

平成29年度上期における消費者相談の概況について

平成29年12月27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的に的確に反映させるよう努めています。

平成29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29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3,699件（前年同期比▲0.4%）となり、平成20年度上期以降、10年連続で減少しました。

受付窓口別では、経済産業本省への相談が1,179件（同▲1.5%）と減少しましたが、経済産業局への相談は2,520件（同0.1%）の微増となりました。

○ 相談者の続柄別では、本人からの相談が2,015件（全体構成比54.5%）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（法令解釈の照会や情報提供）が1,386件（同37.5%）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1,768人（全相談件数の47.8%）のうち、50歳代の方からの相談が452件（構成比25.6%）と最も多く、次に40歳代の方からの相談が368件（同20.8%）、60歳代の方からの相談が325件（同18.4%）、30歳代の方からの相談が265件（同15.0%）、70歳以上の方からの相談が249件（同14.1%）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2,028件（前年同期比▲1.4%）、「製品関係」の相談が320件（同▲19.4%）、「契約その他」の相談が210件（同▲11.4%）、「個人情報関係」の相談が43件（同▲53.3%）、「先物取引」の相談が15件（同▲25.0%）と減少し、「割賦関係」の相談が450件（同11.7%）と増加しました。

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54.8%）の取引類型別では、「通信販売」の相談が631件（前年同期比3.8%）及び「訪問購入」の相談が92件（同5.7%）と増加しました。一方、「訪問販売」の相談が560件（同▲1.4%）、「特定継続的役務提供」の相談が301件（同▲2.3%）、「電話勧誘販売」の相談が211件（同▲4.5%）、「連鎖販売取引」の相談が165件（同▲13.2%）、「業務提供誘引販売取引」の相談が68件（同▲8.1%）と減少しました。

2. 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631件（全体構成比17.1%）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3年連続で増加（平成29年度上期36件増、平成28年度上期27件増、平成27年度上期23件増）し、569件となりました。
また、訪問販売の相談は560件となり、前年同期と比較すると8件減少しました。
- 商品では、健康食品に関する相談件数は、157件と前年同期に比べ84件減少（前年同期比▲34.9%）しましたが、相談が依然として多い商品となっています。
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104件で、これらで6割半ばを占めました。また、年代別の特徴として、通信販売の相談では、40歳代の方の相談が5割半ばを占め、一方で、電話勧誘販売の相談では、70歳代以上の方の相談が8割弱を占めました。
- 通信販売については、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件寄せられました。
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」に関する相談が多く見られました。
- 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件寄せられましたが、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ました。
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」に関する相談が多く見られました。
- 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件寄せられましたが、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ました。
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ため解約したい」、「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」に関する相談が見られました。
- 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件寄せられましたが、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ました。
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う相談が見られました。
- 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件寄せられました。
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相談が見られました。

<<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

(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。

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450件で、前年同期と比較すると47件の増加（11.7%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の10.9%から12.2%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335件で、前年同期と比較すると73件の増加（27.9%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の7.1%から9.1%になりました。主な増加要因としては、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42件（構成比12.5%）と最も多くを占めました。具体的には、「事業者へ電話連絡ができず解約方法が分からない」等といった相談がありました。また、「その他」の相談は247件（同73.7%）寄せられています。「その他」の内容の内訳は、支払い停止の抗弁等の相談が28件と最も多く、前年同期と比較すると15件の増加（115.4%）、与信拒否や支払可能見込額調査に関する相談が27件で、前年同期と比較すると12件の増加（80.0%）、クレジット債務に係る手数料等の相談が27件で、前年同期と比較すると1件の増加（3.8%）でした。具体的には、「支払い停止の抗弁を主張できるのか」、「利用していたクレジットカードが会社の定期審査により利用停止となった」、「契約後短期間で一括返済するのに分割手数料が高い」等といった相談が見られました。

支払方法別に見ると、「一括払い」が89件と最も多く、前年同期と比較すると45件の増加（102.3%）、次に「個別信用購入あっせん」が71件で、前年同期と比較すると8件の増加（12.7%）、「包括信用購入あっせん」が49件で、前年同期と比較すると4件の増加（8.9%）、「リボ払い」が41件で、前年同期と比較すると15件の増加（57.7%）、等でした。

<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。

また、「**前払割賦**」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%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の3.8%から3.1%になりました。

このうち、冠婚葬祭互助会に関するものが108件でした。

相談内容としては、「**解約関係**」の相談が77件で67%を占めました。具体的には、解約手数料が高い等の相談が41件、解約方法に関する相談が12件、解約書類に関する相談が9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>

- ・ 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で対応してほしい」と伝えたとこ、**「会って本人確認をしないと解約はできない。」**と言われた。

② **訪問販売に関する相談**では、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%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の15.3%から15.1%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。

相談内容としては、「クーリング・オフ関係」の相談が255件（構成比45.5%）と最も多く、次に「解約関係」の相談が71件（同12.7%）と続き、これらで全体の6割弱を占めています。また、「書面不交付・不備」の相談が64件（同11.4%）寄せられています。

具体的には、「屋根を点検してあげると言って訪問してきた事業者と次々と屋根の補修工事を契約させられた」、「高齢で認知症を患っている母親が床下防湿工事や外壁塗装工事を契約させられている」等、屋根や床下等のリフォームや修繕工事に関する相談が多く見られました。

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、「新聞、雑誌、定期刊行物等」が16件、コンサルティング講座等の「教養、娯楽」が15件となっています。

<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 **通信販売に関する相談**では、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%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の16.4%から17.1%になり、2年連続で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。

