

## 1. 消費生活相談全体の概要

平成 28 年（2016 年）度の相談受付件数は 422 件で、前年度の 445 件から 23 件減少（前年度比（94.8%）となりました。全受付件数のうち「苦情相談」は 362 件で、前年度の 396 件から 34 件減少となりました。（表 1・表 2・グラフ 1）

相談者の男女別では、女性が 220 件（52.1%）、男性が 199 件（47.2%）で、女性からの相談が多く年齢別では、全体的に微減であったが、40 歳代と 60 歳代以上からの相談が増加しました。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 39.3%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 22.0%、60 歳以上の相談が 259 件と全体の 61.3%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 322 件で、次いで「販売方法」の 184 件、「価格・料金」の 112 件となっており、1 位、2 位、3 位とも、メールによる架空請求や、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、大手電力会社を名乗る光回線やインターネット接続回線のトラブルなど、運輸通信サービス関連の相談が増加したことが原因と考えられます。

なお、1 件の相談が複数の相談内容にかかっているため、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、「商品」に関する相談が 170 件、「役務」に関する相談が 226 件で、前年度に引き続き役務に関する相談の割合が高い結果となりました。（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 89 件で、前年度より 10 件増加（前年対比 112.7%）となりました。内容としてはメールによる有料サイトの架空請求が最も多く占めており、次いでアダルトサイトの登録料請求が多く占め、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（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ってしまう相談者がみられ、偽業者に高額な料金を言われるまま支払ってしまったという相談もありました。1度支払ってしまうと、返金は大変難しく、何度も請求されるので、注意が必要です。

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った相談も見られました。

2位は「商品一般」の28件で、前年度より19件減少（前年度比59.6%）していますが、「裁判所からの呼び出しがいずれあると書いてある、架空請求のはがきが届いた。」「携帯電話に見なれない番号の着信履歴があり、しばらくして、あなたに高額な請求が届くというメールが届いた。」など、不審なハガキや電話やメールによる相談が相次ぎました。

海外から身に覚えのない宅配物が届き、受け取り拒否をしたという相談もありました。

3位は「インターネット通信サービス」の22件で、前年度比より2件増加（前年度比110.0%）しています。光回線、インターネットのプロバイダーの契約の相談が一番多く、大手通信会社を前面に出して光回線の変更を勧誘する手口の相談が多く、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く、契約書が届いた時点で新たな契約になっていることに気が付いたなどの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）

4位の「工事・建築・加工」については、20件であり、前年に比べ11件増加（前年度比222.2%）しています。リフォーム施行後の不満に関する相談が一番多く、次いで「排水管が汚れているので無料で掃除をしてあげるとの突然の訪問に断ってもなかなか帰ろうとしない。」などの相談がありました。このような業者は清掃後、排水管が壊れているので修理をすると言い高額な修理代を請求する場合があります。

5位の「相談その他」は18件と前年より8件減少（前年比69.2%）しています。

6位の「健康食品」は、15件と前年より5件増加（前年比150.0%）しています。これ

は前年度と比べ、頼んでもいない健康食品を送りつけてくる事例が微増していることと、一度きりの注文のつもりであったのに、実は定期購入になっているという相談が増加しているのが理由です。

7位の「空調・冷暖房・給湯設備」は10件であり、前年度は5件（前年度比200.0%）です。石油ストーブの灯油漏れや、オイルヒーターを購入したが届かないという通信販売でのトラブルなどが理由です。（表6・グラフ5）

(1) 相談受付件数と年度別推移

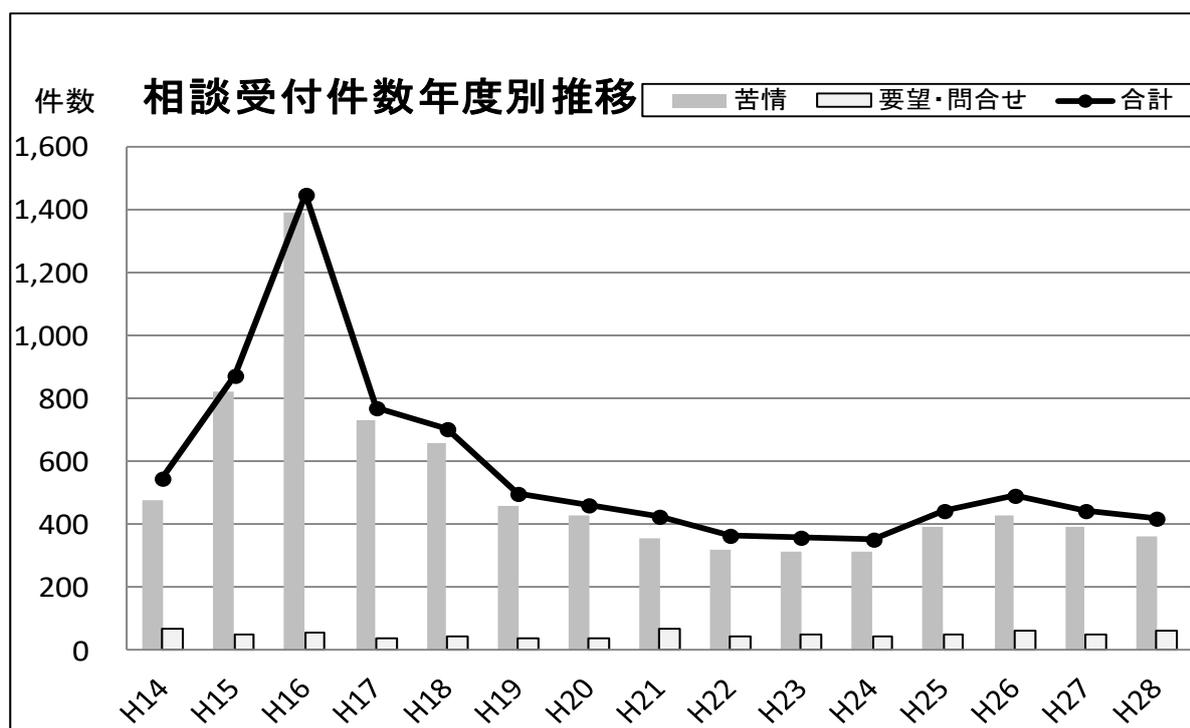
表1 月別相談受付件数

	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
26年度	44	40	33	38	47	49	61	38	31	37	39	38	495	52	139.0%
27年度	35	38	45	40	33	43	34	45	19	34	39	40	445	▲ 50	89.9%
28年度	33	28	38	36	43	41	35	50	23	26	33	36	422	▲ 23	94.8%

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	H28
苦情	476	821	1395	733	659	461	428	358	318	312	312	395	431	396	362
要望・問合せ	71	51	56	40	47	41	37	71	46	48	44	48	64	49	60
合計	547	872	1451	773	706	502	465	429	364	360	356	443	495	445	422

