

# 平成28年度上期消費者相談の概況

(概要)

平成28年12月

経済産業省

# 1. 消費者相談の動向

## < 消費者相談の動向 >

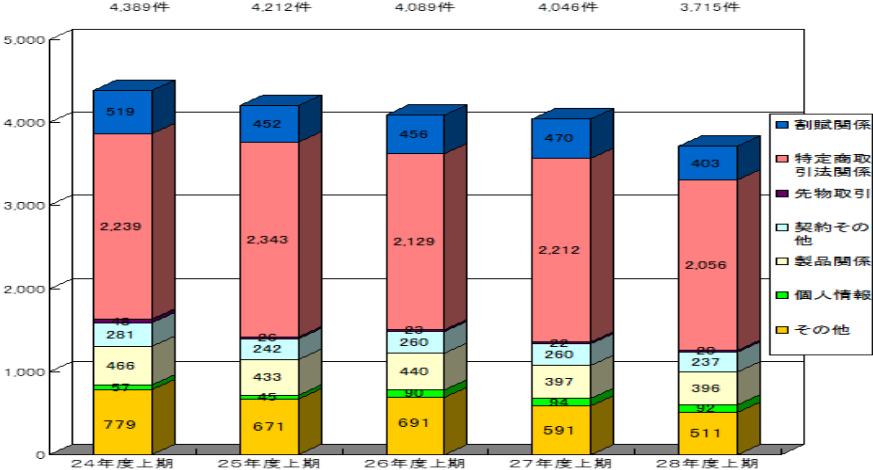
○平成28年度上期の相談件数は3,715件(前年同期比▲8.2%)で、平成20年度上期以降、9年連続の減少。今期は前年同期と比べると相談件数の減少幅が拡大。

○特定商取引法関係の相談が2,056件で全体の過半数(構成比55.3%)を占め、続いて、割賦関係が403件(同10.9%)、製品関係が396件(同10.7%)の順。

○特定商取引法のうち、通信販売の相談が608件、訪問販売の相談が569件となり、通信販売がこれまで最も相談の多い取引形態であった訪問販売の相談件数を上回った。また、インターネットを利用した通信販売に関する相談が2年連続で増加(平成27年度上期23件増、平成28年度上期24件増)。

○特定商取引法のうち、特定継続的役務提供の相談が308件と前年同期比47件の増加。これはエステティックに関する相談が47件増加したことに起因。

- 受付先別では、本省が1,197件(前年同期比7.7%増)、経済産業局が2,518件(同▲14.2%)。
- 相談者の続柄別では、本人が1,926件(構成比51.8%)、消費生活センター等が1,430件(同38.5%)。
- 年代別では、40歳代が429件(構成比24.6%)、50歳代が396件(同22.7%)、60歳代が317件(同18.2%)、70歳以上が227件(同13.0%)と続いている。



## <<事項別相談件数>>

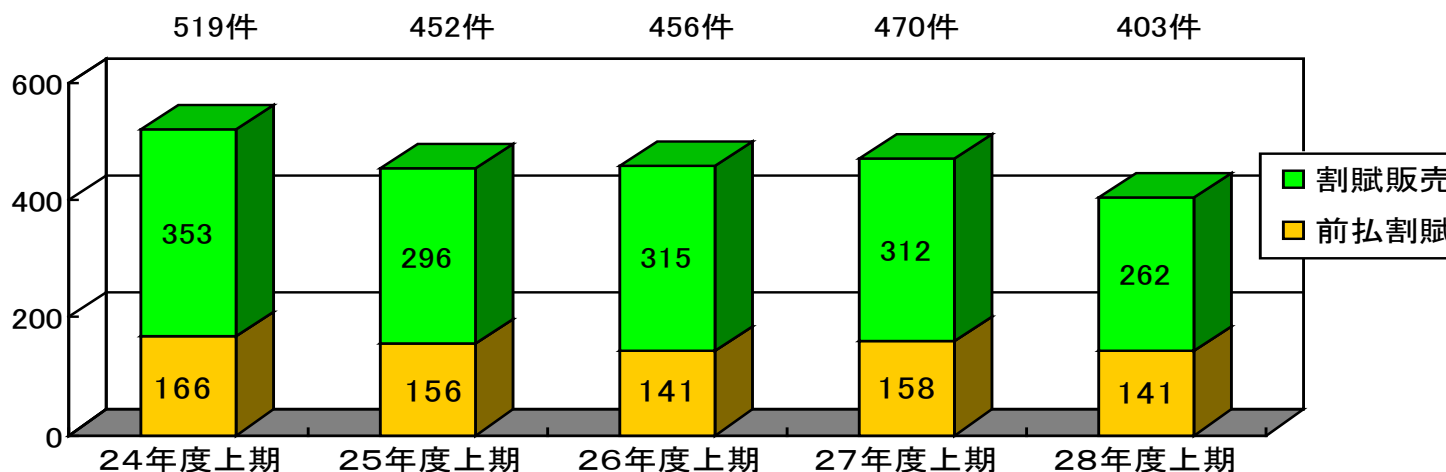
事 項	平成28年度上期(4月~9月)		平成27年度上期(4月~9月)		対前年度比(%)
	相談受付件数	構成比	相談受付件数	構成比	
割賦関係	403	10.9%	470	11.6%	▲ 14.3
割 賦 販 売	262	7.1%	312	7.7%	▲ 16.0
前 払 割 賦	141	3.8%	158	3.9%	▲ 10.8
特定商取引法関係	2,056	55.3%	2,212	54.7%	▲ 7.1
訪 問 販 売	569	15.3%	707	17.5%	▲ 19.5
通 信 販 売	608	16.4%	593	14.7%	2.5
いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等	66	1.8%	68	1.7%	▲ 2.9
電 話 勧 誘 販 売	221	6.0%	236	5.8%	▲ 6.4
連 鎖 販 売 取 引	190	5.1%	238	5.9%	▲ 20.2
特 定 継 続 的 役 務 提 供	308	8.3%	261	6.5%	18.0
業 務 提 供 誘 引 販 売 取 引	73	2.0%	80	2.0%	▲ 8.8
訪 問 購 入	87	2.3%	97	2.4%	▲ 10.3
先物取引	20	0.5%	22	0.5%	▲ 9.1
契約その他	237	6.4%	260	6.4%	▲ 8.8
製品関係	396	10.7%	397	9.8%	▲ 0.3
品 質 性 能	68	1.8%	88	2.2%	▲ 22.7
安 全 性	39	1.1%	42	1.0%	▲ 7.1
サ ー ビ ス	220	5.9%	155	3.8%	41.9
表 示	37	1.0%	58	1.4%	▲ 36.2
規 格	9	0.2%	21	0.5%	▲ 57.1
計 量 価 格	23	0.6%	33	0.8%	▲ 30.3
個人情報	92	2.5%	94	2.3%	▲ 2.1
その他	511	13.8%	591	14.6%	▲ 13.5
根拠のない請求等	10	0.3%	9	0.2%	11.1
合 計	3,715	100.0%	4,046	100.0%	▲ 8.2

