平成29年度消費者相談の概況

（概　要）

平成30年7月
経 済 産 業 省
消費者相談室

1. 消費者相談の動向

＜ 消費者相談の動向 ＞

○ 平成29年度の相談件数は7,300件（前年度比▲2.8%）で、10年連続の減少。

○ 特定商取引法関係の相談が4,059件で全体の5割半ば（構成比55.6%）を占め、続いて、割賦販売関係が887件（同12.2%）、製品関係が611件（同8.4%）の順。

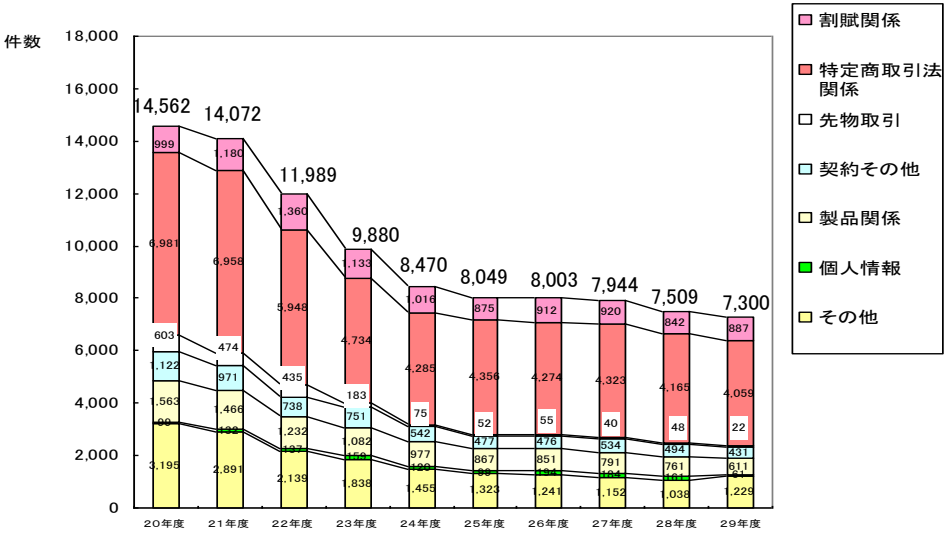
○ 割賦販売法のうち、割賦販売（クレジット契約）の相談が640件と前年度に比べ68件の増加。これは特定の旅行会社及び特定のエステティック事業者に関する相談が寄せられたこと等に起因。

○ 特定商取引法のうち、通信販売の相談が1,213件、訪問販売の相談が1,124件となり、通信販売の相談が、2年連続で訪問販売の相談件数を上回った。また、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5年連続で増加し、平成29年度は9割超。

● 受付先別では、本省が2,302件（同▲3.0%）、経済産業局が4,998件（同▲2.7%）。

● 相談者の続柄別では、本人が3,905件（構成比53.5%）、消費生活センター等が2,760件（同37.8%）。

● 年代別では、50歳代が856件（構成比25.3%）、40歳代が692件（同20.5%）、60歳代が681件（同20.2%）、30歳代が477件（同14.1%）、70歳 代以上が471件（同13.9%）と続いている。



＜事項別相談件数＞

事　　項	平成29年度		平成28年度		対前年度比(%)
	件数	構成比	件数	構成比	
割賦関係	887	12.2%	842	11.2%	5.3
割賦販売	640	8.8%	572	7.6%	11.9
前払割賦	247	3.4%	270	3.6%	▲ 8.5
特定商取引法関係	4,059	55.6%	4,165	55.5%	▲ 2.5
訪問販売	1,124	15.4%	1,146	15.3%	▲ 1.9
通信販売	1,213	16.6%	1,277	17.0%	▲ 5.0
電話勧誘販売	441	5.4%	409	5.5%	7.8
連鎖販売取引	402	5.5%	344	4.6%	16.9
特定継続的役務提供	560	7.7%	675	9.0%	▲ 17.0
業務提供誘引販売取引	137	1.9%	156	2.1%	▲ 12.2
訪問購入	182	2.5%	158	2.1%	15.2
先物取引	22	0.3%	48	0.6%	▲ 54.2
契約その他	431	5.9%	494	6.6%	▲ 12.8
製品関係	611	8.4%	761	10.1%	▲ 19.7
品質性能	107	1.5%	130	1.7%	▲ 17.7
安全性	93	1.1%	86	1.2%	8.1
サービス	257	3.5%	377	5.0%	▲ 31.8
表示	87	1.2%	93	1.2%	▲ 6.5
規格	21	0.3%	22	0.3%	▲ 4.5
計量価格	46	0.6%	53	0.7%	▲ 13.2
個人情報	61	0.8%	161	2.1%	▲ 62.1
その他	1,229	16.8%	1,038	13.8%	18.4
合　計	7,300	100.0%	7,509	100.0%	▲ 2.8

2. 消費者相談の特徴

- 通信販売の相談が1,213件、訪問販売の相談が1,124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平成29年度は9割超。

- 商品では、健康食品に関する相談件数が307件と前年度に比べ93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における相談件数をあわせると178件となり、これらで6割弱を占めた。次いで、連鎖販売の相談が51件、訪問販売の相談が33件で、これらで3割弱。

- 通信販売については、ESTA（米国への電子渡航認証）申請代行業者に関する相談が前年度105件寄せられたが、平成29年度においても214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」、また、「申込時点では料金表に気付かず、公式サイトと誤認して申し込んでしまったので返金してほしい」等といった、「解約関係」に関する相談が8割強。

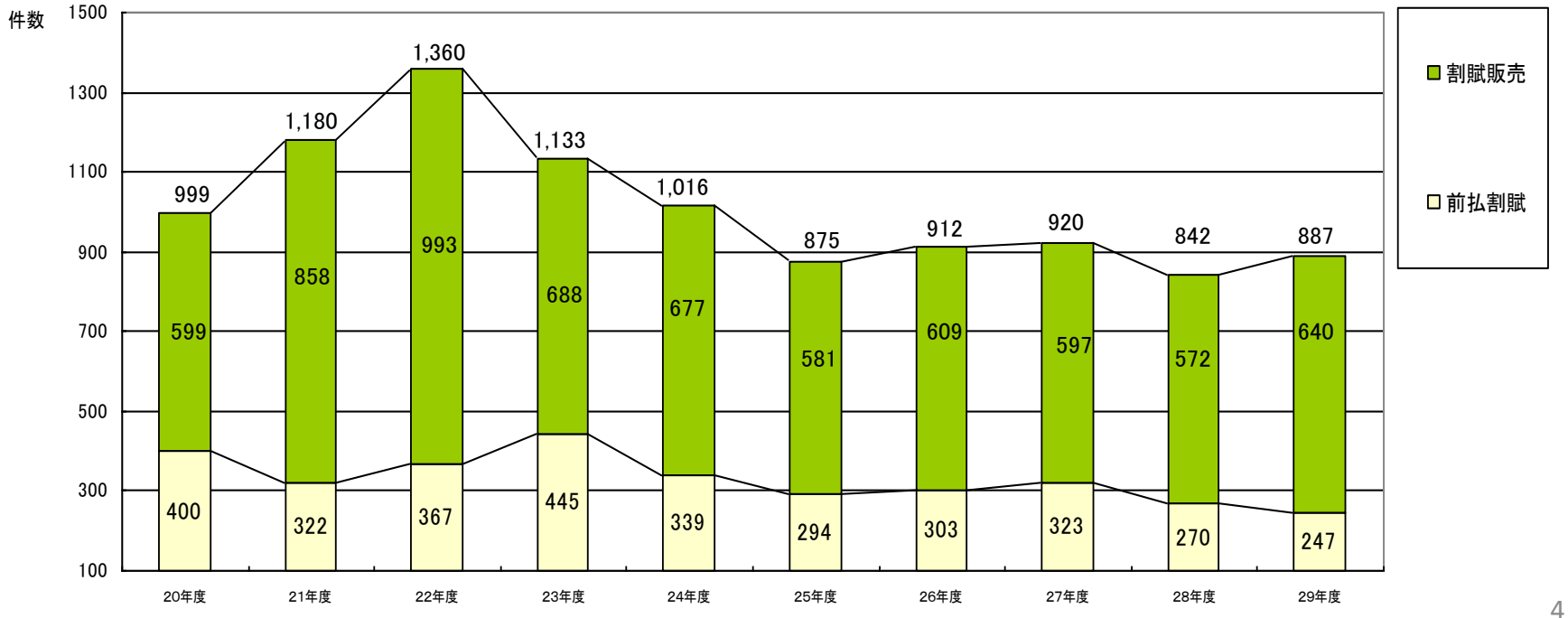
- 連鎖販売については、行政処分を受けた特定の電子的な情報の提供と管理の役務を提供する事業者に関する相談が72件寄せられた。主な相談内容としては、「行政処分を受けた事業者に解約を申し出たが返金されない」、「行政処分を受けた事業者について情報を知りたい」等、「解約関係」や「情報提供」に関するもの。

