

平成29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29年度に北海道立消費生活センターへ寄せられた相談情報を分析し、消費者被害の未然防止・拡大防止に役立てることを目的に発行しているものです。

・なお、独立行政法人国民生活センターの精査を受けたデータで作成しているため、既に公表されている当センターの平成29年度消費生活相談に係わるデータと一部異なっている点があることをご了承ください。

・本書記載内容の転載等につきましては、下記までお問い合わせください。

**【本書に関する問い合わせ先】**

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

# はじめに

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

本書は、平成29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29年度に寄せられた消費生活相談は6,083件で、前年度より183件の増加となりました。そのうち苦情が5,085件と約83.6%を占めています。

平成29年度の特徴としては、公的機関のような名称を名乗りハガキで消費料金等について請求するという架空請求の相談が急増したことです。また、高齢者や若年者を対象とする投資商品に係わる相談も増加し、仮想通貨やその他の商品への投資の相談をはじめ、レンタル商品を契約し貸し出すことにより利益を得られとうたい、その事業に投資すれば儲かると勧誘され高額な契約をしたが、事業者が倒産し、儲かるところか支払ったお金も戻らないといった事例もありました。

また、簡単に稼げると勧誘され連鎖販売取引で契約したり、通信販売で情報商材を契約するなど、その内容がより複雑で多様な商品や役務の相談が寄せられました。

「商品」では、架空請求などの商品内容が特定できないもの、健康食品や飲料、野菜・海草、書籍・印刷物、電話機・電話機用品、パソコン・パソコン関連用品、紳士・婦人洋服、アクセサリ、中古自動車等の相談が多く寄せられていました。

「役務」では、スマートフォンや携帯電話、パソコン等を用いた有料情報サイト等の情報提供サービスに係わる架空請求や不当請求、光回線やプロバイダなどのインターネット通信サービス、集合住宅の退去時のトラブル、ファンド型投資商品、融資サービス、生命保険、被害回復サービスをうたう興信所などの役務、外壁工事など住宅関連の工事や修理等の相談が寄せられました。

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

全体を見ると、相談件数が減少している商品や役務がある一方で、架空請求は大幅に増加し、また契約内容や販売手口が、より複雑で巧妙になっていることから、今後も相談内容を注視し被害の未然防止や拡大防止をすることが必要と思われれます。

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

平成30年6月

北海道立消費生活センター  
所長 畠山京子



# 目 次

1	消費生活相談の概要	1
2	特殊販売の相談状況	7
3	商品・役務別相談状況	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	22
	(1) 契約・購入金額	22
	(2) 既支払金額	22
	(3) 救済金額等の状況	26
7	商品・役務の内容別相談状況	27
	(1) 商品一般、食料品	27
	(2) 住居品、光熱水品	28
	(3) 被服品	29
	(4) 保健衛生品、教養娯楽品	30
	(5) 車両・乗り物、土地・建物・設備、他の商品	31
	(6) クリーニング、レンタル・リース・貸借	32
	(7) 工事・建築・加工、修理・補修	33
	(8) 管理・保管、役務一般、金融・保険サービス	34
	(9) 運輸・通信サービス、教育サービス	35
	(10) 教養・娯楽サービス、保健・福祉サービス	36
	(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	37
8	商品・役務の危害・危険の相談状況	38
9	その他の相談状況	39
10	苦情相談事例	40

# 1 消費生活相談の概要

平成29年度に当センターに寄せられた相談件数は、6,083件で、前年度より183件(3.1%)増加しました。うち「苦情」は5,085件で、前年度に比べ50件(1.0%)増加しました。「問合せ」等は998件で133件(15.4%)増加しました。

内容別相談件数(複数カウント)は、「契約・解約」に係わるものが最も多く、4,065件(「商品」と「役務」の相談受付件数における割合は69.1%)。次いで「販売方法」に係わるものが2,213件(同37.6%)、「品質・機能、役務品質」に係わるものが859件(同14.6%)となっています。

相談方法では「電話」によるものが5,590件(相談全体の91.9%)で、前年度に比べて229件増加しています。「文書」による相談(メール相談を含む)は、198件(同3.3%)と前年度に比べ50件減少し、「来訪」は295件(同4.8%)で、前年度に比べ4件増加しました。

契約当事者の属性を性別で見ると、「男性」2,512件(同41.3%)、「女性」3,044件(同50.0%)となり、やや「女性」が上回っています。年齢別では「70歳以上」が最も多く1,131件(同18.6%)、次いで「60歳代」が1,126件(同18.5%)、「50歳代」が943件(同15.5%)、「40歳代」が819件(同13.5%)、「30歳代」が562件(同9.2%)、「20歳代」が429件(同7.1%)、「20歳未満」が114件(同1.9%)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22.1%と一番多く、「60歳代」が22.0%、「50歳代」が18.4%と増加し、「40歳代」が16.0%、「30歳代」が11.0%、「20歳代」が8.4%、「20歳未満」が2.2%と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2,094件(相談全体の34.4%)で、前年度2,045件に比べて49件増加しています。次いで「無職」が1,519件(同25.0%)で、前年度に比べて31件増加しています。なお、「給与生活者」と「無職」で3,613件と全体の約6割(同59.4%)を占めています。

販売購入形態のうち、「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた特殊販売は2,714件で、前年度より123件増加しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」1,829件(特殊販売全体の67.4%)、次いで「訪問販売」341件(同12.6%)、「電話勧誘販売」352件(同13.0%)、「訪問購入」91件(同3.4%)、「マルチ・マルチまがい取引」86件(同12.6%)、「その他無店舗販売」27件(同1.0%)、「ネガティブ・オプション」15件(同0.6%)の順でした。前年度比では、「訪問購入」、「その他無店舗販売」、「ネガティブ・オプション」が増加、「通信販売」、「訪問販売」、「電話勧誘販売」「マルチ・マルチまがい取引」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2,726件で前年度2,170件より556件(前年度比25.6%)増加しました。うち苦情は2,307件で前年度1,837件より470件(同25.6%)増加しています。商品分類別では、「商品一般」(架空請求など商品が特定できないもの)が最も多く、次いで「食料品」(健康食品、飲料、野菜・海草、魚介類など)、「教養娯楽品」(書籍・印刷物、電話機・電話機用品、パソコン・パソコン用品など)、「住居品」(家具・寝具、空調・冷暖房機器、食器・台所用品など)、「被服品」(紳士・婦人洋服、アクセサリなど)、「車両・乗り物」(普通・小型自動車など)、「保健衛生品」(化粧品、医療用品など)の順となっています。

## 【役務部門】

「役務」に係わる相談は3,160件で、前年度3,505件より345件(前年度比△9.8%)減少しました。うち苦情は2,729件で、前年度3,118件より389件(同△12.5%)減少しています。役務分類別では、「運輸・通信

サービス」(有料情報サイトや出会い系サイトなどのデジタルコンテンツやテレビ放送サービスなどの放送・コンテンツ、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)、「他の役務」(被害回復サービスなどの役務その他サービス、外食・食事宅配など)、「金融・保険サービス」(ファンド型投資商品、融資サービス、生命保険、預貯金・証券等など)、「保健・福祉サービス」(医療、理美容など)の順となっています。

## 【平成29年度の特徴】

(1) 平成29年度の消費生活相談の受付件数は6,083件で、前年度より183件増加しました。そのうち、苦情件数は5,085件と相談受付件数全体の83.6%となっています。

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

なお、「商品一般」、「食料品」、「教養娯楽品」、「被服品」、「車両・乗り物」は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減少しています。パソコンやスマートフォンを介したサイトに係る架空請求や不当請求、スマートフォンなど携帯電話サービスや光回線やプロバイダ等のインターネット通信サービスなどを含む「運輸・通信サービス」の相談は前年度より減少したものの、依然として相談件数は多く、役務部門の約47.3%を占めています。また、前年度より相談件数は減少したものの、賃貸アパートなどの「レンタル・リース・貸借」、ファンド型投資商品や融資サービス、生命保険などの「金融・保険サービス」や「他の役務」、医療や理美容を含む「保健・福祉サービス」の相談件数は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、携帯電話などを介したサイトに係る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歳代と70歳以上の相談は、2,257件(相談受付全体の37.1%)で、前年度より364件増加しました。「特殊販売」(通信販売、訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入、マルチ・マルチまがい取引、ネガティブ・オプション、その他無店舗)による販売形態では、「訪問販売」、「電話勧誘販売」、「訪問購入」、「ネガティブ・オプション」において、70歳以上の方の相談が最も多く寄せられていました。

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

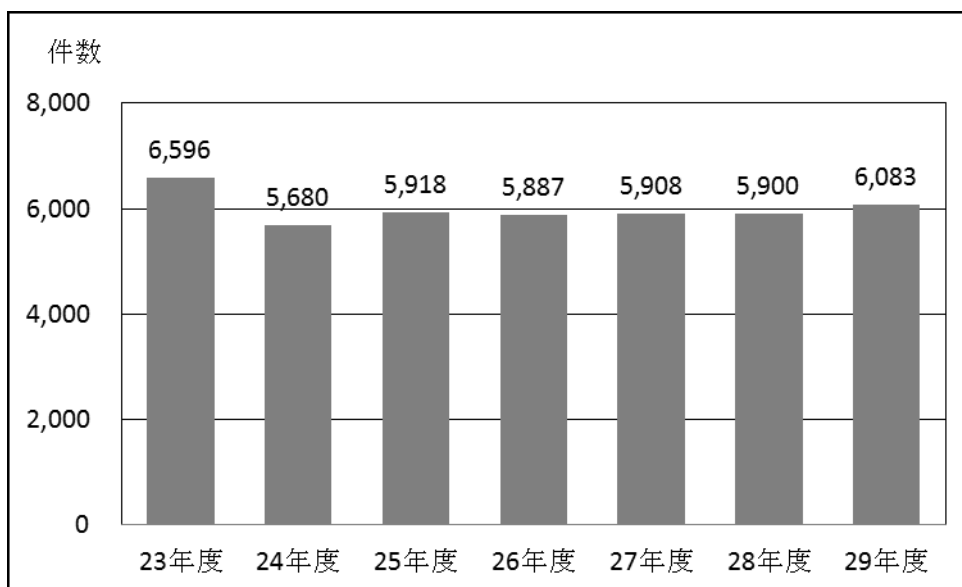
この他「通信販売」では、健康食品や飲料など「食料品」や化粧品など「保健衛生品」の定期購入に係わる相談、架空請求などを含む商品の特定ができない「商品一般」、洋服や履物など「被服品」の相談、「訪問販売」では、新聞を含む書籍・印刷物など「教養娯楽品」、戸建住宅の外壁工事や屋根工事

などの「工事・建築・加工」、ふとん類を含む家具・寝具など「住居品」の相談、「電話勧誘販売」では、健康食品や魚介類など「食料品」の強引な勧誘に係わる相談が寄せられています。また、「訪問購入」では自宅でアクセサリーを含む「被服品」などの買い取りに係わる相談が寄せられています。

- (5) 相談全体における「契約・購入金額」と「既支払金額」は前年度に比べて増加しています。相談受付件数のうち「契約・購入金額」のわかる2,647件(相談全体の43.5%)の総額は約16億1千6百万円で、前年度に比べて約1千8百万円増加しました。「既支払金額」の総額は約9億3千5百万円で、前年度に比べて約3億1千万円増加しています。苦情相談のうち、「既支払金額」の合計額は、約9億2千7百万円で、前年度に比べ約3億6百万円増加しました。最も多かったのは「ファンド型投資商品」の約4億2千9百万円で、次いで「普通・小型自動車」、「普通生命保険」、「他のデリバティブ取引」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

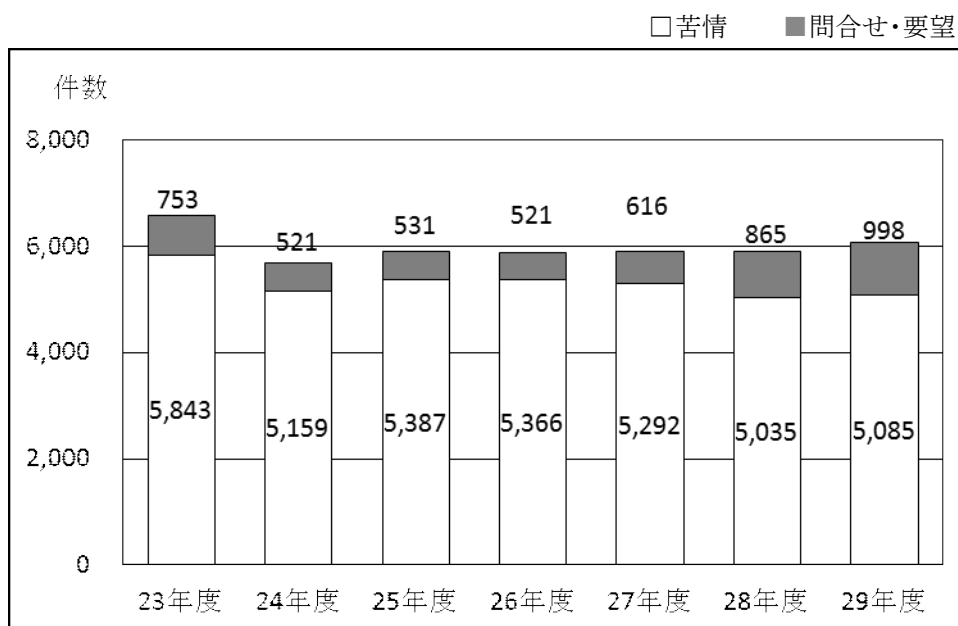




表1 受付状況

年 度		29年度	28年度	前年度比	
相談件数		6,083	5,900	103.1%	
苦問要	苦 情	5,085	5,035	101.0%	
	問合せ	963	845	114.0%	
	要 望	35	20	175.0%	
	来 訪	295	291	101.4%	
相談方法	電 話	5,590	5,361	104.3%	
	文 書	198	248	79.8%	
	性 別 等	2,512	2,618	96.0%	
契約当事者属性	女 性	3,044	2,751	110.7%	
	団体・不明	527	531	99.2%	
	年 齢 別	20歳未満	114	133	85.7%
		20歳代	429	466	92.1%
		30歳代	562	639	87.9%
		40歳代	819	938	87.3%
		50歳代	943	834	113.1%
		60歳代	1,126	901	125.0%
		70歳以上	1,131	992	114.0%
		その他・不明	959	997	96.2%
	職 業 別	給与生活者	2,094	2,045	102.4%
		自営・自由業	353	361	97.8%
		家事従事者	1,125	950	118.4%
学 生		156	176	88.6%	
無 職		1,519	1,488	102.1%	
団 体		240	252	95.2%	
その他・不明		596	628	94.9%	
販売購入形態	店舗購入	1,309	1,497	87.4%	
	訪問販売	341	379	90.0%	
	通信販売	1,829	1,909	95.8%	
	マルチ・マルチまがい取引	86	101	85.1%	
	電話勧誘販売	325	352	92.3%	
	訪問購入	91	59	154.2%	
	ネガティブ・オプション	15	14	107.1%	
	その他無店舗	27	23	117.4%	
	不明・無関係	2,060	1,566	131.5%	
	年 度	29年度	28年度	前年度比	
相談内容分類	安全・衛生	243	272	89.3%	
	品質・機能 役務品質	859	982	87.5%	
	法規・基準	117	192	60.9%	
	価格・料金	552	811	68.1%	
	計量・量目	5	8	62.5%	
	表示・広告	374	484	77.3%	
	販売方法	2,213	2,362	93.7%	
	契約・解約	4,065	3,795	107.1%	
	接客対応	835	962	86.8%	
	包装・容器	4	8	50.0%	
	施設・設備	9	3	300.0%	
	買物相談	61	56	108.9%	
	生活知識	27	24	112.5%	
	その他	142	107	132.7%	
	商品大分類	商品一般	743	219	339.3%
		食料品	464	474	97.9%
		住居品	181	242	74.8%
光熱水品		69	77	89.6%	
被服品		254	202	125.7%	
保健衛生品		196	161	121.7%	
教養娯楽品		434	428	101.4%	
車両・乗り物		251	227	110.6%	
土地・建物・設備		120	132	90.9%	
他の商品		14	8	175.0%	
商品計		2,726	2,170	125.6%	
クリーニング		30	36	83.3%	
レンタル・リース・貸借		422	478	88.3%	
工事・建築・加工		130	166	78.3%	
修理・補修		70	58	120.7%	
管理・保管		8	14	57.1%	
役務一般		16	29	55.2%	
金融・保険サービス		295	345	85.5%	
運輸・通信サービス		1,496	1,585	94.4%	
教育サービス		14	24	58.3%	
教養・娯楽サービス		138	155	89.0%	
保健・福祉サービス		216	180	120.0%	
他の役務		241	359	67.1%	
内職・副業・ねずみ講		24	29	82.8%	
他の行政サービス		60	47	127.7%	
役務計		3,160	3,505	90.2%	
他の相談		197	225	87.6%	
総計	6,083	5,900	103.1%		

