

平成25年度 消費生活相談状況

山口県消費生活センター

1 概要

(1) 相談件数（表1）

平成25年4月から平成26年3月までに受け付けた相談の件数は4,754件で、前年度(4,903件)に比べ149件減少し、前年度の97.0%となりました。

なお、相談のうち、苦情相談は3,982件で、前年度(3,947件)に比べ35件増加し、前年度の100.9%となりました。

(2) 年代別の相談件数（表2）

相談者は60歳代が最も多く、次いで50歳代、70歳以上、40歳代、30歳代、20歳代、19歳以下の順となっています。

一方、契約者は70歳以上が最も多く、次いで60歳代、50歳代、40歳代、30歳代、20歳代、19歳以下の順となっています。

また、相談者のうち60歳以上の相談は、1,758件で相談件数全体の37.0%を占め、契約者のうち60歳以上の相談についても、1,861件で、相談件数全体の39.1%を占めています。

(3) 男女別の相談件数（表3）

相談者を男女別にみると、女性が53.0%、男性が38.8%で、女性の比率が男性の比率を14.2ポイント上回っています。

また、契約者も女性が50.1%、男性が44.7%で、女性の比率が男性を5.4ポイント上回っています。

なお、男女比に現われない比率については、団体等からの相談によるものです。

(4) 販売方法別の相談件数（表4）

特殊販売（訪問販売、通信販売、連鎖販売取引、電話勧誘販売等）に関する相談は2,549件で、前年度(2,416件)に比べ133件増加し、前年度の105.5%となりました。

訪問販売に関する相談は441件で、前年度(517件)に比べ76件減少、通信販売に関する相談は1,318件で、前年度(1,284件)に比べ34件増加、電話勧誘販売に関する相談は661件で、前年度(522件)に比べ139件増加しています。平成25年2月21日に改正特定商取引法が施行され、取引類型として追加された訪問購入に関する件数は20件となっています。

なお、特殊販売は苦情の割合が高く、相談のうち苦情の占める割合は94.0%となっています。

(5) 内容別の相談件数（表5）

最も多い相談内容は「契約・解約」に関するもので、次いで「販売方法」、「接客対応」、「品質・機能」、「価格・料金」、「表示・広告」等となっています。

(6) 商品・サービス別相談件数（表6）

商品に関する相談の件数は1,895件、サービスに関するものは2,579件、その他相談に関するものは280件となっています。

商品に関する相談のうち最も多い相談は「食料品」、次いで「教養娯楽品」、「商品一般」、「住居品」、「被服品」の順になっています。

サービスに関する相談のうち最も多い相談は「運輸・通信サービス」、次いで「金融・保険サービス」、「他の役務」、「レンタル・リース・貸借」、「保健・福祉サービス」の順となっています。

なお、商品に関する苦情の割合は86.6%、サービスに関する苦情の割合は85.7%となっています。

(7) 相談の多い商品・サービス（表7）

相談の多い商品・サービスを契約者の年代別にみると、29歳以下では放送・コンテンツ等(162件)に関する相談が最も多く、次いでレンタル・リース・貸借(38件)、自動車(30件)の順となっています。

30歳～59歳では、放送・コンテンツ等(413件)に関する相談が最も多く、次いで融資サービス(88件)、レンタル・リース・貸借(78件)の順となっています。

60歳以上では健康食品(242件)に関する相談が最も多く、次いで放送・コンテンツ等(152件)、ファンド型投資商品(92件)の順となっています。

平成25年度は、注文していない健康食品を、「注文があった」と強引に送りつける、健康食品の送りつけに関する相談が193件あり、前年度(66件)に比べ127件増加しています。

