

平成19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19年4月から平成20年3月までの1年間に受け付けた相談の件数は7,851件で、前年度(9,375件)に比べ1,524件減少し、前年度の84%となりました。

また、相談のうち、苦情相談は6,118件で、前年度(7,198件)に比べ1,080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、30歳代、60歳代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、次いで40歳代、50歳代、20歳代の順となっています。

また、契約当事者のうち60歳代以上の高齢者層の割合は、相談件数全体の23%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59%、男性が41%で、女性の比率が男性を大幅に上回っています。

一方、契約当事者は女性が52%、男性が48%で、女性の比率が男性を4ポイント上回っています。

(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3,915件で、前年度(5,008件)に比べ1,093件減少し、前年度の78%となりました。

特に、訪問販売に関する相談は、前年度に比べ33%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95%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」、「法規・基準」、「品質・機能」、「表示・広告」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(1,703件)と融資サービス(1,395件)に関する相談が多く、この二つで全体の40%を占めています。

そのほかには、書籍・印刷物(290件)に関する相談、レンタル・賃貸(289件)に関する相談、工事・建築・加工(205件)に関する相談が多くなっています。

(7) 架空請求の相談件数（表8）

架空請求の相談件数は936件で、前年度に比べ109件増加しました。平成15年度以降減少していましたが、平成19年度は増加に転じました。

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が多発

契約当事者が60歳以上の高齢者層の相談は1,806件で、前年度に比べ24%減少していますが、訪問販売では全体の半数を占める413件にのぼっています。

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、工事・建築・加工、健康食品などに関するものです。

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、被害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、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、訪問販売や電話勧誘販売などの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や配慮・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「架空請求」が多発

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に関する相談は936件で、前年度に比べ109件増加しました。

その内容は、携帯電話の電話番号メール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。

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。

(3) 携帯電話やパソコンの有料サイト利用に関する苦情が多発

携帯電話やパソコンの有料サイト等の利用に関する「不当請求」の相談件数は777件で、前年度に比べ356件減少しましたが、相変わらず多発しています。

相談の内容は、主にパソコンによる「ワンクリック詐欺」などの有料サイトの利用に関するものです。これらは20歳代、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で、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。

契約は、当事者間で「申し込み」と「承諾」が自由な意思と正しい内容に基づいて合致し、初めて成立するものです。

消費者が最終的に申し込みや承諾をする前に、申し込みや承諾の意思表示を行う意思の確認できる画面を事業者が設けておらず、消費者が申し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す。

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に、自分の住所、氏名、電話番号などの個人情報をお知らせし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709件で、前年度に比べ214件、また、ヤミ金融に関する相談は276件で、前年度に比べ86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よる融資サービスの金銭消費貸借契約、商品の購入やサービスの利用によるクレジット契約に係る債務整理に関するものです。

また、多重債務や自己破産につけ込んで無登録の業者が法外な高金利で融資を行い、強引な取り立てを行うヤミ金融が依然として横行しています。

相談の内容は、「低利で融資するというダイレクトメールが届き融資を申し込んだところ、保証料などいろいろな名目でお金を次々と要求され、数回にわたって振り込んだが融資されない」というようなものです。

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228件で、前年度に比べ80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53%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」を開設しており、平成19年4月から平成20年3月までの1年間に寄せられた相談は349件で、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、異物混入に関すること、賞味・消費期限に関することなどの苦情や問い合わせです。

必要に応じ関係部署に情報提供するなど、連携して対応しています。

3 相談事例（表6、表7）

～平成19年度に多かった相談の事例～

(1) 携帯電話にサイトの退会処理がされていないとの電話番号メールが届いた。

携帯電話に、総合情報コミュニティサイトを利用し、退会処理がされていないので連絡するよう電話番号メールが届いた。放置しておくで延滞金が発生すると記載してある。身に覚えがないがどのように対応したらよいか。

【処理結果】

何ら根拠はなく、不特定多数の人に送信された架空請求と思われる。サイト名など記載されている内容は全て根拠のないものであるので、一切無視して、相手方に絶対連絡しないように助言した。

(2) パソコンでネットを検索中に勝手に登録になり料金を請求された。

パソコンで芸能関係のネットを検索中に有料サイトに勝手につながり、登録されましたと表示が出た。2日以内に料金4万8千円を支払え、それを過ぎると8万円になるとある。支払わなければいけないか。

なお、契約したつもりは全くなく、キャンセルボタンもなかった。

【処理結果】

錯誤による契約の無効を主張できる状況であり、相手方と連絡を取らないこと。また、頻繁に請求があるようであればアドレスの変更等を考えるよう助言した。

(3) 夫婦で消費者金融数社に数百万円の借金があるが返済できない。

5年前に夫婦で消費者金融から借金した。当初は返済できていたが勤め先の会社が倒産し、収入が激減したので返済できなくなった。どうしたらよいか。

【処理結果】

債務整理の方法について説明し、専門家に相談するよう助言した。また、専門家の機関として県弁護士会を紹介した。

(4) 融資を申し込んだら、保険料などの名目で次々と請求された。

大手信販会社に類似した会社名でハガキが送られてきた。100万円借りようと申し込んだところ、保険料として114,630円振り込めと言われ、その後送金手数料などとして272,430円の振り込みを言われた。おかしいと思いながら振り込みをし、連絡を

