

平成23年度上期の消費者相談について

平成23年12月
経済産業省
消費者相談室

経済産業省では、当省所管の物資やサービスについて、消費者の方々からの問い合わせ、相談、苦情などを受け付け、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、消費者庁と連携して消費者行政に的確に反映されるよう努めています。

以下、平成23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23年度上期における消費者相談件数

平成23年度上期における経済産業省への消費者相談件数は5,069件で、前年同期比77.7%と大幅に減少しました。「割賦関係」「特定商取引法関係」「先物取引関係」「製品関係」等が減少しており、特にクレジットカードや個別クレジットに関する相談である「割賦販売」及び「特定商取引法関係」の「通信販売」を除くすべての類型で減少したことが要因としてあげられます。

一方、「契約その他」「個人情報関係」については増加しました。

相談の内容別割合は、前年の同期に比べ構成比が下がったものの、引き続き「特定商取引法関係」が47.9%と全体のほぼ半数を占め、次いで「割賦関係」「製品関係」の順となっています。

2. 相談事例

平成23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。

- ① **割賦関係に関する相談**では、割賦販売（クレジットカードや個別のクレジットに関する相談）については、平成21年12月の改正割賦販売法、平成22年6月の改正貸金業法の施行に関連した支払可能見込額調査や与信限度額に関する相談が減少しました。前払割賦については、震災の影響で倒産した「友の会」の保全金の還付手続についての相談が多くみられました。
- ② **訪問販売に関する相談**では、昨年度まで相談の多かった海外商品先物オプションや商品CFD取引が、平成23年1月の商品先物取引法施行に伴い規制の対象となったことから、これらの相談が大幅に減少しました。他方、商品先物取引法の規制が及ばないCO2排出権取引に関する相談が増加しました。また、住宅のリフォーム関連において、工事費が高額であることや契約書面のクーリング・オフの記載方法が不明瞭である等の理由で解約をしたいといった相談や訪問販売で購入した食料品（特に味噌）のクーリング・オフに関する相談が多くみられました。そのほか、太陽光発電システムの契約等に関する相談や高額な学習教材の解約等に関する相談も寄せられました。
- ③ **通信販売に関する相談**では、ネットオークション等で商品を購入した際のトラブル（商品の不備、広告の表示内容の不足、返品可否等）に関する相談や、アダルト系の有料サイトに不用意に接続し、いきなり高額の利用料の請求を受けたこと等に関する相談が多くみられました。また、情報商材の購入後のトラブルに関する相談もみられました。
- ④ **電話勧誘販売に関する相談**では、電話勧誘販売で購入した食料品のクーリング・オフに

関する相談が多くみられました。また、以前受講していた資格講座について、新たな国家資格が創設されるなどと告げられ、新たな教材の購入を勧誘された（資格商法の二次被害）といった相談や行政処分を受けた業者に対する問い合わせ等も多くみられました。

