

令和5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5(2023)年度(以下、「令和5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5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6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5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5年度に寄せられた消費生活相談は7,335件で、そのうち苦情が6,433件と約88%を占めています。前年度との比較では、1,272件の減少となりました。

令和5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、賃貸アパート等のレンタル・リース・貸借の契約・解約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、電子タバコ等の教養娯楽品、健康食品等の食料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、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、インターネットゲーム等の教養・娯楽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21%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2%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6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
	(4) 解決割合	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5年度に当センターに寄せられた相談件数は7,335件で、前年度より1,272件(14.8%)減少しました。うち「苦情」は6,433件で、前年度に比べ1,399件(17.9%)減少しました。「問合せ」等は902件で、前年度に比べ127件(16.4%)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、5,742件(「商品」と「役務」の相談受付件数における割合は79.9%)。次いで「販売方法」に係わるものが2,708件(同37.7%)、「品質・機能、役務品質」に係わるものが1,288件(同17.9%)となっています。
- 相談方法では「電話」によるものが6,885件(相談全体の93.9%)で、前年度に比べて1,255件減少しています。「文書」による相談(メール相談を含む)は250件(同3.4%)と前年度に比べ14件増加し、「来訪」は200件(同2.7%)で、前年度に比べ31件減少しました。
- 契約当事者の属性を性別で見ると、「男性」3,038件(同41.4%)、「女性」3,488件(同47.6%)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1,534件(同20.9%)、次いで「50歳代」が1,072件(同14.6%)、「60歳代」が992件(同13.5%)、「40歳代」が855件(同11.7%)、「20歳代」が599件(同8.2%)、「30歳代」が571件(同7.8%)、「20歳未満」が174件(同2.4%)の順となっています。これを年齢の「その他・不明」1,538件を除いた年齢が判明している5,797件に対する構成割合で見ると、「70歳以上」が26.5%、「50歳代」が18.5%、「60歳代」が17.1%、「40歳代」が14.7%、「20歳代」が10.3%、「30歳代」が9.8%、「20歳未満」が3.0%となります。
- 職業別では、「給与生活者」が最も多く2,587件(相談全体の35.3%)で、前年度の3,273件に比べて686件減少しています。次いで「無職」が1,762件(同24.0%)で、前年度の2,002件に比べて240件減少しています。なお、「給与生活者」と「無職」で4,349件と全体の約6割(同59.3%)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3,884件で、前年度より670件減少しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」で2,923件(特殊販売全体の75.3%)、次いで「電話勧誘販売」492件(同12.7%)、「訪問販売」341件(同8.8%)、「訪問購入」54件(同1.4%)、「マルチ・マルチまがい取引」41件(同1.1%)、「その他無店舗」31件(同0.8%)、「ネガティブ・オプション」2件(同0.1%)の順でした。前年度比の件数では、「電話勧誘販売」、「マルチ・マルチまがい取引」、「その他無店舗」が増加し、「通信販売」、「訪問販売」、「訪問購入」、「ネガティブ・オプション」は減少しました。

### 【商品部門】

- 「商品」に係わる相談は3,538件で前年度より815件減少し、相談受付件数全体の48.2%となっています。うち苦情は3,132件で前年度より964件減少しています。
- 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「教養娯楽品」(電子タバコなどの他の教養娯楽品など)、「食料品」(健康食品など)、「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3,646件で、前年度より388件減少し、相談受付件数全体の49.7%となっています。うち苦情は3,285件で、前年度より418件減少しています。
- 役務分類別では、「レンタル・リース・貸借」(賃貸アパートなど)が最も多く、次いで「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)、「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)、「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

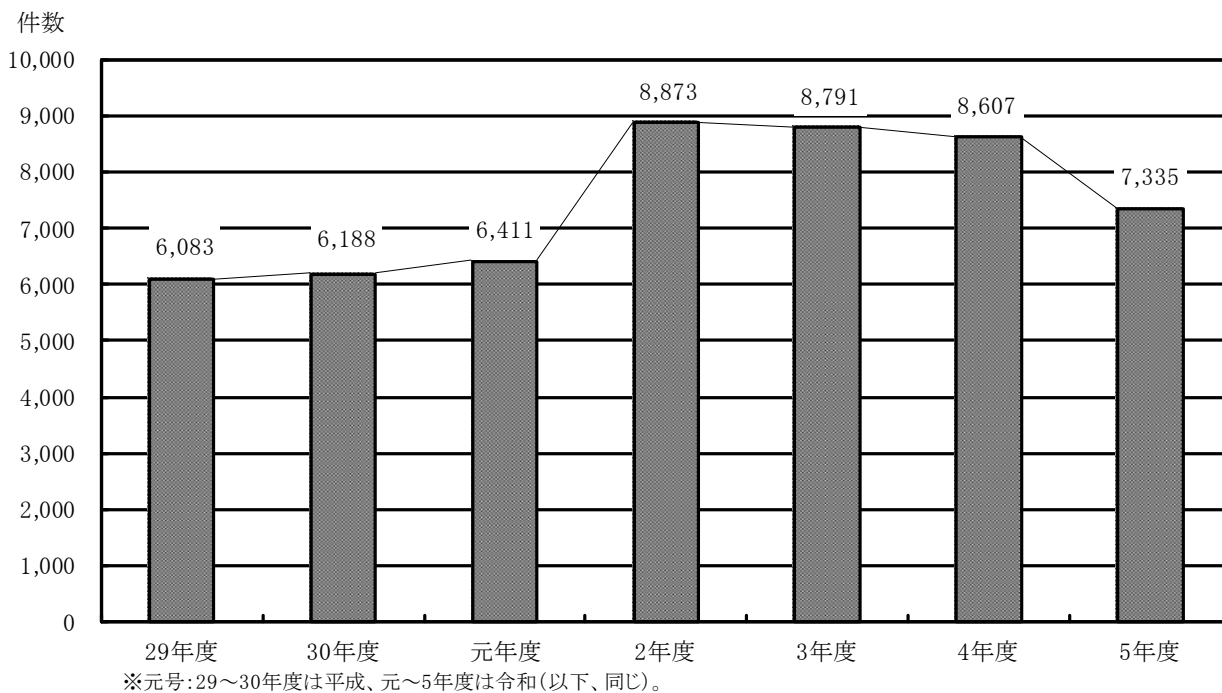
情報商材などの他の金融関連サービスなど)の順となっています。

**【令和5年度の特徴】** 令和5年度の主な特徴は次のとおりです。

- (1) ・令和5年度の消費生活相談受付件数は7,335件で、前年度より1,272件減少しました。その内容をみると、苦情件数が6,433件と相談受付件数全体の87.7%となっています。
- (2) ・商品部門では、総件数が前年度より減少しています。化粧品などの「保健衛生品」の相談が最も多く、商品部門の19.6%を占めています。さらに、電子タバコなどの「教養娯楽品」、健康食品などの「食料品」、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。賃貸アパートなどの「レンタル・リース・貸借」の相談は依然として多く、役務部門の18.2%を占めています。さらに、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」、インターネットゲームなどの「教養・娯楽サービス」、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2,526件(相談受付全体の34.4%)で、前年度より213件減少しました。20歳未満は174件(同2.4%)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歳代及び70歳以上、「その他無店舗」が60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に関する相談が依然として多いことから、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。賃貸アパートなどの「レンタル・リース・貸借」、電子タバコなどの「教養娯楽品」、光回線などの「運輸・通信サービス」、インターネットゲームや出会い系サイト、アダルト情報サイトなどの「教養・娯楽サービス」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」、「既支払金額」は前年度に比べて減少しています。相談受付件数のうち「契約・購入金額」のわかる4,107件(相談全体の56.0%)の総額は約22億5千万円で、前年度に比べて約3億2千万円減少しました。「既支払金額」の総額は約9億8千万円で、前年度に比べて約8千万円減少しました。  
・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「普通・小型自動車」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

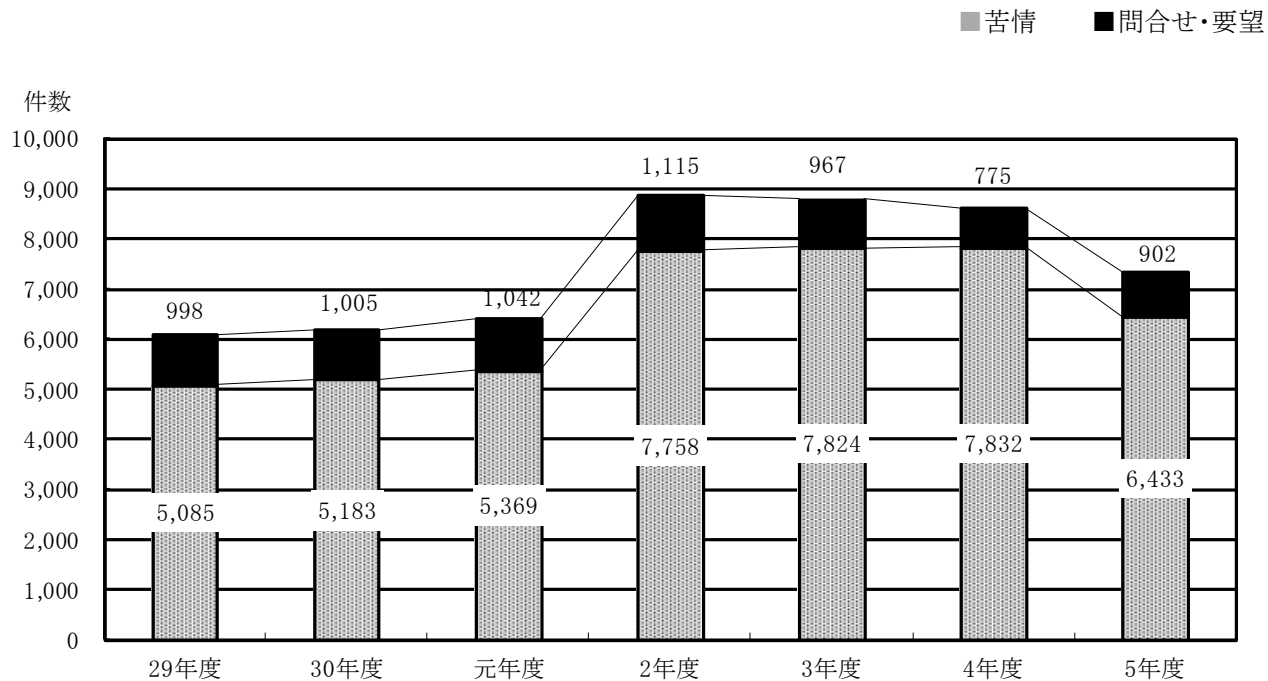




表1 受付状況

年度		5年度	4年度	前年度比	
相談件数		7,335	8,607	85.2%	
相談種別	苦情	6,433	7,832	82.1%	
	問合せ	898	768	116.9%	
	要望	4	7	57.1%	
相談方法	来訪	200	231	86.6%	
	電話	6,885	8,140	84.6%	
	文書	250	236	105.9%	
契約当事者属性	性別等	男性	3,038	3,359	90.4%
		女性	3,488	4,268	81.7%
		団体・不明	809	980	82.6%
	年齢別	20歳未満	174	247	70.4%
		20歳代	599	784	76.4%
		30歳代	571	725	78.8%
		40歳代	855	1,034	82.7%
		50歳代	1,072	1,336	80.2%
		60歳代	992	1,169	84.9%
		70歳以上	1,534	1,570	97.7%
	その他・不明	1,538	1,742	88.3%	
	職業別	給与生活者	2,587	3,273	79.0%
		自営・自由業	329	369	89.2%
		家事従事者	1,156	1,180	98.0%
		学生	242	310	78.1%
		無職	1,762	2,002	88.0%
		団体	335	319	105.0%
		その他・不明	924	1,154	80.1%
販売購入形態	店舗購入	1,410	1,585	89.0%	
	訪問販売	341	349	97.7%	
	通信販売	2,923	3,597	81.3%	
	マルチ・マルチまがい取引	41	40	102.5%	
	電話勧誘販売	492	473	104.0%	
	訪問購入	54	62	87.1%	
	ネガティブ・オプション	2	3	66.7%	
	その他無店舗	31	30	103.3%	
	不明・無関係	2,041	2,468	82.7%	

年度		5年度	4年度	前年度比	
相談内容分類 (複数カウント)	安全・衛生	166	229	72.5%	
	品質・機能 役務品質	1,288	1,453	88.6%	
	法規・基準	87	108	80.6%	
	価格・料金	293	693	42.3%	
	計量・量目	11	17	64.7%	
	表示・広告	254	351	72.4%	
	販売方法	2,708	3,027	89.5%	
	契約・解約	5,742	6,606	86.9%	
	接客対応	846	1,040	81.3%	
	包装・容器	3	5	60.0%	
	施設・設備	12	11	109.1%	
	買物相談	55	56	98.2%	
	生活知識	14	12	116.7%	
	その他	92	70	131.4%	
	商品大分類	商品一般	462	548	84.3%
		食料品	583	710	82.1%
		住居品	309	317	97.5%
光熱水品		134	154	87.0%	
被服品		350	521	67.2%	
保健衛生品		695	945	73.5%	
教養娯楽品		600	706	85.0%	
車両・乗り物		259	265	97.7%	
土地・建物・設備		133	169	78.7%	
他の商品		13	18	72.2%	
商品計		3,538	4,353	81.3%	
クリーニング		15	23	65.2%	
レンタル・リース・貸借		663	690	96.1%	
工事・建築・加工		181	229	79.0%	
修理・補修		90	77	116.9%	
管理・保管		12	13	92.3%	
役務一般		83	67	123.9%	
金融・保険サービス		385	409	94.1%	
運輸・通信サービス		590	648	91.0%	
教育サービス		21	22	95.5%	
教養・娯楽サービス		590	769	76.7%	
保健・福祉サービス		349	404	86.4%	
他の役務		572	565	101.2%	
内職・副業・ねずみ講		39	68	57.4%	
他の行政サービス		56	50	112.0%	
役務計		3,646	4,034	90.4%	
他の相談		151	220	68.6%	
総計	7,335	8,607	85.2%		