## 2. 今期寄せられた消費者相談の特徴

- 通信販売の相談が608件、訪問販売の相談が569件となり、通信販売の相談がこれまで最も相談の多い取引形態であった訪問販売の相談件数を上回った。通信販売のうちインターネットを利用した通信販売に関する相談が530件と2年連続で増加。
- 健康食品に関する相談が241件と2年連続で増加。このうち通信販売及び電話勧誘販売の相談が約7割を占めた。契約者の年代が判明している方のうち、通信販売では、10代から50代の方の相談が約8割、電話勧誘販売では、60代以上の方の相談が約9割を占めた。
- 特定のソフトウェア開発・販売事業者による基本ソフトウェア(OS)の無償アップグレードに関する相談が39件寄せられた。相談内容としては、OSが勝手にアップグレードされパソコンが機能しなくなった、保存データが消えた、元のOSに戻りたいが方法が分からない等、アップグレードに伴う不具合や操作方法等に関するもの。
- 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前年度(3月)に24件寄せられたが、引き続き平成28年度上期においても6月までに18件の相談が寄せられた。主な相談内容としては、事業者都合による約款変更の通知が届いたので契約を解除する旨を伝えたところ、申出期間が終了しているので手数料を取ると言われた、契約解除の返金に係る法定利率の正確な数字を知りたい等、「解約関係」に関するものが多い。
- 特定のクレジットカード事業者が行った入会等に対するポイント付与のキャンペーンに関する相談が14件寄せられた。主な相談内容としては、新規入会や特定の利用方法に応じてポイントが多く付与されるキャンペーンの特典に惹かれてクレジットカードを申し込んだが、事業者の都合で突然キャンペーン期間が打ち切られたといったもの。
- 平成28年4月から開始された電力自由化に係る電力契約に関する相談が前年度に57件寄せられたが、引き続き平成28年度上期においても15件の相談が寄せられた。主な相談内容としては、新しい電力小売り事業者と契約をしたがスマートメーターの取り付けの遅れや、請求事務の遅れが生じているといったもの。

### 3. 取引類型毎の動向 (1)割賦販売法(全体)

- 28年度上期の相談件数は403件で、前年同期と比較すると67件の減少(▲14.3%)。
- クレジット契約に関する「割賦販売」が262件、互助会等の「前払割賦」が141件。
- 相談内容としては、「解約関係」に関する相談が132件(構成比32.8%)。そのうち、冠婚葬祭互助会との契約の「解約関係」の相談が99件で、解約関係の75.0%を占めた。

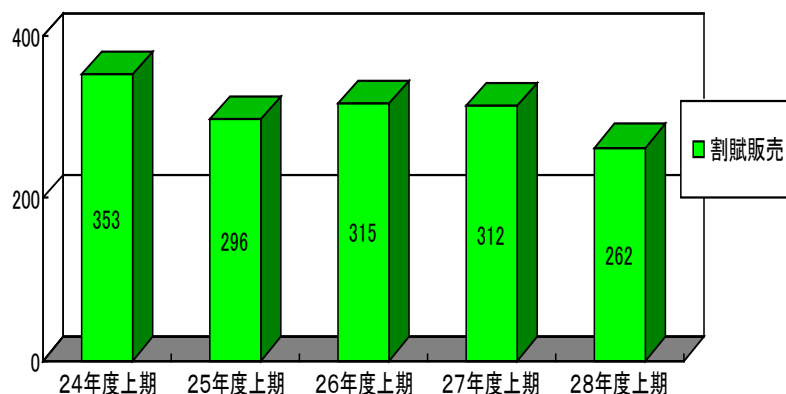


### 3. 取引類型毎の動向

#### (1) 割賦販売法

##### ① 割賦販売

- 28年度上期の相談件数は262件で、前年同期と比較すると50件の減少(▲16.0%)。全相談件数に占める割合は前年同期の11.6%から10.9%に微減。
- 相談内容としては、「解約関係」が33件(構成比12.6%)でトップ。続いて、「クレジット債務に係る手数料等」が26件、「与信拒否や支払可能見込額調査関係」が15件等。



