

## 目 次

1. 消費生活相談の概要	2
2. 特殊販売の相談状況	10
3. 商品・役務別相談状況	12
(1) 商品・役務別相談状況	12
(2) 主な商品・役務の相談状況	13
4. 内容別相談状況	16
5. 契約当事者の年代別相談状況	18
(1) 年代別相談の状況	18
(2) 主な商品・役務における年代別相談の傾向	18
6. 契約・購入金額及び既支払金額	23
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・相場、他の行政サービス、他の相談	35
8. 苦情相談事例	39
参 考	
(1) 消費生活相談処理のしくみ	47
(2) 北海道立消費生活センター設置状況	48

## 1. 消費生活相談の概要

平成15年度に当センターに寄せられた相談件数は、15,949件で、平成14年度に比べ4,046件増加しています。うち「苦情」は15,408件で、前年度より4,345件増加しています。「問い合わせ」等は541件で、299件減少しています。

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13,110件(83.3%)、次いで「販売方法」に係わるものが5,093件(32.4%)、「価格・料金」に係わるものが3,480件(22.1%)となっています。

相談方法では「電話」によるものが14,327件(89.8%)で前年度の10,778件に比べて3,549件増加しています。「来訪」は1,400件(8.8%)で前年度の849件から551件増加しました。「文書」による相談は222件(1.4%)で前年度の278件から56件減少しています。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」9,459件(59.3%)、「女性」5,848件(36.7%)となり、男性が女性より3,611件多く、初めて女性を上回りました。年齢別では「20歳代」が最も多く4,582件(28.7%)、次いで「30歳代」が3,962件(24.8%)、「40歳代」が2,255件(14.1%)、「50歳代」が1,495件(9.4%)、「20歳未満」が1,095件(6.9%)、「60歳代」が960件(6.0%)、「70歳以上」が940件(5.9%)の順となっています。前年度と比べると「20歳未満」と「20歳代」の増加が著しくなっています。職業別では「給与生活者」が最も多く8,247件(51.7%)となり、前年度5,339件(44.9%)に比べて2,908件増加しています。次いで「家事従事者」が2,233件(14.0%)で、前年度に比べて143件減少しています。なお、「給与生活者」と「家事従事者」で全体の65.7%を占めています。

販売購入形態のうち、「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた特殊販売は11,194件で、前年度より4,066件増加しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」7,589件で、次いで「訪問販売」1,913件、「電話勧誘販売」1,326件、「マルチ商法」185件、「その他無店舗販売」144件、「ネガティブオプション」37件の順となっています。とくに「通信販売」は前年度に比べて4,303件増と、大幅な増加となりました。

### 【商品部門】

商品に係わる相談は4,668件で前年度より58件増加し、相談全体の29.3%を占めています。うち苦情は4,460件で前年度より307件増加しています。商品分類別では、「教養娯楽品」(主な商品としては、資格取得用教材、補修用教材、教養娯楽教材、小型コンピューター、新聞など)が最も多く、次いで「商品一般」(商品が特定できないものなど)、「住居品」(主な商品としては、ふとん類、浄水器、食器など)、「食料品」(主な商品としては、健康食品など)、「被服品」(主な商品としては、指輪やネックレスなどのアクセサリ、洋装下着など)の順となっています。

### 【役務部門】

役務に係わる相談は11,064件で前年度より3,977件増加し、相談全体の69.4%を占めています。うち苦情は10,837件で前年度より4,029件増加しています。役務分類別では、「運輸・通信サービス」(主な役務としては電話情報提供サービスなど)が最も多く、次いで「金融・保険サービス」(主な役務としてはフリーローン・サラ金、会社生命保険など)、「レンタル・リース・貸借」(主な役務としては賃貸アパート、電話機リースなど)、「教養・娯楽サービス」(主な役務としては行政書士などの資格講座など)の順となっています。

### 【平成15年度の特徴】

平成15年度の特徴としては主に次のとおりです。

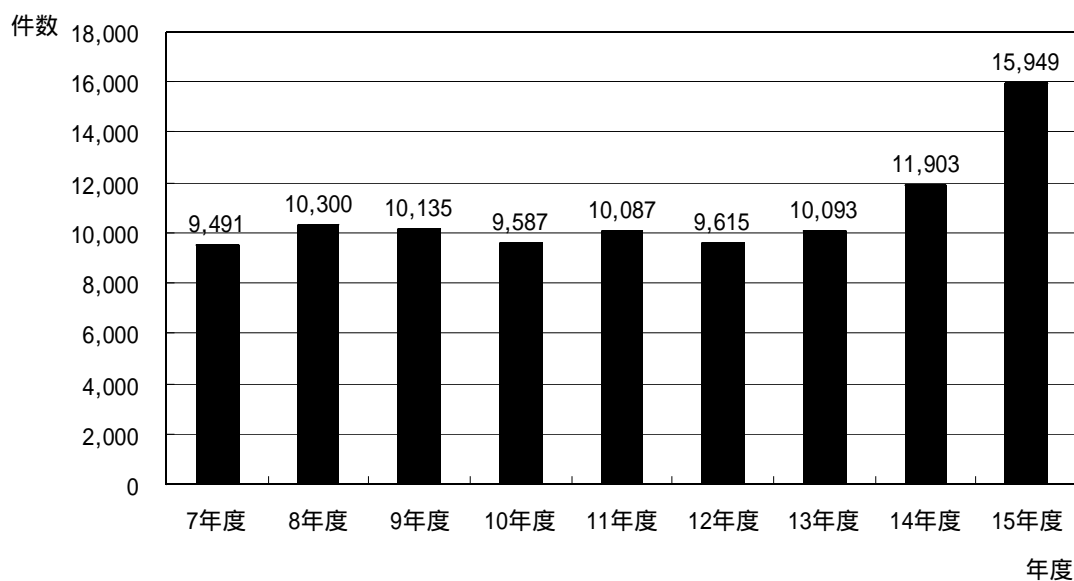
- (1) 平成15年度の消費生活相談の受付件数は、昨年度より4,046件増加し、過去最高となっています。その内容をみると、苦情件数は相談全体の96.6%と大半を占め、問い合わせ件数が大幅に減少しています。
- (2) 相談件数は概ねどの分類においても増加していますが、中でもインターネットや携帯電話を用いた身に覚えのない有料サイト利用料請求などの相談が大変多く、「運輸・通信サービス」の件数が昨年度に引き続き、一層増加しています。
- (3) 相談当事者の年齢別にみると、20歳代や30歳代に携帯電話の有料サイトなどの「運輸・通信サービス」や、サラ

金、ヤミ金融などの「金融・保険サービス」、商品を特定できない「商品一般」、資格取得用教材などの「教養娯楽品」、賃貸アパートなどの「レンタル・リース・貸借」の相談が多くみられます。また、60歳代では「金融・保険サービス」、「運輸・通信サービス」、「レンタル・リース・貸借」、健康食品などの「食料品」が、70歳代ではふとんの次々販売などが多いため「家具・寝具類」が多い傾向にあり、「食料品」、床下工事などの「工事・建築・加工」、「医療用具」も多くなっています。

- (4) 苦情相談件数における「契約・購入金額」や「既支払金額」は年々増加しています。「契約・購入金額」の総額は約58億5千7百万円で、前年度に比べて約1億6千万円(対前年度比102.8%)増加しています。「既支払金額」の総額は約14億8千万円で、前年度に比べて約1千2百万円(対前年度比100.8%)増加しています。

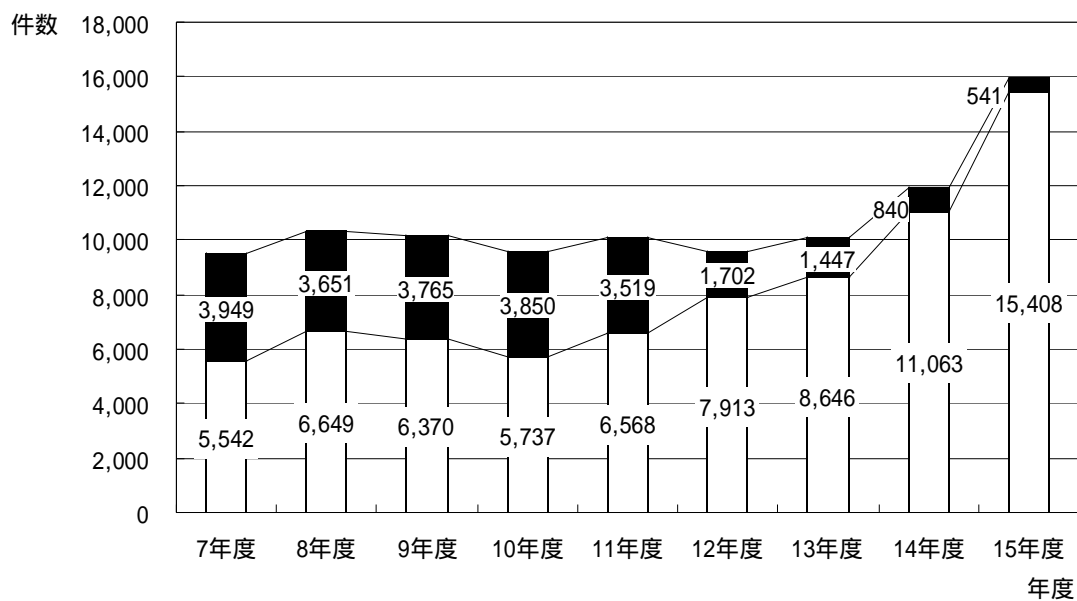
図1 総受付件数及び苦情、問合せ、要望受付件数の推移

・総受付件数の推移



・苦情、問合せ、要望受付件数の推移

問合せ・要望 苦情



(注) 平成11年度以前の件数は、北海道と北海道消費者センターの合計数です。

表1 受付状況

項目		15年度	14年度	前年度比	
相談件数		15,949	11,903	134.0	
苦問要	苦情	15,408	11,063	139.3	
	問合せ	536	836	64.1	
	要望	5	4	125.0	
相談方法	来訪	1,400	849	164.9	
	電話	14,327	10,776	133.0	
	文書	222	278	79.9	
契約当事者属性	性別等	男性	9,459	5,597	169.0
		女性	5,848	5,624	104.0
		団体・不明	642	682	94.1
	年齢別	20歳未満	1,094	521	210.0
		20歳代	4,582	3,098	147.9
		30歳代	3,962	2,758	143.7
		40歳代	2,255	1,780	126.7
		50歳代	1,495	1,444	103.5
		60歳代	960	886	108.4
		70歳以上	940	824	114.1
	その他・不明	660	592	111.5	
	職業別	給与生活者	8,247	5,339	154.5
		自営・自由業	978	641	152.6
		家事従事者	2,233	2,376	94.0
		学生	1,404	711	197.5
		無職	1,905	1,793	106.2
		団体	342	240	142.5
		その他・不明	840	803	104.6
	販売購入形態	店舗購入	2,812	3,915	71.8
訪問販売		1,913	2,135	89.6	
通信販売		7,589	3,286	230.9	
マルチ商法		185	332	55.7	
電話勧誘販売		1,326	1,239	107.0	
ネガティブオプション		37	36	102.8	
その他無店舗		144	100	144.0	
不明・無関係		1,943	860	225.9	

項目		15年度	14年度	前年度比
相談内容分類	安全・衛生	299	286	104.5
	品質・機能	812	1,293	62.8
	法規・基準	334	546	61.2
	価格・料金	3,480	2,401	144.9
	計量・量目	13	17	76.5
	表示・広告	476	654	72.8
	販売方法	5,093	4,127	123.4
	契約・解約	13,110	8,559	153.2
	接客対応	501	802	62.5
	包装・容器	3	1	300.0
	施設・設備	5	8	62.5
	買物相談	53	112	47.3
	生活知識	26	107	24.3
	その他	77	244	31.6
商品大分類	商品一般	1,015	234	433.8
	食料品	534	737	72.5
	住居品	801	907	88.3
	光熱水品	42	44	95.5
	被服品	343	439	78.1
	保健衛生品	315	330	95.5
	教養娯楽品	1,138	1,252	90.9
	車両・乗り物	284	387	73.4
	土地・建物・設備	187	270	69.3
	他の商品	9	10	90.0
	商品計	4,668	4,610	101.3
	クリーニング	87	146	59.6
	レンタル・リース・貸借	712	791	90.0
	工事・建築・加工	230	296	77.7
	修理・補修	124	137	90.5
	管理・保管	2	5	40.0
	役務一般	60	35	171.4
	金融・保険サービス	2,170	1,850	117.3
	運輸・通信サービス	6,285	2,377	264.4
	教育サービス	49	69	71.0
	教養・娯楽サービス	711	644	110.4
	保健・福祉サービス	256	285	89.8
	他の役務	179	187	95.7
	内職・副業・相場	175	240	72.9
	他の行政	24	25	96.0
	役務計	11,064	7,087	156.1
	他の相談	217	206	105.3
	総計	15,949	11,903	134.0

前年度比は%

表2 相談内容分類別件数

商品大分類\相談内容分類	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
商品一般	1,015 (993)	0	2	16	122	0
食料品	534 (479)	157	107	12	63	1
住居品	801 (757)	64	95	13	140	0
光熱水品	42 (37)	2	7	0	20	2
被服品	343 (330)	5	43	12	65	0
保健衛生品	315 (301)	5	29	4	55	0
教養娯楽品	1,138 (1,116)	12	83	13	112	0
車両・乗り物	284 (270)	15	98	8	35	1
土地・建物・設備	187 (169)	6	70	3	19	0
他の商品	9 (8)	0	2	0	2	0
クリーニング	87 (85)	1	59	2	5	0
レンタル・リース・貸借	712 (675)	8	58	22	198	0
工事・建築・加工	230 (218)	5	52	8	45	1
修理・補修	124 (123)	1	20	1	35	0
管理・保管	2 (2)	0	0	0	0	0
役務一般	60 (59)	0	0	0	8	0
金融・保険サービス	2,170 (2,072)	1	6	122	377	0
運輸・通信サービス	6,285 (6,269)	1	23	44	1,980	5
教育サービス	49 (46)	0	2	1	8	0
教養・娯楽サービス	711 (698)	1	17	40	102	1
保健・福祉サービス	256 (235)	12	27	6	58	1
他の役務	179 (167)	3	9	4	18	1
内職・副業・相場	175 (171)	0	2	2	13	0
他の行政サービス	24 (17)	0	1	1	0	0
他の相談	217 (111)	-	-	-	-	-
総件数	15,949 (15,408)	299	812	334	3,480	13