相談内容としては、「解約関係」の相談が293件（構成比46.4%）と最も多く、次に「広告表示」の相談が101件（同16.0%）と続き、これらで全体の6割強を占めています。具体的には、「分かりにくい申し込み画面になっていたため、お試しのつもりで申し込んだ健康食品が定期購入になっていた、商品が思っていたものと違って、異なる商品が届いた等の理由から解約したい」、「ESTA（米国への電子渡航認証）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」との相談が見られました。また、「インターネット通販サイトに住所や電話番号等の記載がない」、「販売価格が分かりにくい」、「返金条件等の文字が小さく気づかない」等の広告表示に関する相談も見られました。

商品別に見ると、多岐にわたっていますが、主な商品としては、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件となっています。

<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。

- ④ **電話勧誘販売に関する相談**では、相談件数は211件で、前年同期と比較すると10件の減少(▲4.5%)となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の6.0%から5.7%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66件(構成比31.3%)と最も多く、次に「解約関係」の相談が33件(同15.6%)と続き、これらで全体の4割半ばを占めています。具体的には、「効果があると言われて購入した健康食品の効果が感じられなかったので解約したい」、「高齢の父親が購入していた高額な健康食品を解約したい」等、健康食品に関する相談が多く見られました。健康食品に関しては70歳代以上の方の相談が多く、その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64件と最も多く、電話勧誘販売全体の3割を占めています。情報商材等の「情報処理・提供」が40件、次にパソコンのウイルス除去等の「その他の役務」が25件となっています。

<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く、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は届いたが、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。

- ⑤ **連鎖販売取引に関する相談**では、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%)となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の5.1%から4.5%になりました。

相談内容としては、「解約関係」の相談が32件（構成比19.4%）、「クーリング・オフ関係」の相談が27件（同16.4%）、次に「書面不交付・不備」の相談が15件（同9.1%）、「情報提供」の相談が14件（同8.5%）となっています。

具体的には、「行政処分を受けた事業者が業務停止命令期間中にもかかわらず勧誘を行っている」、「行政処分を受けた事業者が会社名を変えて営業を続けている」等、行政処分を受けた連鎖販売事業者に関する相談が見られました。

商品別に見ると、健康食品を含む「食料品」が28件、「頭髮・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件となっています。

<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「儲かる副業がある。」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、事業者に促され消費者金融で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、事務所に出向き、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、事業者に解約を求めたいが、どうしたらいいか。

⑥ **特定継続的役務提供に関する相談**では、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%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の8.3%から8.1%になりました。

分野別では、「エステティック」が153件（構成比50.8%）で、前年同期と同数で最も多く、次に「学習塾」が55件（同18.3%）で、前年同期に比べて5件の増加、「家庭教師」が28件（同9.3%）で、前年同期に比べて4件の減少、「結婚相手紹介サービス」が27件（同9.0%）で、前年同期に比べて3件の減少、「語学教室」が25件（同8.3%）で、前年同期に比べて2件の減少、「パソコン教室」が7件（同2.3%）で、前年同期に比べて4件の減少となっています。

相談内容としては、「解約関係」の相談が154件（構成比51.2%）と最も多く、次に「クーリング・オフ関係」の相談が56件（同18.6%）、「書面不交付・不備」の相談が21件（同7.0%）となっています。中でも相談が多いのは、中途解約した場合の精算方法についての相談となっています。

<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、解約に応じてくれない。

- ⑦ **業務提供誘引販売取引に関する相談**では、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%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の2.0%から1.8%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25件（構成比36.8%）と最も多く、次に「解約関係」の相談が15件（同22.1%）と続き、これらで全体の6割弱を占めています。具体的には、「インターネットでたくさんお金を稼げることができる、簡単に報酬が得られる、一生サポートする等という広告を見て情報商材等を購入してしまった」、「タレントのオーディションに合格したと言われて事務所に外向いたところ、レッスン契約を結ばされてしまった」等の相談が見られました。

商品別に見ると、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件となっています。

<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し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」と言われ外向いた。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、中身の無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ヵ月間行う。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。

- ⑧ **訪問購入に関する相談**では、相談件数は92件で、前年同期と比較すると5件の増加（5.7%）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、「クーリング・オフ関係」の相談が34件（構成比37.0%）と最も多く、次に「書面不交付・不備」の相談が10件（同10.9%）、「解約関係」の相談が5件（同5.4%）、「勧誘・強引」、「情報提供」の相談がそれぞれ4件（同4.3%）等となっています。具体的には、「事業者からクーリング・オフの通知を送ったところ転売していた」、「クーリング・オフしたいが事業者が返品に応じない」等の相談が見られました。

商品別に見ると、指輪、ネックレス等が25件、切手、古銭、貨幣等が12件となっています。

<相談内容>

- ・ 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キャンセル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」を買取ってもらった。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。

- ⑨ **先物取引に関する相談**では、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%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の0.5%から0.4%になりました。

相談内容としては、「解約関係」の相談のほか、「高齢の親の取引に関する事業者の対応に問題はないか」等の相談が見られました。

なお、15件の相談のうち、許可・登録業者に係る相談が10件（構成比66.7%）、無許可業者等に係る相談が3件（同20.0%）となっています。

<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。

- ⑩ **製品関係の相談**では、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%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の10.7%から8.7%になりました。

相談内容としては、「サービス対応」に関する相談が最も多く、次に「品質性能」、「表示」、「安全性」、「計量・価格」、「規格」の順となっています。

商品別に見ると、「電気製品」が112件と最も多く、次に「機械器具」が56件と続き、これらで相談の5割強を占めました。

以下、事項別に見ると次のとおりです。

「サービス対応」に関する相談は130件で、前年同期と比較すると91件の減少となりました。

商品別に見ると、「電気製品」が44件と最も多く、次に「役務」が24件、「機械器具」が19件と続き、これらで相談の6割半ばを占めました。「電気製品」では携帯電話機やエアコンに関するもの、「役務」ではオンラインゲームのアイテムに関するもの、「機械器具」ではパソコンに関する相談が多く、その相談内容は、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55件で、前年同期と比較すると13件の減少となりました。商品別に見ると、「電気製品」が25件と最も多く、次に「機械器具」、「住居」がそれぞれ

