

令和3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3(2021)年度(以下、「令和3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3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。
- 令和3年度受付分より商品別分類、キーワードの改訂があり、前年度と単純比較できないものがあります。相談件数の増減に影響している場合がありますので、予めご了承ください。  
(例)令和2年度まで「運輸・通信サービス」に、出会い系サイト、アダルト情報サイト、オンラインゲーム、占いサイトなど、インターネットを使って情報を得るサービスが含まれていましたが、令和3年度からは情報の性質に合わせて、「金融・保険サービス」、「教養・娯楽サービス」、「他の役務」などに分類しています。
- 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3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3年度に寄せられた消費生活相談は8,791件で、そのうち苦情が7,824件と約89%を占めています。前年度との比較では、82件の減少となりました。

令和3年度の特徴としては、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が引き続き多く、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も目立ちました。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前年度に引き続き寄せられたことも特徴として挙げられます。

「商品」に関するものでは、健康食品等の食料品、電子タバコ等の教養娯楽品、化粧品等の保健衛生品に関する相談が多く寄せられました。

「役務」に関するものでは、光回線等のインターネット通信サービス、出会い系サイト等の教養・娯楽サービス、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、前年度に引き続き「契約・解約」に係るものが最も多く、次いで「販売方法」、「品質・機能、役務品質」、「接客対応」、「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20%で最も多く、60歳代を含めると3割以上を占めています。20歳未満は相談全体の約2%と件数は少ないものの、令和4年4月より成年年齢が18歳に引き下げられたことから、若年者の消費者被害について注視が必要です。

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利用いただければ幸いです。

令和4年6月

北海道立消費生活センター  
所 長 長 島 博 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3年度に当センターに寄せられた相談件数は8,791件で、前年度より82件(0.9%)減少しました。うち「苦情」は7,824件で、前年度に比べ66件(0.9%)増加しました。「問合せ」等は967件で148件(13.3%)減少しました。
- 内容別相談件数(複数カウント)は、「契約・解約」に係わるものが最も多く、6,401件(「商品」と「役務」の相談受付件数における割合は74.8%)。次いで「販売方法」に係わるものが2,652件(同31.0%)、「品質・機能、役務品質」に係わるものが1,541件(同18.0%)となっています。
- 相談方法では「電話」によるものが8,421件(相談全体の95.8%)で、前年度に比べて78件増加しています。「文書」による相談(メール相談を含む)は、245件(同2.8%)と前年度に比べ38件減少し、「来訪」は125件(同1.4%)で、前年度に比べ122件減少しました。
- 契約当事者の属性を性別で見ると、「男性」3,535件(同40.2%)、「女性」4,136件(同47.0%)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1,738件(同19.8%)、次いで「50歳代」が1,254件(同14.3%)、「60歳代」が1,140件(同13.0%)、「40歳代」が1,133件(同12.9%)、「30歳代」が789件(同9.0%)、「20歳代」が730件(同8.3%)、「20歳未満」が208件(同2.4%)の順となっています。これを年齢の「その他・不明」1,799件を除いた年齢が判明している6,992件に対する構成割合で見ると、「70歳以上」が24.9%、「50歳代」が17.9%、「60歳代」が16.3%、「40歳代」が16.2%、「30歳代」が11.3%、「20歳代」が10.4%、「20歳未満」が3.0%となります。
- 職業別では、「給与生活者」が最も多く3,289件(相談全体の37.4%)で、前年度の3,238件に比べて51件増加しています。次いで「無職」が2,199件(同25.0%)で、前年度の2,367件に比べて168件減少しています。なお、「給与生活者」と「無職」で5,488件と全体の6割以上(同62.4%)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4,474件で、前年度より172件減少しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」で3,328件(特殊販売全体の74.4%)、次いで「電話勧誘販売」551件(同12.3%)、「訪問販売」449件(同10.0%)、「マルチ・マルチまがい取引」82件(同1.8%)、「訪問購入」47件(同1.1%)、「その他無店舗」16件(同0.4%)、「ネガティブ・オプション」1件(同0.0%)の順でした。前年度比の件数では、「訪問販売」、「マルチ・マルチまがい取引」、「電話勧誘販売」、「その他無店舗」が増加し、「通信販売」、「訪問購入」、「ネガティブ・オプション」は減少しました。

### 【商品部門】

- 「商品」に係わる相談は4,321件で前年度より85件減少、相談受付件数全体の49.2%となっています。うち苦情は3,950件で前年度より7件減少しています。
- 商品分類別では、「食料品」(健康食品、魚介類など)が最も多く、次いで「教養娯楽品」(電子タバコなどの他の教養娯楽品、電話機・電話機用品など)、「保健衛生品」(化粧品、マスクなどの他の保健衛生品など)、「商品一般」(架空請求など商品が特定できないもの)、「被服品」(紳士・婦人洋服、アクセサリなど)の順となっています。

### 【役務部門】

- 「役務」に係わる相談は4,236件で、前年度より7件増加し、相談受付件数全体の48.2%となっています。うち苦情は3,838件で、前年度より106件増加しています。
- 役務分類別では、「運輸・通信サービス」(光回線などのインターネット通信サービス、移動通信サービス

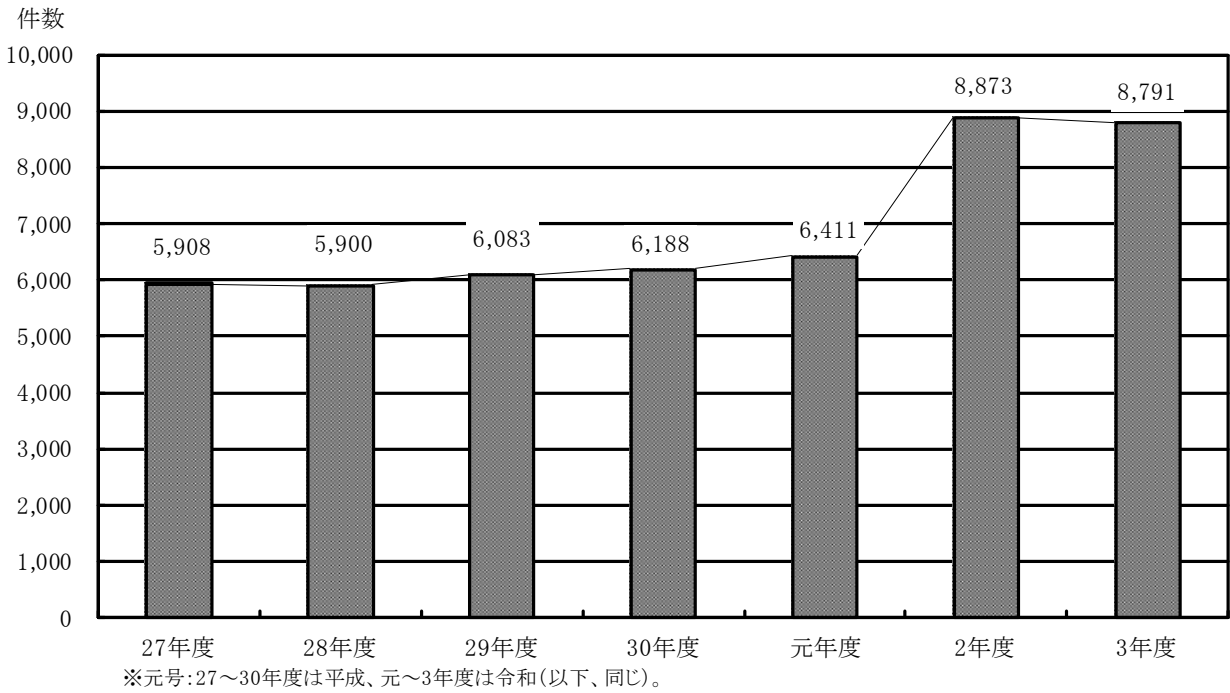
など)が最も多く、次いで「教養・娯楽サービス」(出会い系サイトなどの他の教養・娯楽、アダルト情報サイトなどの娯楽等情報配信サービスなど)、「レンタル・リース・貸借」(賃貸アパートなど)、「他の役務」(除雪・排雪サービスなどの役務その他など)、「金融・保険サービス」(投資に関する情報商材などの他の金融関連サービスなど)の順となっています。

**【令和3年度の特徴】** 令和3年度の主な特徴は次のとおりです。

- (1) ・令和3年度の消費生活相談受付件数は8,791件で、前年度より82件減少しました。その内容をみると、苦情件数が7,824件と相談受付件数全体の89.0%となっています。
- (2) ・商品部門では、総件数が前年度より減少しています。「食料品」、「教養娯楽品」、「保健衛生品」、「商品一般」、「被服品」が相談受付件数の上位を占めています。  
・役務部門では、総件数が前年度より増加しています。光回線など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」の相談は依然として多く、役務部門の19.4%を占めています。  
・さらに、出会い系サイトやアダルト情報サイトなどの「教養・娯楽サービス」、賃貸アパートなどの「レンタル・リース・貸借」、除雪・排雪サービスなどの「他の役務」、投資に関する情報商材などの「金融・保険サービス」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歳以上の相談は2,878件(相談受付全体の32.7%)で、前年度より40件増加しました。20歳未満は208件(同2.4%)で件数は少ないものの、令和4年4月より成年年齢が18歳に引き下げられたことから、若年者の消費者被害について注視が必要です。
- (4) ・「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」が50歳代、「訪問販売」、「電話勧誘販売」、「訪問購入」が70歳以上、「マルチ・マルチまがい取引」、「ネガティブ・オプション」が20歳代、「その他無店舗」が40歳代の相談が最も多く寄せられています。
- (5) ・商品・役務別では、光回線などの「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」、電子タバコなどの「教養娯楽品」、化粧品などの「保健衛生品」が上位を占めています。なお、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。
- (6) ・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4,799件(相談全体の54.6%)の総額は約27億3千万円で、前年度に比べて約9億5千万円増加しました。「既支払金額」の総額は約7億9千万円で、前年度に比べて約2億3千万円増加しました。  
・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・役務は暗号資産の取引などの「金融関連サービスその他」でしたが、「既支払額」では「投資信託」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

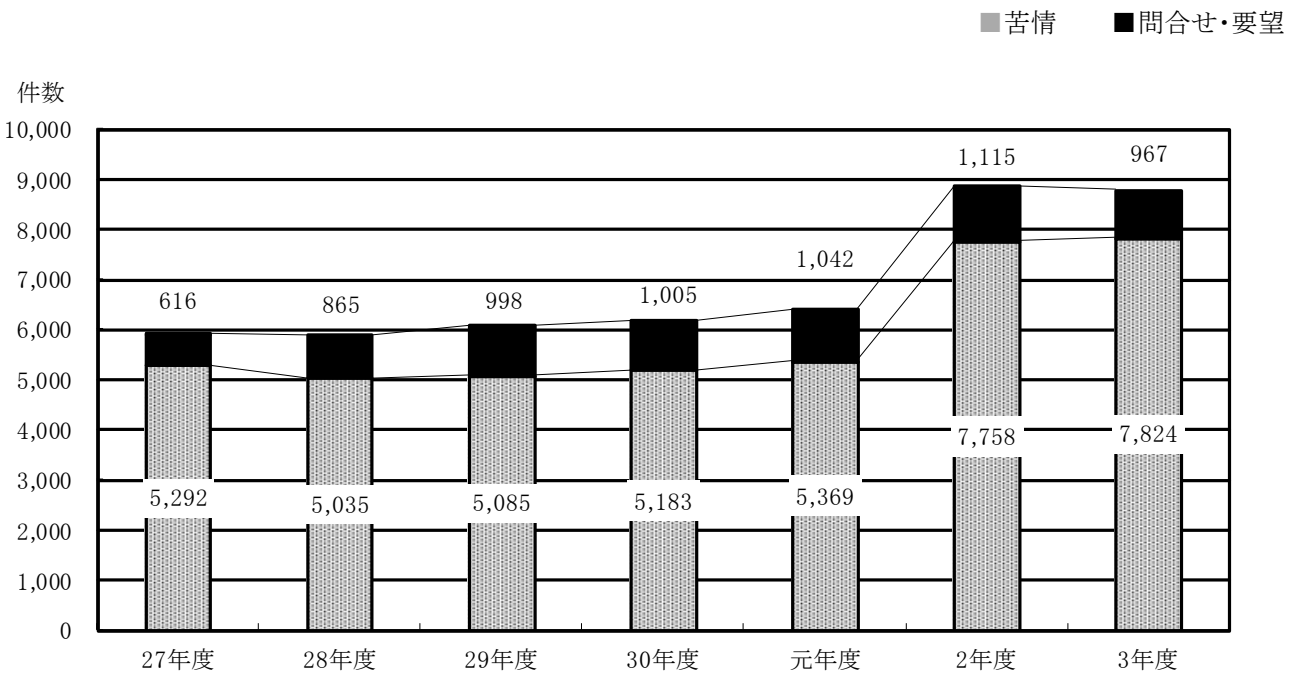




表1 受付状況

年度		3年度	2年度	前年度比	
相談件数		8,791	8,873	99.1%	
苦問要	苦情	7,824	7,758	100.9%	
	問合せ	963	1,102	87.4%	
	要望	4	13	30.8%	
相談方法	来訪	125	247	50.6%	
	電話	8,421	8,343	100.9%	
	文書	245	283	86.6%	
契約当事者属性	性別等	男性	3,535	3,693	95.7%
		女性	4,136	4,284	96.5%
		団体・不明	1,120	896	125.0%
	年齢別	20歳未満	208	252	82.5%
		20歳代	730	787	92.8%
		30歳代	789	838	94.2%
		40歳代	1,133	1,206	93.9%
		50歳代	1,254	1,301	96.4%
		60歳代	1,140	1,133	100.6%
		70歳以上	1,738	1,705	101.9%
		その他・不明	1,799	1,651	109.0%
	職業別	給与生活者	3,289	3,238	101.6%
		自営・自由業	390	476	81.9%
		家事従事者	1,091	1,085	100.6%
		学生	265	336	78.9%
		無職	2,199	2,367	92.9%
		団体	374	372	100.5%
		その他・不明	1,183	999	118.4%
	販売購入形態	店舗購入	1,634	1,503	108.7%
訪問販売		449	391	114.8%	
通信販売		3,328	3,582	92.9%	
マルチ・マルチまがい取引		82	72	113.9%	
電話勧誘販売		551	444	124.1%	
訪問購入		47	67	70.1%	
ネガティブ・オプション		1	77	1.3%	
その他無店舗		16	13	123.1%	
不明・無関係		2,683	2,724	98.5%	

