

令和元年度
消費生活相談の状況
(山口県消費生活センターの相談状況)

令和2年7月
山口県消費生活センター

〈目 次〉

1 相談概要

(1) 相談件数	1
(2) 年代別の相談件数	1
(3) 男女別の相談件数	1
(4) 販売購入形態別の相談件数	2
(5) 商品・サービス別の相談件数	2
(6) 相談の多い商品・サービスの品目及び相談件数	3
(7) 内容別の相談件数	3
(8) 振り込め詐欺の相談件数	3
(9) 多重債務・ヤミ金融の相談件数	3
(10) 危害・危険に関する相談	3

2 相談の傾向と特徴

3 令和元年度の主な相談事例

■令和元年度消費生活相談の状況(個表)

12

1 相談概要

(1) 相談件数 (表1)

平成31年4月から令和2年3月までに、山口県消費生活センターが受け付けた相談の件数は2,845件で、前年度(3,459件)に比べ614件減少し、前年度の82.2%となりました。

相談のうち、苦情相談は2,448件で、前年度(2,988件)に比べ540件減少し、前年度の81.9%となりました。

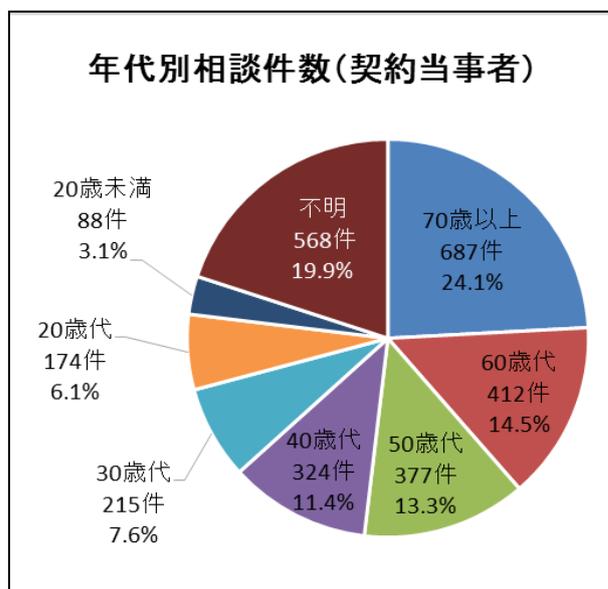


(2) 年代別の相談件数 (表2)

相談における契約当事者[※]を年代別にみると、70歳以上が687件で各年代の中で最も多く、次いで60歳代、50歳代、40歳代、30歳代、20歳代、20歳未満の順となっています。

また、契約当事者が65歳以上の高齢者である相談は906件で、全体の31.8%を占めています。

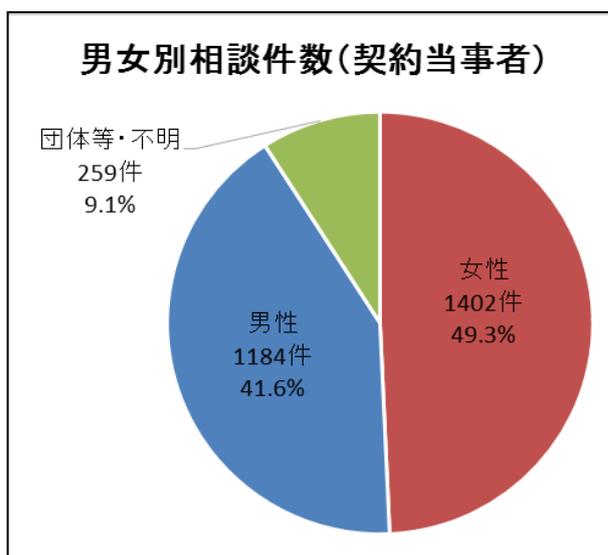
※本人以外の者が相談者である場合があるため、商品購入者等トラブルの当事者を「契約当事者」として整理しています。



(3) 男女別の相談件数 (表3)

契約当事者を男女別にみると、女性が1,402件で全体の49.3%、男性が1,184件で41.6%、女性の比率が男性の比率を7.7ポイント上回っています。

団体等は、事業者や会社など個人以外からの相談です。

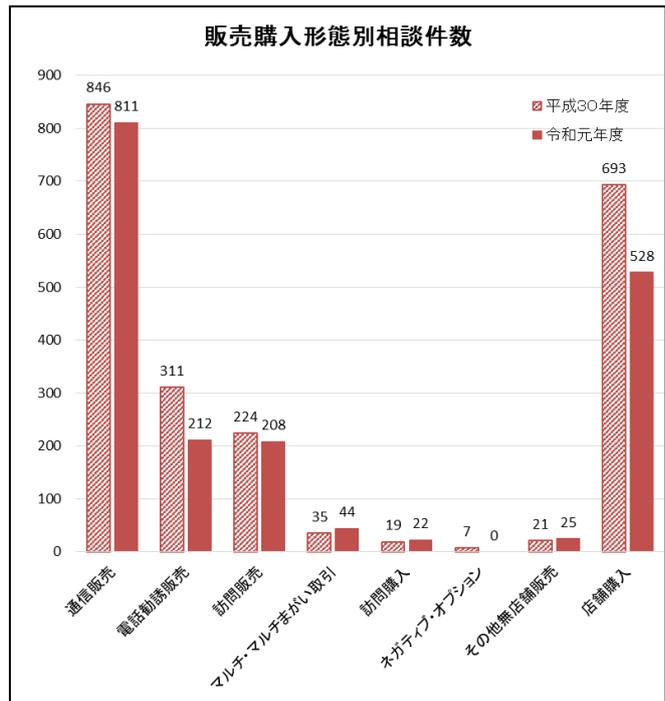


(4) 販売購入形態別の相談件数（表4）

店舗外販売に関する相談は1,322件で、そのうち「通信販売」が811件で最も多く、相談全体に占める割合は28.5%となっています。次いで「電話勧誘販売」（212件）、「訪問販売」（208件）、「マルチ・マルチまがい取引」（44件）、「訪問購入」（22件）の順となっています。

