

令和元年度

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、令和元(2019)年度(以下、「令和元年度」といいます。)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。
- 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令和元年度消費生活相談に係るデータと一部異なっている場合があります。また、本書発行以降においてもデータが変更となる場合があります。
- 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 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、令和元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。

令和元年度に寄せられた消費生活相談は6,411件で、そのうち苦情が5,369件と約84%を占めています。前年度との比較では、223件の増加となりました。

令和元年度の特徴としては、インターネット通信サービスの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多く、定期購入による健康食品や化粧品等の契約・解約、販売方法に関する相談も目立ちました。また、生命保険会社による不適正販売が発覚したことによる生命保険に関する相談の増加や、ラグビーワールドカップ2019™日本大会が令和元年9月から11月にかけて開催されたことに伴い、チケットを海外転売仲介サイトで購入したことによるトラブルの相談、また、令和2年1月に北海道内で最初の感染者が確認されて以降、新型コロナウイルス関連の相談が寄せられたことも特徴として挙げられます。

「商品」では、健康食品、化粧品、自動車、電話機・電話機用品や、架空請求などの商品が特定できないものの相談が多く寄せられました。

「役務」に関するものでは、アダルト情報サイト等のデジタルコンテンツに係る不当請求、光回線等のインターネット通信サービス、賃貸アパートの退去時トラブルに関する相談が多く寄せられました。

「相談内容別」にみると、引き続き「契約・解約」に係るものが最も多く、次いで「販売方法」、「価格・料金」や「品質・機能、役務品質」、「接客対応」や「価格・料金」に係るものが多くを占めました。

「契約当事者」の属性では、70歳以上が相談全体の約25%で最も多く、60歳代を含めると4割以上を占めています。20歳未満は相談全体の約3%と件数は少ないものの、前年度比では約2倍に増加しています。

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

令和2年6月

北海道立消費生活センター
所長 島山京子

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	14
5	契約当事者の年代別相談状況	16
	(1) 年代別相談の状況	16
	(2) 主な商品・役務における年代別相談の傾向	16
6	契約・購入金額及び既支払金額、被害回復の状況	21
	(1) 契約・購入金額	21
	(2) 既支払金額	21
	(3) 被害回復等の状況	24
7	商品・役務の内容別相談状況	25
	(1) 商品一般、食料品	25
	(2) 住居品、光熱水品	26
	(3) 被服品	27
	(4) 保健衛生品、教養娯楽品	28
	(5) 車両・乗り物、土地・建物・設備、他の商品	29
	(6) クリーニング、レンタル・リース・貸借	30
	(7) 工事・建築・加工、修理・補修	31
	(8) 管理・保管、役務一般、金融・保険サービス	32
	(9) 運輸・通信サービス、教育サービス	33
	(10) 教養・娯楽サービス、保健・福祉サービス	34
	(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	35
8	商品・役務の危害・危険の相談状況	36
9	その他の相談状況	37
10	苦情相談事例	38

1 消費生活相談の概要

- 令和元年度に当センターに寄せられた相談件数は、6,411件で、前年度より223件(3.6%)増加しました。うち「苦情」は5,369件で、前年度に比べ186件(3.6%)増加しました。「問合せ」等は1,042件で37件(3.7%)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、4,182件(「商品」と「役務」の相談受付件数における割合は67.5%)。次いで「販売方法」に係わるものが1,985件(同32.0%)、「品質・機能、役務品質」に係わるものが1,036件(同16.7%)となっています。
- 相談方法では「電話」によるものが5,861件(相談全体の91.4%)で、前年度に比べて216件増加しています。「文書」による相談(メール相談を含む)は、190件(同3.0%)と前年度に比べ9件増加し、「来訪」は360件(同5.6%)で、前年度に比べ2件減少しました。
- 契約当事者の属性を性別で見ると、「男性」2,637件(同41.1%)、「女性」3,186件(同49.7%)となり、「女性」が半数近くを占め、男性を上回っています。
- 年齢別では「70歳以上」が最も多く1,577件(同24.6%)、次いで「60歳代」が1,040件(同16.2%)、「40歳代」が796件(同12.4%)、「50歳代」が782件(同12.2%)、「30歳代」が488件(同7.6%)、「20歳代」が389件(同6.1%)、「20歳未満」が176件(同2.7%)の順となっています。これを年齢の「その他・不明」1,163件を除いた年齢が判明している5,248件に対する構成割合で見ると、「70歳以上」が30.0%、「60歳代」が19.8%、「40歳代」が15.2%、「50歳代」が14.9%、「30歳代」が9.3%、「20歳代」が7.4%、「20歳未満」が3.4%となります。
- 職業別では、「給与生活者」が最も多く1,988件(相談全体の31.0%)で、前年度の2,052件に比べて64件減少しています。次いで「無職」が1,815件(同28.3%)で、前年度の1,560件に比べて255件増加しています。なお、「給与生活者」と「無職」で3,803件と全体の約6割(同59.3%)を占めています。
- 販売購入形態のうち、「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた特殊販売は3,095件で、前年度より409件増加しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」で2,032件(特殊販売全体の65.7%)、次いで「電話勧誘販売」567件(同18.3%)、「訪問販売」350件(同11.3%)、「マルチ・マルチまがい取引」62件(同2.0%)、「訪問購入」55件(同1.8%)、「ネガティブ・オプション」17件(同0.5%)、「その他無店舗」12件(同0.4%)の順でした。前年度比の件数では、「通信販売」、「電話勧誘販売」、「ネガティブ・オプション」が増加し、「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」は減少しました。

【商品部門】

- 「商品」に係わる相談は2,981件で前年度より192件増加、相談受付件数全体の46.5%となっています。うち苦情は2,546件で前年度より141件増加しています。
- 商品分類別では、「食料品」(健康食品、飲料、魚介類など)が最も多く、次いで「商品一般」(架空請求など商品が特定できないもの)、「教養娯楽品」(電話機・電話機用品、書籍・印刷物など)、「保健衛生品」(化粧品、理美容器具・用品など)、「住居品」(家具・寝具、食生活機器など)の順となっています。

【役務部門】

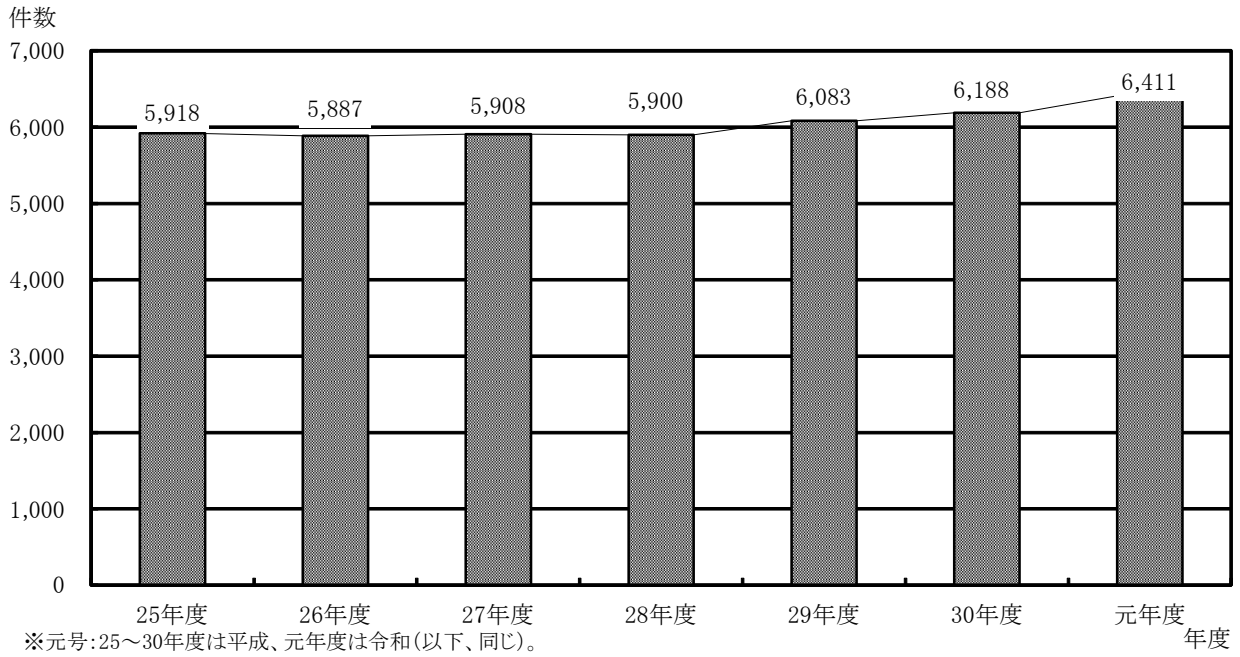
- 「役務」に係わる相談は3,215件で、前年度より22件増加し、相談受付件数全体の50.1%となっています。うち苦情は2,783件で、前年度より49件増加しています。
- 役務分類別では、「運輸・通信サービス」(アダルト情報サイトなどの放送・コンテンツ等、光回線やプロバイダなどのインターネット通信サービスなど)が最も多く、次いで「レンタル・リース・貸借」(賃貸アパートなど)、「金融・保険サービス」(フリーローン・サラ金などの融資サービス、生命保険など)、「他の役務」

(被害回復サービスなどの役務その他など)、「教養・娯楽サービス」(スポーツやコンサートなどの観覧・鑑賞など)の順となっています。

【令和元年度の特徴】 令和元年度の主な特徴は次のとおりです。

- (1) ・令和元年度の消費生活相談受付件数は6,411件で、前年度より223件増加しました。その内容をみると、苦情件数が5,369件と相談受付件数全体の83.7%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。健康食品などの「食料品」、「住居品」、「保健衛生品」、「教養娯楽品」が前年度比で増加しました。一方、架空請求などの商品を特定できない「商品一般」、「光熱水品」、「被服品」、「車両・乗り物」、「土地・建物・設備」、「他の商品」は減少しました。
 - ・また、「食料品」、「商品一般」、「教養娯楽品」、「保健衛生品」、「住居品」は相談受付件数の上位を占めています。
 - ・役務部門でも、総件数が前年度より増加しています。パソコンや携帯電話を介したサイトに係るワンクリック請求や架空請求等の不当請求、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42.2%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」、融資サービスや生命保険などの「金融・保険サービス」、被害回復サービスなどの「他の役務」、スポーツやコンサートなどの観覧・鑑賞を含む「教養・娯楽サービス」が相談受付件数の上位となっています。
- (3) ・契約当事者を年齢別にみると、60歳代から70歳以上の相談は2,617件(相談受付全体の40.8%)で、前年度より180件増加しました。20歳未満は176件(同2.7%)で件数は少ないものの、前年度比では約2倍に増加しています。
 - ・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や架空請求等の不当請求や、インターネット通信サービスなどの「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います。
 - ・「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)による販売購入形態では、通信販売を除き、70歳以上の方の相談が最も多く寄せられています。
 - ・商品・役務では、アダルト情報サイトなどのデジタルコンテンツに係わる不当請求や、光回線の電話勧誘販売などの「運輸・通信サービス」に係る相談が最も多く寄せられています。また、インターネット通販による定期購入のトラブルが増加していることから健康食品などの「食料品」、化粧品などの「保健衛生品」が上位を占めています。なお、前年度比では減少しているものの、商品を特定できない架空請求などの「商品一般」も依然として高水準となっています。
- (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2,949件(相談全体の46.0%)の総額は約19億8千万円で、前年度に比べて約4千万円減少しました。「既支払金額」の総額は約6億7千万円で、前年度に比べて約1億3千万円減少しています。
 - ・苦情相談でみると、「契約・購入金額」で最も金額が大きい商品・役務は「新築工事」でしたが、「既支払額」では「普通生命保険」が最も大きい金額となりました。

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

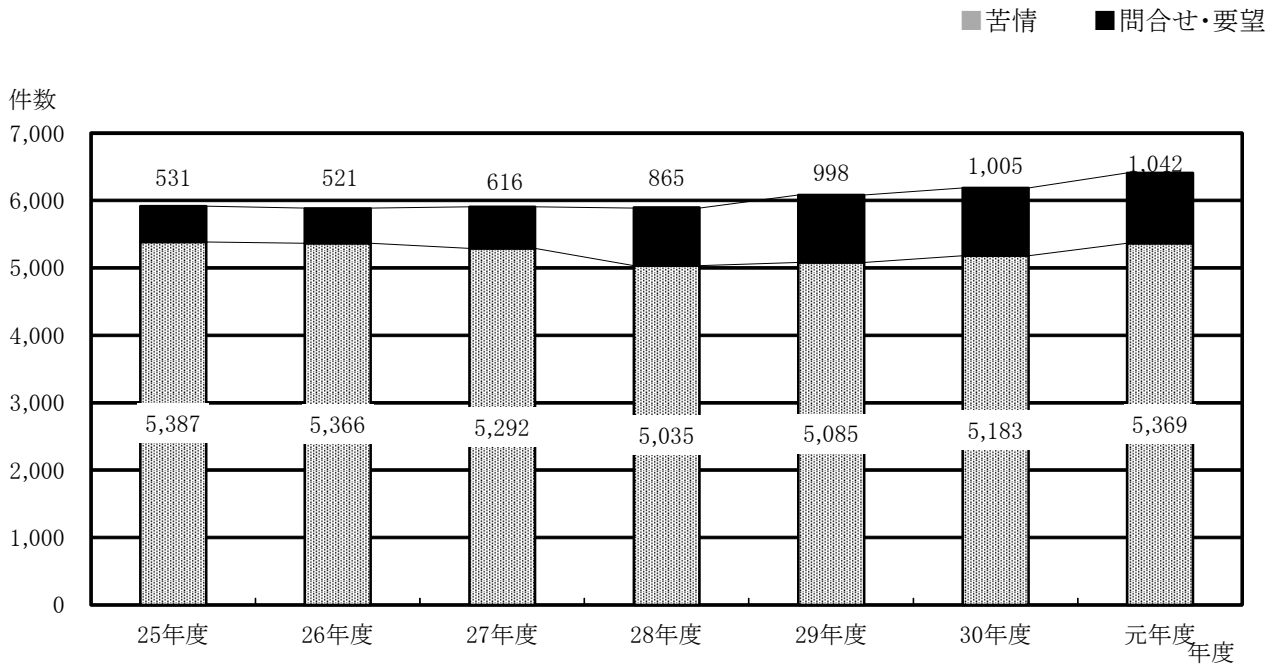


表1 受付状況

年度		元年度	30年度	前年度比	
相談件数		6,411	6,188	103.6%	
苦問要	苦情	5,369	5,183	103.6%	
	問合せ	1,015	974	104.2%	
	要望	27	31	87.1%	
相談方法	来訪	360	362	99.4%	
	電話	5,861	5,645	103.8%	
	文書	190	181	105.0%	
契約当事者属性	性別等	男性	2,637	2,463	107.1%
		女性	3,186	3,155	101.0%
		団体・不明	588	570	103.2%
	年齢別	20歳未満	176	92	191.3%
		20歳代	389	404	96.3%
		30歳代	488	514	94.9%
		40歳代	796	769	103.5%
		50歳代	782	883	88.6%
		60歳代	1,040	1,063	97.8%
		70歳以上	1,577	1,374	114.8%
		その他・不明	1,163	1,089	106.8%
	職業別	給与生活者	1,988	2,052	96.9%
		自営・自由業	360	313	115.0%
		家事従事者	1,108	1,247	88.9%
		学生	206	138	149.3%
		無職	1,815	1,560	116.3%
		団体	272	294	92.5%
	その他・不明	662	584	113.4%	
	販売購入形態	店舗購入	1,204	1,278	94.2%
訪問販売		350	367	95.4%	
通信販売		2,032	1,693	120.0%	
マルチ・マルチまがい取引		62	73	84.9%	
電話勧誘販売		567	454	124.9%	
訪問購入		55	74	74.3%	
ネガティブ・オプション		17	9	188.9%	
その他無店舗		12	16	75.0%	
不明・無関係		2,112	2,224	95.0%	