年度		3年度	2年度	前年度比	
相談内容分類 (複数カウント)	安全・衛生	254	336	75.6%	
	品質・機能 役務品質	1,541	1,318	116.9%	
	法規・基準	167	182	91.8%	
	価格・料金	878	823	106.7%	
	計量・量目	13	8	162.5%	
	表示・広告	516	616	83.8%	
	販売方法	2,652	2,592	102.3%	
	契約・解約	6,401	6,301	101.6%	
	接客対応	1,176	1,259	93.4%	
	包装・容器	10	13	76.9%	
	施設・設備	8	12	66.7%	
	買物相談	68	76	89.5%	
	生活知識	25	29	86.2%	
	その他	91	178	51.1%	
	商品大分類	商品一般	655	651	100.6%
		食料品	747	1,008	74.1%
		住居品	407	399	102.0%
光熱水品		177	127	139.4%	
被服品		499	408	122.3%	
保健衛生品		676	773	87.5%	
教養娯楽品		711	653	108.9%	
車両・乗り物		264	252	104.8%	
土地・建物・設備		174	117	148.7%	
他の商品		11	18	61.1%	
商品計		4,321	4,406	98.1%	
クリーニング		18	22	81.8%	
レンタル・リース・貸借		732	717	102.1%	
工事・建築・加工		247	215	114.9%	
修理・補修		124	80	155.0%	
管理・保管		15	9	166.7%	
役務一般		59	4	1475.0%	
金融・保険サービス		384	339	113.3%	
運輸・通信サービス		822	1,732	47.5%	
教育サービス		28	24	116.7%	
教養・娯楽サービス		747	232	322.0%	
保健・福祉サービス		324	273	118.7%	
他の役務		577	420	137.4%	
内職・副業・ねずみ講		113	19	594.7%	
他の行政サービス		46	143	32.2%	
役務計		4,236	4,229	100.2%	
他の相談		234	238	98.3%	
総計	8,791	8,873	99.1%		

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	655	578	1	8	25	14	0
食料品	747	685	62	138	15	44	2
住居品	407	372	26	159	11	25	1
光熱水品	177	156	4	22	7	70	5
被服品	499	466	2	91	7	24	0
保健衛生品	676	642	68	144	7	16	2
教養娯楽品	711	654	9	175	12	41	1
車両・乗り物	264	243	6	102	6	26	1
土地・建物・設備	174	143	7	52	6	24	0
他の商品	11	11	0	1	1	0	0
<b>小計（商品部門）</b>	<b>4,321</b>	<b>3,950</b>	<b>185</b>	<b>892</b>	<b>97</b>	<b>284</b>	<b>12</b>
クリーニング	18	18	0	14	1	0	0
レンタル・リース・貸借	732	672	11	213	9	167	0
工事・建築・加工	247	231	5	100	6	48	0
修理・補修	124	115	4	37	3	29	0
管理・保管	15	13	0	3	0	5	0
役務一般	59	57	0	0	0	4	0
金融・保険サービス	384	316	1	6	9	34	0
運輸・通信サービス	822	736	4	108	18	96	0
教育サービス	28	24	0	6	1	3	0
教養・娯楽サービス	747	724	5	35	4	78	0
保健・福祉サービス	324	267	33	73	6	38	0
他の役務	577	532	6	49	7	79	1
内職・副業・ねずみ講	113	112	0	2	0	12	0
他の行政サービス	46	21	0	3	6	1	0
<b>小計（役務部門）</b>	<b>4,236</b>	<b>3,838</b>	<b>69</b>	<b>649</b>	<b>70</b>	<b>594</b>	<b>1</b>
<b>計（商品＋役務）</b>	<b>8,557</b>	<b>7,788</b>	<b>254</b>	<b>1,541</b>	<b>167</b>	<b>878</b>	<b>13</b>
他の相談	234	36	-	-	-	-	-
<b>総件数</b>	<b>8,791</b>	<b>7,824</b>	<b>254</b>	<b>1,541</b>	<b>167</b>	<b>878</b>	<b>13</b>

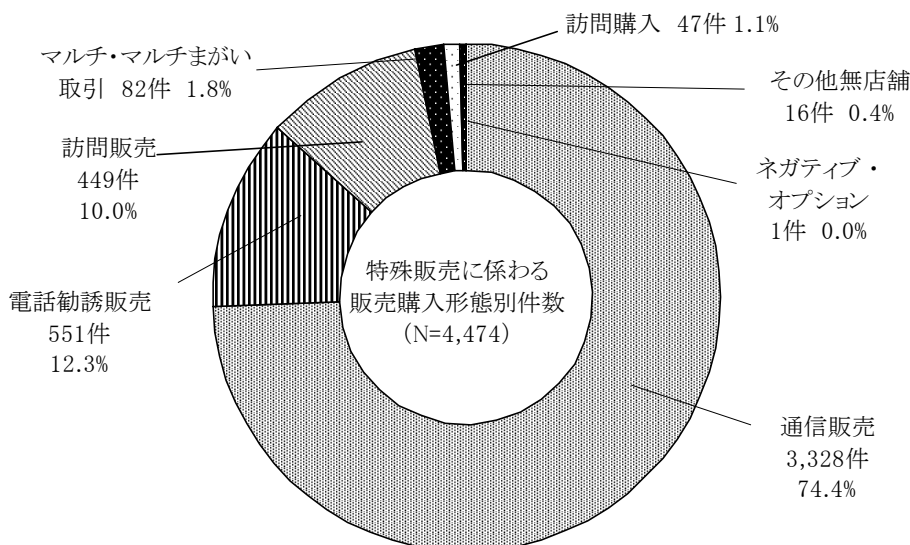
※ 相談内容別分類件数は、複数カウントしています。

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
54	188	425	66	1	2	1	1	13
66	259	566	64	4	0	1	3	2
31	120	261	46	1	0	6	2	2
4	34	100	24	0	0	0	2	1
56	210	422	55	0	0	3	3	4
67	269	585	60	0	0	3	2	3
50	229	520	112	2	0	7	0	2
9	51	198	52	0	0	2	1	0
6	33	105	20	0	0	4	2	2
1	8	6	0	0	0	0	0	0
344	1,401	3,188	499	8	2	27	16	29
0	0	11	7	0	0	0	0	0
6	36	564	155	0	1	3	3	4
4	52	161	47	0	0	7	0	1
5	28	86	25	0	0	3	0	0
0	1	11	4	0	0	0	0	0
2	17	54	6	0	0	0	0	1
17	117	311	37	1	0	5	1	9
11	234	612	166	1	0	4	2	8
0	1	21	6	0	0	0	0	0
51	407	651	38	0	3	3	0	2
20	38	175	95	0	1	3	2	16
37	228	449	76	0	1	13	0	5
19	91	101	1	0	0	0	0	0
0	1	6	14	0	0	0	1	16
172	1,251	3,213	677	2	6	41	9	62
516	2,652	6,401	1,176	10	8	68	25	91
-	-	-	-	-	-	-	-	-
516	2,652	6,401	1,176	10	8	68	25	91

## 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4,474件で、相談全体に占める割合は50.9%でした。内訳は「通信販売」が最も多く3,328件(特殊販売全体の74.4%)、次いで、「電話勧誘販売」が551件(同12.3%)、「訪問販売」が449件(同10.0%)、「マルチ・マルチまがい取引」が82件(同1.8%)、「訪問購入」が47件(同1.1%)、「その他無店舗」が16件(同0.4%)、「ネガティブ・オプション」が1件(同0.0%)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3,328件で、昨年度より254件減少しています。年代別でみると50歳代が583件と最も多く、次いで40歳代561件、60歳代456件、70歳以上450件、30歳代331件、20歳代301件、20歳未満161件の順となっています。40歳代から60歳代で約48%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551件で、昨年度より107件増加しています。年代別でみると70歳以上が160件と最も多く、次いで60歳代86件、50歳代57件、40歳代47件、20歳代41件、30歳代23件、20歳未満0件の順となっています。60歳以上の相談で約45%を占めており、とくに70歳以上だけで約29%を占めています。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449件で昨年度より58件増加しています。年代別でみると70歳以上が163件と最も多く、次いで60歳代52件、20歳代46件、50歳代40件、40歳代30件、30歳代27件、20歳未満6件の順となっています。60歳以上で約48%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、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82件で昨年度より10件増加しています。年代別でみると20歳代が33件と最も多く、次いで50歳代13件、60歳代9件、70歳以上8件、40歳代7件、30歳代4件、20歳未満1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41%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47件で、昨年度より20件減少しています。年代別でみると70歳以上27件、60歳代7件、50歳代6件、40歳代2件、20歳未満、20歳代、30歳代が各0件の順となっています。60歳以上で約72%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16件で、年代別では40歳代4件、20歳代3件、30歳代、60歳代、70歳以上が各2件、20歳未満、50歳代が各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1件で昨年度より76件減少しています。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20歳代1件、20歳未満、30歳代、40歳代、50歳代、60歳代、70歳以上が各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	161	301	331	561	583	456	450	485	3,328
訪問販売	6	46	27	30	40	52	163	85	449
電話勧誘販売	0	41	23	47	57	86	160	137	551
マルチ・マルチまがい取引	1	33	4	7	13	9	8	7	82
訪問購入	0	0	0	2	6	7	27	5	47
その他無店舗	1	3	2	4	1	2	2	1	16
ネガティブ・オプション	0	1	0	0	0	0	0	0	1
特殊販売全体	169	425	387	651	700	612	810	720	4,474

### 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4,321件、「役務」は4,236件で、総件数に占める「商品」の割合は49.2%、「役務」は48.2%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、魚介類など)の747件(商品全体の17.3%)、次いで「教養娯楽品」(電子タバコなどの他の教養娯楽品、スマートフォンなどの電話機・電話機用品など)が711件(同16.5%)、「保健衛生品」(化粧品、マスクなどの他の保健衛生品など)が676件(同15.6%)、「商品一般」(商品が特定できないもの)が655件(同15.2%)、「被服品」(紳士・婦人洋服など)が499件(同11.5%)、「住居品」(家具・寝具など)が407件(同9.4%)、「車両・乗り物」(自動車など)が264件(同6.1%)、「光熱水品」が177件(同4.1%)、「土地・建物・設備」が174件(同4.0%)、「他の商品」が11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441件と最も多く、次いで「魚介類」が100件となっています。2位の「教養娯楽品」では電子タバコなどの「他の教養娯楽品」が174件と一番多く、次いでスマートフォンなどの「電話機・電話機用品」117件となっています。3位の「保健衛生品」では「化粧品」が489件と一番多く、次いでマスクなどの「他の保健衛生品」が63件となっています。4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。5位の「被服品」は「紳士・婦人洋服」が213件、次いで「アクセサリ」74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」(インターネット通信サービス、移動通信サービスなど)の822件(役務全体の19.4%)、次いで「教養・娯楽サービス」(出会い系サイトなどの他の教養・娯楽、アダルト情報サイトなどの娯楽等情報配信サービスなど)が747件(同17.6%)、「レンタル・リース・貸借」(賃貸アパートなど)が732件(同17.3%)、「他の役務」(除雪・排雪サービスなどの役務その他など)が577件(同13.6%)、「金融・保険サービス」(投資に関する情報商材などの他の金融関連サービスなど)が384件(同9.1%)、「保健・福祉サービス」(医療、理美容など)が324件(同7.6%)、「工事・建築・加工」が247件(同5.8%)、「修理・補修」が124件(同2.9%)、「内職・副業・ねずみ講」が113件(同2.7%)、「役務一般」(内容が特定できない有料サイトの架空請求など)が59件(1.4%)、「他の行政サービス」が46件(同1.1%)、「教育サービス」が28件(同0.7%)、「クリーニング」が18件(同0.4%)、「管理・保管」が15件(同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、光回線などの「インターネット通信サービス」が312件で最も多く、次いで携帯電話サービスなどの「移動通信サービス」が286件となっています。2位の「教養・娯楽サービス」では出会い系サイトなどの「他の教養・娯楽」が最も多く336件、次いでアダルト情報サイトなどの「娯楽等情報配信サービス」が227件となっています。3位の「レンタル・リース・貸借」では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572件で「レンタル・リース・貸借」の78.1%を占めています。4位の「他の役務」では除雪・排雪サービスなどの「役務その他」が494件で「他の役務」の85.6%を占めています。5位の「金融・保険サービス」では、投資で儲かるという情報商材などの「他の金融関連サービス」が104件と一番多く、次いでフリーローン・サラ金などの「融資サービス」が72件となっています。

図3 商品別相談状況

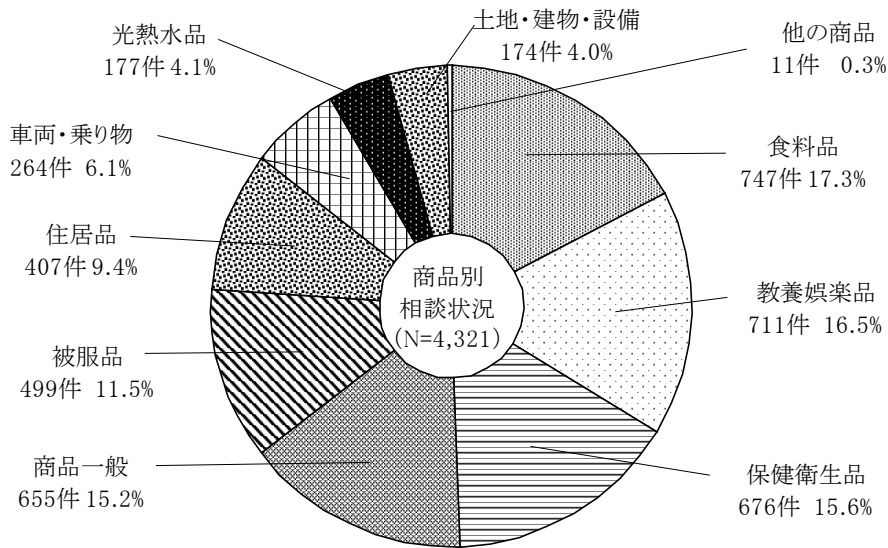
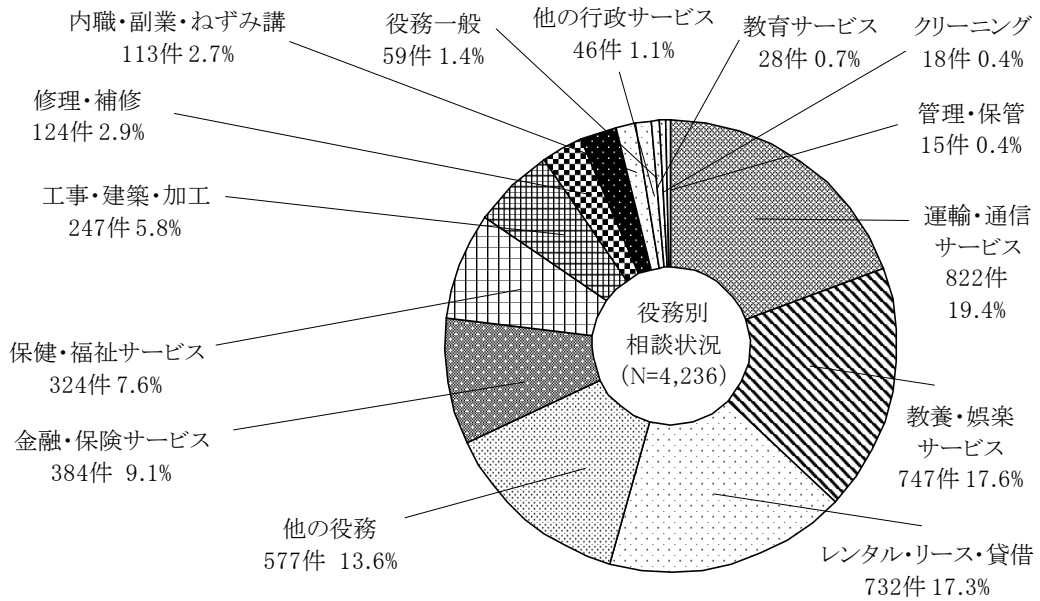


