歳代から70歳以上の相談は、1,954件(相談受付全体の33.2%)で、前年度より104件減少しました。「特殊販売」(通信販売、電話勧誘販売、訪問販売、ネガティブ・オプション、マルチ・マルチまがい取引、訪問購入、その他無店舗)による販売形態では、通信販売を除き、70歳以上の相談が最も多く寄せられており、通信販売とその他無店舗を除いた特殊販売全体では60歳代以上の相談が577件で50.7%を占めています。

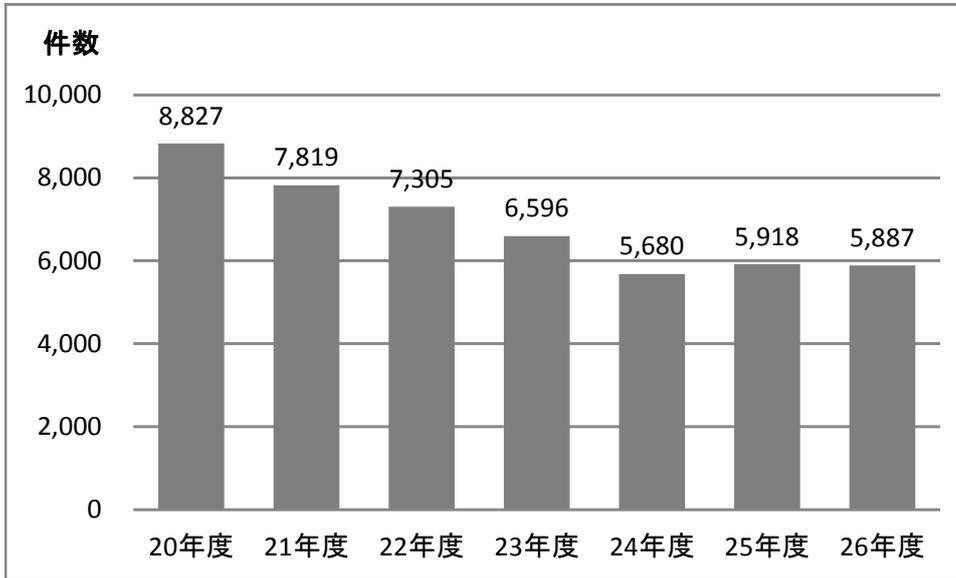
商品・役務では、販売形態に付随して、「訪問販売」による、テレビ放送サービスなどの「運輸・通信サービス」、住宅リフォームなどの「工事・建築・加工」、新聞などの「教養娯楽品」、ふとん等の「住居品」などの相談や、また、「電話勧誘販売」による、インターネット通信サービスなどの「運輸・通信サービス」の相談が多く寄せられています。特に70歳以上では、「電話勧誘販売」や「通信販売」による健康食品などの「食料品」や「電話勧誘販売」、「訪問販売」によるファンド型投資商品や公社債などの「金融・保険サービス」が多く寄せられました。

- (4) 相談全体における「契約・購入金額」と「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3,062件(相談全体の52.0%)の総額は約28億9千万円で、前年度に比べて約2億4千万円減少しました。「既支払金額」の総額は約11億4千万円で、前年度に比べて約4億円減少しています。

苦情相談のうち、「既支払金額」の合計額を見ると、最も多かったのは「新築工事」が約2億7千万円と前年度に比べ約6千3百万円増加しました。次いで、「ファンド型投資商品」、「特定生命保険」、「公社債」などの相談が上位になっています。前年度入っていなかった「フリーローン・サラ金」や、「内装工事」や「屋根工事」など工事に関連するものが上位に入ってきています。

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

□ 苦情 ■ 問合せ・要望

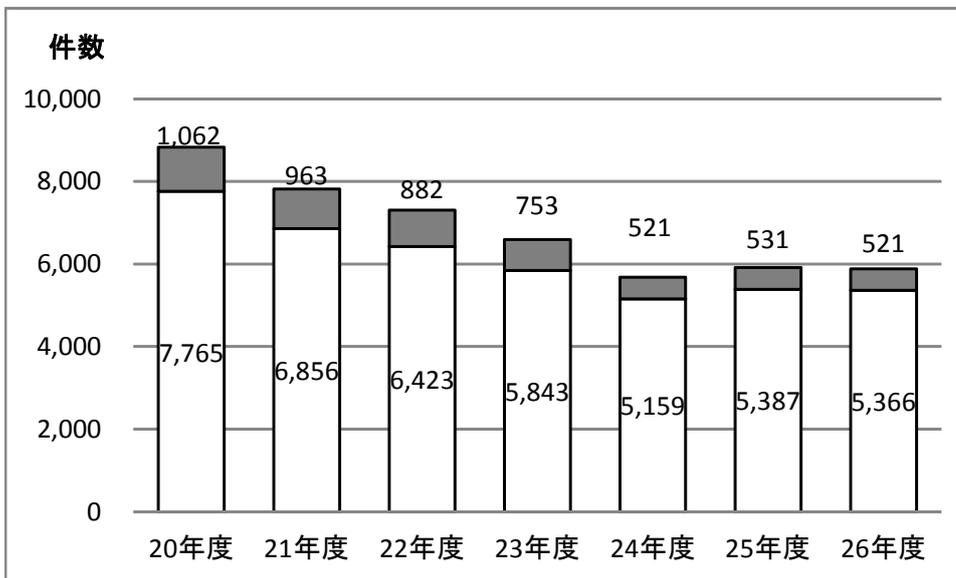


表1 受付状況

年度		26年度	25年度	前年度比	
相談件数		5,887	5,918	99.5%	
苦問要	苦情	5,366	5,387	99.6%	
	問合せ	506	515	98.3%	
	要望	15	16	93.8%	
相談方法	来訪	331	328	100.9%	
	電話	5,281	5,344	98.8%	
	文書	275	246	111.8%	
契約当事者属性	性別等	男性	2,807	2,730	102.8%
		女性	2,663	2,795	95.3%
		団体・不明	417	393	106.1%
	年齢別	20歳未満	147	155	94.8%
		20歳代	468	485	96.5%
		30歳代	684	750	91.2%
		40歳代	948	868	109.2%
		50歳代	862	784	109.9%
		60歳代	909	892	101.9%
		70歳以上	1,045	1,166	89.6%
	その他・不明	824	818	100.7%	
	職業別	給与生活者	2,149	2,021	106.3%
		自営・自由業	368	352	104.5%
		家事従事者	924	1,044	88.5%
		学生	193	202	95.5%
		無職	1,516	1,548	97.9%
		団体	260	232	112.1%
		その他・不明	477	519	91.9%
販売購入形態	店舗購入	1,644	1,721	95.5%	
	訪問販売	454	504	90.1%	
	通信販売	1,757	1,597	110.0%	
	マルチ・マルチまがい取引	72	56	128.6%	
	電話勧誘販売	556	544	102.2%	
	訪問購入	42	31	135.5%	
	ネガティブ・オプション	15	70	21.4%	
	その他無店舗	18	18	100.0%	
	不明・無関係	1,329	1,377	96.5%	

年度		26年度	25年度	前年度比
相談内容分類	安全・衛生	413	452	91.4%
	品質・機能 役務品質	1,110	1,181	94.0%
	法規・基準	269	248	108.5%
	価格・料金	1,280	1,433	89.3%
	計量・量目	27	24	112.5%
	表示・広告	742	689	107.7%
	販売方法	2,711	2,704	100.3%
	契約・解約	3,991	4,058	98.3%
	接客対応	1,158	1,240	93.4%
	包装・容器	8	9	88.9%
	施設・設備	8	8	100.0%
	買物相談	41	31	132.3%
	生活知識	8	8	100.0%
	その他	48	74	64.9%
商品大分類	商品一般	221	162	136.4%
	食料品	426	555	76.8%
	住居品	273	286	95.5%
	光熱水品	80	92	87.0%
	被服品	262	245	106.9%
	保健衛生品	176	194	90.7%
	教養娯楽品	421	417	101.0%
	車両・乗り物	224	248	90.3%
	土地・建物・設備	153	179	85.5%
	他の商品	12	13	92.3%
	商品計	2,248	2,391	94.0%
	クリーニング	42	33	127.3%
	レンタル・リース・貸借	456	500	91.2%
	工事・建築・加工	210	272	77.2%
	修理・補修	65	63	103.2%
	管理・保管	18	13	138.5%
	役務一般	13	15	86.7%
	金融・保険サービス	389	454	85.7%
	運輸・通信サービス	1,547	1,289	120.0%
	教育サービス	34	30	113.3%
	教養・娯楽サービス	150	158	94.9%
	保健・福祉サービス	178	179	99.4%
	他の役務	320	297	107.7%
	内職・副業・ねずみ講	14	23	60.9%
他の行政サービス	33	27	122.2%	
役務計	3,469	3,353	103.5%	
他の相談	170	174	97.7%	
総計	5,887	5,918	99.5%	

表2 相談内容別分類件数

商品大分類	受付件数		安全・衛生	品質・機能 役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目
		うち苦情					
商品一般	221	187	4	2	25	20	2
食料品	426	369	112	168	35	43	6
住居品	273	246	74	139	4	36	2
光熱水品	80	74	10	15	1	44	5
被服品	262	254	24	73	10	28	3
保健衛生品	176	150	35	74	9	23	3
教養娯楽品	421	402	21	124	18	52	2
車両・乗り物	224	213	24	84	9	50	0
土地・建物・設備	153	137	23	57	9	26	0
他の商品	12	11	1	1	1	1	0
小計（商品部門）	2,248	2,043	328	737	121	323	23
クリーニング	42	40	0	33	2	5	0
レンタル・リース・貸借	456	425	23	100	30	201	1
工事・建築・加工	210	198	18	87	12	43	1
修理・補修	65	63	6	21	5	24	0
管理・保管	18	14	0	2	0	8	0
役務一般	13	13	0	0	0	6	0
金融・保険サービス	389	339	2	4	31	79	0
運輸・通信サービス	1,547	1,528	4	52	24	431	0
教育サービス	34	32	0	2	3	7	0
教養・娯楽サービス	150	141	2	9	10	32	0
保健・福祉サービス	178	149	19	43	14	39	1
他の役務	320	292	9	18	12	80	1
内職・副業・ねずみ講	14	13	0	0	1	2	0
他の行政サービス	33	15	2	2	4	0	0
小計（役務部門）	3,469	3,262	85	373	148	957	4
計（商品＋役務）	5,717	5,305	413	1,110	269	1,280	27
他の相談	170	61	-	-	-	-	-
総件数	5,887	5,366	413	1,110	269	1,280	27

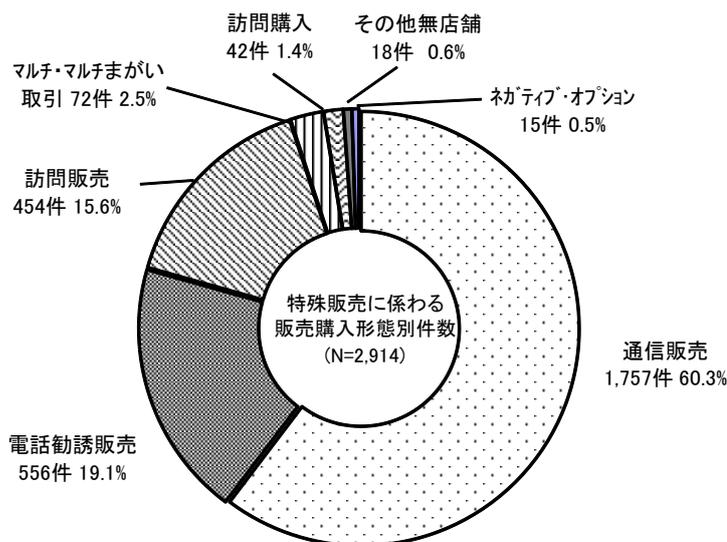
※ 相談内容別分類件数は、複数カウントしています。

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
16	76	124	28	0	2	1	0	5
82	172	181	77	2	1	4	1	2
36	86	157	58	2	0	3	2	1
2	5	26	21	0	1	1	0	0
54	134	188	55	1	0	0	0	0
21	69	102	35	0	0	2	1	0
74	190	275	108	0	0	4	1	0
30	66	174	60	0	0	0	0	0
9	49	87	38	0	0	3	0	1
3	6	7	2	0	0	0	0	1
327	853	1,321	482	5	4	18	5	10
2	3	21	16	0	0	0	0	0
9	54	348	130	0	1	2	0	1
12	70	147	62	0	0	3	0	3
1	24	42	22	0	0	1	0	1
2	0	11	10	0	1	0	0	1
0	8	12	0	0	0	0	0	0
33	151	285	61	1	1	5	1	2
248	1,226	1,345	216	1	0	3	0	1
5	14	23	11	0	0	0	0	0
30	67	104	40	0	1	2	0	0
10	40	86	49	0	0	1	1	14
58	188	227	49	1	0	6	0	2
5	12	11	0	0	0	0	0	0
0	1	8	10	0	0	0	1	13
415	1,858	2,670	676	3	4	23	3	38
742	2,711	3,991	1,158	8	8	41	8	48
-	-	-	-	-	-	-	-	-
742	2,711	3,991	1,158	8	8	41	8	48

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2,914件で、相談全体に占める割合は49.5%でした。内訳は「通信販売」が最も多く1,757件(特殊販売全体の60.3%)、次いで、「電話勧誘販売」が556件(同19.1%)、「訪問販売」が454件(同15.6%)、「マルチ・マルチまがい取引」が72件(同2.5%)、「訪問購入」が42件(同1.4%)、「その他無店舗」が18件(同0.6%)、「ネガティブ・オプション」が15件(同0.5%)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1,757件で、昨年度より160件増加しており、年代別で見ると40歳代が377件と最も多く、次いで50歳代294件、30歳代281件、60歳代233件、20歳代214件、70歳以上156件、20歳未満100件の順となっています。30歳代から60歳代で約67%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556件で、年代別で見ると70歳以上が179件と最も多く、次いで60歳代100件、50歳代91件、40歳代69件、30歳代45件、20歳代13件、20歳未満3件の順となっています。60歳代と70歳以上の相談が約50%を占めています。70歳以上の相談は約33%で、その割合は、昨年度より約14ポイント減少しています。

(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161件と最も多く、次いで60歳代69件、50歳代及び40歳代で各46件、30歳代31件、20歳代21件、20歳未満17件の順となっています。50歳代から70歳以上で約61%を占めています。なお訪問販売には、いわゆる家庭訪販のほか、アポイントメントセールスやキャッチセールス、SF商法（催眠商法）、宣伝講習販売なども含まれます。

(4) 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72件で、年代別で見ると70歳以上が24件と最も多く、次いで50歳代12件、60歳代10件、20歳代8件、40歳代7件、30歳代6件の順となっています。40歳代から70歳以上で約74%を占めており、中高年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) 訪問購入

訪問購入の相談件数は42件で、年代別で見ると70歳以上13件、60歳代12件、50歳代6件、30歳代4件、40歳代3件、20歳代1件の順となっています。50歳代から70歳以上で約74%を占めていました。

(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します。その他無店舗の相談件数は18件で、年代別では70歳以上6件、60歳代、50歳代及び20歳代で各2件、40歳代及び20歳未満で各1件の順となっています。

(7) ネガティブ・オプション

ネガティブ・オプションの相談件数は15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7件、60歳代2件、50歳代、40歳代、20歳代及び20歳未満が各1件となっています。

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	100	214	281	377	294	233	156	102	1,757
電話勧誘販売	3	13	45	69	91	100	179	56	556
訪問販売	17	21	31	46	46	69	161	63	454
マルチ・マルチまがい取引	0	8	6	7	12	10	24	5	72
訪問購入	0	1	4	3	6	12	13	3	42
その他無店舗	1	2	0	1	2	2	6	4	18
ネガティブ・オプション	1	1	0	1	1	2	7	2	15
特殊販売全体	122	260	367	504	452	428	546	235	2,914

