

平成28年度

# 消費生活相談報告書

北海道立消費生活センター

・本書は、消費生活相談情報が蓄積されている「全国消費生活情報ネットワークシステム」(通称:PIO-NET ～パイオネット。独立行政法人国民生活センター運営)のデータベースをもとに、平成28年度に北海道立消費生活センターへ寄せられた相談情報を分析し、消費者被害の未然防止・拡大防止に役立てることを目的に発行しているものです。

・本書記載内容の転載等につきましては、下記までお問い合わせください。

(本書に関する問い合わせ先)

北海道立消費生活センター相談支援グループ (電 話) 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、平成28年度に消費者の皆様から北海道立消費生活センターに寄せられた消費生活相談の内容をまとめたものです。

平成28年度に寄せられた消費生活相談は5,900件で、そのうち苦情が5,035件と約85%を占めています。前年度との比較では、8件の微減となりました。

平成28年度の特徴としては、インターネット通信サービスの光卸による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が引き続き多く、また、定期購入による健康食品や飲料の契約・解約、販売方法に関する相談も目立ちました。インターネットによる通信販売、架空請求等の被害回復をうたう二次被害のほか、アダルトサイトや出会い系サイト等多様なデジタルコンテンツに係る架空請求や不当請求、SNSを介した相談も引き続き多く寄せられました。

「商品」では、健康食品や飲料、野菜・海草、魚介類、書籍・印刷物、電話機・電話機用品、パソコン・パソコン関連用品、家具・寝具、中古自動車、架空請求などの商品が特定できない物や、紳士・婦人洋服、履物、アクセサリ等の相談が多く寄せられていました。

「役務」に関するものでは、スマートフォンや携帯電話、パソコン等を用いたアダルト情報サイト等の情報提供サービスに係わる不当請求、インターネット通信サービス、集合住宅の退去時のトラブル、金融・保険サービスでは融資サービス、生命保険、ファンド型投資商品、一度被害にあった消費者に対し被害回復をうたう被害回復サービス、戸建住宅の新築工事や住宅関連の工事や修理に関する相談が寄せられていました。

内容別に見ると、相談件数が減少しているものがある一方で、増加傾向にあるもの、件数は全体から見ると少ないものの販売手口が、より巧妙になっているものなど、件数だけではなく内容を注視することが今まで以上に必要と思われます。

「相談内容別」に見ると、引き続き「契約・解約」に係わるものが最も多く、次いで「販売方法」、「価格・料金」や「品質・機能、役務品質」、「接客対応」や「価格・料金」に係わるものが多くを占めていました。

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

平成29年6月

北海道立消費生活センター  
所 長    橋 本   智   子



# 目 次

|    |                                    |    |
|----|------------------------------------|----|
| 1  | 消費生活相談の概要                          | 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                         | 15 |
| 5  | 契約当事者の年代別相談状況                      | 17 |
|    | (1) 年代別相談の状況                       | 17 |
|    | (2) 主な商品・役務における年代別相談の傾向            | 17 |
| 6  | 契約・購入金額及び既支払金額、被害回復の状況             | 22 |
|    | (1) 契約・購入金額                        | 22 |
|    | (2) 既支払金額                          | 22 |
|    | (3) 救済金額の状況                        | 26 |
| 7  | 商品・役務の内容別相談状況                      | 27 |
|    | (1) 商品一般、食料品                       | 27 |
|    | (2) 住居品、光熱水品                       | 28 |
|    | (3) 被服品                            | 29 |
|    | (4) 保健衛生品、教養娯楽品                    | 30 |
|    | (5) 車両・乗り物、土地・建物・設備、他の商品           | 31 |
|    | (6) クリーニング、レンタル・リース・貸借             | 32 |
|    | (7) 工事・建築・加工、修理・補修                 | 33 |
|    | (8) 管理・保管、役務一般、金融・保険サービス           | 34 |
|    | (9) 運輸・通信サービス、教育サービス               | 35 |
|    | (10) 教養・娯楽サービス、保健・福祉サービス           | 36 |
|    | (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 | 37 |
| 8  | 商品・役務の危害・危険の相談状況                   | 38 |
| 9  | その他の相談状況                           | 39 |
| 10 | 苦情相談事例                             | 40 |

## 1 消費生活相談の概要

平成28年度に当センターに寄せられた相談件数は、5,900件で、前年度より8件(0.1%)減少し、微減となりました。うち「苦情」は5,035件で、前年度に比べ257件(4.9%)減少しました。「問合せ」等は865件で249件(40.4%)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、3,795件(「商品」と「役務」の相談受付件数における割合は66.9%)。次いで「販売方法」に係わるものが2,362件(同41.6%)、「品質・機能、役務品質」に係わるものが982件(同17.3%)となっています。

相談方法では「電話」によるものが5,361件(相談全体の90.9%)で、前年度に比べて8件増加しています。「文書」による相談(メール相談を含む)は、248件(同4.2%)と前年度に比べ23件減少し、「来訪」は291件(同4.9%)で、前年度に比べ7件増加しました。

契約当事者の属性を性別でみると、「男性」2,618件(同44.4%)、「女性」2,751件(同46.6%)となり、やや「女性」が上回っています。年齢別では「70歳以上」が最も多く992件(同16.8%)、次いで「40歳代」が938件(同15.9%)、「60歳代」が901件(同15.3%)、「50歳代」が834件(同14.1%)、「30歳代」が639件(同10.8%)、「20歳代」が466件(同7.9%)、「20歳未満」が133件(同2.3%)の順となっています。

また、年齢の「その他・不明」を除く、構成割合では、「70歳以上」が20.3%と一番多く、「40歳代」が19.1%、「60歳代」が18.4%、「50歳代」が17.0%と増加し、「30歳代」が13.0%、「20歳代」が9.5%、「20歳未満」が2.7%とそれぞれ減少しました。

職業別では、「給与生活者」が最も多く2,045件(相談全体の34.7%)で、前年度2,145件に比べて100件減少しています。次いで「無職」が1,488件(同25.2%)で、前年度に比べて44件増加しています。なお、「給与生活者」と「無職」で3,533件と全体の約6割(同59.9%)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2,837件で、前年度より45件増加しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」1,909件(特殊販売全体の67.3%)、次いで「訪問販売」379件(同13.4%)、「電話勧誘販売」352件(同12.4%)、「マルチ・マルチまがい取引」101件(同3.6%)、「訪問購入」59件(同2.1%)、「その他無店舗販売」23件(同0.8%)、「ネガティブ・オプション」14件(同0.5%)の順でした。前年度比の件数では、「通信販売」、「マルチ・マルチまがい取引」、「訪問購入」、「ネガティブ・オプション」、「その他無店舗販売」が増加、「訪問販売」、「電話勧誘販売」による相談は減少しました。

### 【商品部門】

「商品」に係わる相談は2,170件で前年度より85件増加、相談受付件数全体の36.8%となっています。うち苦情は1,837件で前年度より5件増加しています。商品分類別では、「食料品」(健康食品、飲料、野菜・海草、魚介類など)が最も多く、次いで「教養娯楽品」(書籍・印刷物、電話機・電話機用品など)、「住居品」(家具・寝具、食器・台所用品など)、「車両・乗り物」(普通・小型自動車など)、「商品一般」(架空請求など商品の特特定されないもの)、「被服品」(紳士・婦人洋服、履物、アクセサリなど)の順となっています。

### 【役務部門】

「役務」に係わる相談は3,505件で、前年度より130件減少し、相談受付件数全体の59.4%となっています。うち苦情は3,118件で、前年度より262件減少しています。役務分類別では、「運輸・通信サービス」(アダルト情報サイトや出会い系サイトなどの放送・コンテンツ、光回線やプロバイダ等のインターネット

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」(集合住宅の賃貸など)、「他の役務」(被害回復サービスなどの役務その他サービスなど)、「金融・保険サービス」(フリーローンなどの融資サービス、生命保険、ファンド型投資商品、預貯金・証券等など)、「保健・福祉サービス」(医療、理美容など)の順となっています。

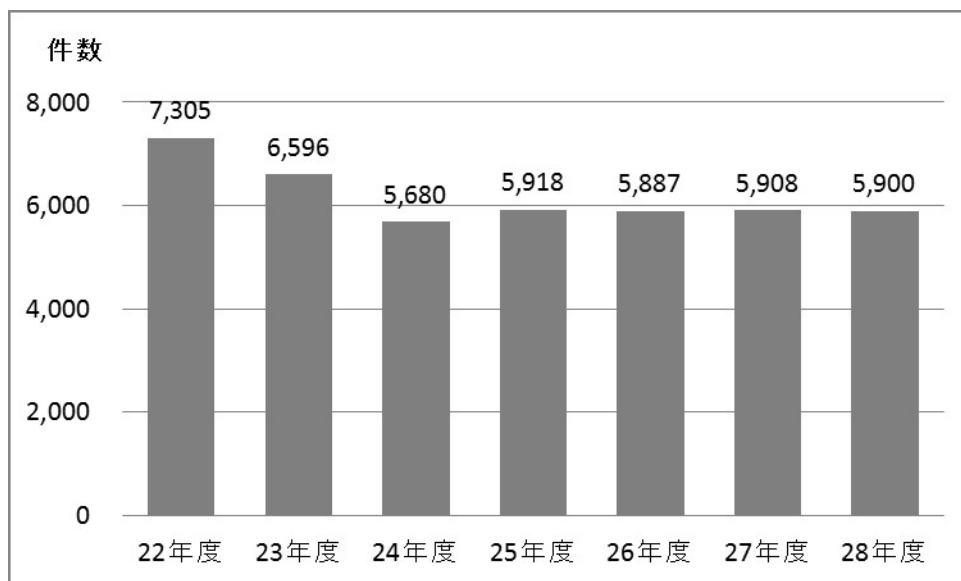
**【平成28年度の特徴】** 平成28年度の主な特徴は次のとおりです。

- (1) 平成28年度の消費生活相談の受付件数5,900件で、前年度より8件減少しました。その内容を見ると、苦情件数が5,035件と相談受付件数全体の85.3%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。架空請求などの商品を特定できない「商品一般」、健康食品などの「食料品」、「光熱水品」、「教養娯楽品」、「車両・乗り物」、「土地・建物・設備」といずれも前年度比で増加しました。「住居品」、「被服品」、「保健衛生品」、「他の商品」は減少しました。  
また、「食料品」、「教養娯楽品」、「住居品」、「車両・乗り物」、「被服品」は相談受付件数の上位を占めています。  
一方、役務部門では、総件数が前年度より減少しています。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等の架空請求や不当請求、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、前年度より減少したものの役務部門の45.2%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」や「他の役務」、医療や理美容を含む「保健・福祉サービス」、融資サービスや生命保険、ファンド型投資商品などの「金融・保険サービス」の相談件数も上位になっています。
- (3) 契約当事者を年齢別に見ると、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等の不当請求や架空請求、インターネット通信サービスなどの「運輸・通信サービス」については、20歳未満をはじめとする幅広い年代から多くの相談が寄せられており、なかでも20歳未満においては、寄せられた相談件数133件のうち71件53.4%を占めています。また、「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おり、20歳代から50歳代では約3割がこの相談となっています。また、20歳代から40歳代では賃貸アパートなどの「レンタル・リース・貸借」も上位になっています。  
60歳代から70歳以上の相談は、1,989件(相談受付全体の27.0%)で、前年度より177件増加しました。「特殊販売」(通信販売、電話勧誘販売、訪問販売、マルチ・マルチマがい取引、訪問購入、その他無店舗、ネガティブ・オプション)による販売形態では、通信販売を除き、70歳以上の方の相談が最も多く寄せられています。  
商品・役務では、販売形態に付随して、「通信販売」による、インターネット通信サービスなどの「運輸・通信サービス」、被害回復をうたうサービスなどの「役務その他」や「食料品」、「訪問販売」ではテレビ放送サービスなどの運輸・通信サービス、住宅リフォームなどの「工事・建築・加工」、新聞などの「教養娯楽品」、ふとん等の「住居品」などの相談、また、「電話勧誘販売」による、インターネット通信サービスなどの「運輸・通信サービス」や「役務その他」、「食料品」の相談が多く寄せられています。特に70歳以上では、「通信販売」や「電話勧誘販売」による「運輸・通信サービス」、「食料品」、「訪問販売」による「教養娯楽品」、「工事・建築・加工」や「住居品」、また「訪問購入」による「被服品」が多く寄せられていました。

- (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2,826件(相談全体の47.9%)の総額は約15億9千万円で、前年度に比べて約2億5千万円減少しました。「既支払金額」の総額は約6億2千万円で、前年度に比べて約2億9千万円減少しています。苦情相談のうち、「既支払金額」の合計額を見ると、前年度に比べ約3千9百万円減少しましたが、最も多かったのは「ファンド型投資商品」の約6億3千万円で、次いで「増改築工事」、「新築工事」、「外国為替証拠金取引」などの相談が上位になっています。

**図1 総受付件数及び苦情、問合せ・要望受付件数の推移**

総受付件数の推移



苦情、問合せ・要望受付件数の推移

□ 苦情    ■ 問合せ・要望

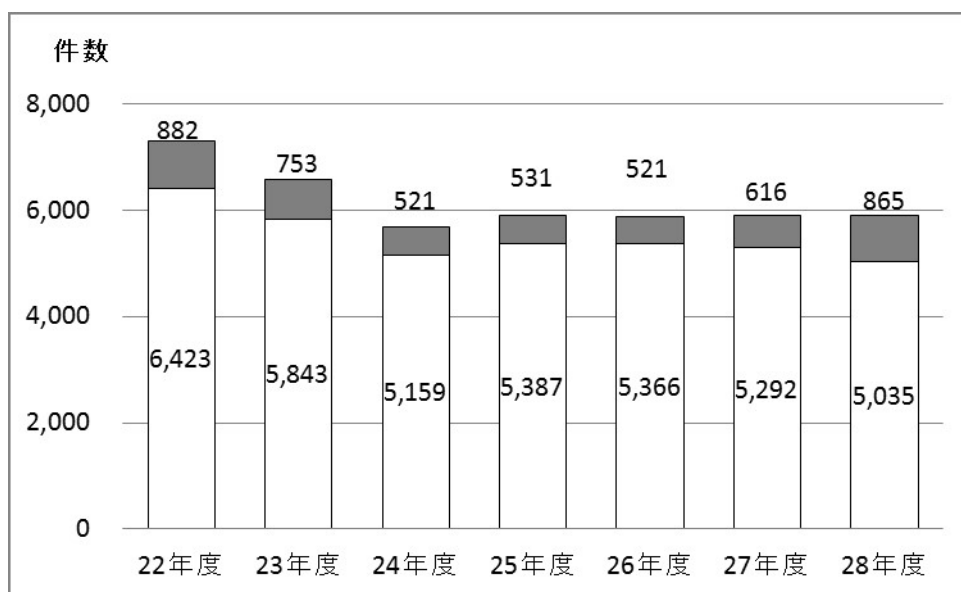




表1 受付状況

| 年 度     |              | 28年度   | 27年度  | 前年度比   |        |
|---------|--------------|--------|-------|--------|--------|
| 相談件数    |              | 5,900  | 5,908 | 99.9%  |        |
| 苦問要     | 苦 情          | 5,035  | 5,292 | 95.1%  |        |
|         | 問合せ          | 845    | 588   | 143.7% |        |
|         | 要 望          | 20     | 28    | 71.4%  |        |
|         |              |        |       |        |        |
| 相談方法    | 来 訪          | 291    | 284   | 102.5% |        |
|         | 電 話          | 5,361  | 5,353 | 100.1% |        |
|         | 文 書          | 248    | 271   | 91.5%  |        |
| 契約当事者属性 | 性別等          | 男 性    | 2,618 | 2,748  | 95.3%  |
|         |              | 女 性    | 2,751 | 2,692  | 102.2% |
|         |              | 団体・不明  | 531   | 468    | 113.5% |
|         | 年 齢 別        | 20歳未満  | 133   | 156    | 85.3%  |
|         |              | 20歳代   | 466   | 510    | 91.4%  |
|         |              | 30歳代   | 639   | 737    | 86.7%  |
|         |              | 40歳代   | 938   | 913    | 102.7% |
|         |              | 50歳代   | 834   | 852    | 97.9%  |
|         |              | 60歳代   | 901   | 805    | 111.9% |
|         |              | 70歳以上  | 992   | 1,007  | 98.5%  |
|         |              | その他・不明 | 997   | 928    | 107.4% |
|         | 職 業 別        | 給与生活者  | 2,045 | 2,145  | 95.3%  |
|         |              | 自営・自由業 | 361   | 373    | 96.8%  |
|         |              | 家事従事者  | 950   | 920    | 103.3% |
|         |              | 学 生    | 176   | 238    | 73.9%  |
|         |              | 無 職    | 1,488 | 1,444  | 103.0% |
|         |              | 団 体    | 252   | 235    | 107.2% |
|         |              | その他・不明 | 628   | 553    | 113.6% |
|         |              | 販売購入形態 | 店舗購入  | 1,497  | 1,599  |
|         | 訪問販売         |        | 379   | 441    | 85.9%  |
|         | 通信販売         |        | 1,909 | 1,717  | 111.2% |
|         | マルチ・マルチまがい取引 |        | 101   | 80     | 126.3% |
|         | 電話勧誘販売       |        | 352   | 477    | 73.8%  |
|         | 訪問購入         |        | 59    | 50     | 118.0% |
|         | ネガティブ・オプション  |        | 14    | 7      | 200.0% |
|         | その他無店舗       |        | 23    | 20     | 115.0% |
|         | 不明・無関係       |        | 1,566 | 1,517  | 103.2% |

| 年 度    |                     | 28年度  | 27年度  | 前年度比   |
|--------|---------------------|-------|-------|--------|
| 相談内容分類 | 安全・衛生               | 272   | 270   | 100.7% |
|        | 品質・機能 役務品質          | 982   | 1,004 | 97.8%  |
|        | 法規・基準               | 192   | 234   | 82.1%  |
|        | 価格・料金               | 811   | 1,195 | 67.9%  |
|        | 計量・量目               | 8     | 12    | 66.7%  |
|        | 表示・広告               | 484   | 643   | 75.3%  |
|        | 販売方法                | 2,362 | 2,452 | 96.3%  |
|        | 契約・解約               | 3,795 | 3,906 | 97.2%  |
|        | 接客対応                | 962   | 971   | 99.1%  |
|        | 包装・容器               | 8     | 10    | 80.0%  |
|        | 施設・設備               | 3     | 12    | 25.0%  |
|        | 買物相談                | 56    | 48    | 116.7% |
|        | 生活知識                | 24    | 16    | 150.0% |
|        | その他                 | 107   | 67    | 159.7% |
| 商品大分類  | 商品一般                | 219   | 215   | 101.9% |
|        | 食料品                 | 474   | 382   | 124.1% |
|        | 住居品                 | 242   | 270   | 89.6%  |
|        | 光熱水品                | 77    | 58    | 132.8% |
|        | 被服品                 | 202   | 204   | 99.0%  |
|        | 保健衛生品               | 161   | 185   | 87.0%  |
|        | 教養娯楽品               | 428   | 393   | 108.9% |
|        | 車両・乗り物              | 227   | 226   | 100.4% |
|        | 土地・建物・設備            | 132   | 131   | 100.8% |
|        | 他の商品                | 8     | 21    | 38.1%  |
|        | 商品計                 | 2,170 | 2,085 | 104.1% |
|        | クリーニング <sup>*</sup> | 36    | 34    | 105.9% |
|        | レンタル・リース・貸借         | 478   | 465   | 102.8% |
|        | 工事・建築・加工            | 166   | 214   | 77.6%  |
|        | 修理・補修               | 58    | 89    | 65.2%  |
|        | 管理・保管               | 14    | 7     | 200.0% |
|        | 役務一般                | 29    | 31    | 93.5%  |
|        | 金融・保険サービス           | 345   | 319   | 108.2% |
|        | 運輸・通信サービス           | 1,585 | 1,655 | 95.8%  |
|        | 教育サービス              | 24    | 31    | 77.4%  |
|        | 教養・娯楽サービス           | 155   | 204   | 76.0%  |
|        | 保健・福祉サービス           | 180   | 184   | 97.8%  |
|        | 他の役務                | 359   | 335   | 107.2% |
|        | 内職・副業・ねずみ講          | 29    | 16    | 181.3% |
|        | 他の行政サービス            | 47    | 51    | 92.2%  |
|        | 役務計                 | 3,505 | 3,635 | 96.4%  |
|        | 他の相談                | 225   | 188   | 119.7% |
|        | 総計                  | 5,900 | 5,908 | 99.9%  |

