

# 平成30年度上期消費者相談の概況

(概要)

平成31年3月  
経済産業省消費者相談室

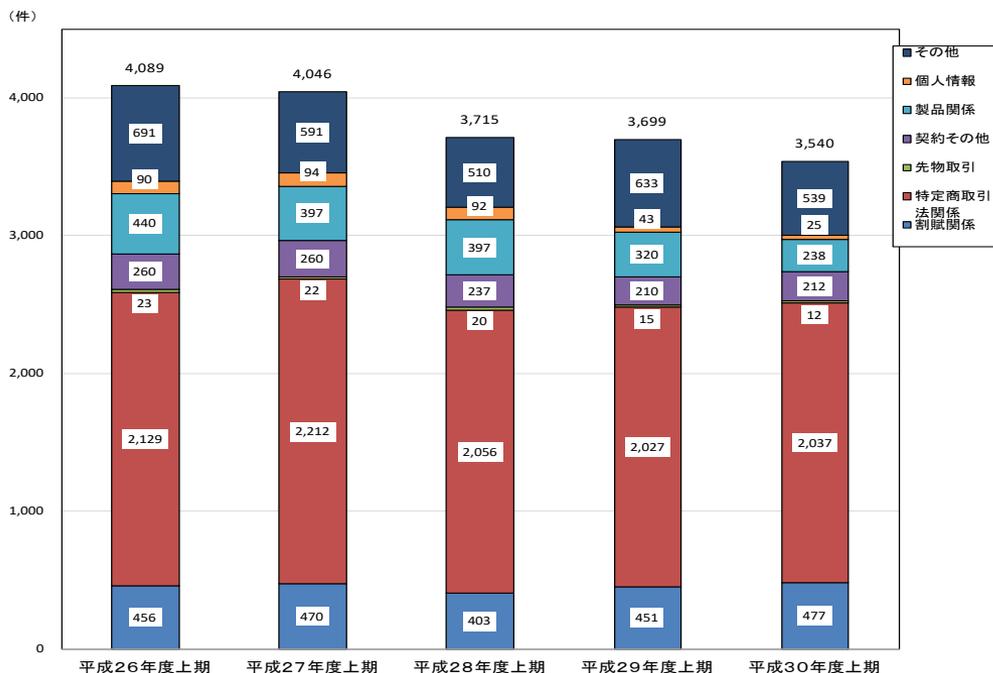
# 1. 消費者相談の動向

○平成30年度上期の相談件数は3,540件(前年同期比▲4.3%)で、平成20年度上期以降、11年連続の減少。

○特定商取引法関係の相談が2,037件で、全体の5割半ば(構成比57.5%)を占め、続いて、割賦関係が477件(同13.5%)、製品関係が238件(同6.7%)の順。

○特定商取引法のうち、訪問販売の相談が609件となり、平成28年度上期及び平成29年度上期に最も多くなった通信販売の相談603件を上回り、最も相談の多い取引形態となった。また、平成27年度上期から3年連続で増加したインターネットを利用した通信販売に関する相談は、前年同期に比べ32件減少。

- 受付先別では、本省が1,152件(前年同期比▲2.2%)、経済産業局が2,388件(同▲5.2%)となり、それぞれ減少。
- 相談者の続柄別では、本人が1,753件(構成比49.5%)、消費生活センター等が1,461件(同41.3%)。
- 年代別では、50歳代が382件(構成比25.1%)、40歳代が331件(同21.8%)、60歳代が309件(同20.3%)、30歳代及び70歳以上がそれぞれ217件(同14.3%)。



〈〈事項別相談件数〉〉

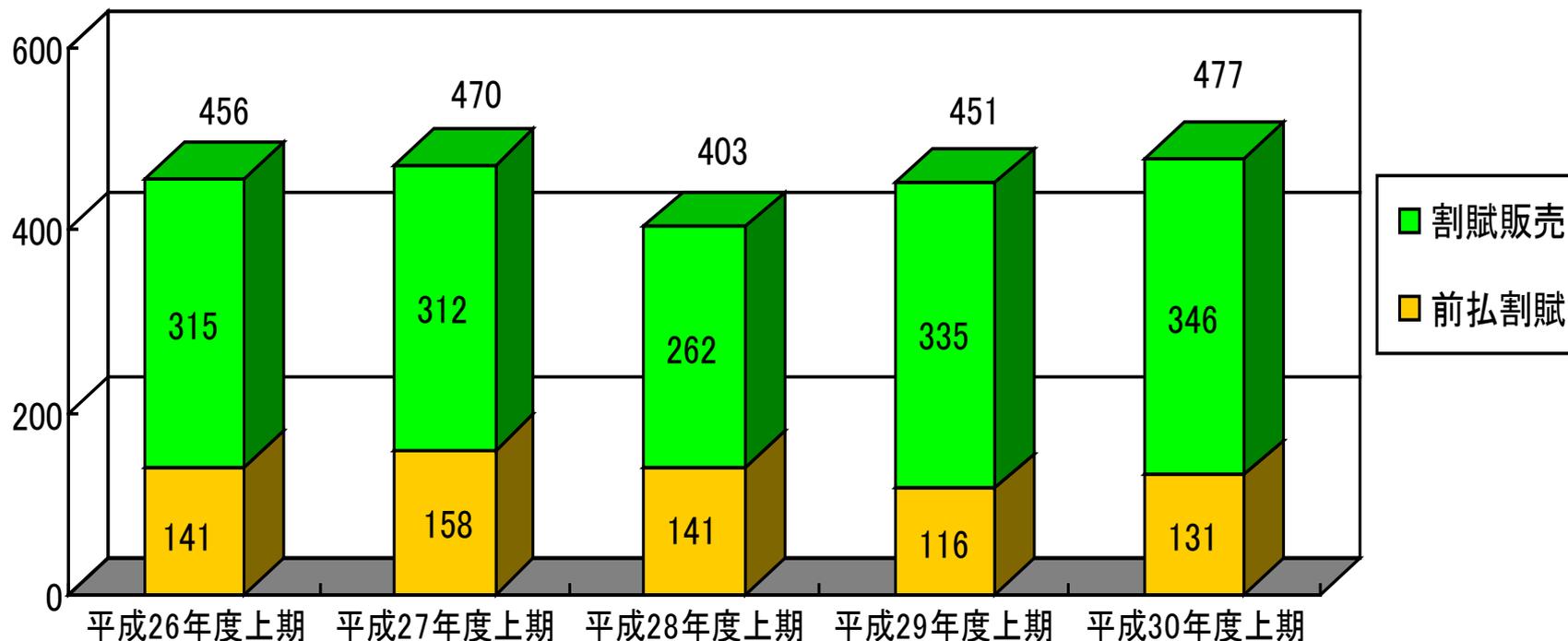
事 項	平成30年度上期(4月~9月)		平成29年度上期(4月~9月)		対前年度比(%)
	相談受付件数	構成比	相談受付件数	構成比	
割賦関係	477	13.5%	451	12.2%	5.8
割 賦 販 売	346	9.8%	335	9.1%	3.3
前 払 割 賦	131	3.7%	116	3.1%	12.9
特定商取引法関係	2,037	57.5%	2,027	54.8%	0.5
訪 問 販 売	609	17.2%	559	15.1%	8.9
通 信 販 売	603	17.0%	633	17.1%	▲4.7
電 話 勧 誘 販 売	267	7.5%	210	5.7%	27.1
連 鎖 販 売 取 引	139	3.9%	165	4.5%	▲15.8
特 定 継 続 的 役 務 提 供	290	8.2%	300	8.1%	▲3.3
業 務 提 供 誘 引 販 売 取 引	55	1.6%	68	1.8%	▲19.1
訪 問 購 入	74	2.1%	92	2.5%	▲19.6
先物取引	12	0.3%	15	0.4%	▲20.0
契約その他	212	6.0%	210	5.7%	1.0
製品関係	238	6.7%	320	8.7%	▲25.6
品 質 性 能	39	1.1%	55	1.5%	▲29.1
安 全 性	39	1.1%	44	1.2%	▲11.4
サ ー ビ ス	105	3.0%	130	3.5%	▲19.2
表 示	25	0.7%	53	1.4%	▲52.8
規 格	2	0.1%	12	0.3%	▲83.3
計 量 ・ 価 格	28	0.8%	26	0.7%	7.7
個人情報	25	0.7%	43	1.2%	▲41.9
その他	539	15.2%	633	17.1%	▲14.8
合 計	3,540	100.0%	3,699	100.0%	▲4.3

