

平成20年度上期の消費者相談について

平成20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20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20年度上期における消費者相談件数（参考1）

平成20年度上期における経済産業省への消費者相談件数は7,578件で、前年同期比91.7%となりました。「特定商取引法関係」「契約関係」等が大幅に減少しており、特に「特定商取引法関係」の中で「特定継続的役務提供」が大幅に減少したことが減少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48.7%、次いで「製品関係」が10.5%、「契約その他」が7.8%、「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、「訪問販売」が最も多く16.8%、次いで「通信販売」が10.0%、「連鎖販売取引」が7.5%、「特定継続的役務提供」が6.5%となっています。

2. 相談事例

平成20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。

- ① **訪問販売に関する相談**では、平成19年7月15日付けで、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役務に追加されました。こういった取引について、取引の経験がない者や内容を理解していない高齢者が「必ず儲かる」と勧誘され、多額の損失を被ったとの相談が多く寄せられました。
また、販売目的を隠して誘い出した高齢者や判断能力が十分でない者に高額な着物を買わせていた事例もありました。学習教材の販売業者が契約の解除に応じなかったり、個人事業者が過去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、リースに関する相談も依然として多く寄せられました。
- ② **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相談が多く見られます。

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。

- ③ **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、終了するには新たな契約が必要です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。しつこい勧誘電話についての相談も多く見られました。

訪問販売に関する相談と同様に電話勧誘販売でもロコ・ロンドン取引まがいや海外商品先物オプション取引の契約をしたが多額の損失を被ったとの相談が多く寄せられました。
- ④ **連鎖販売取引に関する相談**では、一部の成功例を強調し、「簡単に収入が得られる」と虚偽の説明をして消費者を勧誘し、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、商品を購入したが、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多く見られました。また、行政処分に関する問い合わせや契約の解除に関する相談も多く見られました。
- ⑤ **特定継続的役務提供に関する相談**では、エステティック・家庭教師派遣・学習塾等において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結婚相手紹介サービスでは、海外の結婚相手を紹介するサービスに関する相談、入会したが一向に相手を紹介されないといった役務内容に関する苦情や成婚料に対する相談が見られました。
- ⑥ **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、「安定して収入を得ることが出来る」「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高額な費用を支払ったにもかかわらず、仕事が提供されなかったり、また、モデル等の仕事を紹介してもらえるとあって講座やレッスンを受講したが、仕事の紹介はなかったという事例も見られました。
- ⑦ **製品関係に関する相談**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や情報提供が寄せられました。

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。
- ⑧ **先物取引関係に関する相談**では、国内・海外の市場を問わず、事業者の勧誘により取引の内容を理解しないまま契約し、大きな損失を被った高齢者やその家族からの相談が見られました。
- ⑨ **割賦販売関係に関する相談**では、分割払い手数料に関する相談や、支払い停止に関する相談、互助会の解約に関する相談が多く見られました。
- ⑩ **その他**としては、あたかも公的機関からの通知に見せかけて請求をしてくる身に覚えのない請求（架空請求）についての相談やサラ金、不動産、保険、未公開株、通信サービスに関する相談も多く寄せられました。

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、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)

