

# 平成27年度消費者相談の概況

(概要)

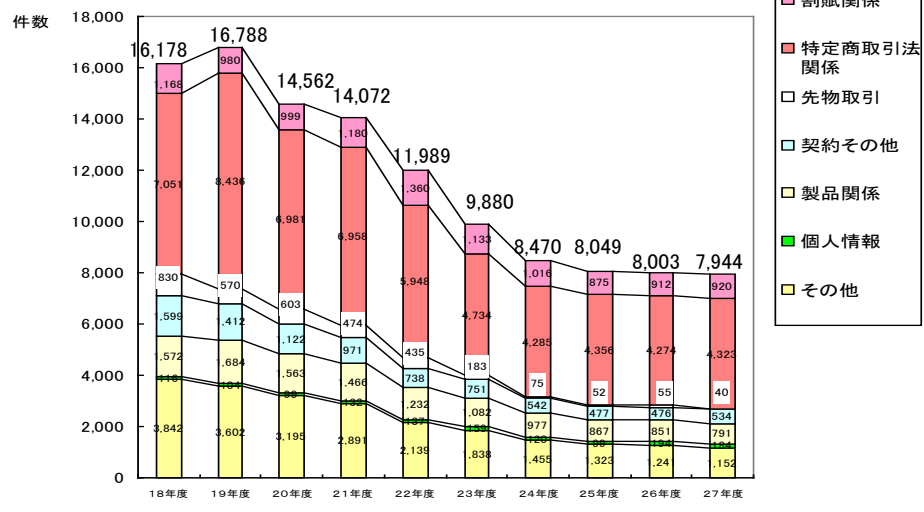
平成28年7月

経済産業省

# 1. 消費者相談の動向

## < 消費者相談の動向 >

- 平成27年度の相談件数は7,944件(前年度比▲0.7%)で、8年連続の減少。
- 「特定商取引法関係」の相談が4,323件で全体の過半数(構成比54.4%)を占め、続いて、割賦販売関係が920件(同11.6%)、製品関係が791件(同10.0%)の順。
- 通信販売の9割近くを占めるインターネットを介した通信販売に関する相談が引き続き増加。
- 60歳以上の方からの相談が3割超。また、在宅率の高い高齢者がターゲットになっているトラブルもあり、親族からの相談も見受けられた。
- 受付先別では、本省が2,269件(同9.6%増)、経済産業局が5,675件(同▲4.3%)。
- 相談者の続柄別では、本人が4,408件(構成比55.5%)、消費生活センター等が2,812件(同35.4%)。
- 年代別では、40歳代が900件(構成比23.9%)、50歳代が883件(同23.4%)、60歳代が711件(同18.9%)と続き、50歳代及び60歳代の方からの相談は、前年度比14.5%、9.2%とそれぞれ増加。



## <<事項別相談件数>>

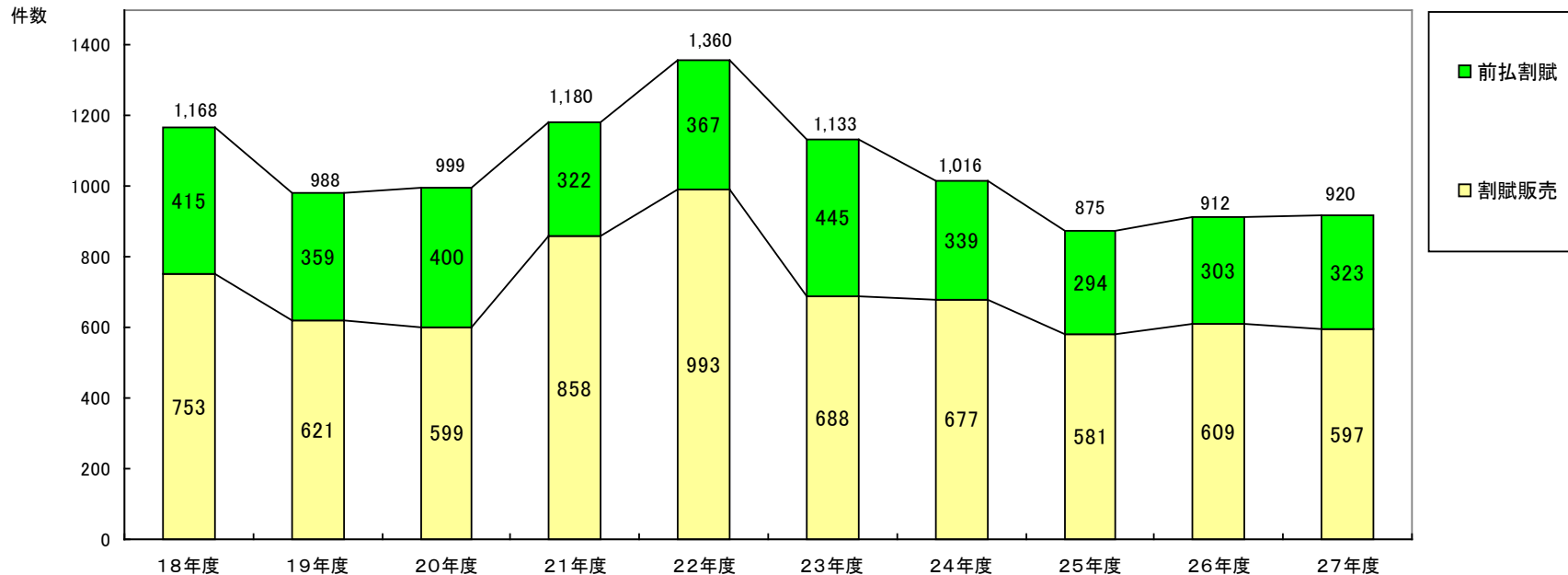
事 項	平成27年度		平成26年度		対前年度比(%)
	件数	構成比	件数	構成比	
割賦関係	920	11.6%	912	11.4%	0.9
割 賦 販 売	597	7.5%	609	7.6%	▲ 2.0
前 払 割 賦	323	4.1%	303	3.8%	6.6
特定商取引法関係	4,323	54.4%	4,274	53.4%	1.1
訪 問 販 売	1,346	16.9%	1,296	16.2%	3.9
通 信 販 売	1,190	15.0%	1,147	14.3%	3.7
いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等	130	1.6%	161	2.0%	▲ 19.3
電 話 勧 誘 販 売	453	5.7%	498	6.2%	▲ 9.0
連 鎖 販 売 取 引	458	5.8%	408	5.1%	12.3
特 定 継 続 的 役 務 提 供	569	7.2%	589	7.4%	▲ 3.4
業 務 提 供 誘 引 販 売 取 引	135	1.7%	122	1.5%	10.7
訪 問 購 入	172	2.2%	214	2.7%	▲ 19.6
先物取引	40	0.5%	55	0.7%	▲ 27.3
契約その他	534	6.7%	476	6.0%	12.2
製品関係	791	10.0%	851	10.6%	▲ 7.1
品 質 性 能	160	2.0%	148	1.8%	8.1
安 全 性	94	1.2%	123	1.5%	▲ 23.6
サ ー ビ ス	320	4.0%	345	4.3%	▲ 7.2
表 示	103	1.3%	92	1.1%	12.0
規 格	39	0.5%	47	0.6%	▲ 17.0
計 量 価 格	75	0.9%	96	1.2%	▲ 21.9
個人情報	184	2.3%	194	2.4%	▲ 5.2
その他	1,152	14.5%	1,241	15.5%	▲ 7.2
根 拠 の な い 請 求 等	28	0.4%	40	0.5%	▲ 30.0
合 計	7,944	100.0%	8,003	100.0%	▲ 0.7