## 2. 消費者相談の特徴

- ▶ 訪問販売の相談が50件増加し609件、通信販売の相談が30件減少し603件となった。訪問販売の相談が、平成28年度上期及び平成29年度上期に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。また、平成27年度上期から3年連続で増加していたインターネットを利用した通信販売に関する相談が537件となり、前年同期に比べ32件減少。
- ▶ 役務では、「簡単にお金が稼げる」、「簡単な作業で高収益が得られる」、「大金が儲けられる」などと言われて購入した情報商材に関する相談が209件となり、前年度に比べ97件増加。このうち通信販売及び電話勧誘販売の相談が134件となり6割半ばを占めた。  
主な相談内容としては、「仮想通貨で大金が儲けられると言われ情報商材を購入したが儲からなかったので解約したい」、「儲かる情報商材の説明を聞くために電話を予約し、かかってきた電話で情報商材を購入した契約をクーリング・オフしたい」等、「解約関係」や「クーリング・オフ」に関する相談が多い。
- ▶ 役務では、リフォーム、修理・修繕等に関する相談が159件となり、前年度から40件増加。このうち、訪問販売における相談件数が153件となり9割半ばを占めた。  
主な相談内容としては、「事業者が突然自宅に訪れて、屋根瓦が落ちそうだ、屋根を見せてほしいと言って屋根に上り、屋根の写真を見せて瓦がずれていた等と言われ、その場で屋根葺き替え工事の契約をしたが、解約したい」、「火災保険で雨どいが修理できると言われて契約したが、クーリング・オフしたい」等、屋根の修理等に関する契約についての「クーリング・オフ」に関する相談が多い。
- ▶ 商品では、健康食品に関する相談が135件となり、前年度に比べ22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98件となり7割を超えた。年代別の特徴として、通信販売では、30歳代から40歳代の方の相談が5割半ばを占め、電話勧誘販売では、60歳代以上の方の相談が6割を占めた。
- ▶ 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、平成29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、同制度に関する相談は、前年同期は67件寄せられたが、引き続き、平成30年度上期においても41件の相談が寄せられた。  
主な相談内容としては、「申請したがなかなか認可が下りない」、「固定価格買取制度に関する重要なお知らせというはがきが届いたが信用できるのか」等、新制度や新制度移行手続等に関するもの。
- ▶ その他、法務省や特定の企業名等を使用した架空の訴訟通知に関する相談が78件寄せられた。  
主な相談内容としては、「身に覚えのない訴訟通知のはがきが届いた、どうすればよいのか」、「『消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ』というはがきが届いた、どうしたらよいのか」等、架空の訴訟案件を記載し、はがき等により金銭を要求するもの。勧誘・通知方法の多くがはがきによるもの。

### 3. 取引類型毎の動向 (1)割賦販売法(全体)

- 平成30年度上期の相談件数は477件で、前年同期と比較すると26件の増加(+5.8%)。
- クレジット契約に関する「割賦販売」が346件、互助会等の「前払割賦」が131件。
- 相談内容としては、「解約関係」に関する相談が113件(構成比23.7%)。そのうち、冠婚葬祭互助会との契約の「解約関係」の相談が96件で、解約関係の85.0%を占めた。

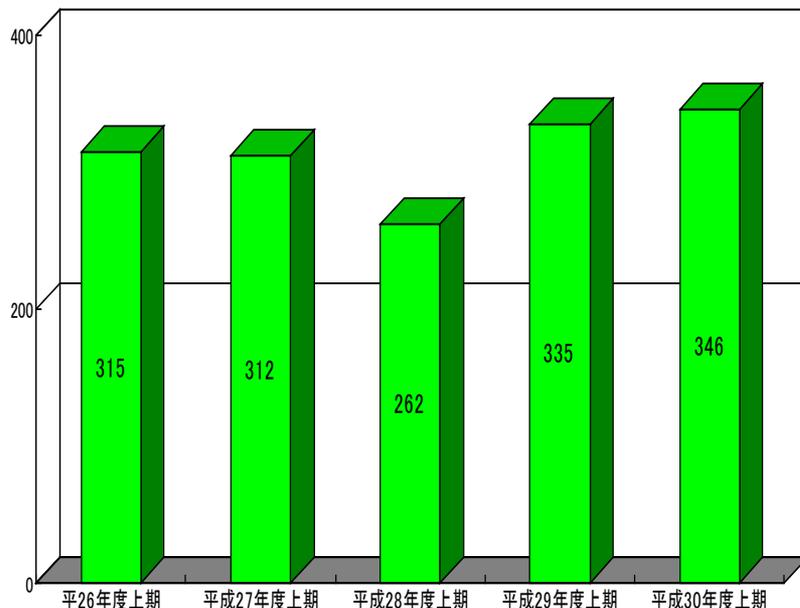


### 3. 取引類型毎の動向

#### (1) 割賦販売法

##### ① 割賦販売

- 平成30年度上期の相談件数は346件で、前年同期と比較すると11件の増加(+3.3%)。全相談件数に占める割合は前年同期の9.1%から9.8%に拡大。
- 相談内容としては、不正利用・身に覚えのない請求関係が41件(構成比11.8%)でトップ。続いて、クレジット債務に係る手数料関係が35件、与信拒否・支払可能見込額調査関係27件等。
- 支払方法別では、「一括払い」が84件(構成比24.3%)でトップ。続いて「個別信用購入あっせん」が63件、「リボ払い」が48件、「包括信用購入あっせん」が35件等。



#### <相談事例> 利用した覚えのない請求があった

クレジットカード会社から、当月のクレジット利用についての通知メールを受信したが、利用した覚えがなかった。カード会社に連絡したところ、「当社では、請求してきた事業者への調査はできないので、自分で事業者を確認してほしい。」と言われた。私は、カード会社の担当者に対して、本件が不正利用ではないかと伝えたが、担当者からクレジットカード番号の変更についての案内はなかった。私からカード番号を変更してほしいと申し出て、やっとクレジットカード番号を変更してくれた。

一方、請求した事業者に問い合わせたところ、私のクレジットカード番号で別の人物が決済したとのことだった。カード番号の入力のみで決済がされたようだ。本件について情報提供する。

#### <ここに注意>

改正割賦販売法(平成30年6月1日施行)では、加盟店に対してクレジットカード番号等の漏えい防止措置、不正利用防止措置(決済端末のIC対応、決済時の本人認証等)を義務付けています。

また、加盟店と契約を締結するカード会社等(クレジットカード番号等取扱契約締結事業者)に対して、加盟店のクレジットカード番号等の漏えい防止措置、不正使用防止措置の実施状況等を調査し、これらの措置が適切でない場合には、加盟店に対する指導、加盟店契約の解除等を実施することを義務付けています。

