

# 平成27年度上期における消費者相談の概況について

平成27年12月25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確に反映させるよう努めています。

平成27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27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4,046件（前年同期比▲1.1%）となりました。

受付窓口別では、経済産業本省への相談が1,111件（同5.6%増）、経済産業局への相談が2,935件（同▲3.4%）でした。

○ 相談者の続柄別では、本人からの相談が2,253件（全体構成比55.7%）と過半数を占め、前年同期に引き続き最も多くなり、次いで消費生活センター等からの相談（法律解釈の照会や情報提供）が1,425件（同35.2%）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1,889人（全相談件数の46.7%）のうち、40歳代の方からの相談が452件（構成比23.9%）と最も多く、次に前年同期でも多かった50歳代の方からの相談が439件（同23.2%）、60歳代の方からの相談が355件（同18.8%）、30歳代の方からの相談が287件（同15.2%）、70歳以上の方からの相談が232件（同12.3%）の順となっています。前年同期に比べると、50歳代及び60歳代の方からの相談が15.2%増、12.0%増とそれぞれ増加した一方で、最も相談が多かった40歳代の方からの相談は6.0%減少しました。

○ 事項別では、「特定商取引法関係」の相談が2,212件（前年同期比3.9%増）、「割賦関係」の相談が470件（同3.1%増）、「個人情報関係」の相談が94件（同4.4%増）と増加し、「製品関係」の相談が397件（同▲9.8%）、「先物取引」の相談が22件（同▲4.3%）等と減少しました。「契約その他」の相談は260件で前年同期と同じになりました。

また、全体構成比の過半数を占める「特定商取引法関係」の取引類型別では、「訪問販売」の相談が707件（同8.9%増）、「連鎖販売取引」の相談が238件（同63.0%増）と大きく増加した一方で、「電話勧誘販売」の相談が236件（同▲11.3%）、「特定継続的役務提供」の相談が261件（同▲10.0%）等と減少しました。

<<事項別相談件数>>

事 項	平成27年度上期(4月～9月)		平成26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	470	11.6%	456	11.2%	3.1
割 賦 販 売	312	7.7%	315	7.7%	▲ 1.0
前 払 割 賦	158	3.9%	141	3.5%	12.1
特定商取引法関係	2,212	54.7%	2,129	52.1%	3.9
訪 問 販 売	707	17.5%	649	15.9%	8.9
通 信 販 売	593	14.7%	590	14.4%	0.5
いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等	43	1.1%	86	2.1%	▲ 50.0
電 話 勧 誘 販 売	236	5.8%	266	6.5%	▲ 11.3
連 鎖 販 売 取 引	238	5.9%	146	3.6%	63.0
特 定 継 続 的 役 務 提 供	261	6.5%	290	7.1%	▲ 10.0
業 務 提 供 誘 引 販 売 取 引	80	2.0%	73	1.8%	9.6
訪 問 購 入	97	2.4%	115	2.8%	▲ 15.7
先物取引	22	0.5%	23	0.6%	▲ 4.3
契約その他	260	6.4%	260	6.4%	0.0
製品関係	397	9.8%	440	10.8%	▲ 9.8
品 質 性 能	88	2.2%	75	1.8%	17.3
安 全 性	42	1.0%	58	1.4%	▲ 27.6
サ ー ビ ス	155	3.8%	183	4.5%	▲ 15.3
表 示	58	1.4%	50	1.2%	16.0
規 格	21	0.5%	24	0.6%	▲ 12.5
計 量 価 格	33	0.8%	50	1.2%	▲ 34.0
個人情報	94	2.3%	90	2.2%	4.4
その他	591	14.6%	691	16.9%	▲ 14.5
根 拠 の な い 請 求 等	9	0.2%	18	0.4%	▲ 50.0
合 計	4,046	100.0%	4,089	100.0%	▲ 1.1

(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。
- vii) 『根拠のない請求等』とは、身に覚えのない料金請求や債権取り立て通知等をいいます。

## 2. 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」の相談件数は470件で全相談件数の11.6%を占め、前年同期比3.1%の増加となりました。

そのうち、「割賦」（クレジットカードや個別のクレジットに関する相談）の相談件数は前年同期からわずかに減少した312件で、全体の7.7%を占めました。

相談内容としては「解約関係」の相談が41件と多く、具体的には、行政処分を受けた事業者から不実告知を受けて結んだ個別信用購入あっせん契約の取消しに関する事項、クレジットカードの解約後の請求等に関する内容等がありました。また、「その他」の相談内容としては、与信拒否や支払可能見込額調査に関する内容及びクレジット債務に係る手数料等の相談がそれぞれ23件、カードの発行手続に関する内容が19件等で、具体的にはクレジットカード事業者のサービス等への不満や苦情に関するもの、申し込んだカードがリボルビング払いになっていた、リボルビング払いの設定額が変更されていたといった内容が見られました。

### <相談事例>

- ・ 自宅に訪問してきた事業者が繰り返し説明した内容を信じて、個別信用購入あっせん契約で商品を購入することにした。その後、この事業者が行政処分を受けたことを知り、自分もその事例と同様に訪問販売時の不実告知で商品について誤認をしたため、この契約を取り消したい。
- ・ クレジットカード会社からの電話で、支払方法をリボルビング払いとする勧誘を受け、10万円を超える商品購入の際にはリボルビング払いにする手続きをした。手続き後、10万円を超える買い物はしなかったため、いつもどおりの請求が続いていた。5月頃、会社から「リボ払いの支払い変更に関する案内メール」が届いたが、変更の必要はないと思い返信はしなかった。その後、請求額が数千円になっており、請求額以上の利用をしているのにおかしいと思い、会社からの支払明細を確認すると、多額を利用したはずなのに請求額が1か月数千円のリボルビング払いの請求になっていた。会社に問い合わせたところ、先般のメールで支払方法の変更（リボ払い設定金額の変更）の案内を通知していると言ったが、支払い方法の変更がきちんと理解できるような内容のメールではなかったと伝えると謝罪した。

一方、「前払割賦」の相談件数は158件で、全相談件数の3.9%を占め、前年同期比では12.1%の増加となりました。「前払割賦」の相談では、冠婚葬祭互助会に関係するものが152件でした。相談内容では、互助会との契約の「解約関係」の相談が110件で約7割となりました。具体的には、解約手数料が高いといった内容が53件、解約方法に関する内容が15件、解約を拒否されたといった内容が13件等で、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>