## 2. 消費者相談の特徴

- インターネットを介した通信販売に関する相談が、前年度から104件増加し1,032件となり、通信販売に関する相談件数1,190件の86.7%を占める。  
相談内容としては、お試しのつもりで注文した商品が定期購入になっていた、不具合の商品が届いたこと等のため、解約したいとの相談が多い。
- 平成28年4月1日からの「電力の小売全面自由化」に関する相談が57件で、このうち42件は平成28年1月以降に相談が寄せられた。  
相談内容としては、一般消費者も電力会社を自由に選べるのか、電力会社の切替にはスマートメーターへの交換が必要なのか、電力事業に参入した事業者情報を知りたい等、制度の概要、電力会社の切替え及び小売電気事業者情報等に関するもの。
- 割賦関係については、特定の冠婚葬祭互助会事業者の約款変更に関する相談が平成28年3月に24件寄せられた。  
相談内容としては、事業者都合による約款変更に基づく解約にもかかわらず、通常の解約と同様に解約手数料を差し引くと言われた、解約後に返金がされるか心配だ等の「解約関係」に関するものが多い。

## 2. 取引類型毎の動向 (1)割賦販売法(全体)

- 27年度の相談件数は920件と前年度比0.9%増。
- これは、特定の冠婚葬祭互助会事業者の約款変更に関する相談が24件寄せられたことに起因。
- クレジット契約に関する「割賦」が597件、互助会等の「前払割賦」が323件。
- 相談内容としては、「解約関係」に関する相談が314件(構成比34.1%)。そのうち、冠婚葬祭互助会との契約の「解約関係」の相談が226件で、解約関係の72.0%を占める。

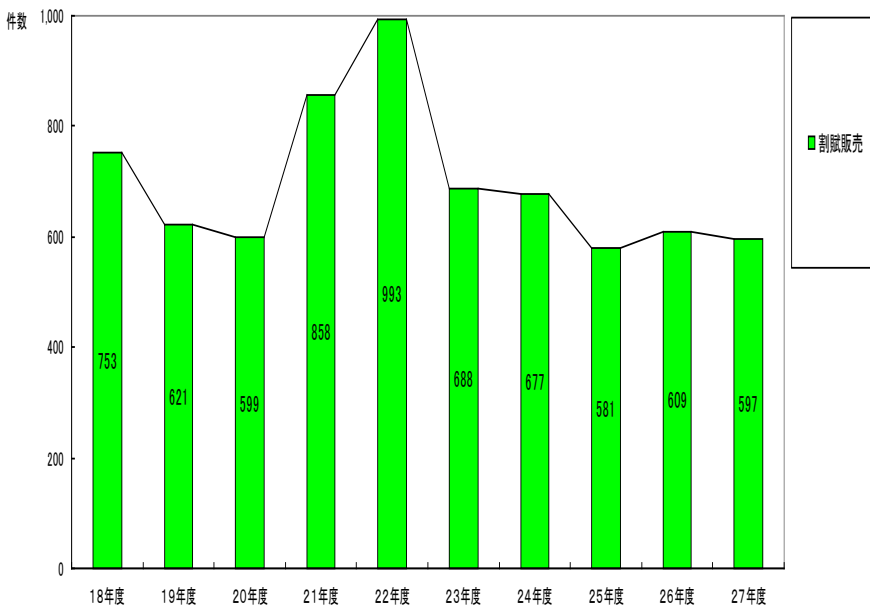


## 2. 取引類型毎の動向

### (1) 割賦販売法

#### ① 割賦販売

- 27年度の相談件数は597件で、前年度と比較すると12件の減少(▲2.0%)。全相談件数に占める割合は前年度の7.6%から7.5%になっている。
- 相談内容としては、「解約関係」が88件(構成比14.7%)でトップ。続いて、クレジット債務に係る手数料等が49件、与信拒否や支払可能見込額調査関係が41件等。
- 商品別では、乗用自動車が39件(同6.5%)等。
- 支払方法別では、個別信用購入あっせんが151件(構成比25.3%)で最も多く、リボ払いが70件(同11.7%)で、前年度の59件から増加。



#### <相談事例>

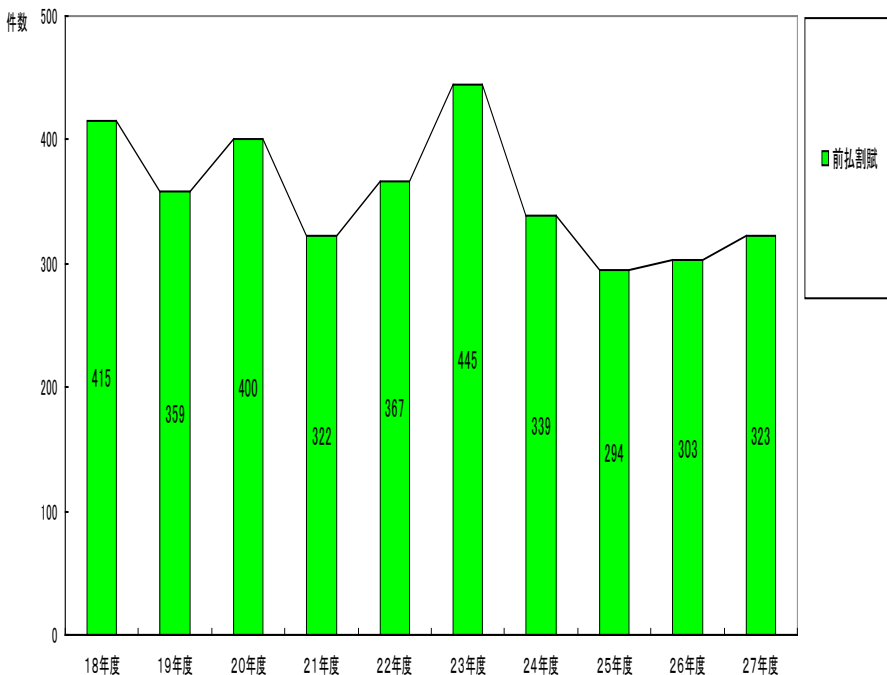
- 22歳の会社員である相談者は、12月2日、美顔エステの契約をした。関連商品として化粧水を購入し、総額256,730円を事業者との個別クレジット契約を締結し、24回で支払う契約だった。契約書面は契約当日に受け取っている。しかし、12月9日、母親に反対されクーリング・オフすることとした。Yとのクレジットの契約書面にクーリング・オフの葉書が付いていた。個別クレジット契約をクーリング・オフすれば、役務提供契約もクーリング・オフできるのか。
- 20年間利用していたクレジットカードが2015年7月に有効期限となるが、更新がされないとの通知が来た。割賦販売法で包括可能支払可能見込額調査に関する規定があることは認識しているが、新規クレジットカードの発行時のみではないのか。

