

目 次

1. 消費生活相談の概要	3
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

石狩支庁を除く13支庁に設置していた北海道立消費生活センター地域相談所は、平成17年度末に廃止となり、平成18年度から北海道立消費生活センター（札幌市）に一元化しています。
このため、前年度との比較においては、地域相談所を含んだ件数と、地域相談所を除いた件数双方を比較対象としました。

1. 消費生活相談の概要

平成18年度に当センターに寄せられた相談件数は、11,168件で、地域相談所を含む前年度に比べ4,077件減少、地域相談所を除く前年度比では1,056件増加しています。うち「苦情」は10,096件で、地域相談所を含む前年度に対し3,653件減少、地域相談所を除く前年度比では1,111件増加しました。「問い合わせ」等は1,072件でした。

内容別相談件数(複数カウント)は、「契約・解約」に係わるものが最も多く9,349件(86.3%)、次いで「販売方法」に係わるものが2,314件(21.4%)、「価格・料金」に係わるものが1,382件(12.8%)となっています。

相談方法では「電話」によるものが10,464件(93.7%)で、地域相談所を含む前年度の14,124件に比べて3,660件減少、地域相談所を除く前年度比では、1,050件増加しています。「来訪」は507件(4.5%)で、地域相談所を含む前年度の1,074件から567件減少、地域相談所を除く前年度比では148件減少しました。「文書」による相談は、197件と前年度より増加しましたが、その多くは平成18年6月から新たに開始したメール相談によるものです。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」5,553件(49.7%)、「女性」5,249件(47.0%)となり、男性の比率が高くなりました。年齢別では「30歳代」が最も多く2,109件(18.9%)、次いで「20歳代」が1,919件(17.2%)、「40歳代」が1,713件(15.3%)、「50歳代」が1,564件(14.0%)、「70歳以上」が1,278件(11.4%)、「60歳代」が1,182件(10.6%)、「20歳未満」が421件(3.8%)の順となっています。構成割合の比較では、地域相談所を含む前年度に比べ「50歳代」、「60歳代」、「70歳以上」が増加し、「20歳代」、「30歳代」は減少しました。また地域相談所を除く前年度との比較では「70歳以上」が増加し、「20歳代」、「30歳代」が減少し、他の年代では大きな変化はみられませんでした。職業別では「給与生活者」が最も多く4,939件(44.2%)となり、地域相談所を含む前年度6,703件に比べて1,764件減少し、地域相談所を除く前年度比では334件増加しています。次いで「無職」が2,268件(20.3%)で、地域相談所を含む前年度に比べて257件減少し、地域相談所を除く前年度比では600件増加しています。なお、「給与生活者」と「無職」で全体の64.5%を占めています。

販売購入形態のうち、「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた特殊販売は4,455件で、地域相談所を含む前年度より3,790件減少し、地域相談所を除く前年度比では561件減少しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」2,453件で、次いで「訪問販売」1,150件、「電話勧誘販売」486件、「マルチ商法」234件、「その他無店舗販売」85件、「ネガティブオプション」47件の順で、地域相談所を含む前年度に比べて「ネガティブオプション」は増加しましたが、他はいずれも減少し、地域相談所を除く前年度比では「マルチ商法」「電話勧誘販売」「ネガティブオプション」は増加、「訪問販売」「通信販売」「その他無店舗」は減少しました。

【商品部門】

商品に係わる相談は5,072件で地域相談所を含む前年度より1,112件減少、地域相談所を除く前年度より1,094件増加し、相談全体の45.4%を占めています。うち苦情は4,722件で地域相談所を含む前年度より1,041件減少、地域相談所を除く前年度比では155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、補習用教材、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、アクセサリなど)、「車両・乗り物」(主な商品としては、自動車など)の順となっています。

【役務部門】

役務に係わる相談は5,766件で、地域相談所を含む前年度より2,898件減少し、地域相談所を除く前年度より87件減少し、相談全体の51.6%となっています。うち苦情は5,232件で、地域相談所を含む前年度より2,622件減少し、地域相談所を除く前年度比では914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。

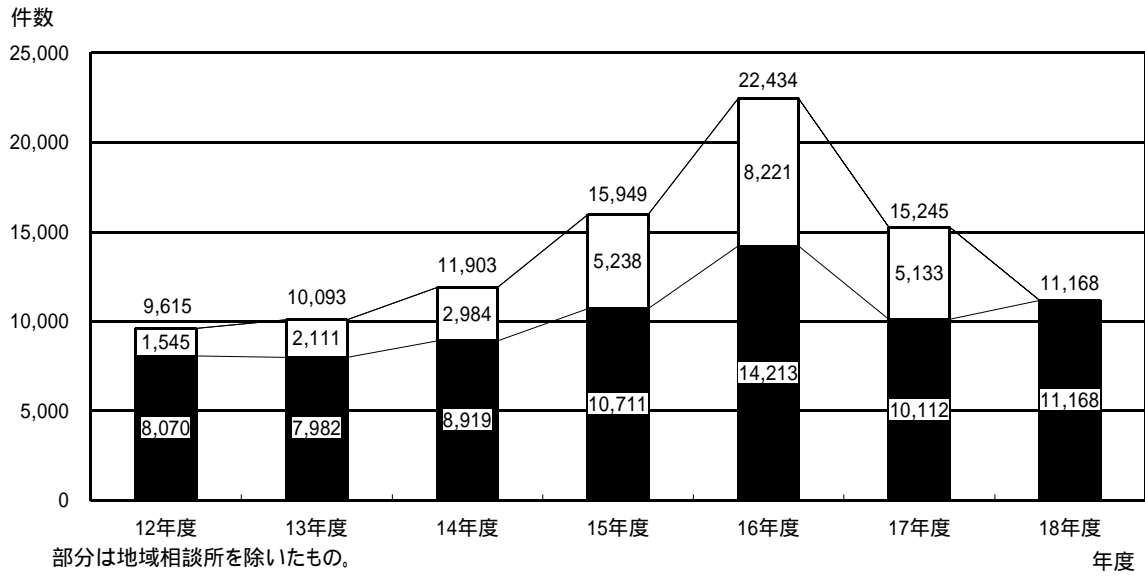
【平成18年度の特徴】

平成18年度の特徴としては主に次のとおりです。

- (1) 平成18年度の消費生活相談の受付件数は、地域相談所を含む前年度より4,077件減少し、地域相談所を除く前年度より1,056件増加しました。その内容を見ると、苦情件数は相談全体の90.4%と大半を占め、問い合わせ件数は1,072件となっています。
- (2) いわゆる商品が特定できない架空請求や、インターネット、携帯電話を用いた有料サイト利用料に係る不当請求などの相談は昨年度より減少したものの相変わらず多く、「商品一般」、「運輸・通信サービス」の件数が前年度に引き続き上位を占めています。
- (3) 相談当事者を年齢別にみると、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」、「住居品」、「運輸・通信サービス」、壁、屋根工事などの「工事・建築・加工」が、70歳以上では「商品一般」、「住居品」、「金融・保険サービス」、健康食品などの「食料品」が多くなっています。
- (4) 相談全体における「契約・購入金額」や「既支払金額」は、地域相談所を含む前年度に比べていずれも減少し、地域相談所を除く前年度比ではいずれも増加しています。「契約・購入金額」のわかる4,762件(相談全体の42.6%)の総額は約41億8千5百万円で、地域相談所を含む前年度に比べて約9億5千7百万円減少し、地域相談所を除く前年度比では約11億4百万円増加しています。「既支払金額」の総額は約11億8千万円で、地域相談所を含む前年度に比べて約2億5千3百万円減少し、地域相談所を除く前年度比では、約2億1千3百万円増加しています。

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

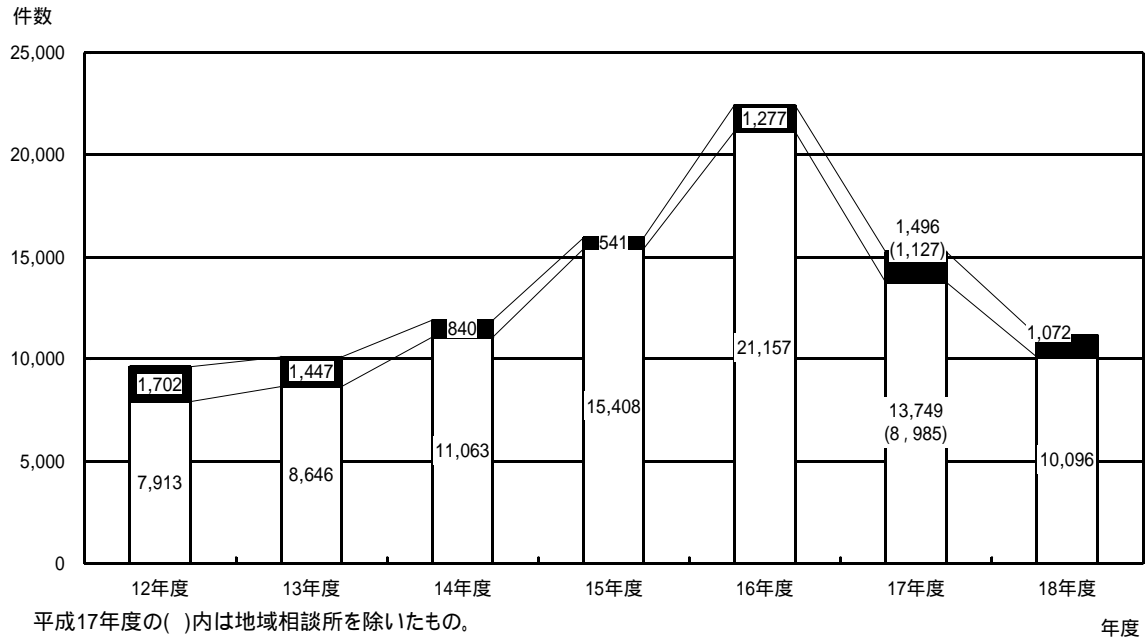


表1 受付状況(平成17年度は地域相談所を含む)

項目		18年度	17年度	前年度比	
相談件数		11,168	15,245	73.3%	
苦問要	苦情	10,096	13,749	73.4%	
	問合せ	1,069	1,487	71.9%	
	要望	3	9	33.3%	
相談方法	来訪	507	1,074	47.2%	
	電話	10,464	14,124	74.1%	
	文書	197	47	419.1%	
契約当事者属性	性別等	男性	5,553	7,182	77.3%
		女性	5,249	7,207	72.8%
		団体・不明	366	856	42.8%
	年齢別	20歳未満	421	557	75.6%
		20歳代	1,919	2,957	64.9%
		30歳代	2,109	3,115	67.7%
		40歳代	1,713	2,325	73.7%
		50歳代	1,564	2,002	78.1%
		60歳代	1,182	1,575	75.0%
		70歳以上	1,278	1,466	87.2%
	その他・不明	982	1,248	78.7%	
	職業別	給与生活者	4,939	6,703	73.7%
		自営・自由業	812	1,002	81.0%
		家事従事者	1,736	2,905	59.8%
		学生	647	847	76.4%
		無職	2,268	2,525	89.8%
		団体	145	178	81.5%
		その他・不明	621	1,085	57.2%
	販売購入形態	店舗購入	2,654	3,060	86.7%
訪問販売		1,150	2,129	54.0%	
通信販売		2,453	4,861	50.5%	
マルチ商法		234	236	99.2%	
電話勧誘販売		486	815	59.6%	
ネガティブオプション		47	38	123.7%	
その他無店舗		85	166	51.2%	
不明・無関係		4,059	3,940	103.0%	

