

平成27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27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27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27年度に寄せられた消費生活相談は5,908件で、そのうち苦情が5,292件と約9割を占めています。前年度との比較では、21件の微増となりました。

平成27年度の特徴としては、インターネット通信サービスの光卸による光回線やプロバイダ等の契約・解約、販売方法に関する相談が引き続き増加し、多くはありませんがマイナンバーに係る相談もありました。インターネットによる通信販売、架空請求等の被害回復をうたう二次被害のほか、アダルトサイトや出会い系サイト等多様なデジタルコンテンツに係る架空請求や不当請求、SNSを介した相談も多く寄せられました。

「商品」では、電話機・電話機用品、書籍・印刷物、健康食品や魚介類、野菜・海草、家具・寝具、中古自動車、架空請求などの商品が特定できない物や、アクセサリや履物、化粧品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、スマートフォンや携帯電話、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わる不当請求、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、預貯金・証券等、一度被害にあった消費者に対し被害回復をうた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、相談件数が減少しているものがある一方で、増加傾向にあるもの、件数は全体から見ると少ないものの販売手口が、より巧妙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」や「品質・機能、役務品質」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28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
	(1) 契約・購入金額	23
	(2) 既支払金額	23
	(3) 被害回復等の状況	27
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	41

1 消費生活相談の概要

平成27年度に当センターに寄せられた相談件数は、5,908件で、前年度より21件(0.4%)増加し、微増となりました。うち「苦情」は5,292件で、前年度に比べ74件(1.4%)減少しました。「問合せ」等は616件で95件(18.2%)増加しました。

内容別相談件数(複数カウント)は、「契約・解約」に係るものが最も多く、3,906件(「商品」と「役務」の相談受付件数における割合は68.3%)。次いで「販売方法」に係わるものが2,452件(同42.9%)、「価格・料金」に係わるものが1,195件(同20.9%)となっています。

相談方法では「電話」によるものが5,353件(相談全体の90.6%)で、前年度に比べて72件増加しています。「文書」による相談(メール相談を含む)は、271件(同4.6%)と前年度に比べ4件減少し、「来訪」は284件(同4.8%)で、前年度に比べ47件減少しました。

契約当事者の属性を性別で見ると、「男性」2,748件(同46.5%)、「女性」2,692件(同45.6%)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1,007件(同17.0%)、次いで「40歳代」が913件(同15.5%)、「50歳代」が852件(同14.4%)、「60歳代」が805件(同13.6%)、「30歳代」が737件(同12.5%)、「20歳代」が510件(同8.6%)、「20歳未満」が156件(同2.6%)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20.2%と一番多く、「40歳代」が18.3%、「50歳代」が17.1%、「60歳代」が16.2%と減少し、「30歳代」が14.8%、「20歳代」が10.2%、「20歳未満」が3.1%とそれぞれ増加しました。

職業別では、「給与生活者」が最も多く2,145件(相談全体の36.3%)で、前年度2,149件に比べて4件減少しています。次いで「無職」が1,444件(同24.4%)で、前年度に比べて72件減少しています。なお、「給与生活者」と「無職」で3,589件と全体の約6割(同60.7%)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2,792件で、前年度より122件減少しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」1,717件(61.5%)、次いで「電話勧誘販売」477件(17.1%)、「訪問販売」441件(15.8%)、「マルチ・マルチまがい取引」80件(2.9%)、「訪問購入」50件(1.8%)、「その他無店舗」20件(0.7%)、「ネガティブ・オプション」7件(0.3%)の順でした。前年度比の件数では、「訪問購入」、「マルチ・マルチまがい取引」、「その他無店舗販売」、が増加、「通信販売」、「訪問販売」、「電話勧誘販売」、「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2,085件で前年度より163件減少、相談受付件数全体の35.3%となっています。うち苦情は1,832件で前年度より211件減少しています。商品分類別では、「教養娯楽品」(電話機・電話機用品、書籍・印刷物、パソコン・パソコン用品など)が最も多く、次いで「食料品」(健康食品、魚介類、野菜・海草、飲料等)、「住居品」(寝具、台所用品など)、「車両・乗り物」(普通・小型自動車など)、「商品一般」(架空請求など商品の特定されないもの)「被服品」(紳士・婦人洋服、履物、アクセサリなど)の順となっています。

【役務部門】

「役務」に係わる相談は3,635件で、前年度より166件増加し、相談受付件数全体の61.5%となっています。うち苦情は3,380件で、前年度より118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」(集合住宅の賃貸等)、「他の役務」(被害回復サービスなどの役務

その他サービス、折とうサービスなど)、「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・証券等など)、「工事・建築・加工」(戸建住宅の新築工事や増改築、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27年度の特徴】 平成27年度の主な特徴は次のとおりです。

(1) 平成27年度の消費生活相談の受付件数5,908件で、前年度より21件増加し、微増となりました。その内容を見ると、苦情件数が5,292件と相談受付件数全体の89.6%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2.7%減少、健康食品などの「食料品」、寝具や台所用品などの「住居品」、「光熱水品」、「被服品」、「教養娯楽品」、「土地・建物・設備」といずれも前年度比で減少しました。「保健衛生品」や「車両・乗り物」、「他の商品」は増加しました。

また、「教養娯楽品」、「食料品」、「住居品」は、前年度比では減少していますが、増加した「車両・乗り物」を含め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等の架空請求や不当請求、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45.5%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「他の役務」、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、パソコンやスマートフォン、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架空請求、インターネット通信サービスなどの「運輸・通信サービス」については、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156件のうち96件61.5%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60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40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、1,812件(相談受付全体の30.7%)で、前年度より142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、マルチ・マルチまがい取引、訪問購入、その他無店舗、ネガティブ・オプション)による販売形態では、通信販売とネガティブ・オプションを除き、70歳以上の相談が最も多く寄せられています。

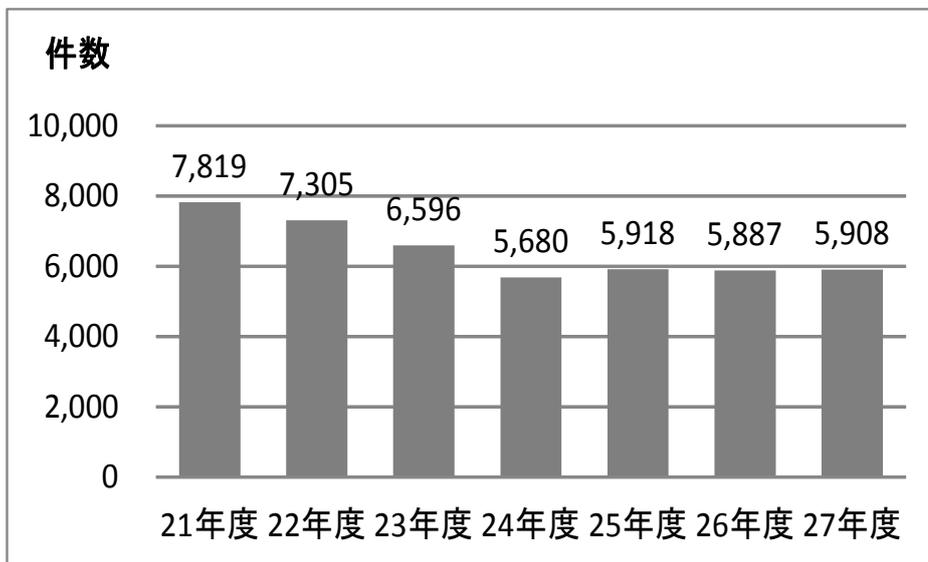
商品・役務では、販売形態に付随して、「訪問販売」による、インターネット通信サービスやテレビ放送サービスなどの「運輸・通信サービス」、住宅リフォームなどの「工事・建築・加工」、新聞などの「教養娯楽品」、ふとん等の「住居品」などの相談や、また、「電話勧誘販売」による、インターネット通信サービスなどの「運輸・通信サービス」の相談が多く寄せられています。特に70歳以上では、「訪問販売」による「工事・建築・加工」や「住居品」、また「通信販売」や「電話勧誘販売」による「運輸・通信サービス」、「訪問購入」による「被服品」が多く寄せられていました。

(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2,934件(相談全体の49.7%)の総額は約18億4千万円で、前年度に比べて約10億5千万円減少しました。「既支払金額」の総額は約9億1千万円で、前年度に比べて約2

億3千万円減少しています。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」の約1億1千万円で前年度に比べ約1億6千万円減少しました。次いで、「普通預貯金」、「増改築工事」、「投資信託」などの相談が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

□ 苦情 ■ 問合せ・要望

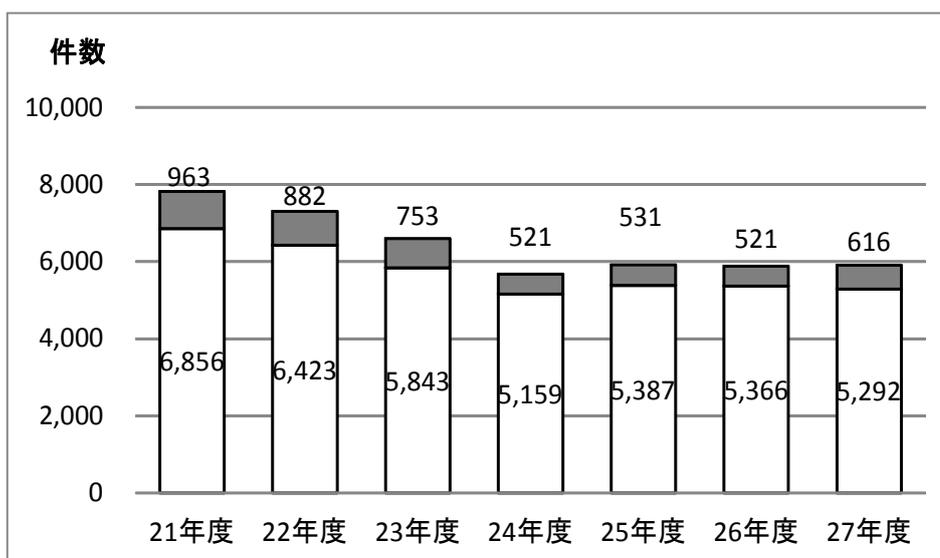


表1 受付状況

年度		27年度	26年度	前年度比	
相談件数		5,908	5,887	100.4%	
苦問要	苦情	5,292	5,366	98.6%	
	問合せ	588	506	116.2%	
	要望	28	15	186.7%	
	来訪	284	331	85.8%	
相談方法	電話	5,353	5,281	101.4%	
	文書	271	275	98.5%	
	来訪	284	331	85.8%	
契約当事者属性	性別等	男性	2,748	2,807	97.9%
		女性	2,692	2,663	101.1%
		団体・不明	468	417	112.2%
	年齢別	20歳未満	156	147	106.1%
		20歳代	510	468	109.0%
		30歳代	737	684	107.7%
		40歳代	913	948	96.3%
		50歳代	852	862	98.8%
		60歳代	805	909	88.6%
		70歳以上	1,007	1,045	96.4%
		その他・不明	928	824	112.6%
	職業別	給与生活者	2,145	2,149	99.8%
		自営・自由業	373	368	101.4%
		家事従事者	920	924	99.6%
		学生	238	193	123.3%
		無職	1,444	1,516	95.3%
		団体	235	260	90.4%
		その他・不明	553	477	115.9%
	販売購入形態	店舗購入	1,599	1,644	97.3%
訪問販売		441	454	97.1%	
通信販売		1,717	1,757	97.7%	
マルチ・マルチまがい取引		80	72	111.1%	
電話勧誘販売		477	556	85.8%	
訪問購入		50	42	119.0%	
ネガティブ・オプション		7	15	46.7%	
その他無店舗		20	18	111.1%	
不明・無関係		1,517	1,329	114.1%	

年度		27年度	26年度	前年度比	
相談内容分類	安全・衛生	270	413	65.4%	
	品質・機能 役務品質	1,004	1,110	90.5%	
	法規・基準	234	269	87.0%	
	価格・料金	1,195	1,280	93.4%	
	計量・量目	12	27	44.4%	
	表示・広告	643	742	86.7%	
	販売方法	2,452	2,711	90.4%	
	契約・解約	3,906	3,991	97.9%	
	接客対応	971	1,158	83.9%	
	包装・容器	10	8	125.0%	
	施設・設備	12	8	150.0%	
	買物相談	48	41	117.1%	
	生活知識	16	8	200.0%	
	その他	67	48	139.6%	
	商品大分類	商品一般	215	221	97.3%
		食料品	382	426	89.7%
		住居品	270	273	98.9%
光熱水品		58	80	72.5%	
被服品		204	262	77.9%	
保健衛生品		185	176	105.1%	
教養娯楽品		393	421	93.3%	
車両・乗り物		226	224	100.9%	
土地・建物・設備		131	153	85.6%	
他の商品		21	12	175.0%	
商品計		2,085	2,248	92.7%	
クリーニング		34	42	81.0%	
レンタル・リース・貸借		465	456	102.0%	
工事・建築・加工		214	210	101.9%	
修理・補修		89	65	136.9%	
管理・保管		7	18	38.9%	
役務一般		31	13	238.5%	
金融・保険サービス		319	389	82.0%	
運輸・通信サービス		1,655	1,547	107.0%	
教育サービス		31	34	91.2%	
教養・娯楽サービス		204	150	136.0%	
保健・福祉サービス		184	178	103.4%	
他の役務		335	320	104.7%	
内職・副業・ねずみ講		16	14	114.3%	
他の行政サービス		51	33	154.5%	
役務計		3,635	3,469	104.8%	
他の相談		188	170	110.6%	
総計	5,908	5,887	100.4%		

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	215	175	1	2	23	16	0
食料品	382	321	87	123	18	45	5
住居品	270	242	61	127	6	37	0
光熱水品	58	47	0	5	2	25	3
被服品	204	183	5	41	4	21	1
保健衛生品	185	170	27	63	5	31	0
教養娯楽品	393	363	13	120	18	47	0
車両・乗り物	226	208	15	84	13	50	1
土地・建物・設備	131	105	5	45	8	23	1
他の商品	21	18	2	6	0	3	0
小計（商品部門）	2,085	1,832	216	616	97	298	11
クリーニング	34	31	0	25	3	3	0
レンタル・リース・貸借	465	422	13	84	13	214	0
工事・建築・加工	214	189	7	93	7	56	0
修理・補修	89	84	1	14	3	29	0
管理・保管	7	6	0	1	1	3	0
役務一般	31	29	0	0	1	6	0
金融・保険サービス	319	263	0	4	28	43	0
運輸・通信サービス	1,655	1,622	1	86	33	390	0
教育サービス	31	28	0	1	0	8	0
教養・娯楽サービス	204	193	10	15	11	37	1
保健・福祉サービス	184	157	11	35	20	39	0
他の役務	335	315	9	27	7	66	0
内職・副業・ねずみ講	16	14	0	0	0	2	0
他の行政サービス	51	27	2	3	10	1	0
小計（役務部門）	3,635	3,380	54	388	137	897	1
計（商品＋役務）	5,720	5,212	270	1,004	234	1,195	12
他の相談	188	80	-	-	-	-	-
総件数	5,908	5,292	270	1,004	234	1,195	12