## 2. 取引類型毎の動向

### (1) 割賦販売法

#### ② 前払割賦

- 27年度の相談件数は323件で、前年度と比較すると20件の増加(6.6%)。全相談件数に占める割合は前年度の3.8%から4.1%と微増。
- 相談内容としては、解約手数料や解約方法の解約関係に係る相談が226件(構成比70.0%)。特に、解約手数料に関する相談が半数近くを占める。
- 商品別では、冠婚葬祭互助会に関する相談がほとんど(構成比96.6%)。前年度比8.0%増。



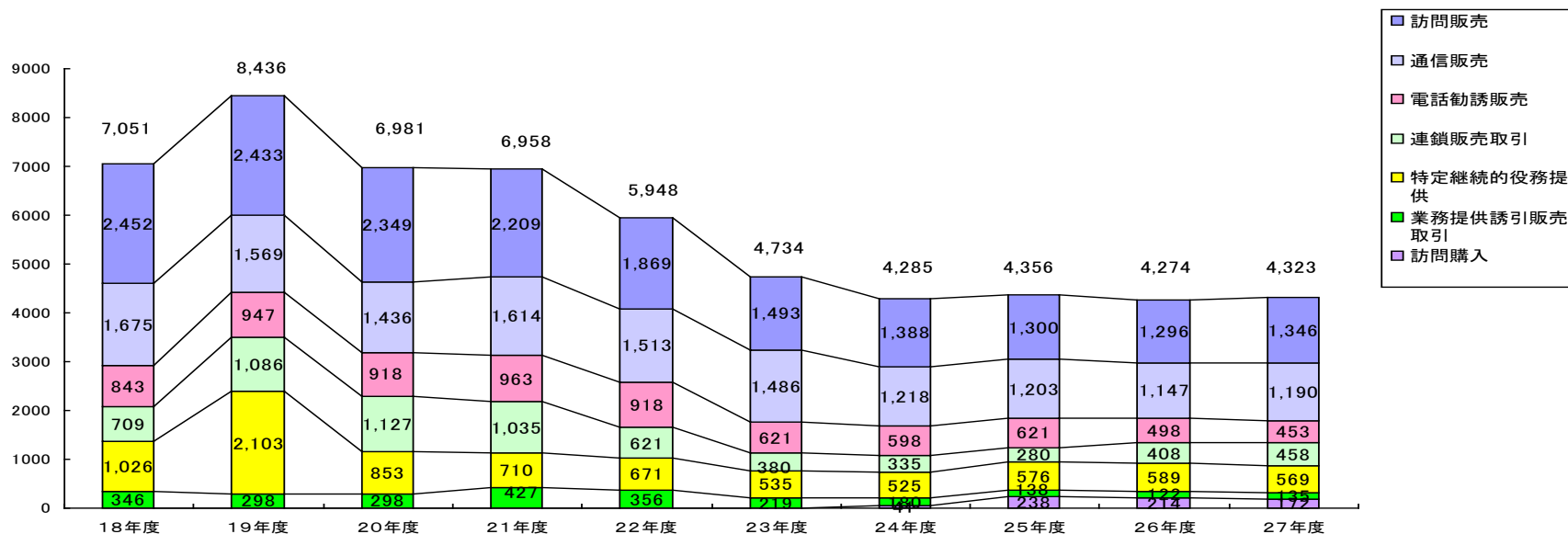
#### <相談事例>

- 互助会契約をしていたが、加入者証が手元になかった。2週間ほど前、互助会事業者に解約を申し出たところ、「昭和59年度に3回払って中止した契約と、平成9年から平成14年までで払って完納した契約がある。」と伝えられた上で、「加入者証がない場合は、解約手続きに3ヶ月かかる」と言われた。昭和59年2月以降の約款には「解約申出から60日以内に」、平成13年4月以降の約款には「45日以内に」返金する旨の規定がされているという話を聞いたのに、加入者証がないと解約手続きが3ヶ月もかかることに納得ができない。
- 平成18年4月に、冠婚葬祭互助会に加入した。毎月3,000円を支払う契約で、2年前に30万円の満期となった。先日、互助会業者に解約して返戻金が欲しいと話したところ、「この契約は冠婚葬祭を行うためのものなのでお金は返せない。」と言われた。本当にお金は返してもらえないのだろうか。

### 3. 取引類型毎の動向

#### (2)特定商取引法（全体）

- 27年度の相談件数は4,323件と前年度比1.1%増。
- 取引類型毎に見ると、訪問販売及び通信販売がそれぞれ約3割を占め、両取引で6割近くを占めている。
- 相談内容としては、「解約関係」の相談が1,232件（構成比28.5%）、「クーリング・オフ関係」の相談が998件（同23.1%）で、これらで全体の過半数を占める。
- 27年度の動向としては、連鎖販売取引が前年度に比べて1割以上増加した一方で、電話勧誘販売が1割程度、訪問購入が2割程度それぞれ減少した。

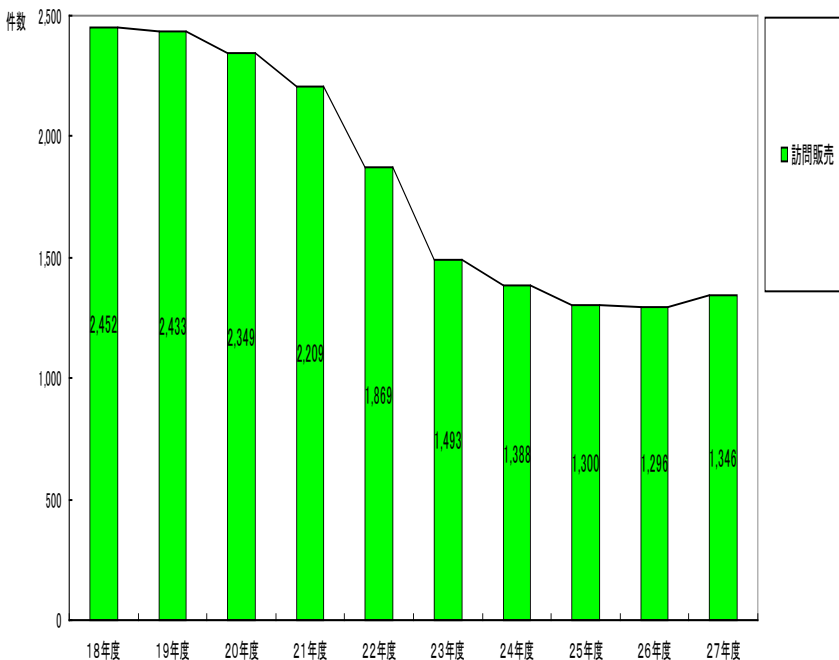


## 2. 取引類型毎の動向

### (2)特定商取引法

#### ①訪問販売

- 27年度の相談件数は1,346件で、前年度と比較すると50件の増加(3.9%)。全相談件数に占める割合は前年度の16.2%から16.9%に拡大。引き続き最も相談の多い取引形態。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が533件(構成比39.6%)と圧倒的。続いて、「解約関係」が262件(同19.5%)で、これらで全体の約6割を占める。
- 商品別では、住宅リフォーム等の「工事、加工」が241件、シロアリ駆除等の「その他の役務」が145件、「書籍、教材」が120件、浄水器等の「その他の機械器具」が63件、健康食品を含む「食料品」が54件等多岐。



