

平成 23 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 23 年 4 月から平成 24 年 3 月までに受け付けた相談の件数は 5,265 件で、前年度(5,871 件)に比べ 606 件減少し、前年度の 89.7%となりました。

また、相談のうち、苦情相談は 4,284 件で、前年度(4,599 件)に比べ 315 件減少しています。

(2) 年代別の相談件数（表 2）

相談者は 50 歳代が最も多く、次いで 60 歳代、40 歳代、30 歳代、70 歳以上、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、40 歳代、50 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 歳代以上の高齢者層の割合は、件数 1,576 件で相談件数全体の 29.9%を占め、契約者のうち 60 歳代以上の高齢者層の割合についても、件数 1,681 件で、相談件数全体の 31.9%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 53.9%、男性が 40.0%で、女性の比率が男性の比率を 13.9 ポイント上回っています。

また、契約者も女性が 49.0%、男性が 45.8%で、女性の比率が男性を 3.2 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 2,754 件で、前年度(2,781 件)に比べ 27 件減少し、前年度の 99.0%となりました。

訪問販売に関する相談は 595 件、通信販売に関する相談は 1,514 件、電話勧誘販売に関する相談は 536 件で、前年度、訪問販売（711 件）、通信販売（1,375 件）、電話勧誘販売(560 件)に比べ、訪問販売は 116 件、電話勧誘販売は 24 件減少し、通信販売は 139 件増加しています。

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 93.1%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」、「価格・料金」、「品質・機能」、「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1,835件、サービスに関するものは3,168件、その他相談に関するものは262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「教養娯楽品」、次いで「食料品」、「保健衛生品」、「土地・建物・設備」、「住居品」の順になっています。相談件数が減少している中で、「保健衛生品」に関する相談については、僅かに増加しています。

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83.7%、サービスに関する苦情の割合は83.2%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(299件)に関する相談が最も多く、次いで融資サービス(27件)、自動車(25件)の順となっています。

30歳～59歳では、放送・コンテンツ等(590件)に関する相談が最も多く、次いで融資サービス(196件)、戸建住宅(79件)の順となっています。

60歳以上では放送・コンテンツ等(125件)に関する相談が最も多く、次いで書籍・印刷物(107件)、預貯金・証券等(74件)の順となっています。

(8) 振り込め詐欺の相談件数（表8）

振り込め詐欺の相談は208件で、前年度(150件)に比べ58件増加しました。

内訳は、携帯電話、メール、はがき等による架空請求(203件)、融資保証金詐欺(3件)、還付金詐欺(1件)、オレオレ詐欺(1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174件で、前年度(270件)に比べ96件、またヤミ金融の相談件数は57件で、前年度(73件)に比べ16件とそれぞれ減少しました。

2 全体的に目立った事例と対応

(1) 訪問販売や電話勧誘販売による高齢者層の契約トラブルに関する相談

契約者が60歳以上の高齢者層の相談は1,681件で、前年度(1,824件)と比べ、143件減少しましたが、電話勧誘販売では536件中293件(54.7%)、また、訪問販売では595件中294件(49.4%)を高齢者層が占めています。

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、書籍・印刷物、預貯金・証券等、ファンド型投資商品、健康食品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えたり身近な人に相談し、必要がなければ「いません。」と、はっきり断ることが大切です。

高齢者は、一人で家にいる時間が長いことから、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をお勧めします。

(2) 携帯電話や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

携帯電話や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643件で、前年度(619件)に比べ24件増加しており、相変わらず多発しています。

30歳代や40歳代を中心に全ての世代で、携帯電話やパソコンによる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「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。

申込みや承諾の意思表示を行う意思確認ができる画面を事業者が設けていないため、消費者が申込みや承諾の意思がないにもかかわらず誤って表示をクリックして登録されてしまった場合は、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
に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
を相手に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。

- 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
に相談する。
- 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203件で、前年度(147件)に比べ56件増加しています。

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
ことにもなるので、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、息子を騙る「振り込め詐欺」（通称オレオレ詐欺）や還付金詐欺は、詐欺であり、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それぞれ1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174件で、前年度(270件)に比べ96件、また、ヤミ金融に関する相談は57件で、前年度(73件)に比べ16件、それぞれ減少しています。

多重債務に関する相談の内容は、低収入・収入減少に伴う金銭消費貸借契約、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203件で、前年度(179件)に比べ24件増加しています。