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	743	663	1	2	8	11	0
食料品	464	339	120	148	5	22	2
住居品	181	144	18	69	4	12	1
光熱水品	69	58	0	6	2	25	0
被服品	254	219	8	67	4	13	1
保健衛生品	196	178	31	44	4	14	0
教養娯楽品	434	391	13	118	13	23	0
車両・乗り物	251	226	11	83	6	28	0
土地・建物・設備	120	77	7	40	3	8	1
他の商品	14	12	1	1	0	0	0
<b>小計（商品部門）</b>	<b>2,726</b>	<b>2,307</b>	<b>210</b>	<b>578</b>	<b>49</b>	<b>156</b>	<b>5</b>
クリーニング	30	29	0	26	0	0	0
レンタル・リース・貸借	422	366	11	65	7	126	0
工事・建築・加工	130	106	1	41	2	20	0
修理・補修	70	61	0	21	1	22	0
管理・保管	8	7	0	1	1	2	0
役務一般	16	13	0	0	0	3	0
金融・保険サービス	295	236	0	4	12	14	0
運輸・通信サービス	1,496	1,376	4	70	8	137	0
教育サービス	14	10	0	0	1	1	0
教養・娯楽サービス	138	123	2	9	6	14	0
保健・福祉サービス	216	161	9	24	12	27	0
他の役務	241	190	6	18	8	28	0
内職・副業・ねずみ講	24	20	0	0	1	2	0
他の行政サービス	60	31	0	2	9	0	0
<b>小計（役務部門）</b>	<b>3,160</b>	<b>2,729</b>	<b>33</b>	<b>281</b>	<b>68</b>	<b>396</b>	<b>0</b>
<b>計（商品＋役務）</b>	<b>5,886</b>	<b>5,036</b>	<b>243</b>	<b>859</b>	<b>117</b>	<b>552</b>	<b>5</b>
他の相談	197	49	-	-	-	-	-
総件数	6,083	5,085	243	859	117	552	5

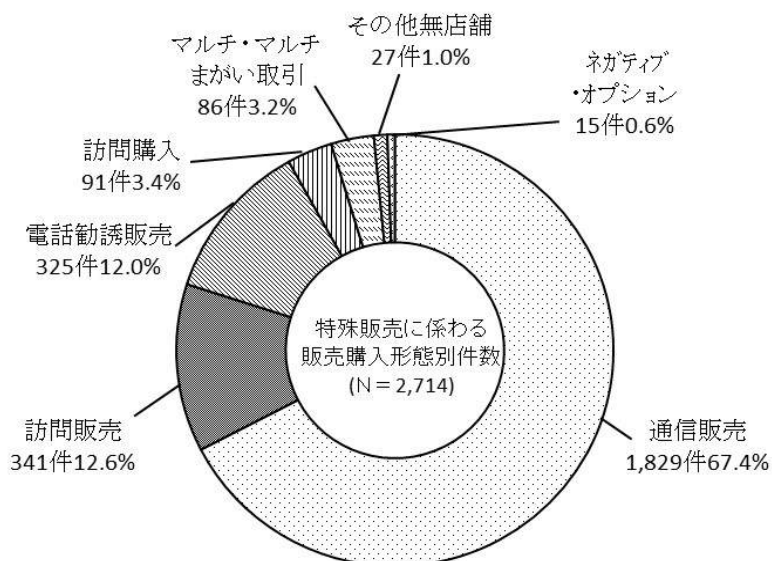
※ 相談内容別分類件数は、複数カウントしています。

表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
17	294	546	53	0	1	5	0	30
76	172	242	53	3	0	1	10	1
14	60	98	24	0	0	3	3	3
0	14	22	20	0	0	1	0	0
29	112	175	26	0	0	1	1	0
33	82	149	29	0	0	1	1	1
47	162	271	74	1	0	4	1	8
20	43	169	47	0	0	2	0	1
0	20	62	14	0	0	5	2	6
2	5	12	0	0	0	0	0	1
238	964	1,746	340	4	1	23	18	51
1	1	14	6	0	0	0	0	0
5	26	329	88	0	0	1	0	6
5	33	85	31	0	0	5	0	1
1	12	34	23	0	0	1	0	1
1	1	6	2	0	0	0	0	0
0	12	16	0	0	0	0	0	0
10	95	219	36	0	0	6	1	7
65	901	1,234	162	0	2	7	1	23
0	1	11	2	0	0	1	0	1
18	39	95	28	0	2	2	0	4
8	43	107	45	0	0	6	5	20
19	66	150	46	0	3	9	0	10
3	17	18	0	0	0	0	0	1
0	2	1	26	0	1	0	2	17
136	1,249	2,319	495	0	8	38	9	91
374	2,213	4,065	835	4	9	61	27	142
-	-	-	-	-	-	-	-	-
374	2,213	4,065	835	4	9	61	27	142

## 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2,714件で、相談全体に占める割合は44.6%でした。内訳は「通信販売」が最も多く1,829件(特殊販売全体の67.4%)、次いで、「訪問販売」が341件(同12.6%)、「電話勧誘販売」が325件(同12.0%)、「訪問購入」が91件(同3.4%)、「マルチ・マルチまがい取引」が86件(同1.8%)、「その他無店舗」が27件(同1.0%)、「ネガティブ・オプション」が15件(同0.6%)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1,829件で、昨年度より80件減少しています。年代別で見ると50歳代が370件と最も多く、次いで40歳代341件、60歳代300件、30歳代239件、70歳以上212件、20歳代158件、20歳未満82件の順となっています。ここでいう通信販売は、いわゆるカタログ通販やテレビショッピングのほか、通信手段（郵便、電話、FAX、インターネットなど）を用いて契約するものが含まれます。

### (2) 訪問販売

訪問販売の相談件数は341件で昨年度より38件減少しており、年代別で見ると70歳以上が122件と最も多く、次いで60歳代50件、50歳代32件、40歳代で25件、30歳代24件、20歳代22件、20歳未満10件の順となっています。60歳代から70歳以上で約50.4%を占めています。なお訪問販売には、いわゆる家庭訪問のほか、アポイントメントセールスやキャッチセールス、SF商法（催眠商法）、宣伝講習販売なども含まれます。

### (3) 電話勧誘販売

電話勧誘販売の相談件数は325件で、昨年度より27件減少しており、年代別で見ると70歳以上が96件と最も多く、次いで60歳代78件、50歳代41件、40歳代36件、30歳代17件、20歳代8件の順となっています。60歳代と70歳以上の相談で約53.5%を占めており、特に70歳以上の相談だけで約29.5%でした。電話勧誘販売は、事業者から電話で勧誘を受けたり、電話をかけさせられたりして、契約に至るものです。

#### (4) 訪問購入

訪問購入の相談件数は91件で、昨年度より32件増加しています。年代別で見ると70歳以上41件、50歳代13件、40歳代と60歳代が各11件、20歳代1件の順となっています。60歳代と70歳以上で約57.1%を占めていました。訪問購入とは、消費者の自宅等を事業者が訪問し、消費者から物品を買い取る契約です。

#### (5) マルチ・マルチまがい取引

マルチ・マルチまがい取引の相談件数は86件で昨年度より15件減少しています。年代別で見ると20歳代が26件と最も多く、次いで70歳以上21件、50歳代15件、40歳代11件、60歳代5件、30歳代3件となっています。20歳代だけで約30.2%を占めています。70歳以上も約24.4%を占めています。いわゆるマルチ商法は、商品を購入した消費者が商品の買い手を探し、その人がさらに買い手を探すということを繰り返して、買い手が増えるごとにマージンが入り収入を得られるというものです。

#### (6) その他無店舗

その他無店舗の相談件数は27件で、年代別では40歳代8件、60歳代6件、50歳代と70歳以上で各4件、20歳代2件、30歳代1件となっています。その他無店舗とは、展示販売や露店、又は、これらに類するような店舗以外での販売方法を指します。

#### (7) ネガティブ・オプション

ネガティブ・オプションの相談件数は15件です。年代別では70歳以上7件、30歳代と50歳代、60歳代で各1件となっています。ネガティブ・オプションは、注文していない商品を一方的に送りつけ、受け取った消費者が勘違いなどで代金を支払ってしまうことを狙った商法です。

表3 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	82	158	239	341	370	300	212	127	1,829
訪問販売	10	22	24	25	32	50	122	56	341
電話勧誘販売	0	8	17	36	41	78	96	49	325
訪問購入	0	1	6	11	13	11	41	8	91
マルチ・マルチまがい取引	0	26	3	11	15	5	21	5	86
その他無店舗	0	2	1	8	4	6	4	2	27
ネガティブ・オプション	0	0	1	0	1	1	7	5	15
特殊販売全体	92	217	291	432	476	451	503	252	2,714

### 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2,726件、「役務」に係わる相談は3,160件で、総件数に占める「商品」の割合は44.8%、「役務」は51.9%でした。

「商品」で最も相談件数が多かったのは、「商品一般」(商品が特定出来ないものや架空請求等)の743件(商品全体の27.3%)、次いで「食料品」(健康食品、飲料など)の464件(同17.0%)、次いで「教養娯楽品」(書籍・印刷物、電話機・電話機用品など)の434件(同15.9%)、次いで「被服品」(紳士・婦人洋服、アクセサリなど)は254件(同9.3%)、「車両・乗り物」(自動車、自動車用品など)は251件(同9.2%)、「保健衛生品」(化粧品、医療用具など)が196件(同7.2%)、「住居品」は181件(同6.6%)、「土地・建物・設備」は120件(同4.4%)の順となっています。

1位の「商品一般」では、覚えのない消費料金を請求される架空請求が急増しました。2位の「食料品」では、「健康食品」が188件と一番多く、次いで「飲料」77件、「野菜・海草」47件となっています。3位の「教養娯楽品」では「書籍・印刷物」が71件、次いで「電話機・電話機用品」67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1,496件(役務全体の47.3%)、次いで「レンタル・リース・貸借」が422件(同13.4%)、「金融・保険サービス」(ファンド型投資商品など)の295件(同9.3%)、「他の役務」(役務その他)の241件(7.6%)、「保健・福祉サービス」が216件(同6.8%)、「教養・娯楽サービス」138件(同4.4%)、「工事・建築・加工」が130件(同4.1%)、「修理・補修」が70件(同2.2%)、「他の行政サービス」が60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916件で「運輸・通信サービス」の61.2%を占めています。内容は、スマートフォンや携帯電話、パソコン等を介したサイトに係る料金の不当請求などです。また「インターネット通信サービス」は258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326件で「レンタル・リース・貸借」の77.3%を占めています。3位の「金融・保険サービス」では「ファンド型投資商品」が82件、「融資サービス」が68件、「生命保険」が41件となっています。

図3 商品別相談状況

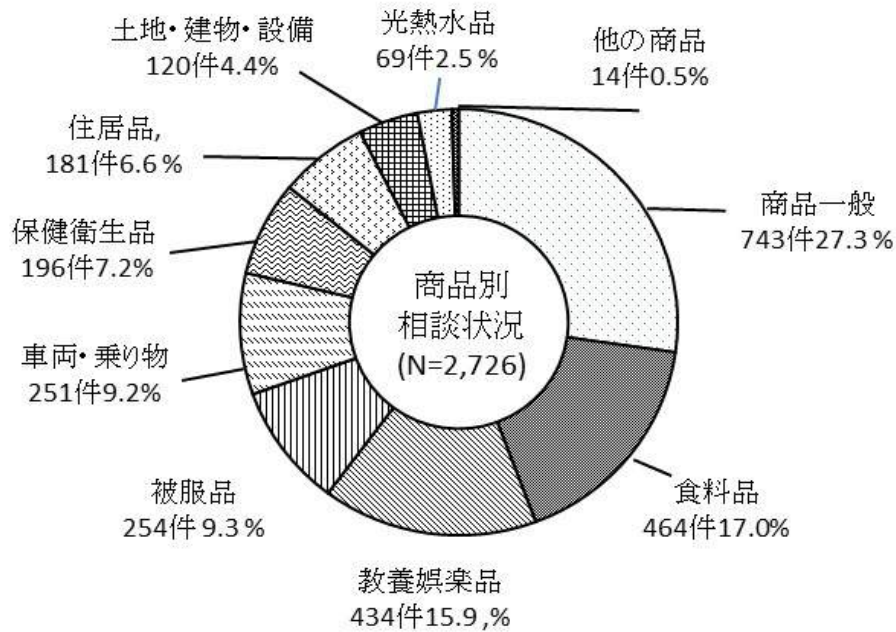
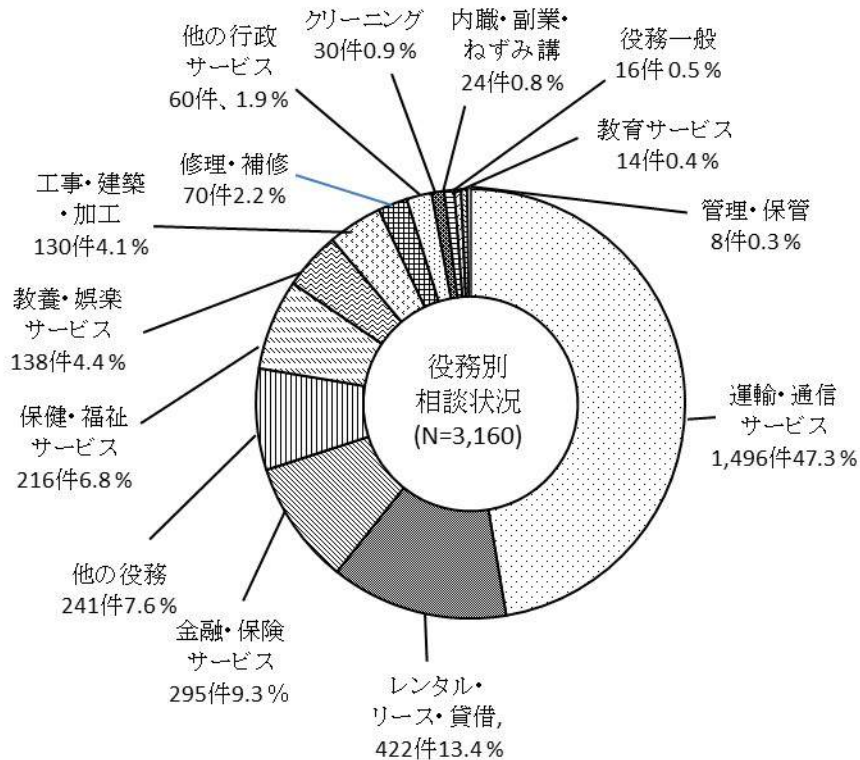


図4 役務別相談状況



## (2) 主な商品・役務の相談状況

### 【商品部門】

#### ① 商品一般

「商品一般」に関する相談は743件でした。商品の特定ができないものや架空請求に関する相談が多かったです。契約当事者は、男性が140件(18.8%)、女性が570件(76.7%)となっています。職業別では、家事従事者が最も多く297件(40.0%)、次いで給与生活者の183件(24.6%)、無職の141件(19.0%)となっています。

#### 【次のような事例がありました】

- ・実在する省庁名が付された団体から、民事訴訟に関するハガキが届いた。訴訟を取り下げるには連絡しなければならない。どうしたらよいか。
- ・妻あてに消費料金に関する訴訟の最終告知のお知らせハガキが届いた。未払いの覚えもなく不審だ。
- ・団体名が書かれた圧着ハガキで、「著作権侵害で訴訟準備中、連絡しないと原告の主張が全面的に認められる」と通知があったが身に覚えがない。

#### ② 食料品

「食料品」に関する相談は464件でした。うち、「健康食品」に関する相談は188件、「飲料」に関する相談は77件、「野菜・海藻」に関する相談は47件、「魚介類」に関する相談は42件でした。契約当事者は男性が101件(21.8%)、女性が293件(63.1%)となっています。職業別では、家事従事者が最も多く119件(25.6%)、次いで給与生活者の113件(24.4%)、無職の104件(22.4%)となっています。

#### 【次のような事例がありました】

- ・ネット広告からお試し500円の健康食品を注文したが、継続して届く定期購入だった。解約したいが、業者に電話が繋がらず、困ってる。
- ・ショッピングセンターで声をかけられ、ミネラルウォーターの宅配を契約し、クレジットカードで決済した。サーバーは無料だが、水は有料。よく考えると不要だと思ったので、解約したい。

#### ③ 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は434件でした。うち、「書籍・印刷物」に関する相談は71件、「電話機・電話機用品」に関する相談は67件、「パソコン・パソコン関連用品」に関する相談は63件でした。契約当事者は、男性が250件(57.6%)、女性は154件(35.5%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く151件(34.8%)、次いで無職の131件(30.2%)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、自宅に訪問してきた新聞の販売員からしつこく勧誘を受け、早く帰ってほしくて仕方なく契約した。米などの景品も無理やり渡され、受け取ってしまったらしい。朝刊だけのはずが朝・夕刊の契約になっており、購読料もわからない。解約させたい。
- ・スマートフォンのボタンが反応せず、メーカーに問い合わせると、保証契約をしているので、無償交換することになっていたのに、圧迫による故障なので、有償だと言われて納得できない。
- ・ネット通販でパソコンのディスプレイを注文し、メールで伝えられた個人名義の口座に代金を振り込んだが、商品が届かない。電話も現在使われていないとアナウンスが流れ、注文したサイトも閉鎖されていた。



