

# 平成24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24年4月から平成25年3月までに受け付けた相談の件数は4,903件で、前年度(5,265件)に比べ362件減少し、前年度の93.1%となりました。

また、相談のうち、苦情相談は3,947件で、前年度(4,284件)に比べ337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、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歳代以上の高齢者層の割合は、件数1,508件で相談件数全体の30.8%を占め、契約者のうち60歳代以上の高齢者層の割合についても、件数1,613件で、相談件数全体の32.9%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39.5%で、女性の比率が男性の比率を12.0ポイント上回っています。

また、契約者も女性が48.6%、男性が44.5%で、女性の比率が男性を4.1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2,416件で、前年度(2,754件)に比べ338件減少し、前年度の87.7%となりました。

訪問販売に関する相談は517件、通信販売に関する相談は1,284件、電話勧誘販売に関する相談は522件で、前年度、訪問販売(595件)、通信販売(1,514件)、電話勧誘販売(536件)に比べ、それぞれ78件、230件、14件減少しています。

また、平成25年2月21日に改正特定商取引法が施行され、取引類型として、訪問購入（いわゆる「押し買い」）が追加されました。

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92.4%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」、「価格・料金」、「品質・機能」、「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1,777件、サービスに関するものは2,835件、その他相談に関するものは291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」、「商品一般」、「車両・乗り物」、「保健衛生品」の順となっています。

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」、「レンタル・リース・貸借」、「工事・建築・加工」の順となっています。

なお、商品に関する苦情の割合は83.6%、サービスに関する苦情の割合は82.9%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(195件)に関する相談が最も多く、次いで自動車(34件)、レンタル・リース・貸借(27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、次いで融資サービス(162件)、レンタル・リース・貸借(75件)の順となっています。

60歳以上では放送・コンテンツ等(117件)に関する相談が最も多く、次いで書籍・印刷物(99件)、健康食品(86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250件で、前年度(208件)に比べ42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(246件)、融資保証金詐欺(2件)、オレオレ詐欺(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118件で、前年度(174件)に比べ56件減少、またヤミ金融の相談件数は44件で、前年度(57件)に比べ13件減少しました。

## 2 全体的に目立った事例と対応

### (1) 訪問販売や電話勧誘販売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1,613件で、前年度(1,681件)と比べ、68件減少しましたが、相談件数に占める割合は高く、電話勧誘販売では522件中291件(55.7%)、また、訪問販売で517件中249件(48.2%)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、健康食品、預貯金・証券等、ファンド型投資商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

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、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見学し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。

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364件で、前年度(643件)に比べ279件減少していますが、相変わらず多発しています。

30歳代や40歳代を中心に全ての世代で、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してしまった場合は、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  
を相手に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  
に相談する。
- 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246件で、前年度(203件)に比べ43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、子供や孫などになりすます、通称「オレオレ詐欺」は、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118件で、前年度(174件)に比べ56件減少、ヤミ金融に関する相談は44件で、前年度(57件)に比べ13件減少しています。

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150件で、前年度(203件)に比べ53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、オンラインゲームなどに関するものが99件で、未成年者の相談件数全体の66.0%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264件で、前年度(263件)に比べ1件増加しています。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。

なお、健康食品に関する相談の多くは、相談者が注文していない健康食品を、事業者が注文を受けたと強く主張し、強引に送りつけるといったもので、66件の相談があ

り、前年度（27件）に比べ39件増加しています。

#### (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45件で、前年度(72件)に比べ27件減少しています。また、投資等に関する相談は75件で、前年度(112件)に比べ37件減少しています。相談内容は、「未公開株を買うのに名義を貸してほしいと勧誘されて了解したが、結局、家土地を売ってでも責任を取ってもらうと強行に言われ400万円支払わされた。上場されたら2倍で売却できると言われていたが、直ぐに電話が通じなくなった。その後、別の会社から、『先に購入した未公開株を買い取りたいという人がいるので売りませんか。』と勧誘された。売りたいと言うと、名義変更手数料20万円をコンビニの郵送便を利用して送金するよう言われた。」「A社から自社の社債の購入を勧誘するメールが届いた。その後B社から『A社の社債は選ばれた人しか買えない。名義を貸してほしい。』と言われ、A社に申し込みをした。その後A社から、『あなたの家に国の税収機関が調べに来る。』と言われ恐ろしくなり、850万円支払った。」など、いわゆる「買え買え詐欺」（「劇場型詐欺」）と言われる内容になってきています。