(8) 振り込め詐欺の相談件数（表8）

振り込め詐欺の相談は193件で、前年度(250件)に比べ57件減少しました。

内訳は、携帯電話、メール、はがき等による架空請求(190件)、融資保証金詐欺(1件)、オレオレ詐欺(2件)となっています。

(9) 多重債務・ヤミ金融の相談件数（表9）

多重債務の相談件数は83件で、前年度(118件)に比べ35件減少、またヤミ金融の相談件数は44件で、前年度(44件)と同じ件数になっています。

2 全体的に目立った事例と対応

(1) 高齢者層の契約トラブルに関する相談

契約者が60歳以上の相談は1,861件で、前年度(1,613件)と比べ248件増加しました。電話勧誘販売では661件中468件(70.8%)、訪問販売では441件中225件(51.0%)、訪問購入では20件中16件(80.0%)を60歳以上が占めています。

高齢者からの相談には様々なものがありますが、特徴的な相談としては、健康食品、ファンド型投資商品、書籍・印刷物に関するものがあります。

また、相談は契約者本人からだけでなく、親族や福祉関係者などからも寄せられており、被害の状況は、次々と契約させられ支払金額も高額になる傾向にあり、預貯金

を使い果たし年金が支払いに充てられ、生活が脅かされるという深刻な事例もあります。

対策としては、訪問販売や電話勧誘販売で言葉巧みに勧誘されてもその場ですぐに契約せずに、まず、本当に必要なものかどうか、また、価格は適正かなど、地元の複数の事業者に見学したり身近な人に相談し、必要がなければ「いりません。」と、はっきり断ることが大切です。

一人で家にいる時間が長い方は、訪問販売や電話勧誘販売などで勧誘を受ける機会が多く、トラブルの未然防止や早期発見には、近親者や福祉関係者など身近な人達の声かけなどの配慮・支援が必要です。

また、判断能力の低下がみられる場合は、日常的な金銭管理サービスなどを実施している日常生活自立支援事業(社会福祉協議会)や、判断力が十分でない方を保護・支援する成年後見制度の利用も考えられます。

(2) 携帯電話、スマートフォン、パソコンの有料サイト利用に係るトラブルに関する相談

携帯電話、スマートフォン、パソコンの有料サイト利用に係る「不当請求」の相談件数は411件で、前年度(364件)に比べ47件増加しており、相変わらず多発しています。

携帯電話等により出会い系サイトやアダルトサイトなどのサイトを検索中、画面をよく確認しないまま「サンプル画像」や「18歳以上」などの表示をクリックしたところ、突然登録になり高額な登録料や利用料を請求された、といった相談が寄せられています。

契約前に契約金額の表示が画面上になかったり、申込みや承諾の確認ができる画面を事業者が設けていなかった場合は、契約の不成立、あるいは錯誤による契約の無効を主張できます。

当事者が不当な請求と判断できる場合は請求に応じてはいけません。また、事業者返信したり連絡を取ると自分の住所、氏名、電話番号などの個人情報相手を教えることになるため注意が必要です。

悪質な請求が続くようであれば、メールアドレスや電話番号の変更などの自衛手段を取ることも一つの方法です。

このようなトラブルに巻き込まれないためには、次のような注意が必要です。

- セキュリティ対策として、ウイルス対策ソフトやフィルタリングサービスを利用する。
- スマートフォンでは、あやしいアプリはダウンロードせず、もし、ダウンロードをしたい時はパーミッション(アクセス許可)に注意する。
- 不審な(迷惑)メールは、開かないで削除する。
- 不明な有料サイトへのアクセスは慎重に行う。
- 無料または低額の料金表示に惑わされない。
- 個人情報の登録は、よく検討した上で慎重に行う。
- 不審に思ったら、まず、県や市町の消費生活センターや消費者相談窓口相談する。