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143件で、未成年者の相談件数全体の70.4%を占めています。

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

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263件で、前年度(331件)に比べ68件減少しています。相談の内容は、健康食品に関することが最も多く、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。

また、今期の特徴として、震災による原発事故関連で、牛肉等の安全性や牛の個体識別番号に関する苦情や問い合わせが多く寄せられています。

(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72件で、前年度(82件)に比べ10件減少しています。

また、投資等に関する相談は112件で、前年度(32件)に比べ80件増加しています。

相談内容は、「A社から電話が掛かってきて、B社からパンフレットが届いていないかと聞かれた。その後、B社からパンフレットが届いた。A社から何回も電話があり、パンフレットが届いた人しかその会社の未公開株が買えない。今後値上がりは確実だし、人気商品なのですぐなくなると言われた。また、消費生活センターを名乗る者からも電話があり、B社は確実と保証した。」「転換社債の申し込みのパンフレットが届いた。その後、この転換社債を不動産業の法人がぜひ買い取りたいと言っている。直接買えないのでとりあえず買ってほしいと勧誘を受け、お金を振り込んだが、電話が通じなくなった。」「他国でマンゴーを栽培し、商品を売ると儲かると言われ、農園の収穫利益権利の代金を支払った。1回だけ利益金をもらったが、その後、約束の利益金をもらえない。」といった内容で、いわゆる「劇場型」といわれる内容になってきています。

未公開株・社債、投資など取引内容が理解できないときや、取引をする必要もないのに勧誘を受けたときは、甘いセールストークに迷わされず、きっぱり断ることが大切です。

3 相談事例（表6、表7）

～平成23年度に多かった相談の事例～

(1) パソコンでアダルトサイトに接続すると登録になり、請求画面が出て消えない。

パソコンでアダルトサイトに接続し年齢認証をクリックしたら、突然登録になり、3日以内に99,800円を支払えとの請求画面が表示され、その画面が消えない。どうしたらよいか。

【処理結果】

契約の不成立、あるいは錯誤による契約無効を主張できる状況と思われることを伝え、相手業者の請求に応じることなく、業者に関わらないよう助言した。また、請求画面の消去方法については、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページを参照し、システムの復元措置を講じるように助言した。

(2) サイトの利用料が未払いとして残っていると連絡があった。

携帯にメールが入り、以前利用したサイトの未払いがあるので連絡するよう要請し、連絡がない場合は身辺調査の上、訴訟を起こすとの内容であった。サイトを利用した覚えがない。どうしたらよいか。

【処理結果】

架空請求と思われるので相手業者と連絡を取らず、無視するように伝えた。

なお、裁判所から特別送達文書が届いた場合は直ぐに相談するよう付言した。

(3) 無料の出会い系サイトを利用したら、有料になった上に出会えなかった。

無料の出会い系サイトを利用し、その後有料になり、24万円の支払いになった。

サイトで会いたいと言われてメールのやり取りをしたのに、結局その人とは会えなかった。一括での支払いが難しかったので、クレジットのリボ払いをしてきたが、無職なので支払えない。インターネットをみたら、自分のような出会い系サイトは嘘との記載があったが、支払わないといけないのか。

【処理結果】

クレジット会社やサイト運営業者に対し、無料なのに代金を支払うようになったいきさつや、何故メールを続けるようになったか等を書面にし送付した上で、交渉することになると説明した。今までの経過を整理したメモを持参させ、書面の書き方、交渉の方法について説明した。

(4) 電話勧誘でインターネット回線の契約をしたが、解約したい。

県外の業者からプロバイダ契約を勧められ、軽い気持ちで承諾した。後で考えたが、県外の業者なので解約したい。後日モデムを送ると業者は言っていたが、今後どのように対処したらよいか。まだ、契約書面はもらっていない。

【処理結果】

電気通信サービスは電気通信事業法の範疇で、特商法のクーリング・オフの適用外である。なお、電気通信事業法施行規則では、電話勧誘で契約した場合、契約書面を速やかに交付することが義務付けられている。現段階で書面の交付もなく設置工事もされていないので、契約の申込みは受理されたが契約締結に至っていない状況と考えられる。よって、申込みの撤回を販売会社に申し出ると共に、モデム送付手続きの停止を申し出ること。既にモデム発送済みであれば、モデムは受取り拒否をし、別途申込み撤回を販社にするように助言した。