- ⑤ **連鎖販売取引に関する相談**では、相談件数は大幅に減少しましたが、引き続き健康食品、化粧品等の商品を購入後、クーリング・オフの手続きをしたもののなかなか返金してくれない、また、家族が連鎖販売にのめり込んでいるので不安であるといった相談がみられました。その他、過去に行政処分を受けた事業者と契約を結んだが、当該事業者は信頼できるのだろうか等の相談もみられました。
- ⑥ **特定継続的役務提供に関する相談**では、エステティックサロン、学習塾等の中途解約による清算金の妥当性に関する相談が多く見られました。また、結婚相手紹介サービスでは、思うように相手が紹介されないため、解約しようとしたら想定を超えたキャンセル料を請求された、若しくは解約金が支払われなかったという相談もみられました。
- ⑦ **業務提供誘引販売取引に関する相談**では、ホームページを作成して商品を販売すれば簡単に必ず儲かる、商品の販売やノウハウは提供すると言われドロップ SHIPPING を始めたものの、ホームページ作成費用に比べ利益がほとんどなく解約したいといった相談がみられました。また、在宅ワークを契約した業者が行政処分を受けていたことを後になって知り、契約を継続すべきか否かを問う相談もみられました。
- ⑧ **製品関係に関する相談**では、電気製品の安全性に関する相談が比較的多くみられました。また、サービス関係ではパーソナルコンピュータ、家電製品の不具合や故障などにおけるメーカーの修理・補償に関する相談や企業の顧客対応窓口の応接方法についての苦情がみられました。
