

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	37

1. 消費生活相談の概要

平成17年度に当センターに寄せられた相談件数は、15,245件で、平成16年度に比べ7,189件減少しています。うち「苦情」は13,749件で、前年度より7,408件減少しています。「問い合わせ」等は1,496件で、219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12,406件(83.6%)、次いで「販売方法」に係わるものが5,665件(38.1%)、「価格・料金」に係わるものが2,793件(18.8%)となっています。

相談方法では「電話」によるものが14,124件(92.6%)で前年度の20,400件に比べて6,276件減少しています。「来訪」は1,074件(7.0%)で前年度の1,798件から724件減少しました。「文書」による相談は47件(0.3%)で前年度の236件から189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」7,182件(47.1%)、「女性」7,207件(47.3%)となり、昨年度とは逆に女性が男性より25件多くなりました。年齢別では「30歳代」が最も多く3,115件(20.4%)、次いで「20歳代」が2,957件(19.4%)、「40歳代」が2,325件(15.3%)、「50歳代」が2,002件(13.1%)、「60歳代」が1,575件(10.3%)、「70歳以上」が1,466件(9.6%)、「20歳未満」が557件(3.7%)の順となっています。前年度と比べて50歳代以下は減少しましたが、「60歳代」と「70歳代」が増加しています。職業別では「給与生活者」が最も多く6,703件(44.0%)となり、前年度11,379件に比べて4,676件減少しています。次いで「家事従事者」が2,905件(19.1%)で、前年度に比べて1,556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63.0%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8,246件で、前年度より8,327件減少しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」4,861件で、次いで「訪問販売」2,129件、「電話勧誘販売」815件、「マルチ商法」236件、「その他無店舗販売」167件、「ネガティブオプション」38件の順で、前年度に比べて「通信販売」と「電話勧誘販売」は減少しましたが、他はいずれも増加しています。

【商品部門】

商品に係わる相談は6,184件で前年度より1,388件増加し、相談全体の40.6%を占めています。うち苦情は5,763件で前年度より1,371件増加しています。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)、「被服品」(主な商品としては、アクセサリーなど)、「食料品」(主な商品としては、健康食品など)の順となっています。

【役務部門】

役務に係わる相談は8,664件で前年度より8,703件減少し、相談全体の56.8%となっています。うち苦情は7,854件で前年度より8,829件減少しています。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17年度の特徴】

平成17年度の特徴としては主に次のとおりです。

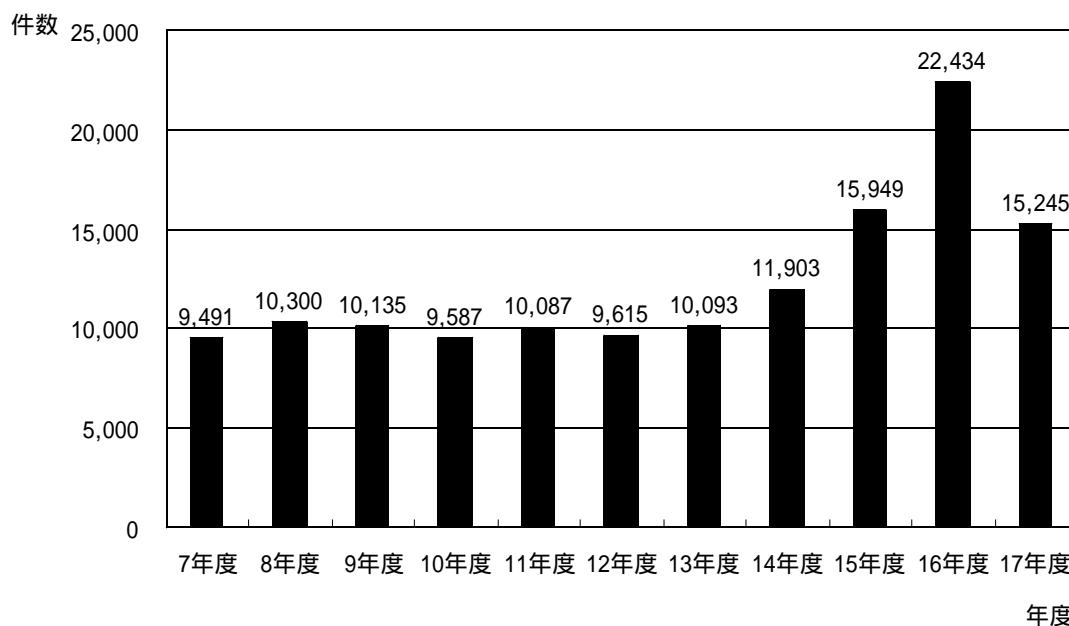
- (1) 平成17年度の消費生活相談の受付件数は、前年度より7,189件減少しています。その内容をみると、苦情件数は相談全体の90.2%と大半を占め、問い合わせ件数は1,496件と増加しています。
- (2) 相談件数は概ねどの分類においても増加していますが、その中でインターネットや携帯電話、はがきを用いた身に覚えのない有料サイト利用料請求などの相談は前年度より減少したものの相変わらず多く、「運輸・通信サービス」の件数が前年度に引き続き1位となっています。
- (3) 相談当事者の年齢別にみると、20歳代や30歳代、40歳代、50歳代はいずれも携帯電話の有料サイトなどの「運

輸・通信サービス」や商品を特定できない「商品一般」、サラ金、ヤミ金融などの「金融・保険サービス」、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「商品一般」、「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」、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」、「商品一般」、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増加しています。「契約・購入金額」のわかる7,225件(相談全体の47.4%)の総額は約51億4千3百万円で、前年度に比べて約5千8百万円(対前年度比101.1%)増加しています。「既支払金額」の総額は約14億3千4百万円で、前年度に比べて約2億9千5百万円(対前年度比125.9%)増加しています。

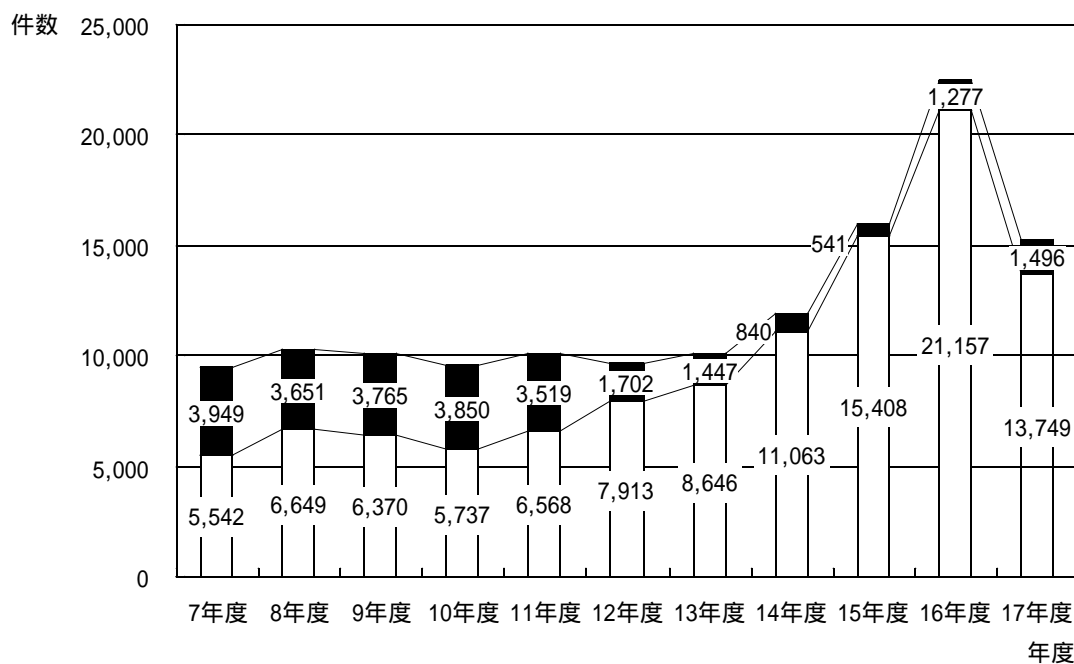
図1 総受付件数及び苦情、問合せ、要望受付件数の推移

・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		17年度	16年度	前年度比	
相談件数		15,245	22,434	68.0%	
苦問要	苦情	13,749	21,157	65.0%	
	問合せ	1,487	1,276	116.5%	
	要望	9	1	900.0%	
相談方法	来訪	1,074	1,798	59.7%	
	電話	14,124	20,400	69.2%	
	文書	47	236	19.9%	
契約当事者属性	性別等	男性	7,182	11,441	62.8%
		女性	7,207	10,386	69.4%
		団体・不明	856	607	141.0%
	年齢別	20歳未満	557	1,550	35.9%
		20歳代	2,957	5,340	55.4%
		30歳代	3,115	5,764	54.0%
		40歳代	2,325	4,329	53.7%
		50歳代	2,002	2,218	90.3%
		60歳代	1,575	1,146	137.4%
		70歳以上	1,466	1,184	123.8%
		その他・不明	1,248	903	138.2%
	職業別	給与生活者	6,703	11,379	58.9%
		自営・自由業	1,002	1,133	88.4%
		家事従事者	2,905	4,461	65.1%
		学生	847	1,992	42.5%
		無職	2,525	2,442	103.4%
		団体	178	400	44.5%
		その他・不明	1,085	627	173.0%
	販売購入形態	店舗購入	3,060	2,982	102.6%
訪問販売		2,129	1,871	113.8%	
通信販売		4,861	13,368	36.4%	
マルチ商法		236	205	115.1%	
電話勧誘販売		815	988	82.5%	
ネガティブオプション		38	32	118.8%	
その他無店舗		166	109	152.3%	
不明・無関係		3,940	2,879	136.9%	

項目		17年度	16年度	前年度比
相談内容分類	安全・衛生	288	287	100.3%
	品質・機能	1,048	826	126.9%
	法規・基準	469	347	135.2%
	価格・料金	2,793	3,865	72.3%
	計量・量目	21	13	161.5%
	表示・広告	866	1,815	47.7%
	販売方法	5,665	7,605	74.5%
	契約・解約	12,406	19,827	62.6%
	接客対応	656	626	104.8%
	包装・容器	3	1	300.0%
	施設・設備	10	17	58.8%
	買物相談	73	69	105.8%
	生活知識	21	43	48.8%
	その他	337	237	142.2%
商品大分類	商品一般	2,339	1,129	207.2%
	食料品	426	541	78.7%
	住居品	924	770	120.0%
	光熱水品	78	51	152.9%
	被服品	438	357	122.7%
	保健衛生品	404	460	87.8%
	教養娯楽品	949	947	100.2%
	車両・乗り物	376	336	111.9%
	土地・建物・設備	241	196	123.0%
	他の商品	9	9	100.0%
	商品計	6,184	4,796	128.9%
	クリーニング	81	90	90.0%
	レンタル・リース・貸借	951	841	113.1%
	工事・建築・加工	368	302	121.9%
	修理・補修	104	101	103.0%
	管理・保管	5	8	62.5%
	役務一般	61	79	77.2%
	金融・保険サービス	1,989	1,948	102.1%
	運輸・通信サービス	3,748	12,673	29.6%
	教育サービス	69	54	127.8%
	教養・娯楽サービス	522	551	94.7%
	保健・福祉サービス	339	285	118.9%
	他の役務	258	249	103.6%
	内職・副業・相場	133	152	87.5%
	他の行政	36	34	105.9%
	役務計	8,664	17,367	49.9%
	他の相談	397	271	146.5%
総計	15,245	22,434	68.0%	