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、2,248件、「役務」は3,469件で、総件数に占める「商品」の割合は38.2%、「役務」は58.9%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426件（商品全体の19.0%）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421件（同18.7%）、「住居品」（食器・台所用品、家具・寝具類、他の住居品など）は273件（同12.1%）、「被服品」は262件（同11.7%）、「車両・乗り物」（普通・小型自動車など）が224件（同10.0%）、「商品一般」（商品が特定できないもの）が221件（同9.8%）、「保健衛生品」は176件（同7.8%）、「土地・建物・設備」153件（同6.8%）の順となっています。

1位の「食料品」では、「健康食品」が145件と最も多く、次いで「野菜・海草」49件、「穀類」44件となっています。2位の「教養娯楽品」では「パソコン・パソコン関連用品」が83件と一番多く、次いで「他の教養娯楽品」76件、「音響・映像製品」65件、「書籍・印刷物」62件となっています。3位の「住居品」は、「家具・寝具」が89件、次いで「食器・台所用品」45件となっています。4位の「被服品」は、「アクセサリ」が50件、次いで「履物」が46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1,547件（役務全体の44.6%）で、次いで「レンタル・リース・貸借」が456件（同13.1%）、「金融・保険サービス」（融資サービス、預貯金・証券等など）の389件（同11.2%）、「他の役務」（役務その他、冠婚葬祭など）が320件（同9.2%）、「工事・建築・加工」が210件（同6.1%）、「保健・福祉サービス」が178件（同5.1%）、「教養・娯楽サービス」（教室・講座、他の教養・娯楽）が150件（同4.3%）、「修理・補修」が65件（同1.9%）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1,013件で65.5%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278件となっています。2位の「レンタル・リース・貸借」を見ると、退去時の敷金返還や高額な修繕費の請求など「集合住宅」に係わるものが、355件で77.9%を占めています。3位の「金融・保険サービス」では「融資サービス」が162件、「生命保険」は47件、「預貯金・証券等」が45件となっています。

図3 商品別相談状況

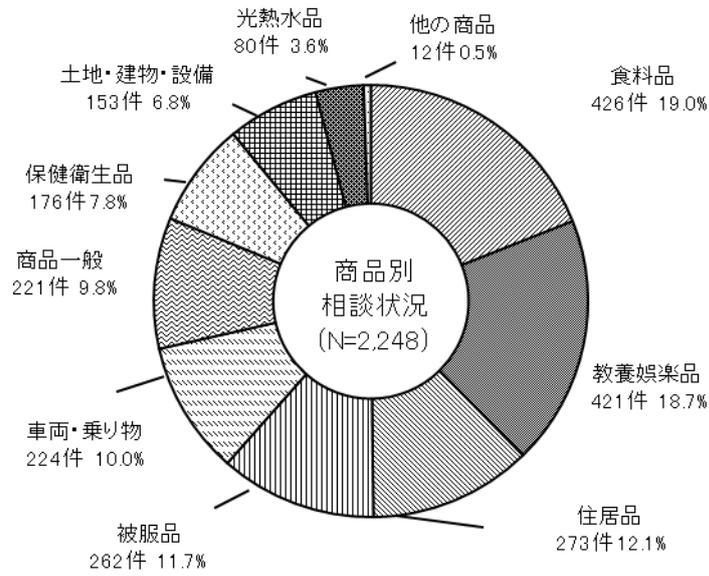
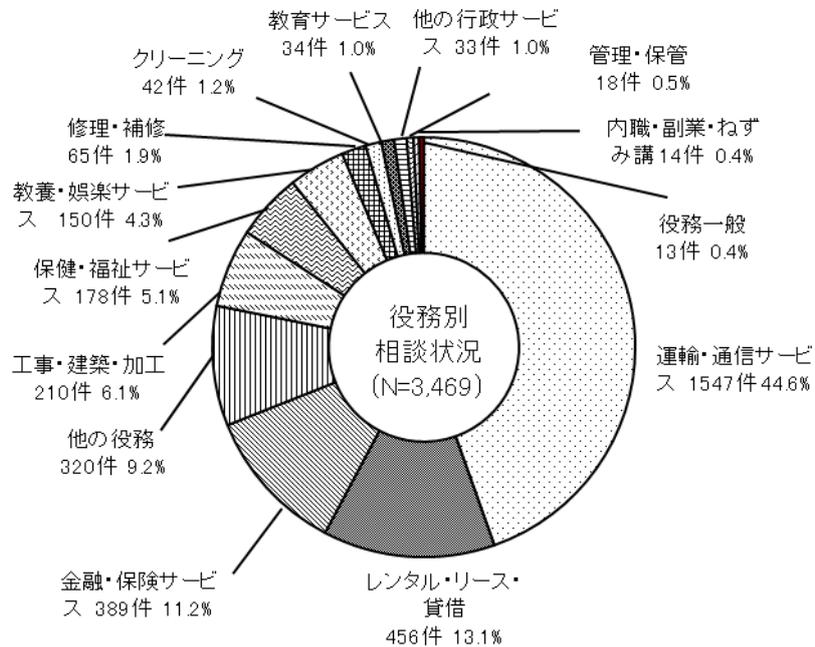


図4 役務別相談状況



(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426件でした。うち、「健康食品」に関する相談は145件、「野菜・海草」に関する相談は49件、「穀類」に関する相談は44件、「魚介類」に関する相談は41件でした。契約当事者は男性が144件(33.8%)、女性が215件(50.5%)となっています。職業別では、無職が最も多く135件(31.7%)、次いで家事従事者の95件(22.3%)、給与生活者の79件(18.5%)となっています。

【次のような事例がありました】

- ・頼んだ覚えのない健康食品が届き、振込書が入っていた。以前、サンプルが届いたことはある。苦情を言いたい電話が繋がらない。
- ・ゼラチンを買ったら、17.11.16と記載がされていた。西暦か平成か紛らわしい。
- ・被災地産の玄米をもらったが、大震災による原発事故の影響が心配。放射性物質を調べてほしい。
- ・遠隔地に住む高齢の母宛にカニの電話勧誘があり承諾した。母と私から断りの電話をすると「茹でたので解約できない」と言われた。

② 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は421件でした。うち、「パソコン・パソコン関連用品」に関する相談は83件でした。「他の教養娯楽品」に関する相談は76件、「書籍・印刷物」に関する相談は62件、「電話機・電話機用品」に関する相談は48件で、契約当事者は男性が236件(56.6%)、女性が153件(36.3%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く146件(34.7%)、次いで無職の126件(29.9%)、家事従事者の48件(11.4%)となっています。

【次のような事例がありました】

- ・ラジオ番組内で売っていた500円のノートパソコンを契約。商品が届いていないので、解約を申し出たところ、高額な違約金を請求された。
- ・DM広告で無料の念珠を送料等負担で受け取った。後で別の念珠も届き、運命鑑定師を紹介され、連絡するよう言われて、不審。
- ・お試しで新聞を1週間配達するとのチラシと新聞が投函された。直ぐに断り、了承されたのに、今朝も投函された。やめてほしい。
- ・子供が通信教育を受けた幼児教材の会社から個人情報流出したとして、お詫びの書面が届いた。信用できるか。

③ 住居品

「住居品」に関する相談は273件でした。うち、「家具・寝具」に関する相談は63件、「食器・台所用品」は53件、「食生活機器」は35件で、契約当事者は男性が104件(38.1%)、女性が153件(56.0%)となっています。職業別では、家事従事者が最も多く80件(29.3%)、次いで無職78件(28.6%)、給与生活者58件(21.2%)の順となっています。

【次のような事例がありました】

- ・認知症気味の母が訪問販売で、ふとんの購入契約をしてしまった。高額なので解約させたい。
- ・取っ手が取れる鍋セットの取っ手のみを洗っていたところ、挟む部分に親指が当たり、切れて出血した。
- ・リサイクルショップに冷蔵庫を売ったが、安いと思い、すぐにキャンセルを申し出たが、できないと言われた。

【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1,547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1,013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278件でした。契約当事者は男性が890件(57.5%)、女性が623件(40.3%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く731件(47.3%)、次いで無職の335件(21.7%)、家事従事者195件(12.6%)の順となっています。

【次のような事例がありました】

- ・覚えのないツーショットダイヤルの請求書が届き、相手に電話したところ、脅され少額を支払った。その後も脅されて困っている。
- ・携帯電話で無料だと思い、アダルトサイトの動画を見たところ、登録完了画面になった、無視しているが、請求されないか。
- ・出会い系サイトで相手男性とメールアドレス交換手続きのため、クレジットカード3枚を使い、約77万円支払ったが、騙されたようだ。解約したい。
- ・プロバイダ料金が安くなるとしつこく電話勧誘され、遠隔操作でプロバイダが変更されたようだ。ネットが利用できなくなり、元のプロバイダにもどしてほしい。
- ・大手電話会社と言って電話がきて、プロバイダの変更と思い応じたが、光回線の変更で既に転用されていると知った。元に戻したい。

② レンタル・リース・貸借

「レンタル・リース・貸借」に関する相談は456件でした。うち、「集合住宅」に関する相談が最も多く355件でした。次いで「戸建住宅」に関する相談は31件でした。契約当事者は男性が199件(43.6%)、女性が211件(46.3%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く209件(45.8%)、次いで無職の101件(22.1%)、企業・団体※の37件(8.1%)の順となっています。

※「企業・団体」とはこのケースの場合、賃貸マンションやアパートの貸し主など

【次のような事例がありました】

- ・2年半住んだアパートから退去したが、経年変化と思われるクロスの張り替え費用等を請求すると言われ、納得できない。
- ・賃貸マンションの天井の一部が落下し家具等が破損。補償額で折り合わない。
- ・賃貸アパートの退去を申し入れたら、入居前に説明がなかったエアコンとストーブの分解修理代を請求された。

③ 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は389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162件でした。次いで「生命保険」に関する相談は47件となっています。契約当事者は男性が192件(49.4%)女性が169件(43.4%)となっています。職業別では、無職が最も多く131件(33.7%)、次いで給与生活者の125件(32.1%)、家事従事者53件(13.6%)の順となっています。

【次のような事例がありました】

- ・サラ金4社から約300万円と住宅ローンの借入れがあり、多重債務に陥った。対処法はあるか。
- ・認知症の母が、訪問販売で生命保険を契約した。保険料を滞納し、契約解除を求めたが続けるよう説得され、その後、告知義務違反に問われた。
- ・夫が訪問販売で変額保険を勧められて契約し、保険料を振り込んだ。証券が届き、クーリング・オフを申し出たら通常の解約になると言われた。

表4 商品小分類及び役務小分類に見る主な相談(上位10位)

(1)商品小分類

順位	商品名	平成 26 年度			平成 25 年度		
		合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
1	商品一般	221	187	34	162	132	30
2	自動車 普通・小型自動車	201	191	10	219	211	8
3	健康食品	145	139	6	269	260	9
4	パソコン・パソコン関連用品 パソコンソフト	83	83	0	85	81	4
5	他の教養娯楽品 教養娯楽品その他	76	73	3	58	54	4
6	家具・寝具 ふとん類	63	60	3	89	80	9
7	書籍・印刷物 新聞	62	57	5	60	57	3
8	化粧品	59	57	2	72	71	1
8	食器・台所用品 浄水器	53	47	6	45	40	5
10	アクセサリ	50	49	1	54	51	3

(2)役務小分類

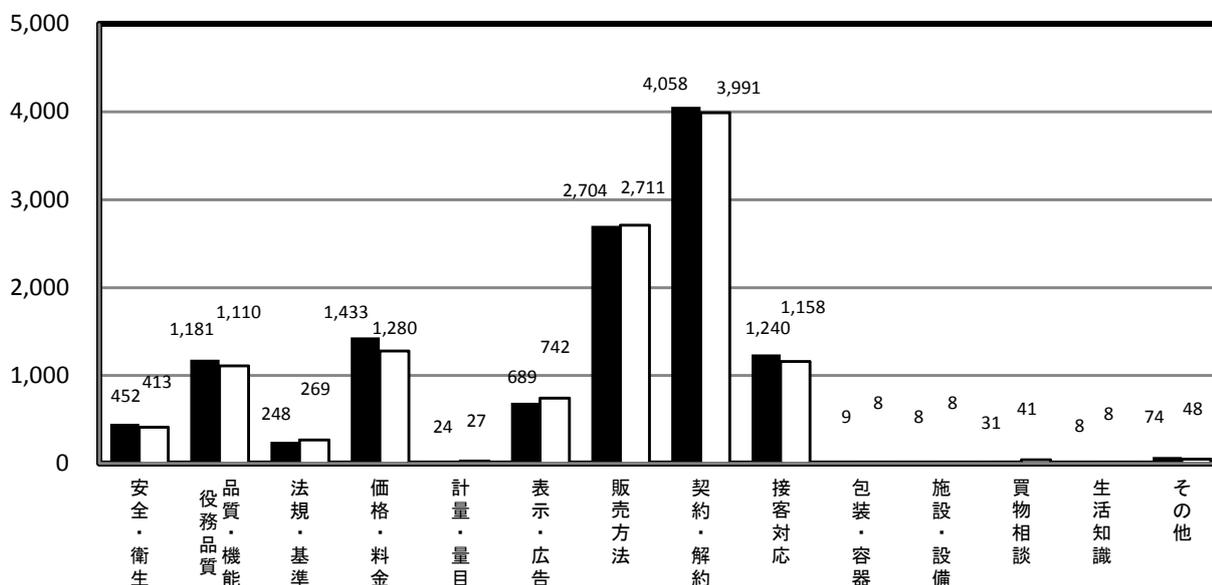
順位	役務名	平成 26 年度			平成 25 年度		
		合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
1	放送・コンテンツ等 アダルト情報サイト	1,013	1,008	5	902	890	12
2	レンタル・リース・貸借 集合住宅	456	425	31	500	458	42
3	インターネット通信サービス 光ファイバー	278	272	6	137	131	6
4	役務その他 役務その他サービス	257	239	18	227	210	17
5	工事・建築・加工 戸建住宅	210	198	12	272	247	25
6	融資サービス フリーローン・サラ金	162	131	31	136	120	16
7	移動通信サービス 携帯電話サービス	146	143	3	125	119	5
8	修理・補修 家具・寝具	65	63	2	63	58	5
8	医療	65	61	4	57	52	5
9	他の教養・娯楽 教養・娯楽サービスその他	61	56	5	68	65	3
10	生命保険	47	42	5	55	47	8

※ 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

■25年度 □26年度



内容別分類の相談状況は、「契約・解約」が最も多く3,991件(商品・役務の69.8%)でした。次いで多かったのは「販売方法」の2,711件(同47.4%)、次いで「価格・料金」の1,280件(同22.4%)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、次いで「販売方法」についての相談も毎年上位を占めています。

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	合計
契約・解約	58.8	77.0	69.8
販売方法	37.9	53.6	47.4
価格・料金	14.4	27.6	22.4
接客対応	21.4	19.5	20.3
品質・機能、役務品質	32.8	10.8	19.4

※ 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	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
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)
25年度	452 (7.9)	1,181 (20.6)	248 (4.3)	1,433 (24.9)	24 (0.4)	689 (12.0)	2,704 (47.1)	4,058 (70.6)	1,240 (21.6)	9 (0.2)	8 (0.1)	31 (0.5)	8 (0.1)	74 (1.3)
26年度	413 (7.2)	1,110 (19.4)	269 (4.7)	1,280 (22.4)	27 (0.5)	742 (13.0)	2,711 (47.4)	3,991 (69.8)	1,158 (20.3)	8 (0.1)	8 (0.1)	41 (0.7)	8 (0.1)	48 (0.8)

※ 内容別分類相談件数は、複数カウントしています。

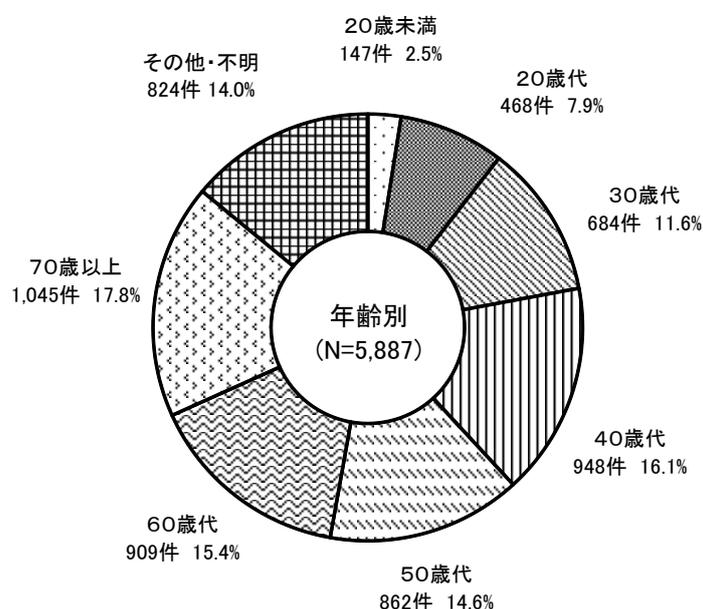
※ ()内は、「商品」と「役務」の受付件数の合計に対する割合です。(単位:%)

