

## 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・ねずみ講、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21年度に当センターに寄せられた相談件数は、7,819件で、前年度に比べ1,008件(11.4%)減少しています。うち「苦情」は6,856件(87.7%)で、前年度に対し909件(11.7%)減少しました。「問い合わせ」等は963件で99件(9.3%)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5,764件(73.7%)、次いで「販売方法」に係わるものが2,865件(36.6%)、「価格・料金」に係わるものが1,697件(21.7%)となっています。

相談方法では「電話」によるものが7,029件(89.9%)で、前年度に比べて897件減少しています。「来訪」は458件(5.9%)で、前年度比では112件減少しました。「文書」による相談(メール相談を含む)は、332件(4.2%)と前年度に比べ1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」3,873件(49.5%)、「女性」3,495件(44.7%)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1,506件(19.3%)、次いで「40歳代」が1,176件(15.0%)、「20歳代」が1,138件(14.6%)、「50歳代」が930件(11.9%)、「70歳以上」が886件(11.3%)、「60歳代」が827件(10.6%)、「20歳未満」が229件(2.9%)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、各年代で若干減少しました。

職業別では「給与生活者」が最も多く3,265件(41.8%)で前年度3,895件に比べて630件減少しています。次いで「無職」が1,593件(20.4%)で、前年度に比べて29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3,424件で、前年度より393件減少しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」2,059件で、次いで「訪問販売」674件、「電話勧誘販売」476件、「マルチ・マルチまがい」168件、「その他無店舗」34件、「ネガティブ・オプション」13件の順で、前年度比では「電話勧誘販売」のみ増加、その他の「訪問販売」「通信販売」「マルチ・マルチまがい」「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3,036件で前年度より165件減少し、相談全体の38.8%となっています。うち苦情は2,578件で前年度より184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、携帯電話、新聞、パソコン、テレビなど)が最も多く、次いで「食料品」(主な商品としては、カニ、健康食品、米など)、「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、普通小型自動車、軽自動車など)、「商品一般」(商品が特定できないものなど)の順となっています。

### 【役務部門】

「役務」に係わる相談は4,519件で、前年度より801件減少し、相談全体の57.8%となっています。うち苦情は4,149件で、前年度より710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、アダルト情報サイト、デジタルコンテンツ、出会い系サイトなど)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、生命保険、金融サービスなど)、「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、宝くじなど)の順となっています。

### 【平成21年度の特徴】

平成21年度の特徴としては主に次のとおりです。

(1)平成21年度の消費生活相談の受付件数は、前年度より1,008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87.7%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」の相談件数は前年度に比べ、3割以上減少しましたが、依然として相談の受付の上位を占めています。また、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39.4%を占めています。

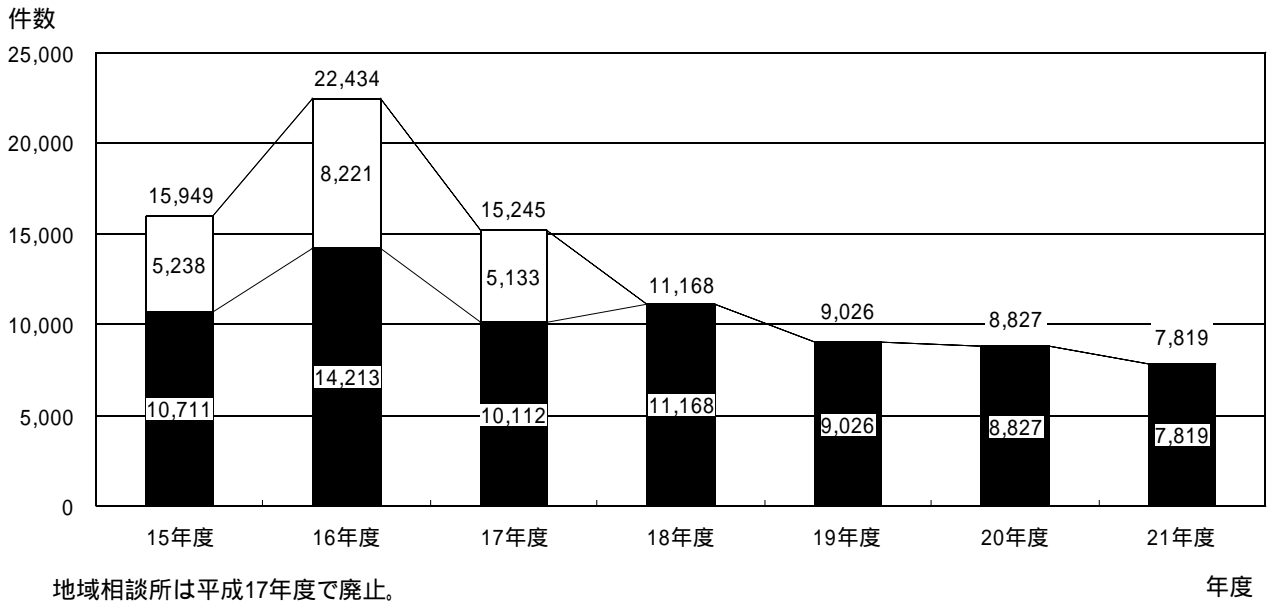
(3)相談当事者を年齢別にみると、携帯電話の有料サイトなどの「運輸・通信サービス」は20歳代から40歳代、サラ金・ヤミ金融などの「金融・保険サービス」は30歳代から50歳代、賃貸アパートなどの「レンタル・リース・賃貸」は20歳代から30歳代、パチンコ攻略法等の「教養・娯楽サービス」は20歳代から40歳代の相談が多くみられます。また、50歳代では「運輸・通信サービス」、「金融・保険サービス」、健康食品などの「食料品」が、60歳代では「金融・保険サービス」、「食料品」、「運輸・通信サービス」が、70歳以上では「食料品」、「教養娯楽品」、「金融・保険サービス」が多くなっています。

(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し、「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4,024件(相談全体の51.5%)の総額は約36億8千万円で、前年度に比べて約2億4百万円減少しました。「既支払金額」の総額は約17億6千5百万円で、前年度に比べて約4億3千2百万円増加しています。

図1 総受付件数及び苦情、問合せ、要望受付件数の推移

・総受付件数の推移

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

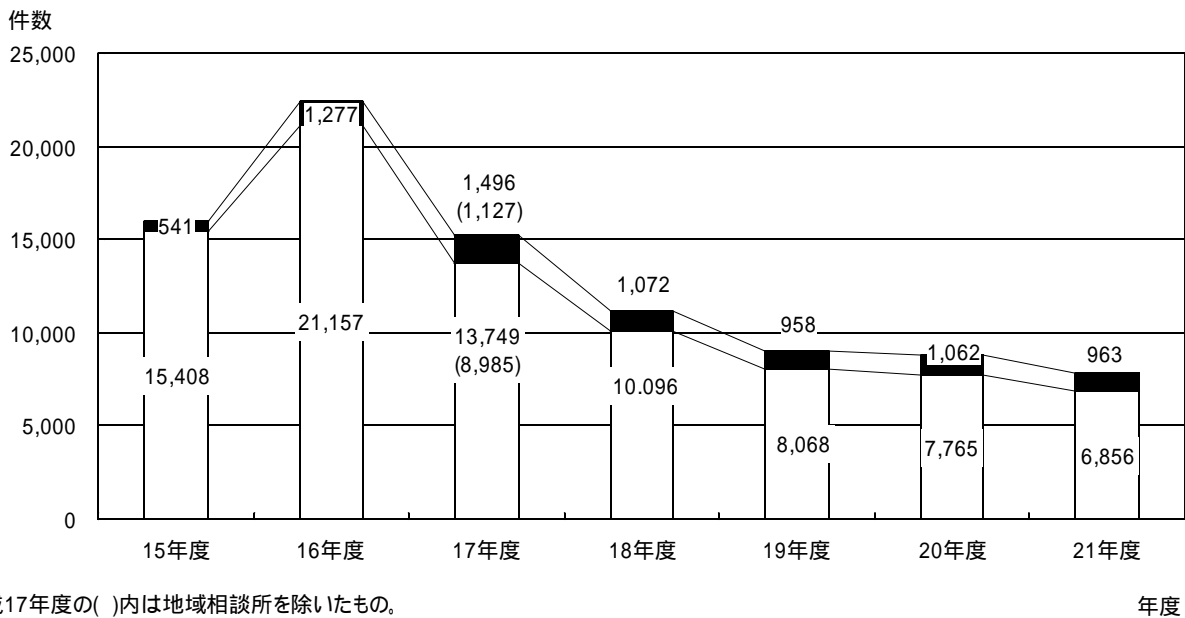


表1 受付状況

項目		21年度	20年度	前年度比	
相談件数		7,819	8,827	88.6%	
苦問要	苦情	6,856	7,765	88.3%	
	問合せ	953	1,033	92.3%	
	要望	10	29	34.5%	
相談方法	来訪	458	570	80.4%	
	電話	7,029	7,926	88.7%	
	文書	332	331	100.3%	
契約当事者属性	性別等	男性	3,873	4,150	93.3%
		女性	3,495	4,257	82.1%
		団体・不明	451	420	107.4%
	年齢別	20歳未満	229	284	80.6%
		20歳代	1,138	1,320	86.2%
		30歳代	1,506	1,805	83.4%
		40歳代	1,176	1,378	85.3%
		50歳代	930	1,113	83.6%
		60歳代	827	897	92.2%
		70歳以上	886	914	96.9%
		その他・不明	1,127	1,116	101.0%
	職業別	給与生活者	3,265	3,895	83.8%
		自営・自由業	514	550	93.5%
		家事従事者	1,203	1,434	83.9%
		学生	317	379	83.6%
		無職	1,593	1,622	98.2%
		団体	398	382	104.2%
		その他・不明	529	565	93.6%
	販売購入形態	店舗購入	2,233	2,302	97.0%
訪問販売		674	747	90.2%	
通信販売		2,059	2,353	87.5%	
マルチ・マルチまがい		168	232	72.4%	
電話勧誘販売		476	417	114.1%	
ネガティブ・オプション		13	26	50.0%	
その他無店舗		34	42	81.0%	
不明・無関係		2,162	2,708	79.8%	

項目		21年度	20年度	前年度比
相談内容分類	安全・衛生	394	435	90.6%
	品質・機能	1,223	1,157	105.7%
	法規・基準	358	422	84.8%
	価格・料金	1,697	1,542	110.1%
	計量・量目	28	14	200.0%
	表示・広告	684	740	92.4%
	販売方法	2,865	3,106	92.2%
	契約・解約	5,764	6,785	85.0%
	接客対応	1,426	1,157	123.2%
	包装・容器	7	4	175.0%
	施設・設備	6	13	46.2%
	買物相談	25	24	104.2%
	生活知識	13	18	72.2%
	その他	148	170	87.1%
商品大分類	商品一般	303	461	65.7%
	食料品	579	600	96.5%
	住居品	363	424	85.6%
	光熱水品	95	91	104.4%
	被服品	295	276	106.9%
	保健衛生品	203	201	101.0%
	教養娯楽品	652	633	103.0%
	車両・乗り物	341	313	108.9%
	土地・建物・設備	196	198	99.0%
	他の商品	9	4	225.0%
	商品部門計	3,036	3,201	94.8%
	クリーニング	62	52	119.2%
	レンタル・リース・貸借	683	677	100.9%
	工事・建築・加工	199	200	99.5%
	修理・補修	77	73	105.5%
	管理・保管	7	10	70.0%
	役務一般	20	29	69.0%
	金融・保険サービス	850	1,112	76.4%
	運輸・通信サービス	1,702	2,095	81.2%
	教育サービス	30	34	88.2%
	教養・娯楽サービス	296	338	87.6%
	保健・福祉サービス	215	266	80.8%
	他の役務	237	291	81.4%
	内職・副業・ねずみ講	93	95	97.9%
	他の行政サービス	48	48	100.0%
	役務部門計	4,519	5,320	84.9%
	他の相談	264	306	86.3%
	総計	7,819	8,827	88.6%

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	303	247	0	1	12	10	0
食料品	579	430	163	274	20	46	13
住居品	363	299	90	163	9	52	1
光熱水品	95	77	7	14	5	41	5
被服品	295	270	5	72	12	70	1
保健衛生品	203	178	26	50	8	24	3
教養娯楽品	652	598	25	177	25	106	2
車両・乗り物	341	307	23	91	14	77	1
土地・建物・設備	196	164	14	42	11	36	0
他の商品	9	8	1	6	1	1	0
小計(商品部門)	3,036	2,578	354	890	117	463	26
クリーニング	62	57	1	46	6	10	0
レンタル・リース・貸借	683	624	9	56	63	354	1
工事・建築・加工	199	186	5	67	9	51	0
修理・補修	77	73	5	39	0	38	0
管理・保管	7	4	0	1	1	0	0
役務一般	20	20	0	0	0	6	0
金融・保険サービス	850	740	0	4	75	212	0
運輸・通信サービス	1,702	1,662	1	49	28	352	1
教育サービス	30	26	0	1	3	10	0
教養・娯楽サービス	296	268	3	7	19	63	0
保健・福祉サービス	215	167	14	47	17	56	0
他の役務	237	210	2	14	15	59	0
内職・副業・ねずみ講	93	85	0	1	1	18	0
他の行政サービス	48	27	0	1	4	5	0
小計(役務部門)	4,519	4,149	40	333	241	1,234	2
計(商品+役務)	7,555	6,727	394	1,223	358	1,697	28
他の相談	264	129	-	-	-	-	-
総件数	7,819	6,856	394	1,223	358	1,697	28