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	2,339	2,279	2	2	22	210	0
食料品	426	353	78	69	15	53	4
住居品	924	862	44	117	26	169	1
光熱水品	78	67	5	11	5	39	4
被服品	438	394	7	67	14	85	0
保健衛生品	404	371	17	45	10	62	1
教養娯楽品	949	895	13	107	24	129	1
車両・乗り物	376	340	28	122	20	58	2
土地・建物・設備	241	196	21	81	14	38	1
他の商品	9	6	3	4	0	0	0
クリーニング	81	79	5	59	3	8	0
レンタル・リース・貸借	951	836	20	78	52	294	1
工事・建築・加工	368	326	10	126	8	72	1
修理・補修	104	98	3	20	4	30	0
管理・保管	5	5	0	1	0	0	0
役務一般	61	61	0	0	0	14	0
金融・保険サービス	1,989	1,620	0	9	177	282	2
運輸・通信サービス	3,748	3,688	3	45	32	1,039	1
教育サービス	69	58	0	4	3	14	0
教養・娯楽サービス	522	485	3	17	14	66	1
保健・福祉サービス	339	256	20	53	9	71	1
他の役務	258	218	5	7	9	48	0
内職・副業・相場	133	112	0	2	7	9	0
他の行政サービス	36	12	1	2	1	3	0
他の相談	397	132	-	-	-	-	-
総件数	15,245	13,749	288	1,048	469	2,793	21

(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
43	780	2,199	15	0	0	1	2	16
38	176	251	19	0	0	3	3	9
15	597	732	39	0	1	3	3	14
6	6	30	9	0	0	0	0	5
14	235	366	27	0	0	1	1	3
15	191	325	15	1	0	2	0	6
27	501	763	68	1	0	6	1	6
20	62	290	47	0	0	2	1	7
5	59	144	27	0	4	7	2	11
0	0	5	0	0	0	0	0	0
4	5	47	22	0	0	0	0	1
5	171	795	54	0	3	1	0	19
9	118	258	44	1	0	12	1	7
1	45	83	12	0	0	0	0	0
0	1	4	2	0	1	0	0	0
0	32	58	2	0	0	0	0	0
152	486	1,629	71	0	1	13	3	127
404	1,645	3,508	88	0	0	4	0	10
4	14	57	6	0	0	2	0	0
68	278	371	26	0	0	4	0	9
10	111	194	26	0	0	2	3	47
20	73	195	30	0	0	9	0	10
5	79	97	4	0	0	1	0	9
1	0	5	3	0	0	0	1	21
-	-	-	-	-	-	-	-	-
866	5,665	12,406	656	3	10	73	21	337

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)	10,112	1,064	945	882	842	825	759
渡島相談所	550	58	56	67	36	45	41
檜山相談所	393	38	43	27	40	39	21
後志相談所	377	38	36	27	22	26	28
空知相談所	294	27	20	21	27	25	28
上川相談所	508	50	44	48	36	40	35
留萌相談所	289	26	24	25	22	23	15
宗谷相談所	248	24	26	25	24	13	15
網走相談所	298	25	35	36	30	30	27
胆振相談所	220	23	18	20	17	22	12
日高相談所	157	12	22	10	14	4	9
十勝相談所	731	61	65	59	67	73	60
釧路相談所	480	46	31	40	30	53	30
根室相談所	588	52	43	57	37	42	46
合計	15,245	1,544	1,408	1,344	1,244	1,260	1,126

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)	718	768	818	716	825	950
渡島相談所	39	38	40	55	31	44
檜山相談所	24	39	25	31	25	41
後志相談所	31	22	50	25	31	41
空知相談所	29	22	39	15	16	25
上川相談所	35	61	38	44	42	35
留萌相談所	25	19	30	19	26	35
宗谷相談所	21	23	20	20	20	17
網走相談所	10	33	13	32	16	11
胆振相談所	20	17	23	14	15	19
日高相談所	17	17	10	14	17	11
十勝相談所	44	74	71	65	49	43
釧路相談所	30	48	53	30	59	30
根室相談所	44	81	51	40	45	50
合計	1,087	1,262	1,281	1,120	1,217	1,352

表4 商品・役務別件数

設置場所	平成 17年度				平成 16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)	10,112	3,977	5,854	281	14,213	3,037	11,003	173
渡島相談所	550	263	277	10	1,211	314	893	4
檜山相談所	393	192	191	10	601	151	441	9
後志相談所	377	177	186	14	564	133	426	5
空知相談所	294	115	176	3	596	138	458	0
上川相談所	508	198	300	10	665	144	515	6
留萌相談所	289	136	149	4	446	77	365	4
宗谷相談所	248	119	124	5	401	83	307	11
網走相談所	298	102	192	4	495	131	360	4
胆振相談所	220	92	127	1	480	103	369	8
日高相談所	157	69	85	3	362	77	281	4
十勝相談所	731	322	392	17	800	176	617	7
釧路相談所	480	186	280	14	675	76	593	6
根室相談所	588	236	331	21	925	156	739	30
合 計	15,245	6,184	8,664	397	22,434	4,796	17,367	271

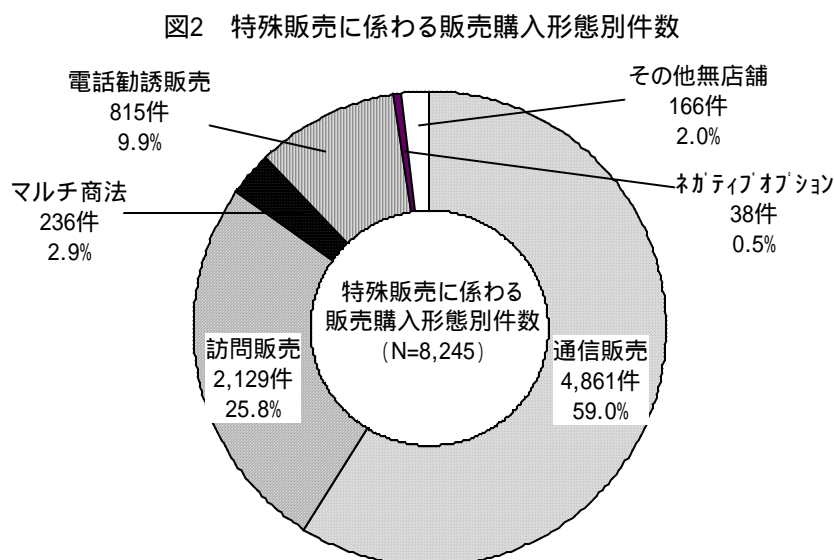
表5 相談方法別件数

設置場所	平成 17年度				平成 16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)	10,112	655	9,414	43	14,213	1,212	12,791	210
渡島相談所	550	78	471	1	1,211	153	1,043	15
檜山相談所	393	41	351	1	601	43	558	0
後志相談所	377	47	330	0	564	42	521	1
空知相談所	294	31	263	0	596	36	560	0
上川相談所	508	29	479	0	665	56	608	1
留萌相談所	289	14	275	0	446	14	431	1
宗谷相談所	248	0	248	0	401	18	381	2
網走相談所	298	25	272	1	495	35	459	1
胆振相談所	220	0	220	0	480	38	441	1
日高相談所	157	5	152	0	362	18	344	0
十勝相談所	731	24	707	0	800	72	726	2
釧路相談所	480	11	469	0	675	14	660	1
根室相談所	588	114	473	1	925	47	877	1
合 計	15,245	1,074	14,124	47	22,434	1,798	20,400	236

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8,245件で、前年度と比べて8,328件減少しています。相談全体に占める割合は54.1%で、前年度と比べ19.8ポイント減少しています。内訳は「通信販売」が最も多く4,861件(特殊販売全体の59.0%)、次いで「訪問販売」が2,129件(同25.8%)、「電話勧誘販売」が815件(同9.9%)、「マルチ商法」が236件(同2.9%)、「その他無店舗」が166件(同2.0%)、「ネガティブオプション」が38件(同0.5%)となっています。

中でも「通信販売」は、前年度に比べて8,507件と大幅に減少しました。



(1) 通信販売

通信販売の相談件数は4,861件で、前年度に比べて8,507件減少しています。年代別で見ると30歳代が1,285件と最も多く、次いで20歳代1,251件、40歳代728件、50歳代436件、20歳未満420件、60歳代271件、70歳以上140件の順となっています。50歳未満で75.7%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2,129件で、前年度に比べて258件増加しています。年代別で見ると70歳以上が742件と最も多く、次いで20歳代325件、60歳代265件、50歳代196件、30歳代189件、40歳代181件、20歳未満26件の順となっています。20歳代及び50～70歳以上で71.8%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815件で、前年度に比べて173件減少しています。年代別で見ると30歳代が175件と最も多く、次いで40歳代141件、20歳代125件、70歳以上110件、50歳代108件、60歳代80件、20歳未満5件の順となっています。20歳代から70歳以上まで幅広く相談が寄せられています。

(4) マルチ商法

マルチ商法の相談件数は236件で、前年度に比べて31件増加しています。年代別で見ると20歳代が95件と最も多く、次いで30歳代が33件、40歳代及び50歳代の29件、60歳代22件、70歳以上11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38件で、前年度に比べて6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166件で、前年度に比べて57件増加しています。年代別では20歳代が51件で最も多く、次いで70歳以上の28件、30歳代の25件、40歳代の20件の順で、20歳代～40歳代及び70歳以上で74.7%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	26	325	189	181	196	265	742	205	2,129	1,871	258	113.8%
通信販売	420	1,251	1,283	728	436	271	140	332	4,861	13,368	-8,507	36.4%
マルチ商法	0	95	33	29	29	22	11	17	236	205	31	115.1%
電話勧誘販売	5	125	175	141	108	80	110	71	815	988	-173	82.5%
ネガティブオプション	0	6	5	5	5	4	9	4	38	32	6	118.8%
その他無店舗	3	51	25	20	16	15	28	8	166	109	57	152.3%
特殊販売全体	454	1,853	1,710	1,104	790	657	1,040	637	8,245	16,573	-8,328	49.7%
前年度	1,475	4,317	4,430	3,200	1,251	632	860	408	16,573			
増減	-1,021	-2,464	-2,720	-2,096	-461	25	180	229	-8,328			

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40.6%、「役務」は56.8%で、比率としては前年度に比べて「商品」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2,339件(商品全体の37.8%)で、昨年度に比べて1,210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949件(同15.3%)で前年度に比べて2件増加、「住居品」(家具・寝具類、食器・台所用品、乾燥剤など)は924件(同14.9%)で154件の増加、「被服品」(アクセサリなど)は438件(同7.1%)で81件の増加、「食料品」(健康食品など)が426件(同6.9%)で115件の減少、「保健衛生品」が404件(同6.5%)で56件の減少、「車両・乗り物」が376件(同6.1%)で40件の増加、「土地・建物・設備」が241件(同3.9%)で45件増加しています。

1位の「商品一般」は前年度の1,129件から2,339件と1,210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一層多くなっています。2位の「教養娯楽品」では、「学習教材」が前年度の415件から228件と187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187件から213件と増加しています。「文具・事務用品」は前年度の158件から166件と増加しています。3位の「住居品」は前年度の770件から924件と増加しています。そのうち、「家具・寝具」は前年度の335件から417件と一段と増加しています。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「被服品」は展示販売の「アクセサリ」などが前年度の357件から438件と81件増加しています。

