

平成20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20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

## はじめに

道では、道民の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進し、もって道民の消費生活の安定及び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20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20年度に寄せられた消費生活相談は8,827件で、そのうち苦情が7,765件と9割近くを占めています。また前年度との比較では199件減少しました。

平成20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、サラ金などの多重債務に係る相談も多数寄せられています。

相談内容を商品・役務別で見ると、「商品」に関するものでは、携帯電話機、新聞など「教養娯楽品」、健康食品などの「食料品」、「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」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21年12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. 商品別分類でみた内容別相談状況	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20年度に当センターに寄せられた相談件数は、8,827件で、前年度に比べ199件減少しています。うち「苦情」は7,765件で、前年度に対し303件減少しました。「問い合わせ」等は1,062件で104件増加しました。

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6,785件(79.6%)、次いで「販売方法」に係わるものが3,106件(36.5%)、「価格・料金」に係わるものが1,542件(18.1%)となっています。

相談方法では「電話」によるものが7,926件(89.8%)で、前年度に比べて383件減少しています。「来訪」は570件(6.5%)で、前年度比では32件増加しました。「文書」による相談(メール相談を含む)は、331件(3.7%)と前年度に比べ152件増加しました。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」4,150件(47.0%)、「女性」4,257件(48.2%)となり、女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1,805件(20.4%)、次いで「40歳代」が1,378件(15.6%)、「20歳代」が1,320件(15.0%)、「50歳代」が1,113件(12.6%)、「70歳以上」が914件(10.4%)、「60歳代」が897件(10.2%)、「20歳未満」が284件(3.2%)の順となっています。また構成割合の比較では、前年度に比べ、「30歳代」、「60歳代」、「70歳以上」が若干増加し、「20歳未満」、「40歳代」は若干減少しました。「20歳代」、「50歳代」では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3,895件(44.1%)で前年度4,068件に比べて173件減少しています。次いで「無職」が1,622件(18.4%)で、前年度に比べて42件増加しています。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3,817件で、前年度より482件減少しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」2,353件で、次いで「訪問販売」747件、「電話勧誘販売」417件、「マルチ・マルチまがい」232件、「その他無店舗」42件、「ネガティブ・オプション」26件の順で、前年度比では「マルチ・マルチまがい」のみ増加、その他の「訪問販売」「通信販売」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「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3,201件で前年度より16件増加し、相談全体の36.3%となっています。うち苦情は2,762件で前年度より52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、新聞、携帯電話機、コンピュータソフト、テレビ、資格取得用教材など)が最も多く、次いで「食料品」(健康食品など)、「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)、「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5,320件で、前年度より248件減少し、相談全体の60.3%となっています。うち苦情は4,859件で、前年度より289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、リースサービスなど)、「教養・娯楽サービス」(主な役務としてはパチンコ攻略法などの教養・娯楽サービスその他、宝くじ、国内バック旅行など)の順となっています。

### 【平成20年度の特徴】

平成20年度の特徴としては主に次のとおりです。

(1)平成20年度の消費生活相談の受付件数は、前年度より199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88.0%と9割近くを占めています。

(2)商品部門ではいわゆる商品が特定できない架空請求など「商品一般」の相談件数は2割近く減少しましたが、依然として上位を占めています。一方、役務部門ではインターネット、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が依然として多く、「運輸・通信サービス」の相談件数が1位を占めています。

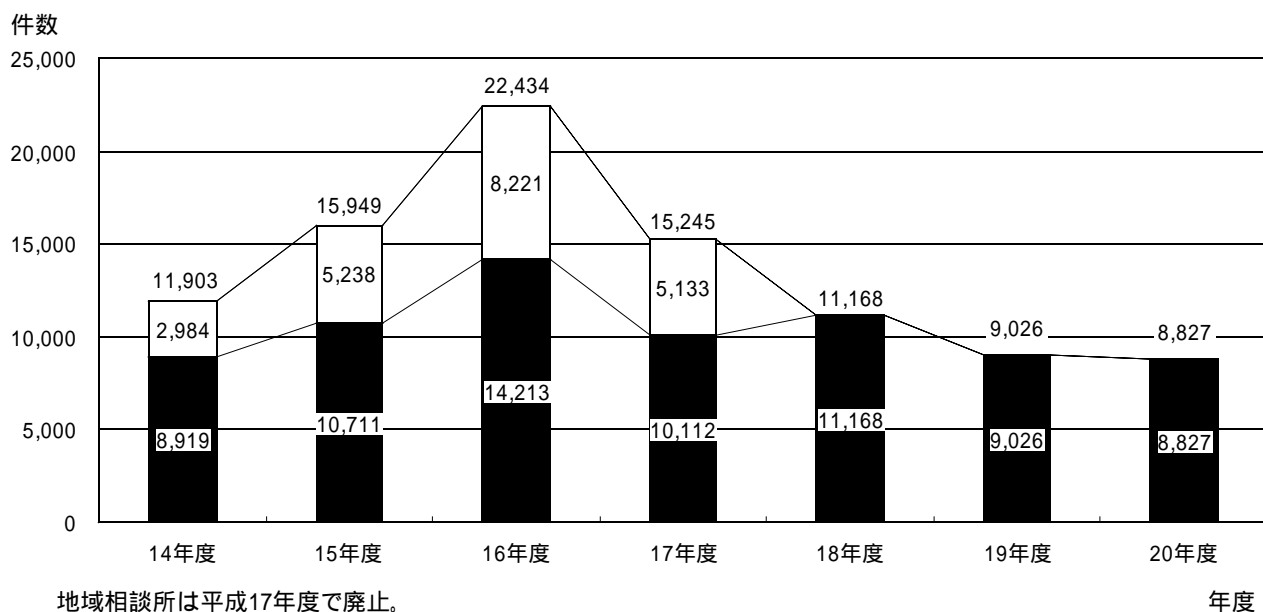
(3)相談当事者を年齢別にみると、20歳代から40歳代のいずれの年代においても携帯電話の有料サイトなどの「運輸・通信サービス」やサラ金、ヤミ金融などの「金融・保険サービス」、賃貸アパートなどの「レンタル・リース・貸借」、新聞などの「教養娯楽品」の相談が多くみられます。また、50歳代では「運輸・通信サービス」、「金融・保険サービス」、健康食品などの「食料品」が、60歳代では「金融・保険サービス」、「食料品」、「運輸・通信サービス」が、70歳以上では「食料品」、「住居品」、「金融・保険サービス」、「教養娯楽品」が多くなっています。

(4)相談全体における「契約・購入金額」は前年度に比べて増加し、「既支払金額」は、前年度に比べて減少しています。「契約・購入金額」のわかる4,329件(相談全体の49.0%)の総額は約38億8千3百万円で、前年度に比べて約9千8百万円増加しました。「既支払金額」の総額は約13億3千万円で、前年度に比べて約1千7百万円減少しています。

図1 総受付件数及び苦情、問合、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、要望受付件数の推移

問合・要望 苦情

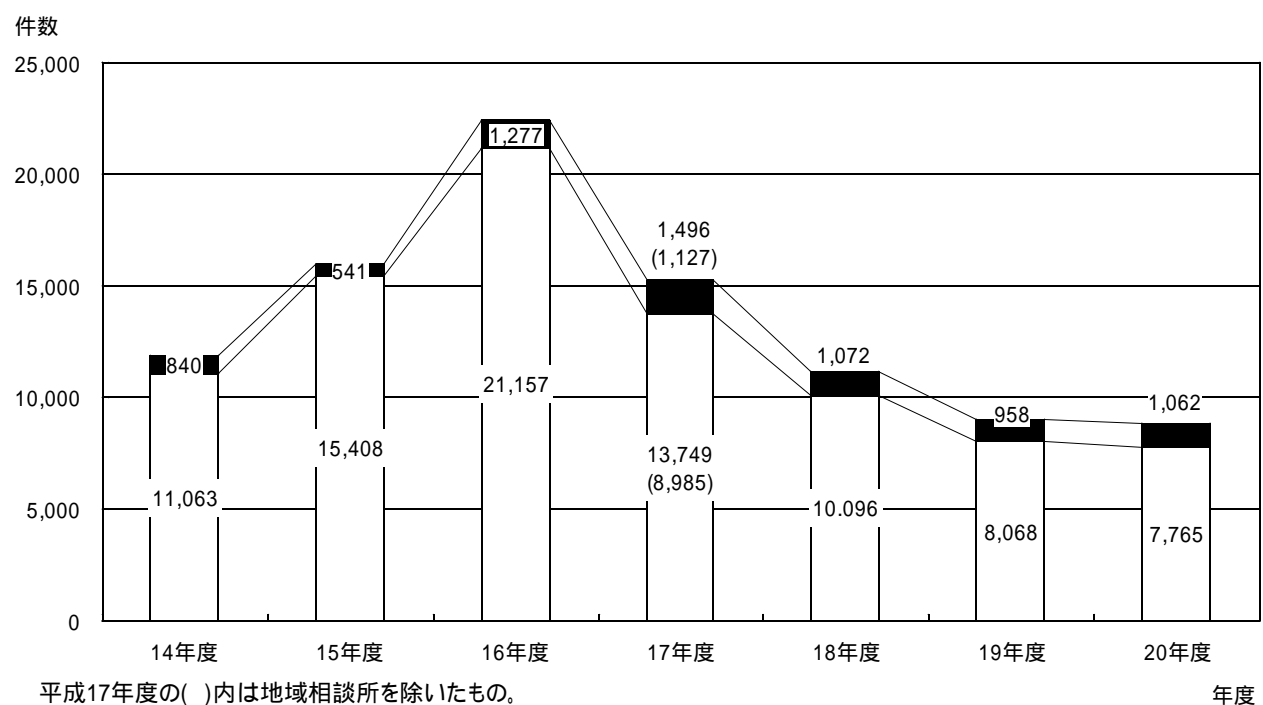


表1 受付状況

項目		20年度	19年度	前年度比	
相談件数		8,827	9,026	97.8%	
苦問要	苦情	7,765	8,068	96.2%	
	問合せ	1,033	949	108.9%	
	要望	29	9	322.2%	
相談方法	来訪	570	538	105.9%	
	電話	7,926	8,309	95.4%	
	文書	331	179	184.9%	
契約当事者属性	性別等	男性	4,150	4,348	95.4%
		女性	4,257	4,282	99.4%
		団体・不明	420	396	106.1%
	年齢別	20歳未満	284	354	80.2%
		20歳代	1,320	1,642	80.4%
		30歳代	1,805	1,792	100.7%
		40歳代	1,378	1,362	101.2%
		50歳代	1,113	1,150	96.8%
		60歳代	897	823	109.0%
		70歳以上	914	836	109.3%
		その他・不明	1,116	1,067	104.6%
	職業別	給与生活者	3,895	4,068	95.7%
		自営・自由業	550	673	81.7%
		家事従事者	1,434	1,406	102.0%
		学生	379	500	75.8%
		無職	1,622	1,580	102.7%
		団体	382	280	136.4%
		その他・不明	565	519	108.9%
	販売購入形態	店舗購入	2,302	2,371	97.1%
訪問販売		747	1,018	73.4%	
通信販売		2,353	2,509	93.8%	
マルチ・マルチまがい		232	211	110.0%	
電話勧誘販売		417	438	95.2%	
ネガティブ・オプション		26	28	92.9%	
その他無店舗		42	95	44.2%	
不明・無関係		2,708	2,356	114.9%	

