

2020 年度
週末電話相談報告書

2021 年 6 月

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

目 次

I	実施要項	1
II	相談概要	
1	相談受付状況	1
2	相談者・契約当事者の属性	1
3	商品・役務別相談傾向	2
4	相談内容の傾向	2
III	相談受付状況	
1	相談受付件数の推移	2
2	相談区分別相談件数	2
3	相談者・契約当事者の地域別相談件数	3
4	相談者・契約当事者の属性	3
	（1）相談者の性別の年度推移	3
	（2）性別	4
	（3）職業別	4
	（4）年代別	5
IV	相談内容別の相談件数	
1	商品・役務（サービス）別の相談傾向	6
	（1）商品・役務別分類	6
	（2）商品・役務別分類からみた相談内容	7
2	相談内容分類別相談件数	11
3	販売購入形態別相談件数	11
4	契約・購入金額及び既払金額	13
5	代金の支払方法	13
V	継続相談の状況	
1	継続相談件数	14
2	あっせん事例と継続相談事例の紹介	14
VI	主な相談事例	
1	「商品」	16
2	「役務」	18

I 実施要項

- ・事業名 週末電話相談
- ・相談内容 消費生活に関する商品・役務、契約に関する苦情および問い合わせ等
- ・実施場所 東京本部事務所（東京） 関西事務所（大阪） 北海道事務所（札幌）
- ・実施日数 東京本部事務所 102 日 関西事務所 27 日 北海道事務所 32 日

	東京本部事務所	関西事務所	北海道事務所
相談日	毎週 土曜日・日曜日 10～12 時・13 時～16 時	毎週 日曜日 10～12 時・13 時～16 時	毎週 土曜日 13 時～16 時
相談体制 (相談員数)	土曜日・日曜日各 3～4 人体制 火曜日継続相談 1 人体制 (延べ 258 人)	日曜日 2 人体制 (延べ 55 人)	土曜日 2 人体制 (延べ 64 人)
受付 電話番号	03-5614-0189	06-6203-7650	011-612-7518

- ・東京、大阪、北海道の相談延べ 161 日。担当消費生活専門相談員等延べ 377 人。
- ・2020 年度は新型コロナウイルス感染症の流行により、2 回の緊急事態宣言が発令されたことから、週末電話相談室は 3 か月～6 か月間にわたり閉鎖せざるを得なかった。（事務所で閉鎖期間が異なる）
- ・3 月は消費者庁の受託事業「コロナ禍での消費者トラブルに係る実態調査」を実施し、週末電話相談室（東京本部事務所・関西事務所・北海道事務所）においては、電話回線の増設や相談員の増員等をするなどして対応した。また、在宅相談を試行した。

II 相談概要

1 相談受付状況

相談は関東、関西、北海道を中心に全都道府県から寄せられたが、受付件数は 1,605 件と前年度を 22.0% 下回った。（2019 年度 2,057 件）（図 1 参照）

内訳は本部事務所 1,105 件、関西事務所 360 件、北海道事務所 140 件。前年度比で本部事務所は 15.7% 減少、関西事務所は 33.8% 減少、北海道事務所は 30.7% 減少した。

本部事務所、関西事務所、北海道事務所のいずれにおいても新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言で、相談を休止した影響が考えられる。

相談区分別では、「苦情」「問い合わせ」「要望」の中で、「苦情」が 1,499 件（93.4%）となっている。（表 1 参照）

相談者地域別では、東京都が 28.2% と最も多く、次いで大阪府 13.1%、北海道 8.2% と続いている。（表 2 参照）

2 相談者・契約当事者（申込みや契約をした人）の属性

- ① 相談者は昨年と比べ、男性は 40.1%（昨年度 44.6%）で減少、契約当事者も 42.2%（昨年度 47.5%）で減少している。女性は相談者 58.7%（昨年度 53.7%）、契約当事者 55.5%（昨年度 50.1%）で増加している。（表 3、4、5 参照）
- ② 職業別では、給与生活者が相談者で 65.4%、契約当事者が 58.1% となっている。（表 6、7、図 3 参照）
- ③ 年代別では、「相談者」「契約当事者」は 50 代、40 代が多く、次いで 30 代となっている。（表 8・図 4 参照）

3 商品・役務別相談傾向

- ① 「商品」・「役務」では「役務」に関する相談が全体の54.7%を占めている。(表10参照)
- ② 「商品」では、多いものから、食料品(8.3%)、娯楽教養品(7.1%)、被服品、商品一般(5.9%)と続いている。(表9、14参照)
- ③ 「役務」では、多いものから、運輸・通信サービス(19.4%)、他の役務(7.4%)、レンタル・リース・貸借サービス(5.9%)と続いている。(表10、14参照)

4 相談内容の傾向

- ① 相談内容別分類では「契約・解約」が(77.8%)と圧倒的多数を占め、販売方法(48.0%)、接客対応(18.8%)と続いている。※複数回答(表15参照)
- ② 販売購入形態別では「通信販売」(41.8%)が第1位となり、「店舗購入」(26.5%)、「不明・無関係」(14.8%)と続く。(表16、図7参照)
- ③ 契約金額、既払金額とも10万円未満が多数を占める一方、1,000万円以上の相談も寄せられており、契約金額では18件(1.1%)、既払金額では7件(0.4%)となっている。(表18・表19参照)

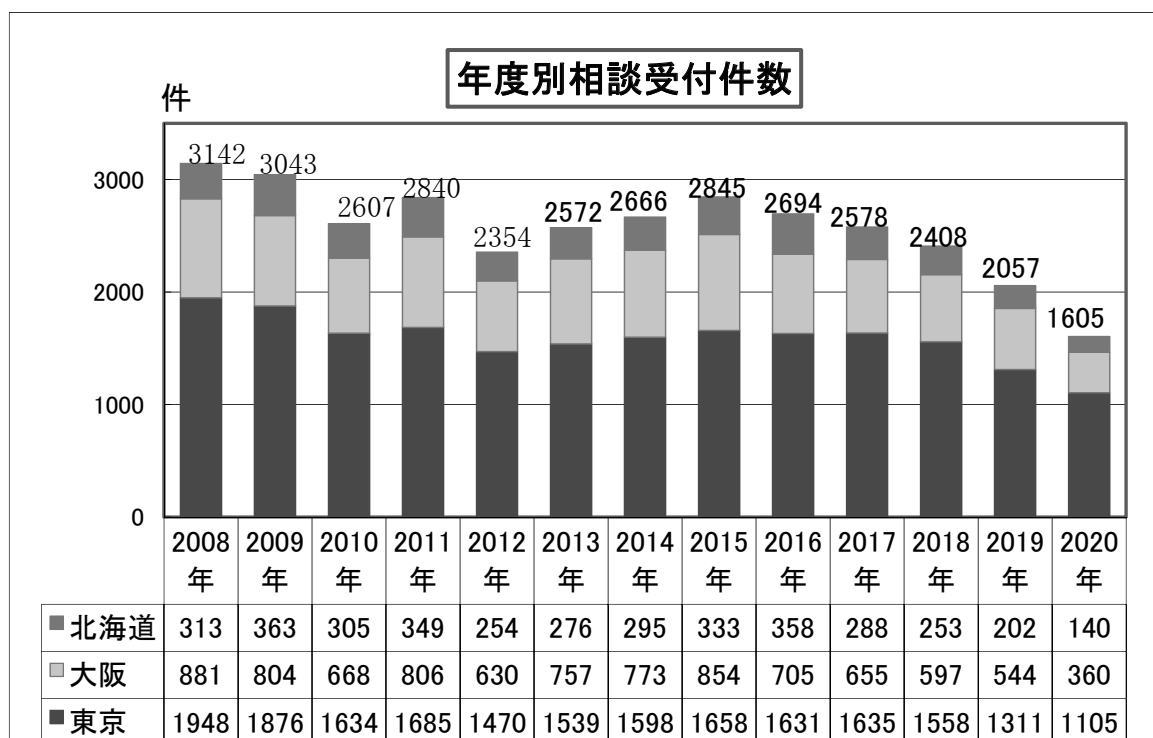
III 相談受付状況

1 相談受付件数の推移

2020年度の相談受付件数は1,605件で、昨年度よりも452件(22.0%)減少している。2016年度から減少傾向にあり、2020年度は新型コロナ流行の影響が大きい。