- 脅迫めいた悪質な請求があれば、すぐに最寄りの警察署に届け出る。

(3) 巧妙な手口の「振り込め詐欺」に関する相談

携帯電話のメールや封書、はがきなどで、身に覚えのない支払いを要求してくる架空請求が相変わらず続いています。

架空請求の相談は 190 件で、前年度(246 件)に比べ 56 件減少しています。

これらは、何らかの理由により流出した個人情報をもとに、何の根拠もなく無差別に一方的に送りつけるものです。

このような根拠のない請求に対しては、無視して絶対に相手方に連絡をしないこと。

また、一人で判断して慌ててお金を振り込まないように注意が必要です。

発信元に問い合わせなどをすると、電話番号等の新たな個人情報を相手に知らせることもなるので、問い合わせをしないことが大切です。

もしも間違ってお金を振り込んでしまった場合には、警察や金融機関に連絡し、振込先口座の凍結を申し出てください。

なお、脅迫めいた悪質な請求が続くようであれば、すぐに最寄りの警察署へ届け出ることも必要です。

また、子供などを騙る「オレオレ詐欺」や「還付金詐欺」は、犯罪なので、警察の所管事項との認識が浸透しているためか、消費生活センターへの相談は「オレオレ詐欺」が 2 件、「還付金詐欺」は 0 件と少ない状況です。

(4) 多重債務及びヤミ金融に関する相談

多重債務に関する相談は 83 件で、前年度(118 件)に比べ 35 件減少、ヤミ金融に関する相談は 44 件で、前年度(44 件)と同数になっています。

多重債務に関する相談の内容は、商品購入やサービスの利用に伴うクレジット契約に係る債務整理に関するもの等です。

また、ヤミ金融は、多重債務者や自己破産者の弱味につけ込み、無登録で法外な高金利で融資を行い、強引な取り立てを行います。取り立ては本人だけでなく、家族にも被害が及ぶことがあります。

(5) 未成年者の契約トラブルに関する相談

契約者が未成年者となっているトラブルの相談は 150 件で、前年度(150 件)と同数になっています。

主な相談内容は、携帯電話やパソコンの有料サイト利用に係る登録料や利用料などに関するものが 89 件で、未成年者の相談件数全体の 59.3%を占めています。

県消費生活センターでは、若年者向けに教材パンフレットの配布や県内各地で啓発講座を開催し、被害の未然防止のための注意を呼びかけています。

(6) 食品に関する相談

県消費生活センターでは、「食の安心・安全相談窓口」を開設しています。食品に関する相談は 468 件で、前年度(263 件)に比べ 205 件増加しています。相談の内容は、健康食品に関するものが最も多く、次いで安全・衛生や品質・機能に関すること、表

示・広告に関すること、異物混入に関することなどの苦情や問い合わせです。

必要に応じて関係部署に情報提供するなど、連携して対応しています。

食品に関する相談件数の増加の要因は、注文していない健康食品を、注文があったとして電話をかけ、強引に承諾させようとする「健康食品の送り付け」に関するものや、冷凍食品の農薬混入に関連する相談です。

(7) 未公開株・社債や投資等に関する相談

未公開株・社債に関する相談は 51 件で、前年度(45 件)に比べ 6 件増加しています。

また、投資等に関する相談は 108 件で、前年度(75 件)に比べ 33 件増加しています。

(8) 劇場型勧誘（平成 25 年度から、劇場型勧誘について、集計を始めました。）

「劇場型勧誘」とは、複数の登場人物が現れ、まるで演劇のようにそれぞれの役を演じて消費者をだまし、契約させる詐欺的な勧誘の手口のことです。

今年度の劇場型勧誘詐欺は 145 件で、主な商品は未公開株・社債、投資等の他、ダイヤモンド、金、金杯、外国通貨など様々なものがあり、その中には、何について販売するのか分からないようなものまであります。（注意：(7)の未公開株・社債や投資等に関する相談の全てが劇場型勧誘ではない。）