12件と続き、これらで相談の9割弱を占めました。「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」では乗用自動車に関するもの、「住居」では外壁素材、屋根材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。

「表示」に関する相談は53件で、前年同期と比較すると16件の増加となりました。

商品別に見ると、「電気製品」が16件と最も多く、次に「繊維製品」が10件、「機械器具」が8件と続き、これらで相談の6割半ばを占めました。「電気製品」ではACアダプター、充電器の電源・配線機具類等に関するもの、「繊維製品」では男性用衣類、女性用衣類等に関するもの、「機械器具」ではヘルメット、LED照明等に関するもので、その相談内容は、安全の表示マークや品質表示等に関するものでした。

「安全」に関する相談は44件で、前年同期と比較すると5件の増加となりました。

商品別に見ると、「電気製品」が22件と最も多く、次に「機械器具」が11件と続き、これらで相談の7割半ばを占めました。その相談内容は、携帯電話機、パソコン、充電器の使用時の破裂、発熱、膨張等に関するものでした。

「計量・価格」に関する相談は26件で、前年同期と比較すると3件の増加となりました。

商品別に見ると、電力、ガス等の「エネルギー」が17件と相談が6割半ばを占め、その相談内容は、電気やガスの料金等に関するものでした。

「規格」に関する相談は12件で、前年同期と比較すると3件の増加となりました。

商品別に見ると、「電気製品」が4件、「機械器具」及び「住居」がそれぞれ2件とこれらで相談の6割半ばを占め、その相談内容は、エアコンの専用回路設置や衣類の規格等に関するものでした。

<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。

⑪ **個人情報に関する相談**では、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%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の2.5%から1.2%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応じたくない」、「個人情報を漏洩された」等の相談が見られました。

<相談事例>

- 先日、ある商品を購入しようと検討していた際、この事業者に個人情報の取扱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。

⑫ **契約その他に関する相談**では、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%)となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の6.4%から5.7%になりました。

相談内容としては、「解約関係」の相談が51件で24.3%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・返金に関する内容、身に覚えのない健康食品等が送付されたといった内容が見られました。

商品別に見ると、食料品に関する内容が18件、運輸通信サービスに関する内容が15件等となりました。

<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。

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せん。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おりません。