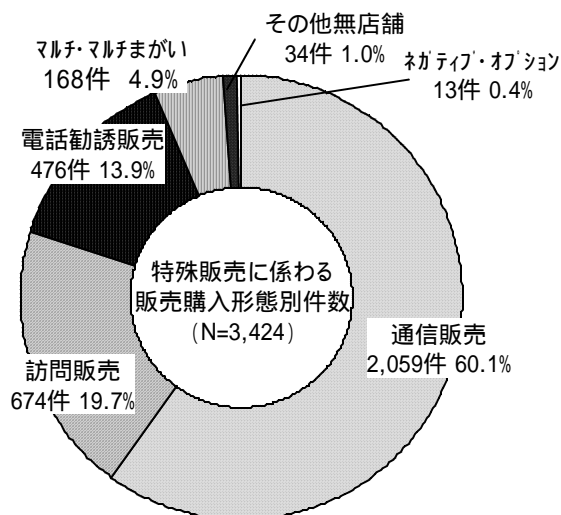
(注) 相談内容分類別件数は、複数カウントしています。

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
16	76	231	21	0	1	0	0	17
81	189	227	74	5	0	4	0	4
33	102	195	61	1	0	8	1	5
6	5	41	26	0	1	0	2	2
31	136	245	57	0	0	1	0	4
34	100	145	35	0	0	0	0	2
53	282	522	180	1	1	2	3	3
23	66	280	107	0	0	2	0	2
7	74	127	44	0	0	2	2	5
0	0	3	2	0	0	0	0	0
284	1,030	2,016	607	7	3	19	8	44
5	2	24	22	0	0	0	0	0
9	96	555	155	0	1	0	1	7
9	55	142	54	0	1	1	0	2
0	14	47	31	0	0	0	0	2
0	0	4	2	0	0	0	0	1
0	15	20	3	0	0	0	0	0
48	222	710	144	0	0	3	0	21
188	1,087	1,580	206	0	0	1	1	12
2	7	28	8	0	0	0	0	2
59	143	229	54	0	0	1	0	7
17	50	127	51	0	1	0	1	27
30	71	188	64	0	0	0	0	9
33	71	84	9	0	0	0	0	2
0	2	10	16	0	0	0	2	12
400	1,835	3,748	819	0	3	6	5	104
684	2,865	5,764	1,426	7	6	25	13	148
-	-	-	-	-	-	-	-	-
684	2,865	5,764	1,426	7	6	25	13	148

## 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3,424件で、相談全体に占める割合は43.8%でした。内訳は「通信販売」が最も多く2,059件(特殊販売全体の60.1%)、次いで「訪問販売」が674件(同19.7%)、「電話勧誘販売」が476件(同13.9%)、「マルチ・マルチまがい」が168件(同4.9%)、「その他無店舗」が34件(同1.0%)、「ネガティブ・オプション」が13件(同0.4%)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2,059件で、年代別でみると30歳代が573件と最も多く、次いで20歳代418件、40歳代413件、50歳代194件、20歳未満156件、60歳代110件、70歳以上81件の順となっています。50歳未満で75.8%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674件で、年代別でみると70歳以上が174件と最も多く、次いで20歳代111件、60歳代91件、50歳代65件、30歳代60件、40歳代55件、20歳未満5件の順となっています。20歳代、60歳代、70歳以上で55.8%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476件で、年代別でみると30歳代が97件と最も多く、次いで40歳代84件、70歳以上78件、50歳代77件、60歳代50件、20歳代37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168件で、年代別でみると60歳代が35件と最も多く、次いで50歳代が29件、20歳代の26件、30歳代23件、40歳代22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13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34件で、年代別では30歳代が7件で最も多く、50歳代及び70歳以上が各6件、20歳代4件、60歳代3件、40歳代2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	5	111	60	55	65	91	174	113	674
通信販売	156	418	573	413	194	110	81	114	2,059
マルチ・マルチまがい	0	26	23	22	29	35	18	15	168
電話勧誘販売	1	37	20	84	77	50	78	52	476
ネガティブ・オプション	0	0	1	1	1	0	6	4	13
その他無店舗	1	4	7	2	6	3	6	5	34
特殊販売全体	163	596	761	577	372	289	363	303	3,424

### 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38.8%、「役務」は57.8%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652件(商品全体の21.5%)で、次いで「食料品」(健康食品など)の579件(同19.1%)、「住居品」(食器・台所用品、家具・寝具類、食生活機器など)は363件(同12.0%)、「車両・乗り物」が341件(同11.2%)、「商品一般」(商品が特定できないもの)の303件(同10.0%)、「被服品」が295件(同9.7%)、「保健衛生品」が203件(同6.7%)、「土地・建物・設備」が196件(同6.5%)の順となっています。

1位の「教養娯楽品」では、「書籍・印刷物」が128件と最も多く、次いで「パソコン・パソコン関連用品」98件、「音響・映像製品」が92件となっています。2位の「食料品」では「健康食品」が146件と一番多く、次いで「魚介類」118件など。3位の「住居品」では、「食器・台所用品」が90件と一番多く、次いで「家具・寝具」が83件など。4位の「車両・乗り物」は、「自動車」が318件と殆どを占めています。

「役務」で最も多かったのは「運輸・通信サービス」(放送・コンテンツ等)の1,702件(役務全体の37.7%)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850件(同18.8%)、「レンタル・リース・貸借」が683件(同15.1%)、「教養・娯楽サービス」(教室・講座、他の教養・娯楽)が296件(同6.6%)、「他の役務」が237件(同5.2%)、「保健・福祉サービス」が215件(同4.8%)、「工事・建築・加工」が199件(同4.4%)、「内職・副業・ねずみ講」が93件(同2.1%)の順となっています。

1位の「運輸・通信サービス」のうち、「放送・コンテンツ等」は1,376件で80.8%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がその多くを占めています。また、「移動通信サービス」は124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「融資サービス」に係わるものが459件で54.0%を占めています。また「生命保険」は110件で12.9%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修繕費の請求など「集合住宅」に係わるものが505件で73.9%を占めています。

図3 商品別相談状況

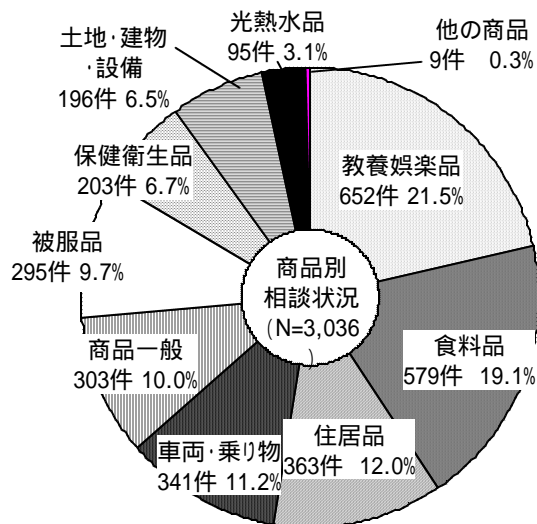
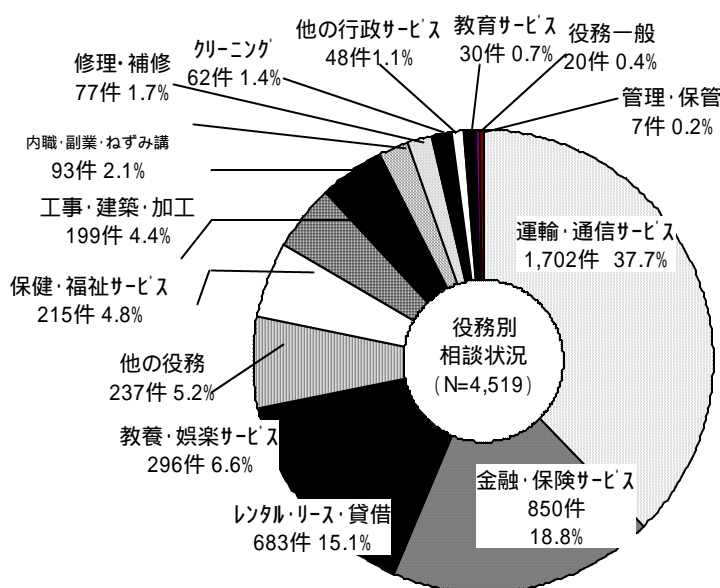


図4 役務別相談状況



## (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652件で、うち、「書籍・印刷物」に関する相談は128件、「パソコン・パソコン関連用品」に関する相談は98件でした。契約当事者は男性が377件(57.8%)、女性が244件(37.4%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く245件(37.6%)、次いで無職の147件(22.5%)、家事従事者の113件(17.3%)となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・訪問販売で、新聞を取ってほしいとつこく言われ、根負けして購読することとなったが、支払い困難なので来月から解約したい。
- ・インターネットで中古パソコンを購入したが、液晶画面に横線が入る不具合がある。問い合わせをしても対応しない。
- ・携帯電話の機種交換をしたが不具合が発生している。多数発生しているようだがリコールされないのか。

#### 食料品

「食料品」に関する相談は579件で、うち、「健康食品」に関する相談は146件、「魚介類」に関する相談は118件、「野菜・海草」に関する相談は91件でした。契約当事者は男性が173件(29.9%)、女性が317件(54.7%)となっています。職業別では、家事従事者が最も多く171件(29.5%)、次いで給与生活者の120件(20.7%)、無職の115件(19.9%)となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・ディスカウント店で国産キャベツを購入した。帰宅後、水洗いし切って食べたところ舌がぴりぴりした。残留農薬だろうか。
- ・電話で健康食品を勧められ曖昧な返事をしたところ、商品が送られてきた。購入する意思がないので返品したい。
- ・毎月、カニやイカの購入を勧める電話がかかってくる。何度断ってもかかってくるが会社名や値段は言わない。対応を知りたい。

## 住居品

「住居品」に関する相談は363件で、契約当事者は男性が148件(40.8%)、女性が192件(52.9%)となっています。職業別では、家事従事者99件(27.3%)、次いで給与生活者が98件(27.0%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・知人宅に浄水器を持っている人は点検が必要と連絡がきた。社名も名乗らず、不審だが、どうしたら良いか。
- ・ディスプレイのモニター体験後、肌に良い、便秘も治ると浄水器を勧められ、断りきれずに契約。解約したい。
- ・宅配業者を装った布団の販売業者の来訪を受け、羽毛布団を購入したが高額なので解約したい。

## 〔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1,702件で、相談件数では最も多くなっており、うち、「放送・コンテンツ」(アダルト情報サイト、出会い系サイトなど)に関する相談は1,376件でした。

契約当事者は男性が961件(56.5%)、女性が718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919件(54.0%)、次いで家事従事者の187件(11.0%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・パソコンのアダルトサイトをクリックしたら、自動登録になり料金をメールで請求された。払わないと身元調査するとある。
- ・携帯電話の出会い系サイトを退会しようとしたら解約料として50万円支払うようメールがきた。
- ・パソコンでインターネットをしていたら、アダルトサイトにアクセスしただけで登録完了となり請求画面になった。

### 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は850件でした。契約当事者は男性が509件(59.9%)、女性が327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365件(42.9%)、次いで無職の233件(27.4%)、家事従事者102件(12.0%)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、459件でした。

主な事例は次のとおりです。

- ・4年前に借りたサラ金の過払い金請求をするためには、どのような手続きをすればよいか。弁護士に委任せずに解決したい。
- ・数年前からサラ金3社から総額300万円を借入し、支払い困難。一本化を考えたが業者に断られた。どうしたら良いか。
- ・もうすぐ上場するので今のうちに未公開株を購入しないかと電話があった。申し込んだが、その後連絡ない。高齢なので現金化したい。

### 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683件でした。契約当事者は男性が314件(46.0%)、女性が288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(47.7%)、次いで無職の112件(16.4%)、自営・自由業の60件(8.8%)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505件でした。

主な事例は次のとおりです。

- ・1年11ヶ月入居した賃貸アパートのクロスの原状回復代に70万円請求された。支払いに応じなければならないか。
- ・10年間住んでいたアパートを退去したところ大家から修理代として4万7千円請求された。納得できない。
- ・6年前に電話料金が安くなると説明され電話機のリース契約をした。安くならず問題がある会社だと解ったので解約したい。

