

平成30年度消費者相談の概況（概要）

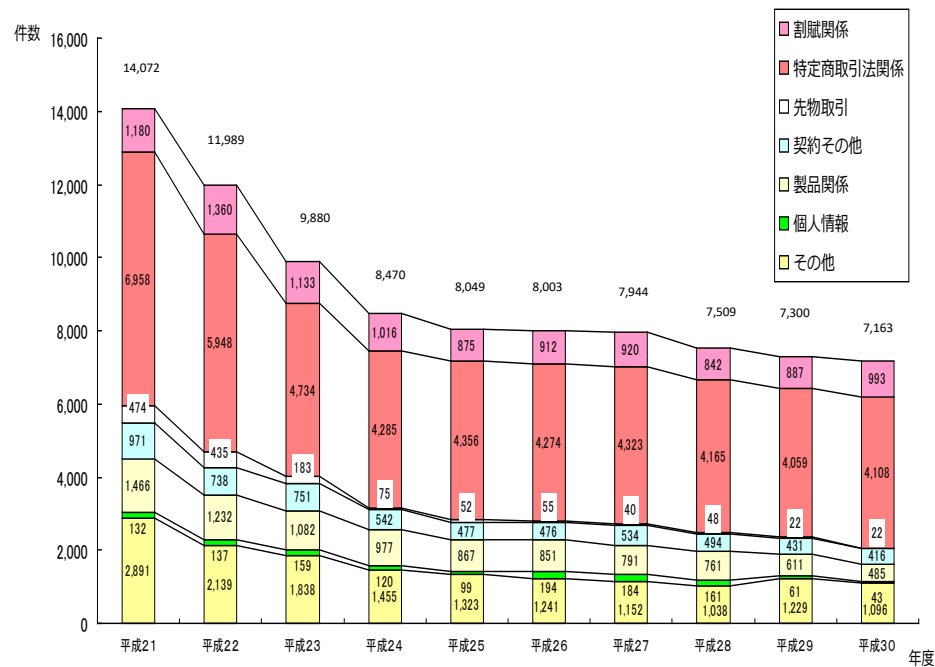
令和元年7月

経済産業省

消費者相談室

1. 消費者相談の動向

- 平成30年度の相談件数は、7,163件（前年度比▲1.9%）で11年連続減少。
- 特定商取引法関係の相談が4,108件で全体の5割半ば（構成比57.4%）を占めた。次いで、割賦関係が993件（同13.9%）、製品関係が485件（同6.8%）の順。
- 特定商取引法のうち、訪問販売の相談が1,182件と最多。次いで、前年度最も多かった通信販売の相談は1,136件。一方、電話勧誘販売の相談が557件と前年度に比べ116件増加（前年度比26.3%増）。
- 割賦関係のうち、割賦販売（クレジット契約）の相談が720件と前年度に比べ80件増加（前年度比12.5%増）。
- 受付先別では、本省が2,284件（前年度比▲0.8%）、経済産業局が4,879件（同▲2.4%）。
- 相談者の属性別では、本人が3,476件（構成比48.5%）、消費生活センター等が3,024件（同42.2%）。
- 年代別では、50歳代が747件（構成比24.8%）、40歳代が638件（同21.2%）、60歳代が615件（同20.4%）、70歳代以上が453件（同15.0%） 30歳代が411件（同13.6%）と続いている。



<事項別相談件数>					
事 項	平成30年度		平成29年度		対前年度比 (%)
	件数	構成比	件数	構成比	
割賦関係	993	13.9%	887	12.2%	12.0
割 賦 販 売	720	10.1%	640	8.8%	12.5
前 払 割 賦	273	3.8%	247	3.4%	10.5
特定商取引法関係	4,108	57.4%	4,059	55.6%	1.2
訪 問 販 売	1,182	16.5%	1,124	15.4%	5.2
通 信 販 売	1,136	15.9%	1,213	16.6%	▲ 6.3
電 話 勧 誘 販 売	557	7.8%	441	5.4%	26.3
連 鎖 販 売 取 引	363	5.1%	402	5.5%	▲ 9.7
特 定 継 続 的 役 務 提 供	615	8.6%	560	7.7%	9.8
業 務 提 供 誘 引 販 売 取 引	116	1.6%	137	1.9%	▲ 15.3
訪 問 購 入	139	1.9%	182	2.5%	▲ 23.6
先物取引	22	0.3%	22	0.3%	0.0
契約その他	416	5.8%	431	5.9%	▲ 3.5
製品関係	485	6.8%	611	8.4%	▲ 20.6
品 質 性 能	76	1.1%	107	1.5%	▲ 29.0
安 全 性	100	1.4%	93	1.3%	7.5
サ ー ビ ス	191	2.7%	257	3.5%	▲ 25.7
表 示	67	0.9%	87	1.1%	▲ 23.0
規 格	6	0.1%	21	0.3%	▲ 71.4
計 量 価 格	45	0.6%	46	0.6%	▲ 2.2
個人情報	43	0.6%	61	0.8%	▲ 29.5
その他	1,096	15.3%	1,229	16.8%	▲ 10.8
合 計	7,163	100.0%	7,300	100.0%	▲ 1.9

2. 消費者相談の特徴

【改正割賦販売法に関する相談増】

全体の相談件数が減少傾向にある中で、「**割賦関係**」の相談が、前年度から106件増加し、平成25年度以降、最も多い993件。このうち、改正割賦販売法に関する相談は138件（前年度比91.7%増）。

〔具体的事例〕

- ・解約したいが事業者（**加盟店**）と連絡がとれない。決済代行業者は**加盟店**を指導できないのか。
- ・クレジットカードの不正利用にあった。決済時の本人確認を徹底してほしい。

【訪問販売が最も相談の多い取引形態に多い「**住宅リフォーム**」トラブル】

「訪問販売」は、1,182件で平成30年度最も相談の多い取引形態となった。中でも、**住宅リフォーム**に関する相談は、310件（前年度比24.0%増）。

〔具体的事例〕

- ・事業者が突然自宅に訪れ、屋根に上り、瓦の応急措置が必要だと言われ、その場で契約をしてしまった。

【**情報商材**に関する相談が5割増 –「簡単に稼げる」という投資や副業の儲け話等–】

「**仮想通貨で高収入**」などの**情報商材**に関する相談が、前年度から160件増加し、483件となった（前年度比49.5%増）。このうち、「電話勧誘販売」が185件（同83.2%増）、「通信販売」が93件（同13.4%増）、「訪問販売」が59件（同63.9%増）と増加しており、これらで7割弱。