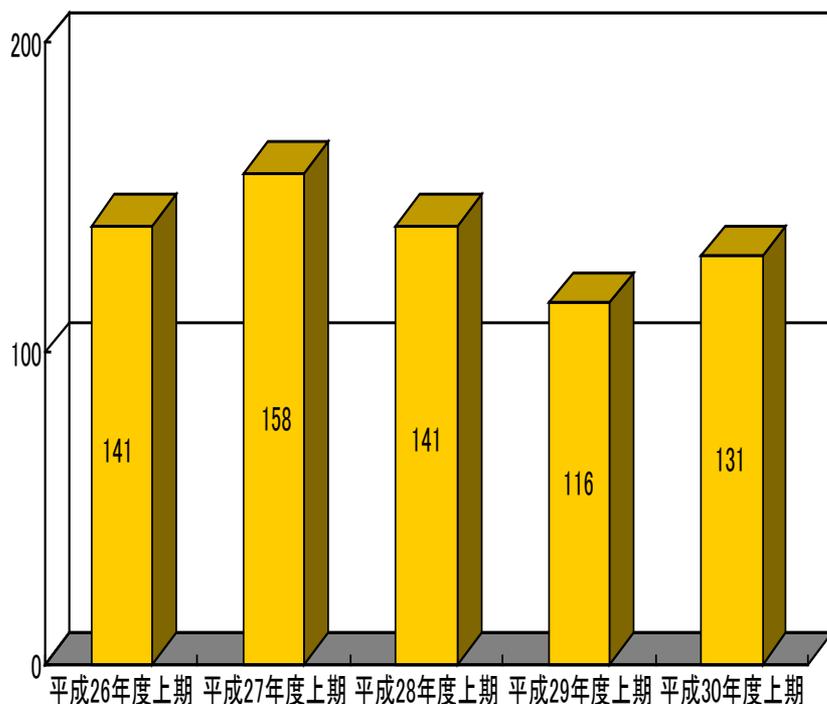
第三者によるクレジットカード番号等の不正利用に関しては、一般的にはカード会社との会員規約に定めがあります。不正利用を確認した場合には、クレジット会社に相談することが必要です。

### 3. 取引類型毎の動向

#### (1) 割賦販売法

##### ② 前払割賦

- 平成30年度上期の相談件数は131件で、前年同期と比較すると15件増加(+12.9%)。全相談件数に占める割合は前年同期の3.1%から3.7%に拡大。
- 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96件(構成比73.3%)。このうち、解約手数料に関する相談が4割強、解約方法に関する相談が2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93.1%)。



#### <相談事例> 互助会契約の解約手数料が高すぎる

25年くらい前に、契約金額8万円程度、月額1千円を6カ月ごとに銀行口座からの引落しで支払う互助会契約を締結し、支払いは完納している。今般、契約を解約したいと申し出たところ、解約は受理されたが、返戻金が6万5千円ほどになると聞いた。返戻金が少ないと思い、事業者の本部に申し出たところ、「返戻金の金額は約款で決まっている。やむを得ない。」と横柄な態度で言われた。契約を勧誘された時には解約の際に手数料をとること等の説明は受けていない。解約手数料が高すぎる。

#### <ここに注意>

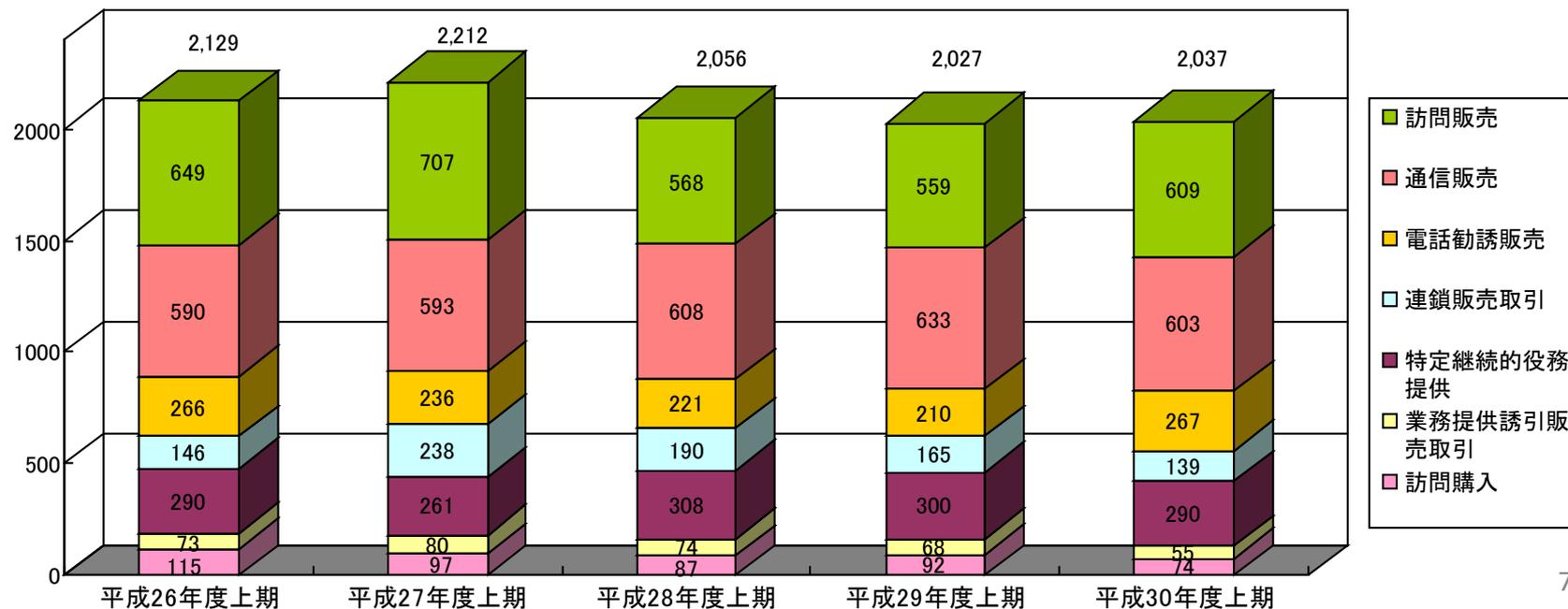
割賦販売法では、約款において、契約の解除に伴う損害賠償等の額に関して、購入者等の申出により契約を解除する場合について、解約の手続による申出があった日から45日以内の一定の期間内に、購入者がすでに支払った金額から契約の締結及び履行のために通常要する費用の額を控除した額の金銭を払い戻す旨が定められていること、かつ、その額が購入者等が容易に計算することができる方法等により明確に表示されていることとしています。

ただし、解約手数料の金額等に関しては、同法に定めはないため、解約手数料算定の考え方などの契約内容については、契約約款を確認することが必要です。

### 3. 取引類型毎の動向

#### (2)特定商取引法（全体）

- 平成30年度上期の相談件数は2,037件で、前年同期と比較すると10件増加(+0.5%)。
- 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、両取引で約6割を占めた。
- 相談内容としては、「解約関係」の相談が579件(構成比28.6%)、「クーリング・オフ関係」の相談が541件(同26.7%)で、これらで全体の5割半ばを占めた。
- 平成30年度上期の動向としては、訪問販売の相談が609件となり、平成28年度上期及び平成29年度上期に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。通信販売の相談は603件となり、こ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は537件と前年同期に比べ32件減少。