## 【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1,496件で、相談件数では最も多くなっており、「放送・コンテンツ等」(有料情報サイト、出会い系サイトなど)に関する相談は916件でした。次いで「インターネット通信サービス」に関する相談は258件でした。契約当事者は男性が809件(54.1%)、女性が607件(40.6%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く595件(39.8%)、次いで無職の401件(26.8%)、家事従事者195件(13.0%)の順となっています。

#### 【次のような事例がありました】

- ・有料動画サイト料金が未納だとSMSが届いた。連絡先に電話をしたところ、裁判になると言われ、指示された通り11桁の番号をコンビニのレジで伝え、19万円を支払った。その後も、調査会社から未納料金があると請求されている。どうしたらよいか。
- ・自宅に電話があり、光回線の料金が今より安くなると言われ、説明内容はよく分からなかったが、契約先のプラン変更と思いきや了承したところ、別の会社と光回線とIP電話を契約したことになっていた。やめたいと言うと、違約金がかかるというが、解約したい。
- ・結婚情報誌のアプリで知り合った人と、別のサイトでメールのやり取りを促され、メール交換のためにポイントを次々と購入したが、不審なので、ポイントのために使ったお金を返金してほしい。

### ② レンタル・リース・貸借

「レンタル・リース・貸借」に関する相談は422件でした。うち、「集合住宅」に関する相談が最も多く326件、次いで「戸建住宅」に関する相談は34件でした。契約当事者は男性が194件(46.0%)女性が182件(43.1%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く195件(46.2%)、次いで無職の102件(24.2%)となっています。

#### 【次のような事例がありました】

- ・長期間居住していた賃貸アパートを引っ越しするが、フローリングの床の傷とドアの傷の原状回復の費用を請求された。支払うべきか。
- ・賃貸アパートの台所の排水管が詰まり、階下に水漏れした。貸主が修繕費を負担すると言ったのに、私に請求がきて、納得できない。
- ・借家の外壁のモルタルがひび割れ、管理会社にもみてもらい、貸主に修理を求めたが費用がかかると応じない。
- ・4年前に入居した借家で雨もりが発生し、パソコンが損傷した。家主は屋根しか修繕しないため、天井もカビがそのままになっている。補償してほしい。

### ③ 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は295件でした。うち、「ファンド型投資商品」に関する相談は82件、次いで「融資サービス」に関する相談が68件、「生命保険」が41件でした。契約当事者は男性が143件(48.5%)、女性が138件(46.8%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く107件(36.3%)、次いで無職の87件(29.5%)、家事従事者43件(14.6%)の順となっています。

### 【次のような事例がありました】

- ・知人から未公開の仮想通貨と暗号通貨に係わる代理店契約を勧誘され、代金を支払ったが利益がない。返金してほしい。
- ・高齢の母が農園事業へ100万円を投資していた。解約を申し出たら、全額返金には応じると回答されたが、当初予定されていた月に返金されず、その都度先延ばしされており、不審だ。
- ・住宅ローンの返済が厳しくなり、カードローンで借入れをしているうちに、多額の債務になり生活が困窮している。自宅を手放さずに債務整理をする方法はないか。
- ・夫の保険の解約手続きのため訪問した担当者が、配偶者である私に米ドル建て終身保険に加入するよう長時間にわたり勧誘してきた。夜遅くなっても帰らず仕方なく契約したが、契約内容は難しく理解できず、書面も読んでいない。解約したい。

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29年度			平成28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	743	663	80	219	160	59
2	自動車 普通・小型自動車	224	200	24	201	192	9
3	健康食品	188	172	16	187	180	7
4	化粧品	117	113	4	71	64	7
5	紳士・婦人洋服	83	80	3	68	50	18
6	飲料	77	59	18	71	58	13
7	書籍・印刷物 新聞	71	65	6	73	70	3
8	電話機・電話機用品 スマートフォン	67	62	5	72	69	3
9	パソコン・パソコン関連用品 ノートパソコン	63	57	6	68	62	6
10	他の教養娯楽品 ペット動物	61	47	14	66	58	8

(2) 役務小分類

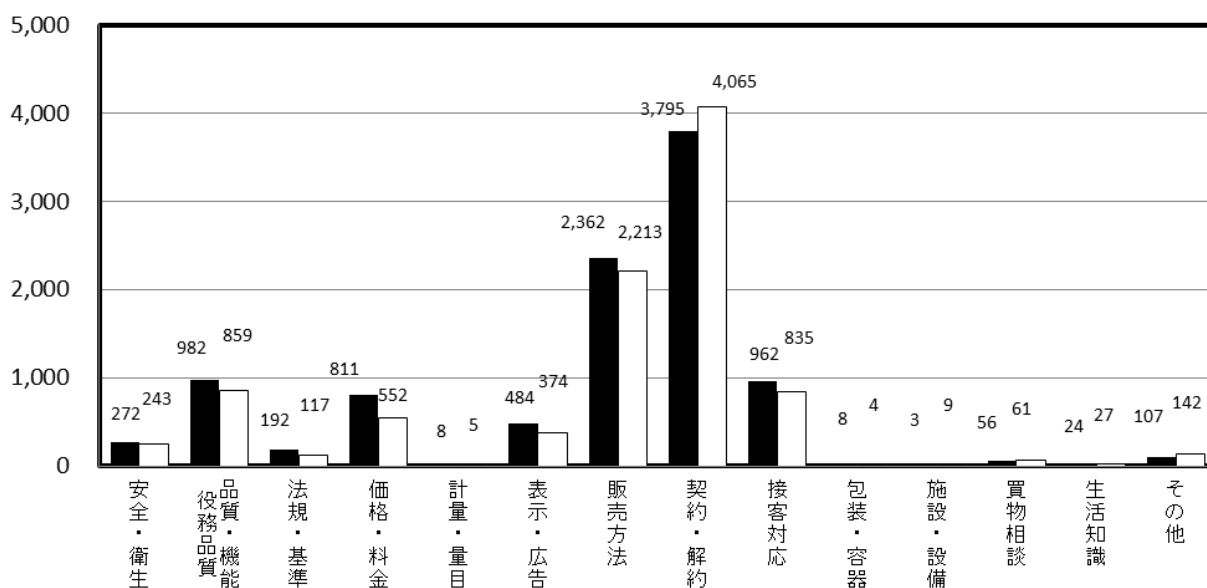
順位	商品名	平成29年度			平成28年度		
		合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
1	放送・コンテンツ等 デジタルコンテンツ	916	870	46	1,014	988	26
2	レンタル・リース・貸借 集合住宅	422	366	56	478	401	77
3	インターネット通信サービス 光ファイバー	258	244	14	263	252	11
4	移動通信サービス 携帯電話サービス	195	171	24	184	171	13
5	役務その他 役務その他サービス	186	145	41	304	266	38
6	工事・建築・加工 戸建住宅	130	106	24	166	150	16
7	医療	87	65	22	75	60	15
8	ファンド型投資商品	82	77	5	47	45	2
9	修理・補修 自動車	70	61	9	65	56	9
10	融資サービス フリーローン・サラ金	68	48	20	103	72	31

※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

■28年度 □29年度



内容別分類の相談状況は、「契約・解約」が最も多く4,065件(商品・役務受付合計5,886件の69.1%)でした。次いで多かったのは「販売方法」の2,213件(同37.6%)、次いで「品質・機能、役務品質」の859件(同14.6%)となっています。過去5年間の推移をみても、「契約・解約」についての相談が最も多いことは変わらず、次いで「販売方法」についての相談も毎年上位を占めています。

表5 商品と役務の件数に対する内容別分類の相談の割合

(単位: %)

内容別分類	商品	役務	合計
契約・解約	29.7	39.4	69.1
販売方法	16.4	21.2	37.6
品質・機能、役務品質	9.8	4.8	14.6
接客対応	5.8	8.4	14.2
価格・料金	2.7	6.7	9.4

※ 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
24年度	333 (6.1)	1,135 (20.8)	220 (4.0)	1,373 (25.1)	24 (0.4)	622 (11.4)	2,545 (46.5)	3,758 (68.8)	1,254 (22.9)	13 (0.2)	14 (0.3)	26 (80.5)	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)
28年度	272 (4.8)	982 (17.3)	192 (3.4)	811 (14.3)	8 (0.1)	484 (8.5)	2,362 (41.6)	3,795 (66.9)	962 (17.0)	8 (0.1)	3 (0.1)	56 (1.0)	24 (0.4)	107 (1.9)
29年度	243 (4.1)	859 (14.6)	117 (2.0)	552 (9.4)	5 (0.1)	374 (6.4)	2,213 (36.4)	4,065 (69.1)	835 (14.2)	4 (0.1)	9 (0.2)	61 (1.0)	27 (0.5)	142 (2.4)

※ 内容別分類相談件数は、複数カウントしています。

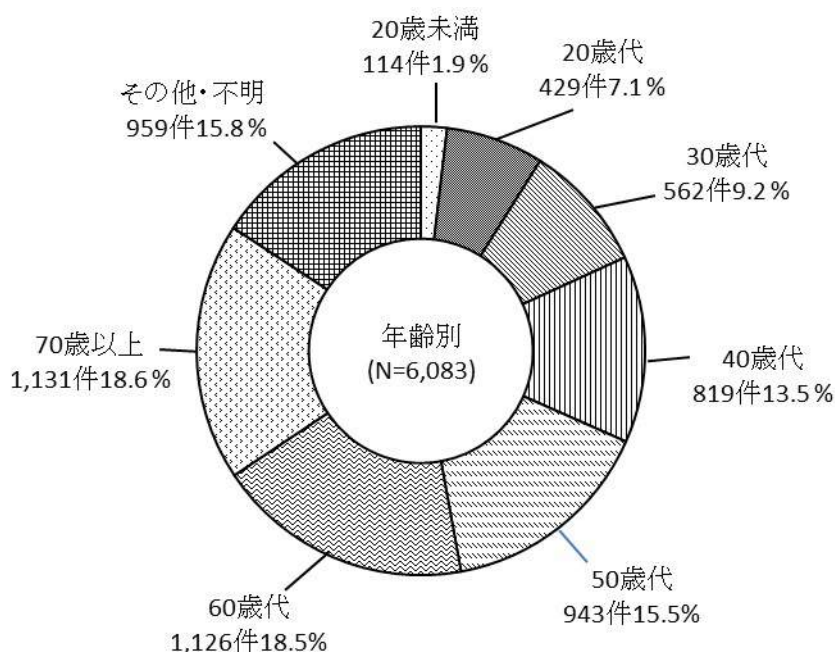
※ ()内は、「商品」と「役務」の受付件数の合計に対する割合です。(単位:%)

## 5 契約当事者の年代別相談状況

### (1) 年代別相談の状況

相談件数6,083件を契約当事者の年代別で見ると、70歳以上1,131件(18.6%)が最も多く、次いで60歳代1,126件(18.5%)、50歳代943件(15.5%)、40歳代819件(13.5%)、30歳代562件(9.2%)、20歳代429件(7.1%)、20歳未満114件(1.9%)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 商品一般

「商品一般」に関する相談は743件で、商品を特定できないものの相談ですが、今年度は、公的機関のような名称をうたい、利用料の請求をする「架空請求」が急増しました。年代別で見ると60歳代277件(37.3%)、50歳代143件(19.2%)、70歳以上140件(18.8%)、40歳代47件(6.3%)、30歳代23件(3.1%)、20歳代16件(2.2%)、20歳未満2件(0.3%)となっています。

##### ② 食料品

「食料品」に関する相談は464件で、これを年代別で見ると70歳以上100件(21.6%)、60歳代87件(18.8%)、40歳代及び50歳代が各57件(各12.3%)、30歳代39件(8.4%)、20歳代18件(3.9%)、20歳未満12件(2.6%)となっています。

「食料品」に関する相談で最も多いのは「健康食品」に関する相談188件で、年代別では70歳以上44件(23.4%)、次いで50歳代33件(17.6%)、60歳代32件(17.0%)、40歳代が29件(15.4%)、30歳代20件(10.6%)、20歳代が12件(6.4%)、20歳未満11件(5.9%)となっています。

次いで多いのは、「飲料」に関する相談77件で、年代別では40歳代18件(23.4%)、60歳代16件(20.8%)、30歳代11件(14.3%)、70歳以上7件(9.1%)、50歳代6件(7.8%)、20歳代5件(6.5%)、20歳未満1件(1.3%)となっています。

### ③ 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は434件で、これを年代別に見ると70歳以上88件(20.3%)、40歳代72件(16.6%)、60歳代70件(16.1%)、50歳代57件(13.1%)、30歳代51件(11.8%)、20歳代26件(6.0%)、20歳未満12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、新聞などの「書籍・印刷物」に関する相談71件で、年代別では70歳以上24件(23.9%)、60歳14件(19.7%)、50歳代8件(11.3%)、30歳代7件(9.9%)、40歳代6件(8.5%)、20歳代3件(4.2%)となっています。

### ④ 被服品

「被服品」に関する相談は254件で、これを年代別で見ると40歳代52件(20.5%)が最も多く、次いで50歳代47件(18.5%)、70歳以上39件(15.4%)、30歳代36件(14.2%)、60歳代30件(11.8%)、20歳代17件(6.7%)、20歳未満12件(4.7%)となっています。

「被服品」に関する相談で最も多いのは、「紳士・婦人洋服」に関する相談の83件で、年代別では50歳代19件(22.9%)、30歳代18件(21.7%)、40歳代14件(16.9%)、60歳代10件(12.0%)、20歳代8件(9.6%)、70歳以上7件(8.4%)、20歳未満3件(3.7%)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251件で、これを年代別で見ると40歳代52件(20.7%)、30歳代42件(16.7%)、50歳代41件(16.3%)、20歳代28件(11.2%)、60歳代26件(10.4%)、70歳以上16件(6.4%)、20歳未満7件(2.8%)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」に関する相談で224件、年代別では40歳代47件(21.0%)、30歳代38件(17.0%)、50歳代34件(15.2%)、20歳代27件(12.1%)、60歳代23件(10.3%)、70歳以上13件(5.8%)、20歳未満6件(2.7%)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1,496件で、これを年代別で見ると50歳代286件(19.1%)、60歳代273件(18.8%)、70歳以上262件(17.5%)、40歳代224件(15.0%)、30歳代132件(8.8%)、20歳代115件(7.7%)、20歳未満52件(3.5%)となっています。

「運輸・通信サービス」に関する相談で最も多いのは、有料情報サイトや出会い系サイトなどスマートフォンや携帯電話、パソコン等を介したサイト利用料請求などの「放送・コンテンツ等」に関する相談916件で、年代別では50歳代189件(20.1%)、60歳代177件(19.3%)、40歳代146件(15.8%)、70歳以上135件(14.7%)、30

歳代88件(9.6%)、20歳代74件(8.1%)、20歳未満49件(5.3%)となっています。

次いで多いのは光回線やプロバイダなどの「インターネット通信サービス」に関する相談258件で、年代別では50歳代55件(21.3%)、60歳代及び70歳以上が各49件(各19.0%)、40歳代31件(12.0%)、30歳代19件(7.4%)、20歳代13件(5.0%)、20歳未満1件(0.4%)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422件で、これを年代別で見ると40歳代74件(17.5%)、30歳73件(17.3%)、50歳代60件(15.6%)、20歳代59件(14.0%)、70歳以上40件(9.5%)、60歳代38件(9.0%)、20歳未満3件(0.7%)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326件で、年代別では30歳代の67件(20.6%)、40歳代59件(18.1%)、20歳代51件(17.5%)、50歳代50件(15.3%)、70歳代以上30件(9.2%)、60歳代29件(8.9%)、20歳未満3件(0.9%)となっています。

## ③ 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は295件で、これを年代別で見ると70歳以上87件(29.5%)、40歳代と50歳代が各39件(各20.0%)、60歳代33件(11.2%)、20歳代30件(10.2%)、30歳代23件(7.8%)、20歳未満4件(1.4%)となっています。

「金融・保険サービス」に関する相談で最も多いのは、「ファンド型投資商品」に関する相談が82件で、年代別では70歳以上23件(28.0%)、20歳代16件(19.5%)、50歳代14件(17.1%)、40歳代12件(14.6%)、30歳代5件(6.1%)、60歳代3件(3.7%)、20歳未満2件(2.4%)となっています。

## ④ 他の役務

「他の役務」に関する相談は241件で、これを年代別で見ると70歳以上42件(17.4%)、40歳代29件(12.0%)、60歳代26件(10.8%)、30歳代が24件(14.1%)、50歳代23件(9.5%)、20歳代22件(9.1%)、20歳未満2件(8.7%)となっています。

「他の役務」は、「役務その他サービス」や「弁護士」、「祈祷サービス」などですが、相談で最も多いのは、投資などの金銭的被害を回復するとうたう被害回復サービスなどの「役務その他」に関する相談が186件で、年代別では70歳以上35件(18.8%)、40歳代23件(12.4%)、50歳代20件(10.8%)、30歳代18件(9.7%)、20歳代17件(9.1%)、60歳代16件(8.6%)、20歳未満1件(0.5%)となっています。

## ⑤ 保健・福祉サービス

「保健・福祉サービス」に関する相談は216件で、これを年代別で見ると70歳以上47件(21.8%)、60歳代41件(19.0%)、20歳代27件(12.5%)、40歳代25件(11.6%)、30歳代21件(9.7%)、50歳代15件(6.9%)、20歳未満3件(1.4%)となっています。

