

平成26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26年4月から平成27年3月までに受け付けた相談の件数は4,553件で、前年度(4,754件)に比べ201件減少し、前年度の95.8%となりました。

なお、相談のうち、苦情相談は3,778件で、前年度(3,982件)に比べ204件減少し、前年度の94.9%となりました。

(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、70歳以上、40歳代、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60歳代、50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歳以上の相談は、1,554件で相談件数全体の34.1%を占め、契約者のうち60歳以上の相談についても、1,644件で、相談件数全体の36.1%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51.5%、男性が39.7%で、女性の比率が男性の比率を11.8ポイント上回っています。

また、契約者も女性が49.5%、男性が44.3%で、女性の比率が男性を5.2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2,490件で、前年度(2,549件)に比べ59件減少し、前年度の97.7%となりました。

訪問販売に関する相談は411件で、前年度(441件)に比べ30件減少、通信販売に関する相談は1,380件で、前年度(1,318件)に比べ62件増加、電話勧誘販売に関する相談は548件で、前年度(661件)に比べ113件減少、訪問購入に関する相談は52件で、前年度(20件)に比べ32件増加となっています。

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93.8%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」、「品質・機能」、「価格・料金」、「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1,578件、サービスに関するものは2,674件、その他相談に関するものは301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「商品一般」、「食料品」、「被服品」、「住居品」の順になっています。

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」、「工事・建築・加工」、「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84.4%、サービスに関する苦情の割合は86.0%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(200件)に関する相談が最も多く、次いでレンタル・リース・賃借(24件)、融資サービス(21件)の順となっています。

30歳～59歳では、放送・コンテンツ等(487件)に関する相談が最も多く、次いでインターネット通信サービス(95件)、融資サービス(76件)の順となっています。

60歳以上では放送・コンテンツ等(193件)に関する相談が最も多く、次いで、インターネット通信サービス(105件)、ファンド型投資商品(80件)の順となっています。放送・コンテンツ等は、全ての年代で相談が多く入っています。

(8) 振り込め詐欺の相談件数（表8）

振り込め詐欺の相談は343件で、前年度(193件)に比べ150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(333件)、融資保証金詐欺(4件)、オレオレ詐欺(4件)、還付金詐欺(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79件で、前年度(83件)に比べ4件減少、またヤミ金融の相談件数は38件で、前年度(44件)に比べ6件減少しました。

2 全体的に目立った事例と対応

(1) 高齢者層の契約トラブルに関する相談

契約者が60歳以上の相談は1,644件で、前年度(1,861件)と比べ217件減少しました。訪問購入では52件中37件(71.2%)、電話勧誘販売では548件中341件(62.2%)、訪問販売では411件中224件(54.5%)、を60歳以上が占めています。

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、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います。

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尋ねたり身近な人に相談し、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。

一人で家にいる時間が長い方は、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・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も必要であると考えられます。

(2) 携帯電話、スマートフォン、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、スマートフォン、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440件で、前年度(411件)に比べ29件増加しており、相変わらず多発しています。

携帯電話等によりアダルトサイトや出会い系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「サンプル画像」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。

契約前に契約金額の表示が画面上になかったり、申込みや承諾の確認ができる画面を事業者が設けていなかった場合は、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、メールアドレスや電話番号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。

- セキュリティ対策として、ウイルス対策ソフトやフィルタリングサービスを利用する。
- スマートフォンでは、あやしいアプリはダウンロードせず、もし、ダウンロードをしたい時はパーミッション(アクセス許可)に注意する。
- 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

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 333 件で、前年度(190 件)に比べ 143 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、子供や孫などを騙る「オレオレ詐欺」や「還付金詐欺」等は犯罪なので、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「融資保証金詐欺」が 4 件、「オレオレ詐欺」が 4 件、「還付金詐欺」2 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 79 件で、前年度(83 件)に比べ 4 件減少、ヤミ金融に関する相談は 38 件で、前年度(44 件)に比べ 6 件減少となっています。

多重債務に関する相談の内容は、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等です。

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 133 件で、前年度(150 件)に比べ 17 件の減少となっています。

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 96 件で、未成年者の相談件数全体の 72.2%を占めています。

県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

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。食品に関する相談は 230 件で、前年度(468 件)に比べ 238 件減少しています。相談の内容は、健康食品に関するものが最も多く、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。

食品に関する相談件数の減少の要因は、平成 25 年度は、注文していない健康食品を、注文があったとして電話をかけ、強引に承諾させようとする「健康食品の送り付け」に関する相談が多く入ったためです。

(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22件で、前年度(51件)に比べ29件減少しています。また、投資等に関する相談は91件で、前年度(108件)に比べ17件減少しています。