- 行政処分を受けるとともに、平成30年3月1日に破産手続開始が決定され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31件寄せられたが、平成29年度においても64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」、「行政処分を受けた事業者に解約手続きをしたが、返金されない」、「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。

- 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）が施行されたことに伴い、同制度に関する相談が116件寄せられた。
  主な相談内容としては、「新制度の申請手続について知りたい」、「申請手続の進捗状況を確認したい」、「申請したが国の手続が終わらず売電できない」等、新制度移行手続や申請手続の進捗状況に関するもの。

３．取引類型毎の動向
(1)割賦販売法（全体）

- 平成29年度の相談件数は887件で、前年度(842件)と比較すると45件の増加（＋5.3%）。全相談件数に占める割合は前年度の11.2%から12.2%に拡大。
- クレジット契約に関する「割賦」が640件、冠婚葬祭互助会等の「前払割賦」が247件。
- 相談内容としては、「解約関係」に関する相談が213件（構成比24.0%）。そのうち、冠婚葬祭互助会との契約の「解約関係」の相談が170件で、解約関係が約8割を占めた。



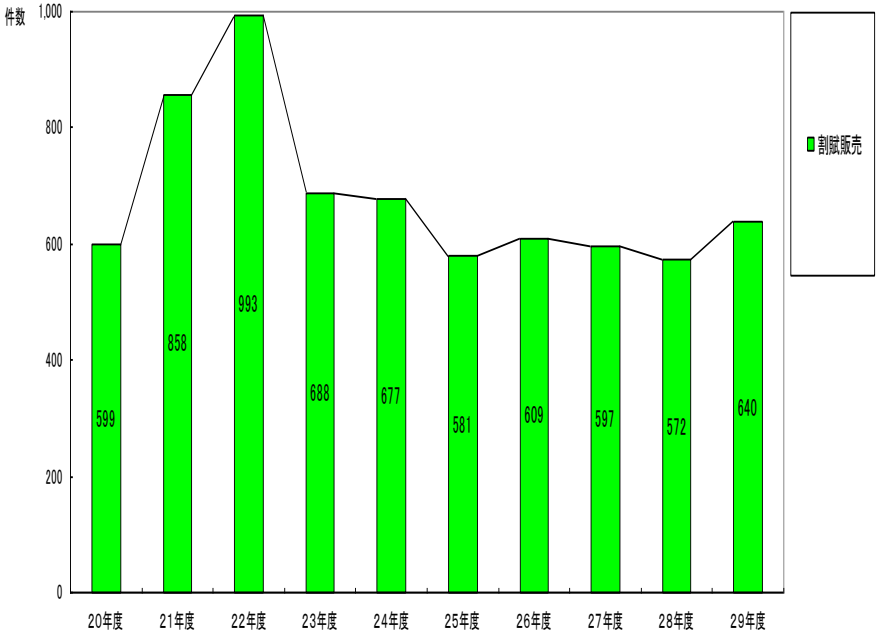
3. 取引類型毎の動向
(1)割賦販売法
①割賦販売（クレジット契約）

- 平成29年度の相談件数は640件で、前年度(572件)と比較すると68件の増加（＋11.9%）。全相談件数に占める割合は前年度の7.6%から 8.8%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、販売店事由・支払停止の抗弁、クレジット債務に係る手数料や一括返済等が57件ずつ（構成比8.9%）でトップ、続いて、与信拒否や支払可能見込額調査関係が53件（同8.3%）、「解約関係」が43件（構成比6.7%）等。

- 商品別では、旅行や通信に係るサービス等の「運輸・通信サービス」が43件（構成比6.7%） でトップ、続いて、「教育・エステ」が36件（同5.6%）。前年度に最も多かった「乗用自動車」が32件（同5.0%）等。

- 支払方法別では、一括払いが159件（構成比24.8%）で最も多く、前年度の117件から増加。リボ払いは71件（同11.1%）で、前年度の51件から増加。



【相談事例】支払停止の抗弁により支払を止めた後の対応はどうなるのか

倒産した旅行会社と海外旅行２件の契約をし、銀行キャッシュカードと国際ブランドが一体になったカードを使い、分割払いで支払手続きをした。1件目は6月発の旅行で、5回払いのうち3回分の引落しが終わっている。2件目は9月発の旅行で、6回払いのうち1回目の支払請求が来ている。両件とも銀行のクレジットカード担当に連絡をして、支払停止の抗弁をしたので、直近の支払分については引き落とされないことになっている。 しかし、支払停止の抗弁は、支払を止めているだけでずっと払わなくてよいわけではないと聞いた。支払停止の抗弁後、クレジットカード会社はどのように対応するのか。

