

1. 消費生活相談全体の概要

平成 27 年（2015 年）度の相談受付件数は 445 件で、前年度から 50 件減少（前年度比 89.9%）となりました。全受付件数のうち「苦情相談」は 396 件（全相談に占める割合は約 88.9%）で、前年とほぼ同じ割合でした。（表 1・表 2・グラフ 1）

相談者の男女別では、女性が 236 件（53.0%）、男性が 203 件（45.6%）で、女性からの相談が多く、年齢別では、全体的に微少傾向であったが、20 歳未満からの相談が増えました。年齢別で最も多かったのが 70 歳以上で、全体に占める割合が 35.7%でした。

次いで多かったのが 60 歳代で、全体に占める割合が 18.0%、60 歳以上の相談が 239 件と全体の 53.7%を占める結果となり、全相談に占める 60 歳以上の割合としては前年度よりもさらに増加する結果となりました。（表 3・グラフ 2・グラフ 3）

相談の内容別では、「契約・解約」に関するものが最も多く 306 件で、次いで「販売方法」の 171 件、「価格・料金」の 64 件となっており、1 位、2 位はアダルト情報サイトの利用料金などワンクリック請求やメールによる架空請求、実態不明のファンド等の金融商品や権利等を電話で勧誘する劇場型勧誘についての関心が高まったことが原因と考えられます。6 位の「表示・広告」が前年度よりも増加している背景には、ネットでの警告表示や誘導表示等によるトラブルが増加したことが原因として考えられます。なお、1 件の相談が複数の相談内容にかかっており、相談件数と内容別件数は一致しません。（表 4）

商品別にみると、商品・役務（サービス）の割合は、「役務」に関する相談が 239 件、「商品」に関する相談が 172 件で、前年度に引き続き役務に関する相談の割合が高いが、商品に関する相談は 50 件減少（前年度比 77.4%）しています。（表 5）

相談件数の多い商品・役務の 1 位は、「放送・コンテンツなど」の 79 件で、前年度より 14 件減少（前年対比 84.9%）となりました。内容としてはアダルトサイトの登録料請求が最も多く占めており、次いでメールによる有料サイトの架空請求が多くを占め、昨年同様、スマートフォンの利用に関する相談が全世代で同様に見受けられました。

メールによる有料サイトの架空請求では、実在の事業者名を名乗るなど巧妙さが目立ちました。

ショートメッセージサービス（電話番号からのメール）での架空請求メールは誰にでも送られてしまい、内容の記載がないため、疑わずに連絡して問い合わせしてしまう相談者が多くみられ、偽業者に言われるまま支払ってしまったという相談も相次ぎました。

また、支払い方法についても電子マネーやギフト券を購入するよう指示し、ID 番号を告げるだけでバリュー（価値）が移動すると支払われたことになり、相手方を確認できな

いまま、何度も請求されたという相談も見受けられました。

2位は「商品一般」の47件で、前年度より13件減少（前年度比78.3%）していますが、電話で「あなたにしか購入する権利がないため、あなたの名義を貸してほしい。高額で買い取る。」「注文された商品を届けるので氏名と住所を確認したい。」など、不審な電話による相談が相次ぎました。

さらに、不用品を買い取るという電話を受け、一旦は訪問を了承したが、断りの電話をしても、まったく電話がつながらずに困っている相談も多く見受けられました。

3位は「相談その他」の26件で、前年度比152.9%と増加しているのは、多種多様な相談内容が増えていることがあげられます。4位の「インターネット通信サービス」については微減していますが、同じ通信関連で10位の「電話機・電話機用品」は10件と前年度対比250%と激増しています。これは、平成27年2月より大手通信会社が自身の通信網を各代理店に卸す方法に変更したため、各代理店が各家庭に光回線契約を誘導し、光電話に変更すると料金が安くなると勧誘し、契約が成立したかどうかの覚えがないまま、契約内容の確認書が届いた時点で契約となっていることに気が付き、トラブルになるケースが相次ぎました。

（平成28年5月21日より通信事業法が改正され、書面交付義務、初期契約解除制度が導入された）

9位の健康食品は10件で前年度比55.6%と減少していますが、前年度に見られた「送りつけ商法」は少なくなりました。また、インターネットの広告で健康食品のサンプルを申し込んだが、“定期コースになっていた。”、“家族あてに注文していない健康食品が請求された”“試供品で届いた健康食品が定期コースになっていた。”など、インターネットの通信販売でトラブルになるケースが多く見られました。（表6・グラフ5）

(1) 相談受付件数と年度別推移

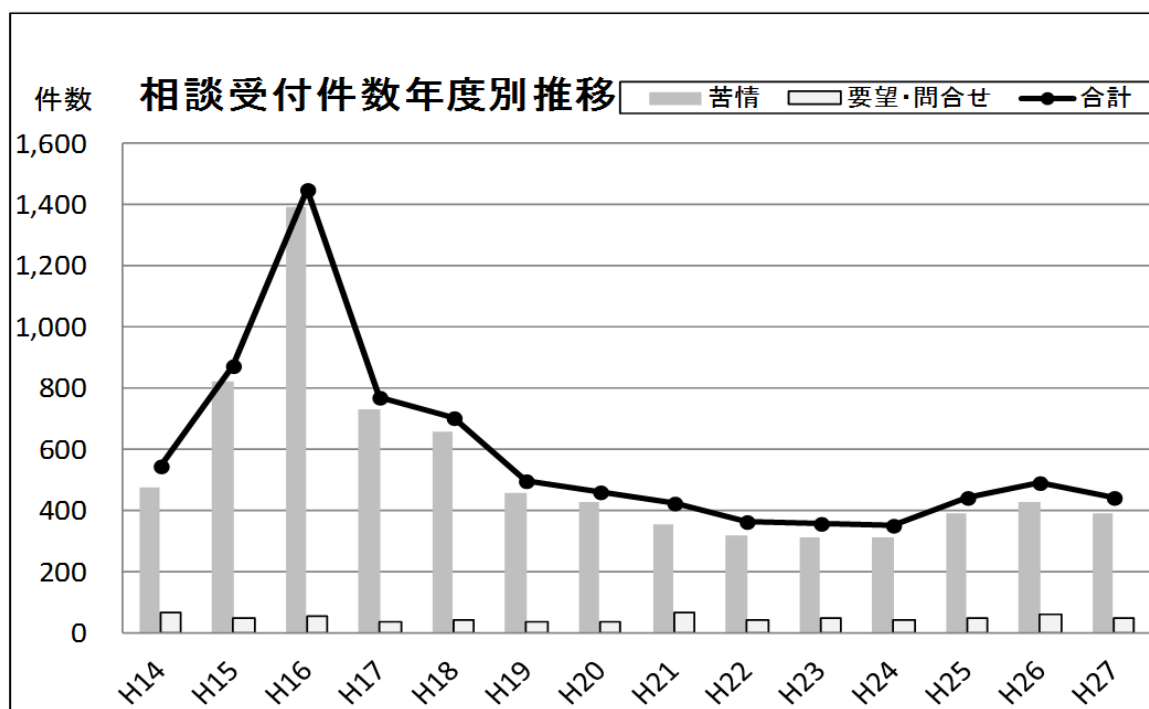
表1 月別相談受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	増減	前年比
25年度	37	43	39	32	32	39	41	28	37	43	38	34	443	87	124.4%
26年度	44	40	33	38	47	49	61	38	31	37	39	38	495	52	111.7%
27年度	35	38	45	40	33	43	34	45	19	34	39	40	445	-50	89.9%

表2 相談受付件数の年度別推移

年度	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
苦情	476	821	1395	733	659	461	428	358	318	312	312	395	431	396
要望・問合せ	71	51	56	40	47	41	37	71	46	48	44	48	64	49
合計	547	872	1451	773	706	502	465	429	364	360	356	443	495	445

