

平成19年度上期の消費者相談について

平成19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19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19年度上期における消費者相談件数（参考1）

平成19年度上期における経済産業省への消費者相談件数は8,268件で、前年同期比101.3%となりました。「割賦関係」「契約関係」等では大幅に減少しているものの、「特定商取引法関係」の中で「特定継続的役務提供」が大幅に増えたことが増加の要因としてあげられます。

相談の内容別の割合では「特定商取引法関係」が最も多く47.9%、次いで「製品関係」が10.7%、「契約その他」が9.4%、「割賦関係」が5.9%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、「特定継続的役務提供」が最も多く13.8%、次いで「訪問販売」が13.1%、「通信販売」が10.0%、「電話勧誘販売」が4.9%となっています。

なお、「通信販売」については、4.1%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。

2. 相談事例

平成19年度上期に受け付けた消費者相談の特徴は、以下のとおりです。
このような勧誘があった場合には、十分注意をして下さい。

訪問販売に関する相談では、高齢者や判断能力が十分でない者に対して、事業者が次々と自宅を訪問し、着物や寝具などの高額な商品売りつける「次々販売」や勧誘が執拗なリフォーム業者による契約の被害例が見られます。

また、学習教材の販売業者の販売行為に問題があったにもかかわらず契約の解除に応じなかったり、個人事業者が以前に契約した電話機リースの契約を解除したいが、販売業者が解約に応じない等解約に関する相談が多く寄せられています。

通信販売に関する相談では、インターネット・オークションにおけるトラブル例が多く見られます。具体的には購入した商品が実際と違うので返品したい、返金を受けたいという問い合わせが多く見られます。

また、いわゆる出会い系サイトの利用に対して高額な料金を請求されたり、ワンクリックでアダルトサイトに登録となり料金を請求された例も引き続き多く見られます。

電話勧誘販売に関する相談では、あたかも公的な機関であるかのような名称を使って相手を信用させ、「この資格は将来国家資格になります」等と不実のことを告げ、資格講座等の契約を結ばせる例が見られます。また、以前受講した資格講座の契約が終わっておらず、終了するにはお金が必要等といて費用を請求される、いわゆる資格商法の二次被害のケースも多く見られます。

連鎖販売取引に関する相談では、「絶対儲かる」「簡単に収入が得られる」等と誰もが確実若しくは容易に収入が得られるかのような説明をされ、代理店になるよう消費者が勧誘されて、端末機や健康食品等を購入したが、商品が売れず、大量の在庫とローンだけが残るといった例が見られます。

特定継続的役務提供に関する相談では、語学学校での中途解約の際に、事業者が提示する精算金額に納得がいかないという相談や中途解約の際の解約金の返金が遅い等の相談が多く見られます。

また、エステティックでは、学生や若者を狙ったいわゆるキャッチセールスによって事実とは異なることや不安感を煽るような説明と強引な勧誘によって契約を結ばせるケースが見られ、クーリング・オフや解約の相談が多く寄せられました。

業務提供誘引販売取引に関する相談では、パソコン等の入力等業務を行う在宅ワークを希望する消費者に対して、実際に報酬を得るためには種々の条件があるにもかかわらず、「毎日できなくとも月5万円から月7万円の収入を得られます」「1日2時間仕事をすれば、月2万円は稼げます」等と告げたり、提供される仕事量に限りがあるにもかかわらず、「仕事はいくらでもあります」等と勧誘し、在宅ワークに必要であるとして教材費やトレーニングを受けるための費用を支払ったにもかかわらず仕事が提供されないといった例が見られます。

製品関係では、平成19年5月14日より、消費生活用製品安全法に基づく消費生活用製品の重大製品事故の報告・公表制度が施行され、消費者の製品の安全に対する関心が高くなってきていることから、製品事故に関する相談が増えています。

また、製品の不具合や故障などによるメーカーの修理対応やサービスについての相談も多くなってきています。

その他、平成19年7月15日より、1)みそ・醤油等の調味料、2)占いに伴う祈祷等のサービス、3)ロコ・ロンドン取引まがいや海外商品先物オプション取引等の仲介サービスが特定商取引法の指定商品・指定役務に追加されました。いずれも解約やクーリング・オフの相談が寄せられています。特にロコ・ロンドン取引まがいについては、高齢者に多額な被害金額が生じている事例が見られます。

