

令和2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、令和2(2020)年度(以下、「令和2年度」といいます。)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。
- 独立行政法人国民生活センターの精査を受けたデータで作成しているため、既に公表されている当センターの令和2年度消費生活相談に係るデータと一部異なっている場合があります。また、本書発行以降においてもデータが変更となる場合があります。
- 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支援グループ 代表電話番号:011-221-0110

はじめに

北海道では、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、令和2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。

令和2年度に寄せられた消費生活相談は8,873件で、そのうち苦情が7,758件と約87%を占めています。前年度との比較では、2,462件の増加となりました。

令和2年度の特徴としては、定期購入による健康食品や化粧品等の契約・解約、販売方法に関する相談が引き続き多く、インターネット通信サービスの光回線やプロバイダ等の契約・解約、販売方法に関する相談も目立ちました。また、令和2年1月に北海道内で最初の感染者が確認されて以降、新型コロナウイルス関連の相談が寄せられたことも特徴として挙げられます。

「商品」では、健康食品、化粧品、マスクなどの保健衛生品、自動車、架空請求などの商品が特定できないものの相談が多く寄せられました。

「役務」に関するものでは、アダルト情報サイト等のデジタルコンテンツに係る不当請求、光回線等のインターネット通信サービス、賃貸アパートの退去時トラブルに関する相談が多く寄せられました。

「相談内容別」にみると、引き続き「契約・解約」に係るものが最も多く、次いで「販売方法」、「品質・機能、役務品質」、「接客対応」、「価格・料金」に係るものが多くを占めました。

「契約当事者」の属性では、70歳以上が相談全体の約19%で最も多く、60歳代を含めると3割以上を占めています。20歳未満は相談全体の約3%と件数は少ないものの、前年度比では約43%増加しています。

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。

令和3年6月

北海道立消費生活センター
所長 島山京子

目 次

1	消費生活相談の概要	1
2	特殊販売の相談状況	7
3	商品・役務別相談状況	9
	(1) 商品・役務別相談状況	9
	(2) 主な商品・役務の相談状況	11
4	内容別分類の相談状況	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、被害回復の状況	21
	(1) 契約・購入金額	21
	(2) 既支払金額	21
	(3) 被害回復等の状況	24
7	商品・役務の内容別相談状況	25
	(1) 商品一般、食料品	25
	(2) 住居品、光熱水品	26
	(3) 被服品	27
	(4) 保健衛生品、教養娯楽品	28
	(5) 車両・乗り物、土地・建物・設備、他の商品	29
	(6) クリーニング、レンタル・リース・貸借	30
	(7) 工事・建築・加工、修理・補修	31
	(8) 管理・保管、役務一般、金融・保険サービス	32
	(9) 運輸・通信サービス、教育サービス	33
	(10) 教養・娯楽サービス、保健・福祉サービス	34
	(11) 他の役務、内職・副業・ねずみ講、他の行政サービス、他の相談	35
8	商品・役務の危害・危険の相談状況	36
9	その他の相談状況	37
10	苦情相談事例	38

1 消費生活相談の概要

- 令和2年度に当センターに寄せられた相談件数は、8,873件で、前年度より2,462件(38.4%)増加しました。うち「苦情」は7,758件で、前年度に比べ2,389件(44.5%)増加しました。「問合せ」等は1,115件で73件(7.0%)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、6,301件(「商品」と「役務」の相談受付件数における割合は73.0%)。次いで「販売方法」に係わるものが2,592件(同30.0%)、「品質・機能、役務品質」に係わるものが1,318件(同15.3%)となっています。
- 相談方法では「電話」によるものが8,343件(相談全体の94.0%)で、前年度に比べて2,482件増加しています。「文書」による相談(メール相談を含む)は、283件(同3.2%)と前年度に比べ93件増加し、「来訪」は247件(同2.8%)で、前年度に比べ113件減少しました。
- 契約当事者の属性を性別で見ると、「男性」3,692件(同41.6%)、「女性」4,285件(同48.3%)となり、「女性」が半数近くを占め、男性を上回っています。
- 年齢別では「70歳以上」が最も多く1,705件(同19.2%)、次いで「50歳代」が1,301件(同14.7%)、「40歳代」が1,206件(同13.6%)、「60歳代」が1,132件(同12.8%)、「30歳代」が838件(同9.4%)、「20歳代」が788件(同8.9%)、「20歳未満」が252件(同2.8%)の順となっています。これを年齢の「その他・不明」1,651件を除いた年齢が判明している7,222件に対する構成割合で見ると、「70歳以上」が23.6%、「50歳代」が18.0%、「40歳代」が16.7%、「60歳代」が15.7%、「30歳代」が11.6%、「20歳代」が10.9%、「20歳未満」が3.5%となります。
- 職業別では、「給与生活者」が最も多く3,238件(相談全体の36.5%)で、前年度の1,988件に比べて1,250件増加しています。次いで「無職」が2,367件(同26.7%)で、前年度の1,815件に比べて552件増加しています。なお、「給与生活者」と「無職」で5,605件と全体の6割以上(同63.2%)を占めています。
- 販売購入形態のうち、「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた特殊販売は4,646件で、前年度より1,551件増加しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」で3,582件(特殊販売全体の77.1%)、次いで「電話勧誘販売」444件(同9.6%)、「訪問販売」391件(同8.4%)、「ネガティブ・オプション」77件(同1.7%)、「マルチ・マルチまがい取引」72件(同1.5%)、「訪問購入」67件(同1.4%)、「その他無店舗」13件(同0.3%)の順でした。前年度比の件数では、「通信販売」、「訪問販売」、「ネガティブ・オプション」、「マルチ・マルチまがい取引」、「訪問購入」、「その他無店舗」が増加し、「電話勧誘販売」は減少しました。

【商品部門】

- 「商品」に係わる相談は4,406件で前年度より1,425件増加、相談受付件数全体の49.7%となっています。うち苦情は3,957件で前年度より1,411件増加しています。
- 商品分類別では、「食料品」(健康食品、飲料、魚介類など)が最も多く、次いで「保健衛生品」(化粧品、マスクなどの他の保健衛生品など)、「教養娯楽品」(他の教養娯楽品、電話機・電話機用品など)、「商品一般」(架空請求など商品が特定できないもの)、「被服品」(紳士・婦人洋服、かばんなど)の順となっています。

【役務部門】

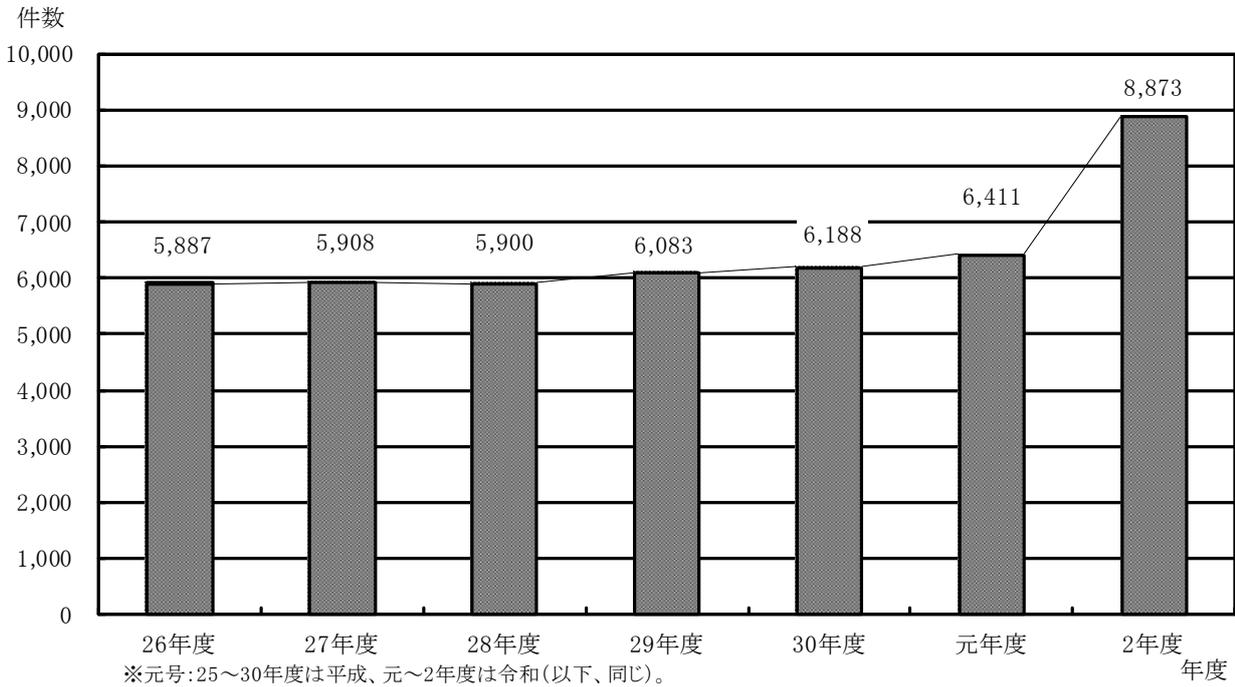
- 「役務」に係わる相談は4,229件で、前年度より1,014件増加し、相談受付件数全体の47.7%となっています。うち苦情は3,732件で、前年度より949件増加しています。
- 役務分類別では、「運輸・通信サービス」(アダルト情報サイトなどの放送・コンテンツ等、光回線やプロバ

イダなどのインターネット通信サービスなどが最も多く、次いで「レンタル・リース・貸借」(賃貸アパートなど)、「他の役務」(火災保険の申請代行サービスなどの役務その他など)、「金融・保険サービス」(フリーローン・サラ金などの融資サービスなど)、「保健・福祉サービス」(医療、社会保険などの他の保健・福祉など)の順となっています。

【令和2年度の特徴】 令和2年度の主な特徴は次のとおりです。

- (1) ・令和2年度の消費生活相談受付件数は8,873件で、前年度より2,462件増加しました。その内容をみると、苦情件数が7,758件と相談受付件数全体の87.4%となっています。
- (2) ・商品部門では、総件数が前年度より増加しています。「食料品」、「保健衛生品」、「教養娯楽品」、「商品一般」、「被服品」が相談受付件数の上位を占めています。
・役務部門でも、総件数が前年度より増加しています。パソコンや携帯電話を介したサイトに係るワンクリック請求や架空請求等の不当請求、携帯電話サービスやインターネット通信サービスなどを含む「運輸・通信サービス」の相談は依然として多く、役務部門の41.0%を占めています。
・さらに、賃貸アパートなどの「レンタル・リース・貸借」、火災保険の申請代行サービスなどの「他の役務」、融資サービスなどの「金融・保険サービス」、医療、社会保険などの他の保健・福祉などの「保健・福祉サービス」が相談受付件数の上位となっています。
- (3) ・契約当事者を年齢別にみると、60歳以上の相談は2,837件(相談受付全体の32.0%)で、前年度より220件増加しました。20歳未満は252件(同2.8%)で件数は少ないものの、前年度比では約43%増加しています。
・パソコンやスマートフォン、携帯電話のサイトを介したワンクリック請求や架空請求等の不当請求や、インターネット通信サービスなどの「運輸・通信サービス」は、全ての年代で最も多い相談となっています。
・「特殊販売」(通信販売、電話勧誘販売、訪問販売、マルチ・マルチまがい取引、訪問購入、その他無店舗、ネガティブ・オプション)による販売購入形態では、「通信販売」が50歳代、「訪問販売」、「電話勧誘販売」、「訪問購入」が70歳以上、「マルチ・マルチまがい取引」が20歳代、「ネガティブ・オプション」が50歳代、「その他無店舗」が30歳代の方の相談が最も多く寄せられています。
・商品・役務別では、アダルト情報サイトなどのデジタルコンテンツに係る不当請求や、光回線の電話勧誘販売などの「運輸・通信サービス」に係る相談が最も多く寄せられています。また、インターネット通販による定期購入のトラブルが増加していることから健康食品などの「食料品」、化粧品などの「保健衛生品」が上位を占めています。なお、前年度比では減少しているものの、商品を特定できない架空請求などの「商品一般」も依然として高水準となっています。
- (4) ・相談全体における「契約・購入金額」と「既支払金額」は前年度に比べて減少しています。相談受付件数のうち「契約・購入金額」のわかる4,432件(相談全体の49.9%)の総額は約17億9千万円で、前年度に比べて約2億円減少しました。「既支払金額」の総額は約5億6千万円で、前年度に比べて約1億円減少しています。
・苦情相談でみると、「契約・購入金額」で最も金額が大きい商品・役務は「新築工事」でしたが、「既支払額」では「ファンド型投資商品」が最も大きい金額となりました。

図1 総受付件数及び苦情、問合せ・要望受付件数の推移
総受付件数の推移



苦情、問合せ・要望受付件数の推移

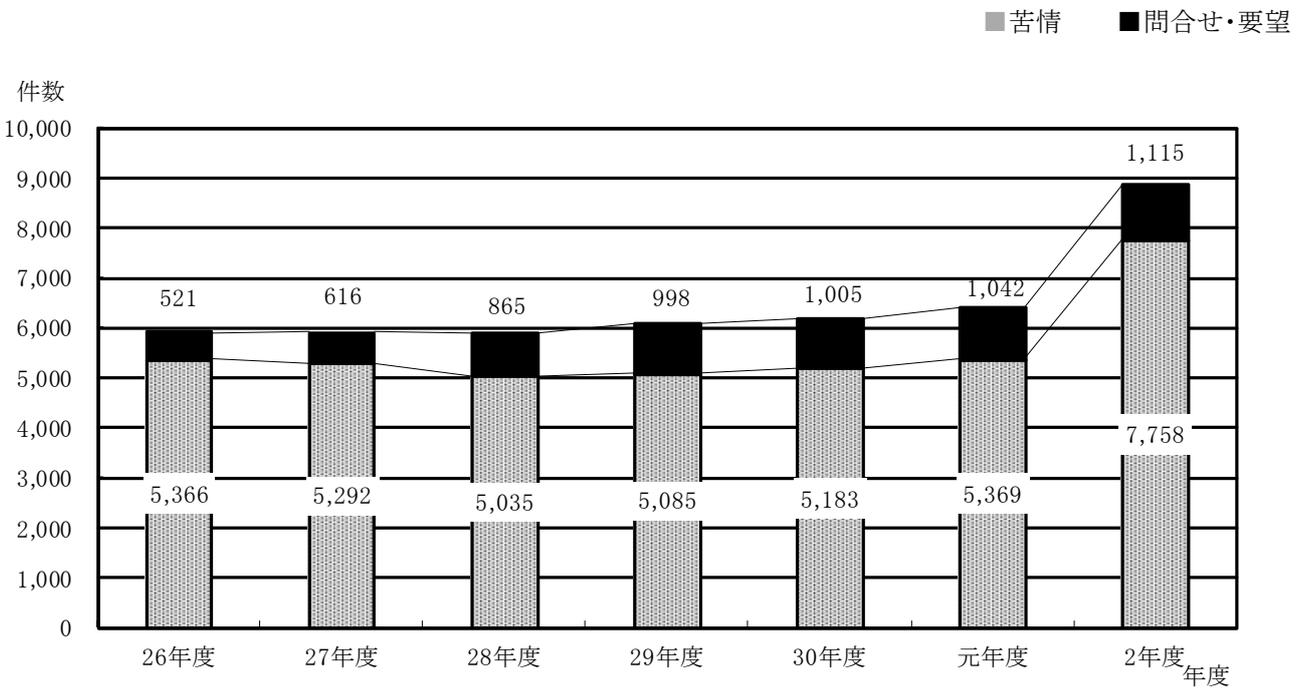


表1 受付状況

年度		2年度	元年度	前年度比	
相談件数		8,873	6,411	138.4%	
苦問要	苦情	7,758	5,369	144.5%	
	問合せ	1,102	1,015	108.6%	
	要望	13	27	48.1%	
相談方法	来訪	247	360	68.6%	
	電話	8,343	5,861	142.3%	
	文書	283	190	148.9%	
契約当事者属性	性別等	男性	3,692	2,637	140.0%
		女性	4,285	3,186	134.5%
		団体・不明	896	588	152.4%
	年齢別	20歳未満	252	176	143.2%
		20歳代	788	389	202.6%
		30歳代	838	488	171.7%
		40歳代	1,206	796	151.5%
		50歳代	1,301	782	166.4%
		60歳代	1,132	1,040	108.8%
		70歳以上	1,705	1,577	108.1%
	その他・不明	1,651	1,163	142.0%	
	職業別	給与生活者	3,238	1,988	162.9%
		自営・自由業	476	360	132.2%
		家事従事者	1,085	1,108	97.9%
		学生	336	206	163.1%
		無職	2,367	1,815	130.4%
		団体	372	272	136.8%
		その他・不明	999	662	150.9%
販売購入形態	店舗購入	1,503	1,204	124.8%	
	訪問販売	391	350	111.7%	
	通信販売	3,582	2,032	176.3%	
	マルチ・マルチまがい取引	72	62	116.1%	
	電話勧誘販売	444	567	78.3%	
	訪問購入	67	55	121.8%	
	ネガティブ・オプション	77	17	452.9%	
	その他無店舗	13	12	108.3%	
	不明・無関係	2,724	2,112	129.0%	

