

平成 22 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 22 年 4 月から平成 23 年 3 月までに受け付けた相談の件数は 5,871 件で、前年度 (6,263 件) に比べ 392 件減少し、前年度の 94% となりました。

また、相談のうち、苦情相談は 4,599 件で、前年度 (4,817 件) に比べ 218 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 40 歳代、60 歳代、70 歳以上、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 50 歳代、60 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 歳代以上の高齢者層の割合は、件数 1,698 件で相談件数全体の 28.9% を占め、契約者についても件数 1,824 件で、相談件数全体の 31.1% 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 53.1%、男性が 39.6% で、女性の比率が男性を大幅に上回っています。

一方、契約者は女性が 48.4%、男性が 45.5% で、女性の比率が男性を 2.9 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 2,781 件で、前年度 (2,881 件) に比べ 100 件減少し、前年度の 97% となりました。

訪問販売に関する相談は 711 件、通信販売の相談は 1,375 件で、前年度、訪問販売 (801 件)、通信販売 (1,585 件) に比べ、それぞれ 90 件、210 件減少していますが、反対に、電話勧誘販売の相談は 560 件で、前年度 (350 件) に比べ 210 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% 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」、「価格・料金」、「接客対応」、「品質・機能」、「法規・基準」等で、大きな順位の変化はありません。

(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 2,117 件、サービスに関するものは 3,443 件、その他相談に関するものは 311 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」、「土地・建物・設備」、「住居品」の順になっています。また、相談件数が減少している中で、「被服品」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。

また、商品、サービスの苦情の割合は共に 81% 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、10歳～29歳では放送・コンテンツ等(291件)に関する相談が最も多く、次いで融資サービス(38件)、集合住宅(37件)の順となっています。

30歳～59歳では、10歳～29歳と同様、放送・コンテンツ等(512件)に関する相談が最も多く、次いで融資サービス(353件)、集合住宅(102件)の順となっています。

60歳以上では書籍・印刷物(131件)に関する相談が最も多く、次いで融資サービス(129件)、放送・コンテンツ等(105件)、預貯金・証券等(85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150件で、前年度(413件)に比べ263件減少しました。

内訳は、携帯電話メールやハガキ等による架空請求の相談が147件で、還付金詐欺が1件、融資保証金詐欺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270件で、前年度(307件)に比べ37件、またヤミ金融の相談件数は73件で、前年度(97件)に比べ24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) 訪問販売等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1,824件で、前年度(1,734件)と比べ90件の増加となっています。特に、訪問販売では711件中、351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、医療用具、健康食品等に関するものです。

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たり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、そして、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。

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619件で、前年度(464件)に比べ155件増加しており、相変わらず多発しています。

30歳代や20歳代を中心に、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

架空請求の相談は147件で、前年度(412件)に比べ大幅に減少しているものの、携帯電話のメールや封書、ハガキなどで、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。

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。

(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270件で、前年度(307件)に比べ37件、また、ヤミ金融に関する相談は73件で、前年度(97件)に比べ24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179件で、前年度(206件)に比べ27件減少しています。

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放送・コンテンツ等に関するものが135件で、未成年者の相談件数全体の75.4%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331件で、前年度(345件)に比べ14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、次いで品質・安全性に関すること、賞味期限・消費期限に関すること、産地・原材料等の表示に関すること、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、特徴として、電話勧誘によるカニ等海産物の販売に関する苦情や問い合わせが多く寄せられています。

(7) 未公開株や社債に関する相談

未公開株等に関する相談は82件で、前年度(35件)に比べ、47件の大幅な増加となっています。

以前の相談内容は、「間もなく上場すると未公開株を勧められ購入したが解約したい。」とか、「確実に値が上がると説明され転換社債を購入してしまったが、解約してもらえない。」といったものですが、最近の相談内容は、「電話で間もなく上場するという未公開株を購入し、その後買い取ると言う別会社に手数料を振り込んでしまった。」とか、「2、3倍にして買い取ると言われて社債を購入したが、信用できるか。」といった相談内容です。より複雑な劇場型といわれる内容になってきています。

また、イラクの通貨「ディナール」やスーダンの通貨「ポンド」を使った新卒の電話勧誘も発生しています。この事例は、将来通貨価値が20～30倍になるというセールストークで、通常円に交換できない通貨を高額で販売しているものです。高齢者や過去に投資トラブルに遭った人が狙われています。

未公開株や社債等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場合は、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22年度に多かった相談の事例～

