

## 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16年度に当センターに寄せられた相談件数は、22,434件で、平成15年度に比べ6,485件増加しています。うち「苦情」は21,157件で、前年度より5,749件増加しています。「問い合わせ」等は1,277件で、736件増加しています。

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19,827件(89.5%)、次いで「販売方法」に係わるものが7,605件(34.3%)、「価格・料金」に係わるものが3,865件(17.4%)となっています。

相談方法では「電話」によるものが20,400件(90.9%)で前年度の14,327件に比べて6,073件増加しています。「来訪」は1,798件(8.0%)で前年度の1,400件から398件増加しました。「文書」による相談は236件(1.1%)で前年度の222件から14件増加しています。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」11,441件(51.0%)、「女性」10,386件(46.3%)となり、男性が女性より1,055件多く、昨年度同様女性を上回りました。年齢別では「30歳代」が最も多く5,764件(25.7%)、次いで「20歳代」が5,340件(23.8%)、「40歳代」が4,329件(19.3%)、「50歳代」が2,218件(9.9%)、「20歳未満」が1,550件(6.9%)、「70歳以上」が1,186件(5.3%)、「60歳代」が1,146件(5.1%)の順となっています。前年度と比べると「40歳代」と「50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11,379件(50.7%)となり、前年度8,247件に比べて3,132件増加しています。次いで「家事従事者」が4,461件(19.9%)で、前年度に比べて2,228件増加しています。なお、「給与生活者」と「家事従事者」で全体の70.6%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16,573件で、前年度より5,379件増加しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」13,368件で、次いで「訪問販売」1,871件、「電話勧誘販売」988件、「マルチ商法」205件、「その他無店舗販売」109件、「ネガティブオプション」32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5,779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4,796件で前年度より128件増加し、相談全体の21.4%を占めています。うち苦情は4,392件で前年度より68件減少しています。商品分類別では、「商品一般」(商品が特定できないものなど)が最も多く、次いで「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)、「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)、「保健衛生品」(主な商品としては、医療用品、化粧品、理美容器具・用品、医薬品など)の順となっています。

### 【役務部門】

役務に係わる相談は17,367件で前年度より6,303件増加し、相談全体の77.4%を占めています。うち苦情は16,683件で前年度より5,846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16年度の特徴】

平成16年度の特徴としては主に次のとおりです。

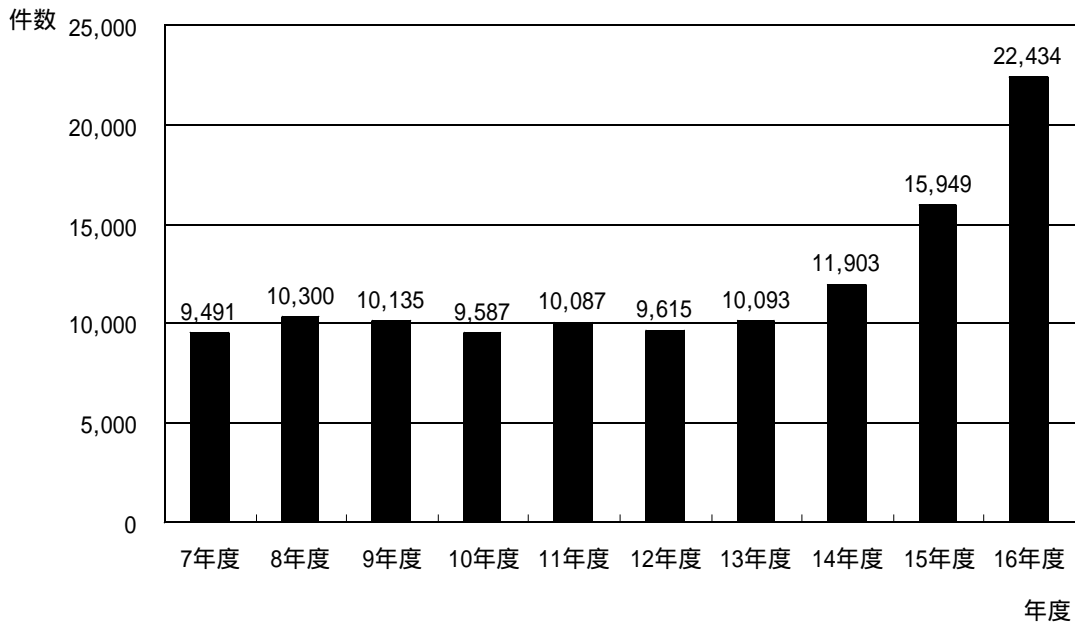
- (1) 平成16年度の消費生活相談の受付件数は、前年度より6,485件増加し、過去最高となっています。その内容を見ると、苦情件数は相談全体の94.3%と大半を占め、問い合わせ件数も1,276件と増加しています。
- (2) 相談件数は概ねどの分類においても増加していますが、中でもインターネットや携帯電話、はがきを用いた身に覚えのない有料サイト利用料請求などの相談が大変多く、「運輸・通信サービス」の件数が昨年度に引き続き、一層増加しています。
- (3) 相談当事者の年齢別にみると、20歳代や30歳代、40歳代、50歳代はいずれも携帯電話の有料サイトなどの「運

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」、賃貸アパートなどの「レンタル・リース・貸借」、資格取得用教材などの「教養娯楽品」の相談が多くみられます。また、60歳代では「運輸・通信サービス」、「金融・保険サービス」、「レンタル・リース・貸借」、外壁・屋根・床下工事などの「工事・建築・加工」が、70歳代ではふとんの次々販売などの「家具・寝具類」、「運輸・通信サービス」、床下工事などの「工事・建築・加工」、健康食品などの「食料品」が多くなっています。

- (4) 相談件数における「契約・購入金額」や「既支払金額」は前年度に比べていずれも減少しています。「契約・購入金額」の総額は約50億8千5百万円で、前年度に比べて約7億7千2百万円(対前年度比86.8%)減少しています。「既支払金額」の総額は約11億3千9百万円で、前年度に比べて約3億4千百万円(対前年度比77.0%)減少しています。

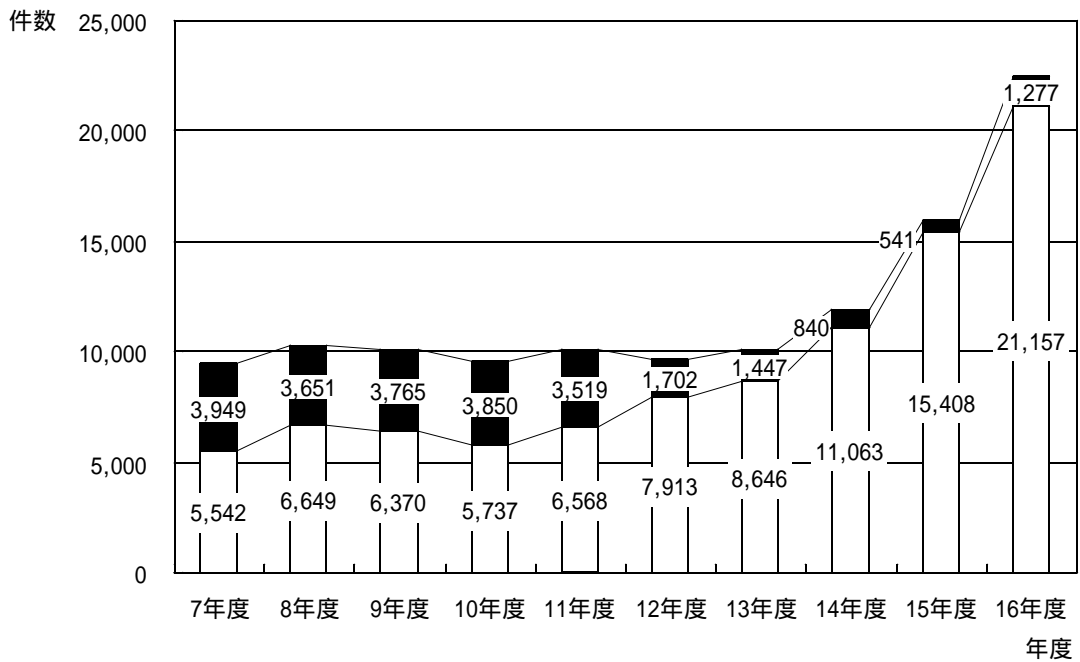
図1 総受付件数及び苦情、問合せ、要望受付件数の推移

・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		16年度	15年度	前年度比	
相談件数		22,434	15,949	140.7%	
苦問要	苦情	21,157	15,408	137.3%	
	問合せ	1,276	536	238.1%	
	要望	1	5	20.0%	
相談方法	来訪	1,798	1,400	128.4%	
	電話	20,400	14,327	142.4%	
	文書	236	222	106.3%	
契約当事者属性	性別等	男性	11,441	9,459	121.0%
		女性	10,386	5,848	177.6%
		団体・不明	607	642	94.5%
	年齢別	20歳未満	1,550	1,094	141.7%
		20歳代	5,340	4,582	116.5%
		30歳代	5,764	3,962	145.5%
		40歳代	4,329	2,255	192.0%
		50歳代	2,218	1,495	148.4%
		60歳代	1,146	960	119.4%
		70歳以上	1,184	940	126.0%
		その他・不明	903	660	136.8%
	職業別	給与生活者	11,379	8,247	138.0%
		自営・自由業	1,133	978	115.8%
		家事従事者	4,461	2,233	199.8%
		学生	1,992	1,404	141.9%
		無職	2,442	1,905	128.2%
		団体	400	342	117.0%
		その他・不明	627	840	74.6%
	販売購入形態	店舗購入	2,982	2,812	106.0%
訪問販売		1,871	1,913	97.8%	
通信販売		13,368	7,589	176.1%	
マルチ商法		205	185	110.8%	
電話勧誘販売		988	1,326	74.5%	
ネガティブオプション		32	37	86.5%	
その他無店舗		109	144	75.7%	
不明・無関係		2,879	1,943	148.2%	

項目		16年度	15年度	前年度比
相談内容分類	安全・衛生	287	299	96.0%
	品質・機能	826	812	101.7%
	法規・基準	347	334	103.9%
	価格・料金	3,865	3,480	111.1%
	計量・量目	13	13	100.0%
	表示・広告	1,815	476	381.3%
	販売方法	7,605	5,093	149.3%
	契約・解約	19,827	13,110	151.2%
	接客対応	626	501	125.0%
	包装・容器	1	3	33.3%
	施設・設備	17	5	340.0%
	買物相談	69	53	130.2%
	生活知識	43	26	165.4%
	その他	237	77	307.8%
商品大分類	商品一般	1,129	1,015	111.2%
	食料品	541	534	101.3%
	住居品	770	801	96.1%
	光熱水品	51	42	121.4%
	被服品	357	343	104.1%
	保健衛生品	460	315	146.0%
	教養娯楽品	947	1,138	83.2%
	車両・乗り物	336	284	118.3%
	土地・建物・設備	196	187	104.8%
	他の商品	9	9	100.0%
	商品計	4,796	4,668	102.7%
	クリーニング	90	87	103.4%
	レンタル・リース・貸借	841	712	118.1%
	工事・建築・加工	302	230	131.3%
	修理・補修	101	124	81.5%
	管理・保管	8	2	400.0%
	役務一般	79	60	131.7%
	金融・保険サービス	1,948	2,170	89.8%
	運輸・通信サービス	12,673	6,285	201.6%
	教育サービス	54	49	110.2%
	教養・娯楽サービス	551	711	77.5%
	保健・福祉サービス	285	256	111.3%
	他の役務	249	179	139.1%
	内職・副業・相場	152	175	86.9%
	他の行政	34	24	141.7%
	役務計	17,367	11,064	157.0%
	他の相談	271	217	124.9%
総計	22,434	15,949	140.7%	

