

平成29年度上期消費者相談の概況

(概要)

平成29年12月27日

経済産業省

1. 消費者相談の動向

< 消費者相談の動向 >

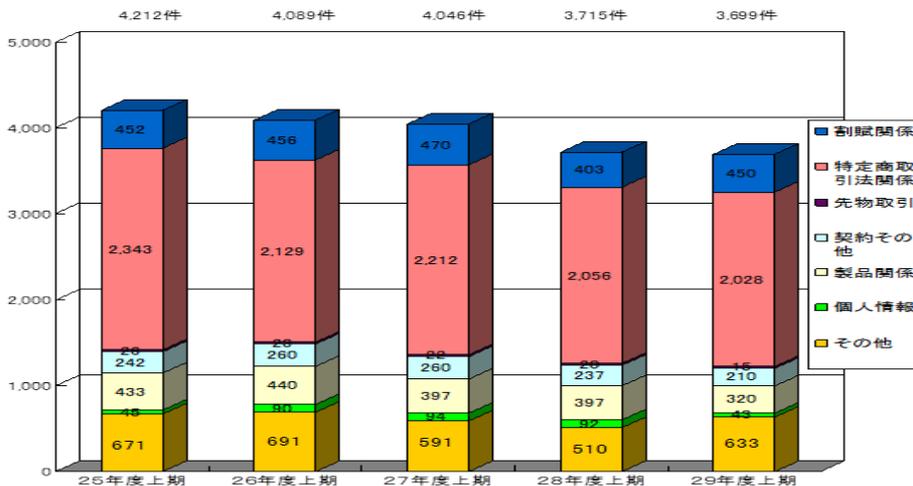
○平成29年度上期の相談件数は3,699件(前年同期比▲0.4%)で、平成20年度上期以降、10年連続の減少。

○特定商取引法関係の相談が2,028件で全体の5割半ば(構成比54.8%)を占め、続いて、割賦関係が450件(同12.2%)、製品関係が320件(同8.7%)の順。

○割賦関係のうち、割賦販売の相談が335件と前年同期比73件の増加。これは特定の旅行会社及び特定のエステティック事業者に関する相談が寄せられたこと等に起因。

○特定商取引法のうち、通信販売の相談が631件となり、訪問販売の相談件数を2年連続で上回り、最も相談の多い取引形態となった。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3年連続で増加。

- 受付先別では、本省が1,179件(前年同期比▲1.5%)の減少、経済産業局が2,520件(同0.1%)の微増。
- 相談者の続柄別では、本人が2,015件(構成比54.5%)、消費生活センター等が1,386件(同37.5%)。
- 年代別では、50歳代が452件(構成比25.6%)、40歳代が368件(同20.8%)、60歳代が325件(同18.4%)、30歳代が265件(同15.0%)、70歳以上が249件(同14.1%)と続いている。



<< 事項別相談件数 >>

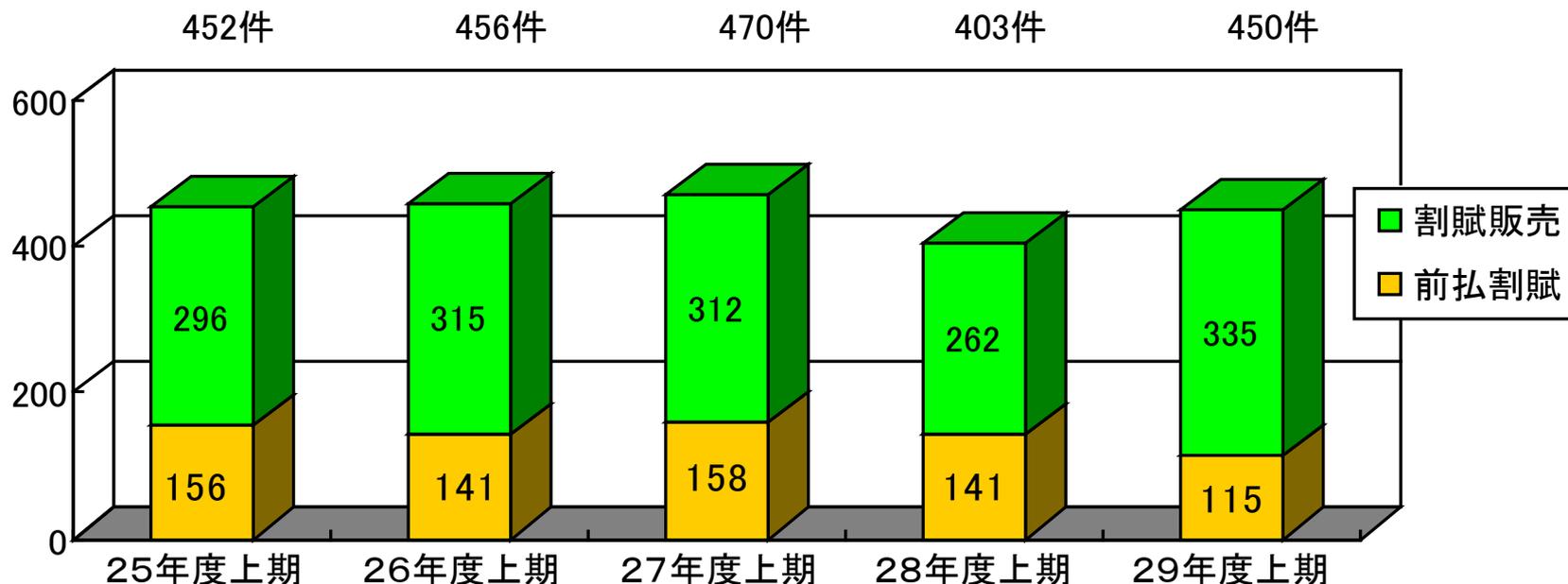
事項	平成29年度上期(4月～9月)		平成28年度上期(4月～9月)		対前年度比(%)
	相談受付件数	構成比	相談受付件数	構成比	
割賦関係	450	12.2%	403	10.9%	11.7
割賦販売	335	9.1%	262	7.1%	27.9
前払割賦	115	3.1%	141	3.8%	▲18.4
特定商取引法関係	2,028	54.8%	2,056	55.3%	▲1.4
訪問販売	560	15.1%	568	15.3%	▲1.4
通信販売	631	17.1%	608	16.4%	3.8
電話勧誘販売	211	5.7%	221	6.0%	▲4.5
連鎖販売取引	165	4.5%	190	5.1%	▲13.2
特定継続的役務提供	301	8.1%	308	8.3%	▲2.3
業務提供誘引販売取引	68	1.8%	74	2.0%	▲8.1
訪問購入	92	2.5%	87	2.3%	5.7
先物取引	15	0.4%	20	0.5%	▲25.0
契約その他	210	5.7%	237	6.4%	▲11.4
製品関係	320	8.7%	397	10.7%	▲19.4
品質性能	55	1.5%	68	1.8%	▲19.1
安全性	44	1.2%	39	1.1%	12.8
サービス	130	3.5%	221	6.0%	▲41.2
表示	53	1.4%	37	1.0%	43.2
規格	12	0.3%	9	0.2%	33.3
計量・価格	26	0.7%	23	0.6%	13.0
個人情報	43	1.2%	92	2.5%	▲53.3
その他	633	17.1%	510	13.7%	24.1
合計	3,699	100.0%	3,715	100.0%	▲0.4

