

令和4年度

# 消費生活相談報告書

北海道立消費生活センター

- 本書は、消費生活相談情報が蓄積されている「全国消費生活情報ネットワークシステム」(通称:PIO-NET(パイオネット)。独立行政法人国民生活センター運営)のデータベースをもとに、令和4(2022)年度(以下、「令和4年度」といいます。)に北海道立消費生活センターへ寄せられた相談情報を分析し、消費者被害の未然防止・拡大防止に役立てることを目的に発行しているものです。
- 独立行政法人国民生活センターの精査を受けたデータで作成しているため、既に公表されている当センターの令和4年度消費生活相談に係るデータと一部異なっている場合があります。また、本書発行以降においてもデータが変更となる場合があります(本書作成用PIO-NETデータ出力日:令和5年5月1日)。
- 本書記載内容の転載等につきましては、下記までお問い合わせください。

(本書に関する問い合わせ先)

北海道立消費生活センター相談支援グループ 代表電話番号:011-221-0110

## はじめに

北海道では、道民の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進し、もって道民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的に北海道消費生活条例を制定しています。また、消費生活行政の第一線の推進機関として「北海道立消費生活センター」を位置づけ、消費者から寄せられる消費生活に関する苦情や問い合わせ等の解決のため助言、情報提供、斡旋等を行っています。

本書は、令和4年度に消費者の皆様から北海道立消費生活センターに寄せられた消費生活相談の内容をまとめたものです。

令和4年度に寄せられた消費生活相談は8,607件で、そのうち苦情が7,833件と約91%を占めています。前年度との比較では、184件の減少となりました。

令和4年度の特徴としては、定期購入による化粧品や健康食品等の契約・解約、販売方法に関する相談が引き続き多く、出会い系サイトやインターネットゲーム等の教養・娯楽サービスの契約・解約、販売方法に関する相談も目立ちました。

「商品」に関するものでは、化粧品等の保健衛生品、健康食品等の食料品、電子タバコ等の教養娯楽品に関する相談が多く寄せられました。

「役務」に関するものでは、出会い系サイト等の教養・娯楽サービス、賃貸アパート等のレンタル・リース・貸借、光回線等のインターネット通信サービスに関する相談が多く寄せられました。

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

「契約当事者」の属性では、70歳以上が相談全体の約18%で最も多く、60歳代を含めると3割以上を占めています。20歳未満は相談全体の約3%と件数は少ないものの、令和4年4月より成年年齢が18歳に引き下げられたことから、若年者の消費者被害について注視が必要です。

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

令和5年6月

北海道立消費生活センター  
所 長 長 島 博 子



# 目 次

1	消費生活相談の概要	1
2	特殊販売の相談状況	7
3	商品・役務別相談状況	9
	(1) 商品・役務別相談状況	9
	(2) 主な商品・役務の相談状況	11
4	内容別分類の相談状況	14
5	契約当事者の年代別相談状況	16
	(1) 年代別相談の状況	16
	(2) 主な商品・役務における年代別相談の傾向	16
6	契約・購入金額及び既支払金額、被害回復の状況	21
	(1) 契約・購入金額	21
	(2) 既支払金額	21
	(3) 被害回復等の状況	24
7	商品・役務の内容別相談状況	25
	(1) 商品一般、食料品	25
	(2) 住居品、光熱水品	26
	(3) 被服品	27
	(4) 保健衛生品、教養娯楽品	28
	(5) 車両・乗り物、土地・建物・設備、他の商品	29
	(6) クリーニング、レンタル・リース・貸借	30
	(7) 工事・建築・加工、修理・補修	31
	(8) 管理・保管、役務一般、金融・保険サービス	32
	(9) 運輸・通信サービス、教育サービス	33
	(10) 教養・娯楽サービス、保健・福祉サービス	34
	(11) 他の役務、内職・副業・ねずみ講、他の行政サービス、他の相談	35
8	商品・役務の危害・危険の相談状況	36
9	その他の相談状況	37
10	苦情相談事例	38

## 1 消費生活相談の概要

- 令和4年度に当センターに寄せられた相談件数は8,607件で、前年度より184件(2.1%)減少しました。うち「苦情」は7,833件で、前年度に比べ9件(0.1%)増加しました。「問合せ」等は774件で、前年度に比べ193件(20.0%)減少しました。
- 内容別相談件数(複数カウント)は、「契約・解約」に係わるものが最も多く、6,605件(「商品」と「役務」の相談受付件数における割合は78.8%)。次いで「販売方法」に係わるものが3,027件(同36.1%)、「品質・機能、役務品質」に係わるものが1,453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8,140件(相談全体の94.6%)で、前年度に比べて281件減少しています。「文書」による相談(メール相談を含む)は、236件(同2.7%)と前年度に比べ9件減少し、「来訪」は231件(同2.7%)で、前年度に比べ106件増加しました。
- 契約当事者の属性を性別で見ると、「男性」3,359件(同39.0%)、「女性」4,268件(同49.6%)となり、「女性」が半数近くを占め、男性を上回っています。
- 年齢別では「70歳以上」が最も多く1,570件(同18.2%)、次いで「50歳代」が1,336件(同15.5%)、「60歳代」が1,169件(同13.6%)、「40歳代」が1,034件(同12.0%)、「20歳代」が784件(同9.1%)、「30歳代」が725件(同8.4%)、「20歳未満」が247件(同2.9%)の順となっています。これを年齢の「その他・不明」1,742件を除いた年齢が判明している6,865件に対する構成割合で見ると、「70歳以上」が22.9%、「50歳代」が19.5%、「60歳代」が17.0%、「40歳代」が15.1%、「20歳代」が11.4%、「30歳代」が10.6%、「20歳未満」が3.6%となります。
- 職業別では、「給与生活者」が最も多く3,273件(相談全体の38.0%)で、前年度の3,290件に比べて17件減少しています。次いで「無職」が2,002件(同23.3%)で、前年度の2,199件に比べて197件減少しています。なお、「給与生活者」と「無職」で5,275件と全体の6割以上(同61.3%)を占めています。
- 販売購入形態のうち、「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた特殊販売は4,554件で、前年度より80件増加しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」で3,597件(特殊販売全体の79.0%)、次いで「電話勧誘販売」473件(同10.4%)、「訪問販売」349件(同7.7%)、「訪問購入」62件(同1.4%)、「マルチ・マルチまがい取引」40件(同0.9%)、「その他無店舗」30件(同0.7%)、「ネガティブ・オプション」3件(同0.1%)の順でした。前年度比の件数では、「通信販売」、「訪問購入」、「その他無店舗」、「ネガティブ・オプション」が増加し、「電話勧誘販売」、「訪問販売」、「マルチ・マルチまがい取引」は減少しました。

### 【商品部門】

- 「商品」に係わる相談は4,353件で前年度より33件増加、相談受付件数全体の50.6%となっています。うち苦情は4,096件で前年度より147件増加しています。
- 商品分類別では、「保健衛生品」(化粧品など)が最も多く、次いで「食料品」(健康食品など)、「教養娯楽品」(電子タバコなどの他の教養娯楽品など)、「商品一般」(身に覚えのない請求など商品が特定できないもの)、「被服品」(紳士・婦人洋服など)の順となっています。

### 【役務部門】

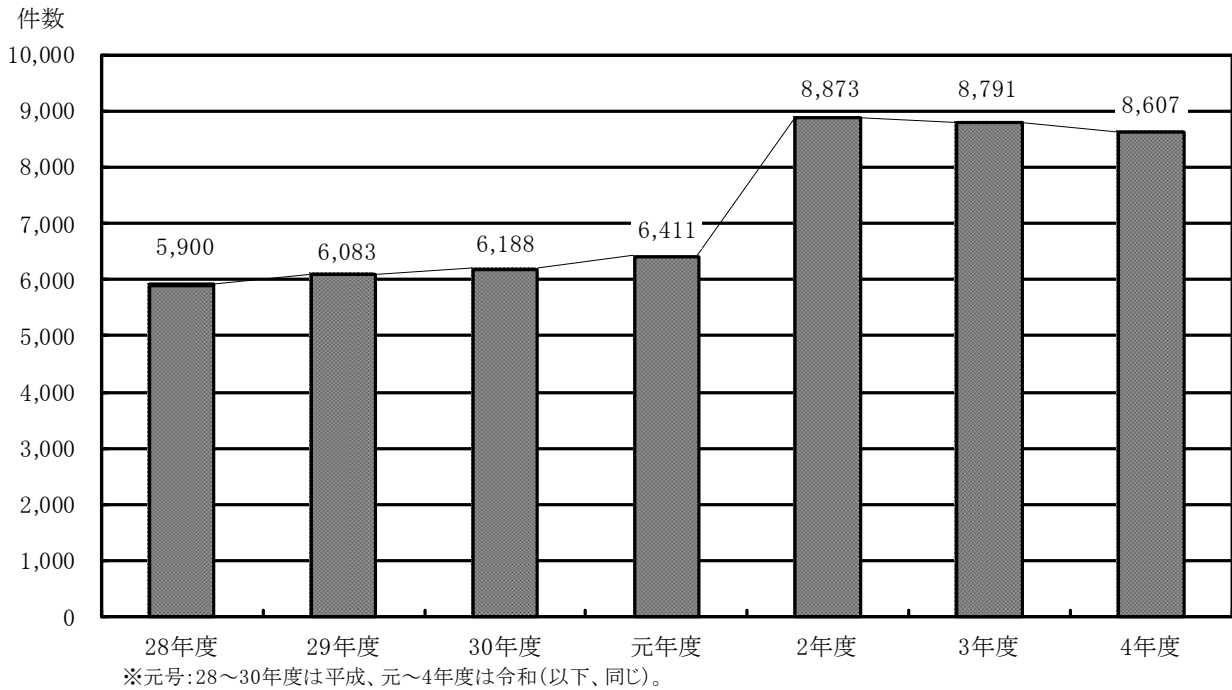
- 「役務」に係わる相談は4,034件で、前年度より203件減少し、相談受付件数全体の46.9%となっています。うち苦情は3,703件で、前年度より136件減少しています。
- 役務分類別では、「教養・娯楽サービス」(出会い系サイトなどの他の教養・娯楽など)が最も多く、次いで「レンタル・リース・貸借」(賃貸アパートなど)、「運輸・通信サービス」(光回線などのインターネット通信サ

ービスなど)、「他の役務」(副業サポートなどの役務その他など)、「金融・保険サービス」(投資に関する情報商材などの他の金融関連サービスなど)の順となっています。

**【令和4年度の特徴】** 令和4年度の主な特徴は次のとおりです。

- (1) ・令和4年度の消費生活相談受付件数は8,607件で、前年度より184件減少しました。その内容をみると、苦情件数が7,833件と相談受付件数全体の91.0%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。化粧品などの「保健衛生品」の相談が最も多く、商品部門の21.7%を占めています。さらに、健康食品などの「食料品」、電子タバコなどの「教養娯楽品」、商品が特定できない「商品一般」、紳士・婦人洋服などの「被服品」が相談受付件数の上位を占めています。  
・役務部門では、総件数が前年度より減少しています。出会い系サイトなどの「教養・娯楽サービス」の相談は依然として多く、役務部門の19.1%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」、光回線などの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」、副業サポートなどの「他の役務」、投資に関する情報商材などの「金融・保険サービス」が相談受付件数の上位となっています。
- (3) ・契約当事者を年齢別にみると、60歳以上の相談は2,739件(相談受付全体の31.8%)で、前年度より139件減少しました。20歳未満は247件(同2.9%)で件数は少ないものの、令和4年4月より成年年齢が18歳に引き下げられたことから、若年者の消費者被害について注視が必要です。
- (4) ・「特殊販売」(通信販売、電話勧誘販売、訪問販売、訪問購入、マルチ・マルチまがい取引、その他無店舗、ネガティブ・オプション)による販売購入形態では、「通信販売」が50歳代、「訪問販売」、「電話勧誘販売」、「訪問購入」が70歳以上、「マルチ・マルチまがい取引」が20歳代、「その他無店舗」が40歳代の相談が最も多く寄せられています。
- (5) ・商品・役務別では、インターネット通販による定期購入トラブルが増加していることから、化粧品などの「保健衛生品」に係る相談が最も多く寄せられています。出会い系サイトやアダルト情報、ネットゲームなどの「教養・娯楽サービス」、健康食品などの「食料品」、電子タバコなどの「教養娯楽品」、賃貸アパートなどの「レンタル・リース・貸借」が上位を占めています。
- (6) ・相談全体における「契約・購入金額」は前年度に比べて減少し、「既支払金額」は前年度に比べて増加しています。相談受付件数のうち「契約・購入金額」のわかる5,045件(相談全体の58.6%)の総額は約25億8千万円で、前年度に比べて約1億5千万円減少しました。「既支払金額」の総額は約10億6千万円で、前年度に比べて約2億7千万円増加しました。  
・苦情相談でみると、「契約・購入金額」で最も金額が大きい商品・役務は「新築工事」でしたが、「既支払額」では「ファンド型投資商品」が最も大きい金額となりました。

図1 総受付件数及び苦情、問合せ・要望受付件数の推移  
 総受付件数の推移



苦情、問合せ・要望受付件数の推移

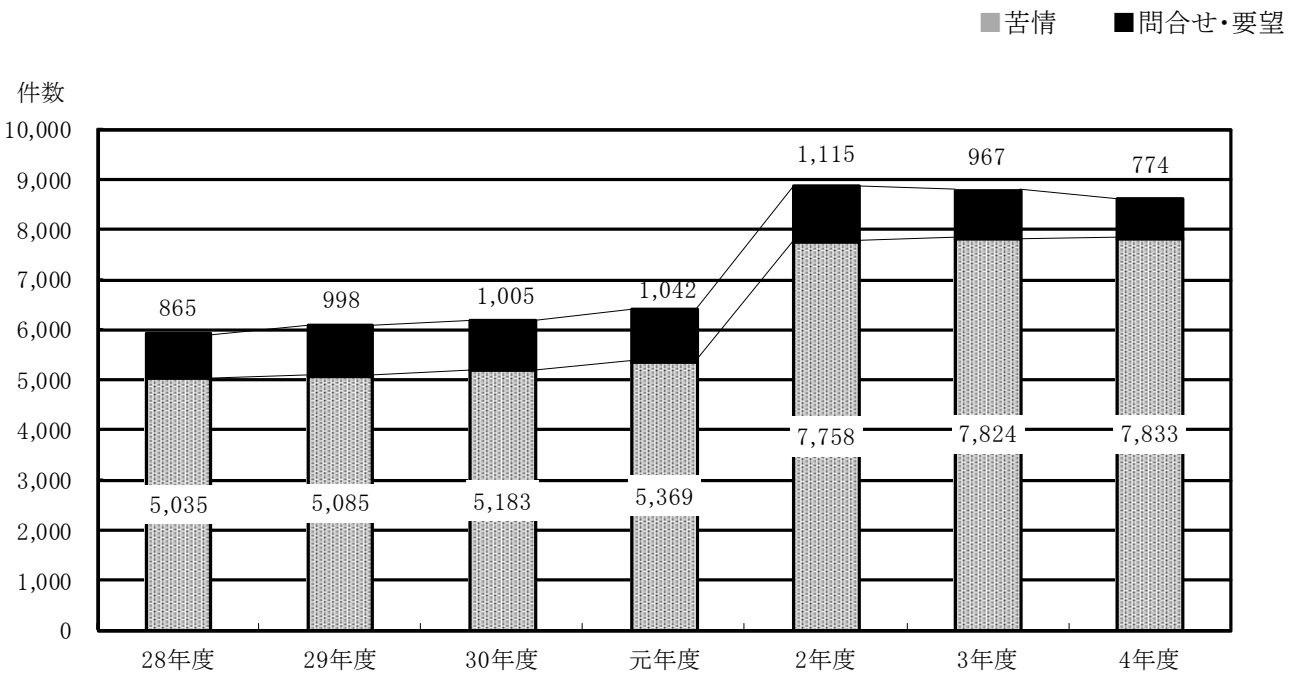




表1 受付状況

年度		4年度	3年度	前年度比	
相談件数		8,607	8,791	97.9%	
苦問要	苦情	7,833	7,824	100.1%	
	問合せ	767	963	79.6%	
	要望	7	4	175.0%	
相談方法	来訪	231	125	184.8%	
	電話	8,140	8,421	96.7%	
	文書	236	245	96.3%	
契約当事者属性	性別等	男性	3,359	3,536	95.0%
		女性	4,268	4,135	103.2%
		団体・不明	980	1,120	87.5%
	年齢別	20歳未満	247	208	118.8%
		20歳代	784	730	107.4%
		30歳代	725	789	91.9%
		40歳代	1,034	1,134	91.2%
		50歳代	1,336	1,254	106.5%
		60歳代	1,169	1,140	102.5%
		70歳以上	1,570	1,738	90.3%
	その他・不明	1,742	1,798	96.9%	
	職業別	給与生活者	3,273	3,290	99.5%
		自営・自由業	369	390	94.6%
		家事従事者	1,180	1,090	108.3%
		学生	310	265	117.0%
		無職	2,002	2,199	91.0%
		団体	319	374	85.3%
		その他・不明	1,154	1,183	97.5%
販売購入形態	店舗購入	1,585	1,634	97.0%	
	訪問販売	349	449	77.7%	
	通信販売	3,597	3,328	108.1%	
	マルチ・マルチまがい取引	40	82	48.8%	
	電話勧誘販売	473	551	85.8%	
	訪問購入	62	47	131.9%	
	ネガティブ・オプション	3	1	300.0%	
	その他無店舗	30	16	187.5%	
	不明・無関係	2,468	2,683	92.0%	

