

平成28年度消費者相談の概況

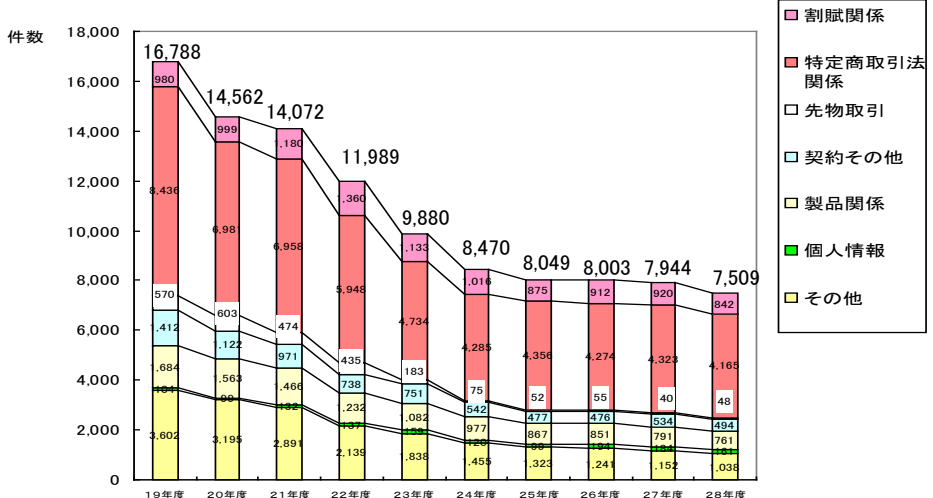
(概要)

平成29年8月
経済産業省
消費者相談室

1. 消費者相談の動向

< 消費者相談の動向 >

- 平成28年度の相談件数は7,509件(前年度比▲5.5%)で、9年連続の減少。
- 「特定商取引法関係」の相談が4,165件で全体の過半数(構成比55.5%)を占め、続いて、割賦販売関係が842件(同11.2%)、製品関係が761件(同10.1%)の順。
- 特定商取引法のうち、通信販売の相談が1,277件、訪問販売の相談が1,146件となり、通信販売の相談が、これまで最も相談の多い取引形態であった訪問販売の相談件数を上回った。また、インターネットを利用した通信販売に関する相談が2年連続で増加(平成27年度63件増、平成28年度108件増)。
- 特定商取引法のうち、特定継続的役務提供の相談が675件と前年度と比較し106件の増加。これはエステティックに関する相談が366件と前年度と比較し139件増加したこと起因。
- 受付先別では、本省が2,373件(同4.6%増)、経済産業局が5,136件(同▲9.5%)。
- 相談者の続柄別では、本人が4,013件(構成比53.4%)、消費生活センター等が2,770件(同36.9%)。
- 年代別では、40歳代が854件(構成比24.4%)、50歳代が792件(同22.6%)、60歳代が633件(同18.1%)、30歳代が513件(同14.6%)と続いている。



< 事項別相談件数 >

事項	平成28年度		平成27年度		対前年度比(%)
	件数	構成比	件数	構成比	
割賦関係	842	11.2%	920	11.6%	▲ 8.5
割 賦 販 売	572	7.6%	597	7.5%	▲ 4.2
前 払 割 賦	270	3.6%	323	4.1%	▲ 16.4
特定商取引法関係	4,165	55.5%	4,323	54.4%	▲ 3.7
訪 問 販 売	1,146	15.3%	1,346	16.9%	▲ 14.9
通 信 販 売	1,277	17.0%	1,190	15.0%	7.3
電 話 勧 誘 販 売	409	5.4%	453	5.7%	▲ 9.7
連 鎖 販 売 取 引	344	4.6%	458	5.8%	▲ 24.9
特 定 継 続 的 役 務 提 供	675	9.0%	569	7.2%	18.6
業 務 提 供 誘 引 販 売 取 引	156	2.1%	135	1.7%	15.6
訪 問 購 入	158	2.1%	172	2.2%	▲ 8.1
先物取引	48	0.6%	40	0.5%	20.0
契約その他	494	6.6%	534	6.7%	▲ 7.5
製品関係	761	10.1%	791	10.0%	▲ 3.8
品 質 性 能	130	1.7%	160	2.0%	▲ 18.8
安 全 性	86	1.1%	94	1.2%	▲ 8.5
サ ー ビ ス	377	5.0%	320	4.0%	17.8
表 示	93	1.2%	103	1.3%	▲ 9.7
規 格	22	0.3%	39	0.5%	▲ 43.6
計 量 価 格	53	0.7%	75	0.9%	▲ 29.3
個人情報	161	2.1%	184	2.3%	▲ 12.5
その他	1,038	13.8%	1,152	14.5%	▲ 9.9
合 計	7,509	100.0%	7,944	100.0%	▲ 5.5