図4 役務別相談状況



## (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747件でした。うち、「健康食品」に関する相談は441件、「魚介類」に関する相談は100件でした。契約当事者は男性163件(21.8%)、女性383件(51.3%)となっています。職業別では無職が最も多く180件(24.1%)、次いで給与生活者173件(23.2%)、家事従事者114件(15.3%)となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・高校生の娘がSNSの広告を見て、ダイエットサプリメントを注文。その後も同じ商品が届き、高額な定期購入だと気づいた。解約したい。
- ・後払い決済会社からインターネット通販によるサプリメントの請求書が届いた。注文はしておらず商品も受け取っていないので請求を取り消してほしい。
- ・電話で「新型コロナで大変なので買ってほしい」と言われ、鮭やホッケ、加工品を注文したが、届いたものは量も少なく粗悪品だった。

#### ② 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は711件でした。うち、「他の教養娯楽品」に関する相談は174件、「電話機・電話機用品」に関する相談は117件でした。契約当事者は男性336件(47.3%)、女性263件(37.0%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く271件(38.1%)、次いで無職168件(23.6%)、家事従事者79件(11.1%)となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・SNSの広告を見て、 TENT をデビットカードで決済して注文したが商品が届かない。サイトに電話番号の記載がなく、メールで問い合わせたが返信がない。返金してほしい。
- ・スマートフォンでSNSの広告を見て500円の電子タバコを注文した。今日、商品が届き定期購入だとわかったので解約したい。
- ・1年前に購入したスマートフォンが充電できなくなり修理に出したが、保証期間が過ぎているので有償修理になると言われ納得できない。

#### ③ 保健衛生品

「保健衛生品」に関する相談は676件でした。うち、「化粧品」に関する相談は489件、「他の保健衛生品」に関する相談は63件でした。契約当事者は男性159件(23.5%)、女性477件(70.6%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く271件(40.1%)、次いで無職152件(22.5%)、家事従事者142件(21.0%)となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・お試しのつもりで美容液を注文したところ、2回目の商品が届き定期購入だと判明。解約を申し出ると12回縛りを理由に拒否され、納得できない。
- ・スマートフォンから口臭ケア商品を定期購入で注文した。解約は次回発送10日前までに連絡が必要だが、事業者の電話が通じず連絡が取れない。
- ・注文していないマスクが届いた。請求書等は一切入っていない。送り付け商法だろうか。



## 【役務部門】

### ① 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」に関する相談は822件で、相談件数では最も多くなっています。うち、「インターネット通信サービス」(光回線など)に関する相談は312件、「移動通信サービス」(携帯電話サービスなど)に関する相談が286件でした。契約当事者は男性427件(51.9%)、女性328件(39.9%)となっています。職業別では、無職が最も多く283件(34.4%)、次いで給与生活者282件(34.3%)、家事従事者83件(10.1%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・電話勧誘で「通信速度が速くなる。アナログ回線は使えなくなる」と言われ光回線を契約。虚偽の説明だとわかり解約したい。
- ・画像専用SNSで宣伝すれば報酬が得られると言われ、モバイルWi-Fi通信とタブレットを契約した。報酬が得られなかったので解約したい。
- ・携帯電話ショップでフィーチャーフォンは使えなくなると言われ、スマートフォンを契約。実際は従来品の継続使用が可能とわかったので解約したい。

### ② 教養・娯楽サービス

「教養・娯楽サービス」に関する相談は747件でした。うち、「他の教養・娯楽」(出会い系サイトなど)に関する相談は336件、「娯楽等情報配信サービス」(アダルト情報サイトなど)に関する相談は227件となっています。契約当事者は男性396件(53.0%)、女性315件(42.2%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く344件(46.1%)、次いで無職172件(23.0%)、学生91件(12.2%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・小学生の娘が、親のクレジットカードを使ってインターネットゲームで高額な課金をしていたことがわかった。請求を取り消してほしい。
- ・インターネットで副業を探し、異性の悩み相談に乗ると報酬が得られるとあり出会い系サイトに登録。繰り返しポイントを購入したが報酬は得られず解約したい。
- ・スマートフォンのアダルトサイトで「18歳以上」をタップしたら登録され、45万円の請求画面が表示された。電話で解約を断られたがどうしたらよいか。

### ③ レンタル・リース・貸借

「レンタル・リース・貸借」に関する相談は732件でした。うち、「集合住宅」に関する相談が最も多く572件でした。契約当事者は男性327件(44.7%)、女性327件(44.7%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く341件(46.6%)、次いで無職171件(23.4%)、家事従事者45件(6.1%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・賃貸アパートに入居したが、内見時に説明された便器とシンクは交換されておらず、網戸も修繕されていなかった。清掃も不完全で納得できない。
- ・賃貸アパートの結露がひどく、床がいつも濡れており住めないため実家にいる。建物の問題なので引越を検討しているが、今後の対処法を知りたい。
- ・6年以上住んでいた賃貸アパートを退去したら、原状回復費用として高額な修繕費を請求された。請求額や内訳が妥当かどうか知りたい。

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3年度			令和2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	655	578	77	651	566	85
2	化粧品 乳液	489	477	12	363	351	12
3	健康食品 他の健康食品	441	424	17	666	644	22
4	紳士・婦人洋服	213	203	10	166	156	10
5	自動車 普通・小型自動車	210	193	17	217	202	15
6	他の教養娯楽品 電子タバコ	174	162	12	154	143	11
7	電話機・電話機用品 スマートフォン	117	100	17	108	97	11
8	魚介類	100	92	8	55	48	7
9	家具・寝具 ソファー	95	87	8	91	78	13
10	書籍・印刷物 新聞	88	83	5	82	74	8

(2) 役務小分類

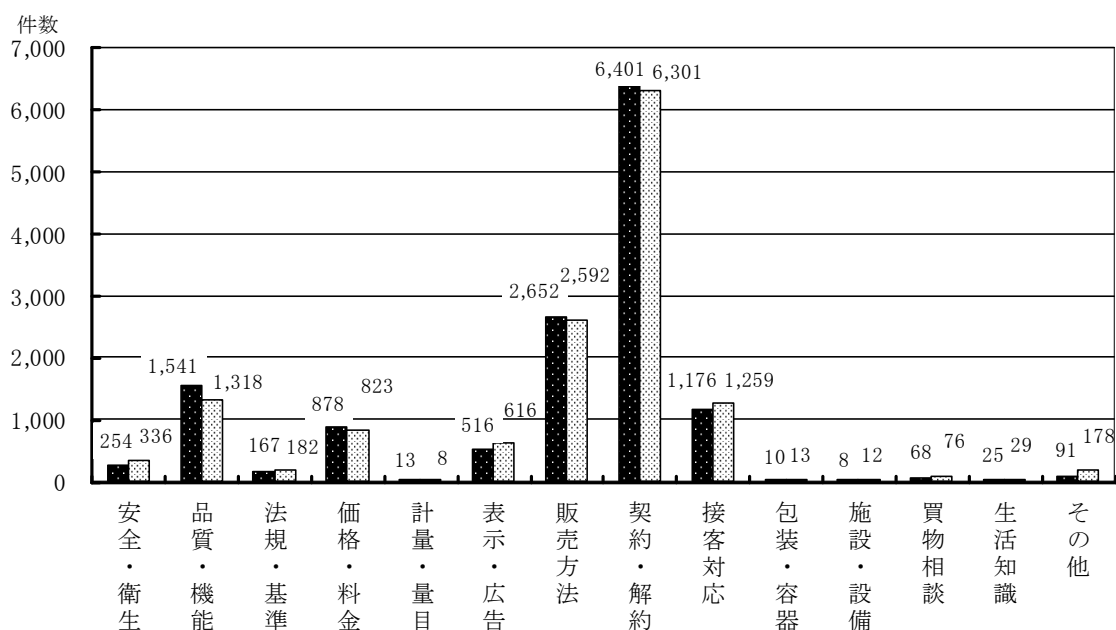
順位	商品名	令和3年度			令和2年度		
		合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
1	レンタル・リース・貸借 集合住宅	732	672	60	717	653	64
2	役務その他 役務その他サービス	494	457	37	337	292	45
3	他の教養・娯楽 出会い系サイト・アプリ	336	325	11	80	74	6
4	インターネット通信サービス 光ファイバー	312	298	14	353	336	17
5	移動通信サービス 携帯電話サービス	286	254	32	300	266	34
6	工事・建築・加工 戸建住宅	247	231	16	215	189	26
7	娯楽等情報配信サービス アダルト情報	227	221	6	-	-	-
8	修理・補修 自動車	124	115	9	80	75	5
9	医療 医療サービス	119	105	14	118	102	16
10	内職・副業 他の内職・副業	109	109	0	19	19	0

※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」及び「修理・補修」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

■3年度 ■2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6,401件(商品・役務受付合計8,557件の74.8%)でした。次いで多かったのは「販売方法」の2,652件(同31.0%)、次いで「品質・機能、役務品質」の1,541件(同18.0%)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	3,188	49.8%	3,213	50.2%	6,401	74.8%
販売方法	1,401	52.8%	1,251	47.2%	2,652	31.0%
品質・機能、役務品質	892	57.9%	649	42.1%	1,541	18.0%
接客対応	499	42.4%	677	57.6%	1,176	13.7%
価格・料金	284	32.3%	594	67.7%	878	10.3%

※ 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
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)	558 (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)
2年度	336 (3.9)	1,318 (15.3)	182 (2.1)	823 (9.5)	8 (0.1)	616 (7.1)	2,592 (30.0)	6,301 (73.0)	1,259 (14.6)	13 (0.2)	12 (0.1)	76 (0.9)	29 (0.3)	178 (2.1)
3年度	254 (3.0)	1,541 (18.0)	167 (2.0)	878 (10.3)	13 (0.2)	516 (6.0)	2,652 (31.0)	6,401 (74.8)	1,176 (13.7)	10 (0.1)	8 (0.1)	68 (0.8)	25 (0.3)	91 (1.1)

※ 内容別分類相談件数は、複数カウントしています。

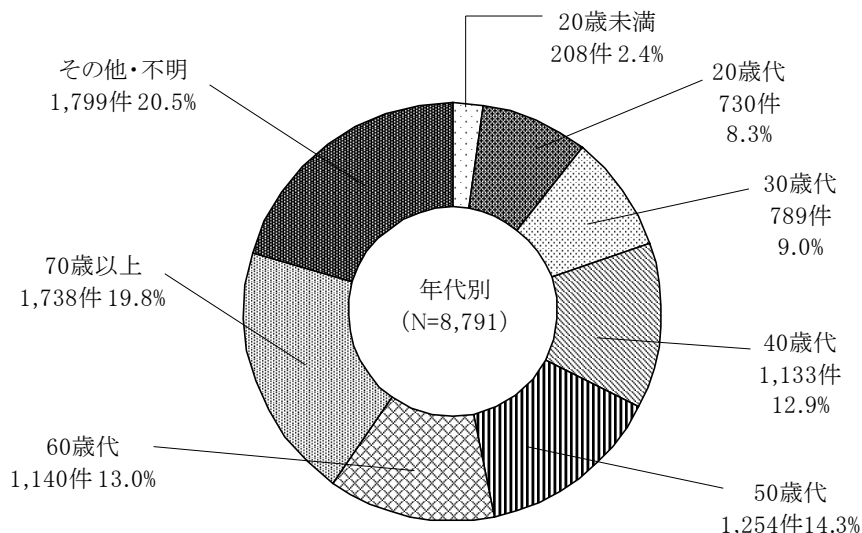
※ ( )内は、「商品」と「役務」の受付件数の合計に対する割合です(単位:%)。

## 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8,791件を契約当事者の年代別で見ると、70歳以上1,738件(19.8%)が最も多く、次いで50歳代1,254件(14.3%)、60歳代1,140件(13.0%)、40歳代1,133件(12.9%)、30歳代789件(9.0%)、20歳代730件(8.3%)、20歳未満208件(2.4%)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747件で、これを年代別で見ると70歳以上164件(22.0%)、60歳代88件(11.8%)、50歳代80件(10.7%)、40歳代70件(9.4%)、30歳代44件(5.9%)、20歳代23件(3.1%)、20歳未満15件(2.0%)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441件で、年代別では70歳以上87件(19.7%)、次いで50歳代55件(12.5%)、40歳代47件(10.7%)、60歳代33件(7.5%)、30歳代25件(5.7%)、20歳代16件(3.6%)、20歳未満12件(2.7%)となっています。

次いで多いのは、「魚介類」に関する相談100件で、年代別では70歳以上33件(33.0%)、60歳代21件(21.0%)、50歳代9件(9.0%)、40歳代5件(5.0%)、30歳代3件(3.0%)、20歳代及び20歳未満が各0件(各0%)となっています。

##### ② 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は711件で、これを年代別で見ると70歳以上132件(18.6%)、40歳代102件

(14.3%)、50歳代100件(14.1%)、30歳代84件(11.8%)、60歳代81件(11.4%)、20歳代47件(6.6%)、20歳未満14件(2.0%)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「他の教養娯楽品」に関する相談174件で、年代別では40歳代及び50歳代が各23件(各13.2%)、次いで70歳以上19件(10.9%)、30歳代18件(10.3%)、60歳代12件(6.9%)、20歳代9件(5.2%)、20歳未満1件(0.6%)となっています。

次いで多いのは、「電話機・電話機用品」に関する相談117件で、年代別では70歳以上が32件(27.4%)、50歳代17件(14.5%)、40歳代16件(13.7%)、30歳代13件(11.1%)、60歳代11件(9.4%)、20歳未満5件(4.3%)、20歳代4件(3.4%)となっています。

### ③ 保健衛生品

「保健衛生品」に関する相談は676件で、これを年代別にみると50歳代149件(22.0%)、70歳以上138件(20.4%)、60歳代134件(19.8%)、40歳代79件(11.7%)、30歳代44件(6.5%)、20歳代33件(4.9%)、20歳未満23件(3.4%)の順となっています。

「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489件で、年代別では50歳代119件(24.3%)、60歳代106件(21.7%)、70歳以上80件(16.4%)、40歳代64件(13.1%)、30歳代31件(6.3%)、20歳代25件(5.1%)、20歳未満22件(4.5%)となっています。

