

# 令和元年度における消費者相談の概況について

令和 2 年 7 月  
経済産業省  
消費者相談室

経済産業省消費者相談室では、当省所管の法律、物資やサービスについて、消費者の方からの苦情、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、消費者の方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。

令和元年度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

- 令和元年度における経済産業省消費者相談室の消費者相談件数は7,436件（前年度比3.8%増）となり、12年ぶりに増加へ転じました。  
受付窓口別では、経済産業本省への相談が2,575件（同12.7%増）、経済産業局への相談が4,861件（同▲0.4%）でした。
- 相談者の属性別では、本人からの相談が3,883件（全体構成比52.2%）と過半数を占め、前年度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（法律解釈の照会や情報提供）が2,972件（同40.0%）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3,268人（全相談件数の43.9%）のうち、50歳代の方からの相談が794件（構成比24.3%）と最も多く、次に40歳代の方からの相談が689件（同21.1%）、60歳代の方からの相談が625件（同19.1%）、70歳以上の方からの相談が583件（同17.8%）、30歳代の方からの相談が408件（同12.5%）の順となっています。
- 事項別では、「割賦関係」の相談が975件（前年度比▲1.8%）、「特定商取引法関係」の相談が4,094件（同▲0.3%）、「先物取引」の相談が10件（同▲54.5%）、「製品関係」の相談が461件（同▲4.9%）、「個人情報」の相談が24件（同▲44.2%）と減少しました。一方で、「契約その他」の相談が424件（同1.9%増）、「その他」の相談が1,448件（同32.1%増）と増加しました。  
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55.1%）の取引形態別では、「通信販売」の相談が1,220件（前年度比7.4%増）、「電話勧誘販売」の相談が574件（同3.1%増）と増加しました。一方、「訪問販売」の相談が1,165件（前年度比▲1.4%）、「連鎖販売取引」の相談が355件（同▲2.2%）、「業務提供誘引販売取引」の相談が75件（同▲35.3%）、「訪問購入」の相談が96件（同▲30.9%）と減少しました。

## 2. 令和元年度に寄せられた消費者相談の特徴

### 【通信販売が最も多い取引形態に一定期購入契約に関する相談増】

「通信販売」は、1, 220件で最も相談の多い取引形態となりました。中でも、定期購入に関する相談が前年度から227件増加し435件となりました。商品別に見ると、「健康食品」が276件、「化粧品」が101件となり、これらで8割強を占めました。

〔具体的事例〕

- ・一度だけ購入したつもりが定期購入契約だったので解約したい。
- ・定期購入契約を解約するために架けた電話が繋がらない。
- ・定期購入を申し込む際の最終確認画面の総額表示がわかりにくい。

### 【新型コロナウイルスに関する相談増】

新型コロナウイルスに関する相談が、令和2年1月以降3月末までに436件寄せられました。うち、マスクに関する相談が268件、トイレットペーパーやティッシュペーパーに関する相談が66件寄せられ、これらで8割弱を占めました。

〔具体的事例〕

- ・マスクの転売を規制することで、必要な人にマスクが行き渡るようにしてほしい。
- ・新型コロナウイルスの影響で収入が落ちてクレジットカードの請求料金を支払えない。
- ・新型コロナウイルスの影響で結婚式場のキャンセルを申し出た。高額なキャンセル料を支払わなければならないのか。

### 【キャッシュレス・消費者還元事業に関する相談増】

令和元年10月から開始されたキャッシュレス・消費者還元事業に関する相談が、181件寄せられました。相談は、令和元年9月から10月にかけて集中しました。相談内容は、対象となる決済手段や対象店舗に関する問い合わせを始め、多岐にわたりました。

〔具体的事例〕

- ・プリペイドカードはキャッシュレス・消費者還元事業の対象決済手段か。
- ・キャッシュレス・消費者還元事業の対象店舗を確認する方法を知りたい。
- ・災害時は現金が一番だと思っている。災害時にキャッシュレス決済ができるように備えてから推進をして欲しい。

## <事項別相談件数>

### <事項別相談件数>

事 項	令和元年度		平成30年度		対前年度比(%)
	件数	構成比	件数	構成比	
割賦関係	975	13.1%	993	13.9%	▲ 1.8
割 賦 販 売	774	10.4%	720	10.1%	7.5
前 払 割 賦	201	2.7%	273	3.8%	▲ 26.4
特定商取引法関係	4,094	55.1%	4,108	57.4%	▲ 0.3
訪 問 販 売	1,165	15.7%	1,182	16.5%	▲ 1.4
通 信 販 売	1,220	16.4%	1,136	15.9%	7.4
電 話 勧 誘 販 売	574	7.7%	557	7.8%	3.1
連 鎖 販 売 取 引	355	4.8%	363	5.1%	▲ 2.2
特 定 継 続 的 役 務 提 供	609	8.2%	615	8.6%	▲ 1.0
業 務 提 供 誘 引 販 売 取 引	75	1.0%	116	1.6%	▲ 35.3
訪 問 購 入	96	1.3%	139	1.9%	▲ 30.9
先物取引	10	0.1%	22	0.3%	▲ 54.5
契約その他	424	5.7%	416	5.8%	1.9
製品関係	461	6.2%	485	6.8%	▲ 4.9
品 質 性 能	95	1.3%	76	1.1%	25.0
安 全 性	91	1.2%	100	1.4%	▲ 9.0
サ ー ビ ス	176	2.4%	191	2.7%	▲ 7.9
表 示	57	0.8%	67	1.1%	▲ 14.9
規 格	14	0.2%	6	0.1%	133.3
計 量 価 格	28	0.4%	45	0.6%	▲ 37.8
個人情報	24	0.3%	43	0.6%	▲ 44.2
その他	1,448	19.5%	1,096	15.3%	32.1
合 計	7,436	100.0%	7,163	100.0%	3.8

(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、営業所以外の場所で売買契約の申込みや契約を締結して行う物品の購入)する取引に関する相談をいいます。
- iii) 『先物取引関係』とは、国内や海外の商品先物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、「割賦関係」から「個人情報関係」までの事項に分類され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975件で、前年度と比較すると18件の減少（前年度比▲1.8%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の13.9%から13.1%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クレジットに関する相談）の相談件数は774件で、前年度と比較すると54件の増加（前年度比7.5%増）となり、全相談件数に占める割合は前年度の10.1%から10.4%となりました。

相談内容としては、解約関係が96件（構成比12.4%）、不正利用・身に覚えのない請求、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それぞれ60件（同7.8%）となりました。

商品別に見ると、「**乗用自動車**」が53件（構成比6.8%）となり、前年度の38件を上回ったうえ、商品別区分で最も多くなりました。次いで、情報商材等の「**情報処理・提供**」が51件（同6.6%）、「**運輸・通信サービス**」が23件（同3.0%）となりました。

支払方法別に見ると、「**一括払い**」が194件（構成比25.1%）と最も多く、前年度の187件（同26.0%）から約4%の増加となりました。次いで、「**個別信用購入あっせん**」は143件（同18.5%）となり、前年の126件（同17.5%）に対して増加、「**包括信用購入あっせん**」が83件（同10.7%）で前年度72件（同10.0%）から増加しています。一方、「**リボ払い**」は75件（同9.7%）で、前年度100件（同13.9%）から25%の減少となりました。

また、「**前払割賦**」の相談件数は201件で、前年度と比較すると72件の減少（前年度比▲26.4%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の3.8%から2.7%となりました。このうち、冠婚葬祭互助会に関係するものが190件と94.5%を占めています。相談内容としては、「**解約関係**」の相談が143件（構成比71.1%）となりました。具体的には、「**解約手数料が高い**」、「**解約手数料の計算方法が不明確だ**」等の解約手数料に関する内容が61件、「**本人が窓口に来ないと解約できないと言われた**」等の解約方法に関する内容が37件、解約拒否に関する内容が15件、解約時の書類に関する内容が13件等、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。

（相談例 A～C を参照：10頁、12頁、15頁）

- ② **訪問販売に関する相談**では、相談件数は1,165件で、前年度と比較すると17件の減少（前年度比▲1.4%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の16.5%から15.7%になり、通信販売に次いで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565件（構成比48.5%）と最も多く、「**書面不交付・不備**」の相談が158件（同13.6%）、「**解約関係**」の相談が143件（同12.3%）と続き、これらで全体の7割強を占めています。

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206件、住宅設備の修理等の「**修理・修繕、調整**」が108件、シロアリ駆除等の「**医療・衛生サービス**」が49件となっています。

（相談例 D を参照：17頁）

- ③ **通信販売に関する相談**では、相談件数は1,220件で、前年度と比較すると84件の増加（前年度比7.4%増）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の15.9%から16.4%と増加し、最も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が約8割を占めています。

相談内容としては、「**解約関係**」の相談が604件（構成比49.5%）と最も多く、次いで「**広告表示**」の相談が217件（同17.8%）となり、これらで全体の7割弱を占めています。

す。具体的には、「お試しのつもりで申し込んだ商品が定期購入になっており、高額な料金を請求されている」、「定期購入契約の総額表示が分かりづらい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、「解約したいのだが、インターネット通販サイトに住所や電話番号等の記載がない」、「記載された電話番号にかけてもつながらず、メールをしても返信がない」等の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358件、「頭髮・皮膚用化粧品」が103件、ゲームアプリ等の「運輸・通信サービス」が52件となっています。

(相談例 E を参照：20頁)

- ④ **電話勧誘販売に関する相談**では、相談件数は574件で、前年度と比較すると17件の増加（前年度比3.1%増）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の7.8%から7.7%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214件（構成比38.4%）と最も多く、次に「解約関係」の相談が109件（同19.6%）と続き、これらで全体の半数超を占めています。

商品別に見ると、情報商材等の「情報処理・提供」が166件と最も多く、電話勧誘販売全体の28.9%を占めています。次に、健康食品を含む「食料品」が110件、通信回線契約等の「その他の役務」が95件となっています。

(相談例 F を参照：22頁)

- ⑤ **連鎖販売取引に関する相談**では、相談件数は355件で、前年度と比較すると8件の減少（前年度比▲2.2%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の5.1%から4.8%になりました。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業者に関する相談が引き続き多く見られました。

相談内容としては、「解約関係」の相談が75件（構成比21.1%）、「クーリング・オフ関係」、「情報提供」の相談がそれぞれ51件（同14.4%）となっています。

具体的には、「行政処分を受けた事業者との契約を解約したい」、「行政処分を受けた事業者から勧誘を受けた」等、行政処分を受けた事業者に関する相談が見られました。

商品別に見ると、「食料品」に関する相談が58件、「通信装置・機器・付属品」に関する相談が36件、「その他の役務」に関する相談が30件、「頭髮・皮膚用化粧品」に関する相談が26件となっています。

(相談例 G を参照：25頁)

- ⑥ **特定継続的役務提供に関する相談**では、相談件数は609件で、前年度と比較すると6件の減少（前年度比▲1.0%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の8.6%から8.2%になりました。主な減少要因としては、PC教室に関する相談が39件となり、前年度（59件）と比較すると20件減少（前年度比▲33.9%）したこと等に起因しています。

相談内容としては、「解約関係」の相談が287件（構成比47.1%）と最も多く、次に「クーリング・オフ関係」の相談が166件（同27.3%）、「書面不交付・不備」の相談が46件（同7.6%）となっています。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。

分野別では、「エステティック」が227件（構成比37.3%）と最も多く、次に「美容医療」が77件（構成比12.6%）、「学習塾」が76件（同11.8%）、「語学教室」が72件（同11.8%）、「結婚相手紹介サービス」が53件（同8.7%）、「家庭教師」が43件（7.1%）、「パソコン教室」が39件（同6.4%）となっています。

(相談例 H を参照：28頁)

- ⑦ **業務提供誘引販売取引に関する相談**では、相談件数は75件で、前年度と比較すると41件の減少（前年度比▲35.3%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の1.6%から1.0%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34件（構成比45.3%）と最も多く、次に「解約関係」の相談が20件（同26.7%）と続き、これらで全体の約7割超を占めています。  
商品別に見ると、情報商材等の「情報処理・提供」が25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10件となっています。  
（相談例Iを参照：33頁）
- ⑧ **訪問購入に関する相談**では、相談件数は96件で、前年度と比較すると43件の減少（前年度比▲30.9%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の1.9%から1.3%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48件（構成比50.0%）と最も多く、次に「勧誘・強引」の相談が8件（同8.3%）となり、「書面不交付・不備」、「情報提供」の相談がそれぞれ6件（同6.3%）となっています。具体的には、「クーリング・オフしたが物品が返還されない」、「物品を売りたいと言って自宅に呼んだ場合、クーリング・オフできないのか」、「買取商品の一部のみのクーリング・オフは可能か」等の相談が見られました。  
商品別に見ると、装飾品や貴金属が26件、切手・古銭・貨幣等が8件となっています。  
（相談例Jを参照：36頁）
- ⑨ **先物取引に関する相談**では、相談件数は10件で、前年度と比較すると12件の減少（前年度比▲54.5%）となりました。全相談件数に占める割合は、前年度の0.3%から0.1%になりました。  
相談内容としては、「取引していた商品先物事業者と連絡が取れなくなった」、「電話勧誘がしつこい商品先物取引業者がいるが、経済産業省の許可業者か」等の相談が見られました。  
なお、10件の相談のうち、許可業者・登録業者に係る相談が4件（構成比40.0%）、無許可業者等に係る相談は2件（同20.0%）、事業者不明等が4件（同40.0%）となりました。  
商品別に見ると金が4件で最多となりました。  
（相談例Lを参照：40頁）
- ⑩ **製品関係の相談**では、相談件数は461件で、前年度と比較すると24件減少（前年度比▲4.9%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の6.8%から6.2%になりました。  
相談内容としては、「サービス対応」に関する相談が最も多く、続いて「品質性能」、「安全性」、「表示」、「計量・価格」、「規格」の順となっています。  
商品別に見ると、電気製品が179件と最も多く、次に機械器具が87件と続き、これらで相談の6割弱を占めました。  
それぞれの詳細は以下のとおりです。  
「**サービス対応**」に関する相談は176件で、前年度と比較すると15件の減少（前年度比▲7.9%）となりました。  
商品別に見ると、電気製品が72件と最も多く、次に機械器具が34件と続き、これらで相談の約6割を占めました。電気製品では携帯電話機やテレビに関するもの、機械器具ではパソコンに関するものが多く、その相談内容は、製品の不具合や故障の際のメーカー等の修理・保証に関するもの、パソコンの基本ソフトウェア（OS）の更新に関するもの、部品の保有期間に関するもの、顧客対応に係る苦情・要望に関するものでした。  
「**品質性能**」に関する相談は95件で、前年度と比較すると19件の増加（前年度比25.0%増）となりました。

商品別に見ると、電気製品が41件と最も多く、次に機械器具が20件と続き、これらで相談の6割強を占めました。電気製品では携帯電話機、エアコン、電気洗濯機、テレビに関するもの、機械器具ではパソコン、乗用自動車に関するものが多く、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91件となり、前年度と比較すると9件の減少（前年度比▲9.0%）となりました。

商品別に見ると、電気製品が48件と最も多く、次に機械器具が23件と続き、これらで相談の8割弱を占めました。電気製品では携帯電話機、電池充電器に関するもの、機械器具では電動アシスト自転車、ガスコンロ、パソコンに関する相談が目立ちました。

「**表示**」に関する相談は57件となり、前年度と比較すると10件の減少（前年度比▲14.9%）となりました。

商品別に見ると、電気製品が16件と最も多く、次に繊維製品が10件、機械器具が7件と続き、これらで相談の6割弱を占めました。電気製品では電池や電池充電器の安全表示に関する相談、繊維製品では衣類の洗濯表示に関する相談がありました。

「**計量・価格**」に関する相談は28件となり、前年度と比較すると17件の減少（前年度比▲37.8%）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15件と相談の過半数を占め、その相談内容は、主に料金に関するものでした。

「**規格**」に関する相談は14件となり、前年度と比較すると8件の増加（前年度比133.3%増）となりました。

商品別に見ると、クレジットカードや浴用小物雑貨に関する相談が寄せられました。

（相談例 M を参照：42頁）

- ⑪ **個人情報に関する相談**では、相談件数は24件で、前年度と比較すると19件の減少（前年度比▲44.2%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の0.6%から0.3%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、「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られない」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424件で、前年度と比較すると8件の増加（前年度比1.9%増）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の5.8%から5.7%になりました。

相談内容としては、「解約関係」の相談が99件で23.3%を占めました。具体的には、運輸・通信サービス、乗用自動車、ゴルフ場会員権・リゾートクラブ会員権等に関する相談が多く見られました。