【行政処分後に急増した相談事例】

平成30年12月に行政処分を受けた通信機器の連鎖販売業者に関する相談が83件寄せられた。特に、行政処分後の相談が急増。

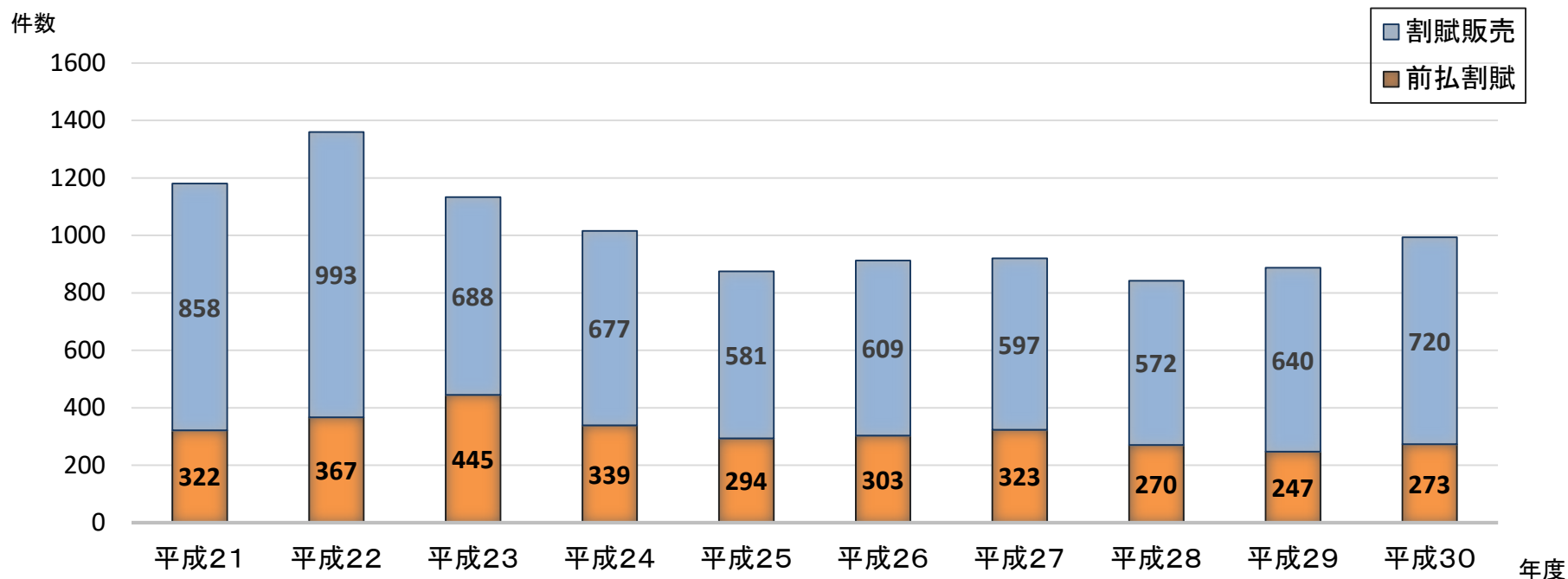
〔具体的事例〕

- ・行政処分を受けたにも関わらず、全国説明会を開催しているが、問題ないのか。

3. 取引類型ごとの動向

(1) 割賦販売法（全体）

- 平成30年度の相談件数は993件で、前年度（887件）と比較すると106件の増加（前年度比12.0%増）。全相談件数に占める割合は、前年度の12.2%から13.9%に拡大。
- クレジット契約に関する「割賦販売」が720件、冠婚葬祭互助会等の「前払割賦」が273件。
- 「解約関係」に関する相談が278件となり、相談内容の3割弱を占めた。

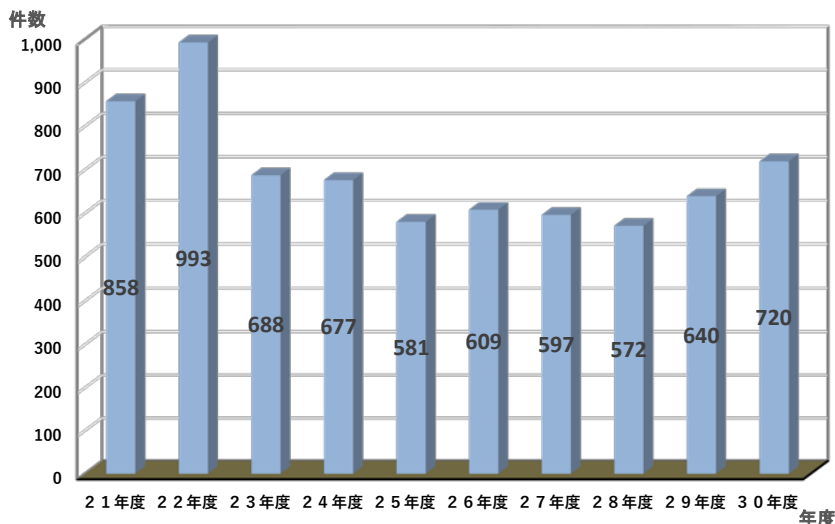


3. 取引類型ごとの動向

(1) 割賦販売法

① 割賦販売（クレジット契約）

- 平成30年度の相談件数は720件で、前年度(640件)と比較すると80件の増加（前年度比12.5%増）。全相談件数に占める割合は、前年度の8.8%から10.1%に拡大。
- 相談内容としては、解約関係が71件（構成比9.9%）でトップ。続いて、不正利用・身に覚えのない請求に関する内容が70件（同9.7%）、与信拒否や支払見込額調査に関する内容、クレジット債務に係る手数料や一括返済等に関する内容が63件ずつ（同8.8%）等。
- 商品別では、投資、副業や情報商材の購入等を含む「情報処理・提供」が58件（構成比8.1%）でトップ。続いて、「乗用自動車」が38件（同5.3%）等。
- 支払方法別では、一括払いが187件（構成比26.0%）で最も多く、前年度の159件から増加。リボ払いは100件（同13.9%）で、前年度の71件から増加。



【相談事例】 翌月一括払いで支払っていたつもりだったが、リボ払いだった

買物の決済手段としてクレジットカードを利用している。支払い方法は、翌月一括払いで、手数料はかからないと思っていた。また、利用明細は紙で届くのではなくWEBだったため、よく確認していなかったが、後になって手数料が含まれていることに気がついた。翌月一括払いではなく、リボ払いになっていたようだ。

<ここに注意>

割賦販売取引では、クレジット会社は利用者に対し、クレジットカード発行時に、支払期間・支払回数、手数料率等を記載した書面を交付し、取引条件を表示することを義務づけています。クレジット会社から渡される利用規約や契約書面等を確認し、手数料率等の契約内容を確認することが重要です。

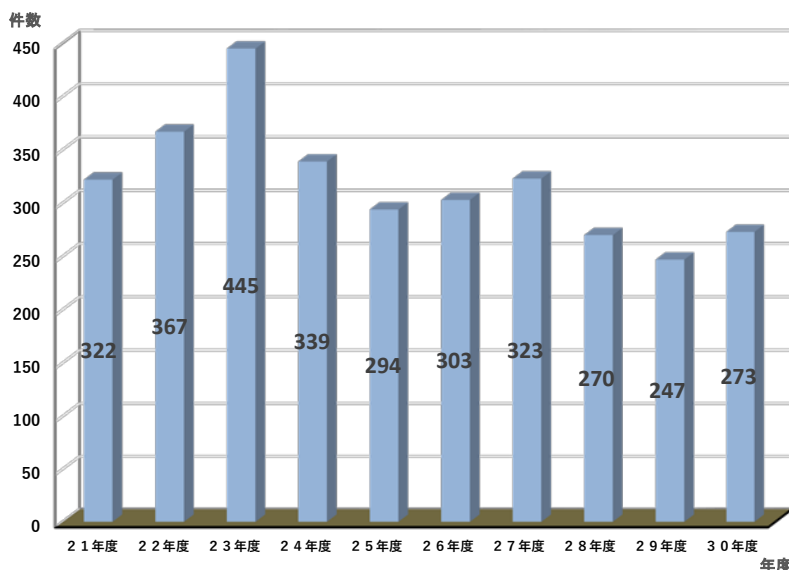
また、クレジットカードを利用して商品等を購入したときも、クレジット会社は利用者に対し、一定の事項を記載した書面を交付し、契約内容を明らかにしなければなりません。

3. 取引類型ごとの動向

(1) 割賦販売法

②前払割賦（冠婚葬祭互助会等）

- 平成30年度の相談件数は273件で、前年度と比較すると26件の増加（前年度比10.5%増）。全相談件数に占める割合は前年度の3.4%から3.8%に微増。
- 相談内容としては、解約関係に係る相談が207件（構成比75.8%）。特に、解約手数料に関する相談が多い（同44.0%）。
- 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93.4%）。