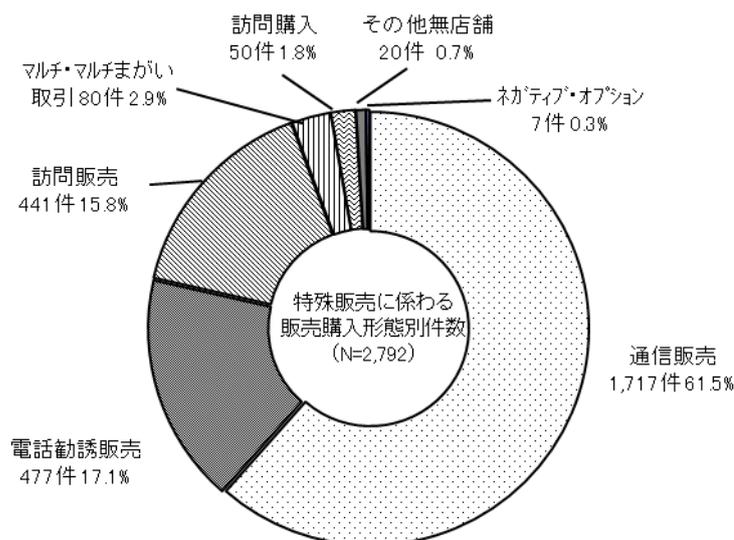
※ 相談内容別分類件数は、複数カウントしています。

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
17	74	114	37	1	0	2	0	10
87	134	155	63	2	1	2	2	3
29	97	134	45	2	0	1	2	1
1	8	17	9	0	1	2	1	1
40	101	136	32	0	0	2	3	2
33	80	103	34	3	0	2	0	2
47	156	250	94	1	1	6	1	1
30	46	165	47	0	0	2	0	2
7	21	65	22	0	0	2	3	6
2	7	12	4	0	0	2	0	0
293	724	1,151	387	9	3	23	12	28
2	2	15	15	0	0	0	0	0
6	36	382	87	0	0	1	0	2
5	47	126	55	0	2	4	0	0
5	36	65	19	0	0	1	0	0
0	0	3	4	0	0	0	0	0
0	17	23	0	0	0	0	0	0
28	93	226	40	0	0	6	1	8
203	1,207	1,387	196	1	1	3	2	2
3	4	27	5	0	0	0	0	0
21	73	152	46	0	2	0	0	2
6	32	100	51	0	1	4	1	9
66	168	226	53	0	2	5	0	2
4	13	10	0	0	0	1	0	0
1	0	13	13	0	1	0	0	14
350	1,728	2,755	584	1	9	25	4	39
643	2,452	3,906	971	10	12	48	16	67
-	-	-	-	-	-	-	-	-
643	2,452	3,906	971	10	12	48	16	67

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2,792件で、相談全体に占める割合は47.3%でした。内訳は「通信販売」が最も多く1,717件(特殊販売全体の61.5%)、次いで、「電話勧誘販売」が477件(同17.1%)、「訪問販売」が441件(同15.8%)、「マルチ・マルチまがい取引」が80件(同2.9%)、「訪問購入」が50件(同1.8%)、「その他無店舗」が20件(同0.7%)、「ネガティブ・オプション」が7件(同0.3%)となっています。

図2 特殊販売に係わる販売購入形態別件数



(1) 通信販売

通信販売の相談件数は1,717件で、昨年度より40件減少しており、年代別で見ると40歳代が355件と最も多く、次いで30歳代292件、50歳代273件、60歳代230件、20歳代191件、70歳以上149件、20歳未満102件の順となっています。20歳未満から30歳代で約34%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、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477件で、昨年度より79件減少しており、年代別で見ると70歳以上が123件と最も多く、次いで60歳代85件、40歳代81件、50歳代70件、30歳代36件、20歳代30件、20歳未満6件の順となっています。60歳代と70歳以上の相談が約44%を占めています。70歳以上の相談は約26%で、その割合は、昨年度より約7ポイント減少しています。電話勧誘販売は、事業者から電話で勧誘を受けたり、電話をかけさせられたりして、契約に至るものです。

(3) 訪問販売

訪問販売の相談件数は441件で年代別で見ると70歳以上が162件と最も多く、次いで60歳代54件、50歳代42件、30歳代37件、20歳代30件、40歳代28件、20歳未満15件の順となっています。50歳代から70歳以上で約59%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、S F 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80件で昨年度より8件増加しています。年代別で見ると70歳以上が26件と最も多く、次いで20歳代18件、60歳代10件、30歳代8件、40歳代6件、50歳代5件、20歳未満1件となっています。50歳代から70歳以上で約51%を占めており、中高年の相談割合が高くなっているとともに、20歳代は約23%を占め、昨年度より約12ポイント増加しています。いわゆるマルチ商法は、商品を購入した消費者が商品の買い手を探し、その人がさらに買い手を探すということを繰り返して、買い手が増えるごとにマージンが入り収入を得られるというものです。

(5) 訪問購入

訪問購入の相談件数は50件で、昨年度より8件増加しています。年代別で見ると70歳以上20件、60歳代及び50歳代が各5件、30歳代及び40歳代が各4件、20歳代2件の順となっています。50歳代から70歳以上で約60%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20件で、年代別では20歳代5件、50歳代4件、70歳代及び60歳代で各3件、40歳代及び30歳代で各2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7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歳以上及び20歳代で各2件、60歳代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	102	191	292	355	273	230	149	125	1,717
電話勧誘販売	6	30	36	81	70	85	123	46	477
訪問販売	15	30	37	28	42	54	162	73	441
マルチ・マルチまがい取引	1	18	8	6	5	10	26	6	80
訪問購入	0	2	4	4	5	5	20	10	50
その他無店舗	0	5	2	2	4	3	3	1	20
ネガティブ・オプション	0	2	0	0	0	1	2	2	7
特殊販売全体	124	278	379	476	399	388	485	263	2,792

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3,635件で、総件数に占める「商品」の割合は35.3%、「役務」は61.5%でした。「商品」で最も相談件数が多かったのは、「教養娯楽品」（電話機・電話機用品、書籍・印刷物など）の393件（商品全体の18.8%）、次いで、「食料品」（健康食品、魚介類など）の382件（同18.3%）、「住居品」（家具・寝具、食器・台所用品など）は270件（同12.9%）、「車両・乗り物」（自動車、自動車用品など）は226件（同10.8%）、「商品一般」（商品が特定できないもの）が215件（同10.3%）、「被服品」（紳士・婦人洋服など）が204件（同9.8%）、「保健衛生品」は185件（同8.9%）、「土地・建物・設備」131件（同6.3%）の順となっています。

1位の「教養娯楽品」では、「電話機・電話機用品」が72件と最も多く、次いで「書籍・印刷物」66件、「パソコン・パソコン関連用品」61件となっています。2位の「食料品」では「健康食品」が139件と一番多く、次いで「魚介類」38件、「野菜・海草」37件、「飲料」35件となっています。3位の「住居品」は、「家具・寝具」が61件、次いで「食器・台所用品」59件となっています。4位の「車両・乗り物」は、「自動車」が189件、次いで「自動車用品」が21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1,655件（役務全体の45.5%）、次いで「レンタル・リース・貸借」が465件（同12.8%）、「他の役務」（役務その他など）の335件（同9.2%）、「金融・保険サービス」（融資サービス、生命保険など）の319件（同8.8%）、「工事・建築・加工」が214件（同5.9%）、「教養・娯楽サービス」204件（5.6%）、「保健・福祉サービス」が184件（同5.1%）、「修理・補修」が89件（同2.4%）、「他の行政サービス」が51件（同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1,015件で61.3%を占めています。内容は、スマートフォンや携帯電話、パソコンを介したサイトに係る料金の不当請求などです。また「インターネット通信サービス」は335件となっています。2位の「レンタル・リース・貸借」465件を見ると、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、368件で79.1%を占めています。3位の「他の役務」では「役務その他」が260件、「外食・食事宅配」は47件、「冠婚葬祭」が22件となっています。

図3 商品別相談状況

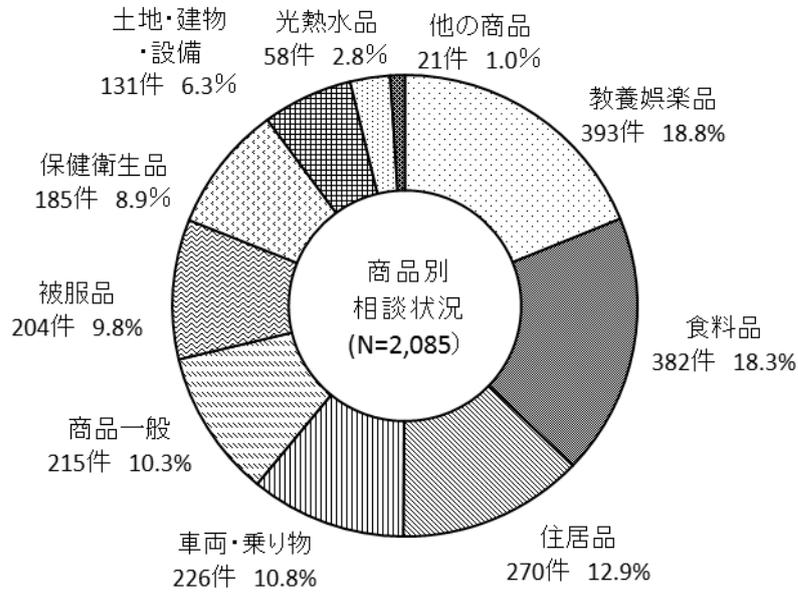
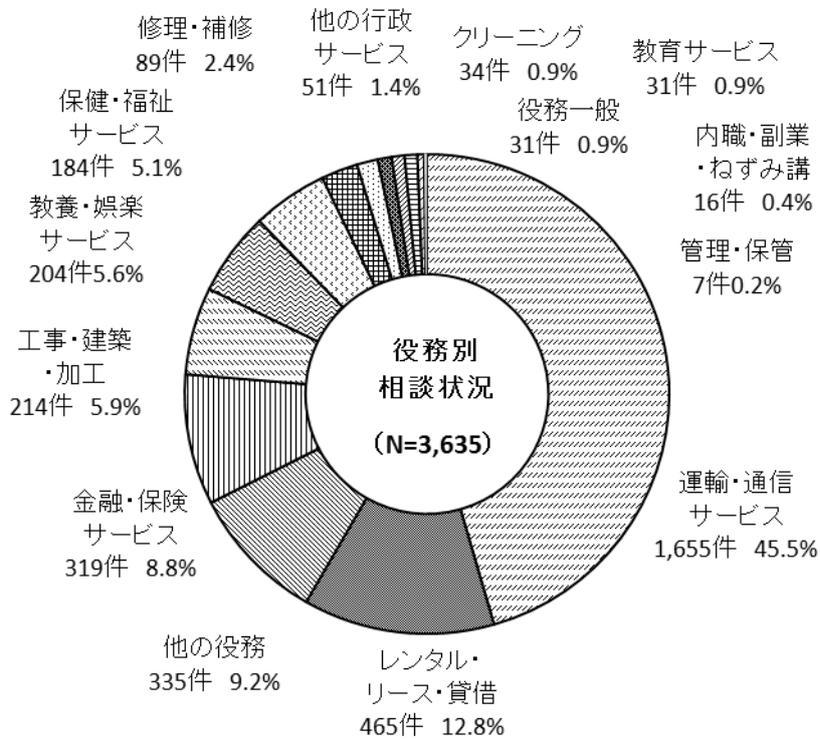


図4 役務別相談状況



(2) 主な商品・役務の相談状況

【商品部門】

① 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は393件でした。うち、「電話機・電話機用品」に関する相談は72件、「書籍・印刷物」に関する相談は66件、「パソコン・パソコン関連用品」に関する相談は61件、「他の教養娯楽品」に関する相談は54件でした。契約当事者は男性が231件(58.8%)、女性が141件(35.9%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く141件(35.9%)、次いで無職の103件(26.2%)、家事従事者の52件(13.2%)となっています。

【次のような事例がありました】

- ・店頭で購入したスマートフォンが故障し、1回目は取り替えてもらったが、その2週間後にまた別の修理が必要になり、問題がわからないまま、メーカーに修理に出すことになった。費用もかかり納得いかない。
- ・3日前、会社名を名乗らず、お届け物と言って訪問してきたので玄関の戸を開けると、いきなりビールを渡され「1年後からの配達でよいので、契約してください。」と頼まれた。断ろうとすると、米や洗剤を次々渡され、1時間近くも勧誘され続け、面倒になり、半年間の新聞契約をしてしまった。
- ・ネット通販で額縁を注文しカードを決済したが、届かない。サイトの広告に電話番号の記載もなく、書面を送ったが宛先不明で戻ってきた。

② 食料品

「食料品」に関する相談は382件でした。うち、「健康食品」に関する相談は139件でした。「魚介類」に関する相談は38件、「野菜・海草」に関する相談は37件、「飲料」に関する相談は35件で、契約当事者は男性が101件(26.4%)、女性が221件(57.9%)となっています。職業別では、無職が最も多く105件(27.5%)、次いで家事従事者の81件(21.2%)、給与生活者の80件(20.9%)となっています。

【次のような事例がありました】

- ・ネット通販で、酵素食品を注文。定期購入だと気づき、キャンセルのために、何度も電話をしているが、通じない。
- ・祖母は、遠方の業者から「カニが届くので約1万7千円を用意するように」と電話を受けた。注文した覚えがない。
- ・わかめをもらったが、大震災による原発事故の影響が心配なので放射性物質を調べてほしい。
- ・ちぢみほうれん草に含まれる硝酸イオンとミネラルが気になるのでテストしてほしい。
- ・ペットボトル入りのお茶をよく飲むが、茶葉から入れたお茶との違いを知りたい。

③ 住居品

「住居品」に関する相談は270件でした。うち、「家具・寝具」に関する相談は61件、「食器・台所用品」は59件、「食生活機器」は38件で、契約当事者は男性が97件(35.9%)、女性が133件(49.3%)となっています。職業別では、無職が最も多く81件(30.0%)、次いで家事従事者58件(21.5%)、給与生活者55件(20.4%)の順となっています。

【次のような事例がありました】

- ・高齢の母が、布団カバーを届けに来たと訪問した業者から、羽毛が出ているので、布団の打ち直しをした方がよいと言われ契約したが、不審なので、解約したい。
- ・テレビショッピングで、焦げ付かず長持ちすると宣伝していたのでダイヤモンドコートのフライパン6点セットを注文した。使用方法を守っていたのに、コーティングがはがれはじめ、1年たつとひどくなって使えないほどになった。
- ・1年3ヶ月使用したスチームオープンレンジの床面に亀裂が入った。通常使用で割れたのだから、メーカーが修理代を負担してほしい。

【役務部門】

① 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」に関する相談は1,655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1,015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335件でした。契約当事者は男性が949件(57.3%)、女性が657件(39.7%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く760件(45.9%)、次いで無職の350件(21.1%)、家事従事者201件(12.1%)の順となっています。

【次のような事例がありました】

- ・スマートフォンの出会い系サイトでクレジットカードや銀行振り込みで約56万円を支払ってポイントを購入していたが、だまされたようだ。返金を求められるか。
- ・大手電話会社名を名乗る者から、既存の光回線契約より安くなると勧められ契約した。後に契約会社に変更されたと知った。元に戻してほしい。
- ・スマートフォンのアダルトサイトで意図せず登録になり、指示されるまま、電子マネーのギフト券を買い、その番号の写真を送付した。その後も、メールが届き、さらにお金を請求され、困っている。
- ・ネット広告で知った引っ越し業者に見積もりを依頼しただけなのに、申し込みがあったと、段ボールの送料を請求されて納得できない。

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465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。次いで「戸建住宅」に関する相談は36件でした。契約当事者は男性が199件(42.8%)、女性が214件(46.0%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く234件(50.3%)、次いで無職の94件(20.2%)、企業・団体※の42件(9.0%)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】

- ・賃貸アパートを退去したところ、水回り清掃料を請求すると言われた。入居時に除菌代を支払っており、請求に納得できない。
- ・ネットでウィークリーマンションの広告を見て、電話をかけたところ、すぐに契約しないと空がなくなると急かされて申し込みをした。FAXで契約書面が届く予定だったが、届かず、解約を申し出たところ、入居予定期間の費用を全額請求された。

- ・戸建借家に入居したがカビの臭いがひどく、子供がアレルギー症状を起こした。退去したいが、違約金が発生する。
- ・数年前から借りている駐車場を今月末で解約したいと貸主に伝えたところ、来月分の賃料の支払を求められ、納得いかない。

③ 他の役務

「他の役務」に関する相談は335件でした。うち、「役務その他」(架空請求や不当請求の被害回復を謳うサービスなど)に関する相談は260件でした。次いで「外食・食事宅配」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148件(44.2%)女性が153件(45.7%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く128件(38.2%)、次いで無職の69件(20.6%)、家事従事者58件(17.3%)の順となっています。