(注) 相談内容分類別件数は、複数カウントしています。

受付件数欄の( )内は苦情件数です。

表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
16	315	852	12	1	1	1	2	5
57	179	247	30	2	0	3	7	3
11	414	584	24	0	0	13	4	4
2	2	14	7	0	0	0	1	1
7	148	274	23	0	0	3	1	0
8	172	240	12	0	0	3	1	1
32	623	879	53	0	1	3	0	2
9	48	220	37	0	1	3	1	2
2	40	115	22	0	0	4	2	1
0	1	8	2	0	0	0	0	1
2	11	37	14	0	0	0	0	0
1	112	627	34	0	0	1	2	2
3	63	179	22	0	0	1	0	1
0	48	91	15	0	0	0	0	0
0	0	2	0	0	0	0	0	0
0	40	45	1	0	0	0	0	0
74	523	1,926	62	0	0	7	2	25
178	1,656	5,729	58	0	0	3	0	4
3	7	41	4	0	0	2	0	0
42	444	553	16	0	0	4	0	3
9	88	180	21	0	1	0	2	11
9	46	136	20	0	1	2	0	8
11	113	121	3	0	0	0	0	1
0	0	10	9	0	0	0	1	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-
476	5,093	13,110	501	3	5	53	26	77

相談部及び地域相談所別受付件数

表3 月別相談受付件数

設置場所	合計	4月	5月	6月	7月	8月	9月
センター相談部(札幌)	10,711	827	844	794	856	886	943
渡島相談所	856	46	42	103	56	54	75
檜山相談所	376	22	32	17	36	26	52
後志相談所	363	16	46	40	28	15	41
空知相談所	320	27	27	24	29	20	30
上川相談所	454	26	33	39	42	32	53
留萌相談所	197	4	7	9	10	11	19
宗谷相談所	196	4	13	20	16	19	13
網走相談所	383	15	38	41	36	28	32
胆振相談所	230	7	17	26	14	20	28
日高相談所	146	8	5	8	11	13	19
十勝相談所	682	36	42	56	58	69	42
釧路相談所	508	30	27	26	38	28	39
根室相談所	527	34	23	39	40	36	47
合計	15,949	1,102	1,196	1,242	1,270	1,257	1,433

設置場所	10月	11月	12月	1月	2月	3月
センター相談部(札幌)	1,088	895	855	842	892	989
渡島相談所	74	64	68	66	135	73
檜山相談所	37	37	23	29	18	47
後志相談所	28	34	23	28	27	37
空知相談所	29	17	20	15	39	43
上川相談所	39	34	28	25	57	46
留萌相談所	20	19	15	22	22	39
宗谷相談所	21	24	17	18	20	11
網走相談所	46	45	16	35	14	37
胆振相談所	17	15	24	17	28	17
日高相談所	11	16	15	8	18	14
十勝相談所	69	58	62	46	67	77
釧路相談所	35	57	36	61	59	72
根室相談所	55	34	43	52	55	69
合計	1,569	1,349	1,245	1,264	1,451	1,571



表4 商品・役務別件数

設置場所	平成 15 年度				平成 14 年度			
	総件数	商品	役務	他の相談	総件数	商品	役務	他の相談
センター相談部(札幌)	10,711	4,668	11,064	217	8,919	3,430	5,342	147
渡島相談所	856	209	642	5	509	182	323	4
檜山相談所	376	131	241	4	308	124	173	11
後志相談所	363	102	257	4	244	95	146	3
空知相談所	320	108	211	1	143	57	85	1
上川相談所	454	149	296	9	255	118	130	7
留萌相談所	197	52	141	4	56	20	34	2
宗谷相談所	196	48	141	7	92	51	39	2
網走相談所	383	110	271	2	243	110	130	3
胆振相談所	230	72	153	5	171	82	85	4
日高相談所	146	41	105	0	100	35	64	1
十勝相談所	682	162	509	11	332	116	207	9
釧路相談所	508	102	395	11	265	104	159	2
根室相談所	527	158	343	26	266	86	170	10
合 計	15,949	4,668	11,064	217	11,903	4,610	7,087	206

表5 相談方法別件数

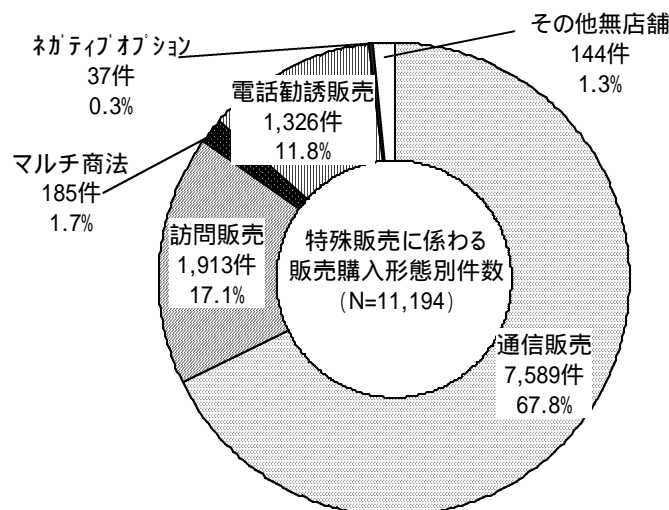
設置場所	平成 15 年度				平成 14 年度			
	総件数	来訪	電話	文書	総件数	来訪	電話	文書
センター相談部(札幌)	10,711	834	9,664	213	8,919	485	8,159	275
渡島相談所	856	143	713	0	509	80	429	0
檜山相談所	376	35	338	3	308	34	274	0
後志相談所	363	51	312	0	244	31	213	0
空知相談所	320	50	270	0	143	18	125	1
上川相談所	454	58	394	2	255	24	231	0
留萌相談所	197	7	190	0	56	7	49	0
宗谷相談所	196	8	185	3	92	19	72	1
網走相談所	383	37	346	0	243	33	210	0
胆振相談所	230	49	181	0	171	25	146	0
日高相談所	146	5	141	0	100	13	87	0
十勝相談所	682	71	611	0	332	44	288	0
釧路相談所	508	15	493	0	265	19	245	1
根室相談所	527	37	489	1	266	17	248	1
合 計	15,949	1,400	14,327	222	11,903	849	10,776	278

## 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11,194件で、前年度と比べて4,066件増加しています。相談全体に占める割合は70.2%で、前年度と比べ10.3ポイント増加しています。内訳は「通信販売」が最も多く7,589件(特殊販売全体の67.8%)、次いで「訪問販売」が1,913件(同17.1%)、「電話勧誘販売」が1,326件(同11.8%)、「マルチ商法」が185件(同1.7%)、「その他無店舗」が144件(同1.3%)、「ネガティブオプション」が37件(同0.3%)となっています。

とくに「通信販売」は、前年度に比べて4,303件と大幅に増加しています。

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7,589件で、前年度に比べて4,303件増加しています。年代別でみると20歳代が2,663件と最も多く、次いで30歳代2,071件、40歳代1,049件、20歳未満936件、50歳代484件、60歳代173件、70歳以上99件の順となっています。50歳未満で88.5%を占めています。ここでいう通信販売は、いわゆるカタログ通販やテレビショッピングのほか、通信手段(郵便、電話、口座払込、FAX、インターネットなど)を用いて契約するものが含まれます。

### (2) 訪問販売

訪問販売の相談件数は1,913件で、前年度に比べて222件減少しています。年代別でみると70歳以上が526件と最も多く、次いで20歳代404件、60歳代284件、30歳代226件、40歳代182件、50歳代176件、20歳未満17件の順となっています。20～30歳代、60～70歳代で75.3%を占めています。なお、訪問販売には、いわゆる家庭訪販のほか、アポイントメントセールスやキャッチセールス、SF商法(催眠商法)なども含まれます。

### (3) 電話勧誘販売

電話勧誘販売の相談件数は1,326件で、前年度に比べて87件増加しています。年代別でみると30歳代が465件と最も多く、次いで20歳代352件、40歳代201件、50歳代131件、60歳代63件、70歳以上61件、20歳未満19件の順となっています。20歳代から40歳代で76.8%を占めています。

### (4) マルチ商法

マルチ商法の相談件数は185件で、前年度に比べて147件減少しています。年代別でみると20歳代が100件と最も多く、次いで30歳代及び50歳代の26件、40歳代15件、60歳代10件、70歳以上4件、20歳未満1件の順となっています。マルチ商法は商品を購入した消費者が商品の買い手を探し、その人がさらに買い手を探すということを繰り返し

て、買い手が増えるごとにマージンが入り収入を得られるというもので、相談は当事者よりも家族や友人から寄せられることが多くみられます。

(5) 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37件で、前年度に比べて1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。年代的な特徴はとくにみられません。

(6) その他無店舗販売

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を指します。その他無店舗販売の相談件数は、144件で、前年度に比べて44件増加しています。年代別では20歳代から60歳代に多い傾向がみられます。

表6 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	その他未明	計	前年度	増減	前年度比
訪問販売	17	404	226	182	176	284	526	98	1,913	2,135	-222	89.6
通信販売	936	2,663	2,071	1,049	484	173	99	114	7,589	3,286	4,303	230.9
マルチ商法	1	100	26	15	26	10	4	3	185	332	-147	55.7
電話勧誘販売	19	352	465	201	131	63	61	34	1,326	1,239	87	107.0
ネガティブオプション	1	3	6	4	7	5	3	8	37	36	1	102.8
その他無店舗	3	26	24	23	20	29	17	2	144	100	44	144.0
特殊販売全体	977	3,548	2,818	1,474	844	564	710	259	11,194	7,128	4,066	157.0
前年度	404	2,119	1,643	945	693	502	620	202	7,128			
増減	573	1,429	1,175	529	151	62	90	57	4,066			

### 3. 商品・役務別相談状況

#### (1) 商品・役務別相談状況

総件数に占める「商品」の割合は29.3%、「役務」は69.4%で、比率としては前年度に比べて「役務」が増加しています。「商品」で最も相談件数が多かったのは、前年度と同様「教養娯楽品」(学習教材、文具・事務用品、書籍・印刷物など)の1,138件(商品全体の24.4%)で、前年度に比べて58件増加しています。次いで多かったのは「商品一般」(商品が特定できないもの)の1,015件(同21.7%)で、昨年度に比べて781件増と大幅に増加、「住居品」(家具・寝具類、食器・台所用品、掃除用具など)は801件(同17.2%)で106件の減少、「食料品」(健康食品など)は534件(同11.4%)で203件の減少、「被服品」が343件(同7.4%)で96件の減少、「保健衛生品」が315件(同6.7%)で15件の減少、「車両・乗り物」が284件(同6.1%)で103件の減少、「土地・建物・設備」が187件(同4.0%)で83件増加しています。

1位の「教養娯楽品」では、「学習教材」が前年度の520件から532件と12件増加しています。内容は資格取得を目的とした「資格取得用教材」、学校教育の補習を目的とした「補習用教材」、一般向けの「教養娯楽教材」などです。「文具・事務用品」は前年度の274件から211件と減少しています。「書籍・印刷物」は前年度の229件から206件と減少しています。2位の「商品一般」は前年度の234件から1,015件と781件の大幅な増加で、その内容は商品が特定できない債権回収など架空請求に係わるものが多くなっています。3位の「住居品」をみると「家具・寝具」は前年度の364件から325件と減少しています。内容は、ふとんの次々販売などが多くを占めています。4位の「食料品」は「健康食品」が前年度の374件から273件と101件減少しています。

「役務」で最も多かったのは「運輸・通信サービス」(他の運輸・通信、電報・電話など)の6,285件(役務全体の56.8%)で前年度に比べて3,908件増加しています。次いで多かったのは「金融・保険サービス」(融資サービス、生命保険など)の2,170件(同19.6%)で320件の増加、「レンタル・リース・貸借」が712件(同6.5%)で79件の減少、「教養・娯楽サービス」(教室・講座、他の教養・娯楽)が711件(同6.4%)で67件の増加、「保健・福祉サービス」が256件(同2.3%)で29件の増加、「工事・建築・加工」が230件(同2.1%)で66件の減少、「内職・副業・相場」が175件(同1.6%)で65件減少しています。

1位の「運輸・通信サービス」では、「他の運輸・通信」が前年度の1,913件から6,102件と大幅に増加しています。内容は携帯電話の有料サイト利用料の不当請求など「電話情報提供サービス」がその多くを占めています。また、「電報・電話」は前年度の409件から150件と減少しています。2位の「金融・保険サービス」では「融資サービス」が前年度の1,631件から2,002件と増加しています。内容は消費者金融などの「フリーローン・サラ金」が1,956件となっています。「生命保険」は前年度の77件から75件と減少しています。3位の「レンタル・リース・貸借」をみると退去時の敷金返還や高額な修繕費の請求など「賃貸アパート」に係わるものが、前年度の592件から454件とやや減少しています。

図3 商品別相談状況

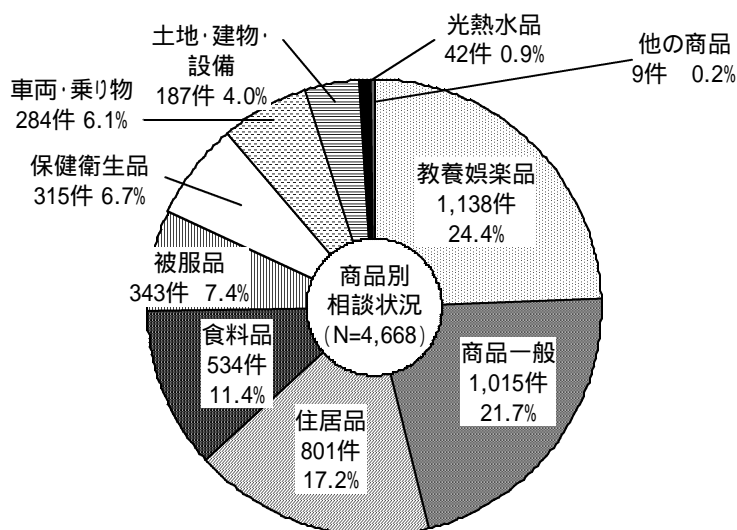
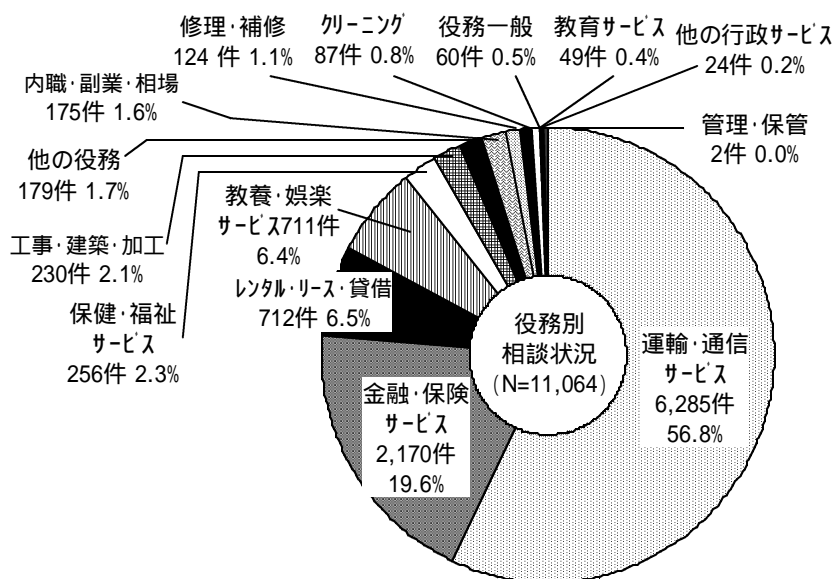