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 21 年度			平成 20 年度		
	合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
自動車 普通・小型自動車	318	285	33	286	263	23
商品一般	303	247	56	461	432	29
健康食品 他の健康食品	146	126	20	200	187	13
書籍・印刷物 新聞	128	123	5	150	144	6
魚介類 かに	118	107	11	56	51	5
洋装下着 補整下着セット	102	100	2	49	47	2
パソコン・パソコン関連用品 ノートパソコン	98	93	5	(注2)		
音響・映像製品 テレビジョン	92	79	13	78	71	7
野菜・海草 ほうれん草	91	56	35	74	19	55
食器・台所用品 浄水器	90	71	19	131	121	10

役務名	平成 21 年度			平成 20 年度		
	合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
放送・コンテンツ等 アダルト情報サイト	1,376	1,357	19	(注2)		
レンタルリース・貸借 集合住宅	683	624	59	677	623	54
融資サービス フリーローン・サラ金	459	395	64	791	677	114
工事・建築・加工 戸建住宅	199	186	13	200	172	28
役務その他 役務その他サービス	185	161	24	222	174	48
移動通信サービス 携帯電話サービス	124	115	9	(注2)		
他の教養・娯楽 教養・娯楽サービスその他	114	108	6	117	116	1
教室・講座 他の資格取得講座	110	95	15	135	123	12
生命保険 普通生命保険	110	95	15	121	107	14
内職・副業 ワープロ・パソコン内職	93	85	8	61	55	6

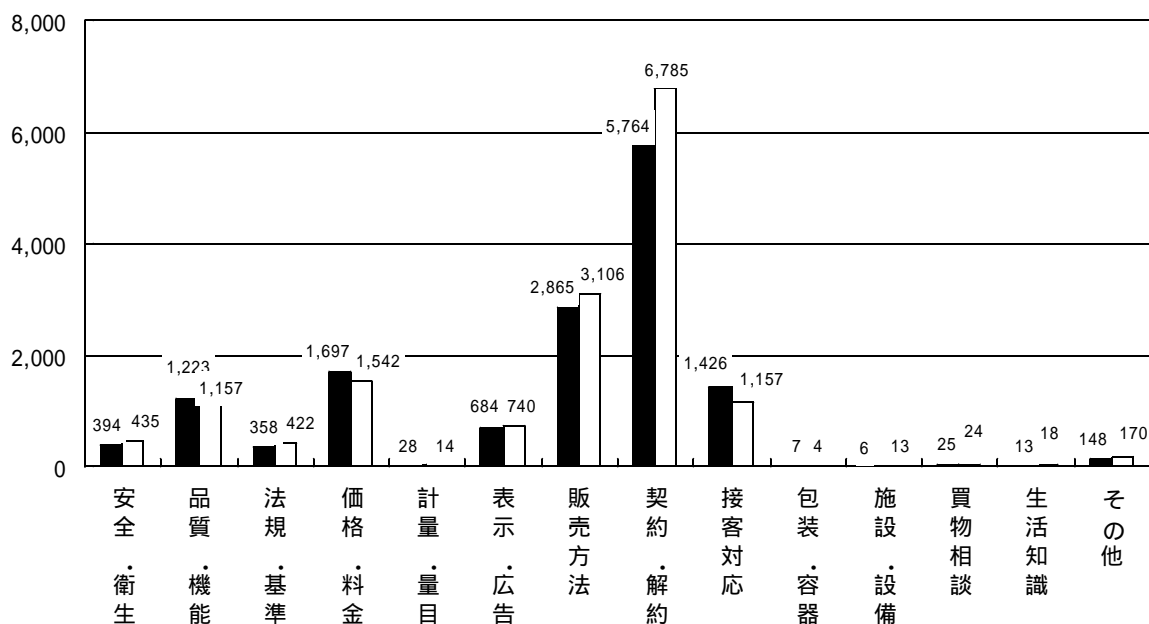
(注1) 商品名及び役務名欄の下段は、その分類における代表的な商品・役務です。また、「レンタル・リース・貸借」「工事・建築・加工」はその分類における代表的な商品です。

(注2) 商品別分類の変更により、前年度と比較できなかった部分です。

## 4. 内容別相談状況

図5 相談内容別件数

21年度 20年度



内容別相談状況は、「契約・解約」が最も多く5,764件(商品・役務の76.3%)でした。次いで多かったのは「販売方法」の2,865件(同37.9%)、次いで「価格・料金」の1,697件(同22.5%)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	66.4	82.9	76.3
販売方法	33.9	40.6	37.9
価格・料金	15.3	27.3	22.5
品質・機能	29.3	7.4	16.2
接客対応	20.0	18.1	18.9

(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
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)
21年度	394 (5.2)	1,223 (16.2)	358 (4.7)	1,697 (22.5)	28 (0.4)	684 (9.1)	2,865 (37.9)	5,764 (76.3)	1,426 (18.9)	7 (0.1)	6 (0.1)	25 (0.3)	13 (0.2)	148 (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。

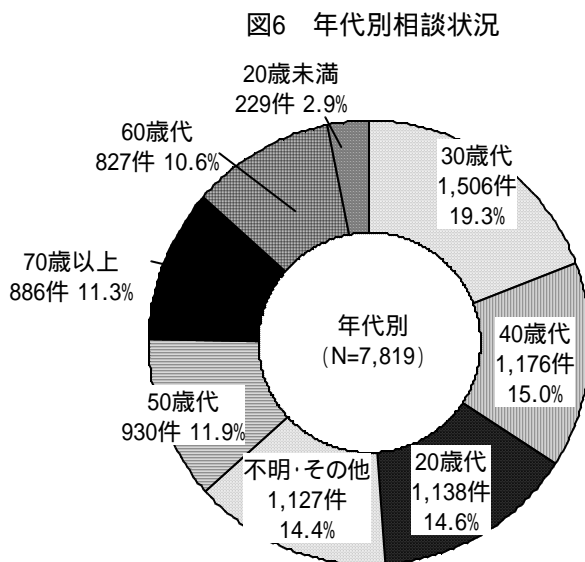
・内容分類別相談件数は、複数カウントしています。

・( )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7,819件を契約当事者の年代別で見ると、30歳代が1,506件(19.3%)で最も多く、次いで40歳代1,176件(15.0%)、20歳代1,138件(14.6%)、50歳代930件(11.9%)、70歳以上886件(11.3%)、60歳代827件(10.6%)、20歳未満229件(2.9%)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652件で、これを年代別にみると30歳代139件(21.3%)、40歳代97件(14.9%)、70歳以上96件(14.7%)、20歳代と50歳代が各73件(11.2%)、60歳代66件(10.1%)、20歳未満17件(2.6%)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、「書籍・印刷物」に関する相談128件。年代別では70歳以上が43件(33.6%)で最も多く、次いで20歳代18件(14.1%)、60歳代13件(10.2%)、30歳代11件(8.6%)、40歳代8件(6.3%)となっています。

次いでパソコン・パソコン関連用品に関する相談が98件で、年代別では30歳代20件(20.4%)、40歳代17件(17.3%)、50歳代15件(15.3%)、20歳代13件(13.3%)、60歳代10件(10.2%)となっています。

##### 食料品

「食料品」に関する相談は579件で、これを年代別で見ると60歳代120件(20.7%)、70歳以上107件(18.5%)、50歳代83件(14.3%)、40歳代50件(8.6%)、30歳代46件(7.9%)、20歳代11件(1.9%)、20歳未満3件(0.5%)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146件で、年代別では70歳以上46件(31.5%)、次いで30歳代と50歳代が各24件(16.4%)、60歳代20件(13.7%)、40歳代11件(7.5%)となっています。

##### 住居品

「住居品」に関する相談は363件で、これを年代別で見ると70歳以上が77件(21.2%)で最も多く、次いで60歳代62件



(17.1%)、50歳代52件(14.3%)、40歳代47件(12.9%)、30歳代43件(11.8%)、20歳代22件(6.1%)となっています。

「住居品」に関する相談で最も多いのは、「食器・台所用品」に関する相談が90件で、年代別では40歳代16件(17.8%)、70歳以上15件(16.7%)、60歳代14件(15.6%)、50歳代13件(14.4%)、20歳代が9件(10.0%)、30歳代7件(7.8%)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」に関する相談で83件となっています。年代別では70歳以上28件(33.8%)、60歳代15件(18.1%)、50歳代10件(12.0%)、20歳代9件(10.8%)、30歳代8件(9.6%)となっています。

#### 車両・乗り物

「車両・乗り物」に関する相談は341件で、これを年代別でみると30歳代99件(29.0%)、20歳代64件(18.8%)、40歳代48件(14.1%)、50歳代38件(11.1%)、60歳代21件(6.2%)、70歳以上16件(4.7%)、20歳未満12件(3.5%)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318件で、年代別では30歳代89件(28.0%)、20歳代62件(19.5%)、40歳代47件(14.8%)、50歳代36件(11.3%)、60歳代20件(6.3%)、70歳以上12件(3.8%)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303件で、これを年代別でみると30歳代の48件(15.8%)、40歳代の47件(15.5%)、70歳代以上46件(15.2%)、50歳代40件(13.2%)、60歳代39件(12.9%)、20歳代23件(7.6%)、20歳未満2件(0.7%)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1,702件で、これを年代別でみると30歳代451件(26.5%)、20歳代365件(21.4%)、40歳代343件(20.2%)、50歳代166件(9.8%)、20歳未満147件(8.6%)、60歳代90件(5.3%)、70歳以上49件(2.9%)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「放送・コンテンツ等」に関する相談1,376件で、年代別では30歳代398件(28.9%)、20歳代310件(22.5%)、40歳代279件(20.3%)、20歳未満140件(10.2%)、50歳代118件(8.6%)、60歳代65件(4.7%)となっています。

次いで多いのは携帯電話サービス(携帯電話サービス)などに関する相談124件で、年代別では20歳代26件(21.0%)、40歳代25件(20.2%)、30歳代20件(16.1%)、50歳代16件(12.9%)、60歳代と70歳以上が各7件(5.6%)、となっております。

#### 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は850件で、これを年代別でみると30歳代150件(17.6%)、70歳以上139件(16.4%)、50歳代129件(15.2%)、60歳代128件(15.1%)、40歳代126件(14.8%)、20歳代85件(10.0%)、20歳未満2件(0.2%)となっています。

「金融・保険サービス」に関する相談で最も多いのは、サラ金やキャッシングなど「融資サービス」に関する相談459件で、年代別では30歳代114件(24.8%)、40歳代90件(19.6%)、20歳代72件(15.7%)、50歳代59件(12.9%)、60歳代55件(12.0%)、70歳以上22件(4.8%)となっています。20歳代、30歳代、40歳代で6割を占めており、多重債務に関する相談は依然として多く、ヤミ金融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683件で、これを年代別でみると30歳代166件(24.3%)、20歳代136件(19.9%)、40歳代85件(12.4%)、50歳代61件(8.9%)、60歳代44件(6.4%)、70歳以上42件(6.1%)、20歳未満12件

(1.8%)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505件で、年代別では30歳代150件(29.7%)、20歳代127件(25.1%)、40歳代67件(13.3%)、50歳代42件(8.3%)、70歳以上27件(5.3%)、60歳代23件(4.6%)、20歳未満11件(2.2%)となっています。20歳代から40歳代で約7割(68.1%)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296件で、これを年代別で見ると40歳代59件(19.9%)、30歳代56件(18.9%)、20歳代47件(15.9%)、60歳代36件(12.2%)、50歳代28件(9.5%)、70歳以上23件(7.8%)、20歳未満8件(2.7%)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、「他の教養・娯楽」に関する相談114件で、年代別では40歳代25件(21.9%)、70歳以上19件(16.7%)、20歳代16件(14.0%)、60歳代15件(13.2%)、30歳代13件(11.4%)、50歳代9件(7.9%)となっています。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237件で、これを年代別で見ると30歳代43件(18.1%)、70歳以上36件(15.2%)、40歳代35件(14.8%)、50歳代28件(11.8%)、20歳代26件(11.0%)、60歳代17件(7.2%)、20歳未満3件(1.3%)となっています。

