

【問合せ先】 和歌山市手平2丁目1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8階
 和歌山県消費生活センター 担当 野田、谷口 TEL073-402-0159
 田辺市朝日ヶ丘2-3-1 県西牟婁総合庁舎内
 同センター紀南支所 担当 佐向 TEL0739-24-2780

令和元年度上半期（4月～9月） 和歌山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

※以下のデータは、すべて各年度の上半期（4月～9月）のデータと比較しています。

- ① チケットの転売に関する苦情が増加の兆し
- ② 化粧品や健康食品などの定期購入に関する苦情が年々増加
- ③ 電気の供給契約に関する苦情が年々増加
- ④ フリマサービスに関する苦情が増加
- ⑤ 台風関連の苦情が依然として高止まり

1 相談件数【図1】

令和元年度上半期に和歌山県消費生活センターに寄せられた相談件数は2,628件で、前年度同期と比べて17.2%（546件）減少しました。

架空請求ハガキ等に関する苦情の減少が影響しています。

また、市町村消費生活相談窓口等に寄せられた相談は1,682件で、前年度から23.6%（520件）減少しました。

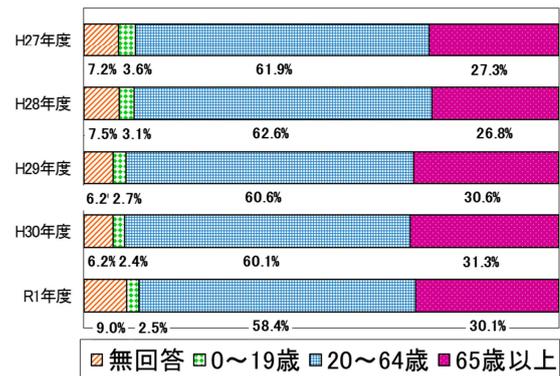
【図1】 消費生活相談件数の推移



2 苦情相談における相談者の状況【図2】

契約年代別の苦情相談件数の割合は、65歳以上の高齢者層が30.1%と3年連続で3割を超えました。

【図2】 年代層別（契約者年齢）の割合



3 苦情相談の内容【表1】

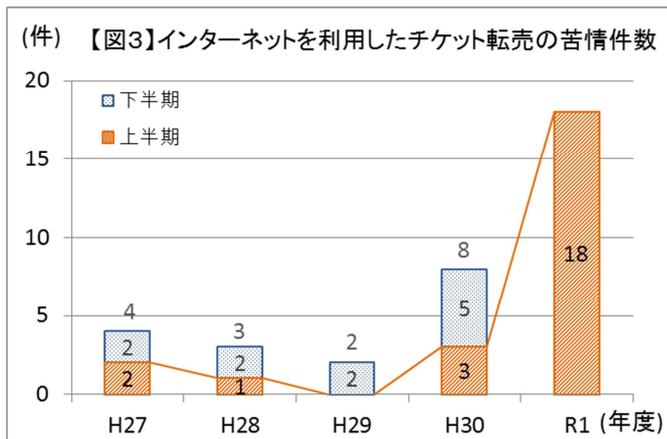
苦情相談の内容については下記のとおりです。

順位	商品・サービス分類名	R1年度	H30年度	増減	前年度比	具体的な商品・サービスの内容
1	ウェブサイト関連	313	375	-62	0.83	架空請求メール、出会い系サイトのトラブルなど
2	架空請求ハガキ	145	632	-487	0.23	公的機関を騙る架空請求ハガキ
3	健康食品	131	112	19	1.17	意図しない定期購入、注文した覚えのないサプリメントなど
4	固定通信回線	82	108	-26	0.76	光回線の解約、プロバイダの変更など
5	不動産貸借	76	68	8	1.12	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
6	化粧品	75	43	32	1.74	意図しない定期購入などの通信販売トラブル
7	工事・建築	69	67	2	1.03	屋根や外壁のリフォーム、注文住宅のトラブルなど
8	修理サービス	61	63	-2	0.97	家電、建具、小規模家屋修理など
9	電気	60	39	21	1.54	電話勧誘・訪問販売による電力会社切替え等のトラブル
10	携帯電話サービス	56	47	9	1.19	格安スマホの契約、携帯電話解約時の違約金など