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5,887件を契約当事者の年代別で見ると、70歳以上1,045件(17.8%)が最も多く、次いで40歳代948件(16.1%)、60歳代909件(15.4%)、50歳代862件(14.6%)、30歳代684件(11.6%)、20歳代468件(7.9%)、20歳未満147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見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426件で、これを年代別で見ると70歳以上131件(30.8%)、60歳代66件(15.5%)、50歳代49件(11.5%)、40歳代39件(9.2%)、30歳代22件(5.2%)、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145件で、年代別では70歳以上63件(43.4%)、次いで60歳代23件(15.9%)、50歳代17件(11.7%)、40歳代13件(9.0%)、20歳代8件(5.5%)、30歳代7件(4.8%)、20歳未満1件(0.7%)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421件で、これを年代別に見ると70歳以上80件(19.0%)、40歳代69件(16.4%)、30歳代60件(14.3%)、60歳代57件(13.5%)、50歳代52件(12.4%)、20歳代30件(7.1%)、20歳未満12(2.9%)の順となっています。

「教養娯楽品」に関する相談で最も多いのは、「パソコン・パソコン関連用品」に関する相談83件で、年代別では60歳代16件(19.3%)、30歳代14件(16.9%)、50歳代13件(15.7%)、20歳代及び40歳代が各10件(12.0%)、70歳以上9件(10.8%)、20歳未満2件(2.4%)となっています。

次いで海外宝くじ、念珠などの「他の教養娯楽品」に関する相談が76件で、年代別では70歳代17件(22.4%)、40歳代15件(19.7%)、50歳代11件(14.5%)、30歳代及び60歳代が各10件(13.2%)、20歳代1件(1.3%)となっています。

③ 住居品

「住居品」に関する相談は273件で、これを年代別で見ると70歳以上の67件(24.5%)が最も多く、次いで60歳代57件(20.9%)、50歳代50件(18.3%)、40歳代30件(11.0%)、30歳代28件(10.3%)、20歳代10件(3.7%)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63件で、年代別では70歳以上23件(36.5%)、50歳代13件(20.6%)、60歳代及び30歳代が各7件(11.1%)、20歳代4件(6.3%)、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53件となっています。年代別では60歳代の19件(35.8%)、70歳以上11件(20.8%)、40歳代9件(17.0%)、50歳代8件(15.1%)、30歳代3件(5.7%)、20歳代2件(3.8%)となっています。

④ 被服品

「被服品」に関する相談は262件で、これを年代別で見ると40歳代54件(20.6%)、30歳代42件(16.0%)、60歳代38件(14.5%)、50歳代34件(13.0%)、70歳以上29件(11.1%)、20歳代28件(10.7%)、20歳未満8件(3.1%)となっています。

「被服品」に関するもので最も多かったのは「アクセサリ」に関する相談の50件、年代別では40歳代20件(40.0%)、70歳代9件(18.0%)、60歳代8件(16.0%)、50歳代5件(10.0%)、20歳代及び30歳代が各2件(4.0%)となっています。次いで多いのは、「履物」に関する相談で46件となっています。年代別では、30歳代16件(34.8%)、20歳代10件(21.7%)、70歳以上4件(8.7%)、50歳代3件(6.5%)、60歳代及び20歳未満各1件(2.2%)となっています。

⑤ 車両・乗り物

「車両・乗り物」に関する相談は224件で、これを年代別で見ると30歳代、40歳代及び50歳代が各38件(17.0%)、60歳代33件(14.7%)、20歳代26件(11.6%)、70歳代22件(9.8%)、20歳未満4件(1.8%)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」に関する相談が201件で、年代別では40歳代35件(17.4%)、30歳代及び50歳代各33件(16.4%)、60歳代32件(15.9%)、20歳代23件(11.4%)、70歳以上19件(9.5%)、20歳未満3件(1.5%)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1,547件で、これを年代別で見ると40歳代316件(20.4%)、50歳代279件(18.0%)、60歳代235件(15.2%)、30歳代213件(13.8%)、20歳代185件(12.0%)、70歳以上135件(8.7%)、20歳未満98件(6.3%)となっています。

「運輸・通信サービス」に関する相談で最も多いのは、アダルトサイトや出会い系サイトなど携帯電話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1,013件で、年代別では40歳代223件(22.0%)、50歳代170件(16.8%)、30歳代161件(15.9%)、20歳代133件(13.1%)、20歳未満86件(8.5%)、70歳以上76件(7.5%)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278件で、年代別では50歳代の74件(26.6%)、60歳代63件(22.7%)、40歳代48件(17.3%)、70歳以上31件(11.2%)、30歳代、22件(7.9%)、20歳代16件(5.8%)、20歳未満4件(1.4%)となっています。

② レンタル・リース・貸借

「レンタル・リース・貸借」に関する相談は456件で、これを年代別で見ると30歳代82件(18.0%)、40歳代79件(17.3%)、20歳代77件(16.9%)、50歳代56件(12.3%)、60歳代及び70歳以上が各35件(7.7%)、20歳未満5件(1.1%)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355件で、年代別では30歳代の70件(19.7%)、20歳代69件(19.4%)、40歳代64件(18.0%)、50歳代、45件(12.7%)、60歳代及び70歳代以上が各25件(7.0%)、20歳未満5件(1.4%)となっています。20歳代から40歳代で57.1%を占めています。

③ 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は389件で、これを年代別で見ると70歳以上111件(28.5%)、60歳代60件(15.4%)、40歳代56件(14.4%)、50歳代50件(12.9%)、30歳代29件(7.5%)、20歳代24件(6.2%)、20歳未満1件(0.3%)となっています。

「金融・保険サービス」に関する相談で最も多いのは、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162件で、年代別では40歳代37件(22.8%)、60歳代24件(14.8%)、30歳代及び50歳代各20件(12.3%)、70歳以上15件(9.3%)、20歳代14件(8.6%)となっています。40歳代から60歳代までで50.0%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。次いで多いのは、普通生命保険などの「生命保険」に関する相談で47件でした。年代別では、70歳以上18件(38.3%)、60歳代11件(23.4%)、50歳代5件(10.6%)、20歳代3件(6.4%)となっています。60歳代と70歳以上で61.7%になっています。

④ 他の役務

「他の役務」に関する相談は320件で、これを年代別で見ると70歳以上80件(25.0%)、60歳代50件(15.6%)、40歳代41件(12.8%)、50歳代40件(12.5%)、30歳代29件(9.1%)、20歳代17件(5.3%)、20歳未満2件(0.6%)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謳う被害回復サービスなどの「役務その他」で257件、次いで飲食店での接客対応や表示などについての「外食・食事宅配」31件となっています。年代別では70歳以上61

件(23.7%)、60歳代43件(16.7%)、50歳代及び40歳代は各31件(12.1%)、30歳代23件(8.9%)、20歳代13件(5.1%)、20歳未満2件(0.8%)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210件で、これを年代別で見ると70歳以上54件(25.7%)、60歳代52件(24.8%)、50歳代24件(11.4%)、40歳代21件(10.0%)、30歳代18件(8.6%)、20歳代5件(2.4%)、20歳未満2件(1.0%)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146件で、年代別では70歳以上38件(26.0%)、60歳代36件(24.7%)、50歳代20件(13.7%)、30歳代及び40歳代が各15件(10.3%)、20歳代の4件(2.7%)、となっています。60歳代から70歳以上で50.7%を占めています。

次いで多いものは「集合住宅」に関する相談で13件あり、年代別では、70歳以上3件(23.1%)、50歳代2件(15.4%)、60歳代1件(7.7%)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	26 年 度 計	25 年 度 計
商 品	食料品	2	11	22	39	49	66	131	106	426	555
	(健康食品)	1	8	7	13	17	23	63	13	145	269
	(野菜・海藻)	0	0	1	2	6	5	14	21	49	35
	教養娯楽品	12	30	60	69	52	57	80	61	421	417
	(パソコン・パソコン関連用品)	2	10	14	10	13	16	9	9	83	85
	(他の教養娯楽品)	0	1	10	15	11	10	17	12	76	58
	住居品	0	10	28	30	50	57	67	31	273	286
	(家具・寝具)	0	4	7	6	13	7	23	3	63	89
	(食器・台所用品)	0	2	3	9	8	19	11	1	53	45
	被服品	8	28	42	54	34	38	29	29	262	245
	(アクセサリー)	0	2	2	20	5	8	9	4	50	54
	(履物)	1	10	16	5	3	1	4	6	46	33
	車両・乗り物	4	26	38	38	38	33	22	25	224	248
	(自動車)	3	23	33	35	33	32	19	23	201	219
(自動車用品)	0	1	3	2	3	1	2	1	13	14	
役 務	運輸・通信サービス	98	185	213	316	279	235	135	86	1,547	1,289
	(放送・コンテンツ等)	86	133	161	223	170	129	76	35	1,013	902
	(インターネット通信サービス)	4	16	22	48	74	63	31	20	278	137
	レンタル・リース・貸借	5	77	82	79	56	35	35	87	456	500
	(集合住宅)	5	69	70	64	45	25	25	52	355	389
	金融・保険サービス	1	24	29	56	50	60	111	58	389	454
	(融資サービス)	0	14	20	37	20	24	15	32	162	136
	(生命保険)	0	3	0	2	5	11	18	8	47	55
	他の役務	2	17	29	41	40	50	80	61	320	297
	(役務その他)	2	13	23	31	31	43	61	53	257	227
	(外食・食事宅配)	0	2	5	8	4	3	2	7	31	33
工事・建築・加工	2	5	18	21	24	52	54	34	210	272	
(戸建住宅)	0	4	15	15	20	36	38	18	146	200	
(集合住宅)	0	0	0	0	2	1	3	7	13	18	

表8 契約当事者属性別 商品・役務別件数

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	5,887	147	468	684	948	862	909	1,045	824	2,807	2,663	417	2,149	368	924	193	1,516
商品一般	221	1	8	16	30	24	36	56	50	111	93	17	64	10	38	2	63
食料品	426	2	11	22	39	49	66	131	106	144	215	67	79	16	95	4	135
住居品	273	0	10	28	30	50	57	67	31	104	153	16	58	24	80	1	78
光熱水品	80	0	2	4	11	19	11	15	18	49	24	7	18	6	12	0	30
被服品	262	8	28	42	54	34	38	29	29	68	186	8	95	23	67	10	41
保健衛生品	176	0	5	12	18	28	40	47	26	47	109	20	42	12	42	0	56
教養娯楽品	421	12	30	60	69	52	57	80	61	236	153	32	146	29	48	13	126
車両・乗り物	224	4	26	38	38	38	33	22	25	163	44	17	119	30	13	4	40
土地・建物・設備	153	0	2	20	23	25	23	31	29	87	52	14	67	8	18	0	33
他の商品	12	0	0	0	1	0	2	1	8	3	3	6	2	2	1	0	1
商品計	2,248	27	122	242	313	319	363	479	383	1,012	1,032	204	690	160	414	34	603
クリーニング	42	0	1	5	9	11	9	4	3	9	33	0	13	2	22	0	3
レンタル・リース・貸借	456	5	77	82	79	56	35	35	87	199	211	46	209	20	33	18	101
工事・建築・加工	210	2	5	18	21	24	52	54	34	110	85	15	69	12	43	1	57
修理・補修	65	0	3	3	11	8	13	22	5	32	33	0	18	6	12	1	25
管理・保管	18	0	1	1	2	0	6	1	7	8	3	7	3	2	3	0	3
役務一般	13	0	0	7	4	0	1	0	1	7	6	0	9	2	2	0	0
金融・保険サービス	389	1	24	29	56	50	60	111	58	192	169	28	125	25	53	4	131
運輸・通信サービス	1,547	98	185	213	316	279	235	135	86	890	623	34	731	93	195	112	335
教育サービス	34	5	1	5	13	6	1	0	3	12	22	0	11	2	7	8	3
教養・娯楽サービス	150	3	13	20	29	21	23	23	18	72	71	7	67	10	23	8	31
保健・福祉サービス	178	3	13	20	29	23	16	52	22	48	123	7	47	4	34	3	72
他の役務	320	2	17	29	41	40	50	80	61	131	147	42	102	15	50	2	91
内職・副業・ねずみ講	14	0	1	2	3	4	0	1	3	6	6	2	8	1	0	1	1
他の行政サービス	33	0	0	2	5	4	7	6	9	10	14	9	7	4	3	0	8
役務計	3,469	119	341	436	618	526	508	524	397	1,726	1,546	197	1,419	198	480	158	861
他の相談	170	1	5	6	17	17	38	42	44	69	85	16	40	10	30	1	52

6 契約・購入金額及び既支払金額、被害回復の状況

(1) 契約・購入金額

相談全体における契約・購入金額について、金額が判明しているものの合計は、約28億9千万円で、平均約94万3千円となっています。内訳は、1万円未満665件(11.3%)で最も多く、次いで10万円以上50万円未満が652件(11.1%)、1万円以上5万円未満633件(10.8%)、5万円以上10万円未満605件(10.3%)、100万円以上500万円未満227件(3.9%)、50万円以上100万円未満が168件(2.9%)、1千万円以上5千万円未満が64件(1.1%)、5百万円以上1千万円未満が42件(0.7%)、5千万円以上1億円未満が5件(0.1%)、1億円以上1件の順で、契約・購入金額が不明のものは2,825件(48.0%)となっています。

苦情相談における契約・購入金額では、金額の判明している2,996件(苦情全体の55.8%)の合計は、約24億4千万円でした。また、平均金額は、約81万5千円でした。合計額の最も多かった商品・役務としては「新築工事」の約5億3千万円、次いで「中古住宅」の約1億3千2百万円、「ファンド型投資商品」の約1億2千7百万円、「普通・小型自動車」の約1億6百万円、「特定生命保険」の約9千8百万円、「増改築工事」の約8千9百万円の順となっています。商品・役務別の全体の状況としては、図7のとおりです。

(2) 既支払金額

相談全体における既支払金額について、金額が判明しているものの合計は、約11億4千万円で、平均約38万円となっています。

苦情相談における既支払金額では、金額が判明している2,951件(苦情全体の55.0%)の合計は約11億6百万円で、平均金額は約37万5千円となりました。既支払金額の合計額が最も多かったのは、「新築工事」の約2億7千万円、次いで「ファンド型投資商品」の約1億1千2百万円、「特定生命保険」の約9千6百万円、「公社債」の約5千3百万円、「増改築工事」の約4千万円の順となっています。商品・役務別の全体の状況としては、図8のとおりです。

表9 相談全体における契約・購入金額及び既支払

	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	665	633	605	652	168	227	42	64	5	1	2,825	5,887	2,887,937,556	943,154	1,142,549,281	379,836
構成比	11.3	10.8	10.3	11.1	2.9	3.9	0.7	1.1	0.1	0.0	48.0	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