項目		20年度	19年度	前年度比
相談内容分類	安全・衛生	435	344	126.5%
	品質・機能	1,157	1,018	113.7%
	法規・基準	422	492	85.8%
	価格・料金	1,542	1,574	98.0%
	計量・量目	14	28	50.0%
	表示・広告	740	632	117.1%
	販売方法	3,106	3,010	103.2%
	契約・解約	6,785	7,216	94.0%
	接客対応	1,157	1,037	111.6%
	包装・容器	4	6	66.7%
	施設・設備	13	4	325.0%
	買物相談	24	3	800.0%
	生活知識	18	5	360.0%
	その他	170	120	141.7%
商品大分類	商品一般	461	569	81.0%
	食料品	600	444	135.1%
	住居品	424	504	84.1%
	光熱水品	91	68	133.8%
	被服品	276	284	97.2%
	保健衛生品	201	245	82.0%
	教養娯楽品	633	599	105.7%
	車両・乗り物	313	279	112.2%
	土地・建物・設備	198	185	107.0%
	他の商品	4	8	50.0%
	商品計	3,201	3,185	100.5%
	クリーニング	52	45	115.6%
	レンタル・リース・貸借	677	635	106.6%
	工事・建築・加工	200	244	82.0%
	修理・補修	73	71	102.8%
	管理・保管	10	9	111.1%
	役務一般	29	27	107.4%
	金融・保険サービス	1,112	1,335	83.3%
	運輸・通信サービス	2,095	2,187	95.8%
	教育サービス	34	55	61.8%
	教養・娯楽サービス	338	324	104.3%
	保健・福祉サービス	266	231	115.2%
	他の役務	291	265	109.8%
	内職・副業・相場	95	122	77.9%
	他の行政サービス	48	18	266.7%
	役務計	5,320	5,568	95.5%
	他の相談	306	273	112.1%
総計	8,827	9,026	97.8%	



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	461	432	0	0	6	12	0
食料品	600	428	216	288	32	47	10
住居品	424	369	80	139	24	51	0
光熱水品	91	76	3	9	9	62	2
被服品	276	239	10	62	8	40	0
保健衛生品	201	172	32	45	21	25	1
教養娯楽品	633	589	27	155	28	89	1
車両・乗り物	313	284	21	91	14	53	0
土地・建物・設備	198	169	8	54	19	34	0
他の商品	4	4	1	2	0	1	0
クリーニング	52	50	2	40	6	3	0
レンタル・リース・貸借	677	623	9	74	58	304	0
工事・建築・加工	200	172	2	72	8	46	0
修理・補修	73	67	3	20	0	30	0
管理・保管	10	9	0	1	1	1	0
役務一般	29	28	0	0	2	7	0
金融・保険サービス	1,112	934	0	1	106	198	0
運輸・通信サービス	2,095	2,069	1	47	29	337	0
教育サービス	34	25	0	0	2	10	0
教養・娯楽サービス	338	316	1	8	15	56	0
保健・福祉サービス	266	222	16	38	11	50	0
他の役務	291	238	3	10	12	67	0
内職・副業・相場	95	88	0	0	5	14	0
他の行政サービス	48	18	0	1	6	5	0
他の相談	306	144	-	-	-	-	-
総件数	8,827	7,765	435	1,157	422	1,542	14

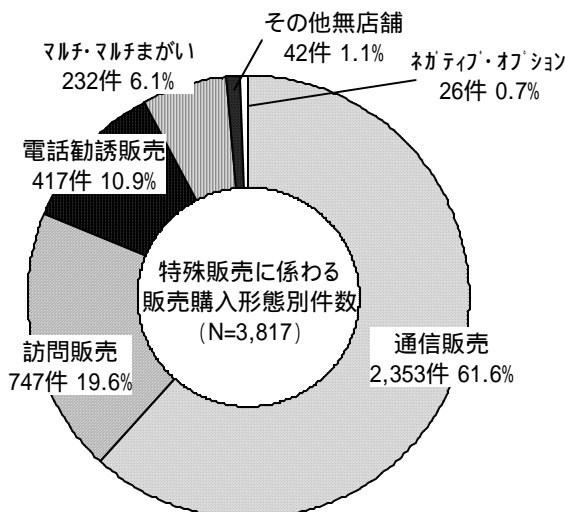
(注) 相談内容分類別件数は、複数カウントしています。

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
13	157	409	19	1	3	0	2	11
89	171	232	73	3	0	2	3	7
16	169	269	53	0	0	6	6	7
1	10	35	19	0	0	0	1	0
28	117	220	47	0	0	0	1	5
25	82	143	27	0	0	1	1	0
44	273	505	140	0	1	3	0	4
20	52	261	85	0	0	0	0	1
8	85	125	32	0	2	5	0	4
0	1	1	2	0	0	0	0	0
2	2	22	27	0	0	0	0	0
6	94	558	122	0	1	0	0	6
12	62	160	46	0	0	2	0	4
2	19	48	20	0	0	0	0	1
1	1	8	3	0	0	0	0	1
0	17	27	1	0	0	0	0	0
116	248	955	123	0	3	3	2	36
214	1,182	1,992	167	0	1	0	0	7
2	5	30	3	0	0	0	0	3
73	143	289	42	0	2	0	0	5
20	59	173	58	0	0	0	1	21
28	94	230	40	0	0	2	1	19
20	58	81	2	0	0	0	0	3
0	5	12	6	0	0	0	0	25
-	-	-	-	-	-	-	-	-
740	3,106	6,785	1,157	4	13	24	18	170

## 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3,817件で、相談全体に占める割合は43.2%でした。内訳は「通信販売」が最も多く2,353件(特殊販売全体の61.6%)、次いで「訪問販売」が747件(同19.6%)、「電話勧誘販売」が417件(同10.9%)、「マルチ・マルチまがい」が232件(同6.1%)、「その他無店舗」が42件(同1.1%)、「ネガティブ・オプション」が26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2,353件で、年代別で見ると30歳代が715件と最も多く、次いで20歳代479件、40歳代420件、50歳代226件、20歳未満202件、60歳代116件、70歳以上76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747件で、年代別で見ると70歳以上が238件と最も多く、次いで20歳代106件、60歳代92件、30歳代66件、50歳代60件、40歳代52件、20歳未満6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417件で、年代別で見ると30歳代が100件と最も多く、次いで40歳代88件、70歳以上72件、20歳代52件、60歳代36件、50歳代31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232件で、年代別で見ると20歳代が68件と最も多く、次いで30歳代・60歳代が各34件、50歳代の30件、40歳代29件、70歳以上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す。

(5) ネガティブ・オプション

ネガティブ・オプションの相談件数は26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60歳以上の高齢者が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42件で、年代別では70歳以上が10件で最も多く、50歳代の8件、30歳代の6件、20歳代、40歳代、60歳代の各5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	6	106	66	52	60	92	238	127	747
通信販売	202	479	715	420	226	116	76	119	2,353
マルチ・マルチまがい	1	68	34	29	30	34	19	17	232
電話勧誘販売	1	52	100	88	31	36	72	37	417
ネガティブ・オプション	0	0	1	3	0	4	6	12	26
その他無店舗	0	5	6	5	8	5	10	3	42
特殊販売全体	210	710	922	597	355	287	421	315	3,817

### 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36.3%、「役務」は60.3%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633件(商品全体の19.8%)で、次いで「食料品」(健康食品など)の600件(同18.7%)、「商品一般」(商品が特定できないもの)の461件(同14.4%)、「住居品」(食器・台所用品、家具・寝具類、食生活機器など)は424件(同13.2%)、「車両・乗り物」が313件(同9.8%)、「被服品」が276件(同8.6%)、「保健衛生品」が201件(同6.3%)、「土地・建物・設備」が198件(同6.2%)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210件と最も多く、次いで「書籍・印刷物」150件、「音響・映像製品」が78件となっています。2位の「食料品」では「健康食品」が200件と一番多く、次いで「野菜・海草」74件など。3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。4位の「住居品」は、「家具・寝具」が135件と最も多く、次いで「食器・台所用品」などとなっています。

「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2,095件(役務全体の39.4%)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1,112件(同20.9%)、「レンタル・リース・貸借」が677件(同12.7%)、「教養・娯楽サービス」(教室・講座、他の教養・娯楽)が338件(同6.4%)、「他の役務」が291件(同5.5%)、「保健・福祉サービス」が266件(同5.0%)、「工事・建築・加工」が200件(同3.8%)、「内職・副業・相場」が95件(同1.8%)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1,874件で89.5%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153件で7.3%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791件で71.1%を占めています。また「生命保険」は121件で10.9%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、511件で75.5%を占めています。

図3 商品別相談状況

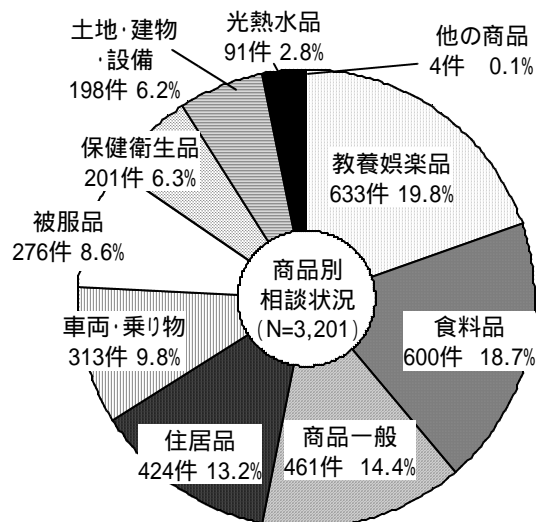
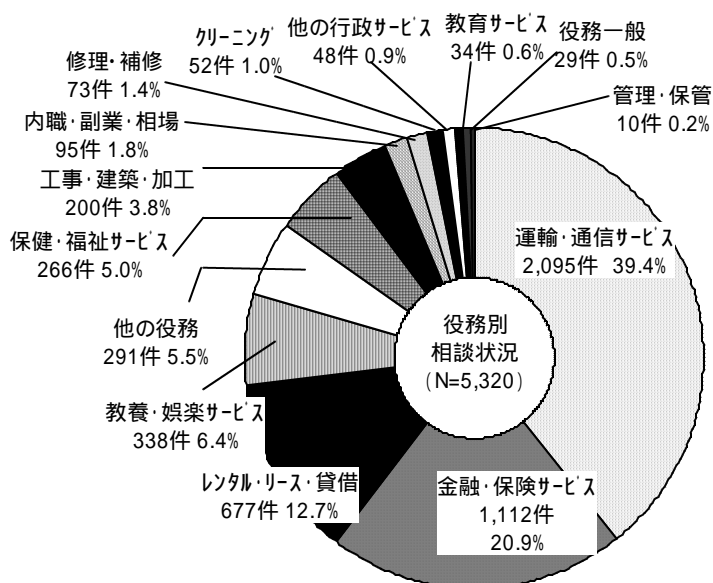


図4 役務別相談状況



(2) 主な商品・役務の相談状況

〔商品〕

教養娯楽品

「教養娯楽品」(文具・事務用品など)に関する相談は633件でした。契約当事者は男性が318件(50.2%)、女性が273件(43.1%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く252件(39.8%)、次いで無職の131件(20.7%)、家事従事者の93件(14.7%)となっています。

「文具・事務用品」に関する相談は210件、「書籍・印刷物」(新聞、紳士録など)に関する相談は150件でした。

主な事例は次のとおりです。

- ・携帯電話機のバッテリーが膨張し、本体の一部が壊れた。修理依頼をすると有料と言われた。説明不足で納得できない。
- ・販売員が来訪し、景品付きで新聞購読を勧められ断ったが帰ってくれず、仕方なく申し込んだが、解約したい。対処方法は、
- ・地デジ対応テレビを購入したが、電波状況が悪く使用できない。結局、地デジ非対応エリアであることがわかり、アナログ放送でみているが、納得できない。

食料品

「食料品」に関する相談は600件でした。契約当事者は男性が167件(27.8%)、女性が380件(63.3%)となっています。職業別では、無職が最も多く172件(28.7%)、次いで家事従事者の166件(27.7%)、給与生活者の121件(20.2%)となっています。

