

平成19年度

消費生活相談報告書

北海道立消費生活センター

・本書は、消費生活相談情報が蓄積されている「全国消費生活情報ネットワークシステム」(通称:PIO-NET ~パイオネット。独立行政法人国民生活センター運営)のデータベースをもとに、平成19年度に北海道立消費生活センターへ寄せられた相談情報を分析し、消費者被害の未然防止・拡大防止に役立てることを目的に発行しているものです。

・本書記載内容の転載等につきましては、下記までお問い合わせください。

(本書に関する問い合わせ先)

北海道立消費生活センター相談部 (電話) 011-221-0110

この報告書は、再生紙を使用しています。

はじめに

道では、消費生活行政施策の一環として、道民の消費生活の安定と向上を図ることを目的に北海道消費生活条例を制定しています。また、消費生活行政の第一線の推進機関として「北海道立消費生活センター」を位置づけ、消費者から寄せられる消費生活に関する苦情や問い合わせ等の解決のため助言、情報提供、斡旋等を行っています。本書は、平成19年度に消費者の皆様から北海道立消費生活センターに寄せられた消費生活相談の内容をまとめたものです。

平成19年度に寄せられた消費生活相談は9,026件で、苦情が8,068件と約9割を占めています。また前年度との比較では2,142件減少しました。

平成19年度の特徴としては、昨年度多かったパソコンや携帯電話などの有料情報提供サービス利用料の請求が、依然として上位となっています。また、身に覚えがなく何の契約か特定できないものに関する請求、融資に際して保証料を支払わせるなどの手口に係わる相談も多数寄せられています。

相談内容を商品・役務別でみると、「商品」に関するものでは、学習教材、新聞など「教養娯楽品」、「消費料金未納」など商品を特定することのできない架空請求などの「商品一般」、ふとん類・浄水器などの「住居品」、健康食品などの「食料品」に係わる相談が多く寄せられています。

「役務」に関するものでは、携帯電話の有料サイト利用料に係る不当請求といった電話情報提供サービスなどの「運輸・通信サービス」、いわゆるサラ金やヤミ金融、多重債務などの「金融・保険サービス」、賃貸アパートや電話機リースなどの「レンタル・リース・貸借」についての相談が多く寄せられています。

また、相談内容別にみると、「契約・解約」に係わるものが最も多く、次いで「販売方法」、「価格・料金」に係わるものが多くを占めています。

本書には相談事例も掲載していますので、消費生活相談の一助として、また、消費生活行政の参考としてご活用いただければ幸いです。

平成20年10月

北海道立消費生活センター
所長 橋本 智子

目 次

1. 消費生活相談の概要	2
2. 特殊販売の相談状況	8
3. 商品・役務別相談状況	10
(1) 商品・役務別相談状況	10
(2) 主な商品・役務の相談状況	11
4. 内容別相談状況	14
5. 契約当事者の年代別相談状況	16
(1) 年代別相談の状況	16
(2) 主な商品・役務における年代別相談の傾向	16
6. 契約・購入金額及び既支払金額	21
7. 商品・役務の内容別相談状況	23
(1) 商品一般、食料品	23
(2) 住居品、光熱水品	24
(3) 被服品	25
(4) 保健衛生品、教養娯楽品	26
(5) 車両・乗り物、土地・建物・設備、他の商品	27
(6) クリーニング、レンタル・リース・貸借	28
(7) 工事・建築・加工、修理・補修	29
(8) 管理・保管、役務一般、金融・保険サービス	30
(9) 運輸・通信サービス、教育サービス	31
(10) 教養・娯楽サービス、保健・福祉サービス	32
(11) 他の役務、内職・副業・相場、他の行政サービス、他の相談	33
8. 苦情相談事例	35

1. 消費生活相談の概要

平成19年度に当センターに寄せられた相談件数は、9,026件で、前年度に比べ2,142件減少しています。うち「苦情」は8,068件で、前年度に対し2,028件減少しました。「問い合わせ」等は958件で114件減少しました。

内容別相談件数(複数カウント)は、「契約・解約」に係わるものが最も多く7,216件(82.4%)、次いで「販売方法」に係わるものが3,010件(34.4%)、「価格・料金」に係わるものが1,574件(18.0%)となっています。

相談方法では「電話」によるものが8,309件(92.1%)で、前年度に比べて2,155件減少しています。「来訪」は538件(6.0%)で、前年度比では31件増加しました。「文書」による相談は、179件と前年度に比べ18件減少しました。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」4,348件(48.2%)、「女性」4,282件(47.4%)となり、男性の比率がやや高くなっています。年齢別では「30歳代」が最も多く1,792件(19.9%)、次いで「20歳代」が1,642件(18.2%)、「40歳代」が1,362件(15.1%)、「50歳代」が1,150件(12.7%)、「70歳以上」が836件(9.3%)、「60歳代」が823件(9.1%)、「20歳未満」が354件(3.9%)の順となっています。構成割合の比較では、前年度に比べ、「20歳代」、「30歳代」が増加し、「50歳代」、「60歳代」、「70歳以上」は減少しました。「20歳未満」、「40歳代」では大きな変化は見られませんでした。

職業別では「給与生活者」が最も多く4,068件(45.1%)で前年度4,939件に比べて871件減少しています。次いで「無職」が1,580件(17.5%)で、前年度に比べて688件減少しています。なお、「給与生活者」と「無職」で全体の6割強を占めています。

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4,299件で、前年度より156件減少しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」2,509件で、次いで「訪問販売」1,018件、「電話勧誘販売」438件、「マルチ・マルチまがい」211件、「その他無店舗」95件、「ネガティブ・オプション」28件の順で、前年度比では「通信販売」、「その他無店舗」は増加、「訪問販売」「マルチ・マルチまがい」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」は減少しました。

【商品部門】

商品に係わる相談は3,185件で前年度より1,887件減少し、相談全体の35.3%となっています。うち苦情は2,814件で前年度より1,908件減少しています。商品分類別では、「教養娯楽品」(主な商品としては、資格取得用教材、補習用教材、補習用教材セット、小型コンピューター、新聞など)が最も多く、次いで「商品一般」(商品が特定できないものなど)、「住居品」(主な商品としては、ふとん類、浄水器など)、「被服品」(主な商品としては、アクセサリーなど)、「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5,568件で、前年度より198件減少し、相談全体の61.7%となっています。うち苦情は5,148件で、前年度より84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」(主な役務としては外国語・会話教室など)の順となっています。

【平成19年度の特徴】

平成19年度の特徴としては主に次のとおりです。

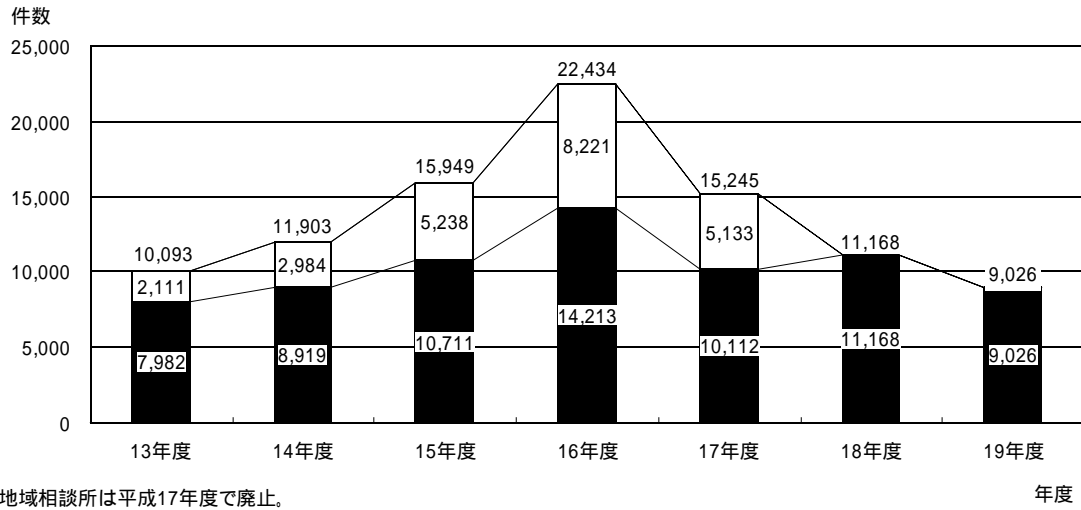
- (1)平成19年度の消費生活相談の受付件数は、前年度より2,142件減少しました。その内容をみると、苦情件数は相談全体の89.4%と大半を占め、問い合わせ等件数は958件となっています。
- (2)いわゆる商品が特定できない架空請求の相談は4分の1に減少しましたが、商品の中では依然として上位を占めています。一方、インターネット、携帯電話を用いた有料サイト利用料に係る不当請求などの相談は相変わらず多く、「運輸・通信サービス」の件数が役務の中では1位を占めています。

- (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「金融・保険サービス」、「運輸・通信サービス」、健康食品などの「食料品」が、70歳以上では「住居品」、「金融・保険サービス」、「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」は前年度に比べて減少する一方、「既支払金額」は、前年度に比べて増加しています。「契約・購入金額」のわかる4,520件(相談全体の50.1%)の総額は約37億8千6百万円で、前年度に比べて約4億円減少しました。「既支払金額」の総額は約13億5千万円で、前年度に比べて約1億7千万円増加しています。