図4 役務別相談状況



(2) 主な商品・役務の相談状況

教養娯楽品

「教養娯楽品」(学習教材など)に関する相談は1,138件で前年度より114件減少しています。契約当事者は男性が609件(53.5%)、女性が469件(41.2%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く604件(53.1%)、次いで家事従事者の209件(18.4%)となっています。

「学習教材」(資格取得用教材、補習用教材、教養娯楽教材など)に関する相談は532件で、前年度より12件増加しています。

主な事例は次のとおりです。

- ・在宅での仕事を紹介すると言われ資格取得用教材を契約したが、事業者が倒産し仕事が斡旋されないので解約したい。
- ・はがきに「無料でプレゼント」とあり電話をすると呼び出され、特典のある会員になるために必要とビデオ教材を契約し会員になったが、高額なので解約したい。
- ・インターネットのオークションで腕時計を購入したが、注文品と異なるので返品したい。クーリングオフはできるか。

商品一般

「商品一般」(商品が特定できないもの)に関する相談は、身に覚えのない債権回収など架空請求に係わる相談が急増し1,015件と、前年度より781件増加しています。契約当事者(架空請求の場合は請求された者)は男性が571件(56.3%)、女性が420件(41.4%)で、男性が女性より151件多くなっています。職業別では、給与生活者が574件(56.6%)、次いで家事従事者168件(16.6%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・債権回収の依頼を受理したので連絡するようにはがきが届いた。何の債権かは書かれておらず身に覚えはない。自宅に伺うなど文面が脅しめいているがどうしたらよいか。
- ・コンビニのポイントカードで液晶テレビが欲しいと思ったが、2年間で高額な買い物をする必要がある。理不尽だと思わないか。
- ・母が高額な商品を次々に購入している。友人を紹介すると紹介料が入らしい。やめさせたい。
- ・夫がクレジットでの商品購入やキャッシングで借金を重ね、返済困難となりそうだ。自己破産を考えているが手続きの方法を教えてください。

## 住居品

「住居品」(家具・寝具など)に関する相談は801件で、前年度に比べて106件減少しています。契約当事者は男性が216件(27.0%)、女性が510件(63.7%)となっています。職業別では無職が最も多く266件(33.2%)、次いで家事従事者が209件(26.1%)、給与生活者161件(20.1%)の順となっています。

「家具・寝具」(ふとん類など)に関する相談は325件で、前年度より39件減少していますが、高齢者の相談件数は依然として多い状況となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・訪問販売員に何回か帰るように話したが応じてもらえず、ふとんを契約させられた。商品も届いたが解約したい。
- ・ごみが有料になるのでディスプレイのモニターにならないかと来訪した事業者に勧められ取り付けしたがやめたい。
- ・母が訪問販売業者の勧めで床下の保全用剤散布を契約したが、高齢でつけ込まれての契約だと思ふ。解約させたい。
- ・電話でジュータンを格安で掃除すると勧誘され、来訪した事業者から空気清浄機を購入したがクーリング・オフしたい。

## 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」に関する相談は6,285件で、前年度に比べて3,908件と著しく増加し、今年度の相談件数の1位となっています。契約当事者は男性が5,034件(80.1%)、女性が1,150件(18.3%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く3,977件(63.3%)、次いで学生1,126件(17.9%)の順となっています。

「他の運輸・通信」(電話情報提供サービス、オンライン情報サービス、プロバイダなど)に関する相談は6,102件で、前年度より4,189件と大幅に増加しています。

主な事例は次のとおりです。

- ・携帯電話に出会い系サイトの広告メールが届き、利用規約を読まずにアクセスしてしまった。高額な情報料を請求されたが支払うべきか。
- ・携帯電話に来たアダルトサイトの広告メールからアクセスすると、自動登録となってしまった。恐ろしくなって切ったが、料金請求がある。どうすべきか。
- ・利用した覚えのない国際電話料金の請求があった。3日間で20回通話している。家族も利用した覚えがないが、どうしたらよいか。

## 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は2,170件で、前年度に比べて320件増加しています。契約当事者は男性が1,125件(51.8%)、女性が992件(45.7%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く1,114件(51.3%)、次いで家事従事者378件(17.4%)、無職329件(15.2%)の順となっています。

「融資サービス」(フリーローン・サラ金など)に関する相談は、2,002件で、前年度より371件増加しています。

主な事例は次のとおりです。

- ・夫宛に覚えのない借入があると業者から電話があった後自宅に来て名刺を置いていったが、対処方法を知りたい。
- ・テレビCMを見て夫婦型の生命保険を申し込み契約不成立だったが、夫のみ加入となっている。対処法は。
- ・交通傷害保険に加入しているが継続打ち切りを通告された。その理由が多額の保険金を受け取ったためと説明されたが、納得できない。
- ・必ず儲かると説明を受け、訪問販売で金融商品を契約したが儲からない。解約を伝えても半額も返金されない。どうしたらよいか。

表7 商品小分類及び役務小分類にみる主な相談(上位10位)

商品名	平成 15年度			平成 14年度		
	合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
商品一般	1,015	993	22	234	214	20
学習教材 資格取得用教材	532	526	6	520	514	6
家具・寝具 ふとん、羽毛ふとん	325	318	7	364	352	12
健康食品 健康食品	273	264	9	374	351	23
自動車 普通・小型自動車	271	260	11	367	359	8
食器・台所用品 浄水器	220	205	15	231	175	56
文具・事務用品 コンピュータソフト	211	209	2	274	270	4
書籍・印刷物 新聞	206	203	3	229	227	2
アクセサリ ネックレス、指輪	163	162	1	212	206	6
医療用具 温熱治療器、電位治療器	158	152	6	131	121	10

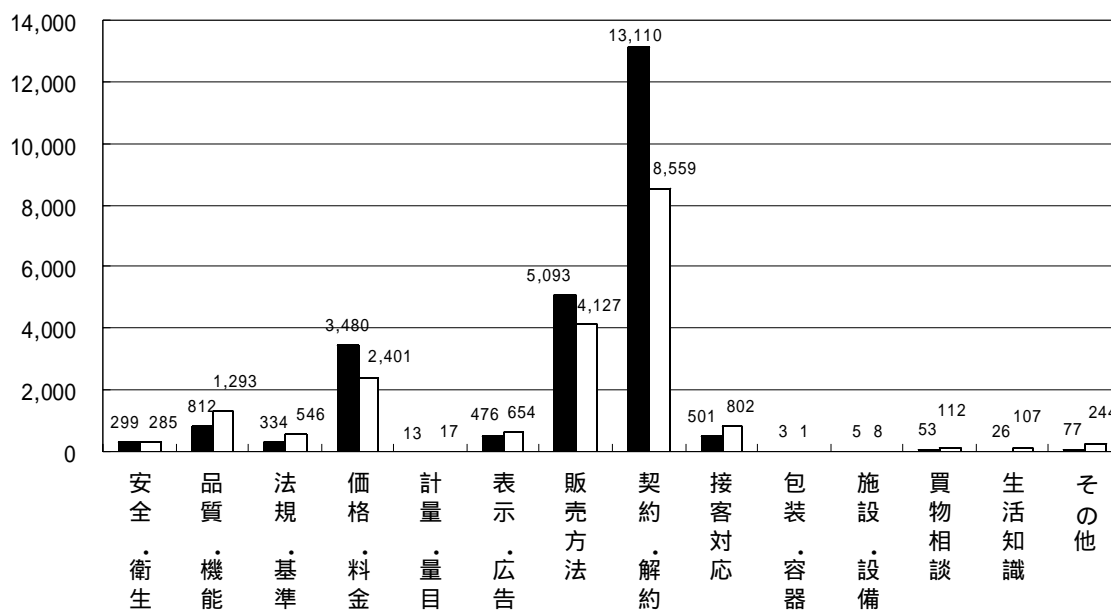
役務名	平成 15年度			平成 14年度		
	合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
他の運輸・通信 電話情報提供サービス	6,102	6,097	5	1,913	1,909	4
融資サービス フリーローン・サラ金	2,002	1,928	74	1,631	1,531	100
レンタル・リース・貸借 集合住宅	503	470	33	592	574	18
教室・講座 行政書士資格講座	494	484	10	468	451	17
工事・建築 戸建住宅	219	208	11	218	205	13
他の教養・娯楽 宝くじ	170	169	1	81	77	4
電報・電話 携帯電話サービス	150	142	8	409	404	5
役務その他 結婚相手紹介サービス	131	120	11	127	118	9
内職・副業	126	122	4	168	155	13
理美容 痩身エステ、脱毛エステ	89	87	2	151	148	9

(注) 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。

## 4. 内容別相談状況

図5 相談内容別件数

15年度 14年度



内容別相談状況は、「契約・解約」が最も多く13,110件(商品・役務の83.3%)で、前年度より4,551件増加しています。次いで多かったのは「販売方法」の5,093件(同32.4%)で966件増加しています。「価格・料金」は3,480件(同22.1%)で1,079件増加しています。

商品と役務の内容別相談は次のとおりです。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、「販売方法」についての相談も年々増加しています。

表8 商品と役務の件数に対する内容別相談の割合

(単位:%)

内容別分類\商品・役務別	商品	役務	合計
契約・解約	73.5	87.5	83.3
販売方法	41.6	28.5	32.4
価格・料金	13.6	25.7	22.1
品質・機能・役務品質	11.5	2.5	5.2

(注) 合計は商品・役務の受付件数に対する割合です。



表9 内容別相談の推移

内容別 / 年度別	内容分類別相談件数													
	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
8年度	268 (2.9)	1,684 (18.1)	378 (4.1)	1,499 (16.1)	12 (0.1)	239 (2.6)	2,190 (23.6)	5,028 (54.1)	545 (5.9)	7 (0.1)	14 (0.2)	771 (8.3)	187 (2.0)	404 (4.3)
9年度	233 (2.3)	1,446 (14.4)	284 (2.8)	1,226 (12.2)	14 (0.1)	217 (2.2)	2,054 (20.4)	5,379 (53.4)	425 (4.2)	4 (0.0)	9 (0.1)	694 (6.9)	169 (1.7)	503 (5.0)
10年度	192 (1.9)	1,584 (16.0)	234 (2.4)	1,289 (13.0)	10 (0.1)	179 (1.8)	1,902 (19.2)	5,182 (52.4)	410 (4.1)	1 (0.0)	6 (0.1)	812 (8.2)	94 (1.0)	291 (2.9)
11年度	210 (2.1)	1,465 (14.9)	248 (2.5)	1,263 (12.8)	9 (0.1)	147 (1.5)	2,160 (21.9)	5,710 (58.0)	317 (3.2)	3 (0.0)	2 (0.0)	666 (6.8)	86 (0.9)	258 (2.6)
12年度	239 (2.5)	1,742 (18.5)	316 (3.4)	1,420 (15.1)	14 (0.1)	267 (2.8)	2,893 (30.8)	5,821 (62.0)	441 (4.7)	10 (0.1)	7 (0.1)	255 (2.7)	60 (0.6)	150 (1.6)
13年度	174 (1.8)	1,547 (15.6)	340 (3.4)	1,732 (17.5)	13 (0.1)	378 (3.8)	3,105 (31.4)	6,110 (61.8)	624 (6.3)	6 (0.1)	1 (0.0)	186 (1.9)	59 (0.6)	172 (1.7)
14年度	285 (2.4)	1,293 (11.1)	548 (4.7)	2,401 (20.5)	17 (0.1)	654 (5.6)	4,127 (35.3)	8,559 (73.2)	802 (6.9)	1 (0.0)	8 (0.1)	112 (1.0)	107 (0.9)	244 (2.1)
15年度	299 (1.9)	812 (5.2)	334 (2.1)	3,480 (22.1)	13 (0.1)	476 (3.0)	5,093 (32.4)	13,110 (83.3)	501 (3.2)	3 (0.0)	5 (0.0)	53 (0.3)	26 (0.1)	77 (0.5)

(注) ・平成11年度以前の件数は、道及び北海道消費者センターの合計数です。

・内容分類別相談件数は、複数カウントしています。

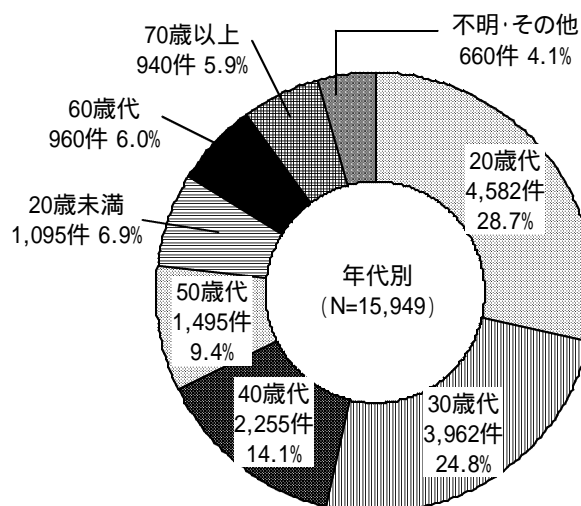
・( )内は、商品・役務の受付総件数に対する割合です(単位:%)。

## 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15,949件を契約当事者の年代別で見ると、20歳代が4,582件(28.7%)で最も多く、次いで30歳代3,962件(24.8%)、40歳代2,255件(14.1%)、50歳代1,495件(9.4%)、20歳未満1,095件(6.9%)、60歳代960件(6.0%)、70歳以上940件(5.9%)の順となっています。