「健康食品」に関する相談は200件、「野菜・海草」に関する相談は74件、「穀類」に関する相談は67件でした。

主な事例は次のとおりです。

- ・知人の紹介で、健康食品を毎月買い続けるだけで、年金のようにボーナスがもらえるとと言われて、家族も加入させたが、約束が守られないので返金してもらいたい。
- ・輸入品の野菜入りスープを通信販売で購入したが、残留農薬が心配だ。テストは可能か。
- ・販売店で購入した米を炊くと、表面がパサパサしていて、中は水っぽく問題がある。品質を調べてほしい。

## 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461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111件(24.1%)、女性が339件(73.5%)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177件(38.4%)、次いで家事従事者163件(35.4%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・夫宛に、消費料確認通知書と書かれた葉書が今日届いた。料金未払い、もしくは契約不履行に対して、当該会社が管轄裁判所に訴状を申請した、と書かれてあり不安である。無視して大丈夫か知りたい。
- ・未納料金について、運営会社から訴状が提出されたらと、民事訴訟裁判通知が葉書で届いた。身に覚えがないが、対処方法を知りたい。

〔役務〕

## 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」に関する相談は2,095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1,165件(55.6%)、女性が908件(43.3%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く1,162件(55.5%)、次いで家事従事者の270件(12.9%)の順となっています。

「他の運輸・通信」(電話情報提供サービス、オンライン情報サービス、オンライン等関連サービスなど)に関する相談は1,874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有料サイトに登録され、料金を請求された。どうすべきか。
- ・携帯電話の出会い系サイトから無料期間中に退会しなかったらと、利用料金を請求するメールが届いた。支払わないと法的手段に訴えると記載されている。
- ・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1,112件でした。契約当事者は男性が659件(59.3%)、女性が428件(38.5%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く589件(53.0%)、次いで無職の209件(18.8%)、家事従事者109件(9.8%)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、791件でした。

主な事例は次のとおりです。

- ・消費者金融6社から借り入れがあるが、過払いの可能性もあるので、返還請求について知りたい。
- ・ヤミ金融と思われる業者から、頻繁に電話があり困っている。対処方法について知りたい。
- ・サラ金業者やクレジット会社から複数借入をしている。債務整理をしたいが、どのような方法があるか。
- ・15年確定年金の個人年金保険の契約をしているが、現在の積立配当が設計プランより大幅に下回っており、納得できない。
- ・数年前電話勧誘で、高利回りファンドの説明をされ、投資事業組合に数百万円投資したが、昨年配当が振り込まれなくなり、連絡もとれなくなってしまった。対処方法は、

## 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677件でした。契約当事者は男性が300件(44.3%)、女性が286件(42.2%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く326件(48.2%)、次いで無職の94件(13.9%)、家事従事者の64件(9.5%)の順となっています。「レンタル・リース・貸借」のうち、「集合住宅」に関する相談は511件でした。

主な事例は次のとおりです。

- ・賃貸アパートを退去した際、クロスとフローリングの修繕費用等で10万円以上請求された。対処方法を知りたい。
- ・リース電話を訪問販売でメンテナンス付契約をしたが、販売店が倒産した。電話機が故障したのに修理が受けられない。納得できない。

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 20 年度			平成 19 年度		
	合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
商品一般	461	432	29	569	530	39
自動車 普通・小型自動車	286	263	23	260	238	22
文具・事務用品 携帯電話機	210	197	13	183	175	8
健康食品 健康食品	200	187	13	191	173	18
書籍・印刷物 新聞	150	144	6	108	101	7
家具・寝具 ふとん	135	128	7	163	156	7
食器・台所用品 浄水器	131	121	10	173	149	24
化粧品 化粧品	90	72	18	82	71	11
アクセサリ 指輪	82	73	9	108	100	8
音響・映像製品 テレビジョン	78	71	7	68	62	6

役務名	平成 20 年度			平成 19 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	1,874	1,867	7	1,946	1,931	15
融資サービス フリーローン・サラ金	791	677	114	1,001	874	127
レンタル・リース・貸借 集合住宅	677	623	54	635	568	67
役務その他 役務その他サービス	222	174	48	214	186	28
工事・建築 戸建住宅	200	172	28	244	219	25
電報・電話 移動電話サービス	153	137	16	182	170	12
教室・講座 資格講座	135	123	12	192	180	12
生命保険 会社生命保険	121	107	14	144	133	11
他の教養・娯楽 教養・娯楽サービスその他	117	116	1	84	82	2
預貯金・証券等 他の預貯金・証券等	96	71	25	80	67	13

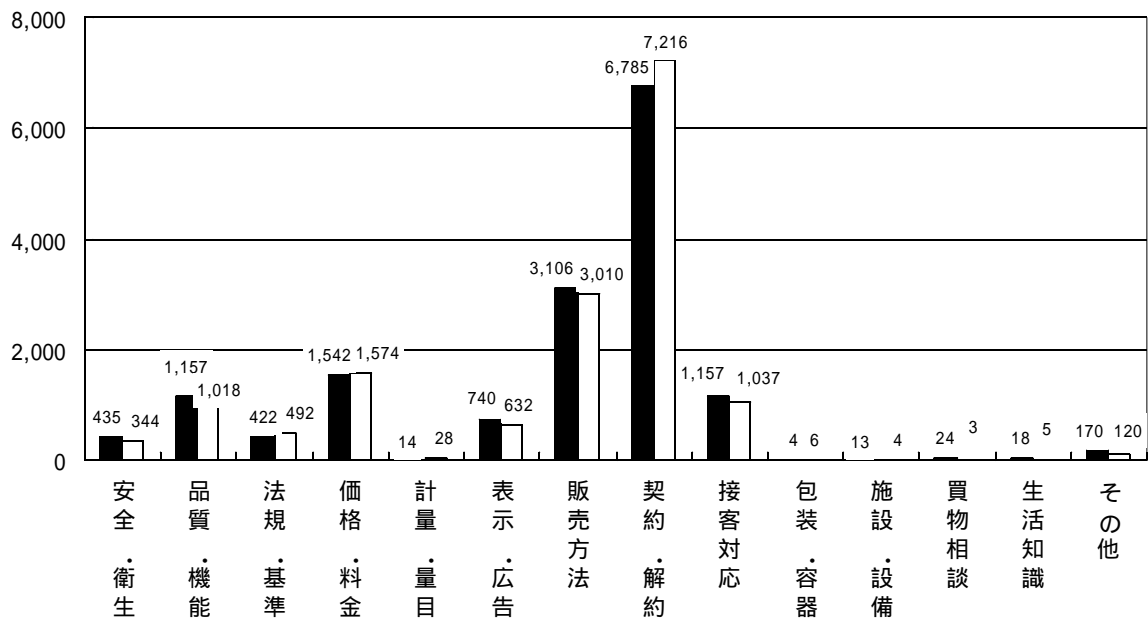
(注) 商品名及び役務名欄の下段は、その分類における代表的な商品・役務です。また「レンタル・リース・貸借」、「工事・建築」は、その分類における代表的な商品です。



## 4. 内容別相談状況

図5 相談内容別件数

20年度 19年度



内容別相談状況は、「契約・解約」が最も多く6,785件(商品・役務の79.6%)でした。次いで多かったのは「販売方法」の3,106件(同36.5%)、次いで「価格・料金」の1,542件(同18.1%)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	68.7	86.2	79.6
販売方法	34.9	37.4	36.5
価格・料金	12.9	21.2	18.1
品質・機能	26.4	5.9	13.6
接客対応	15.5	12.4	13.6

(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
14年度	285 (24)	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)
20年度	435 (5.1)	1,157 (13.6)	422 (5.0)	1,542 (18.1)	14 (0.2)	740 (8.7)	3,106 (36.5)	6,785 (79.6)	1,157 (13.6)	4 (0.0)	13 (0.2)	24 (0.3)	18 (0.2)	170 (2.0)

(注) ・平成17年度までは地域相談所を含む相談件数です。

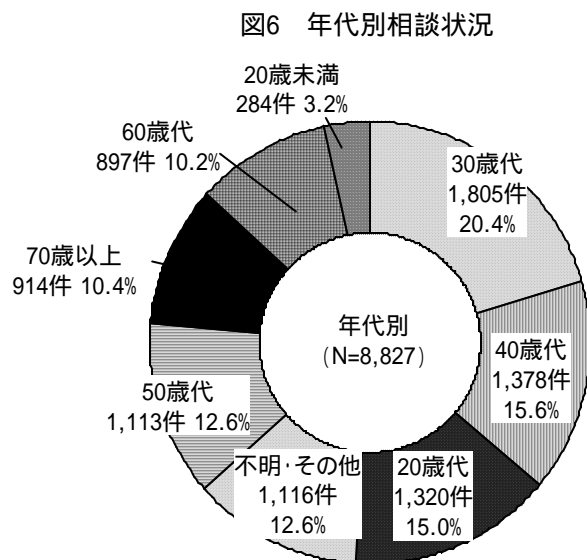
・内容分類別相談件数は、複数カウントしています。

・( )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8,827件を契約当事者の年代別でみると、30歳代が1,805件(20.4%)で最も多く、次いで40歳代1,378件(15.6%)、20歳代1,320件(15.0%)、50歳代1,113件(12.6%)、70歳以上914件(10.4%)、60歳代897件(10.2%)、20歳未満284件(3.2%)の順となっています(不明、その他を除く)。



### (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633件で、これを年代別にみると30歳代122件(19.3%)、20歳代、40歳代各96件(15.2%)、70歳以上81件(12.8%)、50歳代64件(10.1%)、60歳代51件(8.1%)、20歳未満13件(2.1%)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210件。年代別では30歳代が50件(23.8%)で最も多く、次いで40歳代33件(15.7%)、20歳代29件(13.8%)、50歳代27件(12.9%)、60歳代、70歳代各19件(9.0%)、20歳未満の7件(3.3%)となっています。

次いで新聞や書籍印刷物などの「書籍・印刷物」に関する相談が150件で、年代別では70歳以上37件(24.7%)、20歳代23件(15.3%)、30歳代17件(11.3%)、40歳代15件(10.0%)、60歳代13件(8.7%)、50歳代7件(4.7%)、20歳未満1件(0.7%)となっています。

##### 食料品

「食料品」に関する相談は600件で、これを年代別でみると60歳代121件(20.2%)、70歳以上116件(19.3%)、50歳代105件(17.5%)、40歳代58件(9.7%)、30歳代53件(8.8%)、20歳代35件(5.8%)、20歳未満4件(0.7%)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200件で、年代別では70歳以上61件(30.5%)、次いで50歳代、60歳代の各29件(14.5%)、30歳代25件(12.5%)、40歳代21件(10.5%)、20歳代19件(9.5%)、20歳未満3件(1.5%)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461件で、これを年代別で見ると50歳代の102件(22.1%)、40歳代の87件(18.9%)、60歳代77件(16.7%)、30歳代71件(15.4%)、70歳以上44件(9.5%)、20歳代24件(5.2%)、20歳未満6件(1.3%)となっています。

## 住居品

「住居品」に関する相談は424件で、これを年代別で見ると70歳以上が113件(26.7%)で最も多く、次いで60歳代84件(19.8%)、20歳代49件(11.6%)、30歳代47件(11.1%)、50歳代38件(9.0%)、40歳代37件(8.7%)となっています。