「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3,748件(役務全体の43.3%)で前年度に比べて8,925件減少しています。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1,990件(同23.0%)で42件の増加、「レンタル・リース・貸借」が951件(同11.0%)で110件の増加、「教養・娯楽サービス」(教室・講座、他の教養・娯楽)が522件(同6.0%)で29件の減少、「工事・建築・加工」が368件(同4.2%)で66件の増加、「保健・福祉サービス」が339件(同3.9%)で54件の増加、「他の役務」(結婚相手紹介サービスなど)が258件(同3.0%)で9件の増加、「内職・副業・相場」が132件(同1.5%)で20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12,385件から3,748件と大幅に減少しています。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245件から251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1,698件から1,675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1,594件となっています。「生命保険」は前年度の99件から114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504件から583件と増加しています。

図3 商品別相談状況

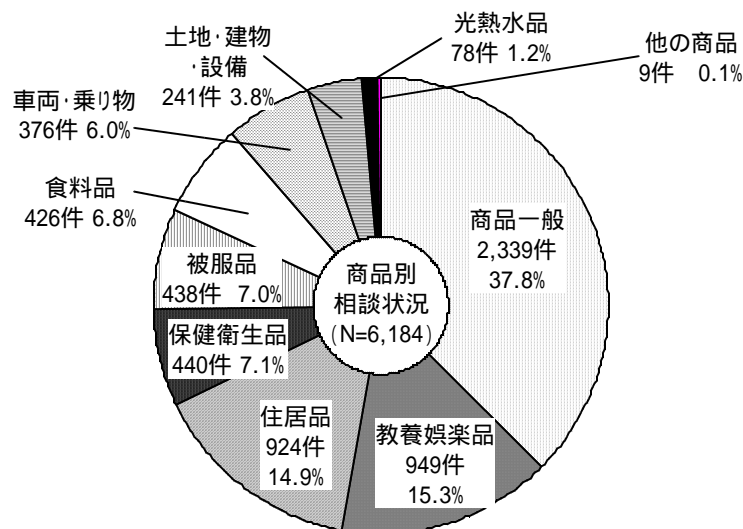
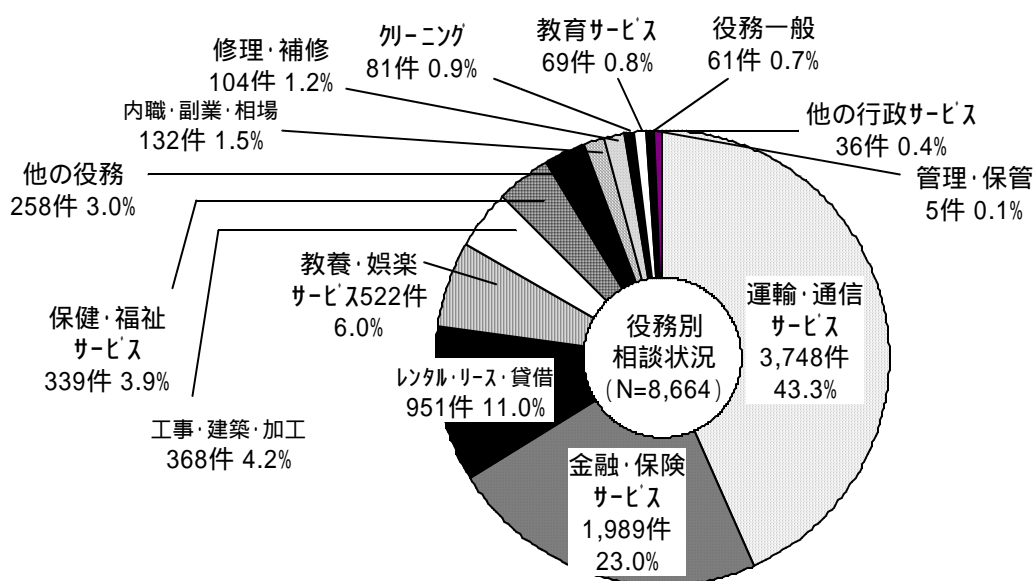


図4 役務別相談状況



(2) 主な商品・役務の相談状況

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2,339件と、前年度より1,210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568件(24.3%)、女性が1,652件(70.6%)で、女性が男性より1,084件多くなっています。職業別では、家事従事者が886件(37.9%)、次いで給与生活者803件(34.3%)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。
- ・「民事訴訟最終通達書」と書かれたはがきが届いた。訴訟取り下げ最終期日も書かれているが、全く身に覚えがない。どうしたらよいか。

教養娯楽品

「教養娯楽品」(学習教材など)に関する相談は949件で前年度より2件増加しています。契約当事者は男性が482件(50.8%)、女性が396件(41.7%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く425件(44.8%)、次いで家事従事者の169件(17.8%)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228件で、前年度より187件減少しています。

主な事例は次のとおりです。

- ・高校生の息子のために1年半前に学習教材を購入した。しばらくは勉強をみてくれていたが、その後閉鎖してしまった。今後は違う人が引き継ぐが、勉強をみるには月1万円位負担してもらいたいと言われた。教材を返して解約したい。
- ・3年前に展示会で米国作家の絵画を購入したが、絵を預かってもらっているうちに業者が倒産した。今後の信販への支払いがどうなるのか知りたい。
- ・DVDを購入したが、音声のノイズがひどい。直接メーカーに連絡をしようとしたが、連絡先の表記がない。不当表示ではないか。

住居品

「住居品」(家具・寝具など)に関する相談は924件で、前年度に比べて154件増加しています。契約当事者は男性が238件(25.8%)、女性が623件(67.4%)となっています。職業別では無職が最も多く390件(42.2%)、次いで家事従事者が216件(23.4%)、給与生活者183件(19.8%)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417件で、前年度より82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。

- ・高齢でひとり暮らしをしている認知症の母が、ひと月に2社から3件布団の契約をしていた。必要ないので解約したい。
- ・カタログ会員になっている業者から、羽毛布団等を勧められ契約したが、夫が病気で倒れ支払いが厳しいので解約したい。
- ・訪問販売で、このマンション専用と説明されて換気扇フィルターを購入したが、事実ではなかったため解約したい。
- ・500円で換気扇などの掃除をするという電話があり、その後業者が来てスチームクリーナーの契約をしたが、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3,748件で、前年度に比べて8,925件と著しく減少しましたが、昨年度同様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2,606件(69.5%)、女性が982件(26.2%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く2,202件(58.8%)、次いで学生の549件(14.6%)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3,440件で、前年度より8,945件と大幅に減少しています。

主な事例は次のとおりです。

- ・携帯電話でインターネットをしていたら、アダルトサイトにアクセスしただけで登録完了となり、請求画面になった。対処方法を知りたい。
- ・2年前の出会い系サイト利用料を携帯電話、自宅の固定電話、FAXで請求された。利用した覚えはないので、支払うつもりはないが、どう対処したらよいか知りたい。
- ・雑誌広告の無料アダルトサイトに携帯電話でアクセスし、指示に従って電話番号を入力したために登録完了となり、料金を請求された。どう対処したらよいか。

金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は1,989件で、前年度に比べて41件増加しています。契約当事者は男性が1,089件(54.8%)、女性が801件(40.3%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く1,053件(52.9%)、次いで無職の315件(15.8%)、家事従事者294件(14.8%)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、1,675件で、前年度より23件減少しています。

主な事例は次のとおりです。

- ・サラ金4社から借り入れしているが、支払いが困難なため債務整理をしたい。方法を教えてほしい。
- ・娘が雑誌広告の業者に電話し貸付依頼をしたが、不審に思い断った。その後、携帯電話や勤務先に何度も電話がきて困っている。対処方法を知りたい。
- ・携帯電話に何度もワン切りの電話がかかってくる。返済が終わってからも何度も勧誘してくる。消費者金融だと思いが、対処方法を知りたい。
- ・以前借金をしたことのある業者から、夫の携帯電話に何度もしつこく融資を勧誘する電話がくる。止めさせる方法を知りたい。
- ・借りてもない金融会社からデータ消去代を請求され振り込んだが、その後も高額請求され困っている。どうしたらよいか。
- ・胃と十二指腸潰瘍で1ヶ月入院したが、生命保険会社に軽症だと判断され、入院給付金が出ない。納得できない。

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 17 年度			平成 16 年度		
	合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
商品一般	2,339	2,279	60	1,129	1,067	62
家具・寝具 ふとん、羽毛ふとん	417	396	21	335	321	14
自動車 普通・小型自動車	350	315	35	321	297	24
食器・台所用品 浄水器	262	247	15	212	200	12
健康食品 健康食品	259	235	24	239	217	22
学習教材 資格取得用教材	228	217	11	415	407	8
書籍・印刷物 新聞	213	206	7	184	174	10
アクセサリ ネックレス、指輪	205	195	10	159	150	9
文具・事務用品 コンピュータソフト	166	153	13	158	145	13
教養娯楽品その他	162	153	9	180	170	10

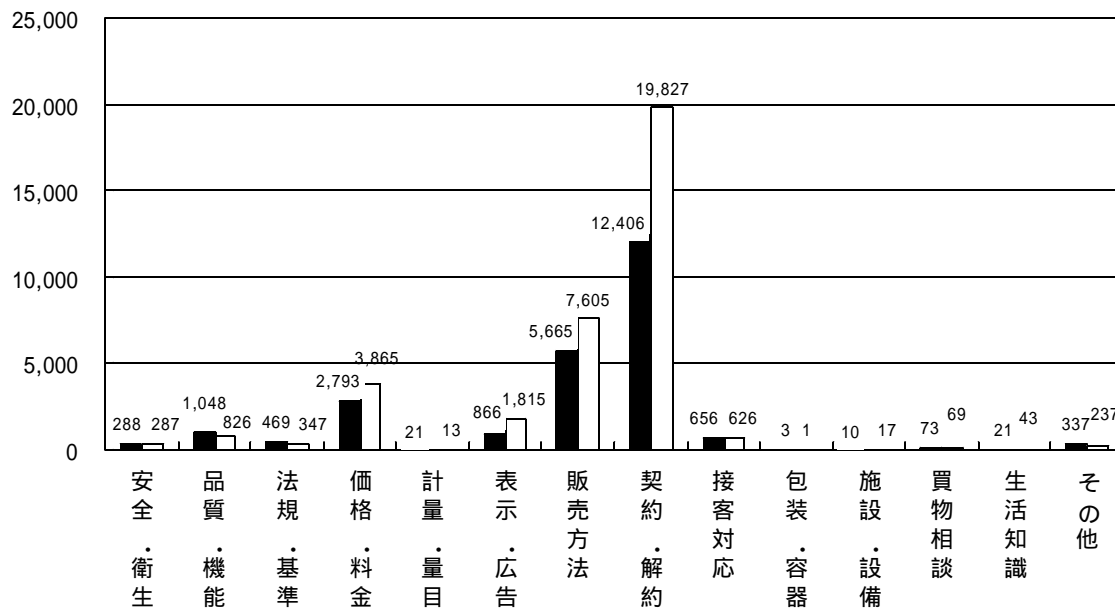
役務名	平成 17 年度			平成 16 年度		
	合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
他の運輸・通信 電話情報提供サービス	3,440	3,408	32	12,385	12,367	18
融資サービス フリーローン・サラ金	1,675	1,372	303	1,698	1,449	249
レンタル・リース・貸借 集合住宅	583	497	86	504	433	71
教室・講座 行政書士資格講座	303	278	25	355	337	18
電報・電話 携帯電話サービス	251	229	22	245	219	26
工事・建築 戸建住宅	247	218	29	209	194	15
役務その他 結婚相手紹介サービス	196	164	32	194	159	35
他の教養・娯楽 宝くじ	175	170	5	157	155	2
理美容 エステティックサービス	118	112	6	100	91	9
生命保険 会社生命保険	114	94	20	99	81	18

