

令和2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、令和2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。

【令和2年度のポイント】

○相談件数の推移

当局で令和2年度に受け付けた消費者相談件数は394件で、前年度に比べ61件（前年度比18.3%）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半数以上（構成比60.9%）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89.3%）が高く、定期購入に係る返品・解約を巡るトラブルの相談が多くなっています。

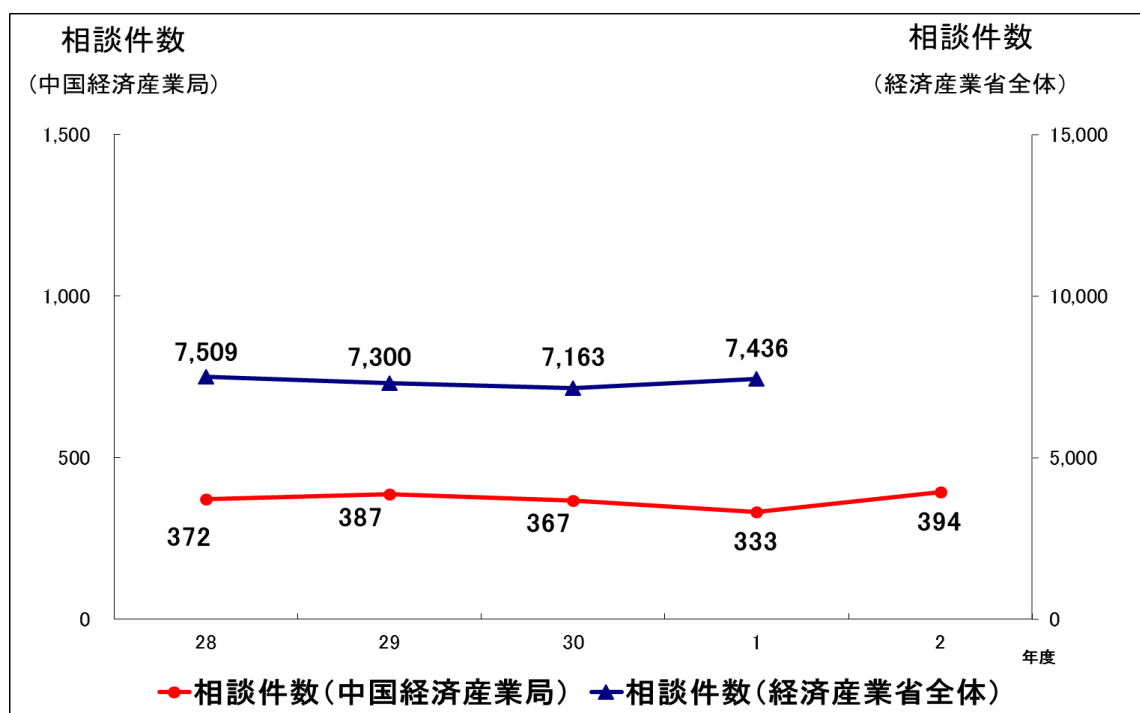
○60代以上の相談割合が高い

年代別相談件数の内訳をみると、不明を除き60代以上の相談割合は依然として最も高く、全体の33.0%を占めています。

【消費者相談状況】

1. 相談件数

図-1 相談件数の推移



2. 事項別相談件数

表－1 事項別相談件数の推移

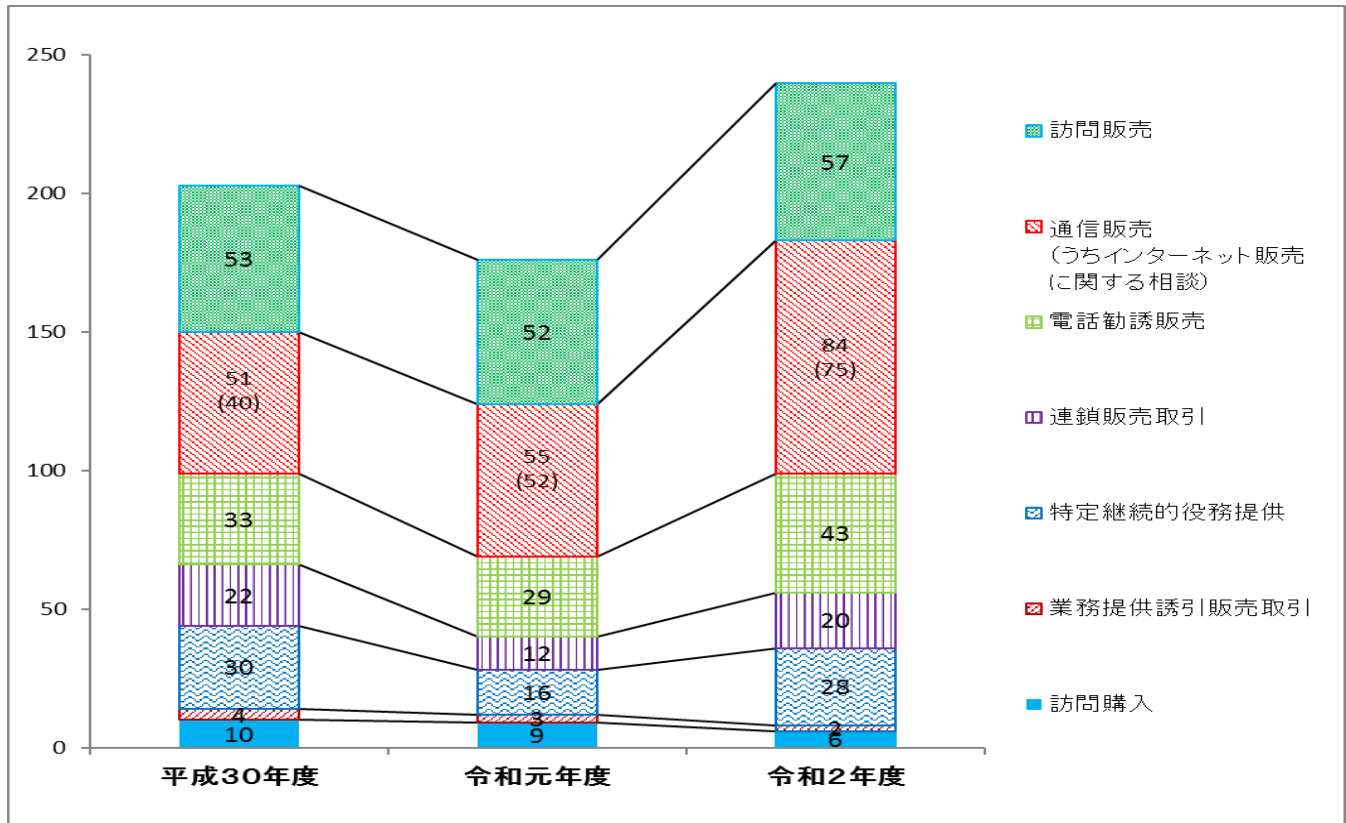
事 項	平成30年度		令和元年度		令和2年度		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	前年比	構成比
割賦関係	34	9.3	25	7.5	24	▲ 4.0	6.1
割賦販売	27	7.4	20	6.0	19	▲ 5.0	4.8