年度		2年度	元年度	前年度比	
相談内容分類	安全・衛生	336	260	129.2%	
	品質・機能 役務品質	1,318	1,036	127.2%	
	法規・基準	182	152	119.7%	
	価格・料金	823	558	147.5%	
	計量・量目	8	8	100.0%	
	表示・広告	616	485	127.0%	
	販売方法	2,592	1,985	130.6%	
	契約・解約	6,301	4,182	150.7%	
	接客対応	1,259	838	150.2%	
	包装・容器	13	9	144.4%	
	施設・設備	12	16	75.0%	
	買物相談	76	84	90.5%	
	生活知識	29	29	100.0%	
	その他	178	116	153.4%	
	商品大分類	商品一般	651	620	105.0%
		食料品	1,008	676	149.1%
		住居品	399	235	169.8%
光熱水品		127	109	116.5%	
被服品		408	217	188.0%	
保健衛生品		773	396	195.2%	
教養娯楽品		653	443	147.4%	
車両・乗り物		252	173	145.7%	
土地・建物・設備		117	102	114.7%	
他の商品		18	10	180.0%	
商品計		4,406	2,981	147.8%	
クリーニング		22	32	68.8%	
レンタル・リース・貸借		717	423	169.5%	
工事・建築・加工		215	158	136.1%	
修理・補修		80	82	97.6%	
管理・保管		9	17	52.9%	
役務一般		4	11	36.4%	
金融・保険サービス		339	338	100.3%	
運輸・通信サービス		1,732	1,356	127.7%	
教育サービス		24	13	184.6%	
教養・娯楽サービス		232	209	111.0%	
保健・福祉サービス		273	196	139.3%	
他の役務		420	307	136.8%	
内職・副業・ねずみ講	19	13	146.2%		
他の行政サービス	143	60	238.3%		
役務計	4,229	3,215	131.5%		
他の相談	238	215	110.7%		
総計	8,873	6,411	138.4%		

表2 相談内容別分類件数

商品大分類	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	651	566	2	6	17	19	0
食料品	1,008	918	104	177	19	51	2
住居品	399	350	74	158	6	19	0
光熱水品	127	103	2	11	4	36	1
被服品	408	380	2	64	2	11	1
保健衛生品	773	687	70	120	25	25	4
教養娯楽品	653	607	9	161	8	35	0
車両・乗り物	252	236	18	96	5	29	0
土地・建物・設備	117	94	3	32	6	14	0
他の商品	18	16	1	5	0	1	0
小計（商品部門）	4,406	3,957	285	830	92	240	8
クリーニング	22	21	1	17	0	0	0
レンタル・リース・貸借	717	653	11	147	11	191	0
工事・建築・加工	215	189	3	87	2	48	0
修理・補修	80	75	1	24	1	28	0
管理・保管	9	8	0	0	0	1	0
役務一般	4	4	0	0	1	1	0
金融・保険サービス	339	268	0	4	8	19	0
運輸・通信サービス	1,732	1,615	2	94	22	181	0
教育サービス	24	22	0	2	1	5	0
教養・娯楽サービス	232	214	6	23	2	27	0
保健・福祉サービス	273	212	19	40	9	30	0
他の役務	420	365	5	34	7	51	0
内職・副業・ねずみ講	19	19	0	0	0	0	0
他の行政サービス	143	67	3	16	26	1	0
小計（役務部門）	4,229	3,732	51	488	90	583	0
計（商品＋役務）	8,635	7,689	336	1,318	182	823	8
他の相談	238	69	-	-	-	-	-
総件数	8,873	7,758	336	1,318	182	823	8

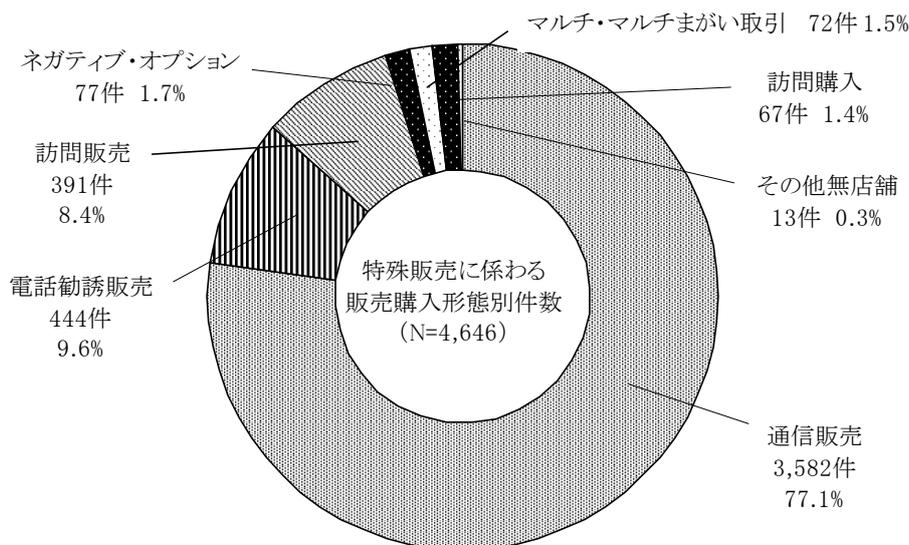
※ 相談内容別分類件数は、複数カウントしています。

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
48	195	412	64	1	4	1	0	25
175	389	776	133	4	0	2	5	4
37	117	226	43	1	0	5	7	2
4	28	67	24	0	0	3	0	1
42	152	332	41	0	0	4	0	4
73	274	594	80	5	0	11	2	9
45	212	483	100	1	0	4	0	6
15	30	181	55	0	0	2	0	1
9	20	61	15	0	0	5	1	3
1	8	13	2	1	0	0	0	0
449	1,425	3,145	557	13	4	37	15	55
2	0	9	8	0	0	0	0	0
2	43	566	133	0	2	1	0	1
7	51	148	37	0	0	7	0	1
2	16	50	21	0	0	4	0	0
2	0	6	1	0	0	0	0	1
0	1	4	0	0	0	0	0	0
10	72	253	55	0	3	4	5	6
84	752	1,434	216	0	0	4	1	14
1	2	21	7	0	0	0	0	0
17	45	185	52	0	2	5	0	3
13	22	151	74	0	0	2	4	31
24	140	303	62	0	1	12	0	10
0	14	16	1	0	0	0	0	0
3	9	10	35	0	0	0	4	56
167	1,167	3,156	702	0	8	39	14	123
616	2,592	6,301	1,259	13	12	76	29	178
-	-	-	-	-	-	-	-	-
616	2,592	6,301	1,259	13	12	76	29	178

2 特殊販売の相談状況

通信販売や訪問販売など、特殊販売に係わる相談件数は4,646件で、相談全体に占める割合は52.4%でした。内訳は「通信販売」が最も多く3,582件(特殊販売全体の77.1%)、次いで、「電話勧誘販売」が444件(同9.6%)、「訪問販売」が391件(同8.4%)、「ネガティブ・オプション」が77件(同1.7%)、「マルチ・マルチまがい取引」が72件(同1.5%)、「訪問購入」が67件(同1.4%)、「その他無店舗」が13件(同0.3%)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3,582件で、昨年度より1,550件増加しています。年代別で見ると50歳代が639件と最も多く、次いで40歳代603件、70歳以上482件、60歳代481件、20歳代380件、30歳代377件、20歳未満188件の順となっています。40歳代から60歳代で約48%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、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) 電話勧誘販売

電話勧誘販売の相談件数は444件で、昨年度より123件減少しています。年代別で見ると70歳以上が163件と最も多く、次いで60歳代63件、50歳代48件、40歳代38件、30歳代20件、20歳代19件、20歳未満0件の順となっています。60歳代と70歳以上の相談で約51%を占めており、とくに70歳以上だけで約37%を占めています。電話勧誘販売は、事業者から電話で勧誘を受けたり、電話をかけさせられたりして、契約に至るものです。

(3) 訪問販売

訪問販売の相談件数は391件で昨年度より41件増加しています。年代別で見ると70歳以上が155件と最も多く、次いで60歳代41件、50歳代28件、20歳代と40歳代が各24件、30歳代19件、20歳未満11件の順となっています。60歳代から70歳以上で約50%を占めています。なお訪問販売には、いわゆる家庭訪販のほか、アポイントメントセールスやキャッチセールス、展示会商法、催眠商法(SF商法)、宣伝講習販売なども含まれます。

(4) マルチ・マルチまがい取引

マルチ・マルチまがい取引の相談件数は72件で昨年度より10件増加しています。年代別でみると20歳代が27件と最も多く、次いで40歳代10件、30歳代8件、70歳以上7件、20歳未満、50歳代及び60歳代が各5件となっています。20歳未満を含めた20歳代以下の相談が約44%を占めており、若年層が最も多くなっています。いわゆるマルチ商法(連鎖販売取引)とは、個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させる形で販売組織を連鎖的に拡大して行う、商品・役務の販売です。

(5) 訪問購入

訪問購入の相談件数は67件で、昨年度より12件増加しています。年代別でみると70歳以上35件、60歳代11件、50歳代8件、40歳代5件、30歳代3件、20歳代1件、20歳未満が0件の順となっています。60歳以上で約69%を占めています。

(6) その他無店舗

展示販売や露店、またはこれに類するような店舗以外での販売方法を指します。その他無店舗の相談件数は13件で、年代別では30歳代4件、50歳代3件、60歳代、70歳以上が各2件、40歳代1件、20歳未満、20歳代が0件の順となっています。

(7) 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77件で昨年度より60件増加しています。ネガティブ・オプションは、注文していない商品を一方的に送りつけ、受け取った消費者が勘違いなどで代金を支払ってしまうことを狙った商法です。年代別では50歳代15件、70歳以上14件、60歳代13件、40歳代8件、30歳代4件、20歳未満及び20歳代が各2件となっています。

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
通信販売	188	380	377	603	639	481	482	432	3,582
訪問販売	11	24	19	24	28	41	155	89	391
電話勧誘販売	0	19	20	38	48	63	163	93	444
マルチ・マルチまがい取引	5	27	8	10	5	5	7	5	72
訪問購入	0	1	3	5	8	11	35	4	67
その他無店舗	0	0	4	1	3	2	2	1	13
ネガティブ・オプション	2	2	4	8	15	13	14	19	77
特殊販売全体	206	453	435	689	746	616	858	643	4,646

3 商品・役務別相談状況

(1) 商品・役務別相談状況

総件数のうち「商品」に係わる相談は4,406件、「役務」は4,229件で、総件数に占める「商品」の割合は49.7%、「役務」は47.7%でした。「商品」で最も相談件数が多かったのは、「食料品」(健康食品、飲料など)の1,008件(商品全体の22.9%)、次いで「保健衛生品」(化粧品、マスクなどの他の保健衛生品など)が773件(同17.5%)、「教養娯楽品」(他の教養娯楽品、電話機・電話機用品など)が653件(同14.8%)、「商品一般」(商品が特定できないもの)が651件(同14.8%)、「被服品」(紳士・婦人洋服など)が408件(同9.3%)、「住居品」(家具・寝具など)が399件(同9.1%)、「車両・乗り物」(自動車など)が252件(同5.7%)、「光熱水品」が127件(同2.9%)、「土地・建物・設備」が117件(同2.7%)、「他の商品」が18件(同0.4%)の順となっています。

1位の「食料品」では、「健康食品」が666件と最も多く、次いで「飲料」61件、「魚介類」55件となっています。2位の「保健衛生品」では「化粧品」が363件と一番多く、次いでマスクなどの「他の保健衛生品」260件となっています。3位の「教養娯楽品」では電子タバコなどの「他の教養娯楽品」が154件と一番多く、次いで「電話機・電話機用品」108件となっています。4位の「商品一般」では、商品が特定できない架空請求についての相談が、前年度に引き続き多く寄せられました。5位の「被服品」は「紳士・婦人洋服」が166件、次いで「かばん」53件となっています。

「役務」で最も多かったのは「運輸・通信サービス」(放送・コンテンツ等、インターネット通信サービスなど)の1,732件(役務全体の41.0%)、次いで「レンタル・リース・貸借」(賃貸アパートなど)が717件(同17.0%)、「他の役務」(役務その他など)が420件(同9.9%)、「金融・保険サービス」(融資サービスなど)が339件(同8.0%)、「保健・福祉サービス」が273件(同6.5%)、「教養・娯楽サービス」が232件(同5.5%)、「工事・建築・加工」が215件(同5.1%)、「他の行政サービス」が143件(同3.4%)、「修理・補修」が80件(同1.9%)、「教育サービス」が24件(0.6%)、「クリーニング」が22件(同0.5%)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881件で「運輸・通信サービス」の50.9%を占めています。内容をみると、スマートフォンや携帯電話、パソコン等を介したサイトに係わる料金の不当請求についての相談が多く寄せられています。また光回線などの「インターネット通信サービス」は353件となっています。2位の「レンタル・リース・貸借」をみると、賃貸アパート退去時の高額な修繕費の請求など「集合住宅」に係わるものが577件で「レンタル・リース・貸借」の80.5%を占めています。3位の「他の役務」では保険申請代行サービスなどの「役務その他」が337件で「他の役務」の80.2%を占めています。

図3 商品別相談状況

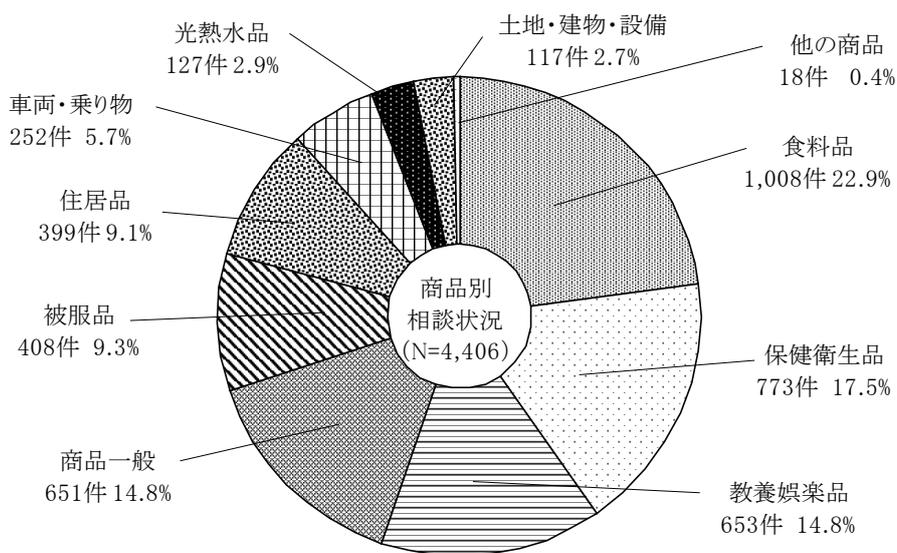
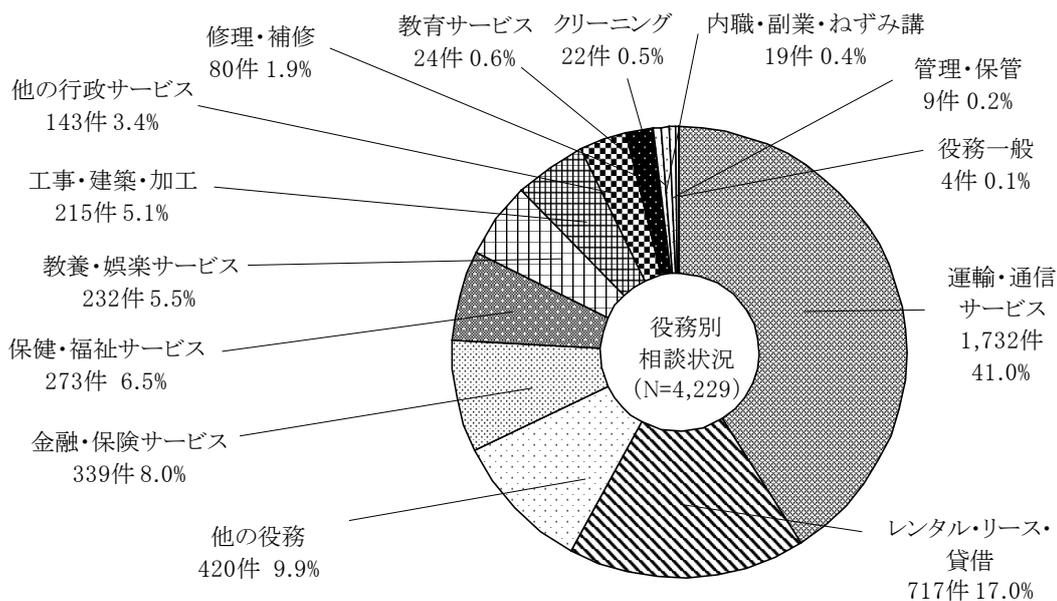