商品別に見ると、「電力」に関する内容が39件、「運輸・通信サービス」に関する内容が31件、「乗用自動車」に関する内容が28件、「ゴルフ場・リゾートクラブ会員権」に関する内容が23件となりました。

- ⑬ **その他**では、相談件数は1,448件で、前年度と比較すると352件の増加（前年度比32.1%増）となりました。

相談内容は多岐にわたっていますが、新型コロナウイルス、キャッシュレス・消費者還元事業、運輸・通信サービス、架空請求に関する相談が多く見られました。

商品別に見ると、マスク等の衛生用品が257件、運輸・通信サービスが122件、トイ

レットペーパーが58件と目立ちました。

経済産業省消費者相談室では、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、その指揮監督下にある経済産業局と消費者庁が密接な連携の下、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-trouble.go.jp/>) をご覧ください。

#### 【消費者相談窓口の御紹介】

経済産業省所管の法律、物資やサービスについてお困りのことがございましたら、以下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合せや裁判で係争中のものに関しては、お答えできません。  
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可能性のあ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・指導などを行っている、特定商取引法に基づく指定法人である(一財)日本産業協会までお問い合わせください(電話：03-3256-3344 受付時間：12:30~16:00 ※年末年始・土日祝日を除く)。

なお、申出制度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。

#### ○本資料に関する問合せ先

経済産業省商務・サービスグループ 消費・流通政策課消費者相談室

消費者相談室長 吉岡

鎌谷、嶋崎、加部 (03-3501-4657)

## 令和元年度における消費者相談事例

この消費者相談事例は、令和元年度中に経済産業省消費者相談室に寄せられた相談の中から特徴的な事例と消費者の方へのアドバイスをまとめたものです。

### (割賦販売)

#### 1. 相談事例

##### 相談例 A 個別クレジット契約の一括早期完済の精算額は妥当か

3年前、中古自動車を66万円で購入した。支払いはクレジット会社の個別クレジットを勧められ、手数料を含めた総額約104万円を120回で支払う契約を結んだ。

先日、クレジット会社に一括早期完済を依頼したところ、精算額は62万円だと言われた。3年間一度も支払いに遅れたことはないのに、一括早期完済で請求する額として妥当なのだろうか。なお、約款等は確認していない。

#### 2. 消費者の方へのアドバイス

割賦販売法では、購入者等が購入等の条件を十分に比較検討した上でその方法を選択できるよう、個別クレジットの場合は申込みの際に、包括クレジット（クレジットカード）の場合はクレジット会社がクレジットカードを利用者に交付等する際に、クレジット契約の取引条件を表示するよう義務付けています。

また、割賦販売取引では、支払関係が長期にわたって継続し、契約内容が複雑になるため、契約締結の際にクレジット会社等に、購入者等に対して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することを義務付けています。

本件のような個別クレジットは、一般的なローンとは仕組みが異なり、割賦手数料の額を契約時に定め、その額と元金の総額を決められた回数に分けて払うことを約するものです。一括早期完済をした場合に、支払時期の到来していない手数料が当然に免除されるものではありません。

なお、一括早期完済をした場合の手数料等に関して同法に定めはありません。一括早期完済の対処や手数料の計算の方式は各クレジット会社で異なるので、契約時にクレジット会社等から渡される契約書面等を確認したり、クレジット会社に問い合わせるといいでしょう。

#### 3. 参考

- ◎ 割賦販売法では、販売店で商品を購入等するごとにクレジット会社とクレジット契約を締結し、クレジット会社が販売店等に代金の立替払いを行い、消費者がクレジット会社に代金の分割払いを行う取引を「個別信用購入あっせん」と言います（個別クレジット）。

- ◎ 販売店等が、個別信用購入あっせんによる販売等をしようとするときは、個別信用購入あっせんの取引条件の表示義務が課されています。個別信用購入あっせんにおいては、販売店等は消費者に対して信用取引への誘引を行った者であるため、具体的な条件について消費者と交渉を行う販売店等が表示することを義務付けているものです。具体的な表示事項等は、以下の通りです。

表示時期：個別信用購入あっせんに係る方法により商品等を販売等しようとするとき

表示事項：現金販売価格

支払総額（手数料を含む合計額）

支払期間、支払回数

手数料率（年率）

（法第35条の3の2）

- ◎ 販売店等は、個別信用購入あっせん関係販売等契約を締結したときは、遅滞なく、消費者に対して、以下の事項を記載した書面を交付しなければなりません。

○商品若しくは権利又は役務の種類

○支払総額

○各回ごとの商品代金等の支払額並びに支払時期及び支払方法

○商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期（提供期間）

○契約解除に関する事項

○このほか経済産業省令・内閣府令で定める事項

- ・販売業者等及び個別信用購入あっせん業者の名称、住所及び電話番号
- ・販売等契約及び与信契約の締結年月日
- ・商品名若しくは権利又は役務の種類
- ・商品の数量（権利又は役務の場合は、契約上権利を行使し得る回数若しくは期間又は役務の提供を受けることができる回数若しくは期間）
- ・頭金の額
- ・支払回数
- ・販売契約及び与信契約の問合せ、相談機関の名称及び住所又は電話番号
- ・支払時期の到来していない支払分の支払を請求することについての定めがあるときは、その内容
- ・支払分の支払の義務が履行されない場合（契約が解除された場合を除く）の損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときは、その内容
- ・商品が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない場合の責任についての定めがあるときは、その内容
- ・特約の内容 等

（法第35条の3の8）

- ◎ なお、特定商取引法5類型（訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、

業務提供誘引販売)に該当する取引については、クレジット会社に対しても一定事項を記載した書面交付が義務付けられています。

(法第35条の3の9)

## (割賦販売)

### 1. 相談事例

#### 相談例 B 少額でも複数のサービスを利用したら支払不能に陥らないか

娘が、店頭で新しいスマートフォンを購入した際、「このカードを作れば安く買える。」と言われ、クレジットカードを作った。このクレジットカードは、携帯電話料金などのいわゆるキャリア決済に使われており、その他にオートチャージ機能が付いていた。支払い方法はリボルビング払いになっていたが、数ヶ月間支払いができず、クレジットカードの利用が停止されたときには、残債が利用可能額の20万円になっていた。その他のクレジット債務と合計すると残債は70万円ほどになった。

過去にキャッシングの返済で遅延したことがある娘に、クレジットカードを発行してもよいのか。また、クレジットカードに契約が複雑なオートチャージ機能を付けたり、利用可能額が少額であってもクレジットカードを複数枚保有することにより、支払不能に陥ることもあるのではないか。

### 2. 消費者の方へのアドバイス

割賦販売法では、安易な与信の禁止や多重債務問題の解消を目的に、クレジット会社に対し、クレジットカードの場合は発行、更新又は限度額を増額しようとする際に、個別クレジットの場合は申込みの際に、指定信用情報機関を利用した支払可能見込額調査を行うことを義務付け、消費者の支払能力を超えるクレジット契約の締結を禁止しています。支払可能見込額とは、クレジット債務を支払うために、利用者が現に生活している住宅を奪われず、最低限度の生活を維持でき、債務を持続的に支払可能と見込まれる1年あたりの額であり、利用者の年収や預貯金、過去のクレジット債務の支払状況や借入金の状況などを基礎として算定されています。

クレジット会社は、限度額について、同法に基づく支払可能見込額調査義務を遵守した上で、独自の与信審査基準に基づき、総合的に判断しています。同法では、支払可能見込額調査はカードの発行及び更新時等に行うこととされていますが、それ以外の時期にもクレジット会社の判断により、適正な額に見直される可能性があります。

### 3. 参考

◎ 割賦販売法に基づく「支払可能見込額調査」は、年収から生活維持費、クレジット債務などを除き、返済履歴、購入された商品の価値など様々な要素を総合的に勘案して、年間での支払可能見込額が算定されます。なお、翌月一括払い(マンスリークリア)については、個別クレジット、包括クレジットとも、適用除外です。

〈個別クレジット〉【契約締結前に調査】

年間支払額 > 支払可能見込額 ⇒ 契約締結の禁止

〈包括クレジット〉【クレジットカード交付前、利用限度額増額前に調査】

利用限度額 > 支払可能見込額×90/100 ⇒ カード交付の禁止

(法第30条の2、法第30条の2の2、法第35条の3の3、法第35条の3の4)

- ◎ クレジット会社は、消費者の他社のクレジット債務の額や支払状況を調査するために、指定信用情報機関<sup>(※)</sup>の提供する信用情報を利用する義務を負います。また、クレジット会社は、指定信用情報機関に加入して、クレジット債務などの基礎特定信用情報を提供する義務があります。クレジット会社は、クレジット契約を締結する際に、購入者等から基礎特定信用情報の提供の依頼、登録について同意してもらわなければなりません。信用情報は「クレジットヒストリー」とも言われ、適正なクレジット利用の際に重要な要素となります。

(※) 指定信用情報機関では、信用情報として登録されている契約の内容や支払状況等について、本人の申出による開示請求に応じています。

(法第35条の3の36～59)

- ◎ 消費者の保護に支障を生じることがない場合には、一定の条件下で、支払可能見込額調査等の要件が緩和されます。

〈個別クレジット〉

- 家電や携帯電話など、店頭販売であって、比較的少額（10万円以下）の生活に必要な耐久消費財に係る個別クレジット契約については、過剰な債務や延滞等がないこと等を指定信用情報機関の情報で確認することで、支払可能見込額調査を行わないことができます。
- 自動車など比較的高額であっても、生活に必要とされる耐久消費財については、消費者の生活実態に関する丁寧な審査を前提として支払可能見込額を超える個別クレジットを利用できる場合があります。
- 緊急医療費、介護用品など、生命・身体の保護を目的とした緊急に必要とされる商品・役務についても、消費者の生活実態に関する丁寧な審査を前提として支払可能見込額を超える個別クレジットを利用できる場合があります。

〈包括クレジット〉

- 限度額が30万円以下のクレジットカードを発行する場合は、過剰な債務や延滞等がないことを指定信用情報機関の情報で確認することでクレジットカードの発行が可能です。
- 海外旅行、引越費用、冠婚葬祭など特定の目的のため、一定期間だけ、消費者の求めに応じて利用限度額を増額する場合は、目的・使用場所を確認することで、支払可能見込額調査を行わず限度額の増額が認められます。
- クレジットカードを更新する場合、債務残高が5万円未満であれば、改めて支払可能見込額調査をする必要はありません。

## 個別クレジットで決済した訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引のクーリング・オフについて

- ◎ 特定商取引法が適用される5つの取引類型（訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引）について、個別クレジットで決済した場合は、割賦販売法に基づき、クレジット会社に対して個別クレジット契約のクーリング・オフを行うことができます（包括クレジットで決済した場合は、適用されません。）。
- ◎ 具体的には、個別クレジットの契約書面を受領した日から起算して8日間（訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供）又は20日間（連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引）が経過するまで、書面によりクーリング・オフを行うことができます。クーリング・オフの効果は、当該書面を発送した時に生じます。クレジット会社、販売業者等によるクーリング・オフ妨害が行われた場合には、改めてクーリング・オフができる旨を明示した書面を受領した日から起算して8日間又は20日間が経過するまでクーリング・オフを行うことができます。
- ◎ クレジット会社に対して行った個別クレジット契約のクーリング・オフにより、購入者等が反対の意思表示をしている場合を除き、販売業者等との売買契約等もクーリング・オフされたものとみなされます（クーリング・オフ連動）。
- ◎ これにより、クレジット会社に支払った既払金は、クレジット会社から返金を受けることができます。また、販売業者等に直接支払った現金（頭金など）は、販売業者等から返金を受けることができます。消費者が既に受け取った商品は販売業者に返すこととなります。

（法第35条の3の10、第35条の3の11）

**割賦販売法のクーリング・オフ通知書面の書き方（例）は45ページをご参照ください。**

※後々のトラブルを避けるためにも特定記録郵便、書留、内容証明郵便などで行うことをお勧めします。

## (前払割賦)

### 1. 相談事例

#### 相談例 C 解約の連絡をしたが、高額な手数料がかかるというだけで根拠を説明しない

父が亡くなり、ある葬儀社で家族葬を執り行った。そのため、父が生前に加入していた互助会契約を解約したいと加入業者に連絡した。互助会契約は2口あり、1口は2010年3月契約で掛金満了、もう1口は2012年2月契約で、あと3回分は未納となっている。2口の掛金払込額合計は、374,500円である。

解約したいと伝えたところ、「別のサービスで利用すればいい。」「解約書類を本社に取りに來い。」等と言われ、解約を渋られた。結局、解約に必要な書面を郵送してもらえることになり、解約返戻金の金額を確認したところ、308,100円と言われた。解約手数料が引かれるとのことだが、高すぎるのではないか。加入業者に計算根拠を聞いたが、当社の規定に従っているというだけで、計算方法等を教えてくれない。

### 2. 消費者の方へのアドバイス

割賦販売法では、2月以上の期間にわたり、かつ、3回以上に分割して掛金を受領し指定役務の施行を行う冠婚葬祭互助会は、「前払式特定取引業」として規制しており、年間取引額が1千万円に満たない場合を除いて、経済産業大臣の許可を受ける必要があります。許可に際しては、約款の内容が同法施行規則で定める「前払式特定取引契約約款の基準」に適合している必要があります。

この基準には、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。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続きについては、契約約款を確認することが必要です。

### 3. 参考

◎ 割賦販売法では、「前払式特定取引業」は、経済産業大臣の許可を受けた者でなければ、業として営んではいけません（年間の販売額が1千万円未満の場合は除く。）。許可の基準の一つとして、契約約款の内容が経済産業省令・内閣府令で定める基準に適合することが必要です。

（法第35条の3の61、法第35条の3の62・法第15条、施行規則第123条）

◎ 前払式特定取引契約約款の基準として、以下の事項が規定されています。

○事業者の名称及び住所、商品又は指定役務の種類等、契約金額（総額）、各回ごとの支払金額・支払回数・支払時期・支払方法、契約約款の交付の時期及び交付の方法

○記載すべき事項として以下が記載され、かつその内容が基準に合致すること

・領収証の発行に関すること

- 商品の代金又は指定役務の対価の完済後の通知に関する事
- 商品の引渡し又は指定役務の提供の時期に関する事
- 購入者等が支払うべき契約金額以外の金銭に関する事
- 契約の解除に関する事
- 契約の解除に伴う損害賠償等の額に関する事

(内容の基準)

購入者等の責に帰すべき事由により契約を解除する場合には当該契約解除の日から、購入者等の申出により契約を解除する場合には契約解除の手続による申出の日から、それぞれ45日以内の一定の期間内に、購入者等がすでに支払った金額から契約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おり、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により明確に表示されていること。等

- 前払式特定取引契約約款の交付及び再交付に関する事

(内容の基準)

契約約款を交付する場合にあっては、交付時期、交付の方法が定められていること。

購入者等から当該約款の再交付を求められたときは、遅滞なく、当該約款を再交付する旨が定められていること。

等

○次の事項が記載されていないこと

- 前払式特定取引契約約款の再交付をする場合において、その再交付に通常要する費用を超えて手数料を徴収すること
- 契約締結後に前払式特定取引業者が購入者等の同意を得ることなく契約内容の変更又は契約金額の引上げを行うことができること
- 購入者等からの契約の解除ができない旨の特約
- 契約に係る商品又は指定役務の内容について、著しく事実に相違する事項若しくは実際のものよりも著しく優良であると人を誤認させるような事項又は商品又は指定役務の取引条件について、著しく有利であると人を誤認させるような事項
- そのほか、法令に違反する特約又は購入者等に著しく不利となる特約 等

- ◎ なお、「割賦販売法（前払式特定取引）に基づく監督の基本方針－冠婚葬祭互助会編－」では、契約の解除について、「手続を契約約款に定めたとおりに適切に行うこと」を求めています。また、「契約の解除に際して、契約に関する事項であってその判断に影響を及ぼす重要なものについて事実を告げていること。また、不実のこと又は誤解させるおそれのあることを告げないこと」、「契約の解除を妨げるため、購入者等を威迫していないこと」、「契約の解除の申出を受けることを拒否し、又は不当に遅延させていないこと」等を求めています。

[https://www.meti.go.jp/policy/economy/consumer/credit/1802kappuhanbaihouka\\_ntokukihonhoushin\\_maebarai.html](https://www.meti.go.jp/policy/economy/consumer/credit/1802kappuhanbaihouka_ntokukihonhoushin_maebarai.html)