図6 年代別相談状況



### (2) 主な商品・役務における年代別相談の傾向

相談の多い主な商品・役務について、契約当事者の年代別傾向を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

##### 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は1,138件で、これを年代別にみると30歳代321件(28.2%)、20歳代290件(25.5%)、40歳代180件(15.8%)、50歳代127件(11.2%)、60歳代73件(6.4%)、70歳以上60件(5.3%)、20歳未満22件(1.9%)の順となっています。

「教養娯楽品」に関する相談で最も多いのは、資格取得用教材や補習用教材などの「学習教材」に関する相談532件で、前年度に比べて12件増加しています。年代別では30歳代が200件(37.6%)で最も多く、次いで20歳代170件(32.0%)、40歳代102件(19.2%)、50歳代36件(6.8%)、20歳未満5件(0.9%)、60歳代3件(0.6%)、70歳以上2件(0.4%)となっています。

次いで小型コンピューターやファックス機器などの「文具・事務用品」に関する相談が211件で、年代別では30歳代55件(26.1%)、20歳代50件(23.7%)、40歳代37件(17.5%)、50歳代32件(15.2%)、60歳代16件(7.6%)、70歳以上及び20歳未満が各4件(1.9%)となっています。

##### 商品一般

「商品一般」(商品が特定できないもの)に関する相談は1,015件で、これを年代別で見ると20歳代336件(33.1%)、30歳代301件(29.7%)、40歳代159件(15.7%)、50歳代91件(9.0%)、60歳代47件(4.6%)、70歳以上30件(3.0%)、20歳未満19件(1.9%)となっています。

## 住居品

「住居品」に関する相談は801件で、これを年代別で見ると70歳以上が230件(28.7%)で最も多く、次いで20歳代128件(16.0%)、60歳代104件(13.0%)、30歳代100件(12.5%)、50歳代79件(9.9%)、40歳代72件(9.0%)、20歳未満8件(1.0%)となっています。

「住居品」に関する相談で最も多いのは、ふとん類などの「家具・寝具」に関する相談で325件となっています。年代別では70歳以上154件(47.4%)、20歳代49件(15.1%)、60歳代47件(14.5%)、30歳代35件(10.8%)、40歳代14件(4.3%)、50歳代12件(3.7%)、20歳未満2件(0.6%)となっています。相変わらず、高齢者を狙ったふとん類の相談が多く、60歳代と70歳以上で61.8%を占めています。また、家具・寝具類に関する知識の少ない20歳代の若者に対する販売も多くみられます。

次いで多いのは、浄水器や換気扇フィルターなどの「食器・台所用品」に関する相談が220件で、年代別では20歳代56件(25.5%)、30歳代30件(13.6%)、70歳以上27件(12.3%)、60歳代25件(11.4%)、50歳代23件(10.5%)、40歳代14件(6.4%)、20歳未満6件(2.7%)となっています。

## 食料品

「食料品」に関する相談は534件で、これを年代別で見ると70歳以上78件(14.6%)、60歳代71件(13.3%)、20歳代66件(12.4%)、40歳代62件(11.6%)、50歳代53件(9.9%)、30歳代45件(8.4%)、20歳未満6件(1.1%)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273件で、年代別では70歳以上70件(25.6%)、次いで20歳代59件(21.6%)、60歳代51件(18.7%)、30歳代29件(10.6%)、40歳代26件(9.5%)、50歳代25件(9.2%)、20歳未満3件(1.1%)となっています。健康に不安を持つ人が多い高齢者もさることながら、ダイエットに係わる若者の相談も多くみられます。

## 被服品

「被服品」に関する相談は343件で、これを年代別で見ると20歳代131件(38.2%)、70歳以上44件(12.8%)、30歳代及び50歳代、60歳代がそれぞれ38件(11.1%)、40歳代33件(9.6%)、20歳未満9件(2.6%)となっています。

「被服品」に関する相談で最も多いのは「アクセサリ」に関する相談163件で、年代別では20歳代81件(49.7%)、70歳以上26件(16.0%)、30歳代17件(10.4%)、60歳代16件(9.8%)、50歳代12件(7.4%)となっており、20歳代の若者の相談が約半数を占めています。

## イ 主な役務における年代別相談の傾向

### 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」に関する相談は6,285件で、これを年代別で見ると20歳代2,418件(38.5%)、30歳代1,666件(26.5%)、20歳未満946件(15.1%)、40歳代774件(12.3%)、50歳代277件(4.4%)、60歳代98件(1.6%)、70歳以上31件(0.5%)となっています。

「運輸・通信サービス」に関する相談で最も多いのは、アダルトサイトや出会い系サイトなど携帯電話の有料サイト利用料請求といった電話情報提供サービスなどの「他の運輸・通信」に関する相談6,102件で、年代別では20歳代2,384件(39.1%)、30歳代1,630件(26.7%)、20歳未満932件(15.3%)、40歳代738件(12.1%)、50歳代249件(4.1%)、60歳代79件(1.3%)、70歳以上24件(0.4%)となっています。

次いで多いのは移動電話サービス(携帯電話)などの「電報・電話」に関する相談150件で、年代別では20歳代及び30歳代がそれぞれ29件(19.3%)、40歳代28件(18.7%)、50歳代24件(16.0%)、60歳代16件(10.7%)、20歳未満14件(9.3%)、70歳以上4件(2.7%)となっています。

利用した覚えのない情報サービス料の請求(架空請求)や、アクセスただけで利用料を請求されるなどの不当請求に関する相談が多くみられます。

### 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は2,170件で、これを年代別で見ると30歳代630件(29.0%)、40歳代444件(20.5%)、20歳代430件(19.8%)、50歳代376件(17.3%)、60歳代159件(7.3%)、70歳以上68件(3.1%)、20歳未満13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、サラ金やキャッシングなど「融資サービス」に関する相談2,002件で、年代別では30歳代601件(30.0%)、40歳代417件(20.8%)、20歳代413件(20.6%)、50歳代344件(17.2%)、60歳代128件(6.4%)、70歳以上39件(1.9%)、20歳未満12件(0.6%)となっています。20歳代から50歳代で88.7%を占めており、多重債務に関する相談は依然として多く、ヤミ金融による法外な利息請求などの相談も多く寄せられています。

### 教養・娯楽サービス

「教養・娯楽サービス」に関する相談は711件で、これを年代別で見ると30歳代238件(33.5%)、20歳代189件(26.6%)、40歳代109件(15.3%)、50歳代63件(8.9%)、70歳以上39件(5.5%)、60歳代35件(4.9%)、20歳未満24件(3.4%)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、電話勧誘などによる資格講座などの「教室・講座」に関する相談494件で、年代別では30歳代203件(41.1%)、20歳代141件(28.5%)、40歳代76件(15.4%)、50歳代36件(7.3%)、20歳未満20件(4.0%)、60歳代6件(1.2%)、70歳以上1件(0.2%)となっています。20歳代と30歳代で69.6%を占めており、電話による執拗な勧誘や、過去に契約した講座の名簿抹消名目で新たな契約をさせるなど、悪質な販売方法による相談が多く寄せられています。

### 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712件で、これを年代別で見ると30歳代173件(24.3%)、20歳代172件(24.2%)、50歳代99件(13.9%)、40歳代98件(13.8%)、60歳代56件(7.9%)、70歳以上29件(4.1%)、20歳未満14件(2.0%)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454件で、年代別では20歳代155件(34.1%)、30歳代136件(30.0%)、50歳代56件(12.3%)、40歳代51件(11.2%)、60歳代17件(3.7%)、20歳未満12件(2.6%)、70歳以上11件(2.4%)となっています。20歳代と30歳代で64.1%を占めており、賃貸アパート・マンション退去時の修繕費や敷金についての相談が多く寄せられています。

### 保健・福祉サービス

「保健・福祉サービス」に関する相談は256件で、これを年代別で見ると20歳代69件(26.9%)、70歳以上51件(19.9%)、30歳代37件(14.5%)、40歳代24件(9.4%)、50歳代及び60歳代がそれぞれ26件(10.2%)、20歳未満9件(3.5%)となっています。

「保健・福祉サービス」に関する相談で最も多いのは、エステティックサービスなどの「理美容」に関する相談89件で、年代別では20歳代58件(65.2%)、30歳代12件(13.5%)、40歳代9件(10.1%)、20歳未満5件(5.6%)、50歳代4件(4.5%)となっています。

表10 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 明	合 計
商 品	教養娯楽品	22	290	321	180	127	73	60	65	1,138
	(学 習 教 材)	5	170	200	102	36	3	2	14	532
	(文 具・事 務 用 品)	4	50	55	37	32	16	4	13	211
	商品一般	19	336	301	159	91	47	30	32	1,015
	住居品	8	128	100	72	79	104	230	80	801
	(家 具・寝 具)	2	49	35	14	12	47	154	12	325
	(食 器・台 所 用 品)	6	56	30	14	23	25	27	39	220
	食料品	6	66	45	62	53	71	78	153	534
	(健 康 食 品)	3	59	29	26	25	51	70	10	273
	(穀 類)	1	2	3	0	3	3	4	60	76
	被服品	9	131	38	33	38	38	44	12	343
	(ア ク セ サ リ ー)	0	81	17	9	12	16	26	2	163
	(和 服)	0	7	4	7	13	11	4	0	46
役 務	運輸・通信サービス	946	2,418	1,666	774	277	98	31	75	6,285
	(他 の 運 輸・通 信)	932	2,384	1,630	738	249	79	24	66	6,102
	(電 報・電 話)	14	29	29	28	24	16	4	6	150
	金融・保険サービス	13	430	630	444	376	159	68	50	2,170
	(融 資 サ ー ビ ス)	12	413	601	417	344	128	39	48	2,002
	(生 命 保 険)	1	5	8	18	15	15	13	0	75
	レンタル・リース・貸借	14	172	173	98	99	56	29	71	712
	(集 合 住 宅)	12	155	136	51	56	17	11	16	454
	教養・娯楽サービス	24	189	238	109	63	35	39	14	711
	(教 室・講 座)	20	141	203	76	36	6	1	11	494
	保健・福祉サービス	9	69	37	24	26	26	51	14	256
	(理 美 容)	5	58	12	9	4	0	0	1	89

表11 契約当事者属性別 商品・役務別件数

当事者属性 商品大分類	全 体	年 齢								性 別			職 業 等				
		20 歳 未 満	20 歳 代	30 歳 代	40 歳 代	50 歳 代	60 歳 代	70 歳 以 上	そ の 他 ・ 不 明	男 性	女 性	そ の 他 ・ 不 明	給 与 生 活 者	自 営 ・ 自 由 業	家 事 従 事 者	学 生	無 職
総 計	15,949	1,095	4,582	3,962	2,255	1,495	960	940	660	7,568	7,786	595	7,853	1,094	4,215	640	1,507
商品一般	1,015	19	336	301	159	91	47	30	32	403	594	18	469	61	351	11	104
食料品	534	6	66	45	62	53	71	78	153	109	270	155	129	26	146	2	72
住居品	801	8	128	100	72	79	104	230	80	212	475	114	205	60	267	13	140
光熱水品	42	0	7	7	7	8	7	3	3	18	21	3	12	3	14	1	9
被服品	343	9	131	38	33	38	38	44	12	89	241	13	153	15	105	12	43
保健衛生品	315	3	77	33	22	34	61	79	6	67	218	30	86	9	109	18	62
教養娯楽品	1,138	22	290	321	180	127	73	60	65	537	551	50	582	91	297	21	95
車両・乗り物	284	7	92	87	34	40	11	4	9	166	111	7	179	26	52	2	18
土地・建物・設備	187	0	5	30	42	31	39	38	2	79	106	2	67	13	79	0	26
他の商品	9	1	0	0	2	1	0	2	3	5	3	1	2	5	0	0	0
商 品 計	4,668	75	1,132	962	613	502	451	566	365	1,685	2,590	393	1,884	309	1,420	80	569
クリーニング	87	0	13	24	13	16	5	2	14	12	66	9	27	5	39	1	4
レンタル・リース・貸借	712	14	172	173	98	99	56	29	71	257	400	55	292	142	160	4	58
工事・建築・加工	230	0	1	20	46	38	47	64	14	94	126	10	71	18	88	0	43
修理・補修	124	0	11	25	16	13	16	40	3	43	79	2	45	5	43	0	28
管理・保管	2	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0
役務一般	60	0	31	21	3	1	1	0	3	19	39	2	33	0	18	2	5
金融・保険サービス	2,170	13	430	630	444	376	159	68	50	854	1,287	29	1,026	161	652	13	287
運輸・通信サービス	6,285	946	2,418	1,666	774	277	98	31	75	3,995	2,244	46	3,791	355	1,253	508	321
教育サービス	49	3	6	7	27	4	0	0	2	10	38	1	16	1	25	2	4
教養・娯楽サービス	711	24	189	238	109	63	35	39	14	336	363	12	359	36	218	12	73
保健・福祉サービス	256	9	69	37	24	26	26	51	14	59	179	18	97	8	84	12	36
他の役務	179	5	27	48	22	24	18	21	14	69	103	7	63	26	53	1	26
内職・副業・相場	175	0	40	66	31	18	9	8	3	55	118	2	60	12	80	1	19
他の行政サービス	24	6	39	39	27	34	36	19	17	7	17	0	15	1	6	0	2
役 務 計	11,064	1,014	3,411	2,961	1,615	959	473	353	278	5,812	5,059	193	5,896	771	2,719	556	906
他の相談	217	6	39	39	27	34	36	19	17	71	137	9	73	14	76	4	32

## 6. 契約・購入金額及び既支払金額

### (1) 契約・購入金額

相談全体における契約・購入金額は約58億5千7百万円となっています。内訳は、10万円以上50万円未満が2,967件(18.6%)で最も多く、次いで1万円以上5万円未満2,797件(17.5%)、5万円以上10万円未満1,497件(9.4%)、50万円以上100万円未満1,030件(6.5%)、100万円以上500万円未満907件(5.7%)、1万円未満656件(4.1%)、500万円以上1千万円未満が86件(0.5%)、1千万円以上5千万円未満が80件(0.5%)の順で、契約・購入金額が不明のものは5,927件(37.2%)となっています。