(8) 劇場型勧誘（平成25年度から、劇場型勧誘について、集計を始めました。）

「劇場型勧誘」とは、複数の登場人物が現れ、まるで演劇のようにそれぞれの役を演じて消費者をだまし、契約させる詐欺的な勧誘の手口のことです。

劇場型勧誘詐欺は132件で、前年度(145件)に比べ13件減少しています。

主な商品はファンド型投資商品等の他、ダイヤモンド、金、外国通貨など様々なものがあり、その中には、何について販売するのか分からないようなものまであります。

(注意：(7)の未公開株・社債や投資等に関する相談の全てが劇場型勧誘ではない。)

3 相談事例（表6、表7）

～平成26年度に多かった相談の事例～

(1) 子供がスマートフォンでゲームをしていたら、アダルトサイトに登録された。

小学生の子供が、スマートフォンでゲームをしていたら、広告画面が出たのでタップしたところ、突然アダルトサイトに登録になった。子供は驚いてゲームサイトに戻ろうとしたがゲームには戻れず、「20万円支払え。誤って登録になった場合は24時間以内に連絡するように。連絡がないと裁判所に申し立てる。」と表示された。子供に相談されたので放っておくように言っていたが、今度は「連絡が無いので強制執行する。」とメールが入った。子供は怖がっているがどうしたらいいか。

【処理結果】

一方的な登録であり契約として成立していないので支払う必要はないこと、また、相手に住所、氏名は知られていないため心配する必要はないことを説明した。

なお、メールアドレスの変更や迷惑メールのフィルタリングサービスをしておくよう助言した。

(2) 携帯電話で、アダルトサイトをクリックしたら登録になってしまった。

携帯電話で、アダルトサイトをクリックしたら「登録になりました。退会するなら198,000円、このまま利用を続けるなら99,800円」と表示された。びっくりしてしまい、「キャンセルの場合はこちら。」として記載してある電話番号に電話した。名前を聞かれたが、答えなかったところ、調査し弁護士から請求が行くと言われ、仕方なく名前を名乗ってしまった。

「銀行に着いたら電話をするように。その時振り込み先電話番号を伝える。」と言われた。銀行に行き振り込もうとしたら「携帯電話をかけながら振り込むことはおやめください。」という注意書きが目にとまりその足で警察に行った。

警察からは、代金は払わなくて良いと言われたが、業者から頻繁に請求電話がかかる。どうしたらよいか。

【処理結果】

契約するかどうかの確認画面が表示されていなければ、契約の不成立、あるいは電子契約法上の契約無効を主張できる状況と思われるので、請求代金の支払い義務はない。

登録している電話にしか出ない、電話がかかってきても無視するなど助言したが、相談者の不安が強く、電話番号を変える方法もあることを提案した。

すぐにでも、電話番号を変えたいとのことだった。電話番号を変えるまで、電源を切っておくことも助言した。

(3) ネットの料金が安くなると電話がかかった。契約になったが内容が理解できない。

昨夜、知らない業者から「ネットの料金が安くなる。」と電話がかかった。「高齢でネットのことは、よくわからない。」といったが、「現在の月額使用より安くなる。」などと言われ、いろいろ質問され答えた。住所と電話番号を教えたところ、「後日契約書を送る。」と言われた。よく理解できず不安でありやめたい。

【処理結果】

センターから、本社お客様相談窓口へ電話をかけ、契約内容を確認した。相談者は契約内容をよく理解していないようだということ、キャンセルを希望されていることを伝えると、キャンセルを了承された。

(4) 介護老人施設の入居優先順位が回ってきたと電話があった。

昨日、知らない業者から、介護老人施設の入居優先順位が回ってきたと電話があったが、入居予定はないと言って電話を切った。

今日、また同じ業者から介護老人施設の入居優先順位が回ってきている。パンフレットが届くはずだと言われた。私が、興味がない、入居はしない、今後電話をしないしてほしいと伝えると、業者がその態度は何だと怒り出した。

業者は、私のフルネーム、住所を知っており家まで行くと言いきり、電話が切れた。もし、業者が来たらどうしたらよいか。

【処理結果】

パンフレットが届き、電話がかかってきたら消費生活センターに相談したと言って直ぐに電話を切るように、また、もし業者が来訪するようなことがあれば警察に通報するよう助言した。

(5) 県センターを名乗って、「注文していない物が届いていないか。」と電話があった。

県センターの職員を名乗って「注文していない物が届いていませんか。」と電話があった。数日前、他県の知らない業者からDMが届いていることを話すと、「調べてあげます。」と言って電話が切れた。その後、県センターから「そのDMは、ボランティア