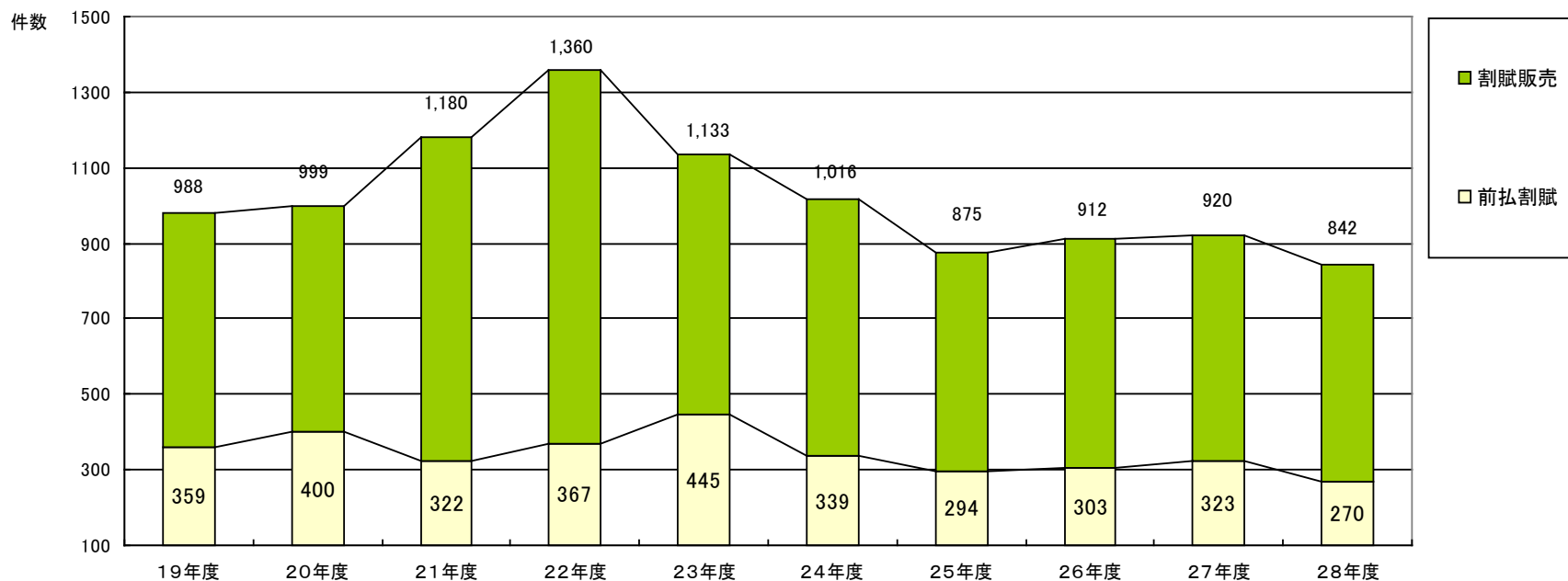
2. 消費者相談の特徴

- 通信販売の相談が1,277件、訪問販売の相談が1,146件となり、通信販売の相談が、これまで最も相談の多い取引形態であった訪問販売の相談件数を上回った。通信販売のうちインターネットを利用した通信販売に関する相談が1,140件と2年連続で増加。
- 商品では、健康食品に関する相談件数が400件と前年度に比べ16件減少したが、相談が依然として多い商品。このうち通信販売及び電話勧誘販売における相談件数があわせると262件となり、これらで6割半ばを占めた。さらに通信販売の相談件数は153件と、前年度に比べ23件増加し4割弱を占めた。また、年代別の特徴として、通信販売の相談では、10代から30代の方の相談が6割弱、電話勧誘販売の相談では、60代以上の方の相談が8割半ばを占めた。
- 通信販売については、特定のESTA(米国への電子渡航認証)申請代行業者に関する相談が105件寄せられた。相談内容としては、「ESTA申請のサイトを公式サイトだと思い申請したところ申請代行業者であったため取り消したい」、また、「申し込み時点では料金表に気付かず、公式サイトと誤認して申し込んでしまったので返金してほしい」等といった、「解約関係」に関する相談が多い。
- 特定継続的役務提供については、行政処分を受けた特定のエステティック事業者に関する相談が108件寄せられた。相談内容としては、「契約を中途解約したいと伝えたところ解約は受け付けるが返金はやむを得ないと言われた」、また「契約を中途解約したが約束の期日を過ぎても返金されない」等、「解約関係」に関する相談が多い。
- 特定のソフトウェア開発・販売事業者による基本ソフトウェア(OS)の無償アップグレードに関する相談が41件寄せられた。相談内容としては、「OSが勝手にアップグレードされパソコンが機能しなくなった」、「保存データが消えた」、「元のOSに戻したいが方法が分からない」等、アップグレードに伴う不具合や操作方法等に関するもの。
- 平成28年4月から開始した電力の小売全面自由化に関する相談が、平成28年度においても30件の相談が寄せられた。相談内容としては、「小売電気事業者情報を知りたい」、「電気料金の請求事務に遅れが生じている」、「訪問販売を受けて小売電気事業者と締結した契約をクーリング・オフできるか」といったもの。
- 平成29年3月下旬に営業を停止した特定の旅行会社への支払いの返金等に関する相談が27件寄せられた。相談内容としては、「クレジットカードで支払った旅行代金の引落しを止めたい」、「クレジット会社に対して支払停止の抗弁を主張できるのか」、「現金で支払った旅行代金の返金を求めたい」といったもの。

2. 取引類型毎の動向

(1) 割賦販売法(全体)

- 28年度の相談件数は842件で、前年度(920件)と比較すると78件の減少(▲8.5%)。全相談件数に占める割合は前年度の11.6%から11.2%に減少。
- クレジット契約に関する「割賦」が572件、互助会等の「前払割賦」が270件。
- 相談内容としては、「解約関係」に関する相談が255件(構成比30.3%)。そのうち、冠婚葬祭互助会との契約の「解約関係」の相談が189件で、解約関係の74.1%を占めた。

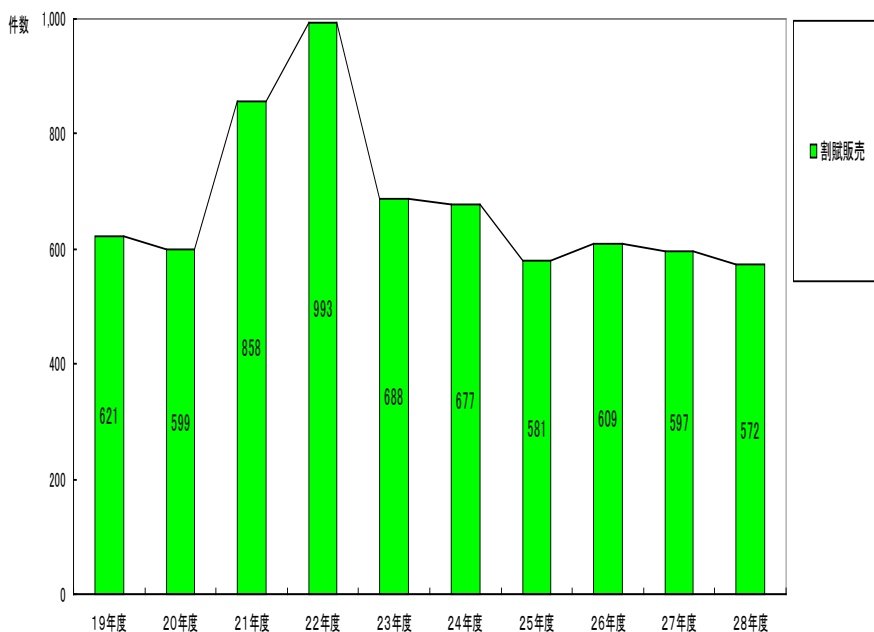


2. 取引類型毎の動向

(1) 割賦販売法

① 割賦販売

- 28年度の相談件数は572件で、前年度(597件)と比較すると25件の減少(▲4.2%)。全相談件数に占める割合は前年度の7.5%から7.6%と微増。
- 相談内容としては、「解約関係」が66件(構成比11.5%)でトップ。続いて、「クレジット債務に係る手数料等」が55件(同9.6%)、「与信拒否や支払可能見込額調査関係」が40件(同7.0%)、「不正利用や身に覚えのない請求」が38件(同6.6%)、「販売店事由・支払い停止の抗弁」が31件(同5.4%)等。
- 商品別では、「乗用自動車」が49件(同8.6%)、「旅行等の「運輸・通信サービス」が36件(同6.3%)等。
- 支払方法別では、「一括払い」が117件(同20.5%)で最も多く前年度の112件から増加。「包括信用購入あっせん」が97件(同17.0%)で、前年度の82件から増加。リボ払いは51件(同8.9%)で、前年度の70件から減少。



<相談事例>

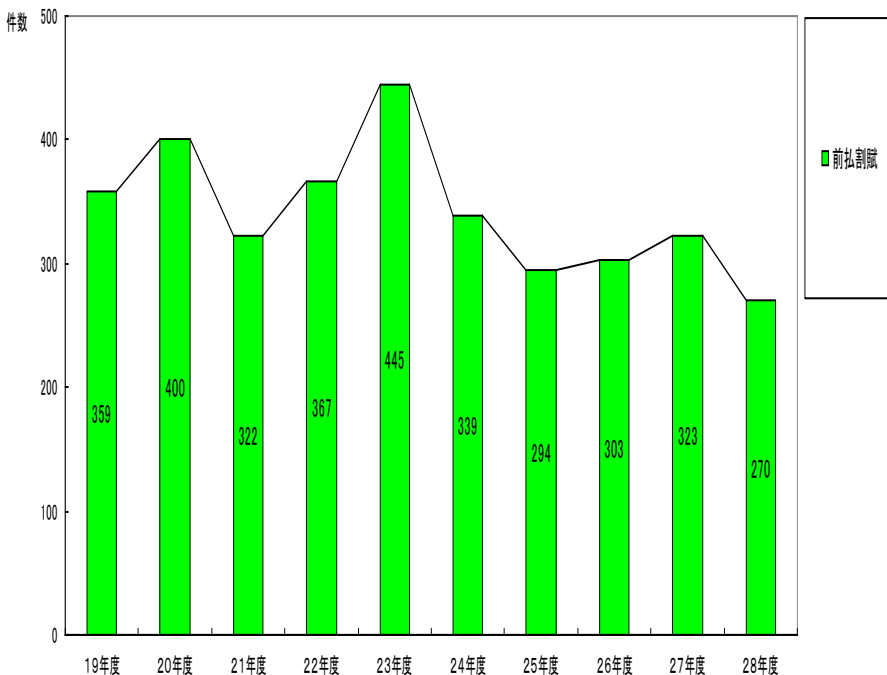
- 娘がエステサロンで脱毛の契約を結んだ。契約期間は1年間で30回通えるコース、代金は10万円超。娘は学生で、1回で払える金額ではないため、クレジット会社の分割払いにしている。娘から金利を聞き、高いので心配になった。この契約について、娘にクーリング・オフをさせたいので、その方法を教えてほしい。
- クレジットカードの利用期限が切れたので、クレジットカード事業者に更新カードの送付を依頼したところ、発行できないと言われた。更新カードが発行できない理由がわからないため、事業者理由を尋ねたが、教える義務はないと言われた。カードが更新できない理由を知りたい。
- 10数年以上前から買物等に利用してきたクレジットカードは、ほとんどが翌月一括払いで利用し、このカードの利用分でも、その他の個別クレジットの支払等でも過去に延滞はない。2016年秋、ガソリンスタンドで給油後、いつものようにそのカードで支払おうとしたが、「カードの利用ができない」と言われた。クレジット会社に問い合わせたところ、「〇月〇日をもって当該カードの利用を停止している。定期的に与信確認を行った上で停止を決定した。」と言われた。このカードの更新時期は2020年であり、今回は更新の際の審査ではない。クレジット会社に理由を尋ねたが、回答できないと言われた。