- ・ 数年前に互助会契約を結んだ。勧誘員からは「わずかな手数料で解約できる」と言われていた。この度、事業者に解約を申し出たところ、掛金十数万円のうち、解約手数料として3万円強もかかると言われた。わずかな手数料で解約できると言われた旨を事業者に伝えたが、当時の勧誘員は辞めているので、どんな説明をしたかはわからないと言われた。
- ・ かなり前に互助会業者と互助会契約を結び、既に支払いを終えていた。以前、自宅で担当者に互助会契約の解約を申し出たが、「解約すると損だ。」と解約に応じてもらえなかった。今般また、解約のために互助会の事務所を訪ねたが、事務所では「ここでは解約できない。担当者が家へ伺わないと解約できない。」と言われた。

② 「訪問販売」の相談件数は707件で、全相談件数の17.5%を占め、最も相談の多い取引形態となっています。前年同期比では、58件の増加(8.9%増)となりました。

相談内容としては、「クーリング・オフ関係」の相談が261件(構成比36.9%)と最も多く、次いで「解約関係」の相談が155件(同21.9%)と続き、これらで全体の約6割を占めています。これは、自らの意思がはっきりしないままに、又は事業者の説明によって契約内容を誤認させられて契約の申込みや締結をしてしまうことがあることを示しています。また、「書面不交付・不備」の相談が65件(同9.2%)寄せられています。

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137件、学習教材等の「書籍・教材」が83件、シロアリ駆除等の「その他の役務」が71件、水漏れ等の「修理・修繕・調整」が29件、浄水器、健康機器等の「その他の機械器具」28件、健康食品を含む「食料品」が25件となっています。

#### <相談事例>

- ・ 風呂釜が壊れたのか、お湯を沸かせなかったため、住宅設備業者に電話をかけて見に来てもらったところ、修理はできないと言われたため、その場で新しい風呂釜の購入契約を結んだ。しかし、翌日、風呂釜が直っていたので、業者に電話をかけて風呂釜の購入を止めたい旨を伝えたが、「既に商品を注文したのでキャンセルはできない」と言われてしまった。これは特定商取引法で規定する訪問販売の適用除外に当たるのだろうか。
- ・ 事業者から電話で、「定期点検に伺いたい」と言われ、後刻自宅を訪れた際も無料点検とだけ言い、床下の消毒や換気扇の勧誘を行う可能性があることについては一切言わなかった。しかし、床下に潜った後、「カビが生えている、換気扇が弱っている」といい、換気扇の交換と消毒を勧められ、仕方なく契約を締結した。

③ 「通信販売」の相談件数は593件で、全相談件数の14.7%を占め、訪問販売に次いで相談の多い取引形態となっています。前年同期比では、0.5%増とほぼ横ばいとなりました。

相談内容としては、「解約関係」の相談が220件(構成比37.1%)と最も多く、次いで「情報提供」の相談が51件(同8.6%)、「債務不履行」の相談が34件(5.7%)と続いています。なお、「その他」に属する相談も多く寄せられており、そのうち主な相談内容としては表示に関する相談が最も多く、広告による情報が不備であるというもの、また、広告の内容が虚偽・誇大広告に当たるのではないかといった相談も寄せられています。さらに、ワンクリック、不正請求等の相談も見られます。

商品別等に見ると、訪問販売以上に多岐にわたっていますが、主な商品としては、アダルトサイト等の「その他の役務」が109件、健康食品を含む「食料品」が77件、ネットオークション等の「その他」が60件、コンサートチケット等の「遊興、鑑賞」が24件となっています。

#### <相談事例>

- ・ インターネットの通販サイトで事業者からスプージーを購入したが、未だに商品が届かない。サイトに表示されている代表者の名前は登記上の代表者名と異なっている。
- ・ インターネット通販で約9千円の商品を注文した。このサイトには購入割引特典として、「3千円以上なら送料無料」と大きく表示があり、注文時の確認画面にも、その後届いた返信メールにも送料の表示はなかったため、商品代金のみの負担と思っていた。ところが、業者からの商品発送メールの請求金額に送料が含まれていた。業者に問い合わせたところ、「送料ではなく中継料だ」と言ったため、「発送前に中継料がかかることを連絡すべきではないか」と尋ねたが、「事前にメールをしなくてもよい」と言われた。改めて、業者のサイトを確認しても、広告の価格表示の横には「送料込み」と書かれており、中継料についてはどこにも記載がない。

④ 「電話勧誘販売」の相談件数は236件で、前年同期比では30件の減少(▲11.3%)となりました。全相談件数に占める割合は5.8%となりました。

電話勧誘販売では、在宅率の高い高齢者がターゲットとなっているトラブルが目立ちます。相談内容としては、「クーリング・オフ関係」の相談が60件(構成比25.4%)、「解約

関係」の相談が52件（同22.0%）と続き、これらで全体の約5割を占めています。

商品別に見ると、健康食品を含む「食料品」が105件と圧倒的に多く、電話勧誘販売全体の半数近くを占めています。次いで、プロバイダー契約等の「その他の役務」が46件、投資用マンション等の「その他」が23件となっています。

#### <相談事例>

- ・ 一人暮らしをしている80歳を過ぎた持病のある女性が、事業者から電話で勧誘されて高額な健康食品を購入し商品を受け取っていたが、契約書面には、商品の対価、種類、クーリング・オフに関する事項等の記載がないため、法定の契約書面として問題ではないか。
- ・ 健康食品の販売業者から同居する父親に電話があり、父親はその電話で健康食品の購入契約を結んでしまった。父親は、今までこの業者とは取引したことはない。父親は高齢で判断力が鈍っており、内容を良く理解しないまま「送ってください」と返事をしたようだ。必要がない商品なので解約したいが、業者名は分かるものの、住所や電話番号が分からない。どのように対応したらいいだろうか。

- ⑤ 「連鎖販売取引」の相談件数は238件で、前年同期比では92件の大幅な増加（構成比63.0%増）となりました。これにより、全相談件数に占める割合も前年同期の3.6%から5.9%へと拡大しました。大幅に増加した主な要因としては、行政処分を受けた事業者から購入した布団セットを返品したい、行政処分を受けた事業者が別会社を名乗って営業を続けている等、行政処分された連鎖販売業者に係る相談が約80件寄せられたことに起因しています。

相談内容としては、「クーリング・オフ関係」及び「解約関係」の相談がそれぞれ50件（構成比21.0%）、次いで、「業者の信頼性」の相談が29件（同12.2%）、「書面不交付・不備」及び「情報提供」の相談がそれぞれ18件（同7.6%）となっています。

商品別に見ると、健康食品を含む「食料品」が46件、オンラインゲーム等の「その他」が42件、「頭髮・皮膚用化粧品」が35件、浄水器、磁気治療器、健康機器等の「その他の機械器具」が32件となっています。