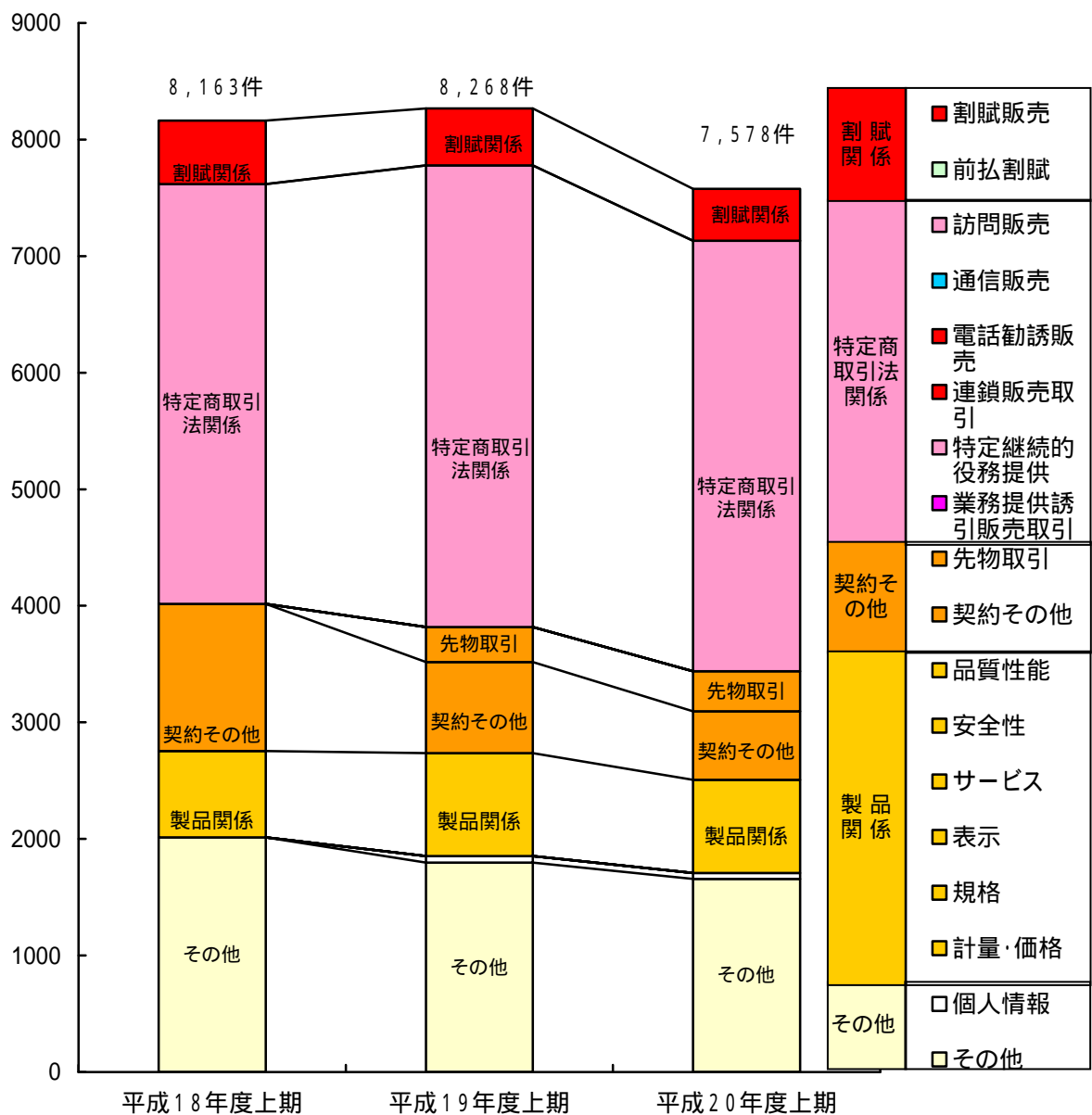
(参考1)

平成20年度上期消費者相談件数表

事 項	平成20年度上期件数 (構成比)	平成19年度上期件数	対前年 同期比 (%)
割賦関係	447 (5.9)	489	91.4
割 賦 販 売	251 (3.3)	294	85.4
前 払 割 賦	196 (2.6)	195	100.5
特定商取引法関係	3,692 (48.7)	3,961	93.2
訪 問 販 売	1,271 (16.8)	1,081	117.6
通 信 販 売	756 (10.0)	825	91.6
いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等	195 (2.6)	342	57.0
電 話 勧 誘 販 売	465 (6.1)	409	113.7
連 鎖 販 売 取 引	571 (7.5)	361	158.2
特定継続的役務提供	490 (6.5)	1,140	43.0
業務提供誘引販売取引	139 (1.8)	145	95.9
先物取引関係	343 (4.5)	301	114.0
契約その他	590 (7.8)	781	75.5
製品関係	799 (10.5)	882	90.6
品 質 性 能	159 (2.1)	202	78.7
安 全 性	139 (1.8)	168	82.7
サ ー ビ ス	365 (4.8)	407	89.7
表 示	87 (1.1)	69	126.1
規 格	12 (0.2)	11	109.1
計 量 ・ 価 格	37 (0.5)	25	148.0
個人情報関係	51 (0.7)	57	89.5
その他	1,656 (21.9)	1,797	92.2
根 拠 の な い 請 求 等	125 (1.7)	175	71.4
合 計	7,578 (100.0)	8,268	91.7