① チケットの転売に関する苦情が増加の兆し

インターネットを利用したチケットの転売に関する苦情が増加の兆しを見せており、上半期だけで18件と前年度同期比で6倍になりました【図3】。

コンサートチケットに関する苦情が多くを占めますが、ラグビーワールドカップのチケットに関する苦情も寄せられています。来年度は東京オリンピックが開催されることもあり、今後、チケット転売に関する苦情の増加が予想されます。



ポイント

☆チケット不正転売禁止法（令和元年6月14日施行）ってどんな法律？

国内で行われる芸術・芸能やスポーツイベントなどのチケットのうち、興行主の同意のない有償譲渡を禁止する旨が明示され、座席指定等がされたチケットの不正転売等を禁止する法律です。

【相談事例】

転売サイトでライブチケットを購入したが相場よりも高額だった。	40代 女性
転売サイトで残りのチケット枚数が少ないと表示されていたので焦って購入手続きを行ったが、後で他のサイトを見たらまだ残っていた。チケット代も高額で手数料が1万円もかかるので、キャンセルしたいが、転売サイトの規約にはキャンセルできないと書かれている。	

ラグビーW杯の観戦チケットを転売サイトで購入したが解約したい。	50代 女性
インターネットで検索して一番上に表示されたサイトを公式サイトだと思い込んで購入手続きをした。しかし、ラグビーW杯の公式サイトには、転売チケットでは入場できないと記載されていたので転売サイトにキャンセルを申し出たが、転売サイトからは再び転売するようにと案内があるだけだ。	

【消費者へのアドバイス】

- 余ったチケットを売ったり、転売チケットを買ったりするときは、興行主や興行主から許可を得た正規（公式）のリセールサイトを利用しましょう。チケットが定価で売り買いできるだけでなく、講演が延期や中止になったときには払い戻しなどの補償もきちんと受けられます。
- チケットの価格だけでなく、手数料や送料、配送予定日、キャンセルに関するルールなどを確認しましょう。

② 化粧品や健康食品の定期購入に関する苦情が年々増加

化粧品に関連する苦情相談件数は75件で、前年度同期と比較して74.4%増加しました【図4】。また、健康食品に関する苦情相談件数は131件で、前年同期と比較して17.0%増加しました【図5】。

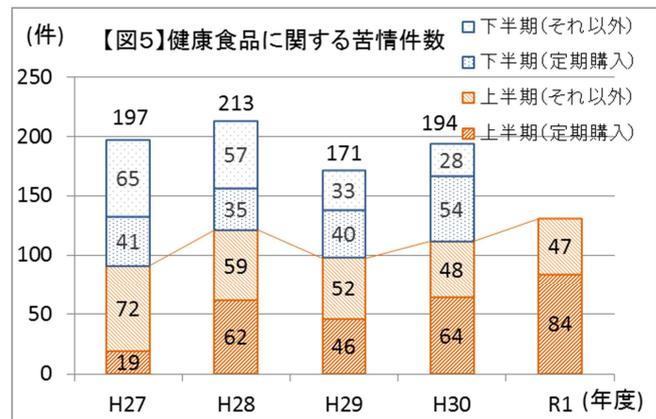
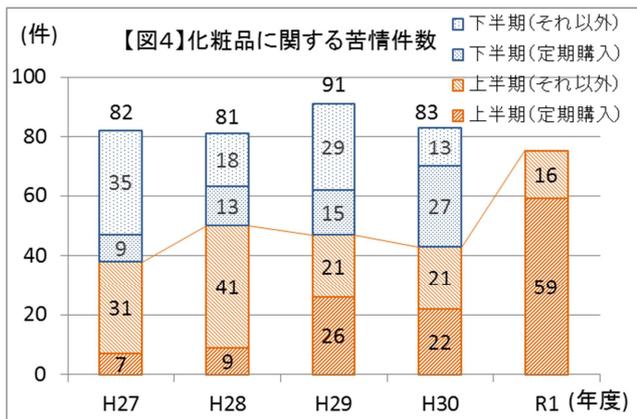
これらの苦情内容は「格安で購入できる初回だけのつもりで申し込んだが、初回が格安になるのは商品を4回以上購入することが条件だった」という、いわゆる「定期購入」に関するものが多くなっています。

ポイント

☆定期購入契約に規制はないの？

改正特定商取引法（平成 29 年 12 月施行）の施行規則及びインターネット通販における「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」に係るガイドラインにおいて、通信販売の広告やインターネット通販における申込み・確認画面上に以下の項目等を表示することが定められました。

