

平成28年度上期における消費者相談の概況について

平成28年12月26日
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、物資やサービスについて、消費者からの苦情、相談、問合せなどを受け付け、助言や情報提供等の消費者相談業務を行っています。

また、消費者から得られた情報を基に消費者をめぐる状況を把握し、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。

平成28年度上期における消費者相談の概況は、以下のとおりです。

1. 消費者相談の動向

○ 平成28年度上期における経済産業省消費者相談室の消費者相談件数は3,715件（前年同期比▲8.2%）となり、平成20年度上期以降、9年連続で減少しました。

また、今期は前年同期と比べると相談件数の減少幅が拡大しました。

受付窓口別では、経済産業本省への相談が1,197件（同7.7%増）、経済産業局への相談が2,518件（同▲14.2%）でした。

○ 相談者の続柄別では、本人からの相談が1,926件（全体構成比51.8%）と過半数を占め、前年同期に引き続き最も多く、次いで消費生活センター等からの相談（法律解釈の照会や情報提供）が1,430件（同38.5%）となっています。

相談者の年代別では、年齢が判明している1,743人（全相談件数の46.9%）のうち、40歳代の方からの相談が429件（構成比24.6%）と最も多く、次に50歳代の方からの相談が396件（同22.7%）、60歳代の方からの相談が317件（同18.2%）、30歳代の方からの相談が260件（同14.9%）、70歳以上の方からの相談が227件（同13.0%）の順となっています。

○ 事項別では、「特定商取引法関係」の相談が2,056件（前年同期比▲7.1%）、「割賦関係」の相談が403件（同▲14.3%）、「先物取引」の相談が20件（同▲9.1%）、「契約その他」の相談が237件（同▲8.8%）等と減少しました。なお、「個人情報関係」の相談が92件（同▲2.1%）、「製品関係」の相談が396件（同▲0.3%）で前年同期とほぼ同じになりました。

また、全体構成比の過半数を占める「特定商取引法関係」（構成比55.3%）の取引類型別では、「通信販売」の相談が608件（前年同期比2.5%増）及び「特定継続的役務提供」の相談が308件（同18.0%増）と増加しました。一方、「訪問販売」の相談が569件（同▲19.5%）、「電話勧誘販売」の相談が221件（同▲6.4%）、「連鎖販売取引」の相談が190件（同▲20.2%）、「訪問購入」の相談が87件（同▲10.3%）等と減少しました。

2. 今期寄せられた消費者相談の特徴

- 特定商取引法のうち、通信販売の相談が608件（全体構成比16.4%）、訪問販売の相談が569件（同15.3%）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りました。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）し、530件となりました。
また、訪問販売の相談は、前年同期と比較すると138件の減少となりました。
- 健康食品に関する相談件数は、2年連続で増加（前年同期比14.2%）し、241件となりました。
このうち通信販売及び電話勧誘販売における相談件数は159件で、これらで約7割を占めました。また、通信販売の相談が84件、電話勧誘販売の相談が75件となり、通信販売における相談が電話勧誘販売の相談件数を上回りました。更に契約者の年代が判明している方のうち、通信販売の相談では、10代から50代の方の相談が約8割を占めました。一方で、電話勧誘販売の相談では、60代以上の方の相談が約9割を占めました。
- 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件寄せられました。
主な相談内容としては、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に戻し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相談が多く見られました。
- 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件寄せられましたが、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ました。
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」に関する相談が多く見られました。
- 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件寄せられました。
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内容でした。
- 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件寄せられましたが、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ました。
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内容が見られました。

<<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

(注)

- i) 『割賦販売』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」及び「前払式特定取引」に関する相談をいいます。
- ii) 『訪問購入』とは、特定商取引法にいう訪問購入(物品を購入する事業者が、営業所等以外の場所で売買契約の申し込みや契約を締結して行う物品の購入)に関する相談をいいます。(平成25年2月21日施行)
- iii) 『先物取引関係』とは、国内や海外の商品先物取引(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)に関する相談をいいます(金融先物取引等に関する相談は所管外のためここには含まれません)。
- iv) 『契約その他』とは、特定商取引法関係、割賦関係及び先物取引関係に該当しない当省所管物資及び役務の契約に関する相談をいいます。
- v) 『個人情報関係』とは、個人情報の保護に関する法律等を含む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。

3. 消費者相談の類型毎の動向

主な類型ごとの内容は、以下のとおりです。

- ① **割賦関係に関する相談**では、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%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の11.6%から10.9%になりました。

このうち、「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262件で、前年同期比と比較すると50件の減少（▲16.0%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の7.7%から7.1%になりました。

相談内容としては「解約関係」の相談が33件と多く、具体的には、解約の申出が処理されていなかったといった相談がありました。また、「その他」の相談は178件、相談内容としては、クレジット債務に係る手数料等の相談が26件、不正利用や身に覚えのない請求に関する内容が16件、与信拒否や支払可能見込額調査に関する内容が15件等でした。具体的には、分割手数料が高額である、アンケートと思って記載したクレジットカード番号で不正利用された、クレジットカードの更新がされなかったので理由を尋ねたが教えてもらえないといった相談が見られました。

<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。

また、「前払割賦」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%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の3.9%から3.8%になりました。

このうち、冠婚葬祭互助会に係るものが138件でした。

相談内容としては、「解約関係」の相談が99件で7割超となりました。具体的には、解約手数料が高い等の内容が41件、解約方法に関する内容が18件、解約書類に関する内容が12件等と解約のための手続きの妥当性に関する相談が多く見られました。

<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。

② **訪問販売に関する相談**では、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%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の17.5%から15.3%になり、通信販売に次いで相談の多い取引形態となっています。主な減少要因としては、前年に行政処分された訪問販売業者に係る相談が減少したことに起因しています。