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

相談部 地域相談所



・苦情、問合せ、要望受付件数の推移

問合せ・要望 苦情

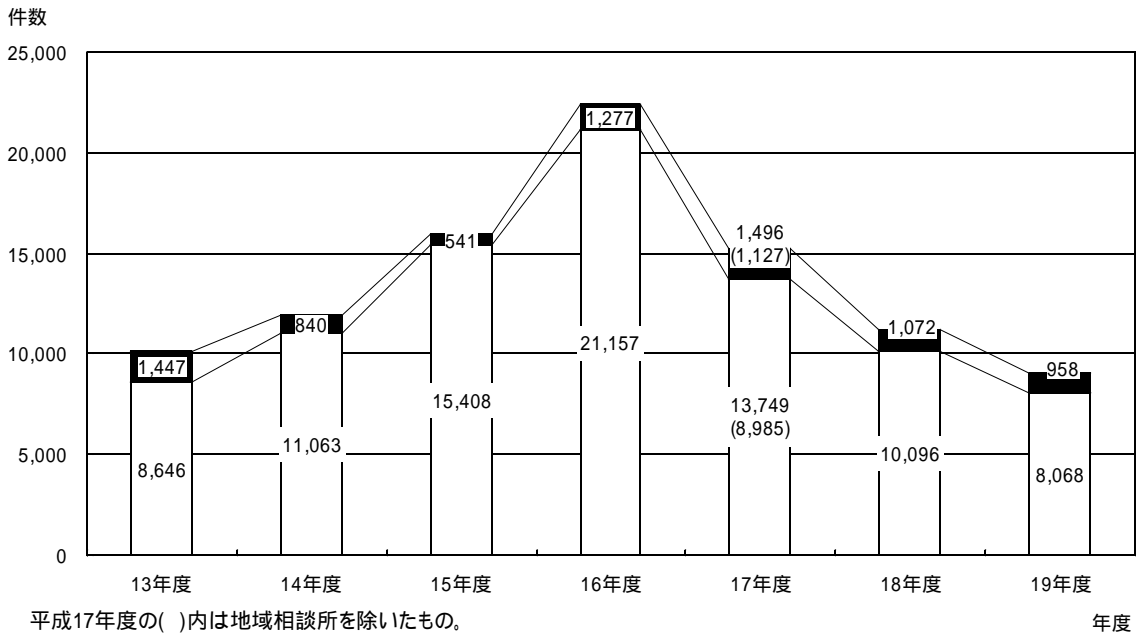


表1 受付状況

項目		19年度	18年度	前年度比	
相談件数		9,026	11,168	80.8%	
苦問要	苦情	8,068	10,096	79.9%	
	問合せ	949	1,069	88.8%	
	要望	9	3	300.0%	
相談方法	来訪	538	507	106.1%	
	電話	8,309	10,464	79.4%	
	文書	179	197	90.9%	
契約当事者属性	性別等	男性	4,348	5,553	78.3%
		女性	4,282	5,249	81.6%
		団体・不明	396	366	108.2%
	年齢別	20歳未満	354	421	84.1%
		20歳代	1,642	1,919	85.6%
		30歳代	1,792	2,109	85.0%
		40歳代	1,362	1,713	79.5%
		50歳代	1,150	1,564	73.5%
		60歳代	823	1,182	69.6%
		70歳以上	836	1,278	65.4%
		その他・不明	1,067	982	108.7%
	職業別	給与生活者	4,068	4,939	82.4%
		自営・自由業	673	812	82.9%
		家事従事者	1,406	1,736	81.0%
		学生	500	647	77.3%
		無職	1,580	2,268	69.7%
		団体	280	145	193.1%
		その他・不明	519	621	83.6%
	販売購入形態	店舗購入	2,371	2,654	89.3%
訪問販売		1,018	1,150	88.5%	
通信販売		2,509	2,453	102.3%	
マルチ・マルチまがい		211	234	90.2%	
電話勧誘販売		438	486	90.1%	
ネガティブ・オプション		28	47	59.6%	
その他無店舗		95	85	111.8%	
不明・無関係		2,356	4,059	58.0%	

項目		19年度	18年度	前年度比
相談内容分類	安全・衛生	344	225	152.9%
	品質・機能	1,018	935	108.9%
	法規・基準	492	672	73.2%
	価格・料金	1,574	1,382	113.9%
	計量・量目	28	24	116.7%
	表示・広告	632	522	121.1%
	販売方法	3,010	2,314	130.1%
	契約・解約	7,216	9,349	77.2%
	接客対応	1,037	768	135.0%
	包装・容器	6	5	120.0%
	施設・設備	4	14	28.6%
	買物相談	3	22	13.6%
	生活知識	5	20	25.0%
	その他	120	172	69.8%
商品大分類	商品一般	569	2,246	25.3%
	食料品	444	307	144.6%
	住居品	504	539	93.5%
	光熱水品	68	65	104.6%
	被服品	284	373	76.1%
	保健衛生品	245	301	81.4%
	教養娯楽品	599	673	89.0%
	車両・乗り物	279	317	88.0%
	土地・建物・設備	185	244	75.8%
	他の商品	8	7	114.3%
	商品計	3,185	5,072	62.8%
	クリーニング	45	64	70.3%
	レンタル・リース・貸借	635	748	84.9%
	工事・建築・加工	244	233	104.7%
	修理・補修	71	60	118.3%
	管理・保管	9	8	112.5%
	役務一般	27	39	69.2%
	金融・保険サービス	1,335	1,609	83.0%
	運輸・通信サービス	2,187	2,035	107.5%
	教育サービス	55	56	98.2%
	教養・娯楽サービス	324	349	92.8%
	保健・福祉サービス	231	236	97.9%
	他の役務	265	212	125.0%
	内職・副業・相場	122	87	140.2%
	他の行政サービス	18	30	60.0%
	役務計	5,568	5,766	96.6%
	他の相談	273	330	82.7%
総計	9,026	11,168	80.8%	

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	569	530	0	4	13	13	0
食料品	444	347	123	166	24	43	14
住居品	504	449	99	153	18	72	2
光熱水品	68	47	3	4	5	41	1
被服品	284	255	6	54	8	51	0
保健衛生品	245	215	20	51	12	47	0
教養娯楽品	599	552	20	142	29	93	0
車両・乗り物	279	256	27	109	12	67	1
土地・建物・設備	185	156	13	53	20	20	2
他の商品	8	7	0	0	0	1	0
クリーニング	45	43	0	30	3	8	0
レンタル・リース・貸借	635	568	13	64	74	252	3
工事・建築・加工	244	219	3	81	10	62	1
修理・補修	71	67	4	21	2	18	1
管理・保管	9	9	1	2	0	3	0
役務一般	27	26	0	0	0	2	0
金融・保険サービス	1,335	1,169	0	0	144	214	2
運輸・通信サービス	2,187	2,160	1	38	61	376	1
教育サービス	55	51	0	1	6	9	0
教養・娯楽サービス	324	301	2	7	18	55	0
保健・福祉サービス	231	187	5	29	17	61	0
他の役務	265	232	4	8	11	42	0
内職・副業・相場	122	111	0	1	2	23	0
他の行政サービス	18	5	0	0	3	1	0
他の相談	273	106	-	-	-	-	-
総件数	9,026	8,068	344	1,018	492	1,574	28

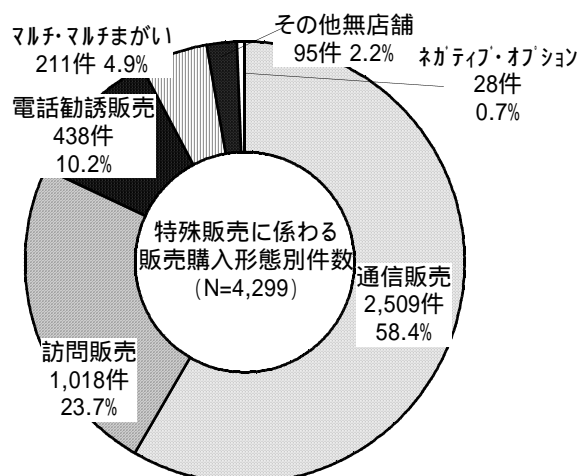
(注) 相談内容分類別件数は、複数カウントしています。

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
9	97	513	16	0	1	0	1	16
61	137	201	54	5	0	0	2	4
19	230	316	45	0	0	2	2	5
3	3	26	18	0	0	0	0	1
17	119	235	34	0	0	1	0	1
22	116	197	25	0	0	0	0	2
31	251	465	129	1	0	0	0	4
13	37	221	69	0	0	0	0	3
7	44	118	35	0	2	0	0	7
0	1	7	0	0	0	0	0	1
1	5	29	26	0	0	0	0	0
10	98	555	95	0	0	0	0	5
5	77	195	49	0	0	0	0	1
1	25	48	17	0	0	0	0	0
1	0	7	6	0	0	0	0	0
0	22	25	0	0	0	0	0	0
161	285	1,149	144	0	0	0	0	28
162	1,061	2,108	151	0	0	0	0	1
4	11	44	13	0	0	0	0	2
47	123	286	42	0	0	0	0	0
17	65	156	29	0	1	0	0	15
26	122	207	31	0	0	0	0	11
15	81	104	7	0	0	0	0	4
0	0	4	2	0	0	0	0	9
-	-	-	-	-	-	-	-	-
632	3,010	7,216	1,037	6	4	3	5	120

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4,299件で、相談全体に占める割合は47.6%でした。内訳は「通信販売」が最も多く2,509件(特殊販売全体の58.4%)、次いで「訪問販売」が1,018件(同23.7%)、「電話勧誘販売」が438件(同10.2%)、「マルチ・マルチまがい」が211件(同4.9%)、「その他無店舗」が95件(同2.2%)、「ネガティブ・オプション」が28件(同0.7%)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2,509件で、年代別で見ると30歳代が656件と最も多く、次いで20歳代584件、40歳代453件、20歳未満278件、50歳代235件、60歳代127件、70歳以上65件の順となっています。50歳未満で8割近くを占めています。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1,018件で、年代別で見ると70歳以上が308件と最も多く、次いで20歳代138件、60歳代135件、50歳代113件、40歳代88件、30歳代71件、20歳未満7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438件で、年代別で見ると30歳代が106件と最も多く、次いで20歳代75件、40歳代70件、70歳以上64件、50歳代45件、60歳代30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・マルチまがい

マルチ・マルチまがいの相談件数は211件で、年代別で見ると20歳代が86件と最も多く、次いで50歳代が30件、60歳代の23件、40歳代21件、30歳代19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19年度は、消費者金融を利用させアクセサリーなどを購入させるなどの悪質な相談が、若者から寄せられました。

(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28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歳以上がやや多い傾向にあります。

(6) その他無店舗

展示販売や露店、又は、これに類するような店舗以外での販売を指します。その他無店舗の相談件数は95件で、年代別では20歳代が25件で最も多く、70歳以上の17件、50歳代の14件、30歳代、40歳代の各12件の順となっています。

表3 特殊販売の契約当事者の年齢構成

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計
訪問販売	7	138	71	88	113	135	308	158	1,018
通信販売	278	584	656	453	235	127	65	111	2,509
マルチ・マルチまがい	1	86	19	21	30	23	14	17	211
電話勧誘販売	1	75	106	70	45	30	64	47	438
ネガティブ・オプション	0	0	2	3	3	3	6	11	28
その他無店舗	0	25	12	12	14	7	17	8	95
特殊販売全体	287	908	866	647	440	325	474	352	4,299

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35.3%、「役務」は61.7%でした。「商品」で最も相談件数が多かったのは、「教養娯楽品」(文具・事務用品、学習教材、書籍・印刷物など)の599件(商品全体の18.8%)で、次いで「商品一般」(商品が特定できないもの)の569件(同17.9%)、「住居品」(食器・台所用品、家具・寝具類、食生活機器など)は504件(同15.8%)、「食料品」(健康食品など)は444件(同13.9%)、「被服品」が284件(同8.9%)、「車両・乗り物」が279件(同8.8%)、「保健衛生品」が245件(同7.7%)、「土地・建物・設備」が185件(同5.8%)の順となっています。

1位の「教養娯楽品」では、「文具・事務用品」が183件と最も多く、次いで「学習教材」が112件、「書籍・印刷物」108件となっています。2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。3位の「住居品」は、「食器・台所用品」が173件と最も多く、次いで「家具・寝具」などが、4位の「食料品」では健康食品などが191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2,187件(役務全体の39.3%)で、次いで「金融・保険サービス」(融資サービス、生命保険など)の1,335件(同24.0%)、「レンタル・リース・貸借」が635件(同11.4%)、「教養・娯楽サービス」(教室・講座、他の教養・娯楽)が324件(同5.8%)、「他の役務」が265件(同4.8%)、「工事・建築・加工」が244件(同4.4%)、「保健・福祉サービス」が231件(同4.1%)、「内職・副業・相場」が122件(同2.2%)の順となっています。

1位の「運輸・通信サービス」のうち、「他の運輸・通信」は1,946件で89.0%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182件で8.3%を占めています。2位の「金融・保険サービス」では消費者金融などの「フリーローン・サラ金」に係わるものなどの「融資サービス」が1,001件で75.0%を占めています。また「生命保険」は144件で10.8%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、419件で66.0%を占めています。