図4 役務別相談状況



(2) 主な商品・役務の相談状況

【商品部門】

① 食料品

「食料品」に関する相談は1,008件でした。うち、「健康食品」に関する相談は666件、「飲料」に関する相談は61件でした。契約当事者は男性257件(25.5%)、女性638件(63.3%)となっています。職業別では給与生活者が最も多く329件(32.6%)、次いで無職251件(24.9%)、家事従事者163件(16.2%)となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・中学生の子どもが動画サイトの広告から、格安だったので口臭ケアサプリメントを注文。一度だけのお試しのつもりが、定期購入だった。解約したいが事業者と連絡がとれない。
- ・スマートフォンのSNS広告を見て、500円のダイエットサプリメントを注文。注文後に2回目から4万円分が届く定期購入だとわかった。高額なので解約したい。
- ・スーパーでウォーターサーバーの勧誘を受け、「1か月に1本でもよい」と言われたので契約したが、実際は最低2本以上の購入が必要で一人暮らしには量が多い。解約したい。

② 保健衛生品

「保健衛生品」に関する相談は773件でした。うち、「化粧品」に関する相談は363件、「他の保健衛生品」に関する相談は260件でした。契約当事者は男性227件(29.4%)、女性478件(61.8%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く267件(34.5%)、次いで無職180件(23.3%)、家事従事者138件(17.9%)となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・インターネットで定期購入のファウンデーションを購入したが、肌荒れがひどくなり病院に行った。解約したいが6回の購入が条件だと拒否された。
- ・スマートフォンで広告を見て、格安の除毛クリームを1回のみ注文したはずが2回目も届き、後に5回の定期購入だったとわかった。未使用なので返品したい。
- ・注文した覚えのないマスクが届いた。開封したが請求書は入っていなかった。新型コロナウイルス関連の送り付け商法ではないかと心配だ。

③ 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は653件でした。うち、「他の教養娯楽品」に関する相談は154件、「電話機・電話機用品」に関する相談は108件でした。契約当事者は男性358件(54.8%)、女性260件(39.8%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く276件(42.3%)、次いで無職181件(27.7%)、家事従事者60件(9.2%)となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・スマートフォンから初回限定数十円の電子タバコを注文したら、定期購入だとして次々に商品が送られてきた。2回目からは高額な請求を受けている。
- ・5か月前に子犬を購入し飼っているが、購入時から下痢が止まらず、通院し続けても治らない。販売店に補償を求めたいが対応されない。
- ・スマートフォンを購入したが、ショップで割引対象になると言われたのに、購入した機種は対象外だった。事業者に苦情を言ったが対応が悪い。

【役務部門】

① 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」に関する相談は1,732件で、相談件数では最も多くなっています。うち、「放送・コンテンツ等」(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881件、「インターネット通信サービス」に関する相談が353件でした。契約当事者は男性939件(54.2%)、女性689件(39.8%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く666件(38.5%)、次いで無職538件(31.1%)、家事従事者132件(7.6%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・スマートフォンでアダルト動画サイトにアクセスし、「18歳以上」をタップしたら登録となり、表示された電話番号に慌てて連絡すると45万円を請求された。
- ・副業サイトで「メールのやりとりで報酬を得られる」と書いてあったので登録したが、出会い系サイトに誘導され、報酬も得られなかった。解約したい。
- ・訪問販売で光回線の乗り換えを勧められ、「工事費無料」と言われたので契約したが、そもそも工事は不要だった。不審なので解約したい。

② 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717件でした。うち、「集合住宅」に関する相談が最も多く577件でした。契約当事者は男性305件(42.5%)、女性320件(44.6%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く330件(46.0%)、次いで無職174件(24.3%)、自営・自由業及び家事従事者が各36件(各5.0%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・賃貸アパートを退去後、壁クロスの傷を理由に居室全面の張替を請求されているが、指摘された傷に覚えがないので請求に納得できない。
- ・1年前に入居した賃貸アパート階下の住人が昼夜逆転の生活をしており迷惑している。再三管理会社に苦情を伝えたら、契約更新を拒否された。
- ・賃貸アパートに入居した際、「水抜きは不要」と言われたが、水道管が凍結し修理代を請求された。

③ 他の役務

「他の役務」に関する相談は420件でした。うち、「役務その他」に関する相談は337件、「外食・食事宅配」に関する相談は43件となっています。契約当事者は男性148件(35.2%)、女性204件(48.6%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く135件(32.1%)、次いで無職112件(26.7%)、家事従事者65件(15.5%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・3日前、「光回線をアナログ回線に戻せば電話代が安くなる」と電話があり、依頼したら高額な手数料がかかるとうわかった。解約したい。
- ・インターネットで質問サイトを1回だけのお試し価格で利用したら、その後も料金がクレジットカードで引き落とされた。解約したが、1か月分しか返金されず対応に不満。
- ・母が、訪問販売で火災保険の申請代行サービスを勧められ契約したようだ。工事を依頼しないと保険金の40%を請求すると言われ困惑している。どうしたらよいか。

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)

(1) 商品小分類

順位	商品名	令和2年度			令和元年度		
		合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
1	健康食品 他の健康食品	666	644	22	442	428	14
2	商品一般	651	566	85	620	548	72
3	化粧品 化粧クリーム	363	351	12	241	232	9
4	他の保健衛生品 保健衛生品その他	260	200	60	49	36	13
5	自動車 普通・小型自動車	217	202	15	140	128	12
6	紳士・婦人洋服	166	156	10	76	69	7
7	他の教養娯楽品 他のタバコ用品	154	143	11	69	58	11
8	電話機・電話機用品 スマートフォン	108	97	11	87	75	12
9	音響・映像製品 テレビジョン	93	89	4	64	53	11
10	家具・寝具 ソファ	91	78	13	62	53	9

(2) 役務小分類

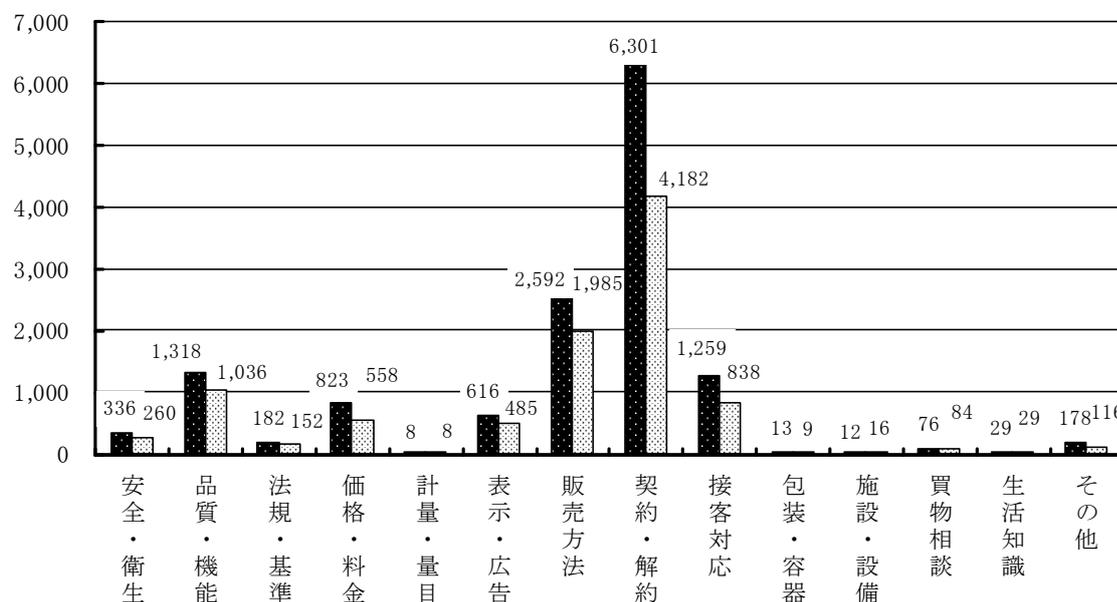
順位	商品名	令和2年度			令和元年度		
		合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
1	放送・コンテンツ等 他のデジタルコンテンツ	881	849	32	544	517	27
2	レンタル・リース・貸借 集合住宅	717	653	64	423	378	45
3	インターネット通信サービス 光ファイバー	353	336	17	436	422	14
4	役務その他 役務その他サービス	337	292	45	257	224	33
5	移動通信サービス 携帯電話サービス	300	266	34	194	172	22
6	工事・建築・加工 戸建住宅	215	189	26	158	142	16
7	他の行政サービス	143	67	76	60	31	29
8	医療 医療サービス	118	102	16	69	59	10
9	融資サービス フリーローン・サラ金	88	60	28	94	64	30
10	他の教養・娯楽 スポーツ施設利用	80	74	6	46	42	4
10	修理・補修 自動車	80	75	5	82	74	8

※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」、「修理・補修」及び「工事・建築・加工」は、その分類における代表的な商品です。

4 内容別分類の相談状況

図5 内容別分類の相談件数

■ 2年度 ■ 元年度



内容別分類の相談状況(複数カウント)は、「契約・解約」が最も多く6,301件(商品・役務受付合計8,635件の73.0%)でした。次いで多かったのは「販売方法」の2,592件(同30.0%)、次いで「品質・機能、役務品質」の1,318件(同15.3%)となっています。過去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、次いで「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分類の割合

内容別分類	商品		役務		合計	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
契約・解約	3,145	49.9%	3,156	50.1%	6,301	73.0%
販売方法	1,425	55.0%	1,167	45.0%	2,592	30.0%
品質・機能、役務品質	830	63.0%	488	37.0%	1,318	15.3%
接客対応	557	44.2%	702	55.8%	1,259	14.6%
価格・料金	240	29.2%	583	70.8%	823	9.5%

※ 合計は商品・役務の受付件数とそれに対する割合です。

表6 内容別分類相談の推移

年度	内容別分類相談件数													
	安全衛生	品質・機能 役務品質	法規基準	価格料金	計量 量目	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
27年度	270 (4.7)	1,007 (17.6)	234 (4.1)	1,195 (20.9)	12 (0.2)	643 (11.2)	2,452 (42.9)	3,906 (68.3)	971 (17.0)	10 (0.2)	12 (0.2)	48 (0.8)	16 (0.3)	67 (1.2)
28年度	272 (4.8)	982 (17.3)	192 (3.4)	811 (14.3)	8 (0.1)	484 (8.5)	2,362 (41.6)	3,795 (66.9)	962 (17.0)	8 (0.1)	3 (0.1)	56 (1.0)	24 (0.4)	107 (1.9)
29年度	243 (4.1)	859 (14.6)	117 (2.0)	552 (9.4)	5 (0.1)	374 (6.4)	2,213 (37.6)	4,065 (69.1)	835 (14.2)	4 (0.1)	9 (0.2)	61 (1.0)	27 (0.5)	142 (2.4)
30年度	299 (5.0)	894 (14.9)	120 (2.0)	507 (8.5)	5 (0.1)	373 (6.2)	1,961 (32.8)	4,230 (70.7)	857 (14.3)	6 (0.1)	9 (0.2)	56 (0.9)	15 (0.3)	132 (2.2)
元年度	260 (4.2)	1,036 (16.7)	152 (2.5)	558 (9.0)	8 (0.1)	485 (7.8)	1,985 (32.0)	4,182 (67.5)	838 (13.5)	9 (0.1)	16 (0.3)	84 (1.4)	29 (0.5)	116 (1.9)
2年度	336 (3.9)	1,318 (15.3)	182 (2.1)	823 (9.5)	8 (0.1)	616 (7.1)	2,592 (30.0)	6,301 (73.0)	1,259 (14.6)	13 (0.2)	12 (0.1)	76 (0.9)	29 (0.3)	178 (2.1)

※ 内容別分類相談件数は、複数カウントしています。

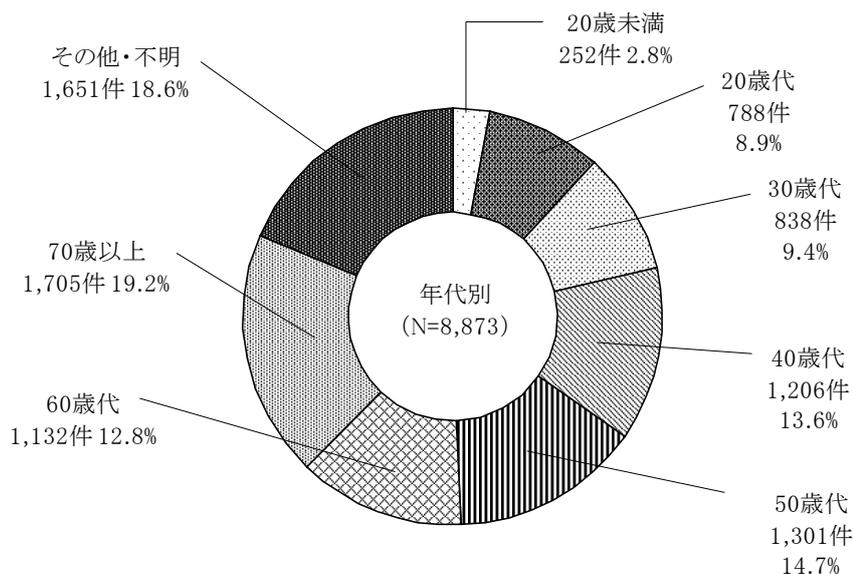
※ ()内は、「商品」と「役務」の受付件数の合計に対する割合です。(単位:%)

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8,873件を契約当事者の年代別で見ると、70歳以上1,705件(19.2%)が最も多く、次いで50歳代1,301件(14.7%)、40歳代1,206件(13.6%)、60歳代1,132件(12.8%)、30歳代838件(9.4%)、20歳代788件(8.9%)、20歳未満252件(2.8%)の順となっています。

図6 年代別相談状況



(2) 主な商品・役務における年代別相談の傾向

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

ア 主な商品における年代別相談の傾向

① 食料品

「食料品」に関する相談は1,008件で、これを年代別で見ると50歳代188件(18.7%)、70歳以上185件(18.4%)、40歳代155件(15.4%)、60歳代126件(12.5%)、30歳代70件(6.9%)、20歳代59件(5.9%)、20歳未満43件(4.3%)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666件で、年代別では50歳代141件(21.2%)、次いで40歳代133件(20.0%)、70歳以上92件(13.8%)、60歳代86件(12.9%)、20歳代及び30歳代が各53件(各8.0%)、20歳未満43件(6.5%)となっています。

次いで多いのは、「飲料」に関する相談61件で、年代別では、50歳代16件(26.2%)、70歳以上11件(18.0%)、40歳代9件(14.8%)、30歳代及び60歳代が各7件(各11.5%)、20歳代2件(3.3%)、20歳未満0件(0%)となっています。

② 保健衛生品

「保健衛生品」に関する相談は773件で、これを年代別で見ると70歳以上144件(18.6%)、60歳代137件(17.7%)、50歳代136件(17.6%)、40歳代104件(13.5%)、30歳代43件(5.6%)、20歳未満及び20歳代が各32件

(各4.1%)となっています。

「保健衛生品」に関する相談で最も多いのは「化粧品」に関する相談363件で、年代別では50歳代80件(22.0%)、次いで60歳代69件(19.0%)、70歳以上58件(16.0%)、40歳代53件(14.6%)、20歳未満28件(7.7%)、20歳代及び30歳代が各20件(各5.5%)となっています。

次いで多いのは、「他の保健衛生品」に関する相談260件で、年代別では60歳代及び70歳以上が各46件(17.7%)、50歳代35件(13.5%)、40歳代28件(10.8%)、30歳代10件(3.8%)、20歳代6件(2.3%)、20歳未満3件(1.2%)となっています。