## (訪問販売)

### 1. 相談事例

#### 相談例 D 台風で被害を受けた箇所の修繕工事契約についてクーリング・オフできるか

2019年9月の台風で、80代夫婦の自宅が被害を受けた。ある日、突然、リフォーム業者から自宅に電話があり、「台風で被害を受けた箇所を損害保険を使って修繕できる。訪問して説明する。」等と勧誘された。台風で自宅のカーポートの屋根が飛んでしまい、修繕したいと思っていたので、リフォーム業者の来訪を承諾した。

2019年9月下旬、リフォーム業者が来訪し、自宅の周りをぐるりと見て、写真を撮った後に、「損害保険の申請を代行するので、カーポートの屋根の修繕の他にもいろいろやった方がいい。」と言った。保険金で修繕できるならいいかと思い、よく分からないままに契約を結んだ。その際、「修繕工事請負契約覚書」という書面を受領した。

その後、リフォーム業者の電話が繋がらなかったり、住所を教えてくれないなど対応としておかしいと思うことが続き、不信感を抱くようになったため、解約を申し出たところ、「今回の修繕工事のために既に資材を購入し、足場を組む準備をした。その費用として45万円を払ってもらおう。」と言われてしまった。

### 2. 消費者の方へのアドバイス

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。本件が、自宅で勧誘を受け、自宅で住宅の修繕工事契約等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<sup>(注1)</sup>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。例えば、訪問販売による工事契約は、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、事業者は無償で原状回復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やクーリング・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、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。さらに、「当該契約はクーリング・オフできない」と契約の解除に関する事項について不実のことを告げる行為をしたことにより契約の解除を妨げられた場合には、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。

ただし、販売業者等が自らの意思で消費者の住居を訪問して販売を行うのではなく、消費者の請求<sup>(注2)</sup>に応じて、消費者の住居で販売等を行った訪問販売の場合(いわゆる来訪要請)には、契約書面の交付、クーリング・オフ等の適用が除外されます。

(注1) 「キャッチセールス」とは、路上等営業所以外の場所で呼び止めて営業所などに同行させて契約させる場合、「アポイントメントセールス」とは、電話や郵便、SNS等で販売目的を明示せずに消費者を呼び出したり、ほかの者に比べて著しく有利な条件で契約できると誘って営業所等に呼び出して契約させる場合です。

(注2) 消費者が、購入したい商品について、自宅で契約の申込みをすることや契約を締結する明確な意思表示をしていた場合、その他販売業者等に対して取引行為を行いたい旨の明確な意思表示をしていた場合には、消費者の請求による販売（いわゆる来訪要請）となります。一方で、例えば、消費者が商品等について問合せ等をした際に、販売業者等から「お宅に訪問して、説明をしたい。」等の申出があり、それを承諾した場合には、消費者から訪問による販売を「請求」したとは言えません。

**特定商取引法のクーリング・オフ通知書面の書き方(例)は44ページをご参照ください。**

※後々のトラブルを避けるためにも特定記録郵便、書留、内容証明郵便などで行うことをお勧めします。

### **3. 参考**

◎ 特定商取引法では、販売業者等に氏名等の明示を義務づけています。販売業者等は、訪問販売をしようとするときには、その勧誘に先立って、消費者に対し、販売業者等の氏名又は名称、勧誘の目的で来訪した旨、商品やサービスの種類を明らかにしなくてはなりません。

(法第3条)

◎ 訪問販売に係る当該売買契約又は当該役務提供契約を締結しない旨の意思表示をした者に対し、引き続き又は再度訪問し、当該契約について勧誘することは禁止されています。

(法第3条の2)

◎ 消費者から申込みを受けた際や契約が締結された際には、商品又は役務の価格、代金の支払時期、方法等について記載した書面を交付することが義務づけられています。

(法第4条、法第5条)

◎ 訪問販売で勧誘する際、次のような行為は、禁止されています。

- ・事実と異なることを告げること
- ・重要な事項を故意に告げないこと
- ・威迫して困惑させること
- ・キャッチセールスやアポイントメントセールスと同様の方法で誘引された消費者に対して、販売業者等の事務所、個人の住居、ホテルや公共施設の会議室、カラオケボックス等で勧誘すること

(法第6条)

◎ 法定書面を受領した日から起算して8日間はクーリング・オフができます。

(法第9条)

◎ 申込者に契約を締結する特別な事情がなく、日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品又は役務等の契約（いわゆる過量販売）をした場合には、契約締結後1年間は、その契約の申込みの撤回又は解除を行うことができます。

(法第9条の2)

- ◎ 勧誘に際して、販売業者等の不実告知や重要事項の故意の不告知により、消費者が誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は、取消しができます。その行使期間は、追認をすることができる時から1年間（契約締結の時から5年間）です。

(法第9条の3)

## (通信販売)

### 1. 相談事例

#### 相談例 E 定期購入契約を初回で解約すると料金が発生することがわからなかった

15歳の娘がスマートフォンでダイエットサプリメントの広告を見て申し込んだ。娘の話では、「初回お試しは無料。定期購入になり、電話で解約の連絡があればいつでも止められる。2回目からは代金がかかる。」と広告に書いてあったとのことだ。

娘は初回のサプリメントを受け取った後、2回目の商品を受け取らずに解約したいと母親に相談した。母親がサイトを検索し、販売業者に電話をしたが繋がらなかったため、解約のメールを送信したところ、「メールでは解約できない。電話をするように。」と返信があった。改めて広告をよく見ると、スクロールした下の方に小さい文字で、「初回限りで解約の場合は通常価格の5,000円を払うように。2回目以降で解約の場合は割引がある。」等の記載があった。

広告をよく見ないで注文してしまったが、広告がわかりづらく初回無料と思っていたので、代金を払いたくない。

### 2. 消費者の方へのアドバイス

インターネット通販を含む通信販売には、訪問販売や電話勧誘販売等のようなクーリング・オフ制度はありません。

本件のようないわゆる定期購入契約では、販売業者等は、通信販売広告に、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しなければなりません。注文の前に通信販売広告等をよく読み、内容をよく確認しておくことが大切です。

また、通信販売の場合は、通信販売広告に「返品特約」の表示が義務づけられています。「返品特約」が適切に表示されている場合は、その特約が有効となり、当該「返品特約」に従うこととなりますが、適切に表示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。商品が既に消費者に引き渡されている場合は、送料は消費者が負担して返却することとなります。

インターネット通販では、返品しようとしても事業者となかなか連絡がとれず交渉が難航する相談も見受けられますので、注意が必要です。

### 3. 参考

- ◎ 特定商取引法で規定する通信販売広告の表示事項は、「販売価格・送料」、「その他の負担すべき金銭」、「代金の支払時期や支払方法」、「商品の引渡時期」、「返品特約」、「事業者の名称・住所・電話番号」等です。

(法第11条)

- ◎ 誇大広告等（著しく事実に相違する表示、実際のものより著しく優良・有利であると人を誤認させるような表示）は禁止されています。

(法第12条)

- ◎ 「顧客の意に反して契約の申込みをさせようとする行為」も禁止されています。例えば、インターネット通販において、①あるボタンをクリックすれば、それが有料の申込みとなることを

消費者が容易に認識できるように表示していないこと、②申込みをする際、消費者が申込内容を容易に確認し、かつ、訂正できるように措置していないこと等がこれに当たります。具体的には、「インターネット通販における『意に反して契約の申込みをさせようとする行為』に係るガイドライン」を参照してください。

<https://www.no-trouble.caa.go.jp/what/mailorder/rule.html>

(法第14条)

- ◎ 広告に返品について特段の記載がない場合には、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。その場合、返還に要する費用は消費者が負担しなければなりません。ただし、販売業者等が広告にあらかじめ返品ができない旨の特約を表示している場合には、原則としてその特約に従うこととなります。この返品特約の表示は、顧客にとって見やすい箇所に明瞭に判読できるように表示することが必要です。なお、いわゆるインターネット通信販売の場合においては、いわゆる最終申込み画面においても特約の表示を義務づけています。具体的には、「通信販売における返品特約の表示についてのガイドライン」を参照してください。

<https://www.no-trouble.caa.go.jp/pdf/20200331ra05.pdf>

(法第15条の3)

- ◎ なお、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」において、インターネット等を利用した取引における未成年者による意思表示について考え方が示されています。未成年者が、法定代理人（親権者又は後見人）の同意を得ないで行った契約の申込みは、電子契約の申込みであっても、原則として取り消しうるが（民法第5条第1項、第2項）、未成年者が法定代理人の同意を得て申込みを行った場合（民法第5条第1項）、処分を許された財産等の場合、未成年者が詐術による申込みを行った場合（民法第21条）には、未成年者であることを理由とした申込みの取消しは認められないとされています。具体的には、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」を参照してください。

[https://www.meti.go.jp/policy/it\\_policy/ec/](https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/ec/)

## (電話勧誘販売)

### 1. 相談事例

#### 相談例 F 無料ソフトが当たったと言われ、フォームに電話番号を入力してかかってきた電話で勧誘を受け、契約をしてしまった

「FXの自動売買ソフトが抽選で当たった。無料で提供する。」「詳しい話は電話で行う。電話番号と架電希望日時を入力フォームに入れてほしい。」とメールがあった。無料でソフトが使えるなら良いと思い、入力フォームに電話番号等を入力した。

事業者から電話があり、「当社のFX自動売買ソフトを使って取引をすれば儲かる。ソフトが勝手に売買してくれる。」「ソフトは無料だが、導入や維持のための費用がかかる。2年間で348,000円だ。」と言われた。「高額な費用は払えない。」と断って電話を切った。

後刻、事業者から再度電話があった。「半年分の87,000円で契約しないか。FX取引で儲かるのですぐに支払える。」と言われたので、契約することにした。決済用フォームがメールで送られてきて、再度事業者から電話があり、その電話で指南されながら決済用フォームにクレジットカード番号等を入れて決済を完了させた。事業者からは何ら書面は交付されていない。

有料の契約をしてしまったことを後悔し、解約を申し出たところ、「これは電話勧誘販売ではない。一般販売だ。」等と反論されてしまい、応じてもらえない。

なお、クレジット会社は支払いを一旦ストップしてくれている。

### 2. 消費者の方へのアドバイス

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、その電話で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ません。しかし、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、本件のように、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は、適用除外とはならないと解されています。ここでいう「請求」の程度は、「〇〇を購入したいので電話されたい」等と依頼して契約の申込み又は契約の締結を明確に表示した場合や、当該事業者との平常の取引関係等から客観的にみて購入等の意思が明らかである場合に限られます。

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、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ましょう。

**特定商取引法のクーリング・オフ通知書面の書き方(例)は44ページをご参照ください。**

※後々のトラブルを避けるためにも特定記録郵便、書留、内容証明郵便などで行うことをお勧めします。

### 3. 参考

◎ 販売業者等は、勧誘に先立って、消費者に対して以下の事項を告げなければなりません。

- ・ 事業者の氏名（名称）
- ・ 勧誘を行う者の氏名
- ・ 販売をしようとする商品（権利、役務）の種類
- ・ 契約の締結について勧誘する目的である旨

（法第16条）

◎ 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禁止されています。

（法第17条）

◎ 法定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・オフができます。事業者が法定書面を交付しなかった場合や、法定書面にクーリング・オフができる旨が記載されていない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・オフをする権利が留保されていることとなります。また、事業者が、クーリング・オフに関する事項について、事実と違うことを告げたり、威迫したりすることによって、消費者が誤認・困惑してクーリング・オフしなかった場合には、上記期間を経過していても、その事業者がクーリング・オフできる旨を記載した書面を改めて交付し、8日間を経過するまでの間は、クーリング・オフできます。

（法第24条）

◎ 申込者に契約を締結する特別な事情がなく、日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品又は役務等の契約（いわゆる過量販売）をした場合には、契約締結後1年間は、その契約の申込みの撤回又は解除を行うことができます。

（法第24条の2）

◎ 勧誘に際して、販売業者等の不実告知や重要事項の故意の不告知により、消費者が誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は、取消しができます。その行使期間は、追認をすることができる時から1年間（契約締結の時から5年間）です。

（法第24条の3）

## 訪問販売、通信販売、電話勧誘販売の適用除外について

◎ これら3つの取引類型では、特定商取引法が全面的に適用除外となる場合と、書面交付やクーリング・オフ等の一部の規定が適用除外となる場合があります。

◎ 特定商取引法の適用が全面的に除外される取引

○事業者間取引

○本邦外に在る者に対する取引

○国又は地方公共団体が行う取引

○他の法令の規制によって購入者等の利益が保護される取引

- ・金融（例：有価証券の売買、預貯金、保険の引受等）
- ・通信、放送（例：電話、インターネット接続サービス、ケーブルテレビ等）
- ・運輸、旅行（例：航空運送、鉄道、旅行業等）
- ・法律に基づく国家資格を得て行う業務に関するもの（例：公認会計士等）

等

◎ 特定商取引法の適用が部分的に除外される取引

○書面交付及びクーリング・オフが適用除外となるもの

契約の締結後直ちに履行が行われることが通例の役務（例：飲食店での飲食の提供、あん摩・マッサージ、カラオケボックス等）

○クーリング・オフが適用除外となるもの

- ・購入に際して販売条件についての交渉が時間をかけて数次にわたって行われ、購入者の購入意思が安定的であるもの（自動車販売、自動車リース）
- ・契約の締結後速やかに提供されない場合には、その提供を受ける者の利益を著しく害するおそれがあるもの（電気やガス、熱の供給契約、葬式）
- ・商品の使用、一部の消費により価値が著しく減少するおそれがある商品を使用し又はその全部若しくは一部を消費したとき（消費させた場合を除く）（例：化粧品、毛髪用材、石けん、配置薬等8品目）
- ・少額取引 3,000円未満の現金取引

（法第26条）

## (連鎖販売取引)

### 1. 相談事例

#### 相談例 G 連鎖販売取引で先輩に誘導されて借入れをしてしまった

21歳の男子大学生は、サークルの先輩から「いいビジネスがあるから話を聞かないか」と誘われ、カフェで話を聞くことになった。いいビジネスの詳細は不明だったが、投資に関する話ということで興味があり、人脈も広げたいと思った。

先輩が勧めてきたのは投資の情報が入ったUSBを購入しないかという内容だった。それに何人か人を紹介すると利益も得られるようだった。

誘われるままに契約をし、支払いは先輩から誘導されて複数の消費者金融を回り、合計60万円を工面して支払った。借金を申し込む際に、車の購入資金や奨学金の返済のためと嘘をついて申告するように指示をされた。

### 2. 消費者の方へのアドバイス

個人を販売員として勧誘し、さらにその個人に次の販売員を勧誘させる形で、販売組織を連鎖的に拡大して行う特定負担を伴う商品の販売又はあっせんなどに係る取引のことを「連鎖販売取引」といいます。「あなたが勧誘して組織に加入する人が提供する取引料の〇〇パーセントがあなたのものになる」などと言って勧誘し、取引を行うための条件として、1円以上の負担をさせる場合であれば「連鎖販売取引」に該当します。特定商取引法では、「連鎖販売業」を次のように規定しています。

1. 物品の販売（又は役務の提供など）の事業であって
2. 再販売、受託販売もしくは販売のあっせん（又は役務の提供もしくはそのあっせん）をする者を
3. 特定利益が得られると誘引し
4. 特定負担を伴う取引（取引条件の変更を含む）をするもの

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。友人などからの話であっても安易に信用せず、取引の仕組みやリスク等をよく理解し、冷静な判断をすることが重要です。

また、連鎖販売取引の相手方の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行うこと、契約に基づく債務を履行させるため、契約の相手方の年収、預貯金又は借入れの状況その他の支払能力に関する事項について虚偽の申告をさせること、契約の相手方の意に反して貸金業者の営業所、銀行の支店その他これらに類する場所に連行すること等は禁止されており、指示等の行政処分の対象となります。例えば、大学生に消費者金融業者から借入れをさせてまで連鎖販売取引の勧誘をすることや、事業者が消費者を貸金業者の営業所やATM等に物理的に連れて行くことがこれに該当すると解されています。

**特定商取引法のクーリング・オフ通知書面の書き方（例）は44ページをご参照ください。**

※後々のトラブルを避けるためにも特定記録郵便、書留、内容証明郵便などで行うことをお勧めします。

### 3. 参考

◎ 統括者（連鎖販売業を実質的に掌握している者）、勧誘者（統括者が勧誘を行わせる者）、一般連鎖販売業者（統括者又は勧誘者以外の連鎖販売業を行う者）は、連鎖販売取引を行うときには、勧誘に先立って、統括者、勧誘者又は一般連鎖販売業者の氏名又は名称（勧誘者、一般連鎖販売業者にあっては統括者の氏名又は名称を含む）、特定負担を伴う契約について勧誘をする目的である旨、商品又は役務の種類を明らかにしなくてはなりません。