相談内容としては、「クーリング・オフ関係」の相談が247件（構成比43.4%）と最も多く、次に「解約関係」の相談が101件（同17.8%）と続き、これらで全体の約6割を占めています。また、「書面不交付・不備」の相談が50件（同8.8%）寄せられています。

商品別に見ると、商品の種類は多岐にわたりますが、主な商品としては、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、浄水器、健康機器等の「その他の機械器具」が20件となっています。

<相談事例>

- ・ 事業者到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、お願いする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 **通信販売に関する相談**では、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%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の14.7%から16.4%になり、平成28年度上期は、訪問販売を上回り最も相談の多い取引形態となっています。主な増加として、インターネットを利用した通信販売に関する相談が増加したことがあげられます。

相談内容としては、「解約関係」の相談が225件（構成比37.0%）と最も多く、次に「広告表示関係」の相談が108件（17.8%）と続き、これらで全体の過半数を占めています。具体的には、お試し（初回）のつもりで申し込んだ商品が定期購入になっていた、申し込んだ商品がセット商品になっていた、思っていた商品と違っていただけ等の理由から、解約したいとの相談が多く見られました。お試し（初回）のつもりで申し込んだ中には、未成年者による申し込みもあり、その両親からの相談も見られました。

商品別に見ると、訪問販売以上に多岐にわたっていますが、主な商品としては、渡航認証手続の代行業等の「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件となっています。

<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の時計も届いた。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。相談を受けた消費生活センターから事業者に対して、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。保護者同意のもとに購入している。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。

④ **電話勧誘販売に関する相談**では、相談件数は221件で、前年同期と比較すると15件の減少(▲6.4%)となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の5.8%から6.0%になりました。

相談内容としては、「クーリング・オフ関係」の相談が81件(構成比36.7%)、「解約関係」の相談が38件(同17.2%)と続き、これらで全体の5割強を占めています。具体的には、行政処分を受けた事業者との契約は解除できるのか、行政処分を受けた事業者が会社名を変更して営業している等、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、また親族からの相談も見られました。

商品別に見ると、健康食品を含む「食料品」が96件と最も多く、電話勧誘販売全体の4割強を占めています。次に通信回線契約等の「その他の役務」が46件、投資用マンション、FX等の「その他」が15件となっています。

<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。

⑤ **連鎖販売取引に関する相談**では、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%)となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の5.9%から5.1%になりました。

相談内容としては、「解約関係」の相談が39件(構成比20.5%)、「クーリング・オフ関係」の相談が27件(構成比14.2%)、次に「書面不交付・不備」及び「情報提供」の相談がそれぞれ18件(同9.5%)となっています。

商品別に見ると、健康食品を含む「食料品」が48件と最も多く、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件となっています。

<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で、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、知人に勧めることも困難だと思ったので、解約したい。

⑥ **特定継続的役務提供に関する相談**では、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%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の6.5%から8.3%になりました。主な増加要因としては、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しています。

相談内容としては、「解約関係」の相談が139件（構成比45.1%）と最も多く、次に「クーリング・オフ関係」の相談が68件（同22.1%）、「書面不交付・不備」の相談が23件（同7.5%）となっております。中でも相談が多いのは、中途契約した場合の精算方法についての相談となっております。

分野別では、「エステティック」が153件（構成比49.7%）と最も多く、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%）となっております。

<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。

⑦ **業務提供誘引販売に関する相談**では、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%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期と同じく2.0%になりました。

相談内容としては、「解約関係」の相談が25件（構成比34.2%）、次に「クーリング・オフ関係」の相談が24件（同32.9%）と続き、これらで全体の約7割を占めています。

商品別に見ると、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件等となっております。

<相談事例>

- SNS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。

⑧ **訪問購入に関する相談**では、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%）となりました。全相談件数に占める割合は2.4%から2.3%になりました。

相談内容としては、「クーリング・オフ関係」の相談が39件（構成比44.8%）と最も多く、次に「解約関係」の相談が9件（同10.3%）、「勧誘・強引」の相談が8件（同9.2%）、「情報提供」の相談が6件（同6.9%）、「勧誘・不実虚偽」、「書面不交付・不備」の相談がそれぞれ4件（同4.6%）等となっています。具体的には、貴金属の買取りが目的であることを告げずに玄関先で貴金属の買取りを依頼された、クーリング・オフ期間中に既に転売されていた等の相談が多く見られました。

商品別に見ると、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件等となっています。

<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。

⑨ **先物取引に関する相談**では、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%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期と同じく0.5%になりました。

相談内容としては、「解約関係」の相談のほか、業者の信頼性、強引な勧誘等が挙げられています。具体的には、先物取引が未経験なのに何度も来訪され理解するのに次々に取引を勧められた、特定商取引法違反の疑いで警察の捜索を受けた事業者と取引をしていたが事業者と連絡が取れない等の相談が多く見られました。

なお、20件の相談のうち、許可・登録業者に係る相談が9件（構成比45.0%）、無許可業者等に係る相談が11件（同55.0%）となっています。

<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、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ので解約したい。
- ・ 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。

⑩ **製品関係の相談**では、相談件数は396件で、前年同期と比較すると1件減少（▲0.3%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の9.8%から10.7%になりました。

サービス対応に関する相談は220件で、前年同期と比較すると65件の増加となりました。

商品別に見ると、機械器具が最も多く、次に電気製品の順となっており、これらの相談が62.7%を占めました。機械器具ではパソコンに関するもの、電気製品では携帯電話機やテレビに関する相談が多く、その相談内容は、パソコンの基本ソフトウェア（OS）の無償グレードアップに関するもの、部品の保有期間に関するもの、製品の不具合や故障等の際のメーカー等の修理・保証に関するもの、顧客対応に係る苦情・要望等に関するものでした。