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	462	385	1	5	9	5	0
食料品	583	493	32	130	3	12	5
住居品	309	270	24	132	9	6	1
光熱水品	134	115	3	8	1	37	2
被服品	350	319	1	70	2	4	0
保健衛生品	695	661	51	113	5	7	2
教養娯楽品	600	535	5	150	4	18	0
車両・乗り物	259	238	9	99	6	9	0
土地・建物・設備	133	106	3	45	5	11	0
他の商品	13	10	0	3	2	1	0
<b>小計（商品部門）</b>	<b>3,538</b>	<b>3,132</b>	<b>129</b>	<b>755</b>	<b>46</b>	<b>110</b>	<b>10</b>
クリーニング	15	14	0	8	1	0	0
レンタル・リース・貸借	663	613	7	188	6	30	0
工事・建築・加工	181	163	3	75	2	21	0
修理・補修	90	78	1	40	3	13	0
管理・保管	12	10	0	3	1	2	0
役務一般	83	75	0	0	0	0	0
金融・保険サービス	385	325	0	5	6	5	0
運輸・通信サービス	590	522	1	68	1	28	0
教育サービス	21	19	0	0	0	1	0
教養・娯楽サービス	590	547	5	45	6	21	0
保健・福祉サービス	349	325	17	57	7	14	0
他の役務	572	524	3	40	4	46	1
内職・副業・ねずみ講	39	38	0	1	0	1	0
他の行政サービス	56	32	0	3	4	1	0
<b>小計（役務部門）</b>	<b>3,646</b>	<b>3,285</b>	<b>37</b>	<b>533</b>	<b>41</b>	<b>183</b>	<b>1</b>
<b>計（商品＋役務）</b>	<b>7,184</b>	<b>6,417</b>	<b>166</b>	<b>1,288</b>	<b>87</b>	<b>293</b>	<b>11</b>
他の相談	151	16	-	-	-	-	-
<b>総件数</b>	<b>7,335</b>	<b>6,433</b>	<b>166</b>	<b>1,288</b>	<b>87</b>	<b>293</b>	<b>11</b>

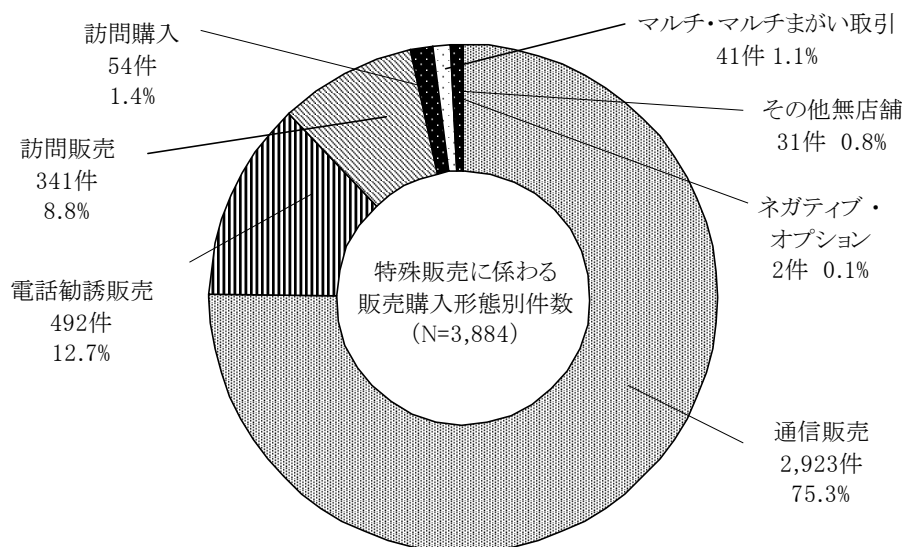
※ 相談内容別分類件数は、複数カウントしています。

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
36	134	323	38	0	1	1	1	10
28	273	432	40	0	0	2	1	4
19	96	215	40	1	0	3	2	1
1	27	89	17	0	1	1	1	1
15	189	309	35	0	0	1	4	4
25	486	651	46	0	0	3	1	2
22	258	477	75	2	0	2	1	1
7	57	205	47	0	0	4	0	0
5	26	81	17	0	0	8	2	2
1	5	8	3	0	0	0	0	1
159	1,551	2,790	358	3	2	25	13	26
0	1	11	4	0	0	0	0	1
5	19	551	126	0	1	0	1	3
4	49	117	26	0	0	10	0	0
0	14	61	14	0	0	1	0	0
1	1	6	2	0	1	0	0	0
0	37	75	2	0	0	0	0	1
10	170	320	29	0	0	7	0	19
7	202	475	88	0	1	4	0	8
1	5	20	2	0	0	0	0	0
22	237	533	53	0	3	0	0	3
3	85	265	69	0	1	1	0	10
37	288	471	63	0	2	7	0	8
1	34	36	1	0	0	0	0	0
4	15	11	9	0	1	0	0	13
95	1,157	2,952	488	0	10	30	1	66
254	2,708	5,742	846	3	12	55	14	92
-	-	-	-	-	-	-	-	-
254	2,708	5,742	846	3	12	55	14	92

## 2 特殊販売の相談状況

通信販売や訪問販売など、特殊販売に係わる相談件数は3,884件で、相談全体に占める割合は53.0%でした。内訳は「通信販売」が最も多く2,923件(特殊販売全体の75.3%)、次いで、「電話勧誘販売」が492件(同12.7%)、「訪問販売」が341件(同8.8%)、「訪問購入」が54件(同1.4%)、「マルチ・マルチまがい取引」が41件(同1.1%)、「その他無店舗」が31件(同0.8%)、「ネガティブ・オプション」が2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2,923件で、昨年度より674件減少しています。年代別でみると50歳代が530件と最も多く、次いで70歳以上485件、60歳代482件、40歳代401件、30歳代235件、20歳代190件、20歳未満117件の順となっています。50歳以上で約51%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492件で、昨年度より19件増加しています。年代別でみると70歳以上が116件と最も多く、次いで20歳代64件、60歳代63件、40歳代47件、50歳代44件、30歳代38件、20歳未満4件の順となっています。60歳以上で約36%を占めており、とくに70歳以上だけで約24%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341件で昨年度より8件減少しています。年代別でみると70歳以上が149件と最も多く、次いで50歳代32件、40歳代30件、60歳代29件、20歳代19件、30歳代18件、20歳未満5件の順となっています。60歳以上で約52%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41件で昨年度より1件増加しています。年代別でみると20歳代、70歳以上が各8件と最も多く、次いで30歳代、50歳代が各6件、40歳代、60歳代が各4件、20歳未満0件となっています。いわゆるマルチ商法(連鎖販売取引)とは、個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させる形で販売組織を連鎖的に拡大して行う、商品・役務の販売です。

#### (5) 訪問購入

訪問購入の相談件数は54件で、昨年度より8件減少しています。年代別でみると70歳以上26件、50歳代7件、60歳代6件、20歳代2件、30歳代1件、20歳未満、40歳代0件の順となっています。60歳以上で約59%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31件で、年代別では60歳代10件、70歳以上5件、20歳代、40歳代が各4件、50歳代3件、30歳代2件、20歳未満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2件で昨年度より1件減少しています。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60歳代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	117	190	235	401	530	482	485	483	2,923
訪問販売	5	19	18	30	32	29	149	59	341
電話勧誘販売	4	64	38	47	44	63	116	116	492
マルチ・マルチまがい取引	0	8	6	4	6	4	8	5	41
訪問購入	0	2	1	0	7	6	26	12	54
その他無店舗	0	4	2	4	3	10	5	3	31
ネガティブ・オプション	0	0	0	0	0	1	0	1	2
特殊販売全体	126	287	300	486	622	595	789	679	3,884

### 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3,538件、「役務」は3,646件で、総件数に占める「商品」の割合は48.2%、「役務」は49.7%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、医薬品など)の695件(商品全体の19.6%)、次いで「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600件(同17.0%)、「食料品」(健康食品、魚介類など)が583件(同16.5%)、「商品一般」(商品が特定できないもの)が462件(同13.1%)、「被服品」(紳士・婦人洋服など)が350件(同9.9%)、「住居品」(家具・寝具など)が309件(同8.7%)、「車両・乗り物」(自動車など)が259件(同7.3%)、「光熱水品」が134件(同3.8%)、「土地・建物・設備」が133件(同3.8%)、「他の商品」が13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528件と最も多く、次いで「医薬品」が49件となっています。2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135件と最も多く、次いでスマートフォンなどの「電話機・電話機用品」が87件となっています。3位の「食料品」では、「健康食品」が314件と最も多く、次いで「飲料」が85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139件、次いで「アクセサリ」が48件となっています。

「役務」で最も多かったのは「レンタル・リース・貸借」(賃貸アパートなど)の663件(役務全体の18.2%)、次いで「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)、「教養・娯楽サービス」(インターネットゲームなどの他の教養・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)が各590件(同各16.2%)、「他の役務」(副業サポートなどの役務その他など)が572件(同15.7%)、「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385件(同10.6%)、「保健・福祉サービス」(理美容など)が349件(同9.6%)、「工事・建築・加工」が181件(同5.0%)、「修理・補修」が90件(同2.5%)、「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83件(同2.3%)、「他の行政サービス」が56件(同1.5%)、「内職・副業・ねずみ講」が39件(同1.1%)、「教育サービス」が21件(同0.6%)、「クリーニング」が15件(同0.4%)、「管理・保管」が12件(同0.3%)の順となっています。

1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565件で「レンタル・リース・貸借」の85.2%を占めています。2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244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178件となっています。同じく2位の「教養・娯楽サービス」では、インターネットゲームなどの「他の教養・娯楽」が最も多く231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156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491件で「他の役務」の85.8%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149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68件となっています。

図3 商品別相談状況

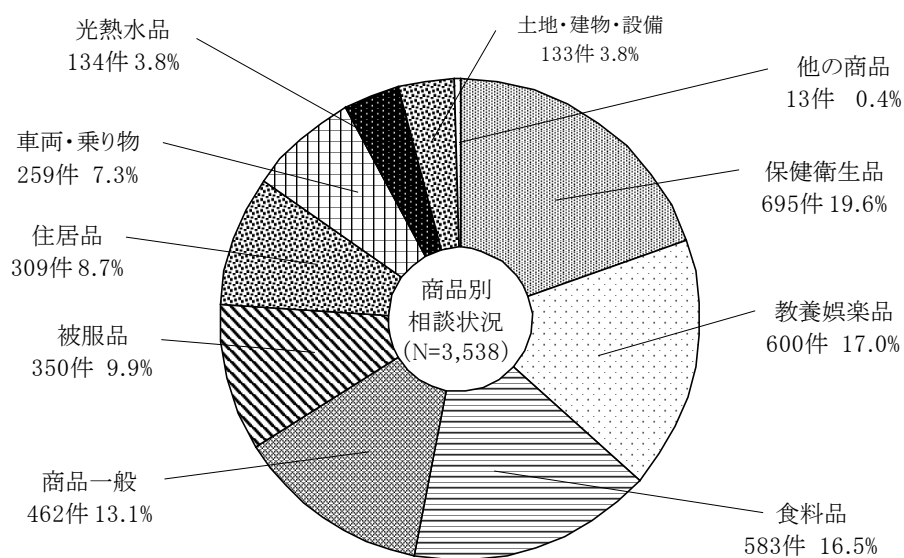
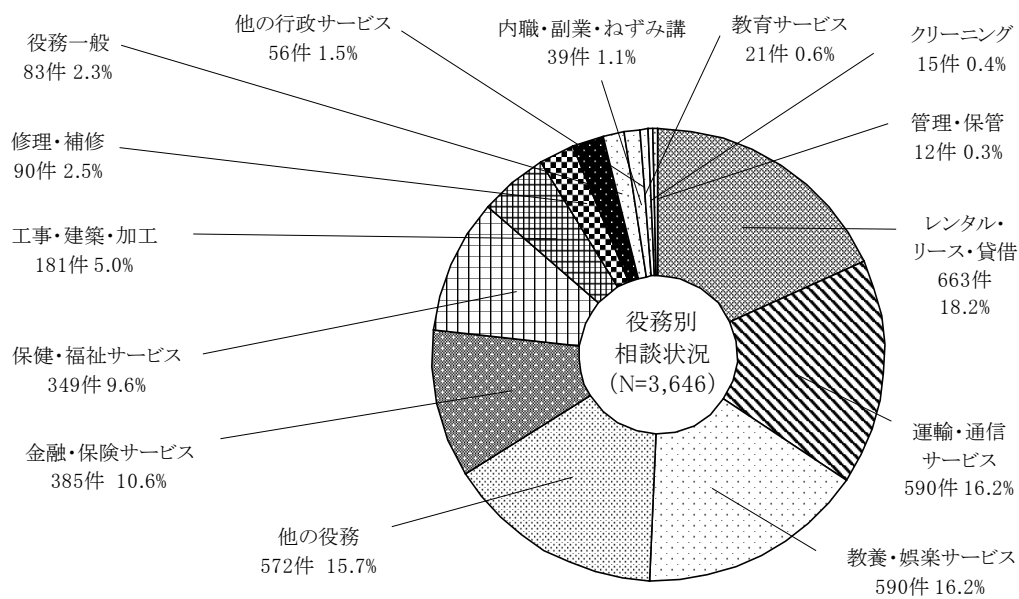


図4 役務別相談状況



## (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695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528件、「医薬品」に関する相談は49件でした。契約当事者は男性170件(24.5%)、女性475件(68.3%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く251件(36.1%)、次いで無職180件(25.9%)、家事従事者165件(23.7%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・SNS広告でシミが剥がれる画像を見て、定期購入の美容液を注文。効果がなく解約を申し出たら、通常価格との差額を請求された。納得できない。
- ・インターネット通販で初回限りだと思い、シャンプーを注文したが、知らない間に定期購入のコースに変更になっていたことがわかった。初回のみで解約したい。
- ・高齢の義母が、使わない配置薬を契約していたことに気づいた。家の中を調べると5社と配置薬の契約をしていたことが判明し、健康食品も購入していた。解約希望。

