

平成30年度上期における消費者相談の概況について

平成31年3月
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30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30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3,540件（前年同期比▲4.3%）となり、平成20年度上期以降、11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1,152件（同▲2.3%）、経済産業局への相談は2,388件（同▲5.2%）といずれも減少しました。
- 相談者の続柄別では、本人からの相談が1,753件（全体構成比49.5%）とほぼ半数を占め、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1,461件（同41.3%）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1,521人（全相談件数の43.0%）のうち、50歳代の方からの相談が382件（構成比25.1%）と最も多く、次に40歳代の方からの相談が331件（同21.8%）、60歳代の方からの相談が309件（同20.3%）、30歳代の方及び70歳以上の方からの相談がいずれも217件（同14.3%）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2,037件（前年同期比0.5%）、「割賦関係」の相談が477件（同5.8%）、「契約その他」の相談が212件（同1.0%）と増加し、「製品関係」の相談が238件（同▲25.6%）、「個人情報」の相談が25件（同▲41.9%）、「先物取引」の相談が12件（同▲20.0%）と減少しました。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57.5%）の取引類型別では、「訪問販売」の相談が609件（前年同期比8.9%）及び「電話勧誘販売」の相談が267件（同27.1%）と増加しました。一方、「通信販売」の相談が603件（同▲4.7%）、「特定継続的役務提供」の相談が290件（同▲3.3%）、「連鎖販売取引」の相談が139件（同▲15.8%）、「業務提供誘引販売取引」の相談が55件（同▲19.1%）、「訪問購入」の相談が74件（同▲19.6%）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、訪問販売の相談が前年同期と比較すると50件増加し609件（全体構成比17.2%）、通信販売の相談は前年同期と比較すると30件減少し603件（同17.0%）となりました。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りました。

また、通信販売の相談のうち、インターネットを利用した通信販売に関する相談は平成27年度上期から3年連続で増加していましたが、平成30年度上期においては前年同期と比較すると32件減少し、537件となりました。

- 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件寄せられました。前年度に比べ97件（前年同期比+86.6%）相談が増加しています。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134件で、これらで6割半ばを占めました。

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けられなかったので解約したい」、「簡単な作業をするだけで高収益が得られるという情報商材を申し込んだが儲けられないので解約したい」、「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」に関する相談が多く見られました。

- 役務では、リフォーム、修理・修繕等に関する相談が159件寄せられました。前年度に比べ40件（前年同期比+33.6%）相談が増加しました。このうち、訪問販売における相談件数は153件で、9割半ばを占めました。

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と、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」に関する相談が多く見られました。

- 商品では、健康食品に関する相談件数が135件となり、前年同期に比べ22件減少（前年同期比▲14.0%）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98件で、これらで7割を超えました。また、年代別の特徴として、通信販売の相談では、30歳代から40歳代の方の相談が5割半ばを占めました。一方、電話勧誘販売の相談では、60歳代以上の方の相談が6割を占めました。

- 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、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）が施行されたことから、同制度に関する相談が、平成29年度上期には67件寄せられましたが、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ました。

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相談が見られました。

- その他に、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

寄せられました。主な相談内容は、「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となっています。勧誘・通知方法は、はがき、メール、SNSによるもので、このうちの多くがはがきによるものでした。

<<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

(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477件で、前年同期と比較すると26件の増加(+5.8%)となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の12.2%から13.5%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内容)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%)となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の9.1%から9.8%になりました。

相談内容としては、「**書面不交付・不備**」の相談が18件(構成比5.2%)、「**解約関係**」の相談が17件(同4.9%)となりました。具体的には、「個別クレジットの契約時に、店のタブレット端末で契約内容を見せられたことが書面交付に該当するか」等の相談が見られました。また、「その他」の相談は268件(同77.5%)寄せられています。「その他」の内容の内訳は、不正利用・身に覚えのない請求に関する相談が41件と最も多く、前年同期と比較すると23件の増加(+127.8%)、次にクレジット債務に係る手数料等の相談が35件で、前年同期と比較すると7件の増加(+25.0%)、与信拒否・支払可能見込額調査等に関する相談が27件で、前年同期と比較すると1件の減少(▲3.6%)となりました。具体的には、身に覚えのない請求や引落としについて、「クレジットカード会社が調査をしない」、「クレジットカード会社が返金等の救済措置をとらない」等といった相談、また、リボ払いに係る請求について、「リボ払いになっているとは思いませんでした」、「リボ払いになっていることに長期間気付かず、残債と手数料がかさんでしまった」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84件、前年同期と比較すると5件減少(▲5.6%)、次いで「個別信用購入あっせん」が63件、前年同期と比較すると9件減少(▲12.5%)、「リボ払い」が48件、前年同期と比較すると7件増加(+17.1%)、「包括信用購入あっせん」が35件、前年同期と比較すると15件減少(▲30.0%)等となりました。

<相談事例>

- ・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ましたが、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。
- ・WEB利用明細でクレジットカードの利用状況を確認すると、数件分の合計が約5千円のリボ払いになっていた。一括払いとしたはずなので、クレジットカード会社に電話をして、「変更した覚えがないのにリボ払いになっている。」と伝えた。クレジットカード会社から、「インターネット上で同意して、今後の支払いがすべてリボ払いになるという変更手続きがされている。5千円の定額リボになっているため、リボ払い手数料がかかる。」と言われた。リボ払いの手続きをした覚えが全くない。申し込んでいないのに、手数料を支払うことに納得がいかない。

また、「**前払割賦**」の相談件数は131件で、前年同期と比較すると15件の増加（+12.9%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の3.1%から3.7%になりました。このうち、冠婚葬祭互助会に関係するものが122件で9割強を占めました。

相談内容としては、「**解約関係**」の相談が96件で73.3%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22件、解約拒否に関する相談が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。

相談者の年齢別で見ると、50歳代の方からの相談が42件で最も多くを占め、次いで40歳代の方からの相談が21件となり、これらで5割強を占めました。また、相談者の立場を見ると、契約者の子・孫に当たる方からの相談が53件で4割を占め、契約者本人からの相談の44件よりも多くなりました。

<相談事例>

- ・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。契約を解約したいと申し出たところ、解約は受理され、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。
- ・母が、互助会契約について、事業者の担当者に「解約したい。解約書類を送ってほしい。」と申し出たが、営業所から「保留申請書」が届いた。担当者が勝手に営業所に保留申請書を送るよう伝えられたので、母は、再度、営業所に直接電話で「解約したい。解約書類を送ってほしい。」と連絡した。営業所からは「特別な書類だから郵送ができない。担当者が自宅に持って行く。」と言われた。解約を妨げられていると感じた。解約手続きは郵送で対応してもらいたい。

- ② **訪問販売に関する相談**では、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%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の15.1%から17.2%になり、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、「**クーリング・オフ関係**」の相談が288件（構成比47.3%）と最も多く、次に「**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%）となり、これらで全体の7割強を占めています。