品質性能に関する相談は68件で、前年同期と比較すると20件の減少となりました。

商品別に見ると、電気製品が最も多く、次に機械器具の順となっており、これらの相談が72.1%を占めました。電気製品では携帯電話機、テレビ、エアコンに関するもの、機械器具では乗用自動車、パソコンに関する相談が多く、その相談内容は、主に製品の不具合に関するものでした。

安全に関する相談は39件となり、前年同期と比較すると3件の減少となりました。

商品別に見ると、電気製品に関する相談が全体の48.7%と最も多く、次に機械器具の順となっており、その相談内容は、携帯電話機、充電器、調理用電熱器等の使用時の発火、発煙等に関するものでした。

表示に関する相談は37件となり、前年同期と比較すると21件の減少となりました。

商品別に見ると、電気製品、繊維製品及び文化・スポーツ用品が多くなっており、これらの相談が51.3%を占めました。電気製品では電源・配線機具類等に関するもの、繊維製品では男性用衣類、カーテン類等に関するもの、文化・スポーツ用品ではかばん類等に関するもので、その相談内容は、品質や安全の表示マーク等に関するものでした。

計量価格に関する相談は23件、前年同期と比較すると10件の減少となりました。

商品別に見ると、電力、ガス等のエネルギーに関する相談が52.2%と過半数を占め、その相談内容は、料金や使用量の確定通知遅延等に関するものでした。

規格に関する相談は9件となり、前年同期と比較すると12件の減少となりました。

商品別に見ると、電気製品と繊維製品に関する相談が全体の88.9%と多くを占め、その相談内容は、エアコンの専用電源設置や製品の規格統一等に関するものでした。

<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したところ、「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、有償になるのは問題ではないか。
- ・ 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。

- ⑪ **個人情報に関する相談**では、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%)となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の2.3%から2.5%になりました。

相談内容としては、個人情報の管理に関する相談がほとんどであり、具体的には、事業者が個人情報の削除にに応じてくれない、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の相談が多く見られました。

<相談事例>

- ・ 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出したが「本件は当方の対応するべき範疇にない」と取り合ってくれない。

- ⑫ **契約その他に関する相談**では、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%)となりました。全相談件数に占める割合は前年同期と同じく6.4%になりました。

相談内容としては、「解約関係」の相談が59件で24.9%を占めました。具体的には、店舗での購入や契約に係る返品・返金・解約に関する内容、特定商取引法等の適用対象外となる契約に関するものが見られました。他に、クレジットカードのポイントサービスに関する内容も見られました。

商品別に見ると、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件となりました。

<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と思い、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年頃に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。

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、消費者相談の概況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、消費者庁が権限委任し、指揮監督下にある経済産業局と密接な連携の下、一元的に実施しています。詳しくは特定商取引法ガイド (<http://www.no-rouble.go.jp>) をご覧ください。

【消費者相談窓口の御紹介】

経済産業省の所管の法律、物資やサービスについて何かお困りのことなどございましたら、経済産業省(本省)や経済産業局等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)

経済産業省(本省)	03-3501-4657
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

(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(一財)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いません。