- (注) i) 件数は、上期(4月1日～9月30日)の相談件数です。
ii) 『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。
iii) 『先物取引関係』とは、国内や海外の先物取引に関係する契約をさします。
iv) 『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。
v) 『個人情報関係』とは、個人情報に関する相談をいいます。
vi) 『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。
vii) 『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

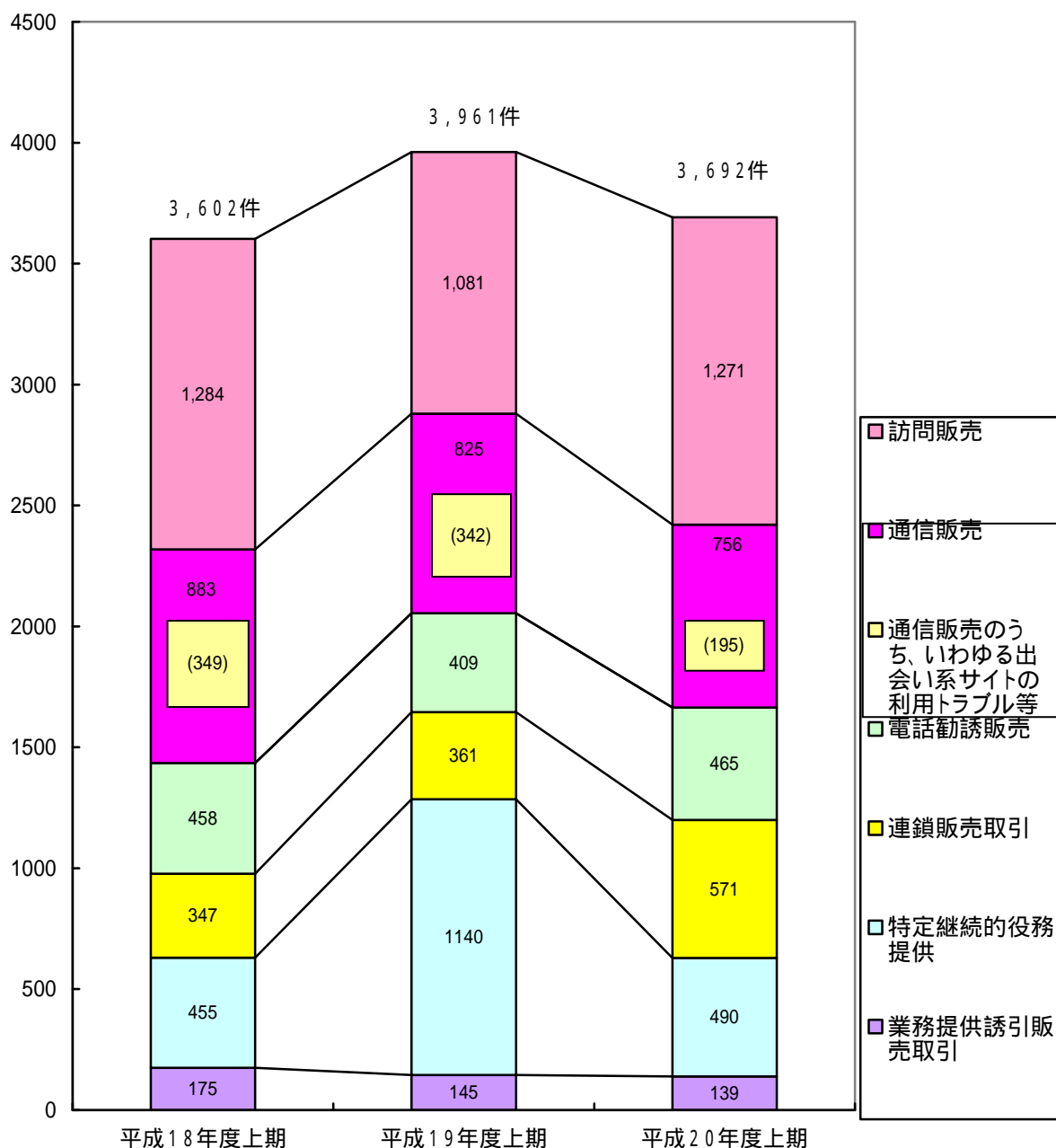
上期における消費者相談件数の推移



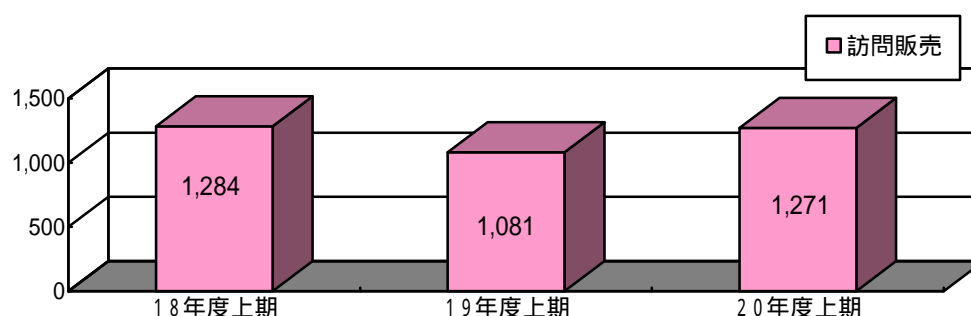
特定商取引法の適用を受ける取引（6類型）の相談件数の推移

平成20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、3,692件で前年同期比93.2%と減少となりました。

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



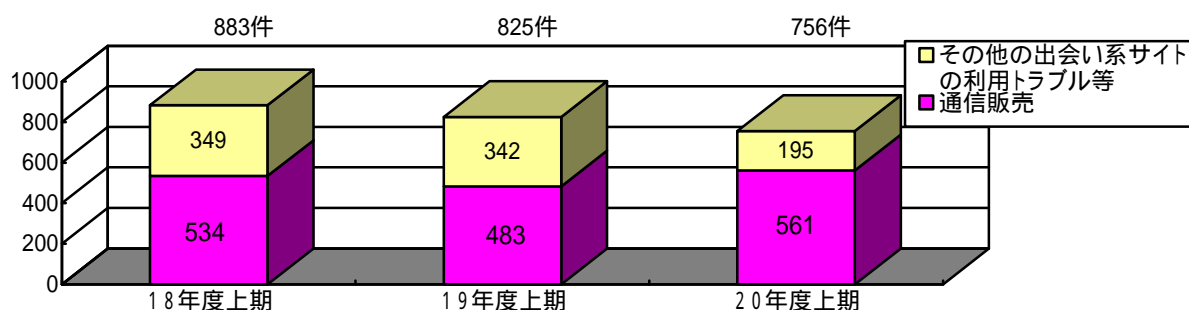
(1) 訪問販売の相談件数の推移