グラフ1 相談受付件数の年度別推移

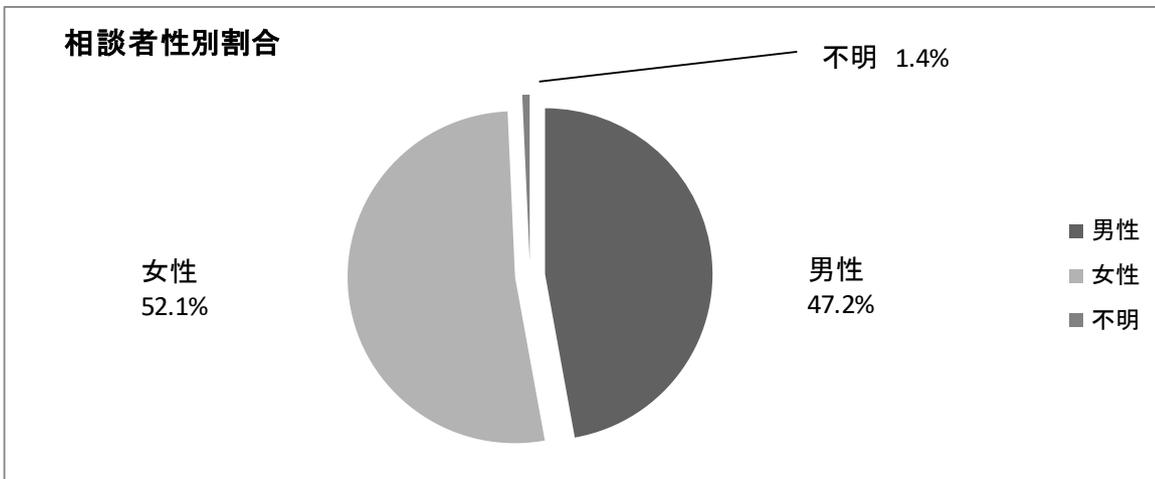


(2) 相談者 性別・年齢別・職業別相談受付状況

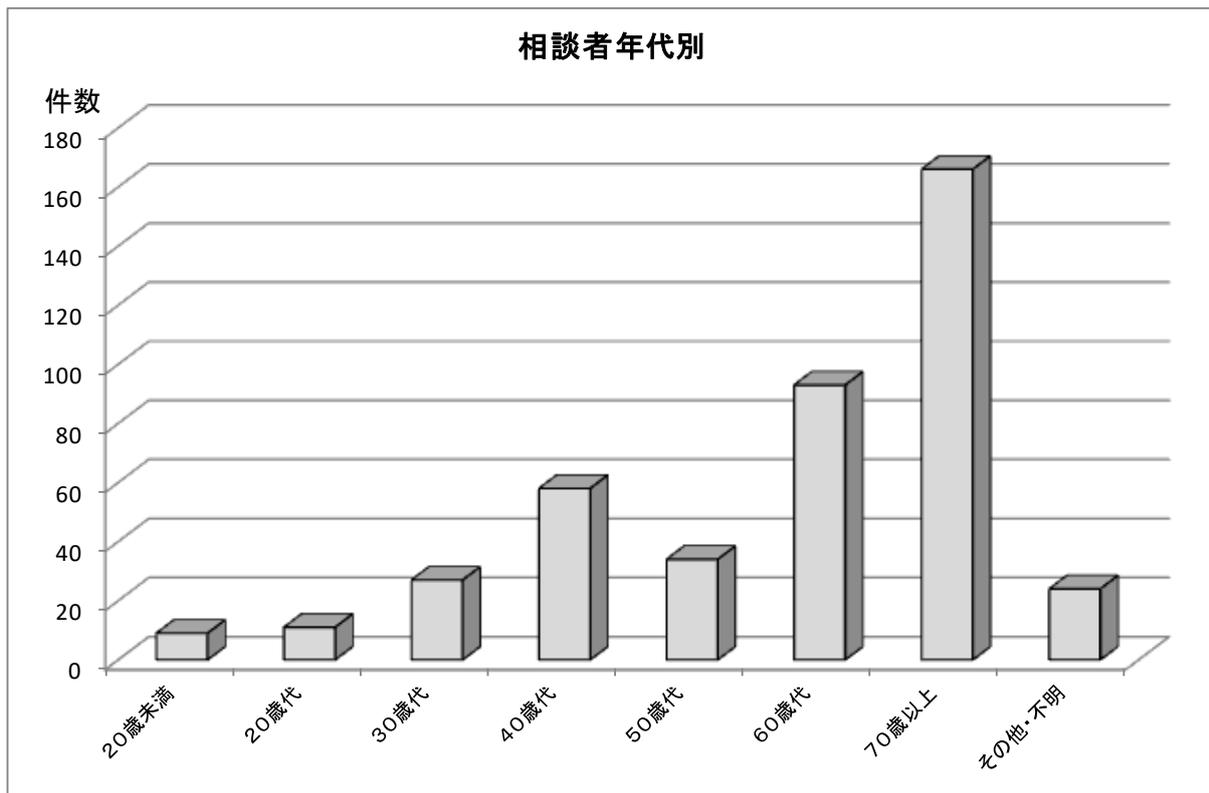
表3 性別・年齢別・職業別相談受付状況

項目		28年度		27年度		前年比	
相談件数		422	100.0%	445	100.0%	94.8%	
相談者	性別	男性	199	47.2%	203	48.1%	98.0%
		女性	220	52.1%	236	55.9%	93.2%
		不明	3	1.4%	6	1.4%	50.0%
	年齢別	20歳未満	9	2.1%	13	3.1%	69.2%
		20歳代	11	2.6%	16	3.8%	68.8%
		30歳代	27	6.4%	30	7.1%	90.0%
		40歳代	58	13.7%	54	12.8%	107.4%
		50歳代	34	8.1%	41	9.7%	82.9%
		60歳代	93	22.0%	80	19.0%	116.3%
		70歳以上	166	39.3%	159	37.7%	104.4%
		その他・不明	24	5.7%	52	12.3%	46.2%
		平均年齢	61.2		59.8		
	職業別	給与生活者	116	27.5%	104	24.6%	111.5%
		自営・自由業	28	6.6%	29	6.9%	96.6%
		家事従事者	44	10.4%	59	14.0%	74.6%
		学生	10	2.4%	16	3.8%	62.5%
		無職	196	46.4%	173	41.0%	113.3%
		団体	0	0.0%	0	0.0%	-
		その他・不明	28	6.6%	64	15.2%	43.8%