(1) パソコンで無料とのアダルトサイトを見ようとしたら突然登録され請求された。

中学生の息子が、パソコンで興味本位に、無料と謳い文句のアダルトサイトを見ようとして、操作途中で突然登録された状態になったと言う。3日以内に6万8千円支払うよう請求画面が出たうえ、アダルトの画面が消せない。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なので、代金の支払い義務は発生しないこと、今後業者は関わらないようにと伝えた。また、未成年者契約についても助言した。

なお、画面消去については、IPA(情報処理推進機構)のホームページを参照し、「システムの復元」をする手順を説明した。

(2) 出会い系サイトに仮登録されているというメールが携帯電話に入った。

携帯電話に「出会い系サイトに仮登録されているので、利用する気がなければ、退会手続きを取るよう」とのメールが届いた。全く覚えがないが、このまま放置しておいてよいか。

【処理結果】

全く覚えがないということであれば、架空請求と考えられる。架空請求に対しては支払う必要はないし、相手方と連絡を取り個人情報漏らすことになれば、更なる請求に繋がることになるので、とにかく無視するように助言した。状況によっては、メールアドレスの変更もするよう付け加えた。

(3) 出会い系サイトでのやり取りをカード決済したが、クレジット支払いをしたくない。

携帯の出会い系サイトで知り合った女性に、「3500万円を会って渡すため、アドレス交換が必要、文字化け解除のためサイトで手続きする必要がある。」と言われた。サイトから指示されたとおり何度も手続きを繰り返し、7社のクレジットカードで合計約60万円の高額な手続き費用を決済したが、手続きは完了しなかった。相手の女性とサイトに騙されたのではないかと思う。クレジットの支払いはしたくない。

【処理結果】

クレジット会社と決済代行会社に抗弁書を提出しセンターが交渉した。利用した4サイトのうち2サイトとの契約は全面解約となり、クレジット会社(6社)が請求を取り下げた。残り2サイトについては、クレジット会社(1社)がチャージバックの手続きをしてくれることになり、その後チャージバック完了の連絡がクレジット会社から入ったので解決となった。

(4) 電話勧誘のあったインターネット回線の契約をしたが、止めたい。

利用料金が安くなり1ヶ月分は無料との大手通信業者の電話勧誘を受け、インターネット回線の契約をした。すると、モデムを送付するので、前日までに今までのプロバイダを解約するようにと連絡があった。しかしよく考えると、ネットをよく利用するわけではないし、モデムの取り付けも自分ではできないので解約したいと思い、業者に連絡した。解約はモデムが届き使用した後でないと解約できないと言われた。どうしたらよいか。

【処理結果】

センターから事業者のお客さま相談室に電話し相談者の意向を伝えたところ、申込みは取消しの手続きをする、送付されるモデムについては受取り拒否をするように連絡があった。その旨相談者に伝えた。

(5) 消費者金融を利用し返済しているが、債務整理をしたい。

5年くらい前から消費者金融を利用し3社は完済した。現在2社で70万円の残債があるが、最近給与が下がり1ヶ月分の返済を滞らせたこともあり、今後の返済が難しい。債務整理をしたいが、どのように対応したらよいか。

【処理結果】

特定調停や任意整理について説明した。また、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を伝えた。過払い金請求手続きについては弁護士に相談するよう住所地の法律相談センターを紹介した。

(6) DMハガキの業者にお金を借りたところ、返済後も請求が止まらない

電話一本でお金を貸すというハガキが届いたので、子どもの学費のため夫に内緒で電話し5万円借りた。返済は毎月2万円とのことだったので、やり繰りし先月2万円、今月も2万円振り込んだところ、今月は3万円利息に充当すると言われ、一括で8万円支払えば終わりにすると言われた。生活費は夫からもらっているので、自分の自由になるお金はない。夫に知られたら離婚される。消費生活センターから業者に連絡し、支払いを待ってもらおうと伝えてほしい。

【処理結果】

DMハガキの業者はヤミ金融であり、これは法令違反であることを説明し、関係書類を持って最寄りの警察署に届け出るよう伝えた。

(7) 死亡した親の新聞購読契約は有効か。

自分は両親と同居していた。一昨年急死した母が生前、父の名義で今年から3年間の新聞購読契約をしており、父も昨年死亡した。自分は新聞をあまり読まないし、購読代金が負担である。また、別の新聞購読契約も3年後から3年間の契約がある。親が生前交わした契約は有効なのか。

【処理結果】

死亡した契約者の家に相続人が同居していた場合、販売店が相続を主張した場合は契約は有効との見解を有する弁護士もいると伝え、一旦交わした購読契約は消費者からの一方的な解約は難しいこと、違約金を支払っての解決方法や契約期間の短縮なども含め販売店と交渉してみるよう助言した。