また、店舗での購入に関する相談は528件となっています。

店舗外販売は苦情の割合が高く、相談のうち苦情の占める割合は95.0%となっています。

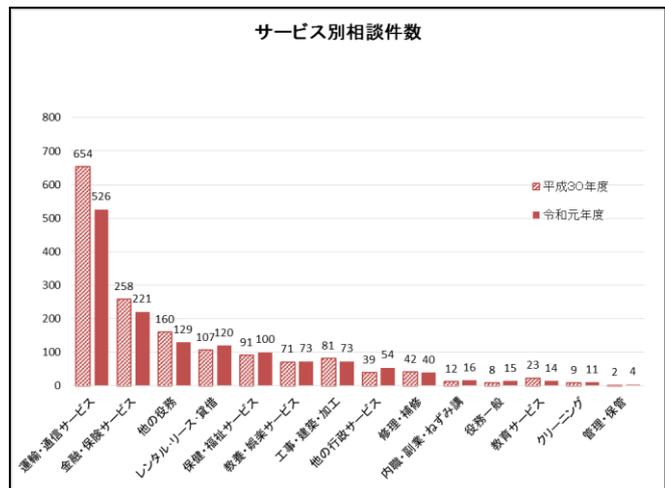
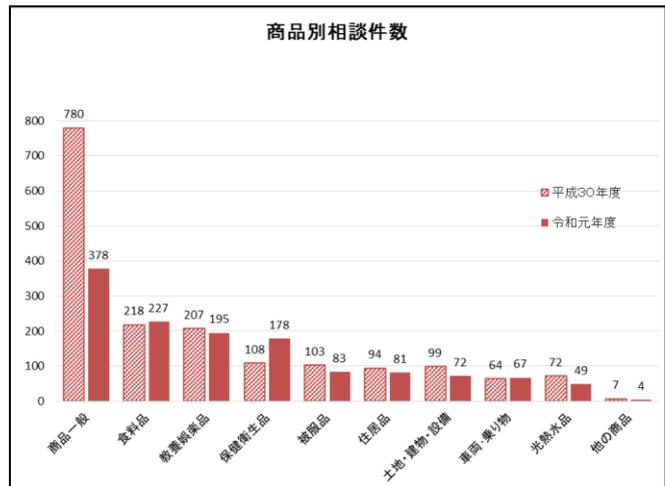


(5) 商品・サービス別の相談件数（表5）

商品に関する相談は1,334件、サービスに関するものは1,396件、その他の相談に関するものは115件となっています。

商品に関する相談のうち最も多い相談は「商品一般」の378件で、中では架空請求のはがきやメールに関する相談が多くみられます。次いで「食料品」（227件）、「教養娯楽品」（195件）、「保健衛生品」（178件）、「被服品」（83件）の順になっています。

サービスに関する相談のうち最も多い相談は「運輸・通信サービス」の526件で、インターネットや携帯電話等通信サービスに関する相談が多くみられます。次いで「金融・保険サービス」（221件）、「他の役務」（129件）、「レンタル・リース・貸借」（120件）、「保健・福祉サービス」（100件）の順となっています。



(6) 相談の多い商品・サービスの品目及び相談件数（表6）

相談の多い商品・サービスの品目を契約当事者の年代別にみると、29歳以下の若者では「放送・コンテンツ等」が44件で最も多く、次いで「化粧品」（27件）、「健康食品」（27件）、「レンタル・リース・賃借」（18件）の順となっています。

30歳～59歳では「放送・コンテンツ等」が108件で最も多く、次いで「商品一般」（102件）、「健康食品」（62件）、「レンタル・リース・賃借」（52件）の順となっています。

60歳以上では「商品一般」が216件で最も多く、次いで「放送・コンテンツ等」（105件）、「健康食品」（65件）、「インターネット通信サービス」（41件）の順となっています。

(7) 内容別の相談件数（表7）

最も多い相談内容は「契約・解約」に関するもので1,466件、次いで「販売方法」（1,195件）、「接客対応」（285件）、「品質・機能」（242件）、「価格・料金」（236件）、「表示・広告」（161件）の順となっています。

(8) 振り込め詐欺の相談件数（表8）

振り込め詐欺の相談は258件で、前年度(728件)に比べ470件減少し、前年度の35.4%になりました。その内、架空請求に関する相談は255件で、前年度(726件)に比べ471件減少しています。

(9) 多重債務・ヤミ金融の相談件数（表9）

多重債務の相談件数は36件で、前年度(31件)に比べ5件増加しています。また、ヤミ金融の相談件数は10件で、前年度(21件)に比べ11件減少しています。

(10) 危害・危険に関する相談（表10）

商品やサービスに関する相談のうち、危害・危険に関する相談は42件で、前年度(33件)に比べ9件増加しました。内訳は、危害が38件、危険が4件となっています。

危害に関する相談は、食料品に関する相談が14件で最も多く、次いで保健衛生品が11件、保健・福祉サービスが5件となっています。

また、危険に関する相談は、住居品が2件、保健衛生品が1件、教養・娯楽品が1件となっています。

「危害」は、体にけが・病気等の被害が生じたという相談、「危険」は、危害を受けたわけではないが、そのおそれのある相談です。

2 相談の傾向と特徴

(1) 通信販売に関する相談が引き続き多い

販売購入形態別の相談件数では、引き続きインターネット通販を中心とした「通信販売」に関する相談が最も多く寄せられています。その相談内容では、前年度同様、デジタルコンテンツ（アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等）に関する相談が上位になっています。

