

平成17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17年4月から平成18年3月までの1年間に受け付けた相談件数は、12,709件で、前年度(19,042件)に比べ、6,333件減少し、前年度の67%と大幅な減少になりました。

また、相談のうち、苦情相談は10,337件で、前年度(16,262件)に比べ5,925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歳代の順となっています。前年度に比べ、60歳代以上の相談者の割合が17%から27%に増加しています。

一方、当事者は、30歳代が最も多く、次いで60歳代、50歳代、40歳代の順となっています。前年度に比べ、60歳代以上の当事者の割合が15%から29%に増加しています。

(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55%、男性が41%で、女性の比率が男性を上回っています。一方、当事者は、男性が48%、女性が47%で、男性の比率が女性をわずかに上回っています。

(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、8,421件で、前年度より6,095件減少し、前年度に比べ58%と大幅に減少しています。

一方、店舗での購入に関する相談は2,564件で、前年度より166件増加しています。

また、特殊販売は苦情の割合が高く、相談のうち苦情が94%を占めています。

なお、通信販売に関する相談は、前年度に比べ51%と大幅に減少しています。

(5) 内容別の相談件数 (表5)

最も多い相談内容は「契約・解約」で、次いで「販売方法」、「法規・基準」、「価格・料金」、「表示・広告」、「接客・対応」の順となっています。

なお、「法規・基準」に関する相談は前年度に比べ4倍に増加し、「表示・広告」に関する相談は前年度に比べ4分の1に減少しています。

(6) 相談の多い商品・サービス (表6、7)

商品・サービスでは、融資サービスと通信サービスに関する相談が多く、この2つで全体の50%を占めています。

相談件数は、融資サービスに関するものが最も多く、3,881件で、前年度に比べ1.7倍に増加しています。

また、逆に通信サービスは2,437件で、前年度に比べ4分の1に減少しています。

(7) 架空請求の相談件数 (表8)

架空請求の相談件数は、2,897件で前年度に比べ、3,347件減少し、前年度の46%になりましたが、依然、相談件数全体の23%を占めています。

2 全体的に目立った事例と対応

(1) 悪質な手口の「振り込め詐欺」が横行

身に覚えのない債務を請求する「架空請求」、融資をほのめかし保証金の振り込みを次々と要求する「融資保証金詐欺」、身内などになりすまして示談金を要求する「オレオレ詐欺」の3つを「振り込め詐欺」と総称し、一体的に被害防止対策を進めています。

◎架空請求

電話、ハガキ、封書又はメールなどで身に覚えのない支払いを要求する架空請求に関する相談は、平成17年度は16年度に比べ大幅に減少しましたが、相変わらず、「有料サイト未納料金」や「総合消費料金未納分」などの名目で、「民事訴訟管理事務局」などの紛らわしい名称を使用したり、法務省などの公的機関名や法律事務所名をかたり、「裁判取り下げ最終期日」と記載して訴訟をほのめかしたり、担当者を訪問させると脅したりして消費者を不安に陥らせ、至急連絡を求めるような悪質な内容になっています。

これは、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請求書を一方的に送りつけるもので、このような架空請求ハガキなど、根拠のない請求は無視して絶対に連絡をしない。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、電話番号等の個人情報を知らせることになるので、毅然とした対応が必要です。

なお、脅迫めいた悪質な請求があれば、すぐに最寄りの警察署へ届け出ることを勧めています。

◎融資保証金詐欺

多重債務者を中心に、ヤミ金融の「融資保証金詐欺」の被害が多発しています。

「低利でお金を融資するというダイレクトメールが届き、借金を一本化するために融資を申し込んだら、信用を確認する、利子が安くなるという名目で保証金を次々に要求され、数回にわたり保証金を振り込んだのに融資されない。」という相談が多数寄せられています。センターでは、金融庁のホームページを確認し、無登録のヤミ金融であること確認した上で、関係資料を持って至急、地元の警察署に被害届を出すよう助言しています。

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、広告などによる「低金利、保証人・担保不要」や「借金の一本化」などの勧誘に軽い気持ちで絶対にのらないようにすることです。特に、融資より前に保証金等を請求してくるケースは信用できません。

◎オレオレ詐欺

オレオレ詐欺の手口も益々巧妙になっています。

当初は、身内になりすまして、お金の振り込みを要求するものがほとんどでしたが、最近では、「オレオレ」と切り出さず、警察や暴力団、弁護士を名乗って交通事故や仕事上のトラブルなどの示談金としてお金の振り込みを強要する事例が横行しています。

