

平成16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16年4月から平成17年3月までの1年間に受け付けた相談件数は、19,042件で、前年度(19,573件)に比べ、531件減少し、対前年度比97%となり、平成2年度以降、初めて相談件数が減少しました。

相談のうち、苦情相談は16,262件で、前年度(15,756件)に比べ、506件増加しています。

(2) 年代別の相談件数(表2)

相談者は、40歳代が最も多くなり、次いで30歳代、50歳代、20歳代の順となっています。前年度に比べ、19歳以下の相談者が1.7倍、40歳代と60歳代の相談者が同1.1倍と増加しています。

一方、当事者については、30歳代が最も多く、次いで40歳代、20歳代の順となっています。前年度に比べ、19歳以下と40歳代の当事者が1.3倍に増加、50歳代、60歳代の当事者もわずかながら増加しています。

(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57%、男性が40%で、女性の比率が男性を大きく上回っています。当事者についても、女性が51%、男性が46%となっており、女性の比率が男性を上回っています。

(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、14,516件で、前年度より2,548件増加し、対前年度比1.2倍に増加しています。

一方、店舗での購入に関する相談は2,398件で、前年度より758件減少しています。

特殊販売は苦情の割合が高く、相談のうち苦情が95%を占めています。

なお、通信販売に関する相談は、対前年度比1.5倍に増加しています。

(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」、「表示・広告」、「価格・料金」、「接客対応」、「品質・機能」の順となっています。なお、携帯電話有料サイトなどの「表示・広告」に関する相談が対前年度比12.7倍と大幅に増加しています。

(6) 相談の多い商品・サービス(表6、7)

商品・サービスでは、通信サービスと融資サービスに関する相談が多く、この2つで全体の66%を占めています。

相談件数は、通信サービスに関するものが最も多く、10,255件で、対前年度比1.7倍と急増しています。

また、逆に融資サービスは、2,270件で前年度に比べ半減しています。

(7) 架空請求の相談件数(表8)

架空請求の相談件数は、6,244件で前年度に比べ、303件減少し、対前年度比95%となりましたが、依然相談件数全体の33%を占めています。

なお、月別の相談件数では、7月がピークで1,415件の相談がありましたが、17年1月以降、大幅に減少しています。

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

架空請求、保証金詐欺、オレオレ詐欺などの「振り込め詐欺」の被害が増加し社会問題化しています。

このため、「相手を騙してお金の振り込みを強要する」という共通的な特徴から、身に覚えのない債務を請求する「架空請求」、保証金の振り込みを次々に要求する「保証金詐欺」、身内などになりすます「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くこととしています。

◎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」債務を要求する架空請求の相談が、多数寄せられています。

最近では、「携帯電話やパソコンの有料サイト未納料金」や「総合消費料金未納分訴訟最終通達書」などの名目で困惑させ、法務省などの公的機関名や弁護士名、法律事務所名を騙ったり、「裁判取り下げ最終期日」と記載し、訴訟をほのめかして至急連絡を求めるといった悪質な内容となっています。

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送りつけるもので、既に再三、注意を呼びかけていますが、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むことの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。

架空請求の相談件数は、17年1月以降は大幅に減少していますが、引き続き注意が必要です。

◎保証金詐欺

多重債務者を中心に、ヤミ金融の「保証金詐欺」の被害が増加しています。

「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。」という相談が多発しています。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業者だったので、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ました。

このような「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が一番です。特に、融資より先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

オレオレ詐欺の被害が急増するとともに、その手口も益々巧妙になってきました。

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、弁護士を名乗り、交通事故などの示談金としてお金の振り込みを強要する事例が増加しています。

自分だけで判断してお金を振り込むのは止めましょう。「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」に関する苦情が急増

「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」が急増しており、平成16年度は、約3,600件の相談が寄せられています。

当初は、「携帯電話に入ってきた迷惑メール」を開いたら出会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てしまい、高額な利用料・登録料を請求されたという苦情相談が急増しています。規約をよく確認しないまま、うっかり「画像」や「18歳以上」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。