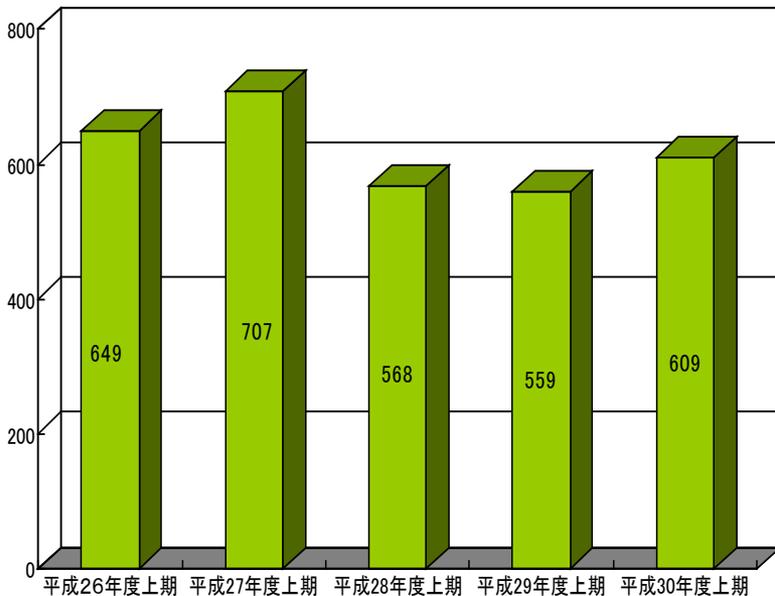


### 3. 取引類型毎の動向

#### (2) 特定商取引法

##### ① 訪問販売

- 平成30年度上期の相談件数は609件で、前年同期と比較すると50件の増加(+8.9%)。全相談件数に占める割合は前年同期の15.1%から17.2%に拡大し、最も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288件(構成比47.3%)、「書面不交付・不備」の相談が79件(同13.0%)、「解約関係」の相談が71件(同11.7%)で、これらで全体の7割強を占めた。
- 商品別では、住宅の屋根や外壁等に係る「工事、加工」が111件、シロアリ等の駆除や探偵等の「その他の役務」が75件、屋根や雨樋の修理、布団のリフォーム、トイレの修理等の「修理・修繕、調整」が54件、不動産等を含む「その他」が42件、情報商材等の「情報処理・提供」が22件、太陽光発電システム等の「冷暖房給湯設備・機器」及び健康食品を含む「食料品」がともに20件等と多岐。



#### <相談事例> 屋根の修理契約をした覚えがない。クーリング・オフしたい

事業者が突然来訪し、妻に「近くで工事をしている。屋根瓦が壊れている様子だ。見せて欲しい」と言って屋根に上がって写真を撮影した。事業者は、写真を見せて「屋根の応急処置が必要だ。火災保険金が下りるので保険金で直せる。」と話した。妻が「夫がいる時に説明に来てほしい。」と言ったところ、後日、事業者が再訪し、「火災保険申請を代行する。火災保険金を屋根の修理代にして屋根の修繕をする。」等と説明した。その日に契約を締結した。契約書面には、「火災保険金の全額を修繕工事及び工事契約費用に充当する一連の申込みとなる。火災保険申請後、キャンセルした場合、火災保険金額の30%のキャンセル料がかかる。」等の記載があるが、クーリング・オフの記載はない。事業者とは屋根の修理契約をした覚えはない。クーリング・オフしたい。

#### <ここに注意>

特定商取引法では、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等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。例えば、工事契約の場合などの訪問販売による契約は、契約内容を記載した書面を受領した日から起算して8日以内であれば、工事が終わっていても損害賠償又は違約金の請求を受けることなく、書面によりクーリング・オフができます。クーリング・オフの結果、事業者に無償で原状回復することを求めることができます。工事が終了してしまったからといってクーリング・オフができなくなる訳ではありません。

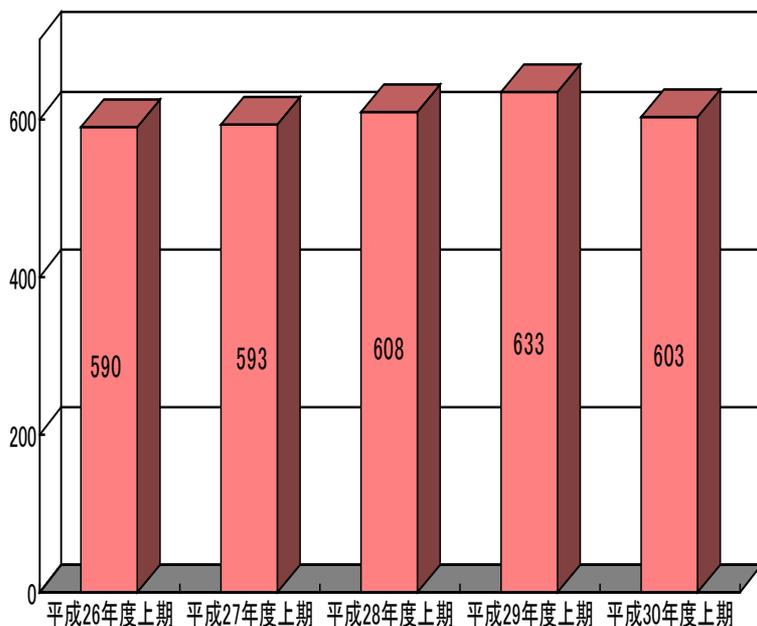
また、法定書面にクーリング・オフ等の重要事項が記載されていない場合は、クーリング・オフをする権利が留保されていることとなります。

### 3. 取引類型毎の動向

#### (2)特定商取引法

##### ②通信販売

- 平成30年度上期の相談件数は603件で、前年同期と比較すると30件減少(▲4.7%)。全相談件数に占める割合は前年同期の17.1%から17.0%と微減。訪問販売に次いで相談の多い取引形態。
- 相談内容では、「解約関係」が267件(構成比44.3%)、「広告表示」の相談が116件(同19.2%)で、これらで全体の6割強を占めた。
- 商品別では、健康食品を含む「食料品」が83件、オンラインゲーム等の「その他の役務」が74件、情報商材等の「情報処理・提供」が54件、電子渡航認証手続の代行業等の「預託、利殖、代行」が43件等と多岐。



#### <相談事例> 定期購入の申込みをしたつもりはない。解約したい

インターネットで健康食品を購入した。送料のみ負担で500円程度だった。商品を受け取り、費用を支払った。後日、再度商品が届いた。驚いて販売業者に連絡をすると、「申込みをしたのは定期購入コースで、1か月に1回商品が届けられ、期間の定めはない。2回目から価格は4,000円になる。」と言われた。定期購入の申込みをしたつもりはないので返品を申し出たが、事業者は「返品は受け付けない。届いた商品の説明書に、定期購入だと書いてある。」と言う。しかし、インターネット上の表示には定期購入契約になるという記載はなかった。解約したい。

#### <ここに注意>

特定商取引法では、販売業者等が通信販売広告に表示すべき事項を定めています。通信販売広告とは、販売業者等が通信手段により申込みを受けて商品の販売等を行うことを意図していると認められるものをいいます。販売業者等は、同法の規定に基づいて、販売条件を表示しなくてはなりません。インターネット通販では、申込内容は、容易に確認し訂正できることが求められています。例えば、最終申込み画面に申込内容が表示され、その画面上に「変更」「取消」等のボタンがあり、訂正ができるようになっていることが必要です。