項目		18年度	17年度	前年度比
相談内容分類	安全・衛生	225	288	78.1%
	品質・機能	935	1,048	89.2%
	法規・基準	672	469	143.3%
	価格・料金	1,382	2,793	49.5%
	計量・量目	24	21	114.3%
	表示・広告	522	866	60.3%
	販売方法	2,314	5,665	40.8%
	契約・解約	9,349	12,406	75.4%
	接客対応	768	656	117.1%
	包装・容器	5	3	166.7%
	施設・設備	14	10	140.0%
	買物相談	22	73	30.1%
	生活知識	20	21	95.2%
	その他	172	337	51.0%
	商品大分類	商品一般	2,246	2,339
食料品		307	426	72.1%
住居品		539	924	58.3%
光熱水品		65	78	83.3%
被服品		373	438	85.2%
保健衛生品		301	404	74.5%
教養娯楽品		673	949	70.9%
車両・乗り物		317	376	84.3%
土地・建物・設備		244	241	101.2%
他の商品		7	9	77.8%
商品計		5,072	6,184	82.0%
クリーニング		64	81	79.0%
レンタル・リース・貸借		748	951	78.7%
工事・建築・加工		233	368	63.3%
修理・補修		60	104	57.7%
管理・保管		8	5	160.0%
役務一般		39	61	63.9%
金融・保険サービス		1,609	1,989	80.9%
運輸・通信サービス		2,035	3,748	54.3%
教育サービス		56	69	81.2%
教養・娯楽サービス		349	522	66.9%
保健・福祉サービス		236	339	69.6%
他の役務		212	258	82.2%
内職・副業・相場		87	133	65.4%
他の行政サービス		30	36	83.3%
役務計		5,766	8,664	66.6%
他の相談		330	397	83.1%
総計		11,168	15,245	73.3%

表2 受付状況(平成17年度は地域相談所を除く)

項目		18年度	17年度	前年度比	
相談件数		11,168	10,112	110.4%	
苦問要	苦情	10,096	8,985	112.4%	
	問合せ	1,069	1,120	95.4%	
	要望	3	7	42.9%	
	相談方法	来訪	507	655	77.4%
	電話	10,464	9,414	111.2%	
	文書	197	43	458.1%	
契約当事者属性	性別等	男性	5,553	4,763	116.6%
		女性	5,249	4,991	105.2%
		団体・不明	366	358	102.2%
	年齢別	20歳未満	421	396	106.3%
		20歳代	1,919	2,099	91.4%
		30歳代	2,109	2,054	102.7%
		40歳代	1,713	1,558	109.9%
		50歳代	1,564	1,404	111.4%
		60歳代	1,182	1,057	111.8%
		70歳以上	1,278	880	145.2%
		その他・不明	982	664	147.9%
	職業別	給与生活者	4,939	4,605	107.3%
		自営・自由業	812	663	122.5%
		家事従事者	1,736	1,902	91.3%
		学生	647	677	95.6%
		無職	2,268	1,668	136.0%
		団体	145	146	99.3%
		その他・不明	621	451	137.7%
		販売購入形態	店舗購入	2,654	2,210
訪問販売	1,150		1,232	93.3%	
通信販売	2,453		3,058	80.2%	
マルチ商法	234		176	133.0%	
電話勧誘販売	486		435	111.7%	
ネガティブオプション	47		18	261.1%	
その他無店舗	85		97	87.6%	
不明・無関係	4,059		2,886	140.6%	

項目		18年度	17年度	前年度比
相談内容分類	安全・衛生	225	220	102.3%
	品質・機能	935	819	114.2%
	法規・基準	672	266	252.6%
	価格・料金	1,382	1,741	79.4%
	計量・量目	24	15	160.0%
	表示・広告	522	616	84.7%
	販売方法	2,314	2,919	79.3%
	契約・解約	9,349	8,056	116.1%
	接客対応	768	484	158.7%
	包装・容器	5	1	500.0%
	施設・設備	14	8	175.0%
	買物相談	22	67	32.8%
	生活知識	20	12	166.7%
	その他	172	241	71.4%
商品大分類	商品一般	2,246	1,513	148.4%
	食料品	307	267	115.0%
	住居品	539	537	100.4%
	光熱水品	65	53	122.6%
	被服品	373	320	116.6%
	保健衛生品	301	249	120.9%
	教養娯楽品	673	591	113.9%
	車両・乗り物	317	265	119.6%
	土地・建物・設備	244	178	137.1%
	他の商品	7	5	140.0%
	商品計	5,072	3,978	127.5%
	クリーニング	64	54	118.5%
	レンタル・リース・貸借	748	701	106.7%
	工事・建築・加工	233	254	91.7%
	修理・補修	60	60	100.0%
	管理・保管	8	3	266.7%
	役務一般	39	47	83.0%
	金融・保険サービス	1,609	1,240	129.8%
	運輸・通信サービス	2,035	2,507	81.2%
	教育サービス	56	58	96.6%
	教養・娯楽サービス	349	348	100.3%
	保健・福祉サービス	236	254	92.9%
	他の役務	212	208	101.9%
	内職・副業・相場	87	97	89.7%
	他の行政サービス	30	22	136.4%
	役務計	5,766	5,853	98.5%
	他の相談	330	281	117.4%
総計	11,168	10,112	110.4%	

表3 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	2,246	2,208	0	2	15	8	1
食料品	307	246	45	58	30	21	3
住居品	539	481	45	114	18	67	0
光熱水品	65	56	5	6	10	26	5
被服品	373	342	2	47	15	57	0
保健衛生品	301	264	14	49	24	40	3
教養娯楽品	673	625	16	123	33	76	5
車両・乗り物	317	293	18	93	33	46	1
土地・建物・設備	244	201	25	87	23	25	0
他の商品	7	6	0	2	0	2	1
クリーニング	64	60	1	45	3	7	0
レンタル・リース・貸借	748	669	13	89	92	245	1
工事・建築・加工	233	216	7	72	12	42	1
修理・補修	60	59	2	15	2	13	0
管理・保管	8	6	0	1	2	2	0
役務一般	39	39	0	1	2	5	0
金融・保険サービス	1,609	1,341	0	13	221	229	0
運輸・通信サービス	2,035	2,000	3	41	83	322	2
教育サービス	56	53	1	6	5	5	0
教養・娯楽サービス	349	325	0	17	19	44	0
保健・福祉サービス	236	190	17	32	16	45	1
他の役務	212	181	11	22	7	43	0
内職・副業・相場	87	79	0	0	5	12	0
他の行政サービス	30	14	0	0	2	0	0
他の相談	330	142	-	-	-	-	-
総件数	11,168	10,096	225	935	672	1,382	24

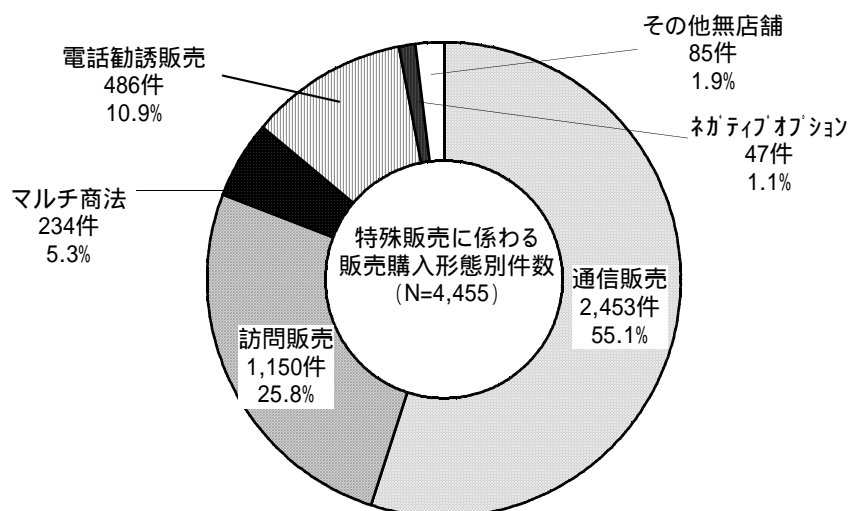
(注) 相談内容分類別件数は、複数カウントしています。

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
1	216	2,198	5	0	0	1	2	11
35	92	186	24	2	0	0	6	5
20	244	417	32	0	0	3	3	4
2	1	35	9	0	0	0	0	0
17	131	331	26	1	0	0	1	4
15	124	239	23	1	0	2	3	5
35	255	544	78	1	1	0	1	3
21	27	257	56	0	0	0	0	1
6	37	162	26	0	3	3	0	5
0	1	4	0	0	0	0	0	1
2	2	32	22	0	0	0	0	3
5	58	633	80	0	8	0	0	8
4	70	180	38	0	1	2	0	2
0	20	47	8	0	0	0	0	0
0	0	7	2	0	0	0	0	0
0	16	39	0	0	0	0	0	0
127	238	1,367	134	0	0	7	0	63
124	495	1,946	84	0	1	3	1	9
4	13	44	9	0	0	0	0	0
53	125	286	27	0	0	0	0	5
20	57	150	34	0	0	0	1	20
22	44	159	43	0	0	1	2	8
8	46	76	4	0	0	0	0	1
1	2	10	4	0	0	0	0	14
-	-	-	-	-	-	-	-	-
522	2,314	9,349	768	5	14	22	20	172

2. 特殊販売の相談状況

通信販売や訪問販売など特殊販売に係わる相談件数は4,455件で、相談全体に占める割合は39.9%でした。内訳は「通信販売」が最も多く2,453件(特殊販売全体の55.1%)、次いで「訪問販売」が1,150件(同25.8%)、「電話勧誘販売」が486件(同10.9%)、「マルチ商法」が234件(同5.3%)、「その他無店舗」が85件(同1.9%)、「ネガティブオプション」が47件(同1.1%)となっています。

図2 特殊販売に係わる販売購入形態別件数



(1) 通信販売

通信販売の相談件数は2,453件で、年代別でみると20歳代が630件と最も多く、次いで30歳代592件、40歳代406件、20歳未満316件、50歳代217件、60歳代121件、70歳以上68件の順となっています。50歳未満で79.2%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1,150件で、年代別でみると70歳以上が360件と最も多く、次いで20歳代186件、30歳代143件、60歳代136件、40歳代105件、50歳代101件、20歳未満15件の順となっています。20歳代及び50歳以上で7割近くを占めています。なお、訪問販売には、いわゆる家庭訪問のほか、アポイントメントセールスやキャッチセールス、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486件で、年代別でみると30歳代が106件と最も多く、次いで40歳代100件、20歳代70件、70歳以上66件、50歳代52件、60歳代33件、20歳未満1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234件で、年代別でみると20歳代が130件と最も多く、次いで30歳代が27件、50歳代の18件、70歳以上16件、60歳代14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、平成18年度は、消費者金融を利用させるなど悪質な事例が、学生などの若者から多く寄せられました。

(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47件でした。ネガティブオプションは、注文していない商品を一方的に送りつけ、受け取った消費者が勘違いなどで代金を支払ってしまうことを狙った商法です。年代別では70歳以上、50歳代がやや多い傾向にあります。

(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85件で、年代別では20歳代が19件で最も多く、30歳代の17件、70歳以上の14件、40歳代の13件の順で、20歳代～40歳代及び70歳以上で74.1%を占めています。

表4 特殊販売の契約当事者の年齢構成

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計
訪問販売	15	186	143	105	101	136	360	104	1,150
通信販売	316	630	592	406	217	121	68	103	2,453
マルチ商法	2	130	27	13	18	14	16	14	234
電話勧誘販売	1	70	106	100	52	33	66	58	486
ネガティブオプション	2	3	2	4	7	3	10	16	47
その他無店舗	0	19	17	13	7	10	14	5	85
特殊販売全体	336	1,038	887	641	402	317	534	300	4,455

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45.4%、「役務」は51.6%でした。「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2,246件(商品全体の44.3%)で、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673件(同13.3%)で、「住居品」(家具・寝具類、食器・台所用品、乾燥剤など)は539件(同10.6%)、「被服品」(アクセサリなど)は373件(同7.4%)、「車両・乗り物」が317件(同6.3%)、「食料品」が307件(同6.1%)、「保健衛生品」が301件(同5.9%)、「土地・建物・設備」が244件(同4.8%)でした。

1位の「商品一般」は、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を占めています。2位の「教養娯楽品」では、「文具・事務用品」が172件ともっとも多く、次いで「学習教材」が149件、「書籍・印刷物」147件となっています。3位の「住居品」は、「食器・台所用品」が181件ともっとも多く、次いで「家具・寝具」など。4位の「被服品」は展示販売の「アクセサリ」などが189件と一番多くなっています。