「保健・福祉サービス」に関する相談で最も多いのは、「医療」に関する相談87件で、年代別では60歳代25件(28.7%)、70歳以上16件(18.4%)、40歳代11件(12.6%)、30歳代7件(8.0%)、50歳代6件(各6.9%)、20歳未満と20歳代が各2件(各2.3%)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)

区分		20 歳 未 満	20 歳 代	30 歳 代	40 歳 代	50 歳 代	60 歳 代	70 歳 以 上	そ の 他 ・ 不 明	29 年 度 計	28 年 度 計
商 品	商品一般	2	16	23	47	143	277	140	95	743	219
	食料品	12	18	39	57	57	87	100	94	464	474
	(健康食品)	11	12	20	29	33	32	44	7	188	187
	(飲料)	1	5	11	18	6	16	7	13	77	71
	教養娯楽品	12	26	51	72	57	70	88	58	434	428
	(書籍・印刷物)	0	3	7	6	8	14	24	9	71	73
	(電話機・電話機用品)	3	2	13	16	7	7	13	6	67	72
	被服品	12	17	36	52	47	30	39	21	254	202
	(紳士・婦人洋服)	3	8	18	14	19	10	7	4	83	68
	(アクセサリー)	0	3	1	8	6	4	10	10	42	26
	車両・乗り物	7	28	42	52	41	26	16	39	251	227
	(自動車)	6	27	38	47	34	23	13	36	224	201
	(自動車用品)	1	0	1	3	3	1	1	0	10	19
役 務	運輸・通信サービス	52	115	132	224	286	273	262	152	1,496	1,585
	(放送・コンテンツ等)	49	74	88	146	189	177	135	58	916	1,014
	(インターネット通信サービス)	1	13	19	31	55	49	49	32	258	263
	レンタル・リース・貸借	3	59	73	74	60	38	40	75	422	478
	(集合住宅)	3	51	67	59	50	29	30	37	326	370
	金融・保険サービス	4	30	23	39	39	33	87	40	295	345
	(ファンド型投資商品)	2	16	5	12	14	3	23	7	82	47
	(融資サービス)	2	8	10	14	7	11	4	12	68	103
	他の役務	2	22	24	29	23	26	42	73	241	359
	(役務その他)	1	17	18	23	20	16	35	56	186	304
	(外食・食事宅配)	1	5	5	5	3	7	1	12	39	28
	保健・福祉サービス	3	27	21	25	15	41	47	37	216	180
	(医療)	2	2	7	11	6	25	16	18	87	75
(理美容)	1	24	10	7	1	3	1	4	51	51	

※ ()内は、その商品・役務のうち上位のものです。

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				
		2 0 歳 未 満	2 0 歳 代	3 0 歳 代	4 0 歳 代	5 0 歳 代	6 0 歳 代	7 0 歳 以 上	そ の 他 ・ 不 明	男 性	女 性	そ の 他 ・ 不 明	給 与 生 活 者	自 営 ・ 自 由	家 事 従 事 者	学 生	無 職
総 計	6,083	114	429	562	819	943	1,126	1,131	959	2,512	3,044	527	2,094	353	1,125	156	1,519
商品一般	743	2	16	23	47	143	277	140	95	140	570	33	183	33	297	6	141
食料品	464	12	18	39	57	57	87	100	94	101	293	70	113	26	119	16	104
住居品	181	0	5	9	16	28	41	51	31	60	103	18	43	18	36	0	56
光熱水品	69	0	2	6	7	10	17	8	19	23	36	10	23	3	16	1	12
被服品	254	12	17	36	52	47	30	39	21	72	179	3	105	7	65	17	45
保健衛生品	196	2	11	17	34	41	35	40	16	51	135	10	73	11	48	3	43
教養娯楽品	434	12	26	51	72	57	70	88	58	250	154	30	151	32	59	16	131
車両・乗り物	251	7	28	42	52	41	26	16	39	190	47	14	139	18	15	3	44
土地・建物・設備	120	0	3	12	9	15	23	33	25	69	39	12	31	10	19	0	39
他の商品	14	0	0	1	2	1	0	2	8	4	3	7	1	3	0	0	3
商品計	2,726	47	126	236	348	440	606	517	406	960	1,559	207	862	161	674	62	618
クリーニング	30	0	0	3	7	4	7	2	7	4	23	3	10	2	10	0	1
レンタル・リース・貸借	422	3	59	73	74	60	38	40	75	194	182	46	195	26	23	12	102
工事・建築・加工	130	0	3	10	8	16	25	37	31	65	49	16	37	9	17	0	42
修理・補修	70	0	1	4	7	10	11	26	11	31	36	3	18	4	15	0	27
管理・保管	8	0	1	0	0	4	0	0	3	5	0	3	5	0	0	0	0
役務一般	16	0	4	2	6	1	2	1	0	11	5	0	9	1	1	0	3
金融・保険サービス	295	4	30	23	39	39	33	87	40	143	138	14	107	17	43	5	87
運輸・通信サービス	1,496	52	115	132	224	286	273	262	152	809	607	80	595	100	195	63	401
教育サービス	14	1	2	4	5	0	0	0	2	4	9	1	6	2	3	1	1
教養・娯楽サービス	138	1	17	20	25	23	14	18	20	51	81	6	65	7	22	4	24
保健・福祉サービス	216	3	27	21	25	15	41	47	37	63	139	14	69	3	36	4	81
他の役務	241	2	22	24	29	23	26	42	73	82	106	53	77	12	33	3	50
内職・副業・ねずみ講	24	0	11	3	4	4	1	0	1	6	18	0	12	1	3	1	7
他の行政サービス	60	0	1	1	7	6	14	14	17	33	17	10	5	2	9	0	27
役務計	3,160	66	293	320	460	491	485	576	469	1,501	1,410	249	1,210	186	410	93	853
他の相談	197	1	10	6	11	12	35	38	84	51	75	71	22	6	41	1	48

## 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16億1千6百万円で、平均約61万円となっています。内訳は、1万円以上5万円未満711件(11.7%)で最も多く、次いで10万円以上50万円未満が660件(10.8%)、1万円未満583件(9.6%)、5万円以上10万円未満285件(4.7%)、100万円以上500万円未満218件(3.6%)、50万円以上100万円未満138件(2.3%)、1千万円以上5千万円未満26件(0.4%)、500万円以上1千万円未満24件(0.4%)、5千万円以上1億円未満及び1億円以上が各1件の順で、契約・購入金額が不明のものは3,436件(56.5%)となっています。

苦情相談における契約・購入金額では、金額の判明している2,469件(苦情全体の43.6%)の合計は、約15億6百万円でした。また、平均金額は、約61万円でした。合計額の最も多かった商品・役務としては「ファンド型投資商品」の約4億2千9百万円、次いで「普通・小型自動車」の約1億2千5百万円、「普通生命保険」の約6千6百万円、「新築工事」の約5千2百万円、「中古分譲マンション」の約4千7百万円、「他のデリバティブ取引」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9億3千5百万円で、平均約41万円となっています。

苦情相談における既支払金額では、金額が判明している2,156件(苦情全体の42.4%)の合計は約9億2千7百万円で、平均金額は約43万円となりました。既支払金額の合計額が最も多かったのは、「ファンド型投資商品」の約4億1千6百万円、次いで「普通・小型自動車」の約5千万円、「普通生命保険」の約4千9百万円、「他のデリバティブ取引」の約4千万円、「出会い系サイト」の約2千8百万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金額

	契約・購入金額											既支払金額				
	1万円未満	5万円未満	10万円未満	50万円未満	100万円未満	500万円未満	1千万円未満	5千万円未満	1億円未満	1億円以上	その他・不明	総件数 (件)	総合計金額 (円)	平均金額 (円)	総合計金額 (円)	平均金額 (円)
件数	583	711	285	660	138	218	24	26	1	1	3,436	6,083	1,615,729,359	610,400	934,709,997	409,421
構成比	9.6	11.7	4.7	10.8	2.3	3.6	0.4	0.4	0.0	0.0	56.5	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
平成28年度	1,597,867,168	565,417	628,669,163	254,522
平成29年度	1,615,729,359	610,400	934,709,997	409,421

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

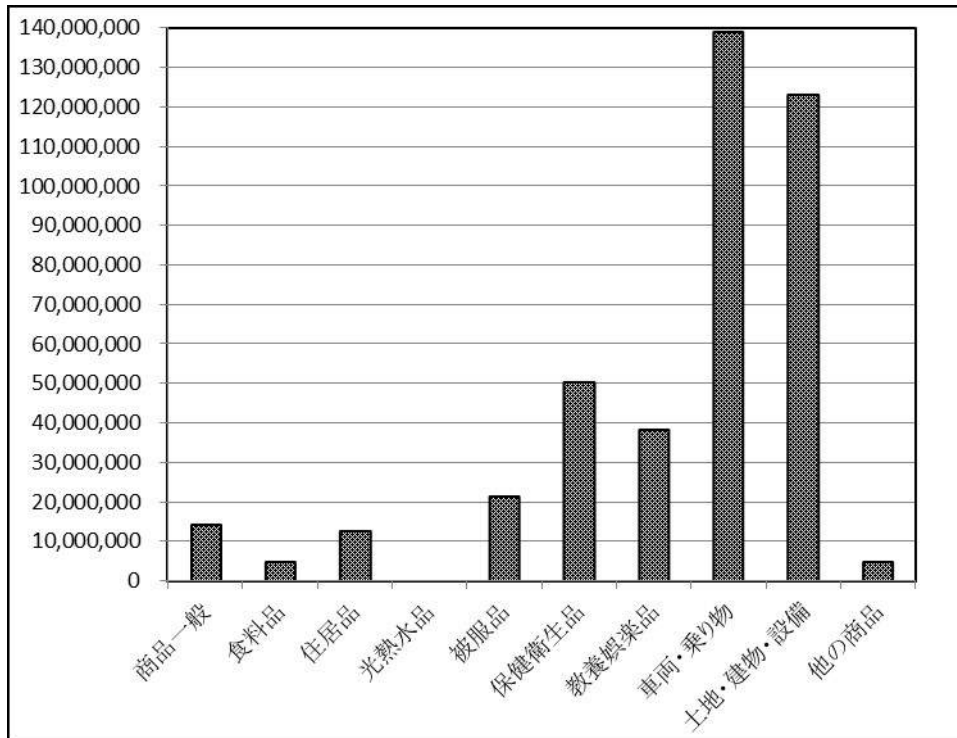
契約・購入金額(円)			
苦情相談全体		1,506,713,142	610,252
順位	商品・役務別	合計金額	平均金額
1	ファンド型投資商品	429,267,020	8,099,398
2	普通・小型自動車	125,074,228	1,179,945
3	普通生命保険	65,640,000	7,293,333
4	新築工事	52,100,000	10,420,000
5	中古分譲マンション	47,080,000	9,416,000
6	他のデリバティブ取引	40,147,968	13,382,662
7	他のデジタルコンテンツ	38,451,898	801,081
8	新築分譲マンション	38,000,000	38,000,000
9	出会い系サイト	34,322,675	880,069
10	アダルト情報サイト	31,744,230	317,442
11	フリーローン・サラ金	31,093,036	2,072,869
12	増改築工事	27,800,000	6,950,000
13	壁工事	24,955,479	22,068,680
14	デジタルコンテンツ	23,020,780	298,737
15	内装工事	20,520,000	5,130,000
16	磁気マットレス	20,000,000	20,000,000
17	ソーラーシステム	19,503,209	3,900,642
18	公社債	19,032,000	4,758,000
19	賃貸アパート	18,098,966	165,054
20	工事・建築サービス	18,070,000	2,258,750
合計	上位20位まで (苦情相談全体との比較)	1,123,903,507 (74.6%)	

既支払金額(円)			
苦情相談全体		927,484,813	430,188
順位	商品・役務別	合計金額	平均金額
1	ファンド型投資商品	416,496,460	8,499,928
2	普通・小型自動車	50,755,191	650,708
3	普通生命保険	48,660,000	6,082,500
4	他のデリバティブ取引	40,080,000	13,360,000
5	出会い系サイト	27,804,505	868,891
6	他のデジタルコンテンツ	21,896,977	497,659
7	磁気マットレス	20,000,000	20,000,000
8	内装工事	19,900,000	4,975,000
9	公社債	16,032,000	4,008,000
10	中古分譲マンション	14,000,000	14,000,000
11	壁工事	13,804,124	1,254,920
12	他のパソコンソフト	12,500,000	6,250,000
13	磁気治療器具	11,460,000	11,460,000
14	未公開株	11,400,000	3,800,000
15	増改築工事	9,250,000	3,083,333
16	特定預貯金	9,000,000	9,000,000
17	共済生命保険	8,699,400	8,699,400
18	屋根工事	7,680,000	853,333
19	フリーローン・サラ金	7,525,000	836,111
20	コレクション用品	7,500,000	7,500,000
合計	上位20位まで (苦情相談全体との比較)	774,443,657 (83.5%)	

図7 苦情相談における商品・役務別の契約・購入金額

・ 商 品

(単位:円)



・ 役 務

(単位:円)

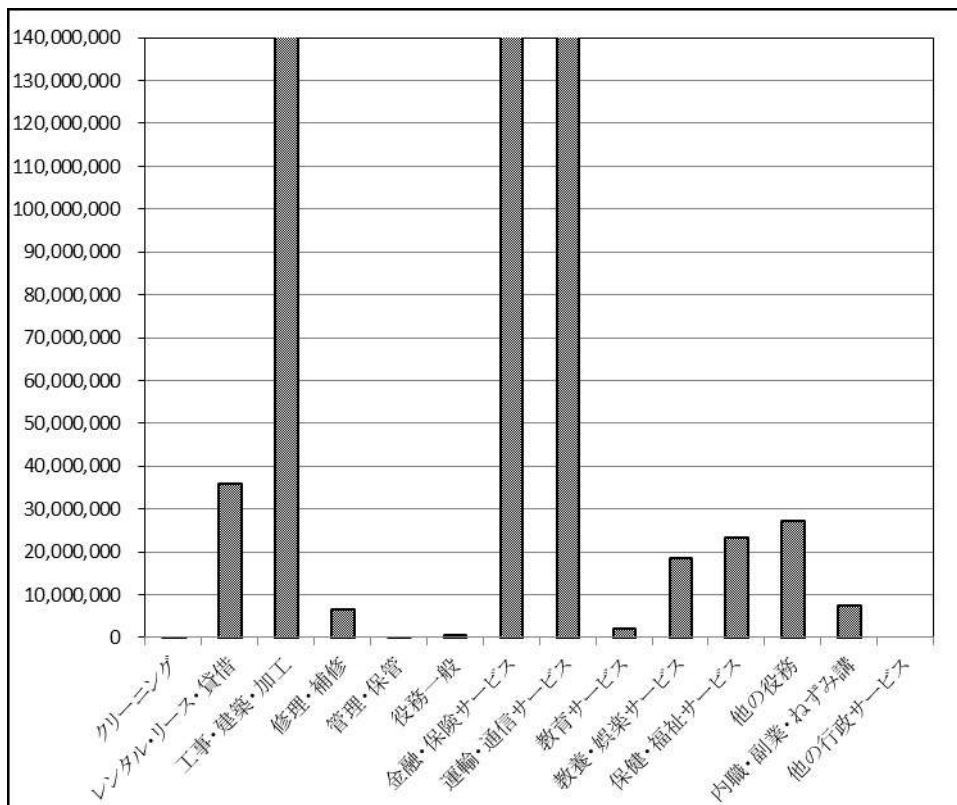
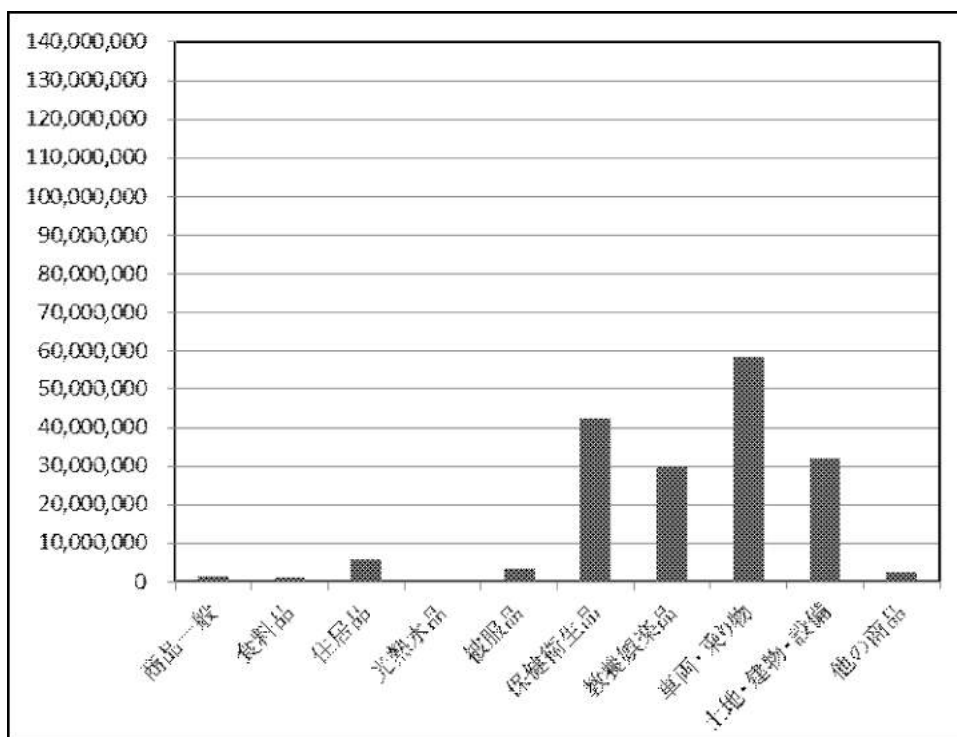