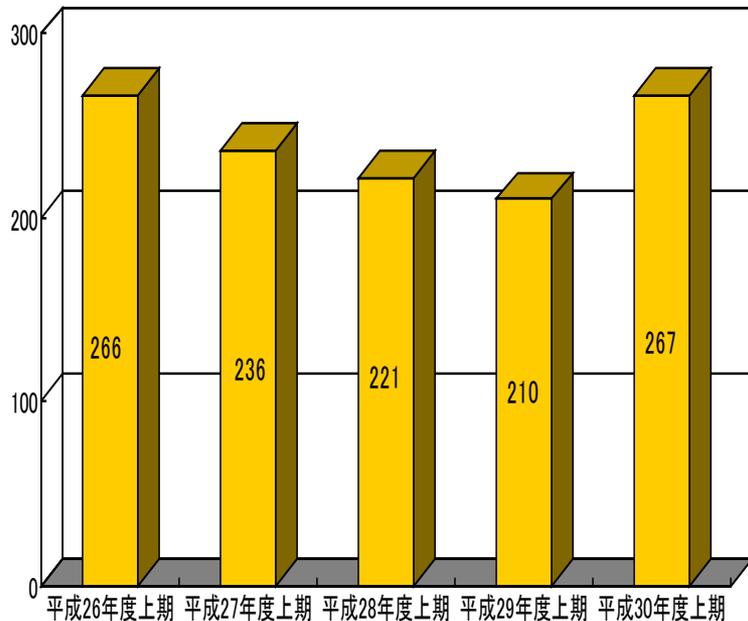
改正特定商取引法(平成29年12月1日施行)では、いわゆる定期購入契約(商品の売買契約を2回以上継続して締結する必要があるとき)に関しては、通信販売の広告やインターネット通販における申込み・確認画面上に、定期購入契約である旨及び金額(支払代金の総額等)、契約期間その他の販売条件を表示する義務を追加しています。注文の前に通信販売広告をよく読み、記載内容をよく確認しておくことが大切です。

### 3. 取引類型毎の動向

#### (2)特定商取引法

##### ③電話勧誘販売

- 平成30年度上期の相談件数は267件で、前年度と比較すると57件の増加(+27.1%)。全相談件数に占める割合は前年同期の5.7%から7.5%に拡大。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が103件(構成比38.6%)と最も多く、続いて「解約関係」が39件(同14.6%)で、これらで全体の5割強を占めた。
- 商品別では、情報商材等の「情報処理・提供」が88件と最も多く、電話勧誘販売全体の3割強を占めた。このほか健康食品を含む「食料品」が52件、動画配信サービス等の「その他の役務」が33件等。



#### <相談事例> かかってきた電話で情報商材を購入したが、儲からないのでクーリング・オフしたい

「お金の儲け方」という広告を見て興味を持ち、1万4千円の情報商材を購入した。情報商材の詳しい説明を聞くための電話申込みフォームがあったので、日時等を入力して送信した。事業者から電話がかかってきて、「儲ける方法とは、仕入れなしで商品を販売する権利を買って商品のアフィリエイトをすることで、ネット上に広告を出し、消費者が購入したら1セット売れるごとに千円ずつ儲かる。そのためには45万円あまりのシステムを購入する必要がある。40万円以上のシステムでないとアクセス数が少なく儲からない。」などと勧誘され、促されるままに申し込んだ。契約書はもらっていない。その後、業務を開始したが、商品はほとんど売れず儲からない。クーリング・オフしたい。

#### <ここに注意>

特定商取引法では、電話勧誘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等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)をすることができます。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となります。

また、電話勧誘販売において、当該売買契約等を締結しない旨の意思を表示した消費者に対し、同じ電話で引き続き、又は再度電話をかけ直して勧誘をすることは、同法で禁止されています。曖昧な返事はせず、はっきりと契約する意思がないことを伝えることが大切です。

### 3. 取引類型毎の動向

#### (2) 特定商取引法

#### ④ 連鎖販売取引

- 平成30年度上期の相談件数は139件で、前年同期と比較すると26件の減少(▲15.8%)。全相談件数に占める割合は前年同期の4.5%から3.9%と縮小。
- 相談内容としては、「解約関係」が37件(構成比26.6%)、「クーリング・オフ関係」が24件(同17.3%)、「情報提供」が14件(同10.1%)、「書面不交付・不備」が13件(同9.4%)の順。
- 商品別では、「頭髮・皮膚用化粧品」が18件、「情報処理・提供」が17件、健康食品を含む「食料品」が16件等。

#### <相談事例> 事業者に促され契約したが、クーリング・オフしたい

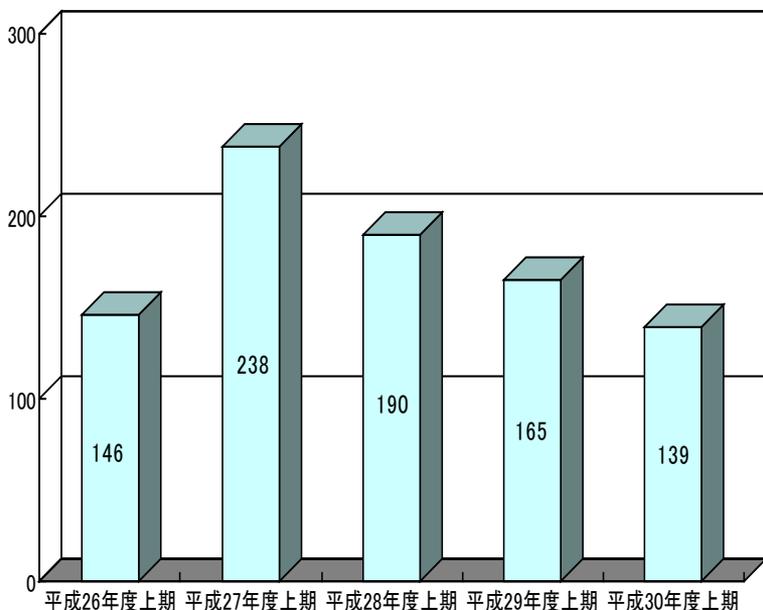
大学生の娘が知人にSNSで誘われて連鎖販売業者の本部に行き、「本来は100万円だが、25万円払えばやせるジェルか布団か浄水器を買うことにより、組織に代理店登録できる。あなたが1人勧誘して、その人が加入すれば10万円もらえる。」と勧誘された。娘は話を信じて、ジェルを買うことにした。娘は手持ちのお金が4万円しかなかったが、2人誘えば20万円もらえるので払えると考えて4万円を支払った。その後、考え直して事業者へ解約の連絡をしたところ、「これはフランチャイズシステムで、ビジネスの契約だ。」などと言って取り合わない。契約書面は受け取っていない。クーリング・オフしたい。

#### <ここに注意>

特定商取引法では、連鎖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らないとしています。また、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。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となります。

なお、勧誘の際に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。

一部の成功例を強調し、あたかも全員が成功するかのよう勧誘されることもありますので、友人などからの話であっても安易に信用せず、契約を締結するか冷静に判断することが大切です。