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
		うち苦情					
商品一般	1,129	1,067	0	0	19	76	0
食料品	541	461	166	108	5	56	1
住居品	770	707	39	76	17	132	2
光熱水品	51	43	2	6	4	21	7
被服品	357	314	2	38	10	68	0
保健衛生品	460	425	11	33	11	57	0
教養娯楽品	947	893	12	68	22	104	0
車両・乗り物	336	310	14	110	10	47	1
土地・建物・設備	196	164	5	60	8	29	0
他の商品	9	8	1	3	0	0	1
クリーニング	90	85	1	58	4	8	0
レンタル・リース・貸借	841	745	5	57	31	291	0
工事・建築・加工	302	287	5	90	7	52	0
修理・補修	101	94	1	26	1	17	0
管理・保管	8	7	1	0	1	2	0
役務一般	79	77	0	0	2	3	0
金融・保険サービス	1,948	1,633	0	13	128	252	0
運輸・通信サービス	12,673	12,622	4	26	46	2,481	1
教育サービス	54	38	0	2	1	7	0
教養・娯楽サービス	551	529	2	10	6	68	0
保健・福祉サービス	285	209	15	32	9	47	0
他の役務	249	206	1	9	4	36	0
内職・副業・相場	152	142	0	1	0	9	0
他の行政サービス	34	9	0	0	1	2	0
他の相談	271	82	-	-	-	-	-
総件数	22,434	21,157	287	826	347	3,865	13

(注) 相談内容分類別件数は、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
20	414	986	10	0	0	0	3	16
59	161	214	28	0	0	3	11	3
16	445	618	36	0	1	9	7	8
0	8	24	3	0	0	0	0	3
11	167	296	21	0	0	0	3	6
4	186	396	19	0	0	3	0	3
25	540	782	54	0	0	2	3	8
9	46	264	53	0	0	2	0	3
3	44	128	21	0	2	1	0	12
0	1	5	1	0	0	0	0	1
2	8	43	26	0	0	0	0	2
1	172	746	56	0	11	1	4	3
2	133	226	35	0	0	4	0	0
1	40	74	18	0	0	0	0	1
1	1	3	2	0	0	0	1	0
0	63	61	0	0	0	0	0	1
120	563	1,710	76	0	0	23	4	63
1,450	4,009	12,331	68	1	1	4	2	13
0	18	41	3	0	0	5	0	1
56	318	408	24	0	0	6	0	5
17	91	170	33	0	1	3	5	41
13	79	167	28	0	1	2	0	23
5	97	123	8	0	0	1	0	3
0	1	11	3	0	0	0	0	18
-	-	-	-	-	-	-	-	-
1,815	7,605	19,827	626	1	17	69	43	237

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)	14,213	927	907	1,181	1,199	1,325	1,087
渡島相談所	1,211	59	57	73	93	144	110
檜山相談所	601	48	44	49	45	62	36
後志相談所	564	31	46	45	44	51	41
空知相談所	596	28	26	44	32	52	55
上川相談所	665	51	41	44	40	60	50
留萌相談所	446	32	29	33	26	51	32
宗谷相談所	401	22	31	29	23	51	20
網走相談所	495	36	34	44	30	51	28
胆振相談所	480	23	20	57	34	47	56
日高相談所	362	16	19	21	42	40	17
十勝相談所	800	61	55	71	48	79	63
釧路相談所	675	45	43	42	43	62	39
根室相談所	925	46	52	53	53	96	84
合 計	22,434	1,425	1,404	1,786	1,752	2,171	1,718

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)	1,361	1,404	1,415	1,195	1,087	1,125
渡島相談所	137	124	147	111	90	66
檜山相談所	73	58	54	54	41	37
後志相談所	71	61	35	48	39	52
空知相談所	56	89	83	51	50	30
上川相談所	59	79	65	64	60	52
留萌相談所	48	53	37	23	31	51
宗谷相談所	45	59	40	25	26	30
網走相談所	69	58	34	55	33	23
胆振相談所	60	37	31	42	37	36
日高相談所	46	38	39	32	28	24
十勝相談所	78	82	74	93	68	28
釧路相談所	50	84	67	80	52	68
根室相談所	104	68	92	131	81	65
合 計	2,257	2,294	2,213	2,004	1,723	1,687



表4 商品・役務別件数

設置場所	平成 16 年度				平成 15 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)	14,213	3,037	11,003	173	10,711	4,668	11,064	217
渡島相談所	1,211	314	893	4	856	209	642	5
檜山相談所	601	151	441	9	376	131	241	4
後志相談所	564	133	426	5	363	102	257	4
空知相談所	596	138	458	0	320	108	211	1
上川相談所	665	144	515	6	454	149	296	9
留萌相談所	446	77	365	4	197	52	141	4
宗谷相談所	401	83	307	11	196	48	141	7
網走相談所	495	131	360	4	383	110	271	2
胆振相談所	480	103	369	8	230	72	153	5
日高相談所	362	77	281	4	146	41	105	5
十勝相談所	800	176	617	7	682	162	509	11
釧路相談所	675	76	593	6	508	102	395	11
根室相談所	925	156	739	30	527	158	343	26
合 計	22,434	4,796	17,367	271	15,949	6,112	14,769	311

表5 相談方法別件数

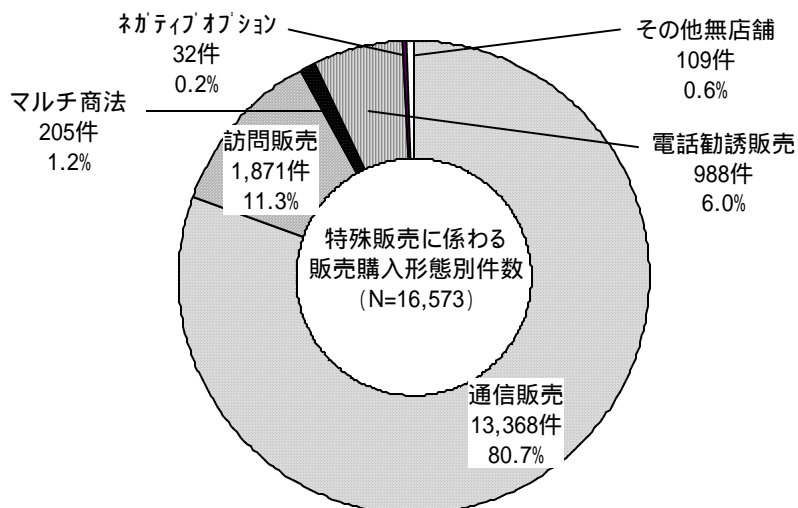
設置場所	平成 16 年度				平成 15 年度			
	総件数	来訪	電話	文書	総件数	来訪	電話	文書
センター相談部(札幌)	14,213	1,212	12,791	210	10,711	834	9,664	213
渡島相談所	1,211	153	1,043	15	856	143	713	0
檜山相談所	601	43	558	0	376	35	338	3
後志相談所	564	42	521	1	363	51	312	0
空知相談所	596	36	560	0	320	50	270	0
上川相談所	665	56	608	1	454	58	394	2
留萌相談所	446	14	431	1	197	7	190	0
宗谷相談所	401	18	381	2	196	8	185	3
網走相談所	495	35	459	1	383	37	346	0
胆振相談所	480	38	441	1	230	49	181	0
日高相談所	362	18	344	0	146	5	141	0
十勝相談所	800	72	726	2	682	71	611	0
釧路相談所	675	14	660	1	508	15	493	0
根室相談所	925	47	877	1	527	37	489	1
合 計	22,434	1,798	20,400	236	15,949	1,400	14,327	222

## 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16,573件で、前年度と比べて5,379件増加しています。相談全体に占める割合は73.9%で、前年度と比べ3.7ポイント増加しています。内訳は「通信販売」が最も多く13,368件(特殊販売全体の80.7%)、次いで「訪問販売」が1,871件(同11.3%)、「電話勧誘販売」が988件(同6.0%)、「マルチ商法」が205件(同1.2%)、「その他無店舗」が109件(同0.6%)、「ネガティブオプション」が32件(同0.2%)となっています。

とくに「通信販売」は、前年度に比べて5,779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13,368件で、前年度に比べて5,779件増加しています。年代別でみると30歳代が3,883件と最も多く、次いで20歳代3,616件、40歳代2,786件、20歳未満1,439件、50歳代952件、60歳代304件、70歳以上174件の順となっています。50歳未満で87.7%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1,871件で、前年度に比べて42件減少しています。年代別でみると70歳以上が575件と最も多く、次いで20歳代340件、60歳代241件、40歳代188件、30歳代180件、50歳代170件、20歳未満27件の順となっています。20～40歳代及び60～70歳以上で81.5%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988件で、前年度に比べて338件減少しています。年代別でみると30歳代が326件と最も多く、次いで20歳代249件、40歳代183件、70歳以上72件、50歳代69件、60歳代54件、20歳未満4件の順となっています。20歳代から40歳代で76.7%を占めています。

### (4) マルチ商法

マルチ商法の相談件数は205件で、前年度に比べて20件増加しています。年代別でみると20歳代が91件と最も多く、次いで50歳代が38件、30歳代の28件、40歳代25件、60歳代10件、70歳以上6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することを繰り返し

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32件で、前年度に比べて5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、109件で、前年度に比べて35件減少しています。年代別では70歳以上が24件で最も多く、次いで20歳代の20件、60歳代の19件、50歳代の18件の順で、20歳代及び50歳代～70歳以上で74.3%を占めています。

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	27	340	180	188	170	241	575	150	1,871	1,913	-42	97.8%
通信販売	1,439	3,616	3,883	2,786	952	304	174	214	13,368	7,589	5,779	176.1%
マルチ商法	1	91	28	25	38	10	6	6	205	185	20	110.8%
電話勧誘販売	4	249	326	183	69	54	72	31	988	1,326	-338	74.5%
ネガティブオプション	2	1	2	5	4	4	9	5	32	37	-5	86.5%
その他無店舗	2	20	11	13	18	19	24	2	109	144	-35	75.7%
特殊販売全体	1,475	4,317	4,430	3,200	1,251	632	860	408	16,573	11,194	5,379	148.1%
前年度	977	3,548	2,818	1,474	844	564	710	259	11,194			
増減	498	769	1,612	1,726	407	68	150	149	5,379			

### 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21.4%、「役務」は77.4%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、「商品一般」(商品が特定できないもの)の1,129件(商品全体の23.5%)で、昨年度に比べて114件の増加、次いで「教養娯楽品」(学習教材、文具・事務用品、書籍・印刷物など)の947件(同19.7%)で前年度に比べて191件減少、「住居品」(家具・寝具類、食器・台所用品、掃除用具など)は770件(同16.1%)で31件の減少、「食料品」(健康食品など)は541件(同11.3%)で7件の増加、「保健衛生品」が460件(同9.6%)で145件の増加、「被服品」が357件(同7.4%)で14件の増加、「車両・乗り物」が336件(同7.0%)で52件の増加、「土地・建物・設備」が196件(同4.1%)で9件増加しています。

1位の「商品一般」は前年度の1,015件から1,129件と114件の増加で、その内容は商品が特定できないものの架空請求に係わるものが多くなっています。2位の「教養娯楽品」では、「学習教材」が前年度の532件から415件と117件減少しています。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。「書籍・印刷物」は前年度の206件から184件と減少しています。「文具・事務用品」は前年度の211件から158件と減少しています。3位の「住居品」は前年度の801件から770件と減少しています。しかし、「家具・寝具」は前年度の325件から335件と増加しています。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273件から239件と34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12,673件(役務全体の73.0%)で前年度に比べて6,388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1,948件(同11.2%)で222件の減少、「レンタル・リース・貸借」が841件(同4.8%)で129件の増加、「教養・娯楽サービス」(教室・講座、他の教養・娯楽)が551件(同3.2%)で160件の減少、「工事・建築・加工」が302件(同1.7%)で72件の増加、「保健・福祉サービス」が285件(同1.6%)で29件の増加、「他の役務」(結婚相手紹介サービスなど)が249件(同1.4%)で70件の増加、「内職・副業・相場」が152件(同0.9%)で23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6,102件から12,385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150件から245件と増加しています。2位の「金融・保険サービス」では「融資サービス」が前年度の2,002件から1,698件と減少しています。内容は消費者金融などの「フリーローン・サラ金」が1,653件となっています。「生命保険」は前年度の75件から99件と増加しています。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454件から504件とやや増加しています。

