

令和6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)。運営:独立行政法人国民生活センター)のデータベースをもとに、令和6(2024)年度(以下、「令和6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6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7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6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6年度に寄せられた消費生活相談は6,212件で、前年度との比較では、1,123件の減少となりました。そのうち苦情が5,216件と約84%を占めています。

令和6年度の特徴としては、定期購入による健康食品や化粧品等の契約・解約、販売方法に関する相談が引き続き多く、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、健康食品等の食料品、スマートフォン等の教養娯楽品、化粧品等の保健衛生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、光回線等のインターネット通信サービス、副業サポート等の役務その他サービス、賃貸アパート等のレンタル・リース・貸借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20%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引き続き注視が必要です。

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7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6年度に当センターに寄せられた相談件数は6,212件で、前年度より1,123件(15.3%)減少しました。うち「苦情」は5,216件で、前年度に比べ1,217件(18.9%)減少しました。「問合せ」等は996件で、前年度に比べ94件(10.4%)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、4,812件(「商品」と「役務」の相談受付件数における割合は79.8%)。次いで「販売方法」に係わるものが2,292件(同38.0%)、「品質・機能、役務品質」に係わるものが1,030件(同17.1%)となっています。
- 相談方法では「電話」によるものが5,681件(相談全体の91.5%)で、前年度に比べて1,204件減少しています。「文書」による相談(メール相談を含む)は303件(同4.9%)と前年度に比べ53件増加し、「来訪」は228件(同3.7%)で、前年度に比べ28件増加しました。
- 契約当事者の属性を性別でみると、「男性」2,531件(同40.7%)、「女性」2,990件(同48.1%)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1,260件(同20.3%)、次いで「60歳代」が885件(同14.2%)、「50歳代」が837件(同13.5%)、「40歳代」が688件(同11.1%)、「20歳代」が499件(同8.0%)、「30歳代」が479件(同7.7%)、「20歳未満」が127件(同2.0%)の順となっています。これを年齢の「その他・不明」1,437件を除いた年齢が判明している4,775件に対する構成割合でみると、「70歳以上」が26.4%、「60歳代」が18.5%、「50歳代」が17.5%、「40歳代」が14.4%、「20歳代」が10.5%、「30歳代」が10.0%、「20歳未満」が2.7%となります。
- 職業別では、「給与生活者」が最も多く2,174件(相談全体の35.0%)で、前年度の2,587件に比べて413件減少しています。次いで「無職」が1,403件(同22.6%)で、前年度の1,762件に比べて359件減少しています。なお、「給与生活者」と「無職」で3,577件と全体の約6割(同57.6%)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3,143件で、前年度より741件減少しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」で2,353件(特殊販売全体の74.9%)、次いで「電話勧誘販売」428件(同13.6%)、「訪問販売」253件(同8.0%)、「訪問購入」47件(同1.5%)、「マルチ・マルチまがい取引」29件(同0.9%)、「その他無店舗」18件(同0.6%)、「ネガティブ・オプション」15件(同0.5%)の順でした。前年度比の件数では、「ネガティブ・オプション」が増加し、「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」は減少しました。

【商品部門】

- 「商品」に係わる相談は2,980件で前年度より558件減少し、相談受付件数全体の48.0%となっています。うち苦情は2,548件で前年度より584件減少しています。
- 商品分類別では、「食料品」(健康食品など)が最も多く、次いで「教養娯楽品」(スマートフォンなどの電話機・電話機用品など)、「保健衛生品」(化粧品など)、「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3,053件で、前年度より593件減少し、相談受付件数全体の49.1%となっています。うち苦情は2,664件で、前年度より621件減少しています。
- 役務分類別では、「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)が最も多く、次いで、「他の役務」(副業サポートなどの役務その他など)、「レンタル・リース・貸借」(賃貸アパートなど)、「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)、「保健・福祉サービス」(医療など)の

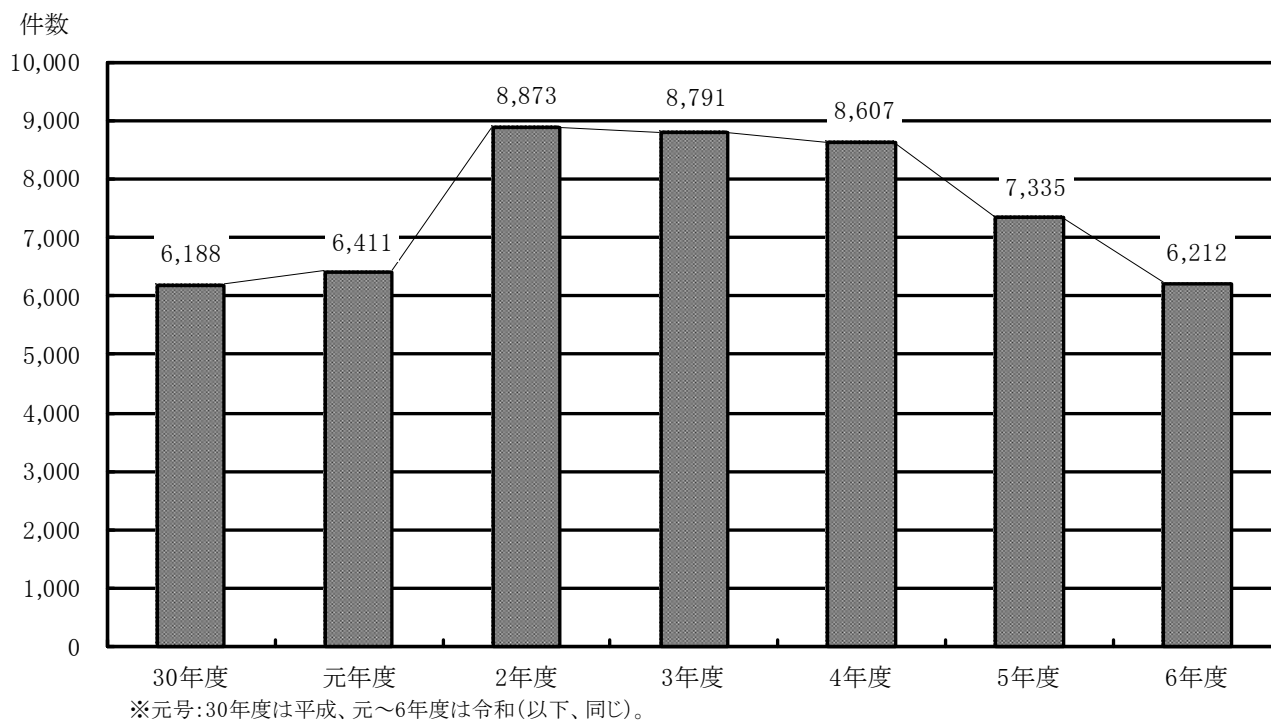
順となっています。

【令和6年度の特徴】 令和6年度の主な特徴は次のとおりです。

- (1) ・令和6年度の消費生活相談受付件数は6,212件で、前年度より1,123件減少しました。その内容をみると、苦情件数が5,216件と相談受付件数全体の84.0%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。健康食品などの「食料品」の相談が最も多く、商品部門の21.1%を占めています。さらに、スマートフォンなどの「教養娯楽品」、化粧品などの「保健衛生品」、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。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」の相談が最も多く、役務部門の18.3%を占めています。さらに、副業サポートなどの「他の役務」、賃貸アパートなどの「レンタル・リース・貸借」、インターネットゲームなどの「教養・娯楽サービス」、医療などの「保健・福祉サービス」が相談受付件数の上位となっています。
- (3) ・契約当事者を年齢別にみると、60歳以上の相談は2,145件（相談受付全体の34.5%）で、前年度より381件減少しました。20歳未満は127件（同2.0%）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引き続き注視が必要です。
- (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」、「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50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、健康食品などの「食料品」に係る相談が最も多く寄せられています。光回線などの「運輸・通信サービス」、副業サポートなどの「役務その他」、賃貸アパートなどの「レンタル・リース・貸借」、スマートフォンなどの「教養娯楽品」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3,231件（相談全体の52.0%）の総額は約19億9百万円で、前年度に比べて約3億4千5百万円減少しました。「既支払金額」の総額は約8億9千3百万円で、前年度に比べて約8千9百万円減少しました。
・苦情相談でみると、「契約・購入金額」及び「既支払額」で最も金額が大きい商品・役務は「新築工事」でした。

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

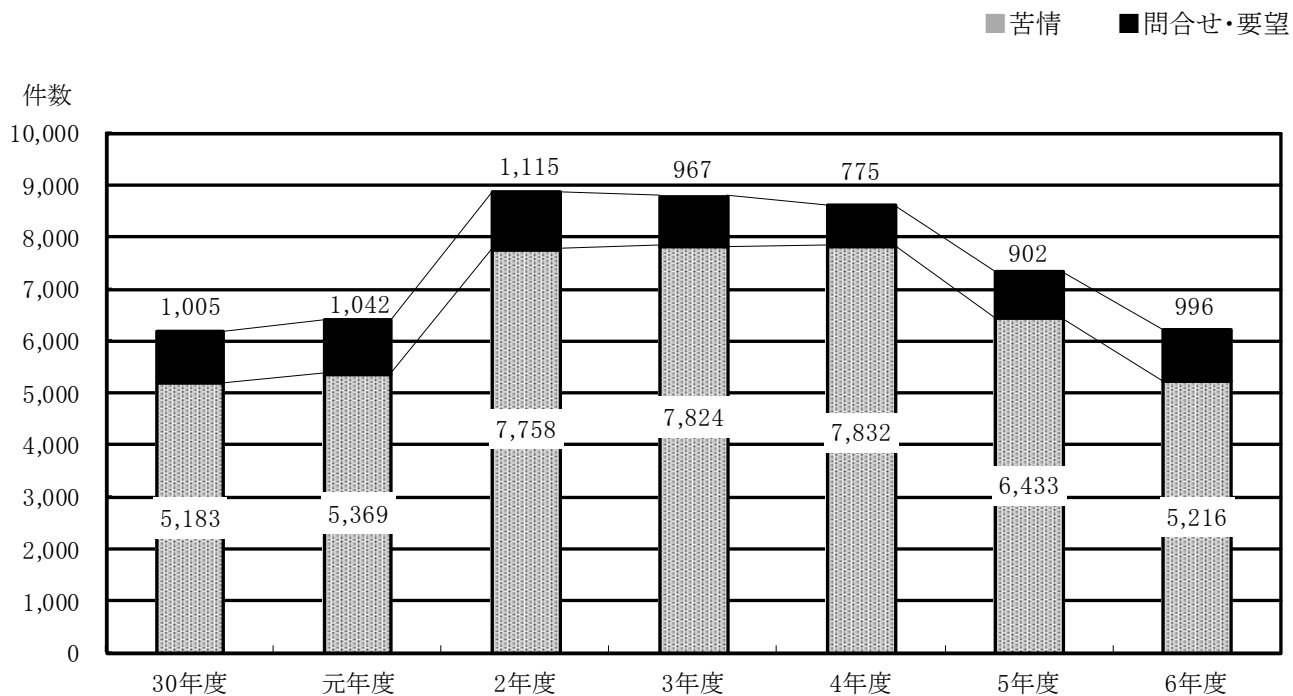


表1 受付状況

年 度		6年度	5年度	前年度比	
相談件数		6,212	7,335	84.7%	
相談 種別	苦 情	5,216	6,433	81.1%	
	問合せ	995	898	110.8%	
	要 望	1	4	25.0%	
相談 方法	来 訪	228	200	114.0%	
	電 話	5,681	6,885	82.5%	
	文 書	303	250	121.2%	
契 約 当 事 者 属 性	性別等	男 性	2,531	3,038	83.3%
		女 性	2,990	3,488	85.7%
		団体・不明	691	809	85.4%
	年 齢 別	20歳未満	127	174	73.0%
		20歳代	499	599	83.3%
		30歳代	479	571	83.9%
		40歳代	688	855	80.5%
		50歳代	837	1,072	78.1%
		60歳代	885	992	89.2%
		70歳以上	1,260	1,534	82.1%
		その他・不明	1,437	1,538	93.4%
	職 業 別	給与生活者	2,174	2,587	84.0%
		自営・自由業	263	329	79.9%
		家事従事者	1,155	1,156	99.9%
		学 生	190	242	78.5%
		無 職	1,403	1,762	79.6%
		団 体	287	335	85.7%
		その他・不明	740	924	80.1%
		販 売 購 入 形 態	店舗購入	1,303	1,410
	訪問販売		253	341	74.2%
	通信販売		2,353	2,924	80.5%
	マルチ・マルチまがい取引		29	41	70.7%
	電話勧誘販売		428	492	87.0%
	訪問購入		47	53	88.7%
	ネガティブ・オプション		15	2	750.0%
	その他無店舗		18	31	58.1%
	不明・無関係		1,766	2,041	86.5%

年 度		6年度	5年度	前年度比
相 談 内 容 分 類 (複 数 カ ウ ン ト)	安全・衛生	158	166	95.2%
	品質・機能 役務品質	1,030	1,288	80.0%
	法規・基準	58	87	66.7%
	価格・料金	264	293	90.1%
	計量・量目	8	11	72.7%
	表示・広告	212	254	83.5%
	販売方法	2,292	2,710	84.6%
	契約・解約	4,812	5,742	83.8%
	接客対応	570	846	67.4%
	包装・容器	5	3	166.7%
	施設・設備	4	12	33.3%
	買物相談	38	55	69.1%
	生活知識	14	14	100.0%
	その他	73	92	79.3%
商 品 大 分 類	商品一般	430	462	93.1%
	食料品	629	583	107.9%
	住居品	266	309	86.1%
	光熱水品	146	134	109.0%
	被服品	276	350	78.9%
	保健衛生品	447	695	64.3%
	教養娯楽品	470	600	78.3%
	車両・乗り物	188	259	72.6%
	土地・建物・設備	111	133	83.5%
	他の商品	17	13	130.8%
	商品計	2,980	3,538	84.2%
	クリーニング*	19	15	126.7%
	レンタル・リース・貸借	514	663	77.5%
	工事・建築・加工	157	181	86.7%
	修理・補修	61	90	67.8%
	管理・保管	16	12	133.3%
	役務一般	76	83	91.6%
	金融・保険サービス	276	385	71.7%
	運輸・通信サービス	560	590	94.9%
	教育サービス	10	21	47.6%
	教養・娯楽サービス	436	590	73.9%
	保健・福祉サービス	310	349	88.8%
	他の役務	529	572	92.5%
	内職・副業・ねずみ講	59	39	151.3%
他の行政サービス	30	56	53.6%	
役務計	3,053	3,646	83.7%	
他の相談	179	151	118.5%	
総計	6,212	7,335	84.7%	