#### <相談事例>

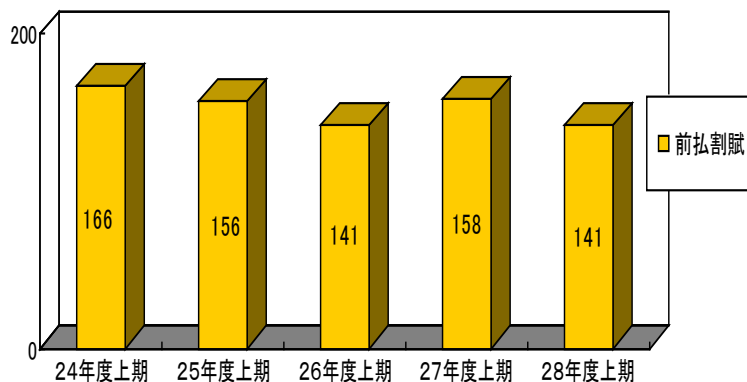
- 約2年前に、家電量販店でクレジットカードを申し込んだが、一度も使用することがないため、昨年末か今年の始めにクレジットカード事業者に電話を掛けて解約を申し出た。クレジットカード事業者も了承したため、その場で当該クレジットカードは廃棄した。ところが、今年7月に発行された請求書に、同カードの年会費を請求された。解約している旨を事業者に申し出たが、解約になっていないと返答された。
- 中古車を購入するため、48回分割払いのオートクレジットを分割手数料を加えた額で契約をした。1回目の返済期日が来る前に一括返済をすることを申し入れたところ、分割手数料を含めた中古車の代金より高い金額を請求された。契約時には、中途解約の規定や説明などはなかった。手数料が高額ではないか。
- 「簡単なアンケートに答えれば無料のプレゼントが当たる」という内容のメールが届いた。アンケートの中に、クレジットカード番号の入力項目があったため、番号を入力してしまった。後日、身に覚えのない請求が2件あった。クレジットカード事業者へ連絡して状況を話したが、「クレジットカード番号を入力したあなたが悪い。」と言われただけだった。調査を行ってほしい。
- クレジットカードの利用期限が切れたので、クレジットカード事業者に更新カードの送付を依頼したところ、発行できないと言われた。更新カードが発行できない理由がわからないため、事業者に理由を尋ねたが、教える義務はないと言われた。更新カードを発行できない理由を本人に開示するよう法律で義務付けてほしい。

### 3. 取引類型毎の動向

#### (1) 割賦販売法

#### ② 前払割賦

- 28年度上期の相談件数は141件で、前年同期と比較すると17件の減少(▲10.8%)。全相談件数に占める割合は前年同期の3.9%から3.8%と微減。
- 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99件(構成比70.2%)。特に、解約手数料に関する相談が4割強を占めた。
- 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97.9%)。



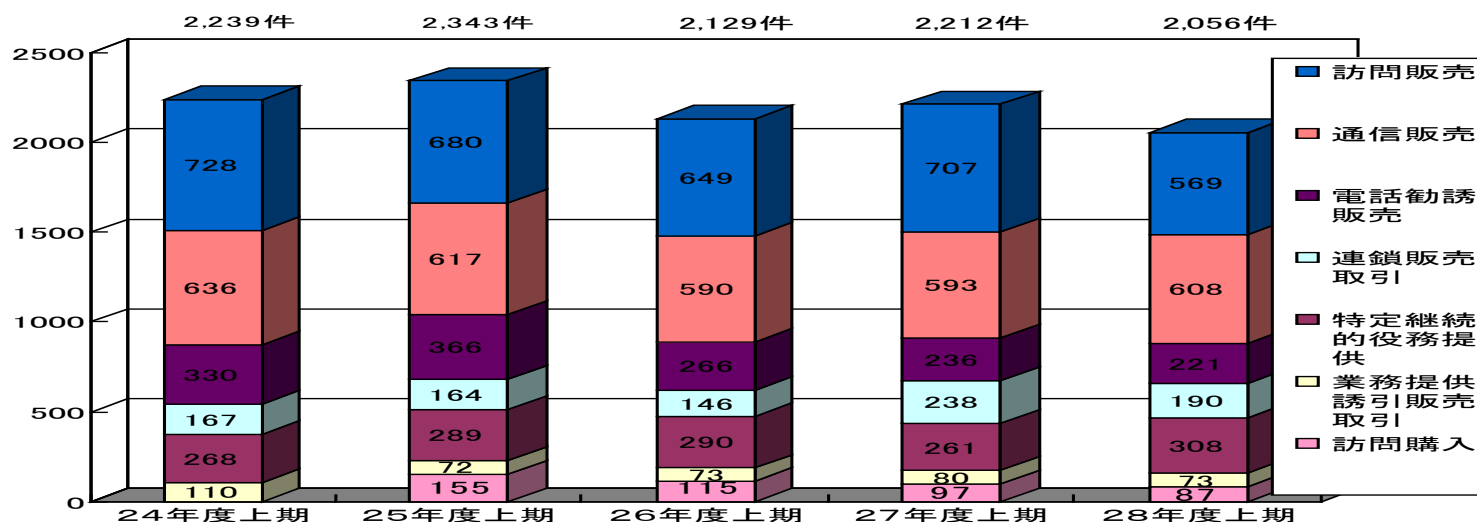
#### <相談事例>

- 母親が冠婚葬祭互助会に月々3,000円を100回積み立てて完納している。15年くらい前に契約したものだと思う。互助会事業者は、解約に応じるが解約手数料として23,000円余りを差し引くと言う。10%近く手数料を取るなんて高すぎる。こちらが事業者にお金を預けていたのに、高額な手数料がかかるのは納得がいかない。
- 高齢の父が契約をしていたが、解約することにした。父は足が悪くて歩けないため、息子である当方が父を車に乗せて互助会事業者の事務所に出向き、解約を申し入れたところ、「担当者が不在のため、数日後に担当者が自宅に行き解約の意思を確かめた上で、後日改めて事務所で解約手続きを行う。」と言われた。契約者と共に事務所を訪ねているのに手続きを拒否された。