「役務」で最も多かったのは「運輸・通信サービス」(他の運輸・通信、電報・電話など)の2,035件(役務全体の35.3%)で、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1,609件(同27.9%)、「レンタル・リース・貸借」が748件(同13.0%)、「教養・娯楽サービス」(教室・講座、他の教養・娯楽)が349件(同6.1%)、「保健・福祉サービス」が236件(同4.1%)、「工事・建築・加工」が233件(同4.0%)、「他の役務」(結婚相手紹介サービスなど)が212件(同3.7%)、「内職・副業・相場」が87件(同1.5%)でした。

1位の「運輸・通信サービス」のうち、「他の運輸・通信」は1,844件で90.6%を占めています。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148件で7.3%となりました。2位の「金融・保険サービス」では「融資サービス」が1,255件で78.0%を占めています。内容は消費者金融などの「フリーローン・サラ金」に係わるものとなっています。「生命保険」は151件で9.4%を占めています。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「集合住宅」に係わるものが、546件で73.0%を占めています。

図3 商品別相談状況

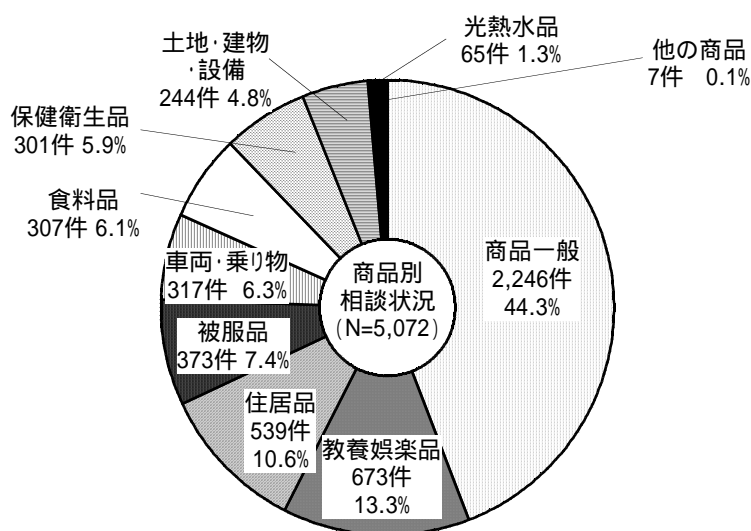
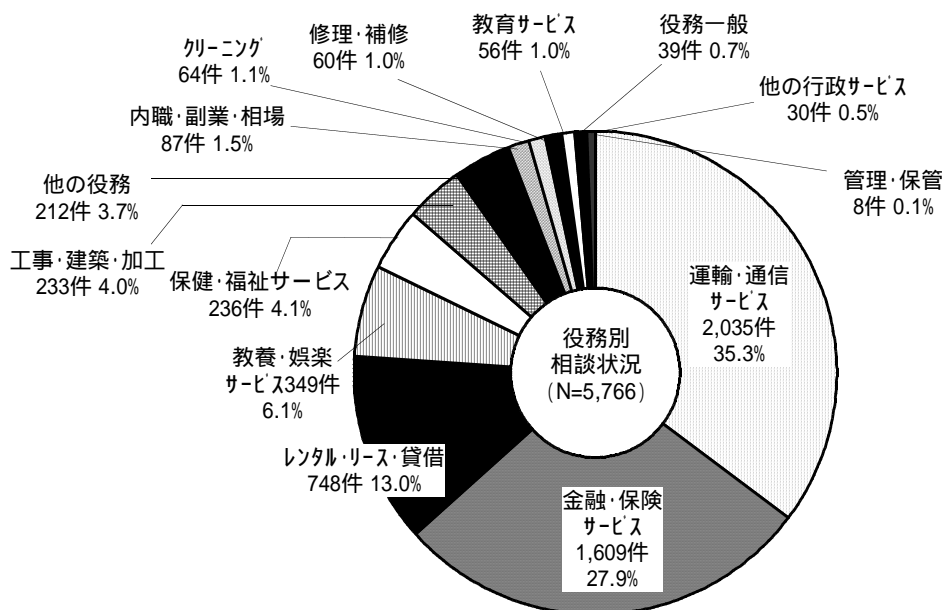


図4 役務別相談状況



(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2,246件で、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ました。契約当事者(架空請求の場合は請求された者)は男性が1,026件(45.7%)、女性が1,186件(52.8%)で、女性が男性より160件多くなっています。職業別では、給与生活者が844件(37.6%)、次いで無職602件(26.8%)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、運営会社から訴状が提出されたら最終通達書がはがきで来たが、身に覚えがない。対処方法を知りたい。
- ・弁護士事務所から覚えのない債権回収の書面が届いた。請求会社名には覚えがない。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673件でした。契約当事者は男性が320件(47.5%)、女性が311件(46.2%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く287件(42.6%)、次いで家事従事者の127件(18.9%)となっています。

「文具・事務用品」に関する相談は172件、「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149件でした。

主な事例は次のとおりです。

- ・中学2年生の娘のために電話勧誘により中学3年生分の教材と家庭教師契約をしたが、教材が3学年分のセット販売とわかり納得できないので、解約したい。
- ・路上で絵画に興味がないかと声をかけられ、展示会に行き夕方6時から10時頃まで勧誘を受け、契約したが解約したい。契約の際、アンケートには、勧誘方法は強引ではなかったと記入させられた。
- ・パワーストーンのダイレクトメールが届いた。業者名も覚えがない。以前利用した古いサイトから個人情報が出たらしい。登録を抹消してもらいたいが、どうしたらよいか。

住居品

「住居品」(家具・寝具など)に関する相談は539件でした。契約当事者は男性が168件(31.2%)、女性が343件(63.6%)となっています。職業別では無職が最も多く195件(36.2%)、次いで給与生活者が145件(26.9%)、家事従事者121件(22.4%)の順となっています。

「食器・台所用品」は181件、「家具・寝具」(ふとん類など)に関する相談は170件で、高齢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。

- ・3年前、訪問販売により備長炭の布団を購入したのを皮切りに、次々と6件の契約をした。業者が倒産したと聞いたが、解約できるか。
- ・マンション内の住民に頼まれ訪問していると言われ、承諾もないまま勝手に浄水器を取り付けられた。販売方法が納得できないので解約したい。
- ・訪問販売で、換気扇フィルターを購入したが、悪質業者と思われるので解約したい。

運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」に関する相談は2,035件で、相談件数では「商品一般」に次いで2番目に多くなっています。契約当事者は男性が1,333件(65.5%)、女性が682件(33.5%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く1,094件(53.8%)、次いで学生の387件(19.0%)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1,844件でした。

主な事例は次のとおりです。

- ・携帯電話で、アダルトサイトにアクセスしダウンロードボタンを押しただけで登録となり、請求画面になった。対処方法を知りたい。
- ・携帯電話から出会い系サイトを利用した。一時支払いが遅れたら債権譲渡をするとの連絡と利用料及び高額な延滞金の請求を受けた。どう対処したらよいか。
- ・携帯電話にショートメッセージサービスで全く覚えのない請求が届いた。無視していると、何度も同様のメールが届く。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1,609件でした。契約当事者は男性が888件(55.2%)、女性が690件(42.9%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く870件(54.1%)、次いで無職の301件(18.7%)、家事従事者172件(10.7%)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、1,255件でした。

主な事例は次のとおりです。

- ・サラ金6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。
- ・携帯のサイトをみて融資を申し込んだが、業者から支払い能力の確認のためだと言われ6万円を振り込んだが、融資されない。対処方法は、
- ・貸金業者からダイレクトメールが届いた。金利が低いので、申し込みたいが、信用できるか知りたい。
- ・ヤミ金融から押し貸しをされ、返済したが再度勧誘の電話がある。どうしたらよいか。
- ・保険の見直しをすすめられ、他社の生命保険を解約して、返戻金を頭金にすれば保険料を安くできると言われて契約したが事実と違った。解約したい。
- ・個人年金保険の満期をむかえたが、契約時の予定利率と実際の運用利率が違いすぎて納得できない。

表5 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 18年度			平成 17年度(地域相談所を含む)		
	合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
商品一般	2,246	2,208	38	2,339	2,279	60
自動車 普通・小型自動車	293	273	20	350	315	35
アクセサリ ネックレス、指輪	189	179	10	205	195	10
食器・台所用品 浄水器	181	167	14	262	247	15
健康食品 健康食品	177	163	14	259	235	24
文具・事務用品 コンピュータソフト	172	159	13	166	153	13
家具・寝具 ふとん、羽毛ふとん	170	156	14	417	396	21
学習教材 資格取得用教材	149	147	2	228	217	11
書籍・印刷物 新聞	147	135	12	213	206	7
医療用具	92	82	10	147	135	12

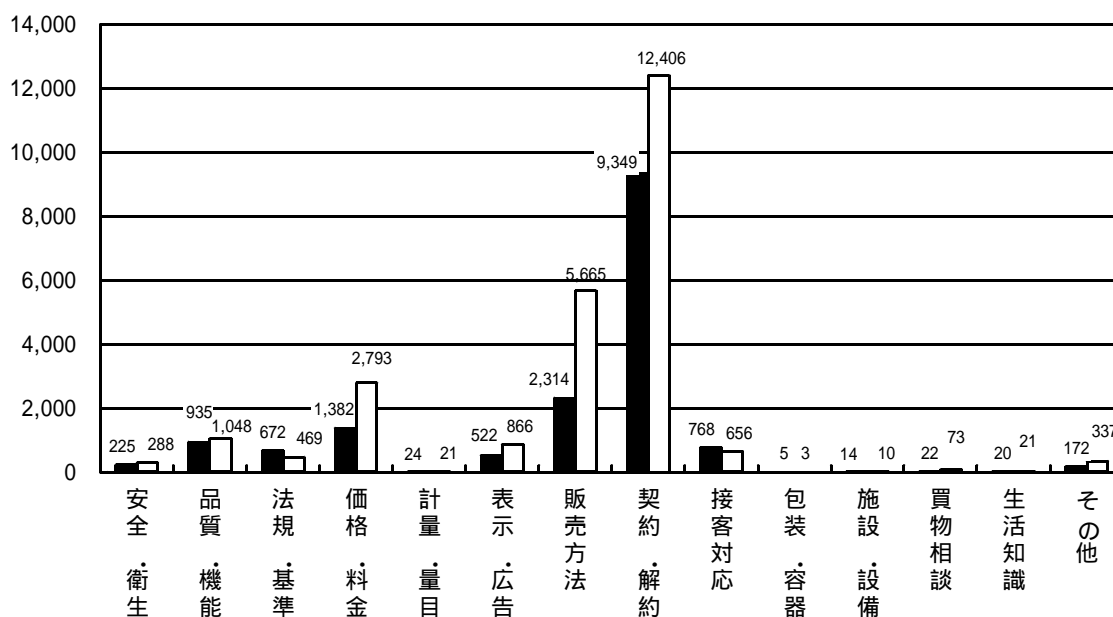
役務名	平成 18年度			平成 17年度(地域相談所を含む)		
	合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
他の運輸・通信 電話情報提供サービス	1,844	1,821	23	3,440	3,408	32
融資サービス フリーローン・サラ金	1,255	1,047	208	1,675	1,372	303
レンタル・リース・貸借 集合住宅	546	490	56	583	497	86
教室・講座 行政書士資格講座	188	174	14	303	278	25
工事・建築 戸建住宅	156	144	12	247	218	29
生命保険 会社生命保険	151	129	22	114	94	20
役務その他 結婚相手紹介サービス	150	126	24	196	164	32
電報・電話 携帯電話サービス	148	139	9	251	229	22
他の教養・娯楽 宝くじ	114	108	6	175	170	5
理美容 エステティックサービス	91	89	2	118	112	6

(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

18年度 17年度(地域相談所含む)



内容別相談状況は、「契約・解約」が最も多く9,349件(商品・役務の86.3%)でした。次いで多かったのは「販売方法」の2,314件(同21.4%)、次いで「価格・料金」の1,382件(同12.8%)となっています。