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	430	355	0	3	9	5	0
食料品	629	518	49	132	9	9	5
住居品	266	219	15	125	1	8	0
光熱水品	146	112	15	22	1	23	1
被服品	276	248	3	65	1	10	1
保健衛生品	447	419	30	77	1	8	0
教養娯楽品	470	402	2	120	0	10	0
車両・乗り物	188	170	4	81	2	9	0
土地・建物・設備	111	89	4	35	1	8	0
他の商品	17	16	0	3	0	1	0
小計（商品部門）	2,980	2,548	122	663	25	91	7
クリーニング	19	18	1	14	0	1	0
レンタル・リース・貸借	514	448	6	118	11	41	0
工事・建築・加工	157	148	2	57	0	19	0
修理・補修	61	52	1	21	0	13	0
管理・保管	16	15	0	1	0	4	0
役務一般	76	64	0	1	0	0	0
金融・保険サービス	276	225	0	2	3	2	0
運輸・通信サービス	560	485	1	54	1	25	0
教育サービス	10	9	0	0	0	0	0
教養・娯楽サービス	436	399	0	21	3	14	0
保健・福祉サービス	310	256	19	49	9	28	1
他の役務	529	469	6	28	6	26	0
内職・副業・ねずみ講	59	58	0	0	0	0	0
他の行政サービス	30	18	0	1	0	0	0
小計（役務部門）	3,053	2,664	36	367	33	173	1
計（商品＋役務）	6,033	5,212	158	1,030	58	264	8
他の相談	179	4	-	-	-	-	-
総件数	6,212	5,216	158	1,030	58	264	8

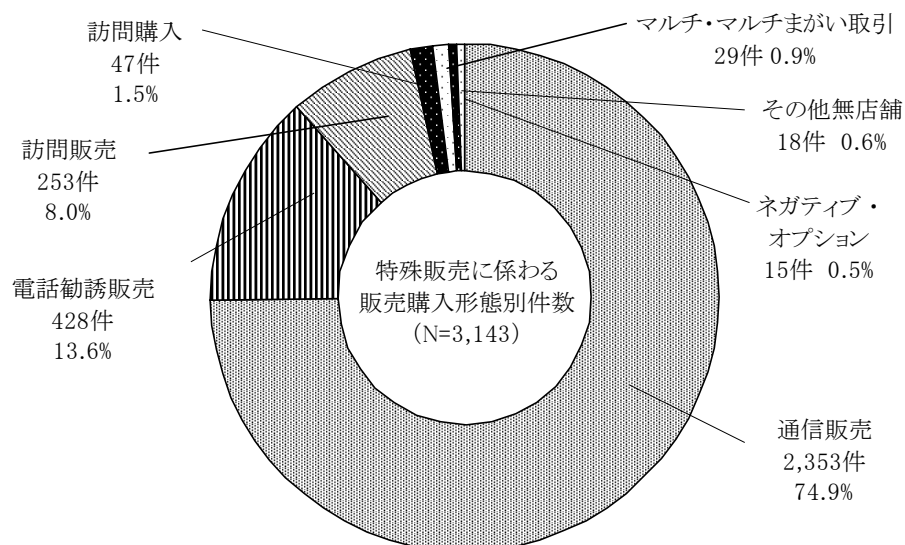
※ 相談内容別分類件数は、複数カウントしています。

表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
17	133	317	32	0	0	0	0	10
37	314	472	39	3	0	2	5	5
14	70	177	32	0	0	5	3	2
3	39	96	7	0	0	0	0	0
7	151	238	21	1	0	3	0	2
21	305	413	19	1	0	2	0	4
22	186	359	48	0	0	6	1	0
2	39	156	27	0	0	0	0	1
4	28	84	12	0	0	1	0	2
0	9	16	1	0	0	1	0	0
127	1,274	2,328	238	5	0	20	9	26
1	0	13	3	0	0	0	0	0
3	18	438	89	0	0	2	1	5
1	49	125	26	0	0	2	0	0
2	6	42	14	0	0	1	1	0
3	3	9	5	0	1	0	0	0
5	37	70	1	0	0	0	0	0
10	114	234	24	0	0	1	0	7
7	248	427	56	0	0	1	0	3
0	0	10	0	0	0	0	0	0
21	166	385	29	0	0	1	0	2
8	71	240	34	0	1	4	2	12
20	241	433	46	0	1	6	0	10
3	55	54	0	0	0	0	0	0
1	10	4	5	0	1	0	1	8
85	1,018	2,484	332	0	4	18	5	47
212	2,292	4,812	570	5	4	38	14	73
-	-	-	-	-	-	-	-	-
212	2,292	4,812	570	5	4	38	14	73

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3,143件で、相談全体に占める割合は50.6%でした。内訳は「通信販売」が最も多く2,353件(特殊販売全体の74.9%)、次いで、「電話勧誘販売」が428件(同13.6%)、「訪問販売」が253件(同8.0%)、「訪問購入」が47件(同1.5%)、「マルチ・マルチまがい取引」が29件(同0.9%)、「その他無店舗」が18件(同0.6%)、「ネガティブ・オプション」が15件(同0.5%)となっています。

図2 特殊販売に係わる販売購入形態別件数



(1) 通信販売

通信販売の相談件数は2,353件で、昨年度より571件減少しています。年代別でみると70歳以上が430件と最も多く、次いで60歳代390件、50歳代367件、40歳代306件、30歳代195件、20歳代160件、20歳未満84件の順となっています。50歳以上で約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428件で、昨年度より64件減少しています。年代別でみると70歳以上が92件と最も多く、次いで60歳代59件、20歳代49件、50歳代45件、40歳代42件、30歳代32件、20歳未満8件の順となっています。60歳以上で約35%を占めており、とくに70歳以上だけで約21%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253件で昨年度より88件減少しています。年代別でみると70歳以上が86件と最も多く、次いで60歳代33件、20歳代21件、40歳代、50歳代が各20件、30歳代14件、20歳未満2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、いわゆる家庭訪問のほか、アポイントメントセールスやキャッチセールス、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29件で昨年度より12件減少しています。年代別でみると20歳代が8件と最も多く、次いで40歳代6件、50歳代4件、60歳代3件、30歳代2件、20歳未満、70歳以上が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47件で、昨年度より6件減少しています。年代別でみると70歳以上27件、50歳代5件、40歳代、60歳代が各2件、20歳代1件、20歳未満、30歳代が0件の順となっています。60歳以上で約62%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18件で、年代別では50歳代5件、20歳代、70歳以上が各4件、40歳代、60歳代が各1件、20歳未満、30歳代が0件の順となっています。

(7) ネガティブ・オプション

ネガティブ・オプションの相談件数は15件で昨年度より13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60歳代が1件となっています。

表3 特殊販売の契約当事者の年齢構成

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計
通信販売	84	160	195	306	367	390	430	421	2,353
訪問販売	2	21	14	20	20	33	86	57	253
電話勧誘販売	8	49	32	42	45	59	92	101	428
マルチ・マルチまがい取引	0	8	2	6	4	3	0	6	29
訪問購入	0	1	0	2	5	2	27	10	47
その他無店舗	0	4	0	1	5	1	4	3	18
ネガティブ・オプション	0	0	0	0	0	1	0	14	15
特殊販売全体	94	243	243	377	446	489	639	612	3,143

3 商品・役務別相談状況

(1) 商品・役務別相談状況

総件数のうち「商品」に係わる相談は2,980件、「役務」は3,053件で、総件数に占める「商品」の割合は48.0%、「役務」は49.1%でした。

「商品」で最も相談件数が多かったのは、「食料品」(健康食品、魚介類など)の629件(商品全体の21.1%)、次いで「教養娯楽品」(スマートフォンなどの電話機・電話機用品、電子タバコなどの他の教養娯楽品など)が470件(同15.8%)、「保健衛生品」(化粧品、医療用具など)が447件(同15.0%)、「商品一般」(商品が特定できないもの)が430件(同14.4%)、「被服品」(紳士・婦人洋服など)が276件(同9.3%)、「住居品」(空調・冷暖房機器など)が266件(同8.9%)、「車両・乗り物」(自動車など)が188件(同6.3%)、「光熱水品」が146件(同4.9%)、「土地・建物・設備」が111件(同3.7%)、「他の商品」が17件(同0.6%)の順となっています。

1位の「食料品」では、「健康食品」が362件と最も多く、次いで「魚介類」が52件となっています。2位の「教養娯楽品」では、スマートフォンなどの「電話機・電話機用品」が100件と最も多く、次いで電子タバコなどの「他の教養娯楽品」が81件となっています。3位の「保健衛生品」では、「化粧品」が311件と最も多く、次いで「医療用具」が46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101件、次いで「アクセサリー」が38件となっています。

「役務」で最も多かったのは「運輸・通信サービス」(インターネット通信サービス、移动通信サービスなど)の560件(役務全体の18.3%)、次いで「他の役務」(副業サポートなどの役務その他など)が529件(同17.3%)、「レンタル・リース・貸借」(賃貸アパートなど)が514件(同16.8%)、「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436件(同14.3%)、「保健・福祉サービス」(医療など)が310件(同10.2%)、「金融・保険サービス」(投資に関する金融コンサルティングなどの他の金融関連サービスなど)が276件(同9.0%)、「工事・建築・加工」が157件(同5.1%)、「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76件(同2.5%)、「修理・補修」が61件(同2.0%)、「内職・副業・ねずみ講」が59件(同1.9%)、「他の行政サービス」が30件(同1.0%)、「クリーニング」が19件(同0.6%)、「管理・保管」が16件(同0.5%)、「教育サービス」が10件(同0.3%)の順となっています。

1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214件で最も多く、次いで携帯電話サービスなどの「移动通信サービス」が164件となっています。2位の「他の役務」では副業サポートなどの「役務その他」が450件で「他の役務」の85.1%を占めています。3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424件で「レンタル・リース・貸借」の82.5%を占めています。4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177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92件となっています。5位の「保健・福祉サービス」では、美容医療などの「医療」が148件と一番多く、次いでエステティックサービスなどの「理美容」が67件となっています。

図3 商品別相談状況

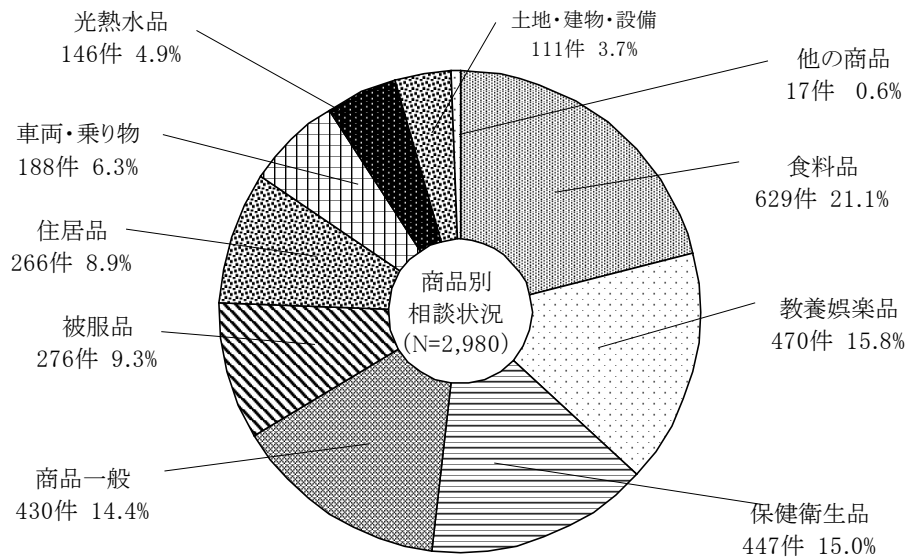
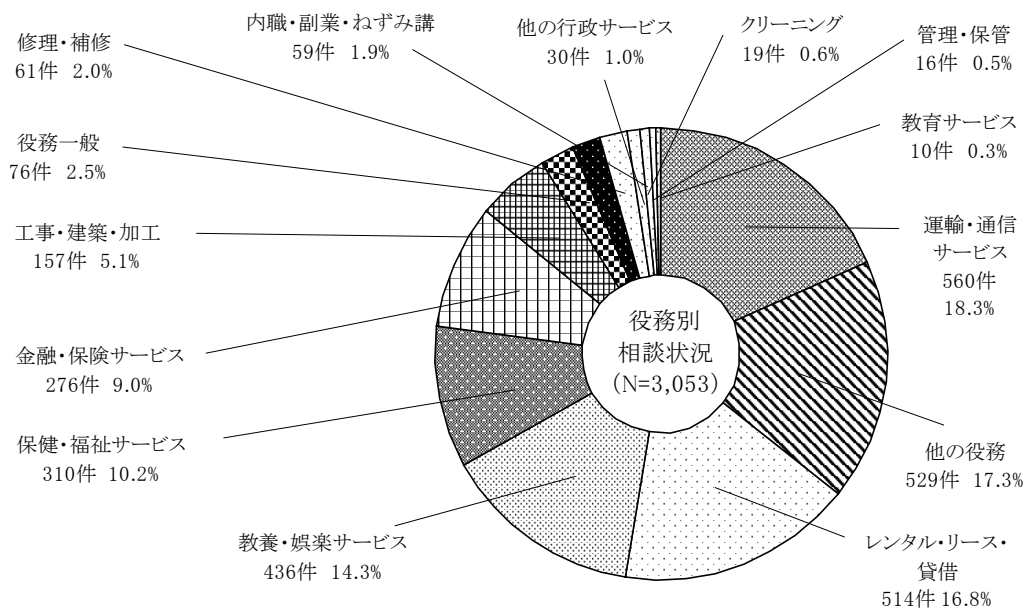