○本件に関する問合せ先

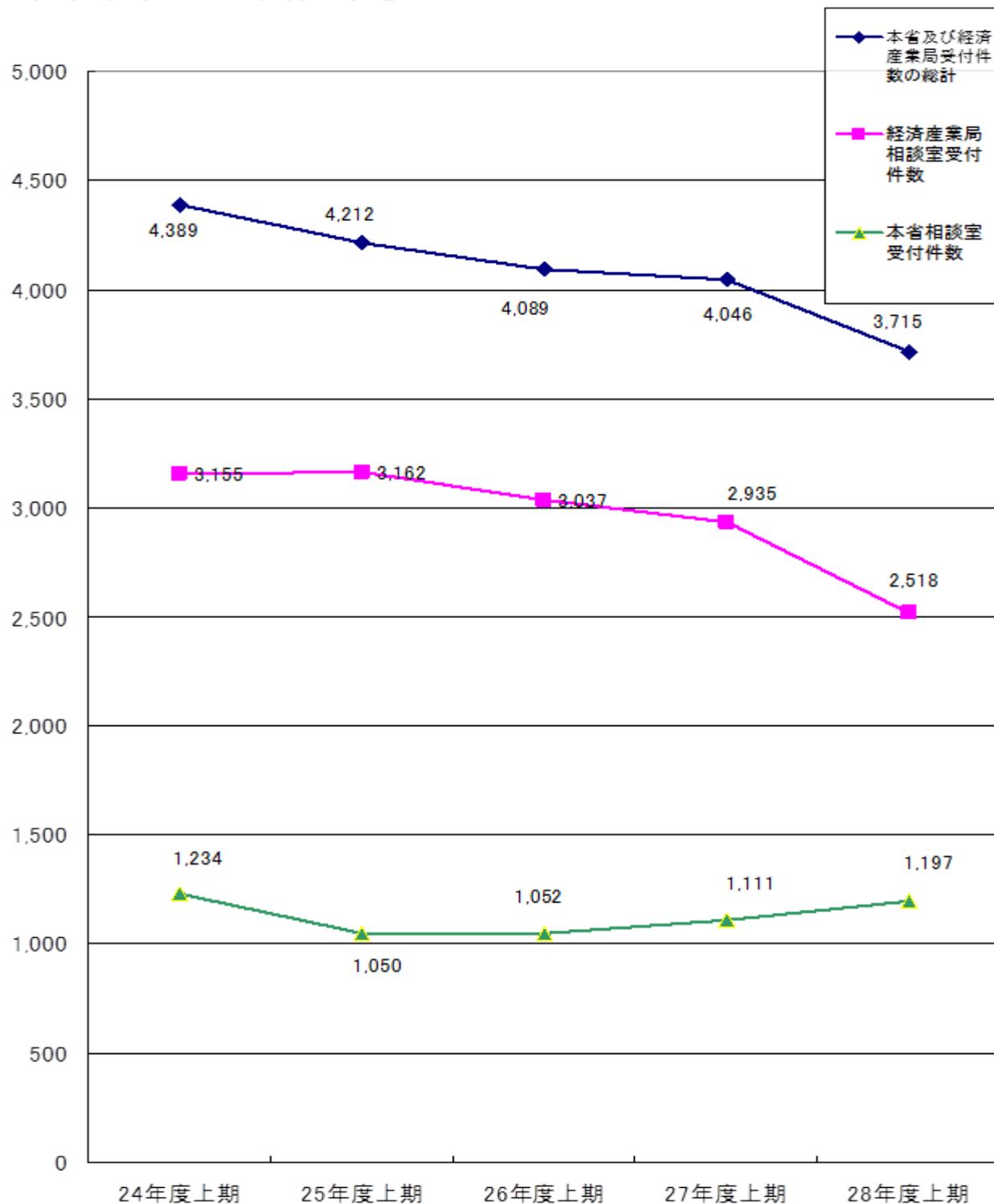
経済産業省商務流通保安グループ

商取引・消費経済政策課消費者相談室 高岡、須藤

(03-3501-4657)