図8 苦情相談における商品・役務別の既支払金額

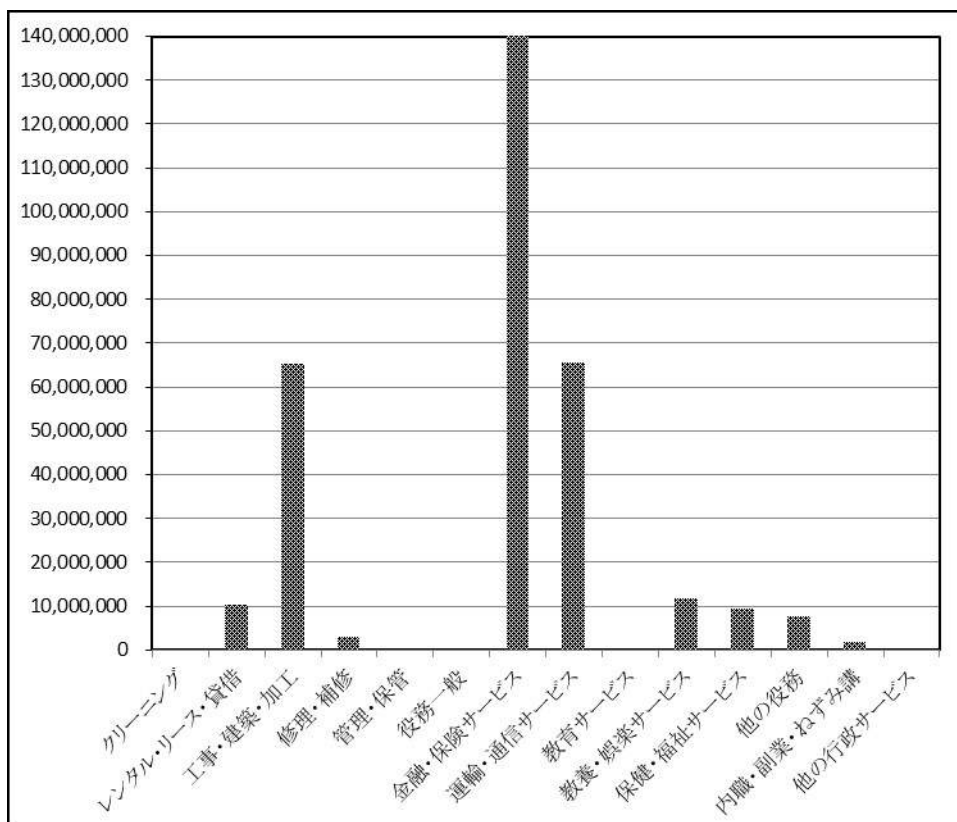
・ 商 品

(単位:円)



・ 役 務

(単位:円)



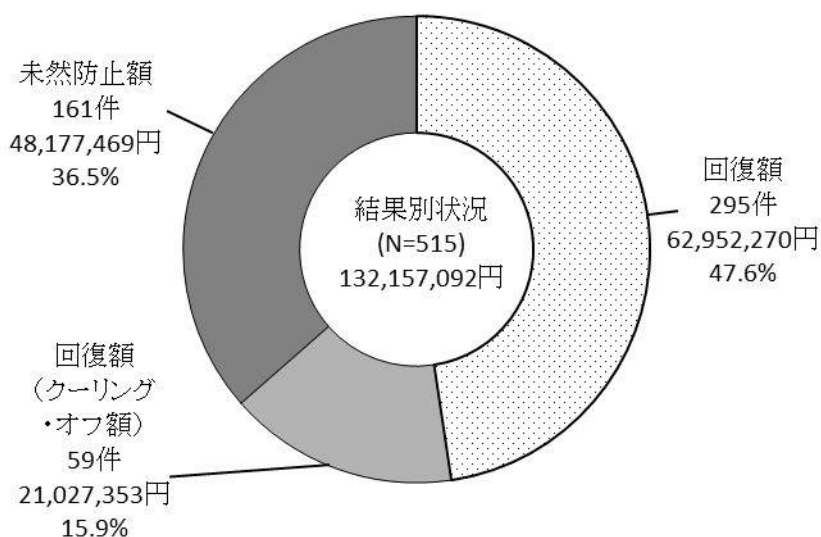
### (3) 救済金額等の状況（平成30年3月31日現在）

苦情相談全体における救済金額等の状況について、平成29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2,322件のうち、金額が判明している515件についてみると、合計金額は、約1億3千2百万円になりました。

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

①の「回復額」は295件で、合計金額は約6千3百万円(合計金額の約47.6%)、②の「回復額(クーリング・オフ)」は59件で、合計金額は約2千百万円(同15.9%)、③の「未然防止額」は161件あり、合計金額は約4千8百万円(同36.5%)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	743	663	1	2	8	11	0	17	294	546	53	0	1	5	0	30	968	
B 食料品	B10 食料品一般	7	3	2	0	0	1	0	1	0	2	1	0	0	0	1	1	9
	B21 穀類	12	7	5	6	0	0	1	4	0	2	2	0	0	0	0	0	20
	B22 魚介類	42	36	5	10	1	2	1	6	24	19	5	1	0	0	1	0	75
	B23 肉類	5	2	1	1	0	0	0	3	0	1	1	0	0	0	0	0	7
	B24 乳卵類	7	5	0	1	0	1	0	0	3	5	1	0	0	0	0	0	11
	B25 野菜・海草	47	11	36	39	1	1	0	3	1	2	2	0	0	0	1	0	86
	B26 油脂・調味料	21	7	4	13	0	0	0	1	3	5	2	1	0	0	3	0	32
	B31 果物	29	12	18	21	1	1	0	1	3	4	1	0	0	0	2	0	52
	B32 菓子類	7	5	0	1	0	0	0	1	1	3	3	0	0	0	0	0	9
	B33 飲料	77	59	26	25	1	7	0	10	33	41	10	0	0	0	1	0	154
	B34 酒類	6	4	1	1	0	0	0	1	2	2	0	1	0	0	1	0	9
	B40 調理食品	16	16	7	10	0	0	0	3	0	5	6	0	0	0	0	0	31
	B51 健康食品	188	172	15	20	1	9	0	42	102	151	19	0	0	1	0	0	360
B52 食料品その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
B 計	464	339	120	148	5	22	2	76	172	242	53	3	0	1	10	1	855	

#### ① 商品一般

商品一般の相談件数は743件で、うち苦情件数は663件(89.2%)です。内容としては「消費料金に関する民事訴訟の最終通知書というハガキが届いた」等の架空請求や不当請求、「覚えのない会社からのSMSによる請求」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」546件、「販売方法」294件、「接客対応」53件の順となっています。

#### ② 食料品

食料品の相談件数は464件で、うち苦情件数は339件(73.1%)です。内容としては「健康食品」に関する相談が最も多く188件(40.5%)で、次いで「飲料」77件(16.6%)等となっています。「ネット通販でダイエットスミージーを申し込んだが定期購入だった」といった定期配送に係わるもの、酵素を含む食品や青汁などの相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」242件、「販売方法」172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	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	C21 食生活機器	22	18	3	15	0	0	0	1	4	10	4	0	0	0	0	0	37
	C22 食器・台所用品	20	12	7	9	0	2	0	2	5	6	0	0	0	0	1	1	33
	C23 洗濯・裁縫用具	7	6	0	3	0	1	0	0	1	7	0	0	0	0	0	0	12
	C24 掃除用品	9	8	1	4	0	0	0	1	4	4	1	0	0	0	0	0	15
	C25 洗浄剤等	6	3	1	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	7
	C31 空調・冷暖房機器	27	22	3	12	2	0	0	2	7	14	3	0	0	0	0	1	44
	C32 家具・寝具	55	49	0	14	0	3	1	3	26	38	11	0	0	2	1	0	99
	C33 室内装備品	4	1	0	0	1	1	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	8
	C34 照明器具	9	9	1	4	0	2	0	0	4	3	1	0	0	0	0	0	15
	C40 他の住居品	21	16	2	6	1	3	0	4	7	11	3	0	0	1	0	0	38
C 計	181	144	18	69	4	12	1	14	60	98	24	0	0	3	3	3	309	
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	19	15	0	1	0	2	0	0	10	10	5	0	0	1	0	0	29
	D30 ガス	22	21	0	2	1	13	0	0	1	5	7	0	0	0	0	0	29
	D40 石油	21	17	0	0	1	8	0	0	2	6	8	0	0	0	0	0	25
	D50 水道	5	3	0	2	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5
	D60 他の光熱水品	2	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	D 計	69	58	0	6	2	25	0	0	14	22	20	0	0	1	0	0	90

### ① 住居品

住居品の相談件数は181件で、うち苦情件数は144件(79.6%)です。「家具・寝具」に関する相談が最も多く55件(30.4%)、次いで「空調・冷暖房機器」27件(14.9%)、「食生活機器」が22件(12.2%)の順となっています。

「家具・寝具」では、高齢者を狙い、ふとん類の訪問販売を行うという相談が引き続き寄せられています。「空調・冷暖房機器」では、石油ストーブ等に係わる相談が寄せられています。「食生活機器」では、ガスコンロやオーブンレンジ等についての相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」98件、「品質・機能、役務品質」69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69件で、うち苦情件数は58件(84.1%)です。「ガス」に関する相談が最も多く22件(31.9%)、「石油」21件(30.4%)、「電気」19件(27.5%)の順となっています。賃貸住宅では、LPガスの料金が高いという相談もありました。内容別では「価格・料金」25件、「契約・解約」22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	8	6	0	0	0	1	0	0	4	4	3	0	0	0	0	0	12
E20 和服	13	10	0	1	1	3	0	1	7	8	1	0	0	1	0	0	23
E31 洋服一般	13	9	0	0	0	1	0	0	8	6	2	0	0	0	0	0	17
E34 子供洋服	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E35 洋装下着	16	15	1	6	1	1	0	4	2	8	2	0	0	0	0	0	25
E36 紳士・婦人洋服	83	80	0	16	1	2	1	15	40	65	9	0	0	0	1	0	150
E41 履物	23	22	1	6	0	0	0	4	14	18	5	0	0	0	0	0	48
E42 かばん	17	16	0	5	0	0	0	2	7	14	1	0	0	0	0	0	29
E43 アクセサリー	42	32	6	11	0	4	0	2	16	32	2	0	0	0	0	0	73
E44 他の身の回り品	22	20	0	8	1	1	0	1	13	17	1	0	0	0	0	0	42
E50 生地・糸類	17	9	0	14	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	18
E60 他の被服品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E 計	254	219	8	67	4	13	1	29	112	175	26	0	0	1	1	0	437

#### ① 被服品

被服品の相談件数は254件で、うち苦情件数は219件(86.2%)です。「紳士・婦人洋服」に関する相談が最も多く83件(32.7%)、次いで「アクセサリー」42件(16.5%)、「履物」23件(9.1%)、「他の身の周り品」が22件(8.7%)の順となっています。

「テレビ通販でネックレスを注文したが、おもちゃのようだ」「SNSの広告をみて、とても安価になっていたダウンジャケットを注文。なかなか商品が届かないので、ネットの書き込みをみると詐欺サイトとの情報を見つけた。どうしたらよいか」のような通信販売による相談や、フリマアプリを利用したことによる、商品や代金支払に関する相談が寄せられています。また、訪問購入により、アクセサリー類を安く買い取りされたとの相談も寄せられています。内容別では「契約・解約」175件、「販売方法」112件、「品質・機能、役務品質」67件、「表示・広告」29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
	F20 医薬品	17	14	4	4	1	0	0	4	9	12	1	0	0	0	0	0
	F30 医療用具	26	21	2	5	0	4	0	0	12	18	0	0	0	0	0	0
	F40 化粧品	117	113	21	24	0	5	0	24	51	99	23	0	0	0	1	0
	F50 理美容器具・用品	18	16	1	5	1	3	0	5	7	12	3	0	0	1	0	1
	F60 他の保健衛生品	18	14	3	6	2	2	0	0	3	8	2	0	0	0	0	0
F 計	196	178	31	44	4	14	0	33	82	149	29	0	0	1	1	1	
G 教養娯楽品	G10 教養娯楽品一般	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	G20 文具・事務用品	9	8	0	0	1	1	0	0	1	3	4	0	0	1	0	11
	G21 パソコン・パソコン関連用品	63	57	4	21	0	4	0	10	19	35	11	0	0	0	2	106
	G25 電話機・電話機用品	67	62	1	29	2	5	0	9	13	43	20	0	0	1	0	123
	G30 学習教材	18	17	0	0	1	0	0	0	16	8	0	0	0	0	0	25
	G40 書籍・印刷物	71	65	0	2	4	2	0	2	44	59	5	0	0	1	0	119
	G50 音響・映像製品	58	52	1	24	1	3	0	7	13	33	7	0	0	1	0	90
	G60 スポーツ用品	26	26	0	6	0	2	0	3	14	23	5	0	0	0	0	53
	G71 カメラ類	7	7	0	2	0	1	0	0	2	4	3	0	0	0	0	12
	G72 時計	16	14	1	5	0	1	0	3	5	10	3	0	0	0	0	28
	G73 他の光学機器	4	4	1	1	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	7
	G80 玩具・遊具	29	27	0	8	1	1	0	6	7	17	2	0	0	0	1	43
	G91 楽器	4	4	0	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	5
G92 他の教養娯楽品	61	47	5	19	3	2	0	7	24	31	13	1	0	0	1	111	
G 計	434	391	13	118	13	23	0	47	162	271	74	1	0	4	1	735	

##### ① 保健衛生品

保健衛生品の相談件数は196件で、うち苦情件数は178件(90.8%)です。「化粧品」に関する相談が最も多く117件(59.7%)、次いで「医療用具」が26件(13.3%)、「理美容器具・用品」と「他の保健衛生品」各18件(各9.2%)の順となっています。「化粧品」では、「SNS広告を見てまつ毛美容液を注文。1回限りと思ったら、定期購入だった」等の「契約・解約」や「販売方法」、「表示・広告」に関する相談が寄せられています。「医療用具」では、眼鏡、サポーター、磁気ネックレス、電位治療器等について相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」149件、「販売方法」82件、「品質・機能、役務品質」44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434件で、うち苦情件数は391件(90.1%)です。「書籍・印刷物」に関する相談が最も多く71件(16.4%)、次いで「電話機・電話機用品」67件(15.4%)、「パソコン・パソコン関連用品」63件(14.5%)の順となっています。「書籍・印刷物」では「契約・解約」、「販売方法」に関するもの、「電話機・電話機用品」や「パソコン・パソコン用品」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」271件、「販売方法」162件、「品質・機能、役務品質」118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	224	200	8	69	5	25	0	15	40	158	40	0	0	2	0	1	363
	H30 自動車用品	16	15	2	9	0	2	0	3	2	6	6	0	0	0	0	0	30
	H40 自転車・用品	10	10	0	4	1	1	0	2	1	5	0	0	0	0	0	0	14
	H50 運搬用具	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	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	251	226	11	83	6	28	0	20	43	169	47	0	0	2	0	1	410
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	I10 土地・建物・設備一般	3	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3
	I20 土地	25	10	0	0	2	0	1	0	8	16	0	0	0	0	0	2	29
	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	19	13	0	7	0	2	0	0	1	10	2	0	0	1	0	2	25
	I33 戸建住宅	21	16	2	9	0	2	0	0	3	9	2	0	0	2	0	1	30
	I34 他の建物	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	I40 住宅構成材	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	4
	I51 空調・冷暖房・給湯設備	23	19	3	12	0	2	0	0	5	11	6	0	0	1	0	0	40
	I52 衛生設備	5	4	0	3	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	7
	I53 屋外装備品	9	6	0	1	0	2	0	0	1	8	0	0	0	0	0	0	12
I54 他の住宅設備	11	8	2	7	0	0	0	0	2	4	2	0	0	0	0	1	18	
I 計	120	77	7	40	3	8	1	0	20	62	14	0	0	5	2	6	168	
J00 他の商品	14	12	1	1	0	0	0	2	5	12	0	0	0	0	0	1	22	

① 車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は251件で、うち苦情件数は226件(90.0%)です。「自動車」に関する相談が大半を占め224件(89.2%)で、中古車の購入後起こる故障に関する相談や中古車購入に係わる手続きや支払いに関する相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」169件、「品質・機能、役務品質」83件、「接客対応」47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120件で、うち苦情件数は77件(64.2%)です。「土地」25件(20.8%)で最も多く、次いで「空調・冷暖房・給湯設備」の23件(19.2%)、「戸建住宅」の21件(17.5%)の順となっています。「土地」の売買、太陽光パネルやロードヒーティングなどの相談や「戸建住宅」の屋根工事などに関する相談が寄せられています。「集合住宅」や「戸建住宅」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」62件、「品質・機能、役務品質」40件となっています。