自分だけで判断してお金を振り込むのは止め、振り込む前にまず相談することが大切です。

(2) 「携帯電話やパソコンの有料サイト利用料金」に関する苦情が多発

「携帯電話やパソコンのサイト利用料金」に関する「不当請求」が、件数は減少しましたが、相変わらず多発しており、平成17年度は、約1,600件の相談が寄

せられています。

従来は、携帯電話に入ってきた迷惑メールを開いたら出会い系サイトやアダルトサイトに繋がり、高額な登録料を請求されたという相談が多かったのですが、最近では、パソコンによる「ワンクリック詐欺」などの有料サイトのトラブルが増加しています。

① 携帯電話やパソコンの迷惑メールを開いてアクセス

未成年者や20歳代、30歳代を中心に、携帯電話やパソコンの迷惑メールなどに添付されてきた出会い系サイトやアダルトサイトなどの有料サイトにアクセスしたら、高額な利用料・登録料を請求されたという苦情が多発しています。

規約をよく確認しないまま、うっかり「画像」や「18歳以上」の表示をクリックしただけで登録となり、高額な利用料・登録料を請求されたというものです。

利用の意思もなく単にクリックしただけでは、契約が成立しているとはいえません。契約成立のためには、事前に利用申込み等の手続きが必要です。

また、利用する意思がなく、事業者が申込内容を確認し訂正できる画面を設定していない場合は、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いえる場合は、支払い請求に応じることなく、また、安易に返信したり連絡を取ることで、自分の住所、氏名などの個人情報を相手に教えることのないよう注意が必要です。

悪質な請求が相次ぐ場合は、携帯電話の着信拒否、メールアドレス・携帯電話番号の変更など、自衛手段を取ることも一つの方法です。

② 携帯電話やパソコンで自ら有料サイトを検索してアクセス

出会い系サイトやアダルトサイトなどに、雑誌などの広告を見て自らアクセスしたり、また、携帯電話やパソコンで自らウェブサイトを通じて検索し、有料で利用する意図はなかったのに、そのサイトにアクセスした結果、高額な登録料や利用料を請求されたという苦情も多発しています。

「画像」や「18歳以上」の表示をクリックしただけで登録料等を請求される場合が多く、また、無料となっても、登録料は無料だが利用料が有料であるなど、いろいろな条件が設定されているので、利用規約は必ず最後まで確認することが必要です。

利用の意思もなく単にクリックしただけの場合は、前記①のとおり契約の不成立、錯誤による契約の無効を主張することができます。

また、実際に利用したとしても、無料ポイント等の範囲内であれば、請求があっても支払う必要はありませんが、情報の流出、姉妹サイトへの自動登録、退会方法が不明などの問題があり、トラブルに巻き込まれる可能性がありますので注意が必要です。

もし仮に、利用料金や支払期限などについて承諾し、利用したとしても、正規の料金と法定の遅延損害金のみ支払えばよいので、実際に利用した有料サイト利用料の請求がきた場合は、まず、その請求者が、正規のサイト運営事業者であるか、利用明細は適正であるかを確認することが大切です。

③ 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、県・市消費生活センターや市町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る。

(3) 訪問販売等による高齢者の契約トラブルが増加

高齢者のうち、70歳以上の当事者の相談件数は約1,600件で、全体の相談件数が大幅に減少したにも関わらず、増加が続いています。

高齢者の相談は様々なものがありますが、高齢者に多い特徴的な相談としては健康食品、床下工事・住宅リフォーム、高級ふとん類、書籍・印刷物、金融商品などのトラブル相談があります。

いずれも多く相談が寄せられており、しかも次々と契約させられ、被害金額も非常に高額となる傾向にあり、貯金を使い果たしたり、年金が支払いに充てられて生活が脅かされるという深刻な事例もあります。

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するのは考えものです。まず、本当に必要なものか、価格は適正であるかなど、地元の複数の事業者に聞いたり、身近な人に相談してください。そして、必要なければ「いいません。帰って下さい。」とはっきり断ることが大切です。

なお、高齢者は、訪問販売や電話勧誘販売などを受ける機会が多いので、トラブルの未然防止や早期発見には、福祉関係者や近親者など周囲の人達が頻繁に声をかけて近況を尋ねるなどの配慮・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）や判断能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）の紹介や利用等を勧めています。

