

平成21年度上期の消費者相談について

平成22年3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関係法令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21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21年度上期における消費者相談件数（参考1）

平成21年度上期における経済産業省への消費者相談件数は7,263件で、前年同期比95.8%となりました。「特定商取引法関係」「先物取引関係」等が減少しており、特に「特定商取引法関係」の中で「訪問販売」「特定継続的役務提供」が減少したことが要因としてあげられます。

ただし、平成21年9月に消費者庁が設立され、その影響を考慮する必要があることから、平成21年度における前年同期比は、あくまでも参考比較となります。

相談の内容別の割合では「特定商取引法関係」が最も多く48.2%、次いで「製品関係」が11.3%、「割賦関係」が8.1%、「契約その他」が7.1%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14.9%、次いで「通信販売」が11.8%、「連鎖販売取引」が7.7%、「電話勧誘販売」が6.1%となっています。

2. 相談事例

平成21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 **訪問販売に関する相談**では、海外商品先物オプション取引において多額損失を被ったので解約したいといった相談や設備の工事・修繕にかかる解約に関する相談、個人事業主からの電話機リースの契約解除に関する相談が多く寄せられましたが、相談件数は前年に比べ減少しました。一方、小学6年分の教材を一括購入したが、子供が使わないのであるいは勧誘時の説明と異なるレベルの教材なので解約しようとしたところ業者が応じてくれない等学習教材に関する相談が前年に比べ増加しました。
- ② **通信販売に関する相談**では、引き続きインターネット・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、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。
- ④ **連鎖販売取引に関する相談**では、連鎖販売取引で売買される健康食品等の商品について

「ガンに効く」等と説明されたがその効果効能の信憑性に関する相談や、家族が連鎖販売取引にのめりこんで大量の在庫を抱えている状況を心配した家族からの相談が多く見られました。また、行政処分を受けた事業者と結んだ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、結婚相手紹介サービスにおいて、短期間で解約したにもかかわらず、多額の違約金を求められ納得がいかないという相談や、学習塾においては、FAX指導と数年分の教材を購入したが、FAX指導の解除とともに教材の返品をできないかという相談が見受けられました。
- ⑥ **業務提供誘引販売取引に関する相談**では、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等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という事例が見られました。また、一日数分の簡単な業務を行うだけで利益が得られると勧誘され必要なHP作成を依頼したが、十分な利益が得られず解約したいがこの取引は業務提供誘引販売に該当するだろうかという相談も見られました。
- ⑦ **製品関係に関する相談**では、製品事故に関する相談や情報提供が比較的落ち着いた動きとなった一方、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や補償に関する対応についての相談や企業の顧客対応窓口の応接についての要望に相談が多く見られました。
- ⑧ **先物取引関係に関する相談**では、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。特に海外先物に関する相談比率が多くなっています。
- ⑨ **割賦販売関係に関する相談**では、平成20年秋に発生したサブプライムローン問題の影響から、雇用・所得環境が悪化し、返済条件の変更、与信枠の引き下げ、加入時のクレジットカード会社の審査に関する相談が多く見られました。また、繰り上げ完済時における分割払い手数料の取扱いに関する相談や平成21年12月に施行された改正割賦販売法における与信基準に関する相談も多く見られました。
- ⑩ **その他**としては、未払い金を払わなければ訴訟を起こすと通知し金銭を請求する等、いわゆる架空請求についての相談や不動産、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、個別の相談に対して助言等を行うほか、引き続き、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、平成22年9月1日に消費者庁が設立され、消費者安全法が施行されました。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、同法の規定に基づき、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月から消費者庁に一元化されました。本報告書では、移管前の平成21年4月から8月までの間、当省において行った処分一覧を掲載しています。(参考2参照)

(参考1)