苦情相談における契約・購入金額では、金額が判明する9,907件(苦情全体の64.3%)の合計は、約56億6千万円で、前年度の約55億8千3百万円(苦情全体の63.0%)に比べて7千7百万円(対前年度比101.4%)増加しています。一方、平均金額は約57万1千円で前年度の約80万円に比べて約22万9千円減少しています。平均金額の減少の要因としては、契約した覚えのない債権などの不当請求増加により、契約・購入金額が比較的低額の苦情が著しく増加したためと考えられます。

苦情相談にみる契約・購入金額の多い商品・役務としては、「フリーローン・サラ金」が約11億6千1百万円と苦情の中では最高額となり、次いで「工事・建築」の約5億8千8百万円、「オンライン等関連サービス」の約4億2千4百万円、「新築分譲マンション」の約3億4千1百万円、「四輪自動車」の約2億2千8百万円、「ふとん類」の約2億2千3百万円、「商品一般」及び「新築建売住宅」の約1億6千5百万円、「資格取得用教材」の約1億4千8百万円の順となっています。

### (2) 既支払金額

苦情相談における既支払金額では、金額が判明している7,909件(苦情全体の51.3%)の合計は約14億2千6百万円で、前年度に比べて約499万円(対前年度比100.4%)増加しています。また、平均金額は約18万1千円となり、前年度に比べて約58万3千円減少しています。

既支払金額が最も多かったのは、「工事・建築」の約2億2千8百万円、次いで「新築分譲マンション」の約1億8千9百万円、「新築建売住宅」の約1億1千2百万円、「ふとん類」の約8千万円、「四輪自動車」の約7千万円の順となっています。

表12 相談件数における契約・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	656	2,797	1,497	2,967	1,030	907	86	80	2	0	5,927	15,949	5,857,242,490	584,438	1,480,094,054	187,140
構成比	4.1	17.5	9.4	18.6	6.5	5.7	0.5	0.5	0.0	0.0	37.2	100.0				

構成比は単位：%

表13 苦情相談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 11 年度	4,546,942,245	1,110,364	1,985,722,336	1,108,104
平成 12 年度	4,890,739,245	1,091,196	1,765,098,356	1,005,754
平成 13 年度	4,633,857,988	907,888	1,375,699,941	753,808
平成 14 年度	5,583,192,441	800,458	1,421,497,402	765,069
平成 15 年度	5,659,782,301	571,291	1,426,488,980	181,648

表14 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

(単位:円)

契約・購入金額				既支払金額			
相談全体		5,659,781,301	571,291	相談全体		1,426,488,980	181,648
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	フリーローン・サラ金	1,160,731,559	1,170,092	1	工事・建築	227,689,804	3,502,920
2	工事・建築	587,904,882	3,842,516	2	新築分譲マンション	188,520,000	17,138,182
3	オンライン等関連サービス	423,516,081	97,607	3	新築建売住宅	111,900,000	22,380,000
4	新築分譲マンション	341,320,000	22,754,667	4	ふとん類	80,405,388	846,383
5	四輪自動車	227,663,272	1,300,933	5	四輪自動車	70,003,360	875,042
6	ふとん類	223,055,165	978,312	6	フリーローン・サラ金	56,538,330	232,668
7	商品一般	165,258,939	505,379	7	指輪	47,324,966	3,154,998
8	新築建売住宅	164,790,000	23,541,429	8	ゴム相場	30,000,000	30,000,000
9	資格取得用教材	147,886,260	589,188	9	株	30,000,000	30,000,000
10	住宅ローン	122,179,608	17,454,230	10	宅地	27,400,000	9,133,333
11	指輪	98,107,169	3,065,849	11	オンライン等関連サービス	24,337,307	106,743
12	資格講座	97,342,769	479,521	12	石油相場	23,470,000	2,347,000
13	リースサービス	86,194,821	730,465	13	為替相場	22,654,000	3,775,667
14	会社生命保険	78,425,924	5,601,851	14	商品相場	22,500,000	11,250,000
15	教養娯楽教材	69,909,907	751,719	15	資格取得用教材	22,298,428	323,166
16	着物類	68,531,336	2,141,603	16	他の健康食品	20,144,906	503,623
17	戸建住宅	50,000,000	25,000,000	17	祈とうサービス	20,005,000	6,668,333
18	他の預貯金・証券等	49,800,000	8,300,000	18	他の預貯金・証券等	18,000,000	6,000,000
19	商品相場	48,600,000	8,100,000	19	ゴルフ会員権	17,730,000	4,432,500
20	中古住宅	45,600,000	11,400,000	20	紳士録・名簿	17,718,000	1,107,375
	上位 20 位まで (相談全体と比較)	4,256,817,692 (75.2%)	6,890,268 -		上位 20 位まで (相談全体と比較)	1,078,639,489 (75.6%)	7,688,897 -



## 7. 商品・役務の内容別相談状況

### (1) 商品一般、食料品

内容別分類 ＼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	1,015	993	0	2	16	122	0	16	315	852	12	1	1	2	5	1,345	
B 食料品	B10 食料品一般	11	6	1	1	1	0	0	4	1	2	3	0	0	2	1	16
	B21 穀類	76	74	64	8	1	1	0	18	3	4	4	1	0	1	0	105
	B22 魚介類	34	30	23	3	1	2	0	3	0	5	2	0	0	0	0	39
	B23 肉類	13	11	4	7	0	0	0	3	1	4	0	0	0	1	0	20
	B24 乳卵類	3	2	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
	B25 野菜・海草	40	35	28	3	0	1	0	5	0	1	0	0	0	3	0	41
	B26 油脂・調味料	32	12	4	27	0	0	0	3	1	0	2	0	0	0	0	37
	B31 果物	12	10	5	4	0	0	0	2	0	3	3	0	0	0	0	17
	B32 菓子類	7	5	0	1	2	0	1	1	2	2	2	1	0	0	0	12
	B33 飲料	20	18	6	7	0	1	0	2	6	6	4	0	0	1	0	33
	B34 酒類	4	4	2	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5
	B40 調理食品	8	8	3	4	2	0	0	3	0	4	1	0	0	0	0	17
	B51 健康食品	273	264	13	39	5	58	0	12	165	215	9	0	0	2	0	520
	B52 食料品その他	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
B 計	534	479	157	107	12	63	1	57	179	247	30	2	0	3	7	868	

#### 商品一般

商品一般の相談件数は1,015件で、うち苦情件数は993件(97.8%)です。相談件数は前年度より781件増加しています。内容としては、商品が特定できない身に覚えのない債権回収などの架空請求に関する相談が多くみられます。内容別では、「契約・解約」が852件、「販売方法」が315件の順となっています。

#### 食料品

食料品の相談件数は534件で、うち苦情件数は479件(89.7%)です。相談件数は前年度より203件減少しています。

内容としては「健康食品」に関する相談が最も多く273件(51.1%)で、病気が治る、痩せられるなどの説明を受け契約したが効果がないので解約したいなど、効能効果をうたった販売方法や、数年分をまとめて契約させる過量販売などの相談が寄せられています。次いで「穀類」の76件(14.2%)で、その内容のほとんどは、めん類のプロピレングリコールの分析(商品テスト)依頼となっています。

内容別では、「契約・解約」が247件、「販売方法」が179件の順となっています。

(2) 住居品・光熱水品

内容別分類 ＼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		
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	37	31	4	9	0	3	0	1	15	18	3	0	0	4	0	57	
	C22食器・台所用品	220	205	45	20	4	24	0	1	106	130	1	0	0	2	1	0	334
	C23洗濯・裁縫用具	45	43	0	7	0	10	0	3	21	37	2	0	0	2	0	0	82
	C24掃除用品	32	32	1	1	0	7	0	1	20	30	1	0	0	0	0	0	61
	C25洗浄剤等	10	5	0	3	0	0	0	1	3	2	2	0	0	1	1	1	14
	C31空調・冷暖房機器	23	20	6	7	0	1	0	0	6	12	0	0	0	1	0	0	33
	C32家具・寝具	325	318	3	19	6	85	0	1	204	275	13	0	0	1	1	2	610
	C33室内装備品	10	10	1	3	0	5	0	0	5	8	0	0	0	0	0	0	22
	C34照明器具	4	4	2	3	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	8
C40他の住居品	94	88	2	23	3	5	0	2	34	70	1	0	0	2	1	1	144	
C 計	801	757	64	95	13	140	0	11	414	584	24	0	0	13	4	4	1,366	
D 光熱水品	D10光熱水品一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	D20電気	4	4	0	0	0	1	0	0	0	4	1	0	0	0	0	6	
	D30ガス	13	11	0	0	0	9	1	0	1	3	2	0	0	0	1	17	
	D40石油	18	15	2	1	0	6	0	2	1	6	3	0	0	0	1	22	
	D50水道	7	7	0	6	0	4	1	0	0	1	1	0	0	0	0	13	
	D60他の光熱水品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
D 計	42	37	2	7	0	20	2	2	2	14	7	0	0	0	1	1	58	

住居品

住居品の相談件数は801件で、うち苦情件数は757件(94.5%)です。相談件数は前年度より106件減少しています。羽毛ふとんなどの「家具・寝具」に関する相談が最も多く325件(40.6%)、次いで「食器・台所用品」が220件(27.5%)、「他の住居品」が94件(11.7%)の順となっています。

「家具・寝具」では、ふとんのクリーニングという話で来訪した事業者に、ふとんがカビている、湿っていて身体に悪いなどと言われ、高額なふとんを契約したが解約したいという相談や、一人暮らしの高齢者が複数の事業者に高額なふとん類を次々契約させられた、などの相談が寄せられています。また、知的障害者や目の不自由な身体障害者などの弱者を狙った悪質商法もみられ、問題は深刻化しているといえます。内容別では「契約・解約」が584件、「販売方法」が414件となっています。

「食器・台所用品」では、浄水器や換気扇フィルターに関する相談が多く寄せられています。

「掃除用具」では、そのほとんどが電気掃除機に関する相談となっています。

光熱水品

光熱水品の相談件数は42件で、うち苦情件数は37件(88.1%)です。相談件数は前年度より2件減少しています。ガソリン、灯油などの「石油」に関する相談が最も多く18件(42.9%)で、ほとんどが「価格・料金」や「契約・解約」に関する相談です。

(3) 被服品

内容別分類 ＼商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														
			安全衛生	品質機能	法規基準	価格料金	計量量目	表示広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装容器	施設設備	買物相談	生活知識	その他	計
E10被服品一般	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
E20和服	46	45	0	4	1	8	0	1	19	39	5	0	0	0	0	0	77
E31洋服一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E32紳士用洋服	12	10	0	2	1	1	0	1	3	7	3	0	0	0	1	0	19
E33婦人用洋服	40	37	2	9	1	7	0	1	4	31	9	0	0	1	0	0	65
E34子供用洋服	2	2	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
E35洋装下着	33	30	1	4	2	8	0	1	14	26	1	0	0	1	0	0	58
E41履物	11	11	1	6	0	1	0	1	0	7	0	0	0	0	0	0	16
E42靴	22	21	0	3	0	2	0	1	4	19	1	0	0	0	0	0	30
E43アクセサリー	163	162	0	11	4	38	0	1	101	138	2	0	0	0	0	0	295
E44他の身の回り品	11	11	1	3	1	0	0	0	2	6	1	0	0	0	0	0	14
E50生地・糸類	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
E60他の被服品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E 計	343	330	5	43	12	65	0	7	148	274	23	0	0	3	1	0	581

被服品

被服品の相談件数は343件で、うち苦情件数は330件(96.2%)です。相談件数は前年度より96件減少しています。「アクセサリー」に関する相談が最も多く163件(47.5%)、次いで「和服」が46件(13.4%)、「婦人用洋服」が40件(11.7%)の順となっています。

「アクセサリー」では、販売目的を隠して電話で誘い出し、断っているにもかかわらず長時間に渡り勧誘し契約させるといった販売方法に問題のある相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」が274件、「販売方法」が148件の順となっています。

「洋装下着」では、友人から勤務先に誘われ補正下着を契約したが解約したい、などの相談が寄せられています。

(4) 保健衛生品、教養娯楽品

内容別分類 ＼商品別分類	受付件数	うち 苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全 衛生	品質 機能	法規 基準	価格 料金	計量 量目	表示 広告	販売 方法	契約 解約	接客 対応	包装 容器	施設 設備	買物 相談	生活 知識	その他		
F 保健 衛生 品	F10 保健衛生品一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	F20 医薬品	18	16	1	1	2	0	0	1	4	12	2	0	0	1	0	1	25
	F30 医療用品	158	152	3	16	1	32	0	4	93	121	7	0	0	2	0	0	279
	F40 化粧品	91	87	1	7	1	15	0	2	50	73	1	0	0	0	1	0	151
	F50 理美容器具・用品	34	32	0	3	0	6	0	0	18	26	1	0	0	0	0	0	54
	F60 他の保健衛生品	14	14	0	2	0	2	0	0	1	7	8	1	0	0	0	0	21
F 計	315	301	5	29	4	55	0	8	172	240	12	0	0	3	1	1	530	
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	211	209	2	39	0	23	0	11	96	159	27	0	0	1	0	0	358
	G30 学習教材	532	526	0	4	3	59	0	5	343	400	3	0	0	0	0	0	817
	G40 書籍・印刷物	206	203	0	2	5	16	0	2	123	178	6	0	0	2	0	0	334
	G50 音響・映像製品	65	63	0	19	2	2	0	5	23	50	7	0	0	0	0	0	108
	G60 スポーツ用品	9	8	2	2	1	0	0	0	1	6	2	0	0	0	0	0	14
	G71 カメラ類	6	6	0	1	0	0	0	0	2	5	2	0	0	0	0	0	10
	G72 時計	14	14	0	3	0	2	0	1	3	13	1	0	0	0	0	0	23
	G73 他の光学機器	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	G80 玩具・遊具	8	7	0	0	0	1	0	1	2	5	2	0	0	0	0	0	11
	G91 楽器	3	3	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3
	G92 教養娯楽品その他	84	77	8	12	2	9	0	7	30	61	3	0	1	0	0	2	135
G 計	1,138	1,116	12	83	13	112	0	32	623	879	53	0	1	3	0	2	1,813	