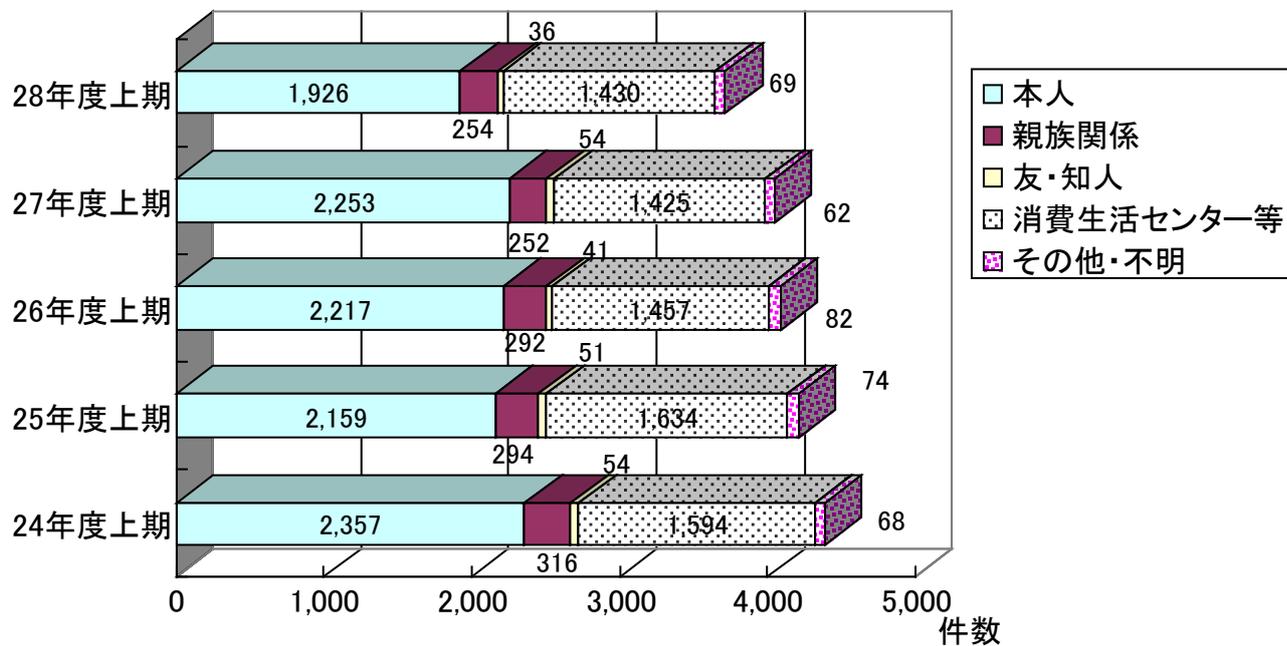
1. 消費者相談件数（全体）

（1）相談窓口別件数の推移

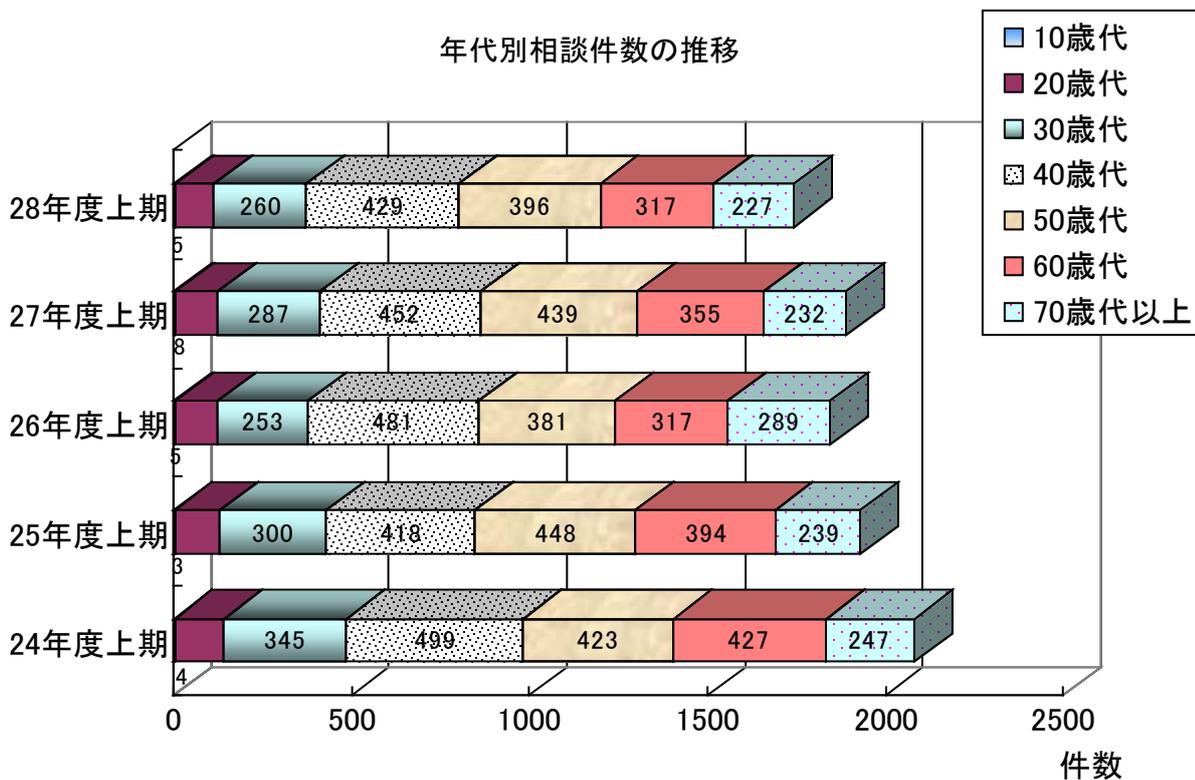


(2) 属性別件数

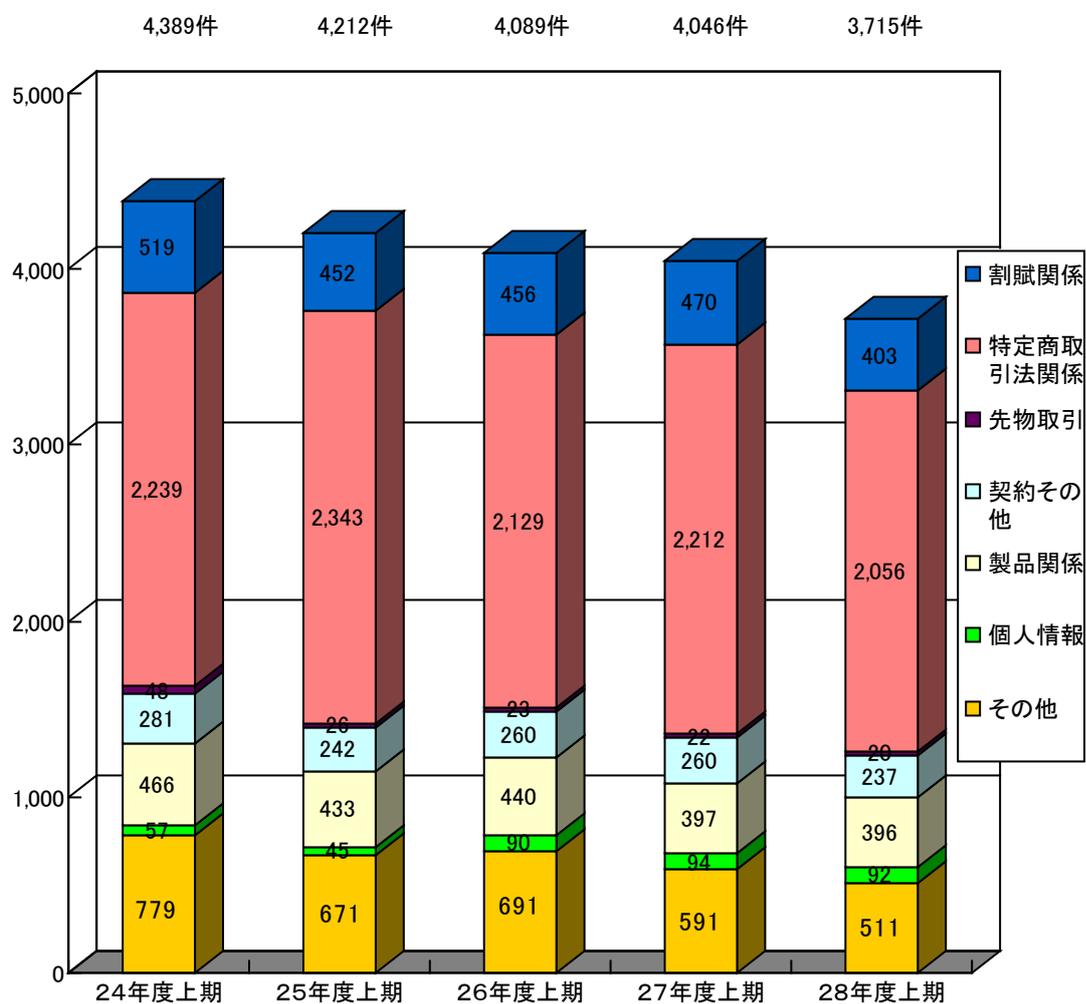
続柄別相談件数の推移



年代別相談件数の推移

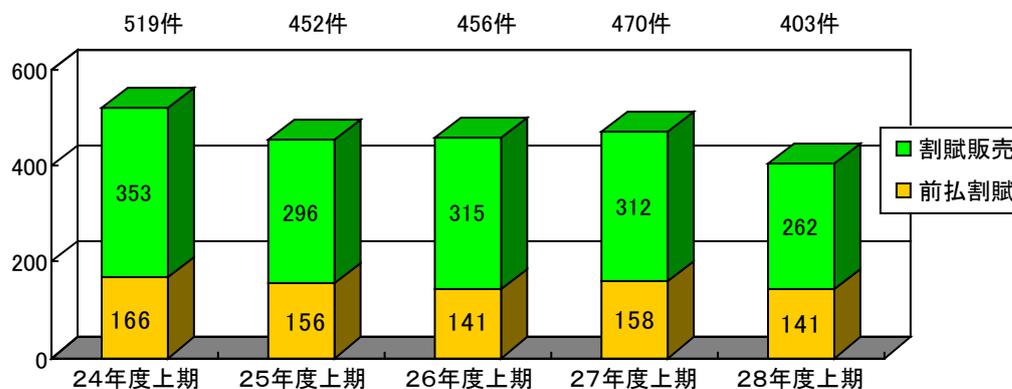


(3) 事項別件数の推移