(4) 多重債務トラブルの多発とヤミ金融の横行

ヤミ金融被害の相談件数は約500件で、架空請求や不当請求と並んで相変わらず多く寄せられています。

相談内容は、融資サービスや信販契約による商品の購入に伴う多重債務、自己破産など債務の整理に関する相談で、その内容も深刻化しています。

また、こうした多重債務や自己破産につけ込み、無登録で融資を行い、法外な高金利で債務者から取り立てを行う、ヤミ金融や融資保証金詐欺が横行しており、被害金額も高額になる傾向にあるので注意が必要です。

(5) 未成年者からの相談が多発

「携帯電話やパソコンのサイト利用料金」に関するトラブル相談は大幅に減少しましたが、契約当事者が未成年であるトラブル相談は約400件で、相変わらず多発しています。

また、若年者を狙った訪問販売、電話勧誘販売、通信販売、連鎖販売取引等も後を絶たないことから、県消費生活センターでは、若年者向けの教材パンフレットの配布や県内各地で啓発講座等を開催し、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、こちらに寄せられた相談は342件で、主な内容は、健康食品、原産地・消費期限等の表示及び食品への異物混入等についての苦情や問い合わせでした。

情報提供を行うとともに、必要に応じ関係部署と連携して対応しています。

3 相談事例（表6、表7）

～平成17年度に多かった相談の事例～

(1) ビデオ通販会社から「会員負担金」を請求する封書が届いた。

アダルトビデオ等を通信販売している会社から「会員負担金」を請求する封書が届いた。当社は会員制であり、販売代理店を通じて商品を購入しているが、会員負担金の7万2千円が未払いであるため、速達の現金書留で至急送金するよう書かれている。また、銀行振込は受けられないと追記されている。

なお、会員制システムを知らなかった場合でも支払義務があり、「少額訴訟」を提起する場合があると書かれている。

【処理結果】

何らかの理由により流出した個人名簿等を基に、根拠もなく不特定多数の人に送付された架空請求である。「少額訴訟」をはじめ、記載されている内容は、全て根拠のないものであるため、一切無視して、記載されている連絡先には絶対連絡しないように助言した。

なお、地元の簡易裁判所から「特別送達」で少額訴訟の通知が届いた場合は、受取拒否をしないで受領し、当該簡易裁判所の電話番号を電話帳等により確認して事実を問い合わせた上、直ちに県消費生活センター又は市町の消費者相談窓口にご相談するよう助言した。

(2) 携帯電話に、以前利用した出会い系サイトの利用料金を請求された。

息子の携帯電話に、以前利用した出会い系サイトの料金を支払えとの電話があった。支払わないと回収業者を差し向けると脅されて、息子は言われるがままに自宅と勤務先の電話番号を知らせた。今後、自宅に回収業者が来たり、請求等嫌がらせの電話があった場合、どうすればよいか。

【処理結果】

電話番号の変更、着信拒否などの自衛手段をとること。また、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るよう助言した。

(3) パソコンのアダルトサイトに接続したら突然登録となり、料金を請求された。

自宅のパソコンからアダルトサイトに接続し、リンクをたどっていると突然登録状態となり、料金を請求された。支払わないといけないうか。

【処理結果】

料金など契約の重要事項について分かりやすい表示がなく、クリックしただけで自動登録になるというのは、契約不成立と考えられる。また、誤操作でクリックしてしまっても、事業者が申込内容を確認し訂正できる画面設定をしていない場合は、錯誤による契約の無効を主張できるので、安易に返信したり連絡を取ることがないよう助言した。

(4) ハガキで低利の融資を勧められ、保証金を支払ったが融資されない。

県外の金融業者と思われるところから、低利融資を促すハガキが届いた。お金を借りたいと業者に電話したら、保証人がいないのなら保証金がいると言われて5万2千円振り込んだ。さらに7万3千円要求され、結局40万円近く振り込んだが融資してくれない。

【処理結果】

センターで金融庁のホームページを確認したところ無登録のヤミ金融だったので、関係資料を持って至急地元の警察署に「振り込め詐欺」の被害届を出すよう助

言した。

(5) **新聞講読が二紙重複してしまったので、一紙解約したい。**

別居の高齢の母が5年間の新聞講読契約をしていた。現在、講読中の契約があと2年残っており、二紙重複するので一紙解約したいが、販売店から解約は出来ないと言われた。高齢者に、長期の契約をさせるのは問題である。

【処理結果】

新聞講読契約について情報提供し、解約は販売店との話し合いになることを伝え、講読時期をずらすことも視野に入れ販売店と交渉するよう助言した。なお、販売時の問題点等については、本社のお客様相談窓口を紹介した。