＜ここに注意＞

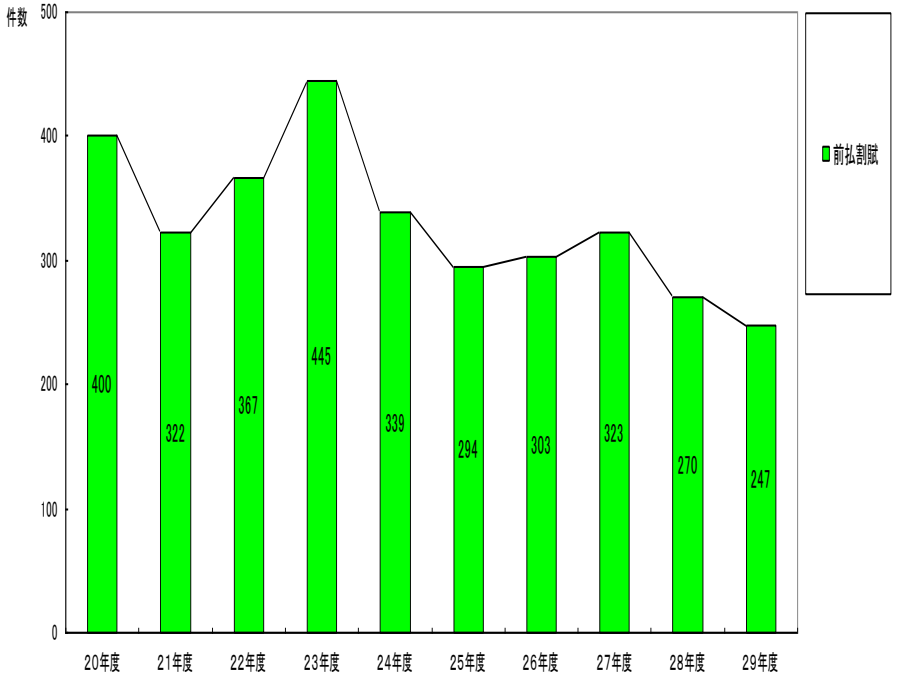
割賦販売法では、クレジット会社の支払の請求を拒むことができる（支払停止の抗弁権）としています。同法では、販売業者又は役務提供事業者との間で生じている事由（商品が引き渡されない、商品の瑕疵等）をもって、購入者等は、商品、指定権利、役務に係る請求について、支払の請求をするクレジット会社に対抗することができると規定しています。

ただし、クレジット会社の支払請求を拒むことはできても、この規定に基づいてクレジット会社に対して商品の売買契約等に係る解除や取消を行うことができるものではなく、クレジット債務がなくなるというものではありません。

また、抗弁申立後の対応に関しては同法に定めはなく、請求を再開する時期、手続きなどは各クレジット会社の判断で行われます。支払停止の抗弁後の対応は、クレジット会社に確認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（冠婚葬祭互助会等）

- 平成29年度の相談件数は247件で、前年度と比較すると23件の減少（▲8.5%）。全相談件数に占める割合は前年度の3.6%から3.4%に微減。
- 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170件（構成比68.8%）。特に、解約手数料に関する相談が多い（構成比45.3%）。
- 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94.4%）。



【相談事例】互助会契約の解約手数料が高い

互助会事業者と毎月２千円の９０回払い　契約金額１８万円の互助会契約を締結し、既に８０回分支払った。事業者に解約したいと申し出たところ、「すぐに解約した場合、支払合計１６万円に対し、解約手数料を除いた返戻金は１３万円程度、１８万円を完納後に解約した場合は、返戻金は１４万８千円。」と言われた。どちらにしろ、支払総額の２割に近い解約手数料を請求すると言う。解約手数料が高いのではないか。

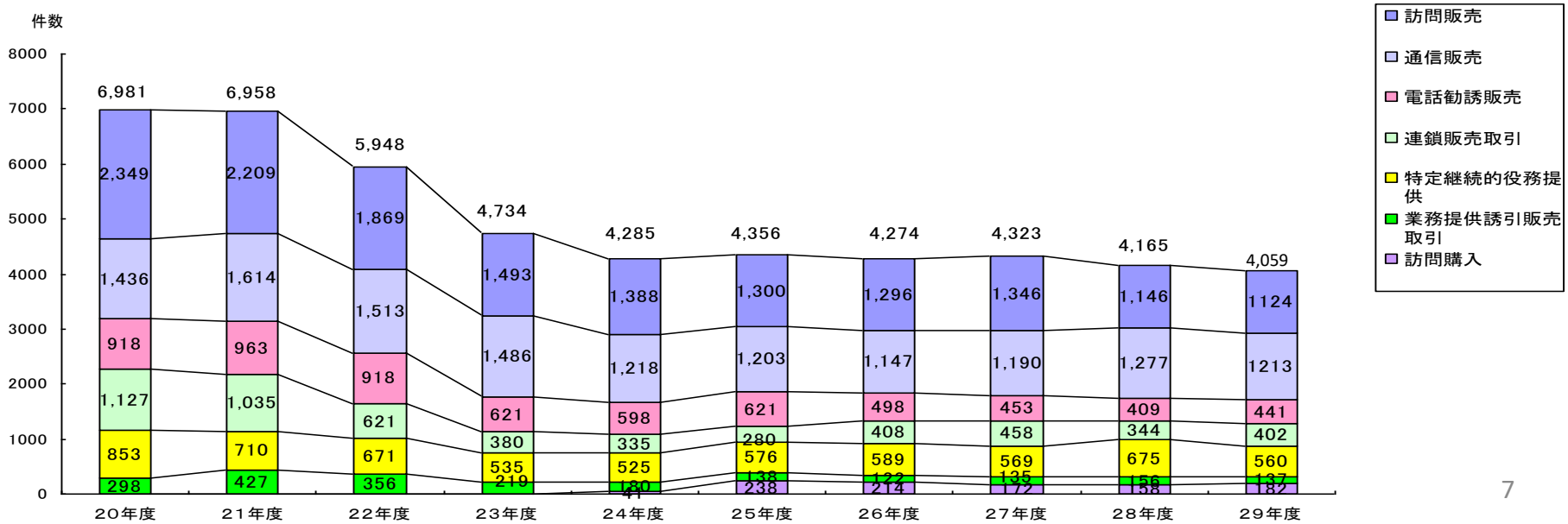
＜ここに注意＞

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、解約手数料の考え方など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
⑵特定商取引法 （全体）

- 平成29年度の相談件数は4,059件で、前年度(4,165件)と比較すると106件の減少（▲2.5%）。全相談件数に占める割合は、前年度の55.5%から55.6%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。
- 相談内容としては、「解約関係」の相談が1,183件（構成比29.1%）と最も多く、次に「クーリング・オフ関係」の相談が974件（同24.0%）と続き、これらで全体の過半数を占めた。
- 平成29年度の動向としては、通信販売の相談が1,213件、訪問販売の相談が1,124件となり、２年連続で、通信販売が訪問販売の相談件数を上回った。
- また、特定継続的役務提供が前年度の相談件数675件が560件に減少（▲17.0%）。一方で、連鎖販売取引が344件が402件に増加（＋16.9%）。