### 3. 取引類型毎の動向

#### (2)特定商取引法（全体）

- 28年度上期の相談件数は2,056件で、前年同期と比較すると156件の減少(▲7.1%)。
- 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割近くを占めた。
- 相談内容としては、「解約関係」の相談が576件(構成比28.0%)、「クーリング・オフ関係」の相談が494件(同24.0%)で、これらで全体の過半数を占めた。
- 28年度上期の動向としては、通信販売の相談が608件、訪問販売の相談が569件となり、通信販売がこれまで最も相談の多い取引形態であった訪問販売の相談件数を上回った。また、特定継続的役務提供が前年同期に比べて2割近く増加(261件→308件)。一方で、連鎖販売取引が2割減少(238件→190件)。

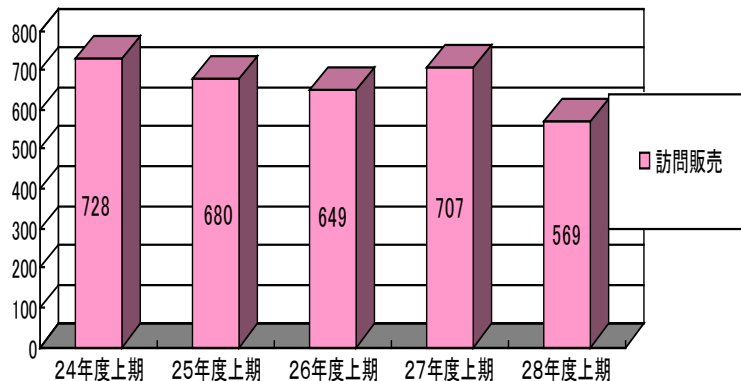


### 3. 取引類型毎の動向

#### (2)特定商取引法

##### ①訪問販売

- 28年度上期の相談件数は569件で、前年同期と比較すると138件の減少(▲19.5%)。全相談件数に占める割合は前年同期の17.5%から15.3%に縮小。通信販売に次いで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247件(構成比43.4%)と最も多い。続いて、「解約関係」が101件(同17.8%)で、これらで全体の6割強を占めた。
- 商品別では、住宅リフォーム等の「工事、加工」が87件、シロアリ駆除等の「その他の役務」が70件、水漏れ修理等の「修理・修繕、調整」が27件、「冷暖房・給湯設備機器」が24件、健康食品を含む「食料品」が21件等多岐。



#### <相談事例>

- 事業者に庭先で声をかけられ、「雨樋が曲がっている。火災保険で直すことができる。屋根も見ましょうか。」と言われた。翌週、事業者が来訪し、「修理が必要。保険で直すので負担はない。」と言われた。具体的な金額の提示はなかったが、願うこととし業務委託契約書を受け取った。契約書を見ると、具体的な工事内容や金額の記載がないほか、「支払いは保険金を超えない。クーリング・オフの対象とはならない」旨が備考欄に記載されていた。クーリング・オフはできないのか。
- 高齢の父親が自宅に訪問してきた事業者と太陽光パネルの設置契約を結んだ。後日、家族が契約に気がつき事業者に解約を求めたところ、最初は応じなかったが、交渉を続けた結果、「解約には応じるが、取り外し代40万円を支払ってほしい」と言ってきた。契約解除に40万円を請求するのはおかしいのではないか。
- 76歳一人暮らしの女性宅に、浄水器販売事業者が来訪し、その場で浄水器の売買契約を結んだ。翌日、クーリング・オフ通知の連絡をしたところ、「1年間で2回取引があったのでクーリング・オフはできない」と言われた。しかし、女性は複数の契約をした記憶が無く、契約書面もない。

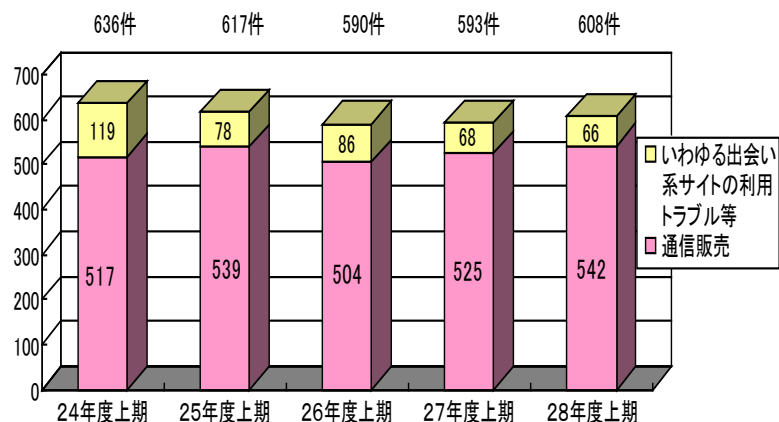


### 3. 取引類型毎の動向

#### (2)特定商取引法

##### ②通信販売

- 28年度上期の相談件数は608件で、前年同期と比較すると15件の増加(2.5%)。出会い系サイトの利用トラブル等に関する相談は、前年同期と比較すると2件の減少(▲2.9%)。全相談件数に占める割合は前年同期の14.7%から16.4%に拡大。最も相談の多い取引形態。
- 相談内容では、「解約関係」が225件(構成比37.0%)、「広告表示関係」が108件(同17.8%)で、これらで全体の過半数を占めた。
- 商品別では、渡航認証手続きの代行業等の「その他の役務」が119件、健康食品を含む「食料品」が99件、ネットオークション等の「その他」が47件、情報商材等の「情報処理、提供」が31件等と多岐。