③ 他の商品

他の商品の相談件数は14件で、うち苦情相談は12件(85.7%)です。自営業者の業務用機械や農作業用機器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」5件となっています。

(6) クリーニング、レンタル・リース・貸借  
表17

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数															
			安全衛生	品質・機能	法規基準	価格料金	計量量目	表示広告	販売方法	契約解約	接客対応	包装容器	施設設備	買物相談	生活知識	その他	計	
K クリーニング	C 住居品	3	3	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	E 被服品	27	26	0	24	0	0	0	0	1	1	13	6	0	0	0	0	45
	うち紳士・婦人洋服	21	20	0	20	0	0	0	0	1	0	12	3	0	0	0	0	36
	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	30	29	0	26	0	0	0	0	1	1	14	6	0	0	0	0	48
L レンタル・リース・貸借	C 住居品	6	6	0	0	0	0	0	0	4	6	0	0	0	0	0	0	10
	E 被服品	9	5	0	0	1	1	0	0	2	8	1	0	0	0	0	0	13
	G 教養娯楽品	11	9	0	0	0	0	0	0	4	9	4	0	0	0	0	0	17
	H 車両・乗り物	10	10	0	2	0	1	0	0	0	10	2	0	0	0	0	0	15
	I 土地・建物・設備	381	333	11	63	6	123	0	4	14	292	81	0	0	1	0	6	601
	うち集合住宅	326	289	10	58	3	100	0	3	9	251	76	0	0	1	0	4	515
	うち戸建住宅	34	29	1	4	1	17	0	0	2	26	3	0	0	0	0	1	55
	上記以外の商品	5	3	0	0	0	1	0	1	2	4	0	0	0	0	0	0	8
L 計	422	366	11	65	7	126	0	5	26	329	88	0	0	1	0	6	664	

※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30件で、うち苦情件数は29件(96.7%)です。洋服や和服など「被服品」に関する相談が27件(90.0%)で、衣服の縮みや変色、脱色、しわや風合いの変化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26件と最も多く、次いで「契約・解約」14件、「接客対応」が6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422件で、うち苦情件数は366件(86.7%)です。賃貸アパートなど「集合住宅」に関する相談が326件(77.3%)で「賃貸アパートを1年で退去したところ、大家から高額な修理代を請求されている」等の原状回復に係わる相談が多く寄せられています。内容別では「契約・解約」329件、「価格・料金」126件、「接客対応」88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	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
	I 土地・建物・設備	125	101	1	38	2	19	0	5	31	82	30	0	0	5	0	1	214
	うち戸建住宅	87	70	1	29	0	13	0	3	24	56	19	0	0	3	0	1	149
	うち衛生設備	10	10	0	2	0	1	0	1	3	9	4	0	0	0	0	0	20
	上記以外の商品	4	4	0	2	0	1	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	7
M 計	130	106	1	41	2	20	0	5	33	85	31	0	0	5	0	1	224	
N 修理 補修	C 住居品	11	9	0	1	0	4	0	0	5	5	3	0	0	1	0	0	19
	うち家具・寝具	6	4	0	1	0	1	0	0	4	4	0	0	0	1	0	0	11
	E 被服品	4	3	0	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	5
	G 教養娯楽品	16	14	0	8	0	2	0	0	0	8	7	0	0	0	0	0	25
	うちパソコン・パソコン 関連用品	6	6	0	3	0	0	0	0	0	4	2	0	0	0	0	0	9
	H 車両・乗り物	17	15	0	4	0	6	0	0	1	7	7	0	0	0	0	1	26
	うち自動車	17	15	0	4	0	6	0	0	1	7	7	0	0	0	0	1	26
	I 土地・建物・設備	20	19	0	6	0	10	0	1	6	12	4	0	0	0	0	0	39
	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	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	
N 計	70	61	0	21	1	22	0	1	12	34	23	0	0	1	0	1	116	

※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130件で、うち苦情件数は106件(81.5%)です。「戸建住宅」に関する相談が87件(66.9%)あり、新築工事や増改築工事、屋根工事や塗装工事、外壁工事などについての工事内容や支払いに係わる相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」85件、「品質・機能、役務品質」41件、「販売方法」33件、「接客対応」31件の順となっています。

② 修理・補修

修理・補修の相談件数は70件で、うち苦情件数は61件(87.1%)です。「普通・小型自動車」、「トイレ設備」等の修理サービスの相談が寄せられています。「電話帳でみつけた業者に洗濯機の給水蛇口の修理を依頼したら、トイレも水漏れしていると言われ修理をしたが騙されたのではないか」、「事業者紹介サイトを見て、鍵の開錠サービスを頼み、鍵を交換したが代金が高額すぎる」等の相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」が34件、「接客対応」が23件、「価格・料金」が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															
			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	
○ 管理・保管	H 車両・乗り物	3	3	0	0	0	2	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	7
	I 土地・建物・設備	5	4	0	1	1	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	7
	上記以外の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	○ 計	8	7	0	1	1	2	0	1	1	6	2	0	0	0	0	0	14
P00 役務一般	16	13	0	0	0	3	0	0	12	16	0	0	0	0	0	0	0	31
Q 金融・保険サービス	Q10 金融・保険一般	4	3	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	4
	Q20 生命保険	41	33	0	0	3	1	0	1	13	26	10	0	0	3	0	0	57
	Q30 損害保険	26	20	0	1	1	0	0	0	1	17	9	0	0	1	0	1	31
	Q35 その他の保険	5	4	0	0	0	1	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	6
	Q70 預貯金・証券等	33	23	0	2	3	3	0	1	9	19	8	0	0	1	1	3	50
	Q75 デリバティブ取引	4	4	0	0	0	0	0	0	1	4	1	0	0	0	0	0	6
	Q76 ファンド型投資商品	82	77	0	1	0	4	0	0	53	67	1	0	0	0	0	1	127
	Q80 融資サービス	68	48	0	0	4	4	0	7	12	51	2	0	0	1	0	2	83
	Q90 他の金融関連サービス	32	24	0	0	1	1	0	1	4	30	3	0	0	0	0	0	40
Q 計	295	236	0	4	12	14	0	10	95	219	36	0	0	6	1	7	404	

### ① 管理・保管

管理・保管の相談件数は8件で、うち苦情件数は7件(87.5%)です。賃貸アパート・分譲マンションの管理、駐車場の管理などの「契約・解約」に係わる相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」6件、「価格・料金」と「接客対応」各2件となっています。

### ② 役務一般

役務一般の相談件数は16件で、うち苦情件数は13件(81.3%)です。「20年ぐらい前に契約した複合サービス会員の会費未納との書類が届き、無視していると、裁判手続き開始通知書が届いた」等の相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」16件、「販売方法」12件、「価格・料金」3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295件で、うち苦情件数は236件(80.0%)です。「ファンド型投資商品」に関する相談件数は82件(27.8%)と前年度より急増しました。次いで「融資サービス」68件(23.1%)、「生命保険」41件(13.9%)の順となっています。「ファンド型投資商品」では「仮想通貨の購入をすると値段が上がる」「知人を紹介すると収入が得られる」のように仮想通貨に係わるものや磁気腹巻や磁気治療器などを購入し、それをレンタルすれば儲かるといったレンタルオーナー事業への投資等「契約・解約」や「販売方法」について、「融資サービス」では多重債務の整理方法や消費者金融等について、「生命保険」では「契約・解約」、「販売方法」に係わる相談が多く寄せられています。内容別では「契約・解約」が多く219件、次いで「販売方法」95件、「接客対応」36件の順となっています。

## (9) 運輸・通信サービス、教育サービス

表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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	R71 旅客運送サービス	32	28	2	5	0	2	0	1	2	14	15	0	0	0	0	3	44
	R72 郵便・貨物運送サービス	34	28	0	7	0	4	0	1	1	13	16	0	0	2	0	2	46
	R80 放送・通信サービス一般	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	R81 電報・固定電話	60	35	1	15	0	4	0	1	19	21	6	0	0	3	1	4	75
	R82 移動通信サービス	195	171	1	20	3	29	0	9	44	155	52	0	2	2	0	1	318
	R83 放送・コンテンツ等	916	870	0	13	5	74	0	51	681	821	40	0	0	0	0	8	1,693
	R84 インターネット通信サービス	258	244	0	10	0	24	0	2	154	210	33	0	0	0	0	4	437
R 計	1,496	1,376	4	70	8	137	0	65	901	1,234	162	0	2	7	1	23	2,614	
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	6	5	0	0	1	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	1	7
	S30 補習教育	6	5	0	0	0	1	0	0	1	5	1	0	0	1	0	0	9
	S40 他の教育	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
	S 計	14	10	0	0	1	1	0	0	1	11	2	0	0	1	0	1	18

### ① 運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は1,496件となり、うち苦情件数は1,376件(92.0%)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916件(61.2%)、次いで「インターネット通信サービス」の258件(17.2%)の順となっています。

「放送・コンテンツ等」では、携帯電話やスマートフォンに「サイト運営業者名でコンテンツ料金未納のため、早急に連絡するようにとのSMSが届いたが、不審」等の不当請求や架空請求のほか、「スマートフォンのSNSの広告をみて、商品転売で稼げるという情報商材をクレジットカード決済したが、詐欺だと思つて解約したい」のような「契約・解約」や「販売方法」に関する相談が寄せられています。「インターネット通信サービス」では、「大手電話会社の関連会社と勘違いをして光回線の転用をしたが、電話料金が安価になると言われたのに安くならない」等、光回線の卸売に係わる相談が引き続き多数寄せられています。内容別では「契約・解約」が1,234件と圧倒的に多くなっており、次いで「販売方法」901件や「接客対応」162件、「価格・料金」137件の順となっています。

### ② 教育サービス

教育サービスの相談件数は14件、うち苦情件数は10件(71.4%)です。「学校教育」、家庭教師や学習塾などの「補習教育」に関する相談は各6件(各42.9%)で、家庭教師や専門学校、幼稚園などの「契約・解約」、「接客対応」に関す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」2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	30	28	0	3	0	4	0	6	11	23	9	0	0	0	0	0	56
	T30 宿泊施設	11	10	1	1	1	4	0	5	2	8	2	0	1	0	0	1	26
	T40 教室・講座	33	26	0	2	3	1	0	0	5	25	5	0	0	1	0	1	43
	T50 観覧・鑑賞	17	17	0	0	1	2	0	1	5	11	4	0	0	0	0	0	24
	T60 各種会員権	3	2	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	4
	T70 他の教養・娯楽	44	40	1	3	1	3	0	6	15	25	8	0	1	1	0	2	66
	138	123	2	9	6	14	0	18	39	95	28	0	2	2	0	4	219	
U 保健 福祉 サービス	U10 保健・福祉一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	U21 医療	87	65	7	14	5	13	0	4	8	32	26	0	0	5	2	7	123
	U22 理美容	51	47	2	8	0	6	0	4	14	42	5	0	0	0	0	1	82
	U23 浴場	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	U24 衛生サービス	26	20	0	0	1	3	0	0	17	17	0	0	0	0	2	2	42
	U31 保育	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	U32 老人福祉・サービス	16	12	0	1	0	2	0	0	0	5	8	0	0	1	0	3	20
U40 他の保健・福祉	34	16	0	1	5	3	0	0	4	11	5	0	0	0	1	7	37	
U 計	216	161	9	24	12	27	0	8	43	107	45	0	0	6	5	20	306	

① 教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は138件で、うち苦情件数は123件(89.1%)です。「他の教養・娯楽」が44件(31.9%)、次いで「教室・講座」に関する相談が33件(23.9%)となっています。「教室・講座」では、着付け教室、ダンススクール、また「メルマガで知った無料セミナーに参加。アフィリエイト塾の案内があり、儲かると言われて契約したが、不審なので解約したい」等の相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」95件、「販売方法」39件、「接客対応」28件、「表示・広告」18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216件で、うち苦情件数は161件(74.5%)です。「医療」に関する相談が最も多く87件(40.3%)、次いで「理美容」が51件(23.6%)寄せられています。「医療」では「美容皮膚科でのシミ取り」、「歯科医の治療費が高額」等の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107件、「接客対応」45件、「販売方法」43件、「価格・料金」27件、「品質・機能、役務品質」24件の順となっています。

(11) 他の役務、内職・副業・ねずみ講、他の行政サービス、他の相談  
表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	39	32	6	10	1	6	0	5	5	8	18	0	3	0	0	2	64
	V20 冠婚葬祭	14	12	0	0	1	1	0	0	5	9	3	0	0	1	0	0	20
	V30 家事サービス	2	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	4
	V40 役務その他	186	145	0	7	6	21	0	14	56	132	24	0	0	7	0	8	275
	V 計	241	190	6	18	8	28	0	19	66	150	46	0	3	9	0	10	363
W 内職 副業 ねずみ講	W15 内職・副業一般	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	W30 自動販売機	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	W40 内職・副業	23	20	0	0	1	2	0	3	17	17	0	0	0	0	0	1	41
	W50 無限連鎖講	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	W 計	24	20	0	0	1	2	0	3	17	18	0	0	0	0	0	1	42
X00 他の行政サービス	60	31	0	2	9	0	0	0	2	1	26	0	1	0	2	17	60	
Z 他の相談	197	49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

① 他の役務

他の役務の相談件数は241件で、うち苦情件数は190件(78.8%)です。「役務その他」が最も多く186件(77.2%)となっています。「役務その他」では、「排雪サービス業者に計10回の約束で前払いをした。2回しか来ないので電話をしたがつながらず、所在地にはだれもおらず、業者と連絡がつかない」、「スマホにアダルトサイトから請求メールが届き、不安になってネットでみた司法書士に相談すると、対処してやると言われたが、信用できるか」等の相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」が最も多く150件、次いで「販売方法」66件、「接客対応」46件となっています。

② 内職・副業・ねずみ講

内職・副業・ねずみ講の相談件数は24件で、うち苦情相談は20件(83.3%)です。「内職・副業」に関する相談が最も多く23件(95.8%)となっています。「内職・副業」では、オンラインビジネス、パソコンデータ入力内職、ネットビジネス講座をはじめの内職など多様な内職がありました。内容別では「契約・解約」18件、次いで「販売方法」17件の順となっています。

③ 他の行政サービス

他の行政サービスの相談件数は60件で、うち苦情件数は31件(51.7%)です。

④ 他の相談

他の相談の相談件数は197件で、うち苦情件数は49件(24.9%)です。「不審な電話」や消費生活相談にあてはまらない、相隣関係や相続、個人間の金銭貸借などの相談が寄せられています。

## 8 商品・役務の危害・危険の相談状況

※以下、「危害・危険」は、「全国消費生活情報ネットワークシステム」(通称：“PIO-NET～パイオネット”独立行政法人国民生活センター運営)の分類によるものです。

※「危害」:商品等(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、82件でした。そのうち、「化粧品」が最も多く20件(24.4%)、次いで「健康食品」の14件(17.1%)、「飲料」の11件(13.4%)、「医療」の5件(6.1%)、「外食・飲食店」の4件(4.9%)、「調理食品」、「医薬品」、各3件(各3.7%)などがあり具体的な相談内容として、次のようなものがありました。

- ・二重まぶたのくせ付け用化粧品を定期購入したが、使用するとまぶたが赤くなる。
- ・お試しと思いダイエット効果のあるスムージーを注文。定期購入だったうえに、飲むと下痢をする。
- ・サプリメントを飲み、30分位すると腹痛の症状がある。体によくない成分が含まれているのではないかと。
- ・整骨院で腰痛が改善すると数回施術をうけたが、腰の痛みが増した。
- ・角質除去剤に足を浸した翌日、両足の皮膚がはがれたり、水ぶくれができてきたりした。

### (2) 危険

「危険」としての相談受付件数は、20件でした。そのうち、「自動車」が最も多く4件(20.0%)、次いで「調理食品」「自動車用品」が各2件(各10.0%)、その他「魚介類」、「食生活機器」などが各1件(各5.0%)ありました。具体的な相談内容として、次のようなものがありました。

- ・2年前に買ったオーブンレンジが勝手に作動。庫内が熱くなり、手で触ってやけどをしそうになった。
- ・中古車を購入し、運転中に前輪タイヤが外れ、火花が出て道路で止まった。
- ・カニの缶詰を食べたところ、プルトップが混入していた。
- ・自動車の急発進防止装置がついていたが、車が急発進したため、側面を壁にぶつけた。

表23 商品別分類のうち「危害」(上位)

	商品別分類	受付件数
1	化粧品	20
2	健康食品	14
3	飲料	11
4	医療	5
5	外食・食事宅配	4
6	調理食品	3
6	医薬品	3
7	果物	2
7	空調・冷暖房機器	2
7	他の保険衛生品	2

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	4
2	調理食品	2
2	自動車用品	2
3	魚介類	1
3	食生活機器	1
3	食器・台所用品	1
3	掃除用具	1
3	空調・冷暖房機器	1
3	他の住宅設備	1
3	他の商品	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29年度の受付件数は145件でした。