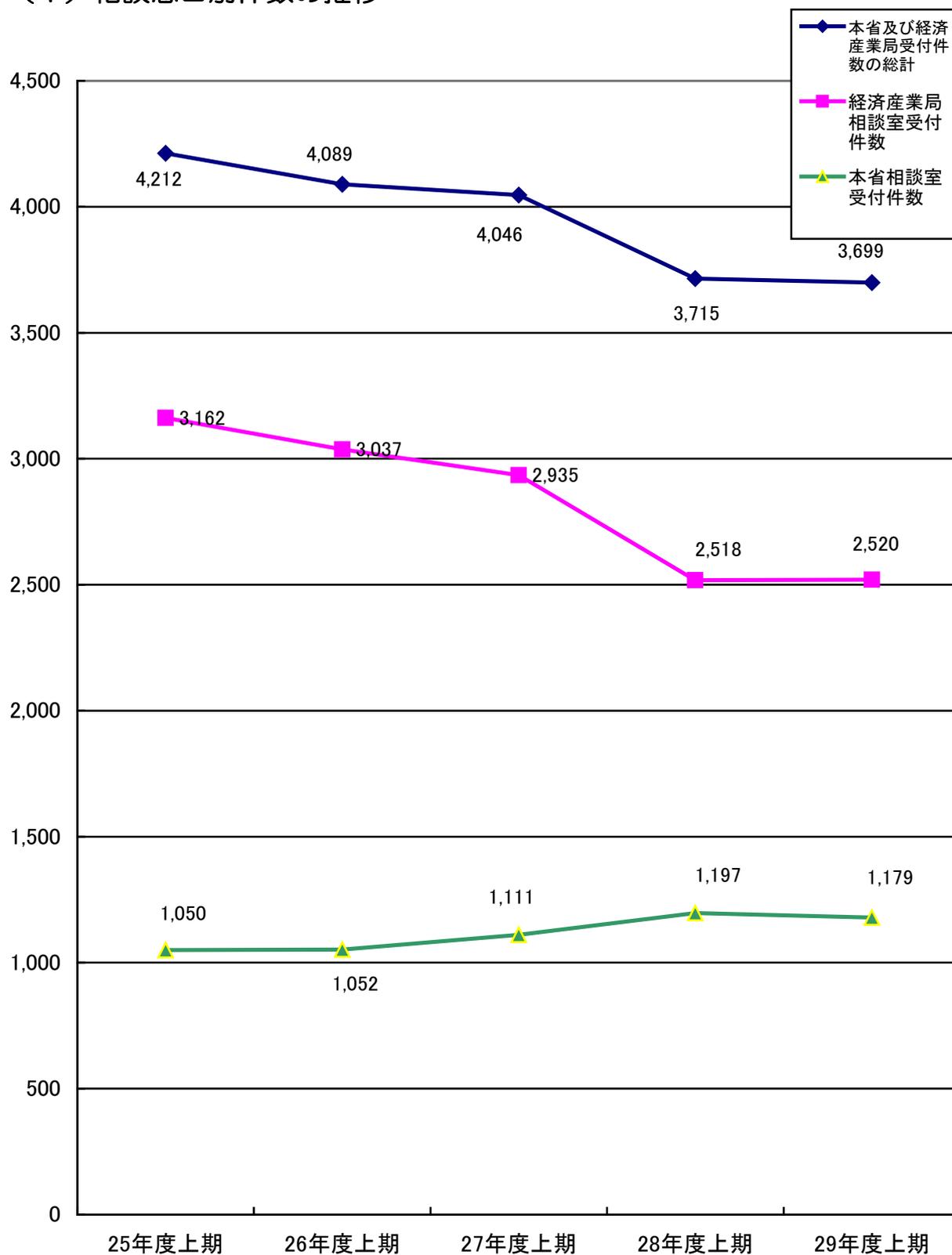
○本件に関する問合せ先

経済産業省商務・サービスグループ
消費者相談室 高岡、須藤

(03-3501-4657)

