

平成 21 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 21 年 4 月から平成 22 年 3 月までに受け付けた相談の件数は 6,263 件で、前年度(6,717 件)に比べ 454 件減少し、前年度の 93%となりました。

また、相談のうち、苦情相談は 4,817 件で、前年度(5,114 件)に比べ 297 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」、「70 歳以上」、「20 歳代」、「19 歳以下」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「70 歳以上」、「40 歳代」、「50 歳代」、「60 歳代」、「20 歳代」、「19 歳以下」の順となっています。

前年度と比べると、相談者、契約当事者ともに「70 歳以上」が僅かに増加し、「19 歳以下」についても、契約当事者で僅かに増加しています。

また、契約当事者のうち 60 歳代以上の高齢者層は 1,734 件で、相談件数全体の 28%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 3,389 件(57%)、男性 2,579 件(43%)で、女性の比率が男性を 14 ポイント上回っています。

一方、契約当事者は女性 3,014 件(51%)、男性 2,940 件(49%)で、女性の比率が男性を 2 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 2,881 件で、前年度(3,270 件)に比べ 389 件減少し、前年度の 88%となりました。

通信販売に関する相談は 1,585 件で、前年度(1,861 件)に比べ 276 件減少していますが、依然として、特殊販売の 55%を占めています。一方、訪問販売は 801 件で、前年度(785 件)に比べ 16 件増加しています。

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」、「接客対応」、「価格・料金」、「品質・機能」、「表示・広告」、「安全・衛生」、「法規・基準」の順となっています。

(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 2,382 件、サービスに関するものは 3,519 件、その他相談に関するものは 362 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」、「住居品」、「土地・建物・設備」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」、「保健・福祉サービス」、「工事・建築・加工」の順となっています。商品、サービスとも苦情の割合が約 8 割となっています。

(7) **相談の多い商品・サービス** (表7)

相談の多い商品・サービスを当事者年代別にみると、10歳～29歳では放送・コンテンツ等(339件)に関する相談が最も多く、次いで融資サービス(62件)、自動車(50件)の順となっています。

30歳～59歳では、10歳～29歳と同様、放送・コンテンツ等(516件)に関する相談が最も多く、次いで融資サービス(355件)、レンタル・リース・貸借(130件)の順となっています。

60歳以上では書籍・印刷物(129件)に関する相談が最も多く、次いで融資サービス(108件)、工事・建築・加工(67件)の順となっています。

(8) **振り込め詐欺の相談件数** (表8)

振り込め詐欺の相談は413件で、前年度(767件)に比べ354件減少しました。

内訳は、携帯電話メールや葉書等による架空請求の相談が412件で、融資保証金詐欺が1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307件で、前年度(494件)に比べ187件、またヤミ金融の相談件数は97件で、前年度(168件)に比べ71件とそれぞれ減少しました。

2 全体的に目立った事例と対応

(1) **訪問販売等による高齢者層の契約トラブルに関する相談**

契約当事者が60歳以上の高齢者層の相談は1,734件で、前年度(1,740件)と比べ6件の微減となっています。特に、訪問販売は801件中、376件(47%)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書籍・印刷物、工事・建築・加工、健康食品、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。

消費生活センターでは、高齢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。

(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464件で、前年度(524件)に比べ60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。

相談の内容は、20歳代や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ようなものです。

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確認が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で自分の住所、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、県や市の消費生活センター、又は市や町の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、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が横行しています。

架空請求の相談は412件で、前年度(730件)に比べ318件減少しています。

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。

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。

(4) 多重債務に関する相談及びヤミ金融に関する相談

多重債務に関する相談は307件で、前年度(494件)に比べ187件、ヤミ金融に関する相談は97件で、前年度(168件)に比べ71件それぞれ減少しています。

多重債務に関する相談の内容は、低収入や収入の減少に伴う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

契約当事者が未成年者となっている契約トラブルの相談は206件で、前年度(196件)に比べ10件増加しています。

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などの不当請求・架空請求に関するものが110件で、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345件で、前年度(341件)に比べわずかに増加しています。相談の内容は、健康食品に関するものが最も多く、次いで品質・安全性に関する事、産地・原材料等の表示に関する事、賞味期限・消費期限に関する事、異物混入に関する事に関する事、販売店等の接客対応に関する事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。