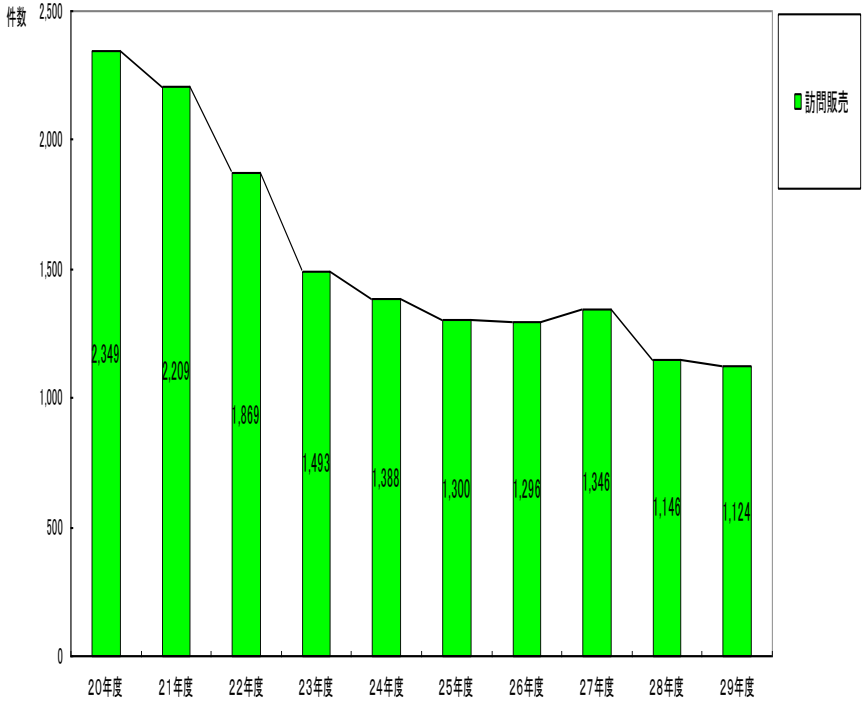


3. 取引類型毎の動向
⑵特定商取引法
①訪問販売

- 平成29年度の相談件数は1,124件で、前年度(1,146件)と比較すると22件の減少（▲1.9%）。全相談件数に占める割合は前年度の15.3%から15.4%に微増。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513件（構成比45.6%）と最も多く、次に「解約関係」が145件（同12.9%）と続き、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181件、シロアリ駆除等の「その他の役務」が117件、健康食品を含む「食料品」が55件、住宅修理等の「修理・修繕、調整」が54件、浄水器、磁気治療器等の「その他の機械器具」が52件等と多岐。



【相談事例】突然訪ねてきたリフォーム事業者との高額な契約を解約したい

「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た。２～３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、新たな契約をすることを勧められた。結局、言われるがままに「瓦の交換工事、外壁工事、断熱材工事契約」を６００万円で契約した。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、家族に高額な契約だと反対されたため、契約を解約したい。

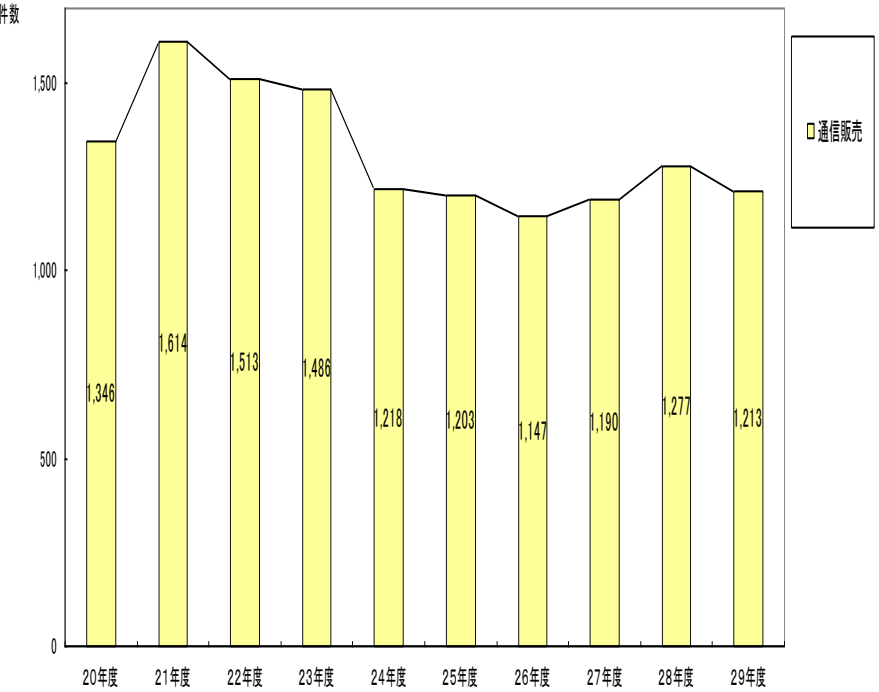
＜ここに注意＞

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。

３．取引類型毎の動向
⑵特定商取引法
②通信販売

- 平成29年度の相談件数は1,213件で、前年度(1,277件)と比較すると64件の減少（▲5.0%）。全相談件数に占める割合は前年度の17.0%から16.6%に縮小。最も相談の多い取引形態。
- インターネットを利用した通信販売の相談が9割超。
- 相談内容では、「解約関係」が553件（構成比45.6%）と最も多く、次に「広告表示」が204件（同16.8%）と続き、これらで全体の6割強を占めた。
- 商品別では、ESTA（米国への電子渡航認証）の申請代行業等の「預託、利殖、代行」が218件、オンラインゲーム等の「その他の役務」が129件、健康食品を含む「食料品」が124件、情報商材等の「情報処理、提供」が78件等と多岐。



【相談事例】定期購入が条件になっていることに気付かなかった

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。自分に合わないと感じたので、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、「広告や申込み申込段階で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。

＜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。また、申込内容は、容易に確認し訂正できる方法である必要があり、小さい文字で非常に見づらく、他の事項に埋没している状態である場合は、容易に確認し訂正できることが求められています。

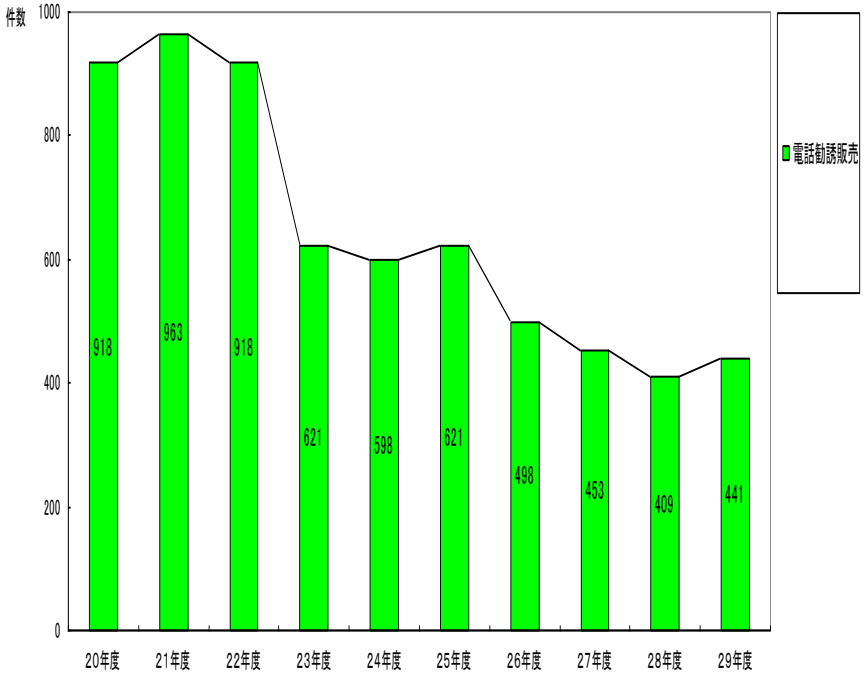
今般の改正特定商取引法（平成２９年１２月１日施行）では、いわゆる定期購入契約（商品の売買契約を２回以上継続して締結する必要があるとき）に関しては、通信販売の広告やインターネット通販における申込み・確認画面上に、定期購入契約である旨及び金額（支払代金の総額等）、契約期間その他の販売条件を表示する義務を追加しています。注文の前に通信販売広告をよく読み、記載内容をよく確認しておくことが大切です。