年度		4年度	3年度	前年度比	
相談内容分類 (複数カウント)	安全・衛生	229	254	90.2%	
	品質・機能 役務品質	1,453	1,543	94.2%	
	法規・基準	108	167	64.7%	
	価格・料金	694	878	79.0%	
	計量・量目	17	13	130.8%	
	表示・広告	351	516	68.0%	
	販売方法	3,027	2,652	114.1%	
	契約・解約	6,605	6,401	103.2%	
	接客対応	1,040	1,176	88.4%	
	包装・容器	5	10	50.0%	
	施設・設備	11	8	137.5%	
	買物相談	56	68	82.4%	
	生活知識	12	25	48.0%	
	その他	70	91	76.9%	
	商品大分類	商品一般	548	655	83.7%
		食料品	710	747	95.0%
		住居品	317	407	77.9%
		光熱水品	154	177	87.0%
被服品		521	499	104.4%	
保健衛生品		945	676	139.8%	
教養娯楽品		706	710	99.4%	
車両・乗り物		265	264	100.4%	
土地・建物・設備		169	174	97.1%	
他の商品		18	11	163.6%	
商品計		4,353	4,320	100.8%	
クリーニング		23	18	127.8%	
レンタル・リース・貸借		690	732	94.3%	
工事・建築・加工		229	246	93.1%	
修理・補修		77	125	61.6%	
管理・保管		13	15	86.7%	
役務一般		67	59	113.6%	
金融・保険サービス		409	384	106.5%	
運輸・通信サービス		648	822	78.8%	
教育サービス		22	28	78.6%	
教養・娯楽サービス		769	748	102.8%	
保健・福祉サービス		404	324	124.7%	
他の役務		565	577	97.9%	
内職・副業・ねずみ講	68	113	60.2%		
他の行政サービス	50	46	108.7%		
役務計	4,034	4,237	95.2%		
他の相談	220	234	94.0%		
総計	8,607	8,791	97.9%		

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 役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目
		うち苦情					
商品一般	548	484	2	7	13	16	1
食料品	710	656	49	125	13	19	7
住居品	317	303	22	134	0	18	1
光熱水品	154	141	1	8	4	65	5
被服品	521	501	21	131	2	12	0
保健衛生品	945	931	58	115	0	37	0
教養娯楽品	706	664	9	169	10	32	2
車両・乗り物	265	254	12	103	5	21	0
土地・建物・設備	169	148	5	39	1	18	0
他の商品	18	14	1	5	0	0	0
<b>小計（商品部門）</b>	<b>4,353</b>	<b>4,096</b>	<b>180</b>	<b>836</b>	<b>48</b>	<b>238</b>	<b>16</b>
クリーニング	23	21	0	16	1	0	0
レンタル・リース・貸借	690	645	7	224	10	133	0
工事・建築・加工	229	217	5	93	2	37	0
修理・補修	77	68	1	21	0	15	0
管理・保管	13	13	0	1	1	2	0
役務一般	67	64	0	1	0	2	0
金融・保険サービス	409	357	0	7	9	16	0
運輸・通信サービス	648	595	3	89	9	62	1
教育サービス	22	21	0	3	0	1	0
教養・娯楽サービス	769	734	7	37	8	81	0
保健・福祉サービス	404	358	23	77	10	33	0
他の役務	565	511	2	39	9	70	0
内職・副業・ねずみ講	68	68	0	1	1	3	0
他の行政サービス	50	31	1	8	0	1	0
<b>小計（役務部門）</b>	<b>4,034</b>	<b>3,703</b>	<b>49</b>	<b>617</b>	<b>60</b>	<b>456</b>	<b>1</b>
<b>計（商品＋役務）</b>	<b>8,387</b>	<b>7,799</b>	<b>229</b>	<b>1,453</b>	<b>108</b>	<b>694</b>	<b>17</b>
他の相談	220	34	-	-	-	-	-
<b>総件数</b>	<b>8,607</b>	<b>7,833</b>	<b>229</b>	<b>1,453</b>	<b>108</b>	<b>694</b>	<b>17</b>

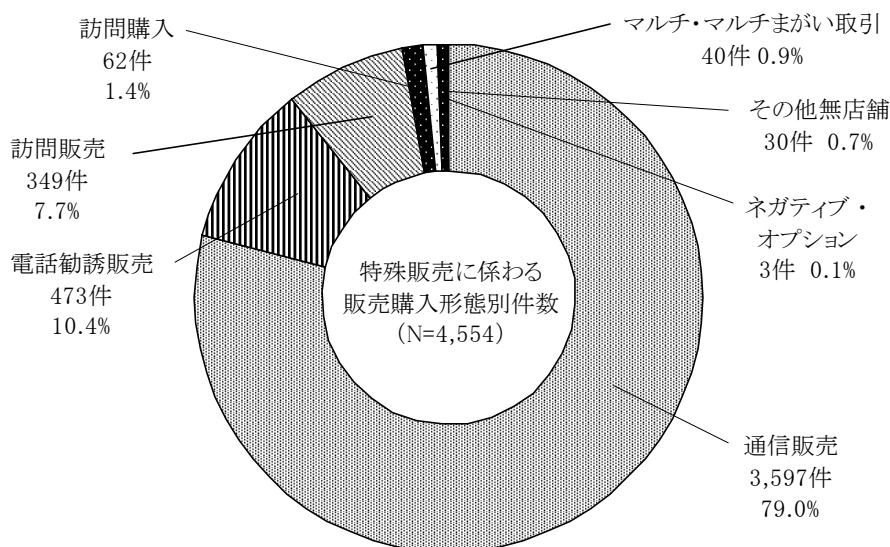
※ 相談内容別分類件数は、複数カウントしています。

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
54	156	347	43	0	2	0	0	13
45	278	544	75	2	1	1	1	3
19	105	221	46	0	0	3	1	0
1	26	93	19	0	0	1	0	2
37	243	414	51	1	0	2	0	0
41	601	903	96	0	0	2	0	1
28	305	554	77	1	0	5	0	4
17	48	214	41	0	0	2	0	0
3	39	118	18	0	1	6	2	1
0	7	12	1	0	0	2	0	0
245	1,808	3,420	467	4	4	24	4	24
0	1	15	6	0	0	0	0	0
2	22	542	128	0	3	0	1	0
4	55	176	40	0	0	3	0	2
2	23	54	12	0	0	3	1	1
1	0	7	4	0	0	0	0	0
2	23	64	2	0	0	0	0	0
6	154	335	52	0	0	3	1	2
10	209	497	117	0	0	4	0	6
0	8	21	1	0	0	0	0	0
37	372	689	57	0	2	1	0	2
8	81	283	64	1	2	2	3	16
32	208	433	76	0	0	16	0	2
2	60	61	1	0	0	0	0	0
0	3	8	13	0	0	0	2	15
106	1,219	3,185	573	1	7	32	8	46
351	3,027	6,605	1,040	5	11	56	12	70
-	-	-	-	-	-	-	-	-
351	3,027	6,605	1,040	5	11	56	12	70

## 2 特殊販売の相談状況

通信販売や訪問販売など、特殊販売に係わる相談件数は4,554件で、相談全体に占める割合は52.9%でした。内訳は「通信販売」が最も多く3,597件(特殊販売全体の79.0%)、次いで、「電話勧誘販売」が473件(同10.4%)、「訪問販売」が349件(同7.7%)、「訪問購入」が62件(同1.4%)、「マルチ・マルチまがい取引」が40件(同0.9%)、「その他無店舗」が30件(同0.7%)、「ネガティブ・オプション」が3件(同0.1%)となっています。

図2 特殊販売に係わる販売購入形態別件数



### (1) 通信販売

通信販売の相談件数は3,597件で、昨年度より269件増加しています。年代別でみると50歳代が712件と最も多く、次いで60歳代561件、40歳代524件、70歳以上508件、30歳代302件、20歳代272件、20歳未満189件の順となっています。40歳代から60歳代で約50%を占めています。ここでいう通信販売は、いわゆるカタログ通販やテレビショッピングのほか、通信手段(郵便、電話、FAX、インターネットなど)を用いて契約するものが含まれます。

### (2) 電話勧誘販売

電話勧誘販売の相談件数は473件で、昨年度より78件減少しています。年代別でみると70歳以上が136件と最も多く、次いで60歳代64件、20歳代53件、50歳代38件、30歳代36件、40歳代29件、20歳未満3件の順となっています。60歳以上の相談で約42%を占めており、とくに70歳以上だけで約29%を占めています。電話勧誘販売は、事業者から電話で勧誘を受けたり、電話をかけさせられたりして、契約に至るものです。

### (3) 訪問販売

訪問販売の相談件数は349件で昨年度より100件減少しています。年代別でみると70歳以上が130件と最も多く、次いで50歳代43件、60歳代34件、20歳代32件、40歳代31件、30歳代17件、20歳未満3件の順となっています。60歳以上で約47%を占めています。なお訪問販売には、いわゆる家庭訪販のほか、アポイントメントセールスやキャッチセールス、展示会商法、催眠商法(SF商法)、宣伝講習販売なども含まれます。

#### (4) マルチ・マルチまがい取引

マルチ・マルチまがい取引の相談件数は40件で昨年度より42件減少しています。年代別でみると20歳代が10件と最も多く、次いで40歳代9件、30歳代7件、50歳代5件、60歳代、70歳以上が各2件、20歳未満0件となっています。20歳代の相談が25%を占めており、若年層が最も多くなっています。いわゆるマルチ商法(連鎖販売取引)とは、個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させる形で販売組織を連鎖的に拡大して行う、商品・役務の販売です。

#### (5) 訪問購入

訪問購入の相談件数62件で、昨年度より15件増加しています。年代別でみると70歳以上35件、60歳代9件、50歳代6件、30歳代、40歳代が各3件、20歳代2件、20歳未満0件の順となっています。60歳以上で約71%を占めています。

#### (6) その他無店舗

展示販売や露店、またはこれに類するような店舗以外での販売方法を指します。その他無店舗の相談件数は30件で、年代別では40歳代8件、20歳代6件、60歳代、70歳以上が各4件、50歳代3件、30歳代及び20歳未満が各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3件で昨年度より2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40歳代、60歳代が各1件、その他の年代は0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	189	272	302	524	712	561	508	529	3,597
訪問販売	3	32	17	31	43	34	130	59	349
電話勧誘販売	3	53	36	29	38	64	136	114	473
マルチ・マルチまがい取引	0	10	7	9	5	2	2	5	40
訪問購入	0	2	3	3	6	9	35	4	62
その他無店舗	0	6	0	8	3	4	4	5	30
ネガティブ・オプション	0	0	0	1	0	1	0	1	3
特殊販売全体	195	375	365	605	807	675	815	717	4,554

### 3 商品・役務別相談状況

#### (1) 商品・役務別相談状況

総件数のうち「商品」に係わる相談は4,353件、「役務」は4,034件で、総件数に占める「商品」の割合は50.6%、「役務」は46.9%でした。

「商品」で最も相談件数が多かったのは、「保健衛生品」(化粧品、医療用具など)の945件(商品全体の21.7%)、次いで「食料品」(健康食品、魚介類など)が710件(同16.3%)、「教養娯楽品」(電子タバコなどの他の教養娯楽品、新聞などの書籍・印刷物など)が706件(同16.2%)、「商品一般」(商品が特定できないもの)が548件(同12.6%)、「被服品」(紳士・婦人洋服など)が521件(同12.0%)、「住居品」(家具・寝具など)が317件(同7.3%)、「車両・乗り物」(自動車など)が265件(同6.1%)、「土地・建物・設備」が169件(同3.9%)、「光熱水品」が154件(同3.5%)、「他の商品」が18件(同0.4%)の順となっています。

1位の「保健衛生品」では、「化粧品」が826件と最も多く、次いで「医療用具」及び「他の保健衛生品」が各34件となっています。2位の「食料品」では、「健康食品」が425件と最も多く、次いで「魚介類」が81件となっています。3位の「教養娯楽品」では、電子タバコなどの「他の教養娯楽品」が171件と最も多く、次いで新聞などの「書籍・印刷物」が103件となっています。4位の「商品一般」では、商品が特定できないクレジットカードの不正利用などの相談が多く寄せられました。5位の「被服品」は「紳士・婦人洋服」が189件、次いで「アクセサリ」が88件となっています。

「役務」で最も多かったのは「教養・娯楽サービス」(出会い系サイトなどの他の教養・娯楽、アダルト情報サイトなどの娯楽等情報配信サービスなど)の769件(役務全体の19.1%)、次いで「レンタル・リース・貸借」(賃貸アパートなど)が690件(同17.1%)、「運輸・通信サービス」(インターネット通信サービス、移動通信サービスなど)が648件(同16.1%)、「他の役務」(副業サポートなどの役務その他など)が565件(同14.0%)、「金融・保険サービス」(投資に関する情報商材などの他の金融関連サービスなど)が409件(同10.1%)、「保健・福祉サービス」(理美容など)が404件(同10.0%)、「工事・建築・加工」が229件(同5.7%)、「修理・補修」が77件(同1.9%)、「内職・副業・ねずみ講」が68件(同1.7%)、「役務一般」(内容が特定できない有料サイトの架空請求など)が67件(1.7%)、「他の行政サービス」が50件(同1.2%)、「クリーニング」が23件(同0.6%)、「教育サービス」が22件(同0.5%)、「管理・保管」が13件(同0.3%)の順となっています。

1位の「教養・娯楽サービス」のうち、出会い系サイトなどの「他の教養・娯楽」が最も多く309件、次いでアダルト情報サイトなどの「娯楽等情報配信サービス」が193件となっています。2位の「レンタル・リース・貸借」では賃貸アパート退去時の高額な修繕費の請求など「集合住宅」に係わるものが585件で「レンタル・リース・貸借」の84.8%を占めています。3位の「運輸・通信サービス」では光回線などの「インターネット通信サービス」が266件で最も多く、次いで携帯電話サービスなどの「移動通信サービス」が204件となっています。4位の「他の役務」では副業サポートなどの「役務その他」が483件で「他の役務」の85.5%を占めています。5位の「金融・保険サービス」では、投資で儲かるという情報商材などの「他の金融関連サービス」が132件と一番多く、次いでフリーローン・サラ金などの「融資サービス」が74件となっています。