(7) 太陽光発電システムに関する相談

太陽光発電システムについては、余剰電力の新たな買い取り制度が11月1日から開始されましたが、これに関する相談は29件で、前年度(10件)に比べ、19件増加しています。

相談の内容は、設備の設置費用や売電価格に関する事、補助金制度に関する事などの苦情や問い合わせです。

(8) 未公開株や社債に関する相談

未公開株に関する相談は25件で、前年度(12件)に比べ13件増加しています。

また、社債に関する相談は10件で、前年度(3件)に比べ7件増加しています。

「間もなく上場すると未公開株を勧められ、購入したが解約したい。」「確実に値が上がると説明され転換社債を購入してしまったが解約してもらえない。」といった相談内容です。

未公開株や社債の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場合は、甘い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

～平成21年度に多かった相談の事例～

(1) 総合情報サイトの未払金を請求するメールが届いた。

携帯電話に突然、総合情報サイトの登録料が未納になっているので連絡するように、連絡のない場合は法的処置を取るとのメールが届いた。心当たりがないが、どうすればよいか。

【処理結果】

架空請求のメールと思われるので、支払う必要のないことを説明し、相手方と連絡を取らないよう着信拒否、メールアドレスの変更等対処方法について助言した。

(2) アダルトサイトの年齢確認をクリックしたら登録された。

パソコンでアダルトサイトを検索中、年齢確認をクリックしたら登録され、5万円と画面に表示され消えなくなった。パソコンの電源を一旦切って、立ち上げるとまた画面に表示される。どうすればよいか。

【処理結果】

契約は不成立と思われるので、請求については無視するよう説明し、画面の消去方法については、情報処理推進機構のホームページを参照するよう助言した。

- (3) **クレジット会社のキャッシングなどで借金があるが返済に苦慮している。**
数年前から、クレジット会社のキャッシングなどで借金し、現在4社で200万円の債務がある。毎月8万円の返済で苦慮している。よい解決方法があれば教えてほしい。
- 【処理結果】**
グレーゾーン金利について説明し、過払い金の有無を確認する必要性があることや、債務整理の総合的判断が求められることから、専門家の弁護士に相談するよう最寄りの無料法律相談センターを紹介した。また、法律扶助制度についても説明した。
- (4) **ダイレクトメールで知ったヤミ金融業者に借金をしたら、利息が高く完済しない。**
生活費に困りDMのヤミ金融業者に1万円の借金を申し込んだら、手数料を差し引かれ5千円が振り込まれた。2万5千円を2回支払ったが完済せず、後3万円支払えば完済と言われている。督促の電話が再三あるが支払うお金がない。どうすればよいか。
- 【処理結果】**
ヤミ金融について情報提供し、業者からの電話には今後は支払わない旨を伝えて切り、最寄りの警察署に届け出るよう助言した。
- (5) **新聞の購読契約を都合で解約できるか。**
一人暮らしの高齢の母が目が悪くなったので、新聞を読まなくなった。新聞を止めたいと販売店に伝えるが、契約期間が残っているので、解約には応じられないと断られた。消費者の都合で解約できないものか。
- 【処理結果】**
一旦交わした購読契約は消費者からの一方的な解除はできないことを説明し、違約金を支払うこと等視野に販売店と交渉をしてみるよう助言した。
- (6) **賃貸アパートの退去時に高額な補修費を請求された。**
息子が2年間住んだ賃貸アパートを退去したところ、高額な補修費を請求された。エアコンのクリーニング代やクロスの張替え代で、敷金は返金されない上、別に数万円を請求されている。こんな高額な経費を負担しなくてはいけないのか。
- 【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を説明し、契約書を確認すること、納得のいかない部分については支払を拒否し、減額交渉をするよう助言した。また、少額訴訟についても情報提供した。
- (7) **中古車を購入したが、不具合があり解約したい。**
約1ヶ月前購入した中古車に納車後乗ったところ、マフラーから白煙が出た。この中古車はメンテナンス等1ヶ月の保証を約束されていたので、販売店に連絡し修理を依頼したところ、担当者は問題なしと言う。しかし、車を返してくれないので再度連絡すると、ディーラーに修理に出したとのこと。信用できないので解約できないか。
- 【処理結果】**
通常、異常や故障の場合は修理対応が基本であり、解約については販売店と交渉になると伝えた。販売店が修理に出したディーラーに直接、車の異常の原因を聞き、販売店に過失があれば補償を求めてはどうかと伝えた。また、自動車公正取引協議会を紹介した。
- (8) **訪問販売で外壁塗装工事の契約をしたが高額だ。**
昨日県外の業者が来訪し、キャンペーン期間中なので、通常300万円の工事代を安くし210万円にするとのことで、外壁塗装工事の契約をした。しかし、業者が他県であり、工事代も高いような気がする。センターに何か苦情は入っていないか。今後、どうしたらよいか。

