# 平成２９年度
# 週末電話相談報告書

平成 30 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・・・

## 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、契約に関する苦情及び問い合わせ等
・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 154 日　　関西事務所 47 日　　北海道事務所 52 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<br>10～12 時・13 時～16 時 | 毎週　日曜日<br>10～12 時・13 時～16 時 | 毎週　土曜日<br>13 時～16 時 |
| 相談体制<br>（相談員数） | 土曜日・日曜日各３～４人体制<br>火曜日継続相談１人体制<br>（延べ 329 人） | 日曜日 2~3 人体制<br>（延べ 97 人） | 土曜日　２人体制<br>（延べ 104 人） |
| 受付電話番号 | 03－5614－0189 | 06－6203－7650 | 011－612－7518 |

東京、大阪、北海道の相談延べ日数 253 日。相談担当は消費生活専門相談員等延べ 530 人。

## 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、受付件数は 2,578 件と前年度を 4.3%下回った。（28 年度 2,694 件）（図１参照）

内訳は本部事務所 1,635 件、関西事務所 655 件、北海道事務所 288 件。前年度比で本部事務所は 1.6%とわずかな増加、関西事務所は台風により実施できない日もあり 7 .0%減少。北海道事務所 19.5%減少した。

相談区分別では、「苦情」「問い合わせ」「要望」の中で、「苦情」が 95.3%となっている。（表１参照）

相談者地域別では、東京都が 23.9%と最も多く、次いで大阪府 11.4%、北海道 10.2%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 相談者は昨年に比べ女性が 55.0%(昨年度 52.5%)、契約当事者も女性が 51.7%（昨年度 49.6%）と多くなっている。（表４、５参照）
② 職業別では、相談者・契約当事者とも給与生活者が 70%近くを占める。（表６、７、図３参照）
③ 年代別では、「相談者」「契約当事者」とも 40 代が最も多く、それぞれ 29.4%、25.2%だった。（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 60.8%を占めている。（表１０参照）
② 「商品」では、多いものから、教養娯楽品（7.9%）、食料品（5.4%）被服品（4.7%）、と続いている。（表９、１４参照）食料品は、今年度の、商品・役務別分類の相談件数上位 5 位となっている。（図６参照）
③ 「役務」では、多いものから、運輸･通信サービス（26.8%）、レンタル・リース・賃貸（7.1%）他の役務（6.2%）、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 78.7%と圧倒的多数を占め、販売方法（46.5%）、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」（36.7%）が第１位となり、「店舗購入」（33.0%）、「訪問販売」（8.9%）と続く。（表１６、図７参照）

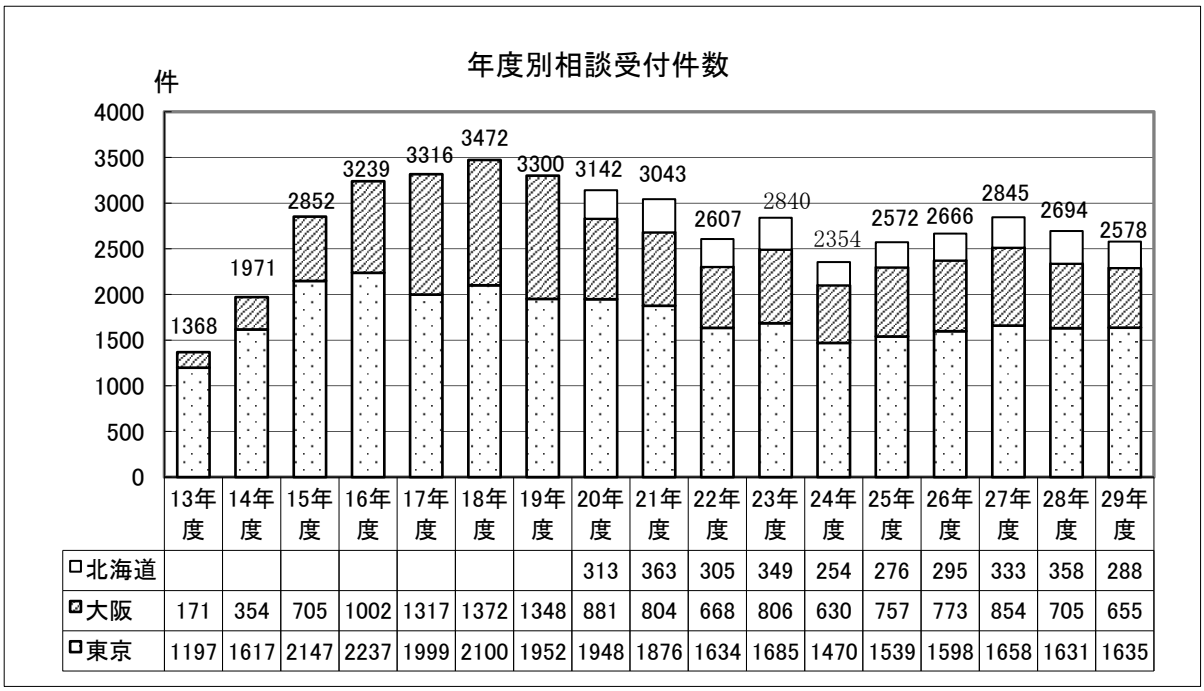
③ 契約金額、既払金額とも 10 万円未満が多数を占める一方、1,000 万円以上の相談も寄せられており、契約金額では 45 件（1.7%）、既払金額では 17 件（0.7%）となっている。（表１８・表１９参照）

# Ⅲ　相談受付状況

## １　相談受付件数の推移

平成 29 年度の相談受付件数は 2,578 件で、昨年度よりも 116 件（4.3%）減少している。平成 28 年度から減少傾向にある。（図１参照）

**図1　年度別相談受付件数**




| | 13年度 | 14年度 | 15年度 | 16年度 | 17年度 | 18年度 | 19年度 | 20年度 | 21年度 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 北海道 | | | | | | | | 313 | 363 | 305 | 349 | 254 | 276 | 295 | 333 | 358 | 288 |
| 大阪 | 171 | 354 | 705 | 1002 | 1317 | 1372 | 1348 | 881 | 804 | 668 | 806 | 630 | 757 | 773 | 854 | 705 | 655 |
| 東京 | 1197 | 1617 | 2147 | 2237 | 1999 | 2100 | 1952 | 1948 | 1876 | 1634 | 1685 | 1470 | 1539 | 1598 | 1658 | 1631 | 1635 |

## ２　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 95.3%を占めている。

表1　相談区分別相談件数

| 相談種別 | 関東 | 関西 | 北海道 | 合計 | 割合 |
|---|---|---|---|---|---|
| 苦情 | 1560 | 625 | 272 | 2457 | 95.3% |
| 問い合わせ | 75 | 29 | 15 | 119 | 4.6% |
| 要望 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0.1% |
| 合計 | 1635 | 655 | 288 | 2578 | 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 24.1%・契約当事者件数比率 23.9%)、大阪府（同 11.1%・同 11.4%）、北海道（同 10.4%・同 10.2%）と上位を占め、埼玉県、兵庫県と続いている。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

| 都道府県 | 相談者件数 | 比率 | 当事者件数 | 比率 | 都道府県 | 相談者件数 | 比率 | 当事者件数 | 比率 | 都道府県 | 相談者件数 | 比率 | 当事者件数 | 比率 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 北海道 | 269 | 10.4% | 264 | 10.2% | 新潟県 | 15 | 0.6% | 16 | 0.6% | 鳥取県 | 6 | 0.2% | 5 | 0.2% |
| 青森県 | 13 | 0.5% | 17 | 0.7% | 富山県 | 10 | 0.4% | 10 | 0.4% | 島根県 | 7 | 0.3% | 8 | 0.3% |
| 岩手県 | 6 | 0.2% | 6 | 0.2% | 石川県 | 13 | 0.5% | 14 | 0.5% | 岡山県 | 23 | 0.9% | 23 | 0.9% |
| 宮城県 | 17 | 0.7% | 16 | 0.6% | 福井県 | 5 | 0.2% | 5 | 0.2% | 広島県 | 17 | 0.7% | 16 | 0.6% |
| 秋田県 | 10 | 0.4% | 10 | 0.4% | 山梨県 | 16 | 0.6% | 15 | 0.6% | 山口県 | 10 | 0.4% | 11 | 0.4% |
| 山形県 | 9 | 0.3% | 9 | 0.3% | 長野県 | 36 | 1.4% | 35 | 1.4% | 徳島県 | 0 | 0.0% | 1 | 0.0% |
| 福島県 | 31 | 1.2% | 28 | 1.1% | 岐阜県 | 23 | 0.9% | 23 | 0.9% | 香川県 | 18 | 0.7% | 18 | 0.7% |
| 茨城県 | 41 | 1.6% | 41 | 1.6% | 静岡県 | 77 | 3.0% | 77 | 3.0% | 愛媛県 | 23 | 0.9% | 22 | 0.9% |
| 栃木県 | 16 | 0.6% | 17 | 0.7% | 愛知県 | 61 | 2.4% | 57 | 2.2% | 高知県 | 3 | 0.1% | 3 | 0.1% |
| 群馬県 | 31 | 1.2% | 33 | 1.3% | 三重県 | 32 | 1.2% | 31 | 1.2% | 福岡県 | 49 | 1.9% | 46 | 1.8% |
| 埼玉県 | 181 | 7.0% | 193 | 7.5% | 滋賀県 | 17 | 0.7% | 19 | 0.7% | 佐賀県 | 5 | 0.2% | 5 | 0.2% |
| 千葉県 | 131 | 5.1% | 127 | 4.9% | 京都府 | 42 | 1.6% | 41 | 1.6% | 長崎県 | 7 | 0.3% | 7 | 0.3% |
| 東京都 | 621 | 24.1% | 615 | 23.9% | 大阪府 | 286 | 11.1% | 293 | 11.4% | 熊本県 | 13 | 0.5% | 12 | 0.5% |
| 神奈川県 | 117 | 4.5% | 118 | 4.6% | 兵庫県 | 156 | 6.1% | 154 | 6.0% | 大分県 | 7 | 0.3% | 7 | 0.3% |
| | | | | | 奈良県 | 44 | 1.7% | 44 | 1.7% | 宮崎県 | 12 | 0.5% | 12 | 0.5% |
| | | | | | 和歌山県 | 10 | 0.4% | 9 | 0.3% | 鹿児島県 | 11 | 0.4% | 11 | 0.4% |
| | | | | | | | | | | 沖縄県 | 12 | 0.5% | 12 | 0.5% |
| | | | | | | | | | | 外国 | 4 | 0.2% | 3 | 0.1% |
| | | | | | | | | | | 不明・未記入 | 15 | 0.6% | 19 | 0.7% |
| | | | | | | | | | | 合計 | 2578 | 100.0% | 2578 | 100.0% |