具体的には、「**交付書類にクーリング・オフに関する記載が無い**」、「**書面には工事一式と記載されていて具体的な内容や金額が分からない、空欄がある状態の書面となっている**」、「**高齢者に布団、新聞、工事等の契約を次々と結ばせている**」等の相談が見られました。

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、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、浄水器、健康機器等の「**その他の機械器具**」が18件となっています。

<相談事例>

- 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。火災保険金が入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。
- 自宅に来訪した事業者から外壁塗装工事を勧められた。翌日も再訪したので、契約を締結し、契約書面を受け取った。5日後に、塗装の色を決めたものの、その後契約をやめたいと思い、同日中に事業者にクーリング・オフを申し出た。しかし、クーリング・オフに応じないと言われた。契約書には、特約事項として「クーリング・オフの説明をしたのでクーリング・オフはしません。クーリング・オフ説明済み」と手書きで書いてある。事業者は、この特約によってクーリング・オフに応じないと言った。クーリング・オフができる期間なのに、クーリング・オフができないという特約は認められるのか。

- ③ **通信販売に関する相談**では、相談件数は603件で、前年同期と比較すると30件減少（▲4.7%）しました。全相談件数に占める割合は前年同期の17.1%から17.0%になり、訪問販売に次いで相談の多い取引形態となっています。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件となりました。

相談内容としては、「解約関係」の相談が267件（構成比44.3%）と最も多く、次に「広告表示」の相談が116件（同19.2%）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、「定期購入であることが分かりにくい申込み画面になっていた」、「定期購入契約の総額表示がされていなかった」等の理由から解約したいといった相談が見られました。また、「インターネット通販サイトに販売業者の電話番号等の記載がない」、「返品に関する記載がどこにあるかわかりにくい」、「最終申込み画面で総額がわかりにくい」、「申込みボタンを押すと最終確認画面の表示がないまま申込みになった」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、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件となっています。

なお、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は、前年同期の127件から減少はしたものの引き続き38件が寄せられました。主な相談内容としては、「公式サイトだと思いESTA申請をしたが、申請代行業者だったのでキャンセルしたい」、「申請代行業者だと気付かずにESTA申請をしたが、解約したい」等の「解約関係」に関する相談が多く見られました。

申込み（契約）方法別に見ると、パソコン（携帯端末を含む）が463件で7割半ばを占め、次いで電話が50件となりました。

<相談事例>

- 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。

- 電子書籍販売サイトから書籍を購入し、サイトにログインして読んでいる。事業者で電話で問い合わせるために、サイトの特定商取引法の表示と記載されたページを見たところ、電話番号の記載はなく、「ご利用にあたっての全般のお問合せは、電話では受け付けておりません。弊社電話番号はお客様からのご要望に基づき遅滞なく電子メールで通知いたします。」と表示されていた。電話番号を教えて欲しいとメールを送信したところ、サイトにログインができないようにされた。以前サイトに表示されていた電話番号を思い出して架電すると、電話はつながるものの「問合せはメールのみで行っております。」とテープが流れるだけだった。これらの広告表示は問題だと思う。

- ④ **電話勧誘販売に関する相談**では、相談件数は267件で、前年同期と比較すると57件の増加(+27.1%)となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の5.7%から7.5%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103件(構成比38.6%)と最も多く、次に「解約関係」の相談が39件(同14.6%)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、「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」、「過去に行政処分を受けた健康食品を売っている事業者が同じような手口を続けている」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88件と最も多く、電話勧誘販売全体の3割強を占めています。健康食品を含む「食料品」が52件、次に動画配信サービス等の「その他の役務」が33件となっています。

<相談事例>

- 「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。
- 近隣には独居の高齢者が多く住んでおり、怪しげな電話勧誘が多い。注意喚起をするよう高齢者宅を訪問したところ、90歳代の高齢者から、身に覚えのない事業者から送られてきた請求書を見せられた。封筒には、2018年7月の消印があり、請求書と健康食品のパンフレットが入っていた。パンフレットには「2018年〇月〇日、健康食品1か月分20粒をアルミパックに入れメール便でお送りしましたが、代金が未納です」と手書きで書かれていた。高齢者から、そのような健康食品を自分で注文した覚えはないと言われたので、調べたところ、行政処分を受けている事業者だとわかった。情報提供する。

- ⑤ **連鎖販売取引に関する相談**では、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%)となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の4.5%から3.9%になりました。

相談内容としては、「解約関係」の相談が37件（構成比26.6%）、「クーリング・オフ関係」の相談が24件（同17.3%）、次に「情報提供」の相談が14件（同10.1%）、「書面不交付・不備」の相談が13件（同9.4%）となっています。

具体的には、「あなたが1人勧誘して、その人が加入すれば〇〇万円もらえる」、「人を紹介すれば、マージンがもらえる。お金がないなら消費者金融で借りればよい」等の相談が見られました。

商品別に見ると、「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件となっています。

相談者の年齢別で見ると、20歳代の方からの相談が39件と最も多く、10歳代の方と20歳代の方からの相談で3割を占めました。

<相談事例>

- ・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。しかし、その後、考え直して事業者に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。
- ・大学生の友人から「儲かる話がある」と言われ、喫茶店に呼び出され、先物取引関係の情報商材USBの購入を勧誘された。「連鎖販売なので、人を紹介するとマージンがもらえる。USBの代金は約60万円。「お金が無い」と言うと、「消費者金融で借りればよい。『フリーター、自動車を購入する』と言えば貸してくれる。」と勧められた。言われたように消費者金融からお金を借りて購入した。契約書面は受け取ったが、購入したUSBは自分のパソコンの規格と合わず利用できないので、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290件で、前年同期と比較すると10件の減少（▲3.3%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の8.1%から8.2%になりました。

分野別では、「エステティック」が106件（構成比36.6%）で、前年同期に比べて46件の減少、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%）で、前年同期に比べて20件の減少、「家庭教師」が28件（同9.7%）で、前年同期と同数、「語学教室」が27件（同9.3%）で、前年同期に比べて2件の増加、「結婚相手紹介サービス」が26件（同9.0%）で、前年同期に比べて1件の減少、「パソコン教室」が23件（同7.9%）で、前年同期に比べて16件の増加となっています。

相談内容としては、「解約関係」の相談が142件（構成比49.0%）と最も多く、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。次に「クーリング・オフ関係」の相談が64件（同22.1%）、「書面不交付・不備」の相談が18件（同6.2%）となっています。

具体的には、「予約が取れないため解約を申し出たが、理由を付けてなかなか解約に応じてもらえない」、「クーリング・オフ期間中に申し出たのに、施術を1回受けているのでクーリング・オフはできないと言われた」等の相談が見られました。

<相談事例>

- 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。なかなか解約に恵してもらえない。
- 美容クリニックで、1年間に5回を受けられる医療レーザー脱毛で、約16万円の契約を申し込んだ。翌日、1回目の施術を受けに行ったが、スタッフからレーザー脱毛前の除毛処理ができていないなどと怒られて怖くなった。その日の施術は受けたが、これ以上通うのは嫌だと思い、契約日から4日後に、契約をやめたいと口頭でクーリング・オフを申し出た。クリニックからは、「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・オフ期間中に施術を受けた場合、クーリング・オフができないのか。