### (2) 市町村からの経由相談

平成29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、468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29年度は、2回実施しました。

#### ①特別相談名 「修繕・片付け・開錠契約トラブル」

主 催: 北海道立消費生活センター・札幌弁護士会

目 的: 近年、サービスを行う事業者を紹介するサイトの利用者が増加しています。消費者にとって手間をかけずに事業者を紹介してもらえことから利便性が高く、今後、このようなサイトも、利用者も増加していくものと推察されます。しかし、一方で不明瞭な点も多く、作業内容や料金に係わるトラブルもでてきています。そこで、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29年9月30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: 事業者紹介サイト等から紹介されたサービス事業者を利用した相談

従事者: 相談員6名、職員4名、弁護士3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、「住宅」に関する相談は、多数寄せられており、特に賃貸住宅の原状回復に係わる相談は受付件数でも上位を占めています。このような現状をふまえ、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30年3月10日(土) 午前10時から午後3時

開催場所: 北海道立消費生活センターくらしの教室、消費生活相談室

相談対象: 賃貸・リフォーム・修繕など住宅に係る相談

従事者: 相談員6名、職員4名、弁護士3名(1時間交代制)

相談件数: 10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。



## 本当に稼げる？ネットでの「もうけ話」に注意！

「北の暮らし」平成29年4月号掲載

**問** 1カ月ほど前に「誰でも簡単に月100万円稼げる」という広告をネットで見、サイトに登録した。メールが届き、稼ぐ方法は1万5千円の電子書籍に詳しく掲載されているというので購入した。その方法を実践するには、さらに30万円かかるが、すぐに元を取れるとあり契約した。具体的には、ホームページで高額なスムーズーを売る内職だが、よく考えてみると簡単には売れそうにないし、もうからないと気づいたので内職はやめたい。(20代 男性)

**答** 今回の内職の内容について「ホームページの作成や商品の提供、サポートなどはこちらで行うので、確実に報酬につながる」と事業者から説明されたということでした。

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

今回のケースも業務提供誘引販売に該当すると主張できるため契約書を確認したところ、契約日や納品日、クーリング・オフ等の記載に不備がありました。

相談者には書面不備により、今からでもクーリング・オフの主張が可能と伝え、事業者に書面で通知するよう助言しました。当センターから事業者に連絡したところ、事業者間契約なのでクーリング・オフはできない、解約するなら返金額は12万円と主張し、話し合いは平行線でしたが、双方が早期の解決を望み、24万円を事業者が返金することで合意しました。

簡単にお金を稼げるという話はありません。「確実に高額の収入が得られる」などという勧誘には注意してください。

## 布団から羽毛？高額なリフォーム、解約したい

「北の暮らし」平成29年4月号掲載

**問** 5日前、高齢の母宅に業者が来て、「布団を見せてほしい」と言って上がり込んできた。業者が布団のカバーを開けると羽毛がたくさん出てきて、「すぐに生地を取り替えが必要だ」と言うので応じたら布団を持って行ったという。代金35万円は年金の支給日に払うことになっているようだ。どうしたらよいか。(50代 女性)

**答** 特商法の訪問販売では、勧誘に先立ち販売目的を告げることや、法律で定められた書面の交付義務などがあります。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。

当事者から聞き取ったところ、今まで布団から羽毛が出て困ったことはなく、驚いて言われるままに書面に名前を書いたが、必要のない契約なので解約したいとのことでした。

当事者から事業者へクーリング・オフを書面で通知するよう助言し、当センターからも事業者に連絡し、クーリング・オフをすることと、勧誘に先立ち販売目的を告げていないなどの問題点も伝えました。預かった羽毛布団が当事者へ返却されたことを確認して相談を終了しました。

高齢者の中には必要のない勧誘に対してきっぱり断れない方や誰にも相談できず困っている方もいます。家族や近所、介護職員などの見守りが大切です。トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

# 中古車のキャンセル解約料がかかるの？

「きらめく」平成29年5月号掲載

**問** 3日前に中古車販売店に行ったところ、気に入った車があったので購入の検討をしたいと伝えた。販売員から「今日契約したら35万円値引きして50万円にする。タイヤも付ける」などと言われた。ローンの審査だけということで書面に名前を書いたが、値引き分が頭金として記載されていた。不審に思うので、キャンセルしたい。  
(20代 男性)

**答** 契約の成立には申し込みと承諾の意思の合致が必要とされていますが、中古車の場合は、契約の成立時期については契約約款(契約の条項)の中で決めているのが一般的です。事業者団体が作成する標準約款では、契約の成立時期を「名義登録された日」「車両の修理等に着手した日」「車両の引き渡しがされた日」のいずれか早い日としています。

今回のケースでは、特定商取引法のクーリング・オフは適用されませんので、解約を主張する際は、契約の成立時期等を確認する必要があります。

当センターで渡された書面を確認すると約款の記載があり、契約の成立時期は契約書面に署名した時となっていました。納車前であれば契約等にかかった実費分を負担し解約できる旨の記載がありました。

相談者には、まだ納車前だったため、まず解約の申し出をするよう助言したところ、販売店からすでに交換したタイヤ代や工賃など3万5000円の解約料を請求されたと報告がありました。

当センターから本社のお客さま相談室に連絡し、相談者は契約の成立時期や解約料について説明されておらず、正式な契約をした覚えはなく、タイヤ代などを解約料として請求するのは問題があることを伝えました。また、頭金に値引き分が含まれているのは実態と違うのではないかと交渉したところ、今回は解約料については請求しないということで解決しました。

最近、インターネット通販で中古車を購入する人も増えています。納車後に傷や不具合に気づいて苦情を伝えても「保証なし」の条件の場合、修理代が自己負担になることがあります。できる限り店舗で車の状態を見てから見積書を受け取り、諸費用や保証等についてもよく確認しましょう。「今日なら安く」と言って契約を急がせる事業者には十分注意しましょう。

## ●強引な中古車買い取りにも注意！

インターネット広告を見て査定だけのつもりで申し込みをしたのに、その日のうちに業者が自宅に来て「明日になると価値が下がる」などと言われ、車を強引に買い取られたという事例があります。契約後に修復歴があるからと査定額を大幅に減額され、トラブルになったという相談もあります。

中古車の買い取り契約の成立時期は、業界団体が作成した約款では、「売買に同意し、契約書面に署名、押印した時」とされています。強引に勧誘された場合は、目安を知りたかただけなどとはっきり断り、その場で契約をしないことです。複数の業者に査定をしてもらい、比較検討しましょう。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。



## 料金未納？訴えられる？覚えがなければ無視して

「北のくらし」平成29年6月号掲載

**問** 今日、「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」と書かれたはがきが届いた。具体的な契約内容が何も記載されていないうえ、裁判取り下げ最終期日が本日となっており、「連絡がない場合は、原告側の主張が全面的に受理され、裁判後の処置として給与の差し押さえを行う」との記載もある。身に覚えがないのでどうしたらよいか。  
(60代 女性)

**答** 身に覚えがなく、契約内容を特定できるような記載が全くないのであれば架空請求と考えられるので、事業者には絶対に連絡せず、無視して様子を見るように助言しました。

このはがきを送ってきた『民事訴訟管理センター』は、全国の消費生活センターなどに多くの相談が寄せられ、すでに北海道から架空請求を行う事業者として名称が公表されており、独立行政法人国民生活センターからも、架空請求なので支払わずに無視するよう注意喚起されています。

「連絡をしたところ弁護士を紹介され、コンビニで電子マネーギフト券を購入して番号を教えるようにと指示され、言われた通りにしてしまった」という事例もあります。絶対に連絡せず、無視しましょう。

## 退会した複合サービス会員！会費請求きたが…支払うの？

「北のくらし」平成29年6月号掲載

**問** 10年以上前にDVD教材を購入した際、旅行などが安くなる会の入会を勧められ、契約した。会費3,150円を毎月銀行口座から引き落とされていたが、サービスを全く利用しないので4、5年前に退会届を出して解約した。その後は銀行口座からの引き落としは止まっていた。ところが、2週間前にその会から2年分の未納会費75,600円を支払うようにと督促書が届いた。すでに解約手続きをしているのに会費を請求されるのはおかしいと思い、支払い期日を過ぎたが払っていない。どうすればよいか。(30代 女性)

**答** 当センターから事業者へ連絡し、すでに相談者は退会届を送付したので確認してほしい旨伝えたと、事業者から「通知は届いていたが、退会処理を行っていなかったようだ。請求を取り下げるので支払いは不要。督促書は破棄してほしい。念のため脱会証明書を送付する」とのことでした。相談者にはその旨を伝えて終了しました。

旅行などが安くなるという会員サービス契約のことを「複合サービス会員」といいます。いい話があるなどと電話でファミリーレストラン等呼び出され、ビデオやDVD教材などの商品と一緒に入会を勧められるケースが多いようです。商品代金の支払い終了と同時に会員契約も終了したと思い込んでいる場合や、長期間サービスを利用していないために契約したことを忘れていた場合も見受けられます。

会費の支払いについては、契約の経緯や今までの書面でのやりとりなどを確認する必要があるため、すぐに支払わないで消費生活相談窓口へ相談することです。特に万が一、裁判所から特別送達で支払い督促や訴状などが届いたときは放置せず、相談窓口へ。

## 配置薬の点検のはずが…健康食品を次々と勧誘

「きらめっく」平成29年7月号掲載

**問** 配置薬業者から薬の点検の度に、ひざや腰が楽になる、体に良い、元気が出るからと勧誘され、さまざまな健康食品を購入した。事業者にその場で開封されたこともあり、最初は飲んでいて変化はなかった。まだたくさん残っているからいらないと言ってもらってしつこく勧められて、断り切れずに購入し、1年ほどの間に健康食品だけで15万円以上の契約をした。年金生活で一度に払えないため、分割で払っている。先月の点検時にも勧誘され、断ったのに家に上がって座り込み、さらに勧誘を続けた。何とか帰ってもらったが、また来るのかと思うと恐ろしくなったので配置薬も健康食品も返品したい。(80代 女性)

**答** 配置薬業者が配置薬を置くときや健康食品などを訪問販売する場合、特定商取引法(特商法)で規制されます。事業者には法律で定められた内容を記載した契約書面の交付が義務付けられており、消費者は書面を受領した日から8日間はクーリング・オフが可能です。

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、消費者自身の判断で使用した場合はクーリング・オフできませんが、事業者が開封したり、使用するよう誘導したりした場合は、クーリング・オフができるとされています。

また、勧誘目的を告げずに勧誘することや、断った人にさらに勧誘を続けることも禁止されています。

相談者には、契約に至った経緯と解約したいことや、今後の勧誘を断ることを書面にして事業者へ送るよう助言しました。

その後、センターからも事業者に連絡し、健康食品を勧誘すると告げずに訪問していること、商品を開封して相談者に飲むよう誘導していること、断っている人へ勧誘を続けるなどの問題点を伝えて対応を求めました。事業者からは、相談者宅に残っている健康食品や飲むように誘導した分の返品解約に応じ、8万円を返金し、配置薬を引き上げるとの回答がありました。相談者が早期解決を希望しこれに合意し、後日、返品と返金、薬箱の引き取りを確認したので終了しました。

健康食品は医薬品ではなくあくまでも食品です。「体に良い」などと言って効能効果があるように告げて勧誘することは、医薬品医療機器等法にも抵触するおそれがあります。持病がある場合は、薬との飲み合わせによって健康被害が生じる可能性があるため、医師に相談したうえで慎重に判断しましょう。

### ●強引な勧誘、返品に応じない…

このほか、健康食品に関しては「お金がないので断ったのに、強引に契約させられ、車で銀行に連れて行かれた」「健康食品を1年分勧められて断り切れずに購入した。返品を申し出たが応じてくれない」などのトラブルが寄せられています。

北海道消費生活条例では、消費者の収入に照らしてふさわしくない内容の契約や、日常生活に通常必要とされる分量を超える契約など、過量な販売をすることを不当な取引方法として禁止しています。「訪問販売お断り」のステッカーをはっている場合、事業者が訪問販売することも禁止しているので、ステッカーの活用も検討しましょう。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

## 突然シャッター音！…高額料金請求、支払うべき？

「北のくらし」平成29年8月号掲載

**問** パソコンで無料のアダルトサイトにアクセスして動画を見ようとしたら、突然シャッター音がして入会金4万円、年会費29万円の請求画面が表示されて消えなくなった。今日中に連絡しないと法的手続きを取るようなことも記載されている。どうしたらよいか。(50代 男性)

**答** アダルトサイトの請求については、有料の契約に同意していない場合は契約が成立していないので、支払う義務はありません。記載された連絡先には連絡せず、無視して様子を見るよう助言しました。また、パソコンの請求画面が消えないことに関しては、独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) がホームページで請求画面を消す方法を紹介していることを伝えました。

この相談では、事業者には連絡していませんが、連絡をしてしまうとコンビニなどで電子ギフト券を購入させ、その券面にある番号を教えるよう指示されたり、支払い番号を伝えられてコンビニ支払いを指示されたりすることがあります。ギフト券の番号を教えてしまったり、コンビニで支払ったりすると被害の回復は難しいです。

ほかにも、アクセスしたら大きな音で警告音が鳴り続けて、慌てて事業者には連絡したら高額な利用料を請求された、という事例もあります。警告音を消す方法もIPAのホームページを参照してください。

## 無料占いサイトのはずが…いつのまにか高額に。返金して！

「北のくらし」平成29年8月号掲載

**問** 3か月前にスマートフォンで無料の占いサイトに登録したら、すぐに「あなたの守護霊が傷ついている。霊を助けると幸せになれる」と鑑定士からメールが届いた。最初は無料だったが、「このままだと不幸になる」などと次々と連絡が来て、指示された呪文や言葉のやりとりのために数千円ずつポイントを購入し、1か月間で20万円分もクレジットカードを使っていた。だまされたと思うので、返金してほしい。(40代 女性)

**答** まずは、相談者にサイトとの今後の交渉に備え、証拠となるメールのやりとりが残っていればできるだけ保存しておくよう助言しました。不安をあおられ、また「もうすぐ財産が手に入る」などと引き延ばされて有料でのやりとりを続けてしまったことなどを書面に記載して、クレジットカード会社や決済代行会社へ送付してもらい、当センターからも調査等を依頼しました。

決済代行会社から占いサイトと直接話をしてほしいと言われたため、当センターから連絡して上記の問題点などを伝えて交渉したところ、全額返金に応じると連絡があり、後日、返金されたことを確認して終了しました。

スマートフォンのサイトやSNSの広告を見て無料占いサイトに登録すると、次々と占いや開運グッズなどに関するメールが届くようになったという相談や、この事例のように不安をあおって高額な料金を支払わせるトラブルもあります。無料だからと安心せずに、十分注意してください。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

# 住宅片付け、修繕、鍵交換…事業者紹介サイトの利用は慎重に

「きらめっく」平成29年9月号掲載

**問** 2週間前にネットで事業者を紹介するサイトから、居住地の事業者を紹介され、自宅の不用品片付け契約をして15万円を支払った。ところが全体の4分の1程度を残したところで作業が中断された。何度か事業者に作業を再開するよう電話したが先延ばしにされ、そのうち電話も通じなくなった。サイトに連絡したが、調べると言ったきりそのまま。最後まで作業をしてほしい。(60代 男性)

**答** 当センターからも事業者紹介サイトに苦情内容を伝え対応を求めたところ、別の事業者を派遣し、残りの作業をすると回答があり、その後作業終了と、追加の支払いがないことを確認して解決しました。

**問** 玄関に上下2つの鍵があり、上の鍵が閉めにくくなったため、ネットで「鍵交換の見積無料」と記載のあった事業者紹介サイトに電話で問い合わせた。金額に納得がいけない場合は断ることが可能と言われたので、見積を依頼した。昨日、派遣され自宅に来た事業者から口頭で「9万円くらいかかるが、もう1つの鍵の鍵穴清掃を無料です」と勧誘された。まだ頼むとも言っていないのに勝手に鍵穴の清掃作業を始めてしまった。金額が高いと言うと、6万円にすると言われたが、料金設定がずさんで信用できず、契約はしないと伝えると、鍵穴清掃代として3万円を請求すると言われた。断れなかったが解約したい。(30代 女性)

**答** 契約は双方の合意で成立するため、一方的に解約することはできませんが、承諾していないのに勝手に作業を進められたのであれば、契約の不成立を主張することができると考えられます。

また、今回のケースのように見積のために呼んだだけなのに事業者に勧誘され、商品やサービスの契約をしたのであれば、特定商取引法の訪問販売に該当すると考えられます。法律で定められた書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフが可能です。

相談者には事業者にクーリング・オフを申し出るよう伝え、もし、終了した作業の分は払ってもらうなどと反論された場合は、契約の不成立や鍵穴清掃について料金の説明をされていないなどの問題点も伝えて交渉することになると説明しました。後日、相談者からクーリング・オフができた旨連絡があり、終了しました。

## ●事前に契約内容等の確認を

最近、住宅修繕や不用品回収、鍵の交換など専門分野ごとのサービスについて「調査・出張料金・見積無料。24時間365日受付、迅速対応」などと広告する事業者紹介サイトから派遣された事業者とトラブルになったという相談が寄せられています。