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」についての相談も毎年上位を占めています。

表6 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	86.2	86.3	86.3
販売方法	22.2	20.6	21.4
価格・料金	7.3	17.6	12.8
品質・機能・役務品質	11.5	6.1	8.6

(注) 合計は商品・役務の受付件数に対する割合です。

表7 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
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)
18年度	225 (2.1)	935 (8.6)	672 (6.2)	1,382 (12.8)	24 (0.2)	522 (4.8)	2,314 (21.4)	9,349 (86.3)	768 (7.1)	5 (0.0)	14 (0.1)	22 (0.2)	20 (0.2)	172 (1.6)

(注) ・平成12年度から平成17年度までは地域相談所を含む相談件数です。

・内容分類別相談件数は、複数カウントしています。

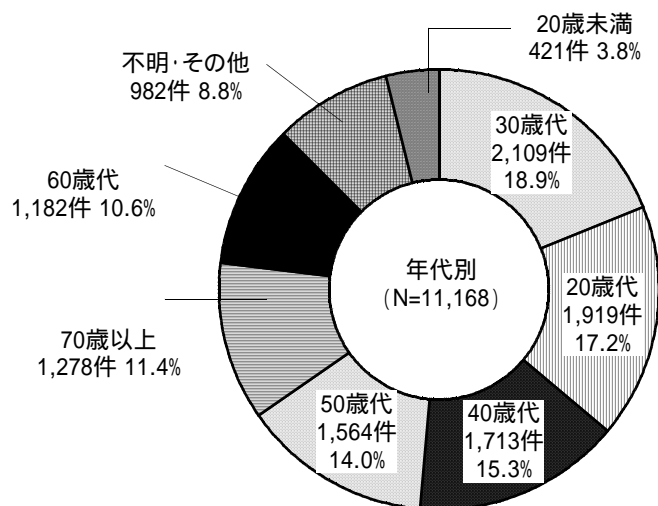
・()内は、商品・役務の受付総件数に対する割合です(単位:%)。

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11,168件を契約当事者の年代別で見ると、30歳代が2,109件(18.9%)で最も多く、次いで20歳代1,919件(17.2%)、40歳代1,713件(15.3%)、50歳代1,564件(14.0%)、70歳以上1,278件(11.4%)、60歳代1,182件(10.6%)、20歳未満421件(3.8%)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2,246件で、これを年代別で見ると50歳代の476件(21.2%)、70歳以上の411件(18.3%)、60歳代401件(17.9%)、40歳代354件(15.8%)、30歳代352件(15.7%)、20歳代116件(5.2%)、20歳未満6件(0.3%)となっています。

教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は673件で、これを年代別にみると30歳代157件(23.3%)、40歳代121件(18.0%)、20歳代109件(16.2%)、50歳代83件(12.3%)、70歳以上55件(8.2%)、60歳代49件(7.3%)、20歳未満15件(2.2%)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、「文具・事務用品」に関する相談172件。年代別では30歳代が38件(22.1%)で最も多く、次いで20歳代29件(16.9%)、50歳代27件(15.7%)、40歳代26件(15.1%)、60歳代18件(10.5%)、70歳以上8件(4.7%)、20歳未満の4件(2.3%)となっています。

次いで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149件で、年代別では40歳代44件(29.5%)、30歳代43件(28.9%)、20歳代36件(24.2%)、50歳代11件(7.4%)、20歳未満1件(0.7%)となっています。

住居品

「住居品」に関する相談は539件で、これを年代別で見ると70歳以上が144件(26.7%)で最も多く、次いで60歳代81件(15.0%)、20歳代69件(12.8%)、30歳代63件(11.7%)、40歳代57件(10.6%)、50歳代56件(10.4%)、20歳未満5件(0.9%)となっています。

「住居品」に関する相談で最も多いのは、浄水器や換気扇フィルターなどの「食器・台所用品」に関する相談で181件となっています。年代別では70歳以上47件(26.0%)、20歳代29件(16.0%)、30歳代及び60歳代が各24件(13.3%)、40歳代21件(11.6%)、50歳代11件(6.1%)となっています。

次いで多いのは、ふとん類などの「家具・寝具」に関する相談が170件で、年代別では70歳以上69件(40.6%)、60歳代29件(17.1%)、30歳代19件(11.2%)、20歳代18件(10.6%)、40歳代及び50歳代が各10件(5.9%)となっています。

被服品

「被服品」に関する相談は373件で、これを年代別で見ると20歳代107件(28.7%)、70歳以上61件(16.4%)、50歳代46件(12.3%)、60歳代43件(11.5%)、30歳代42件(11.3%)、40歳代35件(9.4%)、20歳未満7件(1.9%)となっています。

「被服品」に関する相談で最も多いのは「アクセサリ」に関する相談189件で、年代別では20歳代60件(31.7%)、次いで70歳以上46件(24.3%)、60歳代20件(10.6%)、50歳代18件(9.5%)、40歳代17件(9.0%)、30歳代の12件(6.3%)、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。

車両・乗り物

「車両・乗り物」に関する相談は317件で、これを年代別で見ると30歳代92件(29.0%)、40歳代68件(21.5%)、20歳代64件(20.2%)、50歳代40件(12.6%)、60歳代13件(4.1%)、20歳未満及び70歳以上が各5件(1.6%)となっています。

「車両・乗り物」に関する相談で最も多いのは「自動車」に関する相談293件で、年代別では30歳代85件(29.0%)、20歳代62件(21.2%)、40歳代60件(20.5%)、50歳代36件(12.3%)、60歳代12件(4.1%)、20歳未満の5件(1.7%)、70歳以上4件(1.4%)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2,035件で、これを年代別で見ると20歳代570件(28.0%)、30歳代481件(23.6%)、40歳代322件(15.8%)、20歳未満316件(15.5%)、50歳代162件(8.0%)、60歳代63件(3.1%)、70歳以上51件(2.5%)となっています。

「運輸・通信サービス」に関する相談で最も多いのは、アダルトサイトや出会い系サイトなど携帯電話の有料サイト利用料請求といった電話情報提供サービスなどの「他の運輸・通信」に関する相談1,844件で、年代別では20歳代548件(29.7%)、30歳代441件(23.9%)、20歳未満305件(16.5%)、40歳代293件(15.9%)、50歳代135件(7.3%)、60歳代46件(2.5%)、70歳以上31件(1.7%)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148件で、年代別では30歳代31件(20.9%)、50歳代21件(14.2%)、40歳代及び70歳以上の各20件(13.5%)、20歳代15件(10.1%)、60歳代14件(9.5%)、20歳未満10件(6.8%)となっています。

サイトに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1,609件で、これを年代別で見ると30歳代354件(22.0%)、40歳代313件(19.5%)、20歳代284件(17.7%)、50歳代245件(15.2%)、60歳代177件(11.0%)、70歳以上97件(6.0%)、20歳未満4件(0.2%)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1,255件で、年代別では30歳代310件(24.7%)、20歳代262件(20.9%)、40歳代259件(20.6%)、50歳代174件(13.9%)、60歳代115件(9.2%)、70歳以上37件(2.9%)、20歳未満2件(0.2%)となっています。20歳代から50歳代で8割を占めており、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748件で、これを年代別で見ると20歳代187件(25.0%)、30歳代169件(22.6%)、50歳代101件(13.5%)、40歳代96件(12.8%)、60歳代及び70歳以上は各41件(5.5%)、20歳未満14件(1.9%)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546件で、年代別では20歳代177件(32.4%)、30歳代145件(26.6%)、40歳代65件(11.9%)、50歳代58件(10.6%)、60歳代26件(4.8%)、70歳以上14件(2.6%)、20歳未満13件(2.4%)となっています。20歳代と30歳代で約6割を占めており、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349件で、これを年代別で見ると30歳代86件(24.6%)、20歳代75件(21.5%)、40歳代72件(20.6%)、50歳代30件(8.6%)、60歳代23件(6.6%)、70歳以上18件(5.2%)、20歳未満が15件(4.3%)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188件で、年代別では30歳代56件(29.8%)、40歳代50件(26.6%)、20歳代41件(21.8%)、50歳代10件(5.3%)、60歳代9件(4.8%)、20歳未満8件(4.3%)となっています。20歳代～40歳代で8割近くを占めており、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。

保健・福祉サービス

「保健・福祉サービス」に関する相談は236件で、これを年代別で見ると20歳代75件(31.8%)、30歳代及び70歳以上が各30件(12.7%)、50歳代27件(11.4%)、40歳代25件(10.6%)、60歳代22件(9.3%)、20歳未満7件(3.0%)となっています。

「保健・福祉サービス」に関する相談で最も多いのは、エステティックサービスなどの「理美容」91件で、年代別では20歳代64件(70.3%)、30歳代16件(17.6%)、40歳代6件(6.6%)、60歳代2件(2.2%)、20歳未満及び50歳代は各1件(1.1%)となっています。

表8 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	6	116	352	354	476	401	411	130	2,246
	教養娯楽品	15	109	157	121	83	49	55	84	673
	(文 具 ・ 事 務 用 品)	4	29	38	26	27	18	8	22	172
	(学 習 教 材)	1	36	43	44	11	0	0	14	149
	住居品	5	69	63	57	56	81	144	64	539
	(食 器 ・ 台 所 用 品)	5	29	24	21	11	24	47	20	181
	(家 具 ・ 寝 具)	0	18	19	10	10	29	69	15	170
	被服品	7	107	42	35	46	43	61	32	373
	(ア ク セ サ リ ー)	1	60	12	17	18	20	46	15	189
	(和 服)	1	10	6	4	13	6	6	5	51
	車両・乗り物	5	64	92	68	40	13	5	30	317
	(自 動 車)	5	62	85	60	36	12	4	29	293
	(自 動 車 用 品)	0	2	7	5	2	1	0	1	18
役 務	運輸・通信サービス	316	570	481	322	162	63	51	70	2,035
	(他 の 運 輸 ・ 通 信)	305	548	441	293	135	46	31	45	1,844
	(電 報 ・ 電 話)	10	15	31	20	21	14	20	17	148
	金融・保険サービス	4	284	354	313	245	177	97	135	1,609
	(融 資 サ ー ビ ス)	2	262	310	259	174	115	37	96	1,255
	(生 命 保 険)	0	6	18	21	35	29	22	20	151
	レンタル・リース・貸借	14	187	169	96	101	41	41	99	748
	(集 合 住 宅)	13	177	145	65	58	26	14	48	546
	教養・娯楽サービス	15	75	86	72	30	23	18	30	349
	(教 室 ・ 講 座)	8	41	56	50	10	9	1	13	188
	保健・福祉サービス	7	75	30	25	27	22	30	20	236
	(理 美 容)	1	64	16	6	1	2	0	1	91