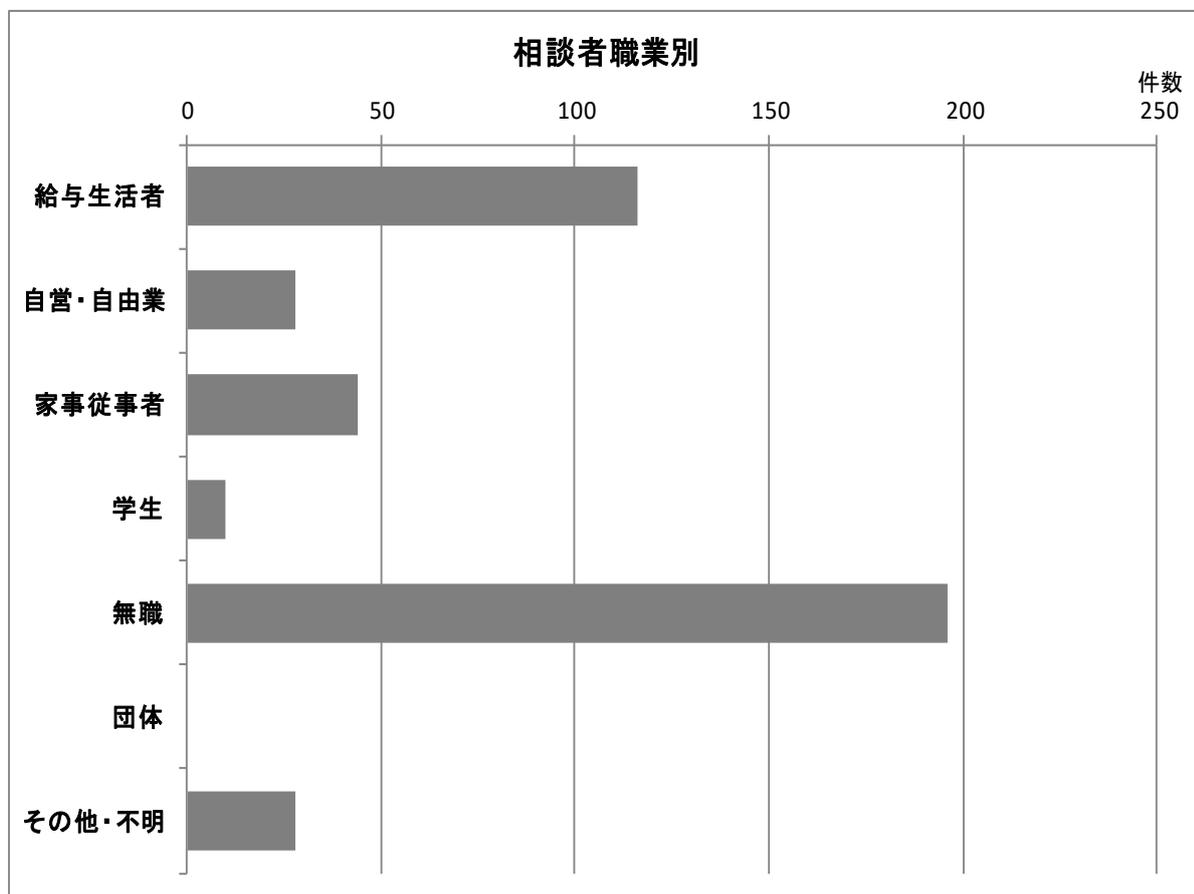
グラフ2 相談者性別割合



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	28	27				4		5	16	22	1					1	
	食料品	27	25	5	6	1	3		6	12	20	2						
	住居品	22	19	2	5		6		5	10	18	4			1			
	光熱水品	4	1		1		2			1	1							
	被服品	11	11		3		4		1	6	11	3						
	保健衛生品	11	10		1		2		5	5	8	1	1					
	教養娯楽品	31	30		9		13		4	17	27	9						
	車両・乗り物	9	8	1	4	1	4		1	1	7	3						
	土地・建物・設備	26	22		7		6			11	17	8					1	
	他の商品	1	1							1								
役務	クリーニング	3	3		1		1				2	2						
	レンタル・リース・賃借	10	8			1	5		1	1	8	1						2
	工事・建築・加工	20	15	2	8		8			10	14	4			1			1
	修理・補修	5	5	2	1		5		1	1	4	1						
	管理・保管																	
	役務一般																	
	金融・保険サービス	19	14		1	2	5			4	14	5					1	1
	運輸・通信サービス	123	121		1		28		13	70	118	15						
	教育サービス	1	1	1			1				1							
	教養・娯楽サービス	13	7	1	1		5		1	2	6	1					5	1
	保健・福祉サービス	13	9		2		5		3	8	9	1						1
	他の役務	13	12		1	1	3		1	5	12	4						
内職・副業・ねずみ講	3	3				1			3	3								
他の行政サービス	3	1				1					1							
他の相談	26	9																
総件数	422	362	14	52	6	112		47	184	322	66	1			2	8	7	

(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

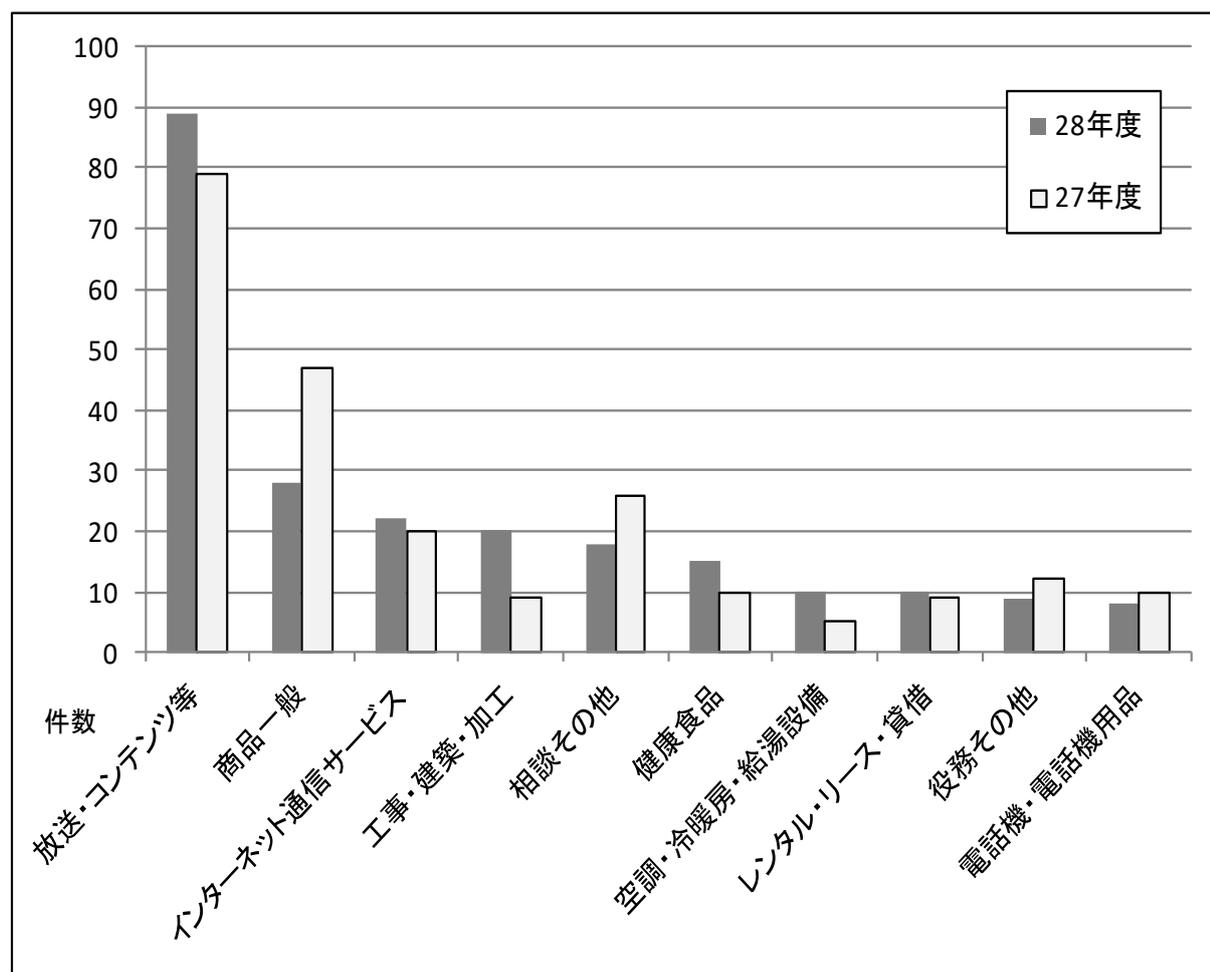
表5 商品・役務別受付件数(大分類による)