### ④ 商品一般

「商品一般」に関する相談は655件で、これを年代別でみると70歳以上の157件(24.0%)が最も多く、次いで50歳代84件(12.8%)、60歳代78件(11.9%)、40歳代50件(7.6%)、30歳代34件(5.2%)、20歳代32件(4.9%)、20歳未満9件(1.4%)となっています。

### ⑤ 被服品

「被服品」に関する相談は499件で、これを年代別でみると40歳代110件(22.0%)、50歳代94件(18.8%)、60歳代77件(15.4%)、30歳代59件(11.8%)、70歳以上57件(11.4%)、20歳代39件(7.8%)、20歳未満12件(2.4%)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213件で、年代別では40歳代53件(24.9%)、50歳代47件(22.1%)、60歳代31件(14.6%)、30歳代28件(13.1%)、20歳代及び70歳以上が各14件(各6.6%)、20歳未満7件(3.3%)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822件で、これを年代別でみると70歳以上211件(25.7%)、60歳代129件(15.7%)、50歳代105件(12.8%)、40歳代100件(12.2%)、20歳代及び30歳代が各58件(各7.1%)、20歳未満9件(1.1%)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、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312件で、年代別では70歳以上72件(23.1%)、60歳代67件(21.5%)、50歳代46件(14.7%)、40歳代35件(11.2%)、30歳代23件(7.4%)、20歳代17件(5.4%)、20歳未満1件(0.3%)となっています。

次いで多いのは携帯電話サービスなどの「移動通信サービス」に関する相談286件で、年代別では70歳以上74件(25.9%)、40歳代43件(15.0%)、50歳代33件(11.5%)、60歳代31件(10.8%)、20歳代30件(10.5%)、

30歳代24件(8.4%)、20歳未満6件(2.1%)となっています。

## ② 教養・娯楽サービス

「教養・娯楽サービス」に関する相談は747件で、これを年代別で見ると20歳代122件(16.3%)、40歳代118件(15.8%)、50歳代101件(13.5%)、60歳代94件(12.6%)、70歳以上89件(11.9%)、20歳未満82件(11.0%)、30歳代72件(9.6%)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、出会い系サイトなどの「他の教養・娯楽」に関する相談336件で、年代別では20歳代79件(23.5%)、20歳未満54件(16.1%)、40歳代49件(14.6%)、50歳代36件(10.7%)、60歳代33件(9.8%)、30歳代29件(8.6%)、70歳以上28件(8.3%)となっています。

## ③ レンタル・リース・貸借

「レンタル・リース・貸借」に関する相談は732件で、これを年代別で見ると30歳代141件(19.3%)、40歳代109件(14.9%)、20歳代103件(14.1%)、50歳代85件(11.6%)、60歳代67件(9.2%)、70歳以上66件(9.0%)、20歳未満11件(1.5%)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、賃貸アパートなどの「集合住宅」に関する相談572件で、30歳代122件(21.3%)、20歳代及び40歳代が各94件(各16.4%)、50歳代74件(12.9%)、60歳代51件(8.9%)、70歳以上48件(8.4%)、20歳未満10件(1.7%)となっています。

## ④ 他の役務

「他の役務」に関する相談は577件で、これを年代別で見ると70歳以上159件(27.6%)、50歳代76件(13.2%)、40歳代63件(10.9%)、60歳代62件(10.7%)、30歳代42件(7.3%)、20歳代26件(4.5%)、20歳未満7件(1.2%)となっています。

「他の役務」に関する相談で最も多いのは、除雪・排雪サービスなどの「役務その他」に関する相談494件で、年代別では70歳以上148件(30.0%)、50歳代63件(12.8%)、60歳代54件(10.9%)、40歳代50件(10.1%)、30歳代31件(6.3%)、20歳代19件(3.8%)、20歳未満3件(0.6%)となっています。

## ⑤ 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は384件で、これを年代別で見ると70歳以上95件(24.7%)、50歳代及び60歳代が各59件(各15.4%)、20歳代51件(13.3%)、40歳代39件(10.2%)、30歳代31件(8.1%)、20歳未満5件(1.3%)となっています。

「金融・保険サービス」に関する相談で最も多いのは、金融コンサルティングなどの「他の金融関連サービス」に関する相談104件で、70歳以上27件(26.0%)、20歳代21件(20.2%)、50歳代18件(17.3%)、60歳代13件(12.5%)、30歳代10件(9.6%)、40歳代8件(7.7%)、20歳未満2件(1.9%)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	不そ の 明他	3 年 度 計	2 年 度 計
商 品	食 料 品	15	23	44	70	80	88	164	263	747	1,008
	(健康食品)	12	16	25	47	55	33	87	166	441	666
	(魚介類)	0	0	3	5	9	21	33	29	100	55
	教養娯楽品	14	47	84	102	100	81	132	151	711	653
	(他の教養娯楽品)	1	9	18	23	23	12	19	69	174	154
	(電話機・電話機用品)	5	4	13	16	17	11	32	19	117	108
	保健衛生品	23	33	44	79	149	134	138	76	676	773
	(化粧品)	22	25	31	64	119	106	80	42	489	363
	(他の保健衛生品)	0	0	6	6	10	8	19	14	63	260
	商品一般	9	32	34	50	84	78	157	211	655	651
	被服品	12	39	59	110	94	77	57	51	499	408
	(紳士・婦人洋服)	7	14	28	53	47	31	14	19	213	166
	(アクセサリ)	1	8	12	7	10	10	16	10	74	33
役 務	運輸・通信サービス	9	58	58	100	105	129	211	152	822	1,732
	(インターネット通信サービス)	1	17	23	35	46	67	72	51	312	353
	(移動通信サービス)	6	30	24	43	33	31	74	45	286	300
	教養・娯楽サービス	82	122	72	118	101	94	89	69	747	232
	(他の教養・娯楽)	54	79	29	49	36	33	28	28	336	80
	(娯楽等情報配信サービス)	16	26	16	40	40	37	32	20	227	-
	レンタル・リース・貸借	11	103	141	109	85	67	66	150	732	717
	(集合住宅)	10	94	122	94	74	51	48	79	572	577
	他の役務	7	26	42	63	76	62	159	142	577	420
	(役務その他)	3	19	31	50	63	54	148	126	494	337
	(外食・食事宅配)	4	2	6	11	10	6	1	10	50	43
	金融・保険サービス	5	51	31	39	59	59	95	45	384	339
	(他の金融関連サービス)	2	21	10	8	18	13	27	5	104	59
(融資サービス)	0	4	9	13	13	7	10	16	72	88	

※()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	8,791	208	730	789	1,133	1,254	1,140	1,738	1,799	3,535	4,136	1,120	3,289	390	1,091	265	2,199	1,557
商品一般	655	9	32	34	50	84	78	157	211	242	257	156	156	26	99	8	163	203
食料品	747	15	23	44	70	80	88	164	263	163	383	201	173	18	114	15	180	247
住居品	407	1	13	34	62	71	63	88	75	135	214	58	154	19	79	1	86	68
光熱水品	177	1	17	10	26	22	19	44	38	96	57	24	61	12	13	10	50	31
被服品	499	12	39	59	110	94	77	57	51	98	379	22	245	14	96	14	87	43
保健衛生品	676	23	33	44	79	149	134	138	76	159	477	40	271	25	142	20	152	66
教養娯楽品	711	14	47	84	102	100	81	132	151	336	263	112	271	40	79	18	168	135
車両・乗り物	264	2	30	42	49	54	25	34	28	199	56	9	168	16	18	1	39	22
土地・建物・設備	174	0	5	11	13	18	27	47	53	83	71	20	57	8	21	0	51	37
他の商品	11	0	0	0	0	2	1	3	5	1	5	5	2	0	1	0	3	5
商品計	4,321	77	239	362	561	674	593	864	951	1,512	2,162	647	1,558	178	662	87	979	857
クリーニング	18	0	2	1	3	5	1	3	3	3	13	2	10	2	1	0	2	3
レンタル・リース・貸借	732	11	103	141	109	85	67	66	150	327	327	78	341	27	45	22	171	126
工事・建築・加工	247	0	3	24	28	29	36	78	49	111	114	22	91	8	43	0	71	34
修理・補修	124	0	6	4	23	19	14	36	22	60	57	7	53	9	14	0	36	12
管理・保管	15	0	1	1	2	3	1	3	4	6	5	4	4	2	1	1	3	4
役務一般	59	1	9	3	5	14	6	14	7	31	26	2	29	4	5	1	14	6
金融・保険サービス	384	5	51	31	39	59	59	95	45	195	174	15	151	24	46	16	108	39
運輸・通信サービス	822	9	58	58	100	105	129	211	152	427	328	67	282	53	83	14	283	107
教育サービス	28	3	1	2	12	4	2	0	4	9	19	0	15	1	5	3	1	3
教養・娯楽サービス	747	82	122	72	118	101	94	89	69	396	315	36	344	36	51	91	172	53
保健・福祉サービス	324	2	44	27	31	51	40	69	60	105	203	16	104	13	51	8	107	41
他の役務	577	7	26	42	63	76	62	159	142	240	227	110	188	17	60	7	168	137
内職・副業・ねずみ講	113	7	53	12	19	10	7	1	4	39	72	2	67	10	5	10	15	6
他の行政サービス	46	0	2	2	5	6	6	11	14	20	14	12	7	3	4	1	16	15
役務計	4,236	127	481	420	557	567	524	835	725	1,969	1,894	373	1,686	209	414	174	1,167	586
他の相談	234	4	10	7	15	13	23	39	123	54	80	100	45	3	15	4	53	114

## 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4,799件の合計は、約27億3千1百万円で、平均約56万9千円となっています。内訳は、1万円以上5万円未満が1,502件(17.1%)で最も多く、次いで1万円未満が1,392件(15.8%)、10万円以上50万円未満が890件(10.1%)、5万円以上10万円未満が419件(4.8%)、100万円以上500万円未満が273件(3.1%)、50万円以上100万円未満が257件(2.9%)、1千万円以上5千万円未満が38件(0.4%)、500万円以上1千万円未満が24件(0.3%)、5千万円以上1億円未満が3件(0.0%)、1億円以上が1件(0.0%)の順で、契約・購入金額が不明のものは3,992件(45.4%)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4,637件(苦情全体の59.3%)の合計は、約25億9千4百万円でした。また、平均金額は、約55万9千円でした。合計額の最も多かった商品・役務としては「金融関連サービスその他」の約5億1千1百万円、次いで「新築工事」の約3億4千5百万円、「普通・小型自動車」の約1億8千3百万円、「新築分譲マンション」の1億2千8百万円、「中古分譲マンション」の約9千4百万円、「投資信託」の7千6百万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4,138件の合計は、約7億8千8百万円で、平均約18万6千円となっています。

苦情相談における既支払金額では、金額が判明している4,109件(苦情全体の52.5%)の合計は約7億5千8百万円で、平均金額は約18万4千円となっています。既支払金額の合計額が最も多かったのは、「投資信託」の7千6百万円、次いで「新築工事」の約6千3百万円、「普通・小型自動車」の約5千8百万円、「ファンド型投資商品」の約5千6百万円、「中古分譲マンション」の約5千万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	1,392	1,502	419	890	257	273	24	38	3	1	3,992	8,791	2,731,465,060	569,174	787,723,106	186,311
構成比	15.8	17.1	4.8	10.1	2.9	3.1	0.3	0.4	0.0	0.0	45.4	99.9				

※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4,799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 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	1,984,951,685	672,865	666,648,975	242,948
令和2年度	1,785,027,421	402,850	560,444,014	142,607
令和3年度	2,731,465,060	569,174	787,723,106	186,311

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		2,593,695,068	559,348	苦情相談全体		757,710,996	184,403
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	金融関連サービスその他	511,359,400	30,079,965	1	投資信託	76,000,000	25,333,333
2	新築工事	345,222,599	34,522,260	2	新築工事	63,373,099	10,562,183
3	普通・小型自動車	182,947,695	1,725,922	3	普通・小型自動車	58,496,588	779,955
4	新築分譲マンション	128,000,000	32,000,000	4	ファンド型投資商品	56,018,500	1,697,530
5	中古分譲マンション	94,400,000	15,733,333	5	中古分譲マンション	50,400,000	10,080,000
6	投資信託	76,000,000	25,333,333	6	金融関連サービスその他	31,221,000	2,081,400
7	ファンド型投資商品	59,845,377	1,760,158	7	中古住宅	31,000,000	31,000,000
8	アダルト情報	52,777,878	561,467	8	外国為替証拠金取引	23,353,473	1,297,415
9	他の融資サービス	51,000,000	25,500,000	9	公社債	18,000,000	18,000,000
10	賃貸アパート	49,592,934	177,118	10	ギャンブル情報	17,183,100	1,431,925
11	ソーラーシステム	46,117,702	11,529,426	11	工事・建築サービス	16,705,804	596,636
12	中古住宅	41,000,000	20,500,000	12	増改築工事	14,914,000	1,242,833
13	土地	40,500,000	40,500,000	13	屋根工事	12,621,150	841,410
14	外国為替証拠金取引	38,970,773	1,855,751	14	ふとん類	12,000,000	12,000,000
15	出会い系サイト・アプリ	27,388,587	282,357	15	ゴルフ会員権	12,000,000	12,000,000
16	商品一般	24,849,828	146,176	16	出会い系サイト・アプリ	11,929,848	131,097
17	工事・建築サービス	24,677,504	822,584	17	役務その他サービス	11,101,686	84,746
18	増改築工事	24,208,610	1,862,201	18	衛生設備工事	10,943,270	405,306
19	金融コンサルティング	24,077,900	601,948	19	壁工事	10,440,000	1,491,429
20	壁工事	23,690,000	2,632,222	20	賃貸アパート	9,547,415	42,433
合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	1,866,626,787 (72.0%)		合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	547,248,933 (72.2%)	

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金額

商品

商品別分類	合計額(円)	
	契約購入金額	既支払金額
商品一般	24,849,828	4,691,417
食料品	13,047,873	6,465,378
住居品	27,544,237	21,344,905
光熱水品	4,388,133	747,585
被服品	30,596,565	7,684,804
保健衛生品	18,382,480	7,625,037
教養娯楽品	27,594,546	9,054,953
車両・乗り物	204,489,528	67,664,770
土地・建物・設備	401,687,420	93,588,318
他の商品	5,673,432	1,686,827

役務

商品別分類	合計額(円)	
	契約購入金額	既支払金額
クリーニング	44,850	27,850
レンタル・リース・貸借	74,073,578	10,694,775
工事・建築・加工	502,577,572	150,108,613
修理・補修	10,306,343	4,593,090
管理・保管	1,974,047	44,100
役務一般	1,846,801	141,238
金融・保険サービス	846,925,345	223,271,573
運輸・通信サービス	12,222,728	2,917,081
教育サービス	20,055,415	2,937,340
教養・娯楽サービス	193,856,630	74,257,788
保健・福祉サービス	33,775,006	17,695,943
他の役務	98,368,202	35,574,313
内職・副業・ねずみ講	26,974,509	10,483,298
他の行政サービス	0	0

