

平成29年度消費者相談状況

中国経済産業局消費者相談室では、経済産業省所管の法律、物資及びサービス等について、消費生活に関する相談を受け付け、助言や情報提供を行っています。今般、平成29年度に受け付けた消費者相談状況について取りまとめを行いました。

【29年度のポイント】

○相談件数の推移

当局で平成29年度に受け付けた消費者相談件数は387件で、前年度に比べ15件（前年度比4.0%）の増加となりました。

○インターネット通販に関する相談割合が高い

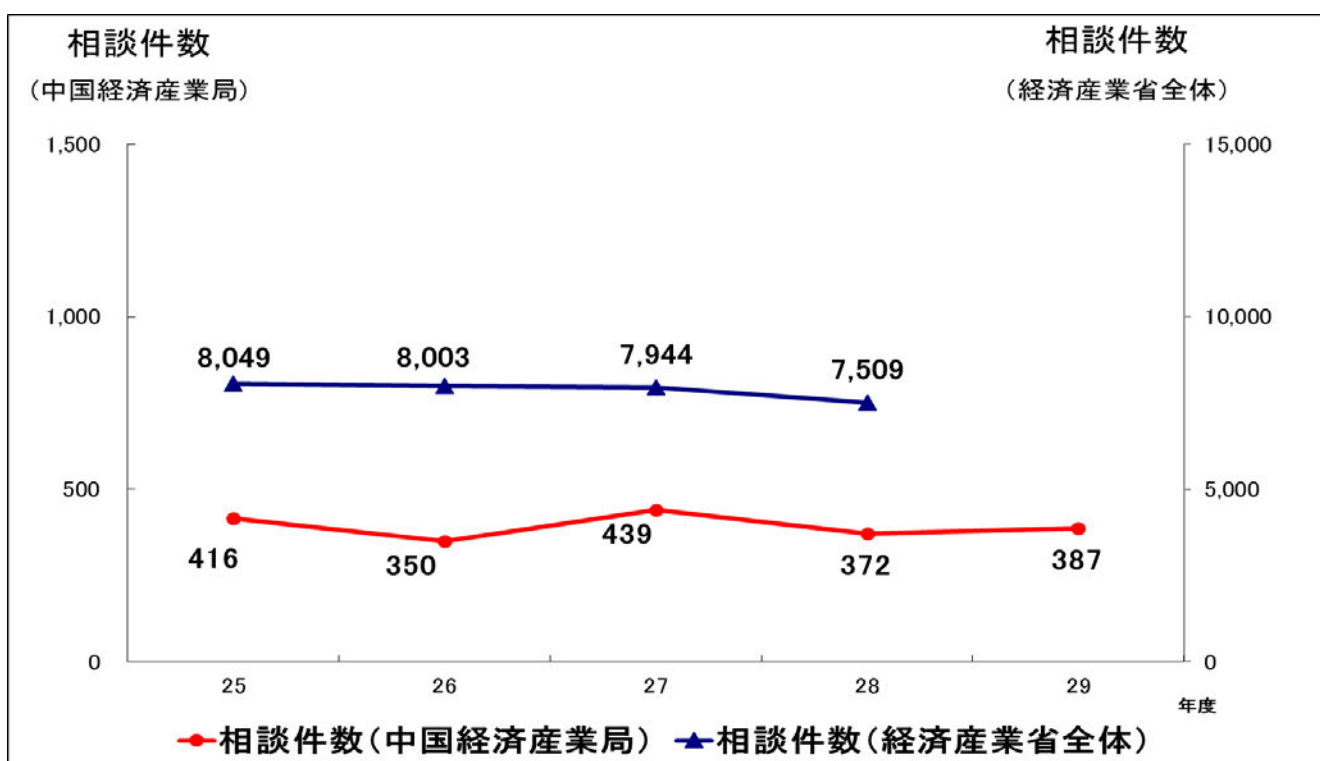
特定商取引法関係の相談が約半数（構成比47.3%）を占め、特に通信販売においては、インターネット通販の占める割合（構成比57.1%）が高く、返品・解約を巡ってのトラブルの相談が多くなっています。