品名・役務(大分類)		28年度		27年度	
		件数	構成比	件数	構成比
商 品	商品一般	28	6.6%	47	10.6%
	食料品	27	6.4%	21	4.7%
	住居品	22	5.2%	14	3.1%
	光熱水品	4	0.9%	5	1.1%
	被服品	11	2.6%	9	2.0%
	保健衛生品	11	2.6%	17	3.8%
	教養娯楽品	31	7.3%	32	7.2%
	車両・乗り物	9	2.1%	6	1.3%
	土地・建物・設備	26	6.2%	21	4.7%
	他の商品	1	0.2%	0	0.0%
	商品計	170	40.3%	172	38.7%
	役 務	クリーニング	3	0.7%	4
レンタル・リース・貸借		10	2.4%	9	2.0%
工事・建築・加工		20	4.7%	9	2.0%
修理・補修		5	1.2%	6	1.3%
管理・保管		0	0.0%	0	0.0%
役務一般		0	0.0%	0	0.0%
金融・保険サービス		19	4.5%	51	11.5%
運輸・通信サービス		123	29.1%	115	25.8%
教育サービス		1	0.2%	0	0.0%
教養・娯楽サービス		13	3.1%	6	1.3%
保健・福祉サービス		13	3.1%	13	2.9%
他の役務		13	3.1%	20	4.5%
内職・副業・ねずみ講		3	0.7%	2	0.4%
他の行政サービス		3	0.7%	4	0.9%
役務計	226	53.6%	239	53.7%	
他の相談		26	6.2%	34	7.6%
合計		422	100.0%	445	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	28年度	27年度	前年比
1	放送・コンテンツ等	運輸・通信サービス	89	79	112.7%
2	商品一般	商品一般	28	47	59.6%
3	インターネット通信サービス	運輸・通信サービス	22	20	110.0%
4	工事・建築・加工	工事・建築・加工	20	9	222.2%
5	相談その他	他の相談	18	26	69.2%
6	健康食品	食料品	15	10	150.0%
7	空調・冷暖房・給湯設備	住居品	10	5	200.0%
8	レンタル・リース・貸借	レンタル・リース・貸借	10	9	111.1%
9	役務その他	他の役務	9	12	75.0%
10	電話機・電話機用品	教養娯楽品	8	10	80.0%

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

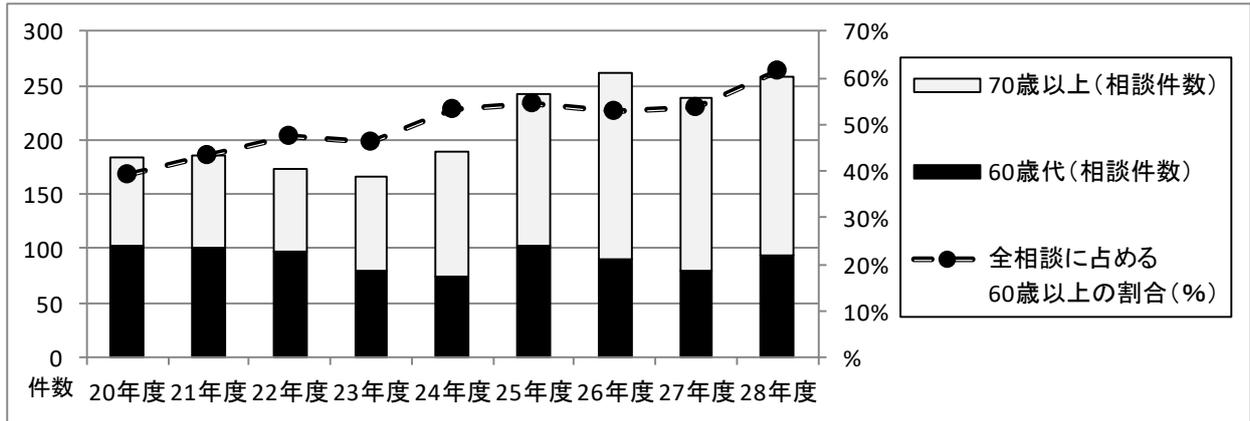
60歳以上の相談件数は259件で、前年度の239件より20件増加し、全相談に占める割合は61.4%と昨年度より高くなる結果となりました。過去3年間、相談者の2人に1人が高齢者という結果となり、さらに70歳以上の方の全相談に占める割合は39.3%と過去最高の割合となりました。(表3・表7・グラフ6)

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、これはインターネットによる通信がパソコンやスマホなどの普及により、60歳以上の方の利用が増えたことが背景にあります。特に有料動画の未納料金があり、今日中に支払わないと法的措置をとると、大手通販サイトを語るショートメールが、携帯電話やスマートフォンに届く「架空請求」が急増しています。アダルト情報サイトのワンクリック請求は昨年度より減少しました。次に多かったのは「商品一般」に関する相談で、こちらも「放送コンテンツ」同様に不審な郵便物や、高額の贈与金がもらえるといった内容のメールが届く、あるいは、非通知の電話が何度も架かるという事例もありました。次に多い内容は「インターネット通信サービス」であり、光回線契約や大手電話会社と思い込んでプロバイダー契約をしたが、後で全く違う業者であったので解約したいという相談が目立ちました。また、インターネット接続を切ったのに、プロバイダー契約が解除になっておらず何年も支払い続けていたという高齢者の相談もありました。また、昼間自宅に一人いる高齢者に対し、排水管の掃除を無料で行うと言葉巧みに家に入り込み、次々と必要のないリフォーム契約を結ばされてしまったといった相談や、認知症気味な高齢者に対し、健康食品を送りつけてきて、覚えがない料金を支払わされてしまった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	28年度
60歳代(相談件数)	102	100	97	80	75	102	90	80	93
70歳以上(相談件数)	81	86	76	87	114	140	171	159	166
合計	183	186	173	167	189	242	261	239	259
増減		3	▲13	▲6	22	53	19	▲22	20
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%	61.4%

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28年度の特殊販売（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252件で、前年度より21件増加となり、全相談件数（422件）における割合は約半数以上を占めています。（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140件で、特殊販売全体の半数以上を占め、相談件数は昨年度（117件）より23件も増加しており、「訪問販売」「通信販売」「マルチ販売」に関する相談が増加しています。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、実存する企業名をかたり「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（電話番号からのメール）が届く「架空請求」のトラブルが増加しました。また無料サイトだと思い、閲覧したら、突然「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」は昨年度より減少しました。その他、お試し価格で1回限りの注文だと思い、健康食品をネット通販で購入したが、実は定期購入であり途中でやめることができない事例や、料金を支払ったにもかかわらず商品が届かず、相手業者とも連絡がとれないという相談も相次ぎました。



次に「訪問販売」では54件で、昨年度（42件）より12件増加しました。これはチラシを配布し、その後、「無料で配管を点検します」と訪問し、その際に大がかりな工事が必要だと不安をあおり、高額な料金で契約をさせる悪質な手口などリフォーム関連の訪問販売のトラブルが増加したことが理由です。