- ⑨ **先物取引関係に関する相談**では、引き続き国内先物取引に関する相談は減少しました。海外先物取引や海外先物オプション取引等も商品先物取引法の施行以後、悪質な勧誘等に関する相談は減少しましたが、一部に無許可事業者と思われる者の勧誘もあって、業者が商品先物取引の許可を受けた業者であるか、また、わずか数日で大きな損が出てしまったがどうしたらよいか等の相談も引き続きみられました。そのほか、同法施行以前に取引していた業者と連絡がとれなくなってしまったのでどうしたら良いか等の相談もみられました。
- ⑩ **その他**では、公的機関（経済産業省等）の名をかたって、あるいは公的機関が関与しているかのように装って、先物商品や電話勧誘販売での被害金を事業者から返金させることとなったと説明し、そのための手続費用を送金するよう言われたが本当なのかといった、いわゆる劇場型の詐欺と思われる相談が多くみられました。このほか、電話等で採掘権（金、石油、石炭）を分割し、その持ち分を購入させ、一定期間後に元本とともに配当金を返還するという商品に関する問い合わせも寄せられました。また、貴金属の訪問買取の相談等も寄せられました。

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、必要に応じ主な事例についてホームページ上で公開していくこととしています。

また、寄せられた消費者相談のうち消費者事故に該当するおそれのあるものについては、消費者安全法の規定に基づき、相談者の個人情報に配慮した上でその概要を消費者庁に通知し、消費者トラブル情報の一元化に努めています。

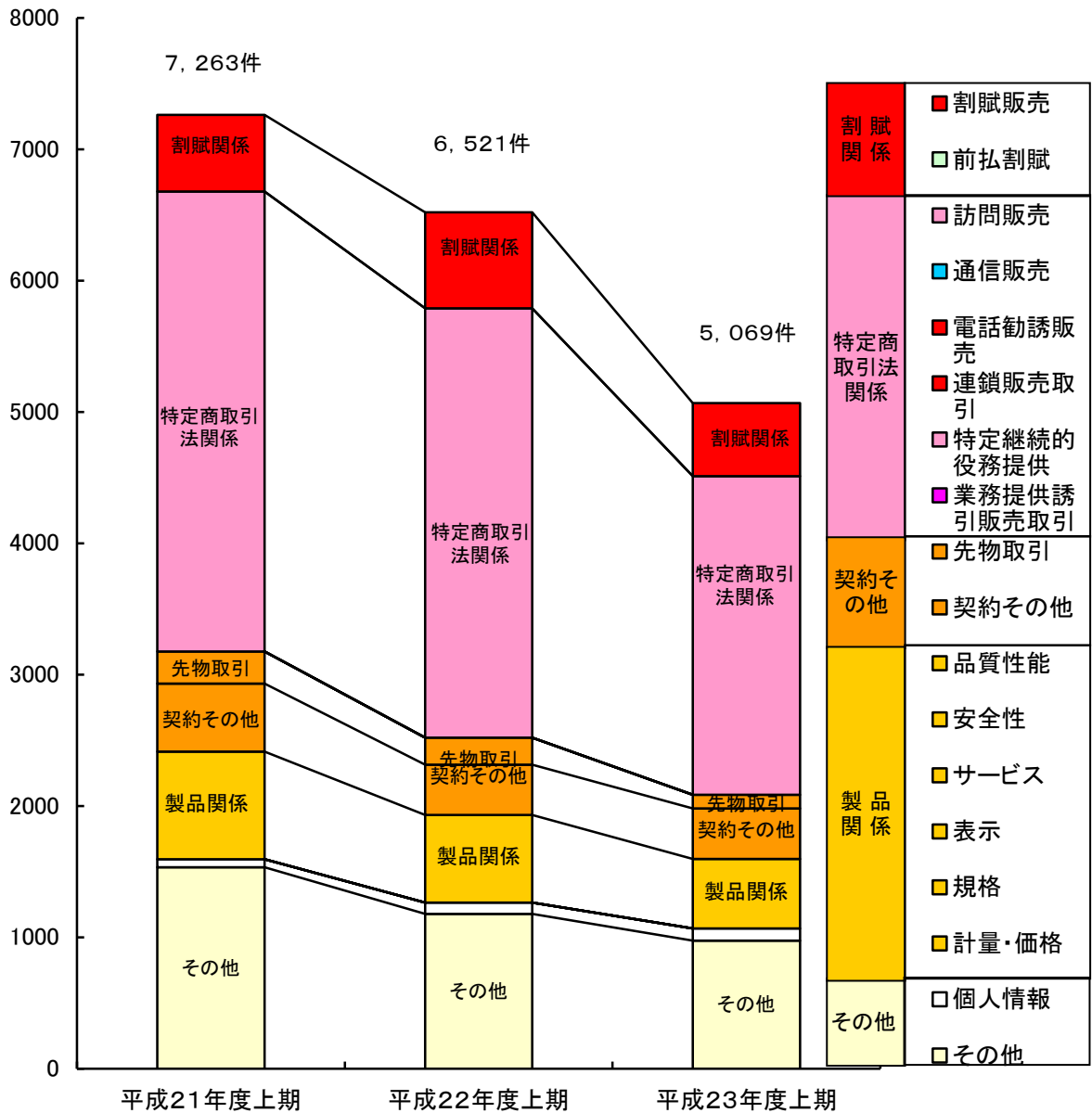
なお、特定商取引法に違反する行為を行った事業者に対する行政処分の執行は、平成21年9月から消費者庁が、権限委任・指揮監督下にある経済産業局との密な連携の下、一元的に実施しています。詳しくは消費生活安心ガイド（<http://www.no-trouble.jp>）をご覧ください。