前払割賦	7	1.9	5	1.5	5	0.0	1.3
特定商取引法関係	203	55.3	176	52.9	240	36.4	60.9
訪問販売	53	14.4	52	15.6	57	9.6	14.5
通信販売	51	13.9	55	16.5	84	52.7	21.3
電話勧誘販売	33	9.0	29	8.7	43	48.3	10.9
連鎖販売取引	22	6.0	12	3.6	20	66.7	5.1
特定継続的役務提供	30	8.2	16	4.8	28	75.0	7.1
業務提供誘引販売取引	4	1.1	3	0.9	2	▲ 33.3	0.5
訪問購入	10	2.7	9	2.7	6	▲ 33.3	1.5
先物取引	0	0.0	0	0.0	1	－	0.3
契約その他	15	4.1	20	6.0	27	35.0	6.9
製品関係	19	5.2	24	7.2	31	29.2	7.9
品質性能	0	0.0	4	1.2	6	50.0	1.5
安全性	0	0.0	3	0.9	1	▲ 66.7	0.3
サービス	12	3.3	13	3.9	17	30.8	4.3
表示	5	1.4	4	1.2	5	25.0	1.3
規格	0	0.0	0	0.0	1	－	0.3
計量・価格	2	0.5	0	0.0	1	－	0.3
個人情報	3	0.8	3	0.9	1	▲ 66.7	0.3
その他	93	25.3	85	25.5	70	▲ 17.6	17.8
合 計	367	100.0	333	100.0	394	18.3	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