有料サイトに入会し、利用する意思がなければ、「錯誤による操作ミス」で、原則として契約は無効と言えます。

操作した本人が判断し、不当な請求と言える場合は、支払い請求に応じることなく、また、安易に返信したり、連絡を取る事で、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・携帯電話番号変更などの自衛手段を取るのも一つの方法です。

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

出会系サイトやアダルトサイトなどに、雑誌等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、有料で利用する意思はなかったのに、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相談も急増しています。

「画像」や「18歳以上」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等、いろんな条件がある場合が多いので、利用規約は必ず最後まで確認することが必要です。

有料で利用する意思はなく、クリックしただけの場合は、前記①のとおり「錯誤による操作ミス」であるため、原則として契約は無効と言えます。

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、利用料金や支払い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いいので、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どうかを確認することが大切です。

- ・ 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。
 - 不審に思ったら、すぐに県消費生活センターや市町村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ったら、すぐに最寄りの警察署に届ける。

(3) 債務整理に関する相談の増加とヤミ金融の横行

架空請求や不当請求とならんで、ヤミ金融の被害相談が多数寄せられています。県消費生活センターでは、金融サービス関係の法律相談を毎月実施していますが、融資サービスでの金銭消費貸借契約や、信販契約による商品の購入・サービスの利用に伴う多重債務や自己破産など、債務の整理に関する相談が多く寄せられており、その内容も深刻化しています。

また、そうした多重債務や自己破産につけ込み、無登録営業等で融資を行い、法外な高金利で債務者から取り立てを行うヤミ金融業者が横行しています。

(4) 訪問販売等による高齢者の契約トラブルが増加

65歳以上の高齢者の相談が年々増加しています。

平成12年度の相談件数は約900件でしたが、平成16年度は、約2,000件と2.2倍に増加しています。

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、健康食品、床下工事、リフォーム、高級ふとん類のトラブル相談があります。

いずれも多くは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があり、貯金を使い果たしたり、年金が支払いにあてられ、生活が脅かされるという深刻な事例もあります。

独り暮らしの高齢者や、また同居であっても昼間は一人の高齢者は、突然の訪問を受け、最初は断っていても、長時間にわたり強引に勧誘されるうちに断りきれずに契約をしてしまうケースが多いようです。

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どうか、価格は適正であるかどうかを地元の複数の事業者に見たり、身近な誰かに相談してからでも遅くありません。

必要でないのであれば、「いいえ。帰ってください」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ことから、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等周囲の人達が、頻りに声をかけて近況を尋ねるなどの配慮や支援を行うことが必要です。

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）の利用等を勧めています。

(5) 未成年者からの相談が急増

「携帯電話やパソコンのサイト利用料金」に関するトラブルが増加し、未成年者からの相談が大幅に増加しています。

平成12年度の相談件数は51件でしたが、平成16年度は、443件と8.7倍に増加しています。

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作成や啓発講座等を開催して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380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います。

3 相談事例（表6、表7）

～平成16年度 に多かった相談の事例～

(1) 「総合消費料金」の訴訟最終通達書が届いた。

法務局認可の特殊法人から、全く身に覚えのない「総合消費料金」の訴訟最終通達書と書かれたハガキが届いた。

至急連絡しないと裁判となり、給料、不動産等の差し押さえを強制執行することとなるので、指定された電話番号に連絡するよう書かれている。

そのハガキには、金額も明細も支払い方法も記載されておらず、「訴訟番号」と「裁判取り下げ最終期日」が記載されている。無視してもいいか。

【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、不特定多数の人に送付された架空請求である。「裁判取り下げ最終期日」をはじめ、記載されている内容は、全て根拠のない請求であるので、一切無視して、ハガキに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、電話帳に登録がある法人であったとしても、身に覚えのない架空請求は一切無視するよう伝えた。

(2) パソコンで画像をクリックしたら、アダルトサイトに登録となった。

夫がパソコンに入ってきた広告メールにアクセスし、うっかり画像をクリックしたところ、利用する意思は無いのにアダルトサイトに登録となり、3万5千円の登録料を請求された。どうしたらいいか。規約は見なかった。