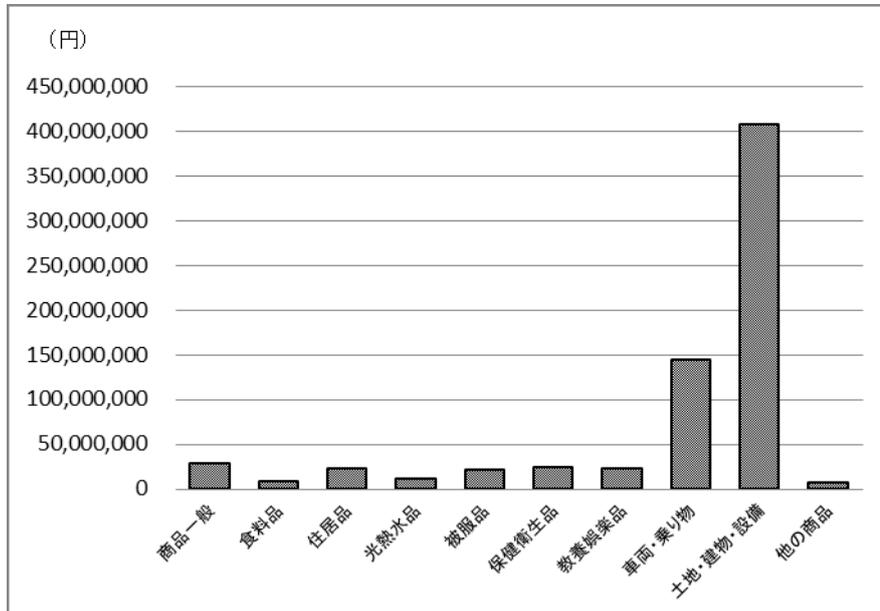
年度	契約・購入金額(円)		既支払金額(円)	
	合計金額	平均金額	合計金額	平均金額
平成 22 年度	4,284,744,458	1,043,533	1,956,500,227	506,734
平成 23 年度	4,464,058,455	1,210,428	2,291,270,252	632,773
平成 24 年度	3,476,078,460	1,167,645	1,461,974,275	475,130
平成 25 年度	3,125,234,586	979,084	1,539,378,759	473,218
平成 26 年度	2,887,937,556	943,154	1,142,549,281	379,836

表11 苦情相談における契約・購入金額及び既支払金額別上位商品・役務等

契約・購入金額(円)				既支払金額(円)			
苦情相談全体		合計金額	平均金額	苦情相談全体		合計金額	平均金額
		2,442,027,607	815,096			1,105,980,232	374,781
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	529,607,004	25,219,381	1	新築工事	269,825,000	13,491,250
2	中古住宅	132,300,000	18,900,000	2	ファンド型投資商品	111,968,000	5,331,810
3	ファンド型投資商品	126,518,000	6,658,842	3	特定生命保険	96,000,000	24,000,000
4	普通・小型自動車	105,735,386	1,174,838	4	公社債	52,537,000	7,505,286
5	特定生命保険	98,400,000	24,600,000	5	増改築工事	40,720,000	2,545,000
6	増改築工事	89,217,544	4,956,530	6	中古住宅	39,620,000	13,206,667
7	ソーラーシステム	79,390,329	4,410,574	7	普通・小型自動車	34,297,570	489,965
8	フリーローン・サラ金	78,488,389	1,353,248	8	他のレンタルサービス	34,050,000	17,025,000
9	新築建売住宅	72,300,000	24,100,000	9	株	25,000,000	2,500,000
10	アダルト情報サイト	65,621,334	150,854	10	住宅ローン	24,000,000	24,000,000
11	公社債	62,637,000	8,948,143	11	出会い系サイト	20,849,646	267,303
12	未公開株	60,400,000	15,100,000	12	フリーローン・サラ金	20,046,456	626,452
13	中古分譲マンション	58,000,000	11,600,000	13	内装工事	19,503,000	2,786,143
14	株	40,000,000	20,000,000	14	屋根工事	12,221,294	718,900
15	リースサービス	38,539,480	2,569,299	15	外国為替証拠金取引	12,097,000	3,024,250
16	住宅ローン	38,000,000	38,000,000	16	他の戸建住宅	11,900,000	11,900,000
17	出会い系サイト	34,255,901	450,736	17	ソーラーシステム	10,840,000	903,333
18	他のレンタルサービス	34,050,500	11,350,167	18	普通生命保険	10,719,226	1,191,025
19	内装工事	31,960,000	3,196,000	19	灯油	10,000,000	10,000,000
20	賃貸アパート	30,872,834	163,348	19	海外商品先物等	10,000,000	10,000,000
合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	1,806,693,701 (74.0%)		合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	866,194,192 (79.2%)	

図 7 苦情相談における商品・役務別の契約・購入金額

①商 品



②役 務

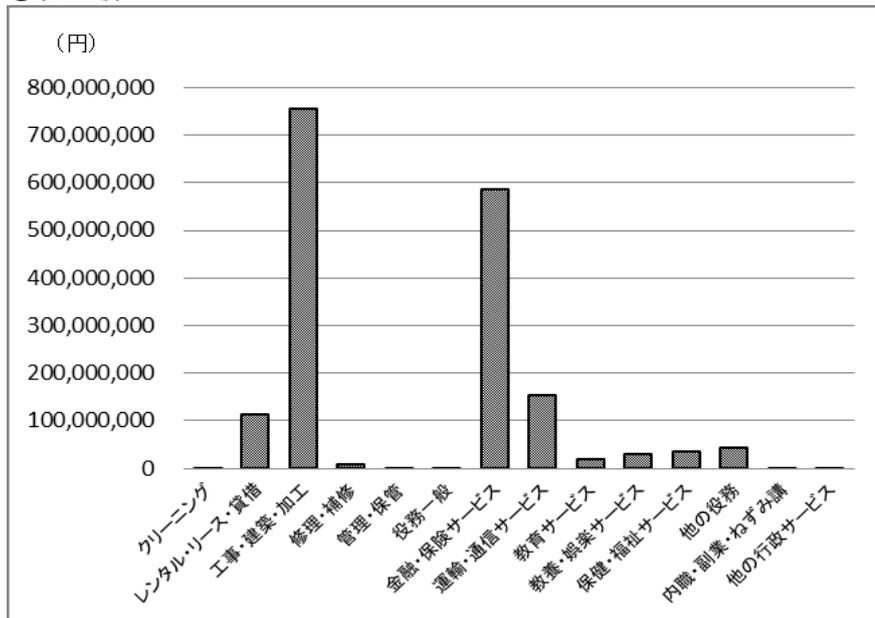
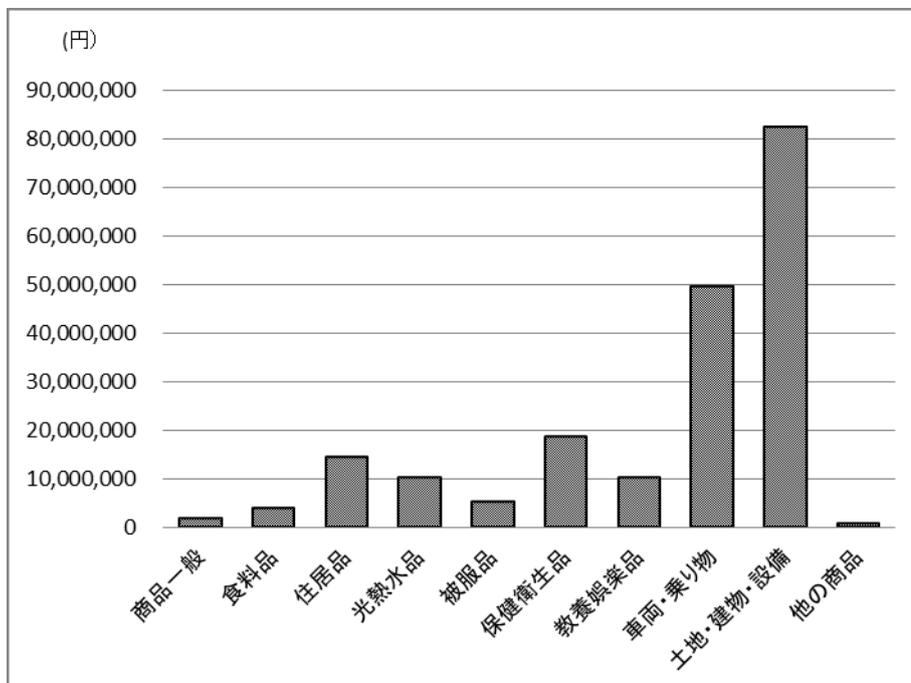
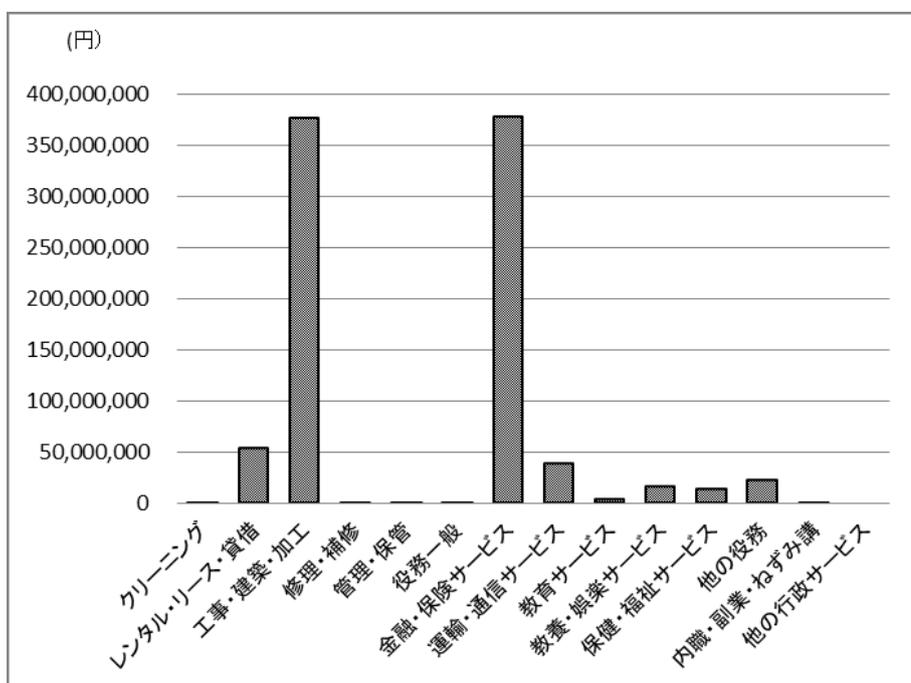


図 8 苦情相談における商品・役務別の既支払金額

①商 品



②役 務

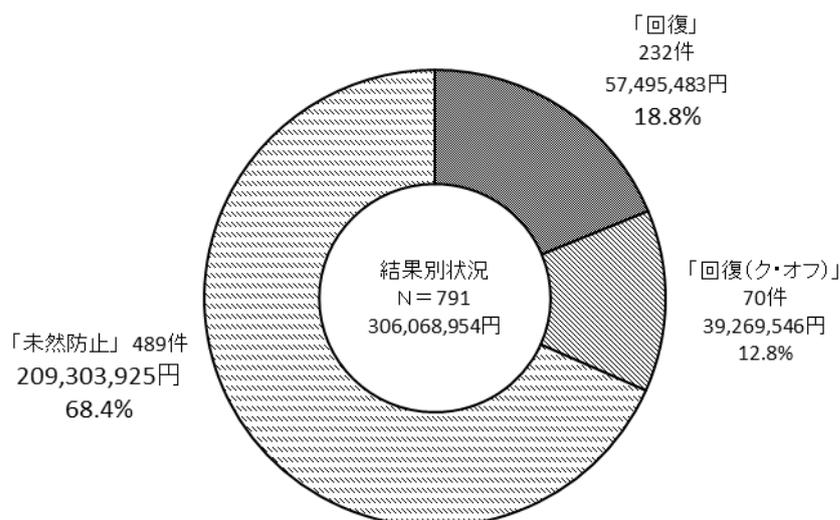


(3) 被害回復等の状況

苦情相談全体における被害回復等の状況について、本年度に相談を受け付け、且つ、相談処理として「助言(自主交渉)」若しくは「斡旋解決」したものの5,287件のうち、金額が判明している791件についてみると、合計金額は、約3億6百万円になりました。内訳としては、①未だ契約していないが、請求されているものを「未然防止」額、②既に契約しており、請求されている金額を支払わなくてもよくなった場合、若しくは、請求されて支払った金額が返金された場合の「回復」額、③前述②のうち、クーリング・オフにより請求されなかったり、支払った金額が返金された場合の「回復(ク・オフ)」額にわけ、それぞれの合計金額をみると次のようになりました。なお、①の「未然防止」には、いわゆるワンクリック請求によるものを含めています。

①の「未然防止」額は489件あり、合計金額は約2億9百万円でした。②の「回復」額は232件で、合計金額は約5億7千483万円、③の「回復(ク・オフ)」額は70件で、合計金額は約3億9千3百万円でした。全体の状況は、図9のとおりです。

図 9 苦情相談における被害回復等の状況



7 商品・役務の内容別相談状況

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

※内容別相談件数欄の「品質・機能」は、「品質・機能、役務品質」の略です。

(1)商品一般、食料品

表12

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
A00 商品一般	221	187	4	2	25	20	2	16	76	124	28	0	2	1	0	5	305
B 食料品	B10 食料品一般	9	7	4	2	1	0	0	4	2	2	1	0	1	0	0	17
	B21 穀類	44	35	25	31	3	1	0	8	5	9	5	0	0	1	0	88
	B22 魚介類	41	38	4	10	4	4	3	8	26	18	9	0	0	0	0	86
	B23 肉類	11	10	5	6	1	0	1	2	0	1	6	0	0	0	0	22
	B24 乳卵類	3	3	0	1	1	0	0	1	1	1	2	0	0	0	0	7
	B25 野菜・海草	49	32	22	32	2	1	0	7	3	5	4	0	0	0	0	77
	B26 油脂・調味料	21	17	12	17	5	2	0	6	3	3	0	0	0	0	0	48
	B31 果物	21	18	4	8	2	2	0	2	6	9	8	0	0	0	0	41
	B32 菓子類	22	16	7	7	2	1	1	4	3	4	8	0	0	0	0	38
	B33 飲料	31	28	7	10	7	5	0	10	14	15	8	0	0	0	0	76
	B34 酒類	7	7	1	2	0	2	0	2	2	1	2	0	0	0	0	12
	B40 調理食品	21	19	4	9	2	0	0	8	5	12	4	1	0	1	0	46
	B51 健康食品	145	139	16	33	5	25	1	20	102	101	20	1	0	2	0	326
B52 食料品その他	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
B 計	426	369	112	168	35	43	6	82	172	181	77	2	1	4	0	885	

① 商品一般

商品一般の相談件数は221件で、うち苦情件数は187件(84.6%)です。内容としては、「身に覚えのない料金を請求された」等の架空請求や不当請求、「本年3月中は消費税込で販売していた商品に対して4月1日以降は8%の税金をかけている。便乗値上げだ」といった消費税に関するもの、「買った覚えのないクレジットカードの請求」など商品が特定できないものに関する相談が多く寄せられています。内容別では、「契約・解約」124件、「販売方法」76件、「接客対応」28件の順となっています。

② 食料品

食料品の相談件数は426件で、うち苦情件数は369件(86.6%)です。内容としては「健康食品」に関する相談が最も多く145件(34.0%)で、次いで「野菜・海草」49件(11.5%)、「穀類」44件(10.3%)、「魚介類」41件(9.6%)等となっています。「健康食品」では、「お試し商品を購入したところ、継続購入を勧められている」のように、定期配送に係るもの、依然として健康食品の「送りつけ商法」の相談も寄せられています。「穀類」では、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、「契約・解約」181件、「販売方法」172件、「品質・機能、役務品質」168件の順となっています。