図3 商品別相談状況

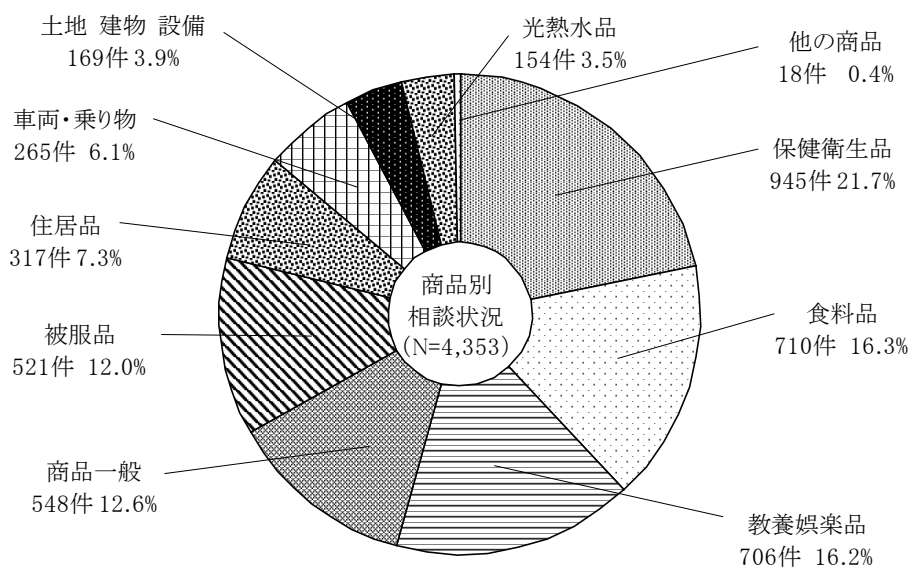
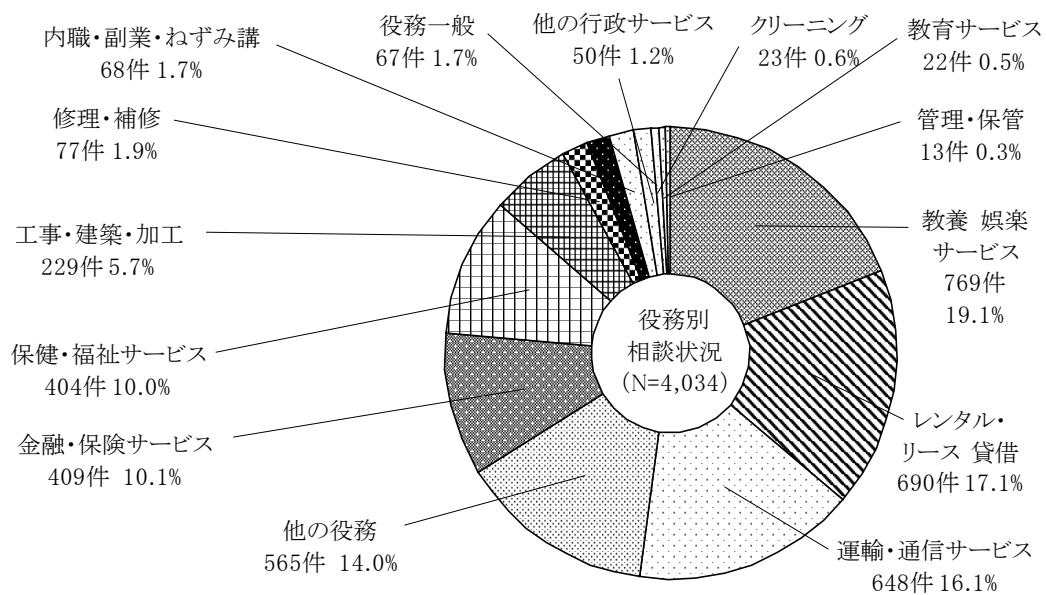


図4 役務別相談状況



## (2) 主な商品・役務の相談状況

### 【商品部門】

#### ① 保健衛生品

「保健衛生品」に関する相談は945件で、相談件数では最も多くなっています。うち、「化粧品」に関する相談は826件、「医療用具」及び「他の保健衛生品」に関する相談は各34件でした。契約当事者は男性185件(19.6%)、女性711件(75.2%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く386件(40.8%)、次いで家事従事者204件(21.6%)、無職202件(21.4%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・インターネット通販でしわ改善クリームをクレジットカード決済で注文した。定期購入契約をしたつもりがないのに商品が3回届いた。解約したい。
- ・インターネット通販で定期購入の美容液を注文した。解約するためには次回発送10日前までに電話で連絡する必要があるが、電話が繋がらない。
- ・薬局で新型コロナウイルスの抗原検査キットを購入した。価格がインターネット通販で販売されている同商品の約3倍と高額だったが問題はないのか。

#### ② 食料品

「食料品」に関する相談は710件でした。うち、「健康食品」に関する相談は425件、「魚介類」に関する相談は81件でした。契約当事者は男性213件(30.0%)、女性342件(48.2%)となっています。職業別では無職が最も多く169件(23.8%)、次いで給与生活者166件(23.4%)、家事従事者119件(16.8%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・高校生の娘が初回限りだと思い、インターネットでダイエットサプリを注文したが、4回の回数縛りがある定期購入だった。解約したい。
- ・注文した覚えのない健康食品が入った荷物が郵便受けに配達されていた。後払い決済会社から、請求書も届いているがどうしたらよいか。
- ・「新型コロナウイルスの影響で海産物が売れず困っている」と電話勧誘があり、鮭やホッケを購入したが、価格に見合う商品ではなかった。

#### ③ 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は706件でした。うち、「他の教養娯楽品」に関する相談は171件、「書籍・印刷物」に関する相談は103件でした。契約当事者は男性329件(46.6%)、女性313件(44.3%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く288件(40.8%)、次いで無職171件(24.2%)、家事従事者84件(11.9%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・スマートフォンの広告を見て電子タバコを注文した。初回で解約できると思い、12か月の定期購入で契約したが、解約できない。
- ・インターネット通販で電子タバコを注文した。2回目の商品が届き高額で驚き、解約を申し出たが、商品を受け取っていることを理由に断られた。
- ・宅配業者を装い名乗らずに訪問してきた販売店に、強引に1年間の新聞購読を契約させられた。解約を申し出たが違約金を請求された。



## 【役務部門】

### ① 教養・娯楽サービス

「教養・娯楽サービス」に関する相談は769件でした。うち、「他の教養・娯楽」(出会い系サイトなど)に関する相談は309件、「娯楽等情報配信サービス」(アダルト情報サイトなど)に関する相談は193件となっています。契約当事者は男性384件(49.9%)、女性342件(44.5%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く321件(41.7%)、次いで無職165件(21.5%)、学生109件(14.2%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・小学生の息子がオンラインゲームで、親に無断でクレジットカード決済で課金し、高額請求になった。未成年者契約の取消しは可能か。
- ・マッチングアプリで知り合った男性に出会い系サイトに誘導され、SNSのIDを交換するためにクレジットカード決済でポイントを購入したがサクラサイトではないか。
- ・副業を検索していたところ、男性から報酬を受け取る仕事があると知りサイトに登録したら、実態は出会い系サイトで登録費用を何度も支払った。返金してほしい。

### 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690件でした。うち、「集合住宅」に関する相談が最も多く585件でした。契約当事者は男性311件(45.1%)、女性330件(47.8%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く351件(50.9%)、次いで無職156件(22.6%)、家事従事者54件(7.8%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・賃貸アパートの壁クロスを傷つけ、退去の際の立ち会いで壁3枚のクロスのうち1枚分の修繕費を請求すると言われたが、後日壁一面の請求を受けた。
- ・6年住んでいた賃貸アパートを退去後に、特約にあるストーブ分解清掃費用や鍵シリンダー交換、ハウスクリーニング費用を請求された。特約は有効か。
- ・息子が入居している賃貸アパートの共用部分で水道凍結があり、息子の使い方が悪いと一方的に言われた。水落としはしており納得できない。

### ③ 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」に関する相談は648件でした。うち、「インターネット通信サービス」(光回線など)に関する相談は266件、「移動通信サービス」(携帯電話サービスなど)に関する相談が204件でした。契約当事者は男性349件(53.9%)、女性241件(37.2%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く219件(33.8%)、次いで無職178件(27.5%)、家事従事者84件(13.0%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・大手電話会社を名乗る電話勧誘があり、料金が安くなるとの説明で夫が光回線の契約を変更したようだ。解約したいが電話が繋がらない。
- ・母が、ケーブルテレビの点検だと訪問してきた者に、光回線を乗り換えなければならないと説得され契約したようだ。嘘の説明だったので解約したい。
- ・フィッシング詐欺に遭い、自分のスマートフォンから意図せず多数のショートメッセージが送信され、通信費用が高額になった。通信会社へ相談したが請求を取り下げしてくれない。

表4 商品小分類及び役務小分類にみる主な相談(上位10位)

(1) 商品小分類

順位	商品名	令和4年度			令和3年度		
		合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
1	化粧品 化粧クリーム	826	818	8	489	477	12
2	商品一般	548	484	64	655	578	77
3	健康食品 他の健康食品	425	415	10	441	424	17
4	自動車 普通・小型自動車	219	209	10	210	193	17
5	紳士・婦人洋服	189	180	9	213	203	10
6	他の教養娯楽品 電子タバコ	171	164	7	174	162	12
7	書籍・印刷物 新聞	103	95	8	88	83	5
8	家具・寝具 ソファ	98	91	7	95	87	8
9	電気	96	90	6	85	80	5
10	アクセサリ ネックレス	88	85	3	74	69	5

(2) 役務小分類

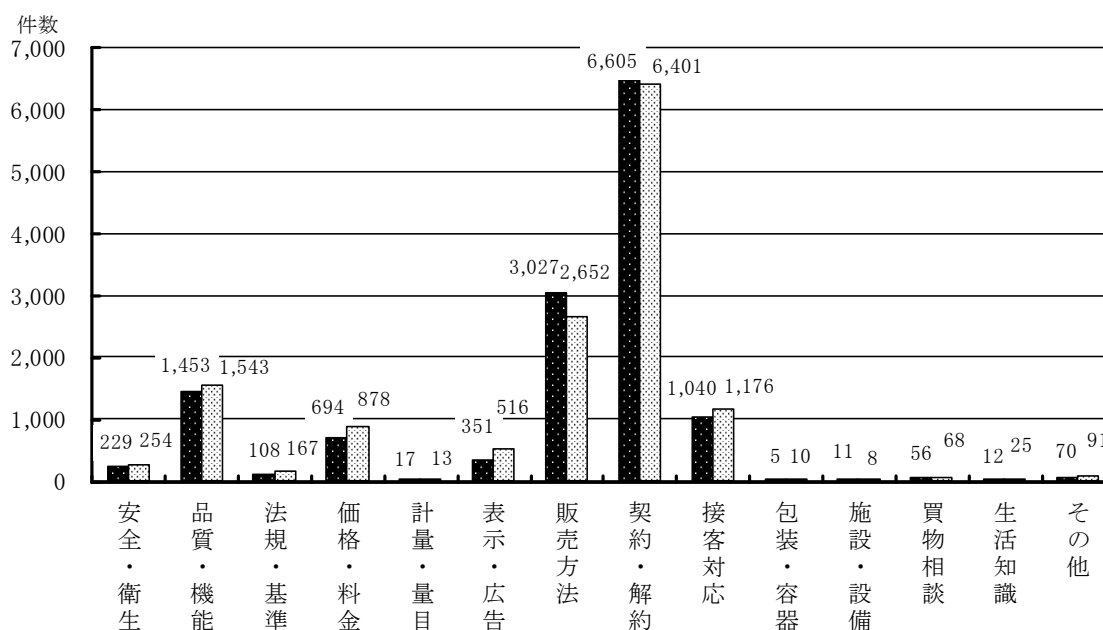
順位	商品名	令和4年度			令和3年度		
		合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
1	レンタル・リース・貸借 集合住宅	690	645	45	732	672	60
2	役務その他 役務その他サービス	483	439	44	494	457	37
3	他の教養・娯楽 出会い系サイト・アプリ	309	300	9	335	324	11
4	インターネット通信サービス 光ファイバー	266	256	10	312	298	14
5	工事・建築・加工 戸建住宅	229	217	12	246	230	16
6	移動通信サービス 携帯電話サービス	204	186	18	286	254	32
7	娯楽等情報配信サービス アダルト情報	193	187	6	228	222	6
8	理美容 脱毛エステ	181	175	6	70	65	5
9	他の金融関サービス 金融関連サービスその他	132	116	16	104	95	9
10	教室・講座 スポーツ・健康教室	115	105	10	70	68	2

※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」及び「修理・補修」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

■4年度 ■3年度



内容別分類の相談状況(複数カウント)は、「契約・解約」が最も多く6,605件(商品・役務受付合計8,387件の78.8%)でした。次いで多かったのは「販売方法」の3,027件(同36.1%)、次いで「品質・機能、役務品質」の1,453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の割合

内容別分類	商品		役務		合計	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
契約・解約	3,420	51.8%	3,185	48.2%	6,605	78.8%
販売方法	1,808	59.7%	1,219	40.3%	3,027	36.1%
品質・機能、役務品質	836	57.5%	617	42.5%	1,453	17.3%
接客対応	467	44.9%	573	55.1%	1,040	12.4%
価格・料金	238	34.3%	456	65.7%	694	8.3%

※ 合計は商品・役務の受付件数とそれに対する割合です。

表6 内容別分類相談の推移

年度	内容別分類相談件数													
	安全衛生	品質・機能 役務品質	法規基準	価格料金	計量 量目	表示 広告	販売 方法	契約 解約	接客 対応	包装 容器	施設 設備	買物 相談	生活 知識	その他
29年度	243 (4.1)	859 (14.6)	117 (2.0)	552 (9.4)	5 (0.1)	374 (6.4)	2,213 (37.6)	4,065 (69.1)	835 (14.2)	4 (0.1)	9 (0.2)	61 (1.0)	27 (0.5)	142 (2.4)
30年度	299 (5.0)	894 (14.9)	120 (2.0)	507 (8.5)	5 (0.1)	373 (6.2)	1,961 (32.8)	4,230 (70.7)	857 (14.3)	6 (0.1)	9 (0.2)	56 (0.9)	15 (0.3)	132 (2.2)
元年度	260 (4.2)	1,036 (16.7)	152 (2.5)	558 (9.0)	8 (0.1)	485 (7.8)	1,985 (32.0)	4,182 (67.5)	838 (13.5)	9 (0.1)	16 (0.3)	84 (1.4)	29 (0.5)	116 (1.9)
2年度	336 (3.9)	1,318 (15.3)	182 (2.1)	823 (9.5)	8 (0.1)	616 (7.1)	2,592 (30.0)	6,301 (73.0)	1,259 (14.6)	13 (0.2)	12 (0.1)	76 (0.9)	29 (0.3)	178 (2.1)
3年度	254 (3.0)	1,543 (18.0)	167 (2.0)	878 (10.3)	13 (0.2)	516 (6.0)	2,652 (31.0)	6,401 (74.8)	1,176 (13.7)	10 (0.1)	8 (0.1)	68 (0.8)	25 (0.3)	91 (1.1)
4年度	229 (2.7)	1,453 (17.3)	108 (1.3)	694 (8.3)	17 (0.2)	351 (4.2)	3,027 (36.1)	6,605 (78.8)	1,040 (12.4)	5 (0.1)	11 (0.1)	56 (0.7)	12 (0.1)	70 (0.8)

※ 内容別分類相談件数は、複数カウントしています。

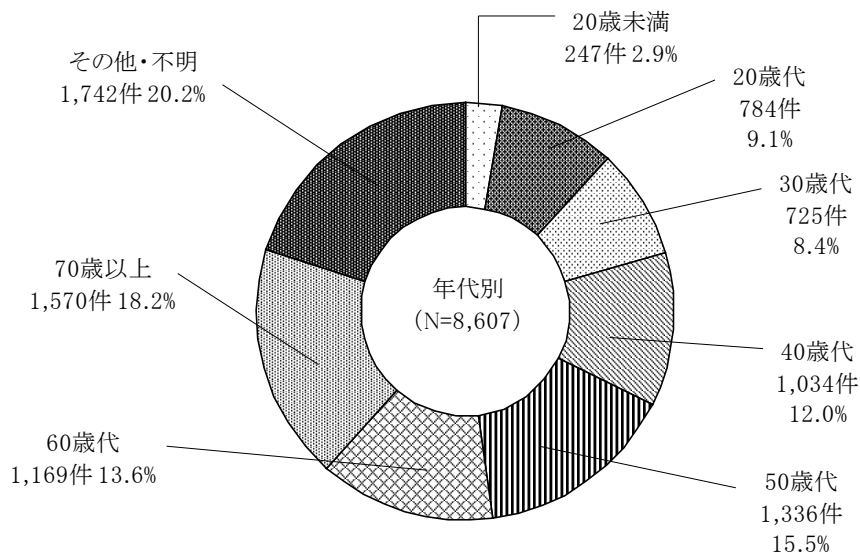
※ ( )内は、「商品」と「役務」の受付件数の合計に対する割合です(単位:%)。

## 5 契約当事者の年代別相談状況

### (1) 年代別相談の状況

相談件数8,607件を契約当事者の年代別で見ると、70歳以上1,570件(18.2%)が最も多く、次いで50歳代1,336件(15.5%)、60歳代1,169件(13.6%)、40歳代1,034件(12.0%)、20歳代784件(9.1%)、30歳代725件(8.4%)、20歳未満247件(2.9%)の順となっています。

図6 年代別相談状況



### (2) 主な商品・役務における年代別相談の傾向

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

#### ア 主な商品における年代別相談の傾向

##### ① 保健衛生品

「保健衛生品」に関する相談は945件で、これを年代別にみると50歳代233件(24.7%)、60歳代229件(24.2%)、70歳以上176件(18.6%)、40歳代124件(13.1%)、30歳代42件(4.4%)、20歳未満23件(2.4%)、20歳代21件(2.2%)の順となっています。

「保健衛生品」に関する相談で最も多いのは、「化粧品」に関する相談826件で、年代別では50歳代214件(25.9%)、60歳代210件(25.4%)、70歳以上141件(17.1%)、40歳代109件(13.2%)、30歳代36件(4.4%)、20歳未満20件(2.4%)、20歳代16件(1.9%)となっています。