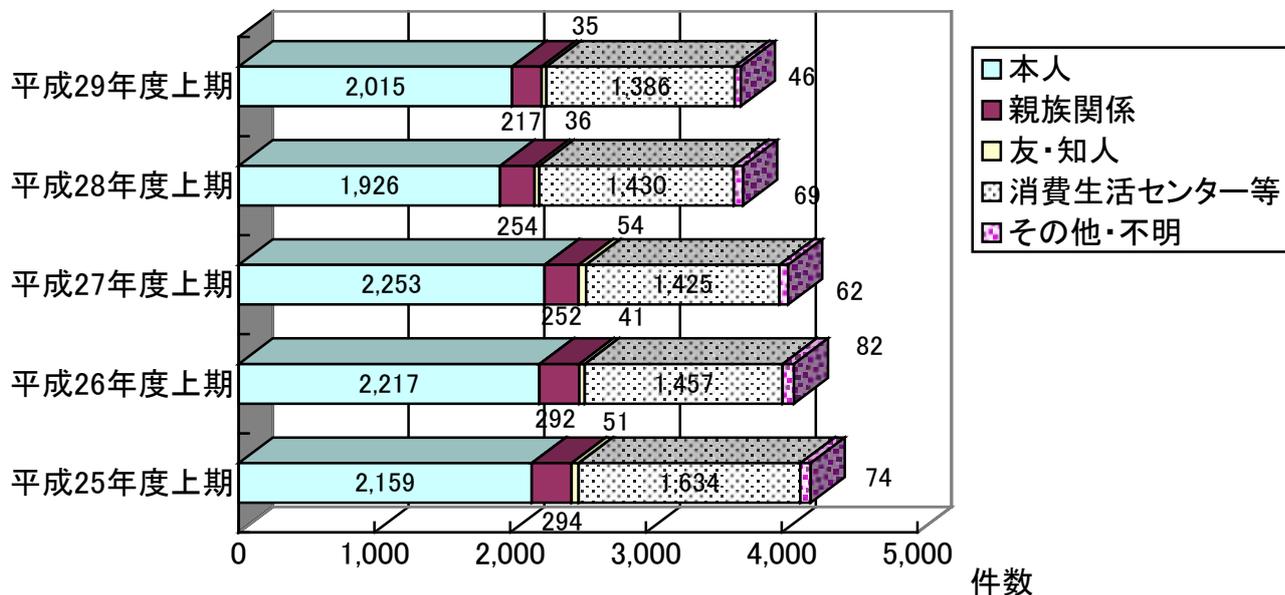
1. 消費者相談件数（全体）

（1）相談窓口別件数の推移

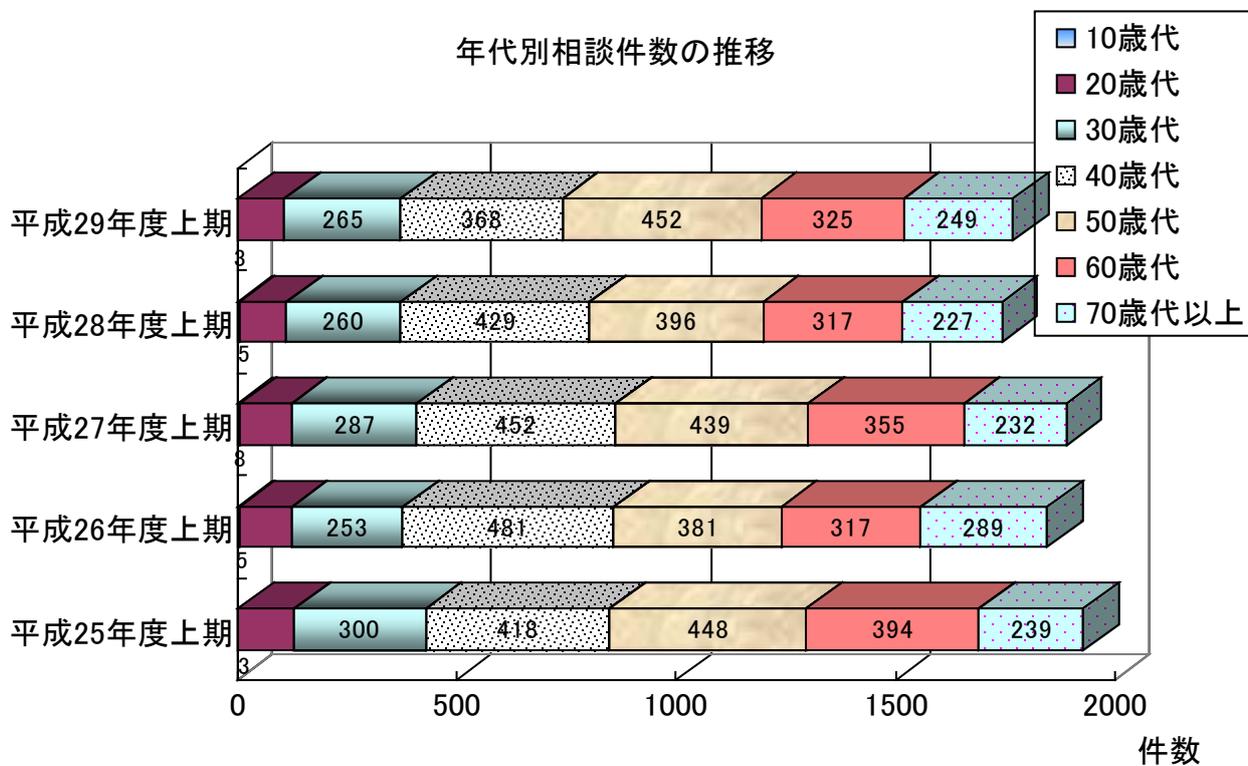


(2) 属性別件数

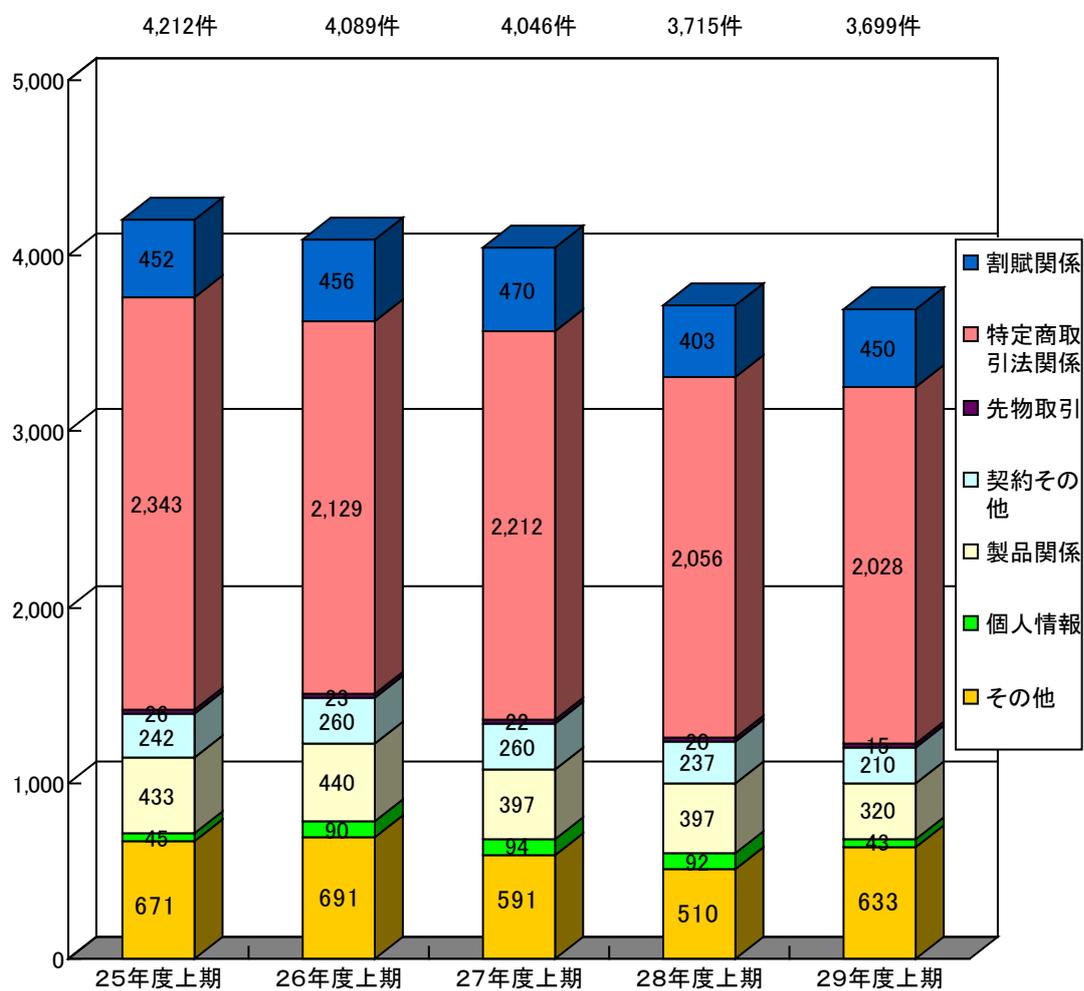
続柄別相談件数の推移



年代別相談件数の推移

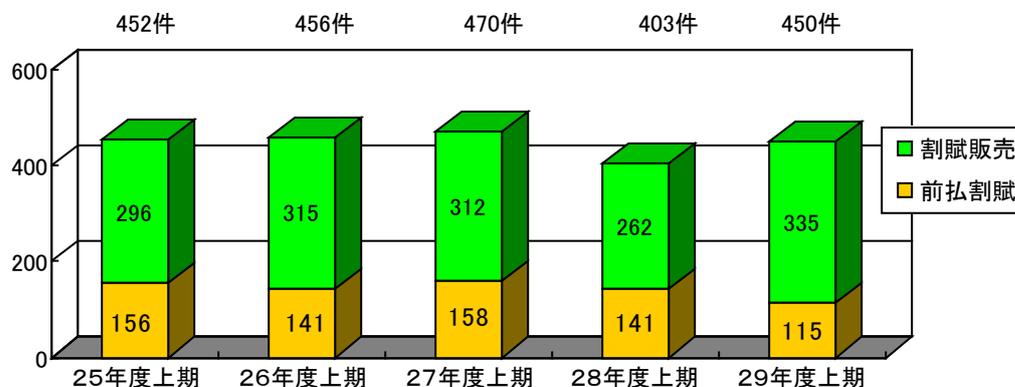


(3) 事項別件数の推移