2. 取引類型毎の動向

(1) 割賦販売法

② 前払割賦

- 28年度の相談件数は270件で、前年度と比較すると53件の減少(▲16.4%)。全相談件数に占める割合は前年度の4.1%から3.6%に減少。
- 相談内容としては、解約手数料や解約方法の解約関係に係る相談が189件(構成比70.0%)。特に、解約手数料に関する相談が4割を占めた。
- 商品別では、冠婚葬祭互助会に関する相談がほとんど(構成比94.4%)。



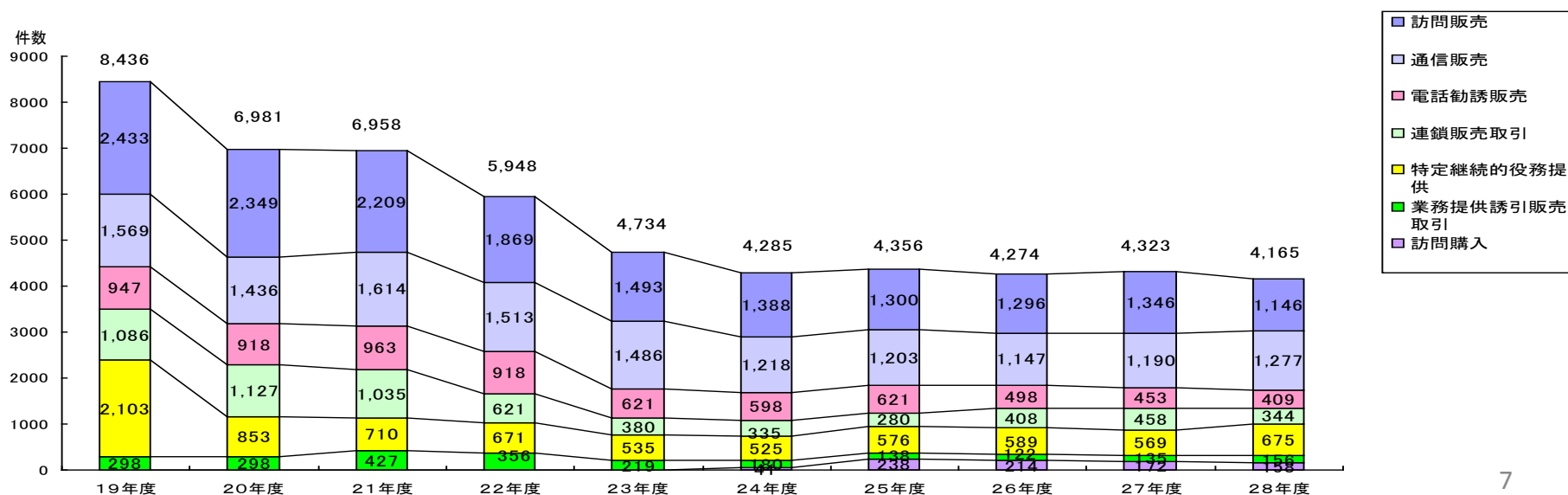
<相談事例>

- 父が互助会契約を締結し、すでに完納している。解約したいと申し出たところ、事業者は「互助会契約を解約することはできる。ただし、返戻金は、掛金から解約手数料を差し引いた額となる。」と言った。言われた解約手数料は高額で、掛金額の15%超にもなることに驚いた。妥当な金額なのか。
- 高齢の父が契約をしていたが、解約することにした。父は足が悪くて歩けないため、息子である私が父を車に乗せて互助会事業者の事務所に出向き、解約を申し入れたところ、「担当者が不在のため、数日後に担当者が自宅に行き解約の意思を確かめた上で、後日改めて事務所で解約手続きを行う。」と言われた。契約者と共に事務所を訪ねているのに手続きを拒否された。

3. 取引類型毎の動向

(2)特定商取引法（全体）

- 28年度の相談件数は4,165件で、前年度(4,323件)と比較すると158件の減少(▲3.7%)。全相談件数に占める割合は、前年度の54.4%から55.5%に拡大。
- 取引類型毎では、訪問販売及び通信販売がそれぞれ3割程度を占め両取引で6割弱を占めた。
- 相談内容としては、「解約関係」の相談が1,218件(構成比29.2%)と最も多く、次に「クーリング・オフ関係」の相談が960件(同23.0%)と続き、これらで全体の過半数を占めた。
- 28年度の動向としては、通信販売の相談が1,277件、訪問販売の相談が1,146件となり、通信販売がこれまで最も相談の多い取引形態であった訪問販売の相談件数を上回った。
- また、特定継続的役務提供が前年度に比べて2割近く増加(569件→675件)。一方で、連鎖販売取引が2割半ば減少(458件→344件)。

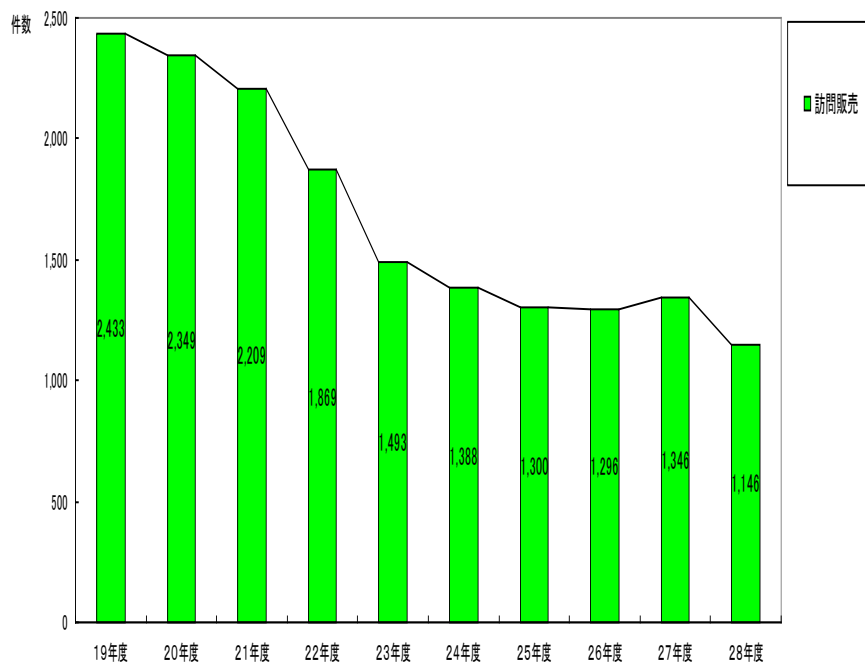


2. 取引類型毎の動向

(2)特定商取引法

①訪問販売

- 28年度の相談件数は1,146件で、前年度(1,346件)と比較すると200件の減少(▲14.9%)。全相談件数に占める割合は前年度の16.9%から15.3%に縮小。通信販売に次いで相談の多い取引形態。
- 主な減少要因は、前年度に行政処分された訪問販売業者に関する相談が減少したことによる。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が501件(構成比43.7%)と最も多く、次に「解約関係」が181件(同15.8%)と続き、これらで全体の6割弱を占めた。
- 商品別では、住宅リフォーム等の「工事、加工」が171件、シロアリ駆除等の「その他の役務」が140件、水漏れ修理等の「修理・修繕、調整」が58件、浄水器、磁気治療器、健康機器等の「その他の機械器具」が52件、健康食品を含む「食料品」が45件等多岐。