「他の役務」に関する相談で最も多いのは、不要品回収車を呼び止めて頼んだら積み込んだ後に高額な費用を請求された等「役務その他」が185件で、年代別では30歳代35件(18.9%)、40歳代30件(16.2%)、70歳以上24件(13.0%)、50歳代23件(12.4%)、20歳代17件(9.2%)、60歳代14件(7.6%)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	17	73	139	97	73	66	96	91	652
	( 書 籍 ・ 印 刷 物 )	4	18	11	8	10	13	43	21	128
	(パソコン・パソコン関連用品)	3	13	20	17	15	10	7	13	98
	食料品	3	11	46	50	83	120	107	159	579
	( 健 康 食 品 )	1	6	24	11	24	20	46	14	146
	( 魚 介 類 )	1	0	2	5	17	24	24	45	118
	住居品	4	22	43	47	52	62	77	56	363
	( 食 器 ・ 台 所 用 品 )	2	9	7	16	13	14	15	14	90
	( 家 具 ・ 寝 具 )	1	9	8	3	10	15	28	9	83
	車両・乗り物	12	64	99	48	38	21	16	43	341
	( 自 動 車 )	11	62	89	47	36	20	12	41	318
	( 自 動 車 用 品 )	0	1	8	1	2	1	1	1	15
商品一般	2	23	48	47	40	39	46	58	303	
役 務	運輸・通信サービス	147	365	451	343	166	90	49	91	1,702
	( 放 送 ・ コ ン テ ン ツ 等 )	140	310	398	279	118	65	25	41	1,376
	( 移 動 通 信 サ ー ビ ス )	6	26	20	25	16	7	7	17	124
	金融・保険サービス	2	85	150	126	129	128	139	91	850
	( 融 資 サ ー ビ ス )	0	72	114	90	59	55	22	47	459
	( 生 命 保 険 )	0	3	7	13	21	25	26	15	110
	レンタル・リース・貸借	12	136	166	85	61	44	42	137	683
	( 集 合 住 宅 )	11	127	150	67	42	23	27	58	505
	教養・娯楽サービス	8	47	56	59	28	36	23	39	296
	( 他 の 教 養 ・ 娯 楽 )	1	16	13	25	9	15	19	16	114
	( 教 室 ・ 講 座 )	6	21	30	25	11	8	0	9	110
	他の役務	3	26	43	35	28	17	36	49	237
( 役 務 そ の 他 )	2	17	35	30	23	14	24	40	185	
( 冠 婚 葬 祭 )	0	5	3	1	2	2	10	3	26	

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 他 ・ 不 明	男 性	女 性	そ 他 ・ 不 明	給 与 生 活 者	自 営 ・ 自 由 業	家 事 従 事 者	学 生	無 職
総 計	7,819	229	1,138	1,506	1,176	930	827	886	1,127	3,873	3,495	451	3,265	514	1,203	317	1,593
商品一般	303	2	23	48	47	40	39	46	58	121	160	22	102	13	75	1	57
食料品	579	3	11	46	50	83	120	107	159	173	317	89	120	35	171	4	115
住居品	363	4	22	43	47	52	62	77	56	148	192	23	98	27	99	3	93
光熱水品	95	2	15	11	12	11	10	14	20	50	40	5	33	4	13	4	28
被服品	295	7	121	40	27	18	28	24	30	46	240	9	127	11	66	12	48
保健衛生品	203	1	16	25	24	25	26	50	36	50	138	15	49	15	55	4	50
教養娯楽品	652	17	73	139	97	73	66	96	91	377	244	31	245	52	113	26	147
車両・乗り物	341	12	64	99	48	38	21	16	43	267	59	15	216	32	17	6	38
土地・建物・設備	196	0	8	33	35	28	29	23	40	127	54	15	91	20	24	0	35
他の商品	9	0	0	1	1	1	0	0	6	4	0	5	1	3	0	0	0
商 品 計	1,593	48	353	485	388	369	401	453	539	1,363	1,444	229	1,082	212	633	60	611
クリーニング	62	0	1	13	10	12	3	5	18	19	39	4	25	2	15	0	4
レンタル・リース・貸借	683	12	136	166	85	61	44	42	137	314	288	81	326	60	41	31	112
工事・建築・加工	199	0	3	12	35	36	35	39	39	109	75	15	71	18	32	0	51
修理・補修	77	1	4	10	11	13	12	16	10	44	29	4	25	8	15	1	20
管理・保管	7	0	0	1	1	0	0	0	5	1	3	3	2	0	0	0	1
役務一般	20	0	11	8	1	0	0	0	0	12	8	0	16	0	1	0	2
金融・保険サービス	850	2	85	150	126	129	128	139	91	509	327	14	365	64	102	6	233
運輸・通信サービス	1,702	147	365	451	343	166	90	49	91	961	718	23	919	77	187	170	268
教育サービス	30	2	5	7	10	4	1	0	1	15	15	0	14	3	6	6	0
教養・娯楽サービス	296	8	47	56	59	28	36	23	39	167	122	7	125	18	37	11	73
保健・福祉サービス	215	4	54	39	19	31	14	28	26	70	136	9	78	12	36	17	56
他の役務	237	3	26	43	35	28	17	36	49	103	109	25	88	19	35	5	53
内職・副業・ねずみ講	93	0	23	28	19	13	4	2	4	52	41	0	44	9	14	2	20
他の行政サービス	48	0	1	4	9	8	7	9	10	28	18	2	13	4	6	1	14
役 務 計	4,519	179	761	988	763	529	391	388	520	2,404	1,928	187	2,111	294	527	250	907
他の相談	264	2	24	33	25	32	35	45	68	106	123	35	72	8	43	7	75

## 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36億8千万円で、平均約91万円となっています。内訳は、1万円以上5万円未満が894件(11.4%)で最も多く、次いで10万円以上50万円未満887件(11.3%)、1万円未満637件(8.1%)、5万円以上10万円未満575件(7.4%)、100万円以上500万円未満484件(6.2%)、50万円以上100万円未満395件(5.1%)、500万円以上1千万円未満が80件(1.0%)、1千万円以上5千万円未満が69件(0.9%)の順で、契約・購入金額が不明のものは3,795件(48.5%)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3,858件(苦情全体の56.3%)の合計は、約35億4千8百万円でした。一方、平均金額は約92万円でした。

苦情相談にみる契約・購入金額の多い商品・役務としては、「ファンド型投資商品」が約4億4千2百万円と苦情の中では最高額となり、次いで「フリーローン・サラ金」の約3億1千7百万円、「普通・小型自動車」の約2億1千8百万円、「新築工事」の約2億4百万円、「新築分譲マンション」の約1億5千万円、「ソーラーシステム」の約1億1千5百万円、「未公開株」の約1億1千4百万円、「増改築工事」の約1億2百万円の順となっています。

### (2) 既支払金額

苦情相談における既支払金額では、金額が判明している3,560件(苦情全体の51.9%)の合計は17億6千5百万円で、平均金額は47万8千円となりました。

既支払金額が最も多かったのは、「ファンド型投資商品」の約4億4千万円、次いで電話で金利の高い外国為替取引を進められたが、信用出来ないのので解約したい等の「他のデリバティブ取引」の約1億2千万円、「未公開株」の約1億8百万円、「公社債」の約8千2百万円、「普通・小型自動車」の約8千百万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	637	894	575	887	395	484	80	69	1	2	3,795	7,819	3,679,658,887	914,428	1,764,963,907	478,310
構成比	8.1	11.4	7.4	11.3	5.1	6.2	1.0	0.9	0.0	0.0	48.6	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 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 21 年度	3,679,658,887	914,428	1,764,963,907	478,310

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		3,679,658,887	914,428	苦情相談全体		1,764,963,907	478,310
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	ファンド型投資商品	442,028,220	13,394,795	1	ファンド型投資商品	439,778,220	13,743,069
2	フリーローン・サラ金	317,293,441	1,540,259	2	他のデリバティブ取引	120,300,000	60,150,000
3	普通・小型自動車	218,684,878	1,438,716	3	未公開株	108,430,000	3,872,500
4	新築工事	204,270,214	18,570,020	4	公社債	81,652,340	10,206,543
5	新築分譲マンション	151,200,000	25,200,000	5	普通・小型自動車	81,321,330	683,372
6	ソーラーシステム	114,717,352	5,462,731	6	株	66,000,000	33,000,000
7	未公開株	114,430,000	4,086,786	7	特定生命保険	44,200,000	14,733,333
8	増改築工事	102,246,000	10,224,600	8	補整下着セット	41,608,588	705,230
9	補整下着セット	85,536,207	1,082,737	9	他の集合住宅	40,130,000	20,065,000
10	新築建売住宅	84,600,000	28,200,000	10	投資信託	39,700,000	9,925,000
11	公社債	81,652,340	10,206,543	11	中古住宅	36,300,000	12,100,000
12	中古住宅	76,300,000	19,075,000	12	他の健康食品	34,134,880	644,054
13	株	66,000,000	33,000,000	13	教養・娯楽サービス	31,105,380	818,562
14	リースサービス	60,184,040	1,094,255	14	新築工事	30,900,000	4,414,286
15	他の集合住宅	59,600,000	29,800,000	15	増改築工事	26,300,000	3,287,500
16	賃貸アパート	56,278,124	230,648	16	海外商品先物	24,340,000	6,085,000
17	普通生命保険	46,239,235	2,719,955	17	フリーローン・サラ金	22,758,301	288,079
18	出会い系サイト	45,525,921	191,285	18	リゾート会員権	21,545,000	3,077,857
19	特定生命保険	44,200,000	14,733,333	19	普通生命保険	18,155,011	1,650,456
20	他の健康食品	38,981,354	696,095	20	出会い系サイト	15,769,185	64,627
合計	上位 20 位まで (相談全体と比較)	2,409,967,326 (65.5%)	220,947,758 -	合計	上位 20 位まで (相談全体と比較)	1,324,428,235 (75.0%)	199,508,468 -

## 7. 商品・役務の内容別相談状況

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	303	247	0	1	12	10	0	16	76	231	21	0	1	0	0	17	385
B 食 料 品	B10 食料品一般	11	9	0	2	0	2	0	2	3	6	2	0	0	0	1	18
	B21 穀類	54	23	39	44	3	2	1	3	0	3	3	2	0	1	0	101
	B22 魚介類	118	107	7	43	6	14	3	22	65	61	23	0	0	0	0	244
	B23 肉類	7	6	1	2	1	0	0	5	0	0	2	0	0	0	0	11
	B24 乳卵類	5	3	1	3	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	8
	B25 野菜・海草	91	56	61	66	1	5	6	6	4	11	9	0	0	1	0	170
	B26 油脂・調味料	65	35	27	50	1	2	0	6	2	4	8	0	0	0	2	102
	B31 果物	11	7	0	6	0	1	1	0	2	3	1	0	0	1	0	15
	B32 菓子類	19	16	5	10	1	2	0	4	3	6	4	1	0	0	0	36
	B33 飲料	28	21	2	8	1	0	0	2	14	9	5	1	0	1	0	43
	B34 酒類	8	8	1	6	2	0	0	2	1	3	1	1	0	0	0	17
	B40 調理食品	15	12	5	9	1	1	0	2	0	4	2	0	0	0	0	24
	B51 健康食品	146	126	13	25	3	17	1	27	93	115	13	0	0	0	1	308
	B52 食料品その他	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	3
B 計	579	430	163	274	20	46	13	81	189	227	74	5	0	4	0	4	1,100

#### 商品一般

商品一般の相談件数は303件で、うち苦情件数は247件(81.5%)です。内容としては、「身に覚えのない料金を請求された」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231件、「販売方法」が76件の順となっています。

#### 食料品

食料品の相談件数は579件で、うち苦情件数は430件(74.3%)です。内容としては「健康食品」に関する相談が最も多く146件(25.2%)で、「健康食品を食べて顔が腫れた。苦情を言ったら返金するとのことであったが、返金されない」、「電話勧誘で健康食品を購入した。解約をしたいと思い連絡したが担当者が対応しない」などの相談が寄せられています。次いで「魚介類」の118件(20.4%)、「野菜・海草」の91件(15.7%)、「油脂・調味料」の65件(11.2%)などとなっています。

内容別では、「品質・機能」が274件、「契約・解約」が227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	4	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	5
	C21 食生活機器	45	35	13	28	1	8	0	3	4	19	12	0	0	1	0	1	90
	C22 食器・台所用品	90	71	41	41	1	10	0	4	23	36	7	0	0	3	0	1	167
	C23 洗濯・裁縫用具	21	19	3	15	0	4	0	4	3	12	8	0	0	2	0	0	51
	C24 掃除用品	18	18	0	9	0	5	0	5	4	17	4	0	0	0	0	0	44
	C25 洗浄剤等	11	8	2	7	1	0	0	2	1	1	2	1	0	0	0	0	17
	C31 空調・冷暖房機器	23	21	11	15	0	2	0	2	3	10	5	0	0	0	0	0	48
	C32 家具・寝具	83	72	7	19	2	17	0	9	47	63	10	0	0	0	1	0	175
	C33 室内装備品	12	10	2	8	0	0	0	0	2	7	0	0	0	0	0	0	19
	C34 照明器具	4	4	0	1	0	1	0	1	2	3	2	0	0	0	0	0	10
	C40 他の住居品	52	40	11	20	3	5	1	3	13	25	11	0	0	1	0	2	95
C 計	363	299	90	163	9	52	1	33	102	195	61	1	0	8	1	5	721	
D 光熱水品	D10 光熱水品一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	D20 電気	12	11	2	2	0	5	0	3	0	4	5	0	0	0	0	1	22
	D30 ガス	48	40	1	1	4	25	2	0	4	24	15	0	0	0	0	1	77
	D40 石油	18	13	0	3	1	8	3	3	1	7	3	0	0	0	2	0	31
	D50 水道	14	10	3	7	0	3	0	0	0	5	1	0	1	0	0	0	20
	D60 他の光熱水品	3	3	1	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	5
	D 計	95	77	7	14	5	41	5	6	5	41	26	0	1	0	2	2	155