年度		元年度	30年度	前年度比	
相談内容分類	安全・衛生	260	299	87.0%	
	品質・機能 役務品質	1,036	894	115.9%	
	法規・基準	152	120	126.7%	
	価格・料金	559	507	110.3%	
	計量・量目	8	5	160.0%	
	表示・広告	485	373	130.0%	
	販売方法	1,985	1,961	101.2%	
	契約・解約	4,182	4,230	98.9%	
	接客対応	838	857	97.8%	
	包装・容器	9	6	150.0%	
	施設・設備	16	9	177.8%	
	買物相談	84	56	150.0%	
	生活知識	29	15	193.3%	
	その他	116	132	87.9%	
	商品大分類	商品一般	620	800	77.5%
		食料品	676	429	157.6%
		住居品	235	211	111.4%
光熱水品		110	133	82.7%	
被服品		217	242	89.7%	
保健衛生品		396	235	168.5%	
教養娯楽品		443	415	106.7%	
車両・乗り物		173	187	92.5%	
土地・建物・設備		101	126	80.2%	
他の商品		10	11	90.9%	
商品計		2,981	2,789	106.9%	
クリーニング		32	27	118.5%	
レンタル・リース・貸借		423	469	90.2%	
工事・建築・加工		158	181	87.3%	
修理・補修		81	59	137.3%	
管理・保管		17	7	242.9%	
役務一般		11	10	110.0%	
金融・保険サービス		338	377	89.7%	
運輸・通信サービス		1,356	1,317	103.0%	
教育サービス		13	11	118.2%	
教養・娯楽サービス		209	147	142.2%	
保健・福祉サービス		197	213	92.5%	
他の役務		307	281	109.3%	
内職・副業・ねずみ講	13	24	54.2%		
他の行政サービス	60	70	85.7%		
役務計	3,215	3,193	100.7%		
他の相談	215	206	104.4%		
総計	6,411	6,188	103.6%		

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	620	548	4	8	19	9	1
食料品	676	583	96	156	14	45	3
住居品	235	178	32	98	5	10	0
光熱水品	110	74	14	14	5	28	2
被服品	217	188	1	47	5	8	0
保健衛生品	396	352	39	83	5	20	1
教養娯楽品	443	386	16	144	7	25	0
車両・乗り物	173	157	6	62	7	11	0
土地・建物・設備	101	74	1	23	7	9	0
他の商品	10	6	0	1	0	1	0
小計（商品部門）	2,981	2,546	209	636	74	166	7
クリーニング	32	27	1	23	1	0	0
レンタル・リース・貸借	423	378	10	102	9	105	1
工事・建築・加工	158	142	4	63	6	21	0
修理・補修	81	73	1	33	4	16	0
管理・保管	17	13	0	1	2	3	0
役務一般	11	11	0	0	0	2	0
金融・保険サービス	338	260	1	5	14	20	0
運輸・通信サービス	1,356	1,241	8	98	19	131	0
教育サービス	13	12	0	2	2	1	0
教養・娯楽サービス	209	185	4	8	5	30	0
保健・福祉サービス	197	128	19	42	6	13	0
他の役務	307	269	3	18	5	50	0
内職・副業・ねずみ講	13	13	0	0	0	1	0
他の行政サービス	60	31	0	5	5	0	0
小計（役務部門）	3,215	2,783	51	400	78	393	1
計（商品＋役務）	6,196	5,329	260	1,036	152	559	8
他の相談	215	40	-	-	-	-	-
総件数	6,411	5,369	260	1,036	152	559	8

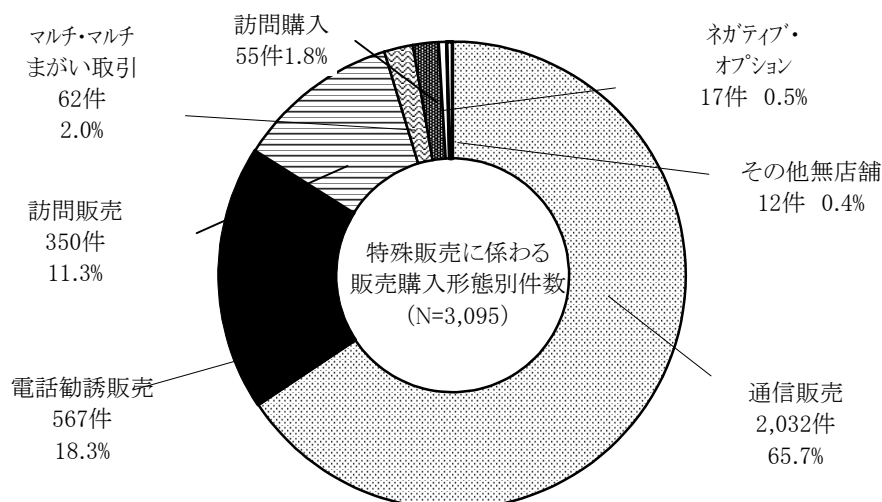
※ 相談内容別分類件数は、複数カウントしています。

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
27	170	457	45	0	7	1	3	17
142	263	459	82	4	0	3	4	6
16	66	112	24	1	0	5	4	2
1	21	48	16	0	2	2	0	3
31	74	157	28	3	0	3	2	2
67	168	302	37	1	0	6	0	4
35	133	260	78	0	0	6	3	5
12	28	121	35	0	0	3	0	3
4	19	53	19	0	0	6	2	1
1	0	7	0	0	0	0	0	0
336	942	1,976	364	9	9	35	18	43
1	3	13	4	0	0	1	0	0
2	22	305	78	0	0	2	0	1
3	35	89	32	0	0	7	1	0
1	7	47	13	0	0	5	0	1
1	1	11	4	0	0	0	0	1
0	5	10	0	0	0	0	0	0
18	76	244	52	0	0	9	1	6
67	679	987	162	0	4	6	5	13
0	0	11	3	0	0	0	0	0
26	63	166	27	0	1	0	0	2
6	23	93	42	0	0	3	2	29
21	119	209	36	0	1	16	0	5
3	9	11	0	0	0	0	0	0
0	1	10	21	0	1	0	2	15
149	1,043	2,206	474	0	7	49	11	73
485	1,985	4,182	838	9	16	84	29	116
-	-	-	-	-	-	-	-	-
485	1,985	4,182	838	9	16	84	29	116

2 特殊販売の相談状況

通信販売や訪問販売など、特殊販売に係わる相談件数は3,095件で、相談全体に占める割合は48.3%でした。内訳は「通信販売」が最も多く2,032件(特殊販売全体の65.7%)、次いで、「電話勧誘販売」が567件(同18.3%)、「訪問販売」が350件(同11.3%)、「マルチ・マルチまがい取引」が62件(同2.0%)、「訪問購入」が55件(同1.8%)、「ネガティブ・オプション」が17件(同0.5%)、「その他無店舗」が12件(同0.4%)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2,032件で、昨年度より339件増加しています。年代別でみると50歳代が359件と最も多く、次いで40歳代351件、60歳代296件、70歳以上279件、30歳代218件、20歳代153件、20歳未満148件の順となっています。40歳代から60歳代で約50%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567件で、昨年度より113件増加しています。年代別でみると70歳以上が247件と最も多く、次いで60歳代103件、50歳代58件、40歳代32件、30歳代15件、20歳代13件、20歳未満1件の順となっています。60歳代と70歳以上の相談で約62%を占めています。とくに70歳以上だけで約44%を占めており、その割合は昨年度より約10.1ポイント増加しています。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350件で昨年度より17件減少しています。年代別でみると70歳以上が147件と最も多く、次いで60歳代48件、50歳代25件、30歳代22件、20歳代21件、40歳代20件、20歳未満4件の順となっています。60歳代から70歳以上で約56%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、展示会商法、催眠商法(SF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62件で昨年度より11件減少しています。年代別でみると20歳代が17件と最も多く、次いで70歳以上9件、30歳代及び60歳代が各7件、50歳代6件、40歳代4件、20歳未満3件となっています。20歳未満を含めた20歳代以下の相談が約32%を占めており、若年層が最も多くなっています。いわゆるマルチ商法(連鎖販売取引)とは、個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させる形で販売組織を連鎖的に拡大して行う、商品・役務の販売です。

(5) 訪問購入

訪問購入の相談件数は55件で、昨年度より19件減少しています。年代別でみると70歳以上29件、60歳代8件、40歳代6件、50歳代4件、20歳代及び30歳代が各1件、20歳未満が0件の順となっています。60歳代から70歳以上で約67%を占めています。

(6) その他無店舗

展示販売や露店、また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12件で、年代別では60歳代4件、40歳代2件、20歳未満、20歳代、30歳代、50歳代、及び70歳以上が各1件の順となっています。

(7) ネガティブ・オプション

ネガティブ・オプションの相談件数は17件で昨年度より8件増加しています。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。年代別では40歳代4件、60歳代3件、30歳代及び70歳以上が各2件、20歳代1件、20歳未満及び50歳代が0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	148	153	218	351	359	296	279	228	2,032
訪問販売	4	21	22	20	25	48	147	63	350
電話勧誘販売	1	13	15	32	58	103	247	98	567
マルチ・マルチまがい取引	3	17	7	4	6	7	9	9	62
訪問購入	0	1	1	6	4	8	29	6	55
その他無店舗	1	1	1	2	1	4	1	1	12
ネガティブ・オプション	0	1	2	4	0	3	2	5	17
特殊販売全体	157	207	266	419	453	469	714	410	3,095

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2,981件、「役務」は3,215件で、総件数に占める「商品」の割合は46.5%、「役務」は50.1%でした。「商品」で最も相談件数が多かったのは、「食料品」(健康食品、飲料など)の676件(商品全体の22.7%)、次いで「商品一般」(商品が特定できないもの)が620件(同20.8%)「教養娯楽品」(電話機・電話機用品、書籍・印刷物など)が443件(同14.9%)、「保健衛生品」(化粧品、理美容器具・用品など)が396件(同13.3%)、「住居品」(家具・寝具、食生活機器など)が235件(同7.9%)、「被服品」(紳士・婦人洋服、かばんなど)が217件(同7.3%)「車両・乗り物」(自動車、自動車用品など)が173件(同5.8%)、「光熱水品」が110件(同3.7%)、「土地・建物・設備」が101件(同3.4%)、「他の商品」が10件(同0.3%)の順となっています。

1位の「食料品」では、「健康食品」が442件と最も多く、次いで「飲料」46件、「魚介類」39件となっています。2位の「商品一般」では、商品が特定できない架空請求についての相談が、前年度に引き続き多く寄せられました。3位の「教養娯楽品」では「電話機・電話機用品」が87件と一番多く、次いで「書籍・印刷物」66件、「音響・映像製品」64件となっています。4位の「保健衛生品」は「化粧品」が241件、次いで「理美容器具・用品」が52件となっています。5位の「住居品」は「家具・寝具」が62件、次いで「食生活機器」36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、インターネット通信サービスなど)の1,356件(役務全体の42.2%)、次いで「レンタル・リース・貸借」(賃貸アパートなど)が423件(同13.2%)、「金融・保険サービス」(融資サービス、生命保険など)が338件(同10.5%)、「他の役務」(役務その他など)が307件(同9.5%)、「教養・娯楽サービス」が209件(同6.5%)、「保健・福祉サービス」が197件(同6.1%)、「工事・建築・加工」が158件(4.9%)、「修理・補修」が81件(同2.5%)、「他の行政サービス」が60件(同1.9%)、「クリーニング」が32件(同1.0%)、「管理・保管」が17件(同0.5%)、「教育サービス」が13件(0.4%)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544件で「運輸・通信サービス」の40.1%を占めています。内容をみると、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についての相談が多く寄せられています。また光回線などの「インターネット通信サービス」は436件となっています。2位の「レンタル・リース・貸借」をみると、賃貸アパート退去時の高額な修繕費の請求など「集合住宅」に係わるものが339件で「レンタル・リース・貸借」の80.1%を占めています。3位の「金融・保険サービス」では「融資サービス」が94件、「生命保険」が75件となっています。

図3 商品別相談状況

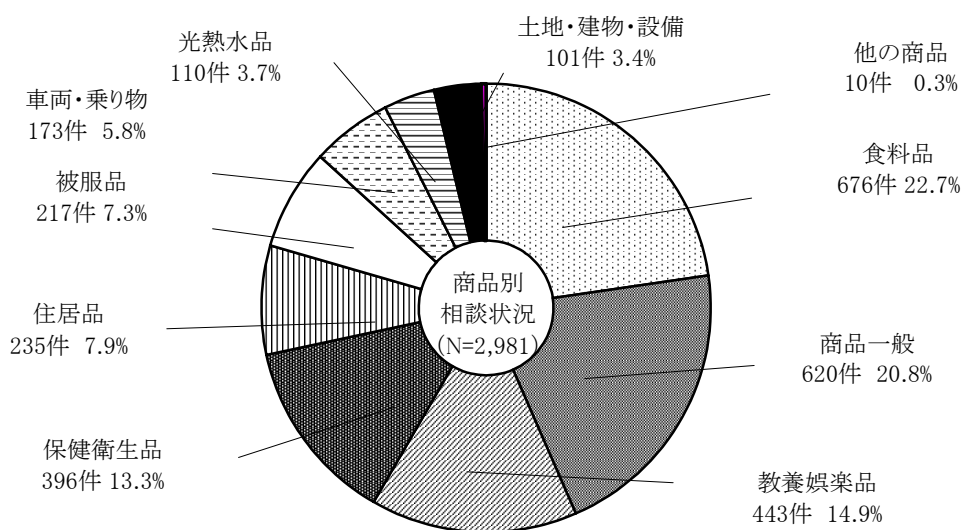
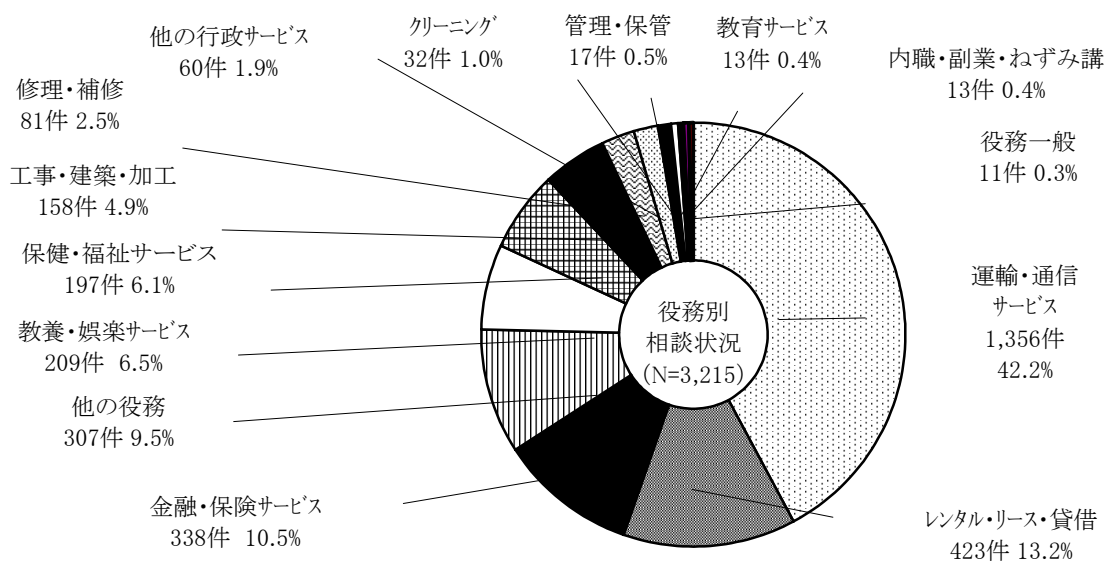