(図1参照)

図1 年度別相談受付件数



2 相談区分別相談件数

表1 相談区分別相談件数

表1で相談区分別相談件数をみると、「苦情」が全体の93.4%を占めている。

相談種別	関東	関西	北海道	合計	割合
苦情	1034	337	128	1499	93.4%
問い合わせ	70	23	12	105	6.5%
要望	1	0	0	1	0.1%
合計	1105	360	140	1605	100.0%

3 相談者・契約当事者の地域別相談件数

表2によると相談者・契約当事者が居住する都道府県は、全都道府県にわたっている。相談件数・契約当事者件数とも東京都(相談件数比率 28.2%・契約当事者件数比率 28.1%)、大阪府(同 13.1%・同 13.0%)、北海道(同 8.2%・同 8.2%)と上位を占め、埼玉県、神奈川県、兵庫県、千葉県と続いている。本相談窓口のある周辺地域からの相談が多いことがわかる。

表2 都道府県別相談件数 当事者件数

都道府県	相談者数	比率	当事者数	比率	都道府県	相談者数	比率	当事者数	比率	都道府県	相談者数	比率	当事者数	比率
北海道	131	8.2%	131	8.2%	新潟県	10	0.6%	10	0.6%	鳥取県	2	0.1%	2	0.1%
青森県	3	0.2%	4	0.2%	富山県	2	0.1%	3	0.2%	島根県	1	0.1%	1	0.1%
岩手県	5	0.3%	4	0.2%	石川県	11	0.7%	11	0.7%	岡山県	10	0.6%	10	0.6%
宮城県	11	0.7%	12	0.7%	福井県	2	0.1%	2	0.1%	広島県	13	0.8%	14	0.9%
秋田県	7	0.4%	7	0.4%	山梨県	3	0.2%	3	0.2%	山口県	8	0.5%	7	0.4%
山形県	1	0.1%	1	0.1%	長野県	23	1.4%	21	1.3%	徳島県	1	0.1%	1	0.1%
福島県	7	0.4%	7	0.4%	岐阜県	13	0.8%	14	0.9%	香川県	8	0.5%	9	0.6%
茨城県	20	1.2%	22	1.4%	静岡県	37	2.3%	36	2.2%	愛媛県	14	0.9%	13	0.8%
栃木県	4	0.2%	4	0.2%	愛知県	45	2.8%	44	2.7%	高知県	2	0.1%	2	0.1%
群馬県	11	0.7%	11	0.7%	三重県	20	1.2%	19	1.2%	福岡県	28	1.7%	27	1.7%
埼玉県	123	7.7%	119	7.4%	滋賀県	10	0.6%	9	0.6%	佐賀県	1	0.1%	1	0.1%
千葉県	80	5.0%	78	4.9%	京都府	14	0.9%	15	0.9%	長崎県	6	0.4%	7	0.4%
東京都	452	28.2%	451	28.1%	大阪府	211	13.1%	208	13.0%	熊本県	9	0.6%	10	0.6%
神奈川県	97	6.0%	96	6.0%	兵庫県	85	5.3%	86	5.4%	大分県	2	0.1%	1	0.1%
					奈良県	25	1.6%	23	1.4%	宮崎県	4	0.2%	3	0.2%
					和歌山県	4	0.2%	5	0.3%	鹿児島県	5	0.3%	5	0.3%
										沖縄県	15	0.9%	13	0.8%
										外国	1	0.1%	1	0.1%
										不明・未記入	8	0.5%	22	1.4%
										合計	1605	100.0%	1605	100.0%

4 相談者・契約当事者の属性

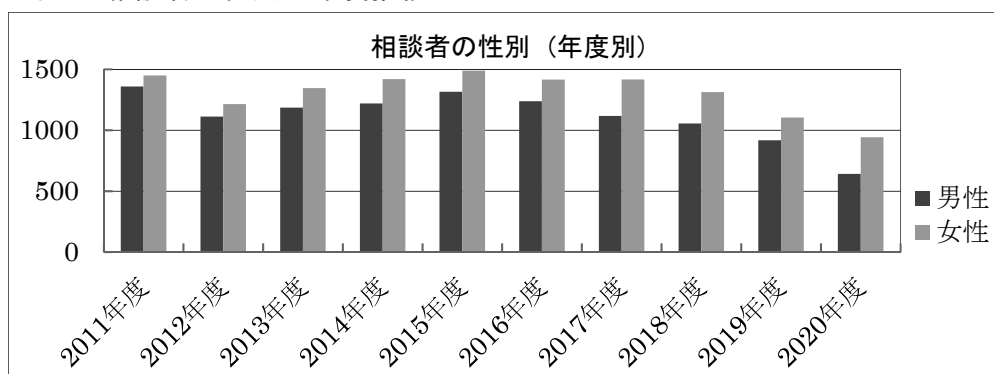
(1) 相談者の性別の年度推移

表3、図2で相談者の性別をみると、従来から「女性」の割合が「男性」の割合より多い傾向だが、特に今年度は女性からの相談割合が従来以上に増加している。

表3 相談者の性別、年度別件数

年度	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
男性	1359 (47.9%)	1112 (47.2%)	1185 (46.1%)	1220 (45.8%)	1316 (46.3%)	1238 (46.0%)	1117 (43.3%)	1055 (43.7%)	917 (44.6%)	642 (40.1%)
女性	1450 (51.1%)	1214 (51.6%)	1346 (52.3%)	1419 (53.2%)	1489 (52.3%)	1415 (52.5%)	1417 (55.0%)	1313 (54.4%)	1104 (53.7%)	942 (58.7%)

図2 相談者の性別の年度推移



(2) 性別

相談者の性別は、「女性」(58.7%)が「男性」(40.1%)より18.6%多い。(表4参照)
 契約当事者の性別を見ると、相談者と同様に「女性」(55.5%)が「男性」(42.2%)より13.3%多い。(表5参照)

表4 相談者性別

性別	件数	比率
男性	643	40.1%
女性	942	58.7%
団体	19	1.2%
不明・未記入	1	0.1%
合計	1605	100.0%

表5 契約当事者性別

性別	件数	比率
男性	677	42.2%
女性	890	55.5%
団体	26	1.6%
不明・未記入	12	0.7%
合計	1605	100.0%

(3) 職業別

表6、表7で職業別の割合をみると、「給与生活者」が相談者(65.4%)、契約当事者(58.1%)ともに、全体の6~7割を占めており、平日相談しにくい人の相談窓口として機能している週末電話相談の特徴と言える。また、「学生」や「無職」では、相談者より契約当事者の方が多く、当事者以外の方が代わりに相談していると考えられる。

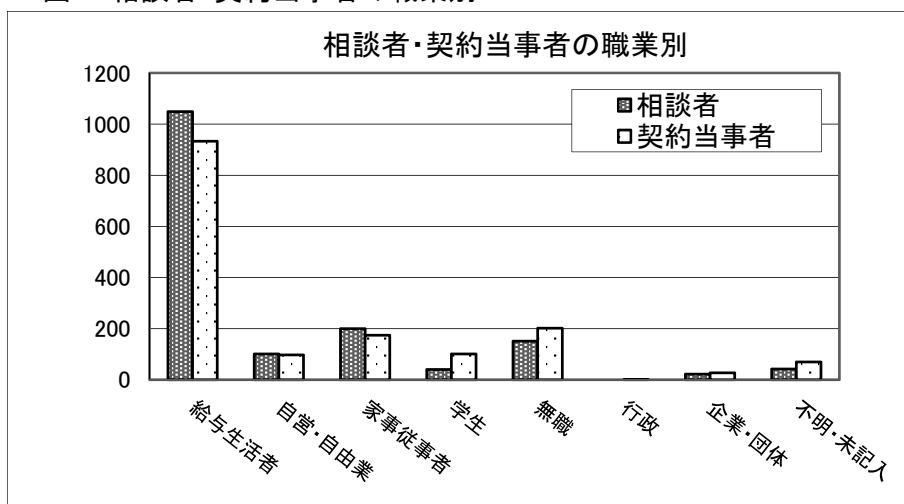
表6 相談者職業別

職業	件数	比率
給与生活者	1049	65.4%
自営・自由業	101	6.3%
家事従事者	200	12.5%
学生	40	2.5%
無職	151	9.4%
相談窓口	0	0.0%
行政	0	0.0%
消費者団体	0	0.0%
企業・団体	22	1.4%
不明・未記入	42	2.6%
合計	1605	100.0%