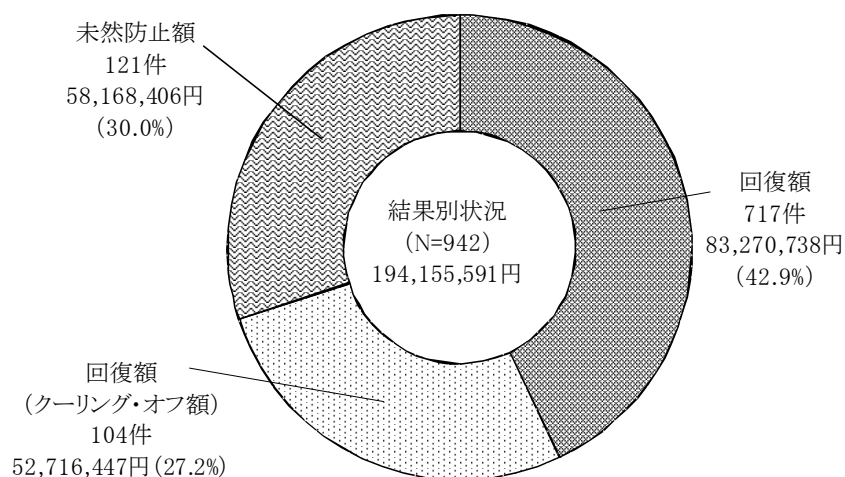
### (3) 被害回復等の状況（令和4年3月31日現在）

苦情相談全体における救済金額等の状況について、令和3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3,489件のうち、金額が判明している942件についてみると、合計金額は、約1億9千4百万円になりました。

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717件で合計金額は約8千3百万円、②の「回復額（クーリング・オフ額）」は104件で合計金額は約5千3百万円、③の「未然防止額」は121件で合計金額は約5千8百万円となっています。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														
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	計
A00 商品一般	655	578	1	8	25	14	0	54	188	425	66	1	2	1	1	13	799
B 食料品	B10 食料品一般	14	9	1	2	1	0	0	4	1	8	2	0	0	0	0	19
	B21 穀類	15	10	2	6	1	0	0	1	1	5	4	0	0	0	1	21
	B22 魚介類	100	92	4	22	4	5	2	5	70	55	9	1	0	0	1	178
	B23 肉類	10	7	2	4	2	0	0	4	1	5	1	0	0	0	0	19
	B24 乳卵類	5	4	0	0	1	3	0	1	2	2	0	0	0	0	0	9
	B25 野菜・海草	17	12	1	9	0	0	0	1	1	12	0	0	0	0	1	25
	B26 油脂・調味料	15	13	4	5	0	1	0	2	0	6	2	1	0	0	0	21
	B31 果物	18	16	9	12	0	2	0	1	0	4	3	0	0	0	0	32
	B32 菓子類	25	19	7	13	0	2	0	5	1	9	4	1	0	0	0	42
	B33 飲料	49	46	5	10	0	5	0	3	14	36	12	1	0	0	1	87
	B34 酒類	12	11	0	4	1	2	0	1	2	7	2	0	0	0	0	19
	B40 調理食品	24	20	5	12	2	0	0	6	2	7	4	0	0	0	0	38
	B51 健康食品	441	424	20	37	3	24	0	32	164	410	21	0	0	1	0	712
	B52 食料品その他	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
B 計	747	685	62	138	15	44	2	66	259	566	64	4	0	1	3	1,226	

#### ① 商品一般

商品一般の相談件数は655件で、うち苦情件数は578件(88.2%)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相談が多く寄せられています。内容別では、「契約・解約」425件、「販売方法」188件、「接客対応」66件の順となっています。

#### ② 食料品

食料品の相談件数は747件で、うち苦情件数は685件(91.7%)です。「健康食品」に関する相談が最も多く441件(59.0%)で、次いで「魚介類」100件(13.4%)、「飲料」49件(6.6%)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」566件、「販売方法」259件、「品質・機能、役務品質」138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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C21 食生活機器	58	52	3	26	0	2	0	5	14	35	7	0	0	2	0	0
	C22 食器・台所用品	52	49	2	12	4	5	0	4	23	37	4	0	0	0	0	0
	C23 洗濯・裁縫用具	23	21	0	15	1	1	0	0	3	13	5	0	0	0	0	0
	C24 掃除用品	18	17	0	6	0	0	0	2	5	12	2	0	0	1	0	0
	C25 洗浄剤等	23	20	6	15	5	1	0	5	2	11	1	0	0	0	2	0
	C31 空調・冷暖房機器	71	68	4	41	0	6	0	3	12	33	8	0	0	0	0	0
	C32 家具・寝具	95	87	6	21	0	6	1	8	43	73	9	0	0	3	0	1
	C33 室内装備品	9	7	0	3	0	0	0	1	3	8	2	0	0	0	0	0
	C34 照明器具	12	12	1	3	1	0	0	1	4	10	2	0	0	0	0	0
	C40 他の住居品	46	39	4	17	0	4	0	2	11	29	6	1	0	0	0	1
C 計	407	372	26	159	11	25	1	31	120	261	46	1	0	6	2	2	
D 光熱水品	D10 光熱水品一般	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	D20 電気	85	80	0	8	1	25	0	1	30	63	7	0	0	0	0	1
	D30 ガス	45	38	0	2	2	24	1	1	2	19	10	0	0	0	0	0
	D40 石油	30	24	1	1	4	17	4	2	0	10	3	0	0	0	2	0
	D50 水道	7	6	0	5	0	3	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0
	D60 他の光熱水品	9	7	3	6	0	0	0	0	1	6	2	0	0	0	0	0
	D 計	177	156	4	22	7	70	5	4	34	100	24	0	0	0	2	1

## ① 住居品

住居品の相談件数は407件で、うち苦情件数は372件(91.4%)です。「家具・寝具」に関する相談が最も多く95件(23.3%)、次いで「空調・冷暖房機器」71件(17.4%)、「食生活機器」58件(14.3%)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」261件、「品質・機能、役務品質」159件、「販売方法」120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177件で、うち苦情件数は156件(88.1%)です。「電気」に関する相談が最も多く85件(48.0%)、次いで「ガス」45件(25.4%)、「石油」30件(16.9%)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」100件、「価格・料金」70件、「販売方法」34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	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	4
E20 和服	14	11	0	1	0	3	0	1	6	12	4	0	0	1	0	1	29	
E31 洋服一般	8	5	0	1	0	0	0	0	1	5	1	0	0	2	0	0	10	
E34 子供洋服	4	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4	
E35 洋装下着	39	37	0	7	1	3	0	7	16	33	3	0	0	0	1	0	71	
E36 紳士・婦人洋服	213	203	0	42	4	9	0	29	95	195	25	0	0	0	0	1	400	
E41 履物	52	49	1	12	0	2	0	3	20	44	6	0	0	0	0	0	88	
E42 かばん	55	53	0	10	0	2	0	5	27	48	5	0	0	0	0	0	97	
E43 アクセサリー	74	69	1	12	2	4	0	3	29	55	6	0	0	0	0	1	113	
E44 他の身の回り品	34	31	0	6	0	0	0	8	14	22	5	0	0	0	1	0	56	
E50 生地・糸類	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
E60 他の被服品	3	3	0	0	0	1	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	5	
E 計	499	466	2	91	7	24	0	56	210	422	55	0	0	3	3	4	877	

① 被服品

被服品の相談件数は499件で、うち苦情件数は466件(93.4%)です。「紳士・婦人洋服」に関する相談が最も多く213件(42.7%)、次いで、「アクセサリー」74件(14.8%)、「かばん」55件(11.0%)、「履物」52件(10.4%)、「洋装下着」39件(7.8%)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」422件、「販売方法」210件、「品質・機能、役務品質」91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	47	41	3	6	0	0	0	3	9	40	6	0	0	1	0	1	69
	F30 医療用具	48	45	3	16	1	2	0	8	12	37	5	0	0	1	0	0	85
	F40 化粧品	489	477	53	86	3	12	0	46	229	449	38	0	0	0	1	0	917
	F50 理美容器具・用品	29	27	2	12	1	0	0	3	8	22	3	0	0	1	0	0	52
	F60 他の保健衛生品	63	52	7	24	2	2	2	7	11	37	8	0	0	0	1	2	103
	F 計	676	642	68	144	7	16	2	67	269	585	60	0	0	3	2	3	1,226
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	13	11	0	1	0	1	0	2	3	7	4	0	0	1	0	0	19
	G21 パソコン・パソコン関連用品	75	69	1	31	1	3	0	7	18	51	15	0	0	1	0	0	128
	G25 電話機・電話機用品	117	100	4	42	1	14	0	6	15	68	24	0	0	4	0	1	179
	G30 学習教材	6	6	0	0	0	0	0	1	3	5	0	0	0	0	0	0	9
	G40 書籍・印刷物	88	83	0	5	7	3	1	5	52	63	13	0	0	0	0	0	149
	G50 音響・映像製品	84	74	1	32	2	6	0	5	19	55	20	0	0	0	0	1	141
	G60 スポーツ用品	44	43	0	8	0	0	0	6	24	39	5	0	0	0	0	0	82
	G71 カメラ類	12	12	0	4	0	2	0	0	7	11	0	0	0	0	0	0	24
	G72 時計	30	29	0	7	0	2	0	1	18	17	3	0	0	0	0	0	48
	G73 他の光学機器	13	12	0	3	0	1	0	0	6	11	1	0	0	0	0	0	22
	G80 玩具・遊具	50	50	1	10	0	3	0	7	21	41	5	0	0	0	0	0	88
	G91 楽器	5	3	0	0	0	0	0	0	2	4	0	0	0	1	0	0	7
G92 他の教養娯楽品	174	162	2	32	1	6	0	10	41	148	22	2	0	0	0	0	264	
G 計	711	654	9	175	12	41	1	50	229	520	112	2	0	7	0	2	1,160	

① 保健衛生品

保健衛生品の相談件数は676件で、うち苦情件数は642件(95.0%)です。「化粧品」に関する相談が最も多く489件(72.3%)、次いで「他の保健衛生品」が63件(9.3%)、「医療用具」48件(7.1%)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。内容別では「契約・解約」585件、「販売方法」269件、「品質・機能、役務品質」144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711件で、うち苦情件数は654件(92.0%)です。電子タバコなどの「他の教養娯楽品」に関する相談が最も多く174件(24.5%)、次いでスマートフォンなどの「電話機・電話機用品」117件(16.5%)、新聞などの「書籍・印刷物」88件(12.4%)、テレビなどの「音響・映像製品」84件(11.8%)の順となっています。「他の教養娯楽品」では、電子タバコの定期購入に関する相談などが寄せられています。内容別では「契約・解約」520件、「販売方法」229件、「品質・機能、役務品質」175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	210	193	4	84	4	24	0	7	32	158	44	0	0	1	1	0	359
	H30 自動車用品	31	28	1	12	1	0	1	2	7	22	4	0	0	1	0	0	51
	H40 自転車・用品	18	17	1	6	1	2	0	0	7	13	4	0	0	0	0	0	34
	H50 運搬用具	4	4	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	8
	H60 他の乗り物	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
	H 計	264	243	6	102	6	26	1	9	51	198	52	0	0	2	1	0	454
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	I10 土地・建物・設備一般	3	3	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	3
	I20 土地	23	15	0	0	2	3	0	2	2	17	2	0	0	3	0	1	32
	I31 建物一般	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	I32 集合住宅	31	26	0	7	1	3	0	2	11	20	4	0	0	0	0	0	48
	I33 戸建住宅	24	18	0	10	1	1	0	1	1	17	3	0	0	0	0	0	34
	I34 他の建物	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	I40 住宅構成材	6	4	2	3	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	9
	I51 空調・冷暖房・給湯設備	28	25	2	16	1	5	0	0	3	17	3	0	0	0	0	0	47
	I52 衛生設備	11	11	1	7	0	2	0	0	2	4	5	0	0	0	0	0	21
	I53 屋外装備品	25	20	1	6	0	5	0	0	0	15	1	0	0	0	2	1	31
	I54 他の住宅設備	21	20	1	3	0	4	0	0	13	12	0	0	0	0	0	0	33
I 計	174	143	7	52	6	24	0	6	33	105	20	0	0	4	2	2	261	
J00 他の商品	11	11	0	1	1	0	0	0	1	8	6	0	0	0	0	0	0	17

① 車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は264件で、うち苦情件数は243件(92.0%)です。「自動車」に関する相談が大半を占め210件(79.5%)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」198件、「品質・機能、役務品質」102件、「接客対応」52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174件で、うち苦情件数は143件(82.2%)です。「集合住宅」に関する相談が31件(17.8%)と最も多く、次いで「空調・冷暖房・給湯設備」28件(16.1%)、「屋外装備品」25件(14.4%)の順となっています。内容別では「契約・解約」105件、「品質・機能、役務品質」52件、「販売方法」が33件となっています。

③ 他の商品

他の商品の相談件数は11件で、うち苦情相談は11件(100.0%)です。訪問販売による金地金の現物まがい商法などの相談が寄せられています。内容別では、「販売方法」8件、「契約・解約」6件となっています。

(6) クリーニング、レンタル・リース・貸借

表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	3	3	0	3	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	6	
	E 被服品	15	15	0	11	1	0	0	0	0	0	9	6	0	0	0	0	0	0	27
	うち紳士・婦人洋服	13	13	0	9	0	0	0	0	0	0	7	6	0	0	0	0	0	0	22
	上記以外の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
K 計	18	18	0	14	1	0	0	0	0	0	11	7	0	0	0	0	0	0	33	
L レンタル・リース・貸借	C 住居品	9	9	0	0	0	0	0	0	4	9	1	0	0	0	0	0	0	14	
	E 被服品	6	5	0	0	0	1	0	0	2	6	1	0	0	0	0	0	0	10	
	G 教養娯楽品	21	21	0	1	0	4	0	0	8	18	3	0	0	0	0	0	0	34	
	H 車両・乗り物	15	14	1	3	1	4	0	1	3	11	2	0	0	0	0	0	0	26	
	I 土地・建物・設備	679	621	10	209	8	157	0	5	19	519	148	0	1	3	3	4	1,086		
	うち集合住宅	572	533	9	182	7	137	0	5	8	430	127	0	1	3	2	2	913		
	うち戸建住宅	50	42	1	18	0	8	0	0	0	40	13	0	0	0	1	1	82		
上記以外の商品	2	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2		
L 計	732	672	11	213	9	167	0	6	36	564	155	0	1	3	3	4	1,172			

