

## 平成18年度上期の消費者相談について

平成18年12月  
経済産業省  
消費者相談室

経済産業省では、当省所管の法律や物資について、消費者からの苦情、相談、問い合わせなどを受け付け、助言や情報提供等の消費者相談業務を行うとともに、消費者の方々から得られた情報をもとに特定商取引法等の遵守状況を把握し、これらを消費者行政に的確に反映させるよう努めています。

以下、平成18年度上期における消費者相談の概況をお知らせします。

### 1. 平成18年度上期における消費者相談件数

平成18年度上期における経済産業省への消費者相談件数は8,163件で、前年同期比117.3%となりました。増加の要因としては

相談の内容は「特定商取引法関係」が最も多く44.1%、次いで「その他の契約」が10.2%、「製品関係」が9.1%、「割賦関係」が6.7%となっています。

さらに、「特定商取引法関係」の内訳を見ると、「訪問販売」が最も多く15.7%、次いで「通信販売」が10.8%、「電話勧誘販売」、「特定継続的役務提供」が5.6%となっています。なお、「通信販売」については、4.2%が出会い系サイト利用に関するトラブル等の相談となっています。

(参考1参照)

(注)

割賦関係とは、割賦販売法にいう「割賦販売(前払式割賦販売を除く)」、「ローン提携販売」、「割賦購入あっせん」に関するものと、「前払式割賦販売」及び「前払式特定取引」に関する相談を指します。

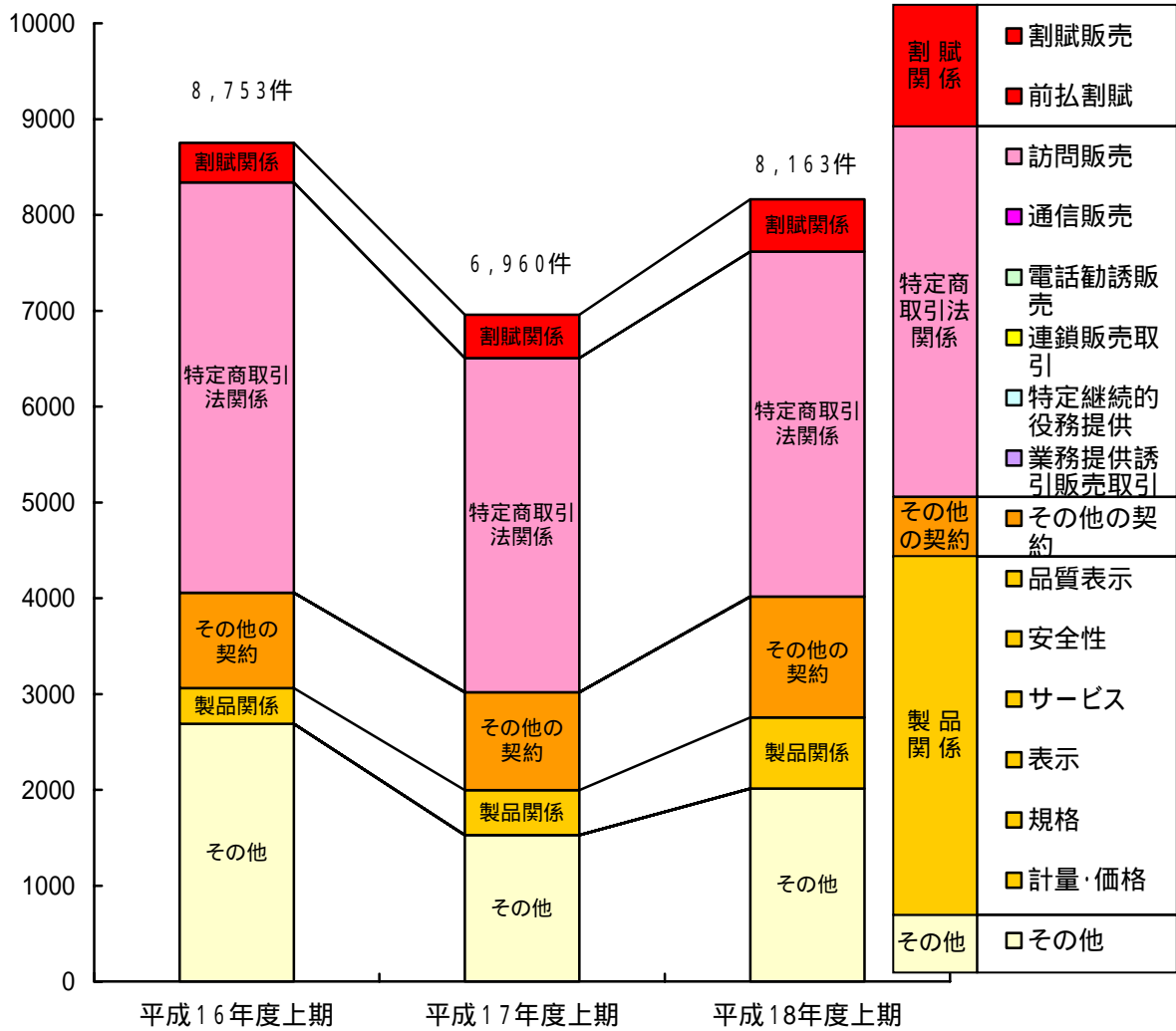
特定商取引法関係とは、特定商取引法の適用を受ける取引6類型「訪問販売」「通信販売」、「電話勧誘販売」「連鎖販売取引」「特定継続的役務提供」「業務提供誘引販売取引」に関する相談を指します。