○60代以上の相談割合が高い

年代別相談件数の内訳をみると、60代以上の相談割合は依然として最も高く、全体の38.6%を占めています。

【消費者相談状況】

図-1 相談件数の推移



1. 事項別相談件数

表-1 事項別相談件数の推移

事 項	平成27年度		平成28年度		平成29年度		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	前年比	構成比
割賦関係	30	6.8	27	7.3	29	7.4	7.5
割賦販売	18	4.1	17	4.6	20	17.6	5.2
前払割賦	12	2.7	10	2.7	9	▲ 10.0	2.3
特定商取引法関係	242	55.1	178	47.8	183	2.8	47.3
訪問販売	64	14.6	50	13.4	62	24.0	16.0
通信販売	61	13.9	54	14.5	49	▲ 9.3	12.7
電話勧誘販売	32	7.3	25	6.7	26	4.0	6.7
連鎖販売取引	41	9.3	12	3.2	14	16.7	3.6
特定継続的役務提供	27	6.2	20	5.4	19	▲ 5.0	4.9
業務提供誘引販売取引	5	1.1	7	1.9	5	▲ 28.6	1.3
訪問購入	12	2.7	10	2.7	8	▲ 20.0	2.1
先物取引	0	0.0	1	0.3	1	0.0	0.3
契約その他	47	10.7	42	11.3	39	▲ 7.1	10.1
製品関係	41	9.3	45	12.1	34	▲ 24.4	8.8
品質性能	13	3.0	10	2.7	1	▲ 90.0	0.3
安全性	2	0.5	3	0.8	7	133.3	1.8
サービス	18	4.1	26	7.0	13	▲ 50.0	3.4
表示	4	0.9	3	0.8	9	200.0	2.3
規格	2	0.5	1	0.3	3	200.0	0.8
計量・価格	2	0.5	2	0.5	1	▲ 50.0	0.3
個人情報	7	1.6	5	1.3	3	▲ 40.0	0.8
その他	72	16.4	74	19.9	98	32.4	25.3
根拠のない請求	4	0.9	6	1.6	13	116.7	3.4
合 計	439	100.0	372	100.0	387	4.0	100.0