平成21年度上期消費者相談件数表

事 項	平成21年度上期件数 (構成比)	平成20年度上期件数	対前年 同期比 (%)
割賦関係	585 (8.1)	447	130.9
割 賦 販 売	430 (5.9)	251	171.3
前 払 割 賦	155 (2.1)	196	79.1
特定商取引法関係	3,502 (48.2)	3,692	94.9
訪 問 販 売	1,083 (14.9)	1,271	85.2
通 信 販 売	859 (11.8)	756	113.6
ネット上での取引に係るトラブル等	240 (3.3)	195	123.1
電 話 勧 誘 販 売	444 (6.1)	465	95.5
連 鎖 販 売 取 引	559 (7.7)	571	97.9
特定継続的役務提供	353 (4.9)	490	72.0
業務提供誘引販売取引	204 (2.8)	139	146.8
先物取引関係	245 (3.4)	343	71.4
契約その他	518 (7.1)	590	87.8
製品関係	818 (11.3)	799	102.4
品 質 性 能	133 (1.8)	159	83.6
安 全 性	115 (1.6)	139	82.7
サ ー ビ ス	424 (5.8)	365	116.2
表 示	78 (1.1)	87	89.7
規 格	19 (0.3)	12	158.3
計 量 ・ 価 格	49 (0.7)	37	132.4
個人情報関係	61 (0.8)	51	119.6
その他	1,534 (21.1)	1,656	92.6
根 拠 の な い 請 求 等	99 (1.4)	125	79.2
合 計	7,263 (100.0)	7,578	95.8

(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」(改正割賦販売法以前の区分)に関するものと、「前払式割賦販売」及び「前払式特定取引」に関する相談をいいます。

iii) 『ネット上での取引に係るトラブル等』とは、出会い系サイト、ワンクリック詐欺、ネットオークション、アダルトサイト、アダルトボイスに係るトラブルをいいます。