図4 役務別相談状況



(2) 主な商品・役務の相談状況

【商品部門】

① 食料品

「食料品」に関する相談は629件で、相談件数では最も多くなっています。うち、「健康食品」に関する相談は362件、「魚介類」に関する相談は52件でした。契約当事者は男性206件(32.8%)、女性278件(44.2%)となっています。職業別では無職が最も多く142件(22.6%)、次いで給与生活者138件(21.9%)、家事従事者131件(20.8%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・ネット通販で初回が安価なダイエットサプリを初回限りのつもりで注文した。商品発送のメールが届き定期購入だとわかった。解約を申し出たら通常価格と初回価格の差額を請求された。
- ・身に覚えがない商品が届き、販売店へ問い合わせるとダイエットサプリの定期購入のようだった。自分は申し込んでいないので請求を取り下げよう申し出たが拒否された。
- ・昨日、自宅に電話があり高齢の母が出ると「海産物の販売店だが、閉店するのでカニやエビを付けて安く販売する」と言われ了承したようだ。クーリング・オフしたい。

② 教養娯楽品

「教養娯楽品」に関する相談は470件でした。うち、「電話機・電話機用品」に関する相談は100件、「他の教養娯楽品」に関する相談は81件でした。契約当事者は男性234件(49.8%)、女性194件(41.3%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く196件(41.7%)、次いで無職110件(23.4%)、家事従事者61件(13.0%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・スマートフォンの残価設定型プランを利用し、端末を返却した。壊れていない状態で返送したが、携帯電話会社から「画面が割れている」と請求を受けた。納得できない。
- ・フリマサイトで初期化したスマートフォンを売却した。購入者からクレームがあり返品を受け付けたら、ペットボトルが送付されてきた。詐欺だと思われるがどうしたらよいか。
- ・オンラインゲームで配信されていた広告を見て、定期購入だと気づかずに電子タバコを注文した。初回は受け取り、次回以降を解約したいが、事業者と連絡がとれない。

③ 保健衛生品

「保健衛生品」に関する相談は447件でした。うち、「化粧品」に関する相談は311件、「医療用具」に関する相談は46件でした。契約当事者は男性100件(22.4%)、女性310件(69.4%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く137件(30.6%)、次いで家事従事者125件(28.0%)、無職111件(24.8%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・初回が安価なファンデーションをネットで注文。定期購入で2回目以降が高額なため解約を申し出ると、通常価格との差額を解約料として請求された。そのような記載は見えず納得できない。
- ・SNSで配信されていた広告を見て、回数縛りのない定期購入の美容液を注文したが、注文途中の画面でクーポン利用となり4回縛りに変更となった。解約したい。
- ・ネット広告を見て入れ歯を注文。代引配達で届いた商品はおもちゃのようなものだった。返品したいが、電話が繋がらない。

【役務部門】

① 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」に関する相談は560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214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164件でした。契約当事者は男性274件(48.9%)、女性256件(45.7%)となっています。職業別では、無職が最も多く192件(34.3%)、次いで給与生活者178件(31.8%)、家事従事者84件(15.0%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・訪問販売で「アナログ回線が使えなくなる」と言われて、断り切れず光回線を契約した。インターネットを利用しておらず、料金もこれまでの3倍になったので解約したい。
- ・SNSでアフィリエイトの副業を勧められて、サイトを作るサーバーが必要だと言われ、指定されたレンタルサーバーを契約。解約を申し出ると無料と言われた初期費用、年間利用料を請求された。
- ・固定電話に携帯電話会社から電話があった。電話に出ると自動音声ガイダンスで「携帯電話が今日で使えなくなる」と流れ、ガイダンスに従い番号を押したが怪しいと思い電話を切った。

② 他の役務

「他の役務」に関する相談は529件でした。うち、「役務その他」(副業サポートなどの役務その他サービスなど)に関する相談は450件、「外食・食事宅配」に関する相談は53件となっています。契約当事者は男性191件(36.1%)、女性240件(45.4%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く173件(32.7%)、次いで無職123件(23.3%)、家事従事者88件(16.6%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・ネットで副業の広告を見てサイトに登録。電話があり消費者金融からの借金を強要され、遠隔操作で3社から150万円を借り入れ事業者に送金した。騙されたと気づいたので、解約して返金してほしい。
- ・トライアル料金で質問サイトを利用した。サブスクリプションで翌月から月額会員料金が発生するとわかった。ネット上で解約手続きができず困っている。
- ・遠方で暮らす娘がホストクラブに通い詰めているようだ。返済に追われ風俗店で働いたり、ホストから消費者金融からの借り入れを求められたりしたようだ。飲食代は支払わなければならないか。

③ 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514件でした。うち、「集合住宅」に関する相談が最も多く424件でした。契約当事者は男性235件(45.7%)、女性240件(46.7%)となっています。職業別では、給与生活者が最も多く241件(46.9%)、次いで無職97件(18.9%)、家事従事者74件(14.4%)の順となっています。

主な事例は次のとおりです。

- ・2年入居した賃貸アパートを退去した。立会時にクッションフロアのへこみや壁のクロスのを指摘され、高額な修繕費を請求されたが、入居前からのものであり請求に納得できない。
- ・先週から新築物件の賃貸アパートに入居したが、水漏れや結露が酷く、とても居住できるような状態ではない。引っ越したいが転居費用に関する補償をしてほしい。
- ・15年前に賃貸アパートに入居し、町内会加入が条件の物件だったため、家賃と一緒に月額200円の町内会費を支払ってきたが、町内会に未加入だと判明した。返金してほしい。

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6年度			令和5年度		
		合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
1	商品一般	430	355	75	462	385	77
2	健康食品 他の健康食品	362	345	17	314	301	13
3	化粧品 乳液	311	299	12	528	515	13
4	自動車 普通・小型自動車	151	135	16	217	199	18
5	紳士・婦人洋服	101	93	8	139	128	11
6	電話機・電話機用品 スマートフォン	100	72	28	87	71	16
7	電気	88	75	13	88	75	13
8	他の教養娯楽品 電子タバコ	81	72	9	135	123	12
9	空調・冷暖房機器 ルームエアコン	74	65	9	70	60	10
10	パソコン・パソコン関連用品 ノートパソコン	71	59	12	56	52	4

(2) 役務小分類

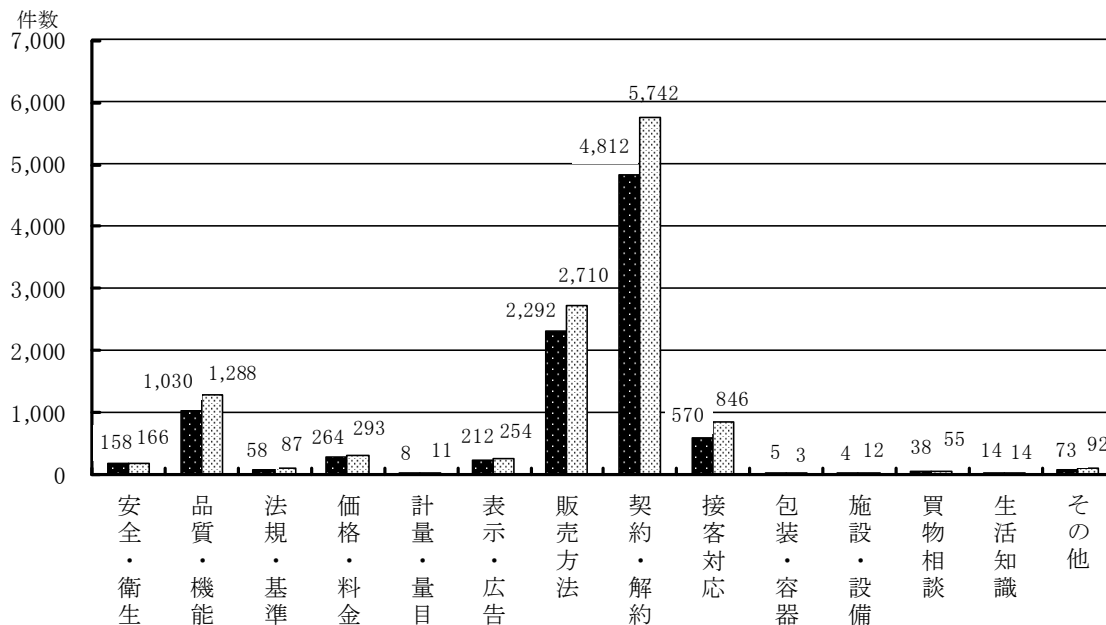
順位	商品名	令和6年度			令和5年度		
		合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
1	レンタル・リース・貸借 集合住宅	514	448	66	663	613	50
2	役務その他 役務その他サービス	450	406	44	491	450	41
3	インターネット通信サービス 光ファイバー	214	195	19	244	227	17
4	他の教養・娯楽 教養・娯楽サービスその他	177	166	11	230	219	11
5	移動通信サービス 携帯電話サービス	164	141	23	178	154	24
6	工事・建築・加工 戸建住宅	157	148	9	181	163	18
7	医療 医療サービス	148	130	18	92	85	7
8	他の金融関連サービス 金融関連サービスその他	104	84	20	149	131	18
9	娯楽等情報配信サービス アダルト情報	92	89	3	157	143	14
10	教室・講座 スポーツ・健康教室	80	70	10	86	78	8

※商品名及び役務名欄の下段は、その分類における代表的な商品・役務です。また「レンタル・リース・貸借」、「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

■6年度 ■5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4,812件(商品・役務受付合計6,033件の79.8%)でした。次いで多かったのは「販売方法」の2,292件(同38.0%)、次いで「品質・機能、役務品質」の1,030件(同17.1%)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	2,328	48.4%	2,484	51.6%	4,812	79.8%
販売方法	1,274	55.6%	1,018	44.4%	2,292	38.0%
品質・機能、役務品質	663	64.4%	367	35.6%	1,030	17.1%
接客対応	238	41.8%	332	58.2%	570	9.4%
価格・料金	91	34.5%	173	65.5%	264	4.4%

※ 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
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)	2,710 (37.7)	5,742 (79.9)	846 (11.8)	3 (0.0)	12 (0.2)	55 (0.8)	14 (0.2)	92 (1.3)
6年度	158 (2.6)	1,030 (17.1)	58 (1.0)	264 (4.4)	8 (0.1)	212 (3.5)	2,292 (38.0)	4,812 (79.8)	570 (9.4)	5 (0.1)	4 (0.1)	38 (0.6)	14 (0.2)	73 (1.2)

※ 内容別分類相談件数は、複数カウントしています。

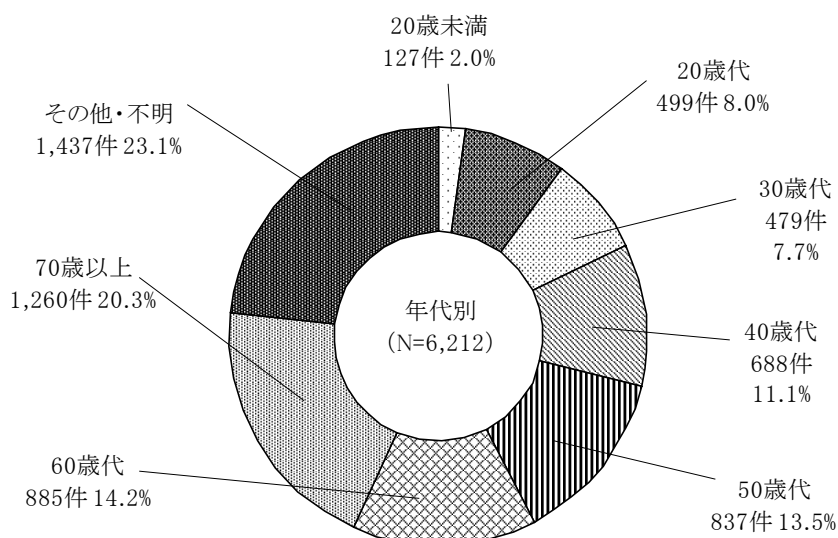
※ ()内は、「商品」と「役務」の受付件数の合計に対する割合です(単位:%)。

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6,212件を契約当事者の年代別でみると、70歳以上1,260件(20.3%)が最も多く、次いで60歳代885件(14.2%)、50歳代837件(13.5%)、40歳代688件(11.1%)、20歳代499件(8.0%)、30歳代479件(7.7%)、20歳未満127件(2.0%)の順となっています。

図6 年代別相談状況



(2) 主な商品・役務における年代別相談の傾向

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

ア 主な商品における年代別相談の傾向

① 食料品

「食料品」に関する相談は629件で、これを年代別でみると70歳以上151件(24.0%)、60歳代93件(14.8%)、50歳代75件(11.9%)、40歳代51件(8.1%)、30歳代20件(3.2%)、20歳代13件(2.1%)、20歳未満12件(1.9%)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362件で、年代別では70歳以上103件(28.5%)、次いで60歳代62件(17.1%)、50歳代45件(12.4%)、40歳代28件(7.7%)、20歳未満12件(3.3%)、30歳代11件(3.0%)、20歳代8件(2.2%)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470件で、これを年代別でみると70歳以上89件(18.9%)、40歳代78件(16.6%)、60歳代66件(14.0%)、50歳代59件(12.6%)、30歳代42件(8.9%)、20歳代34件(7.2%)、20歳未満9件(1.9%)となっています。

「教養娯楽品」に関する相談で最も多いのは「電話機・電話機用品」に関する相談100件で、年代別で

は40歳代26件(26.0%)、70歳以上21件(21.0%)、20歳代、50歳代、60歳代が各9件(各9.0%)、30歳代8件(8.0%)、20歳未満3件(3.0%)となっています。