また、健康食品や化粧品に関する相談も多く、SNSやウェブサイトの広告を見て注文し、通常よりも低価格で1回だけのお試しのつもりで商品を購入したが、2回目が届き定期購入だったことが分かった、という相談が目立ちます。

(2) インターネット関連の相談が引き続き多い

商品・サービス別の相談件数で最も多い「運輸・通信サービス」については、前年度同様インターネットや携帯電話等通信サービスに関する相談が多く、デジタルコンテンツの利用料についてや、光回線、携帯電話サービスの契約に関する相談が上位になっています。また、インターネット使用中にウイルスに感染したなど偽の警告画面を出しセキュリティソフトをインストールさせ料金を請求する「セキュリティソフト」に関する相談や、副業やお金もうけのノウハウなどと称してインターネット等で情報商材を販売する「情報商材」に関する相談も引き続き寄せられています。

(3) 架空請求に関する相談は減少

平成29年度に急増した、「日本民事訴訟管理センター」「国民訴訟通達センター」など公的機関に類似した名称を名乗り、身に覚えのない「総合消費料金未納分最終通達書」等のタイトルで、商品名が不明の料金が未納により訴状が提出されたなどと記載し電話連絡を促す「架空請求はがき」の相談は、大幅に減少しています。

令和元年度の架空請求はがきに関する相談は168件で、前年度（549件）に比べて381件減少し、前年度の30.6%、平成29年度の23.4%になりました。また、架空請求メールに関する相談は71件で、前年度（175件）に比べて104件減少し、前年度の40.6%、平成29年度の12.2%になりました。

他にも、実在する債権回収業者と類似の商号を騙る業者が「債権譲渡を受けた」などと架空の債権を請求するケースの相談も寄せられています。

(4) 高齢者の相談状況

契約当事者が65歳以上の相談は906件で、前年度（1,199件）と比べて293件減少しましたが、相談件数全体に占める率は31.8%で、引き続き高い割合となっています。

65歳以上の割合が高い相談を販売購入形態別にみると、「訪問購入」は22件中13件（59.1%）、「電話勧誘販売」は212件中96件（45.3%）、「訪問販売」は208件中84件（40.4%）が65歳以上となっています。

商品・サービス別では「教養娯楽品」の「書籍・印刷物」は52件中28件（53.8%）、「商品一般」は378件中171件（45.2%）、「工事・建築・加工」では73件中28件（38.4%）を65歳以上が占めています。

相談内容では、訪問販売での新聞購読契約、架空請求はがき、不用品の訪問購入な

どが目立ちます。また、契約当事者以外（親族や福祉関係者など）からの相談が多いのも特徴です。

高齢者の相談の多い販売購入形態

	販売購入形態	65歳以上	全年齢	割合
1	通信販売	201	811	24.8%
2	店舗購入	143	528	27.1%
3	電話勧誘販売	96	212	45.3%
4	訪問販売	84	208	40.4%
5	訪問購入	13	22	59.1%
6	マルチ・マルチまがい取引	11	44	25.0%
7	その他無店舗販売	7	25	28.0%
8	ネガティブ・オプション	0	0	—
9	不明・無関係	351	995	35.3%
	総件数	906	2,845	31.8%

高齢者の相談の多い商品・サービスの品目（上位10位）

	品目	65歳以上	全年齢	割合
1	商品一般	171	378	45.2%
2	放送・コンテンツ等	78	287	27.2%
3	健康食品	50	166	30.1%
4	インターネット通信サービス	36	113	31.9%
5	役務その他	32	109	29.4%
6	工事・建築・加工	28	73	38.4%
7	書籍・印刷物	28	52	53.8%
8	相談その他	27	87	31.0%
9	移動通信サービス	24	79	30.4%
10	化粧品	19	96	19.8%
	その他	413	1,405	—
	総件数	906	2,845	31.8%

(5) 未成年者の相談状況

契約当事者が未成年者となっているトラブルの相談は88件で、前年度(75件)と比べて13件増加しました。販売購入形態別にみると、「通信販売」が71件で最も多く、商品・サービスの品目別では「保健衛生品」の「化粧品」が23件と最も多くなっています。

相談内容では、デジタルコンテンツ、ネット通販で購入した化粧品・サプリメントに関する相談が目立ちます。また、契約当事者以外（親など）からの相談が多いのも特徴です。

(6) 新型コロナウイルスに関する相談状況

新型コロナウイルスに関連した相談は、2月以降53件となっています。

相談内容では、マスクやトイレットペーパーの品不足に関するものが多く、旅行や結婚式、卒業式用にレンタルした袴などキャンセル料に関する相談も多くみられます。国や地方公共団体の各種施策への問い合わせも寄せられています。

3 令和元年度の主な相談事例

※カッコ内は販売購入形態及び商品・サービス別分類

(1) サプリメントの定期購入 (通信販売/食料品)