「住居品」に関する相談で最も多いのは、ふとん類などの「家具・寝具」に関する相談が135件で、年代別では70歳以上54件(40.0%)、60歳代22件(16.3%)、20歳代18件(13.3%)、30歳代が13件(9.6%)、40歳代、50歳代が各6件(4.4%)となっています。次いで多いのは、浄水器や換気扇フィルターなどの「食器・台所用品」に関する相談で131件となっています。年代別では70歳以上34件(26.0%)、60歳代33件(25.2%)、20歳代15件(11.5%)、50歳代14件(10.7%)、30歳代12件(9.2%)、40歳代9件(6.9%)となっています。

## 車両・乗り物

「車両・乗り物」に関する相談は313件で、これを年代別で見ると30歳代87件(27.8%)、20歳代62件(19.8%)、40歳代49件(15.7%)、50歳代43件(13.7%)、60歳代17件(5.4%)、70歳以上9件(2.9%)、20歳未満4件(1.3%)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286件で、年代別では30歳代81件(28.3%)、20歳代58件(20.3%)、40歳代47件(16.4%)、50歳代41件(14.3%)、60歳代15件(5.2%)、70歳以上9件(3.1%)、20歳未満の3件(1.0%)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2,095件で、これを年代別で見ると30歳代636件(30.4%)、20歳代441件(21.1%)、40歳代379件(18.1%)、20歳未満203件(9.7%)、50歳代196件(9.4%)、60歳代91件(4.3%)、70歳以上55件(2.6%)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1,874件で、年代別では30歳代596件(31.8%)、20歳代419件(22.4%)、40歳代334件(17.8%)、20歳未満197件(10.5%)、50歳代166件(8.9%)、60歳代71件(3.8%)、70歳以上38件(2.0%)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153件で、年代別では30歳代27件(17.6%)、40歳代22件(14.4%)、50歳代20件(13.1%)、20歳代18件(11.8%)、60歳代16件(10.5%)、70歳以上13件(8.5%)、20歳未満6件(3.9%)となっており、携帯電話のパケット通信料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1,112件で、これを年代別で見ると30歳代224件(20.1%)、40歳代223件(20.1%)、50歳代182件(16.4%)、20歳代136件(12.2%)、60歳代130件(11.7%)、70歳以上101件(9.1%)、20歳未満4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791件で、年代別では30歳代199件(25.2%)、40歳代185件(23.4%)、50歳代119件(15.0%)、20歳代118件(14.9%)、60歳代62件(7.8%)、70歳以上27件(3.4%)、20歳未満2件(0.3%)となっています。30歳代から50歳代で7割近く(65.4%)を占めており、多重債務に関する相談は依然として多く、ヤミ金融などに関する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677件で、これを年代別でみると30歳代162件(23.9%)、20歳代136件(20.1%)、40歳代85件(12.6%)、50歳代78件(11.5%)、60歳代35件(5.2%)、70歳以上34件(5.0%)、20歳未満11件(1.6%)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511件で、年代別では30歳代148件(29.0%)、20歳代125件(24.5%)、40歳代69件(13.5%)、50歳代60件(11.7%)、60歳代、70歳以上各23件(4.5%)、20歳未満9件(1.8%)となっています。20歳代から50歳代で8割近く(78.7%)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338件で、これを年代別でみると30歳代82件(24.3%)、20歳代67件(19.8%)、40歳代54件(16.0%)、60歳代37件(10.9%)、50歳代33件(9.8%)、70歳以上25件(7.4%)、20歳未満7件(2.1%)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135件で、年代別では30歳代48件(35.6%)、20歳代31件(23.0%)、40歳代24件(17.8%)、50歳代14件(10.4%)、60歳代、20歳未満各5件(3.7%)、70歳以上2件(1.5%)となっています。20歳代から40歳代で8割近く(76.3%)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291件で、これを年代別でみると30歳代47件(16.2%)、40歳代が43件(14.8%)、70歳以上40件(13.7%)、50歳代34件(11.7%)、20歳代33件(11.3%)、60歳代23件(7.9%)、20歳未満5件(1.7%)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」222件で、年代別では40歳代39件(17.6%)、30歳代37件(16.7%)、50歳代28件(12.6%)、20歳代27件(12.2%)、70歳以上26件(11.7%)、60歳代12件(5.4%)、20歳未満4件(1.8%)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	13	96	122	96	64	51	81	110	633
	( 文 具 ・ 事 務 用 品 )	7	29	50	33	27	19	19	26	210
	( 書 籍 ・ 印 刷 物 )	1	23	17	15	7	13	37	37	150
	食料品	4	35	53	58	105	121	116	108	600
	( 健 康 食 品 )	3	19	25	21	29	29	61	13	200
	( 野 菜 ・ 海 草 )	0	0	1	4	21	32	7	9	74
	商品一般	6	24	71	87	102	77	44	50	461
	住居品	0	49	47	37	38	84	113	56	424
	( 家 具 ・ 寝 具 )	0	18	13	6	6	22	54	16	135
	( 食 器 ・ 台 所 用 品 )	0	15	12	9	14	33	34	14	131
	車両・乗り物	4	62	87	49	43	17	9	42	313
	( 自 動 車 )	3	58	81	47	41	15	9	32	286
( 自 動 車 用 品 )	1	3	3	2	0	2	0	5	16	
役 務	運輸・通信サービス	203	441	636	379	196	91	55	94	2,095
	( 他 の 運 輸 ・ 通 信 )	197	419	596	334	166	71	38	53	1,874
	( 電 報 ・ 電 話 )	6	18	27	22	20	16	13	31	153
	金融・保険サービス	4	136	224	223	182	130	101	112	1,112
	( 融 資 サ ー ビ ス )	2	118	199	185	119	62	27	79	791
	( 生 命 保 険 )	1	9	3	14	30	26	28	10	121
	レンタル・リース・貸借	11	136	162	85	78	35	34	136	677
	( 集 合 住 宅 )	9	125	148	69	60	23	23	54	511
	教養・娯楽サービス	7	67	82	54	33	37	25	33	338
	( 教 室 ・ 講 座 )	5	31	48	24	14	5	2	6	135
	( 他 の 教 養 ・ 娯 楽 )	0	24	24	18	11	10	16	14	117
	他の役務	5	33	47	43	34	23	40	66	291
( 役 務 そ の 他 )	4	27	37	39	28	12	26	49	222	
( 冠 婚 葬 祭 )	0	5	4	0	4	10	11	7	41	

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	8,827	284	1,320	1,805	1,378	1,113	897	914	1,116	4,150	4,257	420	3,895	550	1,434	379	1,622
商品一般	461	6	24	71	87	102	77	44	50	111	339	11	177	20	163	6	55
食料品	600	4	35	53	58	105	121	116	108	167	380	53	121	27	166	6	172
住居品	424	0	49	47	37	38	84	113	56	131	274	19	113	20	118	1	120
光熱水品	91	0	9	14	10	16	11	9	22	48	36	7	36	7	14	2	13
被服品	276	8	66	32	29	41	26	39	35	52	218	6	106	14	66	10	49
保健衛生品	201	3	15	27	22	35	21	49	29	51	135	15	52	14	49	3	58
教養娯楽品	633	13	96	122	96	64	51	81	110	318	273	42	252	45	93	21	131
車両・乗り物	313	4	62	87	49	43	17	9	42	232	64	17	197	31	13	6	31
土地・建物・設備	198	0	5	33	53	21	22	31	33	130	58	10	95	12	24	0	44
他の商品	4	0	0	0	0	0	0	1	3	1	0	3	0	0	0	0	1
商 品 計	3,201	38	361	486	441	465	430	492	488	1,241	1,777	183	1,149	190	706	55	674
クリーニング	52	0	4	11	8	10	3	3	13	11	39	2	20	1	16	2	5
レンタル・リース・貸借	677	11	136	162	85	78	35	34	136	300	286	91	326	55	64	22	94
工事・建築・加工	200	0	4	26	27	24	33	44	42	118	70	12	77	15	33	0	44
修理・補修	73	0	4	16	9	9	10	17	8	39	30	4	33	2	15	0	17
管理・保管	10	0	3	2	1	0	1	2	1	5	4	1	6	0	1	0	2
役務一般	29	0	12	9	0	0	3	1	4	23	5	1	21	2	1	0	2
金融・保険サービス	1,112	4	136	224	223	182	130	101	112	659	428	25	589	100	109	6	209
運輸・通信サービス	2,095	203	441	636	379	196	91	55	94	1,165	908	22	1,162	102	270	247	241
教育サービス	34	3	6	8	8	4	0	2	3	12	21	1	11	1	8	4	7
教養・娯楽サービス	338	7	67	82	54	33	37	25	33	162	166	10	161	16	52	14	68
保健・福祉サービス	266	4	56	42	40	26	32	39	27	100	159	7	97	15	42	9	78
他の役務	291	5	33	47	43	34	23	40	66	120	139	32	105	19	45	8	59
内職・副業・相場	95	1	13	17	15	15	12	13	9	40	53	2	34	8	17	1	25
他の行政サービス	48	0	7	6	6	3	8	8	10	26	18	4	17	3	4	0	15
役 務 計	5,320	238	922	1,288	898	614	418	384	558	2,780	2,326	214	2,659	339	677	313	866
他の相談	306	8	37	31	39	34	49	38	70	129	154	23	87	21	51	11	82

## 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38億8千3百万円となっています。内訳は、10万円以上50万円未満が1,093件(12.4%)で最も多く、次いで1万円以上5万円未満889件(10.1%)、5万円以上10万円未満627件(7.1%)、1万円未満597件(6.8%)、100万円以上500万円未満562件(6.4%)、50万円以上100万円未満409件(4.6%)、500万円以上1千万円未満が88件(1.0%)、1千万円以上5千万円未満が59件(0.7%)の順で、契約・購入金額が不明のものは4,498件(51.0%)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4,132件(苦情全体の53.2%)の合計は、約36億9千6百万円でした。一方、平均金額は約89万5千円でした。

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7億4千5百万円と苦情の中では最高額となり、次いで「新築工事」の約3億4百万円、「新築分譲マンション」の約1億8千8百万円、「普通・小型自動車」の約1億6千5百万円、「会社生命保険」の約1億4千7百万円、「中古分譲マンション」の約1億3千8百万円、「株」の約1億5百万円、「電話情報提供サービス」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1,843件(苦情全体の23.7%)の合計は約13億5百万円で、平均金額は約70万8千円となりました。

既支払金額が最も多かったのは、「株」の約1億4百万円、次いで「新築工事」の約8千6百万円、「コンピュータソフト」の約6千3百万円、「普通・小型自動車」の約5千9百万円、「新築分譲マンション」の約5千7百万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

	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	597	889	627	1,093	409	562	88	59	5	0	4,498	8,827	3,883,190,534	897,018	1,333,238,244	325,895
構成比	6.8	10.1	7.1	12.4	4.6	6.4	1.0	0.7	0.1	0.0	51.0	100.0				

構成比は単位：%



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 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 20 年度	3,883,190,534	897,018	1,333,238,244	325,895