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<br>役務品質 | 法規・基準      | 価格・料金      | 計量・量目    |
|-----------------|--------------|--------------|------------|---------------|------------|------------|----------|
|                 |              | うち苦情         |            |               |            |            |          |
| 商品一般            | 219          | 160          | 1          | 4             | 22         | 12         | 0        |
| 食料品             | 474          | 392          | 100        | 133           | 17         | 28         | 2        |
| 住居品             | 242          | 192          | 48         | 123           | 6          | 18         | 2        |
| 光熱水品            | 77           | 62           | 5          | 16            | 1          | 36         | 1        |
| 被服品             | 202          | 173          | 2          | 56            | 3          | 16         | 0        |
| 保健衛生品           | 161          | 138          | 25         | 47            | 6          | 16         | 0        |
| 教養娯楽品           | 428          | 398          | 14         | 126           | 14         | 36         | 2        |
| 車両・乗り物          | 227          | 217          | 15         | 87            | 6          | 35         | 0        |
| 土地・建物・設備        | 132          | 99           | 9          | 44            | 6          | 20         | 1        |
| 他の商品            | 8            | 6            | 0          | 1             | 0          | 0          | 0        |
| <b>小計（商品部門）</b> | <b>2,170</b> | <b>1,837</b> | <b>219</b> | <b>637</b>    | <b>81</b>  | <b>217</b> | <b>8</b> |
| クリーニング          | 36           | 32           | 0          | 27            | 0          | 1          | 0        |
| レンタル・リース・貸借     | 478          | 401          | 12         | 78            | 15         | 156        | 0        |
| 工事・建築・加工        | 166          | 150          | 5          | 76            | 7          | 17         | 0        |
| 修理・補修           | 58           | 56           | 2          | 22            | 1          | 22         | 0        |
| 管理・保管           | 14           | 11           | 0          | 1             | 2          | 2          | 0        |
| 役務一般            | 29           | 27           | 0          | 0             | 0          | 10         | 0        |
| 金融・保険サービス       | 345          | 273          | 0          | 1             | 24         | 26         | 0        |
| 運輸・通信サービス       | 1,585        | 1,511        | 1          | 68            | 26         | 252        | 0        |
| 教育サービス          | 24           | 20           | 0          | 2             | 0          | 6          | 0        |
| 教養・娯楽サービス       | 155          | 140          | 4          | 7             | 7          | 20         | 0        |
| 保健・福祉サービス       | 180          | 136          | 16         | 38            | 9          | 22         | 0        |
| 他の役務            | 359          | 309          | 11         | 22            | 8          | 57         | 0        |
| 内職・副業・ねずみ講      | 29           | 28           | 0          | 0             | 3          | 3          | 0        |
| 他の行政サービス        | 47           | 24           | 2          | 3             | 9          | 0          | 0        |
| <b>小計（役務部門）</b> | <b>3,505</b> | <b>3,118</b> | <b>53</b>  | <b>345</b>    | <b>111</b> | <b>594</b> | <b>0</b> |
| <b>計（商品＋役務）</b> | <b>5,675</b> | <b>4,955</b> | <b>272</b> | <b>982</b>    | <b>192</b> | <b>811</b> | <b>8</b> |
| 他の相談            | 225          | 80           | -          | -             | -          | -          | -        |
| <b>総件数</b>      | <b>5,900</b> | <b>5,035</b> | <b>272</b> | <b>982</b>    | <b>192</b> | <b>811</b> | <b>8</b> |

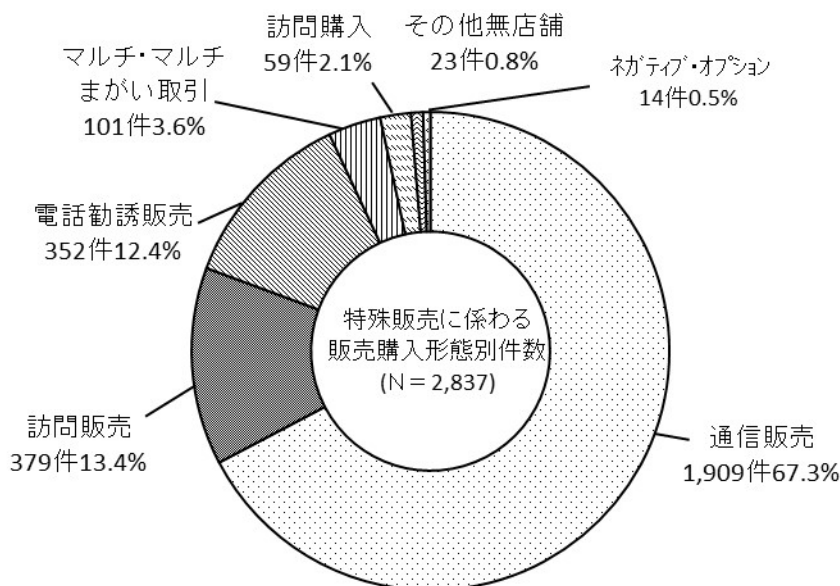
※ 相談内容別分類件数は、複数カウントしています。

| 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 |
|-------|-------|-------|------|-------|-------|------|------|-----|
| 18    | 67    | 101   | 39   | 0     | 1     | 1    | 0    | 25  |
| 74    | 197   | 254   | 70   | 5     | 0     | 2    | 1    | 4   |
| 24    | 69    | 108   | 34   | 1     | 0     | 4    | 2    | 0   |
| 2     | 8     | 19    | 14   | 0     | 0     | 0    | 1    | 1   |
| 30    | 104   | 139   | 25   | 0     | 0     | 1    | 1    | 0   |
| 31    | 71    | 97    | 32   | 1     | 0     | 2    | 0    | 1   |
| 37    | 164   | 284   | 109  | 1     | 0     | 3    | 1    | 5   |
| 27    | 48    | 160   | 56   | 0     | 0     | 0    | 0    | 1   |
| 4     | 38    | 65    | 23   | 0     | 0     | 6    | 1    | 4   |
| 1     | 3     | 7     | 1    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   |
| 248   | 769   | 1,234 | 403  | 8     | 1     | 19   | 7    | 41  |
| 0     | 4     | 12    | 9    | 0     | 0     | 0    | 1    | 1   |
| 7     | 38    | 376   | 83   | 0     | 0     | 3    | 0    | 7   |
| 8     | 34    | 95    | 52   | 0     | 0     | 5    | 0    | 2   |
| 2     | 14    | 26    | 17   | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   |
| 1     | 0     | 8     | 4    | 0     | 0     | 0    | 0    | 2   |
| 0     | 22    | 23    | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   |
| 16    | 118   | 245   | 55   | 0     | 0     | 8    | 1    | 11  |
| 103   | 1,091 | 1,301 | 182  | 0     | 0     | 4    | 5    | 9   |
| 0     | 0     | 17    | 7    | 0     | 0     | 0    | 0    | 2   |
| 22    | 47    | 108   | 35   | 0     | 0     | 2    | 0    | 0   |
| 11    | 34    | 72    | 42   | 0     | 2     | 6    | 5    | 9   |
| 59    | 168   | 251   | 56   | 0     | 0     | 9    | 0    | 9   |
| 6     | 22    | 25    | 1    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   |
| 1     | 1     | 2     | 16   | 0     | 0     | 0    | 5    | 14  |
| 236   | 1,593 | 2,561 | 559  | 0     | 2     | 37   | 17   | 66  |
| 484   | 2,362 | 3,795 | 962  | 8     | 3     | 56   | 24   | 107 |
| -     | -     | -     | -    | -     | -     | -    | -    | -   |
| 484   | 2,362 | 3,795 | 962  | 8     | 3     | 56   | 24   | 107 |

## 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2,837件で、相談全体に占める割合は48.1%でした。内訳は「通信販売」が最も多く1,909件(特殊販売全体の67.3%)、次いで、「訪問販売」が379件(同13.4%)、「電話勧誘販売」が352件(同12.4%)、「マルチ・マルチまがい取引」が101件(同3.6%)、「訪問購入」が59件(同2.1%)、「その他無店舗」が23件(同0.8%)、「ネガティブ・オプション」が14件(同0.5%)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1,909件で、昨年度より192件増加している。年代別で見ると40歳代が434件と最も多く、次いで50歳代331件、60歳代298件、30歳代275件、70歳以上176件、20歳代175件、20歳未満88件の順となっています。40歳代から50歳代で約40%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) 訪問販売

訪問販売の相談件数は379件で昨年度より62件減少しており、年代別で見ると70歳以上が125件と最も多く、次いで60歳代55件、50歳代37件、30歳代33件、40歳代30件、20歳代27件、20歳未満6件の順となっています。50歳代から70歳以上で約57%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）、宣伝講習販売なども含まれます。

### (3) 電話勧誘販売

電話勧誘販売の相談件数は352件で、昨年度より125件減少しており、年代別で見ると70歳以上が103件と最も多く、次いで60歳代51件、40歳代50件、50歳代45件、30歳代23件、20歳代21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44%を占めています。70歳以上の相談は約29%で、その割合は、昨年度より約3ポイント増加しています。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。

#### (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101件で昨年度より21件増加しています。年代別で見ると70歳以上が23件と最も多く、次いで20歳代21件、50歳代15件、60歳代11件、40歳代10件、30歳代9件、20歳未満1件となっています。50歳代から70歳以上で約49%を占めています。一方、20歳代は約21%を占め、昨年度より約2ポイント減少しています。いわゆるマルチ商法は、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) 訪問購入

訪問購入の相談件数は59件で、昨年度より9件増加しています。年代別で見ると70歳以上29件、60歳代11件、40歳代6件、50歳代及び30歳代が各4件、20歳代及び20歳未満が各0件の順となっています。60歳代から70歳以上で約68%を占めていました。

#### (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方法を指します。その他無店舗の相談件数は23件で、年代別では50歳代4件、70歳以上、40歳代、30歳代及び20歳代で各3件、60歳代2件、20歳未満代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14件で昨年度より7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70歳以上9件、20歳代及び30歳代で各1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         | 88    | 175  | 275  | 434  | 331  | 298  | 176   | 132    | 1,909 |
| 訪問販売         | 6     | 27   | 33   | 30   | 37   | 55   | 125   | 66     | 379   |
| 電話勧誘販売       | 0     | 21   | 23   | 50   | 45   | 51   | 103   | 59     | 352   |
| マルチ・マルチまがい取引 | 1     | 21   | 9    | 10   | 15   | 11   | 23    | 11     | 101   |
| 訪問購入         | 0     | 0    | 4    | 6    | 4    | 11   | 29    | 5      | 59    |
| その他無店舗       | 0     | 3    | 3    | 3    | 4    | 2    | 3     | 5      | 23    |
| ネガティブ・オプション  | 0     | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 9     | 3      | 14    |
| 特殊販売全体       | 95    | 248  | 348  | 533  | 436  | 428  | 468   | 281    | 2,837 |

### 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、2,170件、「役務」は3,505件で、総件数に占める「商品」の割合は36.8%、「役務」は59.4%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474件（商品全体の21.8%）、次いで「教養娯楽品」（書籍・印刷物、電話機・電話機用品、など）の428件（同19.7%）、次いで、「住居品」（家具・寝具、食器・台所用品など）は242件（同11.2%）、「車両・乗り物」（自動車、自動車用品など）は227件（同10.5%）、「商品一般」（商品が特定できないもの）が219件（同10.1%）、「被服品」（紳士・婦人洋服など）が202件（同9.3%）、「保健衛生品」は161件（同7.4%）、「土地・建物・設備」132件（同6.1%）の順となっています。

1位の「食料品」では、「健康食品」が187件と最も多く、次いで「飲料」71件、「野菜・海草」38件となっています。2位の「教養娯楽品」では「書籍・印刷物」が73件と一番多く、次いで「電話機・電話機用品」72件、「パソコン・パソコン関連用品」68件となっています。3位の「住居品」は、「家具・寝具」が56件、次いで「食器・台所用品」37件となっています。4位の「車両・乗り物」は、「自動車」が201件、次いで「自動車用品」が19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・コンテンツ等など）の1,585件（役務全体の45.2%）、次いで「レンタル・リース・貸借」が478件（同13.6%）、「他の役務」（役務その他など）の359件（同10.2%）、「金融・保険サービス」（融資サービス、生命保険など）の345件（同9.8%）、「保健・福祉サービス」が180件（同5.1%）、「工事・建築・加工」166件（4.7%）、「教養・娯楽サービス」が155件（同4.4%）、「修理・補修」が58件（同1.7%）、「他の行政サービス」が47件（同1.3%）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1,014件で「運輸・通信サービス」の64.0%を占めています。内容は、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る料金の不当請求などです。また「インターネット通信サービス」は263件となっています。2位の「レンタル・リース・貸借」を見ると、退去時の敷金返還や高額な修繕費の請求など「集合住宅」に係わるものが370件で「レンタル・リース・貸借」の77.4%を占めています。3位の「他の役務」では「役務その他」が304件、「外食・食事宅配」は28件となっています。

図3 商品別相談状況

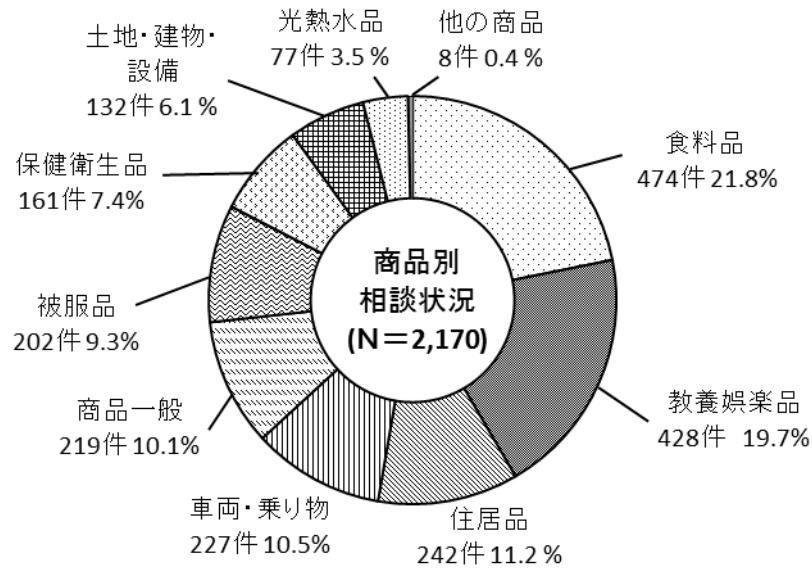
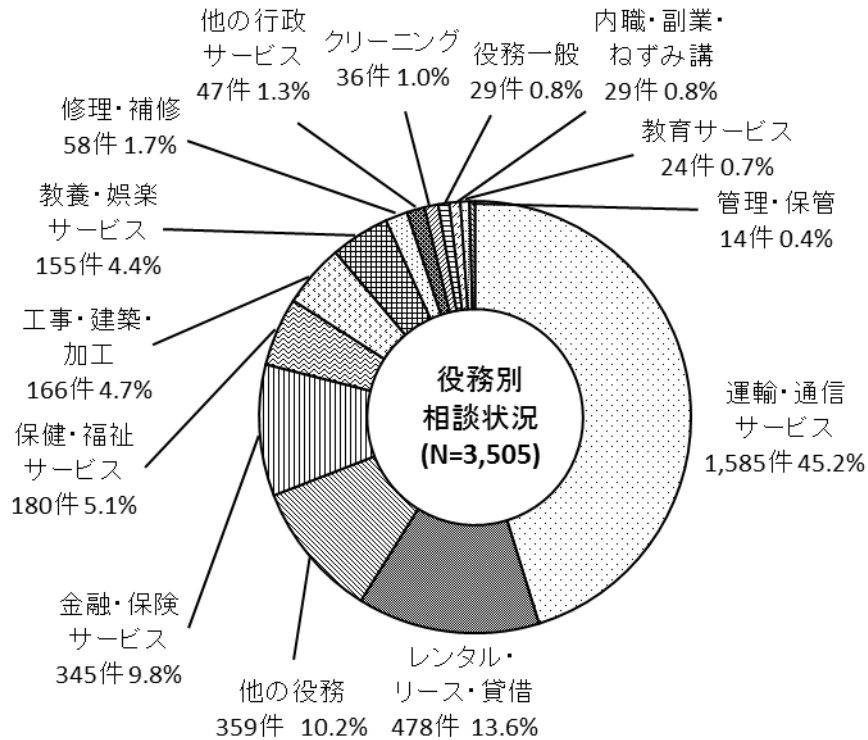


図4 役務別相談状況



## (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474件でした。うち、「健康食品」に関する相談は187件でした。「飲料」に関する相談は71件、「野菜・海草」に関する相談は38件、「魚介類」に関する相談は37件で、契約当事者は男性が110件(23.2%)、女性が313件(66.0%)となっています。職業別では、家事従事者が最も多く126件(26.6%)、次いで無職の122件(25.7%)、給与生活者の116件(24.5%)となっています。

#### 【次のような事例がありました】

- ・ネット通信で葉酸サプリメントを購入。身体がかゆくなり解約を申し出たら、6回購入が必要と言われ、定期購入と気づいた。
- ・大型店の通路で声をかけられ、ボトル水の定期配送を契約すればウォーターサーバーをレンタルで無料設置すると言われ申し込みをしたが、クーリング・オフしたい。
- ・ほうれん草には硝酸イオンが多く含まれていると聞いたので心配だ。また、ミネラルもどのくらい含まれているのか、テストしてほしい。
- ・通販サイトから1キロで2～3尾大サイズの伊勢エビを購入したが、小サイズが届いた。意図的に小さいサイズなのではないか。

#### ② 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は428件でした。うち、「書籍・印刷物」に関する相談は73件、「電話機・電話機用品」に関する相談は72件、「パソコン・パソコン関連用品」に関する相談は68件、「他の教養娯楽品」に関する相談は66件でした。契約当事者は男性が239件(55.8%)、女性が163件(38.1%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く136件(31.8%)、次いで無職の127件(29.7%)、家事従事者の61件(14.3%)となっています。

#### 【次のような事例がありました】

- ・「お届け物です」と来訪があり、ドアを開けたら新聞の勧誘だった。断ると、当面訪問はしないようにするので書面に捺印してと言われたら、契約になっていた。
- ・携帯の販売店にスマートフォンの価格を問い合わせた際、タブレットと同時契約すると値引きすると言われたが、機種代や通信料の説明がなかった。
- ・中古パソコン店で中古パソコンを買って、セッティングしてもらったが、今まで使っていたゲームが使えないので、解約して返金してほしい。
- ・実家の古美術品を親戚から紹介された業者に鑑定を依頼したが、その場で強引に買い取られてしまった。商品を返してほしい。

#### ③ 住居品

「住居品」に関する相談は242件でした。うち、「家具・寝具」に関する相談は56件、「食器・台所用品」は37件、「食生活機器」は33件で、契約当事者は男性が76件(31.4%)、女性が139件(57.4%)となっています。職業別では、無職と家事従事者が最も多く各74件(各30.6%)の順となっています。



### 【次のような事例がありました】

- ・ショッピングセンターの店舗でオーダーメイドの枕を購入したが、身体に合わない。何度も調整してもらえが、返品したい。
- ・母が知人の紹介で羽毛布団、化粧品、下着類のマルチの組織に加入し、高額な契約をしていたとわかった。解約、返金希望。
- ・昨年、訪問販売で浄水器を買った時の販売員が、違う業者名でまた訪問し、2台目の浄水器を取り付けて行った。高額で支払えない、解約したい。

## 【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1,585件で、相談件数では最も多くなっており、「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1,014件でした。次いで「インターネット通信サービス」に関する相談が263件でした。契約当事者は男性が854件(53.9%)、女性が657件(41.5%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く660件(41.6%)、次いで無職の371件(23.4%)、家事従事者209件(13.2%)の順となっています。

### 【次のような事例がありました】

- ・ポータルサイトの事業者名で、動画サイトの未納金があり、本日中に連絡なき場合は法的手続きに移行するとのSMSが届いた。対処法は。
- ・スマートフォンで副業サイトを検索し、登録したら出会い系サイトだった。カード決済でやり取りのためのポイントを購入したが、詐欺だと思うので、返金してほしい。
- ・同居の母が勧誘電話で、理解しないまま光回線の転用手続きを案内され、他社との契約になっていた。費用負担なく、元に戻してほしい。

### 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478件でした。うち、「集合住宅」に関する相談が最も多く370件でした。次いで「戸建住宅」に関する相談は31件でした。契約当事者は男性が206件(43.1%)、女性が204件(42.7%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く213件(44.6%)、次いで無職の104件(21.8%)、家事従事者の31件(6.5%)の順となっています。

### 【次のような事例がありました】

- ・賃貸アパートのカビが酷くて1年で退去するが、高額なクロスの張替費用を請求され、納得いかない。
- ・賃貸アパートの退去時に、鍵交換と備え付けストーブの整備費用を、敷金から引かれて返金されたが、納得できない。
- ・借家の駐車場の指定位置に駐車していたところ、借家の屋根からの落雪により車が破損した。管理会社に補償を求められないか。

### ③ 他の役務

「他の役務」に関する相談は359件でした。うち、「役務その他」(架空請求や不当請求の被害回復をうたうサービスなど)に関する相談は304件でした。次いで「外食・食事宅配」に関する相談は28件となっています。契約当事者は男性が128件(35.7%)女性が191件(53.2%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く154件(42.9%)、次いで無職の75件(20.9%)、家事従事者42件(11.7%)の順となっています。