2. 消費者相談の特徴

- 通信販売の相談が631件、訪問販売の相談が560件となり、通信販売の相談が訪問販売の相談件数を2年連続で上回り、最も相談の多い取引形態となった。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569件と3年連続で増加。
- 商品では、健康食品に関する相談が157件と前年同期に比べて84件減少したが、相談が依然として多い商品。このうち通信販売及び電話勧誘販売の相談が6割半ばを占めた。年代別の特徴としては、通信販売では、40歳代の方の相談が5割半ば、電話勧誘販売では、70歳代以上の方の相談が8割弱を占めた。
- 特定のESTA(米国への電子渡航認証)申請代行業者に関する相談が127件寄せられた。
主な相談内容としては、「ESTA申請のサイトを公式サイトだと思い申請したところ、申請代行業者であったため取り消したい」、「公式サイトと誤認させるようなサイトは問題ではないのか」等といった、「解約関係」や「広告表示関係」に関するものが多い。
- 行政処分を受けた特定のエステティック事業者に関する相談が前年度に110件寄せられたが、平成29年度上期においても、平成29年4月上旬に破産手続開始が決定されたこと等から42件の相談が寄せられた。
主な相談内容としては、「破産した事業者に中途解約・返金を求めたい」、「破産した事業者に中途解約を申し出て了承され精算書を送付したが、クレジットの引落が続いている」、「クレジット契約の支払を止めたい」等、「解約関係」や「支払い停止の抗弁」に関するものが多い。
- 行政処分を受けた特定の家庭用磁気治療器販売業者に関する相談が前年度に31件寄せられたが、引き続き平成29年度上期においても32件の相談が寄せられた。
主な相談内容としては、「高齢の父親が行政処分を受けた事業者と高額な契約を結んでいたので解約したい」、「行政処分の期間中に結んだ契約は取り消しができるか」、「行政処分を受けた事業者が営業を続けている」等、「解約関係」や「情報提供」に関するもの。
- 平成29年3月下旬に破産手続開始が決定された特定の旅行会社への支払いの返金等に関する相談が前年度(3月)に27件寄せられたが、引き続き平成29年度上期においても6月までに30件の相談が寄せられた。
主な相談内容としては、「クレジットカードで支払った旅行代金の引落しを止めたい」、「クレジット会社に対して支払い停止の抗弁を主張できるのか」等、支払った旅行代金の返金を求めたいといったもの。
- 電気事業者による再生可能エネルギー電気の調達に関する特別措置法(FIT法)が改正され、2017年4月1日に新制度(再生可能エネルギー固定価格買取制度)が施行されたことから、同制度に関する相談が67件寄せられた。
主な相談内容としては、「新制度の手続について知りたい」、「制度の見直しにより何か手続が必要になるのか」、「提出した変更認定申請の進捗状況を確認したい」等、新制度や新制度移行手続等に関するもの。

3. 取引類型毎の動向 (1)割賦販売(全体)

- 29年度上期の相談件数は450件で、前年同期と比較すると47件の増加(11.7%)。
- クレジット契約に関する「割賦販売」が335件、互助会等の「前払割賦」が115件。
- 相談内容としては、「解約関係」に関する相談が119件(構成比26.4%)。そのうち、冠婚葬祭互助会との契約の「解約関係」の相談が77件で、解約関係の64.7%を占めた。

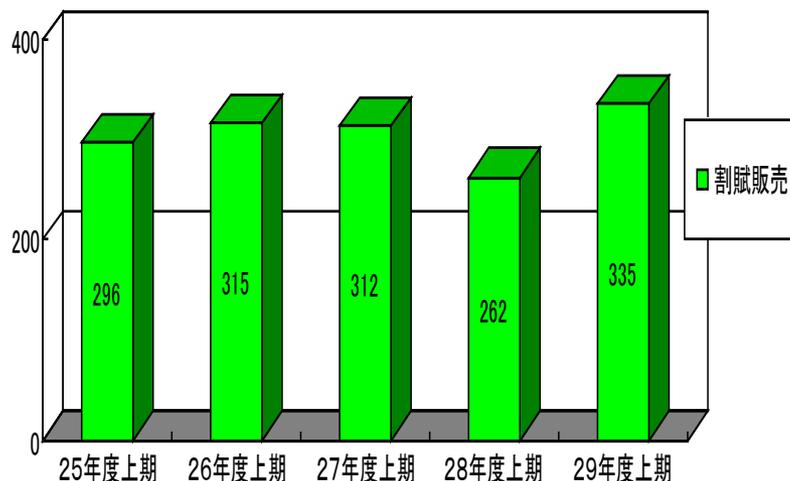


3. 取引類型毎の動向

(1) 割賦販売法

① 割賦販売

- 29年度上期の相談件数は335件で、前年同期と比較すると73件の増加(27.9%)。全相談件数に占める割合は前年同期の7.1%から9.1%に拡大。主な増加要因は、特定の旅行会社及び特定のエステティック事業者に関する相談が寄せられたことによる。
- 相談内容としては、「解約関係」が42件(構成比12.5%)でトップ。続いて、支払い停止の抗弁等が28件、与信拒否・支払可能見込額調査、クレジット債務に係る手数料関係がそれぞれ27件等。
- 支払方法別では、「一括払い」が89件(構成比26.6%)でトップ。続いて「個別信用購入あっせん」が71件、「包括信用購入あっせん」が49件、「リボ払い」が41件等。