表7 契約当事者職業別

職業	件数	比率
給与生活者	933	58.1%
自営・自由業	97	6.0%
家事従事者	174	10.8%
学生	101	6.3%
無職	202	12.6%
相談窓口	0	0.0%
行政	1	0.1%
消費者団体	0	0.0%
企業・団体	27	1.7%
不明・未記入	70	4.4%
合計	1605	100.0%

図3 相談者・契約当事者の職業別



(4) 年代別

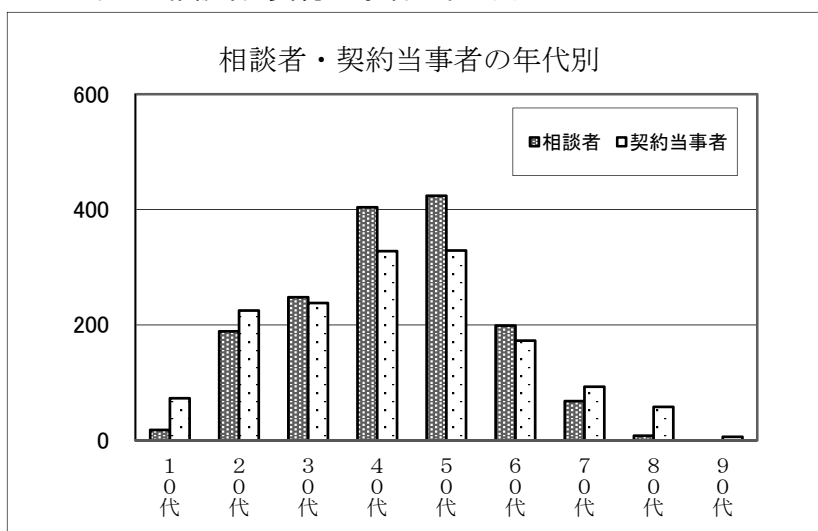
年代別では、相談者は50代424件、40代404件と50代、40代が多く、次に30代248件で、契約当事者も50代329件、40代328件と50代、40代が多く、次に30代238件の順となっている。(表8、図4参照)

また「20代」以下では契約当事者数が相談者数に比べ91人多く、「70代」以上では契約当事者数が81人多い。契約当事者に代わって、「30代」から「50代」の親や、高齢者の子や周りの人が、サポートしていると推測される。

表8 相談者 契約当事者年代別

年齢	相談者	契約当事者
10代	18	73
20代	189	225
30代	248	238
40代	404	328
50代	424	329
60代	199	173
70代	68	93
80代	8	58
90代	0	6
不明・未記入	47	82
合計	1605	1605

図4 相談者・契約当事者 年代別



IV 相談内容別の相談件数

1 商品・役務（サービス）別の相談傾向

(1) 商品・役務別分類

相談を「商品」「役務」「その他」に分類した(表9、表10、表11)。分類別をまとめた表12をみると、「商品」692件(43.1%)、「役務」878件(54.7%)、「他の相談」35件(2.2%)で、役務の相談が商品の相談を上回っている。

表9 商品別分類

商品別分類	件数	比率
商品一般	95	5.9%
食料品	134	8.3%
住居品	49	3.1%
高熱水品	15	0.9%
被服品	94	5.9%
保健衛生品	88	5.5%
教養娯楽品	114	7.1%
車両・乗り物	55	3.4%
土地・建物・設備	45	2.8%
他の商品	3	0.2%
商品計	692	43.1%

表10 役務別分類

役務別分類	件数	比率
クリーニング	7	0.4%
レンタル・リース・貸借	95	5.9%
工事・建築	58	3.6%
修理・補修	36	2.2%
管理・保管	3	0.2%
役務一般	1	0.1%
金融・保険サービス	65	4.0%
運輸・通信サービス	311	19.4%
教育サービス	10	0.6%
教養・娯楽サービス	89	5.5%
保健・福祉サービス	66	4.1%
他の役務	118	7.4%
内職・副業・相場	9	0.6%
他の行政サービス	10	0.6%
役務計	878	54.7%

表11 他の相談

商品・役務以外の相談	件数	比率
他の相談	35	2.2%

表12 分類別の相談

分類	件数	比率
商品	692	43.1%
役務	878	54.7%
他の相談	35	2.2%
合計	1605	100.0%

表13 年度別 商品 役務の件数

年度	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年
商品	751	634	791	738	763	794	955	896	823	692
役務	2036	1659	1716	1869	2021	1856	1567	1462	1188	878
他の相談	53	61	65	59	61	44	56	50	46	35
合計	2840	2354	2572	2666	2845	2694	2578	2408	2057	1605

図5 年度別 商品 役務割合

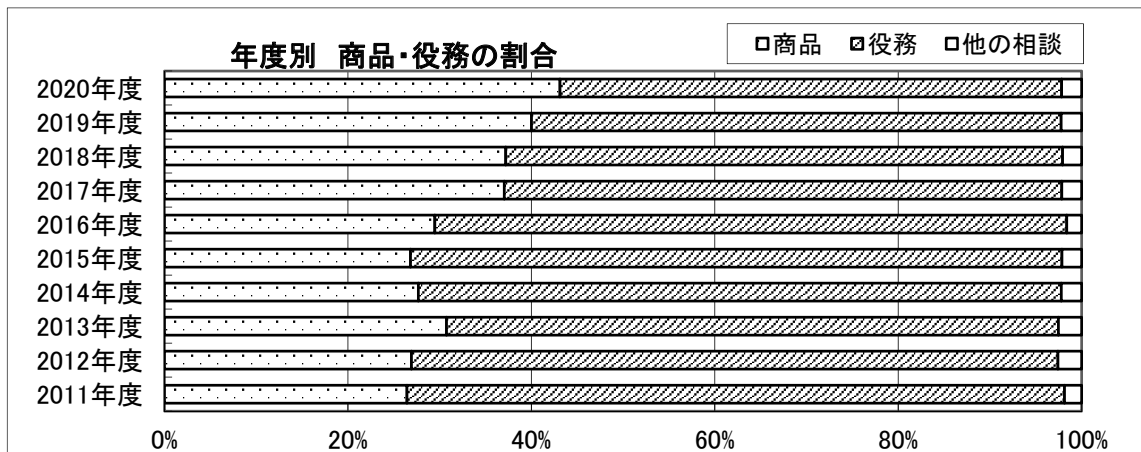


表 13、図 5 は 2011 年度から 2020 年度までを比較したものである。「役務」の相談割合が多く、例年、「商品」は約 30%であったが、2017 年度からは増加傾向にあり、今年度は 40%を超えた。

(2) 商品・役務別分類からみた相談内容

表 14 は、商品・役務別分類の詳細内訳で相談内容の全体を表し、図 6 は、表 14 商品・役務別分類の相談件数の上位 5 位までを取り上げた。表 14 を見ると、「運輸・通信サービス」に関する相談比率が 19.4%と突出している。また図 6 では、1 位「運輸・通信サービス」、2 位「食料品」、3 位に「他の役務」、4 位に教養娯楽品、5 位「レンタル・リース」「商品一般」と続いている。運輸・通信サービスが 1 位となったのは、有料コンテンツの架空請求、情報商材、オンラインゲームや、光回線の転用、スマートフォンなどの通信サービスの相談が依然として多いためである。(詳細は P 9 参照)

図 6 商品・役務別相談件数(上位5位)

