

平成 20 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 20 年 4 月から平成 21 年 3 月までに当センターに寄せられた相談件数は 6,717 件で、前年度(7,851 件)に比べ 1,134 件減少し、前年度の 86%となりました。

相談のうち、苦情相談は 5,114 件(相談件数全体の 76%)で、前年度(6,118 件)に比べ 1,004 件減少しました。

(2) 年代別の相談件数 (表 2)

相談者は「40 歳代」が最も多く 1,292 件、次いで「50 歳代」が 1,266 件、「30 歳代」が 1,150 件、「60 歳代」が 992 件、「70 歳以上」が 682 件、「20 歳代」が 565 件、「20 歳未満」が 60 件の順となっています。

一方、契約当事者は「30 歳代」が最も多く 1,162 件、次いで「40 歳代」が 1,046 件、「50 歳代」が 1,020 件、「70 歳以上」が 881 件、「60 歳代」が 859 件、「20 歳代」が 724 件、「20 歳未満」が 196 件の順となっています。

(3) 男女別の相談件数 (団体等を除く) (表 3)

相談者を男女別にみると、女性 3,842 件(59%)、男性 2,627 件(41%)で、女性の比率が男性を 18 ポイント上回っています。

一方、契約当事者は女性 3,401 件(53%)、男性 3,046 件(47%)で、女性の比率が男性を 6 ポイント上回っています。

(4) 販売購入形態別の相談件数 (表 4)

販売購入形態のうち、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 3,270 件で、前年度(3,915 件)に比べ 645 件減少し、前年度の 84%となりました。

特殊販売で最も多いのは「通信販売」1,861 件、次いで「訪問販売」785 件、「電話勧誘販売」443 件、「連鎖販売取引」132 件、「その他無店舗販売」31 件、「ネガティブ・オプション」18 件の順で、前年度比ではいずれの形態においても減少しており、「その他無店舗販売」は 49%に、「連鎖販売取引」は 75%に、「通信販売」は 79%に減少しています。

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 92%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」、「表示・広告」、「安全・衛生」の順となっています。

(6) 相談の多い商品・サービス (表 6、表 7)

「通信サービス」(1,303 件)と「融資サービス」(989 件)に関する相談が多く、この二つで全体の 34%を占めています。

そのほかには、「書籍・印刷物」(286 件)に関する相談、「レンタル・賃貸」(240 件)に関する相談、「工事・建築・加工」(186 件)に関する相談が多くなっています。

(7) 振り込め詐欺の相談件数（表8）

「振り込め詐欺」の相談件数は767件で、前年度（954件）に比べ187件減少していますが、全相談件数の11%を占めています。

携帯電話やパソコンメールで身に覚えのない有料サイト料金を請求するもの、葉書で商品内容が不明な債務の返済を請求するもの、発生していない消費者ローンの未納料金を請求するものなどの「架空請求」が最も多くなっています。

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が多発

契約当事者が60歳以上の高齢者層の相談は1,740件で、前年度(1,806件)に比べ66件減少していますが、相談全体の26%を占め、「訪問販売」について見ると、785件中、約半数を占める388件が高齢者層です。

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」、「工事・建築・加工」、「家具・寝具」、「医療用具」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います。相談内容も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、訪問販売など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尋ねたり身近な人に相談し、必要がなければ、「いいません」とはっきり断ることが大切です。

高齢者は、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や支援が必要です。

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地域福祉権利擁護事業（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（家庭裁判所）の利用をお勧めします。

(2) 巧妙な手口の「振り込め詐欺」が多発

振り込め詐欺には、メールや封書、ハガキなどで不特定多数の人に対して、支払う根拠のない請求などをしてくる「架空請求」、医療費や公共料金などの過払い金の返金を理由にATMを操作させて送金させる「還付金詐欺」、実際には融資をしないのに、保証金などの名目で送金させる「融資保証金詐欺」、家族や親族に成りすまし、示談金や借金返済などを名目に銀行振り込みや定型小包郵便で送金させる「オレオレ詐欺」があります。

これらの振り込め詐欺に関する相談件数は767件で、内訳は「架空請求」が730件、「還付金詐欺」が21件、「融資保証金詐欺」が10件、「オレオレ詐欺」が6件となっています。

その内容は、携帯電話のショートメッセージサービスで情報サイトの利用料を請求するものや、配達記録郵便により「督促状」の名目で至急連絡を求めるものなどです。

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向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。

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、問い合わせなど連絡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。

(3) 携帯電話やパソコンの有料サイト利用に係るトラブルが多発

「不当請求」に関する相談は 524 件で、前年度に比べ 253 件減少しましたが、相変わらず多発しています。

主な相談内容は、10 歳代から 30 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有料サイトを検索中、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うものです。

このように、消費者が最終的に申込みや承諾をする前に、申込みや承諾の意思表示を行うための意思確認画面を事業者が設けておらず、消費者が申込みや承諾の意思がないのに誤って表示をクリックしたような場合、錯誤による契約の無効を主張できません。