#### <相談事例>

- 80歳代で近くに一人暮らしをしている母が、新聞勧誘員のしつこい訪問勧誘に負けて、新聞の購読契約をした。契約書はもらった。1週間後に自分(息子)が知り、契約先の販売店に何度も電話をし、断ろうと思ったが、何回電話をしても繋がらなかった。本社に電話をしてその旨を伝えたとこ、「契約について本社は関わっていないが、契約書面をもらった日から8日間は書面でクーリング・オフができるはずだ。」と言われた。しかし、既に契約から3週間以上経ってしまった。新聞の配達が始まったが今からでもクーリング・オフができないかと思っている。消費者はまずは相手にやめたいと伝えることを考える。書面でクーリング・オフをすれば良いなんて知らない。
- 72歳の一人暮らしの女性宅に、突然、リフォーム業者が来訪し、「お宅の屋根が壊れている。このままだと風で吹き飛ばされる。早急に修理するべきだ」と勧誘してきた。事業者は一旦帰ったが、翌日、見積書と材料一式持って再訪し、「このまま帰る訳にはいかない。工事をしないとこちらも困る」などと強引な勧誘をしてきた。最初は断っていたが、仕方なく216,000円の屋根リフォーム契約を承諾し、契約当日に2万円を払い、残額は現金で支払う約束になっている。契約書面は無く見積書しかない。その見積書にクーリング・オフの記載はなかったので、「クーリング・オフが記載された書面を交付していない」と主張したところ、事業者もそれを認めて、クーリング・オフできることになった。しかし、事業者は、「クーリング・オフであれば、原状回復として取り付けた屋根材を取り外す」と言うてきた。事業者からの原状回復を拒むことができるか。

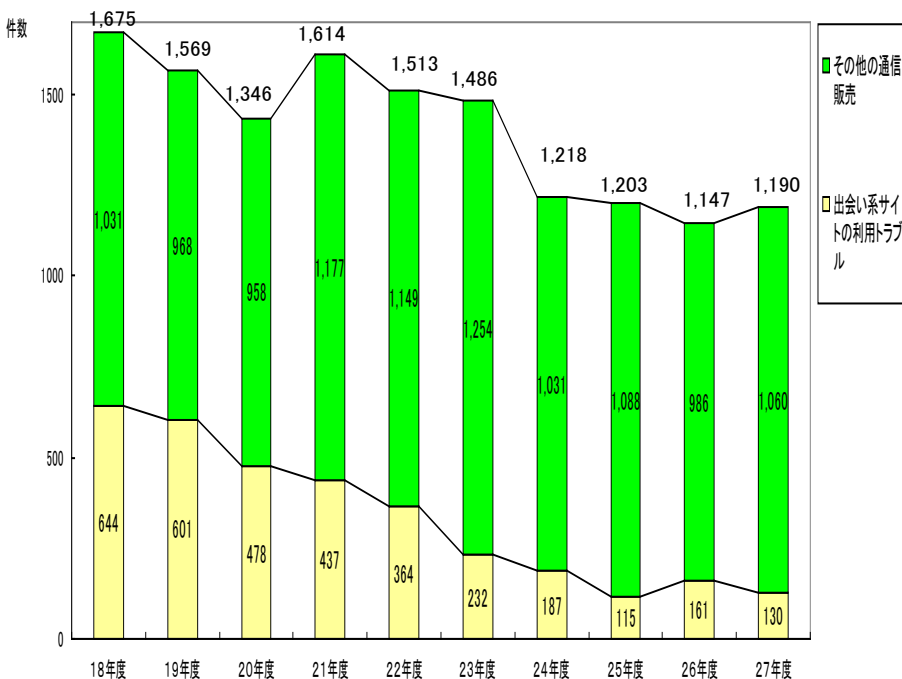


## 2. 取引類型毎の動向

### (2)特定商取引法

#### ②通信販売

- 27年度の相談件数は1,190件で、前年度と比較すると43件の増加(3.7%)。出会い系サイトの利用トラブルに関する相談は、前年度と比較すると31件の減少(▲19.3%)。全相談件数に占める割合は前年度の14.3%から15.0%に拡大。引き続き訪問販売に次いで相談の多い取引形態。
- 相談内容では、「解約関係」が446件(構成比37.5%)、「広告表示」が137件(同11.5%)、「情報提供」が90件(同7.6%)、「債務不履行」が79件(同6.6%)。
- 商品別では、通信サービス等の「その他の役務」が210件、健康食品を含む「食料品」が178件、コンサートチケット等の「遊興・観賞」が49件、「履物、かばん類」が36件等と多岐。



#### <相談事例>

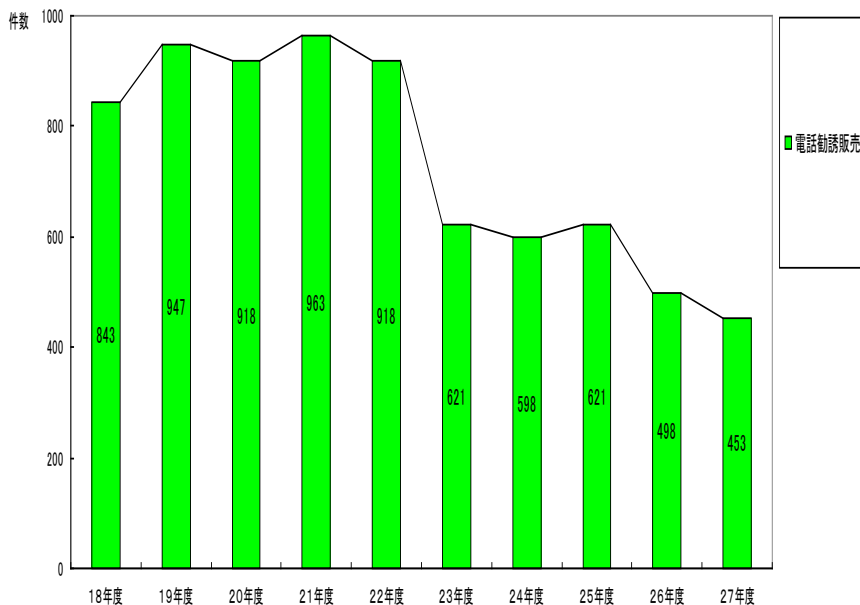
- 2015年3月末日に、インターネット通販のモニター募集の広告表示を見て、代金680円の健康食品をネットで申し込み、代金を支払った。ところが、1か月後に同じ商品が届き、3,480円を請求された。2回目の商品は返品して返金してほしい。ネット広告を確認すると、「モニターコース 初回680円 2回目以降3,480円」と表記があり、定期コースで期限はない。中止できる期間が定められており、毎月20日～24日までに申し出ると翌月の商品は中止されるようだ。今回はその期間を経過してしまった。また、モニターコースの商品は、「お客様のご都合による返品はご遠慮頂いておりますので、ご了承ください。」との返品特約がスクロールした下の方に記載があった。
- 2015年12月下旬、インターネット通販サイトで、ブランド品のダウンジャケットが3万円で販売されていた。広告画面には、事業者の連絡先や住所、電話番号等の記載がなかった。怪しいとは思ったが、商品が安く手に入るのであればと思い、商品を注文して郵便振り込みで支払った。後日、商品が届いて確認してみると正規品ではなく偽物のようだった。すぐ事業者には連絡をしようと思いメールを送信したが、アドレスが不明でメールが届かない。商品の送り状を見ると、どうも海外から送られているようだ。既にインターネット上から事業者についての確認ができなくなっているが、商品を返品し、返金してもらいたい。