当省としては、引き続き、個別の相談に対して助言等を行うほか、主な事例について、ご紹介しホームページ上で公開することにより、消費者に対する情報提供を充実していくこととしています。

また、特定商取引法に違反する行為に対しては、引き続き厳正に対処していくこととしています。(参考2参照)

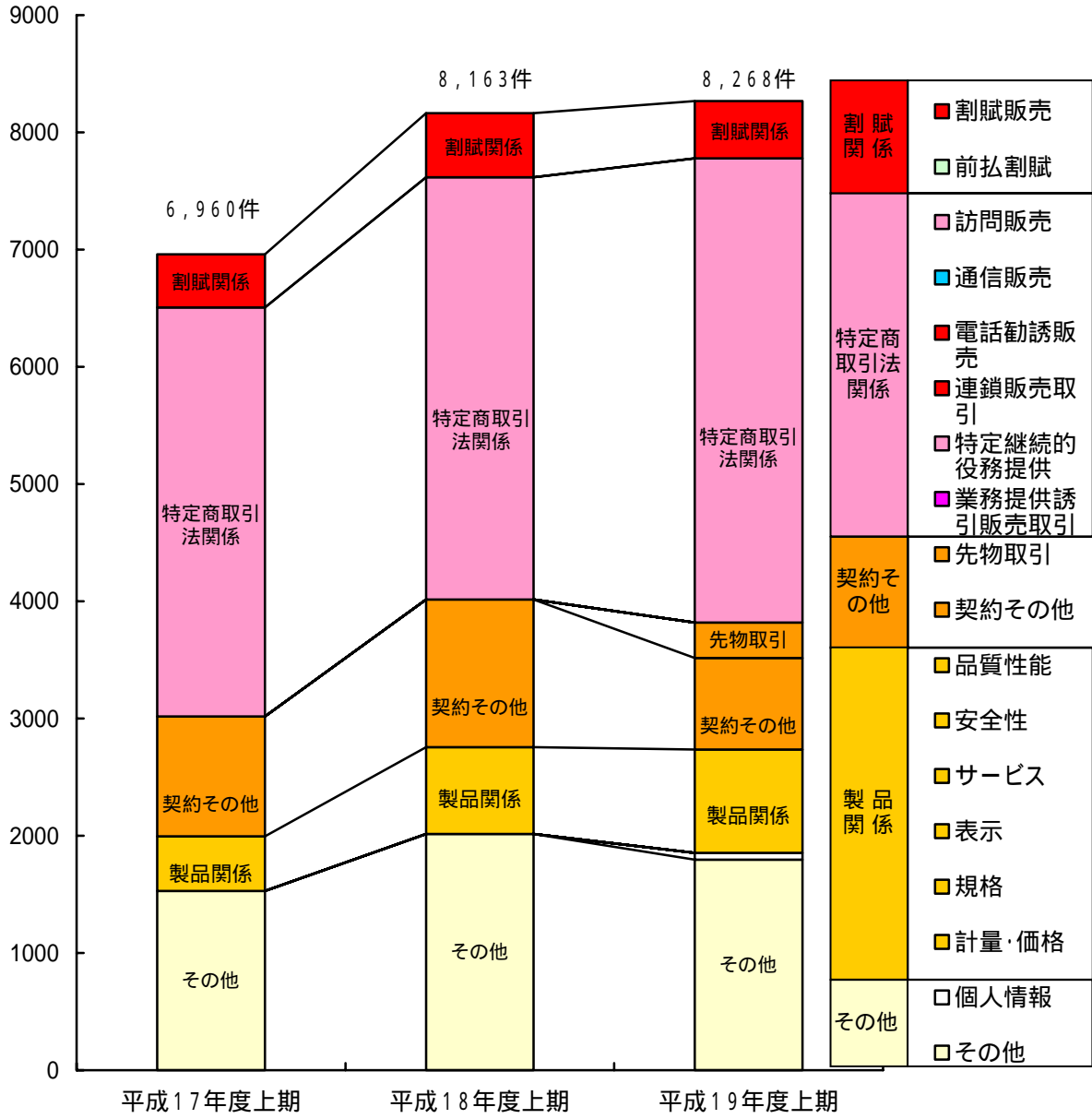
(参考1)