団体が発送した物と分かったので取り消してあげました。」と連絡があった。

その直後に、復興ボランティアだという男性からの電話をはじめ、1時間の間に数人から訳の分からない電話が架かった。一人暮らしのため怖くてたまらない。

【処理結果】

県センターは、県センターに相談をされていない方に電話をかけることはない。劇場型の詐欺だと思われる。

警察に相談するように助言し、また電話がかかってきたら警察に相談していると手短かに言って、電話を切るよう助言した。

(6) 「民事訴訟裁判通達」というはがきが届いた。

「民事訴訟裁判通達」というはがきが届いた。「未払いがある。訴訟になる。連絡せよ。」と記載されているが、契約内容や商品名など具体的なことは何も書いてない。

1年前に健康食品の送り付けにあい、受け取り拒否したことがあるがそのことだろうか。

【処理結果】

無視するよう助言した。

「民事訴訟裁判通達」の他にも、「確認通知書」「消費者確認通知」などと記載されたはがきが届いており、送付先も国民生活センターや消費生活センターに似た名称を使用して、信憑性を高めている。未納代金の具体的なことは記載がなく、はがきを受け取った人が、何に対しての請求か不安を覚え、連絡し確認したくなるような記載になっている。

相談者は、1年前の「健康食品受け取り拒否」と今回の請求を結び付けて、不安を覚えたもの。

(7) まちがいメールで始まったメール交換で、多額の請求をされた。

スマートフォンに、知らない女性から携帯電話番号を変更したとメールが届いた。たくさんの人にアドレスを交換しているので、知り合いと思い気軽に返信した。しかし、人違いと分かったので、その旨連絡したが、「自分はタレントで応援してほしい。」と言われ、そのままメールの交換を続けた。

事務所代表取締役から秘密保持代金と通信費を送金するとメールが来たりもした。

コンビニで電子マネーを購入しメールのやり取りをしていたが、不自然なことがたくさんあることに気がついた。欺されたと思うので、返金してほしい。

【処理結果】

メールのやり取りなどを詳細に記載した手紙を決済代行業者に送り、サイトと交渉した結果、全額返金になった。

出会い系サイトは、閉鎖や開設を繰り返す業者も多く、必ず返金があるとは限りません。決済方法も多様化しているので、返金交渉は大変な労力を要します。

(8) 「注文を受けた液晶テレビを送る。」とメールが届いたが、注文していない。

「注文を受けたテレビを代引きで送る。クレジットカードの使用も可能。」とメールが届いた。注文した覚えはなかったが「キャンセルはこちら。」と書いてある箇所があったのでクリックしたところ出会い系サイトに繋がってしまった。

万が一、テレビが届いたらどうしたらよいか。業者名は書いてないのでわからない。

【処理結果】

万が一商品が届いたら、相手の業者名や住所を控えた上で受け取り拒否し、当センターに再度相談するよう伝えた。

また、メールアドレスを知られているため、今後迷惑メールが届く可能性があるので、メールアドレスを変更することを助言した。

(9) 亡き父が、今後10年間の新聞購読契約をしていた。解約したい。

先日80歳でなくなった父が、2年毎購読契約を繰り返し、今後も10年間の新聞購読期間があることがわかった。一人暮らしとなった母も目が悪く、新聞を読むことはできない。新聞購読契約を止めることはできないのか。

【処理結果】

新聞公正取引協議会のガイドライン（購読者の死亡など解約が合理的と考えられる場合は、販売店は解約に応じなければならない。また、解約の条件は両者の合意により決定する。）について情報提供し、解約について販売店に対し交渉するよう助言した。

(10) 12年住んでいたアパートを退去したら、壁クロス張り替え代金などとして高額な請求を受けた。

12年間入居していた賃貸アパートを退去した。この度不動産業者から、壁クロスの張り替え（約18万円）や、ハウスクリーニング代（約3万円）などを請求され、敷金と相殺した差額分（約12万円）を支払うよう請求された。

なお、契約書の特約事項には、退去時の室内クリーニング費用は入居者負担となっているが、今回、改めて契約書を読み気がついた。

【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」によれば、壁クロスの通常耐用年数は6年であり、それ以上の期間入居していれば、負担額は1円になることを伝えた。

また、ハウスクリーニングについては、契約書面に明記してあるので請求は有効だが、契約時の業者の説明内容や入居者の認識度合いによっては、交渉の余地もあることを情報提供した。

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」を読んだ上で、家主に手紙等を出し、自分の気持ちを伝え交渉するよう助言した。

※ 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御留意ください。

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 57 件で、内訳は危害が 42 件、危険が 15 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件で最も多く 12 件、次いで保健・福祉サービスが 8 件、食料品が 6 件、住居品が 6 件、光熱水品が 4 件、土地・建物・設備が 2 件、被服品が 1 件、教養娯楽品が 1 件、車両・乗り物が 1 件、運輸・通信サービスが 1 件となっています。

また、危険に関する相談は、教養娯楽品が 4 件、食料品が 2 件、住居品が 2 件、光熱水品が 2 件、車両・乗り物が 2 件、保健・福祉サービスが 2 件、被服品が 1 件となっています。