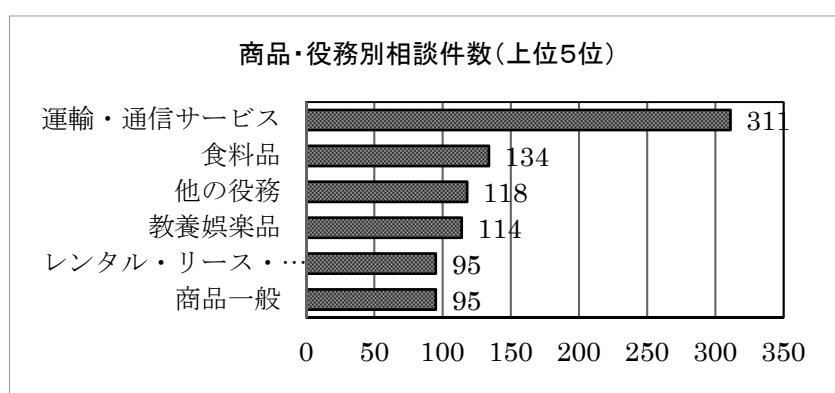


表 14 商品・役務別分類

分類	件数	比率	分類	合計	比率	分類	合計	比率
商品一般	95	5.9%	教養娯楽品	114	7.1%	運輸・通信サービス	311	19.4%
食料品	134	8.3%	教養娯楽品一般	0	0.0%	運輸・運送サービス一般	1	0.1%
食料品一般	2	0.1%	文具・事務用品	5	0.3%	旅客運送サービス	5	0.3%
穀類	2	0.1%	パソコン・パソコン関連用品	14	0.9%	郵便・貨物運送サービス	7	0.4%
魚介類	9	0.6%	電話機・電話機用品	23	1.4%	放送・通信サービス一般	0	0.0%
肉類	0	0.0%	学習教材	1	0.1%	電話・固定電話	6	0.4%
乳卵類	1	0.1%	書籍・印刷物	17	1.1%	移動通信サービス	52	3.2%
野菜・海草	3	0.2%	音響・映像製品	9	0.6%	放送・コンテンツ等	184	11.5%
油脂・調味料	0	0.0%	スポーツ用品	10	0.6%	インターネット通信サービス	56	3.5%
果物	1	0.1%	カメラ類	0	0.0%	教育サービス	10	0.6%
菓子類	6	0.4%	時計	7	0.4%	学校教育	3	0.2%
飲料	11	0.7%	玩具・遊具	6	0.4%	補習教育	6	0.4%
酒類	2	0.1%	楽器	1	0.1%	他の教育	1	0.1%
調理食品	5	0.3%	教養娯楽品その他	21	1.3%	教養・娯楽サービス	89	5.5%
健康食品	91	5.7%	車両・乗り物	55	3.4%	旅行代理業	13	0.8%
食料品その他	1	0.1%	自動車	47	2.9%	宿泊施設	6	0.4%
住居品	49	3.1%	自動車用品	3	0.2%	教室・講座	43	2.7%
住居一般	0	0.0%	自転車用品	3	0.2%	観覧・鑑賞	10	0.6%
食生活機器	5	0.3%	運搬用具	1	0.1%	各種会員権	2	0.1%
食器・台所用品	7	0.4%	他の車両・乗り物	1	0.1%	他の教養・娯楽	15	0.9%
洗濯・裁縫用具	3	0.2%	土地・建物・設備	45	2.8%	保健・福祉サービス	66	4.1%
掃除用具	2	0.1%	土地・建物・設備一般	1	0.1%	医療	24	1.5%
洗剤等	2	0.1%	土地	5	0.3%	理美容	23	1.4%
空調・冷暖房機器	6	0.4%	集合住宅	12	0.7%	浴場	0	0.0%
家具・寝具類	14	0.9%	戸建住宅	8	0.5%	衛生サービス	7	0.4%
室内装備品	2	0.1%	他の建物	1	0.1%	保育	0	0.0%
照明器具	2	0.1%	住宅構成材	1	0.1%	老人福祉・サービス	5	0.3%
他の住居品	6	0.4%	空調・冷暖房・給湯設備	6	0.4%	他の保健・福祉	7	0.4%
光熱水品	15	0.9%	衛生設備	4	0.2%	他の役務	118	7.4%
電気	10	0.6%	屋外装備品	3	0.2%	外食・食事サービス	13	0.8%
ガス	3	0.2%	他の住宅設備	4	0.2%	冠婚葬祭	23	1.4%
石油	1	0.1%	他の商品	3	0.2%	家事サービス	4	0.2%
水道	0	0.0%	クリーニング	7	0.4%	役務その他	78	4.9%
他の高熱水品	1	0.1%	レンタル・リース・貸借	95	5.9%	内職・副業・相場	9	0.6%
被服品	94	5.9%	工事・建築・加工	58	3.6%	内職・副業・一般	0	0.0%
被服品一般	0	0.0%	修理・補修	36	2.2%	内職・副業	9	0.6%
和服	5	0.3%	管理・保管	3	0.2%	他の行政サービス	10	0.6%
洋服一般	0	0.0%	役務一般	1	0.1%	他の相談	35	2.2%
子供洋服	1	0.1%	金融・保険サービス	65	4.0%	消費者運動(消費者問題一般)	2	0.1%
洋装下着	9	0.6%	金融・保険一般	1	0.1%	健康管理	1	0.1%
紳士・婦人洋服	33	2.1%	生命保険	11	0.7%	相隣関係	6	0.4%
履物	12	0.7%	損害保険	10	0.6%	婚姻	0	0.0%
かばん	15	0.9%	その他の保険	1	0.1%	相続	0	0.0%
アクセサリ	11	0.7%	預貯金・証券等	5	0.3%	相談その他	26	1.6%
他の身の回り品	8	0.5%	デリバティブ取引	7	0.4%			
保健衛生品	88	5.5%	ファンド型投資商品	4	0.2%			
医薬品	8	0.5%	融資サービス	15	0.9%			
医療器具	14	0.9%	他の金融関連サービス	11	0.7%			
化粧品	46	2.9%						
理美容器具・用品	6	0.4%						
他の保健衛生品	14	0.9%						

1位 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」は、相談件数 311 件で相談全体の 19.4%を占めている。中でも有料コンテンツの架空請求、オンラインゲーム、放送関連のサービスを含む「放送・コンテンツ等」が 184 件と相談全体の 11.5%を占め、「運輸・通信サービス」の相談の中では 59.2%を占めている。

「放送・コンテンツ等」の内訳を見ると架空請求の相談が相変わらず多いが、セキュリティソフトのダウンロードや情報商材、オンラインゲームや出会い系サイトなどの相談も寄せられている。

「インターネット通信サービス」では光回線の転用、インターネット回線サービス、プロバイダ等の相談も寄せられた。

<相談例>

- ・マッチングアプリで知り合った女性から暗号資産自動売買ソフトで儲かるとの勧誘を受けたのでソフトを申し込んだ。代金 99 万円を指定口座に振り込み、ソフトをインストールし、運用を始めたが儲からない。返金を求めたいが事業者のHPがなくなり、事業者と連絡がとれない。
- ・小学生の息子が父親のスマートフォンでオンラインゲームをして有料アイテムを購入し、クレジットカードで 40 万円使ってしまった。父親のクレジットカードの利用記録がスマートフォンに残っていて、決済ができてしまった。プラットフォーム事業者にキャンセルを求めたが応じてもらえない。対処法を知りたい。

2位 食料品

「食料品」の相談件数は 134 件で、相談全体の 8.3%にあたる。中でも「健康食品」は、91 件と突出しており、健康に関するサプリメントやダイエットサプリメント等の定期購入の相談によるものと考えられる。

<相談例>

- ・高校生の息子がスマホで動画サイトを見ていたところ、500 円でお試しできるプロテインの広告が出てきたので注文した。本日 2 回目が届いた。会社のホームページには 5 回が購入条件であり、総額 2 万 5300 円の支払いになる。高校生なので高額で支払えない。
- ・高齢の母がテレビショッピングで魚の冷凍総菜を申し込んだ。昨日届いたが定期購入になっていて毎月 4000 円を 1 2 回購入しなければならないとわかった。中途解約はできないらしい。どうにかできないか。

3位 他の役務

「他の役務」の相談件数は、118 件で、相談全体の 7.4%にあたる。「他の役務」には、「外食・食事サービス」「冠婚葬祭」「家事サービス」「役務その他」が含まれる。中でも、「役務その他」は、相談件数が 78 件で結婚相手紹介サービス、火災保険申請サービスなど様々なサービスに関する相談があった。また、新型コロナの影響で結婚式などの中止による解約料の相談も目立った。

<相談例>

- ・ネットで見つけた結婚相談所に連絡し、担当者からお見合いをセッティングする、何人でも紹介すると勧誘され、費用 10 万円を振り込んで契約したが、紹介してもらえない。クーリング・オフしたい。
- ・1 か月前、事業者が来訪し「お宅の屋根瓦がずれている、去年の台風が原因だから、火