図3 商品別相談状況

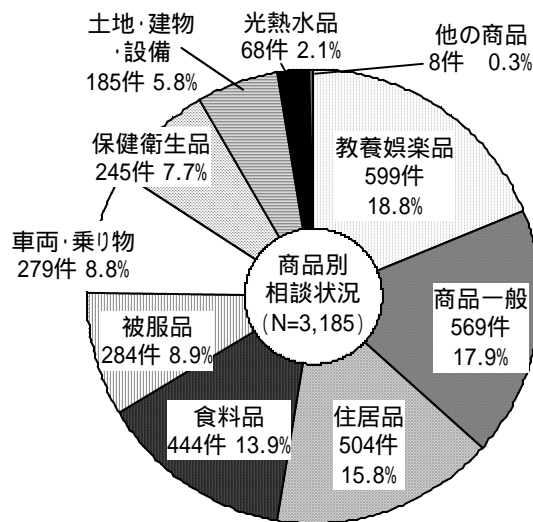
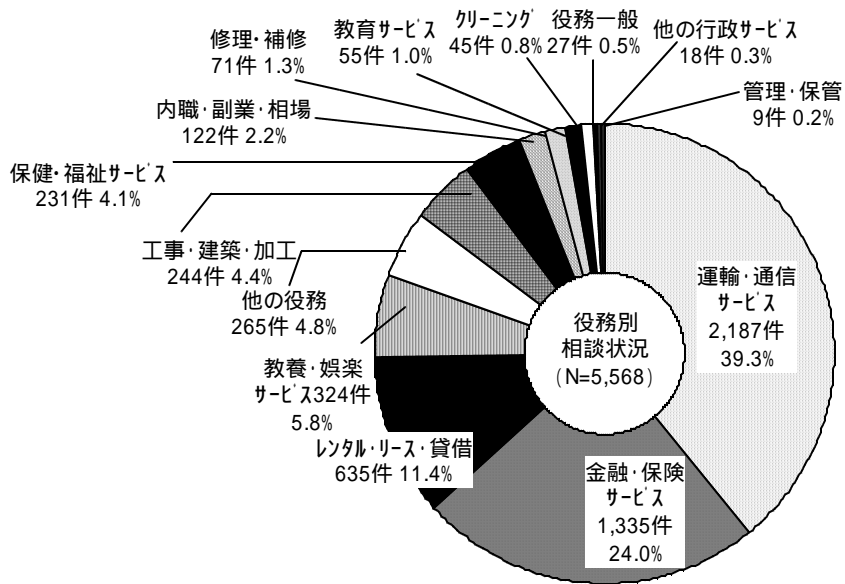


図4 役務別相談状況



(2) 主な商品・役務の相談状況

教養娯楽品

「教養娯楽品」(学習教材など)に関する相談は599件でした。契約当事者は男性が284件(47.4%)、女性が276件(46.1%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く252件(42.1%)、次いで家事従事者、無職の各101件(16.9%)となっています。

「文具・事務用品」に関する相談は183件、「学習教材」(資格取得用教材、補習用教材、補習用教材セットなど)に関する相談は112件でした。

主な事例は次のとおりです。

- ・知り合いが勲章をもらったところ、突然首都圏の会社から紳士録と思われる雑誌に名前を載せないかと電話がかかってきた。信用して大丈夫か。
- ・訪問販売で姓名判断を受け、印鑑を購入しなければ7年間の間に事故や病気があると言われ、不安になり契約を締結したが解約したい。
- ・娘が小学1年生の時、訪問販売で補習用教材を6年間分セットで購入した。ビデオを見ながらの勉強でFAXを使って指導するとのことだったが、FAXがないことを伝えても執拗に勧誘された。一切未使用で契約解除したい。

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569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139件(24.4%)、女性が414件(72.8%)で、女性が男性より約3倍多くなっています。職業別では、給与生活者が255件(44.8%)、次いで家事従事者151件(26.5%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・未納の消費料金について、運営会社から訴状が提出されると最終通達書がはがきで届いた。身に覚えがない。対処方法を知りたい。
- ・民事裁判通達書がはがきで届いた。裁判を起される覚えはなかったので不審に思って連絡したら、弁護士を紹介され取り下げ費用を振込めと言われた。対処方法を知りたい。

住居品

「住居品」(家具・寝具など)に関する相談は504件でした。契約当事者は男性が151件(30.0%)、女性が325件(64.5%)となっています。職業別では無職が最も多く157件(31.2%)、次いで家事従事者が149件(29.6%)、給与生活者112件(22.2%)の順となっています。

「食器・台所用品」は173件、ふとん類など「家具・寝具」に関する相談は163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。

- ・訪問販売で布団を購入し、理解できないまま、次々と契約をした。支払いが困難だが対処方法を知りたい。
- ・浄水器を購入した訪問販売業者から、配管に取り付けしないと浄水器が壊れると強引に勧誘され、錆止めの高額な磁気活水器を契約したが、心臓ペースメーカーを使っている人は近寄らないでとの注意書きがあり、自分も使っているので心配。解約したい。
- ・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。
- ・通信販売で、圧力鍋を購入したが、3ヶ月で取っ手部分にひびが入ってしまった。無料で交換は可能か。

運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」に関する相談は2,187件で、相談件数では最も多くなっています。契約当事者は男性が1,295件(59.2%)、女性が871件(39.8%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く1,163件(53.2%)、次いで学生の332件(15.2%)の順となっています。

「他の運輸・通信」(電話情報提供サービス、オンライン情報サービス、オンライン等関連サービスなど)に関する相談は1,946件でした。

主な事例は次のとおりです。

- ・携帯電話で、ネット検索中に画像をクリックしただけでアダルトサイトに登録となり、請求画面になった。どうすべきか。
- ・会員制サイトで知り合った友人に誘われ、別のサイトに登録したところ、有料サイトだったようで、請求メールが届くようになった。どう対処したらよいか。
- ・携帯電話のショートメッセージサービスで、身に覚えのない総合情報サイト登録料の請求が届いた。対処方法を知りたい。

金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は1,335件でした。契約当事者は男性が782件(58.6%)、女性が531件(39.8%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く737件(55.2%)、次いで無職の257件(19.3%)、家事従事者135件(10.1%)の順となっています。「金融・保険サービス」のうち、「融資サービス」(フリーローン・サラ金など)に関する相談は、1,001件でした。

主な事例は次のとおりです。

- ・消費者金融とクレジットのキャッシングで5社数百万円の借金があるが、数社は過払いの可能性もある。対処方法を知りたい。
- ・ヤミ金融と思われる業者からダイレクトメールが届いた。借入するつもりはないが、信用できる業者か教えてほしい。
- ・サラ金業者やクレジット会社数社から借入をしている。債務整理をしたいが、どのような方法があるか。
- ・携帯電話からおまとめローンサイトをクリックし、借入できるか問い合わせ、その後断ったが、嫌がらせの電話が続き迷惑している。どうしたらよいか。
- ・3年後に解約しても損をしないと説明を受け年金保険の契約をしたが、届いた証書を見ると、3年後の解約だと返金されるのは掛金の5分の1以下だとわかった。解約したい。

表4 商品小分類及び役務小分類にみる主な相談(上位10位)

商品名	平成 19年度			平成 18年度		
	合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
商品一般	569	530	39	2,246	2,208	38
自動車 普通・小型自動車	260	238	22	293	273	20
健康食品 健康食品	191	173	18	177	163	14
文具・事務用品 携帯電話機	183	175	8	172	159	13
食器・台所用品 浄水器	173	149	24	181	167	14
家具・寝具 ふとん	163	156	7	170	156	14
学習教材 資格取得用教材	112	107	5	149	147	2
アクセサリ ネックレス	108	100	8	189	179	10
書籍・印刷物 新聞	108	101	7	147	135	12
医療用具 電位治療器	87	77	10	92	82	10

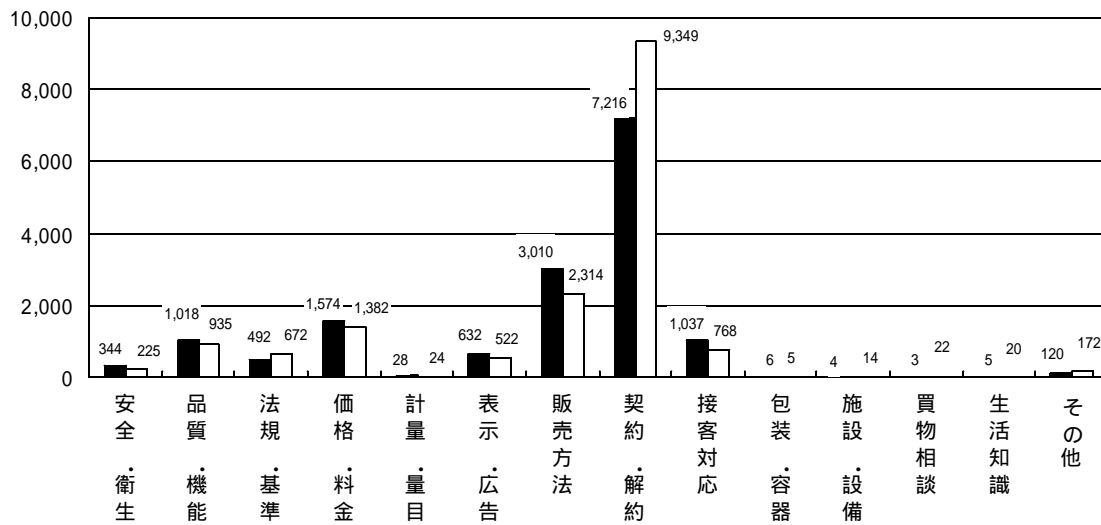
役務名	平成 19年度			平成 18年度		
	合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
他の運輸・通信 電話情報提供サービス	1,946	1,931	15	1,844	1,821	23
融資サービス フリーローン・サラ金	1,001	874	127	1,255	1,047	208
レンタル・リース・貸借 集合住宅	635	568	67	748	669	79
工事・建築 戸建住宅	244	219	25	233	216	17
役務その他 広告代理サービス	214	186	28	150	126	24
教室・講座 外国語・会話教室	192	180	12	188	174	14
電報・電話 移動電話サービス	182	170	12	148	139	9
生命保険 会社生命保険	144	133	11	151	129	22
理美容 エステティックサービス	110	103	7	91	89	2
内職・副業 ワープロ・パソコン内職	88	81	7	64	58	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。また商品関連役務については、その分類における代表的な商品です。

4. 内容別相談状況

図5 相談内容別件数

19年度 18年度



内容別相談状況は、「契約・解約」が最も多く7,216件(商品・役務の82.4%)でした。次いで多かったのは「販売方法」の3,010件(同34.4%)、次いで「価格・料金」の1,574件(同18.0%)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5 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	72.2	88.3	82.4
販売方法	32.5	35.5	34.4
価格・料金	14.1	20.2	18.0
接客対応	13.3	11.0	11.8

(注) 合計は商品・役務の受付件数に対する割合です。

表6 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
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)
19年度	344 (3.9)	1,018 (11.6)	492 (5.6)	1,574 (18.0)	28 (0.3)	632 (7.2)	3,010 (34.4)	7,216 (82.4)	1,037 (11.8)	6 (0.1)	4 (0.0)	3 (0.0)	5 (0.1)	120 (1.4)

(注) ・平成17年度までは地域相談所を含む相談件数です。

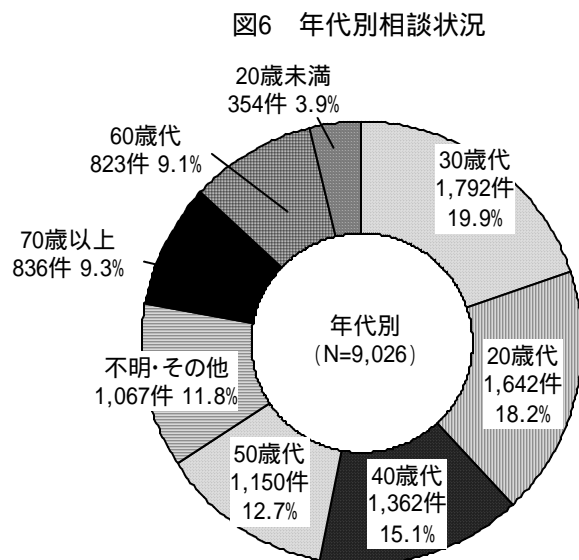
・内容分類別相談件数は、複数カウントしています。

・()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9,026件を契約当事者の年代別でみると、30歳代が1,792件(19.9%)で最も多く、次いで20歳代1,642件(18.2%)、40歳代1,362件(15.1%)、50歳代1,150件(12.7%)、70歳以上836件(9.3%)、60歳代823件(9.1%)、20歳未満354件(3.9%)の順となっています。