<相談事例>

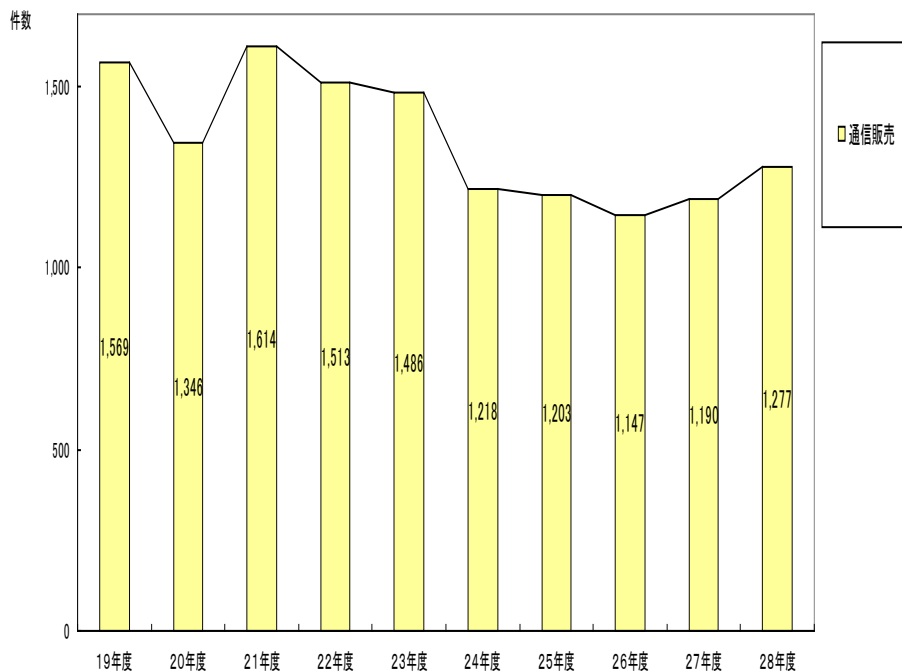
- 事業者到庭先で声をかけられ、「雨樋が曲がっている。火災保険で直すことができる。屋根も見ましようか。」と言われ、工事が必要かどうかを見に来てもらうように依頼した。後日、事業者が来訪し、屋根を見て、「修理が必要。保険で直すので負担はない。」と言われた。具体的な金額の提示はなかったが、お願いすることし業務委託契約書を受け取った。契約書を見ると、具体的な工事内容や金額の記載がないほか、「支払いは保険金を超えない。クーリング・オフの対象とはならない」旨が備考欄に記載されていた。クーリング・オフはできないのか。

2. 取引類型毎の動向

(2)特定商取引法

②通信販売

- 28年度の相談件数は1,277件で、前年度(1,190件)と比較すると87件の増加(7.3%増)。全相談件数に占める割合は前年度の15.0%から17.0%に拡大。最も相談の多い取引形態。
- 主な増加要因は、インターネットを利用した通信販売の相談が増加したことによる。
- 相談内容では、「解約関係」が488件(構成比38.2%)と最も多く、次に「広告表示」が219件(同17.1%)と続き、これらで全体の過半数を占めた。
- 商品別では、健康食品を含む「食料品」が187件、オンラインゲーム等の「その他の役務」が185件、電子渡航認証手続の代行業等の「預託、利殖、代行」が108件、情報商材等の「情報処理、提供」が59件等と多岐。



<相談事例>

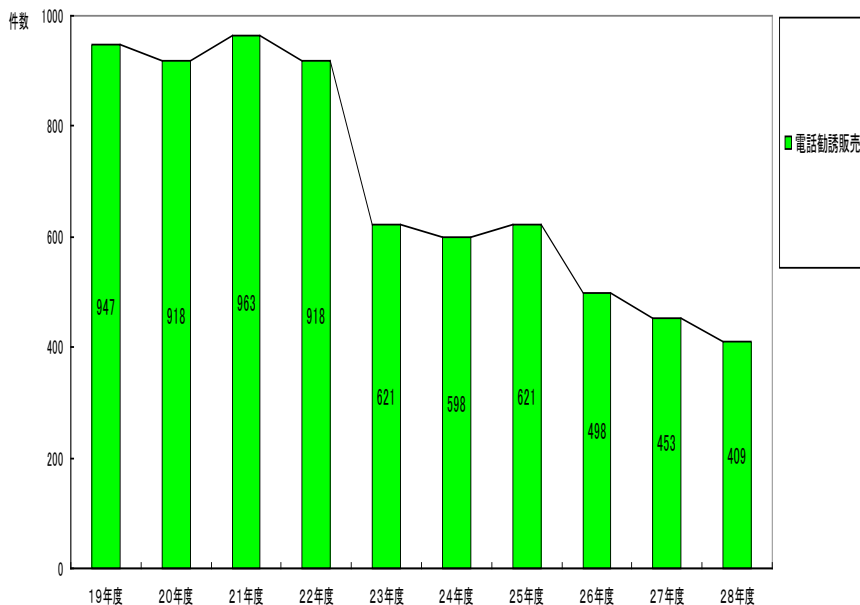
- ショッピングサイトに出店している事業者から健康機器を通信販売で購入した。しかし、イメージが違っていたため、返品しようと連絡したところ、返品特約に「お客のご都合による返品・交換はお受け出来ません。」と記載されているとして返品を断られた。返品特約については全く認識してなかった。相談を受けた消費生活センターで、サイトを確認したところ、最終申込み画面に「キャンセルや返品などについては事前はこちら(青文字表示)をご確認ください」という記載があり、これをクリックすると「お知らせページ」にリンクし、そのページの中に、返品特約が表示されていた。最終申込み画面では、返品特約の説明が「お知らせページ」の中に埋没している。返品特約の表示方法に問題があるのではないのか。
- 相談者は、SNSの事業者の広告から、健康食品のサイトを知り、ダイエットの商品に関心を持った。「初回送料650円のみご負担ください」と記載があった。とても安かったため、サイトから注文することにした。注文画面から個人情報等を入力し、最終画面でも総額650円となっていた。相談者は1回だけお試して650円の商品を購入したつもりであったが、最近になって、事業者から2回目の商品が送付されて驚いた。納得いかなかったため、サイトを確認してみると、毎月1回ずつ合計4回送付される定期購入のコースであると広告に記載があった。1回目は、650円だが、2~4回目は、4,980円の契約だった。最終画面に定期購入のことは一切記載がなかった。全くそのような認識がなかったので解約したい。

2. 取引類型毎の動向

(2)特定商取引法

③電話勧誘販売

- 28年度の相談件数は409件で、前年度(453件)と比較すると44件の減少(▲9.7%)。全相談件数に占める割合は前年度の5.7%から5.4%と微減。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が153件(構成比37.4%)と最も多く、次に「解約関係」が70件(同17.1%)と続き、これらで全体の過半数を占めた。行政処分された事業者に関する相談が多く、その中には60代以上の方の相談が多く見られた。
- 商品別では、健康食品を含む「食料品」が150件(構成比36.7%)と最も多く、次に通信回線契約等の「その他の役務」が97件(同23.7%)等。