※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18件で、うち苦情件数は18件(100.0%)です。洋服など「被服品」に関する相談が15件(83.3%)で、衣服の縮み、変色、穴あき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14件と最も多く、次いで「契約・解約」11件、「接客対応」が7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732件で、うち苦情件数は672件(91.8%)です。賃貸アパートなど「集合住宅」に関する相談が572件(78.1%)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」564件、「品質・機能、役務品質」213件、「価格・料金」167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	9	8	0	4	0	2	0	0	3	5	2	0	0	1	0	0	17
	E 被服品	4	4	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	5
	I 土地・建物・設備	225	211	5	93	6	45	0	4	49	145	43	0	0	6	0	1	397
	うち戸建住宅	129	122	4	50	5	22	0	3	32	81	24	0	0	3	0	1	225
	うち衛生設備	32	29	1	14	0	7	0	1	9	21	4	0	0	2	0	0	59
	上記以外の商品	9	8	0	2	0	1	0	0	0	7	2	0	0	0	0	0	12
	M 計	247	231	5	100	6	48	0	4	52	161	47	0	0	7	0	1	431
N 修理・補修	C 住居品	20	19	3	7	1	3	0	0	10	14	2	0	0	0	0	0	40
	うち家具・寝具	12	12	1	2	1	0	0	0	9	9	0	0	0	0	0	0	22
	E 被服品	6	5	0	1	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	6
	G 教養娯楽品	10	9	0	4	0	1	0	0	3	6	3	0	0	1	0	0	18
	うちパソコン・パソコン用品	3	2	0	2	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	6
	H 車両・乗り物	33	33	1	14	1	7	0	0	1	27	8	0	0	0	0	0	59
	うち自動車	31	31	1	13	1	6	0	0	1	25	8	0	0	0	0	0	55
	I 土地・建物・設備	53	48	0	10	1	16	0	5	14	33	12	0	0	2	0	0	93
	うち衛生設備	18	14	0	2	0	6	0	2	3	11	4	0	0	1	0	0	29
上記以外の商品	2	1	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	
N 計	124	115	4	37	3	29	0	5	28	86	25	0	0	3	0	0	220	

※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247件で、うち苦情件数は231件(93.5%)です。「戸建住宅」に関する相談が129件(52.2%)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」161件、「品質・機能、役務品質」100件、「販売方法」52件、「価格・料金」48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124件で、うち苦情件数は115件(92.7%)です。自動車修理のほか、「トイレの詰まり修理を依頼したところ工事が必要だと言われ高額請求された」などのいわゆる暮らしのレスキューサービスに関する相談や、「訪問販売で布団のリフォームを強引に勧誘され契約した」といった高齢者からの相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」が86件、「品質・機能、役務品質」37件、「価格・料金」29件、「販売方法」28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	7	7	0	2	0	4	0	0	0	5	2	0	0	0	0	0	13
	I土地・建物・設備	7	5	0	1	0	1	0	0	1	5	1	0	0	0	0	0	9
	うち集合住宅	6	4	0	1	0	1	0	0	1	4	1	0	0	0	0	0	8
	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	15	13	0	3	0	5	0	0	1	11	4	0	0	0	0	0	24
P00 役務一般	59	57	0	0	0	4	0	2	17	54	6	0	0	0	0	0	1	84
Q 金融・保険サービス	Q10 金融・保険一般	4	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	2	5
	Q20 生命保険	43	38	0	1	1	3	0	0	9	30	7	0	0	1	0	3	55
	Q30 損害保険	33	26	0	2	1	5	0	4	4	24	7	0	0	0	0	0	47
	Q35 その他の保険	14	11	0	0	1	1	0	2	2	9	2	0	0	0	0	0	17
	Q70 預貯金・証券等	48	27	0	2	2	4	0	0	6	35	8	0	0	2	0	2	61
	Q75 デリバティブ取引	23	23	0	0	0	2	0	1	15	23	0	0	0	0	0	0	41
	Q76 ファンド型投資商品	43	42	0	0	1	0	0	0	33	37	0	0	0	0	0	0	71
	Q80 融資サービス	72	52	0	0	3	10	0	3	7	58	2	1	0	2	1	2	89
	Q90 他の金融関連サービス	104	95	1	1	0	9	0	7	40	94	10	0	0	0	0	0	162
Q 計	384	316	1	6	9	34	0	17	117	311	37	1	0	5	1	9	548	

※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15件で、うち苦情件数は13件(86.7%)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、「価格・料金」5件などとなっています。

② 役務一般

役務一般の相談件数は59件で、うち苦情件数は57件(96.6%)です。内容を特定できない有料サイトの架空請求や、インターネットの様々な特典が利用できる会費等の相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」54件、「販売方法」17件などとなっています。

③ 金融・保険サービス

金融・保険サービスの相談件数は384件で、うち苦情件数は316件(82.3%)です。投資で簡単に儲かる方法を教えるといった情報商材などの「他の金融関連サービス」に関する相談が最も多く104件(27.1%)、次いで「融資サービス」72件(18.8%)、「預貯金・証券等」48件(12.5%)の順となっています。内容別では「契約・解約」が最も多く311件、次いで「販売方法」117件、「接客対応」37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	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	38	36	2	5	2	3	0	0	3	23	15	0	0	0	0	53
	R72 郵便・貨物運送サービス	55	54	1	25	1	5	0	0	3	28	24	0	0	0	0	87
	R80 放送・通信サービス一般	2	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
	R81 電報・固定電話	76	49	0	11	0	6	0	0	15	48	5	0	0	2	1	94
	R82 移動通信サービス	286	254	1	32	9	50	0	7	46	223	63	0	0	2	1	436
	R84 インターネット通信サービス	312	298	0	28	5	25	0	4	156	250	51	1	0	0	0	520
	R85 放送	53	44	0	7	1	7	0	0	11	38	8	0	0	0	0	72
R 計	822	736	4	108	18	96	0	11	234	612	166	1	0	4	2	1,264	
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	
	S20 学校教育	5	2	0	0	0	1	0	0	0	4	0	0	0	0	5	
	S30 補習教育	21	20	0	6	1	1	0	0	1	16	5	0	0	0	30	
	S40 他の教育	2	2	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	3	
	S 計	28	24	0	6	1	3	0	0	1	21	6	0	0	0	38	

## ① 運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は822件で、うち苦情件数は736件(89.5%)です。光回線などの「インターネット通信サービス」に関する相談が最も多く312件(38.0%)、次いで携帯電話サービスなどの「移動通信サービス」286件(34.8%)の順となっています。

「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612件と圧倒的に多く、次いで「販売方法」234件、「接客対応」166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28件、うち苦情件数は24件(85.7%)です。「補習教育」に関する相談が21件(75.0%)で最も多くなっています。

内容別では「契約・解約」21件、「品質・機能、役務品質」及び「接客対応」が各6件の順となっています。

(10) 教養・娯楽サービス、保健・福祉サービス

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	7	7	0	0	0	1	0	0	1	7	0	0	0	0	0	0	9
	T30 宿泊施設	17	16	1	2	0	3	0	1	2	11	3	0	1	0	0	24	
	T40 教室・講座	70	68	1	5	4	10	0	2	19	60	6	0	0	0	1	108	
	T50 観覧・鑑賞	22	22	1	1	0	2	0	0	3	20	3	0	1	0	0	31	
	T55 娯楽等情報配信サービス	227	221	0	5	0	24	0	15	155	205	6	0	1	0	0	411	
	T57 ソフトウェアライセンス	66	63	0	6	0	2	0	8	38	52	2	0	0	0	0	108	
	T60 各種会員権	2	2	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3	
	T70 他の教養・娯楽	336	325	2	16	0	36	0	25	188	294	18	0	2	1	0	583	
	T 計	747	724	5	35	4	78	0	51	407	651	38	0	3	3	0	2	1,277
U 保健・福祉サービス	U10 保健・福祉一般	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
	U21 医療	119	105	16	39	1	13	0	0	8	49	52	0	1	0	2	181	
	U22 理美容	70	65	10	16	1	10	0	5	13	53	15	0	1	1	0	125	
	U23 浴場	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	U24 衛生サービス	21	18	0	3	3	7	0	3	8	10	1	0	0	0	0	35	
	U25 健康関連サービス	26	25	2	6	0	1	0	1	3	24	12	0	1	0	0	50	
	U31 保育	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
	U32 老人福祉・サービス	29	19	0	3	0	4	0	0	3	22	3	0	1	1	0	37	
	U40 他の保健・福祉	57	34	5	6	1	3	0	11	3	16	12	0	0	0	13	70	
	U 計	324	267	33	73	6	38	0	20	38	175	95	0	1	3	2	16	500

① 教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は747件で、うち苦情件数は724件(96.9%)です。「他の教養・娯楽」に関する相談が336件(45.0%)、次いで「娯楽等情報配信サービス」に関する相談が227件(30.4%)の順となっています。「他の教養・娯楽」では、出会い系サイトやインターネットゲームに関する相談が多く寄せられています。「娯楽等情報配信サービス」ではアダルト情報サイトのワンクリック請求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」651件、「販売方法」407件、「価格・料金」78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324件で、うち苦情件数は267件(82.4%)です。「医療」に関する相談が最も多く119件(36.7%)、次いで「理美容」70件(21.6%)、「他の保健・福祉」57件(17.6%)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施術の品質、「理美容」ではエステティックサービス、「他の保健・福祉」では募金、社会保険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175件、「接客対応」が95件、「品質・機能、役務品質」が73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															
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	計	
V 他の役務	V10 外食・食事宅配	50	44	5	8	3	7	1	5	2	23	12	0	1	3	0	0	70
	V20 冠婚葬祭	23	22	0	1	0	8	0	0	2	20	4	0	0	0	0	0	35
	V30 家事サービス	10	9	0	3	0	2	0	2	2	5	1	0	0	0	0	0	15
	V40 役務その他	494	457	1	37	4	62	0	30	222	401	59	0	0	10	0	5	831
	V 計	577	532	6	49	7	79	1	37	228	449	76	0	1	13	0	5	951
W 内職・副業・ねずみ講	W15 内職・副業一般	4	3	0	0	0	2	0	3	2	2	0	0	0	0	0	0	9
	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	109	109	0	2	0	10	0	16	89	99	1	0	0	0	0	0	217
	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	113	112	0	2	0	12	0	19	91	101	1	0	0	0	0	0	226
X00 他の行政サービス	46	21	0	3	6	1	0	0	1	6	14	0	0	0	1	16	48	
Z 他の相談	234	36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

## ① 他の役務

他の役務の相談件数は577件で、うち苦情件数は532件(92.2%)です。「役務その他」に関する相談が最も多く494件(85.6%)となっています。「役務その他」では、記録的な大雪の影響により「除雪・排雪サービス」の相談が多く寄せられました。他にも「火災保険で自己負担なく自宅を修繕できるので保険金申請を代行する」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、光回線の利用者がアナログ回線への移行を勧められるアナログ戻し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449件、次いで「販売方法」228件、「価格・料金」79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113件で、うち苦情相談は112件(99.1%)です。多くが「内職・副業」に関する相談で、アフィリエイト内職やインターネットを利用した商品の転売などさまざまな相談がありました。内容別では「契約・解約」101件、次いで「販売方法」91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46件で、うち苦情件数は21件(45.7%)です。新型コロナウイルスに関連した持続化給付金や特別給付金に関する相談などが寄せられています。

## ④ 他の相談

他の相談の相談件数は234件で、うち苦情件数は36件(15.4%)です。「不審な電話がきた」といったものや相隣関係や相続、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、152件でした。そのうち、「化粧品」が最も多く53件(34.9%)、次いで「健康食品」19件(12.5%)、「医療」14件(9.2%)、「理美容」9件(5.9%)、「家具・寝具」6件(3.9%)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。

- ・インターネットでサプリメントを定期購入で注文。飲むと顔や体に発疹ができたので解約したいが応じてくれない。
- ・歯科で差し歯の治療をした。数か月後施術した箇所が痛み、徐々に手が痺れてきた。
- ・医師だが、先日小児がマグネットボールを誤飲し緊急手術を行った。小腸の10か所に穿孔が認められた。
- ・ガス機器から一酸化炭素が漏れ出し、中毒症状が出たが、原因究明が進まず不安だ。
- ・ネイルサロンで補強やネイルアートの施術を受けたが、2日後に爪が折れ出血、付け爪ごとネイルが剥がれた。

### (2) 危険

「危険」としての相談受付件数は、24件でした。そのうち、「菓子類」、「食生活機器」、「空調・冷暖房機器」が最も多く各3件(各12.5%)、次いで「他の光熱水品」、「電話機・電話機用品」が各2件(各8.3%)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。

- ・ホットサンドメーカー使用中に焦げた臭いがして火花が出た。ヒーター部分が黒くなり穴が開いていて危険。
- ・ディスカウント店で購入した充電ケーブルが発火し毛布が焦げた。交換すると言われたが商品が信用できない。
- ・友人がフードデリバリーでたこ焼きを注文。口にすると針金が混入していた。再発防止に努めてほしい。
- ・購入したばかりの近距離無線通信のイヤフォンを約10分充電していたら突然破裂し、充電器が損傷した。

表24 商品別分類のうち「危害」(上位)

	商品別分類	受付件数
1	化粧品	53
2	健康食品	19
3	医療	14
4	理美容	9
5	家具・寝具	6

表25 商品別分類のうち「危険」(上位)

	商品別分類	受付件数
1	菓子類	3
1	食生活機器	3
1	空調・冷暖房機器	3
4	他の光熱水品	2
4	電話機・電話機用品	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3年度の受付件数は198件でした。

### (2) 市町村からの経由相談

令和3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489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3年度は2回実施しました。

#### ①第1回テーマ「消費者トラブルなんでも110番」

主 催:北海道立消費生活センター、札幌弁護士会

目 的:令和2年度に当センターに寄せられた相談件数は8,873件で、前年度比138.4%と大幅に増え、令和3年度も7月末現在で2,790件(前年同期比101.3%)と高い水準で推移している。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、外出自粛が呼びかけられる中、定期購入などのインターネット通販を含む通信販売に関する相談が依然として多く、訪問販売による住宅修繕や賃貸アパートの原状回復、光回線の相談も多く寄せられている。このような事態を踏まえ、様々な契約トラブルの現状を把握するとともに、被害の未然防止、救済を目的として特別相談を実施した。

開催日時:令和3年10月23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、小会議室、消費生活相談室

相談対象:道民(消費者)

従事者:相談員6名、職員3名、専門員1名、弁護士13名(弁護士は1時間交代制)

相談件数:20件

#### ②第2回テーマ「消費者トラブル110番」

主 催:北海道立消費生活センター、札幌弁護士会

目 的:令和3年度4月から11月までに当センターに寄せられた相談件数は5,721件(前年同期比99.5%)で依然として高い水準で推移している。定期購入などのインターネット通販を含む通信販売に関する相談は依然として多く、また、訪問販売や電話勧誘販売に関する相談は前年度に比べて増加している。住宅修繕の訪問販売、賃貸アパートの原状回復、簡単に儲かるといった情報商材、光回線など多岐にわたる相談が寄せられている。このような事態を踏まえ、様々な契約トラブルの現状を把握するとともに、被害の未然防止、救済を目的として特別相談を実施した。

開催日時:令和4年3月5日(土) 午前10時から午後3時

開催場所:北海道立消費生活センターくらしの教室、小会議室、消費生活相談室

相談対象:道民(消費者)