図4 役務別相談状況



(2) 主な商品・役務の相談状況

【商品部門】

① 食料品

「食料品」に関する相談は676件でした。うち、「健康食品」に関する相談は442件、「飲料」に関する相談は46件でした。契約当事者は男性175件(25.9%)、女性441件(65.2%)となっています。職業別では給与生活者が最も多く202件(29.9%)、次いで家事従事者152件(22.5%)、無職147件(21.7%)となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・SNSに配信されていた広告から初回100円のダイエットサプリメントを購入。後日、数か月分のサプリメントと一緒に4万円の請求書が来て定期購入だとわかった。解約に応じてくれない。
- ・高校生の娘が1回限りだと思って無料の青汁をネット通販で注文したら、2回目から約2万円の定期購入になっていたようだ。解約させたいが事業者から支払うように言われた。
- ・電話でウォーターサーバーレンタルの勧誘を受け契約した。しかし、ミネラルウォーター代が毎月5千円程度かかることは事前に聞いておらず、高額なため解約したい。

② 商品一般

「商品一般」に関する相談は620件でした。契約当事者は男性160件(25.8%)、女性406件(65.5%)となっています。職業別では、家事従事者が最も多く202件(32.6%)、次いで無職162件(26.2%)、給与生活者145件(23.4%)となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・公的機関のような名前のところから「訴状」と題し、「総合消費料金が未納のため、連絡が無い場合は財産を差し押さえする」という内容の書面が届いた。身に覚えがない。
- ・スマートフォンのSMS(ショートメッセージサービス)で宅配業者から荷物の不在通知の連絡がきた。これまで不在通知がSMSできたことがないので不審だ。このまま無視してよいか。
- ・知らない店舗名でクレジットカードの請求があった。インターネット通販の事業者のようだが身に覚えがない。第三者に悪用されたのではないか。カードの請求を取り消してほしい。

③ 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は443件でした。うち、「電話機・電話機用品」に関する相談は87件、「他の教養娯楽品」に関する相談は69件でした。契約当事者は男性241件(54.4%)、女性174件(39.3%)となっています。職業別では、給与生活者と無職が最も多く各150件(各33.9%)、次いで家事従事者54件(12.2%)となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・スマートフォンが故障しショップに相談したが修理不能だった。機種変更で勧められた機種は今まで使っていた機種より容量が小さく、前のように使えない。交換してほしい。
- ・インターネット通販でアイドルグッズを注文し支払済み。商品が届かないのでメールで問い合わせても返信がない。おかしいと思いネットで検索したら詐欺サイトのような感じだった。
- ・スマートフォンの広告から500円の電子たばこを注文したが、最低4回の定期購入だった。初回は安いのに2回目以降は1万円と高額。仕方なく2回目分は支払ったが解約したい。

【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1,356件で、相談件数では最も多くなっています。うち、「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544件、「インターネット通信サービス」に関する相談が436件でした。契約当事者は男性752件(55.5%)、女性527件(38.9%)となっています。職業別では、無職が最も多く473件(34.9%)、次いで給与生活者420件(31.0%)、家事従事者170件(12.5%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・スマートフォンで検索していたらアダルトサイトに入ってしまった、すぐに消そうとしたが消えなかった。その後料金を請求するメールが届いた。どうしたらよいか。
- ・お金がもらえるというので出会い系サイトに登録し、利用するためのポイントをクレジットカードで決済し購入したが、結局お金はもらえず詐欺に遭ったようだ。返金してほしい。
- ・高齢の両親宅に、アナログ回線を光回線にすると電話代が安くなると電話勧誘があり申し込んだようだ。そもそも両親はインターネットを利用しておらず不要なため解約したい。

② レンタル・リース・貸借

「レンタル・リース・貸借」に関する相談は423件でした。うち、「集合住宅」に関する相談が最も多く339件でした。契約当事者は男性161件(38.1%)、女性210件(49.6%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く187件(44.2%)、次いで無職111件(26.2%)、家事従事者32件(7.6%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・3年程度居住した賃貸アパートを退去したが、調理台の交換や全室の壁紙張り替え費用など数十万円の請求をうけた。支払う必要はあるか。
- ・賃貸マンションで上階の住人が昼夜逆転で床を大きな音で踏み鳴らすので、毎日騒音がひどい。管理会社に苦情を言っても改善されない。
- ・娘が賃貸アパートに入居。給湯器の不具合で温水が出ず、クロスもこれから張り替え工事をするという。立会いで仕事を休んだり業者が出入りするの苦痛なようだ。解約返金は可能か。

③ 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は338件でした。うち、「融資サービス」に関する相談は94件、「生命保険」に関する相談は75件となっています。契約当事者は男性170件(50.3%)、女性144件(42.6%)となっています。職業別では、無職が最も多く119件(35.2%)、次いで給与生活者92件(27.2%)、家事従事者35件(10.4%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・銀行や消費者金融、クレジット会社から借り入れしているが、生活が困窮しており返済が困難。収入の増加は見込めないが、どうしたらよいか。
- ・無職で40代の娘がギャンブル依存症のようで、夫名義のカードを使って消費者金融から数十万円の借金をしているようだ。他にも借金がありそうだがどうしたらよいか。
- ・80代の義母が定期預金の満期で銀行窓口に行き、外貨建終身保険を契約していた。豪ドル建ての商品でリスクを全く理解できない高齢者に勧めるのは非常に悪質だ。

表4 商品小分類及び役務小分類にみる主な相談(上位10位)

(1) 商品小分類

順位	商品名	令和元年度			平成30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	620	548	72	800	742	58
2	健康食品 他の健康食品	442	428	14	233	222	11
3	化粧品 乳液	241	232	9	161	136	25
4	自動車 普通・小型自動車	140	128	12	159	145	14
5	電話機・電話機用品 スマートフォン	87	75	12	63	48	15
6	紳士・婦人洋服	76	69	7	70	66	4
7	他の教養娯楽品 教養娯楽品その他	69	58	11	56	45	11
8	書籍・印刷物 新聞	66	60	6	80	74	6
9	音響・映像製品 テレビジョン	64	53	11	65	56	9
10	家具・寝具 ソファ	62	53	9	54	45	9

(2) 役務小分類

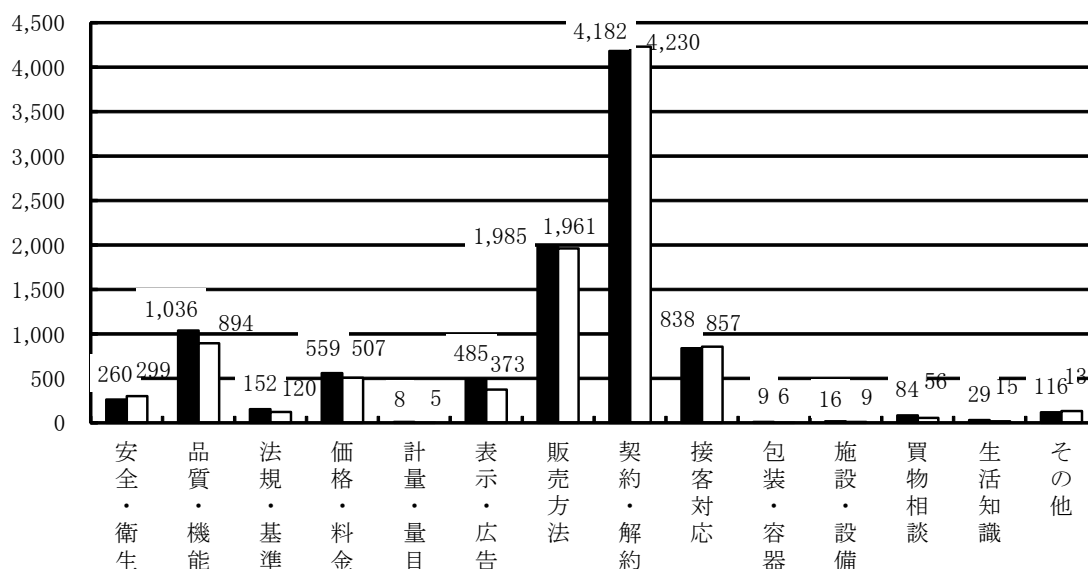
順位	商品名	令和元年度			平成30年度		
		合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
1	放送・コンテンツ等 他のデジタルコンテンツ	544	517	27	671	630	41
2	インターネット通信サービス 光ファイバー	436	422	14	293	280	13
3	レンタル・リース・貸借 集合住宅	423	378	45	469	405	64
4	役務その他 役務その他サービス	257	224	33	229	189	40
5	移動通信サービス 携帯電話サービス	194	172	22	185	161	24
6	工事・建築・加工 戸建住宅	158	142	16	181	147	34
7	融資サービス フリーローン・サラ金	94	64	30	101	65	36
8	電報・固定電話 固定電話基本サービス	91	51	40	96	69	27
9	修理・補修 自動車	81	73	8	59	55	4
10	生命保険 普通生命保険	75	63	12	53	45	8

※商品名及び役務名欄の下段は、その分類における代表的な商品・役務です。また「レンタル・リース・貸借」、「修理・補修」及び「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

■元年度 □30年度



内容別分類の相談状況(複数カウント)は、「契約・解約」が最も多く4,182件(商品・役務受付合計6,196件の67.5%)でした。次いで多かったのは「販売方法」の1,985件(同32.0%)、次いで「品質・機能、役務品質」の1,036件(同16.7%)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

内容別分類	商品		役務		合計	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
契約・解約	1,976	31.9	2,206	35.6	4,182	67.5
販売方法	942	15.2	1,043	16.8	1,985	32.0
品質・機能、役務品質	636	10.3	400	6.5	1,036	16.7
接客対応	364	5.9	474	7.7	838	13.5
価格・料金	166	2.7	393	6.3	559	9.0

※ 合計は商品・役務の受付件数とそれに対する割合です。

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
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)	1,007 (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 (37.6)	4,065 (69.1)	835 (14.2)	4 (0.1)	9 (0.2)	61 (1.0)	27 (0.5)	142 (2.4)
30年度	299 (5.0)	894 (14.9)	120 (2.0)	507 (8.5)	5 (0.1)	373 (6.2)	1,961 (32.8)	4,230 (70.7)	857 (14.3)	6 (0.1)	9 (0.2)	56 (0.9)	15 (0.3)	132 (2.2)
元年度	260 (4.2)	1,036 (16.7)	152 (2.5)	559 (9.0)	8 (0.1)	485 (7.8)	1,985 (32.0)	4,182 (67.5)	838 (13.5)	9 (0.1)	16 (0.3)	84 (1.4)	29 (0.5)	116 (1.9)

※ 内容別分類相談件数は、複数カウントしています。

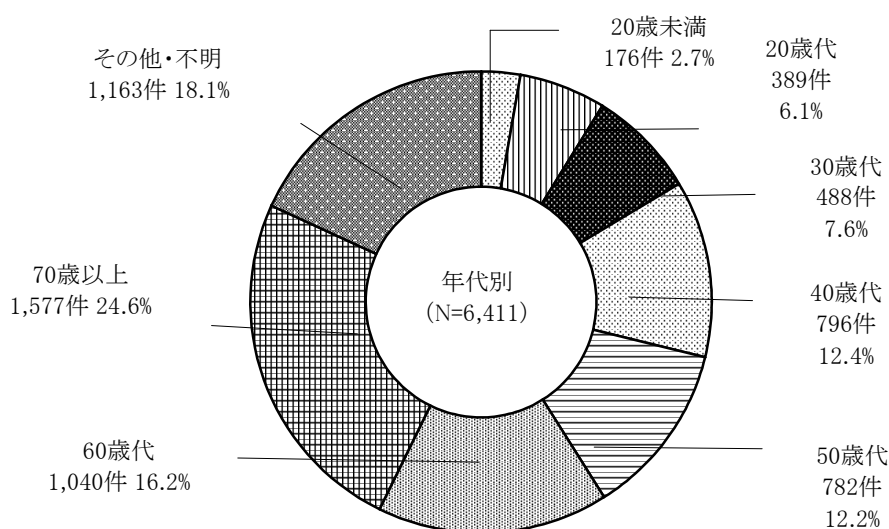
※ ()内は、「商品」と「役務」の受付件数の合計に対する割合です。(単位:%)

5 契約当事者の年代別相談状況

(1) 年代別相談の状況

相談件数6,411件を契約当事者の年代別で見ると、70歳以上1,577件(24.6%)が最も多く、次いで60歳代1,040件(16.2%)、40歳代796件(12.4%)、50歳代782件(12.2%)、30歳代488件(7.6%)、20歳代389件(6.1%)、20歳未満176件(2.7%)の順となっています。

図6 年代別相談状況



(2) 主な商品・役務における年代別相談の傾向

相談の多い主な商品・役務について、契約当事者の年代別傾向をみると次のとおりとなります。

ア 主な商品における年代別相談の傾向

① 食料品

「食料品」に関する相談は676件で、これを年代別で見ると70歳以上129件(19.1%)、40歳代115件(17.0%)、60歳代110件(16.3%)、50歳代105件(15.5%)、20歳未満44件(6.5%)、30歳代41件(6.1%)、20歳代21件(3.1%)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442件で、年代別では40歳代91件(20.6%)、次いで50歳代88件(19.9%)、60歳代76件(17.2%)、70歳以上64件(14.5%)、20歳未満43件(9.7%)、30歳代30件(6.8%)、20歳代16件(3.6%)となっています。

次いで多いのは、「飲料」に関する相談46件で、年代別では、70歳以上13件(28.3%)、40歳代及び60歳代が各7件(各15.2%)、30歳代6件(13.0%)、20歳代3件(6.5%)、50歳代2件(4.3%)、20歳未満1件(2.2%)となっています。

② 商品一般

「商品一般」に関する相談は620件で、これを年代別で見ると70歳以上212件(34.2%)、60歳代142件(22.9%)、50歳代66件(10.6%)、40歳代48件(7.7%)、30歳代20件(3.2%)、20歳代17件(2.7%)、20歳未満7件(1.1%)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443件で、これを年代別にみると70歳以上111件(25.1%)、60歳代71件(16.0%)、40歳代69件(15.6%)、30歳代50件(11.3%)、50歳代48件(10.8%)、20歳代26件(5.9%)、20歳未満7件(1.6%)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、スマートフォンなどの「電話機・電話機用品」に関する相談87件で、年代別では70歳以上24件(27.6%)、50歳代及び60歳代が各14件(各16.1%)、40歳代11件(12.6%)、30歳代10件(11.5%)、20歳代9件(10.3%)、20歳未満0件となっています。

④ 保健衛生品

「保健衛生品」に関する相談は396件で、これを年代別で見ると70歳以上の72件(18.2%)が最も多く、次いで40歳代68件(17.2%)、50歳代65件(16.4%)、60歳代57件(14.4%)、30歳代28件(7.1%)、20歳未満27件(6.8%)、20歳代21件(5.3%)となっています。