平成23年度上期消費者相談件数

事 項	平成23年度上期件数 (構成比 %)	平成22年度上期件数	対前年 同月比 (%)
割賦関係	557 (11.0)	731	76.2
割 賦 販 売	331 (6.5)	561	59.0
前 払 割 賦	226 (4.5)	170	132.9
特定商取引法関係	2,427 (47.9)	3,269	74.2
訪 問 販 売	729 (14.4)	1,022	71.3
通 信 販 売	790 (15.6)	764	103.4
いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等	166 (3.3)	185	89.7
電 話 勧 誘 販 売	314 (6.2)	488	64.3
連 鎖 販 売 取 引	197 (3.9)	388	50.8
特定継続的役務提供	272 (5.4)	383	71.0
業務提供誘引販売取引	125 (2.5)	224	55.8
先物取引関係	104 (2.1)	207	50.2
契約その他	383 (7.6)	383	100.0
製品関係	530 (10.5)	666	79.6
品質性能	95 (1.9)	98	96.9
安全性	66 (1.3)	134	49.3
サービス	248 (4.9)	313	79.2
表示	51 (1.0)	78	65.4
規格	18 (0.4)	10	180.0
計量・価格	52 (1.0)	33	157.6
個人情報関係	94 (1.9)	86	109.3
その他	974 (19.2)	1,179	82.6
根拠のない請求等	22 (0.4)	31	71.0
合 計	5,069 (100.0)	6,521	77.7

- (注) i) 『割賦関係』とは、割賦販売法にいう割賦販売（自社割賦、信用購入あっせん及びローン提携販売を含み、前払割賦を除きます）及びクレジットカード全般に関する相談をいいます。『前払割賦』とは、割賦販売法にいう「前払式割賦販売法」及び「前払式特定取引」に関する相談をいいます。
- ii) 『先物取引関係』とは、国内や海外の先物取引（旧商品取引所法及び旧海外商品市場における先物取引受託等に関する法律の適用を受ける取引を含む）に関する相談をいいます。
- iii) 『契約その他』とは、特定商取引法関係、割賦販売及び先物取引に該当しない当省所管物資及び役務に関する相談をいいます。
- iv) 『個人情報関係』とは、個人情報に関する相談をいいます。
- v) 『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。
- vi) 『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。