③ 保健衛生品

「保健衛生品」に関する相談は447件で、これを年代別にみると70歳以上129件(28.9%)、60歳代112件(25.1%)、50歳代72件(16.1%)、40歳代35件(7.8%)、30歳代20件(4.5%)、20歳未満、20歳代が各11件(各2.5%)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311件で、年代別では60歳代85件(27.3%)、70歳以上81件(26.0%)、50歳代55件(17.7%)、40歳代29件(9.3%)、30歳代11件(3.5%)、20歳代10件(3.2%)、20歳未満9件(2.9%)となっています。

④ 商品一般

「商品一般」に関する相談は430件で、これを年代別でみると70歳以上87件(20.2%)、次いで60歳代48件(11.2%)、50歳代46件(10.7%)、40歳代38件(8.8%)、30歳代26件(6.0%)、20歳代11件(2.6%)、20歳未満6件(1.4%)となっています。

⑤ 被服品

「被服品」に関する相談は276件で、これを年代別でみると60歳代51件(18.5%)、50歳代49件(17.8%)、70歳以上42件(15.2%)、40歳代32件(11.6%)、30歳代24件(8.7%)、20歳代13件(4.7%)、20歳未満8件(2.9%)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101件で、年代別では60歳代26件(25.7%)、50歳代16件(15.8%)、40歳代13件(12.9%)、70歳以上11件(10.9%)、30歳代6件(5.9%)、20歳代5件(5.0%)、20歳未満4件(4.0%)となっています。

イ 主な役務における年代別相談の傾向

① 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」に関する相談は560件で、これを年代別でみると70歳以上161件(28.8%)、60歳代87件(15.5%)、50歳代74件(13.2%)、40歳代58件(10.4%)、30歳代41件(7.3%)、20歳代32件(5.7%)、20歳未満2件(0.4%)となっています。

「運輸・通信サービス」に関する相談で最も多いのは、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214件で、年代別では70歳以上48件(22.4%)、50歳代37件(17.3%)、60歳代27件(12.6%)、40歳代24件(11.2%)、30歳代21件(9.8%)、20歳代14件(6.5%)、20歳未満2件(0.9%)となっています。

② 他の役務

「他の役務」に関する相談は529件で、これを年代別でみると70歳以上96件(18.1%)、60歳代67件(12.7%)、50歳代60件(11.3%)、20歳代59件(11.2%)、40歳代46件(8.7%)、30歳代44件(8.3%)、20歳未満3件(0.6%)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450件で、年代別では70歳以上86件(19.1%)、60歳代54件(12.0%)、20歳代50件(11.1%)、50歳代48件(10.7%)、40歳代44件(9.8%)、30歳代36件(8.0%)、20歳未満2件(0.4%)となっています。

③ 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514件で、これを年代別でみると20歳代79件(15.4%)、30歳代76件(14.8%)、40歳代75件(14.6%)、50歳代68件(13.2%)、70歳以上48件(9.3%)、60歳代42件(8.2%)、20歳未満6件(1.2%)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424件で、20歳代71件(16.7%)、40歳代70件(16.5%)、30歳代67件(15.8%)、50歳代55件(13.0%)、70歳以上41件(9.7%)、60歳代35件(8.3%)、20歳未満3件(0.7%)となっています。

④ 教養・娯楽サービス

「教養・娯楽サービス」に関する相談は436件で、これを年代別でみると20歳代66件(15.1%)、40歳代、50歳代が各64件(各14.7%)、60歳代51件(11.7%)、70歳以上50件(11.5%)、20歳未満43件(9.9%)、30歳代29件(6.7%)となっています。

「教養・娯楽サービス」に関する相談で最も多いのは、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177件で、年代別では20歳未満32件(18.1%)、20歳代28件(15.8%)、70歳以上24件(13.6%)、40歳代18件(10.2%)、50歳代17件(9.6%)、30歳代15件(8.5%)、60歳代13件(7.3%)となっています。

⑤ 保健・福祉サービス

「保健・福祉サービス」に関する相談は310件で、これを年代別でみると20歳代67件(21.6%)、70歳以上49件(15.8%)、40歳代38件(12.3%)、50歳代34件(11.0%)、60歳代32件(10.3%)、30歳代28件(9.0%)、20歳未満8件(2.6%)となっています。

「保健・福祉サービス」に関する相談で最も多いのは「医療」に関する相談148件で、20歳代37件(25.0%)、50歳代22件(14.9%)、40歳代20件(13.5%)、70歳以上15件(10.1%)、30歳代14件(9.5%)、60歳代13件(8.8%)、20歳未満3件(2.0%)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	6 年 度 計	5 年 度 計
商 品	食 料 品	12	13	20	51	75	93	151	214	629	583
	(健 康 食 品)	12	8	11	28	45	62	103	93	362	314
	(魚 介 類)	0	0	1	0	8	8	15	20	52	44
	教 養 娛 楽 品	9	34	42	78	59	66	89	93	470	600
	(電話機・電話機用品)	3	9	8	26	9	9	21	15	100	87
	(他の教養娯楽品)	0	10	9	13	11	16	11	11	81	135
	保 健 衛 生 品	11	11	20	35	72	112	129	57	447	695
	(化 粧 品)	9	10	11	29	55	85	81	31	311	528
	(医 療 用 具)	1	0	0	1	10	7	22	5	46	44
	商 品 一 般	6	11	26	38	46	48	87	168	430	462
	被 服 品	8	13	24	32	49	51	42	57	276	350
	(紳士・婦人洋服)	4	5	6	13	16	26	11	20	101	139
	(アクセサリ)	0	1	3	4	6	2	11	11	38	48
役 務	運輸・通信サービス	2	32	41	58	74	87	161	105	560	590
	(インターネット通信サービス)	2	14	21	24	37	27	48	41	214	244
	(移動通信サービス)	0	11	12	23	19	32	40	27	164	178
	他 の 役 務	3	59	44	46	60	67	96	154	529	572
	(役 務 そ の 他)	2	50	36	44	48	54	86	130	450	491
	(外 食 ・ 食 事 宅 配)	1	9	7	1	8	6	4	17	53	59
	レンタル・リース・貸借	6	79	76	75	68	42	48	120	514	663
	(集 合 住 宅)	3	71	67	70	55	35	41	82	424	565
	教養・娯楽サービス	43	66	29	64	64	51	50	69	436	590
	(他の教養・娯楽)	32	28	15	18	17	13	24	30	177	230
	(娯楽等情報配信サービス)	6	15	2	16	19	15	12	7	92	157
	保健・福祉サービス	8	67	28	38	34	32	49	54	310	349
	(医 療)	3	37	14	20	22	13	15	24	148	92
	(理 美 容)	5	27	10	8	3	3	4	7	67	162

※()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	6,212	127	499	479	688	837	885	1,260	1,437	2,531	2,990	691	2,174	263	1,155	190	1,403	1,027
商品一般	430	6	11	26	38	46	48	87	168	169	157	104	108	7	77	7	97	134
食料品	629	12	13	20	51	75	93	151	214	206	278	145	138	22	131	15	142	181
住居品	266	2	6	20	29	39	47	85	38	117	134	15	87	15	60	1	77	26
光熱水品	146	5	8	10	20	14	19	23	47	70	49	27	45	11	17	9	26	38
被服品	276	8	13	24	32	49	51	42	57	65	190	21	98	15	74	12	44	33
保健衛生品	447	11	11	20	35	72	112	129	57	100	310	37	137	13	125	12	111	49
教養娯楽品	470	9	34	42	78	59	66	89	93	234	194	42	196	23	61	10	110	70
車両・乗り物	188	2	17	21	29	38	23	22	36	142	40	6	126	10	10	1	29	12
土地・建物・設備	111	0	6	5	13	16	20	24	27	58	46	7	40	4	28	0	23	16
他の商品	17	0	0	0	0	3	0	4	10	5	3	9	2	2	0	0	3	10
商品計	2,980	55	119	188	325	411	479	656	747	1,166	1,401	413	977	122	583	67	662	569
クリーニング	19	0	0	1	2	5	4	3	4	4	15	0	7	1	6	0	4	1
レンタル・リース・貸借	514	6	79	76	75	68	42	48	120	235	240	39	241	19	74	12	97	71
工事・建築・加工	157	0	1	13	11	26	22	52	32	75	69	13	47	6	45	0	37	22
修理・補修	61	0	4	7	5	11	7	18	9	28	30	3	21	5	12	1	16	6
管理・保管	16	0	2	1	2	1	1	5	4	10	4	2	5	2	3	0	4	2
役務一般	76	2	5	5	14	18	9	7	16	31	34	11	28	3	19	3	8	15
金融・保険サービス	276	3	39	23	36	28	31	56	60	128	130	18	103	11	51	14	57	40
運輸・通信サービス	560	2	32	41	58	74	87	161	105	274	256	30	178	31	84	8	192	67
教育サービス	10	0	1	1	1	4	0	0	3	2	8	0	5	0	5	0	0	0
教養・娯楽サービス	436	43	66	29	64	64	51	50	69	210	189	37	185	25	49	52	72	53
保健・福祉サービス	310	8	67	28	38	34	32	49	54	75	226	9	126	15	69	17	59	24
他の役務	529	3	59	44	46	60	67	96	154	191	240	98	173	13	88	9	123	123
内職・副業・ねずみ講	59	1	16	18	2	7	6	1	8	21	36	2	35	3	9	3	6	3
他の行政サービス	30	0	0	0	1	8	5	11	5	13	15	2	8	0	7	0	11	4
役務計	3,053	68	371	287	355	408	364	557	643	1,297	1,492	264	1,162	134	521	119	686	431
他の相談	179	4	9	4	8	18	42	47	47	68	97	14	35	7	51	4	55	27

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3,231件の合計は、約19億9百万円で、平均約59万1千円となっています。内訳は、1万円以上5万円未満が925件(14.9%)で最も多く、次いで1万円未満が887件(14.3%)、10万円以上50万円未満が614件(9.9%)、5万円以上10万円未満が308件(5.0%)、100万円以上500万円未満が257件(4.1%)、50万円以上100万円未満が174件(2.8%)、500万円以上1千万円未満が33件(0.5%)、1千万円以上5千万円未満が30件(0.5%)、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2,981件(48.0%)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3,044件(苦情全体の58.6%)の合計は、約18億5千8百万円でした。また、平均金額は約61万円でした。合計額の最も多かった商品・役務としては「新築工事」の約2億3千8百万円、次いで「普通・小型自動車」の約1億1千1百万円、「役務その他サービス」の約1億1千1百万円、「ファンド型投資商品」の約1億9百万円、「新築分譲マンション」の約9千8百万円、「新築建売住宅」の約7千2百万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2,676件の合計は、約8億9千3百万円で、平均約33万4千円となっています。

苦情相談における既支払金額では、金額が判明している2,539件(苦情全体の48.7%)の合計は約8億7千5百万円で、平均金額は約34万5千円となっています。既支払金額の合計額が最も多かったのは、「新築工事」の約1億6千3百万円、次いで「ファンド型投資商品」の約1億1百万円、「他の集合住宅」の約7千万円、「役務その他サービス」の約5千2百万円、「衛生設備工事」の約4千1百万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	887	925	308	614	174	257	33	30	3	0	2,981	6,212	1,909,294,264	590,930	892,551,621	333,540
構成比	14.3	14.9	5.0	9.9	2.8	4.1	0.5	0.5	0.0	0.0	48.0	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3,231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	2,254,767,314	549,006	981,573,756	286,758
令和6年度	1,909,294,264	590,930	892,551,621	333,540

表11 苦情相談における契約・購入金額及び既支払金額別上位商品・役務等

契約・購入金額(円)				既支払金額(円)			
苦情相談全体		1,858,028,988	610,391	苦情相談全体		875,108,271	344,667
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	238,100,000	34,014,286	1	新築工事	163,100,000	27,183,333
2	普通・小型自動車	111,398,390	1,740,600	2	ファンド型投資商品	101,141,484	5,618,971
3	役務その他サービス	110,799,815	683,950	3	他の集合住宅	70,364,160	23,454,720
4	ファンド型投資商品	109,105,721	5,742,406	4	役務その他サービス	52,153,690	386,324
5	新築分譲マンション	98,080,000	32,693,333	5	衛生設備工事	41,200,300	1,648,012
6	新築建売住宅	72,400,000	36,200,000	6	普通・小型自動車	40,762,000	1,045,180
7	他の集合住宅	70,494,160	23,498,053	7	金融コンサルティング	32,247,431	871,552
8	衛生設備工事	47,800,329	1,912,013	8	他の内職・副業	30,092,541	911,895
9	工事・建築サービス	44,444,530	2,614,384	9	ペット用品	25,000,000	12,500,000
10	中古分譲マンション	43,600,000	14,533,333	10	金融関連サービスその他	23,963,300	1,996,942
11	他の内職・副業	42,048,801	1,274,206	11	中古分譲マンション	23,300,000	7,766,667
12	集合住宅	40,800,000	20,400,000	12	工事・建築サービス	20,640,000	1,376,000
13	医療サービス	37,188,086	495,841	13	内装工事	18,681,420	2,668,774
14	中古住宅	36,400,000	18,200,000	14	外国為替証拠金取引	10,720,000	1,191,111
15	金融コンサルティング	35,933,731	945,625	15	屋根工事	10,511,000	750,786
16	賃貸アパート	31,544,353	166,023	16	軽自動車	10,164,302	781,869
17	不動産仲介サービス	27,980,000	13,990,000	17	医療サービス	10,107,092	180,484
18	ペット用品	25,062,400	12,531,200	18	共済生命保険	10,000,000	10,000,000
19	金融関連サービスその他	24,029,000	2,002,417	19	祈とうサービス	9,456,000	497,684
20	屋根工事	23,697,200	1,692,657	20	他の戸建住宅	9,000,000	9,000,000
合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	1,270,906,516 (68.4%)		合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	712,604,720 (81.4%)	