#### ② 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は600件でした。うち、「他の教養娯楽品」に関する相談は135件、「電話機・電話機用品」に関する相談は87件でした。契約当事者は男性319件(53.2%)、女性237件(39.5%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く234件(39.0%)、次いで無職151件(25.2%)、家事従事者84件(14.0%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・動画サイトで電子タバコの広告を見て、一度限りだと思い購入した。2回目の商品が発送になるとメールが届き、定期購入になっていることがわかった。解約したい。
- ・SNSの広告で「2万円がお試し価格3千円」と出ていた電子タバコを注文。届いてから1回当たり1万8千円の12回縛りの定期購入と判明。高額で納得できない。
- ・友人とその知人数人に脅されて、スマートフォン5台を契約し友人に渡した。現物は手元にないが、携帯電話会社から100万円近い請求を受けている。支払義務はあるか。

#### ③ 食料品

「食料品」に関する相談は583件でした。うち、「健康食品」に関する相談は314件、「飲料」に関する相談は85件でした。契約当事者は男性190件(32.6%)、女性261件(44.8%)となっています。職業別では給与生活者、無職が最も多く各142件(各24.4%)、次いで家事従事者95件(16.3%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・SNSの広告を見てダイエットサプリを注文。定期購入の回数縛りはなかったが、解約手続きをすると定価との差額を請求すると言われた。注文時にはわからなかった。
- ・自分宛に知らない会社から荷物が届いたので受け取り拒否した。定期購入の健康食品のようだが、送り状を確認すると、氏名は合っていたが、電話番号は違っていた。
- ・スーパーでティッシュ配りをしていた男性に腕をつかまれ、ウォーターサーバーのレンタルを勧められた。お得だと説明され契約したが、勧誘方法が強引で必要ないので解約したい。



## 【役務部門】

### ① 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663件でした。うち、「集合住宅」に関する相談が最も多く565件でした。契約当事者は男性320件(48.3%)、女性290件(43.7%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く319件(48.1%)、次いで無職127件(19.2%)、家事従事者85件(12.8%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・5年間入居した賃貸アパートを退去した。結露によるカビやタバコのヤニ汚れを指摘され、クロスとクッションフロアの張替費用を全額請求されたが、高額で納得できない。
- ・10年入居した賃貸マンションを退去した。浴室にカビがあるためコーティングや洗面台の特殊清掃など高額な費用を請求された。24時間換気していたが、5年位でカビが発生しており納得できない。
- ・娘の賃貸アパートの退去に立ち合い、管理会社が水落しを確認した後に退去した。退去後に、水道管の凍結を理由に修理代を請求されたが、支払義務はあるか。

### ② 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」に関する相談は590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244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178件でした。契約当事者は男性309件(52.4%)、女性236件(40.0%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く197件(33.4%)、次いで無職181件(30.7%)、家事従事者72件(12.2%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・実家の母が、電話勧誘で「アナログ回線が使えなくなる。」と言われて光回線を契約したようだ。母はインターネットを利用しておらず、元の回線に戻したい。
- ・電話で「光回線を乗り換えると安くなる。」と説明され契約したが、実際はキャッシュバックを含めた価格で嘘の説明だった。解約すると解約料が発生し納得できない。
- ・高齢の母宛に「従来型の携帯電話機が使えなくなる。」と携帯電話会社から連絡があり、店舗に出向くと母が使えそうにないスマートフォンを勧められ契約したが、納得できない。

### ③ 教養・娯楽サービス

「教養・娯楽サービス」に関する相談は590件でした。うち、「他の教養・娯楽」(インターネットゲームなど)に関する相談は231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156件となっています。契約当事者は男性293件(49.7%)、女性250件(42.4%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く225件(38.1%)、次いで無職113件(19.2%)、学生85件(14.4%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・高校生の息子が親のクレジットカードとキャリア決済を無断で使いスマートフォンのゲームに高額課金していた。総額50万円になっていることがわかったが、取り消してほしい。
- ・中学生の息子が親に無断でクレジットカードを登録し、ゲームに課金していた。明細を見てプラットフォーム名で10万円の請求があり判明。未成年なので請求を取り消してほしい。
- ・スマートフォンでアダルトサイトにアクセスすると年齢確認を求められたため、「18歳以上」を選択すると、40万円の請求画面に切り替わった。支払う必要はあるか。

表4 商品小分類及び役務小分類にみる主な相談(上位10位)

(1) 商品小分類

順位	商品名	令和5年度			令和4年度		
		合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
1	化粧品 乳液	528	515	13	826	818	8
2	商品一般	462	385	77	548	484	64
3	健康食品 他の健康食品	314	301	13	425	415	10
4	自動車 普通・小型自動車	217	199	18	219	209	10
5	紳士・婦人洋服	139	128	11	189	180	9
6	他の教養娯楽品 電子タバコ	135	123	12	171	164	7
7	電気	88	75	13	103	95	8
8	電話機・電話機用品 スマートフォン	87	71	16	96	90	6
9	飲料 果実飲料	85	47	38	88	81	7
10	書籍・印刷物 新聞	83	75	8	39	31	8

(2) 役務小分類

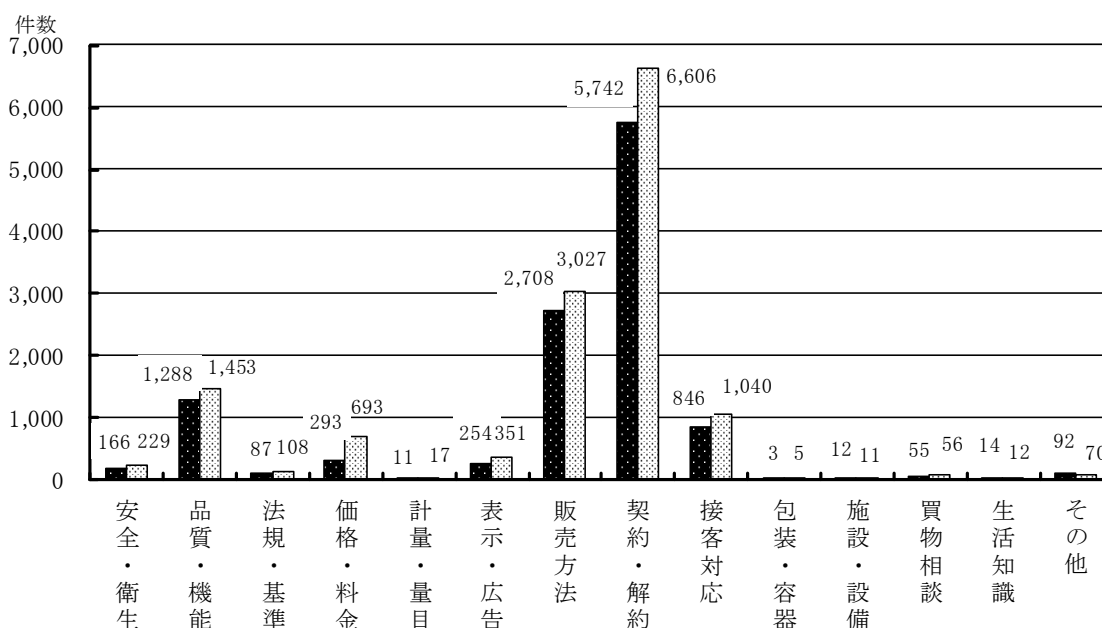
順位	商品名	令和5年度			令和4年度		
		合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
1	レンタル・リース・貸借 集合住宅	663	613	50	690	645	45
2	役務その他 役務その他サービス	491	450	41	483	439	44
3	インターネット通信サービス 光ファイバー	244	227	17	266	256	10
4	他の教養・娯楽 インターネットゲーム	231	220	11	309	300	9
5	工事・建築・加工 戸建住宅	181	163	18	217	217	12
6	移动通信サービス 携帯電話サービス	178	154	24	186	186	18
7	理美容 脱毛エステ	162	160	2	181	175	6
8	娯楽等情報配信サービス アダルト情報	156	142	14	187	187	6
9	他の金融関連サービス 金融関連サービスその他	149	131	18	116	116	16
10	医療 医療サービス	92	85	7	114	101	13

※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

■5年度 ■4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5,742件(商品・役務受付合計7,184件の79.9%)でした。次いで多かったのは「販売方法」の2,708件(同37.7%)、次いで「品質・機能、役務品質」の1,288件(同17.9%)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	2,790	48.6%	2,952	51.4%	5,742	79.9%
販売方法	1,551	57.3%	1,157	42.7%	2,708	37.7%
品質・機能、役務品質	755	58.6%	533	41.4%	1,288	17.9%
接客対応	358	42.3%	488	57.7%	846	11.8%
価格・料金	110	37.5%	183	62.5%	293	4.1%

※ 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
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)	693 (8.3)	17 (0.2)	351 (4.2)	3,027 (36.1)	6,606 (78.8)	1,040 (12.4)	5 (0.1)	11 (0.1)	56 (0.7)	12 (0.1)	70 (0.8)
5年度	166 (2.3)	1,288 (17.9)	87 (1.2)	293 (4.1)	11 (0.2)	254 (3.5)	2,708 (37.7)	5,742 (79.9)	846 (11.8)	3 (0.0)	12 (0.2)	55 (0.8)	14 (0.2)	92 (1.3)

※ 内容別分類相談件数は、複数カウントしています。

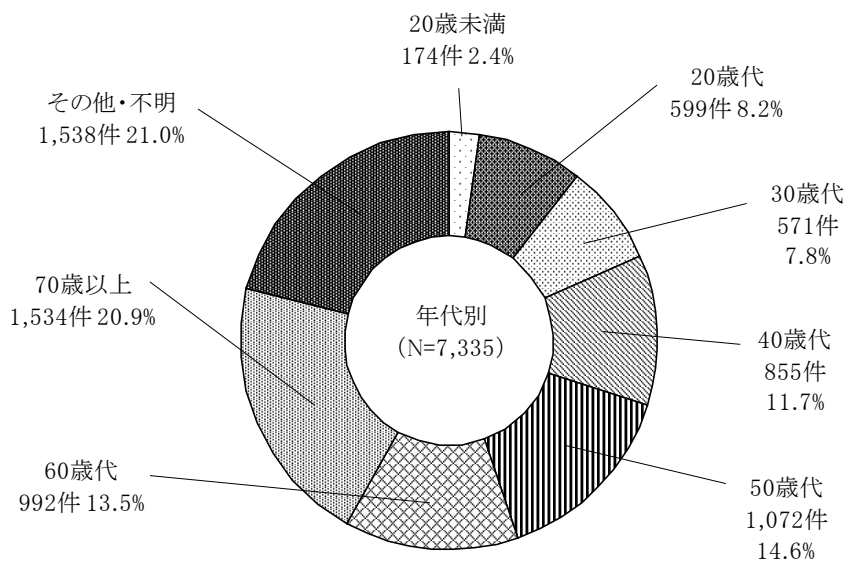
※ ( )内は、「商品」と「役務」の受付件数の合計に対する割合です(単位:%)。

## 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7,335件を契約当事者の年代別で見ると、70歳以上1,534件(20.9%)が最も多く、次いで50歳代1,072件(14.6%)、60歳代992件(13.5%)、40歳代855件(11.7%)、20歳代599件(8.2%)、30歳代571件(7.8%)、20歳未満174件(2.4%)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695件で、これを年代別にみると70歳以上192件(27.6%)、60歳代164件(23.6%)、50歳代135件(19.4%)、40歳代71件(10.2%)、30歳代21件(3.0%)、20歳代18件(2.6%)、20歳未満13件(1.9%)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528件で、年代別では60歳代143件(27.1%)、70歳以上122件(23.1%)、50歳代110件(20.8%)、40歳代52件(9.8%)、30歳代16件(3.0%)、20歳代15件(2.8%)、20歳未満11件(2.1%)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600件で、これを年代別で見ると70歳以上133件(22.2%)、40歳代96件(16.0%)、60歳代87件(14.5%)、50歳代76件(12.7%)、30歳代56件(9.3%)、20歳代33件(5.5%)、20歳未満11件(1.8%)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135件で、年代別では60

歳代27件(20.0%)、40歳代25件(18.5%)、70歳以上18件(13.3%)、50歳代16件(11.9%)、30歳代15件(11.1%)、20歳代6件(4.4%)、20歳未満1件(0.7%)となっています。

### ③ 食料品

「食料品」に関する相談は583件で、これを年代別で見ると70歳以上139件(23.8%)、60歳代94件(16.1%)、50歳代76件(13.0%)、40歳代46件(7.9%)、30歳代23件(3.9%)、20歳代13件(2.2%)、20歳未満8件(1.4%)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314件で、年代別では70歳以上86件(27.4%)、次いで50歳代55件(17.5%)、60歳代54件(17.2%)、40歳代28件(8.9%)、30歳代15件(4.8%)、20歳未満、20歳代が各5件(各1.6%)となっています。

### ④ 商品一般

「商品一般」に関する相談は462件で、これを年代別で見ると70歳以上99件(21.4%)、次いで50歳代、60歳代が各57件(各12.3%)、40歳代36件(7.8%)、30歳代20件(4.3%)、20歳代18件(3.9%)、20歳未満5件(1.1%)となっています。

### ⑤ 被服品

「被服品」に関する相談は350件で、これを年代別で見ると50歳代72件(20.6%)、40歳代60件(17.1%)、60歳代54件(15.4%)、70歳以上53件(15.1%)、30歳代29件(8.3%)、20歳未満16件(4.6%)、20歳代13件(3.7%)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139件で、年代別では50歳代30件(21.6%)、60歳代25件(18.0%)、40歳代22件(15.8%)、70歳以上21件(15.1%)、20歳未満8件(5.8%)、30歳代7件(5.0%)、20歳代6件(4.3%)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 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663件で、これを年代別で見ると30歳代110件(16.6%)、50歳代108件(16.3%)、40歳代102件(15.4%)、20歳代86件(13.0%)、60歳代58件(8.7%)、70歳以上56件(8.4%)、20歳未満6件(0.9%)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、賃貸アパートなどの「集合住宅」に関する相談565件で、30歳代97件(17.2%)、50歳代96件(17.0%)、40歳代92件(16.3%)、20歳代81件(14.3%)、60歳代51件(9.0%)、70歳以上49件(8.7%)、20歳未満6件(1.1%)となっています。

### ② 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」に関する相談は590件で、これを年代別で見ると70歳以上152件(25.8%)、60歳代99件(16.8%)、50歳代81件(13.7%)、40歳代62件(10.5%)、30歳代40件(6.8%)、20歳代36件(6.1%)、20歳未満12件(2.0%)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244件で、年代別では70歳以上58件(23.8%)、60歳代50件(20.5%)、50歳代37件(15.2%)、40歳代25件(10.2%)、30歳代22件(9.0%)、20歳代13件(5.3%)、20歳未満2件(0.8%)となっています。