「保健衛生品」に関する相談で最も多いのは、「化粧品」に関する相談の241件で、年代別では50歳代51件(21.2%)、60歳代38件(15.8%)、70歳以上33件(13.7%)、40歳代31件(12.9%)、20歳未満27件(11.2%)、30歳代20件(8.3%)、20歳代16件(6.6%)となっています。

⑤ 住居品

「住居品」に関する相談は235件で、これを年代別で見ると70歳以上71件(30.2%)、60歳代36件(15.3%)、40歳代28件(11.9%)、50歳代24件(10.2%)、30歳代22件(9.4%)、20歳代12件(5.1%)、20歳未満0件となっています。

「住居品」に関する相談で最も多いのは「家具・寝具」に関する相談で62件、年代別では70歳以上19件(30.6%)、50歳代11件(17.7%)、40歳代8件(12.9%)、30歳代7件(11.3%)、20歳代及び60歳代が各6件(各9.7%)、20歳未満0件となっています。

イ 主な役務における年代別相談の傾向

① 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」に関する相談は1,356件で、これを年代別で見ると70歳以上387件(28.5%)、60歳代230件(17.0%)、50歳代177件(13.1%)、40歳代132件(9.7%)、20歳代98件(7.2%)、30歳代91件(6.7%)、20歳未満57件(4.2%)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544件で、年代別では70歳以上98件(18.0%)、60歳代88件(16.2%)、50歳代82件(15.1%)、20歳代65件(11.9%)、40歳代61件(11.2%)、20歳未満56件(10.3%)、30歳代44件(8.1%)となっています。

次いで多いのは光回線などの「インターネット通信サービス」に関する相談436件で、年代別では70歳以上174件(39.9%)、60歳代94件(21.6%)、50歳代53件(12.2%)、40歳代32件(7.3%)、20歳代12件(2.8%)、30

歳代11件(2.5%)、20歳未満0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」に関する相談は423件で、これを年代別で見ると40歳代76件(18.0%)、20歳代66件(15.6%)、30歳代61件(14.4%)、50歳代及び70歳以上が各43件(各10.2%)、60歳代41件(9.7%)、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339件で、年代別では40歳代65件(19.2%)、20歳代60件(17.7%)、30歳代56件(16.5%)、50歳代36件(10.6%)、70歳以上35件(10.3%)、60歳代34件(10.0%)、20歳未満3件(0.9%)となっています。20歳代から40歳代で約53%を占めています。

③ 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は338件で、これを年代別で見ると70歳以上103件(30.5%)、60歳代51件(15.1%)、50歳代41件(12.1%)、40歳代34件(10.1%)、20歳代22件(6.5%)、30歳代14件(4.1%)、20歳未満2件(0.6%)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94件で、40歳代17件(18.1%)、50歳代16件(17.0%)、60歳代及び70歳以上が各11件(各11.7%)、30歳代7件(7.4%)、20歳代3件(3.2%)、20歳未満1件(1.1%)となっています。

次いで多いのが「生命保険」に関する相談75件で、年代別で見ると70歳以上が39件(52.0%)と半数以上を占めています。

④ 他の役務

「他の役務」に関する相談は307件で、これを年代別で見ると70歳以上80件(26.1%)、60歳代56件(18.2%)、40歳代34件(11.1%)、50歳代24件(7.8%)、30歳代23件(7.5%)、20歳代17件(5.5%)、20歳未満1件(0.3%)となっています。

「他の役務」に関する相談で最も多いのは、火災保険申請代行サービスや質問回答サイトなどの「役務その他」に関する相談257件で、年代別では70歳以上69件(26.8%)、60歳代44件(17.1%)、40歳代30件(11.7%)、50歳代22件(8.6%)、30歳代18件(7.0%)、20歳代12件(4.7%)、20歳未満1件(0.4%)となっています。

⑤ 教養・娯楽サービス

「教養・娯楽サービス」に関する相談は209件で、これを年代別で見ると40歳代38件(18.2%)、50歳代31件(14.8%)、60歳代及び70歳以上が各30件(各14.4%)、30歳代27件(12.9%)、20歳代9件(4.3%)、20歳未満8件(3.8%)となっています。

「教養・娯楽サービス」に関する相談で最も多いのは、スポーツやコンサートなどの「観覧・鑑賞」に関する相談49件で、40歳代11件(22.4%)、50歳代10件(20.4%)、30歳代7件(14.3%)、60歳代6件(12.2%)、70歳以上5件(10.2%)、20歳未満及び20歳代が各1件(各2.0%)となっています。30歳代から50歳代で57.1%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)

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	元 年 度 計	30 年 度 計
商 品	食 料 品	44	21	41	115	105	110	129	111	676	429
	(健 康 食 品)	43	16	30	91	88	76	64	34	442	233
	(飲 料)	1	3	6	7	2	7	13	7	46	26
	商 品 一 般	7	17	20	48	66	142	212	108	620	800
	教 養 娛 楽 品	7	26	50	69	48	71	111	61	443	415
	(電 話 機 ・ 電 話 機 用 品)	0	9	10	11	14	14	24	5	87	63
	(他 の 教 養 娛 楽 品)	2	3	9	9	9	14	14	9	69	56
	保 健 衛 生 品	27	21	28	68	65	57	72	58	396	235
	(化 粧 品)	27	16	20	31	51	38	33	25	241	161
	(理 美 容 器 具 ・ 用 品)	0	2	1	16	7	8	7	11	52	13
	住 居 品	0	12	22	28	24	36	71	42	235	211
	(家 具 ・ 寝 具)	0	6	7	8	11	6	19	5	62	54
	(食 生 活 機 器)	0	1	3	2	4	6	15	5	36	30
役 務	運 輸 ・ 通 信 サービス	57	98	91	132	177	230	387	184	1,356	1,317
	(放 送 ・ コ ン テ ン ツ 等)	56	65	44	61	82	88	98	50	544	671
	(イン タ ー ネ ッ ト 通 信 サービス)	0	12	11	32	53	94	174	60	436	293
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	3	66	61	76	43	41	43	90	423	469
	(集 合 住 宅)	3	60	56	65	36	34	35	50	339	384
	金 融 ・ 保 険 サービス	2	22	14	34	41	51	103	71	338	377
	(融 資 サービス)	1	3	7	17	16	11	11	28	94	101
	(生 命 保 険)	0	2	2	5	5	13	39	9	75	53
	他 の 役 務	1	17	23	34	24	56	80	72	307	281
	(役 務 そ の 他)	1	12	18	30	22	44	69	61	257	223
	(外 食 ・ 食 事 宅 配)	0	1	4	3	1	7	1	9	26	21
	教 養 ・ 娛 楽 サービス	8	9	27	38	31	30	30	36	209	147
	(観 覧 ・ 鑑 賞)	1	1	7	11	10	6	5	8	49	26
(他 の 教 養 娛 楽)	0	1	6	8	6	3	13	9	46	35	

※()内は、その商品・役務のうち上位のもの

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	そ の 他 ・ 不 明	
総計	6,411	176	389	488	796	782	1,040	1,577	1,163	2,637	3,186	588	1,988	360	1,108	206	1,815	934	
商品一般	620	7	17	20	48	66	142	212	108	160	406	54	145	14	202	7	162	90	
食料品	676	44	21	41	115	105	110	129	111	175	441	60	202	39	152	45	147	91	
住居品	235	0	12	22	28	24	36	71	42	77	129	29	66	14	50	0	66	39	
光熱水品	110	0	7	8	6	15	12	30	32	48	45	17	31	8	14	0	36	21	
被服品	217	13	15	29	37	29	24	39	31	46	159	12	75	8	50	11	50	23	
保健衛生品	396	27	21	28	68	65	57	72	58	141	236	19	145	33	67	27	81	43	
教養娯楽品	443	7	26	50	69	48	71	111	61	241	174	28	150	25	54	15	150	49	
車両・乗り物	173	3	16	31	23	28	16	24	32	127	31	15	90	20	8	3	30	22	
土地・建物・設備	101	0	5	4	9	12	18	38	15	52	41	8	25	8	23	0	30	15	
他の商品	10	0	0	0	0	0	0	0	10	0	1	9	0	0	1	0	0	9	
商品計	2,981	101	140	233	403	392	486	726	500	1,067	1,663	251	929	169	621	108	752	402	
クリーニング	32	0	2	3	5	4	7	5	6	5	23	4	9	1	13	1	2	6	
レンタル・リース・貸借	423	3	66	61	76	43	41	43	90	161	210	52	187	16	32	10	111	67	
工事・建築・加工	158	0	0	7	8	17	37	58	31	65	78	15	40	8	32	0	55	23	
修理・補修	81	0	3	6	11	7	10	37	7	39	38	4	23	4	18	0	28	8	
管理・保管	17	0	1	0	2	0	2	4	8	8	4	5	4	0	2	0	3	8	
役務一般	11	0	1	5	3	0	1	0	1	7	4	0	9	0	2	0	0	0	
金融・保険サービス	338	2	22	14	34	41	51	103	71	170	144	24	92	17	35	7	119	68	
運輸・通信サービス	1,356	57	98	91	132	177	230	387	184	752	527	77	420	94	170	63	473	136	
教育サービス	13	1	1	0	8	2	0	1	0	7	5	1	3	1	2	2	3	2	
教養・娯楽サービス	209	8	9	27	38	31	30	30	36	92	102	15	92	14	33	6	38	26	
保健・福祉サービス	197	1	20	12	29	25	31	52	27	63	127	7	63	3	31	5	80	15	
他の役務	307	1	17	23	34	24	56	80	72	122	131	54	79	22	52	3	89	62	
内職・副業・ねずみ講	13	1	4	2	3	2	0	0	1	6	7	0	7	1	2	1	2	0	
他の行政サービス	60	0	0	0	4	4	15	13	24	23	34	3	8	2	19	0	14	17	
役務計	3,215	74	244	251	387	377	511	813	558	1,520	1,434	261	1,036	183	443	98	1,017	438	
他の相談	215	1	5	4	6	13	43	38	105	50	89	76	23	8	44	0	46	94	

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2,949件の合計は、約19億8千4百万円で、平均約67万3千円となっています。内訳は、1万円以上5万円未満976件(15.2%)で最も多く、次いで1万円未満が724件(11.3%)、10万円以上50万円未満606件(9.5%)、100万円以上500万円未満184件(2.9%)、50万円以上100万円未満が145件(2.3%)、1千万円以上5千万円未満が35件(0.5%)、500万円以上1千万円未満が17件(0.3%)、5千万円以上1億円未満が4件(0.1%)、1億円以上が1件の順で、契約・購入金額が不明のものは3,462件(54.0%)となっています。

苦情相談における契約・購入金額では、金額の判明している2,803件(苦情全体の52.2%)の合計は、約18億6千6百万円でした。また、平均金額は、約66万6千円でした。合計額の最も多かった商品・役務としては「新築工事」の約3億1千3百万円、次いで「他の集合住宅」の約1億7千3百万円、「普通・小型自動車」の約1億1千4百万円、「普通生命保険」の約1億1千1百万円、「中古分譲マンション」の約1億円、「ファンド型投資商品」の約8千8百万円の順となっています。

(2) 既支払金額

相談全体における既支払金額について、金額が判明しているものの合計は、約6億6千7百万円で、平均約24万3千円となっています。

苦情相談における既支払金額では、金額が判明している2,647件(苦情全体の49.3%)の合計は約6億5千7百万円で、平均金額は約24万8千円となっています。既支払金額の合計額が最も多かったのは、「普通生命保険」の約9千1百万円、次いで「新築工事」の約8千万円、「特定生命保険」の約5千7百万円、「留学等斡旋サービス」の約4千6百万円、「ファンド型投資商品」の約4千万円の順となっています。

表9 相談全体における契約・購入金額及び既支払金額

	契約・購入金額												既支払金額			
	1万円未満	5万円未満	10万円未満	50万円未満	100万円未満	500万円未満	1千万円未満	5千万円未満	1億円未満	1億円以上	その他・不明	総件数(件)	総合計金額(円)	平均金額(円)	総合計金額(円)	平均金額(円)
件数	724	976	257	606	145	184	17	35	4	1	3,462	6,411	1,984,077,369	672,797	666,646,535	242,947
構成比	11.3	15.2	4.0	9.5	2.3	2.9	0.3	0.5	0.1	0.0	54.0	100.0				

※構成比は単位:%

※「平均金額」は、「総件数」から「その他・不明」を除いた2,949件を対象とし、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 27年度	1,841,331,143	627,584	917,005,669	342,678
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	934,707,997	409,421
平成 30年度	2,023,734,719	746,490	801,528,167	346,532
令和元年度	1,984,077,369	672,797	666,646,535	242,947

表11 苦情相談における契約・購入金額及び既支払金額別上位商品・役務等

契約・購入金額(円)				既支払金額(円)			
苦情相談全体		合計金額	平均金額	苦情相談全体		合計金額	平均金額
苦情相談全体		1,866,278,595	665,815	苦情相談全体		657,419,725	248,364
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	312,515,602	31,251,560	1	普通生命保険	90,946,920	8,267,902
2	他の集合住宅	173,000,000	173,000,000	2	新築工事	79,560,000	13,260,000
3	普通・小型自動車	114,460,639	1,876,404	3	特定生命保険	57,300,000	7,162,500
4	普通生命保険	111,445,460	9,287,122	4	留学等斡旋サービス	46,002,720	23,001,360
5	中古分譲マンション	100,027,290	25,006,823	5	ファンド型投資商品	39,648,674	1,723,855
6	ファンド型投資商品	87,684,274	3,247,566	6	増改築工事	38,999,000	9,749,750
7	他の融資サービス	68,050,000	17,012,500	7	普通・小型自動車	31,502,060	750,049
8	特定生命保険	57,300,000	7,162,500	8	他の電気設備	18,580,000	6,193,333
9	他の戸建住宅	55,000,000	18,333,333	9	他のデジタルコンテンツ	17,005,769	149,173
10	留学等斡旋サービス	46,002,720	23,001,360	10	預貯金・証券等	17,000,000	8,500,000
11	新築分譲マンション	44,000,000	44,000,000	11	ふとん類	16,582,640	5,527,547
12	他のデジタルコンテンツ	42,056,767	316,216	12	工事・建築サービス	15,870,000	1,763,333
13	フリーローン・サラ金	41,718,301	1,489,939	13	電解洗浄水生成器	15,000,000	15,000,000
14	増改築工事	38,999,000	9,749,750	14	屋根工事	11,927,000	795,133
15	賃貸アパート	35,099,938	193,922	15	賃貸アパート	10,315,214	64,876
16	アダルト情報サイト	23,757,000	354,582	16	塗装工事	7,358,600	732,859
17	工事・建築サービス	22,320,000	2,029,091	17	公社債	6,717,400	6,717,400
18	他のデリバティブ取引	20,434,396	2,919,199	18	未公開株	6,400,000	3,200,000
19	電解洗浄水生成器	20,000,000	20,000,000	19	オートバイ	5,008,000	1,001,600
20	中古住宅	19,298,000	9,649,000	20	軽自動車	4,730,000	525,556
合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	1,433,169,387 (76.8%)		合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	536,453,997 (81.6%)	