#### 【次のような事例がありました】

- ・サクラの出会い系サイトにだまされた件で、インターネットで見つけた消費生活センターのような相談窓口  
に相談したところ、探偵だったので、解約したい。
- ・ワンクリック詐欺にひっかかったので、インターネットで検索したネットトラブルの相談窓口と契約。高額な  
料金のかかる探偵とわかったので解約したい。
- ・3年前に行政書士に遺言書の作成と保管を依頼しお金を払ったが、連絡が取れなくなった。返金してほ  
しいがどうすればよいか。
- ・食品に触れる紙ナプキンには蛍光染料が使われていると聞いたことがあるが、よく行く飲食店のものは大  
丈夫なのかテストしてほしい。

**表4 商品小分類及び役務小分類に見る主な相談(上位10位)**

(1)商品小分類

| 順位 | 商品名                         | 平成 28 年度 |     |        | 平成 27 年度 |     |        |
|----|-----------------------------|----------|-----|--------|----------|-----|--------|
|    |                             | 合計       | 苦情  | 問合せ・要望 | 合計       | 苦情  | 問合せ・要望 |
| 1  | 商品一般                        | 219      | 160 | 59     | 215      | 175 | 40     |
| 2  | 自動車<br>普通・小型自動車             | 201      | 192 | 9      | 189      | 175 | 14     |
| 3  | 健康食品                        | 187      | 180 | 7      | 139      | 135 | 4      |
| 4  | 書籍・印刷物                      | 73       | 70  | 3      | 66       | 63  | 3      |
| 5  | 電話機・電話機用品<br>スマートフォン        | 72       | 69  | 3      | 72       | 70  | 2      |
| 6  | 飲料                          | 71       | 58  | 13     | 35       | 21  | 14     |
| 6  | 化粧品                         | 71       | 64  | 7      | 77       | 72  | 5      |
| 7  | 紳士・婦人洋服                     | 68       | 50  | 18     | 50       | 46  | 4      |
| 7  | パソコン・パソコン関連用品<br>モバイル専用端末機器 | 68       | 62  | 6      | 61       | 58  | 3      |
| 8  | 他の教養娯楽<br>ペット動物             | 66       | 58  | 8      | 54       | 42  | 12     |
| 9  | 家具・寝具<br>ふとん類               | 56       | 48  | 8      | 61       | 56  | 5      |
| 10 | 音響・映像製品                     | 45       | 41  | 4      | 49       | 47  | 2      |

(2)役務小分類

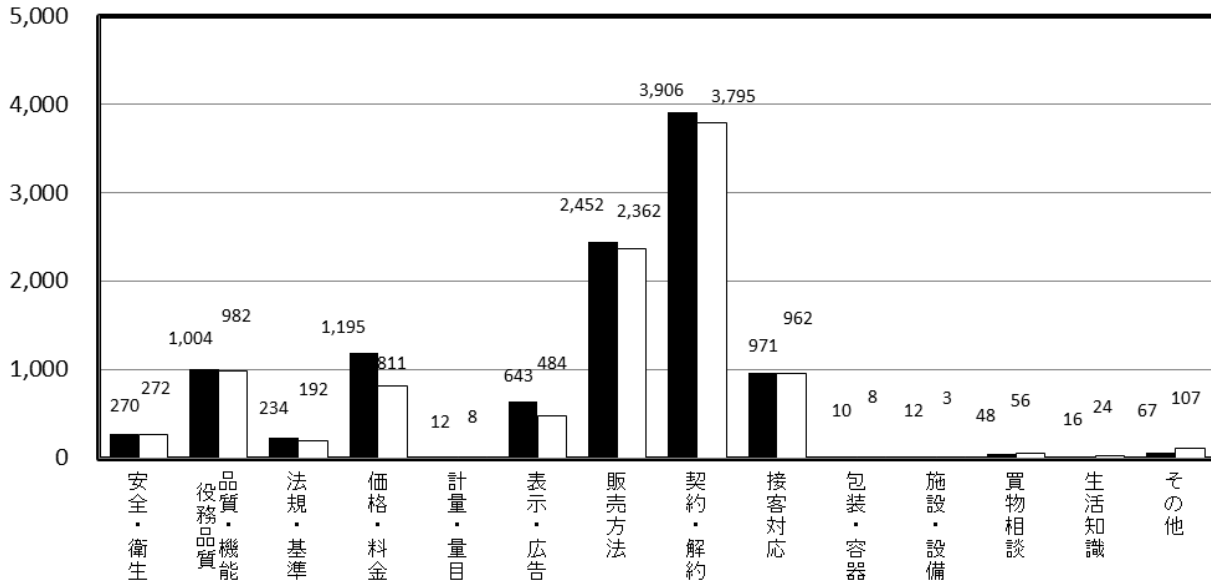
| 順位 | 役務名                     | 平成 28 年度 |     |        | 平成 27 年度 |       |        |
|----|-------------------------|----------|-----|--------|----------|-------|--------|
|    |                         | 合計       | 苦情  | 問合せ・要望 | 合計       | 苦情    | 問合せ・要望 |
| 1  | 放送・コンテンツ等<br>アダルト情報サイト  | 1,014    | 988 | 26     | 1,015    | 1,007 | 8      |
| 2  | レンタル・リース・貸借<br>集合住宅     | 478      | 401 | 77     | 465      | 422   | 43     |
| 3  | 役務その他<br>役務その他サービス      | 304      | 266 | 38     | 260      | 246   | 14     |
| 4  | インターネット通信サービス<br>光ファイバー | 263      | 252 | 11     | 335      | 329   | 6      |
| 5  | 移動通信サービス<br>携帯電話サービス    | 184      | 171 | 13     | 166      | 160   | 6      |
| 6  | 工事・建築・加工<br>戸建住宅        | 166      | 150 | 16     | 214      | 189   | 25     |
| 7  | 融資サービス<br>フリーローン・サラ金    | 103      | 72  | 31     | 114      | 86    | 28     |
| 8  | 医療                      | 75       | 60  | 15     | 70       | 60    | 10     |
| 9  | 修理・補修<br>家具・寝具          | 58       | 56  | 2      | 89       | 84    | 5      |
| 10 | 電報・固定電話                 | 56       | 41  | 15     | 36       | 31    | 5      |

※ 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。

## 4 内容別分類の相談状況

図5 内容別分類の相談件数

■27年度 □28年度



内容別分類の相談状況は、「契約・解約」が最も多く3,795件(商品・役務受付合計5,675件の66.9%)でした。次いで多かったのは「販売方法」の2,362件(同41.6%)、次いで「品質・機能、役務品質」の982件(同17.3%)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相談の割合 (単位: %)

| 内容別分類      | 商 品  | 役 務  | 合 計  |
|------------|------|------|------|
| 契約・解約      | 21.7 | 45.1 | 66.9 |
| 販売方法       | 13.6 | 28.1 | 41.6 |
| 品質・機能、役務品質 | 11.2 | 6.1  | 17.3 |
| 接客対応       | 7.1  | 9.9  | 17.0 |
| 価格・料金      | 3.8  | 10.5 | 14.3 |

※ 合計は商品・役務の受付件数に対する割合です。

**表6 内容別分類相談の推移**

| 年 度  | 内容別分類相談件数    |                 |              |                 |             |               |                 |                 |                 |             |             |             |             |              |
|------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|      | 安全<br>衛生     | 品質・機能<br>役務品質   | 法規<br>基準     | 価格<br>料金        | 計量<br>量目    | 表示<br>広告      | 販売<br>方法        | 契約<br>解約        | 接客<br>対応        | 包装<br>容器    | 施設<br>設備    | 買物<br>相談    | 生活<br>知識    | その他          |
| 23年度 | 317<br>(5.0) | 1,176<br>(18.4) | 275<br>(4.3) | 1,704<br>(26.6) | 24<br>(0.4) | 885<br>(13.8) | 3,114<br>(48.7) | 4,555<br>(71.2) | 1,260<br>(19.7) | 13<br>(0.2) | 6<br>(0.1)  | 53<br>(0.8) | 12<br>(0.2) | 87<br>(1.4)  |
| 24年度 | 333<br>(6.1) | 1,135<br>(20.8) | 220<br>(4.0) | 1,373<br>(25.1) | 24<br>(0.4) | 622<br>(11.4) | 2,542<br>(46.5) | 3,758<br>(68.8) | 1,254<br>(22.9) | 13<br>(0.2) | 14<br>(0.3) | 26<br>(0.5) | 7<br>(0.1)  | 50<br>(0.9)  |
| 25年度 | 452<br>(7.9) | 1,181<br>(20.6) | 248<br>(4.3) | 1,433<br>(24.9) | 24<br>(0.4) | 689<br>(12.0) | 2,704<br>(47.1) | 4,058<br>(70.6) | 1,240<br>(21.6) | 9<br>(0.2)  | 8<br>(0.1)  | 31<br>(0.5) | 8<br>(0.1)  | 74<br>(1.3)  |
| 26年度 | 413<br>(7.2) | 1,110<br>(19.4) | 269<br>(4.7) | 1,280<br>(22.4) | 27<br>(0.5) | 742<br>(13.0) | 2,711<br>(47.4) | 3,991<br>(69.8) | 1,158<br>(20.3) | 8<br>(0.1)  | 8<br>(0.1)  | 41<br>(0.7) | 8<br>(0.1)  | 48<br>(0.8)  |
| 27年度 | 270<br>(4.7) | 1,004<br>(17.6) | 234<br>(4.1) | 1,195<br>(20.9) | 12<br>(0.2) | 643<br>(11.2) | 2,452<br>(42.9) | 3,906<br>(68.3) | 971<br>(17.0)   | 10<br>(0.2) | 12<br>(0.2) | 48<br>(0.8) | 16<br>(0.3) | 67<br>(1.2)  |
| 28年度 | 272<br>(4.8) | 982<br>(17.3)   | 192<br>(3.4) | 811<br>(14.3)   | 8<br>(0.1)  | 484<br>(8.5)  | 2,362<br>(41.6) | 3,795<br>(66.9) | 962<br>(17.0)   | 8<br>(0.1)  | 3<br>(0.1)  | 56<br>(1.0) | 24<br>(0.4) | 107<br>(1.9) |

※ 内容別分類相談件数は、複数カウントしています。

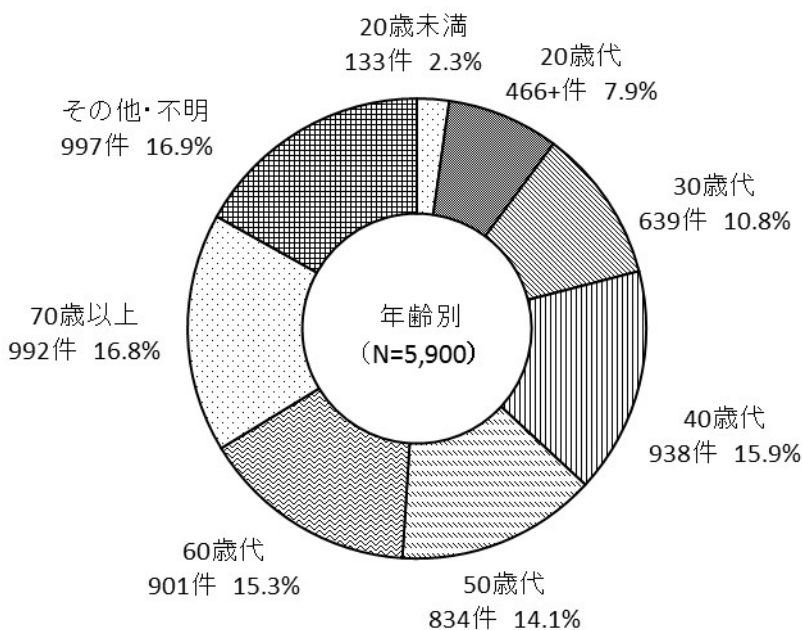
※ ( )内は、「商品」と「役務」の受付件数の合計に対する割合です。(単位:%)

## 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5,908件を契約当事者の年代別で見ると、70歳以上992件(16.8%)が最も多く、次いで40歳代938件(15.9%)、60歳代901件(15.3%)、50歳代834件(14.1%)、30歳代639件(10.8%)、20歳代466件(7.9%)、20歳未満133件(2.3%)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見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474件で、これを年代別で見ると70歳以上119件(25.1%)、60歳代72件(15.2%)、50歳代及び40歳代が各64件(各13.5%)、30歳代34件(7.2%)、20歳代18件(3.8%)、20歳未満8件(1.7%)となっています。

「食料品」に関する相談で最も多いのは「健康食品」に関する相談187件で、年代別では70歳以上61件(32.6%)、次いで40歳代35件(18.7%)、50歳代21件(11.2%)、30歳代及び60歳代が各20件(各10.7%)、20歳代8件(4.3%)、20歳未満が各4件(2.1%)となっています。

次いで多いのは、「飲料」に関する相談71件で、年代別では、50歳代及び60歳代が各14件(各19.7%)、

40歳代が及び70歳以上の各9件(各12.7%)、20歳代7件(9.9%)、20歳未満2件(2.8%)となっています。

## ② 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は428件で、これを年代別に見ると70歳以上93件(21.7%)、40歳代77件(18.0%)、50歳代73件(17.1%)、60歳代51件(11.9%)、30歳代38件(8.9%)、20歳代32件(7.5%)、20歳未満13件(3.0%)の順となっています。

「教養娯楽品」に関する相談で最も多いのは、新聞などの「書籍・印刷物」に関する相談73件で、年代別では70歳 以上29件(39.7%)、40歳代及び60歳代が各10件(各13.7%)、50歳代6件(8.2%)、20歳代5件(6.8%)、30歳代 2件(2.7%)、20歳未満1件(1.4%)となっています。

## ③ 住居品

「住居品」に関する相談は242件で、これを年代別で見ると70歳以上の62件(25.6%)が最も多く、次いで60歳代55件(22.7%)、40歳代34件(14.0%)、50歳代24件(9.9%)、30歳代16件(6.6%)、20歳代6件(2.5%)となっています。

「住居品」に関する相談で最も多いのは、ふとん類などの「家具・寝具」に関する相談の56件で、年代別では70歳以上18件(32.1%)、40歳代9件(16.1%)、30歳代及び60歳代が各8件(各14.3%)、50歳代6件(10.7%)、20歳代1件(1.8%)となっています。

## ④ 車両・乗り物

「車両・乗り物」に関する相談は227件で、これを年代別で見ると40歳代46件(20.3%)、50歳代42件(18.5%)、30歳代36件(15.9%)、60歳代29件(12.8%)、20歳代20件(8.8%)、70歳以上15件(6.6%)、20歳未満3件(1.3%)となっています。

「車両・乗り物」に関する相談で最も多いのは「自動車」に関する相談で201件、年代別では40歳代41件(20.4%)、50歳代35件(17.4%)、30歳代31件(15.4%)、20歳代19件(9.5%)、70歳以上14件(7.0%)、20歳未満3件(1.5%)となっています。

## ⑤ 商品一般

「商品一般」に関する相談は219件で、これを年代別で見ると70歳以上45件(20.5%)、60歳代30件(13.7%)、40歳代27件(12.3%)、50歳代23件(10.5%)、30歳代16件(7.3%)、20歳代11件(5.0%)、20歳未満1件(0.5%)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1,585件で、これを年代別で見ると40歳代285件(18.0%)、60歳代262件(16.5%)、50歳代257件(16.2%)、70歳以上204件(12.9%)、30歳代196件(12.4%)、20歳代155件(9.8%)、20歳未満71件(4.5%)となっています。

「運輸・通信サービス」に関する相談で最も多いのは、アダルトサイトや出会い系サイトなどスマートフォンや携帯電話、パソコンを介したサイト利用料請求などの「放送・コンテンツ等」に関する相談1,014件で、年代別では40歳代202件(19.9%)、50歳代179件(17.7%)、60歳代174件(17.2%)、30歳代139件(13.7%)、70歳以上104件(10.3%)、20歳代97件(9.6%)、20歳未満64件(6.3%)となっています。

次いで多いのはインターネット接続回線などの「インターネット通信サービス」に関する相談263件で、年代別では60歳代の47件(17.9%)、50歳代及び70歳以上が各44件(16.7%)、30歳代25件(9.5%)、20歳代23件(8.7%)、20歳未満1件(0.4%)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478件で、これを年代別で見ると40歳代89件(18.6%)、30歳代74件(15.5%)、20歳代64件(13.4%)、50歳代55件(11.5%)、60歳代39件(8.2%)、70歳以上33件(6.9%)、20歳未満9件(1.9%)となっています。

「レンタル・リース・貸借」に関する相談で最も多いのは、賃貸アパート・マンションなどの「集合住宅」に関する相談370件で、年代別では40歳代の74件(20.0%)、30歳代64件(17.3%)、20歳代57件(15.4%)、50歳代41件(11.1%)、60歳代34件(9.2%)、70歳代以上25件(6.8%)、20歳未満6件(1.6%)となっています。20歳代から40歳代で約53%を占めています。

## ③ 他の役務

「他の役務」に関する相談は359件で、これを年代別で見ると40歳代93件(25.9%)、50歳代49件(13.6%)、30歳代48件(13.4%)、60歳代及び70歳以上が各38件(各10.6%)、20歳代26件(7.2%)、20歳未満4件(1.1%)となっています。

「他の役務」は、「役務その他サービス」や「弁護士」、「祈祷サービス」などですが、相談で最も多いのは、投資などの金銭的被害を回復するとうたう被害回復サービスなどの「役務その他」に関する相談で304件で、年代別では40歳代86件(28.3%)、50歳代が38件(12.5%)、70歳以上31件(10.2%)、60歳代30件(9.9%)、20歳代23件(7.6%)、20歳未満4件(1.3%)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345件で、これを年代別で見ると70歳以上90件(26.1%)、50歳代56件(16.2%)、60歳代52件(15.1%)、40歳代37件(10.7%)、30歳代35件(10.1%)、20歳代17件(4.9%)、20歳未満1件(0.3%)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「融資サービス」に関する相談103件で、年代別では50歳代25件(24.3%)、30歳代16件(15.5%)、40歳代14件(13.6%)、20歳代及び70歳以上が各8件(各7.8%)となっています。30歳代から50歳代までで約53.3%を占めており、多重債務などに関する相談も寄せられています。

## ⑤ 保健・福祉サービス

「保健・福祉サービス」に関する相談は180件で、これを年代別で見ると70歳以上40件(22.2%)、60歳代36件(20.0%)、20歳代28件(15.6%)、30歳代及び50歳代が各17件(各9.4%)、20歳未満3件(1.7%)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75件で、年代別では60歳代18件(24.0%)、70歳以上16件(21.3%)、50歳代9件(12.0%)、40歳7件(9.3%)、20歳代及び30歳代各5件(各6.7%)、20歳未満2件(2.7%)となっています。50歳代から70歳以上で約57.3%を占めています。