(2)住居品、光熱水品

表13

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数															
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	計	
C 住居品	C10 住居品一般	3	3	0	0	0	3	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	6
	C21 食生活機器	35	31	12	22	1	3	0	4	8	16	6	0	0	1	0	1	74
	C22 食器・台所用品	53	47	20	23	0	4	0	5	15	28	8	1	0	0	1	0	105
	C23 洗濯・裁縫用具	13	13	2	6	0	2	0	2	8	7	3	0	0	0	0	0	30
	C24 掃除用品	10	9	3	7	0	1	0	2	1	4	3	0	0	0	0	0	21
	C25 洗浄剤等	10	8	6	8	0	0	0	0	1	2	3	1	0	0	0	0	21
	C31 空調・冷暖房機器	32	28	14	22	0	4	0	4	6	20	9	0	0	1	0	0	80
	C32 家具・寝具	63	60	5	21	2	12	0	7	34	51	18	0	0	1	0	0	151
	C33 室内装備品	3	3	0	2	0	0	0	1	1	3	1	0	0	0	0	0	8
	C34 照明器具	14	11	5	7	0	1	1	1	4	6	2	0	0	0	0	0	27
	C40 他の住居品	37	33	7	21	1	6	1	8	8	19	5	0	0	0	1	0	77
C 計	273	246	74	139	4	36	2	36	86	157	58	2	0	3	2	1	600	
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	18	16	0	1	0	14	2	1	0	5	6	0	0	0	0	0	29
	D30 ガス	26	25	0	0	0	18	0	0	5	11	9	0	0	0	0	0	43
	D40 石油	26	23	4	6	1	11	3	1	0	7	4	0	1	1	0	0	39
	D50 水道	6	6	4	5	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	11
	D60 他の光熱水品	4	4	2	3	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	9
	D 計	80	74	10	15	1	44	5	2	5	26	21	0	1	1	0	0	131

① 住居品

住居品の相談件数は273件で、うち苦情件数は246件(90.1%)です。「家具・寝具」に関する相談が最も多く63件(23.1%)、次いで「食器・台所用品」53件(19.4%)、「他の住居品」が37件(13.6%)の順となっています。

「家具・寝具」では、「介護認定を受けている祖母宅にふとん業者が来て、除湿マットを強引に買わされた」「認知症の高齢者が羽毛布団のリフォームやふとん類を次々と契約している」など高齢者を狙う訪問販売に関する相談が寄せられています。「食器・台所用品」では、浄水器やフライパンや鍋などに係わる相談が寄せられています。「食生活機器」では、炊飯器や電子レンジなどの相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」157件、「品質・機能、役務品質」139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80件で、うち苦情件数は74件(92.5%)です。「ガス」、「石油」に関する相談が最も多く、各26件(32.5%)で、内容別では「価格・料金」44件や「契約・解約」26件の順となっています。

(3)被服品

表14

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他		
E10 被服品一般	4	4	0	0	0	0	0	0	1	3	1	1	0	0	0	0	0	6
E20 和服	19	18	0	2	2	6	0	3	9	15	6	0	0	0	0	0	0	43
E31 洋服一般	2	2	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	4
E32 紳士洋服	14	14	0	4	1	1	0	4	8	9	5	0	0	0	0	0	0	32
E33 婦人洋服	32	31	0	14	0	1	0	5	10	22	12	0	0	0	0	0	0	64
E34 子供洋服	4	4	0	2	0	1	0	1	1	3	2	0	0	0	0	0	0	10
E35 洋装下着	14	14	2	5	0	0	0	3	8	10	2	0	0	0	0	0	0	30
E41 履物	46	44	4	10	2	3	0	11	29	34	6	0	0	0	0	0	0	99
E42 かばん	32	30	0	4	1	7	0	9	20	30	4	0	0	0	0	0	0	75
E43 アクセサリー	50	49	16	25	1	6	0	3	19	26	8	0	0	0	0	0	0	104
E44 他の身の回り品	36	36	2	4	0	2	0	13	21	31	6	1	0	0	0	0	0	80
E50 生地・糸類	4	4	0	3	2	0	3	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	11
E60 他の被服品	5	4	0	0	1	1	0	1	4	4	1	0	0	0	0	0	0	12
E 計	262	254	24	73	10	28	3	54	134	188	55	1	0	0	0	0	0	570

① 被服品

被服品の相談件数は262件で、うち苦情件数は254件(96.9%)です。「アクセサリー」に関する相談が最も多く50件(19.1%)、次いで、「履物」が46件(17.6%)、「他の身の回り品」が36件(13.7%)、「婦人洋服」と「かばん」が各32件(12.2%)、「和服」が19件(7.3%)、「紳士洋服」と「洋装下着」が各14件(5.3%)の順となっています。

「アクセサリー」では、「ラジオ広告で知った貴金属買い取り業者を自宅へよび、買取してもらったすぐ後に返品してほしいと電話をしたが、つながらない」といった訪問購入や「ネットオークションで落札した正規品と表示されたブランド品の指輪が偽物だった」、「認知症気味の独居の母が訪問業者に連れられて展示会へ行き高額なネックレスなどを次々と契約した」などの強引に次々と買わされたり、偽物なのではないかといった相談が寄せられています。「履物」では、「ネット通販で定価の半額で売っていたので、靴をカード払いで注文したが、海外から商品が届き、中身を確認すると、注文品と違っていた」、ネット上のオークションやフリーマーケットで商品を購入したが、「現金振り込み後、注文と違う商品が届いた。」「商品が届かないし、業者と連絡がとれない」といった通信販売による相談が多く寄せられていました。

「他の身の回り品」については、「財布」が多く、内容も「履物」と同様にネット通販を利用したことによる相談が多く寄せられています。

内容別では「契約・解約」188件、「販売方法」134件、「接客対応」55件の順となっています。

(4) 保健衛生品、教養娯楽品

表15

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数													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	18	18	1	2	2	1	0	2	6	12	7	0	0	0	0	0	33
	F30 医療用具	47	43	8	21	2	11	0	4	25	31	8	0	0	1	0	0	111
	F40 化粧品	59	57	12	15	4	8	0	11	33	36	10	0	0	1	1	0	131
	F50 理美容器具・用品	25	24	8	11	1	2	1	3	4	18	4	0	0	0	0	0	52
	F60 他の保健衛生品	27	8	6	25	0	1	2	1	1	5	6	0	0	0	0	0	47
F 計	176	150	35	74	9	23	3	21	69	102	35	0	0	2	1	0	374	
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	16	15	0	3	2	3	0	2	9	10	5	0	0	0	0	0	34
	G21 パソコン・パソコン用品	83	83	3	31	1	8	0	22	31	52	23	0	0	0	0	0	171
	G25 電話機・電話機用品	48	47	2	23	1	6	0	6	13	32	19	0	0	1	0	0	103
	G30 学習教材	13	12	0	0	0	3	0	2	7	8	1	0	0	0	0	0	21
	G40 書籍・印刷物	62	57	0	2	5	11	0	3	37	41	11	0	0	1	1	0	112
	G50 音響・映像製品	44	39	1	16	4	5	0	8	13	25	8	0	0	1	0	0	81
	G60 スポーツ用品	23	21	3	7	0	0	0	6	14	19	4	0	0	0	0	0	53
	G71 カメラ類	3	3	0	1	0	1	0	2	2	2	1	0	0	0	0	0	9
	G72 時計	24	23	0	11	0	2	0	7	15	17	2	0	0	0	0	0	54
	G73 他の光学機器	2	2	0	2	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
	G80 玩具・遊具	25	25	2	5	0	4	1	4	11	19	10	0	0	0	0	0	56
	G91 楽器	2	2	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	4
G92 他の教養娯楽品	76	73	10	23	5	8	0	11	36	48	24	0	0	1	0	0	166	
G 計	421	402	21	124	18	52	2	74	190	275	108	0	0	4	1	0	869	

① 保健衛生品

保健衛生品の相談件数は176件で、うち苦情件数は150件(85.2%)です。「化粧品」に関する相談が最も多く59件(33.5%)、次いで「医療用具」が47件(26.7%)、「他の保健衛生品」が27件(15.3%)、「理美容器具・用品」25件(14.2%)の順となっています。「化粧品」では、「ネット通販で爪の美容液を注文。商品が届かず、メール返信もなく電話でも連絡がつかない」などの「契約・解約」や、「安全・衛生」、「品質・機能、役務品質」に関する相談などが寄せられています。「医療用具」では、眼鏡、補聴器、電位治療器などについて相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」102件、「品質・機能・役務品質」74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421件で、うち苦情件数は402件(95.5%)です。「パソコン・パソコン用品」に関する相談が最も多く83件(19.7%)、次いで、「他の教養娯楽品」76件(18.1%)、「書籍・印刷物」62件(14.7%)の順となっています。「パソコン・パソコン用品」では「契約・解約」、「品質・機能・役務品質」に関するもの、「他の教養娯楽品」では、念珠等について「販売方法」や「契約・解約」に関する相談、「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」に関する相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」275件、「販売方法」190件、「品質・機能、役務品質」124件の順となっています。

(5) 車両・乗り物、土地・建物・設備、他の商品

表16

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計		
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他			
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	201	191	21	74	9	47	0	24	56	160	51	0	0	0	0	0	0	442
	H30 自動車用品	13	13	2	7	0	1	0	3	5	6	5	0	0	0	0	0	0	29
	H40 自転車・用品	4	4	0	0	0	1	0	2	2	3	1	0	0	0	0	0	0	9
	H50 運搬用具	4	3	1	2	0	0	0	1	2	4	2	0	0	0	0	0	0	12
	H60 他の乗り物	2	2	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	5
H 計	224	213	24	84	9	50	0	30	66	174	60	0	0	0	0	0	0	497	
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	I10 土地・建物・設備一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	I20 土地	11	10	0	1	1	0	0	0	5	8	1	0	0	0	0	0	16	
	I31 建物一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	I32 集合住宅	27	22	4	8	5	5	0	1	7	14	6	0	0	2	0	0	52	
	I33 戸建住宅	29	25	4	17	0	1	0	1	3	16	11	0	0	0	0	1	54	
	I34 他の建物	2	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	
	I40 住宅構成材	10	9	2	5	0	3	0	2	3	5	2	0	0	0	0	0	22	
	I51 空調・冷暖房・給湯設備	39	38	6	11	0	8	0	3	24	22	9	0	0	1	0	0	84	
	I52 衛生設備	11	9	4	8	1	3	0	2	1	4	1	0	0	0	0	0	24	
	I53 屋外装備品	10	9	1	2	0	1	0	0	0	7	4	0	0	0	0	0	15	
I54 他の住宅設備	14	14	2	5	2	5	0	0	6	9	4	0	0	0	0	0	33		
I 計	153	137	23	57	9	26	0	9	49	87	38	0	0	3	0	1	302		
J00 他の商品	12	11	1	1	1	1	0	3	6	7	2	0	0	0	0	1	23		

① 車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は224件で、うち苦情件数は213件(95.1%)です。「自動車」に関する相談が大半を占め201件(89.7%)で、購入後の故障に関する相談や「中古車の解約を申し出ると違約金として代金の1割を請求すると言われた」等の相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」174件、「品質・機能・役務品質」84件、「販売方法」66件、「接客対応」60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153件で、うち苦情件数は137件(89.5%)です。「空調・冷暖房・給湯設備」39件(25.5%)で最も多く、次いで「戸建住宅」の29件(19.0%)、「集合住宅」の27件(17.6%)の順となっています。「空調・冷暖房・給湯設備」では、「温水ボイラーの修理依頼をしたら直せないとわれ、買換えになったが、他社が簡単に直したので、買換えを断ったら違約金を請求された」などの相談が寄せられています。「戸建住宅」や「集合住宅」では購入やリフォーム工事に関する相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」87件、「品質・機能・役務品質」57件、「販売方法」49件となっています。

③ 他の商品

他の商品の相談件数は12件で、うち苦情相談は11件です。農機具に関する相談や電話による「ダイヤモンド購入を申し込めば、騙されて買った未公開株を高額で買い戻す。お金はかからないと言われた」のような被害回復を謳う相談も寄せられています。内容別では、「契約・解約」7件、「販売方法」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
表17

商品別分類	受付件数	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		
K クリーニング	C 住居品	4	4	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	E 被服品	38	36	0	30	1	4	0	2	0	11	4	0	0	0	0	0	52
	うち和服	3	3	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	うち洋服	30	29	0	26	0	2	0	2	0	9	4	0	0	0	0	0	43
	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	42	40	0	33	1	5	0	2	0	11	4	0	0	0	0	0	56	
L レンタル・リース・貸借	C 住居品	5	5	2	3	1	0	0	1	2	5	2	0	0	0	0	0	16
	E 被服品	4	4	0	1	1	0	0	0	1	1	3	0	0	0	0	0	7
	F 保健衛生品	2	2	0	0	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	6
	G 教養娯楽品	22	20	0	2	2	7	0	3	11	15	3	0	1	1	0	0	45
	うち電話機・電話機用品	6	5	0	1	0	1	0	0	3	5	1	0	1	0	0	0	12
	H 車両・乗り物	7	6	2	2	1	4	0	0	1	4	3	0	0	0	0	0	17
	I 土地・建物・設備	415	388	19	92	24	187	1	5	37	321	119	0	0	1	0	1	807
	うち土地	7	6	0	0	0	2	0	0	1	5	3	0	0	0	0	0	11
	うち集合住宅	355	335	17	78	18	157	1	5	28	275	106	0	0	1	0	1	687
	うち戸建住宅	31	28	2	9	2	17	0	0	4	27	6	0	0	0	0	0	67
上記以外の商品	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
L 計	456	425	23	100	30	201	1	9	54	348	130	0	1	2	0	1	900	

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

① クリーニング

クリーニングの相談件数は42件で、うち苦情件数は40件(95.2%)です。洋服や和服など「被服品」に関する相談が38件(90.5%)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33件と最も多く、次いで「契約・解約」11件、「価格・料金」5件となっています。

② レンタル・リース・貸借

レンタル・リース・貸借の相談件数は456件で、うち苦情件数は425件(93.2%)です。賃貸アパートなど「集合住宅」に関する相談が355件(77.9%)で「退去時の壁紙の貼り替えなど高額な修繕費やストーブの分解修理代、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」など原状回復に係わる相談が多く寄せられています。また、音響・映像製品や電話機・電話機用品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」348件、「価格・料金」201件、「接客対応」130件の順となっています。

(7) 工事・建築・加工、修理・補修

表18

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他		
M 工事・建築・加工	E 被服品	3	3	0	2	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	5
	I 土地・建物・設備	196	185	17	80	11	41	1	11	65	136	49	0	0	3	0	1	415
	うち戸建住宅	146	137	16	67	10	30	1	6	45	100	44	0	0	3	0	1	323
	うち住宅設備	22	22	1	7	0	6	0	1	12	16	4	0	0	0	0	0	47
	上記以外の商品	11	10	1	5	0	2	0	1	4	10	3	0	0	0	0	1	27
M 計	210	198	18	87	12	43	1	12	70	147	52	0	0	3	0	2	447	
N 修理・補修	C 住居品	16	16	1	4	0	7	0	1	14	14	2	0	0	0	0	0	43
	うち家具・寝具	13	13	1	2	0	5	0	1	13	12	0	0	0	0	0	0	34
	E 被服品	4	3	0	1	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	1	6
	F 保健衛生品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	G 教養娯楽品	11	11	1	6	1	3	0	0	1	7	7	0	0	0	0	0	26
	うち音響・映像製品	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	H 車両・乗り物	18	18	4	4	2	5	0	0	1	12	8	0	0	0	0	0	36
	うち自動車	15	15	4	4	1	4	0	0	1	10	8	0	0	0	0	0	32
	I 土地・建物・設備	13	12	0	6	1	8	0	0	6	6	2	0	0	1	0	0	30
	うち建物	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
上記以外の商品	3	3	0	0	1	1	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	6	
N 計	65	63	6	21	5	24	0	1	24	42	22	0	0	1	0	1	147	

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

① 工事・建築・加工

工事・建築・加工の相談件数は210件で、うち苦情件数は198件(94.3%)です。「戸建住宅」に関する相談が146件(69.5%)で、訪問販売や電話勧誘販売などで「火災保険で家の修理ができると電話勧誘があり、自宅で依頼書を交わしたが工事を頼むかは、検討中」、「助成金を利用してマンションのバリアフリー工事をしたが内容が違う」などの新築工事や増改築工事、屋根工事や、塗装工事、壁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」147件、「品質・機能・役務品質」87件、「販売方法」70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65件で、うち苦情件数は63件(96.9%)です。

「普通・小型自動車」や「ふとん類」、「トイレ設備」、「建具」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42件、「価格・料金」と「販売方法」各24件、「接客対応」22件、「品質・機能、役務品質」21件の順となっています。

