

令和3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3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3年度のポイント】

○相談件数の推移

当局で令和3年度に受け付けた消費者相談件数は411件で、前年度に比べ17件（前年度比4.3%）の増加となりました。但し、特定の事業者に係る問い合わせが集中したことが増加原因の一つであるため、当該問い合わせ件数を除いた場合の消費者相談件数は337件で減少しています。

○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76.4%）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83.1%）が高く、定期購入に係る返品・解約を巡ってのトラブルの相談が多くを占めています。

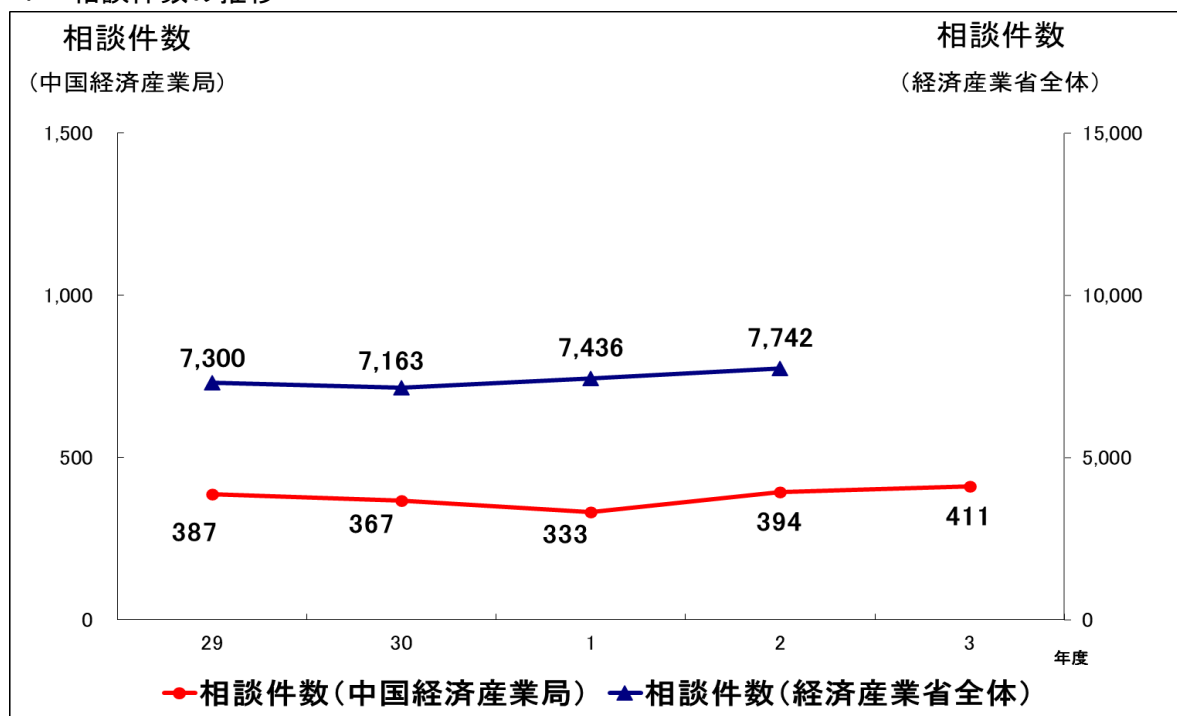
○60代以上の相談割合が高い

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32.9%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	令和元年度		令和2年度		令和3年度		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	前年比	構成比
割賦関係	25	7.5	24	6.1	19	▲ 20.8	4.6
割賦販売	20	6.0	19	4.8	10	▲ 47.4	2.4
前払割賦	5	1.5	5	1.3	9	80.0	2.2
特定商取引法関係	176	52.9	240	60.9	314	30.8	76.4
訪問販売	52	15.6	57	14.5	125	119.3	30.4
通信販売	55	16.5	84	21.3	65	▲ 22.6	15.8
電話勧誘販売	29	8.7	43	10.9	54	25.6	13.1