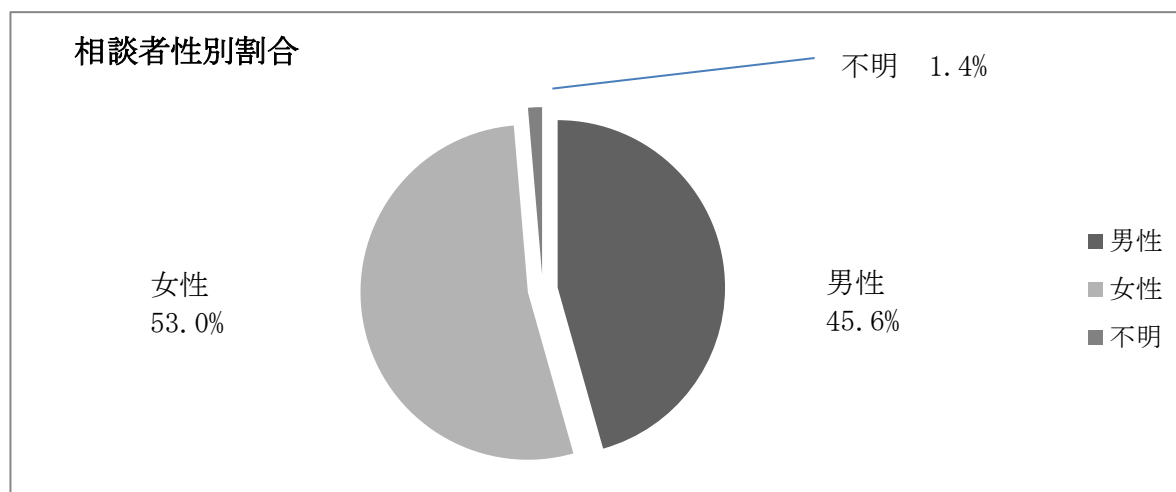
グラフ1 相談受付件数の年度別推移



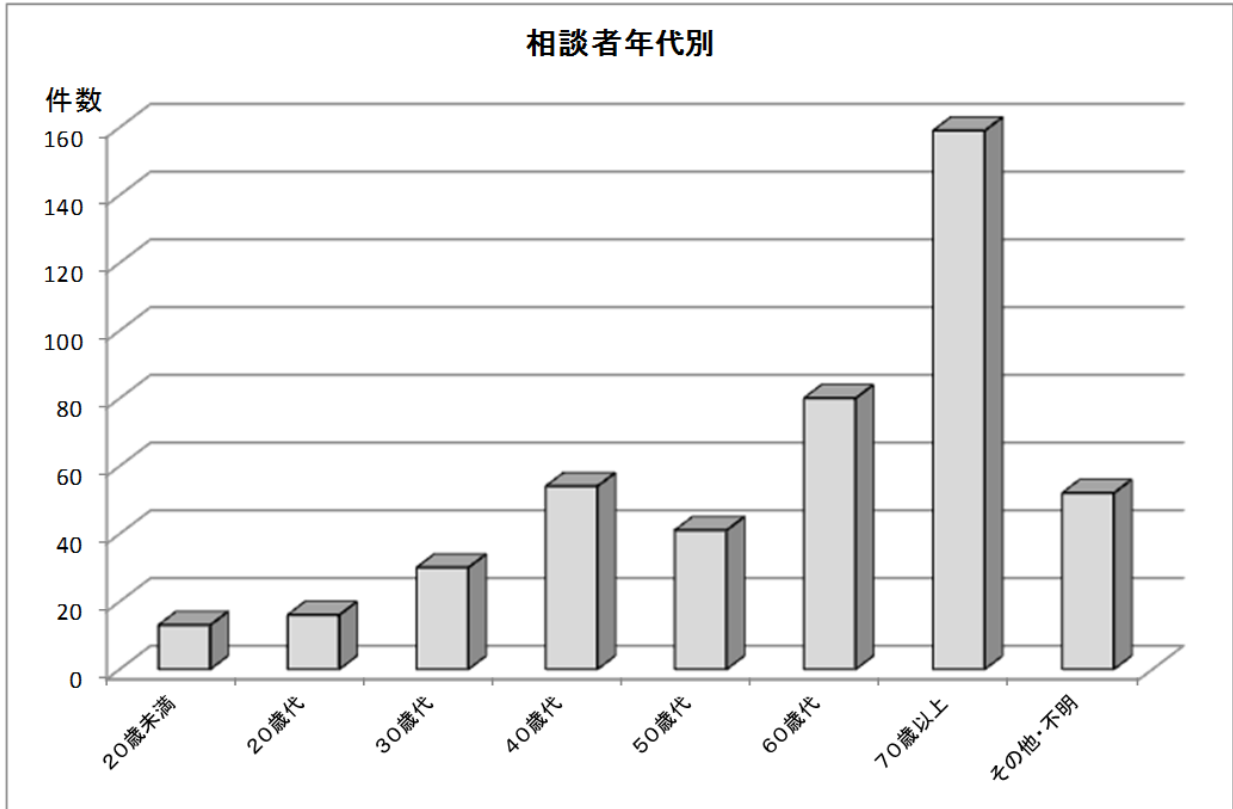
(2) 相談者 性別・年齢別・職業別相談受付状況

表3 性別・年齢別・職業別相談受付状況

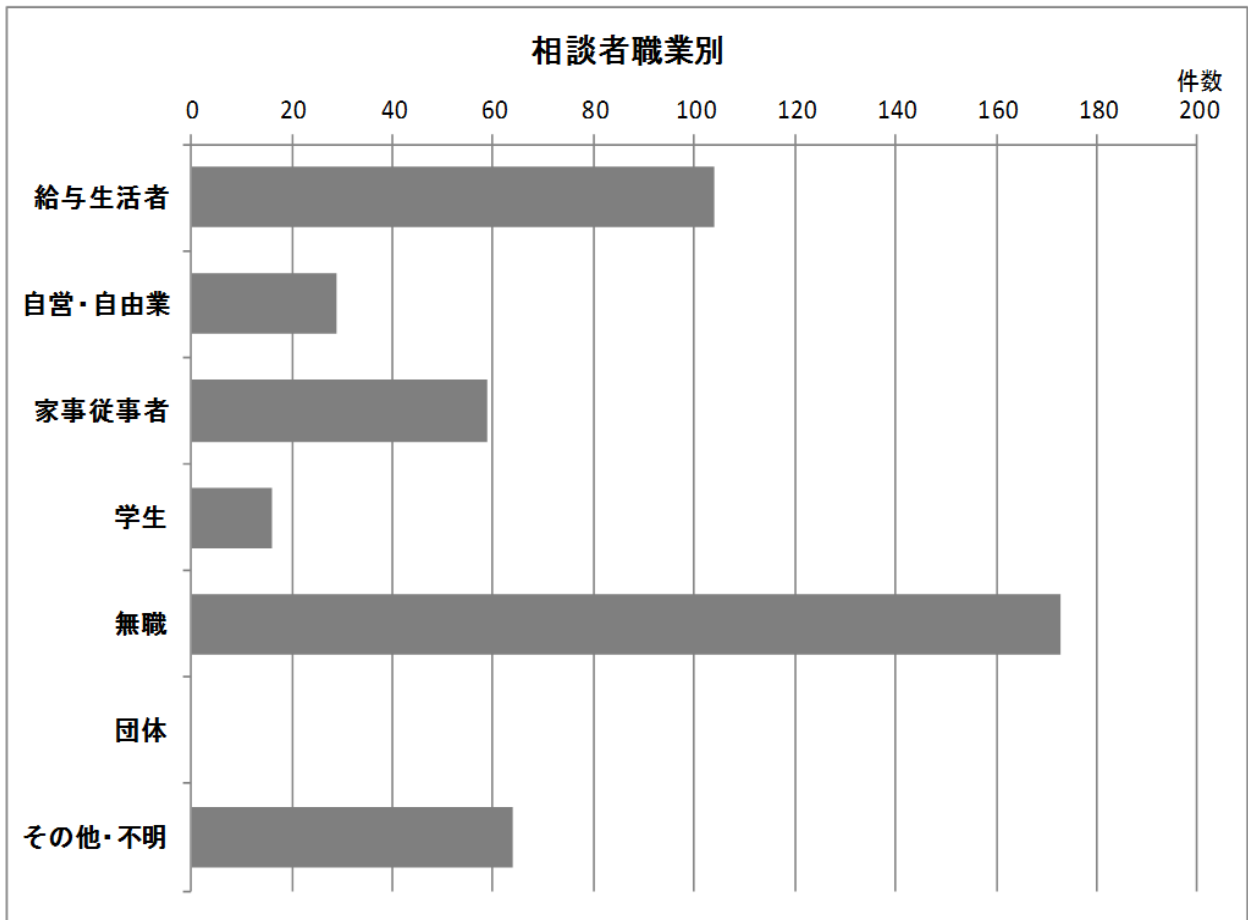
項目		27年度		26年度		前年比	
相談件数		445	100.0%	495	111.2%	89.9%	
相談者	性別	男性	203	45.6%	217	48.8%	93.5%
		女性	236	53.0%	272	61.1%	86.8%
		不明	6	1.4%	6	1.3%	100.0%
	年齢別	20歳未満	13	2.9%	10	2.2%	130.0%
		20歳代	16	3.6%	35	7.9%	45.7%
		30歳代	30	6.7%	48	10.8%	62.5%
		40歳代	54	12.1%	65	14.6%	83.1%
		50歳代	41	9.2%	47	10.6%	87.2%
		60歳代	80	18.0%	90	20.2%	88.9%
		70歳以上	159	35.7%	171	38.4%	93.0%
その他・不明		52	11.7%	29	6.5%	179.3%	
職業別	平均年齢	59.8		57.9			
	給与生活者	104	23.4%	153	34.4%	68.0%	
	自営・自由業	29	6.5%	14	3.1%	207.1%	
	家事従事者	59	13.3%	127	28.5%	46.5%	
	学生	16	3.6%	18	4.0%	88.9%	
	無職	173	38.9%	135	30.3%	128.1%	
	団体	0	0.0%	1	0.2%	0.0%	
その他・不明	64	14.4%	47	10.6%	136.2%		