## ４　相談者・契約当事者の属性

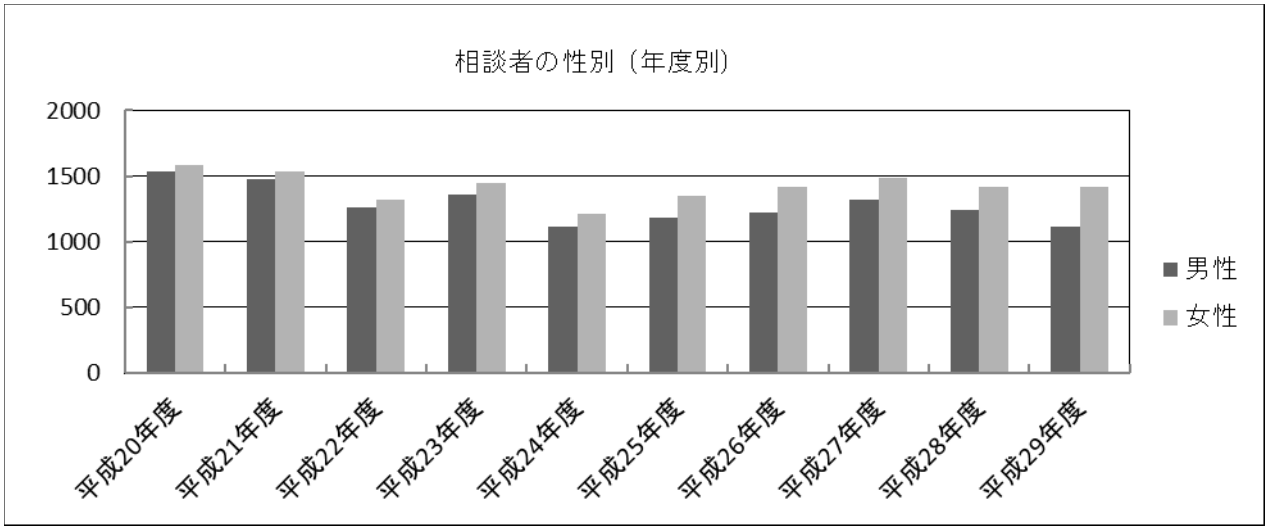
### （１）相談者の性別の年度推移

表３、図２で相談者の性別をみると、20 年度以降「女性」の割合が「男性」の割合より多い。その傾向は今年度も続いている。

表３　　相談者の性別、年度別件数

| 年度 | 20年度 | 21年度 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 男性 | 1535<br>(48.9%) | 1472<br>(48.4%) | 1257<br>(48.2%) | 1359<br>(47.9%) | 1112<br>(47.2%) | 1185<br>(46.1%) | 1220<br>(45.8%) | 1316<br>(46.3%) | 1238<br>(46.0%) | 1117<br>(43.3%) |
| 女性 | 1580<br>(50.3%) | 1532<br>(50.3%) | 1321<br>(50.7%) | 1450<br>(51.1%) | 1214<br>(51.6%) | 1346<br>(52.3%) | 1419<br>(53.2%) | 1489<br>(52.3%) | 1415<br>(52.5%) | 1417<br>(55.0%) |

**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」（55.0%）が「男性」（43.3%）より 11.7%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」（51.7%）が「男性」（46.4%）より 5.3%多い。（表５参照）

表4　相談者性別

| 性別 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 男性 | 1117 | 43.3% |
| 女性 | 1417 | 55.0% |
| 団体 | 44 | 1.7% |
| 不明・未記入 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 2578 | 100.0% |

表5　契約当事者性別

| 性別 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 男性 | 1195 | 46.4% |
| 女性 | 1333 | 51.7% |
| 団体 | 45 | 1.7% |
| 不明・未記入 | 5 | 0.2% |
| 合計 | 2578 | 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（69.8%）、契約当事者（64.6%）ともに、全体の 6～7 割を占めている。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、その比率は、学生 2.4 倍、無職 1.4 倍となっている。

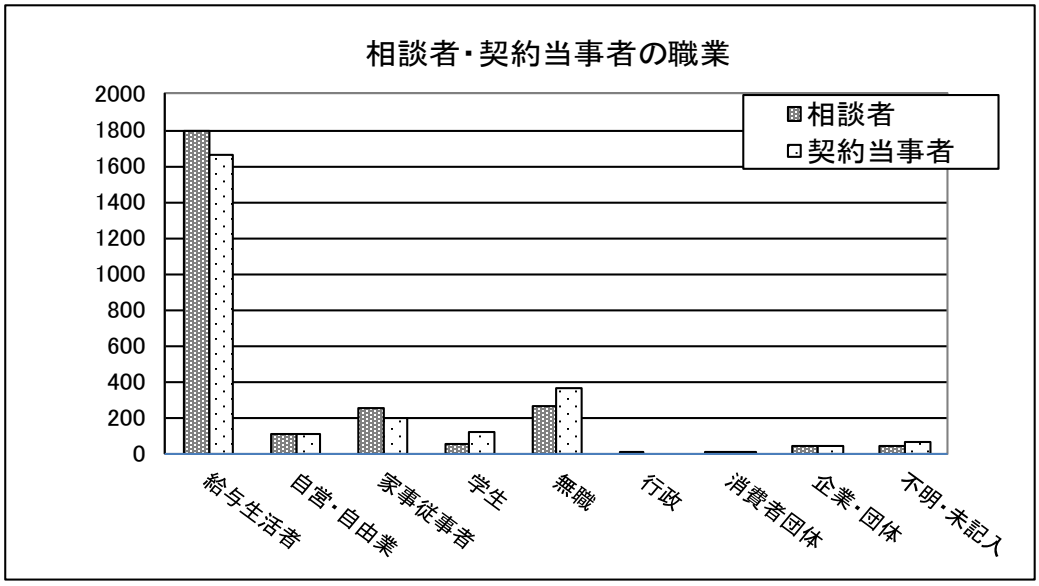
表6　相談者職業別

| 職業 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 給与生活者 | 1800 | 69.8% |
| 自営・自由業 | 109 | 4.2% |
| 家事従事者 | 259 | 10.0% |
| 学生 | 52 | 2.0% |
| 無職 | 263 | 10.2% |
| 相談窓口 | 0 | 0.0% |
| 行政 | 1 | 0.0% |
| 消費者団体 | 1 | 0.0% |
| 企業・団体 | 43 | 1.7% |
| 不明・未記入 | 50 | 1.9% |
| 合計 | 2578 | 100.0% |

表7　契約当事者職業別

| 職業 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 給与生活者 | 1665 | 64.6% |
| 自営・自由業 | 108 | 4.2% |
| 家事従事者 | 204 | 7.9% |
| 学生 | 120 | 4.7% |
| 無職 | 362 | 14.0% |
| 相談窓口 | 0 | 0.0% |
| 行政 | 0 | 0.0% |
| 消費者団体 | 1 | 0.0% |
| 企業・団体 | 45 | 1.7% |
| 不明・未記入 | 73 | 2.8% |
| 合計 | 2578 | 100.0% |

図3　相談者・契約当事者の職業別



### （4）年代別

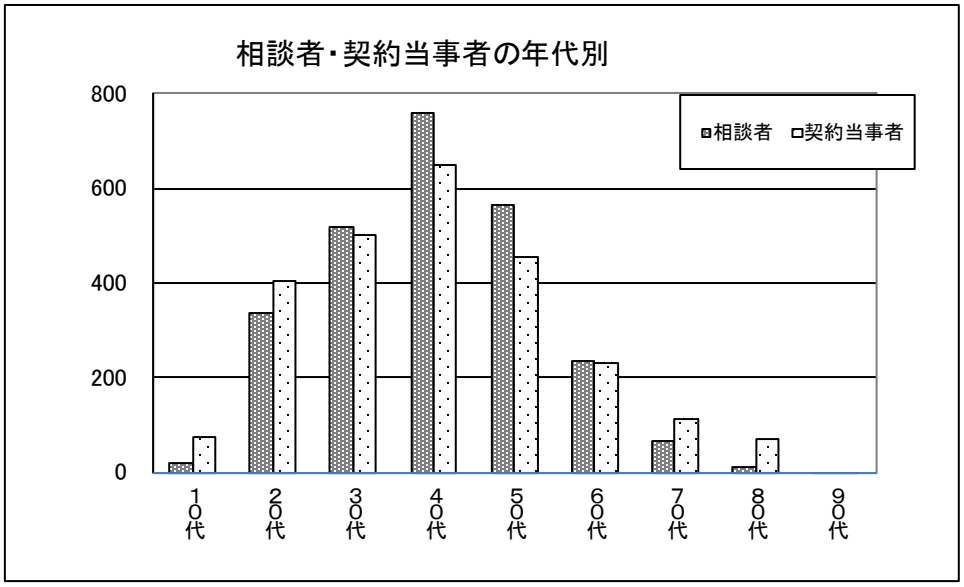
年代別では、相談者は 40 代 759 件、30 代 519 件、50 代 567 件の順で、契約当事者も同様に 40 代 650 件、30 代 501 件、50 代 454 件の順となっている。(表 8、図 4 参照)