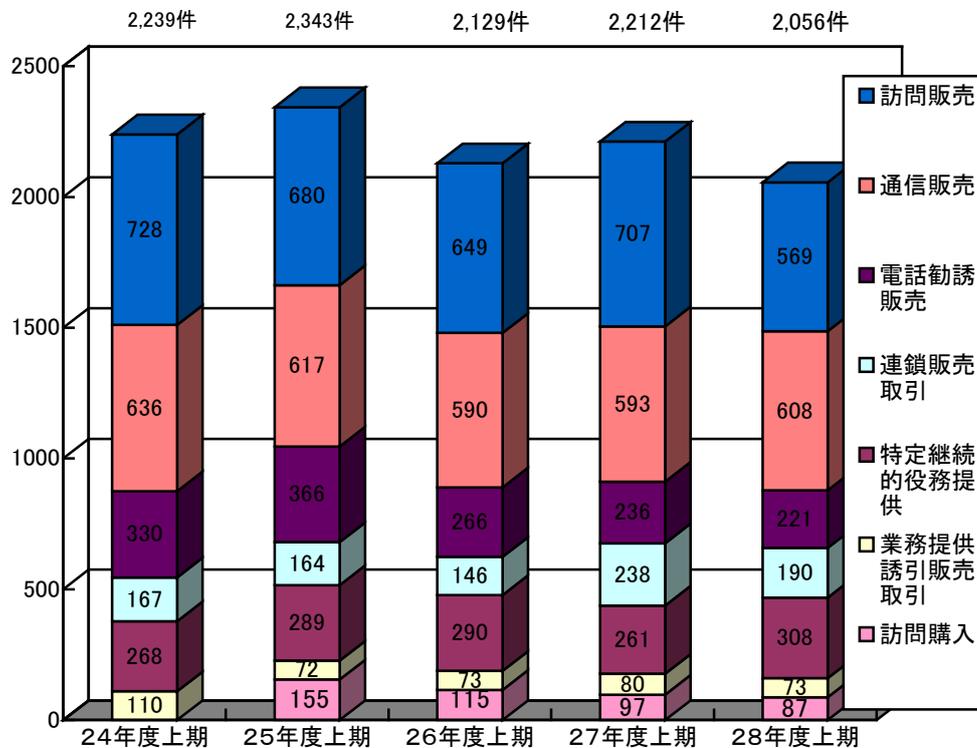


2. 消費者相談件数（事項別）

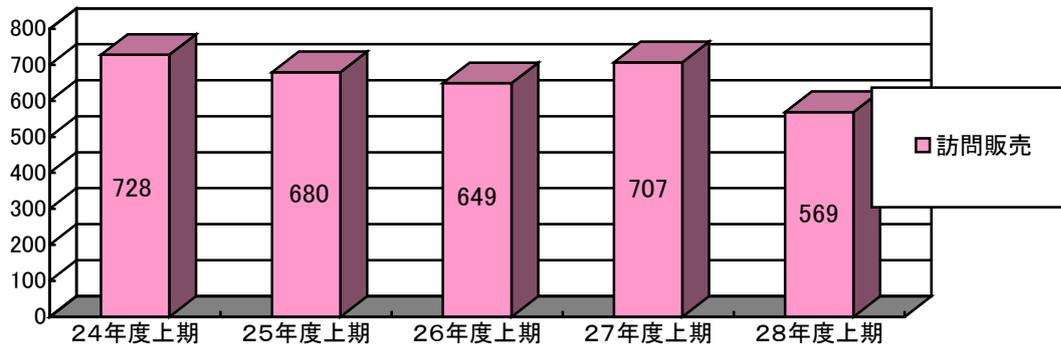
（1）「割賦関係」の相談件数の推移



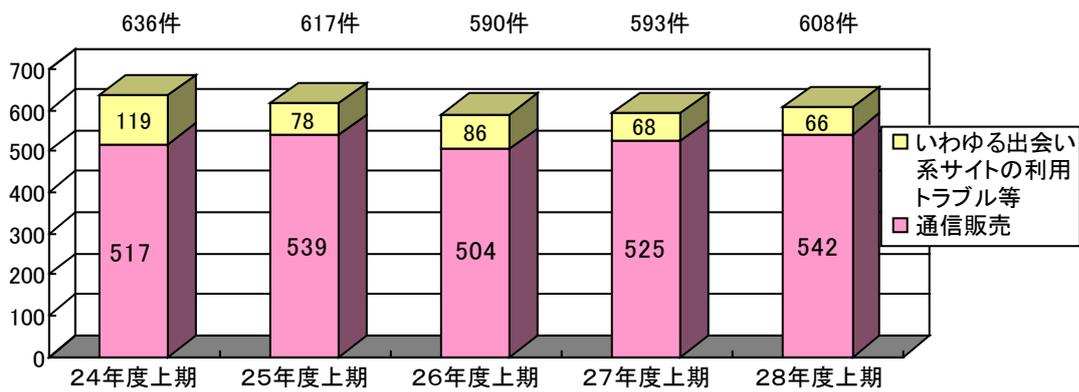
（2）「特定商取引法関係」の相談件数の推移（類型別）



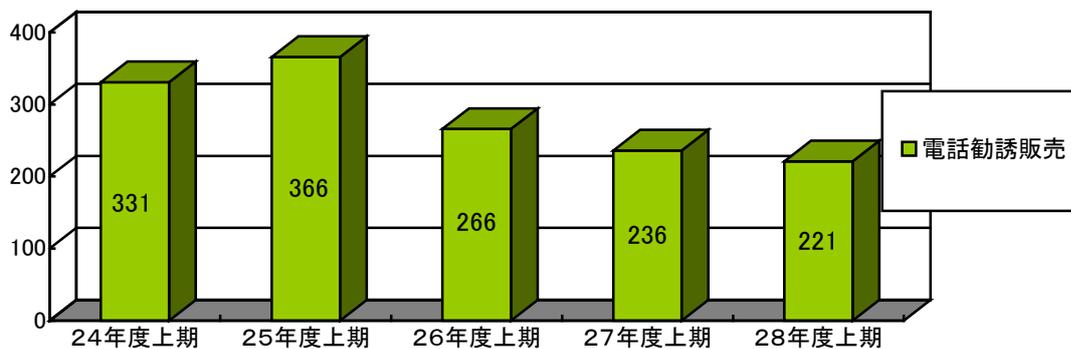
① 「訪問販売」の相談件数の推移