##### ② 食料品

「食料品」に関する相談は710件で、これを年代別で見ると70歳以上162件(22.8%)、60歳代105件(14.8%)、50歳代91件(12.8%)、40歳代49件(6.9%)、30歳代30件(4.2%)、20歳未満22件(3.1%)、20歳代17件(2.4%)となっています。

「食料品」に関する相談で最も多いのは「健康食品」に関する相談425件で、年代別では70歳以上95件

(22.4%)、次いで50歳代55件(12.9%)、60歳代52件(12.2%)、40歳代35件(8.2%)、20歳未満21件(4.9%)、30歳代18件(4.2%)、20歳代8件(1.9%)となっています。

### ③ 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は706件で、これを年代別で見ると40歳代137件(19.4%)、70歳以上130件(18.4%)、50歳代110件(15.6%)、60歳代87件(12.3%)、30歳代69件(9.8%)、20歳代45件(6.4%)、20歳未満16件(2.3%)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「他の教養娯楽品」に関する相談171件で、年代別では50歳代27件(15.8%)、40歳代26件(15.2%)、60歳代23件(13.5%)、70歳以上19件(11.1%)、30歳代18件(10.5%)、20歳代9件(5.3%)、20歳未満2件(1.2%)となっています。

### ④ 商品一般

「商品一般」に関する相談は548件で、これを年代別で見ると70歳以上の106件(19.3%)が最も多く、次いで60歳代76件(13.9%)、50歳代58件(10.6%)、40歳代38件(6.9%)、20歳代26件(4.7%)、30歳代22件(4.0%)、20歳未満9件(1.6%)となっています。

### ⑤ 被服品

「被服品」に関する相談は521件で、これを年代別で見ると50歳代109件(20.9%)、40歳代86件(16.5%)、60歳代71件(13.6%)、30歳代58件(11.1%)、70歳以上49件(9.4%)、20歳代46件(8.8%)、20歳未満22件(4.2%)となっています。

「被服品」に関する相談で最も多いのは「紳士・婦人洋服」に関する相談189件で、年代別では50歳代43件(22.8%)、40歳代36件(19.0%)、30歳代27件(14.3%)、60歳代18件(9.5%)、20歳代15件(7.9%)、20歳未満14件(7.4%)、70歳以上12件(6.3%)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 教養・娯楽サービス

「教養・娯楽サービス」に関する相談は769件で、これを年代別で見ると20歳代121件(15.7%)、70歳以上105件(13.7%)、50歳代103件(13.4%)、20歳未満101件(13.1%)、40歳代93件(12.1%)、60歳代86件(11.2%)、30歳代69件(9.0%)となっています。

「教養・娯楽サービス」に関する相談で最も多いのは、出会い系サイトなどの「他の教養・娯楽」に関する相談309件で、年代別では20歳未満70件(22.7%)、20歳代55件(17.8%)、40歳代36件(11.7%)、60歳代35件(11.3%)、70歳以上32件(10.4%)、50歳代29件(9.4%)、30歳代22件(7.1%)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690件で、これを年代別で見ると20歳代143件(20.7%)、30歳代138件(20.0%)、50歳代102件(14.8%)、40歳代80件(11.6%)、70歳以上57件(8.3%)、60歳代52件(7.5%)、20歳未満4件(0.6%)となっています。

「レンタル・リース・貸借」に関する相談で最も多いのは、賃貸アパートなどの「集合住宅」に関する相談585件で、20歳代128件(21.9%)、30歳代123件(21.0%)、50歳代91件(15.6%)、40歳代70件(12.0%)、70歳以上50件(8.5%)、60歳代46件(7.9%)、20歳未満4件(0.7%)となっています。

### ③ 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」に関する相談は648件で、これを年代別で見ると70歳以上159件(24.5%)、50歳代91件(14.0%)、60歳代86件(13.3%)、40歳代76件(11.7%)、20歳代48件(7.4%)、30歳代45件(6.9%)、20歳未満10件(1.5%)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、光回線などの「インターネット通信サービス」に関する相談266件で、年代別では70歳以上65件(24.4%)、60歳代44件(16.5%)、50歳代41件(15.4%)、40歳代26件(9.8%)、20歳代24件(9.0%)、30歳代21件(7.9%)、20歳未満4件(1.5%)となっています。

### ④ 他の役務

「他の役務」に関する相談は565件で、これを年代別で見ると70歳以上102件(18.1%)、50歳代77件(13.6%)、60歳代75件(13.3%)、20歳代54件(9.6%)、40歳代49件(8.7%)、30歳代38件(6.7%)、20歳未満6件(1.1%)となっています。

「他の役務」に関する相談で最も多いのは、副業サポートなどの「役務その他」に関する相談483件で、年代別では70歳以上93件(19.3%)、50歳代67件(13.9%)、60歳代61件(12.6%)、20歳代44件(9.1%)、40歳代40件(8.3%)、30歳代30件(6.2%)、20歳未満4件(0.8%)となっています。

### ⑤ 金融・保険サービス

「金融・保険サービス」に関する相談は409件で、これを年代別で見ると70歳以上104件(25.4%)、50歳代68件(16.6%)、20歳代57件(13.9%)、60歳代46件(11.2%)、40歳代39件(9.5%)、30歳代22件(5.4%)、20歳未満4件(1.0%)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、金融コンサルティングなどの「他の金融関連サービス」に関する相談132件で、70歳以上32件(24.2%)、50歳代22件(16.7%)、20歳代21件(15.9%)、60歳代14件(10.6%)、40歳代11件(8.3%)、30歳代9件(6.8%)、20歳未満2件(1.5%)となっています。

表7 主な商品・役務に関する年代別の相談件数(上位5位)

区 分		20 歳 未 満	20 歳 代	30 歳 代	40 歳 代	50 歳 代	60 歳 代	70 歳 以 上	不そ の 明他	4 年 度 計	3 年 度 計
商 品	保 健 衛 生 品	23	21	42	124	233	229	176	97	945	676
	( 化 粧 品 )	20	16	36	109	214	210	141	80	826	489
	( 医 療 用 具 )	0	1	2	3	5	5	15	3	34	48
	食 料 品	22	17	30	49	91	105	162	234	710	747
	( 健 康 食 品 )	21	8	18	35	55	52	95	141	425	441
	( 魚 介 類 )	0	1	0	3	7	19	26	25	81	100
	教 養 娛 楽 品	16	45	69	137	110	87	130	112	706	710
	(他の教養娯楽品)	2	9	18	26	27	23	19	47	171	174
	( 書 籍 ・ 印 刷 物 )	2	7	4	10	11	12	41	16	103	88
	商 品 一 般	9	26	22	38	58	76	106	213	548	655
	被 服 品	22	46	58	86	109	71	49	80	521	499
	(紳士・婦人洋服)	14	15	27	36	43	18	12	24	189	213
	(アクセサリ)	1	14	4	6	6	27	17	13	88	74
役 務	教養・娯楽サービス	101	121	69	93	103	86	105	91	769	748
	(他の教養・娯楽)	70	55	22	36	29	35	32	30	309	335
	(娯楽等情報配信サービス)	21	21	18	19	30	28	41	15	193	228
	レンタル・リース・貸借	4	143	138	80	102	52	57	114	690	732
	( 集 合 住 宅 )	4	128	123	70	91	46	50	73	585	572
	運輸・通信サービス	10	48	45	76	91	86	159	133	648	822
	(インターネット通信サービス)	4	24	21	26	41	44	65	41	266	312
	(移動通信サービス)	4	13	14	32	29	20	52	40	204	286
	他 の 役 務	6	54	38	49	77	75	102	164	565	577
	(役務その他)	4	44	30	40	67	61	93	144	483	494
	(外食・食事宅配)	2	7	4	6	8	2	2	13	44	50
	金融・保険サービス	4	57	22	39	68	46	104	69	409	384
	(他の金融関連サービス)	2	21	9	11	22	14	32	21	132	104
(融資サービス)	1	16	6	4	9	8	10	20	74	72	

※()内は、その商品・役務のうち上位のもの



表8 契約当事者属性別商品・役務別件数

商品大分類	全 体	年齢								性別			職業等					
		20 歳 未 満	20 歳 代	30 歳 代	40 歳 代	50 歳 代	60 歳 代	70 歳 以 上	そ の 他 ・ 不 明	男 性	女 性	そ の 他 ・ 不 明	給 与 生 活 者	自 営 ・ 自 由 業	家 事 従 事 者	学 生	無 職	そ の 他 ・ 不 明
総計	8,607	247	784	725	1,034	1,336	1,169	1,570	1,742	3,359	4,268	980	3,273	369	1,180	310	2,002	1,473
商品一般	548	9	26	22	38	58	76	106	213	210	185	153	128	13	63	15	139	190
食料品	710	22	17	30	49	91	105	162	234	213	342	155	166	24	119	24	169	208
住居品	317	1	16	28	46	59	45	75	47	117	179	21	129	11	54	3	83	37
光熱水品	154	3	22	12	14	20	14	39	30	89	47	18	56	8	10	5	50	25
被服品	521	22	46	58	86	109	71	49	80	130	349	42	232	29	91	28	83	58
保健衛生品	945	23	21	42	124	233	229	176	97	185	711	49	386	41	204	25	202	87
教養娯楽品	706	16	45	69	137	110	87	130	112	329	313	64	288	39	84	22	171	102
車両・乗り物	265	2	25	38	59	53	31	25	32	195	58	12	164	18	14	1	41	27
土地・建物・設備	169	0	6	14	14	27	22	45	41	75	76	18	61	6	27	0	48	27
他の商品	18	0	0	0	1	2	2	5	8	9	2	7	6	2	1	0	2	7
商品計	4,353	98	224	313	568	762	682	812	894	1,552	2,262	539	1,616	191	667	123	988	768
クリーニング	23	0	0	3	1	4	1	8	6	6	14	3	7	0	9	0	3	4
レンタル・リース・貸借	690	4	143	138	80	102	52	57	114	311	330	49	351	25	54	22	156	82
工事・建築・加工	229	0	1	16	29	25	37	61	60	107	93	29	82	11	40	0	48	48
修理・補修	77	1	3	5	8	11	15	22	12	30	42	5	23	2	17	1	23	11
管理・保管	13	0	0	0	4	2	2	1	4	8	2	3	6	2	0	0	2	3
役務一般	67	1	3	2	9	11	18	11	12	34	25	8	30	1	8	1	15	12
金融・保険サービス	409	4	57	22	39	68	46	104	69	195	192	22	158	20	46	9	124	52
運輸・通信サービス	648	10	48	45	76	91	86	159	133	349	241	58	219	33	84	15	178	119
教育サービス	22	0	0	2	9	5	0	0	6	7	14	1	14	2	3	0	0	3
教養・娯楽サービス	769	101	121	69	93	103	86	105	91	384	342	43	321	32	62	109	165	80
保健・福祉サービス	404	16	96	46	52	43	30	70	51	90	302	12	177	14	58	19	104	32
他の役務	565	6	54	38	49	77	75	102	164	213	243	109	185	27	81	7	122	143
内職・副業・ねずみ講	68	3	24	16	8	8	2	3	4	17	49	2	41	4	2	3	15	3
他の行政サービス	50	1	2	2	2	6	9	12	16	14	26	10	10	0	8	0	17	15
役務計	4,034	147	552	404	459	556	459	715	742	1,765	1,915	354	1,624	173	472	186	972	607
他の相談	220	2	8	8	7	18	28	43	106	42	91	87	33	5	41	1	42	98

## 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5,045件の合計は、約25億7千9百万円で、平均約51万1千円となっています。内訳は、1万円以上5万円未満が1,724件(20.0%)で最も多く、次いで1万円未満が1,234件(14.3%)、10万円以上50万円未満が927件(10.8%)、5万円以上10万円未満が459件(5.3%)、100万円以上500万円未満が318件(3.7%)、50万円以上100万円未満が295件(3.4%)、1千万円以上5千万円未満が47件(0.5%)、500万円以上1千万円未満が38件(0.4%)、5千万円以上1億円未満が3件(0.0%)、1億円以上が0件(0.0%)の順で、契約・購入金額が不明のものは3,562件(41.4%)となっています。

苦情相談における契約・購入金額では、金額の判明している4,906件(苦情全体の62.6%)の合計は、約24億5千2百万円でした。また、平均金額は、約50万円でした。合計額の最も多かった商品・役務としては「新築工事」の約2億9千6百万円、次いで「普通・小型自動車」の約1億9千7百万円、「ファンド型投資商品」の約1億5千9百万円、「中古分譲マンション」の約8千5百万円、「フリーローン・サラ金」の約7千7百万円、「金融関連サービスその他」の約7千4百万円の順となっています。

### (2) 既支払金額

相談全体における既支払金額について、金額が判明している4,398件の合計は、約10億5千9百万円で、平均約24万1千円となっています。

苦情相談における既支払金額では、金額が判明している4,301件(苦情全体の54.9%)の合計は約10億3千3百万円で、平均金額は約24万円となっています。既支払金額の合計額が最も多かったのは、「ファンド型投資商品」の約1億4千9百万円、次いで「金融関連サービスその他」の約7千2百万円、「新築工事」の約6千8百万円、「外国為替証拠金取引」の約6千4百万円、「普通・小型自動車」の約4千9百万円の順となっています。

表9 相談全体における契約・購入金額及び既支払金額

	契約・購入金額												既支払金額			
	1万円未満	5万円未満	10万円未満	50万円未満	100万円未満	500万円未満	1千万円未満	5千万円未満	1億円未満	1億円以上	その他・不明	総件数(件)	総合計金額(円)	平均金額(円)	総合計金額(円)	平均金額(円)
件数	1,234	1,724	459	927	295	318	38	47	3	0	3,562	8,607	2,579,094,162	511,218	1,059,427,177	240,888
構成比	14.3	20.0	5.3	10.8	3.4	3.7	0.4	0.5	0.0	0.0	41.4	99.8				

※構成比は単位：%

※「平均金額」は、「総件数」から「その他・不明」を除いた5,045件を対象とし、0円のものも含まれています。

表10 相談全体における年度別契約・購入金額及び既支払金額の推移

年度	契約・購入金額(円)		既支払金額(円)	
	合計金額	平均金額	合計金額	平均金額
平成30年度	2,023,734,719	746,490	801,528,167	346,532
令和元年度	1,984,951,685	672,865	666,648,975	242,948
令和2年度	1,785,047,021	402,854	560,463,614	142,612
令和3年度	2,731,587,831	569,199	787,723,106	186,311
令和4年度	2,579,094,162	511,218	1,059,427,177	240,888

表11 苦情相談における契約・購入金額及び既支払金額別上位商品・役務等

契約・購入金額(円)				既支払金額(円)			
苦情相談全体		合計金額	平均金額	苦情相談全体		合計金額	平均金額
苦情相談全体		2,452,485,870	499,895	苦情相談全体		1,033,437,012	240,278
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	296,428,180	32,936,464	1	ファンド型投資商品	148,898,028	3,918,369
2	普通・小型自動車	196,886,921	1,857,424	2	金融関連サービスその他	71,580,000	3,767,368
3	ファンド型投資商品	159,198,028	4,082,001	3	新築工事	67,700,000	8,462,500
4	中古分譲マンション	84,962,438	21,240,610	4	外国為替証拠金取引	63,730,000	3,540,556
5	フリーローン・サラ金	76,878,358	2,479,947	5	普通・小型自動車	49,389,634	705,566
6	金融関連サービスその他	73,842,620	3,886,454	6	増改築工事	37,570,000	6,261,667
7	増改築工事	69,599,672	6,959,967	7	祈とうサービス	37,488,545	1,102,604
8	外国為替証拠金取引	67,612,073	3,756,226	8	中古分譲マンション	29,962,438	14,981,219
9	住宅ローン	60,000,000	60,000,000	9	出会い系サイト・アプリ	25,303,477	372,110
10	賃貸アパート	51,870,504	163,629	10	中古住宅	23,700,000	7,900,000
11	祈とうサービス	50,777,332	1,269,433	11	金融コンサルティング	22,097,982	613,833
12	役務その他サービス	50,720,978	367,543	12	役務その他サービス	21,216,140	169,729
13	金融コンサルティング	48,919,902	1,193,168	13	役務一般	20,603,630	1,030,182
14	脱毛エステ	38,014,394	322,156	14	仏具・神具	20,000,000	20,000,000
15	屋根工事	37,727,434	1,509,097	15	墓	19,213,500	835,370
16	出会い系サイト・アプリ	36,239,011	470,637	16	他の仏具・神具	16,000,000	5,333,333
17	中古住宅	35,500,000	11,833,333	17	屋根工事	15,808,542	718,570
18	商品一般	33,133,685	200,810	18	工事・建築サービス	15,187,750	584,144
19	アダルト情報	31,932,000	414,701	19	他の内職・副業	14,884,961	303,775
20	他の内職・副業	31,703,259	587,097	20	他の娯楽等情報配信サービス	14,708,894	377,151
合計	上位20位まで (苦情相談全体との 比較)	1,531,946,789 (62.5%)		合計	上位20位まで (苦情相談全体との 比較)	735,043,521 (71.1%)	