その他の契約とは、特定商取引法に該当しない契約(先物取引に関する相談等)を指します。

製品関係とは、「品質性能」「安全性」「サービス」「表示」「規格」「計量・価格」に関する相談を指します。

その他とは、当省の所管する法令又は物資に直接該当しない相談を指します。いわゆる「架空請求」のような根拠のない請求もこれに含まれます。

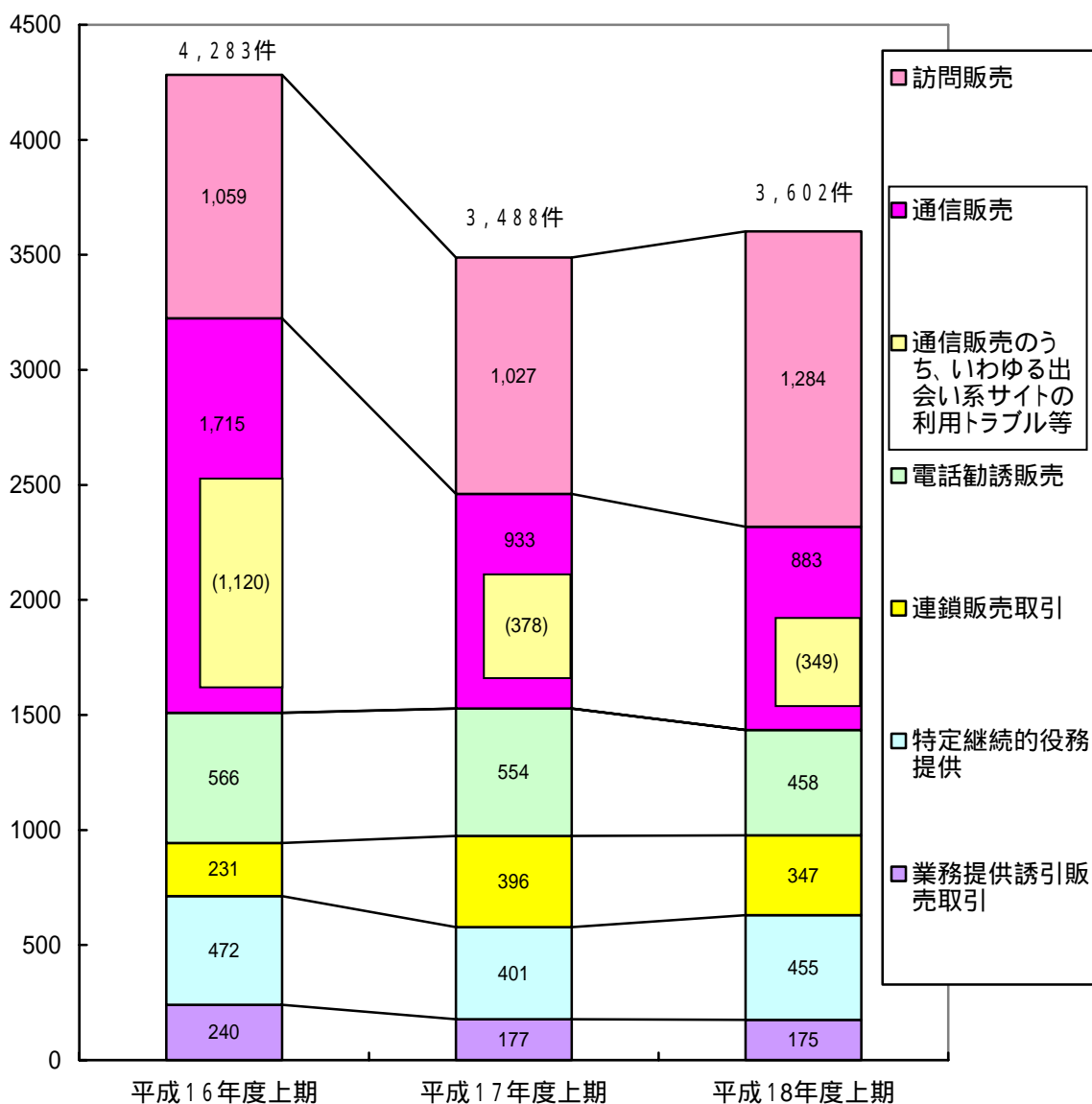
### 上期における消費者相談件数の推移



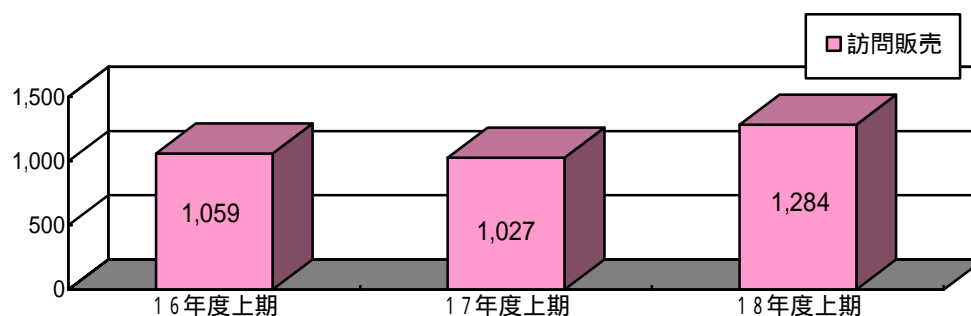
## 2. 特定商取引法の適用を受ける取引（6類型）の相談件数の推移

平成18年度上期における特定商取引法の適用を受ける取引（6類型）の相談件数は、3,602件で前年同期比103.2%と増加となりました。

特定商取引法の適用を受ける取引（6類型）の相談件数の推移



## (1) 訪問販売の相談件数の推移

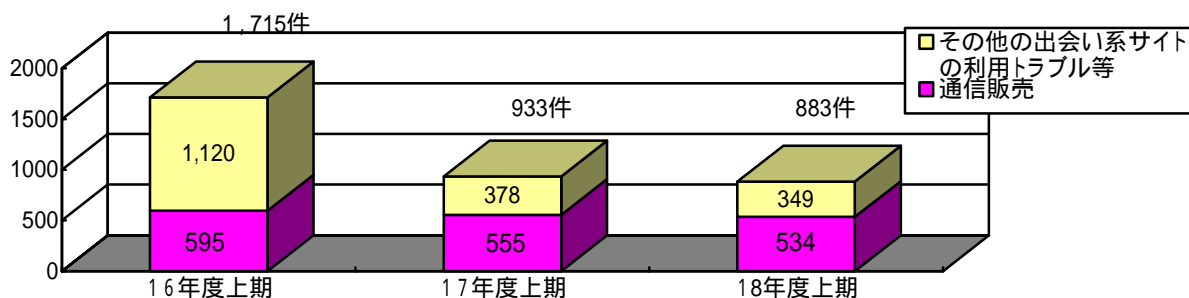