## 2. 取引類型毎の動向

### (2)特定商取引法

#### ③電話勧誘販売

- 27年度の相談件数は453件で、前年度と比較すると45件の減少(▲9.0%)。2年連続の減少。全相談件数に占める割合は前年度の6.2%から5.7%と更に低下。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が121件(構成比26.7%)と最も多く、続いて「解約関係」が86件(同19.0%)で、これらで全体の約5割を占める。在宅率の高い高齢者のトラブル例が多く見られる。
- 商品別では、健康食品を含む「食料品」が192件(同42.4%)と圧倒的に多く、電話勧誘販売の半数近くを占めている。なお、前年度からは34件減少しているが、相談は依然として多い。



#### <相談事例>

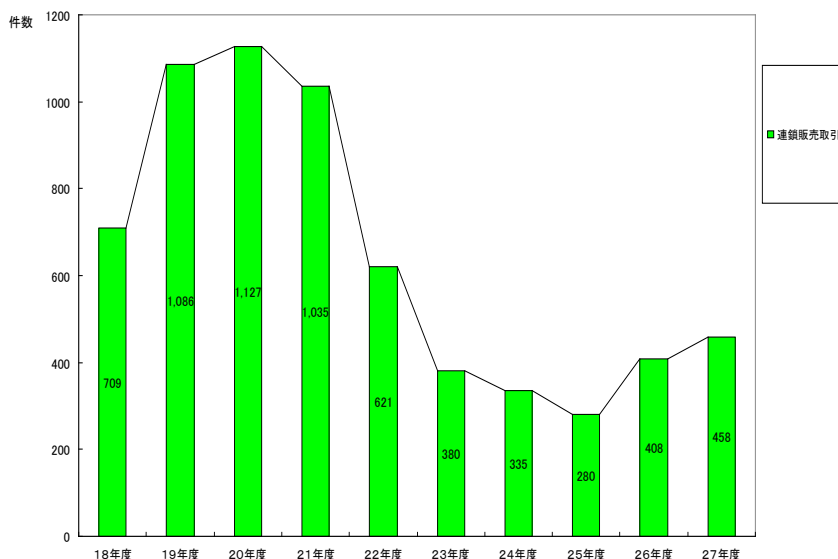
- 一人暮らしをしている80歳を過ぎた持病のある姉が、電話で勧誘されて、高額な健康食品を購入し、2015年2月16日に商品を受け取っていた。当該健康食品は1年分で、代金の116,640円は、受け取った際に3万円を支払い、残金は3回に分けて支払うことになっている。姉は販売事業者からどのように勧誘されたか覚えていない。当該健康食品と共に、「ごあいさつ」という書面が同封されており、「どのような事情でも解約・返品する場合は、全額返金する」との記載があった。しかし、当該書面には、商品の対価、種類、クーリング・オフに関する事項等の記載がないため、法定の契約書面の交付がないと考えられる。

## 2. 取引類型毎の動向

### (2)特定商取引法

#### ④連鎖販売取引

- 27年度の相談件数は458件で、前年度と比較すると50件の増加(12.3%増)。2年連続の増加。全相談件数に占める割合は前年度の5.1%から5.8%に拡大。
- これは、連鎖販売取引に関して行政処分を受けた連鎖販売業者に関連する相談が約130件寄せられたことに起因。
- 相談内容としては、「解約関係」が95件(構成比20.7%)、「クーリング・オフ関係」が86件(同18.8%)、「業者の信頼性」が58件(同12.7%)の順。
- 商品別では、健康食品を含む「食料品」が102件、「頭髮・皮膚用化粧品」が58件、浄水器、磁気治療器、健康機器等の「その他の機械器具」が46件等。



#### <相談事例>

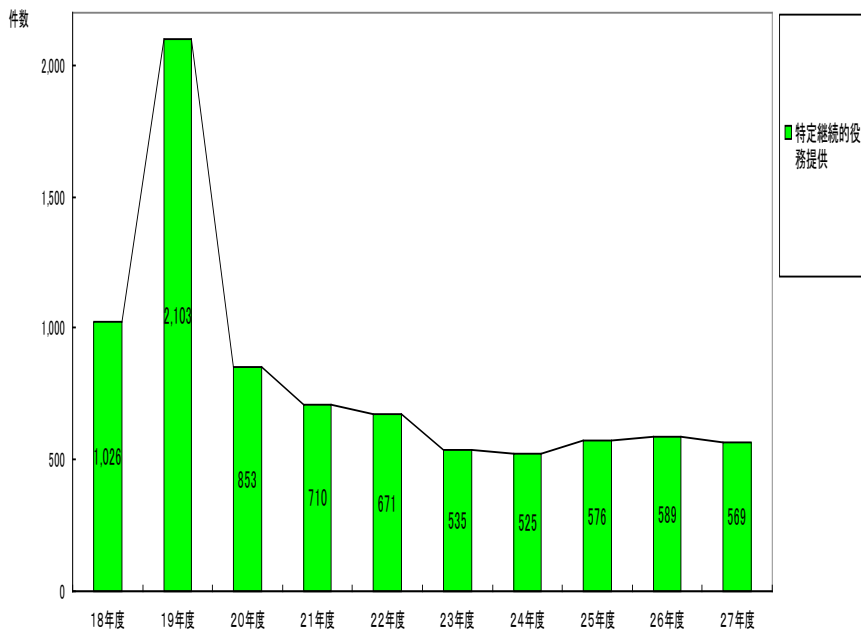
- 友人に誘われて食事をしている時に、友人が「すごい話がある。人を呼びたい」と言って、その場に男性を呼んだ。男性は自社の概要書面を見せながら、「化粧品や健康食品を販売する会社だ。人を紹介すれば儲かる」、「化粧品を買わないと儲からない」、「最初に39,000円が必要」と説明した。私は「お金は支払えない。一旦帰りたい」と伝えたが、「今しか契約できない」と迫られ、もう逃げられないと思い契約してしまった。既に深夜になっていたが、「すぐにお金を支払うように」と言われたため、友人の車で一旦自宅にお金を取りに帰り、近くのコンビニで振り込みをした。友人と別れた後、友人にやめたいと伝えたが、「誘った人に迷惑がかかる」と言われて説得されてしまった。その後、友人から「説明会があるから行こう」と誘われたが断り、消費生活センターに相談に行き、すぐにクーリング・オフの通知を出した。