(2) 主な商品・役務における年代別相談の傾向

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

ア 主な商品における年代別相談の傾向

教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は599件で、これを年代別にみると30歳代114件(19.0%)、40歳代108件(18.0%)、20歳代98件(16.4%)、50歳代80件(13.4%)、60歳代、70歳以上各49件(8.2%)、20歳未満12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、「文具・事務用品」に関する相談183件。年代別では30歳代が49件(26.8%)で最も多く、次いで20歳代33件(18.0%)、40歳代30件(16.4%)、50歳代25件(13.7%)、60歳代9件(4.9%)、20歳未満7件(3.8%)、70歳以上の6件(3.3%)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112件で、年代別では40歳代37件(33.0%)、20歳代25件(22.3%)、30歳代21件(18.8%)、50歳代10件(8.9%)、60歳代2件(1.8%)となっています。

商品一般

「商品一般」(商品が特定できないもの)に関する相談は569件で、これを年代別でみると50歳代の138件(24.3%)、40歳代の121件(21.3%)、30歳代107件(18.8%)、20歳代78件(13.7%)、60歳代36件(6.3%)、70歳以上34件(6.0%)、20歳未満9件(1.6%)となっています。

住居品

「住居品」に関する相談は504件で、これを年代別でみると70歳以上が141件(28.0%)で最も多く、次いで60歳代76件(15.1%)、50歳代71件(14.1%)、20歳代53件(10.5%)、40歳代44件(8.7%)、30歳代40件(7.9%)、20歳未満3件(0.6%)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173件となっています。年代別では70歳以上49件(28.3%)、60歳代28件(16.2%)、50歳代が各23件(13.3%)、20歳代17件(9.8%)、30歳代14件(8.1%)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163件で、年代別では70歳以上74件(45.4%)、60歳代25件(15.3%)、50歳代20件(12.3%)、20歳代及び40歳代が各10件(6.1%)となっています。

食料品

「食料品」に関する相談は444件で、これを年代別で見ると70歳以上91件(20.5%)、60歳代79件(17.8%)、50歳代73件(16.4%)、30歳代36件(8.1%)、40歳代34件(7.7%)、20歳代29件(6.5%)、20歳未満6件(1.4%)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191件で、年代別では70歳以上61件(31.9%)、次いで50歳代33件(17.3%)、60歳代28件(14.7%)、20歳代22件(11.5%)、40歳代18件(9.4%)、30歳代の7件(3.7%)、20歳未満4件(2.1%)となっています。

被服品

「被服品」に関する相談は284件で、これを年代別で見ると20歳代82件(28.9%)、70歳以上41件(14.4%)、50歳代35件(12.3%)、60歳代31件(10.9%)、30歳代30件(10.6%)、40歳代27件(9.5%)、20歳未満5件(1.8%)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108件で、年代別では20歳代42件(38.9%)、70歳以上17件(15.7%)、50歳代及び60歳代各11件(10.2%)、30歳代9件(8.3%)、40歳代5件(4.6%)、20歳未満の2件(1.9%)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2,187件で、これを年代別で見ると30歳代576件(26.3%)、20歳代540件(24.7%)、40歳代384件(17.6%)、20歳未満275件(12.6%)、50歳代186件(8.5%)、60歳代93件(4.3%)、70歳以上39件(1.8%)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1,946件で、年代別では30歳代542件(27.9%)、20歳代498件(25.6%)、40歳代335件(17.2%)、20歳未満263件(13.5%)、50歳代160件(8.2%)、60歳代72件(3.7%)、70歳以上24件(1.2%)となっています。

次いで多いのは移動電話サービス(携帯電話)などの「電報・電話」に関する相談182件で、年代別では40歳代34件(18.7%)、20歳代33件(18.1%)、30歳代23件(12.6%)、50歳代21件(11.5%)、60歳代17件(9.3%)、70歳以上14件(7.7%)、20歳未満12件(6.6%)となっており、サイトにアクセスしただけで利用料を請求されるなど、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1,335件で、これを年代別で見ると30歳代316件(23.7%)、40歳代236件(17.7%)、20歳代227件(17.0%)、50歳代208件(15.6%)、60歳代119件(8.9%)、70歳以上109件(8.2%)、20歳未満5件(0.4%)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1,001件で、年代別では30歳代271件(27.1%)、20歳代211件(21.1%)、40歳代200件(20.0%)、50歳代144件(14.4%)、60歳代58件(5.8%)、70歳以上42件(4.2%)、20歳未満2件(0.2%)となっています。20歳代から40歳代で7割近く(68.1%)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635件で、これを年代別で見ると20歳代137件(21.6%)、30歳代127件(20.0%)、50歳代84件(13.2%)、40歳代69件(10.9%)、60歳代49件(7.7%)、70歳以上42件(6.6%)、20歳未満5件(0.8%)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419件で、年代別では20歳代126件(30.1%)、30歳代106件(25.3%)、40歳代50件(11.9%)、50歳代37件(8.8%)、60歳代20件(4.8%)、70歳以上16件(3.8%)、20歳未満5件(1.2%)となっています。20歳代から40歳代で7割近く(67.3%)を占めており、賃貸アパート・マンション退去時の修繕費や敷金についての相談が多く寄せられています。

教養・娯楽サービス

「教養・娯楽サービス」に関する相談は324件で、これを年代別で見ると30歳代89件(27.5%)、20歳代67件(20.7%)、40歳代51件(15.7%)、50歳代31件(9.6%)、60歳代25件(7.7%)、70歳以上17件(5.2%)、20歳未満が8件(2.5%)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192件で、年代別では30歳代63件(32.8%)、20歳代49件(25.5%)、40歳代29件(15.1%)、50歳代20件(10.4%)、20歳未満、60歳代各6件(3.1%)、70歳以上2件(1.0%)となっています。20歳代から40歳代で7割以上(73.4%)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。

他の役務

「他の役務」に関する相談は265件で、これを年代別で見ると30歳代40件(15.1%)、40歳代が38件(14.3%)、20歳代27件(10.2%)、50歳代26件(9.8%)、70歳以上24件(9.1%)、60歳代22件(8.3%)、20歳未満1件(0.4%)となっています。

「他の役務」に関する相談で最も多いのは、「役務その他」214件で、年代別では30歳代32件(15.0%)、40歳代29件(13.6%)、50歳代22件(10.3%)、20歳代20件(9.3%)、70歳以上17件(7.9%)、60歳代14件(6.5%)、20歳未満1件(0.5%)となっています。

表7 主な商品・役務に関する年代別の相談件数(上位5位)

区 分		20 歳 未 満	20 歳 代	30 歳 代	40 歳 代	50 歳 代	60 歳 代	70 歳 以 上	不 明	合 計
商 品	教養娯楽品	12	98	114	108	80	49	49	89	599
	(文 具 ・ 事 務 用 品)	7	33	49	30	25	9	6	24	183
	(学 習 教 材)	0	25	21	37	10	2	0	17	112
	商品一般	9	78	107	121	138	36	34	46	569
	住居品	3	53	40	44	71	76	141	76	504
	(食 器 ・ 台 所 用 品)	2	17	14	13	23	28	49	27	173
	(家 具 ・ 寝 具)	0	10	8	10	20	25	74	16	163
	食料品	6	29	36	34	73	79	91	96	444
	(健 康 食 品)	4	22	7	18	33	28	61	18	191
	(野 菜 ・ 海 草)	1	2	5	1	6	10	6	22	53
	被服品	5	82	30	27	35	31	41	33	284
	(ア ク セ サ リ ー)	2	42	9	5	11	11	17	11	108
	(婦 人 洋 服)	1	4	3	3	9	7	5	5	37
(洋 装 下 着)	0	23	4	1	3	4	1	1	37	
役 務	運輸・通信サービス	275	540	576	384	186	93	39	94	2,187
	(他 の 運 輸 ・ 通 信)	263	498	542	335	160	72	24	52	1,946
	(電 報 ・ 電 話)	12	33	23	34	21	17	14	28	182
	金融・保険サービス	5	227	316	236	208	119	109	115	1,335
	(融 資 サ ー ビ ス)	2	211	271	200	144	58	42	73	1,001
	(生 命 保 険)	2	7	15	12	28	31	27	22	144
	レンタル・リース・貸借	5	137	127	69	84	49	42	122	635
	(集 合 住 宅)	5	126	106	50	37	20	16	59	419
	教養・娯楽サービス	8	67	89	51	31	25	17	36	324
	(教 室 ・ 講 座)	6	49	63	29	20	6	2	17	192
	他の役務	1	27	40	38	26	22	24	87	265
(役 務 そ の 他)	1	20	32	29	22	14	17	79	214	

表8 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	9,026	354	1,642	1,792	1,362	1,150	823	836	1,067	4,348	4,282	396	4,068	673	1,406	500	1,580
商品一般	569	9	78	107	121	138	36	34	46	139	414	16	255	40	151	19	61
食料品	444	6	29	36	34	73	79	91	96	129	275	40	104	26	116	7	111
住居品	504	3	53	40	44	71	76	141	76	151	325	28	112	16	149	6	157
光熱水品	68	1	2	10	9	13	11	8	14	31	32	5	26	6	11	1	11
被服品	284	5	82	30	27	35	31	41	33	65	208	11	113	12	61	9	66
保健衛生品	245	6	37	27	24	22	37	70	22	64	173	8	62	12	64	8	87
教養娯楽品	599	12	98	114	108	80	49	49	89	284	276	39	252	51	101	28	101
車両・乗り物	279	5	61	67	51	39	20	9	27	210	61	8	177	31	15	6	32
土地・建物・設備	185	0	7	36	27	30	27	27	31	110	70	5	84	15	32	0	36
他の商品	8	0	2	0	0	1	0	1	4	3	1	4	1	2	0	0	1
商 品 計	3,185	47	449	467	445	502	366	471	438	1,186	1,835	164	1,186	211	700	84	663
クリーニング	45	0	6	10	8	7	9	2	3	8	35	2	18	1	14	1	8
レンタル・リース・貸借	635	5	137	127	69	84	49	42	122	343	233	59	298	113	42	24	65
工事・建築・加工	244	0	4	33	31	41	50	40	45	147	81	16	95	24	31	1	66
修理・補修	71	0	5	10	10	4	6	26	10	30	37	4	20	7	10	0	27
管理・保管	9	0	1	2	1	1	2	0	2	5	3	1	6	0	1	0	0
役務一般	27	0	16	8	0	0	0	0	3	15	11	1	21	1	2	0	1
金融・保険サービス	1,335	5	227	316	236	208	119	109	115	782	531	22	737	115	135	12	257
運輸・通信サービス	2,187	275	540	576	384	186	93	39	94	1,295	871	21	1,163	115	253	332	247
教育サービス	55	2	9	7	27	6	0	0	4	21	32	2	22	2	20	4	5
教養・娯楽サービス	324	8	67	89	51	31	25	17	36	150	172	2	170	15	50	20	51
保健・福祉サービス	231	1	90	30	21	15	24	22	28	84	142	5	106	4	31	13	55
他の役務	265	1	27	40	38	26	22	24	87	98	108	59	86	28	37	3	41
内職・副業・相場	122	0	27	32	15	9	13	13	13	40	78	4	40	8	40	0	25
他の行政サービス	18	0	0	3	3	2	4	4	2	11	6	1	8	4	2	0	3
役 務 計	5,568	297	1,156	1,283	894	620	416	338	564	3,029	2,340	199	2,790	437	668	410	851
他の相談	273	10	37	42	23	28	41	27	65	133	107	33	92	25	38	6	66