また「20 代」以下では契約当事者数が相談者数に比べ 119 人多く、「70 代」以上では契約当事者数が 112 人多い。契約当事者に代わって、「30 代」～「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　相談者契約当事者の年代別

| 年齢 | 相談者 | 契約当事者 |
|---|---|---|
| 10代 | 20 | 75 |
| 20代 | 339 | 403 |
| 30代 | 519 | 501 |
| 40代 | 759 | 650 |
| 50代 | 567 | 454 |
| 60代 | 236 | 230 |
| 70代 | 66 | 115 |
| 80代 | 11 | 70 |
| 90代 | 1 | 5 |
| 不明・未記入 | 60 | 75 |
| 合計 | 2578 | 2578 |

図4　相談者・契約当事者の年代別




## 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」955 件（37.0%）、「役務」1567 件（60.8%）、「他の相談」56 件（2.2%）で、役務の相談が 60%を占め、商品の相談を大きく上回っている。

表9　商品別分類

| 商品別分類 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 商品一般 | 92 | 3.6% |
| 食料品 | 139 | 5.4% |
| 住居品 | 91 | 3.5% |
| 光熱水品 | 12 | 0.5% |
| 被服品 | 122 | 4.7% |
| 保健衛生品 | 89 | 3.5% |
| 教養娯楽品 | 203 | 7.9% |
| 車両・乗り物 | 118 | 4.6% |
| 土地・建物・設備 | 85 | 3.3% |
| 他の商品 | 4 | 0.2% |
| 商品計 | 955 | 37.0% |

表10　役務別分類

| 役務別分類 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| クリーニング | 14 | 0.5% |
| レンタル・リース・貸借 | 183 | 7.1% |
| 工事・建築 | 81 | 3.1% |
| 修理・補修 | 33 | 1.3% |
| 管理・保管 | 7 | 0.3% |
| 役務一般 | 5 | 0.2% |
| 金融・保険サービス | 108 | 4.2% |
| 運輸・通信サービス | 690 | 26.8% |
| 教育サービス | 20 | 0.8% |
| 教養・娯楽サービス | 129 | 5.0% |
| 保健・福祉サービス | 112 | 4.3% |
| 他の役務 | 159 | 6.2% |
| 内職・副業・相場 | 18 | 0.7% |
| 他の行政サービス | 8 | 0.3% |
| 役務計 | 1567 | 60.8% |

表11　他の相談

| 商品・役務以外の相談 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 他の相談 | 56 | 2.2% |

表12　分類別の相談

| 分類 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 商品 | 955 | 37.0% |
| 役務 | 1567 | 60.8% |
| 他の相談 | 56 | 2.2% |
| 合計 | 2578 | 100.0% |

表13　年度別　商品・役務の件数

| | 20年度 | 21年度 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 商品 | 876 | 896 | 733 | 751 | 634 | 791 | 738 | 763 | 794 | 955 |
| 役務 | 2204 | 2076 | 1819 | 2036 | 1659 | 1716 | 1869 | 2021 | 1856 | 1567 |
| 他の相談 | 62 | 71 | 55 | 53 | 61 | 65 | 59 | 61 | 44 | 56 |
| 合計 | 3142 | 3043 | 2607 | 2840 | 2354 | 2572 | 2666 | 2845 | 2694 | 2578 |

**図5　年度別　商品・役務の件数**

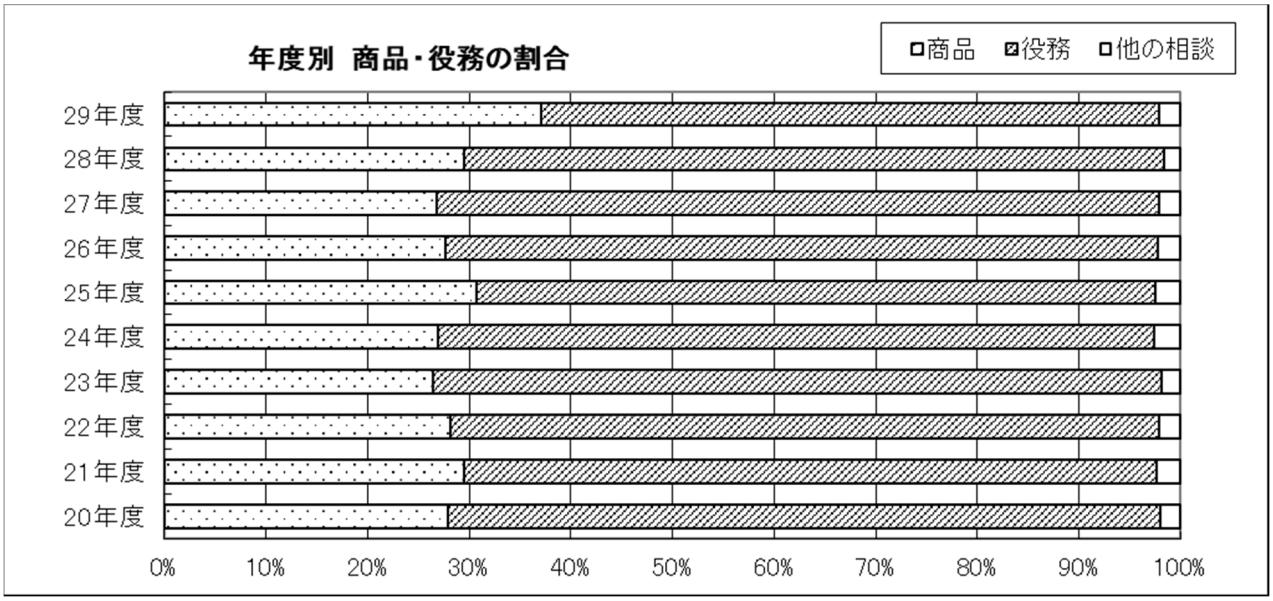



表１３、図５は平成 20 年度から 29 年度までを比較したものである。「役務」の相談割合が多く、例年、「商品」は 30%弱であったが、今年度は、37%になっている。「商品」の割合の増加は、「食料品」等の相談の増加が原因と考えられる。

## （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 26.8%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「教養娯楽品」、３位「レンタル・リース・貸借」、４位「他の役務」、５位「食料品」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と思われる。５位の食料品は、健康食品の定期購入の相談が増加したためと考えられる。

**図6　商品・役務別相談件数（上位5位）**

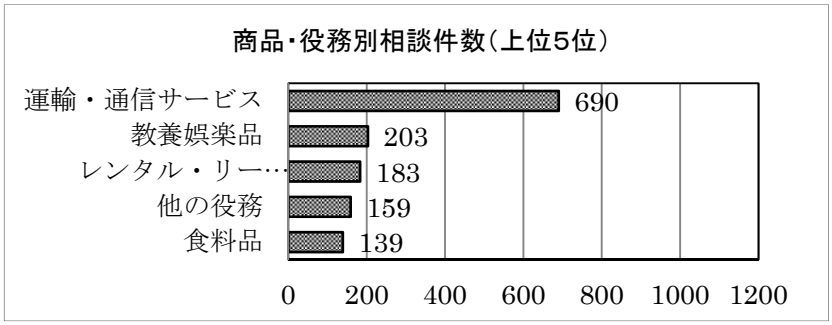


表14　商品・役務別分類

| 分　類 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 商品一般 | 92 | 3.6% |
| 食料品 | 139 | 5.4% |
| 食料品一般 | 4 | 0.2% |
| 穀類 | 2 | 0.1% |
| 魚介類 | 8 | 0.3% |
| 肉類 | 3 | 0.1% |
| 乳卵類 | 1 | 0.0% |
| 野菜・海草 | 3 | 0.1% |
| 油脂・調味料 | 2 | 0.1% |
| 果物 | 5 | 0.2% |
| 菓子類 | 11 | 0.4% |
| 飲料 | 22 | 0.9% |
| 酒類 | 3 | 0.1% |
| 調理食品 | 4 | 0.2% |
| 健康食品 | 71 | 2.8% |
| 住居品 | 91 | 3.5% |
| 住居一般 | 1 | 0.0% |
| 食生活機器 | 13 | 0.5% |
| 食器・台所用品 | 10 | 0.4% |
| 洗濯・裁縫用具 | 6 | 0.2% |
| 掃除用具 | 4 | 0.2% |
| 洗浄剤等 | 2 | 0.1% |
| 空調・冷暖房機器 | 16 | 0.6% |
| 家具・寝具類 | 25 | 1.0% |
| 室内装備品 | 1 | 0.0% |
| 照明器具 | 2 | 0.1% |
| 他の住居品 | 11 | 0.4% |
| 光熱水品 | 12 | 0.5% |
| 電気 | 3 | 0.1% |
| ガス | 6 | 0.2% |
| 石油 | 0 | 0.0% |
| 水道 | 2 | 0.1% |
| 他の光熱水品 | 1 | 0.0% |
| 被服品 | 122 | 4.7% |
| 被服品一般 | 2 | 0.1% |
| 和服 | 6 | 0.2% |
| 洋服一般 | 3 | 0.1% |
| 子供洋服 | 1 | 0.0% |
| 洋装下着 | 5 | 0.2% |
| 紳士・婦人洋服 | 50 | 1.9% |
| 履物 | 17 | 0.7% |
| かばん | 14 | 0.5% |
| アクセサリー | 15 | 0.6% |
| 他の身の回り品 | 8 | 0.3% |
| 保健衛生品 | 89 | 3.5% |
| 医薬品 | 2 | 0.1% |
| 医療器具 | 13 | 0.5% |
| 化粧品 | 61 | 2.4% |
| 理美容器具・用品 | 7 | 0.3% |
| 他の保健衛生品 | 6 | 0.2% |