保健衛生品

保健衛生品の相談件数は315件で、うち苦情件数は301件(95.6%)です。相談件数は前年度より15件減少しています。「医療用具」に関する相談が最も多く158件(50.2%)、次いで「化粧品」の91件(28.9%)、「理美容器具・用品」の34件(10.8%)の順となっています。

「医療用具」では、SF商法などにより購入した電位治療器や温熱治療器についての相談が多く寄せられています。

「化粧品」では、「契約・解約」にからむ相談や「販売方法」に関する相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が240件、「販売方法」が172件の順となっています。

教養娯楽品

教養娯楽品の相談件数は1,138件で、うち苦情件数は1,116件(98.1%)です。相談件数は前年度より114件減少しています。資格取得用教材や補習用教材などの「学習教材」に関する相談が最も多く532件(46.7%)、次いで「文具・事務用品」の211件(18.5%)、「書籍・印刷物」の206件(18.1%)の順となっています。

「学習教材」では、子供の成績向上のために購入した3年分や5年分の補習用教材についての解約の相談や、以前契約した資格取得用教材について引き続き契約が必要などと言われて新たな契約をさせられた、などの悪質な勧誘にともなう相談が寄せられています。

「文具・事務用品」では、小型コンピューター、マルチ商法によるファックス機器の相談が多くを占めています。

在宅でできる仕事を紹介すると説明されコンピュータソフト(CD-ROM)や、資格取得用教材を契約したが、役務提供事業者が倒産した、どうしたらよいかといった相談も寄せられています。

内容別では、「契約・解約」が879件、「販売方法」が623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

内容別分類 ＼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	271	260	14	95	7	33	1	8	47	214	36	0	1	1	0	2	459
	H30 自動車用品	7	7	0	1	0	0	0	1	1	6	1	0	0	0	0	0	10
	H40 自転車・用品	4	2	1	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	6
	H50 運搬用具	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	H60 他の車両・乗り物	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
H 計	284	270	15	98	8	35	1	9	48	220	37	0	1	3	1	2	478	
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	I10 土地・建物・設備	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	I20 土地	15	15	1	2	0	1	0	0	5	13	2	0	0	0	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	38	33	0	16	0	2	0	1	3	21	2	0	0	2	0	47	
	I33 戸建住宅	41	37	4	22	1	3	0	0	1	23	9	0	0	0	0	63	
	I34 他の建物	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
	I40 住宅構成材	12	9	0	6	0	0	0	0	2	5	2	0	0	0	0	16	
	I51 空調・冷暖房	10	10	1	5	0	0	0	0	3	8	1	0	0	0	0	18	
	I52 衛生設備	9	8	0	2	0	1	0	0	3	5	1	0	0	0	0	12	
	I53 屋外装備品	9	9	0	5	0	1	0	0	0	5	1	0	0	0	0	13	
	I54 他の住宅設備	51	47	0	12	1	11	0	1	23	35	2	0	0	2	2	89	
I 計	187	169	6	70	3	19	0	2	40	115	22	0	0	4	2	1	284	
J00 他の商品	9	8	0	2	0	2	0	0	1	8	2	0	0	0	0	1	16	

## 車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は284件で、うち苦情件数は270件(95.1%)です。相談件数は前年度より103件減少しています。「自動車」に関する相談が大半を占め271件(95.4%)で、新車、中古車とも購入後の故障に関する相談が多く、故障が頻発する、修理に応じてくれない、といった相談が寄せられています。また、故障にともなって解約したいといった相談もあります。

内容別では「契約・解約」が220件、「品質・機能」が98件の順となっています。

## 土地・建物・設備

土地・建物・設備の相談件数は187件で、うち苦情件数は169件(90.4%)です。相談件数は前年度より83件減少しています。床下換気扇などの「他の住宅設備」に関する相談が51件(27.3%)で最も多く、次いで「戸建住宅」の41件(21.9%)、「集合住宅」の38件(20.3%)の順となっています。「他の住宅設備」では、訪問販売での点検商法による床下換気扇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115件、「品質・機能」が70件、「販売方法」が40件の順となっています。

## 他の商品

他の商品の相談件数は9件で、うち苦情件数は8件(88.9%)です。相談件数は前年度より1件減少とほぼ同様となっています。

(6) クリーニング、レンタル・リース・貸借

内容別分類 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	17	17	0	3	0	2	0	1	8	10	3	0	0	0	0	0	27
	H 被服品	67	65	1	54	2	3	0	1	3	25	8	0	0	0	0	0	97
	うち和服	5	5	0	5	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	7
	うち洋服	61	59	1	49	2	3	0	1	2	22	8	0	0	0	0	0	88
	上記以外の商品	3	3	0	2	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	7
K 計	87	85	1	59	2	5	0	2	11	37	14	0	0	0	0	0	131	
L レンタル・リース・貸借	C 住居品	14	13	0	1	0	1	0	0	3	9	2	0	0	0	0	0	16
	E 被服品	8	8	0	0	0	3	0	0	1	7	0	0	0	0	0	0	11
	H 車両等	4	3	0	1	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	5
	I 土地・建物・設備	503	470	8	51	18	157	0	1	14	432	28	0	0	1	2	2	714
	うち土地	8	8	0	0	1	2	0	0	1	7	0	0	0	0	0	0	11
	うち集合住宅	454	426	6	43	17	148	0	0	13	388	24	0	0	1	2	2	644
	うち戸建住宅	32	31	2	8	0	6	0	1	0	29	4	0	0	0	0	0	50
上記以外の商品	183	181	0	5	4	36	0	0	94	176	4	0	0	0	0	0	319	
L 計	712	675	8	58	22	198	0	1	112	627	34	0	0	1	2	2	1,065	

クリーニング

クリーニングの相談件数は87件で、うち苦情件数は85件(97.7%)です。相談件数は前年度より59件減少しています。和服や洋服など「被服品」に関する相談が大半を占め67件(77.0%)で、衣服の縮み、破れ、しみ、風合い、変色などや紛失についての相談が寄せられています。

内容別では「品質・機能」が59件と最も多く、次いで「契約・解約」が37件となり、通常、商品や役務に関する相談は「契約・解約」に係わる相談が一般的に多いのに対して、特徴的な傾向となっています。

レンタル・リース・貸借

レンタル・リース・貸借の相談件数は712件で、うち苦情件数は675件(94.8%)です。相談件数は前年度より79件減少しています。賃貸アパートなど「集合住宅」に関する相談が大半を占め454件(63.8%)で、退去時に床や壁紙の貼り替えなど高額な修繕費を請求されたが応じる必要はあるか、敷金が返金されないといった相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が627件、「価格・料金」が198件、「販売方法」が112件の順となっています。

## (7) 工事・建築・加工、修理・補修

内容別分類 ＼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 事 建 築 加 工	E 被服品	4	4	0	2	0	1	0	1	2	1	0	0	0	0	0	7	
	I 土地・建物・設備	219	208	5	49	8	41	1	2	57	171	21	0	0	1	0	1	357
	うち戸建住宅	164	155	4	36	5	30	1	2	38	128	19	0	0	1	0	1	265
	うち集合住宅	43	41	1	7	3	9	0	0	19	34	0	0	0	0	0	0	73
	上記以外の商品	7	6	0	1	0	3	0	0	4	7	1	0	0	0	0	0	16
	M 計	230	218	5	52	8	45	1	3	63	179	22	0	0	1	0	1	380
N 修 理 補 修	C 住居品	79	79	0	5	0	22	0	0	44	68	1	0	0	0	0	140	
	うち食生活機器	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	
	うち洗濯・裁縫用具	3	3	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	
	空調暖房設備	5	5	0	0	0	4	0	0	0	3	1	0	0	0	0	8	
	E 被服品	2	2	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
	G 教養娯楽品	15	15	0	6	0	3	0	0	0	11	7	0	0	0	0	0	27
	うち音響映像製品	4	4	0	3	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	7
	H 車両・乗り物	16	16	0	8	0	5	0	0	1	5	4	0	0	0	0	0	23
	うち自動車	15	15	0	8	0	4	0	0	1	5	4	0	0	0	0	0	22
	I 土地・建物・設備	12	11	0	1	0	4	0	0	3	7	2	0	0	0	0	0	17
	うち建物	2	2	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	4
上記以外の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
N 計	124	123	1	20	1	35	0	0	48	91	15	0	0	0	0	0	211	

## 工事・建築・加工

工事・建築・加工の相談件数は230件で、うち苦情件数は218件(94.8%)です。相談件数は前年度より66件減少しています。「戸建住宅」に関する相談が大半を占め164件(71.3%)で、新築工事や壁工事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」が179件、「販売方法」が63件、「品質・機能」が52件の順となっています。

## 修理・補修

修理・補修の相談件数は124件で、うち苦情件数は123件(99.2%)です。相談件数は前年度より13件減少しています。内容別では「契約・解約」が91件、「販売方法」が48件、「価格・料金」が35件、「品質・機能」が20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

内容別分類 、商品別分類	受付 件数	うち 苦情 件数	内容別相談件数															
			安全 衛生	品質 機能	法規 基準	価格 料金	計量 量目	表示 広告	販売 方法	契約 解約	接客 対応	包装 容器	施設 設備	買物 相談	生活 知識	その他	計	
O 管理 保管	E 被服品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	H 車両・乗り物	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	I 土地・建物・設備	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	
	うち集合住宅	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	
	うち空調・冷暖房設備	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	上記以外の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
0 計	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2		
P00 役務一般	60	59	0	0	0	8	0	0	40	45	1	0	0	0	0	94		
Q 金融 保険 サービス	Q10 金融・保険一般	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	
	Q20 生命保険	75	59	0	4	2	9	0	1	18	55	6	0	0	6	0	3	104
	Q30 損害保険	32	29	0	1	1	2	0	0	7	26	9	0	0	0	0	0	46
	Q40 銀行	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Q50 証券	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Q60 他の金融	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Q70 預貯金・証券等	27	26	0	0	0	4	0	1	7	18	6	0	0	0	0	0	36
	Q80 融資サービス	2,002	1,928	1	1	119	357	0	72	487	1,802	35	0	0	1	1	22	2,898
	Q90 他の金融関連サービス	32	29	0	0	0	4	0	0	4	25	6	0	0	0	0	0	39
Q 計	2,170	2,072	1	6	122	377	0	74	523	1,926	62	0	0	7	2	25	3,125	

管理・保管

管理・保管の相談件数及び苦情件数はいずれも2件で、相談件数は前年度より3件減少しています。

役務一般

役務一般の相談件数は60件で、うち苦情件数は59件(98.3%)です。相談件数は前年度より25件増加しています。旅行や映画等が安くなるといった特典のある複合サービス会員に関する相談が寄せられています。

金融・保険サービス

金融・保険サービスの相談件数は2,170件で、うち苦情件数は2,072件(95.5%)です。相談件数は前年度より320件増加しています。サラ金やヤミ金融などの「融資サービス」に関する相談が最も多く2,002件(92.3%)、次いで「生命保険」の75件(3.5%)の順となっています。

「融資サービス」では、サラ金やキャッシングによる多重債務の整理方法や、押し貸しの対応方法、法外な利息を取り立てるいわゆるヤミ金融業者についての相談が寄せられています。

「生命保険」では、加入している保険契約の内容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」が圧倒的に多く1,926件となっています。



## (9) 運輸・通信サービス、教育サービス

内容別分類 ＼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	R10 運輸・通信一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	R20 旅客運送	6	6	0	0	0	1	0	0	1	5	1	0	0	0	0	8	
	R30 貨物運送	24	21	0	8	0	0	0	0	4	16	8	0	0	3	0	39	
	R40 電報・電話	150	142	0	9	3	49	1	4	35	120	12	0	0	0	0	234	
	R50 郵便	3	3	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	4	
	R60 他の運輸・通信	6,102	6,097	1	5	41	1,930	4	174	1,616	5,586	36	0	0	0	0	3	9,396
	R 計	6,285	6,269	1	23	44	1,980	5	178	1,656	5,729	58	0	0	3	0	4	9,681
S 教育 サービス	S10 教育一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	S20 学校教育	13	12	0	1	1	4	0	1	0	9	0	0	0	1	0	17	
	S30 補修教育	35	33	0	1	0	3	0	2	7	31	4	0	0	1	0	49	
	S40 他の教育	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	
	S 計	49	46	0	2	1	8	0	3	7	41	4	0	0	2	0	68	

## 運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は6,285件となり、商品・役務を含めて1位となっています。うち苦情件数は6,269件(99.7%)です。相談件数は前年度より4,435件増と大幅に増加しています。電話情報提供サービスなどの「他の運輸・通信」に関する相談が最も多く6,102件(97.1%)、次いで「電報・電話」の150件(2.4%)の順となっています。

「他の運輸・通信」では、携帯電話でインターネットを使用中に意図していないにもかかわらず電話情報提供サービスに接続され料金請求された、携帯電話の有料サイトで「無料お試し」とあったため利用したら高額料金を請求された、利用した覚えのないサイト利用料を請求された、などの相談が多く寄せられています。

内容別では「契約・解約」が5,729件と圧倒的に多くなっており、とくに有料情報サイト利用料などの不当請求の相談が増加しています。

## 教育サービス

教育サービスの相談件数は49件、うち苦情件数は46件(93.9%)です。相談件数は前年度より20件減少しています。家庭教師や学習塾などの「補習教育」に関する相談が大半を占め35件(71.4%)で、家庭教師の解約を申し出たら拒否された、学習塾の解約を申し出たら高額な解約料を請求された、などの相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が41件、「価格・料金」が8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

内容別分類 ＼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 教育・娯楽一般	2	2	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
	T20 旅行代理業	25	23	0	2	0	7	0	1	0	21	1	0	0	0	0	0	32
	T30 宿泊施設	4	4	1	0	0	1	0	1	0	4	0	0	0	1	0	0	8
	T40 教室・講座	494	484	0	12	12	76	1	5	336	389	12	0	0	3	0	3	849
	T50 観覧・鑑賞	7	7	0	0	0	0	0	2	3	7	0	0	0	0	0	0	12
	T60 各種会員	9	9	0	0	0	0	0	0	3	8	0	0	0	0	0	0	11
	T70 他の教養・娯楽	170	169	0	3	28	17	0	33	101	123	3	0	0	0	0	0	308
	T 計	711	698	1	17	40	102	1	42	444	553	16	0	0	4	0	3	1,223
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	47	43	5	13	2	16	1	1	4	18	10	0	1	0	0	2	73
	U22 理美容	89	87	7	13	0	17	0	3	28	78	2	0	0	0	0	0	148
	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	65	64	0	1	2	24	0	1	44	51	4	0	0	0	1	0	128
	U31 保育	4	4	0	0	0	1	0	1	0	4	0	0	0	0	0	0	6
	U32 老人福祉サービス	3	3	0	0	1	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	6
	U40 他の保健・福祉	47	33	0	0	1	0	0	3	12	25	3	0	0	0	1	9	54
U 計	256	235	12	27	6	58	1	9	88	180	21	0	1	0	2	11	416	