（法第33条の2）

◎ 特定負担を伴う取引についての契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げずに同行させた者等に対して、公衆の出入りする場所以外の場所（例：事業者の事務所、個人の住居、ホテルの部屋や会議室、公共施設等の会議室、カラオケボックス、貸し切り状態の飲食店等）で勧誘することは禁止されています。

（法第34条）

◎ 連鎖販売業を行う者は、契約の締結前には、その連鎖販売業の概要を記載した書面（概要書面）、契約の締結後には、遅滞なく、契約内容について明らかにした書面（契約書面）を交付しなければなりません。

（法第37条）

◎ 消費者（無店舗個人）は、契約書面を受領した日又は再販売をする商品につき、最初の引渡しを受けた日のどちらか遅い日から起算して20日間はクーリング・オフができます。事業者が法定書面を交付しなかった場合や、法定書面にクーリング・オフができる旨が記載されていないなどの重要な事項が記載されていない場合には、クーリング・オフをする権利が留保されていることとなります。また、事業者が、契約の解除に関して事実と違うことを告げたり威迫することにより、消費者が誤認・困惑してクーリング・オフをしなかった場合には、上記期間を経過していても、消費者はクーリング・オフをすることができます。

（法第40条）

◎ 連鎖販売契約を締結して組織に入会した消費者（無店舗個人）は、クーリング・オフ期間の経過後も、将来に向かって連鎖販売契約を解除できます。そのようにして退会した消費者は、以下の条件をすべて満たせば、商品販売契約を解除することができます。

○入会后1年を経過していないこと

○引渡しを受けてから90日を経過していない商品であること

○商品を再販売していないこと

○商品を使用又は消費していないこと

（商品の販売を行ったものがその商品を使用又は消費させた場合を除く）

○自らの責任で商品を滅失又はき損していないこと

（法第40条の2）

◎ 勧誘に際して連鎖販売を行う者による不実告知や重要事項の故意の不告知により、消費者が誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は、取消しができます。

(法第40条の3)

## （特定継続的役務提供）

### 1. 相談事例

#### 相談例 H 学割キャンペーン価格で契約したエステを解約しようとしたところ、通常価格で請求された

20歳の女子大学生が痩身エステティック契約を締結した。契約期間は2年間、代金は40万円で、学割キャンペーン価格として単価2万円の施術を20回受けるコースであった。支払は40万円と割賦手数料の合計額を分割払いとする個別クレジットとした。その際、概要書面と契約書面を受領した。

月1回ずつ、計3回施術を受けたところで、中途解約を申し出た。すると、学割キャンペーン価格で契約したにもかかわらず、「3万8千円（通常価格）×3回+解約損料2万円+手数料1万6千円の合計額を請求する」と言われた。契約書面を確認すると、中途解約時には「通常価格」を用いて精算すると記載されていたが、契約締結時には、そのような説明は受けていない。

### 2. 消費者の方へのアドバイス

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。要件に該当すれば、店頭契約も規制対象となります。

「特定継続的役務」とは、役務提供を受ける者の身体の美化、知識・技能の向上などの目的を実現させることをもって誘引されるが、その目的の実現が確実でないという特徴を持つ有償の役務で、エステティックサロン、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの7役務が政令で指定されています。

「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クーリング・オフをすることができます。

また、本件のように、クーリング・オフ期間経過後であって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おいて、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。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。

**特定商取引法のクーリング・オフ通知書面の書き方（例）は44ページをご参照ください。**

※後々のトラブルを避けるためにも特定記録郵便、書留、内容証明郵便などで行うことをお勧めします。

### 3. 参考

◎ 特定継続的役務とは、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り役務を提供（役務を受ける権利の販売も含む。）するものが規制の対象となります。

特定継続的役務（※4）	期間	金額
<b>いわゆるエステティック</b> 人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、又は体重を減ずるための施術を行うこと（いわゆる美容医療を除く）	1月を超えるもの	いずれも 5万円を 超えるもの （※3）
<b>いわゆる美容医療</b> 人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、体重を減じ、又は歯牙を漂白するための医学的処置、手術及びその他の治療を行うこと（美容を目的とするものであって、主務省令で定める方法によるものに限る。）	1月を超えるもの	
<b>いわゆる語学教室</b> 語学の教授（入学試験に備えるため又は大学以外の学校における教育の補習のための学力の教授に該当するものを除く。）	2月を超えるもの	
<b>いわゆる家庭教師（※1）</b> 学校（小学校及び幼稚園を除く。）の入学試験に備えるため又は学校教育（大学及び幼稚園を除く。）の補習のための学力の教授（役務提供事業者が用意する場所以外の場所において提供されるものに限る。）	2月を超えるもの	
<b>いわゆる学習塾（※1）（※2）</b> 入学試験に備えるため又は学校教育の補習のための学校（大学及び幼稚園を除く。）の児童、生徒又は学生を対象とした学力の教授（役務提供事業者の事務所その他の役務提供事業者が当該役務提供のために用意する場所において提供されるものに限る。）	2月を超えるもの	
<b>いわゆるパソコン教室</b> 電子計算機又はワードプロセッサの操作に関する知識又は技術の教授	2月を超えるもの	
<b>いわゆる結婚相手紹介サービス</b> 結婚を希望する者への異性の紹介	2月を超えるもの	

（※1）「家庭教師」および「学習塾」には、小学校又は幼稚園に入学するためのいわゆるお受験対策は含まれません。

（※2）「学習塾」には、浪人生のみを対象にした役務は含まれません。高校生と浪人生が両方含まれるコースは全体として対象になります。

（※3）入学金、受講料、教材費、関連商品の販売など、契約金の総額が5万円を超えていると対象になります。

（※4）役務の内容がファックスや電話、インターネット、郵便等を用いて行われる場合も広く含まれます。

（法第41条）

◎ 事業者が特定継続的役務提供又は特定権利販売について契約する場合には、それぞれ以下の書面を消費者に交付しなければなりません。また、これらの書面に記載すべき事項も定められています。

○契約の締結前：当該契約の概要を記載した書面（概要書面）

○契約の締結後、遅滞なく：契約内容について明らかにした書面（契約書面）

（法第42条）

◎ 特定継続的役務提供における広告において、「著しく事実に相違する表示」や「実際のものより著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させるような表示」を禁止しています。

（法第43条）

◎ 契約の締結について勧誘を行う際、又は契約の解除を妨げるために、以下のような行為を行うことは禁止されています。

○役務の種類や内容、効果等について、事実と違うことを告げること

○役務の種類や内容、効果等について、故意に事実を告げないこと

○相手を威迫して困惑させること

（法第44条）

◎ 特定継続的役務提供の契約をした場合は、法定要件を満たした書面を受け取った日から起算して8日間以内であれば、書面によりクーリング・オフをすることができます（関連商品の販売契約を含みます。）。事業者が法定書面を交付しなかった場合や、法定書面にクーリング・オフができる旨が記載されていないなどの重要な事項が記載されていない場合には、クーリング・オフをする権利が留保されていることとなります。また、事業者が、契約の解除に関して事実と違うことを告げたり威迫することにより、消費者が誤認・困惑してクーリング・オフをしなかった場合には、上記期間を経過していても、消費者はクーリング・オフをすることができます。

（法第48条）

◎ 特定継続的役務の提供の際、消費者が購入する必要がある商品は「関連商品」として政令で指定されており、本体契約をクーリング・オフ（又は中途解約）した場合には、その関連商品についてもクーリング・オフ（又は中途解約）することができます。ただし、「関連商品」のうち、一度開封したり一部を使用又は消費すると商品価値がなくなる「消耗品」として政令で指定されているものについては、法定書面に、これらの商品の名称や商品を特定できる事項と、その商品を使用したり一部を消費したときには契約の解除ができないことが正しく記載されている場合には、クーリング・オフの対象にはなりません。

〈関連商品〉 ※は消耗品

○エステティック

- ・いわゆる健康食品※、栄養補助剤等※
- ・化粧品※、石けん（医薬品を除く）※及び浴用剤※
- ・下着
- ・いわゆる美顔器、脱毛器等

○美容医療

- ・いわゆる健康食品※、栄養補助剤等※
- ・化粧品※
- ・マウスピース（歯牙の漂白のために用いるものに限る。）※及び歯牙の漂白剤※
- ・医薬品及び医薬部外品であって、美容を目的とするもの※

○語学教室、家庭教師、学習塾

- ・書籍（教材を含む）
- ・カセット・テープ、CD、CD-ROM、DVD 等のいわゆる学習用ソフト
- ・ファクシミリ機器及びテレビ電話

○パソコン教室

- ・電子計算機及びワードプロセッサ並びにこれらの部品及び付属品・書籍、カセット・テープ、CD、CD-ROM、DVD 等によりプログラム等を記録したもの

○結婚相手紹介サービス

- ・真珠並びに貴石及び半貴石
- ・指輪その他の装身具

（法第48条）

- ◎ 消費者は、クーリング・オフ期間の経過後においても、将来に向かって特定継続的役務提供契約（関連商品の販売契約を含む）を解除することができます（中途解約）。その際、事業者が消費者に対して請求し得る損害賠償などの額の上限は、以下の通りです。当該額以上の額をすでに受け取っている場合には、残額を返還しなければなりません。

契約の解除が役務提供開始前である場合	
契約の締結および履行のために通常要する費用の額として役務ごとに政令で定める以下の額	
エステティック	2万円
美容医療	2万円
語学教室	1万5千円
家庭教師	2万円
学習塾	1万1千円
パソコン教室	1万5千円
結婚相手紹介サービス	3万円

**契約の解除が役務提供開始後である場合（aとbの合計額）**

- a 提供された特定継続的役務の対価に相当する額
- b 当該特定継続的役務提供契約の解除によって通常生ずる損害の額として役務ごとに政令で定める以下の額

エステティック	2万円又は契約残額※の10%に相当する額のいずれか低い額
美容医療	5万円又は契約残額の20%に相当する額のいずれか低い額
語学教室	5万円又は契約残額の20%に相当する額のいずれか低い額
家庭教師	5万円又は当該特定継続的役務提供契約における一か月分の授業料相当額のいずれか低い額
学習塾	2万円又は当該特定継続的役務提供契約における一か月分の授業料相当額のいずれか低い額
パソコン教室	5万円又は契約残額の20%に相当する額のいずれか低い額
結婚相手紹介サービス	2万円又は契約残額の20%に相当する額のいずれか低い額

※契約残額とは、契約に関する役務の対価の総額から、すでに提供された役務の対価に相当する額を差し引いた額のことです。

（法第49条）

- ◎ 事業者が契約の締結について勧誘を行う際、以下の行為をしたことにより、消費者がそれぞれ以下の誤認をすることによって契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときには、その意思表示を取り消すことができます。

- 事実と違うことを告げられた場合であって、その告げられた内容が事実であると誤認した場合

- 故意に事実を告げられなかった場合であって、その事実が存在しないと誤認した場合

（法第49条の2）

- ◎ 以下の場合には、特定継続的役務提供に係る規定が適用されません。

- 事業者間取引

- 本邦外に在る者に対する取引

- 国又は地方公共団体が行う取引

- 特別法に基づく組合等がそれぞれの組合員に対して行う取引

- 事業者がその従業員に対して行う取引

（法第50条）

## (業務提供誘引販売取引)

### 1. 相談事例

#### 相談例Ⅰ 無料モニターのいいアルバイトがあると誘われたが、報酬の支払いが止まってしまった

友人から SNS で「無料モニターのいいアルバイトがある」と誘われ、興味を持った。説明によると、事業者から購入したダイエットサプリメントを飲んで、画像投稿サイトに投稿し、それを報告すれば、サプリメントを購入した金額に比例して事業者から報酬が支払われるとのことだった。サプリメントの代金は、クレジットカードの分割払いで支払うが、報酬はクレジットの月々の支払いと同額かそれ以上はあるので、実質無料になると言われたので、契約することにした。

「業務提供誘引販売」として概要書面、契約書面が交付された。クーリング・オフに関する記載はあるが、購入したダイエットサプリメントについては、8 種類のサプリメント名と単価が印刷されているだけで、具体的にどのサプリメントを何個購入したのか記載されていない。購入金額合計は 30 万円と記載されていた。

ダイエットサプリメント 30 万円はクレジットカードのリボ払いで毎月約 15,000 円ずつ支払っているが、モニター報酬月額 10,425 円は、5 回入金があった以降、支払いが止まってしまった。

### 2. 消費者の方へのアドバイス

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。

仕事に就くため又は収入を得るために、仕事の提供やあっせんをするという事業者から、先行して多額の商品を購入したり、高額な講習料を負担しなければならないということは、常識的に考えにくいところです。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。勧誘時に告げられたことが本当に実現可能な、現実味のある内容かを疑問に思うことが大切です。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。

**特定商取引法のクーリング・オフ通知書面の書き方(例)は44ページをご参照ください。**

※後々のトラブルを避けるためにも特定記録郵便、書留、内容証明郵便などで行うことをお勧めします。

### 3. 参考

◎ 特定商取引法の規制対象となる「業務提供誘引販売取引」は次のように定義されています。

- ①物品の販売（そのあっせんを含む。）又は有償で行う役務の提供（そのあっせんを含む。）の事業であって
- ②その販売の目的物たる物品（以下「商品」という。）又はその提供される役務を利用する業務

（その商品の販売若しくはそのあっせん又はその役務の提供若しくはそのあっせんを行う者が自ら提供を行い、又はあっせんを行うものに限る。）に従事することにより得られる利益（以下「業務提供利益」という。）を収受し得ることをもって相手方を誘引し

③その者と特定負担を伴うその商品の販売若しくはそのあっせん又はその役務の提供又はそのあっせんに係る取引

〈業務提供誘引販売取引に当たる例〉

- 販売されるソフトウェアを使用して行うホームページ作成の在宅ワーク
- 販売される着物を着用して展示会で接客を行う業務
- 販売される健康寝具を使用した感想を提供するモニター業務
- 購入したチラシを配布する仕事
- パソコン研修という役務の提供を受けて修得した技能を利用して行うデータ入力

（法第51条）

◎ 業務提供誘引販売取引を行うときには、勧誘に先立って、消費者に対して、氏名や特定負担を伴う取引について勧誘する旨などを告げなければなりません。

（法第51条の2）

◎ 契約の締結について勧誘を行う際、又は締結後に取引の相手方に契約を解除させないようにするために、不実のことを告げたり威迫して困惑させるなど不当な行為は禁止されています。

（法第52条）

◎ 業務提供誘引販売取引について広告する場合には、法で定めた記載事項を表示することが義務づけられています。

（法第53条）

◎ 「著しく事実に相違する表示」や「実際のものより著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させるような表示」を禁止しています。また、未承諾者に対する電子メール広告の提供も禁止されています。

（法第54条、法第54条の3）

◎ 業務提供誘引販売業を行う者は、業務提供誘引販売取引について契約する場合には、それぞれ以下の書面を消費者に渡さなければならないと定められています。また、これらの書面に記載すべき内容についても法で定められています。

- 契約の締結前：当該業務提供誘引販売業の概要を記載した書面（概要書面）
- 契約の締結後、遅滞なく：契約内容について明らかにした書面（契約書面）

（法第55条）

◎ 業務提供誘引販売取引の契約をした場合でも、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日間は書面によりクーリング・オフを行うことができます。事業者が法定書面を交付しなかった場合や、法定書面にクーリング・オフができる旨が記載されていないなどの重要な事項が記載されていない場合には、クーリング・オフをする権利が留保されていることとなります。また、事業者が、契約の解除に関して事実と違うことを告げたり威迫することにより、消費者が誤認・困惑してクーリング・オフをしなかった場合には、上記期間を経過していても、消費者はクーリング・オフをすることができます。

(法第58条)

◎ 事業者が契約の締結について勧誘を行う際、以下の行為をしたことにより、消費者がそれぞれ以下の誤認をすることによって契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときには、その意思表示を取り消すことができます。

○事実と違うことを告げられた場合であって、その告げられた内容が事実であると誤認した場合

○故意に事実を告げられなかった場合であって、その事実が存在しないと誤認した場合

(法第58条の2)

## (訪問購入)

### 1. 相談事例

#### 相談例 J 既に転売したので返品できないと言われた

近所の買取業者に電話をして、「終活のため、1,000点ほどの徳利、食器や絵画等を処分しようと思っている。見に来てもらって値段の折り合いがつけば売ろうと思う。」と言って訪問の日時を約束した。