#### <相談事例>

- ・ 男性が私（医師）を訪ねてきて、「医療用布団には菌を壊す働きがあると聞いているが本当か」と尋ねられ、私は「そんなはずはない。騙されている」と伝えた。男性は布団の販売業者から100万円余でこの布団を購入し、他の人に勧めているとのこと、その販売業者は、以前、行政処分を受けた業者と同様の営業を行っているようだ。男性はこの業者の代理店から「代理店の社長になれる」と言われ、半年程前に契約し、布団を購入したらしい。人を紹介してマージンも受け取っている。男性は、私の回答を聞いた今はやめたいと考えている。この契約を解約し、お金を取り戻す方法はないだろうか。
- ・ 知人から、「登録料と月会費を支払い、オンラインカジノゲーム」を広めるメンバーに登録すると、どんどん儲かって億万長者になれる。自分の下に8人紹介すればマスターになって必ず儲かる」と勧誘された。自分は参加するつもりはないが、知人が友人を次々加入させており、何とかできないか。

- ⑥ 「特定継続的役務提供」の相談件数は261件で、前年同期比では29件の減少（▲10.0%）となりました。全相談件数に占める割合は6.5%となりました。

相談内容としては、「解約関係」の相談が136件（構成比52.1%）と圧倒的に多く、続いて「クーリング・オフ関係」の相談が54件（同20.7%）、「書面不交付・不備」の相談が17件（同6.5%）となっております。中でも相談が多いのは、中途契約した場合の精算方法や事業者から要求される損害賠償金の妥当性についての相談となっています。

分野別では、「エステティック」が106件（構成比40.6%）と最も多く、続いて「学習塾」が43件（同16.5%）、「家庭教師」が40件（同15.3%）、「語学教室」が30件（同11.5%）、「結婚相手紹介サービス」が28件（同10.7%）、「パソコン教室」が12件（同4.6%）等となっております。

<相談事例>

- ・ 入会金と施術が25回コースで料金21万6千円のエステティック契約をした。6回分の施術が終わったところで中途契約を申し出たが、入会金は料金の割引を受けるためのものであるとして返還しないと言われた。
- ・ 中学2年生になる子供の学校の補習のために、1年間で48回42万円の指導の家庭教師契約を締結し、5回指導を受けたが、指導が子供に合わないので解約を申出たところ、事業者から高額な違約金を求められた。

⑦ 「業務提供誘引販売」の相談件数は80件で、前年同期比9.6%の増加となりました。全相談件数に占める割合は2.0%となっています。

相談内容としては、「解約関係」の相談が29件（構成比36.3%）、続いて「クーリング・オフ関係」の相談が28件（同35.0%）と続き、これらで全体の7割強を占めています。

業務提供誘引販売については、規制の対象かどうかを問う相談が多数ありますが、法律の適用要件を満たしているか否かを判断する情報が不明である事案が多く見られます。

商品別に見ると、テレフォンアポインター等の「その他の役務」が20件、情報商材等の「情報処理・提供」が19件、アフィリエイト等の「内職・副業」が15件等となっています。

<相談事例>

- ・ インターネットで在宅ワークの広告を見つけ、事業者に資料を請求した。資料が届いた頃、事業者から電話があり、「毎月1万円は稼げる、そのうち3~4万円は稼げるようになる等」の説明を受け、1ヶ月程度で済むというトレーニング料と登録料を支払って契約を締結した。しかし、トレーニングは数ヶ月もかかり、この間の費用も支払い、また、徐々に上がると言われていた報酬単価も上がらず、結局マイナスになってしまった。当初の説明と違って収入を得ることができないことから解約したい。

⑧ 「訪問購入」の相談件数は97件と前年同期比で18件の減少（▲15.7%）となりました。全相談件数に占める割合は2.4%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46件（構成比47.4%）と圧倒的に多く、続いて、「勧誘・強引」、「勧誘・不実虚偽」の相談がそれぞれ8件（同8.2%）、「解約関係」の相談が7件（同7.2%）等となっています。

訪問購入では、勧誘の要請をしていない者に対する勧誘の禁止等を規制しています。貴金属の買取りが目的であることを告げずに、玄関先で貴金属の買取りを依頼される等の相談が多く見られます。

商品別に見ると、貴金属、発電機等の「加工用基礎材、産業用機械」が23件、切手、古銭、貨幣等の「美術工芸装飾品」が11件、指輪、ネックレス等の「身辺細貨品」が8件等となっています。

<相談事例>

- ・ 買取り業者から古本を訪問購入すると電話があり、来訪を承諾した。ところが、業者から「古本は価値がない。貴金属はないか」と言われたので、切手、ハガキと指輪4個を売却することになり、その場で売却代金と契約書面を受領した。

⑨ 「先物取引」の相談件数は22件で全相談件数の0.5%を占め、前年同期比では4.3%の減少となりました。

相談内容としては、「解約関係」の相談のほか、強引な勧誘、勧誘時の不実告知等が挙げられています。具体的には、経験が無いことを伝えて断ったにもかかわらず執拗な勧誘を受け、断り切れずに契約した、損失限定取引の説明に併せて損失限定ではない先物取引についても勧誘された等の内容が見られました。

なお、22件の相談のうち、許可・登録業者に係る相談が14件（構成比63.6%）、無

許可業者等に係る相談が8件（同36.4%）となっています。

#### <相談事例>

- ・ 事業者から金の先物取引を勧められた。経験がないと言って何回も断ったのにしつこく勧誘され、契約して取引した。
- ・ 私が経営している店に事業者から電話があり、金のスマートCX取引の勧誘を受けた。営業担当者と外食店で会い、取引について説明を受けたが、その際に損失限定ではない一般的な先物取引についても勧められた。

⑩ 「製品関係」の相談件数は397件で、前年同期と比較すると43件減少（▲9.8%）し、全相談件数に占める割合も10.8%から9.8%に減少しました。

「サービス」に関する相談は155件となり、前年同期から28件減少しました。商品別に見ると、電気製品が最も多く、次に機械器具の順となっており、これらに係る相談が62.6%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、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・保証に関するものや、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88件となり、前年同期から13件増加しました。商品別に見ると、電気製品が最も多く、次に機械器具の順となっており、これらの相談が61.4%を占めました。電気製品では携帯電話機、エアコンに関するもの、機械器具ではパソコン、乗用自動車に関する相談が多く、その内容は、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58件となり、前年同期から8件増加しました。商品別に見ると、繊維製品と電気製品が多くなっており、これらに係る相談が41.4%を占めました。繊維製品では洋服小物、男性用衣類等に関するもの、電気製品では電池類、配線コード等に関するもので、その内容は、価格表示や安全の表示マーク等に関するものでした。