表9 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	11,168	421	1,919	2,109	1,713	1,564	1,182	1,278	982	5,553	5,249	366	4,939	812	1,736	647	2,268
商品一般	2,246	6	116	352	354	476	401	411	130	1,026	1,186	34	844	113	563	6	602
食料品	307	3	21	28	20	38	51	88	58	84	195	28	66	18	66	3	112
住居品	539	5	69	63	57	56	81	144	64	168	343	28	145	25	121	8	195
光熱水品	65	1	5	15	4	17	7	6	10	34	29	2	34	5	8	1	12
被服品	373	7	107	42	35	46	43	61	32	80	283	10	149	15	84	14	84
保健衛生品	301	4	97	26	24	29	25	72	24	112	181	8	83	9	43	43	104
教養娯楽品	673	15	109	157	121	83	49	55	84	320	311	42	287	64	127	23	107
車両・乗り物	317	5	64	92	68	40	13	5	30	232	75	10	211	29	18	12	29
土地・建物・設備	244	0	10	28	50	41	37	39	39	135	99	10	102	21	36	0	61
他の商品	7	0	0	0	2	0	0	0	5	2	1	4	1	2	0	0	0
商 品 計	5,072	46	598	803	735	826	707	881	476	2,193	2,703	176	1,922	301	1,066	110	1,306
クリーニング	64	0	5	10	16	12	8	5	8	13	47	4	20	5	25	2	8
レンタル・リース・貸借	748	14	187	169	96	101	41	41	99	382	311	55	377	109	57	42	81
工事・建築・加工	233	0	4	27	24	49	53	51	25	127	96	10	82	21	33	0	79
修理・補修	60	0	6	8	5	4	11	22	4	24	34	2	16	2	12	0	27
管理・保管	8	0	0	3	1	0	0	1	3	5	2	1	6	1	0	0	0
役務一般	39	0	23	10	1	0	0	2	3	27	10	2	26	0	3	4	2
金融・保険サービス	1,609	4	284	354	313	245	177	97	135	888	690	31	870	145	172	15	301
運輸・通信サービス	2,035	316	570	481	322	162	63	51	70	1,333	682	20	1,094	135	156	387	206
教育サービス	56	11	10	7	15	8	0	0	5	21	32	3	12	5	15	16	4
教養・娯楽サービス	349	15	75	86	72	30	23	18	30	153	186	10	177	14	52	32	49
保健・福祉サービス	236	7	75	30	25	27	22	30	20	98	132	6	101	9	28	24	64
他の役務	212	2	22	50	29	32	26	21	30	97	104	11	86	35	34	2	33
内職・副業・相場	87	1	13	19	20	14	6	7	7	33	52	2	32	7	22	2	16
他の行政サービス	30	0	2	4	3	5	7	7	2	17	13	0	11	2	4	1	11
役 務 計	5,766	370	1,276	1,258	942	689	437	353	441	3,218	2,391	157	2,910	490	613	527	881
他の相談	330	5	45	48	36	49	38	44	65	142	155	33	107	21	57	10	81

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・購入金額は金額が判明するものの合計は、約41億8千5百万円となっています。内訳は、10万円以上50万円未満が1,211件(10.8%)で最も多く、次いで1万円以上5万円未満1,118件(10.0%)、5万円以上10万円未満720件(6.4%)、100万円以上500万円未満636件(5.7%)、50万円以上100万円未満533件(4.8%)、1万円未満402件(3.6%)、500万円以上1千万円未満が73件(0.7%)、1千万円以上5千万円未満が65件(0.6%)の順で、契約・購入金額が不明のものは6,406件(57.4%)となっています。

苦情相談における契約・購入金額では、金額が判明する4,532件(苦情全体の44.9%)の合計は、約38億2千8百万円でした。一方、平均金額は約84万5千円でした。

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7億3百万円と苦情の中では最高額となり、次いで「新築工事」の約2億1千万円、「新築分譲マンション」の約1億6千2百万円、「普通・小型自動車」の約1億4千5百万円、「他の戸建住宅」の約9千6百万円、「戸建住宅」の約9千1百万円、「新築建売住宅」の約8千6百万円、「電話情報提供サービス」の約8千4百万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1,612件(苦情全体の16.0%)の合計は約11億5千6百万円で、平均金額は約71万7千円となりました。

既支払金額が最も多かったのは、「新築工事」の約1億7百万円、次いで「他の預貯金・証券等」の約7千4百万円、「新築分譲マンション」の約6千3百万円、「アクセサリ」の約5千1百万円、「為替相場」の約4千3百万円の順となっています。

表10 相談全体における契約・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	402	1,118	720	1,211	533	636	73	65	4	0	6,406	11,168	4,185,193,149	878,872	1,180,064,749	285,453
構成比	3.6	10.0	6.4	10.8	4.8	5.7	0.7	0.6	0.0	0.0	57.4	100.0				

表11 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
平成18年度	4,185,193,149	878,872	1,180,064,749	285,453

平成12年度から平成17年度までは地域相談所を含みます。

表12 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		3,827,761,574	844,608	苦情相談全体		1,155,639,584	716,898
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	703,042,829	1,766,439	1	新築工事	106,920,000	17,820,000
2	新築工事	210,100,000	30,014,286	2	他の預貯金・証券等	73,840,000	6,153,333
3	新築分譲マンション	161,874,037	26,979,006	3	新築分譲マンション	62,874,037	15,718,509
4	普通・小型自動車	145,309,159	1,135,228	4	アクセサリー	50,684,075	2,815,782
5	他の戸建住宅	96,494,639	16,082,440	5	為替相場	43,300,000	14,433,333
6	戸建住宅	91,370,000	13,052,857	6	他の戸建住宅	41,300,000	10,325,000
7	新築建売住宅	85,800,000	28,600,000	7	中古住宅	41,000,000	13,666,667
8	電話情報提供サービス	84,030,839	134,881	8	フリーローン・サラ金	39,920,740	429,255
9	中古分譲マンション	82,534,500	11,790,643	9	普通・小型自動車	38,571,110	584,411
10	アクセサリー	80,338,755	2,059,968	10	工事・建築	35,000,000	17,500,000
11	他の預貯金・証券等	77,306,000	5,153,733	11	増改築工事	34,492,500	3,135,682
12	増改築工事	73,097,404	4,060,967	12	屋根工事	34,015,000	4,251,875
13	指輪	68,941,195	1,532,027	13	株	29,940,000	2,721,818
14	融資サービス	67,254,000	9,607,714	14	中古分譲マンション	28,050,000	9,350,000
15	中古住宅	64,000,000	16,000,000	15	新築建売住宅	26,700,000	26,700,000
16	屋根工事	63,055,000	3,152,750	16	指輪	19,615,170	700,542
17	壁工事	56,947,820	3,163,768	17	壁工事	19,542,000	2,442,750
18	工事・建築	56,100,000	28,050,000	18	電話情報提供サービス	17,126,430	251,859
19	他の集合住宅	53,400,000	53,400,000	19	店舗付住宅	16,100,000	16,100,000
20	株	50,890,000	3,914,615	20	教養・娯楽サービスその他	13,841,000	512,630
合計	上位20位まで (相談全体と比較)	2,371,886,177 (56.7%)	1,730,041 -	合計	上位20位まで (相談全体と比較)	772,832,062 (65.5%)	2,049,952 -

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	2,246	2,208	0	2	15	8	1	1	216	2,198	5	0	0	1	2	11	2,460
B 食料品	B10 食料品一般	14	11	1	2	3	1	0	1	1	7	3	0	0	1	0	20
	B21 穀類	16	11	8	8	0	0	0	2	1	4	0	0	0	0	0	23
	B22 魚介類	17	12	1	5	2	1	1	7	4	8	4	0	0	0	0	33
	B23 肉類	6	4	1	4	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	9
	B24 乳卵類	3	2	1	0	0	0	0	2	0	2	1	0	0	0	0	6
	B25 野菜・海草	21	10	6	5	1	0	0	5	0	4	0	0	0	0	3	25
	B26 油脂・調味料	13	4	4	5	2	0	0	2	0	2	1	0	0	0	1	18
	B31 果物	3	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3
	B32 菓子類	12	8	7	5	2	1	0	2	1	3	3	1	0	0	0	26
	B33 飲料	14	9	6	5	1	1	0	1	0	3	2	1	0	0	0	22
	B34 酒類	4	4	2	1	1	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	8
	B40 調理食品	6	6	1	2	0	0	0	3	0	1	2	0	0	0	0	9
	B51 健康食品	177	163	6	16	18	17	1	8	84	148	6	0	0	0	0	304
	B52 食料品その他	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
B 計	307	246	45	58	30	21	3	35	92	186	24	2	0	0	6	507	

商品一般

商品一般の相談件数は2,246件で、うち苦情件数は2,208件(98.3%)です。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2,198件、「販売方法」が216件の順となっています。

食料品

食料品の相談件数は307件で、うち苦情件数は246件(80.1%)です。内容としては「健康食品」に関する相談が最も多く177件(57.7%)で、健康食品業者の信用性や病気が治る、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、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「野菜・海草」の21件(6.8%)、「魚介類」の17件(5.5%)、「穀類」の16件(5.2%)などとなっています。

内容別では、「契約・解約」が186件、「販売方法」が92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															
			安全衛生	品質機能	法規基準	価格料金	計量量目	表示広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装容器	施設設備	買物相談	生活知識	その他	計	
C 住居品	C10 住居品一般	3	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
	C21 食生活機器	16	13	4	8	3	2	0	0	1	7	1	0	0	0	0	0	26
	C22 食器・台所用品	181	167	10	23	5	21	0	4	107	146	3	0	0	1	0	1	321
	C23 洗濯・裁縫用具	41	37	3	17	1	8	0	5	15	30	5	0	0	0	0	1	85
	C24 掃除用品	21	17	0	5	0	3	0	1	9	15	0	0	0	1	0	1	35
	C25 洗浄剤等	9	5	1	2	1	0	0	1	3	3	3	0	0	0	1	0	15
	C31 空調・冷暖房機器	51	47	18	30	0	3	0	1	3	25	5	0	0	0	1	0	86
	C32 家具・寝具	170	156	6	14	4	25	0	5	90	151	12	0	0	0	1	1	309
	C33 室内装備品	3	1	0	1	0	1	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	6
	C34 照明器具	2	2	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	5
	C40 他の住居品	42	35	2	13	4	3	0	3	15	34	1	0	0	1	0	0	76
C 計	539	481	45	114	18	67	0	20	244	417	32	0	0	3	3	4	967	
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	9	8	2	1	1	2	0	1	0	4	1	0	0	0	0	0	12
	D30 ガス	24	22	0	0	5	11	0	0	1	18	5	0	0	0	0	0	40
	D40 石油	26	20	0	3	4	11	3	1	0	12	2	0	0	0	0	0	36
	D50 水道	5	5	2	1	0	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	8
	D60 他の光熱水品	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
D 計	65	56	5	6	10	26	5	2	1	35	9	0	0	0	0	0	99	

住居品

住居品の相談件数は539件で、うち苦情件数は481件(89.2%)です。「食器・台所用品」に関する相談が最も多く181件(33.6%)、次いで羽毛ぶとんなどの「家具・寝具」が170件(31.5%)、「空調・冷暖房機器」が51件(9.5%)の順となっています。

「食器・台所用品」では、水道水は健康に良くない、塩素を飲むようなものだと言われ浄水器を購入したが解約したいなど、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。

「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、高額なふとんを契約させられたが解約したいという相談や、高齢者が同じ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。内容別では「契約・解約」が417件、「販売方法」が244件となっています。

光熱水品

光熱水品の相談件数は65件で、うち苦情件数は56件(86.2%)です。ガソリン、灯油などの「石油」に関する相談が最も多く26件(40.0%)で、「契約・解約」や「価格・料金」に関する相談が多くを占めています。

(3) 被服品

内容別分類 ＼商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														
			安全 衛生	品質 機能	法規 基準	価格 料金	計量 量目	表示 広告	販売 方法	契約 解約	接客 対応	包装 容器	施設 設備	買物 相談	生活 知識	その他	計
E10 被服品一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E20 和服	51	47	0	4	2	10	0	4	17	47	1	0	0	0	0	0	85
E31 洋服一般	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
E32 紳士用洋服	14	13	0	5	0	0	0	0	6	12	2	0	0	0	0	1	26
E33 婦人用洋服	43	37	0	13	4	2	0	4	1	35	4	0	0	0	1	0	64
E34 子供用洋服	3	3	1	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	6
E35 洋装下着	29	27	0	3	0	7	0	1	17	26	3	0	0	0	0	0	57
E41 履物	12	8	0	4	0	1	0	1	0	8	2	0	0	0	0	0	16
E42 靴	17	15	0	2	0	0	0	2	3	16	3	0	0	0	0	0	26
E43 アクセサリー	189	179	1	10	8	37	0	3	87	173	7	0	0	0	0	3	329
E44 他の身の回り品	11	9	0	4	0	0	0	1	0	9	3	1	0	0	0	0	18
E50 生地・糸類	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
E60 他の被服品	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
E 計	373	342	2	47	15	57	0	17	131	331	26	1	0	0	1	4	632

被服品

被服品の相談件数は373件で、うち苦情件数は342件(91.7%)です。「アクセサリー」に関する相談が最も多く189件(50.7%)、次いで「和服」が51件(13.7%)、「婦人用洋服」が43件(11.5%)の順となっています。