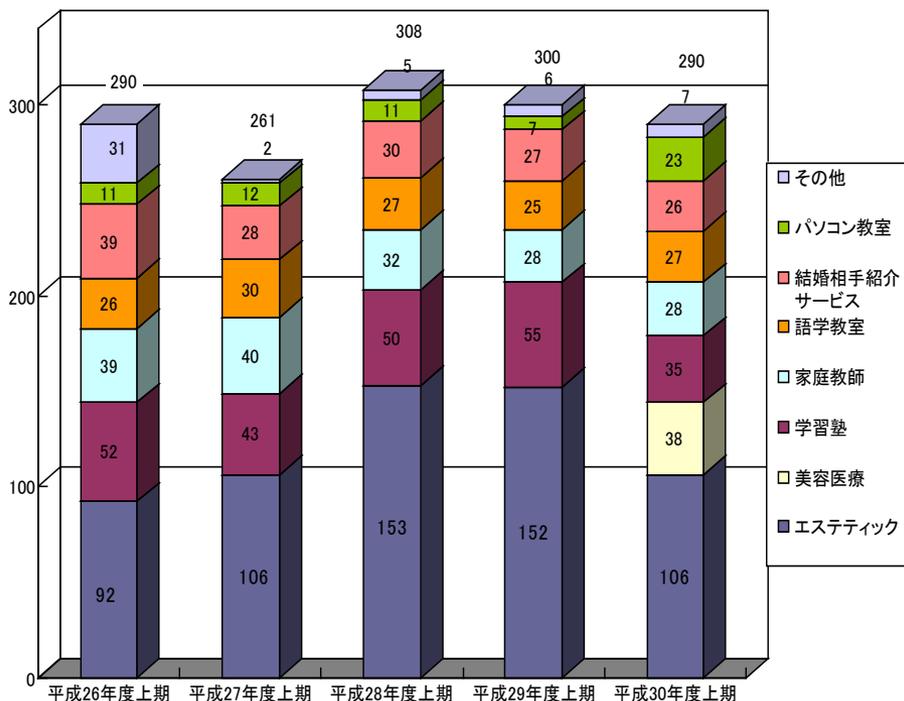


### 3. 取引類型毎の動向

#### (2)特定商取引法

##### ⑤特定継続的役務提供

- 平成30年度上期の相談件数は290件で、前年同期と比較すると10件の減少(▲3.3%)。全相談件数に占める割合は前年同期の8.1%から8.2%と微増。
- 相談内容としては、「解約関係」が142件(構成比49.0%)と最も多く、次に「クーリング・オフ関係」が64件(22.1%)と続き、これらで全体の7割強を占めた。
- 分野別では、「エステティック」が106件(構成比36.6%)、次に「美容医療」(平成28年の特定商取引法改正により規制対象に追加)が38件(同13.1%)、「学習塾」が35件(同12.1%)、「家庭教師」が28件(同9.7%)、「語学教室」が27件(同9.3%)、「結婚相手紹介サービス」が26件(同9.0%)、「パソコン教室」が23件(同7.9%)。



#### <相談事例> 解約を申し出ているが、なかなか応じてもらえない

エステ事業者と脱毛エステの契約をした。支払い金額は48万円で個別クレジット36回払いで、内訳は施術代38万円、個別クレジットの手数料等が10万円である。2回施術を受けたが、予約がなかなか取れないので、解約を申し出た。しかし、引き留められたり、「担当者が不在だ。」などと言われ、解約させてもらえなかった。その後も支払いを続けていたが、家庭の事情もあり、再度、解約を申し出た。事業者から、「改めて連絡する。」と言われ、しばらくたってから「契約期間が切れているので解約に応じない。」と返答があった。なかなか解約に応じてもらえない。

#### <ここに注意>

特定商取引法では、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日間は契約の解除(クーリング・オフ)を行うことができます。なお、勧誘の際に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。

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る(中途解約)とされています。

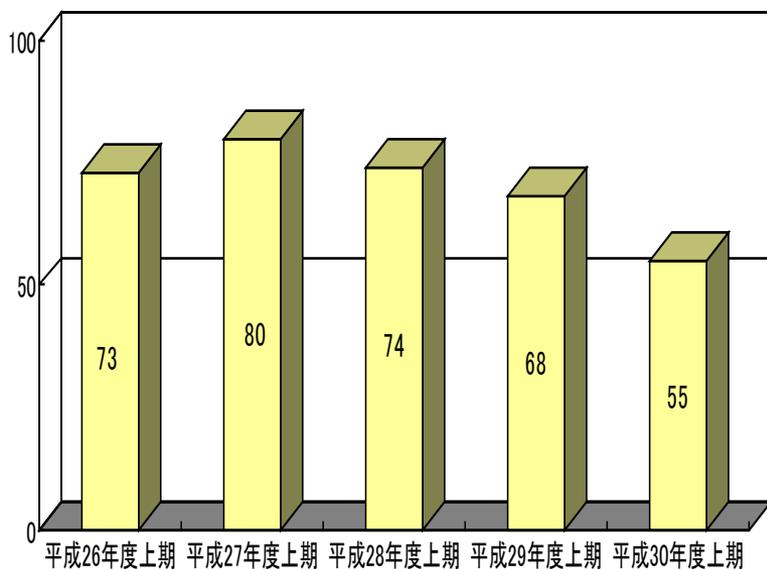
契約書面をよく読み、記載内容をよく確認しておくことが大切です。

### 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

- 平成30年度上期の相談件数は55件で、前年同期と比較すると13件の減少(▲19.1%)。全相談件数に占める割合は前年同期の1.8%から1.6%と微減。
- 相談内容としては、「解約関係」が21件(構成比38.2%)と最も多く、次に「クーリング・オフ関係」が18件(同32.7%)と続き、これらで全体の7割を占めた。
- 商品別では、情報商材等の「情報処理・提供」が15件、コンサルティング契約等の「その他の役務」が15件、代理店契約等の「内職・副業」が5件等。



#### <相談事例>「スマホで簡単に稼げる」という広告を見て情報商材を購入したが、儲からないので解約したい

「スマホで簡単に稼げる」という広告を見て、30万円の収入が得られるという情報商材を1万5千円で購入した。情報商材の中に「サポート予約をしてください」とあったので、どうしたら儲かるのか聞こうと思い、フォームに連絡先を入れて予約した。

事業者から電話がかかってきた。儲ける方法とは、事業者と代理店契約をし、事業者から送られるURLに自分で作った広告を貼り付け、それを見た消費者が1セット購入したら1千円が収入になるというもので、商品の在庫管理は事業者が行い、契約者は在庫を持たない販売代理店になるという話だった。契約金額には何段階かあったので、5万円の契約をしたいと言うと、事業者から「それでは儲からない。30万円の契約をするように」と言われて、その金額で契約してしまった。契約書面は受け取っていない。後から、「30万円の内訳は、商品300個分とブログ作成の仕方等のスキルアップ指導料だ。販売代理店になる費用ではない。」と言われた。儲からないので解約したい。

#### <ここに注意>

特定商取引法では、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らないとしています。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しています。

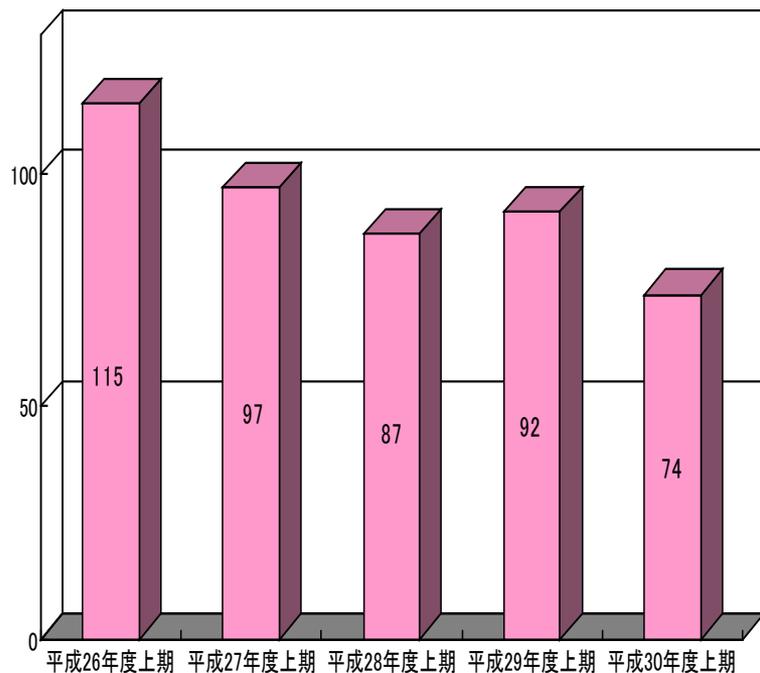
契約の前に、業務を実際に提供するとされる会社に詳しい説明を求めたり、ホームページで当該事業者の情報を点検するなど、慎重に対応することが必要です。