【相談事例】解約手続きに不当な条件をつけられ、解約返戻金をすぐに支払ってもらえない

互助会業者の勧誘員が、80代の母親を定期的に訪問し度々勧誘した。母は頼まれると嫌とは言えない性格で、互助会の契約をさせられた。

しかし、急にお金が必要になったため、母が勧誘員に解約を申し出たところ、「理由がないと解約できない。解約すると葬儀等で50万円程度損をする」等と言われ、解約しないよう説得された。勧誘員に言っても手続きが進まないので、息子である私が直接、事業者の営業所に連絡し解約を申し出たが、「本人が来所しないと解約できない」と断られた。そこで本部の相談窓口へ電話し「契約者の母は足が悪いので出歩けない」ことなどを話して、何とか郵送で解約できることになった。しかし、返金について「解約は毎月5日に締めている。振り込みは翌月の末日になる」と言われた。「至急お金が必要だ」と言っても「法律に従っている」と言われ、すぐに支払ってもらえない。何とかできないか。

<ここに注意>

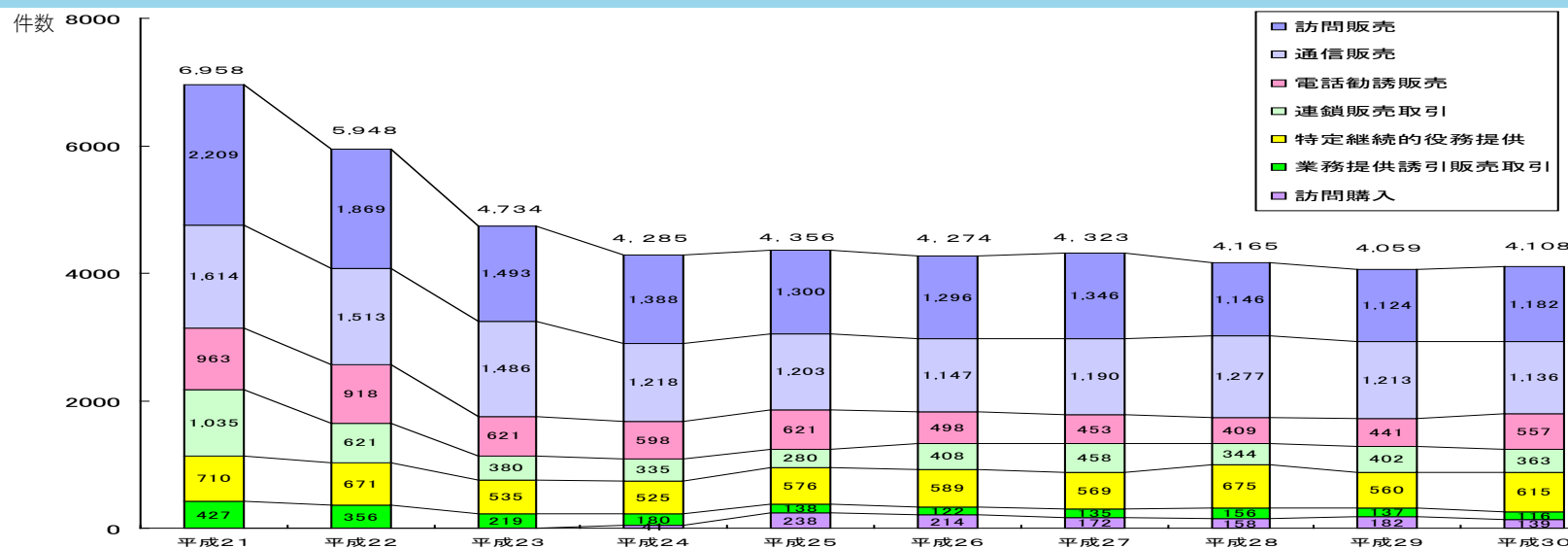
割賦販売法では、約款において、契約の解除に伴う損害賠償等の額に関して購入者等の申出により契約を解除する場合、解約の手續による申出があった日から45日以内の一定の期間内に、購入者がすでに支払った金額から契約の締結及び履行のために通常要する費用の額を控除した額の金銭を払い戻す旨が定められていること、かつ、その額が購入者等が容易に計算することができる方法等により明確に表示されていることとしています。

しかし、解約手数料の金額等に関しては、同法には定めはないため、解約手数料の考え方や解約手續については、契約約款を確認することが必要です。

3. 取引類型ごとの動向

(2) 特定商取引法（全体）

- 平成30年度の相談件数は4,108件で、前年度(4,059件)と比較すると49件の増加（前年度比1.2%増）。全相談件数に占める割合も、前年度の55.6 %から57.4%に微増。
- 取引類型毎では、「訪問販売」及び「通信販売」がそれぞれ3割弱を占め、両取引で6割弱を占めた。「訪問販売」の相談が、平成28年度及び平成29年度において最も相談の多い取引形態となった「通信販売」の相談件数を上回り、最も相談の多い取引形態となった。
- 相談内容としては、「解約関係」の相談が1,182件（構成比29.0%）と最も多く、次に「クーリング・オフ関係」の相談が1,109件（同27.0%）と続き、これらで全体の過半数を占めた。
- また、「訪問購入」についての相談が、前年度の182件から139件に減少（前年度比▲23.6%）。一方で、「電話勧誘販売」についての相談件数は441件から557件に増加（同26.3%増）。

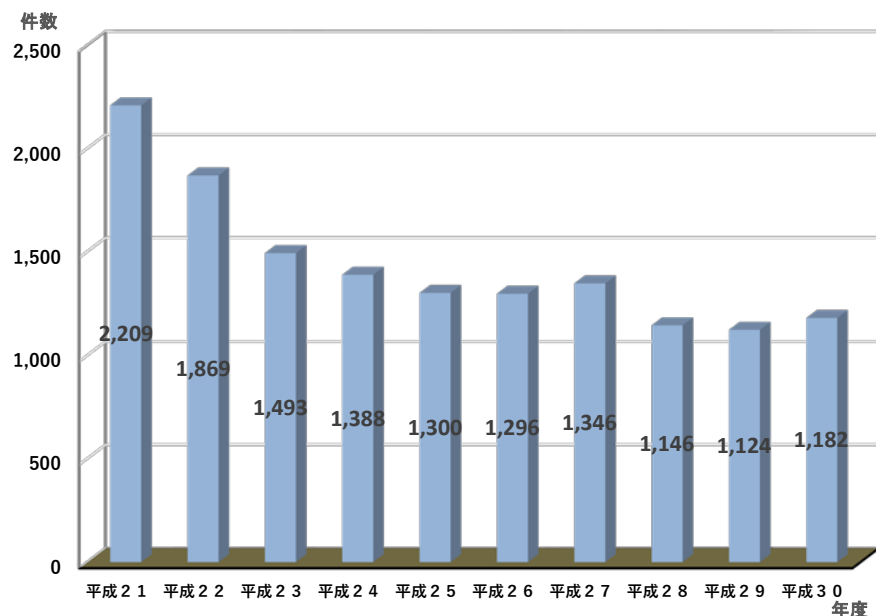


3. 取引類型ごとの動向

(2) 特定商取引法

① 訪問販売

- 平成30年度の相談件数は1,182件で、前年度(1,124件)と比較すると58件の増（前年度比5.2%増）。全相談件数に占める割合は前年度の15.4%から16.5%に微増。最も相談件数の多い取引形態。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が547件（構成比46.3%）と最も多く、次に「書面不交付・不備」が174件（同14.7%）と続き、これらで全体の6割を占めた。
- 商品別では、住宅リフォーム等の「工事、加工」が198件、トイレ修理等の「修理・修繕、調整」が112件、装飾品等の「文化用品」が107件、情報提供等の「一般役務」が87件、「電気製品」が63件、「機械器具」が62件と多岐。