３．取引類型毎の動向
⑵特定商取引法
③電話勧誘販売

- 平成29年度の相談件数は441件で、前年度(409件)と比較すると32件の増加（＋7.8%）。全相談件数に占める割合は前年度の5.4%から6.0%に微増。

- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が149件（構成比33.8%）と最も多く、次に「解約関係」が61件（同13.8%）と続き、これらで全体の5割弱を占めた。行政処分された事業者に関する相談が多く、その中には60代以上の方やその親族からの相談も見られた。

- 商品別では、健康食品を含む「食料品」が108件（構成比24.5%）と最も多く、次に情報商材等の「情報処理・提供」が105件（同23.8%）等。



【相談事例】かかってきた電話で購入した高額な情報商材を解約したい

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、2万円の情報商材を申し込んだ。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し込み、クレジットカードで支払うことにした。

後日、事業者からメールで利用規約が届いたが、契約書面は受け取っていない。高額な契約をしたと後悔している。解約できないか。

＜ここに注意＞

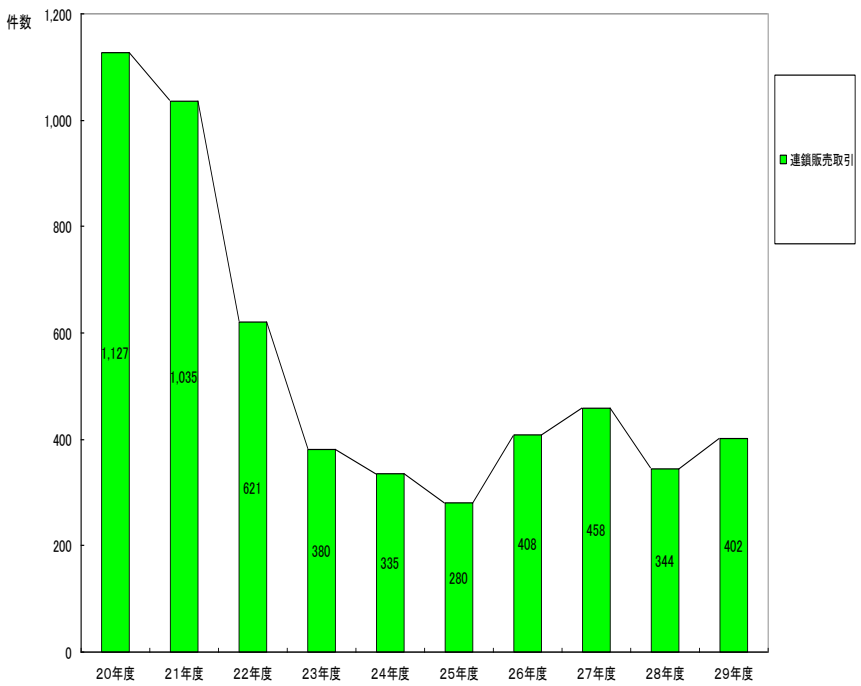
特定商取引法では、電話勧誘販売取引に該当する場合には、法定要件を満たした契約書面を受領した日から起算して８日間は、書面により申込みの撤回や契約の解除（クーリング・オフ）をすることができます。また、法定書面が交付されていない場合は、クーリング・オフをする権利が留保されていることになります。

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
⑵特定商取引法
④連鎖販売取引

- 平成29年度の相談件数は402件で、前年度(344件)と比較すると58件の増加（＋16.9%）。全相談件数に占める割合は前年度の4.6%から5.5%に拡大。
- 主な増加要因は、行政処分を受けた連鎖販売取引業者に関する相談が増加したことによる。
- 相談内容としては、「解約関係」が85件（構成比21.1%）、「クーリング・オフ関係」が54件（同13.4%）、「書面不交付・不備」が39件（同9.7%）「業者の信頼性」が30件（同7.5%）の順。
- 商品別では、「その他」等のうちの仮想通貨に関する相談が99件、健康食品を含む「食料品」が63件、「頭髪・皮膚用化粧品」が38件等。



【相談事例】 事業者に促され消費者金融で借金までして契約したが解約したい

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」「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５０万円の金銭消費貸借契約を締結し現金で支払った。しかし、この契約を解約したい。

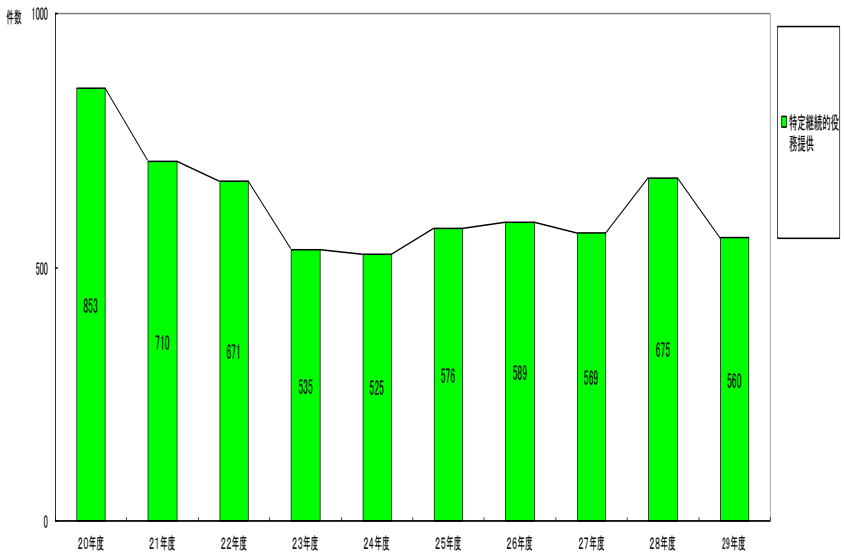
＜ここに注意＞

特定商取引法では、連鎖販売取引に該当する場合には、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。

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に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
⑵特定商取引法
⑤特定継続的役務提供

- 平成29年度の相談件数は560件で、前年度(675件)と比較すると115件の減少（▲17.0%）。全相談件数に占める割合は前年度の9.0%から7.7%に縮小。
- 主な減少要因は、エステティックに関する相談が283件と前年度(366件)と比較すると83件減少（▲22.7%）したこと、特に、前年度に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減少したことに起因。
- 相談内容としては、「解約関係」が293件（構成比52.3%）と最も多く、次に「クーリング・オフ関係」が108件（同19.3%）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283件（構成比50.5%）で全体の5割を占めた。次に「学習塾」が89件（同15.9%）、「結婚相手紹介サービス」が56件（同10.0%）、「語学教室」が51件（同9.1%）、「家庭教師」が48件（同8.6%）、「パソコン教室」が20件（同3.6%）、「美容医療」が10件（同1.8%）の順。



【相談事例】中途解約時の清算方法に納得がいかない

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」となっている。この度、２回施術を受けたところで中途解約を申し出たが、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回の施術で単価を計算してくれれば１回分の単価が安くなり返金額が多くなるのではないか。事業者の精算方法に納得がいかない。