(注) 商品名及び役務名欄の下端は、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

17年度 16年度



内容別相談状況は、「契約・解約」が最も多く12,406件（商品・役務の83.6%）で、前年度より7,421件減少しています。次いで多かったのは「販売方法」の5,665件（同38.2%）で1,940件減少しています。「価格・料金」は2,793件（同18.8%）で1,072件減少しています。

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	82.6	84.3	83.6
販売方法	42.2	63.0	38.2
価格・料金	13.6	22.5	18.8
品質・機能・役務品質	10.1	4.9	7.1

（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)
17年度	288 (1.9)	1,048 (5.6)	469 (3.2)	2,793 (18.8)	21 (0.1)	866 (5.8)	5,665 (38.2)	12,406 (83.6)	656 (4.4)	3 (0.0)	10 (0.1)	73 (0.5)	21 (0.1)	337 (2.3)

(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。

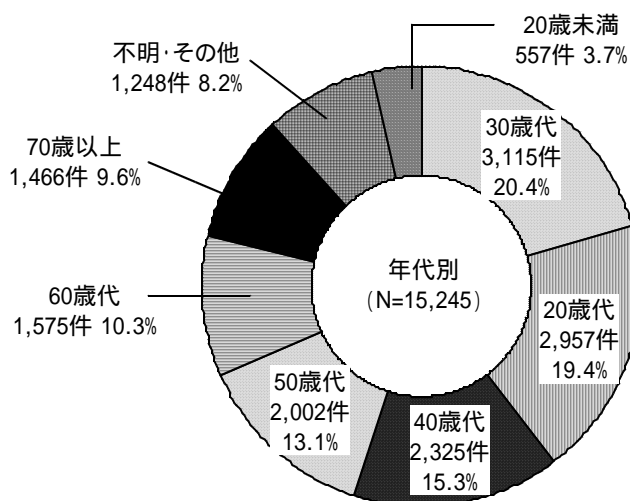
・()内は、商品・役務の受付総件数に対する割合です(単位:%)。

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15,245件を契約当事者の年代別でみると、30歳代が3,115件(20.4%)で最も多く、次いで20歳代2,957件(19.4%)、40歳代2,325件(15.3%)、50歳代2,002件(13.1%)、60歳代1,575件(10.3%)、70歳以上1,466件(9.6%)、20歳未満557件(3.7%)の順となっています。

図6 年代別相談状況



(2) 主な商品・役務における年代別相談の傾向

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

ア 主な商品における年代別相談の傾向

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2,339件で、これを年代別でみると50歳代の529件(22.6%)、60歳代の475件(20.3%)、40歳代446件(19.1%)、30歳代384件(16.4%)、20歳代192件(8.2%)、70歳以上138件(5.9%)、20歳未満9件(0.4%)となっています。

教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は949件で、これを年代別にみると20歳代214件(22.6%)、30歳代210件(22.1%)、40歳代147件(15.5%)、50歳代116件(12.2%)、60歳代79件(8.3%)、70歳以上70件(7.4%)、20歳未満19件(2.0%)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228件で、前年度に比べて187件減少しています。年代別では30歳代が72件(31.6%)で最も多く、次いで20歳代66件(28.9%)、40歳代56件(24.6%)、50歳代17件(7.5%)、20歳未満3件(1.3%)、60歳代及び70歳以上の各1件(0.4%)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213件で、年代別では70歳以上36件(16.9%)、50歳代30件(14.1%)、60歳代29件(13.6%)、20歳代及び30歳代の27件(12.7%)、40歳代20件(9.4%)、20歳未満6件(2.8%)となっています。

住居品

「住居品」に関する相談は924件で、これを年代別で見ると70歳以上が370件(40.0%)で最も多く、次いで20歳代115件(12.4%)、60歳代110件(11.9%)、30歳代78件(8.4%)、50歳代71件(7.7%)、40歳代67件(7.3%)、20歳未満15件(1.6%)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417件となっています。年代別では70歳以上233件(55.9%)、60歳代40件(9.6%)、20歳代33件(7.9%)、50歳代25件(6.0%)、30歳代24件(5.8%)、40歳代22件(5.3%)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65.5%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262件で、年代別では70歳以上67件(25.6%)、20歳代56件(21.4%)、60歳代34件(13.0%)、30歳代32件(12.2%)、40歳代20件(7.6%)、50歳代19件(7.3%)、20歳未満9件(3.4%)となっています。

被服品

「被服品」に関する相談は438件で、これを年代別で見ると20歳代140件(32.0%)、70歳以上73件(16.7%)、30歳代53件(12.1%)、40歳代52件(11.9%)、50歳代48件(11.0%)、60歳代47件(10.7%)、20歳未満5件(1.1%)となっています。

「被服品」に関する相談で最も多いのは「アクセサリー」に関する相談205件で、年代別では20歳代84件(41.0%)、次いで70歳以上44件(21.5%)、60歳代26件(12.7%)、50歳代19件(9.3%)、30歳代及び40歳代の各12件(5.9%)、20歳未満1件(0.5%)となっています。20歳代ではアポイントメントセールスなどによるもの、60歳以上では展示会販売によるものの相談が多くみられます。

食料品

「食料品」に関する相談は426件で、これを年代別で見ると70歳以上124件(29.1%)、50歳代71件(16.7%)、60歳代65件(15.3%)、20歳代42件(9.9%)、40歳代38件(8.9%)、30歳代27件(6.3%)、20歳未満4件(0.9%)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259件で、年代別では70歳以上93件(35.9%)、60歳代39件(15.1%)、20歳代及び50歳代の各35件(13.5%)、40歳代18件(6.9%)、30歳代14件(5.4%)、20歳未満の1件(0.4%)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3,748件で、これを年代別で見ると20歳代1,106件(29.5%)、30歳代1,010件(26.9%)、40歳代533件(14.2%)、20歳未満424件(11.3%)、50歳代250件(6.7%)、60歳代135件(3.6%)、70歳以上84件(2.2%)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3,440件で、年代別では20歳代1,065件(31.0%)、30歳代960件(27.9%)、40歳代486件(14.1%)、20歳未満408件(11.9%)、50歳代212件(6.2%)、60歳代100件(2.9%)、70歳以上31件(0.9%)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251件で、年代別では70歳以上53件(21.1%)、20歳代及び50歳代の各33件(13.1%)、30歳代及び40歳代の各32件(12.7%)、60歳代31件(12.4%)、20歳未満16件(6.4%)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1,989件で、これを年代別で見ると30歳代476件(23.9%)、20歳代406件(20.4%)、40歳代391件(19.7%)、50歳代301件(15.1%)、60歳代172件(8.6%)、70歳以上86件(4.3%)、20歳未満5件(0.3%)となっています。

「金融・保険サービス」に関する相談で最も多いのは、サラ金やキャッシングなど「融資サービス」に関する相談1,675件で、年代別では30歳代435件(26.0%)、20歳代378件(22.6%)、40歳代338件(20.2%)、50歳代254件(15.2%)、60歳代110件(6.6%)、70歳以上45件(2.7%)、20歳未満2件(0.1%)となっています。20歳代から50歳代で83.9%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951件で、これを年代別で見ると30歳代219件(23.0%)、20歳代200件(21.0%)、40歳代144件(15.1%)、50歳代121件(12.7%)、60歳代87件(9.1%)、70歳以上52件(5.5%)、20歳未満12件(1.3%)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583件で、年代別では20歳代177件(30.4%)、30歳代168件(28.8%)、40歳代86件(14.8%)、50歳代52件(8.9%)、60歳代31件(5.3%)、70歳以上11件(1.9%)、20歳未満10件(1.7%)となっています。20歳代と30歳代で59.2%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、電話機リース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522件で、これを年代別で見ると30歳代134件(25.7%)、20歳代100件(19.2%)、40歳代99件(19.0%)、50歳代60件(11.5%)、70歳以上30件(5.7%)、60歳代27件(5.2%)、20歳未満が18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303件で、年代別では30歳代83件(27.4%)、40歳代70件(23.1%)、20歳代68件(22.4%)、50歳代27件(8.9%)、20歳未満15件(5.0%)、60歳代3件(1.0%)となっています。20歳代と40歳代で72.9%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368件で、これを年代別で見ると70歳以上105件(28.5%)、60歳代72件(19.6%)、50歳代71件(19.3%)、40歳代48件(13.0%)、30歳代29件(7.9%)、20歳代3件(0.8%)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などの「戸建住宅」247件で、年代別では60歳代57件(23.1%)、50歳代56件(22.7%)、70歳以上53件(21.5%)、40歳代33件(13.4%)、30歳代23件(9.3%)、20歳代3件(1.2%)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	9	192	384	446	529	475	138	166	2,339
	教養娯楽品	19	214	210	147	116	79	70	94	949
	(学 習 教 材)	3	66	72	56	17	1	1	12	228
	(書 籍 ・ 印 刷 物)	6	27	27	20	30	29	36	38	213
	住居品	15	115	78	67	71	110	370	98	924
	(家 具 ・ 寝 具)	0	33	24	22	25	40	233	40	417
	(食 器 ・ 台 所 用 品)	9	56	32	20	19	34	67	25	262
	被服品	5	140	53	52	48	47	73	20	438
	(アクセサリー)	1	84	12	12	19	26	44	7	205
	(和 服)	0	6	7	11	10	5	16	3	58
	食料品	4	42	27	38	71	65	124	55	426
	(健 康 食 品)	1	35	14	18	35	39	93	24	259
	(穀 類)	0	1	1	3	2	5	6	7	25
役 務	運輸・通信サービス	424	1,106	1,010	533	250	135	84	206	3,748
	(他 の 運 輸 ・ 通 信)	407	1,065	960	486	212	100	31	179	3,440
	(電 報 ・ 電 話)	16	33	32	32	33	31	53	21	251
	金融・保険サービス	5	406	476	391	301	172	86	152	1,989
	(融 資 サ ー ビ ス)	2	378	435	338	254	110	45	113	1,675
	(生 命 保 険)	1	8	10	21	16	28	19	11	114
	レンタル・リース・貸借	12	200	219	144	121	87	52	116	951
	(集 合 住 宅)	10	177	168	86	52	31	11	48	583
	教養・娯楽サービス	18	100	134	99	60	27	30	54	522
	(教 室 ・ 講 座)	15	68	83	70	27	3	0	37	303
	工事・建築・加工	0	3	29	48	71	72	105	40	368
	(戸 建 住 宅)	0	3	23	33	56	57	53	22	247