連鎖販売取引	12	3.6	20	5.1	28	40.0	6.8
特定継続的役務提供	16	4.8	28	7.1	26	▲ 7.1	6.3
業務提供誘引販売取引	3	0.9	2	0.5	8	300.0	1.9
訪問購入	9	2.7	6	1.5	8	33.3	1.9
先物取引	0	0.0	1	0.3	0	▲ 100.0	0.0
契約その他	20	6.0	27	6.9	24	▲ 11.1	5.8
製品関係	24	7.2	31	7.9	10	▲ 67.7	2.4
品質性能	4	1.2	6	1.5	2	▲ 66.7	0.5
安全性	3	0.9	1	0.3	1	0.0	0.2
サービス	13	3.9	17	4.3	4	▲ 76.5	1.0
表示	4	1.2	5	1.3	1	▲ 80.0	0.2
規格	0	0.0	1	0.3	1	0.0	0.2
計量・価格	0	0.0	1	0.3	1	0.0	0.2
個人情報	3	0.9	1	0.3	0	▲ 100.0	0.0
その他	85	25.5	70	17.8	44	▲ 37.1	10.7
合 計	333	100.0	394	100.0	411	4.3	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314件で、前年度に比べ74件（前年度比30.8%）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」及び「電話勧誘販売」がコロナウイルスの影響等で高い割合を占めており、「業務提供誘引販売取引」、「連鎖販売取引」も増加しています。

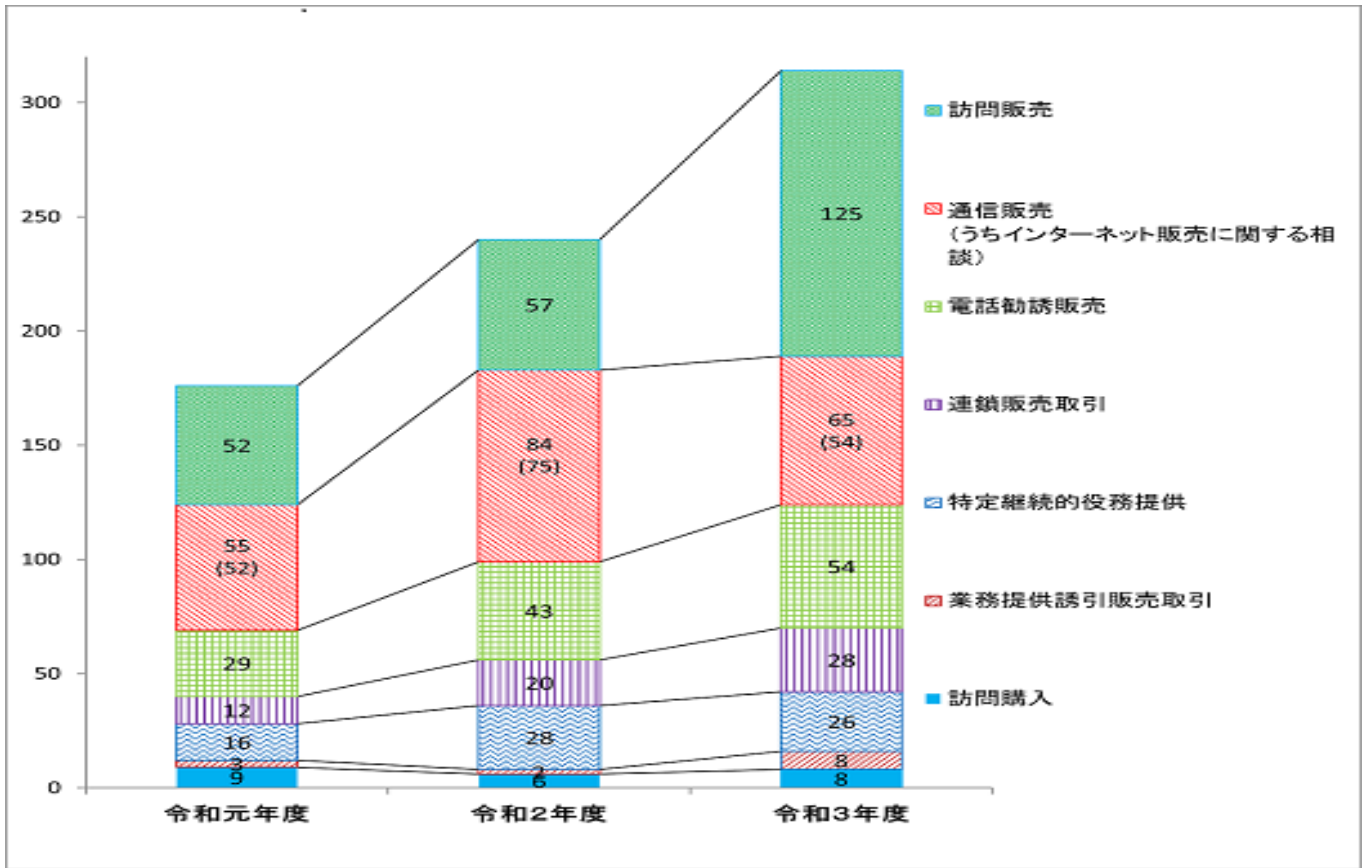
なお、「訪問販売」については、125件で前年度比に比べ（同119.3%）急増していますが、うち75件は令和3年度に特定商取引法違反で行政処分された訪問販売事業者1社に係る問い合わせであり、当該件数を除いた場合の特定商取引関係の相談件数は240件で同数となります。
- (2) 割賦関係の相談件数は19件で、前年度に比べ▲5件（同▲20.8%）減少しました。