グラフ3 相談者年代別



グラフ4 相談者職業別



(3) 商品別・内容別相談受付状況

表4 商品別・内容別相談受付件数

		総受付件数	苦情件数	内容別分類														
				安全・衛生	品質・機能・役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	
商 品	商品一般	47	46			2	1		5	21	32	2					1	
	食料品	21	19	2	2	2	1	1	4	11	15	5					1	
	住居品	14	11	2	5		2		2	4	8	1			1		1	
	光熱水品	5	4				1		1	3	2	1		1				
	被服品	9	7		3		1		1	4	3	3					1	
	保健衛生品	17	16		4	1	3		5	2	13	2						
	教養娯楽品	32	30	1	8		2		2	7	27	7					1	
	車両・乗り物	6	6		2		4		1	2	5	1						
	土地・建物・設備	21	20	2	3		8		4	13	12	3						
	他の商品																	
役 務	クリーニング	4	4	1	3						4	3						
	レンタル・リース・賃借	9	7		1		1				7						1	
	工事・建築・加工	9	8		6		4		1	2	5	6						
	修理・補修	6	5		3		4		1	2	2							
	管理・保管																	
	役務一般																	
	金融・保険サービス	51	40		3	1	4		2	21	38	9						
	運輸・通信サービス	115	111		1		18		7	59	103	10					4	
	教育サービス																	
	教養・娯楽サービス	6	6			1	2		1	3	4	1						
保健・福祉サービス	13	13		1		4			7	9	3							
他の役務	20	19		1	1	4		4	9	15	3							
内職・副業・ねずみ講	2	1						1	2	1								
他の行政サービス	4	1								1							3	
他の相談	34	22																
総件数	445	396	8	46	8	64	1	42	172	306	60		1	1	4	9		

(注意) 内容別分類は重複カウントしているため、総受付件数と一致しない

空白は0件

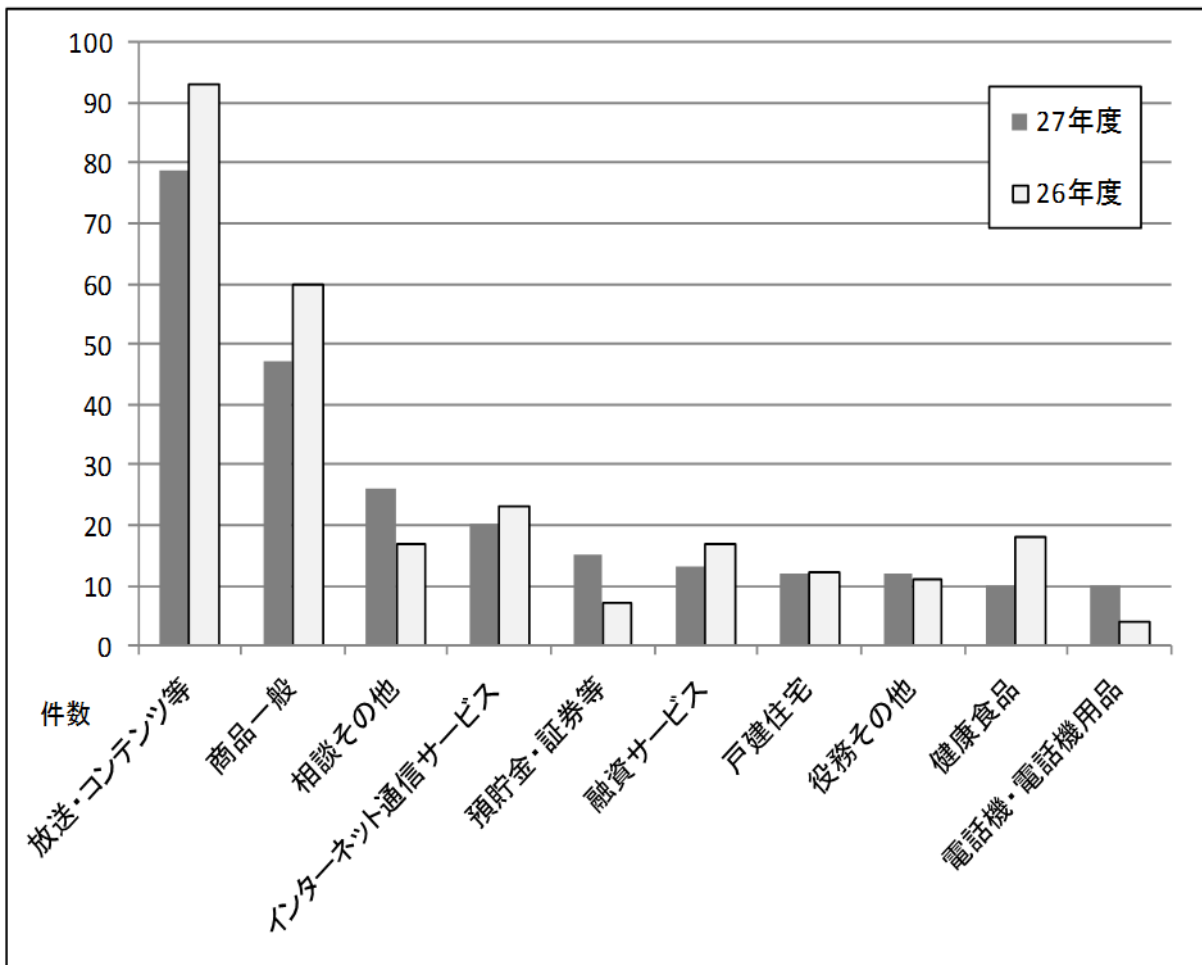
表5 商品・役務別受付件数(大分類による)