操作した本人が判断して不当な請求と思える場合は請求に応じることなく、また、事業者返信したり連絡を取ることで、自分の住所、氏名、電話番号などの個人情報を教えることのないよう注意が必要です。

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する。
- 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、県や市の消費生活センター、又は市や町の消費者相談窓口にご相談する。
- 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。

(4) 多重債務に関する相談の多発とヤミ金融の横行

多重債務に関する相談は 494 件で、前年度(709 件)に比べ 215 件、また、ヤミ金融に関する相談は 168 件で、前年度(276 件) に比べ 108 件それぞれ減少していますが、依然として多くの相談が寄せられています。

多重債務に関する相談内容は、低収入や収入の減少に伴う消費者金融などとの金銭消費貸借契約や、商品の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、多重債務や自己破産者の弱味につけ込み、無登録で法外な高金利の融資を行い、強引な取り立てを執拗に行います。この取り立ては、本人だけでなく、家族などにも被害が及ぶこともあります。

このような融資保証金詐欺の被害に遭わないためには、ダイレクトメールや雑誌、広告などの「低金利」や「借金の一本化」などの誘い文句には、絶対に乗らないことが大切です。特に、融資の前に保証金などの名目でお金を要求してくるケースはまったく信用できません。

(5) 未成年者からの相談が多発

契約当事者が未成年者となっているトラブルの相談は 196 件で、前年度(228 件)に比べ 32 件減少しましたが、相変わらず多くの相談が寄せられています。

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の不当請求に関するもので、未成年者の相談件数全体の 58% (113 件) 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。平成20年度に寄せられた相談は341件で、昨年度(349件)に比べわずかに減少しています。主な相談の内容は、健康食品に関すること、品質・安全性に関すること、産地・原材料等の表示に関すること、賞味・消費期限に関すること、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し、被害の拡大防止等に対応しています。

3 相談事例 (表6、表7)

～平成20年度に多かった相談の事例～

- (1) **携帯電話の登録アドレスに、出会い系サイトの未払い金を請求するメールが入った。**
携帯電話に、出会い系サイト利用の未払い金があるとして6千円支払えと登録アドレスにメールが入った。身に覚えがないのでメールで返答したところ、3日以内に支払わなければ1日当たり1千円の延滞金がかかるとも書かれている。今後、どのように対応したらよいか。以前、ポイントを購入して出会い系サイトを利用したことはある。

【処理結果】

過去利用の履歴を悪用するなどの架空請求のメールと思われるので、今後は相手に連絡するのは絶対に避け、関わらないよう助言した。なお、消費者の判断でメールアドレスの変更をすることもできることを助言した。

- (2) **アダルトサイトを検索中、有料のサイトに勝手に接続され、登録料を請求された。**
パソコンでアダルトサイトを無料とあったので検索中、有料のサイトに勝手に接続された。「登録されました」と表示され、5万円と高額な代金を請求された。支払わなければいけないか。

【処理結果】

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る状況と思われることを説明し、相手業者と関わらないよう助言した。また、状況によっては、アドレスの変更等の対応を考えるよう助言した。

- (3) **消費者金融に借金があるが返済ができなくなった。**

2年前から、生活費の補填のため消費者金融に借金し、現在5社で250万円の債務がある。その後失業し、妻の収入だけで生活しているので消費者金融への返済ができなくなった。解決策を教えてほしい。なお、めぼしい資産は特にない。

【処理結果】

現在収入もなく、資産もない状況であり、自己破産を前提に検討せざるを得ないであろうことを伝えた。なお、弁護士費用も工面できない状況であることから、法律扶助制度を活用するよう法テラスを紹介した。

- (4) **携帯電話のサイトで知った業者に融資を申し込んだら保証金を請求された。**

消費者金融やクレジット会社のキャッシングなど3社に借金し、現在80万円の残高がある。毎月の返済が生活を圧迫して苦しい。借金返済のためにお金を工面しようとして、別の消費者金融に借入れを申し込んだが、いずれも断られた。仕方なしに、携帯電話のサイトでお金を融資するという業者に電話したところ、保証金として5万円を振り込むように言われた。信用してよいか。

【処理結果】

融資保証金詐欺と思われるので、連絡するのは絶対に避け、今後は関わらないよう助言した。

(5) 高齢になり、新聞を読まなくなったので購読を断りたい。

独居の母が高齢になり、新聞を読まなくなったので断りの電話を架けると、2014年までの契約になっており解約はできないと言われた。母には時折認知症の症状も見られることを伝えると、解約はするが違約金を支払ってほしいと言われている。洗剤等の景品を大量にもらっているようだ。違約金を支払わずに解約してもらうことはできないのか。契約書は紛失してしまったようだ。