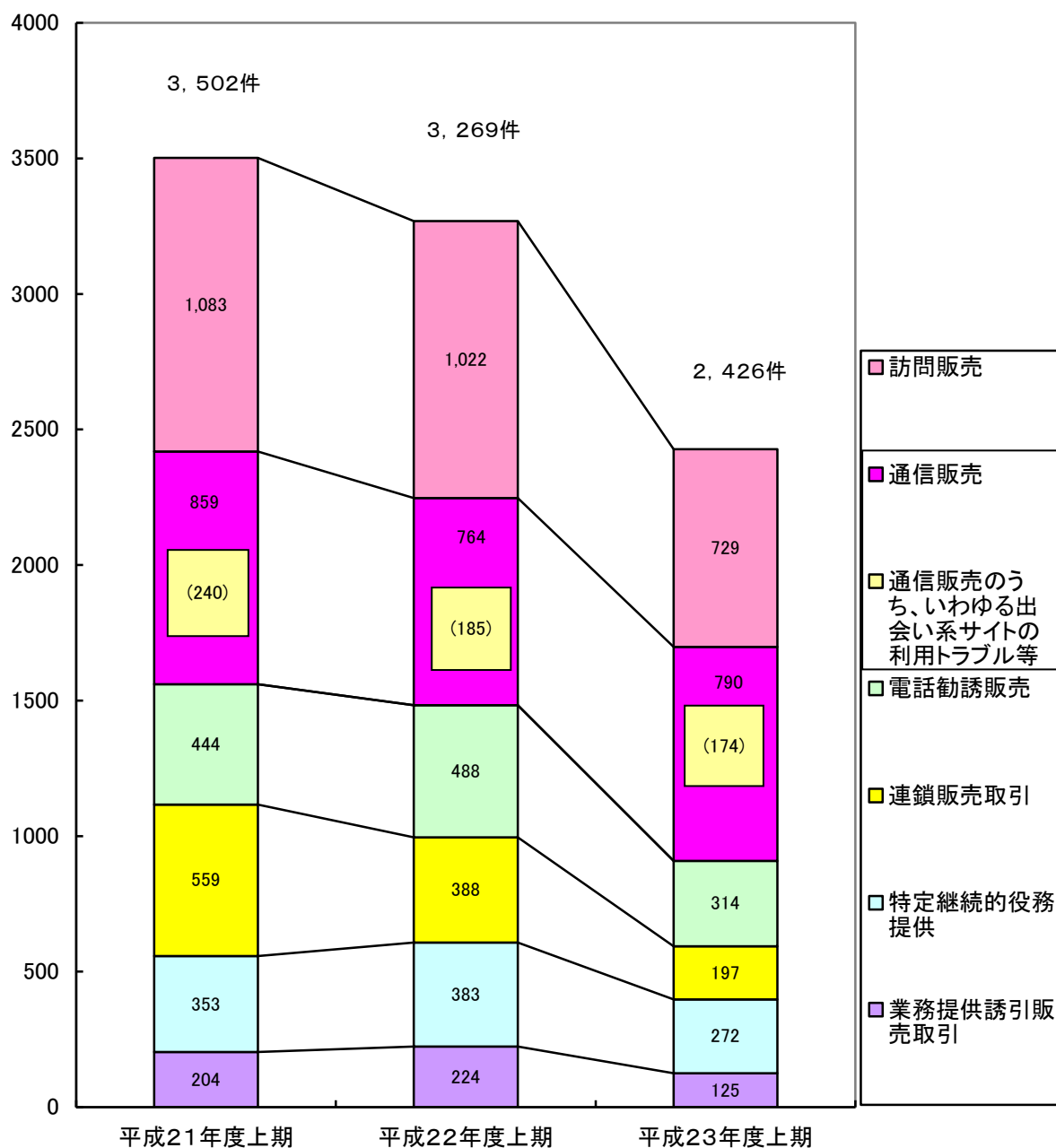
上期における消費者相談件数の推移



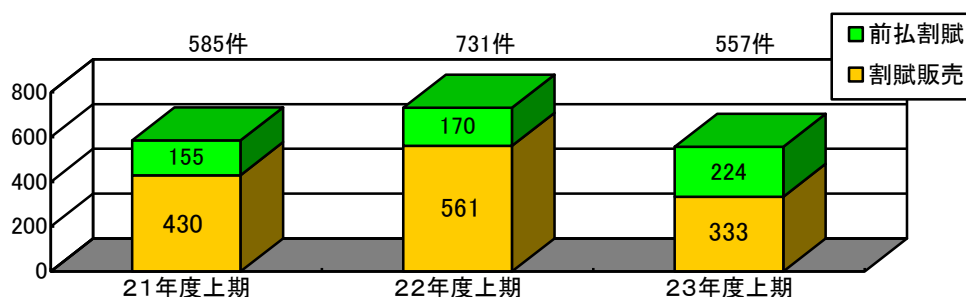
特定商取引法の適用を受ける取引（6類型）の相談件数の推移

平成23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、2,426件で前年同期比74.2%の減少となりました。

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) 割賦関係の相談件数の推移



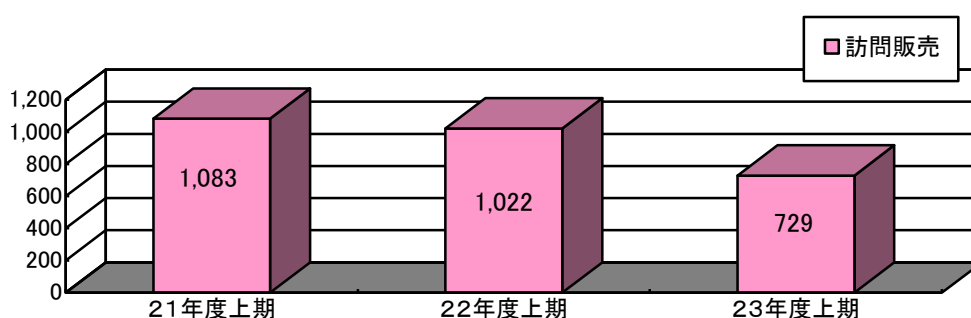
割賦関係の相談件数は557件で、前年同期比76.2%と減少しました。

そのうち、割賦販売（クレジットカードや個別のクレジットに関する相談）の相談件数は331件で、昨年同期には平成21年12月1日から施行された改正割賦販売法、また、平成22年6月に施行された改正貸金業法に関連した相談が多く寄せられていましたが、これらの相談が減少して前年同期比59.0%となりました。

相談内容としては、依然としてクレジットカードを取得するための審査基準に関する問い合わせの割合が大きくなっています。また、クレジットカードの利用が停止された、前回限度額が引き下げられた、クレジットカードの申請が通らなかった理由を教えてください等々の相談が多くみられました。ほかには、クレジットの一括返済金額の手数料等が高額である等の相談も見られました。

一方、前払割賦の相談件数は、226件で前年同期比132.9%と増加しました。相談内容としては、震災の影響で倒産した「友の会」の保全金の還付手続についての相談が多く見られました。そのほか、冠婚葬祭互助会の契約を解約する際の返金に関する相談も多くみられました。