品名・役務(大分類)		27年度		26年度	
		件数	構成比	件数	構成比
商 品	商品一般	47	10.6%	60	12.1%
	食料品	21	4.7%	37	7.5%
	住居品	14	3.1%	27	5.5%
	光熱水品	5	1.1%	2	0.4%
	被服品	9	2.0%	12	2.4%
	保健衛生品	17	3.8%	15	3.0%
	教養娯楽品	32	7.2%	28	5.7%
	車両・乗り物	6	1.3%	7	1.4%
	土地・建物・設備	21	4.7%	33	6.7%
	他の商品	0	0.0%	1	0.2%
	商品計	172	38.7%	222	44.8%
役 務	クリーニング	4	0.9%	4	0.8%
	レンタル・リース・貸借	9	2.0%	10	2.0%
	工事・建築・加工	9	2.0%	9	1.8%
	修理・補修	6	1.3%	2	0.4%
	管理・保管	0	0.0%	2	0.4%
	役務一般	0	0.0%	1	0.2%
	金融・保険サービス	51	11.5%	45	9.1%
	運輸・通信サービス	115	25.8%	128	25.9%
	教育サービス	0	0.0%	1	0.2%
	教養・娯楽サービス	6	1.3%	4	0.8%
	保健・福祉サービス	13	2.9%	13	2.6%
	他の役務	20	4.5%	26	5.3%
	内職・副業・ねずみ講	2	0.4%	2	0.4%
他の行政サービス	4	0.9%	4	0.8%	
役務計	239	53.7%	251	50.7%	
他の相談		34	7.6%	22	4.4%
合計		445	100.0%	495	100.0%

表6 相談の多い商品・役務上位10位(小分類による)

順位	商品・役務別小分類	大分類	27年度	26年度	前年比
1	放送・コンテンツ等	運輸・通信サービス	79	93	84.9%
2	商品一般	商品一般	47	60	78.3%
3	相談その他	他の相談	26	17	152.9%
4	インターネット通信サービス	運輸・通信サービス	20	23	87.0%
5	預貯金・証券等	金融・保険サービス	15	7	214.3%
6	融資サービス	金融・保険サービス	13	17	76.5%
7	戸建住宅	土地・建物・設備	12	12	100.0%
8	役務その他	他の役務	12	11	109.1%
9	健康食品	食料品	10	18	55.6%
10	電話機・電話機用品	教養娯楽品	10	4	250.0%

グラフ5 相談の多い商品・役務上位10位(小分類による)



2. 高齢者の消費生活相談の傾向

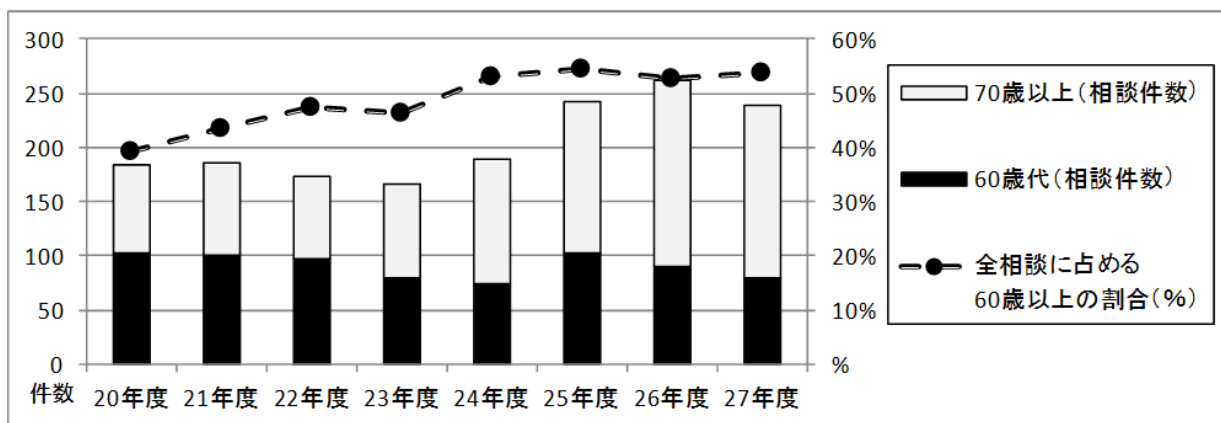
60歳以上の相談件数は239件で、前年度の261件より22件減少しましたが、全相談に占める割合は53.7%と昨年度より高くなりました。過去3年間、相談者の2人に1人が高齢者という結果となり、さらに70歳以上の占める割合は35.7%と過去最高の割合となりました。(表3・表7・グラフ6)

商品別にみると、インターネット通信サービスでの「放送コンテンツ」に関する相談が最も多く、これはパソコンやスマホなどの普及により、60歳以上の方のインターネットの利用が増えたことが背景にあります。特に「アダルト情報サイト」のワンクリック請求に関する相談が急増し、年齢認証画面のあと、すぐに「登録完了」と表示され、慌てて「退会はこちら」、「誤操作はこちら」といった表示にアクセスすると、そのままサイト運営者に電話がつながり、料金を請求されたという相談が多くを占めました。中には、「操作中にカメラのシャッター音が鳴った。」など、消費者の不安をあおる巧妙な手口も見られました。次に多かったのは「商品一般」に関する相談で、「この株はあなたにしか購入する権利がない。」「選ばれた中の一人である。」などと告げ、大手企業名を名乗り、「株を購入するために名義を貸してほしい。高く買い取る。」と電話があったという相談が目立ちました。また、「他の役務」に関する相談で「冠婚葬祭」については昨年同様60歳以上の方からの相談が特に多く、解約を申し出たが、高額な解約料金が差し引かれるのに納得がいけないといった相談や、解約を申し出たが、個人情報の書類が必要と言われ、なかなか解約できないという相談も見られました。

表7 全相談に占める高齢者の割合と件数の推移

	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
60歳代(相談件数)	102	100	97	80	75	102	90	80
70歳以上(相談件数)	81	86	76	87	114	140	171	159
全相談に占める 60歳以上の割合(%)	39.4%	43.4%	47.5%	46.4%	53.1%	54.6%	52.7%	53.7%

グラフ6 全相談に占める高齢者の割合と件数の推移



3. 訪問販売などの特殊販売に関する相談の概要

平成 27 年度の特特殊販売（訪問販売、通信販売、マルチ販売、電話勧誘販売、ネガティブオプション、訪問購入など）に関する相談は 231 件で、前年度より 60 件減少となり全相談件数に占める割合は約 52%と昨年度より減少しました。（表 8・グラフ 7）

販売購入形態別でみると、「通信販売」が最も多く、117 件で特殊販売全体の 50.6%となり、相談件数は昨年度よりも減少していますが、特殊販売全体に占める割合は増加しました。昨年同様に全世代でインターネット通販に関する相談の割合が多く、無料サイトだと思い、閲覧したら、突然「会員登録完了」となり、高額な料金を請求されたという「ワンクリック請求」の相談に加えて、実在する企業名で「未納料金が発生している。すぐに連絡するように。」とショートメッセージサービス（電話番号からのメール）が届くなどの「架空請求」のトラブルが多く見られました。さらに特徴的だったのはネット通販で商品を購入し、代金を支払ったが商品は届かず、相手方と連絡がとれないというトラブルや、SNS から誘導された投資サイトに登録し、クレジットカードで代金を支払ったが無登録の業者で連絡が取れないなどの相談が相次ぎました。相手の見えないネット通販のトラブルは今後も増加すると考えられます。