【相談事例】行政処分された事業者が名称を変え、値引きするからと事務所へ出向かせ契約させた

「過去、工事をされた会員を対象に、リフォーム契約を値引きする」と言って事業者が自宅を訪ねてきた。見積りをした後、「事務所に来所して契約すれば、外壁の塗装工事を値引きする」と言われた。値引率が高かったので承諾し、事業者の事務所に出向いた。その際受け取った契約書にクーリング・オフの記載はなかった。契約した後に、行政処分を受けた事業者であることを知った。信用できないので解約したい。また、このような契約は訪問販売には該当しないのか尋ねたい。

<ここに注意>

営業所等以外の場所において契約の申込みを受け、若しくは契約を締結して行う商品等の販売や役務の提供は、特定商取引法の「訪問販売」に該当します。上記の相談事例において、自宅を勧誘を受け、自宅で契約を締結したのであれば、「訪問販売」に該当すると考えられます。また、営業所等で行われた契約であっても、「訪問販売」に該当する場合があります。いわゆるキャッチセールスやアポイントメントセールスがそれに当たります。

「訪問販売」に該当する場合には、法定要件を満たした契約書面を受領した日から起算して8日間は書面により申込みの撤回や契約の解除（クーリング・オフ）を行うことができます。

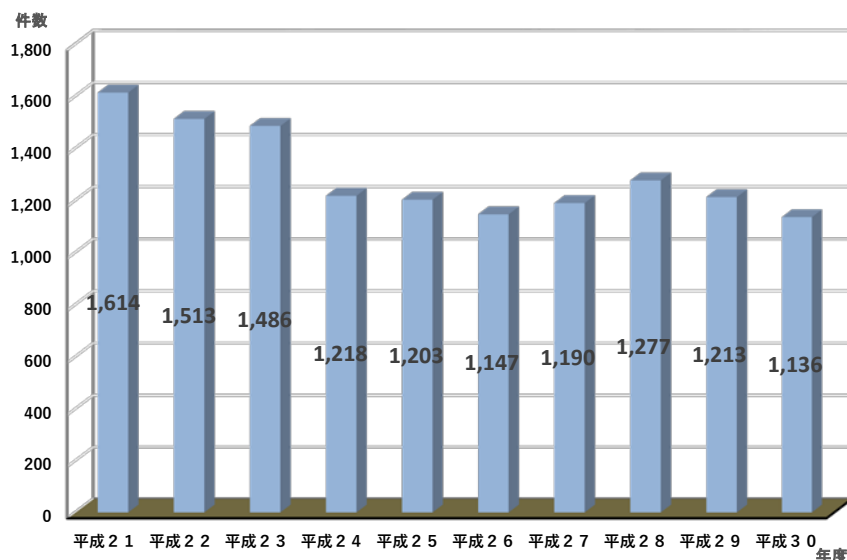
また、法定書面が交付されていない場合には、クーリング・オフをする権利が留保されていることになります。上記の事例のように、クーリング・オフの記載がない等重要な事項が記載されていない契約書面を受領した場合は、改めて法定要件を満たす書面を受領した日から起算して8日間は書面によりクーリング・オフができることになります。

3. 取引類型ごとの動向

(2) 特定商取引法

②通信販売

- 平成30年度の相談件数は1,136件で、前年度(1,213件)と比較すると77件の減少（前年度比▲6.3%）。全相談件数に占める割合は前年度の16.6%から15.9%に縮小。訪問販売に次ぎ相談件数の多い取引形態。
- インターネットを利用した通信販売の相談が約8割。
- 相談内容では、「解約関係」が503件（構成比44.3%）と最も多く、次に「広告表示」が220件（同19.4%）と続き、これらで全体の約6割を占めた。
- 商品別では、健康食品を含む「食料品」が165件、オンラインゲーム等の「その他の役務」が138件、情報商材等の「情報処理、提供」が93件、「頭髮・皮膚用化粧品」が78件、ESTA（米国への電子渡航認証）申請代行業等の「預託、利殖、代行」が64件と多岐。



【相談事例】高校生の娘がSNSでお試しの化粧品を購入したところ、定期購入だった

高校生の娘が、SNSの広告から、まつげ用美容液をお試し価格で購入した。それ以来、2週間ごとに商品が送られてくるようになり、初めて定期購入であったことに気がついた。小遣いの範囲で支払えるものではないし、定期購入であるとの認識もなかったため、契約を解約したい。

<ここに注意>

改正特定商取引法（平成29年12月1日施行）では、いわゆる定期購入契約（商品の売買契約を2回以上継続して締結する必要があるとき）に関しては、販売業者等に通信販売の広告やインターネット通販における申込み・確認画面上に、定期購入契約である旨及び金額（支払代金の総額等）、契約期間その他の販売条件を表示する義務を追加しています。注文の前に通信販売広告をよく読み、記載内容をよく確認しておくことが大切です。

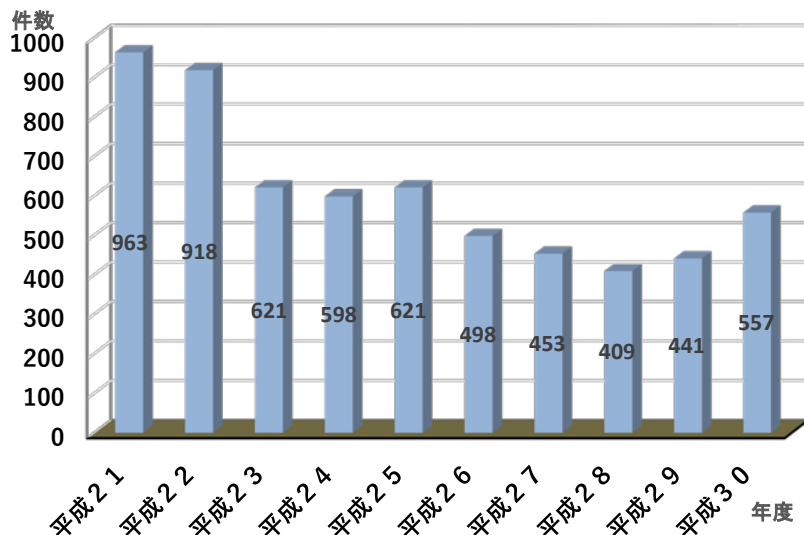
この販売条件の中には返品特約も含まれています。返品特約が記載されている場合は、その条件（特約）が有効となり、当該返品特約に従うこととなります。記載されていない場合は、商品を受け取った日から起算して8日間は契約の申込みの撤回や契約の解除を行うことができます。

3. 取引類型ごとの動向

(2) 特定商取引法

③ 電話勧誘販売

- 平成30年度の相談件数は557件で、前年度(441件)と比較すると116件の増（前年度比26.3%増）。全相談件数に占める割合は前年度の5.4%から7.8%に増加。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が233件（構成比41.8%）と最も多く、次に「解約関係」が83件（同14.9%）と続き、これらで全体の過半数を占めた。行政処分された事業者に関する相談が多く見られた。
- 商品別では、情報商材等の「情報処理・提供」が179件（構成比32.1%）と最も多く、次に健康食品を含む「食料品」が104件（同18.7%）等。



【相談事例】電話予約フォームから依頼してかかってきた電話で、勧誘を受け、契約をしたが、電話勧誘に当たるか

インターネットで「FX自動収益システム」の広告を見て、パンフレットを取り寄せた。その内容にわからないところがあったため、単に問い合わせをしようと思い、インターネットの専用フォームから、電話予約を行った。