表12 苦情相談における商品・役務別の契約購入金額及び既支払金額

商品

商品別分類	合計額(円)	
	契約購入金額	既支払金額
商品一般	33,133,685	14,367,032
食料品	18,339,725	7,704,215
住居品	15,125,349	8,345,684
光熱水品	1,490,271	289,894
被服品	17,967,540	9,548,398
保健衛生品	26,352,443	4,042,216
教養娯楽品	73,563,451	56,665,758
車両・乗り物	225,439,328	65,951,972
土地・建物・設備	277,084,868	82,058,288
他の商品	11,257,975	3,937,975

役務

商品別分類	合計額(円)	
	契約購入金額	既支払金額
クリーニング	62,068	43,068
レンタル・リース・貸借	82,295,259	14,034,160
工事・建築・加工	539,874,391	166,370,802
修理・補修	7,664,822	3,469,630
管理・保管	104,500	3,500
役務一般	23,339,862	20,774,212
金融・保険サービス	601,631,130	362,573,207
運輸・通信サービス	27,657,443	3,731,788
教育サービス	5,581,742	2,890,112
教養・娯楽サービス	179,641,567	77,699,819
保健・福祉サービス	87,417,000	34,533,977
他の役務	162,451,072	77,223,704
内職・副業・ねずみ講	33,979,719	17,176,941
他の行政サービス	660	660

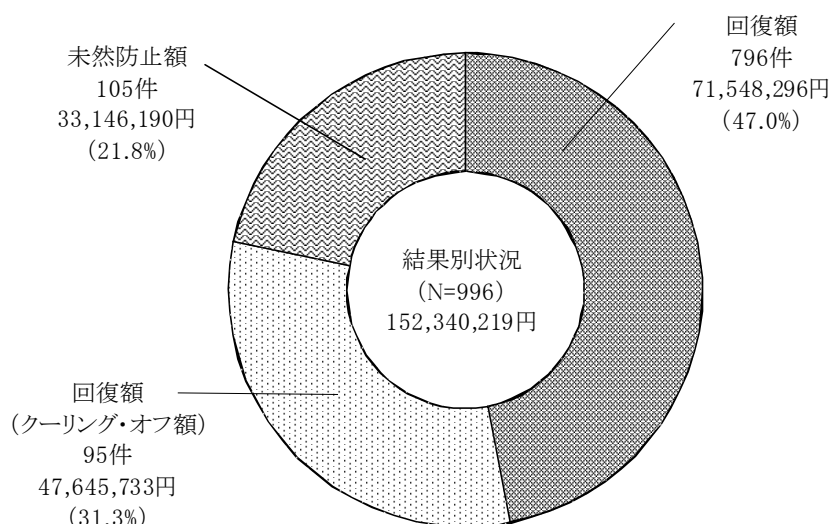
### (3) 被害回復等の状況

苦情相談全体における救済金額等の状況について、令和4年度に相談を受け付け、かつ、相談処理として「助言(自主交渉)」若しくは「斡旋解決」したもの3,739件のうち、金額が判明している996件についてみると、合計金額は、約1億5千2百万円になりました。

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

①の「回復額」は796件で合計金額は約7千2百万円、②の「回復額(クーリング・オフ額)」は95件で合計金額は約4千8百万円、③の「未然防止額」は105件で合計金額は約3千3百万円となっています。

図7 苦情相談における被害回復等の状況



## 7 商品・役務の内容別相談状況

以下、商品別分類の名称にある英数字は、「全国消費生活情報ネットワークシステム」(通称:PIO-NET(パイオネット)。独立行政法人国民生活センター運営)の分類・キーワードによるものです。

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

### (1) 商品一般、食料品

表13

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	
A00 商品一般	548	484	2	7	13	16	1	54	156	347	43	0	2	0	0	13	654
B 食料品	B10 食料品一般	16	11	1	2	2	1	0	4	1	7	3	0	0	0	1	22
	B21 穀類	18	15	4	12	0	1	0	2	0	4	0	0	0	0	0	23
	B22 魚介類	81	76	3	22	3	3	2	5	58	53	10	0	0	0	1	160
	B23 肉類	9	7	3	5	0	0	1	2	1	2	1	0	0	1	0	16
	B24 乳卵類	6	6	2	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7
	B25 野菜・海草	20	17	3	11	1	0	0	2	2	8	4	0	0	0	0	31
	B26 油脂・調味料	6	5	0	1	0	0	0	1	2	4	1	0	0	0	0	9
	B31 果物	26	17	8	13	0	0	0	1	2	7	5	0	0	0	1	37
	B32 菓子類	22	20	1	6	0	0	3	5	1	9	5	1	0	0	0	31
	B33 飲料	39	31	4	8	2	0	0	5	11	25	7	0	0	0	1	63
	B34 酒類	18	16	3	4	1	0	0	2	4	12	2	0	1	0	0	29
	B40 調理食品	24	20	4	11	0	0	0	5	5	10	6	1	0	0	0	42
	B51 健康食品	425	415	13	28	3	13	1	10	191	401	31	0	0	0	0	691
B52 食料品その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
B 計	710	656	49	125	13	19	7	45	278	542	75	2	1	1	1	3	1,161

#### ① 商品一般

商品一般の相談件数は548件で、うち苦情件数は484件(88.3%)です。「身に覚えのないクレジットカードの請求が届いた」等の不正利用や、「SMSで宅配業者から不在通知が届いた」等、商品が特定できない相談が多く寄せられています。内容別では、「契約・解約」347件、「販売方法」156件、「表示・広告」54件の順となっています。

#### ② 食料品

食料品の相談件数は710件で、うち苦情件数は656件(92.4%)です。「健康食品」に関する相談が最も多く425件(59.9%)で、次いで「魚介類」81件(11.4%)、「飲料」39件(5.5%)等となっています。「健康食品」では、インターネット通販における定期購入に関する相談が多く寄せられています。内容別では、「契約・解約」542件、「販売方法」278件、「品質・機能、役務品質」125件の順となっています。

## (2) 住居品、光熱水品

表14

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	計
C 住居品	C10 住居品一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C21 食生活機器	33	33	7	13	0	1	0	4	7	20	6	0	0	0	0	58
	C22 食器・台所用品	40	40	1	20	0	1	0	1	15	23	3	0	0	0	0	64
	C23 洗濯・裁縫用具	10	10	0	9	0	1	0	0	0	6	3	0	0	0	0	19
	C24 掃除用品	15	15	0	6	0	2	0	2	3	10	5	0	0	0	0	28
	C25 洗浄剤等	10	8	6	7	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	18
	C31 空調・冷暖房機器	62	60	4	38	0	3	0	2	11	45	8	0	0	1	0	112
	C32 家具・寝具	98	91	2	25	0	3	1	7	48	78	13	0	0	2	0	179
	C33 室内装備品	13	13	0	5	0	1	0	1	4	10	3	0	0	0	0	24
	C34 照明器具	5	4	1	3	0	1	0	0	0	3	2	0	0	0	0	10
	C40 他の住居品	31	29	1	8	0	5	0	2	15	23	3	0	0	0	1	58
C 計	317	303	22	134	0	18	1	19	105	221	46	0	0	3	1	570	
D 光熱水品	D10 光熱水品一般	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	D20 電気	96	90	1	5	1	35	0	0	23	65	14	0	0	0	1	145
	D30 ガス	34	32	0	1	1	24	1	1	2	17	3	0	0	0	0	50
	D40 石油	19	15	0	1	2	5	4	0	0	9	2	0	0	1	0	24
	D50 水道	2	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	D60 他の光熱水品	2	2	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
	D 計	154	141	1	8	4	65	5	1	26	93	19	0	0	1	0	225

## ① 住居品

住居品の相談件数は317件で、うち苦情件数は303件(95.6%)です。「家具・寝具」に関する相談が最も多く98件(30.9%)、次いで「空調・冷暖房機器」62件(19.6%)、「食器・台所用品」40件(12.6%)の順となっています。

「家具・寝具」では、高齢者を狙ったふとんの悪質な訪問販売に関する相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」221件、「品質・機能、役務品質」134件、「販売方法」105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154件で、うち苦情件数は141件(91.6%)です。「電気」に関する相談が最も多く96件(62.3%)、次いで「ガス」34件(22.1%)、「石油」19件(12.3%)の順となっています。「電気」では、電話や訪問販売で「電気代が安くなる」等と勧誘されたという電力小売自由化に関連した相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」93件、「価格・料金」65件、「販売方法」26件の順となっています。

## (3) 被服品

表15

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	計
E10 被服品一般	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
E20 和服	14	14	0	0	0	0	0	0	0	8	12	2	0	0	0	0	22
E31 洋服一般	8	6	0	1	0	1	0	2	5	4	1	0	0	1	0	0	15
E34 子供洋服	26	26	20	2	0	0	0	0	2	5	0	0	0	0	0	0	29
E35 洋装下着	36	36	1	7	0	0	0	1	20	32	3	0	0	0	0	0	64
E36 紳士・婦人洋服	189	180	0	44	0	3	0	17	102	169	24	0	0	0	0	0	359
E41 履物	58	57	0	16	1	4	0	4	30	51	6	1	0	0	0	0	113
E42 かばん	62	61	0	15	0	2	0	6	31	59	4	0	0	0	0	0	117
E43 アクセサリー	88	85	0	38	0	2	0	4	25	49	6	0	0	1	0	0	125
E44 他の身の回り品	31	29	0	7	1	0	0	2	14	26	5	0	0	0	0	0	55
E50 生地・糸類	6	5	0	1	0	0	0	1	4	5	0	0	0	0	0	0	11
E60 他の被服品	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
E 計	521	501	21	131	2	12	0	37	243	414	51	1	0	2	0	0	914

## ① 被服品

被服品の相談件数は521件で、うち苦情件数は501件(96.2%)です。「紳士・婦人洋服」に関する相談が最も多く189件(36.3%)、次いで「アクセサリー」88件(16.9%)、「かばん」62件(11.9%)、「履物」58件(11.1%)、「洋装下着」36件(6.9%)の順となっています。

「紳士・婦人洋服」では、「インターネット通販で洋服を注文し代金を支払ったが、商品が届かず連絡もとれない」等のいわゆる詐欺サイトの被害に関する相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」414件、「販売方法」243件、「品質・機能、役務品質」131件の順となっています。



(4) 保健衛生品、教養娯楽品

表16

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他		
F 保 健 衛 生 品	F10 保健衛生品一般	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	F20 医薬品	24	21	5	7	0	2	0	2	3	18	3	0	0	0	0	1	41
	F30 医療用具	34	34	2	11	0	8	0	3	9	31	2	0	0	0	0	0	66
	F40 化粧品	826	818	48	83	0	21	0	34	570	802	86	0	0	1	0	0	1,645
	F50 理美容器具・用品	26	26	1	2	0	3	0	0	14	24	5	0	0	0	0	0	49
	F60 他の保健衛生品	34	31	2	12	0	2	0	2	5	27	0	0	0	1	0	0	51
	F 計	945	931	58	115	0	37	0	41	601	903	96	0	0	2	0	1	1,854
G 教 養 娯 楽 品	G10 教養娯楽品一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	G20 文具・事務用品	14	13	1	2	0	0	0	0	5	10	1	0	0	1	0	0	20
	G21 パソコン・パソコン関連用品	71	67	1	23	2	3	0	0	32	53	10	0	0	0	0	0	124
	G25 電話機・電話機用品	88	81	0	41	0	8	0	3	11	50	15	0	0	0	0	2	130
	G30 学習教材	9	9	0	0	0	0	0	0	4	7	3	0	0	0	0	0	14
	G40 書籍・印刷物	103	95	0	2	1	2	0	2	66	88	10	0	0	1	0	0	172
	G50 音響・映像製品	82	76	2	43	0	5	0	6	23	58	8	0	0	0	0	1	146
	G60 スポーツ用品	40	39	1	10	1	1	1	2	25	35	4	0	0	0	0	0	80
	G71 カメラ類	8	8	0	0	0	0	0	0	5	8	0	0	0	0	0	0	13
	G72 時計	35	33	0	6	0	3	0	0	19	32	4	0	0	0	0	0	64
	G73 他の光学機器	7	6	1	2	0	0	0	0	4	5	0	0	0	0	0	0	12
	G80 玩具・遊具	62	59	0	7	1	4	0	4	34	50	7	1	0	0	0	0	108
	G91 楽器	16	14	0	1	0	2	0	2	6	14	3	0	0	1	0	0	29
G92 他の教養娯楽品	171	164	3	32	5	4	1	9	71	144	12	0	0	2	0	1	284	
G 計	706	664	9	169	10	32	2	28	305	554	77	1	0	5	0	4	1,196	

① 保健衛生品

保健衛生品の相談件数は945件で、うち苦情件数は931件(98.5%)です。「化粧品」に関する相談が最も多く826件(87.4%)、次いで「医療用具」及び「他の保健衛生品」が各34件(各3.6%)の順となっています。「化粧品」では、インターネット通販における定期購入に関する相談が多く寄せられています。内容別では「契約・解約」903件、「販売方法」601件、「品質・機能、役務品質」115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706件で、うち苦情件数は664件(94.1%)です。電子タバコなどの「他の教養娯楽品」に関する相談が最も多く171件(24.2%)、次いで新聞などの「書籍・印刷物」103件(14.6%)、スマートフォンなどの「電話機・電話機用品」88件(12.5%)、テレビなどの「音響・映像製品」82件(11.6%)の順となっています。「他の教養娯楽品」では、電子タバコの定期購入に関する相談などが寄せられています。内容別では「契約・解約」554件、「販売方法」305件、「品質・機能、役務品質」169件の順となっています。

(5) 車両・乗り物、土地・建物・設備、他の商品

表17

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他		
H 車 両 ・ 乗 り 物	H10 車両・乗り物一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	H20 自動車	219	209	9	85	4	21	0	8	36	182	34	0	0	2	0	0	381
	H30 自動車用品	33	32	2	12	1	0	0	9	11	22	5	0	0	0	0	0	62
	H40 自転車・用品	10	10	1	5	0	0	0	0	1	8	1	0	0	0	0	0	16
	H50 運搬用具	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	H60 他の乗り物	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	H 計	265	254	12	103	5	21	0	17	48	214	41	0	0	2	0	0	463
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	I10 土地・建物・設備一般	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	I20 土地	16	10	0	0	0	1	0	0	2	11	0	0	0	1	2	0	17
	I31 建物一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	I32 集合住宅	32	28	1	4	1	2	0	1	10	25	4	0	1	2	0	0	51
	I33 戸建住宅	21	19	0	10	0	3	0	0	3	14	6	0	0	0	0	0	36
	I34 他の建物	3	3	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3
	I40 住宅構成材	8	8	0	3	0	0	0	0	3	4	2	0	0	0	0	0	12
	I51 空調・冷暖房・給湯設備	26	23	1	11	0	6	0	1	6	14	2	0	0	1	0	1	43
	I52 衛生設備	10	7	1	6	0	0	0	0	1	4	2	0	0	2	0	0	16
	I53 屋外装備品	39	37	10	2	0	4	0	0	7	34	1	0	0	0	0	0	58
	I54 他の住宅設備	13	12	2	3	0	2	0	0	6	10	1	0	0	0	0	0	24
I 計	169	148	15	39	1	18	0	3	39	118	18	0	1	6	2	1	261	
J00 他の商品	18	14	1	5	0	0	0	0	7	12	1	0	0	2	0	0	28	

① 車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は265件で、うち苦情件数は254件(95.8%)です。「自動車」に関する相談が大半を占め219件(82.6%)で、中古車の契約や品質、売却時のトラブルに関する相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」214件、「品質・機能、役務品質」103件、「販売方法」48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169件で、うち苦情件数は148件(87.6%)です。「屋外装備品」に関する相談が39件(23.1%)と最も多く、次いで「集合住宅」32件(18.9%)、「空調・冷暖房・給湯設備」26件(15.4%)の順となっています。内容別では「契約・解約」118件、「品質・機能、役務品質」及び「販売方法」が各39件の順となっています。

③ 他の商品

他の商品の相談件数は18件で、うち苦情相談は14件(77.8%)です。訪問販売による金地金の現物まがい商法などの相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」12件、「販売方法」7件の順となっています。