災保険で修理ができる。申請をサポートする」と勧誘され、契約した。後日、工事を断ったところ、高額なサポート代金を請求された。

4位 教養娯楽品

「教養娯楽品」の相談件数は、114件で、相談全体の7.1%にあたる。携帯電話機やスマートフォンの「電話機・電話機用品」パソコンなどの「パソコン・パソコン関連用品」や、ペットなどの「教養娯楽品その他」、新聞などの「書籍・印刷物」の相談も寄せられた。

<相談例>

- ・生後2か月の小型犬を購入したが、4日目に死亡した。購入した直後から嘔吐や下痢を繰り返したので、ペットショップに相談したところ、ストレスではないかと言われた。死亡後、病院で診てもらったら、おなかに寄生虫がいたことがわかった。ペットショップに伝えたところ購入代金49万円は返金するとのことだが、葬儀代も負担してほしい。
- ・2週間前、ネット通販サイトでブランドの時計が格安だったので申込み、昨日代引きで支払って受け取ったが偽物のような。受注や確認メールの内容が不自然な日本語だったことから、ショップを信用できない。返品し返金を求めたい。

5位 レンタル・リース・貸借

「レンタル・リース・貸借」の相談件数は95件で相談全体の5.9%にあたる。賃貸アパートの相談は1年を通して多い。レンタカー、レンタルサーバーの相談もあった。

<相談例>

- ・3年前、敷金6万8000円を支払い賃貸アパートに入居した。タバコは吸うがペットは飼っていない。退去の際、不動産事業者から「後日原状回復費用の請求書を送る」と言われた。不動産事業者から届いた請求書には修理代金が総額23万円になっていて敷金では足りない。タバコが原因の修理代金は自分の落ち度なので納得しているが、その他の請求は納得できない。
- ・レンタカーを2日間借りた。2日目にエンジンが作動せずストップしてしまった。事業者と連絡すると、車は移動するが移動時間が30分を超えるレッカー移動は有料と言われ納得ができない。

5位 商品一般

「商品一般」の相談件数は95件で相談全体の5.9%にあたる。去年は15件だったので急増した。宅配便事業者を騙るSMSによる請求や身に覚えのない荷物が届いたなど、商品の特定ができない相談が多く寄せられた。

<相談例>

- ・本日、スマートフォンのSMSに「荷物を届けたが不在のため、こちらをご確認下さい」とリンクがあり、個人情報を入力するようになっていたが何もせずに閉じた。被害に遭うことはないか、心配だ。
- ・外国から荷物が届いたが、氏名、住所、電話番号が一致しているので受け取ってしまった。しかし、よく考えたら注文をしておらず、身に覚えがない。宅配便事業者に引き取ってほしいと連絡したが返却は受けられないと言われた。開封しておらず中身はわからない。今後どうしたらいいのか知りたい。

2 相談内容分類別相談件数

表 15 の相談内容分類では、相談件数 1,605 件の中で、最も多いのは「契約・解約」の 1,248 件 (77.8%) である。以下「販売方法」770 件 (48.0%) 「接客対応」301 件 (18.8%) 「品質・機能、役務品質」156 件 (9.7%) 「価格・料金」131 件 (8.2%) と続いている。

表 15 内容分類 n=2057(複数回答)

内容分類	件数	比率
安全・衛生	22	1.4%
品質・機能・役務品質	156	9.7%
法規・基準	24	1.5%
価格・料金	131	8.2%
計量・量目	3	0.2%
表示・広告	89	5.5%
販売方法	770	48.0%
契約・解約	1248	77.8%
接客対応	301	18.8%
包装・容器	2	0.1%
施設・設備	2	0.1%
買物相談	1	0.1%
生活知識	2	0.1%
その他	10	0.6%

3 販売購入形態別相談件数

図 7、表 16 の販売購入形態をみると「通信販売」が 671 件 (41.8%) で昨年度の 38.8% から増加している。新型コロナの影響で在宅率が増加し、店舗販売から通信販売に移行しているのではないかとと思われる。以下、「店舗購入」425 件 (26.5%)、「不明・無関係」238 件 (14.8%)、「訪問販売」163 件 (10.2%)、「電話勧誘販売」66 件 (4.1%) と続いている。

図 7 販売購入形態割合

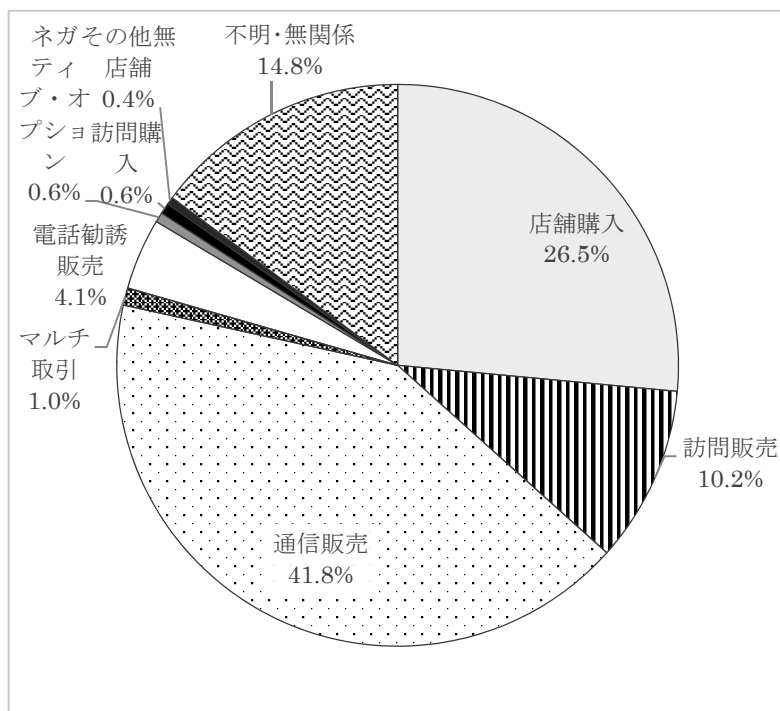


表 16 販売購入別形態

販売購入形態	件数	比率
店舗購入	425	26.5%
訪問販売	163	10.2%
通信販売	671	41.8%
マルチ取引	16	1.0%
電話勧誘販売	66	4.1%
ネガティブ・オプション	9	0.6%
訪問購入	10	0.6%
その他無店舗	7	0.4%
不明・無関係	238	14.8%
合計	1605	100.0%

表 17、図 8、図 9 の年度別店舗外取引を見ると店舗外取引 942 件のうち、「通信販売」が 671 件 (71.2%) で最も多く、次いで「訪問販売」163 件 (17.3%)、「電話勧誘販売」66 件 (7.0%) となっている。

「通信販売」の相談は、インターネットの普及による悪質サイトのトラブル、インターネットショッピング、フリマサイトなどの他、テレビショッピング、カタログ通販等に関

する相談となっている。

「訪問販売」「電話勧誘販売」とも、昨年度同様の割合になっている。住宅の点検商法や火災保険で修理ができると勧誘する訪問販売、新聞購読契約、光回線など在宅率の高い高齢者がターゲットになっている。

表 17 年度別店舗外取引

店舗外取引	2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
訪問販売	194	11.5%	222	13.5%	229	16.4%	225	17.2%	203	17.4%	163	17.3%
通信販売	1298	76.7%	1214	73.9%	946	67.9%	902	69.0%	799	68.3%	671	71.2%
マルチ取引	36	2.1%	47	2.9%	43	3.1%	37	2.8%	36	3.1%	16	1.7%
電話勧誘販売	137	8.1%	127	7.7%	131	9.4%	116	8.9%	101	8.6%	66	7.0%
ネガティブオプション	3	0.2%	3	0.2%	12	0.9%	7	0.5%	10	0.9%	9	1.0%
訪問購入	19	1.1%	12	0.7%	14	1.0%	10	0.8%	8	0.7%	10	1.1%
その他無店舗	6	0.4%	17	1.0%	19	1.4%	11	0.8%	13	1.1%	7	0.7%
合計	1693	100.0%	1642	100.0%	1394	100.0%	1308	100.0%	1170	100.0%	942	100.0%