(8) 管理・保管、役務一般、金融・保険サービス

表19

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他		
○ 管理・保管	D 光熱水品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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	0	1	0	4	0	2	0	2	5	0	1	0	0	0	15
	I 土地・建物・設備	9	5	0	1	0	4	0	0	0	6	3	0	0	0	0	1	15
	うち集合住宅	7	4	0	1	0	3	0	0	0	4	3	0	0	0	0	1	12
	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	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	5
	0 計	18	14	0	2	0	8	0	2	0	11	10	0	1	0	0	1	35
P00 役務一般	13	13	0	0	0	6	0	0	8	12	0	0	0	0	0	0	26	
Q 金融・保険サービス	Q10 金融・保険一般	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
	Q20 生命保険	47	42	1	1	3	10	0	4	23	28	18	0	0	0	0	88	
	Q30 損害保険	17	17	0	1	0	3	0	1	6	13	8	0	0	0	0	32	
	Q35 その他の保険	19	15	0	0	0	3	0	3	7	14	4	0	0	1	0	32	
	Q70 預貯金・証券等	45	40	0	0	2	5	0	0	25	28	8	0	0	2	0	70	
	Q75 デリバティブ取引	14	13	0	0	2	2	0	4	12	13	2	0	0	0	0	35	
	Q76 ファンド型投資商品	43	43	0	0	0	8	0	3	39	29	2	0	0	0	0	81	
	Q80 融資サービス	162	131	0	0	24	46	0	17	28	126	6	1	0	1	1	2	252
	Q90 他の金融関連サービス	41	37	1	2	0	2	0	1	10	34	13	0	1	1	0	0	65
Q 計	389	339	2	4	31	79	0	33	151	285	61	1	1	5	1	2	656	

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

① 管理・保管

管理・保管の相談件数は18件で、うち苦情件数は14件(77.8%)です。賃貸アパート・分譲マンションの管理、土地の管理などの「契約」に係わる相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」11件、「接客対応」10件、「価格・料金」8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。何年も前に退会してい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、「契約・解約」12件、「販売方法」8件、「価格・料金」6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389件で、うち苦情件数は339件(87.1%)です。「融資サービス」に関する相談は前年度よりも約19.1%増加、件数としても最も多く162件(41.6%)、次いで「生命保険」が47件(12.1%)、「預貯金・証券等」が45件(11.6%)の順となっています。「融資サービス」では、サラ金等による多重債務の整理方法、ヤミ金業者への対応について、「生命保険」では「契約・解約」、「販売方法」に係る相談が多く、「預貯金・証券等」や「ファンド型投資商品」では、実在する大手食品会社を名乗り「債券を購入する権利を譲渡してほしい」等のような劇場型勧誘などの「販売方法」の相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」が圧倒的に多く275件、次いで「販売方法」151件、「価格・料金」79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

表20

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	計
R 運輸・通信サービス	R70 運輸・運送サービス一般	2	2	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
	R71 旅客運送サービス	28	27	3	2	1	10	0	4	12	17	17	0	0	0	0	6
	R72 郵便・貨物運送サービス	44	41	0	18	1	1	0	1	4	29	25	0	0	1	0	0
	R80 放送・通信サービス一般	5	5	0	0	1	1	0	0	3	2	1	0	0	0	0	0
	R81 電報・固定電話	31	30	0	2	0	7	0	2	17	20	12	0	0	1	0	0
	R82 移動通信サービス	146	143	0	17	5	50	0	8	59	128	42	0	0	1	0	0
	R83 放送・コンテンツ等	1,013	1,008	0	4	14	305	0	230	911	911	55	1	0	0	0	1
	R84 インターネット通信サービス	278	272	0	8	2	56	0	3	220	238	63	0	0	0	0	0
R 計	1,547	1,528	4	52	24	431	0	248	1,226	1,345	216	1	0	3	0	7	
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
	S20 学校教育	7	5	0	0	1	1	0	0	2	5	2	0	0	0	0	11
	S30 補習教育	24	24	0	2	2	6	0	5	12	17	7	0	0	0	0	51
	S40 他の教育	3	3	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3
	S 計	34	32	0	2	3	7	0	5	14	23	11	0	0	0	0	65

① 運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は1,547件となり、うち苦情件数は1,528件(98.8%)です。デジタルコンテンツなどの「放送・コンテンツ等」に関する相談が最も多く1,013件(65.5%)、次いで「インターネット通信サービス」の278件(18.0%)の順となっています。

「放送・コンテンツ等」では、「パソコンやスマートフォン、携帯電話で無料のアダルトサイトを開き、年齢認証をして進むを押したら、登録されましたと表示された」、「スマートフォンで画面をタップした為に意図せずにサイトに承認され、サイトに電話したところ18万円請求された」などの不当請求や架空請求などの「契約」や「販売方法」に関する相談が多く寄せられています。「インターネット通信サービス」では、「光回線会社からの電話だと思い、言われるままにパソコンを操作した後、遠隔操作によるプロバイダの乗り換えだと気づいた。解約を申し出たが応じない」といったプロバイダの遠隔操作や光回線の契約に係る相談が急増しました。

内容別では「契約・解約」が1,345件と圧倒的に多くなっており、次いで「販売方法」1,226件や「価格・料金」431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34件、うち苦情件数は32件(94.1%)です。家庭教師や学習塾などの「補習教育」に関する相談は24件(70.6%)で、家庭教師の指導内容や教材の内容等による解約などをめぐる「契約・解約」、「価格料金」に関するトラブルの相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」23件、「販売方法」14件、「接客対応」11件の順となっています。

(10) 教養・娯楽サービス、保健・福祉サービス

表21

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他		
T 教養・娯楽サービス	T10 教養・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	20	20	0	0	3	3	0	5	6	18	10	0	0	0	0	0	45
	T30 宿泊施設	12	12	0	2	0	3	0	3	2	8	6	0	0	0	0	0	24
	T40 教室・講座	45	41	0	4	2	10	0	6	16	37	14	0	0	1	0	0	90
	T50 観覧・鑑賞	11	11	0	0	0	3	0	1	6	9	2	0	1	0	0	0	22
	T60 各種会員権	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
	T70 他の教養・娯楽	61	56	2	3	5	13	0	15	36	31	8	0	0	1	0	0	114
T 計	150	141	2	9	10	32	0	30	67	104	40	0	1	2	0	0	297	
U 保健・福祉サービス	U10 保健・福祉一般	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	U21 医療	65	61	13	27	3	14	1	4	12	27	21	0	0	0	1	2	125
	U22 理美容	36	34	4	11	2	13	0	3	8	26	11	0	0	0	0	0	78
	U23 浴場	3	3	1	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5
	U24 衛生サービス	12	10	0	0	1	2	0	0	8	7	2	0	0	1	0	0	21
	U31 保育	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	U32 老人福祉・サービス	21	18	1	3	2	9	0	1	7	10	6	0	0	0	0	2	41
U40 他の保健・福祉	39	22	0	1	5	1	0	2	5	13	8	0	0	0	0	9	44	
U 計	178	149	19	43	14	39	1	10	40	86	49	0	0	1	1	14	317	

① 教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は150件で、うち苦情件数は141件(94.0%)です。「他の教養・娯楽」が61件(40.7%)、次いで資格取得講座などの「教室・講座」に関する相談が45件(30.0%)となっています。「他の教養・娯楽」では、「電話で競馬情報の勧誘があった。必ず90%以上当たるという」「海外宝くじが当選して賞金を受け取るために電話をかけるようにと書いてある葉書が届いた」などの相談が多く寄せられています。

内容別では「契約・解約」104件、「販売方法」67件、「接客対応」40件、「価格・料金」32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178件で、うち苦情件数は149件(83.7%)です。「医療」に関する相談が最も多く65件(36.5%)、次いで社会保険や募金などの「他の保険・福祉」が39件(21.9%)、エステなどの「理美容」に関する相談が36件(20.2%)寄せられてとなっています。「医療」では、「美容クリニックの医師から、目立たなくなるからと言われ、両目の下の線を取るための注射を打ったが、線はそのまま。返金希望」、「歯列矯正を受けたが、器具を外したら、ほとんどの歯に亀裂が入っていた」といった医療サービスに関する相談などが寄せられています。「他の保険・福祉」では、臨時福祉給付金、社会保険証に関する相談などが寄せられ、「理美容」では、脱毛や痩身エステなどに関する相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」が最も多く86件、「接客対応」49件、「販売方法」40件、「価格・料金」39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

表22

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	31	27	6	6	2	8	1	10	3	12	17	1	0	0	0	66
	V20 冠婚葬祭	21	17	0	1	1	4	0	1	7	17	4	0	0	2	0	38
	V30 家事サービス	11	9	1	2	0	2	0	1	8	7	2	0	0	1	0	24
	V40 役務その他	257	239	2	9	9	66	0	46	170	191	26	0	0	3	0	523
	V 計	320	292	9	18	12	80	1	58	188	227	49	1	0	6	0	651
W 内職・副業・ねずみ講	W15 内職・副業一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	W30 自動販売機	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	W40 内職・副業	13	12	0	0	1	2	0	5	11	10	0	0	0	0	0	29
	W50 無限連鎖講	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	W 計	14	13	0	0	1	2	0	5	12	11	0	0	0	0	0	31
X00 他の行政サービス	33	15	2	2	4	0	0	0	1	8	10	0	0	0	1	41	
Z 他の相談	170	61	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

① 他の役務

他の役務の相談件数は320件で、うち苦情件数は292件(91.3%)です。「役務その他」が最も多く257件(80.3%)となっています。「役務その他」では、「スマートフォンのワンクリック請求の被害で、インターネット広告の行政書士に相談し、委任契約書をメールしたが必要のない契約だった。解約したい」、「あなたの個人情報をもろから削除しますとNPO法人から電話があり、後で別機関から電話がいくと言われ、不審」「身に覚えのないアダルト動画料金を請求され、ネットで調べた消費者センターに相談したが解決するには有料だった」のような被害回復を謳った2次被害的な相談や火災保険の申請調査・申請代行の相談なども多く寄せられています。内容別では「契約・解約」が最も多く227件、次いで「販売方法」188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14件で、うち苦情相談は13件(92.9%)です。「内職・副業」に関する相談が最も多く13件(92.9%)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、「DMが来てドロップシッピング業者に電話して勧誘され契約。最近連絡不能になった。」など「販売方法」や「契約・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」12件、次いで「契約・解約」11件、「表示・広告」5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15件(45.5%)です。

④ 他の相談

他の相談の相談件数は170件で、うち苦情件数は61件(35.9%)です。「不審な電話」や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、99件でした。そのうち、「健康食品」が最も多く12件(12.1%)、次いで「レンタル・リース・貸借」の10件(10.1%)、「化粧品」、「理美容器具・用品」、「医療」の各8件(8.1%)、「医療用具」の5件(5.1%)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。

- ・ネット通販で定期購入が条件のダイエットサプリを購入。2粒服用したところ下痢をした。
- ・賃貸アパートの上階から灯油が漏れ、家財が汚れ、頭痛や吐き気がした。
- ・通販で買った化粧せっけんと美容液で顔に赤みと発疹ができ、唇が腫れた。
- ・ドライヤーを使用中に火花が出て、髪の毛がこげた。
- ・美容皮膚科で毛穴ケアの施術を受けた際、眉間に水膨れができた。

(2) 危険

「危険」としての相談受付件数は、48件でした。そのうち、「食生活機器」、「空調・冷暖房機器」、「照明器具」、「自動車」が最も多く各4件(8.3%)、次いで「スポーツ用品」の3件(6.3%)、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。

- ・スチームオーブンレンジから異臭がして、外側カバーを外したら部品が溶けていた。
- ・カセットガスストーブを購入し、着火した途端取付のボンベが飛び、ストーブから火が出て畳が焦げた。
- ・タッチライトを使用中に発煙して異臭がした。分解してみると中に使用されていた部品が焦げていた。
- ・中古軽自動車を購入して帰宅途中、加速が悪くなり、ウインカーが壊れるなど不具合がおきた。

表23 商品別分類のうち「危害」(上位)

	商品別分類	受付件数
1	健康食品	12
2	レンタル・リース・貸借	10
3	化粧品	8
3	理美容器具・用品	8
3	医療	8
6	医療用具	5
7	理美容	4

表24 商品別分類のうち「危険」(上位)

	商品別分類	受付件数
1	食生活機器	4
1	空調・冷暖房機器	4
1	照明器具	4
1	自動車	4
5	スポーツ用品	3
6	肉類	2
6	他の住居品	2
6	玩具・遊具	2
6	自動車用品	2
6	空調・冷暖房・給湯設備	2
6	医療	2

9 その他の相談状況

(1) 電子メール相談

平成18年度から、道立消費生活センターの消費生活相談受付時間内に相談できない消費者の相談に対応するため、電子メールによる相談を受け付けています。平成26年度の受付件数は、194件でした。

(2) 市町村からの経由相談

平成26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、567件でした。

(3) 特別相談

平成18年度から道民の潜在的な消費者被害の掘り起こしを目的として、特別相談を実施しています。平成26年度は、2回実施しました。

①特別相談名 「美容医療・審美歯科契約トラブル110番」

主 催:北海道立消費生活センター・札幌弁護士会

目 的:近年の美容に対する意識の高まりを背景として、美容医療サービスは広く普及し、定着してきたが、全国的にみると、これらに対する相談は増加し、危害に関連する相談も寄せられているとのことです。そこで、本道におけるトラブルの現情を把握するとともに被害の未然防止と救済を目的として実施しました。

開催日時:平成26年11月22日(土) 午前10時から午後3時

開催場所:北海道立消費生活センターくらしの教室、消費生活相談室

相談対象:美容医療・審美歯科契約に係る相談

従 事 者:相談員6名、職員3名、弁護士2名(1時間交代制)

相談件数:4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:「賃貸住宅」に関する相談は、例年多数寄せられており、受付件数でも上位を占めています。また、様々な理由で住宅リフォームを検討する消費者も増加してきています。このような現状を踏まえ、実態の把握をするとともに、被害の未然防止と救済を目的として実施しました。

開催日時:平成27年3月7日(土) 午前10時から午後3時

開催場所:北海道立消費生活センターくらしの教室、消費生活相談室

相談対象:賃貸・リフォーム・修繕など住宅に係る相談

従 事 者:相談員6名、職員3名、弁護士2名(1時間交代制)

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解決方法が異なる場合もありますのでご了承ください。

補償はあるの？…～引っ越し荷物が無くなった！…～

「北のくらし」平成26年4月号掲載

問 2カ月前に引っ越したが、荷物を確認したところ、おもちゃなどを入れた箱が見当たらない。また、購入して3年の洗濯機にも傷を付けられた。使用に問題はないが、補償してもらえるのか。
(30代 女性)

答 国土交通省では「標準引越運送約款」を作成しており、同約款では、荷物の紛失や破損については、荷物引き渡しから3カ月以内に通知しなければ事業者の責任は消失するとの規定があるので、すぐに口頭だけではなく書面でも通知するよう助言しました。

洗濯機の傷については、約款では紛失や破損の場合、直接生じた損害を賠償するため修理が原則となり、賠償金の場合は、経年劣化等を考慮した金額となることを情報提供し、事業者と話し合うよう助言しました。

このほか約款では、事業者は見積り時に約款を提示することが義務づけられています。また、運賃や料金、サービスの内容をわかりやすく記載した見積書を無料で発行する必要があります。現金や貴重品、壊れやすい物、変質や腐敗しやすいなど、運搬上特段の注意が必要な物については、消費者によく説明し、申告を求めることになっています。消費者が申告しなかった場合は、補償されない可能性もあります。

トラブルを避けるためには、複数の事業者から見積書を取りましょう。なお、約款やクレーム対応等の講習を受けた引越管理者が在籍する事業所を、公益社団法人北海道トラック協会のホームページで検索できますので参考にしてください。

今年は4月からの消費税増税の影響で3月下旬に引っ越しが集中したようです。トラブルに遭ったら、最寄りの消費生活相談窓口へ。

亡き父へ商品が届いた！…～契約したか不明。支払うの？…～

「北のくらし」平成26年4月号掲載

問 数日前に亡くなった父あてに、パワーストーンとその請求書が普通郵便で届いた。2キリほどのビニール袋に3～8ミリの程度の石粒が18個入っていた。請求書には「パワーストーンを購入していただき、ありがとうございます」とあるが、父は数カ月間入院しており、注文できる状態ではなかった。1週間以内に3980円を振り込むよう記載されているが、会社の電話番号の記載はなく、不審だ。どうしたらよいか。
(70代 女性)