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<br>歳<br>未<br>満 | 20<br>歳<br>代 | 30<br>歳<br>代 | 40<br>歳<br>代 | 50<br>歳<br>代 | 60<br>歳<br>代 | 70<br>歳<br>以<br>上 | 不そ<br>の<br>明他 | 28<br>年<br>度<br>計 | 27<br>年<br>度<br>計 |
|--------|-----------------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|---------------|-------------------|-------------------|
| 商<br>品 | 食料品                   | 8                 | 18           | 34           | 64           | 64           | 72           | 119               | 95            | 474               | 382               |
|        | （ 健 康 食 品 ）           | 4                 | 8            | 20           | 35           | 21           | 20           | 61                | 18            | 187               | 139               |
|        | （ 飲 料 ）               | 2                 | 7            | 4            | 9            | 14           | 14           | 9                 | 12            | 71                | 35                |
|        | 教養娯楽品                 | 13                | 32           | 38           | 77           | 73           | 51           | 93                | 51            | 428               | 393               |
|        | （ 書 籍 ・ 印 刷 物 ）       | 1                 | 5            | 2            | 10           | 6            | 10           | 29                | 10            | 73                | 66                |
|        | （電話機・電話機用品）           | 0                 | 6            | 10           | 14           | 13           | 7            | 13                | 9             | 72                | 72                |
|        | 住居品                   | 0                 | 6            | 16           | 34           | 24           | 55           | 62                | 45            | 242               | 270               |
|        | （ 家 具 ・ 寝 具 ）         | 0                 | 1            | 8            | 9            | 6            | 8            | 18                | 6             | 56                | 61                |
|        | （食器・台所用品）             | 0                 | 2            | 3            | 2            | 2            | 6            | 12                | 10            | 37                | 59                |
|        | 車両・乗り物                | 3                 | 20           | 36           | 46           | 42           | 29           | 15                | 36            | 227               | 226               |
|        | （ 自 動 車 ）             | 3                 | 19           | 31           | 41           | 35           | 24           | 14                | 34            | 201               | 189               |
|        | （自動車用品）               | 0                 | 0            | 5            | 3            | 3            | 5            | 1                 | 2             | 19                | 21                |
|        | 商品一般                  | 1                 | 11           | 16           | 27           | 23           | 30           | 45                | 66            | 219               | 215               |
| 役<br>務 | 運輸・通信サービス             | 71                | 155          | 196          | 285          | 257          | 262          | 204               | 155           | 1,585             | 1,655             |
|        | （ 放 送 ・ コ ン テ ン ツ 等 ） | 64                | 97           | 139          | 202          | 179          | 174          | 104               | 55            | 1,014             | 1,015             |
|        | （インターネット通信サービス）       | 1                 | 23           | 25           | 34           | 44           | 47           | 44                | 45            | 263               | 335               |
|        | レンタル・リース・貸借           | 9                 | 64           | 74           | 89           | 55           | 39           | 33                | 115           | 478               | 465               |
|        | （ 集 合 住 宅 ）           | 6                 | 57           | 64           | 74           | 41           | 34           | 25                | 69            | 370               | 368               |
|        | 他 の 役 務               | 4                 | 26           | 48           | 93           | 49           | 38           | 38                | 63            | 359               | 335               |
|        | （ 役 務 そ の 他 ）         | 4                 | 23           | 37           | 86           | 38           | 30           | 31                | 55            | 304               | 260               |
|        | （外食・食事宅配）             | 0                 | 3            | 6            | 5            | 10           | 1            | 0                 | 3             | 28                | 47                |
|        | 金融・保険サービス             | 1                 | 17           | 35           | 37           | 56           | 52           | 90                | 57            | 345               | 319               |
|        | （ 融 資 サ ー ビ ス ）       | 0                 | 8            | 16           | 14           | 25           | 9            | 8                 | 23            | 103               | 114               |
|        | （ 生 命 保 険 ）           | 0                 | 0            | 4            | 2            | 11           | 11           | 17                | 6             | 51                | 45                |
|        | 保健・福祉サービス             | 3                 | 28           | 17           | 14           | 17           | 36           | 40                | 25            | 180               | 184               |
|        | （ 医 療 ）               | 2                 | 5            | 5            | 7            | 9            | 18           | 16                | 13            | 75                | 70                |
|        | （ 理 美 容 ）             | 1                 | 21           | 9            | 4            | 4            | 1            | 2                 | 0             | 42                | 46                |

※()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<br>体 | 年齢                |              |              |              |              |              |                   |                            | 性別     |        |                            | 職業等                   |                            |                       |        |        |
|-------------|--------|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|----------------------------|--------|--------|----------------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|--------|--------|
|             |        | 20<br>歳<br>未<br>満 | 20<br>歳<br>代 | 30<br>歳<br>代 | 40<br>歳<br>代 | 50<br>歳<br>代 | 60<br>歳<br>代 | 70<br>歳<br>以<br>上 | そ<br>の<br>他<br>・<br>不<br>明 | 男<br>性 | 女<br>性 | そ<br>の<br>他<br>・<br>不<br>明 | 給<br>与<br>生<br>活<br>者 | 自<br>営<br>・<br>自<br>由<br>業 | 家<br>事<br>従<br>事<br>者 | 学<br>生 | 無<br>職 |
| 総計          | 5,900  | 133               | 466          | 639          | 938          | 834          | 901          | 992               | 997                        | 2,618  | 2,751  | 531                        | 2,045                 | 361                        | 950                   | 176    | 1,488  |
| 商品一般        | 219    | 1                 | 11           | 16           | 27           | 23           | 30           | 45                | 66                         | 103    | 81     | 35                         | 53                    | 10                         | 30                    | 0      | 66     |
| 食料品         | 474    | 8                 | 18           | 34           | 64           | 64           | 72           | 119               | 95                         | 110    | 313    | 51                         | 116                   | 23                         | 126                   | 9      | 122    |
| 住居品         | 242    | 0                 | 6            | 16           | 34           | 24           | 55           | 62                | 45                         | 76     | 139    | 27                         | 48                    | 7                          | 74                    | 0      | 74     |
| 光熱水品        | 77     | 0                 | 1            | 6            | 6            | 18           | 18           | 10                | 18                         | 44     | 22     | 11                         | 22                    | 7                          | 8                     | 0      | 23     |
| 被服品         | 202    | 3                 | 19           | 26           | 36           | 37           | 21           | 51                | 9                          | 44     | 153    | 5                          | 72                    | 7                          | 56                    | 7      | 52     |
| 保健衛生品       | 161    | 4                 | 9            | 10           | 14           | 27           | 35           | 41                | 21                         | 36     | 112    | 13                         | 37                    | 9                          | 51                    | 5      | 35     |
| 教養娯楽品       | 428    | 13                | 32           | 38           | 77           | 73           | 51           | 93                | 51                         | 239    | 163    | 26                         | 136                   | 43                         | 61                    | 17     | 127    |
| 車両・乗り物      | 227    | 3                 | 20           | 36           | 46           | 42           | 29           | 15                | 36                         | 162    | 49     | 16                         | 123                   | 30                         | 14                    | 1      | 31     |
| 土地・建物・設備    | 132    | 0                 | 2            | 13           | 17           | 10           | 30           | 28                | 32                         | 74     | 45     | 13                         | 48                    | 8                          | 21                    | 0      | 36     |
| 他の商品        | 8      | 0                 | 0            | 1            | 0            | 0            | 0            | 0                 | 7                          | 1      | 1      | 6                          | 1                     | 1                          | 0                     | 0      | 0      |
| 商品計         | 2,170  | 32                | 118          | 196          | 321          | 318          | 341          | 464               | 380                        | 889    | 1,078  | 203                        | 656                   | 145                        | 441                   | 39     | 566    |
| クリーニング      | 36     | 0                 | 1            | 4            | 4            | 4            | 9            | 5                 | 9                          | 6      | 27     | 3                          | 9                     | 1                          | 15                    | 1      | 4      |
| レンタル・リース・貸借 | 478    | 9                 | 64           | 74           | 89           | 55           | 39           | 33                | 115                        | 206    | 204    | 68                         | 213                   | 12                         | 35                    | 15     | 104    |
| 工事・建築・加工    | 166    | 0                 | 2            | 8            | 24           | 17           | 42           | 35                | 38                         | 83     | 62     | 21                         | 47                    | 12                         | 31                    | 0      | 41     |
| 修理・補修       | 58     | 0                 | 0            | 5            | 5            | 6            | 12           | 20                | 10                         | 26     | 31     | 1                          | 15                    | 2                          | 14                    | 0      | 22     |
| 管理・保管       | 14     | 0                 | 1            | 0            | 3            | 1            | 3            | 1                 | 5                          | 6      | 4      | 4                          | 4                     | 0                          | 1                     | 0      | 5      |
| 役務一般        | 29     | 0                 | 6            | 14           | 6            | 0            | 1            | 0                 | 2                          | 19     | 10     | 0                          | 17                    | 4                          | 3                     | 0      | 3      |
| 金融・保険サービス   | 345    | 1                 | 17           | 35           | 37           | 56           | 52           | 90                | 57                         | 182    | 145    | 18                         | 102                   | 13                         | 41                    | 2      | 132    |
| 運輸・通信サービス   | 1,585  | 71                | 155          | 196          | 285          | 257          | 262          | 204               | 155                        | 854    | 657    | 74                         | 660                   | 121                        | 209                   | 82     | 371    |
| 教育サービス      | 24     | 5                 | 2            | 3            | 5            | 6            | 0            | 0                 | 3                          | 5      | 16     | 3                          | 7                     | 2                          | 2                     | 8      | 2      |
| 教養・娯楽サービス   | 155    | 4                 | 23           | 19           | 31           | 21           | 21           | 16                | 20                         | 61     | 82     | 12                         | 52                    | 9                          | 21                    | 10     | 40     |
| 保健・福祉サービス   | 180    | 3                 | 28           | 17           | 14           | 17           | 36           | 40                | 25                         | 52     | 122    | 6                          | 53                    | 7                          | 35                    | 7      | 61     |
| 他の役務        | 359    | 4                 | 26           | 48           | 93           | 49           | 38           | 38                | 63                         | 128    | 191    | 40                         | 154                   | 20                         | 42                    | 7      | 75     |
| 内職・副業・ねずみ講  | 29     | 1                 | 10           | 5            | 7            | 1            | 1            | 0                 | 4                          | 11     | 16     | 2                          | 17                    | 4                          | 3                     | 0      | 1      |
| 他の行政サービス    | 47     | 0                 | 3            | 1            | 2            | 4            | 12           | 11                | 14                         | 19     | 20     | 8                          | 9                     | 1                          | 11                    | 0      | 14     |
| 役務計         | 3,505  | 98                | 338          | 429          | 605          | 494          | 528          | 493               | 520                        | 1,658  | 1,587  | 260                        | 1,359                 | 208                        | 463                   | 132    | 875    |
| 他の相談        | 225    | 3                 | 10           | 14           | 12           | 22           | 32           | 35                | 97                         | 71     | 86     | 68                         | 30                    | 8                          | 46                    | 5      | 47     |

## 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ものの合計は、約15億9千8百万円で、平均約56万5千円となっています。内訳は、10万円以上50万円未満761件(12.9%)で最も多く、次いで1万円以上5万円未満が669件(11.3%)、1万円未満561件(9.5%)、5万円以上10万円未満407件(6.9%)、100万円以上500万円未満198件(3.4%)、50万円以上100万円未満が179件(3.0%)、500万円以上1千万円未満が27件(0.5%)、1千万以上5千万円未満が22件(0.4%)、5千万以上1億円未満及び1億円以上が各1件の順で、契約・購入金額が不明のものは3,074件(52.1%)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2,683件(苦情全体の53.3%)の合計は、約14億7千4百万円でした。また、平均金額は、約54万9千円でした。合計額の最も多かった商品・役務としては「新築工事」の約1億4千2百万円、次いで「新築分譲マンション」の約1億3千2百万円、「普通・小型自動車」の約1億1千9百万円、「ファンド型投資商品」の約9千6百万円、「中古分譲マンション」の約9千3百万円、「アダルト情報サイト」の約6千9百万円の順となっています。商品・役務別の全体の状況としては、図7のとおりです。

### (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ものの合計は、約6億2千9百万円で、平均約25万5千円となっています。

苦情相談における既支払金額では、金額が判明している2,355件(苦情全体の46.8%)の合計は約6億1千4百万円で、平均金額は約26万円となりました。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6千3百万円、次いで「増改築工事」の約5千2百万円、「新築工事」の約5千2百万円、「外国為替証拠金取引」の約4千8百万円、「普通・小型自動車」の約4千百万円の順となっています。商品・役務別の全体の状況としては、図8のとおりです。

表9 相談全体における契約・購入金額及び既支払

|     | 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<br>(件) | 総合計金額<br>(円)  | 平均金額<br>(円) | 総合計金額<br>(円) | 平均金額<br>(円) |
| 件数  | 561     | 669   | 407    | 761    | 179     | 198     | 27     | 22     | 1     | 1     | 3,074  | 5,900      | 1,597,867,168 | 565,417     | 628,669,163  | 254,522     |
| 構成比 | 9.5     | 11.3  | 6.9    | 12.9   | 3.0     | 3.4     | 0.5    | 0.4    | 0.0   | 0.0   | 52.1   | 100.0      |               |             |              |             |

※構成比は単位：％

※「平均金額」には、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 24 年度 | 3,476,078,460 | 1,167,645 | 1,461,974,275 | 475,130 |
| 平成 25 年度 | 3,125,234,586 | 979,084   | 1,539,378,759 | 473,218 |
| 平成 26 年度 | 2,887,937,556 | 943,154   | 1,142,549,281 | 379,836 |
| 平成 27 年度 | 1,841,331,143 | 627,583   | 917,005,669   | 342,677 |
| 平成 28 年度 | 1,597,867,168 | 565,417   | 628,669,163   | 254,522 |

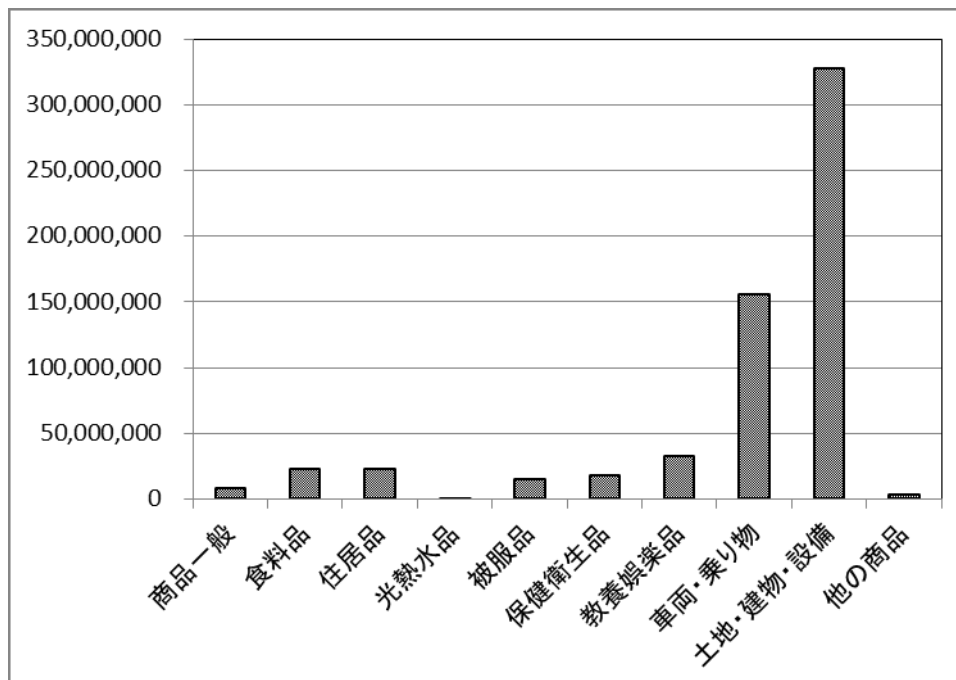
表11 苦情相談における契約・購入金額及び既支払金額別上位商品・役務等

| 契約・購入金額(円) |                               |                          |            | 既支払金額(円) |                               |                        |            |
|------------|-------------------------------|--------------------------|------------|----------|-------------------------------|------------------------|------------|
| 苦情相談全体     |                               | 1,473,940,341            | 549,363    | 苦情相談全体   |                               | 613,128,663            | 260,352    |
| 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                          | 142,475,000              | 47,491,667 | 1        | ファンド型投資商品                     | 63,969,900             | 2,665,413  |
| 2          | 新築分譲マンション                     | 132,000,000              | 44,000,000 | 2        | 増改築工事                         | 52,300,000             | 8,716,667  |
| 3          | 普通・小型自動車                      | 119,492,565              | 1,357,870  | 3        | 新築工事                          | 51,740,000             | 25,870,000 |
| 4          | ファンド型投資商品                     | 95,959,900               | 3,427,139  | 4        | 外国為替証拠金取引                     | 47,850,000             | 9,570,000  |
| 5          | 中古分譲マンション                     | 92,500,000               | 15,416,667 | 5        | 普通・小型自動車                      | 40,940,096             | 871,066    |
| 6          | アダルト情報サイト                     | 68,917,714               | 282,450    | 6        | 戸建住宅                          | 26,000,000             | 26,000,000 |
| 7          | 増改築工事                         | 68,470,000               | 11,411,667 | 7        | 山林                            | 24,000,000             | 12,000,000 |
| 8          | 外国為替証拠金取引                     | 47,850,000               | 9,570,000  | 8        | 公社債                           | 20,514,716             | 5,128,679  |
| 9          | 公社債                           | 30,514,716               | 6,102,943  | 9        | 中古住宅                          | 17,300,000             | 5,766,667  |
| 10         | 壁工事                           | 30,366,508               | 2,530,542  | 10       | アダルト情報サイト                     | 15,415,400             | 770,770    |
| 11         | 賃貸アパート                        | 26,690,739               | 192,020    | 11       | 壁工事                           | 14,415,000             | 2,059,286  |
| 12         | 軽自動車                          | 26,327,710               | 877,590    | 12       | 他の健康食品                        | 13,078,476             | 2,179,746  |
| 13         | 戸建住宅                          | 26,000,000               | 26,000,000 | 13       | 出会い系サイト                       | 11,811,910             | 328,109    |
| 14         | 山林                            | 24,000,000               | 12,000,000 | 14       | 屋根工事                          | 11,535,781             | 961,315    |
| 15         | 普通生命保険                        | 22,278,351               | 4,455,670  | 15       | 軽自動車                          | 10,287,470             | 642,967    |
| 16         | 中古住宅                          | 20,800,000               | 5,200,000  | 16       | 金融関連サービスその他                   | 10,250,000             | 3,416,667  |
| 17         | 出会い系サイト                       | 18,985,131               | 316,419    | 17       | 未公開株                          | 10,000,000             | 10,000,000 |
| 18         | 屋根工事                          | 18,393,383               | 1,021,855  | 18       | 賃貸アパート                        | 9,498,177              | 131,919    |
| 19         | フリーローン・サラ金                    | 16,761,474               | 620,795    | 19       | 絵画                            | 7,360,000              | 7,360,000  |
| 20         | 他のデジタルコンテンツ                   | 16,194,624               | 449,851    | 20       | 弁護士                           | 6,750,000              | 1,125,000  |
| 合計         | 上位 20 位まで<br>(苦情相談全体との<br>比較) | 1,044,977,815<br>(70.9%) |            | 合計       | 上位 20 位まで<br>(苦情相談全体との<br>比較) | 465,016,926<br>(75.8%) |            |

図 7 苦情相談における商品・役務別の契約・購入金額

・ 商 品

(単位:円)



・ 役 務

(単位:円)

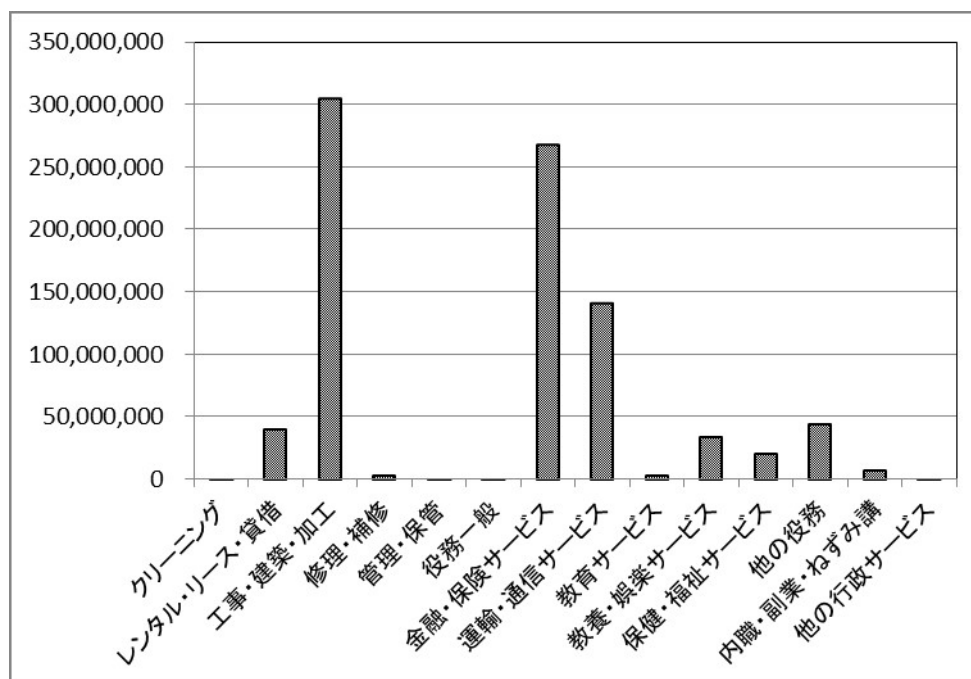
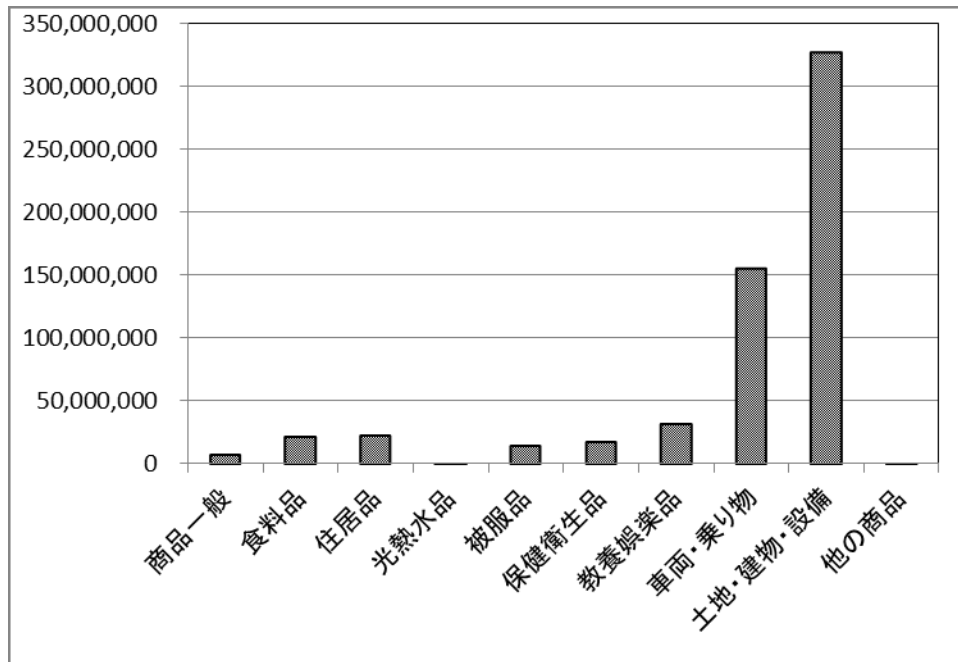