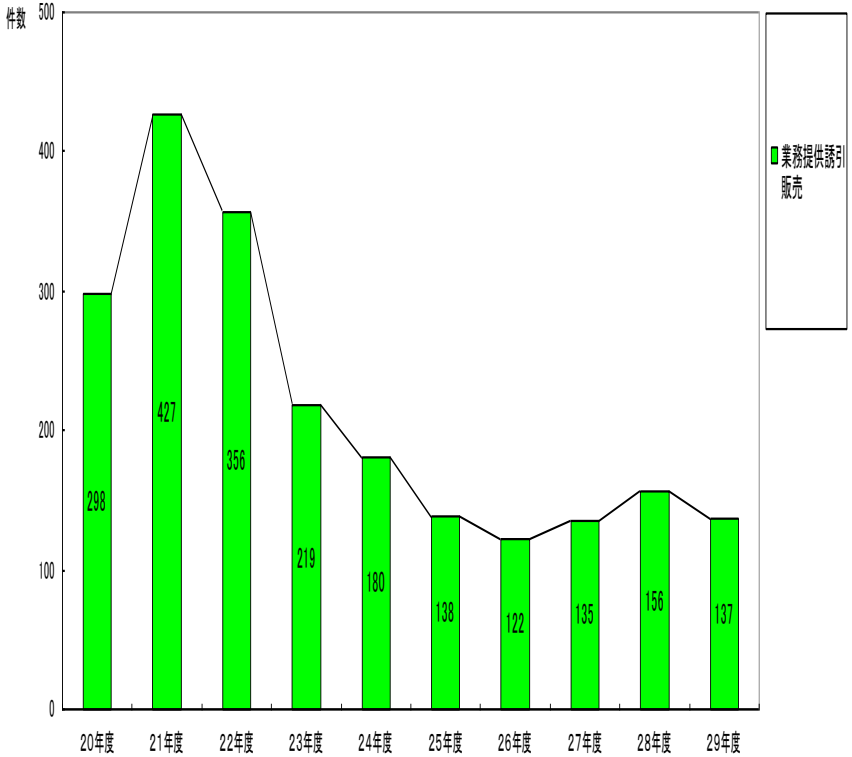
＜ここに注意＞

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。

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。中途解約時の精算に際し、既提供部分の対価の算出は、解約時のみに高額な単価を定めていても無効となるとしています。仮に、解約時に異なる単価で精算する旨の記載があったとしても「提供された役務の単価」の計算に用いる単価は、契約締結の際の単価となります。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
⑵特定商取引法
⑥業務提供誘引販売取引

- 平成29年度の相談件数は137件で、前年度(156件)と比較すると19件の減少（▲12.2%）。全相談件数に占める割合は前年度の2.1%から1.9%に微減。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が49件（構成比35.8%）と最も多く、次に「解約関係」が34件（同24.8%）と続き、これらで全体の6割を占めた。
- 商品別では、情報商材等の「情報処理・提供」が59件、アフィリエイト等の「内職・副業」が20件、コンサルティング契約等の「その他の役務」が15件、芸能関係のレッスン等の「教養・娯楽」が13件等。



【相談事例】アルバイトの面接に行ったのに、レッスン契約をさせられた

ＳＮＳを利用した求人情報サービスから「エキストラ募集、日給13,000円以上」の広告を見た。「応募する」のボタンを選択し送信したところ、ＳＮＳで返事が来た。事業者から「映画にでるためのオーディションがある。面接にきてほしい。」と言われ、事業者の事務所に行き、オーディションを受けた。オーディション後、「この結果により報酬などが決まる。発表は後日になる。もう一度こちらに来てください」と言われた。

後日、事業者の事務所に出向くと「合格」と言われた。また、「映画に出演するためには、レッスンを受けてスキルを磨く必要がある。３５万円のレッスン契約をしてほしい。」、「３年後ぐらいには報酬が出る。」と言われた。将来的には事業者から報酬があると思い契約することにしたが、レッスン料を支払えないので解約したい。

<ここに注意>

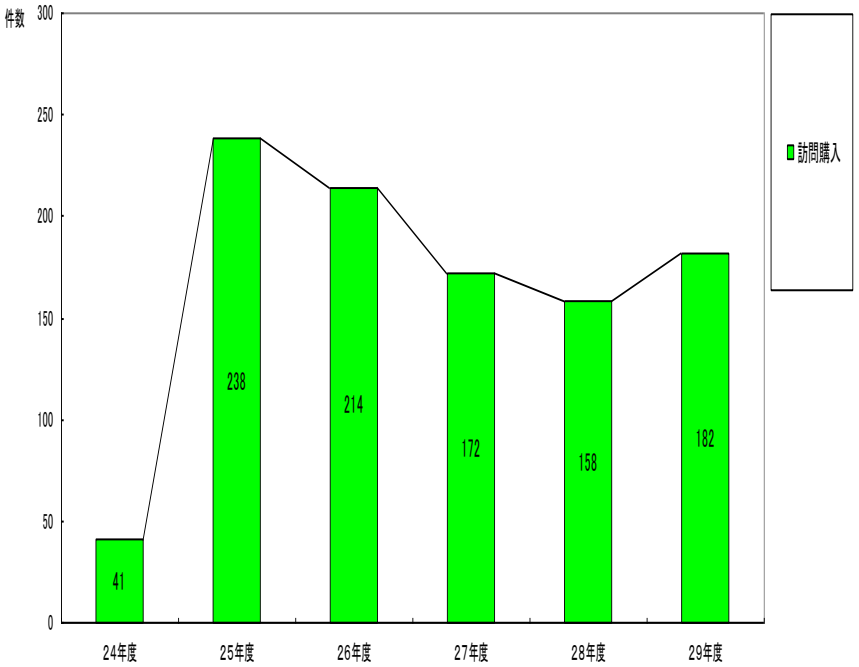
特定商取引法では、業務提供誘引販売取引に該当する場合には、事業者は、契約締結までに概要書面を、契約締結後に契約書面をそれぞれ交付しなければならないとしています。また、法定要件を満たした契約書面を受領した日から起算して２０日間は書面により契約の解除（クーリング・オフ）を行うことができます。

契約書面にクーリング・オフに関することなど、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．取引類型毎の動向
⑵特定商取引法
⑦訪問購入

- 平成29年度の相談件数は182件で、前年度(158件)と比較すると24件の増加（＋15.2%）。全相談件数に占める割合は前年度の2.1%から2.5%に微増。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が78件（構成比42.9%）と最も多く、次に「書面不交付・不備」が19件(同10.4%)、「解約関係」が12件（同6.6%）と続き、これらで全体の6割を占めた。
- 商品別では、指輪・ネックレス等が51件、切手・古銭・貨幣等が20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】買取業者から品物は転売したと言われた

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を買い取り、相談者は約２０万円を受け取った。しかし、後で家族から解約した方がいいと言われたので買取業者に契約を取消したいと連絡したが「もう売ってしまったので品物がない」と言われた。契約書面にはクーリング・オフの記載はあるが、商品の個数だけで商品毎の明細は書かれていない。契約を取り消すことはできないか。