#### <相談事例>

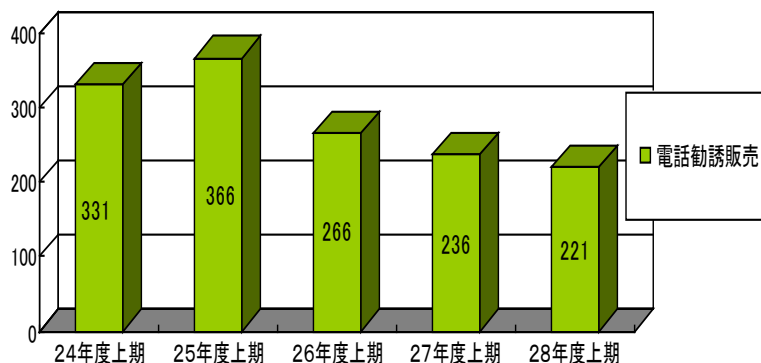
- 大手ショッピングサイトに出店している事業者から健康機器を通信販売で購入した。イメージが違っていたため、返品しようと事業者に連絡したところ、返品特約に「お客様のご都合による返品・交換はお受け出来ません。」と記載されているとして返品を断られた。返品特約については全く認識してなかったが、解約や返品はできないのか。
- 大手ショッピングサイトにおいて、商品3点を購入したところ、注文した覚えのない高額な腕時計も届いた。事業者を確認したところ、ワンクリックという方法で購入しているとのことであった。通常の「カートに入れる」というボタンの下に「ワンクリックを有効にする」というリンクがあるとのことだが、有効にした覚えがない。
- 未成年者が、スマートフォンでホームページを見たところ、健康食品が初回限定価格100円だったので、申込みフォームに名前等を入力し「規約を読んでいる」、「保護者同意」という欄にチェックマークを入れ、3個注文した。しかし、請求書の内容から初めて4回継続の定期購入契約となっていたことがわかった。未成年なので契約取消しを主張したが「保護者同意欄にチェックマークを入れている。保護者同意のもとで購入している。未成年者を理由とした契約の取消は受け入れられない」と言われた。

### 3. 取引類型毎の動向

#### (2)特定商取引法

#### ③電話勧誘販売

- 28年度上期の相談件数は221件で、前年度と比較すると15件の減少(▲6.4%)。全相談件数に占める割合は前年同期の5.8%から6.0%と微増。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が81件(構成比36.7%)と最も多く、続いて「解約関係」が38件(同17.2%)で、これらで全体の5割強を占めた。行政処分された事業者に関連する相談が多く、その中には、60代以上の方の相談も多く見られた。
- 商品別では、健康食品を含む「食料品」が96件(同43.4%)と最も多く、電話勧誘販売の4割強を占めた。



#### <相談事例>

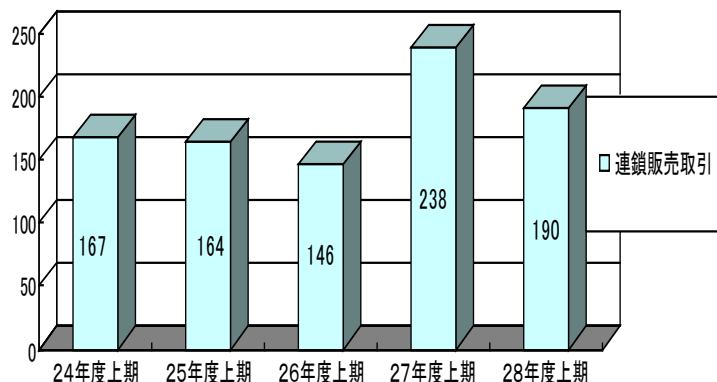
- 事業者健康食品を勧められ購入したが、契約中、しつこく何度も他の商品の勧誘電話があり、勧誘電話を辞めて欲しい旨を手紙で送付した。暫く経った後、また電話があり、飲み続けた方がよいとしつこく勧誘されている。
- パソコンを見ていると、警告音が鳴りPOP画面が表示された。「〇〇に電話して下さい」と電話番号の表記があったので電話をかけたところ、「ウィルス感染しています。11,500円で遠隔操作で除去します」と言われたのでお願いした。1時間後、別の事業者から電話があり、「ウィルスは除去されました。ウィルス除去の3年保証契約をしませんか。37,000円です」などと言われた。

### 3. 取引類型毎の動向

#### (2)特定商取引法

#### ④連鎖販売取引

- 28年度上期の相談件数は190件で、前年同期と比較すると48件の減少(▲20.2%)。全相談件数に占める割合は前年同期の5.9%から5.1%に縮小。
- 相談内容としては、「解約関係」が39件(構成比20.5%)、「クーリング・オフ関係」が27件(同4.2%)、「書面不交付・不備」及び「情報提供」がそれぞれ18件(同9.5%)の順。
- 商品別では、健康食品を含む「食料品」が48件、ネットワークビジネス等の「その他」が41件、「頭髮・皮膚用化粧品」が29件、「会員権」が11件等。