- ①定期購入契約である旨及び金額（各回の商品の代金、送料及び支払総額等）
- ②契約期間（商品の引渡し回数）



【相談事例】

息子が定期購入と知らずに除毛クリームを注文した。解約電話が繋がらない。 50代 男性
 未成年の息子が初回 980 円の除毛クリームをスマートフォンで申し込んだようだ。定期購入の 2 回目が 7,500 円の代引きで届いたので私が支払った。販売会社サイトを確認すると、最低 6 回の購入で合計約 4 万円を支払うことが条件と書かれていた。解約を申し出るために何度も電話をするが、いつも話中で全くつながらない。メールでの解約を受け付けないと言われているが、このままだと 6 回目以降も解約できないのではないだろうか。

初回 300 円のサプリを申し込んだが、4 か月分一括で届いたので支払えない。 50代 女性
 スマートフォンでダイエットサプリの広告を見ていると、初回 300 円と表示されていたので、お試し価格だと思って申し込んだ。昨日、2 回目の商品（4 か月分 20 袋）と振込用紙（約 4 万円）が届いた。びっくりしてサイトの申込み画面を確認すると、定期購入である旨記載していた。一度に 4 万円も支払えないので、クーリング・オフできないだろうか。

【消費者へのアドバイス】

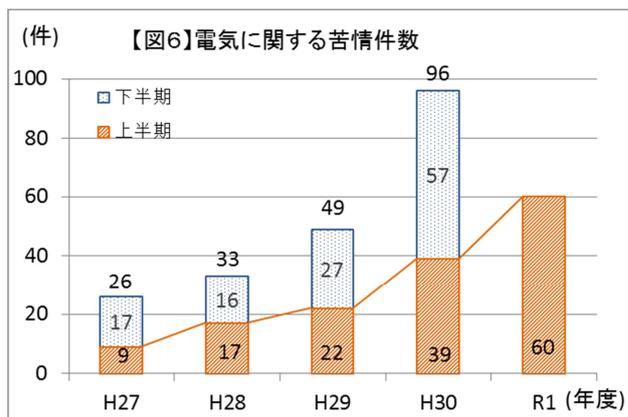
- ネット通販やテレビショッピングなどの通信販売はクーリング・オフができません。スマートフォンなど、画面が小さくて見にくい場合でも、しっかりと利用規約（特に返品に関する記載）を確認するようにしましょう。
- 商品を注文する際は、最終確認画面等で総額表示があるか、定期購入が条件になっていないか、中途解約や返品はできるのかなどについて契約内容をしっかりと確認しましょう。



③ 電気の供給契約に関する苦情が年々増加

電気の供給契約に関する苦情件数は 60 件で、前年度同期と比べて約 1.5 倍になりました【図 6】。平成 28 年 4 月に導入された電気の小売業への参入が全面自由化されたことに関連する苦情が増加しています。

現在、登録小売電気事業者数は 600 を超え、電話勧誘・訪問販売による電力会社の切替え等のトラブルが目立ちます。また、小規模な店舗営業者や農家等から、事業者として契約を締結したが、クーリング・オフできないかといった相談も数多く寄せられています。



【相談事例】

電気料金が安くなると言われ契約したが、安くならなかったので解約したい。 40代 女性

突然訪問してきた業者に「スマートメーターに替えると電気代が安くなる」と言われたので契約をした。後日、業者のホームページでシミュレーションをすると、電気代が高くなることが分かった。契約書はその場でもらわなかったが、モバイル端末に名前などを記載した。解約するにはどうすれば良いか。

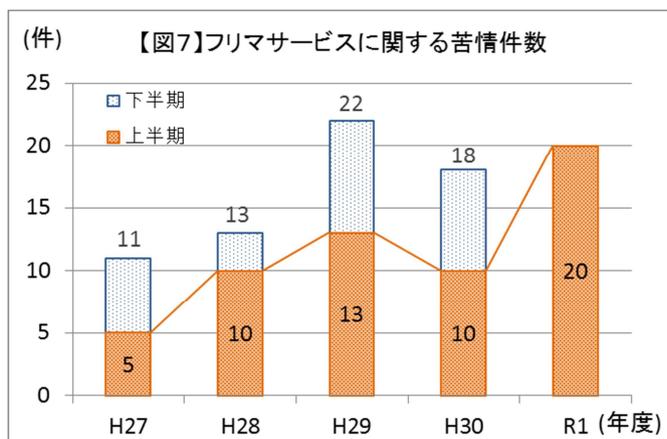
【消費者へのアドバイス】

- 「電気料金が安くなる」と勧誘されてもうのみにせず、料金プランをよく確認して、シミュレーションしたり、他の事業者の料金と比較するなどして、十分に検討しましょう。
- 現在供給を受けている電力会社との契約を一度解除すると、再びその電力会社と契約する際に、現在の料金メニューや割引特典が適用されない場合があります。
- 店舗営業者や農家などが事業のために契約をするときは、特定商取引法、消費者契約法等の消費者保護を目的とする法律は、原則として適用されないことに留意しましょう。