(注1)「契約その他」とは、主に商品やサービス等の一般的な売買契約に関する相談等

(注2)「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等

(注3)「根拠のない請求」とは、身に覚えのない架空請求に関する相談等

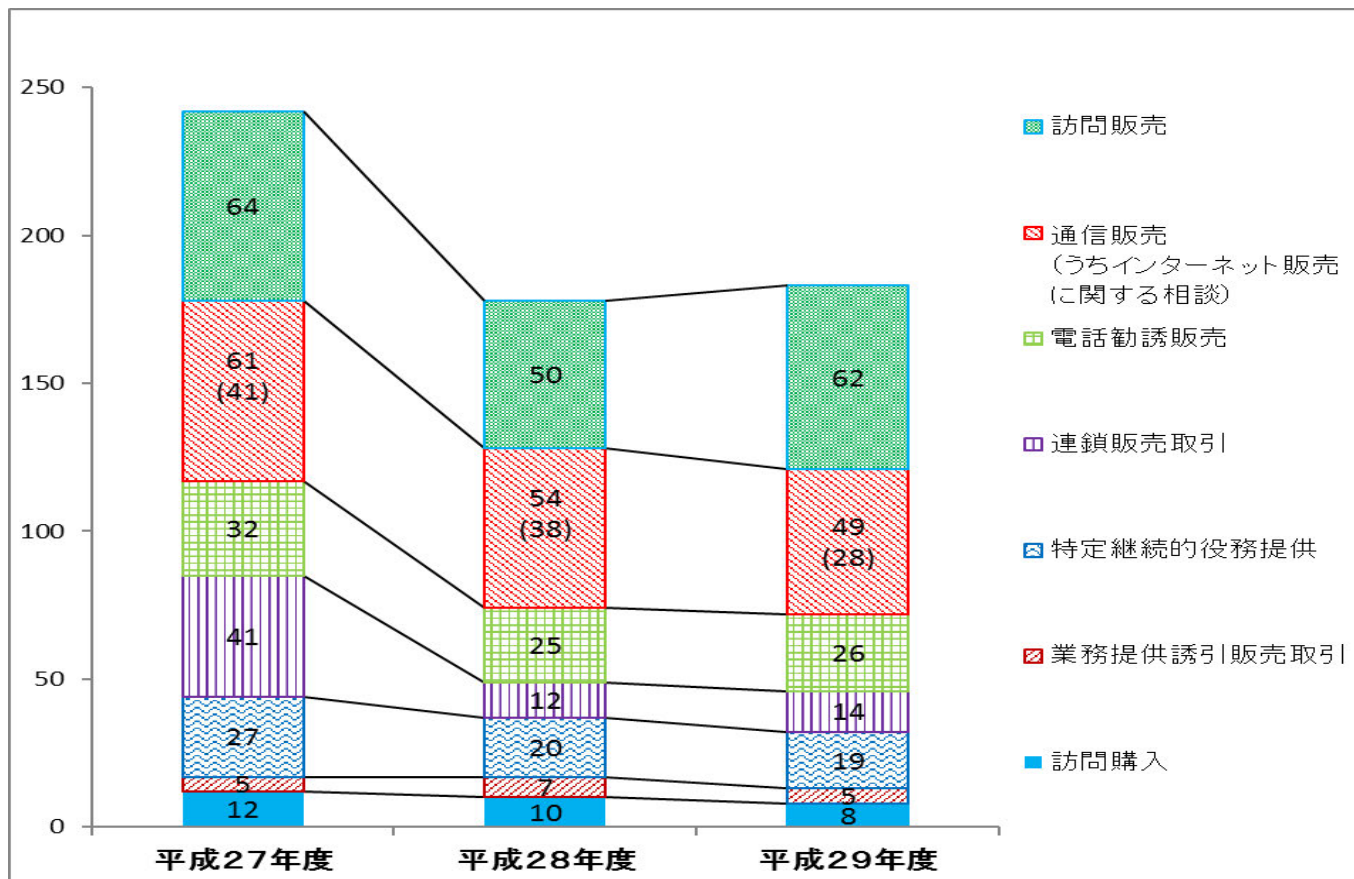
(1) 特定商取引法関係の相談件数は183件で、前年度に比べ5件（前年度比2.8%）増加しました。内訳をみると、取引類型7つの内4類型で減少したものの、「訪問販売」の増加（同24.0%）が目立っています。

(2) 割賦関係の相談件数は29件で、前年度に比べ2件（同7.4%）増加しました。内訳をみると、「前払割賦」（冠婚葬祭互助会契約の解約手数料についての相談等）は減少したものの、「割賦販売」（ローンやクレジットカードの支払いについての相談等）は増加しました。

(3) 製品関係の相談件数は34件で、前年度に比べ11件（同▲24.4%）減少しました。内訳をみると、「安全性」（商品の安全性に関する相談）や「表示」（安全表示に関する相談）等は増加したものの、「品質性能」（製品の品質や耐久性についての相談）や「サービス」（商品の修理等のアフターサービスについての相談）は大きく減少しました。

(4) その他の相談件数は98件で、前年度に比べ24件（同32.4%）増加しました。内容は、携帯電話・インターネットの契約、根拠のない請求、太陽光発電などに関する相談です。