未公開株・社債、投資など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ときは、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24年度に多かった相談の事例～

#### (1) 携帯電話で、無料のアダルトサイトを見ようとして、有料のサイトに登録された。

携帯電話で、興味本位に無料のアダルトサイトを見ようとして、有料のサイトに登録され、3日以内に、99,800円を支払うよう請求された。支払い義務はあるか。

#### 【処理結果】

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ことを助言した。なお、今後は相手と係わるのは避け、メールアドレスの変更などの対処方法を付言した。

#### (2) 出会い系サイトで女性と知り合い18億円あげると言われ、口座番号解読のためにお金を要求された。

携帯電話のサイトで女性と知り合いメールのやり取りをしていたが、その人は占いに命の危機が迫っていると言われ落ち込んでいた。心配だったので、何度もメールのやり取りをし、その人から18億円もらえることになったため、払込先として口座番号を教えたが、口座番号等の個人情報がメールで文字化けして読めないとのことで、読めるようにするための解読料が必要と、次々お金を要求され、今までに200万円

支払った。しかし、まだ解読できていないので追加料金を払うように言われている。払わないと損害賠償を求めるとも言われた。200万円は諦めるが、何とかして請求を止めたい。

**【処理結果】**

銀行の口座番号、メールアドレスを変更するよう助言した。また、200万円を取り戻したいなら、弁護士に相談するよう助言した。

- (3) 雑誌広告で無料とあった携帯電話の出会い系サイトを利用したらお金を請求された。雑誌広告で無料と掲載されていた携帯電話の出会い系サイトを利用したところ、4,900円の代金を請求された。代金を払う必要があるのか。

**【処理結果】**

無料と明確な表示があったのであれば、支払い義務はないことを伝えた。また、業者に連絡するのは避け、メールアドレスを変更するよう助言した。

- (4) 電話回線が古いので、電話が使えなくなると言われた。

電話勧誘で、回線が古いので電話が使えなくなる。工事費が無料なので光回線に替えるようにと言われた。また、光回線にすると電話代も半額になると言われた。本当だろうか。

**【処理結果】**

電話が使えなくなることはない。また、光回線にしても安くなるかどうかは分からないことを助言した。

- (5) 数年前から、サラ金と信販会社で借金をして生活できない。

数年前から、サラ金と信販会社で借金をしている。信販会社では、ショッピングとキャッシングの両方を利用しており、それぞれ限度いっぱいになっている。給料が入っても、借金の返済に回ってしまうので生活できない。何とかしたいが方法はあるか。

**【処理結果】**

債務整理について、弁護士に相談してはどうかと助言し、弁護士会を紹介した。

- (6) 高齢の母が5年間の新聞購読契約をしていた。

高齢の母宅に、新聞販売店から新聞を配達すると連絡があり、契約書のコピーが新聞受けに入れられていた。15年前に父（13年前に他界）が契約し、来月から5年間の契約をしていたことが分かった。母は高齢で新聞を読む気力はなく、新聞受けまで新聞を取りにも行けない。解約したいが可能か。

### 【処理結果】

新聞契約、家事債務について情報提供し、解約は販売店との交渉になるので、解約料も視野に入れ、母親の状態を伝え、話し合うように助言した。また、契約書コピーに不審な点が見受けられれば、直接原本を確認するように助言した。

#### (7) 仏像を購入すれば他社が高値で買い取るという勧誘電話があった。

A社から仏像購入のカタログが届いた。その後、B社とC社から電話があり、パンフレットを買い取るといふ。B社は2万円、C社は7万円でパンフレットを買い取ると言った。パンフレットが届いた人しか仏像を買うことはできないし、その仏師は高齢で仏像を作るのは今回が最後だ。この仏像は将来値が上がるとも言われた。パンフレットが送られてきたのは、仏師の出身地である山口県の方だけだとも言われた。今日、B社から電話があり、仏像をB社に代わって買って欲したら、110万円で買い取ると言われた。この話は本当だろうか。

### 【処理結果】

複数の業者が絡んだ劇場型の投資勧誘と考えられるので絶対に契約しないよう助言した。以後電話がかかった場合は、「契約しない。再勧誘をしないでほしい。」と毅然とした態度で手短かに伝え、業者の話は聞かず電話を切ること等の対処方法を付言した。