平成19年度上期消費者相談件数表

事 項	平成19年度上期件数 (構成比)	平成18年度上期件数	対前年 度比 (%)
割賦関係	489 (5.9)	545	89.7
割 賦 販 売	294 (3.6)	344	85.5
前 払 割 賦	195 (2.4)	201	97.0
特定商取引法関係	3,961 (47.9)	3,602	110.0
訪 問 販 売	1,081 (13.1)	1,284	84.2
通 信 販 売	825 (10.0)	883	93.4
いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等	342 (4.1)	349	98.0
電 話 勧 誘 販 売	409 (4.9)	458	89.3
連 鎖 販 売 取 引	361 (4.4)	347	104.0
特定継続的役務提供	1,140 (13.8)	455	250.5
業務提供誘引販売取引	145 (1.8)	175	82.9
先物取引関係	301 (3.6)	-	-
契約その他	781 (9.4)	1,261	61.9
製品関係	882 (10.7)	741	119.0
品 質 性 能	202 (2.4)	184	109.8
安 全 性	168 (2.0)	99	169.7
サ - ビ ス	407 (4.9)	339	120.1
表 示	69 (0.8)	84	82.1
規 格	11 (0.1)	8	137.5
計 量 ・ 価 格	25 (0.3)	27	92.6
個人情報関係	57 (0.7)	-	-
その他	1,797 (21.7)	2,014	89.2
根 拠 の な い 請 求 等	175 (2.1)	556	31.5
合 計	8,268 (100.0)	8,163	101.3

- (注)) 件数は、上期(4月1日～9月30日)の相談件数です。
) 『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」に関する相談をさします。
) 『先物取引関係』とは、国内や海外の先物取引に係る契約をさします。
) 『契約その他』とは、特定商取引法に該当しない契約をさします(18年度は先物取引を含む)。
) 『個人情報関係』とは、個人情報に関する相談をいいます。
) 『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いいます(18年度は個人情報関係を含む)。
) 『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いいます