### ③ 教養・娯楽サービス

「教養・娯楽サービス」に関する相談は590件で、これを年代別で見ると50歳代102件(17.3%)、20歳代81件(13.7%)、40歳代74件(12.5%)、20歳未満71件(12.0%)、70歳以上58件(9.8%)、60歳代57件(9.7%)、30歳代53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、インターネットゲームなどの「他の教養・娯楽」に関する相談231件で、年代別では20歳未満53件(22.9%)、50歳代40件(17.3%)、20歳代35件(15.2%)、40歳代22件(9.5%)、30歳代20件(8.7%)、60歳代16件(6.9%)、70歳以上15件(6.5%)となっています。

### ④ 他の役務

「他の役務」に関する相談は572件で、これを年代別で見ると70歳以上118件(20.6%)、50歳代69件(12.1%)、60歳代58件(10.1%)、40歳代57件(10.0%)、20歳代56件(9.8%)、30歳代46件(8.0%)、20歳未満4件(0.7%)となっています。

「他の役務」に関する相談で最も多いのは、副業サポートなどの「役務その他」に関する相談491件で、年代別では70歳以上106件(21.6%)、50歳代53件(10.8%)、20歳代、60歳代が各49件(各10.0%)、40歳代47件(9.6%)、30歳代37件(7.5%)、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385件で、これを年代別で見ると70歳以上91件(23.6%)、50歳代65件(16.9%)、20歳代41件(10.6%)、60歳代40件(10.4%)、40歳代39件(10.1%)、30歳代35件(9.1%)、20歳未満3件(0.8%)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149件で、70歳以上34件(22.8%)、20歳代24件(16.1%)、40歳代23件(15.4%)、50歳代22件(14.8%)、30歳代18件(12.1%)、60歳代10件(6.7%)、20歳未満1件(0.7%)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	5 年 度 計	4 年 度 計
商 品	保 健 衛 生 品	13	18	21	71	135	164	192	81	695	945
	( 化 粧 品 )	11	15	16	52	110	143	122	59	528	826
	( 医 薬 品 )	1	1	0	5	4	4	26	8	49	24
	教 養 娛 楽 品	11	33	56	96	76	87	133	108	600	706
	(他の教養娯楽品)	1	6	15	25	16	27	18	27	135	171
	(電話機・電話機用品)	7	7	4	12	8	11	25	13	87	88
	食 料 品	8	13	23	46	76	94	139	184	583	710
	( 健 康 食 品 )	5	5	15	28	55	54	86	66	314	425
	( 飲 料 )	3	6	3	5	3	9	9	47	85	39
	商 品 一 般	5	18	20	36	57	57	99	170	462	548
	被 服 品	16	13	29	60	72	54	53	53	350	521
	(紳士・婦人洋服)	8	6	7	22	30	25	21	20	139	189
	(アクセサリ)	2	1	5	5	7	5	14	9	48	88
役 務	レンタル・リース・貸借	6	86	110	102	108	58	56	137	663	690
	( 集 合 住 宅 )	6	81	97	92	96	51	49	93	565	585
	運輸・通信サービス	12	36	40	62	81	99	152	108	590	648
	(インターネット通信サービス)	2	13	22	25	37	50	58	37	244	266
	(移動通信サービス)	10	17	7	17	32	29	38	28	178	204
	教養・娯楽サービス	71	81	53	74	102	57	58	94	590	769
	(他の教養・娯楽)	53	35	20	22	40	16	15	30	231	309
	(娯楽等情報配信サービス)	11	23	14	18	30	18	16	26	156	193
	他 の 役 務	4	56	46	57	69	58	118	164	572	565
	(役務その他)	4	49	37	47	53	49	106	146	491	483
	(外食・食事宅配)	0	5	8	9	12	8	3	14	59	44
	金融・保険サービス	3	41	35	39	65	40	91	71	385	409
	(他の金融関連サービス)	1	24	18	23	22	10	34	17	149	132
(融資サービス)	1	8	9	6	8	9	8	19	68	74	

※()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	年齢別								性別等			職業別					
		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	7,335	174	599	571	855	1,072	992	1,534	1,538	3,038	3,488	809	2,587	329	1,156	242	1,762	1,259
商品一般	462	5	18	20	36	57	57	99	170	174	171	117	106	9	66	7	118	156
食料品	583	8	13	23	46	76	94	139	184	190	261	132	142	29	95	11	142	164
住居品	309	2	5	17	46	44	58	87	50	114	176	19	111	16	74	2	69	37
光熱水品	134	5	9	6	9	17	18	39	31	75	48	11	35	7	14	6	48	24
被服品	350	16	13	29	60	72	54	53	53	96	233	21	116	20	87	18	69	40
保健衛生品	695	13	18	21	71	135	164	192	81	170	475	50	251	16	165	15	180	68
教養娯楽品	600	11	33	56	96	76	87	133	108	319	237	44	234	37	84	14	151	80
車両・乗り物	259	1	23	31	35	48	31	34	56	194	45	20	144	16	12	3	45	39
土地・建物・設備	133	0	6	8	15	15	13	41	35	61	55	17	41	9	17	0	35	31
他の商品	13	0	1	0	3	0	0	3	6	7	1	5	2	3	0	0	2	6
商品計	3,538	61	139	211	417	540	576	820	774	1,400	1,702	436	1,182	162	614	76	859	645
クリーニング	15	0	1	0	0	6	2	5	1	5	9	1	4	2	6	0	2	1
レンタル・リース・貸借	663	6	86	110	102	108	58	56	137	320	290	53	319	29	85	13	127	90
工事・建築・加工	181	0	1	8	13	22	30	64	43	82	79	20	41	8	38	0	58	36
修理・補修	90	1	7	3	14	10	8	32	15	45	42	3	31	4	23	2	21	9
管理・保管	12	0	0	1	1	2	2	3	3	4	5	3	3	1	0	0	5	3
役務一般	83	1	3	7	14	18	12	13	15	44	34	5	42	4	11	1	15	10
金融・保険サービス	385	3	41	35	39	65	40	91	71	172	186	27	139	21	59	9	100	57
運輸・通信サービス	590	12	36	40	62	81	99	152	108	309	236	45	197	35	72	14	181	91
教育サービス	21	2	0	5	8	2	1	0	3	8	12	1	12	1	3	2	0	3
教養・娯楽サービス	590	71	81	53	74	102	57	58	94	293	250	47	225	28	64	85	113	75
保健・福祉サービス	349	11	126	38	29	25	21	63	36	66	272	11	156	7	54	24	74	34
他の役務	572	4	56	46	57	69	58	118	164	198	261	113	173	20	87	12	137	143
内職・副業・ねずみ講	39	1	11	6	8	3	5	1	4	11	26	2	17	1	9	2	7	3
他の行政サービス	56	0	2	2	3	5	8	16	20	28	17	11	15	1	5	0	17	18
役務計	3,646	112	451	354	424	518	401	672	714	1,585	1,719	342	1,374	162	516	164	857	573
他の相談	151	1	9	6	14	14	15	42	50	53	67	31	31	5	26	2	46	41

## 6 契約・購入金額及び既支払金額、被害回復の状況

### (1) 契約・購入金額

相談全体における契約・購入金額について、金額が判明している4,107件の合計は、約22億5千5百万円で、平均約54万9千円となっています。内訳は、1万円以上5万円未満が1,251件(17.1%)で最も多く、次いで1万円未満が1,008件(13.7%)、10万円以上50万円未満が835件(11.4%)、5万円以上10万円未満が372件(5.1%)、100万円以上500万円未満が326件(4.4%)、50万円以上100万円未満が241件(3.3%)、500万円以上1千万円未満が40件(0.5%)、1千万円以上5千万円未満が30件(0.4%)、5千万円以上1億円未満が4件(0.1%)、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3,228件(44.0%)となっています。

苦情相談における契約・購入金額では、金額の判明している3,927件(苦情全体の61.0%)の合計は、約20億9千2百万円でした。また、平均金額は約53万円でした。合計額の最も多かった商品・役務としては「普通・小型自動車」の約2億1千4百万円、次いで「ファンド型投資商品」の約1億7千万円、「新築工事」の約1億5千4百万円、「役務その他サービス」の約1億1千1百万円、「中古分譲マンション」の約9千5百万円、「金融コンサルティング」の約6千5百万円の順となっています。

### (2) 既支払金額

相談全体における既支払金額について、金額が判明している3,423件の合計は、約9億8千2百万円で、平均約28万7千円となっています。

苦情相談における既支払金額では、金額が判明している3,302件(苦情全体の51.3%)の合計は約9億7千3百万円で、平均金額は約28万7千円となっています。既支払金額の合計額が最も多かったのは、「ファンド型投資商品」の約1億6千7百万円、次いで「新築工事」の約6千5百万円、「役務その他サービス」の約6千万円、「金融関連サービスその他」の約5千9百万円、「普通・小型自動車」の約5千7百万円の順となっています。

表9 相談全体における契約・購入金額及び既支払金額

	契約・購入金額												既支払金額			
	1万円未満	5万円未満	10万円未満	50万円未満	100万円未満	500万円未満	1千万円未満	5千万円未満	1億円未満	1億円以上	その他・不明	総件数(件)	総合計金額(円)	平均金額(円)	総合計金額(円)	平均金額(円)
件数	1,008	1,251	372	835	241	326	40	30	4	0	3,228	7,335	2,254,770,834	549,007	982,053,756	286,899
構成比	13.7	17.1	5.1	11.4	3.3	4.4	0.5	0.4	0.1	0.0	44.0	100.0				

※構成比は単位：%

※「平均金額」は、「総件数」から「その他・不明」を除いた4,107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
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	2,579,094,927	511,218	1,059,426,952	240,888
令和5年度	2,254,770,834	549,007	982,053,756	286,899

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		2,092,029,017	532,730	苦情相談全体		973,494,452	294,820
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	普通・小型自動車	214,342,832	2,232,738	1	ファンド型投資商品	166,782,826	4,905,377
2	ファンド型投資商品	170,467,826	4,735,217	2	新築工事	64,540,000	16,135,000
3	新築工事	154,040,000	38,510,000	3	役務その他サービス	59,609,788	382,114
4	役務その他サービス	110,665,569	632,375	4	金融関連サービスその他	58,901,100	2,356,044
5	中古分譲マンション	95,300,000	15,883,333	5	普通・小型自動車	57,032,887	1,018,444
6	金融コンサルティング	65,194,796	1,018,669	6	金融コンサルティング	52,058,680	882,351
7	金融関連サービスその他	63,041,177	2,334,858	7	金融・保険一般	40,000,000	40,000,000
8	販売預託型投資商品	53,577,480	26,788,740	8	着物類	29,030,625	5,806,125
9	新築分譲マンション	52,002,000	17,334,000	9	新築分譲マンション	27,502,000	9,167,333
10	フリーローン・サラ金	50,949,030	1,415,251	10	増改築工事	27,184,000	3,398,000
11	増改築工事	41,815,000	5,226,875	11	衛生設備工事	26,502,000	1,394,842
12	賃貸アパート	40,676,762	170,911	12	未公開株	26,307,500	13,153,750
13	金融・保険一般	40,000,000	40,000,000	13	他の四輪自動車	21,010,000	5,252,500
14	衛生設備工事	39,518,000	1,718,174	14	屋根工事	15,520,000	1,034,667
15	商品一般	39,492,030	235,072	15	商品一般	15,207,609	106,347
16	ソーラーシステム	38,956,200	6,492,700	16	外国為替証拠金取引	11,770,000	1,471,250
17	広告代理サービス	36,290,400	788,922	17	祈とうサービス	10,885,097	544,255
18	脱毛エステ	35,498,851	338,084	18	他の内職・副業	10,745,900	370,548
19	屋根工事	35,335,718	2,208,482	19	外食	10,364,980	450,651
20	着物類	31,879,125	5,313,188	20	商品デリバティブ取引	10,070,000	5,035,000
合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	1,409,042,796 (67.4%)		合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	741,024,992 (76.1%)	

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	39,492,030	15,207,609
食料品	17,740,711	9,203,750
住居品	12,225,724	5,386,812
光熱水品	780,199	210,500
被服品	45,832,737	34,894,733
保健衛生品	22,400,768	10,392,954
教養娯楽品	48,560,137	16,943,799
車両・乗り物	266,085,548	90,750,482
土地・建物・設備	219,268,655	53,404,633
他の商品	2,038,050	1,414,400

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	67,054	43,204
レンタル・リース・貸借	71,609,221	8,436,913
工事・建築・加工	351,444,190	161,199,846
修理・補修	6,533,759	1,769,961
管理・保管	81,520	32,020
役務一般	9,885,459	3,594,534
金融・保険サービス	523,681,830	399,256,403
運輸・通信サービス	10,334,543	2,841,628
教育サービス	4,243,593	2,330,750
教養・娯楽サービス	99,806,863	26,765,686
保健・福祉サービス	71,154,037	22,166,876
他の役務	228,143,620	96,235,259
内職・副業・ねずみ講	21,784,429	10,995,900
他の行政サービス	15,822,340	3,800

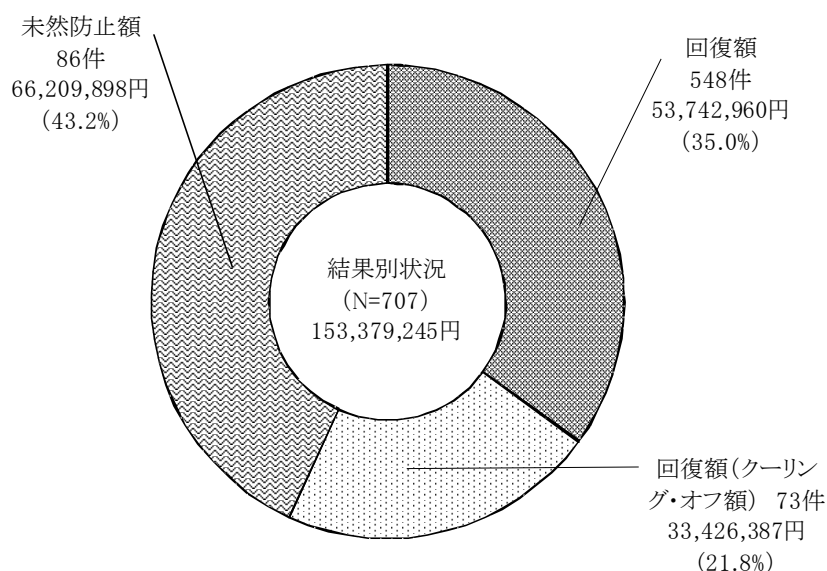
### (3) 被害回復等の状況

苦情相談全体における救済金額等の状況について、令和5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2,669件のうち、金額が判明している707件についてみると、合計金額は、約1億5千3百万円になりました。