## 2. 取引類型毎の動向

### (2)特定商取引法

#### ⑤特定継続的役務提供

- 27年度の相談件数は569件で、前年度と比較すると20件の減少(▲3.4%)。全相談件数に占める割合は前年度の7.4%から7.2%になっている。
- 相談内容としては、「解約関係」が281件(構成比49.4%)と圧倒的に多く、続いて「クーリング・オフ関係」が104件(同18.3%)と続き、これらで全体の7割を占める。
- 分野別では、「エステティック」が227件(構成比39.9%)で全体の4割を占める。続いて、「学習塾」が94件(同16.5%)、「結婚相手紹介サービス」が77件(同13.5%)、「家庭教師」が71件(同12.5%)、「語学教室」が65件(同11.4%)、「パソコン教室」が28件(同4.9%)等。



#### <相談事例>

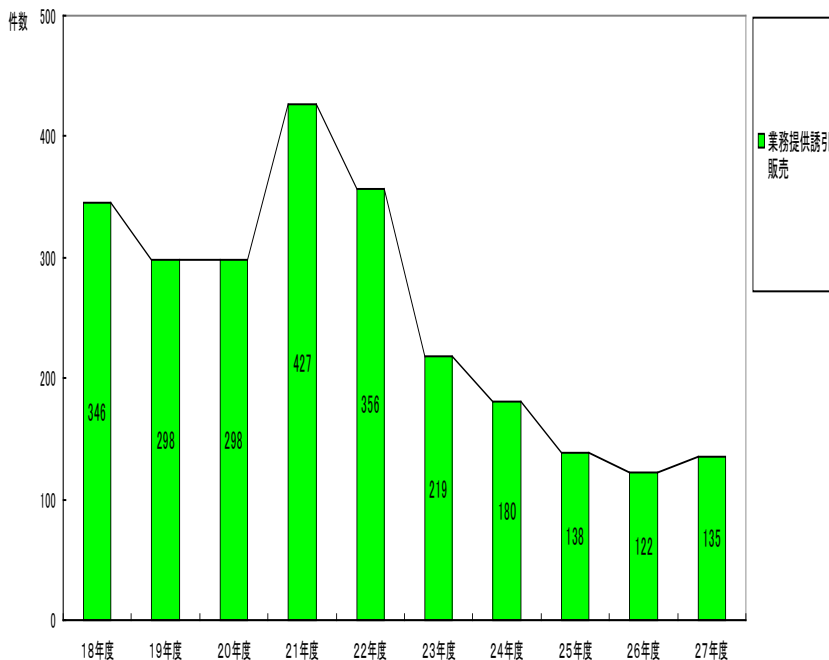
- 相談者は脱毛専門店にて全身脱毛コースの契約(11万3千円)を締結した。勧誘時の説明では、全身4部位についてそれぞれ6回ずつ(計24回)の施術を期間無期限で施術を受けられ、概要書面にもその旨の記載があった。その後相談者は、2部位(脇と足)それぞれについて2回ずつ(計4回)の施術を受けた。店舗の対応もよくなく施術内容にも不満足であったため、中途解約を申し出たところ、精算した中途解約金は、想定よりはるかに少ない金額であった。  
契約書面を見ると、勧誘時の説明とは記載内容が異なり、それぞれ2回ずつ(計8回)が有料、4回ずつ(計16回)については無料サービスとして記載されていた。つまり、中途解約金を精算する際には有料となる2回ずつ(計8回)についてのみの精算となるため、はるかに少ない返金額となっている。有料部分と無料部分を分けた契約は、中途精算時に消費者に非常に不利になる。また、契約書面に単価や中途解約精算の計算方法について具体的に書かれていないことも法律上問題はないのか。

## 2. 取引類型毎の動向

### (2)特定商取引法

#### ⑥業務提供誘引販売取引

- 27年度の相談件数は135件で、前年度と比較すると13件の増加(10.7%)。全相談件数に占める割合は前年度の1.5%から1.7%になっている。
- 相談内容としては、「解約関係」が49件(構成比36.3%)、「クーリング・オフ関係」が46件(同34.1%)と続き、これらで全体の7割を占める。
- 商品別では、情報商材等の「情報処理・提供」が35件、テレフォンアポインター等の「その他の役務」が31件、アフィリエイト等の「内職、副業」が25件等。



#### <相談事例>

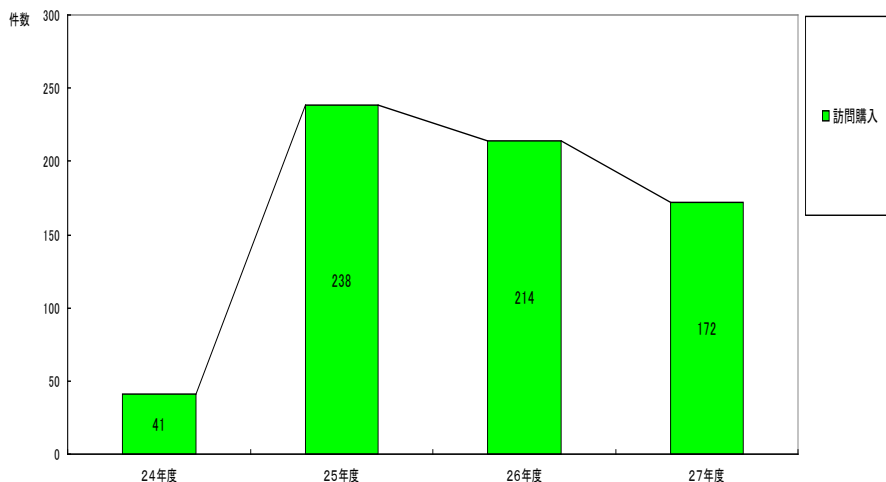
- 独立支援サイトで知った事業者と対面で代理店契約を結んだ。事業者は、企業に人材育成のための講師を派遣する会社である。書面は受領しているが、クーリング・オフの記載はない。代理店契約料は54万円、月々54,000円の会費がかかる。事業者の提供する研修を受け、講師として企業で研修を行うのが業務内容であるが、業務には以下の2種類ある。
  - (1)事業者が紹介する企業に月に1度研修に行く業務。時給は5,000円で半年間6回コース
  - (2)自ら研修をする企業を開拓してくる業務。研修を行った企業には、ハローワーク等から助成金、補助金相当の金銭が支払われるが、その金額が企業から当該事業者を支払われた1週間後に講師に事業者から振り込まれるこの契約を解約できるか。

## 2. 取引類型毎の動向

### (2)特定商取引法

#### ⑦訪問購入

- 27年度の相談件数は172件で、前年度と比較すると42件の大幅な減少(▲19.6%)。2年連続の減少。全相談件数に占める割合は前年度の2.7%から2.2%と更に低下。
- これは、前年度に行政処分を受けた訪問購入事業者に関連する相談が15件から3件に、また、身近細貨品及び和服に関する相談が35件から21件に減少したことに起因。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が81件(構成比47.1%)で約5割を占め、続いて、「勧誘・強引」が14件(同8.1%)、「解約関係」が13件(同7.6%)等。
- 商品別では、貴金属、建設機械の「加工用基礎材、産業用機械」が33件、指輪・ネックレス等の「身近細貨品」が23件、「美術用工芸装飾品」が21件等。