③ 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は653件で、これを年代別にみると70歳以上127件(19.4%)、40歳代116件(17.8%)、50歳代102件(15.6%)、60歳代78件(11.9%)、30歳代76件(11.6%)、20歳代53件(8.1%)、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、電子タバコなどの「他の教養娯楽品」に関する相談154件で、年代別では70歳以上28件(18.2%)、40歳代27件(17.5%)、50歳代26件(16.9%)、30歳代20件(13.0%)、60歳代19件(12.3%)、20歳代13件(8.4%)、20歳未満6件(3.9%)となっています。

④ 商品一般

「商品一般」に関する相談は651件で、これを年代別でみると70歳以上の156件(24.0%)が最も多く、次いで60歳代106件(16.3%)、50歳代91件(14.0%)、40歳代67件(10.3%)、30歳代40件(6.1%)、20歳代28件(4.3%)、20歳未満8件(1.2%)となっています。

⑤ 被服品

「被服品」に関する相談は408件で、これを年代別でみると40歳代81件(19.9%)、50歳代75件(18.4%)、30歳代及び70歳以上が各57件(各14.0%)、20歳代43件(10.5%)、60歳代39件(9.6%)、20歳未満9件(2.2%)となっています。

「被服品」に関する相談で最も多いのは「紳士・婦人洋服」に関する相談166件で、年代別では50歳代32件(19.3%)、40歳代27件(16.3%)、30歳代26件(15.7%)、20歳代25件(15.1%)、70歳以上19件(11.4%)、60歳代17件(10.2%)、20歳未満7件(4.2%)となっています。

イ 主な役務における年代別相談の傾向

① 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」に関する相談は1,732件で、これを年代別でみると70歳以上347件(20.0%)、60歳代240件(13.9%)、20歳代230件(13.3%)、50歳代228件(13.2%)、40歳代209件(12.1%)、30歳代143件(8.3%)、20歳未満94件(5.4%)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の「放送・コンテンツ等」に関する相談881件で、年代別では20歳代177件(20.1%)、40歳代及び60歳代が各116件(各13.2%)、50歳代112件(12.7%)、70歳以上110件(12.5%)、20歳未満85件(9.6%)、30歳代81件(9.2%)となっています。

次いで多いのは光回線などの「インターネット通信サービス」に関する相談353件で、年代別では70歳以上104件(29.5%)、60歳代65件(18.4%)、50歳代44件(12.5%)、40歳代38件(10.8%)、30歳代26件(7.4%)、20

歳代18件(5.1%)、20歳未満3件(0.8%)となっています。

② 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717件で、これを年代別で見ると30歳代122件(17.0%)、40歳代121件(16.9%)、20歳代118件(16.5%)、50歳代103件(14.4%)、70歳以上56件(7.8%)、60歳代47件(6.6%)、20歳未満8件(1.1%)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577件で、年代別では30歳代112件(19.4%)、20歳代108件(18.7%)、40歳代101件(17.5%)、50歳代88件(15.3%)、70歳以上45件(7.8%)、60歳代40件(6.9%)、20歳未満8件(1.4%)となっています。20歳代から40歳代で約56%を占めています。

③ 他の役務

「他の役務」に関する相談は420件で、これを年代別で見ると70歳以上100件(23.8%)、60歳代51件(12.1%)、40歳代50件(11.9%)、50歳代43件(10.2%)、30歳代41件(9.8%)、20歳代30件(7.1%)、20歳未満4件(1.0%)となっています。

「他の役務」に関する相談で最も多いのは、火災保険申請代行サービスや質問回答サイトなどの「役務その他」に関する相談337件で、70歳以上87件(25.8%)、40歳代44件(13.1%)、60歳代43件(12.8%)、50歳代39件(11.6%)、30歳代28件(8.3%)、20歳代12件(3.6%)、20歳未満4件(1.2%)となっています。

④ 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は339件で、これを年代別で見ると70歳以上67件(19.8%)、50歳代54件(15.9%)、60歳代44件(13.0%)、40歳代39件(11.5%)、20歳代36件(10.6%)、30歳代30件(8.8%)、20歳未満4件(1.2%)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、フリーローン・サラ金などの「融資サービス」に関する相談88件で、年代別では20歳代16件(18.2%)、30歳代及び50歳代が各14件(各15.9%)、40歳代9件(10.2%)、60歳代8件(9.1%)、70歳以上7件(8.0%)、20歳未満1件(1.1%)となっています。

⑤ 保健・福祉サービス

「保健・福祉サービス」に関する相談は273件で、これを年代別で見ると70歳以上73件(26.7%)、50歳代42件(15.4%)、20歳代及び60歳代が各32件(各11.7%)、30歳代27件(9.9%)、40歳代26件(9.5%)、20歳未満4件(1.5%)となっています。

「保健・福祉サービス」に関する相談で最も多いのは、「医療」に関する相談118件で、70歳以上23件(19.5%)、50歳代22件(18.6%)、60歳代16件(13.6%)、30歳代及び40歳代が各14件(各11.9%)、20歳代8件(6.8%)、20歳未満3件(2.5%)となっています。

表7 主な商品・役務に関する年代別の相談件数(上位5位)

区 分		20 歳 未 満	20 歳 代	30 歳 代	40 歳 代	50 歳 代	60 歳 代	70 歳 以 上	不そ の 明他	2 年 度 計	元 年 度 計
商 品	食 料 品	43	59	70	155	188	126	185	182	1,008	676
	(健康食品)	43	53	53	133	141	86	92	65	666	442
	(飲料)	0	2	7	9	16	7	11	9	61	46
	保健衛生品	32	32	43	104	136	137	144	145	773	396
	(化粧品)	28	20	20	53	80	69	58	35	363	241
	(他の保健衛生品)	3	6	10	28	35	46	46	86	260	49
	教養娯楽品	17	53	76	116	102	78	127	84	653	443
	(他の教養娯楽品)	6	13	20	27	26	19	28	15	154	69
	(電話機・電話機用品)	2	7	13	21	21	10	20	14	108	87
	商品一般	8	28	40	67	91	106	156	155	651	620
	被服品	9	43	57	81	75	39	57	47	408	217
	(紳士・婦人洋服)	7	25	26	27	32	17	19	13	166	76
(かばん)	0	3	6	15	11	4	6	8	53	30	
役 務	運輸・通信サービス	94	230	143	209	228	240	347	241	1,732	1,356
	(放送・コンテンツ等)	85	177	81	116	112	116	110	84	881	544
	(インターネット通信サービス)	3	18	26	38	44	65	104	55	353	436
	レンタル・リース・貸借	8	118	122	121	103	47	56	142	717	423
	(集合住宅)	8	108	112	101	88	40	45	75	577	339
	他の役務	4	30	41	50	43	51	100	101	420	307
	(役務その他)	4	12	28	44	39	43	87	80	337	257
	(外食・食事宅配)	0	6	6	6	4	5	5	11	43	26
	金融・保険サービス	4	36	30	39	54	44	67	65	339	338
	(融資サービス)	1	16	14	9	14	8	7	19	88	94
	(他の金融関連サービス)	0	3	5	11	7	14	8	11	59	47
	保健・福祉サービス	4	32	27	26	42	32	73	37	273	196
	(医療)	3	8	14	14	22	16	23	18	118	69
(他の保健・福祉)	0	3	4	1	9	16	30	7	70	61	

※()内は、その商品・役務のうち上位のもの

表8 契約当事者属性別商品・役務別件数

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	そ の 他 ・ 不 明
総計	8,873	252	788	838	1,206	1,301	1,132	1,705	1,651	3,692	4,285	896	3,238	476	1,085	336	2,367	1,371
商品一般	651	8	28	40	67	91	106	156	155	283	270	98	181	41	87	13	193	136
食料品	1,008	43	59	70	155	188	126	185	182	257	638	113	329	51	163	49	251	165
住居品	399	1	22	35	56	49	45	95	96	137	207	55	128	16	70	6	101	78
光熱水品	127	2	9	12	13	15	14	33	29	57	55	15	38	11	13	5	41	19
被服品	408	9	43	57	81	75	39	57	47	99	287	22	180	23	65	19	80	41
保健衛生品	773	32	32	43	104	136	137	144	145	227	478	68	267	38	138	32	180	118
教養娯楽品	653	17	53	76	116	102	78	127	84	358	260	35	276	42	60	23	181	71
車両・乗り物	252	4	23	36	45	55	26	24	39	174	58	20	151	24	11	4	29	33
土地・建物・設備	117	0	3	13	17	9	18	31	26	66	37	14	44	3	15	0	34	21
他の商品	18	0	0	0	1	1	1	4	11	5	6	7	3	2	1	0	4	8
商品計	4,406	116	272	382	655	721	590	856	814	1,663	2,296	447	1,597	251	623	151	1,094	690
クリーニング	22	0	1	2	5	4	2	3	5	1	18	3	10	0	5	0	4	3
レンタル・リース・貸借	717	8	118	122	121	103	47	56	142	305	320	92	330	36	36	22	174	119
工事・建築・加工	215	1	3	24	18	19	36	71	43	84	104	27	59	14	39	0	63	40
修理・補修	80	0	5	5	9	11	9	22	19	33	39	8	29	4	14	1	20	12
管理・保管	9	0	0	1	1	2	0	1	4	5	2	2	5	0	0	0	2	2
役務一般	4	0	0	1	0	1	1	1	0	4	0	0	4	0	0	0	0	0
金融・保険サービス	339	4	36	30	39	54	44	67	65	174	141	24	107	20	39	10	112	51
運輸・通信サービス	1,732	94	230	143	209	228	240	347	241	939	689	104	666	95	132	109	538	192
教育サービス	24	5	3	2	6	3	1	0	4	7	16	1	7	1	6	5	2	3
教養・娯楽サービス	232	11	34	36	43	29	22	30	27	88	136	8	108	19	32	14	35	24
保健・福祉サービス	273	4	32	27	26	42	32	73	37	95	166	12	95	7	48	10	90	23
他の役務	420	4	30	41	50	43	51	100	101	148	204	68	135	17	65	7	112	84
内職・副業・ねずみ講	19	0	7	5	3	2	1	0	1	4	15	0	9	0	5	0	4	1
他の行政サービス	143	0	9	8	7	14	27	26	52	64	49	30	32	4	8	2	51	46
役務計	4,229	131	508	447	537	555	513	797	741	1,951	1,899	379	1,596	217	429	180	1,207	600
他の相談	238	5	8	9	14	25	29	52	96	78	90	70	45	8	33	5	66	81

6 契約・購入金額及び既支払金額、被害回復の状況

(1) 契約・購入金額

相談全体における契約・購入金額について、金額が判明している4,431件の合計は、約17億8千5百万円で、平均約40万3千円となっています。内訳は、1万円以上5万円未満が1,419件(16.0%)で最も多く、次いで1万円未満が1,286件(14.5%)、10万円以上50万円未満が840件(9.5%)、5万円以上10万円未満が374件(4.2%)、100万円以上500万円未満が250件(2.8%)、50万円以上100万円未満が214件(2.4%)、1千万円以上5千万円未満が29件(0.3%)、500万円以上1千万円未満が16件(0.2%)、5千万円以上1億円未満が3件(0.0%)の順で、契約・購入金額が不明のものは4,442件(50.1%)となっています。

苦情相談における契約・購入金額では、金額の判明している4,247件(苦情全体の54.7%)の合計は、約15億8千3百万円でした。また、平均金額は、約37万3千円でした。合計額の最も多かった商品・役務としては「新築工事」の約1億3千4百万円、次いで「中古住宅」の約1億1千2百万円、「普通・小型自動車」の約1億6百万円、「新築分譲マンション」の約9千万円、「普通生命保険」の約6千2百万円、「ファンド型投資商品」の約5千9百万円の順となっています。

(2) 既支払金額

相談全体における既支払金額について、金額が判明している3,930件の合計は、約5億6千万円で、平均約14万3千円となっています。

苦情相談における既支払金額では、金額が判明している3,785件(苦情全体の48.8%)の合計は約5億8百万円で、平均金額は約13万4千円となっています。既支払金額の合計額が最も多かったのは、「ファンド型投資商品」の約4千3百万円、次いで「普通・小型自動車」の約3千7百万円、「普通生命保険」の約2千9百万円、「新築工事」の約2千8百万円、「金融関連サービスその他」の約2千万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	1,286	1,419	374	840	214	250	16	29	3	0	4,442	8,873	1,785,027,369	402,850	560,444,014	142,607
構成比	14.5	16.0	4.2	9.5	2.4	2.8	0.2	0.3	0.0	0.0	50.1	100.0				

※構成比は単位：%

※「平均金額」は、「総件数」から「その他・不明」を除いた4,431件を対象とし、0円のものも含まれています。

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 28年度	1,597,867,168	565,417	628,669,163	254,522
平成 29年度	1,615,729,359	610,400	934,707,997	409,421
平成 30年度	2,023,734,719	746,490	801,528,167	346,532
令和元年度	1,984,951,685	672,865	666,648,975	242,948
令和 2年度	1,785,027,369	402,850	560,444,014	142,607

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

契約・購入金額(円)				既支払金額(円)			
苦情相談全体		合計金額	平均金額	苦情相談全体		合計金額	平均金額
苦情相談全体		1,582,955,610	372,723	苦情相談全体		508,404,460	134,321
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	新築工事	133,800,000	33,450,000	1	ファンド型投資商品	43,314,000	1,732,560
2	中古住宅	111,690,536	15,955,791	2	普通・小型自動車	37,096,500	598,331
3	普通・小型自動車	106,034,167	1,116,149	3	普通生命保険	28,509,711	5,701,942
4	新築分譲マンション	90,005,071	30,001,690	4	新築工事	27,500,000	9,166,667
5	普通生命保険	62,066,341	8,866,620	5	金融関連サービスその他	20,059,000	4,011,800
6	ファンド型投資商品	59,156,000	2,190,963	6	屋根工事	19,278,000	1,482,923
7	増改築工事	54,545,800	6,818,225	7	出会い系サイト	17,171,865	199,673
8	中古分譲マンション	54,150,000	10,830,000	8	他のデジタルコンテンツ	16,743,965	79,733
9	賃貸アパート	52,565,275	193,968	9	中古住宅	13,550,000	6,775,000
10	アダルト情報サイト	49,359,098	609,372	10	アダルト情報サイト	13,360,000	153,563
11	フリーローン・サラ金	40,610,498	1,400,362	11	増改築工事	11,045,800	2,209,160
12	他のデジタルコンテンツ	39,128,358	166,504	12	中古分譲マンション	9,800,000	2,450,000
13	結婚式	34,994,189	2,187,137	13	壁工事	8,655,000	665,769
14	宅地	33,003,800	11,001,267	14	衛生設備工事	8,398,310	195,310
15	出会い系サイト	29,145,424	300,468	15	役務その他サービス	8,197,788	87,211
16	商品一般	26,611,944	186,098	16	賃貸アパート	8,142,670	36,679
17	壁工事	25,385,000	1,813,214	17	投資信託	7,700,000	3,850,000
18	屋根工事	22,457,300	1,727,485	18	カーステレオ	6,000,000	6,000,000
19	塗装工事	21,896,589	1,152,452	19	ギャンブル情報サイト	5,989,900	460,762
20	金融関連サービスその他	20,063,075	4,012,615	20	未公開株	5,800,000	2,900,000
合計	上位 20位まで (苦情相談全体との 比較)	1,066,668,465 (67.4%)		合計	上位 20位まで (苦情相談全体との 比較)	316,312,509 (62.2%)	

表12 苦情相談における商品・役務別の契約購入金額及び既支払金額

商品

商品別分類	合計額(円)	
	契約購入金額	既支払金額
商品一般	26,611,944	3,800,022
食料品	13,957,360	3,142,568
住居品	17,435,144	10,976,426
光熱水品	408,508	39,555
被服品	15,608,475	4,982,076
保健衛生品	12,627,291	3,524,351
教養娯楽品	23,670,147	10,530,548
車両・乗り物	137,440,373	55,166,767
土地・建物・設備	312,968,539	30,227,689
他の商品	19,769,000	683,900

役務

商品別分類	合計額(円)	
	契約購入金額	既支払金額
クリーニング	33,462	15,062
レンタル・リース・貸借	86,285,358	9,520,990
工事・建築・加工	300,650,882	89,679,590
修理・補修	8,583,246	3,785,596
管理・保管	227,100	35,850
役務一般	878,000	868,000
金融・保険サービス	230,177,722	118,718,019
運輸・通信サービス	179,200,506	67,538,868
教育サービス	4,834,217	3,124,313
教養・娯楽サービス	35,832,007	20,290,988
保健・福祉サービス	28,164,503	10,580,872
他の役務	73,881,757	19,225,326
内職・副業・ねずみ講	3,615,017	1,867,084
他の行政サービス	3,000,000	0