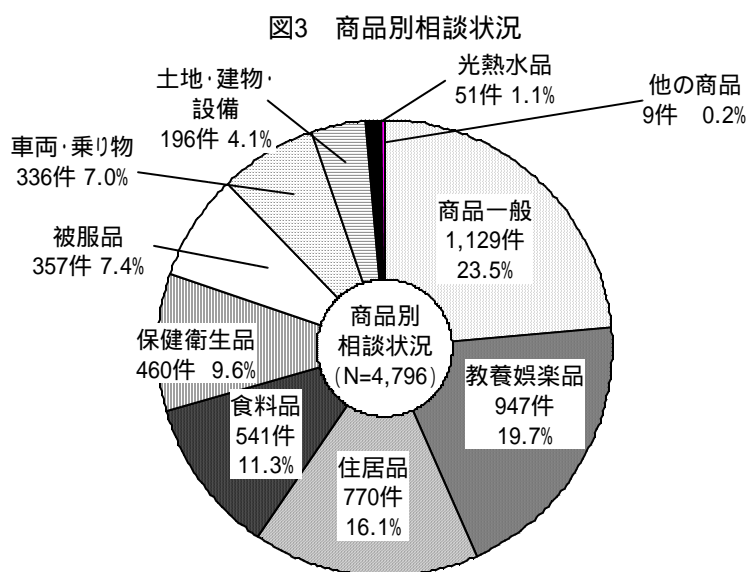
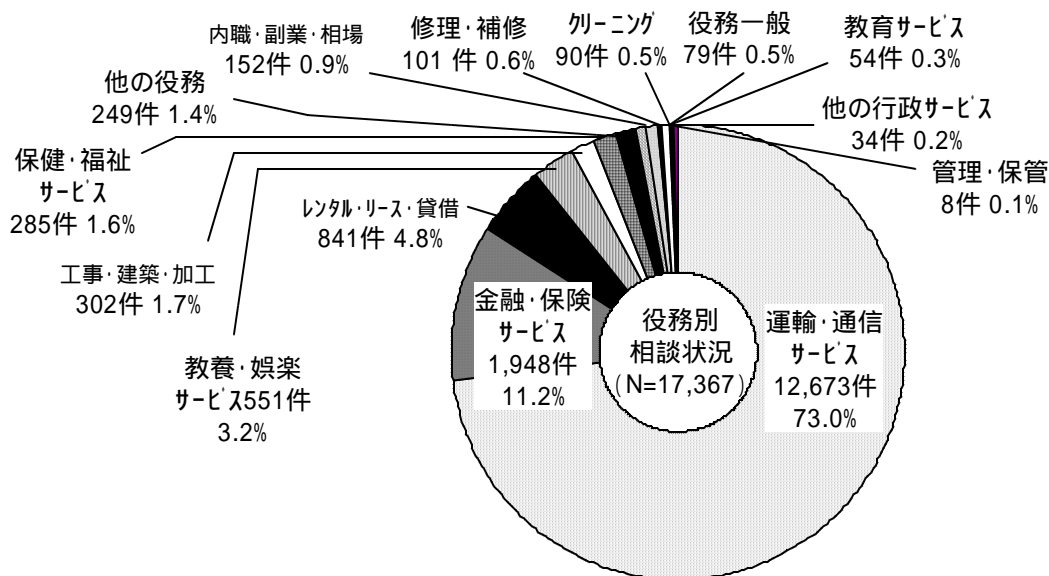


図4 役務別相談状況



(2) 主な商品・役務の相談状況

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、身に覚えのない架空請求に係わる相談が前年度同様多く寄せられ1,129件と、前年度より114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283件(25.1%)、女性が826件(73.2%)で、女性が男性より543件多くなっています。職業別では、給与生活者が445件(39.4%)、次いで家事従事者441件(39.1%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・「総合消費料金」未納分について、契約会社または運営会社から訴状が提出されたとはがきが来たが、身に覚えがない。対処方法を知りたい。
- ・知人が衣食住に関するインターネットでの商品販売をしないかと誘われている。仲間を増やすとお金がもらえるとも言っていたが、実際には儲かっていないようだ。悪質な業者ではないか。
- ・二次被害的なものに遭い、交渉の未既払金放棄で話がついて信販会社から和解書が届くが、これでもう被害に遭わないか見てほしい。

教養娯楽品

「教養娯楽品」(学習教材など)に関する相談は947件で前年度より191件減少しています。契約当事者は男性が449件(47.4%)、女性が452件(47.7%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く439件(46.4%)、次いで家事従事者の226件(23.9%)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415件で、前年度より117件減少しています。

主な事例は次のとおりです。

- ・英会話教材の勧誘電話があり、国が勧めている教材なので申し込まなければならないと義務のように言われ、しかたがなく承諾した。高額商品の返済は困難なので申込を取り消したい。
- ・妻が小学生用の学習教材とパソコンを契約し、高額なので解約を申し出ると「パソコンだけ購入してほしい」と言われた。解約したい。
- ・以前の資格講座の名簿削除が必要だと電話がきて申し込んだところ、届いた書面は別の経営関係の教材申込書だった。対処方法を知りたい。

## 住居品

「住居品」(家具・寝具など)に関する相談は770件で、前年度に比べて31件減少しています。契約当事者は男性が221件(28.7%)、女性が501件(65.1%)となっています。職業別では無職が最も多く288件(37.4%)、次いで家事従事者が201件(26.1%)、給与生活者182件(23.6%)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335件で、前年度より10件増加していますが、高齢者になるほど相談件数は増加しています。

主な事例は次のとおりです。

- ・ふとんのクリーニングと言って家に来た業者にしつこく勧められて羽毛ふとんの契約をした。解約したい。
- ・ひとり暮らしの母が訪問販売で床下除湿剤の契約をした。やめさせたい。クーリング・オフはできるか。
- ・パンフレットに浄水器が脳溢血や心臓病に効くと書いてある。医学的にみて人体に効能効果があるか知りたい。
- ・友人にネットワークビジネスを勧められ空気清浄機を契約した。高額なためクーリング・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12,673件で、前年度に比べて6,388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7,405件(58.4%)、女性が5,161件(40.7%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く7,336件(57.9%)、次いで家事従事者が2,176件(17.2%)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12,385件で、前年度より6,283件と大幅に増加しています。

主な事例は次のとおりです。

- ・通話料無料という雑誌広告を見て家の電話からかけたらテープの自動音声流れ、聞き取れなかったのですが、後日、高額な情報料の請求を受けた。対処方法を知りたい。
- ・ショートメッセージのメール文中にあったURLを押すとアダルトサイトにつながり、自動登録となって情報料を請求された。支払わなくてはならないか。
- ・パソコンで芸能人サイトのリンクをクリックするとアダルトサイトに接続となり、間違っって写真をクリックすると登録され、4日以内に現金書留で登録料を支払えとあるが、支払わなければならないか。

## 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は1,948件で、前年度に比べて222件減少しています。契約当事者は男性が1,047件(53.7%)、女性が867件(44.5%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く1,027件(52.7%)、次いで家事従事者346件(17.8%)、無職303件(15.6%)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、1,698件で、前年度より304件減少しています。

主な事例は次のとおりです。

- ・DMを見てヤミ金に申し込んだところ、保険料等を名目に19万円も支払ったが、貸してくれない。返金してほしい。
- ・電話で身に覚えがないのに融資申込をしていると言われ、仕方なく保証金として計16万円を振り込んだが、融資してもらえない。対処方法を知りたい。
- ・名簿が漏れたのか、さまざまな業者から次々に融資の勧誘ファックスが会社に届く。迷惑ファックスを止める方法はあるか。
- ・多数の消費者金融や信販会社から多額の融資を受け返済に困っている。どう対処すべきか知りたい。
- ・30年の住宅ローンを組んだが、今後失業し収入が無くなるので支払えなくなる。どこに相談したらよいか。

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 16 年度			平成 15 年度		
	合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
商品一般	1,129	1,067	62	1,015	993	22
学習教材 資格取得用教材	415	407	8	532	526	6
家具・寝具 ふとん、羽毛ふとん	335	321	14	325	318	7
自動車 普通・小型自動車	321	297	24	271	260	11
健康食品 健康食品	239	217	22	273	264	9
食器・台所用品 浄水器	212	200	12	220	205	15
書籍・印刷物 新聞	184	174	10	206	203	3
化粧品 化粧品	180	170	10	91	87	4
アクセサリー ネックレス、指輪	159	150	9	163	162	1
文具・事務用品 コンピュータソフト	158	145	13	211	209	2

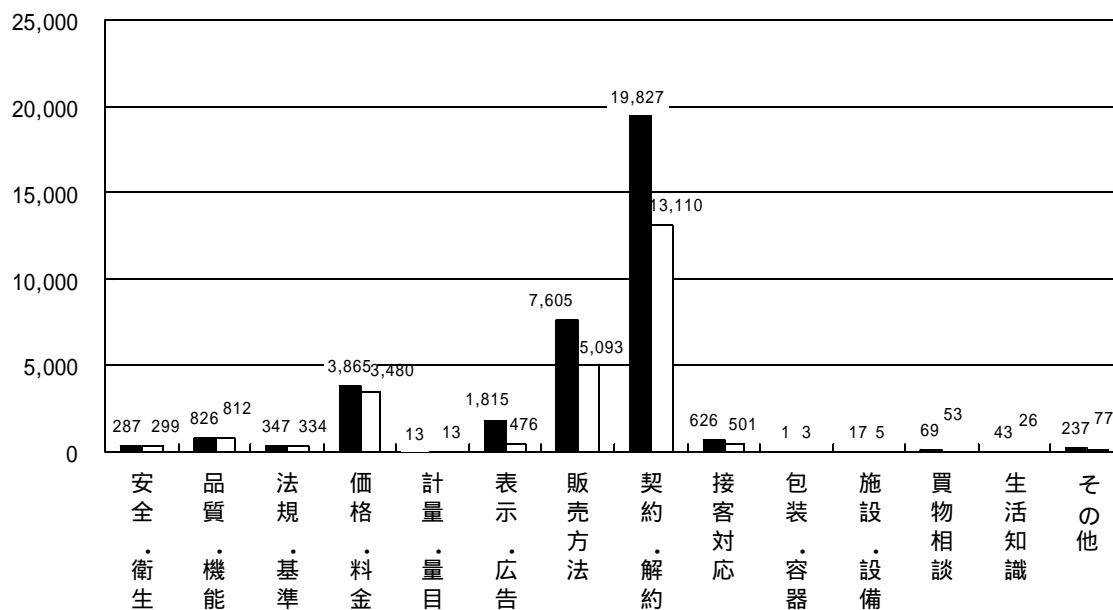
役務名	平成 16 年度			平成 15 年度		
	合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
他の運輸・通信 電話情報提供サービス	12,385	12,367	18	6,102	6,097	5
融資サービス フリーローン・サラ金	1,698	1,449	249	2,002	1,928	74
レンタル・リース・貸借 集合住宅	504	433	71	503	470	33
教室・講座 行政書士資格講座	355	337	18	494	484	10
電報・電話 携帯電話サービス	245	219	26	150	142	8
工事・建築 戸建住宅	209	194	15	219	208	11
役務その他 結婚相手紹介サービス	194	159	35	131	120	11
他の教養・娯楽 宝くじ	157	155	2	170	169	1
内職・副業	100	91	9	126	122	4
生命保険 会社生命保険	99	81	18	89	87	2

(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

16年度 15年度



内容別相談状況は、「契約・解約」が最も多く19,827件（商品・役務の89.5%）で、前年度より6,717件増加しています。次いで多かったのは「販売方法」の7,605件（同34.3%）で2,513件増加しています。「価格・料金」は3,865件（同17.4%）で385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	77.4	92.8	89.5
販売方法	42.0	32.2	34.3
価格・料金	12.3	18.9	17.4
品質・機能・役務品質	10.5	1.9	3.7

（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)
16年度	287 (1.3)	826 (3.7)	347 (1.6)	3,865 (17.4)	13 (0.1)	1,815 (8.2)	7,605 (34.3)	19,827 (89.5)	626 (2.8)	1 (0.0)	17 (0.1)	69 (0.3)	43 (0.2)	237 (1.1)