### 3. 取引類型毎の動向

#### (2) 特定商取引法

##### ⑦ 訪問購入

- 平成30年度上期の相談件数は74件で、前年同期と比較すると18件の減少(▲19.6%)。全相談件数に占める割合は前年同期の2.5%から2.1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52.7%)と最も多く、続いて「書面不交付・不備」が5件(同6.8%)、「勧誘・強引」が4件(同5.43%)等。
- 商品別では、指輪、ネックレス等が28件、切手、古銭、貨幣等が7件等。



#### <相談事例> クーリング・オフを申し出たが、返品に時間がかかると言われた

買取業者から電話があり、「不要な着物や靴、服はありませんか。うちは婦人服専門の業者です。」等と勧誘があり来訪を了承した。

数日後、買取業者が自宅にきた。60万円位で買った腕時計をつけていたところ、「貴金属はありませんか。いい腕時計してますね。」と言われた。興味本位で「いくら位になるの。」と聞いたところ、「20万円。ケースがあるから21万円です。」と言われた。結局、バッグや着物、洋服等総額22万円程で買い取ってもらった。翌日、時計を取り戻したいと思い、買取業者に電話をかけてクーリング・オフを申し出たところ、「返品は1週間前後見てください。」と言われた。その後も「品物が沢山あって探している。3~4週間見てください。」などと言われ、返品してもらえない。

#### <ここに注意>

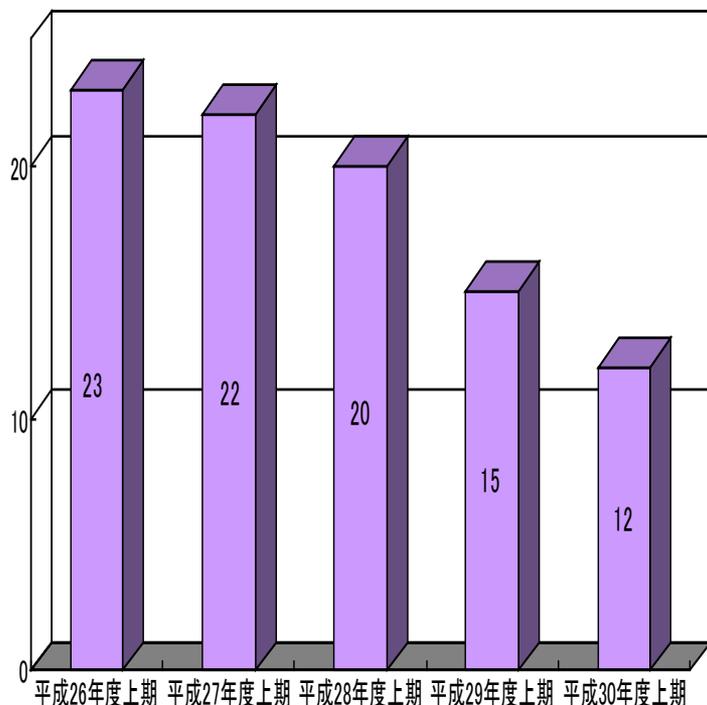
特定商取引法では、訪問購入について、いわゆる飛び込み勧誘が禁止されています。例えば、「不要な着物を売りたいので契約について話を聞きたい」とある特定の物品について消費者から勧誘の要請を受けて訪問をする場合であっても、訪問した際に「いらぬ指輪もあれば売ってくれないか」等とその他の物品について勧誘をすることも禁止されています(不招請勧誘の禁止)。また、購入業者には勧誘目的の明示や書面の交付が義務付けられています。

売主である消費者は、法定要件を満たした契約書面等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)ができ、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. 取引類型毎の動向

#### (3)先物取引

- 平成30年度上期の相談件数は12件で、前年同期と比較すると3件の減少(▲20.0%)。全相談件数に占める割合は前年同期の0.4%から0.3%と微減。
- 相談内容としては、「解約関係」が3件のほか、「許可・登録業者によるしつこい勧誘で契約してしまった」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1件。



#### <相談事例>断ったが、何度も来訪され、損はないと勧誘されて次々と契約してしまった

年金生活をしている男性。先物事業者の女性担当者から「先物に興味があるか。説明したい。」と電話があった。興味はないと断ったのに、同日、担当者が自宅に来訪した。説明を聞いたが契約は断った。翌日、女性担当者は課長を同行して再訪した。2人から「損失限定取引だ。リスクはあるが損はない。」と言われ、金の先物取引を350万円で始めることにした。その後、500万円位用意するように言われ、その額を渡した。数ヶ月後、「損が出た、損切りのために金額が必要だ。」と言われた。「損失限定取引の契約ではないのか。」と尋ねると、500万円を渡したときに通常取引に変更したと言われた。その後も次々と勧められるまま、結局、合計1,200万円位を渡したが、現在の残高は200万円程しかない。損失を取り戻したい。

#### <ここに注意>

商品先物取引法では、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(再勧誘の禁止)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)。特に取引の未経験者については禁止の対象となっています。

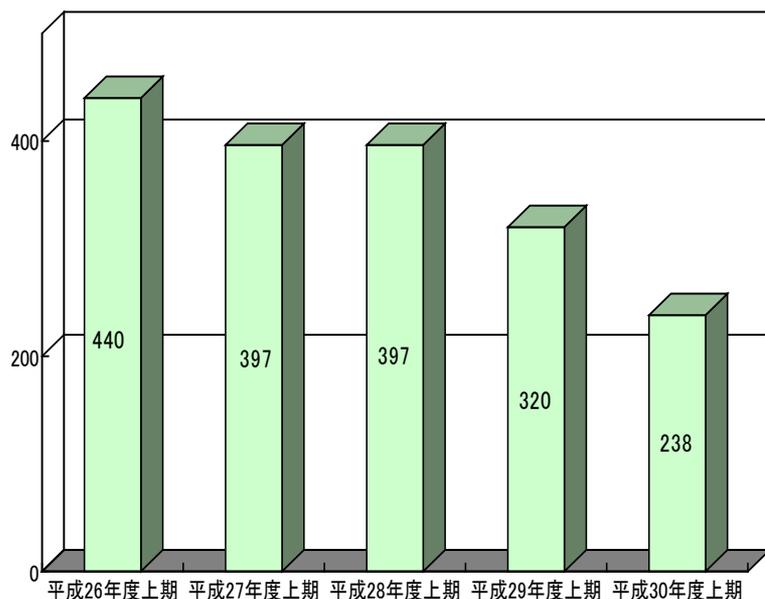
また、商品先物取引事業者に対して、商品先物取引の仕組み・リスク等の説明を義務付けるとともに、利益を生じることが確実であると誤認させるような断定的な判断の提供や迷惑勧誘などの不当な勧誘を禁止しています。

商品先物取引は、一般的な商取引とは異なり、事前に取引の仕組みやルールを充分理解し、商品知識や商品の需要動向等を知ることが必要です。相場の変動により大きな利益を期待できる反面、それと同等の損失を被る可能性がある「ハイリスク・ハイリターン」の取引です。商品の価格は日々変動するため、相場の動きを自ら確認できる方法等を知った上で、取引を行うことが必要です。