- (1) 特定商取引法関係の相談件数は240件で、前年度に比べ64件（前年度比36.4%）増加しました。内訳をみると、取引類型7つのうち「通信販売」（同52.7%）、「電話勧誘販売」（同48.3%）がコロナウイルスの影響等で増加しており、「特定継続的役務提供」（75.0%）も中途解約等を巡り増加していますが、「業務提供誘引販売取引」、「訪問購入」は減少しています。
- (2) 割賦関係の相談件数は24件で、前年度に比べ▲1件（同▲4.0%）減少しました。内訳をみると、「前払割賦」（冠婚葬祭互助会契約の解約についての相談）が前年と同件数、「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）が減少しています。
- (3) 製品関係の相談件数は31件で、前年度に比べ7件（同29.2%）増加しました。内訳をみると、「品質性能」（製品の品質や耐久性についての相談）、「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）、「表示」（安全表示に関する相談）等に関する相談は増加したものの、「安全性」（商品の安全性に関する相談）は減少しました。
- (4) その他の相談件数は70件で、前年度に比べ▲15件（同▲17.6%）減少しました。内容をみると、コロナウイルス関連として国の給付金に係る相談やマイナポイントに係る相談が寄せられました。

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



3. 性別・年代別等相談件数

表－２ 性別・年代別相談件数の推移

性別	年代	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	構成比	計	構成比	計	構成比	計	構成比	計	構成比	計	構成比	計	相談 割合									
平成28年度	男性	5		9		16		25		58		30		143	65.3	219	153	41.1						
	女性	3	8	3.7	6	15	6.8	18	34	15.5	18	43	19.6	24	82				37.4	7	16.9	76	34.7	
平成29年度	男性	0	7	3.3	7	13	6.0	11	25	11.6	18	36	16.7	49	83	38.6	26	51	23.7	111	51.6	215	172	44.4
	女性	7			6			14			18			34			25			104	48.4			
平成30年度	男性	2	3	1.6	4	5	2.7	3	6	3.2	14	25	13.4	22	53	28.5	55	94	50.5	100	53.8	186	181	49.3
	女性	1			1			3			11			31			39			86	46.2			
令和元年度	男性	1			2			3	5	2.7	31	36	19.1	31	52	27.7	49	89	47.3	117	62.2	188	145	43.5
	女性	2	3	1.6	1	3	1.6	2	5	2.7	5	36	19.1	21	52	27.7	40			71	37.8			
令和2年度	男性	2	4	2.1	6	9	4.7	6	17	9.9	17	26	13.6	48	63	33.0	41	70	36.6	120	62.8	191	203	51.5
	女性	2			3	9	4.7	13	19	9.9	9	26	13.6	15	63	33.0	29			71	37.2			

(1) 年代別相談件数では不明を除き、最も件数が多いのは60代以上で、全体の33.0%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62.8%、女性からの相談が37.2%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51.5%を占めています。

4. 相談事例&アドバイス

令和2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

～修理代金を聞かずに水道工事を依頼したら、高額な修理代金を請求された～

水道管が破裂したので、慌ててネットで工業者を調べて、修理を依頼し自宅に来てもらった。修理代金についてはネットに掲載されておらず、電話でも話しがなかったが、工事終了後に数十万円の代金を請求されてしまった。工業者からは、修理を依頼されて自宅に訪問して工事しているので、解約することはできないと言われているが、解約できないか。

【アドバイス】

事前に修理代金を提示しなかったり、少額な修理代金のみ掲載したチラシで勧誘して、工事後に高額な工事代金を請求する訪問販売に対する相談が寄せられています。訪問販売による契約は、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となるクーリング・オフ制度がありますが、工事契約の申込み又は締結を行いたいと明確に意思表示をして自宅への来訪を要請した場合などでは、クーリング・オフ制度は利用できません。

但し、代金については何も知らずに修理を依頼した場合や来訪を要請した時に聞いていた代金と実際の代金に大幅な開きがある場合には、契約内容の主要部分が確定していなかったものとして、来訪を要請した場合に該当せず、クーリング・オフができる場合があります。

(2) 通信販売に関する相談

～「初回500円」のダイエットサプリメントを購入したら定期購入になっていた～

インターネット広告を見てサプリメントを購入したところ、しばらくして2回目の商品が届いた。業者に連絡したところ、3か月継続が条件となっており、3回目までに中途解約する場合は違約金がかかると言われた。違約金を支払うことなく、解約できないか。

【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返品が可能です。

また、定期購入が契約条件となっている場合には、支払代金の総額や契約期間等の表示が義務付けられていますが、スマートフォンの広告画面等では何画面もスクロールしないと掲載されていることがわからない場合もありますので、注意が必要です。

(3) 電話勧誘販売に関する相談

～SNS電話で勧誘されパソコンから申し込んだら、クーリング・オフできないと言われた～

「100万円稼げる」という広告を見て会員登録したところ、SNSを使った電話がかかってきて、情報商材の購入を勧誘され、パソコンから申し込みを行った。不安になり、解約しようとしたが、事業者から通信販売になるため、クーリング・オフはできないと言われている。