(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。

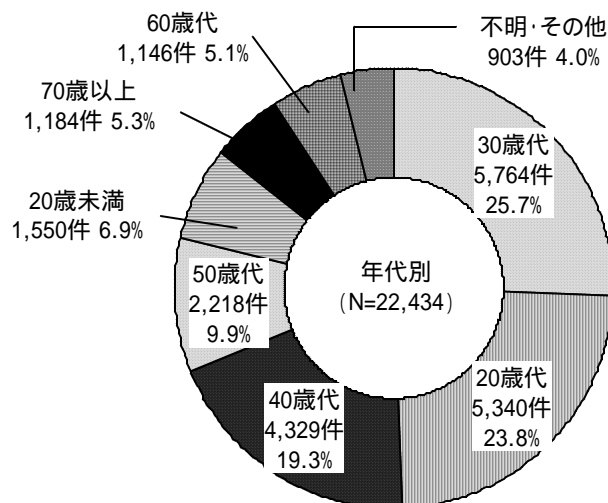
・( )内は、商品・役務の受付総件数に対する割合です(単位:%)。

## 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22,434件を契約当事者の年代別でみると、30歳代が5,764件(25.7%)で最も多く、次いで20歳代5,340件(23.8%)、40歳代4,329件(19.3%)、50歳代2,218件(9.9%)、20歳未満1,550件(6.9%)、70歳以上1,184件(5.3%)、60歳代1,146件(5.1%)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

##### 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1,129件で、これを年代別でみると30歳代及び40歳代の各271件(24.0%)、50歳代253件(22.4%)、20歳代155件(13.7%)、60歳代76件(6.7%)、70歳以上43件(3.8%)、20歳未満10件(0.9%)となっています。

##### 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は947件で、これを年代別にみると30歳代250件(26.4%)、20歳代219件(23.1%)、40歳代197件(20.8%)、50歳代68件(7.2%)、60歳代及び70歳以上の各63件(6.7%)、20歳未満14件(1.5%)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415件で、前年度に比べて117件減少しています。年代別では30歳代が146件(35.2%)で最も多く、次いで20歳代117件(28.2%)、40歳代112件(27.0%)、50歳代13件(3.1%)、70歳以上5件(1.2%)、60歳代4件(1.0%)、20歳未満3件(0.7%)となっています。

次いで紳士録・名簿や新聞などの「書籍・印刷物」に関する相談が184件で、年代別では70歳以上41件(22.3%)、60歳代32件(17.4%)、40歳代25件(13.6%)、30歳代21件(11.4%)、20歳代及び50歳代が各14件(7.6%)、20歳未満5件(2.7%)となっています。

## 住居品

「住居品」に関する相談は770件で、これを年代別で見ると70歳以上が264件(34.3%)で最も多く、次いで20歳代129件(16.8%)、60歳代110件(14.3%)、30歳代75件(9.7%)、50歳代71件(9.2%)、40歳代54件(7.0%)、20歳未満10件(1.3%)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335件となっています。年代別では70歳以上161件(48.1%)、20歳代53件(15.8%)、60歳代46件(13.7%)、30歳代25件(7.5%)、40歳代20件(5.9%)、50歳代16件(4.8%)、20歳未満4件(1.2%)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212件で、年代別では70歳以上49件(23.1%)、20歳代44件(20.8%)、60歳代35件(16.5%)、50歳代21件(9.9%)、30歳代20件(9.4%)、40歳代10件(4.7%)、20歳未満6件(2.8%)となっています。

## 食料品

「食料品」に関する相談は541件で、これを年代別で見ると50歳代107件(19.8%)、70歳以上104件(19.2%)、60歳代63件(11.6%)、20歳代55件(10.2%)、40歳代44件(8.1%)、30歳代37件(6.8%)、20歳未満1件(0.2%)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239件で、年代別では70歳以上84件(35.1%)、次いで20歳代45件(18.8%)、50歳代40件(16.7%)、60歳代30件(12.6%)、30歳代17件(7.1%)、40歳代13件(5.4%)、20歳未満1件(0.4%)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。

## 保健衛生品

「保健衛生品」に関する相談は460件で、これを年代別で見ると60歳代97件(21.1%)、70歳以上82件(17.8%)、50歳代81件(17.6%)、40歳代66件(14.3%)、20歳代55件(12.0%)、30歳代48件(10.4%)、20歳未満1件(0.2%)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180件で、年代別では20歳代37件(20.6%)、50歳代36件(20.0%)、60歳代34件(18.9%)、40歳代31件(17.2%)、30歳代23件(12.8%)となっています。

## 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12,673件で、これを年代別で見ると30歳代3,703件(29.2%)、20歳代3,495件(27.6%)、40歳代2,672件(21.1%)、20歳未満1,448件(11.4%)、50歳代816件(6.4%)、60歳代214件(1.7%)、70歳以上155件(1.2%)となっています。

「運輸・通信サービス」に関する相談で最も多いのは、アダルトサイトや出会い系サイトなど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12,385件で、年代別では30歳代3,653件(29.5%)、20歳代3,459件(27.9%)、40歳代2,615件(21.1%)、20歳未満1,427件(11.5%)、50歳代776件(6.3%)、60歳代183件(1.5%)、70歳以上161件(1.3%)となっています。

次いで多いのは携帯電話サービス(携帯電話)などの「電報・電話」に関する相談245件で、年代別では40歳代51件(20.8%)、30歳代39件(15.9%)、70歳以上36件(18.7%)、50歳代33件(14.7%)、60歳代30件(12.2%)、20歳代28件(11.4%)、20歳未満20件(8.2%)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、アクセスし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1,948件で、これを年代別で見ると30歳代515件(26.4%)、20歳代411件(21.1%)、40歳代382件(19.6%)、50歳代322件(16.5%)、60歳代156件(8.0%)、70歳以上76件(3.9%)、20歳未満10件(0.5%)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1,698件で、年代別では30歳代482件(28.4%)、20歳代388件(22.8%)、40歳代338件(19.9%)、50歳代262件(15.4%)、60歳代114件(6.7%)、70歳以上45件(2.7%)、20歳未満6件(0.4%)となっています。20歳代から50歳代86.5%を占めており、多重債務に関する相談は依然として多く、ヤミ金融による融資保証金詐欺などの相談も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841件で、これを年代別で見ると20歳代180件(21.4%)、30歳代176件(20.9%)、40歳代121件(14.4%)、50歳代100件(11.9%)、60歳代76件(9.0%)、70歳以上36件(4.3%)、20歳未満8件(1.0%)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504件で、年代別では20歳代162件(32.1%)、30歳代143件(28.4%)、40歳代68件(13.5%)、50歳代53件(10.5%)、60歳代25件(5.0%)、70歳以上10件(2.0%)となっています。20歳代と30歳代で60.5%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。

### 教養・娯楽サービス

「教養・娯楽サービス」に関する相談は551件で、これを年代別で見ると30歳代190件(34.5%)、20歳代146件(26.5%)、40歳代104件(18.9%)、50歳代36件(8.9%)、60歳代31件(6.5%)、70歳以上及び20歳未満が各13件(2.4%)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355件で、年代別では30歳代139件(39.2%)、20歳代110件(31.0%)、40歳代66件(18.6%)、50歳代17件(4.8%)、20歳未満9件(2.5%)、60歳代6件(1.7%)、70歳以上1件(0.3%)となっています。20歳代と30歳代で70.2%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。

### 工事・建築・加工

「工事・建築・加工」に関する相談は302件で、これを年代別で見ると70歳以上104件(34.4%)、50歳代59件(19.5%)、60歳代50件(16.6%)、40歳代40件(13.2%)、30歳代34件(11.3%)、20歳代1件(0.3%)となっています。

「工事・建築・加工」に関する相談で最も多いのは、点検商法などによる床下工事やトイレ設備工事に関する相談294件で、年代別では70歳以上103件(35.0%)、50歳代55件(18.7%)、60歳代49件(16.7%)、40歳代39件(13.3%)、30歳代30件(10.2%)、20歳代1件(0.3%)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	商品一般	10	155	271	271	253	76	43	50	1,129
	教養娯楽品	14	219	250	197	68	63	63	73	947
	( 学 習 教 材 )	3	117	146	112	13	4	5	15	415
	( 書 籍 ・ 印 刷 物 )	5	14	21	25	14	32	41	32	184
	住居品	10	129	75	54	71	110	264	57	770
	( 家 具 ・ 寝 具 )	4	53	25	20	16	46	161	10	335
	( 食 器 ・ 台 所 用 品 )	6	44	20	10	21	35	49	27	212
	食料品	1	55	37	44	107	63	104	130	541
	( 健 康 食 品 )	1	45	17	13	40	30	84	9	239
	( 穀 類 )	0	0	2	1	31	1	6	53	94
	保健衛生品	1	55	48	66	81	97	82	30	460
	( 化 粧 品 )	0	37	23	31	36	34	10	8	179
	( 医 療 用 具 )	0	8	8	6	15	27	48	9	121
役 務	運輸・通信サービス	1,448	3,495	3,703	2,672	816	214	155	170	12,673
	( 他 の 運 輸 ・ 通 信 )	1,427	3,459	3,653	2,615	776	183	116	156	12,385
	( 電 報 ・ 電 話 )	20	28	39	51	33	30	36	8	245
	金融・保険サービス	10	411	515	382	322	156	76	76	1,948
	( 融 資 サ ー ビ ス )	6	388	482	338	262	114	45	63	1,698
	( 生 命 保 険 )	0	6	18	16	26	21	9	3	99
	レンタル・リース・貸借	8	180	176	121	100	76	36	144	841
	( 集 合 住 宅 )	6	162	143	68	53	25	10	37	504
	教養・娯楽サービス	13	146	190	104	36	31	13	18	551
	( 教 室 ・ 講 座 )	9	110	139	66	17	6	1	7	355
	工事・建築・加工	0	1	34	40	59	50	104	14	302
	( 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備 )	0	1	34	39	55	49	103	13	294

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	22,434	1,550	5,340	5,764	4,329	2,218	1,146	1,184	903	11,441	10,386	607	11,379	1,133	4,461	1,992	2,442
商品一般	1,129	10	155	271	271	253	76	43	50	283	826	20	445	46	441	14	123
食料品	541	1	55	37	44	107	63	104	130	162	254	125	124	27	112	10	127
住居品	770	10	129	75	54	71	110	264	57	221	501	48	182	21	201	18	288
光熱水品	51	0	3	7	11	11	6	6	7	26	21	4	24	3	9	1	10
被服品	357	2	109	57	45	42	31	52	19	75	272	10	137	10	112	18	59
保健衛生品	460	1	55	48	66	81	97	82	30	79	367	14	109	19	175	15	113
教養娯楽品	947	14	219	250	197	68	63	63	73	449	452	46	439	58	226	31	125
車両・乗り物	336	6	105	87	59	43	19	5	12	238	93	5	236	32	29	4	22
土地・建物・設備	196	0	9	43	42	30	25	39	8	107	84	5	86	12	41	0	47
他の商品	9	0	1	0	1	1	2	0	4	4	1	4	1	4	0	0	0
商 品 計	4,796	44	840	875	790	707	492	658	390	1,644	2,871	281	1,783	232	1,346	111	914
クリーニング	90	1	9	18	14	22	6	7	13	11	75	4	20	3	47	2	9
レンタル・リース・貸借	841	8	180	176	121	100	76	36	144	447	280	114	352	151	70	27	88
工事・建築・加工	302	0	1	34	40	59	50	104	14	155	138	9	94	18	57	0	120
修理・補修	101	0	13	18	20	6	11	29	4	38	58	5	37	4	21	2	32
管理・保管	8	0	0	1	4	0	1	1	1	4	3	1	5	0	1	0	1
役務一般	79	1	49	23	5	0	0	0	1	38	40	1	55	2	8	4	5
金融・保険サービス	1,948	10	411	515	382	322	156	76	76	1,047	867	34	1,027	125	346	22	303
運輸・通信サービス	12,673	1,448	3,495	3,703	2,672	816	214	155	170	7,405	5,161	107	7,336	501	2,176	1,741	699
教育サービス	54	7	9	12	19	4	1	0	2	18	36	0	15	3	19	11	6
教養・娯楽サービス	551	13	146	190	104	36	31	13	18	265	277	9	294	24	122	29	57
保健・福祉サービス	285	8	78	40	31	46	28	41	13	102	173	10	107	16	58	20	72
他の役務	249	5	40	56	47	27	28	25	21	98	142	9	94	21	72	12	36
内職・副業・相場	152	0	27	45	29	25	8	12	6	46	103	3	39	11	65	4	29
他の行政サービス	34	0	1	12	4	7	4	3	3	18	14	2	14	4	5	1	7
役 務 計	17,367	1,501	4,459	4,843	3,492	1,470	614	502	486	9,692	7,367	308	9,489	883	3,067	1,875	1,464
他の相談	271	5	41	46	47	41	40	24	27	105	148	18	107	18	48	6	64