### 3. 取引類型毎の動向

#### (4)製品関係

- 平成30年度上期の相談件数は238件で、前年同期と比較すると82件の減少(▲25.6%)。全相談件数に占める割合は前年同期の8.7%から6.7%に縮小。
- 事項別では、「サービス対応」に関する相談が105件(構成比44.1%)、次に「品質性能」、「安全性」、「計量・価格」、「表示」、「規格」の順。
- 商品別では、スマートフォン等の電気製品が70件(構成比29.4%)と最も多く、次にパソコン等の「機械器具」が49件(同20.6%)で、これらで全体の5割を占めた。
- 相談内容としては、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、製品の不具合に関するもの、製品使用時の発火、発熱等に関するもの、製品の点検に関するもの等。



#### <相談事例> 長期使用製品安全点検制度のはがきが届いた

石油給湯器の事業者から「石油給湯器の点検について」というはがきが届いた。料金は、点検料7,000円、出張料1,800円、交通費3,000円(最大の場合)とある。今までこのようなはがきを受け取ったことはない。なぜ、このようなはがきが届くのか。点検を受けないといけな

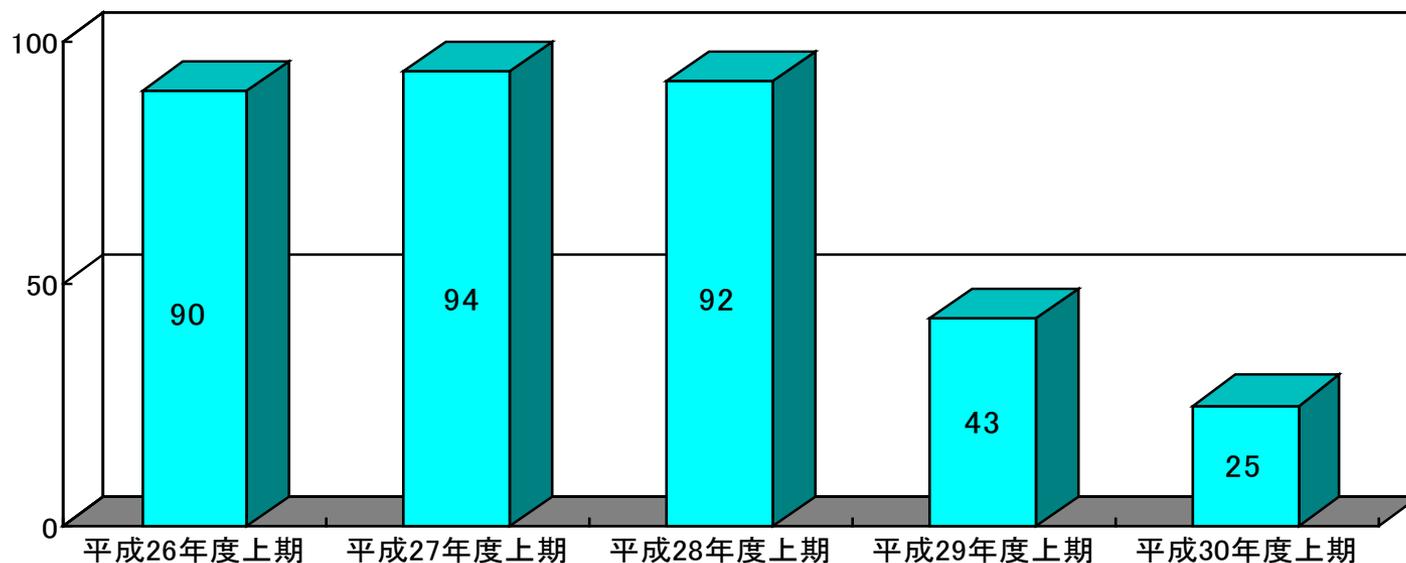
#### <ここに注意>

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(2009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、石油給湯器、浴室用電気乾燥機を含め9品目が対象製品(特定保守製品)となっています。平成21年(2009年)4月1日以降に販売された製品が対象です。

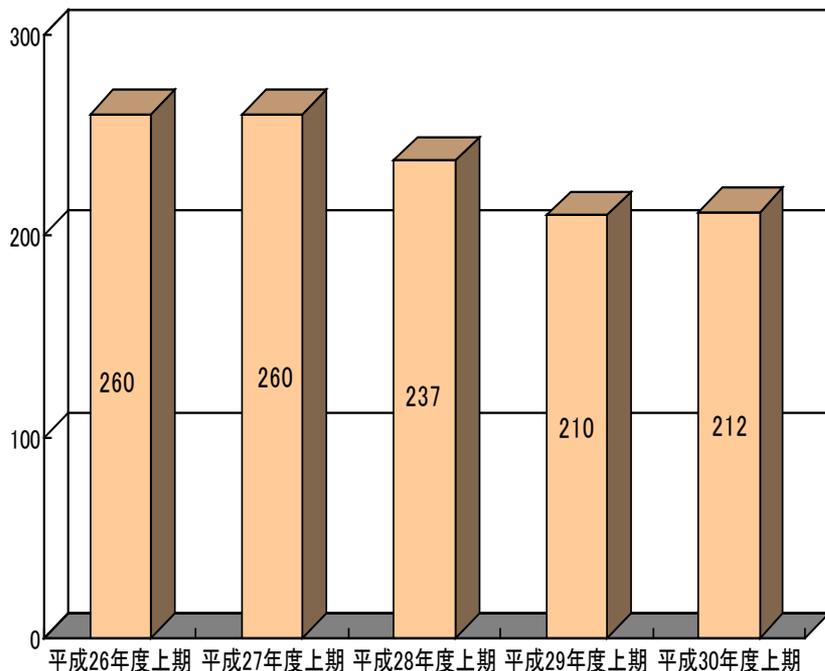
### 3. 取引類型毎の動向 (5)個人情報

- 平成30年度上期の相談件数は25件で、前年同期と比較すると18件の減少(▲41.9%)。全相談件数に占める割合は前年同期の1.2%から0.7%と縮小。
- 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で、具体的には、「事業者に個人情報を漏洩された」、「事業者が個人情報を不正に取得している」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. 取引類型毎の動向 (6) 契約その他

- 平成30年度上期の相談件数は212件で、前年同期と比較すると2件の増加(+1.0%)。全相談件数に占める割合は前年同期の5.7%から6.0%と微増。
- 相談内容としては、「解約関係」が52件(構成比24.5%)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、身に覚えのない商品が届いた等。
- 商品別では、運輸・通信サービスが19件、電力が17件等。



#### <相談事例> 商品は後から発送すると言って振込用紙を高齢者に送り付けている

事業者は、商品(写真集(金額3万円))を高齢者に送り付けて買わせていた。最近、商品(写真集)は後から発送すると言って、金額3万円と書かれた払込用紙を高齢者に送り付けている。

事業者は、高齢者のリストを持っていて、払込用紙を送り、担当が高齢者宅に電話をかけた支払いを要求する。事業者の下請会社も同様の送り付け商法を行っている。このままでは被害が拡大すると思うので情報提供する。

#### <ここに注意>

特定商取引法では、購入の申込みをしていない者に、販売業者が一方的に商品を送り付け、相手方から商品の返送又は購入しない旨の通知がない限り勝手に購入の意思があるとみなして代金の請求をするネガティブ・オプション(送り付け商法)に関する規定を定めています。

商品の送付があった日を含む14日間、又は商品の引取りの請求をした日を含む7日間が経過した場合は、販売業者は商品の返還を請求することができなくなります。

商品を送り付けられた消費者は、14日間又は7日間は自宅などに保管して、勝手に処分をしないようにしましょう。送り返してほしいと言われても送料を負担する必要もなく、配送手続きの義務もありません。事業者から代金の請求があったら警察に相談することをお勧めします。

(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:須藤

電話:03-3501-4657