訪問販売の相談件数は、1,271件と前年同期比は117.6%と増加しています。増加の要因としては平成19年7月15日以降特定商取引法の指定役務となったいわゆる「ロコ・ロンドン取引まがい」「海外商品先物オプション取引」に関する相談が増えたことがあげられます。「必ず儲かる」と勧誘されたにも関わらず、結局は多額の損失を被ったとの事例が多く見られます。また、引き続き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多く見られました。

なお、平成20年度上期は訪問販売業者（いわゆるロコ・ロンドンまがい取引を行っていた事業者）であるあさひアセットマネジメント株式会社や株式会社バルーナ（展示会での着物の販売等を行っていた事業者）ほか6社に行政処分（業務停止命令及び指示処分）を行いました。

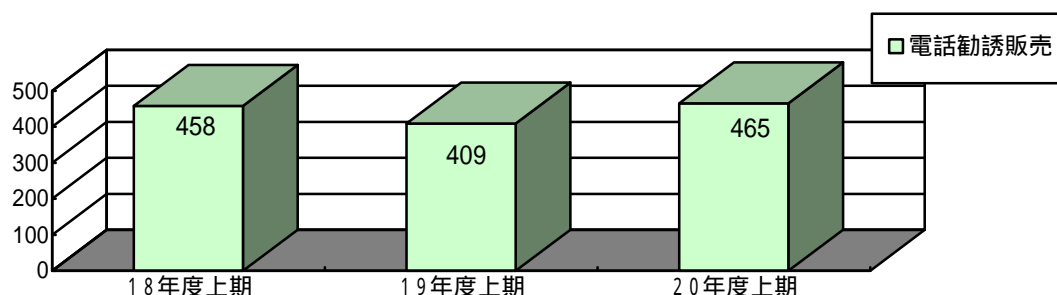
(2) 通信販売の相談件数の推移



通信販売の相談は、756件と前年同期比は91.6%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比べ減少しているものの、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増加しています。特に効能・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20年度上期は通信販売業者（出会い系サイト業者）である有限会社メディアテクノロジーに行政処分（指示処分）を行いました。