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548件で合計金額は約5千4百万円、②の「回復額(クーリング・オフ額)」は73件で合計金額は約3千3百万円、③の「未然防止額」は86件で合計金額は約6千6百万円となっています。

図7 苦情相談における被害回復等の状況



### (4) 解決割合

令和5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、あるいは「斡旋不調」となったもの(a)2,840件のうち、解決内容が判明しているもの(b)(※)は897件で、解決割合(b/a)は31.6%になりました。

契約当事者の年齢別では、29歳以下(若年者)が346件(a)のうち113件(b)で解決割合は32.7%、65歳以上(高齢者)は834件(a)のうち314件(b)で同37.6%でした。

※解決内容のうち、「契約通り履行」、「全面解約・取消」、「返金」、「交換・代替品」、「修理・補修」、「損害賠償・治療費」、「解決・見舞金」、「一部解約・取消」、「その他」のいずれか1つ以上が選択されたもの。

## 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	462	385	1	5	9	5	0	36	134	323	38	0	1	1	1	10	564
B 食料品	B10 食料品一般	6	2	0	0	1	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	7
	B21 穀類	21	17	3	5	0	0	1	3	4	11	3	0	0	0	0	30
	B22 魚介類	44	40	2	16	0	2	1	4	26	21	6	0	0	0	0	78
	B23 肉類	9	8	2	3	0	0	1	2	1	3	1	0	0	0	0	13
	B24 乳卵類	9	7	1	4	1	2	0	0	2	3	1	0	0	0	0	14
	B25 野菜・海草	15	12	3	6	0	0	0	2	1	8	1	0	0	0	1	22
	B26 油脂・調味料	9	7	0	4	0	0	0	1	1	2	3	0	0	0	1	12
	B31 果物	15	13	0	8	0	0	0	0	1	7	4	0	0	0	0	20
	B32 菓子類	26	13	2	6	0	0	0	3	3	16	4	0	0	0	1	35
	B33 飲料	85	47	2	40	1	0	1	2	21	44	2	0	0	1	0	114
	B34 酒類	7	7	1	2	0	0	1	0	1	4	1	0	0	0	0	10
	B40 調理食品	23	19	4	9	0	1	0	2	2	13	2	0	0	0	0	33
	B51 健康食品	314	301	12	27	0	7	0	5	210	298	12	0	0	1	0	574
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	583	493	32	130	3	12	5	28	273	432	40	0	0	2	1	962	

#### ① 商品一般

商品一般の相談件数は462件で、うち苦情件数は385件(83.3%)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」323件、「販売方法」134件、「接客対応」38件の順となっています。

#### ② 食料品

食料品の相談件数は583件で、うち苦情件数は493件(84.6%)です。「健康食品」に関する相談が最も多く314件(53.9%)で、次いで「飲料」85件(14.6%)、「魚介類」44件(7.5%)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」432件、「販売方法」273件、「品質・機能、役務品質」130件の順となっています。

## (2) 住居品、光熱水品

表14

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数															
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	計	
C 住居品	C10 住居品一般	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	C21 食生活機器	33	28	3	20	3	0	0	1	5	23	4	0	0	0	0	0	59
	C22 食器・台所用品	35	28	4	15	0	0	0	1	8	19	3	0	0	0	0	0	50
	C23 洗濯・裁縫用具	8	7	0	5	0	0	0	0	2	4	1	0	0	0	0	0	12
	C24 掃除用品	24	23	0	12	0	2	0	2	8	16	7	0	0	0	0	0	47
	C25 洗浄剤等	13	11	3	8	0	0	1	3	2	5	2	0	0	0	0	0	24
	C31 空調・冷暖房機器	70	60	5	31	4	3	0	2	21	48	7	0	0	0	2	1	124
	C32 家具・寝具	71	62	4	18	1	0	0	6	31	55	10	1	0	3	0	0	129
	C33 室内装備品	7	7	0	4	0	0	0	0	0	7	1	0	0	0	0	0	12
	C34 照明器具	5	5	1	1	0	0	0	0	3	4	0	0	0	0	0	0	9
	C40 他の住居品	42	39	4	18	1	1	0	3	16	34	5	0	0	0	0	0	82
C 計	309	270	24	132	9	6	1	19	96	215	40	1	0	3	2	1	549	
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	88	75	1	2	1	19	0	0	23	67	8	0	0	1	0	1	123
	D30 ガス	21	19	0	0	0	9	0	0	2	9	4	0	0	0	0	0	24
	D40 石油	18	15	2	3	0	8	2	0	1	11	4	0	1	0	1	0	33
	D50 水道	2	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	D60 他の光熱水品	5	4	0	3	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	7
	D 計	134	115	3	8	1	37	2	1	27	89	17	0	1	1	1	1	189

## ① 住居品

住居品の相談件数は309件で、うち苦情件数は270件(87.4%)です。「家具・寝具」に関する相談が最も多く71件(23.0%)、次いで「空調・冷暖房機器」70件(22.7%)、「他の住居品」42件(13.6%)の順となっています。

「家具・寝具」では、高齢者を狙った布団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」215件、「品質・機能、役務品質」132件、「販売方法」96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134件で、うち苦情件数は115件(85.8%)です。「電気」に関する相談が最も多く88件(65.7%)、次いで「ガス」21件(15.7%)、「石油」18件(13.4%)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」89件、「価格・料金」37件、「販売方法」27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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E20 和服	14	10	0	0	0	2	0	0	9	12	3	0	0	0	0	1	27
E31 洋服一般	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
E34 子供洋服	3	3	0	0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	5
E35 洋装下着	36	34	0	9	0	0	0	4	21	33	4	0	0	0	0	0	71
E36 紳士・婦人洋服	139	128	0	33	1	1	0	8	74	121	18	0	0	0	3	2	261
E41 履物	43	39	1	9	0	0	0	1	20	36	7	0	0	1	1	1	77
E42 かばん	40	38	0	8	0	0	0	1	29	37	1	0	0	0	0	0	76
E43 アクセサリー	48	42	0	10	0	1	0	1	23	41	0	0	0	0	0	0	76
E44 他の身の回り品	22	21	0	1	0	0	0	0	12	22	1	0	0	0	0	0	36
E50 生地・糸類	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
E60 他の被服品	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
E 計	350	319	1	70	2	4	0	15	189	309	35	0	0	1	4	4	634

## ① 被服品

被服品の相談件数は350件で、うち苦情件数は319件(91.1%)です。「紳士・婦人洋服」に関する相談が最も多く139件(39.7%)、次いで「アクセサリー」48件(13.7%)、「履物」43件(12.3%)、「かばん」40件(11.4%)、「洋装下着」36件(10.3%)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、商品が届かず販売店と連絡もとれない」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」309件、「販売方法」189件、「品質・機能、役務品質」70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	2	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	4
	F20 医薬品	49	44	4	11	2	0	0	4	26	38	4	0	0	1	0	1	91
	F30 医療用具	44	37	0	13	2	1	0	1	15	34	6	0	0	2	0	0	74
	F40 化粧品	528	515	42	66	1	5	2	16	422	518	25	0	0	0	0	1	1,098
	F50 理美容器具・用品	46	44	3	14	0	1	0	3	15	41	8	0	0	0	0	0	85
	F60 他の保健衛生品	26	19	2	9	0	0	0	1	6	18	3	0	0	0	1	0	40
	F 計	695	661	51	113	5	7	2	25	486	651	46	0	0	3	1	2	1,392
G 教 養 娯 楽 品	G10 教養娯楽品一般	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	G20 文具・事務用品	11	6	0	4	0	1	0	0	3	6	0	0	0	1	0	0	15
	G21 パソコン・パソコン関連用品	56	52	1	26	1	2	0	4	20	38	8	0	0	0	0	0	100
	G25 電話機・電話機用品	87	71	0	35	0	3	0	0	18	58	14	0	0	0	0	0	128
	G30 学習教材	27	26	0	3	0	0	0	1	15	27	3	0	0	0	0	0	49
	G40 書籍・印刷物	83	75	0	1	0	3	0	1	57	72	6	0	0	0	0	1	141
	G50 音響・映像製品	76	70	0	41	0	3	0	1	20	50	17	0	0	1	0	0	133
	G60 スポーツ用品	36	34	0	4	0	1	0	1	22	36	3	0	0	0	0	0	67
	G71 カメラ類	10	10	0	5	1	0	0	2	1	6	3	0	0	0	0	0	18
	G72 時計	25	20	0	6	0	1	0	1	12	20	3	0	0	0	0	0	43
	G73 他の光学機器	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
	G80 玩具・遊具	44	39	2	7	1	0	0	7	17	37	3	2	0	0	0	0	76
	G91 楽器	8	7	0	2	0	0	0	0	4	7	0	0	0	0	0	0	13
G92 他の教養娯楽品	135	123	2	16	1	4	0	4	68	118	15	0	0	0	1	0	229	
G 計	600	535	5	150	4	18	0	22	258	477	75	2	0	2	1	1	1,015	

① 保健衛生品

保健衛生品の相談件数は695件で、うち苦情件数は661件(95.1%)です。「化粧品」に関する相談が最も多く528件(76.0%)、次いで「医薬品」が49件(7.1%)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」651件、「販売方法」486件、「品質・機能、役務品質」113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600件で、うち苦情件数は535件(89.2%)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135件(22.5%)、次いでスマートフォンなどの「電話機・電話機用品」87件(14.5%)、新聞などの「書籍・印刷物」83件(13.8%)、テレビなどの「音響・映像製品」76件(12.7%)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」477件、「販売方法」258件、「品質・機能、役務品質」150件の順となっています。

(5) 車両・乗り物、土地・建物・設備、他の商品

表17

商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計	
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他		
H 車 両 ・ 乗 り 物	H10 車両・乗り物一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	H20 自動車	217	199	7	85	5	9	0	4	39	173	42	0	0	3	0	0	367
	H30 自動車用品	29	27	1	11	0	0	0	2	13	23	3	0	0	0	0	0	53
	H40 自転車・用品	11	10	1	3	1	0	0	1	3	7	2	0	0	1	0	0	19
	H50 運搬用具	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	H60 他の乗り物	2	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	4
	H 計	259	238	9	99	6	9	0	7	57	205	47	0	0	4	0	0	443
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	I10 土地・建物・設備一般	3	2	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
	I20 土地	15	7	0	0	1	1	0	0	1	10	0	0	0	2	1	1	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	24	23	1	9	0	1	0	0	9	14	5	0	0	0	0	1	40
	I33 戸建住宅	13	10	0	6	0	1	0	0	1	9	2	0	0	1	0	0	20
	I34 他の建物	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	I40 住宅構成材	6	5	0	3	0	0	0	0	2	3	1	0	0	0	0	0	9
	I51 空調・冷暖房・給湯設備	30	27	2	11	1	4	0	1	4	21	6	0	0	2	0	0	52
	I52 衛生設備	10	9	0	6	0	1	0	1	1	7	0	0	0	0	0	0	16
	I53 屋外装備品	18	11	0	4	2	1	0	1	1	9	2	0	0	3	1	0	24
	I54 他の住宅設備	13	11	0	5	0	2	0	2	5	8	1	0	0	0	0	0	23
I 計	133	106	3	45	5	11	0	5	26	81	17	0	0	8	2	2	205	
J00 他の商品	13	10	0	3	2	1	0	1	5	8	3	0	0	0	0	1	24	

① 車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は259件で、うち苦情件数は238件(91.9%)です。「自動車」に関する相談が大半を占め217件(83.8%)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」205件、「品質・機能、役務品質」99件、「販売方法」57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133件で、うち苦情件数は106件(79.7%)です。「空調・冷暖房・給湯設備」に関する相談が30件(22.6%)と最も多く、次いで「集合住宅」24件(18.0%)、「屋外装備品」18件(13.5%)の順となっています。内容別では「契約・解約」81件、「品質・機能、役務品質」45件、「販売方法」26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13件で、うち苦情相談は10件(76.9%)です。訪問販売による金地金の現物まがい商法などの相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」8件、「販売方法」5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	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	
	E 被服品	13	12	0	8	1	0	0	0	0	1	9	4	0	0	0	0	0	1	24
	うち紳士・婦人洋服	11	11	0	8	0	0	0	0	0	1	8	4	0	0	0	0	0	0	21
	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	0
K 計	15	14	0	8	1	0	0	0	0	1	11	4	0	0	0	0	0	1	26	
L レンタル・リース・貸借	C 住居品	2	2	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3	
	E 被服品	5	4	0	1	0	0	0	0	1	4	2	0	0	0	0	0	0	8	
	G 教養娯楽品	18	16	0	0	0	0	0	0	9	17	0	0	0	0	0	0	0	26	
	H 車両・乗り物	13	12	1	2	1	2	0	0	1	12	4	0	0	0	0	0	0	23	
	I 土地・建物・設備	623	577	6	185	5	28	0	4	7	514	120	0	1	0	1	3	874		
	うち集合住宅	565	530	6	167	3	23	0	3	6	467	108	0	1	0	0	3	787		
	うち戸建住宅	35	28	0	15	0	1	0	0	0	27	6	0	0	0	1	0	50		
上記以外の商品	2	2	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3		
L 計	663	613	7	188	6	30	0	5	19	551	126	0	1	0	1	3	937			