翌日、予約の時間に事業者から電話があり、その中で事業者から勧められて、「FX自動収益システム」をダウンロードする契約を結んでしまった。価格は30万円で、クレジットカードで6回分割で支払うことになった。この電話から3日後に、契約書面を受領した。

契約書面には、クーリング・オフの記載があったので、思い直して、電話から7日後に、クーリング・オフの書面を発出したところ、事業者は、「電話勧誘販売ではないため、クーリング・オフには応じられない」と主張している。本件は、電話勧誘販売に当たるのではないか。

<ここに注意>

特定商取引法では、販売業者等が電話をかけ又は事業者の巧みな働きかけにより消費者が電話をかけさせられ、その電話において契約の締結について勧誘を受けたことにより、契約を締結して行う商品の販売等を「電話勧誘販売」として定義しています。

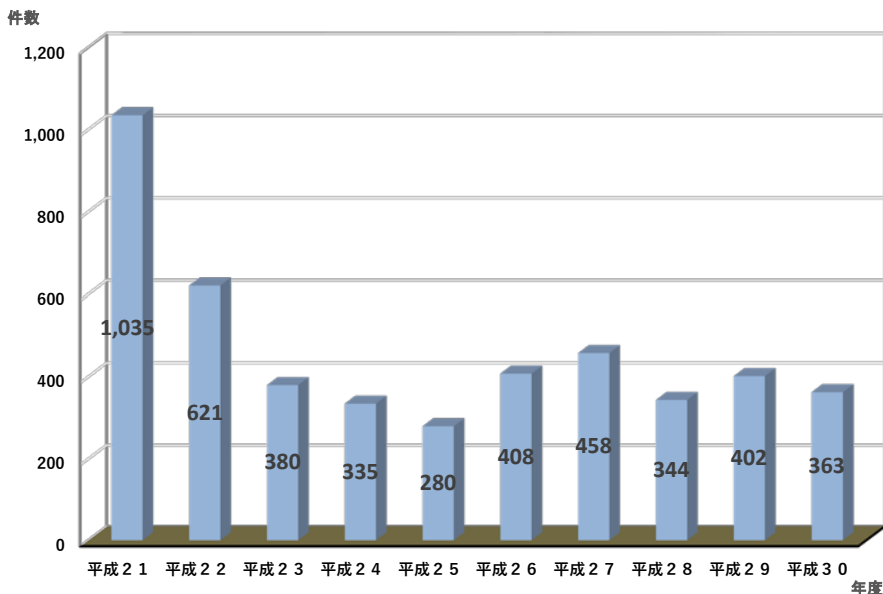
ただし、消費者が販売業者等に対して契約締結のために電話をかけるよう「請求」したことに応じて、電話をかけて電話勧誘販売を行う場合は、書面の交付やクーリング・オフ等の一部の規定が適用されないこととされていますが、ここで適用除外となるのはあくまでも、「契約の申込み又は契約の締結をするために」事業者に電話をかけることを請求した場合であり、本事例のように、消費者が単に商品等の問い合わせを目的として事業者からの電話を請求した場合については、書面の交付やクーリング・オフ等の規定は適用されると解されています。

3. 取引類型ごとの動向

(2) 特定商取引法

④連鎖販売取引

- 平成30年度の相談件数は363件で、前年度(402件)と比較すると39件の減少（前年度比▲9.7%）。全相談件数に占める割合は前年度の5.5%から5.1%に縮小。
- 相談件数は減少しているものの、行政処分された特定の連鎖販売取引販売業者に関する相談が多く見られた。
- 相談内容としては、「解約関係」が89件（構成比24.5%）、「クーリング・オフ関係」が58件（同16.0%）、「業者の信頼性」が49件（同13.5%）、「情報提供」が41件（同11.3%）の順。
- 商品別では、「通信装置・機器・付属品」に関する相談が72件、仮想通貨に関する相談が47件等。



【相談事例】行政処分を受けた連鎖販売業者が説明会を開催している

友人の紹介で連鎖販売業者と600万円超の契約をした。3か月間は配当を受け取った。
この事業者は、行政処分を受けたにも関わらず、某市で全国説明会を開催した。出席した友人の話では、役員が「これまで通り営業していくので心配する必要はない。」と言ったようだ。友人も「事業者名を変えた契約書を作って継続していくので大丈夫。」と言っている。別の市でも説明会を開催することになっている。行政処分を受けているにも関わらず説明会を開催している。問題ないのか。

<ここに注意>

特定商取引法では、連鎖販売取引を行うときには、勧誘に先立って、消費者に対し、勧誘を行う者の氏名（名称）や商品の種類、特定負担を伴う契約について勧誘をする目的である旨を告げなければなりません。

また、連鎖販売取引に該当する場合には、法定要件を満たした契約書面を受領した日又は再販売をする商品の引渡しを受けた日のどちらか遅い日から起算し20日間は書面により契約の解除（クーリング・オフ）を行うことができます。また、法定書面が交付されていない場合は、クーリング・オフをする権利が留保されていることになります。

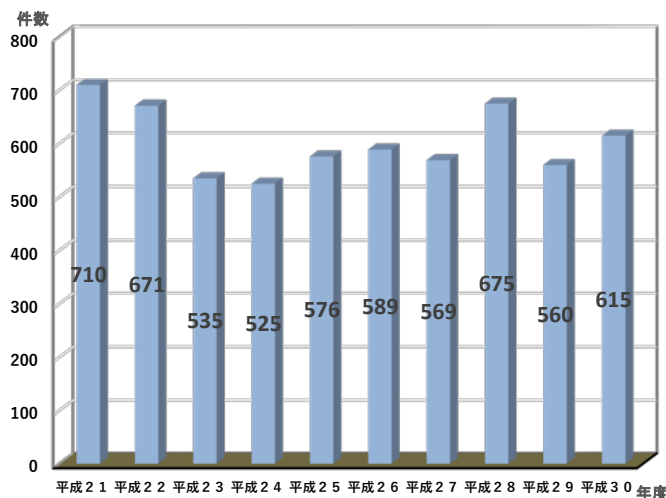
なお、勧誘に関して不実のことを告げられたり、故意に事実を告げない行為が行われ、その結果、誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は、クーリング・オフ期間経過後であっても、取り消すことができます。

3. 取引類型ごとの動向

(2) 特定商取引法

⑤ 特定継続的役務提供

- 平成30年度の相談件数は615件で、前年度（560件）と比較すると55件の増加（前年度比9.8%増）。全相談件数に占める割合は前年度の7.7%から8.6%に拡大。
- 主な増加要因は、美容医療に関する相談が77件と前年度（10件）と比較すると67件増加（前年度比670.0%増）したこと等に起因。
- 相談内容としては、「解約関係」が299件（構成比48.6%）と最も多く、次に「クーリング・オフ関係」が145件（同23.6%）と続き、これらで全体の7割を占めた。
- 分野別では、「エステティック」が225件（構成比36.6%）でトップ。続いて、「美容医療」が77件（同12.5%）、「学習塾」が75件（同12.2%）、「語学教室」が62件（同10.1%）、「パソコン教室」が59件（同9.6%）、「結婚相手紹介サービス」が51件（同8.3%）、「家庭教師」が50件（8.1%）の順。