表12 苦情相談における商品・役務別の契約購入金額及び既支払額

商品

商品別分類	合計額(円)	
	契約購入金額	既支払額
商品一般	9,916,495	1,478,437
食料品	11,591,953	3,497,003
住居品	45,070,433	35,530,439
光熱水品	383,171	166,000
被服品	8,005,435	1,198,812
保健衛生品	14,290,297	2,542,792
教養娯楽品	21,793,754	6,065,252
車両・乗り物	135,125,911	42,956,508
土地・建物・設備	436,101,492	37,123,102
他の商品	3,860,000	270,000

役務

商品別分類	合計額(円)	
	契約購入金額	既支払額
クリーニング	105,280	52,700
レンタル・リース・貸借	52,718,190	11,309,714
工事・建築・加工	442,473,573	169,364,977
修理・補修	4,430,242	1,863,622
管理・保管	53,500	53,500
役務一般	730,110	12,000
金融・保険サービス	427,387,573	228,301,601
運輸・通信サービス	115,266,122	33,993,025
教育サービス	3,472,690	1,871,734
教養・娯楽サービス	77,084,156	59,787,835
保健・福祉サービス	12,672,579	5,565,593
他の役務	41,950,749	13,584,329
内職・副業・ねずみ講	1,794,140	830,000
他の行政サービス	750	750

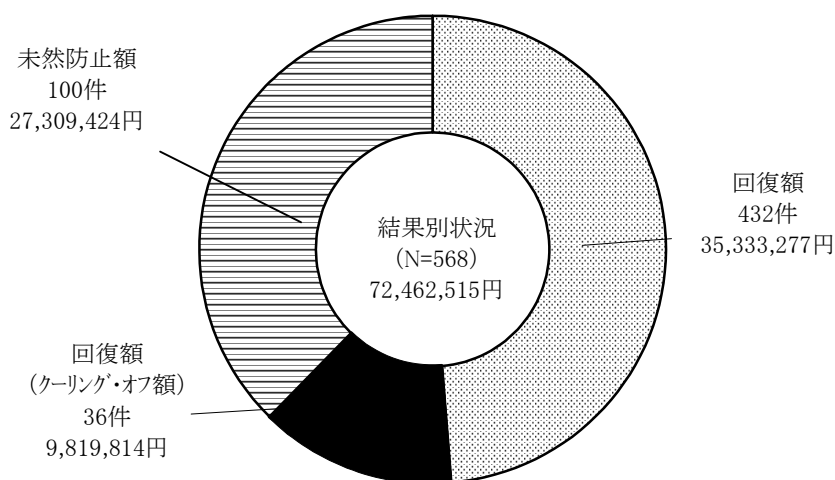
(3) 被害回復等の状況（令和2年3月31日現在）

苦情相談全体における救済金額等の状況について、令和元年度に相談を受け付け、かつ、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2,415件のうち、金額が判明している568件についてみると、合計金額は、約7千2百万円になりました。

内訳は、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・オフ額）」、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」の3つに分け、それぞれの合計金額をみると次のようになりました。なお、③「未然防止額」には、いわゆる架空請求、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432件で合計金額は約3千5百万円、②の「回復額（クーリング・オフ額）」は36件で合計金額は約1千万円、③の「未然防止額」は100件で合計金額は約2千7百万円となっています。全体の状況は、下記のとおりです。

図7 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(複数カウント)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13

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	620	548	4	8	19	9	1	27	170	457	45	0	7	1	3	17	768
B 食料品	B10 食料品一般	15	8	1	1	4	0	0	5	1	3	5	1	0	0	1	22
	B21 穀類	24	11	14	19	0	0	0	1	1	1	2	0	0	1	2	42
	B22 魚介類	39	36	8	14	0	1	2	4	18	18	2	0	0	0	0	67
	B23 肉類	5	4	3	3	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	9
	B24 乳卵類	8	8	0	2	1	0	0	0	1	1	5	1	0	0	0	11
	B25 野菜・海草	15	5	6	9	1	0	0	1	1	3	2	0	0	0	2	25
	B26 油脂・調味料	29	10	9	22	0	1	0	2	1	1	3	1	0	0	0	40
	B31 果物	12	9	1	5	0	0	0	3	2	4	3	0	0	0	0	18
	B32 菓子類	9	7	1	1	0	1	0	2	2	1	5	0	0	0	1	14
	B33 飲料	46	37	1	8	0	2	0	2	20	31	7	0	0	0	1	72
	B34 酒類	7	5	1	2	0	0	0	0	0	3	1	0	0	1	0	8
	B40 調理食品	25	15	7	16	0	0	0	2	3	7	6	1	0	0	0	42
	B51 健康食品	442	428	44	54	7	40	0	120	213	385	41	0	0	1	0	907
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	676	583	96	156	14	45	3	142	263	459	82	4	0	3	4	1,277	

① 商品一般

商品一般の相談件数は620件で、うち苦情件数は548件(88.4%)です。「身に覚えのない最終通告書がハガキで届いた」等の架空請求や、「SMSで宅配業者から不在通知が届いた」等、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」457件、「販売方法」170件、「接客対応」45件の順となっています。

② 食料品

食料品の相談件数は676件で、うち苦情件数は583件(86.2%)です。「健康食品」に関する相談が最も多く442件(65.4%)で、次いで「飲料」46件(6.8%)、「魚介類」39件(5.8%)等となっています。「健康食品」では、「ネット通販で初回100円のダイエットサプリメントを購入したが、2回目の商品と一緒に数万円の請求書が届き定期購入だとわかった」等の定期購入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」459件、「販売方法」263件、「品質・機能、役務品質」156件の順となっています。

(2) 住居品、光熱水品

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	
C 住居品	C10 住居品一般	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
	C21 食生活機器	36	26	5	17	2	2	0	3	5	13	4	0	0	1	1	0	53
	C22 食器・台所用品	31	22	8	12	0	2	0	0	7	15	0	1	0	1	0	1	47
	C23 洗濯・裁縫用具	7	6	0	4	1	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	9
	C24 掃除用品	16	13	0	6	0	0	0	1	5	9	3	0	0	0	0	1	25
	C25 洗浄剤等	19	3	3	15	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	20
	C31 空調・冷暖房機器	34	29	9	20	1	2	0	3	5	12	7	0	0	1	0	0	60
	C32 家具・寝具	62	53	4	16	0	4	0	8	31	45	5	0	0	1	0	0	114
	C33 室内装備品	2	2	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3
	C34 照明器具	7	7	2	2	1	0	0	1	4	3	1	0	0	0	0	0	14
	C40 他の住居品	20	16	1	6	0	0	0	0	7	9	3	0	0	1	2	0	29
C 計	235	178	32	98	5	10	0	16	66	112	24	1	0	5	4	2	375	
D 光熱水品	D10 光熱水品一般	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	
	D20 電気	49	37	1	2	3	6	2	0	20	29	10	0	2	1	0	76	
	D30 ガス	25	18	1	0	1	12	0	0	1	10	3	0	0	0	2	30	
	D40 石油	20	17	2	2	1	10	0	0	0	6	3	0	0	0	0	24	
	D50 水道	10	0	9	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	19	
	D60 他の光熱水品	4	2	1	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	5	
	D 計	110	74	14	14	5	28	2	1	21	48	16	0	2	2	0	3	156

① 住居品

住居品の相談件数は235件で、うち苦情件数は178件(75.7%)です。「家具・寝具」に関する相談が最も多く62件(26.4%)、次いで「食生活機器」36件(15.3%)、「空調・冷暖房機器」34件(14.5%)の順となっています。

「家具・寝具」では、高齢者を狙ったふとんの悪質な訪問販売に関する相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」112件、「品質・機能、役務品質」98件、「販売方法」66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110件で、うち苦情件数は74件(67.3%)です。「電気」に関する相談が最も多く49件(44.5%)、次いで「ガス」25件(22.7%)、「石油」20件(18.2%)の順となっています。「電気」では、電話や訪問販売で「電気代が安くなる」等と勧誘されたという電力小売自由化に関連した相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」48件、「価格・料金」28件、「販売方法」21件の順となっています。

(3) 被服品

表15

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数															
			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	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	4
E20 和服	13	8	0	0	0	1	0	0	0	5	8	0	0	0	2	0	1	17
E31 洋服一般	6	5	0	0	0	0	0	0	1	5	4	0	0	0	0	1	0	11
E34 子供洋服	6	5	0	0	0	0	0	0	2	0	5	1	0	0	0	0	0	8
E35 洋装下着	13	12	0	4	1	0	0	0	3	3	9	1	2	0	0	0	0	23
E36 紳士・婦人洋服	76	69	0	18	1	2	0	0	10	24	58	17	0	0	0	1	0	131
E41 履物	17	17	0	4	0	0	0	0	3	7	13	3	1	0	0	0	0	31
E42 かばん	30	25	0	10	2	2	0	0	7	10	20	2	0	0	0	0	0	53
E43 アクセサリー	27	23	0	5	1	2	0	0	1	14	19	2	0	0	0	0	0	44
E44 他の身の回り品	21	17	0	4	0	0	0	0	3	3	17	2	0	0	0	0	1	30
E50 生地・糸類	5	5	1	2	0	1	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	8
E60 他の被服品	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
E 計	217	188	1	47	5	8	0	0	31	74	157	28	3	0	3	2	2	361

① 被服品

被服品の相談件数は217件で、うち苦情件数は188件(86.6%)です。「紳士・婦人洋服」に関する相談が最も多く76件(35.0%)、次いで、「かばん」30件(13.8%)、「アクセサリー」27件(12.4%)、「他の身の回り品」21件(9.7%)の順となっています。

「紳士・婦人洋服」では、「インターネット通販でブランド品の洋服を注文し代金を支払ったが、商品が届かず連絡もとれない」等のいわゆる詐欺サイトの被害に関する相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」157件、「販売方法」74件、「品質・機能、役務品質」47件の順となっています。

(4) 保健衛生品、教養娯楽品

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		
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	19	17	3	4	2	0	0	2	5	12	3	0	0	1	0	0	32
	F30 医療用具	35	28	4	12	0	3	0	1	12	24	2	0	0	3	0	0	61
	F40 化粧品	241	232	30	44	2	12	0	46	110	212	21	1	0	0	0	1	479
	F50 理美容器具・用品	52	39	2	17	0	1	0	12	25	27	4	0	0	0	0	0	88
	F60 他の保健衛生品	49	36	0	6	1	4	1	6	16	27	7	0	0	2	0	3	73
F 計	396	352	39	83	5	20	1	67	168	302	37	1	0	6	0	4	733	
G 教 養 娯 楽 品	G10 教養娯楽品一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	G20 文具・事務用品	15	12	1	3	1	1	0	2	5	7	2	0	0	0	2	1	25
	G21 パソコン・パソコン関連用品	58	50	0	25	1	2	0	7	9	28	11	0	0	1	0	0	84
	G25 電話機・電話機用品	87	75	2	51	0	12	0	2	19	34	16	0	0	3	0	0	139
	G30 学習教材	10	7	0	0	0	2	0	1	6	8	0	0	0	0	0	2	19
	G40 書籍・印刷物	66	60	0	3	2	3	0	0	32	49	9	0	0	0	0	1	99
	G50 音響・映像製品	64	53	3	24	1	2	0	8	10	33	12	0	0	1	0	0	94
	G60 スポーツ用品	18	18	2	3	0	0	0	6	13	16	3	0	0	0	0	0	43
	G71 カメラ類	11	11	0	2	0	0	0	0	5	7	1	0	0	0	0	0	15
	G72 時計	13	13	0	5	0	0	0	0	3	8	2	0	0	0	0	0	18
	G73 他の光学機器	2	2	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	4
	G80 玩具・遊具	26	25	0	10	1	1	0	2	9	2	9	0	0	0	0	0	34
	G91 楽器	4	2	1	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	5
G92 他の教養娯楽品	69	58	7	17	1	2	0	6	21	45	13	0	0	1	1	1	115	
G 計	443	386	16	144	7	25	0	35	133	242	78	0	0	6	3	5	694	

① 保健衛生品

保健衛生品の相談件数は396件で、うち苦情件数は352件(88.9%)です。「化粧品」に関する相談が最も多く241件(60.9%)、次いで「理美容器具・用品」が52件(13.1%)、「他の保健衛生品」49件(12.4%)の順となっています。「化粧品」では、「SNSの広告を見て初回500円の脱毛クリームを購入したら、2回目が届き定期購入だとわかった」等の定期購入に関する相談が多く寄せられています。また、「他の保健衛生品」では、新型コロナウイルスに関連して、マスク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」30件、「販売方法」168件、「品質・機能、役務品質」83件の順となっています。

② 教養娯楽品

教養娯楽品の相談件数は443件で、うち苦情件数は386件(87.1%)です。スマートフォンなどの「電話機・電話機用品」に関する相談が最も多く87件(19.6%)、次いで電子たばこなどの「他の教養娯楽品」69件(15.6%)、新聞などの「書籍・印刷物」66件(14.9%)、テレビなどの「音響・映像製品」64件(14.4%)の順となっています。「電話機・電話機用品」では、スマートフォンの不具合に関する相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」242件、「品質・機能、役務品質」144件、「販売方法」133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17

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	140	128	5	54	7	9	0	7	19	102	27	0	0	3	0	0	233
	H30 自動車用品	20	19	0	7	0	2	0	4	5	13	5	0	0	0	0	1	37
	H40 自転車・用品	11	8	1	1	0	0	0	0	3	6	2	0	0	0	0	2	15
	H50 運搬用具	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	H60 他の乗り物	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	H 計	173	157	6	62	7	11	0	12	28	121	35	0	0	3	0	3	288
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	I10 土地・建物・設備一般	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
	I20 土地	20	10	0	0	3	0	0	0	2	13	1	0	4	1	0	24	
	I31 建物一般	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	I32 集合住宅	13	11	0	2	0	4	0	1	4	7	0	0	0	0	0	18	
	I33 戸建住宅	17	14	0	6	1	1	0	0	2	6	6	0	1	0	0	23	
	I34 他の建物	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	I40 住宅構成材	2	2	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3	
	I51 空調・冷暖房・給湯設備	19	15	1	4	2	1	0	0	4	12	4	0	0	1	0	29	
	I52 衛生設備	11	7	0	6	0	0	0	0	1	3	5	0	0	0	1	16	
	I53 屋外装備品	5	5	0	2	0	0	0	1	0	2	2	0	0	0	0	7	
	I54 他の住宅設備	12	10	0	2	0	3	0	2	6	9	0	0	0	0	0	22	
I 計	101	74	1	23	7	9	0	4	19	53	19	0	0	6	2	1	144	
J00 他の商品	10	6	0	1	0	1	0	1	0	7	0	0	0	0	0	0	10	

① 車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は173件で、うち苦情件数は157件(90.8%)です。「自動車」に関する相談が大半を占め140件(80.9%)で、中古車の契約や品質、売却時のトラブルに関する相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」121件、「品質・機能、役務品質」62件、「接客対応」35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101件で、うち苦情件数は74件(73.3%)です。「土地」20件(19.8%)が最も多く、次いで「空調・冷暖房・給湯設備」19件(18.8%)、「戸建住宅」17件(16.8%)の順となっています。内容別では「契約・解約」53件、「品質・機能、役務品質」23件、「販売方法」及び「接客対応」が各19件となっています。