訪問販売の相談件数は、1,284件と前年同期比は125.0%と増加しています。依然として特定商取引法にかかる相談の中では多くを占めています(35.6%)

手口としては、

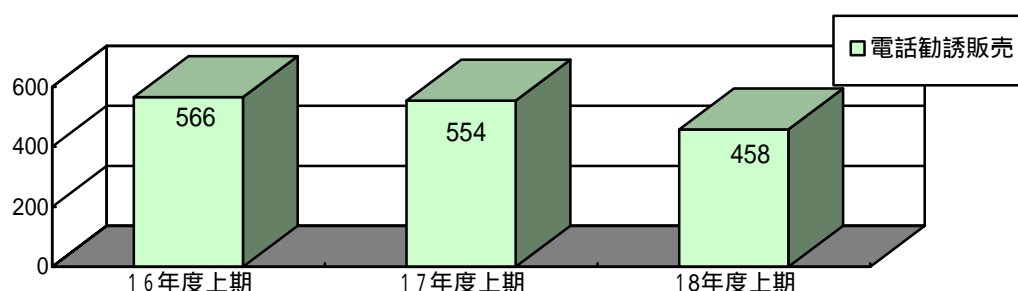
なお、業者に対して業務停止命令を行ったほか、複数の都道府県が業務改善の指示処分を行っています。

## (2) 通信販売の相談件数の推移



通信販売の相談は、883件と前年同期比は94.6%と減少しています。そのうち、いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等の相談件数は昨年度同期とほぼ横ばいとなっています。インターネット、TV、チラシ、雑誌等を媒体とした一般的な通信販売の相談は、ほぼ横ばいとなっていますが、効能・効果に係る虚偽・誇大な表示や広告表示事項の欠落、返品特約等に係る債務不履行等の消費者トラブルが目立っています。