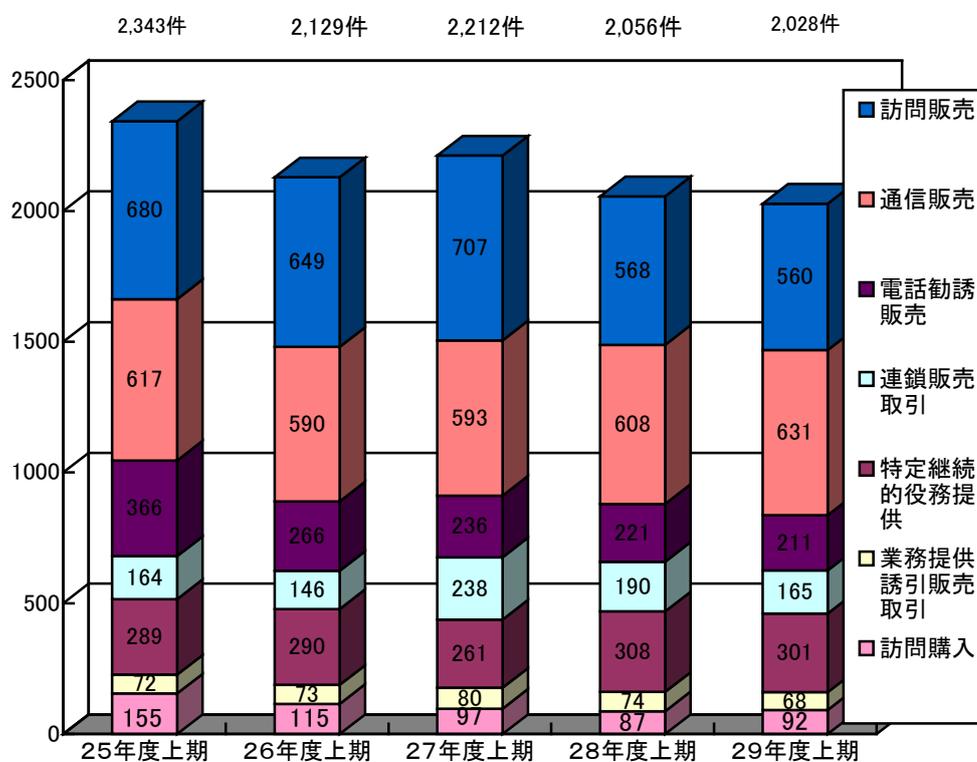


2. 消費者相談件数（事項別）

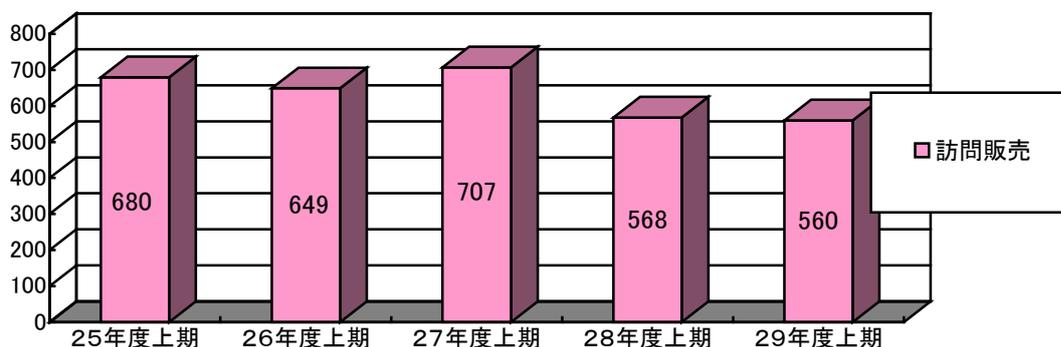
（1）「割賦関係」の相談件数の推移



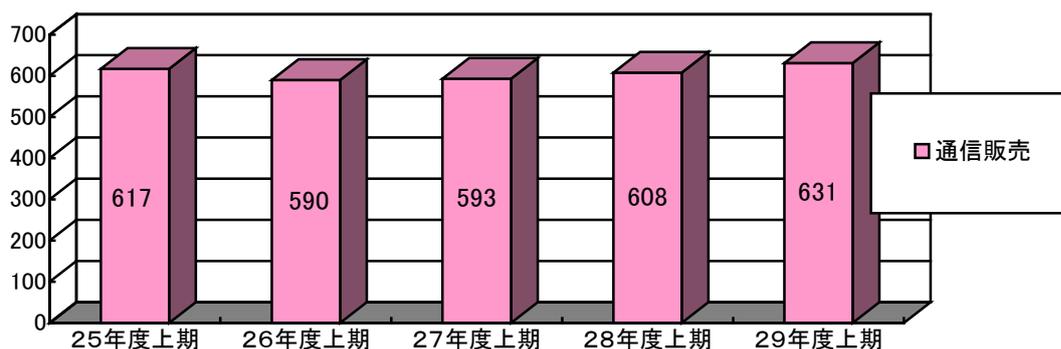
（2）「特定商取引法関係」の相談件数の推移（類型別）



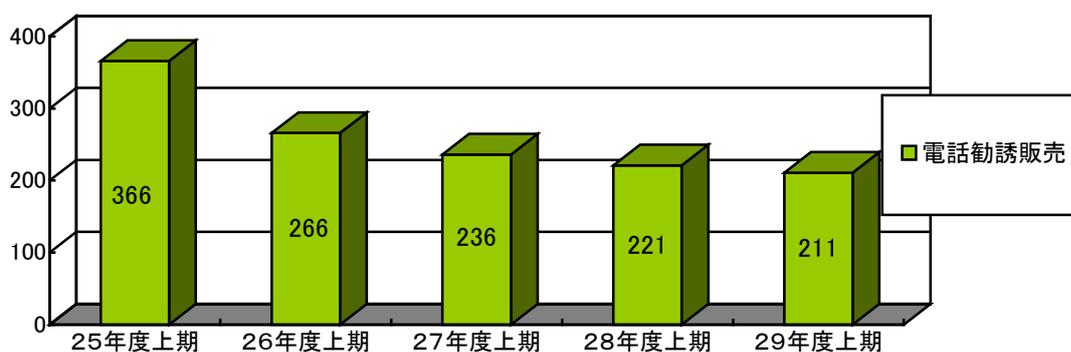
① 「訪問販売」の相談件数の推移