住居品

住居品の相談件数は363件で、うち苦情件数は299件(82.4%)です。「食器・台所用品」に関する相談が最も多く90件(24.8%)次いで、「家具・寝具」83件(22.9%)、「他の住居品」が52件(14.3%)の順となっています。

「家具・寝具」では、訪問販売で「5年前に健康ふとんを購入。支払いは終了したはずだが、今頃になって1ヶ月分支払われていないとの連絡があった」という相談や、高齢者が「水を飲ませてほしいと訪問した人に、ふとんを勧められ断ったが、使用していたふとんを持って行かれ、仕方なく契約した」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、「10数年前から同じ業者に空気清浄機や浄水器などを次々に訪問販売で勧められ、支払いできない状態になっている」など、浄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195件、「品質・機能」が163件となっています。

光熱水品

光熱水品の相談件数は95件で、うち苦情件数は77件(81.1%)です。「ガス」に関する相談が最も多く48件(50.5%)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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	634	0	0	0	0	0	0
E20 和服	12	12	0	1	0	4	0	1	6	10	2	0	0	0	0	0	24
E31 洋服一般	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
E32 紳士用洋服	16	15	1	8	0	0	0	6	1	7	8	0	0	0	0	0	31
E33 婦人用洋服	46	38	0	18	4	3	0	6	6	34	19	0	0	0	0	2	92
E34 子供用洋服	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	4
E35 洋装下着	102	100	1	11	2	41	0	2	78	96	5	0	0	0	0	1	237
E41 履物	20	17	1	10	1	1	0	5	4	14	7	0	0	1	0	0	44
E42 鞆	12	11	0	6	1	0	0	4	3	12	0	0	0	0	0	0	26
E43 アクセサリー	62	58	0	9	3	20	1	4	36	55	6	0	0	0	0	0	134
E44 他の身の回り品	18	15	2	7	1	0	0	3	2	12	8	0	0	0	0	0	35
E50 生地・糸類	4	2	0	2	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	6
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	295	270	5	72	12	70	1	31	136	245	57	0	0	1	0	4	634

被服品

被服品の相談件数は295件で、うち苦情件数は270件(91.5%)です。「洋装下着」に関する相談が最も多く102件(34.6%)、次いで「アクセサリー」が62件(21.0%)、「婦人用洋服」が46件(15.6%)、「履物」が20件(6.8%)の順となっています。

「洋装下着」では、「補整下着販売業者から補整下着一式を購入したが、高額であり解約したい」、「胸が大きくなる補整下着を契約したが効果がなかった。クーリング・オフしないよう念を押されたが、解約したい」などの相談が寄せられています。

「アクセサリー」では、「叔母がスーパー内で知らない女性から声をかけられて、タクシーで宝石店に連れて行かれ、高額な宝石を購入した。解約したい」、「息子が展示販売でネックレスを購入、高額なクレジット契約なので解約したい」などの相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が245件、「販売方法」が136件の順になっています。

(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	26	22	6	9	2	3	0	4	13	15	5	0	0	0	0	1	58
	F30 医療用具	65	57	4	13	2	14	1	10	36	50	11	0	0	0	0	0	141
	F40 化粧品	60	54	5	10	2	2	1	12	35	46	7	0	0	0	0	1	121
	F50 理美容器具・用品	30	28	7	10	1	5	0	3	10	23	6	0	0	0	0	0	65
	F60 他の保健衛生品	22	17	4	8	1	0	1	5	6	11	6	0	0	0	0	0	42
F 計	203	178	26	50	8	24	3	34	100	145	35	0	0	0	0	2	427	
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	15	14	2	2	0	0	0	3	8	13	3	1	0	0	0	0	32
	G21 パソコン・パソコン用品	98	93	6	47	5	18	0	7	31	69	44	0	0	0	0	0	227
	G25 電話機・電話機用品	86	77	2	29	3	20	0	4	24	73	27	0	0	0	0	0	182
	G30 学習教材	71	67	0	2	0	13	0	2	59	66	6	0	0	0	0	0	148
	G40 書籍・印刷物	128	123	0	5	6	14	0	8	91	116	27	0	1	0	1	1	270
	G50 音響・映像製品	92	79	3	43	2	13	0	7	14	64	27	0	0	1	2	1	177
	G60 スポーツ用品	15	11	1	3	0	2	0	3	8	11	2	0	0	1	0	0	31
	G71 カメラ類	12	12	0	6	0	4	0	1	2	8	8	0	0	0	0	0	29
	G72 時計	15	14	0	6	2	2	0	1	4	11	5	0	0	0	0	0	31
	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	28	28	2	11	1	6	1	3	7	21	7	0	0	0	0	0	59
	G91 楽器	6	4	0	2	1	1	0	1	2	5	3	0	0	0	0	0	15
G92 教養娯楽品その他	86	76	9	21	5	13	1	13	32	65	21	0	0	0	0	1	181	
G 計	652	598	25	177	25	106	2	53	282	522	180	1	1	2	3	3	1,382	

保健衛生品

保健衛生品の相談件数は203件で、うち苦情件数は178件(87.7%)です。「医療用具」に関する相談が最も多く65件(32.0%)、次いで「化粧品」の60件(29.6%)、「理美容器具・用品」の30件(14.8%)の順となっています。

「医療用具」では、「食道癌に効くと知人に紹介され、高額な温熱ふとんを購入した。クーリング・オフできるか」など温熱治療器や電位治療器の相談が多く寄せられています。

「化粧品」では、「化粧品購入の会員契約をした。後で連鎖販売と判り、退会したい」といった、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145件、「販売方法」が100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652件で、うち苦情件数は598件(91.7%)です。「書籍・印刷物」に関する相談が最も多く128件(19.6%)、次いで「パソコン・パソコン関連用品」の98件(15.0%)、「音響・映像製品」の92件(14.1%)の順となっています。

「書籍・印刷物」では、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。

「パソコン関連用品」では、パソコンの品質・機能に係わる相談、「音響・映像製品」ではテレビの品質・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522件、「販売方法」が282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	318	285	19	78	14	70	1	22	64	267	99	0	0	2	0	2	638
	H30 自動車用品	15	15	3	8	0	4	0	1	1	9	4	0	0	0	0	0	30
	H40 自転車・用品	6	5	1	5	0	1	0	0	1	2	4	0	0	0	0	0	14
	H50 運搬用具	2	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4
	H60 他の車両・乗り物	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	H 計	341	307	23	91	14	77	1	23	66	280	107	0	0	2	0	2	686
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	24	19	1	0	3	2	0	3	4	19	7	0	0	1	0	0	40
	I31 建物一般	2	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	I32 集合住宅	52	45	0	2	3	5	0	1	36	36	6	0	0	0	0	1	90
	I33 戸建住宅	30	25	3	11	1	5	0	0	4	20	10	0	0	1	1	1	57
	I34 他の建物	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	I40 住宅構成材	11	7	2	4	1	1	0	1	0	5	2	0	0	1	0	1	18
	I51 空調・冷暖房・給湯設備	44	38	5	14	1	15	0	0	20	29	12	0	0	0	0	0	96
	I52 衛生設備	5	4	0	3	0	2	0	0	0	1	3	0	0	0	0	1	10
	I53 屋外装備品	14	13	0	3	2	5	0	1	4	12	2	0	0	0	0	0	29
I54 他の住宅設備	12	10	3	5	0	1	0	0	5	5	1	0	0	0	0	0	20	
I 計	196	164	14	42	11	36	0	7	74	127	44	0	0	2	2	5	364	
J00 他の商品	9	8	1	6	1	1	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	14	

車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は341件で、うち苦情件数は307件(90.0%)です。「自動車」に関する相談が大半を占め318件(93.3%)で、購入後の故障に関する相談が多く、「新車を購入したが2度も不具合が発生した」、「不具合があるのに部品交換してくれない」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280件、「接客対応」が107件の順となっています。

土地・建物・設備

土地・建物・設備の相談件数は196件で、うち苦情件数は164件(83.7%)です。「集合住宅」に関する相談が52件(26.5%)で最も多く、次いで「空調・冷暖房・給湯設備」の44件(22.4%)、「戸建住宅」の30件(15.3%)の順となっています。「集合住宅」では、「勤務先に投資用マンションの勧誘電話が執拗にかかってくる。断ってもしつこいがどのように対処したらよいか。」など、投資マンションの勧誘に係わる相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が127件、「販売方法」が74件、「接客対応」が44件の順となっています。

他の商品

他の商品の相談件数は9件で、うち苦情件数は8件(88.9%)です。内容別では、「品質・機能」が6件、「契約・解約」が3件、「接客対応」が2件となっています。

## (6) クリーニング、レンタル・リース・貸借

内容別分類 商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全衛生	品質機能	法規基準	価格料金	計量量目	表示広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装容器	施設設備	買物相談	生活知識	その他		
K クリーニング	C 住居品	7	6	0	5	0	2	0	0	0	2	2	0	0	0	0	11	
	E 被服品	53	49	1	39	6	8	0	5	2	22	20	0	0	0	0	103	
	うち和服	2	2	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	
	うち洋服	46	43	1	37	4	7	0	4	2	20	18	0	0	0	0	93	
	上記以外の商品	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
K 計	62	57	1	46	6	10	0	5	2	24	22	0	0	0	0	116		
L レンタル・リース・貸借	C 住居品	5	5	0	0	0	1	0	0	3	4	1	0	0	0	0	9	
	E 被服品	7	7	0	1	0	1	0	0	0	7	1	0	0	0	0	10	
	H 車両等	4	4	0	0	0	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	5	
	I 土地・建物・設備	569	516	9	53	63	310	1	5	25	448	142	0	1	0	1	6	1,064
	うち土地	13	13	0	0	1	4	0	0	1	11	4	0	0	0	0	21	
	うち集合住宅	505	462	8	51	57	281	1	5	24	397	125	0	1	0	1	5	956
	うち戸建住宅	34	25	1	2	4	18	0	0	0	25	9	0	0	0	0	59	
上記以外の商品	98	92	1	2	0	40	0	4	68	94	10	0	0	0	1	219		
L 計	683	624	10	56	63	354	1	9	96	555	155	0	1	0	1	7	1,307	

## クリーニング

クリーニングの相談件数は62件で、うち苦情件数は57件(91.9%)です。和服や洋服など「被服品」に関する相談が53件(85.5%)で、「婦人コートが一部赤く変色していた」、「セーターに穴があいて戻ってきた」など、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46件と最も多く、次いで「契約・解約」が24件、「接客対応」が22件となっています。

## レンタル・リース・貸借

レンタル・リース・貸借の相談件数は683件で、うち苦情件数は624件(91.4%)です。賃貸アパートなど「集合住宅」に関する相談が7割を超え505件(73.9%)で、「14年間住んでいた賃貸住宅の退去時に高額の原状回復料を請求された」、「賃貸アパートの結露によるクロスや窓枠の塗装の修理代を請求された」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354件、「接客対応」が155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	5	5	1	3	0	1	0	0	1	5	4	0	0	0	0	15	
	I 土地・建物・設備	188	175	4	63	9	48	0	9	53	133	49	0	1	1	0	2	372
	うち戸建住宅	135	126	3	49	6	33	0	6	37	92	34	0	1	1	0	2	264
	うち住宅設備	31	31	0	0	0	2	0	1	3	4	3	0	0	0	0	0	13
	上記以外の商品	6	6	0	1	0	2	0	0	1	4	1	0	0	0	0	0	9
	M 計	199	186	5	67	9	51	0	9	55	142	54	0	1	1	0	2	396
N 修理 補修	C 住居品	20	20	2	6	0	11	0	0	11	13	5	0	0	0	0	48	
	うち空調・冷暖房機器	5	5	2	2	0	4	0	0	1	2	2	0	0	0	0	13	
	E 被服品	4	4	0	4	0	1	0	0	0	0	4	0	0	0	0	9	
	G 教養娯楽品	18	18	0	11	0	8	0	0	2	9	10	0	0	0	0	40	
	うち音響映像製品	2	2	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	4	
	H 車両・乗り物	19	17	1	12	0	9	0	0	1	14	7	0	0	0	0	44	
	うち自動車	17	15	1	11	0	9	0	0	0	12	7	0	0	0	0	40	
	I 土地・建物・設備	15	13	2	6	0	8	0	0	0	10	5	0	0	0	0	2	33
	うち建物	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	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
N 計	77	73	5	39	0	38	0	0	14	47	31	0	0	0	0	2	176	

## 工事・建築・加工

工事・建築・加工の相談件数は199件で、うち苦情件数は186件(93.5%)です。「戸建住宅」に関する相談が135件(67.8%)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142件、「品質・機能」が67件、「販売方法」が55件の順となっています。