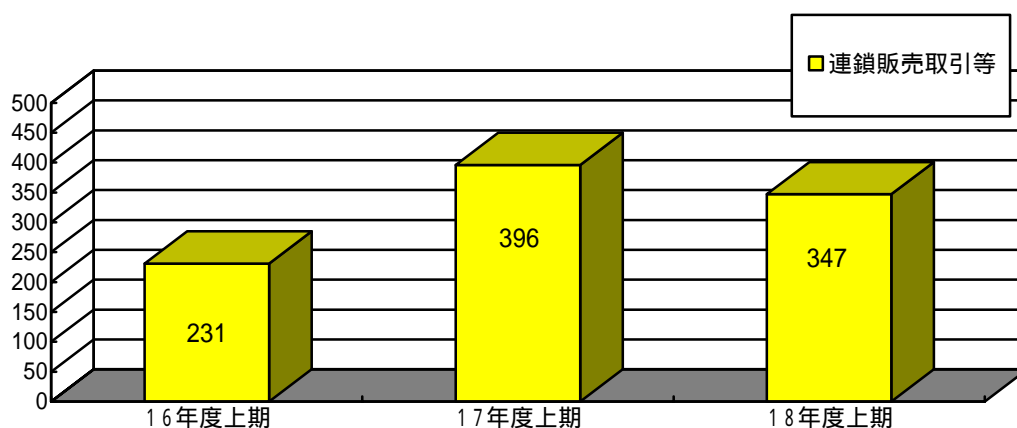
### (3) 電話勧誘販売の相談件数の推移



電話勧誘販売の相談件数は、458件と前年同期比で82.7%と減少となっています。

電話勧誘販売における消費者トラブルの特徴としては、過去に悪質事業者と契約をしたことがある者の顧客名簿等を利用して、消費者に電話をかけ「あなたが過去に締結した契約が未だ続いており、新たな契約をする必要がある」などと嘘の説明をして、別の商品売買契約を締結させようとする、いわゆる二次被害が多く見られたところです。

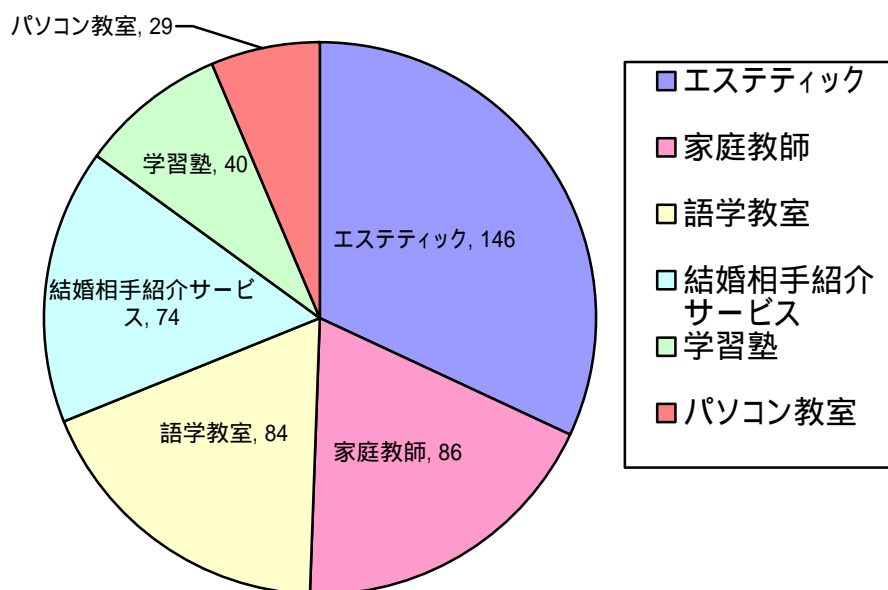
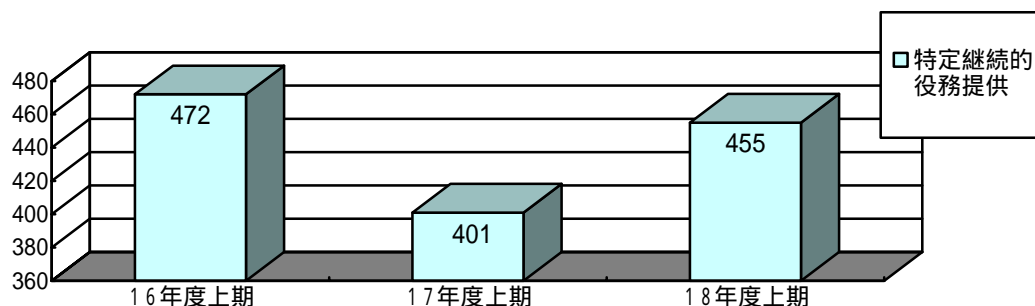
### (4) 連鎖販売取引の相談件数の推移



連鎖販売取引等の相談件数は、347件と前年同期比で87.6%と減少となっていますが、その要因としては、平成16年11月11日施行の改正特定商取引法により、連鎖販売取引における中途解約や返品ルールの導入を中心とした民事ルールの整備が行われたことに関する相談が増加したこと等が考えられます。