iv) 『先物取引関係』とは、国内や海外の先物取引に関する契約をいいます。

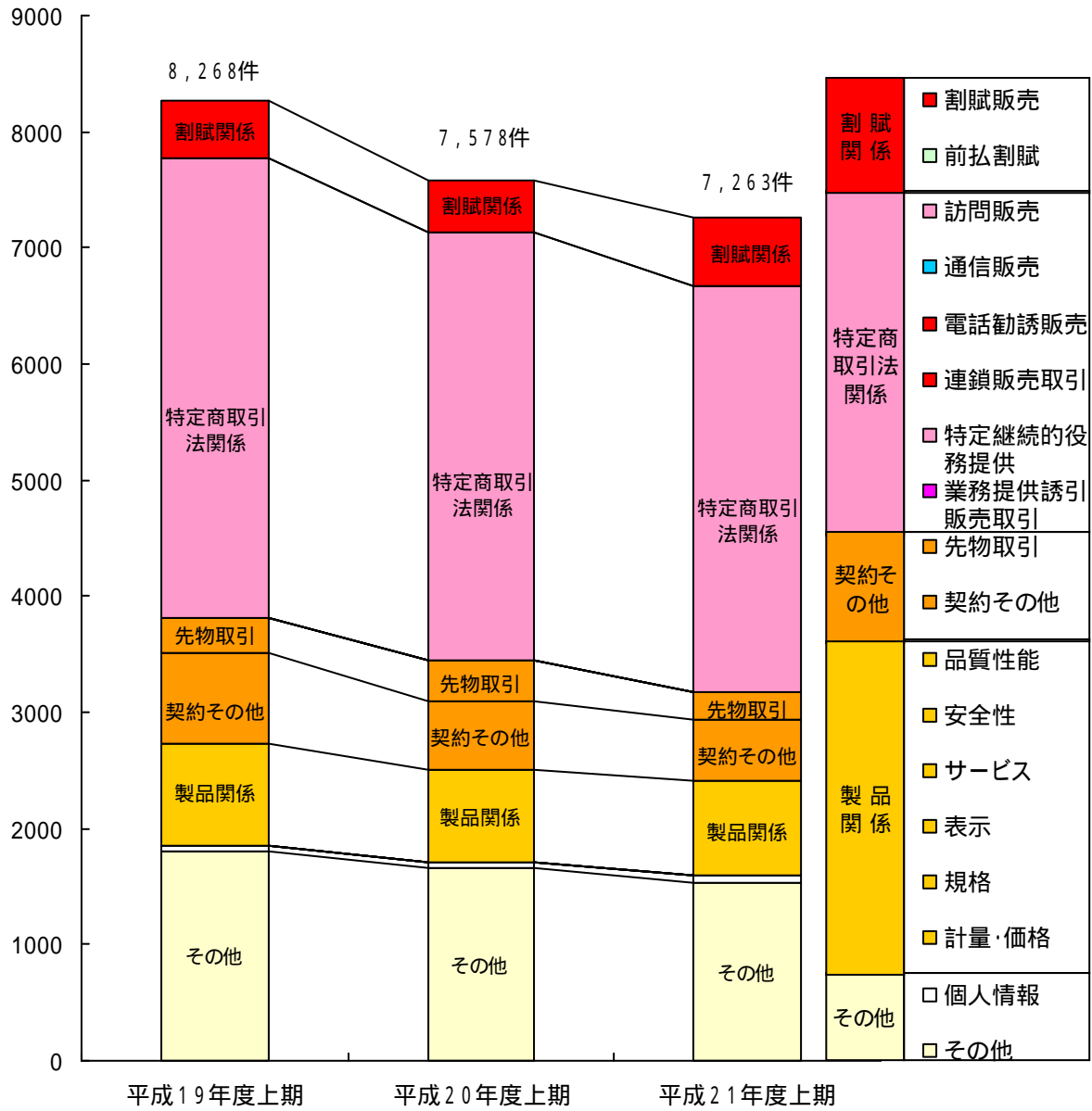
v) 『契約その他』とは、特定商取引法に該当しない契約をいいます。

vi) 『個人情報関係』とは、個人情報に関する相談をいいます。

vii) 『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。

viii) 『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。

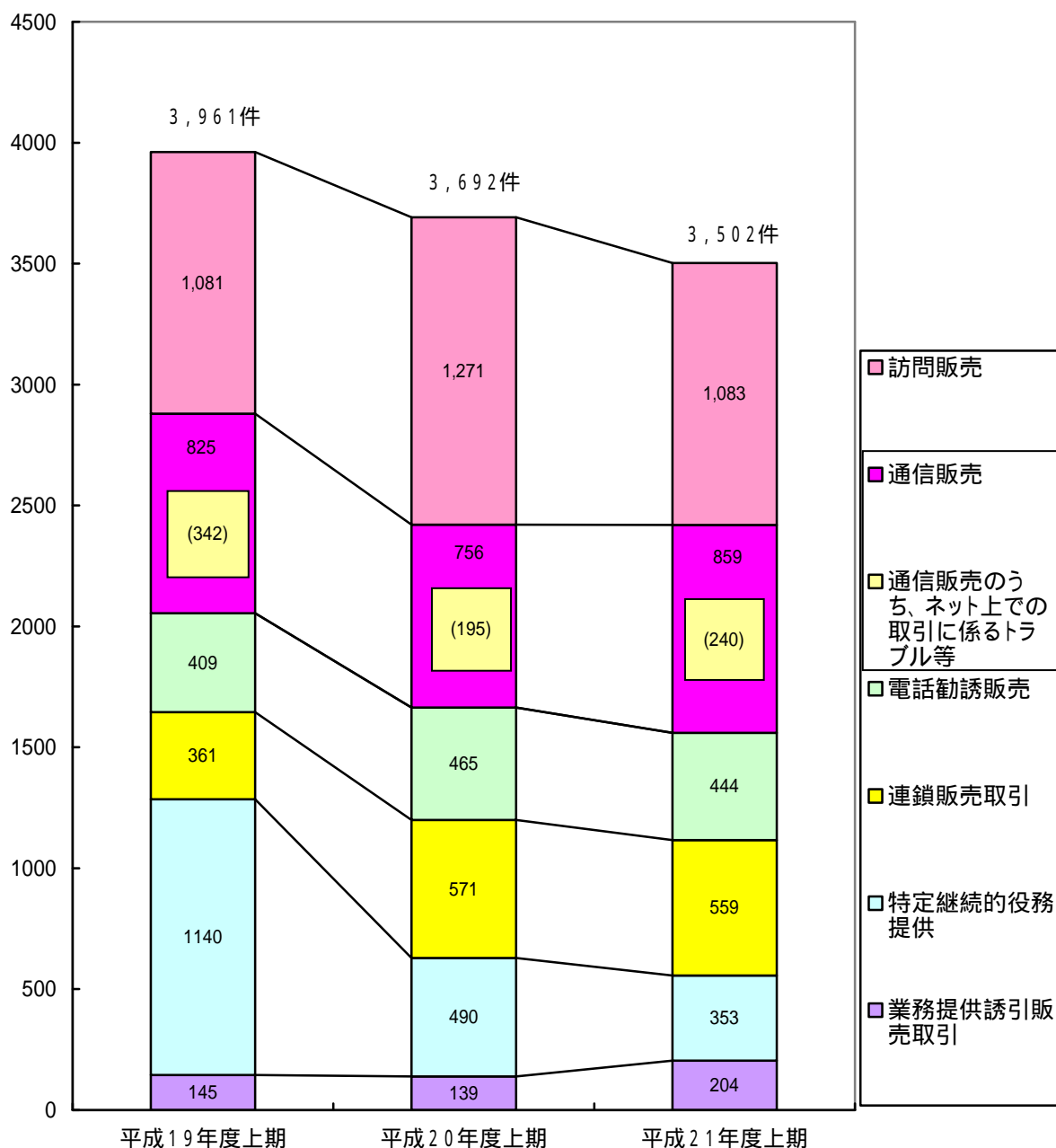
上期における消費者相談件数の推移



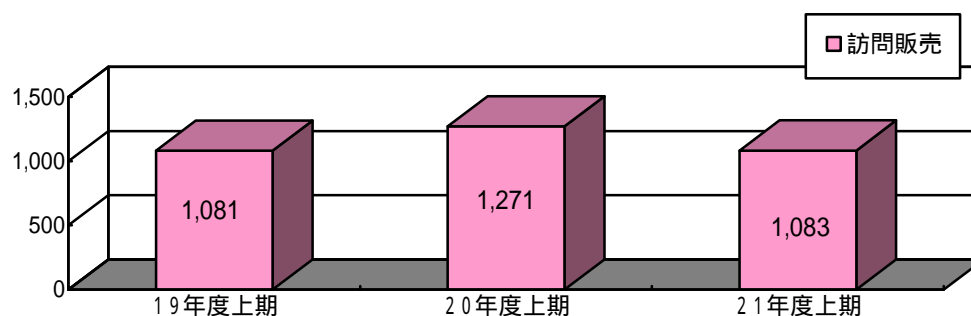
特定商取引法の適用を受ける取引（6類型）の相談件数の推移