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37億8千6百万円となっています。内訳は、10万円以上50万円未満が1,115件(12.4%)で最も多く、次いで1万円以上5万円未満908件(10.1%)、5万円以上10万円未満749件(8.3%)、100万円以上500万円未満578件(6.4%)、50万円以上100万円未満524件(5.8%)、1万円未満510件(5.7%)、500万円以上1千万円未満が76件(0.8%)、1千万円以上5千万円未満が57件(0.6%)の順で、契約・購入金額が不明のものは4,506件(49.9%)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4,310件(苦情全体の53.4%)の合計は、約34億5千6百万円でした。一方、平均金額は約80万2千円でした。

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5億8千9百万円と苦情の中では最高額となり、次いで「新築工事」の約2億4千7百万円、「集合住宅」の1億5千万円、「普通・小型自動車」の約1億3千8百万円、「増改築工事」の約1億3千3百万円、「戸建住宅」の約1億4百万円、「リースサービス」の約9千6百万円、「壁工事」の約9千万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1,763件(苦情全体の21.9%)の合計は約13億2千7百万円で、平均金額は約75万2千円となりました。

既支払金額が最も多かったのは、「集合住宅」の1億5千万円、次いで「新築工事」の約9千9百万円、「増改築工事」の約7千5百万円、「普通・小型自動車」の約5千9百万円、「他の戸建住宅」の約5千8百万円の順となっています。

表9 相談全体における契約・購入金額及び既支払金額
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	510	908	749	1,115	524	578	76	57	2	1	4,506	9,026	3,785,620,060	837,526	1,350,130,984	334,522
構成比	5.7	10.1	8.3	12.4	5.8	6.4	0.8	0.6	0.0	0.0	49.9	100.0				

表10 相談全体における年度別契約・購入金額及び既支払金額の推移

年度	契約・購入金額(円)		既支払金額(円)	
	合計金額	平均金額	合計金額	平均金額
平成 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 19年度	3,785,620,060	837,526	1,350,130,984	334,522

平成17年度までは地域相談所を含みます。

表11 苦情相談における契約・購入金額及び既支払金額別上位商品・役務等

(単位:円)

契約・購入金額				既支払金額			
苦情相談全体		3,456,272,083	801,919	苦情相談全体		1,326,631,874	752,486
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	589,222,192	1,480,458	1	集合住宅	150,000,000	150,000,000
2	新築工事	247,410,953	19,031,612	2	新築工事	99,150,000	9,915,000
3	集合住宅	150,000,000	150,000,000	3	増改築工事	75,120,200	4,695,013
4	普通・小型自動車	138,473,538	1,098,996	4	普通・小型自動車	58,597,728	874,593
5	増改築工事	132,665,291	6,633,265	5	他の戸建住宅	57,900,000	19,300,000
6	戸建住宅	104,005,250	20,801,050	6	新築建売住宅	49,300,000	24,650,000
7	リースサービス	95,744,200	1,075,778	7	他の預貯金・証券等	43,932,000	3,661,000
8	壁工事	90,363,974	3,765,166	8	フリーローン・サラ金	41,907,594	465,640
9	工事・建築サービス	87,500,866	9,722,318	9	石油相場	37,200,000	18,600,000
10	他の戸建住宅	82,700,000	20,675,000	10	預託内職	32,650,000	3,627,778
11	電話情報提供サービス	82,079,439	125,889	11	戸建住宅	32,405,250	6,481,050
12	新築分譲マンション	71,730,000	17,932,500	12	新築分譲マンション	28,150,000	7,037,500
13	新築建売住宅	71,700,000	23,900,000	13	商品相場	20,000,000	20,000,000
14	他の預貯金・証券等	65,332,000	4,355,467	14	教養・娯楽サービスその他	19,909,200	711,043
15	相談その他	60,787,104	5,526,100	15	リースサービス	19,698,819	505,098
16	住宅ローン	42,150,692	14,050,231	16	為替相場	18,600,000	3,720,000
17	電気工事	41,505,810	8,301,162	17	壁工事	18,460,500	2,637,214
18	オンライン情報サービス	40,509,564	80,058	18	電話情報提供サービス	17,104,750	201,232
19	ふとん	39,235,121	653,919	19	工事・建築サービス	16,435,022	3,287,004
20	屋根工事	37,441,912	2,080,106	20	株	16,166,000	1,616,600
合計	上位 20 位まで (相談全体と比較)	2,270,557,906 (65.7%)	733,858 -	合計	上位 20 位まで (相談全体と比較)	852,687,063 (64.3%)	353,812 -

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	569	530	0	4	13	13	0	9	97	513	16	0	1	0	1	16	683	
B 食料品	B10 食料品一般	14	8	1	1	3	1	0	3	1	5	3	1	0	0	0	19	
	B21 穀類	22	16	10	14	0	1	0	1	1	5	6	0	0	0	0	38	
	B22 魚介類	31	30	6	12	2	3	7	5	13	15	9	0	0	0	0	72	
	B23 肉類	13	9	4	4	3	0	2	3	0	3	0	0	0	0	0	1	20
	B24 乳卵類	6	4	4	2	1	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	10	
	B25 野菜・海草	53	19	29	41	3	2	1	3	1	4	5	2	0	0	1	0	92
	B26 油脂・調味料	23	12	11	13	1	0	1	1	0	5	0	1	0	0	0	33	
	B31 果物	7	6	4	6	1	0	0	2	0	1	2	1	0	0	0	17	
	B32 菓子類	21	17	14	12	0	0	0	7	2	0	9	0	0	0	0	44	
	B33 飲料	31	26	12	16	3	4	0	9	5	7	2	0	0	0	0	58	
	B34 酒類	5	3	1	2	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	7	
	B40 調理食品	25	23	16	15	1	0	2	3	0	2	7	0	0	0	1	47	
	B51 健康食品	191	173	10	27	6	30	0	21	113	154	10	0	0	0	3	374	
B52 食料品その他	2	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3		
B 計	444	347	123	166	24	43	14	61	137	201	54	5	0	0	2	4	834	

商品一般

商品一般の相談件数は569件で、うち苦情件数は530件(93.1%)です。内容としては、「未納の消費料金」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513件、「販売方法」が97件の順となっています。

食料品

食料品の相談件数は444件で、うち苦情件数は347件(78.2%)です。内容としては「健康食品」に関する相談が最も多く191件(43.0%)で、健康食品業者の信用性や若返る、身体によい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53件(11.9%)、「魚介類」、「飲料」の各31件(7.0%)、「調理食品」の25件(5.6%)などとなっています。

内容別では、「契約・解約」が201件、「品質・機能」が166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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C21 食生活機器	39	31	14	19	4	2	0	2	3	13	6	0	0	0	0	1	64
	C22 食器・台所用品	173	149	59	62	3	21	0	1	76	93	10	0	0	1	2	1	329
	C23 洗濯・裁縫用具	24	23	2	13	0	4	0	2	7	10	9	0	0	0	0	0	47
	C24 掃除用品	14	12	0	4	1	6	0	2	9	12	0	0	0	0	0	0	34
	C25 洗浄剤等	16	10	5	7	0	1	1	2	2	4	3	0	0	0	0	0	25
	C31 空調・冷暖房機器	18	17	5	12	0	1	0	0	5	7	2	0	0	0	0	0	32
	C32 家具・寝具	163	156	5	18	6	32	0	5	108	142	10	0	0	0	0	1	327
	C33 室内装備品	7	6	2	2	0	0	1	2	0	3	1	0	0	0	0	0	11
	C34 照明器具	8	7	3	4	1	0	0	0	0	5	3	0	0	0	0	0	16
	C40 他の住居品	42	38	4	12	3	5	0	3	20	27	1	0	0	1	0	2	78
C 計	504	449	99	153	18	72	2	19	230	316	45	0	0	2	2	5	963	
D 光熱水品	D10 光熱水品一般	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
	D20 電気	10	7	1	1	0	4	0	0	6	3	0	0	0	0	0	15	
	D30 ガス	21	17	1	0	4	15	0	0	9	9	0	0	0	0	0	38	
	D40 石油	27	16	0	2	1	17	1	3	3	7	4	0	0	0	0	38	
	D50 水道	9	7	1	1	0	5	0	0	3	2	0	0	0	0	1	13	
	D60 他の光熱水品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
D 計	68	47	3	4	5	41	1	3	3	26	18	0	0	0	0	1	105	

住居品

住居品の相談件数は504件で、うち苦情件数は449件(89.1%)です。「食器・台所用品」に関する相談が最も多く173件(34.3%)、次いでふとん類などの「家具・寝具」が163件(32.3%)、「他の住居品」が42件(8.3%)の順となっています。

「食器・台所用品」では、この近辺はみな浄水器を取り付けていると言われ契約した、水道管が腐ると言われて不安になり磁気活水器を契約したが解約したいなど、浄水器や活水器に関する相談が、多く寄せられています。

「家具・寝具」では、SF商法で健康によいと言われて、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316件、「販売方法」が230件となっています。

光熱水品

光熱水品の相談件数は68件で、うち苦情件数は47件(69.1%)です。ガソリン、灯油などの「石油」に関する相談が最も多く27件(39.7%)で、「価格・料金」や「契約・解約」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	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
E20 和服	36	35	0	2	0	11	0	0	22	32	5	0	0	0	0	0	72
E31 洋服一般	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
E32 紳士用洋服	18	15	0	7	0	2	0	4	2	15	5	0	0	0	0	0	35
E33 婦人用洋服	37	33	1	15	0	3	0	2	7	26	7	0	0	1	0	0	62
E34 子供用洋服	5	3	1	1	0	1	0	0	0	2	2	0	0	0	0	1	8
E35 洋装下着	37	32	0	6	1	7	0	2	16	33	3	0	0	0	0	0	68
E41 履物	11	10	2	9	0	2	0	0	0	7	4	0	0	0	0	0	24
E42 靴	18	15	0	5	3	0	0	4	5	14	1	0	0	0	0	0	32
E43 アクセサリー	108	100	0	7	4	24	0	4	65	95	5	0	0	0	0	0	204
E44 他の身の回り品	12	10	1	2	0	1	0	1	2	10	2	0	0	0	0	0	19
E50 生地・糸類	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E60 他の被服品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E 計	284	255	6	54	8	51	0	17	119	235	34	0	0	1	0	1	526

被服品

被服品の相談件数は284件で、うち苦情件数は255件(89.8%)です。「アクセサリー」に関する相談が最も多く108件(38.0%)、次いで「婦人用洋服」、「洋装下着」が各37件(13.0%)、「和服」が36件(12.7%)の順となっています。

「アクセサリー」では、アンケートに答えるて、と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、ホテルのセミナー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235件、「販売方法」が119件の順となっています。