3 相談事例（表 6、表 7）

～平成 25 年度に多かった相談の事例～

(1) 有料のアダルトサイトに登録された。

①無料と表示されていたアダルトサイトに接続し、年齢認証をクリックすると、登録になった。

②パソコンの占いサイトを見ていて、年齢確認をクリックすると、登録された。

③ゲームサイトに行ったところ、アダルトサイトに飛んでしまい、登録された。

④芸能人のサイトを見ていたところ、アダルトサイトに繋がり、登録された。

その後、高額な代金の請求画面が出た。パソコンを立ち上げるたび、請求画面が出る。支払い義務はあるか。請求画面は支払いをしないと消えないのか。請求画面を消す方法はあるのか。

【処理結果】

それぞれの相談に対し、契約するかどうかの確認画面が表示されていなければ、契約の不成立、あるいは電子契約法上の契約無効を主張できる状況と思われるので、請求代金の支払い義務はないことを助言した。

また、システムの復元方法について、IPA（独立行政法人情報処理推進機構）を紹介した。

(2) 頼んでいない健康食品を送ると言われた。

①「注文があった健康食品を送ると。」電話があった。頼んでいないと強く主張しても「注文を受けた電話の録音を取っている。」と業者が譲らないため、録音を

聞かせてほしいと言うと「いたずらで注文されても困る。」と言われた。

- ②母あてに「注文のサプリメントを送る。」と電話があった。私（相談者）が、「母はサプリメントは頼んでいない。」と主張すると、母の生年月日を知っており「注文があったから、生年月日を知っている。」と言われた。
- ③「注文があったサプリメントを送る。いつ送ったらよいか。」と電話があった。注文した覚えはないと説明しても「注文時のテープがある。」と主張する。録音を聞かせてほしいと頼むと「テープを聞かせるのは手数料がかかる。」と言われた。
- ④「注文のあった健康食品を送る。」と電話があったが、注文していないと断ったにも関わらず、健康食品が代金引き渡しで送り付けられてきた。送り返したところ、業者が受け取り拒否し健康食品が戻って来るとともに、業者から「なぜ受け取らないのか。受け取らないと困る。」と電話がかかってきた。絶対注文していないと主張すると上司らしい人から「担当者が泣いている。受け取って代金を支払ってもらわないと困る。」と言われ、押し問答になった。

【処理結果】

申し込んだ覚えもなく、購入するつもりもないなら、「いりません。もう電話しないでください。」と伝え、電話を切ること。断ったにも関わらず一方的に商品が送り付けられた場合は、商品の受け取り拒否をするとともに、「注文していない。受け取り拒否する。」とはがきを出すこと。電話で執拗に注文があったと迫られ断り切れず承諾してしまった場合でも、「特定商取引法で定められている書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフできる。」こと。「脅される等恐怖を感じることがあれば警察にも連絡すること。」などを助言した。

(3) 警察官や弁護士と名乗る人物が何度も電話をかけてきたため、混乱し送金した。

突然、知らない所から「黄色い封筒が届いていないか。」と、電話があった。その時は届いていなかったが、翌日黄色い大判封筒が届いた。それから、たびたび電話がかかるようになった。警察を名乗る男性からも電話があった。また別の警察を名乗る男性からも電話があり、「封筒を送ってきた会社の顧問弁護士から電話があるので、きちんと対応するように。」と言われた。電話をかけてきた弁護士は非常に気むずかしく、何を言われているか理解できず、聞き直すと叱るような口調になるため、萎縮してしまい、聞かれるままに、預貯金がある金融機関名、預貯金額、お金を用意できる時間を答えた。度重なる電話で頭が混乱し、3日前に現金182万を送付した。それ以降、あれだけかかっていた電話がかからなくなったが、どうしたのだろうか。

【処理結果】

送られた封筒を確認すると、金の地金や金貨のカタログが入っていた。FAXの申し込み用紙には1口当たり10グラムの記載があるが、相談者に何のために送金したのか聞いても「頭が混乱して何のことか分からない。ただ、弁護士に言われるまま送金した。」と繰り返すばかりだった。送金先も覚えていなかったため追跡はできなかった。警察に届けた。