※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15件で、うち苦情件数は14件(93.3%)です。洋服など「被服品」に関する相談が13件(86.7%)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「契約・解約」が11件と最も多く、次いで「品質・機能、役務品質」8件、「接客対応」が4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663件で、うち苦情件数は613件(92.5%)です。賃貸アパートなど「集合住宅」に関する相談が565件(85.2%)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」551件、「品質・機能、役務品質」188件、「接客対応」126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															
			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	
M 工事・建築・加工	C 住居品	4	3	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4
	I 土地・建物・設備	175	158	3	73	2	20	0	4	48	115	24	0	0	9	0	0	298
	うち戸建住宅	114	103	3	44	2	9	0	4	34	70	12	0	0	9	0	0	187
	うち衛生設備	17	16	0	6	0	4	0	0	7	16	2	0	0	0	0	0	35
	上記以外の商品	2	2	0	1	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	5
M 計	181	163	3	75	2	21	0	4	49	117	26	0	0	10	0	0	307	
N 修理・補修	C 住居品	21	11	0	14	0	2	0	0	6	9	0	0	0	0	0	0	31
	うち家具・寝具	14	5	0	9	0	1	0	0	5	4	0	0	0	0	0	0	19
	E 被服品	5	5	0	1	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	5
	G 教養娯楽品	10	10	0	5	1	1	0	0	0	7	4	0	0	0	0	0	18
	うち電話機・電話機用品	3	3	0	3	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	6
	H 車両・乗り物	24	23	1	12	1	2	0	0	2	20	6	0	0	0	0	0	44
	うち自動車	24	23	1	12	1	2	0	0	2	20	6	0	0	0	0	0	44
	I 土地・建物・設備	25	24	0	6	0	7	0	0	5	19	2	0	0	1	0	0	40
	うち他の住宅設備	9	9	0	3	0	3	0	0	2	7	0	0	0	0	0	0	15
上記以外の商品	5	5	0	2	1	0	0	0	1	4	1	0	0	0	0	0	9	
N 計	90	78	1	40	3	13	0	0	14	61	14	0	0	1	0	0	147	

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

## ① 工事・建築・加工

工事・建築・加工の相談件数は181件で、うち苦情件数は163件(90.1%)です。「戸建住宅」に関する相談が114件(63.0%)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。」、「訪問販売でリフォーム工事を依頼したが高額で工事も杜撰。」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」117件、「品質・機能、役務品質」75件、「販売方法」49件、「接客対応」26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90件で、うち苦情件数78件(86.7%)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61件、「品質・機能、役務品質」40件、「販売方法」、「接客対応」が各14件の順となっています。

## (8) 管理・保管、役務一般、金融・保険サービス

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	2	2	0	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4
	I 土地・建物・設備	8	6	0	2	1	0	0	0	1	4	1	0	1	0	0	0	10
	うち土地	5	4	0	1	0	0	0	0	1	3	0	0	1	0	0	0	6
	上記以外の商品	2	2	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
	O 計	12	10	0	3	1	2	0	1	1	6	2	0	1	0	0	0	17
P00 役務一般	83	75	0	0	0	0	0	0	37	75	2	0	0	0	0	0	1	115
Q 金融・保険サービス	Q10 金融・保険一般	4	4	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	5
	Q20 生命保険	24	21	0	0	0	0	0	1	9	17	4	0	0	2	0	0	33
	Q30 損害保険	25	17	0	2	0	1	0	0	0	21	5	0	0	2	0	0	31
	Q35 その他の保険	9	8	0	0	0	0	0	0	3	7	1	0	0	0	0	0	11
	Q70 預貯金・証券等	43	23	0	0	1	0	0	0	13	23	6	0	0	2	0	10	55
	Q75 デリバティブ取引	17	17	0	0	0	0	0	0	16	15	0	0	0	0	0	0	31
	Q76 ファンド型投資商品	46	44	0	0	2	0	0	3	37	39	1	0	0	0	0	0	82
	Q80 融資サービス	68	60	0	0	3	1	0	1	11	63	2	0	0	1	0	0	82
	Q90 他の金融関連サービス	149	131	0	3	0	3	0	5	80	131	10	0	0	0	0	9	241
Q 計	385	325	0	5	6	5	0	10	170	320	29	0	0	7	0	19	571	

※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12件で、うち苦情件数は10件(83.3%)です。駐車場や賃貸アパート・分譲マンションの管理などの相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」6件、「品質・機能、役務品質」3件の順となっています。

## ② 役務一般

役務一般の相談件数は83件で、うち苦情件数は75件(90.4%)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などの相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」75件、「販売方法」37件の順となっています。

## ③ 金融・保険サービス

金融・保険サービスの相談件数は385件で、うち苦情件数は325件(84.4%)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149件(38.7%)、次いで「融資サービス」68件(17.7%)、「ファンド型投資商品」46件(11.9%)の順となっています。内容別では「契約・解約」が最も多く320件、次いで「販売方法」170件、「接客対応」29件の順となっています。

## (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	4	4	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4
	R71 旅客運送サービス	23	22	0	0	0	3	0	0	3	18	5	0	0	0	0	0	29
	R72 郵便・貨物運送サービス	42	40	0	16	0	4	0	0	4	27	15	0	0	1	0	0	67
	R80 放送・通信サービス一般	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
	R81 電報・固定電話	58	39	0	9	0	1	0	0	14	36	3	0	1	1	0	5	70
	R82 移動通信サービス	178	154	0	23	0	15	0	3	42	146	31	0	0	2	0	1	263
	R84 インターネット通信サービス	244	227	0	18	0	5	0	3	129	215	28	0	0	0	0	1	399
	R85 放送	38	33	1	2	1	0	0	1	6	30	6	0	0	0	0	1	48
R 計	590	522	1	68	1	28	0	7	202	475	88	0	1	4	0	8	883	
S 教育サービス	S10 教育一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	S20 学校教育	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3
	S30 補習教育	18	17	0	0	0	0	0	1	5	17	1	0	0	0	0	0	24
	S40 他の教育	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	S 計	21	19	0	0	0	1	0	1	5	20	2	0	0	0	0	0	29

## ① 運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は590件で、うち苦情件数は522件(88.5%)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244件(41.4%)、次いで携帯電話サービスなどの「移動通信サービス」178件(30.2%)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475件と圧倒的に多く、次いで「販売方法」202件、「接客対応」88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21件、うち苦情件数は19件(90.5%)です。「補習教育」に関する相談が18件(85.7%)で最も多くなっています。

内容別では「契約・解約」20件、「販売方法」5件、「接客対応」2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															
			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 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	25	0	0	0	2	0	3	2	30	4	0	0	0	0	0	41
	T30 宿泊施設	22	22	4	6	0	2	0	1	2	14	6	0	3	0	0	0	38
	T40 教室・講座	86	78	1	17	1	5	0	1	32	75	10	0	0	0	0	1	143
	T50 観覧・鑑賞	28	26	0	3	0	4	0	0	5	27	2	0	0	0	0	0	41
	T55 娯楽等情報配信サービス	156	142	0	3	3	3	0	4	96	145	5	0	0	0	0	2	261
	T57 ソフトウェアライセンス	33	32	0	3	0	0	0	1	9	30	1	0	0	0	0	0	44
	T60 各種会員権	2	2	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3
	T70 他の教養・娯楽	231	220	0	13	2	5	0	12	90	210	25	0	0	0	0	0	357
	T 計	590	547	5	45	6	21	0	22	237	533	53	0	3	0	0	3	928
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	92	85	7	24	2	8	0	1	18	58	21	0	1	0	0	3	143
	U22 理美容	162	160	5	18	0	2	0	0	39	155	29	0	0	0	0	0	248
	U23 浴場	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	U24 衛生サービス	22	19	2	4	2	2	0	0	14	15	0	0	0	1	0	0	40
	U25 健康関連サービス	13	12	3	5	0	1	0	0	3	11	3	0	0	0	0	0	26
	U31 保育	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	U32 老人福祉・サービス	27	23	0	3	2	1	0	0	7	15	5	0	0	0	0	2	35
	U40 他の保健・福祉	30	23	0	3	1	0	0	2	4	8	10	0	0	0	0	5	33
	U 計	349	325	17	57	7	14	0	3	85	265	69	0	1	1	0	10	529

① 教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は590件で、うち苦情件数は547件(92.7%)です。「他の教養・娯楽」に関する相談が231件(39.2%)、次いで「娯楽等情報配信サービス」に関する相談が156件(26.4%)の順となっています。「他の教養・娯楽」では、インターネットゲームや出会い系サイト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」533件、「販売方法」237件、「接客対応」53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349件で、うち苦情件数は325件(93.1%)です。「理美容」に関する相談が最も多く162件(46.4%)、次いで「医療」92件(26.4%)、「他の保健・福祉」30件(8.6%)の順となっています。「理美容」では脱毛エステの倒産により、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265件、「販売方法」が85件、「接客対応」が69件の順となっています。

## (11) 他の役務、内職・副業・ねずみ講、他の行政サービス、他の相談

表23

商品別分類	受付件数	うち 苦情件数	内容別相談件数															
			安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	計	
V 他の役務	V10 外食・食事宅配	59	54	3	13	2	12	1	7	7	31	20	0	1	0	0	2	99
	V20 冠婚葬祭	11	9	0	0	0	2	0	0	1	8	2	0	0	1	0	0	14
	V30 家事サービス	11	11	0	4	0	0	0	1	2	8	3	0	0	0	0	0	18
	V40 役務その他	491	450	0	23	2	32	0	29	278	424	38	0	1	6	0	6	839
	V 計	572	524	3	40	4	46	1	37	288	471	63	0	2	7	0	8	970
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	38	37	0	1	0	1	0	1	34	35	1	0	0	0	0	0	73
	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	39	38	0	1	0	1	0	1	34	36	1	0	0	0	0	0	74
X00 他の行政サービス	56	32	0	3	4	1	0	4	15	11	9	0	1	0	0	13	61	
Z 他の相談	151	16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

## ① 他の役務

他の役務の相談件数は572件で、うち苦情件数は524件(91.6%)です。「役務その他」に関する相談が最も多く491件(85.8%)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有料質問サイト、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471件、次いで「販売方法」288件、「接客対応」63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39件で、うち苦情相談は38件(97.4%)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」36件、次いで「販売方法」34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56件で、うち苦情件数は32件(57.1%)です。マイナンバーカードや低所得者世帯臨時特別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151件で、うち苦情件数は16件(10.6%)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、110件でした。そのうち、「化粧品」が最も多く39件(35.5%)、次いで「健康食品」12件(10.9%)、「医療」6件(5.5%)、「理美容」5件(4.5%)、「家具・寝具」、「集合住宅」、「宿泊施設」が各4件(各3.6%)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。

- ・SNS広告から育毛シャンプーを注文。定期購入だと気づき、頭皮が真っ赤になり解約したいが連絡ができない。
- ・眼科で点眼液を処方され使用していたが、視力の低下を感じ、調べると副作用があることがわかった。
- ・息子が先月購入した自転車を走行中、前輪が突然ロックされて転倒し、捻挫を負った。原因を調査してほしい。
- ・ネット通販で購入した精力増強サプリを飲んだら蕁麻疹が出た。定期購入と気づき解約を申し出たが拒否された。

### (2) 危険

「危険」の相談受付件数は、17件でした。そのうち「自動車」が最も多く5件(29.4%)、次いで、「空調・冷暖房機器」、「他の住居品」が各2件(各11.8%)などとなっています。

具体的な相談内容として、次のようなものがありました。

- ・中古車を購入直後にブレーキやエンジン回りで警告灯が点灯。ブレーキが効かず衝突事故を起こした。
- ・4年前に購入したドライバーが1年3か月の使用で火花が出て使えなくなった。原因が特定できず納得できない。
- ・夫がチーズを食べた際に金属片が混入していた。メーカーに報告したが、混入経路は特定できなかった。
- ・除雪機のエンジンから爆発音がして発煙。販売店からエンジンの焼き付きだと説明があり修理すると言われたが返品したい。

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	39
2	健康食品	12
3	医療	6
4	理美容	5
5	家具・寝具	4
5	集合住宅	4
5	宿泊施設	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	5
2	空調・冷暖房機器	2
2	他の住居品	2

## 9 その他の相談状況

### (1) 電子メール相談

平成18年度から、道立消費生活センターの消費生活相談受付時間内に相談できない消費者の相談に対応するため、電子メールによる相談を受け付けています。令和5年度の受付件数は172件でした。

### (2) 市町村からの経由相談

令和5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570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5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4年度に当センターに寄せられた相談件数は8,607件で、令和5年度においても7月末現在で2,679件(前年度比93.2%)の相談が寄せられている。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、化粧品や健康食品などの定期購入に係る相談は依然として多い。そのほか、賃貸アパートの原状回復や訪問販売による高額な工事など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する。

開催日時:令和5年10月28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:23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5年度4月から12月までに当センターに寄せられた相談件数は5,790件(前年度比90.0%)で依然として高い水準で推移している。令和4年6月の改正特定商取引法施行後も、定期購入をはじめとした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する。

開催日時:令和6年3月9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14名(弁護士は1時間交代制)

相談件数:13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。



## クリーニングで預けたコートが破れていた

～受付の際に確認したはずなのに…

「北のくらし」令和5年4月号掲載

**問** クリーニング店にコートを出す際に受付で状態を確認していたが、3日後にコートが破れているとの連絡を受けた。受付時に説明がなかったが、どうしたらよいか。(40代、女性)

**答** 全国クリーニング生活衛生同業組合連合会が作成したクリーニング事故賠償基準では、クリーニング事業者は、洗濯物の受け取りをしようとする時は洗濯物の状態を利用者とともに確認しなければならないとされています。

当センターからクリーニング事業者に連絡を取ったところ、この件は対応が保留となっていたので、責任者から至急連絡をさせるとのことでした。その後、相談者から、「責任者から連絡があり、コートの破れている部分の補修を行うとの提案があり、納得した。」との報告を受け、相談を終了しました。

クリーニング品を預ける際には相互確認をしっかりと、トラブルを防ぎましょう。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。

## 自宅を売却後もそのまま住むことができる？

～リースバックとは…

「北のくらし」令和5年4月号掲載

**問** 不動産会社に自宅を売却して賃貸借契約を交わすと、そのまま自宅に住み続けることができるリースバックという形態があるようだ。売却を検討中で賃貸借契約については決めかねているが、契約の際の留意点を教えてほしい。(60代、女性)

**答** 自宅のリースバックとは、事業者が自宅を売却して売却代金を受け取ると同時に賃貸借契約を交わして、家賃を支払いながら引き続き自宅に住む仕組みです。

リースバックのメリットとしては、売却した際にまとまったお金を得ることができるため、老後の生活資金等に充てられることが挙げられます。また、賃貸借契約になるため、住み続けても固定資産税や火災保険料、住宅の修繕費用などの負担は原則必要がなくなります。