図 8 苦情相談における商品・役務別の既支払金額

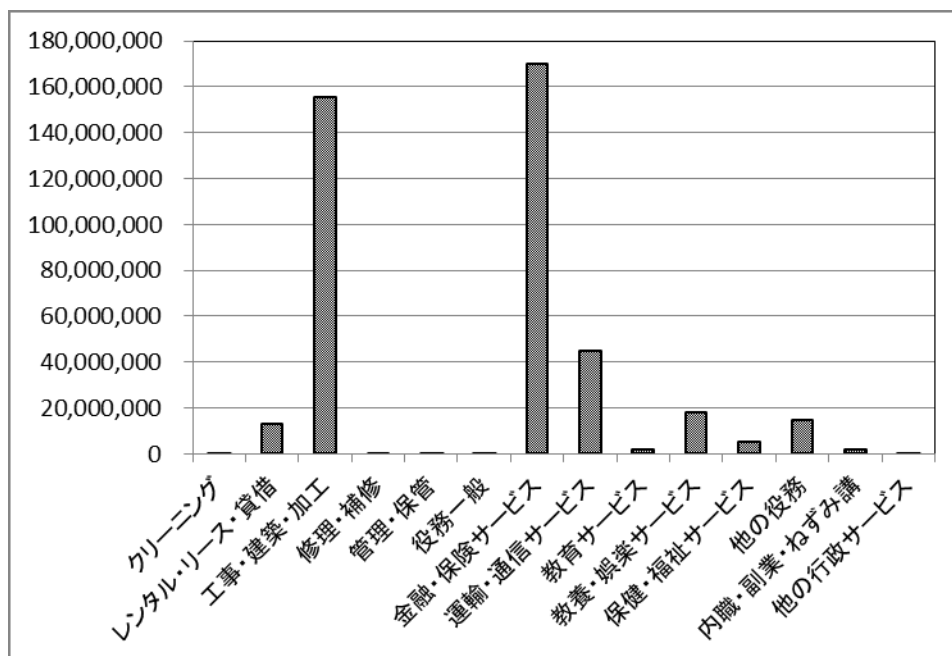
・ 商 品

(単位:円)



・ 役 務

(単位:円)



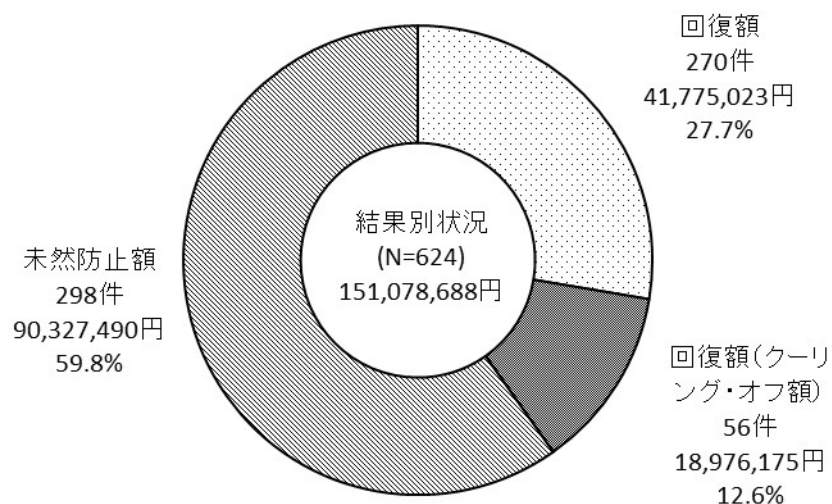
### (3) 救済金額等の状況（平成29年3月31日現在）

苦情相談全体における救済金額等の状況について、平成28年度に相談を受け付け、且つ、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1,937件のうち、金額が判明している624件についてみると、合計金額は、約1億5千万円になりました。

内訳としては、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）」、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」、にわけ、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270件で、合計金額は約4千2百万円、②の「回復額（クーリング・オフ）」は56件で、合計金額は約1千9百万円、③の「未然防止額」は298件あり、合計金額は約9千万円でした。全体の状況は、図9のとおりです。

図 9 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12

| 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   |
| A00 商品一般   |            | 219  | 160    | 1       | 4    | 22   | 12   | 0    | 18   | 67   | 101  | 39   | 0    | 1    | 1    | 0    | 25  | 291 |
| B 食料品      | B10 食料品一般  | 11   | 9      | 1       | 0    | 2    | 0    | 0    | 5    | 3    | 3    | 2    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1   | 17  |
|            | B21 穀類     | 29   | 23     | 9       | 8    | 0    | 2    | 2    | 7    | 3    | 4    | 9    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0   | 45  |
|            | B22 魚介類    | 37   | 31     | 7       | 9    | 1    | 2    | 0    | 5    | 20   | 16   | 4    | 0    | 0    | 0    | 1    | 2   | 67  |
|            | B23 肉類     | 22   | 8      | 13      | 14   | 0    | 2    | 0    | 4    | 3    | 6    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 43  |
|            | B24 乳卵類    | 5    | 5      | 1       | 3    | 0    | 0    | 0    | 1    | 1    | 1    | 2    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 9   |
|            | B25 野菜・海草  | 38   | 21     | 17      | 29   | 2    | 4    | 0    | 5    | 3    | 1    | 5    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 66  |
|            | B26 油脂・調味料 | 12   | 4      | 3       | 6    | 1    | 0    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0    | 0    | 2    | 0    | 0   | 16  |
|            | B31 果物     | 10   | 7      | 5       | 5    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 4    | 3    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 18  |
|            | B32 菓子類    | 18   | 14     | 7       | 9    | 0    | 0    | 0    | 4    | 3    | 8    | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0   | 33  |
|            | B33 飲料     | 71   | 58     | 13      | 19   | 3    | 3    | 0    | 9    | 33   | 46   | 10   | 2    | 0    | 0    | 0    | 0   | 138 |
|            | B34 酒類     | 10   | 9      | 0       | 0    | 0    | 2    | 0    | 2    | 4    | 5    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 14  |
|            | B40 調理食品   | 24   | 23     | 8       | 12   | 3    | 1    | 0    | 6    | 1    | 6    | 6    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0   | 44  |
|            | B51 健康食品   | 187  | 180    | 16      | 19   | 5    | 12   | 0    | 25   | 121  | 153  | 25   | 0    | 0    | 0    | 0    | 1   | 377 |
| 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        |            | 474  | 392    | 100     | 133  | 17   | 28   | 2    | 74   | 197  | 254  | 70   | 5    | 0    | 2    | 1    | 4   | 887 |

#### ① 商品一般

商品一般の相談件数は219件で、うち苦情件数は160件(73.1%)です。内容としては、「身に覚えのない最終通告書が届いた」「スマートフォンにSMSでネット通販代金が未納と届き、電子マネーのギフト券で払った」等の架空請求や不当請求、「覚えのない会社からののはがきやSMSなどによる請求」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」101件、「販売方法」67件、「接客対応」39件の順となっています。

#### ② 食料品

食料品の相談件数は474件で、うち苦情件数は392件(82.7%)です。内容としては「健康食品」に関する相談が最も多く187件(39.5%)で、次いで「飲料」71件(15.0%)、「野菜・海草」38件(8.0%)等となっています。「健康食品」では、「ネット通販で青汁を注文、支払いを済ませたが、2回目の請求メールがきて初めて定期購入と気づいた」といった定期配送に係わるもの、薬効をうたうようなものも引き続き寄せられています。内容別では、「契約・解約」254件、「販売方法」197件、「品質・機能、役務品質」133件の順となっています。



## (2)住居品、光熱水品

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 |     |
| C 住居品  | C10 住居品一般    | 0    | 0      | 0       | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 0   |
|        | C21 食生活機器    | 33   | 30     | 6       | 18    | 1    | 3    | 0    | 4    | 5    | 10   | 10   | 0    | 0    | 1    | 1    | 0   | 59  |
|        | C22 食器・台所用品  | 37   | 22     | 10      | 17    | 3    | 3    | 1    | 7    | 10   | 15   | 3    | 1    | 0    | 1    | 0    | 0   | 71  |
|        | C23 洗濯・裁縫用具  | 13   | 10     | 2       | 4     | 1    | 0    | 0    | 0    | 7    | 6    | 2    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 22  |
|        | C24 掃除用品     | 12   | 12     | 2       | 10    | 0    | 1    | 0    | 1    | 1    | 5    | 3    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 23  |
|        | C25 洗浄剤等     | 21   | 9      | 5       | 18    | 1    | 1    | 0    | 4    | 2    | 2    | 2    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0   | 36  |
|        | C31 空調・冷暖房機器 | 31   | 28     | 11      | 20    | 0    | 2    | 0    | 2    | 7    | 13   | 3    | 0    | 0    | 2    | 0    | 0   | 60  |
|        | C32 家具・寝具    | 56   | 48     | 5       | 14    | 0    | 5    | 1    | 4    | 26   | 41   | 6    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 102 |
|        | C33 室内装備品    | 7    | 7      | 1       | 4     | 0    | 0    | 0    | 0    | 2    | 5    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 13  |
|        | C34 照明器具     | 6    | 5      | 1       | 5     | 0    | 0    | 0    | 0    | 2    | 2    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 11  |
|        | C40 他の住居品    | 26   | 21     | 5       | 13    | 0    | 3    | 0    | 2    | 7    | 9    | 3    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0   | 43  |
| C 計    |              | 242  | 192    | 48      | 123   | 6    | 18   | 2    | 24   | 69   | 108  | 34   | 1    | 0    | 4    | 2    | 0   | 439 |
| 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       | 19   | 11     | 1       | 2     | 0    | 6    | 0    | 1    | 6    | 6    | 4    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1   | 27  |
|        | D30 ガス       | 25   | 23     | 1       | 0     | 0    | 17   | 0    | 0    | 1    | 7    | 4    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 30  |
|        | D40 石油       | 22   | 18     | 2       | 8     | 1    | 10   | 1    | 1    | 1    | 5    | 3    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 32  |
|        | D50 水道       | 8    | 8      | 0       | 4     | 0    | 3    | 0    | 0    | 0    | 1    | 3    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 11  |
|        | D60 他の光熱水品   | 3    | 2      | 1       | 2     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0   | 4   |
| D 計    |              | 77   | 62     | 5       | 16    | 1    | 36   | 1    | 2    | 8    | 19   | 14   | 0    | 0    | 0    | 1    | 1   | 104 |

### ① 住居品

住居品の相談件数は242件で、うち苦情件数は192件(79.3%)です。「家具・寝具」に関する相談が最も多く56件(23.1%)、次いで「食器・台所用品」37件(15.3%)、「食生活機器」が33件(13.6%)の順となっています。

「家具・寝具」では、高齢者を狙い、訪問販売を行うという相談が引き続き寄せられています。「食器・台所用品」では、水素水生成器や浄水器などに係わる相談が寄せられています。「食生活機器」では、カセットガスボンベや電子レンジ、台所の流し台等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、役務品質」123件、「契約・解約」108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77件で、うち苦情件数は62件(80.5%)です。「ガス」に関する相談が最も多く25件(32.5%)、次いで「石油」22件(28.6%)、「電気」19件(24.7%)、内容別では「価格・料金」36件や「契約・解約」19件の順となっています。

### (3)被服品

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 |
| E<br>被<br>服<br>品 | E10 被服品一般   | 7    | 6      | 0       | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 4    | 3    | 1    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0   |
|                  | E20 和服      | 7    | 6      | 0       | 0    | 0    | 2    | 0    | 0    | 5    | 5    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
|                  | E31 洋服一般    | 4    | 3      | 0       | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 3    | 3    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
|                  | E34 子供洋服    | 1    | 1      | 0       | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
|                  | E35 洋装下着    | 19   | 19     | 0       | 7    | 0    | 1    | 0    | 3    | 7    | 14   | 4    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
|                  | E36 紳士・婦人洋服 | 68   | 50     | 0       | 25   | 0    | 4    | 0    | 12   | 26   | 45   | 11   | 0    | 0    | 1    | 0    | 0   |
|                  | E41 履物      | 31   | 28     | 2       | 9    | 1    | 3    | 0    | 5    | 19   | 22   | 2    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
|                  | E42 かばん     | 16   | 15     | 0       | 3    | 0    | 2    | 0    | 3    | 11   | 14   | 3    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
|                  | E43 アクセサリー  | 26   | 23     | 0       | 3    | 0    | 4    | 0    | 2    | 16   | 17   | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
|                  | E44 他の身の回り品 | 16   | 15     | 0       | 3    | 1    | 0    | 0    | 4    | 11   | 14   | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
|                  | E50 生地・糸類   | 6    | 6      | 0       | 6    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
|                  | E60 他の被服品   | 1    | 1      | 0       | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
| E 計              |             | 202  | 173    | 2       | 56   | 3    | 16   | 0    | 30   | 104  | 139  | 25   | 0    | 0    | 1    | 1    | 0   |

#### ① 被服品

被服品の相談件数は202件で、うち苦情件数は173件(85.6%)です。「紳士・婦人洋服」に関する相談が最も多く68件(33.7%)、次いで、「履物」31件(15.3%)、「アクセサリー」26件(12.9%)、「洋装下着」19件(9.4%)、「かばん」と「身の周り品」が各16件(各7.9%)の順となっています。

「紳士・婦人洋服」では、「スーツの組成表示が毛100%になっているが手触りがおかしいので、表示通りか調べてほしい」のように品物の組成を調査依頼するものや「フリーマーケットのアプリケーションでブランドのジャンパーを購入したが偽物だった」、「履物」では、「ネット通販で靴を注文し支払いをしたが全く違うものが届いた」、「海外通販でブーツを注文、デビットカードで決済したが、商品が届かない」といった通信販売にみられる「違う商品が届く」、「商品が届かない」等といった相談が寄せられています。また、「宝石店で無料で運勢鑑定をした僧侶から、不運が予測されるから運勢が好転すると高価な幻の石を勧められて購入したが解約したい」、「判断力の乏しい高齢者が展示会で次々に宝石などを購入し、生活が困窮している、返品可能か」といったものや、「知人に誘われて行った補整下着の店で、痩せると言われガードルなどを購入、使用したが高価がないので解約したい」などの相談が寄せられます。

内容別では「契約・解約」139件、「販売方法」104件、「品質・機能、役務品質」56件、「表示広告」4030件の順となっています。

#### (4) 保健衛生品、教養娯楽品

表15

| 商品別分類                      |                   | 受付<br>件数 | うち<br>苦情<br>件数 | 内容別相談件数  |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |     | 計   |
|----------------------------|-------------------|----------|----------------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----|-----|
|                            |                   |          |                | 安全<br>衛生 | 品質・<br>機能 | 法規<br>基準 | 価格<br>料金 | 計量<br>量目 | 表示<br>広告 | 販売<br>方法 | 契約<br>解約 | 接客<br>対応 | 包装<br>容器 | 施設<br>設備 | 買物<br>相談 | 生活<br>知識 | その他 |     |
| F<br>保<br>健<br>衛<br>生<br>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           | 14       | 14             | 0        | 3         | 0        | 1        | 0        | 3        | 7        | 6        | 6        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0   | 26  |
|                            | F30 医療用具          | 32       | 28             | 2        | 11        | 2        | 6        | 0        | 3        | 9        | 21       | 4        | 0        | 0        | 2        | 0        | 0   | 60  |
|                            | F40 化粧品           | 71       | 64             | 9        | 13        | 3        | 3        | 0        | 22       | 41       | 47       | 13       | 0        | 0        | 0        | 0        | 1   | 152 |
|                            | F50 理美容器具・用品      | 20       | 19             | 3        | 4         | 0        | 4        | 0        | 1        | 10       | 17       | 5        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0   | 44  |
|                            | F60 他の保健衛生品       | 24       | 13             | 11       | 16        | 1        | 2        | 0        | 2        | 4        | 6        | 4        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0   | 47  |
| F 計                        |                   | 161      | 138            | 25       | 47        | 6        | 16       | 0        | 31       | 71       | 97       | 32       | 1        | 0        | 2        | 0        | 1   | 329 |
| G<br>教<br>養<br>娯<br>楽<br>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       | 7        | 6              | 1        | 4         | 0        | 2        | 0        | 0        | 2        | 4        | 2        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0   | 15  |
|                            | G21 パソコン・パソコン関連用品 | 68       | 62             | 2        | 32        | 1        | 5        | 0        | 5        | 19       | 39       | 19       | 0        | 0        | 1        | 0        | 1   | 124 |
|                            | G25 電話機・電話機用品     | 72       | 69             | 1        | 33        | 0        | 10       | 0        | 1        | 11       | 46       | 24       | 0        | 0        | 0        | 0        | 0   | 126 |
|                            | G30 学習教材          | 20       | 19             | 0        | 1         | 1        | 3        | 0        | 2        | 16       | 11       | 2        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0   | 37  |
|                            | G40 書籍・印刷物        | 73       | 70             | 1        | 4         | 5        | 1        | 0        | 4        | 48       | 57       | 16       | 0        | 0        | 0        | 0        | 1   | 137 |
|                            | G50 音響・映像製品       | 45       | 41             | 2        | 18        | 2        | 5        | 0        | 6        | 11       | 24       | 11       | 1        | 0        | 1        | 0        | 1   | 82  |
|                            | G60 スポーツ用品        | 21       | 21             | 2        | 5         | 1        | 2        | 0        | 5        | 11       | 19       | 2        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0   | 47  |
|                            | G71 カメラ類          | 2        | 2              | 0        | 0         | 0        | 1        | 0        | 1        | 2        | 1        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0   | 6   |
|                            | G72 時計            | 15       | 14             | 0        | 6         | 0        | 2        | 0        | 1        | 4        | 9        | 5        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0   | 27  |
|                            | G73 他の光学機器        | 2        | 2              | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 1        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0   | 3   |
|                            | G80 玩具・遊具         | 31       | 29             | 0        | 7         | 1        | 0        | 0        | 3        | 12       | 25       | 8        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0   | 56  |
|                            | G91 楽器            | 6        | 5              | 0        | 3         | 0        | 0        | 0        | 2        | 3        | 5        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0   | 13  |
|                            | G92 他の教養娯楽品       | 66       | 58             | 5        | 13        | 3        | 5        | 2        | 7        | 24       | 43       | 18       | 0        | 0        | 0        | 1        | 2   | 123 |
| G 計                        |                   | 428      | 398            | 14       | 126       | 14       | 36       | 2        | 37       | 164      | 284      | 109      | 1        | 0        | 3        | 1        | 5   | 796 |