【次のような事例がありました】

- ・架空請求のメールが届いたので、ネットで見つけた無料の窓口相談した。すぐに対応しないと大変なことになると言われ、契約したが、有料だったので解約したい。
- ・過去の投資被害の回復ができるので、手数料を払ってほしいと電話が来た。不審に思い、断ったが、今後どうしたらよいか。
- ・ホテルの運営会社変更になった途端に、ホテル内のみで利用可能なレストラン優待チケットが利用不可となった。法令に抵触しないのか。
- ・6年前、冠婚葬祭互助会に加入直後に解約。その時に掛け金は返金しないと言われたが、本当か。

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 27年度			平成 26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	215	175	40	221	187	34
2	自動車 普通・小型自動車	189	175	14	201	191	10
3	健康食品	139	135	4	145	139	6
4	化粧品	77	72	5	59	57	2
5	電話機・電話機用品 スマートフォン	72	70	2	48	47	1
6	書籍・印刷物 新聞	66	63	3	62	57	5
7	家具・寝具 ふとん類	61	56	5	63	60	3
7	パソコン・パソコン関連用品 モバイル専用端末機器	61	58	3	83	83	0
8	食器・台所用品 食器、浄水器	59	52	7	53	47	6
9	他の教養娯楽 ペットフード、イス	54	42	12	76	73	3
10	紳士・婦人洋服	50	46	4	46	45	1

(2)役務小分類

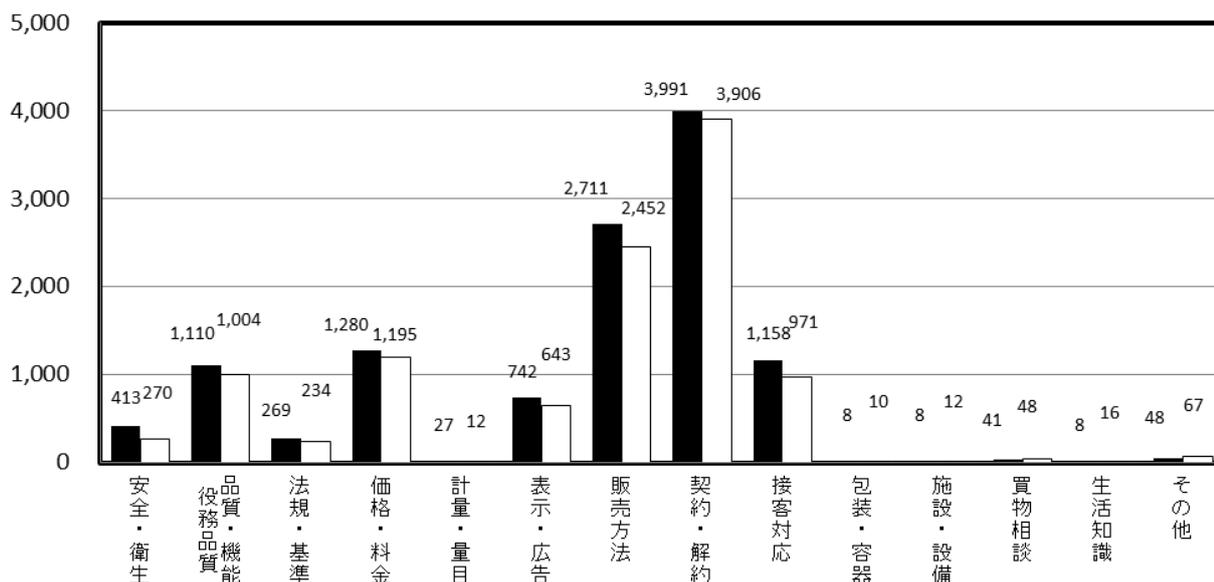
順位	役務名	平成 27年度			平成 26年度		
		合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
1	放送・コンテンツ等 アダルト情報サイト	1,015	1,007	8	1,013	1,008	5
2	レンタル・リース・貸借 集合住宅	465	422	43	456	425	31
3	インターネット通信サービス 光ファイバー	335	329	6	278	272	6
4	役務その他 役務その他サービス	260	246	14	257	239	18
5	工事・建築・加工 戸建住宅	214	189	25	210	198	12
6	移动通信サービス 携帯電話サービス	166	160	6	146	143	3
7	融資サービス フリーローン・サラ金	114	86	28	125	131	31
8	修理・補修 家具・寝具	89	84	5	65	63	2
9	医療	70	60	10	65	61	4
10	郵便・貨物運送サービス 引越	68	63	5	44	41	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

■26年度 □27年度



内容別分類の相談状況は、「契約・解約」が最も多く3,906件(商品・役務の68.3%)でした。次いで多かったのは「販売方法」の2,452件(同42.9%)、次いで「価格・料金」の1,195件(同20.9%)となっています。

過去5年間の推移をみても、「契約・解約」についての相談が最も多くみられ、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	20.1	48.2	68.3
販売方法	12.7	30.2	42.9
価格・料金	5.2	15.7	20.9
品質・機能、役務品質	6.8	10.2	17.0
接客対応	10.8	6.8	17.6

※ 合計は商品・役務の受付件数に対する割合です。

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
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)
27年度	270 (4.7)	1,004 (17.6)	234 (4.1)	1,195 (20.9)	12 (0.2)	643 (11.2)	2,452 (42.9)	3,906 (68.3)	971 (17.0)	10 (0.2)	12 (0.2)	48 (0.8)	16 (0.3)	67 (1.2)

表6 内容別分類相談の推移

※ 内容別分類相談件数は、複数カウントしています。

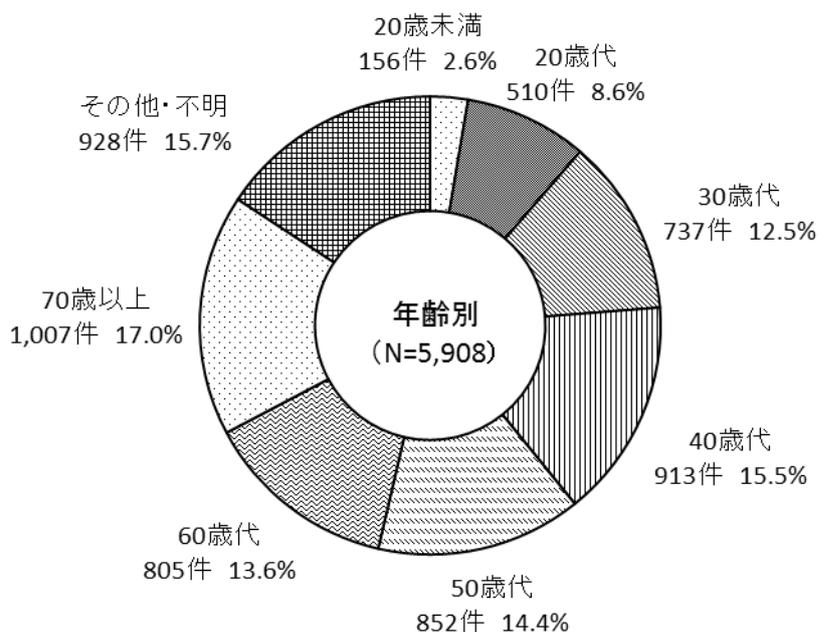
※ ()内は、「商品」と「役務」の受付件数の合計に対する割合です。(単位:%)

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5,908件を契約当事者の年代別で見ると、70歳以上1,007件(17.0%)が最も多く、次いで40歳代913件(15.5%)、50歳代852件(14.4%)、60歳代805件(13.6%)、30歳代737件(12.5%)、20歳代510件(8.6%)、20歳未満156件(2.6%)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 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は393件で、これを年代別に見ると40歳代67件(17.0%)、50歳代65件(16.5%)、70歳以上61件(15.5%)、60歳代56件(14.2%)、30歳代54件(13.7%)、20歳代25件(6.4%)、20歳未満11件(2.8%)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、「電話機・電話機用品」に関する相談72件で、年代別では50歳代18件(25.0%)、40歳代13件(18.1%)、60歳代12件(16.7%)、30歳代9件(12.5%)、70歳以上6件(8.3%)、20歳代4件(5.6%)、20歳未満2件(2.8%)となっています。

次いで新聞などの「書籍・印刷物」に関する相談が66件で、年代別では70歳以上24件(36.4%)、60歳代

10件(15.2%)、50歳代・30歳代・20歳代が各5件(7.6%)、20歳未満4件(6.1%)、40歳代3件(4.5%)となっています。

② 食料品

「食料品」に関する相談は382件で、これを年代別で見ると70歳以上97件(25.4%)、60歳代54件(14.1%)、50歳代42件(11.0%)、40歳代36件(9.4%)、30歳代27件(7.1%)、20歳代14件(3.7%)、20歳未満8件(2.1%)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139件で、年代別では70歳以上56件(40.3%)、次いで60歳代18件(12.9%)、40歳代15件(10.8%)、50歳代14件(10.1%)、30歳代11件(7.9%)、20歳代及び20歳未満が各8件(5.8%)となっています。

③ 住居品

「住居品」に関する相談は270件で、これを年代別で見ると70歳以上の79件(29.3%)が最も多く、次いで50歳代42件(15.6%)、60歳代40件(14.8%)、40歳代25件(9.3%)、30歳代15件(5.6%)、20歳代12件(4.4%)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61件で、年代別では70歳以上27件(44.3%)、60歳代及び50歳代が各8件(13.1%)、40歳代及び30歳代が各5件(8.2%)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59件となっています。年代別では70歳以上19件(32.2%)、50歳代7件(11.9%)、20歳代6件(10.2%)、60歳代4件(6.8%)、40歳代3件(5.1%)となっています。

④ 車両・乗り物

「車両・乗り物」に関する相談は226件で、これを年代別で見ると50歳代40件(17.7%)、40歳代38件(16.8%)、30歳代37件(16.4%)、20歳代30件(13.3%)、60歳代27件(11.9%)、70歳以上22件(9.7%)、20歳未満1件(0.4%)となっています。

「車両・乗り物」に関する相談で最も多いのは「自動車」に関する相談で189件、年代別では40歳代34件(18.0%)、50歳代31件(16.4%)、30歳代30件(15.9%)、20歳代28件(14.8%)、70歳以上16件(8.5%)となっています。

⑤ 商品一般

「商品一般」に関する相談は215件で、これを年代別で見ると70歳以上57件(26.5%)、50歳代21件(9.8%)、40歳代及び30歳代が各20件(9.3%)、20歳代13件(6.0%)、20歳未満4件(1.9%)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1,655件で、これを年代別で見ると40歳代328件(19.8%)、50歳代262件(15.8%)、60歳代242件(14.6%)、30歳代239件(14.4%)、20歳代191件(11.5%)、70歳以上164件(9.9%)、20歳未満96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スマートフォン

ンや携帯電話、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1,015件で、年代別では40歳代214件(21.1%)、50歳代及び30歳代が各164件(16.2%)、20歳代131件(12.9%)、60歳代129件(12.7%)、20歳未満87件(8.6%)、70歳以上66件(6.5%)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335件で、年代別では60歳代の68件(20.3%)、40歳代64件(19.1%)、50歳代62件(18.5%)、70歳以上51件(15.2%)、30歳代39件(11.6%)、20歳代23件(6.9%)、20歳未満3件(0.9%)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465件で、これを年代別で見ると30歳代105件(22.6%)、40歳代84件(18.1%)、20歳代77件(16.6%)、50歳代44件(9.5%)、60歳代33件(7.1%)、70歳以上30件(6.5%)、20歳未満4件(0.9%)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歳代の94件(25.5%)、20歳代70件(19.0%)、40歳代66件(17.9%)、50歳代35件(9.5%)、60歳代31件(8.4%)、70歳代以上24件(6.5%)、20歳未満4件(1.2%)となっています。20歳代から40歳代で63.6%を占めています。

③ 他の役務

「他の役務」に関する相談は335件で、これを年代別で見ると50歳代59件(17.6%)、40歳代53件(15.8%)、70歳以上49件(14.6%)、60歳代42件(12.5%)、30歳代39件(11.6%)、20歳代32件(9.6%)、20歳未満7件(2.1%)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260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」47件となっています。「役務その他」260件の年代別では50歳代44件(16.9%)、70歳以上・60歳代・40歳代が各38件(14.6%)、30歳代32件(12.3%)、20歳代22件(8.5%)、20歳未満6件(2.3%)となっています。

④ 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は319件で、これを年代別で見ると70歳以上99件(31.0%)、60歳代49件(15.4%)、50歳代36件(11.3%)、30歳代35件(11.0%)、40歳代33件(10.3%)、20歳代18件(5.6%)、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・サラ金など「融資サービス」に関する相談114件で、年代別では30歳代22件(19.3%)、50歳代及び40歳代の各16件(14.0%)、70歳以上及び20歳代各15件(13.2%)、60歳代13件(11.4%)、20歳未満1件(0.9%)となっています。30歳代から50歳代までで47.4%を占めており、多重債務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45件でした。年代別では、70歳以上22件(48.9%)、60歳代5件(11.1%)、50歳代及び40歳代の各4件(8.9%)、30歳代3件(6.7%)となっています。60歳代と70歳以上で60.0%を占めています。

⑤ 工事・建築・加工

「工事・建築・加工」に関する相談は214件で、これを年代別で見ると70歳以上68件(31.8%)、60歳代37件(17.3%)、50歳代30件(14.0%)、40歳代13件(6.1%)、30歳代10件(4.7%)、20歳代2件(0.9%)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136件で、年代別では70

歳以上51件(37.5%)、60歳代27件(19.9%)、50歳代17件(12.5%)、40歳代9件(6.6%)、30歳代8件(5.9%)、20歳代2件(1.5%)となっています。60歳代から70歳以上で57.4%を占めています。

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	27 年 度 計	26 年 度 計
商 品	教養娯楽品	11	25	54	67	65	56	61	54	393	421
	(電話機・電話機用品)	2	4	9	13	18	12	6	8	72	48
	(書籍・印刷物)	4	5	5	3	5	10	24	10	66	62
	食料品	8	14	27	36	42	54	97	104	382	426
	(健康食品)	8	8	11	15	14	18	56	9	139	145
	(魚介類)	0	1	0	3	4	5	14	11	38	41
	住居品	0	12	15	25	42	40	79	57	270	273
	(家具・寝具)	0	0	5	5	8	8	27	8	61	63
	(食器・台所用品)	0	6	0	3	7	4	19	20	59	53
	車両・乗り物	1	30	37	38	40	27	22	31	226	224
	(自動車)	0	28	30	34	31	25	16	25	189	201
	(自動車用品)	0	0	3	2	5	2	5	4	21	13
	商品一般	4	13	20	20	21	17	57	63	215	221
役 務	運輸・通信サービス	96	191	239	328	262	242	164	133	1,655	1,655
	(放送・コンテンツ等)	87	131	164	214	164	129	66	60	1,015	1,013
	(インターネット通信サービス)	3	23	39	64	62	68	51	25	335	278
	レンタル・リース・貸借	4	77	105	84	44	33	30	88	465	456
	(集合住宅)	4	70	94	66	35	31	24	44	368	355
	他の役務	7	32	39	53	59	42	49	54	335	320
	(役務その他)	6	22	32	38	44	38	38	42	260	257
	(外食・食事宅配)	1	3	5	13	11	2	3	9	47	31
	金融・保険サービス	1	18	35	33	36	49	99	48	319	389
	(融資サービス)	1	15	22	16	16	13	15	16	114	162
	(生命保険)	0	0	3	4	4	5	22	7	45	47
	工事・建築・加工	0	2	10	13	30	37	68	54	214	210
	(戸建住宅)	0	2	8	9	17	27	51	22	136	146
(集合住宅)	0	0	0	0	1	2	2	10	15	13	