- ⑦ **業務提供誘引販売取引に関する相談**では、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%)となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の1.8%から1.6%になりました。

相談内容としては、「解約関係」の相談が21件(構成比38.2%)と最も多く、次に「クーリング・オフ関係」の相談が18件(同32.7%)と続き、これらで全体の7割を占めています。具体的には、「商品の広告を作って事業者のサイトに貼り付け、商品が売れば1件につき〇円儲かると言われたが儲からないので解約したい」、「サイト内のアンケートに答えると報酬が得られると勧誘されて契約したが報酬が支払われない」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件となっています。

<相談事例>

- 「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。

- スマートフォンでサイトに登録して広告を見ていたら、「大企業1,800社から消費者アンケートを受託している。アンケートに回答したら報酬がもらえる。」等とあった。興味を持ちアクセスすると、SNSに登録するよう求められ、登録すると、複数の動画が次々と送られてきた。動画では、アンケート回答1件につき1万円の報酬が払われるとの内容だった。アンケートの回答に参加するには本登録と25万円が必要だったので、個人情報を入力し、25万円を振り込んだ。マイページ上で動画の講座を受講した後、マイページ上でアンケート回答を行ったが、報酬が支払われない。メールで問い合

わせたところ、「他の人の回答に不備があったため、アンケート費用が払われていない。今、精査している。」等と書かれていた。さらに「あなたの回答にも不備がある。」と返信がきた。その後、何度かやり取りしたが、メールの返信が来なくなった。契約書面は交付されていない。クーリング・オフしたい。

- ⑨ **訪問購入に関する相談**では、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%)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2.1%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52.7%)と最も多く、次に「書面不交付・不備」の相談が5件(同6.8%)、「勧誘・強引」の相談が4件(同5.4%)等となっています。

商品別に見ると、指輪、ネックレス等が28件、切手、古銭、貨幣等が7件となっています。

具体的には、「クーリング・オフしたが、返品に時間がかかると言われた」等の相談が見られました。

<相談事例>

・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。」と聞いたら、「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22万円ほど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。

- ⑩ **先物取引に関する相談**では、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%)となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の0.4%から0.3%になりました。なお、12件の相談のうち、許可・登録業者に係る相談が10件(構成比83.3%)、無許可業者等に係る相談が1件となっています。

相談内容としては、「解約関係」の相談が3件で、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の相談が見られました。

<相談事例>

・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350万円から始めることにした。その後、500万円位用意するよう言われ、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、残高は200万円程しかない。損失を取り戻したい。

- ⑪ **製品関係の相談**では、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%)となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の8.7%から6.7%

になりました。

事項別では、「サービス対応」に関する相談が最も多く、次に「品質性能」、「安全性」、「計量・価格」、「表示」、「規格」の順となっています。

商品別に見ると、「電気製品」が70件（構成比29.4%）と最も多く、次に「機械器具」が49件（同20.6%）と続き、これらで相談の5割を占めました。

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105件（製品関係における構成比44.1%）で、前年同期と比較すると25件の減少となりました。

商品別に見ると、「電気製品」が35件と最も多く、次に「機械器具」が20件、「役務」が17件と続き、これらで相談の7割弱を占めました。「電気製品」ではスマートフォン（携帯電話機を含む）や洗濯機に関するもの、「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39件（製品関係における構成比16.4%）で、前年同期と比較すると16件の減少となりました。

商品別に見ると、「電気製品」と「機械器具」がいずれも13件となりました。これらで相談の6割半ばを占めました。「機械器具」では乗用自動車、パソコン等に関するもの、「電気製品」では、冷蔵庫、調理用電熱器等に関するもので、その相談内容は、主に製品の不具合に関するものでした。

「安全性」に関する相談は39件（製品関係における構成比16.4%）で、前年同期と比較すると5件の減少となりました。

商品別に見ると、「電気製品」が14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6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、充電器等の使用時の発火、発熱、膨張等に関するもの、石油給湯器の点検に関するもの等でした。

「計量・価格」に関する相談は28件（製品関係における構成比11.8%）で、前年同期と比較すると2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21件と相談が7割半ばを占め、その相談内容は、電力に関するもので、主に電気料金引き下げに関するものでした。

「表示」に関する相談は25件（製品関係における構成比10.5%）で、前年同期と比較すると28件の減少となりました。

商品別に見ると、「電気製品」が6件と最も多く、次に「文化・スポーツ用品」が5件、「繊維製品」が4件と続き、これらで相談の6割を占めました。「電気製品」では、ACアダプター等の電源・配線器具類等に関するもの、「文化・スポーツ用品」では靴等に関するもの、「繊維製品」では衣類等に関するもので、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。

「規格」に関する相談は2件（製品関係における構成比0.8%）で、前年同期と比較すると10件の減少となりました。

<相談事例>

- ・スマートフォンの機種を変更したところ、10回に1回、なぜか通話や操作ができない

状態になる。原因を確認しようと販売店に行ったが、「お客様との契約には保証がついていないので、当店では対応できません。直接メーカーに連絡を取ってください。」と言われた。不良品なら取り換えるとか修理をするなど、何か対応してくれてもいいのではないか。

- ・スマートフォンを5年ほど使用している。最近、バッテリーの持ちが悪いため、携帯電話会社に電池交換を依頼したところ、「生産終了になっているため、バッテリーの交換には応じられない。」と言われた。5年で交換に応じられないというのは納得できない。
- ・ノートパソコンを置いている部屋が煙で充満していることに気が付いた。確認したところ、通電した状態のノートパソコンのキーボードから火が出ていた。すぐに消火器と水をかけて鎮火させた。パソコンにつなげていたヘッドホンが完全に焼失し、机の近くにあった本棚の本も焦げてしまった。後日、メーカーから、「ノートパソコンのACアダプターはリコール対象製品である。ACアダプターのケーブルから発火したと思われる。」と出火原因の報告があったので、情報提供する。
- ・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いのか。

- ⑪ **個人情報に関する相談**では、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%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の1.2%から0.7%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」等の相談が見られました。

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合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されています。

- ⑫ **契約その他に関する相談**では、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%）となりました。全相談件数に占める割合は前年同期の5.7%から6.0%になりました。

相談内容としては、「解約関係」の相談が52件でこの項目において24.5%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・返金に関する相談、身に覚えのない商品が届いた等の相談が見られました。

商品別に見ると、運輸通信サービスに関する内容が19件、電力に関する内容が17件等となりました。

<相談事例>

- ・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支払いを要求する。事業者の下請け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。