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		3,696,106,335	894,508	苦情相談全体		1,304,823,047	707,989
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	745,326,873	1,961,387	1	株	104,120,000	8,009,231
2	新築工事	304,072,500	19,004,531	2	新築工事	86,470,000	8,647,000
3	新築分譲マンション	187,700,000	37,540,000	3	コンピュータソフト	62,745,285	2,852,058
4	普通・小型自動車	164,724,752	1,202,371	4	普通・小型自動車	58,836,358	805,978
5	会社生命保険	146,727,550	8,631,032	5	新築分譲マンション	56,545,000	11,309,000
6	中古分譲マンション	137,901,000	19,700,143	6	他の預貯金・証券等	52,838,700	2,641,935
7	株	104,792,000	6,986,133	7	金相場	48,910,000	4,891,000
8	電話情報提供サービス	90,326,041	122,893	8	会社生命保険	42,962,346	3,905,668
9	リースサービス	79,736,901	1,265,665	9	壁工事	41,732,075	5,961,725
10	コンピュータソフト	69,725,110	2,112,882	10	増改築工事	40,500,000	6,750,000
11	壁工事	67,136,304	4,795,450	11	フリーローン・サラ金	38,870,522	511,454
12	新築建売住宅	62,430,000	31,215,000	12	土地	35,134,000	8,783,500
13	ソーラーシステム	60,750,515	6,075,052	13	中古住宅	35,100,000	17,550,000
14	戸建住宅	57,093,031	19,031,010	14	公社債	32,500,000	32,500,000
15	他の預貯金・証券等	56,818,700	2,470,378	15	商品相場	32,000,000	8,000,000
16	増改築工事	53,160,000	5,316,000	16	ヨット	23,300,000	11,650,000
17	金相場	49,910,000	4,537,273	17	小麦相場	20,000,000	20,000,000
18	住宅ローン	48,020,000	12,005,000	18	電話情報提供サービス	19,710,925	201,132
19	工事・建築	47,100,000	23,550,000	19	祈祷サービス	17,624,751	1,355,750
20	土地	40,100,000	8,020,000	20	教養・娯楽サービスその他	16,112,800	413,149
合計	上位 20 位まで (相談全体と比較)	2,573,551,277 (66.3%)	1,724,900 -	合計	上位 20 位まで (相談全体と比較)	866,012,762 (65.0%)	2,076,769 -

## 7. 商品別分類でみた内容別相談状況

以下、商品別分類の名称にある英数字は、「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)の分類・キーワードによるものです。

### (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	461	432	0	0	6	12	0	13	157	409	19	1	3	0	2	11	633
B 食料品	B10 食料品一般	16	10	3	2	3	3	0	3	1	5	5	1	0	0	1	27
	B21 穀類	67	57	35	46	4	3	0	14	1	5	7	0	0	0	2	118
	B22 魚介類	56	51	8	17	4	8	4	10	22	30	13	0	0	0	1	117
	B23 肉類	12	9	5	5	1	1	0	3	1	3	3	0	0	0	1	23
	B24 乳卵類	4	1	2	3	1	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	10
	B25 野菜・海草	74	19	46	59	4	0	1	6	2	5	5	0	0	0	0	128
	B26 油脂・調味料	53	12	38	45	2	1	0	5	2	4	2	1	0	0	1	101
	B31 果物	12	10	6	9	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	19
	B32 菓子類	22	19	8	10	0	1	1	7	1	7	7	0	0	0	0	42
	B33 飲料	37	30	17	22	3	2	3	8	6	6	6	0	0	0	0	73
	B34 酒類	5	5	2	2	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	10
	B40 調理食品	39	16	31	32	2	1	0	3	1	2	6	0	0	1	0	79
	B51 健康食品	200	187	13	33	7	26	1	25	132	163	17	0	0	1	0	421
	B52 食料品その他	3	2	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
B 計	600	428	216	288	32	47	10	89	171	232	73	3	0	2	3	1,173	

#### 商品一般

商品一般の相談件数は461件で、うち苦情件数は432件(93.7%)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409件、「販売方法」が157件の順となっています。

#### 食料品

食料品の相談件数は600件で、うち苦情件数は428件(71.3%)です。内容としては「健康食品」に関する相談が最も多く200件(33.3%)で、「健康食品を買い続けるだけで、年金のように収入になると言われてマルチに加入したが、約束が守られないので返金を希望」、「ダイエットサプリメントを雑誌広告で申し込んだが効果に疑問、解約したい」などの相談が寄せられています。次いで「野菜・海草」の74件(12.3%)、「穀類」の67件(11.2%)、「魚介類」の56件(9.3%)などとなっています。

内容別では、「品質・機能」が288件、「契約・解約」が232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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	C21 食生活機器	37	31	12	24	1	5	0	1	3	16	6	0	0	0	0	1	69
	C22 食器・台所用品	131	121	38	48	12	13	0	0	62	74	13	0	0	0	3	0	263
	C23 洗濯・裁縫用具	16	12	1	6	0	0	0	0	3	10	6	0	0	3	0	0	29
	C24 掃除用品	16	10	2	5	1	0	0	2	4	9	1	0	0	2	0	1	27
	C25 洗剤等	19	8	7	10	1	0	0	2	1	3	2	0	0	0	3	1	30
	C31 空調・冷暖房機器	22	21	8	15	1	3	0	1	3	11	8	0	0	0	0	0	50
	C32 家具・寝具	135	128	2	16	6	24	0	8	79	117	12	0	0	0	0	2	266
	C33 室内装備品	8	5	1	2	0	0	0	0	0	5	1	0	0	1	0	0	10
	C34 照明器具	6	5	1	4	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	9
	C40 他の住居品	34	28	8	9	2	6	0	1	14	22	3	0	0	0	0	2	67
C 計	424	369	80	139	24	51	0	16	169	269	53	0	0	6	6	7	820	
D 光熱水品	D10 光熱水品一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	D20 電気	8	6	0	0	1	5	0	0	0	3	3	0	0	0	0	12	
	D30 ガス	31	31	0	1	1	21	0	0	0	18	10	0	0	0	0	51	
	D40 石油	40	31	1	3	7	29	2	1	7	9	4	0	0	0	1	0	64
	D50 水道	9	5	1	2	0	7	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	15
	D60 他の光熱水品	3	3	1	3	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	0	9
D 計	91	76	3	9	9	62	2	1	10	35	19	0	0	0	1	0	151	

住居品

住居品の相談件数は424件で、うち苦情件数は369件(87.0%)です。ふとん類などの「家具・寝具」に関する相談が最も多く135件(31.8%)次いで、「食器・台所用品」131件(30.9%)、「食生活機器」が37件(8.7%)の順となっています。

「家具・寝具」では、訪問販売で「今の布団を使い続けると病気になると長時間説明され、契約したが解約したい」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。

「食器・台所用品」では、訪問販売で、「水道水には発ガン性があると言われ浄水器の契約をしたが、高額すぎるので解約したい」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。内容別では「契約・解約」が269件、「販売方法」が169件となっています。

光熱水品

光熱水品の相談件数は91件で、うち苦情件数は76件(83.5%)です。ガソリン、灯油などの「石油」に関する相談が最も多く40件(44.0%)で、内容別では「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	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
E20 和服	26	22	0	0	2	7	0	1	12	23	4	0	0	0	0	0	49
E31 洋服一般	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
E32 紳士用洋服	20	17	0	9	0	0	0	4	5	17	3	0	0	0	0	1	39
E33 婦人用洋服	43	32	2	15	1	1	0	2	8	31	16	0	0	0	1	1	78
E34 子供用洋服	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
E35 洋装下着	49	47	2	8	2	8	0	5	31	43	4	0	0	0	0	1	104
E41 履物	13	12	1	6	0	1	0	2	5	5	7	0	0	0	0	0	27
E42 靴	25	21	3	9	1	2	0	4	4	18	3	0	0	0	0	1	45
E43 アクセサリー	82	73	1	8	2	18	0	6	50	69	7	0	0	0	0	1	162
E44 他の身の回り品	14	13	0	6	0	3	0	3	0	13	3	0	0	0	0	0	28
E50 生地・糸類	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
E60 他の被服品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E 計	276	239	10	62	8	40	0	28	117	220	47	0	0	0	1	5	538

被服品

被服品の相談件数は276件で、うち苦情件数は239件(86.6%)です。「アクセサリー」に関する相談が最も多く82件(29.7%)、次いで「洋装下着」が49件(17.8%)、「婦人用洋服」が43件(15.6%)、「和服」が26件(9.4%)の順となっています。

「アクセサリー」では、「雑誌広告をみて開運プレスレットを購入した。効果がなければ返品可能と出ていたので、返品を申し出たが応じてくれない」、「行政処分が出た業者から高額な宝石を購入しているが対処方法を知りたい」などの相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」が220件、「販売方法」が117件の順となっています。

「洋装下着」では、「体型が変わる、必ずやせる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	11	11	0	0	0	0	0	0	2	10	0	0	0	0	0	0	12
	F20 医薬品	23	20	4	3	9	3	1	5	6	15	1	0	0	0	0	0	47
	F30 医療用具	44	39	2	10	3	9	0	2	23	34	8	0	0	1	0	0	92
	F40 化粧品	90	72	20	18	6	10	0	16	40	65	12	0	0	0	0	0	187
	F50 理美容器具・用品	20	19	2	7	1	3	0	1	9	15	5	0	0	0	0	0	43
	F60 他の保健衛生品	13	11	4	7	2	0	0	1	2	4	1	0	0	0	1	0	22
F 計	201	172	32	45	21	25	1	25	82	143	27	0	0	1	1	0	403	
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	210	197	3	72	6	33	0	10	84	167	64	0	0	0	0	1	440
	G30 学習教材	60	59	0	0	0	19	0	1	49	57	0	0	0	0	0	0	126
	G40 書籍・印刷物	150	144	0	2	15	11	0	8	92	133	25	0	0	2	0	1	289
	G50 音響・映像製品	78	71	2	36	4	11	0	7	8	52	25	0	1	0	0	0	146
	G60 スポーツ用品	28	24	2	9	0	5	0	5	11	21	2	0	0	0	0	2	57
	G71 カメラ類	4	4	1	0	0	1	0	1	1	3	1	0	0	0	0	0	8
	G72 時計	6	5	0	4	0	1	0	1	0	3	1	0	0	0	0	0	10
	G73 他の光学機器	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	G80 玩具・遊具	23	21	3	6	0	2	0	3	7	17	7	0	0	0	0	0	45
	G91 楽器	3	2	0	1	0	1	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	6
G92 教養娯楽品その他	71	62	16	25	3	5	1	8	20	50	14	0	0	1	0	0	143	
G 計	633	589	27	155	28	89	1	44	273	505	140	0	1	3	0	4	1,270	

保健衛生品

保健衛生品の相談件数は201件で、うち苦情件数は172件(85.6%)です。「化粧品」に関する相談が最も多く90件(44.8%)、次いで「医療用具」の44件(21.9%)、「医薬品」の23件(11.4%)の順となっています。

「化粧品」では、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。

「医療用具」では、電位治療器や眼鏡、温熱治療器についての相談が多く寄せられています。

内容別では「契約・解約」が143件、「販売方法」が82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633件で、うち苦情件数は589件(93.0%)です。「文具・事務用品」に関する相談が最も多く210件(33.2%)、次いで「書籍・印刷物」の150件(23.7%)、「音響・映像製品」の78件(12.3%)の順となっています。

「文具・事務用品」では携帯電話機やコンピュータソフト、ノート型パソコンの品質・機能に係る相談、「書籍・印刷物」では、訪問販売による新聞の契約・解約に関する相談や、頼んでいない書籍・雑誌が届いたなどの相談が多く寄せられています。

「音響・映像製品」では液晶テレビやデジタルプレイ・レコーダーの品質・機能などに係る相談が寄せられています。

内容別では、「契約・解約」が505件、「販売方法」が273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	286	263	17	80	12	52	0	18	50	241	79	0	0	0	0	1	550
	H30 自動車用品	16	13	2	6	1	1	0	2	1	12	3	0	0	0	0	0	28
	H40 自転車・用品	6	4	2	3	0	0	0	0	1	4	3	0	0	0	0	0	13
	H50 運搬用具	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	H60 他の車両・乗り物	5	4	0	2	1	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	7
	H 計	313	284	21	91	14	53	0	20	52	261	85	0	0	0	0	1	598
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	I10 土地・建物・設備	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	I20 土地	27	20	0	0	1	3	0	1	12	18	3	0	0	2	0	2	42
	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	64	60	1	7	10	6	0	2	39	39	7	0	0	0	0	1	112
	I33 戸建住宅	36	25	1	13	6	6	0	4	7	25	6	0	1	3	0	0	72
	I34 他の建物	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	I40 住宅構成材	6	5	2	5	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	11
	I51 空調・冷暖房・給湯設備	31	30	1	11	0	8	0	0	16	22	8	0	1	0	0	0	67
	I52 衛生設備	7	7	0	7	0	1	0	0	0	2	5	0	0	0	0	0	15
	I53 屋外装備品	8	5	1	1	1	1	0	0	1	6	1	0	0	0	0	0	12
	I54 他の住宅設備	18	17	2	10	0	8	0	0	10	12	2	0	0	0	0	0	44
I 計	198	169	8	54	19	34	0	8	85	125	32	0	2	5	0	4	376	
J00 他の商品	4	4	1	2	0	1	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	8	