「アクセサリー」では、電話で誘い出され高額なネックレスを契約させられたが解約したい、展示会などで強引に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331件、「販売方法」が131件の順となっています。

「洋装下着」では、補正下着を契約したが解約したい、などの相談が寄せられています。

(4) 保健衛生品、教養娯楽品

内容別分類 ＼商品別分類	受付件数	うち 苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全 衛生	品質 機能	法規 基準	価格 料金	計量 量目	表示 ・広告	販売 方法	契約 解約	接客 対応	包装 容器	施設 設備	買物 相談	生活 知識	その他		
F 保 健 衛 生 品	F10 保健衛生品一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	F20 医薬品	18	12	2	4	1	2	0	2	5	10	0	0	0	0	2	2	30
	F30 医療用具	92	82	3	20	8	9	0	4	35	74	8	0	0	0	0	1	162
	F40 化粧品	78	69	6	12	3	10	3	8	24	55	7	1	0	1	0	1	131
	F50 理美容器具・用品	86	82	0	7	11	15	0	0	55	82	6	0	0	0	0	0	176
	F60 他の保健衛生品	27	19	3	6	1	4	0	1	5	18	2	0	0	1	1	1	43
F 計	301	264	14	49	24	40	3	15	124	239	23	1	0	2	3	5	542	
G 教 養 娯 楽 品	G10 教養娯楽品一般	3	3	0	0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	5
	G20 文具・事務用品	172	159	6	53	7	29	0	10	40	130	29	1	0	0	1	1	307
	G30 学習教材	149	147	0	6	6	26	3	0	99	133	8	0	0	0	0	0	281
	G40 書籍・印刷物	147	135	1	0	12	9	0	7	73	128	17	0	0	0	0	1	248
	G50 音響・映像製品	65	59	2	30	3	4	0	6	6	39	8	0	0	0	0	0	98
	G60 スポーツ用品	19	18	1	7	0	2	0	2	6	15	3	0	0	0	0	0	36
	G71 カメラ類	8	8	0	5	0	0	0	1	1	5	1	0	0	0	0	0	13
	G72 時計	10	7	1	1	0	0	0	1	1	9	0	0	0	0	0	0	13
	G73 他の光学機器	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	G80 玩具・遊具	19	18	1	6	2	1	0	4	2	13	6	0	1	0	0	0	36
	G91 楽器	4	2	0	1	0	1	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	7
G92 教養娯楽品その他	76	68	4	14	2	4	2	4	25	65	5	0	0	0	0	1	126	
G 計	673	625	16	123	33	76	5	35	255	544	78	1	1	0	1	3	1,171	

保健衛生品

保健衛生品の相談件数は301件で、うち苦情件数は264件(87.7%)です。「医療用具」に関する相談が最も多く92件(30.6%)、次いで「理美容器具・用品」の86件(28.6%)、「化粧品」の78件(25.9%)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。

「理美容器具・用品」では、消費者金融を利用させる悪質なマルチ商法など「販売方法」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239件、「販売方法」が124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673件で、うち苦情件数は625件(92.9%)です。「文具・事務用品」に関する相談が最も多く172件(25.6%)、次いで「学習教材」の149件(22.1%)、「書籍・印刷物」の147件(21.8%)の順となっています。

「文具・事務用品」では携帯電話の充電器やノート型パソコンの契約・解約に係る相談、「学習教材」では、子供の成績向上のために契約した補習用教材についての解約などの相談が寄せられています。

「書籍・印刷物」では、頼んでいないカタログが届いた、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544件、「販売方法」が255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	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	H20 自動車	293	273	15	82	32	45	1	20	23	241	50	0	0	0	0	1	510
	H30 自動車用品	18	16	1	8	1	1	0	0	4	13	6	0	0	0	0	0	34
	H40 自転車・用品	4	3	1	1	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	6
	H50 運搬用具	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	H60 他の車両・乗り物	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	H 計	317	293	18	93	33	46	1	21	27	257	56	0	0	0	0	1	553
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	I10 土地・建物・設備	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	I20 土地	29	22	0	1	5	4	0	1	5	25	1	0	1	0	0	0	43
	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	56	50	5	14	6	7	0	0	9	39	8	0	0	1	0	0	89
	I33 戸建住宅	60	52	2	29	4	7	0	2	2	38	8	0	0	0	0	3	95
	I34 他の建物	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
	I40 住宅構成材	9	7	0	6	0	0	0	1	1	3	0	0	1	2	0	0	14
	I51 空調・冷暖房・給湯設備	23	19	14	14	1	3	0	0	1	7	3	0	1	0	0	0	44
	I52 衛生設備	10	8	1	3	1	3	0	0	2	5	2	0	0	0	0	0	17
	I53 屋外装備品	16	12	2	5	0	0	0	0	2	15	1	0	0	0	0	1	26
	I54 他の住宅設備	37	29	1	15	6	1	0	1	15	27	3	0	0	0	0	1	70
I 計	244	201	25	87	23	25	0	6	37	162	26	0	3	3	0	5	402	
J00 他の商品	7	6	0	2	0	2	1	0	1	4	0	0	0	0	0	1	11	

車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は317件で、うち苦情件数は293件(92.4%)です。「自動車」に関する相談が大半を占め293件(92.4%)で、新車、中古車とも購入後の故障に関する相談が多く、故障が頻発する、修理に応じてくれない、といった相談が寄せられています。また、解約料が非常に高額との相談もあります。

内容別では「契約・解約」が257件、「品質・機能」が93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244件で、うち苦情件数は201件(82.4%)です。「戸建住宅」に関する相談が60件(24.6%)で最も多く、次いで「集合住宅」の56件(23.0%)、床下換気扇などの「他の住宅設備」の37件(15.2%)の順となっています。「戸建住宅」では、筋交いに不具合があり耐震強度が不安、などの相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が162件、「品質・機能」が87件、「販売方法」が37件の順となっています。

他の商品

他の商品の相談件数は7件で、うち苦情件数は6件(85.7%)です。内容別では、「契約・解約」が4件、「品質・機能」、「価格・料金」が各2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	11	11	0	7	0	0	0	0	2	6	3	0	0	0	0	0	18
	E 被服品	51	47	1	38	3	7	0	2	0	24	18	0	0	0	0	3	96
	うち和服	2	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	うち洋服	45	42	1	35	3	6	0	2	0	20	16	0	0	0	0	2	85
	上記以外の商品	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3
K 計	64	60	1	45	3	7	0	2	2	32	22	0	0	0	0	3	117	
L レンタル・リース・貸借	C 住居品	7	7	0	0	0	3	0	1	4	7	0	0	0	0	0	0	15
	E 被服品	3	2	0	1	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	5
	H 車両等	4	3	0	1	0	2	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	8
	I 土地・建物・設備	628	557	13	83	83	223	1	4	17	519	74	0	8	0	0	5	1,030
	うち土地	6	5	0	1	2	1	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0	10
	うち集合住宅	546	490	12	77	70	205	0	3	15	444	71	0	6	0	0	5	908
	うち戸建住宅	55	44	0	3	8	13	1	1	2	50	1	0	1	0	0	0	80
上記以外の商品	106	100	0	4	9	16	0	0	37	101	4	0	0	0	0	3	174	
L 計	748	669	13	89	92	245	1	5	58	633	80	0	8	0	0	8	1,232	

クリーニング

クリーニングの相談件数は64件で、うち苦情件数は60件(93.8%)です。和服や洋服など「被服品」に関する相談が8割を占め51件(79.7%)で、衣服の破れ、しみ、変色、脱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45件と最も多く、次いで「契約・解約」が32件など。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748件で、うち苦情件数は669件(89.4%)です。賃貸アパートなど「集合住宅」に関する相談が7割を超え546件(73.0%)で、退去時に床や壁紙の貼り替えなど高額な修繕費やハウスクリーニング料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633件、「価格・料金」が245件、「法規・基準」が92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 工事 建築 加工	E 被服品	7	7	0	2	1	1	0	1	3	5	0	0	0	0	0	13	
	I 土地・建物・設備	220	203	7	68	11	41	1	3	64	170	38	0	1	2	0	2	408
	うち戸建住宅	156	144	6	49	8	31	1	2	44	121	28	0	1	1	0	1	293
	うち住宅設備	42	40	0	13	2	6	0	1	14	34	6	0	0	0	0	0	76
	上記以外の商品	6	6	0	2	0	0	0	0	3	5	0	0	0	0	0	0	10
	M 計	233	216	7	72	12	42	1	4	70	180	38	0	1	2	0	2	431
N 修理 補修	C 住居品	29	28	0	2	1	5	0	0	17	25	2	0	0	0	0	52	
	うち空調・冷暖房機器	2	2	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3	
	E 被服品	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	
	G 教養娯楽品	4	4	1	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	6	
	うち音響映像製品	4	4	1	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	6	
	H 車両・乗り物	17	17	1	8	0	5	0	0	2	11	3	0	0	0	0	30	
	うち自動車	16	16	1	8	0	5	0	0	2	10	3	0	0	0	0	29	
	I 土地・建物・設備	9	9	0	3	1	3	0	0	1	7	2	0	0	0	0	17	
	うち建物	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	
	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	60	59	2	15	2	13	0	0	20	47	8	0	0	0	0	107		

工事・建築・加工

工事・建築・加工の相談件数は233件で、うち苦情件数は216件(92.7%)です。「戸建住宅」に関する相談が7割近くを占め156件(67.0%)で、新築工事や屋根工事、衛生設備工事などについての相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が180件、「品質・機能」が72件、「販売方法」が70件の順となっています。

修理・補修

修理・補修の相談件数は60件で、うち苦情件数は59件(98.3%)です。内容別では「契約・解約」が47件、「販売方法」が20件、「品質・機能」が15件、「価格・料金」が13件の順となっています。

(8) 管理・保管、役務一般、金融・保険サービス

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
Q 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	0	1	1	1	0	0	0	4	1	0	0	0	0	8
	I 土地・建物・設備	3	2	0	0	1	1	0	0	0	3	1	0	0	0	0	6
	うち集合住宅	3	2	0	0	1	1	0	0	0	3	1	0	0	0	0	6
	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
○ 計	8	6	0	1	2	2	0	0	0	7	2	0	0	0	0	14	
P00 役務一般	39	39	0	1	2	5	0	0	16	39	0	0	0	0	0	63	
Q 金融 保険サービス	Q10 金融・保険一般	5	3	0	0	2	0	0	2	4	0	0	0	0	0	8	
	Q20 生命保険	151	129	0	6	13	22	0	6	25	123	46	0	4	0	248	
	Q30 損害保険	63	57	0	4	11	15	0	0	5	45	25	0	1	0	106	
	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	79	65	0	2	9	7	0	1	22	62	10	0	2	0	4	119
	Q80 融資サービス	1,255	1,047	0	0	177	181	0	117	177	1,090	47	0	0	0	49	1,838
	Q90 他の金融関連サービス	56	40	0	1	9	4	0	3	7	43	6	0	0	0	7	80
Q 計	1,609	1,341	0	13	221	229	0	127	238	1,367	134	0	7	0	63	2,399	

管理・保管

管理・保管の相談件数は8件で、うち苦情件数は6件(75.0%)です。

役務一般

役務一般の相談件数は39件で、すべてが苦情です。旅行や映画・飲食店等が安く利用でき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1,609件で、うち苦情件数は1,341件(83.3%)です。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1,255件(78.0%)、次いで「生命保険」の151件(9.4%)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、ダイレクトメールに関する業者の信用性、押し貸しの対処方法、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、勧誘方法や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1,367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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	R20 旅客運送	10	8	1	0	2	3	0	0	0	5	5	0	0	0	0	0	16
	R30 貨物運送	27	26	0	11	4	5	0	0	0	14	9	0	0	1	0	0	44
	R40 電報・電話	148	139	2	5	4	46	0	4	29	117	22	0	0	1	0	3	233
	R50 郵便	5	5	0	3	0	2	1	0	0	3	2	0	0	0	0	0	11
	R60 他の運輸・通信	1,844	1,821	0	22	73	266	1	120	466	1,806	46	0	1	1	1	6	2,809
	R 計	2,035	2,000	3	41	83	322	2	124	495	1,946	84	0	1	3	1	9	3,114
S 教育 サービス	S10 教育一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	S20 学校教育	16	15	1	2	4	1	0	3	1	13	4	0	0	0	0	0	29
	S30 補習教育	35	34	0	4	1	3	0	1	12	27	5	0	0	0	0	0	53
	S40 他の教育	5	4	0	0	0	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	5
	S 計	56	53	1	6	5	5	0	4	13	44	9	0	0	0	0	0	87