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	5,908	156	510	737	913	852	805	1,007	928	2,748	2,692	468	2,145	373	920	234	1,444
商品一般	215	4	13	20	20	21	17	57	63	106	72	37	53	6	26	7	64
食料品	382	8	14	27	36	42	54	97	104	101	221	60	80	21	81	9	105
住居品	270	0	12	15	25	42	40	79	57	97	133	40	55	18	58	1	81
光熱水品	58	1	4	8	5	8	10	10	12	23	31	4	20	3	12	1	14
被服品	204	10	19	28	35	29	24	40	19	51	145	8	66	15	57	12	36
保健衛生品	185	2	6	12	27	33	27	47	31	59	114	12	47	8	57	2	46
教養娯楽品	393	11	25	54	67	65	56	61	54	231	141	21	141	31	52	16	103
車両・乗り物	226	1	30	37	38	40	27	22	31	169	42	15	128	26	7	3	38
土地・建物・設備	131	0	3	8	17	21	25	31	26	72	45	14	41	10	23	0	36
他の商品	21	0	0	1	1	1	3	3	12	6	4	11	3	4	0	0	2
商品計	2,085	37	126	210	271	302	283	447	409	915	948	222	634	142	373	51	525
クリーニング	34	0	1	2	7	7	5	6	6	13	20	1	11	4	8	0	8
レンタル・リース・貸借	465	4	77	105	84	44	33	30	88	199	214	52	234	17	29	24	94
工事・建築・加工	214	0	2	10	13	30	37	68	54	99	86	29	49	15	36	0	70
修理・補修	89	0	1	3	11	13	12	39	10	38	46	5	20	3	17	1	36
管理・保管	7	0	1	2	0	1	1	0	2	2	3	2	3	0	1	0	1
役務一般	31	0	5	19	2	1	2	1	1	11	20	0	15	4	3	1	5
金融・保険サービス	319	1	18	35	33	36	49	99	48	157	145	17	100	18	45	2	110
運輸・通信サービス	1,655	96	191	239	328	262	242	164	133	949	657	49	760	116	201	126	350
教育サービス	31	2	2	5	11	4	2	0	5	11	18	2	12	2	9	4	1
教養・娯楽サービス	204	3	20	27	42	27	28	25	32	77	114	13	77	11	39	8	41
保健・福祉サービス	184	3	22	16	28	25	32	33	25	47	130	7	49	7	44	5	57
他の役務	335	7	32	39	53	59	42	49	54	148	153	34	128	23	58	11	69
内職・副業・ねずみ講	16	0	3	5	4	3	0	0	1	10	5	1	6	1	2	1	5
他の行政サービス	51	0	0	1	5	10	12	12	11	18	31	2	6	3	18	0	18
役務計	3,635	116	375	508	621	522	497	526	470	1,779	1,642	214	1,470	224	510	183	865
他の相談	188	3	9	19	21	28	25	34	49	54	102	32	41	7	37	4	54

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18億4千万円で、平均約62万7千円となっています。内訳は、50万円未満823件(13.9%)で最も多く、次いで1万円以上5万円未満が696件(11.8%)、1万円未満591件(10.0%)、5万円以上10万円未満384件(6.5%)、100万円以上500万円未満200件(3.4%)、50万円以上100万円未満が169件(2.9%)、1千万円以上5千万円未満が37件(0.6%)、5百万円以上1千万円未満が32件(0.5%)、5千万円以上1億円未満が2件(0.0%)の順で、契約・購入金額が不明のものは2,974件(50.3%)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2,847件(苦情全体の53.8%)の合計は、約17億6千9百万円でした。また、平均金額は、約62万7千円でした。合計額の最も多かった商品・役務としては「新築工事」の約2億4千万円、次いで「普通預貯金」の約1億1千5百万円、「普通・小型自動車」の約1億7百万円、「ファンド型投資商品」の約1億4百万円、「増改築工事」の約9千8百万円、「投資信託」の約7千2百万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9億1千万円で、平均約34万2千円となっています。

苦情相談における既支払金額では、金額が判明している2,606件(苦情全体の49.2%)の合計は約8億8千8百万円で、平均金額は約34万1千円となりました。既支払金額の合計額が最も多かったのは、「新築工事」の約1億1千7百万円、次いで「普通預貯金」の約1億1千3百万円、「増改築工事」の約7千5百万円、「投資信託」の約7千2百万円、「ファンド型投資商品」の約6千万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	591	696	384	823	169	200	32	37	2	0	2,974	5,908	1,841,331,143	627,583	917,005,669	342,677
構成比	10.0	11.8	6.5	13.9	2.9	3.4	0.5	0.6	0.0	0.0	50.3	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

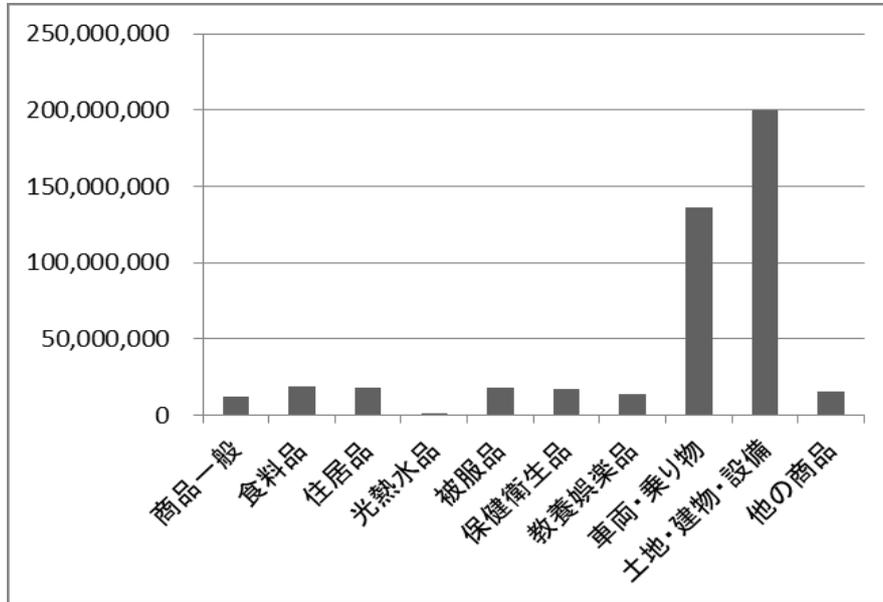
年度	契約・購入金額(円)		既支払金額(円)	
	合計金額	平均金額	合計金額	平均金額
平成 23 年度	4,464,058,455	1,210,428	2,291,270,252	632,773
平成 24 年度	3,476,078,460	1,167,645	1,461,974,275	475,130
平成 25 年度	3,125,234,586	979,084	1,539,378,759	473,218
平成 26 年度	2,887,937,556	943,154	1,142,549,281	379,836
平成 27 年度	1,841,331,143	627,583	917,005,669	342,677

表11 苦情相談における契約・購入金額及び既支払金額別上位商品・役務等

契約・購入金額(円)				既支払金額(円)			
苦情相談全体		1,769,692,985	621,599	苦情相談全体		888,863,549	341,083
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	240,905,896	24,090,590	1	新築工事	117,500,000	13,055,556
2	普通預貯金	115,100,000	14,387,500	2	普通預貯金	113,100,000	16,157,143
3	普通・小型自動車	107,783,700	1,437,116	3	増改築工事	75,559,352	10,794,193
4	ファンド型投資商品	104,018,080	5,200,904	4	投資信託	72,000,000	36,000,000
5	増改築工事	98,206,352	7,554,335	5	ファンド型投資商品	60,018,080	4,001,205
6	中古分譲マンション	96,000,000	16,000,000	6	普通・小型自動車	41,776,000	1,228,706
7	投資信託	72,000,000	36,000,000	7	出会い系サイト	36,356,292	1,172,784
8	アダルト情報サイト	67,633,280	215,393	8	株	33,350,000	11,116,667
9	普通生命保険	54,422,396	10,884,479	9	工事・建築サービス	27,702,400	2,777,240
10	工事・建築サービス	47,579,400	2,643,300	10	屋根工事	21,024,452	2,102,445
11	出会い系サイト	45,245,585	882,647	11	普通生命保険	18,688,018	3,114,670
12	中古住宅	33,800,000	16,900,000	12	公社債	14,100,000	7,050,000
13	株	33,350,000	11,116,667	13	壁工事	13,847,200	2,307,867
14	他のデジタルコンテンツ	30,333,575	722,228	14	他のデジタルコンテンツ	13,821,787	987,271
15	新築分譲マンション	30,000,000	30,000,000	15	内装工事	12,990,000	2,598,000
16	公社債	29,100,000	9,700,000	16	不動産貸借サービス	11,050,000	3,683,333
17	賃貸アパート	28,351,022	187,755	17	塗装工事	10,713,840	973,986
18	塗装工事	27,490,640	1,309,078	18	健康食品	10,568,074	1,509,725
19	屋根工事	22,945,432	2,085,948	19	特定生命保険	10,000,000	10,000,000
20	役務その他サービス	21,039,341	356,599	20	軽自動車	8,652,502	508,971
合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	1,305,304,699 (73.8%)		合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	722,817,997 (81.3%)	

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

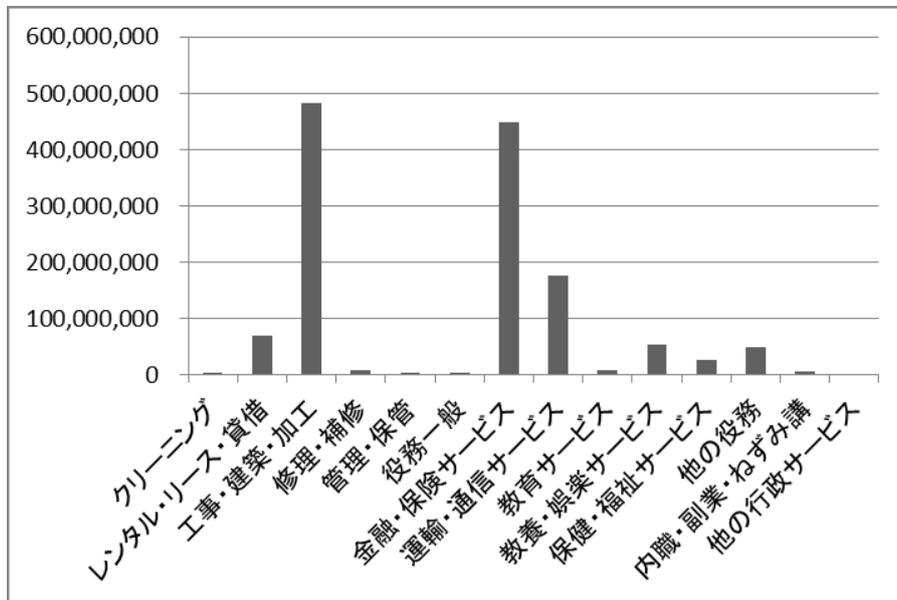
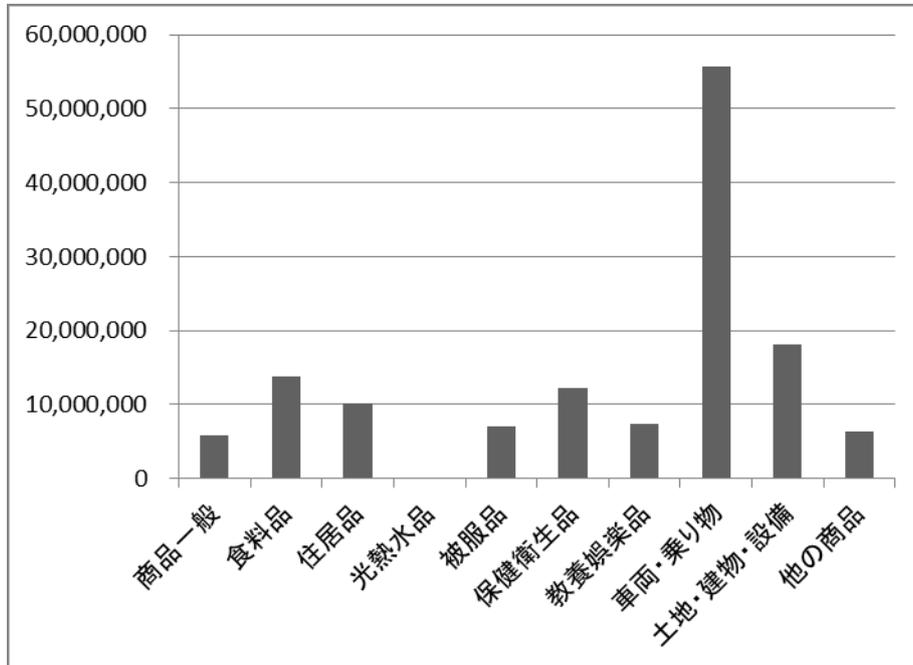
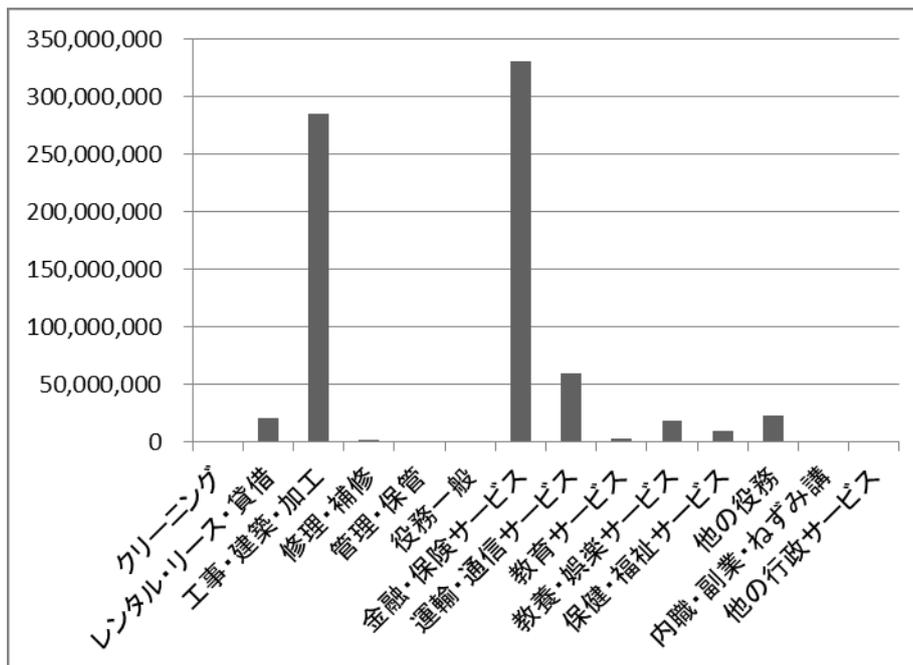


図 8 苦情相談における商品・役務別の既支払金額

①商 品



②役 務

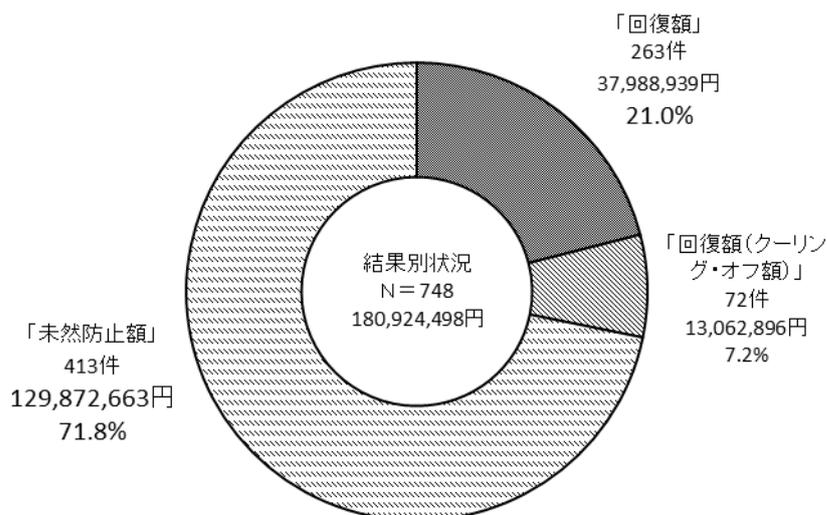


(3) 被害回復等の状況

苦情相談全体における被害回復等の状況について、平成27年度に相談を受け付け、且つ、相談処理として「助言(自主交渉)」若しくは「斡旋解決」したもの2,150件のうち、金額が判明している748件についてみると、合計金額は、約1億8千万円になりました。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「回復額(クーリング・オフ)」にわけ、それぞれの合計金額をみてみると次のようになりました。なお、①の「未然防止額」には、いわゆるワンクリック請求によるものを含めています。