一方で、注意点もあります。自宅は自分のものではなくなるため、事業者が承諾なく自由に設備を変えることはできません。また、引き続き自宅に住んでいても、設定した賃貸借期間の終了後に必ず契約が更新される保証はありません。売却した自宅の買い戻しが可能と説明を受けていても、さまざまな条件があったり、売却価格より買い戻し価格が高くなったりして、買い戻しができない可能性もあります。なお、自宅の売却は宅地建物取引業法に基づくクーリング・オフの適用はありません。相談者には以上の点を説明して、慎重に検討するよう伝えました。

なお、リースバックと似たものとして、リバースモーゲージがあります。これは、自宅を担保に入れて融資を受けた契約者が死亡後、担保とした自宅を売却して債務を一括返済する仕組みです。ただし、契約内容によっては売却しても負債が残り、相続人に負担が発生する可能性もありますので、十分注意が必要です。

# エステの運営会社に変更に…

## ～新たな脱毛コースの契約が必要？

「きらめっく」令和5年5月号掲載

**問** 2年前に脱毛エステの18回コースを契約した。3日前に、予約をしてから店に行ったところ、運営会社が変わったので、今回は無料で施術をするが、残りの3回分を受けるためには追加料金を支払ってもらい必要があると言われた。脱毛器とセットのコースで、脱毛器は半額にすると説明され、クレジットカードで10万円を決済したが、契約書面やカードの利用控えをもらっていない。脱毛器は必要ないし、高額なコースの契約に納得できないので、解約したい。(30代、女性)

**答** この事例のように、事業譲渡によりエステの運営会社が変わり、元の契約条件では施術が受けられなくなり、新たな契約を求められることがあります。

特定商取引法では、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と、契約締結後は速やかに契約書面を交付する義務があります。

一方、消費者は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。エステの効果を高めるために契約した脱毛器は、関連商品として解約の対象となります。

契約書面等が渡されていないため、相談者にエステサロンのサイトで契約内容を確認してもらったところ、エステは3回分で6万円となっていました。脱毛器については記載されていませんでした。

相談者にクーリング・オフ通知を送付してもらい、センターから事業者連絡をしたところ、店舗で契約した脱毛器は解約できないとの主張でした。脱毛エステと脱毛器をセットで勧誘しているため、関連商品としてクーリング・オフの対象になるのではないかと交渉したところ、事業者がこれを認め、後日、クレジットカードの売り上げがキャンセルになったことを確認し、相談を終了しました。

### 脱毛エステに関する相談が急増!!

脱毛エステに関する相談が、若年者を中心に増えています。「2年間通い放題」などと勧誘され、長期間にわたる高額なコースを契約すると、この事例のように運営会社が変わったり、事業者が倒産したりして施術が受けられなくなったり、未施術分の返金を求めるのが難しくなることがあります。

通い放題のコースと説明されていても、契約書面には施術期間や回数が記載されていて所定の回数以降は無料のアフターサービスとなっていることもあります。途中で解約しようとしても、所定の回数を消費していることを理由に返金されないといった相談も寄せられています。

エステの契約は比較的長期にわたることがありますので、契約する際は、施術内容だけでなく、施術期間や回数、1回あたりの料金、途中で解約する際の条件などをよく確認しましょう。トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口連絡を。

## 不用品の回収を依頼したい

～本当に広告通りの価格で頼める？

「北のくらし」令和5年6月号掲載

**問** 机やテレビなどを処分したいので、インターネット検索で見つけた事業者へ電話をかけて、見積りを依頼したら、行ってみないとわからないと言われた。広告には「定額なので安心」と記載があるが、悪質な業者もいると聞いたので、心配になった。(20代、男性)

**答** 不用品回収サービスに関する相談が増えており、独立行政法人国民生活センターで注意喚起しています。当センターにも、「ネットやチラシ等の広告では『10,000円の定額パック』『トラックに詰め放題』などと記載されていたが、事前の見積りを依頼しても『トラックに積んでみないとわからない』と言われた。」「作業後に『別途処分料がかかる』『繁忙期のため割増料金になる』などと言われ、事前に説明のなかった高額な料金を請求された。」との相談が寄せられています。

不用品の回収や運搬は、市町村による「一般廃棄物処理業」の許可等が必要です。またテレビや冷蔵庫などについては、家電リサイクル法に基づいて、適切な処理をする必要があります。不用品の処分で見積りがないことがあれば、市区町村のホームページや担当部署に確認しましょう。事業者へ依頼する際は、複数社から見積りを取り、追加料金やキャンセル料についても事前に説明を受けましょう。

トラブルに遭ったら、早急に最寄りの消費生活相談窓口へ相談を。

## 100円の書籍を購入したはずが…

～動画サイトのサブスクも契約に！？

「北のくらし」令和5年6月号掲載

**問** 1か月前に、ネット広告を見て、100円の経済関連の書籍をクレジットカード払いで購入した。先月、この事業者名で2,000円を決済したとカード会社からメールが届いた。調べてみると2か月前にも同様の請求があったが、購入した覚えがなく、商品も届いていない。返金してほしいが、電話がつかない。(60代、男性)

**答** 通信販売は特定商取引法で規制されており、事業者は広告にサービスの内容や価格、提供時期や解約の条件などを表示する義務があります。またサブスクリプション(サブスク※)の場合は一定期間を区切って、支払総額を表示する必要もあります。

電話がつかなかったため、センターからFAXで事業者へ連絡したところ、折り返しの電話があり、相談者が申し込んだのは動画サイトのサブスクで、契約をした人に格安で書籍を販売しているとの説明でした。相談者はサブスクの申し込みをした覚えがないため、その分を返金してほしい旨を伝えたところ、事業者がこれに応じました。

このほかにも、無料のトライアルに登録後、有料のサブスクに移行していることに気づけなかったなどの相談もセンターへ寄せられています。利用していないサブスクの支払いがないか、クレジットカードや携帯電話の請求明細を毎月確認しましょう。

※サブスクリプション:一定額を定期的に支払うことで、継続的に商品やサービスを利用できる仕組み。

# テーブル修理のために呼んだのに…

## ～高齢の祖母が高額な屋根塗装工事を契約させられた！

「きらめっく」令和5年7月号掲載

**問** 90代の祖母が利用している介護事業所から「ヘルパーが訪問した際にリフォーム事業者の封筒を発見し高額な契約をしていた。」と連絡を受けた。祖母に確認すると、8日前に住宅の困り事を解決するとのチラシを見て、電話でテーブルの修理を依頼していたとのこと。その日のうちに事業者が来訪し修理することになったが、勝手に屋根に上がり「塗装が剥げていてこのままだと雨漏りするので工事が必要。」と言われたらしい。さらに、玄関ドアの傷みも指摘されて断り切れず、屋根の塗装工事と玄関ドアの交換で総額100万円を超える契約をしていたことがわかった。昨日、娘である母が事業者に電話で解約を申し出たところ、クーリング・オフの手続きをするようにと言われた。手続き方法を知りたい。(40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。

相談者にはクーリング・オフは書面で通知するほかにメール等による申し出もできると説明したところ、書面での通知を希望したため、コピーを取った上で配達記録付きの郵便で通知するよう助言をしました。契約当事者からも話を聴くと「塗装をしないと雨水が漏れると言われて不安になった。玄関ドアは交換するほどではないと思っていた。テーブルの修理を依頼しただけで、他の契約をするつもりはなかった」ということでした。

当センターから事業者に連絡して、不安をあおるなどの勧誘の問題点とクーリング・オフをする旨を伝えたところ、「屋根には本人に断ってから上がった。家族に相談しなくて良いと本人が言っていた。クーリング・オフの手続きは済んでいる。」との回答でした。相談者にはその旨を伝えるとともに、北海道消費生活条例では「訪問販売お断りステッカー」を貼っている家に訪問することを禁止しているため、ステッカーを玄関に貼るよう勧め、相談を終了しました。

### 悪質住宅リフォーム業者に北海道が勧告

北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課は2023年4月28日、訪問販売による住宅リフォーム契約に際し、重要事項を十分説明しない、冷静に考える時間を与えない、クーリング・オフを妨害するなどの不当な取引方法を用いた事業者(株式会社テーオーハウジング)に対して北海道消費生活条例に基づく勧告を行い、5月2日に事業者名を公表しました。

住宅リフォームに関しては、事業者から不安をあおられたり、契約をせかさされたりするなどの相談があります。勧誘を受けてもその場ですぐに契約せず、複数の事業者から見積もりをとるなど慎重に対応し、家族や周囲の人にも相談しましょう。

困ったときには一人で悩まず、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。



## 契約中の電話会社を名乗りアナログ回線勧誘…

～別会社だったので解約したい

「北のくらし」令和5年8月号掲載

**問** 半月ほど前、契約中の電話会社を名乗って電話があり、「インターネットを利用していない場合は、アナログ回線に戻すと基本料金が千円ほどとなり、今より安くなる。」と勧誘を受けた。その後、再度電話があり、「光回線の解約料と工事手数料で合計約4万円になる。振込用紙で料金を支払えば、今月末に工事を行う。」と言われて了承した。念のために契約中の電話会社に問い合わせると、「弊社からそのような電話勧誘は行わない。弊社に相談するだけで光回線からアナログ回線に戻すことは可能。」と説明され、別会社と契約したことが分かった。3日前に当該事業者から届いた契約書面にはクーリング・オフに関する記載がある。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は、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。事業者には同法で定めた事項を記載した契約書面の交付が義務付けられており、消費者は契約書面を受け取ってから 8日間以内はクーリング・オフができます。

相談者には、クーリング・オフ通知を発信することと通知方法について助言しました。また、当センターから事業者にクーリング・オフを行う旨を連絡したところ「アナログ戻しに関するコンサルティング契約であることは説明しており、4万円はコンサルティング料金である。」と回答がありました。勧誘時の料金やサービスに関する説明には問題があるものの、事業者がクーリング・オフに応じたため相談を終了しました。

光回線からアナログ回線に移行する手続きは、消費者自身でNTT東日本に申し込むことができますので、費用などについては同社に問い合わせましょう。勧誘を受けた場合は、本当に契約中の電話会社なのか、契約内容をしっかりと確認し、必要がなければきっぱりと断りましょう。

## 大手銀行から「必ず回答するように」とSMS…

～フィッシング詐欺に注意を

「北のくらし」令和5年8月号掲載

**問** 先日、スマートフォンに大手銀行からSMS(ショートメッセージサービス)で「問い合わせがあるので必ず回答してください。」と書かれた本文とリンク先のURLが届いた。怪しいと思い、自分で銀行の連絡先を調べて問い合わせると「銀行からSMSを送信することはなく、詐欺なので絶対に連絡しないように。」との助言を受けた。SMSは無視して良いか。(50代、男性)

**答** 当該銀行の公式サイトには、銀行からSMSで会員番号などの情報入力を依頼することはなく、記載されたリンク先で会員番号などを入力すると、インターネットバンキングでの不正送金につながるため、このようなSMSは開かずには削除するよう求める注意喚起が掲載されていました。

実在する企業等をかたり、パスワードやクレジットカード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。身に覚えのないSMSやメールに記載されたURLにはアクセスせず、誤ってアクセスしても個人情報は絶対に入力しないようにしましょう。

# 「続けないと効果が出ない」と勧誘の電話…

## ～ダイエットサプリの定期コースを解約したい

「きらめっく」令和5年9月号掲載

**問** 3か月前にネット広告を見て、お試し価格980円のダイエットサプリメントを注文した。商品が届いた後、すぐに販売店から電話があり、「1年間飲まないとお効果が出ない。定期コースなら割引になる。」などと勧められて、申し込みをした。電話の際に2万円のサプリメントが4回届くと説明された。定期コースの1回目のサプリメントが届き、数日間飲んでみたが、お腹が張るため、飲み続けられないと思った。販売店に解約を申し出たが、4回購入するまで解約できないと言われ、困っている。(60代、男性)

**答** この事例では、最初にネット広告を見て、お試しのサプリメントを注文しましたが、後日、販売店からの電話で、当初注文していない1年コースを勧められて契約しているため、このコースについては特定商取引法の電話勧誘販売に該当すると考えられます。

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、法律で定められた事項を記載した契約書面を交付することが義務付けられています。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。

当センターで販売店のホームページを確認したところ、定期コースについては4回分を購入するまでは解約できない旨の記載がありました。相談者に契約書面にクーリング・オフや解約条件について記載されていたか確認しましたが、そのような書面をもらった覚えはないとのことでした。

センターから販売店に連絡し、体調が悪くなるため飲み続けるのが困難であること、契約書面をもらっていない場合は、今からでもクーリング・オフができることを伝えて交渉しました。販売店は「電話の際に4回購入が必要なことやクーリング・オフについて説明をしている。商品と一緒に契約書面も送付している。」と主張しましたが、「事情を踏まえて特別に2回目以降の解約に応じる。」と提案があり、相談者が条件を受け入れたため、相談を終了しました。

## 特定商取引法が改正されました

2023年6月1日より、改正特定商取引法が施行され、消費者がテレビショッピングやウェブ広告で紹介されていた商品を注文するために販売店に電話した際に、広告で紹介されていない定期購入や別の商品の購入を勧められたような場合は、電話勧誘販売に該当することになりました。

消費者庁では、「テレビで拡大鏡のCMを見て注文の電話をした際に、併せて目に良いサプリメントを勧められて購入した。」といった場合などは電話勧誘販売に該当するとしています。トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口へ連絡を。

## フードデリバリーの注文品が届かない!

～問い合わせても返事がなく…

「北のくらし」令和5年10月号掲載

**問** 今日、フードデリバリーサービスのアプリから、生菓子を置き配で注文した。配達予定時間を過ぎても届かないため、菓子店に問い合わせると、配達員に渡していると言われた。アプリで確認すると配達済みになっているので、チャットでデリバリー事業者にお問い合わせしているが、返事がないため困っている。(50代、女性)

**答** パソコンやスマートフォンから料理を注文し、自宅などに配達してもらうフードデリバリーの利用が増えています。注文はアプリを運営するプラットフォーム事業者が受けますが、配達は個人事業主が代行することが多いようです。

スマートフォンなどのアプリから注文した場合は特定商取引法の通信販売に該当し、事業者には取引条件等を広告に記載する義務があります。消費者には注文時に正確な連絡先を登録することや、配達指定時間に在宅していることが求められる場合もあるため、利用前によく確認する必要があります。

当センターからプラットフォーム事業者に連絡したところ、「申込時には正しい住所が登録されているため、配達員のミスと思われる、売り上げの取り消しをする」とのことでした。

デリバリーサービスの商品が届いた場合も、速やかに確認し、不足や破損等があったら写真などを残し、すぐに事業者等に連絡しましょう。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。

## 無料で自宅を修理のはずが…

～火災保険申請に手数料がかかる!?