図8 年度別店舗外取引

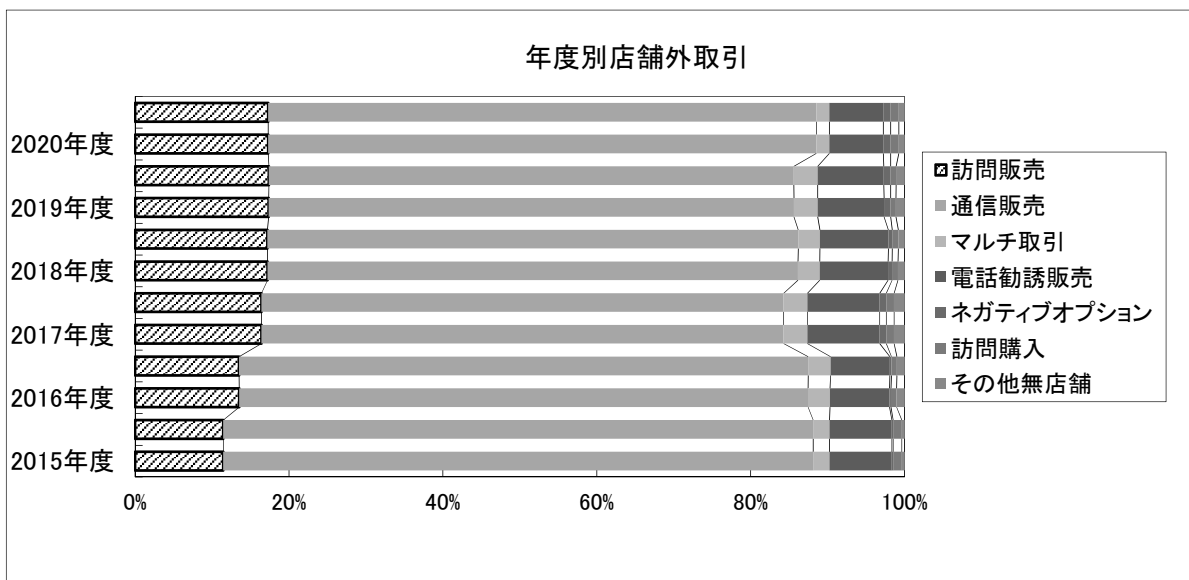
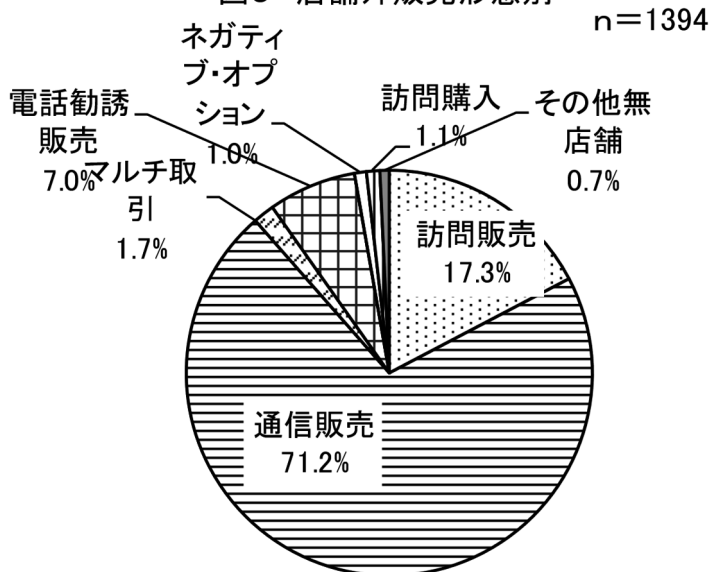


図9 店舗外販売形態別



4 契約・購入金額及び既払金額

表 18 を見ると、契約金額では、「1 万～5 万円未満」261 件（16.3%）が最も多く、「5000 円未満」127 件（7.9%）、「5,000 円～1 万円未満」105 件（6.5%）、「10 万円～20 万円未満」が 98 件（6.1%）となっている。

契約金額が 1,000 万円を超える相談は 18 件（1.1%）で、多くは住宅購入、投資用マンションに関する相談であった。また投資や暗号資産などの相談もあった。

表 19 の既払い金額では、「0 円」が 434 件（27.0%）と最も多く、支払前の相談が多いことがうかがえる。

しかし、100 万円以上の既払い金のある相談件数も 40 件あった。

表 18 契約金額

契約金額	件数	比率
0円	11	0.7%
5000円未満	127	7.9%
5000～ 1万円未満	105	6.5%
1万～ 5万円未満	261	16.3%
5万～ 10万円未満	87	5.4%
10万～ 20万円未満	98	6.1%
20万～ 30万円未満	56	3.5%
30万～ 40万円未満	61	3.8%
40万～ 50万円未満	40	2.5%
50万～ 100万円未満	74	4.6%
100万～ 500万円未満	81	5.0%
500万～1000万円未満	14	0.9%
1000万円以上	18	1.1%
不明・未記入	572	35.6%
合計	1605	100.0%

表 19 既払い金額

既払い金額	件数	比率
0円	434	27.0%
5000円未満	96	6.0%
5000～ 1万円未満	59	3.7%
1万～ 5万円未満	116	7.2%
5万～ 10万円未満	51	3.2%
10万～ 20万円未満	47	2.9%
20万～ 30万円未満	28	1.7%
30万～ 40万円未満	22	1.4%
40万～ 50万円未満	9	0.6%
50万～ 100万円未満	34	2.1%
100万～ 500万円未満	29	1.8%
500万～1000万円未満	4	0.2%
1000万円以上	7	0.4%
不明・未記入	669	41.7%
合計	1605	100.0%

5 代金の支払い方法

表 20 の代金の支払方法は「無（現金払いなど）」が 658 件（41.0%）と多くを占める。

「販売信用」は、分割払い等を利用しての支払方法だが、最近はクレジットカードの翌月一括払いや通信販売で多く利用される後払い決済サービスなど「2 か月内払い」の支払方法の利用が年々増加している。

また、「無（現金払いなど）」の中には、電子マネーでの決済も含まれており、デジタル化、キャッシュレス化等が進むことで、今後の増加が推測される。

表20 代金支払い方法

代金支払い方法	件数	比率
無（現金払いなど）	658	41.0%
販売信用	390	24.3%
借金契約	15	0.9%
無関係・不明	542	33.8%
合計	1605	100.0%

V 継続相談の状況

1 継続相談件数

本部事務所の週末電話相談室では、必要と判断した相談を平日に継続して対応している。2020年度は新型コロナウイルス感染症の流行により、週末電話相談室は、3か月間閉鎖したため、継続案件は少なく、8件の継続処理に留まった。

2 あっせん事例と継続相談事例の紹介

近年増加傾向にあるペットトラブルと相談件数の多い脱毛エステサービスの継続相談処理を紹介する。

(1) ペットショップで購入した血統書付きの小型犬の気管支炎が悪化して入院をした。入院費等を請求したい。

相談概要

2か月前、大型スーパー内のペットショップで、生後2か月の小型犬を気に入ったので買うことにした。しかし、咳をしていたため、店の責任者に確認をしたら「動物病院で診てもらったところ、引渡しは可能と診断された」というので受け取った。そして、しばらく同じ動物病院で吸入などの治療を受けていたが、1か月たっても咳が止まらず、気管支炎と診断された。それまでの治療費は購入時に加入したペット保険を利用した。気管支炎は小康状態だったが、予防接種を受けた数日後から気管支炎が悪化し15日間入退院を繰り返しやっと治癒した。ペットショップに対し、入院は購入前から患っていた咳が原因で気管支炎になったので入院費の12万5000円を支払ってほしいと申し出た。ペットショップは、入院したのは予防接種が原因だとして応じてくれない。その後、先天的な病気があるようなので検査が必要と獣医に言われている。改正民法の契約不適合責任もあるのではないだろうか。(40歳代 女性)

助言・処理概要

相談者に、診断書を取り寄せ、購入からの経過をまとめ、治療費の請求を記載した書面を事業者へ送付し、その後、事業者と交渉することを勧めた。改正民法の不適合責任や補償については弁護士相談を試みることを助言した。相談者の相談した弁護士は相談者の要求は「難しい」との判断だった。