③ 他の商品

他の商品の相談件数は10件で、うち苦情相談は6件(60.0%)です。農業用機械やトラクター、病院で使用する医療機器などの相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」7件、「品質・機能、役務品質」、「価格・料金」、「表示・広告」が各1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		
K クリーニング	C 住居品	6	5	1	4	0	0	0	0	2	2	3	0	0	0	0	0	12
	E 被服品	25	22	0	19	0	0	0	1	1	10	1	0	0	1	0	0	33
	うち紳士・婦人洋服	20	17	0	17	0	0	0	1	0	7	1	0	0	1	0	0	27
	上記以外の商品	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	K 計	32	27	1	23	1	0	0	1	3	13	4	0	0	1	0	0	47
L レンタル・リース・貸借	C 住居品	2	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	4
	E 被服品	3	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	3
	G 教養娯楽品	7	7	0	1	0	0	0	0	3	4	1	0	0	0	0	0	9
	H 車両・乗り物	7	6	0	1	1	1	0	0	0	4	2	0	0	0	0	0	9
	I 土地・建物・設備	403	360	10	100	8	104	1	2	17	293	74	0	0	1	0	1	611
	うち集合住宅	339	310	8	85	3	89	1	1	5	250	66	0	0	1	0	0	509
	うち戸建住宅	34	26	1	12	2	12	0	0	1	25	5	0	0	0	0	0	58
	上記以外の商品	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
L 計	423	378	10	102	9	105	1	2	22	305	78	0	0	2	0	1	637	

※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32件で、うち苦情件数は27件(84.4%)です。洋服や和服など「被服品」に関する相談が25件(78.1%)で、クリーニングによる衣服の縮み、傷、変色、脱色などの品質に関する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23件と最も多く、次いで「契約・解約」13件、「接客対応」が4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423件で、うち苦情件数は378件(89.4%)です。賃貸アパートなど「集合住宅」に関する相談が339件(80.1%)と最も多く、退去時の修繕費など原状回復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」305件、「価格・料金」105件、「品質・機能、役務品質」102件の順となっています。

(7) 工事・建築・加工、修理・補修

表19

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他		
M 工事・建築・加工	C 住居品	6	6	0	2	0	1	0	0	3	4	2	0	0	0	0	0	12
	E 被服品	4	4	1	3	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	9
	I 土地・建物・設備	148	132	3	58	6	20	0	3	32	82	28	0	0	7	1	0	240
	うち戸建住宅	108	98	2	41	4	11	0	3	28	63	18	0	0	5	1	0	176
	うち他の住宅設備	13	11	1	4	0	6	0	0	2	5	1	0	0	1	0	0	20
M 計	158	142	4	63	6	21	0	3	35	89	32	0	0	7	1	0	261	
N 修理・補修	C 住居品	19	16	0	9	1	1	0	0	4	10	4	0	0	2	0	0	31
	うち家具・寝具	8	7	0	3	1	0	0	0	3	7	1	0	0	0	0	0	15
	E 被服品	7	6	0	2	1	1	0	0	0	5	2	0	0	0	0	1	12
	G 教養娯楽品	8	7	0	5	0	0	0	0	0	3	2	0	0	1	0	0	11
	うちパソコン・パソコン用品	3	3	0	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	6
	H 車両・乗り物	25	25	1	8	1	2	0	0	0	20	4	0	0	0	0	0	36
	うち自動車	21	21	1	6	1	0	0	0	0	19	3	0	0	0	0	0	30
	I 土地・建物・設備	20	17	0	8	1	10	0	1	3	9	1	0	0	2	0	0	35
うち衛生設備	5	5	0	2	0	5	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	9	
上記以外の商品	2	2	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
N 計	81	73	1	33	4	16	0	1	7	47	13	0	0	5	0	1	128	

※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158件で、うち苦情件数は142件(89.9%)です。「戸建住宅」に関する相談が108件(68.4%)で最も多く、「火災保険を使えば、自己負担なく住宅を修繕できると勧誘された」、「住宅を新築したが、外装や内装工事がずさん」等、新築工事や増改築工事、屋根工事、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」89件、「品質・機能、役務品質」63件、「販売方法」35件、「接客対応」32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81件で、うち苦情件数は73件(90.1%)です。自動車やトイレ設備、ふとん類のリフォーム等の修理サービスの相談、また、「ネット広告を見て鍵の開錠サービスを頼んだが代金が高額すぎる」など、いわゆる暮らしのレスキューサービスに関する相談も寄せられています。内容別では「契約・解約」が47件、「品質・機能、役務品質」33件、「価格・料金」16件、「接客対応」13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20

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		
O 管理・保管	H車両・乗り物	9	8	0	1	2	2	0	1	1	5	2	0	0	0	0	0	14
	I土地・建物・設備	7	4	0	0	0	1	0	0	0	5	1	0	0	0	0	1	8
	うち集合住宅	5	2	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	5
	上記以外の商品	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	O 計	17	13	0	1	2	3	0	1	1	11	4	0	0	0	0	1	24
P00 役務一般	11	11	0	0	0	2	0	0	5	10	0	0	0	0	0	0	0	17
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	0	3	0	0	0	0	0	4
	Q20 生命保険	75	63	0	0	2	5	0	3	22	61	12	0	0	2	0	1	108
	Q30 損害保険	30	21	1	2	1	2	0	2	0	17	8	0	0	3	0	0	36
	Q35 その他の保険	13	11	0	0	1	0	0	2	3	10	4	0	0	0	0	0	20
	Q70 預貯金・証券等	28	24	0	1	0	1	0	1	5	15	8	0	0	0	0	1	32
	Q75 デリバティブ取引	10	10	0	0	1	0	0	0	6	8	1	0	0	0	0	0	16
	Q76 ファンド型投資商品	37	36	0	0	2	2	0	3	21	29	1	0	0	0	0	0	58
	Q80 融資サービス	94	64	0	1	7	7	0	5	11	70	3	0	0	3	0	2	109
	Q90 他の金融関連サービス	47	28	0	1	0	3	0	2	7	34	12	0	0	1	1	2	63
Q 計	338	260	1	5	14	20	0	18	76	244	52	0	0	9	1	6	446	

※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17件で、うち苦情件数は13件(76.5%)です。駐車場や賃貸アパート・分譲マンション管理などの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」4件、「価格・料金」3件の順となっています。

② 役務一般

役務一般の相談件数は11件で、うち苦情件数は11件(100.0%)です。「10数年前にDVDの教養教材と会員サービスをセットで契約し退会しているはずだが、最近、会費の請求書が届いた」等の相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」10件、「販売方法」5件、「価格・料金」2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338件で、うち苦情件数は260件(76.9%)です。「融資サービス」に関する相談が最も多く94件(27.8%)、次いで「生命保険」75件(22.2%)、「他の金融関連サービス」47件(13.9%)の順となっています。「融資サービス」では消費者金融からの借り入れによる多重債務、「生命保険」では不適正販売が問題となった生命保険会社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」が多く244件、次いで「販売方法」76件、「接客対応」52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21

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	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	R71 旅客運送サービス	50	46	5	5	2	4	0	2	7	24	23	0	2	0	0	0	74
	R72 郵便・貨物運送サービス	37	32	1	13	3	1	0	1	1	11	20	0	0	0	1	1	53
	R80 放送・通信サービス一般	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	R81 電報・固定電話	91	51	1	23	0	3	0	1	28	41	6	0	1	3	2	4	113
	R82 移動通信サービス	194	172	1	28	6	33	0	6	32	137	52	0	1	1	0	0	297
	R83 放送・コンテンツ等	544	517	0	15	3	53	0	53	319	463	21	0	0	0	2	5	934
	R84 インターネット通信サービス	436	422	0	14	3	35	0	4	292	311	40	0	0	2	0	2	703
R 計	1,356	1,241	8	98	19	130	0	67	679	987	162	0	4	6	5	13	2,178	
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	5	5	0	0	2	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	6
	S30 補習教育	8	7	0	2	0	1	0	0	0	7	3	0	0	0	0	0	13
	S40 他の教育	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	S 計	13	12	0	2	2	1	0	0	0	11	3	0	0	0	0	0	19

① 運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は1,356件で、うち苦情件数は1,241件(91.5%)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544件(40.1%)、次いで光回線などの「インターネット通信サービス」436件(32.2%)の順となっています。

「放送・コンテンツ等」では、「ネットで検索していたらアダルトサイトに入ってしまった高額の請求された」などの不当請求、「お金がもらえるというので出会い系サイトに登録し、ポイントを購入したが詐欺だと思うので返金してほしい」といったいわゆるサクラサイト、「インターネット通信サービス」では、「電話勧誘で電話代が安くなると言われ光回線の契約をしたが、逆に高くなった」等、光回線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」が987件と圧倒的に多く、次いで「販売方法」679件、「接客対応」162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13件、うち苦情件数は12件(92.3%)です。家庭教師や学習塾などの「補習教育」に関する相談が8件(61.5%)で最も多くなっています。

内容別では「契約・解約」11件、「接客対応」3件、「品質・機能、役務品質」、「法規・基準」各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	32	31	2	2	0	4	0	5	4	26	7	0	0	0	0	0	50
	T30 宿泊施設	41	38	1	3	0	11	0	3	10	34	11	0	1	0	0	0	74
	T40 教室・講座	36	27	0	2	2	4	0	3	8	28	2	0	0	0	0	0	49
	T50 観覧・鑑賞	49	44	0	0	3	5	0	9	29	38	3	0	0	0	0	0	87
	T60 各種会員権	5	3	0	0	0	1	0	1	0	4	0	0	0	0	0	1	7
	T70 他の教養・娯楽	46	42	1	1	0	5	0	5	12	36	4	0	0	0	0	1	65
		209	185	4	8	5	30	0	26	63	166	27	0	1	0	0	2	332
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	69	59	14	29	2	7	0	2	6	26	18	0	0	2	1	1	108
	U22 理美容	43	38	5	11	0	3	0	2	7	35	11	0	0	0	0	0	74
	U23 浴場	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	U24 衛生サービス	11	6	0	0	0	1	0	0	6	7	0	0	0	1	0	1	16
	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	12	10	0	1	0	2	0	1	1	5	6	0	0	0	0	0	16
	U40 他の保健・福祉	61	14	0	1	4	0	0	1	3	19	7	0	0	0	1	27	63
U 計	197	128	19	42	6	13	0	6	23	93	42	0	0	3	2	29	278	

① 教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は209件で、うち苦情件数は185件(88.5%)です。「観覧・鑑賞」が49件(23.4%)、次いで「他の教養・娯楽」に関する相談が46件(22.0%)の順となっています。「観覧・鑑賞」では、9月から11月にかけてラグビーワールドカップ2019™日本大会が開催されたことにもない、チケットを海外転売仲介サイトで購入してしまったという相談が多く寄せられています。内容別では「契約・解約」166件、「販売方法」63件、「価格・料金」30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197件で、うち苦情件数は128件(65.0%)です。「医療」に関する相談が最も多く69件(35.0%)、次いで「他の保健・福祉」61件(31.0%)、「理美容」43件(21.8%)の順となっています。「医療」では、歯科治療や整骨院等が行うマッサージ等の品質、「他の保健・福祉」では年金、社会保険、「理美容」ではエステティックサービス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93件、「品質・機能、役務品質」、「接客対応」が各42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23

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	26	24	2	2	1	8	0	3	3	6	11	0	1	0	0	1	38
	V20 冠婚葬祭	20	17	0	0	2	7	0	0	4	13	5	0	0	2	0	0	33
	V30 家事サービス	4	4	0	2	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	6
	V40 役務その他	257	224	1	14	2	34	0	18	11	188	20	0	0	14	0	4	306
	V 計	307	269	3	18	5	50	0	21	19	209	36	0	1	16	0	5	383
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	W40 内職・副業	13	13	0	0	0	1	0	3	9	11	0	0	0	0	0	0	24
	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	13	13	0	0	0	1	0	3	9	11	0	0	0	0	0	0	24
X00 他の行政サービス	60	31	0	5	5	0	0	0	1	10	21	0	1	0	2	15	60	
Z 他の相談	215	40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

① 他の役務

他の役務の相談件数は307件で、うち苦情件数は269件(87.6%)です。「役務その他」が最も多く257件(83.7%)となっています。「役務その他」では、「火災保険で自己負担なく自宅を修繕できる」などといった火災保険申請代行サービスや、インターネットで質問すると専門家から回答を得られるという質問回答サイトなどの相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」が最も多く209件、次いで「価格・料金」50件、「接客対応」36件の順となっています。

② 内職・副業・ねずみ講

内職・副業・ねずみ講の相談件数は13件で、うち苦情相談は13件(100.0%)です。すべて「内職・副業」に関する相談で、アフィリエイトやインターネットを利用した商品の転売、パチンコの打ち子などさまざまな内職・副業の相談がありました。内容別では「契約・解約」11件、次いで「販売方法」9件、「表示・広告」3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215件で、うち苦情件数は40件(18.6%)です。「不審な電話がきた」といったもののほか、相隣関係や相続、個人間の金銭貸借など消費生活相談に当てはまらない相談も寄せられています。

8 商品・役務の危害・危険の相談状況

以下の危害・危険情報は、「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」とは商品等(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をいいます。「危険」とは、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をいいます。

(1) 危害

「危害」の相談受付件数は、120件でした。そのうち、「健康食品」が最も多く40件(33.3%)、次いで「化粧品」26件(21.7%)、「医療」9件(7.5%)、「理美容」の5件(4.2%)、「医療用具」、「集合住宅」が各4件(3.3%)などとなっています。

具体的な相談内容として、次のようなものがありました。

- ・ダイエットサプリメントを購入したが定期購入だった。初回分3日目で腹痛になり飲用を中止した。
- ・初回100円の高麗人参サプリを注文。下痢になり飲むのをやめたが後日大量に届き定期購入と判明。
- ・ネット広告を見て二重まぶたになる美容液を購入。かゆみが出て使用を中止したが定期購入だった。
- ・マッサージエステ施術中、胸部に痛みを感じた。痛みが治まらず病院に行ったら肋骨を損傷していた。
- ・マンションに住んでいるが、隣人の洗濯物の柔軟剤のにおいで咳き込むなど具合が悪くなる。

(2) 危険

「危険」としての相談受付件数は、19件でした。そのうち、「自動車」が最も多く3件(15.8%)、次いで「食生活機器」、「照明器具」が各2件(各10.5%)、そのほか「肉類」、「酒類」、「スポーツ用品」などが各1件(各5.3%)となっています。

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年前に購入した新車がミッションの不具合で走行不能に。修理するというが危険なので交換希望。
- ・近所のスーパーで買った冷凍鶏モモ肉に金属の棒状のものが混入。怪我はなかったが危ない。
- ・1年半前に購入したオープンレンジの扉を開けたら、部品が破損し扉のガラスが落下した。
- ・通販で購入したランニングマシンを使用中、速度が上がって停止ボタンも効かず高速で動き続けた。

表24 商品別分類のうち「危害」(上位)

	商品別分類	受付件数
1	健康食品	40
2	化粧品	26
3	医療	9
4	理美容	5
5	医療用具	4
5	集合住宅	4

表25 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	3
2	食生活機器	2
2	照明器具	2

9 その他の相談状況

(1) 電子メール相談

平成18年度から、道立消費生活センターの消費生活相談受付時間内に相談できない消費者の相談に対応するため、電子メールによる相談を受け付けています。令和元年度の受付件数は161件でした。

(2) 市町村からの経由相談

令和元年度に、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503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。令和元年度は2回実施しました。

①特別相談名 「通販トラブル110番」

主 催:北海道立消費生活センター、札幌弁護士会

目 的:インターネットショッピング等の通信販売に関する相談は、当センターでは平成26年度から5年連続で最も多く相談が寄せられた販売購入形態です。スマートフォンやタブレット端末が普及し、SNS等を介して頻繁に電子広告を目にする機会が増え誰でも簡単に利用できるようになった一方、契約内容や支払金額、解約条件等がサイトによってはわかりにくくトラブルも増加しています。このような実態をふまえ、様々な通信販売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:令和元年10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:インターネットを含め通信販売に係る相談