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	14,425,539	2,528,938
食料品	6,989,582	1,200,914
住居品	15,044,895	6,403,617
光熱水品	612,932	102,800
被服品	32,468,614	6,648,758
保健衛生品	11,331,595	4,733,078
教養娯楽品	69,774,298	34,857,579
車両・乗り物	148,189,943	57,925,658
土地・建物・設備	405,110,186	121,228,686
他の商品	10,789,041	4,690,015

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	133,037	116,707
レンタル・リース・貸借	55,732,311	6,597,727
工事・建築・加工	403,164,209	259,708,720
修理・補修	5,304,110	1,559,182
管理・保管	956,480	41,780
役務一般	2,150,675	16,240
金融・保険サービス	246,441,555	196,469,165
運輸・通信サービス	6,002,810	1,020,294
教育サービス	602,280	98,230
教養・娯楽サービス	93,434,262	32,260,270
保健・福祉サービス	75,739,911	23,891,426
他の役務	191,882,362	74,910,946
内職・副業・ねずみ講	61,594,801	38,047,541
他の行政サービス	103,560	0

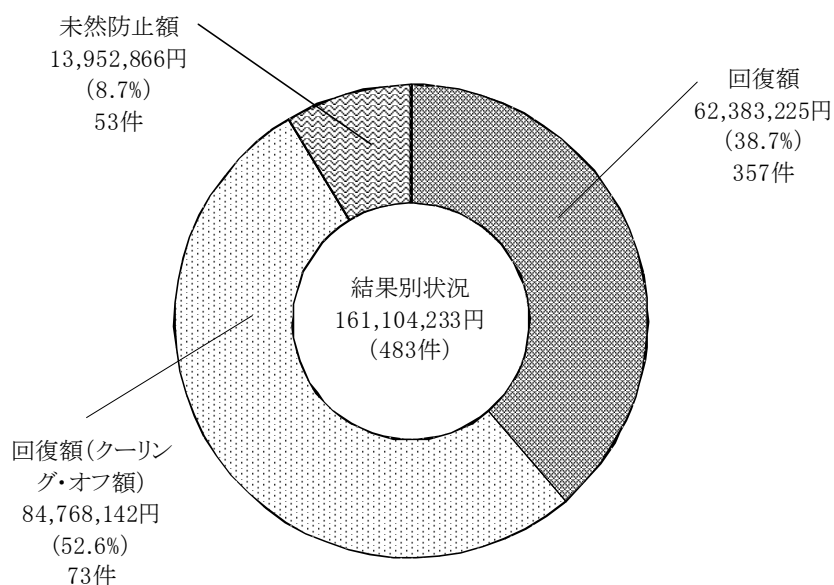
(3) 被害回復等の状況

苦情相談全体における救済金額等の状況について、令和6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1,613件のうち、金額が判明している483件についてみると、合計金額は、約1億6千1百万円になりました。

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357件で合計金額は約6千2百万円、②の「回復額(クーリング・オフ額)」は73件で合計金額は約8千5百万円、③の「未然防止額」は53件で合計金額は約1千4百万円となっています。

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6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)1,730件のうち、解決内容が判明しているもの(b)(※)は615件で、解決割合(b/a)は35.5%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206件(a)のうち64件(b)で解決割合は31.1%、65歳以上(高齢者)は579件(a)のうち236件(b)で同40.8%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													
				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		430	355	0	3	9	5	0	17	133	317	32	0	0	0	0	10
B 食料品	B10 食料品一般	11	3	0	1	1	1	0	5	1	4	0	0	0	0	2	0
	B21 穀類	32	22	5	13	1	4	0	3	6	11	5	0	0	1	0	1
	B22 魚介類	52	50	0	7	1	0	0	0	41	36	0	0	0	0	0	0
	B23 肉類	12	10	4	6	0	1	1	2	1	6	2	0	0	0	0	0
	B24 乳卵類	3	1	0	0	1	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0
	B25 野菜・海草	10	5	1	2	1	1	1	1	0	3	3	0	0	0	2	0
	B26 油脂・調味料	13	4	4	7	0	1	0	2	0	3	0	0	0	1	1	0
	B31 果物	15	12	3	10	1	0	2	2	3	8	0	0	0	0	0	1
	B32 菓子類	27	18	3	8	1	1	0	3	6	15	2	2	0	0	0	2
	B33 飲料	33	26	3	6	0	0	0	5	14	26	5	0	0	0	0	0
	B34 酒類	11	4	0	7	0	0	0	1	2	3	1	0	0	0	0	0
	B40 調理食品	47	18	6	34	0	0	1	1	1	14	4	1	0	0	0	0
	B51 健康食品	362	345	20	31	1	0	0	10	239	342	16	0	0	0	0	1
	B52 食料品その他	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B 計		629	518	49	132	9	9	5	37	314	472	39	3	0	2	5	5

① 商品一般

商品一般の相談件数は430件で、うち苦情件数は355件(82.6%)です。「クレジットカードの明細に身に覚えのない請求が上がっていた」等の不正利用や、「注文した覚えのない商品が届いた」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」317件、「販売方法」133件、「接客対応」32件の順となっています。

② 食料品

食料品の相談件数は629件で、うち苦情件数は518件(82.4%)です。「健康食品」に関する相談が最も多く362件(57.6%)で、次いで「魚介類」52件(8.3%)、「調理食品」47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」472件、「販売方法」314件、「品質・機能、役務品質」132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														計
				安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	
C 住居品	C10 住居品一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C21 食生活機器	21	15	3	11	0	0	0	1	2	13	3	0	0	0	0	0	33
	C22 食器・台所用品	30	18	2	16	0	0	0	1	6	13	2	0	0	0	1	1	42
	C23 洗濯・裁縫用具	11	9	0	7	0	0	0	0	1	6	2	0	0	1	0	0	17
	C24 掃除用品	20	19	0	11	0	0	0	1	7	12	2	0	0	0	0	0	33
	C25 洗浄剤等	9	7	3	6	0	0	0	0	2	3	1	0	0	0	1	0	16
	C31 空調・冷暖房機器	74	65	3	38	0	7	0	6	22	52	11	0	0	2	0	1	142
	C32 家具・寝具	43	34	1	9	0	0	0	2	15	32	3	0	0	1	1	0	64
	C33 室内装備品	14	14	0	7	0	0	0	0	4	13	2	0	0	0	0	0	26
	C34 照明器具	4	3	1	3	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6
	C40 他の住居品	40	35	2	17	0	1	0	3	11	33	5	0	0	1	0	0	73
C 計		266	219	15	125	1	8	0	14	70	177	32	0	0	5	3	2	452
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	0	1	0	7	0	2	38	71	3	0	0	0	0	0	122
	D30 ガス	23	22	0	0	0	9	0	0	1	16	2	0	0	0	0	0	28
	D40 石油	12	10	0	3	1	4	1	1	0	6	2	0	0	0	0	0	18
	D50 水道	21	3	15	17	0	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	37
	D60 他の光熱水品	2	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
D 計		146	112	15	22	1	23	1	3	39	96	7	0	0	0	0	0	207

① 住居品

住居品の相談件数は266件で、うち苦情件数は219件(82.3%)です。「空調・冷暖房機器」に関する相談が最も多く74件(27.8%)、次いで「家具・寝具」43件(16.2%)、「他の住居品」40件(15.0%)の順となっています。

「空調・冷暖房機器」では、ルームエアコンの品質・機能に関する相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」177件、「品質・機能、役務品質」125件、「販売方法」70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146件で、うち苦情件数は112件(76.7%)です。「電気」に関する相談が最も多く88件(60.3%)、次いで「ガス」23件(15.8%)、「水道」21件(14.4%)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」96件、「販売方法」39件、「価格・料金」23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
E 被 服 品	E10 被服品一般	4	4	0	0	0	1	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0
	E20 和服	11	9	0	0	0	1	0	0	7	9	1	0	0	2	0	0
	E31 洋服一般	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
	E34 子供洋服	2	2	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0
	E35 洋装下着	29	23	0	7	0	0	1	3	14	22	0	0	0	1	0	1
	E36 紳士・婦人洋服	101	93	1	28	1	3	0	3	52	89	14	1	0	0	0	1
	E41 履物	30	29	0	9	0	0	0	0	25	29	1	0	0	0	0	0
	E42 かばん	34	32	1	11	0	0	0	0	20	32	1	0	0	0	0	0
	E43 アクセサリー	38	32	0	5	0	4	0	0	19	28	2	0	0	0	0	0
	E44 他の身の回り品	19	17	1	4	0	1	0	1	11	16	1	0	0	0	0	0
	E50 生地・糸類	3	2	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
	E60 他の被服品	2	2	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0
E 計		276	248	3	65	1	10	1	7	151	238	21	1	0	3	0	2

① 被服品

被服品の相談件数は276件で、うち苦情件数は248件(89.9%)です。「紳士・婦人洋服」に関する相談が最も多く101件(36.6%)、次いで「アクセサリー」38件(13.8%)、「かばん」34件(12.3%)、「履物」30件(10.9%)、「洋装下着」29件(10.5%)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」238件、「販売方法」151件、「品質・機能、役務品質」65件の順となっています。

(4) 保健衛生品、教養娯楽品

表16

商品別分類		受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計
				安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	
F 保健衛生品	F10 保健衛生品一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	F20 医薬品	41	38	4	7	0	3	0	4	25	34	3	0	0	0	0	1	81
	F30 医療用具	46	41	0	17	1	2	0	2	23	37	1	0	0	1	0	0	84
	F40 化粧品	311	299	25	42	0	3	0	14	242	300	14	0	0	1	0	1	642
	F50 理美容器具・用品	15	12	0	5	0	0	0	0	3	12	1	1	0	0	0	1	23
	F60 他の保健衛生品	34	29	1	6	0	0	0	1	12	30	0	0	0	0	0	1	51
F 計		447	419	30	77	1	8	0	21	305	413	19	1	0	2	0	4	881
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	9	8	1	2	0	0	0	0	3	6	1	0	0	0	0	0	13
	G21 パソコン・パソコン関連用品	71	59	0	32	0	0	0	4	15	47	9	0	0	0	0	0	107
	G25 電話機・電話機用品	100	72	1	30	0	1	0	2	25	64	17	0	0	3	0	0	143
	G30 学習教材	9	9	0	1	0	0	0	1	3	7	4	0	0	0	0	0	16
	G40 書籍・印刷物	63	58	0	1	0	0	0	0	46	49	4	0	0	1	0	0	101
	G50 音響・映像製品	47	40	0	25	0	2	0	5	12	30	4	0	0	0	1	0	79
	G60 スポーツ用品	17	17	0	4	0	0	0	0	12	16	2	0	0	0	0	0	34
	G71 カメラ類	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
	G72 時計	17	16	0	6	0	0	0	1	9	15	2	0	0	0	0	0	33
	G73 他の光学機器	2	2	0	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	5
	G80 玩具・遊具	46	41	0	1	0	2	0	5	20	44	1	0	0	0	0	0	73
	G91 楽器	4	4	0	0	0	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	6
	G92 他の教養娯楽品	81	72	0	17	0	5	0	4	37	71	4	0	0	2	0	0	140
G 計		470	402	2	120	0	10	0	22	186	359	48	0	0	6	1	0	754

① 保健衛生品

保健衛生品の相談件数は447件で、うち苦情件数は419件(93.7%)です。「化粧品」に関する相談が最も多く311件(69.6%)、次いで「医療用具」が46件(10.3%)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」413件、「販売方法」305件、「品質・機能、役務品質」77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470件で、うち苦情件数は402件(85.5%)です。スマートフォンなどの「電話機・電話機用品」に関する相談が最も多く100件(21.3%)、次いで電子タバコなどの「他の教養娯楽品」81件(17.2%)、ノートパソコンなどの「パソコン・パソコン関連用品」71件(15.1%)、新聞などの「書籍・印刷物」63件(13.4%)の順となっています。「電話機・電話機用品」では、スマートフォンの品質・機能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」359件、「販売方法」186件、「品質・機能、役務品質」120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	151	135	4	69	2	8	0	2	24	125	23	0	0	0	0	1	258
	H30 自動車用品	28	26	0	10	0	0	0	0	12	23	4	0	0	0	0	0	49
	H40 自転車・用品	5	5	0	2	0	0	0	0	2	5	0	0	0	0	0	0	9
	H50 運搬用具	3	3	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	4
	H60 他の乗り物	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	H 計	188	170	4	81	2	9	0	2	39	156	27	0	0	0	0	1	321
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	I10 土地・建物・設備一般	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	I20 土地	15	9	0	0	0	0	0	0	6	12	0	0	0	0	0	1	19
	I31 建物一般	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	I32 集合住宅	28	26	0	9	0	2	0	0	8	24	0	0	0	0	0	0	43
	I33 戸建住宅	16	14	0	8	1	2	0	1	2	13	0	0	0	0	0	0	27
	I34 他の建物	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	I40 住宅構成材	6	3	2	3	0	1	0	1	0	3	1	0	0	0	0	0	11
	I51 空調・冷暖房・給湯設備	16	13	1	7	0	2	0	0	1	10	5	0	0	0	0	0	26
	I52 衛生設備	8	6	0	3	0	0	0	0	3	8	0	0	0	0	0	0	14
	I53 屋外装備品	8	6	0	0	0	1	0	0	3	6	2	0	0	1	0	0	13
	I54 他の住宅設備	10	9	1	5	0	0	0	0	5	7	3	0	0	0	0	0	21
	I 計	111	89	4	35	1	8	0	4	28	84	12	0	0	1	0	2	179
J00 他の商品		17	16	0	3	0	1	0	0	9	16	1	0	0	1	0	0	31