| 分　類 | 合計 | 比率 |
|---|---|---|
| 教養娯楽品 | 203 | 7.9% |
| 教養娯楽品一般 | 0 | 0.0% |
| 文具・事務用品 | 3 | 0.1% |
| パソコン・パソコン関連用品 | 26 | 1.0% |
| 電話機・電話機用品 | 31 | 1.2% |
| 学習教材 | 8 | 0.3% |
| 書籍・印刷物 | 32 | 1.2% |
| 音響・映像製品 | 26 | 1.0% |
| スポーツ用品 | 6 | 0.2% |
| カメラ類 | 6 | 0.2% |
| 時計 | 6 | 0.2% |
| 玩具・遊具 | 15 | 0.6% |
| 楽器 | 4 | 0.2% |
| 教養娯楽品その他 | 40 | 1.6% |
| 車両・乗り物 | 118 | 4.6% |
| 自動車 | 99 | 3.8% |
| 自動車用品 | 10 | 0.4% |
| 自転車用品 | 8 | 0.3% |
| 他の車両・乗り物 | 1 | 0.0% |
| 土地・建物・設備 | 85 | 3.3% |
| 土地・建物・設備一般 | 2 | 0.1% |
| 土地 | 8 | 0.3% |
| 集合住宅 | 31 | 1.2% |
| 戸建住宅 | 11 | 0.4% |
| 住宅構成材 | 3 | 0.1% |
| 空調・冷暖房・給湯設備 | 18 | 0.7% |
| 衛生設備 | 5 | 0.2% |
| 屋外装備品 | 4 | 0.2% |
| 他の住宅設備 | 3 | 0.1% |
| 他の商品 | 4 | 0.2% |
| クリーニング | 14 | 0.5% |
| レンタル・リース・貸借 | 183 | 7.1% |
| 工事・建築・加工 | 81 | 3.1% |
| 修理・補修 | 33 | 1.3% |
| 管理・保管 | 7 | 0.3% |
| 役務一般 | 5 | 0.2% |
| 金融・保険サービス | 108 | 4.2% |
| 金融・保険一般 | 1 | 0.0% |
| 生命保険 | 19 | 0.7% |
| 損害保険 | 12 | 0.5% |
| その他の保険 | 3 | 0.1% |
| 預貯金・証券等 | 11 | 0.4% |
| デリバティブ取引 | 8 | 0.3% |
| ファンド型投資商品 | 17 | 0.7% |
| 融資サービス | 32 | 1.2% |
| 他の金融関連サービス | 5 | 0.2% |

| 分　類 | 合計 | 比率 |
|---|---|---|
| 運輸・通信サービス | 690 | 26.8% |
| 旅客運送サービス | 10 | 0.4% |
| 郵便・貨物運送サービス | 17 | 0.7% |
| 放送・通信サービス一般 | 3 | 0.1% |
| 電話・固定電話 | 10 | 0.4% |
| 移動通信サービス | 97 | 3.8% |
| 放送・コンテンツ等 | 433 | 16.8% |
| インターネット通信サービス | 120 | 4.7% |
| 教育サービス | 20 | 0.8% |
| 学校教育 | 7 | 0.3% |
| 補習教育 | 11 | 0.4% |
| 他の教育 | 2 | 0.1% |
| 教養・娯楽サービス | 129 | 5.0% |
| 旅行代理業 | 24 | 0.9% |
| 宿泊施設 | 4 | 0.2% |
| 教室・講座 | 59 | 2.3% |
| 観覧・鑑賞 | 16 | 0.6% |
| 各種会員権 | 3 | 0.1% |
| 他の教養・娯楽 | 23 | 0.9% |
| 保健・福祉サービス | 112 | 4.3% |
| 医療 | 38 | 1.5% |
| 理美容 | 48 | 1.9% |
| 浴場 | 1 | 0.0% |
| 衛生サービス | 4 | 0.2% |
| 保育 | 2 | 0.1% |
| 老人福祉・サービス | 4 | 0.2% |
| 他の保健・福祉 | 15 | 0.6% |
| 他の役務 | 159 | 6.2% |
| 外食・食事サービス | 18 | 0.7% |
| 冠婚葬祭 | 29 | 1.1% |
| 家事サービス | 4 | 0.2% |
| 役務その他 | 108 | 4.2% |
| 内職・副業・相場 | 18 | 0.7% |
| 内職・副業・一般 | 1 | 0.0% |
| 内職・副業 | 17 | 0.7% |
| 他の行政サービス | 8 | 0.3% |
| 他の相談 | 56 | 2.2% |
| 相隣関係 | 5 | 0.2% |
| 婚姻 | 1 | 0.0% |
| 相続 | 4 | 0.2% |
| 相談その他 | 46 | 1.8% |

## １位　運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」は、相談件数 690 件で相談全体の 26.8%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 433 件と相談全体の 16.8%を占め、「運輸・通信サービス」の相談の中では 62.7%を占めている。

ＳＭＳを利用した架空請求、アダルト情報サービス等の相談も相変わらず多いが、その他では光回線の転用、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。

また、セキュリティソフトのダウンロードや公共放送受信料に関する相談も目立った。

＜相談例＞

・スマートフォンのＳＭＳに「デジタルコンテンツ料金が未納になっているので、至急連絡をするように」と届いた。すぐにメール記載の電話番号にかけると氏名、住所、生年月日など個人情報を聞かれたので答えた。30 万円が未納と言われたので不信になり「身に覚えがない」と電話を切った。氏名、住所などの個人情報を伝えてしまったので、また請求がくるのではないかと不安である。今後の対応を教えて欲しい。

・半年前にネット通販でスマートフォンとＳＩＭカードをセットで買った。月額 1,700 円で、700 円を追加してスマートフォンの本体保証も付けた。最近、通信速度が遅くなり事業者に修理依頼の連絡をした。スマートフォン本体に異常がなければ、ＳＩＭカードが問題なので有償で交換に応じると言われた。本体の点検と修理に２週間かかるが代替機はないという。他社では代替機のサービスがあるのに不満だ。

## ２位　教養娯楽品

「教養・娯楽品」の相談件数は、203 件で、相談全体の 7.9%にあたる。中でも相談が多かったのは、「書籍・印刷物」、「電話機・電話機用品」「パソコン・パソコン関連商品」、「音響・映像製品」である。「書籍・印刷物」では新聞購読契約の相談が圧倒的に多かった。「電話機・電話機用品」はスマートフォンが最も多く、「パソコン・パソコン関連商品」では、ノートパソコン、タブレット端末等、「音響・映像製品」ではＤＶＤやヘッドホンが多かった。

＜相談例＞

・４日前、携帯電話の機種変更をするため事前予約をして携帯ショップに行った。カウンターに座ると携帯電話とタブレットが目の前に置かれた状態で「毎月いくらなら払えますか」と聞かれた。なるべく安くしてほしいと伝えると「5,000 円ぐらいなら大丈夫ですか」と言われた。店員からタブレットを勧められ、自分も前から利用したかったので申し込むことにした。帰宅後、渡された書類を見ると月 6,000 円以上になることが分かった。タブレットを解約したい。

・高齢の母は、２社の新聞を交互に契約している。２～３日前に、来訪した新聞勧誘員に景品をあげると言われ１年先から６か月間の契約をしたようだ。玄関先に契約書がおいてあったのを妻が見つけた。母は認知症ではないが物忘れがひどく、契約について覚えていないと言っている。販売店に電話でクーリング・オフをしたが心配だ。

## ３位　レンタル・リース・賃借

「レンタル・リース・貸借」の相談件数は、183 件で、相談全体の 7.1%にあたる。賃貸アパートの契約における退去時の原状回復に関する相談が例年同様に多かった。インターネットで簡単に利用できる貸衣裳の相談もあった。

＜相談例＞
・５年間入居した賃貸アパートを退去した。家賃 28,000 円、敷金、礼金各１か月、部屋は１洋室ＤＫで風呂付きだった。土日の休みは 1 日あたり 10 本位のたばこを洋室で吸っていた。退去時は家主が一緒に立ち会ったが修理代について何も言われなかった。昨日届いた請求書にはたばこのヤニや臭いによるクロス、フローリングの張替えのための修理代 20 万円を請求されたが高額なので払いたくない。
・１か月 8,300 円で服が数枚届くレンタルのお店をインターネットで見つけて会員登録した。名前、住所、クレジットカード情報を入力したが申込み確認画面は出なかった。後日配送業者からお知らせメールが届き、注文になっていることがわかり、サイトの問合せフォームから注文した覚えがないことを伝えたが、注文確定になっているので今回は支払って下さいとの回答だった。服はまだ受け取っていないので納得がいかない。