「安全」に関する相談は42件となり、前年同期から16件減少しました。商品別に見ると、電気製品に関する相談が全体の54.8%と圧倒的に多く、その内容は、エアコン、電気冷蔵庫等の使用時に発火、発煙等に関するものでした。

「計量価格」に関する相談は33件となり、前年同期から17件減少しました。商品別に見ると、電力、ガス等のエネルギーに関する相談が69.7%と大半を占めました。その内容は、料金や使用料等に関するものでした。

「規格」に関する相談は21件となり、前年同期から3件減少しました。商品別に見ると、電気製品、機械器具が多くなっており、これらにかかる相談が57.2%を占めました。その内容は、製品の耐久性や規格統一等に関するものでした。

#### <相談事例>

- ・ ショッピングサイトで販売されている国内メーカーの電源ケーブルにPSEマークが付されていない。このケーブルは輸出モデルの製品であるが、海外に輸出した製品を逆輸入した場合、PSEマークの表示は不要なのか。
- ・ 社宅に帰ると焦げくさい臭いがし、その原因を探したところ、電気冷蔵庫から白煙が上がり、冷蔵庫の底のコンデンサ部分が焦げているようだった。直ぐにコンセントを抜いたが、まさか冷蔵庫が発煙するとは思ってもみなかった。帰宅が遅かったら火事になっていたかもしれない。メーカーは、製品事故につながる可能性があるれば、国に報告することはあるのか。

⑪ 「個人情報」の相談件数は94件となり、前年同期と比較すると4件増加しました。

相談内容としては、個人情報の漏えい、管理、流出、削除依頼等に関するもので、具体的には、人的ミスによる個人情報漏洩を認めない、通信教育事業者から漏洩した個人情報未だに名簿事業者間で売買されている、日本年金機構の情報流出事案に便乗した不審な電話がある等の相談が寄せられました。

#### <相談事例>

- ・ 電化製品を購入した販売店に領収書発行を依頼した。後日、郵送されてきたが、販売店の手

違いにより、同姓の第三者宛ての領収書が私に届き、私宛ての領収書は第三者に届いてしまった。領収書の記載内容は、氏名、金額、店舗名、クレジットカードで商品を購入したこと、商品名、注文番号である。販売店の顧客窓口に苦情を申し入れたところ、担当者は「単純な人的ミスであなたと第三者の領収書が入れ違いに届いてしまったもので、人的ミスであり、個人情報漏えいではない。」と主張された。

⑫ 「契約その他」の相談件数は260件となり、全相談件数の6.4%を占めました。

相談内容としては、「解約関係」の相談が57件で2割以上を占めました。具体的には、店舗での購入や契約に係る返品・返金・解約に関する内容等や、海外から送りつけられた商品に関する内容など特定商取引法の規定において適用対象外となる契約等に関するものが見受けられました。他に、店舗や事業者によるサービス・対応等に関するもの等が寄せられました。

また、具体的な商品分類では、ゴルフ場会員権・リゾート会員権に関するもの、乗用自動車に関する内容がそれぞれ16件、運輸・通信サービスに係る内容が13件、食品に関する内容が12件等となりました。

#### <相談事例>

- ・ 私に外国から婦人用ニットが郵便物として届いたが、商品を購入した覚えはない。また、送り状は外国語で書かれているため、商品代と思われる金額の数字しか読み取れない。海外からの送付であっても、注文していない商品が送り付けられた場合には、特定商取引法で定めるネガティブ・オプションを主張することは可能か。

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

#### (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いません。

#### ○本件に関する問合せ先

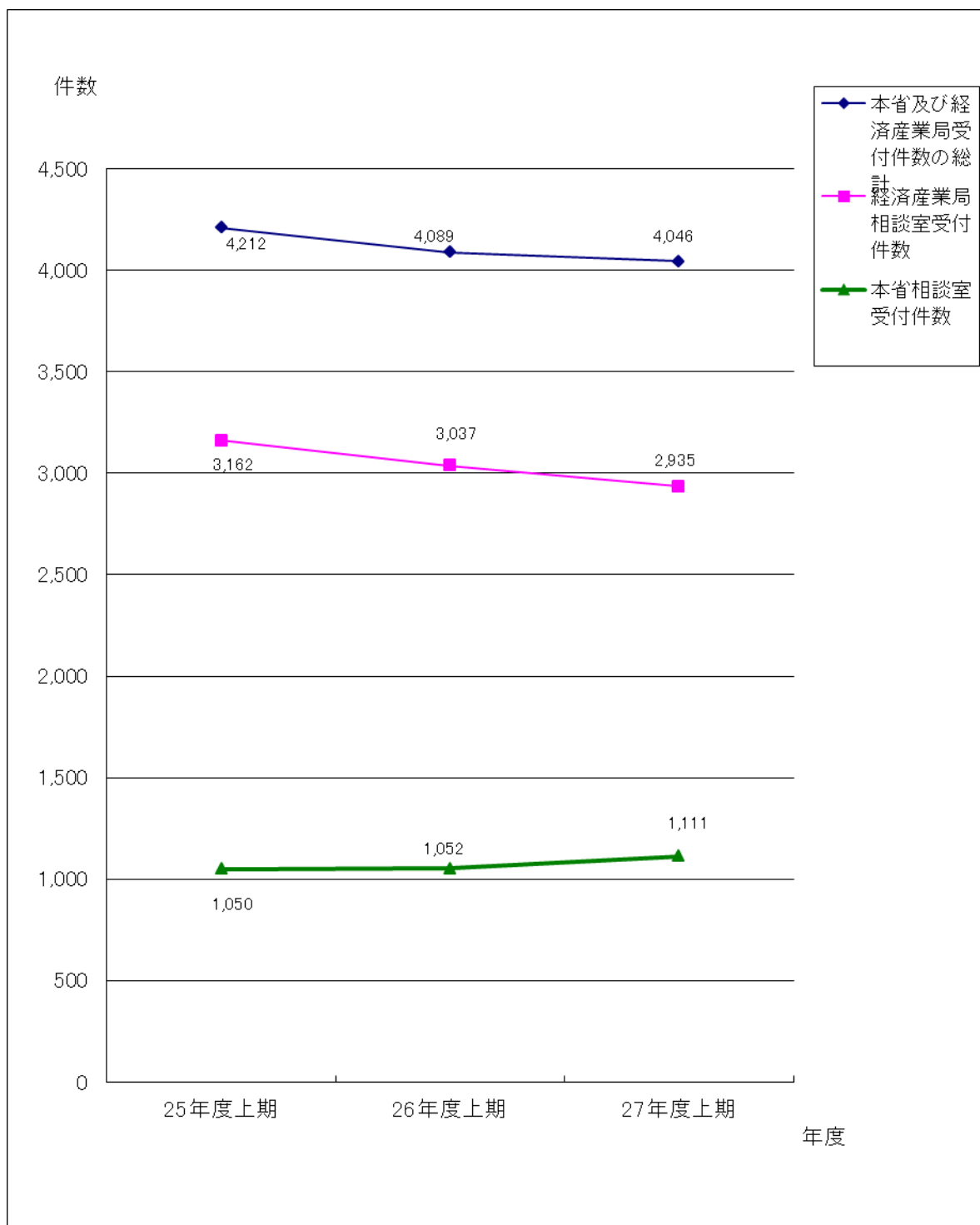
経済産業省商務流通保安グループ

商取引・消費経済政策課消費者相談室 高岡、須藤

(03-3501-4657)