<相談事例>

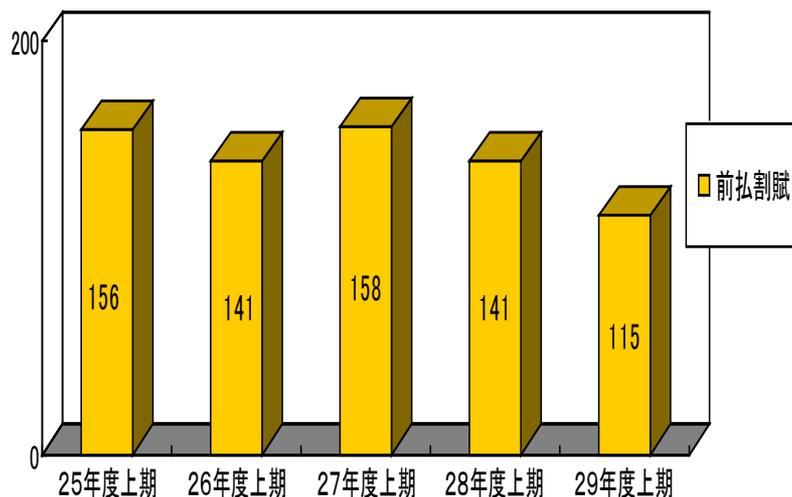
- 携帯電話の通信契約をし、携帯電話本体の支払いは36回払いの個別クレジット契約を締結していた。その後、携帯電話を使わなくなったため、半年後に解約した。しかし、その後も預金口座から引落としが続いている。通信契約を解約したにもかかわらず、なぜ個別クレジットの引落としが続いているのか。
- 家電量販店で高額の商品を買う際に分割払いを利用するためクレジットカードを新規に作成した。返済を続けていたが、今般、カード会社から「定期審査の結果、会員規約に基づきカードを利用停止にする。今後、既存の分割払いの払込み以外、新規の利用はできない。」との通知が届いた。また、新規に申し込んで審査中だった他カードについても、入会見送りの連絡が来た。延滞等をしたことはない。なぜ利用が停止されてしまったのか。

3. 取引類型毎の動向

(1) 割賦販売法

② 前払割賦

- 29年度上期の相談件数は115件で、前年同期と比較すると26件の減少(▲18.4%)。全相談件数に占める割合は前年同期の3.8%から3.1%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77件(構成比67.0%)。特に、解約手数料に関する相談が5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93.9%)。



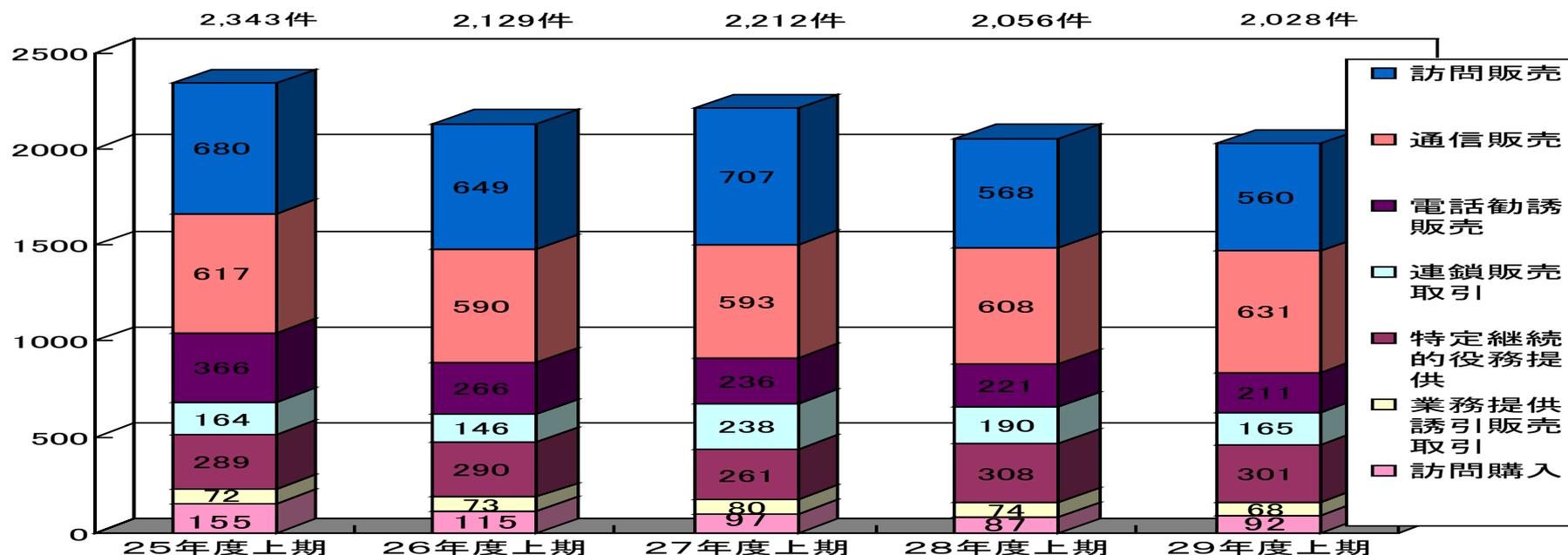
<相談事例>

- 8年前、冠婚葬祭互助会と毎月3,000円×100回の契約をした。後日、会員証と約款が送付されてきたが読まなかった。最近、互助会に問い合わせたところ、約款に基づく解約手数料計算になる、相談者の約款では30万円の積立に対して4~5万円が解約手数料になると言われた。全国的には裁判をきっかけに手数料が引き下げられているという話も聞く。解約手数料が高すぎる、納得ができない。
- 妻が10年前に互助会業者と冠婚葬祭互助会契約を締結した。毎月3,000円を払っており、現在も支払いは続いている。解約しようと思い、互助会に連絡し、「解約したい。解約手続きは郵送等に対応してほしい」と伝えたところ、「会って本人確認をしないと解約はできない。」と言われた。

3. 取引類型毎の動向

(2)特定商取引法（全体）

- 29年度上期の相談件数は2,028件で、前年同期と比較すると28件の減少(▲1.4%)。
- 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割弱を占めた。
- 相談内容としては、「解約関係」の相談が603件(構成比29.7%)、「クーリング・オフ関係」の相談が472件(同23.3%)で、これらで全体の5割半ばを占めた。
- 29年度上期の動向としては、通信販売の相談が631件、訪問販売の相談が560件となり、通信販売が訪問販売の相談件数を2年連続で上回り、最も相談の多い取引形態となった。