(6) **アパートを退去する際に、ハウスクリーニングなどの費用が必要と言われた。**

1年前に息子が賃貸アパートを借りた。このたび、退去することになったが、不動産業者から畳表の交換費用、ハウスクリーニングなどで敷金2か月分の全額返還は難しいように言われた。契約書には、退去時には原状回復する旨の記述しかない。

【処理結果】

国土交通省の原状回復についてのガイドラインについて説明した。請求明細書を求め、畳表の交換費用など納得のいかない項目については、国土交通省のガイドラインに基づき現状回復義務のないことを、内容証明郵便で業者に主張してみるよう助言した。それでもだめな場合は、少額訴訟で敷金の返還請求をする手法もあることを付言した。

(7) **高齢の母が、次々と高額な住宅リフォーム工事の契約をしていた。**

高齢で軽い認知症の母が、訪問販売の事業者を除湿しないと家が壊れると言われ、調湿剤や床下換気扇、耐震補強工事など200万円もの契約を次々とさせられていた。後で専門家に確認してもらったら、事業者の言ったことは嘘であることが分かったので解約したい。

【処理結果】

湿気で家が壊れるという「不実告知」が確認されたので、センターで交渉した結果、分割により180万円返金することで合意、和解した。

なお、今後も訪問販売での様々な勧誘の可能性があることから、成年後見制度の活用についての検討を勧めた。

(8) **折り込み広告で健康食品を購入したが、記事が嘘と分かったので解約したい。**

折り込み広告に血糖値が下がった。糖尿病が治った。という体験談が載っていたので、それを見て電話した。セールスが、是非、家を訪問したいというので来てもらった。毎日2年間飲むと糖尿病が絶対に治るというので、言われるままに2年分契約した。しかし、嘘と分かったので止めたい。

【処理結果】

販売方法の問題点を理由に内容証明郵便を出して交渉するよう助言した。後日、セールスが訪れたので、契約当事者の娘さんが販売方法の問題点を強く主張したところ、全面的に解約となった。

(9) **中古車を購入したが、欠陥品だったので解約したい。**

中古車を購入したが、エンジンやブレーキなどに重大な欠陥があり、度々故障するので解約したい。支払はクレジット契約している。

【処理結果】

契約時の重要事項不告知及び瑕疵担保責任を根拠に、事業者と交渉するよう助言した。また、信販会社に支払い停止を申し出るよう助言した。

(10) 高齢の父が、下取りを名目に高額な羽毛布団の契約をしていた。

高齢の父が、以前に購入した羽毛ふとんのクリーニングをするという名目で訪れた事業者に、カビで使い物にならないとか、質がよくないと言われ、下取りを名目に新たに高額な羽毛ふとんセットの契約をしていた。

【処理結果】

クーリング・オフ期間内であったので、クーリング・オフを助言し、通知書の書き方等について助言した。併せて、訪問販売の断り方について説明した。

(11) 訪問販売で高額な浄水器を勧められ購入した。

自宅の水質検査をするからと自宅に業者が訪ねて来た。その結果、水質に問題があると言われ、高額な浄水器を勧められ購入してしまったが、解約したい。

【処理結果】

クーリング・オフ期間内であったので、クーリング・オフを助言し、書き方、出し方等についても助言した。併せて訪問販売の断り方について説明した。

(12) 以前受けた通信講座の登録抹消代金を要求された。

10年位前に通信講座を受けたことがある。1～2年前から頻繁に電話がかかり、その時の講座が卒業になっていないので、終了するか、継続するかしないといけな。終了し登録を抹消するためには、50万円必要と言われた。

【処理結果】

新たな講座の勧誘である。お金を支払う必要はないので、きっぱりと断るよう助言した。併せて電話勧誘販売の断り方について説明した。

※ 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悪化等の危害・危険を受けたが、どうしたらよいかという相談は67件で、危害50件、危険17件でした。危害に関する相談では健康食品に関する相談が12件で最も多く、続いて理美容9件、化粧品7件、医療用具4件、工事・建築2件となっています。

危険に関する相談は、化粧品に関するものが7件、自動車3件、暖房器具2件、給湯設備2件となっています。

5 個人情報保護法に関する相談

平成17年4月から受付を開始した個人情報保護に関する相談は、44件で、カードの個人情報の安全性など金融関係の相談が13件、インターネット等における個人情報の管理などIT関係の相談が1件、医療関係が1件、その他、名簿や緊急連絡網等の個人情報などに関するものが29件でした。