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

（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

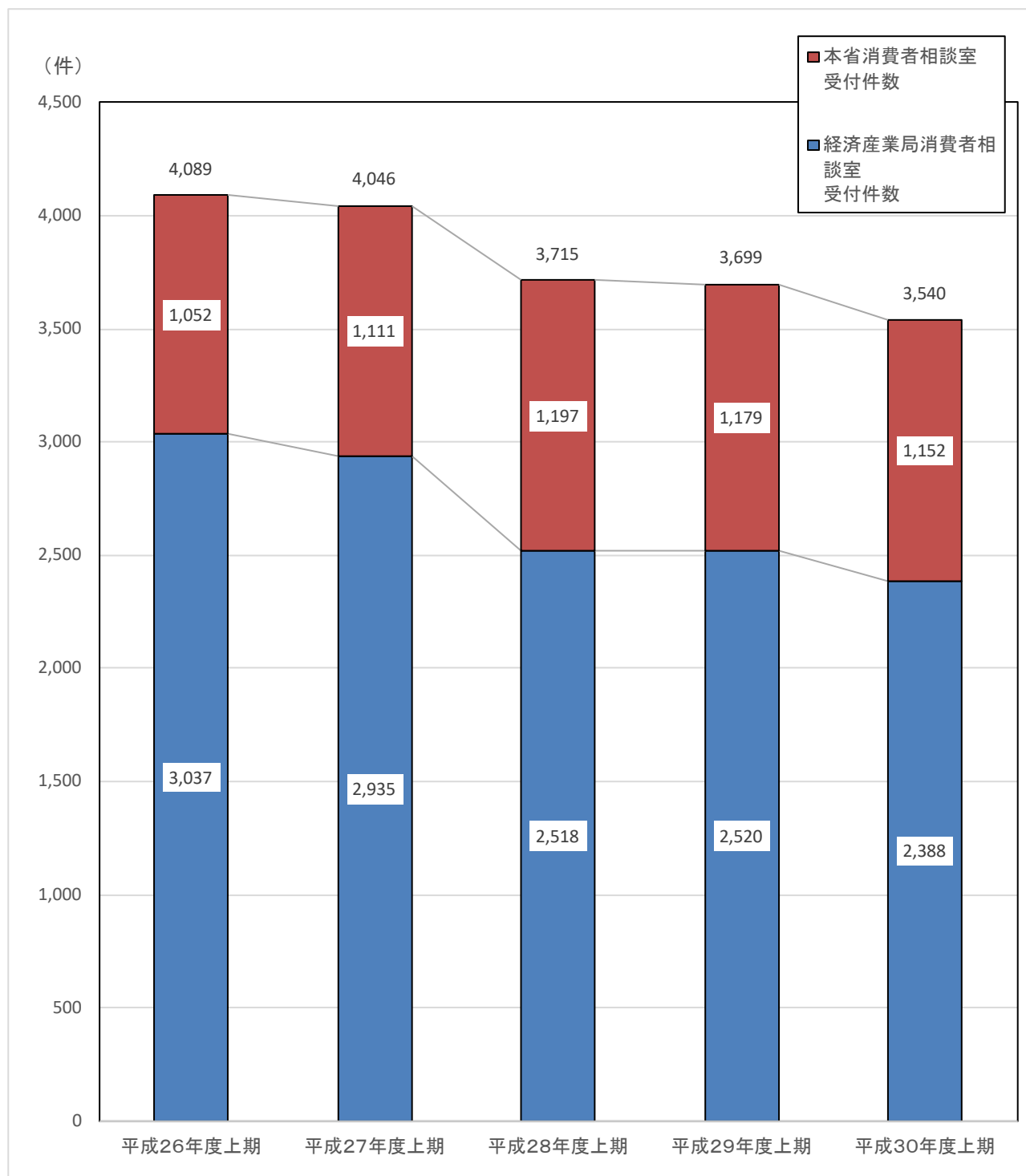