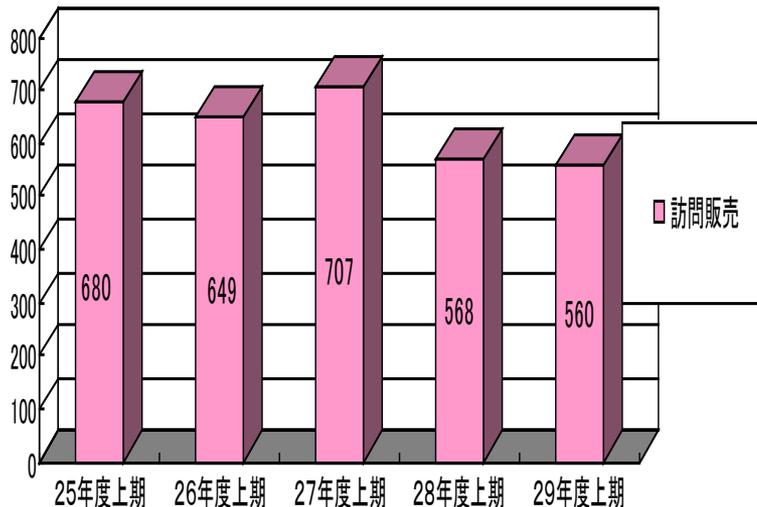


3. 取引類型毎の動向

(2)特定商取引法

①訪問販売

- 29年度上期の相談件数は560件で、前年同期と比較すると8件の減少(▲1.4%)。全相談件数に占める割合は前年同期の15.3%から15.1%と微減。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255件(構成比45.5%)と最も多い。続いて、「解約関係」が71件(同12.7%)で、これらで全体の6割弱を占めた。
- 商品別では、住宅リフォーム等の「工事、加工」が96件、シロアリ駆除等の「その他の役務」が51件、浄水器、磁気治療器、健康機器等の「その他の機械器具」が28件、水漏れ修理等の「修理・修繕、調整」が27件、健康食品を含む「食料品」が25件等多岐。



<相談事例>

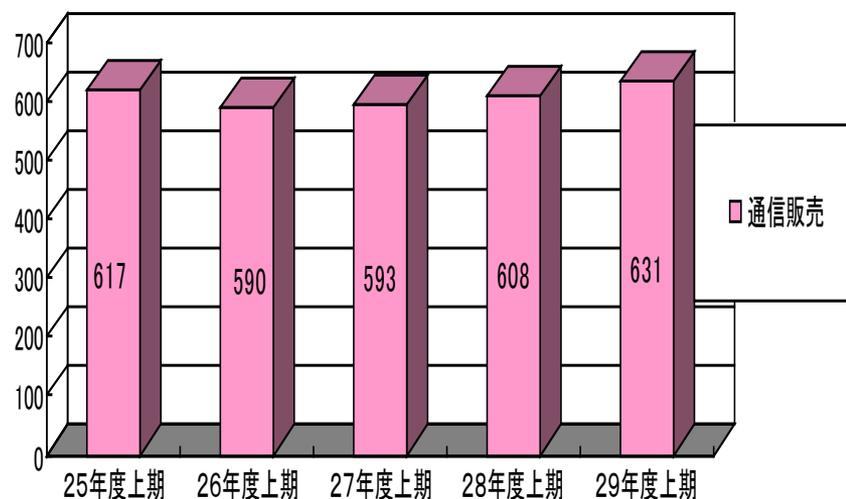
- 突然、自宅を訪ねてきた事業者とシロアリ駆除を契約し、続いて、床下工事も契約した。
翌年も同じ事業者が自宅を訪ねて来て、その際に2階屋根裏の害虫駆除及び防虫の契約をした。その後も事業者は来訪し「1階の天井の柱が腐食している。補強プレート工事を行う。床下の柱にひび割れ虫食いがある。補強金具、虫の駆除、防虫が必要。」と言われ次々と契約を結ばされ、結局、7つの補修工事を行った。契約書はいずれも交付されていない。契約はクーリング・オフできるのか。
- 相談者は高齢者。4月下旬、「近くで仕事をしているが、屋根が割れているのが見えた」と言って訪ねてきた事業者から屋根瓦の動画を見せられて瓦の洗浄を勧誘され、数日後、再び訪ねてきた事業者と100万円の瓦の洗浄契約を結んだ。その後も訪ねてきて、「断熱材を入れ、瓦を交換した方がいい」と言われ、瓦の洗浄契約はやめて、新たに契約することを勧められ、結局、言われるままに「瓦の交換工事、外壁工事、断熱材工事契約」を600万円で契約を結んでしまった。クーリング・オフの記載のある契約書面は受け取っているが、まだ支払っていない。家族に高額な契約だと反対されたため、契約を止めたい。

3. 取引類型毎の動向

(2) 特定商取引法

② 通信販売

- 29年度上期の相談件数は631件で、前年同期と比較すると23件の増加(3.8%)。全相談件数に占める割合は前年同期の16.4%から17.1%と微増。最も相談の多い取引形態。
- 相談内容では、「解約関係」が293件(構成比46.4%)、「広告表示関係」が101件(同16.0%)で、これらで全体の6割強を占めた。
- 商品別では、電子渡航認証手続の代行業等の「預託、利殖、代行」が131件、オンラインゲーム等の「その他の役務」が70件、健康食品を含む「食料品」が60件、情報商材等の「情報処理、提供」が34件等と多岐。



<相談事例>

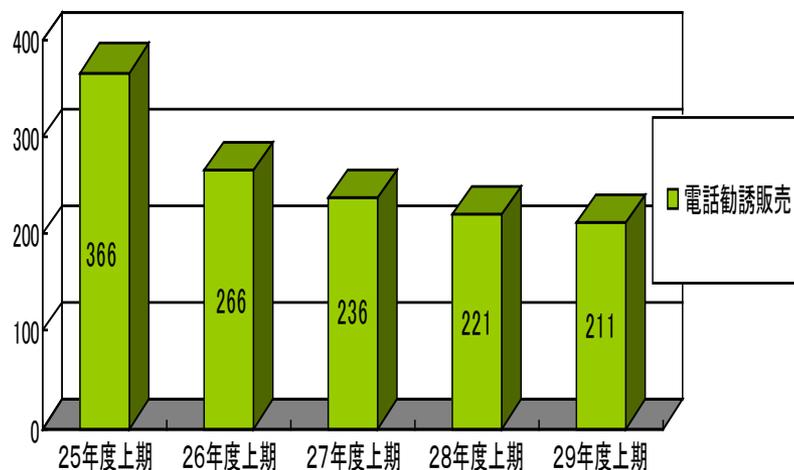
- インターネット通販で事業者が販売しているサプリメントをお試し価格で購入した。その時は4回の定期購入が条件になっていることに気付かなかった。後日、2回目の商品が届きはじめて定期購入だと気づいた。自分はアレルギー体質で健康上不安なため、事業者に2回目以降をキャンセルしたいと電話した。事業者は「キャンセルはできない。条件通り4回買ってもらわないと約束違反となる。」と言った。事業者のホームページには、広告や申込み段階で4回購入が条件のコースは返品不可と書いてあるが、お試し価格500円が全面にあり、埋もれるように定期購入が条件であると書かれていて、分かりづらい広告になっている。契約をキャンセルしたい。
- 通信販売業者のサイトを見て購入した商品について問合せをしようと、サイトに表示されていた電話番号に電話をかけたが、「おかけになった電話番号は現在使われていない」とアナウンスが流れるだけで、電話が繋がらずに困っている。サイトには店舗名は書かれているが、株式会社等の記載がない。また、他の通信販売業者のサイトでも、表示された電話番号に電話すると電話には出るが、「メールの問合せしか受けられない」としか言わず、電話対応しない事業者もある。こうした事業者の対応は問題ないのか。