##### ① 保健衛生品

保健衛生品の相談件数は161件で、うち苦情件数は138件(85.7%)です。「化粧品」に関する相談が最も多く71件(44.1%)、次いで「医療用具」が32件(19.9%)、「他の保健衛生品」24件(14.9%)の順となっています。「化粧品」では、「SNSを見て500円のお試しで養毛剤を購入したら、2回目が届き、請求された。継続購入と言われたが返品したい」等の「契約・解約」や、「販売方法」、「品質・機能、役務品質」、「接客対応」に関する相談などが寄せられています。「医療用具」では、眼鏡、マッサージチェア、磁気ネックレス、電位治療器等について相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」97件、「販売方法」71件、「品質・機能、役務品質」47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428件で、うち苦情件数は398件(93.0%)です。「書籍・印刷物」に関する相談が最も多く73件(17.1%)、次いで「電話機・電話機用品」72件(16.8%)、「パソコン・パソコン関連用品」68件(15.9%)、「音響・映像製品」45件(10.5%)、の順となっています。「書籍・印刷物」では「契約・解約」、「販売方法」に関するもの、「電話機・電話機用品」や「パソコン・パソコン用品」では、「契約・解約」や「品質・機能、役務品質」に関する相談、「音響・映像製品」でも、「契約・解約」や「品質・機能、役務品質」に関する相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」284件、「販売方法」164件、「品質・機能、役務品質」126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16

| 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 |
| H<br>車<br>両<br>・<br>乗<br>り<br>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   |
|                                           | H20 自動車         | 201  | 192    | 12      | 76    | 6    | 34   | 0    | 25   | 40   | 142  | 50   | 0    | 0    | 0    | 0    | 1   |
|                                           | H30 自動車用品       | 19   | 19     | 0       | 8     | 0    | 1    | 0    | 2    | 5    | 12   | 4    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
|                                           | H40 自転車・用品      | 7    | 6      | 3       | 3     | 0    | 0    | 0    | 0    | 3    | 6    | 2    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
|                                           | H50 運搬用具        | 0    | 0      | 0       | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
|                                           | H60 他の乗り物       | 0    | 0      | 0       | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
|                                           | H 計             | 227  | 217    | 15      | 87    | 6    | 35   | 0    | 27   | 48   | 160  | 56   | 0    | 0    | 0    | 0    | 1   |
| I<br>土<br>地<br>・<br>建<br>物<br>・<br>設<br>備 | I10 土地・建物・設備一般  | 2    | 1      | 0       | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
|                                           | I20 土地          | 10   | 4      | 0       | 0     | 0    | 2    | 0    | 0    | 3    | 5    | 1    | 0    | 0    | 1    | 0    | 1   |
|                                           | 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        | 33   | 30     | 0       | 8     | 3    | 7    | 0    | 2    | 14   | 17   | 6    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
|                                           | I33 戸建住宅        | 26   | 17     | 1       | 11    | 2    | 4    | 1    | 0    | 3    | 17   | 6    | 0    | 0    | 1    | 0    | 2   |
|                                           | I34 他の建物        | 1    | 1      | 0       | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
|                                           | I40 住宅構成材       | 2    | 1      | 1       | 2     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
|                                           | I51 空調・冷暖房・給湯設備 | 31   | 25     | 6       | 14    | 0    | 4    | 0    | 1    | 11   | 11   | 7    | 0    | 0    | 2    | 0    | 1   |
|                                           | I52 衛生設備        | 9    | 7      | 1       | 6     | 1    | 1    | 0    | 0    | 2    | 2    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0   |
|                                           | I53 屋外装備品       | 12   | 8      | 0       | 1     | 0    | 0    | 0    | 1    | 2    | 9    | 2    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0   |
|                                           | I54 他の住宅設備      | 6    | 5      | 0       | 2     | 0    | 2    | 0    | 0    | 1    | 3    | 1    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0   |
|                                           | I 計             | 132  | 99     | 9       | 44    | 6    | 20   | 1    | 4    | 38   | 65   | 23   | 0    | 0    | 6    | 1    | 4   |
| J00 他の商品                                  |                 | 8    | 6      | 0       | 1     | 0    | 0    | 0    | 1    | 3    | 7    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |

## ① 車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は227件で、うち苦情件数は217件(95.6%)です。「自動車」に関する相談が大半を占め201件(88.5%)で、中古車の購入後の故障に関する相談や「中古車を翌日キャンセルを申し出ると違約金として1万円支払うように言われたが、納得できない」等の相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」160件、「品質・機能、役務品質」87件、「接客対応」56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132件で、うち苦情件数は99件(75.0%)です。「集合住宅」33件(25.0%)で最も多く、次いで「空調・冷暖房・給湯設備」の31件(23.5%)、「戸建住宅」の26件(19.7%)の順となっています。「集合住宅」では、「電話で個人年金のような投資用マンションだと勧誘され、レストランで会って住宅ローンを組んで契約した」「訪問販売で、太陽光発電設置工事を契約。年収等に虚偽の記載を指示され不安になり解約を申し出たが断られた。解約したい」等の相談が寄せられています。「集合住宅」や「戸建住宅」では、購入やリフォーム工事に関する相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」65件、「品質・機能、役務品質」44件、「販売方法」38件となっています。

## ③ 他の商品

他の商品の相談件数は8件で、うち苦情相談は6件(75.0%)です。業務用のヘッドライト、農作業用トラック等の相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」7件、「販売方法」3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 |   |
| K<br>クリーニング      | C 住居品       | 4    | 4      | 0       | 2     | 0    | 0     | 0     | 0     | 1    | 1     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 4   |   |
|                  | E 被服品       | 31   | 27     | 3       | 21    | 0    | 1     | 0     | 0     | 2    | 11    | 8    | 0     | 0     | 0    | 1    | 48  |   |
|                  | うち和服        | 2    | 1      | 2       | 0     | 0    | 0     | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 2   |   |
|                  | うち洋服        | 26   | 24     | 1       | 19    | 0    | 1     | 0     | 0     | 2    | 10    | 7    | 0     | 0     | 0    | 1    | 41  |   |
|                  | 上記以外の商品     | 1    | 1      | 0       | 1     | 0    | 0     | 0     | 0     | 1    | 0     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 2   |   |
|                  | K 計         | 36   | 32     | 3       | 24    | 0    | 1     | 0     | 0     | 4    | 12    | 8    | 0     | 0     | 0    | 1    | 54  |   |
| L<br>レンタル・リース・貸借 | C 住居品       | 6    | 5      | 1       | 1     | 0    | 1     | 0     | 1     | 2    | 4     | 1    | 0     | 0     | 0    | 0    | 11  |   |
|                  | E 被服品       | 10   | 9      | 0       | 1     | 1    | 3     | 0     | 1     | 4    | 8     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 18  |   |
|                  | G 教養娯楽品     | 18   | 12     | 0       | 0     | 1    | 4     | 0     | 1     | 2    | 15    | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 23  |   |
|                  | うち電話機・電話機用品 | 8    | 6      | 0       | 0     | 0    | 2     | 0     | 0     | 2    | 7     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 11  |   |
|                  | H 車両・乗り物    | 11   | 9      | 1       | 1     | 0    | 3     | 0     | 2     | 3    | 5     | 3    | 0     | 0     | 1    | 0    | 19  |   |
|                  | I 土地・建物・設備  | 430  | 363    | 10      | 75    | 13   | 145   | 0     | 2     | 27   | 340   | 77   | 0     | 0     | 2    | 0    | 698 |   |
|                  | うち土地        | 13   | 9      | 0       | 0     | 0    | 1     | 0     | 1     | 2    | 12    | 1    | 0     | 0     | 0    | 1    | 18  |   |
|                  | うち集合住宅      | 370  | 316    | 9       | 66    | 11   | 136   | 0     | 1     | 24   | 291   | 68   | 0     | 0     | 2    | 0    | 613 |   |
|                  | うち戸建住宅      | 31   | 28     | 1       | 8     | 1    | 5     | 0     | 0     | 1    | 23    | 7    | 0     | 0     | 0    | 0    | 46  |   |
|                  | 上記以外の商品     | 3    | 3      | 0       | 0     | 0    | 0     | 0     | 0     | 0    | 3     | 1    | 0     | 0     | 0    | 0    | 4   |   |
| L 計              | 478         | 401  | 12     | 78      | 15    | 156  | 0     | 7     | 38    | 375  | 82    | 0    | 0     | 3     | 0    | 773  |     |   |

※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36件で、うち苦情件数は32件(88.9%)です。洋服や和服など「被服品」に関する相談が31件(86.1%)で、衣服の縮み、傷、変色、脱色、柄のはがれなどの変化や接客対応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、役務品質」が24件と最も多く、次いで「契約・解約」12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478件で、うち苦情件数は401件(83.9%)です。賃貸アパートなど「集合住宅」に関する相談が370件(77.4%)で「6年居住した賃貸アパートを退去後、管理会社からクロスの特 cleaning 代金を請求されたが、応じるべきか」等の原状回復に係わる相談が多く寄せられています。また、電話機・電話機用品などのリース契約に係わる相談も寄せられています。内容別では「契約・解約」375件、「価格・料金」156件、「接客対応」82件の順となっています。

## (7) 工事・建築・加工、修理・補修

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 |     |
| M<br>工事<br>建築<br>加工 | E 被服品      | 8    | 7      | 0       | 3    | 0    | 1    | 0    | 1    | 1    | 6    | 4    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 16  |
|                     | I 土地・建物・設備 | 151  | 136    | 5       | 73   | 7    | 14   | 0    | 7    | 28   | 83   | 47   | 0    | 0    | 5    | 0    | 2   | 271 |
|                     | うち戸建住宅     | 102  | 90     | 3       | 53   | 7    | 5    | 0    | 5    | 20   | 55   | 38   | 0    | 0    | 4    | 0    | 1   | 191 |
|                     | うち住宅設備     | 21   | 21     | 1       | 12   | 0    | 3    | 0    | 1    | 4    | 11   | 4    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 36  |
|                     | 上記以外の商品    | 7    | 7      | 0       | 0    | 0    | 2    | 0    | 0    | 5    | 6    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 14  |
|                     | M 計        | 166  | 150    | 5       | 76   | 7    | 17   | 0    | 8    | 34   | 95   | 52   | 0    | 0    | 5    | 0    | 2   | 301 |
| N<br>修理<br>補修       | C 住居品      | 13   | 11     | 1       | 2    | 0    | 6    | 0    | 1    | 4    | 6    | 3    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 23  |
|                     | うち家具・寝具    | 7    | 6      | 0       | 1    | 0    | 2    | 0    | 0    | 4    | 5    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 13  |
|                     | E 被服品      | 3    | 3      | 0       | 3    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 6   |
|                     | G 教養娯楽品    | 10   | 10     | 0       | 4    | 0    | 5    | 0    | 0    | 2    | 4    | 4    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 19  |
|                     | うち音響・映像製品  | 4    | 4      | 0       | 1    | 0    | 2    | 0    | 0    | 0    | 2    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 6   |
|                     | H 車両・乗り物   | 19   | 19     | 1       | 9    | 0    | 8    | 0    | 0    | 2    | 8    | 6    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 34  |
|                     | うち自動車      | 19   | 19     | 1       | 9    | 0    | 8    | 0    | 0    | 2    | 8    | 6    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 34  |
|                     | I 土地・建物・設備 | 12   | 12     | 0       | 3    | 1    | 3    | 0    | 1    | 5    | 7    | 2    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 22  |
|                     | うち建物       | 4    | 4      | 0       | 1    | 0    | 1    | 0    | 0    | 2    | 1    | 2    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 7   |
|                     | 上記以外の商品    | 1    | 1      | 0       | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 1   |
|                     | N 計        | 58   | 56     | 2       | 21   | 1    | 22   | 0    | 2    | 14   | 26   | 17   | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 105 |

※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166件で、うち苦情件数は150件(90.4%)です。「戸建住宅」に関する相談が102件(61.4%)で、「リフォームを検討中だが、火災保険を使えば、自己負担なく住宅を直せるとのチラシが投函された。本当に無料になるか」「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、屋根工事や塗装工事、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」95件、「品質・機能、役務品質」76件、「接客対応」52件、「販売方法」34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58件で、うち苦情件数は56件(96.6%)です。「ふとん類」や「普通・小型自動車」、「トイレ設備」、「住宅建材」等の修理サービスの相談が寄せられています。「ネット広告を見て、トイレのつまり修理を依頼したが、次々と追加料金が発生し、当初の金額より高額な作業代となった。」「ネット広告を見て、鍵の開錠サービスを電話で呼び、鍵を壊して交換したが、代金が高額すぎる。」などの相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」が26件、「価格・料金」が22件、「品質・機能、役務品質」21件、「接客対応」17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 |     |
| ○ 管理・保管     | H 車両・乗り物       | 5    | 5      | 0       | 1     | 1    | 2     | 0     | 1     | 0    | 2     | 2    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   | 9   |
|             | I 土地・建物・設備     | 9    | 6      | 0       | 0     | 1    | 0     | 0     | 0     | 0    | 6     | 2    | 0     | 0     | 0    | 0    | 2   | 11  |
|             | うち集合住宅         | 4    | 2      | 0       | 0     | 0    | 0     | 0     | 0     | 0    | 2     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 2   | 4   |
|             | うち戸建住宅         | 4    | 3      | 0       | 0     | 1    | 0     | 0     | 0     | 0    | 3     | 2    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   | 6   |
|             | 上記以外の商品        | 0    | 0      | 0       | 0     | 0    | 0     | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   | 0   |
|             | ○ 計            | 14   | 11     | 0       | 1     | 2    | 2     | 0     | 1     | 0    | 8     | 4    | 0     | 0     | 0    | 0    | 2   | 20  |
| P00 役務一般    |                | 29   | 27     | 0       | 0     | 0    | 10    | 0     | 0     | 22   | 23    | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   | 55  |
| Q 金融・保険サービス | Q10 金融・保険一般    | 2    | 2      | 0       | 0     | 0    | 0     | 0     | 0     | 1    | 1     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   | 2   |
|             | Q20 生命保険       | 51   | 41     | 0       | 0     | 1    | 2     | 0     | 3     | 16   | 34    | 10   | 0     | 0     | 1    | 0    | 3   | 70  |
|             | Q30 損害保険       | 31   | 24     | 0       | 1     | 2    | 4     | 0     | 2     | 3    | 16    | 11   | 0     | 0     | 2    | 0    | 2   | 43  |
|             | Q35 その他の保険     | 8    | 7      | 0       | 0     | 0    | 0     | 0     | 0     | 1    | 8     | 2    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   | 11  |
|             | Q70 預貯金・証券等    | 42   | 32     | 0       | 0     | 2    | 1     | 0     | 0     | 11   | 27    | 12   | 0     | 0     | 1    | 0    | 1   | 55  |
|             | Q75 デリバティブ取引   | 14   | 13     | 0       | 0     | 1    | 0     | 0     | 2     | 10   | 11    | 2    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   | 26  |
|             | Q76 ファンド型投資商品  | 47   | 45     | 0       | 0     | 5    | 7     | 0     | 1     | 41   | 34    | 2    | 0     | 0     | 0    | 0    | 1   | 91  |
|             | Q80 融資サービス     | 103  | 72     | 0       | 0     | 13   | 8     | 0     | 8     | 24   | 76    | 6    | 0     | 0     | 3    | 1    | 2   | 141 |
|             | Q90 他の金融関連サービス | 47   | 37     | 0       | 0     | 0    | 4     | 0     | 0     | 11   | 38    | 10   | 0     | 0     | 1    | 0    | 2   | 66  |
| Q 計         |                | 345  | 273    | 0       | 1     | 24   | 26    | 0     | 16    | 118  | 245   | 55   | 0     | 0     | 8    | 1    | 11  | 505 |

※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14件で、うち苦情件数は11件(78.6%)です。賃貸アパート・分譲マンションの管理、駐輪場や駐車場の管理などの「契約」に係わる相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」8件、「接客対応」4件、「法規・基準」と「価格・料金」が各2件となっています。

## ② 役務一般

役務一般の相談件数は29件で、うち苦情件数は27件(93.1%)です。「24年ぐらい前にビデオ教材と会員サービスの契約をし、6年前に退会。退会証明書もあるが、最近、会費の請求書が届いた。」等の契約に係わる相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」23件、「販売方法」22件、「価格・料金」10件となっています。

## ③ 金融・保険サービス

金融・保険サービスの相談件数は345件で、うち苦情件数は273件(79.1%)です。「融資サービス」に関する相談は前年度より若干減少したものの件数としては最も多く103件(29.9%)、次いで「生命保険」51件(14.8%)、「ファンド型投資商品」47件(13.6%)の順となっています。「融資サービス」では多重債務の整理方法等について、「生命保険」では「契約・解約」、「販売方法」に係わる相談が多く、「ファンド型投資商品」では「知人から仮想通貨の購入をすると値段が上がる、知人を紹介すると収入が得られる」のように仮想通貨や噴霧器のレンタルオーナー等「販売方法」や「契約・解約」について相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」が多く245件、次いで「販売方法」118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 |       |
| R<br>運輸・通信サービス | R70 運輸・運送サービス一般   | 2     | 1      | 0       | 0     | 0    | 2     | 0     | 1     | 0     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   | 3     |
|                | R71 旅客運送サービス      | 24    | 21     | 1       | 0     | 3    | 2     | 0     | 6     | 5     | 10    | 12   | 0     | 0     | 1    | 1    | 0   | 41    |
|                | R72 郵便・貨物運送サービス   | 42    | 37     | 0       | 12    | 0    | 2     | 0     | 0     | 3     | 20    | 21   | 0     | 0     | 1    | 0    | 3   | 62    |
|                | 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       | 56    | 41     | 0       | 9     | 0    | 4     | 0     | 0     | 20    | 29    | 10   | 0     | 0     | 0    | 4    | 1   | 77    |
|                | R82 移動通信サービス      | 184   | 171    | 0       | 18    | 3    | 48    | 0     | 8     | 64    | 148   | 38   | 0     | 0     | 1    | 0    | 1   | 329   |
|                | R83 放送・コンテンツ等     | 1,014 | 988    | 0       | 17    | 18   | 151   | 0     | 83    | 828   | 875   | 46   | 0     | 0     | 1    | 0    | 4   | 2,023 |
|                | R84 インターネット通信サービス | 263   | 252    | 0       | 12    | 2    | 43    | 0     | 5     | 171   | 219   | 55   | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   | 507   |
| R 計            |                   | 1,585 | 1,511  | 1       | 68    | 26   | 252   | 0     | 103   | 1,091 | 1,301 | 182  | 0     | 0     | 4    | 5    | 9   | 3,042 |
| S<br>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          | 10    | 8      | 0       | 1     | 0    | 4     | 0     | 0     | 0     | 4     | 3    | 0     | 0     | 0    | 0    | 1   | 13    |
|                | S30 補習教育          | 11    | 11     | 0       | 1     | 0    | 1     | 0     | 0     | 0     | 11    | 4    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   | 17    |
|                | S40 他の教育          | 3     | 1      | 0       | 0     | 0    | 1     | 0     | 0     | 0     | 2     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 1   | 4     |
|                | S 計               | 24    | 20     | 0       | 2     | 0    | 6     | 0     | 0     | 0     | 17    | 7    | 0     | 0     | 0    | 0    | 2   | 34    |

### ① 運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は1,585件となり、うち苦情件数は1,511件(95.3%)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1,014件(64.0%)、次いで「インターネット通信サービス」の263件(16.6%)の順となっています。

「放送・コンテンツ等」では、「ケーブルテレビの事業社名でサイト利用料の未納金があり、本日中に連絡なき場合は法的手段に移行するとのSMSが届いたが身に覚えがない」などの不当請求や架空請求のほか、「スマートフォンで副業サイトを検索し、登録したら出会い系サイトだった。ポイントをカードで決済したが、詐欺だと思うので返金してほしい」のような出会い系サイトなどの「契約・解約」や「販売方法」に関する相談が多く寄せられています。「インターネット通信サービス」では、「大手電話会社の関連会社と勘違いをして光回線の転用をした。安価になると言われたが安くならないこともあり、解約したい」等、光回線の転用に係わる相談が引き続き多数寄せられました。

内容別では「契約・解約」が1,301件と圧倒的に多くなっており、次いで「販売方法」1,091件や「価格・料金」252件の順になっています。

### 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20件(83.3%)です。家庭教師や学習塾などの「補習教育」に関する相談は11件(45.8%)で、家庭教師や学習塾、予備校などの内容等による解約などをめぐる「契約・解約」、「接客対応」に関するトラブルの相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」17件、「接客対応」7件、「価格・料金」6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   |
| T<br>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     | 32   | 28     | 0       | 1     | 1    | 3    | 0    | 4    | 6    | 27   | 7    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0   | 50  |
|                | T30 宿泊施設      | 20   | 20     | 3       | 2     | 1    | 3    | 0    | 5    | 5    | 10   | 6    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 35  |
|                | T40 教室・講座     | 48   | 44     | 0       | 1     | 3    | 9    | 0    | 5    | 14   | 37   | 8    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 77  |
|                | T50 観覧・鑑賞     | 15   | 12     | 0       | 1     | 1    | 2    | 0    | 3    | 5    | 13   | 3    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 28  |
|                | T60 各種会員権     | 1    | 1      | 0       | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 1   |
|                | T70 他の教養・娯楽   | 39   | 35     | 1       | 2     | 1    | 3    | 0    | 5    | 16   | 21   | 11   | 0    | 0    | 1    | 0    | 0   | 61  |
|                |               | 155  | 140    | 4       | 7     | 7    | 20   | 0    | 22   | 47   | 108  | 35   | 0    | 0    | 2    | 0    | 0   | 252 |
| U<br>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        | 75   | 60     | 9       | 28    | 3    | 12   | 0    | 4    | 8    | 18   | 21   | 0    | 1    | 4    | 0    | 2   | 110 |
|                | U22 理美容       | 42   | 42     | 5       | 6     | 1    | 6    | 0    | 4    | 12   | 32   | 8    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 74  |
|                | U23 浴場        | 3    | 3      | 0       | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 3    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0   | 4   |
|                | U24 衛生サービス    | 13   | 8      | 0       | 0     | 1    | 1    | 0    | 1    | 8    | 6    | 0    | 0    | 0    | 0    | 3    | 0   | 20  |
|                | 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 | 19   | 15     | 2       | 4     | 0    | 3    | 0    | 0    | 4    | 9    | 4    | 0    | 0    | 1    | 2    | 0   | 29  |
|                | U40 他の保健・福祉   | 28   | 8      | 0       | 0     | 4    | 0    | 0    | 2    | 2    | 7    | 6    | 0    | 0    | 1    | 0    | 7   | 29  |
| U 計            |               | 180  | 136    | 16      | 38    | 9    | 22   | 0    | 11   | 34   | 72   | 42   | 0    | 2    | 6    | 5    | 9   | 266 |