ネット通販の広告で、ダイエットサプリメントがお試し価格 300 円とあるのを見て申し込んだ。商品受け取りから 10 日後、4 か月分 20 袋の商品が再度届き、定期購入契約だったことが分かった。商品代金が 3 万 9,600 円と高額であるため返品したい。毎日業者に電話を掛けているが、混み合っていて繋がらない。一度オペレーターに繋がったが「折り返し連絡する。」と言われ、その後連絡がない。クレジットカード会社に「2 回目の商品代金の請求を取り下げて欲しい。」と相談したところ、消費生活センターを紹介された。(40代・女性)

【処理結果】

申込みの際の広告、申込画面、確認画面の記載を確認するよう伝えると「定期購入についての記載はあったが、申込時には気付かなかった。」と報告があった。当該業者のサイトの広告には送料 300 円を負担すれば 1 袋 (6 日分) を無料で申し込めると大きく表示され、その下に小さな文字で、2 回目 (4 か月分、20 袋、支払金額 3 万 9,600 円) の購入が無料申込みの条件である旨の記載があった。また、最終確認画面に「送料 300 円」が枠囲いの上太字で表示され、その下に支払総額 (3 万 9,900 円) についての記載があった。翌日、当該業者の広告表示について消費者団体が提訴した差し止め請求の訴状内容を確認の上、業者に架電し、相談者の苦情を伝えた。最終確認画面の表示について、総額 3 万 9,900 円の契約であるにも係わらず、送料 300 円を強調している理由を尋ねると「継続購入を条件に 1 袋サービスする旨については広告等に表示している。発送は 2 回のため、最終確認画面ではお試し用の初回分の代金 (送料 300 円) を表示している。」との説明があった。「この表現では 2 回目のキャンセルはできず、結局 20 袋購入しなければならないのに消費者がお試しで 1 袋のみを購入できると勘違いしたとしても仕方がないのではないか。」と伝えると「2 回目の返品を受ける。返品確認後、クレジットカードの請求をキャンセルする。」との回答があった。相談者に業者の回答を伝え、クレジットカード会社に状況を報告しておくよう伝えた。

(2) 情報商材 (マルチ・マルチまがい取引/運輸・通信サービス)

SNS で携帯一つで稼げる副業の勧誘を受け、無料説明会に行くと、SNS で広告した商品が売れるとバイナリーシステムでお金が入る、初期費用 7 万 4,140 円と月額会費 1 万 2,800 円がかかると説明された。翌日電話し、よくわからないが払った以上の収入が得られるかを聞くと別の人を勧誘すればマージンが入る等と言われ、始めると返事をし、初期費用を夫のクレジットカードで支払った。その後夫に見つかり、騙されているとひどく叱られ、業者に夫への説明を依頼したが説明はなく、夫とともに警察に相談すると相手にしないように助言された。今後は無視するが、クレジット支払いを取り消したい。(20代・女性)

【処理結果】

支払停止の抗弁書と経緯書の作成について助言し、クレジット会社に連絡すると、当初「夫のカードを妻が使用したのは規約違反であり支払い停止はできない。引き落

としは明後日。」と言われた。相談者に伝えるとリボ払いにしたいとのことでクレジット会社に申し出ると「支払金額をすぐには変更できないので口座を残高不足にし引き落とされないように、また、販売店とセンターとの交渉中は請求を止めるので抗弁書と経緯書を送付するように。」と前回とは違う回答があり相談者が書類を送付した。決済代行会社へも連絡したが、販売店と交渉してほしいとの回答。販売店に経緯書を送付し連絡すると「経緯書を見て後日回答する。」との返事があったが、回答の前にクレジット会社から全額のキャンセル手続きが完了したとの連絡があり、相談者へ伝えた。

(3) 宅配業者を騙ったSMS (不明・無関係/商品一般)

スマートフォンにSMSで「不在のため荷物を預かっている。」とメッセージが届いた。メッセージにリンクされていたURLにアクセスし、住所、氏名、電話番号、スマートフォンのIDなどを入力した。しかし、翌日になっても荷物の再配達がないため不審に思い、メッセージにリンクされていたURLをネットで検索すると、フィッシングサイトだとの書き込みがあった。メッセージをよく確認すると宅配業者名の表示はない。今後どのように対応すればよいか。(60代・女性)

【処理結果】

携帯電話会社に相談し、IDやパスワードの変更手続きを行うこと、キャリア決済等で身に覚えのない利用がないかを確認するよう助言した。また、相談窓口としてIPA(独立行政法人情報処理推進機構)を案内した。

(4) 高齢者の携帯電話サービス契約 (店舗購入/運輸・通信サービス)

近くに居住し面倒を見ている90代の父親が、私と妹の知らないうちに携帯電話をスマートフォンにした。「携帯電話と違い使い勝手が悪い、元の方が良かった。」「月額料金も携帯電話は2,000円から3,000円だったのに1万円以上の請求が来ている。」と言っている。携帯電話会社が高齢者に使い勝手の悪い、必要もないスマートフォンを勧め、高い月額料金を払わせるのはどうかと思う。父親が元の携帯電話に戻りたいと言った場合、販売店とどのように交渉したらよいか。(60代・女性)

【処理結果】

事業者に電話し、高齢者が契約する場合、親族に同意を求めているのか尋ねたところ「80歳以上の場合、親族の同伴を求めている。同伴できない場合は電話で了解を求め、高齢者がどうしても親族への連絡を拒否した場合に限り、親族の同意なしに販売するよう指導している。」とのことだった。相談者に業者の回答を伝え、スマートフォンから元の携帯電話の契約に戻す、あるいはプランの見直しの交渉をするよう助言した。後日、相談者から「携帯電話ショップと交渉し、スマートフォンの契約は解約料なしで解約。スマートフォンの利用料金の支払いだけで元の携帯電話の契約に戻すことができた。」と報告があった。