【相談事例】クーリング・オフを申し出たところ、既に施術を1回受けているので中途解約になると言われたが、クーリング・オフできないのか

5回コース、約16万円、期間は1年間という医療レーザー脱毛の契約を申し込んだ。1回目の施術を受けに来院したところ、レーザー脱毛前の除毛処理がきちんとできていないと病院スタッフに怒られた。その日は施術を受けたが、これ以上通うのは嫌だと思い、クーリング・オフを口頭で告げたところ、「既に施術を1回受けているのでクーリング・オフはできない。中途解約になる。清算書を作成して送る。」と言われた。クーリング・オフできないのか。

<ここに注意>

特定商取引法で定める「特定継続的役務提供」とは、政令で定める「特定継続的役務」を、一定期間を超える期間にわたり、一定金額を超える対価を受け取って提供することを指します。特定継続的役務提供に該当する場合には、法定要件を満たした契約書面を受領した日から起算して8日間は既に役務の提供が行われたときにおいても契約の解除（クーリング・オフ）を行うことができます。

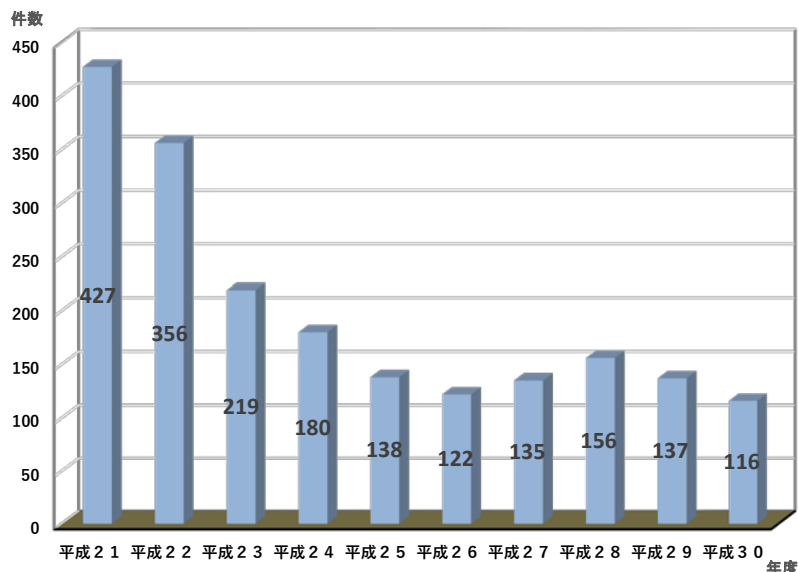
また、同法では、クーリング・オフ期間経過後も役務提供期間内であれば役務提供受領者は将来に向かって契約を解除することができます（中途解約）。中途解約時の精算に関しては、既提供部分の対価の算出は、契約締結時の単価を上限とし、解約時のみに高額な単価を定めていても無効となると解されています。

3. 取引類型ごとの動向

(2) 特定商取引法

⑥業務提供誘引販売取引

- 平成30年度の相談件数は116件で、前年度(137件)と比較すると21件の減（前年度比▲15.3%）。全相談件数に占める割合は前年度の1.9%から1.6%に微減。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が43件（構成比37.1%）と最も多く、次に「解約関係」が38件（同32.8%）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」が39件、コンサルティング契約等の「その他の役務」が21件、健康食品等の「食料品」が12件、代理店契約等の「内職・副業」が10件等。



【相談事例】勧誘の際に言われた収入と実際の収入に大きな差があり、契約を解除したい

インターネット上の求人サイトに氏名や連絡先等を登録したところ、後日、データ入力の仕事を提供する電話があった。「ITスキルはどの程度か」尋ねられ、「文書作成はできるが計算ソフトは不得手だ」と答えた。「あなたのスキルでは、毎月7万円位の収入になる」と言われた。データ入力の仕事に就くためには業者が販売する約40万円のソフトを購入する必要があったため契約し、頭金20万円を振り込んだ（残金は毎月一定額を振込）。契約締結後、初めの2か月間はレベルに見合ったデータ入力の仕事が提供されたが、3か月目以降は、提供されるデータ入力の内容が難しくなり、手に負えなくなった。

現在までに得られた収入は僅か6,000円であるため契約解除と返金を求めたい。また、確実に収入が得られる保証がないにもかかわらず、勧誘時に「毎月7万円位の収入になる」等と告げることは不実告知に該当するのではないかと訴えている。

＜ここに注意＞

業務提供誘引販売取引に該当する場合には、事業者は、契約締結までに概要書面を、契約締結後に契約書面をそれぞれ交付しなければなりません。また、法定要件を満たした契約書面を受領した日から起算して20日間は書面により契約の解除（クーリング・オフ）を行うことができます。契約書面にクーリング・オフに関する事など、重要な事項が記載されていない場合には、クーリング・オフの起算日は進行しないと解されています。

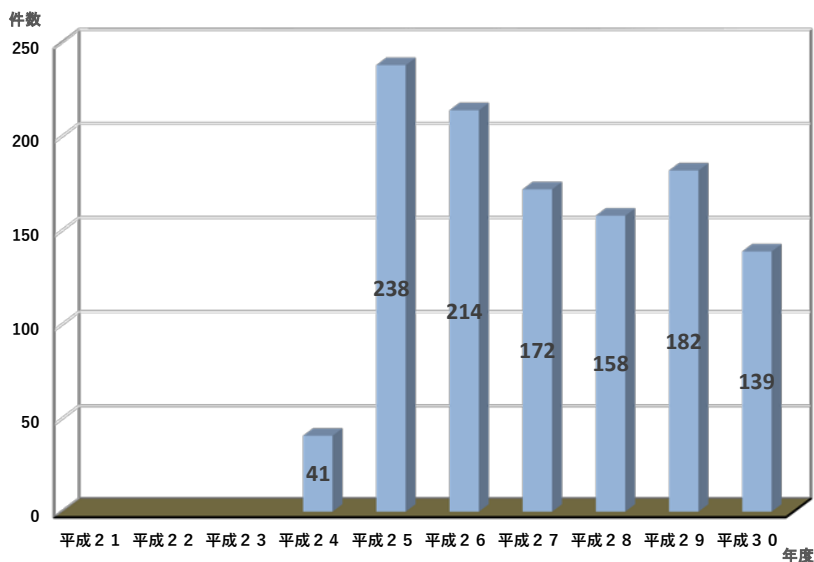
業務が提供され収入が得られるので、先行の費用は取り戻せると勧誘されても、実際には思ったような収入が得られないこともあります。契約の前に、業務を実際に提供するとされている会社に詳しい説明を求めたり、ホームページで当該事業者の情報を点検するなど、慎重に対応することが必要です。

3. 取引類型ごとの動向

(2) 特定商取引法

⑦ 訪問購入

- 平成30年度の相談件数は139件で、前年度(182件)と比較すると43件の減少（前年度比▲23.6%）。全相談件数に占める割合は前年度の2.5%から1.9%に縮小。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が73件（構成比52.5%）と最も多く、次に「解約関係」が11件（同7.9%）、「書面不交付・不備」が8件（同5.8%）と続き、これらで全体の6割半ばを占めた。
- 商品別では、指輪・ネックレス等が38件、切手・古銭・貨幣等が12件等。



(注) 平成25年2月21日付け改正特定商取引法施行により規制対象となったもので、平成24年度の相談件数は概ね1ヶ月分の受付件数

【相談事例】クーリング・オフしたいと連絡したが、買取業者に品物は返却できないと言われた

近所の業者に「売りたいものがあるので、見積もりをしてもらいたい」と連絡したところ、業者が自宅を訪ねてきた。当初は、いくらくらいになるのか知りたかっただけだったが、結局、業者の求めに応じてダイヤのリング、サング、ベッ甲のかんざしを売った。しかし、ベッ甲のかんざしだけは大事なものであるため返してもらいたいと思い直し、業者に電話をしたところ、「返せませんよ。契約書にも、返せませんと書いてあります。」と言われた。契約書を確認すると確かに「返却はできません。」と記載してあった。契約してからまだ6日しか経過していないが、返してもらえないのか。