①の「未然防止額」は413件あり、合計金額は約1億2千9百万円でした。②の「回復額」は263件で、合計金額は約3千7百万円、③の「回復額(クーリング・オフ)」は72件で、合計金額は約1千3百万円でした。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														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	215	175	1	2	23	16	0	17	74	114	37	1	0	2	0	10	297
B 食料品	B10 食料品一般	14	11	3	2	4	0	0	5	2	2	3	0	0	0	0	21
	B21 穀類	30	26	14	16	1	3	1	8	1	2	8	0	1	0	0	55
	B22 魚介類	38	36	3	5	0	4	2	12	17	16	9	1	0	0	0	69
	B23 肉類	7	3	5	4	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	12
	B24 乳卵類	6	5	1	3	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	7
	B25 野菜・海草	37	25	20	26	3	0	0	7	2	2	3	0	0	0	1	64
	B26 油脂・調味料	12	4	3	3	1	1	0	2	3	3	1	0	0	2	0	19
	B31 果物	22	16	7	15	1	0	0	1	3	8	8	0	0	0	1	44
	B32 菓子類	25	22	7	10	0	1	0	6	1	7	6	0	0	0	0	40
	B33 飲料	35	21	14	19	1	5	0	8	8	11	3	0	0	0	0	69
	B34 酒類	4	4	0	0	0	0	0	1	2	2	1	0	0	0	0	6
	B40 調理食品	13	13	1	3	0	1	2	3	4	3	7	1	0	0	0	25
	B51 健康食品	139	135	9	17	6	30	0	32	91	98	12	0	0	0	0	296
B52 食料品その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
B 計	382	321	87	123	18	45	5	87	134	155	63	2	1	2	2	3	727

① 商品一般

商品一般の相談件数は215件で、うち苦情件数は175件(81.4%)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、「スマートフォンに覚えのない番号から着信があった。個人情報もれているのか」、「消費税の表示がわかりにくい」といった消費税に関するもの、「覚えのない会社からの請求」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」114件、「販売方法」74件、「接客対応」37件の順となっています。

② 食料品

食料品の相談件数は382件で、うち苦情件数は321件(84.0%)です。内容としては「健康食品」に関する相談が最も多く139件(36.4%)で、次いで「魚介類」38件(11.8%)、「野菜・海草」37件(11.5%)等となっています。「健康食品」では、「ネット通販で酵素食品を注文した。定期購入と気づき、キャンセルしたいが、電話が繋がらない」といった定期配送に係わるもの、薬効をうたうようなものの相談も寄せられています。「魚介類」では、カニの送り付けや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」155件、「販売方法」134件、「品質・機能、役務品質」123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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
	C21 食生活機器	38	36	7	22	1	0	0	4	9	17	7	0	0	0	0	67
	C22 食器・台所用品	59	52	24	32	0	8	0	5	18	24	10	0	0	0	0	121
	C23 洗濯・裁縫用具	12	9	1	4	0	5	0	1	5	5	4	0	0	0	0	25
	C24 掃除用品	13	12	0	8	0	2	0	4	6	9	3	0	0	0	0	32
	C25 洗浄剤等	12	10	4	10	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	17
	C31 空調・冷暖房機器	31	30	8	17	3	7	0	2	7	15	6	0	0	0	0	65
	C32 家具・寝具	61	56	9	17	1	9	0	8	32	42	6	0	0	1	0	125
	C33 室内装備品	4	2	0	2	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	6
	C34 照明器具	13	11	3	5	0	1	0	0	6	5	2	0	0	0	1	23
	C40 他の住居品	26	23	5	13	1	5	0	5	12	15	4	2	0	0	0	62
C 計	270	242	61	130	6	37	0	29	97	134	45	2	0	1	2	545	
D 光熱水品	D10 光熱水品一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	D20 電気	15	10	0	1	0	8	0	1	3	6	1	0	1	1	23	
	D30 ガス	16	15	0	0	1	7	0	0	2	7	4	0	0	0	21	
	D40 石油	17	15	0	2	0	8	3	0	1	1	3	0	0	1	19	
	D50 水道	4	3	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	4	
	D60 他の光熱水品	6	4	0	1	1	0	0	0	2	3	1	0	0	0	8	
	D 計	58	47	0	5	2	25	3	1	8	17	9	0	1	2	1	75

① 住居品

住居品の相談件数は270件で、うち苦情件数は242件(89.6%)です。「家具・寝具」に関する相談が最も多く61件(22.6%)、次いで「食器・台所用品」59件(21.9%)、「食生活機器」が38件(14.1%)の順となっています。

「家具・寝具」では、「高齢の母が布団カバーを無料であげると訪問してきた業者と羽毛布団のリフォーム契約をしたが解約したい」「20年前、羽毛布団を買ってもらったので布団カバーをサービスすると電話があり、不安」など高齢者を狙い、電話をかけてから訪問販売を行うという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、炊飯器やオーブンレンジ、食器洗い機などの相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」134件、「品質・機能、役務品質」127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58件で、うち苦情件数は47件(81.0%)です。「石油」に関する相談が最も多く17件(29.3%)、次いで「ガス」16件(27.6%)、「電気」15件(25.9%)、内容別では「価格・料金」25件や「契約・解約」17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															
			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	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
E20 和服	16	12	0	0	0	1	0	5	10	9	1	0	0	1	0	0	27	
E31 洋服一般	2	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	5	
E34 子供洋服	5	5	0	0	0	1	1	1	3	5	2	0	0	0	0	0	13	
E35 洋装下着	13	12	0	1	0	2	0	2	3	8	1	0	0	0	1	0	18	
E36 紳士・婦人洋服	50	46	1	16	1	4	0	5	21	31	11	0	0	0	1	1	92	
E41 履物	35	33	1	7	2	2	0	8	22	26	6	0	0	0	1	0	75	
E42 かばん	23	23	1	10	0	1	0	5	10	15	6	0	0	0	0	0	48	
E43 アクセサリー	39	33	1	4	0	10	0	5	18	27	3	0	0	0	0	1	69	
E44 他の身の回り品	17	17	0	1	0	0	0	7	13	13	2	0	0	0	0	0	36	
E50 生地・糸類	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
E60 他の被服品	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	
E 計	204	183	5	41	4	21	1	40	101	136	32	0	0	2	3	2	388	

① 被服品

被服品の相談件数は204件で、うち苦情件数は183件(89.7%)です。「紳士・婦人洋服」に関する相談が最も多く50件(24.5%)、次いで、「アクセサリー」が39件(19.1%)、「履物」が35件(17.2%)、「かばん」が23件(11.3%)、「他の身の回り品」が17件(8.3%)の順となっています。

「紳士・婦人洋服」では、「ネットで紳士コートを注文、代金を振り込んだが商品が届かず、連絡もとれない」のように商品が届かないといった相談が寄せられています。「アクセサリー」では、「判断力の低下した母がネックレスや指輪などの16点を売ったという書類が見つかった。売却価格が安すぎる」といった訪問購入や「知人に誘われ展示会へ行き、3人の店員に囲まれて、断りきれずに高額な宝石を契約したが、解約したい」などのように強引に買わされたり、宝石のリフォームに係わる相談も寄せられています。「履物」では、「ネット通販でスニーカーをカード払いで注文したが、違う商品が届き、問い合わせても返信がない」など違う商品が届く、商品が届かないなど通信販売による相談が多く寄せられていました。「かばん」や「他の身の回り品」(財布など)については、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」136件、「販売方法」101件、「品質・機能、役務品質」41件、「表示広告」40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	34	29	3	9	1	4	0	3	11	15	12	1	0	1	0	0	60
	F30 医療用具	41	37	1	10	2	8	0	2	24	25	4	0	0	1	0	1	78
	F40 化粧品	77	72	17	28	2	14	0	22	34	47	11	2	0	0	0	1	178
	F50 理美容器具・用品	14	13	0	4	0	1	0	4	5	7	4	0	0	0	0	0	25
	F60 他の保健衛生品	19	19	6	12	0	4	0	2	6	9	3	0	0	0	0	0	42
	F 計	185	170	27	63	5	31	0	33	80	103	34	3	0	2	0	2	383
G 教 養 娯 楽 品	G10 教養娯楽品一般	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
	G20 文具・事務用品	6	6	0	0	0	0	0	2	4	5	1	0	0	0	0	0	12
	G21 パソコン・パソコン用品	61	58	2	24	2	2	0	7	18	38	17	0	0	0	0	0	110
	G25 電話機・電話機用品	72	70	1	39	2	13	0	3	17	42	24	0	0	0	0	0	141
	G30 学習教材	15	15	0	1	0	4	0	1	12	10	3	0	0	0	0	0	31
	G40 書籍・印刷物	66	63	0	1	2	3	0	3	44	53	11	0	0	1	0	1	119
	G50 音響・映像製品	49	47	1	18	4	4	0	5	15	30	15	0	0	1	0	0	93
	G60 スポーツ用品	23	23	1	5	0	3	0	6	14	18	3	0	1	0	0	0	51
	G71 カメラ類	9	7	0	2	1	0	0	2	1	3	4	0	0	2	0	0	15
	G72 時計	14	12	0	8	0	4	0	1	3	9	5	0	0	1	0	0	31
	G73 他の光学機器	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	G80 玩具・遊具	19	17	0	4	1	5	0	5	10	14	5	0	0	0	0	0	44
	G91 楽器	3	1	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	1	0	0	5
G92 他の教養娯楽品	54	42	8	18	5	9	0	11	16	25	5	1	0	0	1	0	99	
G 計	393	363	13	120	18	47	0	47	156	250	94	1	1	6	1	1	755	

① 保健衛生品

保健衛生品の相談件数は185件で、うち苦情件数は170件(91.9%)です。「化粧品」に関する相談が最も多く77件(41.6%)、次いで「医療用具」が41件(22.2%)、「医薬品」が34件(18.4%)、「他の保健衛生品」19件(10.3%)の順となっています。「化粧品」では、「テレビショッピングでしわ取りクリームを電話注文。定期購入を勧められ契約したが断りたい」などの「契約・解約」や、「販売方法」、「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、サポーター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」103件、「品質・機能、役務品質」63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393件で、うち苦情件数は363件(92.4%)です。「電話機・電話機用品」に関する相談が最も多く72件(18.3%)、次いで「書籍・印刷物」66件(16.8%)、「パソコン・パソコン関連用品」61件(15.5%)の順となっています。「電話機・電話機用品」では「契約・解約」、「品質・機能、役務品質」に関するもの、「書籍・印刷物」では、新聞等について「契約・解約」や「販売方法」に関する相談、「パソコン・パソコン関連用品」では、「契約・解約」や「品質・機能、役務品質」に関する相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」250件、「販売方法」156件、「品質・機能、役務品質」120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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	H20 自動車	189	174	10	65	12	49	1	22	35	138	37	0	0	2	0	2	373
	H30 自動車用品	21	20	2	11	0	0	0	5	5	19	3	0	0	0	0	0	45
	H40 自転車・用品	8	8	2	6	0	1	0	0	3	3	4	0	0	0	0	0	19
	H50 運搬用具	7	6	1	2	1	0	0	3	3	5	2	0	0	0	0	0	17
	H60 他の乗り物	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	H 計	226	208	15	84	13	50	1	30	46	165	47	0	0	2	0	2	455
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	I10 土地・建物・設備一般	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3
	I20 土地	17	11	0	0	4	1	1	2	5	8	1	0	0	0	0	2	24
	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	21	19	1	8	2	4	0	1	5	12	6	0	0	0	0	0	39
	I33 戸建住宅	24	17	0	12	1	3	0	0	1	8	5	0	0	1	0	3	34
	I34 他の建物	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
	I40 住宅構成材	7	7	0	3	0	1	0	1	1	6	2	0	0	0	0	0	14
	I51 空調・冷暖房・給湯設備	27	25	2	12	1	8	0	2	6	14	3	0	0	0	0	0	48
	I52 衛生設備	8	6	1	5	0	0	0	1	0	3	3	0	0	0	1	0	14
	I53 屋外装備品	18	13	0	3	0	4	0	0	1	10	1	0	0	1	2	0	22
I54 他の住宅設備	5	5	1	2	0	2	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	8	
I 計	131	105	5	45	8	23	1	7	21	65	22	0	0	2	3	6	208	
J00 他の商品	21	18	2	6	0	3	0	2	7	12	4	0	0	2	0	0	38	

① 車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は226件で、うち苦情件数は208件(92.0%)です。「自動車」に関する相談が大半を占め189件(83.6%)で、中古車の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支払い総額の約30%を請求された」等の相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」165件、「品質・機能、役務品質」84件、「価格・料金」50件、「接客対応」47件、「販売方法」46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131件で、うち苦情件数は105件(80.2%)です。「空調・冷暖房・給湯設備」27件(20.6%)で最も多く、次いで「戸建住宅」の24件(18.3%)、「集合住宅」の21件(16.0%)の順となっています。「空調・冷暖房・給湯設備」では、「電話での案内で、訪問販売で太陽光発電の設置を勧誘され契約。高額を支払いが不安で解約したい」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」165件、「品質・機能、役務品質」84件、「価格・料金」50件となっています。

③ 他の商品

他の商品の相談件数は21件で、うち苦情相談は18件(85.7%)です。作業用手袋、漁具、トラクターなどの農機具等の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」7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															
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	計	
K クリーニング	C 住居品	2	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	E 被服品	32	29	0	24	3	3	0	2	1	15	15	0	0	0	0	0	63
	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	27	25	0	20	2	3	0	2	1	14	12	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	34	31	0	25	3	3	0	2	2	15	15	0	0	0	0	0	65	
L レンタル・リース・貸借	C 住居品	6	5	0	0	0	2	0	0	1	6	2	0	0	0	0	0	11
	D 光熱水品	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	E 被服品	4	4	0	1	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	5
	G 教養娯楽品	22	22	0	3	0	9	0	0	12	20	1	0	0	0	0	0	45
	うち電話機・電話機用品	8	8	0	1	0	5	0	0	7	8	0	0	0	0	0	0	21
	H 車両・乗り物	4	4	0	1	0	2	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	7
	I 土地・建物・設備	428	386	13	79	13	200	0	6	23	350	82	0	0	1	0	2	769
	うち土地	8	6	0	0	1	2	0	0	1	7	3	0	0	0	0	1	15
	うち集合住宅	368	340	12	71	8	179	0	6	20	300	72	0	0	1	0	1	670
	うち戸建住宅	36	27	1	7	3	13	0	0	1	32	5	0	0	0	0	0	62
上記以外の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
L 計	465	422	13	84	13	214	0	6	36	382	87	0	0	1	0	2	838	