「電話勧誘販売」は38件で昨年度（48件）より10件減少しましたが、大手電話会社を語る代理店からの光回線勧誘のトラブルが特に高齢者を中心に増加しました。また、あなたの老人介護施設に入会する権利を譲ってほしいと誘い、後から「名義貸しは法律違反だ。」などと脅して、示談金などの名目で、金銭を要求する悪質なケースが後を絶ちません。（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	増減
23年度	41	105	2	30	0	0	1	179	
24年度	39	92	3	30	6	2	1	173	▲ 6
25年度	41	111	2	57	8	7	0	226	53
26年度	51	143	6	69	7	9	6	291	65
27年度	42	117	2	48	5	6	11	231	▲ 60
28年度	54	140	3	38	1	2	14	252	21

(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

商品を一方向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

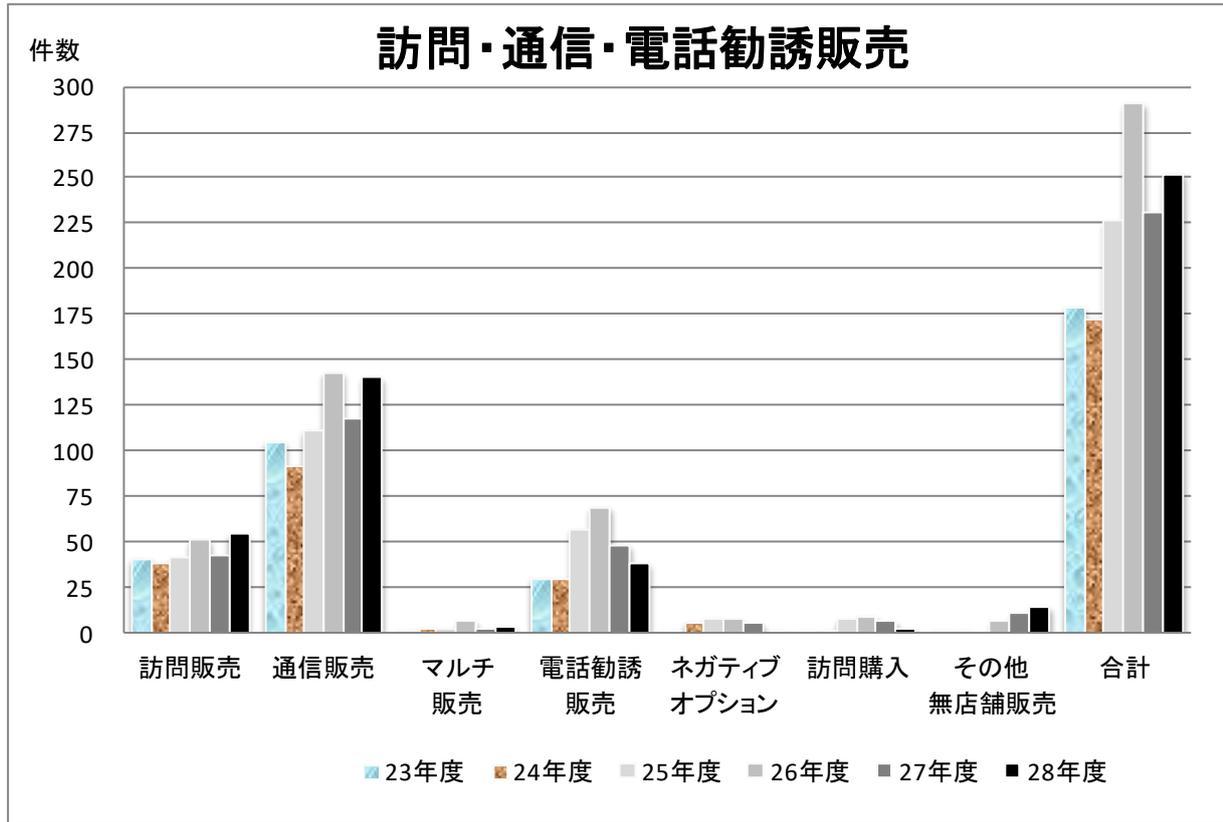
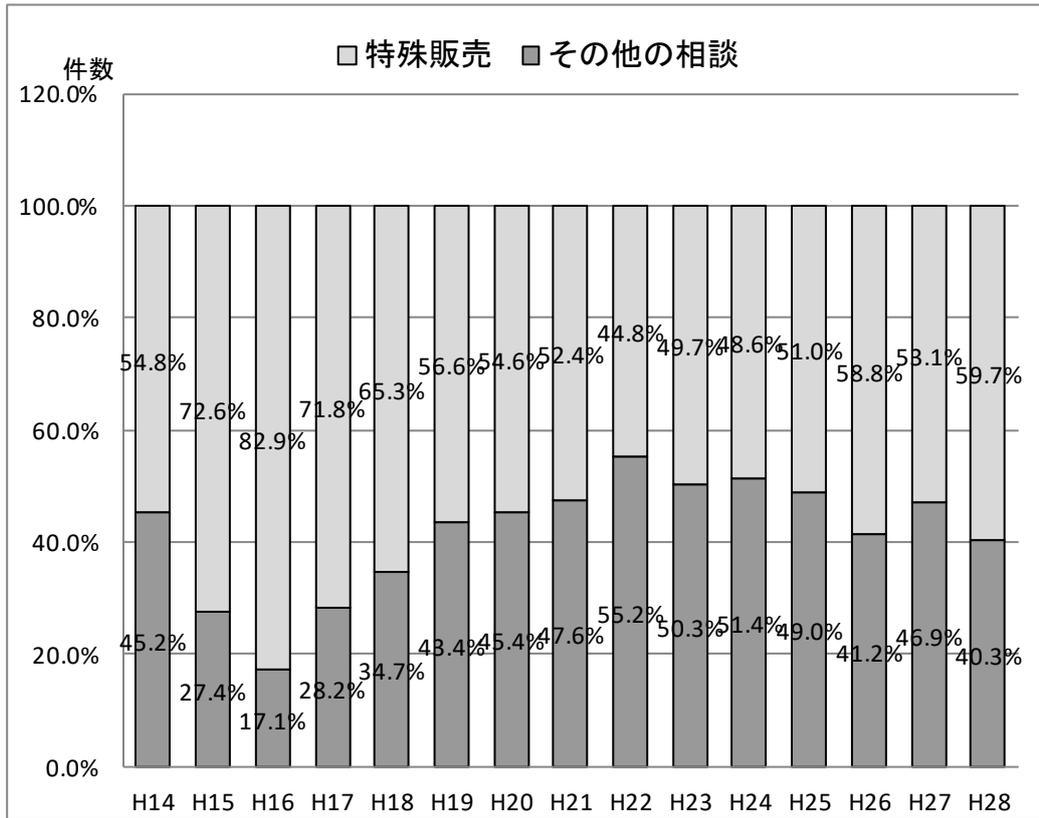


