

平成20年度 相談受付件数

平成20年度に当協会の相談室で受け付けた相談の概要は次のとおりです。(期間：平成20年4月から平成21年3月)

相談件数は前年度よりやや増加

平成20年度の相談件数は501件で、前年度に比べ9.2%の増加となりました。このうち、特定商取引法関連の相談は394件で、同12.3%増加しました。取引種別に見ると通信販売が約5割、次いで連鎖販売取引、訪問販売が増加したものの、他の3取引はいずれも減少しました。

特定商取引法関連の相談概要

1)通信販売〔214件、54.3%〕

通信販売の相談のうち約9割は、パソコンや携帯電話から接続するインターネットを媒体としたものであり、そのうち約7割は迷惑メールや不当請求についての相談でした。昨年12月、消費者が事前に請求や承諾をしない限り、広告メールの送信を原則的に禁止するオプトイン規制が導入されました。それに伴い、懸賞や占いサイトで意図しない同意・承諾を取り、関連サイトからも多数のメールを送信する手口に対する相談が見られました。ワンクリックただけで登録となり、利用料や解約手数料等の不当な請求を受けているとの相談も依然として多く寄せられています。また、事業者に戻品や解約を求めようとしたが、応じてもらえないという事例もありました。

2)訪問販売〔43件、10.9%〕

リフォーム工事や呉服の次々販売、寝具や健康食品の過量販売など、高齢者を対象とした事例が目立ち、家族からの相談も複数寄せられました。また、健康に関する情報を提供しながら高齢者を閉鎖的な会場に通わせ、最終的に高額な商品を契約させる手口などが見られました。

3)連鎖販売取引〔37件、9.4%〕

会員になって毎月一定額の健康食品を購入・販売すれば、年金が受け取れるようになるとの勧誘で、多くの中高齢者が周囲の人を巻き込んで取引し、被害が広がっているとの相談が複数ありました。また、商品の性能や効能に関する表示につき、実際のものより著しく優良であると誤認させるものであるとの相談も寄せられました。

4)特定継続的役務提供〔27件、6.9%〕

語学教室についての相談が減り、家庭教師とエステティックサロンについての相談が増加しました。クーリングオフや中途解約をしたのに返金がない、関連商品の中途解約に伴う清算金額に納得がいけないという事例が目立ちました。

5)電話勧誘販売〔17件、4.3%〕

自宅や職場への執拗な勧誘電話をやめさせたいという相談が多く見られました。商品別では、資格取得教材や講座に関する相談が目立っています。また、高齢者など健康食品の愛用者を対象とした、二次被害と思われる事例もありました。

6)業務提供誘引販売取引〔12件、3.0%〕

業務の内容は、軽貨物配送、和服のモデル、在宅ワークなどが見られました。インターネット関連の副業として、ドロップシッピング方式*で商品の販売をするというシステムを有料で提供し、それを利用することで高額な利益が得られるとして誘引する新しい手口が現れ、当該取引に当たるかどうかも含めて、相談が複数寄せられました。

7)その他〔44件、11.2%〕

申し込んでいない本が送付されてきた(ネガティブオプション)などの相談がありました。

通信販売	訪問販売	連鎖販売取引	特定継続的役務提供	電話勧誘販売	業務提供誘引販売取引	ネガティブオプション	その他	合計
214	43	37	27	17	12	1	43	394

*ドロップシッピング：在庫を持たず、注文が入った時点で、メーカーや卸売業者から商品を直送させるネットショップの運営方法の一形態。