(6) クリーニング、レンタル・リース・貸借

表18

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計		
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他			
K クリーニング	C 住居品	3	3	0	2	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	6
	E 被服品	20	18	0	14	1	0	0	0	0	0	12	6	0	0	0	0	0	33
	うち紳士・婦人洋服	18	16	0	12	1	0	0	0	0	0	10	5	0	0	0	0	0	28
	上記以外の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
K 計	23	21	0	16	1	0	0	0	0	1	15	6	0	0	0	0	0	0	39
L レンタル・リース・貸借	C 住居品	6	4	0	1	0	0	0	0	0	1	4	1	0	0	0	0	0	7
	E 被服品	7	7	0	1	0	2	0	0	0	0	6	1	0	0	0	0	0	10
	G 教養娯楽品	17	15	0	1	1	5	0	0	0	5	15	1	0	0	0	0	0	28
	H 車両・乗り物	13	12	0	1	0	0	0	0	0	2	13	1	0	0	0	0	0	17
	I 土地・建物・設備	647	607	7	220	9	126	0	2	14	504	124	0	3	0	1	0	1,010	
	うち集合住宅	585	556	7	208	7	121	0	2	13	453	110	0	2	0	1	0	924	
	うち戸建住宅	28	23	10	6	1	4	0	0	0	22	6	0	0	0	0	0	49	
上記以外の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
L 計	690	645	7	224	10	133	0	2	22	542	128	0	3	0	1	0	1,072		

※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23件で、うち苦情件数は21件(91.3%)です。洋服など「被服品」に関する相談が20件(87.0%)で、衣服の縮み、変色、穴あきなどの品質に関する相談が寄せられています。内容別では「品質・機能、役務品質」が16件と最も多く、次いで「契約・解約」15件、「接客対応」が6件の順となっています。

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690件で、うち苦情件数は645件(93.5%)です。賃貸アパートなど「集合住宅」に関する相談が585件(84.8%)と最も多く、退去時の修繕費など原状回復に関する相談が多く寄せられています。内容別では「契約・解約」542件、「品質・機能、役務品質」224件、「価格・料金」133件の順となっています。

(7) 工事・建築・加工、修理・補修

表19

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他		
M 工事・建築・加工	C 住居品	4	4	0	1	0	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	6
	E 被服品	4	4	0	3	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	7
	I 土地・建物・設備	220	208	5	89	2	36	0	4	53	168	40	0	0	3	0	2	402
	うち戸建住宅	141	132	3	62	1	21	0	3	27	110	28	0	0	3	0	1	259
	うち屋外装備品	27	26	1	9	1	2	0	1	6	20	4	0	0	0	0	0	44
	上記以外の商品	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
M 計	229	217	5	93	2	37	0	4	55	176	40	0	0	3	0	2	417	
N 修理・補修	C 住居品	12	11	0	0	0	3	0	0	7	10	0	0	0	0	0	20	
	うち家具・寝具	7	7	0	0	0	1	0	0	7	7	0	0	0	0	0	15	
	E 被服品	3	3	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	
	G 教養娯楽品	10	9	0	5	0	1	0	0	1	6	3	0	0	1	0	17	
	うち電話機・電話機用品	3	3	0	1	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	5	
	H 車両・乗り物	27	27	1	9	0	4	0	1	8	22	4	0	0	0	0	0	49
	うち自動車	25	25	1	7	0	4	0	1	8	20	2	0	0	0	0	0	43
	I 土地・建物・設備	25	18	0	5	0	7	0	1	7	16	4	0	0	2	1	1	44
うち衛生設備	13	9	0	2	0	3	0	1	6	11	2	0	0	0	1	0	26	
上記以外の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
N 計	77	68	1	21	0	15	0	2	23	54	12	0	0	3	1	1	133	

※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229件で、うち苦情件数は217件(94.8%)です。「戸建住宅」に関する相談が141件(61.6%)と最も多く、「火災保険を使えば、自己負担なく住宅を修繕できると勧誘された」、「住宅を新築したが、外装や内装工事がずさん」等、新築工事や増改築工事、屋根工事、塗装工事、壁工事などについての相談が寄せられています。

内容別では「契約・解約」176件、「品質・機能、役務品質」93件、「販売方法」55件、「接客対応」40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77件で、うち苦情件数68件(88.3%)です。自動車修理のほか、「トイレの詰まり修理を依頼したところ工事が必要だと言われ高額請求された」などのいわゆる暮らしのレスキューサービスに関する相談や、「訪問販売で布団のリフォームを強引に勧誘され契約した」といった高齢者からの相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」が54件、「販売方法」23件、「品質・機能、役務品質」21件、「価格・料金」15件の順となっています。

(8) 管理・保管、役務一般、金融・保険サービス

表20

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他		
O 管理・保管	H車両・乗り物	5	5	0	1	0	2	0	1	0	3	1	0	0	0	0	0	8
	I土地・建物・設備	6	6	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	6
	うち集合住宅	5	5	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	5
	上記以外の商品	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
	O 計	13	13	0	1	1	2	0	1	0	7	5	0	0	0	0	0	17
P00 役務一般	67	64	0	1	0	2	0	2	23	64	2	0	0	0	0	0	94	
Q 金融・保険サービス	Q10 金融・保険一般	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Q20 生命保険	57	47	0	0	2	1	0	0	17	43	11	0	0	3	0	0	77
	Q30 損害保険	24	23	0	2	0	1	0	1	1	13	9	0	0	0	0	1	28
	Q35 その他の保険	12	10	0	0	1	0	0	0	3	10	5	0	0	0	0	0	19
	Q70 預貯金・証券等	34	29	0	0	0	0	0	0	6	22	13	0	0	0	1	0	42
	Q75 デリバティブ取引	24	23	0	0	1	1	0	0	21	20	1	0	0	0	0	0	44
	Q76 ファンド型投資商品	51	50	0	0	2	2	0	0	40	44	2	0	0	0	0	0	90
	Q80 融資サービス	74	58	0	0	3	5	0	2	9	67	1	0	0	0	0	1	88
	Q90 他の金融関連サービス	132	116	0	5	0	6	0	2	57	116	10	0	0	0	0	0	196
	Q 計	409	357	0	7	9	16	0	6	154	335	52	0	0	3	1	2	585

※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13件で、うち苦情件数は13件(100.0%)です。駐車場や賃貸アパート・分譲マンション管理などの相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」7件、「接客対応」5件などとなります。

② 役務一般

役務一般の相談件数は67件で、うち苦情件数は64件(95.5%)です。内容を特定できない有料サイトの架空請求や、インターネットの様々な特典が利用できる会費等の相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」64件、「販売方法」23件などとなっています。

③ 金融・保険サービス

金融・保険サービスの相談件数は409件で、うち苦情件数は357件(87.3%)です。投資で簡単に儲かる方法を教えるといった情報商材などの「他の金融関連サービス」に関する相談が最も多く132件(32.3%)、次いで「融資サービス」74件(18.1%)、「生命保険」57件(13.9%)の順となっています。内容別では「契約・解約」が最も多く335件、次いで「販売方法」154件、「接客対応」52件の順になっています。

## (9) 運輸・通信サービス、教育サービス

表21

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数															
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	計	
R 運輸・通信サービス	R70 運輸・運送サービス一般	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	R71 旅客運送サービス	26	24	1	4	1	2	1	1	1	17	8	0	0	0	0	0	36
	R72 郵便・貨物運送サービス	55	51	0	25	0	5	0	0	0	24	31	0	0	1	0	2	88
	R80 放送・通信サービス一般	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	R81 電報・固定電話	44	30	0	3	0	4	0	0	6	28	9	0	0	2	0	0	52
	R82 移動通信サービス	204	186	2	26	4	27	0	5	51	163	29	0	0	0	0	2	309
	R84 インターネット通信サービス	266	256	0	27	3	18	0	3	144	228	28	0	0	1	0	2	454
	R85 放送	50	45	0	4	1	6	0	1	6	35	11	0	0	0	0	0	64
R 計	648	595	3	89	9	62	1	10	209	497	117	0	0	4	0	6	1,007	
S 教育サービス	S10 教育一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	S20 学校教育	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	S30 補習教育	21	21	0	3	0	1	0	0	8	20	1	0	0	0	0	33	
	S40 他の教育	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
	S 計	22	21	0	3	0	1	0	0	8	21	1	0	0	0	0	34	

## ① 運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は648件で、うち苦情件数は595件(91.8%)です。光回線などの「インターネット通信サービス」に関する相談が最も多く266件(41.0%)、次いで携帯電話サービスなどの「移動通信サービス」204件(31.5%)の順となっています。

「インターネット通信サービス」では、「電話勧誘で電話代が安くなると言われ光回線の契約をしたが、逆に高くなった」等、光回線に関する相談が多く寄せられています。

内容別では「契約・解約」が497件と圧倒的に多く、次いで「販売方法」209件、「接客対応」117件の順となっています。

## ② 教育サービス

教育サービスの相談件数は22件、うち苦情件数は21件(95.5%)です。「補習教育」に関する相談が21件(95.5%)で最も多くなっています。

内容別では「契約・解約」21件、「販売方法」8件、「品質・機能、役務品質」が3件の順となっています。

(10) 教養・娯楽サービス、保健・福祉サービス

表22

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他		
T 教養・娯楽サービス	T10 教養・娯楽一般	2	2	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3
	T20 旅行代理業	36	36	0	1	1	4	0	7	13	28	4	0	0	0	0	0	58
	T30 宿泊施設	41	40	1	3	0	11	0	4	2	29	12	0	0	0	0	0	62
	T40 教室・講座	115	105	3	14	1	13	0	7	43	105	6	0	0	0	0	0	192
	T50 観覧・鑑賞	39	33	1	1	1	5	0	1	13	35	4	0	1	0	0	1	63
	T55 娯楽等情報配信サービス	193	187	0	3	0	22	0	7	129	183	5	0	0	0	0	0	349
	T57 ソフトウェアライセンス	31	28	0	0	0	1	0	1	13	30	1	0	0	0	0	0	46
	T60 各種会員権	3	3	0	0	0	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	5
	T70 他の教養・娯楽	309	300	2	15	5	24	0	10	158	275	23	0	1	1	0	1	515
T 計	769	734	7	37	8	81	0	37	372	689	57	0	2	1	0	2	1,293	
U 保健・福祉サービス	U10 保健・福祉一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	U21 医療	114	101	11	42	2	11	0	4	18	61	25	1	0	1	2	1	179
	U22 理美容	181	175	4	23	5	15	0	1	28	170	23	0	1	0	0	1	271
	U23 浴場	5	4	0	0	1	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	5
	U24 衛生サービス	18	14	1	0	0	0	0	1	13	9	0	0	0	1	1	0	26
	U25 健康関連サービス	13	13	4	7	0	1	0	1	2	11	1	0	0	0	0	0	27
	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	32	29	3	2	1	2	0	0	13	19	5	0	1	0	0	1	47
	U40 他の保健・福祉	41	22	0	3	1	3	0	1	7	12	8	0	0	0	0	13	48
U 計	404	358	23	77	10	33	0	8	81	283	64	1	2	2	3	16	603	

① 教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は769件で、うち苦情件数は734件(95.4%)です。「他の教養・娯楽」に関する相談が309件(40.2%)、次いで「娯楽等情報配信サービス」に関する相談が193件(25.1%)の順となっています。「他の教養・娯楽」では、出会い系サイトやインターネットゲームに関する相談が多く寄せられています。「娯楽等情報配信サービス」ではアダルト情報サイトのワンクリック請求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」689件、「販売方法」372件、「価格・料金」81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404件で、うち苦情件数は358件(88.6%)です。「理美容」に関する相談が最も多く181件(44.8%)、次いで「医療」114件(28.2%)、「他の保健・福祉」41件(10.1%)の順となっています。「理美容」では脱毛エステの倒産や経営難による事業譲渡により、当初の契約内容で施術を受けることができないといった相談が多く寄せられました。「医療」では、歯科治療や整骨院等が行う施術の品質、「他の保健・福祉」では募金、社会保険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283件、「販売方法」が81件、「品質・機能、役務品質」が77件の順となっています。

## (11) 他の役務、内職・副業・ねずみ講、他の行政サービス、他の相談

表23

商品別分類	受付件数	うち 苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他		
V 他の役務	V10 外食・食事宅配	44	38	2	2	2	10	0	7	6	25	10	0	0	0	0	1	65
	V20 冠婚葬祭	26	24	0	6	1	8	0	0	3	18	4	0	0	0	0	0	40
	V30 家事サービス	12	10	0	3	0	1	0	1	3	6	1	0	0	1	0	0	16
	V40 役務その他	483	439	0	28	6	51	0	24	196	384	61	0	0	15	0	1	766
	V 計	565	511	2	39	9	70	0	32	208	433	76	0	0	16	0	2	887
W 内職・副業・ねずみ講	W15 内職・副業一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	W30 自動販売機	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	W40 内職・副業	67	67	0	1	1	3	0	2	60	60	1	0	0	0	0	0	128
	W50 無限連鎖講	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	W 計	68	68	0	1	1	3	0	2	60	61	1	0	0	0	0	0	129
X00 他の行政サービス	50	31	1	8	0	1	0	0	3	8	13	0	0	0	2	15	51	
Z 他の相談	220	34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

## ① 他の役務

他の役務の相談件数は565件で、うち苦情件数は511件(90.4%)です。「役務その他」に関する相談が最も多く483件(85.5%)となっています。「役務その他」では、「簡単に儲かる」といった副業のサポートや、「火災保険で自己負担なく自宅を修繕できるので保険金申請を代行する」などといった火災保険申請代行サービス、インターネットで質問すると専門家から回答を得られるという質問回答サイト、光回線の利用者がアナログ回線への移行を勧められるアナログ戻しなどの相談が寄せられています。内容別では「契約・解約」が最も多く433件、次いで「販売方法」208件、「接客対応」76件の順となっています。

## ② 内職・副業・ねずみ講

内職・副業・ねずみ講の相談件数は68件で、うち苦情相談は68件(100.0%)です。多くが「内職・副業」に関する相談で、アフィリエイト内職やインターネットを利用した商品の転売などさまざまな相談がありました。内容別では「契約・解約」61件、次いで「販売方法」60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50件で、うち苦情件数は31件(62.0%)です。マイナンバーカードや新型コロナウイルスに関連した給付金に関する相談などが寄せられています。

## ④ 他の相談

他の相談の相談件数は220件で、うち苦情件数は34件(15.5%)です。「不審な電話がきた」といったものや相隣関係や相続、個人間の金銭貸借など消費生活相談に当てはまらない相談も寄せられています。



## 8 商品・役務の危害・危険の相談状況

以下の危害・危険情報は、「全国消費生活情報ネットワークシステム」(通称:PIO-NET(パイオネット))。独立行政法人国民生活センター運営)の分類によるものです。

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

### (1) 危害

「危害」の相談受付件数は、122件でした。そのうち、「化粧品」が最も多く47件(38.5%)、次いで「健康食品」13件(10.7%)、「医療」8件(6.6%)、「洗剤等」、「医薬品」、「集合住宅」、「健康関連サービス」が各4件(各3.3%)などとなっています。

具体的な相談内容として、次のようなものがありました。

- ・インターネットで「いつでも解約可能」と広告に表示された美容液を購入。肌が痒くなるので解約したい。
- ・スマートフォンの広告からダイエットサプリを購入。飲むとお腹を壊したので解約手続きをしたが商品が届いた。
- ・妻が美容クリニックで目のクマ取りをしたら、火傷で赤く腫れた。医師は治るまで対応すると言っている。
- ・飲食店で食事をしていて、鍋の中にゴム片が入っていた。帰宅後から自分と同行者が下痢をしている。
- ・インターネット通販で購入した電動ドライバーのバッテリー電池パックが爆発し、目を負傷した。

### (2) 危険

「危険」の相談受付件数は、21件でした。そのうち「自動車」が最も多く3件(14.3%)、次いで、「野菜・海藻」、「食生活機器」、「他の保健衛生品」、「集合住宅」が各2件(各9.5%)などとなっています。

具体的な相談内容として、次のようなものがありました。

- ・4年間使用している炊飯器が内部でショートし、ブレーカーが落ちた。安全性に問題はないか。
- ・100円ショップで購入したUSB充電ケーブルを使用中、ケーブルが黒煙をあげ焼損した。
- ・半年前にホームセンターで購入した電子レンジから発煙。返品・返金対応はされたが商品の定格周波数を知りたい。
- ・今日、乾燥ワカメを味噌汁で食べていたところ異物を感じ、吐きだしたら黒い布のようなものが混入していた。

表24 商品別分類のうち「危害」(上位)

	商品別分類	受付件数
1	化粧品	47
2	健康食品	13
3	医療	8
4	洗剤等	4
4	医薬品	4
4	集合住宅	4
4	健康関連サービス	4

表25 商品別分類のうち「危険」(上位)