(2) 訪問販売の相談件数の推移



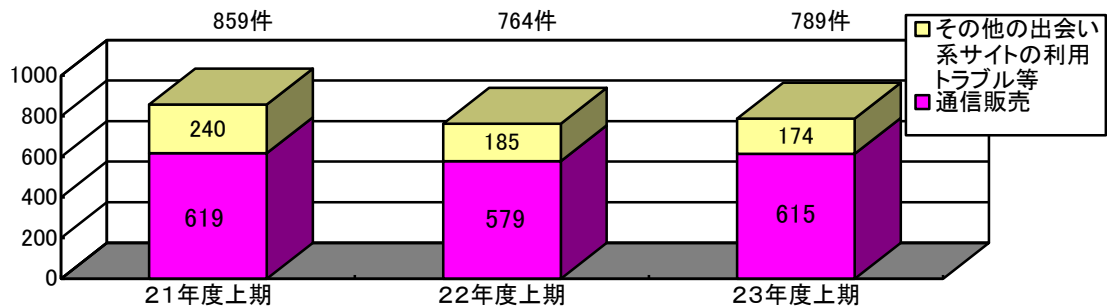
訪問販売の相談件数は729件で、前年同期比71.3%と減少しました。

相談内容としては、海外商品先物オプション契約や商品先物CFDが訪問販売されるケースについて、平成23年1月から施行された商品先物取引法の規制を受けることとなったため、これらの相談が大幅に減少しました。他方、同法の適用を受けない「CO2排出権取引」の訪問販売に関する相談が大幅に増加しました。また、数年間使用する高額な学習教材を購入したが、使用しきれず解約を申し出たところ、業者が解約に応じてくれずトラブルとなっている等の相談も引き続きみられました。

そのほか、味噌を訪問販売で購入したが、クーリング・オフできないかといった相談や太陽光発電システムを設置する契約をしたものの設置費用が高いこと、また、業

者の接客対応や契約書の記載内容についてのトラブル等からクーリング・オフをしたいといった相談がみられました。

(3) 通信販売の相談件数の推移

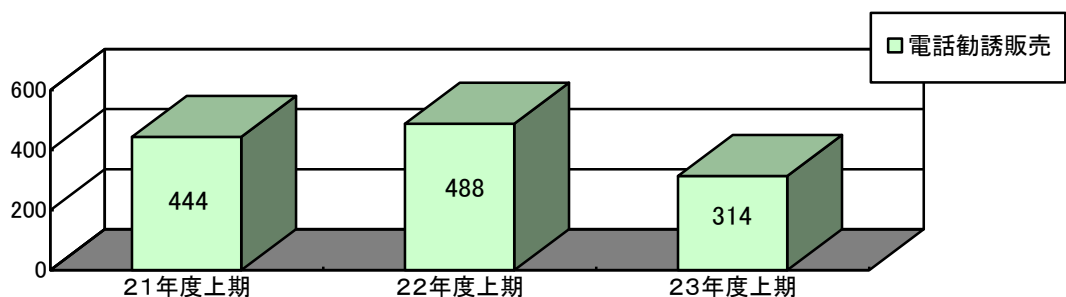


通信販売の相談件数は790件で、前年同期比103.4%となり、「特定商取引関係」の中で最も相談件数の高かった「訪問販売」に替わって、上期ベースでは7年ぶりに「通信販売」が「訪問販売」の相談件数を上回りました。

相談内容としては、インターネットでチケット等を購入したものの、広告表示中のキャンセル料の説明が不十分で、実際にキャンセルしようとしたら思っていた以上のキャンセル料を請求されたが問題はないのかといった相談や、電気製品等を購入したものの、購入時に商品の不具合が発見されたため返品しようとしたところ、業者から通電させたことを理由に返品を拒否され困ったといった相談がみられました。また、アダルト系のサイトに不用意に接続しただけで利用料金を請求された、また、「無料」と表示されていたにもかかわらず、事業者から「有料」サイトに接続したとして、利用料金を請求されたといった相談もみられました。

また、必ず収入が得られると広告に謳った情報商材を趣味的に購入したものの、その情報商材に書かれた内容は現実性がなく、だまされたので返金してもらいたいという相談も依然としてみられました。