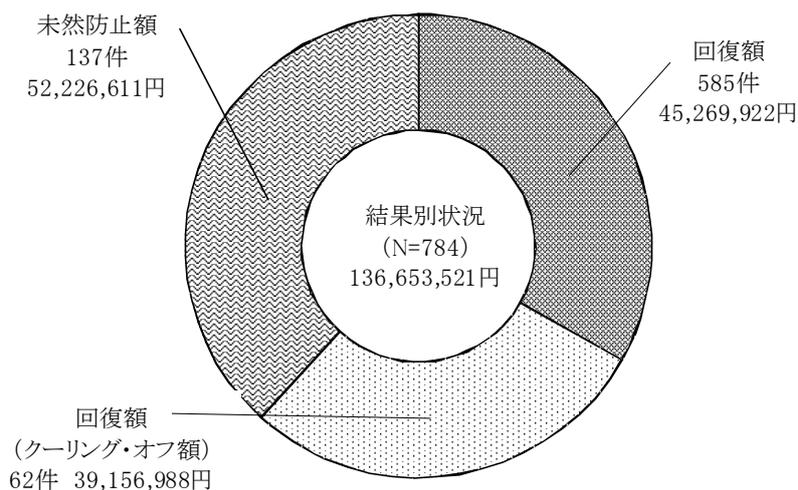
(3) 被害回復等の状況（令和3年3月31日現在）

苦情相談全体における救済金額等の状況について、令和2年度に相談を受け付け、かつ、相談処理として「助言（自主交渉）」若しくは「斡旋解決」したもの3,097件のうち、金額が判明している784件についてみると、合計金額は、約1億3千7百万円になりました。

内訳は、①既に契約しており、請求されている金額を支払わなくてもよくなった場合、若しくは、請求されて支払った金額が返金された場合の「回復額」、②前述①のうち、クーリング・オフにより請求されなかったり、支払った金額が返金された場合の「回復額（クーリング・オフ額）」、③未だ契約していないが、請求されているものを「未然防止額」の3つに分け、それぞれの合計金額をみると次のようになりました。なお、③「未然防止額」には、いわゆる架空請求、ワンクリック請求によるものを含めています。

①の「回復額」は585件で合計金額は約4千5百万円、②の「回復額（クーリング・オフ額）」は62件で合計金額は約3千9百万円、③の「未然防止額」は137件で合計金額は約5千2百万円となっています。全体の状況は、下記のとおりです。

図7 苦情相談における被害回復等の状況



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。

※内容別相談件数(複数カウント)欄の「品質・機能」は、「品質・機能、役務品質」の略です。

(1) 商品一般、食料品

表13

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	651	566	2	6	17	19	0	48	195	412	64	1	4	1	0	25	794	
B 食料品	B10 食料品一般	17	7	0	2	4	0	0	5	1	8	1	0	0	1	0	0	22
	B21 穀類	21	13	3	7	0	1	0	7	1	5	4	0	0	0	1	0	29
	B22 魚介類	55	48	5	14	2	1	0	8	23	29	4	0	0	0	1	1	88
	B23 肉類	17	14	6	8	0	1	0	6	2	4	4	0	0	0	0	0	31
	B24 乳卵類	9	5	0	2	3	0	0	2	2	1	1	0	0	0	1	0	12
	B25 野菜・海草	32	26	18	26	0	0	0	3	1	6	3	0	0	0	1	1	59
	B26 油脂・調味料	29	24	6	17	0	1	0	4	1	4	4	2	0	0	1	1	41
	B31 果物	21	15	3	9	1	1	0	3	3	12	8	0	0	0	0	0	40
	B32 菓子類	28	20	2	4	2	1	1	6	0	18	3	1	0	0	0	0	38
	B33 飲料	61	56	7	11	0	1	0	2	17	43	13	1	0	0	0	0	95
	B34 酒類	15	12	0	1	1	2	0	3	6	12	0	0	0	0	0	0	25
	B40 調理食品	37	34	5	14	3	3	0	9	2	15	8	0	0	0	0	0	59
	B51 健康食品	666	644	49	62	3	39	1	117	330	619	80	0	0	1	0	1	1,302
B52 食料品その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
B 計	1,008	918	104	177	19	51	2	175	389	776	133	4	0	2	5	4	1,841	

① 商品一般

商品一般の相談件数は651件で、うち苦情件数は566件(86.9%)です。「身に覚えのない最終通告書がハガキで届いた」等の架空請求や、「SMSで宅配業者から不在通知が届いた」等、商品が特定できないもの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」412件、「販売方法」195件、「接客対応」64件の順となっています。

② 食料品

食料品の相談件数は1,008件で、うち苦情件数は918件(91.1%)です。「健康食品」に関する相談が最も多く666件(66.1%)で、次いで「飲料」61件(6.1%)、「魚介類」55件(5.5%)等となっています。「健康食品」では、「ネット通販で初回100円のダイエットサプリメントを購入したが、2回目の商品と一緒に数万円の請求書が届き定期購入だとわかった」等の定期購入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」776件、「販売方法」389件、「品質・機能、役務品質」177件の順となっています。

(2) 住居品、光熱水品

表14

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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	C21 食生活機器	39	35	6	16	0	1	0	4	5	22	9	0	0	1	0	64
	C22 食器・台所用品	71	65	26	37	2	1	0	5	20	26	4	0	0	0	3	124
	C23 洗濯・裁縫用具	21	19	0	7	0	2	0	3	7	12	4	0	0	0	1	36
	C24 掃除用品	20	17	0	4	0	2	0	6	6	16	3	0	0	1	0	38
	C25 洗浄剤等	18	15	8	11	0	1	0	5	1	5	1	0	0	0	0	32
	C31 空調・冷暖房機器	61	54	9	31	3	2	0	4	13	36	7	0	0	1	2	108
	C32 家具・寝具	91	78	7	20	0	9	0	6	39	71	8	0	0	1	0	163
	C33 室内装備品	13	13	6	7	0	0	0	1	4	5	2	0	0	0	0	25
	C34 照明器具	9	7	1	2	0	1	0	0	5	5	2	1	0	0	0	17
	C40 他の住居品	55	46	11	23	1	0	0	3	17	27	3	0	0	1	1	87
C 計	399	350	74	158	6	19	0	37	117	226	43	1	0	5	7	695	
D 光熱水品	D10 光熱水品一般	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
	D20 電気	69	57	1	7	0	9	1	2	25	47	12	0	0	3	108	
	D30 ガス	34	31	1	1	2	18	0	1	0	15	7	0	0	0	45	
	D40 石油	14	8	0	1	1	7	0	0	0	2	4	0	0	0	15	
	D50 水道	4	2	0	0	1	2	0	0	0	1	1	0	0	0	5	
	D60 他の光熱水品	5	4	0	2	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	7	
	D 計	127	103	2	11	4	36	1	4	28	67	24	0	0	3	1	181

① 住居品

住居品の相談件数は399件で、うち苦情件数は350件(87.7%)です。「家具・寝具」に関する相談が最も多く91件(22.8%)、次いで「食器・台所用品」71件(17.8%)、「空調・冷暖房機器」61件(15.3%)の順となっています。

「家具・寝具」では、高齢者を狙ったふとんの悪質な訪問販売に関する相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」226件、「品質・機能、役務品質」158件、「販売方法」117件の順となっています。

② 光熱水品

光熱水品の相談件数は127件で、うち苦情件数は103件(81.1%)です。「電気」に関する相談が最も多く69件(54.3%)、次いで「ガス」34件(26.8%)、「石油」14件(11.0%)の順となっています。「電気」では、電話や訪問販売で「電気代が安くなる」等と勧誘されたという電力小売自由化に関連した相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」67件、「価格・料金」36件、「販売方法」28件の順となっています。

(3) 被服品

表15

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	6	6	0	0	0	0	0	0	1	3	3	1	0	0	0	0	0	8
E20 和服	19	15	0	1	0	2	0	2	2	6	16	2	0	0	2	0	0	31
E31 洋服一般	9	7	0	0	0	0	0	0	1	2	6	0	0	0	0	0	1	10
E34 子供洋服	10	10	0	1	0	0	0	0	1	5	10	4	0	0	0	0	0	21
E35 洋装下着	33	30	1	11	0	1	0	8	9	28	5	0	0	0	0	0	0	63
E36 紳士・婦人洋服	166	156	1	23	1	5	1	13	59	140	15	0	0	2	0	1	261	
E41 履物	28	28	0	5	0	0	0	2	12	24	4	0	0	0	0	0	0	47
E42 かばん	53	50	0	2	1	1	0	6	29	49	5	0	0	0	0	1	94	
E43 アクセサリー	33	31	0	10	0	1	0	1	9	24	4	0	0	0	0	1	50	
E44 他の身の回り品	38	35	0	2	0	1	0	6	17	29	1	0	0	0	0	0	56	
E50 生地・糸類	11	11	0	9	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	12	
E60 他の被服品	2	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	
E 計	408	380	2	64	2	11	1	42	152	332	41	0	0	4	0	4	655	

① 被服品

被服品の相談件数は408件で、うち苦情件数は380件(93.1%)です。「紳士・婦人洋服」に関する相談が最も多く166件(40.7%)、次いで、「かばん」53件(13.0%)、「他の身の回り品」38件(9.3%)、「洋装下着」、「アクセサリー」が各33件(各8.1%)の順となっています。

「紳士・婦人洋服」では、「インターネット通販でブランド品の洋服を注文し代金を支払ったが、商品が届かず連絡もとれない」等のいわゆる詐欺サイトの被害に関する相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」332件、「販売方法」152件、「品質・機能、役務品質」64件の順となっています。

(4) 保健衛生品、教養娯楽品

表16

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	
	F20 医薬品	44	41	0	4	3	3	1	2	9	34	5	0	0	1	1	0	63
	F30 医療用具	73	64	3	17	1	1	0	7	21	51	10	0	0	3	0	2	116
	F40 化粧品	363	351	44	53	4	9	0	41	150	328	46	3	0	1	0	0	679
	F50 理美容器具・用品	33	31	5	7	0	1	0	3	16	23	6	0	0	1	0	0	62
	F60 他の保健衛生品	260	200	18	39	17	11	3	20	78	158	13	2	0	5	1	7	372
F 計	773	687	70	120	25	25	4	73	274	594	80	5	0	11	2	9	1,292	
G 教養娯楽品	G10 教養娯楽品一般	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	G20 文具・事務用品	13	12	1	1	0	1	0	0	2	12	2	0	0	1	0	0	20
	G21 パソコン・パソコン関連用品	68	65	0	21	0	3	0	5	18	44	13	0	0	0	0	0	104
	G25 電話機・電話機用品	108	97	3	38	1	7	0	4	26	62	24	0	0	1	0	2	168
	G30 学習教材	13	13	0	1	0	1	0	0	6	11	1	0	0	0	0	0	20
	G40 書籍・印刷物	82	74	0	5	3	4	0	4	37	66	9	1	0	0	0	1	130
	G50 音響・映像製品	93	89	0	43	1	6	0	5	24	56	19	0	0	0	0	0	154
	G60 スポーツ用品	27	25	1	4	1	0	0	3	12	24	1	0	0	0	0	0	46
	G71 カメラ類	6	6	0	1	0	0	0	0	3	5	0	0	0	0	0	0	9
	G72 時計	25	23	1	6	0	0	0	3	11	22	0	0	0	0	0	0	43
	G73 他の光学機器	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	G80 玩具・遊具	53	52	0	6	1	4	0	6	23	49	4	0	0	0	0	0	93
	G91 楽器	9	7	0	2	0	0	0	0	3	9	1	0	0	0	0	0	15
G92 他の教養娯楽品	154	143	3	33	1	9	0	15	47	121	25	0	0	2	0	3	259	
G 計	653	607	9	161	8	35	0	45	212	483	100	1	0	4	0	6	1,064	

① 保健衛生品

保健衛生品の相談件数は773件で、うち苦情件数は687件(88.9%)です。「化粧品」に関する相談が最も多く363件(47.0%)、次いで「他の保健衛生品」が260件(33.6%)、「医療用具」73件(9.4%)の順となっています。「化粧品」では、「SNSの広告を見て初回500円の脱毛クリームを購入したら、2回目が届き定期購入だとわかった」等の定期購入に関する相談が多く寄せられています。また、「他の保健衛生品」では、新型コロナウイルスに関連して、マスク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」594件、「販売方法」274件、「品質・機能、役務品質」120件の順となっています。

② 教養娯楽品

教養娯楽品の相談件数は653件で、うち苦情件数は607件(93.0%)です。電子タバコなどの「他の教養娯楽品」に関する相談が最も多く154件(23.6%)、次いでスマートフォンなどの「電話機・電話機用品」108件(16.5%)、テレビなどの「音響・映像製品」93件(14.2%)、新聞などの「書籍・印刷物」82件(12.6%)の順となっています。「他の教養娯楽品」では、電子タバコの定期購入に関する相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」483件、「販売方法」212件、「品質・機能、役務品質」161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

表17

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	217	202	10	79	4	29	0	14	23	159	45	0	0	2	0	1	366
	H30 自動車用品	15	15	3	5	1	0	0	0	5	12	4	0	0	0	0	0	30
	H40 自転車・用品	17	16	4	10	0	0	0	1	2	8	4	0	0	0	0	0	29
	H50 運搬用具	2	2	1	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	6
	H60 他の乗り物	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	H 計	252	236	18	96	5	29	0	15	30	181	55	0	0	2	0	1	432
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	I10 土地・建物・設備一般	4	3	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	4	
	I20 土地	18	12	0	0	2	3	0	0	5	11	0	0	1	0	0	22	
	I31 建物一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	I32 集合住宅	30	26	0	15	1	3	0	2	3	11	6	0	0	1	0	1	43
	I33 戸建住宅	21	17	1	9	1	3	0	2	1	8	2	0	0	1	0	1	29
	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	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	I51 空調・冷暖房・給湯設備	16	13	0	3	0	3	0	2	1	11	3	0	0	0	1	0	24
	I52 衛生設備	4	4	1	2	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	7
	I53 屋外装備品	10	5	1	1	0	0	0	0	1	7	2	0	0	2	0	1	15
	I54 他の住宅設備	12	12	0	2	2	2	0	2	5	10	0	0	0	0	0	0	23
I 計	117	94	3	32	6	14	0	9	20	61	15	0	0	5	1	3	169	
J00 他の商品	18	16	1	5	0	1	0	1	8	13	2	1	0	0	0	0	32	

① 車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は252件で、うち苦情件数は236件(93.7%)です。「自動車」に関する相談が大半を占め217件(86.1%)で、中古車の契約や品質、売却時のトラブルに関する相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」181件、「品質・機能、役務品質」96件、「接客対応」55件の順となっています。

② 土地・建物・設備

土地・建物・設備の相談件数は117件で、うち苦情件数は94件(80.3%)です。「集合住宅」30件(25.6%)が最も多く、次いで「戸建住宅」21件(17.9%)、「土地」18件(15.4%)の順となっています。内容別では「契約・解約」61件、「品質・機能、役務品質」32件、「販売方法」が20件となっています。

③ 他の商品

他の商品の相談件数は18件で、うち苦情相談は16件(88.9%)です。訪問販売による金地金の現物まがい商法などの相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」13件、「販売方法」8件、「品質・機能、役務品質」が5件となっています。

(6) クリーニング、レンタル・リース・貸借

表18

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他		
K クリーニング	C 住居品	5	5	1	4	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	9
	E 被服品	17	16	0	13	0	0	0	1	0	7	7	0	0	0	0	0	28
	うち紳士・婦人洋服	13	13	0	11	0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	23
	上記以外の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
K 計	22	21	1	17	0	0	0	2	0	9	8	0	0	0	0	0	37	
L レンタル・リース・貸借	C 住居品	2	2	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3
	E 被服品	9	8	0	0	0	4	0	0	2	9	2	0	0	0	0	0	17
	G 教養娯楽品	24	18	0	0	1	4	0	0	6	19	3	0	1	0	0	0	34
	H 車両・乗り物	15	15	0	2	0	4	0	0	2	12	1	0	0	0	0	0	21
	I 土地・建物・設備	664	607	11	145	10	178	0	2	32	521	127	0	1	1	0	1	1,029
	うち集合住宅	577	529	9	133	10	168	0	2	13	444	116	0	1	1	0	1	898
	うち戸建住宅	35	31	2	8	0	3	0	0	1	30	6	0	0	0	0	0	50
上記以外の商品	3	3	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	4	
L 計	717	653	11	147	11	191	0	2	43	566	133	0	2	1	0	1	1,108	