## ４位　他の役務

「他の役務」の相談件数は、159 件で、相談全体の 6.2%に当たる。「他の役務」には、「外食・食事宅配」「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、相談件数が突出して 108 件と多く「アダルトサイト」・「架空請求」の二次被害と呼ばれている、探偵業者などとの契約トラブル、結婚相手紹介サービスなどである。
＜相談例＞
・スマートフォンでアダルトサイトに登録してしまった。サイトの連絡先に電話をしたら契約になっているので 34 万円払うようにと言われた。驚いて、インターネットで相談窓口を見つけて電話をしたら、81,000 円支払えば解約でききると言われたので依頼した。ＦＡＸで契約書が送られてきて署名押印し送り返し、銀行ＡＴＭから請求された金額を振り込んだ。その事業者を調べたら不審な事業者とネットに書かれていた。振込んだお金を取り戻したい。
・ブライダルフェアに婚約者と二人で行き、見学した後で見積書を見せられて、今日契約してもらわないと割引にならないと強く勧められて申込書にサインした。申込金 10 万円をクレジットカードで支払った。他に予算にあった式場が見つかったので、翌日キャンセルを申し入れたところ、申込金は半分しか返金できないと言われた。挙式は 1 年以上先でまだ何もしてもらっていないので納得できない。規約にキャンセル料の記載があるというが、口頭での説明はされていない。返金してほしい。

## ５位　食料品

「食料品」の相談件数は、139 件で相談全体の 5.4%である。「食料品」の中の 71 件（2.8%）が「健康食品」が占めている。次いで飲料の 22 件(0.9%)となっている。前年に比べ相談件数が増加したのは、通信販売の健康食品の定期購入トラブルが増加したためと思われる。他にミネラルウォーターの定期購入の相談もあった。
＜相談例＞
・スマートフォンの広告を見てダイエットサプリを申し込んだ。1 回目が商品代金 500 円で、２回目以降は正規料金となり４回購入が条件だった。1 回目を飲んでお腹をこわすなど体調を崩した。解約を申し出ると診断書を出せというが、医者にかかっていない。すぐに２回目の商品が届いたので送り返したらまた送って来て困っている。
・９日前にショッピングモールで声をかけられて、特設ブースでミネラルウォーターを定期購入すればサーバーを無料レンタルできると説明されて契約した。今日サーバーが届く予定だが、インターネットに事業者の悪い評判の書き込みを見つけたので解約したい。

３年未満の解約は 15,000 円必要と契約書に書かれているがクーリング・オフできないか。

## 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 2,578 件の中で、最も多いのは「契約・解約」の 2,030 件（78.7%）である。以下「販売方法」1,198 件（46.5%）「接客対応」484 件（18.8%）「品質・機能、役務品質」320 件（12.4%）「価格・料金」246 件（9.5%）と続いている。

**表15　内容分類**　n=2578(複数回答)

| 内容分類 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 安全･衛生 | 65 | 2.5% |
| 品質･機能･役務品質 | 320 | 12.4% |
| 法規･基準 | 47 | 1.8% |
| 価格･料金 | 246 | 9.5% |
| 計量･量目 | 4 | 0.2% |
| 表示･広告 | 145 | 5.6% |
| 販売方法 | 1198 | 46.5% |
| 契約･解約 | 2030 | 78.7% |
| 接客対応 | 484 | 18.8% |
| 包装･容器 | 0 | 0.0% |
| 施設･設備 | 0 | 0.0% |
| 買物相談 | 0 | 0.0% |
| 生活知識 | 3 | 0.1% |
| その他 | 15 | 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 946 件（36.7%）で、最も多くなっている。以下、「店舗購入」851 件（33.0%）、「不明・無関係」333 件（12.9%）、「訪問販売」229 件（8.9%）、「電話勧誘販売」131 件（5.1%）と続いている。

**図7　販売購入形態割合**

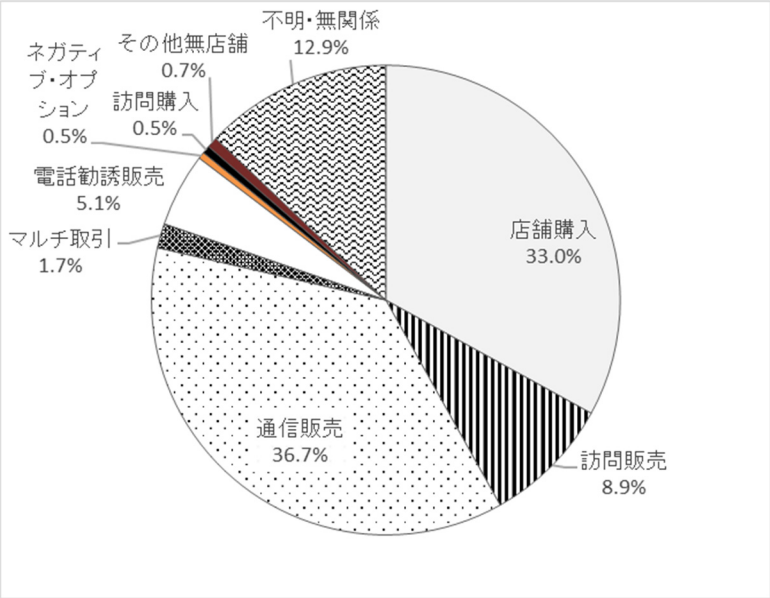



**表16　販売購入形態**

| 販売購入形態 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 店舗購入 | 851 | 33.0% |
| 訪問販売 | 229 | 8.9% |
| 通信販売 | 946 | 36.7% |
| マルチ取引 | 43 | 1.7% |
| 電話勧誘販売 | 131 | 5.1% |
| ネガティブ･オプション | 12 | 0.5% |
| 訪問購入 | 14 | 0.5% |
| その他無店舗 | 19 | 0.7% |
| 不明･無関係 | 333 | 12.9% |
| 合　計 | 2578 | 100.0% |

表１７、図８、図９の年度別店舗外取引を見ると「通信販売」が 946 件（67.9%）で最も多いが、昨年より減少した。次いで多い「訪問販売」は 229 件（16.4%）と昨年より増加となり、２項目を合わせると店舗外取引の 84%以上になっている。

「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、インターネットオークションなどの他、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、昨年度に比べ増加している。住宅の点検商法や新聞購読契約など在宅率の高い高齢者がターゲットになっている。

また、「訪問購入」は昨年度減少したものの今年度は増加に転じている。

表17 年度別店舗外取引

| 店舗外取引 | 24年度 | | 25年度 | | 26年度 | | 27年度 | | 28年度 | | 29年度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問販売 | 187 | 12.1% | 289 | 17.7% | 249 | 14.9% | 194 | 11.5% | 222 | 13.5% | 229 | 16.4% |
| 通信販売 | 1027 | 77.9% | 1,146 | 70.3% | 1233 | 73.8% | 1298 | 76.7% | 1214 | 73.9% | 946 | 67.9% |
| マルチ取引 | 22 | 1.6% | 36 | 2.2% | 37 | 2.2% | 36 | 2.1% | 47 | 2.9% | 43 | 3.1% |
| 電話勧誘販売 | 86 | 7.1% | 112 | 6.8% | 109 | 6.5% | 137 | 8.1% | 127 | 7.7% | 131 | 9.4% |
| ネガティブオプション | 6 | 0.5% | 11 | 0.7% | 11 | 0.7% | 3 | 0.2% | 3 | 0.2% | 12 | 0.9% |
| 訪問購入 | | | 13 | 0.8% | 11 | 0.7% | 19 | 1.1% | 12 | 0.7% | 14 | 1.0% |
| その他無店舗 | 17 | 0.7% | 24 | 1.5% | 23 | 1.3% | 6 | 0.4% | 17 | 1.0% | 19 | 1.4% |
| 合 計 | 1345 | 100.0% | 1631 | 100.0% | 1673 | 100.0% | 1693 | 100.0% | 1642 | 100.0% | 1394 | 100.0% |

**図8 年度別店舗外取引**

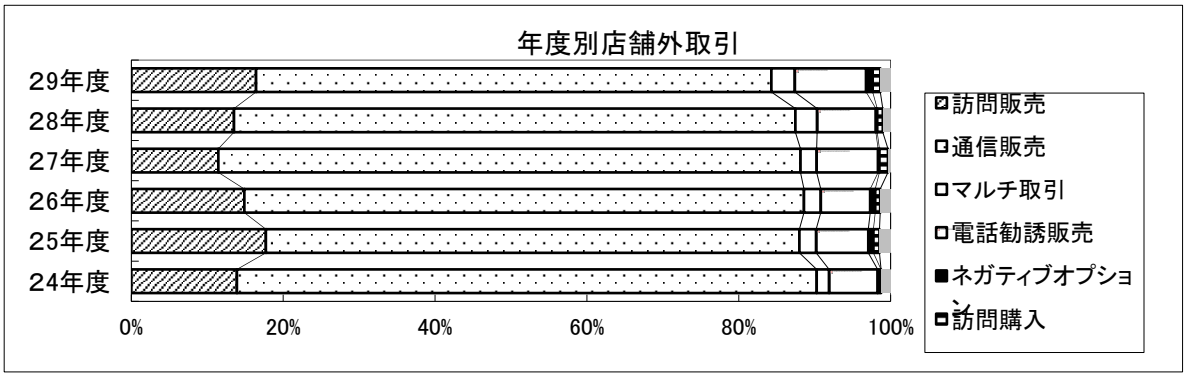
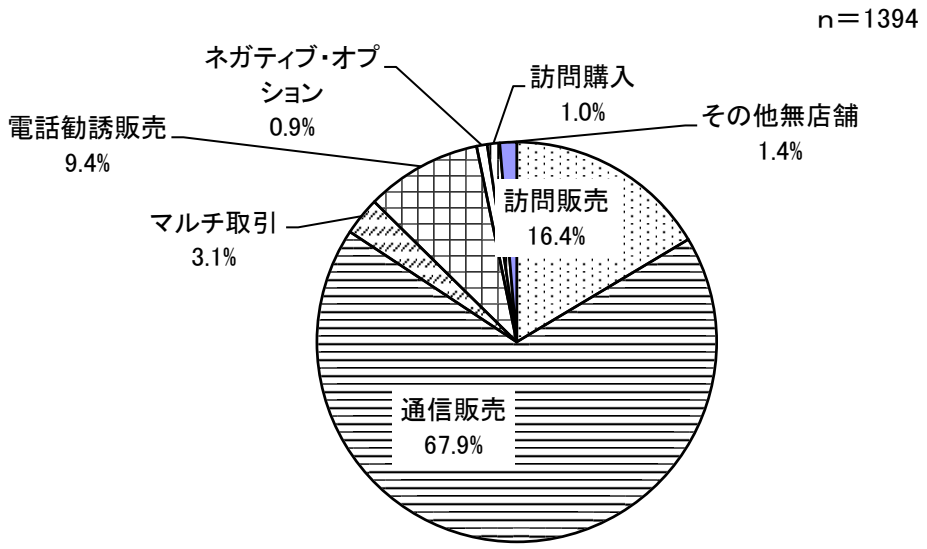