平成21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、3,502件で前年同期比94.9%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



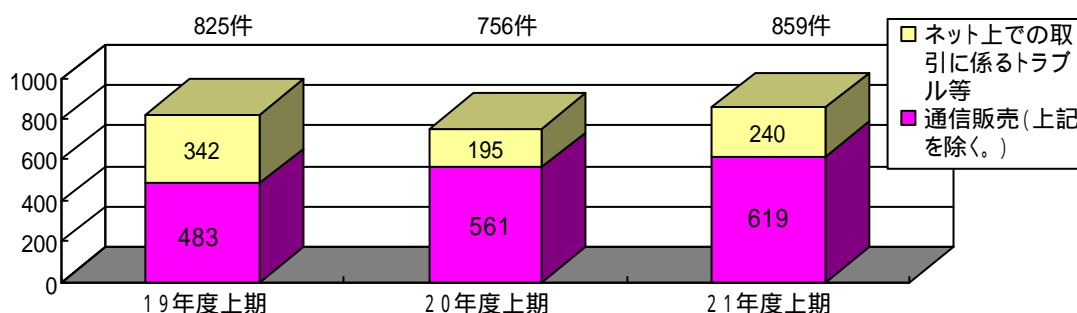
(1) 訪問販売の相談件数の推移



訪問販売の相談件数は、1,083件と前年同期比は85.2%と減少しています。減少の要因としては「ロコ・ロンドンまがい取引^(注1)」の相談が大幅に減少したことがあげられます。ただし、CFD取引や海外商品先物オプション取引については、消費者が取引内容を理解しないまま「必ず儲かる」と勧誘されて契約し、結局は多額の損失を被ったとの事例が多く見られました。また、数年分の学習教材を訪問販売で購入したが、子供がやらなくなった又は内容が思ったほどのレベルでないとして解約を申し出たものの業者が解約に応じないといった相談等学習教材の訪問販売に関する相談も多く見られました。