※商品別分類の中で、うち書きしている品目は、主な商品であり、合計しても、その商品別分類の受付件数とは一致しません。

① クリーニング

クリーニングの相談件数は22件で、うち苦情件数は21件(95.5%)です。洋服や和服など「被服品」に関する相談が17件(77.3%)で、クリーニングによる衣服の縮み、傷、変色、脱色などの品質に関する相談が寄せられています。内容別では「品質・機能、役務品質」が17件と最も多く、次いで「契約・解約」9件、「接客対応」が8件となっています。

② レンタル・リース・貸借

レンタル・リース・貸借の相談件数は717件で、うち苦情件数は653件(91.1%)です。賃貸アパートなど「集合住宅」に関する相談が577件(80.5%)と最も多く、退去時の修繕費など原状回復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」566件、「価格・料金」191件、「品質・機能、役務品質」147件の順となっています。

(7) 工事・建築・加工、修理・補修

表19

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	C 住居品	7	6	0	1	0	4	0	0	2	4	1	0	0	1	0	0	13
	E 被服品	3	2	0	0	0	0	0	0	1	3	3	0	0	0	0	0	7
	I 土地・建物・設備	204	180	3	85	2	44	0	7	48	141	33	0	0	6	0	1	370
	うち戸建住宅	111	99	1	43	2	13	0	3	20	77	23	0	0	5	0	0	187
	うち衛生設備	34	32	1	8	0	14	0	4	18	28	3	0	0	0	0	0	76
	上記以外の商品	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	M 計	215	189	3	87	2	48	0	7	51	148	37	0	0	7	0	1	391
N 修理・補修	C 住居品	12	10	0	3	0	5	0	0	4	6	1	0	0	2	0	0	21
	うち家具・寝具	5	4	0	0	0	1	0	0	4	4	0	0	0	1	0	0	10
	E 被服品	8	8	0	3	0	1	0	0	0	5	5	0	0	0	0	0	14
	G 教養娯楽品	8	8	0	5	0	2	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	12
	うちパソコン・パソコン用品	3	3	0	2	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	5
	H 車両・乗り物	21	20	0	6	0	6	0	0	3	17	6	0	0	1	0	0	39
	うち自動車	20	19	0	6	0	6	0	0	2	16	6	0	0	1	0	0	37
	I 土地・建物・設備	29	28	1	7	0	13	0	2	9	18	8	0	0	1	0	0	59
	うち衛生設備	14	14	0	4	0	9	0	1	6	11	3	0	0	0	0	0	34
上記以外の商品	2	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
N 計	80	75	1	24	1	28	0	2	16	50	21	0	0	4	0	0	147	

※商品別分類の中で、うち書きしている品目は、主な商品であり、合計しても、その商品別分類の受付件数とは一致しません。

① 工事・建築・加工

工事・建築・加工の相談件数は215件で、うち苦情件数は189件(87.9%)です。「戸建住宅」に関する相談が111件(51.6%)で最も多く、「火災保険を使えば、自己負担なく住宅を修繕できると勧誘された」、「住宅を新築したが、外装や内装工事がずさん」等、新築工事や増改築工事、屋根工事、塗装工事、壁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」148件、「品質・機能、役務品質」87件、「販売方法」51件、「価格・料金」48件の順となっています。

② 修理・補修

修理・補修の相談件数は80件で、うち苦情件数は75件(93.8%)です。自動車修理のほか、「ネット広告を見て鍵の開錠サービスを頼んだが代金が高額すぎる」、「トイレの詰まり修理を依頼したところ工事が必要だと言われ高額請求された」など、いわゆる暮らしのレスキューサービスに関する相談も寄せられています。内容別では「契約・解約」が50件、「価格・料金」28件、「品質・機能、役務品質」24件、「接客対応」21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

表20

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		
O 管理・保管	H車両・乗り物	4	4	0	0	0	1	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	6
	I土地・建物・設備	4	3	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	4
	うち集合住宅	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	上記以外の商品	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	O 計	9	8	0	0	0	1	0	2	0	6	1	0	0	0	0	1	11
P00 役務一般	4	4	0	0	1	1	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	7	
Q 金融・保険サービス	Q10 金融・保険一般	3	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	3	
	Q20 生命保険	48	40	0	1	0	2	0	1	13	41	12	0	0	1	0	71	
	Q30 損害保険	25	16	0	0	0	1	0	1	1	15	9	0	0	1	0	28	
	Q35 その他の保険	10	8	0	1	0	1	0	1	2	8	1	0	0	0	0	14	
	Q70 預貯金・証券等	50	41	0	1	2	1	0	0	7	30	17	0	2	0	2	64	
	Q75 デリバティブ取引	16	16	0	0	0	0	0	0	9	13	0	0	0	0	0	22	
	Q76 ファンド型投資商品	40	37	0	1	1	1	0	2	25	34	1	0	0	0	0	65	
	Q80 融資サービス	88	60	0	0	4	10	0	4	5	72	2	0	0	2	0	100	
	Q90 他の金融関連サービス	59	47	0	0	1	3	0	1	9	40	12	0	0	0	3	72	
Q 計	339	268	0	4	8	19	0	10	72	253	55	0	3	4	5	6	439	

※商品別分類の中で、うち書きしている品目は、主な商品であり、合計しても、その商品別分類の受付件数とは一致しません。

① 管理・保管

管理・保管の相談件数は9件で、うち苦情件数は8件(88.9%)です。駐車場や賃貸アパート・分譲マンション管理などの相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」6件、「表示・広告」2件などとなっています。

② 役務一般

役務一般の相談件数は4件で、うち苦情件数は4件(100.0%)です。「友人の紹介で福利厚生サービスの会員になったが、マルチ商法のように心配」、「知人から会員になるとホテルの宿泊料が半額になるなどの特典があると勧誘され申し込んだが、ホテルに問い合わせると話が違った」等の相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」4件などとなっています。

③ 金融・保険サービス

金融・保険サービスの相談件数は339件で、うち苦情件数は268件(79.1%)です。「融資サービス」に関する相談が最も多く88件(26.0%)、次いで「他の金融関連サービス」59件(17.4%)、「預貯金・証券等」50件(14.7%)の順となっています。「融資サービス」では消費者金融からの借り入れによる多重債務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」が多く253件、次いで「販売方法」72件、「接客対応」55件の順になっています。

(9) 運輸・通信サービス、教育サービス

表21

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	R70 運輸・運送サービス一般	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	R71 旅客運送サービス	59	56	2	3	0	1	0	0	7	44	22	0	0	0	0	2	81
	R72 郵便・貨物運送サービス	60	52	0	10	1	5	0	0	5	29	26	0	0	0	0	5	81
	R80 放送・通信サービス一般	2	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3
	R81 電報・固定電話	75	53	0	8	1	5	0	0	19	52	9	0	0	0	1	2	97
	R82 移動通信サービス	300	266	0	28	10	53	0	8	53	222	85	0	0	3	0	0	462
	R83 放送・コンテンツ等	881	849	0	23	9	80	0	67	485	789	37	0	0	1	0	2	1,493
	R84 インターネット通信サービス	353	336	0	22	1	35	0	9	183	297	36	0	0	0	0	2	585
R 計	1,732	1,615	2	94	22	181	0	84	752	1,434	216	0	0	4	1	14	2,804	
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	12	10	0	1	1	2	0	0	0	11	1	0	0	0	0	0	16
	S30 補習教育	11	11	0	1	0	3	0	1	2	9	6	0	0	0	0	0	22
	S40 他の教育	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	S 計	24	22	0	2	1	5	0	1	2	21	7	0	0	0	0	0	39

① 運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は1,732件で、うち苦情件数は1,615件(93.2%)です。デジタルコンテンツなどの「放送・コンテンツ等」に関する相談が最も多く881件(50.9%)、次いで光回線などの「インターネット通信サービス」353件(20.4%)の順となっています。

「放送・コンテンツ等」では、「ネットで検索していたらアダルトサイトに入ってしまった高額の請求された」などの不当請求、「お金がもらえるというので出会い系サイトに登録し、ポイントを購入したが詐欺だと思つたので返金してほしい」といったいわゆるサクラサイト、「インターネット通信サービス」では、「電話勧誘で電話代が安くなると言われ光回線の契約をしたが、逆に高くなった」等、光回線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1,434件と圧倒的に多く、次いで「販売方法」752件、「接客対応」216件の順となっています。

② 教育サービス

教育サービスの相談件数は24件、うち苦情件数は22件(91.7%)です。「学校教育」に関する相談が12件(50.0%)で最も多くなっています。

内容別では「契約・解約」21件、「接客対応」7件、「価格・料金」5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

表22

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 教養・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	16	15	0	0	1	0	0	2	2	15	7	0	0	0	0	0	27
	T30 宿泊施設	40	36	1	3	1	10	0	3	9	25	8	0	1	1	0	2	64
	T40 教室・講座	77	71	1	11	0	11	0	7	17	65	17	0	0	3	0	1	133
	T50 観覧・鑑賞	17	16	1	0	0	1	0	1	2	14	5	0	0	0	0	0	24
	T60 各種会員権	2	2	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3
	T70 他の教養・娯楽	80	74	3	9	0	5	0	4	14	64	15	0	1	1	0	0	116
		232	214	6	23	2	27	0	17	45	185	52	0	2	5	0	3	367
U 保健・福祉サービス	U10 保健・福祉一般	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
	U21 医療	118	102	13	31	4	16	0	3	9	57	39	0	0	1	1	7	181
	U22 理美容	47	44	6	7	1	7	0	0	9	42	13	0	0	0	0	0	85
	U23 浴場	12	11	0	0	1	1	0	0	1	9	2	0	0	0	0	0	14
	U24 衛生サービス	11	11	0	1	0	3	0	0	2	11	2	0	0	0	0	0	19
	U31 保育	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	U32 老人福祉・サービス	13	11	0	1	0	3	0	0	0	12	3	0	0	0	0	0	19
	U40 他の保健・福祉	70	31	0	0	3	0	0	10	1	20	13	0	0	1	3	24	75
U 計	273	212	19	40	9	30	0	13	22	151	74	0	0	2	4	31	395	

① 教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は232件で、うち苦情件数は214件(92.2%)です。「他の教養・娯楽」が80件(34.5%)、次いで「教室・講座」に関する相談が77件(33.2%)の順となっています。「他の教養・娯楽」では、新型コロナウイルスに関連してスポーツジムの解約に関する相談が多く寄せられています。内容別では「契約・解約」185件、「接客対応」52件、「販売方法」45件の順となっています。

② 保健・福祉サービス

保健・福祉サービスの相談件数は273件で、うち苦情件数は212件(77.7%)です。「医療」に関する相談が最も多く118件(43.2%)、次いで「他の保健・福祉」70件(25.6%)、「理美容」47件(17.2%)の順となっています。「医療」では、歯科治療や整骨院等が行うマッサージ等の品質、「他の保健・福祉」では募金、社会保険、「理美容」ではエステティックサービスなどに関する相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」が最も多く151件、「接客対応」が74件、「品質・機能、役務品質」が40件の順となっています。

(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

表23

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	
V 他の役務	V10 外食・食事宅配	43	37	4	10	3	6	0	6	3	18	18	0	1	0	0	4	73
	V20 冠婚葬祭	38	34	0	1	0	8	0	1	5	33	8	0	0	1	0	0	57
	V30 家事サービス	2	2	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	4
	V40 役務その他	337	292	1	22	4	37	0	17	132	250	35	0	0	11	0	6	515
	V 計	420	365	5	34	7	51	0	24	140	303	62	0	1	12	0	10	649
W 内職・副業・ねずみ講	W15 内職・副業一般	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	19	19	0	0	0	0	0	0	14	16	1	0	0	0	0	0	31
	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	19	19	0	0	0	0	0	0	14	16	1	0	0	0	0	0	31
X00 他の行政サービス	143	67	3	16	26	1	0	3	9	10	35	0	0	0	4	56	163	
Z 他の相談	238	69	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

① 他の役務

他の役務の相談件数は420件で、うち苦情件数は365件(86.9%)です。「役務その他」が最も多く337件(80.2%)となっています。「役務その他」では、「火災保険で自己負担なく自宅を修繕できるので保険金申請を代行する」などといった火災保険申請代行サービスや、インターネットで質問すると専門家から回答を得られるという質問回答サイト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303件、次いで「販売方法」140件、「接客対応」62件の順となっています。

② 内職・副業・ねずみ講

内職・副業・ねずみ講の相談件数は19件で、うち苦情相談は19件(100.0%)です。すべて「内職・副業」に関する相談で、アフィリエイト内職やインターネットを利用した商品の転売などさまざまな内職・副業の相談がありました。内容別では「契約・解約」16件、次いで「販売方法」14件の順となっています。

③ 他の行政サービス

他の行政サービスの相談件数は143件で、うち苦情件数は67件(46.9%)です。新型コロナウイルスに関連して、特別定額給付金や持続化給付金に関する相談が多く寄せられています。

④ 他の相談

他の相談の相談件数は238件で、うち苦情件数は69件(29.0%)です。「不審な電話がきた」といったもののほか、相隣関係や相続、個人間の金銭貸借など消費生活相談に当てはまらない相談も寄せられています。

8 商品・役務の危害・危険の相談状況

以下の危害・危険情報は、「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)の分類によるものです。

「危害」とは商品等(役務・設備を含む)によって、身体にけが、病気等の疾病(危害)を受けたという相談をいいます。「危険」とは、商品等の発火、破裂、故障等によって身体に危害が及ぶおそれがあったという相談をいいます。

(1) 危害

「危害」の相談受付件数は、161件でした。そのうち、「健康食品」が最も多く47件(29.2%)、次いで「化粧品」41件(25.5%)、「医療」11件(6.8%)、「家具・寝具」の6件(3.7%)、「理美容」が5件(3.1%)などとなっています。

具体的な相談内容として、次のようなものがありました。

- ・ジェルネイルの施術を受けたら爪の下が赤く変色。2回目で症状が悪化し、病院でネイルが原因と診断された。
- ・インターネット通販でシミが消えるジェルを注文。手の甲に付けて就寝したら、翌日水疱ができた。
- ・鍋の着脱式取っ手を外した際に金属部分が外れて手に当たり火傷を負った。
- ・インターネット通販で筋肉増強サプリメントを購入したが飲むと下痢になる。解約には診断書が必要と言われた。
- ・光脱毛の施術を受けたが、翌日全身に赤い蕁麻疹が出た。エステ店の補償で半年間通院して治療することになった。

(2) 危険

「危険」としての相談受付件数は、23件でした。そのうち、「自動車」が最も多く5件(21.7%)、次いで「食生活機器」、「室内装備品」、「電話機・電話機用品」が各2件(各8.7%)などとなっています。

具体的な相談内容として、次のようなものがありました。

- ・中古車を保証付き現状渡しで購入したが、前ブレーキが効かないと判明。修理代を請求したい。
- ・数か月前に中古車を購入したが、走行中に後輪タイヤから煙が出て走行不能になった。
- ・手動車いすをインターネット通販で購入。使用したら車輪が外れた。修理対応では不満だ。
- ・電気店で購入したACアダプターを使用中、コードが焦げて発煙。メーカーから返品を求められた。

表24 商品別分類のうち「危害」(上位)

	商品別分類	受付件数
1	健康食品	47
2	化粧品	41
3	医療	11
4	家具・寝具	6
5	理美容	5

表25 商品別分類のうち「危険」(上位)

	商品別分類	受付件数
1	自動車	5
2	食生活機器	2
2	室内装備品	2
2	電話機・電話機用品	2

9 その他の相談状況

(1) 電子メール相談

平成18年度から、道立消費生活センターの消費生活相談受付時間内に相談できない消費者の相談に対応するため、電子メールによる相談を受け付けています。令和2年度の受付件数は228件でした。

(2) 市町村からの経由相談

令和2年度に、道内の市町村の消費生活相談窓口担当者から受け付けた経由相談の件数は578件でした。

(3) 特別相談

平成18年度から道民の潜在的な消費者被害の掘り起こしを目的として、特別相談を実施しています。令和2年度は2回実施しました。

①特別相談名 「消費者トラブルなんでも110番」

主 催:北海道立消費生活センター、札幌弁護士会

目 的:当センターに寄せられた相談件数は4年連続で増加。8月までに寄せられた件数は前年度同期比で約1.3倍となった。令和2年1月からは新型コロナウイルス関連の相談も寄せられており、中でも通信販売に関する相談が多い。外出自粛等によりインターネット通販の利便性から利用者が多くなり、トラブルが増加していると考えられる。他には賃貸住宅や光回線なども依然として多く相談が寄せられている。このような事態をふまえ、様々な契約トラブルの現状を把握するとともに、被害の未然防止、救済を目的として特別相談を実施した。