表9 相談全体に占める訪問販売等の特殊販売に関する相談の割合

年度	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
特殊販売	300	633	1203	555	461	284	254	225	163	179	173	226	291	231	252
特殊販売の割合	54.8%	72.6%	82.9%	71.8%	65.3%	56.6%	54.6%	52.4%	44.8%	49.7%	48.6%	51.0%	58.8%	53.1%	59.7%
その他の相談	247	239	248	218	245	218	211	204	201	181	183	217	204	204	170
その他の相談の割合	45.2%	27.4%	17.1%	28.2%	34.7%	43.4%	45.4%	47.6%	55.2%	50.3%	51.4%	49.0%	41.2%	46.9%	40.3%
合計	547	872	1451	773	706	502	465	429	364	360	356	443	495	435	422

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

- 通販会社から、購入した覚えのない商品の請求書が届いた。
- 覚えのない債権の通知書が弁護士事務所から届いた。
- 内容の全くわからない不当な請求がメールで届いた。
- メールで2億円を贈与しますと連絡があった。会計士や弁護士の名前も記入されていた。気持ちが悪い。情報提供をする。
- 以前注文した通信販売業者からダイレクトメールが届く。断りたい。

### 食料品

- うどんの中に異物が混入していた。対処方法を教えてほしい。
- ラジオショッピングでカニを購入したが、塩辛くて食べられない、業者は返品不可と言う。
- ネット通販で固形寒天を購入したが、商品が届かない。
- ネット通販で塩を頼んだが、電話が通じない。
- 高齢の実母の家に、果物やそうめんの箱がおいてあった。訪問販売で購入している様子だ。
- 国内産のレモンを皮ごと使用しようと思うが大丈夫か。
- 缶詰やジュースの賞味期限はいつまでなのか。日付以降は食べてはダメなのか。
- いつも飲んでいるコーヒーの味がおかしい。体調も少し悪くなった。
- 通信販売の健康食品を止めたいが、フリーダイヤルに何度電話しても通じない。
- 健康食品を購入しないかと電話勧誘があり、いらないと断ったにもかかわらずその後商品を送ってきた。
- ネット通販で商品無料で送料のみ負担のサプリメントを申し込んだが、いつの間にか定期購入になっていた。

### 住居品

- 15年使用した冷蔵庫が効かなくなり庫内の食品が腐っていた。修理を頼みたいが、保証書も無く、メーカーの連絡先が分からない。
- 浄水器の点検の訪問を受けた後、カートリッジの交換は不要と勧誘され、新しい浄水器を契約したが役目を果たしているか不安。
- 除菌ができるスプレー式のスプレートを購入し、4か月が過ぎた。中の成分が茶色く濁り鉄のようなにおいがする。製造業者名もない。
- 新聞広告に大きく出ていた通信販売会社でオイルヒーターを購入したが1か月が経過しても、送ってこない。
- ネット通販になれておらず、何度もクリックをしてオイルヒーターが何台も送られてきた。
- 通信販売でテーブルを購入したが、テーブルの脚に小さな穴が開いており、黒い虫が出てきた。クーリングオフは可能か。

- ネット通販でカーペットを購入したが、サイズが合わないのでクーリングオフしたいと申し出たが、出来ないと言われた。
- 賃貸アパートを退去した際、鍵を返却したところ、鍵がコピーだと管理会社が譲らずシリンダー交換代金を請求された。
- 表札を取り換えておくと訪問した業者にいきなり言われ、てっきり夫が注文したと勘違いし代金を支払ったが、夫は注文していなかった。

### 光熱水品

- LPガスの点検にその業者に対して不信感があるので来てもらいたくない。断ることができるのだろうか。
- ガソリンスタンドで購入する軽油とタンクローリーで個配する軽油の品質の違いはあるのか。また検査機関はあるのか。

### 被服品

- 認知症の妻が着物を契約していたことが、クレジット会社から電話があつてわかった。本人は何も覚えておらず、解約したい。
- ネット通販でパンツシートを購入し、コンビニ決済をしたが、一向に商品が届かない。連絡しても外国語対応である。
- テレビショッピングでスラックスを購入。届いた商品が灯油臭く、返品を伝えると送料は持つように言われた。着払いでないのが不満だ。
- 女性の声で古着を高く買い取るとの電話があつた。了承したら男性の声で訪問すると電話があつた。怖いし断りたい。
- フリマサイトで靴を2足購入したが、1足は偽物ということで税関に留めおかれ、もう1足は行方不明である。
- 夫宛に覚えのない財布や宝くじが送られてきた。請求書も同封されているが、どう対処すればいいだろうか。

### 保健衛生品

- 通信販売で紫外線治療器を購入したが、表示に皮膚がんになるなど怖いことが書いてある。業者には返品できないと言われた。
- フリマサイトでスポーツ用磁気ネックレスを購入したが届かない。アプリの運営会社に苦情を言っても相手方と話し合うように言われるだけである。
- ネットでヤスリを購入した。その店舗が偽サイトであることが判明。プリペイドカードはすぐに止めたが、他にすることはあるか。
- 友達の紹介で腰ベルトを購入したが、パンフレットもついておらず、値段を証明するものが付いてないので不審である。

### 教養娯楽品

- パソコンのアップデートが違法にダウンロードされ、そのせいでパソコンが動かなくなつた。ソフト会社の違法性に対し賠償請求を希望する。

- 娘がパソコンでゲームのダウンロード方法のサイトを開いた途端に大きな警告音になったので連絡先に電話を架けたところ、片言の日本語の外国人がでたので、おかしいと思い切電した。
- レンタルCDから音楽を入れようとUSBメモリーを購入したが、相性が悪いのか音楽が入らなかった。店員に苦情を言ったが対応が悪い。
- 息子のスマートフォンに一定額ストップサービスを契約しているが、一定額以上の請求が届き納得がいかない。
- 通信事業者のオンラインショップでスマホカバーケースを購入した。不良品対応を求めるが何れも対応してくれない。
- 新聞購読の1年間の契約をしていたことを忘れていた。契約をやめることができるか。
- 大手ネットオークションサイトで、かねてから欲しい図鑑を落札したが、見本品であった。クーリング・オフはできるのか。
- ネットオークションでビデオカメラを落札した。相手先銀行口座に入金したのに商品が届かない、メールの返事もない。
- 2年前に購入した電動ウォーカーが壊れた。壊れるのが早すぎる。このメーカーに関する情報を教えてほしい。
- Wi-Fiでカメラから端末に飛ばし、シャッターを切る機能付きカメラを購入したが作動しない。カメラの化粧箱にはできることが表示されていた。このような商品を売ってもよいのか。
- スーパーの店頭においてあるお金を入れて回転させると玩具が出てくる機械を48回もやったが、6種類の動物がすべてそろわないのは、おかしいのではないか。
- ネット通販でフィギュアを申込み、受諾メールを受信し、料金を振り込もうと思ったが、HPの店舗名、代表者名が変わり不審であるので解約を希望する。
- 子猫をペットショップで購入したが、前足を痛そうにする。店に連絡したがそんな様子はなかったとのこと。どうすればよいか。