次に「電話勧誘販売」は 48 件で減少しましたが、高齢者からの相談が 80%を占める結果となりました。電話による勧誘で大手企業名を語り、「限られた人にしか権利がないので名義を貸してほしい。高額で買い取る。」といった、言葉巧みに勧誘する手口が多く見られました。これらは劇場型勧誘の典型的な手口であり、社債や実態不明のファンドや金融商品まがいの権利などを購入させ、後で「名義貸しは法律違反」などと脅して示談金などの名目で金銭を要求するケースがあります。

「訪問販売」についても 51 件と相談件数は減少しましたが、公共機関で健康セミナーを開催し、高額な健康グッズを購入させる手口や、「無料で配管を点検します。」と訪問し、その後、大がかりな工事が必要と不安をあおり、高額な料金で契約させる手口など悪質な手口は依然として後を絶ちません。（表 8・9・グラフ 7・8）



表8 訪問販売などの特殊販売に関する受付件数

	訪問販売	通信販売	マルチ販売	電話勧誘販売	ネガティブオプション	訪問購入	その他無店舗販売	合計
23年度	41件	105件	2件	30件	0件	0件	1件	179件
24年度	39件	92件	3件	30件	6件	2件	1件	173件
25年度	41件	111件	2件	57件	8件	7件	0件	226件
26年度	51件	143件	6件	69件	7件	9件	6件	291件
27年度	42件	117件	2件	48件	5件	6件	11件	231件

(注)・マルチ販売（会員になって加入者を勧誘し商品が売れば、マージンが入り短期間で高収入が得られるというネズミ講式販売法）

- ・電話勧誘販売（電話で勧誘されて契約するもの）
- ・ネガティブオプション（商品を一方的に送りつける販売方法）

グラフ7 訪問販売・通信販売・電話勧誘販売等の年度別推移

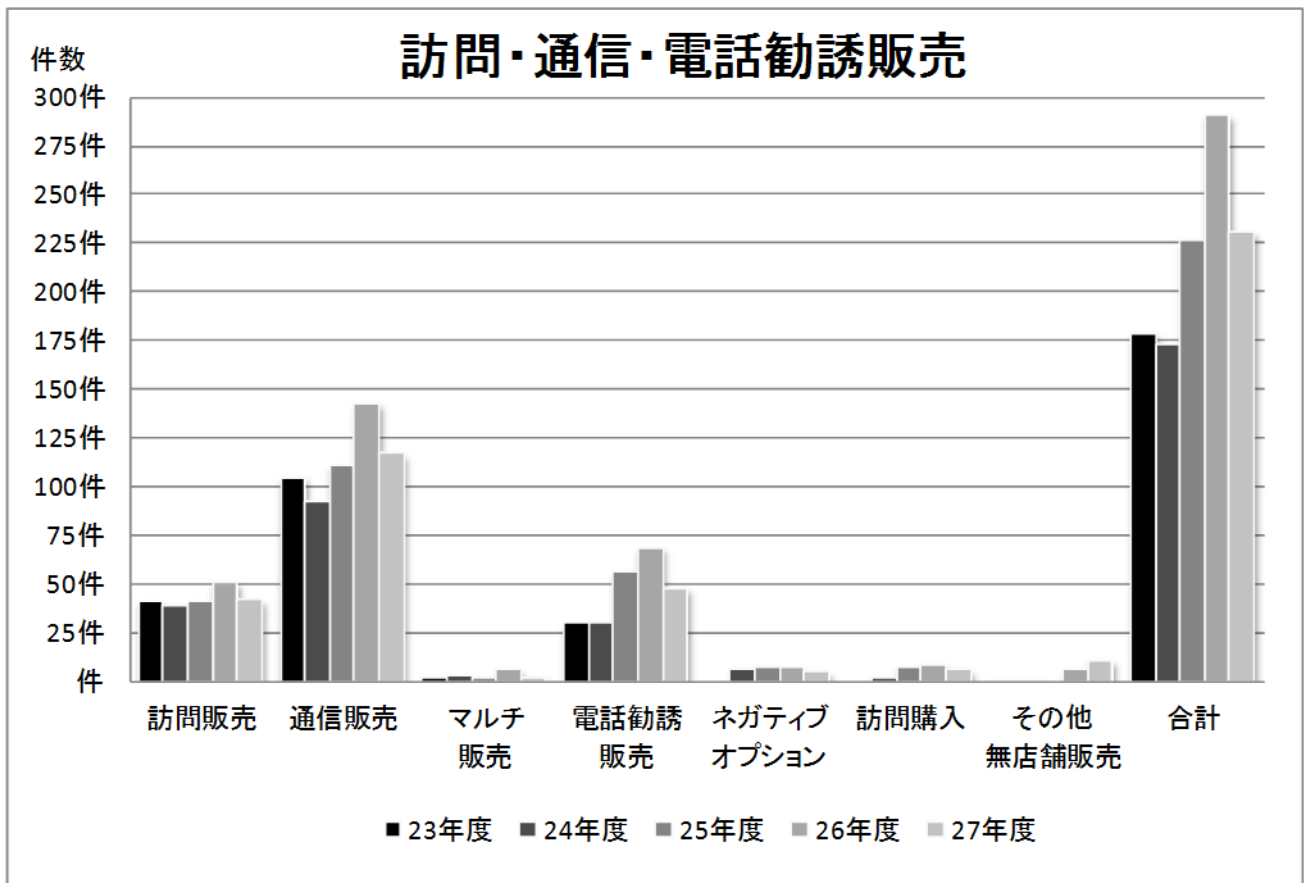
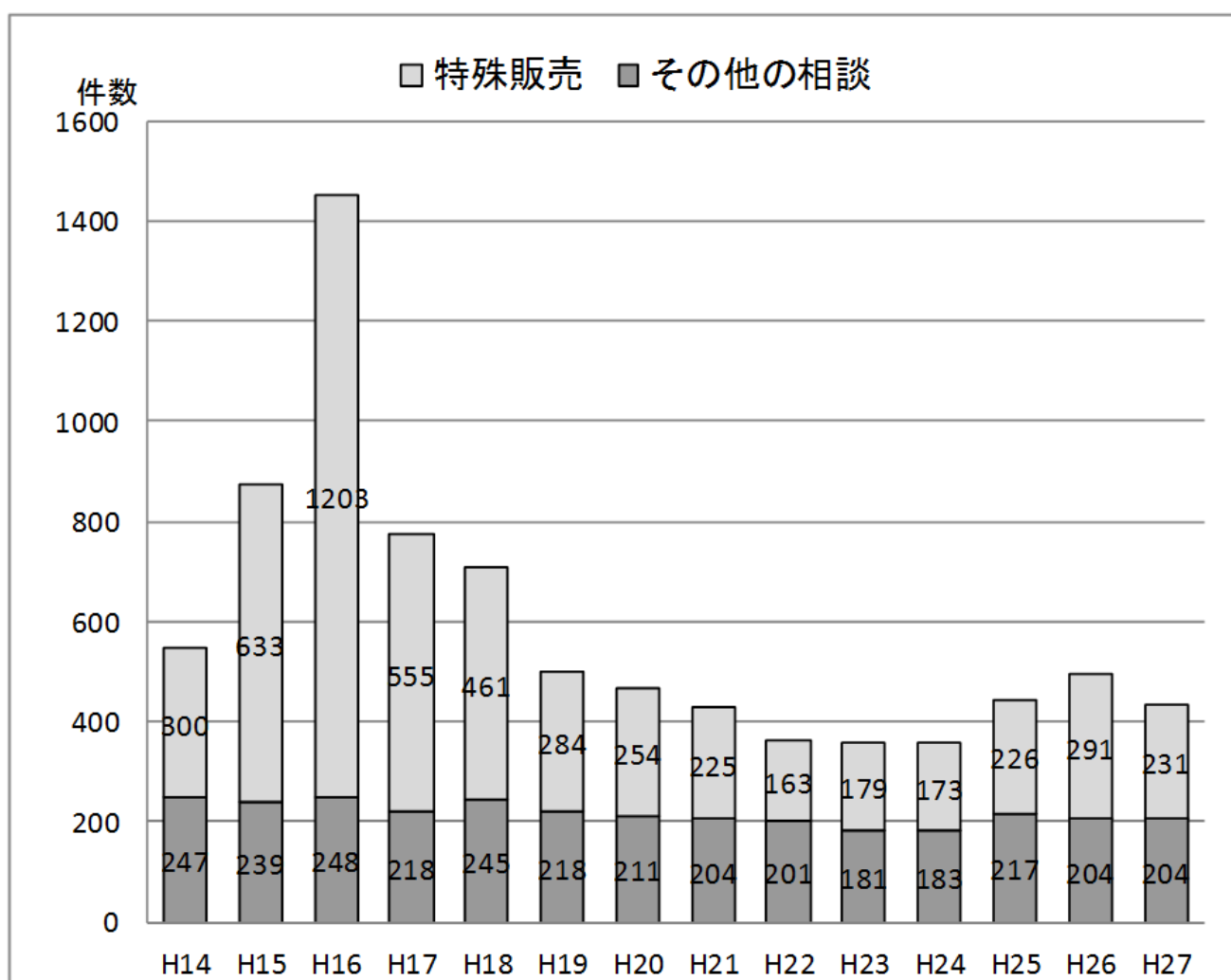