## 教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は711件で、うち苦情件数は698件(98.2%)です。相談件数は前年度より67件増加しています。資格取得講座などの「教室・講座」に関する相談が大半を占め494件(69.5%)で、行政書士などに関する資格取得講座受講の強引な電話勧誘についての相談や、資料送付に同意しただけなのに契約が成立したとして契約書が送付されてきた、以前契約したことのある人に対して、講座が未修了という理由で再契約を迫ったり、断ったら登録名簿からの抹消費用を請求するといった二次被害も多くみられます。

内容別では「契約・解約」が553件、「販売方法」が444件と大部分を占めています。

## 保健・福祉サービス

保健・福祉サービスの相談件数は256件で、うち苦情件数は235件(91.7%)です。相談件数は前年度より29件減少しています。エステティックサービスなどの「理美容」に関する相談が最も多く89件(34.7%)となっています。無料エステを受けに行ったら、その後勧められて高額な契約をしたが解約したい、痩身や脱毛エステを受けたが効果がないので解約したい、などの相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が最も多く180件となっています。

## (11) 他の役務、内職・副業・相場、他の行政サービス、他の相談

内容別分類 ＼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	15	15	3	5	2	3	0	3	1	5	3	0	1	0	0	0	26
	V20 冠婚葬祭	24	23	0	0	0	1	0	0	6	23	2	0	0	0	0	0	32
	V30 家事サービス	9	9	0	0	0	0	0	2	3	5	0	0	0	0	0	0	10
	V40 役務その他	131	120	0	4	2	14	1	4	36	103	15	0	0	2	0	8	189
	V 計	179	167	3	9	4	18	1	9	46	136	20	0	1	2	0	8	257
W 内職 副業 相場	W10 内職・副業・相場一般	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	W20 商品相場・金商法	48	48	0	0	0	3	0	0	30	36	1	0	0	0	0	1	70
	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	126	122	0	2	2	10	0	11	83	84	2	0	0	0	0	1	195
	W 計	175	171	0	2	2	13	0	11	113	121	3	0	0	0	0	1	266
X00 他の行政サービス	24	17	0	1	1	0	0	0	0	10	9	0	0	0	1	2	24	
Z 他の相談	217	111	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

## 他の役務

他の役務の相談件数は179件で、うち苦情件数は167件(93.3%)です。相談件数は前年度より8件減少しています。結婚相手紹介サービスや広告代理サービスなどの「役務その他」が最も多く131件(73.2%)となっています。内容別では「契約・解約」が最も多く136件となっています。

## 内職・副業・相場

内職・副業・相場の相談件数は175件で、うち苦情件数171件(97.7%)です。相談件数は前年度より65件減少しています。「内職・副業」に関する相談が最も多く126件(72.0%)、次いで「商品相場・金商法」の48件(27.4%)の順となっています。

「内職・副業」では、収入になる、儲かると言われて契約したが約束通り仕事が斡旋されないので解約したいという相談が寄せられています。「商品相場・金商法」では、外国為替証拠金取引の相談などが寄せられています。

内容別では「契約・解約」が121件、「販売方法」が113件の順となっています。

## 他の行政サービス

他の行政サービスの相談件数は24件で、うち苦情件数は17件(70.8%)です。相談件数は前年度より1件減少しています。

## 他の相談

他の相談の相談件数は217件で、うち苦情件数は111件(51.2%)です。相談件数は前年度より11件増加しています。



## 8. 苦情相談事例

ここでは、平成15年度に北海道立消費生活センター機関紙「きらめっく」、及び社団法人北海道消費者協会機関紙「北の暮らし」に掲載された相談事例を紹介しています。

なお、アドバイスは相談受付時点のものであり、法改正などで現在とは解決方法が異なる場合もありますのでご了承ください。



## 強引！帰してくれないアポイントメント商法 消費者契約法の「取り消し」にも難色

**Q** 20歳を迎え、若い男性から「海外旅行に安く行けるので会員にならないか」としつこく電話が来るようになった。短大卒業を控えており、就職活動を理由に断っていたが、「社員も募集している」と言われ会う気になった。ところが行くと、旅行話や宝飾品を安く買えるという話ばかり。「帰りたい」と言ったが帰してもらえず、長時間説得され、帰るためにダイヤの指輪を契約した。すぐクーリング・オフを申し出たが、またも強引に説得され、再契約してしまった。(女性)

**A** 販売目的を隠し、強引な勧誘、退去妨害で契約を強要しています。相談者には、消費者契約法による取り消しを申し出るよう助言しました。しかし事業者は「事実ではない」と取り合わないため、双方が相談室で話し合いました。それでも事業者は「証拠がない」と認めません。

信販会社も抗弁を認めず、債権を事業者に譲渡し、信販会社からの催促はなくなりましたが、事業者は販売価格の10%の違約金を要求してきました。当相談室は再度、この契約は消費者契約法で取り消しができる契約である旨主張しましたが、最終的に既に支払っている金額(販売価格の5%)を放棄することで和解になりました。

この事業者については同様の事例が寄せられています。事業者の強引な販売方法もさることながら、加盟店の違法すれすれの販売行為を見過ごしている信販会社の社会的責任も問われる事例でした。

## 過去の契約者をターゲット 二次被害に気をつけて - 他社のリスト使い電話勧誘

**Q** 1年前A社から総額1千万円相当の特典を利用できる会員にならないかと勧誘され、「特典を得るために必要」と説得されて英会話教材用CD-ROMを購入し、支払いを続けている。

ことし1月、別のB社から「A社のサービスを利用しているか」と電話があった。「していない」と答え、「そういう方の支払いを助ける内職を紹介している」といわれ、話を聞きに行った。

B社はマーケティング情報の提供サービスを業務としており、情報を収集する内職モニターを募集しているという。「簡単なアンケートに回答するだけで月5万円の収入がある。パソコンを使うので50万円のCD-ROMを購入してもらおうが、月々の収入で楽しく返済できる」という。購入契約したが、ほとんどのアンケートには年齢制限があり、自分の年齢は対象外で収入が得られない。契約前にそういう説明は一切なかった。解約したい。(学生)

**A** B社は、CD-ROM販売という本来の目的を隠して呼び出したこと、内職の年齢制限を告げなかったこと、A社の契約リストを悪用したことなど、販売方法に問題があります。相談者に解約の意志を文書で出すよう助言し、当相談室からも問題点を指摘しました。B社もこれを認めて無条件解約になりました。

1年前に契約したA社も、販売目的を隠して呼び出したり、契約日の翌日、相談者が考え直して口頭で解約を申し出たのを拒否するなど、販売方法に問題があるため、B社と同様に解約意志を文書で提出するよう助言しました。A社は既払金(約12万円)を解約料に充当すると回答しましたが、販売方法の問題点を指摘して再考を求めた結果、契約金額の1割(約6万円)を違約金とすることで解決しました。電話で呼び出されて契約した人のリストが流出して、二次被害がでています。契約には十分ご注意ください。クーリング・オフは口頭ではなく、発信日が証明できる配達記録郵便等でお出ししましょう。

## 「内職で高収入」の広告にご注意 教材の支払いだけが残った

**Q** 「ホームページ作成で高収入」という広告を見て電話した。「教材を購入して勉強し、適性試験に合格すると仕事を紹介する」と説明されて、高額だったがCD-ROM一式の購入契約をした。ようやく仕事ができるようになった頃、仕事をあっせんする会社が倒産したと通知があった。仕事がないのに信販会社からは教材の支払請求がくる。教材を解約したい。(無職)

**A** 最近、このような相談が増えています。職種はほかにテープ起こし、書類作成などがあり、雑誌広告や新聞チラシ、インターネットなどで募集しています。商品としてパソコン一式やCD-ROMなどを購入させられます。特徴的なのは、内職に必要なという商品や講座を契約する際、その事業者が内職をあっせんしてくれると思っている契約者が多いことです。しかし、商品の販売業者と内職あっせん業者は別組織になっています。売買契約書には内職あっせんについては触れていません。「内職あっせん業者が倒産しても売買契約は継続する」というのが、販売業者や信販会社の言い分です。

相談窓口では、販売業者と信販会社に対して誤解を招いた説明責任を指摘して解約に応じるよう求めています。交渉は難航しています。「自宅で高収入」などの内職あっせん広告には、十分ご注意ください。

なお、「内職・モニター商法」(業務提供誘引販売)の契約は、契約後20日間はクーリング・オフできます。

## ふとんなどの次々販売 独居・身障者ねらう - 地域でサポート必要

**Q** 目に障害があるがひとり暮らしをしている。3、4年前訪問販売業者に強引にふとん購入を勧められ、断りきれずに契約した。その後、次々他の業者も来て「ふとんは買ったばかりだ」と断っても勝手に上がり込むようになった。「目が悪いので契約書面が見えないし、名前も書けない」といっても聞こうとせず、契約書への代筆を承認させられ、印鑑を渡すまで帰らなかった。多額の支払いで生活が困難だ。解約したい。(73歳、独居)

**A** 契約者は、どの業者から何をどれだけ購入契約したのかよくわからないとのことから、離れて暮らす娘に連絡をとり、契約書や商品の有無を調べてもらいました。その結果、4業者と7つの契約をしており、総額も300万円近くになっていました。

契約書を調べると、確かにサインが相談者の字と違っており、障害年金で暮らしているのに厚生年金と記入してあるなど問題のあるものでした。当相談室は各事業者に、強引な販売行為に違法性があること、信販会社に対しても次々販売をチェックしなかった責任があることを主張して、無条件解約に応じるよう申し出ました。その結果、販売業者も販売に行き過ぎがあったことを認め、商品の返還を条件に無条件解約に応じることに同意しました。

しかし、再度契約内容に従って商品を確認したところ、契約者が一部使用していたり、業者の勧めで下取りに出してしまったものがあり、解約交渉は現在も継続中です。

今回の件は、相談者宅を訪れた知人が、複数の信販会社からの郵便物に気づいて契約の経緯を聞き、当センターに連絡したことから明るみにできました。相談者は、返済等で親類に迷惑が及ぶのをおそれて、娘にも相談しませんでした。高齢者は、トラブルを抱えても家族や周囲に気兼ねして黙っていることが少なくありません。このような人たちをねらった悪質商法を防ぐには、近親者だけではなく地域でも気配りすることが欠かせません。



## えっ、会費未納？そんなはずは... 困惑させて宝石販売

**Q** 「あなたの会費が未納だ」と、突然電話があった。以前に内職をあっせんしてもらったため会員になったことがあるが、その会社は倒産しており、請求もなかった。しかし「支払免除の手続きを代行してあげる」と言われて、訳がわからずとにかく話を聞きに行った。ところが、「サファイアを購入すれば代行手続きをする」と強引に迫られ、仕方なく契約した。納得がいかない。クーリング・オフしたい。(主婦)

**A** 相談者は以前、「在宅でパソコンの仕事ができる」と電話勧誘され、CD-ROM一式を一括払いで購入したことがありました。仕事を紹介してもらったため会員になりましたが、その後会社が倒産、会費引き落としも停止していました。

そこに突然、会費未納と支払免除手続き代行の電話でした。混乱したまま説明を聞きに行った相談者は、宝石販売業者のペースに逆らいきれず、クレジットで購入契約したものです。

相談者には、クーリング・オフの手続きを助言しました。また、倒産会社の顧客名簿が悪用されているおそれがあることから、信販会社には宝石販売業者の勧誘方法を説明し、加盟店管理を厳しくするように申し入れました。

内職あっせんや資格講座の契約では、約束のサービスが受けられないなどの一次被害のほかに、今回のような二次被害も多数発生しています。うかつに業者に会うことは禁物です。

## 換気扇フィルターの訪問販売 ク・オフ拒否された - 業者は「消耗品」と主張。しかし...

**Q** 賃貸アパートに入居しているが、昨日「部屋の点検をしている」と言ってメンテナンス業者が来訪した。「このアパートのほとんどの人は換気扇フィルターを購入している」と言われ、そういうものかと思って、フィルターと枠を契約し、1万3千円を全額現金で支払った。しかし、購入している人はいないようだ。クーリング・オフで契約を解除したい。(学生)

**A** 相談者には、クーリング・オフによる契約解除を配達記録郵便で出すこと、返品と返金を早急にしてほしい旨を書き添えることを助言しました。

しかし、それからひと月近く経っても、事業者から連絡がないため、相談者は再度電話で連絡しました。それでも対応されなかったことから、当センターから事業者に、クーリング・オフ処理を速やかに実施するよう申し入れました。

これに対して事業者は、枠はクーリング・オフに応じるが、フィルターは特定商取引法における「指定商品」の不織布にあたる、不織布は同法で消耗品とされており、すでに使用しているので代金は支払ってもらう、と回答してきました。

当センターは、売買契約書の商品名は「フィルター」であり不織布そのものの購入ではないこと、また事業者が設置していったための使用であることを指摘しました。特定商取引法の省令は、消耗品について 消耗品であることを契約書面に記載する、 消耗品を使用したり一部消費したときは契約解除できないことを書面に記載しなければならない、としています。しかし契約書面には、この記載もありませんでした。当センターは以上のことを事業者に説明して、クーリング・オフに応じるよう申し出ました。その結果、事業者は全額返金と返品に応じ、解決しました。

この事業者については同様の相談が増えており、注意が必要です。

## 折込チラシに「不治の病治った」 健康食品って医薬品？

**Q** 折込チラシで「不治の病が治った」という体験談を読んだ。夫と同じ病気だったので電話で問い合わせたところ、販売員が来て「このままでは大変なことになる。1、2年じっくり飲むと必ず治る」といわれ、2年分、合計48万円の商品をクレジットで購入契約した。しかし、夫は飲み始めて体調が悪くなった。解約したい。

**A** 商品はいわゆる健康食品で、医薬品ではありません。「病気が治る」などの効能効果を説明することは薬事法で禁じられています。

飲み始めて10日ほどして体調が悪くなり、販売会社に伝えたところ、「好転反応なので大丈夫。少し多めに飲むとよい」といわれ、飲み続けたということです。医師ではない者が「好転反応」などと説明することも問題です。また、2年分もの商品を購入させることも北海道消費生活条例に抵触すると判断されます。