## 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50億8千5百万円となっています。内訳は、1万円以上5万円未満が4,411件(19.7%)で最も多く、次いで10万円以上50万円未満2,487件(11.1%)、5万円以上10万円未満1,682件(7.5%)、100万円以上500万円未満947件(4.2%)、50万円以上100万円未満924件(4.1%)、1万円未満586件(2.6%)、500万円以上1千万円未満が90件(0.4%)、1千万円以上5千万円未満が56件(0.2%)の順で、契約・購入金額が不明のものは11,251件(50.2%)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10,864件(苦情全体の51.3%)の合計は、約45億4千3百万円で、前年度の約56億6千万円(苦情全体の64.3%)に比べて11億1千7百万円(対前年度比80.3%)減少しています。一方、平均金額は約41万8千円で前年度の約57万1千円に比べて約15万3千円減少しています。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11億8百万円と苦情の中では最高額となり、次いで「電話情報提供サービス」の約4億2千4百万円、「普通・小型自動車」の約2億5千9百万円、「新築工事」の約1億8千7百万円、「リースサービス」の約1億3百万円、「増改築工事」の約1億百万円、「新築分譲マンション」の約8千5百万円、「戸建住宅」の約8千3百万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10,547件(苦情全体の49.9%)の合計は約11億3千8百万円で、前年度に比べて約3億4千2百万円(対前年度比76.9%)減少しています。また、平均金額は約10万6千円となり、前年度に比べて約8万千円減少しています。

既支払金額が最も多かったのは、「新築工事」の約1億2千6百万円、次いで「フリーローン・サラ金」の約1億千百万円、「為替相場」の約8千百万円、「普通・小型自動車」の約7千7百万円、「電話情報提供サービス」の約5千7百万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

構成比は単位：%

	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	586	4,411	1,682	2,487	924	947	90	56	0	0	11,251	22,434	5,085,497,258	454,752	1,138,781,616	106,150
構成比	2.6	19.7	7.5	11.1	4.1	4.2	0.4	0.2	0.0	0.0	50.2	100.0				

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
平成 16 年度	5,085,497,258	454,752	1,138,781,616	106,150

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		5,085,497,258	454,752	相談全体		1,138,781,616	106,154
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	1,108,237,441	1,241,027	1	新築工事	126,070,000	11,460,909
2	電話情報提供サービス	424,284,072	80,190	2	フリーローン・サラ金	111,019,250	311,852
3	普通・小型自動車	259,307,243	1,401,661	3	為替相場	80,710,000	5,380,667
4	新築工事	187,170,000	15,597,500	4	普通・小型自動車	76,902,010	998,727
5	リースサービス	102,883,082	704,679	5	電話情報提供サービス	56,578,534	184,295
6	増改築工事	101,144,920	4,597,496	6	増改築工事	47,988,000	5,332,000
7	新築分譲マンション	84,600,000	21,150,000	7	公社債	43,000,000	21,500,000
8	戸建住宅	83,360,000	27,786,667	8	他の内職・副業	39,897,500	7,979,500
9	為替相場	81,308,600	5,081,788	9	衛生設備工事	31,756,923	1,587,846
10	資格取得用教材	71,405,102	626,361	10	戸建住宅	30,225,000	15,112,500
11	衛生設備工事	70,712,202	1,537,222	11	工事・建築サービス	22,700,305	1,621,450
12	商品一般	65,413,729	688,566	12	壁工事	21,875,400	2,430,600
13	オンライン等関連サービス	61,709,640	344,747	13	墓	20,906,960	4,181,392
14	住宅ローン	58,052,547	14,513,137	14	石油相場	20,375,000	4,075,000
15	ふとん	53,342,021	567,468	15	修理サービス	15,587,707	708,532
16	教養娯楽教材	51,145,430	852,424	16	宅地	14,035,000	7,017,500
17	ネックレス	50,132,749	1,114,061	17	教養・娯楽サービスその他	14,029,140	369,973
18	中古分譲マンション	48,930,000	9,786,000	18	オンライン等関連サービス	12,803,675	1,066,973
19	壁工事	47,054,298	2,352,715	19	資格取得用教材	12,268,767	383,399
20	工事・建築サービス	43,568,869	1,405,447	20	ゴミ処理機	10,061,906	5,030,953
	上位 20 位まで (相談全体と比較)	3,053,761,945 (60.0%)	111,429,156 -		上位 20 位まで (相談全体と比較)	808,791,077 (71.0%)	96,733,283 -



## 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	1,129	1,067	0	0	19	76	0	20	414	986	10	0	0	0	3	16	1,544
B 食 料 品	B10 食料品一般	19	14	2	1	0	5	0	8	6	1	3	0	0	1	0	27
	B21 穀類	94	93	55	38	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	96
	B22 魚介類	27	24	10	4	0	1	1	12	1	3	3	0	0	1	1	38
	B23 肉類	7	7	4	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	9
	B24 乳卵類	10	4	4	2	0	1	0	2	0	1	1	0	0	2	0	13
	B25 野菜・海草	58	38	44	5	1	2	0	8	1	5	0	0	0	1	0	67
	B26 油脂・調味料	18	8	5	8	0	2	0	1	2	2	1	0	0	5	0	26
	B31 果物	8	6	2	0	0	0	0	1	1	3	3	0	0	1	0	11
	B32 菓子類	28	24	15	4	0	2	0	6	3	3	5	0	0	0	0	38
	B33 飲料	18	14	4	4	1	0	0	4	2	7	2	0	0	0	0	24
	B34 酒類	7	5	1	2	1	0	0	1	2	0	1	0	0	1	0	9
	B40 調理食品	8	7	5	3	0	1	0	0	0	3	1	0	0	0	0	13
	B51 健康食品	239	217	15	35	2	42	0	11	143	186	7	0	0	1	0	444
	B52 食料品その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B 計	541	461	166	108	5	56	1	59	161	214	28	0	0	3	11	815	

#### 商品一般

商品一般の相談件数は1,129件で、うち苦情件数は1,067件(94.5%)です。相談件数は前年度より114件増加しています。内容としては、商品が特定できない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986件、「販売方法」が414件の順となっています。

#### 食料品

食料品の相談件数は541件で、うち苦情件数は461件(85.2%)です。相談件数は前年度より7件増加しています。内容としては「健康食品」に関する相談が最も多く239件(44.2%)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94件(17.4%)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214件、「販売方法」が161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	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	C21 食生活機器	37	29	3	8	0	2	0	0	15	20	1	0	0	3	2	0	54
	C22 食器・台所用品	212	200	24	14	5	26	0	2	128	164	9	0	1	2	2	1	378
	C23 洗濯・裁縫用具	33	29	0	4	0	5	0	6	12	27	3	0	0	2	0	0	59
	C24 掃除用品	22	20	0	2	0	2	0	0	9	19	0	0	0	0	0	0	32
	C25 洗浄剤等	19	12	3	7	0	1	0	2	2	4	0	0	0	0	2	0	21
	C31 空調・冷暖房機器	20	16	0	5	0	4	0	0	5	12	2	0	0	2	0	1	31
	C32 家具・寝具	335	321	4	20	10	79	1	4	232	300	19	0	0	0	0	5	674
	C33 室内装備品	10	8	0	3	0	2	1	0	4	8	0	0	0	0	0	0	18
	C34 照明器具	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
C40 他の住居品	80	71	5	12	1	11	0	2	37	63	2	0	0	0	1	1	135	
C 計	770	707	39	76	17	132	2	16	445	618	36	0	1	9	7	8	1,406	
D 光熱水品	D10 光熱水品一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	D20 電気	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	D30 ガス	12	10	0	0	1	5	0	0	3	8	0	0	0	0	0	2	19
	D40 石油	31	25	0	4	3	13	5	0	4	11	2	0	0	0	0	1	43
	D50 水道	7	7	2	2	0	3	2	0	1	4	1	0	0	0	0	0	15
	D60 他の光熱水品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D 計	51	43	2	6	4	21	7	0	8	24	3	0	0	0	0	3	78	

住居品

住居品の相談件数は770件で、うち苦情件数は707件(91.8%)です。相談件数は前年度より31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335件(43.5%)、次いで「食器・台所用品」が212件(27.5%)、「他の住居品」が80件(10.4%)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618件、「販売方法」が445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。

「他の住居品」では、そのほとんどが乾燥剤(床下調湿剤)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51件で、うち苦情件数は43件(84.3%)です。相談件数は前年度より9件増加しています。ガソリン、灯油などの「石油」に関する相談が最も多く31件(60.8%)で、ほとんどが「契約・解約」や「価格・料金」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														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	
E10 被服品一般	9	1	1	3	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0	1	1	10
E20 和服	58	53	0	3	2	16	0	1	29	50	5	0	0	0	1	1	108
E31 洋服一般	4	4	0	0	0	1	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	6
E32 紳士用洋服	14	11	0	3	0	4	0	2	4	10	0	0	0	0	0	0	23
E33 婦人用洋服	43	34	0	9	2	2	0	4	7	30	6	0	0	0	1	0	61
E34 子供用洋服	4	3	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	6
E35 洋装下着	27	26	0	0	0	7	0	0	20	24	0	0	0	0	0	0	51
E41 履物	12	8	1	6	1	1	0	1	1	9	0	0	0	0	0	0	20
E42 靴	19	17	0	4	0	2	0	0	7	17	1	0	0	0	0	0	31
E43 アクセサリー	159	150	0	7	4	34	0	0	94	143	9	0	0	0	0	2	293
E44 他の身の回り品	6	5	0	1	0	1	0	1	1	4	0	0	0	0	0	1	9
E50 生地・糸類	2	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	4
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	357	314	2	38	10	68	0	11	167	296	21	0	0	0	3	6	622

被服品

被服品の相談件数は357件で、うち苦情件数は314件(88.0%)です。相談件数は前年度より14件増加しています。「アクセサリー」に関する相談が最も多く159件(44.5%)、次いで「和服」が58件(16.2%)、「婦人用洋服」が43件(12.0%)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、展示会などで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296件、「販売方法」が167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	101	101	0	0	1	7	0	1	25	100	0	0	0	0	0	0	134
	F20 医薬品	13	10	4	0	1	1	0	1	4	9	1	0	0	0	0	0	21
	F30 医療用具	120	101	3	16	4	17	0	1	69	89	8	0	0	3	0	3	213
	F40 化粧品	180	170	2	7	3	25	0	0	65	160	7	0	0	0	0	0	269
	F50 理美容器具・用品	32	31	0	6	2	4	0	1	15	30	2	0	0	0	0	0	60
	F60 他の保健衛生品	14	12	2	4	0	3	0	0	8	8	1	0	0	0	0	0	26
F 計	460	425	11	33	11	57	0	4	186	396	19	0	0	3	0	3	723	
G 教 養 娯 楽 品	G10 教養娯楽品一般	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
	G20 文具・事務用品	158	145	2	28	2	12	0	5	58	126	15	0	0	1	1	1	251
	G30 学習教材	415	407	0	1	11	57	0	7	300	353	7	0	0	0	0	2	738
	G40 書籍・印刷物	184	174	0	0	5	18	0	7	117	158	7	0	0	1	0	1	314
	G50 音響・映像製品	57	53	1	15	2	6	0	2	19	45	8	0	0	0	0	2	100
	G60 スポーツ用品	30	28	2	3	0	0	0	0	14	25	2	0	0	0	0	0	46
	G71 カメラ類	6	4	1	1	0	0	0	1	0	4	3	0	0	0	0	0	10
	G72 時計	11	10	0	4	0	0	0	0	2	7	5	0	0	0	0	0	18
	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	12	11	2	3	0	1	0	0	3	9	1	0	0	0	0	0	19
	G91 楽器	4	2	0	0	0	1	0	0	0	2	2	0	0	0	0	1	6
	G92 教養娯楽品その他	69	58	4	13	2	9	0	3	26	52	4	0	0	0	2	1	116
G 計	947	893	12	68	22	104	0	25	540	782	54	0	0	2	3	8	1,620	