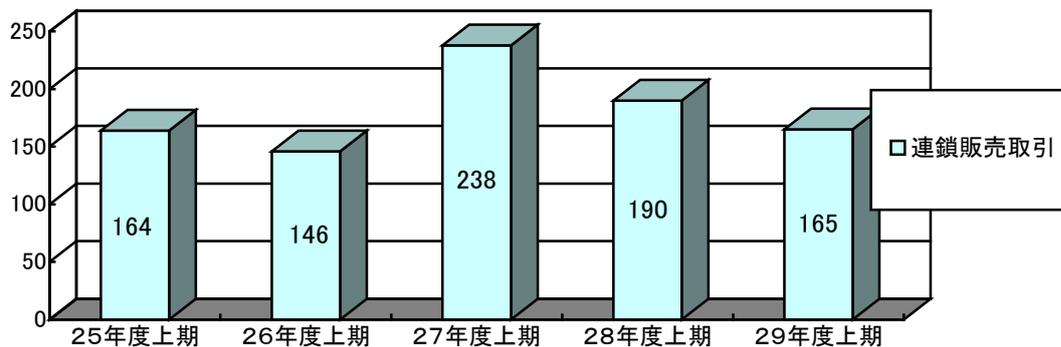
② 「通信販売」の相談件数の推移



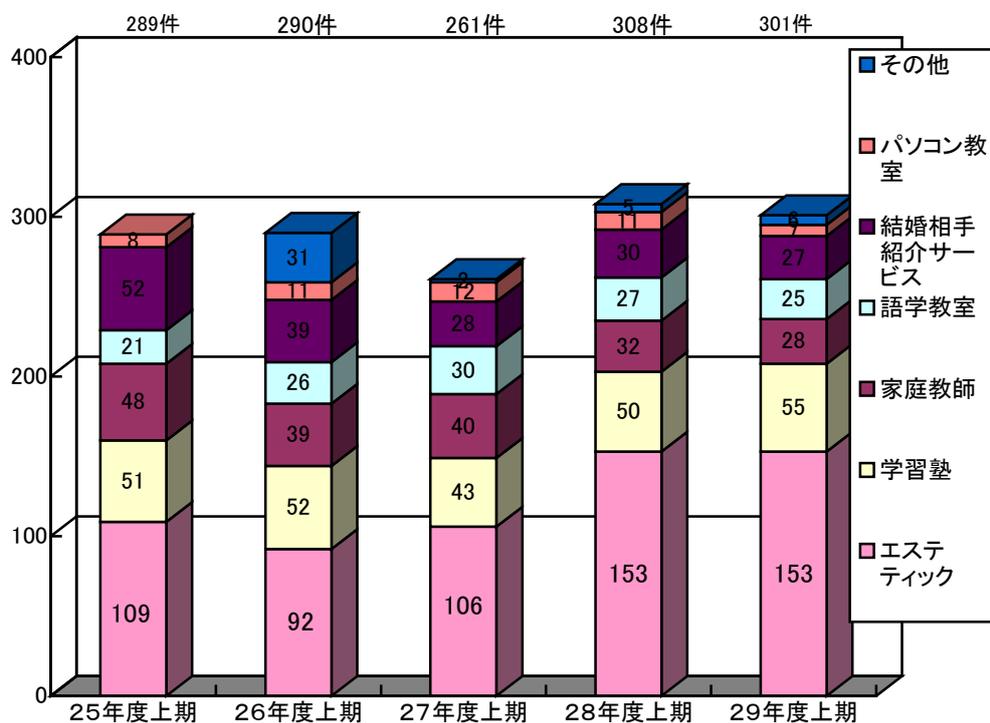
③ 「電話勧誘販売」の相談件数の推移



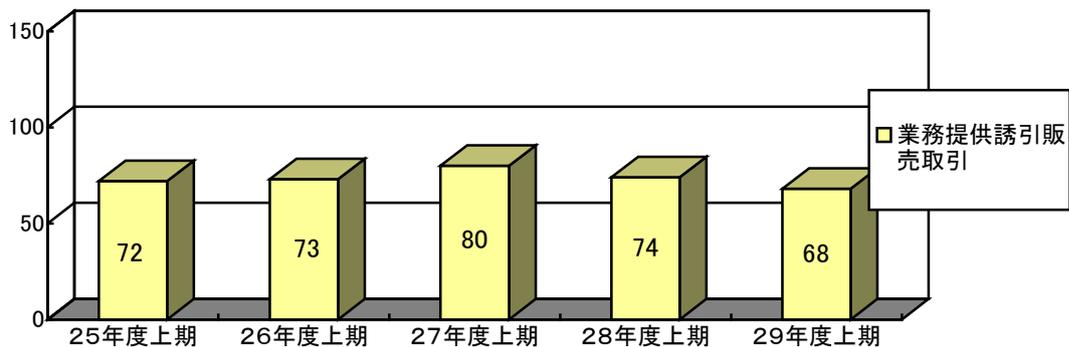
④「連鎖販売取引」の相談件数の推移



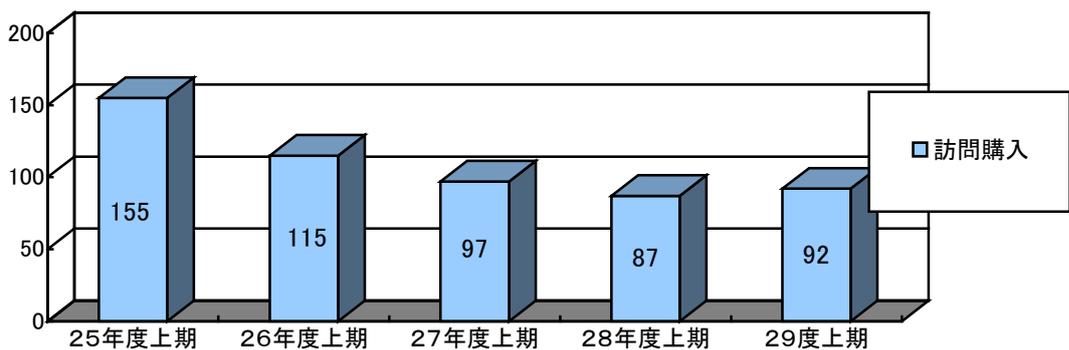
⑤「特定継続的役務提供」の相談件数の推移