【処理結果】

無条件に新聞購読の解約をすることは非常に難しいと伝えた。契約書の写しを販売店から取寄せ、契約内容を確認しておくこと、違約金の額を聞いた上で高額であれば、減額の交渉をするよう助言した。

(6) 賃貸アパートの退去時に借主が負担する補修の範囲はどこまでか。

3年間住んだ賃貸アパートを退去する。借主が負担する補修の範囲はどこまでか。契約書の退去時特約条項には、畳、襖、障子の全面張替えとハウスクリーニングと記載されているが、契約時にそれらの説明を受けたかどうかは覚えていない。今、不動産業者と立会い確認をしているところだ。

【処理結果】

借主の不注意による損耗は借主の負担になること等、借主負担の基本について情報提供し、国土交通省が作成した「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を確認し、補修の明細を取寄せ、納得できない部分については少額訴訟も視野に入れ、家主と減額交渉をするよう助言した。

(7) 訪問販売で、今週中に塗装工事の契約をすれば値引きすると言うが信用できるか。

訪問販売で塗装工事の勧誘に来た。最初は聞き流していたが、今週中に契約すれば値引きすると言われたが信用できるか。

【処理結果】

業者の信用性については、センターでは分からないが、契約に当たっては他業者から見積を取り寄せるなどして、慎重に対応するよう助言した。

(8) 息子に持たせている携帯電話の料金が高額になった。

息子は携帯電話のメール利用が少ないので利用料金を安くするため、先月パケット定額制サービスを解約した。メールの送信だけならそれ程料金はいかからないと言われ、息子にもそれ以外は利用しないようにと注意していたのに先日、業者から11万円の請求が届いた。息子はデコメールを利用したぐらいだと言っているが、こんなに高額なものか。今から定額制サービスに加入し適用してもらうことはできないか。

【処理結果】

デコメールを受信するだけでパケット料金が発生することを伝え、利用料金の明細を取り寄せ内訳を確認するよう助言した。また、定額制サービスの適用については業者に問い合わせることで、今後のためにもパケット料金の仕組みについてよく確認しておくよう伝えた。

(9) 中古車を購入し、数日後に底部を確認したところひどい錆だった。

大手の中古車販売店で平成8年度製造の中古車を110万円で購入した。契約時には錆はないと言われたので信用して代金を現金で支払った。不安になり、数日後に底部を確認したところひどい錆だった。販売店に車の交換を申し出たところ、修理はする

が交換はできないと言われた。不当な要求か。なお、3か月の保証がある。

【処理結果】

自動車は修理対応が基本であり交換は難しいと思われることを伝え、修理の依頼と同時に修理代の減額交渉をしてみてもどうかと助言した。併せて、他の相談機関として自動車公正取引協議会を紹介した。

(10) 雑誌広告を見て痩せるという健康食品を買った。

雑誌広告を見て痩せるという健康食品を代引き配達で買った。1ヶ月経って効果がなければ返金すると書いてあった。1ヶ月全て飲んだが全く痩せなかった。電話をするがいつも話し中で電話が繋がらない。

【処理結果】

表示に問題があると思われるので公正取引委員会中国支所を紹介するとともに、書面に痩せないことと返金要求を書いて出してみるよう助言した。センターから業者に電話をかけてみたがやはり話し中でつながらなかった。

(11) エステ店が倒産したが、まだ施術が残っている。

平成20年11月に美顔エステの契約をしたが、役務の提供を1回も受けないまま業者が倒産した。10回払いの信販契約をし、今月初めに第1回目の分割金が引き落とされている。クレジットの支払いを止めたいがどうしたらよいか。

【処理結果】

信販会社に対し、支払い停止の抗弁書を内容証明郵便で送付すること、エステ業者の破産管財人にも契約解除の通知を出すよう助言した。

(12) 骨髄移植をし手術給付金を請求したが給付されなかった。

息子が骨髄移植をした。3大疾病付きの生命保険に加入しているのでガン保険金と手術給付金、入院給付金を請求したが、最初は入院給付金しか出なかった。納得できないので請求を続けたらガン保険金が出た。その後、手術給付金について担当者に質問したら、約款により給付できないと回答があった。納得できない。

【処理結果】

センターから事業者に照会したが、契約者か契約者の家族以外には答えられないとの回答であったので、生命保険協会を介して約款を取り寄せ内容を確認した結果、骨髄移植は手術給付金の対象には該当しないことを確認した。

※ 掲載した事例は、模範事例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9）

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49件で、内訳は「危害」が41件、「危険」が8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」が12件で最も多く、次いで「食料品」に関する相談が7件、「保健衛生品」が6件、「住居品」、「教養娯楽品」及び「土地・建物・設備」が各3件、「他の役務」及び「車両・乗物」が各2件、「被服品」、「運輸・通信サービス」及び「教養・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5件、「教養娯楽品」、「土地・建物・設備」及び「他の役務」が各1件となっています。