車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は313件で、うち苦情件数は284件(90.7%)です。「自動車」に関する相談が大半を占め286件(91.4%)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」との相談や、「ネットオークションで購入契約をしたが、すぐに部品交換が必要だった」などの相談もあります。

内容別では「契約・解約」が261件、「品質・機能」が91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198件で、うち苦情件数は169件(85.4%)です。「集合住宅」に関する相談が64件(32.3%)で最も多く、次いで「戸建住宅」の36件(18.2%)、「空調・冷暖房・給湯設備」の31件(15.7%)の順となっています。「戸建住宅」では、中古住宅、建売住宅の瑕疵に関する相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が125件、「販売方法」が85件、「品質・機能」が54件の順となっています。

他の商品

他の商品の相談件数は4件で、うち苦情件数は4件(100.0%)です。内容別では、「品質・機能」、「接客対応」が各2件、「安全・衛生」、「価格・料金」、「販売方法」、「契約・解約」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															
			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	
K クリーニング	C 住居品	6	6	0	4	0	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	10
	E 被服品	45	43	2	36	6	3	0	2	0	19	25	0	0	0	0	0	93
	うち和服	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	うち洋服	43	41	1	34	5	3	0	2	0	18	25	0	0	0	0	0	88
	上記以外の商品	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
K 計	52	50	2	40	6	3	0	2	2	22	27	0	0	0	0	0	104	
L レンタル・リース・貸借	C 住居品	7	7	0	2	0	1	0	0	4	7	1	0	0	0	0	0	15
	E 被服品	5	5	0	0	0	2	0	0	2	5	0	0	0	0	0	0	9
	H 車両等	6	5	0	2	0	4	0	0	0	5	2	0	0	0	0	0	13
	I 土地・建物・設備	575	525	8	67	56	262	0	5	23	460	110	0	1	0	0	6	998
	うち土地	9	9	0	0	2	4	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	12
	うち集合住宅	511	469	6	59	52	237	0	4	21	406	99	0	1	0	0	5	890
	うち戸建住宅	31	27	1	7	1	11	0	0	0	27	10	0	0	0	0	1	58
上記以外の商品	84	81	1	3	2	35	0	1	65	81	9	0	0	0	0	0	197	
L 計	677	623	9	74	58	304	0	6	94	558	122	0	1	0	0	6	1,232	

クリーニング

クリーニングの相談件数は52件で、うち苦情件数は50件(96.2%)です。和服や洋服など「被服品」に関する相談が9割近くを占め45件(86.5%)で、衣服の破れ、すり切れ、しみ、変色、脱色、風合変化など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40件と最も多く、次いで「接客対応」が27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677件で、うち苦情件数は623件(92.0%)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511件(75.5%)で、「退去時に床や壁紙の貼り替えなど高額な修繕費や、ストーブ分解修理代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558件、「価格・料金」が304件、「接客対応」が122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	6	4	0	4	0	1	0	0	0	3	2	0	0	0	0	1	11
	I 土地・建物・設備	189	164	2	67	8	43	0	12	60	154	43	0	0	2	0	3	394
	うち戸建住宅	139	120	2	53	6	25	0	4	40	112	35	0	0	2	0	2	281
	うち住宅設備	31	29	0	9	0	13	0	7	16	26	5	0	0	0	0	0	76
	上記以外の商品	5	4	0	1	0	2	0	0	2	3	1	0	0	0	0	0	9
	M 計	200	172	2	72	8	46	0	12	62	160	46	0	0	2	0	4	414
N 修理 補修	C 住居品	21	21	3	4	0	7	0	1	12	18	3	0	0	0	0	0	48
	うち空調・冷暖房機器	6	6	3	3	0	1	0	0	1	4	2	0	0	0	0	0	14
	E 被服品	2	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	4
	G 教養娯楽品	7	7	0	3	0	2	0	0	0	3	5	0	0	0	0	0	13
	うち音響映像製品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	H 車両・乗り物	28	26	0	9	0	11	0	0	3	17	8	0	0	0	0	0	48
	うち自動車	26	24	0	9	0	10	0	0	3	16	7	0	0	0	0	0	45
	I 土地・建物・設備	13	10	0	2	0	10	0	1	3	7	2	0	0	0	0	0	25
	うち建物	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	上記以外の商品	2	2	0	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	5
N 計	73	67	3	20	0	30	0	2	19	48	20	0	0	0	0	1	143	

## 工事・建築・加工

工事・建築・加工の相談件数は200件で、うち苦情件数は172件(86.0%)です。「戸建住宅」に関する相談が7割を占め139件(69.5%)で、新築工事や塗装工事、壁工事、増改築工事、屋根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160件、「品質・機能」が72件、「販売方法」が62件の順となっています。

## 修理・補修

修理・補修の相談件数は73件で、うち苦情件数は67件(91.8%)です。内容別では「契約・解約」が48件、「価格・料金」が30件、「品質・機能」、「接客対応」が各20件、「販売方法」が19件の順となっています。



## (8) 管理・保管、役務一般、金融・保険サービス

内容別分類 ＼商品別分類	受付件数	うち 苦情件数	内容別相談件数														
			安全 衛生	品質 機能	法規 基準	価格 料金	計量 量目	表示 広告	販売 方法	契約 解約	接客 対応	包装 容器	施設 設備	買物 相談	生活 知識	その他	計
O 管理 保管	E 被服品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	H 車両・乗り物	7	7	0	0	1	0	0	1	1	6	1	0	0	0	0	10
	I 土地・建物・設備	3	2	0	1	0	1	0	0	0	2	2	0	0	0	0	7
	うち集合住宅	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3
	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
O 計	10	9	0	1	1	1	0	1	1	8	3	0	0	0	0	17	
P00 役務一般	29	28	0	0	2	7	0	0	17	27	1	0	0	0	0	54	
Q 金融 保険 サービス	Q10 金融・保険一般	5	3	0	0	0	2	0	0	2	3	0	0	0	0	8	
	Q20 生命保険	121	107	0	0	7	13	0	3	26	110	39	0	0	0	200	
	Q30 損害保険	43	40	0	0	6	11	0	2	7	34	15	0	0	0	75	
	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	96	71	0	1	12	12	0	6	49	80	10	0	1	2	0	179
	Q80 融資サービス	791	677	0	0	78	157	0	105	162	688	48	0	1	1	0	1,258
	Q90 他の金融関連サービス	56	36	0	0	3	3	0	0	2	40	11	0	1	0	2	71
Q 計	1,112	934	0	1	106	198	0	116	248	955	123	0	3	3	2	1,791	

## 管理・保管

管理・保管の相談件数は10件で、うち苦情件数は9件(90.0%)です。

## 役務一般

役務一般の相談件数は29件で、うち苦情件数は28件(96.6%)です。旅行やレジャー施設等が安く利用できDVD教材等も割引で購入できるといった特典をうたった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1,112件で、うち苦情件数は934件(84.0%)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791件(71.1%)、次いで「生命保険」の121件(10.9%)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、ヤミ金業者への対処法、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、勧誘方法や入院給付金や満期金の支払い、個人年金の配当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955件となっています。

## (9) 運輸・通信サービス、教育サービス

内容別分類 ＼商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数															
			安全衛生	品質機能	法規基準	価格料金	計量量目	表示広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装容器	施設設備	買物相談	生活知識	その他	計	
R 運輸 通信 サービス	R10 運輸・通信一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	R20 旅客運送	14	12	0	1	2	4	0	1	2	7	8	0	1	0	0	1	27
	R30 貨物運送	43	42	0	22	1	6	0	4	4	29	26	0	0	0	0	1	93
	R40 電報・電話	153	137	1	15	5	60	0	9	40	120	54	0	0	0	0	4	308
	R50 郵便	11	11	0	1	0	2	0	0	0	3	8	0	0	0	0	0	14
	R60 他の運輸・通信	1,874	1,867	0	8	21	265	0	200	1,136	1,833	71	0	0	0	0	1	3,535
R 計	2,095	2,069	1	47	29	337	0	214	1,182	1,992	167	0	1	0	0	7	3,977	
S 教育 サービス	S10 教育一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	S20 学校教育	8	6	0	0	1	4	0	0	1	8	0	0	0	0	0	14	
	S30 補習教育	17	13	0	0	1	3	0	2	3	14	2	0	0	0	2	27	
	S40 他の教育	9	6	0	0	0	3	0	0	1	8	1	0	0	0	1	14	
	S 計	34	25	0	0	2	10	0	2	5	30	3	0	0	0	0	3	55

## 運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は2,095件となり、うち苦情件数は2,069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1,874件(89.5%)、次いで「電報・電話」の153件(7.3%)の順となっています。

「他の運輸・通信」では、「携帯電話で無料サイトをみていて、次々にクリックしているうちに意図せずに有料サイトに登録され料金を請求された」、「登録した覚えのない出会い系サイトからメールが届き、高額な料金を請求された」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1,992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34件、うち苦情件数は25件(73.5%)です。家庭教師や学習塾などの「補習教育」に関する相談が5割を占め17件(50.0%)で、家庭教師派遣業者の信用性、予備校や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30件、「価格・料金」が10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	59	53	0	0	3	7	0	3	3	57	6	0	0	0	0	1	80
	T30 宿泊施設	10	9	1	1	1	3	0	3	2	6	6	0	1	0	0	0	24
	T40 教室・講座	135	123	0	4	3	15	0	6	64	125	14	0	1	0	0	4	236
	T50 観覧・鑑賞	14	12	0	1	0	1	0	2	4	11	5	0	0	0	0	0	24
	T60 各種会員	3	3	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	5
	T70 他の教養・娯楽	117	116	0	2	8	30	0	59	68	87	11	0	0	0	0	0	265
T 計	338	316	1	8	15	56	0	73	143	289	42	0	2	0	0	5	634	
U 保健 福祉 サービス	U10 保健・福祉一般	3	2	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	4	
	U21 医療	74	68	8	26	4	19	0	2	10	32	32	0	0	0	2	135	
	U22 理美容	90	87	6	11	2	20	0	8	36	82	13	0	0	0	1	179	
	U23 浴場	8	7	0	0	1	2	0	0	1	7	3	0	0	0	0	14	
	U24 衛生サービス	9	8	1	0	0	3	0	1	2	7	0	0	0	1	0	15	
	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	18	13	1	0	1	3	0	1	2	14	2	0	0	0	1	25	
U40 他の保健・福祉	64	37	0	1	3	2	0	8	7	30	8	0	0	0	16	75		
U 計	266	222	16	38	11	50	0	20	59	173	58	0	0	1	21	447		

## 教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は338件で、うち苦情件数は316件(93.5%)です。資格取得講座などの「教室・講座」に関する相談が約4割を占め135件(39.9%)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、「通っていた自動車学校が倒産し閉鎖された」、「以前契約したことがあったが、講座が未修了と言われ再契約を迫られた」などの二次被害もみられます。