3. 取引類型毎の動向

(2)特定商取引法

③電話勧誘販売

- 29年度上期の相談件数は211件で、前年度と比較すると10件の減少(▲4.5%)。全相談件数に占める割合は前年同期の6.0%から5.7%と微減。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が66件(構成比31.3%)と最も多く、続いて「解約関係」が33件(同15.6%)で、これらで全体の4割半ばを占めた。健康食品に関する相談が多く、その中には、70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64件と最も多く、電話勧誘販売の3割強を占めた。



<相談事例>

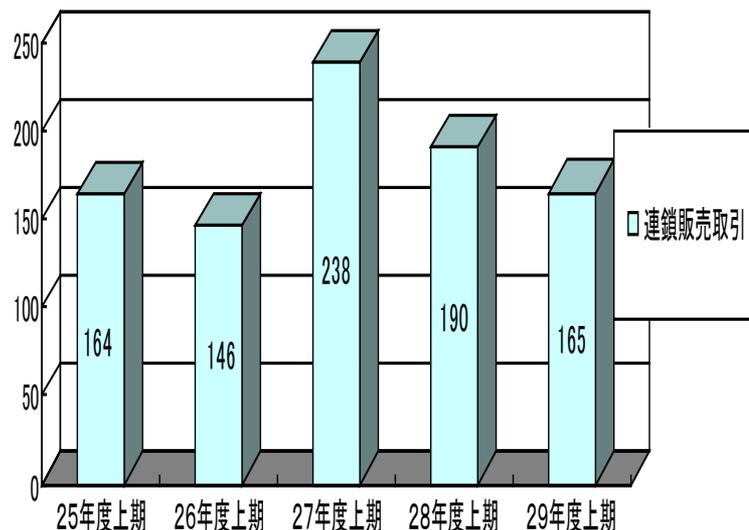
- 一人暮らしをしている90歳近い父が、事業者から電話で勧誘され複数の健康食品を13万円で購入していた。父が事業者といつから取引をしているのか分からないが、今回は1年分くらいの大量の商品を購入したようだ。健康食品は未開封のものが多い。父は「効果があると言われて購入したが、効果が感じられないので返品したい」と言っている。購入した商品は返品できるのか。
- インターネットで「誰でも簡単に3日で3万円が手に入る」という事業者の広告を見て、2万円の情報商材の申込みをした。3万円の受取方法は指示されたとおり電話予約した。同日、事業者から電話がかかってきたが3万円の受取方法ではなく、「写真を撮り、SNSにあげる。写真を見た企業が気に入ると買い取ってもらえる。誰でも簡単に儲かる。」と別の情報商材の勧誘が延々と続いた。何度も断ったが押し切られる形で約40万円のコースを申込み、クレジットカードで支払うことにした。後日、事業者からは契約内容と利用規約が書かれたメールが届いたが、書面は何も受け取っていない。高額な契約をしたと後悔している。解約できないか。

3. 取引類型毎の動向

(2) 特定商取引法

④ 連鎖販売取引

- 29年度上期の相談件数は165件で、前年同期と比較すると25件の減少(▲13.2%)。全相談件数に占める割合は前年同期の5.1%から4.5%と微減。
- 相談内容としては、「解約関係」が32件(構成比19.4%)、「クーリング・オフ関係」が27件(同16.4%)、「書面不交付・不備」が15件(同9.1%)、「情報提供」が14件(同8.5%)の順。
- 商品別では、健康食品を含む「食料品」が28件、「頭髪・皮膚用化粧品」が19件、浄水器、磁気治療器等の「その他の機械器具」が12件等。



<相談事例>

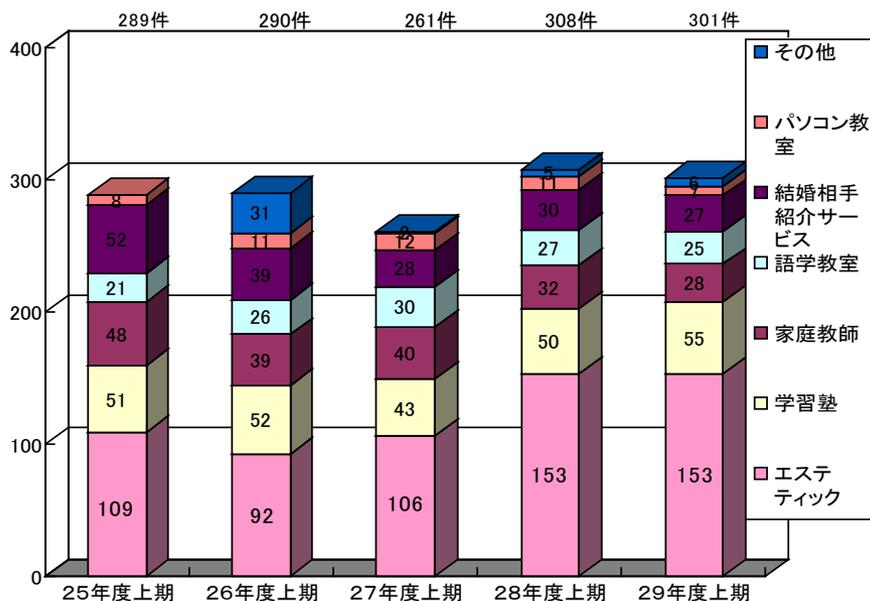
- 相談者は20歳代前半の女性。学校時代の知人と食事をしていたところ、知人が「儲る副業がある。」と言い出した。その時は詳しい話は聞かされなかったが、後日、事業者の上位者に囲まれて話を聞かされた。「定期購入で化粧品等を購入し、それを連鎖販売取引として再販売することにより収益が得られる」「この地域ではみんながやっているから大丈夫。販売できる。」等と言われた。「お金がない」と告げたが押し切られ、化粧品とサプリメントを総額50万円で契約した。さらに、事業者にも勧められ消費者金融で55万円の金銭消費貸借契約を締結し現金で支払った。この契約を解除できないか。
- 相談者は未成年の男子大学生。友人から喫茶店に呼び出され、そこで「ビジネスセミナーに参加しないか。他の誰かを誘えば利益も得られる」と勧誘を受けた。その際に「このセミナー主催の組織(事業者)に加入するためには30万円が必要。親権者の同意書も必要だが、あなたが父親の名前を書いて捺印すれば良い。この同意書を持って事務所に来てほしい。代金は学生向け消費者金融で10万円を借りてくるように」と言われた。後日、相談者は消費者金融でお金を借り、事務所に向き、ビジネスセミナーの契約を結び、契約書面が交付された。その後、友人を一人勧誘したが、その友人はクーリング・オフ期間内にその通知を発信したにもかかわらず、事業者は返金しないばかりか、月会費2千円を請求してきた。結局、友人に対する事業者の対応に不信感をもったため、事業者にも解約を求めたいが、どうしたらいいか。