(3) 電話勧誘販売の相談件数の推移

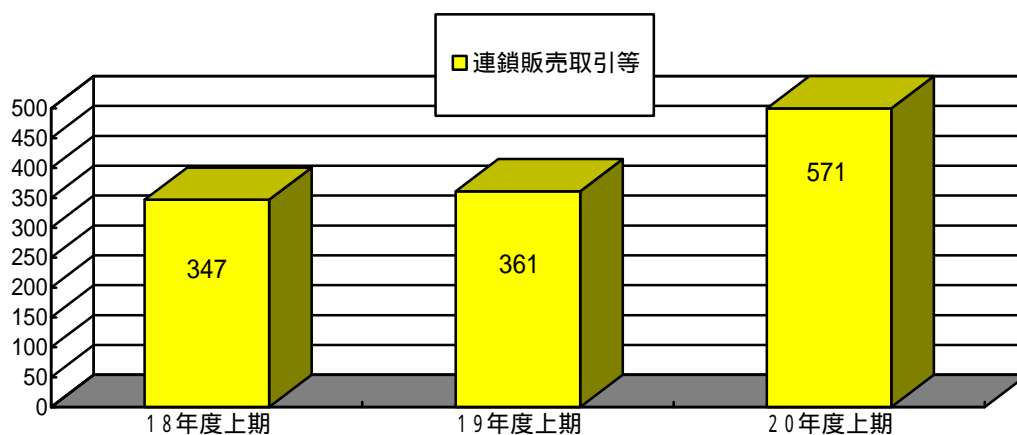


電話勧誘販売の相談件数は、465件と前年同期比で113.7%と増加となっています。増加の要因としてはいわゆる「ロコ・ロンドンまがい取引」「海外商品先物オプション取引」を行う事業者が消費者に対して電話による勧誘も行っていることがあげられます。

また、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引き続き多く見られます。

なお、平成20年度上期は電話勧誘販売業者（皇室関係書籍等の販売を行っていた業者）である有限会社ラフ21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

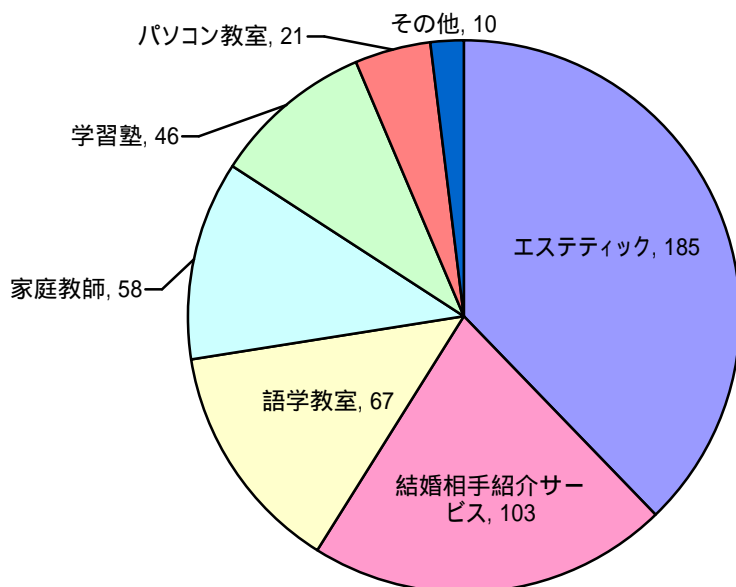
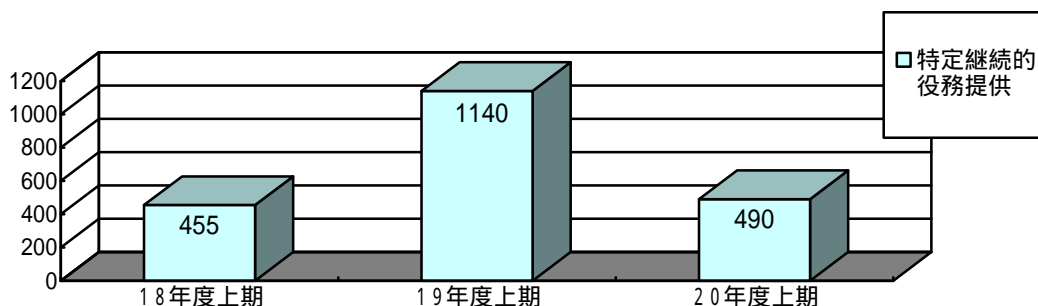