したところ、疑ったペナルティーとして356,800円振り込めと言われて振り込んだ。するとまた電話があり、さらに振り込みを要求された。おかしいと思い返金を申し出たら無視された。

【処理結果】

融資保証金詐欺であるので、振り込みの領収書など関係資料を持って、至急地元の警察署に届けるよう助言した。

(5) 緑内障で新聞が読めないので解約を申し出たが、販売店が応じてくれない。

90歳で一人暮らしの母が、3社と11年先までの新聞の購読契約をしていた。母は緑内障を患っており新聞を読むのは難しいと思う。販売店に解約を申し出たら断られた。今後どうしたらよいか。3社のうち1社は契約変更で期間短縮をしている。

【処理結果】

県新聞公正取引協議会を介して販売店と交渉した結果、すべての契約が無条件で解約になった。

(6) 賃貸アパートの退去時に、ハウスクリーニング費用などを請求された。

息子が5年間住んでいた賃貸アパートを退去した。敷金として18万円を預けていたが、フローリングの張り替えとハウスクリーニング及び鍵の交換費用として、約13万円請求された。言われるままに支払わないといけないうか。

【処理結果】

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」では、経年劣化や通常の使用による損耗等の修繕料は賃貸料に含まれるものとしていることから、納得のいかない項目については、内容証明郵便で貸し主に主張してみるよう助言した。だめな場合は、少額訴訟で敷金の返還請求をする方法もあることを付け加えた。

(7) 床下工事をした業者が定期点検に来て新たな工事を勧めた。

防蟻工事、床下換気扇設置工事をした業者が定期点検に来た。点検後、床下基礎にヒビが入っている撮影ビデオを見せ、補強工事を勧めてきた。見積もりを出すように言ったところ何かの書類を作成し、署名を求められて署名したが、後で確認すると工事請負契約書だった。今朝、責任者に電話で解約を告げると了承されたがこれでよいか。心配だ。

【処理結果】

責任者に連絡しておけば大丈夫であろうが、念のためクーリング・オフ通知を出しておくよう書き方及び出し方について助言した。また、センターからも責任者に連絡を取り事情を説明した。

(8) 英会話教室の受講を解約したが、受講料が返金されない。

娘は、昨年8月に英会話教室の受講契約をしたが、仕事の関係上受講することができなくなったので今年6月に解約した。解約に当たり受講料の返金を要求したところ、返金には3か月程度かかると言われた。その後3か月近く経過したが、未だに返金がなく連絡もない。どうしたらよいか。

【処理結果】

事業者を確認したところ、返金処理は次々に行っているとのことであったのでその旨伝えるとともに、もう少し待つそれでも返金がない場合は、書面により請求するよう助言した。

(9) **中古車を購入したが、3か月後にエンジンがダメになった。**

中古の軽自動車を3か月前に現状渡しで購入したが、エンジンがダメになってしまった。社長に苦情を伝えたところ、同程度の車を購入してはどうかと言われた。今後どのように対応したらよいか。

【処理結果】

販売店が中古自動車販売協会や自動車公正取引協議会の会員であれば、該当の機関に相談してみるよう助言した。

(10) **健康食品を購入し、使用していたら体調不良になった。**

膝の痛みが治ると言われ高額な健康食品を購入した。当初10日間程度飲んだときには異常はなかったが、その後飲み続けたところ、下痢、吐き気、血便が出て体調不良となった。業者に状況を伝えて解約を申し出たところ、体調不良になることはないと言われた。在庫はあるが飲みたくない。解約したい。

【処理結果】

センターから業者に連絡して解約交渉をした結果、健康食品の使用分とクレジットの解約手数料を支払うことで合意解約となった。また、未使用分については返品することとなった。

(11) **携帯電話会社から高額料金の発生を知らせる葉書が届いた。**

携帯電話会社から、高額なパケット料が発生しているとの葉書が届いた。月半ばで4万円発生していると記載してあった。通常月は6千円程度であり不審だ。自分はメールしか利用しておらず、中二の娘が無料の音楽や小説を利用したと言っている。

【処理結果】

パケット料について情報提供し、念のため通信履歴を取り寄せて内容を確認するよう伝えた。

(12) **ガン保険に加入し保険金を請求したが、手術費用は出ないと言われた。**

10年前に保険代理店でガン保険に加入した。必要ないと思っていたが契約はそのまま継続していた。この度、ガンの手術を受け保険金を請求した。しかし、入院給付金と在宅療養給付金は出たが手術費用は出なかった。代理店に手術費用について確認したところ出ないと言われた。ガンの手術をしたのに費用が出ないのは納得できない。当初、そのような説明は聞いていない。どこに言えばよいか。

【処理結果】

生命保険会社本社の相談窓口及び生命保険協会に相談するよう助言した。

※ 掲載した事例の処理は、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80件で、内訳は危害が61件、危険が19件となっています。

危害に関する相談は、食料品に関する相談が16件で最も多く、続いて保健・福祉サービスが14件、保健衛生品が9件、教養娯楽品が5件、住居品が4件、被服品、土地・建物・設備及び外食・食事宅配サービスが各3件、光熱水品及び教養・娯楽サービスが各2件となっています。

また、危険に関する相談は、住居品が6件、教養娯楽品及び車両・乗り物が各4件、食料品が3件、土地・建物・設備及び運輸・通信サービスが各1件となっています。