「洋装下着」では、肩こりや腰痛に効くと説明され補整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	23	20	2	3	1	4	0	4	10	17	3	0	0	0	0	0	44
	F30 医療用具	87	77	5	21	4	21	0	4	47	67	2	0	0	0	0	1	172
	F40 化粧品	82	71	7	11	3	11	0	10	40	70	12	0	0	0	0	0	164
	F50 理美容器具・用品	33	31	2	6	3	8	0	2	10	30	5	0	0	0	0	1	67
	F60 他の保健衛生品	20	16	4	10	1	3	0	2	9	13	3	0	0	0	0	0	45
F 計	245	215	20	51	12	47	0	22	116	197	25	0	0	0	0	2	492	
G 教 養 娯 楽 品	G10 教養娯楽品一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	G20 文具・事務用品	183	175	5	72	5	31	0	9	51	126	68	0	0	0	0	1	368
	G30 学習教材	112	107	0	3	6	22	0	0	91	100	8	0	0	0	0	0	230
	G40 書籍・印刷物	108	101	0	1	8	10	0	4	65	97	15	1	0	0	0	2	203
	G50 音響・映像製品	68	62	2	30	3	8	0	4	6	42	16	0	0	0	0	0	111
	G60 スポーツ用品	20	18	2	4	0	7	0	2	12	20	3	0	0	0	0	0	50
	G71 カメラ類	6	6	0	1	0	2	0	1	1	4	1	0	0	0	0	0	10
	G72 時計	15	13	0	6	0	2	0	3	1	9	3	0	0	0	0	1	25
	G73 他の光学機器	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	G80 玩具・遊具	9	6	2	6	1	0	0	0	1	4	3	0	0	0	0	0	17
	G91 楽器	4	3	1	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	5
	G92 教養娯楽品その他	73	60	8	18	6	11	0	8	23	60	11	0	0	0	0	0	145
G 計	599	552	20	142	29	93	0	31	251	465	129	1	0	0	0	4	1,165	

保健衛生品

保健衛生品の相談件数は245件で、うち苦情件数は215件(87.8%)です。「医療用具」に関する相談が最も多く87件(35.5%)、次いで「化粧品」の82件(33.5%)、「理美容器具・用品」の33件(13.5%)の順となっています。

「医療用具」では、電位治療器や電気マッサージ器・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、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197件、「販売方法」が116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599件で、うち苦情件数は552件(92.2%)です。「文具・事務用品」に関する相談が最も多く183件(30.6%)、次いで「学習教材」の112件(18.7%)、「書籍・印刷物」の108件(18.0%)の順となっています。

「文具・事務用品」では携帯電話機やノート型パソコンの品質・機能に係る相談、「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や資格取得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、頼んでいない書籍が届いた、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465件、「販売方法」が251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	260	238	23	101	12	66	1	13	33	208	65	0	0	0	0	0	3	525
	H30 自動車用品	11	11	0	3	0	0	0	0	3	9	2	0	0	0	0	0	0	17
	H40 自転車・用品	3	3	3	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	7
	H50 運搬用具	4	3	0	2	0	1	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	7
	H60 他の車両・乗り物	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	H 計	279	256	27	109	12	67	1	13	37	221	69	0	0	0	0	0	3	559
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	I10 土地・建物・設備	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	I20 土地	26	18	0	0	3	2	0	1	9	21	4	0	0	0	0	2	42	
	I31 建物一般	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
	I32 集合住宅	51	40	1	12	4	6	0	2	19	29	8	0	0	0	0	3	84	
	I33 戸建住宅	38	34	2	16	4	2	1	2	2	26	8	0	0	0	0	2	65	
	I34 他の建物	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	4	
	I40 住宅構成材	6	6	1	3	1	1	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	11	
	I51 空調・冷暖房・給湯設備	19	17	7	8	0	2	0	1	3	9	7	0	0	0	0	0	37	
	I52 衛生設備	5	5	1	3	1	1	0	0	3	3	2	0	0	0	0	0	14	
	I53 屋外装備品	11	10	1	3	2	2	0	0	1	9	2	0	0	0	0	0	20	
	I54 他の住宅設備	25	22	0	7	4	3	1	1	7	16	1	0	1	0	0	0	41	
I 計	185	156	13	53	20	20	2	7	44	118	35	0	2	0	0	7	321		
J00 他の商品	8	7	0	0	0	1	0	0	1	7	0	0	0	0	0	1	10		

車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は279件で、うち苦情件数は256件(91.8%)です。「自動車」に関する相談が大半を占め260件(93.2%)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や、ネットオークションで購入契約をしたが、車が納品されない等の相談もあります。

内容別では「契約・解約」が221件、「品質・機能」が109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185件で、うち苦情件数は156件(84.3%)です。「集合住宅」に関する相談が51件(27.6%)で最も多く、次いで「戸建住宅」の38件(20.5%)、「土地」の26件(14.1%)の順となっています。「戸建住宅」では、注文住宅を建築中に業者が倒産した、今後の対処法は、などの相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が118件、「品質・機能」が53件、「販売方法」が44件の順となっています。

他の商品

他の商品の相談件数は8件で、うち苦情件数は7件(87.5%)です。内容別では、「契約・解約」が7件、「価格・料金」、「販売方法」、「その他」が各1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	8	8	0	1	0	3	0	0	4	5	1	0	0	0	0	0	14
	E 被服品	36	34	0	29	3	5	0	1	0	24	25	0	0	0	0	0	87
	うち和服	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
	うち洋服	34	32	0	29	3	5	0	1	0	22	25	0	0	0	0	0	85
	上記以外の商品	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	K 計	45	43	0	30	3	8	0	1	5	29	26	0	0	0	0	0	102
L レンタル・リース・貸借	C 住居品	6	5	1	2	1	0	0	0	3	6	1	0	0	0	0	0	14
	E 被服品	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	H 車両等	8	7	1	0	1	3	0	0	0	8	1	0	0	0	0	0	14
	I 土地・建物・設備	479	423	11	59	68	206	2	9	16	405	78	0	0	0	0	4	858
	うち土地	9	8	1	0	1	1	0	0	0	6	5	0	0	0	0	0	14
	うち集合住宅	419	375	10	53	60	188	2	7	15	353	65	0	0	0	0	3	756
	うち戸建住宅	37	28	0	5	5	13	0	0	0	33	7	0	0	0	0	1	64
	上記以外の商品	141	132	0	3	4	43	1	1	79	135	14	0	0	0	0	1	281
L 計	635	568	13	64	74	252	3	10	98	555	95	0	0	0	0	5	1,169	

クリーニング

クリーニングの相談件数は45件で、うち苦情件数は43件(95.6%)です。和服や洋服など「被服品」に関する相談が8割を占め36件(80.0%)で、衣服の穴あき、しみ、変色、脱色、風合変化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30件と最も多く、次いで「契約・解約」が29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635件で、うち苦情件数は568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割近くを占め419件(66.0%)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555件、「価格・料金」が252件、「販売方法」が98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	1	0	0	0	0	0	6
	I 土地・建物・設備	235	211	3	79	10	61	1	5	74	187	47	0	0	0	0	1	468
	うち戸建住宅	170	152	3	61	9	42	1	2	50	134	39	0	0	0	0	1	342
	うち住宅設備	43	40	0	8	1	14	0	1	19	34	4	0	0	0	0	0	81
	上記以外の商品	5	5	0	0	0	1	0	0	3	5	1	0	0	0	0	0	10
	M 計	244	219	3	81	10	62	1	5	77	195	49	0	0	0	0	1	484
N 修 理 補 修	C 住居品	27	27	3	3	1	5	1	1	17	21	4	0	0	0	0	0	56
	うち空調・冷暖房機器	4	4	2	3	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	9
	E 被服品	2	2	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
	G 教養娯楽品	7	7	0	5	0	2	0	0	1	3	3	0	0	0	0	0	14
	うち音響映像製品	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	H 車両・乗り物	17	16	1	8	0	5	0	0	0	10	6	0	0	0	0	0	30
	うち自動車	16	15	1	8	0	5	0	0	0	9	6	0	0	0	0	0	29
	I 土地・建物・設備	17	14	0	3	0	6	0	0	7	13	3	0	0	0	0	0	32
	うち建物	2	1	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	4
	上記以外の商品	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
N 計	71	67	4	21	2	18	1	1	25	48	18	0	0	0	0	0	138	

工事・建築・加工

工事・建築・加工の相談件数は244件で、うち苦情件数は219件(89.8%)です。「戸建住宅」に関する相談が7割を占め170件(69.7%)で、新築工事や屋根工事、壁工事、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195件、「品質・機能」が81件、「販売方法」が77件の順となっています。

修理・補修

修理・補修の相談件数は71件で、うち苦情件数は67件(94.4%)です。内容別では「契約・解約」が48件、「販売方法」が25件、「品質・機能」が21件、「価格・料金」、「接客対応」が各18件の順となっています。

(8) 管理・保管、役務一般、金融・保険サービス

内容別分類 ＼商品別分類	受付件数	うち 苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全 衛生	品質 機能	法規 基準	価格 料金	計量 量目	表示 広告	販売 方法	契約 解約	接客 対応	包装 容器	施設 設備	買物 相談	生活 知識	その他		
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	0
	H 車両・乗り物	2	2	0	0	0	1	0	1	0	2	2	0	0	0	0	0	6
	I 土地・建物・設備	6	6	1	1	0	1	0	0	0	4	3	0	0	0	0	0	10
	うち集合住宅	4	4	1	1	0	0	0	0	0	3	1	0	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	0
	上記以外の商品	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4
○ 計	9	9	1	2	0	3	0	1	0	7	6	0	0	0	0	0	20	
P00 役務一般	27	26	0	0	0	2	0	0	22	25	0	0	0	0	0	0	49	
Q 金融 保険 サービス	Q10 金融・保険一般	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	3	
	Q20 生命保険	144	133	0	0	16	14	1	4	34	125	46	0	0	0	2	242	
	Q30 損害保険	58	54	0	0	10	8	0	3	7	44	26	0	0	0	1	99	
	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	80	67	0	0	8	13	0	3	29	66	11	0	0	0	4	134	
	Q80 融資サービス	1,001	874	0	0	107	175	1	147	208	866	55	0	0	0	19	1,578	
	Q90 他の金融関連サービス	51	40	0	0	3	4	0	3	6	47	6	0	0	0	2	71	
Q 計	1,335	1,169	0	0	144	214	2	161	285	1,149	144	0	0	0	28	2,127		

管理・保管

管理・保管の相談件数は9件で、すべてが苦情相談です。

役務一般

役務一般の相談件数は27件で、うち苦情件数は26件(96.3%)です。旅行や飲食店等が安く利用できビデオ教材等も割引で購入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1,335件で、うち苦情件数は1,169件(87.6%)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1,001件(75.0%)、次いで「生命保険」の144件(10.8%)の順となっています。

「融資サービス」では、サラ金などによる多重債務の整理方法や、過払い金返還の対処法、ダイレクトメールに関する業者の信用性、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、勧誘方法や入院給付金や満期金の支払いに係る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1,149件となっています。

(9) 運輸・通信サービス、教育サービス

内容別分類 ＼商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全衛生	品質機能	法規基準	価格料金	計量量目	表示広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装容器	施設設備	買物相談	生活知識	その他		
R 運輸 通信 サービス	R10 運輸・通信一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	R20 旅客運送	19	19	0	1	0	2	0	1	3	18	9	0	0	0	0	0	34
	R30 貨物運送	36	36	0	16	6	9	0	1	1	28	19	0	0	0	0	0	80
	R40 電報・電話	182	170	0	10	8	74	0	7	50	145	62	0	0	0	0	1	357
	R50 郵便	4	4	0	0	0	0	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0	6
	R60 他の運輸・通信	1,946	1,931	1	11	47	291	1	153	1,007	1,915	57	0	0	0	0	0	3,483
	R 計	2,187	2,160	1	38	61	376	1	162	1,061	2,108	151	0	0	0	0	1	3,960
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	13	12	0	1	3	5	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	17
	S30 補習教育	40	37	0	0	3	4	0	4	11	34	9	0	0	0	0	2	67
	S40 他の教育	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
	S 計	55	51	0	1	6	9	0	4	11	44	9	0	0	0	0	2	86