保健衛生品

保健衛生品の相談件数は460件で、うち苦情件数は425件(92.4%)です。相談件数は前年度より145件増加しています。「化粧品」に関する相談が最も多く180件(39.1%)、次いで「医療用具」の120件(26.1%)、「保健衛生品一般」の101件(22.0%)の順となっています。

「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。

「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。

「保健衛生品一般」では、美容関連商品名目の架空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」が396件、「販売方法」が186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947件で、うち苦情件数は893件(94.3%)です。相談件数は前年度より191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415件(43.8%)、次いで「書籍・印刷物」の184件(19.4%)、「文具・事務用品」の158件(16.7%)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。

「書籍・印刷物」では、電話勧誘による紳士録や訪問販売による新聞の契約・解約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782件、「販売方法」が540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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	
	H20 自動車	321	297	13	105	10	44	1	9	44	254	49	0	0	1	0	3	533
	H30 自動車用品	7	7	0	2	0	2	0	0	1	6	1	0	0	0	0	0	12
	H40 自転車・用品	3	2	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4
	H50 運搬用具	3	2	0	1	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	5
	H60 他の車両・乗り物	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	H 計	336	310	14	110	10	47	1	9	46	264	53	0	0	2	0	3	559
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	I10 土地・建物・設備	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	I20 土地	15	9	0	1	2	2	0	1	4	9	1	0	0	0	0	3	23
	I31 建物一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	I32 集合住宅	42	36	1	15	1	5	0	0	5	28	0	0	0	1	0	0	56
	I33 戸建住宅	39	27	1	14	2	4	0	1	4	21	7	0	0	0	0	6	60
	I34 他の建物	2	2	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
	I40 住宅構成材	12	11	1	4	0	2	0	0	1	7	4	0	1	0	0	1	21
	I51 空調・冷暖房	12	11	1	6	1	2	0	0	0	9	4	0	0	0	0	0	23
	I52 衛生設備	15	14	0	3	1	7	0	0	6	10	2	0	0	0	0	0	29
	I53 屋外装備品	17	15	0	6	0	2	0	0	4	14	0	0	0	0	0	0	26
	I54 他の住宅設備	41	39	1	10	1	5	0	1	19	29	3	0	1	0	0	1	71
I 計	196	164	5	60	8	29	0	3	44	128	21	0	2	1	0	12	313	
J00 他の商品	9	8	1	3	0	0	1	0	1	5	1	0	0	0	0	1	13	

## 車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は336件で、うち苦情件数は310件(92.3%)です。相談件数は前年度より52件増加しています。「自動車」に関する相談が大半を占め321件(95.5%)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264件、「品質・機能」が110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196件で、うち苦情件数は164件(83.7%)です。相談件数は前年度より9件増加しています。「集合住宅」に関する相談が42件(21.4%)で最も多く、次いで床下換気扇などの「他の住宅設備」の41件(20.9%)、「戸建住宅」の39件(19.9%)の順となっています。「集合住宅」では、新築・中古の分譲マンション、公団の集合住宅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128件、「品質・機能」が60件、「販売方法」が44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。相談件数は前年度同様となっています。

内容別では、「契約・解約」が5件、「品質・機能」が3件となっています。

(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	13	13	0	3	0	4	0	0	7	11	1	0	0	0	0	26
	H 被服品	77	72	1	55	4	4	0	2	1	32	25	0	0	0	2	126
	うち和服	9	8	1	8	0	0	0	0	0	4	5	0	0	0	1	19
	うち洋服	63	61	0	46	2	3	0	1	1	26	18	0	0	0	1	98
	上記以外の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	K 計	90	85	1	58	4	8	0	2	8	43	26	0	0	0	2	152
L レンタル・リース・貸借	C 住居品	3	3	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	5	
	E 被服品	4	4	0	0	0	1	0	0	0	4	0	0	0	0	5	
	H 車両等	4	4	0	0	0	2	0	0	0	4	0	0	0	0	6	
	I 土地・建物・設備	579	491	5	54	30	228	0	0	24	493	47	0	11	1	4	900
	うち土地	22	17	0	3	2	6	0	0	1	17	6	0	1	0	1	37
	うち集合住宅	504	433	5	48	22	206	0	0	20	429	40	0	10	1	3	786
	うち戸建住宅	42	32	0	2	4	13	0	0	2	37	1	0	0	0	1	60
上記以外の商品	251	243	0	3	1	60	0	1	146	242	9	0	0	0	0	462	
L 計	841	745	5	57	31	291	0	1	172	746	56	0	11	1	4	1,378	

クリーニング

クリーニングの相談件数は90件で、うち苦情件数は85件(94.4%)です。相談件数は前年度より3件増加しています。和服や洋服など「被服品」に関する相談が大半を占め77件(85.6%)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58件と最も多く、次いで「契約・解約」が43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841件で、うち苦情件数は745件(88.6%)です。相談件数は前年度より129件増加しています。賃貸アパートなど「集合住宅」に関する相談が大半を占め504件(59.9%)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746件、「価格・料金」が291件、「販売方法」が172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	6	6	0	3	0	0	0	0	1	4	1	0	0	0	0	9	
	I 土地・建物・設備	294	279	5	86	7	52	0	2	132	222	33	0	0	4	0	543	
	うち戸建住宅	209	194	5	70	7	33	0	1	80	156	24	0	0	4	0	380	
	うち集合住宅	77	77	0	11	0	18	0	1	51	61	7	0	0	0	0	149	
	上記以外の商品	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	
	M 計	302	287	5	90	7	52	0	2	133	226	35	0	0	4	0	554	
N 修 理 補 修	C 住居品	54	52	0	9	1	9	0	1	34	41	8	0	0	0	0	103	
	うち食生活機器	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3	
	うち洗濯・裁縫用具	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	
	空調暖房設備	5	3	0	0	1	1	0	0	1	3	3	0	0	0	0	9	
	E 被服品	3	3	0	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	6	
	G 教養娯楽品	12	9	0	7	0	2	0	0	0	7	3	0	0	0	0	1	20
	うち音響映像製品	5	3	0	1	0	2	0	0	0	4	1	0	0	0	0	9	
	H 車両・乗り物	18	17	1	5	0	3	0	0	3	14	2	0	0	0	0	0	28
	うち自動車	17	16	1	4	0	3	0	0	3	14	2	0	0	0	0	0	27
	I 土地・建物・設備	11	10	0	3	0	3	0	0	3	7	2	0	0	0	0	0	18
	うち建物	4	4	0	1	0	1	0	0	2	2	1	0	0	0	0	0	7
	上記以外の商品	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	4
N 計	101	94	1	26	1	17	0	1	40	74	18	0	0	0	0	1	179	

## 工事・建築・加工

工事・建築・加工の相談件数は302件で、うち苦情件数は287件(95.0%)です。相談件数は前年度より72件増加しています。「戸建住宅」に関する相談が大半を占め209件(69.2%)で、新築工事や壁工事、床下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226件、「販売方法」が133件、「品質・機能」が90件の順となっています。

## 修理・補修

修理・補修の相談件数は101件で、うち苦情件数は94件(93.1%)です。相談件数は前年度より23件減少しています。内容別では「契約・解約」が74件、「販売方法」が40件、「品質・機能」が26件、「接客対応」が18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													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	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	5	4	1	0	1	2	0	1	1	0	1	0	0	1	0	8
	I 土地・建物・設備	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	4
	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	8	7	1	0	1	2	0	1	1	3	2	0	0	1	0	12	
P00 役務一般	79	77	0	0	2	3	0	0	63	61	0	0	0	0	1	130	
Q 金融 保険 サー ビス	Q10 金融・保険一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Q20 生命保険	99	81	0	6	2	7	0	21	76	15	0	0	9	1	2	139
	Q30 損害保険	55	43	0	2	2	4	0	2	46	17	0	0	3	0	3	81
	Q40 銀行	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	
	Q60 他の金融	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Q70 預貯金・証券等	42	29	0	1	0	4	0	3	8	30	7	0	2	0	3	58
	Q80 融資サービス	1,698	1,449	0	4	124	236	0	113	528	1,516	32	0	7	2	48	2,610
	Q90 他の金融関連サービス	54	31	0	0	0	1	0	2	4	42	5	0	2	1	7	64
Q 計	1,948	1,633	0	13	128	252	0	120	563	1,710	76	0	23	4	63	2,952	

管理・保管

管理・保管の相談件数は8件で、うち苦情件数は7件です。相談件数は前年度より6件、苦情件数は5件増加しています。

役務一般

役務一般の相談件数は79件で、うち苦情件数は77件(97.5%)です。相談件数は前年度より19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1,948件で、うち苦情件数は1,633件(83.8%)です。相談件数は前年度より222件減少しています。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1,698件(87.2%)、次いで「生命保険」の99件(5.1%)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、保証金を事前に振り込ませ融資はしないいわゆる融資保証金詐欺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1,710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														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	
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	5	3	1	1	1	2	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0
	R30 貨物運送	32	29	1	8	3	2	0	0	3	22	7	1	0	1	0	0
	R40 電報・電話	245	219	1	8	2	73	0	5	74	199	24	0	0	3	1	6
	R50 郵便	6	4	0	2	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	2
	R60 他の運輸・通信	12,385	12,367	1	7	39	2,404	1	1,445	3,931	12,106	34	0	1	0	1	5
	R 計	12,673	12,622	4	26	46	2,481	1	1,450	4,009	12,331	68	1	1	4	2	13
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	10	7	0	0	0	4	0	0	0	8	0	0	1	0	0	
	S30 補修教育	35	27	0	1	1	3	0	0	15	25	3	0	4	0	0	
	S40 他の教育	9	4	0	1	0	0	0	0	3	8	0	0	0	0	1	
	S 計	54	38	0	2	1	7	0	0	18	41	3	0	5	0	1	

## 運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は12,673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12,622件(99.6%)です。相談件数は前年度より6,388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12,385件(97.7%)、次いで「電報・電話」の245件(1.9%)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12,331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54件、うち苦情件数は38件(70.4%)です。相談件数は前年度より5件増加しています。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(64.8%)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、「販売方法」が18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															
			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	
T 教養 娯楽 サービス	T10教育・娯楽一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	T20旅行代理業	22	20	0	0	0	6	0	1	4	19	4	0	0	1	0	0	35
	T30宿泊施設	10	10	1	1	1	2	0	2	2	5	4	0	0	0	0	0	18
	T40教室・講座	355	337	0	5	0	45	0	8	239	265	9	0	0	5	0	4	580
	T50観覧・鑑賞	3	3	0	0	0	2	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	7
	T60各種会員	4	4	0	0	0	2	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	6
	T70他の教養・娯楽	157	155	1	4	5	11	0	45	71	113	6	0	0	0	0	1	257
	T 計	551	529	2	10	6	68	0	56	318	408	24	0	0	6	0	5	903
U 保健 福祉 サービス	U10保健・福祉一般	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	U21医療	64	60	11	17	1	15	0	3	4	37	15	0	0	1	0	0	104
	U22理美容	80	76	3	12	2	15	0	0	40	68	8	0	0	0	0	0	148
	U23浴場	2	2	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	4
	U24衛生サービス	50	44	0	3	4	15	0	0	41	40	1	0	0	1	0	3	108
	U31保育	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3
	U32老人福祉サービス	5	2	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	1	1	1	0	7
	U40他の保健・福祉	81	22	0	0	2	1	0	14	6	18	6	0	0	0	4	38	89
U 計	285	209	15	32	9	47	0	17	91	170	33	0	1	3	5	41	464	