担当者：須藤

電話：03-3501-4657

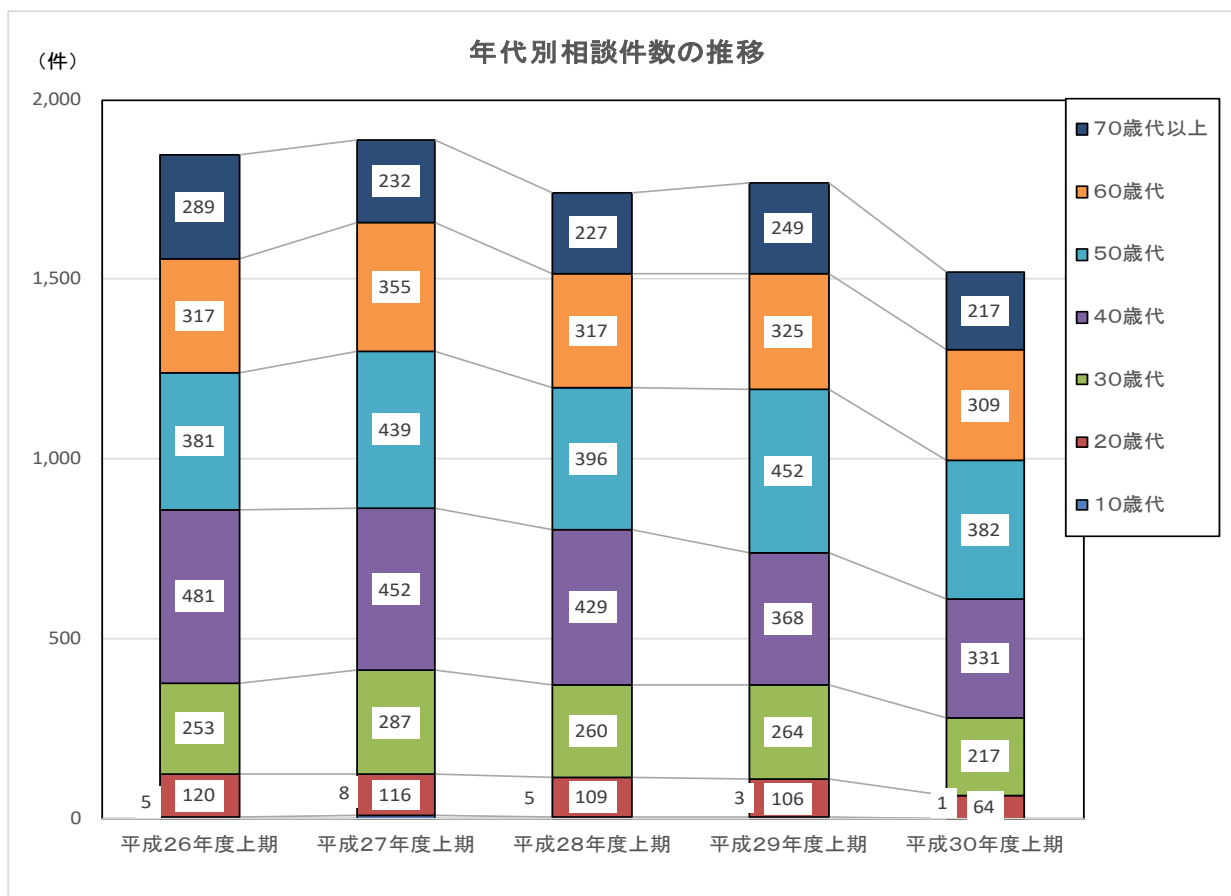
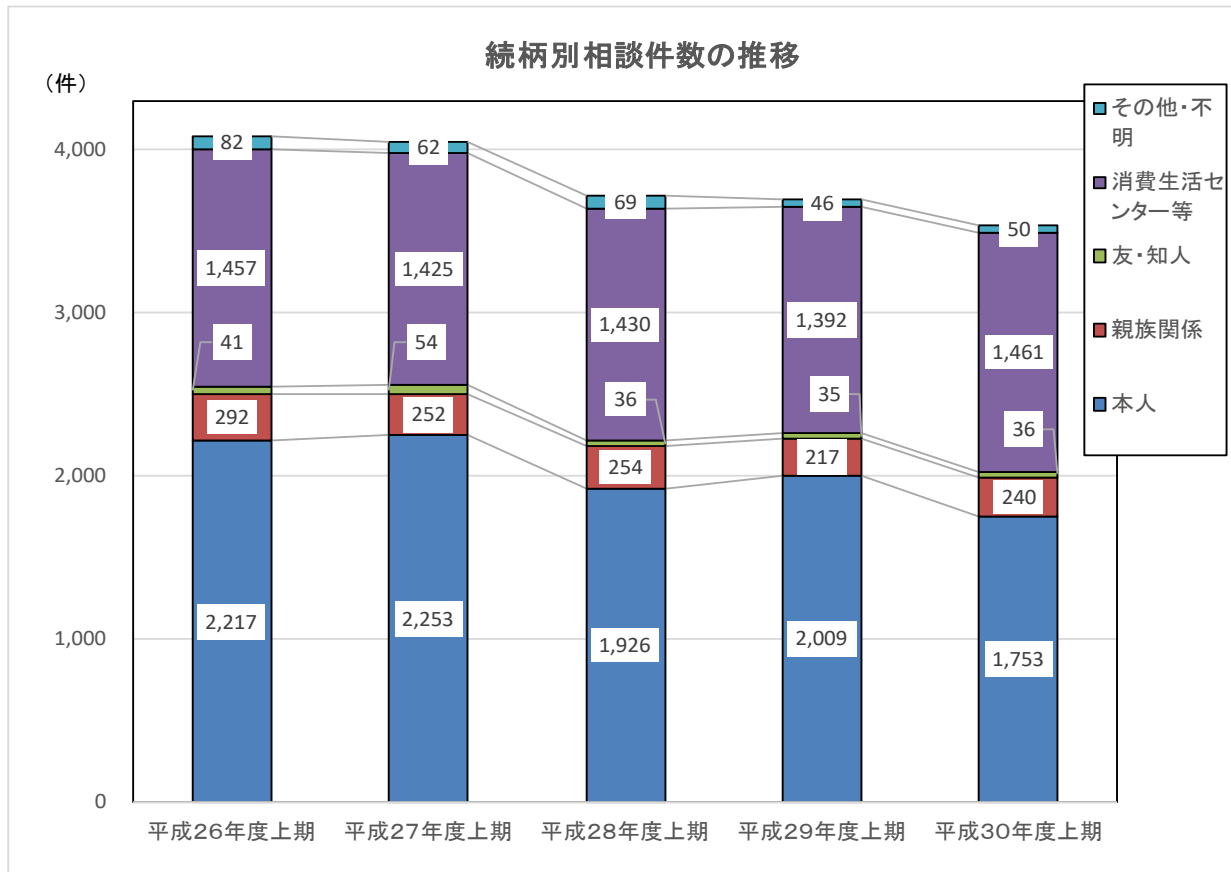
(参考)