<相談事例>

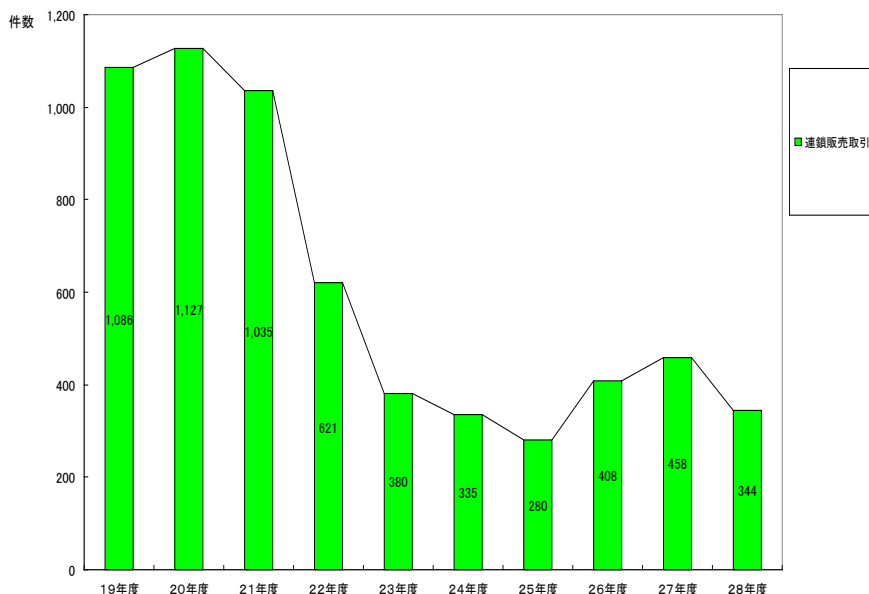
- スマートフォンで検索中、突然、アダルトサイト利用料金の請求画面が表示された。驚いてインターネットで検索した「消費者無料相談」事業者のフリーダイヤルに電話をかけた。電話に出た女性にアダルトサイトの検索履歴などを聞かれた。「こちらから掛け直します」と言って一旦、電話が切れた。その後、男性から折り返しの電話があり、「その業者は悪質なので早い対応が必要だ。当社が協力する。」と言われ、詐欺解決代行の契約をした。しかし、契約した事を後悔し、1時間後に電話で解約を申し出たが、「既に調査を始めている。人件費、交通費、サーバー調査費は返金できない」と言われた。クーリング・オフは可能であろうか。
- パソコンを見ていると、警告音が鳴りPOP画面が表示された。「○○に電話して下さい」と電話番号の表記があったので電話を架けたところ、「ウイルス感染しています。11,500円で遠隔操作で除去します」と言われたので、依頼した。1時間後、別の事業者から電話があり、「ウイルスは除去されました。ウイルス除去の3年保証契約をしませんか、37,000円です。」と勧められたので、そのまま申し込んだ。解約はできるだろうか。

2. 取引類型毎の動向

(2)特定商取引法

④連鎖販売取引

- 28年度の相談件数は344件で、前年度(458件)と比較すると114件の減少(▲24.9%)。全相談件数に占める割合は前年度の5.8%から4.6%に縮小。
- 主な減少要因は、前年度に行政処分を受けた連鎖販売業者に関する相談が減少したことによる。
- 相談内容としては、「解約関係」が68件(構成比19.8%)、「クーリング・オフ関係」が55件(同16.0%)、「情報提供」が37件(同10.8%)、「書面不交付・不備」が31件(同9.0%)の順。
- 商品別では、健康食品を含む「食料品」が73件、「頭髪・皮膚用化粧品」が47件等。



<相談事例>

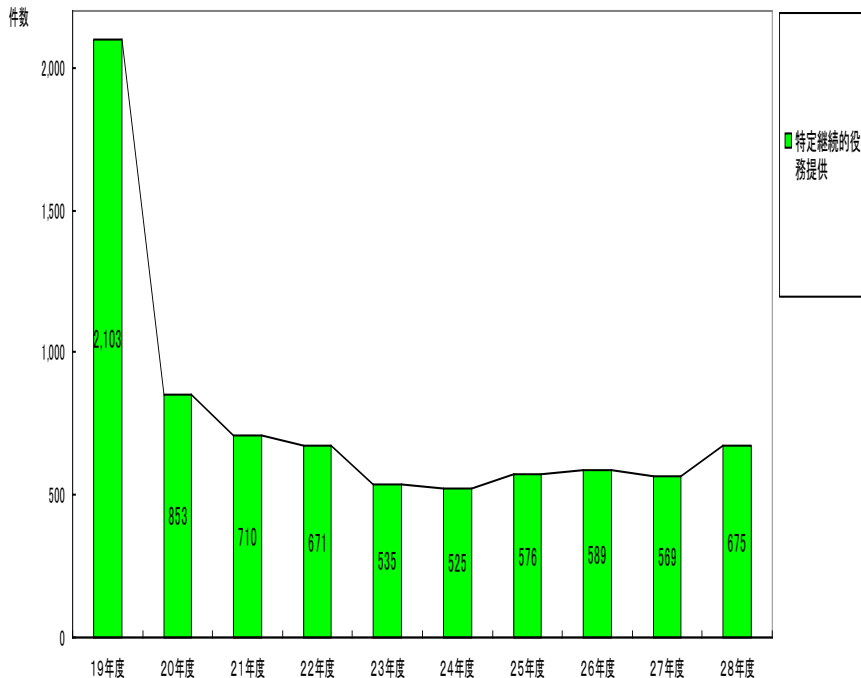
- 無職の20代の男性。以前、交際していた女性からSNSで「会わせたい人がいる」と連絡があり、喫茶店に行くと、「入会して会員になる人を紹介したり、商品を販売するとお金になる。成功すればお金が入る。」などと勧誘された。3人に囲まれ断れる雰囲気ではなかった。入会には商品を購入することが条件だったので毎月商品を購入する契約をした。その後も「友人を誘おう。」と言われ、付き添われ友人を勧誘した。また、「上位ランクになった方がよい。お金を借りて商品を購入しないか。」と誘われ、消費者金融でお金を借りて商品を購入したが、利益が得られず返済に行き詰っている。事業者は「勧誘者に確認したが、そんな勧誘はしていない。」と全く取り合わない。
- SNSを通じて副業のメールマガジンを送付するサービスに登録した。後日、事業者から電話があり「ダイエットコースのいずれかに入ることで、他者への紹介報酬を得る権利が得られる」と説明され、その際「2、3人紹介すれば元が取れる」、「自分で体験して紹介した方が他者を勧誘しやすい」などと言われたため、60日間で約30万円(紹介報酬60%)のダイエットコースを契約した。その後、契約内容のメールが送られてきたが、契約内容が自分に不利であると気付いたので解約したい。

2. 取引類型毎の動向

(2) 特定商取引法

⑤ 特定継続的役務提供

- 28年度の相談件数は675件で、前年度(569件)と比較すると106件の増加(18.6%増)。全相談件数に占める割合は前年度の7.2%から9.0%に拡大。
- 主な増加要因は、エステティックに関する相談が366件と前年度(227件)と比較すると139件増加(61.2%増)したこと、また、このうち行政処分を受けた特定のエステティック事業者に関する相談が108件寄せられたことによる。
- 相談内容としては、「解約関係」が349件(構成比51.7%)と最も多く、次に「クーリング・オフ関係」が122件(同18.1%)と続き、これらで全体の7割を占めた。
- 分野別では、「エステティック」が366件(構成比54.2%)で全体の5割強を占めた。次に「学習塾」が92件(同13.6%)、「結婚相手紹介サービス」が66件(同9.8%)、「家庭教師」が60件(同8.9%)、「語学教室」が51件(同7.6%)、「パソコン教室」が26件(同3.9%)の順。