図－２ 特定商取引法の適用を受ける取引（７類型）の相談件数の推移



2. 性別・年代別等相談件数

表－2 性別・年代別相談件数の推移

年 代	性 別	20代以下		30代		40代		50代		60代以上		不 明		男女別 構成比		消費者から の相談件 数合計	消費生活セ ンター等か らの相談件 数	
		計	構成	計	構成比	計	構成比	計	構成比	計	構成比	計	構成比	計	割合			
平成25年度	男性	5		7	28	30	45	41	65	44	78	11	15	138	57.0	242	174	41.8
	女性	6	11 4.5	21	15.6	15	18.6	24	26.9	34	32.2	4	6.2	104	43.0			
平成26年度	男性	2		12	11	26	52	49	77	10	18	110	53.4	206	144	41.1		
	女性	2	4 1.9	12	11.7	31	15.0	26	25.2	28	37.4	8	8.7				96	46.6
平成27年度	男性	7		11	28	27	57	24	53	65	99	17	24	151	54.7	276	163	37.1
	女性	8	15 5.4	17	10.1	30	20.7	29	19.2	34	35.9	7	8.7	125	45.3			
平成28年度	男性	5		9	16	25	43	58	82	30	37	143	65.3	219	153	41.1		
	女性	3	8 3.7	6	6.8	18	15.5	18	19.6	24	37.4	7	16.9				76	34.7
平成29年度	男性	0		7	11	18	36	49	83	26	51	111	51.6	215	172	44.4		
	女性	7	7 3.3	6	6.0	14	11.6	18	16.7	34	38.6	25	23.7				104	48.4

(1) 年代別相談件数では最も件数が多いのは60代以上で、全体の38.6%を占めています。

(2) 全体に占める男女別の割合をみると、男性からの相談が51.6%、女性からの相談が48.4%となっています。

(3) 自治体の消費生活センター等からの相談件数が全体の44.4%と半数近くを占めています。

3. 相談事例&アドバイス

平成29年度に寄せられた相談事例とアドバイスについてご紹介します。

(1) 訪問販売に関する相談

～配水管の洗浄業者に勧められるまま、高額な高圧洗浄工事・升交換工事の契約をしてしまった～
台所の水詰まり修理を依頼した業者からしつこく勧められ、必要性の解らない高額な高圧洗浄工事・升交換工事の契約をしてしまった。解約したいと考えているが、どのようにすればよいか。

【アドバイス】

点検や洗浄など少額な工事を足掛かりに、消費者の不安をあおるような不実を伝え、高額な工事契約を迫る訪問販売に関する相談が寄せられています。訪問販売による契約は、クーリング・オフ制度により申込書面又は契約書面を受け取った日から8日間以内は無条件で契約の解除が可能です。また、書面の交付を受けていても、クーリング・オフに関する記載がないなど重要な記載事項に不備がある場合や、書面の交付を受けていない場合には、クーリング・オフ期間が経過していても、契約を解除できるケースがあります。クーリング・オフにより解約する場合には、業者あてにハガキなどの書面により契約を解除したい旨を通知することが必要です。

(2) 通信販売に関する相談

～インターネット通販における返品について～

インターネット広告を見て、美白クリームを特別モニター価格として購入した。1回の契約と思い申し込んだら定期購入契約だった。受け取った商品を返品することはできるか。

【アドバイス】

通信販売には、一定期間内であれば無条件で契約を解除できるクーリング・オフ制度はありませんが、返品について消費者が容易に認識できるよう広告に表示することが義務づけられています。それに加え、インターネット通販においては、いわゆる最終申込み画面においても返品についての表示が義務づけられており、返品に関する表示がない場合には、商品を受け取った日から8日間以内であれば、送料を消費者が負担した上での返品が可能です。通信販売の利用にあたっては、注文する前に返品についての表示内容をよく確認することが必要です。また、定期購入が契約条件となっている場合もあり、その場合は支払代金の総額や契約期間等の表示が義務づけられていますので合わせて確認して下さい。

(3) 電話勧誘販売に関する相談

～「がんに効く。」と電話で健康食品を勧められた～

業者から突然電話があり、「がんに効く。」と健康食品を勧められた。最初に勧誘を断ったが、その後、「セットで購入すれば大きく割引する。」としつこい業者の勧誘を断り切れなくなり、契約してしまった。どのように対応すればよいか。