1. 消費者相談件数（全体）

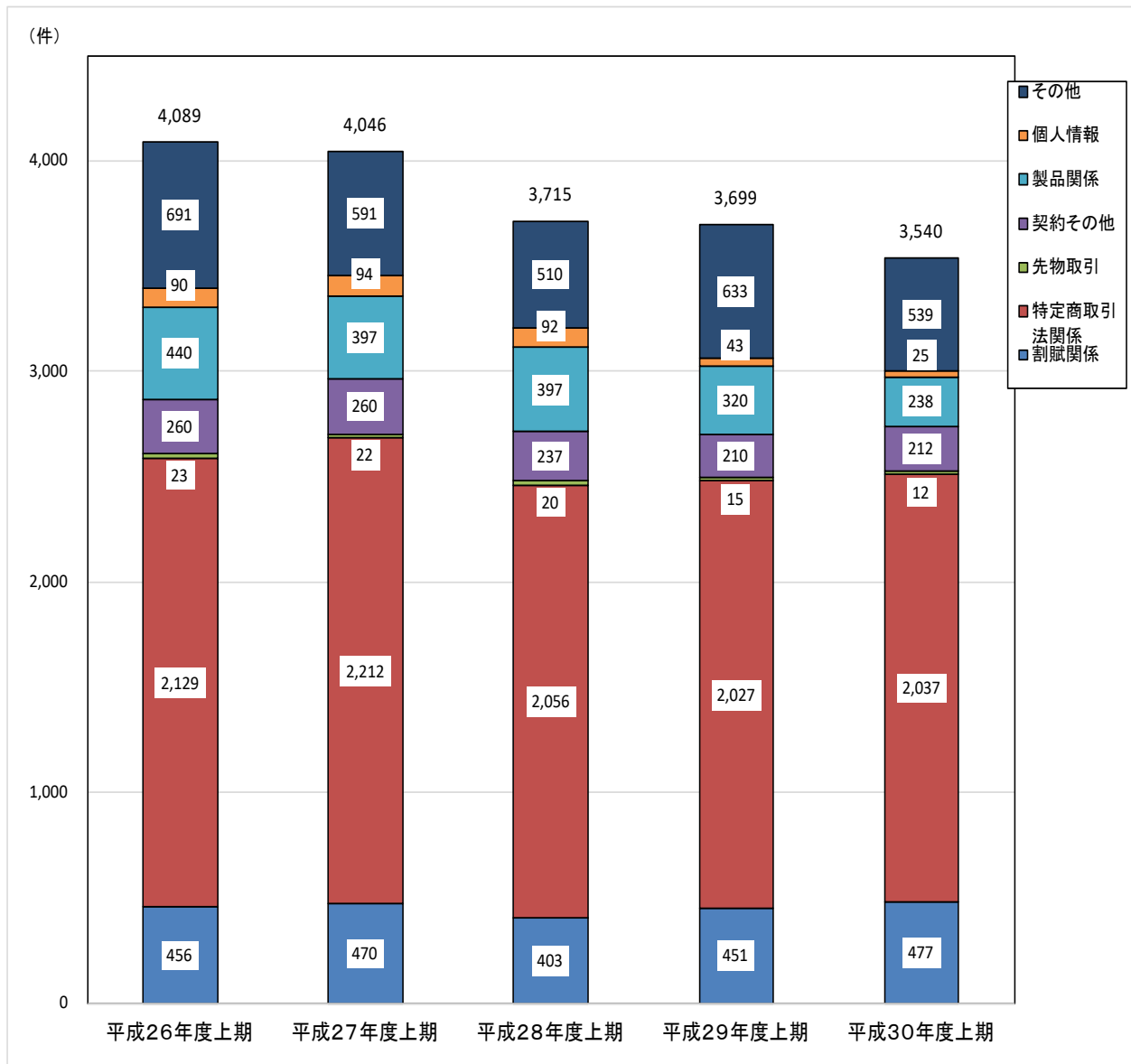
(1) 相談窓口別件数の推移



(2) 属性別件数の推移

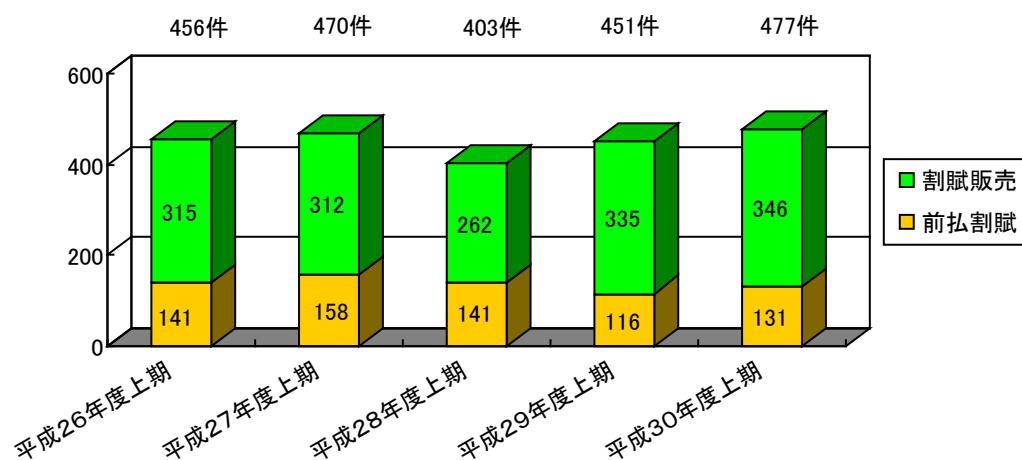


(3) 事項別件数の推移

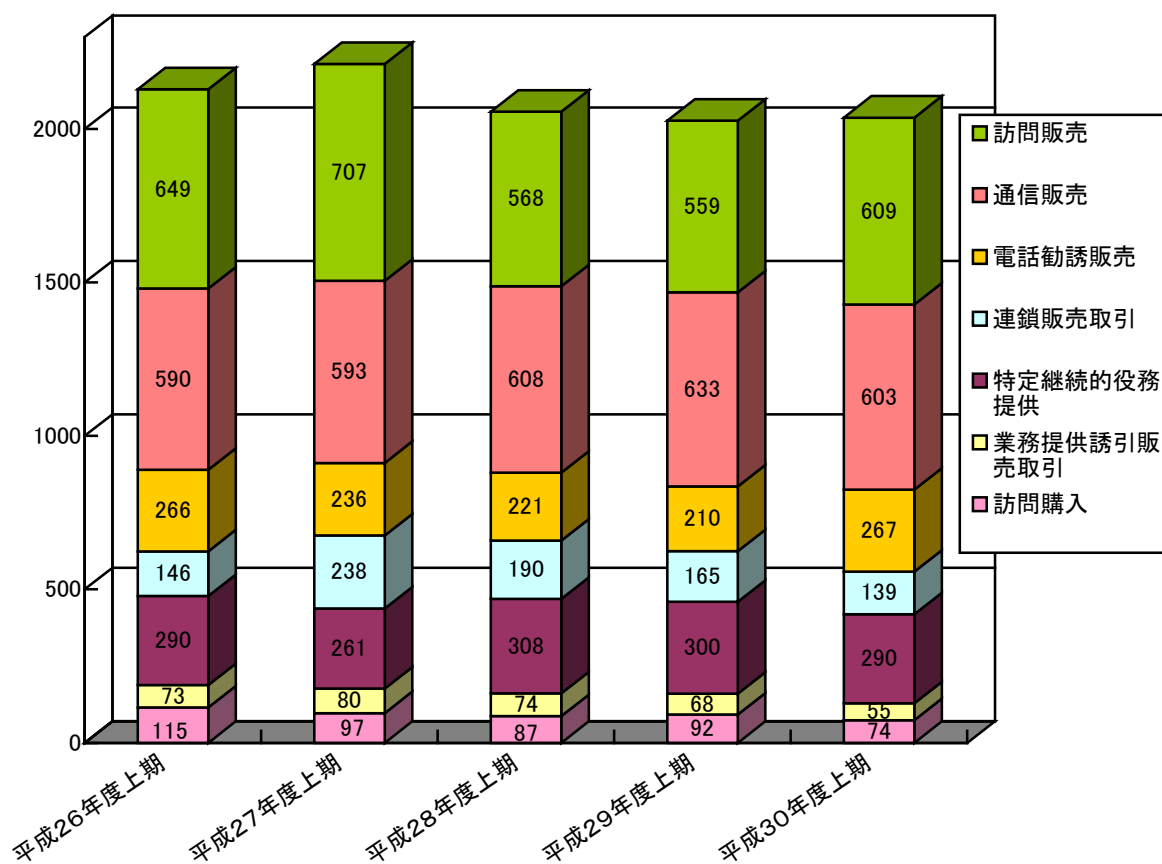


2. 消費者相談件数（事項別）

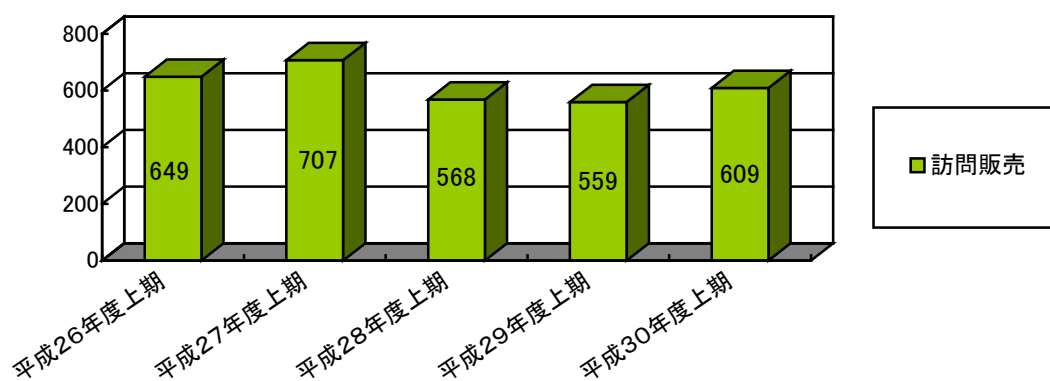
（1）「割賦関係」の相談件数の推移



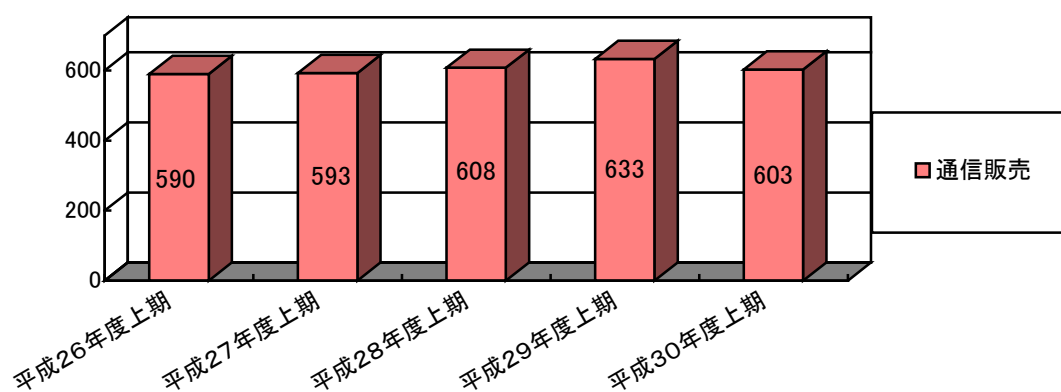