#### <相談事例>

○SNSを通じて副業のメールマガジンを送付するサービスに登録した。後日、事業者から電話があり「ダイエットコースのいずれかに入ること、他者への紹介報酬を得る権利が得られる」と説明され、その際「2、3人紹介すれば元が取れる」、「自分で体験して紹介した方が他者を勧誘しやすい」などと言われたため、60日間で約30万円(紹介報酬60%)のダイエットコースを契約した。その後、契約内容のメールが送られてきたが、自分に不利であると気付いたので解約したい。

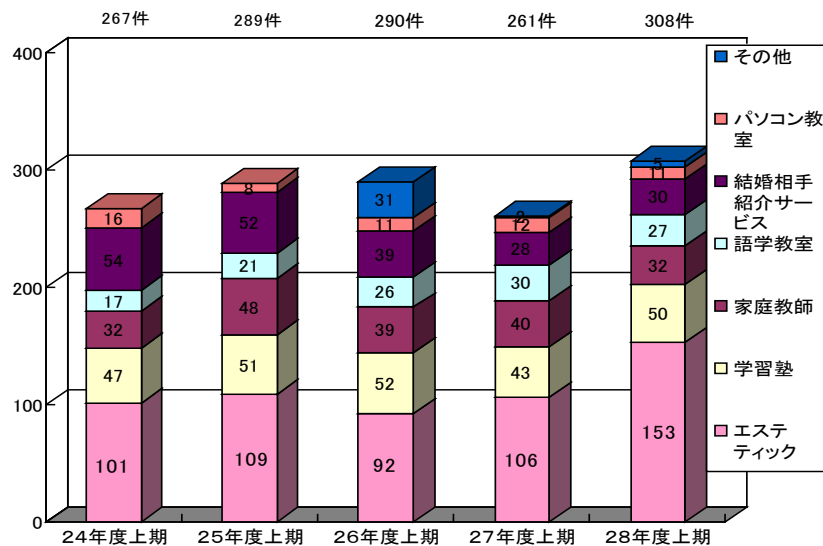
○SNSで知り合った知人から誘われて、旅行業者が開催する講習会に参加した。講習会では、「入会金を支払い会員になった場合、旅行業者が提供する旅行やホテル等が安く利用できる。当該会への入会勧誘を行い、知人等が会員になってくれた場合、ボーナスが支払われる。入会後は月額の維持費がかかる。」等の説明があり入会した。しかし、実際に旅行等を申し込もうとすると、別途費用がかかるなど、説明されたほど安くならず、また、知人に勧めることも困難だと思ったため、解約したい。

### 3. 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

- 28年度上期の相談件数は308件で、前年同期と比較すると47件の増加(18.0%)。全相談件数に占める割合は前年同期の6.5%から8.3%に拡大。
- これは、エステティックに関する相談が前年同期の106件から153件に増加したことに起因。
- 相談内容としては、「解約関係」が139件(構成比45.1%)と最も多く、次に「クーリング・オフ関係」が68件(同22.1%)と続き、これらで全体の7割近くを占めた。
- 分野別では、「エステティック」が153件(構成比49.7%)で全体の5割を占めた。次に「学習塾」が50件(同16.2%)、「家庭教師」が32件(同10.4%)、「結婚相手紹介サービス」が30件(同9.7%)、「語学教室」が27件(同8.8%)、「パソコン教室」が11件(同3.6%)。



#### <相談事例>

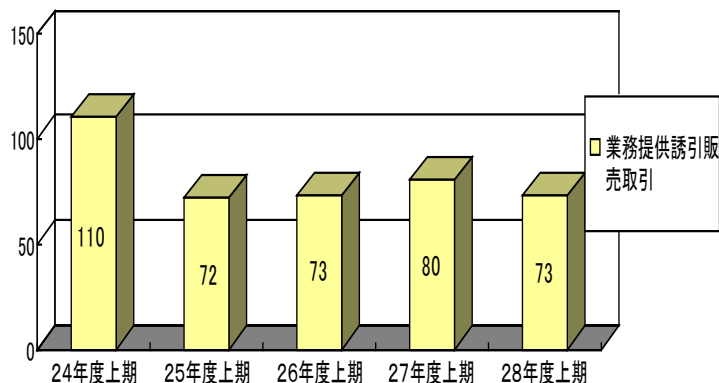
- 脱毛エステ(3年コース)の契約をした。契約書面は受領しているが、契約期間等の記載はない。施術は1回受けた。その後、解約したいと申し出たが、「契約書に中途解約ができる期間は1年間となっている。だから解約は出来ない。ただし、別の施術コースへの変更や追加で契約するのは可能だ」と言われた。解約したいが応じてくれない。
- 子供の学習のため学習塾と契約をした数ヵ月後、夏期講習の申し込みをした。その後、子供がやめたいと言い出したので、学習塾を退塾し夏期講習も解約したい旨を伝えたところ、「夏期講習は申し込みいただいた以上は解約できない。全額引き落としとなります。」と言われた。夏期講習は、まだ受講していないのに解約できないのは納得いかない。

### 3. 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

- 28年度上期の相談件数は73件で、前年同期と比較すると7件の減少(▲8.8%)。全相談件数に占める割合は前年同期と同じ2.0%。
- 相談内容としては、「解約関係」が25件(構成比34.2%)、「クーリング・オフ関係」が24件(同32.9%)と続き、これらで全体の約7割を占めた。
- 商品別では、情報商材等の「情報処理・提供」、サイトを利用した転売ビジネス等の「その他の役務」、健康食品等の「食料品」がそれぞれ12件、芸能活動をするためのレッスン等の「教養・娯楽」が9件等。