## 教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は551件で、うち苦情件数は529件(96.0%)です。相談件数は前年度より160件減少しています。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355件(64.4%)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408件、「販売方法」が318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285件で、うち苦情件数は209件(73.3%)です。相談件数は前年度より29件増加しています。募金などの「他の保健・福祉」に関する相談が最も多く81件(28.4%)となっています。国際機関から募金のダイレクトメールが届いたが信用できるか、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170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	17	13	1	0	0	2	0	2	1	6	6	0	0	1	0	2	21
	V20 冠婚葬祭	29	27	0	1	1	8	0	0	3	25	6	0	0	0	0	0	44
	V30 家事サービス	9	7	0	0	0	1	0	0	6	7	0	0	0	1	0	0	15
	V40 役務その他	194	159	0	8	3	25	0	11	69	129	16	0	1	0	0	21	283
	V 計	249	206	1	9	4	36	0	13	79	167	28	0	1	2	0	23	363
W 内職 副業 相場	W10 内職・副業・相場一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	W20 商品相場・金商法	50	49	0	0	0	2	0	0	36	37	5	0	0	0	0	0	80
	W30 自動販売機	2	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	4
	W40 内職・副業	100	91	0	1	0	7	0	5	59	84	3	0	0	1	0	3	163
	W 計	152	142	0	1	0	9	0	5	97	123	8	0	0	1	0	3	247
X00 他の行政サービス	34	9	0	0	1	2	0	0	1	11	3	0	0	0	0	18	35	
Z 他の相談	271	82	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

## 他の役務

他の役務の相談件数は249件で、うち苦情件数は206件(82.7%)です。相談件数は前年度より70件増加しています。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194件(77.9%)となっています。

内容別では「契約・解約」が最も多く167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152件で、うち苦情件数142件(93.4%)です。相談件数は前年度より23件減少しています。「内職・副業」に関する相談が最も多く100件(65.8%)、次いで「商品相場・金商法」の50件(32.9%)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123件、「販売方法」が97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34件で、うち苦情件数は9件(26.5%)です。相談件数は前年度より10件増加しています。

## 他の相談

他の相談の相談件数は271件で、うち苦情件数は82件(30.3%)です。相談件数は前年度より54件増加しています。



## 8. 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。



## 「化粧品購入すれば3年間エステ無料」 未使用分は解約できる

**Q** 自宅に「美顔エステの無料体験をしてあげる」と業者が来た。無料なのでしてもらったが、化粧品の話になり、購入を勧められた。何度断っても帰らず、3年間は2ヶ月に1回、自宅で無料でエステが受けられると言われ、根負けして3年分(約27万円)の購入契約をした。ところが、だんだん自宅に来なくなった。化粧品も肌に合わないの、中途解約を申し出たが断られた。

**A** エステの契約は、特定商取引法の特定継続的役務提供(注)に該当し、理由の如何を問わず、規定の解約料を払うことで関連商品も含めて中途解約できます。しかし今回の事例は、エステは無料で、化粧品の売買契約です。この場合でも、特定継続的役務提供に該当し、中途解約できるか、が問われます。

そこで北海道経済産業局にこの事例について問い合わせたところ「実態は化粧品と3年間のエステが一体の契約であり、特定継続的役務提供に該当する」というものでした。業者にこのことを伝え、対応を求めたところ化粧品の未使用分は中途解約になりました。なお、エステは無料ですので、解約料はゼロです。

(注)サービスの契約は、実際にサービスを受けてみなければ内容がわからないことから、エステ、語学教室、学習塾、家庭教師、結婚相手紹介サービス、パソコン教室の6業種を特定継続的役務提供契約に指定し、中途解約権を認めています。

## 「歌手を見に行こう」実は“マルチ”の会場 アルバイト感覚、危険

**Q** 昨日、友人に「歌手を見に行こう」と誘われて会場に行ったが、健康食品の説明会だった。元歌手という人が販売担当で、いきなりビジネスの話になった。「知人や友人に声をかけるだけでいい。人に勧めるのだから自分がまず買って」と強引に説得され、健康食品48万円分の購入契約をした。解約したい。

**A** これは、連鎖販売取引(いわゆるマルチ商法)というもので「知人に商品を売るか、組織に加入させると報奨金がもらえる」などと説明し、結局高額な商品を購入させる商法です。勧誘された人が勧誘する立場になるので、組織はピラミッド型に肥大しますが、儲かるのは頂点にいる一部の人だけです。

マルチ商法は、特定商取引法で、取引をする際にうその説明をしたり、人を威迫・困惑させる行為を禁止しています。契約書面を受領してから20日間のクーリング・オフを認めています。

相談者には、クーリング・オフを配達記録郵便で申し出ること、信販会社から確認電話があったら、契約しない旨きちんと返事をするように助言しました。

マルチ商法は昔からありますが、特に新しい人間関係が始まる就職・入学シーズンは要注意です。サイドビジネスやアルバイト感覚で手を染めた結果、多大な負債を負って仕事や学業を放棄することになった人も少なくありません。

## 乗用車の購入契約 中古車、「保証」の有無確かめよう

**Q** 中古車を「保証なし整備なし」で購入したが、すぐ故障した。販売店で対応されず、しかたなく他の修理工場で自費修理したが、納得できない。

**A** 中古車はこれまでの使用や管理状態、経年変化で性能が千差万別で、新車以上の慎重な見極めが必要になります。

そこで、(社)自動車公正取引協議会は 保証つき販売 保証なし整備あり販売 保証なし整備なし販売、の三つの販売態様ごとに、価格、車歴、走行記録などの表示を義務づけています。価格は一般に の順で安くなり、 と に保証はありません。

「保証なし整備なし販売」の場合、契約時にその旨と、特定の車両状態を記載した書面が交付されていれば、たとえ納車直後の故障であっても無償修理は大変困難です。なお、自動車公正取引協議会に加盟していないアウトサイダーの販売店も多いので、信頼できる加盟店を選ぶことが大切です。

## サラ金紹介されて自己啓発セミナーに 若い女性がターゲット

**Q** 親に無断で自己啓発セミナーに通っていた19歳の娘が、サラ金から借金して受講料を払っていた。何とかならないか。(父親)

**A** 本人によると、駅で知り合った同年輩の女性に「芯のある人になれる、もっと可愛くなれる」と3日間のセミナー参加を勧められました。費用7万5千円は「学生でも借りられる」と紹介されたサラ金で借りました。

終了後、もやもやしていると再びその女性から「3泊4日の宿泊合宿に行こう。スッキリするよ」と誘われ、その代金15万円も別のサラ金を紹介され借りました。合宿は苦痛でしたが、リーダーに「ここで逃げて、これからも逃げ続ける人生を送るのか」と叱責され、続けたそうです。

ところが、ようやく終了したとき、リーダーから「今までは基礎。仕上げに、ここで学んだことを100日間実践してもらおう」と、友人をセミナーに勧誘する「実践」をさせられました。「100日間が終わって私に残ったものは(友人を誘った)罪悪感と、借金と、後悔だけ」といいます。

親の同意のない未成年者の契約は原則、取り消せます。両親はセミナー参加もサラ金利用も認めていませんでした。内容証明郵便でセミナー業者に契約取消を求めるよう助言した結果、全額返金されました。自己啓発セミナーは「人によく思われたい」「ちがう自分になりたい」という潜在心理をかき立てて勧誘。入会後はランクアップと称して次々契約させる例が多くみられます。ご注意ください。



## 「ディスポージャーのモニターしないか」 “無料”で油断させて販売

**Q** 来訪した業者に「ディスポージャーの無料モニターを1週間してみないか」と勧められて、無料なら、と設置させた。期日に引き取りにきたとき、「120万円する浄水器を無料でつけるので、設置したディスポージャーを購入してほしい」と説得され、73万円でクレジット契約した。契約から3週間ほど経ったが、よく考えると販売方法に不信感がある。契約書面もおかしい。解約したい。

**A** 相談者はディスポージャーを契約したのに、渡されたクレジット契約書は浄水器を購入したようになっており、金額も違います。筆跡も契約時に書いた本人のものではなく、勤続年数も記載した内容と違っていました。相談者宅には固定電話機がなく、業者はクレジット会社からの確認電話に備えるため、電話会社に一時的に電話機を設置させたうえ、相談者に承諾の返事をするように念を押していました。相談室は相談者に、契約書面が無断で代筆されて、内容も本人が記載したものと異なること、販売方法に不信感があることなどを明記して解約通知を出すよう助言。相談室からも業者に問題点を指摘し、解約に応じるよう伝えました。その結果、業者も不適切な勧誘であったことを認め、全面解約になりました。無料モニター、無料点検などといって油断させて販売する手口が多くみられます。勧められたときはご注意を。

## 電話番号メールに記載のURL そのクリック、待った！ - 「入会」とみなされ、不当請求

**Q** 携帯電話に、電話番号でメールが来た。開いてみるとURL(ホームページアドレス)があり、「入り口」をクリックしたところアダルトサイトにつながったのですぐ切った。ところが、そのすぐあと入会金2万円の請求メールが届いた。クリックの際気づかなかったが、下にスクロールすると「利用規約」があり、「入口をクリックした時点で入会したものとみなす。入会料2万円」と記載されていた。どうしたらよいか。

**A** メールのはやりとりは通常メールアドレスで行いますが、加入携帯電話会社が同じ利用者間では、電話番号でメールを送ることができます。この方法は、アクセスしてきた人の電話番号がわかることから、アダルトサイトの業者などが代金を請求する手段に利用しています。悪質サイトの場合、画面のすみやスクロールしないと見えないところに「利用規約」を設定し、相談者のように請求メールを受け取ってから気がつくことが多いようです。インターネット上で利用者が契約するに当たり、画面に意思確認できる措置を講じていない場合、錯誤(勘違い)があったとして、原則その契約が無効になると電子消費者契約法で定められており、消費者は利用料や入会料は支払わなくてもよいこととなります。再度請求があった場合は、錯誤によるアクセスであったことを主張するよう助言しました。今回のような電話情報サービスに関する苦情相談が、昨年同時期に比べて非常に多くなっています。トラブルに巻き込まれないために、以下のような注意をしてください。見覚えのない送信者のメールに記載されたURLは不用意に開かない、有料・無料にかかわらず利用規約は必ず読む、錯誤で有料サイトにアクセスした場合は原則として無効になるので、支払う前に消費生活センター等に相談してみる、全く覚えのない請求(架空請求)は業者に問い合わせず、無視する。

なお、業者からの請求に「面倒だから」「小額だから」などの理由で応じると、その後次々請求がくることがありますので、ご注意ください。

## 電話で呼び出し旅行や会員の話 実は高額DVD教材の販売

**Q** 「商品を買って会員になると旅行に安く行ける。詳しくはお会いしてから」と若い女性の声で電話があった。待ち合わせのハンバーガー店で2時間ほどの会員の特典や旅行の話聞いたあと「会員になるための契約」といわれ、契約書にサインした。帰宅してから断りの電話を入れたが、なぜかDVDソフトが送られてきた。クーリング・オフ期間(8日間)が過ぎているが、解約できるか。

**A** 相談者は契約を2つしていました。1つは会員契約、もう1つはDVDソフト購入のクレジット契約で、それぞれ別の契約です。電話での申し出は無視され解約にはなっていませんでした。  
この業者の販売方法は、販売目的を告げずに呼び出し、会員契約を装って高額な教材ソフトを売りつけるもので、これまでもトラブルが多発していました。  
そのため道は業者に、教材の購入契約であることを消費者に理解させた上で契約させることを指導、業者も非を認めて「申込日から20日以内に消費生活センター等に相談があったものは、クーリング・オフ扱いにする」と約束していました。今回の件は「20日以内」に該当するため、無条件解約になりました。  
しかし当該業者は、相談窓口がこの約束を知らないと見ると「20日以内」でもクーリング・オフ期間を過ぎた解約申し出には違約金を要求することもあり、注意が必要です。