販売会社にはこれらの問題点を指摘し、使用分も含めて解約に応じるよう求めましたが、説明に問題はなかったと認めませんでした。再度、購入者はいわゆる健康食品であることを正確に説明されていたなら購入しなかったと主張し、ようやく解決しました。

健康食品の訪問販売では、効能効果に関する説明で、後日トラブルになることがあります。しかし販売時の説明や、体調不良、悪化の因果関係を立証することは大変困難です。突然購入を勧められた場合はその場で契約せず、医師に相談しましょう。購入するときは自由に選択できることから、必要な量だけを買きましょう。

## 「迷惑メール」をシャットアウトしたい 対策講じれば、ほとんど拒絶できる

**Q** 携帯電話にいろいろな業者の宣伝広告メールが入り、消去するのが大変。拒否するよい方法はないか。子供に携帯電話を持たせたが、出会い系サイトやアダルト系のメールが入ってくる。シャットアウトする方法はないか。

**A** 迷惑メールは本当に困りものですが、面倒がらずに対策を講じれば、ほとんど拒絶できます。

毎日、たくさんの迷惑メールに悩まされている方へのお勧めは、思い切ってアドレスを変更すること。その際、ユーザー名を単純な数字や単語の羅列ではなく、ランダムに数字と英語を組み合わせたり、ハイフン、ドットなどを挿入するのがコツ。

携帯電話会社も、迷惑メール撃退の機能を各社提供しています。指定したアドレスやドメインからの受信拒否、指定したアドレスやドメインからのみの受信、まず送信者、件名のみ受信可能とする、などの機能ですが、具体的な機能や操作方法は各社のホームページの「迷惑メール対策」を見てください。

なお、一方的に送信される広告には「未承諾広告」の表示義務があり、受信拒否の通知を受けるためのメールアドレスの表示などを義務づけています。

## 車の中で大声出して威迫 こわいダイヤの呼び出し販売

**Q** 職場に何度も電話がきて、アクセサリーの購入を勧められ、会って話だけでも聞いてほしいと言われた。その都度断っていたが、「今回が最後。もう電話はしないので、とにかく会って話だけでも聞いてくれ」と言われて、しかたなく会いに行った。車で来た相手に「中で話そう」と言われて車の中でダイヤの購入を勧められたが断り続けた。ところが突然「この野郎、断るつもりか」と、ものすごい剣幕で怒り出し、怖くなって契約した。

**A** この事業者に脅されてアクセサリーを購入した、という相談が数件来ています。職場にくる電話を断り続けていると「上司に代われ。これだけ話させておいて経費がかかっている。どうするつもりだ」と言いがかりをつけたり、断りに行くと「断るなら電話の時に断れ。ナメるな」と車中で大声を出すなど悪質です。

事例の場合、クーリング・オフ期間内(契約日を含めて8日間)でしたので、配達記録郵便で契約解除通知を出すよう助言しました。

電話で呼び出し契約させる販売方法を「アポイントメントセールス」といいます。特定商取引法や北海道消費生活条例で、販売目的や具体的な取引内容を告げずに呼び出したり、威迫・困惑させて契約させることを禁じています。この業者はこれらに違反していると思われます。北海道に、事業者の指導を要請しました。

## パソコン教室の中途解約 16年1月から特商法で規制 - 結婚相手紹介サービスも

**Q** パソコン教室に通っていたが、体調がわるいため解約を申し出た。ところが「解約申し出は1ヶ月前に行う規定なので、翌月分の月謝も支払ってもらう」と言われた。納得できない。結婚相手紹介サービスに入会しているが、希望条件に合う人がなかなか見つからないので解約を申し出たところ、解約金を請求されている。

**A** サービスを継続的に受ける契約では、受けてみなければ内容がわからないことや状況の変化などから、中途解約をめぐるトラブルが起こりがちです。このため、エステティックサービス、語学教室、学習塾、家庭教師派遣の4業種は、特定商取引法で「特定継続的役務提供取引」として事業者を規制しています。書面交付義務、不適正な勧誘行為の禁止、中途解約した場合の損害賠償額の制限などが規定されています。契約書面を受け取ってから8日間のクーリング・オフも認められています。

今回の パソコン教室 結婚相手紹介サービスは、契約した時点では「特定継続的役務提供取引」の対象外でした。従って中途解約については契約約款に規定があり、その内容が消費者に一方的に不利でないかぎり、これを遵守することが求められます。相談者にはその旨伝えました。

なお、パソコン教室と結婚相手紹介サービスの2業種についても、全国的にトラブルが多発していることから政令が改正され、平成16年1月1日から「特定継続的役務提供取引」に追加されました。これにより、先の4業種と同様、理由の如何にかかわらず中途解約でき、解約金額の上限も設定されました。8日間のクーリング・オフもできます。

このように6業種については法律によって一定の消費者保護が図られますが、育児サービスやスポーツ教室などその他の業種は対象外ですので、注意が必要です。

## 退去時の原状回復トラブル防ぐには 立ち合いで汚損状況確認を

**Q** 3年間入居していた賃貸アパートを退去することになった。退去時に高額な修繕費を請求されるなどトラブルがあると聞いて心配だ。どのような点に注意すべきか教えてほしい。

**A** 賃貸アパートの場合、退去時に関する相談が多く寄せられています。トラブルを防止するには次の点に注意してください。

まず、賃貸借契約書をよく読むこと。定められた期間内に貸主に退去日を通知する必要があります。期間を守らないと、翌月分の家賃を請求されることがあります。

借り主が自らの不注意で建物に損害を与えた場合、原状回復に必要な費用を負担しなければなりません。転居後に過大な費用負担を求められることがありますので、退去の時には貸主(または管理者)の立ち合いのもとで、汚れや傷みの状況を確認しましょう。

高額な修繕費、根拠のはっきりしない請求があった場合は、代金をすぐに支払わず、納得のいく説明を求めましょう。通常の使用による汚れや損耗は借り主に原状回復義務はないというのが国の考え方です。対応されない場合は消費者センターなどに相談してください。

なお、納得できる説明もなく、支払義務のない代金を敷金と相殺されて返還されないことがあります。この場合、30万円以下であれば簡易裁判所の少額訴訟制度を利用するのもよいと思われます。

少額訴訟制度は現在「60万円以下」に改正されています

## 外国為替証拠金取引を勧められた 高リスク、素人は無理 - 全国でトラブル、証拠金上回る損失も

**Q** 電話で外国為替証拠金取引を勧められている。「かならず儲かる」という。預けて増やす楽しみがないゼロ金利時代に、夢がある話だと思う。会って詳しい話を聞きたいが、どうだろう。

**A** 以下に述べるような理由で、きわめてリスクの高い取引です。「元本割れしないと言われたのに元本割れた」、「取引を終了したが、清算金が入金されない」などのトラブルも多発しています。

外国為替証拠金取引とは通常、「証拠金」を取引業者に預け、証拠金の数倍から数十倍の外国為替の売買を行う取引とされています。為替相場のわずかな変動でも多額の損益が生じますが、元金や利益は保証されていません。このため、外国為替相場が予想と逆方向に動いた場合は、短期間に証拠金を上回る損失が生じることもあります。

この取引は、現在規制する法律がなく、いわば野放し状態になっています。消費者に元本割れの危険など重要事項を説明することを取引業者に義務づけた「金融商品販売法」の対象にもなっていません。このことも悪質業者の参入を許し、トラブルの要因になっていると思われます。このため金融庁は平成16年4月から、外国為替証拠金取引を同法の対象にすることを決めています。(平成16年4月から対象となりました)

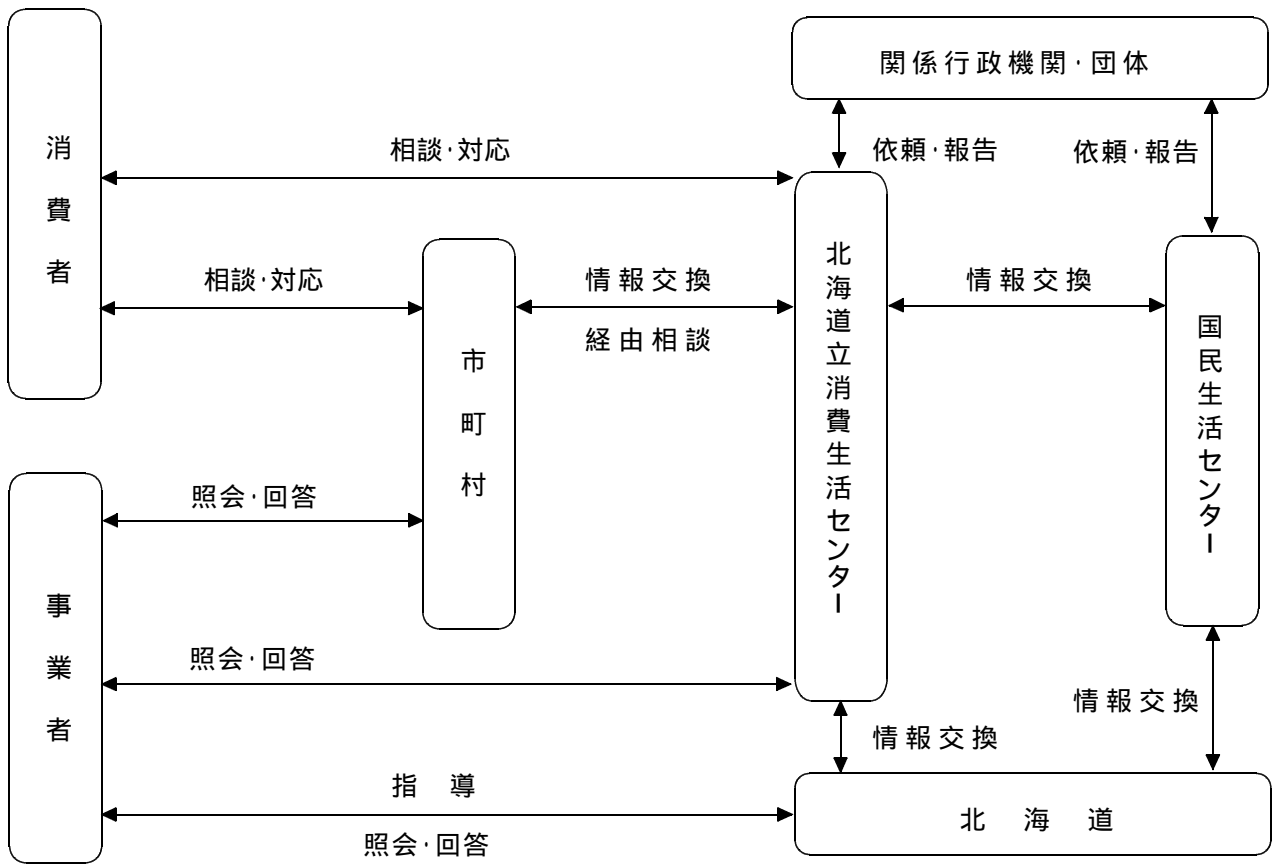
同法の対象となると取引業者に説明義務が生じ、違反した場合の罰則もあります。しかし、金融庁が取引業者に営業許可のような「お墨付き」を与える訳ではありません。業者が説明責任を果たし、納得して契約した取引によって生じる損益の責任はあくまでも消費者にあります。

為替相場の変動は専門家でも予測が難しく、また取引経験のない消費者には取引業者の見極めも難しいと思われます。勧誘にはご注意ください。

# 参 考



(1) 消費生活相談処理のしくみ



対応としては、斡旋、助言(自主交渉)、その他情報提供、他機関紹介などがあります。

(2) 北海道立消費生活センター設置状況

札幌にある北海道立消費生活センターを拠点として、各支庁(石狩を除く13支庁)に地域相談所を設置し、消費生活相談を受け付けています。受付時間は平日の9:00～16:30(地域相談所は10:00～16:00、受付日は地域ごとに異なります)となっています。

相談所名	郵便番号	所在地	電話番号
北海道立消費生活センター 相談部	060-0003	札幌市中央区北3条西7丁目 北海道庁別館西棟	(専用)011-271-0999 (代表)011-221-0110
北海道立消費生活センター 渡島相談所	041-8558	函館市美原4丁目6-16 渡島支庁地域政策部環境生活課内	(専用)0138-34-2350
北海道立消費生活センター 檜山相談所	043-8558	檜山郡江差町字陣屋町336-3 檜山支庁地域政策部環境生活課内	(専用)01395-4-2150
北海道立消費生活センター 後志相談所	044-8588	虻田郡倶知安町北1条東2丁目 後志支庁地域政策部環境生活課内	(専用)0136-21-2528
北海道立消費生活センター 空知相談所	068-8558	岩見沢市8条西5丁目 空知支庁地域政策部環境生活課内	(専用)0126-25-8350
北海道立消費生活センター 上川相談所	079-8610	旭川市永山6条19丁目 上川支庁地域政策部環境生活課内	(専用)0166-49-4089
北海道立消費生活センター 留萌相談所	077-8585	留萌市住之江町2丁目1-2 留萌支庁地域政策部環境生活課内	(専用)0164-49-2770
北海道立消費生活センター 宗谷相談所	097-8558	稚内市末広4丁目2-27 宗谷支庁地域政策部環境生活課内	(専用)0162-34-9455
北海道立消費生活センター 網走相談所	093-8585	網走市北7条西3丁目 網走支庁地域政策部環境生活課内	(専用)0152-61-3018
北海道立消費生活センター 胆振相談所	051-8558	室蘭市幸町9-11 胆振支庁地域政策部環境生活課内	(専用)0143-25-4160
北海道立消費生活センター 日高相談所	057-8558	浦河郡浦河町栄丘東通56号 日高支庁地域政策部環境生活課内	(専用)01462-4-2066
北海道立消費生活センター 十勝相談所	080-8588	帯広市東3条南3丁目 十勝支庁地域政策部環境生活課内	(専用)0155-20-4880
北海道立消費生活センター 釧路相談所	085-8588	釧路市浦見2丁目2-54 釧路支庁地域政策部環境生活課内	(専用)0154-44-3460
北海道立消費生活センター 根室相談所	087-8588	根室市常盤町3丁目28 根室支庁地域政策部環境生活課内	(専用)01532-9-2860