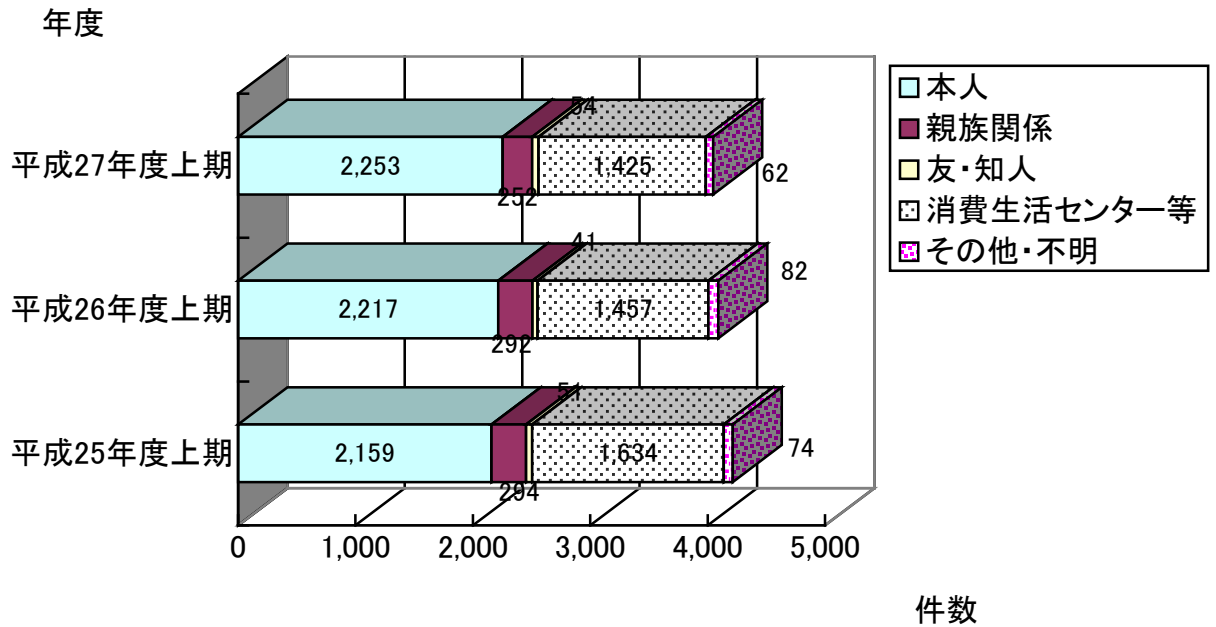
# 1. 消費者相談件数（全体）

## （1）相談窓口別件数の推移

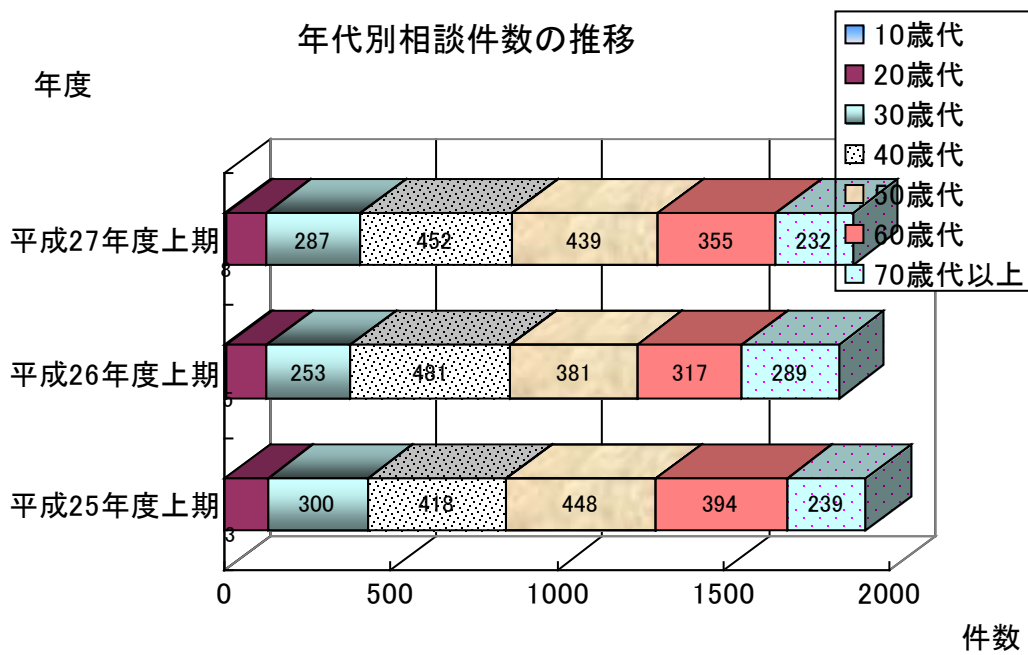


## (2) 属性別件数

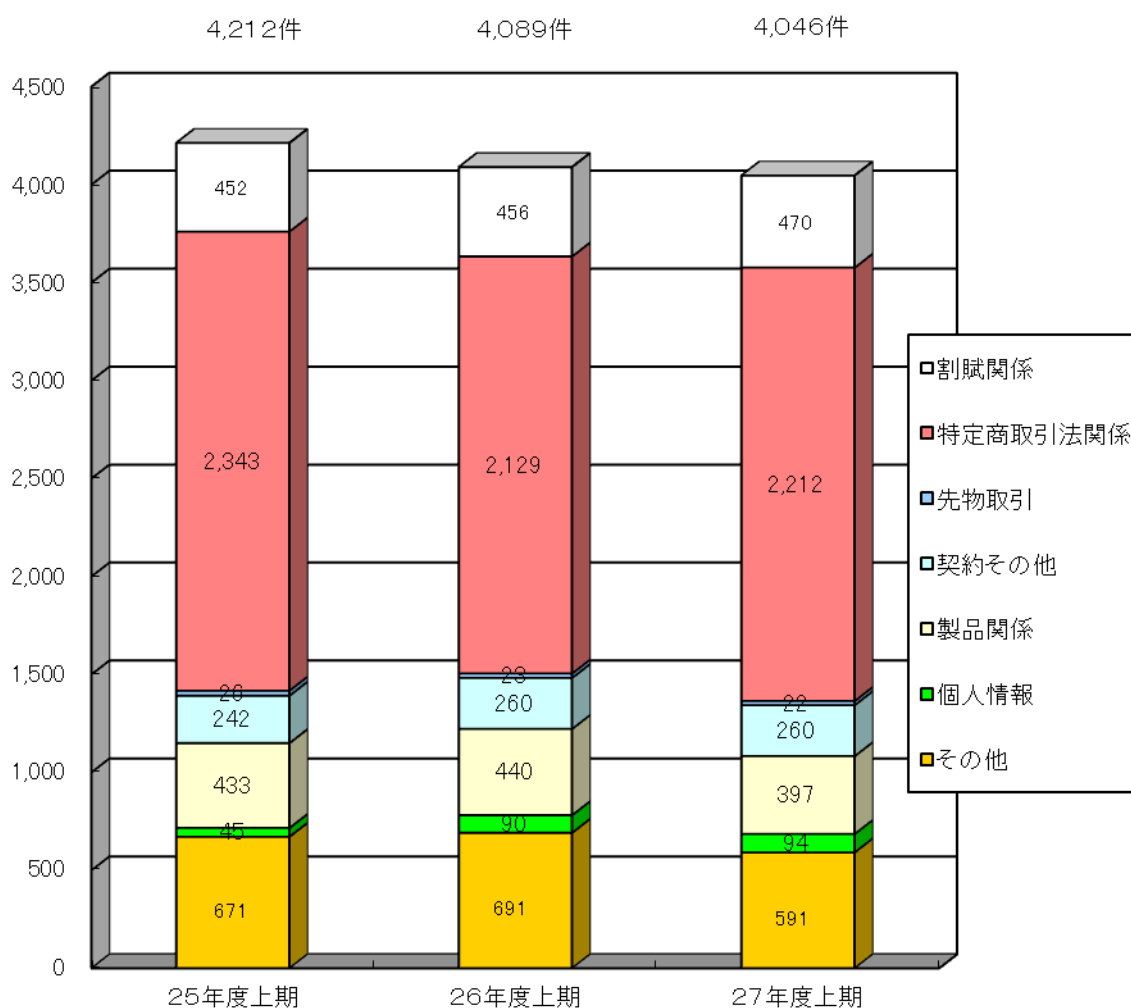
### 続柄別相談件数の推移



### 年代別相談件数の推移

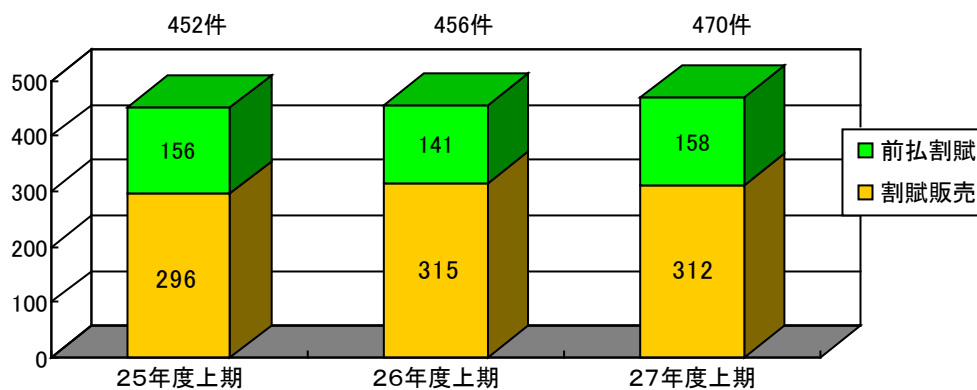