## 車両・乗り物

- ネット上の表示を見て機能が付いていることを確認してから新車を購入したが、表示にあった機能が付いていない車が納車された。
- 中古車を購入したが次々と故障する。契約書をもっていない。
- 新車を購入したが家族から反対され、3時間後に解約したいと電話したが出来ないと言われた。
- 黒色と指定した中古車を探してもらい納車されたが、黒っぽい青であったため、キャンセルしたが、高額のキャンセル料に納得できない。
- 車のローンの利率は妥当であるか。
- ネットで検索した店舗でバッテリーの2個セットを購入し、代金を銀行振り込みで支払ったが、2週間経つのに商品が届かない。詐欺だろうか。
- 電動アシスト自転車を購入したが、半年後モーターが効かないため重くて漕げず、メーカーに修理を依頼するが対応が悪い。

## 土地・建物・設備

- 昔購入した山林を買い取りたいという業者が突然訪問してきた。大手企業が買い取りたいと言っているそうである。信用できるか。
- 息子の勤務先にマンション販売の勧誘の電話がしつこく架かる。どうすればよいか。
- 遠く離れて住んでいる祖母が三度も訳のわからないリフォーム工事をやっていた。契約書らしきものはあるが、よくわからない。クーリング・オフがしたい。
- 築5年の戸建てであるが、1年目から雨漏りがする。
- 居間の引き戸修理を工務店に依頼したが、値段が高いので納得できない。
- 省エネ型の給湯設備にすると、総額がお得と言われたが、結局お得にならなかった。不満である。
- 母親宅にオール電化の訪問販売があり、高額な料金で契約をした。支払回数が6年間と長期間である。クーリング・オフしたい。
- 買い物途中に太陽光発電を勧誘され、後日使用中の機器が使えないなど説明がなく、齟齬があるので解約希望する。
- 離れて住む母親が電気給湯器の取り付けの契約をしていたのがわかった。クーリング・オフの書き方を教えてほしい。
- 大手電力会社を名乗り、メーターを無料で交換しますと言われ自宅に入れたところ給湯器を契約させられた。
- 太陽光パネルの設置を勧誘されている。売電価格で毎月のローンをまかなえて、全く負担がないと言うが本当だろうか。
- 給湯器を取り付け後に、見積書のリモコン機種ではないことに気づき申し出た2日後、本体自体が違う機種で製造終了と判明して、不満である。
- 浄化槽の無料点検に来たと男が訪問した。インターフォン越しに断った。情報提供をする。
- お風呂の下か、洗面所の下かよくわからないが、水が漏れている。どうすればよいか。
- お墓を移転させようと思い手続きをしようと思うのだが、移転費用が高額であり、納得できない。

## クリーニング

- 自宅にクリーニングを取りに来てくれる業者にスーツを出したが、なかなか返って来ない為問い合わせたところ、預かっているという。
- カッターシャツをシミ取り専門のクリーニング店に出したが、シミは落ちず違うシミが付いて返品された。
- 礼服がクリーニング店から戻ってきたが、ワンピースの裾がほどけており、苦情を言ったところ、店舗の責任ではないと言われた。

## レンタル・リース・貸借

- 息子が賃貸住宅を退去するが、2年以内に退去するなら敷金から10万円を差し引くと言われた。敷金を全額返金してほしい。
- 賃貸マンションのオーナーと管理会社に変更になり、新しい契約書を作成するのに手

続きをしたが、一向に契約書面が届かない。

- ガレージを5年以上借りているが、5年以上前の賃料1か月分を支払うよう連絡があったが、支払う必要はあるか。オーナーは何度か変わっている。
- 父親がサブリース契約をしたが、現在痴呆ぎみで何も理解していない。毎月赤字で大変である。どうしたらよいだろうか。
- 娘が賃貸アパートを退去したが、退去時は壁紙の張替を1室だけで良いと言われたのに、後日全室やるように言われ納得できない。

## 工事・建築・加工

- 息子が家を建築中だが、家の周りの土を掘ると水が溢れてくると言われ、排水パイプを設置すると言われた。まともな工事ではないので返金してほしい。
- 25年前にリフォーム工事をしたが、それが原因でイタチが侵入し、子供を産んだ様子である。工事をするにもお金がかかる。いまさら業者にやり直しをさせることができるか。
- 建築条件付きの土地を購入したが、不動産会社が施行会社を教えてくれない。
- エアコンを購入したが、100Vから200Vに変更になるのを知らず、工事の際に初めて変圧器の工事が必要であることを知った。工事費をだしてもらいたい。
- 家の建て替えで、あるメーカーと仮契約をした。その後いろいろ考えて解約しようと思ったが、当初の話と違い設計費を支払うように言われた。
- 中古住宅をリフォームしたが施行不備が目には余る。階段に手すりをつけたが隣の部屋に手すりの首が3本も突き抜けている。
- 井戸設置工事を依頼したが、パイプ交換のために他の業者にパイプ交換をしてもらったが、5本あるパイプの数が不足していることが判明した。
- 訪問販売で外構工事を契約した。クーリングオフの書き方を教えてほしい。
- 屋根の工事を依頼したが、最近の大雨で天井にシミができた。業者は工事前のシミだと言い張る。
- 築9年目に雨漏りがあったが施行会社は民事再生中でも修理対応してくれた。その後9年経過し同じ橋に雨漏りがあり無償修理を希望する。
- 畳の張替を注文したが、木炭を敷き詰めると良いと言われた契約をした。価格は妥当か。
- 4年前に耐震補強工事をしたが、壁の塗装が剥げたり錆びついたりしている箇所がある。雑なやり方に納得がいかず直してほしい。

## 修理・補修

- 母が1人の時に外の下水管が詰まり、電話帳にある修理業者に連絡すると高額な費用がかかるといわれた。情報提供する。
- エアコンが故障しネットで調べた業者に来てもらったが徐々に金額が跳ね上がった。
- 中古車を購入したが何度も修理をしてもエンジンが改善しない。車の正規ディーラーなら改善すると思い依頼したが改善しない。
- 屋根瓦が施行当時からトラブルがある。対応に一貫性がない。何か対応方法がないか。

## 金融・保険サービス

- 金融機関で子どもの口座開設をするにあたり、保険証では駄目と言われた。
- 終身保険に 10 年間入っているが死亡時の保険金が払い込み金額より低額である。このまま続けるべきか。
- 満期の定期預金を解約して相続税対策の商品を金融機関から勧誘され契約したが、思っている内容ではなかったので解約したい。
- 生命保険会社から年金の受取にあたり、マイナンバーの提出を求められたが必要なのか。
- 事故で損害保険会社が間に入り交渉しているが解決しない。
- 証券口座解約時にマイナンバーカード自体の提出を求められたが、おかしいのではないか。
- レセプト債を購入し運用していた会社が倒産した。破産管財人が決まったが、投資した分について何とか戻る手立てはないのか。
- 老人介護施設に入居する権利を震災で困っている人に譲ってほしいと電話があった。譲って良いと答えてしまったが大丈夫であろうか。
- ヤミ金からお金を借りて、返金しているにも関わらず、勝手に口座にお金を振り込んでくる。とても怖い。
- カードローン会社からの借金を完済したが、過払い金請求をしたい。相談窓口を教えてください。
- 30 年前の通帳が見つかり、金融機関に申しでたところデータが無いと言われた。納得がいけない。
- 覚えのない事業者から封書が届いた。何かが引き落とされているが、心当たりがないので内容を見てもらいたい。