## ① 教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は155件で、うち苦情件数は140件(90.3%)です。「教室・講座」が48件(31.0%)、次いで「他の教養・娯楽」に関する相談が39件(25.2%)となっています。「教室・講座」では、「料理教室に通い始めたが、講師に次々と別のコースを勧められ、支払いきれなかった」「ブログで外国語レッスンの無料体験の案内を見て申し込みをして、講師との面談後に断ったところ、手数料千円を請求された」といった相談が寄せられており、他にもホットヨガ、スポーツクラブ、パソコン教室などの相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」108件、「販売方法」47件、「接客対応」35件、「表示・広告」22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180件で、うち苦情件数は136件(75.6%)です。「医療」に関する相談が最も多く75件(41.7%)、次いで「理美容」が42件(23.3%)寄せられています。「医療」では、「クリニックへ無料のメール相談をしたところ、連絡がきてカウンセリングを予約。その日のうちに男性器の手術を受けたが効果がなく再度出向くことになったが詐欺ではないか」等の相談が寄せられています。「理美容」では、脱毛や痩身エステ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72件、「接客対応」42件、「品質・機能、役務品質」38件、「販売方法」34件の順になっています。

# (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22

| 商品別分類           |             | 受付件数 | うち<br>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<br>他の役務       | V10 外食・食事宅配 | 28   | 19         | 10      | 11    | 1    | 3    | 0    | 4    | 0    | 9    | 10   | 0    | 0    | 0    | 0    | 1   | 49  |
|                 | V20 冠婚葬祭    | 19   | 17         | 0       | 0     | 2    | 5    | 0    | 0    | 2    | 14   | 5    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 28  |
|                 | V30 家事サービス  | 8    | 7          | 1       | 1     | 0    | 1    | 0    | 2    | 2    | 3    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 10  |
|                 | V40 役務その他   | 304  | 266        | 0       | 10    | 5    | 48   | 0    | 53   | 164  | 225  | 41   | 0    | 0    | 9    | 0    | 8   | 563 |
|                 | V 計         | 359  | 309        | 11      | 22    | 8    | 57   | 0    | 59   | 168  | 251  | 56   | 0    | 0    | 9    | 0    | 9   | 650 |
| W<br>内職・副業・ねずみ講 | W15 内職・副業一般 | 1    | 1          | 0       | 0     | 0    | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 4   |
|                 | 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   | 26   | 25         | 0       | 0     | 2    | 2    | 0    | 5    | 19   | 24   | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 53  |
|                 | W50 無限連鎖講   | 2    | 2          | 0       | 0     | 1    | 0    | 0    | 0    | 2    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 3   |
|                 | W 計         | 29   | 28         | 0       | 0     | 3    | 3    | 0    | 6    | 22   | 25   | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 60  |
| X00 他の行政サービス    |             | 47   | 24         | 2       | 3     | 9    | 0    | 0    | 1    | 1    | 2    | 16   | 0    | 0    | 0    | 5    | 14  | 53  |
| Z 他の相談          |             | 225  | 80         | -       | -     | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -   | -   |

## ① 他の役務

他の役務の相談件数は359件で、うち苦情件数は309件(86.1%)です。「役務その他」が最も多く304件(84.7%)となっています。「役務その他」では、「アダルトサイトのワンクリック請求の被害にあい、ネットで探した相談窓口に連絡したら、探偵で、有料相談となり、契約書がされてきた。解約したい」のような被害回復をうたった二次被害的な相談が引き続き多く寄せられており、他にも除排雪サービスの相談なども寄せられています。内容別では「契約・解約」が最も多く251件、次いで「販売方法」168件となっています。

## ② 内職・副業・ねずみ講

内職・副業・ねずみ講の相談件数は29件で、うち苦情相談は28件(96.6%)です。「内職・副業」に関する相談が最も多く26件(89.7%)となっています。「内職・副業」では、アフィリエイト内職、パソコンデータ入力内職、ネットビジネス講座をはじめの内職など多様な内職がありました。内容別では「契約・解約」25件、次いで「販売方法」22件、「表示・広告」6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47件で、うち苦情件数は24件(51.1%)です。

## ④ 他の相談

他の相談の相談件数は225件で、うち苦情件数は80件(35.6%)です。「不審な電話」や消費生活相談にあてはまらないものですが、相隣関係や相続、個人間の金銭貸借などの相談が寄せられています。

## 8 商品・役務の危害・危険の相談状況

※以下、「危害・危険」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」: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

「危険」: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

### (1) 危害

「危害」としての相談受付件数は、88件でした。そのうち、「健康食品」が最も多く12件(13.6%)、次いで「医療」の8件(9.1%)、「化粧品」の7件(8.0%)、「飲食」の6件(6.8%)、「理美容」の5件(5.7%)、「魚介類」の4件(4.5%)、「家具・寝具」、「他の保健衛生品」、「集合住宅」など各3件(各3.4%)ありました。

具体的な相談内容として、次のようなものがありました。

- ・サプリメントを注文し飲んだところ、2回目にめまいがしたり血圧が低下したような状態になった。
- ・背中の吸い玉治療を治療院で行ったが、吸い方が強く時間が長いのか、火傷状態になった。
- ・美白ゲル化粧品をネット通販の定期コースで購入したが、顔に赤みが出た。
- ・まつげエクステをしたら目が赤く腫れて痛くなり、涙が止まらなくなった。今も腫れや痛みがある。
- ・隣家で自然冷媒電気給湯器を設置したところ、毎晩の低周波で眠れない。

### (2) 危険

「危険」としての相談受付件数は、29件でした。そのうち、「空調・冷暖房機器」が最も多く6件(20.7%)、次いで「自動車」5件(17.2%)、「掃除用具」、「パソコン・パソコン関連用品」、「他の教養娯楽品」、「自転車・用品」が各2件(各6.9%)、その他「魚介類」、「調理食品」、「食生活機器」などが各1件(各3.4%)ありました。

具体的な相談内容として、次のようなものがありました。

- ・2年前にリサイクルショップで買ったオイルヒーターの配線がショートして火花と煙が出た。
- ・中古自動車を買ったが、5ヵ月でブレーキ不良で走行不能。危険な車なので契約を白紙にしたい。
- ・プレゼントでもらったサイクロン式掃除機が使用後1年半で発煙して動かなくなった。
- ・昨年買ったノートパソコンが頻繁に故障し、部品交換しても直らないし、昨日は煙も出てきた。

表23 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      | 12   |
| 2 | 医療        | 8    |
| 3 | 化粧品       | 7    |
| 4 | 飲料        | 6    |
| 5 | 理美容       | 5    |
| 6 | 魚介類       | 4    |
| 7 | 家具・寝具     | 3    |
| 7 | 他の保健衛生品   | 3    |
| 7 | 集合住宅      | 3    |

表24 商品別分類のうち「危険」(上位)

|   | 商 品 別 分 類     | 受付件数 |
|---|---------------|------|
| 1 | 空調・冷暖房機器      | 6    |
| 2 | 自動車           | 5    |
| 3 | 掃除用具          | 2    |
| 3 | パソコン・パソコン関連用品 | 2    |
| 3 | 他の教養娯楽品       | 2    |
| 3 | 自転車・用品        | 2    |
| 4 | 魚介類           | 1    |
| 4 | 調理食品          | 1    |
| 4 | 食生活機器         | 1    |

## 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。平成28年度の受付件数は、207件でした。

### (2) 市町村からの経由相談

平成28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、532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。平成28年度は、2回実施しました。

#### ①特別相談名 「通販トラブル110番」

主 催:北海道立消費生活センター・札幌弁護士会

目 的:スマートフォンやタブレットPCなどの普及はめざましく、インターネットは今や暮らしと切り離せなくなりました。一方で、利用者の急増に伴い、様々なトラブルも増加、内容も多様化しています。このような実態をふまえ、ネットショッピング等インターネットに関する通信販売トラブルの現状を把握するとともに、被害の未然防止と救済を目的として実施しました。

開催日時:平成28年10月29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、消費生活相談室

相談対象:インターネットを含め通信販売に係る相談

従 事 者:相談員6名、職員3名、弁護士3名(1時間交代制)

相談件数:14件

#### ②特別相談名 「住宅トラブル110番 ～賃貸・リフォーム・修繕など～」

主 催:北海道立消費生活センター・札幌弁護士会

目 的:例年、「賃貸住宅」や「リフォーム」などに関する相談は、多数寄せられており、受付件数でも上位を占めています。このような現状をふまえ、実態の把握をするとともに、被害の未然防止と救済を目的として実施しました。

開催日時:平成29年3月11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、消費生活相談室

相談対象:賃貸・リフォーム・修繕など住宅に係る相談

従 事 者:相談員6名、職員3名、弁護士3名(1時間交代制)

相談件数:24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。



## 訴訟履歴がマイナンバーに？…～

「北のくらし」平成28年4月号掲載

**問** パソコンに「マイナンバーに関する通知」とのメールが届いた。「サイト運営事業者から民事訴訟にかかわる手続きがあったので連絡した」とあるが全く覚えがない。(50代 男性)

**答** マイナンバーの利用目的は法律で定められており、訴訟履歴が明らかになるようなことはありません。文章の内容から架空請求と思われることを説明し、利用した覚えが一切なければ無視して様子を見るよう助言しました。

## 本当にもうかるの…～マルチ商法？ ねずみ講？…～

「北のくらし」平成28年4月号掲載

**問** 知人に将来起業したいと話したところ、「もうかる話がある」とセミナー受講を勧められ、知人と公共施設に向いた。待っていた女性にロビーで「福利厚生协会会员になると祝い金の支給がある。旅行に安く行ける。ブランド物等が安く買える。月4000円の会員になり家族2人を会員にすれば確実にお金が入る」などと3時間ほど説明された。

「断る理由はない」と言われ、申込書に記入させられた。その後、セミナーでも同様の説明を長時間聞いたがビジネスの仕組みはよく分からなかった。最後に「スピードが勝負」と言われ、疲れきっていて家族2人の申込書にも記入してしまった。帰りに知人とコンビニに寄り、登録料と3人分の会費1万7600円を払った。帰宅後に親に話すとねずみ講ではないかと指摘された。すぐに知人から書面は返してもらったが、お金も返してほしい。(20代 女性)

**答** 商品やサービスの販売員として個人を勧誘し、さらに次の販売員を勧誘すれば収入が得られるとして商品やサービスの契約をさせ、販売組織を連鎖的に拡大していく取引を連鎖販売取引といいます。マルチ商法、ネットワークビジネスと呼ばれることもあります。このような方法で商品やサービスが介在しないものは、いわゆる「ねずみ講」といわれ、法律で禁止されています。

連鎖販売取引は法律では禁止されていませんが、取引が複雑で分かりにくいと、トラブルが起こることが多く、特定商取引法(特商法)で厳しく規制されています。相談者には、契約書面や契約の経緯から連鎖販売取引に該当すると思われることを説明し、クーリング・オフの書面を送付するよう助言しました。当センターからも事業者に対し、勧誘の問題点を指摘し、返金されたことを確認して解決しました。

次の販売員を思うように勧誘できないため収入が得られず、高額な支払いが残るケースや友人等を勧誘することで、人間関係を壊すこともあります。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

## 衣類のはずが、貴金属？「強引な訪問買い取りに注意」…～

「きらめく」平成28年5月号掲載

**問** 3日前、不要な衣類を買い取るという電話があり、承諾した。自宅に来た事業者に、玄関で衣類を見せたが、「中に入っていいか」と言い出し、居間に上がってきた。「他に何かないか。貴金属はないか」と聞かれ、ネックレスやブローチ、指輪を見せた。事業者が棚にあったカメラや望遠レンズをさわり始めたので「やめてください」と言ったがそのまま勝手に車に積み込んでしまった。

書面に住所と名前を書かされ、2万7000円を置いていったが、控えは渡されていない。電話がきたときに書き留めた電話番号だけは分かるが、事業者名や住所を聞いても教えてくれなかった。売るつもりがなかった物まで持っていかれたので返してほしい。(80代 女性)

**答** この事例のように訪問してきた事業者が貴金属等を買取る「訪問購入」は、特定商取引法(特商法)により規制されており、事業者には契約内容を明らかにした書面の交付義務があり、消費者は書面の交付から8日間のクーリング・オフが可能です。

当センターから事業者には電話をして事業者名や住所を確認し、クーリング・オフをすること、書面が交付されていないことや勧誘時の問題点、今後の勧誘を断ることなどを伝えました。事業者は、書面は渡したと主張しましたが、クーリング・オフについては了承しました。

相談者にはクーリング・オフ通知の書き方を助言し、はがきのコピーを取っておき、簡易書留等で事業者に送付することと、物品を返してもらう際には誰かに立ち会ってもらうよう伝えました。後日、相談者より事業者に持っていかれたすべての物品が返品されたので、置いていかれたお金を返したとの報告がありました。

### ●「何でも買い取る」は違反！

このほか「何でも買い取ると電話で女性が優しい口調で言うので、洗濯機を持って行ってほしいと告げた。翌日男性の営業員が訪れ、『貴金属がないとこんな物は買い取らない』と言われて怖くなり、金やプラチナの指輪やブレスレットを渡したが、返してほしい」という事例もあります。

特商法の「訪問購入」では、電話での勧誘は禁止されていませんが、勧誘や来訪を求めている者に対する勧誘行為のほか、「何でも買い取る」とだけ告げて強引に訪問の約束を取りつけ、物品を買い取ることや、断っている人への再勧誘なども禁止されています。また、消費者を威迫して困惑させて勧誘することも禁止されています。

今回の事例では勝手に部屋に入ったりすることは違反行為と考えられます。電話で「衣類」の買い取りと告げたのであれば、買い取りができるのは衣類だけです。訪問購入では、契約をしたとしてもクーリング・オフの期間中は、物品を引き渡さず手元で保管することもできますが、自動車(2輪を除く)、家具、家電(携行が容易なものは除く)、本やCD、DVDなどのゲームソフト類、有価証券は規制の対象とはならず、クーリング・オフはできませんのでご注意ください。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。



## 料金滞納?…～架空請求メールに注意…～

「北のくらし」平成28年6月号掲載

**問** スマートフォンに「デジタルコンテンツの料金を滞納している。無視すると身辺調査をする」というメールが届いた。身に覚えがないが、どうしたらよいか。(50代 男性)

**答** メールには利用サイト名や利用日時など具体的な請求根拠などは記載されておらず、架空請求のメールだと思われるので、無視して様子を見るよう助言しました。

独立行政法人 国民生活センターによると架空請求のピークは平成18年ごろでしたが、最近、再び増加しているとのこと。請求の手段がハガキから電子メールへと変わり、請求名目も「総合情報サイト利用料」「モバイルコンテンツ利用料」などのサイトに関連する料金が多くなっています。

事業者連絡を取るとまだ知られていない個人情報教えてしまう可能性があります。また、一度でも料金を支払ってしまうと、事業者からさらに請求がくることもあります。コンビニ等で販売されている電子マネーなどを使わせる手口も増えており、道内でも100万円以上を支払ってしまった被害が出ています。実在する大手事業者名をかたったSMS(携帯電話番号をあて先にして送受信するメッセージサービス)を送り付ける手口もあり、消費者庁が注意喚起をしています。

## 老朽化の家屋…～火災保険で修理できる?…～

「北のくらし」平成28年6月号掲載

**問** 母が火災保険を使ってリフォームができるとのチラシを見て、工事の依頼を検討している。実家は築40年のため老朽化しているが、事業者の言うように保険で直せるのか知りたい。(30代 女性)

**答** 火災保険では、住居として使用している建物等が自然災害で損害を受けた場合は保険金が給付されますが、破損の原因が老朽化と判断された場合は給付されません。

「保険金で自己負担なく修理できる」「火災保険の申請代行も行う」などと勧誘されて住宅修理サービスを契約した後に、解約を希望したら高額な違約金や調査費用を請求されたり、給付額が少ないため自己負担額が増えたりするトラブルがあることを伝えました。すぐに契約せずに、保険金の申請については保険会社や代理店に確認し、修理については複数社から見積もりを取るようアドバイスしました。

また、損害の理由が老朽化によるにもかかわらず自然災害だと偽り、保険会社へ請求した場合、保険契約を解除されたり、保険金詐欺に関与したと判断されたりするおそれがあるので注意するよう伝えました。

先日、熊本で震災がありましたが、大規模災害の後には、便乗した点検商法や不安をあおるセールストークによる悪質な勧誘トラブルが発生しやすいので、特に契約をせかす事業者には十分注意しましょう。

訪問販売で住宅修理サービスを契約した場合は、特定商取引法(特商法)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。

チラシを見て自ら自宅に事業者を呼んだ場合でも、チラシや説明の内容によっては特商法が適用されることもあります。困ったことがあれば最寄りの消費生活相談窓口へ。

# ネット通販での定期購入

## …～トラブルにご注意！契約条件をよく確認！…～

「きらめつく」平成28年7月号掲載

**問** Q1 先月、ネットの広告を見て500円のダイエット用サプリメントを購入したところ、今月も同じ商品が届き、3900円の振込用紙が同封されていた。2回目は注文した覚えがない。どうしたらよいか。(40代 女性)

Q2 ネット通販で白髪染めトリートメントを定期購入で注文した。使ってみたところ、頭皮が赤くなり、かゆみが出たので使用をやめた。未使用分がまだ1本残っているので、事業者者に電話で返品を申し出ると、次回発送からは止められるが、返品はできないと言われ、困っている。(70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、商品の価格等、返品可否と返品期間や条件、申し込みの解除に関する事などを、消費者に分かりやすく表示するよう求められています。

Q1の販売サイトについて、当センターで広告表示を確認すると「最低4回の購入が必要な定期購入契約であり、2回目からは通常価格より10%割引になる。自己都合による返品はできない」とありました。表示は画面の下部に小さい文字で記載されており、分かりにくく注文時に見落とす可能性があるように思われました。

相談者に確認すると、注文時には定期購入契約と気づかなかったということだったため、センターからその旨を事業者者に伝えたと、中途解約と2回目に届いた商品の返品に応じ、解決しました。

Q2の場合は、広告表示には商品到着後8日以上経過した場合は、返品できないと記載されていました。しかし、商品の説明書には異常が出たら直ちに使用を中止するようにとの記載もありました。頭皮のトラブルなので再度事業者者に事情を伝えて、話し合っただろうかと助言しました。当センターからも事業者者に連絡し、体質に合わず今後使用できないことを考慮し、未使用分の返品についても応じてほしいと伝えました。

後日、商品の返品に応じるとの回答があり、商品代金が返されました。

### ●通信販売はクーリング・オフはできません

定期購入は健康食品や化粧品などに多く、広告で「毎回注文する手間が省ける」「単品購入よりもお得」などのメリットを強調している場合があります。

しかし、今回の相談事例のようなケースや、「同じ健康食品が届いた際、請求書が入っていなかったのも無料だと思い飲んでしまったら、後から請求書が届き、定期購入と分かった」「解約の電話をかけても混んでいてつながらない」などの相談もあります。

通信販売の場合、クーリング・オフは適用されません。商品を購入する前に、商品のイメージや価格ばかりでなく、広告をよく読んで契約内容、返品可否や条件などをよく確認しましょう。

トラブルに遭ったら、最寄りの消費生活センターへ。

## 占いのはずが…～高額な印鑑、解約したい！…～

「北のくらし」平成28年8月号掲載

**問** 3日前、占いの店で娘の姓名判断をしてもらったところ、「画数が悪いので印鑑を作れば運勢もよくなる」と高額な印鑑を勧められた。断りきれず2個で60万円の契約をし、半額の約30万円を支払ったが、やはりこれ以上は支払えないし、信用できなくなったので解約したい。(40代 女性)

**答** 相談者は占いの格安キャンペーンのチラシを見て店に行きましたが、印鑑を販売することは記載されていませんでした。また、店頭には印鑑は陳列されておらず、自由に商品を選べる状態ではなかったとのことでした。このような場合には、店舗で購入したとしても特定商取引法の「訪問販売」に該当する可能性があり、法律で定められた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・オフができます。

相談者には、はがきでクーリング・オフを通知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たところ、クーリング・オフを認め、支払った30万円の返金を約束しました。

占いなどで不安をあおって高額な商品を契約させる手口を「開運商法」といいます。開運グッズの購入をきっかけに、高額な祈とうサービス等を契約させる事例もあります。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

## 1億円が当たった！？…～電子ギフト券で支払い？…～

「北のくらし」平成28年8月号掲載

**問** 今日、「1億円が当たりました。当選金を受け取るためには手続きが必要です」というメールがきた。連絡すると確認のためなどとして、コンビニで電子ギフト券を買って番号を教えるようメールで指示されたので、合計12万円分のギフト券を購入して、番号を伝えた。本当に1億円受け取れるのか不安だ。(50代 女性)