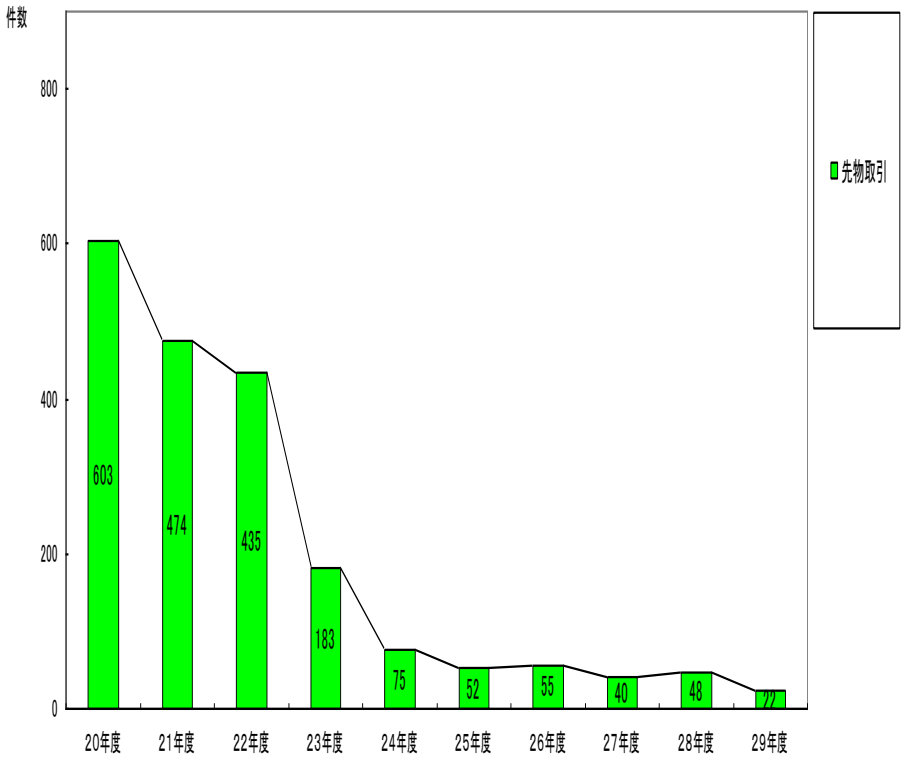
＜ここに注意＞

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
⑶先物取引

- 平成29年度の相談件数は22件で、前年度(48件)と比較すると26件の減少（▲54.2%）。全相談件数に占める割合は前年度の0.6%から0.3%に微減。
- 相談内容としては、「解約関係」が4件等。
- 先物取引に係る許可業者に関する相談が15件、無許可業者等に関する相談が前年度の10件から3件に減少。
- 商品別では、国内商品先物（金、貴金属等）が11件。



【相談事例】突然訪問した事業者に巧みに勧誘され契約してしまった

70歳代の男性。自宅を女性が突然訪れ、「話を聞いてくれませんか」と言ったので、自宅にあげたところ、金の商品先物取引の勧誘をした。「金は儲かる、金は下がっても上がっても利益は出る。」と言われた。翌日、女性が再訪し、再度、金の商品先物取引を勧誘され、言われるまま紙にサインをした。さらにその翌日、女性とその上司等3名が来訪した。契約書にサインをし、同日、指定口座に３５０万円を振り込んだ。これまでに投資経験はなく、金の先物取引をやる気はなかったが、事業者の巧みな勧誘に、初めて金の先物取引契約をした。事業者からは先物取引の仕組み等についての説明は受けていない。事業者に言われるままに同月中に２００万円、3ヶ月後にも３００万円を振り込んだ。契約から３ヶ月半後、事業者に解約の連絡をしたところ、２００万円近いマイナスが出ていると言われた。どうしたらいいか。

＜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。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）。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。

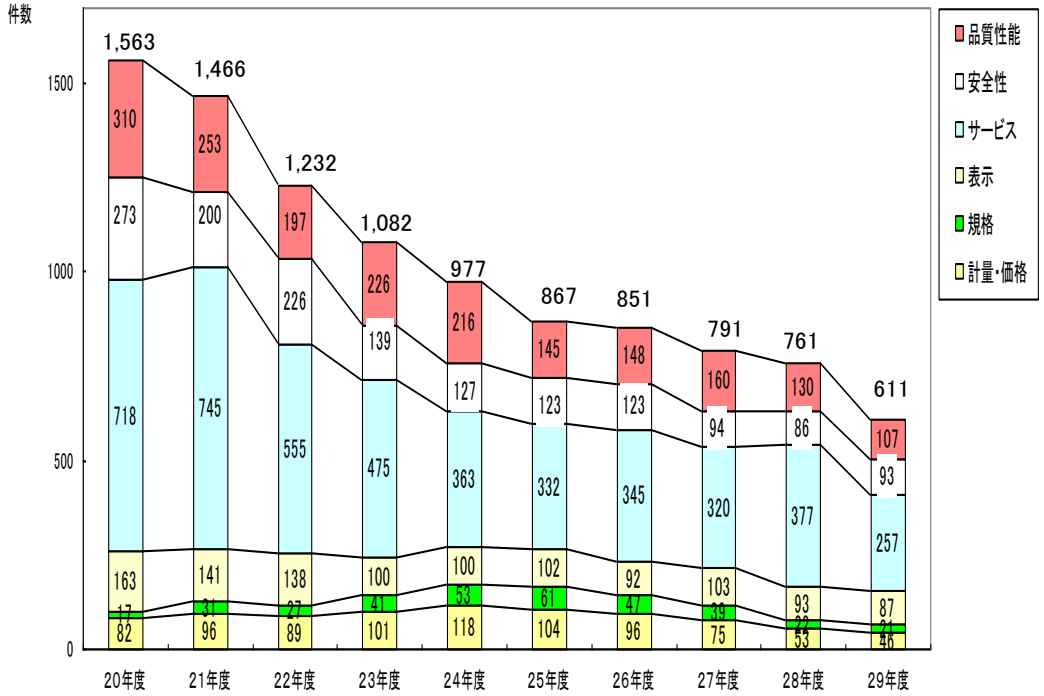
商品先物取引は、一般的な商取引とは異なり、事前に取引の仕組みやルールを充分理解し、商品知識や商品の需要動向等を知ることが必要です。相場の変動により大きな利益を期待できる反面、それと同等の損失を被る可能性がある「ハイリスク・ハイリターン」の取引です。商品の価格は日々変動するため、相場の動きを自ら確認できる方法等を知った上で、取引を行うことが必要です。

3. 取引類型毎の動向
(4)製品関係

- 平成29年度の相談件数は611件で、前年度(761件)と比較すると150件の減少（▲19.7%）。全相談件数に占める割合は前年度の10.1%から8.4%に縮小。

- 相談内容としては、サービス対応に関する相談が257件と4割強を占め、続いて、品質性能、安全性、表示、計量・価格、規格の順。

- 商品別では、電気製品が231件（構成比37.8%）と最も多く、次に機械器具が110件（同18.0%）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、エアコン、テレビ、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、使用時の発火、発煙等に関するもの。



＜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

平成21年(2009年)9月、浴室用電気乾燥機を設置した。本年2月、メーカーから法定点検の封書が届き、消費生活用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、購入者は、点検を受ける責務があることが書かれている。記載内容は、2020年（平成32年）3月までに当該点検を受ける必要性や点検料金等についてであった。浴室用電気乾燥機の長期使用製品安全点検について確認したい。