<ここに注意>

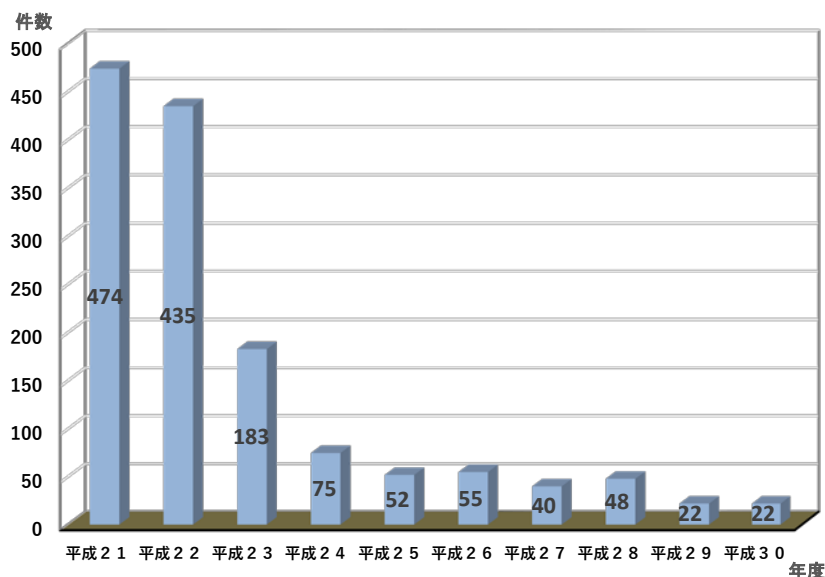
訪問購入については、いわゆる飛び込み勧誘が禁止されています。例えば、「不要な着物を売りたいので、契約について話を聞きたい」と、ある特定の物品について消費者から勧誘の要請を受けて訪問をする場合であっても、訪問した際に「いらない指輪もあれば、売ってくれないか」等とその他の物品について勧誘をすることも、不招請勧誘として禁止されています。また、購入業者には勧誘目的の明示や書面の交付が義務づけられています。

売主である消費者は、法定要件を満たした契約書面を受領した日から起算して8日間は書面により申込みの撤回又は契約の解除（クーリング・オフ）が可能で、販売代金を返還し、購入業者に引き渡した物品を取り戻すことができます。また、クーリング・オフ期間中は、物品の引渡しを拒み、手元に置いておくこともできます。

3. 取引類型ごとの動向

(3) 先物取引

- 平成30年度の相談件数は前年度と同数の22件であり、全相談件数に占める割合も前年度と同様の0.3%。
- 「先物取引に係る許可業者」についての相談が15件となり、全体の7割弱。
- 勧誘場所については、「自宅での勧誘」が6件となり、全体の3割弱。
- 商品別では、国内商品先物（金、白金等）が10件となり、全体の5割弱。



【相談事例】突然事業者から電話があり、カフェで会って勧誘され、原油の先物取引契約をしてしまった

事業者から電話があり、「今、先物がすごく上がっている。話を聞きませんか。」と言われ、突然の電話に驚いたが、後日、カフェで会って話を聞くことにした。カフェでは、原油の商品先物取引について勧誘され、契約をした。

早速、国内市場で取引をしたところ、値上がりして利益が出た。その後、事業者から電話があり、「この取引をいったん手じまいして、通常の取引をしないか。」と勧誘されたので、さらに契約を締結した。

その後、毎日のように売買をしていたが、損が増えていったので、取引を躊躇していたところ、事業者から「新聞を見て判断してはいけない。自分で判断すべきだ。これからは値上がる。」と強気で何度も言われたので、信じて取引を続けたが、結局、損は増えるばかりだ。

<ここに注意>

商品先物取引法では、商品先物取引事業者に対して、商品先物取引の仕組み・リスク等の説明を義務づけるとともに、利益を生じることが確実であると誤認させるような断定的な判断の提供や迷惑勧誘などの不当な勧誘を禁止しています。また、取引の申込み等を行わないことを意思表示した顧客に対して勧誘することや、勧誘の要請をしていない顧客への訪問や電話による契約締結を勧誘することも禁じられています（不招請勧誘の禁止）。

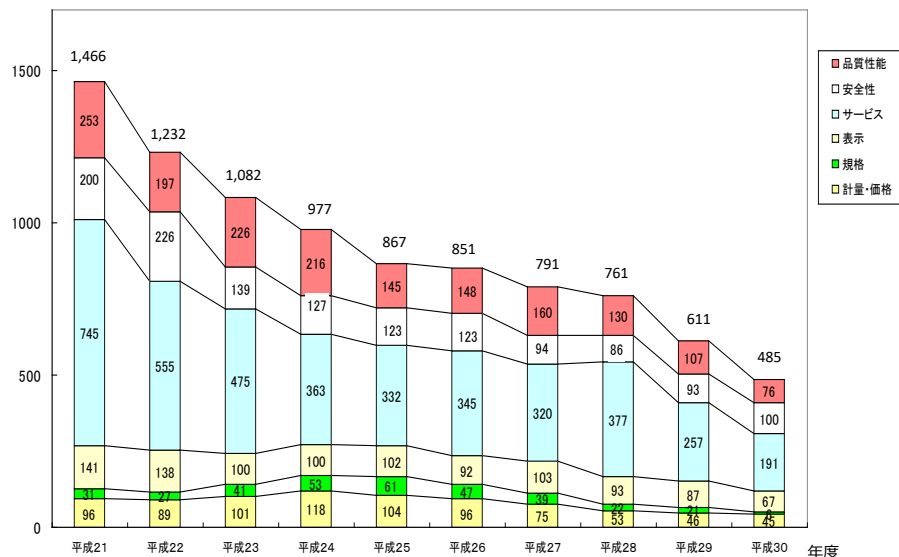
なお、国内商品市場取引、外国商品市場取引及び店頭商品デリバティブ取引を業として行う事業者は、国から「商品先物取引事業者」として許可を受けなければなりません。許可事業者かどうかを確認し、無許可事業者との取引は行わないように注意してください。

3. 取引類型ごとの動向

(4) 製品関係

- 平成30年度の相談件数は485件で、前年度(611件)と比較すると126件の減少（前年度比▲20.6%）。全相談件数に占める割合は前年度の8.4%から6.8%に縮小。
- 相談内容としては、「サービス対応」に関する相談が191件と4割弱を占め、続いて、「安全性」、「品質性能」、「表示」、「計量・価格」、「規格」の順。
- 商品別では、電気製品が180件（構成比37.1%）と最も多く、次に機械器具が101件（同20.8%）で、これらで全体の6割弱を占めた。
- 電気製品では携帯電話機に関するもの、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・保証に関するもの等。

件数



<相談事例> 長期使用製品安全点検制度について確認したい

自宅で使用している石油給湯器が10年目を迎え、メーカーから法定点検の封書が届いた。消費生活用製品安全法に基づく長期使用製品安全点検についての記載があり、法定点検を受ける日の希望日を記入してください等と書かれているが、本当に必要な点検なのか。

<ここに注意>

製品を長期間使用することに伴い発生する経年劣化による製品事故を防止し、製品を安全に使用できるようにするため、平成21年4月1日から「長期使用製品安全点検制度」が設けられています。