#### <相談事例>

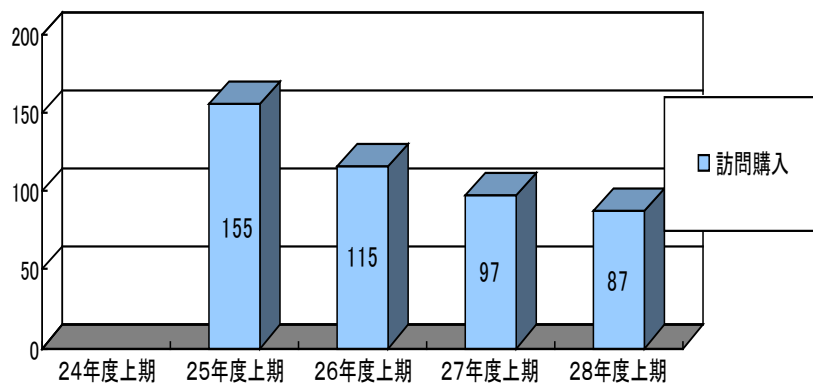
OSNSのバナー広告に「知識はなくてもコピーするだけで確実に稼げる」とあり、サイトに入った。サイトには「簡単なシステム設置、30秒の簡単なコピー作業、最短一日以内に報酬発生」などとあり、この広告を見て申込んだ。しかし、情報が送られて来ないため、メールで問い合わせ内容を確認したところ、内容が全く違っていた。収入は得られないと思い、「解約したい」と伝えたが、受け付けてくれない。

### 3. 取引類型毎の動向

#### (2)特定商取引法

##### ⑦訪問購入

- 28年度上期の相談件数は87件で、前年同期と比較すると10件の減少(▲10.3%)。全相談件数に占める割合は前年同期の2.4%から2.3%と微減。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が39件(構成比44.8%)と最も多く、続いて「解約関係」が9件(同10.3%)、「勧誘・強引」が8件(同9.2%)等。
- 商品別では、貴金属の「加工用基礎材、産業用機械」が18件、指輪、ネックレス等の「身近細貨品」が10件、切手、古銭、貨幣等の「美術工芸装飾品」が9件等。



#### <相談事例>

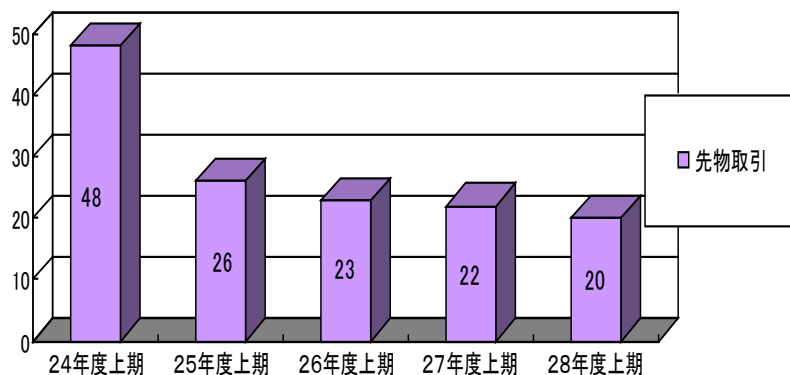
○事業者から「衣類やバックなどの不要品の買取りのために訪問したい」と電話があり、来訪を承諾した。事業者が来訪し、帯やゴルフバックなどを見せたが関心がないようで、「貴金属はないか」と聞かれたので指輪を出した。契約書と代金を受け取った。数日後、売却した指輪のひとつをクーリング・オフしたいと思い、簡易書留でクーリング・オフ書面を送ると、事業者から「既に指輪は転売した」と連絡があった。

(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

### 3. 取引類型毎の動向

#### (3)先物取引

- 28年度上期の相談件数は20件で、前年同期と比較すると2件の減少(▲9.1%)。全相談件数に占める割合は前年同期と同じ0.5%。
- 相談内容としては、「解約関係」のほか、業者の信頼性、強引な勧誘等。
- 先物取引に係る許可・登録業者に関する相談が9件、無許可業者等に関する相談が11件。



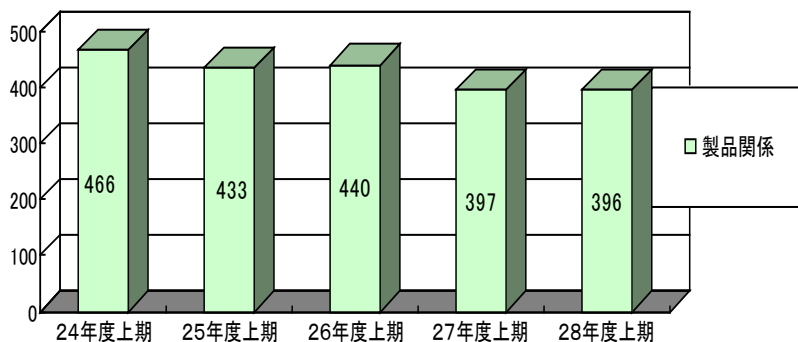
#### <相談事例>

- 事業者からの電話で東京市場での金の先物取引を勧められた。商品先物取引の経験はないが、何度も来訪した末に、契約することにした。取引を始めたが、追加証拠金をいくら入れても次々と取引を勧められて全財産を注ぎ込んでしまった。事業者からの連絡はあり、データも送ってくるが、何をされているのか分からない。必要以上の売り買いをして手数料を取られている。
- 海外先物取引の仲介をするという事業者と、海外市場でのアルミと銅の先物取引をしていたが、今年6月に入って以降、事業者の会社の電話及び担当者の携帯電話と連絡が取れなくなり、ホームページもなくなっているが、何か情報はないか。