開催日時:令和2年10月3日(土) 午前10時から午後3時

開催場所:北海道立消費生活センターくらしの教室、小会議室

相談対象:道民(消費者)

従事者:相談員6名、職員3名、弁護士15名(弁護士は1時間交代制)

相談件数:21件

②特別相談名 「消費者トラブルなんでも110番」

主 催:北海道立消費生活センター、札幌弁護士会

目 的:4月から12月に寄せられた相談件数は前年度同期比で137.5%となり、既に昨年度の総件数を上回っている。定期購入をはじめとしたインターネットショッピングなどの通信販売に関する相談件数も依然として増加している。また住宅に係る相談も例年多数寄せられており、中でも賃貸住宅の原状回復に係る相談が多い。他には光回線や情報商材など多岐に渡る内容の相談が寄せられている。このような事態をふまえ、様々な契約トラブルの現状を把握するとともに、被害の未然防止、救済を目的として特別相談を実施した。

開催日時:令和3年3月13日(土) 午前10時から午後3時

開催場所:北海道立消費生活センターくらしの教室、小会議室

相談対象:道民(消費者)

従事者:相談員6名、職員3名、専門員1名、弁護士11名(弁護士は1時間交代制)

相談件数:12件

10 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。

新聞購読を解約したい…

～玄関先には「訪問販売お断りステッカー」

「北のくらし」令和2年4月号掲載

問 4か月前に訪問販売で新聞購読の勧誘を受けた。一人暮らしで新聞は読まないと思っただけでも聞いてほしいと言われ、トイレトーパーや米などを渡され、断り切れず契約した。配達されるのは2か月先からだが解約したい。玄関には訪問販売お断りのステッカーを貼っていた。(70代女性)

答 訪問販売で契約した場合、特定商取引法が適用され、法律で定められた事項が記載された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、断った人へ勧誘を続けることも禁止しています。

また、北海道消費生活条例では、訪問販売お断りステッカーは、勧誘を断っている意思表示とみなし、このステッカーを貼っている家への勧誘を禁止しています。

今回の相談ではクーリング・オフ期間は過ぎていましたが、断っているのに勧誘を続けていることに問題があると考えられました。その旨を伝え販売店と交渉したところ、販売店が解約に応じ、残っていた景品を返還し終了しました。

訪問販売を断りたい場合は、ステッカーを活用しましょう。トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

クリーニングでコートの一部がぼろぼろに

～トラブルにあった時の対応は？

「北のくらし」令和2年4月号掲載

問 3年半前に5万円で購入したダウンコートをドライクリーニングに出したところ、ふちの部分が、はがれてぼろぼろになってしまった。店にコートを預ける際に劣化の可能性があると言われたが、大丈夫だろうと思い預けた。クリーニング店と交渉し購入額の半額の賠償金を受け取ったが、コートは返却しないと言われ納得できない。(60代女性)

答 クリーニング事故があった場合、一般的には全国クリーニング生活衛生同業組合連合会が作成した「クリーニング事故賠償基準」に則って賠償額が提示されます。賠償額は、同じ品質のものを事故発生時に購入する場合の価格をもとに、購入してからの月数などを考慮して算定されます。

コートのふちの部分の素材を確認すると、ポリウレタンを含む合成皮革が使われていました。ポリウレタンは製造されてから通常2～3年の経過で劣化しやすい性質があります。今回は、店の説明が十分ではなかったため、クリーニングの事故賠償基準などを参考に半額の賠償がされたようでした。

賠償金を受け取った場合、その品物の所有権は消費者から事業者に移るため、原則返却してもらえません。返却を希望する場合、店側と話し合うこととなりますが、一般的には賠償額が減額されます。

クリーニング店に預ける際は、シミや汚れの状態、衣類の付属品などについて伝え、預かり証を受け取りましょう。また品物を受け取る際には、預けた品物の数や状態を確認することも大切です。

インターネットで副業のはずが… ～ギャンブル情報で儲かる？

「きらめっく」令和2年5月号掲載

問 4カ月前、SNSで知り合った人から「インターネットでできる副業に興味はないか。安心な投資がある」等と勧誘され、カフェで会うことになった。男性2人から「海外のギャンブル情報が配信されるので、その通りに賭けるだけ」と説明され、20歳になったばかりで経済的に困っていたこともあり、契約することにした。情報の配信費用として30万円程度かかるので、クレジットカードと消費者金融のローンカードを作って支払うよう指示された。

一緒にコンビニのATMに出向き、これらのカードでキャッシングしたお金を手渡して契約書もらった。しかし、家族から反対されたので、その4日後にクーリング・オフをしたいとSNSで伝えたが、「友達に紹介すると報酬が得られるから続けた方がいい」と説得された。最初の話と違うことで不審に思い、キャッシングの返済も大変なので解約して返金してほしい。(20代女性)

答 電話やSNS等で販売目的を明示せず呼び出して契約させる行為は、いわゆるアポイントメントセールスとして、特定商取引法の訪問販売に該当します。訪問販売を行う事業者には、勧誘に先立ち勧誘目的や事業者名を告げること、同法で定められた事項を記載した書面の交付等が義務付けられています。消費者は、書面を受け取った日から8日間以内はクーリング・オフができますが、契約を続けるように説得されたような場合には、8日間を過ぎてもクーリング・オフを主張することができます。また、同法では消費者の知識、収入等にそぐわない商品やサービスの勧誘をしてはならないとされています。

当センターから事業者に連絡をして、すでにクーリング・オフの申し出をしていること、勧誘方法に問題があることなどを伝えて交渉しました。事業者は合意書を交わせば全額返金すると主張しましたが、当センターからはクーリング・オフは無条件解約であり、合意書を交わす必要はないと伝え、了承されました。相談者には念のため書面でクーリング・オフ通知を送付しておくよう助言し、後日返金された代金でキャッシングの返済をしたことを確認の上、相談を終了しました。

「必ず儲かる」話はありません！

最近、友人や先輩、SNS、サークル等で知り合った人から「会わせたい人がいる」「セミナーに行こう」等と誘われて投資ビジネスの儲け話を持ちかけられという相談も寄せられています。暗号資産(仮想通貨)や海外の不動産投資など実態が不明な儲け話も多く、「お金がない」と断っても、消費者金融で借金させたり、クレジットカードで決済させたりするなどして契約させるケースが見られます。

簡単にお金を稼げるという話はありませんので十分注意してください。トラブルに遭ったら、早急に最寄りの消費生活相談窓口へ。

ネット通販でマスク注文

～10日たっても届かず・・・

「北のくらし」令和2年6月号掲載

問 インターネット通販で50枚入りマスクを2箱注文し、コンビニから代金5,600円を支払った。発送予定日から10日過ぎても発送されず、販売サイトの連絡フォームを使って解約を申し出たが返事がない。販売店に電話をしたいが、サイトに電話番号が書かれていない。詐欺だと思うので返金してほしい。(70代男性)

答 インターネットなどを利用して商品を購入する通信販売は、特定商取引法で広告規制があり、事業者の名称や住所、電話番号、商品の価格、返品可否や返品できる場合の条件などを、消費者に分かりやすく表示するよう求められています。

相談者は、大手通販サイトを通して購入していたため、カスタマーサポート窓口の商品が届かず販売店とも連絡が取れないので、返金してほしい旨を申し出るよう助言しました。その後、カスタマーサポート窓口で調査した結果、全額返金されることになったと連絡がありました。

通信販売をめぐるのは、「注文した個数と違っていた」、「届いた商品が偽物だった」などのトラブルも寄せられています。また、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、マスクや消毒液などに関する相談も増えています。

通信販売のトラブルは、相手と連絡が取れなければ解決は難しいことが多いため、正確な運営者情報が記載されているか事前に確認するとともに、広告画面や注文履歴を保存しておきましょう。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

電話で個人情報を知ってしまった…

～悪用されないか心配

「北のくらし」令和2年6月号掲載

問 携帯電話に債権回収会社を名乗る電話があり、「1年前に登録した投資会社に350万円の未払い金がある。払えないなら無料で解決する」と言われ、住所、生年月日などの個人情報を教えてしまった。途中でおかしいと気づき、警察や消費生活センターに相談すると言ったら電話が切れた。個人情報を悪用されないか心配だ。(70代女性)

答 相談者は、この投資会社に登録した覚えがないとのことでした。債権回収会社のほか弁護士や公的機関などをかたり、被害回復や情報削除の名目で個人情報を聞きだそうとする手口があることを説明しました。また何らかの名目で費用を請求するなど不審な手口の可能性があるため、無視して様子を見るよう助言しました。今後、事業者から連絡があったり、個人情報が悪用されるようなことがあれば、センターや警察に相談するよう伝えました。

最近では新型コロナウイルスの特別定額給付金や助成金に便乗して、住所やマイナンバーなどの個人情報を聞きだそうとしたり、代行手続きの費用を支払わせようとする手口もみられます。

行政機関が電話やメールでマイナンバーやキャッシュカードの暗証番号などを聞いたり、給付のための手数料を請求することは絶対にありません。行政職員、あるいは行政から委託されたとかたる業者などからの電話や訪問、心当たりのない送信元からのメールなど、怪しい、おかしいと思ったら早めに相談しましょう。

依頼していない貴金属を強引に買い取り… ～返してほしいが解約できる？

「きらめっく」令和2年7月号掲載

問 4日前、「よれよれのTシャツや毛玉の付いたセーターがあれば100円でも200円でも買い取ります」と事業者から電話があった。買い取りトラブルのことを思い出して、貴金属は売らないことを約束して事業者の来訪を承諾したところ「30分後に2名の営業員が行くので用意しておいてください」と言われたので、衣類等を玄関に出しておいた。

後刻、事業者が来訪し、出しておいた衣類等を買取り商品用の箱に入れた。その後、「貴金属を見せてください。写真を撮り本部に送る必要があるのよ」と言われ、ネックレスと指輪を見せた。すると事業者は「宝の持ち腐れだ」と言って、買い取り商品用の箱に勝手に入れたので、「母の形見なので売る気はない」と言ったが聞き入れてくれなかった。訪問から2時間も経って疲れてしまい、早く帰ってほしくて仕方なく買い取りに応じ、総額3万円で売却し、契約書面を受け取った。しかし、貴金属は売らなかつたので返してほしい。解約できるか。(70代女性)

答 事業者が消費者の自宅を訪問し、物品を買取る取引は、特定商取引法により訪問購入として規制されており、勧誘に先立ち、事業者名、勧誘の目的、買取る物品の種類を明らかにする必要がある。来訪した際に事前に依頼していない物品を買取ることは禁止されています。

同法では、事業者は法律で定められた項目が記載された書面を交付する義務もあり、消費者は書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフが可能です。また、消費者は契約したとしても、事業者が買取る物品(この事例では衣類等と貴金属)をすぐに引き渡さず、クーリング・オフ期間内は手元に置いておくことができ、業者はその旨を説明しなければなりません。また、北海道消費生活条例では、消費者が承諾していないにもかかわらず、長時間にわたり住居にとどまり、繰り返し説得して勧誘することは不当な取引として禁止しています。

相談者には今回の契約はクーリング・オフが可能であることを伝え、クーリング・オフ通知の書き方を説明し、コピーを取って簡易書留郵便等で事業者に送付するよう助言しました。当センターからも事業者に連絡して、電話で約束していない貴金属の買い取りをしていること、長時間にわたる勧誘を行っていること、説明が不足していること等の問題点について指摘し、クーリング・オフしたことを伝えました。後日、事業者から買い取りした物品すべてが返品されたことを確認し、相談者が3万円を返金して終了となりました。

この事例のように、訪問買い取りのトラブルの相談が依然として寄せられています。勧誘を受けても不要な場合はきっぱりと断りましょう。

トラブルに遭ったら、早急に最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

詐欺メールかと思ったら… ～カードが不正利用されていた

「北のくらし」令和2年8月号掲載

問 大手通販サイトからメールが届いたが、最初はよくある詐欺メールかと思い無視していた。しかし、改めて内容を確認すると「モニタリング調査でお客様のアカウントが無断でアクセスされた可能性がある」と判明したとあり、決済されたクレジットカード会社名とカードの末尾番号が記載されており、私のクレジットカードのものと同じだった。そこで、クレジットカードのWeb請求明細を確認すると確かに大手通販サイトでオンラインゲーム利用券を複数回購入されており、金額もメールの記載と一致していた。不正ログインされ、実際にクレジットカードで決済されたようだ。どうしたらよいか。(40代男性)

答 今回、相談者に届いたメールは相談者のカード情報やカード会社の請求明細と一致するため詐欺などではなく、本物と考えられました。そこで相談者には早急に、カードの裏面に記載されたカード発行会社に連絡し、経緯を説明して、カード番号の変更と、不正利用分のキャンセル処理を依頼するよう助言しました。その後、相談者から「カード会社から調査した上で不正利用が確認でき次第、キャンセル処理すると回答があった。併せてカード番号の変更手続き中である」と報告がありました。後日、Web 明細から通販サイトの請求分が取り消されたことを確認し相談を終了しました。

今回のメールは本物でしたが、大手通販サイトなど実在の事業者名を騙って、カード情報やサイトのID・パスワードなどをだまし取ろうとする詐欺メールに関する苦情が全国の消費生活センターに寄せられています。本物か詐欺メールか判別が難しい場合もあります。通販サイトのホームページやカード会社の請求明細をこまめに確認するなど慎重に対応しましょう。

プリペイドカードに利用期限？ ～残高を返金してほしい

「北のくらし」令和2年8月号掲載

問 ガソリンスタンドの代金をプリペイドカードで支払っていた。その後、そのスタンドを3年以上使っていなかったのに、カード発行会社に残高の返金を求めたが、期限が切れてしまったので応じられないと断られた。期限があるとは知らなかったので納得できない。(40代男性)

答 プリペイドカードや、商品券等は前払式支払手段として資金決済法の規制を受け、発行者名、支払い可能金額、有効期限、問い合わせ先、利用上の注意などを周知することとされています。サービスの提供を終了する場合など特別な場合を除いて原則払い戻し(換金)はできません。

当該プリペイドカード発行事業者の利用規約には「チャージ金額は原則換金しない。最終利用日より1年間でカードは失効し、残高はその後2年間、経費を引いて換金できる」と明記されていました。

相談者が所持しているプリペイドカードは規約に定められた期間を経過しているため、払い戻しを求めるのは難しいと伝えました。プリペイドカードや商品券の券面に記載されている有効期限や注意書きをよく確認しましょう。

トラブルに遭ったら、早急に最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

インターネットを利用しない父が光回線 ～解約に違約金が必要？

「きらめっく」令和2年9月号掲載

問 父が1年半前に自宅を訪問した事業者から「電話代が安くなる」と説明され、光回線を契約していた。逆に料金が高くなったと思っていたが、契約したので仕方ないと支払いを続けていたようだ。しかし、父は80代でインターネットは利用しないため、光回線は必要なかったと思う。高齢者住宅に転居することになったため、解約を申し出たら、「契約から3年以内に解約する場合の違約金や工事費の残債は支払ってもらおう」、「2万円のキャッシュバックを受け取っているので、違約金がかかる」と合計6万円を支払うように言われたが、納得できない。(50代女性)

答 光回線の契約は電気通信事業法で規制されています。電気通信事業者には、契約前に料金や提供条件の説明義務、契約後には契約内容を明らかにする契約書面の交付義務があります。また、高齢者など配慮が必要な消費者にはわかりやすく説明する義務もあります。

契約当事者である父親に契約時の状況を確認したところ、契約したサービス料金について詳しい説明を聞いた覚えはない、解約料がかかることも知らなかったとのことでした。当センターから電気通信事業者に連絡し、勧誘時の説明が不足していることや、契約者の利用状況に適合しない契約だと考えられることから、違約金なしで解約できないかと伝えました。それに対し、事業者は契約内容について説明しているし、書面も送付しているので問題はないと主張しました。重ねて問題点を伝えて交渉したところ、最終的にキャッシュバック分の違約金1万4,000円だけ支払ってほしいと提案がありました。契約者が合意し、機器等の返却手続きを行い終了しました。