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）が前年度に比べ4件増加していますが、「割賦販売」（ローンやクレジットカードについての相談等）は減少しています。
- (3) 製品関係の相談件数は10件で、前年度に比べ▲21件（同▲67.7%）減少しました。

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）等に関する相談が減少しました。
- (4) その他の相談件数は44件で、前年度に比べ▲26件（同▲37.1%）減少しました。

内容をみると、昨年度に寄せられたコロナウイルス関連に係る相談は大幅に減少しました。

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	割合			
平成29年度	男性	0		7	13.6	11	20.4	18	32.7	49	88.5	26	47.3	111	51.6	215	172	44.4
	女性	7	3.3	6	6.0	14	11.6	18	16.7	34	38.6	25	23.7	104	48.4			
平成30年度	男性	2	1.6	4	2.7	3	3.2	14	13.4	22	28.5	55	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	1.6	2	1.6	3	2.7	31	19.1	31	27.7	49	47.3	117	62.2	188	145	43.5
	女性	2		1		2		5		21		40		71	37.8			
令和2年度	男性	2		6	4.7	6	9.9	17	13.6	48	33.0	41	36.6	120	62.8	191	203	51.5
	女性	2	2.1	3		13		9		15		29		71	37.2			
令和3年度	男性	4	5.0	4	4.6	11	12.3	7	9.6	38	32.9	47	35.6	111	50.7	219	192	46.7
	女性	7		6		16		14		34		31		108	49.3			

- (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32.9%を占めています。また、20代以下の相談件数が増加傾向にあります。
- (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50.7%、女性からの相談が49.3%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46.7%を占めています。

4. 相談事例&アドバイス

令和3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。

令和4年6月1日に施行される改正特定商取引法の詳細については、消費者庁のHPをご覧ください。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/amendment/2021/

(1) 訪問販売に関する相談

～「排水桝をすぐに交換しないと家が水浸しになりますよ。」と言われ、工事を依頼したら、高額な修理代金を請求された。～

排水管の高圧洗浄のチラシを見て作業をしてもらったら、翌日、「昨日の高圧洗浄後の点検に来ました。」と言って、再度、自宅を訪問してきた。点検後、「排水桝にひびや損傷があるので、すぐに交換しないと家が水浸しになりますよ。」と言われたため、びっくりして工事を依頼したところ、数十万円も請求されてしまった。