表9 相談全体に占める訪問販売等の特殊販売に関する相談の割合

年度	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
特殊販売	300	633	1203	555	461	284	254	225	163	179	173	226	291	231
その他の相談	247	239	248	218	245	218	211	204	201	181	183	217	204	204
合計	547	872	1451	773	706	502	465	429	364	360	356	443	495	445

グラフ8 相談全体に占める訪問販売等の特殊販売に関する相談の割合



4. 品目別相談内容

商品一般

- 見知らぬ番号から「氏名と住所を確認するので教えてほしい。」と電話があった。
- 大手電力会社を名乗り「電気料金が安くなる方法があるので説明に伺いたい。」と電話があったが、不審に思い訪問を断った。
- 知らない会社から全く心当たりのない会員登録証が届いた。
- 亡くなった夫宛に知らない事業者からパンフレットと商品らしきものが届いた。
- 「未納料金を支払わなければ契約違反であり、放置すれば財産の差し押さえを行う。」と書かれたハガキが届いた。
- 不用品を買い取るので自宅に伺いたいと電話があり、了承してしまった。断るつもりで電話をしたが全く繋がらない。

食料品

- 購入した天然蜂蜜が固まって白くなっており、製造者に電話をしてみたが繋がらない。
- スーパーで購入した緑茶を自宅でいれて飲んだところ化学調味料のような味がした。
- 新聞広告を見て正月用のおせち料理を注文したが、商品確認のために郵送されてきた写真が新聞広告に掲載されていたものと違っていた。
- テレビショッピングで申し込んだ商品をキャンセルしたものの、後日商品が代引きで送られてきた。
- 新聞の折り込み広告で見た健康食品を3ヶ月の定期コースで注文した。次回分から止めたいと思い電話をしたが全く繋がらない。
- 通信販売で購入した商品に健康食品が追加で入っており、サンプルだと思っていたら、健康食品が毎月届くようになった。
- 新聞にリコール情報が掲載されていた食用油のメーカーに問い合わせをしたいが、全く繋がらない。
- 心当たりのない宅配メールが届き、翌日送り主から「商品は着いたか。」と電話があった。

住居品

- 「浄水器を無料点検します。」と電話があり、いつもの業者だと思い了承したが、その後いつもの業者に尋ねたところ、無料点検の電話はしていないと言われた。
- 約10年前に購入した外国製のミキサーの調子が悪く、日本の輸入総代理店に修理を依頼したところ、既に発売が中止されており部品がないため、修理ができないと言われた。
- ネットの写真を見てこたつ布団とこたつ用の座布団のセットを購入したところ、こたつ用の座布団が2つ届いた。

- カーテンを注文していた事業者が倒産し、破産管財人から書面が届いた。
- ネットでお風呂のふたを注文したが、銀行に代金を振り込みに行ったところ、振り込み先の口座が凍結されていた。
- 通販でスライサーを購入し2ヶ月間ほど使用したところ、部品が脱落し、メーカーに交換を依頼したところ、古い錆びついたスライサーが送られてきた。

光熱水品

- 電気メーターの定期取り換えの案内が郵便受けに入っており、今から業者が来る予定であるが、信頼できるか不安。
- 水道局を名乗る者から電話があり「水道の検査をしている。」と言われたので来訪を了承した。その後、男性3名が来訪し、台所の蛇口から水を出し「汚れがあるのでパイプ内の掃除をした方がいい。」と言われた。

被服品

- 「古着があれば買い取る。」と電話があり来訪を了承したが、知人から、「古着の買い取りをするといいながら、実際は貴金属のみを安く買い取っていく業者が多いらしい。」と聞き不安。
- たまたま開催していた着物の展示会に入ったところ、販売員から言葉巧みに着物を勧められ、購入してしまった。
- テレビショッピングで一番大きいサイズの補正下着を3枚セットで購入したがサイズが合わず、それ以上のサイズはないので返品したいと伝えたものの受け付けてもらえなかった。
- クリーニングに出したワンピースの右裾の部分がハサミで山型に切ったようになって戻ってきた。
- 「リサイクル商品は無いですか。」と突然電話がかかってきた。

保健衛生品

- 使っていない置き薬を引き取ってほしいが、業者に何度言っても持って帰ってくれない。
- ラジオショッピングで洗顔石鹸を定期コースで契約し、代金を振り込んだにも関わらず、代金未納の請求ハガキがきた。
- 友人と健康セミナーへ行き、健康にまつわる話をされた後、商品の紹介があり、健康ベルトとインソールを合わせて25万円で購入してしまった。

教養娯楽品

- 1年3ヶ月前に量販店で購入したプリンターが作動しなくなり、量販店に持ち込んだところ、内部でプラスチックの部品が外れていることが分かった。メーカーに修理を依頼したが、1年間の保証期間が過ぎているため有料になると言われた。
- 新しく購入したスマートフォンの液晶画面が配送時のミスで割れて、起動しなかった。配送業者がスマートフォンの修理代金を弁償してくれることになったが、修理が完了するまでの間の使用料金については補償出来ないと言われた。
- 学習教材会社から電話があり、その後販売員が来訪した際に教材を契約してしまった。
- 6年前に訪問販売で中学3年間分の教材学習機器を契約したが、勧誘方法が最近逮捕された業者と全く同じだった。
- 亡くなった夫が3~4年先まで新聞の契約をしており、新聞店舗に解約はできるのかと尋ねたところ、調べておくと言われたまま連絡がない。
- ネット通販でギターを注文し、代金を銀行振り込みで支払った。その後、宅配業者からお届け完了のメールが届いたが商品は届かず、販売業者とも連絡がつかない。
- ピアノのフラットボード（補強板）をネットで注文した。その後、事業者の住所地が遠方なのが気になり、住所を検索したところ実在しない住所であり、銀行口座の名義も外国人名であった。
- 訪問購入の業者に「貴金属等は無いか。」と言われ、金貨を見せたところ「買い取る。」と言われたので承諾した。翌日、金貨の相場価格を調べたところ、昨日の買い取り価格の4倍であることが分かった。

車両・乗り物

- 未成年の息子が車を買うために夫がローンを組んだが、本体価格150万円で、ローンの総額が190万円となるのは手数料が高すぎるのではないかと心配。
- ネット通販で125ccのバイクを買うことになり、銀行振り込み後、確認のために連絡先の電話番号に連絡したが全く繋がらず、メールも返信がない。
- 中古車をネットで購入し納車後、車の後部に3ミリほどの傷が見つかり苦情を言ったが、伝え忘れだと言われた。さらに、その業者から紹介された板金屋で修理をしたら、納車点検という名目で3万円も請求されて不満。
- 外国製のマウンテンバイクを店舗で購入したが、走行するとタイヤがフレームにこすられて音がする。