従事者:相談員6名、職員3名、専門員1名、弁護士14名(弁護士は1時間交代制)

相談件数:20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。



## コロナ対策で注文した商品

～キャンセルした後に届いたが…

「北のくらし」令和3年4月号掲載

**問** 3週間前、新型コロナウイルス感染対策のために大手通販サイトを通してパルスオキシメーター（動脈血酸素飽和度測定器）を注文した。販売業者から注文受付メールが届き、「入金確認から2営業日以内に発送する」と書かれていたので、コンビニで商品代金5,500円を支払った。商品がなかなか届かず、販売業者にメールで発送状況を確認したが返信がなかった。このため、通販サイトにキャンセルを申し出たところ了承され、代金はサイトで利用できるポイントで返金されることになった。しかし、キャンセルしたのに、後日、商品が届いた。どうしたらいいか。（60代男性）

**答** 当センターから販売業者に電話をしたところ、「本人に当社の商品が届いていることに間違いはない。すでにキャンセルしており、当社の手違いなので届いた商品の返送は不要」との説明があり、相談者にその旨を伝えました。後日、相談者から「注文した商品はすでにキャンセルした」と書かれたメールが販売業者から届いたと報告があり、相談を終了しました。

新型コロナウイルス感染拡大により、在宅時間が増えた影響からか、これまで以上に通販サイト利用者が増えています。これに伴い、「商品が届かない」「偽物が届いた」「事業者に連絡しても返事がない」などのトラブルが増えています。

通信販売には特定商取引法により広告規制があり、事業者の名称や住所、電話番号、商品の価格、返品可否や返品できる条件などを表示するよう求めています。通販サイトを利用する際は、サイト内の情報をしっかり確認するなど十分に注意しましょう。

## 携帯電話会社からのSMS

～「訴訟最終通知のご案内」？

「北のくらし」令和3年4月号掲載

**問** 今日スマートフォンに大手携帯電話会社名で「利用料金に関する訴訟最終通知のご案内です。至急ご連絡ください」とSMSが届いた。先月、事業者名の記載がない料金請求のSMSが届いており、それと関係があるのか。今後の対処法を教えてください。（70代女性）

**答** 大手携帯電話会社名を騙り、SMSで不当に金銭を支払わせようとするトラブルが発生しています。同様の相談は全国の消費生活センターに多数寄せられており、消費者庁や各携帯電話会社も注意を呼びかけています。この事例も同様に電話することで金銭を請求されたり、個人情報を知られたりする恐れがあるため、事業者には連絡しないよう相談者に助言しました。

また、以前のSMSとの関連はわかりませんが、SMSは不特定多数に送ることができることから、心当たりのないメールやSMSは無視しましょう。トラブルになった場合は、最寄りの消費生活相談窓口にご相談ください。

# トイレの詰まりに55万円!?

～高額で納得できず全額返金してほしい

「きらめっく」令和3年5月号掲載

**問** 昨日、自宅のトイレが詰まったので、インターネットで検索し一番上に表示された事業者に電話したところ、「高圧洗浄なら3万円以下だが実際に見なければわからない」と言われた。すぐに事業者が来訪して30分程度、高圧洗浄を行っていたようだが、詰まりは解消せず、「床下の工事になり30万円から40万円かかる。専門の職人2人で行う」と言われて、急いでいたので断りきれず翌日、修理工事を行った。その際に「トイレの中だけなら30万円だが、他の管も見るのでさらに20万円かかる」「今日現金で支払うなら割引率が高く10%引きになる」等と言われて、結局修理代金の総額は55万円だった。35万円を現金で支払い、残金は振り込むことになった。工事終了後、一旦は水が流れたがまた詰まり、状況は改善していないので、全額返金してほしい。(50代女性)

**答** この事例で契約した修理工事は、消費者の自宅で勧誘しているため、特定商取引法の訪問販売に該当すると考えられます。この場合、事業者は同法で定められた内容を記載した契約書面を交付する義務があります。また、消費者は書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフをすることができます。

相談者には、クーリング・オフ通知を発信するよう助言し、当センターから事業者に連絡をしたところ、「工事は行ったので一部しか返金しない」と主張されました。このため、センターからは、クーリング・オフは無条件解約であり、全額返金するよう繰り返し説明しました。また行われた工事について自治体の担当に確認したところ、自治体の指定事業者以外には行えない工事だったことがわかり、その旨も指摘しましたが交渉は難航しました。

最終的に事業者から33万円の返金を提案され、全額ではないものの早期解決のために相談者は了承し返金されたことを確認し、相談を終了しました。なお、後日、別の事業者を高圧洗浄を依頼したところ異物が原因だったことがわかり、詰まりは解消されたと報告がありました。

## 契約する場合は十分に検討しましょう

トイレの詰まりなど水回りのトラブルは早く解決したいため、慌てて事業者を探して呼んでしまいがちですが、広告表示をうのみにせず、複数の事業者から見積もりをとり、作業前に作業内容や料金の書面提出と説明を求めて、よく確認することが大切です。万が一、事業者に修理を急かされても納得できなければその場で契約せず、はっきり断りましょう。

また、日頃から家の施工業者など困った時に修理依頼できる事業者を確認し、集合住宅の場合には、まず管理会社などに相談してみましょ。なお、自治体では修繕工事や凍結修理などを行う給水装置や、排出設備工事事業者を指定しており、自治体のホームページで確認できる場合もあります。トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

## 大手電話会社を名乗り光回線勧誘

～インターネットは使わないのに…

「北のくらし」令和3年6月号掲載

**問** 大手電話会社を名乗る電話で、「アナログ回線から光回線に切り替えないか。今なら無料だが、将来的には工事費が3万円かかる」と説明された。今の電話に問題はなく、ネットも利用しないと伝えたが、「後でまた電話をするから考えておくように」と言われた。切り替える必要はあるだろうか。(80代男性)

**答** 東日本電信電話株式会社(NTT東日本)及び西日本電信電話株式会社(NTT西日本)は2024年1月以降、固定電話網をインターネット通信に利用されているIP網へ切り替えるとしています。ただし、NTT局内設備の切り替えのため、固定電話を継続利用する場合、利用者側の手続や回線工事は不要で、利用中の電話機等はそのまま利用できると説明しています。

また、光回線など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、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らず、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。

相談者には電話しか利用しないのであれば取り替える必要はないので、はっきりと断ってはどうかと助言しました。なお、契約してしまった場合、光回線など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。トラブルになった場合は、最寄りの消費生活相談窓口にご相談ください。

## テレビ局から新型コロナワクチンアンケート?

～個人情報教えてしまった…

「北のくらし」令和3年6月号掲載

**問** 今日、テレビ局と番組名を名乗る電話があり、「60代から90代の人に新型コロナのワクチン接種を希望するかどうかのアンケートを取りたい」と言われたので、年齢と氏名、住所、一人暮らしであることを伝えてしまった。電話を切ってから詐欺かもしれないと思ったが、どうしたらいいか。(80代女性)

**答** 当該テレビ局のホームページを確認すると、テレビ局ではこうした調査を一切実施していないこと、同様の通報が多数寄せられていることなどが記載されていました。その旨を相談者に説明し、念のため、警察に相談してはどうかと助言しました。

全国の消費生活センターには、新型コロナウイルスに関連した相談が多く寄せられています。最近、ワクチン接種が開始されたことにともない、不審な電話が来たといった相談も寄せられており、消費者庁は、ワクチン接種のために必要だと言って金銭や個人情報をだまし取ろうとする電話やメールへの注意を呼びかけています。

ワクチン接種は医療従事者の先行接種に始まり高齢者、基礎疾患のある人、一般の順に接種が進められる予定で、すべて無料で行われます。行政機関等がワクチン接種のために金銭や個人情報を電話やメールで求めることはありません。

# 認知症の叔父が新聞購読契約

## ～解約したいのに販売店が応じてくれない

「きらめっく」令和3年7月号掲載

**問** 独居の叔父を訪ねると、新聞が3紙も配達されていたので事情を聞いたところ、2紙は長年購読しているものだが1紙は訪問販売で契約したとのことだった。契約書は見当たらず、「ご挨拶」と書かれた書面には契約日が今から7か月前、契約期間が契約日の翌月から1年間、朝刊のみと記載されていたが夕刊も配達されていた。叔父は数年前から物忘れがひどく判断力が低下しており、契約した月に認知症と診断されている。叔父が「解約したい」と言うので、私が販売店に連絡したところ「1年契約のため途中解約はできない。夕刊は本人からの申し出で配達している」と言われたが解約できないだろうか。(60代女性)

**答** 新聞公正取引協議会と日本新聞協会が策定した新聞購読契約に関するガイドラインでは、「相手方の判断力が不足している状態(認知症など)で契約したとき」は、不適切な契約として解約に応じるべきと定めています。

契約当事者の叔父に話を聞いたところ、「昨年、販売店の担当者がきて、契約してほしいと凄まれたが契約書は書いていない」とのことで、詳しいことは覚えていませんでした。

センターから販売店に連絡し、当事者が解約を希望していることを伝え、ガイドラインに則った対応をしてほしいと伝えたところ、販売店は即答せず「適正な対応を検討する」と回答しました。

後日、販売店から「集金員に確認したところ、当事者は認知症ではないかと昨年から気づいていたことがわかったので、解約に応じ、明日から新聞を止める」と連絡があり、相談者にその旨を伝え相談を終了しました。

### 訪問販売による契約は慎重に

新聞購読の契約をめぐっては、「販売員に6か月実質無料、米10kgと洗剤をプレゼントすると強引に勧誘された」、「未成年者が断りきれずに契約してしまった」などの相談が寄せられています。

訪問販売による新聞購読の契約は、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た日から8日間はクーリング・オフできます。

また、新聞購読契約に関するガイドラインでは、「未成年者との契約であったとき」「新聞公正競争規約の上限を超える景品類の提供など、同規約に沿わない販売方法を行ったとき」なども販売店は解約に応じるべきと定めています。

なお、令和4年4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられ、18～19歳でも親権者の同意なしに契約などができる半面、未成年者取消権が認められなくなります。訪問販売で勧誘された際には、本当に必要なものか慎重に検討して判断しましょう。トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。



## 小学生の息子が勝手にゲームで課金

～20万円の請求を取り消してほしい

「北のくらし」令和3年8月号掲載

**問** クレジットカードの請求明細書に、ゲーム配信会社名で20万円の請求があり、小学生の息子に確認すると、ゲーム機で有料アイテムを何度も購入していたことがわかった。以前、アイテムを買ってあげたときに入力した私のカード番号とセキュリティコードを覚えていたようで、親に無断で購入していた。私も息子も反省しているので、請求を取り消してほしい。(40代女性)

**答** 民法では、未成年者が親権者等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、成年であると偽って申し込んだ場合などは取り消しは認められません。

当センターからゲーム配信会社に連絡し、親が承諾していないので未成年者契約の取り消しを求めました。配信会社から今回に限り取り消しに応じるが、条件として、カード会社にいったん料金を支払ってから、書面による手続と遠隔操作によるゲームデータの削除が必要と回答がありました。

相談者が配信会社の回答に応諾し、手続を行いました。後日、相談者から支払った20万円が口座に返金されたと報告があり相談を終了しました。

子どもにゲーム機やスマートフォンでゲームを利用させる場合は使い方のルールを親子で話し合った上で、プレイ時間や有料アイテムの購入に制限をかけることができるペアレンタルコントロールを活用しましょう。また、クレジットカードはカード名義人に管理義務があるため、カード番号等が容易に知られることがないように慎重に扱しましょう。

## ペットショップで購入した猫が先天性の病気

～治療費を負担してほしい

「北のくらし」令和3年8月号掲載

**問** 2か月前にペットショップで20万円の猫を購入。猫風邪をひいているので1週間後に引き渡すと言われた。その後も体調が優れず、動物病院を受診すると先天性の病気で重篤な症状になる可能性があり、治療に100万円以上かかると獣医師から説明された。ペットショップに治療費を負担してほしい。(30代男性)

**答** 「動物の愛護及び管理に関する法律」では、販売業者はあらかじめ動物を購入しようとする者に対して、動物を直接見せて病歴やワクチンの接種状況、適切な飼養方法などについて文書等を用いて対面で説明することが義務付けられています。

引き渡し前に罹患していた場合や、先天性の重篤な疾患であれば、契約の内容に適合しない(契約不適合)と考えられ、治療費の負担や解約返金を求めることは可能と考えられますが、契約書に治療費の上限や動物病院の指定など、特別な定め(特約)がある場合は、その特約に従うことになります。

相談者には、契約書を確認した上で獣医師の診断により引き渡し前にすでに病気だったことをペットショップに伝え、今後の治療費について話し合うよう助言しました。また、補償を求められる範囲等については、法律相談で見解を確認するよう伝えました。

ペットは命ある生き物です。契約前に健康状態などをよく確認し、心配な点があれば納得できる説明を求めましょう。

# 転売ビジネスの情報商材を契約

## ～強引に勧誘されたので解約したい

「きらめっく」令和3年9月号掲載

**問** 20日前に動画サイトで「ネットで簡単に儲かる副業」との広告を見て、公式サイトで個人情報などを登録した。オンライン会議ツールを使って「中国から商品を輸入してフリマアプリで転売するビジネス」についてのセミナーがあり、その後、担当者から詳しいやり方や料金の説明があった。「家族と相談したい」と伝えたが、「サービス価格なのですぐ決めてほしい、頑張った分だけ成果が出る」などと5時間にわたりつくつく勧誘され、深夜2時になっていたこともあり、断り切れず契約した。契約書面は電子メールで送られてきて、代金40万円はクレジットカード一括払いにした。しかし転売のやり方は、フリマアプリの規約に抵触する内容だと思われ、難しく儲かるとは思えないので解約したい。(30代男性)

**答** インターネットの通信販売等で副業や投資等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して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。

この事例のように、オンライン会議ツールを使って勧誘を受けて契約した場合は、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内容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(無条件解約)ができます。なお、契約書面の交付方法として電子メールでの送信は現在は法律上認められていません。

相談者には、事業者が確実に収入が得られるような説明をしたり、長時間にわたり執拗に勧誘していることは問題があると考えられることを伝えました。また、法律で認められた方法で契約書面を渡していないことから書面不交付と考えられるため、クーリング・オフ通知を送付するよう助言するとともに、クレジットカード会社にも契約の経緯をまとめた書面等を送付するよう伝えました。

センターから事業者に連絡し、クーリング・オフをすること、勧誘方法に問題があることなどを伝えたところ、全面解約に応じると回答がありました。クレジットカード会社にその旨を連絡し、相談を終了しました。

## 簡単に儲かる話はありません!

今回の事例のような「転売ビジネス」をめぐるトラブルや、「アフィリエイト(成果報酬型)の情報商材の契約をしたが、事業者と連絡が取れない」「SNSで知り合った人に勧められて暗号資産(仮想通貨)の投資をしたが返金してほしい」などのトラブルが相次いでいます。

事業者の言うとおりにすれば簡単にお金が稼げるなどという話はありません。契約する前に十分注意しましょう。トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