【アドバイス】

事前に工事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したり、工事の必要性がないのに工事しないと大変なことになると不実のことを告げて契約している訪問販売が見受けられます。

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日間以内はクーリング・オフができます。事例では最初の高圧洗浄作業の場合、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にはクーリング・オフ制度は利用できませんが、代金については何も知らずに作業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では、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。

また、2度目の排水桝工事の場合、事業者が契約締結の勧誘に際して、工事契約の締結の必要性などについて不実のことを告げ、告げられた事実を誤認して契約の申し込みをした場合などは取り消すことができることとなっています。

※ 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、原則としてその解除には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。

※ 電磁的記録によるクーリング・オフについて

令和4年6月1日から改正特定商取引法が適用され、書面だけでなく電磁的記録（電子メール、ホームページのCO専用フォーム、FAX等）によるクーリング・オフも可能となり、事業者側は合理的な範囲で電磁的記録による通知の方法に対応することとなります。

① 書面と同様に、電磁的記録による通知を発した時に効力を生じます。

② 契約書面等には「書面又は電磁的記録により」クーリング・オフができる旨および特定した通知方法（例「メールアドレス：〇〇@〇〇〇. 〇〇」）を記載する必要があります。

(2) 通信販売に関する相談

～インターネットで化粧品のお試しコースが、「定価〇〇〇円のところ、今なら75パーセントオフ。180日間返金保証」となっていたので申し込んだが、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、4回の定期購入であることがわかった。また、2回目以降は定価で中途解約はできず、お試しコースは返金保証の対象外とも言われたが、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、消費者が送料を負担した上で返品することが可能です。

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づけられていますが、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。

また、最終確認画面のスクリーンショットを残しておくこともトラブル回避の手段として有効です。特に、令和4年4月1日から成年年齢引下げにより、18歳、19歳の方は一人で契約ができるようになります。民法上の未成年取消しはできなくなりますので、慎重に契約を確認することが必要となります。

※ 詐欺的な定期購入商法に係る法改正について（令和4年6月1日施行）

「初回無料」や「お試し」と表示があるのに実際は定期購入が条件となっていたなど、詐欺的な定期購入商法への対策として、令和4年6月1日から改正特定商取引法が適用されます。

●改正点1

通信販売の申し込みに係る最終確認画面等(注1)において、

- ① 一定の事項(注2)を表示するよう義務付け
- ② 契約の申し込みとなることや一定の事項につき、人を誤認させるような表示を禁止

(注1) 新設規定の対象範囲

- a. 書面（カタログ、チラシ等）で申込みを行う通信販売 → 申込書面（申込用はがき等）に表示
- b. インターネットで申込みを行う通信販売 → 申込みの最終段階である最終確認画面に表示

(注2) 表示すべき事項

（消費者が明確に認識できる前提で、一部事項について広告やリンク先を参照する形式等も可。）

表示事項	主 な 内 容
分量	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期購入契約の場合には、<u>各回ごとの分量及び総分量</u> ・ サブスクリプションの場合には、<u>役務の提供期間</u>（設定がある場合は、期間内に利用可能な回数） ・ 該当する場合には、<u>無期限や、自動更新である旨</u>
販売価格・対価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期購入契約の場合には、<u>各回の代金</u>及び消費者が支払うこととなる<u>代金の総額</u> ・ 無償契約から有償契約に自動で移行するような場合には、<u>移行時期と支払うこととなる金額</u>
支払の時期・方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期購入契約の場合には、<u>各回の代金の支払時期</u>
引渡時期・提供時期	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期購入契約の場合には、<u>各回の商品の引渡時期</u>
申込みの期間	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者が商品自体を購入できなくなる期限がある場合には、正しい申込期限
申込みの撤回、解除に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期購入契約において、<u>解約時に違約金その他の不利益が生じる</u>場合には、<u>その旨及び内容</u> ・ とりわけ、<u>解約方法や解約受付を特定的手段・時間帯に限定する場合等は、その旨</u>