### (3) 事項別件数の推移

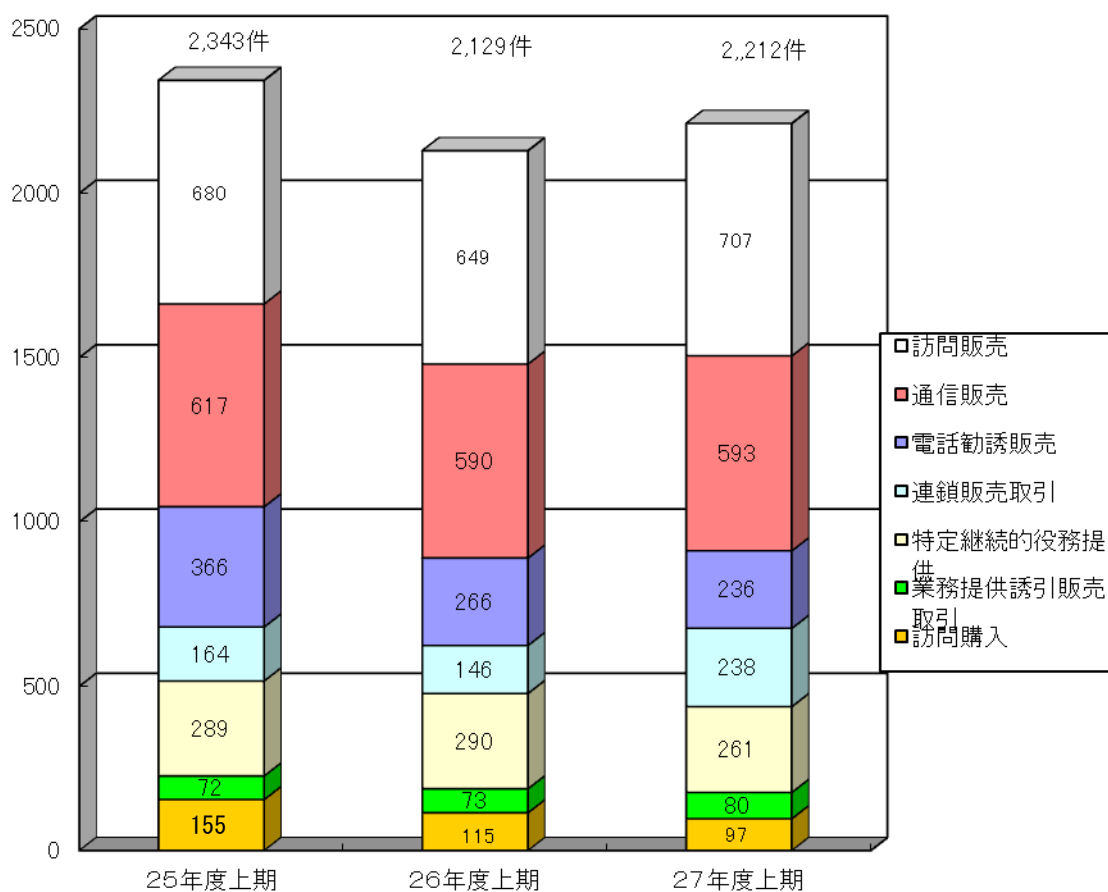


## 2. 消費者相談件数（事項別）

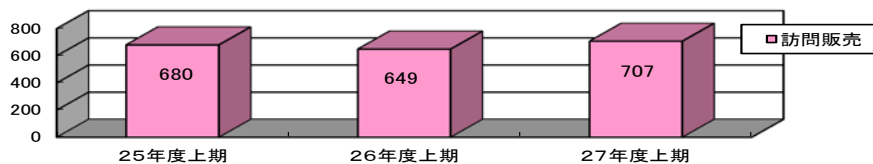
### （1）「割賦関係」の相談件数の推移



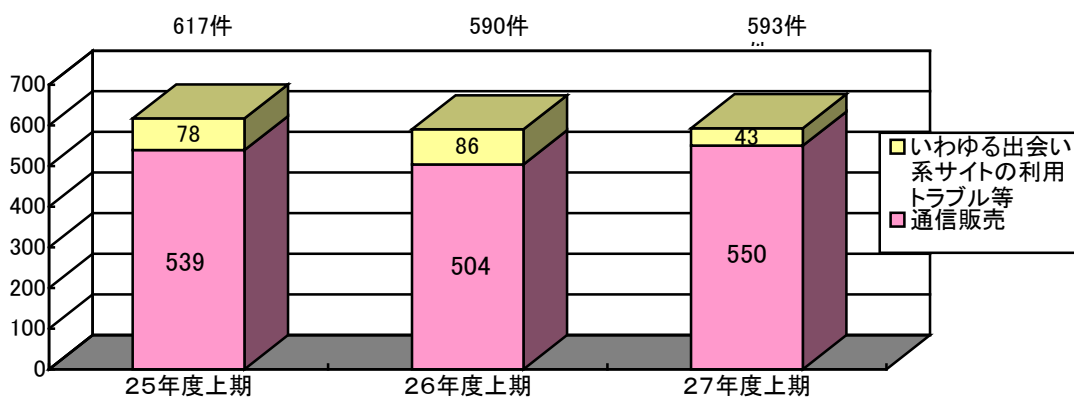