**図9 店舗外販売形態別**



## 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」316 件（12.3%）が最も多く、「10 万～20 万円未満」199 件（7.7%）と続き、次に「5,000 円未満」174 件（6.7%）になっている。5000 円未満の件数が増加したことは、インターネット通販の定期購入トラブルの初期の相談が増えたことによると考えられる。

1,000 万円以上の高額な契約は、高齢者を対象とした金融商品、投資関連、住宅関連など、不安を煽るような勧誘によるものと思われる。

表１９の既払い金額では、「0 円」が 624 件（24.2%）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は、87 件にも上る。

**表18　契約金額**

| 契約金額 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 0 円 | 4 | 0.2% |
| 5000 円未満 | 174 | 6.7% |
| 5000～　1 万円未満 | 139 | 5.4% |
| 1 万～　5 万円未満 | 316 | 12.3% |
| 5 万～　10 万円未満 | 167 | 6.5% |
| 10 万～　20 万円未満 | 199 | 7.7% |
| 20 万～　30 万円未満 | 112 | 4.3% |
| 30 万～　40 万円未満 | 87 | 3.4% |
| 40 万～　50 万円未満 | 46 | 1.8% |
| 50 万～　100 万円未満 | 130 | 5.0% |
| 100 万～　500 万円未満 | 135 | 5.2% |
| 500 万～1000 万円未満 | 25 | 1.0% |
| 1000 万円以上 | 45 | 1.7% |
| 不明･未記入 | 999 | 38.8% |
| 合　計 | 2578 | 100.0% |

**表19　既払い金額**

| 既払い金額 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 0 円 | 624 | 24.2% |
| 5000 円未満 | 127 | 4.9% |
| 5000～　1 万円未満 | 88 | 3.4% |
| 1 万～　5 万円未満 | 166 | 6.4% |
| 5 万～　10 万円未満 | 89 | 3.5% |
| 10 万～　20 万円未満 | 105 | 4.1% |
| 20 万～　30 万円未満 | 58 | 2.2% |
| 30 万～　40 万円未満 | 29 | 1.1% |
| 40 万～　50 万円未満 | 14 | 0.5% |
| 50 万～　100 万円未満 | 47 | 1.8% |
| 100 万～　500 万円未満 | 59 | 2.3% |
| 500 万～1000 万円未満 | 11 | 0.4% |
| 1000 万円以上 | 17 | 0.7% |
| 不明･未記入 | 1144 | 44.4% |
| 合　計 | 2578 | 100.0% |

## ５　代金の支払方法

表２０の代金の支払方法は「無（現金払いなど)」が 1,290 件（50.0%）と半数以上を占める。現金振り込みを求める架空請求の相談が多いためと推測される。

「販売信用」の中では個別信用に比べ、クレジットカードの利用が増加している。また、電子マネーや後払い決済サービスの利用も増加傾向にある。

**表20　代金の支払い方法**

| 信用供与の有無 | 件数 | 比率 |
|---|---|---|
| 無(即時払いなど) | 1290 | 50.0% |
| 販売信用 | 485 | 18.8% |
| 借金契約 | 30 | 1.2% |
| 不明･無関係 | 773 | 30.0% |
| 合計 | 2578 | 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。29 年度は 28 件の継続処理をした。

### ２　あっせん事例と継続相談事例の紹介

継続相談の中から 2 事例の相談概要と相談処理を紹介する。

#### （1）ダイエットサプリメント（青汁）が身体に合わない。30 日間の保証期間内の解約なのに 2 回目代金まで請求され納得できない

相談概要

スマートフォンのサイトにキャンペーン中で通常価格 5,000 円のところ初回 630 円とあったのでお試しのつもりで申し込み、支払いはコンビニ後払いを選択した。すぐに発送メールは届いたが、商品が届いたのは 1 週間後だった。

すぐに飲み始めたが頭痛と吐気がしたので電話で連絡をしたが、いつも「今は電話が込み合っておりますのでおかけなおしてください」と電話が切れてしまって連絡が取れなかった。仕方なくサイト上のお問い合わせフォームから問い合わせをした。返信メールが届き「お身体に合わず残念に思っています。30 日間の保証制度の対象です」とあったので、返品方法をサイトで確認すると外箱付きが返品条件だった。そこで、メールで体調不良での解約であること、外箱を処分したことを伝えたので、次回の配達分からは届かないと思っていた。ところが、1 週間後、商品発送メールが届いたので、誤って配送されたと思い、宅配事業者に連絡して配送をしないでほしいと伝えた。

その後、集金代行事業者から 2 回ほど支払催促状メールが届いたので、解約になっているのに代金の催促状の発送は困ると返信メールをした。すると「販売会社からの請求が止まらない限り止められない」と返信メールが届いた。

販売店に連絡をすると、「電話では解約ができない、発送しているので 1 回目と 2 回目の正規商品代金を支払えば解約に応じます」と一方的に言われた。納得できないので交渉したいと思ったが、折り返し電話はできないと断られ、電話をしても繋がらなかった。集金代行事業者にメールで苦情を伝えたところ、そのメールが販売店に転送されたらしく販売店から電話が来た。体調不良による解約申し出であり、メールでもその旨は伝えたと主張しても、返答は今までと変わらなかった。上司とも交渉したが対応に変化がなかった。

「毎月自動お届けコース」であることはわかっていたが、飲み始めて体調不良となったので 30 日保証制度を利用し、医師の診察は受けていないが解約してほしい。スマートフォンの広告や申し込み画面は保存していないが、2 回目の商品は受け取っていないので 2 回分の代金を請求されることに納得できない。　　(30 歳代　女性　給与生活者)

処理概要

販売会社の規約を確認すると、相談者が選択したコースは毎月自動的に商品が送られてくる「定期購入」だった。解約の場合は、4 回目の商品を受け取り後、次回発送の 7 日前までに電話で連絡と記載されていた。また、30 日間の返金保証条件なども記載されていたが、スマートフォンのため画面が小さく解約条件等が分かりづらかった。相談者は体調不良を主張しているが、医師の診断も受けていないことから、体調不良の原因が今回のサプリメントである立証が困難であると伝え、1 回目の商品代金を正規料金で支払い、2 回目は商品も受け取っていないことから解約交渉することを助言した。しかし、相談者はこれまでの販売店の対応の悪さもあることから提案には難色を示し、2 回分すべて解約を希望した。当相談窓口では相談者の希望を販売店に伝え、30 日間保証の手続きやスマート

フォンのサイト上の表示がわかりにくい点など販売会社と交渉をしたが、「３０日間保証も解約についてもきちんと表示している。今回は保証条件となっている箱などがそろっていないので該当しない。４回購入してもらうのが基本なので正規料金になる。1回目と2回目の正規商品代金を支払ってもらう。この提案に相談者が応じないなら4回契約に戻す」と回答が来た。

その後交渉した結果、2回目の商品は相談者が受け取っていないことから、1回目の正規商品代金5,000円から支払った680円を差し引き4,320円支払う提案を販売会社がしてきた。それでも相談者が納得しなかったが、体調不良の立証が困難であることや、申込み時のサイト内の説明内容等の記録が残っていないことから相談者は受け取った商品代金4,320円を支払うことで承諾をした。

### （2）呉服セットを購入後、クーリング・オフの手続きに販売店に出向いたら、値引きを提案され再契約をしたが解約したい

相談概要

知人に誘われて呉服店主催の展示会に出向いた。購入するつもりはなかったが小紋、帯、草履等セットで190万円を大幅値引きの108万円にすると店員に強く勧められクレジット4回払いで契約をした。翌日クレジット会社から契約の確認電話が来たので回答した。しかし、思いもよらない高額な買物をしたことを反省し、契約書にクーリング・オフについて書かれていたので販売店に電話で申し出た。販売店から「分かりました。大丈夫です」と言われたので解約ができたと思っていた。ところが同日、担当者の女性から電話が来て「1回お店に来てください」と言われたのでクーリング・オフの手続きと思い出向いた。しかし、クーリング・オフの手続きではなく、着物の素晴らしさを説明され10万円を値引きするので購入してほしいと2時間も説得された。商品代金98万円の新しいクレジット契約書類を出されたのでサインをした。やはり高額なので7日後に電話でクーリング・オフを伝えると、「仕立てに出したので解約は難しい。仕立屋が生地にはさみを入れたら解約できない。仕立屋に確認するのに２～３日かかる」と言われた。クーリング・オフはできないのか。　(40歳代　女性　給与生活者)