(注) 平成25年2月21日付け改正特定商取引法施行(規制対象に追加)により、平成24年度は概ね1ヶ月の受付件数

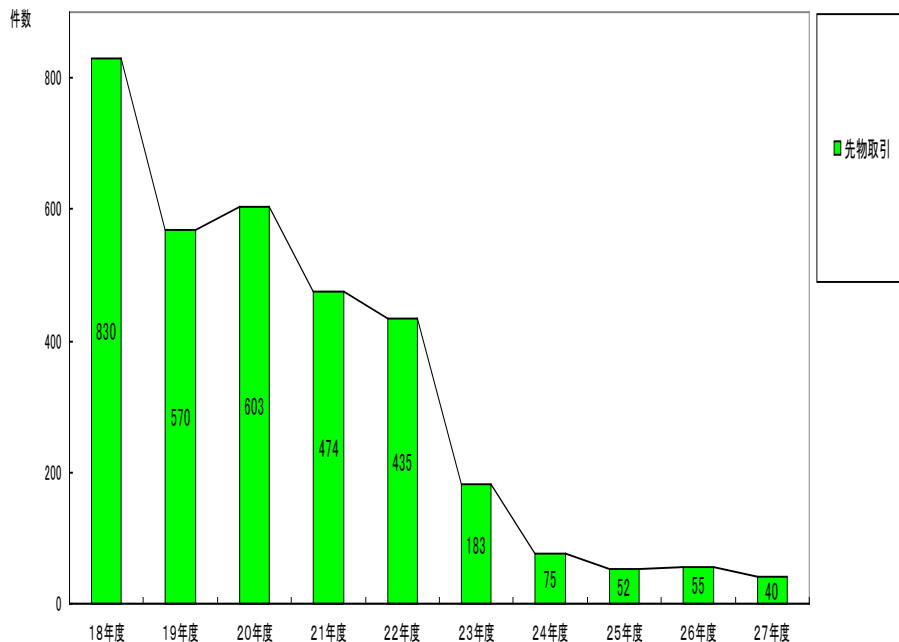
#### <相談事例>

- 事業者から電話があり、「不要なものはありませんか」と言われた。「いない毛皮やコートがある」と伝えたところ、「コートを買取ることができる。自宅に伺いたい」と言われたため了承した。後日、担当者が自宅に来たので、コートを見せたが、コートには目もくれずに「貴金属はありませんか。使っていないのがあるでしょう」と言ってきた。指輪1点を見せたところ「まだあるでしょう」と言葉巧みに勧誘してきた。言われるがままに貴金属を出してしまい、結局、指輪6点、チェーンネックレス2点、トップ1点、バッグ・財布1点、コート4枚の買取り契約をしてしまった。買取り価格は6万円だった。契約書面はもらっており、クーリング・オフの記載もある。事業者は、契約と同時に指輪などをすぐに持ち帰ってしまい、クーリング・オフができることも、8日間は留め置けることも言わなかった。年末で忙しかったので何もできないまま半月ほど経ってしまったが、買取られた物を取り返すすべはあるのか。

## 2. 取引類型毎の動向

### (3)先物取引

- 27年度の相談件数は40件で、前年度と比較すると15件の減少(▲27.3%)。全相談件数に占める割合は前年度の0.7%から0.5%になっている。
- 相談内容としては、「勧誘・強引」が8件、「解約関係」が7件等。
- 先物取引に係る許可業者に関する相談が、前年度の34件から24件に減少。
- 商品別では、国内商品先物等が36件(金、プラチナ、白金、原油等)。



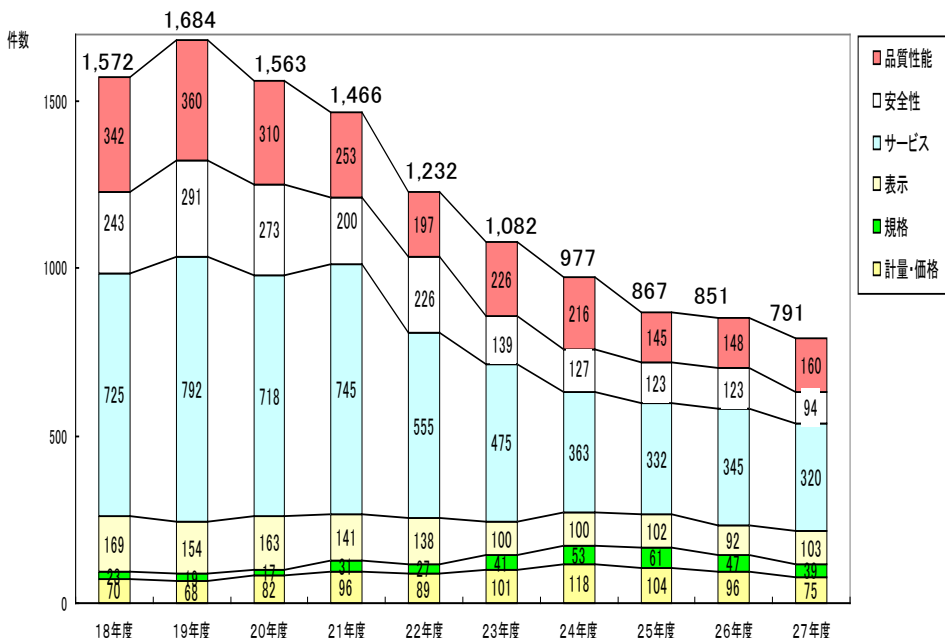
#### <相談事例>

- 2012年、先物事業者から金の先物取引を勧められた。経験がないと言って何回も断ったのにしつこく勧誘され、契約して取引した。最初に10万から買い増していき、70万~200万円と取引して、今では総額で手数料込みの8,000万円支払ってしまった。以前、「チャートも見られない」と言ったところ、CD-ROMが送られてきたが、結局見ることはできなかった。情報を与えられて自分で判断して取引するということではなく、「売れ、買い」という指示があるのみだ。8,000万円の損を取り戻したい。
- 消費生活センターでは、50歳代の息子から、遠方に住む認知症の77歳の父親の取引について相談を受けている。2014年3月頃に、父が、先物取引で500万円支払っていることが判明した。父の手元には事業者の担当者の名刺と預かり証のみがあり、預かり証には金額500万円と取引内容「ロンドン金属」と書かれているだけで、契約までの経緯等詳細は分からない。消費生活センターでこの事業者について調査しているが、無許可事業者ではないか。

## 2. 取引類型毎の動向

### (4) 製品関係

- 27年度の相談件数は791件で、前年度と比較すると60件の減少(▲7.1%)。平成20年度以降、8年連続の減少。全相談件数に占める割合は前年度の10.6%から10.0%と更に低下。
- 相談内容としては、サービスに関する相談が320件と4割を占め、続いて、品質性能、表示、安全性、計量・価格、規格の順。
- 商品別では、電気製品が263件(構成比33.2%)と最も多く、次に機械器具が148件(構成比8.7%)で、これらで全体の過半数を占める。  
電気製品では携帯電話機、エアコン、テレビ、機械器具ではパソコンに関するものが多く、その内容は、メーカー等の修理・保証、製品の不具合、使用時の発火、発煙等に関するもの。