④ フリマサービスに関する苦情が増加

インターネット上で個人同士が商品や役務を取引できるフリマアプリやフリマサイト等、フリーマーケットサービス（以下「フリマサービス」という）に関する苦情は、前年度同期と比べて 2 倍になりました。【図 7】

年代別では、20 歳代からの苦情が最も多く、3 割を占めています。



【相談事例】

フリマアプリで財布を落札したが、色違いのものが届いた。 20代 女性

落札した財布はピンク色のはずだが、届いたものは茶色だった。出品者に申し出ても「あなたの目の錯覚だ」と言うばかりだ。アプリの運営会社に連絡しても「当事者同士で解決してほしい」と言われる。どうしたら良いだろうか。

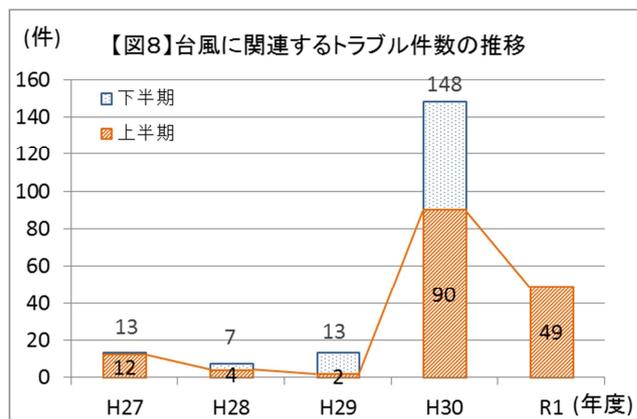
【消費者へのアドバイス】

- フリマサービスは個人間の取引であり、トラブルは当事者間で解決することが原則であることを理解して利用しましょう。
- 利用規約をよく読み、サービスの仕組みや禁止行為等を理解しましょう。
- 未成年者がフリマサービスを利用する場合は、法定代理人（親権者や未成年後見人）に相談しましょう。

⑤ 台風関連の苦情が依然として高止まり

台風関連の苦情相談件数は49件で、前年度同期と比較してほぼ半減しているものの、依然として高止まりしています【図8】。

昨年9月の台風により被害を受けた屋根や壁の修繕工事に関する苦情が寄せられ、また、「火災保険を使って自己負担なしに修理できる。保険金の申請も代行する」といった勧誘によるトラブルの相談も多く寄せられました。



【相談事例】

高齢の父宅に業者が来訪し、屋根や外壁の修理工事契約を次々させられた。 40代 男性

高齢でひとり暮らしをしている父宅へ業者が来訪し、屋根工事や外壁工事の高額な契約をしていることが分かった。当初は、昨年9月の台風直後に「無料で屋根の点検をする」と言われ、屋根の補修工事（20万円）を現金で支払ったようだ。その直後、追加工事が必要だと勧誘され、業者と一緒に保険を申請して約700万円の保険がおりたようだ。その後、リフォーム費用と合わせて約500万円の見積書を受け取ったが、3回にわたり合計約900万円の費用を現金で支払っていた。見積額より遥かに高いため、返金してほしい。

【消費者へのアドバイス】

- 訪問販売の場合、契約書または申込書のいずれか早い方を受け取った日から8日間はクーリング・オフが可能です。
- 業者から勧められても安易に判断せず、複数の業者から見積をとるようにしましょう。
- 保険申請代行は無料でもその後の工事契約が必要で、これをキャンセルすると、高額なキャンセル料を請求される場合もあるので、契約書等の書類は十分に確認しましょう。

和歌山県消費生活センターでは、消費生活全般に関するトラブルについて、相談を受けています。

相談は、早ければ早いほど、よりよい解決につながります。

一人で悩まないで、ぜひご連絡ください。

和歌山県消費生活センター

電話073-433-1551

和歌山県消費生活センター紀南支所

電話0739-24-0999

○消費者ホットライン 局番なし 188 (いやや)

県や市町村の消費生活相談窓口などをご案内します。