【アドバイス】

勧誘された健康食品が不要であれば、明確に断ることが重要です。勧誘を断り切れず、契約した場合であっても申込書面又は契約書面を受け取った日から8日間以内であればクーリング・オフが可能です。また、いわゆる「送りつけ商法」（注文した覚えのない商品を突然一方的に消費者に送りつけ、その商品代金を請求する商法）により送られてきた商品については、受け取る義務はなく、仮に受け取ってしまった場合にも代金の支払い義務はなく、14日を経過した後などには処分できます。

(4) 連鎖販売取引に関する相談

～業者から誘われて入会したが契約を解除したい～

健康食品を扱う業者から会員のメリットを詳しく説明され、しつこく勧誘されたので入会したが、送られてきた多量の商品を見るととても利益をあげられるとは思えない。契約を解除して返金を求めることはできるか。

【アドバイス】

連鎖販売取引では、契約書面を受け取った日から20日間以内であればクーリング・オフが可能です。契約書面の交付を受けていない場合には、20日間を超えていても契約を解除できるケースがあります。また、業者が勧誘時に重要事項について事実と異なることを告げていた場合、クーリング・オフ期間が経過した後も、一定期間内であれば契約を取り消し、返金請求が可能となる場合があります。

(5) 特定継続的役務提供に関する相談

～エステティック契約を中途解約したいが、中途解約はできないと言われた～

2年間のエステティックの契約をしたが、契約途中で転勤になったので解約を申し出た。業者は契約書の解約有効期限を理由に解約に応じないが、このような場合、中途解約はできないのか。

【アドバイス】

エステティックサロン、家庭教師や学習塾、結婚相手紹介サービスなど一定の期間を超える継続的なサービスを受ける特定継続的役務提供契約において、中途解約する場合のトラブルに関する相談が寄せられています。特定継続的役務提供契約においては、クーリング・オフ期間が経過した後も、契約期間内であれば、理由の如何を問わず中途解約が可能です。また、消費者トラブル防止の観点から、中途解約する場合に業者が消費者に対して請求できる上限金額の考え方が法律で定められています。

(6) 訪問購入に関する相談

～要請を受けていない貴金属類の買い取りについて～

業者から電話で「要らない洋服の買い取りに伺いたい。」と勧誘され、訪問の約束をした。実際に訪問した業者は洋服だけでなく、要請を受けていない貴金属類も買い取って帰った。その後、貴金属類の買取価格が納得できないので取り戻したいが、どうすればよいのか。

【アドバイス】

訪問購入にあたっては、業者は消費者から勧誘の要請を受けていない物品については勧誘を行うことはできません。また、契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフが可能です。契約時に業者から契約書面の交付を受けていない場合や、交付を受けていても、クーリング・オフに関する記載がないなど重要な記載事項に不備がある場合には、クーリング・オフ期間を経過した後もクーリング・オフが可能となる場合があります。なお、クーリング・オフ期間中は業者への物品の引き渡しをせず、手元に保管しておくことができます。

※クーリング・オフ制度

契約した後、頭を冷やして（Cooling Off）冷静に考え直す時間を消費者に与え、一定期間内であれば消費者からの申し出により無条件で契約を解除することができる特別な制度のことをいいます。

一度契約が成立するとその解除には原則お互いの合意が必要ですが、この原則に例外を設けたのが「クーリング・オフ」制度です。

中国経済産業局 消費者相談室からのお知らせ

◇消費者相談室では、経済産業省所管の法律等に係る消費者からのご相談を、電話・メール・郵便等で受け付けています。お気軽にご利用ください。

受付時間 月曜日～金曜日（祝祭日を除く）

9：00～12：00、13：00～16：00

受付方法 電話：082-224-5673（消費者相談専用）

メール：HPに掲載の「消費者相談受付フォーム」に入力の上送信

郵便：〒730-8531

広島市中区上八丁堀6番30号 広島合同庁舎3号館1階

中国経済産業局 消費者相談室あて

（注）メール及び郵便によるご相談の場合は、上記の受付時間内に当方から連絡できる電話番号を必ず記入してください。

◇当局HPの「消費者相談室」のコーナーでは、消費生活に関する各種情報を提供しています。

HPアドレス http://www.chugoku.meti.go.jp/consumer/shoukei/right_new.htm#room