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

- 29年度上期の相談件数は301件で、前年同期と比較すると7件の減少(▲2.3%)。全相談件数に占める割合は前年同期の8.3%から8.1%と微減。
- 相談内容としては、「解約関係」が154件(構成比51.2%)と最も多く、次に「クーリング・オフ関係」が56件(同18.6%)と続き、これらで全体の7割弱を占めた。
- 分野別では、「エステティック」が153件(構成比50.8%)で全体の5割を占めた。次に「学習塾」が55件(同18.3%)、「家庭教師」が28件(同9.3%)、「結婚相手紹介サービス」が27件(同9.0%)、「語学教室」が25件(同8.3%)、「パソコン教室」が7件(同2.3%)。



<相談事例>

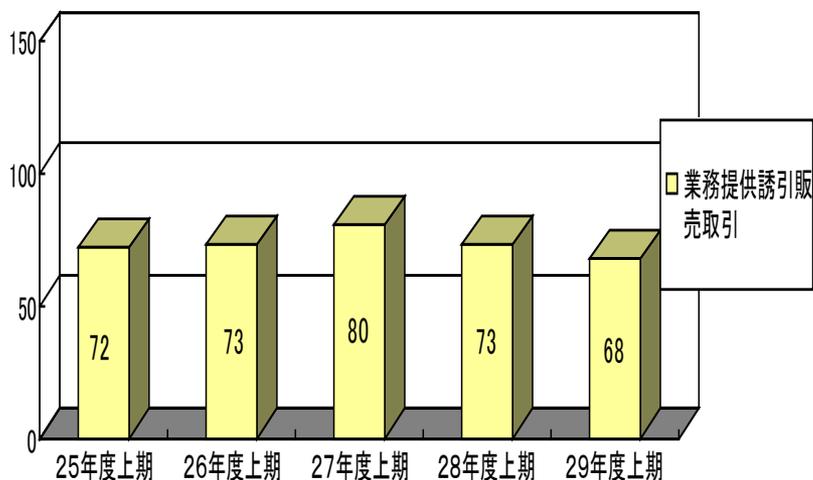
- エステティック事業者と契約をした。金額は約8万円位で、役務提供期間は1年。エステの契約は10回受けられることになっていたが、5回は「無料サービス」である。この度、2回役務を消化したところで中途解約を申し出たところ、10回分の施術での計算ではなく、5回分の施術で単価を計算して精算されていた。契約書にも中途解約の精算についてはサービス分は含まないことが記載されていたが、10回の施術で単価を出してくれれば1回分の単価が安くなり返金額が多くなるため、事業者の精算方法に納得が行かない。
- 相談者は高校2年生の親。学習塾と契約をした。その学習塾は入会時に個別にカウンセリングを行い、それぞれの学力に併せて個別にカリキュラムが作成される。それに併せて教材も塾生ごとにそれぞれ異なってくる。相談者の場合は、毎月8万円の月謝がかかる。ただし、入会月の7月には、入会金と毎月の月謝(8万円)のほか、年間の教材費約40万円を2回に分けて支払うことになっている。したがって、関連商品と併せた費用は特定継続的役務提供の金額5万円を超え、また、年度末までの教材費をまとめて支払っていることから、契約期間も2ヶ月を超えている。学習塾に契約を解除したいと申し出たが、解約に応じしてくれない。

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

- 29年度上期の相談件数は68件で、前年同期と比較すると6件の減少(▲8.1%)。全相談件数に占める割合は前年同期の2.0%から1.8%と微減。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が25件(構成比36.8%)、「解約関係」が15件(同22.1%)、と続き、これらで全体の6割弱を占めた。
- 商品別では、情報商材等の「情報処理・提供」が25件、芸能活動をするためのレッスン契約等の「教養・娯楽」が10件、携帯電話の転売ビジネス等の「その他の役務」が8件、アフィリエイト等の「内職・副業」が6件等。



<相談事例>

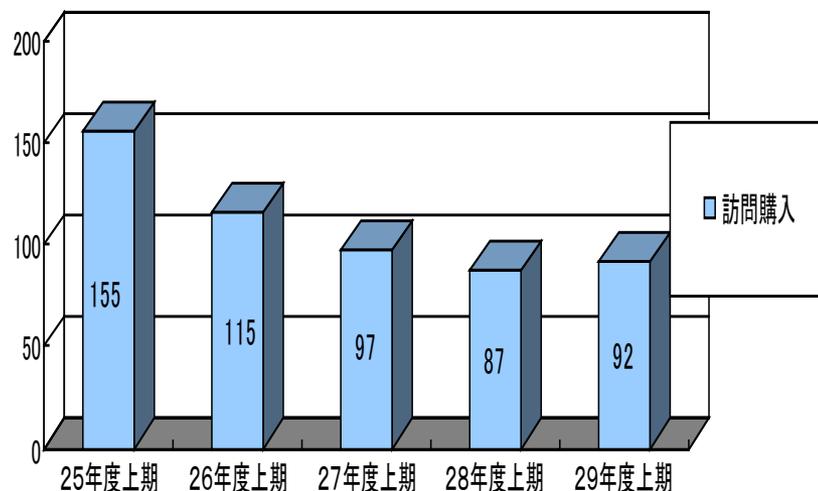
- 「タレント募集」のネットのバナー広告を見て、そのサイトからエントリーオーディションを受けに行った。その後、「合格したので面接がある」と言われ出向いた。事業者から「2、3ヶ月か、遅くても半年で稼げるようになる。うちでタレントの仕事をするためには、会員契約とレッスンを必ず受けなければならない。レッスンは動画を見て学んでほしい。サポートはする。」と言われた。その場で、事業者とエージェント契約、他の事業者と30万円のレッスン契約の書面を交わした。支払いは、クレジットカードで翌月一括払いで決済した。その後、他の事業者から動画を受け取ったが、中身のない内容に納得できない。
- SNSで「名前や顔出しなしで指示通りにやれば月収280万円以上稼げる。稼げるまでサポートする。返金保証あり。」と広告していた。サイトの指示どおり電話予約をした。事業者から電話があり、「指定された企業の商品についてブログに書くこと。ブログに書く文章は決まっている。その文章をブログに載せれば1件につき7万円~9万円支払われる。ブログの書き方のサポートとアクセス数を上げるためのサポートを3か月間行う。サポート料金は32万円。」という内容だった。仕事を行う申し込みをした。支払いはカードの3回払いで決済した。申込後、メールで送られてきた「仕様承諾書」にはブログのアクセス数を上げるサポートの記載はあったが、仕事の紹介は記載がなかった。仕事の紹介がないのでメールで問い合わせをしているが、未だに紹介されない。事業者の態度に不信感を抱いたので、契約を解約したい。