#### (8) 訪問販売で健康飲料を購入し、痛みを取るために膝に塗っている。

高齢な母が、訪問販売業者に膝に塗布すれば痛みがなくなると言われ、高額な飲料を購入している。80ml、5本セットで3万5千円と高額だ。原材料は温泉水と水溶性ケイ素になっている。飲料水を膝に塗り、痛みには効くとは思えない。解約したい。

### 【処理結果】

業者に問い合わせたところ、今回の申し込みが4回目の注文であった。また、業者は、『当方から勧誘したのではなく、注文があったので送った。痛みには効果がある事例があったので紹介している。返品は受け付けるが、定価で計算して返金する。』とのことだった。相談者に業者の回答を伝えたところ、契約者は、説明のあった効果を期待して契約したものであることから、全額返金を要求したいとの申し出であったので、内容証明を出して交渉することになった。

#### (9) 申し込んでいない健康商品を送ると電話があった。

知らない業者から、「ご注文のあった健康食品を送る。」と電話があったが、注文した覚えはなく断った。しかし、「生年月日を言って申し込んでいる。絶対申し込んでいる。」と強く言われ、結局、了承してしまった。しかし、日記を確認すると、当日は、早朝から夕方まで家を空けていたため、健康食品を注文する時間はなかったことが確認できた。明日、商品が届くがどうしたらよいか。

### 【処理結果】

商品が届いたら受け取りを拒否し、業者名・住所・電話番号などを書きとめ、はがきに契約をしていないことと、今後勧誘を断る旨を書き、簡易書留で送ること。

なお、はがきを送付する前に、両面コピーを取っておくよう助言した。

### (10) 賃貸アパートの退去後、高額な修理代の請求書が届いた。

15年以上居住したアパートを退去した。台所の床の一部が腐っていたので、敷金の8万6千円は返ってこなくても仕方がないと思っていたが、請求明細書では、台所床の修理費用16万8千円と部屋のクリーニング代、鍵の交換費用を含めて20万円以上となっていた。敷金を引いて、請求金額12万円とある。高額な金額を払わないといけないのか。

### 【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、床部分については、修理に必要な最低㎡単位の負担となり、床部分全体を張り替えた場合は、アパートの耐用年数で残存価値1円となるような直線を想定し、負担割合を算定することになると情報提供した。契約書にクリーニング代、鍵交換費用の記載があるかを確認して、不動産業者と交渉するよう助言し、修理代金の目安を確認するために、「住まいるダイヤル」を紹介した。

### (11) 訪問販売の業者が太陽光発電の勧誘に来て契約したが解約したい。

訪問販売の業者が、太陽光発電の勧誘で自宅に来た。電力会社に売電もでき、国からの補助金も出る。さらに、20年で投資資金が回収できると説明を受け、170万円の契約をした。その後、10年ごとに太陽光発電装置の基盤を交換する必要がある、その都度別途30万円かかることが判明した。その費用を勘案すると、20年では採算が取れないので、クーリング・オフしたい。クーリング・オフの書き方を教えてほしい。

### 【処理結果】

クーリング・オフの書き方、出し方について助言した。なお、業者とトラブルになるようであれば、再度センターに連絡するよう伝えた。

### (12) 国民被害対策相談センターを名乗るところから、以前購入した商品代金が未納とのはがきが来た。

以前訪問販売で商品を買って、その代金が未納になっているというはがきが来た。訪問販売業者は、訴えを起こす用意があるが、その正当性を確認したいので電話をするようにといった内容だが、訪問販売で何かを買った覚えはない。架空請求と思うがこのまま放っておいてよいか。



### 【処理結果】

架空請求である。放っておいて良いと回答した。

※ 掲載した事例や処理結果は、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 48 件で、内訳は危害が 39 件、危険が 9 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 16 件で最も多く、次いで食料品、保健・福祉サービスが各 6 件、商品一般が 3 件、住居品が 2 件、被服品、教養娯楽品、車両・乗り物、土地・建物・設備、工事・建築・加工、他の役務が各 1 件となっています。

また、危険に関する相談は、住居品が 3 件、食料品、保健衛生品が各 2 件、被服品、教養娯楽品が各 1 件となっています。