(5) 消費者金融に返済しているが、債務整理したい。

6年前に3社の消費者金融から50万円ずつ借り入れた。その後返済と借り入れを繰り返してきたが、昨年からは返済だけをしている。債務整理をしたい。

【処理結果】

多重債務者の債務整理方法には、任意整理、特定調停、個人再生、自己破産の方法があること等について情報提供し、貸金業法改正後の上限金利、改正前のグレーゾーン金利について説明し、過払い金が発生している可能性があることも伝え、過払い金請求手続きについては弁護士に相談するよう地元の法律相談センターを紹介した。

(6) DMはがきの業者に融資を受けようとしたら、いろいろな名目で請求を受けた。

10年ほど前から借り入れている消費者金融への残債が100万円ばかりあったところへ、低金利融資を謳うDMが届き、200万円の融資を受けようと電話した。信用性確認などいろいろな名目でお金を請求されて支払ったが、まだ融資はしてくれない。騙されたのか。自分の勤務先と息子の連絡先を相手業者に教えてしまったが、今後どのように対処すればよいか。

【処理結果】

DMはがきの業者はヤミ金融であり、これ以上のお金を振り込まず、口座も解約し、相手業者と関わらないようにすることと、関係書類を持って最寄りの警察署に届け出るようにと伝えた。また、消費者金融の借金については、過払い利息について情報提供し、地元の法律相談センターを紹介した。

(7) 新聞購読契約が重複してしまったが、解約できないのか。

実家の母が半年前に訪問販売で新聞契約をし、5月から入り始めた。今購読している新聞の契約も今年の12月までであるので2紙重複してしまった。母が新しく入り始めた新聞販売店に解約を求めたら怒鳴られて怖かったようだ。解約はできないものか。

【処理結果】

訪問販売での新聞購読契約については、販売方法等に問題がなければ、クーリング・オフ期間後の一方的な解約は難しいこと、他県からの勧誘員の販売した契約であれば特に、販売店が勧誘員に手数料を支払っていることも解約が困難な要因であると伝え、対処方法としては、購読期間をずらすよう交渉するか、解約料を支払って解約をする交渉方法もあると助言した。

(8) 仏像購入をすれば他社が高値で買い取るという勧誘電話があったが、どうすべきか。

突然県外業者A社から、「B社から封筒が届いていたら、B社から130万円の仏像を購入してほしい。有名な仏師による作品で稀少価値がある。封筒の届いた人しか購入できない。購入してもらったらA社が170万円で買い取る。」との電話があった。業者の説明内容がよく理解できなかったので断ったにもかかわらず、A社から「商品買取確約証明書」が届いた。今後どのように対処したらよいか。

【処理結果】

複数の業者が絡んだ劇場型の投資勧誘と考えられるので絶対に契約しないよう助言した。以後電話が架かった場合は、「契約しない。再勧誘をしないでほしい。」と毅然とした態度で手短かに伝え、業者の話は聞かず電話を切ること等の対処方法を付言した。

(9) 訪問販売で高血圧が治るという高額の人参茶を契約したが、解約したい。

以前購入した温熱器の点検をするとの電話があった後、来訪した業者は温熱器を点検しないで体調を尋ねた。高血圧なので降圧剤を飲んでいると言ったところ、高血圧も治るしどろどろの血もサラサラになるという高額の人参茶を勧められ契約した。代金は約5万円で内金を支払ったが、月5万円の年金暮らしなので生活ができない。解約したい。自分は足が悪いので、地元の消費生活センターへも出向くことができない。

【処理結果】

地元の消費生活センターに対応をお願いした。相談者宅を訪問し詳しい話を聞き取った上で、クーリング・オフ通知の手続きをし、開封した商品も併せてクーリン

グ・オフするよう交渉した結果、全てクーリング・オフが認められて、全額返金されたとの報告があった。

(10) 賃貸アパートの退去後、高額な修理代の請求書が届いたが、支払うべきか。

先月末3年間住んだ賃貸アパートを退去した。ところが今日、不動産屋を通じて家主から、ハウスクリーニング代、襖・畳の修理代の請求書が届いた。自分としては、畳・襖各1枚については破損を認めるが、他は破損・損傷はない。また、室内は掃除して退去したつもりだ。高額請求なのに言われるままに支払わなければならないのか。

