

相談受付概要

平成29年4月から平成30年3月までの受付総件数は1518件(うちADR対象相談件数は1518件)
WET開催回数 WET日曜相談51回(742件) 西日本土曜相談51回(776件)

①職業別

相談者 職業	件数
1 給与所得者	938
2 自営・自由業	65
3 家事従事	179
4 学生	34
5 無職	132
6 企業・団体	21
7 不明	149
合計	1518

②性別

相談者 性別	件数
1 男	625
2 女	867
3 団体	18
4 不明	8
合計	1518

③年代別

相談者年代別	件数
10代	17
20代	192
30代	313
40代	415
50代	316
60代	142
70代	35
80代以上	16
不明	72
合計	1518

④商品・役務別分類(MA)

商品別	件数
運輸・通信サービス	404
土地・建物・設備	176
教養娯楽品	132
教養・娯楽サービス	87
他の役務(※1)	79
車両・乗り物	59
被服品	88
住居品	44
保健・福祉サービス	77
金融・保険サービス	71

他の相談(※2)	52
食料品	69
商品一般	56
保健衛生品	44
内職・副業・ねずみ講	12
教育サービス	12
他の行政サービス(※3)	3
光熱水品	11
役務一般	8
他の商品(※4)	2
商品関連役務	32
合計	1518

(※1)サービス業のうち、金融・保険サービス、運輸・通信サービス、教育サービス、教養・娯楽サービス、保険・福祉サービスに該当しないもの。

(※2)「売り手」対「買い手」という図式を持たない相談。個別の消費者問題はここに分類をしない。

(※3)消費者問題に直接関係ない相談で相談の相手が行政機関である場合。

(※4)投機目的の取引が明確な現物取引のうち、その商品が食料品、住居品、光熱水品、被服品、保健衛生品、教養娯楽品、車両、土地建物・設備に該当しない場合。

相談事例

・スマートフォンで「9800円のところ今なら100円」というダイエットサプリの広告を見て申込だ。直後サイトをよく見ると4回分の購入義務があり、「未成年者の申込は親が同意したとみなす」という欄にチェックが入っていた。取消できないので解約するには9千円ほどの料金がかかるとわかった。未成年なので支払えない。(10代女性 解約金額約9千円)

・知りあいの女性が、初回無料のまつ毛エクステの施術をしてもらうため店に行ったら、施術後にあと3回2万4千円のエクステの施術と12回6千円の脱毛エステを強引に勧められ、断れず契約し3万円を現金で支払ってしまったらしい。脱毛エステは契約書にクーリング・オフの記載があるが、まつ毛エクステは契約書すら渡されていない。クーリング・オフできるか。(20代男性 契約金額3万円)

・娘がマンションの賃貸契約をした直後隣家がゴミ屋敷であることが分かった。下見に行った際、廊下にゴミが散乱していたので、気になって契約前不動産屋に聞いたら、「隣人の私物だが言えばすぐ片付ける」と説明されたので契約してしまった。解除したいが、支払った仲介手数料や礼金、敷金は返金してもらえるのか。(60代女性 契約金額約40万円)

・付録でノンシリコンのシャンプーとコンディショナーが付いている雑誌を、その付録が欲しくて4冊書籍サイトから購入したが、当該品のリコールが出た。ノンシリコンと表示されていたのに、シリコン入りだったためだ。会社のコールセンターに雑誌4冊分の返金を求めたが、正しく表示されたシリコン入りのコンディショナーとの交換しか出来ないとされた。雑誌の代金は返金してもらえないのか。(50代女性 契約金額約4千円)

・歌手のオーディションに合格し、芸能会社と所属契約をしたが、コンサルタント料の名目で50万円の契約をさせられ、20万円を支払った。会社は自分がSNSをしてフォロワー数が1万人になれば、仕事をあげると言うので、SNSを始めたが半年近く経っても、フォロワー数も増えず、仕事もくれない。残債30万円を請求されているが、契約を解除したい。(30代女性 契約金額50万円)