内容別では「契約・解約」が289件、「販売方法」が143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266件で、うち苦情件数は222件(83.5%)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90件(33.8%)となっています。「友人や先輩に勧誘され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173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	21	3	5	1	4	0	2	2	11	7	0	0	0	0	0	35
	V20 冠婚葬祭	41	40	0	0	2	14	0	2	12	39	9	0	0	0	0	0	78
	V30 家事サービス	5	3	0	0	0	1	0	0	1	4	1	0	0	0	0	1	8
	V40 役務その他	222	174	0	5	9	48	0	24	79	176	23	0	0	2	1	18	385
	V 計	291	238	3	10	12	67	0	28	94	230	40	0	0	2	1	19	506
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	34	33	0	0	2	2	0	0	20	32	1	0	0	0	0	1	58
	W30 自動販売機	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	W40 内職・副業	61	55	0	0	3	12	0	20	38	49	1	0	0	0	0	2	125
	W 計	95	88	0	0	5	14	0	20	58	81	2	0	0	0	0	3	183
X00 他の行政サービス	48	18	0	1	6	5	0	0	5	12	6	0	0	0	0	0	25	60
Z 他の相談	306	144	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

## 他の役務

他の役務の相談件数は291件で、うち苦情件数は238件(81.8%)です。祈とうサービスや結婚相手紹介サービスに係るトラブルや、調査業者の信用性などの「役務その他」が最も多く222件(76.3%)となっています。

内容別では「契約・解約」が最も多く230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95件で、うち苦情件数88件(92.6%)です。「内職・副業」に関する相談が最も多く61件(64.2%)、次いで「商品相場・金商法」の34件(35.8%)の順となっています。

「内職・副業」では、「ネット広告をみて、在宅パソコン内職の高額なローンを契約、仕事が紹介されず解約したい」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金・石油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81件、「販売方法」が58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48件で、うち苦情件数は18件(37.5%)です。

## 他の相談

他の相談の相談件数は306件で、うち苦情件数は144件(47.1%)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。



## 新築住宅を建てる際の注意点 ~ 平成21年、保険等に業者は強制加入

「きらめく」平成20年5月号掲載

**問** 築30年以上経つので、そろそろ建て替えを考えています。しかし最近になって、「道内大手の建設会社木の城たいせつが、自己破産」などの報道を見て不安になりました。工事途中で建設会社が倒産した場合、どうなるのでしょうか。また、建てる際の留意点など教えてください。

**答** 当センターにも、木の城たいせつに係る相談が30件あまり寄せられています。相談者の状況をきくと、全額もしくは一部工事代金を支払ったにもかかわらず、未着工、工事途中のものが多くをめています。

今回のケースのように、建設会社が自己破産した場合、管財人が破産法に基づき処理するので、それに従うことになります。

すでに、債権者には、契約解除通知が送付されており、各債権者は「債権届出書」を裁判所に出すこととなります。今後、管財人が債権・債務を整理しますが、木の城たいせつの場合、資産はあまりないようで、救済は困難との報道もあります。

住宅に関する保証の現行制度では、新築一戸建て住宅を対象にした「住宅完成保証制度」があります。建設会社の倒産などにより工事が中断した場合、住宅の完成に向け、(財)住宅保証機構が一定額を補填する仕組みです。ただし、加入は任意で、(財)北海道建築指導センターによると、最近はほとんど利用されていないとのことでした。

これから住宅を建てる際の、留意点としては、いずれも任意ですがこの「住宅完成保証制度」や、建設会社が倒産しても、引き渡しから最長10年間は、一部自己負担で補修等が可能な「住宅性能保証制度」の加入を検討することをお勧めします。

「住宅性能保証制度」はすべての新築住宅(一戸建、分譲・賃貸マンション)が対象となります。住宅の建設着工前に、住宅登録の申請手続きを行い一定の登録料を支払います。工事が完成し現場審査を通ると、住宅の引き渡しから10年間保証されます。ただし、保証の対象は、柱や土台など基本構造部に限定されています。なおこの制度を利用するには、あらかじめ住宅保証機構へ建設会社が登録している必要があります。

利用実態ですが、道内では19年度に1,409社登録されており、実際に住宅性能保証に登録した戸数は戸建て、共同あわせて3千5百戸前後にとどまり、そのうち実際に保証を受けた件数は48件とのことでした。

このように、当面は任意加入の現行制度を利用することになりますが、平成21年10月からは、制度の大幅改正が予定されています。

売主及び請負人は、「住宅品質確保法」で10年間の瑕疵担保責任が義務づけられていますが、平成17年の構造計算書偽装問題で発覚したように、消費者保護として現行法では不十分であることが分かりました。このため売主の責任を明確化し、事業者の資力確保などを定め、住宅の買主等を保護するために、「住宅瑕疵担保履行法」が平成19年5月に制定されました。

大きく変わるのは、平成21年10月以降に引き渡される新築住宅には、重大な欠陥の補修費を確保するため、建設会社に保険加入や保証金供託が義務づけられる点です。

来年10月の義務化までの間は、複数の建設会社から見積書をとる、建売住宅の場合は、物件を比較するなどのもちろんのこと、保証制度に登録された事業者を選び、保険を利用することなどが当面の自己防衛策といえるでしょう。

また専門家によると、支払いは、必要以上に前払いをしないこと。たとえば、契約時に契約金額の1割、上棟時は出来高を、完成時に残金を支払えば、建設会社が倒産しても、損害を限定的にすることが可能です。



## 設置しましたか？住宅用火災警報器

「北のくらし」平成20年6月号掲載

**問** 「住宅用火災警報器の設置が義務化された」と事業者が突然家に来た。不審だったので設置は断ったが、義務化は本当だろうか。また、住宅用火災警報器とはどんなものか。

**答** 住宅火災による死者数が増加し、その理由のほとんどが逃げ遅れです。今後、高齢社会の進行とともに、死者数がさらに増加するおそれがあることから、消防法が改正され住宅用火災警報器の設置が義務づけられました。住宅用火災警報器とは、火災の煙や熱を自動的に感知し、警報音や音声で、火災を早期に知らせる器具で、耳の不自由な方には、光や振動で火災を知らせるものもあります。

住宅用火災警報器の設置について、新築住宅は平成18年6月から義務化、既存住宅の設置時期は自治体が住民への周知や準備を配慮して条例で定めています。たとえば、札幌市は今年の6月から適用されます。

設置場所は、寝室及び廊下(階段も含む)が原則で、台所については自治体の条例によって異なります。価格は電池寿命、種類等によって異なりますが、一個四千～六千円程度が中心になっており、電器店、量販店、ホームセンターなどで販売されています。店頭にはさまざまな火災警報器がありますが、電池タイプの火災警報器について特徴、作動の正確さ、警報音の大きさなどテストして「北のくらし」417号(平成18年12月発行)で紹介しています。商品選択の際に参考にしてください。

道内でもすでに「消防署から来た」と偽って、販売しているケースがあるようです。消防職員や消防団員が販売することはありませんし、設置指導などのために戸別に訪問する場合、身分証明書を提示します。すこしでも不審に感じたときは、お近くの消防署または消費生活センターまでご相談ください。

## パーティーに誘われて…高額な補整下着を買わされた

「北のくらし」平成20年8月号掲載

**問** 友人から鍋パーティーに誘われた。出向いてみると、そこは友人が勤める補整下着の販売店で、「私も使っている。着用するだけで絶対にやせられる」としつこく勧められた。収入も少ないので断っていたが、ほかの販売員からも「胸も大きくなるし、絶対にやせるから頑張ろう」と何度も言われた。試着したこともあり断り切れず、結局買うことになった。洗い替えや、やせたときのために小さいサイズのものも買われ、クレジットの手数料分も含めると100万円以上になった。2ヶ月たっても効果が現れないし、着用しているときつく、支払いも困難なので解約したい。

(20代女性)

**答** この事例では、「パーティーがある」と販売目的を隠して呼び出していますが、このようなケースは特定商取引法の「訪問販売」に該当し、店舗での契約であっても、契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。同法では、販売目的の不明示を禁止していますし、「絶対やせる」「胸が大きくなる」などの消費者に誤認を与えるようなオバートークも問題です。

洗い替えや現時点では必要のない、やせたときのサイズ分も買わされることから枚数も多くなり、今回の事例のように合計金額が100万円を超えることも珍しくありません。一般的に若年者はまだ収入が低い場合が多く、支払い能力を超えるような購入金額になります。そこで販売店側がサラ金を紹介したり、収入額を過大に申告させ、クレジットを組ませたりする例もあるようです。トラブルを防ぐためには「いらぬものは、はっきり断る」「その場で契約しない」「契約書類の内容をよく読む」など、十分注意してください。おかしいと思ったら、すぐに最寄りの消費生活センターへ相談しましょう。なお、この事例は、先述のような問題点を指摘し、解約に向けて事業者と交渉中です。

## 断ったはずなのに…紳士録の請求書が届いた

「北のくらし」平成20年8月号掲載

**問** 紳士録の案内の封書が届き、「申し込みません」のところにマルを付けて返送した。ところが20万円の請求書が届いた。驚いて書面の控えを確認すると、「次年度版の申し込みはしない」ということになっていた。申し込むつもりはないので、解約したい。(70代男性)

**答** 紳士録というのは、企業や団体で役員などを勤めた人たちの名前や経歴などを掲載した名簿のことです。頼んでもいないのに、一方的に案内を送りつけてきます。内容は、申し込みをする意思のない消費者が、本来返信する必要がないのに誤って返送してしまうような、難解で誤解を招きやすい内容となっていて、買うようにしむけ、代金を支払わせようとします。

この事例の場合、「申し込みます」「申し込みません」のどちらかにマルを付けるものですが、よく見ると「次回版の購読申し込み」についてを聞いているものでした。このため、どちらにマルを付けても、申し込んだことになる仕組みです。

また、「なお、今回も次回も掲載購読、会員入会の意思のない方は、この用紙は破棄して返送はしないでください」と、一応書いてはありますが、小さな文字で、とても分かりにくくなっています。

相談者には、書面で申し込みの意思がないことを伝えるよう助言しました。後日、事業者から書面の正当性を主張する電話があったが、購入の意思がないことを了承してもらったと相談者から報告がありました。

なお、同様の手口で紳士録を販売していた事業者が、経済産業省から行政処分を受けているので注意してください。このようなトラブルを未然に防止するためには、まず送られてきた書類をよく読み、おかしいと思ったら返信せず、すぐに最寄りの消費生活センターへ。

## 占い、懸賞、漫画、ゲーム…無料サイトにご注意 有料”出会い系”に登録されることも

「きらめく」平成20年9月号掲載

**問** 携帯電話の無料の占いサイトに名前やメールアドレスを登録したところ、大量のメールがきて、その中に登録料を請求するメールがあった。驚いて確認したら、勝手に出会い系サイトに登録されたことになっていたようだ。退会するにも高額な手数料がかかるらしい。支払わなくてはいけないのか。

**答** 占いのほか懸賞や漫画、ゲームなど、無料サイトがたくさんあります。そこにアクセスしたり、個人情報を入力したりすることで、本人の意思とは無関係に出会い系サイトへ登録になり、不当な請求をされることがあります。退会の申し出をすると、「料金を支払わないと退会手続きができない」といわれることもあります。

電子消費者契約法では、利用者がインターネット上で申し込みや承諾の意思表示をする際、事業者は画面を通じて意思の有無が確認できる措置をする必要があると定められています。このような確認画面を設けていない場合や、確認画面があっても分かりにくくて見落とすと判断されるようなときは、錯誤(勘違い)による契約の無効を主張できません。意図せず出会い系サイトなどに登録されてしまい、大量のメールや執拗な請求がきた場合は、受信拒否の設定や、アドレスの変更などの自衛策をとってください。事業者はすぐサイトを閉鎖することもあるので、問題の画面やメール内容は証拠として保存しておくことも必要です。