7月21日、買取業者が自宅を訪問し、その日は368点を85,000円で買い取った。その際、相談者は領収書を書いて渡したが、買取業者からは何も書面を受け取っていない。品数が多くてその日一日で査定は終わらなかったため、次に来てもらう日を7月27日に指定し、買取業者の来訪を受けて、123点を50,000円で売却した。その際も、買取業者から書面は受け取っていない。

5日後、相談者は、一部買い戻したい品があるとして買取業者に連絡をしたところ、「既に転売したので返品できない。」と言われた。

### 2. 消費者の方へのアドバイス

物品の購入を業として営む者が消費者の自宅等を訪問して物品の購入を行う取引は「訪問購入」として特定商取引法の規制を受けます。

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。しかし、訪問購入においては一度物品を引き渡してしまうと、第三者への転売等により引き渡した物品そのものが返却されないおそれがあります。このため、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。

なお、訪問購入では、不招請勧誘（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。

#### 特定商取引法のクーリング・オフ通知書面の書き方（例）は44ページをご参照ください。

※後々のトラブルを避けるためにも特定記録郵便、書留、内容証明郵便などで行うことをお勧めします。

### 3. 参考

- ◎ 購入業者は、売買契約の締結に関する勧誘の要請をしていない消費者に対して、営業所等以外の場所で勧誘をし、又は勧誘を受ける意思の有無を確認してはいけません。いわゆる飛び込み勧誘や、単に相手方からの査定の依頼があった場合に、査定を超えて勧誘を行うことはできません。また、訪問購入を行うときは、勧誘に先立って相手方に勧誘を受ける意思があることを確認しなければなりません。相手方が契約締結の意思がないことを示したときは、その訪問時にそのまま勧誘を継続することや、その後改めて勧誘することも禁止されています。

(法第58条の6)

- ◎ 購入業者は、契約に際し、物品の種類や特徴、購入価格、引渡し拒絶やクーリング・オフに関する事項などの取引内容を明確にする事項を記載した書面を売主である消費者に交付しなければなりません。

(法第58条の7、第58条の8)

- ◎ 購入業者は、クーリング・オフ期間内に売買契約の相手方から直接物品の引渡しを受ける時は、相手方に対して当該物品の引渡しを拒むことができる旨を告げなければなりません。

(法第58条の9)

- ◎ 購入業者が、売買契約の締結について勧誘を行う際、又は契約の申込みの撤回（契約の解除）を妨げるために、事実と異なることを告げることや、物品の引渡しを受けるため、引渡し時期等引渡しに関する重要な事項について故意に事実を告げなかったり威迫して困惑させること等は禁止されています。

(第58条の10)

- ◎ 購入業者は、売主から物品の引渡しを受けた後、クーリング・オフ期間内に第三者に当該物品を引き渡したときは、以下の事項を遅滞なく売主に通知しなければなりません。

- 第三者の氏名（名称）、住所、電話番号、法人ならば代表者の氏名

- 物品を第三者に引き渡した年月日

- 物品の種類

- 物品名

- 物品の特徴

- 物品又はその附属品に商標、製造者名若しくは販売者名の記載があるとき又は型式があるときは、当該商標、製造者名若しくは販売者名又は型式

- その他相手方が第三者への物品の引渡しの状況を知るために参考となるべき事項

(第58条の11)

- ◎ 購入業者がクーリング・オフ期間内に売主から引渡しを受けた物品を第三者に引渡すときは、第三者に対して、引き渡した物品がクーリング・オフの対象物品であることを書面で通知することが義務づけられています。

(法第58条の11の2)

- ◎ 訪問購入契約が締結された場合であっても、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日間以内であれば、売主である消費者はクーリング・オフができます。クーリング・オフは売主が購入業者に対し書面を発した時に効力が生じます。購入業者が、クーリング・オフに関する事項につき事実と違うことを告げたり威迫したりすることによって、相手方が誤認・困惑してクーリング・オフしなかった場合には、上記期間を経過していても、相手方はクーリング・オフができます。また、クーリング・オフの効果は第三者に及ぶこととなります。

(第三者がクーリング・オフされる可能性があったことについて善意かつ無過失であった場合を除く。)。クーリング・オフを行った場合、購入業者は損害賠償や違約金を請求することはできません。また、代金の返還費用や利息は、購入業者が負担することになります。

(法第58条の14)

◎ 売主である消費者は、クーリング・オフ期間内は、債務不履行に陥ることなく、購入業者に対し物品の引渡しを拒むことができます。

(法第58条の15)

◎ ただし、以下の物品や取引については、適用除外となります。

〈適用除外となる物品〉

- ① 自動車(二輪のものを除く)
- ② 家庭用電気機械器具(携行が容易なものを除く)
- ③ 家具
- ④ 書籍
- ⑤ 有価証券(現在は該当なし)
- ⑥ レコードプレーヤー用レコード及び磁気的方法又は光学的方法により音、映像又はプログラムを記録した物

(施行令第16条の2)

〈適用除外となる取引〉

- 事業者間取引
- 本邦外に在る者に対する取引
- 国又は地方公共団体が行う取引
- 特別法に基づく組合等がそれぞれの組合員に対して行う取引
- 事業者がその従業員に対して行う取引

以下の場合是一部規定(法第58条の5、法第58条の6第2項及び同条第3項)を除いて、適用除外となります。

- いわゆる御用聞き取引の場合
- いわゆる常連取引の場合
- 住居からの退去に際し、売買契約の相手方から取引を誘引した場合

(法第58条の17)

## (送り付け商法)

### 1. 相談事例

#### 相談例 K 注文した覚えのない商品が突然届き、代引きで支払ってしまった

宅配業者が自宅に来て、大きな発泡スチロールの箱を抱えながら、「代引きです。21,600 円です。」と言った。送り主の事業者に覚えはなかったが、妻が注文したのかもしれないと思った。妻に確認した上で支払いをしたかったが、宅配業者が玄関で箱を持ったまま支払いを待っているの、慌ててしまい正常な判断ができずに現金で支払ってしまった。

箱には海鮮品の詰め合わせが入っていた。妻は「注文していない」、「送り主の事業者から電話を受けたこともないし、申し込んでもない」と言っている。

海鮮品と一緒に入っていた契約書には、「8 日間は書面でクーリング・オフできる」と書かれていたので、事業者に電話をかけてクーリング・オフを伝えようとしたが、何度架電しても「営業時間外です」とアナウンスされるだけだった。宅配業者にも問い合わせたが、「支払った後は当社は何もできません」と言われた。

### 2. 消費者の方へのアドバイス

特定商取引法では、購入の申込みをしていない者に、販売事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。本規定が適用される要件は、①売買契約の申込み行為であること、②商品の送付が行われたことの2つです。

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、販売事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場合は、14日間又は7日間は自宅などに保管して、転売や廃棄など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最寄りの消費生活センターに相談することをお勧めします。

### 3. 参考

- ◎ 特定商取引法では、申込者等以外の者に対して売買契約の申込みをし、かつ、その申込みに係る商品を送付した場合等において、商品の送付があった日から起算して14日を経過する日（商品の送付を受けた者が販売事業者に対して商品の引取りの請求をした場合には、請求をした日から起算して7日を経過する日）までに、商品の送付を受けた者が申込みを承諾せず、かつ、販売事業者がその商品の引取りをしないときは、販売事業者は送付した商品の返還を請求することができません。

(法第59条)

## (先物取引)

### 1. 相談事例

#### 相談例 L 商品先物取引業者から電話がかかってきて絶対儲かると言われた

Xと名乗る事業者から、石油の先物取引の勧誘電話があった。先物取引は興味がなく、今までそういった事業者と契約したこともない。それなのに、Xはどこからか自分の個人情報を入力したようで、正しい住所を知っていた。

Xは「1口50万円で、10口が最低。半年には1,250万円くらいになる。絶対儲かる。」と言うようなことを一方的に30分もしゃべり続けた。こちらの口を挟ませず、しつこい勧誘だった。

先物取引では、「絶対儲かる」といった断定的判断をしてはいけないのではないのか。また、Xは許可を取っていると言っていたが、本当か。

### 2. 消費者の方へのアドバイス

商品先物取引は、証拠金を担保として預託し、売買を行います。証拠金の額に比べて10数倍～20数倍の取引をするため、相場の変動により大きな利益を期待できる反面、大きな損失を被る可能性もある「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、自己責任のもとで取引を行ってください。

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（一部例外規定あり）。

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. 参考

- ◎ 商品先物取引業者は、顧客の知識、経験、財産の状況及び商品取引の目的に照らして不相当と認められる勧誘を行い、顧客の保護に欠けるような取引を行ってはなりません。

(法第215条)

- ◎ 以下のような不当な勧誘等は禁止されています。
  - 「必ず儲かる」など、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判断を提供し、又は確実であると誤認させるおそれのあることを告げて勧誘すること
  - 顧客に対し虚偽のことを告げること
  - 取引を行わない旨の意思表示をした顧客に対し、勧誘すること
  - 顧客に対し迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘すること
  - 勧誘に先立ち、会社名や商品先物取引の勧誘である旨を告げないこと、勧誘を受ける意思の確認を行わないこと

○勧誘の要請をしていない個人顧客に対し、訪問し、又は電話をかけて、商品取引契約の締結を勧誘すること

○国内外の商品市場取引につき、顧客が指示しなければならない事項（数量、対価の額又は約定価格等）について、顧客から指示を受けずに取引の注文を受けること

○顧客からの注文を執行する前に自己のために売付け又は買付けをすること

○取引を止めたいと申し出た顧客者に対して取引継続を勧めること 等

（法第214条、施行規則第103条）

- ◎ 商品先物取引業者は、契約締結前に、顧客に対して法令で定められた記載事項を記載した書面を交付するとともに、交付書面に掲げる事項について商品デリバティブ取引の仕組み・リスク等を説明することが義務づけられています。

（法第217条、第218条）

- ◎ 商品先物取引業者は、契約締結前の措置として、ハイリスク取引の未経験者に対して、年齢、年収又は金融資産申告書の確認、取引のリスク（損失額が証拠金の額を上回るおそれがあること等）を理解していることを確認するテストを実施することが義務づけられています。さらに、契約後の措置として、上記未経験者に対しては、契約を締結した日から14日以内を熟慮期間として設定し、その期間を経過しないと取引の勧誘を行うこと及び取引の指示を受けることができないとしています。未経験者から申込みを受けた事業者は、投資上限額を設定し（年収と保有金融資産額の合計の3分の1の額を上限額とし、その額を超えて設定してはならない）、契約締結から1年間は、投資上限額を超えた取引証拠金等は受領できず、証拠金が投資上限額に達した場合には、決済を結了しなければならないとしています。

（施行規則第102条の2）

- ◎ 商品先物取引業者、顧客側のいずれも損失補填の申込みや約束等を行うこと、実際に補填を行うことを禁止しています。

（法第214条の3）

- ◎ 取引の媒介を行う商品先物取引仲介業者についても、顧客に対し、取引の仕組み・リスクを説明する義務があり、顧客に対して、不確実な事項について断定的判断を提供し、又は確実であると誤認させるおそれがあることを告げて勧誘することなどが禁止されています。

（法第240条の16、第240条の18）

- ◎ 経済産業省では、ホームページ上で商品先物取引業者や商品先物取引仲介業者の許可等について公表していますので、勧誘をしてくる事業者の名称と許可番号を確認してください。無許可事業者から勧誘を受けても、契約・取引を行わないよう注意してください。

<http://www.meti.go.jp/policy/commerce/index.html>

（法第192条、第240条の3）

## (製品の安全性)

### 1. 相談事例

#### 相談例 M 浴室用電気乾燥機の点検の封書が届いたが、悪質なものであるのか

自宅に浴室用電気乾燥機の点検の封書が届いた。

10年前に建売住宅を購入した際に、もともと浴室用電気乾燥機が設置されており、その浴室用電気乾燥機のパネルには封書の差出人と同じ事業者名が記載されていた。

封書には、消費生活用品安全法に基づく長期使用製品安全点検制度についての記載があり、同法に基づき、点検を受けるように書かれている。費用は、技術料 15,800 円、出張費 3,700 円、合計 19,500 円（税抜）となっている。

最近はやりの悪質な通知なのではないかと不安だ。必要な点検なのか。

### 2. 消費者の方へのアドバイス

製品が古くなると部品等が劣化し、火災や死亡事故を起こすおそれがあります。

こうした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、「長期使用製品安全点検制度」、「長期使用製品安全表示制度」が設けられています。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。

「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<sup>(注1)</sup>が対象製品（特定保守製品）となっています。

また、「長期使用製品安全表示制度」は、重大事故発生率は高くないものの、事故件数が多い製品を対象とし、製造・輸入事業者が、設計標準使用期間を製品に表示する制度です。経年劣化によるリスクの注意喚起の表示等により、消費者に情報提供を行う制度です。現在、5 品目<sup>(注2)</sup>が対象製品となっています。

(注 1：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。

(注 2)

- ・扇風機
- ・電気冷房機（エアコン）
- ・換気扇
- ・ブラウン管テレビ
- ・洗濯機（乾燥装置を有するものを除く。）及び脱水機（洗濯機と一体になっているものに限る。）

### 3. 参考

◎ 「長期使用製品安全点検制度」では、消費者自身による点検が難しく、経年劣化による重大製品事故のおそれが高い9品目を「特定保守製品」に指定しています。特定保守製品について経年劣化に起因する事故が生じた場合、ご自身だけではなく他人にも危害を及ぼすおそれがあることにも留意して、点検期間中に点検を行う等、製品の保守に努めてください。

また、所有者が所有者情報を提供することで、製造・輸入事業者は、所有者に特定保守製品の点検時期や特定保守製品の適切な保守に関する通知を行うことが可能となります。対象製品を購入した際は、所有者登録を行ってください。所有者登録以降に所有者の居住地や所有者の変更等登録事項に変更があった場合には、できるだけ製品や添付文書に表示された連絡先に連絡を行ってください。

登録した所有者に対して、点検期間が開始する6か月前から点検期間開始日までの間に、製造・輸入事業者から、特定保守製品のため点検を行う必要があること、点検を求める場合の連絡先、点検料金の内訳及び金額の目安等を記載した点検通知が届きますので、点検を受けましょう。

※特定保守製品の所有者登録と点検等の保守は、所有者（消費者等）の責務です。

また、平成21年4月1日より前に製造・購入された該当製品についても、製造時期を確認し、メーカーによる点検を受けましょう。

◎ 「長期使用製品安全表示制度」では、5品目について、設計上の標準使用期間と経年劣化についての注意喚起等の表示を行うこととしています。対象製品には、次の表示事項を、機器本体の見やすい箇所に、明瞭に判読でき、かつ容易に消えない方法で表示することとされています。

- 製造年
- 設計上の標準使用期間（標準的な使用条件の下で使用した場合に安全上支障なく使用することができる標準的な期間として、設計上設定された期間をいう。）
- 「設計上の標準使用期間を超えて使用すると、経年劣化による発火・けが等の事故に至るおそれがある」旨

◎ 設計上の標準使用期間が過ぎたら、異常音や振動、においなど製品の変化に注意するとともに、変化を感じた場合にはメーカー等の点検を受けましょう。

クーリング・オフの通知書面の書き方について

① 特定商取引法のクーリング・オフの通知書面の書き方 例

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 50px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="display: flex; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px;"></div> </div> </div> <p style="text-align: center;">○○○○○株式会社 御中</p> <p style="text-align: center;">○○○○○</p> <p>住所 契約者名 (フリガナ含む) 電話番号</p>	<p style="text-align: right;">契約申込日      ○年 ○月 ○日</p> <p>① 販売会社名</p> <p>② 担当者名</p> <p>③ 商品・役務名</p> <p>④ 契約金額</p> <p>右の契約を解除します (又は契約の申込みを撤回します。)</p> <p style="text-align: center;">○年 ○月 ○日</p>
---	--

(注)

《クーリング・オフの方法》

◎クーリング・オフをすることを必ず書面で、販売事業者又は役務提供事業者に通知してください。訪問購入の場合は、購入業者になります。

ポイント

●クーリング・オフは契約の申込みの撤回又は契約を解除する旨の書面を発送したときに成立します。

●書面は、郵送をする前に画面のコピーを取り大切に保管してください。また、発送した記録の残る方法 (簡易書留等) で送付しましょう。後で、より確実な証拠となる場合があります。

(上記ははがきによる記載例ですが、封書であっても構いません)