運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は2,187件となり、うち苦情件数は2,160件(98.8%)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1,946件(89.0%)、次いで「電報・電話」の182件(8.3%)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を請求された、携帯電話のショートメッセージサービスで身に覚えのないサイト登録料の請求があるが対処法は、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2,108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55件、うち苦情件数は51件(92.7%)です。家庭教師や学習塾などの「補習教育」に関する相談が7割を超え40件(72.7%)で、家庭教師派遣業者の信用性、学習塾の中途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11件の順となっています。

(10) 教養・娯楽サービス、保健・福祉サービス

内容別分類 ＼商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														
			安全衛生	品質機能	法規基準	価格料金	計量量目	表示広告	販売方法	契約解約	接客対応	包装容器	施設設備	買物相談	生活知識	その他	計
T 教養 娯楽サービス	T10 教育・娯楽一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	T20 旅行代理業	25	19	0	1	3	8	0	5	6	23	7	0	0	0	0	53
	T30 宿泊施設	8	7	1	0	0	1	0	2	1	6	2	0	0	0	0	13
	T40 教室・講座	192	180	0	1	9	30	0	9	69	177	24	0	0	0	0	319
	T50 観覧・鑑賞	10	9	0	0	0	2	0	2	5	9	2	0	0	0	0	20
	T60 各種会員	5	4	0	0	0	1	0	0	2	5	0	0	0	0	0	8
	T70 他の教養・娯楽	84	82	1	5	6	13	0	29	40	66	7	0	0	0	0	167
T 計	324	301	2	7	18	55	0	47	123	286	42	0	0	0	0	580	
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
	U21 医療	44	38	3	13	5	18	0	1	3	16	12	0	0	0	3	74
	U22 理美容	110	103	2	13	2	26	0	7	48	103	11	0	0	0	1	213
	U23 浴場	4	4	0	0	0	1	0	1	0	3	1	0	0	0	0	6
	U24 衛生サービス	14	10	0	2	2	7	0	0	5	8	1	0	0	0	1	26
	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	8	5	0	1	2	6	0	0	0	5	0	0	1	0	0	15
U40 他の保健・福祉	51	27	0	0	6	3	0	8	9	21	4	0	0	0	10	61	
U 計	231	187	5	29	17	61	0	17	65	156	29	0	1	0	15	395	

教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は324件で、うち苦情件数は301件(92.9%)です。資格取得講座などの「教室・講座」に関する相談が約6割を占め192件(59.3%)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、ネイル教室に通っていたが、突然教室が閉鎖された、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123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231件で、うち苦情件数は187件(81.0%)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110件(47.6%)となっています。キャッチセールスで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156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	16	13	3	2	4	2	0	1	0	6	8	0	0	0	0	0	26
	V20 冠婚葬祭	25	23	1	0	3	8	0	2	4	21	6	0	0	0	0	1	46
	V30 家事サービス	10	10	0	2	0	1	0	0	7	7	1	0	0	0	0	0	18
	V40 役務その他	214	186	0	4	4	31	0	23	111	173	16	0	0	0	0	10	372
	V 計	265	232	4	8	11	42	0	26	122	207	31	0	0	0	0	11	462
W 内職・副業・相場	W10 内職・副業・相場一般	5	5	0	0	1	1	0	1	2	4	0	0	0	0	0	0	9
	W20 商品相場・金商法	26	22	0	1	0	3	0	0	13	22	3	0	0	0	0	2	44
	W30 自動販売機	3	3	0	0	0	1	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	5
	W40 内職・副業	88	81	0	0	1	18	0	14	65	75	4	0	0	0	0	2	179
	W 計	122	111	0	1	2	23	0	15	81	104	7	0	0	0	0	4	237
X00 他の行政サービス	18	5	0	0	3	1	0	0	0	4	2	0	0	0	0	0	19	
Z 他の相談	273	106	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

他の役務

他の役務の相談件数は265件で、うち苦情件数は232件(87.5%)です。インターネット電話帳への掲載に係るトラブルや、調査業者の信用性などの「役務その他」が最も多く214件(80.8%)となっています。

内容別では「契約・解約」が最も多く207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122件で、うち苦情件数111件(91.0%)です。「内職・副業」に関する相談が最も多く88件(72.1%)、次いで「商品相場・金商法」の26件(21.3%)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たが、高額な教材などが必要、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石油・金などの商品先物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104件、「販売方法」が81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18件で、うち苦情件数は5件(27.8%)です。

他の相談

他の相談の相談件数は273件で、うち苦情件数は106件(38.8%)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。

リフォーム業者が口座から引き落とし 判断力劣えた老父が契約

「北のくらし」平成19年4月号掲載

問 独り暮らしをしていた老父が老人保健施設に入るようになった。身の回りを整理していて、父の預金口座を確認するとリフォーム業者からの引き落としが始まっていることが発覚した。父は記憶力や判断力が衰え、契約の詳細を聞き出すことができないが、契約総額は200万円を超えるようだ。このままでは次々に引き落とされていくのではないかと心配だ。どうしたらよいか。

答 相談者には、銀行に口座振替の停止を申し出ることと、業者に対して工事契約の確認及び工事の必要性について問いただすことを助言しました。また、短期間に次々契約をさせるなど勧誘方法が悪質なので、警察にも通報するように伝えました。その数日後、この業者(北日本ホームクリエイト)の営業員が特定商取引法違反及び詐欺未遂で逮捕されたことが報じられました。床下点検を装い、下水の汚水マスを故意に破損し、修理契約を結んで代金をだまし取ろうとした疑いです。その後、相談者から、弁護士に相談し、助言を受けることになったという報告がありました。センターとしても成り行きを見守っています。

数年前、高齢者を狙ったリフォーム詐欺が相次いで発覚し、社会問題になりました。このためしばらくは沈静化していましたが、ほとぼりが冷めて、また暗躍する気配が見られます。特に北海道は、雪が消えるこれからが要注意です。なお、北海道は平成19年3月8日、高齢者を狙って床下リフォームの契約をさせていた「ライフケアコーポレーション」に対し、特定商取引法の違反行為があったとして6ヶ月間の業務一部停止を命じています。

強引な新聞の勧誘 クーリング・オフできる

「きらめく」平成19年5月号掲載

問 3日前、「お届け物です」とインターホン越しに言われたため、宅配便だと思ってドアを開けたが、新聞の勧誘員だった。すかさず玄関に入り景品を取り出して勧誘を始めた。なかなか帰らないので、仕方なく6ヵ月間の契約をした。勧誘員は「景品です」といってビール券と洗剤を置いていった。購読したくて契約したのではないので、解約したい。

答 新聞は特定商取引法の指定商品に該当します。訪問販売で契約した場合は、契約書を受け取った日を含めて8日間は、クーリング・オフすることができます。相談者には、クーリング・オフの文面をハガキに書いてコピーをとり、契約書に記載された販売店あてに配達記録郵便で出すことを助言しました。また、置いていった「景品」は、返したほうがよいと話しました。

転勤や進入学などで引越しが多い春は、新聞勧誘員が訪れることの多い季節です。中には今回の相談のように、勧誘目的を隠して来訪する悪質な勧誘員もいます。また、ビール券や洗剤などの景品攻勢で勧誘したり、「契約を取らなければクビになる」などと土下座するなど強引な勧誘も行われているようです。

クーリング・オフ期間内に解約を申し出れば問題はありませんが、期間を過ぎてしまうと、一方的な解約は原則として認められず、双方の話し合いになり、違約金を請求されることもあるので注意が必要です。

また、申し込んだ直後の購読契約でなく、1年後、2年後などずっと先の購読を「その時断ればよい」などと言って契約させることがあります。しかしその時になって断っても、正当な理由(転居、死亡など)がなければ、販売店は口約束を認めようとはしません。解約には違約金が必要だったり、景品の返還も求められたりします。「記事が読みにくい」「チラシが少ない」などの理由だけでは解約に応じないケースもあるので、契約は慎重にしたいものです。

納得できない契約で販売店とトラブルになったときは、消費生活センターのほか新聞社の販売店担当部署、地区新聞公正取引協議会に相談しましょう。

姓名判断受けに訪ねたのに... 「大凶」といわれ印鑑購入

「北のくらし」平成19年6月号掲載

問 5日前、姓名判断をしてもらうため電話帳で調べて、アパートの一室を訪ねた。占いの結果「大凶だ」といわれ、印鑑を購入してしまった。印鑑を購入するつもりはなかった。クーリング・オフできるだろうか。

答 相談者がアパートを訪ねたのは、姓名判断を受けるためで、印鑑を購入することが目的ではなかったため、特定商取引法の訪問販売に該当し、クーリング・オフができます。センターの助言に従って相談者はクーリング・オフを書面で申し出ました。

しかし事業者は「消費者は自分の意思でアパートを訪ねてきたのだから訪問販売ではなく、特定商取引法によるクーリング・オフは適用されない」と主張、聞き入れませんでした。センターは、納得できないのであれば同法を所管する経済産業省、もしくは北海道の担当課の見解を聞くよう伝えました。その結果、事業者はクーリング・オフを認め、解約に応じました。

なお、特定商取引法で訪問販売は「指定商品制」をとっており、政令で指定された商品やサービスが規制の対象です。現在(平成19年5月末時点)は易断後に行われる助言などのサービスは規制の対象外です。しかし、占いをを行った後に消費者の不安をあおり祈禱などの高額な契約を締結するトラブルが増えていることから、経済産業省は易断を受けて行う助言等についても、指定役務に追加することを検討しています。

英会話教室を中途解約したい 精算は契約時の単価で

「北のくらし」平成19年6月号掲載

問 最近、英会話教室の中途解約について、最高裁が「割高精算は無効」の判決を下したという記事を見た。実際はどうなるのか。英会話教室を中途解約したいと思っているので関心がある。

答 英会話教室のような契約は、実際に受けてみなければ期待した内容かわからず、途中で続けられなくなることもあります。このため特定商取引法は、語学教室など6業種を「特定継続的役務提供」に指定し、クーリング・オフと中途解約権を認めています。

中途解約で前払いした授業料を精算する場合は「契約時の単価を用いることが原則」とされていました。ところが実際には「大量購入により割安に設定された契約時のレッスン単価よりも割高な単価でレッスン料を計算され、返金額が少ない」という苦情が多く発生していました。

裁判ではこの点が争われていたもので、最高裁は今年4月3日「契約時より高額な単価を用いる中途解約の精算は無効」と判決を下しました。これを受けて経済産業省は4月12日「中途解約の精算に用いる単価は契約締結時の単価を上限とする」と解釈を明確にした通達の改正を行いました。今後は、たとえ契約書に消費者に不利な精算規定があっても、無効になります。

なお「特定継続的役務提供」の6業種とは、いわゆる語学教室、エステティックサロン、学習塾、家庭教師派遣、パソコン教室、結婚相手紹介サービスです。

高齢者をねらい、電話で勧誘 契約の認識なく「はい…」

「きらめっく」平成19年7月号掲載

問 高齢で認知症気味の義母に健康食品が届き、試供品だと思って2粒ほど飲んでいました。健康食品には、5日前の日付がある契約書面と約2万5千円の請求書、郵便振替用紙が同封されていた。義母は、読み書きがほとんどできなくなっており、契約をしたという認識がない。どうしたらよいだろうか。