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	15,245	557	2,957	3,115	2,325	2,002	1,575	1,466	1,248	7,183	7,206	856	6,703	1,002	2,905	847	2,525
商品一般	2,339	9	192	384	446	529	475	138	166	568	1,652	119	803	102	886	19	332
食料品	426	4	42	27	38	71	65	124	55	102	282	42	83	21	119	6	138
住居品	924	15	115	78	67	71	110	370	98	238	623	63	183	29	216	28	390
光熱水品	78	0	6	13	12	22	8	3	14	41	28	9	35	9	13	0	8
被服品	438	5	140	53	52	48	47	73	20	99	326	13	162	13	121	25	96
保健衛生品	404	1	58	52	29	62	64	107	31	85	300	19	84	25	129	11	122
教養娯楽品	949	19	214	210	147	116	79	70	94	482	396	71	425	77	169	48	139
車両・乗り物	376	11	100	119	51	38	20	7	30	259	95	22	252	33	29	6	22
土地・建物・設備	241	0	8	24	51	47	40	40	31	119	103	19	96	16	49	1	53
他の商品	9	0	0	2	2	2	0	1	2	6	2	1	1	7	0	0	0
商 品 計	6,184	64	875	962	895	1,006	908	933	541	1,999	3,807	378	2,124	332	1,731	144	1,300
クリーニング	81	1	5	24	14	14	8	5	10	12	65	4	28	2	34	1	8
レンタル・リース・貸借	951	12	200	219	144	121	87	52	116	487	383	81	428	186	89	40	106
工事・建築・加工	368	0	3	29	48	71	72	105	40	195	149	24	104	33	62	0	135
修理・補修	104	0	5	18	13	12	11	31	14	35	61	8	29	1	22	0	40
管理・保管	5	1	0	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	0	1	0	1
役務一般	61	0	22	22	11	1	1	3	1	38	23	0	37	3	7	6	7
金融・保険サービス	1,989	5	406	476	391	301	172	86	152	1,089	801	99	1,053	137	293	13	315
運輸・通信サービス	3,748	424	1,106	1,010	533	250	135	84	206	2,606	982	160	2,202	187	285	549	303
教育サービス	69	8	9	13	24	9	1	0	5	25	42	2	22	3	30	10	2
教養・娯楽サービス	522	18	100	134	99	60	27	30	54	257	232	33	276	22	92	36	51
保健・福祉サービス	339	10	107	46	23	38	42	50	23	141	190	8	131	18	55	31	87
他の役務	258	4	31	57	43	35	32	32	24	90	154	14	89	24	68	5	51
内職・副業・相場	133	2	26	28	26	16	13	16	6	50	79	4	36	16	44	2	27
他の行政サービス	36	0	6	4	6	7	6	2	5	10	23	3	11	1	11	2	7
役 務 計	8,664	485	2,026	2,081	1,375	935	608	497	657	5,037	3,185	442	4,447	633	1,093	695	1,140
他の相談	397	8	56	72	55	61	59	36	50	147	214	36	132	37	81	8	85

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51億4千2百万円となっています。内訳は、1万円以上5万円未満が1,945件(12.8%)で最も多く、次いで10万円以上50万円未満1,805件(11.8%)、5万円以上10万円未満1,127件(7.4%)、50万円以上100万円未満880件(5.8%)、100万円以上500万円未満845件(5.5%)、1万円未満457件(3.0%)、500万円以上1千万円未満が94件(0.6%)、1千万円以上5千万円未満が64件(0.4%)の順で、契約・購入金額が不明のものは8,021件(52.6%)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6,925件(苦情全体の50.4%)の合計は、約47億2百万円で、前年度の約45億4千3百万円(苦情全体の51.3%)に比べて1億5千9百万円(対前年度比103.5%)増加しています。一方、平均金額は約67万9千円で前年度の約41万8千円に比べて約26万1千円増加しています。平均金額の増加の要因としては、架空請求や不当請求に関する相談が減少した反面、布団などの次々販売や悪質住宅リフォームによる床下改善工事等の次々販売など高額な相談が増加したことが考えられます。

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9億1千9百万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2億2百万円、「新築工事」の約2億円、「普通・小型自動車」の約1億9千1百万円、「新築分譲マンション」の約1億4千9百万円、「リースサービス」の約1億4千5百万円、「増改築工事」の約1億3千8百万円、「新築建売住宅」の約1億2千1百万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5,718件(苦情全体の41.6%)の合計は約14億6百万円で、前年度に比べて約2億6千8百万円(対前年度比123.6%)増加しています。また、平均金額は約24万6千円となり、前年度に比べて約14万円増加しています。

既支払金額が最も多かったのは、「新築工事」の約9千2百万円、次いで「フリーローン・サラ金」の約9千万円、「普通・小型自動車」の約8千万円、「増改築工事」の約7千3百万円、「為替相場」の約6千5百万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	457	1,945	1,127	1,805	880	845	94	64	7	0	8,021	15,245	5,142,421,088	711,852	1,433,505,451	243,751
構成比	3.0	12.8	7.4	11.8	5.8	5.5	0.6	0.4	0.0	0.0	52.6	100.0				

表13 相談全体における年度別契約・購入金額及び既支払金額の推移

年度	契約・購入金額(円)		既支払金額(円)	
	合計金額	平均金額	合計金額	平均金額
平成 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
平成 17 年度	5,142,421,088	711,852	1,433,505,451	243,751

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			
苦情相談全体		4,702,574,412	679,072	苦情相談全体		1,405,599,186	245,820
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	918,710,475	1,549,259	1	新築工事	92,150,000	9,215,000
2	電話情報提供サービス	201,995,096	141,851	2	フリーローン・サラ金	90,289,558	438,299
3	新築工事	199,675,000	15,359,615	3	普通・小型自動車	80,285,807	1,016,276
4	普通・小型自動車	191,017,949	1,308,342	4	増改築工事	73,081,884	4,567,618
5	新築分譲マンション	148,700,000	29,740,000	5	為替相場	65,227,280	4,076,705
6	リースサービス	145,265,860	1,001,834	6	金融関連サービスその他	57,000,000	57,000,000
7	増改築工事	138,435,772	5,127,251	7	工事・建築サービス	50,190,764	2,281,398
8	新築建売住宅	121,000,000	24,200,000	8	指輪	47,459,100	2,372,955
9	中古住宅	112,950,000	11,295,000	9	預貯金・証券等	46,000,000	23,000,000
10	指輪	72,838,865	1,655,429	10	電話情報提供サービス	43,449,970	248,286
11	屋根工事	69,567,088	2,244,100	11	他の商品相場	39,000,000	39,000,000
12	工事・建築サービス	68,914,864	2,088,329	12	会社生命保険	32,710,800	3,634,533
13	為替相場	67,182,680	3,951,922	13	有料老人ホーム	29,400,000	29,400,000
14	壁工事	63,086,590	2,336,540	14	屋根工事	24,292,663	1,735,190
15	金融関連サービスその他	58,627,575	7,328,447	15	教養・娯楽サービスその他	22,932,500	764,417
16	銀行等預金	57,052,370	9,508,728	16	壁工事	22,010,695	2,000,972
17	商品一般	54,871,278	358,636	17	新築建売住宅	21,100,000	7,033,333
18	オンライン情報サービス	54,447,451	62,297	18	コイン相場	20,500,000	10,250,000
19	浄水器	52,413,312	406,305	19	他の預貯金・証券等	19,400,000	4,850,000
20	相談その他	5,191,500	3,708,214	20	布団	18,695,155	389,482
合計	上位 20 位まで (相談全体と比較)	2,848,667,225 (55.4%)	123,372,099 -	合計	上位 20 位まで (相談全体と比較)	895,176,176 (62.4%)	203,274,464 -

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	2,339	2,279	2	2	22	210	0	43	780	2,199	15	0	0	1	2	16	3,292
B 食料品	B10 食料品一般	11	7	2	1	0	0	1	3	2	3	0	0	0	1	0	13
	B21 穀類	25	18	11	14	0	0	4	0	4	2	0	0	0	0	0	35
	B22 魚介類	24	17	9	5	1	1	2	5	2	5	2	0	0	0	1	34
	B23 肉類	5	4	2	2	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	7
	B24 乳卵類	8	5	2	1	1	2	0	3	0	1	1	0	0	1	0	13
	B25 野菜・海草	19	11	9	2	0	0	0	4	1	2	0	0	0	0	1	21
	B26 油脂・調味料	13	4	7	0	2	2	0	1	2	2	0	0	0	0	0	16
	B31 果物	17	14	6	3	2	1	0	0	2	7	1	0	0	0	0	23
	B32 菓子類	10	8	0	3	1	0	0	3	2	5	1	0	0	0	0	15
	B33 飲料	20	17	10	8	1	0	0	3	3	8	1	0	0	0	0	34
	B34 酒類	7	7	3	0	1	1	0	3	1	2	0	0	0	0	0	11
	B40 調理食品	6	6	1	1	0	0	0	3	0	5	4	0	0	0	0	14
	B51 健康食品	259	235	14	29	6	45	1	8	160	206	3	0	0	2	0	478
	B52 食料品その他	2	0	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
B 計	426	353	78	69	15	53	4	38	176	251	19	0	0	3	3	718	

商品一般

商品一般の相談件数は2,339件で、うち苦情件数は2,279件(97.4%)です。相談件数は前年度より1,210件増加しています。内容としては、「総合消費料金未納分」など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2,199件、「販売方法」が780件の順となっています。

食料品

食料品の相談件数は426件で、うち苦情件数は353件(82.9%)です。相談件数は前年度より115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259件(60.8%)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、効果効果をうたった販売方法や、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25件(5.9%)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251件、「販売方法」が176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	2	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	4
	C21 食生活機器	23	14	8	11	0	0	0	0	6	7	1	0	0	1	0	34
	C22 食器・台所用品	262	247	13	21	6	37	0	2	177	209	4	0	0	1	0	474
	C23 洗濯・裁縫用具	51	49	5	15	0	12	0	5	21	36	9	0	0	0	0	103
	C24 掃除用品	32	29	0	4	0	1	0	0	15	28	3	0	0	0	0	52
	C25 洗浄剤等	9	7	1	1	0	1	0	0	5	3	1	0	0	0	0	14
	C31 空調・冷暖房機器	40	39	8	18	0	6	0	0	14	24	2	0	1	0	0	73
	C32 家具・寝具	417	396	4	26	17	101	1	4	303	361	15	0	0	1	2	841
	C33 室内装備品	11	10	0	1	0	0	0	0	8	10	0	0	0	0	1	20
	C34 照明器具	3	2	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	C40 他の住居品	74	68	3	17	2	11	0	3	47	53	4	0	0	0	1	141
C 計	924	862	44	117	26	169	1	15	597	732	39	0	1	3	3	1,761	
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	5	3	0	1	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0	1	6
	D30 ガス	18	17	1	0	2	10	1	0	1	8	2	0	0	0	1	26
	D40 石油	41	36	1	6	3	22	2	6	5	18	6	0	0	0	2	71
	D50 水道	14	11	3	4	0	5	1	0	0	3	0	0	0	0	1	17
	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	78	67	5	11	5	39	4	6	6	30	9	0	0	0	5	120	

住居品

住居品の相談件数は924件で、うち苦情件数は862件(93.3%)です。相談件数は前年度より154件増加しています。羽毛ふとんなどの「家具・寝具」に関する相談が最も多く417件(45.1%)、次いで「食器・台所用品」が262件(28.4%)、「他の住居品」が74件(8.0%)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、知的障害者や認知症などの判断能力不十分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732件、「販売方法」が597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、そのほとんどが悪質な点検商法による乾燥剤(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78件で、うち苦情件数は67件(85.9%)です。相談件数は前年度より27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41件(52.6%)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														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	2	2	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	5
E20和服	58	51	2	3	1	9	0	2	28	50	8	0	0	0	0	103	
E31洋服一般	3	3	0	0	0	1	0	0	2	2	0	0	0	0	0	5	
E32紳士用洋服	17	14	0	5	1	0	0	2	2	13	2	0	0	0	0	25	
E33婦人用洋服	49	41	0	15	0	5	0	2	11	40	7	0	0	0	0	80	
E34子供用洋服	4	2	0	2	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	6	
E35洋装下着	50	47	2	4	1	11	0	1	33	41	3	0	0	0	0	96	
E41履物	8	7	2	5	0	0	0	1	1	6	0	0	0	0	0	15	
E42靴	30	22	0	12	1	4	0	2	9	18	1	0	0	1	0	49	
E43アクセサリー	205	195	1	16	8	50	0	4	147	183	6	0	0	0	2	417	
E44他の身の回り品	11	9	0	4	1	2	0	0	1	8	0	0	0	0	1	17	
E50生地・糸類	1	1	0	0	0	1	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	
E 計	438	394	7	67	14	85	0	14	235	366	27	0	0	1	1	3	820