## 運輸・通信サービス

- 娘宅に届くはずの郵便物が届かない。支局から本局へクレームをつけたが、郵便物が何処にいったかの報告がない。
- ひかり電話サービスの工事の契約を勝手にされて工事をされそうである。頼んだ覚えが全くない。
- 夜遅く、大手電話会社を名乗る業者から光回線の工事をしないかとの勧誘があった。また連絡するとのことである。怖い。
- 携帯電話会社にて、スマートフォン、携帯電話、タブレット、光電話、インターネット、テレビ視聴の契約をしていたが、光電話の請求だけが漏れていた、後日請求書が届いた。
- 大手通信会社の関連会社だと思い電話の契約をした。後から調べたら全く関係の無い会社であったので解約したい。
- 海外渡航前に、どんな手続きをしておけば良いのか本体相談室と携帯ショップに問い合わせをして確認したので高額料金の請求書が来た。
- 夫が知人に携帯電話の名義貸しをし、引き落としはされているが、知人からの入金はない。

- 有料サイトの未納料金があり、すぐに連絡するように記載されたショートメッセージが届いた。どう対処すればよいか。
- スマートフォンにネットビジネスのメールが届き、申し込んだが動画の配信がされない。騙されたのか。
- アダルトサイトに入りクリックした途端、登録完了になり、慌てて電話するとギフトカードを購入して支払うように言われた。
- オンラインゲーム通貨を無料でもらえるアプリを入れたが、10件のサイトに登録する必要があり登録すると、大量のメールが届いた。
- 大手パソコンメーカーのバージョンアップソフトが勝手にインストールされた。大切な写真も消え、本当に腹がたつ。
- ネットを見ていたら突然「あなたのコンピュータからウイルスが検出されました」との表示が出て、消えない。
- 携帯電話を2台購入すれば安くなるという事で契約した。その際覚えのないサイト代金も契約したことになっており6年間も引き落とされていた。返金してほしい。
- 母がいつも利用している大手通販サイトとそっくりな名前からメールがあり、プレゼント欲しさに個人情報登録したらアダルトサイトであった。
- セキュリティソフトの会社から契約を更新するようという内容の更新ハガキが届いた。全く自分は覚えが無いしどうしたらよいか。
- 年賀状作成ソフトのバージョンアップのサイトが分からず、間違っって別のサイトに個人情報とカード番号を入力したら請求金額が表示された。
- 海外の無料の動画サイトに登録したが、怪しいと思い1時間後解約の手続きをとったにも関わらず、クレジットカードの引き落としが開始された。
- 亡き夫が滞納していた期間の公共放送受信料の請求書が届いた。現在は自分が受信料を支払っているが、どう対処すべきか。
- スマートフォン、光回線、タブレットが丸ごと安くなるチラシを見て契約したが、衛星テレビ放送契約が入っていないことを知らされず不満。
- 光卸で携帯会社にまとめて契約変更したのに、覚えの無い事業者から申し込みの案内という書面が届いた。どう対処すればよいか。
- パソコンの接続業者と契約を解除した後、いまだに通信費の請求書が届く。解約したのに、なぜ請求されるのか。
- インターネットを使用していないまま10年近くプロバイダー料金を支払い続けている。解約したいが連絡もできずどうすればよいか。
- プロバイダー料金を二重に支払っていたことに気がついた。代理店の説明不足である。返金してほしい。

## 教育サービス

- 事情があり幼稚園の入園金を返金してほしいが、規約をもとに返金できないと言われた。

## 教養・娯楽サービス

- 大手互助会の掛け金を月々やっていたが、解約したいと申し出ると多額の違約金がかかると言われた。理不尽である。
- 先日倒産した旅行会社と海外旅行契約でカード決済をした。カード会社が一旦請求を停止してくれたが、半年後に支払ってもらえる可能性があると言われた。
- 新聞広告で歌謡ショーを申込み、その後追加で申し込んだが、それぞれに代引き手数料と税金が課金されていた。それぞれに手数料がかかるのが納得できない。
- 2年前動物病院で猫の手術をしたが、急変して病院で死亡した。今更どうしようもないのか。
- ペットショップで小型犬を購入し、同時にペット保険に加入したがクーリング・オフしたい。
- 雪の為に中止になった、競馬場の入場料の払い戻しがあったみたいだが、すぐに帰宅した自分には払い戻しがないと言われた。

## 保健・福祉サービス

- 知人がシロアリ駆除業者と契約し駆除してもらったが、効果がないので相談は可能か。
- 外壁工事業者にシロアリ駆除を依頼した。1か月後にシロアリが発生したのに見に来たが、何もせずに帰った。
- 無料で水道検査をすると訪問してきた業者が検査後に床下に入り、シロアリが出ているので駆除した方が良いという。信用できるか。
- 自宅のポストに排水管高圧洗浄キャンペーンということでチラシが入っていたが、信用できる業者なのか。
- 老人ホームの退去費用として初めは20万円と言っていたにも関わらず請求書が届いたら40万円必要だという。根拠が知りたい。

## 他の役務

- 冠婚葬祭互助会から勧誘を受けて契約。夫に叱られて解約を申し出たが、1か月経過しても解約手続きが進まない。どうすればよいか。
- 冠婚葬祭互助会に入会していた関係で葬儀を執り行い終了したが、今度は自分にも入会するように勧誘されている。一旦契約後、解約した方が良いか。
- 結婚式場をあまり考えもせず予約した。他によいところがあったのでキャンセルしたいが、キャンセル料が高額。
- 入国申請ビザをネットから申請し、クレジット決済をしたが、覚えのない費用が請求され、カード会社に異議申し立てしたが、却下された。
- 15年前に契約した結婚相談所に支払った12万円を返金してもらえるだろうか。
- チラシを見て家具の引き取りの見積もりを依頼し、手付金を支払ったが、キャンセルを伝えると高額なキャンセル料を請求された。
- 大学受験後、合否の案内をするので1000円で契約しないかと言われ、契約した。個人情報心配である。

## 内職・副業・ねずみ講

- 英会話教室開校の説明会に参加した。初日に試験があり合格し、2回目には契約となったが、見切り発車したと反省し、クーリング・オフの希望をしている。
- ネットで転売すればその差額が報酬になるとか、カードを契約すれば報酬がもらえるというサイトがあり契約したが、怪しいので解約を希望。
- 「会員になれば会員内で商品を購入すれば安くなる」と友人から誘われ、入会したが、退会したい。

## 他の行政サービス

- 古い冷蔵庫を3台処分したい。方法を教えてほしい。
- 10年前、印鑑証明申請したら、すでに申請済みだった。しかし自分に覚えはなく、開示請求したら本人と判明した。納得がいかない。

## 他の相談

- 隣家が屋根修繕の際に、大工さんから屋根が我が家の敷地内にはみ出すのを同意してもらいたいと言われ同意したが、後悔している。法的に自分の土地であると証明する方法があるか。
- 飼い犬が家から飛び出し通行人を噛んだ様子である。病院に連れて行き完治したのに、まだ話し合いが必要だと言われた。どうすればよいか。
- 夫や自分宛にカタログや冊子が送られてくる。嫌がらせの相手はわかっているが、どうしたものだろうか。
- 領事館から海外居住の子どもの携帯に遺産相続にまつわる個人情報を入手する電話があったが、公的機関ではないと確信していいか。
- 隣家の解体工事等が長引き、筆界線の話も中断したままで土地を分筆して登記された。建築自体が腹立たしい。