<相談事例>

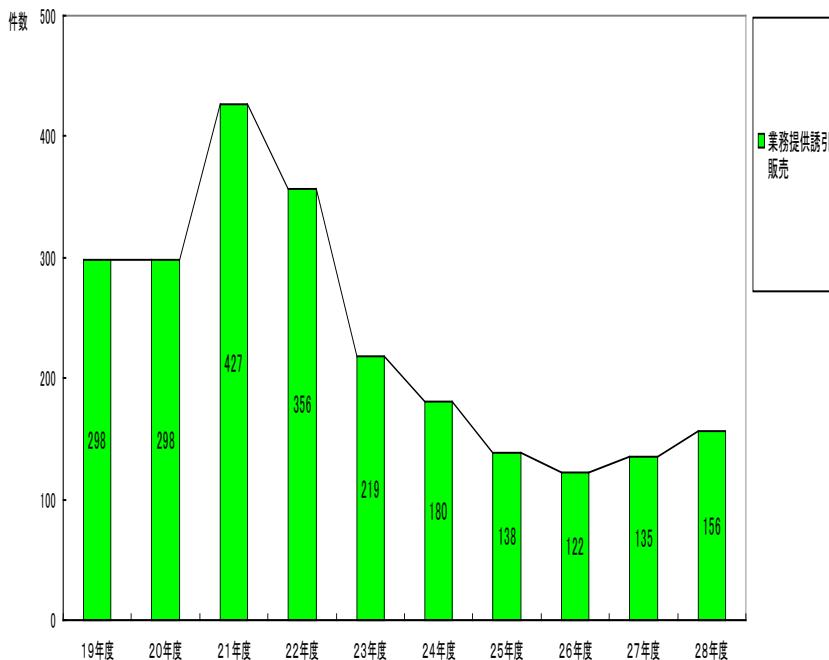
- 2016年4月、エステティック事業者と12回27万円のエステティック契約を結んだ。役務提供期間は設けられていない。契約時に書面は交付されていなく、領収書のみであった。相談者は役務を3回受けたが、解約を申し出たところ、違約金として13万円を差し引いた額を返金してきた。違約金返金時に領収書のみが発行された。相談者は返金額が少な過ぎると思い消費生活センターに相談した。消費生活センターでは、相談者に書面が交付されていなかったため、クーリング・オフ期間が留保されていると判断し、クーリング・オフ通知を送った。
- 痩身エステ契約を締結し、キャンペーン価格20万円(有効期間1年、18回)をクレジットカードの一括払いで支払った。契約書には、通常価格50万円(120分、18回、@28,000円/回)からキャンペーン割引として30万円を差し引いた20万円(60%割引)が契約金額と記載されている。キャンペーン割引は回数によって率が変わり、6回は20%割引、12回は40%割引、18回は60%割引となっている。7ヶ月後、10回施術を受けた後に中途解約を申し出たところ、事業者から、「契約書には、通常価格の単価を記載している。中途解約の際には、この通常価格の単価で精算する旨を記載している。10回施術後の場合、返金はない。」と言われた。契約した額の20万円を施術回数(18回)で割った単価で精算すべきではないのか。

2. 取引類型毎の動向

(2)特定商取引法

⑥業務提供誘引販売取引

- 28年度の相談件数は156件で、前年度(135件)と比較すると21件の増加(15.6%増)。全相談件数に占める割合は前年度の1.7%から2.1%と微増。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が48件(構成比30.8%)と最も多く、次に「解約関係」が45件(同28.8%)と続き、これらで全体の6割を占めた。
- 商品別では、情報商材等の「情報処理・提供」が26件、健康食品等の「食料品」が23件、芸能活動をするためのレッスン等の「教養・娯楽」、アフィリエイト等の「内職・副業」がそれぞれ21件等。



<相談事例>

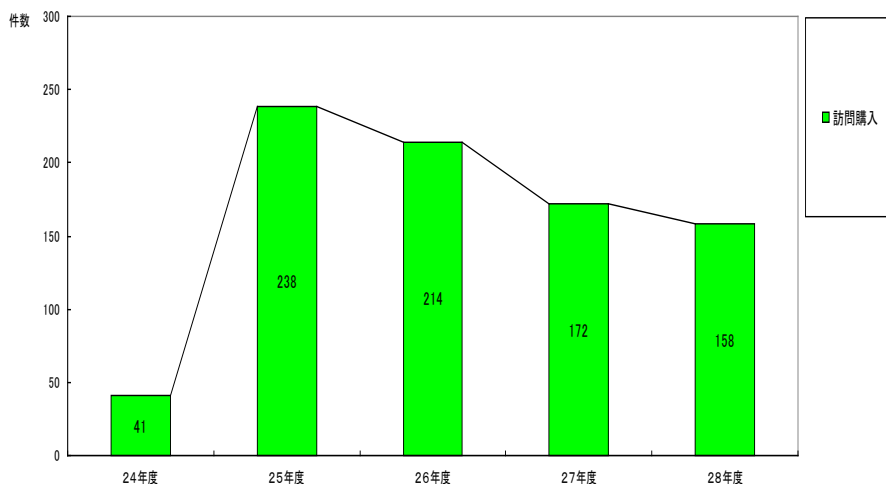
- ヨガの体験レッスンを受けたところ、インストラクター養成講座も開かれていることを知り、興味がわき、説明を聞いた。
「仕事を紹介することもある。断ることもできる。自分でもやることもできる。」などと言われた。また、もらったチラシには、「仕事を紹介します。こちらから紹介した派遣講師養成依頼は極力断らないように」などと記載されていた。仕事を紹介してくれるならと思い、インストラクター養成講座を申し込んだ。契約書面は受領したが、クーリング・オフの記載はなかった。規約には「最低1年間は解約できない」と記載があった。
講座を受講したが、非常にハードで疲れたため、受講時間を短くできないか相談したが、その後、「受講できなくなりました。返金もできません。」という内容の通知がきた。消費生活センターに相談し、クーリング・オフの通知をしたが、事業者はクーリング・オフに応じない。

2. 取引類型毎の動向

(2)特定商取引法

⑦訪問購入

- 28年度の相談件数は158件で、前年度(172件)と比較すると14件の減少(▲8.1%)。全相談件数に占める割合は前年度の2.2%から2.1%と微減。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が63件(構成比39.9%)と最も多く、次に「勧誘・強引」、「解約関係」がそれぞれ17件(同10.8%)と続き、これらで全体の6割強を占めた。
- 商品別では、指輪・ネックレス等が50件、切手、古銭、貨幣等が13件等。