- (4) 県消費生活センター職員を名乗る人物から電話があり、センターの電話番号としてフリーダイヤルを教えられた。

県消費生活センターの職員を名乗る人物から「最近、振り込め詐欺などが横行している。不審な電話があれば、当センターに電話をしてほしい。」と電話があり、フリーダイヤルの電話番号を教えられた。

数日後、商事会社Aから「B社のパンフレットは届いていないか。」と電話があったが、その時は届いていなかった。その後、B社からパンフレットが届いた。するとまた商事会社Aから電話が入り「パンフレットは選ばれた人しか送られていない。同封されている申込書に署名し至急送付するように。」と言われた。

怪しいと思い、先日聞いていた県消費生活センターのフリーダイヤルに電話し、B社の信用性について尋ねたところ「問題ない会社です。」と言われたため、安心して申し込んだ。まだお金は払っていないが、解約した場合について尋ねると「告訴する。今日中にお金を取りに行く。」と脅すように言われた。この電話は、電話帳で消費生活センターの電話番号を調べかけている。今後どのように対応すればよいか。

【処理結果】

消費生活センターでは、事業者の評価をすることはないこと。山口県消費生活センターにはフリーダイヤルの電話はないこと。業者から電話がかかってきた場合は、解約を告げ、すぐ警察に通報するよう助言した。

- (5) 占いサイトを利用したところ、開運や魔除けの商品のDMが届き、高額な商品を購入してしまった。

占いサイトを利用したところ、別の業者から開運や魔除けの商品のDMが届くようになった。職場の人間関係がうまくいかず、DMに掲載されていた千円程度の魔除けの商品を注文した。すると、頻繁に電話が入るようになり、高額な商品を勧められ、断ると「あなたと同じ運気の人が亡くなった。このままでは、同じ運命をたどる。」という内容の手紙が届くようになった。そのため不安になり、次々と高額な商品を購入した。業者はいつも仕事中に電話をかけ「重要な話がある。かけ直してくるように。」というので、いつも私（相談者）のほうから電話をかけ直していた。

商品を購入しても一向に人間関係は改善されず、冷静に考えるとだまされたと思う。返金してほしい。

【処理結果】

相談者が持参した書面を確認したところ、電話勧誘販売による法定書面ではなかったため、クーリング・オフと返金を主張した。業者は通信販売だと主張し、広告に表示している返品可能期間を経過しているため返品は不可能と主張した。

特定商取引法の電話勧誘販売について説明したが、強行にクーリング・オフを認めなかった。引き続き交渉した結果、業者から、全商品代金の6割であれば返金するとの提示があり、相談者も了承された。速やかな返金と、今後一切勧誘をしない事で合意した。

(6) インターネットで検索した金融業者は信用できるか。

携帯のネットにあった金融業者に借金の申し込みをしたところ、金融業者から、氏名、職場、銀行の口座番号、実家の電話番号、子供が通っている学校、親戚の職場、親戚の携帯電話番号などを聞かれた。親戚の携帯電話番号を除き全てに回答した。

親戚の電話番号が分かたらFAXすることになっているが、様々な情報を伝えたことに対し不安になってきた。業者を信用してお金を借りてもよいだろうか。

【処理結果】

調べたところ、登録業者ではないことがわかった。

業者に伝えた銀行口座は押し貸しされる可能性があるので閉じること、警察に相談することを助言した。

(7) 新聞購読期間があと18年あり、高齢の母は最後まで購読できないと思う。今後どうなるのか。

亡き父が、複数の新聞社と新聞購読契約をしており、今回、重複して新聞が入ることになった。母が新聞を楽しみに読んでいるので購読するつもりであり、販売店に相談し、購読期間をずらしてもらおう事になった。しかし、父が契約した期間は、あと18年ある。母は高齢で最後まで購読できないと思う。今後どうなるのか不安だ。