② 割賦販売法のクーリング・オフの通知書面の書き方 例

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="display: flex; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 15px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 15px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 15px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 15px;"></div> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>○○○○クレジット会社 御中</p> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <p>住所 契約者名 (フリガナ含む) 電話番号</p> </div> </div>	<div style="margin-bottom: 10px;"> <p>契約申込日 ○年 ○月 ○日</p> <p>① 販売店名</p> <p>② 販売店住所</p> <p>③ 電話番号</p> <p>④ 商品・役務の名称</p> <p>⑤ 契約金額</p> </div> <p>右の契約の申込みを撤回します(又は契約を解除します。)</p> <p style="text-align: center;">○年 ○月 ○日</p>
---	---

(注)

《クーリング・オフの方法》

◎クーリング・オフをすることを必ず書面で、クレジット会社に通知してください。クーリング・オフは書面を発送した時に効力を生じます。

ポイント

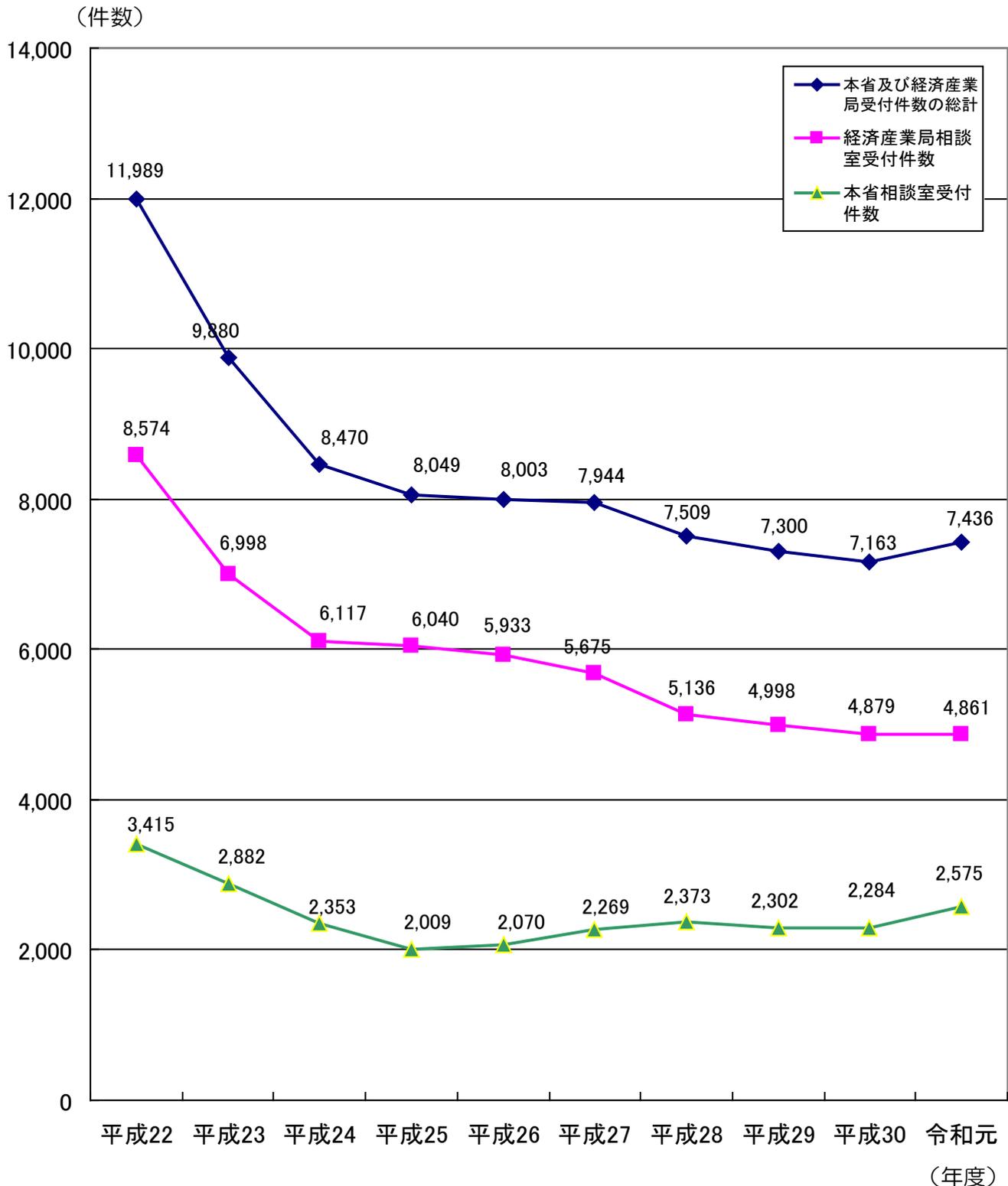
●クレジット契約のクーリング・オフ書面の発信をもって、同時に売買契約又は役務提供契約をクーリング・オフしたものと見なされます。ただし、販売事業者等にもクーリング・オフ書面を発送する場合は、クレジット会社に対して先に(又は同時に)発送しましょう。

●書面は、郵送をする前に両面のコピーを取り大切に保管してください。また、発送した記録の残る方法(簡易書留等)で送付しましょう。後で、より確実な証拠となる場合があります。

(上記ははがきによる記載例ですが、封書であっても構いません)