### （2）「特定商取引法関係」の相談件数の推移（類型別）



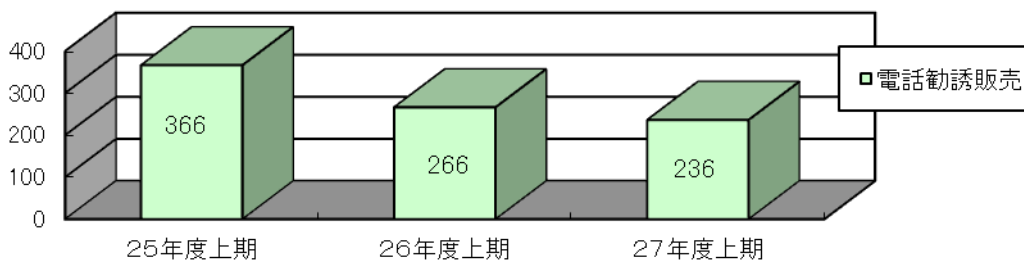
### ① 「訪問販売」の相談件数の推移



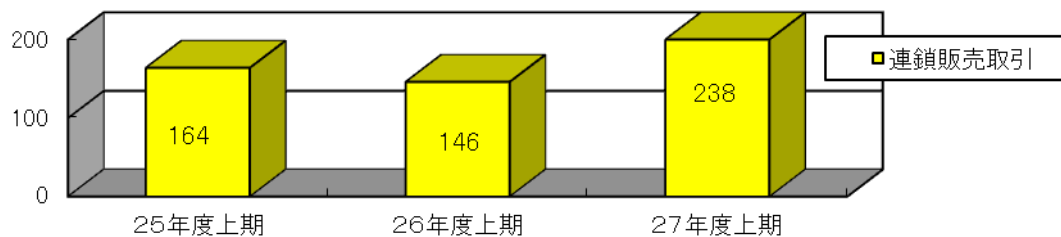
### ② 「通信販売」の相談件数の推移



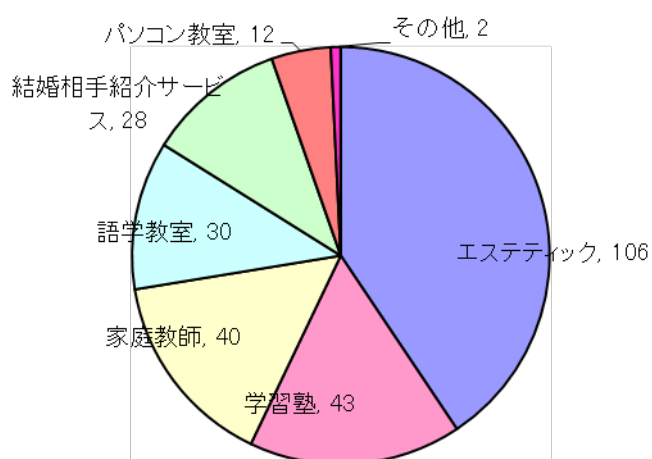
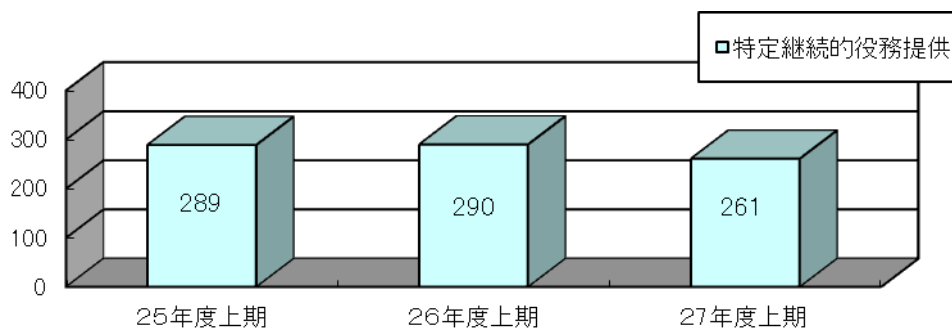
### ③ 「電話勧誘販売」の相談件数の推移



