



独立行政法人

国民生活センター

第15回特定商取引法専門調査会

資料2

# 消費生活相談のPIO-NETへの 入力と活用について(補足)

独立行政法人国民生活センター

情報管理部

相談情報部



# 「苦情」と「問合せ」について

---

「苦情」「問合せ」の判断基準は、全国統一のルールがある。

## 苦情

○相談者から苦情の申し出があれば「苦情」に分類するが、明示的に苦情でなくとも背景に消費者問題があれば「苦情」に分類している。

## 問合せ

○消費者問題が発生する可能性が低いと判断した事案

※ 相談員が入力し、行政職員等がチェック、決裁のうえ、PIO-NETに登録されるため、一定の客観性が担保されている。

# 苦情判断①

## (1) 苦情：消費者苦情が発生している相談

すでに消費者問題が発生していると判断したケース

【例1】 インターネットの光回線を契約したが、半年後に解約料を払い解約した。突然、1か月分が未納と請求書が届き、困惑している。(40代、女性)

【相談概要】 電話勧誘があり、2月にインターネットの光回線を新規で契約したが、使い勝手が悪く、半年で解約した。2年契約だったことから解約料1万2000円を払い、他の未納分はないことを電話で確認した。突然、6月分の料金6000円が未納と料金センターから振込用紙が届いた。毎月、振込用紙が届いた時点で直ぐに支払いを済ませていたので未納は無いと思う。領収書は無い。どのように対応すべきか教えて欲しい。

→ (判断内容) 消費者に責があるのに支払いたくないということであれば問合せに分類されるが、本件事業者は、同種苦情を多数発生させており、事業者ヒアリングもセンターにて行っている。そのため、消費者問題が発生している蓋然性が高いと判断し、苦情に分類したもの

# 苦情判断②

## (1) 苦情：消費者苦情が発生している相談

すでに消費者問題が発生していると判断したケース

【例2】アダルトサイトに登録されてしまい、あわてて被害相談に応じるという探偵事務所に依頼した。不必要とわかったのでやめたい。(40代、女性)

【相談概要】 スマートフォンでいろいろな動画サイトを見ているうちにアダルトサイトにつながった。年齢を選択する画面が出たので戻ろうとしたが戻れず、登録完了という画面が出て、「OK」ボタンを押すしかない画面が張り付き、消そうとしても消えなかったのであわてた。行政の相談窓口をインターネットで検索し、電話をかけたら探偵事務所だった。アダルトサイトの話をしたら、「大変てごわい業者であり、画面が消えないのはウイルスに感染しているせいなので、早急に対策をとった方がいい」と言われた。クレジットカード番号を口頭で伝えて決済し、契約書は送付してもらうことになった。その後、あらためてインターネットで検索したら、この業者に関する苦情が多いことが分かった。調査依頼を取り下げたい。

→ (判断内容) 成立した契約は一方的に解約することはできないが、本件は同種事案が多数発生していることから、ワンクリック詐欺とその2次被害に該当する蓋然性が高いと判断し、苦情に分類したもの



# 苦情判断③

## (1) 苦情：消費者苦情が発生している相談

すでに消費者問題が発生していると判断したケース

【例3】 インターネット通販でダウンジャケットを買ったが、全く違う安物のジャケットが海外から届いた。どうしたらいいか。(30代、男性)

【相談概要】 11月上旬にインターネットで、ブランドを入力して検索し、出てきたサイトでダウンジャケット1着を申込み、3万6000円をクレジットカードで決済した。1週間後に商品が届いたが、ブランド名もなく非常に安っぽいもので、ダウンジャケットとは言えないようなものだった。配送元の住所は中国だった。あとで確認したら、サイトには日本国内の住所が書かれているが、店舗名や電話番号の記載はなかった。カード会社に問い合わせたら、商品が届いているので、引き落としを止めるわけにはいかないと言われた。

→ (判断内容) 問合せの形式を取っているが、同種事案が多数発生していることから、国民生活センターが注意喚起を行っている、問題のある海外ネット通販サイトに該当する蓋然性が高いと判断し、苦情に分類したもの



# 問合せ判断①

## (2) 問合せ：消費者苦情が発生していない相談

消費者問題が発生する可能性は低いと判断したケース

【例1】 ネットで見つけたカーテン業者に自宅のカーテンを注文しようと考えているが、事業者の評判が知りたいので情報提供してほしい。(50代、女性)

【相談概要】 新築した自宅のカーテンを注文しようと、インターネットで事業者検索をした。手頃な価格で注文できる事業者を見つけ、その事業者に詳細を聞こうと電話をした。小さな店舗を有するとは言うがインターネット上の店舗であったため、苦情や相談など、事業者の評判が知りたいので教えてほしい。

→ (判断内容) 単なる事業者の信頼性の問合せであり、消費者問題が発生している可能性は低く、問合せに分類している



# 問合せ判断②

## (2) 問合せ：消費者苦情が発生していない相談

私人間で発生した消費者問題ではない相談

【例2】 母の所有する土地に隣人が建物を建てて住んでいる。長年出て行ってほしいと言っているが出て行かない。どうすればよいのか。(年代不明、女性)

【相談概要】 祖母が隣人に土地を貸し、隣人がその上に建物を建てた。祖母が亡くなり、土地が母の名義になり、土地から出て行ってほしいと言っているが出て行かない。

→ (判断内容) 消費者と事業者ではなく、個人と個人の私人間の相隣トラブルであるため、消費者問題が発生している可能性は低く、問合せに分類している

# 内容キーワードの付与について

- 内容キーワードとは、相談内容を表すキーワードである。
- 相談情報を入力する際に、相談の内容に応じて内容キーワードを選択できるようになっている。
- 「PIO-NET分類・キーワードマニュアル」で定めている内容キーワードは約400種類であり。その中から相談内容に合うものを選択して入力する。

例) : 相談内容

電話で『あなたは選ばれた』と呼び出され喫茶店で会ったところ、会員券を長い時間にわたってしつこく勧められ契約してしまった。家に帰って契約書を見ると『付帯役務付ビデオテープ』の契約になっており、支払い総額の記載もない。  
(18歳 男性からの相談)

内容キーワード

アポイントメントセールス  
当選商法  
長時間勧誘  
強引  
商品・役務セット販売  
書面不備  
未成年者契約





## 内容キーワード「強引」について

---

- 内容キーワード「強引」は、全国統一の「PIO-NET分類・キーワードマニュアル」に基づき、「執拗、威圧的な言動、不退去」等の場合で「強迫」とまでは言えない程度の場合に選択することとしている。

※内容キーワードについては、相談の内容から、消費生活相談の専門家である相談員が判断して選択・入力し、入力内容全体との整合性等を行政職員がチェック、決裁した上で、PIO-NETに登録される。