(注) 平成25年2月21日付け改正特定商取引法施行により規制対象となったもので、平成24年度の相談件数は概ね1ヶ月分の受付件数

<相談事例>

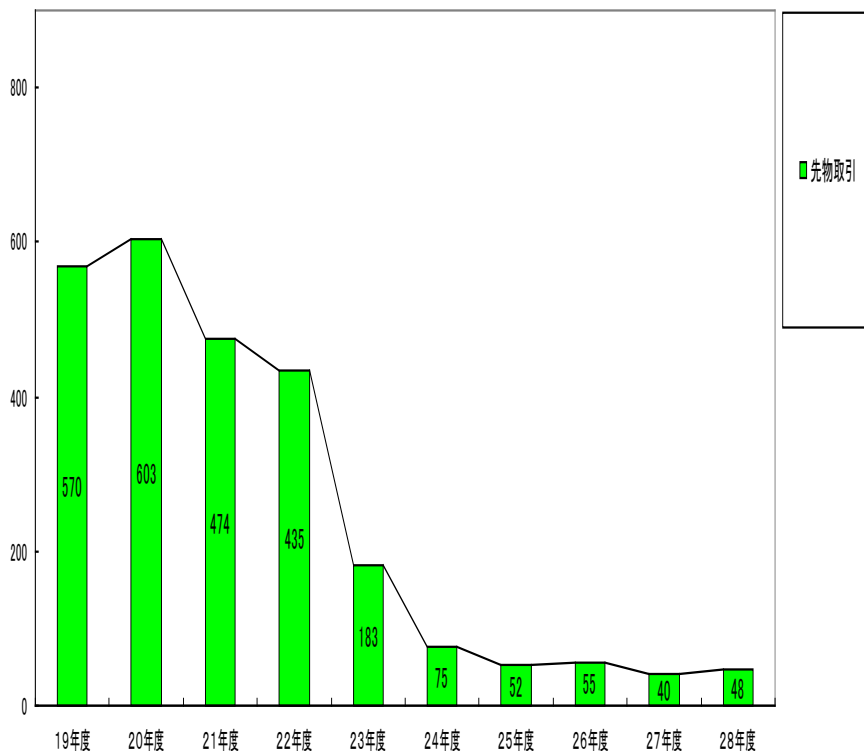
- 事業者から電話があり、「余っている洋服や靴、着物はありますか。洋服を200円とか500円で売った人は喜んでいました。」と言われ、「着物はないが洋服や靴ならある。」と答えた。自宅に来た事業者に、言われた通り不要な洋服や靴を出すと、「貴金属はないか。」と言われたので、母の遺品である貴金属を出した。「金は酸化する。価値が下がる。」等と言われたので買い取ってもらった。しかし、後で事業者が言っていることは嘘だと分かったので、クーリング・オフしたいと思い名刺の電話番号に3日間連絡し続けたが、留守番電話が流れるだけで連絡がとれない。インターネットの口コミ情報で見つけた電話番号にかけて、「クーリング・オフしたい」と伝えたが、「後でまた電話します」と言ったきり電話がない。
- 事業者から「衣類やバックなどの不要品の買取りのために訪問したい」と電話があり、来訪を承諾した。事業者が来訪し、帯やゴルフバックなどを見せたが関心がないようで、「貴金属はないか」と聞かれたので指輪を出した。契約書と代金を受け取った。数日後、売却した指輪のひとつをクーリング・オフしたいと思い、簡易書留でクーリング・オフ書面を送ると、事業者から「既に指輪は転売した」と連絡があった。

2. 取引類型毎の動向

(3)先物取引

- 28年度の相談件数は48件で、前年度(40件)と比較すると8件の増加(20.0%)。全相談件数に占める割合は前年度の0.5%から0.6%と微増。
- 相談内容としては、「解約関係」が7件、「業者の信頼性」が6件、「強引な勧誘」が5件等。
- 先物取引に係る許可・登録業者に関する相談が28件、無許可業者等に関する相談が10件。無許可業者等の相談が前年度の3件から10件に増加。
- 商品別では、国内商品先物等(金、プラチナ、原油等)が44件。

件数



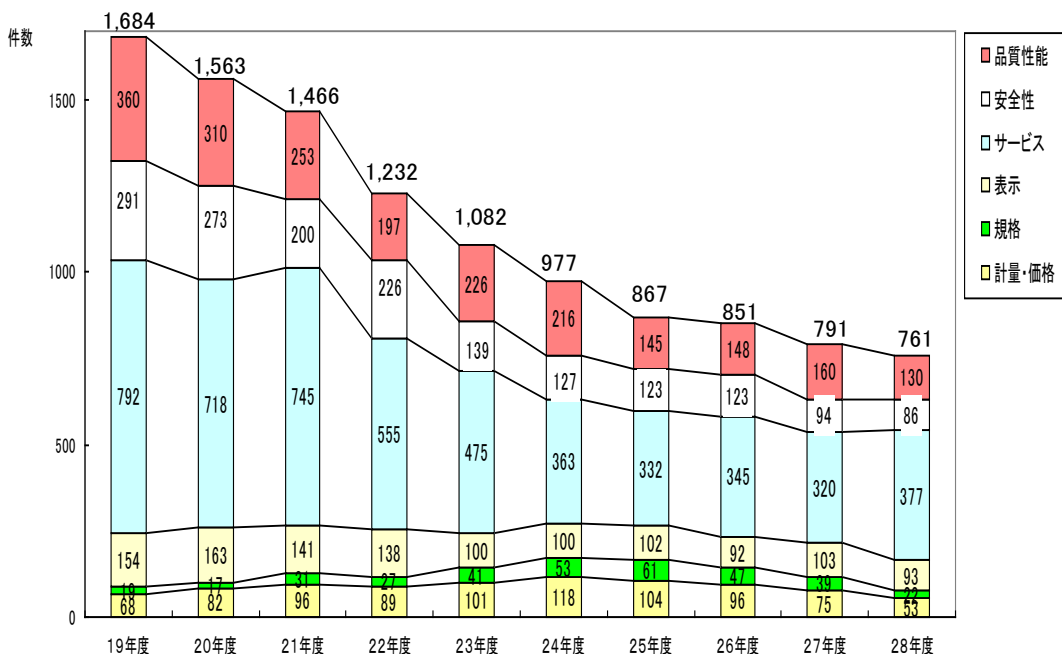
<相談事例>

- 若い女性が自宅を訪れ、金の商品先物取引の勧誘をした。自分は年金生活で、貯金もないと言って断った。
数日後、女性は上司を連れて再訪した。上司は商品先物取引についてひと通り説明をしたが、私は再度、年金生活で貯金がないと言って断った。上司は「定期預金はあるだろう」、「金の先物取引は、定期預金よりは若干有利だ」、「昔の小豆の取引とかとは違い、今は金の取引だから問題ない」等と言葉巧みに勧誘してきた。結局1口70万円を4口契約することとなった。その日のうちに、事業者の車で一緒に銀行に行き、定期預金1,000万円を解約して指定の口座に金額を振り込んだ。
その後、何度も損失が出て、追加契約を勧誘され契約をしたが、半年くらい経ち、このままでは家や土地までは取られるのではないかと怖くなり、事業者に取引をやめると言ってなんとか取引を止めたが、お金はほとんど戻らない。
- 先物取引事業者が、取引を終了した後もしつこく電話をかけてくる。最近では1日に2回だったり、朝7時半にかかってくることもある。
この事業者とは金の現物取引を行っており、その後、プラチナの先物取引を勧められた。無断売買等の行為はなかったが、結局1千万円くらい損失を出し、先月、全ての取引を手じまいした。しかし、その後もこの事業者から電話がかかってくる。迷惑している。
- 2年ほど程前から自宅に訪問してきた先物取引事業者に、数回にわけて数百万円の投資をした。今までに配当金として数十万円を受け取ったが、1年ほど前から、この事業者と全く連絡が取れない。無許可事業者のようだが、情報はないか。

2. 取引類型毎の動向

(4) 製品関係

- 28年度の相談件数は761件で、前年度(791件)と比較すると30件の減少(▲3.8%)。全相談件数に占める割合は前年度の10.0%から10.1%と微増。
- 相談内容としては、サービス対応に関する相談が377件と5割を占め、続いて、品質性能、表示、安全性、計量・価格、規格の順。
- 商品別では、電気製品が253件(構成比33.2%)と最も多く、次に機械器具が189件(同24.8%)で、これらで全体の6割弱を占めた。
電気製品では携帯電話機、エアコン、テレビ、機械器具ではパソコンに関するものが多く、その内容は、メーカー等の修理・保証、製品の不具合、使用時の発火、発煙等に関するもの。