## 修理・補修

修理・補修の相談件数は77件で、うち苦情件数は73件(94.8%)です。内容別では「契約・解約」が47件、「品質・機能」が39件、「価格・料金」が38件、「接客対応」が31件、「販売方法」が14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	3	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
	I 土地・建物・設備	3	2	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	5
	うち集合住宅	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
	うち空調・冷暖房設備	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	上記以外の商品	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
O 計	7	4	0	1	1	0	0	0	0	4	2	0	0	0	0	9	
P00 役務一般	20	20	0	0	0	6	0	0	15	20	3	0	0	0	0	44	
Q 金融 保険 サービス	Q10 金融・保険一般	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	
	Q20 生命保険	110	95	0	0	8	15	0	4	38	87	44	0	0	2	202	
	Q30 損害保険	42	38	0	3	1	16	0	0	6	32	16	0	0	0	75	
	Q35 その他の保険	26	25	0	1	1	3	0	0	6	22	13	0	0	0	46	
	Q70 預貯金・証券等	88	78	0	0	5	22	0	6	42	68	17	0	0	0	163	
	Q75 デリバティブ取引	26	25	0	0	2	5	0	0	14	22	3	0	0	1	47	
	Q76 ファンド型投資商品	39	39	0	0	0	11	0	1	31	36	5	0	0	0	84	
	Q80 融資サービス	459	395	0	0	51	135	0	35	82	391	36	0	0	0	742	
	Q90 他の金融関連サービス	59	44	0	0	7	5	0	2	3	51	9	0	0	0	78	
Q 計	850	740	0	4	75	212	0	48	222	710	144	0	0	3	1,439		

## 管理・保管

管理・保管の相談件数は7件で、うち苦情件数は4件(57.1%)です。

## 役務一般

役務一般の相談件数は20件で、うち苦情件数は20件(100.0%)です。「17年前、商品を購入し複合サービス会員契約をした。商品代金の支払いも終了したが、最近になって会費の請求書が届いた」など、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850件で、うち苦情件数は740件(87.1%)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459件(54.0%)、次いで「生命保険」の110件(12.9%)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、ヤミ金業者への対処法、についての相談が寄せられています。

「生命保険」では、「18年前に契約した生命保険の返戻金が当初の説明と違っていた」など、勧誘方法や入院給付金、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710件となっています。

## (9) 運輸・通信サービス、教育サービス

内容別分類 ＼商品別分類	受付件数	うち 苦情件数	内容別相談件数														
			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																	
運輸・運送サービス																	
R70 運輸・運送サービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R71 旅客運送サービス	20	19	1	0	1	4	0	4	3	12	13	0	0	0	0	0	38
R72 郵便物運送サービス	60	58	0	21	2	12	0	3	3	42	39	0	0	0	0	1	123
放送・通信サービス																	
R80 放送・通信サービス一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R81 電報・固定電話	43	41	0	1	3	13	0	1	13	33	14	0	0	0	0	0	78
R82 移動通信サービス	124	115	0	13	3	52	1	7	33	100	44	0	0	0	0	3	256
R83 放送・コンテンツ等	1,376	1,357	0	9	18	253	0	169	999	1,328	69	0	0	1	1	6	2,853
R84 インターネット通信サービス	79	72	0	5	1	18	0	4	36	65	27	0	0	0	0	2	158
R 計	1,702	1,662	1	49	28	352	1	188	1,087	1,500	206	0	0	1	1	12	3,556
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	9	8	0	0	2	5	0	0	0	9	2	0	0	0	0	0	18
S30 補習教育	13	13	0	1	0	3	0	1	6	13	5	0	0	0	0	0	29
S40 他の教育	8	5	0	0	1	2	0	1	1	6	1	0	0	0	0	2	14
S 計	30	26	0	1	3	10	0	2	7	28	8	0	0	0	0	2	61

## 運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は1,702件となり、うち苦情件数は1,662件(97.6%)です。放送・通信サービスなどの「放送・コンテンツ等」に関する相談が最も多く1,376件(80.8%)、次いで「移動通信サービス」の124件(7.3%)の順となっています。

「携帯電話のアドルトサイトをクリックしたら、自動登録になり料金を請求された」、「全く心当たりのない出会い系サイトから登録されているので有料になるとのメールが届いた」、「携帯電話の出会い系サイトを退会しようとしたら、解約料として50万円請求された」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1,580件、「販売方法」が1,087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30件、うち苦情件数は26件(86.7%)です。家庭教師や学習塾などの「補習教育」に関する相談が13件(43.3%)で、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28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	28	26	0	0	2	9	0	4	7	22	6	0	0	0	0	0	50
	T30 宿泊施設	14	9	0	2	2	2	0	2	2	11	6	0	0	0	0	1	28
	T40 教室・講座	110	95	0	1	7	14	0	3	55	93	15	0	0	1	0	4	193
	T50 観覧・鑑賞	16	16	0	0	1	3	0	4	7	13	10	0	0	0	0	0	38
	T60 各種会員	14	14	0	0	3	8	0	0	7	12	2	0	0	0	0	0	32
	T70 他の教養・娯楽	114	108	3	4	4	27	0	46	65	78	15	0	0	0	0	2	244
	T 計	296	268	3	7	19	63	0	59	143	229	54	0	0	1	0	7	585
U 保健 福祉 サービス	U10 保健・福祉一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	U21 医療	76	64	9	31	4	19	0	3	11	38	26	0	0	0	0	8	149
	U22 理美容	64	58	3	12	5	18	0	9	29	58	10	0	0	0	0	0	144
	U23 浴場	6	6	1	1	0	3	0	0	0	3	2	0	1	0	0	0	11
	U24 衛生サービス	17	16	1	2	2	9	0	0	9	10	3	0	0	0	0	0	36
	U31 保育	0	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	0	1	0	0	0	5	3	0	0	0	0	2	12
	U40 他の保健・福祉	44	18	0	0	6	6	0	5	1	13	7	0	0	0	1	17	56
U 計	215	167	14	47	17	56	0	17	50	127	51	0	1	0	1	27	408	

## 教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は296件で、うち苦情件数は268件(90.5%)です。資格取得講座などの「他の教養・娯楽」に関する相談が114件(38.5%)、次いで、「教室・講座」が110件(37.2%)となっています。「馬券の情報を提供すると勧誘され会員になったが、追加料金を請求され断ったところ、キャンセル料を請求された」、「出版物への俳句掲載勧誘電話があり、一度応じたら他社から次々勧誘がきて困っている」などの相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が229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215件で、うち苦情件数は167件(77.7%)です。「医療」に関する相談が最も多く76件(35.3%)、次いでエステティックサービスなどの「理美容」に関する相談が64件(29.8%)となっています。

「鍼灸院に領収書を請求したら、激怒された」、「歯科矯正を受けたが治らなかったので、医師に説明を求めたら裁判しろと言われた」などの相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が最も多く127件となっています。



## (11) 他の役務、内職・副業・ねずみ講、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	19	17	2	3	1	2	0	2	0	7	11	0	0	0	0	1	29
	V20 冠婚葬祭	26	25	0	0	2	12	0	0	7	24	11	0	0	0	0	1	57
	V30 家事サービス	7	7	0	3	0	1	0	0	2	7	0	0	0	0	0	0	13
	V40 役務その他	185	161	0	8	12	44	0	28	62	150	42	0	0	0	0	7	353
	V 計	237	210	2	14	15	59	0	30	71	188	64	0	0	0	0	9	452
W 内職・副業・ねずみ講	W10 内職・副業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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	93	85	0	1	1	18	0	33	71	84	9	0	0	0	0	2	219
	W50 無限連鎖講	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	W 計	93	85	0	1	1	18	0	33	71	84	9	0	0	0	0	2	219
X00 他の行政サービス	48	27	0	1	4	5	0	0	2	10	16	0	0	0	2	12	52	
Z 他の相談	264	129	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

## 他の役務

他の役務の相談件数は237件で、うち苦情件数は210件(88.6%)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などの「役務その他」が最も多く185件(78.1%)となっています。

内容別では「契約・解約」が最も多く188件となっています。

## 内職・副業・ねずみ講

内職・副業・ねずみ講の相談件数は93件で、うち苦情件数85件(91.4%)です。「内職・副業」に関する相談が93件(100.0%)となっています。

「内職・副業・ねずみ講」では、「ドロップ SHIPPING 契約をしたが、当初の説明と異なるので解約したい」などの相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」が84件、「販売方法」が71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27件(56.3%)です。

## 他の相談

他の相談の相談件数は264件で、うち苦情件数は129件(48.9%)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。



## トイレの修理を頼んだら・・・不要な工事もすすめられた

「北のくらし」平成21年4月号掲載

**問** トイレが詰まり、汚物があふれ出て困っていたところ、「トイレの詰まり修理5,000円。」と書かれたチラシがあったのを思い出し、電話をかけた。状態を伝えたら「修理代は1万円程度」とのことなので、すぐ依頼した。詰まりは直してもらったが、便器の上部から水が流れなくなっているのを見た事業者に、「便器とタンクを外して工事をしなければならぬ。価格は数万円」と言われた。後始末の掃除に大変な思いをした上、放置しておくとも詰まるかもしれないと焦り、詳しい説明や見積書もないままに工事を依頼した。終了後、見積書もらったが内訳も何もなく、7万円も請求された。事業者が帰った後に確認すると水は流れないまま。後日、別の事業者に見てもらったら7万円もかからない工事で、工事自体の必要性も疑わしく、納得できない。(60代、男性)

**答** この事例は「トイレが使えなくなる」「また壊れるかも」という消費者が不安な気持ちでいる状況のときに、事業者が、詳しい説明や料金を提示せずに工事を行った点に問題があります。問題点を指摘したところ、事業者は当初に説明していた料金との差額を返金しました。

チラシの中には目玉となる一部の料金のみを記載して「客寄せ」をする場合があるので注意しましょう。基本的には複数社から見積もりを取り、標準的な内容や価格を把握するべきですが、修理を急いでいるときは困難です。当初の目的以外のものを勧誘されたときはその場で即決・支払いをしない方がよいでしょう。工事を依頼するときは内容や料金を事前に十分確認し、完了後も故障箇所が直っているか確認する必要があります。困ったときは最寄りの消費生活センターへ。

## あなたは大丈夫？ うまい話にご用心

「北のくらし」平成21年4月号掲載

「高配当を約束します」というと、最近報道で取り上げられた「円天」や「L & G」の名前を思い浮かべる人も多いでしょう。ひと昔前なら「豊田商事事件」を思い出す人もいるかもしれませんが、「私は大丈夫」と思っているそのあなた。あなたも悪質業者に狙われていますよ。例えばこんなふうに。

私は75歳で年金暮らし。子供は離れた町にいて、今は一人で生活しているんだ。最近、高齢者が悪質商法にだまされるっていうけれど、そんなのはだまされる人が悪いのよ。私は大丈夫。知らない人の誘いには乗らないし、訳の分からない電話がきてもきっぱりと断ることにしている。そう簡単にはだまされないから。

昨日は、親しくしているAさんから「いい話がある」と誘われたのよ。いつも気に掛けてくれるAさんの誘いだし、気晴らしに出掛けてみた。

何でも、毎月健康食品を買って定期的に配当があって、継続するほど高くなるらしい。現金で払える金額だし、毎月配当があるならまるで年金みたいだ。孫に今より少し多くお小遣いが渡せるよ。定期的に配当がある仕組みはよく分からないけれど、Aさんの手前、詳しいことは聞きにくい。

でも、町の大きな会場で説明会があったし、人もたくさんいた。説明してくれた人の話もとても面白かった。いつも親しくしている人からの誘いだし、健康食品を食べれば健康になるのだから心配ない。さて、あとは入ってくる配当を楽しみにして待つことにしよう。

簡単に「もうかる話」はありません

「見守り新鮮情報第51号」(国民生活センター発行)によると、「健康食品を毎月購入し続けると、3か月後から配当が年金のように毎月受け取れる。長く続けるほど配当は高額になる」といって勧誘し、結局初回分の配当しか振り込まれないという相談事例が寄せられています。

誰もが「自分は大丈夫」と思っていますし、親しい人からの誘いは断りにくいもの。「信頼」や「信用」を契約に利用されているのです。よく分からない内容の契約は、親しい人からの誘いでもきっぱりと断る事です。大きな会場を利用することと会社の信頼性は直接関係ありません。公共施設や有名ホテルでの説明会だからといって安心してはいけません。毎月配当金が入ってくる仕組みは、よく確認する必要があります。

特に高齢者を狙う悪質商法は「孤独」「お金」「健康」の3つを突いてきます。くれぐれも「もうかる話」には注意してください。

## 旅行会社が倒産！～出発前だけ、代金は払うの？

「きらめっく」平成21年5月号掲載

**問** ツアーの申し込みをしていた道内の旅行会社が倒産してしまった。旅行代金の支払いはクレジットカードで、5か月後のボーナス一括払いにしていた。旅行は行われず、代替りのツアーも用意されていない。支払わなくてもよいか。

**答** 一般的な契約は、当事者同士の合意さえあれば口頭でも成立します。しかし、旅行契約は原則として申込金の受理と旅行会社の承諾で契約が成立し、クレジットカードを利用する場合は、旅行会社が承諾した時点で契約は成立したことになります。

支払い方法を、2か月以上の期間にわたって3回以上に分けている場合は割賦販売法の適用を受け、「抗弁権の接続(支払いを拒絶する申し出)」が認められています。相談者のような「ボーナス一括払い」や、「翌月一括払い」「2回払い」では認められていません。