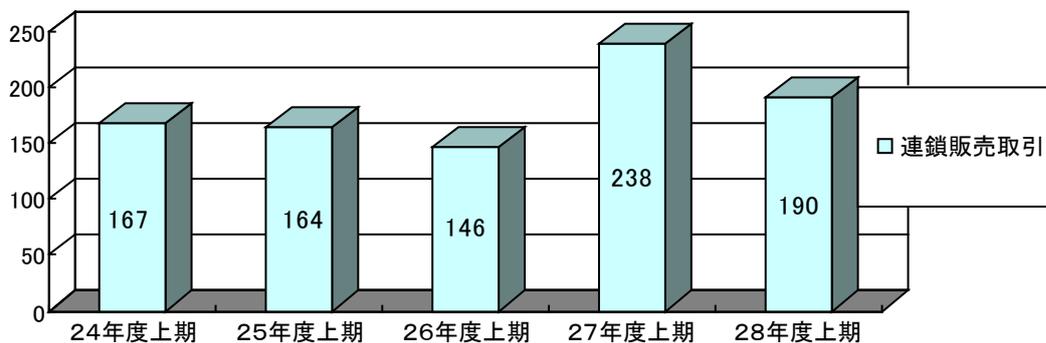
② 「通信販売」の相談件数の推移



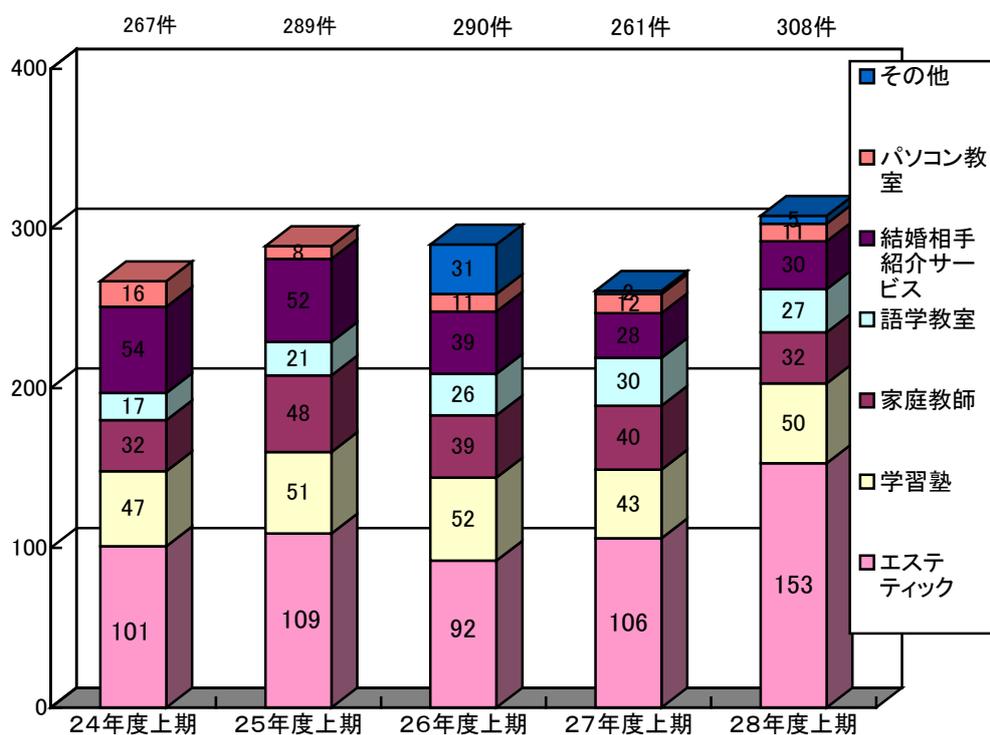
③ 「電話勧誘販売」の相談件数の推移



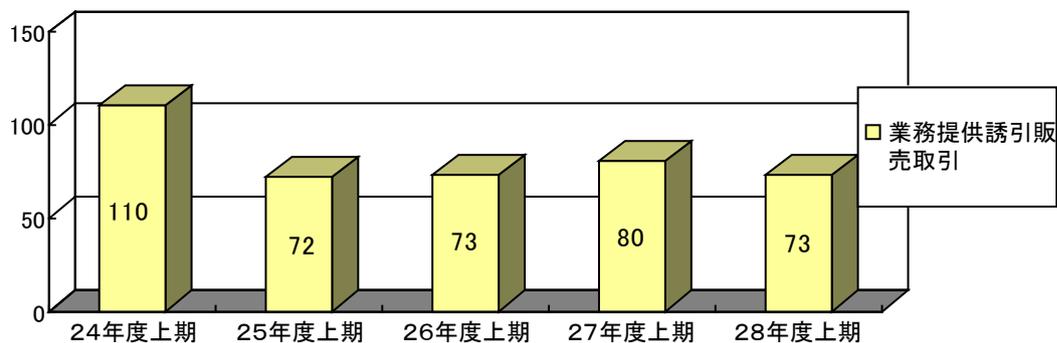
④「連鎖販売取引」の相談件数の推移



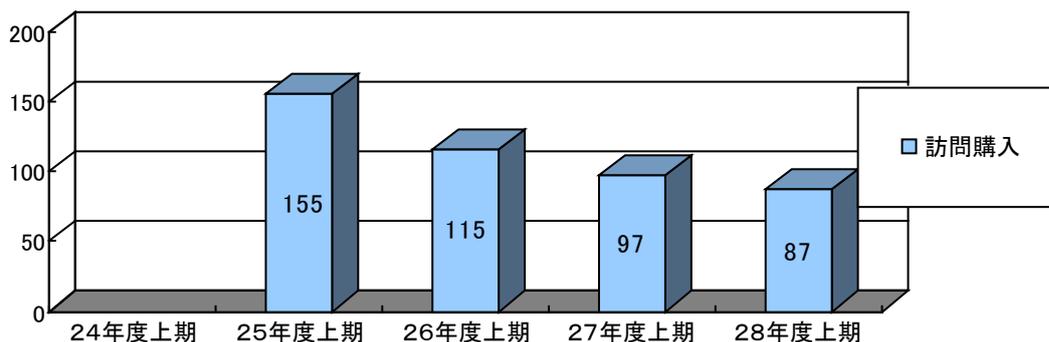
⑤「特定継続的役務提供」の相談件数の推移