(4) 電話勧誘販売の相談件数の推移



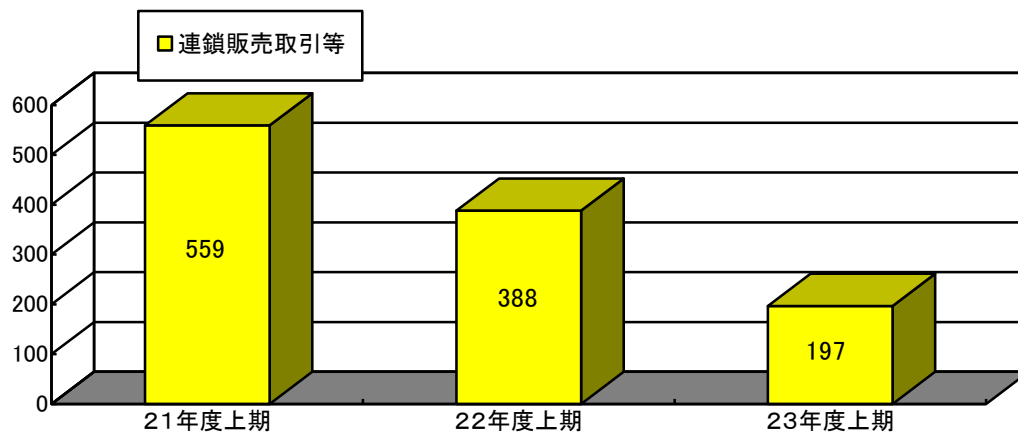
電話勧誘販売の相談件数は314件で、前年同期比で64.3%と減少しました。

相談内容としては、購入して一部使用してしまった食品（特にカニなどの生鮮食品）について、クーリング・オフしたいができるだろうかといった相談が多くみられました。また、雑誌等への書画や俳句等の掲載や新聞への氏名掲載の勧誘を受け、無料と思って契約したが費用を請求されたため解約を申し出たところ、解約に応じてく

れないといった相談もみられました。

その他、以前受講した資格講座の契約が終わっておらず、終了するには新たな契約が必要です等という費用を請求される、いわゆる資格商法の二次被害のケースが引き続きみられました。

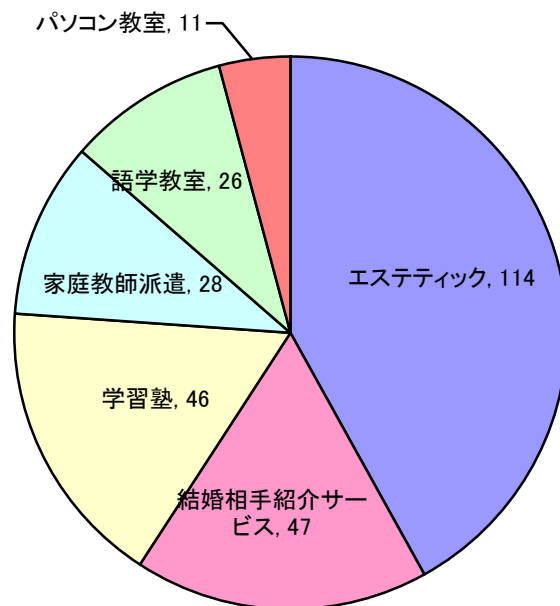
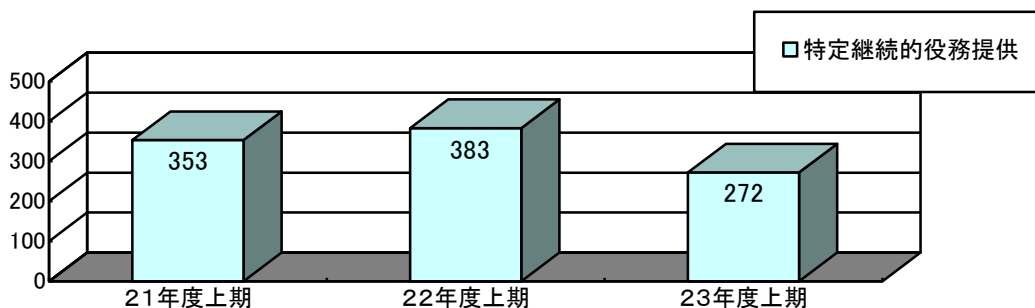
(5)連鎖販売取引の相談件数の推移