※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34件で、うち苦情件数は31件(91.2%)です。洋服や和服など「被服品」に関する相談が32件(94.1%)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25件と最も多く、次いで「契約・解約」と「接客対応」が各15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465件で、うち苦情件数は422件(90.8%)です。賃貸アパートなど「集合住宅」に関する相談が368件(79.1%)で「賃貸アパートを退去したがハウスクリーニング代金に納得いかない」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、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」382件、「価格・料金」214件、「接客対応」87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	8	8	0	2	0	1	0	0	1	8	2	0	0	0	0	0	14
	I 土地・建物・設備	199	175	7	90	6	52	0	5	42	115	51	0	2	4	0	0	374
	うち戸建住宅	136	120	3	65	4	28	0	5	30	83	39	0	2	3	0	0	262
	うち住宅設備	31	30	1	14	0	14	0	0	7	15	9	0	0	1	0	0	61
	上記以外の商品	7	6	0	1	1	3	0	0	4	3	2	0	0	0	0	0	14
	M 計	214	189	7	93	7	56	0	5	47	126	55	0	2	4	0	0	402
N 修理・補修	C 住居品	27	24	0	1	1	9	0	1	21	24	3	0	0	0	0	0	60
	うち家具・寝具	22	20	0	0	1	7	0	1	20	20	1	0	0	0	0	0	50
	E 被服品	7	7	0	3	0	0	0	0	2	6	1	0	0	0	0	0	12
	G 教養娯楽品	10	10	0	5	0	5	0	3	2	5	4	0	0	0	0	0	24
	うち音響・映像製品	3	3	0	1	0	2	0	2	0	2	1	0	0	0	0	0	8
	H 車両・乗り物	19	18	1	2	2	5	0	0	2	12	6	0	0	0	0	0	30
	うち自動車	19	18	1	2	2	5	0	0	2	12	6	0	0	0	0	0	30
	I 土地・建物・設備	26	24	0	3	0	10	0	1	9	18	5	0	0	1	0	0	47
	うち建物	5	4	0	1	0	1	0	1	2	2	0	0	0	1	0	0	8
	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	89	83	1	14	3	29	0	5	36	65	19	0	0	1	0	0	173	

※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214件で、うち苦情件数は189件(88.3%)です。「戸建住宅」に関する相談が136件(63.6%)で、「屋根が雪で壊れたので、見積りをとったが、その業者に工事を依頼しなかったところ、高額な見積り代を請求された」など、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」126件、「品質・機能・役務品質」93件、「価格・料金」56件、「接客対応」55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89件で、うち苦情件数は83件(93.3%)です。「ふとん類」や「普通・小型自動車」、「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。「高齢の母が布団カバーを無料であげると訪問してきた業者と羽毛布団のリフォーム契約をしたようだ。家に上がってよいと言っていないのに、家の中にはいって一緒についてくるなど不審なので、解約したい」などの相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」が65件、「販売方法」が36件、「接客対応」19件、「価格・料金」29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															
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	計	
O 管理・保管	H 車両・乗り物	4	3	0	0	1	2	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	7
	I 土地・建物・設備	3	3	0	1	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	5
	うち集合住宅	2	2	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
	うち戸建住宅	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	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	7	6	0	1	1	3	0	0	0	3	4	0	0	0	0	0	12	
P00 役務一般	31	29	0	0	1	6	0	0	17	23	0	0	0	0	0	0	47	
Q 金融・保険サービス	Q10 金融・保険一般	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Q20 生命保険	45	38	0	0	1	5	0	3	17	34	10	0	0	2	0	0	72
	Q30 損害保険	38	36	0	4	5	6	0	4	9	29	8	0	0	0	1	1	67
	Q35 その他の保険	16	13	0	0	1	0	0	2	4	12	4	0	0	1	0	0	24
	Q70 預貯金・証券等	38	36	0	0	0	4	0	1	16	25	5	0	0	0	0	0	51
	Q75 デリバティブ取引	6	4	0	0	1	1	0	1	3	5	0	0	0	0	0	0	11
	Q76 ファンド型投資商品	29	26	0	0	0	4	0	2	19	20	0	0	0	0	0	0	45
	Q80 融資サービス	114	86	0	0	19	21	0	14	21	76	5	0	0	3	0	3	162
	Q90 他の金融関連サービス	32	24	0	0	1	2	0	1	4	25	8	0	0	0	0	3	44
Q 計	319	263	0	4	28	43	0	28	93	226	40	0	0	6	1	8	477	

※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7件で、うち苦情件数は6件(85.7%)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、「接客対応」4件、「契約・解約」と「価格・料金」が各3件となっています。

② 役務一般

役務一般の相談件数は31件で、うち苦情件数は29件(93.5%)です。「知人に儲かる話があると誘われ、福利厚生共済セミナーに参加したが、内容が不安」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」23件、「販売方法」17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319件で、うち苦情件数は263件(82.4%)です。「融資サービス」に関する相談は前年度よりも約29.6%減少したものの、件数としては最も多く114件(35.7%)、次いで「生命保険」が45件(14.1%)、「損害保険」と「預貯金・証券等」が各38件(11.9%)の順となっています。「融資サービス」では多重債務の整理方法等について、「生命保険」では「契約・解約」、「販売方法」に係わる相談が多く、「預貯金・証券等」では「電話勧誘で株式を申し込み、お金を振り込んだが無登録業者だった」などの「契約・解約」や「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226件、次いで「販売方法」93件、「価格・料金」43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	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	R71 旅客運送サービス	33	30	0	0	2	5	0	4	7	17	15	0	0	1	0	0	51
	R72 郵便・貨物運送サービス	68	63	0	20	2	9	0	7	5	37	36	0	0	1	0	1	118
	R80 放送・通信サービス一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	R81 電報・固定電話	36	31	0	1	0	8	0	1	15	25	4	0	0	0	1	1	56
	R82 移動通信サービス	166	160	0	21	7	57	0	9	63	128	38	0	1	0	1	0	325
	R83 放送・コンテンツ等	1,015	1,007	1	9	19	250	0	179	869	888	38	1	0	0	0	0	2,254
	R84 インターネット通信サービス	335	329	0	35	2	60	0	3	248	292	65	0	0	1	0	0	706
R 計	1,655	1,622	1	86	33	390	0	203	1,207	1,387	196	1	1	3	2	2	3,512	
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	8	8	0	1	0	1	0	0	0	7	1	0	0	0	0	0	10
	S30 補習教育	20	17	0	0	0	6	0	3	4	18	4	0	0	0	0	0	35
	S40 他の教育	3	3	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3
	S 計	31	28	0	1	0	8	0	3	4	27	5	0	0	0	0	0	48

① 運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は1,655件となり、うち苦情件数は1,622件(98.0%)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1,015件(61.3%)、次いで「インターネット通信サービス」の335件(20.2%)の順となっています。

「放送・コンテンツ等」では、「スマートフォンや携帯電話、パソコン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、突然、登録になり高額請求された」、「携帯電話に電話番号メール(SMS)でサイト料金が未納なので、本日中に連絡するようにとあり、電話をしたら、高額請求された」などの不当請求や架空請求、また、出会い系サイトなどの「契約・解約」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、「電話勧誘で光回線とプロバイダを変更すると今までより通信料が安くなると説明され契約。オプション料金などを請求され金額が高くなり、転用について詳しい説明も受けておらず納得できない」など光回線の転用に係わる相談が多数寄せられました。

内容別では「契約・解約」が1,387件と圧倒的に多くなっており、次いで「販売方法」1,207件や「価格・料金」390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31件、うち苦情件数は28件(90.3%)です。家庭教師や学習塾などの「補習教育」に関する相談は20件(64.5%)で、家庭教師や学習教材、学習塾など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」27件、「価格・料金」8件、「接客対応」5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		
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	41	39	0	0	2	8	0	3	15	34	12	0	0	0	0	0	74
	T30 宿泊施設	29	29	8	5	2	5	0	5	8	17	10	0	1	0	0	0	61
	T40 教室・講座	53	47	1	5	1	6	0	5	22	42	9	0	0	0	0	1	92
	T50 観覧・鑑賞	13	13	0	0	1	1	0	0	3	10	4	0	0	0	0	0	19
	T60 各種会員権	4	3	0	0	1	1	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	6
	T70 他の教養・娯楽	64	62	1	5	4	16	1	8	24	46	11	0	1	0	0	1	118
	T 計	204	193	10	15	11	37	1	21	73	152	46	0	2	0	0	2	370
U 保健・福祉サービス	U10 保健・福祉一般	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
	U21 医療	70	60	4	16	9	19	0	2	7	35	21	0	0	2	0	3	118
	U22 理美容	46	45	4	12	1	11	0	2	12	37	13	0	0	1	0	0	93
	U23 浴場	5	5	2	2	0	0	0	0	3	2	0	1	0	0	0	0	10
	U24 衛生サービス	10	9	0	1	2	1	0	0	6	6	2	0	0	1	0	0	19
	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	19	15	1	3	3	7	0	0	1	9	5	0	0	0	1	0	30
	U40 他の保健・福祉	32	21	0	1	5	1	0	2	6	10	6	0	0	0	0	6	37
U 計	184	157	11	35	20	39	0	6	32	100	51	0	1	4	1	9	309	

① 教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は204件で、うち苦情件数は193件(94.6%)です。「他の教養・娯楽」が64件(31.4%)、次いで資格取得講座などの「教室・講座」に関する相談が53件(26.0%)となっています。「他の教養・娯楽」では、「DMが届き、現金を郵送して海外宝くじを買った。その後もDMがくる」「電話で、あなたの油絵が雑誌に載ることになったと言われ、指示どおりに掲載料を業者の口座に振り込んだが、その後、何度も請求が続く」などの相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」152件、「販売方法」73件、「接客対応」46件、「価格・料金」37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184件で、うち苦情件数は157件(85.3%)です。「医療」に関する相談が最も多く70件(38.0%)、次いでエステティックなどの「理美容」が46件(25.0%)、「他の保健・福祉」に関する相談が32件(17.4%)寄せられています。「医療」では、「安価な広告をみて、クリニックで包茎手術を受けたが、いろいろな項目を増やされ、高額なクレジット契約をさせられた」等の医療サービスに関する相談が寄せられています。「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100件、「接客対応」51件、「品質・機能、役務品質」35件、「販売方法」32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	47	43	9	12	4	7	0	9	4	16	18	0	1	0	0	0	80
	V20 冠婚葬祭	22	20	0	0	1	5	0	0	7	17	4	0	0	1	0	0	35
	V30 家事サービス	6	6	0	1	0	0	0	1	3	5	2	0	0	0	0	0	12
	V40 役務その他	260	246	0	14	2	54	0	56	154	188	29	0	1	4	0	2	504
	V 計	335	315	9	27	7	66	0	66	168	226	53	0	2	5	0	2	631
W 内職・副業・ねずみ講	W15 内職・副業一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	W30 自動販売機	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	W40 内職・副業	15	13	0	0	0	2	0	4	13	9	0	0	0	1	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	0
	W 計	16	14	0	0	0	2	0	4	13	10	0	0	0	1	0	0	30
X00 他の行政サービス	51	27	2	3	10	1	0	1	0	13	13	0	1	0	0	14	58	
Z 他の相談	188	80	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

① 他の役務

他の役務の相談件数は335件で、うち苦情件数は315件(94.0%)です。「役務その他」が最も多く260件(77.6%)となっています。「役務その他」では、「パソコンのアダルトサイトで年齢認証をクリックするとアダルトサイトに登録され、高額な入会金や年会費がかかるようだった。ネットでみつけた消費者相談センターに電話して相談すると、解決するために10万円かかると言われ、契約書を送ったが、不審」のような被害回復をうたった2次被害的な相談が多く寄せられており、火災保険の申請代行の相談なども寄せられています。内容別では「契約・解約」が最も多く226件、次いで「販売方法」168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16件で、うち苦情相談は14件(87.5%)です。「内職・副業」に関する相談が最も多く15件(93.8%)となっています。「内職・副業」では、アフィリエイトなど様々な種類の内職を含む「他の内職・副業」が最も多く、「1日25回動画サイトにアクセスするだけで収入になる内職契約をしているが、あまり儲からず、内容も不安」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」13件、次いで「契約・解約」10件、「表示・広告」4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51件で、うち苦情件数は27件(52.9%)です。

④ 他の相談

他の相談の相談件数は188件で、うち苦情件数は80件(42.6%)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、90件でした。そのうち、「化粧品」が最も多く16件(17.8%)、次いで「健康食品」の8件(8.9%)、「家具・寝具」及び「外食・食事宅配」の各6件(6.7%)、「レンタル・リース・貸借」の5件(5.6%)、「洗剤等」、「宿泊施設」、「医療」、「理美容」の各4件(4.4%)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。

- ・ネット通販で購入した白髪染のトリートメントを使用したところ、頭皮が赤くなり、かゆみが出た。
- ・通信販売で健康によいと思いき高麗人参の健康食品を注文して食べたところ、体調不良になった。
- ・カタログ通販で購入した回転椅子に座っていて、安定性が悪く椅子ごと横に倒れて、テーブルに頭を打った。
- ・レストランでドリアを食べたら、黒く硬い物が歯に当たった。歯が欠けたようだが補償を求められるか。
- ・戸建借家に入居したが、カビの臭いがひどく、子供がアレルギー症状を起こした。退去したい。

(2) 危険

「危険」としての相談受付件数は、31件でした。そのうち、「自動車」5件(16.1%)、「空調・冷暖房機器」4件(12.9%)、「他の住居品」3件(9.7%)、「食生活機器」、「照明器具」、「自動車用品」が各2件(6.5%)、次いで「穀類」、「魚介類」、「野菜・海草」などが各1件(3.2%)でした。

具体的な相談内容として、次のようなものがありました。

- ・中古自動車を現状渡しの条件で購入したが、3ヶ月後にサビによる腐食でフレームが折れ、ディーラーに危険だから廃車にするよう言われた。
- ・大きな爆発音がしたので見てみると、スプレー式消火器が破裂し、周辺が汚れた。
- ・土産でもらった味付け茎わかめを食べると、2cmくらいの針金が出てきた。
- ・13年前に購入した電気冷蔵庫の背面から煙が出た。メーカーは、10年たったので、対応しないと言う。

表23 商品別分類のうち「危害」(上位)

	商品別分類	受付件数
1	化粧品	16
2	健康食品	8
3	家具・寝具	6
3	外食・食事宅配	6
5	レンタル・リース・貸借	5
6	洗剤等	4
6	宿泊施設	4
6	医療	4
6	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	自動車	5
2	空調・冷暖房機器	4
3	他の住居品	3
4	食生活機器	2
4	照明器具	2
4	自動車用品	2
7	穀類	1
7	魚介類	1
7	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ます。平成27年度の受付件数は、198件でした。

(2) 市町村からの経由相談

平成27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、506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27年度は、2回実施しました。

①特別相談名 「ネット契約トラブル110番～光回線・サイト・ネットショッピングなどトラブルあれこれ～」

主 催:北海道立消費生活センター・札幌弁護士会

目 的:スマートフォンやタブレットPCなどの普及はめざましく、インターネットは今や暮らしと切り離せなくなりました。一方で、利用者の急増に伴い、トラブルも増加し、内容も多様化しています。このような実態をふまえ、インターネットに関する契約トラブルの現状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27年9月26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:インターネット契約に係る相談

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:例年、「賃貸住宅」や「リフォーム」などに関する相談は、多数寄せられており、受付件数でも上位を占めています。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28年3月5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:15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。

便利でお得？…～クレジットカード利用の注意点…～

「北の暮らし」平成27年4月号掲載

問 スーパーの入り口で、買い物が割引になるのでクレジットカードを作らないかと勧誘された。初めてカードを持つので不安。どのようなことに注意したらよいか。（20代 女性）

答 クレジットは「信用」という意味で、申込書の情報等に基づく審査の上でカードが発行されます。クレジットカードでの買い物は、手持ちの現金がなくても商品等を購入でき、分割払いにもできることから高額な商品も購入しやすくなりますが、これらは「借金」です。支払期日を守らなかった場合は、「信用」を失い、その結果、カードが使えなくなり、また返済していない金額の一括払いを求められたり、ほかのローンの申し込みを断られたりすることがあります。

リボルビング払い(リボ払い)の利用にも注意が必要です。月々の支払いを一定の額や率にできますが、支払い期間が長くなり、まだ返済していない金額も分かりにくくなります。

利用限度額を決めるなど無理のない返済計画を立て、利用の際は伝票(控え)を受け取り、後日クレジット会社から届いた利用明細書を確認し、不正使用がないかなどのチェックも忘れずに行いましょう。

カードはクレジット会社から貸与されたもので、支払い義務は本人に発生します。家族や友人とはいえ他人には貸さない、他人にカード番号や暗証番号を教えないなど、管理もしっかりと行う必要があります。