運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は2,035件となり、うち苦情件数は2,000件(98.3%)です。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1,844件(90.6%)、次いで「電報・電話」の148件(7.3%)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有料サイトに接続され料金請求された、雑誌広告をみて無料と思い携帯電話のアダルトサイトにアクセス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1,946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多く寄せられています。

教育サービス

教育サービスの相談件数は56件、うち苦情件数は53件(94.6%)です。家庭教師や学習塾などの「補習教育」に関する相談が6割を超え35件(62.5%)で、家庭教師派遣業者の信用性、学習塾の月謝、解約をめぐるトラブルなどの相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が44件、「販売方法」が13件の順となっています。

(10) 教養・娯楽サービス、保健・福祉サービス

内容別分類 ＼商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全衛生	品質機能	法規基準	価格料金	計量量目	表示広告	販売方法	契約解約	接客対応	包装容器	施設設備	買物相談	生活知識	その他		
T 教養 娯楽 サービス	T10 教育・娯楽一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	T20 旅行代理業	23	21	0	2	1	5	0	5	5	17	5	0	0	0	0	0	40
	T30 宿泊施設	5	5	0	0	1	1	0	0	0	5	2	0	0	0	0	0	9
	T40 教室・講座	188	174	0	6	8	25	0	12	72	157	14	0	0	0	0	5	299
	T50 観覧・鑑賞	13	12	0	1	0	0	0	1	3	10	2	0	0	0	0	0	17
	T60 各種会員	6	5	0	0	0	1	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	8
	T70 他の教養・娯楽	114	108	0	8	9	12	0	35	44	91	4	0	0	0	0	0	203
T 計	349	325	0	17	19	44	0	53	125	286	27	0	0	0	0	5	576	
U 保健 福祉 サービス	U10 保健・福祉一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	U21 医療	57	47	8	20	5	13	0	2	1	23	15	0	0	0	4	91	
	U22 理美容	91	89	7	9	5	24	0	4	47	84	10	0	0	0	0	190	
	U23 浴場	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	
	U24 衛生サービス	14	10	1	0	0	2	1	0	6	13	1	0	0	0	0	24	
	U31 保育	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	U32 老人福祉サービス	9	8	1	1	1	4	0	2	0	5	0	0	0	0	1	15	
U40 他の保健・福祉	64	35	0	1	5	2	0	11	3	25	8	0	0	1	15	71		
U 計	236	190	17	32	16	45	1	20	57	150	34	0	0	1	20	393		

教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は349件で、うち苦情件数は325件(93.1%)です。資格取得講座などの「教室・講座」に関する相談が約半数を占め188件(53.9%)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、子供英会話教室で、レッスンの曜日、時間等の変更を突然言われた、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るなどの二次被害もみられます。

内容別では「契約・解約」が286件、「販売方法」が125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236件で、うち苦情件数は190件(80.5%)です。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91件(38.6%)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150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	23	23	7	2	2	8	0	2	2	12	9	0	0	0	0	0	44
	V20 冠婚葬祭	26	22	1	2	0	4	0	0	2	20	7	0	0	0	2	0	38
	V30 家事サービス	13	10	0	2	0	4	0	1	4	11	3	0	0	0	0	0	25
	V40 役務その他	150	126	3	16	5	27	0	19	36	116	24	0	0	1	0	8	255
	V 計	212	181	11	22	7	43	0	22	44	159	43	0	0	1	2	8	362
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	21	19	0	0	1	5	0	0	14	16	3	0	0	0	0	0	39
	W30 自動販売機	2	2	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	4
	W40 内職・副業	64	58	0	0	3	7	0	8	31	58	1	0	0	0	0	1	109
	W 計	87	79	0	0	5	12	0	8	46	76	4	0	0	0	0	1	152
X00 他の行政サービス	30	14	0	0	2	0	0	1	2	10	4	0	0	0	0	14	33	
Z 他の相談	330	142	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

他の役務

他の役務の相談件数は212件で、うち苦情件数は181件(85.4%)です。民間企業が実施するアンケート調査の信用性などの「役務その他」が最も多く150件(70.8%)となっています。

内容別では「契約・解約」が最も多く159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87件で、うち苦情件数79件(90.8%)です。「内職・副業」に関する相談が最も多く64件(73.6%)、次いで「商品相場・金商法」の21件(24.1%)の順となっています。

「内職・副業」では、収入になる、儲かると言われているが、高額な登録料が必要、業者は信用できるか、などの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や商品相場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76件、「販売方法」が46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30件で、うち苦情件数は14件(46.7%)です。

他の相談

他の相談の相談件数は330件で、うち苦情件数は142件(43.0%)です。

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。

既存住宅も今すぐ設置？ 早くも悪質訪販横行

「きらめっく」平成18年5月号掲載

問 電話で「お宅の寝室には火災警報器が設置されているか」と聞かれた。「つけていない」と答えると、「消防法と条例の改正で、一般住宅も今年6月までに寝室と階段と台所に設置しなければならないことを知らないのか。大至急つけなさい」と強い口調で言われ、設置を承諾してしまった。設置は必要なのだろうか。返品したい。

答 住宅火災による死者数が全国的に増えていることから、消防法が改正され、寝室、階段の踊場(階上に寝室がある場合)、台所などに住宅用火災警報器等の設置が義務づけられました。

新築住宅は平成18年6月1日からですが、既存の戸建住宅やマンションなどへの適用時期は、自治体が住民への周知や準備を配慮して条例で決めています。たとえば札幌市や千歳市は平成20年6月1日から、江別市は平成23年6月1日から適用され、新築住宅より2～5年程遅くスタートします。

今回の相談は、悪質訪問販売業者が、既存住宅も今すぐ設置しなければならないかのように見せかけて契約させようとしたものです。今後同様の手口の増加が予想されます。じゅうぶんご注意下さい。消防署の職員を装って販売することも予想されることから、役場や消防署は次のような注意を呼びかけています。

- ・「今すぐ」「お宅だけ」など契約を急がせる業者は要注意です。
- ・公的機関の職員が一般家庭に訪問販売や、電話で火災警報器を販売することはありません。
- ・必要のない箇所に設置を勧められたり、法外な値段で契約させられるおそれもあります。強引に勧められても「消防署に聞く」「家族と相談する」などと断り、その場で契約しないようにしましょう。

くじ引きで一等賞！ 「有線放送」に特典 視聴料も考えて慎重に

「北のくらし」平成18年6月号掲載

問 スーパーの前でくじ引きをしていて、一等賞になった。当選者は音楽配信サービスなどを行う有線放送の初期加入料が無料になり、貸与されるチューナーなどの取付料も無料になるという。特典にひかれてその場で視聴契約をしたが、冷静に考えると視聴料が毎月5千円かかる。家族にも反対された。クーリング・オフできるだろうか。

答 最近、個人向けの有線放送やプロバイダの契約に関する苦情や問い合わせが増えています。当該事業者は、各種の音楽や語学講座を有料で配信する有線放送会社の代理店で、視聴契約勧誘の目的を伝えずにくじ引きを行うことは問題があります。当選者は約3万円の加入料、設備の取り付け料などが無料になることから、毎月視聴料を払ってまで利用したい放送であるかをよく考えずに契約したものと思われる。

特定商取引法によるクーリング・オフは「指定商品制」で、主となる契約が放送サービスである場合は指定商品の対象外となるため適用されません。しかし、この事業者は独自に無条件解約期間を設けていることがわかりました。相談者にすぐ申し出ることを助言して、解約になりました。

この契約では、二年以内に解約すると解約手数料を払うことになっています。契約は十分慎重に行いましょう。

ほとぼり冷めて動き出す気配！ 注意して！悪質床下工事

「北のくらし」平成18年6月号掲載

問 2年前に床下工事をした訪問販売業者が「点検にきた」とやってきた。業者は「排水管にヒビが入ってまわりが湿っている。補修と床下改善に100万円以上かかる」という。室内から排水管を覗くとヒビがあるようにも見え、仕方なく50万円で排水管のみ修理をしてもらったが、あやしい。契約書はくれなかった。

答 相談者は高齢で、業者は契約書を相談者に渡さなかったばかりか、2年前の契約書も持ち去ったことから不安になり、業者が集金に来る前に相談したものです。

法律は、訪問販売業者に契約書面の交付を義務づけており、交付されない場合は、いつまでもクーリング・オフできます。（正確には、業者が改めて契約書を再交付し、クーリング・オフできることを説明した時から8日間です。）

相談者には、業者が不審な行動を取っていることから、集金に来ても支払わず、何かあったらすぐ警察に連絡するように助言しました。

相談者は高齢ですが、前回の契約書を持ち去るなどの行為に、業者に会社名と電話番号をメモさせて保管し、日をおかずに相談したことが大事に至らなかった一因です。

全国的に悪質なりフォーム工事業者の摘発で、現在は苦情件数が減少していますが、ほとぼりの冷めるのを待つて以前契約した高齢者などを標的にする業者もいると思われます。十分ご注意下さい。

「無料で姓名判断」と来訪 高額印鑑売りつける 「先祖霊で家族も不幸に」

「きらめく」平成18年7月号掲載

問 「無料で姓名判断をしてあげる」と来訪した業者にみてもらったところ、「先祖代々の霊のせい、あなた本来の運が生きていない」「印鑑をつくと必ず幸せになれる」など長時間説得された。気持ちが不安な時だったので、3本契約した。後日、業者はできた印鑑を届けに来て「3本では足りない。運を本当に好転させるためにもう1本つくりなさい」と言われ、追加契約した。合計金額は150万円を超える。冷静になって考えると、だまされたと思う。解約したい。

答 「家相が悪い」などと家に上がり込み、「あなたが不幸なのは先祖霊のせい」など長時間にわたって不安をあり、高額な印鑑や表札、水晶玉などを売りつける訪問販売の苦情が寄せられています。

この相談者は、悪いことが続いて気が滅入っているときに来訪を受けました。業者は玄関先で「机があるところでない」と姓名判断ができない」などと上がり込み、「このままでは不幸になる」「病気になる」「あなただけでなく家族にも悪影響が出る」などと長時間にわたって印鑑の購入を勧めました。

相談者は2回目の契約で「おかしい」と気づき、地域の行政相談窓口相談しました。相談担当者は業者を呼んで勧誘時の状況を詳しく聞き出し、道立消費生活センターに連絡しました。センターは業者に対し、訪問のさい勧誘目的を告げていない「先祖霊」などと不安にさせることを告げて勧誘している 長時間勧誘である、など特定商取引法や道消費生活条例に違反する疑いのあることを告げ、解約を求めました。その結果、業者は合計4本の無条件解約に応じ、既払金を返金しました。

最初の契約から半年以上経過していましたが、地域の行政相談担当者が、相談者と業者の双方から勧誘時の状況を詳細に聴取していたことが、全面解決に結びつきました。

なお見知らぬ人を家に上げることの危険性を十分認識しましょう。

体験エステ受けたばかりに つかまえた客は離さない

「北のくらし」平成18年8月号掲載

問 街で女性に声をかけられ、体験エステを勧められた。試しに受けたところ「肌がカサカサ」「背骨がゆがんでいるので腰痛がひどくなる」などと長時間勧誘され、断り切れずに50万円コースを契約した。数回通っているうち、「あと50万円契約すると一生無料になる」としつこく勧誘され、仕方なくこれも契約した。しかし効果がなく、支払いが大変だ。解約したい(20代男性)