① 車両・乗り物

車両・乗り物の相談件数は188件で、うち苦情件数は170件(90.4%)です。「自動車」に関する相談が大半を占め151件(80.3%)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」156件、「品質・機能、役務品質」81件、「販売方法」39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111件で、うち苦情件数は89件(80.2%)です。「集合住宅」に関する相談が28件(25.2%)と最も多く、次いで「戸建住宅」、「空調・冷暖房・給湯設備」が各16件(各14.4%)の順となっています。内容別では「契約・解約」84件、「品質・機能、役務品質」35件、「販売方法」28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17件で、うち苦情相談は16件(94.1%)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」16件、「販売方法」9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	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3
	E 被服品	17	16	1	13	0	1	0	1	0	11	3	0	0	0	0	0	30
	うち紳士・婦人洋服	12	12	1	11	0	0	0	1	0	8	1	0	0	0	0	0	22
	上記以外の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	K 計	19	18	1	14	0	1	0	1	0	13	3	0	0	0	0	0	33
L レンタル・リース・貸借	C 住居品	5	4	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	6
	E 被服品	6	5	0	0	0	1	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	7
	G 教養娯楽品	7	7	0	0	0	0	0	0	4	6	0	0	0	0	0	0	10
	H 車両・乗り物	11	10	1	6	0	3	0	0	1	9	2	0	0	0	0	0	22
	I 土地・建物・設備	484	421	5	112	11	37	0	3	11	412	87	0	0	2	1	5	686
	うち集合住宅	424	377	3	98	8	34	0	3	10	364	74	0	0	1	1	4	600
	うち戸建住宅	30	21	1	10	2	1	0	0	0	26	8	0	0	1	0	0	49
	上記以外の商品	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
L 計		514	448	6	118	11	41	0	3	18	438	89	0	0	2	1	5	732

※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19件で、うち苦情件数は18件(94.7%)です。洋服など「被服品」に関する相談が17件(89.5%)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」14件、「契約・解約」13件、「接客対応」3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514件で、うち苦情件数は448件(87.2%)です。賃貸アパートなど「集合住宅」に関する相談が424件(82.5%)と最も多く、退去時の修繕費など原状回復に関する相談が多く寄せられています。内容別では「契約・解約」438件、「品質・機能、役務品質」118件、「接客対応」89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	1	4	0	1	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	11
	I 土地・建物・設備	150	141	1	52	0	18	0	1	49	119	23	0	0	2	0	0	265
	うち戸建住宅	100	93	0	39	0	8	0	1	30	78	14	0	0	2	0	0	172
	うち衛生設備	15	15	0	6	0	3	0	0	8	14	4	0	0	0	0	0	35
	上記以外の商品	3	3	0	1	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	5
	M 計	157	148	2	57	0	19	0	1	49	125	26	0	0	2	0	0	281
N 修理・補修	C 住居品	9	7	1	5	0	2	0	0	4	5	1	0	0	1	0	0	19
	うち空調・冷暖房機器	3	2	0	1	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	0	6
	E 被服品	3	3	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	6
	G 教養娯楽品	9	8	0	2	0	2	0	0	0	5	3	0	0	0	0	0	12
	うち電話機・電話機用品	4	4	0	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	6
	H 車両・乗り物	19	18	0	10	0	4	0	0	0	13	7	0	0	0	0	0	34
	うち自動車	19	18	0	10	0	4	0	0	0	13	7	0	0	0	0	0	34
	I 土地・建物・設備	16	13	0	1	0	5	0	1	2	12	3	0	0	0	1	0	25
	うち住宅構成材	5	3	0	1	0	1	0	0	1	4	1	0	0	0	0	0	8
	上記以外の商品	5	3	0	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	0	0	5
	N 計	61	52	1	21	0	13	0	2	6	42	14	0	0	1	1	0	101

※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157件で、うち苦情件数は148件(94.3%)です。「戸建住宅」に関する相談が100件(63.7%)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」125件、「品質・機能、役務品質」57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61件で、うち苦情件数52件(85.2%)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が寄せられています。内容別では「契約・解約」が42件、「品質・機能、役務品質」21件、「接客対応」14件、「価格・料金」が13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	0	0	3	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	8
	I 土地・建物・設備	11	10	0	1	0	1	0	1	2	7	5	0	1	0	0	0	18
	うち土地	7	7	0	0	0	1	0	1	2	5	3	0	1	0	0	0	13
	上記以外の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	O 計	16	15	0	1	0	4	0	3	3	9	5	0	1	0	0	0	26
P00 役務一般		76	64	0	1	0	0	0	5	37	70	1	0	0	0	0	0	114
Q 金融・保険サービス	Q10 金融・保険一般	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
	Q20 生命保険	24	21	0	0	0	0	0	2	7	21	2	0	0	1	0	0	33
	Q30 損害保険	25	22	0	0	0	0	0	0	2	22	5	0	0	0	0	0	29
	Q35 その他の保険	5	2	0	0	0	0	0	2	0	4	1	0	0	0	0	0	7
	Q70 預貯金・証券等	23	21	0	0	0	0	0	1	11	16	3	0	0	0	0	1	32
	Q75 デリバティブ取引	15	15	0	0	0	0	0	1	15	10	0	0	0	0	0	0	26
	Q76 ファンド型投資商品	25	25	0	0	0	0	0	0	21	23	1	0	0	0	0	0	45
	Q80 融資サービス	53	35	0	0	3	2	0	1	9	48	6	0	0	0	0	0	69
	Q90 他の金融関連サービス	104	84	0	2	0	0	0	3	49	89	6	0	0	0	0	5	154
	Q 計	276	225	0	2	3	2	0	10	114	234	24	0	0	1	0	7	397

※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16件で、うち苦情件数は15件(93.8%)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」9件、「接客対応」5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76件で、うち苦情件数は64件(84.2%)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員サービスなどの相談が寄せられています。内容別では、「契約・解約」70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276件で、うち苦情件数は225件(81.5%)です。投資で簡単に儲かる方法を教えるといった金融コンサルティングなどの「他の金融関連サービス」に関する相談が最も多く104件(37.7%)、次いで「融資サービス」53件(19.2%)、「損害保険」、「ファンド型投資商品」が各25件(各9.1%)の順となっています。内容別では「契約・解約」が最も多く234件、次いで「販売方法」114件、「接客対応」24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
R 運輸・通信サービス	R70 運輸・運送サービス一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	R71 旅客運送サービス	39	35	1	4	0	7	0	1	7	26	10	0	0	0	0	56
	R72 郵便・貨物運送サービス	30	24	0	10	0	3	0	0	1	17	5	0	0	0	0	38
	R80 放送・通信サービス一般	7	6	0	0	0	1	0	0	4	5	1	0	0	0	0	11
	R81 電報・固定電話	79	61	0	2	0	1	0	0	52	34	1	0	0	1	0	92
	R82 移動通信サービス	164	141	0	22	0	10	0	2	56	133	22	0	0	0	0	245
	R84 インターネット通信サービス	214	195	0	15	0	3	0	3	124	188	14	0	0	0	0	347
	R85 放送	27	23	0	1	1	0	0	1	4	24	3	0	0	0	0	34
R 計		560	485	1	54	1	25	0	7	248	427	56	0	0	1	0	823
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	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
	S30 補習教育	8	7	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	8
	S40 他の教育	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	S 計	10	9	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	10

① 運輸・通信サービス

運輸・通信サービスの相談件数は560件で、うち苦情件数は485件(86.6%)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214件(38.2%)、次いで携帯電話サービスなどの「移動通信サービス」164件(29.3%)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427件と圧倒的に多く、次いで「販売方法」248件、「接客対応」56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10件、うち苦情件数は9件(90.0%)です。「補習教育」に関する相談が8件(80.0%)で最も多くなっています。

内容別では「契約・解約」が10件となっています。

(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
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
	T20 旅行代理業	12	10	0	0	0	0	0	0	3	12	2	0	0	0	0	17
	T30 宿泊施設	25	23	0	5	0	2	0	2	1	20	6	0	0	0	0	36
	T40 教室・講座	80	70	0	2	0	6	0	2	31	73	12	0	0	1	0	127
	T50 観覧・鑑賞	16	13	0	0	0	1	0	1	7	14	0	0	0	0	0	23
	T55 娯楽等情報配信サービス	92	89	0	0	0	0	0	2	52	90	1	0	0	0	0	145
	T57 ソフトウェアライセンス	29	23	0	2	1	1	0	1	12	21	0	0	0	0	0	38
	T60 各種会員権	5	5	0	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	0	5
	T70 他の教養・娯楽	177	166	0	12	2	4	0	12	60	151	8	0	0	0	2	251
T 計		436	399	0	21	3	14	0	21	166	385	29	0	0	1	0	642
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
	U21 医療	148	130	9	29	2	21	1	7	35	116	13	0	0	2	0	239
	U22 理美容	67	63	6	13	2	2	0	1	20	60	7	0	0	0	0	111
	U23 浴場	10	7	1	2	1	1	0	0	0	4	3	0	1	0	0	14
	U24 衛生サービス	10	9	0	0	1	3	0	0	6	5	0	0	0	1	0	16
	U25 健康関連サービス	17	16	2	3	0	1	0	0	4	16	3	0	0	0	0	29
	U31 保育	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	U32 老人福祉・サービス	34	21	0	1	3	0	0	0	2	28	6	0	0	1	0	42
	U40 他の保健・福祉	23	9	1	1	0	0	0	0	4	10	2	0	0	0	2	26
U 計		310	256	19	49	9	28	1	8	71	240	34	0	1	4	2	478

① 教養・娯楽サービス

教養・娯楽サービスの相談件数は436件で、うち苦情件数は399件(91.5%)です。「他の教養・娯楽」に関する相談が177件(40.6%)、次いで「娯楽等情報配信サービス」に関する相談が92件(21.1%)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」385件、「販売方法」166件、「接客対応」29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310件で、うち苦情件数は256件(82.6%)です。「医療」に関する相談が最も多く148件(47.7%)、次いで「理美容」67件(21.6%)、「老人福祉サービス」34件(11.0%)の順となっています。「医療」では医療脱毛サロンの倒産により、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。その他、歯科医院が行う歯科矯正治療など施術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」が最も多く240件、「販売方法」が71件、「品質・機能、役務品質」が49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	53	46	6	7	0	5	0	5	5	32	17	0	1	0	0	1	79
	V20 冠婚葬祭	15	8	0	0	0	1	0	0	2	12	2	0	0	0	0	2	19
	V30 家事サービス	11	9	0	2	1	1	0	1	1	9	1	0	0	2	0	0	18
	V40 役務その他	450	406	0	19	5	19	0	14	233	380	26	0	0	4	0	7	707
	V 計	529	469	6	28	6	26	0	20	241	433	46	0	1	6	0	10	823
W 内職・副業・ねずみ講	W15 内職・副業一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	W30 自動販売機	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	W40 内職・副業	59	58	0	0	0	0	0	3	55	54	0	0	0	0	0	0	112
	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	59	58	0	0	0	0	0	3	55	54	0	0	0	0	0	0	112
X00 他の行政サービス		30	18	0	1	0	0	0	1	10	4	5	0	1	0	1	8	31
Z 他の相談		179	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

① 他の役務

他の役務の相談件数は529件で、うち苦情件数は469件(88.7%)です。「役務その他」に関する相談が最も多く450件(85.1%)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、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433件、次いで「販売方法」241件、「接客対応」46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59件で、うち苦情相談は58件(98.3%)です。すべてが「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「販売方法」55件、次いで「契約・解約」54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30件で、うち苦情件数は18件(60.0%)です。マイナンバーや税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179件で、うち苦情件数は4件(2.2%)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、89件でした。そのうち、「化粧品」が最も多く24件(27.0%)、次いで「健康食品」17件(19.1%)、「医療」9件(10.1%)、「理美容」6件(6.7%)、「外食・食事宅配」5件(5.6%)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。

- ・娘がネイルサロンで付け爪をペンチで剥がされた際に肉がえぐれて出血した。補償しないとされ納得できない。
- ・歯科でマウスピース矯正を契約。矯正が合わず不具合が出ても対応されず、苦情を言うと訴えろと言われた。
- ・インターネットで回数縛りのない定期購入の美容液を購入したら、激しい痒みが出た。解約に応じてもらえない。
- ・美容外科で高額な施術を勧められ、当日中に糸リフト、ヒアルロン酸注射をしたが、腫れや痛み、ひきつれもある。

(2) 危険

「危険」の相談受付件数は、12件でした。そのうち「空調・冷暖房機器」が最も多く3件(25.0%)、次いで、「自動車」が2件(16.7%)、「電話機・電話機用品」他が各1件(各8.3%)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。

- ・家庭用除雪機のバッテリーから発火し動かなくなった。修理会社から高額な請求を受け、納得できない。
- ・4か月前に通販サイトから購入した中国製のエアコンが購入後1か月で発火。補償の話し合いをしているが解決しない。
- ・9か月前にインターネットで購入したモバイルバッテリーが発火し、机や衣類が焦げた。補償してほしい。
- ・通販で購入したハンディファンをベビーカーに取り付けていたが、ガードに子どもが指を入れファンの羽に当たった。

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	24
2	健康食品	17
3	医療	9
4	理美容	6
5	外食・食事宅配	5

表25 商品別分類のうち「危険」(上位)

	商品別分類	受付件数
1	空調・冷暖房機器	3
2	自動車	2
3	電話機・電話機用品 他	1

9 その他の相談状況

(1) 電子メール相談

平成18年度から、道立消費生活センターの消費生活相談受付時間内に相談できない消費者の相談に対応するため、電子メールによる相談を受け付けています。令和6年度の受付件数は251件でした。

(2) 市町村からの経由相談

令和6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459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6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5年度に当センターに寄せられた相談件数は7,335件で、令和6年度においても7月末現在で2,194件(前年度比81.9%)の相談が寄せられている。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の大幅な減少傾向はみられない。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6年10月19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: 9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6年度4月から1月までに当センターに寄せられた相談件数は5,147件(前年度比82.3%)で、相談件数は減少していても、内容が複雑化していたり、理解不足等につけ込むトラブルも少なくない。改正特定商取引法施行後も、定期購入の相談は引き続き寄せられており、賃貸アパートの原状回復やSNSを介した副業等の儲け話トラブル、歯科矯正に係る相談等多様な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7年3月8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: 12件

10 苦情相談事例

相談事例のアドバイスは受付時点のものであり、法改正などで現在と解決方法が異なる場合もありますのでご了承ください。

アダルトサイトで突然登録完了に!?