土地・建物・設備

- 両親の土地（更地）を売却しないかと、不動産業者から封書が届き売却することになった。土地の売買についての知識が全くないため、見積もりや売却の際に気を付けることを知りたい。
- 住み替えをするために、仲介業者に現住宅の査定を依頼したところ、価格が住み替えに必要な金額を十分に満たしていたので専属専任媒介契約を結んだが、翌日、「査定価格がもっと低いことが分かった。」と連絡があった。
- 土地家屋を探していたところ良い物件があり、契約することになった。書面へ署名捺印した時点で、売主から「隣家に地下室があり、声が響きとても騒がしいため、家を売却した。」と初めて告げられた。
- チラシに掲載されていた建築条件付き分譲地を見に行き、土地売買契約と請負契約を同じ業者で同日に契約したが、やめて欲しいと伝えていたオール電化になっていたため、契約を解除したい。違約金を支払わないといけないのか。
- 業者が自宅を訪問し「電気の深夜料金が安くなる。光熱費を安くするなら電気温水器が良い。」と言われ代金等も聞かないまま工事請負契約書に署名してしまった。
- 空き家のはずの隣家の屋根を点検に来たという業者に「屋根瓦がずれている。」と言われ、気になり不安。
- 初期費用は要らないので太陽光発電を設置しないかと電話があった。
- 数ヶ月前に永代供養付きの墓地のパフレットを入手し、実際に墓地を見に行き購入を決めたが、パフレットが新しいものに変更されており、数ヶ月前の価格と 20 万円以上もの違いがあった。
- 自分が勤務する施設の通所者が「自宅の防犯センサーを分割払いで購入したものの、毎月の支払いがきつく、不要なので解約したい。」と言っているが、解約できるか。
- 浄水器の点検訪問の電話があり、取り付けを行った知り合いの事業者かと思いきや承したところ、見知らぬ業者が訪問し、説明を受けている最中に活水器を勝手に取りつけ始めたため、購入する気はなかったのに契約書面を書してしまった。

他の商品

- 見知らぬ番号から「封筒が届いたら回収したいので残しておいてほしい。」と電話があった。本当に封筒が届いたが処分していいか。

クリーニング

- シルクのブラウスをドライクリーニングに出したら、シミがついた状態で戻ってきた。苦情を言ったところ再クリーニングをしてくれることになったが、その後1ヶ月以上経っても商品が戻ってきておらず、何の連絡もない。

- ジャンパーをクリーニングに出したあと、袖に手を通したら左の袖口に1センチほどの破れがあった。第三者機関に鑑定してもらったが、商品の老化であり、どうにもできないと言われた。
- お気に入りのスラックスをクリーニングに出したところ、布地の一部が縮み、手触りが変わってしまった。

レンタル・リース・貸借

- ある不動産業者と会社が契約している社宅に住み、同じ不動産業者で駐車場を個人名で契約した。転勤になり社宅が変わったにも関わらず、駐車場の契約は解除されておらず、3年近く駐車場料金が引き落とされていた。
- 未成年の親戚が来年の成人式用に着物のレンタルを申込んだものの、支払いが難しいためキャンセルを伝えたところ、キャンセル料金を請求されたようだ。未成年者取り消しはできるか。
- マンションを退去し、鍵を返還した後、クロスなど修繕費用の請求書が届いた。支払わないといけないのだろうか。
- 孫が賃貸マンションの家賃を滞納しており、管理業者から本人に代わって支払ってほしいと電話がかかってきた。
- 振袖の展示会の案内があり、見に行ったが気に入ったものがなかったので署名はしたものの、「保留にする。」と言って帰った。その後、契約になっているような書面が届き、契約した覚えもないのにキャンセルすることに納得がいかない。

工事・建築・加工

- 屋根の修理を大工さんに依頼して、近々来てもらうことになっているが、なかなか電話がかかってこない。
- リフォーム業者が先月は昼間に1回、今月は夜間に2回訪問してきた。要らないと断っており、対応するのが苦痛。
- 100万円で外壁の塗装工事ができると書いてあったので、見積りを立ててもらい契約をしたが、後で書面を見直すと金額が100万円ではないことに気付いた。
- 自宅の玄関をスロープにするために、工事をしてもらったところ、表面の仕上がりに問題があるのか、表面をほうきで掃くと砂がぼろぼろと出てくる。
- 電気工事会社に台所のリフォームをしてもらったがところ、台所のコンセントに電気が来ておらず、修理をしてもらったが費用が高い。
- 5年程前に水洗トイレの工事を行った場所で水漏れがあり、修理を依頼したところ高額な工事代金を請求された。

修理・補修

- 雨漏りが見つかり、修理業者に修理を頼んだところ、4時間ほどの作業で4万円を請求された。高すぎないか。
- 「10年前に屋根の修理をした業者です。屋根の診断をさせてほしい。」と来訪があったが、名刺を確認したところ10年前に屋根の修理を依頼した業者ではなかった。

金融・保険サービス

- 要望を伝え、保険の見直しを行ったが、内容がよくわからず、元の契約に戻してほしい。
- 知らない保険会社から電話があって生命保険の勧誘をされた。
- 生命保険の見直しの勧誘があったが、「保険を見直せば保険料は安くなる。」と断言する言い方が心配。
- 今まで契約していた医療保険を解約し、別の医療保険を契約することにしたのだが、以前の保険が解約になっておらず、5ヶ月間二重に保険料を支払っていた。
- 台風で雨漏りがひどくなる部分があり、損害保険で補修してもらおうと申請したが、「老朽化によるものなので保険は下りない。」と言われ、納得がいかない。
- 証券会社を名乗る会社から連日電話があり、名義貸しを依頼され断ったにも関わらず、最後には「あなた名義で2,000株購入したので書類を送る。到着したら会社に電話するように。」と連絡があった。
- 大手銀行を名乗る者から「〇〇会社の債券を持っているか。」と電話があり不審。
- 「社債を買う権利があなたにある。キャンセルするなら空ができるためキャンセルを証明するための費用が必要。」と何度も電話がある。
- 市内に建設されるアウトレットモールの債券を購入しないかと勧誘電話があった。
- 市内に建設される大手飲料会社の工場の債権を購入しないかと勧誘電話があった。
- 数社のサラ金から借り入れをしており、毎月10万円弱の返済をしているが、元本がなかなか減らない。今後このまま返済をしていけるかも心配。
- 息子のクレジットカードの請求書が届いたが、いつもより高額である。二重請求になっているのではないか。
- お金を借りた銀行への返済を滞納したところ、訴えられた。話し合いで解決したいがどうすればよいか。
- ネットで調べたサラ金に連絡したところ、氏名や住所等を聞かれ、不足している信用を補完するためにお金を振り込めと言われた。
- 借金があり、定期的な収入はあるが返済に回せないため、自己破産をしたい。
- 十数年前に完済した借金の債権を譲受したという貸金業者から35万円の請求書が届いた。