(5) 高齢者の新聞購読契約 (訪問販売/教養娯楽品)

90代の母は長年同じ販売店から新聞を購読している。母は認知症が進んでおり、現在は他市にある病院に入院中だ。実家を整理していたら新聞の契約書が出てきて、4

年前に訪問販売で勧められ、今月から1年間の購読契約をしていることが分かった。販売店に「母親は入院中で、家に帰ってくる見通しが立たないので解約して欲しい。」と伝えたが、拒否された。契約当時は母親に認知症の症状は無かったと思う。解約はできないのか。(60代・男性)

【処理結果】

解約は販売店との交渉になると伝え、新聞購読契約に関するガイドラインについて説明した。「解約に応じるべき場合」に「購読者の死亡、購読が困難になる病気・入院・転居など、解約が合理的だと考えられるとき」という記載があることを伝え、販売店と交渉するよう助言し、新聞公正取引協議会の県支部にも相談してみるよう助言した。

(6) 未成年者が行ったオンラインゲームの課金 (通信販売/運輸・通信サービス)

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をしたようで、通信会社からの請求書の中に、当月と翌月に約7万9,000円ずつの課金があることが、配信されたウェブ明細で分かった。息子にはスマートフォンのIDやパスワードを教えていないのに、何故ゲームができたのか分からず、通信業者の販売店に行き説明を求め、「無線で通信できる環境があればオンラインゲームができる。」と言われたが理解できなかった。息子は「購入ボタンを押すとゲームができた。できない場合もあった。」と言う。支払いは通信料金と合算して夫のクレジットカードから引き落とされる予定だ。経済状況からこのように高額な料金は到底支払えない。(40代・女性)

【処理結果】

通信業者に問い合わせ、利用したゲームは3種類であること、ゲームの販売業者名と配信先のプラットフォーム業者名、さらに3か月にわたっての総利用金額が16万360円であるとの回答を得た。相談者に伝え、プラットフォーム業者に未成年者契約の取消を申し出るよう助言し、電話番号を紹介した。後日、相談者より「プラットフォーム業者から、課金された件数は81件だが、そのうちの78件について審査の結果取り消し、返金処理をする、処理は10日前後で完了するが、通帳を確認し、返金されていない場合は通信業者に状況を問い合わせるよう言われた。金額は聞いていない。」と報告があった。通信業者から報告を求められていたため、通信業者に連絡。その際、返金額は16万120円との情報提供があった。

(7) インターネット接続回線 (訪問販売/運輸・通信サービス)

アパートに訪ねて来た業者に「Wi-Fiの回線を変更したらネットの料金が安くなる。絶対お得。」「2万円のキャッシュバックで契約中の業者の解約料を払えばよい。」と言われ了承し、タブレットの画面で署名した。利用料金の引き落とし口座を業者に伝えるため、母親に相談すると「ネットの料金は家賃の中に含まれており、契約をする必要はない。」と言われた。不動産業者に確認すると「アパート全体で回線契約をしており、利用しなくても家賃は減額されない。」と言われた。無駄な契約をしたと分かったので、業者に解約の電話をかけたところ「今やめても、ルーターの代金、解約料、利用料金等合わせて6万8,000円を払ってもらうことになる。」と言わ

れた。ルーターは届いたまま使わずに置いている。費用の負担なしでキャンセルできないか。(20代・男性)

【処理結果】

業者に電話し苦情を伝えたところ、後日業者から電話があり「代理店では絶対に安くなるとは言っていないようだ。相談者へ確認の電話をした際、苦情はなく、問題はなかったと判断している。未成年者ではないので取消に応じることも難しい。しかし、本人が家賃にネット利用料金が含まれていることを知らなかったことから、特別にルーターの残債約4万円を免除する。解約料と2か月分の利用料、合計2万4,683円の支払いを。ルーターは返却不要。」との回答があった。相談者と母親に伝えると、「未使用のルーターを返却する。通信利用していないので利用料を免除して欲しい。解約料は支払う。」との要望があり、業者に伝えた。併せて「現在の契約を解除し新たな今回の契約をするということは、安くなるといったセールストークがあった可能性が高く、また、比較のため契約中の回線利用料の額の確認をすればその時点で家賃に含まれていることに気付いたかもしれない。」と伝えた。再度検討するとのことだったが、後日業者から電話があり「利用料の免除はできない。」とのこと。相談者が2万4,683円を支払うことで合意。業者が解約処理を行い、後日送付される払込票により支払うことになった。

(8) ウォーターサーバーのレンタル (電話勧誘販売/レンタル・リース・賃借)

昨日電話で「ウォーターサーバーをレンタルし水を購入しないか。1年前に電気の小売り契約をしたので、特典で安く利用できる。」と勧誘され契約し、就職のため2か月後に転居予定の新住所あてに、ウォーターサーバーや水、契約書を送ってもらうことにした。「ウォーターサーバーは無料だが、3年以内の解約は1万円の違約金がかかる。」と言われた。しかし、両親に相談後、いい契約と思えなくなり、クーリング・オフしたいが、業者に電話しても混み合っているという音声の流れ電話が切れる。ホームページにははがきかFAXで販売店名を記載して契約解除通知を送るようにとあるが、販売店名は分からない。手続き方法を教えて欲しい。(20代・男性)