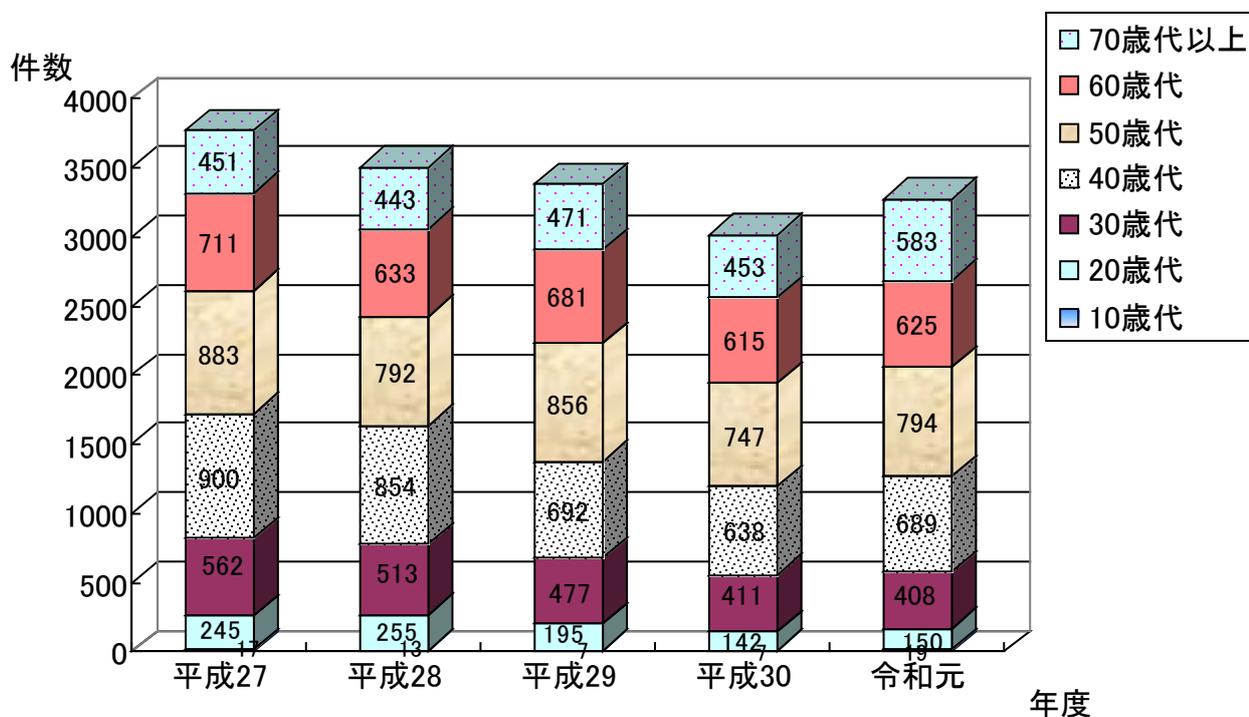
1. 消費者相談件数（全体）

(1) 相談窓口別件数の推移

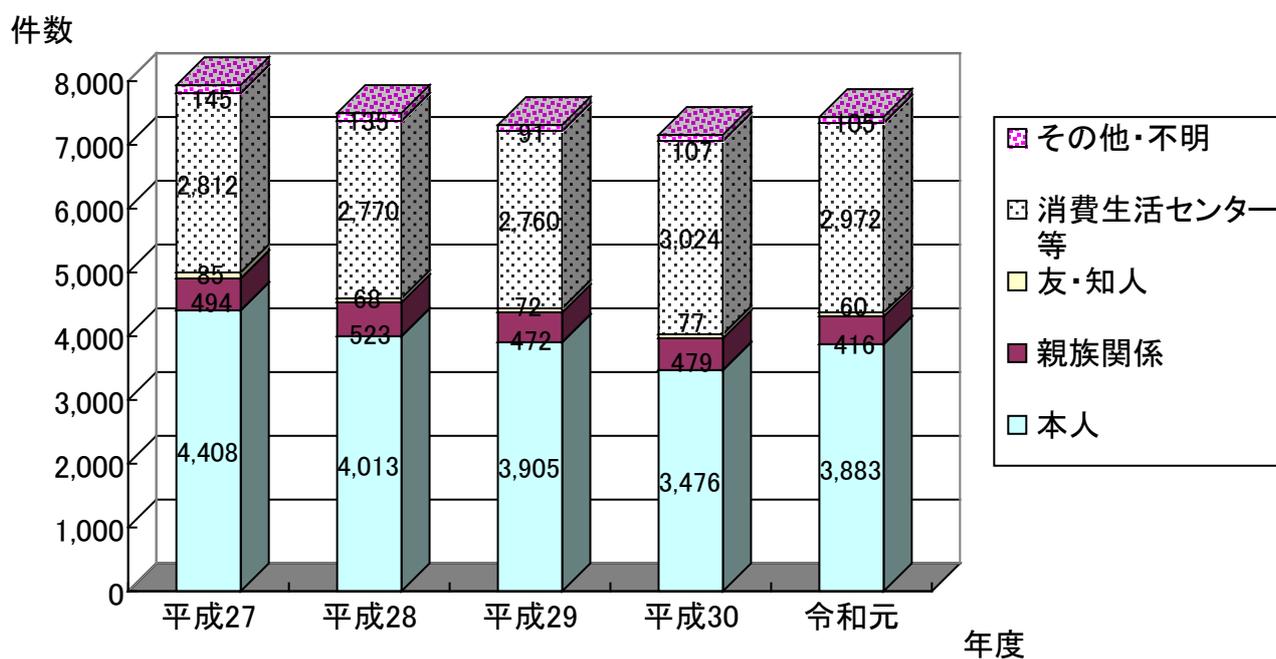


## (2) 属性別件数

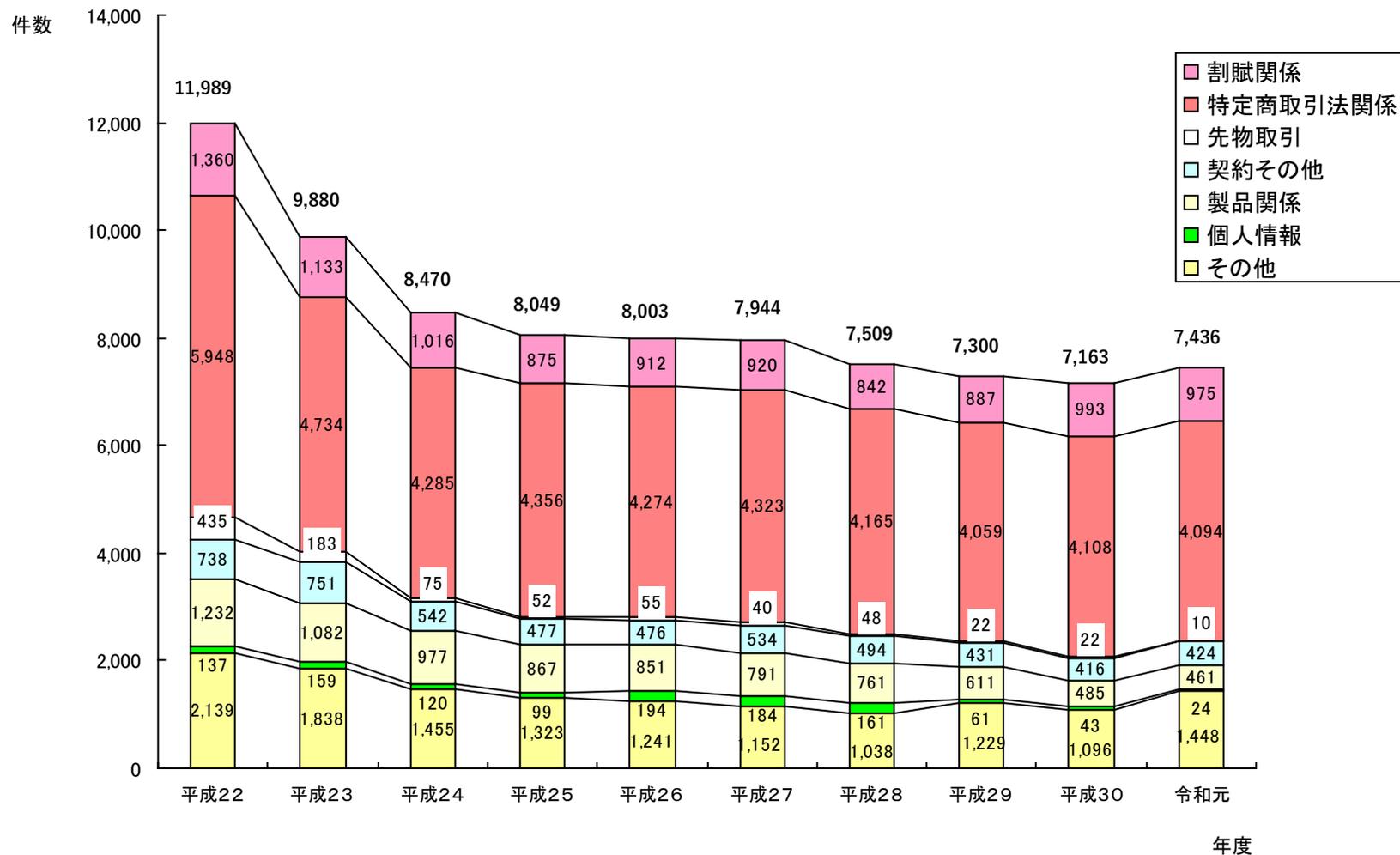
### 年代別相談件数の推移



### 属性別相談件数の推移



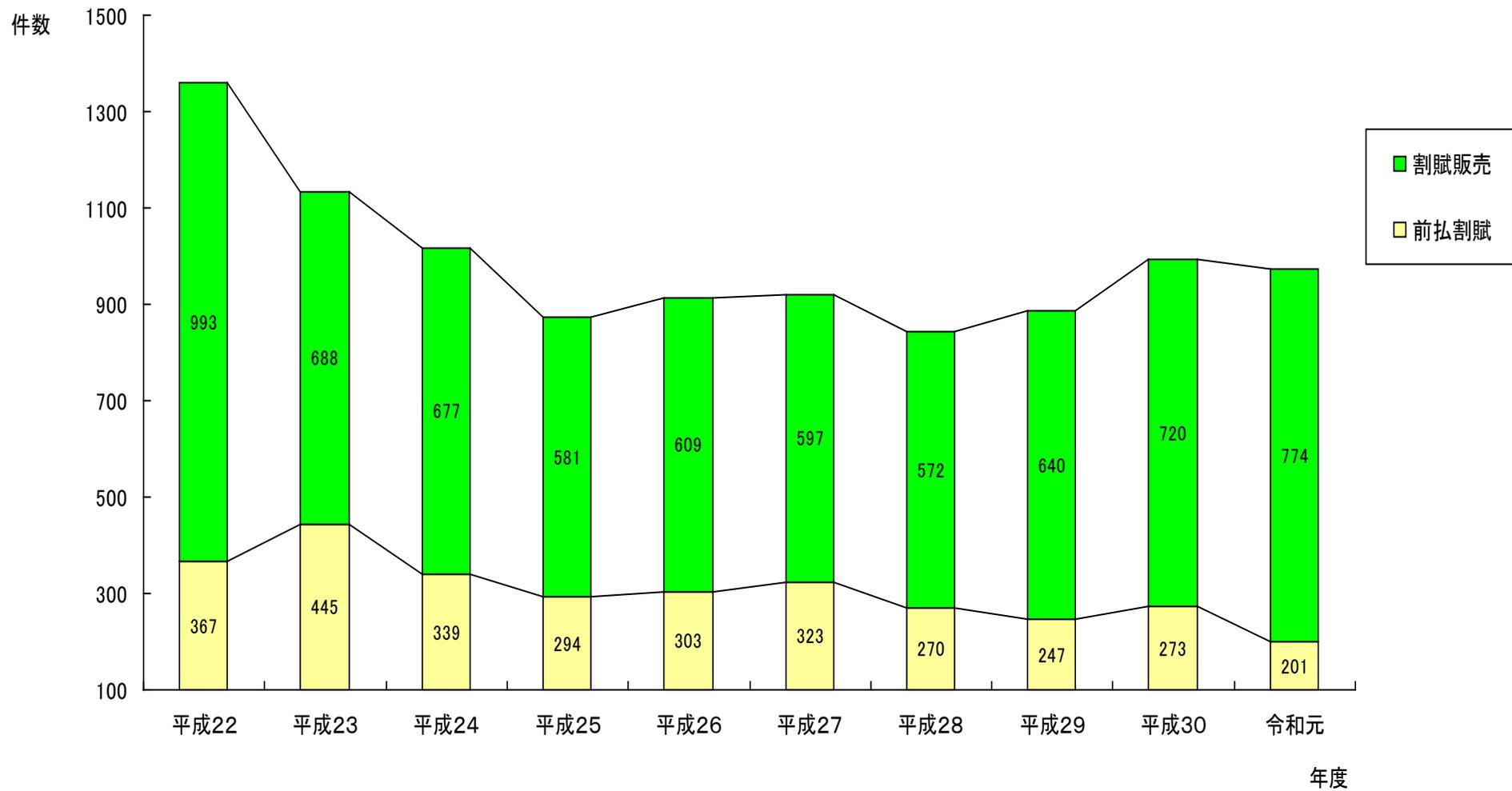
### (3) 事項別件数の推移



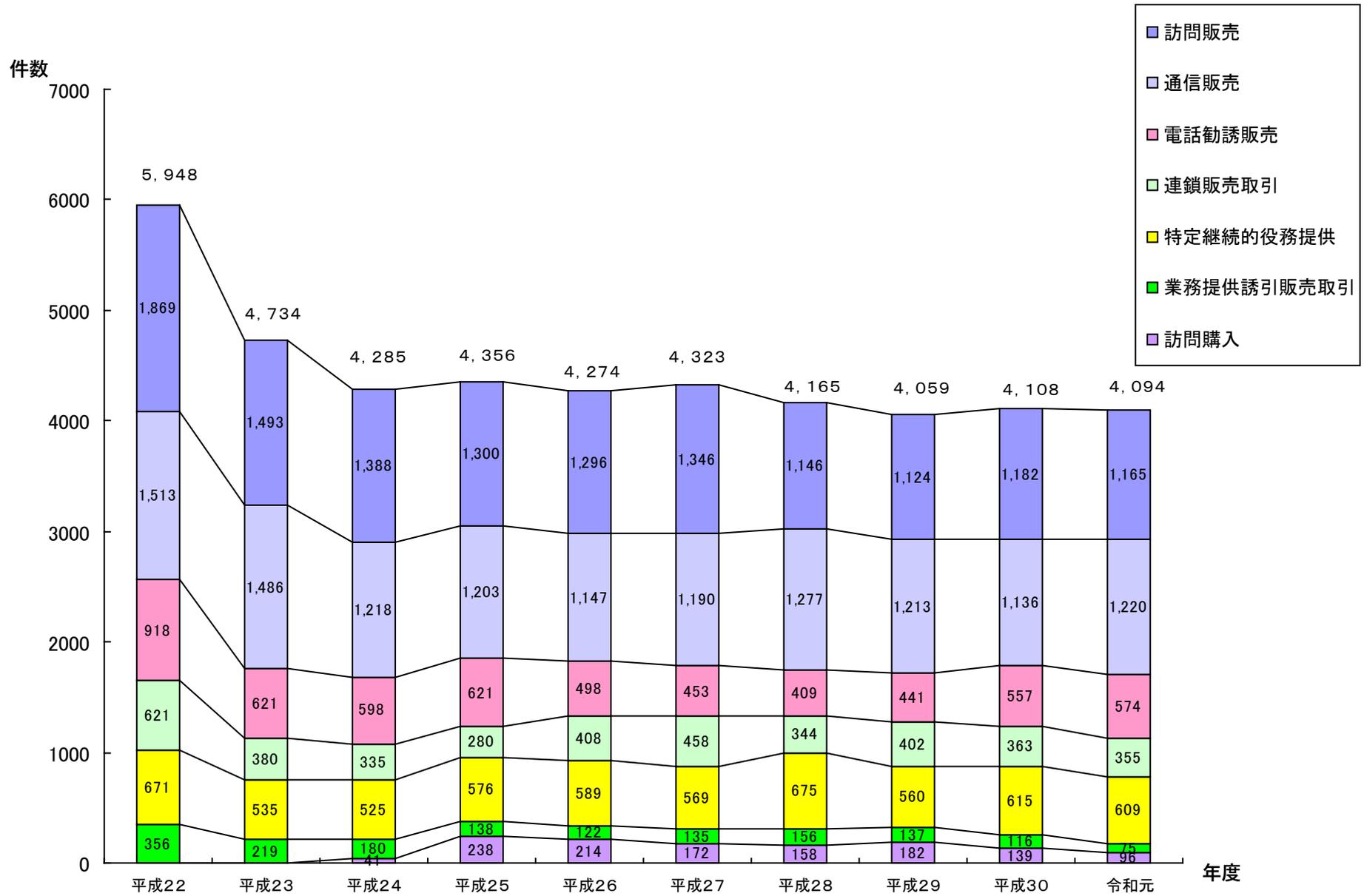
(注) i) 『製品関係』とは、「品質性能」、「安全性」、「サービス」、「表示」、「規格」、「計量・価格」に関する相談をいいます。  
 ii) 『その他』とは、当省の所管する法令又は物資に直接該当しない相談をいいます。いわゆる「根拠のない請求等」もこれに含みます。