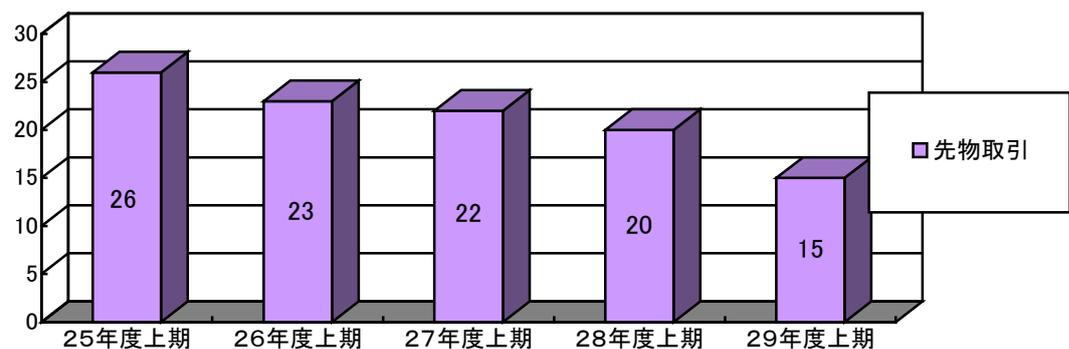
⑥ 「業務提供誘引販売取引」の相談件数の推移



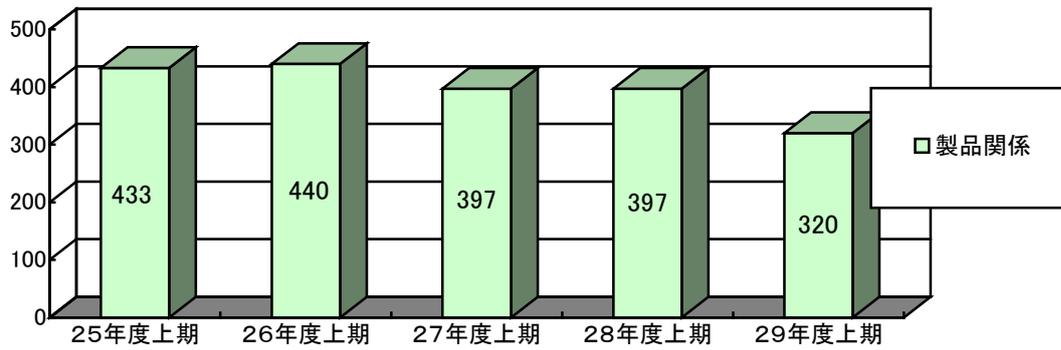
⑦ 「訪問購入」の相談件数の推移



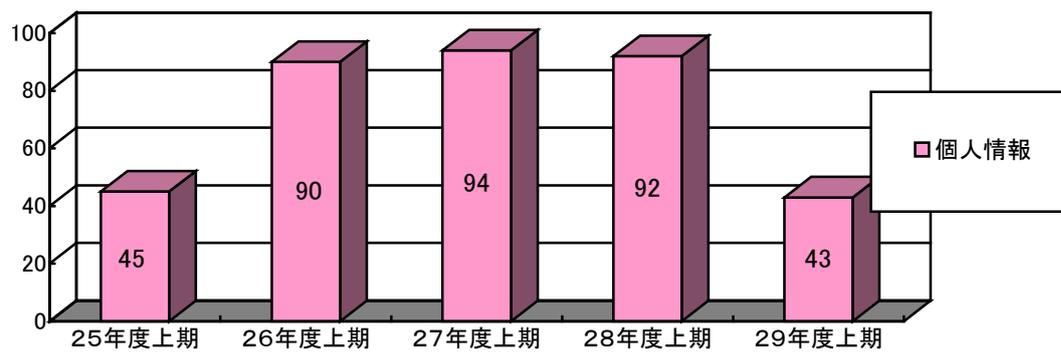
⑧ 「先物取引」の相談件数の推移



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