	商品別分類	受付件数
1	自動車	3
2	野菜・海藻	2
2	食生活機器	2
2	他の保健衛生品	2
2	集合住宅	2

## 9 その他の相談状況

### (1) 電子メール相談

平成18年度から、道立消費生活センターの消費生活相談受付時間内に相談できない消費者の相談に対応するため、電子メールによる相談を受け付けています。令和4年度の受付件数は223件でした。

### (2) 市町村からの経由相談

令和4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562件でした。

### (3) 特別相談

平成18年度から道民の潜在的な消費者被害の掘り起こしを目的として、特別相談を実施しています。令和4年度は2回実施しました。

#### ①第1回テーマ「消費者トラブル110番」

主 催:北海道立消費生活センター、札幌弁護士会

目 的:令和3年度に当センターに寄せられた相談件数は8,791件で、令和4年度においても7月末現在で2,875件(前年度比103.0%)と高い水準で推移している。令和4年6月に改正特定商取引法が施行され、定期購入などに対する規制が強化されたものの、インターネット通販を含む通信販売の相談が依然として多く寄せられている。そのほか、賃貸アパートの原状回復や光回線等のインターネット通信サービスについても多くの相談が寄せられている。このような状況を踏まえ、様々な契約トラブルの現状を把握するとともに、被害の未然防止、救済を目的として特別相談を実施した。

開催日時:令和4年10月22日(土) 午前10時から午後3時

開催場所:北海道立消費生活センターくらしの教室、小会議室、消費生活相談室

相談対象:道民(消費者)

従事者:相談員6名、職員3名、専門員1名、弁護士15名(弁護士は1時間交代制)

相談件数:14件

#### ②第2回テーマ「消費者トラブル110番」

主 催:北海道立消費生活センター、札幌弁護士会

目 的:令和4年度4月から11月までに当センターに寄せられた相談件数は5,714件(前年度比99.9%)で依然として高い水準で推移している。令和4年6月に改正特定商取引法が施行され、定期購入などに対する規制が強化されたものの、インターネット通販を含む通信販売の相談が依然として多く寄せられている。そのほか、賃貸アパートの原状回復や光回線等のインターネット通信サービスについても多くの相談が寄せられている。このような状況を踏まえ、様々な契約トラブルの現状を把握するとともに、被害の未然防止、救済を目的として特別相談を実施した。

開催日時:令和5年3月4日(土) 午前10時から午後3時

開催場所:北海道立消費生活センターくらしの教室、小会議室、消費生活相談室

相談対象:道民(消費者)

従事者:相談員6名、職員3名、専門員1名、弁護士15名(弁護士は1時間交代制)

相談件数:15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。



## 火災保険で屋根工事

～不安なので工事をやめたい

「北のくらし」令和4年4月号掲載

**問** 3か月前に来訪した事業者から「火災保険で家を直せる、手続きはすべて当社で行う」と勧誘されて、屋根工事を依頼することになり、見積書を渡された。保険の手続きを進めていたところ、保険会社から悪質業者による代理申請で高額な手数料を請求されるトラブルが増えているので、注意するよう言われた。不安なので工事をやめたい。(60代女性)

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

契約書面がまだ交付されていなかったため、クーリング・オフが可能と考えられることを相談者に説明しました。具体的な工事日や内容も決まっていないため、まずは相談者から工事等を断る旨を連絡してみるよう助言したところ、事業者が了承したと報告がありました。

大雪や地震などの自然災害の後に、火災保険を利用した住宅修理を勧誘する事業者とのトラブルが多くなります。火災保険は契約者自身が保険会社に連絡すれば、手数料を支払わずに申請ができます。なお、劣化による損害等は給付の対象にならない場合もあります。

勧誘されてもすぐに契約せず、自分が加入している保険会社に直接相談するようにしましょう。

## 通販サイトで買ったズボンが偽物

～販売店が対応してくれない

「北のくらし」令和4年4月号掲載

**問** SNS広告にアウトドアブランドのズボンが1本8,000円、2本目は無料と出ていたので、1か月前に注文した。代引配達で商品が届いたが、2本とも偽物だった。メールで販売店に苦情を伝えたが、対応してもらえない。(50代男性)

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

販売店の連絡先はわかりませんでした。荷物の送り状の依頼主欄に記載されていた発送代行業者にセンターから連絡して、相談者の申し出内容を伝えたところ、現金書留で返金する、商品は着払いで返送してほしいと提案がありました。

全国の消費生活センターには、SNS等の広告から誘導され、商品を注文したが届かない、偽物が届いたといった相談が多く寄せられています。

最近の偽サイトは、有名ブランドのロゴを盗用しているなど、一見しただけでは偽サイトと気付くことは困難です。注文する前にサイトの運営業者の情報などをよく確認しましょう。

## 体験だけのつもりが…

### ～高額な痩身エステ代、払えない

「きらめっく」令和4年5月号掲載

**問** 7か月前、お試しクーポンで痩身エステを利用した後、体形に合わせたコースを勧められた。支払いが不安と伝えたが、「10回分のエステやマッサージ用クリームをサービスする。ローンで支払えば大丈夫」などと言われ、断り切れずに申し込んだ。55万円のローンの申込書には審査が通りやすいよう、実際のアルバイト収入額より多く書くよう指示された。2か月前に「むくみを取るコースも一緒に受けると効果が出る。サプリメントもサービスする」と勧められ、さらに23万円のローン契約をした。総額78万円のローンで、毎月の支払いは3万円。学生で払えないため解約したい。(20代女性)

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

一方、消費者は契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。クーリング・オフ期間経過後も、利用済みのサービス料金と一定額以内の違約金を支払えば中途解約が可能です。エステの効果をもとめるために必要と言われて契約したサプリメント等は、関連商品として解約の対象となります。

今回のローンのような契約を規制する割賦販売法では、信販会社が過剰な与信を行うことを禁止しています。当センターで契約書面等を確認したところ、サービスと言われたクリームやサプリメントは分割払いの金額に含まれていました。信販会社に確認したところ、申込書の収入欄には本人の申し出より100万円ほど多い金額が申告されていたことが分かりました。

相談者に、エステ店が収入の虚偽申告を指示していること、支払い困難になるような契約をさせたことは問題があると説明し、契約の経緯をまとめた書面をエステ店と信販会社に送るように助言しました。センターがエステ店と交渉しましたが、「年収を多く記載するよう指示していない。中途解約の規定に従って精算する」と主張しました。重ねて問題点を伝えたところ、既に支払った9万円以外に請求しない条件で解約に合意しました。

### パーソナルジムでも…契約は慎重に

ほかにも、「月額7,000円とのSNS広告を見てパーソナルジムに行ったら、月額は月会費ではなくローン1か月分の支払額で、総額100万円近いコースを勧められた、ローンの申込書に年収を多く書けば大丈夫と言われた」といった相談も寄せられています。

エステやジムなどの契約は長期間にわたることがあり、事情が変わって通えなくなったり、サービス終了後も支払いが続いたりする場合があります。概要書面などで利用期間や中途解約の条件、総額や支払回数をしっかり確認しましょう。信販会社から契約に関する確認電話があったら勧誘状況などを正しく伝えましょう。トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

## 検針票の情報を教えたけれど…

～電気の切り替えで安くなる!?

「北のくらし」令和4年6月号掲載

**問** 2日前に「電話料金の収納代行業者と提携しているので、電気料金が安くなる。検針票を用意してほしい」と電話があった。電気の検針票に記載されている供給地点特定番号などを伝えると、「今より千円は安くなる」と言われたので申込みをした。電力会社を変更するのは不安なので、解約したい。(50代女性)

**答** 特定商取引法では、事業者が電話で商品やサービスの勧誘を行う場合、勧誘前に事業者名や販売目的を告げることが義務付けられています。また、事業者には法律で定められた事項を記載した契約書面の交付を義務付けており、消費者は書面を受け取ってから8日間は、クーリング・オフができます。

相談者には、勧誘時に事業者名を名乗っていないことや、電気代が安くなるとだけ言って販売目的を告げていないのは勧誘方法に問題があることを説明しました。また、クーリング・オフが可能であることと書面の記載方法を伝え、契約書面はまだ届いていなかったため、まずは電話を試みるよう助言しました。

電気の勧誘では、検針票に記載されている顧客番号や供給地点特定番号などの個人情報事業者に伝えてしまうと勝手に切り替えられる場合がありますので、安易に教えないようにしましょう。勧誘されたら、料金プランや算定方法などを確認し、現在の料金と比較して慎重に検討しましょう。トラブルに遭ったら、早急に最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

## パソコンに警告画面

～電子マネーの購入を指示されたが…

「北のくらし」令和4年6月号掲載

**問** 昨日、パソコンにウイルス感染したと警告が表示され、慌てて表示された連絡先に電話をしたら、「遠隔操作で直す。プリペイド式電子マネーをコンビニで購入し3万円支払うように」と指示された。コンビニに行くまで電話を切らないようにと言われたが、不審に思い、途中で電話を切った。その後、相手から連絡は来ないし、パソコンに不具合もないようだが、どうしたら良いか。(40代女性)

**答** パソコンを利用中に突然出る警告画面や警告音は偽物の可能性があること、消費者の不安をあおって有償サポートなどの契約を迫る場合があることなどを相談者に説明し、事業者から連絡があっても無視して様子を見るよう助言しました。

独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) の情報セキュリティ安心相談窓口ではこのような手口や対策について情報提供を行っています。詳しくはホームページを参照してください。最近は電子マネーでの支払いを求めるケースが増えていますが、一度支払ってしまうと返金を求めるのは困難なことがほとんどです。パソコンにはあらかじめ信頼できるセキュリティソフトをインストールしておくなどの対策をしましょう。

# 老後資金対策でマンション投資…

## ～20代で高額な投資は必要？

「きらめっく」令和4年7月号掲載

**問** 2週間前に「退職後の老後資金対策にマンション投資をしないか」と電話があり、断りきれず話を聞くことにした。翌日、オンライン会議システムを使ってマンション室内の映像を見せられながら「購入すれば節税効果もある。契約から3年間は入居者がいなくても家賃収入がある。赤字にならず入居者は99%確保できる。35年ローンを組めばよい」としつこく勧められ、ローンを組むことにした。5日前に、事業者が遠方から勤務先に来て、マンションの売買契約書と約2,500万円のローン契約書に署名した。書面は事業者が持ち帰り、控えはもらっていない。4日前、高額で支払いが不安なのでクーリング・オフを申し出たが、「現地で契約したのでできない」と、断られた。どうしたらよいか。(20代男性)

**答** 宅地建物取引業者とマンションの購入契約を締結した場合は宅地建物取引業法(宅建業法)が適用され、事業者には、重要事項説明書を交付して説明する義務や契約書の交付義務があります。また、勧誘等の際に、確実に利益が生じる等の断定的判断を提供してはならないとの定めもあります。

同法では、売主が宅地建物取引業者で、売主の事務所等以外の場所で売買契約等を行った場合、消費者はクーリング・オフについて記載された書面を渡されて告知を受けてから8日間はクーリング・オフができるとされています。

相談者には、電話での勧誘をきっかけに事業者が相談者の勤務先を訪れてマンションの売買契約を締結しているため、クーリング・オフは可能であることを説明し、クーリング・オフ通知を送るよう助言しました。その後、センターから事業者に連絡し、書面が交付されていないことと勧誘方法に問題があることを指摘したところ「クーリング・オフについて記載された書面は必ず渡すように営業担当者に指導している。渡していなければ問題であり、クーリング・オフを受ける」と回答があり、相談を終了しました。

## 返済困難になるなどのリスクも…

全国の消費生活センターには、マンションを購入すると家賃収入や売却益を得られる等の投資マンションに関する相談が寄せられています。特に20歳代からの相談が増加しており「しつこく勧誘されて怖くて契約をしてしまった」「家賃保証があると勧誘されたが修繕費や固定資産税が発生し赤字になる」といった相談も寄せられています。また、収入に合わない高額なローンを組み、返済困難になるケースもあります。マンションへの投資にはリスクがあり、必ず儲かるわけではありませんので、十分注意が必要です。

宅地建物取引業者から悪質な勧誘を受けた場合は、事業者に免許を与えている都道府県等に情報提供をしましょう。脅されたような場合には、すぐに警察に通報しましょう。トラブルに遭ったら、早急に最寄りの消費生活相談窓口に相談を。



## マッチングアプリで親しくなった外国人…

～国際ロマンス詐欺にご注意を!

「北のくらし」令和4年8月号掲載

**問** マッチングアプリで外国人を名乗る人と親しくなった。勧められた別のアプリでやり取りしていたところ、「米国の特殊部隊任務だが休暇で日本に行く。日本への荷物の送料として電子ギフトカード4万円分が必要なので立て替えて」と言われた。海外の運送会社のSNSへの登録と免許証の写真の送信も頼まれた。運送会社からは電子ギフトカードの番号を写真で送るよう連絡がきたが、怪しくないか。(30代男性)

**答** この事例はいわゆる国際ロマンス詐欺と考えられます。出会い系サイトやマッチングアプリ等で出会った人から投資を持ち掛けられたり、何らかの名目で送金させられたりするような手口です。相談者には、電子ギフトカードは購入せず、相手方とのやり取りをスクリーンショットなどで保存して、連絡を受けても無視をするよう助言し、警察への相談も案内しました。国民生活センターは、急増しているロマンス投資詐欺は事業者の実態がつかめず被害回復は困難として注意を呼びかけています。

## ダンスの買い取りだけ依頼したのに…

～強引にミシンを買い取られた

「北のくらし」令和4年8月号掲載

**問** 5日前に事業者から「何でも買い取る。ダンスを見せて」と電話があり承諾すると、すぐに家に来た。事業者はダンスは買い取れないと言って、勝手に2階に上がりミシンを持ってきた。ミシンは売らないと言ったが聞き入れてくれず、書面と5千円を置いて帰った。その日のうちに解約したいと事業者に電話をすると、返品を求める書面が必要と言われたので送ったが、本当に返品されるか心配だ。玄関には訪問お断りステッカーを貼っている。(90代女性)

**答** 特定商取引法では、事業者が消費者の自宅を訪問して物品を買い取る取引を訪問購入として規制しています。訪問購入では、勧誘に先立ち事業者名、勧誘の目的、買い取る物品の種類を明らかにする必要があり、来訪した際に事前に依頼していない物品を買い取ることは禁止されています(不招請勧誘の禁止)。事業者は同法で定められた書面を渡さなければならず、消費者は書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。また、北海道消費生活条例では、「訪問お断り」など勧誘を受けたくない旨の意思表示を住居に貼付している場合には勧誘をしてはならないとされています。

当センターから事業者に連絡を取り、事前に依頼していないミシンを買い取った不招請勧誘等について指摘しましたが「営業員が他の商品の買い取りを勧誘するのは問題ない。ミシンの買い取りは本人の希望だ。クーリング・オフには応じるのでこれ以上センターと話すことはない」等と主張しました。

その後、事業者がクーリング・オフに応じてミシンの返品を確認できたため、相談を終了しました。トラブルに遭ったら、早急に最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

# お試しのつもりで購入したのに…

## ～定期購入だった電子タバコ

「きらめっく」令和4年9月号掲載

**問** 2週間前にインターネット広告を見て、「お試し価格980円」の電子タバコを注文し、商品が届いた後にコンビニ後払いで代金を支払った。先日、「2回目の商品を発送する。代金は11,000円」とのメールが届き、定期購入契約であることがわかった。販売店に電話をして解約を申し出たが、「商品を発送したので2回目までは購入してもらおう。3回目以降の解約手続きはしておく」と言われた。広告には定期購入であることが表示されていなかったと思うので納得できない。2回目から解約したい。(40代男性)

**答** インターネットなどを利用して商品を購入する通信販売は、特定商取引法で広告規制があり、事業者は商品の価格や送料、支払時期や方法、商品の引き渡し時期、解約・返品可否や可能な場合の条件(返品特約)などを表示する義務があります。

解約や返品に関しては原則、返品特約などの表示に従うこととなりますが、表示に問題があるような場合は、契約の取消などを求めて事業者と話し合うことになります。

当センターで、販売サイトの広告を確認したところ、トップ画面に商品の画像と初回980円であることが大きく、目立つような字で表示されていましたが、定期購入に関する説明はページの下の方に表示されていて、分かりづらいと思われました。

センターから事業者連絡し、定期購入であることや支払総額の表示がわかりづらいことなどを伝えて交渉したところ、「申込画面等にも定期購入であることを分かりやすく表示しているはずだが、消費者の申し出をふまえて、今回に限り2回目からの解約に応じる、商品の発送は中止する」とのことでした。

### 「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化されました

2022年6月1日に改正特定商取引法が施行され、事業者には販売サイトの「最終確認画面」で、数量や回数、販売価格や支払総額、支払い時期や方法、商品の引き渡しやサービスの提供時期、契約の解除に関することなどを消費者が簡単に確認できる表示をすることが義務付けられました。