運輸・通信サービス

- 人身事故のため電車の運行が止まり、振替輸送の運賃を電子マネーで支払ったが振替輸送は証票をもらえば運賃はいらぬことが、後でわかった。
- 契約をしていない通信会社から電話料金の請求がきた。
- 大手通信会社を名乗って「月々の電話料金が安くなる。」と電話があり、契約を了承したが、大手通信会社に問い合わせたところ、そのような勧誘はしていないとのことだった。
- 大手電話会社を名乗り、「光回線に変えれば電話料金が安くなり、その工事費用は当社が負担する。」と電話があり、不審に思って連絡先の電話番号を聞いたところ、一方的に電話を切られた。
- タブレット端末と2年間の通信契約を締結したが、翌日スマートフォンの方が良いと思ひ、解約・返品を申し出たところ、「機器の返品は不可で、通信契約を解約するならば解約料が発生する。」と言われた。
- 携帯を解約したにも関わらず、その後も毎月引き落としがあり、総額で数千円を支払っていた。何の費用かと問い合わせたところ、「周辺機器の使用料で、来年8月までの2年間の契約なので続けて支払うか、解約料金を支払って解約するかになる。」と言われた。
- 動画検索中にアダルト動画の画面をクリックしたらいきなり「登録完了」と表示された。「誤作動はこちら」というボタンをクリックしたところサイト業者へ電話が発信され、高額な料金を請求された。
- 出会い系サイトを利用したことがあり、請求額を払わないと裁判所に訴えるとのメールが届いた。
- SNS、情報番組などの未納料金があるとメールが届いた。一切身に覚えがない。
- 1~2年前から携帯電話で無料の競馬サイトの情報を見ていたが、突然、利用料の支払督促メールがくるようになった。
- 夜9時頃に公共テレビ放送を名乗る勧誘員がきて契約を迫られた。強引であり、恐怖を感じるような対応だったので、身分証明書等の提示を依頼したが、見せてもらえず、「また明日も来る。」と言って帰っていった。
- アダルトサイトで年齢認証の後、いきなり登録が完了されてしまい、驚いてサイトに連絡したところ「脱会するには10万8千円を支払う必要がある。」と言われ、クレジットカード情報を入力し、支払手続きをしてしまった。その後も連絡があり、ネットで調べた探偵会社に相談してしまった。
- ゲームの課金アイテムに換金できるというポイントサイトで、数種類のアプリをダウンロードし、そのうち、2ヶ所の有料サイトに登録した。月額料金の決済はキャリア（通信事業者）のIDを登録し、ポイントをもらってすぐに退会しようと思ったが、退会のためのアイコンが見つからず退会できない。
- アダルトサイトの画面をタップしてしまい、間違っでタップしてしまったことを伝えるために電話をかけたところ、「既に契約は成立しているので30万円を払ってもらおうが、本日の15時までに払うなら15万円にする。」と言われた。

教育サービス

- 家庭教師付き教材の業者が違法な勧誘方法で逮捕された。自分も以前その業者と同じ勧誘方法で勧誘され、教材を購入したが、今からでも返品・返金してもらうことは可能か。

教養・娯楽サービス

- 娘が海外へ新婚旅行に行く予定だったが、当該地でテロ事件があり、キャンセルするため旅行会社に連絡したところ、「旅行費用の20%のキャンセル料が発生する。」と言われた。
- 海外からの封書が立て続けに届き、開封すると当選券と書かれたペラペラの紙切れが入っていた。手数料として8千円を支払うと現金がもらえると書いてある。
- 資格講座を契約したところ、別の業者から会社宛に「このまま契約しておく、終了できず個人情報が残ったままになる。別の契約をすることで情報は削除できる。」と電話があった。

保健・福祉サービス

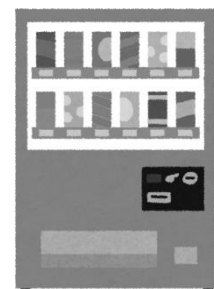
- 姿勢に関する健康セミナーに参加し、今度店舗に行つて詳しい検査と施術をしてもらう予約をした。予約日に店舗に行つて検査と施術を受けたが、料金が高かったので、クーリング・オフしたい。
- 健康診断の助成金を申請して、1,200円で健康診断を受けたが、その後、助成金の対象年齢に該当していなかったことが分かり、医療機関から不足分の4,800円を支払うよう言われた。
- 保険適用外のセラミックの入れ歯を作ってもらったが、高額な割に不具合が多く返金してもらいたい。
- マッサージに行ったら、住所、氏名、電話番号を聞かれた。
- 全身と顔の脱毛エステを申し込み、数回通つたが妊娠したため行けなくなり、今後も行けそうにないので契約を解除して返金してほしいと連絡したところ、本来なら一切返金できないが、今回は特別に70%を返金すると言われた。
- 昨年8月にメンズエステ業者からDMが届き、2年契約と関連商品（化粧水）の購入を割賦払い（24回分割）で契約した。その後、解約を申し出たところ、解約料は関連商品代を含めて5万4千円だと言われた。

他の役務

- 親が入院先の病院で亡くなり葬儀を依頼したところ、遺体の移送後に依頼する葬儀会社を間違えていたことに気付き、解約を申し出たが、解約は出来ないと言われた。
- 1口30万円で契約した冠婚葬祭互助会の積み立てが満期となったので解約したいと申し出したところ、解約料がかかると言われ納得できない。
- 娘が現在打ち合わせ中の結婚式場での費用が、当初の見込み額を大幅に超えてしまい不満があると言っている。
- 葬儀費用を荒稼ぎする業者を取り締まる法律があるのか知りたい。
- 冠婚葬祭の互助会の積み立てが満期になったが、今後使う予定もないので解約を申し出たところ、身分証明書を提出してほしいと言われた。必要なのか。
- 知り合いに誘われて、ある宗教の祈祷を受け、代金を知り合いに立て替えてもらった。お金を請求されているが、支払わなければならないのか。
- 「土地を買いたいと言っている人がいる。」と電話があり、訪問を受けた。持っている土地は山林で売ることもできず思案していたところだったので契約したが、売れるまでの間に毎年多額の費用が発生することがわかり解約したい。
- ネットで見つけた「結婚相手紹介サービス」の事業所で説明を受け、後日契約書を取り交わした。帰宅後、契約書をよく見ると、お見合い料及び成婚料が予想以上に高額であった。
- 宗教団体に加入している母が高額な壺や品物などを購入し、貯金も毎月の年金も無くなっている。母は退会を希望しているが、退会したいと宗教団体に言うと何か酷いことをされそうで怖い。
- 松の木の手入れのために、造園屋に来てもらっていたが、その後松の木が枯れ始め、造園屋が枝を切りすぎたことが原因のように思えてならない。
- 実弟が一昨年契約した身元保証サービスが民事再生の申し立てを行っていることがわかり、怒りと責任を感じている。

内職・副業・ねずみ講

- 訪問販売で飲料用の自動販売機の契約をしたが、コストや売り上げ見込みを計算したところ損が出る可能性が高いことがわかり解約を申し出たが、クーリング・オフは適用されず、解約料を支払うよう言われた。



他の行政サービス

- マイナンバーの個人番号カードを作りたいので、申請方法や必要書類を教えてください。
- 「マイナンバーをご存知ですか。あなたの個人情報が漏れています。」と電話がかかってきた。
- 「生活意識に関するアンケート」という内容のハガキが二度届いた。アンケートには答えたくない。どうしたらよいか。
- 犬の散歩中に畑や家の周りに糞を放置して立ち去る人が多い。糞を持ち帰るように促す看板を立てたいがどこに聞けばいいか。
- モスキート音がずっと続き、気になる。自宅の周りは住宅街で電柱から出ている音かと思うが確信はない。調べる方法はないか。
- 生活者総合調査というアンケートに協力してほしいという業者が家に来た。月に1~2回の頻度でしばらくの間回答してほしいと業者は言っており、謝礼がもらえるとのことだが、何か不利益な事が起こる心配はないか。

他の相談

- 3年程前に知人に約100万円を貸したが返してくれない。今は付き合いもなく、貸したことを証明する借用書や領収書は何もない。どうすればよいか。
- 自分が管理している共有名義の土地を自分単独名義に自分で登記変更したい。具体的な手続きや申請書の作成、税金関係で問題が発生する可能性はあるか。
- 息子が温泉地に行き、入浴中に財布を盗まれた。財布の中には現金と学生証、定期券、健康保険証、仮免許証等が入っており、悪用されないようするにはどうすればいいか。
- 19歳の息子がハローワークの紹介で正社員の面接に行き登用されたが、その後事業所で「歩合制の方がステップアップになる。」と言われ歩合制で仕事をしている。仕事内容が怪しく、心配だ。