（2）「特定商取引法関係」の相談件数の推移（類型別）



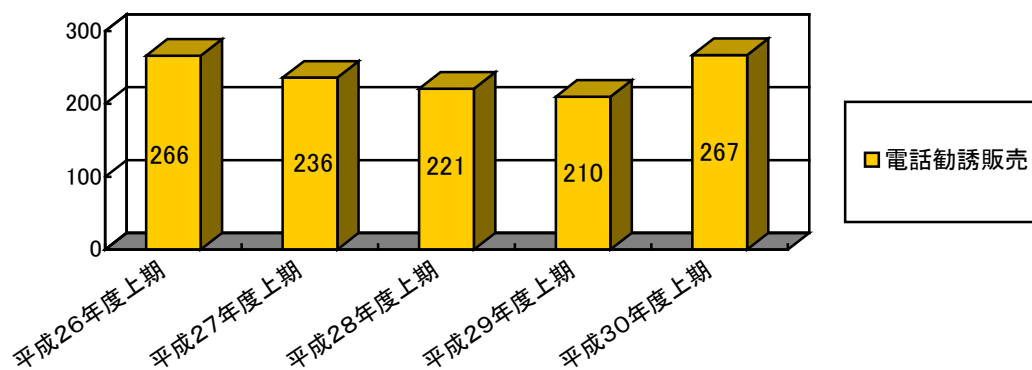
①「訪問販売」の相談件数の推移



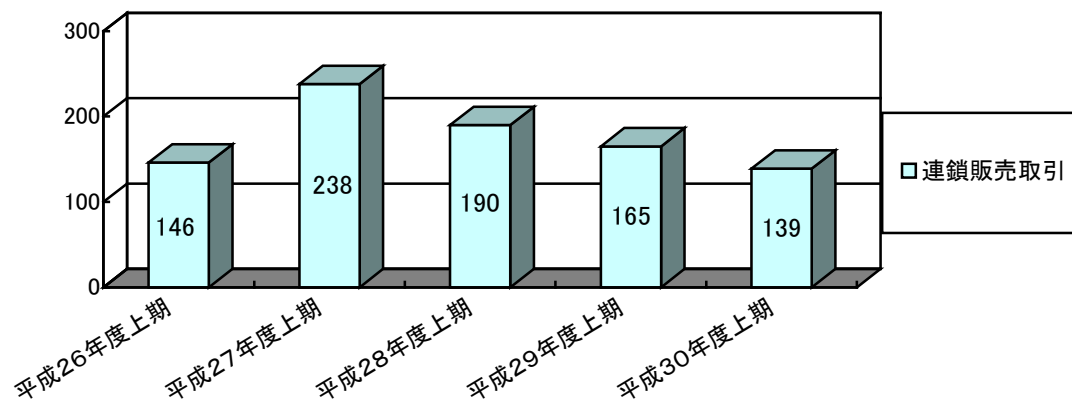
②「通信販売」の相談件数の推移



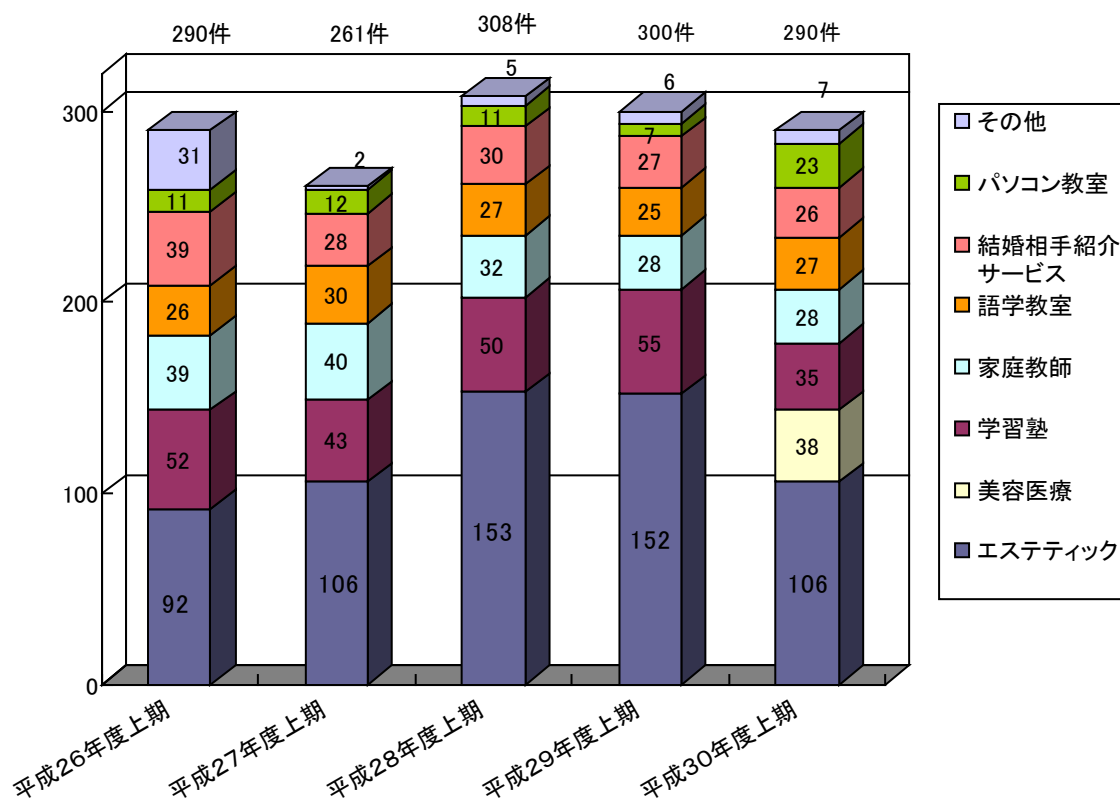
③「電話勧誘販売」の相談件数の推移



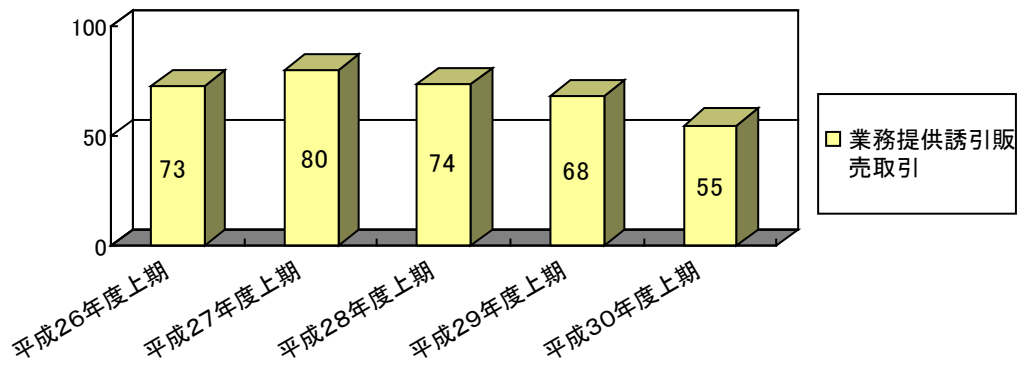
④「連鎖販売取引」の相談件数の推移



