

平成22年度 相談受付件数

平成22年度(平成22年4月1日～平成23年3月31日)に当協会相談室で受け付けた相談件数は556件で、前年度に比べ13.5%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485件で、同21.3%増加しました。取引種別に見ると電話勧誘販売の増加が顕著で、次いで訪問販売、通信販売と続きました。他の3取引はいずれも減少しました。

1) 通信販売(291件、60.0%)

通信販売の相談のうち42.6%は、迷惑メールや不当請求についての相談であり、迷惑メール関連相談のうち出会い系サイトが占める割合が約4割、不当請求関連相談のうちアダルトサイトが占める割合が5割でした。

オークションに関する相談は全体で17件あり、なかでも人気商品が激安で落札できると広告に掲載されているものの、「入札のたびに手数料ばかり払わされ、いつになっても落札できない」とする、いわゆるペニーオークションサイトについての相談が特徴的でした。

また、無料と謳ったゲームサイトで、ゲームを進めていくためには種々の有料アイテムが不可欠であるのに、その点の表示がなされていない、連絡先や返品特約の表示がないなど、表示に関する相談も多数寄せられました。

2) 訪問販売(60件、12.4%)

消費者が断っているにもかかわらず、勧誘を継続することや再度の来訪による勧誘は、平成21年12月の法改正で禁止されましたが、これに関する苦情や相談が多く寄せられました。LPガスの供給契約、太陽光発電装置の販売・設置やリフォーム工事に関する相談が散見されました。

3) 電話勧誘販売(45件、9.3%)

競馬情報提供事業者からの執拗な勧誘電話に困っているという相談が複数あり、なかには、「契約させられ多額の現金を支払ってしまった」との事案が見受けられました。商品別では、競馬情報提供の他、資格取得講座、パチンコ攻略法、書籍、墓地、カニなどがありました。

一方、不動産売買、株取引、電気通信事業などについては、特定商取引法の適用除外になるものの、しつこい勧誘電話があつて困っているという相談も目立ちました。

4) 連鎖販売取引(29件、6.0%)

契約当事者は、20～30代の方が約45%を占め、その約4割に勧誘目的を告げられないまま、取引に誘引されている実態が見られました。相談内容は、商品の性能等に関する不実告知や、事前の説明と異なり利益が上がらないので、契約解除を主張するも、事業者が応じないなどでした。取引対象物品には、健康食品、化粧品、webサイトに代理店を開設する権利などがありました。

5) 特定継続的役務提供(16件、3.3%)

結婚相手紹介サービスについての相談が9件あり、男性は50～60代の方から、女性は30代の方からの相談が多く、中途解約の精算金額に納得がいけないという相談が目立ちました。エステティックサービスでは、店の閉鎖に伴う解約や返金についてのトラブルの相談がありました。

6) 業務提供誘引販売取引(12件、2.5%)

ドロップシッピング(※)関係の相談が約4割あり、「事業者が集客業務を行うので大丈夫と思い契約したが、全然客は来ず解約したい」との相談がありました。他には、軽貨物運送、パソコン入力、タレント斡旋などの事案が見受けられました。

7) その他(32件、6.6%)

互助会退会時の返金についての問合せなどがありました。

(注) 構成比は、小数点第2位を四捨五入しているため、全体が100%とまらない。

※ドロップシッピングは、一般的に直送といわれるが、インターネットショッピングの分野では「在庫をもたない販売システム」のことを指す。

通信販売	訪問販売	電話勧誘販売	連鎖販売取引	特定継続的役務提供	業務提供誘引販売取引	その他	合計
291	60	45	29	16	12	32	485