被服品

被服品の相談件数は438件で、うち苦情件数は394件(90.0%)です。相談件数は前年度より81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205件(46.8%)、次いで「和服」が58件(13.2%)、「婦人用洋服」が49件(11.2%)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すアポイントメントセールスや、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366件、「販売方法」が235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	85	84	0	0	0	8	0	3	25	84	1	0	0	0	0	121	
	F20 医薬品	17	12	2	1	2	2	0	0	6	9	2	1	0	1	0	26	
	F30 医療用具	147	135	3	23	3	31	1	4	87	111	4	0	0	1	0	3	271
	F40 化粧品	101	95	9	16	4	12	0	5	56	74	3	0	0	0	0	1	180
	F50 理美容器具・用品	34	31	2	2	0	7	0	0	11	33	2	0	0	0	0	0	57
	F60 他の保健衛生品	20	14	1	3	1	2	0	3	6	14	3	0	0	0	0	2	35
F 計	404	371	17	45	10	62	1	15	191	325	15	1	0	2	0	6	690	
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	2	
	G20 文具・事務用品	166	153	2	37	1	23	0	5	71	127	30	1	0	0	2	299	
	G30 学習教材	228	217	0	7	8	47	0	1	175	195	4	0	0	2	0	441	
	G40 書籍・印刷物	213	206	1	3	9	21	1	9	134	173	11	0	0	0	1	363	
	G50 音響・映像製品	100	94	3	31	1	13	0	3	38	62	10	0	0	1	1	163	
	G60 スポーツ用品	40	35	1	3	0	4	0	0	12	35	2	0	0	1	0	1	59
	G71 カメラ類	7	7	0	3	0	0	0	1	2	7	0	0	0	0	0	0	13
	G72 時計	12	10	0	3	0	1	0	1	2	9	2	0	0	1	0	0	19
	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	8	0	4	1	0	0	1	1	5	2	0	0	0	0	0	14
	G91 楽器	12	11	2	2	0	2	0	1	2	11	1	0	0	0	0	0	21
G92 教養娯楽品その他	162	153	4	14	4	18	0	5	63	138	6	0	0	1	0	0	253	
G 計	949	895	13	107	24	129	1	27	501	763	68	1	0	6	1	6	1,647	

保健衛生品

保健衛生品の相談件数は404件で、うち苦情件数は371件(91.8%)です。相談件数は前年度より56件減少しています。「医療用具」に関する相談が最も多く147件(36.4%)、次いで「化粧品」の101件(25.0%)、「保健衛生品一般」の85件(21.0%)の順となっています。

「医療用具」では、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。

「保健衛生品一般」では、効能効果を標榜する健康器具など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325件、「販売方法」が191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949件で、うち苦情件数は895件(94.3%)です。相談件数は前年度より2件増加しています。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228件(24.0%)、次いで「書籍・印刷物」の213件(22.4%)、「文具・事務用品」の166件(17.5%)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契約した家庭教師や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763件、「販売方法」が501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	350	315	25	111	17	57	1	14	59	274	44	0	0	2	1	7	612
	H30 自動車用品	16	15	1	8	2	1	0	5	3	8	3	0	0	0	0	0	31
	H40 自転車・用品	4	4	2	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	6
	H50 運搬用具	3	3	0	1	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	5
	H60 他の車両・乗り物	3	3	0	2	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5
	H 計	376	340	28	122	20	58	2	20	62	290	47	0	0	2	1	7	659
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	I10 土地・建物・設備	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	
	I20 土地	25	19	1	1	4	1	1	2	7	17	1	0	1	0	2	38	
	I31 建物一般	3	3	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	
	I32 集合住宅	51	42	3	12	5	3	0	0	14	30	7	0	1	1	2	78	
	I33 戸建住宅	54	42	4	24	4	9	0	0	6	34	13	0	1	2	0	3	100
	I34 他の建物	3	3	0	2	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	5	
	I40 住宅構成材	20	17	9	13	0	2	0	1	0	4	2	0	0	0	0	31	
	I51 空調・冷暖房	13	11	1	6	0	4	0	0	3	3	0	0	0	0	1	18	
	I52 衛生設備	11	8	1	5	0	1	0	0	4	8	1	0	1	0	1	22	
	I53 屋外装備品	10	8	0	0	0	2	0	0	1	8	0	0	0	0	1	12	
I54 他の住宅設備	49	43	2	17	1	15	0	2	23	37	2	0	2	2	0	2	105	
I 計	241	196	21	81	14	38	1	5	59	144	27	0	4	7	2	11	414	
J00 他の商品	9	6	3	4	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	12	

車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は376件で、うち苦情件数は340件(90.4%)です。相談件数は前年度より40件増加しています。「自動車」に関する相談が大半を占め350件(93.1%)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290件、「品質・機能」が122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241件で、うち苦情件数は196件(81.3%)です。相談件数は前年度より45件増加しています。「戸建住宅」に関する相談が54件(22.4%)で最も多く、次いで「集合住宅」の51件(21.2%)、床下換気扇などの「他の住宅設備」の49件(20.3%)の順となっています。「戸建住宅」では、床下改善工事などの悪質住宅リフォームの契約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144件、「品質・機能」が81件、「販売方法」が59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6件(75.0%)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4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	5	5	0	1	0	1	0	0	5	4	0	0	0	0	0	0	11
	H 被服品	72	70	4	56	3	7	0	3	0	39	21	0	0	0	0	1	134
	うち和服	5	5	0	4	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	8
	うち洋服	64	63	3	49	3	7	0	3	0	36	19	0	0	0	0	1	121
	上記以外の商品	4	4	1	2	0	0	0	1	0	4	1	0	0	0	0	0	9
	K 計	81	79	5	59	3	8	0	4	5	47	22	0	0	0	0	1	154
L レンタル・リース・貸借	C 住居品	11	11	0	0	0	4	0	0	4	9	0	0	0	0	0	0	17
	E 被服品	5	4	0	0	0	1	0	1	1	4	0	0	0	0	0	0	7
	H 車両等	6	5	0	0	1	1	0	0	1	6	1	0	0	0	0	0	10
	I 土地・建物・設備	676	576	20	67	45	230	1	4	25	533	48	0	3	1	0	18	995
	うち土地	11	9	1	0	3	2	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	16
	うち集合住宅	583	497	15	59	40	204	1	4	19	456	42	0	2	1	0	13	855
	うち戸建住宅	71	59	4	7	2	24	0	0	5	56	6	0	0	0	0	5	109
上記以外の商品	253	240	0	11	6	58	0	0	140	243	5	0	0	0	0	1	464	
L 計	951	836	20	78	52	294	1	5	171	795	54	0	3	1	0	19	1,493	

クリーニング

クリーニングの相談件数は81件で、うち苦情件数は79件(97.5%)です。相談件数は前年度より9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72件(88.9%)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47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951件で、うち苦情件数は836件(87.9%)です。相談件数は前年度より110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583件(61.3%)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795件、「価格・料金」が294件、「販売方法」が171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	3	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	5	
	I 土地・建物・設備	355	314	10	122	8	71	1	9	111	247	44	1	0	12	1	7	644
	うち戸建住宅	247	218	5	91	7	45	1	7	66	161	39	1	0	12	0	5	440
	うち集合住宅	74	70	4	18	1	19	0	1	37	61	2	0	0	0	0	0	143
	上記以外の商品	9	9	0	2	0	1	0	0	7	8	0	0	0	0	0	0	18
	M 計	368	326	10	126	8	72	1	9	118	258	44	1	0	12	1	7	667
N 修 理 補 修	C 住居品	59	58	1	6	1	17	0	0	40	56	2	0	0	0	0	123	
	うち食生活機器	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	
	うち洗濯・裁縫用具	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	
	空調暖房設備	4	3	1	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	6	
	E 被服品	3	3	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4	
	G 教養娯楽品	7	7	0	1	0	3	0	0	0	5	0	0	0	0	0	9	
	うち音響映像製品	2	2	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3	
	H 車両・乗り物	18	16	2	6	3	3	0	0	1	12	6	0	0	0	0	33	
	うち自動車	16	14	2	5	3	3	0	0	1	11	5	0	0	0	0	30	
	I 土地・建物・設備	17	14	0	5	0	7	0	1	3	10	3	0	0	0	0	29	
	うち建物	5	5	0	1	0	1	0	0	2	4	1	0	0	0	0	9	
上記以外の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
N 計	104	98	3	20	4	30	0	1	45	83	12	0	0	0	0	198		

工事・建築・加工

工事・建築・加工の相談件数は368件で、うち苦情件数は326件(88.6%)です。相談件数は前年度より66件増加しています。「戸建住宅」に関する相談が大半を占め247件(67.1%)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258件、「品質・機能」が126件、「販売方法」が118件の順となっています。

修理・補修

修理・補修の相談件数は104件で、うち苦情件数は98件(94.2%)です。相談件数は前年度より3件増加しています。内容別では「契約・解約」が83件、「販売方法」が45件、「価格・料金」が30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	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0
	I 土地・建物・設備	3	3	0	1	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0
	うち集合住宅	2	2	0	1	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0
	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	5	5	0	1	0	0	0	0	1	4	2	0	1	0	0	0	
P00 役務一般	61	61	0	0	0	14	0	0	32	58	2	0	0	0	1	0	
Q 金融 保険 サー ビス	Q10 金融・保険一般	8	7	0	0	0	1	0	1	0	3	2	0	0	0	1	0
	Q20 生命保険	114	94	0	3	5	15	0	2	27	90	16	0	0	5	0	5
	Q30 損害保険	52	43	0	4	1	11	0	1	10	42	12	0	0	1	0	3
	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	84	67	0	1	8	8	0	5	28	59	5	0	0	1	0	6
	Q80 融資サービス	1,675	1,372	0	1	158	244	2	142	413	1,390	34	0	1	6	2	107
	Q90 他の金融関連サービス	56	36	0	0	5	3	0	1	8	45	2	0	0	0	0	6
Q 計	1,989	1,619	0	9	177	282	2	152	486	1,629	71	0	1	13	3	127	

管理・保管

管理・保管の相談件数は5件で、うち苦情件数は5件です。相談件数は前年度より3件、苦情件数は2件減少しています。

役務一般

役務一般の相談件数は61件で、うち苦情件数は61件(100.0%)です。相談件数は前年度より18件減少しています。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1,989件で、うち苦情件数は1,619件(81.4%)です。相談件数は前年度より41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1,676件(84.3%)、次いで「生命保険」の114件(5.7%)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1,629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	12	11	1	0	3	2	0	2	2	7	2	0	0	0	0	1	20
	R30 貨物運送	41	36	1	19	1	3	0	0	1	26	17	0	0	2	0	0	70
	R40 電報・電話	251	229	1	16	2	73	1	3	79	191	30	0	0	1	0	2	399
	R50 郵便	4	4	0	0	0	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	5
	R60 他の運輸・通信	3,440	3,408	0	10	26	961	0	399	1,562	3,282	37	0	0	1	0	7	6,285
	R 計	3,748	3,688	3	45	32	1,039	1	404	1,645	3,508	88	0	0	4	0	10	6,779
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	17	14	0	0	0	8	0	2	1	16	0	0	0	0	0	27	
	S30 補修教育	46	39	0	4	3	6	0	1	11	37	5	0	0	2	0	69	
	S40 他の教育	6	5	0	0	0	0	0	1	2	4	1	0	0	0	0	8	
	S 計	69	58	0	4	3	14	0	4	14	57	6	0	0	2	0	104	