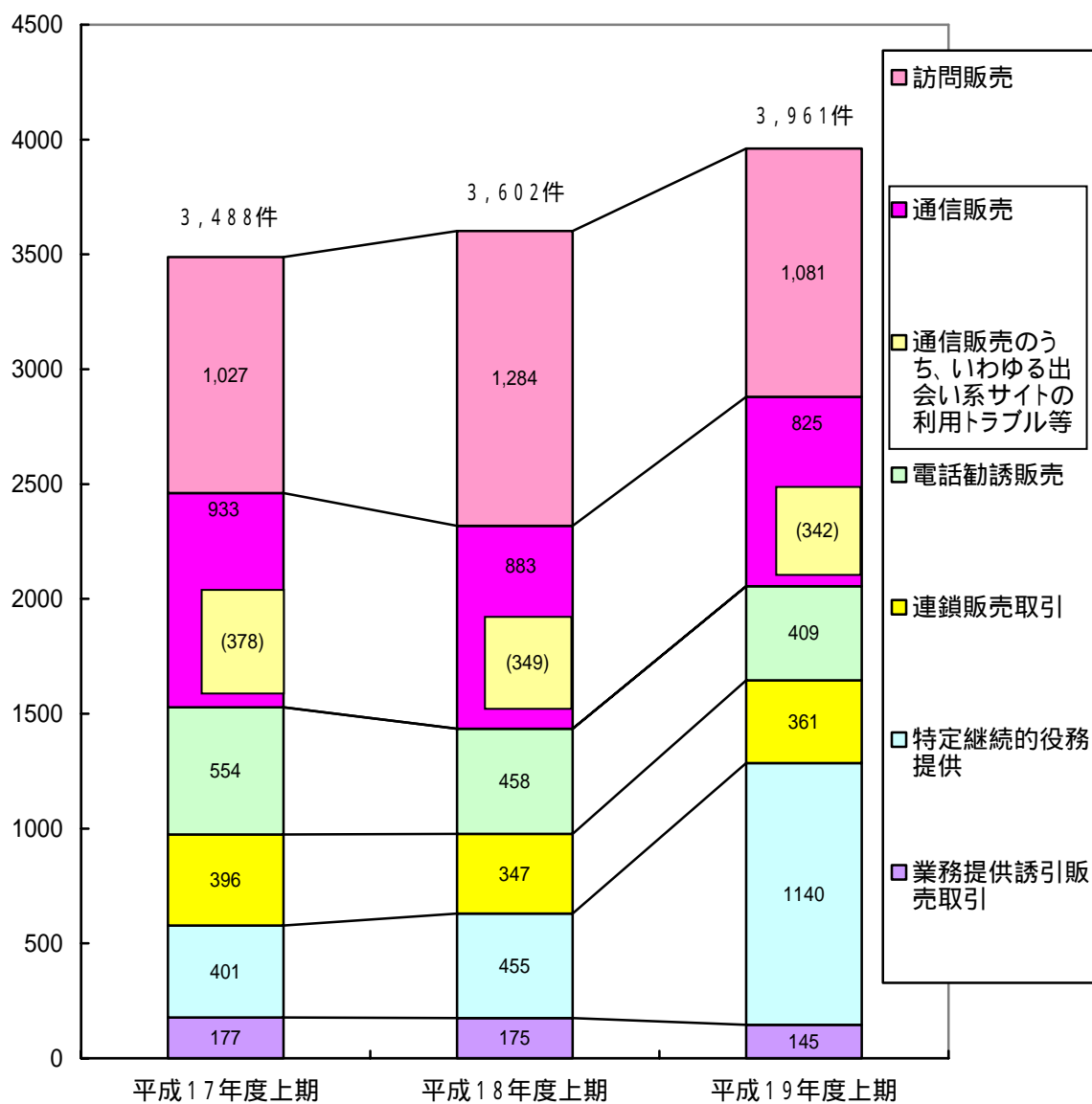
上期における消費者相談件数の推移



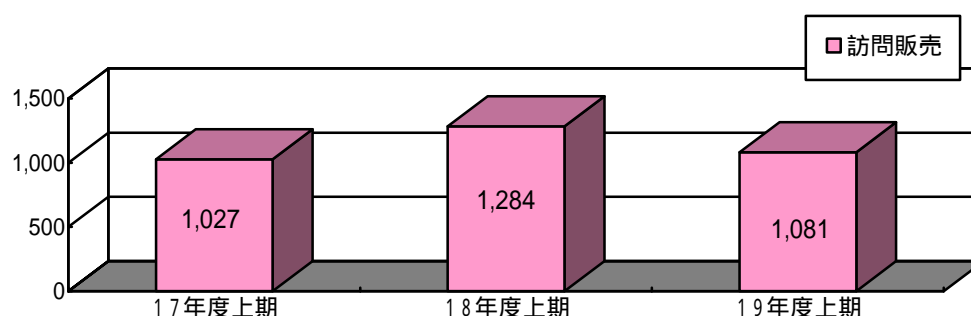
特定商取引法の適用を受ける取引（6類型）の相談件数の推移

平成19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、3,961件で前年同期比110.0%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