先天性の病気については、検査の結果、奇形と診断されたが、気管支炎は先天性の病気が原因とは判断できず、診断書にも記載できないと言われたという。相談室から相談者に、交渉で解決したいなら再度ペットショップに書面で申し出て話し合いをするしかないと伝えた。相談者は今までかかった治療費、入院費、検査費用と今後の治療費や投薬代などのほか精神的負担に関しても請求したいという要望であったため、セカンドオピニオンとして他の動物病院や別の弁護士に意見を求めたうえで今後どうするか判断してほしいと伝えた。

相談者は前回とは違う弁護士に相談したところ「これは慰謝料まで取れるケース」との回答だったとの報告が来た。しかし、相談者は弁護士に依頼するつもりがなく、相談窓口でのあっせんを希望した。相談当初は治療費請求だけであったが先天性の病気での損害賠償、慰謝料も要望していることから、損害賠償や慰謝料請求については関与できないと説明をした。

弁護士に委任する方法と裁判所の民事調停について説明し、相談を終了とした。

(2) 19歳の時、月払い全身脱毛の契約をした。通ううちに新しいプランを勧められたが断った。施術も受けていないのに月額料金を請求された

相談概要

インターネットの口コミサイトで、月払いの脱毛エステを見つけた。親権者の同意書がカウンセリングに必要と記載されていたので、自分で母親名を記載し持参した。カウンセリング後に1万円のクーポンが当たったが、その日のうちに契約をしないと無効になると言われた。未成年者なので母親に電話で契約の了解を取って、月額プラン9800円の契約をした。1か月半から2か月に1回、予約を取ることができた。3回目に出向いた際「来月はお誕生日ね！今利用している月額プランを解約して永久プランにしましょう」と言われた。そして今なら「あなたの希望する永久脱毛が38万円で契約をすることができ、分割払いも選択できる」と言われた。その際、頭金が5万円必要と言われたがお金の用意ができず契約はしなかった。その後エステサロンからの連絡は一切なく、月額プランは解約になっていると思っていた。その後、預金の残高不足でエステ代金の引き落としが続いていたことがわかった。エステサロンに電話をすると、月額プランは解約になっていないので未払い料金3か月分を支払わないと解約ができないと言われた。契約書は紛失してしまい、解約条件等はわからない。受けていない施術料金を支払うことに納得ができない。

(契約時19歳 女性)

助言・あっせん処理概要

契約書面を紛失していたが、契約当時相談者は19歳で、同意は、カウンセリングを受けるための同意と、電話での母親だけの同意であった。20歳になってから追認していないことから、契約のきっかけから契約に至るまでと、その後の経過を書面にすることと、父親から未成年者取消しを申出るように助言した。その後、エステサロンからは、親権者(母親)の同意書の写真を添付し未成年者取消しはできないと相談者にメールで連絡があった。その後、事業者担当窓口から連絡をしたところ、「施術済みの代金の返金は要求しない」と相談者から回答を得ているとのことだった。そこで、法律に照らし合わせた場合、親権者は両親であり、母親が契約を認めたとしても一方の親権者である父親に取消権があることを伝えた。エステサロン側が再検討し支払い済み代金約12万円が返金された。

VI 主な相談事例

商品・役務別に、それぞれ件数の多い相談と新型コロナに関する相談の中から、主な相談事例を紹介する。

1 「商品」

①商品一般（架空請求）

SMS（ショートメッセージサービス）が届き「ご利用料金のお支払い確認ができません」と書いてあった。下に電話番号があったので、電話をしてみたがコール音はしたが、すぐに切れた。再度電話したが、また切れた。電話をしたことで相手に自分が電話したことがわかってしまったと思う。クレジットカードや銀行口座の情報は伝えていないが自分の個人情報が悪用されないか心配だ。（70 歳代 男性 給与生活者）

②宅配業者をかたった不審なSMS

1か月前、スマートフォンのSMSに宅配便事業者から不在通知が届いた。「お届け物を配達に伺いましたが、ご不在でしたので持ち帰りました。詳細はサイトで確認して下さい」と書いてあった。荷物が届く予定があったのでURLをタップしたところ、画面が真っ暗になってしまい、あわてて電源を切った。その後、知らない電話番号からの電話が多くなり、身に覚えのないSMSが送られて来る。心配になり、宅配便事業者のホームページを見たら同じ相談例が紹介され、注意喚起されていた。（30 歳代 男性 給与生活者）

③ダイエットサプリ（定期購入）

高校生の娘がSNSの広告を見てスマートフォンからお試しのダイエットサプリメントを申し込んだ。数日後に届き代金500円は小遣いから支払った。昨日、2回目が届き、2回目以降は1万2000円の定期購入だったと気がついた。娘が販売店に「定期購入とわからなかった、支払えない」と連絡したが「4回目を受け取ってからでないと解約は受けつけない」と言われた。娘は申込画面や最終確認画面には2回目以降の請求金額や4回購入などの表示は見えていないと言っている。未成年者には高額な買い物だと思う。どうにかならないか。（40 歳代 女性 家事従事者）

④健康食品

一人住まいの90歳の母が胃の具合が悪いという。1か月前、送られてきたパンフレットを見て頻尿を改善するという健康食品を購入し飲み始めたとのことだった。飲むのをやめたら数日で胃が快復したので、原因は健康食品によるものだと思う。未開封の2袋を返品したいと販売店に連絡したが断られた。代金はまだ支払っていない。

（60 歳代 女性 給与生活者）

⑤柔軟仕上げ剤

隣家がベランダに干す洗濯物の柔軟剤のニオイで気分が悪くなる。私は化学物質過敏症ではないので、隣家以外の柔軟剤のニオイはさほど気にならない。季節によっては窓を閉め切るわけにいかず困る。長年耐えてきたが我慢の限界だ。どうすればよいか。

（40 歳代 女性 給与生活者）

⑥ガス漏れ警報器

2日前、母が一人で住んでいる賃貸アパートにガス会社の人が入検に来た。その際にガス漏れ警報器の設置を勧められた。母はアパートの壁が薄くて取り付けられないと断った

が、設置しないといけないと言われてしまい、明日、事業者が工事に来らしい。購入金額は数万円するようなので解約させたい。(30歳代 女性 給与生活者)

⑦電気掃除機

2年前に通信販売でコードレス掃除機を購入した。1年くらいで吸い込みが悪くなり、有償でバッテリーを交換した。今回は動きが悪くなったので確認したところ、吸い込み口のローラーが壊れて外れていた。メーカーに電話するとヘッドの交換が必要で1万3000円くらいかかるという。販売店の5年保証サービスを利用したいと連絡したところ、見てみないと保証できるかどうかわからないと言われた。購入から2年で2回も修理をしなければならぬ製品は不良品だと思う。返品か新品交換してほしい。(70歳代 女性 無職)

⑧アクセサリ

3週間位前にSNSで紹介されていたショップからピアスを購入した。送料手数料600円と合わせ3600円をクレジットカードの1回払いで決済した。商品説明には、支払い確認後3日以内に発送すると書いてあったのに、2週間経っても商品が届かない。ショップにキャンセルしたいと申し出たが、規約にキャンセルは出来ないと記載があることを理由に断られた。いつ届くのかと問い合わせたが、はっきりした回答がない。解約したい。

(20歳代 女性 学生)

⑨まつ毛美容液

「まつ毛がぐんぐん伸びる！」と、ネットで評判になっているまつ毛美容液を通信販売サイトから申し込んだ。3個セットが届き、早速、まぶたに塗って寝た。翌日、起きたら右目のまぶたが腫れていた。通信販売サイトのお客窓口と連絡したら、血行が良くなっているのではないかとされた。「未使用の2個を返品したい」と言ったら、外箱を開けているので返品には応じられないと断られたが、返品したい。商品に貼られているラベルの下部分に外国語の表示があるので、輸入品のようだ。(20歳代 女性 給与生活者)

⑩パソコン関連用品

先月、インターネットオークションで、キーボードを3000円で落札し、代金を支払い商品が届いたが、自分のパソコンに接続できないと気がついた。オークションサイトを通じて出品者に返品、返金を申し出たが、回答がない。オークションサイトに相談したところ、商品受け取り後は当事者間で話し合っしてほしいとのことだった。どうしたらよいか。

(40歳代 男性 自営業者)