なお、平成21年度上期は、訪問販売業者（学習教材の販売等を行っていた事業者）であるゼンケン教育システム株式会社や株式会社シーアンドピーインデックス、株式会社 트레이ダーズ・エクストリム・カンパニー（海外商品先物オプション取引を行っていた事業者）に行政処分（業務停止命令及び指示処分）を行いました。

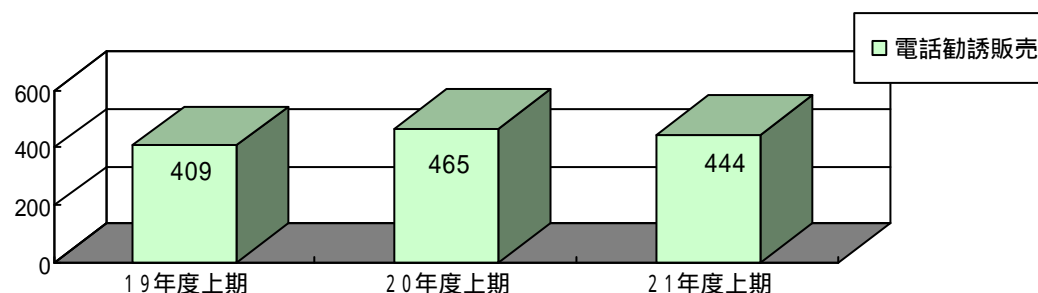
(2) 通信販売の相談件数の推移



通信販売の相談は、859件と前年同期比は113.6%と増加しています。引き続きインターネットオークションにおけるトラブルが多く見られたほか、いわゆる出会い系サイトの利用トラブルも目立っています。また、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が増加しています。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21年度上期は、通信販売業者（雑誌に広告してプレスレットを販売していた業者）である株式会社J・Hトレードや有限会社リーテックシステムズ（出会い系サイト業者）ほか4社に行政処分（業務停止命令及び指示処分）を行いました。

(3) 電話勧誘販売の相談件数の推移

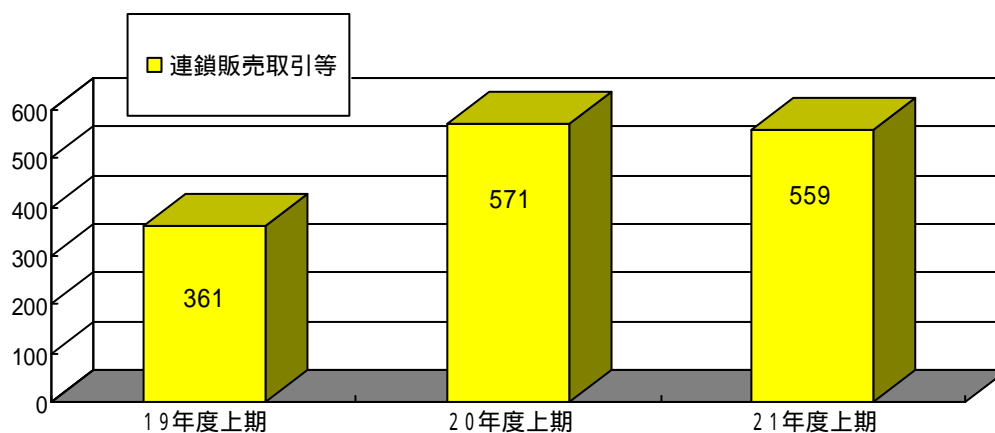


電話勧誘販売の相談件数は、444件と前年同期比で95.5%と減少しています。減少の要因としてはいわゆる「ロコ・ロンドンまがい取引^(注1)」が大幅に減少したことによるものです。