スパンコールがはがれた！…～クリーニングの補償は？…～

「北の暮らし」平成27年4月号掲載

問 ワンピースをドライクリーニングに出したら、スパンコールが全部はがれてしまった。店に補償を求めたが「受付時にははがれる可能性があることを説明した」という理由で断られた。納得できないので弁償してほしい。（50代 女性）

答 当センターからクリーニング店に対し、製品や表示に問題がないかメーカー等に確認して、製品に問題がなければクリーニング事故になると思われるため、全国クリーニング生活衛生同業組合が作成した「クリーニング事故賠償基準」に則って賠償できないかと伝えました。

賠償額は、同じ品質のものを事故発生時に購入する場合の価格をもとに、実際に購入してから経過した月数により設定された補償割合等から算定されるため、新品交換や購入時の価格全額を求めることは難しいと思われます。今回の場合も、この賠償基準に則って、購入額の一部が補償されることになりました。

賠償金を受け取った場合、その品物の所有権は消費者から事業者に移り、返品してもらえません。返品希望の場合、事業者との話し合いになりますが、一般的に賠償額は減額されます。賠償されるのは品物を受け取ってから6ヶ月以内です。なお、事業者が賠償額の特約を定めている場合、特約に従うことになります。

クリーニングに預ける際は、シミや汚れの場所や原因、ベルトやフードの有無等を受付時に伝え、品物を受け取る際は、預けた物や数をその場で確認し、カバーを外してシミや汚れの落ち具合をチェックしましょう。ビニールカバーは運搬用です。入れたままにしておくと変色やかびの原因になるので、自宅で収納する際はすぐにカバーから出して陰干しした後、収納しましょう。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

光回線サービス…～乗り換えの電話勧誘に注意…～

「きらめっく」平成27年5月号掲載

問 電話で「現在利用中の光回線の月額料金が安くなるので、変更しないか」と勧誘された。手続きは不要で、特に工事也不需要と言うが、契約者名と住所、生年月日などの個人情報を聞かれ、不審に思う。大丈夫だろうか。(60代 男性)

答 NTT東日本と西日本(以下NTT)が、平成27年2月から光回線の卸売サービスを始めました。これにより、自社で光回線を持たない電気通信事業者が、光回線や光電話などのサービスを提供することが可能になりました。

このサービスは、従来の工事などを伴う光サービスへの変更とは異なり、「転用」という手続きを行うことで可能となります。転用とは、利用者が「お客様ID」や「光電話番号」を変更することなく、契約先が光卸提供事業者のサービスに切り替わることを指します。転用の際には、利用者がNTTから「転用承諾番号」を取得し、番号を光卸提供事業者に伝えることで簡単に転用手続きが完了しますので、工事などは不要です。

光卸提供事業者へ乗り換えると、今までのメールアドレスが変更になったり、利用していたオプションサービスが利用できなくなったりする場合があります。契約内容によっては、以前のプロバイダから契約解除料が請求される場合もあります。

●電話番号が変わることも！

さらに転用が行われた後に、「やっぱりNTTに戻したい」となると、光卸提供事業者との契約を解除して新規の扱いとなるので新たな工事が必要となり、今度は電話番号が変更になり、費用もかかります。

相談者には以上のことを情報提供し、事業者が個人情報を聞いたのは、消費者の「転用承諾番号」をNTTから聞き出すためと思われることを伝えました。相談者は光回線サービスの変更の勧誘であったことを全く理解しておらず、プロバイダ変更の意思もないとのことでした。センターから事業者を確認すると、まだ転用承諾番号は取っておらず、転用は行われていないとのことだったので、契約の意志がないことを伝え、終了しました。

電気通信サービスは、電気通信事業法で規制されており、契約締結の際は料金やその他提供条件の概要(電気通信事業者及び代理店などの名称や問い合わせ先、サービスの内容、その利用者に適用される料金・経費など)を説明しなければならないとしています。なお、特定商取引法の適用除外となっており、クーリング・オフなどの規定はありませんが、業界団体の電気通信サービス向上推進協議会の自主基準では、光卸サービスの転用前であれば無償契約解除に応じることとしています。

今回の事例のように契約先が変わることやサービス内容の説明を十分に行わない事業者から、電話で勧誘された場合は、仕組みを十分に理解できないまま契約してしまうおそれがありますので注意が必要です。契約の際は内容を十分に確認し、慎重に判断しましょう。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

搭乗券が購入できなかった！

…～事業者と連絡取れず。返金は？…～

「北の暮らし」平成27年6月号掲載

問 インターネットの通信販売で、搭乗の約2カ月前に旅行代理店に航空券の手配を依頼し、代金も振り込んだ。搭乗の3日前になり「手配できなかった。全額返金するか、もし新たに購入した場合は、領収書を添付して当方へ送信すれば差額分を精算する」という内容のメールが届いたので、他社で購入した航空券の領収書の画面を添付して送ったが連絡がない。今後の対処法は。(50代 女性)

答 旅行業者は旅行業法に基づき観光庁または都道府県への登録と、営業保証金の供託が必要です。まずは登録行政庁や業界団体の相談窓口へ、事業者の現在の状況について問い合わせるよう助言しました。連絡が取れないときには期限を決めて文書で返金を求める方法もある旨、伝えました。

万が一倒産した場合、営業保証金から消費者に対して代金が還付されますが、還付すべき旅行代金の総額が営業保証金額を超えると、わずかしか還付されない場合もあります。

特にインターネットで申し込む際は、予約前に旅行業登録の有無はもちろん、事業者の連絡先、広告内容をしっかり確認しましょう。

架空請求では？…～電子マネー購入を指示！？…～

「北の暮らし」平成27年6月号掲載

問 コンビニの店員だが、お年寄りが16万円もの高額な電子マネーを購入したので事情を聞いたところ「携帯に動画視聴料を請求するメールが届いた。事業者に電話をかけて視聴した覚えはない、動画を見る方法も分からないと伝えたが、訴訟を起こすと言われて不安に思い、言われるままに料金を支払うことにした」とのこと。架空請求ではないか。(契約当事者70代 女性)

答 当事者に電話を代わってもらい、届いたメールの文面を確認したところ架空請求であることが分かり、その旨説明しました。コンビニ店には電子マネー購入のキャンセルを依頼し、後日、当事者も手続き書面を電子マネー発行会社に提出し、返金されることになりました。

この事例のように事業者が架空請求や不当請求を行い、支払い手段として高齢者が理解しにくい電子マネー(プリペイドカード)を悪用してお金をだまし取る手口が発生しています。

プリペイドカードには商品券や磁気カード、ICカードなどのように券面・カードに価値があるものや、カード自体に価値はなく、プリペイドカード発行会社の管理するサーバに価値を記録される、いわゆる「サーバ型」のものがあります。サーバ型はカードに記載された番号などをインターネット上で入力して使用できるものがあり、コンビニや量販店などで購入できます。さらに広く海外で使用できる国際ブランドのロゴが付いていて、クレジットカードのように使えるものやプレゼントとして相手のメールアドレスに簡単に送れるものもあります。

相手にカード番号を伝えてしまったり、指示された番号に現金をチャージしたりすると、お金を取り戻すのは困難になります。

今回は事業者にカード番号を伝える前にコンビニ店員の機転で解決につながりましたが、プリペイドカードの購入を指示する事業者には注意が必要です。全く身に覚えのない請求には、簡単に返信や連絡はしないことです。トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

健康講習会のはずが…～高額治療器購入！解約は？…～

「きらめっく」平成27年7月号掲載

問 母が毎月、近所の集会所で行われている健康に関する講習会に通っていて、これまで健康食品を何度か購入したようだ。先日、「とても体によい」「37万円のものを25万円に値引きする」と電位治療器を勧められ、契約した。商品は1週間後に届く予定で、そのときに全額を支払うつもりでいたようだが高額で払えず、困っている。解約できるか。(40代 女性)

答 独立行政法人国民生活センターでは、短期間のうちに閉鎖的な空間で日用品などをただ同然で配って雰囲気盛り上げた後、商品説明を行い、最終的に高額な商品を契約させるSF 商法(催眠商法)について注意を呼び掛けている。北海道消費生活条例では、SF 商法は自由な意思の形成を妨害する行為に該当し、不当な取引方法として禁止しています。

また、集会所などで、格安で食料品や日用品などを販売するといった折り込みチラシやダイレクトメール(DM)で勧誘し、長期間通わせて健康に関する講習などを行った後で、健康食品や健康器具などを販売する方法を「宣伝講習販売」といいます。

この事例では、店舗以外の場所で事業者が消費者に対して高額な商品を不意打ち的に販売しているため、特定商取引法(特商法)の「訪問販売」に該当すると考えられます。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・オフができます。契約書面にもクーリング・オフができる旨、記載がありました。相談者にはクーリング・オフの通知を送付するよう助言し、後日、解約できたことを確認して解決しました。

●次々販売で支払い困難に！

最近では数ヶ月にわたり、販売や講習が開催され、「商品を格安で買えたり、無料引換券がもらえたりする」「販売員のトークや健康に関する話がおもしろい」「担当者が自宅まで車で迎えに来てくれる」といった理由で、頻繁に通い続ける人もいます。

長期間通い続けることで販売員との間に親しい関係性ができるため、「体によい」「特別に割引する」などと商品を勧められると断りにくくなり、高額な商品を購入してしまうこともあります。中には「病気が治る」など、医薬品医療機器等法(旧薬事法)違反が疑われるセールストークを行っている場合や、次々と勧められて総額数百万円に上り、生命保険を解約したり、借金をしたりして支払いをした事例もあります。

被害に遭わないためには、安易に会場に近づかないことです。勧誘されても不要な商品の購入はきっぱりと断りましょう。高齢者の中には家族に止められるから内緒で会場に通ったり、トラブルに遭っていることを隠したりすることもあります。被害に遭っていると感じていないこともありますので、気づいた場合には、当事者の気持ちに寄り添った話し合いをするよう心掛けましょう。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

登録・掲載は慎重に…～SNSの落とし穴に注意…～

「北のくらし」平成27年8月号掲載

問 SNSの広告で、健康食品のモニターが初回680円で、60日間全額返金保証とあったので申し込んだ。2回目の注文はしていないのに商品が届いたので苦情を伝えたところ「定期コースになっていてキャンセルは3回目から可能」と言われた。広告にも注文確認メールにも記載があると言われたが、メールは届いていないし、初回の商品にも説明書は添付されていなかった。返品したい。(20代 女性)

答 インターネットなど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あり、事業者の連絡先、商品の返品の可否やその条件、商品の販売条件などを消費者に分かりやすく表示する必要があります。

この事例の場合、定期購入や返金保証についての表示を当センターで確認したところ、記載はありましたが、わかりにくいものでした。相談者は返金条件を満たしていることがわかり、返金交渉をしてみるよう助言したところ、後日全額返金になったと報告がありました。

大手SNSに表示される広告だからといって、安心できるとは限りません。申し込む前にはリンク先の通販サイトの表示や利用規約も確認しましょう。

問 SNSで知り合った男性に「携帯を修理に出すので連絡が取れなくなる。連絡を取るために無料のサイトに登録してほしい」と言われた。登録後、連絡先を交換するには正規会員になる必要があるとサイト業者から言われ、3000円分のポイントを購入した。相手の男性からは使ったポイント代は必ず返すと言われていた。その後も認証作業やエラーの復旧作業に必要と、次々とポイントを買わされ、カードの支払い限度額を超えてしまった。友人に詐欺だと指摘されたので、返金してほしい。(20代 女性)

答 SNSで知り合った相手やSNS上の副業紹介サイトの広告から出会い系サイトに誘導され、さまざまな名目でポイントを購入させられ、気がつくが高額な支払いになっていたとの相談が複数寄せられています。

この事例の場合も、いわゆるサクラサイトの被害と思われるので、証拠となるサイト業者や相手とやり取りしたメールを保存するよう助言し、カード会社や決済代行会社にその内容などを伝え、請求の取り消しを依頼しました。サイト業者とも交渉したところ、カード決済分は全額取り消すという和解案が提示され、相談者が合意したので解決に至りました。

●SNSって何？

SNSとは、ソーシャル・ネットワーキング・サービスの略で、自己のプロフィールを登録・公開することで、インターネット上で知人や友人等とつながり、交流できるウェブサイトサービスです。主なものとして、Facebook(フェイスブック)やTwitter(ツイッター)、mixi(ミクシィ)などがあります。原則実名登録となっているものもありますが、その情報が本物である保証はありません。

また、SNSの広告は、SNSに登録した消費者自身の個人情報反映されて、一部の人に対してのみ表示される広告もあります。

SNSに登録・掲載する個人情報などがどのように広告に利用されるのか、利用規約やプライバシーポリシーなどで確認するとともに、広告表示などについて制限をかけられないかも確かめましょう。

気軽さが魅力で、シニア世代にも利用が広がっていますが、落とし穴もあるので、十分注意して利用しましょう。トラブルになったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

絶対にもうかる？…～友達から紹介されたマルチ…～

「きらめっく」平成27年9月号掲載

問 大学生の息子が1週間ほど前、友達に紹介されてビジネス会員契約をし、ビジネス関連のDVDの代金5万4千円を銀行に振り込んだという。口コミやホームページで紹介し、人を入会させることで報酬が発生する仕組みのようだ。今後、会費として毎月1万6千円ほどを払い続けなければ自動退会になるという。怪しい会社だと思うので解約させたい。(50代 女性)

答 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、という形で販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務(サービス)の取引のことを連鎖販売取引、いわゆる「マルチ商法」といいます。この事例は、連鎖販売取引と考えられます。

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交付の義務や、勧誘に関する禁止行為などの規制のほか、20日間のクーリング・オフ制度、中途解約制度、取消権などの民事ルールも設けられています。

しかし、商取引に不慣れな消費者が、販売員として組織に加入することや、末端の販売員にも規制が及ぶこと、仕組みが複雑なことからトラブルも少なくありません。

相談者には連鎖販売取引の相談事例について説明しました。サークルなどでセミナーに誘われたことがきっかけでトラブルに巻き込まれたという大学生からの相談も入っていることを情報提供し、本人から相談するよう伝えました。その後、本人から連絡があり、解約希望とのことなので、クーリング・オフの方法を助言したところ、後日、返金されたことが確認でき、終了しました。

●SNSをきっかけに…

最近の傾向として、SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)の交流サイトで知り合った人から(※1)アフィリエイトや(※2)ドロップシッピング内職を紹介され、「知り合いを増やせば収入が得られる」と勧誘された例も見受けられます。当センターにも「海外企業が運営しているオンラインカジノをアフィリエイトで広めるともうかると勧められて息子が契約。勤めていた会社も退職したが全く収入にならず、サラ金から借金している」という相談が寄せられています。

また、「人を紹介すれば、出資による配当のほかに紹介料がもらえる」などと勧誘する、出資契約と同時に勧誘者を次々と増やしていく「マルチ商法型の出資勧誘」もあります。出資契約を、勧誘者が無登録で業として行う場合、金融商品取引法違反で刑事罰の対象になるおそれもあり、注意が必要です。

マルチ商法は、家族や友人、知人など親しい人間関係を介して勧誘されることもあります。親しい人からの勧誘でも契約内容や仕組みが理解できない場合には、きっぱり断ることが大切です。「絶対にもうかる」などの甘い言葉に惑わされないことです。

マルチ商法と思われる勧誘を受けたら最寄りの消費生活相談窓口へ。

※1 提携先の商品広告を自分のウェブサイト上に掲載し、その広告をクリックした人が提携先から商品を購入するなどした場合、一定の報酬を得られるというもの

※2 自分のウェブサイト上に商品を掲載し、商品の申し込みがあった場合、メーカーや卸業者から申込者へ商品を直送するというもの

羽毛が飛び出した？…～布団高額リフォーム…～

「北のくらし」平成27年10月号掲載

問 4カ月ほど前、布団を見せてほしいと事業者が来た。数年前に訪問販売で購入し未使用のまましまっておいた羽毛布団を見せた。事業者がケースから布団を取り出したところ、羽毛がふわふわ出てきた。「布団を干さないと羽毛が出てくる。リフォームしないと駄目だ」と言われ、お金がないと断ったが、一方的に10万円でいいと言われてしまった。今までに生活費から4万円を分割で払ったが、今考えると使ってもいない布団をリフォームする必要がないし、年金生活でお金もないので解約したい。(70代 女性)