＜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。

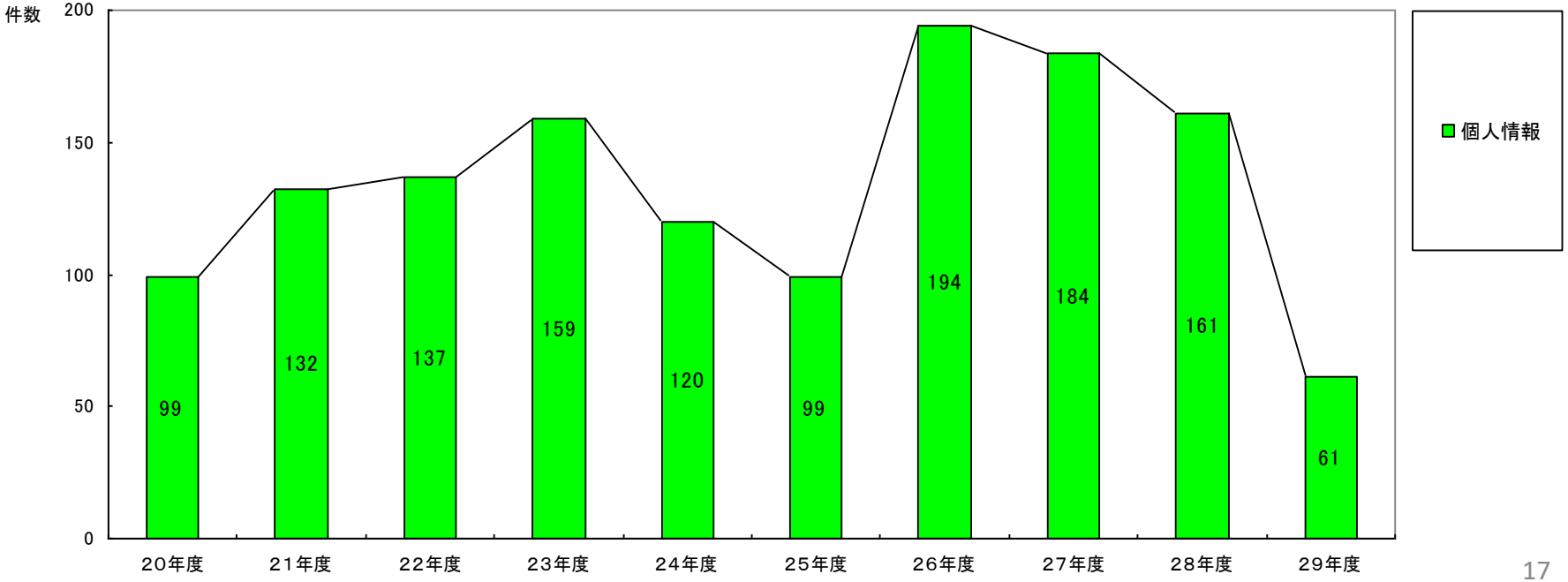
「長期使用製品安全点検制度」は、経年劣化による重大事故発生のおそれが高い製品を対象とし、その製品の所有者が製造・輸入事業者に対して所有者情報を提供することによって、製造・輸入事業者が設計標準使用期間に応じて、所有者情報の登録された住所に点検時期を通知し、消費者の求めに応じて、点検、修理に有償で応じる制度です。現在、浴室用電気乾燥機を含めた９品目が対象製品（特定保守製品）となっています。平成21年(2009年)4月1日以降に販売された製品が対象です。

3. 取引類型毎の動向
(5)個人情報

- 平成29年度の相談件数は61件で、前年度(161件)と比較すると100件の減少(▲62.1%)。全相談件数に占める割合は前年度の2.1%から0.8%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、「事業者が個人情報の削除に応じてくれない」、「事業者が個人情報を漏洩している」、「個人情報を目的外に使用された」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。

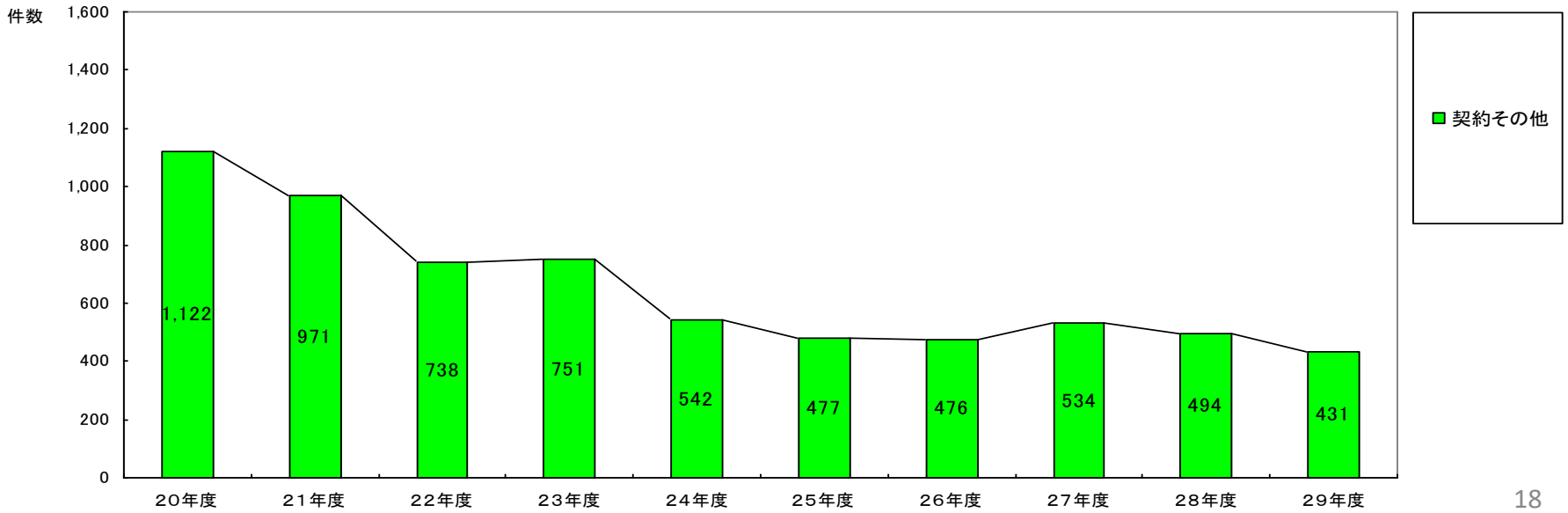


3. 取引類型毎の動向
(6)契約その他

- 平成29年度の相談件数は431件で、前年度(494件)と比較すると63件の減少（▲12.8%）。全相談件数に占める割合は前年度の6.6%から5.9%に縮小。

- 相談内容としては、「解約関係」が95件（構成比22.0%）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、特定商取引法等の適用対象外となる契約に関するもの。他に、ゴルフ場会員権・リゾート会員権に関するもの等。

- 商品別では、オンラインゲーム等の「運輸・通信サービス」が40件と最も多く、次に「食料品」が24件、「電力」が19件、「ゴルフ場・リゾートクラブ会員権等」が19件、「乗用自動車」が18件、「ガス」が17件等。このうち「信用取引」は前年度の29件から10件に減少。



（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、鈴木
電　話：03－3501－4657