一方、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21年度上期は、電話勧誘販売業者（ハイパーシスアド教材と称する書籍の販売を行っていた業者）である株式会社エフ・ティー・シーや株式会社日彫（掛け軸等の販売を行っていた業者）ほか2社に行政処分（業務停止命令及び指示処分）を行いました。

(4) 連鎖販売取引の相談件数の推移

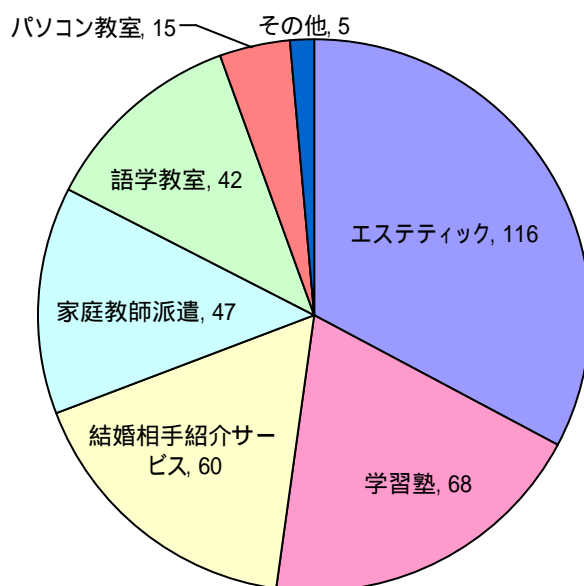
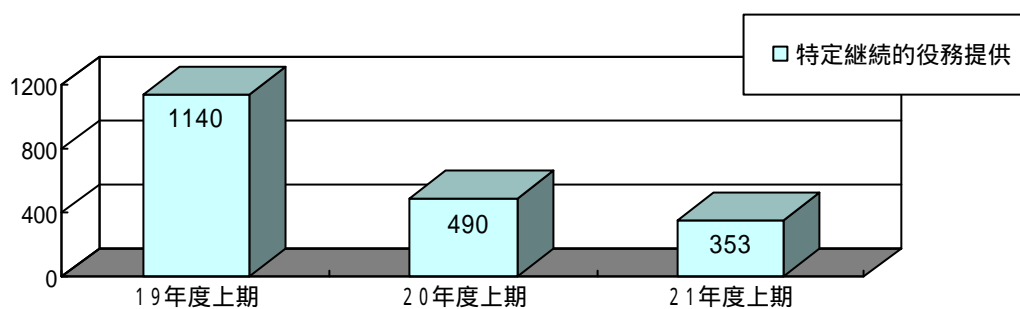


連鎖販売取引の相談件数は、559件と前年同期比で97.9%と減少しています。

相談内容としては、連鎖販売取引で売買される健康食品等について「ガンに効く」等と説明されたがそのような効能を謳って勧誘するのは問題ないのかといった相談や、家族が連鎖販売取引にのめりこんで大量の在庫を抱え心配しているが、どのように説得したらよいか等の相談が見られました。また、行政処分を受けた事業者と結んだ契約を解約したいという相談も多く見られました。

なお、平成21年度上期は、連鎖販売取引業者（促成桐と称する苗木等を販売していた事業者）である株式会社スタイルックスエンタープライズやワースワイル・ドットコム株式会社（携帯電話専用のWebサイト関連のビジネスキットの販売等を行っていた業者）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