答 特定商取引法の訪問販売では、勧誘に先立ち販売目的を告げることや、法律で定められた事項を記載した書面の交付義務などの規制があり、消費者は書面を受領して8日間以内であればクーリング・オフができます。また、北海道消費生活条例(道条例)でも販売目的を告げずに消費者宅を訪れることや「リフォームをしなければ布団が駄目になる」などと不安をあおって勧誘することは不当な取引方法として禁止しています。

今回の事例では、書面を確認すると、代金の支払方法や支払回数、支払日が未記入の上、商品やサービスを特定する記載もありませんでした。クーリング・オフ期間は過ぎていましたが、書面不備によるクーリング・オフを主張することが可能と考えられるため、書面で通知をするよう助言しました。

当センターからも、事業者に連絡し、書面不備によるクーリング・オフを主張し、勧誘方法の問題点なども伝え交渉したところ事業者が了承し、後日、支払い済みの4万円が返金されたことを確認して終了しました。

以前に布団を販売した事業者などが来訪し、強引に勧誘するケースがあり、注意が必要です。道条例では、訪問販売お断りのステッカーなどを貼って意思表示をしている家に訪問することを禁止しています。玄関にステッカーを貼るのも悪質商法の被害を防ぐ一つの方法です。トラブルに遭ったら、最寄りの消費生活相談窓口へ。

落札した公演チケット…～転売不可で入場できず…～

「北のくらし」平成27年10月号掲載

問 インターネットのオークションでコンサートチケットを落札し、受け取ったチケットを会場で見せたところ、身分証明書の提示を求められた。チケットには別の人の名前が書かれてあったため、提示できずにいると入場を断られ、チケットが無駄になった。出品者に返金を求めたが断られた。納得いかない。(20代 男性)

答 コンサートチケットの購入条件で転売を禁じ、入場には身分証明書の提示が必要と明記されていれば、原則その条件に従うことになると相談者に説明しました。

また、出品者とのやりとりについては個人間のトラブルのため、当センターが介入することはできないことなどを説明し、納得できなければ無料法律相談に相談してはどうかと伝え、連絡先を紹介しました。

この事例のように主催者が転売を禁じている場合があり、転売した時点でチケットが無効になってしまうなどオークションの利用は一定のリスクがあります。チケットを購入する際は、十分注意しましょう。

体験のはずが…～払えない！高額エステ…～

「きらめっく」平成27年11月号掲載

問 SNS の広告を見て、500円の痩身エステの体験を申し込んだ。施術後、本格的なコースの説明を受けたが、高額なので断ると、「今なら月5000円でできる」「エステの機械でなければやせられない」などとしつこく勧められ、8回コース、サプリメント付きで総額約20万円の契約をしてしまった。施術は週1回ペースで、2カ月で終わるのに支払いは3年も続き、負担が大きい。支払いのためバイトを始めたが、大学生なので就職活動や学業が忙しく、続けられない。4回施術を受けたが、さらに高額なマッサージ器を勧められ、やめなくなった。多少やせたが、施術の効果ではないと思う。(20代 女性)

答 この事例のように体験エステで誘われた後で、「コースにすればお得」「今ならキャンペーン中」などと勧誘され、高額な契約をしてしまうケースが見受けられます。「一緒に使うと効果が上がる」として、健康食品や化粧品などを次々と勧められることもあります。

契約期間が1カ月を超え、総額5万円を超えるエステの契約は、特定商取引法の特定継続的役務提供に該当し、法律で定められたことが書かれた契約書面を受け取ってから8日間は施術を受けていても、クーリング・オフができます。

また、契約期間が長期に及び、途中で契約が不要になったり、通えなくなったりすることがあるので、利用済みのサービスの料金に解約手数料を加算して支払えば中途解約ができることが定められています。解約手数料の上限も決められています。

この事例では、料金を事業者へ分割で支払う契約をしていますが、当センターで契約書面等を確認したところ、支払い方法や支払い時期の記載がなく、書面に不備がありました。また、断っている支払い能力のない学生に高額なコースを勧めることは問題だと思われます。

相談者には、契約の経緯やこれらの問題点を書いた解約書面を事業者に送るよう助言しました。当センターからも事業者連絡を取り、問題点を指摘して、相談者がクーリング・オフ扱いでの解約を希望していることを伝えました。

後日、事業者から全面解約に応じ、すでに受けた施術代金も請求しないとの回答を得ました。相談者から未使用だった商品を着払いで返品し、支払い済みの頭金も返金されて終了しました。

エステ契約は、契約前にも契約概要を記載した書面を交付する必要があります。施術の内容や解約制度等の契約内容をよく確認し、SNSの体験談やセールストークをうのみにせず、本当に必要なかどうかをよく考えましょう。トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

●閉店したらどうなるの？

現金での一括や分割払いの場合、店と交渉することになりますが、連絡が取れなくなることも多く、前払いしていると、未施術分の返金は難しいでしょう。クレジットの分割払いの場合、契約書や店の会員カードなどの資料を添えて、カード会社に支払い停止の申し出をして、対応方法について話し合いをすることになります。

ネットで購入…～模倣品なので解約したい！…～

「北のくらし」平成27年12月号掲載

問 10日前にインターネットの通販サイトで有名ブランドのスニーカーを注文し、代金をクレジットカードで支払った。商品は海外から届いたが、模倣品のようだ。広告を確認したが、解約手続きの画面が見当たらず、販売店の所在地や電話番号の記載もない。メールで解約をしたいと送ったが返信がない。どうすればよいか。(20代 男性)

答 ネット通販はパソコンや携帯電話から手軽に買い物ができるため、幅広い世代が利用しています。その一方で、実際に商品を手にとって品質や色合いなどを確認できないことから商品到着後に想像していた物と違ったり、この事例のように模倣品が疑われたりするケースもあります。

相談者には、クレジットカード会社に連絡して模倣品の疑いが強いこと、販売店と連絡が取れないことを伝えるよう助言しました。その後、クレジットカード会社が調査した結果、代金の請求はされず、届いた商品は返送しないことになったと相談者から報告がありました。なお、相談者には関税法により模倣品の輸入や輸出は禁止されていることを伝えました。

独立行政法人 国民生活センターは、悪質な通販サイトを見抜くポイントを紹介しています。参考にしてください。

- ①正確な運営情報(運営者氏名、住所、電話番号)が記載されていない。また、連絡手段がEメールしかない。
- ②正規販売店の販売価格よりも極端に値引きされている。
- ③日本語の表現が不自然である。
- ④支払い方法が銀行振込のみとなっており、クレジットカードが利用できない。また、サイトの名称や運営者氏名と口座名義人が異なっている。

インターネットや店頭取引を含む海外ショッピングに関する相談窓口として、国民生活センターの越境消費者センターがあります。

※相談受付方法

ホームページ相談受付フォーム <http://www.ccj.kokusen.go.jp>
Eメール contact@ccj.kokusen.go.jp
FAX 050-3383-4952

公的機関をかたる不審電話…～個人情報削除…～

「北のくらし」平成27年12月号掲載

問 金融庁の委託を受けたという事業者から電話があり、母の個人情報が漏れているので削除すると言われた。不審に思ったので依頼はしていない。今後の対応は。(50代 女性)

答 公的機関をかたって個人情報の削除を持ちかける同様の事例が発生していることを情報提供しました。最終的には金銭をだまし取ることが目的の可能性が高いので、電話が来ても相手にしないよう助言しました。

また、「マイナンバー制度導入に伴い…」と制度のスタートに便乗して、番号や口座番号、個人資産の状況などを聞きだそうとする不審電話も相次いでいます。実際に詐欺被害も報道されています。

番号以外にも名前や住所など個人情報を聞きだそうとする不審電話やメールには十分注意しましょう。

少しでも不安を感じたら最寄りの消費生活相談窓口へ。

配置薬事業者からビタミン剤1年分

…～過量なので解約したい！…～

「きらめっく」平成28年1月号掲載

問 母が配置薬事業者から薬や健康食品などを勧められて契約していたことがわかった。半年前に1年分のビタミン剤約5万円を6回の分割払いで契約し、2カ月に1回、年金支給日に事業者が集金に来ているようだ。高額なので支払いも大変な上、必要ないものなので数年前に置いていった配置薬も含め引き上げてほしいと事業者に言ったが、聞き入れてくれなかったと言う。契約書はもらっている。開封分だけでも解約したい。(50代 女性)

答 特定商取引法(特商法)では、訪問販売の場合、法律で定められた内容を記載した契約書面の交付をしなければなりません。法定書面を受領した日から8日間はクーリング・オフも可能です。ただし、健康食品など消耗品の場合、書面に「購入した商品を使用するとクーリング・オフできない」旨の記載があり、消費者が自らの判断で使用した場合、クーリング・オフができません。

また、特商法では同種の商品やサービスについて日常生活において通常必要とされる分量・回数・期間を著しく超える契約を「過量販売」とし、契約した日から1年間は契約を解除できると定めています。北海道消費生活条例でも、過量販売は不当な取引方法として禁止しています。

相談者には、訪問販売で契約したときは、商品を開封・使用したとしても、過量の場合は契約解除が可能な場合もあることを助言しました。相談者は「すでに飲んでしまった分については支払うので、未開封分のみを解約したい。自分で交渉する」とのことでした。自主交渉の結果、事業者が未開封分の返品に応じ、開封分の残金を精算、合わせて配置薬も引き取り、終了しました。

●配置薬も特商法適用書面の交付も必要

「配置薬」とは、医薬品医療機器等法に基づいて配置薬販売業の許可を受けた事業者が行う、配置薬として認められた商品を販売するものです。消費者が事業者から薬を預かり、消費者にはその薬を保管する義務が生じ、次の来訪時に使った分だけ支払う仕組みです。このため、消費者が開封して使用した時点で売買契約が成立し、代金支払い義務が発生します。薬を使っていなければ代金を支払う必要はありません。

以前は配置薬を訪問販売で契約した場合、特商法の適用を受けませんでした。平成21年12月1日以降は適用対象となりました。配置薬の場合、書面の交付は最初に薬を配置したときとされています。

健康食品や医薬品は、本当に必要なかどうかをよく考え、持病の薬との飲み合わせもありますので、購入の際は医師や薬剤師に相談した方がよいでしょう。

消費者が断っているのに勝手に薬箱を置いていく場合もあり、必要のないときはきっぱりと断りましょう。トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

本当に必要？…～高額なハウスクリーニング…～

「北のくらし」平成28年2月号掲載

問 1週間ほど前にハウスクリーニングの事業者から電話があり、換気扇の清掃がキャンペーン期間中の今なら3500円でできると勧誘され、承諾した。昨日事業者が訪れて清掃作業をし、代金を現金で支払った。作業後、清掃担当者から汚れを指摘された台所と浴室の清掃と、水洗いだけで汚れが付きにくくなる特殊なコーティングを、勧められるままに申し込んだ。今考えてみると見積額は15万円と高額で、必要性もあまり感じられない。作業の予定は明日だが、解約できるか。(70代 女性)

答 相談者から話を聞くと、換気扇の清掃については納得しているが、浴室等の清掃とコーティングは解約したいという意向でした。浴室等の清掃とコーティングに関しては、消費者が自宅で事業者と契約を締結しているため、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、事業者が勧誘に先立って勧誘目的を伝えることや、法律で定められた事項を記載した契約書面を交付する義務、断った人への再勧誘の禁止などが規定されています。また、消費者は書面を受領して8日以内であればクーリング・オフが可能です。

この事例の場合、作業日が迫っているので、まずは相談者から事業者へ電話で解約の意思を伝え、あらためてクーリング・オフの通知を発信するよう助言し、センターからも事業者へ解約を確認し、解決しました。

この事例のようにキャンペーンをきっかけに、その後高額なサービスを勧誘された、作業後に破損や変色があった、作業が雑で予定の作業時間よりも短い、作業をしないで帰ったのにキャンセル料を請求された、などのトラブルも寄せられています。

作業を依頼する場合、複数社から見積もりを取って比較し、破損などがあつたときの補償についても事前に十分確認し、納得した上で契約しましょう。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

契約は慎重に！…～「電気の小売」…～

「北のくらし」平成28年2月号掲載

「北のくらし」平成28年4月号にて一部訂正

問 利用中のガス会社が実施しているエネルギーに関するアンケートに答えた。後日、抽選で電子マネーが当たったと言って来訪し、「電気を購入しないか」と勧誘してきたが断った。電力会社以外の事業者が電気を売るとはどういうことか。(70代 男性)

答 平成28年4月から電気の小売が全面自由化され、ガス会社や通信会社などの異業種が参入して、消費者が自由に契約先を選択できるようになります。競争が発生することにより料金の低下が期待されていますが、一方では自由化をきっかけに太陽光発電の設置やLPガスなど電力以外の商品やサービスを勧誘されるケースも考えられます。

新たに契約する場合は必要性を検討し、金額、契約期間、解約する際の違約金の有無など、契約内容を理解してから契約するよう助言しました。

電気の供給契約については訪問販売の場合、特商法の規制を受けますが、小売電気事業者との契約が、クーリング・オフの対象となるかについては関係部局と消費者庁とで検討中です。

なお、契約書面を交付する義務や断った人への再勧誘の禁止などは適用されます。

賃貸アパートのトラブル…～修理代等の負担は？…～

「きらめっく」平成28年3月号掲載

問 **事例1** 賃貸アパートのストーブのタイマーが使えなくなったので、管理会社に連絡しようと思っているが、修理代は負担しなければならないのか。(30代 女性)

事例2 賃貸アパートに入居した数日後に部屋の電球が切れたので貸主に交換を依頼したところ、自己負担するように言われたが、納得できない。(50代 女性)

答 借主の故意・過失による破損でない限りは、賃貸住宅の使用に支障がないように原則、貸主に修繕する義務があります。ただし、賃貸借契約に「電球の取り替えやふすまの張り替えなどの軽微な修繕(小修繕)は借主が行う」旨の特約があれば、修理代は自己負担になることがあります。

事例1の場合、通常の使い方をしていて壊れたのであれば、貸主に修理代の負担を求められると考えられます。事例2の交換費用については、契約書の特約を確認するよう助言しました。

入居中にストーブや給湯器等の設備に不具合が生じたら、速やかに貸主や管理会社に連絡しましょう。そのまま放置しておく、退去時に修理代を請求されてトラブルになる可能性もあるので、注意が必要です。特約の有無を含め修繕に関する内容を書面で確認し、負担する範囲や修繕費用などを双方で合意しておくことも大切です。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

●退去時の建具の傷は？

退去時にも「賃貸アパートに備え付けのクローゼットの扉についた傷の修理代を負担してと言われた」「子どもが壁紙の一部に落書きしたので、全面の張り替え費用を負担してほしいと言われたが納得できない」などの相談が寄せられています。

賃貸住宅を退去する際の内装や設備等の修繕義務については、国土交通省が一般的な考え方として「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン(再改訂版)」を定めていて、ホームページから確認できます。

ガイドラインによると、借主の故意・過失による破損の場合は借主負担になりますが、自然破損や経年変化によるものは、貸主負担と考えられます。借主の過失による破損であっても、修繕の義務があるのは破損した部分だけなので、例えば壁紙全体の色合わせのための補修費用は貸主の負担になります。

また、建物や設備の価値は時間とともに減少していくため経過年数を考慮して、負担割合の減額を求めることができる場合があります。なお、ガイドラインには、設備機器に関する耐用年数の目安が示されています。木製のクローゼットは8年、壁のクロスやクッションフロアは6年で残存価値が1円になると考えられています。

退去時のトラブルを防止するためには、入居時にチェックリストを作成し、貸主とともに物件の状態をよく確認するとよいでしょう。気になるところは写真を撮って添付しておくともより分かりやすいでしょう。

平成27年度
消費生活相談報告書

平成28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