#### <相談事例>

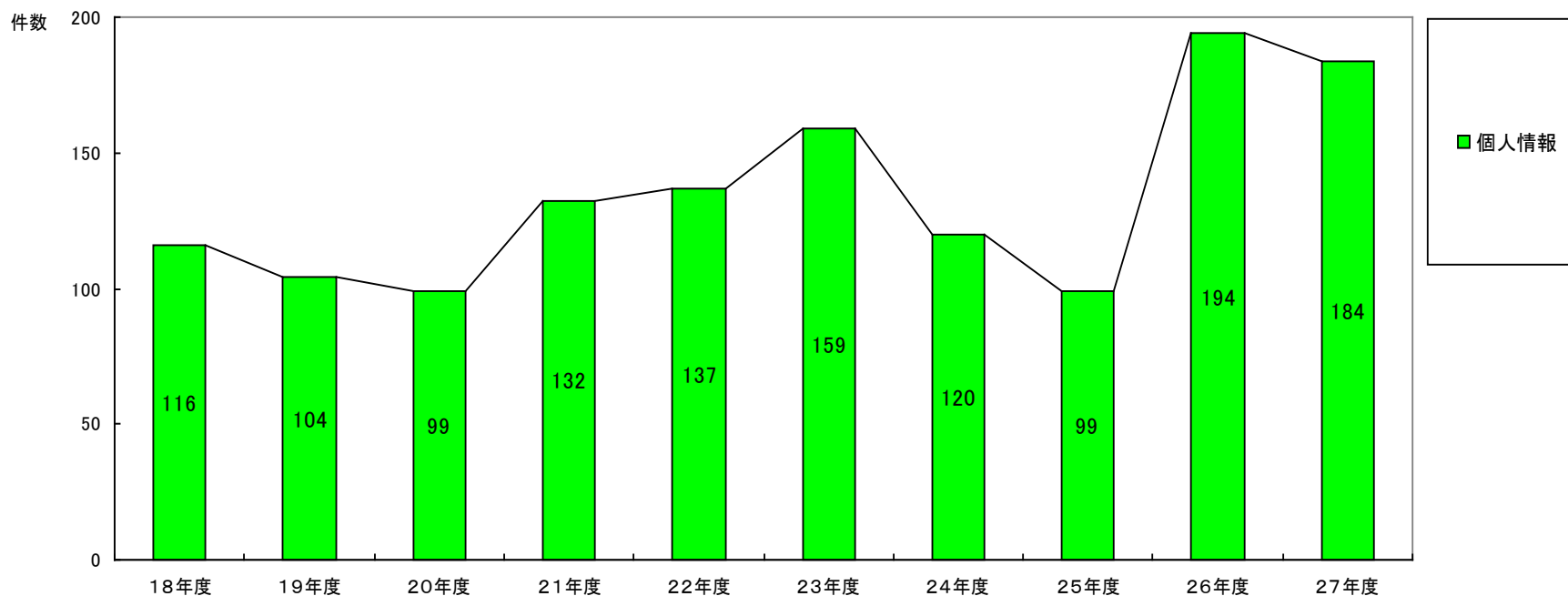
- 平成12年に新築で購入したマンションに浴室乾燥機が設置されていた。マンションを売却しようか検討しているが、ネットで特定保守製品というものがあることを知った。平成21年以降の製品が該当すると思われるが、当該浴室乾燥機が特定保守製品に該当するのを知りたい。
- 電気を安全に使うための冊子を見ていたら、長期使用製品安全点検制度というのがあり、ビルトイン式電気食器洗機が対象製品となっている。  
現在、自宅で使用中のビルトイン式電気食器洗機は平成14年に設置したものであるが、点検のお知らせが来たことはない。良いのだろうか。



## 2. 取引類型毎の動向

### (5)個人情報

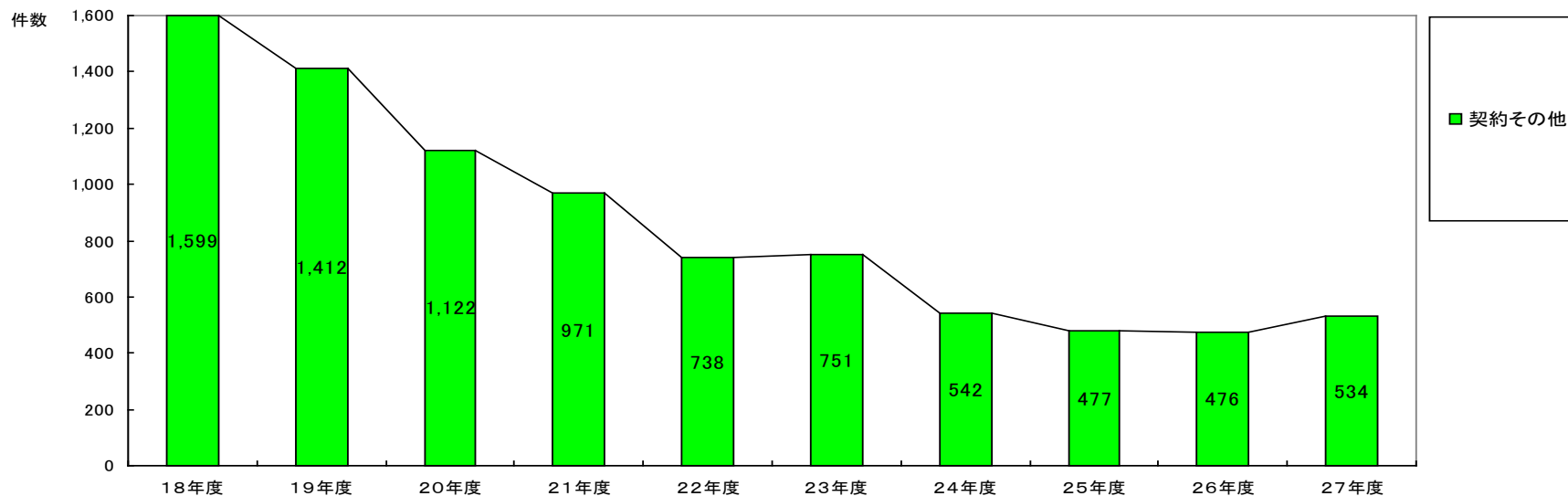
- 27年度の相談件数は184件で、前年度と比較すると10件の減少(▲5.2%)。全相談件数に占める割合は前年度の2.4%から2.3%になっている。
- 相談内容としては、個人情報の漏えい、管理、流出、削除依頼等。  
具体的には、通信教育事業者から漏洩した個人情報が未だに名簿事業者間で売買されている、年金の情報流出事案に便乗した不審な電話がある、婚活事業者が個人情報を漏洩したが対応に納得できない等。



## 2. 取引類型毎の動向

### (6)契約その他

- 27年度の相談件数は534件で、前年度と比較すると58件の増加(12.2%)。全相談件数に占める割合は前年度の6.0%から6.7%に拡大。
- 相談内容としては、「解約関係」が113件(構成比21.2%)等。店舗での購入や契約に係る返品・返金・解約に関するものや、特定商取引法等の対象とならない契約に係る解約等に関するもの等。
- 商品別では、「運輸・通信サービス」が40件、「乗用自動車」が31件、「電力」が28件、携帯電話・スマートフォンなどを含む「通信装置等」が25件等。特に「電力」は、前年度の17件から28件に増加(1.6倍)。



(本発表資料の問い合わせ先)

商務流通保安グループ 消費者相談室長 落合

担当者:高岡、須藤

電話:03-3501-4657