事例のほかにも「部分的な修繕だけだとまた雨漏りするから、屋根全体の工事をしないとだめ」と不安をあおって高額な修理を勧めたり、「特別に値引きする」と言葉巧みに契約を迫ったりするケースもあります。

サイトに事業者の派遣を依頼するときは、事前に契約内容や料金、契約をしない場合の出張料金の負担の有無を確認しましょう。夜中に自宅の鍵をなくしたなど、緊急時の場合にも、できるだけ比較検討してから契約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

## 購入した犬に病気が…治療費を請求できる？

「北の暮らし」平成29年10月号掲載

**問** ペットショップで見て気に入って購入した犬が、数日たってから様子がおかしいと気づいた。動物病院で診てもらったところ、先天性聴覚障害と診断された。すでに情が移っているのに、病気があっても飼いつづけるつもりだが、今後も治療費がかかると思うと不安。ペットショップに負担してもらえるか。(40代 女性)

**答** 自分で選んだ犬を購入した場合は、引き渡し前にすでに病気があったとして、責任を問うことが可能と思われると伝えました。契約書に補償等に関する定めがないか確認した上で、今後の治療費等についてペットショップと話し合ってみよう助言しました。求められる負担の範囲等については、法律相談で見解を得よう勧めました。

「動物の愛護及び管理に関する法律」では販売業者は消費者に対し、事前に動物を直接見せて健康状態やワクチン接種の有無、適切な給餌方法などについて、文書などを用いて対面で説明することが義務付けられています。

引き渡し前から病気があったかどうか特定できず、トラブルになる場合もあるので、ペットを購入する際はよく観察し、気になる場所はその場で確認してから購入しましょう。引き渡し後に病気が見つかった場合、ペット保険に加入していれば契約内容によっては保障が受けられることもあるので確認しましょう。

## 仮想通貨はもうかるの？…“必ず値上がり”は要注意

「北の暮らし」平成29年10月号掲載

**問** 知人に誘われホテルで行われていた仮想通貨のセミナーに参加した。一口3万円で何口でも購入できる、将来は何十倍、何百倍にも値上がりしてもうかると勧誘されたが、信用できる会社か。(50代 男性)

**答** 仮想通貨は、通貨のように取引可能でインターネット上で商品やサービスの対価の支払いができることから、資金決済の手段などとして利用が広がっています。しかし、元本の保証がないものが多く、価格が急激に低下するリスクがあることからトラブルも発生しています。

また、平成29年4月1日施行の改正資金決済法で、仮想通貨の売買や円やドルなどの法定通貨との交換等を行う事業者は、仮想通貨交換業者として金融庁・財務局の登録が必要となりました。

相談者には、金融庁のホームページで登録があるかどうか確認することや、リスク等の説明をせずに「必ず値上がりする」などと勧誘する事業者には注意が必要と伝えました。

仮想通貨についてほかにも「インターネットを使っていない高齢者が勧誘された」「もうかるどころか支払ったお金も戻ってこない」などの事例や、実体のない仮想通貨を購入させる手口でお金を集める詐欺も発生しています。発行者や管理者が実体不明な場合や海外に所在する場合は、トラブルになっても解約返金は難しいでしょう。

契約するつもりがなければきっぱり断りましょう。「もうかる」という言葉はうのみにせず、仮想通貨の仕組みや取引に伴うリスク等が理解できなければ契約しないでください。

# 家庭用痩身機器や健康食品まで

## …体験エステのはずが高額契約に

「きらめっく」平成29年11月号掲載

**問** 2か月前、SNSの広告を見て500円の痩身体験エステに行った。体脂肪を計測してから、特に気になっていた足の施術を受けた。終了後に個室で「体脂肪がかなり多い、やばい」と指摘され、1年間の痩身エステを勧められた。「明日から始めればすぐに効果が出る」と言われ、今ならやせられると思い契約することにした。エステだけのつもりだったが、家庭用痩身機器、健康食品もセットで使う必要がある、クレジットが組めると言われ、約100万円の契約をした。その際、審査が通りやすいよう月収を多く申告するように指示された。2回施術を受け、健康食品を一部飲んだが、エステの契約が終わってからも月々3万円を2年間払わなければならない。よく考えると収入に見合わない契約のため解約したい。(20代 女性)

**答** 特定商取引法(特商法)では、契約金額が5万円を超え、契約(サービス提供)期間が1ヵ月を超えるエステ契約については、特定継続的役務提供取引として規制しています。事業者には契約締結までにサービスの内容や料金等を記載した概要書面と、契約締結後は速やかに契約書面を交付する義務があります。消費者は契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができ、クーリング・オフ期間を過ぎても中途解約が可能です。エステの効果を高めるために必要と言われて同時に契約した健康食品等の関連商品もクーリング・オフや中途解約ができません。

この事例の場合も中途解約が可能です。販売方法に問題があると思われるため、無条件解約を求めて交渉することが可能と説明し、契約の経緯をまとめた書面を事業者と信販会社に通知するよう助言しました。

当センターからも事業者に連絡し、対応を求めたところ解約に応じ、飲んでしまった健康食品の料金も請求しないとのことでした。相談者が家庭用痩身機器と残っている健康食品を着払いで返品し、信販会社のキャンセルが確認できたため終了しました。

契約のつどクレジット申込書を作成する個別クレジット契約の場合は、割賦販売法により信販会社が販売事業者の勧誘行為について調査する義務を負います。店員が誘導して虚偽の申告をするよう指示することは不適正な勧誘にあたり、問題と思われることを信販会社に伝えました。

### ●エステの契約は慎重に

このほかにもサービスの提供期間が終了すると新たな契約を勧められて次々と契約してしまい、トラブルになったという相談も寄せられています。

エステはサービスの提供期間が長期に及び、料金が高額な場合もあるため、契約の際は概要書面で施術の内容や解約等についてよく確認したうえで慎重に検討しましょう。トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

なお、特商法の改正により、1ヵ月を超えて継続して行われる5万円を超える一定の「美容医療」の契約が、特定継続的役務提供として追加されることになりました。今年12月1日以降に契約した光の照射等による脱毛、薬剤の使用や糸の挿入による皮膚のしわやたるみの症状の軽減、薬剤の使用または機器を用いた刺激等による脂肪の減少、漂白剤の塗布による歯牙の漂白などが対象となる予定です。

## ソファーのはずがアクセサリーに…買取額の説明もなく不審

「北のくらし」平成29年12月号掲載

**問** 数日前に不用品はないかと電話があり、3人掛けのソファーの買い取りを依頼した。昨日の午前中に業者が自宅に来たので、ソファーを見せると「置き場がないので買い取れない。ほかに何かアクセサリーはないか」と言われたので、使用していないネックレスを4点出したら契約書面と500円を一方向的に渡された。もらい物の安物なので返品など求めるつもりはないが、金額の説明など何もなく不審だ。(70代 女性)

**答** 自宅に訪問してきた事業者が貴金属等を買取る「訪問購入」は、特定商取引法(特商法)により規制されています。事業者には法律で定められた書面の交付義務があり、消費者は書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフが可能です。

訪問購入は勧誘に先立ち、物品の種類を明らかにしなければならず、今回の事例のように電話で「ソファーを買い取る」と言ったのであれば、買い取りができるのはソファーだけです。自宅に来てからソファー以外のアクセサリーの買い取りを勧誘したのであれば、勧誘を求めている者への勧誘として禁止行為になります。

また、事業者が電話で「何でも買い取る」とだけ告げて、強引に訪問の約束を取り付け、物品を買取ることも禁止されています。

相談者の契約書面を確認したところ、物品が特定できるような記載は全くなく、書面に不備があると思われました。相談者にはクーリング・オフができることを説明し、当センターから事業者の問題点を指摘することも可能と伝えましたが、高価な物ではないのでこのまま様子を見るとのことで終了しました。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

## 航空会社だと思ったら旅行会社のサイト！？

「北のくらし」平成29年12月号掲載

**問** 格安航空券をネットで検索したところ、1番初めに出たサイトが航空会社のホームページだと思い、手続きを進めた。往復2名分を予約し、3万6000円をカード決済した後で、旅行会社のサイトだと気がついた。よく見ると航空券は1名片道6000円で、それぞれに取扱手数料3000円がプラスされていた。航空会社で直接予約すれば手数料は不要なので、キャンセルしたい。(50代 男性)

**答** キャンセルについては、旅行会社のサイト上に、キャンセルの規定の記載があれば、その規定に従うことになるので、その旨情報提供したところ、今回はこのまま利用するとのことで終了しました。

航空券については、クーリング・オフ制度は適用されませんので、特にネット通販で購入する際は、そのサイトが航空会社なのか旅行会社なのかを確かめ、利用条件や解約条件などを自分でよく確認する必要があります。

航空券は自己都合で便の変更や解約をする際、変更手数料や解約料を請求されることがあり、条件によっては払い戻される額が少額だったり、全額払い戻されなかったりする場合もありますので十分ご注意ください。

# 1回きりのお試しのつもりが…いつのまにか定期購入に！

「きらめっく」平成30年1月号掲載

**問** 2週間前にSNSで「ダイエット用スムージーの100円モニター300名募集」という広告を見て、スマホ画面で相手とチャット(会話)を進めていくような形で申し込んだ。すぐに確認メールが来て、その2、3日後に1週間分のスムージーとコンビニ払いの用紙が届き100円払った。1回きりのお試しだと思っていたら昨日、同じ商品1ヵ月分と約7000円の請求書が入った箱が届いた。不審に思い、インターネットで調べると、最低4回の定期購入で総額約2万1000円の契約という書き込みを見つけた。注文時の画面や届いたメールには金額は100円としか書いておらず、定期購入になることは書いていなかったと思う。2回目以降の商品は解約、返品したい。(20代 女性)

**答** インターネットなどを利用して商品を購入する通信販売は特定商取引法(特商法)で広告規制があり、事業者の名称や住所、電話番号、商品の価格等、返品の可否や返品期間や条件、申し込みの解除に関するなどを、消費者に分かりやすく表示するよう求められています。

当センターで相談受付時点での通販サイトの広告や申し込み画面を確認すると、はっきりした文字で「1回目は9800円のところ100円」、また薄く小さい文字で「2回目以降も定価の40%OFF、定期コースは初回を含め4回の継続が条件」等との記載はありました。しかし、その表示がされる前に「100円モニターに参加」という申し込みボタンが何度も出現し、モニター契約と定期コースが同じコースであることが確認しづらく、確認画面でも合計金額が100円としか記載がなく、分かりにくい内容でした。

相談者には定期購入だと分からなかったので解約したいこと、今後の商品の発送を停止してほしいことを、事業者にもメールで送信するよう伝えました。当センターから事業者に連絡したところ、チャット形式の注文画面に不備があったことを認め、2回目の商品は相談者が送料を負担して返送することで解約すると提案がありました。これに相談者が合意したため商品の返送を確認して終了しました。

## ●確認画面を記録しましょう

健康食品や化粧品などの通信販売に関して、低価格でお試し商品が購入できると思ったのに、定期購入で思った以上の金額を払うことになった、解約しようとしても事業者の電話が通話中でつながらないといった相談が増えています。

平成29年12月に改正特商法が施行されたことに合わせて、いわゆる定期購入契約の広告、インターネット通販の申し込みや確認画面上に定期購入であること、商品の引き渡しの回数、各回の商品代金や支払総額などの販売条件を表示することが必要となりました。また申し込み内容の確認や訂正ができる手段を提供していない場合は禁止行為になるとされています。

商品を注文する際は、広告や申し込み確認画面で定期購入が条件となっていないか、それが条件となっている場合は、購入期間や支払うこととなる総額などの契約内容をしっかり確認しましょう。できるだけ確認画面を記録しておくといでしょう。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。



## 原野で風力発電！？本当に買い取ってもらえるの？

「北のくらし」平成30年2月号掲載

**問** 両親宅に不動産会社から連絡があり、40年以上前に購入した原野を風力発電で利用したいので、100万円で買い取ると言われたようだ。しかし、後日届いたパンフレットには、事業の許可を取るために証明書類を用意する必要があり、買取価格の10%を先に支払わなければならないと記載されている。信用できるか。(60代 女性)

**答** 値上がりのほとんど見込めない原野などを、将来値上がりするように偽って販売する手口を原野商法といます。過去にこうした被害に遭った人に、原野の売却話を持ちかけ、測量代や名義変更等、さまざまな名目で費用を支払わせる二次被害の相談が寄せられています。最近では、この事例のように風力や太陽光発電の事業などをうたって先に手数料を支払わせたり、別の土地を購入すれば原野を高額で買い取ると勧誘したりする手口もあり、注意が必要です。

相談者には、一般的に固定資産税を納付していないような原野を高額で買い取るとは考えられないことや、風力発電を計画していても実行されない可能性があることなどを伝えました。その後、両親と話し合い、今回は断ることにしたと連絡がありました。

「原野を高額で買い取る」などのセールストークをうのみにせず、原野の所在地の自治体に土地の状況を確認することも大切です。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

## ネット通販で買った商品が届かない！！ 事業者と連絡も取れない！

「北のくらし」平成30年2月号掲載

**問** SNS広告に有名ブランドのダウンジャケットが2万4500円と出ていたので、クレジットカード払いで注文したが、10日以上経過しても商品が届かない。メールで解約を申し出たが、販売業者からの連絡もない。ネットには詐欺サイトとの書き込みもあった。どうしたらよいか。(20代 女性)

**答** インターネット等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、事業者の名称、所在地等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。当センターで販売サイトの記載や相談者に届いたメールを確認すると、販売業者の住所や電話番号などの記載がなく、正規販売店の価格よりも極端に値引きされているようでした。相談者には、模倣品を販売する悪質な事業者の可能性があることや販売業者と連絡が取れないことをカード会社に伝えるよう助言しました。

相談者がカード会社に申し出たところ、他にも同様の相談があるので、代金は請求しない方向で手続きに入ると言われたとのことでした。カード会社から連絡が来ない場合は、再度相談するよう伝えました。

最近はこの事例のようにSNSをきっかけに商品を購入する人が増えています。商品が届いた後で模倣品と気付いたり、代金を支払ったのに商品が届かなかったりするトラブルに遭った場合、相手と連絡が取れなければ解決が難しいので、正確な運営者情報が記載されているか事前に確認しましょう。

## 内容が分からないのに…高額な工事契約、解約したい

「きらめつく」平成30年3月号掲載

**問** 判断力が不十分な私の会社の従業員が、訪問販売で自宅の屋根改修工事の契約をしたようだ。すでに工事が始まっているというので、取り急ぎ書面を一緒に確認すると、2週間前の日付で240万円の見積書と契約書を同時にもらっていた。ほかにも6日前に同じ事業者と100万円の外壁工事の契約もしていた。15年払いのクレジット契約で月々の支払いや総額も高額なため、支払いは難しいと思う。本人は、契約内容をよく分かっておらず、男性2人が来て、屋根が古くて取り替え時だと言われ、断れなかったとのこと。(30代 男性)

**答** 契約当事者からも聞き取りをしたところ、屋根工事では、見積書を持ってきた事業者がその日のうちに契約させていること、外壁工事は2年前にも行っていることが分かりました。クレジットの書面に、担当者から言われるままに実際よりも多い年収額を記載したことも分かりました。

訪問販売での契約は特定商取引法(特商法)で規制されており、事業者には勧誘に先立って勧誘目的や事業者名を告げること、法律に定められた事項を記載した書面を交付することなどが義務づけられています。消費者は書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフが可能です。また、北海道消費生活条例では、消費者の知識や財産などの状況に適さない勧誘を行うことや、契約書等へ虚偽の記載をさせることなども禁止されています。

外壁工事はクーリング・オフ期間内だったため相談者に手伝ってもらい、当事者からクーリング・オフのはがきを事業者とクレジット会社に送付しました。当センターからも事業者に連絡し、外壁工事はクーリング・オフすることを伝え、了承されました。

屋根工事については工事をいったん止めてもらい、当事者の判断力が不十分で契約内容をよく理解していないことや、冷静な検討をする時間を与えずに勧誘したことなどの問題点を指摘し、対応を求めました。

当初、事業者からは、すでに材料を発注し、工事を始めているので解約ではなく減額の提案がありましたが、重ねて交渉した結果、「当事者の負担なく解約し、屋根は当社の負担で原状回復する」との回答があり、当事者も了承して解決しました。

クーリング・オフ期間が過ぎていても、今回の事例のように勧誘方法に問題があれば事業者と交渉し、解約できることがあります。

### ●見守り、変化を察知しよう

障がいのある方や判断力が不十分な方は、突然の勧誘に対しその場で的確な判断が難しいこともあるため、悪質な訪問販売などの被害に遭いやすい傾向にあります。

被害の早期発見や被害を繰り返さないためには、家族や周囲の方が日ごろから「元気がなくなっていないか」など本人の様子を気にかける「見守り」が大切です。「不審な封筒や請求書等の書類がないか」「見慣れない段ボールや商品が置かれていないか」「居室や居宅が改修されていないか」などの変化をなるべく早く察知する「気づき」も重要です。家族や周囲の方が、消費者トラブルで困っている様子に気づいたら、最寄りの消費生活相談窓口へ。

平成29年度  
消費生活相談報告書

平成30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