【処理結果】

後日送られてくる契約書面に記載されている住所あてに、契約を特定できる内容をはがきを書いて通知するよう助言したが、「書面が送られてくる前に契約解除したい。」との要望だった。相談者に聞いた業者の電話番号に電話を掛けたが、混み合っているという音声の流れ切れる。業者本社のカスタマーセンターに電話すると「水の配送準備ができていないので、1週間後の指定日までに、相談者からキャンセルの電話をもらえばキャンセルする。また、キャンセルの通知を登録済みの相談者のメールアドレスあてに送る。」と回答があった。以上を相談者に伝え、早急に電話でキャンセルを申し出るように伝えた。

(9) ヤミ金業者からの融資 (通信販売/金融・保険サービス)

好きな芸能人を追いかけて、全国各地で行われるイベントに参加するのが趣味である。しかし、旅費等の費用がかさんで給料だけで賄えない月があり、その際はネット

で見つけた貸金業者から不足分を借り入れている。数年前から融資を受けており、2～3万円を借りて、翌月3～4万円を返済するという取引を不定期で繰り返している。今月は税金の滞納分を支払ったことで生活に困窮し、8,000円を借りた。来月、利息と合わせて4万円を返済することになっている。数年前に自己破産している。

(40代、男性)

【処理結果】

利息制限法の法定金利を超えた違法貸付であることを説明し、すぐに警察に相談するよう伝えた。また、法定金利を著しく超えた貸付は暴利行為に当たり元本の返還を請求できないとした裁判例があることを情報提供した。また、今後の返済について、自己破産手続きを委任した弁護士に相談するよう助言した。

(10) 転売チケット (通信販売/教養・娯楽サービス)

1か月前、観たい演劇があり、チケット販売サイトを検索して表示されたサイトで注文することにした。途中で海外の転売専用サイトであることが分かったためキャンセルしようとしたがうまく操作できず、転売手数料を含め2枚で5万5,143円の請求代金が表示された。チケットの価格は通常2枚で2万8,000円程度だが、今回は観劇ができればよいと思い、クレジットカードで決済し画面を閉じた。最近、演劇主催者の正規サイトに照会すると、私が購入したサイトが販売したチケットでの入場はできないとの回答があったため、購入したサイトのコールセンターにそのことを質問すると片言の日本語で「当社のチケットはIDが入っていないので入場できる。チケットは開催の一週間前にメールで配信する。入場できない場合は全額を返金する。」との回答があった。このサイトの説明はうのみにできず、詐欺ではないかと思うが、今後どのように対処したらよいか。(50代・女性)

【処理結果】

CCJ(国民生活センター越境消費者センター[※])に照会し「この海外サイトについては、信販会社の対応に左右される場合が多い。信販会社に抗弁書を出すなどの対応を。」との助言を受けた。その旨を相談者に伝えるとともに、抗弁書の書き方を助言し、相談者が信販会社に抗弁書を送付した。信販会社に対し「この悪質な海外サイトの事案については信販会社の協力を得て対応したい。以後、当センターが窓口となる。」と申し出、信販会社から「善処したい。現在、販売サイトが補償を約束している点も考慮し、今後の動向を踏まえて判断したい。」との回答があった。2か月後、信販会社から「クレジットカード決済の取消手続きを進める。2～3か月を要する。」との連絡があり、さらに2か月後「取消手続きが完了した。」との連絡があり、相談者にその旨を伝えた。

※国民生活センター越境消費者センター(Cross-border Consumer center Japan:CCJ)は、海外の事業者との間での取引でトラブルに遭った消費者のための相談窓口

(11) 新型コロナウイルスの影響での結婚式の延期 (不明・無関係/他の役務)

3月に挙式予定だった20代の息子が、8月に延期することにし仮押さえしたが、式場から「今キャンセルする場合、キャンセル料は契約金額の全額になる。式を延期す

る場合でも全額を3月中に支払うように。」「8月挙式の出席者が当初予定の人数を下回っても差額は返金しない。増加分については請求する。」と言われたそうだ。8月の状況がわからない現時点で全額を支払うのには抵抗があり、出席者が減っても差額を返金しないというのは納得できない。契約書や約款は息子の元にあるため、契約の詳細を確認したわけではないが、このような状況でも記載があれば従うしかないのか。(50代・女性)

【処理結果】

消費者契約法の不当条項の考え方について説明し、契約書や約款に記載があっても消費者の権利を一方的に害する条項については無効と定められていることについて情報提供した。契約書の内容をよく確認し、損害金等を請求された場合は今回の延期はやむを得ない事情によると主張し減額交渉をしてみてもどうかと助言した。さらに、延期後の契約内容について書面の交付を受けること、納得できない点があれば法律相談を受けてみるかどうかと助言した。

- 本資料に関するお問い合わせは下記へお願いします。

山口県消費生活センター

〒753-8501 山口県山口市滝町1-1 山口県環境生活部県民生活課内

TEL：083-924-2421 FAX：083-923-3407

Mail：manaberu@pref.yamaguchi.lg.jp

- 本資料は山口県消費生活センターのホームページにも掲載しています。

■令和元年度 消費生活相談の状況(個表)

