

(3)主な相談内容

商品分類	受付件数 (うち苦情)	相談内容
A 商品一般	47 (14)	突然届いたメールで「コンビニに行き電子マネーギフトカードを買うように」と指示された。 国の機関を名乗り「あと 2 時間ですべての電話が使用できなくなる」などという電話があった。 大手電話会社から「未納料金がある」と不審な電話があった。
B 食料品	40 (22)	購入した弁当のタレに紅麴が含まれていたが大丈夫だろうか。 ネット通販で購入したサプリメントが定期コースだった。
C 住居品	12 (5)	「不用品を引き取る」という業者について、どのような点に注意すればよいか。 中古で購入したファンヒーターを返品したい。
D 光熱水費	11(5)	契約先でない電気会社から「電気料金が未納」とメールが届いた。
E 被服品	20 (14)	着物の丈直しを依頼した業者の対応に疑問がある。 ネット通販で注文した洋服が届かず、問い合わせしても返信がない。 2 回使っただけでキャリーバッグが壊れた。
F 保健衛生品	26 (18)	ネットで化粧品の申込画面の途中まで入力して画面を閉じた。数日後、商品が届いてしまった。 中学 3 年生の子どもが勝手に購入した化粧品を解約したい。
G 教養娯楽品	36 (20)	パソコンのドライバが不正にアップデートされ、代金を請求された。 申し込んだキャラクターグッズが「在庫切れ」と言われ、前払いした代金が返金されない。
H 車両・乗り物	8(4)	業者が車のエアコン修理中に別の箇所を損傷した。高額な修理代を請求され、納得がいかない。
I 土地・建物・設備	17 (8)	アパートの入居者が、荷物を残したままいなくなってしまった。 雨漏りの修繕工事後、数年で雨漏りするようになった。 施行業者の対応に不満がある。 業者が屋根瓦の点検をしていて、雨どいを壊した。
J 他の商品	2(2)	ホームセンターで買った草刈り機が、すぐに壊れる。
P 役務	6(5)	通販サイトで、自分のアカウントを不正利用されたようだ。

商品分類	受付件数 (うち苦情)	相談内容
Q 金融・ 保険サービス	17(9)	強風で屋根瓦が飛んだため建物共済の担当に見に来てもらったが、その後、何も連絡がない。 「稼げる」というネットの情報を信じて、お金を振り込んでしまった。 4社から270万円ほど借金しているが、返済が困難だ。
R 運輸・ 通信サービス	40 (24)	光回線を解約したいが、どのように手続きすればよいのか。 電話勧誘を断ったのに、プロバイダの契約書類が届いた。 数年前に解約したはずの公共放送の受信料金をまとめて請求され、納得がいかない。
T 教養・ 娯楽サービス	16 (10)	台風の接近を理由に、ホテルの予約キャンセルを依頼したが断られた。 音楽動画サービスの請求を受けたが、心あたりがない。 中学生の孫が、オンラインゲームで高額な課金をしてしまった。
U 保健・ 福祉サービス	16 (3)	通っていた歯科医の治療ミスについて、相談できるところを教えてほしい。 息子が契約していた歯のホワイトニング業者が倒産した。
V 他の役務	28 (19)	副業紹介サイトからサポート代を請求されたが、事前説明を受けておらず納得がいかない。 「終身サポート事業」とは、どんなサービスを提供してくれるのか。
W 内職・ 副業・相場	3(2)	副業関連の不審な業者に、個人情報伝えてしまった。
X 他の行政 サービス	3 (2)	市税に関する書面の返信方法がわからない。 地震で崩れた土地に関して、行政の対応に不満がある。
Z 他の相談	87 (24)	隣家の木の枝が自宅の屋根にかかって、屋根が破損しそうだ。 「15億円当選した」というメールが届き、手数料を払ってしまった。 国籍や職業などをたずねる不審なハガキが届いた。



消費者庁イラスト集より