答 相談者はさらに「再就職に有利」とエステスクールの受講も勧誘され、契約していました。これらの全契約額は約2百万円でした。

相談室は業者に、医師の資格がないのに背骨がゆがんでいるとした根拠、腰痛になると判断し、エステは効果があるとした根拠をたどしました。また、最初の契約後、効果も確かめず、すぐ2回目の契約を勧めた理由をたどしました。業者は根拠を説明できず、解約手数料は請求しない 既払金から、背骨矯正の施術料を減額した上で既に施術した分を差し引いた残金を返金する、ことで合意しました。

なお、エステスクールについて業者は「勧誘していない」と主張しましたが、相談者は1回も受講していなかったため無条件解約になりました。

エステティックの勧誘では「インターネットの懸賞で当選したが、実際はエステの勧誘だった」「モデルに、と誘われたが、目的はエステ契約だった」などの苦情も寄せられています。ご注意ください。

「謝礼はする」と言われ バイト感覚で名義貸し

「きらめっく」平成18年9月号掲載

問 絵画販売会社の知人から「絵を購入したことにしてクレジットを組んでほしい。毎月入金するので支払いは心配ない。謝礼は出す」と頼まれ、承諾した。信販会社からの確認電話にも教えられたとおり「はい」と答えた。ところが、数ヶ月続いていた口座への入金が止まり「会社を整理した」と通知があった。信販会社から請求がきているがどうしたらよいか。

答 この会社は、社員や関連会社の従業員を動員して、その友人・知人に実際は絵画を購入していないのに購入したように見せかける「名義貸し」を働きかけていました。「人気画家の絵をたくさん仕入れたいが、法律では販売会社は絵を購入できない決まりなので、名義上あなたが買ったことにしてほしい」などと説明していたようです。

販売会社が整理されたことで、事件はマスコミで報道されました。その結果、「謝礼を出す」と言われて、深く考えずに名義を貸した人が数百人もいることがわかりました。その多くは20代、30代の人達で、中にはアルバイト感覚で約100万円の絵画を数枚買ったことにして、複数の名義を貸していた人もいました。

絵画は手元にないだけでなく、見たこともない人達です。「私達は被害者」という思いが強いと思います。しかし、法的には業者が無断で名義を使用した場合を除き、業者と一緒に信販会社をだましたとみなされ、支払責任を負わされるおそれがあります。特に、謝礼をもらっていた場合の責任はより重いとみられます。信販会社が支払を求めて提訴すれば、法廷では「業者にだまされた」という主張は通らない可能性があります。

この業者に名義貸した人は、前述のように数百人規模に達し、被害対策弁護団が結成されました。相談者にも同弁護団を紹介しました。現在、信販会社の加盟店(絵画販売会社)に対する管理責任等をめぐり交渉が続いているようですが、今後の展開は予断を許しません。名義貸しは絶対にしないでください。

「月収50万円も夢ではない」 大学内でマルチの勧誘

「北のくらし」平成18年10月号掲載

問 大学の構内で友人から「おもしろいサークルがある」と誘われた。行くと「健康機器を購入して会員になり、知人を勧誘すれば紹介料が入る。機器は大手の美容室に貸すので貸与料も入る」と説明された。月収50万円も夢ではないと言う。購入契約し、代金40万円はサラ金から借りさせられて払った。しかし、よく考えると不安だ。

答 マルチ商法(連鎖販売取引)といわれるものです。商品を販売することで得られる利益よりも、友人や知人を会員にすることで得られる利益のほうが大きいのが特徴です。従って、学友を勧誘しやすい大学や短大、専門学校などでよく広がります。

しかし、思惑通りもうけることは至難です。会員は勧誘に血眼ですので必ず行き詰まります。勧誘できても、友人に経済負担を負わせることになり、人間関係にヒビが入ることもあります。美容室からの収入も保証はなく、借金だけが残るおそれがあります。

マルチ商法は禁止されていませんが、特定商取引法で勧誘にさまざまな規制があり、抵触すると一般会員でも処罰の対象になります。20日間のクーリング・オフ期間が定められており、相談者は契約して10日目でしたので、やめたのであれば書面でクーリング・オフ手続きをすることを助言しました。

脅しめがいのダイヤ・セールス 強引に呼び出し怖い目に

「北のくらし」平成18年10月号掲載

問 「ブライダル関連」という業者に電話で呼び出された。ところが業者の車内で激しくダイヤ購入を迫られ、契約書にサインし、解約しないという誓約書も書かされた。電話でクーリング・オフを申し出て、一応了解されたが、大丈夫だろうか。

答 同じ業者と思われる苦情が複数寄せられています。呼び出し方が強引です。勤め先などに電話してきて冠婚葬祭のことを一方的に話します。しびれを切らせて電話を切ると、すぐ再電話してきて「話し中に切れてしまったようですが?」。返答に詰まると「人の話は聞きなさい」と一喝。すかさず「いつ会えますか?」と約束を取り付けます。

会いに行くと大変なことになります。車に乗せられ、ドアをロックされることもあります。ダイヤの購入話を持ちだされ、断ると「じゃあ、なぜ来たんだ。けんかを売りに来たのか!」。「お金がない」と答えるものなら「消費者金融から借りなさい」。

業者は電話を切らせるようにし向け、それにつけ込んで再電話で優位に立って呼び出しています。対策は「これ以上電話をかけないで下さい。かけたら警察に通報します」と毅然として断ること。絶対に会ってはいけません。

相談者には 電話ではなく配達記録郵便で契約解除を申し出る 脅されて書かされた契約書は無効なのでトラブルになった場合は再度相談することを助言しました。

誘われてついに行ったばかりに 可愛い着物展示販売

「きらめっく」平成18年11月号掲載

問 2年ほど前、知人に「着物の展示会がある。友人を連れて行けば2千円もらえるので、買わなくてもよいからきてほしい」と頼まれ、購入するつもりはなかったがついていった。ところが店長ら数人に囲まれ「着物を購入して会員になれば、今後、展示会にくるだけで2千円の収入になる」「今購入すれば、あなたの友人に報酬が出るし、あなたにも戻り金がある」などと説得され、仕方なく長襦袢などを購入した。その後、何度も呼び出され、1年余りの間に着物や帯など17件約8百万円も契約してしまった。未使用分だけでも解約したい。

答 きわめて強引な販売が繰り返されていました。呼び出されて展示会に行くと、店長以下数人が取り囲んで商品を肩にかけ、「こんなよい品は他店では2～3倍もする」「支払いは何とかなる」など、買うと言うまで立つこともできませんでした。クレジットの支払通知で夫に知られると困るからと拒むと「契約書には当店の外交員ということにして店に送ってもらおう」。着物は十分あるからと断ると「ではお母さんに、妹さんに -」。

「支払いが大変でしょう、あなただけ特別に援助します」「契約だけしてすぐ解約を申し出ればよい」などと言われたこともありましたが、約束は守られませんでした。

なぜ度重なる呼び出しを断らなかったのでしょうか。契約金額がかさんだ相談者は、返済のために少しでも収入を得ようと、参加報酬の2千円を当てにしたのかもしれない。

相談を受けたセンターは事業者に対し、販売方法が強引であること、契約書に「外交員」と書かせたことは書面の虚偽記載にあたること、解約に応じるという約束を守らなかったことなどを指摘し、対応を求めました。

事業者は販売方法の行き過ぎを認め、交渉の結果、すでに支払い済みだった分や使用していたものの一部を除き、約6百万円をキャンセルすることで双方が合意しました。

友人からであっても、販売会への誘いは十分注意しましょう。また、不本意な契約をさせられた時は、すぐ相談窓口にご相談しましょう。

「前の会社は倒産。新たに購入を」 あの販売員がまた来た！

「きらめっく」平成18年12月号掲載

問 3年前、訪問販売で10年間保証の浄水器を購入した。ところが最近、販売業者から倒産の通知が届き、その数日後、前と同じ販売員が「会社が倒産したため職場が変わった」と来訪し、「新たに浄水器を購入してほしい」と言う。突然の話でおろおろしているうちに、強引に浄水器を取り付けていった。納得できない。

答 以前契約したことのある販売員が「前の会社が倒産した」「再就職した」などの名目で突然来訪し、高額な商品やサービスを再契約させる事例が各地で発生しています。社会問題になった床下点検商法でも、ほとぼりが冷めるのを待っていたようにメンテナンスを装って再訪問し、不必要な工事をしていく事例も発生しています。

今回、新しく付けていった浄水器の値段は前回と同じ30万円もしました。相談者は相談窓口の助言をえて業者と自主交渉し、その結果、業者は価格を大幅に値引きすることになりました。しかし、金額は返金されませんでしたし、業者への不信も残りました。

悪質な訪問販売業者は、計画的に社名を変更したり、顧客リストの横流しも行っています。「10年保証」「生涯保証」など安心を売り込む事業者もありますが、倒産すれば約束は反故になります。訪問販売では、とても条件のよい話であってもその場で契約せず、まわりに相談する慎重さが重要です。

「友の会」が倒産、積立金が心配 前渡金の2分の1は保全義務

「北のくらし」平成18年12月号掲載

問 「(株)宝石のありもとダイヤモンド友の会」の会員になり、積立を続けていた。新聞に、親会社が倒産し子会社の「友の会」も破産手続きの申し立てをした、とあった。積立金はどうなるのか心配だ。

答 「友の会」は割賦販売法に基づき、会員が積み立てた会費(前渡金という)を預かり、その親会社の商品を会員に取り次ぐものです。前渡金は割賦販売法により、残高の2分の1に相当する額を保全する義務が課せられています。「ありもと友の会」の場合も、法務局などへの供託により前渡金の2分の1相当額が保全されています。

従って、前渡金残額の2分の1相当額は会員に配分されることとなります。還付を希望する会員は、割賦販売法による還付手続きに従い、債権の申立書を北海道経済産業局に提出する手続きが必要です。同局は会員台帳を入手しており、11月17日会員に「申立書」の用紙と還付手続きのお知らせを発送しました。「申立書」の受付は平成19年1月25日までです。期限厳守ですので用紙が届いていない会員は、北海道経済産業局消費経済課に問い合わせてください。

問題は、残り2分の1の返還ですが、今後は破産管財人による整理を待たなくてはなりません。従業員の未払い給与などの問題もあり、現段階ではなんとも言えません。12月に経済産業局の説明会が開かれる予定ですので、情報には十分注意してください。

コリやイタミの緩和うたう ゲルマニウムに「効果」?

「きらめっく」平成19年1月号掲載

問 地方在住の老父を訪ねると、ゲルマニウムを粘着布で患部に貼るハリ治療器を訪問販売で購入していた。パンフレットには「話題のゲルマニウム。たちどころにコリとイタミを緩和」とあり、腰の痛みがよくなると言われて買ったという。厚生労働省の医療用具製造承認番号もあった。父は、1個約1万円のゲルマニウム粒を販売員が20個も腰や背中に貼っていたが、効果がないという。解約したい。

答 医療用具製造承認番号から、ゲルマニウムの効果がパンフレットのうたい文句どおりか調べてみたところ、ゲルマニウムの効果・効能は認められていないことがわかりました。

この承認番号は、肩コリや筋肉のコリに対する、貼付型ハリ治療器の突起部の指圧作用の効能・効果を承認しているもので、ゲルマニウムそのものの効能・効果を認めたものではありません。また、貼付型ハリ治療器には「イタミを緩和」の効能・効果は、認められていませんでした。

従って、ゲルマニウムの特殊な作用で、コリだけでなく痛みも緩和するかの印象を与える当該商品のパンフレットは、薬事法に抵触するとともに消費者に誤認を与える表示といえます。

販売方法にも問題がありました。まず、健康についてのアンケートを装って電話をかけ、腰痛であることを聞き出すと、「詳しく知りたいので訪問する」と強引に来訪。「あなたの体には20個は必要」と契約させた上、販売員が箱を開けて返品ができないと思わせていました。数日後、言われたような効果がないので、電話でクーリング・オフを申し出ましたが、無条件解約ができないかのような回答でした。

当センターは業者に対して 販売目的を隠しての勧誘 販売員の説明やパンフレットが薬事法に抵触していること クーリング・オフ回避行為があること、などを指摘し無条件解約を求めました。その結果、業者は全面解約に応じました。なお、業者からはパンフレットの文言の修正を検討するとの説明がありました。