定期購入契約の場合は、各回の数量や価格だけでなく、総分量や支払総額、解約期限がある場合はその旨も分かりやすく表示する必要があります。事業者がこれらの表示をしていなかったり、消費者を誤認させるような表示をしていたりした場合には、消費者は申し込みの取消しができる可能性があります。

通信販売を利用する際には、定期購入が条件になっていないか、支払い総額や商品の引き渡し時期の表示があるか、解約や返品ができるか、利用規約の内容に問題はないかなどをよく確認し、広告や最終確認画面をスクリーンショットなどで保存しておきましょう。トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

## テレビショッピングの説明と違う!

### ～ポータブルプレーヤーを返品したい

「北のくらし」令和4年10月号掲載

**問** 1か月前にテレビショッピングでポータブルDVDプレーヤーを購入し、代引きで13,000円を支払った。CMでは「ワンセグでテレビも視聴できて便利」と言っていたが、自宅内ではテレビがほとんど映らなかった。販売店に苦情を伝えて交換してもらったが、やはり映らない。不良品だと思うので、返品したい。(80代女性)

**答** テレビショッピングなどの通信販売は、特定商取引法で広告規制があり、事業者は商品の価格や送料、支払時期や方法、商品の引き渡し時期、解約・返品の可否や解約の条件(返品特約)などを表示する義務があります。解約や返品に関しては原則、返品特約などの表示に従うことになります。

当センターで商品の広告を確認したところ、「テレビ視聴にはワンセグアンテナを使用するが、場所によっては受信できない場合がある」と記載されていました。

自宅内で少しでも受信できる場所があれば、不良品との主張は難しいと思われることを説明しましたが、相談者は納得できないとのことだったため、センターから事業者はその旨を伝えて交渉しました。事業者からは「本来は返品を受けられないが、返送料などを負担してもらえらるなら、特別に解約に応じる」と提案があり、相談者が了承しました。

通信販売にクーリング・オフ制度はありません。使い勝手が悪いなどの理由では解約できない場合が多いので、事前に商品の仕様や注意事項、返品・解約の条件などを確認しましょう。

## クレジットカードの利用が制限された!?

### ～これってフィッシングメール?

「北のくらし」令和4年10月号掲載

**問** 昨日、クレジット会社名で「本人確認のため、カード利用を一部制限した」とメールが届いた。「ご利用確認はこちら」とのボタンがあるが、不審なのでアクセスしていない。このまま無視して大丈夫か。(50代女性)

**答** クレジットカード会社や通販サイト、携帯電話会社などの実在する企業をかたったメールを送り付け、クレジットカード番号やパスワード、アカウントIDなどの情報を詐取するフィッシングの手口が多く発生しています。

フィッシング対策協議会では、この数か月で「クレジットカードの利用確認を装うフィッシング」の報告が非常に増えていると、注意喚起をしています。また一般社団法人日本クレジット協会でも、実在する企業が送る電子メールの内容に酷似したフィッシングメールに関する注意喚起をしています。

相談者には、メールに記載されているURLをクリックして、カード番号やパスワードなどのアカウント情報を入力してしまうと、さまざまなサービスにログインされたり、キャッシュレス決済を不正利用されたりする可能性があるため、無視して様子を見るよう助言しました。不審なメールが届いた場合は、事業者の公式サイトなどで、本物かどうかを確認しましょう。トラブルに遭ったら、早急に最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

# 車のバッテリーが上がりネットで検索…

## ～作業後に高額な料金を請求された!!

「きらめっく」令和4年11月号掲載

**問** 昨日、自宅に駐車していた車のバッテリーが上がりインターネットで事業者を探した。「バッテリー上がり4千円から。見積もり後キャンセルOK」との広告を見つけて、電話で料金を確認したところ、「行ってみないと分からない」と言われた。まもなく担当者が来たが、料金の説明もなく作業を始めて、作業終了後に基本料金、出張費、電圧テスト、ジャンピングスタート(他の車から電気を一時的に分けてもらいエンジンを始動させる方法)の総額として6万円を請求された。こんなに高いと思わなかったと言ったところ、最終的には値引きして2万円にすると提示されて支払った。事業者から作業後に渡された契約書には、クーリング・オフの記載がある。金額に納得できないが、クーリング・オフは可能か。(50代女性)

**答** 事業者が消費者の自宅を訪れて契約を結んだ場合には、特定商取引法の訪問販売に該当すると考えられますが、消費者が事業者に自宅に来るよう依頼した場合には、訪問販売に該当しないことがあります。

この事例では、相談者が訪問修理の依頼をしていますが、依頼した時点ではインターネット広告の作業料金程度の契約を想定しており、高額な契約をする意思はなく、作業前に料金や作業内容の説明も受けていませんでした。このような場合には、消費者が事業者に訪問を依頼したとしても、同法の訪問販売に該当すると考えられます。

訪問販売を行う事業者は、特定商取引法で定められた内容を記載した契約書面を交付する義務があり、消費者は契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフができます。

当センターで契約書面を確認し、相談者にはクーリング・オフが適用になると考えられることを伝え、クーリング・オフ通知を送付するよう助言しました。その後、相談者から、クーリング・オフ通知が宛所不明で返送されたと報告があり、当センターから事業者に問い合わせたところ、移転していたことが分かりました。契約書面には、実際に営業している住所を記載する必要があるため不備があると考えられましたが、改めて移転先にクーリング・オフ通知を送付してもらい、後日2万円が返金されたことを確認しました。

## 万が一のトラブルに備え対策を

全国の消費生活センターには、トイレや水漏れの修理、鍵の修理・交換、害虫の駆除など日常生活でのトラブルに事業者が対処する暮らしのレスキューサービスの相談が寄せられています。

特に緊急を要するトラブルが発生したときは、急いでインターネット等で事業者を調べることがあり、見積もりをとる時間がない場合もあります。例えば車のトラブルであれば、ロードサービスを行う事業者など、あらかじめ信頼のおける事業者の情報(連絡先やサービス内容、料金体系)を調べておくなどして、万が一に備えましょう。トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

## 無料のはずがやめられず…

～高額な鑑定料をカード決済してしまった

「北のくらし」令和4年12月号掲載

**問** 半年前、占いサイトから、「あなただけ48時間以内は無料」との広告メールが届き、サイトに登録した。無料期間終了後、複数の鑑定士から「大どんでん返しの夢が叶う」「膨大な金運を呼び込んで」等と次々にメールが届くようになり、指定された文字を送信するためクレジットカードでポイントを購入した。その後も、「お金が入って幸福になる。体調も良くなる」等と言われ、体調や仕事に不安があり、幸福になりたいと思ったので鑑定を続けたが、裕福にならず体調も改善しない。クレジットカードで総額11万円を決済したが、だまされたと思うのでキャンセルしてほしい。(60代女性)

**答** インターネットを通じて申し込む場合は特定商取引法に規定する通信販売に該当します。同法では広告規制があり、事業者はサービスの価格や解約の条件などを表示する義務があります。解約等については原則、表示されている条件に従いますが、サイトの内容に問題があるような場合は、解約や返金を求めて事業者と話し合うことになります。

この事例は、いわゆるサクラサイトと呼ばれる悪質なサイトの可能性が高く、占いや鑑定と称したやり取りを通じて有料のポイントを消費させる手口と考えられました。高額な利用料をクレジットカードで決済していたことから、センターであっせん交渉を行いました。決済代行会社に連絡し、問題点を指摘したところ、最終的に占いサイトから11万円全額を取り消す旨の提案がありました。相談者がこの提案に応じクレジットカード会社に取り消しが入ったことを確認して、相談を終了しました。

この事例のように、お金を多く支払っても運が開けたり、幸せになったりすることはありません。不安をおおるようなことを言われてもきっぱりと断りましょう。占いサイト以外にも、副業サイトに登録したはずが実態は出会い系サイトで高額料金が発生したとのトラブルも寄せられていますので、十分注意しましょう。

## ブランド腕時計90万円が4万円!?

～百貨店の偽サイトだった!

「北のくらし」令和4年12月号掲載

**問** インターネットで百貨店が閉店セール of 広告を出しているのを見た。海外高級ブランドの90万円の腕時計が約4万円だったため、安いと思い注文したが、注文後にあまりの安さにおかしいと思い百貨店に問い合わせたところ、百貨店をかたった偽サイトと判明した。代引き配達で受け取り予定だが、どうしたら良いか。(60代男性)

**答** 百貨店の公式サイトには、名称をかたったサイトへの注意喚起が掲載されていました。相談者には、万が一のトラブルに備えて広告の画像のスクリーンショットを撮り保存すること、また、商品が届いた場合には宅配業者に事情を伝えて送付状の写真を撮って保存しておき、受取拒否をするよう助言しました。トラブルに遭ったら、早急に最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

# 簡単にもうかると勧誘され…

## ～高額なサポート付転売ビジネスの契約をやめたい

「きらめっく」令和5年1月号掲載

**問** 5日前に、インターネット検索した副業紹介サイトに登録し、クレジットカードで登録料の3,000円を決済した。後日、担当者から電話があり、「1日1～2時間の作業で必ずもうかる」と転売ビジネスを勧められた。「在庫は不要、サポート付きプランなら月7～8万円稼げる」などと3時間ほど説明され、断り切れずに60万円のプランを契約した。カードと現金振込で50万円を支払い、残り10万円の支払いはいつでも良いと言われた。不安になったので解約を申し出たら、作業をしてからでなければ返金できないと言われ、困っている。(50代女性)

**答** インターネット通販等で仕入れた商品をフリマサイト等で販売する「転売ビジネス」に関する相談が全国の消費生活センターに多数寄せられています。この事例の場合、副業紹介サイトへの登録は特定商取引法の通信販売に該当し、担当者からの電話で勧められた転売ビジネスについては、同法の電話勧誘販売に該当する可能性があると考えられます。電話勧誘販売の場合、事業者は法律で定められた内容を記載した書面を交付する義務があり、消費者は書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフ(無条件解約)ができます。

相談者に書面で解約を申し出るよう助言し、センターから事業者に連絡したところ、「本人の要望で電話をしたので電話勧誘販売ではない。クーリング・オフには応じられない」との主張でした。簡単にもうかるなどと勧誘しているのは問題ではないかと伝えて、交渉を重ねたところ、「クレジット決済した40万円分をキャンセルする。残りの10万円は請求しない」と提案がありました。クーリング・オフの場合は、本来全額がキャンセルとなり、支払った分は返金されるものですが、事業者は最後までクーリング・オフを認めず、相談者がこの条件で合意しました。後日、クレジットカードの請求が取消しされたことを確認し、終了しました。

### うまい話はありません！借金だけが残ることも

この他にも「SNSで暗号資産(仮想通貨)の取引や投資等で簡単にもうかると勧誘され、高額な情報商材のマニュアルを契約してしまった」、「マッチングアプリで知り合った異性から、投資取引のための自動売買ツールを勧められて契約したが、トラブルになった」などの相談が寄せられています。

「お金がない」と断っても、「毎月のもうけで、すぐに返済できる」、「リスクはない」と説明され、次々とクレジットカードを使わせられたり、複数の消費者金融で借り入れする方法を指南されたりして多重債務になってしまったとの相談もあります。事業者が解約や返金に応じなければ、借金だけが残ることになります。

簡単にもうかるといったうまい話はありません。トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

## 排水管に穴!?

### ～高額な工事契約をやめたい

「北の暮らし」令和5年2月号掲載

**問** 6日前に父が、自宅に来た事業者から排水管の高圧洗浄を勧められて1万円で契約。4日前に洗浄作業をしてもらった後、排水管に穴が開いているので工事が必要と言われ、15万円の工事を契約した。不審に思い、水道局に相談したら、「地盤沈下でも起こらない限り、穴が開くことは考えにくい」と言われた。工事を解約したい。(40代女性)

**答** 訪問販売で排水管の洗浄や工事を契約した場合は、特定商取引法が適用されるため、法律で定められた事項を記載した書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフができます。

契約当事者である父親にその旨を説明し、洗浄作業もクーリング・オフできるので、書面で通知するよう助言しましたが、既に洗浄作業は終わっているため、排水管工事だけ解約したいとのことでした。書面を送付した後、センターからも連絡し、事業者がクーリング・オフに応じたことを確認しました。

このほか、最近では「水道局を名乗る電話でトイレの水漏れを指摘され、派遣された業者に修理代を支払ってしまったが不審」といった相談も寄せられています。自治体が特定の事業者を派遣したり、有料で点検や修理を行ったりすることは考えられません。水道関係で困った場合は、慌てず、自治体の指定工事事業者などを調べて工事の必要性などをよく確認した上で対応しましょう。

## 賃貸マンションを退去

### ～タバコとペットの臭いで高額な請求が…

「北の暮らし」令和5年2月号掲載

**問** 6年間居住した賃貸マンションを退去した際、立ち会った管理会社からタバコとペットの犬による臭いや汚れがあるため修繕費を請求すると言われた。後日、壁と天井のクロス、タイルカーペットの貼り替え代など約40万円を請求されたが、高額で納得できない。(30代女性)

**答** 賃貸住宅を退去する際の内装や設備等の原状回復義務については、国土交通省が修繕費用の負担ルールとして「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を定めています。

ガイドラインによると、借主の故意・過失による破損の場合は借主負担になりますが、経年変化や通常損耗によるものは、貸主負担と考えられています。ただし、ペットによる傷や汚れ、臭い等は通常の使い方を超えているとして、借主負担で修繕が必要になる場合があります。建物や設備等の価値は時間とともに減少しているため、経過年数を考慮した負担割合の減額について貸主と交渉することは可能と考えられます。

相談者には賃貸借契約書の原状回復に関する記載(ペット可の物件では特約で消毒料などの負担を求められる場合があります)を確認した上で、負担割合を減らしてもらえないか話し合っただけで助言しました。

なお、宅建業法の改正で2022年5月より、契約時の重要事項説明書は電子交付による提供が可能となりました。この書面には契約内容だけでなく、修繕に関する特約等の重要な事項も記載されていますので、契約前によく確認する必要があります。トラブルに遭ったら、早急に最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

# 高齢の母が訪問販売で新聞購読を契約…

## ～クーリング・オフの方法は？

「きらめっく」令和5年3月号掲載

**問** 80代の母が、7日前に来訪した事業者から新聞購読の勧誘を受けたと、母と同居する姉から連絡があった。玄関には「訪問販売お断りステッカー」を貼っており、姉は断ったが、販売員が「3か月間のお試しはありますか。自分は一人暮らしなので1件でも契約を取らないと生活が苦しい」などと勧誘を続け、同情した母が購読契約に応じて、景品として洗濯用洗剤を渡された。しかし母は新聞を読まないため、新聞購読は必要ないのではないかと母と話し合い、解約することにした。クーリング・オフの方法を知りたい。(50代男性)

**答** 訪問販売による契約は特定商取引法で規制されており、事業者は勧誘に先立ち事業者名や販売目的を告げなければならず、同法で定められた内容を記した契約書面を交付する義務もあります。消費者は書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフをすることができます。また、同法や北海道消費生活条例では、断っている人に対して勧誘を継続することや、後日あらためて勧誘をすることは禁止されています。

北海道消費生活条例では、「訪問販売お断りステッカー」を貼ることは勧誘拒絶の意思表示とみなして、ステッカーを貼っている家に訪問して勧誘を行うことは不当な取引方法として禁止しています。

相談者にはクーリング・オフ通知の書き方について説明し、コピーを取った上で配達記録付きの郵便等で通知するよう助言をしました。また、当センターから事業者に連絡して、勧誘の問題点とクーリング・オフをする旨を伝えたと、「クーリング・オフとして処理をする。今後の勧誘は控えることにする。景品として渡した洗濯用洗剤は返品しなくても良い。」とのことでした。相談者には、事業者の回答と、引き続き玄関付近に「訪問販売お断りステッカー」を貼っておくよう伝えて相談を終了しました。

なお、新聞公正取引協議会と日本新聞協会が策定した「新聞購読契約に関するガイドライン」では、認知症などで判断力が不足している方が契約したときや「威迫や不実告知など、不適切な勧誘」などにより契約した場合のほか、購読が困難になる病気など考慮すべき事情がある場合は、解約に応じるべきとしています。

### クーリング・オフは電子メールなどでも可能に

特定商取引法が改正され、2022年6月1日からクーリング・オフは書面だけではなく、電子メール、FAX、ウェブフォーム等の電磁的記録による通知も行えるようになりました。契約書に具体的な通知方法が記載されている場合は、それらを参照した上での通知となります。送信メールやウェブフォームのスクリーンショットを証拠として保存しておきましょう。トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。





令和4年度  
消費生活相談報告書

令和5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 <https://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

[設 置 者] 北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課  
〒060-8588 札幌市中央区北3条西6丁目  
電話（代 表）011-231-4111