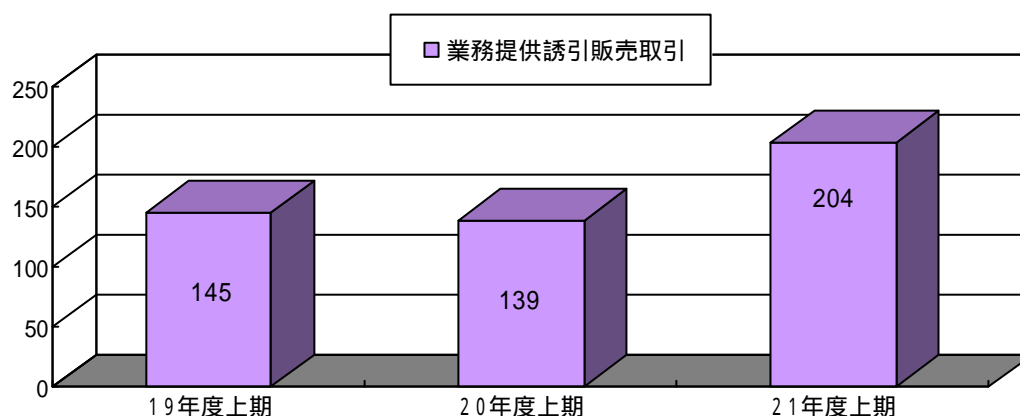
特定継続的役務提供の相談件数は、353件と前年同期比は72.0%と減少しています。行政処分に関連した語学教室に関する相談が大幅に減少したことが要因となっています。

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。

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に当たって返金が少ないといった事例に対する相談が見られました。また、FAX指導を行う学習塾において数年分の教材を一括購入したが、FAX指導の解除をしたので合わせて使用していない教材を返品できないかという相談が見られました。

なお、平成21年度上期は、特定継続的役務提供業者（学習教材の販売に付帯する電話やFAXによる指導等を行っていた業者）であるゼンケン教育システム株式会社に行政処分（業務停止命令及び指示処分）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、204件と前年同期と比べ146.8%と増加しています。

在宅ワークを希望する消費者に対して、「安定した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、在宅ワークに必要な教材費等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という事例が見られました。また、一日数分の簡単な業務を行うだけで利益が得られるとして、いわゆるドロップシッピングを行うために必要なHP作成を依頼したが、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、この取引は業務提供誘引販売に該当するとしてクーリング・オフできるだろうかという相談も見られました。

(注1)

ロコ・ロンドン取引とは、金融機関などの事業者間で行われているロンドン渡しの金現物取引を指します。一方、「ロコ・ロンドンまがい取引」とは、狭義には、ロコ・ロンドン取引への取次ぎと称して一般投資家を勧誘するものの、実際には取次ぎ等を行わず、差金決済で行う金取引をいいます。また、広義では、ロコ・ロンドン取引への取次ぎ等を標榜するか否かに関わらず、単に一般投資家を勧誘し、証拠金を差し入れて商品の売買を差金決済で行う取引所外の取引一般を指すことが多いです。金相場や為替相場の変動により多大な損失となる可能性があるリスクの高い取引です。

(参考2)

平成21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
2009.08.27	日開堂(株)	通信販売業者 電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月) (6ヶ月)及び指示処分
2009.08.27	(株)宝招院	通信販売業者 電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月) 及び指示処分
2009.08.27	ROXY こと横畠和宏	通信販売業者	業務停止命令(3ヶ月) 及び指示処分
2009.08.26	(株) 트레이ダーズ・エクストリム・カンパニー	訪問販売業者	業務停止命令(9ヶ月)
2009.08.26	(株)日彫	電話勧誘販売業者	業務停止命令(12ヶ月) 及び指示処分
2009.08.26	ニュートラルインターネットリサーチ(株)	通信販売業者	指示処分
2009.08.25	(株)エフ・ティー・シー	電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月) 及び指示処分
2009.08.20	(株)シーアンドピーインデックス	訪問販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2009.08.07	ワースワイルド・ドットコム(株)	連鎖販売業者	業務停止命令(3ヶ月) 及び指示処分
2009.05.27	(有)リーテックシステムズ	通信販売業者(出会い系 サイト業者)	指示処分
2009.05.15	ゼンケン教育システム(株)	訪問販売業者 特定継続的役務提供者	業務停止命令(3ヶ月) (6ヶ月)及び指示処分
2009.05.01	(株)J・Hトレード	通信販売業者	業務停止命令(6ヶ月) 及び指示処分
2009.04.10	(株)スタイレックスエンタープライズ	連鎖販売業者	業務停止命令(3ヶ月) 及び指示処分

【消費者相談窓口のご紹介】

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、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

経済産業省商務情報政策局

消費経済政策課消費者相談室 (03-3501-4657)