答 契約までの経緯がよくわからないため、ご家族の協力で聴き取りを進めました。その結果、「電話で勧誘された」「健康食品を開けて飲んでみて、と言われた」ことがわかりました。また、販売員の「飲んでみて」の勧誘を「試してみても」と言われたと思い、試供品として飲んだようです。

これは「電話勧誘販売」といわれ、電話で商品やサービスの契約を勧め、承諾すると数日後に郵便等で契約条件を記載した書面を送ってくるものです。特定商取引法により消費者はクーリング・オフできますが、政令で指定された消耗品は開封したり使用すると、その分はクーリング・オフできないとされています。

当センターは、書面でクーリング・オフを申し出るように伝えました。しかし、事業者は開封した分はクーリング・オフできないと回答してきました。これに対して当センターは、販売員が電話で開封を誘導したと思われること、消費者の意思能力に問題があることなどを指摘した結果、事業者は開封分もふくめてクーリング・オフに応じました。

一般的に、契約者の意思能力が著しく劣っている場合の契約は無効と考えられますが、意思能力のなかったことを後で立証するのは容易ではありません。今回は、代金を振り込む前にご家族が気づき、すぐに相談窓口にご相談したことが解決を早めました。なお、ご家族には、判断力の衰えた人を契約トラブルから守る「成年後見制度」を紹介しました。

家庭教師の派遣会社が倒産 学習教材の支払いは？

「北のくらし」平成19年8月号掲載

問 子供の家庭教師の派遣業者が倒産し、サービスを受けられなくなった。派遣契約を結んだ際、「指導に教材が必要だ」といわれ、小学校4年から6年までの教材をクレジットで購入している。信販会社への支払いがまだ残っているが、どうしたらよいか。

答 相談者は家庭教師の契約をする際に、教材はクレジット契約をしていました。事業者から「指導に必要」と言われて契約した教材は「家庭教師」の関連商品に該当します。家庭教師は特定継続的役務提供に該当し、関連商品も中途解約できます。そこでセンターは、役務の提供(家庭教師)が受けられなくなり、教材は必要ないので解約する、今後の支払いを拒否する旨の「抗弁書」を提出することを相談者に助言しました。

クレジット契約では、契約不履行や取り消しの原因が事業者にあった場合、消費者は信販会社に対して「支払い停止の抗弁」といって代金の支払いを拒否して、その上で解決に向けての話し合いができます。

語学教室、エステ、家庭教師などの役務契約は期待したサービスと異なる場合や、消費者側の都合で継続できないこともあります。長期にわたる契約は慎重に。

事業者名での契約 訪販での電話機リース 特商法で消費者として救済

「きらめっく」平成19年9月号掲載

問 訪問してきた事業者に「デジタル回線になったときにこの電話機が必要」と言われ、一度は断ったが、同日再度来訪し「どうしてもこの電話機が必要だ」「近所でも順次交換している」と言われ電話機のリース契約をした。その際事業者の指示で農園の名前で契約書に署名した。その後リース料が高額なので販売店に解約を申し出たが、電話機が設置されているのでやめられないと断られた。解約したい。

答 当センターでは相談者からの聴き取りの結果 電話回線の加入契約が個人 契約書の契約者欄に、普段つかわない事業者名を書くよう販売店が指示した リース料を一部税務処理上の経費扱いにしているが、事業用としてよりも主に家庭用として使われている、等の状況から、消費者契約と判断して特商法の適用を検討しました。

相談者の契約書面を確認すると、訪問販売の場合に必要なクーリング・オフについての記載がありませんでした。そこで、契約してから1年半ほど経過していましたが契約当時の経緯についてまとめ、文書でリース会社、販売店に解約を申し出るよう助言しました。販売店はクーリング・オフについて認めませんでした。上記の問題点を指摘したところ、当センターの主張を認め解約に応じ、支払ったリース料は全額返金されることになりました。

今回の場合は、使用実態等から消費者の契約と考えられたため解決しましたが、営業のために事業用として契約した場合は、消費者保護を趣旨とする特商法のクーリング・オフは適用されませんのでご注意ください。

SMSで請求メールが 架空請求にご注意！！

「北のくらし」平成19年10月号掲載

問 携帯電話に、利用した覚えのない有料サイト料金について請求するメールが、ショートメッセージサービス（以下SMS）を利用して届いた。メールの文面によれば、サイトの登録料金が発生しており、そのまま放置すると身元調査を行い、回収業者が、取り立てにくることもあるという。連絡先に電話した方がよいだろうか。

答 覚えのない利用料は支払う必要はありません。こちらから連絡は取らず無視するように助言しました。SMSとは、通常の電子メールとは異なり、電話番号宛てにメールを送信できる機能のことで、原則同じ携帯電話会社の利用者間で送受信が可能です。

携帯電話各社ではSMSを利用して届く迷惑メールの受信を拒否する機能や、届いた迷惑メールの申し出先を設けています。自分の携帯電話の利用方法にあったものを確認し利用しましょう。

未成年者などが携帯電話を利用し、有料サイトのトラブルに巻き込まれるなどの相談も窓口によせられています。家族で、携帯電話の利用法や、不当・架空請求の対処方法について話し合ってみては、

プレゼントに応募 半年後、突然呼び出しが！ 高額な宝石を契約

「きらめっく」平成19年11月号掲載

問 半年前大型スーパーに置いてあったパンフレットを見て、懸賞に応募した。その後事業者より突然「懸賞には外れたが、応募者全員にプレゼントがあるので店に取りに来てほしい」と連絡があった。郵送を希望したが、来店を要請され、店に行くとプレゼントだけもらうつもりが、長い時間説得されて高額なアクセサリーの契約をしてしまった。何度も断ったのに帰らせてもらえず、学生で支払いも大変だ。自分で納得して契約したものではないので解約したい。

答 相談者は20歳の大学生。懸賞に応募した当時は19歳でした。
アクセサリーの契約後、解約を申し出たい気持ちはありましたが、販売員に食事をごちそうになり、ファンである歌手のポスターをもらうなどしたため自ら書いた契約書に気持ちが縛られて、悩んでいたそうです。

詳しく話を聞いたところ、いくつか問題点がありました。

相談者は夕方5時頃店を訪れた際に「これから予定があるので早く帰りたい」と伝え、40万円という販売価格や商品の説明を始める販売員に「高いので即断できない」「絶対にムリです」と何度も断る意志を伝えていましたが、「頭金を多めにいれれば月々の支払いは楽になる」「他のお客さんも学生が多い」などと言って帰そうとしなかったそうです。

また、何度も断っているにもかかわらず帰してもらえないので、購入するしかないと思い、あきらめて契約書に記入していると、年収欄にアルバイトの収入である60万円と書いていたものを、その前に「1」をたして「160」万円とするよう指示されていました。最終的に帰宅の途についたのは11時をまわっていました。

当センターが斡旋に入り、まず相談者に契約当時の詳しい経緯に付いてまとめ、販売店に文書で解約を申し出ること、信販会社には支払い停止を申し出るよう助言しました。

販売店は、20歳になったばかりの収入の少ない学生に高額な商品を長時間にわたり勧誘したことなどを認め、契約から3ヶ月を経過していましたが、無条件での解約に応じ、すでに支払ってしまったお金も相談者に戻りました。

このように「景品が当たった」などと、販売目的(ここではアクセサリーの売買契約についての勧誘)を隠し、電話やはがきで営業所などに呼び出し、商品やサービスを契約させる商法を「アポイントメントセールス」と呼んでいます。

アポイントメントセールスで契約した場合、「特定商取引に関する法律」の訪問販売に該当し、クーリング・オフが可能です。契約を解除したい場合は、契約書面を渡されてから8日以内なら消費者の負担がなく無条件で解約できます。

景品を渡すなどの話に惑わされてしまうと思わぬ被害にあうことも考えられます。万が一、不本意な契約をさせられてしまった、クーリング・オフの仕方が分からない、といった場合は一人で悩まず一日も早く相談してください。

自営業者がターゲット えっ！？ 電話帳がなくなる！？

「北のくらし」平成19年12月号掲載

問 突然、電話があり「契約している電話会社の職業別電話帳が廃止になり、ネット検索になる。現在支払っている電話の基本料金のうち千円弱が電話帳掲載料だ」と説明があった。後日販売員が来訪し「来年からインターネット電話帳に切り替わるので、同料金でネットへの掲載が可能」といわれ契約した。不審に思い電話会社に問い合わせると電話帳は廃止されずウソだとわかった。解約したい。

答 今年6月頃より、自営業者をターゲットにした、訪問販売によるインターネットへの広告(電話帳)掲載についての苦情相談が、道内各地から寄せられています。相談者のほとんどは飲食店やクリーニング店などの自営業者であり、事例は都市部ではなく主に地方で発生しています。今回の事例では、申し込んでからすぐに解約を申し出て、了承されました。他の事例においても「電話帳がなくなる」、「電話帳は本からインターネットに切り替わる」などウソの説明がみられます。電話帳がなくなることはありませんし、当該事業者と電話会社は無関係です。少しでも不審に思った場合は、すぐに契約せず電話会社に確認しましょう。なお、営業のための事業者間契約では、消費者保護を趣旨とする特定商取引法のクーリング・オフ制度や消費者契約法などは適用されませんので、十分ご注意ください。

過去に訪問販売で契約した家に訪問 ふとんの二次被害にご注意を！

「きらめく」平成20年1月号掲載

ふとんなどの二次被害に関する相談が、一人暮らしの高齢者から寄せられています。

過去に訪問販売で契約した消費者宅に訪れ、点検やアフターサービスなどと言って、なかば強引にあがり込むケースも見受けられます。

なかには倒産した事業者の顧客名簿などを入手するなどして、名前をかたり、倒産した事業者と関連があるように思わせて、消費者宅をまわっているケースもあるようです。

またアフターサービスでふとんを打ち直すと言って現金を受け取り、預かり証などを渡さず、連絡先も知らせないまま家にあるふとんを持ち去ってしまう、といった悪質なケースも見られます。

訪問販売で契約した場合は、契約書面を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフが可能です。書面を受け取っていない場合や、書面に必要事項が記載されていない場合、クーリング・オフ期間は継続します。しかし、書面も渡されず、商品を持ち去られてしまい、事業者の手がかりがない場合などは、解決が困難です。

知らない事業者を容易に家に上がらせないこと、不審に思ったら契約せず、まわりに相談するなど注意が必要です。どうしても事業者が帰らない場合は警察に通報しましょう。

また悪質商法の契約トラブルから高齢者を守るためには、日ごろ接する機会の多い身のまわりの方々に様子を気にかけていただき、地域で連携して見守ることが大切です。

平成19年度
消費生活相談報告書

平成20年10月発行

編集・発行 北海道立消費生活センター
〒060-0003
札幌市中央区北3条西7丁目 北海道庁別館西棟
電話（代 表）011-221-0110
（相談専用）050-7505-0999
FAX（共 通）011-221-4210
URL <http://www.do-syouhi-c.jp/>

北海道立消費生活センターは、社団法人北海道消費者協会が設置者の北海道から
指定管理者の指定を受けて管理・運営しています。

[指定管理者] 社団法人 北海道消費者協会

〒060-0003 札幌市中央区北3条西7丁目 北海道庁別館西棟
電話（代 表）011-221-4217 FAX 011-221-4219