3. 取引類型毎の動向

(2)特定商取引法

⑦訪問購入

- 29年度上期の相談件数は92件で、前年同期と比較すると5件の増加(5.7%)。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、「クーリング・オフ関係」が34件(構成比37.0%)と最も多く、続いて「書面不交付・不備」が10件、「解約関係」が5件(同5.4%)、「勧誘・強引」、「情報提供」がそれぞれ4件(同4.3%)等。
- 商品別では、指輪、ネックレス等が25件、切手、古銭、貨幣等が12件等。



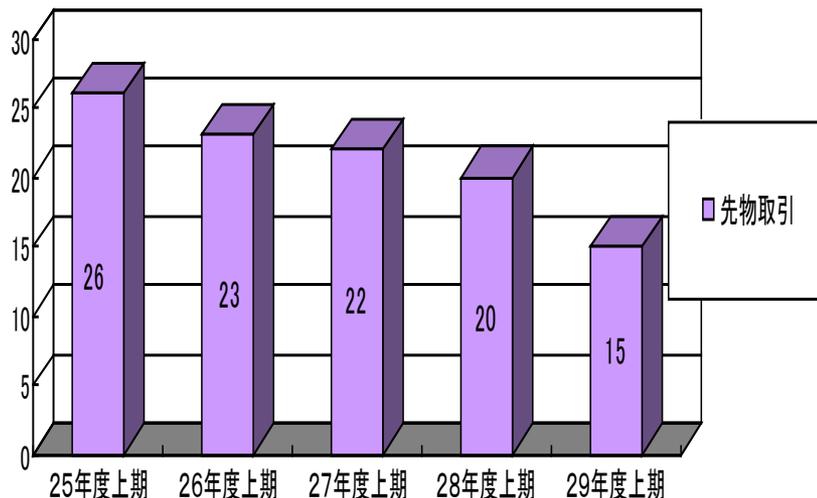
<相談事例>

- 70歳代の女性からの相談。買取業者が突然自宅を訪ねて来た。宝石箱を見せて「近所の家でこれを800円で買った。こういうものでもよいから、何か売りたいものはないか」と言われた。貴金属を見せたところ、「他の貴金属はないか」と言ったので、別のネックレスやリングを見せた。話しの途中で出て行き、30分後に査定員を連れて再び自宅にやってきた。結局、事業者はネックレスなど90点を買取り、相談者は22万円を受け取った。しかし、後で家族から忠告を受けて契約を取消したいと思い連絡したが「もう売ってしまったので品物がない」と言われた。契約を取り消すことはできないか。
- 90歳代女性の相談。買取業者から「いらなくなった服や食器はないか」と電話で勧誘を受け、自宅に来てもらうことにした。来訪当日、相談者は服や食器を見せたが、「指輪はないか。」と尋ねてきた。相談者は「サンゴの指輪」や「ダイヤの指輪」などを出した。結局、「サンゴの指輪」を買取ってもらうことにした。代金は500円で、受け取った書面には物品の種類として「リング」、特記事項に「石付き、銀色」と書かれていた。帰った後で、ダイヤの指輪がないことに気付いて電話をかけたところ、「買取ったのは、サンゴの指輪ではなくダイヤの指輪だ。ダイヤの指輪はもうない。」と主張しクーリング・オフに応じない。

3. 取引類型毎の動向

(3)先物取引

- 29年度上期の相談件数は15件で、前年同期と比較すると5件の減少(▲25.0%)。全相談件数に占める割合は前年同期の0.5%から0.4%と微減。
- 相談内容としては、「解約関係」のほか、「高齢の親の取引に関する事業者の対応に問題はないか」等。
- 先物取引に係る許可・登録業者に関する相談が10件、無許可業者等に関する相談が3件。



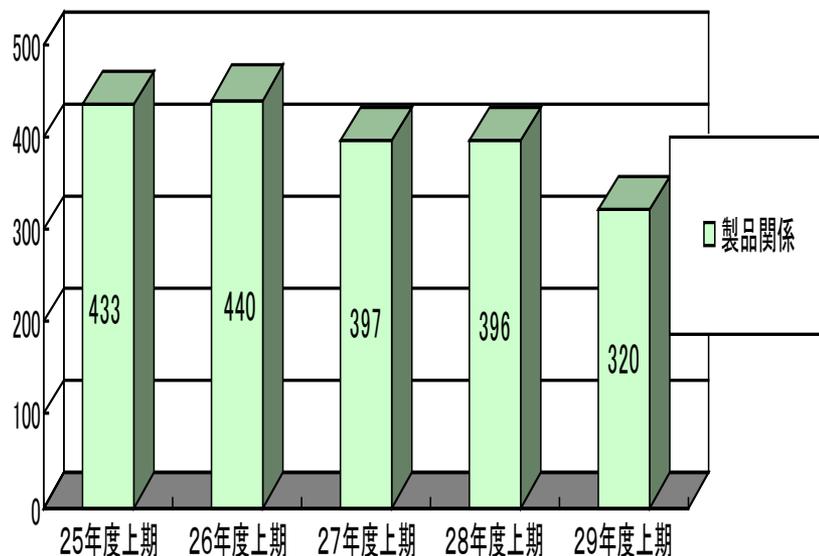
<相談事例>

- 80歳代の父は、先物取引業者と10年前から金・プラチナの先物取引をしている。別の先物取引業者とも5～6年前から金・プラチナの取引をし、これまでに2,700万円程度の損失を出している。父は生命保険の貸付制度により金を借りてまで取引を行っているが、借金による取引にあたるのではないか。また、高齢者との取引を継続することは、社内審査上問題はないのか。