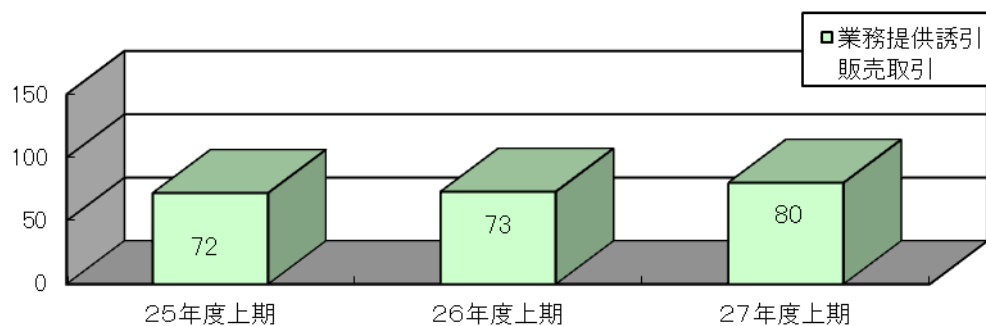
#### ④「連鎖販売取引」の相談件数の推移



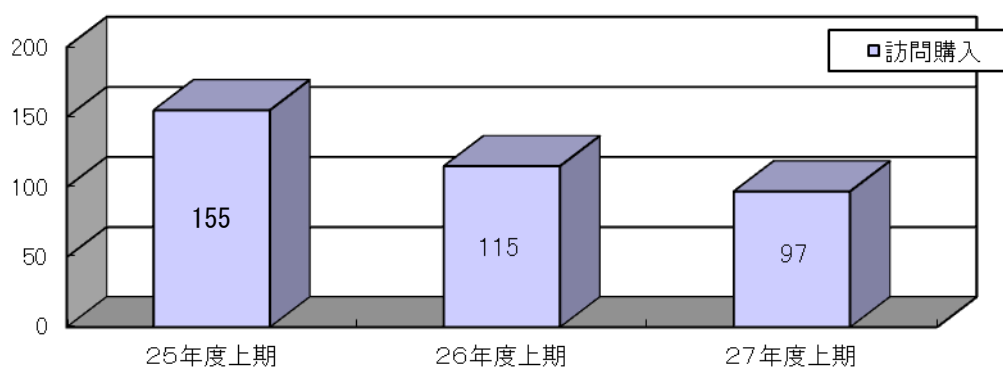
#### ⑤「特定継続的役務提供」の相談件数の推移



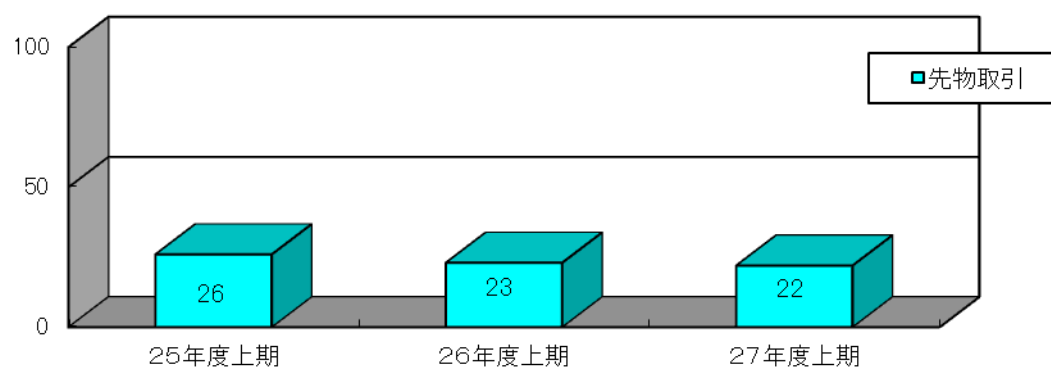
### ⑥ 「業務提供誘引販売取引」の相談件数の推移



### ⑦ 「訪問購入」の相談件数の推移

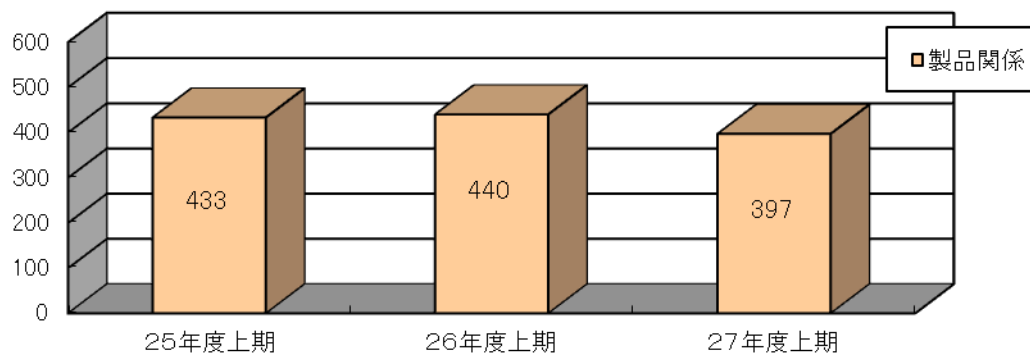


### ⑧ 「先物取引」の相談件数の推移

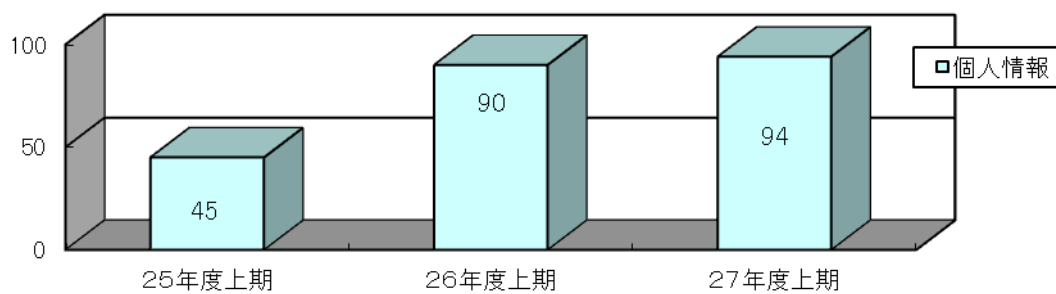




### ⑨ 「製品関係」の相談件数の推移



### 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