光回線の勧誘に関しては、大手電話会社と思って契約したら別の事業者だった、よく分からないまま次々契約先が変わっていたなどの相談も寄せられています。

電話勧誘や訪問販売で契約を急かされても、本当に必要なサービスかどうかよく考え、契約に疑問を感じたら、その場ですぐに申し込みせず、家族などに相談しましょう。

なお、電気通信事業法では、光回線など一定の範囲の電気通信サービスについては、契約書面を受け取った日から8日間は契約解除することが可能です。ただし、工事費や利用したサービスの利用料などを支払う義務が生じます。

さらに、令和元年10月1日から、光回線や携帯電話サービスなどの販売を行う代理店は、総務省への届出が必要になったほか、説明書面等に代理店の名称や連絡先、届出番号などを記載する義務もあります。勧誘を受けたら、相手の事業者名や連絡先等を確認しましょう。契約書面等が送付されたら、内容をよく確認することも大切です。

トラブルに遭ったら、早急に最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

出会い系サイトでポイントを購入したのに

～連絡先を交換できない～

「北のくらし」令和2年10月号掲載

問 SNSで連絡を取っていた女性から携帯電話を買い替えるので別のサイトでのやり取りをしようと誘われた。サイト内では、アドレスを交換するために3,000円分のポイントが必要で、クレジットカードで決済した。しかし、指示されたキーワードを入力する操作でミスがあった等の理由でアドレスが交換できず、次々にポイント代金を請求され総額7万円を支払った。インターネットで調べると同様の手口は出会い系サイトのサクラサイトといわれるものだと分かった。だまされたと思うので、返金してほしい。(50代男性)

答 出会い系サイトで何度もポイントを購入しても結局連絡先は交換できず、高額な被害になることがあります。相手は何者かになりすましたサクラと考えられることから、このようなサイトは「サクラサイト」と呼ばれます。

相談者には、カード会社に請求の保留を求めること、また、決済代行会社とサイト運営会社には返金交渉をすることになるため、サイトを利用することになった経緯を書面にまとめる必要があることを説明しました。その後、センターが決済代行会社と交渉したところ、「決済代金7万円全額のキャンセル処理を行った」との連絡がありました。相談者には、この旨と、万が一キャンセルされていない場合には連絡するよう伝えて相談を終了しました。

インターネット利用中に警告画面！？

～電話してしまったが大丈夫？

「北のくらし」令和2年10月号掲載

問 パソコンでインターネットを見ていると突然画面上に「ウイルスが検知された」との警告文と電話番号が表示されたので、慌てて電話をした。すると、たどたどしい日本語の外国人が対応し「パソコンのOSマークとRのキーを押してください」と言われたので詐欺ではないかと不審に思い電話を切った。パソコンにはセキュリティソフトをインストールしているが、ウイルスを探知したとの表示はなかった。電話した際に個人情報は伝えていないし、パソコンは使用できる状態だが、このままで大丈夫か。(40代女性)

答 独立行政法人情報処理推進機構(IPA)では、広告に偽の警告画面を表示させ、ウイルスサポートやソフトをダウンロードさせて不当な請求をする手口についてホームページで注意喚起しています。

相談者には、IPAの注意喚起を説明するとともに、今回はウイルスには感染していないと考えられることと、今後、事業者から連絡があっても対応しないよう助言しました。

なお、同様の手口で、万が一決済のためにクレジットカード番号を教えた場合には、連絡先となっている事業者だけでなくカード会社にも連絡する必要があります。

このようなトラブルを避けるためには、普段から利用しているセキュリティソフトを最新の状態にしておき、セキュリティソフトによる警告ではない場合は偽の警告画面の可能性が高いため、画面の指示に従わないよう注意しましょう。

定期購入に気付かずサプリメントを購入 ～解約したいが連絡が見つからない

「きらめっく」令和2年11月号掲載

問 今日、スマートフォンで動画サイトの広告を見て、初回10円のバスタップに効果があるというサプリメントをクレジットカード決済で注文した。1回限りのサンプルだと思っていたが、注文確認メールが届き最低6回、合計金額25,000円の定期購入であることに気付き驚いた。10日間の返金保証制度があるようだったので解約しようと電話したがつながらず、Webフォームからも連絡したが返信がない。どうしたらよいか。(20代女性)

答 インターネットなどを利用して商品を購入する通信販売は、特定商取引法で広告規制があり、事業者の名称や住所、電話番号、商品の価格、返品可否や返品できる場合の条件などを消費者に分かりやすく表示するよう求められています。また、定期購入契約の場合には、申し込み画面や確認画面に定期購入である旨や、商品の引き渡し回数、1回あたりの商品代金や総額等の条件を記載しなければなりません。

当センターで事業者のホームページを確認しました。広告には大きく「10円」と赤字で表示され、定期購入であることや総額については画面の一番下の方に小さく書かれていて、何度もスクロールしなければ見られず、大変分かりにくいと考えられました。

当センターから事業者に連絡したところ、発送完了メール送付日から10日以内であれば、返金保証制度を利用できるが、返品送料と返金手数料は契約者負担になると説明がありました。センターから、相談者が注文後すぐにキャンセルを申し出ているので発送を止めてほしいことや広告が分かりにくいことを伝えて交渉したところ、事業者から初回分の10円を支払ってもらえれば、2回目以降の分は解約手続きを行うと提案がありました。

相談者は、返金保証制度を利用するよりも負担が少ないので、この条件で解約したいとの意向でした。提案に合意する旨を伝え、事業者が解約手続きをしたことを確認し終了しました。

インターネットなどの通信販売では定期購入と気付かず契約してしまい、後日、トラブルになるケースが後を絶ちません。商品を購入する際は、定期購入が条件となっていないかなど契約内容についてしっかり確認しましょう。通信販売の場合、クーリング・オフはありませんので、返品可否、解約できる期間や条件、事業者への連絡方法もよく確認し、広告や申し込みの確認画面などを印刷したり、スクリーンショットで保存するなどして契約内容を記録しておきましょう。

トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

「電気代が安くなる」と勧誘電話 ～検針票をスマホで送信してしまった

「北のくらし」令和2年12月号掲載

問 昨日、契約中の大手電力会社を名乗って、「電気代が安くなる。見積をするので検針票をファックスしてほしい」と電話がきた。ファックスがないと伝えると、「スマホで検針票を撮影し、画像を送って」と言われ送信した。その後、おかしいと思い、契約先が他の会社が変わるのではないかと不安になった。契約先を変えるつもりはないが、どうしたらよいか。(80代女性)

答 特定商取引法(特商法)では、事業者が電話で商品やサービスの勧誘を行う場合、勧誘前に事業者名や販売目的を告げることが義務付けられています。また、事業者には法律で定められた事項を記載した契約書面の交付を義務付けており、消費者は書面を受け取ってから8日間は、クーリング・オフできます。相談者には、小売電力の勧誘の可能性があることと、クーリング・オフが可能であることを伝えました。センターから相談者の着信履歴に残っていた電話番号にかけると、契約中の電力会社ではなく小売電気事業者の代理店でした。勧誘時に大手電力会社を名乗っていることや、電気代が安くなるとだけ言って販売目的を告げていない等の問題点を伝え、契約する意思がないことと、今後の勧誘を断る旨を伝えました。代理店からは「見積の計算段階で、契約には至っていない。今後の勧誘も控える」との回答があり、相談者に伝えました。

小売電気事業者の勧誘では、検針票の記載情報を求められる事例が多く見受けられます。検針票には顧客番号や供給地点番号などの重要な個人情報が記載されており、これらの情報によって新たな電力会社との契約が可能になります。勧誘を受けた場合は、すぐに検針票などの情報を伝えず、会社名や料金プラン等を確認するなど慎重に対応しましょう。

電話勧誘で健康食品の押し売り ～断ったはずなのに商品が届いた

「北のくらし」令和2年12月号掲載

問 1週間前、独居の80代の母が、電話でグルコサミンの健康食品を勧誘され、要らないと断ったようだが、昨日、商品と契約書、振込用紙が届いた。返品したいがどう対応したらよいか。(50代男性)

答 特商法と北海道消費生活条例(道条例)では、電話勧誘販売で契約を断った消費者に対し、勧誘を続けることや、その後改めて電話をかけて勧誘することを禁止しています。また道条例では、消費者に対し注文していない商品を一方的に送付し、その代金を請求することも禁止しています。

相談者の母親に話を聞いたところ、しつこく勧誘されたが、何度も断ったとのことでした。センターから事業者に連絡し、勧誘時の問題点や返品を希望している旨を伝えたと、手違いで送った可能性があるため、商品は着払いで返品してほしい。今後の勧誘は停止する」との回答がありました。その旨を相談者に伝え、後日、相談者が商品を返品したことを確認し、相談を終了しました。

電話勧誘を受けても、契約するつもりがなければきっぱりと断りましょう。また、断りきれず契約してしまった場合や、注文した覚えのない商品が送られてきたなど、トラブルになった場合は、最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

強引な訪問販売で布団リフォームを契約 ～クーリング・オフを申し出たが…

「きらめっく」令和3年1月号掲載

問 昨日、80代の母親の家に布団業者が訪問し、強引に家に上がり込んで押し入れから布団を出してリフォームを勧誘された。断ったが業者がしつこいので、仕方なく契約したようだ。20万円もするので解約したいと母が言うので、私から業者に電話でクーリング・オフする旨を伝えたら、預かった布団を3日後に返しに行くと言われた。今後、どのように対応すべきか知りたい。(50代女性)

答 訪問販売による契約は、特定商取引法(特商法)で規制されており、事業者は勧誘に先立ち、販売目的を告げることや、同法で定められた内容を記載した契約書面を交付する義務があります。また、消費者は書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフすることができます。

契約当事者である相談者の母親に話を聞いたところ、「事業者に覚えはなかったが、『以前、布団を買ってもらった。布団が湿気るといふ苦情があるので見せてほしい』と訪問してきた。押し入れから勝手に布団を出してきて『リフォームする』と言われ、何度も断ったがあまりにもしつこいので、仕方なく契約書に署名した」とのことでした。また、リフォームは必要なく、持っていかれた布団を返してほしいとの意向でした。

すでに電話でクーリング・オフを申し出てはいましたが、念のため、はがきでも通知するよう助言しました。

契約当事者がクーリング・オフ通知を発送後、当センターから事業者に連絡して通知が届いたことを確認し、販売目的を告げずに訪問していることや、断っているのに勧誘を続けるなど、勧誘方法に問題があることを指摘し、クーリング・オフする旨を伝えました。

後日、契約当事者宅に布団が返却されたことを確認し、訪問販売お断りのステッカーを貼ることを助言して相談を終了しました。

特商法や北海道消費生活条例(道条例)では、販売目的を告げずに勧誘することや、断っている人への勧誘を継続すること(再勧誘)を禁止しています。また、道条例では、訪問販売お断りのステッカーを貼っている家に訪問することを禁止しています。

訪問販売による被害を防ぐには、「訪問販売お断り」のステッカーを貼ることも一つの方法です。また、クーリング・オフ期間が過ぎていても、販売方法等に問題があれば、事業者と交渉し、解約できることがあります。トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

※この事例の事業者は令和2年11月11日に北海道から特商法の違反行為および道条例に基づく不当な取引方法が認定され、業務停止命令等の行政処分を受けています。

訪問販売で火災保険の申請を依頼

～調査費用は必要なの？

「北のくらし」令和3年2月号掲載

問 約1カ月前に自宅の点検に来た事業者から「基礎のひび割れは地震の影響なので火災保険で直せる。保険会社へ連絡してあげる」と言われたので依頼した。保険がおりたら工事もすると言われたが、工事をする事は考えていない。どうしたら良いか。(70代女性)

答 訪問販売で住宅修理サービスや保険の申請サービスを契約した場合は、特定商取引法が適用されるため、法律で定められた事項を記載した書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフができます。

相談者は契約書面等はおもらっていないとのことだったため、センターから事業者に契約状況を確認したところ、「火災保険の申請手続き代行についての書面を渡している。工事をしない場合は給付された金額の40%を調査費用として支払ってもらう約束をしている」との主張でした。事業者から書面を取り寄せて確認したところ、法律で定められた事項のうちサービスの提供時期や支払い方法などの記載がありませんでした。

相談者には、書面不備または書面不交付と考えられるため、いずれにしてもクーリング・オフの主張が可能であると説明し、通知を送付するよう助言しました。後日、事業者がクーリング・オフに応じたことを確認し、終了しました。

保険金が給付されるかどうかは保険会社が判断することになります。保険金を使って修理ができると勧誘されても、すぐに契約せず、自分が加入している保険会社に直接相談するようにしましょう。トラブルになった場合は、最寄りの消費生活相談窓口にご相談ください。

ネット通販でテレビゲーム機を注文

～代金を振り込んだが商品は届かず…

「北のくらし」令和3年2月号掲載

問 1週間前にネット通販で家庭用テレビゲーム機を注文した。会員登録後にメールで知らされた個人名義の口座に商品代金の3万8,000円を振り込んだら、「入金確認したので2日後に発送します」とメールが届いた。メールには宅配荷物の問い合わせ番号が記載されていたが、嘘の番号のようで、配送状況の追跡ができず、商品も届かないが、どうしたら良いか。(40代女性)

答 インターネット等を利用して商品を購入する通信販売は特定商取引法で広告規制があり、事業者の名称、所在地、連絡の取れる電話番号等を表示するよう求められています。

相談者がメールで問い合わせても返信がなく、サイトには電話番号も記載がないとのことでした。詐欺的なサイトの可能性が高く、相手と連絡が取れなければ商品の送付や返金を求めるのは難しいと思われることを説明し、広告画面や、やりとりのメールなどを保存し、警察に相談することを勧めました。

消費者庁によると、今年の夏以降、こうした相談が全国各地の消費生活センターに数多く寄せられていることから、偽の通信販売サイトに関する注意を呼びかけています。

詳しくは、消費者庁ホームページ(<https://www.caa.go.jp/notice/entry/022359/>)を参照してください。

「バイト代の収入を多めに書いて」と言われ… ～ローンを組んだエステを解約したい

「きらめっく」令和3年3月号掲載

問 昨日、お試しクーポンで痩身エステを利用したら、1年間の痩身コースの契約を勧められた。「今なら痩身効果のあるサプリメントをプレゼントする」「ローンが組める」と言われ、断り切れず70万円の契約をした。その際に店員の指示で、ローンの審査が通りやすくなるようアルバイトの収入額を多く書いた。帰宅後、契約書をよく読んだら、契約金額にサプリメントの代金が含まれていた。学生で、就職先もまだ決まっていないし、高額なので解約したい。(20代女性)

答 特定商取引法では、契約金額が5万円を超え、契約(サービス提供)期間が1カ月を超えるエステ契約については、特定継続的役務提供として規制されています。事業者には、契約締結までにサービス内容や料金等を記載した概要書面と、契約締結後は速やかに契約書面を交付する義務があります。

一方、消費者は法律で定められたことが書かれた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。クーリング・オフ期間経過後も、利用済みのサービスの料金と一定額以内の違約金を支払えば中途解約が可能です。エステの効果を高めるために必要と言われて契約したサプリメント等は、関連商品として解約の対象となります。

なお、クレジットを規制する割賦販売法では、契約の都度、書面で申込をするいわゆるショッピングクレジットの場合、信販会社は販売業者の勧誘行為を調査する義務があり、不適正な勧誘があったときには契約できないとされています。

相談者には、エステ店にクーリング・オフを書面で通知すること、信販会社から内容確認の連絡がきた場合には、クーリング・オフする旨を伝えておくよう助言しました。

センターからエステ店に連絡し、クーリング・オフすること、相談者に対して信販会社に収入を虚偽申告するよう指示しており勧誘方法に問題があることを伝えました。

エステ店からは、クーリング・オフの手続きをする、信販会社にキャンセル処理の連絡をしておくとの回答があり、相談者にその旨を伝え、終了しました。

高額な施術を急かされることも

お試しのつもりで体験エステを受けたら、「今すぐ始めた方がいい」「今日なら割引価格」と高額なエステの契約を急かされたり、早く痩せると勧められてサプリメントや家庭用痩身機器などを一緒に契約させられたりして、トラブルになるケースが発生しています。また、サービスの提供期間中に、新たな契約を勧められて次々と契約し、サービス終了後に支払いが何年も残ったという相談も寄せられています。

エステは契約期間が長期に及び、料金が高額な場合があるため、契約の際は、概要書面で施術の内容や解約等について確認した上で慎重に判断しましょう。

トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

令和2年度
消費生活相談報告書

令和3年6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、設置者の北海道から一般社団法人北海道消費者協会が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] 一般社団法人 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