運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は3,748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3,688件(98.4%)です。相談件数は前年度より8,925件と大幅に減少しています。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3,440件(91.8%)、次いで「電報・電話」の251件(6.7%)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、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3,508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69件、うち苦情件数は58件(84.1%)です。相談件数は前年度より15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46件(66.7%)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57件、「販売方法」及び「価格・料金」が14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	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	T20旅行代理業	20	17	0	2	0	4	0	1	4	18	4	0	0	0	0	33
	T30宿泊施設	12	11	1	2	1	5	0	1	2	5	5	0	0	0	1	23
	T40教室・講座	303	278	1	9	7	34	1	11	170	222	14	0	4	0	7	480
	T50観覧・鑑賞	7	6	0	0	0	0	0	0	1	7	0	0	0	0	0	8
	T60各種会員	4	3	0	0	0	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	5
	T70他の教養・娯楽	175	170	1	4	6	21	0	55	101	115	3	0	0	0	1	307
	T 計	522	485	3	17	14	66	1	68	278	371	26	0	4	0	9	857
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	
	U21医療	87	72	11	34	4	16	0	2	7	28	17	0	2	0	4	125
	U22理美容	118	112	7	14	0	36	1	0	65	107	5	0	0	0	2	237
	U23浴場	5	3	1	1	0	1	0	1	1	2	0	0	0	0	0	7
	U24衛生サービス	45	40	0	3	3	14	0	1	33	31	0	0	0	0	2	87
	U31保育	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
	U32老人福祉サービス	7	6	1	1	0	1	0	0	0	4	3	0	0	0	0	10
	U40他の保健・福祉	74	20	0	0	2	3	0	6	5	19	1	0	0	3	39	78
U 計	339	256	20	53	9	71	1	10	111	194	26	0	2	3	47	547	

教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は522件で、うち苦情件数は485件(92.9%)です。相談件数は前年度より29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303件(58.0%)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371件、「販売方法」が278件の順となっています。

保健・福祉サービス

保健・福祉サービスの相談件数は339件で、うち苦情件数は256件(75.5%)です。相談件数は前年度より54件増加しています。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118件(34.8%)となっています。高額なエステの契約をさせられたが解約したい、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194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	12	5	1	1	3	0	2	1	7	6	0	0	0	0	1	27
	V20 冠婚葬祭	25	23	0	1	0	4	0	1	6	21	5	0	0	1	0	0	39
	V30 家事サービス	20	19	0	0	0	5	0	0	11	16	2	0	0	0	0	1	35
	V40 役務その他	196	164	0	5	8	36	0	17	55	151	17	0	0	8	0	8	305
	V 計	258	218	5	7	9	48	0	20	73	195	30	0	0	9	0	10	406
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	53	46	0	1	3	1	0	3	33	36	3	0	0	1	0	3	84
	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	80	67	0	1	4	8	0	2	46	61	1	0	0	0	0	6	129
	W 計	133	113	0	2	7	9	0	5	79	97	4	0	0	1	0	9	213
X00 他の行政サービス	36	12	1	2	1	3	0	1	0	5	3	0	0	0	1	21	38	
Z 他の相談	397	132	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

他の役務

他の役務の相談件数は258件で、うち苦情件数は218件(84.5%)です。相談件数は前年度より9件増加しています。除排雪サービスや民間企業が実施するアンケート調査などの「役務その他」が最も多く196件(76.0%)となっています。

内容別では「契約・解約」が最も多く195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133件で、うち苦情件数113件(85.0%)です。相談件数は前年度より19件減少しています。「内職・副業」に関する相談が最も多く80件(60.2%)、次いで「商品相場・金商法」の53件(39.8%)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97件、「販売方法」が79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36件で、うち苦情件数は12件(33.3%)です。相談件数は前年度より2件増加しています。

他の相談

他の相談の相談件数は397件で、うち苦情件数は132件(33.2%)です。相談件数は前年度より126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。

マルチ商法の甘い誘い 「稼ぐ」つもりが逆に・・・

「きらめっく」平成17年5月号掲載

問 昨年9月、友人に「飲みに行かないか」と誘われて一緒に行くと、Tに引き合わされた。「ぼくらはメンバーを集めている。初めてでも5万、10万は稼げる」とTに言われ、よく分からずに会合に出ることを約束した。

会合では「知人を誘って入会させ、健康食品を購入させればポイントが上がり、高収入になる」という話だった。「自分を変えよう」「一緒に頑張ろう」などと励まされて入会した。「商品はまず自分が使って、納得して相手に勧めよう」と言われ、高価な健康食品を大量に購入契約し、毎日飲んだ。しかし、体に合わないものもあった。知人を誘っても断られた。未使用分を返品したい。

答 これは、連鎖販売取引(いわゆるマルチ商法)というものです。特定商取引法は、クーリング・オフの内容を記載した契約書面が渡された日か商品が届いた日のどちらか遅い日から20日以内であればクーリング・オフを認めています。相談者はクーリング・オフ期間内に一度、口頭で解約を申し出ていたのですが、「もう少しがんばってみようよ」と説得されて機会を逃していました。

しかし当相談所が契約内容を確認したところ、契約の締結後ただちに交付することを義務づけている契約書面が相談者に交付されていないことがわかりました。当相談所は事業者に対して、書面不交付の場合はクーリング・オフ期間が継続すること、販売目的を偽って相談者を誘い出していること等を指摘して、解約に応じるよう申し出ました。その結果、法の消耗品の扱いに関する規定により、相談者が自分の意思で使用した分のみ支払い、未使用分を返品することで合意しました。

相談者は「お金を稼ごうと思って入会したのに逆に取られてしまう感じだった」と述べています。新社会人や学生がねらわれるようです。うまい話には十分気をつけてください。

「マウンドレス型孔食」をご存知？ 水道の水質で銅管が腐食

「北のくらし」平成17年6月号掲載

問 築後9年の自宅の浴室や給湯器の配管が、2年前から度々漏水する。この度4回目の漏水で床を張り直さなければならぬ。施工業者は、水道水の水質が原因で銅管内部が腐食してピンホールができていたという。施工ミスではないので、補償できないというが、原因を特定していたのであれば、業者にも責任があるのではないか。

答 水道水が原因とみられる銅管の腐食・漏水の事例を自治体などに問い合わせたところ、10年ほど前に登別市で発生が報告されて以来、江別、北広島、恵庭、室蘭、小樽市などでも築後10年前後の住宅を中心に発生していることがわかりました。飲み水としてはなんら問題ないものの、水道水の水質によって銅管内壁から穴があくもので「マウンドレス型孔食」といわれています。対策は、内壁を錫メッキした銅管や樹脂管、ステンレス管を使用することです。自治体によっては、建築確認申請者にマウンドレス型孔食の発生率などを情報提供したり、広報で啓発しています。相談所は相談者に情報提供し、施工業者とよく話し合うことを助言しました。その結果、床と配管の補修費用172万円のうち、住宅保険で152万円を支払い、不足分の20万円を相談者と業者が負担することで合意しました。

マウンドレス型孔食は、一般にはほとんど知られていません。多発地帯の建築関係者や自治体はユーザーに発生の危険性、管の材質等を十分に情報提供することが求められます。

「ご近所の高齢者が困っているようだ」 早い通報で被害わずか

「北のくらし」平成17年8月号掲載

問 近所の独り住まいの高齢者が、訪問販売業者の勧めで、排水管工事とシロアリ対策工事をしていて、悩んでいる様子なので、相談にのってあげてほしい。

答 連絡を受けて、当事者から話を聞きました。

10日前、自宅に業者が来て「庭のマンホールにネズミのふんがあった」と言う。出るとフタが開けられていて「排水も流れていない。台所を見せて」と家に上がり「排水管が壊れている。交換が必要」と言う。さらに「床下にシロアリがいたので活性炭をまかないと大変なことになる」と言う。不安になり承諾すると、工事はその日に終わった。

ところが、その日から台所で水漏れするので水道局の人に調べてもらったら、交換した排水管の継ぎ目から水漏れしていると言う。また、台所の排水管はマンホールに通じていない、ということでした。

相談所では、近所の人協力、床下の写真を撮ってもらい、床下がシロアリ被害のなかったことを確認後、業者と話し合いを持ちました。相談所は、配管工事が必要な根拠はなく、工事後に水漏れがしたシロアリ対策も不必要、と主張しました。この結果、契約金の1割の解約料を支払うことで解決しました。

理不尽な契約であっても、代金の完済後やクーリング・オフ期間を過ぎると、解約交渉は難航します。今回は、近所の人の日頃から独り住まいの高齢者に気配りし、様子がおかしいことに気が付いたことが解決を早めました。

遺族に「個人の借金返せ」 弁護士も公正証書もニセ物

「北のくらし」平成17年8月号掲載

問 今月、父が亡くなった。遺族あてに、代理人を名乗る弁護士から「通知書」が届いた。内容は「依頼人は故人と金銭消費貸借契約を交わして100万円を貸しており、公正証書も作成している。遺産相続人は依頼人に返済義務があり、1週間以内に指定の口座に振り込まなければ強制執行する」というものです。公証人の署名捺印がある公正証書の写しも同封されていた。しかし母は、生前父からそのような借金の話をまったく聞いていなかったという。どう対処したらよいか。

答 通知書をよく見ると、代理人の弁護士の住所が封筒の弁護士事務所の住所とちがいます。また、依頼人の捺印もありません。

そこで、弁護士会に問い合わせたところ、同名の弁護士は実在していますが、住所・電話番号が違っていました。また、署名捺印していた公証人も実在していますが、公正証書の番号は偽物であることが判明しました。新聞等の死亡欄などを悪用したと思われる新卒の架空請求です。

腑に落ちない請求通知を受け取った場合は、直接差出人に問い合わせず、相談窓口に対処法をたずねてください。直接聞くと、相手の術中に陥るおそれがあります。

なお、相談者には、警察に情報提供するよう伝えました。

「羽毛ふとんに菌が - 」 え！リフォームに100万円

「きらめく」平成17年9月号掲載

問 以前、ふとんを購入したことがある勧誘員が「あいさつに」と訪ねてきた。「ふとんの干し方を教えてあげる」と上がり込み、押し入れの古い未使用の羽毛ふとん2枚を見つけて「古い羽毛は殺菌が不十分なので、このままでは菌で押し入れの物が全部だめになる。リフォームが必要」という。驚いて言われるままに4枚を契約したが、リフォームの総額が約100万円もすることがわかった。あとから考えると、菌の話も信用できない。「リフォームが終わった」と通知があったが、受け取り拒否して解約を求めているが、応じてくれない。

答 相談者は高齢で、クーリング・オフ期間も過ぎていました。
勧誘員は、古い羽毛ふとんを「とてもいい品だ。今なら100万円はする」とほめたり、「このままでは新しいものまでだめになる」と不安にさせてリフォームの必要性を強調し、契約させていました。

相談室では、販売業者に対して、勧誘員が「あいさつに」と言って、販売目的を告げずに訪問しており、根拠のない菌の汚染話で相談者を不安がらせていること、リフォーム代も常識的な価格とかけ離れていること、などを主張して、対処を求めました。これに対して事業者からは明確な説明がなく、「無条件解約で処理する」と回答がありました。