## 認知症の高齢者に不必要な床下工事 役場・センターが連携 - 「診断書」の根拠求め、返金に

**Q** 認知症の高齢者が、同じ訪問販売業者と2回にわたり約400万円の床下工事契約をして、現金払いしていた。工事は数ヶ月前に終わっている。業者が当事者を金融機関まで車で連れて行って現金を受け取っている。なんとかできないだろうか。

**A** この相談は、ディケアサービスの職員が当事者から話を聞いて役場に通報、役場から道立消費生活センター(以下道センター)に相談があったものです。  
役場は通報を受けてすぐ担当者が床下に潜って工事状況を確認し写真に撮りました。工事は業者が作成した「診断書」に基づき床下調湿剤の散布、床下材の補強、ジャッキ等による束柱工事など広範囲に行われました。  
しかし床下は、建築時に地面にコンクリートを流し込んで湿気の立ち上がりを遮断しており、調湿材の散布や補強工事等は不必要と考えられる状況でした。道センターはこれらの情報や写真をもとに建築専門機関に見解を聞きましたが、やはり床下工事は不必要と思われるという判断でした。  
道センターは、契約書面に基づき業者に連絡しましたが、電話は不通になっていました。しかし、工事担当者の名刺から代表者の連絡先をさがし、来所を求め、役場担当者を加えて三者で話し合いました。  
業者の作成した「診断書」について、なぜ調湿材散布が必要だと判断したか、木材補強工事や束柱追加工事が必要な根拠などを、業者に質しました。しかし納得のいく回答はなく、大部分は不必要な工事だったことを認めました。  
道センターは、当事者の契約能力にも問題があることから、「契約の無効」と「原状復帰」を求めました。業者は現在廃業中のため原状復帰はできない。資金的に全額返金は不可能なため半額としてほしい旨回答してきました。  
このため、当事者の親族の意向を確認して、総額約390万円のうち、2回目の契約金額の全額270万円の返金で合意しました。その後、当事者の口座に入金されたことを確認して、終了しました。  
一般的に、現金払いの契約で、工事が終了して時間が経過したものや、業者が倒産状態の場合、解約交渉は難航します。今回は返金額に問題は残りますが、高齢者に身近な福祉施設と役場の連携、また役場担当者の親身な対応が、解決に役立ちました。消費者被害救済における地域の連携や自治体の役割を痛感します。

## 結婚相手紹介サービスの中途解約 情報提供料の精算は？

Q

9ヶ月前に、結婚相手紹介サービスを2年分契約したが、期待できないので中途解約を申し出た。業者から届いた解約清算書を見ると、情報提供料として2年分の全額12万円が請求されていた。加入期間は9ヶ月なのだから、全額請求は納得できない。(男性)

A

結婚相手紹介サービスは、特定商取引法の特定継続的役務提供に該当し、契約期間内の中途解約が可能です。提供済みの役務は、月単位などの単価で清算されるのが原則です。

しかし、この業者の場合、すでに登録している希望相手の情報は、主にインターネットを利用して一度に全情報を検索することが可能なシステムであることから、中途解約であっても全ての情報提供が完了したとされ、情報料は一切返金しないと約款に定めていました。このため同業者の中途解約にともなうトラブルが全国的に発生していました。

しかし契約書には情報提供料12万円の算出根拠として、月単位の価格が記載されていたことから、これを単価として清算するよう業者に伝えました。この結果、役務提供期間分のみ情報料で清算すると申し出があり、相談者もこれを了承し、解決しました。

相談所は、情報提供料を一切返金しない契約形態は問題があるため、改善を求めました。これに対し、これまで一括提供だった情報を役務提供開始後3ヶ月間に3回に分けて提供し、その間の中途解約は未提供分を返金することに改めると説明がありました。契約時には、消費者に対し、十分な説明が求められます。

## 路上アンケートの落とし穴 エステの契約次々に - 総額230万円、容易でない中途解約

Q

路上で「アンケートに答えると抽選でエステが格安になる」と言われ、応じた。その後「当選した」と連絡があり、サロンに行き1回だけのつもりでアロマオイルマッサージを受けた。ところが、継続した方がよいと勧められ断りきれずに契約。クレジット申込書には、学生なのに会社員と記入するように指示された。通ううちに、痩身マッサージと「脱毛」も受けるように説得され、承諾した。しかし、半年通っても効果がない。契約総額も229万円になり、支払いが困難だ。解約したい。(学生)

A

エステは、理由を問わず、契約期間内であれば解約料を払って中途解約できることが特定商取引法で定められており、文書で解約を申し出ることを助言しました。これに対し業者から、これまでの利用料金として約89万円の請求がありました。しかし2つのマッサージは、契約時に「今日契約すると通常半額」と言われた割引価格ではなく、定価で計算していました。「脱毛」も効果がなかったのに、契約通り1回のみで30万円という高額な請求でした。

当センターは 勧誘目的を隠して呼び出している クレジット契約を通すために職業欄に事実と異なる記載を指示している 2つのマッサージは割引価格で清算すべきである、点を指摘しました。

さらに脱毛についても、レーザー光線を用いるものであり、医師でない従業員がこの方法で毛乳頭を破壊する脱毛行為を行うことは厚生労働省が平成13年に出した通達(注)により、医師法に触れるおそれがあることを指摘しました。業者からは毛乳頭は破壊しないという回答がありましたが、毛乳頭を破壊しないで脱毛効果があるとする根拠は示されませんでした。

以上の問題点について話し合いを続けた結果、すでにサービスを受けていた二つのマッサージは割引価格で清算し、脱毛については効果の根拠を明らかにできないため請求しないことと合意。最終的に36万円を支払うことで中途解約となりました。

しかし、解決に半年以上も要しました。始まりは路上のアンケート。「回答してくれたらプレゼント」などの呼びかけに惑わされた代償は少なくありません。このような勧誘には十分注意しましょう。

(注) 厚生労働省は平成13年11月8日「レーザー光線や強力なエネルギーの光線を毛根部分に照射し、毛乳頭、皮脂腺開口部等を破壊する行為(いわゆる脱毛行為)は、国民の危害発生を未然に防止する目的から、医師免許を持たないものが業として行うと医師法に違反する」という通達を出しています。

## 架空請求？ホンモノ？ 法務局から出廷通知書

Q

法務局から「司法処分出廷最終通達書」なる手紙が届いた。「電子消費者料金が未納で告訴されているため出廷するように。告訴取り下げ手続きを行う場合は連絡するように」とある。身に覚えはないが、記載されている電話番号に電話すべきか。

A

裁判をちらつかせた悪質な架空請求が非常に増えています。この手紙も、裁判所と法務局の名称は本当ですが、記載されている住所、電話番号は実在するものと違いました。また、法務局がこのような文書を出すことはありません。あわてて記載の電話番号に電話すると、脅しがいの高額請求をされるおそれがあります。

しかし、手紙が本当に裁判所からの通知であれば無視できません。(無視したために欠席裁判で敗訴した事例があります。)紛らわしい手紙を受け取った場合は、冷静に次のように対処してください。

裁判所からの呼び出しは「特別送達」という書留扱いの郵便で配達されます。普通郵便や官製ハガキで届くことはありません。訴訟など記載されている事実を確かめるには、手紙にある番号には連絡せず、自分で裁判所の電話番号を調べること。万一、脅しがあった場合は警察に連絡してください。

## 親心つく学習教材の販売 小中9学年分を購入 - 道条例は「過量販売」を禁止

Q

2年前、小学3年(当時)の息子用に「1日15分で成績が向上する教材がある」と勧誘された。小学6年分の4教科(国、算、理、社)のほか英語も勧められた。総額176万円にもなるし「英語は塾に通っているので必要ない」と断ったが、「英語はセット。教材は子供3人で使えるので高くない」と説得され契約した。

その3ヶ月後、教材の使用法の説明だ、と違う人が来訪。その際「中学用の教材は？」と聞かれ、「購入していない」と答えると、「エッ、ない！。それでは系統的な学習ができない」と言われた。高額な教材も中学用の教材がなければ効率が下がるものと思い、あわてて購入契約(同118万円)した。

しかし、数年に一度学習指導要領や教科書の改訂があり、9学年分の教材を揃えても使えない可能性があること、英語教材はセットでないことがわかった。また、教科ごとの到達テストは一人使えば他の子供は使えない。未使用の小学用英語と理科教材、中学用教材を解約したい。

A

販売方法は、主に以下の問題があると考えられます。希望していない小中9学年分の教材販売は過量販売にあたり、道条例で禁止されている。2回目の中学用教材の勧誘は「販売目的隠とく」にあたるセット販売であると偽り、購入させている - などです。

しかし業者は問題点を認めません。相談者は販売方法に問題があるとして、信販会社2社に割賦販売法の支払停止の抗弁を主張、信販はこれを認めて請求を止めました。しかし1社は解決のメドが立たない時期に「期限の利益の喪失」(注)を示して支払請求を開始。未解決の段階で正当な理由なく請求を開始するのは問題だと申し入れました。

業者にセールストークの問題点及び過量販売を主張し、交渉は半年間にわたりました。その結果、小学用の英語と理科の教材は無条件解約とする。ただし、使用していた小学用教材(81万円)は再契約とする。未使用の中学用教材は当初、既払金(56万円)放棄での解約条件を提示されていたが、残存価値は100%あると主張し、年月の経過もあり、最終的に1割の違約金(約9万円)で解約する - ことで合意しました。

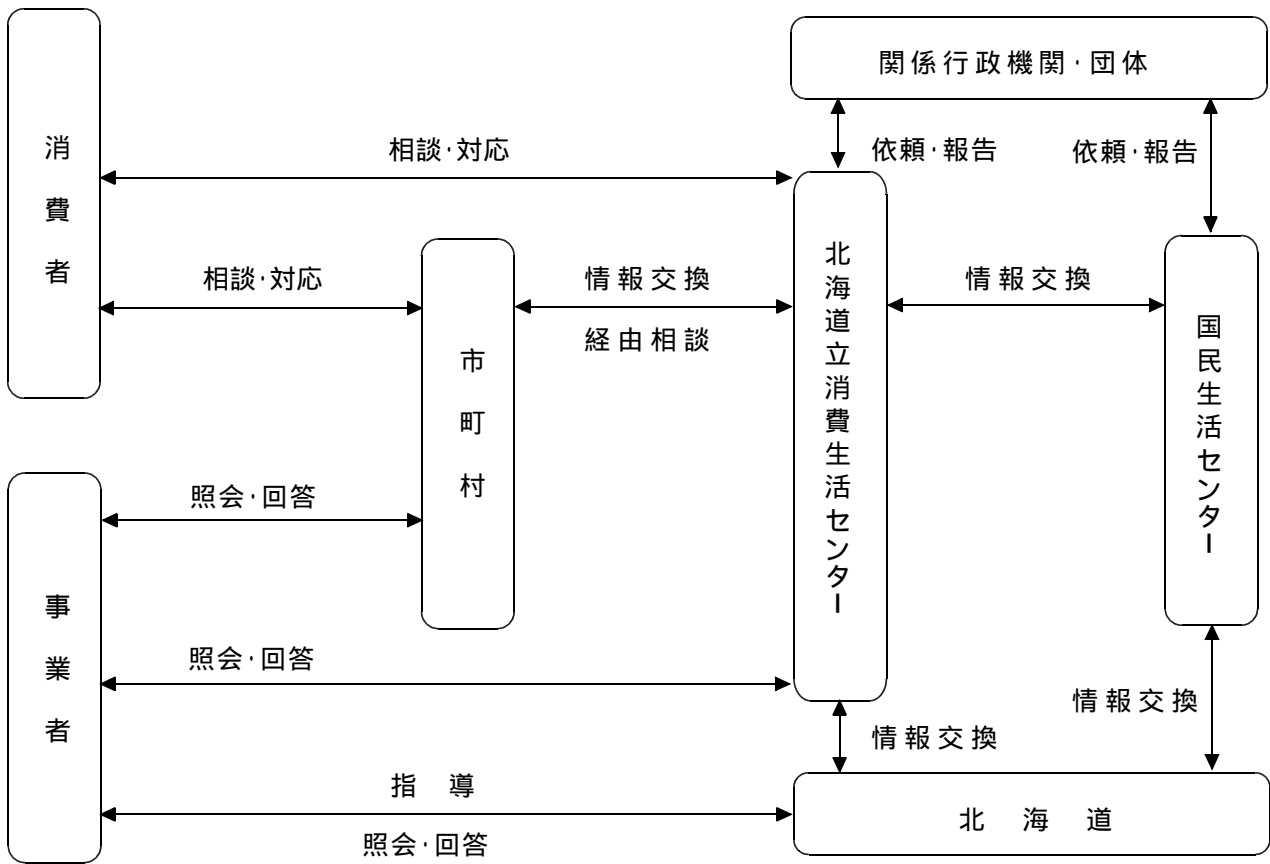
学習教材は、契約時には子供との相性や継続性が判断できません。セールストークを鵜呑みにせず、子供の到達度に合わせて、単学年ごとに購入する慎重さが必要です。

(注) 期限の利益喪失 分割払いでは、支払期限まで返済しなくてもよい利益がある。その喪失とは支払期限の到来していない割賦金を請求されることをいうが、消費者に重大な契約違反等がある場合に限定されるとされている。

# 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