処理概要

契約場所が展示会場であり、特定商取引が適用されるかどうかの判断が必要な相談であった。契約書面を確認したところ、販売店との契約書は、1回目の契約金額108万円が98万円に金額訂正されており、契約日は1回目の契約日のままであった。2回目のクレジット契約書は新たに発行されていたが、契約日は契約した前日となっていた。特定商取引法が適用されれば、不備書面である。2回目の契約は新たな契約であり、契約した日が本来の起算日となり、クーリング・オフが適用されると判断した。当相談窓口が相談を受けた日が契約8日目であったことから、販売会社とクレジット会社に書留扱いの書簡でクーリング・オフの手続きをするように助言した。

契約場所が展示会で開催日数等が不明であったが、契約書面にクーリング・オフの記載があり、販売店も認めているケースであった。当相談窓口では、クーリング・オフが履行されるかどうかの確認をする必要性と、クレジット契約が二重契約になっている可能性もあることから継続処理として様子を見ることにした。その後、クレジット会社がクーリング・オフを履行し、契約解除をしたことを確認した。

## Ⅵ　主な相談事例

商品･役務別に、それぞれ件数の多い相談を中心に、主な相談事例を紹介する。

### １「商品」

①空気清浄機　（マルチ取引）

知人に飲み会に誘われ出向いたところ、そこには知人の先輩がいてネットワークビジネスの魅力を説明された。儲けるためには会員登録し、1,500 ポイントを取得する必要があると言われ、クレジットカードを新たに作るよう指示された。その後、空気清浄機やサプリメント等を 25 万円で購入しクレジットカードで決済することにした。知人の先輩がネット登録の方が早いと言って、タブレット端末で私に代わって入会や購入手続きをした。入会申込書を手渡されたが、ネット申し込みのためか空欄だらけだった。クーリング・オフしたい。

（20 歳代　男性　給与生活者）

②寝具

ケアマネジャーとして担当している高齢女性が、高額な布団類を契約していることがわかった。契約したのは５か月前で、昔の同僚に誘われ、連れて行かれた展示会で勧められたと言っている。分割払いの２回目までは引き落としされたが、３回目が残高不足で引き落としができないことから相談をされた。女性は認知症と診断されていて、契約書に記載の住所や生年月日も間違っている。解約できないか。

(当事者　80 歳代　女性　無職)

③婦人コート（色移り）

デパートのセールで黒い毛皮付きで裏なしのコートを約 20 万円で購入後、１回着用したら白いパンツに色移りした。タグに色移りに関する記載はなかったが、後からよく見ると、コートの内側の洗濯表示に小さな字で、白いものに色移りする可能性がある旨の記載があった。製造業者の顧客担当部署に返金を申し出て商品を送ると「国の検査基準に基づいた社内の基準はクリアしている」と回答がきた。また、「返品は未着用が条件なので、コートとパンツはクリーニングして返す。今後は色の濃いものを合わせて着て欲しい」と言われ、返品に応じてくれない。今後の色移りが心配なので返品して返金を求めたい。

（60 歳代　女性　給与生活者）

④婦人パンツ（フリマアプリ）

フリマアプリで個人が出品した、ブランドの婦人ズボンを見つけた。出品者に発売年度を尋ね、昨年発売であることを確認し、出品価格の 7,800 円をクレジットカードの翌月一括払いで決済した。しかし、届いたズボンを調べたら、一昨年発売のものだと分かった。相手にそのことを伝えたが、返品不可だと言って対応してくれない。フリマアプリ事業者は当事者間で解決してほしいと言う。返品したいので今後の対応を知りたい。

（30 歳代　女性　家事従事者）

⑤婦人ブーツ

２週間前、海外ブランドの正規品を安く販売しているインターネットサイトを見つけ、婦人ブーツを 12,000 円で購入した。メールで案内された払込番号を利用してコンビニ前払いで払ったが、払込先の名称は購入先とは別の会社名だった。昨日商品が届いたが、正規品ではなく偽ブランドのブーツだった。サイトには「返品交換は商品到着後 7 日以内に電話またはメールにてご連絡ください」とあったので、「正規品ではない」とメールを送

ったが返信が無く、サイト上にある電話番号にかけたが通じなかった。ブーツの発送元にも問い合わせたが、中国の事業者から委託されて発送しているだけと言われた。どうしたらいいか。

（30 歳代　女性　家事従事者）

⑥シャンプー

数年前から家族で１本約 5,000 円の天然由来成分のシャンプーを使用している。通信販売で購入したり、海外旅行先で購入したりするなど、常時６本位が自宅にある。先日天然由来でない成分が含まれていたことが判明し、自主回収をしているという内容の手紙が届いた。商品を回収し代金に相当するクーポン券を送付するとのことだが、天然と信じて使用していたので今後は使いたくない。返金対応してほしい。

（50 歳代　男性　給与生活者）

⑦除毛スプレー（定期購入）

インターネット通販で、除毛スプレーを月に１回の配送で、５回以上を購入する条件で、１回目は商品代金が無料、送料と手数料で 1,200 円、２回目からは約 5,000 円の定期購入をした。１回目が届き、使ってみると肌が赤くなってひりひりした。洗い流すと治まったが肌に合わないと思い、事業者に解約したいとメールで連絡した。回答が届く前に２回目の発送完了のメールが届き、商品も届いた。再度問合せたところ、「１回目について、通常料金との差額を払えば解約する」との回答があり、差額を払った。しかしその後３回目の商品が届いた。業者からは受け取らないようにと言われていたが、家族が知らずに受取ってしまった。収納代行業者から請求書が届くので電話したところ、販売店に止めるように伝えると言われた。しかしその後も請求書が届き、弁護士に回すとの最終通告書まで届いた。手元にある２、３回目の商品はどうすればよいかわからない。

（20 歳代　女性　給与生活者）

⑧パソコン

15 万円で購入したパソコンの初期設定をしたが上手くできなかったので、販売店に初期設定をしてもらった。しかし使い始めると更新表示が出たので、更新して電源を切ったが、その後電源が入らなくなった。製造業者に連絡したところ、修理代がかかるかもしれないと言われた。支払う必要があるか。

（30 歳代　女性　給与生活者）

⑨犬

１か月前、ペットショップで小型犬を 149,800 円で購入し、ワクチン代 6,000 円、ペット保険料 40,000 円、合計 195,800 円を支払った。健康な犬とのことで渡されたが、その日の夜から嘔吐が始まり、動物病院に連れて行くとジアルジアに感染し、耳ダニもひどいと言われた。回復が見られないので、獣医師に診断書を出してもらい、ペットショップに解約したいと伝えた。その際、これまでに要した治療費と既払金全額の返金を求めたが、上司の判断待ちとのことで、埒（らち）が明かない。どうしたらいいか。

（　50 歳代　男性　給与生活者）

⑩輸入中古自動車

中古車販売店に中古の外車が欲しいと相談したところ、店員に明日オークションに申請すると言われ、ネット画像で希望の外車を確認した上で 150 万円の車を注文した。内金として 3 万円をその場で支払い、残りは落札後にローン会社を紹介して貰うことにした。し

かし事情があって購入できなくなり、キャンセルの電話をしたら、すでに落札したのでキャンセル出来ないと言われた。注文書には、「登録・引渡し・修理等に着手した日が契約日」とある。まだ契約は成立していないのではないか。

（20 歳代　男性　給与生活者）

⑪別荘地の売却と山林の購入（原野商法の二次被害）

30 年前、両親が隣県にある別荘地を法外に高く売りつけられ、その後売ることもできずに困っていた。突然その土地を買いたいと見知らぬ事業者から電話があり、その後来訪した。高齢の母は売ってもらえると思い、事業者の言われるままに契約をしたという。しかし、所有していた土地を 980 万円で売る代わりに遠方の山林を 1,010 万円で買う契約で、差額の 30 万円を現金で払っていた。購入した土地は、所有していた土地が売れるまでの担保で売れたら買い戻すと事業者は説明したらしいが、そのような契約は交わしていない。

（40 歳代　男性　給与生活者）

２「役務」

①分譲マンションの防カビコーティング

1 か月前、新築分譲マンションに入居した。1 週間前にマンション施工会社の関連会社と名乗る事業者が「水回りの説明に来た」というので説明を聞くことにした。一通り室内を見回った後、壁紙と玄関大理石のコーティング、風呂場の防カビコーティングを勧誘された。「今日なら他の部屋も作業をしており、通常より安い 30 万円でできる」と言われ、施工会社が言うならと思って了承した。代金は当日クレジットカードの翌月一括払いで支払った。しかしその後、その会社は施工会社と関連は無く、風呂は防カビ処理不必要のタイプだと分かった。騙されて契約したのでクーリング・オフして返金して欲しい。

（50 歳代　男性　給与生活者）

② 洗面台の修理

洗面台から水漏れしたので、ネットで見つけた事業者に電話をした。見積りと出張費無料と言われたので見積りを依頼したところ、私が不在にした間に来訪し、留守番を頼んだ高齢の母が応対した。母は、事業者から蛇口やタンク、ホースの交換が必要と説明され、了承して修理を依頼してしまった。帰宅して書面を見ると、依頼した見積書はなく、6 万円の請求書だけで契約書も無かった。蛇口の市販価格が 2 万円ぐらいだったので事業者に苦情を申し出たところ、蛇口、タンク、ホースなど交換した製品すべてが定価で請求されていたとわかった。事業者から値引提案をされているが応じたくない。クーリング・オフしたい。