⑪ドライブレコーダー

1年半前、大手通信販売サイトのショップから1万円のドライブレコーダーを購入し、近くのガソリンスタンドで取り付けもらった。車検のため車を整備会社へ持って行ったところ、取り付けたドライブレコーダーは車検が通らない商品だから取り外さなければならないと言われた。取り付けたガソリンスタンドに相談したところ、別途、取り外し料がかかるとのことだった。車検の通らないドライブレコーダーだったら購入はしなかった。ショップへ返品、返金を申し出たが対応してもらえない。(40歳代 女性 給与生活者)

⑫投資用マンション

昨日、勤務先に「不動産仲介会社の担当者だが出張で近くに来たので寄りたい」と電話が来た。投資用マンションの勧誘だったので興味がないと断った。ところが突然夕方訪ねて来られ、仕方なく勤務先近くのファミレスで話だけ聞くことにした。「将来のためになる」

「手持ち資金がなくても購入ができる」「ローンを利用してでも賃貸収入で返済ができる」などと説明されたが、関心がないと断り続けた。しかし、3時間ほど説明され、早く店を出たい一心で後日会う約束をしてしまった。会うのを断るつもりだが、職場も自宅も知られているので、また訪ねて来るのではないかと不安である。今後どのように対応したらよいか知りたい。

(40 歳代 男性 給与生活者)

⑬マスク

SNSで見つけたショップでマスクが100枚5000円だったので申し込んだ。支払方法が銀行振り込みしかなく、入金確認後の発送になると記載があった。指定の銀行口座に振込してから3週間以上たったが届かない。ショップに問い合わせメールを送ったが返信がない。どうしたらいいのか。

(50 歳代 女性 家事従事者)

2 「役務」

①戸建住宅の屋根工事

2週間前「近くで工事をしていて、お宅の屋根瓦がずれているのが見えた」と事業者が来訪してきた。「瓦のずれは2年前の台風が原因だろう、火災保険を利用すれば費用の負担がなく修理ができる」と言われた。費用がかからないならと軽い気持ちで火災保険の申請手続きを依頼し、屋根の請負工事を240万円で契約した。昨日、近所に住む息子に契約したことを伝えたところ「本当に保険が下りるのか、下りなかったらどうするのか」と言われて不安になった。今からでも解約したい。

(80 歳代 女性 無職)

②賃貸アパート

半年前、コロナ禍で派遣の仕事が減って収入が少なくなり、賃貸アパートの家賃を1か月滞納した。その後、家賃と遅延損害金を毎月2万円ずつ支払い、残債を清算したはずなのに、滞納分があると保証会社から執拗な請求を受けている。どうしたらよいか。

(50 歳代 女性 給与生活者)

③レンタカー

昨日、他県へ旅行中に家族の1人が発熱したので、レンタカーで一時帰宅しようと、ネットで予約した。レンタカーの料金が総額5万円と高額であったため、1時間半後にキャンセルをした。しばらくしてキャンセル料についてメールが届き、キャンセル料の内訳に乗り捨て料金3万5000円が含まれていた。基本料金のキャンセル料は納得しているが、キャンセル時に乗り捨て料金がかかることは規約になかったと思う。支払いたくない。

(60 歳代 男性 無職)

④暗号資産の投資ビジネス

友人から暗号資産の投資ビジネスに誘われた。7日前に友人と一緒に事業者のA氏と会って説明を聞いた。A氏のパソコンで国内の登録交換業者の口座を開設した。暗号資産を購入するので、50万円が必要と言われ、友人が消費者金融に同行し、借りて手渡した。その際、契約書も領収書ももらわなかった。パソコンの画面に出ていた利用規約も読んでいない。その後、A氏と連絡が取れなくなった。50万円を返金してほしい。

(20 歳代 男性 学生)

⑤スポーツジム

通っているスポーツジムに行ったら「新型コロナの感染拡大の影響で休みます」と貼り紙がしてあった。状況を確認しようと思い電話したがつながらなかった。ホームページを見ると、一時的な閉鎖であることが記載されていた。感染のリスクを考えると、やめたいと思い解約のメールを送り、会費の引き落とし銀行口座を解約した。退会済みと思っていたのでいつスポーツジムが再開されたかは知らなかった。4か月後、突然4万円の請求書兼振込票が届いた。明細は書かれていないが、利用していないのに支払わなければいけないか。

(20歳代 女性 給与生活者)

⑥医療脱毛とピーリング

2か月前、ネット広告で探したクリニックに出向き、全身医療脱毛とピーリングの契約をした。総額約50万円で60回払いのクレジット契約をした。契約後、親に契約について話をしたら猛反対をされたので解約をすることにした。契約書面を確認すると、中途解約について記載があり、役務提供前の解約については、違約金として2万円が必要と書いてある。脱毛サービスもピーリングも受けていないので、2万円を支払うことに納得できないが、解約ができるなら違約金も仕方ないと思う。きちんと解約したいので手続きの方法を知りたい。

(20歳代 女性 給与生活者)

⑦育毛サービス

インターネットで見つけたクリニックに行き、薄毛の無料相談をした。かなり進行しているとわれ、不安になり、勧められるままに1年間の契約をした。飲み薬、サプリメント、ローションを一緒に購入し総額78万円をクレジットの分割払いにした。その際、中途解約はできないという同意書にサインをさせられた。帰宅後、高額な契約をしたことが不安になり、翌日、解約を申し出たが同意書を理由に断られた。中途解約が一切できないというのは納得できない。

(20歳代 男性 学生)

⑧持続化給付金

知人に「持続化給付金100万円を受給できる」とわれ、紹介された手続き代行業者に、振り込まれた100万円の中から手数料として60万円を支払い、給付金40万円を受け取った。手続き代行業者の指示に従って税務署で申告等の手続きをしたが、不正受給の可能性があるとわかったので、相談先を知りたい。

(20歳代 女性 給与生活者)

⑨トイレの修理サービス

3日前、トイレの水が流れなくなった。排水管がつまったと思いネットで見つけた業者に連絡し修理を依頼した。ホームページには「見積無料、つまりの修理は5000円～」と書いてあった。事業者が来訪し「高圧洗浄を試みたがダメだった。便器を取り換えた方がいい」とわれので承諾した。便器を交換してもらい、詰まりは解消されたが修理代は50万円だった。「銀行振り込みにしたい」と頼んだが「今すぐに現金で」とわれ、作業も終わっていたので、仕方なくコンビニでお金をおろして支払ってしまったが高額だと思う。納得できない。

(40歳代 女性 家事従事者)

⑩結婚式場

1年前に結婚式を申込み、申込金10万円と内金50万円を支払った。新型コロナの緊急事態宣言が出たので遠方から親族が来られなくなり、参列者人数が減ったことからやむなくキャンセルを申し入れた。式場は、1ヶ月前の解約なので約款の記載されているとおり、

45パーセントのキャンセル料と実費合わせて150万円の請求となるという。減額交渉のため責任者に連絡をしているが、不在でつながらない。今後どのように交渉したらよいか。

(30歳代 男性 給与生活者)

⑪ オンラインゲーム

クレジットカードの利用ができなくなったので、利用履歴を確認したところ、新型コロナウイルスの影響で学校が休みになった際、1人で留守番していた小学生の息子がオンラインゲームで25万円、動画サイトの投稿者への投げ銭で15万円を使っていたことがわかった。返金してもらえないか。

(40歳代 男性 自営業者)

⑫ 航空チケットのキャンセル

半年前、航空会社のサイトから海外航空券2名分の申込みをした。代金17万円はクレジットカードで翌月一括払いにした。新型コロナウイルスの感染拡大で空港が閉鎖されたことから、キャンセルになった。航空会社からは「返金で対応する」と連絡があったのに、1か月以上経過したが未だに返金されない。

(30歳代 女性 給与生活者)

2020年度 週末電話相談報告書

2021年6月発行

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町2-3-5

グランドメゾン日本橋堀留101

TEL 03-5614-0543 FAX 03-5614-0743

URL <http://www.zenso.or.jp/>

<関西事務所>

〒541-0041 大阪府中央区北浜2-6-26

大阪グリーンビルB1

TEL 06-6203-7660 FAX 06-6203-7684

<北海道事務所>

〒060-0042 札幌市中央区大通西18-1-43

プレジャー大通西18-108

TEL 011-622-2725 FAX 011-622-2725