3. 取引類型毎の動向

(4)製品関係

- 29年度上期の相談件数は320件で、前年同期と比較すると77件の減少(▲19.4%)。全相談件数に占める割合は前年同期の10.7%から8.7%に縮小。
- 相談内容としては、「サービス対応」に関する相談が130件と4割を占め、次に「品質性能」、「表示」、「安全性」、「計量・価格」、「規格」に関する相談の順。
- 商品別では、電気製品が112件(構成比35.0%)と最も多く、次に「機械器具」が56件(同17.5%)で、これらで全体の5割強を占めた。
電気製品では携帯電話機、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、使用時の破裂、発熱等に関するもの。



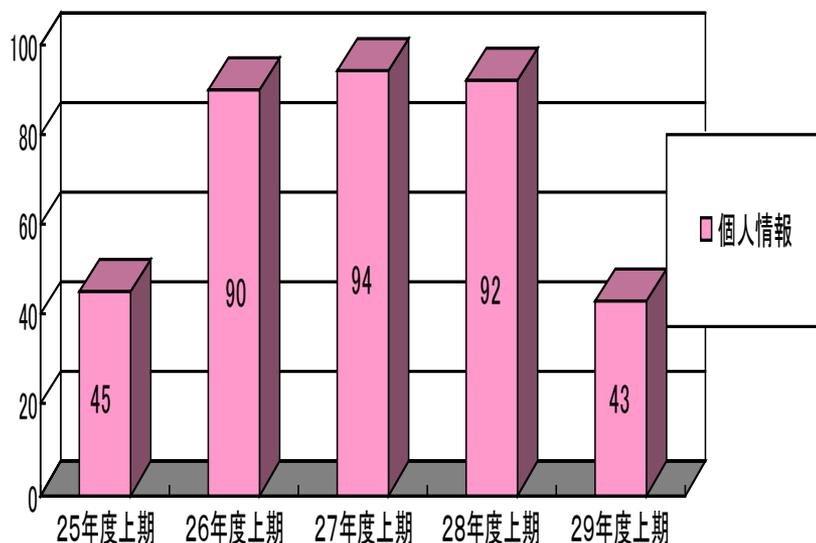
<相談事例>

- 1ヶ月ほど前に二つ折りの携帯電話が閉じなくなったため、購入した通信事業者の販売店に修理を依頼した。その後、修理業者から連絡があり、「本当は1万円以上かかるが、保証サービスの特約が付いているので、5,400円だ。」と言われた。しかし、修理を依頼した店舗からは「保証サービスが付いているので代金はかからない。」と言われていたことから、有償になることに納得がいかず、販売店に修理内容の明細を出すよう伝えしたが、返答がない。こうした事業者の対応は問題ではないのか。
- インターネットで購入したレーザーポインターにPSCマークがついておらず、消費生活用製品安全法の法令違反だと思われる。通販業者にも連絡をしたが、特にこれといった対応はいまのところされていない。レーザーポインターを使用した様々ないたずらや事件が過去にもあり、多くの人が購入できる場所でこのような製品が販売されているため情報提供したい。
- 自宅(一戸建て)で13年間使っているFF式ストーブの背面には延長部材として排気筒がつながっているが、その排気筒部分から煙が出た。この発煙による拡大被害はない。事故発生後、すぐにメーカーに連絡したが、今のところ原因は分からず、ストーブの交換など今後の対応に関してもまだ回答がない。なお、点検を一度もしなかった私にも落ち度があると分かっているが、このような場合、一般的にメーカーに製品の交換や補償を求めることが出来るのか。

3. 取引類型毎の動向

(5)個人情報

- 29年度上期の相談件数は43件で、前年同期と比較すると49件の減少(▲53.3%)。全相談件数に占める割合は前年同期の2.5%から1.2%と縮小。
- 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」、「個人情報を漏洩された」等。



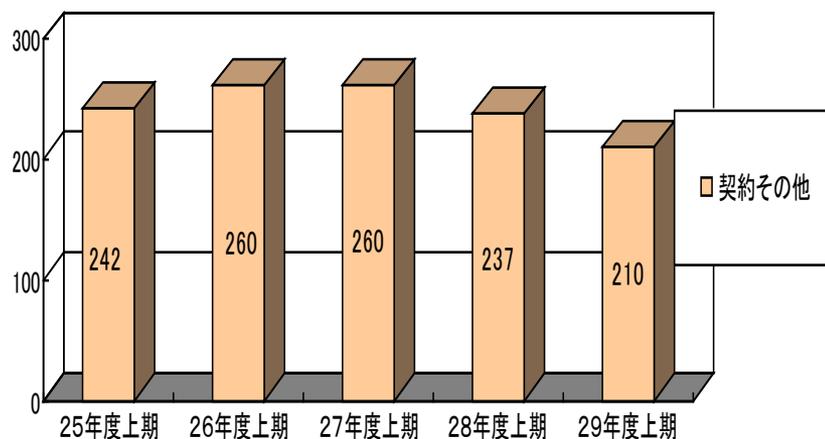
<相談事例>

- 先日、ある商品を購入しようとして検討していた際、この事業者に個人情報の取扱いについて電話で問合せをした。事業者は、「個人情報は、配送するため、配送事業者に提供する以外では、当社内でのみ利用され、その他の事業者に提供することはない」と確約したため、それを信用して商品を注文した。しかし、届いた商品を確認したところ、この事業者とは異なる事業者のポイントが付与されていたり、代金の収納代行業者2社にも自身の情報が提供されていたことが分かり、事業者に申し出たところ、調査するとのことであった。

3. 取引類型毎の動向

(6) 契約その他

- 29年度上期の相談件数は210件で、前年同期と比較すると27件の減少(▲11.4%)。全相談件数に占める割合は前年同期の6.4%から5.7%と微減。
- 相談内容としては、「解約関係」が51件(構成比24.3%)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、身に覚えのない健康食品等が送付されたといったもの等。
- 商品別では、食料品が18件、運輸・通信サービスが15件等。



<相談事例>

- 5月中旬、自宅に届いた郵便物を開けると、サプリメントが入っていた。同封の文書には、「このサプリメントは無料プレゼントだが次回から定期コース」と記載されていたため、送り主の事業者の連絡先に電話で問い合わせた。「初回は無料。使ってほしい。次回から定期コースになる。」と言われたが、その場で断った。しかし、「6月15日に次回発送だ。1週間前に断りの電話連絡をください」と言われた。その後、配送予定日の前日に断りの電話を入れたところ、「一週間前までしか受け付けられないので今回は購入するように」と言われた。どうしたらいいか。

(本発表資料の問い合わせ先)

商務・サービス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