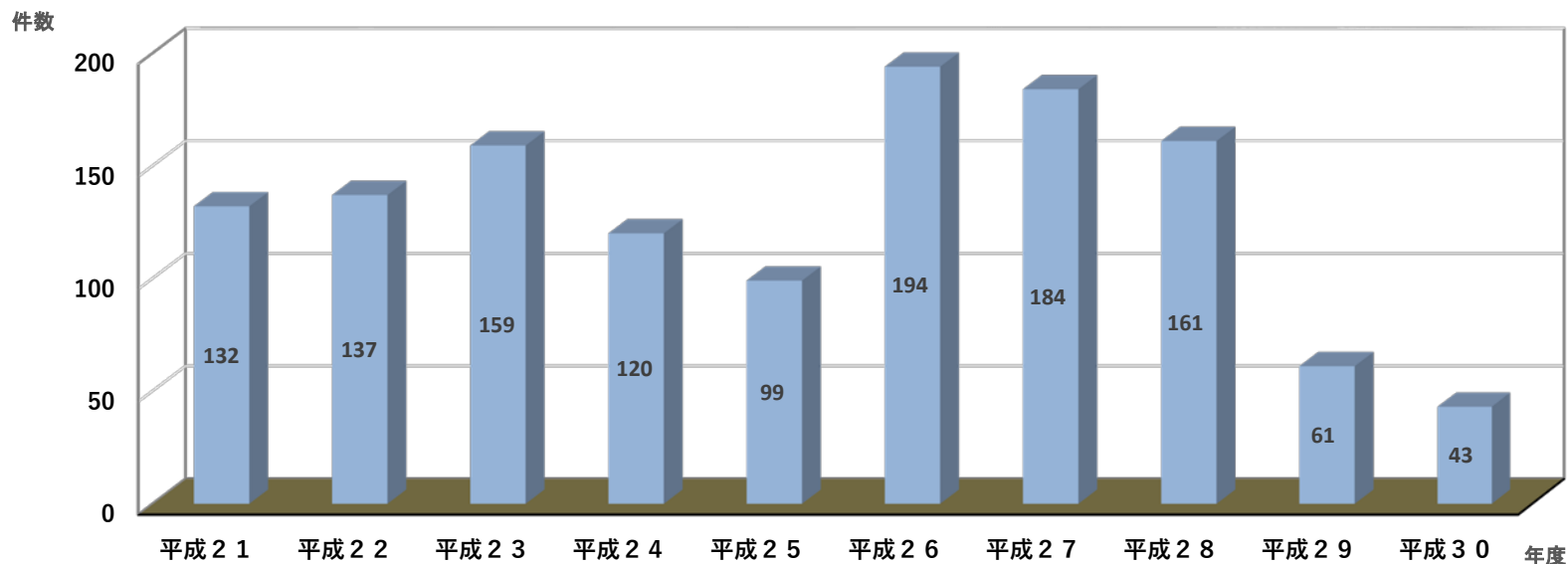
「長期使用製品安全点検制度」は、経年劣化による重大事故発生のおそれが高い製品を対象とし、その製品の所有者が製造・輸入事業者に対して所有者情報を提供することによって、製造・輸入事業者が設計標準使用期間に応じて、所有者情報の登録された住所に点検時期を通知し、消費者の求めに応じて、点検、修理に有償で応じる制度です。現在、浴室用電気乾燥機を含めた9品目（注）が対象製品（特定保守製品）となっています。

（注）<特定保守製品> 屋内式ガス瞬間湯沸器（都市ガス用、LPガス用）、屋内式ガスふろがま（都市ガス用、LPガス用）、石油給湯器、石油ふろがま、密閉燃焼式石油温風暖房機、ビルトイン式電気食器洗機、浴室用電気乾燥機
※上記の特定保守製品には、点検時期のお知らせ機能（お知らせランプが点灯／点滅する等）を搭載しているものもあります。

3. 取引類型ごとの動向

(5) 個人情報

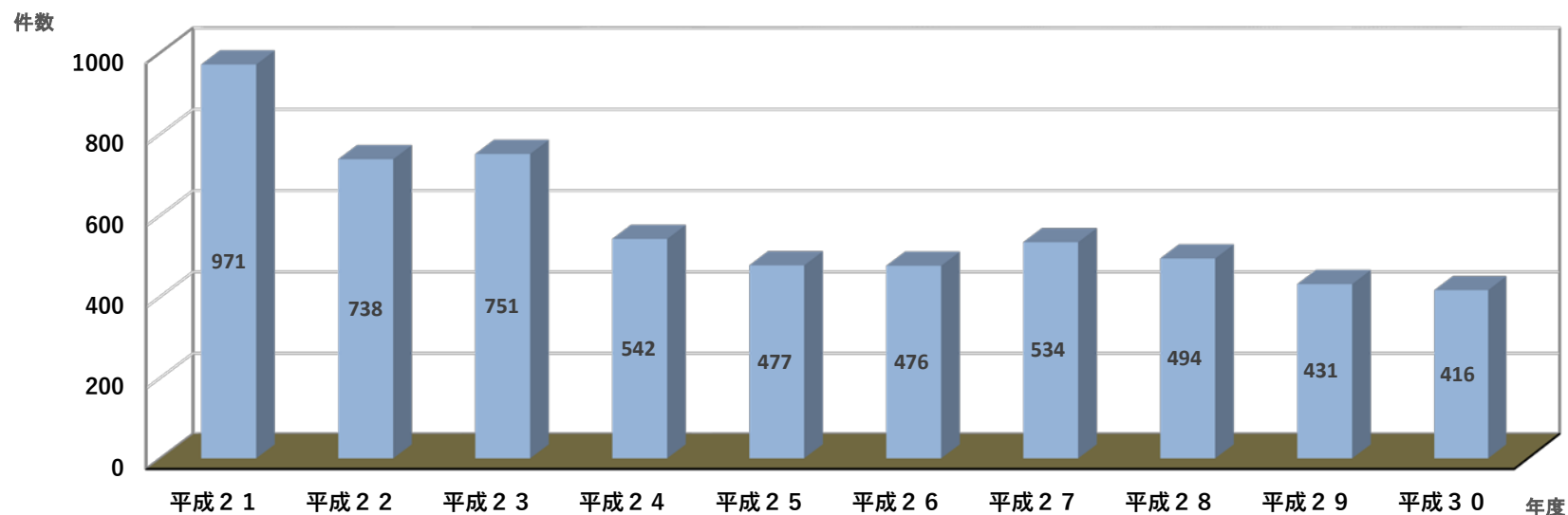
- 平成30年度の相談件数は43件で、前年度(61件)と比較すると18件の減少（前年度比▲29.5%）。全相談件数に占める割合は前年度の0.8%から0.6%に縮小。
- 相談内容としては、個人情報の管理に関するものがほとんど。具体的には、「個人情報が漏洩している」、「個人情報を目的外に利用されている」、「事業者が個人情報の削除に応じてくれない」等。
- なお、個人情報保護法は、平成27年9月に改正され、平成29年5月30日に全面施行となり、個人情報保護法に関する問い合わせや漏えい等事案への対応は、原則、個人情報保護委員会に一元化。



3. 取引類型ごとの動向

(6) 契約その他

- 平成30年度の相談件数は416件で、前年度(431件)と比較すると15件の減少（前年度比▲3.5%）。全相談件数に占める割合は前年度の5.9%から5.8%に縮小。
- 相談内容としては、「解約関係」が96件（構成比23.1%）等。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、ゴルフ場会員権・リゾートクラブ会員権に関する内容等。
- 商品別では、「運輸・通信サービス」が34件と最も多く、「電力」が22件、「乗用自動車」が20件、「食料品」が18件、「ゴルフ場・リゾートクラブ会員権等」が17件等。



(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 大野
担当者: 鎌谷、嶋崎、加部
電 話: 03-3501-4657