答 当事者が亡くなっており、事業者の電話番号が不明なこともあって、申し込みをしたかどうかの確認ができません。当事者が入院していて注文できる状態になかったことや、死亡広告の掲載直後に届いたことなどから推察すると、個人情報悪用している可能性が高いと思われます。

また、請求書に記載された振込先が個人名の銀行口座になっているなどの不審点もあるため、事業者

から請求の根拠が示されるまでは支払わず、このまま無視して様子を見るよう伝えました。

特定商取引法では、契約に基づかず消費者に一方的に商品を送りつけ、代金を請求する方法を「ネガティブオプション」として規制しており、商品が送りつけられてから一定期間保管すれば、事業者は商品の返還を請求できないとしています。

届いた請求書の内容について不審な点がある場合は、安易に支払わず事業者に連絡する前に消費生活相談窓口や警察に相談しましょう。

高額違約金、車体の説明不足…～中古車購入トラブルに注意…～

「きらめっく」平成26年5月号掲載

問 事例1 昨日の夕方、中古車販売店と中古車購入契約を交わした。自宅に戻ってから、注文した車は積雪寒冷地に向かないのではと考え、本日開店時間に合わせて販売店に出向き、解約を申し出た。担当者からは「注文書に記載してあるとおり、解約をするなら違約金として契約金額の1割を支払って」と言われた。支払うべきなのか。（60代 男性）

事例2 インターネット広告を見て軽自動車を購入しようと思い、遠方なので電話で車の状態を確認した。クラッチやバンパーは新品に交換済みで、整備が必要な箇所はないと説明を受けたので、陸送代も含め55万円で契約し、全額振り込んだ。その後、車が届いたが、バンパーは明らかに新品ではなく塗り替えており、割れやさび、ブレーキオイルの漏れもあるなど、多数の不具合が見つかった。すぐに苦情を伝えたが取り合ってもらえなかった。「現状渡し、保証なし」と契約書には書かれてあるが、このまま使用するの不安だ。解約か減額してほしい。（20代 男性）

答 特定商取引法のクーリング・オフは、店舗販売や通信販売の場合適用されず、特に自動車については訪問販売の場合でも適用されません。解約などの主張をする場合は、契約の成立時期や契約時の説明内容がポイントとなります。一般社団法人日本中古車販売協会連合会が作成する「標準約款」では契約の成立時期を「名義登録がなされた日」「車両の修理等に着手した日」「車両の引き渡しがなされた日」のいずれか早い日としています。

事例1の場合、相談者は翌朝すぐに店舗を訪れてキャンセルを申し出ているので修理等に着手しているとは考えられず、契約自体がまだ成立していないと思われます。標準約款では契約成立前に販売店に損害が生じた場合は通常生じる額（車庫証明申請の実費など）に限り、損害賠償を請求できる、とされています。相談者には契約成立時期や請求の内訳を確認するようアドバイスしました。

「現状渡し、保証なし」で販売された中古車に不具合があったとしても購入時に説明を受けていない場合、無償修理などの主張ができると考えられます。

事例2の場合、間違った説明を受け、部品を新品交換するとの約束も守られていなかったことを指摘して、約束の履行を求めることは可能であると相談者にはアドバイスしました。今回のような主張をできる場合でも事業者が応じないときは交渉が難航することも考えられます。

ほかに中古車に関しては、販売店の倒産、税金や保険、買取業者への売却時等のトラブルもあります。トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

●しっかり確認、契約は慎重に

中古車の購入契約をするときは、整備内容や車両状態の確認、保証制度の有無など、下調べを万全に行いましょう。業界団体に入っている業者かどうか目安になります。注文書に署名・押印する前に、契約成立時期や解約の要件など契約条項もしっかり確認し、焦って契約しないことです。維持費も含め、支払い可能かもよく検討しましょう。

テレビで買い物…～返品もクーリング・オフもできない？…～

「北のくらし」平成26年6月号掲載

問 数日前にテレビショッピングで高額なバッグを購入したが、風合いがイメージと違うので業者に電話で返品を申し入れたところ、「返品不可の商品なので応じられない」と断られた。テレビショッピングの放送の中で、返品不可の表示があったというが気づかなかった。返品はできないのか。（40代 女性）

答 雑誌やテレビ、インターネットなどを見て、通信手段を利用し商品を購入する通信販売は、特定商取引法によるクーリング・オフの制度はありません。ただし、広告規制が設けられており、返品特約の有無と、返品期間や条件などを消費者に分かりやすく表示をするよう求められています。

返品について表示していなかった場合は、商品が到着してから8日間は送料消費者負担で返品できることになっています。返品については、原則表示内容に従うこととなりますが、ガイドラインではテレビショッピングの場合、広告中において、口頭でも説明することが望ましいとされています。

相談者に以上のことを説明し、返品の有無について分かりづらかったのであればその旨伝え、対応を求めてみてはどうかと助言しました。

預金のつもりが…～一時払い終身保険だった！…～

「北のくらし」平成26年6月号掲載

問 銀行の窓口で定期預金を申し込んだところ「定期預金より利回りがいい」と言われ、担当者に言われるままに書面に署名・押印した。数日後、自宅で医師の診察を受けたが、預金をするのになぜ診察が必要なのか疑問に思って医師に確認したところ、生命保険の申し込みに必要な審査だと教えられた。定期預金と思って契約したのに、一時払い終身保険だった。元本保証もないので、解約を希望しているが、できないと言われて困っている。（80代 女性）

答 保険商品の銀行窓口販売が解禁されたことで、特に高齢者がトラブルに遭うケースが多くなっています。保険業法施行令の一部改正により、銀行窓口販売で契約した場合でも、2007年6月以降に契約したほとんどの一時払い終身保険は、クーリング・オフが可能となっています。

この事例の場合は、クーリング・オフの期間が過ぎていましたが、勧誘方法の問題点を伝え、センターが間に入って事業者と解約交渉することは可能と助言しました。相談者が高齢で契約の経緯文を書くのは難

しいため、知り合いの弁護士を通して交渉することになりました。

現在、多様な投資目的の保険商品が銀行で販売されていますが、消費者は保険とは思わず、預金と誤解したまま契約することも多く、預金なのか別の商品なのか注意が必要です。一時払い終身保険は「預金より利回りのよい商品」などと勧められるケースが多いようですが、元本保証がなく、中途解約をした場合、解約返戻金が一時払い保険料を下回ることもあり、慎重に検討することです。

交付された書面を確認し、契約の内容が理解できなければすぐに契約せず、家族とよく話し合い、勧められるまま署名・押印することのないように気をつけましょう。トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

パソコンに警告が…～セキュリティソフトに注意…～

「きらめっく」平成26年7月号掲載

問 昨日、インターネット検索中に、「今すぐダウンロードしなければ、パソコンがおかしくなる」というような内容の警告表示が出た。不安になったので表示をクリックし、セキュリティソフトをダウンロードして、約3000円をクレジットカードで決済した。その後も、「リスクがある」との画面が出てきて不審に思い、娘に相談すると「インターネット上で詐欺だと指摘されている」と言われた。どうしたらよいか。（70代 男性）

答 この事例のように、パソコンの画面上に「パソコンが脅威にさらされている」「ハードディスク内にエラーが見つかりました」など使用中のパソコンに問題があるかのような警告を突然表示し、消費者の不安をあおって必要のないセキュリティ対策ソフトを購入させる被害が相次いでいます。

中には大手のパソコンの会社に似せたマークが表示され、信用して手続きしてしまった事例や、ダウンロードした後、プログラムが正常に作動しなくなったなどの不具合が発生した事例もあります。

販売サイトは日本語での記載があり、一定の期間は返金等について日本語でのやりとりができることもあります。しかし、期間が過ぎると海外のソフトウェアの開発事業者と直接英語での交渉を余儀なくされることもあります。

この事例では、販売サイトのホームページを確認すると、ソフトには30日の返金保証がついていることが分かりました。相談者には早急にメールで返金の申し出をして、そのメールは保存しておくよう助言しました。併せてカード会社に事情を説明して請求を止めてもらえないか相談するよう伝えました。その後相談者から、カード会社が返金請求の手続きをしていること、カード番号を変更するとの報告がありました。

トラブルを避けるためには、パソコン画面に突然の警告表示が出て、信頼できる表示かどうか分からない場合はクリックしないことです。カード番号の入力を求められたときは、料金請求があることを認識し、すぐに手続きせずに契約内容を十分確認しましょう。

カードで購入した場合、1回の金額自体は高額ではないのですが、自動更新となっていて翌年分もカード決済されたり、その情報を不正利用されたりするおそれがありますので、念のためカード番号を変更することをお勧めします。トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

●ウイルスに感染することも・・・

独立行政法人情報処理推進機構(IPA)によると、基本ソフト(OS)やアプリケーションを最新状態にしていなかったり、ウイルス対策ソフトを導入していなかったりすると、偽のセキュリティ対策ソフト型のウイルスがまぎれこむこともあるとのこと。そのウイルスにより、プログラムが正常に作動しない、ファイルが見えなくなった、などのトラブルが発生するおそれがあるので注意を呼び掛けている。IPAのホームページでは、被害に遭わないための対策や被害に遭ったときの対処方法を紹介しています。

IPA安心相談窓口は、☎03-5978-7509 ホームページ<http://www.ipa.go.jp/security/anshin/>

高配当？ウナギの養殖…～事業への出資を求められたが…～

「北の暮らし」平成26年8月号掲載

問 ウナギの稚魚が減っている。水産庁が補助金を出しているのだからウナギ養殖事業者に出資すれば高配当がつく」と電話で勧誘された。信用できるか。(70代 女性)

答 相談者には、「必ずもうかる」「高値で買い取る」「高配当がつく」などと言って、事業への出資を勧めるのは、典型的な劇場型詐欺によるもうけ話と思われるので、事業者には連絡せず、無視するよう助言しました。同様の手口について、独立行政法人国民生活センターなどが注意喚起をしていることも伝えました。

後日、消費者庁が調査した結果、当該事業者(ライトオンサプライ株式会社)は、事業の実態がないことや、水産庁が補助金を支給している事実はないことなどが判明しました。消費者安全法に基づき、消費者被害の発生や被害拡大の防止のため、事業者名などの情報を公表し、消費者へ注意を呼び掛けています。

詐欺的な勧誘を行う事業者は消費者に対し、特定封筒(レターパックなど)や宅配便を用いて、現金を送付するよう指示したり、自宅に現金を取りに行くと言ってきたりしますが、絶対に支払ってはいけません。

このほか東京オリンピックの関連企業への出資や老人ホームの入居権の購入など、今話題となっている出来事を悪用したり、証券会社や大手企業を名乗って勧誘したりするなど、次々と新たな手口が出てきていますので、十分ご注意ください。

不審に思ったときは、お金を払う前に消費生活相談窓口へ。

※レターパックや宅配便で現金を送付することはできません。

ネットで化粧品…～いつの間にか定期購入に？…～

「北のくらし」平成26年8月号掲載

問 3日前、インターネット通販で化粧品を注文し、クレジットカードで決済した。商品を宅配便で受け取った後、同封されていた納品書を見て、定期購入になっていることが分かった。2回目以降の注文を取り消したいがどうしたらよいか。（30代 女性）

答 インターネットなどの通信手段を利用して商品を購入する通信販売は、特定商取引法で広告規制が設けられており、返品特約の有無と返品期間や条件、申し込みの解除に関することなどを消費者に分かりやすく表示するよう求められています。

1回限りの購入だと思っても、広告表示が分かりにくかったため知らないうちに定期購入になってしまう場合があることから、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。

定期購入は健康食品やダイエット食品などに多く、「毎回注文する手間が省ける」「単品購入よりも割安」などのメリットを強調する事業者もいますが、すぐに解約できなかつたり、使い切れないうちに次の商品が送られてきたりすることもあり、トラブルの原因となっています。

この事例については、当センターで通信販売サイトの表示をよく確認すると、定期購入であることや購入を中止する場合は、配送予定日の10日前までに連絡するようにと記載されていたので、その旨、相談者に伝え、自分で申し出してもらいました。

通信販売を利用する際、商品のイメージや価格のほか、購入の回数や支払い方法、返品の可否や方法などの取引条件もよく確認しましょう。

お金で「運」は買えません！…～開運商法に注意…～

「きらめっく」平成26年9月号掲載

問 **事例1** 2カ月前、新聞の折り込みチラシに2千円で占いをしているとあり、出かけて行って家族のことを占ってもらった。占いの後にこのままでは家庭が崩壊すると言われて祈禱を勧められ、73万円の祈禱料を支払い領収書を受け取った。祈禱を受けたが、よく考えると必要のないものと思えてきたので、返金してほしい。（70代 男性）

事例2 3日前、自宅を訪問してきた事業者に印鑑を見せたところ、「この印鑑は2つに割れ、よくないことが起こる。長生きはするが、首から上の病気にかかる」などと言われた。不安に思っていると、代わりに印鑑2本を購入するよう勧められ、30万円の契約を結び、手付金として5万円を渡してしまった。高額なので解約したい。（60代 女性）

答 事例1のように自らが占いに出向いている場合、チラシ通りに2千円の占いをしてもらった場合は、特定商取引法(特商法)に該当しません。しかし、相談者が予定していない不意打ち的な勧誘で祈禱サービスの契約をしたのであれば、特商法の訪問販売に該当すると考えられます。

訪問販売や電話勧誘販売では、事業者は法律で定められた事項を記載した書面(法定書面)を交付することになっています。法定書面交付日から8日以内、交付されていなければ8日を過ぎてもクーリング・オフを申し出ることができます。

事例1の場合、相談者は領収書しか受け取っていなかったため、クーリング・オフができることを助言しました。当センターから事業者へ、祈祷によって家族崩壊を防げるなど不確定なことを言って勧誘しているなどの問題点を指摘し、全額返金するよう求めました。当初、事業者は返金に応じませんでした。後日、相談者の口座に全額振り込まれたことを確認して終了しました。

事例2の場合、クーリング・オフの期間内なので、書面で解約を申し出るよう助言しました。後日、相談者の口座に振り込まれたことが確認され、終了しました。

●何かがとりついた？不安や恐怖心をあおる・・・

これらの事例のように、相談者が不安や悩みを抱えていることにつけ込んで、高額な祈祷料や印鑑の代金を支払わせる悪質な開運商法が後を絶ちません。

よくある手口として「何かとりついているので、おはらいをしなければならぬ」「護摩木を火に入れたら真っ黒い煙が出た」などと不安や恐怖心をあおられ、祈祷サービスなどを勧誘されます。

また、雑誌やインターネットのサイトなどに「運気が上がる」「金運に恵まれる」などと掲載されたプレスレットなどの開運グッズを購入後、さらに電話などで新たな開運グッズや祈祷サービスの勧誘をして、次々と高額な契約をさせる手口もあります。この場合、特商法の電話勧誘販売に該当する可能性があります。

不安をあおられながら冷静な判断ができない状態に誘導し、契約させるなど悪質なケースが多くみられます。自分一人では対応できないと思ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。勧誘時に恐怖を感じるがあったら、警察にも相談しましょう。

お金を支払ったから運が開けるといふことはありませんので、十分注意しましょう。

電話でしつこく勧誘…～保険金で住宅修理は可能？…～

「北のくらし」平成26年10月号掲載

問 公的機関のような名称の団体から自動音声の電話があり、「自宅の調査を希望するか」などのアンケートに答えた。後日、同じ団体から電話があり、「屋根などの雪害による傷みを、火災保険の保険金だけで修理できるので、調査に行きたい」と言われた。しつこく勧誘されたので仕方なく自宅に来ることを了承したが、どのような団体なのかを確認したところ別会社の名称を名乗ったので心配になった。どうしたらよいか。(70代 男性)

答 住居として使用している建物や家財が自然災害により損害を受けた場合、保険金が支払われることはありますが、この事例のように保険金を使い、無料で修理できると勧誘する事業者については、「修理を断ったら違約金を請求された」「無料調査と勧誘され、高額な調査料を請求された」といったトラブルが発生しています。独立行政法人国民生活センターや一般社団法人日本損害保険協会からも注意喚起されています。