【処理結果】

当センターでは、個別の事業者の情報は把握していない。迷ってれば、一旦契約を解除し、契約について再考してはどうかと伝え、クーリング・オフ制度について説明し、通知の書き方、出し方について助言した。

(9) 母がSF商法で多額の健康食品などを購入していた。

昨年母は入院し、重篤な状況である。家の整理をしていたところ多量の申込書、領収書が出てきて、SF商法で500万円くらいの高い買い物をしていることが分かった。2、3年前から毎月のように高額な健康食品や宝飾品などを現金で購入していた。未開封の健康食品と未使用の宝飾品を返品し、返金してほしい。

【処理結果】

センターから販社お客様担当に電話をかけ、相談者の意向を伝えた。相談者と販社の話し合いにより、相談者は100万円分の商品を返品し、販社は20回の分割で返金することとなった。

(10) 訪問販売で太陽光発電システムの契約をしたがクーリング・オフしたい。

5日前、訪問販売で太陽光発電システムの契約をしたが、補助金の申請や売電価格の見極めができないので一旦クーリング・オフしたい。電話で担当者にその旨を伝えれば足りるか。

【処理結果】

クーリング・オフの通知は書面が原則であることを伝え、通知の書き方、出し方について助言した。

(11) 以前電話勧誘で未公開株を購入したが、今回別会社から買い替えを勧められた。

4年前、知らない業者から臓器移植関係で間もなく上場する会社の未公開株があると勧誘され購入したが、上場について何ら連絡はなく、今回、別の会社名で今保有している未公開株を買い替えないかと電話があった。どのように対応したらよいか。

【処理結果】

未公開株について説明し、詐欺の可能性が高いので返金されるかどうかわからない旨を伝え、早急に業者に電話か書面で返金を要求するよう助言した。また、住所地の弁護士に相談し、警察に届けるよう言い添えた。

(12) 職場に投資用マンションの執拗な電話勧誘が続いている。

職場に投資用マンションの執拗な電話勧誘が続き、断っても偽名を使って架けてくるので困惑している。家まで来ると言っているがどのように対応すればよいか。

【処理結果】

宅地建物取引業法で禁止されている迷惑行為と考えられる。毅然とした態度できっぱり断るよう助言した。家まで来て脅迫的な言動があれば、警察に相談するよう伝えた。

※ 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ご注意ください。

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、国民生活センターに通報した相談は69件で、内訳は「危害」が52件、「危険」が17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」に関する相談が15件で最も多く、次いで「保健衛生品」が11件、「食料品」が10件、「住居品」が4件、「車両・乗り物」、「他の役務」が各3件、「教養娯楽品」が2件、「被服品」、「工事・建築・加工」、「運輸・通信サービス」、「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」に関する相談が6件、「食料品」が4件、「教養娯楽品」が3件、「車両・乗り物」、「他の商品」、「土地・建物・設備」、「金融・保険サービス」が各1件となっています。