～高額料金を支払う必要はある?

「北のくらし」令和6年4月号掲載

問 昨日、アダルトサイトを見ようとしたところ、突然登録完了となり、キャンセルの場合は24時間以内にメールをするようにとの表示が出た。慌てて指定のアドレスにメールを送信すると、電話をするよう返信があり、指示通りに電話をした。名前や住所等の個人情報と携帯電話番号を聞かれたため答えてしまった。さらに「44万円をいったん支払ってほしい。後日、手数料220円を差し引いて返金する」と言われたが、支払わなければならないか。(20代、男性)

答 相談者はアダルトサイトを有料で利用することには同意していないため、サイト側と利用者側双方の意思の合致がなく、民法により契約は成立していないと考えられます。

また、契約内容を確認できる画面がないなど、事業者が申し込み内容を確認できる措置を講じていない場合には、電子消費者契約法により、錯誤による取り消しを主張できます。

いずれにしても、料金を支払う必要はないと考えられますので、今後は事業者に一切連絡を取らず、無視するよう助言しました。個人情報等を教えたことで不審な電話や書面等が届くような場合には、再度相談するよう伝えました。

商業施設でウォーターサーバーを契約…

～レンタルだと思ったら購入プランだった

「北のくらし」令和6年4月号掲載

問 2週間前、商業施設の仮設ブースに設置されていた風船に子どもが引かれて立ち寄ると、「このウォーターサーバーは水がおいしい。今日は特別に安い金額で案内する。今なら水のカートリッジが10年分無料で、動画配信サービスも1か月無料になる」と勧誘を受けて、お得だと思って契約した。後日、サーバーと無料のカートリッジが送られてきたが、自分が思っていた水の味と違うこともあり、返品を希望したら、「サーバーを購入するプランを契約しているので、サーバー代金20万円は支払うことになる」と言われた。契約時に購入と説明された認識はなく、レンタルだと思っていたので、解約したい。(20代、女性)

答 北海道消費生活条例では、重要事項を消費者に説明せず勧誘を行った場合は、不当な取引方法として禁止されている「重要事項の不告知」に該当する可能性があります。

契約書面を確認したところ、サーバーはレンタルではなく購入プランで、6年間の分割払いとの記載がありました。このため、センターから事業者連絡を取ると、勧誘した代理店に当時の状況を確認するとのことでした。後日、センターに連絡があり、「代理店の対応に問題はなく、返品はできない」との主張でした。再度センターから事業者の問題点を指摘したところ、「契約時に誤解を与える勧誘をしていたので、2回目以降の分割払いの請求を取り下げる」との提案があり、相談者がこれに応じてサーバーを回収してもらい、相談を終了しました。

サーバーのレンタル料が無料の場合でも水の定期購入は有料となり、契約期間内に解約すると解約料が発生することもあるので、注意しましょう。

トイレが詰まったただけなのに…

～高額な排水管工事が必要？

「きらめっく」令和6年5月号掲載

問 6日前に賃貸マンションのトイレが詰まり、管理会社に連絡した。自分で修理業者を探すよう言われたため、インターネット検索をして見つけた事業者に連絡したところ修繕費は5,000円程度と説明された。訪問後に「ポンプで作業しても解消しなかった、便器を外さないとダメだ」と言われた。便器を外した後で「排水管に原因があるため10万円かかる」と言われ、直らなければ困ると思い、了承した。事業者が作業している間に事前承諾書を読んで署名をしておくようにと言われ、見積書と工事請負契約書も受け取った。代金は作業の翌日までに振込予定だったが、高額なため、支払っていない。管理会社に相談しても「排水管本体の問題ではないため、自己負担するように」と言われ、納得できない。(40代、女性)

答 この事例では、広告等を見て、消費者から事業者に来訪を依頼していますが、広告等に表示された金額と実際の請求額が大きく異なる場合は、特定商取引法の訪問販売に該当すると考えられます。

その場合、事業者には法律で定められた事項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日以内であれば、クーリング・オフができます。

相談者にクーリング・オフ通知を送付するよう助言し、センターから事業者に連絡をしたところ、「きちんと説明して、了承をもらってから作業を行っている、代金の一部を支払ってほしい」と言われました。クーリング・オフは無条件で契約の解除ができる制度であることを伝えたところ、事業者が納得したため、相談を終了しました。

想定外の高額修理代請求に気をつけて！

トイレの詰まりや鍵の紛失、車のバッテリー上がりなど緊急トラブルに遭遇した際に、慌ててインターネット広告を見て事業者修理を依頼し、訪問後に高額な作業料金などを請求されたといった相談が寄せられています。

広告に表示された料金で作業できるとは限りません。想定していなかった高額な料金を請求され、おかしいと思ったら、いったん作業を断って、他社からも見積りを取って比較検討することを考えましょう。

このほかにも、排水管の高圧洗浄や排水桝(ます)の点検に訪れた事業者から高額な工事を急かされて契約してしまったとのトラブルもあります。このような場合も訪問販売に該当し、クーリング・オフができます。トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

パソコンに警告画面が出た！ ～ウイルス除去費用を請求されたが…

「北のくらし」令和6年6月号掲載

問 パソコンでアダルトサイトを見た後、ウイルスに感染していると警告画面が表示された。画面に出ていた番号に電話をしたら、外国人のオペレーターからウイルス除去費用4万5千円を電子マネーで支払うようにと言われたが、不審なため支払っていない。どうしたら良いか。(80代、男性)

答 インターネットを利用中に警告画面や警告音が出て、電話をかけさせてサポート料金などを請求する詐欺的な手口と考えられることを説明し、代金は支払わずに様子を見るよう助言しました。

パソコンの電源を入れ直しても警告画面が消えないような場合は、独立行政法人情報処理推進機構(IIPA)の「情報セキュリティ安心相談窓口」に相談するよう伝えました。

独立行政法人国民生活センターでもサポート詐欺に関する注意喚起を行っており、最近では大手ソフトウェア会社のマイクロソフト社をかたるケースやインターネットバンキングで送金させる手口もあるようです。

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。

高齢者向けのサポートサービス ～利用する際は追加費用が必要!?

「北のくらし」令和6年6月号掲載

問 終活準備のためにインターネット広告を見て、身元保証や葬儀代行、遺品整理サービスなどを行っている事業者から資料請求した。6日前に喫茶店で会って説明を受けてから、委任契約書を交わし150万円を支払った。契約書をよく読むと、葬儀や病院の送迎を依頼すると追加費用がかかることがわかったので、解約したい。(70代、女性)

答 この事例では、喫茶店に呼び出されて詳しい説明を受けてから契約しているため、特定商取引法の訪問販売に該当すると考えられました。その場合、事業者には法律で定められた事項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日以内であれば、クーリング・オフができます。

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あったため、相談者に書面等で申し出るよう助言しました。

高齢者の身元保証や日常生活の支援、死後事務等のためのサポートサービスの契約に関する相談が消費生活センターに寄せられています。思ったようなサービスが受けられず、途中でやめようとしても返金されない条件になっていて、トラブルになるケースもあります。事業者によって提供されるサービスや料金はさまざまなので、契約内容が自分の希望に合っているか、解約時には返金されるかなどをよく確認する必要があります。

自治体が実施している高齢者支援事業などが利用できる場合もあり、お住まいの地域で提供されているサービスを調べたり、周囲の人に相談したりしましょう。

電気代が安くなると言われて申し込んだが… ～クーリング・オフはできる？

「きらめっく」令和6年7月号掲載

問 6日前、電話で事業者から、「電力会社を変更しないか。割引があるので、今よりも10%ぐらいは安くなる。」と、勧誘を受けた。安くなるなら良いと思い、勧誘を受けた電力会社に検針票の内容を伝えて、申し込みした。2日前、重要事項説明書と書かれた書類などが届いた。知人に契約について相談すると、電力会社を変更する必要があるのかと聞かれて、解約を考えるようになった。重要事項説明書にはクーリング・オフの記載があるが、クーリング・オフはできるか。(80代、女性)

答 電話勧誘で電気の契約をした場合は、特定商取引法の電話勧誘販売に該当し、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、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。

また、北海道消費生活条例では、勧誘の際に、消費者に十分な情報を提供せずに、「安くなる」などと断定的な判断を提供して勧誘することは、不当な取引方法として禁止しています。

センターで重要事項説明書等を確認したところ、料金については「ホームページ参照」とのみ記載されており、具体的な料金は書かれておらず、書面の記載内容が不足していました。また、料金についても、具体的な割引金額等の説明は受けておらず、書面にも記載はありませんでした。

相談者には、クーリング・オフができることを伝えて、クーリング・オフ通知の書き方について説明しました。センターから事業者に連絡したところ、「まだ電気の変更は行っておらず、解約に応じる。支払方法に関する書類を送付したが、破棄してほしい」とのことだったため、その旨を相談者に伝えて、相談を終了しました。

電気の契約における注意点

転居の際などに、契約したい業者をネットで探そうと検索すると、検索上位に表示された電気に関するサイトは、意図していない事業者の広告の可能性もあります。サイトを見る場合は、どの事業者のサイトなのか、よく確認しましょう。

また、市場連動型の料金プランの場合、電気を仕入れる際の価格に連動して電気料金が決まります。市場価格の変動により電気料金が高くなる場合もありますので、契約を締結する際は料金プランなどの契約内容をよく確認しましょう。

このほか、氏名や住所、顧客番号などの検針票に記載された情報は個人情報となります。電話勧誘や訪問販売でこれらの情報を聞かれても、契約しないのであれば教える必要はないので、注意しましょう。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。

クレジットカードにゲーム課金の請求…

～未成年者利用の場合は取り消しできる？

「北のくらし」令和6年8月号掲載

問 使っていないクレジットカードにプラットフォームから10万円の請求が上がっていた。中学生の子どもに確認すると、オンラインゲームで課金するために、無断で親のクレジットカード番号を自分のアカウントに登録していたことが分かった。クレジット会社に確認すると、前月もプラットフォームから2万円の請求が上がっていた。子どもは、課金額が高額になるとは思わなかったと言っている。未成年者が利用した12万円をキャンセルしてほしい。(40代、女性)

答 民法では、未成年者が親権者等の法定代理人の同意を得ずに申し込んだ契約は、取り消しができるとされています。

保護者からプラットフォームに返金申請を行ってみよう助言したところ、返金の一部のみだったとの報告がありました。そこで、当センターがプラットフォームと交渉しました。その際に、親が承諾していない課金だったため、未成年者契約の取り消しを主張しました。その後、プラットフォームから請求額全額を取り消すとの回答があり、相談を終了しました。

子どもにスマートフォン等でゲームを利用させる場合は、使い方のルールを親子で話し合い、「ペアレンタルコントロール機能」を利用して保護者が子どものアカウントを管理しましょう。保護者のアカウントで未成年者がログインして課金すると、保護者が決済を行ったとみなされて取り消しできない場合もあります。また、クレジットカードは名義人に管理義務があるので、子どもが勝手に使わないように保管場所に注意しましょう。

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。

賃貸アパートの原状回復費用…

～日焼けした畳の表替え費用は誰が負担？

「北のくらし」令和6年8月号掲載

問 6年間居住した賃貸アパートを退去後、管理会社から原状回復費用として10万円を請求された。家具を置いていなかった畳が日焼けで変色したため、畳の表替え費用を全額請求されているが、支払う必要はあるのか。(30代、男性)

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ですが、経年変化や通常損耗(賃借人が通常の住まい方、使い方をしていても発生すると考えるもの)は、貸主負担と考えられています。畳の変色が日照によるものであれば、日照は通常の生活で避けられないとして、通常損耗にあたるものの考え方を示しています。

相談者には、賃貸借契約書の原状回復に関する記載を確認した上で、ガイドラインの内容に沿った対応を管理会社に求めて話し合うよう助言して、相談を終了しました。

商品の転売で儲かる!?

～オンラインスクールを契約したけれど…

「きらめつく」令和6年9月号掲載

問 SNSで知り合った人から副業を紹介され、勧められるまま事業者の公式メッセージアプリに登録した。昨日、事業者から電話があり、「転売でもうける方法をオンラインスクールで教えてもらえる。60万円の費用がかかるが、すぐに儲かるので大丈夫」などと勧誘され、クレジットカード一括払いで決済し、契約した。渡された契約書面を見たが、高額で、本当に儲かるか不安なので解約したい。(30代、女性)

答 この事例では、事業者からの電話でオンラインスクールの契約を勧められているため、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。その場合、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。

相談者にクーリング・オフができること、通知の記載方法と書面やメールなどで通知を送付する方法があることを助言しました。後日、相談者より「通知を送信した後、事業者から転売商品の撮影に使う照明グッズを送付した、それを返品してもらわないと解約手続きができないと言われた。商品が届いていないが、どうしたらよいか」と連絡がありました。

当センターから事業者に連絡し、商品は届いていないことと、クーリング・オフなので速やかにキャンセル処理をしてほしい旨を伝えました。事業者は「クレジットカードの請求取り消しの手続きをしておく、商品が届いたら受け取り拒否してほしい」とのことでした。後日、請求が取り消されたことを確認し、終了しました。

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。

著名人などを名乗るSNS広告に注意！

SNSをきっかけに、金融被害に遭ったとの相談も数多く寄せられています。タレントや実業家などの著名人を名乗る広告を見て、サイトにアクセスしたり、メッセージアプリに登録したりすると、アシスタントやマネージャーを名乗る人物から連絡があり、FX取引(外国為替証拠金取引)や暗号資産の取引、投資情報の購入などを勧められるといった詐欺的な手口です。

支払いについては銀行振込や暗号資産の購入を指定されることが多いのですが、消費者金融からの借り入れを指示されるケースもあります。事業者とトラブルになった場合、本来であれば、特定商取引法や金融商品取引法などの法令に基づいて交渉するところですが、SNSの連絡先しかわからないことが多く、支払った代金の返金を求めるのは困難となるため、注意が必要です。