また、訪問販売や電話勧誘販売での住宅修理サービスの勧誘は、特定商取引法の規制を受けるので、勧誘に先立って(今回の事例ではアンケートの前に)会社名や勧誘の目的等を告げることや法定書面を交付することなどが義務づけられています。また、書面交付から8日以内であればクーリング・オフが可能です。

相談者には心配であれば調査は断ることを伝え、修理が必要な場合は安易に契約せず、保険金の請求については、損害保険会社や代理店に相談し自ら申請を行い、修理については複数社から見積もりを取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相談窓口へ。

磁気治療器の購入…～効果は?事業者は信頼できる?…～

「北のくらし」平成26年10月号掲載

問 磁気治療器の無料体験に通っている。「磁気により血流がよくなり体調がよくなる」との説明があり、「血圧が正常になった」「脳梗塞がよくなった」などの体験談も聞かされた。10年ほど前に他社の電位治療器を購入したが、効果がないという報道があった。事業者は気に入ったら購入してほしいと言うが、120万円もして悩んでいる。(50代 女性)

答 家庭用医療機器については薬事法により広告内容が規制されており、認証を受けた範囲の効能効果(例・磁気治療器は装着部位の凝り、および血行の改善)の広告等を行うことは認められていますが、認証を受けた範囲を超える効能効果についての広告等を行うことは誇大広告として禁止されています。

この事例の場合、事業者が消費者の体験談を元に根拠のない説明をした場合や必ず病気がよくなるなどと思わせるような説明をした場合は、薬事法等に触れる可能性があることを伝えました。

また、特定商取引法の訪問販売に該当するような販売方法の場合は、法律で定められたことが記載された書面(法定書面)の交付義務やクーリング・オフの規定があることも情報提供しました。

家庭用医療機器は体質により、使用できないこともあります。承認番号などを確認の上、一般社団法人日本ホームヘルス機器協会に機器の使用目的や効能効果などを問い合わせてみましょう。

電話でしつこく勧誘…～保険金で住宅修理は可能?…～

通信サービス変更…～本当にお得?内容を確認…～

「きらめつく」平成26年11月号掲載

問 事例1 光回線の料金が安くなると電話で変更を勧められ、よくわからないまま契約してしまった。調べてみるとそれほど安いわけではないようだ。3日後に工事予定だが、契約先を変えたくないのので解約したい。(50代 男性)

事例2 昨日、プロバイダの乗り換えを電話で勧められ、考える間もなく申し込んだ。事業者がパソコンを遠隔操作して設定したが、不安になったので解約したい。(40代 女性)

答 インターネットを利用するにあたっては、通信会社との回線契約(光回線など)と、プロバイダとのインターネット接続サービス契約を結ぶ必要があります。これらの通信サービスは電話勧誘販売であっても特定商取引法が適用されないため、法的なクーリング・オフの制度はありません。

事例1のような回線契約については、回線敷設工事を行う前(開通工事の完了まで)であれば、一切の負担なく解約が可能とする業界団体の自主ルールがあります。相談者にはその旨伝え、事業者に解約を申し出るようアドバイスしました。

事例2の場合、当センターから事業者へ問い合わせたところ、自主的にクーリング・オフ制度を設けているとのことで解約料を負担せずに解約できました。

事業者に自分のパソコンの遠隔操作を許すということは、自分のパソコン内にある情報を勧誘業者が見たり、自由に操作できたりすることになり、情報が漏れる危険性があることを知っておきましょう。

インターネット回線契約やプロバイダ変更の勧誘トラブルに関する相談が急増しているため、独立行政法国民生活センターは注意を呼び掛けています。

大手電話会社、もしくはその関連事業者だと誤解させて勧誘している場合もあるので、契約の際は契約先を必ず確認して書面の交付を求め、現在の利用料よりも何がいくら安くなるのかなど内容を確認しましょう。新たな契約の必要がなければきっぱりと断りましょう。

光回線やプロバイダを変更した場合、料金が二重に発生してしまったといった相談も寄せられています。変更前の事業者へ解約を申し出ない限り、契約が継続してしまうことがあります。解約には違約金が必要な場合もあるので、違約金も含めた費用負担も考慮しましょう。

●電気通信事業法改正へ

総務省は通信サービスを規制する「電気通信事業法」について平成27年度の一部改正を目指し検討しています。

消費者が通信会社と結ぶ回線サービス契約やプロバイダ契約、ケーブルテレビなどについては、契約の初期段階であれば解約できるルールが設けられる予定です。契約から何日以内なら取り消せるかといった詳細は現時点では未定です。

消費者センターから連絡…～個人情報って消せるの?…～

「北の暮らし」平成26年12月号掲載

問 「消費者センター」を名乗る男性から電話がきて、「あなたの個人情報が3つの会社に登録されているが、消すことができる」というので依頼した。10分後に再度電話があり「2社は消せたが3社目が消せないの、ほかの人の名前に変更する」などの説明があった。すぐにその人から電話がきたが不審に思う。(70代 女性)

答 公的機関を思わせる団体を名乗り、「個人情報を削除できる」などと持ちかけ、最終的にはお金をだまし取る手口が増加しています。相談者には、出回ってしまった個人情報を消すことはできないと説明しました。

また、消費生活センター等の公的機関が「個人情報を削除できる」などと電話することはありません。電

話がきても相手にせず、すぐ切るように伝えました。今後、何らかの名目で金銭を要求されても絶対に支払わず、無視して警察にも相談するよう助言しました。

迷惑電話対策として留守番電話や番号表示サービスを利用するなど、相手を確認して出るようにしましょう。道警でも迷惑電話を着信拒否する機器を貸し出し、実証実験参加を呼びかけています。詳しくは最寄りの警察署生活安全係へお問い合わせください

日ごろから振り込め詐欺などの情報に関心を持ち、電話を受けてしまっても慌てて一人で考えずに家族や警察、最寄りの消費生活相談窓口ご連絡しましょう。

アダルトサイトの利用料…～探偵業者が解約交渉…～

「北のくらし」平成26年12月号掲載

問 昨日、スマートフォンで無料だと思って自分の年齢を入力したら有料アダルトサイトにつながり、19万8千円を請求する画面になった。サイトに電話をかけて間違って登録したと伝えましたが、支払わないのであれば法的手続きをとると言われた。インターネット検索で無料の相談窓口を見つけて電話をかけたところ、「解約や減額交渉ができる。仲介料金は5万4千円」と勧誘された。サイトからの請求額より安いので申し込んだが、この業者のことを調べたら探偵業者のようだ。不審なので解約したい。（60代 男性）

答 この事例のようにインターネット広告などで無料で相談を受けるとうたい、消費者に電話をかけさせ、その電話で有料サービスを勧誘した場合、特定商取引法の電話勧誘販売に該当します。そのため、法律で定められた契約書面を受け取ってから8日間は無条件で解約できます。

また、解約や減額交渉を行うのが探偵業者であれば、解約などの交渉は探偵業の範囲を逸脱しており、弁護士法に抵触する可能性があります。

相談者には、年齢確認をただけではアダルトサイトの契約は有効に成立しておらず、支払う必要はないと思われるので、無視して様子を見るよう説明しました。

探偵業者との契約については、電話勧誘販売に該当すると思われるので、クーリング・オフの通知を送付するよう助言しました。

後日、当センターから探偵業者へ確認したところ、解約処理がされており、今後、費用請求することはないとの返答でした。

探偵業者以外にもコンサルタント契約などの名目で、同様の契約をさせる事業者もいますので注意しましょう。契約してしまった場合、事業者が消費者契約のルールを知らず、解約交渉が難航することもあります。不審に思ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

携帯電話の名義貸し…～責任問われるおそれあり！…～

「きらめっく」平成27年1月号掲載

問 半年前、高校時代の同級生に「いいバイトがある」と誘われ、男性を紹介された。一緒に携帯ショップに出かけ、携帯電話4台を自分名義で契約した。その男性に契約書と携帯電話を渡し、謝礼として4万円を受け取った。「携帯会社から請求書が届いても無視して構わない」と説明を受け、指示に従い、料金を支払わないでいた。最近、携帯会社の弁護士から40万円の督促状が届いた。同級生に、男性に連絡してほしいと伝えたが、連絡が取れないと言う。請求に応じなければならないのか。（20代 男性）

答 携帯電話会社の約款により、誰が使用しても携帯電話料金の支払い義務は、名義人が負うことになっています。携帯電話を第三者に渡し、自分で使用していなくても、名義人が利用料金を請求されることになり、「自分が使ったわけではない」などと支払いを拒絶することは困難です。料金はまず自分で支払い、実際に使用した人に料金を請求することにしても、実際に使用した人を探し出すのは現実的に不可能であり、被害の回復は難しいでしょう。

相談者にはその旨を説明し、携帯電話会社と支払い方法や解約について話し合うように伝えました。

携帯電話を第三者に渡し、報酬を得ることは「携帯電話不正利用防止法」に抵触し、消費者も刑事責任を問われる可能性があります。

他人に譲渡した携帯電話は、振り込め詐欺やヤミ金融などの犯罪に使われる可能性があります。犯罪に使われた場合、契約者である消費者本人も犯罪に加担したとして、さらに重い責任を問われるおそれがあります。

解約の際、解約料が発生し、分割払いで購入した場合は、残額を一括で支払うこととなります。電話番号も分からないまま携帯電話を渡してしまい、解約に応じてもらえなかったケースもあります。

また、料金を支払わず、解約もせずに放置しておく、もともと自分が契約している携帯電話も使えなくなり、以後、新たな契約ができなくなることもあります。

もし、自分名義の携帯電話を第三者に渡してしまったら被害の拡大を防ぐため、すぐに携帯電話会社に連絡して利用停止の手続きをとりましょう。犯罪に利用される可能性があり、詐欺として摘発してほしい場合は、警察に申し出るようになりますが、刑事責任を問われる可能性があることを知っておきましょう。まずは法律相談窓口を利用し、法的な見解を確認しましょう。

先輩や親しい友人などから頼まれたり、インターネット上で「高額アルバイト」という情報を見つけたりしても、携帯電話の名義貸しは絶対にやめましょう。

●通帳やカードの譲渡も犯罪！

携帯電話のほかに、自分名義の銀行口座をつくり、通帳やキャッシュカードを第三者に渡すことは、「犯罪収益移転防止法」に抵触し、消費者も刑事責任を問われる可能性があります。アルバイトとして報酬を受け取った場合は、さらに罪が重くなります。「違法ではない」と説明されても、絶対に応じてはいけません。

原野商法の二次被害…～除草で土地が売れる？…～

「北のくらし」平成27年2月号掲載

問 20年以上前に遠隔地に土地を購入したが、転売できずに放置しておいたところ、ある事業者からその土地が新幹線予定地になり、売るためには下草刈りが必要とのダイレクトメールが届いた。その後、電話がかかってきて費用は54万円だと言われた。信用できるか。（80代 女性）

答 1970年代から80年代にかけて、開発の見込みがほとんどない原野や山林を時価の何倍もの価格で売りつけるという原野商法が問題となりました。最近はその被害者に対して、土地を売るためには除草や測量などが必要だとして、高額な契約をさせる二次被害の相談が寄せられています。

相談者には、土地を売るために高額な費用がかかると勧誘された場合は安易に応じず、今後、事業者からの連絡は無視するよう助言しました。

この事例のように原野商法の被害者は高齢になっている場合が多く、相続で子どもに面倒をかけないためにも不要な土地は早く処分したいという思いに悪質業者がつけ込み、売却できるかのように話を持ちかけてきます。しかし、売れる見込みはほとんどないと考えられます。事業者のセールストークをうのみにせず、現地の自治体に課税評価額を確認するなど、慎重に判断しましょう。

契約してしまった場合でも、解約できることもありますので、最寄りの消費生活相談窓口へ。

購入してすぐに病気に…～ペットの治療費の請求は？…～

「北のくらし」平成27年2月号掲載

問 1週間前、ペットショップで子犬を購入したが、様子がおかしいので動物病院を受診したところ、水頭症と診断された。事業者に病気のことを告げても「見て確認していますよね」と言うだけで何の対応もしてくれない。（30代 女性）

答 原則として売り主は、健康なペットを引き渡す必要があり、引き渡す前には健康であることを確認すべきです。購入後に先天性の病気にかかっていることが判明した場合、買い主は治療費を売り主に請求できるとされています。しかし、契約書に治療費の上限や動物病院の指定など特別な定め(特約)がある場合は、その特約に従うことになります。ただし、「売り主は一切の責任を負いません」など、消費者にとって一方的に不利益な特約を契約書に記載している場合は、消費者契約法により無効となることがあります。その場合は、売り主に責任を求められることができると思われます。

この事例の場合、獣医師により、罹患時期が引き渡し前だと確認できれば、事業者に対し治療費を請求できると思われます。まずは契約書を確認し、事業者と話し合うよう助言しました。

動物愛護管理法が改正され(平成25年9月施行)、動物の所有者の責務として「終生飼養」(動物がその命を終えるまで適切に飼養すること)が明記されたほか、動物取扱業者に対しては、動物を直接見せ、対面により飼養に必要な情報を提供してから販売することや、生後56日(施行後3年間は45日)を経過しない犬猫の展示や引き渡しの禁止などの規則が設けられました。

購入の際は、契約書や保証内容などを確認し、家族らで十分話し合ってから慎重に検討しましょう。

初めての一人暮らし…～訪問販売に注意して！…～

「きらめく」平成27年3月号掲載

問 1ヵ月前、未成年の娘の家のインターフォンが鳴った。相手の声が聞き取れず、思わずドアを開けると新聞の勧誘だった。新聞購読については「学生で余裕がない」と断った。すると「将来のためになる」と言われ、お米や洗剤、タオルなどの景品を渡され、断り切れずに契約をしてしまったという。10日後に別の人が契約の確認に来たので解約を申し出たが、クーリング・オフ期間が過ぎているので解約できないと言われた。（40代 女性）

答 訪問販売での契約は、特定商取引法(特商法)で規制されています。法律で定められた契約書面を受け取ってから8日以内はクーリング・オフ(無条件解約)ができます。

この事例の場合、クーリング・オフ期間が過ぎていますが、業界団体の「新聞購読契約に関するガイドライン」では、未成年者との契約は解約に応じるべきとされています。相談者には、その旨を販売店に伝えて解約を申し出、あわせて書面で通知するよう助言しました。その後、解約できたと報告がありました。

成人でクーリング・オフ期間が過ぎていても、同ガイドラインでは、新聞公正競争規約にある景品上限額は、購読料合計の8%(6ヵ月分が上限)までなので、それを超える景品類が提供されている場合は、解約に応じるべきとされています。

このほかにも「アパートの皆が使っている」「管理人さんからの紹介」などと言われ、高額な換気扇フィルターを購入したが、事実と異なるので解約したい、といった事例も寄せられています。

未成年者による親権者等の同意がない契約は、要件を満たせば取り消すことができます。また、勧誘方法に問題がある場合も解約できることがあります。トラブルにあったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

●被害に遭わないために…

- ・不用意にドアを開けない…特商法では勧誘に先立って販売目的等を告げることになっています。訪問者や用件を確認してから対応しましょう。不要であればドアを開けずにはっきり断りましょう。
- ・すぐに契約しない…相手のセールストークをうのみにせず、契約書面等をよく見て確認し、まずは家族や周囲の人と相談しましょう。
- ・ステッカーを利用…北海道消費生活条例では「訪問販売お断り」などのステッカーがはってある場合、訪問販売をできないとされています。活用しましょう。
- ・訪問による公共放送の受信契約

放送法では、受信設備を設置した者は、受信契約をしなければならないとされています。最近の若者の中には、テレビではなくワンセグ放送が見られる携帯電話から公共放送を受信している場合があります。この場合でも、ワンセグ付き携帯電話機が受信装置と見なされるため契約が必要とされています。

ただし、親と離れてくらす学生などには受信料の割引制度が設けられています。

ho

平成26年度
消費生活相談報告書

平成27年6月発行

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

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

[指定管理者] 一般社団法人 北海道消費者協会

〒060-0003 札幌市中央区北3条西7丁目 北海道庁別館西棟
電話（代 表）011-221-4217 FAX 011-221-4219