【アドバイス】

SNSの電話機能を使いインターネット回線を使って通話するものであれば、電話勧誘販売の「電話」に該当し、その電話で勧誘され、パソコンやスマートフォン等を利用しインターネット等により申し込みを行った場合、通信販売ではなく電話勧誘販売に該当する可能性があります。通信販売の場合、クーリング・オフ制度はありませんが、電話勧誘販売に該当した場合にはクーリング・オフは可能となります。また、必ず儲かるなどと不実のことを告げられて勧誘されたのであれば、契約を取り消すこともできます。

(4) 連鎖販売取引に関する相談

～知人から、副業しませんかと誘われ入会したが、解約したい～

SNSで知り合った知人から誘われ、フリマアプリへの出店作業をオンラインで行う副業サイトに登録し、月々のサイト利用料を支払った。また、他の人を紹介すると紹介料がもらえると言われたので、紹介料で稼げると思い、他の人を紹介したが紹介料は数百円のみであった。副業も儲からないので、解約を申し出たところ、高額な解約料を請求された。解約料は支払いたくないが、紹介料をもらっているとクーリング・オフはできないか。

【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。既に受け取った紹介料は、原状回復義務により返還する可能性はありますが、クーリング・オフをすることは妨げられません。

(5) 特定継続的役務提供に関する相談

～美容皮膚科との脱毛の施術契約を中途解約したが、解約手数料が高すぎる～

娘が脱毛の施術契約を結んだが、コロナウイルス感染拡大のため施術を受けることなく、解約を申し出た。解約手数料を計算した書面が送られてきて、施術の箇所毎に算出された高額な解約手数料を請求されているが、請求通りの金額を支払わなければならないのか。

【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の他、一定範囲の美容医療も特定継続的役務提供契約の対象となっており、中途解約した場合の解約手数料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、中途解約する場合に業者が消費者に対して請求できる金額の上限が法律で定められていますので、事業者側から一方的に提示された金額で不明な点があれば、業者に算定根拠を求めて確認してください。

(6) 訪問購入に関する相談

～買い取られた貴金属をクーリング・オフ期間中に転売されて、返品してもらえない～

買取り業者から貴金属などはないかと電話があり、自宅に来た業者に貴金属を売却した。しかし、売却した貴金属の中に親の遺品もあったので、2日後にクーリング・オフをしたが、「転売業者に売ってしまって返品できない。」と言われ、どのようにすればよいか。

【アドバイス】

訪問購入においては、契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフが可能であり、購入業者は原状回復義務により買い取った物品を返還しなければなりません。しかし、購入業者が転売等により処分してしまった場合については、売り渡した物品自体は取り戻せない可能性があります。なお、クーリング・オフ期間中は買取り業者へ物品を引き渡しせず、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。

後日、紛争が生じないようにするため、口頭ではなく書面（内容証明郵便が望ましい。）でクーリング・オフを行い、証拠として残しておくようにしてください。

(7) 電気製品の安全性に関する相談

～「石油給湯器」の点検を受けるようハガキが来たが、怪しくないか～

以前、近所のガス店で購入した石油給湯器について、メーカーから点検を受けるようにというハガキが届いた。あやしくないとしても、点検費や部品交換費などかなりの金額になるが、点検を受けなければならないだろうか。

【アドバイス】

消費生活用製品安全法の「長期使用製品安全点検制度」では、経年劣化による重大事故の発生のおそれが高い「浴室用電気乾燥機」等の9品目を「特定保守製品」と指定し、製造・輸入事業者や消費者等がそれぞれ適切な役割を果たして製品事故を防止する制度を定めています。

製造・輸入事業者には点検等のサポート体制整備の義務が課され、所有者には点検を受ける等の保守の責務があります。点検には費用がかかりますが、設計標準使用期間の終期における点検、買換えを推奨しています。

※特定保守製品（9品目）

都市ガス用瞬間湯沸器（屋内式）、液化石油ガス用瞬間湯沸器（屋内式）、石油給湯器、都市ガス用ふろがま（屋内式）、液化石油ガス用ふろがま（屋内式）、石油ふろがま（屋内式・屋外式）、電気食器洗器（ビルトイン式）、石油温風暖房機（密閉燃焼式）、浴室用電気乾燥機

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）すべて電話での回答となります。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室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 https://www.chugoku.meti.go.jp/consumer/shoukei/right_new.htm#room