連鎖販売取引等の相談件数は、571件と前年同期比で158.2%と大幅に増加となっています。増加の要因としては連鎖販売業者に対する行政処分についての問い合わせが増加したことがあげられる。

相談内容としては、一部の成功例を強調し、誰もが確実にも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20年度上期は連鎖販売取引業者（波動情報を水に伝えるための家庭用電気機械器具を販売していた事業者）である株式会社バイオシーパルスに行政処分（業務停止命令及び指示処分）を行いました。

(5) 特定継続的役務提供の相談件数の推移

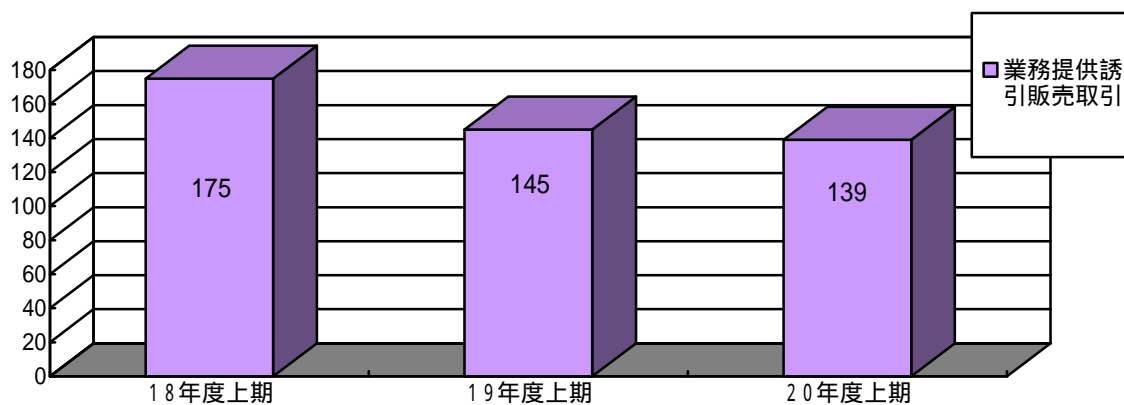


特定継続的役務提供の相談件数は、490件と前年同期比は43.0%と大幅に減少しています。語学教室に関する相談が大きく減少したことが要因となっている。

相談内容としては、エステティック、家庭教師派遣、学習塾等において中途解約の金額に納得がいけない、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、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といった事例や成婚料に対する相談が見られました。

(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、139件と前年同期と比べ95.9%と減少しています。

モデル等の仕事を紹介してもらえと思って講座やレッスンを受講したが、仕事の紹介はなかった等の相談が寄せられました。

(参考2)

平成20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
2008.08.05	(株)バゲーラジャパン	訪問販売業者	業務停止命令(9ヶ月)
2008.08.05	(株)ボメール	訪問販売業者	業務停止命令(12ヶ月)
2008.08.05	(株)ディオソジャパン	訪問販売業者	業務停止命令(12ヶ月)
2008.07.22	ワールドビジネスバンク(株)	訪問販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2008.07.18	(株)川角建設	訪問販売業者	業務停止命令(12ヶ月)
2008.07.18	(株)石田建設	訪問販売業者	業務停止命令(12ヶ月)
2008.07.09	(株)ベルーナ	訪問販売業者	業務停止命令(6ヶ月) 及び指示処分
2008.06.06	あさひアセットマネジメント(株)	訪問販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2008.05.27	(株)バイオシーパルス	連鎖販売業者	業務停止命令(6ヶ月) 及び指示処分
2008.05.01	(有)メディアテクノロジー	通信販売業者(出会い系 サイト業者)	指示処分
2008.04.24	(有)ラフ21	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 加藤、後藤(03-3501-4657)