しかし、まだ旅行(商品・サービス)の提供は受けていないことや、事業者が倒産して今後も旅行が実施されないことを理由に支払いには納得できない旨を、文書でクレジットカードを発行している信販会社へ申し出るよう助言しました。

相談者の申し出が認められ、支払いを止められるかどうかは信販会社の判断によるものであり、その内容も各社によって異なります。

この旅行会社は破産管財人も決まり、すでに破産手続きを始めています。従って、すでに旅行代金を現金で支払っている場合は、破産管財人へ債権の届け出をすることになりますが、ほとんど配当が見込めないのが現状のようです。

なお、このように旅行会社が倒産したときには、旅行代金の還付を求めることができる「弁済業務保証金制度」を利用するよう助言しています。

## 効果のない痩身サプリと豊胸クリーム～返品したいが、連絡がとれず

「北のくらし」平成21年6月号掲載

**問** 雑誌の広告に、「塗るだけで豊胸効果がある」とうたっているクリームと、「痩身効果が業界ナンバーワンの成功率」をうたうダイエットサプリメントが載っていた。「1か月間使用して効果がない場合、初回購入者に限り1箱分を全額返金する」と書いてあったので、試したいと思いインターネットで注文し、代金引換で購入した。1か月間使用したが、両商品とも効果を感じられなかった。返品しようと思い、事業者へ電話をかけたが、何度かけても「回線が込み合っている」という音声テープが流れ、つながらない。メールを送っても返信がない。返金してほしい。(20代、女性)

**答** 特定商取引に関する法律(以下、「特商法」)により、通信販売の広告には事業者の氏名または名称、住所及び電話番号を表示することになっていますので、住所が分かれば電話が繋がらなくても、書面で返金を求める方法があります。しかし、この事例は、住所の記載がありませんでした。

当センターから電話をかけても相談者と同じ状態です。この商品を配達した配送会社は、事業者の連絡先を知っていると思われたので事情を話し、事業者から連絡がほしいと伝えました。後日、事業者から相談者へ連絡があり、相談者の希望通り、返金されました。

著しく事実と異なる誇大な表現の広告は、景品表示法で禁止されており、「塗るだけ」で効果があると誤認をさせるなど、虚偽や誇大な表現による広告は、特商法でも禁止されています。また、承認を受けていない医薬品や医療機器などの効果効能が、確実であると誤解を与える表現は、薬事法では認められていません。

この事例では、1か月間使用しても効果がない場合の返金を保障する制度がありましたが、このような制度がない場合、誇大広告や薬事法に触れることなどの問題点を指摘して、返品・返金を求めることになります。

一般的な通信販売の場合、法律上のクーリング・オフの制度はありません。返品・返金が可能か、また、可能な場合は返品の手続きを必ず確認しましょう。事業者と常に連絡のとれる方法も確認しておく必要があります。広告だけで商品を購入する場合は、注文の前に十分注意しましょう。

## 強引な勧誘、金額も不透明～高額で不要な塗装工事、解約したい

「きらめっく」平成21年7月号掲載

**問** 1か月ほど前、自宅のポストに屋根と壁の塗装工事に関するパンフレットが入っていた。ちょっと話を聞いてみようと思い、その事業者へ電話して、訪問してもらうことにした。事業者は「10年は持つ塗装」「今までにない工法」「家が道路沿いに面しているので、工事中は看板を立てて宣伝させてほしい」などと説明し、強く契約を迫ってきた。料金が約150万円と高額なため断ると、「消費税込みで105万円にする」と言われた。少し考えようと思っていると「今日中に契約しないと、ほかにも工事をしている人がいる」とせかされたので、クレジット一括払いの契約をし、サービスとして食料品を受け取った。しかし、やはり高額で必要のない工事だと思うので解約したい。(70代女性)

**答** 相談者宅のポストに入っていたパンフレットは、金額もはいておらず、会社案内や、塗装や塗料について書かれたものです。相談者はこれを見て、金額等の話を聞きたいと思っただけで、工事契約をすることを目的に事業者へ連絡を取り、自宅へ招いたわけではありません。従ってこの事例は、特定商取引に関する法律の訪問販売に当たると考えられます。この場合事業者には、契約内容を明らかにした書面の交付が義務づけられています。

しかし、今回、相談者は見積書や仕様書などの書面を受け取っておらず、契約書は、工事内容や金額の記載が不十分で、契約内容が明らかな書面を受け取ったとはいえない状況でした。

訪問販売では、契約書面を受理してから8日間はクーリング・オフできますが、今回はすでに1か月が経過していました。また、クレジットの一括払いのため、割賦販売法での「支払停止の抗弁」( )は、本来は認められません。しかし、まだ工事に着手していないことや契約の即決を迫るような勧誘方法、工事内容や金額の説明不足、書面の不備などの問題点を指摘して、事業者へ解約を、クレジット会社へ支払い停止を申し出るよう助言しました。

事業者は解約料5,000円での解約を提案してきました。相談者は契約時にサービスとして食料品を受け取っていることもあり、この提案を了承して解約に至りました。

支払停止の抗弁...割賦販売法による割賦購入あっせん(2か月以上にわたり、3回以上の分割払い)で契約した商品等に問題点があるにもかかわらず、請求を受けたとき、クレジット会社に対して、支払いを拒むことができる権利。

被害に遭わないために...複数社から見積もりを取ろう

塗装など住宅修繕については、即決せずに、複数社から見積もりを取って工事内容や金額を比較し、冷静に契約を検討することが大切です。また、修繕の必要性や塗装の種類などは、専門家でなければ判断できないことが多いので、不明な点があれば(財)北海道建築指導センター(電話番号:011-222-6070)などに問い合わせることで工事内容や必要性を確認しましょう。

## 架空請求・不当請求～連絡するべき？無視していいの？

「北のくらし」平成21年8月号掲載

**問** 【事例1】 携帯電話に「調査会社」を名乗るところから「総合コミュニティーサイト」の未納料金を請求するメールが届いた。「連絡がない場合は身辺調査を開始し、裁判手続きを取る」という内容で、電話連絡の指示と最終通告であることも書かれてあった。全く身に覚えがない。無視してもよいのか。(30代、女性)

**答** 同一携帯電話会社同士の、電話番号でメールを送信できる仕組みを悪用した架空請求だと思われます。全く身に覚えがないのであれば無視しましょう。こちらから電話連絡をすると、電話番号や相手との会話の中から個人情報を知られる恐れがあります。「身辺調査」や「裁判手続きを始める」という内容で、消費者の不安をあおっているのです。

裁判手続きが取られる場合は、裁判所から特別送達と書かれた封書が届きます。そのような場合は無視せず、最寄りの消費生活相談窓口へ連絡してください。

**問** 【事例2】 自宅のパソコンでインターネットを利用中に、アダルトサイトの無料動画が見られるというのでアクセスした。最初にチェック画面があり、「パソコンは業務用ではない」「未成年ではない」という項目にチェックを入れた。すると突然「登録完了」という画面に変わり、料金が表示された。支払い期限は3日間とある。初めの画面に料金表示はなく、登録したつもりもないのでそのまま無視してパソコンを閉じた。しかし、再びパソコンを起動させると請求画面が出てきてしまい消せない。連絡した方がよいのか。(40代、男性)



**答** 画像や年齢確認などをクリックしただけで登録になり、不当に請求されるいわゆる「ワンクリック詐欺」だと思われます。

「契約」は、当事者双方の間に申し込みと承諾の意思表示が「合致」して成立となりますが、この事例は、「有料の動画サイト」であると認知した上で申し込んだとはいえ、「契約」が成立しているとは考えられません。仮に事業者に契約は成立していると主張されても、電子消費者契約法では、サイト側で契約の申し込みの意思確認画面を設けていない場合は、錯誤による無効を主張できる旨の規定があります。よって請求されても支払う必要はありません。

パソコンを立ち上げる度に出てくる請求画面は、悪質なプログラムが組み込まれたものと考えられます。消去するには特別な操作が必要です。詳しくは独立行政法人情報処理推進機構(IPA)のホームページをご参照下さい。

有料サイトやメールによる不当請求や架空請求は、「アダルトサイトなので他人に知られたくない」「支払期限が迫っており、焦っている」という心理を悪用しています。

また、携帯電話からサイトにアクセスしたところ「あなたの個人識別番号は です」などと、あたかも個人情報を入手したかのような画面を示して不安をあおり、料金を請求する事例もあります。しかし、実際に事業者側に個人情報が漏れているわけではないので、慌てる必要はありません。

なお、北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課ホームページでも「不当請求事業者名」を公表しているので参考にして下さい。不安なときは最寄りの消費生活相談窓口へご相談ください。

## 断ったはずの「紳士録」 申し込んだことになっている！

「きらめっく」平成21年9月号掲載

**問** 先月半ば、「紳士録」の案内が届いたが、放置していた。すると事業者から電話があり、「申し込まない場合は書類を返送するように」とのこと。名前を書き、「申し込まない」に 印を付けて月末に送り返した。

ところが2週間ほどたった昨日、請求書とともに、その署名をした書類のコピーが返送されてきた。書類を確認すると、購入申込書となっており、平成21年度版の紳士録購入を承諾したことになっていた。申し込んだ認識は全くない。私が「申し込まない」と意思表示をしたのは、平成22年度版購入に対してだと分かった。

あらためて書類をよく見ると、片隅に小さな字で「申し込まない場合は、返送する必要がない」と書かれてあった。非常にまぎらわしい。しかし、もともと購入する意思は一切ないので断りたいが、契約したことになるのだろうか。(70代、男性)

**答** 「紳士録」とは、企業や団体に役員を務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。

事業者は、消費者に契約を気づかせずに、署名した書類を返送させるのが目的です。これにより契約が成立したと消費者に迫り、「申し込んでしまったから仕方がない」と消費者に思わせ、代金を支払わせようとするのです。

事業者が送り付けてきた書類は、消費者が特別な注意を払わなければ分からない内容になっていました。事業者が勘違いさせて申込書に署名させたとしても、もともと相談者は契約するつもりはなく、断るつもりで書類を返送しただけです。したがって事業者との意思の合致がないため、有効に契約が成立しているとは考えられません。

相談者には、事業者に対して「契約の承諾をした覚えがなく、したがって契約は成立していないと考えている」「申し込みがあったと主張するのであれば、念のため契約を解除する」「今後とも契約する意思がなく、一切の勧誘を断る」旨、簡易書留で通知するようアドバイスしました。後日、この主張を事業者が認めたと相談者から連絡がありました。

被害に遭わないためには、送られてきた書類の中身をよく読み、安易に返送しないことです。さらに事業者から電話で説明を受けても、うのみにしてはいけません。

不明な点があれば最寄りの消費生活センターなどに相談してください。

## 親が乗り気で契約したが・・・結婚相手紹介サービスの解約

「北の暮らし」平成21年10月号掲載

**問** 自宅に結婚相手紹介サービスの事業者から電話があった。両親が乗り気で話を聞き、資料を送付してもらったところ、昨日販売員が訪問してきた。「1年半くらいで確実に相手が見つかる」などと勧誘され、契約することにした。料金の内訳やシステムなどの説明はほとんどなく、販売員が帰る少し前に出してきた書面に、指示されるまま数カ所に捺印した。入会時には52万5000円が必要とのことで、手付け金として2万5000円をその場で払い、残金は翌日現金で一括払いすることにした。考えてみると高額であり、何度も店舗でカウンセリングを受けるのも面倒だ。解約できるか。(40代、男性)

**答** 「結婚相手紹介サービス」は、その目的が将来実現するかどうかは確実ではなく、また、契約期間が比較的長期に渡るため、中途解約にあたってトラブルになるケースもあります。そこで、特定商取引法では、役務提供期間が2か月、契約金額5万円をそれぞれ超える場合は「特定継続的役務提供」として、一定の規制を設けています。

例えば事業者は契約前に「概要書面」、契約時に「契約書面」を交付することが義務付けられています。また、店舗での契約であっても8日間はクーリング・オフが可能です。なお、クーリング・オフ期間経過後でも、契約期間内であれば理由を問わず中途解約権が認められています。

今回の事例ではクーリング・オフが適用されるので、相談者に書面で通知するよう助言しました。後日、事業者から返金があったとの報告がありました。

結婚相手紹介サービスのほかにも、エステや語学教室など、実際にサービスを受けてみなければ自分に合っているかどうか分からないものは、契約前にサービスの内容や料金体系などをよく確認する必要があります。中途解約時の清算方法も確認しておきましょう。

## 指輪、寝具、食品、次々と購入、やめさせたいが・・・

「北の暮らし」平成21年10月号掲載

**問** 70代の姉はこの2か月間で指輪やネックレス、寝具、食品など次々と購入し、総額100万円近くになっている。自宅近くの店舗に健康や食品について楽しく話をしてくれる販売員がいるらしく、連日通い詰めているようだ。年金暮らしなので、そのうち家計を圧迫すると思う。私も誘われたが、だまされているようで姉が心配だ。(60代、女性)