**答** 懸賞金や宝くじが当たったなどとして、手数料などの名目で次々と料金の支払いを求めてくる「当選商法」と呼ばれる手口があります。

最近では支払いの手段としてコンビニ等で簡単に購入でき、悪用されても相手の連絡先などの特定が難しいことから電子ギフト券を利用させるケースが増えています。

電子ギフト券は価値(金額)をカード自体ではなく発行会社のサーバに記録するもので、ネット上にアカウントを作成し、券面に記載されたギフト券番号を登録することで使用できるようになります。商品券と同じで、一度購入すると払い戻しはしてもらえず、手元にギフト券があっても相手に番号を伝えてしまい、ネット上で先に登録されてしまうと被害回復が難しくなります。

相談者は番号を教えたばかりということで、まだ相手に使われていないか発行会社に確認し、使われていなければ至急、自分でギフト券番号を登録するよう助言しました。その後、自分のアカウントに番号を登録できたと連絡がありました。今回は使われずに済みましたが、ギフト券番号を教えることはその価値を相手に渡すことと同じです。

応募も申し込みもしていない宝くじなどに当選することはなく、そのような通知がきても無視して連絡をとらないことが大切です。

# プロバイダの変更…～契約は解約できるの?…～

「きらめつく」平成28年9月 号掲載

**問** 昨日、70代の母が訪問してきた事業者からインターネットの料金が安くなると勧誘されて契約をしてしまったが、内容を理解していなかった。パソコンに届いたメールなどを見ると、プロバイダが変更されていたことが分かった。元に戻してほしい。(30代 男性)

**答** 5月21日から改正電気通信事業法が施行され、電気通信サービスの消費者保護ルールが変わりました。契約前の説明義務が強化され、高齢者や障害者など、特段の配慮が必要と思われる利用者に対しては、十分説明することが義務付けられました。

また、契約後に事業者の名称や契約したサービスの種類、料金支払いの時期や方法などを記載した契約書面の交付が義務付けられました。

主なプロバイダサービスや光回線の契約については、契約書面を受領した日から、8日間は電気通信事業者の合意がなくても、利用者が希望すれば、理由にかかわらず契約が解除できる「初期契約解除制度」という新しい制度の対象となります。

ただし、契約解除までに利用したサービスの料金や法令で定められた範囲内で工事費、事務手数料を支払う必要があります。

この事例では、契約当事者に確認したところ、「料金が安くなるという説明は聞いたが、契約内容について具体的な説明はなく、契約書面はまだ届いていない。今までの契約に不満はないので、契約先を変更するつもりはなかった」とのことでした。当センターから訪問してきた代理店に連絡をしたところ、契約書面は契約先のプロバイダ事業者から届く予定になっていることや、サポートサービスなどのオプション契約もしていたことが分かりました。また、契約者が新しいプロバイダを一切利用していないことを伝えました。

後日、契約書面が届き、プロバイダ事業者の連絡先がわかったため、初期契約解除通知を送付するよう契約当事者に助言しました。その後、当センターからもプロバイダ事業者に連絡し、無条件で解約できたことを確認しました。

## ●スマートフォンの場合は？

スマートフォン等の移動通信サービスを店頭販売や通信販売で契約し、そのサービスが総務大臣の認定を受けたものであれば、「初期契約解除制度」に代えて、「確認措置」が適用されます。

確認措置では、電波の状況が不十分と判明したり、契約前の説明に不備があったりした場合に限り、利用したサービスの料金を負担すればスマートフォンなどの端末の契約を含めて解約できることもあります。

初期契約解除制度や確認措置の適用の有無や詳細については、契約書面に記載することになっていますので、契約内容については書面でチェックしましょう。

このほか改正法では、携帯電話サービスのいわゆる「2年縛り」等の契約が、自動更新される際に事前通知することも義務付けられました。勧誘を断った人に対して継続して勧誘することや、事業者や代理店が重要事項について事実でないことを告げる行為等も禁止されました。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

## 勝手にサイト登録？…～コンビニ払いに注意！…～

「北のくらし」平成28年10月号掲載

**問** 今朝、スマートフォンでインターネット利用中に自動的にアダルトサイトに登録になった。慌てて電話したところ、「契約になっている。これから伝える払込番号をメモしてコンビニのレジに伝え、15万円を現金で支払って」と指示された。仕方なく言われた通りにしたが、何もしていないのに料金を支払うのは納得いかない。返金してほしい。(20代 女性)

**答** アダルトサイトの請求については、有料の契約に同意していない場合は契約が成立していませんので、支払う義務はありません。当センターで、コンビニでもらった領収書を確認すると払込先が大手ショッピングサイトで、収納代行会社名の記載もありましたが、アダルトサイト名は書いていませんでした。今回のケースは大手ショッピングサイトで出店している販売店から、全くの別人が商品を購入し、支払方法としてコンビニ払いが悪用された形になっていました。

当センターから大手ショッピングサイトと収納代行会社に連絡し、事情を伝えたところ、買った商品や契約内容の確認については、警察から開示請求がないと応じられず、返金等の対応はできないとの回答でした。現在、アダルトサイトは連絡が取れない状態なので、警察に相談してはどうかと伝えました。

このようにコンビニ払いを利用させる不当請求による被害が今後も増えることが懸念されます。支払ってしまった場合は、被害の回復は難しいため、事業者に払込番号を伝えられても絶対に払わないようにしましょう。

## 起業家育成の講座…～サラ金から借金、解約したい！…～

「北のくらし」平成28年10月号掲載

**問** SNSで知り合った人に誘われて昨日、喫茶店に行くと「夢はあるか」と聞かれ、自分の夢を伝えると起業家を紹介された。そこで夢をかなえるための起業家育成講座があると長時間にわたって勧誘された。130万円だというのでお金がないと断ると、「起業すれば返せる」とサラ金3社からの借入を強要され、契約することになった。よく分からないので解約したい。(20代 女性)

**答** 今回の事例は、契約の目的を告げずに喫茶店に呼び出し、商品などを勧誘するアポイントメントセールスと考えられるため訪問販売に当たり、特定商取引法で規制を受けます。法律で定められた書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフができるので、通知を発信するよう相談者に助言しました。

また、相談者によると、サラ金に行く前に事業者から手続きの説明を受け、実際はアルバイトで収入も少ないのに正社員で倍の年収金額を書くよう指示され、店舗にも事業者が同行したということでした。

当センターから事業者に電話をし、勧誘の仕方に問題があることを伝えるとクーリング・オフに応じるとの回答がありました。その後、全額返金され、サラ金に返済したと相談者から報告がありました。

今回のように断っているのにサラ金からの借入を促される場合は注意が必要です。簡単に起業をしてもうけることは難しく借金だけが残ることもあるので、甘い言葉に惑わされないようにしましょう。

# 不要なかつらの勧誘～断ってもしつこく…解約したい！…～

「きらめつく」平成28年11月号掲載

**問** 以前かつらを買ったことのある事業者から、近くに来たので訪問したいと電話があり、その後2人でやって来た。かつらを作らないかと勧誘されたが、高額だし、高齢なのでもう必要ないと断った。すると今度は以前買ったかつらの話になり、「うまく留まらない」と言うと、「補修でも7万円くらいかかるが、キャンペーン中の今なら新しいものを安く提供できる」と勧められた。断っていたにもかかわらず頭囲を採寸され、あまりのしつこさに断り切れず契約書に署名してしまった。家族にも相談したが反対されたので、契約から2週間後に解約を申し出ると、「かつらが間もなく出来上がるので、それを見てから考えてはどうか」と説得されてしまった。20万円と高額な上、やはり必要ないので解約したい。（80代 男性）

**答** 特定商取引法（特商法）では、訪問販売の場合、事業者は法律で定められた内容を記載した契約書面を交付しなければなりません。消費者は書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフが可能です。このほか特商法では、事業者は勧誘に先立って商品の販売が目的であることを告げることや契約しない意思を示している消費者に対する勧誘の禁止等を規定しています。

また、北海道消費生活条例では消費者の知識や財産などの状況にふさわしくない契約をさせることや、断っている人に勧誘を続けることも不当な取引方法として禁止されています。

当センターで契約書面を確認したところ、クーリング・オフ期間経過後、商品引き渡し前であれば解約料を支払って中途解約することが可能と記載がありました。相談者に確認したところ、クーリング・オフや中途解約の説明は受けていないとのことでした。

事業者のお客さま相談室に当センターから連絡して、販売が目的であると告げずに訪問していること、相談者が最初からかつらは必要ないと購入を断っているのに勧誘を続けたこと、クーリング・オフや中途解約について説明していないことなどの問題点を指摘して、相談者は無条件での解約を希望していると伝えました。

事業者は相談者に中途解約のことも説明したと主張しましたが、引き続き交渉したところ、今回は無条件解約に応じるとの回答でした。一部支払った料金が返金され、解決しました。

## ●女性用ウィッグでも…

この事例のほか、女性用の格安ウィッグのチラシを見て出向いたところ、個別ブースで頭にウィッグをのせられ、断り切れずに高額な契約をしてしまったという相談や、ウィッグのメンテナンスに行くたびに高額な商品を次々と勧められた、などという相談も寄せられています。

商品を購入する意思がなく、話を聞くだけ、商品を見るだけのつもりでも、執ように勧められて断りにくくなることがあります。必要のない訪問や勧誘を受けた際はきっぱり断りましょう。

商品やサービスを選ぶときには、事前に種類や素材、価格などを調べて慎重に検討しましょう。トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

## 荷物転送のアルバイト…～覚えのない請求書が届いた！…～

「北のくらし」平成28年12月号掲載

**問** SNSで知り合った人から荷物転送のアルバイトを紹介された。身分証明のため運転免許証の画像を送り、振込口座の情報を伝えた。その後、私あてに届いた5個の荷物を指定されたあて先に送ると、1個当たり3000円が振り込まれた。2カ月後、通信事業者から身に覚えのない請求書が届いたので、問い合わせるとスマートフォンの契約と判明した。通信事業者からは、免許証で本人確認をしているので契約は成立している、解約するには解約料がかかると言われた。転送した荷物にはそれぞれ別の通信事業者名が書いてあったように思うので、他社からも同様に請求書が届くのではないかと不安だ。(20代 女性)

**答** 転送した荷物は、何者かが免許証を使って通信事業者のホームページから相談者になりすまして契約したスマートフォン等だと思われます。通信事業者の約款により支払いは名義人が負うことになっているので、他社からも利用料や機種代金を請求される可能性があり、本人が契約の不成立を主張しても手続きに不備はないなどの理由で支払いを拒絶することは難しいと考えられます。

「携帯電話不正利用防止法」では、携帯電話などの契約にあたって本人確認が義務付けられており、このようななりすまし行為は禁止されています。また、携帯電話を他人に譲渡し、報酬を得ることも禁止されているので消費者自身が罪に問われる可能性もあります。不正に契約したり、不正に譲り渡したりした携帯電話などが振り込め詐欺やヤミ金融等の犯罪に利用されることもあります。相談者にはすぐにスマートフォンの利用停止の手続きをすることや法律相談を勧めました。

「荷物転送」のアルバイトは絶対しないことです。安易に個人情報伝えることもやめましょう。

## アンケートがきっかけで…～水の定期配送を解約したい！～…

「北のくらし」平成28年12月号掲載

**問** 携帯電話のポイントサイトで水に関するアンケートに回答した。後日お礼の電話があり、その際、レンタル料無料のウオーターサーバーと定期配送の水を勧められ契約した。契約書は受け取っておらず、水は明日届く予定だが、よく考えると8割の水3個セットと送料で月額4500円と高額な上、必要もないのでキャンセルしたい。(20代 女性)

**答** 特定商取引法(特商法)の電話勧誘の場合、消費者が法律で定められた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。今回のケースは電話勧誘に該当すると考えられるので、まずは事業者にクーリング・オフをするので、発送を止めてほしいと連絡するよう助言しました。相談者から事業者に連絡したところ、「商品発送前なのでクーリング・オフに応じる」と回答があったとのことでしたが、念のため、はがきでも通知しておくよう伝え終了しました。

ウオーターサーバーに関しては水を販売するのが目的のことが多く、特に定期配送の場合は、解約を申し出ると高額な解約料を請求されることがあります。また、スーパーなどで声をかけられ、試飲をしたら強引に勧誘されたなどのトラブルも発生しています。契約をする場合は、契約内容や解約の条件などを確認した上で判断しましょう。トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

# 新聞購読の契約！…～多量の景品をきっかけに…～

「きらめつく」平成29年1月号掲載

## 問

Q1 昨夜9時ごろ、近所にあいさつに来たと訪問してきた人から洗剤を渡され、新聞の購読を勧められた。「1カ月で解約していいから」と言い、さらにビール6缶2ケースと5\*の米2袋を景品として渡され、断り切れず翌月から3カ月間朝刊のみ購読する契約をした。今日、通院中の病院ですぐ入院するように言われた。明後日から配達が始まるが新聞は断りたい。どうしたらよいか。(40代 女性)

Q2 80代の義母が亡くなり、義母宅に夫婦で引っ越したところ、新聞店の営業員が訪問してきた。平成26年に義母が、平成29年3月から2年間の購読契約をしたと言う。本人が死亡したので解約したいと伝えしたが、断られた。販売店に電話したところ、どうしても解約したいなら5千円分の景品を返してと言われた。納得いかない。(40代 男性)  
昨夜9時ごろ、近所にあいさつに来たと訪問してきた人から洗剤を渡され、新聞の購読を勧められた。「1カ月で解約していいから」と言い、さらにビール6缶2ケースと5\*の米2袋を景品として渡され、断り切れず翌月から3カ月間朝刊のみ購読する契約をした。今日、通院中の病院ですぐ入院するように言われた。明後日から配達が始まるが新聞は断りたい。どうしたらよいか。(40代 女性)

## 答

訪問販売で新聞を契約した場合、特定商取引法(特商法)の規制の対象になります。事業者は勧誘に先立って勧誘目的や事業者名を告げること、書面の交付などが義務付けられ、消費者は書面の交付から8日以内であればクーリング・オフが可能です。さらには高齢者などの判断力の不足に乗じて勧誘を行うことや、消費者の経済状況などに適さない勧誘を行うことを違反行為としています。

新聞の公正競争規約では、新聞契約に伴う景品に上限を設けており、取引価格の8%、または6カ月分の購読料の8%のいずれかの低い金額としているので通常、最高で2千円程度ということになります。

Q1の場合、訪問販売に該当し、8日以内なのでクーリング・オフができることを説明し、はがきなどを記録が残る方法で販売店へ送付するよう助言しました。当センターからも販売店に連絡し、クーリング・オフするので景品を引き取ってほしい旨を伝え、了承されました。景品が上限を超えていることや、勧誘の目的を告げないなど勧誘方法に問題があることも伝えました。

### ●契約者が亡くなってしまったら…

日本新聞協会と新聞公正取引協議会が独自の新聞購読契約に関するガイドラインを作成し、解約の申し出があった場合の対応方針を示しています。

ガイドラインでは購読契約後、解約に応じるべき場合として「クーリング・オフ期間中に書面で解約の申し出」「上限を超える景品類の提供」「認知症など判断力が不足している状態での契約」「購読者の死亡、購読が困難になる病気・入院・転居など」「未成年者との契約」などとしています。また、上限を超える景品類の提供が行われていた場合、解約にあたって景品の返還を請求してはならないとされています。

Q2については、ガイドラインにある通り、景品の返還請求することなく解約に応じるべき場合であることを主張し、販売店と話し合うよう助言しました。高齢者に対して2年以上も先の契約を結ばせることにも問題があります。対応が悪い場合は再度相談するよう伝えました。

北海道消費生活条例では、「訪問販売お断り」のステッカー等をはっている家への勧誘を禁止しているので、トラブルを防ぐためにはステッカー等をはるのも有効です。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。



## フリマアプリで財布購入～返品したのに返金されない！～

「北のくらし」平成29年2月号掲載

**問** ブランド物の財布をフリマアプリで購入したが、ニセ物だったので出品者に苦情を伝えたところ、返品してもよいと言われた。品物を返送したが、出品者が手続きをしてくれないためフリマアプリ運営会社から代金が返ってこない。(20代 女性)

**答** フリマアプリとは、オンライン上で実際のフリーマーケットのように出品、購入ができるアプリケーションです。代金は出品者に直接振り込むのではなく、運営会社が購入者から代金を預かり、品物到着後に出品者に支払う仕組みとなっていることが多いようです。

当センターで運営会社の規約を確認したところ、返品された品物を受け取ったことを出品者が運営会社に連絡すれば返金されるようでした。

相談者は追跡サービスを利用して品物が出品者に届いたことを確認し、何度もメールで連絡したが、出品者が対応してくれないとのことでした。当センターから直接運営会社に連絡すると、返品されたことが確認でき次第、預かっている代金を返金するとの回答でした。相談者には万が一、返金されなければ再度、当センターに相談するよう伝えました。

フリマアプリは手軽に利用できる一方、トラブルが発生しても、規約に規定がなければ解決は個人間の話し合いになります。規約をよく読み、出品者が設定したルールの確認や品物、送料などの情報を収集し、慎重に検討しましょう。

## 話をするためのはずが…～郷土誌を購入することに…～

「北のくらし」平成29年2月号掲載

**問** 高齢の父親宅に事業者が「戦時中の話を聞かせて」と訪問してきた。当時の話をした後、郷土誌への原稿掲載と書籍の購入を勧められて契約した。もらった書面をよく見ると10万円と高額だったので、書いてある通りにクーリング・オフの手続きをしたという。支払った4万円は事業者が持参すると言っていたようだが、2週間たっても返金してもらえずに困っている。どうしたらよいか。(50代 女性)

**答** 今回の契約は訪問販売であるため特定商取引法(特商法)の規制対象となり、消費者は法律で定められた書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフが可能です。

契約当事者に状況を聞いたところ、耳が遠いため契約内容をよく理解しておらず、契約書面の署名欄は事業者が記入したとのことでした。また、勧誘に先立って勧誘目的や事業者名を告げていないなど勧誘方法にも問題があるようでした。

当センターから早急に返金するよう事業者に伝えたところ、翌日に返金されたことが確認できました。相談者には今後のことが心配であれば、父親宅に「訪問販売お断り」ステッカーをはることを勧めました。

このほかにも高齢者が趣味の短歌や俳句、書道、絵画などを新聞や雑誌に掲載しないかと勧誘され、高額な掲載料を請求されるトラブルもあります。作品を褒められたり、話を聞きたいと言われたりして、うれしく感じる気持ちにつけ込む手口に十分注意してください。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

# 今日だったら値引き?~高額リフォーム工事、解約したい~

「きらめつく」平成29年3月号掲載

**問** 夫が10日前に訪問してきた事業者、「お宅は壁が大きいのでアピールしやすい。工事中にのぼりを立てて宣伝に協力してくれたら工事代を安くする」と言われて外壁の張り替えを勧誘された。見積書を見ると300万円以上と高額だったので、「少し考えたい」と答えると、「安くできるのは今日だけの条件」と言われたのでクレジット契約をしてしまったようだ。よく考えると張り替えはまだ必要ないように思う。クーリング・オフはできないような言い方をされたというが、工事前なので解約したい。(50代 女性)

**答** 訪問販売は特定商取引法(特商法)で規制され、事業者には法律で定められた事項を記載した書面の交付が義務付けられています。消費者は書面を受け取ってから8日以内はクーリング・オフができます。クーリング・オフができないと説明され、それによって消費者が誤認または困惑してクーリング・オフをしなかった場合、期間が過ぎていてもクーリング・オフの主張が可能な場合もあります。

また、迷っている消費者の検討を妨げて契約させることは、北海道消費生活条例で禁止されています。

相談者には、契約した本人から勧誘された状況について詳しく話を伺い、契約書面を確認した上でセンターが間に入り、事業者と話し合うことは可能であると説明しました。まずは工事を進めないでほしいこと、解約したいことを事業者伝えてはどうかと助言しました。

翌日、相談者から話し合った結果、無条件で解約できたと報告がありました。念のためクレジット会社にキャンセルの連絡が入っていることを確認し、終了しました。

●「あいさつに来た…」にご注意！

この事例のように「今なら安くできる」「今日しか値引きできない」は、契約を急がせるための事業者のセールストークです。『「高額なので息子に相談したい」と言ったら『息子さんが支払うわけじゃないでしょう』と相談することを止められた』というケースもみられました。

そのほか、「近所で工事をしているからあいさつに来た」「屋根の塗装がはがれているので、このままだと雨漏りして大変なことになる」などと勧誘された事例もあります。

特商法の訪問販売では勧誘に先立って事業者名や担当者名、訪問の目的などを伝えなければならないとされています。また、事実ではないことを告げて消費者を不安にさせ、契約を迫ることは禁止されています。「あいさつに来た」とだけ言って販売したり、根拠なく「すぐに対処しないと大変なことになる」と言って勧誘したりするのは禁止行為と考えられます。

リフォーム工事については複数の事業者から見積りを取り、工事や契約の内容、金額を比較した上で、慎重に検討を。契約を急かされてもすぐに判断せず、家族とも相談しながら必要な工事かどうかをよく考えましょう。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

平成28年度  
消費生活相談報告書

平成29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