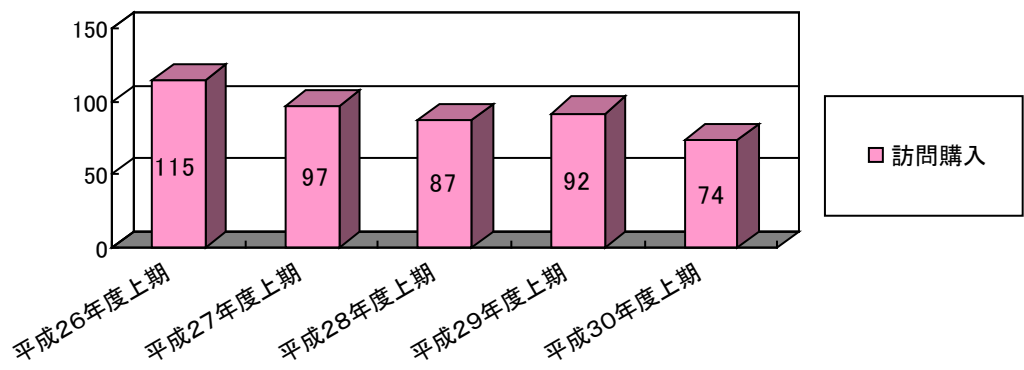
⑤「特定継続的役務提供」の相談件数の推移



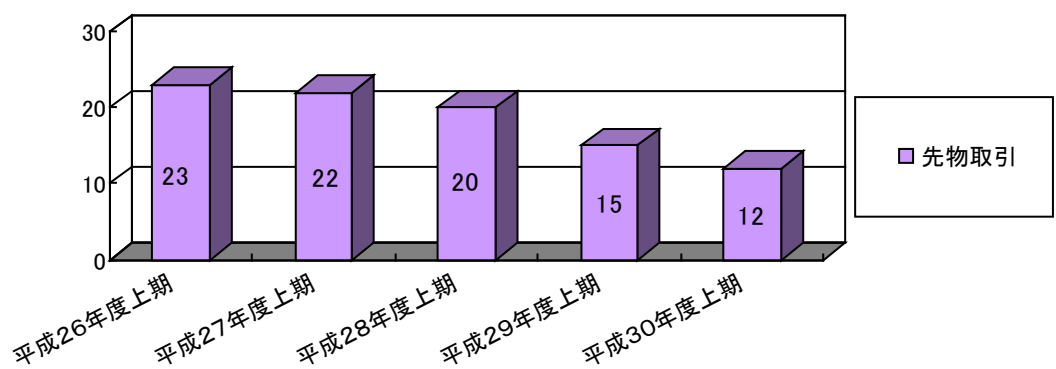
⑥ 「業務提供誘引販売取引」の相談件数の推移



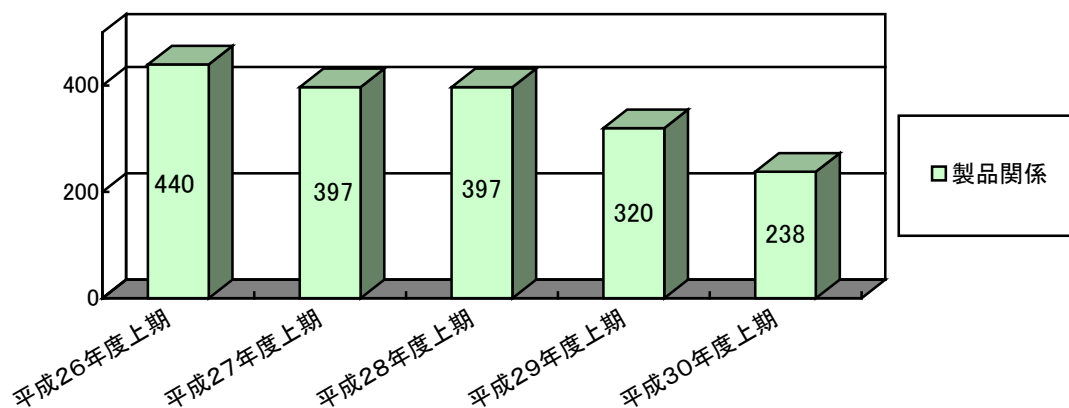
⑦ 「訪問購入」の相談件数の推移



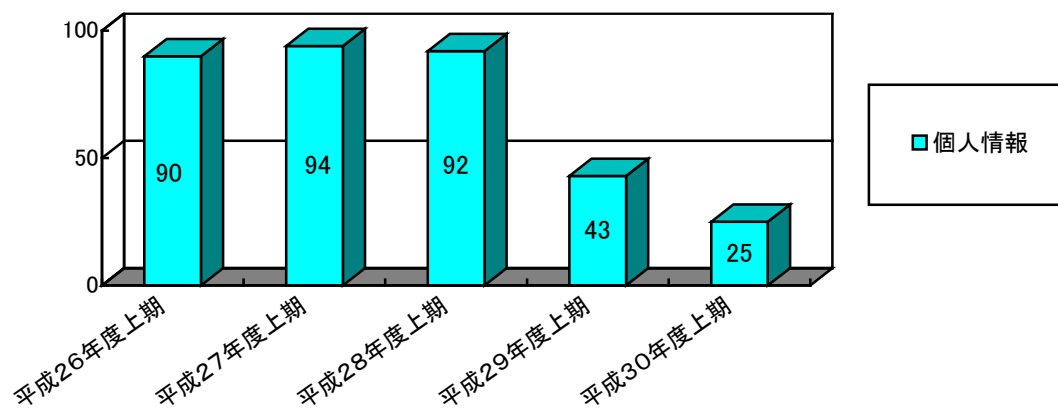
⑧ 「先物取引」の相談件数の推移



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