連鎖販売取引の相談件数は197件で、前年同期比で50.8%と減少しました。

相談件数は減少しましたが、引き続き、家族・友人等が連鎖販売組織に加入して強引な販売をしているのをやめさせるにはどうしたらよいか、また、健康食品や健康ドリンクを販売する連鎖販売取引の代理店にならないかと誘いを受けたが、ガンに効く、アトピーが治る等の商品説明に疑問があるので、当該事業者の信頼性を問いたいといった相談もみられました。

(6) 特定継続的役務提供の相談件数の推移

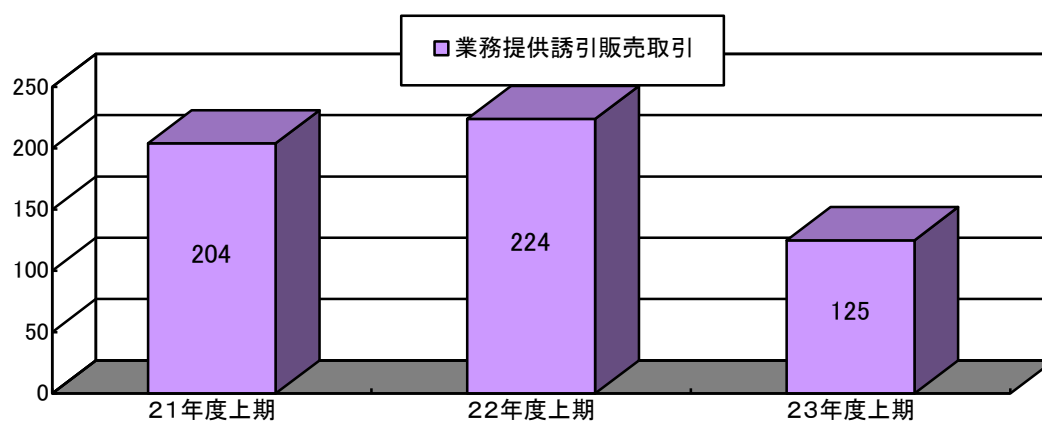


特定継続的役務提供の相談件数は272件で、前年同期比71.0%と減少しました。

相談内容としては、エステティック、学習塾等において中途解約における返還金が法令に定められた計算額よりも低く納得がいかない、また、解約金の返金が遅いといった相談が多く見られました。

そのほか、結婚相手紹介サービスについては、入会したが一向に相手を紹介されない、入会して数回しか利用していないのに解約しようとしたら多額の解約金を取られた等の相談がみられました。

(7) 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（いわゆる内職商法等）の相談件数は125件で、前年同期比55.8%と減少しました。

相談件数は減少しましたが、業者から、ドロップ SHIPPINGをやれば1日数分の簡単な仕事を行うだけで利益が得られる、そのためのサポートはしっかり行くと勧誘され、高額なホームページ作成等の役務提供契約をしたが、実際には勧誘時に受けた説明とは異なりサポートもなく、また、十分な利益も得られないので解約したいがどうしたらよいかという相談が引き続きみられました。

また、在宅ワークを紹介してもらうため、研修や学習教材を購入したが、なかなか課題に合格させてもらえず、その結果仕事を与えられないので解約したいといった相談もみられました。

【消費者相談窓口の御紹介】

経済産業省の所管物資・役務について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。また、個別事案について仲介・あっせんは行っておりませんので、予め御了承ください。

(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)

特定商取引法では、誰でも、特定商取引法に違反する悪質な事業者について国や都道府県へ情報提供し適切な措置をとるよう求めることができます。

詳細は、申出を希望する方への助言・指導などを特定商取引法上の指定法人として行っている(財)日本産業協会(03-3256-3344 月~金 午前10時~午後5時)までお問い合わせください。

なお、申出は具体的な消費者トラブルの解決・あっせんを目的とした制度ではありません。申出に基づく調査の状況、結果についてはお答えしておりません。

○本件に関する問い合わせ先

経済産業省商務情報政策局

商取引・消費経済政策課消費者相談室 (03-3501-4657)