従 事 者:相談員6名、職員4名、弁護士10名(弁護士は1時間交代制)

相談件数:0件

②特別相談名 「住宅トラブル110番～賃貸・リフォーム・修繕など～」

主 催:北海道立消費生活センター、札幌弁護士会

目 的:住宅に係る相談は例年多数寄せられています。賃貸住宅の原状回復に係る相談が多く、近年では「保険金を使えば自己負担無しで自宅を修繕できる」と言われ損害保険の申請代行やリフォーム工事を勧誘されたという相談や、トイレ、水漏れ、鍵の修理等、日常生活でのトラブルに事業者が対処する、いわゆる「暮らしのレスキューサービス」について料金や作業内容等で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。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:令和2年2月29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10名(弁護士は1時間交代制)

相談件数:7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。

ネットでラグビーチケットを購入 ～観戦できないかも？…解約したい！

「北のくらし」平成31年4月号掲載

問 ラグビーの観戦チケット3枚をネットで購入し、クレジットカードで代金を決済した。その後、自分が購入したのは転売仲介サイトで、非公式サイトで購入したチケットは使用できないことがわかった。解約を希望したが、規約上できないことになっているとサイトからメールで返事があり、困っている。(30代男性)

答 9月から開催予定のラグビーワールドカップ2019™日本大会をネットで検索すると、転売サイトなどが上位に表示され、公式サイトと誤認して購入してしまったという相談が全国の消費生活センターに寄せられています。

公式サイトには、「本チケットサイト以外のウェブサイトで購入したチケットは無効とされ、使用できませんのでご注意ください」との記載があります。相談者が利用したサイトは非公式チケット販売サイト一覧に記載のある海外の事業者でした。

海外の事業者の場合、キャンセルや返金について交渉が難航することが予想されますので、カード会社に使用できないチケットを購入してしまった事情を伝えて対応を依頼してみてもどうかと助言しました。当センターからカード会社に連絡したところ、対応について検討するとのことでした。

転売仲介サイトには「残りわずか」「数分以内に予約を完了しないと無効」などと表示されることがあります。焦って購入せず、まずは公式サイトであることをよく確認しましょう。

なお、公式サイトではやむを得ず観戦できなくなったチケットを譲渡する公式リセールサービスを5月に開始する予定ですが、公式サイトで購入した本人しか出品できません。

大手通販会社から料金未納の連絡が… ～覚えがなく不審

「北のくらし」平成31年4月号掲載

問 大手ネット通販会社名で「利用料金の精算確認が取れていない」とスマホにSMSが届いた。電話をすると12か月分の料金30万円が未納、債権譲渡されているので電子ギフト券で支払うように言われた。利用した覚えはなく、不審だ。(50代男性)

答 大手通販会社などになりすましたSMSで未納料金の名目で金銭を支払わせようとするトラブルが多発しています。

「連絡しないと法的手続きを取る」と連絡を急かしたり、「一旦支払えば後で返金する」など虚偽の説明をして支払わせたりすることがあります。名前が使われた大手通販会社は自社のホームページで注意喚起をしており、消費者庁なども繰り返し注意を呼び掛けています。

相談者には同様の相談が多数寄せられていることを情報提供し、利用した覚えが全くないのであれば代金は支払わず、事業者にも一切連絡をしないよう助言しました。

このほか、事業者から支払い番号を教えられてコンビニ支払いを指示されることもあるようですが、支払ってしまうと被害の回復は難しくなりますので、十分注意しましょう。

このままだと電話が使えなくなる？

～切り替え工事が必要なの？

「きらめっく」令和元年5月号掲載

問 契約中の大手電話会社を名乗って、固定電話がアナログ回線から光回線になるので、2週間後に切り替え工事に行くと言われた。工事費はかからないが基本料金が上がるとのことだった。生年月日を聞かれたので答えたところ、家族の承諾が必要なので連絡先を教えてほしいと言われた。おかしいと思って電話を切ったが必要な工事なのか。(70代女性)

答 東日本電信電話株式会社(NTT東日本)は2024年1月以降、固定電話網を、インターネットで利用されるIP技術を利用した音声電話サービス(IP網)へ移行するとしていますが、固定電話を引き続き利用する場合、移行に伴う手続きや消費者宅内の回線の切り替え工事は不要で、利用中の電話機等はそのまま使えると説明しています。また、IP網に移行後も基本料金は現在と同額の予定と公表されています。

この事例は、大手電話会社の代理店による光回線と付加サービスであるIP電話の勧誘と考えられます。相談者には、電話は今のまま使い続けることができるので、光回線に変更する必要はないことを説明しました。

当センターから代理店に連絡したところ、「古い線を新しい線にしてもらおうお願いをしたが、高齢なのでご家族の承諾を得る必要があった」とのことでした。そのため電話回線の切り替え工事が必要とだけ告げて、インターネットを利用しない高齢者に十分な説明を行わずに光回線を勧めるのは問題ではないかと指摘しました。また、契約には至っていないことを確認し、相談者は今後の勧誘を断っていることも伝えました。

契約中の大手電話会社にも連絡し、勧誘の問題点を伝えたと、代理店を指導するとのことでした。

通信の契約は慎重に

このほかにも「アナログ回線やISDN回線の電話が使えなくなる」「電話代が安くなる」などとうたって、光回線やIP電話を勧誘されたという相談が増えています。

これらの電気通信サービスの勧誘には、電気通信事業法の消費者保護ルールが適用されます。事業者は契約前に事業者の名称や料金、提供条件等を説明しなければなりません。契約が成立したときは、契約内容を明らかにした書面を速やかに交付する義務があります。

また「電話が使えなくなる」などと事実と異なることを告げたり、断った人に勧誘を続けたりすることは禁止されています。なお、一定の範囲の電気通信サービス契約は、書面を受領してから8日間は、契約解除できる場合があります。

固定電話のIP網移行に便乗した、電話や訪問での悪質な勧誘が今後も増える可能性があります。不要な勧誘はきっぱりと断りましょう。

ストーブの点検通知が届いたが…

～点検は必要なのか？

「北のくらし」令和元年6月号掲載

問 8年前に購入したFF式ストーブのメーカーから、法定点検と書かれた案内通知が届いた。点検料金が8千円で、部品交換が必要な場合は別途部品代がかかるとのことだが、本当に必要な点検なのか。(60代女性)

答 FF式石油温風暖房機は「特定保守製品」に該当し、経年劣化によって火災や死亡事故などの重大事故を起こすおそれがあるため、「長期使用製品安全点検制度」により、定期点検を行うよう定められています(法定点検)。対象となるのは平成21年4月1日以降に製造・輸入された製品で、このほかに石油給湯機や石油ふろがま、浴室用電気乾燥機、ビルトイン式電気食器洗機、屋内式ガス瞬間湯沸器、屋内式ガスふろがまも対象となっています。

製品を購入した時点で所有者登録をすると、メーカーや輸入業者から点検通知が届きます。製品を安全に使うために通知が届いたら事業者へ連絡をして点検を受けた方がよいでしょう。

相談者には制度の説明をして、点検の内容等についてはメーカー等に確認するよう助言しました。

また、扇風機やエアコン、洗濯機など特定保守製品ではないものの、経年劣化による事故が多い製品には標準使用期間などの注意喚起等が表示されています。「いつもと違う」と異変を感じたら、すぐに使用を中止し、メーカーや販売店などに相談しましょう。

皇室関連の置物の購入を勧められた

～クーリング・オフできる？

「北のくらし」令和元年6月号掲載

問 高齢の義母が電話で、7万円もする皇室関連の置物を勧められて承諾してしまった。商品は3日後に代引きで届く予定だが、本人は解約したいようだ。クーリング・オフできるのか。(契約当事者:90代女性)

答 天皇の退位などに便乗し、皇室関連の商品の購入を電話で勧められたとの相談が寄せられています。電話勧誘で契約した場合、特定商取引法が適用されます。事業者には法律で定められた事項を記載した書面を交付する義務があり、消費者は書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフできます。

この事例の場合、まだ書面を受け取っていないので、クーリング・オフが可能ですが、事業者の連絡先がわかりませんでした。そこで、商品が届いたら宅配業者に事情を説明し、送り状に記載されている事業者の連絡先をメモさせてもらった後、その住所あてにクーリング・オフ通知を送付すること、商品は受け取り拒否するよう助言しました。後日、相談者から助言どおりに対応できたと連絡がありました。

このほかにも、「断ったのに高額な皇室写真集が送られてきた」といった相談もあります。10月には新天皇の即位の儀式も行われますので、皇位継承や改元等に便乗した商品の勧誘には十分気をつけましょう。

お試しのつもりが定期購入に… ～2回目以降も払わなければならないの？

「きらめっく」令和元年7月号掲載

問 1か月前、インターネットで健康食品がお試し価格500円との広告を見た。「定期購入」の表示がないことを確認して注文した。ところが数日前、同じ商品が送られてきて、商品代金4000円の振込用紙が同封されていた。お試しで1回限りの注文をただけで定期購入契約をしたつもりはない。2回目に届いた商品は返品し、代金は払いたくない。(50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、返品の可否や返品できる場合の条件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。

また、商品の購入が2回以上継続する、いわゆる定期購入契約の場合には、申込画面や確認画面上に定期購入である旨と金額、商品の引き渡しの回数、商品代金の総額等の条件を記載しなければなりません。

当センターで相談を受け付けた時点での広告を確認したところ、定期購入である旨の表示はありましたが、ほかの文字と比較して小さく、分かりやすい表示ではありませんでした。相談者にも確認をしましたが、申し込みをした際の広告には定期購入の表示はなかったと思うとのことでした。

当センターから事業者に連絡したところ、「広告には定期購入であることと、発送予定日の10日前までに申し出ると解約ができることを表示している。すでに発送した商品の返品は受け付けません」との回答でした。

相談者の主張と広告の表示が分かりにくいなどの問題点を当センターから事業者に伝えて交渉したところ、事業者から「定期購入だと分からなかったと主張するのであれば、今回は返品を受け入れる。送料は自己負担で、宅配便などで返品してほしい」と提案があり、相談者はこれに応じて返品をしました。

2回目以降高額になる場合も

インターネットなどの通信販売については、定期購入と気付かず契約してしまい、後日トラブルになるケースが後を絶ちません。「解約したいが事業者に電話が繋がらない」といった相談のほか、最近では「商品代金が無料だから注文をしたのに後日、同じ商品が大量に送られてきた上に数万円の高額な請求を受けている」という相談も寄せられています。これは、1袋分の商品を無料とする条件として2回目以降は数カ月分(数十袋)をまとめて購入するというもので、金額も毎月購入するよりも高額になっています。

商品を注文する際には、申し込みの最終画面で定期購入が条件となっていないか、条件となっている場合はその期間や支払うこととなる総額などの契約内容についてしっかり確認しましょう。また、解約や返品ができる場合の条件や事業者への連絡方法もよく確認し、申し込みの最終画面を印刷したり、スクリーンショットを保存したりすることで、契約内容を記録しておくといでしょう。

電話で短歌をほめられた ～展示を勧められ…

「北のくらし」令和元年8月号掲載

問 昨日、突然電話があり、同人誌に掲載された短歌をほめられ、短歌を花瓶に刻印し展示会に出展しないかと勧められた。展示会場が遠くて見に行けないし、お金もかかると言われたので、夫と相談したいと返答した。しかし、書面を送ると言われてしまい困っている。申し込んだつもりはないが、どうしたらよいか。(80代女性)

答 電話勧誘販売で契約した場合、特定商取引法が適用されます。事業者には法律で定められた事項を記載した書面を交付する義務があり、消費者は書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフできます。

この事例の場合、申し込みをしたつもりはないようですが、仮に相手から契約に承諾していると言われても、まだ書面を受け取っていないので、クーリング・オフが可能です。

相談者には、契約書面が届いた場合、「申し込みをした覚えはないが、念のため申し込みを撤回する」旨、ハガキに書いて通知するよう助言しました。後日、自宅に契約書面が届いたが、助言通りに対応したと連絡がありました。

当センターからも事業者連絡をとり、相談者は申し込みをした認識はないこと、念のためクーリング・オフ通知を送付したことを伝えました。

以前は短歌や俳句などをほめられ、新聞に掲載しないかと勧誘され、高額な掲載料を請求される事例が多く見られました。このような手口は「ほめあげ商法」といわれています。

最近では作品を印刷した扇子やスカーフなどを、展示会へ出展するよう勧誘され、出展する品物代や出展料を請求されたという相談も寄せられています。十分ご注意ください。

宿泊1か月前なのに… ～ホテルのキャンセル料は必要？

「北のくらし」令和元年8月号掲載

問 宿泊予約サイトでホテルを予約しクレジットカードで決済した。直後にキャンセルしたが、宿泊予定の1か月前にもかかわらず、宿泊費と同額のキャンセル料が発生するため、返金はできないと言われた。納得できない。(40代女性)

答 宿泊予約サイトに宿泊条件やキャンセル料が発生する時期や金額などの解約条件についての記載があった場合、基本的にはそれらに従うことになります。旅行会社でツアーの予約をする場合と異なり、契約直後のキャンセルや、かなり先の日程の宿泊予約であってもキャンセル料がかかる場合があります。

相談者には宿泊予約サイトの規約等を確認するよう伝え、解約条件についての記載があった場合、返金を求めるのは難しいと考えられる旨を伝えました。

インターネットでは簡単にホテルなどの予約ができ大変便利ですが、解約トラブルは少なくありません。宿泊予約サイトを利用する際は、料金だけでなく、利用規約や、キャンセルをした場合にいつからキャンセル料がかかるかなどの解約条件もよく確認しましょう。

ネットビジネスで簡単に稼げる？！

～もうからない…解約したい

「きらめっく」令和元年9月号掲載

問 ネットビジネスに関する無料のメールマガジンに「月収1000万円以上」と書いてあったので、メールで代表者に連絡を取った。「食品や日用品などを仕入れてネット上で販売するビジネスで、単純作業で誰でもできる、必ず稼ぐことができる」と説明された。通常は6カ月間のサポートだが、今日中に申し込みれば利益が150万円になるまで無期限でサポートするとのことなので、クレジットカードで50万円支払って契約した。教材をダウンロードして言われたとおりにやってみたが、稼げるどころか損失が出た。途中で質問をしても自分で調べようと言われ、全くサポートもしてもらえなかった。信用できないので解約し、返金してほしい。（30代男性）

答 副業や投資等で高額収入を得るためのノウハウと称してインターネット等で販売されている情報のことを「情報商材」といいます。広告等をきっかけに簡単に収入が得られると信じて契約したものの、広告や説明と違って収入が得られないという相談が全国の消費生活センターに多数寄せられています。

この事例の場合、事業者が具体的な説明をせず、確実に収入が得られることを強調して契約を勧めていることや、契約書面等を見ても具体的なサービス内容の記載がないことなど、販売方法に問題があると相談者に説明しました。また、契約の経緯をまとめた書面を事業者と決済代行会社、クレジットカード会社に送付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、問題点を伝えて交渉しましたが、「相談者が指示どおりに作業をしていない、利益が得られるまでサポートすることになっているので解約には応じられない」と主張しました。