(8) 貧血が治ると高額な健康食品を勧められたが、下痢の症状が出た。

貧血が治り、血がサラサラになる、肝臓の病気や脳梗塞にも効く、また、他の人を勧誘したらマージンが入ると言って、友人から高額な健康食品を勧められた。1週間前に契約し飲んでみたところ、下痢の症状が出たので返品したい。可能か。契約書等は受け取っていない。

【処理結果】

連鎖販売取引について情報提供し、クーリング・オフが可能であると伝え、クーリング・オフの書き方・出し方について助言した。

(9) 父が県外の業者からカニの電話勧誘を受け了承したが、解約したい。

昨日、高齢の父が県外の業者からカニの電話勧誘を受け了承した。高額なので解約したいが、業者の電話番号は分かるので電話するが繋がらない。会社名や住所は分からない。今後、商品が届いた場合、どのように対処すればよいか。

【処理結果】

生鮮食品もクーリング・オフが可能なので、商品が配達された時点で、宅配業者に事情を説明し、相手の住所や会社名を教えてもらうと同時に、商品は受け取り拒否するよう助言した。併せて、クーリング・オフ通知書を相手業者に出すよう書き方・出し方も助言した。

(10) 賃貸アパートの退去時にクロス張り替え等修理代を請求された。

6年間住んでいたアパートを退去したら、ハウスクリーニング代とクロス張り替え代を17万5千円を請求された。敷金を相殺して6万3千円の追加請求である。契約書には退去時の項目にハウスクリーニングと鍵の交換とクロスは状況によると記載されており、その項目の説明を受け了解したとして自分が押印している。自分はたばこを吸うので、退去時の立ち会いで汚れているとは言われたが、入居時に築10年くらいでクロスは新しくはなかった。

【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、クロスは減価償却を考慮した上で減額交渉してはどうかと伝え、裁判所での調停についても情報提供した。

(11) 訪問販売業者に布団購入を断ったらキャンセル料を請求された。

以前来訪した業者に布団を勧められた。そのときは購入できないが、半年先なら何とかなるのではないかと思ひ、半年後の来訪を伝えた。半年後來訪した業者から70万円の布団を勧められ、高額なので買えないと言ったところ、契約は口頭でも成立していると言い、解約の場合はキャンセル料を支払うようにと言う。後日来訪するので、連絡は会社にせず自分の携帯にするようにと言って帰った。契約書も記載していないし、商品も受け取っていない。どうしたらいいか。

【処理結果】

相談者は半年後の再訪を許諾しただけであり、契約は成立していないことから、センターから業者のお客様相談窓口へ連絡し相談者の意向を伝えたところ、お客様相談窓口で営業担当から事情を聞き訪問を控えるよう伝えるとの回答を得た。その旨相談者に伝え、また何かあればセンターへ連絡するよう言い添えた。

(12) 訪問販売で太陽光発電システムを勧められたが、買取制度の話が上手すぎる。

知らない業者が来訪し太陽光発電システムを勧められた。分割払いで購入すれば、月額2万円を上回る収益が入ってくると言われた。発電電力の買取制度のことだと思うが、話が上手すぎるような気がする。電力会社にも問い合わせた方がよいか。

【処理結果】

発電システム設備や設置家屋の日照等の条件によって、発電量や買取量も違ってくると伝え、業者の説明を鵜呑みにせず、よく調べてみるように助言した。電力会社のほか、太陽光発電消費者相談センターにも相談できると紹介した。

(13) 電話で次々と俳句掲載を勧められ支払ったが、止めたい。

俳句を掲載しないかと電話で勧められた。文芸誌や内外の著名な会場で掲載すると何度も勧誘されて、次々と130万円くらい振り込んだ。また、会員にもなり月3万円の会費も払っている。別の名前の所からも同様の勧誘電話がある。娘に知れてすぐに止めるように言われた。どうしたらよいか。

【処理結果】

退会について業者が対応しようとしないので、ハガキで解約通知を出すことと口座引き落とし停止を助言し、電話の切り方も助言した。その後業者から会員解約書が送付されたので手続きをした。返金交渉は、相談者の家族の希望により弁護士に依頼した。

※ 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66件で、内訳は危害が54件、危険が12件となっています。

危害に関する相談は、保健・福祉サービスに関する相談が11件で最も多く、次いで食料品及び住居品とが各10件、保健衛生品及び土地・建物・設備とが各5件、車両・乗り物が4件、運輸・通信サービス2件等となっています。

また、危険に関する相談は、住居品に関する相談が5件、食料品及び土地・建物・設備が各2件等となっています。