購入した犬が10日後に病気で死亡 ～高額な治療費を負担してほしい

「北のくらし」令和6年10月号掲載

問 2週間前にペットショップで生後8週間の子犬を購入した。翌日から体調を崩したため動物病院に入院させたが、10日後に死亡してしまった。ショップから代替の犬の提供を提案されたが断り、代金を返金してもらった。医療費が40万円以上かかったが、ペット保険では治療費が足りないため、ショップにも負担してほしい。(20代、女性)

答 「動物の愛護及び管理に関する法律(動物愛護管理法)」では、販売業者は購入者に動物を直接見せて病歴やワクチンの接種状況、適切な飼育方法などについて文書等を用いて対面で説明することが義務付けられています。また、原則、生後8週間以内の犬猫を販売することも禁止されています。2022年6月から、犬猫の飼い主に対してマイクロチップの装着と情報の登録が義務付けられています。

相談者には、引き渡し前に病気に罹患していたり、先天性の疾患があったりした場合、契約の内容に適合していない(契約不適合)と考えられ、治療費の負担や解約、返金を求めることが可能と考えられることを説明しました。この事例では、既に返金されているため、治療費まで負担してもらえるかについては販売店との話し合いになること、法律相談で損害賠償請求ができるか確認する方法があることを助言しました。

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相談を。

通販で注文した商品が欠品!? ～〇〇ペイで返金すると言われたが…

「北のくらし」令和6年10月号掲載

問 1週間前にネット通販で洋服を注文し、指定された個人名義の口座に8,000円を振り込んだ。商品発送の連絡がないためメールで問い合わせたら、「在庫不足のため、〇〇ペイを使って返金する」と連絡があった。スマホの画面共有を執拗に求められて不審に思うが、どうしたら良いか。(20代、女性)

答 販売事業者の正確な住所や電話番号が不明で、個人名義の口座に代金を振り込ませるような偽通販サイトの相談が依然として多く寄せられています。最近では事例のように、「〇〇ペイ」などのコード決済アプリを利用した返金を事業者から持ちかけられたとの相談も増えています。

こうした手口では、まずSNSに登録をさせた上で、返金手続きのためと説明され、事業者から送られてきた二次元コードの読み取りやURLへのアクセスを求められることがあります。よくわからないまま、相手の指示に従って操作を続け、逆に送金させられてしまう被害が発生しています。

相談者には返金を装った詐欺的な手口の可能性があるため事業者には連絡しないこと、返金を求めるのは困難かもしれませんが、振込票の控えや、やり取りのメールを用意して、最寄りの警察署に相談してみてもどうかと伝えました。

SNSに安い二重まぶた施術の広告が…

～高額なプランを勧められたので解約したい

「きらめっく」令和6年11月号掲載

問 高校生の娘が二重まぶた施術1万5千円とのSNS広告を見て施術を希望したため、娘とともに美容外科に出向いた。ところが診察の際に医師から「安価なプランでは希望する状態にはならない」と言われて、40万円のプランを勧められた。高額なため、いったん考えると伝え、30万円に値下げされたので契約し、施術予定日は2週間後になった。契約金額30万円のうち2万円は現金で支払い、残額は私のクレジットカードで決済した。契約から3日後、やはり高額なため解約したいと美容外科に申し出たところ、「解約するには、違約金として契約金額の2割を支払ってもらう」と言われて、違約金6万円の支払いに応じた。しかし、返金予定日に返金されなかった。施術前なので全額返金してほしい。(50代、女性)

答 消費者契約法では、解約に伴い違約金の定めがある場合には、事業者が生ずる平均的な損害の額を超える額は消費者に請求することはできず、超える部分は無効となります。相談者にその旨を説明したところ、違約金を支払わず返金してもらうよう自分で交渉して、その結果を報告するとのことでした。

その後、相談者から、「違約金の請求は変わらず、いまだに返金されない」との報告を受け、当センターから事業者に連絡を取りました。事業者から、「解約の手続きにミスがあり、返金が遅れた。今回は違約金を請求せず、早急に返金する」と回答がありました。後日、相談者に全額返金されたことを確認し、相談を終了しました。

美容医療の契約は慎重に！

美容医療については、SNSやウェブサイトにも安価な広告の掲載や口コミなど、さまざまな情報があふれています。当センターには、カウンセリングだけを受けるために予約を取ったにもかかわらず、「今日施術をするなら割引がある」などと勧められて、その場の雰囲気ですり切れず契約してしまった等の相談も寄せられています。当日中の契約や施術を迫られてもその場で決めず、帰宅して周囲に相談するなどしてよく検討しましょう。

厚生労働省は、美容医療サービス等の自由診療について指針を定めています。その中では、医学上の必要性がなければ、即日施術を強要すること等の行為は厳に慎まれるべきであり、やむを得ず施術を希望する者には十分な説明を行い、施術を受けるかどうか熟慮のため十分な時間を設けて実施しなければならないとされています。医師から美容医療のリスクや副作用等の説明を受け、しっかりと確認した上で施術を受けるかどうか判断し、困ったことがあれば最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

二次元コードからシャンプーを注文 ～解約手続きができない…

「北のくらし」令和6年12月号掲載

問 昨日、テレビショッピングで初回が安いシャンプーを注文しようと思い、テレビ画面に表示されていた注文用の二次元コードをスマートフォンで読み込んだ。スマートフォンに表示されたチャット画面に従って、名前、住所、クレジットカード番号を入力して注文した。その後、よく考えると要らないと思い、事業者にも何度も電話してようやくつながったが「解約の場合はマイページからの手続きになる」と音声ガイダンスが流れ、解約手続きに関するURLがSMSで届いた。しかし、アドレスとパスワードを登録していなかったため、マイページにログインできなかった。音声ガイダンスでは契約が4回購入コースになっているようなことを案内されたが、定期購入契約とは分からなかった。解約方法を知りたい。(50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。

当センターから事業者へ電話をして、相談者が何度も電話をしたがつながらず解約手続きが分かりにくいこと、定期購入と把握できなかったことを指摘して初回分からの解約を主張したところ応じたため、相談を終了しました。

テレビショッピングは商品の印象や安さの強調に気を取られがちですが、契約内容や解約条件、定期購入である場合は、その旨や回数などの重要な情報が画面に表示されています。表示時間が限られているので、見逃さないように注意しましょう。

パソコンのOS事業者に相談したはずが… ～有料質問サイトだった

「北のくらし」令和6年12月号掲載

問 3か月前、パソコンのメールが使えなくなり、家電量販店に相談したところ、パソコンのOS事業者に問い合わせるように言われた。ネットで問い合わせ窓口を探してチャットで相談し、リモートサポートでメールの不具合は解消された。相談料500円はクレジットカード番号を入力して決済した。ところが翌月から毎月4千円を請求されていたことが分かり不審に思ったので、クレジットカードを利用停止にした。返金してもらえるか。(80代、男性)

答 相談者が利用した相談窓口は、パソコンのOS事業者ではなく、海外の質問サイトと分かりました。質問サイトの利用規約には、トライアル期間中の料金が500円で、その後は解約しなければ継続会員となり、毎月4千円課金されること、決済日から30日以内の申し出であれば返金するとの記載がありました。

当センターから事業者に問い合わせると、「30日以内の決済分のみ返金し、解約する」との回答があり、相談者が納得したため相談を終了しました。

相談者は、継続会員になるサブスクリプションと気付かず契約していました。多くはお試し期間中に解約しなければ、継続プランに移行して通常料金が発生します。契約した事業者名や利用規約等はよく確認しましょう。

ドローンで屋根を点検

～雪害がなくても火災保険が給付される？

「きらめつく」令和7年1月号掲載

問 父が「火災保険で自宅の修理ができる」とのチラシを見て、電話で網戸の修理を依頼した。3日前に事業者が訪問し、「網戸の修理は火災保険の対象にならない。他のところを点検してみる」と言い、ドローンを使って屋根の点検をしたようだ。「アンテナの破損と屋根のへこみがあるので、雪害で破損したことにすれば保険がおりる。そのお金で網戸を修理すれば良い」と説明され、火災保険申請サポートと屋根などの修理工事を契約したが、保険会社にうその申請をするのが不安になったようで、解約したいと言っている。解約料がかかるようだが、どうしたら良いか。(50代、男性)

答 契約当事者である父親に話を聞くと、「屋根の点検は頼んでいないのに、勝手に事業者がやった。工事の見積りは渡されたが、工事をするには同意していない」とのことでした。

契約当事者はチラシを見て事業者に連絡していますが、保険申請のサポートと修理工事は訪問した後で勧誘されているため、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、契約書面に事業者の住所や電話番号が記載されておらず、解約料についても「保険支給額の30%」と具体的な金額の記載がないため、書面の記載内容に不備があると考えられました。契約当事者が持っていた担当者の名刺に住所と電話番号の記載があったため、クーリング・オフ通知の送付方法を助言し、後日センターから事業者に電話をして、クーリング・オフにより解約料を支払わずに解約になったことを確認しました。

火災保険の申請は保険会社等に相談を

「保険を使って自己負担なく工事ができる」などと説明され、火災保険の申請サポートや修理工事の勧誘をされたとの相談が引き続き寄せられています。サポートサービスや修理を断ると、高額な手数料や違約金を請求されることもあります。また、火災保険の申請サポートのウェブ広告を見て事業者に依頼すると、通信販売に該当しクーリング・オフができないこともあるため、注意が必要です。

なお、老朽化による破損なのに、雪害や台風、地震などの自然災害の影響だと言って、うその理由で保険申請することは詐欺に該当するおそれがあります。保険金の支払い対象になるか、保険金がいくらになるかは損害保険会社の判断になるため、必ずしも保険金だけで修理ができるとは限りません。火災保険等の申請については保険会社や代理店に自分で相談しましょう。

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にご相談を。

引っ越しをキャンセル

～ダンボール返送料の支払いは必要!?

「北のくらし」令和7年2月号掲載

問 1か月後に引っ越しする予定で、引っ越し業者紹介サイトに登録した。事業者から電話が来て、電話で荷物の概要を伝えて見積書をもらい、申し込みした。引っ越しを延期することにしたため、キャンセルを申し出たら、段ボールを発送済みなので返送料4,000円を請求されたが、見積書には記載がなく、事前説明もなかったため、納得できない。(60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。段ボールの返送に関して、見積書に記載されていない旨を伝えて、事業者と話し合う方法があることを助言しました。

また、北海道トラック協会でも相談を受けていることを伝えたと、同協会が事業者と交渉してくれて、請求が取り下げられたと報告がありました。引っ越しの見積りは無料ですが、電話やインターネットだけの見積りは避けて、複数の事業者から見積りをもらって比較しましょう。

例年3～4月にかけて引っ越しが集中しますが、人手不足などにより希望に添えない場合もあるので、早めの準備を心がけましょう。

銀行からの調査と思ったら…

～フィッシングメールでカードを悪用された

「北のくらし」令和7年2月号掲載

問 昨日、銀行口座の利用目的に関する照会メールが届いたので、サイトにアクセスして銀行のキャッシュカードやクレジットカードの番号などを入力した。その後、海外経由でクレジットカード決済されたとの通知が届いたため、カード会社に連絡して利用した覚えがないことを伝えましたが、請求が確定する前なので何もできないと言われ困っている。(40代、女性)

答 クレジットカード会社や金融機関など、実在する企業をかたったメールを送り付け、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詐欺の相談が依然として多く寄せられています。メール本文に記載されている住所や電話番号が正規のものと同じ場合もあり、手口も巧妙化しています。

相談者には、今後の悪用を防ぐためにカード会社に連絡してカード番号の変更手続きをするよう助言しました。また請求が確定した場合には、カード会社に利用の覚えがないことを伝えて、請求を取り下げてもらえないか話し合ってみ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。

原野商法の二次被害に注意！

～購入した原野を売却できる？

「きらめっく」令和7年3月号掲載

問 不動産会社から80代の母に電話があり、所有する原野を売却できると言われた。母は、30年前に原野を購入して以来処分したいと思っていたため、自宅に来てもらうことにした。4日前、担当者が家に来たので母と一緒に話を聞き、原野を売却するためには業務委託費用が必要と説明されて契約書を交わし、約40万円を支払った。しかし、インターネットで不動産会社の情報を見て不安になった。返金してほしい。(60代、男性)

答 原野商法とは、値上がりの見込みがほとんどないような山林や原野について、将来高値で売れるなどと勧誘して不当に買わせる販売手口です。過去に原野商法で土地を購入して処分に困っている消費者に、売却するためと言って測量費用や広告費用などのさまざまな名目で金銭を支払わせる二次被害の相談が消費生活センターに寄せられています。

この事例では、事業者が自宅に来て契約をしているので、訪問販売と考えられます。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。消費者は契約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。

契約書面を確認したところ、土地の現況確認、看板の設置、管理など複数の業務を委託する内容でした。また、この契約が特定商取引法に該当するとして、クーリング・オフができる旨も記載されていました。

当センターから相談者に対して、クーリング・オフができることを説明し、相談者が通知書に返金先の口座を記載して発信しました。その後、契約金額全額が返金されたことを確認し、相談を終了しました。

相続登記の義務化に便乗した勧誘にも注意！

相続後も登記変更されずに所有者不明となった不動産が増加し社会問題となったため、2024年4月1日から、相続登記が義務化されました。相続人は不動産を相続で取得したことを知った日から3年以内に、正当な理由なく相続登記をしない場合は、過料(違反者に金銭負担を課すこと)の対象となります。今後は、このような相続登記の義務化に乗じた勧誘も考えられます。

このほか、原野でも太陽光発電用地などとして売れるといった勧誘もあり、家族に負担をかけないためにも売却したいとの高齢者の気持ちにつけこんでいるケースもあります。

原野を含む不動産の処分や相続等については、さまざまな情報を集めてよく検討しましょう。困ったことがあれば、最寄りの消費生活相談窓口にすぐに相談しましょう。

令和6年度 消費生活相談報告書

令和7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生活課

〒060-8588 札幌市中央区北3条西6丁目
電話（代 表）011-231-4111