**答** 事例と同じようなケースでは、新聞の折り込みチラシなどを使って、格安の食料品などを提供することを目玉に、短期間開設している会場に人を集め、販売員が言葉巧みに健康不安をあおり、時には「病気に効く」などと薬事法に抵触するような説明で、高額な健康食品を売りつけるものもあります。

特に高齢者は「健康」や「孤独」などの不安に付け込まれて、販売員の話術や親近感を抱かせる雰囲気に関わされ、何度も足を運ぶうちに高額な商品などを次々と購入させられるようです。このように販売目的を隠したり、必要以上に多くの量を売りつけたりする販売方法には問題があります。

契約当事者に判断能力の問題が特にならない場合、家族らが購入をやめるよう説得するのは大変難しいことです。本人がおかしいと気づかない場合が多く、気づいても一人で悩んでいることもあり、なかなか相談窓口につながるまでには至らないのが現状です。周囲の人たちが、普段からコミュニケーションをとりながら様子を見守っていくことが大切です。

## やめるにもお金がかかるの？ 以前契約した資格講座

「きらめっく」平成21年11月号掲載

**問** 【事例1】 15年ほど前、行政書士の資格取得のため、通信講座を契約した。すでに支払いは完了しているが、資格は取得できなかった。最近になって事業者から自宅に電話があり、「資格が取れるまで講座は継続されている。次の過程を受講する必要があるので49万円必要」と説明された。不審に思って断ったが、また連絡がきた場合、どのように対処すればよいか。

【事例2】 何年か前に電話勧誘により、資格取得のための教材を購入したことがあった。それ以来、何度か他社から何らかの教材の購入契約を促す電話を受けたが、その度に断っていた。昨日、前に教材を購入したところと同じ事業者かどうかははっきりしないが、職場に電話があり、「通信教育の名簿に名前が載っている。全国教育団体の集会があるので、名簿に載っている人には今後も別のところから電話がかかってくる。名簿から名前を削除するにはお金が必要」と言われた。どうすればよいか。

**答** これらの事例は、資格取得のための講座や教材などの契約により、個人情報を知られてしまったことに起因する、「資格商法( )の二次被害」といわれるものです。

何年も経てから「講座はまだ修了していない」「やめるためには処理費用が必要」など虚偽の説明をして、新たにお金を支払わせようとします。同じ事業者からの勧誘とは限らないので、名簿が流出しているとも考えられます。

二つの事例とも支払いが完了していれば、それ以上支払う必要はありません。中には「被害者が全国にいるので、団体訴訟を起こすことになった。預託金を口座に振り込んでくれると、引き落としが止まる」という、怪しげなものもあります。

執ような電話勧誘の対処としては、きっぱり断って電話を切ることです。万が一、断りきれずに契約してしまった場合でも、契約書が手元に届いてから8日以内であれば、クーリング・オフが可能です。また、特定商取引法では、事業者が電話で勧誘する際、一度断られた人に対して再勧誘することを禁じています。なかなかはっきり断りきれず、しつこく勧誘の電話がきて困るような場合は、最寄りの相談窓口へ。

資格商法とは...「受講すると必ず資格が取れる」「 の資格はいずれ国家資格になる」「限られた間に取得すると、国から優遇措置がある」「資格を取得すると仕事がたくさん来る」「資格がなければ、この仕事はできない」など虚偽説明で、高額な教材や講座の契約をさせようとしています。十分ご注意ください。

## 電話で「カニ買わない？」～届いたら中身がスカスカだった！

「北のくらし」平成21年12月号掲載

**問** 自宅に電話があり、「カニを買わないか」と勧誘された。その事業者は名前を告げなかったので、以前購入したことのある事業者だと勘違いし、ズワイガニなどを約2万円分注文した。届いたカニをすぐに少し食べたところ、中身がスカスカだった。事業者へ苦情の電話をしたが、担当者が休んでいるなどと言い逃れをする。対応に納得がいけない。(60代男性)

**答** カニの電話勧誘に関する相談事例は、一昨年あたりから全国的に急増しています。この事例の場合、当センターから事業者に苦情の内容を伝えたところ、すぐに代替品を送るとの回答がありました。その後、相談者に届いたことを確認して解決しました。

ほかに「脱皮寸前のカニで食べられない」「カニの足が割りばしくらい細く、身が入っていない」「タラバガニとっていたのに、届いたのはズワイガニだった」などの苦情が当センターに寄せられています。「カニ祭りだから安い」「今日だけ特別に安い」と言ってしつこく購入を迫り、断っても送り付けてくるケースもあります。中には代金引換での配送を悪用し、頼んでもいないのにカニを送り付ける悪質商法もあるようです。苦情を言おうにも、事業者に電話がなかなか通じないこともあります。

特定商取引法(特商法)は指定商品制をとっており、電話で勧誘する販売方法は、指定商品に限って8日間のクーリング・オフが可能です。このほか事業者は勧誘に先立ち、事業者名や勧誘を行う者の氏名、販売目的であることなどを告げなければならないなど、一定の規制が設けられています。ただし、この相談の時点では、生鮮食品は指定商品ではなかったため、法の適用は受けませんでした。

しかし、平成21年12月1日からの特商法の改正で指定商品制が廃止され、原則としてすべての商品が対象となり、生鮮食品にも適用されることになりました。これにより、今後は契約書面を受け取ってから8日間以内で、3,000円を超える物はクーリング・オフが可能となります。

カニなどの生鮮食品を電話勧誘で購入する場合、現物を見ないで購入することになるので、トラブルが発生する恐れがあります。十分注意してください。注文した覚えのない物が送られてきたら、きっぱりと受け取りを拒否しましょう。家族が注文したものと思いこみ、支払ってしまうケースもあります。家族あての場合は安易に受け取らず、本人に注文の有無を確認しましょう。

## 太陽光発電システム、本当にお得？

「きらめく」平成22年1月号掲載

**問** 5日前に自宅に事業者が訪れ、「太陽光パネルを設置してオール電化にしないか」と勧められた。話を聞くと、「国から補助金が出るようになったので、今なら通常よりも安くできる。早い者勝ち」「電力会社に売電できるので、月々の支払いも現在の光熱費と実質変わらないので大丈夫」と、説明を受けた。工事費は約380万円で15年のクレジット契約を結んだ。後でよく確認すると、手数料を含めた総額は約500万円と高額で、本当にメリットがあるのか疑問。解約したい。(50代男性)

**答** この事例は特定商取引法(特商法)の訪問販売に該当します。訪問販売の場合、契約書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフができる旨、相談者へ伝え、書面で通知するようアドバイスしました。

なお、「今なら通常より安くなる」「早い者勝ち」など、契約を急がせるような説明や、クレジットの支払いが売電収入でまかなえるかのような過剰なセールストークに問題があるので、クーリング・オフ期間を過ぎた場合には、このような点について話し合い、解約を求めていくことになります。

一般住宅の太陽光発電システム設置については、国が補助金を出すなど普及拡充が進められています。しかし、この事例のように問題のある販売方法による被害が、最近増えてきました。この事例の事業者は問題点を指摘され、北海道から12カ月間の業務停止の行政処分を受けています。

太陽光発電システム設置にかかる費用は高額で、ソーラーパネルを設置する建物の耐久性など建築上の注意も必要です。

また、国の補助金を利用して設置すると、一定の期間は売却など自由に処分することはできません。

設置する場合は、売電のシステムや自分の家の電気料なども含め、事業者の話を鵜呑みにせず、十分情報収集をして、複数社から見積もりを取るなど、慎重に検討しましょう。

## 13回契約なのに...排雪に来てくれない！

「北のくらし」平成22年2月号掲載

**問** 3か月前、新聞折り込み広告を見て、排雪サービスを契約した。週1回、合計13回ということで、2万円全額を支払った。しかし、まだ1回しか来ていない。約束どおりに排雪ができないのなら契約を解除し、返金してほしいのだが、電話をかけてもつながらない。どうしたらよいか。(60代男性)

**答** 相談者には、契約の履行がもしできないのなら契約を解約する旨、事業者に書面で通知するよう助言しました。もし今後、事業者と連絡がつかない場合は、解決が極めて難しいのが現状です。

将来にわたって事業者がサービスを提供するという保証はなく、この例のように、長期間にわたって行われるサービスを前払いで契約するのは、トラブルに遭いやすいというリスクを負うことになります。

契約する際はサービスを提供するときの条件や、万が一、サービスが提供されなくなったり、回数が履行されなかつ

たりしたときの対応などについて、十分確認する必要があります。前払いではなく、排雪の度に支払う方法ができるか確認してみるのも一つの方法です。

サービスの内容が料金に見合っているのかを知る上でも、複数社から見積書を取って他社と比較検討してみるのもよいでしょう。

## 「今日中に…」と急かされて契約～ 脱毛エステを解約したい

「北のくらし」平成22年2月号掲載

**問** 昨日、友人に誘われ、脱毛のエステサロンへ行ったところ、1回ごとでは割高になるので、5回分がセットで有効期間が2年間の契約をすすめられた。まだ20歳になったばかりの学生で、仕送りも受けているので、高額な契約はできないと事業者에게告げた。しかし、「今日中でなければ、このプランは提供できない」「学生限定なので、ほかには内緒するように」などと急かされ、9万円の脱毛エステの契約をしてしまった。すでに約1万円を支払っているが、解約したい。(20歳女性)

**答** 契約期間が1か月を超え、契約総額が5万円を超えるエステ契約は、「特定商取引法」の特定継続的役務提供に該当し、契約書面を受領した日から8日以内であれば、クーリング・オフができる、と相談者に伝えました。支払った代金の返金を含めて書面で通知するようアドバイス、念のため当センターからも事業者へ返金するよう伝えました。後日、相談者から契約は解除され、返金された旨の連絡があり、解決しました。

契約時に成人に達していれば、お互い契約内容を守る責任があり、一方的に変更したり、やめたりすることはできません。安易に契約はせず、自分にとって本当に今必要なものなのか、納得できる商品やサービス内容なのか、自分で支払える範囲内の金額なのかなどについて十分検討しましょう。納得できない契約をしてしまった場合は、早めにお近くの相談窓口まで。

## 学力診断テストのはずが... 高額な学習教材の勧誘だった

「きらめく」平成22年3月号掲載

**問** 1週間ほど前、「中学生の学力診断テストをしませんか」と事業者が訪問してきた。3,000円弱と手ごろな料金だったので、中学1年生の娘のテストを申し込んだ。後日、テストの結果報告と受験情報の説明に来るというので、承諾した。

テスト結果が送られてきて、昨日、事業者が訪問してきた。夫と娘と3人で、事業者の話聞いたが、いつのまにか学習教材の話になり、勧誘は約3時間にも及んだ。今日中に契約するよう強く勧められたが、急な話であり「もう少し考えたい」と伝えて、何とか帰ってもらった。教材は「中学3年間分のまとめ販売しかしていない」と言い、現金一括払いで約70万円もする。また連絡が来ることになっているが、このまま契約してよいのか不安だ。(40代、女性)

**答** この事例の場合、訪問販売に当たるので、特定商取引に関する法律(特商法)の規制を受けます。特商法では、訪問販売の際、はじめに「事業者名」「契約の勧誘目的であること」「販売している商品やサービスの種類」を告げることを義務付けています。この事業者ははじめに本来の目的が学習教材の勧誘であることを告げておらず、問題があると考えられます。

また、約3時間にわたる長時間勧誘や、「今日中に契約を」と急がせ、「3年間分のまとめ販売しかしていない」という勧誘方法にも問題がある旨、相談者に説明し、慎重に考えるようアドバイスしました。

なお、万一断りきれず契約してしまっても、契約書を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフができます。また、昨年12月に特商法が改正され、通常必要とされる量を著しく超える商品等を購入契約した場合(過量販売)、クーリング・オフの期間が過ぎても、契約後1年間は解約できることになりました。

学習教材の場合、1年ごとに教科書や学習内容が変わる可能性があるため、3学年分を一度に購入させるのは過量販売に当たると考えられます。

新学期を迎えるこの季節は、このような学習教材をめぐるトラブルがおこりがちです。教材が必要かどうかを十分検討し、契約は慎重に行いましょう。困ったときは、当センターか最寄りの消費生活相談窓口へ。

#### 【過量販売とは】

一度に通常では考えられない大量の商品を買わされたり、不本意な契約をしてしまった後に、別の業者が次々と入れ替わりにやってきて被害が拡大したりするケースが少なくありません。その結果、気がつく和生活を圧迫する高額な支払いを迫られることとなります。

そこで、改正法では、訪問販売で消費者がこのような契約を締結させられてしまった場合、消費者に特別な事情がある場合を除き、契約後1年間は契約の解除を主張できる制度を導入しました。なお、過量販売には2つのパターンがあります。

#### 1回の販売量が過量な場合

過去に購入の累積があり、新たな販売行為によって過量となる場合(事業者が過量になることを知っていて販売した場合)