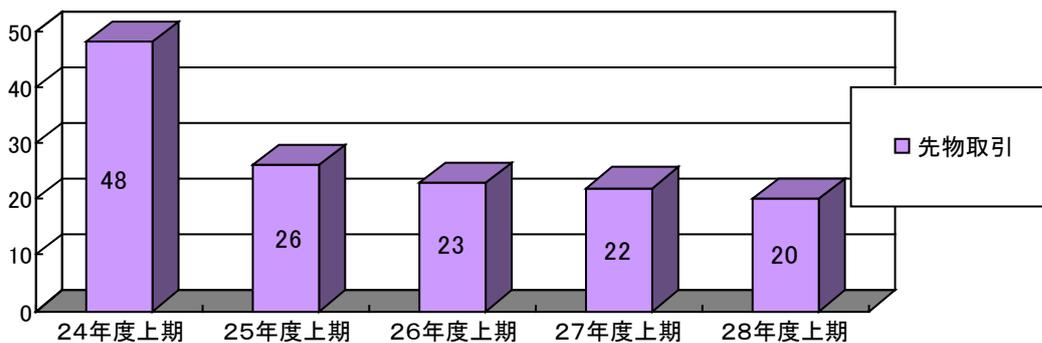
⑥ 「業務提供誘引販売取引」の相談件数の推移



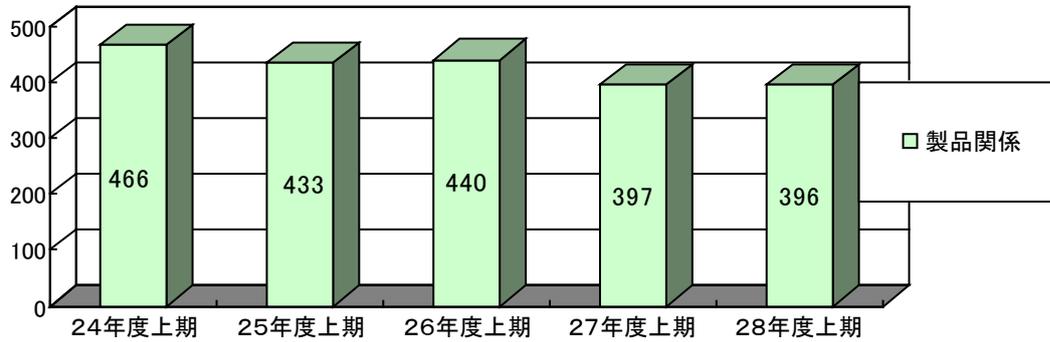
⑦ 「訪問購入」の相談件数の推移



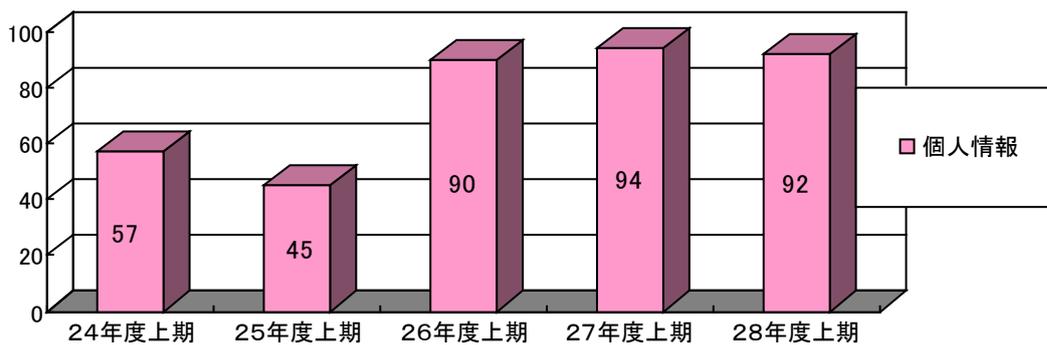
⑧ 「先物取引」の相談件数の推移



⑨ 「製品関係」の相談件数の推移



⑩ 「個人情報」の相談件数の推移



⑪ 「契約その他」の相談件数の推移