相談者は、ふとんには思い出があるとして、特定のふとんの返還を求めました。その結果、そのふとんは後日返還されました。

悪質勧誘員は「あいさつだけ」「無料」「特別価格」などと油断させて近づき、ほめたり不安がらせたりして契約に持ち込みます。特に高齢者世帯が狙われます。おかしい、と思ったら、すぐ消費生活センターにご相談ください。

「買わなくてもよい。見に来て」 高齢者ねらう宝飾品販売

「北のくらし」平成17年10月号掲載

問 電話で「買わなくてもよいから見に来てほしい」と誘われて、1日開催の宝飾品の展示会に行った。ところが、しつこく購入を勧められ、指輪やネックレスなど数点を購入契約してしまった。

クーリング・オフのはがきを出したところ「手続きのため事務所に来てください」と呼び出され行くと、一つだけでも契約してほしいと説得され、結局引き取ることになった。解約したい。

答 最近、高齢者が展示会に呼び出されて宝飾品を契約させられたという相談が増えています。展示会の度に呼び出され、次々と衣類の契約をさせられた人もいます。

相談者の場合、クーリング・オフ手続きをしていますから、再契約した場合、事業者は契約のための書面を新たに交付する義務があります。新書面が再交付されるまでクーリング・オフの権利は続いており、再交付日がクーリング・オフの起算日になります。相談者にはこの旨を説明して、クーリング・オフ手続きをとることを助言した結果、解約になりました。

契約の際、解約しない旨の「同意書」に署名させられる例もありますが、このような同意書があってもクーリング・オフの権利が優先します。

トラブルに巻き込まれて、ひとりで悩んでいる高齢者もいます。周囲の人が日頃から悪質商法の手口を話題にして、悩みを抱え込まないように気配りしましょう。

男性エステの勧誘に注意 有効期限短く高額

「きらめっく」平成17年11月号掲載

問 路上で「アンケートに答えると体験エステができる」と声をかけられ、施術を受けた。そのとき「会員はエステシャンとの謝恩パーティーに参加できる」などの特典を聞かされ、20万円コースの契約をした。その後、施術に通っているうち「特別会員になると宝石の無料プレゼントがある」「有効期限もない」などと説得され、100万円コースも契約してしまった。収入が不安定で支払いができない。中途解約したい。

答 最近、学生や定職のない若者から、男性用エステティック契約についての相談が増えています。「モデルにならないか」と誘われ「そのためには顔の手入れが必要」と美顔エステを次々に契約させられた人もいます。施術に通っているうちに次々に新しい契約をさせられ、契約総額が100万円～200万円になること、施術を受けることのできる有効期間が3～6ヶ月間と短いことが特徴です。

エステ契約は特定商取引法の「特定継続的役務提供」にあたり、クーリング・オフ期間が過ぎても中途解約できません。解約料の上限も定められています。しかし、最近の苦情例では、中途解約を申し出ても有効期限が切れていたたり、短期間に回数を消化させられているため、業者から高額な施術済料金を請求されています。今回の相談者も、最近の契約はすでに有効期限が切れていました。

当センターは事業者に対して、契約目的を隠した勧誘だったこと、施術の有効期限についての説明が不十分だったこと、相談者の収入が不安定で支払能力がとぼしいことを知りながら新たに契約をさせていたこと、などを主張しました。その結果、事業者は期限切れの契約を含めて法定の解約損料請求を放棄し、相談者はそれまでに受けた施術料を支払うことで中途解約となりました。

エステ施術をすすめられても、本当にそれが必要であるか、熟考すべきです。必要だと思っても、契約の有効期間と契約金額を十分確認することが重要です。その場でさまざまな特典をあげて契約をせまる業者は要注意です。無料プレゼントなども、契約させたあとに中途解約させないための手段と考えられます。

タダほど高いものはない！ SF商法で高額ふとん

「北のくらし」平成17年12月号掲載

問 路上で「磁気サポーターをあげる」と声をかけられ「体によい話が聞ける」と近くの会場に誘われた。小物をたくさんもらっているうち「磁気体が体にいい」と磁気ふとんを勧められた。体に当てると温まるような気がして、内金3万円を払ってダブルを約60万円で注文した。しかし、家族に反対され、クーリング・オフの手続きをした。内金3万円を返してもらえるか。

答 この販売方法をSF商法といい、会場に客を集めて小物を無料で配るなどして興奮状態にさせ、最後に高額な商品売りつけます。

相談者は高齢で、腰痛に悩んでいました。「磁気ふとんで薬を減らせる」「今ならセット200万円をシングル40万円に」などと勧め、口座番号の確認のため販売者が家までついてきました。家族が反対しても「本人に任せておきなさい」などと封じていました。翌日、家族の説得で解約を申し出ると、「ダブルは注文品だから、ほかに売れない。シングルの値段にする」などと再契約を勧めていました。

相談窓口は事業者に、クーリング・オフによる無条件解約を求め、内金の返金を確認して終了としました。

最近、地域からSF商法の苦情が寄せられています。被害をなくすため、住民に情報提供して注意を呼びかけている自治体もあります。「呼び込みをしている」「困っている人がいる」などの情報を役場に届けることも大切です。

血液サラサラ？ブラックシリカ 未承認の効能うたう

「北のくらし」平成17年12月号掲載

問 新聞折り込み広告で「ブラックシリカ」を宣伝していた。強力な活性エネルギーを半永久的に放出することで、体にすばらしい効能があるようだが、信頼できるか。

答 ブラックシリカは、黒鉛珪石といわれる天然鉱石です。業者は「血液をサラサラにする」ほか、腰痛、生理痛、疲労回復、抜け毛などにも効果があるとして装飾品、入浴剤、浴用の鉱石などの商品として販売していました。

しかし、商品の効能効果を説明したり表示するには、医薬部外品か医療用具の「承認」が必要です。また、承認された商品には承認番号を表示することになっています。厚生労働省に問い合わせたところ、ブラックシリカに対する医療用具の承認はなく、最近薬事法違反の疑いで逮捕された業者もいます。

ブラックシリカ以外にも、トルマリンやラドン鉱石などの天然鉱石を商品化したものが販売されています。販売員がいかにも様々な効果を説明しても、う呑みにせず、「承認番号」が表示してあるかを確認しましょう。また、自分に有効なものか医師に相談する慎重さも必要です。

なお、広告には「その場で血液の流れを見ることができる」とありましたが、医師以外の者が他人の血液を測定し、異常である等の判定をすると、医師法に抵触するおそれがあります。

出会い系サイトの危険なワナ 恋愛感情利用し宝飾品を次々販売

「きらめく」平成18年1月号掲載

問 出会い系サイトで知り合った男性が、実は宝飾品の販売員だった。交際しているうち、次々に高額な宝飾品をすすめられ、断り切れず契約を重ねてしまった。3つの契約総額が200万円をこえて、支払いがむずかしい。解約したい。

答 異性間の感情につけ込んで高額品を売りつけ、トラブルになるケースが全国的に多発しています。この事例もその一つです。

相談者は20代の女性。出会い系サイトで知り合い、メールのやりとりや電話で話したあと、会うことになりました。最初のデートの時、男性は「宝石デザイナーをやっている」と自己紹介。自分がデザインしたというペンダントを女性につけさせ、「貴女にとっても似合っている」と購入を勧めました。女性がとまどうと「一回装着したものは中古になるんだよ」と半ば強引に契約書にサインさせました。金額欄は男性が記入しましたが、帰宅してから確かめると100万円をこえる額でした。

災いはさらに続きます。1ヶ月後、男性から電話があり「この間はありがとう。お礼に指輪をプレゼントしたい。」女性は相手の気持ちを確かめたい思いもあって会うと、「指輪は会社に内緒で自分がデザインしたものの。支払いは自分がするので名義を貸してほしい。」つまり、名義貸しです。この後も、もう一度名義を貸してほしいと言われ、「好きだ」とのメールが届いていたこともあり、断り切れずに契約していました。女性は、自分の口座から引き落としが始まっているのに、男性が全く支払ってくれないことからふんざりをつけ、当センターに相談しました。

センターは、事業者に対して 販売目的を隠しての呼び出し 名義貸し 次々販売など、販売方法に問題があったとして、3件すべての契約の解約を申し入れました。その結果、事業者も違法性を認め、1件目は相談者が早期解決を希望したこともあり信販解約手数料を負担、2件目と3件目は無条件解約で既払い金が返金されることで解決しました。若い人を中心に出会い系サイトの利用が増えているようですが、悪質業者も虎視眈々と「チャンス」をうかがっています。メールや電話のやりとりでは「仮面」の下の素顔がわからないことを自覚しましょう。

自営業者が電話機をリース契約 クーリング・オフの対象に

「北のくらし」平成18年2月号掲載

問 「デジタル化で今の電話機は使えなくなる」、「電話代も安くなる」と訪問販売業者にいわれ、リース契約した。しかし後日、電話機は替える必要がないことがわかった。リース代も高額だ。自営業を営んでいるが、クーリング・オフできるだろうか。

答 農業や商業を営む自営業者などをねらった悪質な電話機リースの訪問販売が、全国的に多発しています。事業者のリース契約の場合は、クーリング・オフを定めた特定商取引法が適用されにくいことを悪用した手口といえます。廃業しているのに屋号で契約させていた例もあります。

事態を重く見た経済産業省は昨年12月、事業者等であっても電話機等を主に家庭用や個人用に使う目的でリース契約をした場合は、クーリング・オフができることを明確にした通達改正を行いました。また、リース事業者でも、訪問販売業者と一体とみなされる場合は、行政処分の対象となりました。

今回の契約は、通達改正の前でしたが、クーリング・オフは可能です。また、事実と異なる説明をして勧誘した場合は、行政処分の対象となります。

なお、事業者が営業用に使用する目的でリース契約をした場合は、クーリング・オフができませんので契約は慎重に行いましょう。

あの手この手の着物販売 「独身の店長と交際を」

「きらめっく」平成18年3月号掲載

問 呉服店で着物を購入したことがきっかけで、販売員から交際相手として店長を紹介された。呉服店からは展示会や旅行などのイベントを開くたびに招待された。交際のことが気になって出かけ、つい着物の購入契約を重ねてしまった。その後、店長が転居してしまい、連絡がとれなくなった。未着用分を解約、返金してほしい。

答 相談者は、着物を受け取りに行くたびに次の展示会や旅行の参加を予約させられ、断り切れずに行くと販売員に交際の後押しをほのめかされ、7件で約600万円もの契約をしていました。「もう着物は十分に購入したから」と断ると、販売員は「ではお母さんの着物を」と勧める執ようさでした。

これは一種の恋愛感情を演出した販売方法ですが、ほかにも様々な着物販売の苦情が寄せられています。雑誌に「和装モデル募集」の広告を出し、面接にきた人に採用を告げ、「着物は用意するが、帯や草履は自分で購入してほしい」と契約させることも行われています。

また「参加費1万円。京都・着物の旅」などと消費者のおトク感覚に訴える販売方法もあります。「着物は気に入ったら買えばよい」などと誘われ、参加したばかりに何人もの販売員に取り囲まれて、深夜まで高額な着物の購入を迫られ、旅行気分が吹っ飛んだ人もいます。

今回の相談は、当センターから事業者と信販会社に対して、恋愛感情を悪用した強引な長時間勧誘だったことや、消費者の意思を無視した次々販売であったことを申し入れ、調査と回答を求めました。その結果、販売方法に問題があったことを認め、未使用分については解約と既払い金の返金に応じる、という回答がありました。

着物の悪質販売では、ここに紹介した手口のほかにもいろいろな方法を編み出して、消費者のスキをねらっています。十分に注意しましょう。