表1 相談件数

月	令和元年度			平成30年度			前年度比 (件数)
	件数	苦情件数	(割合)	件数	苦情件数	(割合)	
4月	212	179	84.4%	380	338	88.9%	55.8%
5月	212	178	84.0%	337	297	88.1%	62.9%
6月	271	235	86.7%	362	326	90.1%	74.9%
7月	269	234	87.0%	342	296	86.5%	78.7%
8月	233	193	82.8%	265	223	84.2%	87.9%
9月	235	206	87.7%	305	268	87.9%	77.0%
10月	274	245	89.4%	299	255	85.3%	91.6%
11月	224	194	86.6%	276	235	85.1%	81.2%
12月	183	157	85.8%	225	184	81.8%	81.3%
1月	218	183	83.9%	205	165	80.5%	106.3%
2月	220	192	87.3%	204	179	87.7%	107.8%
3月	294	252	85.7%	259	222	85.7%	113.5%
合計	2,845	2,448	86.0%	3,459	2,988	86.4%	82.2%

表2 契約当事者の年代別相談件数

区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
令和元年度	88	174	215	324	377	412	687	568	2,845
平成30年度	75	157	220	385	502	672	824	624	3,459
前年度比	117.3%	110.8%	97.7%	84.2%	75.1%	61.3%	83.4%	91.0%	82.2%

表3 契約当事者の男女別相談件数

区分	男性 (割合)	女性 (割合)	団体等・不明	合計
令和元年度	1,184 41.6%	1,402 49.3%	259	2,845
平成30年度	1,291 37.3%	1,931 55.8%	237	3,459

表4 販売購入形態別の相談件数

区分	令和元年度			平成30年度			前年度比 (件数)	
	件数	苦情件数	(割合)	件数	苦情件数	(割合)		
店舗外販売	通信販売	811	781	96.3%	846	802	94.8%	95.9%
	電話勧誘販売	212	200	94.3%	311	285	91.6%	68.2%
	訪問販売	208	189	90.9%	224	200	89.3%	92.9%
	マルチ・マルチまがい取引	44	43	97.7%	35	35	100.0%	125.7%
	訪問購入	22	19	86.4%	19	17	89.5%	115.8%
	ネガティブ・オプション	0	0	—	7	7	100.0%	0.0%
	その他無店舗販売	25	24	96.0%	21	19	90.5%	119.0%
	小計	1,322	1,256	95.0%	1,463	1,365	93.3%	90.4%
店舗購入	528	462	87.5%	693	580	83.7%	76.2%	
不明・無関係	995	730	73.4%	1,303	1,043	80.0%	76.4%	
合計	2,845	2,448	86.0%	3,459	2,988	86.4%	82.2%	

表5 商品・サービス別の相談件数

区分	商品・サービス分類	令和元年度			平成30年度 (件数)	前年度比 (件数)	代表的な商品・サービス名
		件数	苦情件数	(割合)			
商品	商品一般	378	344	91.0%	780	48.5%	商品を特定できないもの(架空請求はがき等)
	食料品	227	206	90.7%	218	104.1%	健康食品、サプリメント、海産物
	教養娯楽品	195	168	86.2%	207	94.2%	新聞、スマートフォン、テレビ
	保健衛生品	178	165	92.7%	108	164.8%	化粧品、医薬品、マスク
	被服品	83	76	91.6%	103	80.6%	洋服、アクセサリ、靴
	住居品	81	68	84.0%	94	86.2%	空調・冷暖房機器、家具・寝具
	土地・建物・設備	72	57	79.2%	99	72.7%	ソーラーシステム、不動産、給湯器
	車両・乗り物	67	62	92.5%	64	104.7%	自動車、自転車
	光熱水品	49	43	87.8%	72	68.1%	電気、ガス、ガソリン
	他の商品	4	4	100.0%	7	57.1%	農機具
	商品計	1,334	1,193	89.4%	1,752	76.1%	
サービス	運輸・通信サービス	526	502	95.4%	654	80.4%	デジタルコンテンツ、携帯電話サービス、光回線
	金融・保険サービス	221	174	78.7%	258	85.7%	フリーローン・サラ金、生命保険
	他の役務	129	112	86.8%	160	80.6%	個人情報削除、冠婚葬祭互助会、司法書士
	レンタル・リース・貸借	120	104	86.7%	107	112.1%	賃貸住宅、ウォーターサーバー
	保健・福祉サービス	100	73	73.0%	91	109.9%	医療、エステティック、社会保険
	教養・娯楽サービス	73	68	93.2%	71	102.8%	ホテル、コンサートチケット、スポーツクラブ
	工事・建築・加工	73	60	82.2%	81	90.1%	リフォーム工事、新築工事、塗装工事
	他の行政サービス	54	22	40.7%	39	138.5%	行政サービス、アンケート調査
	修理・補修	40	36	90.0%	42	95.2%	トイレの修理、車の修理、車検
	内職・副業・ねずみ講	16	16	100.0%	12	133.3%	アフィリエイト、ネットビジネス
	役務一般	15	15	100.0%	8	187.5%	複合サービス会員
	教育サービス	14	10	71.4%	23	60.9%	学習塾、家庭教師、専門学校
	クリーニング	11	10	90.9%	9	122.2%	洋服のクリーニング、靴のクリーニング
	管理・保管	4	3	75.0%	2	200.0%	保管サービス
	サービス計	1,396	1,205	86.3%	1,557	89.7%	
他の相談	115	50	43.5%	150	76.7%	相隣関係、相続等消費者問題以外	
合計	2,845	2,448	86.0%	3,459	82.2%		

表6 相談の多い商品・サービスの品目及び相談件数(契約当事者年代別)