【処理結果】

最終的には販売店の判断になるが、契約者が亡くなっている場合は、解約の方向で検討してくれる販売店もある。数年先からの契約や長期間の契約は、その時は大丈夫だと思っても、事情が変わって購読できなくなることがあるなど、先付け契約や長期契約の問題点を伝え、解約の交渉をしてはどうかと助言した。

(8) 15年住んでいたアパートを退去したら、22万円の修理代を請求された。不当ではないか。

娘が、15年間借りていたアパートを退去したところ、管理会社から、原状回復義務があるため、借りた当初と同様にして返還するようにと、フローリングの張り替え代や、壁紙の張り替え代などとして、22万円請求された。娘は故意にフローリングや壁を傷つけてはおらず不当だ。

【処理結果】

国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」によれば、床部分については、修理に必要な最低㎡単位の負担となり、床部分全体を張り替えた場合は、耐用年数で残存価格1円となるような直線を想定し、負担割合を算定することになる。壁紙については、6年で残存価格1円となるような負担割合となり、一部の修理であれば、㎡単位で修理費を負担するとしていると情報提供した。

管理会社に、国土交通省のガイドラインに沿った請求をしてほしいと交渉をするよう助言した、また、本人が契約書を持参し法律相談を受けるよう助言した。

(9) 屋根工事の契約をしたが、止めたい。

昨日、突然知らない業者が、隣の家の屋根工事をしますと挨拶に来た。話をしていたところ、我が家の屋根瓦がずれている。このままでは、雨漏りがするといい、隣の家の工事のついでだから材料費のみでよいと言われた。雨漏りがしては困ると思い契約したが、友人に相談したところ、近所の業者に依頼した方がよいと言われた。契約書には、クーリング・オフできないと書いてある。クーリング・オフはできないのか。

【処理結果】

クーリング・オフできないというのは、相談者の勘違いであり、契約書を確認したところ、クーリング・オフはできると記載されていた。

はがきに必要事項を記載し、両面コピーをとり、簡易書留など記録の残る方法でクーリング・オフ通知を送付するよう助言した。

(10) ロト6の特別会員になれば、当選番号を事前に教えるので、当選金がもらえると言われ、特別会員になるための代金を振り込んだが、一度も当選金をもらっていない。

携帯電話に、「ロト6の二等が当たる特別会員になれば、当選金がもらえる。信用してもらうために、明日発表される当選番号を教える。」という電話があった。翌日、新聞に掲載された当選番号と、教えられた番号が一致していたので、すっかり信用した。

3週間の間に20回、相手の指定する複数の銀行口座に代金を振り込んだが、今まで一度も当選金をもらっていない。相手に催促したところ、当選金は会員の順番待ちと言われ、追加の代金を振り込むように言われた。もう振り込むお金がないので断ったが、だまされているのだろうか。

【処理結果】

ロト6は、数字の書かれたボールを無作為に抽出することで、当選番号が決定するもので、抽選の様子は、立会人が出席のもと公開されており、インターネットでも生中継されている。公正な抽選のもと実施されており、当選番号が抽選前に分かることは絶対にない。当選番号が分かったというのは、インターネットに当選番号が掲載され、新聞には翌日報道されたので、その時間差を悪用したものと説明した。

直ぐに警察に相談すること、また、今後は業者の電話には一切出ず、携帯電話の電話番号も変更するよう助言した。

※ 掲載した事例は、模範として取り上げたものではありませんので御留意ください。

4 危害・危険に関する相談（表10）

商品やサービスで体調が悪化したなどの危害・危険を受けたという相談は73件で、内訳は危害が51件、危険が22件となっています。

危害に関する相談は、保険・福祉サービスに関する相談が17件で最も多く、次いで食料品が14件、保健衛生品が8件、教養・娯楽サービスが4件、住居品が3件、教養娯楽品が2件、レンタル・リース・賃貸が2件、被服品が1件となっています。

また、危険に関する相談は、食料品が9件、住居品が5件、車両・乗り物が4件、土地・建物・設備が2件、光熱水品が1件、教養娯楽品が1件となっています。