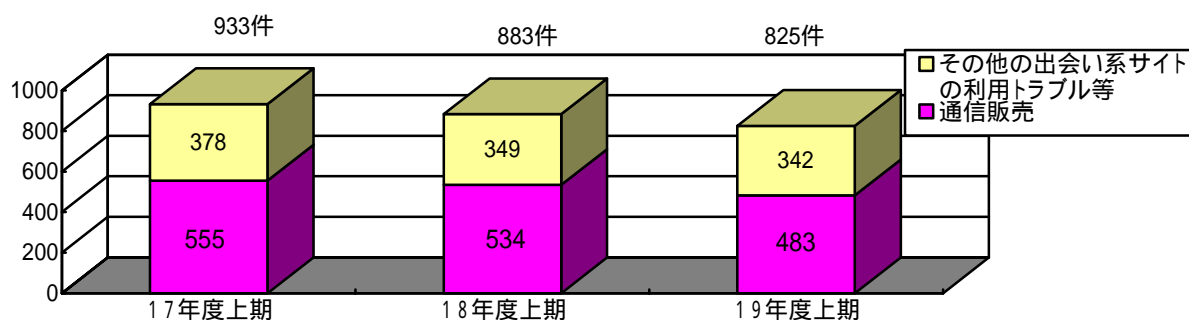


(1) 訪問販売の相談件数の推移



訪問販売の相談件数は、1,081件と前年同期比は84.2%と減少しています。高齢者や判断能力が十分でない者に対して、事業者が次々と自宅を訪問し、契約を結ばせる「次々販売」や電話機リースの契約を解除したいが販売業者が解約に応じないといったケースが見られます。

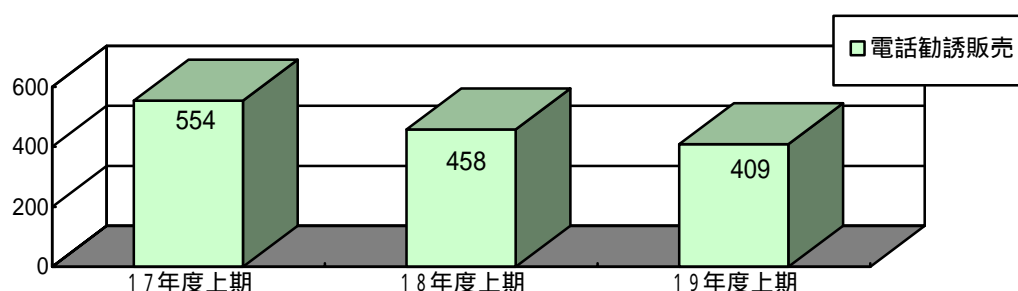
(2) 通信販売の相談件数の推移



通信販売の相談は、825件と前年同期比は93.4%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。

なお、平成19年度上期は通信販売業者である有限会社ビューティ・アートセンターに行政処分（業務停止命令）を行いました。

(3) 電話勧誘販売の相談件数の推移

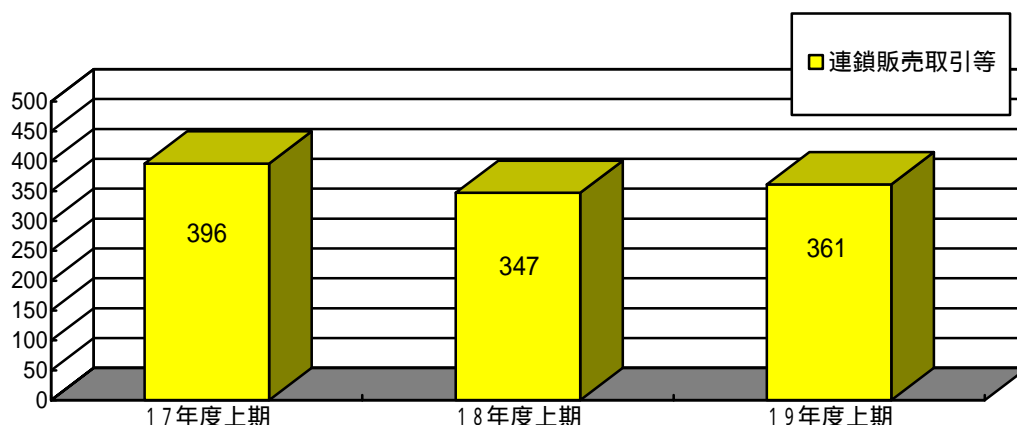


電話勧誘販売の相談件数は、409件と前年同期比で89.3%と減少となっています。

あたかも公的な機関であるかのような名称を使って資格講座の契約を結ばせようとするケースや、過去に受講した資格講座の契約が終わっておらず、終了するには別途お金が必要とって費用を請求されるいわゆる資格商法の二次被害のケースが見られます。