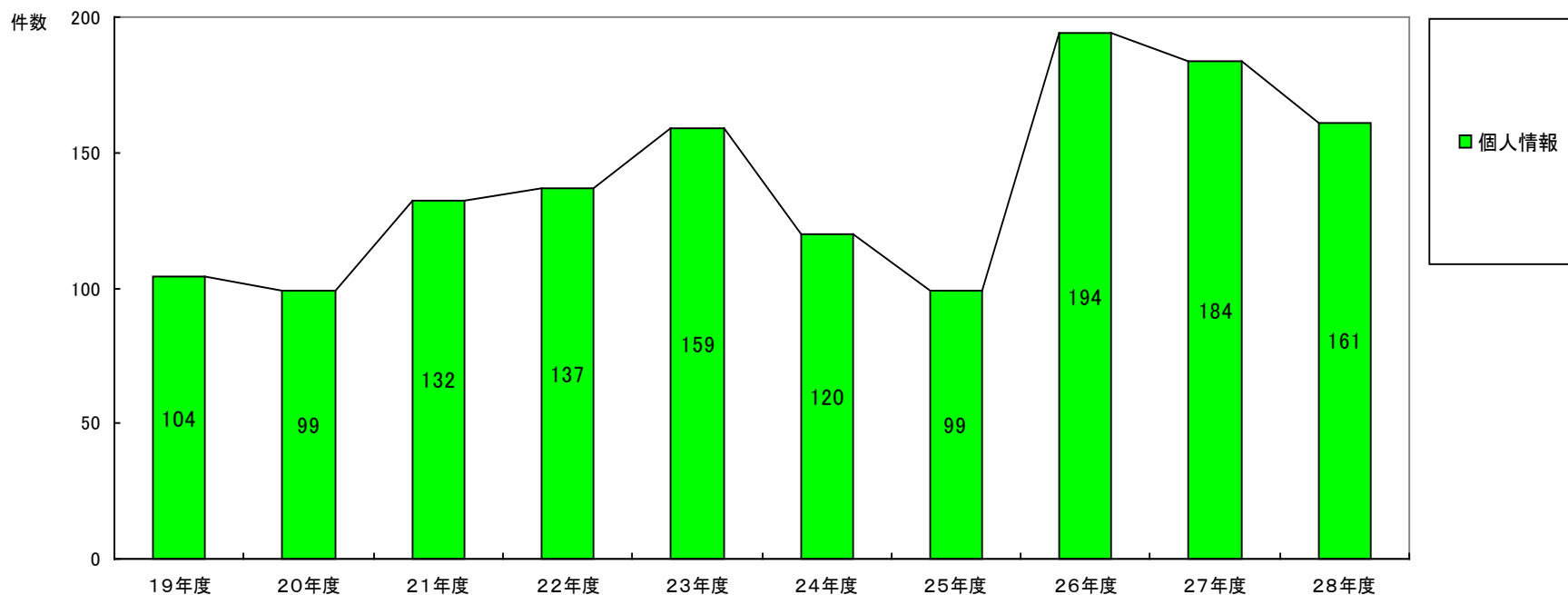
<相談事例>

- メーカーから石油給湯器を購入したが、所有者情報を登録するようと言われた。消費生活センターでは、「長期使用製品安全点検制度」の概要説明はしたが、相談者は「法律上の義務でないなら登録したくない。」と言っている。石油給湯器の所有者が所有者情報を登録することは法律で決められた義務なのか。
- 居住する賃貸住宅に付いているガスエアコン本体を見たところ、99年製と書かれている。この住宅には以前別の者が何年間か住んでいたが、このガスエアコンについて、一度も点検等は実施されなかったと聞いている。洗濯機を見ると長期使用製品の点検のことが書いてあった。ガスエアコンに点検の義務はあるか。点検の義務がある場合、誰の義務になるか。

2. 取引類型毎の動向

(5) 個人情報

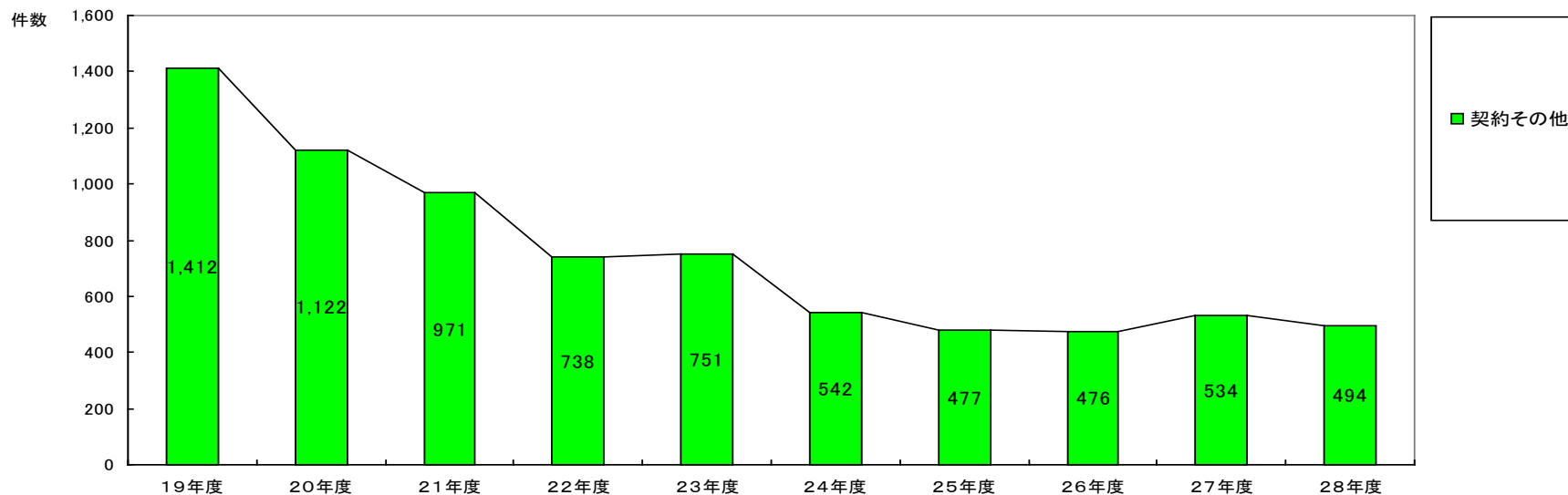
- 28年度の相談件数は161件で、前年度(184件)と比較すると23件の減少(▲12.5%)。全相談件数に占める割合は前年度の2.3%から2.1%と微減。
- 相談内容としては、個人情報の管理に関するものがほとんど。具体的には、事業者が個人情報の削除に応じてくれない、個人情報を漏洩している、個人情報を目的外に使用された等。



2. 取引類型毎の動向

(6) 契約その他

- 28年度の相談件数は494件で、前年度(534件)と比較すると40件の減少(▲7.5%)。全相談件数に占める割合は前年度の6.7%から6.6%と微減。
- 相談内容としては、「解約関係」が121件(構成比24.5%)等。店舗での購入や契約に係る返品・返金・解約に関するもの、特定商取引法等の適用対象外となる契約に関するもの。他に、ゴルフ場会員権・リゾート会員権に関するもの等。
- 商品別では、オンラインゲーム等の「運輸・通信サービス」が35件と最も多く、次に「信用取引」が29件、「乗用自動車」が27件、「ガス」が24件、「ゴルフ場・リゾートクラブ会員権等」が23件、「電力」が21件等。このうち「信用取引」は前年度の6件から29件に増加し、クレジットカード会社のポイントや特典に関するものが21件を占めた。



(本発表資料の問い合わせ先)

商務・サービスグループ 消費者相談室長 落合

担当者:高岡、須藤

電話:03-3501-4657