## 2. 消費者相談件数（事項別）

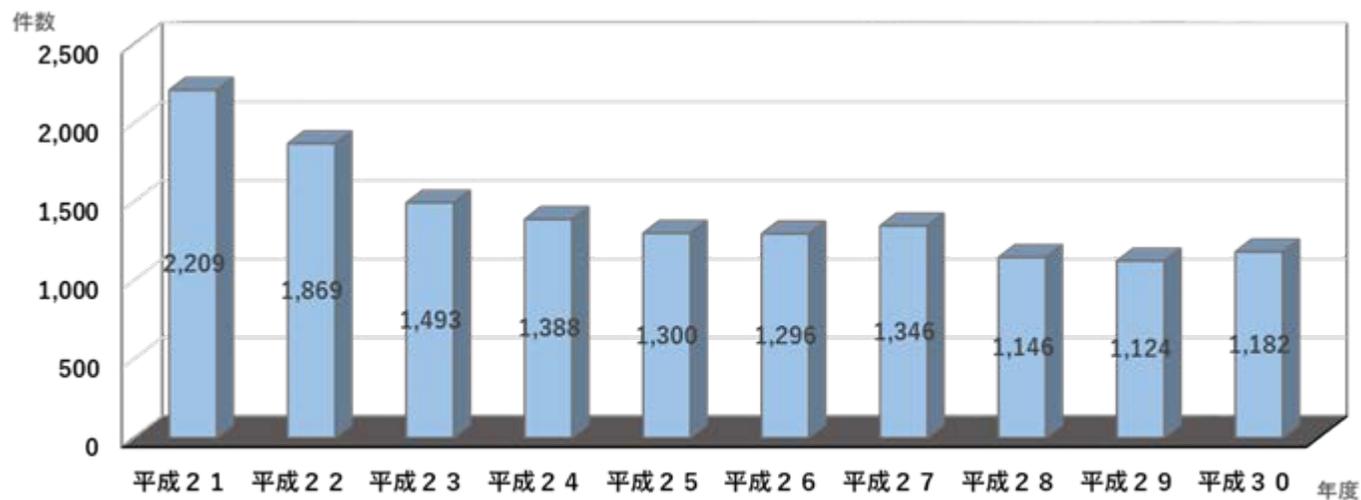
### （1）「割賦関係」の相談件数の推移



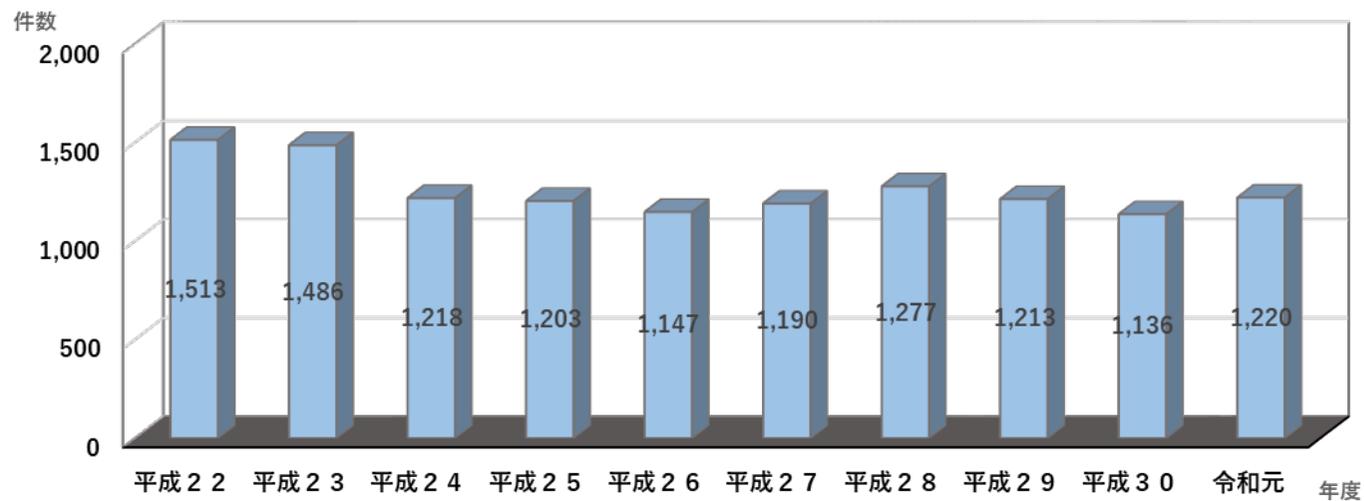
(2)「特定商取引法関係」の相談件数の推移（類型別）



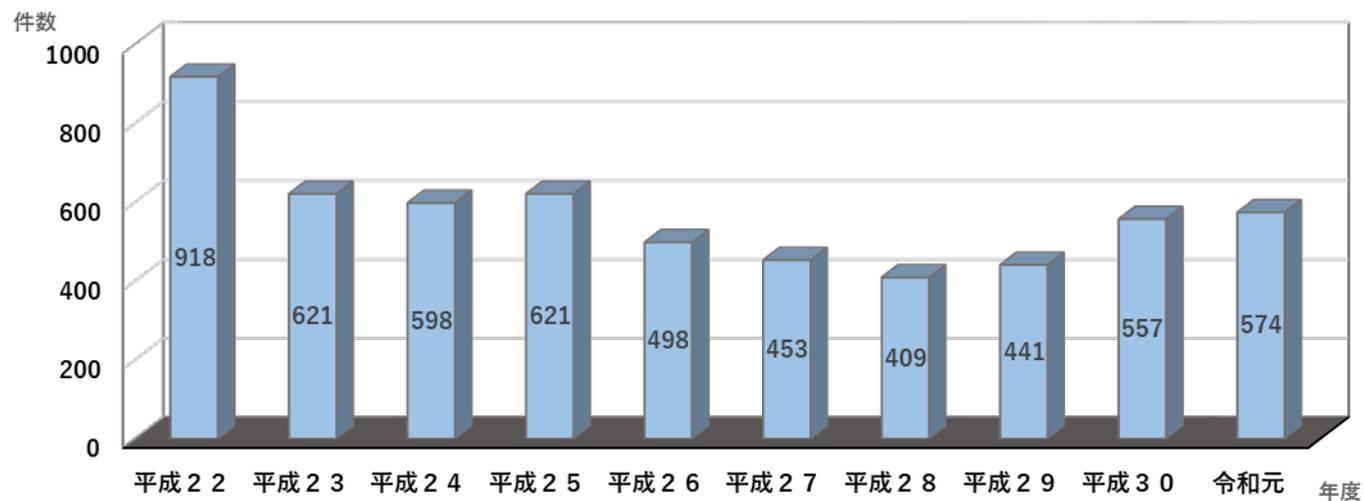
### ① 「訪問販売」の相談件数の推移



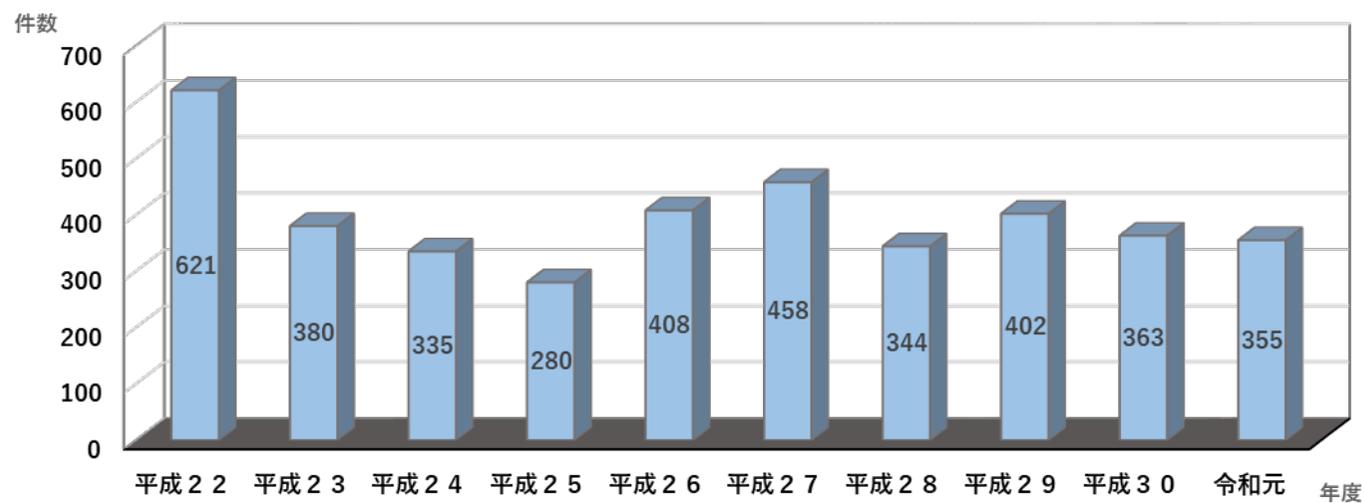
### ② 「通信販売」の相談件数の推移



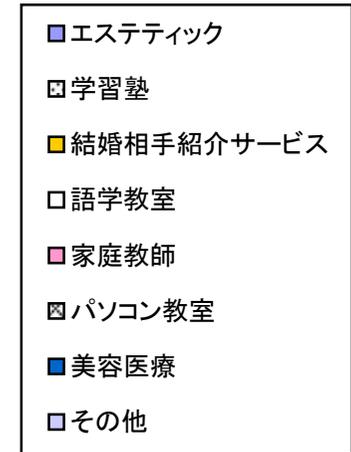
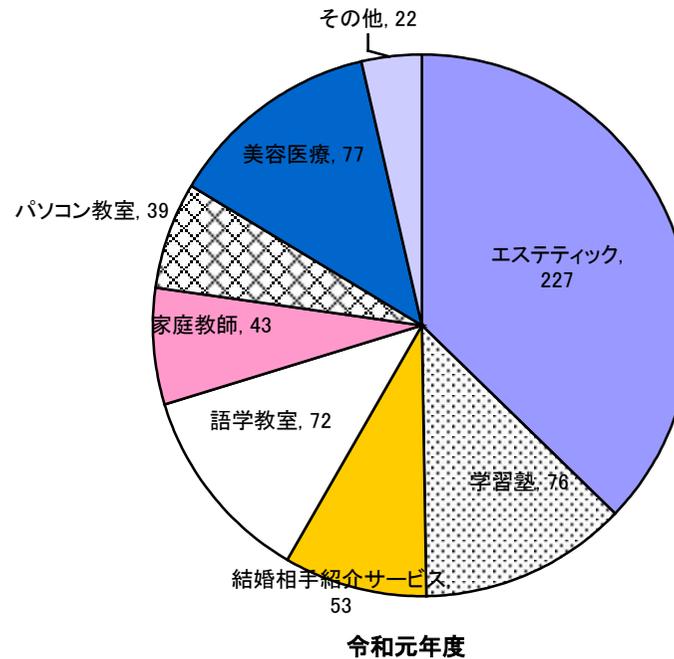
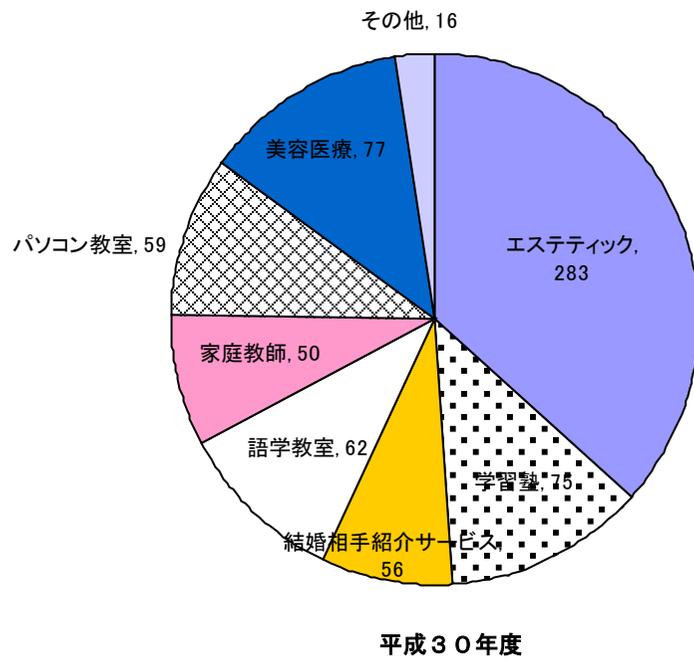
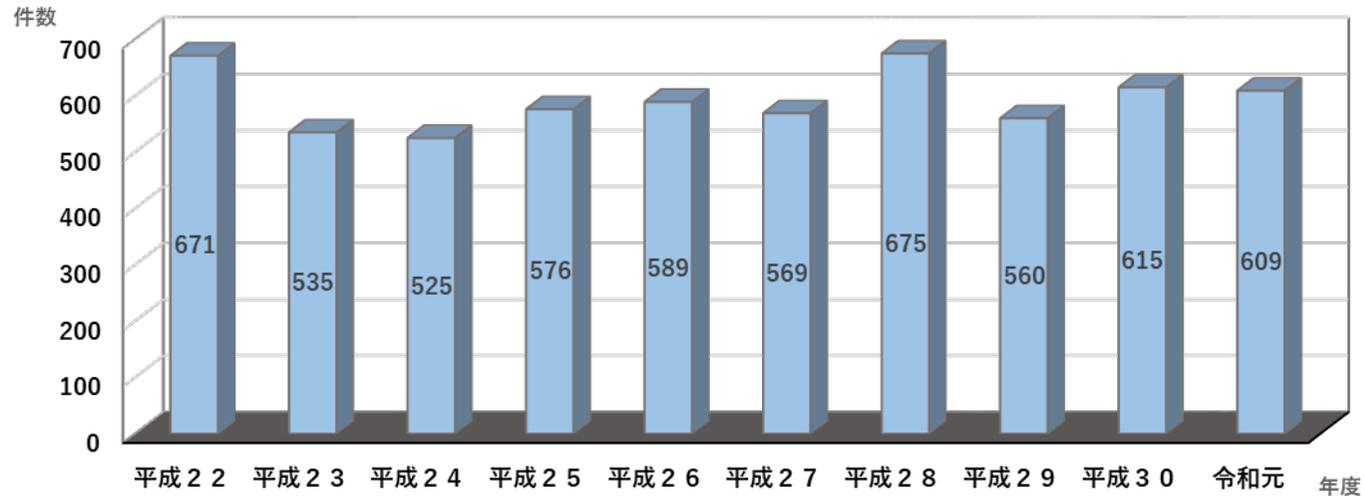
### ③ 「電話勧誘販売」の相談件数の推移



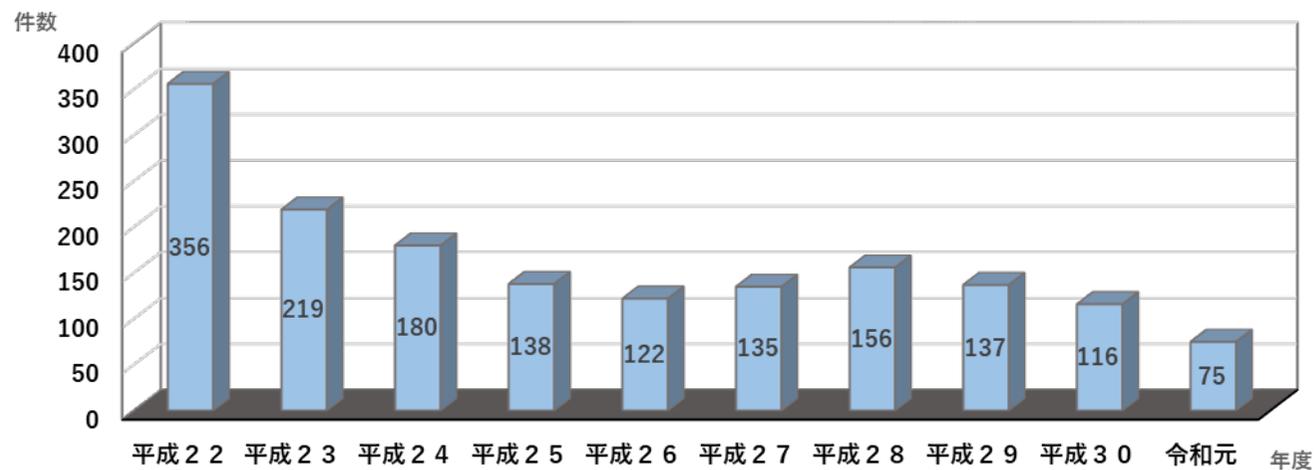
### ④ 「連鎖販売取引」の相談件数の推移



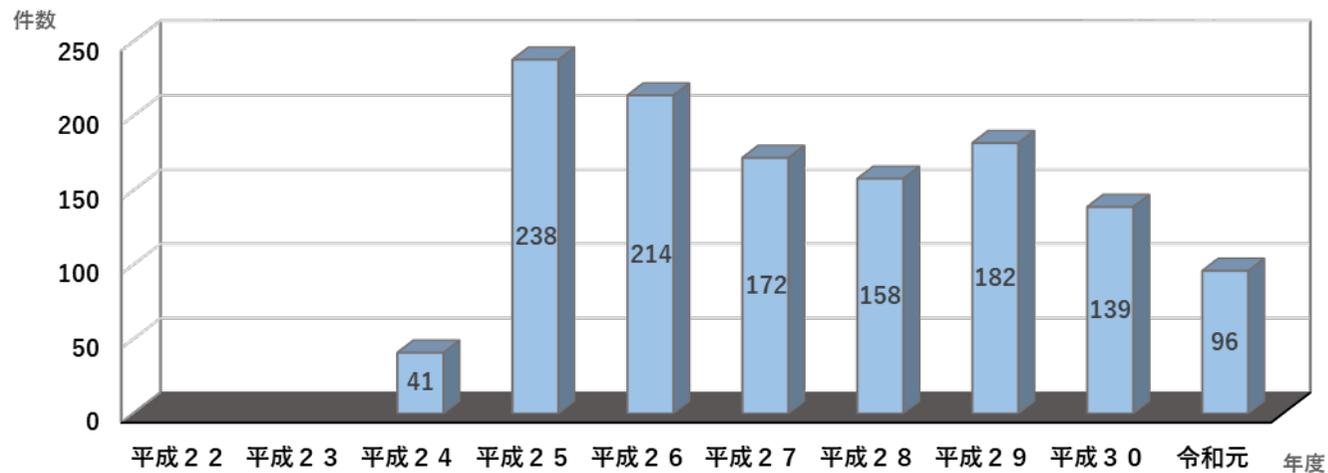
⑤ 「特定継続的役務提供」の相談件数の推移



⑥ 「業務提供誘引販売取引」の相談件数の推移

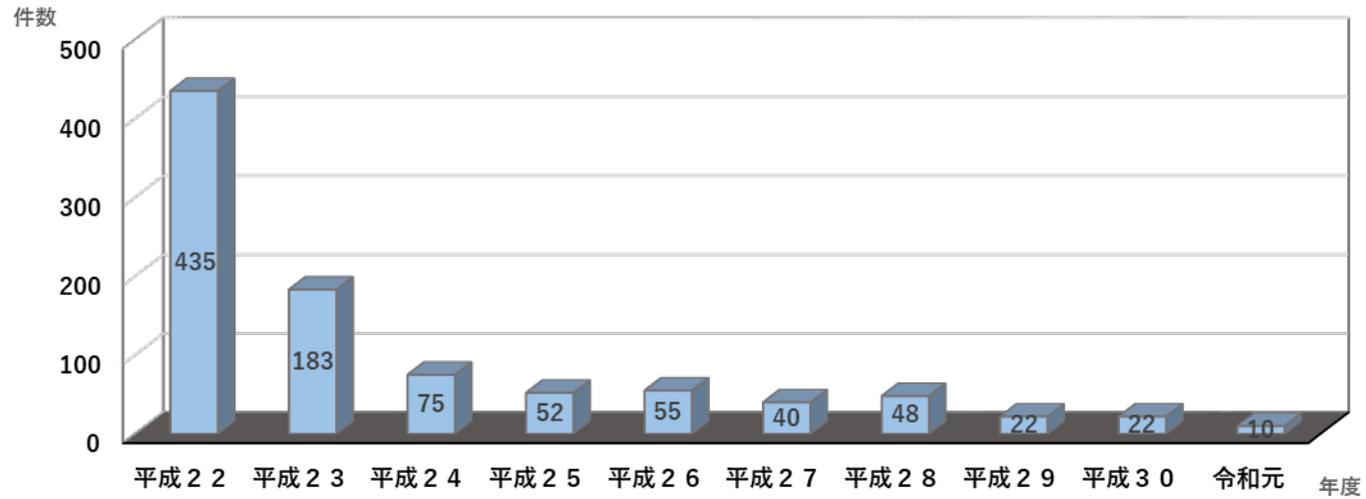


⑦ 「訪問購入」の相談件数の推移

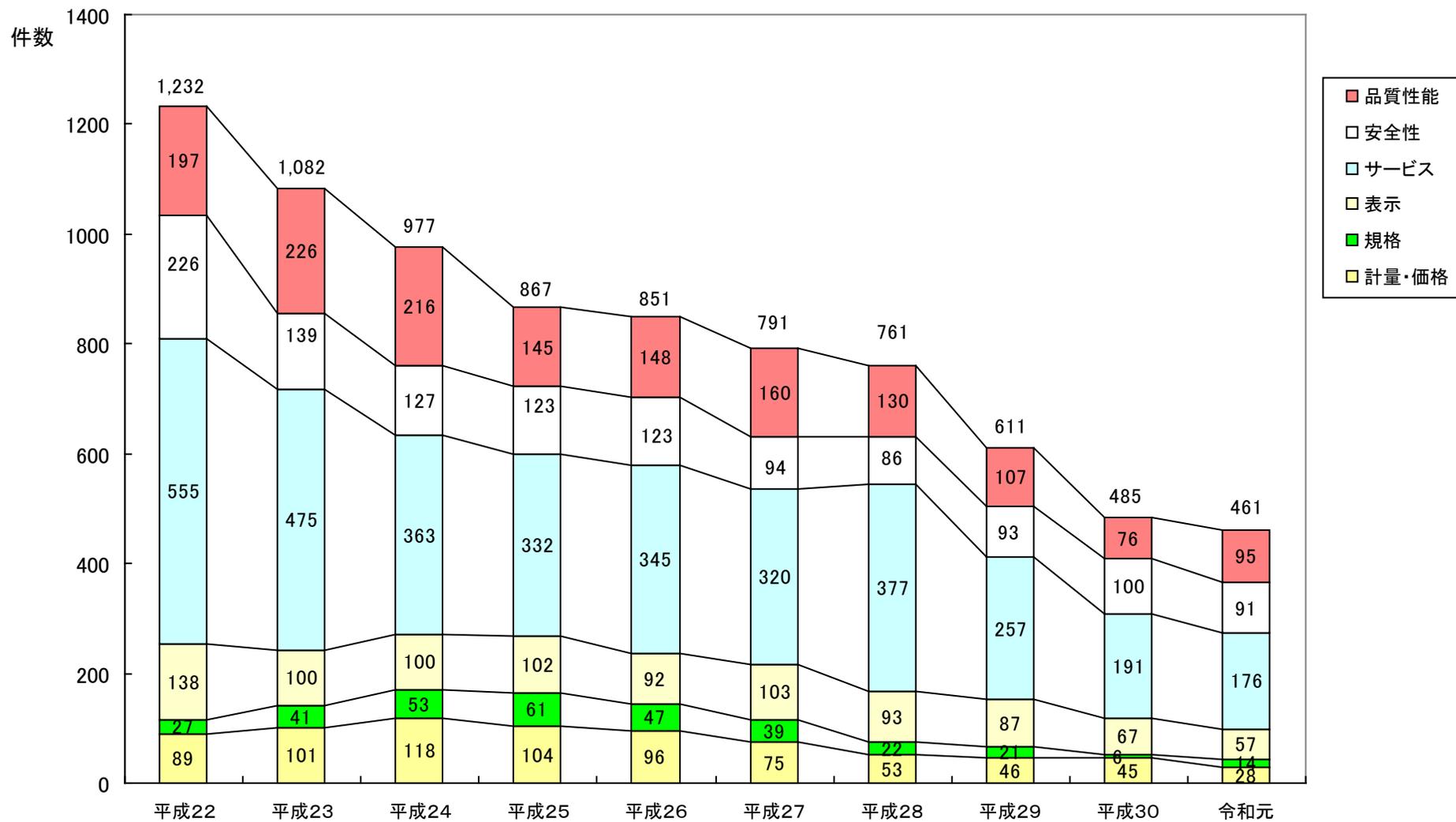


(注) 訪問購入は、平成25年2月21日付け改正特定商取引法施行により規制対象となったもので、平成24年度の相談件数は概ね1ヶ月分の受付件数。

### (3) 「先物取引関係」の相談件数の推移

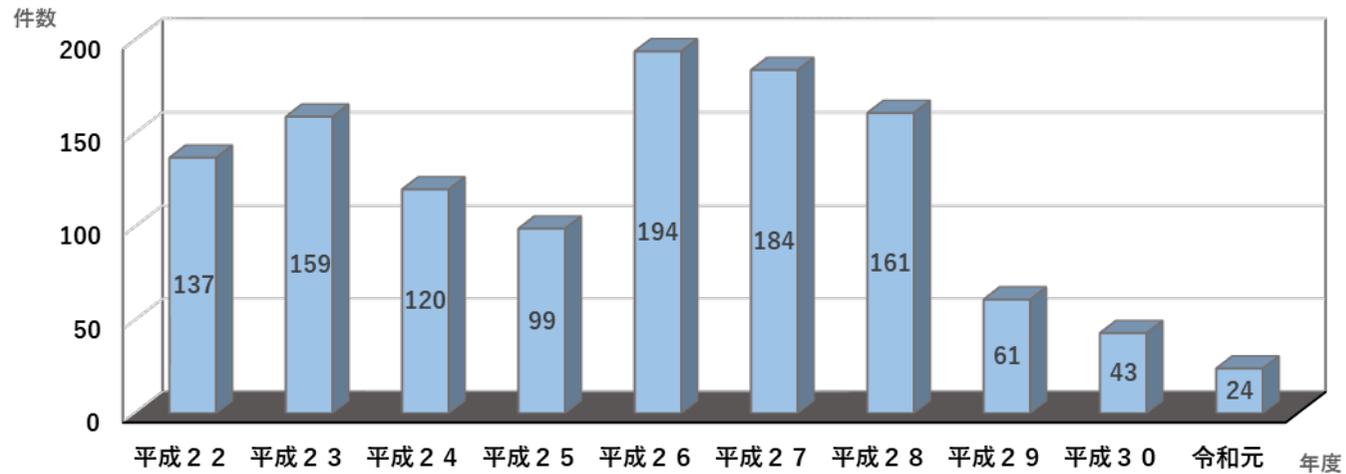


#### (4) 「製品関係」の相談件数の推移



年度

### (5) 「個人情報関係」の相談件数の推移



### (6) 「契約その他」の相談件数の推移