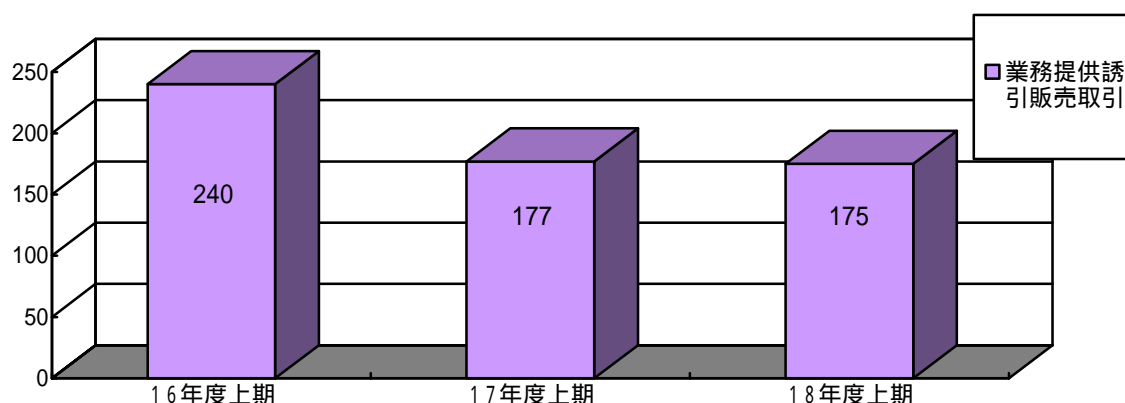
相談内容としては、勧誘にあたり巧みな話術で必ず利益が得られる等といった虚偽の説明により勧誘を受け、ビジネスに不慣れな個人がトラブルに巻き込まれたというケース等が多数見られます。

### (5) 特定継続的役務提供の相談件数の推移



特定継続的役務提供の相談件数は、455件と前年同期比は113.5%と減少しています。相談内容としては、中途解約に関わる消費者トラブルが多く見られます。

### (6) 業務提供誘引販売取引の相談件数の推移



業務提供誘引販売取引（いわゆる内職商法）の相談件数は、177件と前年同期と比べ26.3%減と減少傾向が続いています。

平成18年度上期消費者相談件数表

事 項	平成18年度上期件数(構成比)
割賦関係	545 ( 6.6)
割 賦 販 売	344 ( 4.2)
前 払 割 賦	201 ( 2.5)
特定商取引法関係	3,602 ( 44.1)
訪 問 販 売	1,284 ( 15.7)
通 信 販 売	338 ( 10.8)
いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等	349 ( 4.2)
電 話 勧 誘 販 売	458 ( 5.6)
連 鎖 販 売 取 引	347 ( 4.3)
特定継続的役務提供	455 ( 5.6)
業務提供誘引販売取引	175 ( 2.1)
その他の契約	830 ( 10.2)
製品関係	741 ( 9.1)
品 質 性 能	184 ( 2.3)
安 全 性	99 ( 1.2)
サ ー ビ ス	339 ( 4.2)
表 示	84 ( 1.0)
規 格	8 ( 0.1)
計 量 ・ 価 格	27 ( 0.3)
その他	1,949 ( 23.9)
根 拠 の な い 請 求 等	556 ( 6.8)
合 計	8,163 ( 100.0)

- (注) )「前払割賦」は、前払式割賦販売及び前払式特定取引に関する相談を指します。  
)「その他の契約」とは、特定商取引法に該当しない契約(先物取引に関する相談等)を指します。  
)「その他」とは、当省の所管する法令又は物資に直接該当しない相談を指します。  
)「根拠のない請求等」とは、身に覚えのない料金請求や債権取り立て通知等を指します。