（40 歳代　女性　給与生活者）

③ モバイルデータ通信

家電量販店で携帯電話を格安スマホに乗り換えようとしたら「今ならキャンペーン中なので、4 台乗り換えたら解約料 50,000 円はすべて当社が負担します。光回線も合わせて契約するとお得です。それに光回線を使うときはモバイルルーターがないと繋がらないので、一緒に契約して下さい。タブレット端末はプレゼントです」などと夕方 5 時から 9 時まで勧誘され言われるまま契約し、クレジットカードで支払った。しかし後日、光回線の工事事業者から「モバイルルーターがなくても光回線は使える」と言われ必要ないものを契約させられたと分かった。さらにクレジットカード明細を見たら、通信料の他に無料のはずのタブレット端末の機器代も請求されていた。解約を申し出たら、解約料も含めて

130,000 円を請求された。納得できない。

（40 歳代　女性　給与生活者）

④ 出会い系サイト

ＳＮＳに「はじめまして」とメッセージが届いた女性と友達になり、別のＳＮＳのＩＤを交換した。その後女性から携帯電話の不具合が多いので機種変更をするが、ＩＤを引き継げないので、別のサイトで話がしたいと言われＵＲＬを教えられた。最初は無料会員だったが、女性から個人情報を交換しようと言われサイトの有料メニューを使うことになった。まずは 1,000 円で有料会員になった上で、ポイントのコインを買って個人情報を交換したが、文字化けをしたり、時間内にパスワードが交換できなかったりした。銀行振込みで合計 85,000 円程サイトに支払ったが、その後お金が無いので止めると伝えると、女性が 50,000 円分を肩代わりすると言うので続けた。それでも個人情報を交換できないのでサイトに再度中止を伝えると、「相手が肩代わりした 50,000 円を払った上で相手が承諾しないと中止はできない」と返信が来た。そんな記載はサイト上になかったので１週間ほど無視をしているが、サイトに住所や名前などを教えているので、今後のことが心配だ。

（20 歳代　男性　給与生活者）

⑤ 占いサイト

ＳＮＳで占いサイトを知り、２か月前に会員登録した。１ポイント 5 円でポイントを購入し、１通 150 ポイント支払って最大３千文字の手紙を占い師に送ると返事が返ってくる。これまで 49,000 円分のポイントを購入し、5,000 円は銀行口座に振込み、残額は電子マネーで支払った。最初は占ってもらっていたが、この２週間ほどは１文字だけ送って来いと言われて送ると、悪いものが取り除けるのでどんどん送るように言われた。占い師から、「悪い塊がついているので取り除かないと幸せになれない」とメールも来る。不審感がつのり、金銭的に限界だと思い、占い師に解約すると伝えた。残っている 2,250 ポイント分を返金してほしい。

（40 歳代　女性　無職）

⑥ 未成年者が利用したオンラインゲーム

半年ほど前にクレジット会社から 35 万円の請求があり、小学生の息子が私のスマートフォンを使ってオンラインゲームのアイテムを購入していたことがわかった。プラットフォーム事業者に未成年者取消しを申し出たら、全額取消し処理された。その際２回目はないことを説明された。今月、クレジットカードの請求が 60 万円になっており、息子に確認したら、オンラインゲームでアイテムを購入していたとわかった。来月も高額請求が上がるようだ。１回目のことがあってクレジットカード決済の暗証番号を変更していたが、暗証番号のメモ書きを息子が見て決済に使ったようだ。再度プラットフォーム事業者に取消しを申し出たら、「２回目なので取消しはできない」と言われた。ゲーム会社には昨日メールで取消しを求めたが、まだ返信がない。クレジットカード会社にはまだ相談してないが、対応してもらえるだろうか。

（40 歳代　男性　給与生活者）

⑦ 情報商材

自宅のパソコンに届いた副業に関するメールマガジンのＵＲＬをクリックしたら、「誰でも簡単に１日 20 万円以上の収入が得られる」と記載があったので、導入版をダウンロードした。その後、事業者から電話があり、「80 代のおばあちゃんでも簡単に出来る。他のサイトの情報をコピーして張り付けるだけなので 30 分ほどで出来る。購入金額は 145

万円だが、購入金額以上の収入がなければ全額返金する」と説明された。全額返金されるのであればと思い、２社のクレジットカードを使い、98 万円と 47 万円を決済した。その後送信されてきたメールを読んでも仕事の内容が分からない。事業者の説明通りの収入は得られないと思うので返金してほしい。

（50 歳代　女性　給与生活者）

⑧ セキュリティソフト

４日前、パソコンでアダルトサイトを見ていたら、突然、「クレジットカード番号などの個人情報が流失している危険があるで、５分以内に電話するように」という警告が表示された。大手通信事業者のサポートデスクだと思い電話したら、片言の日本語を話す女性が出た。サポートすると言われ、39,000 円をクレジットカードで決済し、言われるままにキーボードを操作した。しかし、元々セキュリティソフトは入れていたので、不審に思い２日後、クレジットカード会社にカード番号の変更を申し出たところ、請求が上がっているとのことだった。騙されたと思うので返金してほしい。

（60 歳代　男性　給与生活者）

⑨ 大手通販サイトを騙る架空請求

スマートフォンに「有料動画の未納があるので、今日中に連絡するように。連絡がない場合は法的措置に移行する」と大手通販サイトを名乗るところからＳＭＳがきた。心当りがなかったが、不安になり指定された電話番号にスマートフォンから連絡をした。対応した男性から「スマートフォンの機種変更をした際に間違って登録をしたのではないか。１年間未払いなので合計 386,000 円になっている。今日中に支払わなければ、民事訴訟の手続になる」と言われた。支払いは、コンビニで電子マネーを購入したら連絡するようにと言われた。

（40 歳代　男性　給与生活者）

⑩光回線の転用

昨日突然、電話回線事業者の委託先を名乗る事業者から電話があった「現在使用している回線の契約継続手続きをしたい」と言われ、必要な手続きと思い込み、個人情報を伝えて申込んだ。指示されるまま、インターネットで転用番号を取得して伝えた。しかし、後から不審に感じ、事業者にやめたいと電話で伝えたら、「解約はだめだ」「解約すると、使用中の通信回線を止めることになる」と脅された。事業者からは「まとめるので安くなる、月額 5,200 円」という内容だけ聞いたが、それ以外は「書類を発送する」と言われ、一方的に電話を切られた。現在契約中の電話回線事業者に問合せたら、停止する事実は無く、解約については勧誘した事業者と話すよう言われた。違約金を払わずに解約したい。

（40 歳代　男性　給与生活者）

⑩ 美容医療

クリニックのホームページを見て１か月前に二重瞼の手術のカウンセリングに行った。手術代は 388,000 円と言われたが、その日は手術の決心がつかずに帰宅した。５日前、自分からクリニックに電話をして手術をしたいと伝えた。クリニックからは、１週間後の手術前に血液検査に来るよう言われた。その際に予約金 88,000 円と残金はクレジットカードで決済してもらうと言われた。検査日に、予約金を現金で支払い 300,000 円をクレジットカードで決済した。しかしその後家庭の事情で手術日に出向くのが難しくなったので、昨日キャンセルを申し出たら、予約金の返金はできない、クレジット会社とのルールで 300,00 円も返金できないと言われた。受け取った書面には手術日の３日前までならキャ

ンセルできると書いてあるのに納得できない。

（30 歳代　女性　無職）

⑪ 脱毛エステサロンの倒産

３年前、全 14 回コースで 42 万円の脱毛エステをクレジットで契約した。最近、エステサロンが倒産したとの通知が裁判所から届いた。既にクレジット会社には 40 万円ほど支払済みだがまだ未払い金がある。施術が３回分残っているのにエステ会社が倒産し、残りの施術が受けられるかどうかも分からない。クレジット会社からは残金を支払うよう言われているが、銀行引き落としを止めたい。

（30 歳代　女性　給与生活者）

⑬海外投資サイトへの投資　（仮想通貨）

５か月前、ＳＮＳで友達申請のあったＡ氏から、「仮想通貨（20 万円）を預ければコンピューターがトレードをして何十倍に増やしてくれるサイトがある。さらに人を 2 人紹介すれば手数料として 20 万円もらえる」という情報を得た。Ａ氏の指示でアクセスしたサイトでＩＤを取得し、仮想通貨の販売所で購入した仮想通貨をアメリカの投資サイトに振り込んだ。しかし全く儲からない。英文で解約を申し入れたが返答がない。どうすればいいか。

（30 歳代　男性　給与生活者）

⑭結婚相手紹介サービス

３週間前に結婚相談所に入会した。入会金と活動費合計約 10 万円をクレジットカードの翌月一括払いで支払った。自分の都合で解約することにし、契約先の相談所に解約を申し出たところ、支払った代金のうち入会金の 30,000 円は戻らないと言われた。入会手続きには独身証明書と高校卒業証明書の提出が必要だと言われていたが、まだ提出していない。入会手続きは何も始まっていないので、入会金も返金してほしい。クレジットカードの支払いはどうなるのか知りたい。

（40 歳代　女性　給与生活者）

⑮結婚式

結婚情報サイトでブライダルフェアを知り婚約者と出向き、カウンセリングを受けた。50 人くらいで 250 万円の見積もりだったので、クレジットカードで 10 万円を払い契約した。その後、衣装の打ち合わせや招待状の作成と式の流れについて２回打ち合わせに行った。３回目ではじめて食事のメニューが示され 250 万円のプランでは、食事の品数が少なくあまりにも粗末だったので変更したら、100 万円も予算オーバーになってしまった。

（30 歳代　女性　給与生活者）

平成２９年度　週末電話相談報告書

平成３０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　大阪市中央区北浜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
大通カレッジハイム 108
TEL　011-622-2725　FAX　011-622-2725