【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」について説明し、納得のいかない金額については内容証明で自分の意思を伝え、減額交渉をするように助言した。また、交渉が進まない場合は少額訴訟の方法があることも付言した。

(11) 太陽光発電の工事代金が無料になると言う業者は信用できるか。

他県から電話があり、現在太陽光発電のキャンペーン期間中なので工事費が無料だと言われ、見積もりをするために住所地の業者から電話させると言われた。その後その業者から電話があり、売電価格が2倍になり電力会社が全て買い取ってくれるので、電気代は無料になるし設置工事費用は一切かからないと言われた。見積もりに来てもらおうよう約束したが、何もかも無料というのも何かおかしい。この業者の信用性はどうか。

【処理結果】

工事代金は無料でも太陽光パネルの代金は必要であり、かなりの額になると伝えた。また、太陽光発電は、屋根の形状や天候、季節によって発電量は異なるので、電気代が一切かからないということはないと回答した。国の試算によれば、一般家庭で売電することによって得られる料金でパネル代等をペイするためには、通常の電気料金は別として、10年はかかることも情報提供した。現在いろいろな業者が太陽光発電の工事施工をしていることから、設置の意思があれば、複数の地元業者から見積もりを取り、比較検討をした上で契約するように助言した。

(12) 訪販業者に温熱治療器を強引に勧められ契約したが、解約したい。

高齢の独居女性。訪問販売業者に身体によいという温熱治療器を強引に勧められ、仕方なく契約した。自分は高血圧で温熱治療器を使用しない方がよいとのことなので、解約したいと業者の担当者に毎日連絡したが、聞き入れてもらえなかった。困って、消費生活センターに相談した日はクーリング・オフ期間を経過していたが、解約したいと電話していた時はクーリング・オフ可能期間内であった。書面上クーリング・オフの説明を受けたことになっているが、説明はなかった。内金を支払い残金は年金支給日に支払うことになっており、請求電話がかかるが、高額だし商品も必要ない。どうにかならないものか。業者担当者とは恐いので会いたくない。

【処理結果】

解約したい旨電話したにもかかわらず、クーリング・オフの説明もなく聞き入れてもらえなかったことはクーリング・オフ回避と考えられること、また、温熱治療器の医療上の効能を謳ったことなどを材料に交渉した。交渉の結果、全面解約になり、商品返却後内金も返金された。

(13) 茶葉を使用した化粧石鹸でアレルギーを起こした。

通信販売で茶葉を使用した化粧石鹸を購入し使用していた。朝石鹸を使用しその後朝食でパンを食べ、しばらくして走ったら呼吸困難に陥った。顔面は腫れ上がり、白目に浮腫が起きた。病院に行ったら、運動誘発性アナフィラキシーショックと言われた。原因は小麦で、小麦摂取後4時間は運動しないようにとのことだった。しかしながら、化粧石鹸に小麦が含まれていることを知らなかったので使い続けた。アレルギーは治らなかった。ニュースで自分の使用していた化粧石鹸がアレルギーの原因だったことを知った。製造業者に連絡するが、電話が通じない。

【処理結果】

センターからの業者への電話もなかなか繋がらなかったが、時間帯を変えて連絡したところ繋がったので、事情を説明し対処を依頼した。業者から相談者への電話連絡後、業者が相談者宅を来訪し事情を聞き、また、業者の指示により相談者から診断書も提出されたところ、支払い済みの医療費と見舞金や今後1年間の医療費や年2回の定期検診代を支払うこと、アレルギーの資料も提供する旨約束され了解したとのこと。

センターから消費者庁には、「消費者事故等情報通知」で報告し、消費者庁からの注意喚起としてホームページに掲載された。

※ 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ご注意ください。

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94件で、内訳は危害が84件、危険が10件となっています。

危害に関する相談は、保健衛生品に関する相談が51件で最も多く、次いで食料品が10件、保健・福祉サービスが6件、他の役務が4件、住居品、土地・建物・設備が各3件、被服品、教養娯楽品が各2件、車両・乗り物、金融・保険サービス、教育・娯楽サービスが各1件となっています。

また、危険に関する相談は、住居品が4件、食料品が2件、被服品、保健衛生品、教養娯楽品、車両・乗り物が各1件となっています。

なお、今期の特徴として危害の事例に、「茶葉を使用した化粧石鹸による、小麦製品運動誘発性アレルギーのアナフィラキシーショック」関係の相談が38件も寄せられました。