### 3. 取引類型毎の動向

#### (4)製品関係

- 28年度上期の相談件数は396件で、前年同期と比較すると1件の減少(▲0.3%)。全相談件数に占める割合は前年同期の9.8%から10.7%と微増。
- 相談内容としては、サービス対応に関する相談が220件と6割近くを占め、次に品質性能、安全性、表示、計量・価格、規格に関する相談の順。
- 商品別では、電気製品が129件(構成比32.6%)と最も多く、次に機械器具が110件(同27.8%)で、これらで全体の6割を占めた。  
電気製品では携帯電話機、テレビ、エアコン、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。



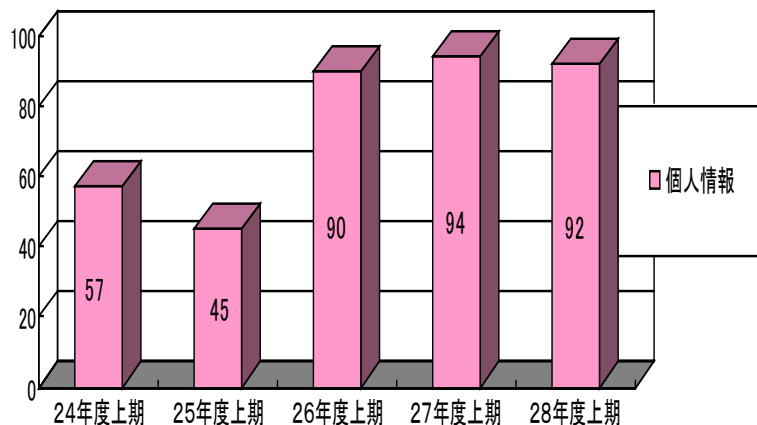
#### <相談事例>

- パソコンのOSが自動で更新され、それまで使用していたメールソフトの予定表部分のデータが消えてしまった。事業者の相談窓口に出たところ、「元に戻すことはできるが、有償の継続サポートの契約を結んでもらう必要がある」と回答された。勝手に更新されたことで今まで利用していたソフトのデータが消えたのに、有償になるとは問題ではないか。
- 就寝中に携帯電話機本体が発火した。焦げ臭いにおいて目が覚めると、机の上で充電していた携帯電話機本体が炎に包まれていた。友人がペットボトルの飲み残しのお茶をかけて消火し、机はこげたものの火災報知器が鳴るなどの大事には至らなかった。製造メーカーには連絡済みであるが、情報提供したい。



### 3. 取引類型毎の動向 (5)個人情報

- 28年度上期の相談件数は92件で、前年同期と比較すると2件の減少(▲2.1%)。全相談件数に占める割合は前年同期の2.3%から2.5%と微増。
- 相談内容としては、個人情報の管理に関するもので、具体的には、事業者が個人情報の削除に応じてくれない、個人情報を目的外に使用された、個人情報を漏洩された等。



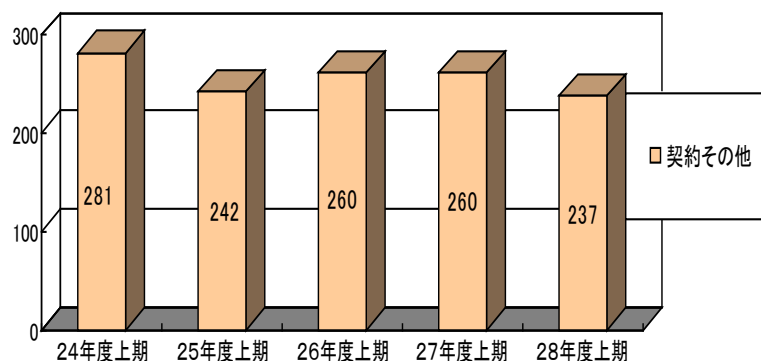
#### <相談事例>

○出店可能なショッピングサイトに有償の出店会員として登録し、氏名、住所、電話番号等を提供したが、サイト事業者の審査に通らず出店することができなかった。その後、知人から同サイト中に私の個人情報が出ていたと言われ、調べたところ、全く知らない店舗の運営者として私の氏名、住所、電話番号等が表示されていた。すぐにサイト事業者に申し出たが「本件は当方の対応すべき範疇にない」と取り合ってくれない。

### 3. 取引類型毎の動向

#### (6) 契約その他

- 28年度上期の相談件数は237件で、前年同期と比較すると23件の減少(▲8.8%)。全相談件数に占める割合は前年同期と同じ6.4%。
- 相談内容としては、「解約関係」が59件(構成比24.9%)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適用対象外となる契約に関するもの。他に、クレジットカードのポイントサービスに関するもの等。
- 商品別では、クレジットに関する内容が19件、乗用車に関する内容が15件、ゴルフ場・リゾートクラブ会員権等に関する内容及び運輸・通信サービスに関する内容がそれぞれ13件。



#### <相談事例>

- 高校生の子供と楽器店へ行き、ベースギターを購入し現金で支払った。しかし、バンドの友達同志でパートの変更が生じたため、別のタイプのギターに変えたい。楽器店に問い合わせたところ、「買った商品にキズがあった場合でなければ返品交換に応じない。」と言われた。購入後1週間以内だが、商品の返品・交換はできないのか。
- 1988年頃ゴルフ会員権を契約した。20年後に返金を申し出て半額は返金されたが、残金は保留となったままだった。その後、残金の返金を求めたが、事業者の規約が改正され、入会后10年間は解約できないこと等が定められていた。勝手に規約改正を行って、返金に応じない。

(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