なお、平成19年度上期は電話勧誘販売業者である日本システムネット有限会社ほか3社に行政処分（業務停止命令）を行いました。

(4) 連鎖販売取引の相談件数の推移

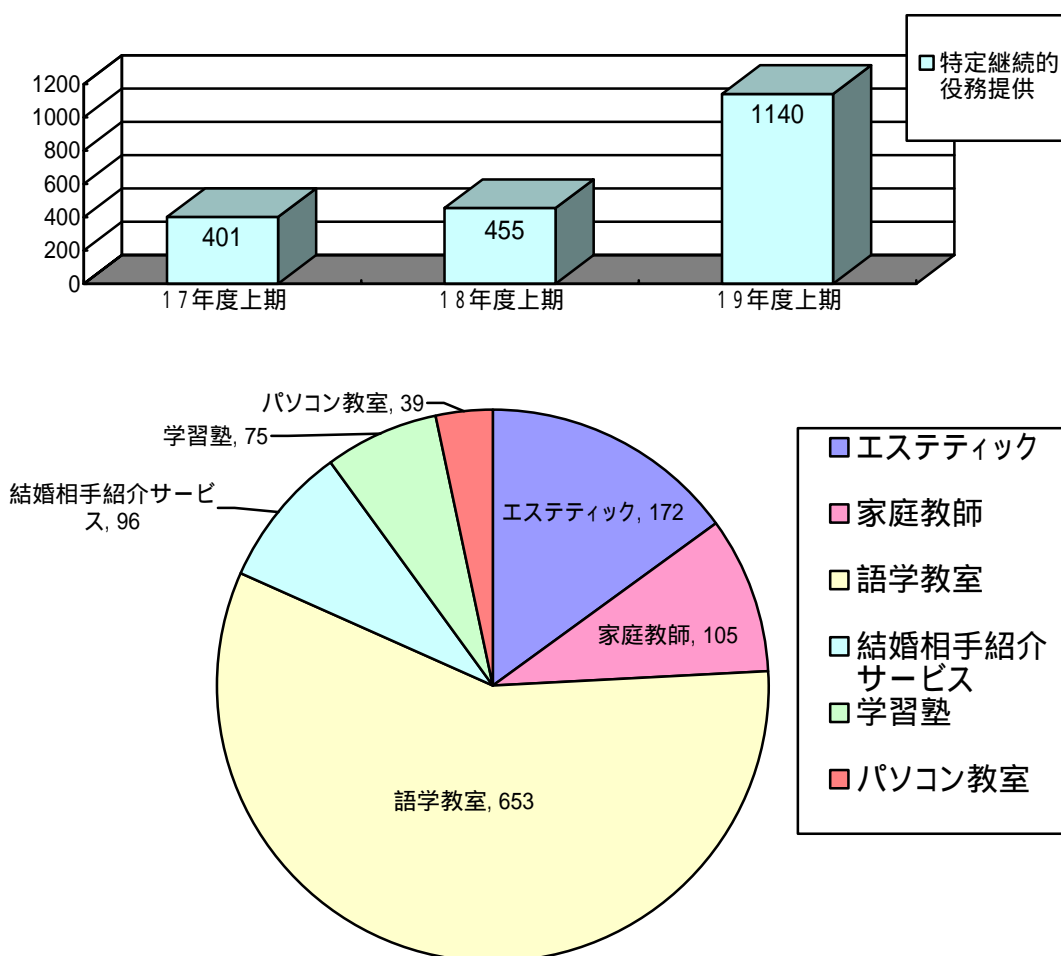


連鎖販売取引等の相談件数は、361件と前年同期比で104.0%と増加となっています。

相談内容としては、一部の成功例を強調し、誰もが確実にしくは容易に収入が得られるかのような説明をされ、契約したが商品が売れず、在庫やローンだけが残るケースが見られます。