順位	29歳以下		30～59歳		60歳以上	
	品目	件数	品目	件数	品目	件数
1	放送・コンテンツ等	44	放送・コンテンツ等	108	商品一般	216
2	化粧品	27	商品一般	102	放送・コンテンツ等	105
3	健康食品	27	健康食品	62	健康食品	65
4	レンタル・リース・貸借	18	レンタル・リース・貸借	52	インターネット通信サービス	41
5	商品一般	12	インターネット通信サービス	36	役務その他	38
6	移動通信サービス	11	化粧品	36	相談その他	33
7	インターネット通信サービス	10	融資サービス	30	移動通信サービス	31
8	電気	9	役務その他	28	工事・建築・加工	30
9	ファンド型投資商品	7	自動車	27	書籍・印刷物	30
10	融資サービス	6	移動通信サービス	25	他の金融関連サービス	26

表7 内容別の相談件数（上位10位）

区分	契約・解約	販売方法	接客対応	品質・機能	価格・料金	表示・広告	安全・衛生	法規・基準	買物相談	生活知識
令和元年度	1,466	1,195	285	242	236	161	94	73	45	20
平成30年度	1,684	1,846	340	258	278	207	86	111	52	26

※ 1つの相談に2つ以上の内容が含まれる場合があるため、延べ件数

表8 振り込め詐欺の相談件数

項目 年度	架空請求	融資保証金詐欺	オレオレ詐欺	還付金詐欺	合計
令和元年度	255	2	1	0	258
平成30年度	726	1	1	0	728

表9 多重債務・ヤミ金融の相談件数

（左のうち）

項目 年度	多重債務	ヤミ金融
令和元年度	36	10
平成30年度	31	21

多重債務・ヤミ金の重複	
	0
	4

表10 危害・危険に関する相談

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
1	食料品	14 (危害14)	<ul style="list-style-type: none"> 育毛錠剤を飲んだら、血圧が上がった。 健康飲料を飲んだら、腹痛になった。 健康食品を摂取したら、アレルギー症状が出た。 健康食品を飲んだら、おなかの調子が悪くなり、下痢をした。 口臭防止サプリを飲んだら、胃がチクチク痛み出した。 子供が炭酸飲料を飲んだ後、発熱した。 サプリメントを飲んだら、体がだるくなり、下痢をし、血圧が上昇した。 サプリメントを飲んだら、血圧が上昇し頭が痛くなった。 サプリメントを飲んだら、便秘になった。 ダイエットサプリメントを飲んだら、胃のむかつきが起きた。 ダイエットサプリメントを飲んだら、体が痒くなった。 ダイエットサプリメントを飲んだら、下痢をした。 ダイエット食品を飲んだら、下痢になった。 冷凍の魚を食べたら、体に蕁麻疹が出た。
2	保健衛生品	12 (危害11)	<ul style="list-style-type: none"> イオン導入器を使用したら、鼻血が出て顔の左側がへこみ、しわが深くなった。 育毛ローションを使用したら、頭皮やおでこが痒くなり赤く腫れた。 イボが取れるという美容オイルを使用したら、肌が痒くなった。 化粧クリームを使用したら、発疹が出た。 化粧品を使用したら、湿疹が出た。 シャンプーを使ったら、かぶれてしまった。 妻が半年前から使っていた化粧品が最近肌に合わず、顔が腫れるようになった。 電気マッサージ機を使用したら、骨盤が締め付けられ動けなくなった。

			<ul style="list-style-type: none"> ペースメーカーの植え込み手術を受けている姉が、足首用磁気サポーターを使用したら、頭痛がするようになった。 まつ毛用美容液を使用したら、瞼が痒くなった。 目の周りの乾燥を防ぐ美容液を使ったら、目の周りが赤く腫れた。
		(危険1)	<ul style="list-style-type: none"> 2年ほど使用したヘアードライヤーから火花が出て、焦げる臭いがした。
3	保健・福祉サービス	5 (危害5)	<ul style="list-style-type: none"> カイロプラクティックの施術後、首の痛みと吐き気が起こった。 高齢の妻が歯科医で紹介された総合病院で手術を受けた後、具合が悪い。 高齢の母が骨折の手術後寝たきりになり、言葉を発したり食事をする事もできなくなった。 鍼灸院で施術を受けた後、肩や腕に打撲の痛みがあり、青あざができていた。 痩身エステでダイエットのために断食をしたら、体のふらつきとめまいが発生した。
4	住居品	3 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> 生後8か月の子供が台所のタオルハンガーを持ってつかまり立ちをした際、タオルハンガーの隙間に指を挟み、指を切った。
		(危険2)	<ul style="list-style-type: none"> 脱衣所に設置してある電球が発火し、ソケットカバーが燃えた。 天井に設置しているシーリングライトのセンターキャップが劣化し、縁がポロボロに割れていた。
5	教養・娯楽品	2 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> 使用後に床に置いていたハンドテープカッターを誤って踏んで、刃で足の裏を切った。
		(危険1)	<ul style="list-style-type: none"> 何十年も前、自宅で使用していたポータブルテレビが発火した。
5	土地・建物・設備	2 (危害2)	<ul style="list-style-type: none"> 新築住宅に入居したら、咳が止まらなくなった。 2年前に新築建売住宅に入居してから、私と夫と子供に呼吸障害やめまいの症状が出た。
7	商品一般	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> 3年前、大型商業施設内のスーパーで床に水があり転倒。いまだに臀部の痛みが取れない。
7	光熱水品	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> メーカーの正規品ではないリチウムイオンバッテリーが、充電中に突然発火した。
7	教養・娯楽サービス	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> ホテルで開いた親睦会で、参加者にノロウイルス食中毒が発生した。
7	他の行政サービス	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> 市の施設を利用中、座っていた椅子の部品が取れ転倒し、腰部を打撲した。
計	危害 38件		
	危険 4件		