国民生活センターによると、全国の消費生活センターに寄せられた出会い系サイトの利用料等に関する相談は、2004年度から減少傾向にありましたが、2007年度からは再び増加に転じているのが気になるようです。

被害防止のためには無料サイトだからと安心せず、安易に連絡先やカード番号などの個人情報を入力しないこと。また、もし請求があっても安易に支払ったり、連絡したりしないことです。事業者からの請求に「面倒だから」「少額だから」と応じてしまうと、その後に次々と請求がくることがありますのでご注意ください。心配な場合は、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

## 無料品だけもらうつもりが…高額な温熱治療器を買ってしまった

「北のくらし」平成20年10月号掲載

**問** 2、3日前「近くで日用品を無料で配っている」と誘われたので出掛けると、そこは近所の物置で、大勢の人が集まっていた。若い男性が、話をしながら無料で商品を配っていたので受け取った。「気になるところはないか？」と聞かれ、「痛いところがある」と言うと、「痛いところがよくなる。岩盤浴と同じ石を使っている」と言って、温熱治療器を勧められた。思わず買ってしまったが、25万円と高額なので解約したい。

**答** この事例は、本来の販売目的を告げず、無料品などを配って雰囲気盛り上げ、気持ちを高揚させ、健康食品などの高額商品を売り付ける、SF(催眠)商法です。特定商取引法の「訪問販売」に該当し、クーリング・オフが適用されるため、書面で通知し、解約できました。

公民館などを使うこともありますが、最近は公的な場所での物販を禁じることも多く、代わって空き店舗や個人宅が使われることもあるようです。いずれの場合も会場での出入りを自由にできないようにし、買わなければ帰りにくい状態を作り、目的の商品を販売しようとします。

会場で商品を購入しなくても、何らかの理由をつけて名前や連絡先を書かせ、後で家にやってきて商品を販売したり、車で自宅に送ることを口実に家に上がり込んだりする事業者もいるようです。また、「自分は無料品だけもらって帰るから大丈夫」と思っている、その場の空気にもまれて冷静な判断ができなくなることもあるので注意してください。

特に高齢者を狙う悪質商法は「お金」「健康」「孤独」の三つの要素を巧みに利用する手口が多いようです。被害に遭ったのではと思ったら、すぐに消費生活センターへ相談しましょう。

## ネイリストはもうかる？勝手に教材の購入契約

「北のくらし」平成20年10月号掲載

**問** 「ネイリスト(爪の手入れや装飾を施す職業)の育成教材の書類を2カ月前に送ったので、すぐ返事がほしい」と電話があった。受け取った覚えがないので再送してもらった。その後に電話で何度も勧誘されたが、その都度断っていた。しかし、「すでに契約したことになるので解約はできない」と言う。契約書は返送していない。どう対処したらよいか。

**答** この事例は特定商取引法の「電話勧誘販売」に該当し、契約書を受け取った日から8日間はクーリング・オフができます。相談者は契約を断っていますが、後々のトラブルを避けるため、クーリング・オフ期間内であったので、契約意思のないこともし、契約が成立していると主張するならクーリング・オフすることを事業者へ書面で通知するよう助言しました。

若者を狙ってこの事例のように「ネイリストの仕事は短期間で稼げる」「この教材があればネイリストになれる」と告げたり、民間資格なのに公的資格になるかのようその説明をして勧誘したりするケースがあります。また、この事業者のようにクーリング・オフを申し出ても、「一度申し込んだら取り消せない」「裁判を起こす」と脅し、解約に応じないこともあります。セールストーク通りに簡単に資格が取得できたり、すぐに収入に結びついたりするものばかりではありません。資格については、取得のための方法や内容を比較検討する必要があります。

この事業者は、他の都府県で業務停止命令を受けていますが、行政処分の効力はその地域に限定されるため、北海道での勧誘を行っていたものと思われます。

「電話勧誘販売」での悪質商法にだまされないようにするためには、身分や目的を告げない電話には対応せず、必要のないものは「契約しません」「いりません」とはっきり断ることが大切です。

## ちょっと待って！その振り込み

「きらめっく」平成20年11月号掲載

**問** 今年に入って増加傾向にある「振り込め詐欺」。「架空請求」や、いわゆる「オレオレ詐欺」は減少傾向にありますが、それに代わって最近では「還付金詐欺」や「融資保証金詐欺」が増加しています。具体的にはどのような手口なのでしょう。

**答** お金が戻ってくるの？  
公的機関の名称をかたり、年金の再計算や法律改正等の名目で還付金が発生したと説明します。信用させたところで、直接ATM(現金自動預払機)へ向かわせ、携帯電話などで言葉巧みに機械操作を誘導します。自分の口座にお金が振り込まれると思っていたら、いつの間にか相手の口座へ振り込みをしてしまいます。還付金詐欺です  
低金利でお金を貸してくれる？

「特別に有利な条件や低金利で融資をする」とダイレクトメールなどを送り付けてきます。申し込むと、融資の前に保証金や保証人の登録料が必要だとして、現金を送金させます。しかし、融資されないまま音信不通に。また、「債務整理をする」「過払い金を取り戻す」などの内容や団体名のホームページから誘導し申し込ませることもあります。融資保証金詐欺です

身に覚えがないのに訴えられそう！どうしたら…

公的機関や債権回収会社と類似の名前をかたった業者名のはがきや手紙等が届き、「支払わなければ、民事訴訟の手続きをとる」などと不安を感じさせる文言が書かれています。架空請求詐欺です

被害にあわないために

身に覚えのない請求は一切無視し、こちらから連絡をとらないことです。ただし、「裁判所からの支払い督促」のような真偽の判別がつきにくいものは、消費生活センターなどへ相談しましょう。所定の手続きなしに直接個人口座へ還付金を振り込んだり、融資する前に現金を支払わせたりすることはあり得ませんので注意しましょう。

被害にあってしまったら

すぐに振込先の金融機関に連絡して、振り込んだ口座の利用停止を求めるとともに、警察に被害届を出しましょう。被害金を取り戻すことが、裁判手続きより迅速に行われるよう、「振り込め詐欺救済法」が施行されています。法律の詳細や手続き方法等は、金融庁、預金保険機構、金融機関へお問い合わせください。

## 断っても断っても電話が…しつこい投資マンションの勧誘

「北のくらし」平成20年12月号掲載

**問** 自宅に「分譲マンションを購入しないか？賃貸による家賃収入が入り、老後の蓄えになる」という勧誘電話が何度もくる。会社の電話番号を教えたので、今度は会社に頻りに電話がきた。しつこい勧誘に根負けして、会う約束をしてしまった。数日後、夜の9時にファミリーレストランで会った。契約を断り続けたが、深夜3時過ぎまで5時間以上にわたり勧誘された。また会う約束をしたが、会いたくないし、契約もしたくない。どうしたらよいか。

(40代 男性 給与生活者)

**答** この事例のような長時間にわたる勧誘や、業務に支障をきたすほど頻繁な職場への電話勧誘、利益を生むことが確実であると誤解させるような説明は、宅地建物取引業法(宅建業法)で禁止されています。また、北海道の消費生活条例でも、勧誘にあたっての不当な取引方法(消費者が断っているにもかかわらず、長時間、もしくは反復しての勧誘、深夜など生活に支障ある時間帯での勧誘など)を禁止しています。

会社名や連絡先を告げない事業者は相手にせず、強引に勧められたり、脅迫まがいの言葉があっても毅然とした態度で断りましょう。やむなく契約してしまったら、すぐ消費生活センターの相談窓口へ。事業者に宅建業法の禁止行為があったら、北海道の場合は、北海道建設部建築指導課管理指導グループ(電話番号:011-231-4111(内線29-463、29-464))へ申し出て、脅されるような場合は、警察へ通報しましょう。

## このまま飲んでいるとがんになる？高額な浄水器を買わされた

「きらめく」平成21年1月号掲載

**問** 1か月前、突然電話があり、健康状態などについて聞かれた後に、浄水器を販売する会社だと知らされた。その日のうちに販売員が自宅に来た。販売員は家の水道水をコップに注ぎ、試薬を入れた。途端に赤くなり、「塩素が多量に含まれている」と言った。さらに「浄水場が近いから塩素が多い。煮沸しても駄目だ。この水を長く飲用し続けていると胃がんや大腸がんになる」と説明され、約40万円の浄水器をすすめられた。不安になって購入したが、効果が疑問なので解約したい。(70代女性)

**答** この相談の場合、電話をかけてきた際に、初めに浄水器の販売であることを告げていないことや、「がんになる」などの虚偽の説明による勧誘など、販売方法に問題がありました。事業者以上の点を指摘したところ、「がんになるとは販売員は言っていない。ただ、誤解を招くような勧誘をしたのであれば、無条件解約に応じる」との回答がありました。後日、事業者が浄水器を取り外しに訪れ、解約合意書を交わして終了となりました。なお、この事業者は同様の手口で販売を続け、特定商取引法違反(不実の告知)の疑いで逮捕されました。

浄水器の訪問販売では、ほかにも「水道の点検に来た」「試験的に取り付ける。買ってとは言わない」などと言って家に上がり込み、長時間居座って購入を迫ったり、複数の事業者に5年ほどの間で次々と5回も浄水器を取り替えられたりした事例もありました。これらの訪問販売は、不当な取引方法であり、特定商取引法や北海道消費生活条例に抵触する場合があります。

悪質な訪問販売から身を守るためには、安易に家の中に入れないことです。アンケートと称してかかってくる電話にも要注意です。よく分からない相手とは長く会話せず、すぐに切ることです。もし被害に遭ったら、最寄りの消費生活センターへすぐに相談しましょう。

## 占いで不安をあおられ…高額な印鑑を購入

「北のくらし」平成21年2月号掲載

**問** 1週間ほど前、「運命鑑定をします」と勧誘員が自宅へ来た。以前から占いには興味があり、家族の不幸が重なって悩んでいたこともあって話を聞くことにした。その後、店舗に出向いて姓名判断をしてもらおう約束をし、鑑定料の一部として内金を支払った。店舗では家族のことなどを長時間にわたってしつこく聞かれた。姓名判断の結果、「名前の画数を変えると運勢がよくなる」「その画数で印鑑を作ると幸せになれる」と説明され、高額な印鑑の購入契約をした。その後、勧誘員から家族や家系図のことについて勉強する講演会に「軽食代だけだから」と誘われ、断りきれずに参加した。継続して参加するには、人によって異なるようだが、別途高額な費用がかかるらしい。「お金がない」と、今後の参加を断ったが、「今日は手元にある全額を支払うように」と言われ、そのときの所持金の全額2,000円をおいて帰ってきた。「占い」だけのはずが、「印鑑」や「講演会」と次々に勧められ、靈感商法のように不審だ。解約したい。(70代女性)

**答** 自宅での契約や、販売目的を告げられずに店舗に誘われ、そこで契約を結んだ場合、特定商取引法(特商法)の訪問販売に当たります。「姓名判断(易断)」は特商法の指定役務に、「印鑑」は指定商品に該当するので、契約書を受け取った日から8日間はクーリング・オフが適用されます。

この事例の場合、相談者は、本来の目的ではない「印鑑」について解約希望だったため、「印鑑」のみクーリング・オフの手続きのアドバイスをしました。また、講演会で支払った経費の返還を求めて交渉したところ、事業者は販売方法に問題があったことを認め、軽食代と2,000円を返還しました。

姓名判断などを口実に印鑑などの商品を売り付ける商法は以前からあります。印鑑購入後に講演会などへの参加を促し、「次々と費用の負担を求められることもあるので十分な注意が必要です。

平成20年度  
消費生活相談報告書

平成21年12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