●改正点2

通信販売において広告する際に義務付ける表示事項として、以下の内容を追加

- ① 申込みの期間に関する定めがある場合は、その旨および内容
- ② 役務提供契約の解除等に関する事項

●改正点3

通信販売に係る契約の解除等を妨げるため、当該契約の解除等に関する事項等について、不実のことを告げる行為を禁止

●改正点4

改正点1の規定に違反する表示により、消費者が誤認して申し込みをした場合の取消権を創設

●改正点5

改正点1及び3の規定に違反する行為を適格消費者団体の差止請求の対象に追加

(3) 電話勧誘販売に関する相談

～テレビショッピングを見て、ある商品の購入申し込みのために電話をした。すると、オペレーターから「その商品とセットで健康食品を購入するとお得です。」と勧められ、断り切れずに契約をした。後日、商品が送られてきたので、それで終わったと思っていたら、翌月も翌々月も健康食品が送られてきた。いらないので、解約できないか。

【アドバイス】

テレビショッピングやインターネットを見て、自ら問い合わせをした電話で購入した商品については、事業者側が電話をかけさせたとは言えず、通信販売に該当します。また、その電話の中で勧誘された別の商品である健康食品についても、電話勧誘販売には該当せず通信販売に該当するものと思われます。

電話勧誘販売に該当する場合であればクーリング・オフは可能であり、また、必ず儲かるなど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が、通信販売に該当する場合であれば、特定商取引法上はクーリング・オフや契約取消しはできないこととなりますので注意が必要です。

(4) 一方的な送り付け行為に関する相談

～本日、〇〇という知らない会社から荷物が届いた。注文した覚えはないが、宛名シールに自宅の電話番号が書かれていたので、どこからか情報が漏れたのかもしれない。届いた商品をどう扱えばよいか困っており、箱を開けてもよいのだろうか。～

【アドバイス】

これまでは、注文や契約をしていないにもかかわらず、商品を一方的に送り付けられてきた場合には、商品の送付があった日から14日（商品の引取りを請求した場合は、請求日から7日）を経過するまでは自由に商品を処分できませんでしたが、令和3年7月6日からは直ちに処分することが可能となりました。後日、商品を送り付けた販売業者から電話で勧誘があった場合には、商品はすでに処分した、契約はしないと断ることができます。

※ 一方的な送り付け行為への対応について（令和3年7月6日施行済み）

- ① 商品は直ちに処分可能
販売契約が成立したと偽って商品を送付した場合も、事業者はその商品の返還請求はできません。
- ② 事業者から金銭を請求されても支払不要
開封や処分したことによって、消費者に支払義務が生じることはありません。
消費者が誤って金銭を支払ってしまった場合には、その金銭の返還請求が可能です。

(5) 電気製品の安全性に関する相談

～「ガス瞬間湯沸器」の法定点検を受けるようハガキが届いたが、点検を受ける必要があるのか。～過去に購入したガス瞬間湯沸器について、メーカーからの法定点検の案内のハガキが届いた。点検料がかかるが、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」は、メーカー等が製品を購入した所有者に対して点検時期をお知らせして法定点検を受けていただくことで、事故の未然防止を目的としています。

従来、経年劣化による重大事故の発生のおそれが高い製品を「特定保守製品」9品目を指定していましたが、令和3年8月1日から「石油給湯器」と「石油ふろがま」のみが対象となり、他の7品目が除外されました。

但し、除外対象7品目については経過措置（令和3年7月27日～令和4年7月26日）が設けられ、メーカーは点検の要請があった場合は法定点検を行う義務があることになっています。

点検には費用がかかりますが、安全のために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。

※対象製品（特定保守製品 2品目）

石油給湯器、石油ふろがま（屋内式・屋外式）

対象外製品（7品目）

ビルトイン式電気食器洗器、浴室用電気乾燥機、石油温風暖房機（密閉燃焼式）、屋内式瞬間湯沸器（都市ガス用・プロパンガス用）、屋内式ガスふろがま（都市ガス用・プロパンガス用）

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2号館3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