なお、平成19年度上期は連鎖販売取引業者であるユナイテッドパワー株式会社に行政処分（業務停止命令）を行いました。

(5) 特定継続的役務提供の相談件数の推移

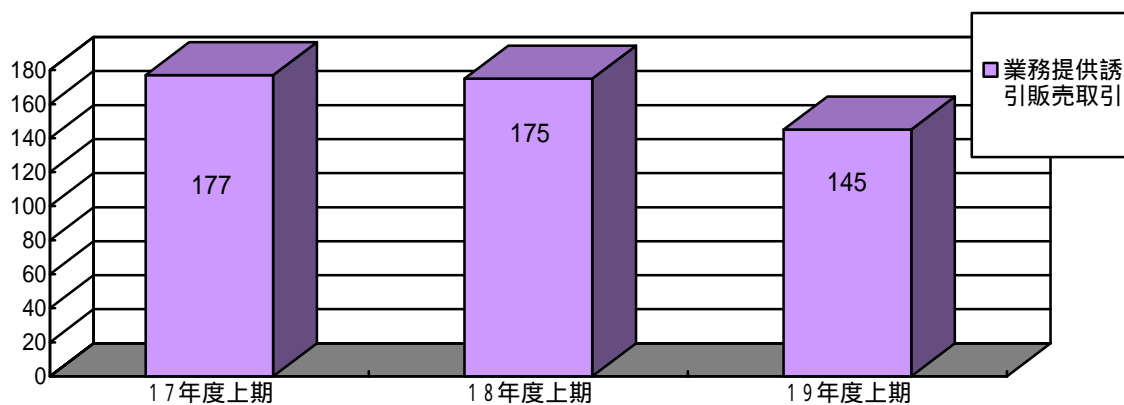


特定継続的役務提供の相談件数は、1,140件と前年同期比は250.5%と大幅に増加しています。語学教室に関する相談が大きく増加したことが要因となっております。相談内容としては、中途解約の金額に納得がいかない、解約金の返金が遅いといった相談が多く見られます。

また、エステティックでは事実とは異なる説明や強引な勧誘によって契約を結ばせられ、契約を解約したいとの相談が見られます。

なお、平成19年度上期は特定継続的役務提供業である株式会社ノヴァ及びエステティック業者である株式会社ヴィーナスほか2社に行政処分（業務停止命令）を行いました。

(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、145件と前年同期と比べ82.9%と減少しています。

(参考2)

平成19年度上半期において経済産業省により行政処分を受けた事業者一覧

処分日	事業者名	業種	処分内容
2007.08.23	(有)ピューティー・アートセンター	通信販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2007.08.10	ユナイテッドパワー(株)	連鎖販売取引業者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.08.07	(株)ヴィーナスウェストジャパン	特定継続的役務提供者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.08.07	(株)ヴィーナスイーストジャパン	特定継続的役務提供者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.08.07	(株)ヴィーナス	特定継続的役務提供者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.06.13	(株)ノヴァ(通称:NOVA)	特定継続的役務提供者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.05.28	(株)WIES	電話勧誘販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.05.28	(有)PIC	電話勧誘販売業者	業務停止命令(1年)
2007.05.28	(有)ソリューション (旧称:(有)ジョイ)	電話勧誘販売業者	業務停止命令(1年)
2007.05.28	日本システムネット(有)	電話勧誘販売業者	業務停止命令(1年)

【消費者相談窓口のご紹介】

何かお困りのことなどございましたら、経済産業局や経済産業省(本省)の消費者相談室までお気軽に御相談ください。

なお、個別企業についてのお問い合わせや裁判で係争中のものに関することについては、お答えいたしかねますので、あらかじめご了承ください。

(経済産業省)

北海道経済産業局	011 - 709 - 1785
東北経済産業局	022 - 261 - 3011
関東経済産業局	048 - 601 - 1239
中部経済産業局	052 - 951 - 2836
近畿経済産業局	06 - 6966 - 6028
中国経済産業局	082 - 224 - 5673
四国経済産業局	087 - 811 - 8527
九州経済産業局	092 - 482 - 5458
沖縄総合事務局経済産業部	098 - 862 - 4373
経済産業省(本省)	03 - 3501 - 4657

(申出制度)

特定商取引法には、同法に違反する行為について行政上の措置をとるよう求める申出制度があります。

財団法人日本産業協会(03 - 3256 - 3344)は、特定商取引法に基づく指定法人として、申出をしようとする消費者の方などに対する指導・助言を行っています。

本件に関する問い合わせ先

経済産業省商務流通グループ

消費経済対策課消費者相談室 片桐、加藤、後藤(03 - 3501 - 4657)