そこで決済代行会社に事業者の販売方法や対応に問題があることを伝え、協力を求めたところ、最終的に事業者から全額返金されることになりました。

相談者には簡単に高額収入が得られることは考えにくいので、今後は注意するよう伝えました。

簡単にもうかる話はありません！

このほか、「FXや仮想通貨の自動売買ツールを使えば簡単にもうかる」「アプリを紹介するだけで報酬がもらえる」と説明されたが、実際にやってみるともうからなかったなどの相談も寄せられています。

最初は数千円程度の情報商材を販売し、「もっともうかるコースがある、人数限定なので急いだ方がよい」などと勧誘し、高額なソフトウェアを購入させたり、コンサルティングと称した契約をさせたりする手口もあります。

事業者の言うとおりにすれば、自分は何もしなくても簡単にお金が稼げるなどという話はありません。「誰でも簡単に稼げる」といった説明があつたらまずは疑い、契約をする前に冷静に考えましょう。

フリマアプリで購入した財布に傷が… ～出品者がキャンセルしてくれない！

「北のくらし」令和元年10月号掲載

問 フリマアプリで未使用だというブランド財布を買った。届いたのはカビがついた傷のある財布だった。出品者に連絡すると「キャンセルに応じる」と言うので返送した。その後、出品者が「あなたが財布をすり替えたのではないか。キャンセルには応じられない」と言ってきた。フリマアプリの運営事業者からは当事者間で話し合うようにと言われたが、出品者が対応してくれず困っている。(30代女性)

答 フリマアプリは、オンライン上で実際のフリーマーケットのように出品・購入ができるアプリケーションです。個人間取引のため、トラブルが生じた場合は原則当事者間で解決することになります。代金は運営事業者が購入者から預かり、購入者が商品を受け取り、商品の状態を確認した後に出品者に支払う仕組みが多いようです。

当センターが運営事業者のホームページで規約等を確認すると、一定の条件を満たせば運営事業者の判断により、取引がキャンセルになる場合があると記載されていました。相談者には運営事業者に出品者との交渉の経緯を伝えてキャンセルを検討してほしいと申し出るよう助言しました。

後日、相談者より運営事業者から「キャンセル処理して、代金を返金する」と連絡がきたと報告がありました。フリマアプリ利用の際は規約等をよく確認し、出品者の評価も参考にすることで、慎重に検討しましょう。

ゲームで高額請求！ ～子どもが勝手に課金、取り消しできる？

「北のくらし」令和元年10月号掲載

問 クレジットカードの請求にゲーム配信会社名で16万円の請求があった。家族に確認すると小学生の子どもが、インターネットにつながるゲーム機で有料アイテムを購入していたことが分かった。ゲーム機には夫の名前でカード情報を登録していたため、課金できる状態だった。親としての責任もあるが、アイテムの購入は承諾していない。契約を取り消してもらえないか。(30代女性)

答 民法では未成年者が親権者などの法定代理人の同意を得ずに申し込んだ契約は、原則取り消すことができます。ただし、小遣いの範囲内や成年と偽って申し込んだ場合などは、取り消すことはできません。

当センターからゲーム配信会社に、親が承諾していない未成年者の契約のため、取り消してほしいと伝えました。配信会社は返金手続きに必要な書面の提出とゲームデータの削除に応じれば、今回に限り取り消すとのことでした。後日、相談者より、いったんカード会社には支払ったが、全額が配信会社から返金されたと報告がありました。

子どもにゲームを利用させる場合は、ゲーム内での課金やオンラインプレイの有無などを確認し、プレイ時間や有料アイテムの購入に制限をかけることなども含め、よく話し合ってください。また、クレジットカードは原則カード名義人に支払い義務があります。管理はしっかりと行いましょう。

インターネットを使わないのに… ～Wi-Fi機器やデータ通信を契約

「きらめつく」令和元年11月号掲載

問 2か月前、母が電話で「電話料金が安くなる」と勧誘され、何かの契約をしたようだ。部屋に未開封の箱があり、確認してみると室内カメラとWi-Fi機器が届いていた。料金は10万円と高額で分割払いで支払うようだが、母は契約の内容を全く理解していない。そもそもインターネットを利用しないので、このような機器は必要ない。受け取った機器を返して解約したい。(50代女性)

答 当センターで契約書面等を確認し、事業者にお問い合わせしたところ、室内カメラ等を利用する見守りセキュリティサービスとモバイルデータ通信のセット契約になっていることが分かりました。また、合わせてカメラと据え置き型のWi-Fi 機器も分割払いで購入する契約になっていました。

セキュリティサービスと室内カメラ、Wi-Fi 機器の販売については特定商取引法(特商法)の電話勧誘販売に該当するため、法律で定められた項目が記載された書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフができます。この事例の場合、すでに期間が過ぎていたため、勧誘方法等の問題点を伝えて話し合うことは可能と相談者に伝えました。

また、モバイルデータ通信契約については、電気通信事業法の消費者保護ルールが適用され、事業者は契約内容等について説明する義務があることを情報提供しました。

当センターから、契約当事者にも聴き取りをしましたが、契約したサービスや機器、毎月の利用料金などについて理解しておらず、解約したいとのことでした。その旨を事業者に連絡し、勧誘時に説明が不足していたことと、インターネットを利用していない人に必要のない商品やサービスを勧誘するのは問題があることを伝え、解約を求めました。

サービス提供事業者が実際に勧誘を行った代理店に対して勧誘の内容を確認したところ、問題があったことを認め、違約金等を支払わずに解約できることになりました。後日、送付された機器を返却し、すでに支払った代金も返金されたことを確認し、相談を終了しました。

複雑な契約は注意、早めに相談を

光回線と合わせて自宅のセキュリティサービス、インターネットやパソコンの保守サービスなどさまざまなサービスを組み合わせた、複雑な契約を勧誘される場合があります。契約内容やサービスがよく分からない場合、すぐに契約をせず、よく検討しましょう。

契約書面が届き、勧誘時の説明と異なっていることに気づいた場合には、契約内容によっては特商法のクーリング・オフや、電気通信事業法の初期契約解除制度により事業者に解約を求めることができます。

また、これらの期間が過ぎていても、勧誘方法に問題があるとして解約等について事業者と話し合いができる場合もあります。

プロが査定したのに…

～車の買取額の減額に納得がいかない

「北のくらし」令和元年12月号掲載

問 車を買って取ってもらおうと思い、インターネットで事業者に査定の申し込みをした。翌日、事業者が来訪し、内装や外回り、エンジンやボンネットの中を調べて査定した結果、買取額は70万円になった。「再査定はせず、これが確定額だ」と言われ、6日後に車を引き渡した。ところが、代金が振り込まれる前日になって「他の業者に見せたところ、修復歴が見つかった。契約書に『修復歴があると分かった場合、解約する』という条項があるので解約する。しかし、60万円であれば買い取ってもよい」と言われた。事業者はプロとして査定をした上で金額を確定したのだから、減額には納得がいかない。当初の金額で買い取ってほしい。（20代男性）

答 当センターから事業者に連絡し、修復歴がある場合、プロである事業者が査定の際に相当の注意を払えば確認できるはずで、見落とししたのは事業者側の責任ではないか、また、修復歴が引き渡し前のものであることを立証できるのかと交渉しました。併せて、修復歴が判明したときは解約できるという条項についても、消費者側に責任がない場合は一方的ではないか等と伝えて交渉を重ねました。

事業者からは「第三者機関の調査で、1年以内の修復歴だが明確な時期は回答できないと言われた。当社が査定時に見落としていたことと契約内容の説明が不十分だった」との理由で、今回は契約どおり70万円で買い取るという回答がありました。後日、全額入金されたことを確認し、終了しました。

買取業者から「今なら高く買い取る」などと言われても、複数の事業者に査定を依頼するなど慎重に検討することが必要です。

申し込んだ覚えのない宝くじに当せん？！

～無視をしても大丈夫？

「北のくらし」令和元年12月号掲載

問 海外から封書が届いた。開封すると「賞金獲得のチャンス。一等当せんの権利を獲得する条件は誰にも口外しないこと。賞金獲得の手続き費用として、気持ちばかりの寄付を5千円お願いします」と書かれた書面が入っていた。宝くじには申し込みをしておらず不審なので、このまま無視してもよいのか。（50代女性）

答 申し込みをしていない宝くじや懸賞に当せんすることや当せんの候補者になることはありません。日本国内で海外宝くじを購入することは、違法になる可能性もあるので、絶対に申し込みやお金の支払いをせず無視をするよう伝えました。

また、最近では宝くじの協会の関係者を名乗り、海外宝くじに当せんしたというSMS（ショートメッセージサービス）が届いたり、電子マネーで支払いを求める事例もあります。同様に無視をしておかかわらないようにしましょう。

脱毛エステ「1年間1,000円」、お店に行ったら… ～化粧品セットに脱毛器も。40万円の契約に！

「きらめっく」令和2年1月号掲載

問 電車内の広告で見た、1年間1000円で脇と足の脱毛ができるプランを契約しようとエステ店に行った。店員に「一部だけやると他も脱毛したくなる。最初から全身脱毛した方が安く済む」と勧められた。

また、「脱毛するには保湿が必要」と化粧品セットを勧められ、断り切れずに全身脱毛エステと化粧品セットを3年の分割払いで契約した。

さらに、自宅でケアできる脱毛器とローションを使うと早く効果が実感できると勧められ、クレジットカードで払うことになった。

全部で40万円の契約になり、学生のため支払いが不安になって、後日、解約を申し出たら、エステは解約できたものの商品の代金は払ってもらおうと言われた。

仕方なく、奨学金で15万円を払ったが、化粧品セットはまだ届いていないので、返金して欲しい。(20代女性)

答 特定商取引法では、契約金額が5万円を超え、サービス提供期間が1か月を超えるエステ契約については、特定継続的役務提供として規制しています。また、施術に必要と説明を受けて契約した化粧品や脱毛器等をエステと同時に契約した場合は、「関連商品」として一体の契約として扱うものと定められています。

当センターで契約書面等を確認したところ、販売する全商品は関連商品ではないと強調して記載されていました。しかし、契約時に「保湿が必要」などと勧められており、実態としては関連商品と考えられることから、相談者には事業者と交渉することは可能なので、契約の経緯をまとめた書面を事業者に送るように助言しました。

書面送付後、当センターから事業者に連絡し、化粧品セット等の解約を求めました。事業者は当初、「関連商品ではないと説明した上で契約しているので、解約には応じられない」と主張しました。その後も交渉を重ねたところ、「化粧品セットと未使用分のローションの解約には応じるが、脱毛器は使用しているため返品は受けられない」と回答してきました。

相談者に事業者の回答を伝えたところ、了承したため支払い済みの15万円と、脱毛器と使用済みローションの代金の差額が返金され、クレジットカード決済分がキャンセル処理されたことを確認し相談を終了しました。

お試しのつもりで体験エステを受けたら、「今すぐ始めた方がいい」「今日なら割引価格」などと高額エステの契約を急かされトラブルになるケースが発生しています。エステは、契約期間が長期に及び、料金が高額になる場合もあるため、契約の際は施術の内容や解約等について確認した上で慎重に検討しましょう。

火災保険を申請するだけで… ～自己負担0円でリフォームできるの？

「北のくらし」令和2年2月号掲載

問 住宅リフォーム会社の担当が来訪し、「外壁のへこみが火災保険で直せる、自己負担0円」などと執ように何度も勧誘され、断り切れずに契約した。家族に反対されたためやめたいと申し出たら、「保険金が下りてから工事のことを考えれば良い」と、保険の申請書類を勝手に作成された。どうしたら良いか。(80代女性)

答 火災保険では、住居として使用している建物等が自然災害で損害を受けた場合は保険金が給付されますが、破損の原因が老朽化等と保険会社が判断した場合は給付されません。

センターから事業者に契約状況を確認したところ、「申請書作成の手伝いをしただけで、費用はかかっていない」とのことだったため、リフォーム工事を契約するつもりはないこと、今後の勧誘は断ると伝えました。

相談者には、自己負担なく修繕できると断定して勧誘を行うのは問題と考えられること、保険金が給付されても、すぐにリフォームする必要はないので、複数社から見積りを取って検討するようアドバイスしました。

なお、訪問販売で住宅修理サービスや保険の申請サービスを契約した場合は、特定商取引法が適用されるため、法律で定められた事項を記載した書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフができます。

退去時の修繕費が90万円！？ ～賃貸住宅の原状回復の範囲は？

「北のくらし」令和2年2月号掲載

問 5年半居住した賃貸アパートを退去した。ペット可の物件で、管理会社に申告の上で猫を飼育していたが、退去後にフローリングや壁紙の張り替え、消臭殺菌費用など約90万円の見積書を渡された。高すぎるのではないか。(40代男性)

答 賃貸住宅を退去する際の内装や設備等の原状回復義務については、国土交通省が修繕費用の負担ルールとして「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、経年変化や通常損耗によるものは、貸主負担と考えられています。ただし、ペットによる傷や汚れ、臭い等は通常の使い方を超えているとして、特約等により借主に原状回復の義務があると判断される場合があります。

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、例えば壁紙全体を色合わせのために補修することはグレードアップになるため、原則、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ます。

相談者には賃貸借契約書の原状回復に関する記載を確認した上で、負担割合を減らしてもらえないか話し合ってみてはどうかと助言しました。

テレビ通販でひざ用サポーターを購入するはずが… ～注文の電話でサプリメントを勧められた

「きらめっく」令和2年3月号掲載

問 2日前、テレビショッピングを見ていると、サポーターが今だけ半額と案内されていたので電話をしたところ「込み合っている」と言われて、折り返し電話があった。サポーターを注文しようとしたところ、ひざの痛みに効くというサプリメントを勧められたので、サポーターだけでいいと断ったが「サプリメントを買えばサポーターはサービスする」等と何度も勧められて、必要なかったが断り切れずに購入してしまった。そもそもテレビショッピングでサプリメントは案内しておらず、買うつもりはなかった。解約したい。(80代女性)

答 テレビショッピングで案内されていた商品を電話で注文した場合には、特定商取引法の通信販売に該当します。しかし、このケースでは、テレビショッピングで案内されていなかったサプリメントを電話で勧誘されて購入しているため、特定商取引法の電話勧誘販売に該当すると考えられます。この場合、事業者は、法律で定められた事項を記載した書面を交付する義務があり、消費者は書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。その際、返品に伴う送料は事業者側の負担とされています。

当センターから事業者に連絡を取ったところ、事業者からは「サプリメントは発送済みだが、解約に応じる。サプリメントが届いた際には、送料自己負担で返送してほしい」と回答がありました。当センターからは「サプリメントは電話で勧誘を受けて購入している。電話勧誘販売に該当すると考えられるため、クーリング・オフが可能で、返品に伴う送料は事業者負担ではないか」と交渉しました。また、断っているにもかかわらず、勧誘を続ける行為は、特定商取引法と北海道消費生活条例において禁止されていると指摘し交渉を続けました。しかし、事業者は「通信販売なので送料は負担しない」との主張を崩しませんでした。そのような交渉状況を相談者に伝えたところ、解約できるのであれば送料は負担してもよいとのことだったため、返品することになりました。この事例のように、広告以外の商品を勧誘された場合、不必要であればきっぱりと断りましょう。

通信販売は契約内容をよく確認

通信販売については、法律上のクーリング・オフ制度はありませんが、返品の可否と返品できる場合の条件などを広告にわかりやすく表示しなければなりません。最近では、インターネット通販で健康食品や化粧品をお試し価格で購入したはずが、数か月分の定期購入が条件になっていて、途中で解約できないなどの相談も多く寄せられています。注文の前に契約内容をよく確認しましょう。

令和元年度
消費生活相談報告書

令和2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