「北のくらし」令和5年10月号掲載

**問** 約2週間前に「火災保険を使えば無料で自宅が直せる。」とスマホにメールが届いた。事業者連絡をして調査に来てもらった際に、火災保険申請サポートの申込書にサインを求められ、「工事の見積もりは作成するが、火災保険の申請は自分で行うように。」と言われた。後で書面を見ると、保険金が給付されたら、その30%を手数料として支払うことになっているが、説明されておらず、納得できない。(70代、女性)

**答** この事例では、調査を依頼した事業者が、訪問後に火災保険申請サポートの勧誘をしているため、特定商取引法の訪問販売に該当します。事業者には法律で定められた事項を記載した契約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・オフができます。

当センターで契約書面を確認したところ、クーリング・オフに関する記載がなく、書面不備と考えられたため、相談者に今からでもクーリング・オフの主張ができることを説明しました。

センターから事業者連絡し、まだ保険申請をしておらず、解約を希望していることを伝えたところ、無条件で解約に応じるとのことでした。

台風や地震、大雪などの自然災害の後に、火災保険を利用すれば自己負担なく修理できるなどと勧誘し、高額な申請サポート手数料などを請求されるトラブルがあります。火災保険は契約者自身が保険会社に連絡し、費用の負担なく、申請することができます。ただし経年劣化による損害は給付の対象にならないため、注意が必要です。

# 3万円の布団を16万円でリフォーム？

～訪問販売で契約したけれど…

「きらめっく」令和5年11月号掲載

**問** 2週間前、羽毛布団のことで話したいと電話があり応じたところ、その日のうちに担当者が家に来たので羽毛布団を見せた。「湿気で生地目が広がり、羽根が出ている」などと言われ、よく理解できないうちにリフォームをすることになり、契約書を渡された。その場で頭金として1万5千円を渡し、リフォームした羽毛布団と引き換えに残金15万円を支払うことになった。しかしよく考えると、3万円で購入した布団なのに16万5千円のリフォーム代金は高額ではないかと思い、解約したくて悩んでいた。羽毛布団は数日以内に配達される予定だが、解約したい。(80代、女性)

**答** 訪問販売による契約は、特定商取引法で規制され、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があります。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。その場合、事業者が受け取った代金は速やかに返還しなければなりません。

センターで契約書面を確認したところ、支払方法や担当者名の記載がなく、特定商取引法に定められた記載事項を満たしておらず、契約書面を交付したとはいえないため、クーリング・オフの起算日が進行していないと考えられました。このような場合、契約から2週間が経過していてもクーリング・オフを主張することは可能と説明し、通知方法についても助言しました。

センターから事業者に対し、クーリング・オフをする旨を伝えたと、当初は認めず、残金15万円を支払うよう主張したものの結局、「出来上がった羽毛布団は返す。15万円の支払いはしなくて良い。頭金の1万5千円も本人が希望するなら返金する。」との回答がありました。これに対しセンターから、クーリング・オフの場合は、本人の希望の有無に関わらず返金しなければならないことを説明しました。

ところが後日、相談者から、「事業者が羽毛布団の返却に来たが、さらに3万円を請求されたので支払った。頭金は返金されていない。」と連絡がありました。このためセンターから事業者に、クーリング・オフに基づき速やかに返金するよう改めて主張したところ、翌日、相談者宅に現金書留で4万5千円が返金され、相談を終了しました。

## 「訪問販売お断り」ステッカー活用を

特定商取引法や北海道消費生活条例では、販売目的を告げずに勧誘することや、断っている人への勧誘を継続することを禁止しています。また、北海道消費生活条例では、「訪問販売お断り」ステッカーを貼っている家への訪問を禁止しています。訪問販売による被害を防ぐには、「訪問販売お断り」ステッカーを貼ることも一つの方法です。また、クーリング・オフ期間が過ぎていても、勧誘方法等に問題があれば解約できる場合があります。困ったときは一人で悩まず、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

## 靴だけ買い取ってもらはずが…

～貴金属も買い取られた。返品してほしい

「北のくらし」令和5年12月号掲載

**問** 昨日、80代の一人暮らしの母の家に事業者から、「靴を買い取る。」と電話があり、承諾したところ、その日のうちに訪問があり、「他の物も見せて。」と言われ、貴金属を強引に買い取られたようだ。また、「貴方の物だから家族に相談する必要はない。」とも言われたらしい。母は買い取られた物を返してほしいと言っている。(50代、男性)

**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」などと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は、勧誘してはならないとされています。

契約当事者に話を聞くと、「靴はお金にならないので貴金属を見せるように何度も催促され、渋々見せたところ、ネックレス4点を買い取られた。契約書には数量1点と書いている」とのことでした。

センターから事業者に連絡を取り、クーリング・オフをする旨を伝えたところ、「クーリング・オフを受け付ける。商品の買取代金を振り込めば、買い取った商品を返品する」との回答でした。事業者の元にある商品と相談者に聴き取りした商品の特徴が同じであると確認できたので、事業者の口座に買取代金を振り込むよう伝えました。後日、買い取られた商品が返品されたことを確認し、訪問お断りステッカーを玄関に貼付するよう助言して、相談を終了しました。

## ネット通販でスカートを注文…

～代金を振り込んだのに商品が届かない

「北のくらし」令和5年12月号掲載

**問** 2週間前、インターネットで検索した販売サイトでスカートを注文した。指定された外国人の個人名義の口座に商品代金7千円を振り込んだが、スカートが届かない。連絡を取ろうとメールをしたが返信もない。返金してほしい。(20代、女性)

**答** インターネット等を利用して商品を購入する通信販売は、特定商取引法で広告規制があり、事業者の名称、所在地、連絡が取れる電話番号等を表示するよう定められています。代金の振込先が事業者名ではなく個人名義であったり、正確な事業者情報の記載がなかったりする場合は悪質な販売サイトの可能性があり、連絡が取れなければ商品の送付や返金を求めるのは困難と思われることを伝えました。振込票の控えとやり取りしたメールがあれば持参して、早めに最寄の警察署に相談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。

# 光回線乗り換えの勧誘電話…

～本当にお得なの!?

「きらめっく」令和6年1月号掲載

**問** 2週間前に通信会社を名乗る電話で「光回線の速度が今より速くなり、料金も安くなる。キャッシュバックもする」と勧誘されたので申し込みをした。昨日、関連会社から電話があり、工事は来月の予定であることと、初期契約解除制度について説明を受けた。ネット上で、光回線の勧誘トラブルが多いとの書き込みを見て不安になったので、このま契約して良いか迷っている。(30代、男性)

**答** 光回線などの電気通信サービスの契約は、電気通信事業法で規制されています。同法の消費者保護ルールで、事業者は契約前に料金や提供条件を説明する義務、契約後には契約内容を明らかにする契約書面を交付する義務、高齢者など配慮が必要な消費者にはわかりやすく説明する義務があります。

また、光回線など一定の範囲の電気通信サービスについては、契約書面を受け取った日から8日間は、電気通信事業者との合意なく利用者の都合で契約を解除することができ、初期契約解除制度の対象になります。ただし、工事費や利用したサービス料金は支払う義務があります。

なお、2022年7月1日より、事業者が電話で勧誘する際には、原則として契約締結前にサービスの提供条件の概要について、わかりやすく記載した書面を交付してから説明する必要もあります。相談者に確認したところ、まだ契約書面は届いておらず、現在の契約と比較してどの程度安くなるのかも具体的には説明されていないとのことでした。事前にサービスの概要について説明する書面を交付しておらず、契約内容等の説明が不足している可能性があることなどを相談者に説明し、不安であれば、初期契約解除制度を利用して、一旦解約をしてから、よく検討してはどうかと助言しました。

## 料金の割引を受けるために、オプション契約が必要な場合も…

電気通信サービスの契約では、一定期間の継続利用を条件に料金が安くなっている場合があり、無料解約期間以外に解約すると違約金が請求される場合があります。2022年7月1日以降に締結された契約では、違約金はサービスの月額料金が上限となりましたが、工事料金や機器代金の残債などの支払いが必要な場合もあります。「キャッシュバック、最大〇万円」と広告していても、オプション契約の申し込みが条件になっていたり、数カ月後に申請手続きをする必要があったりするケースもありますので、注意が必要です。電話で勧誘を受けたら、相手の事業者名や連絡先等を確認し、本当に必要なサービスかどうかよく考えて、疑問を感じたら、その場ですぐに申し込みせず、家族などに相談しましょう。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連絡を。

## 中古車を契約したら…

### ～自動車保険の変更が必要!?

「北のくらし」令和6年2月号掲載

**問** 中古車の契約時に自動車保険の保険会社の変更を勧められたが、現在の契約先のままで良いと思えば、「保険加入を前提に下取り価格を高く設定している、加入してもらわないと困る。」と言われた。どうしたら良いか。(40代、男性)

**答** 自動車による人身事故の被害者を救済するために、自動車損害賠償保障法に基づき、全ての自動車には自賠責保険(または自賠責共済)を契約することが義務付けられています。これとは別に、自動車事故による損害を補償するために、任意で自動車保険(または共済)を契約することができ、契約者はさまざまなタイプの保険から自由に選択して契約することができます。

また、自動車を買替える場合は、所定の要件を満たせば、車の入替手続き(車両入替)をすることで、保険契約を継続することができます。この事例で中古車販売店から勧められたのは任意保険でした。

当センターで契約書面を確認しましたが、保険加入が必要な条件ではなかったため、加入する義務はないことを相談者に説明しました。相談者が再度販売店に連絡したところ、保険は変更せず、契約書面に記載された条件で車を購入できることになったとのことでした。保険の補償内容や特約にはさまざまなタイプがありますので、よく確認して自分にあったプランを選びましょう。

## 引っ越し前日にキャンセルを申し出たら…

### ～高額な解約料を請求された!

「北のくらし」令和6年2月号掲載

**問** 3か月前に引っ越し業者に見積もりを依頼し、28万円で契約した。先月末に引っ越し予定だったが、都合により前日にキャンセルの申し出をしたところ、24万円のキャンセル料を請求された。見積もり時に渡された標準引越運送約款には、前日キャンセルの場合の手数料は見積もり運賃等の30%と記載されているので、納得できない。(30代、女性)

**答** 運送業者は、国土交通省が定めた「標準引越運送約款」に基づくルールにより引っ越しを行います。同約款では解約料のほかに、提供されているサービスがある場合、見積書に明記されていれば、その費用を徴収できるとされています。

当センターで見積書を確認したところ、サービスに関する記載はなかったため、その旨を事業者伝えて交渉してみるよう助言しました。また引っ越しについては公益社団法人全日本トラック協会でも相談を受けていることを紹介しました。

同協会では、引っ越しの際に電話やインターネットだけの見積もりは避ける、複数の事業者から見積もりを取って比較するといった注意喚起をしたり、協会の認定を受けた事業者に「引越安心マーク」を交付したりしています。なお、例年3～4月にかけて引っ越しが集中しますが、最近の人手不足により希望に添えない場合もあるため、協会では混雑時期を外した引っ越しへの協力をお願いしています。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。

# 転職サポートで年収アップのはずが…

## ～希望する条件で転職できない

「きらめっく」令和6年3月号掲載

**問** 昨年、インターネットで転職先を探していたところ、適職診断サイトを見つけ、診断後にWeb会議ツールで無料カウンセリングを受けることになった。その際に事業者から、「転職サポートを受けると、今の職場より年収が上がりキャリアアップができる。」と繰り返し強調された。希望年収額を告げると、「絶対いける。」と言われた。それなら良いと考えて転職サポートを受けことにしたが、代金は100万円と高額だった。支払えないと言ったらクレジット契約を勧められ、分割払い手数料を含めて総額140万円近くになった。その後、転職サポートを受けたが、希望する年収額の転職はできず、毎月のクレジットの支払いが厳しい。解約を申し出ると、違約金48万円を支払うようにと迫られた。支払わずに解約できるか。(20代、男性)

**答** Web会議ツールで勧誘されて契約した場合は、特定商取引法の電話勧誘販売に該当します。その場合、事業者は同法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ます。

北海道消費生活条例では、将来において不確実な内容を断定的に消費者に伝えて勧誘することは、不当な取引方法として禁止しています。また、同条例では、消費者の知識や収入などの状況に照らして不適當な契約を勧誘することも禁止しています。

相談者には、契約の経緯をまとめた書面等を事業者とクレジット会社に送るよう助言しました。センターから事業者に対して、特定商取引法や北海道消費生活条例に違反する行為があったと考えられることから、違約金は請求せずに既に支払った代金を返金してほしいと交渉を重ねました。その結果、最終的に事業者から、返金はできないが、違約金は請求せず解約に応じると提案があり、早期解決を望んだ相談者がこの提案に応じて、相談を終了しました。

### 就活の不安につけ込むトラブルにも注意

最近の就職活動では、企業セミナーや面接のWeb開催のほかに、SNSでの情報収集等、オンラインの活用が進んでいます。インターネット広告等で見つけた無料カウンセリングや、SNSで知り合った人から就活生がアドバイスを受けるためのWeb会議に参加した際に、高額なセミナーやビジネススクール等の契約を不意打ち的に勧誘されてトラブルに遭ったとの相談も寄せられています。事業者からの「必ず希望年収がかなう。」「今のままでは就職できない。」といった断定的な説明や不安をあおるような言葉には気を付けましょう。SNS上で知り合った人からの一見親切な誘いは、高額な契約の勧誘が目的かもしれないので、注意しましょう。困ったときは一人で悩まず、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。





令和5年度  
消費生活相談報告書

令和6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