## 身に覚えのないサプリメントの請求

～高齢の父は無視していたが…

「北のくらし」令和3年10月号掲載

**問** 先月、高齢の父宛にサプリメント代金の請求書が届いたが、父は申し込みをした覚えがないので無視していた。今日、同じ事業者からサプリと請求書が届いた。どうしたらよいか。(40代女性)

**答** 相談者の父にセンターからも確認すると、申し込みした覚えはないとのことでした。センターから事業者にお問い合わせると、インターネットからの申し込みで、名前の読み仮名、年齢、電話番号が本人とは異なる情報で登録されていました。また、事業者は「先月はサプリをポストに投函したとの配達履歴がある。2回分のサプリを返品すれば2回分の請求を取り下げる」と主張しました。

あらためて本人に確認すると、サプリは今日初めて届き、インターネットは利用しておらず、自宅の郵便受けには鍵がついていないことがわかりました。センターから事業者に、本人は注文しておらず、第三者により勝手に名義を使われた名義冒用の可能性があるかと伝えたところ、事業者は2回分の請求の取り下げに応じて、手元にあるサプリは着払いで返品することになりました。

特定商取引法が改正されて、令和3年7月6日以降に事業者から一方的に送り付けられた商品は直ちに処分できることになりました。しかし、この事例のように名義冒用が疑われる場合もあり、無視すると商品と請求書の送付が続くことも考えられます。身に覚えがない商品や請求書が届いた場合には、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

## アダルトサイトで45万円の請求!?

～登録したつもりはないのに…

「北のくらし」令和3年10月号掲載

**問** スマートフォンからアダルトサイトにアクセスし、「20歳以上」と書かれたボタンを押したところ、会員登録された。会員登録するつもりはなかったのに、サイトに表示されていた電話番号に電話すると、「登録されている。本日の支払いであれば35万円、明日になると45万円になる。料金は画面の上下に書いている」と言われたが、料金を見た覚えはない。支払う必要はあるのか。(50代男性)

**答** 民法では、契約当事者の間で申し込みの意思とそれに対する承諾の意思が合致すると契約が成立するとされています。しかし、この事例では、相談者はアダルトサイトの会員登録を申し込む意思がなく、年齢確認のボタンを押したただけであれば契約は成立していないと考えられます。仮に事業者から契約は成立していると主張された場合でも、電子消費者契約法では、事業者が申し込み内容等の意思確認をするための適切な措置を講じていなければ、原則として錯誤による取消しが可能となります。

相談者にはこれらの説明をした上で、事業者に連絡を取らないで、請求には応じず無視をするよう伝えました。このようなサイトでは、消費者の不安をあおり慌てさせて事業者に連絡するよう誘導する手口がみられますので、十分注意しましょう。

# 訪問販売で勧誘された布団乾燥シート

## ～断りきれずに契約したので解約したい

「きらめっく」令和3年11月号掲載

**問** 3日前に「以前買ってもらった布団のことで話がある」と事業者が訪問してきたので、家にあげてしまった。布団乾燥シートを使った方が良いと勧誘され、断りきれずに契約した。代金8万円は事業者に銀行に連れていかれ、現金で支払った。覚えのない事業者だったし、高いと思うので解約したい。玄関には「訪問販売お断りステッカー」を貼っているが、他の事業者も訪問してくるので困っている。(80代女性)

**答** 訪問販売による契約は、特定商取引法(特商法)で規制されており、事業者は勧誘に先立って事業者名や販売目的を告げること、同法で定められた内容を記載した契約書面を交付する義務があります。消費者は書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフすることができます。また、特商法や北海道消費生活条例(道条例)では、断っている人へ勧誘を継続すること(再勧誘)や、後日あらためて勧誘することを禁止しています。

相談者に確認したところ、訪問時に事業者名や布団乾燥シートの勧誘であることを告げられた覚えはないとのことでした。また、契約書面を確認すると商品単価や支払回数などが記載されておらず、書面に不備があると考えられました。

相談者には契約してから4日目のため、クーリング・オフ書面の書き方を説明し、証拠が残るようにコピーを取り、簡易書留等で事業者に通知するよう助言しました。センターから事業者に連絡し、勧誘方法などに問題があること、「訪問販売お断りステッカー」を貼っている家への訪問は道条例で禁止されていることを指摘した上で、クーリング・オフすることと、今後の勧誘を断る旨を伝えました。事業者は道条例を知らずに勧誘し、訪問時に勧誘目的であると告げたかどうかは覚えていないとのことでした。

返品などの方法を確認し、相談者が商品を着払いで送り、事業者から現金書留で返金されたことを確認して相談を終了しました。

### 訪問販売お断りステッカー活用を

訪問販売に関しては、布団や健康食品等の購入を勧誘され、契約してしまったとの相談のほか、最近では、光回線や小売電力の勧誘を受けたとの相談も増えています。

道条例では、「訪問販売お断りステッカー」を勧誘拒絶の意思表示とみなし、ステッカーを貼っている家に訪問して取引することを禁止していますので、ステッカーを玄関ドアなどに貼るなどの対策を講じましょう。また、不要な契約はきっぱりと断り、トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

## クリーニングでワンピースが色落ち ～賠償でクリーニング代は返してくれる？

「北のくらし」令和3年12月号掲載

**問** ワンピースをクリーニングに出したら、色落ちしていた。苦情を伝えると弁償すると回答されたが、その場合、クリーニング品のワンピースとクリーニング代は返してもらえるか。(50代女性)

**答** クリーニング事故があった場合、一般的には全国クリーニング生活衛生同業組合連合会が作成した「クリーニング事故賠償基準」に則って賠償額が提示されます。賠償額は、同じ品質のものを事故発生時に購入する場合の価格をもとに、購入してからの月数などを考慮して算定されます。賠償金を受け取った場合、その品物の所有権は消費者から事業者に移るため、原則返却されません。返却を希望する場合、店側と話し合うこととなりますが、一般的には返却されると賠償額が減額されます。

なお、事故の原因がクリーニング店にある場合は、クリーニング代金の請求を放棄することとされているため、代金は返金されることとなります。クリーニングを利用する際は、受け取ってすぐ傷や色落ちがないか確認しましょう。トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

## 質問サイトで月額会員に ～登録した覚えがないので解約したい

「北のくらし」令和3年12月号掲載

**問** 1週間ほど前に、1回の質問について500円で専門家が回答すると書いてある質問サイトを見つけた。クレジットカード情報を入力して会員登録し、パソコンについて質問し、回答を受け取った。その後、契約内容を確認したら、1か月4,500円の月額会員になっていることに気付いた。月額会員に登録した覚えがないので解約したい。(50代男性)

**答** センターで質問サイトの利用規約を確認したところ、定額払い料金は30日間以内であれば返金を要求できると記載がありました。また、会員契約の解約は24時間いつでもサイトにログインして手続き可能と記載があったものの、相談者はログインに必要な情報(アカウント)を忘れてしまっていたため、質問サイトの電話番号を相談者に伝え、直接解約を申し出るよう助言しました。

また、相談者は気付かずにサブスクリプション※(以下、サブスク)の契約をしていました。サブスクはお試し期間として無料もしくは安価で一定期間利用することができる場合があります。その場合、多くは期間中に解約しなければ有料定額プランに移行し、1か月、1年などの単位で料金が発生します。また多くの場合、一度契約すると解約しない限り自動的に支払が継続することとなります。クレジットカードやキャリア決済の請求明細は毎月確認しましょう。

※サブスクリプション～定められた金額を定期的に支払うことにより、継続的に商品やサービスの提供を受けることができるサービス

# 光回線をアナログ回線に戻すはずが…

## ～説明されていないサポート契約も

「きらめつく」令和4年1月号掲載

**問** 10日ほど前、「モデムはついているか。モデムを外して光回線をアナログ回線に戻せば電話代金が安くなる。キャンペーン中なのでキャッシュバックもある」と電話で勧誘を受けた。インターネットを利用しておらず、光回線をやめても良いと思ったので、アナログ回線に戻すことを承諾した。今日、事業者から届いた書面を見ると、アナログ戻し手続き代行料として約4万円の他に、機器補償サービスと電話安心サポートがそれぞれ月額900円と書かれていた。しかし、これらのサービスと料金については説明されておらず、納得できない。書面にクーリング・オフの記載があるが、クーリング・オフはできるか。(60代女性)

**答** 特定商取引法(特商法)では、事業者が電話で商品やサービスの勧誘を行う場合、勧誘前に事業者名や販売目的を告げることが義務付けられています。同法では、事業者には法律で定められた事項を記載した契約書面の交付が義務づけられており、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。また、北海道消費生活条例では、事業者が料金や契約内容などに関する重要な情報を消費者に伝えず勧誘することを禁止しています。

相談者には、特商法の電話勧誘販売に該当するため、クーリング・オフが可能であることと、クーリング・オフ通知の方法について説明しました。また、センターから事業者に連絡を取り、勧誘時にサービス内容や料金についての説明が不足していたこと、今後の勧誘は断るとの相談者の意向を伝えました。事業者からは「クーリング・オフ通知はまだ確認していないが速やかに処理する」との回答があり、相談者にはその旨を伝えて終了となりました。

## アナログ戻しは自分で手続きが可能！

光回線の利用者がアナログ回線への移行(以下、アナログ戻し)を勧められ高額な手数料を請求されたとの相談が寄せられています。その際、知らないうちに、アナログ戻しには必要がないサポート契約を結んでいることもあり、国民生活センターや総務省でも注意喚起をしています。

光回線をアナログ回線に移行する手続きは、第三者に依頼する必要はなく、自分で簡単にNTT東日本、NTT西日本に申し込むことができます。費用や条件等は「116」に問い合わせるか、各社ホームページを確認しましょう。

なお、アナログ戻しを行う際は、現在契約中の回線事業者等の解約手続きが必要な場合もありますので、直接問い合わせ確認しましょう。また、アナログ戻しの勧誘を受けた場合は、必要がなければきっぱりと断りましょう。トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口に相談を。

## 引越してテレビが壊れた

～弁償額に納得できない

「北の暮らし」令和4年2月号掲載

**問** 昨日、引っ越しをした後で、テレビの電源が入らないことに気付いた。引越業者から「弁償するが、同等の中古品か現金1万円での補償になる」と言われ、納得できない。(40代男性)

**答** 運送業者は、国土交通省が定めた「標準引越運送約款」に基づくルールにより引っ越しを行います。事業者が荷物を破損・紛失させたり、家屋等に傷を付けたりした場合は、見積時に渡された約款に基づき、引っ越しから3か月以内であれば補償を求めることができます。その場合、修理が原則ですが、修理できない場合は購入時からの経過期間をもとに賠償額を算出するのが一般的です。

この事例もテレビの購入時から年数が経過していたため、相談者には時価での補償になると考えられることを説明し、事業者と話し合ってみよう助言しました。

引っ越しをめぐっては、電話のみの見積りや一括見積りサイトで事業者を選び、トラブルになるケースが増えています。このため、事業者を選ぶ際は、直接訪問をしてもらった上で見積りを出してもらい、信頼できる事業者を選ぶようにしましょう。また、公益社団法人全日本トラック協会の情報を参考にしたり、同協会が認定する「引越安心マーク」の事業者を利用するのも一つの方法です。トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口に相談しましょう。

## 電子マネーで当選金詐欺に…

～支払った20万円を返金してほしい

「北の暮らし」令和4年2月号掲載

**問** スマートフォンに「高額当選しました。受け取り手続きをしてください」とメールが届き、相手に連絡したら、コンビニでプリペイド型電子マネーを購入するよう指示された。「あなたが受け取らないと他の人にも迷惑がかかる」などと言われ、合計20万円以上支払ったが、当選金は受け取れなかった。警察に相談したら詐欺だと言われた。返金してほしい。(60代男性)

**答** プリペイド型電子マネーは資金決済法で規制されており、原則、払い戻しが認められていませんが、発行者の判断により例外的に払い戻しされる場合があります。

センターから電子マネー発行会社に連絡したところ、やり取りした相手の連絡先はわかりませんでした。決済代行会社が介在していることがわかりました。決済代行会社に連絡し、取引内容に問題があると考えられること、警察にも相談していることなどを伝え交渉したところ、14万円を返金するとの提案があり、相談者と合意しました。

このほかにも「遺産の分配金がもらえる」「支援金を渡したい」などとメールやSMS(ショートメッセージサービス)が届き、金銭を請求されたり、個人情報聞き出されたりしたとの相談も寄せられています。都合の良い儲け話はありません。そのようなメール等が届いても無視しましょう。

# 980円だと思ったら5万円の定期購入!?

～未成年で支払えないので解約したい

「きらめっく」令和4年3月号掲載

**問** 無料動画サイトの広告を見て980円の除毛クリームをネット注文し、支払はコンビニの後払い決済を選んだ。1回限りの注文のつもりだったが、販売店の口コミを見て定期購入だと気付いた。2回目からは12,000円で、最低5回の受け取りが条件となっており、支払総額は約5万円と分かった。初回分の980円なら支払えるが、未成年のため5回分は高すぎて支払えないので解約したい。(10代男性)

**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、商品の価格や送料、支払時期と方法、商品の引き渡し時期、返品可否や返品できる場合の条件などを消費者にわかりやすく表示するよう求められています。また、定期購入契約の場合は、申し込み画面や確認画面に定期購入である旨や、商品の引き渡し回数、1回当たりの商品代金や総額等の条件を記載しなければなりません。

一方、民法では、未成年者が親権者等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、成年であると偽って申し込んだ場合などは取り消しは認められません。

当センターから販売店に連絡し、本人は1回限りの注文と思っていたこと、親の同意を得ずに申し込みしたので未成年者契約の取り消しを求めたいことを伝えました。販売店は「商品や契約の内容は申し込み画面にわかりやすく記載している。また、契約内容に関するチェック項目を設けている」と主張しました。ただし、相談者が未成年者であることを踏まえて、「特別に2回目以降の解約を受け付けるが、初回分はすでに送っているので980円を支払ってほしい」と提案がありました。相談者が初回分だけなら支払えるとのことで提案を了承しました。

## 4月から成年年齢が18歳に!

令和4年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられるため、18歳、19歳の契約はこれまでのように未成年者契約として取り消しを主張できなくなります。

また、悪質な事業者は、未成年者を勧誘しても、契約を取り消される可能性があるため、成年になったばかりの若者を言葉巧みに勧誘し、強引に契約を結ばせようとします。このため、20代前半では定期購入などの通信販売やマルチ商法、情報商材や投資関連などのトラブルが増加する傾向にあります。

成年年齢が引き下げられると、より一層、若者の消費者被害が増えるおそれがあります。トラブルに遭わないために、契約に関するさまざまなルールを知った上で、本当に必要な契約か、慎重に検討することが大切です。トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。





令和3年度  
消費生活相談報告書

令和4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

[設 置 者] 北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課  
〒060-8588 札幌市中央区北3条西6丁目  
電話（代 表）011-231-4111