【処理結果】

入会し、利用する意思がなければ、錯誤による操作ミスと考えられ、操作した本人の判断に基づき、原則として錯誤による契約の無効を主張すべきですが、安易に返信したり、連絡をとることで、さらに自分の住所、氏名等の個人情報を相手に教えないように注意が必要と助言した。

なお、悪質な請求が続く場合は、着信拒否やメールアドレスの変更などの自衛手段をとるのも一つの方法であると助言した。

(3) 雑誌広告で知った出会い系サイトを利用し、高額な料金を請求された。

携帯電話で、雑誌広告で知った出会い系サイトにアクセスし何回か利用した。

最初は1万5千円の請求があり、支払いを済ませたが、しばらくして姉妹サイトの登録料や退会料として27万円請求された。

【処理結果】

利用料金や支払い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以外は支払う必要はないので、実際に利用した有料サイト利用料の請求が来た場合は、まず、その請求者が正規のサイト運営事業者であるかどうか、利用明細は適正であるかどうかを確認することが大切である。

不当な支払請求には応じる必要がないこと、また、今以上の個人情報を相手に知らせることがないように注意するよう助言した。

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に届けるよう助言した。

(4) ダイレクトメール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。

低利でお金を融資するというハガキが届いた。借金を一本化するため、300万円の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要求された。後で保証金は返すと言われ、何回かに分けて150万円も振り込んだのに融資してもらえない。

【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業者だったので、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。**

高齢の父が5年間の新聞講読契約をした。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、新聞公正取引協議会を紹介した。

(6) **賃貸アパート退去時に、高額な原状回復費用を請求された。**

4年間住んでいる賃貸アパートを退去することになったが、床や壁クロスの修理など敷金以上に高額な原状回復費用を請求された。

【処理結果】

国土交通省のガイドラインについて説明し、借家人の責による破損以外の補修は基本的に家主負担であるので、契約書を確認し、調停の利用も検討の上、家主と交渉するよう助言した。また、地元の無料法律相談を紹介した。

(7) **判断能力の不十分な母が、次々と高額な床下工事の契約をしている。**

独居で軽度の認知症の母が、耐震補強工事、床下調湿剤散布、床下換気扇などの工事契約を次々とさせられ、貯金を使い果たしている。どうしたらいいか。

【処理結果】

建築士会の診断を受け、また、販売時の虚偽説明等を理由に、内容証明により解約交渉を行った結果、ほぼ全面解約となり、支払金も返金された。

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) **このままでは脳卒中で倒れると言われ、高額な健康食品の契約をした。**

仮設店舗に行き、医者をも乗る人の検査を受け、このままでは脳梗塞になり寝たきりになると言われたので不安になり、高額な健康食品を大量に契約した。

後で、嘘とわかったので解約したい。

【処理結果】

契約時の虚偽説明など、販売方法の問題点を理由に、内容証明により事業者と解約、返金等について交渉するよう助言し、書き方や留意点について説明した。

他にも多数相談があり、現在、まとめて交渉中である。

(9) **電話料が安くなると勧誘があり、承諾しないのに勝手に契約されていた。**

訪問販売事業者から、契約すると電話料が安くなると説明され、内容が良くわからないので断ったが、勝手に契約されていた。元の事業者に戻したい。

【処理結果】

電話優先接続サービスについて説明した。元の事業者に戻すには、今の契約を解約して再契約する必要があり経費がかかるが、このケースは本人が承諾していないため、本社相談室に問題点を指摘して契約変更の申し入れを行った。

その結果、無条件解約となり、契約変更に伴う経費も無料となった。

(10) **家庭教師とその教材を契約したが、効果が上がらないので解約したい。**

訪問販売で家庭教師の勧誘があり契約した。併せて高額な教材を勧められ、教

材はいつでも解約できると言われたので、3年間分の教材を契約した。その後、効果が上がらないので家庭教師を解約したが、教材は解約できないと言われた。

【処理結果】

勧誘員の販売時における虚偽説明を理由に、内容証明により教材の解約について信販会社を含め交渉した結果、未使用分の教材については解約、返金されることとなった。

(11) 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。

【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。

(12) 高齢の母が、下取りを名目に高額な羽毛布団の契約をしていた。

高齢の母が、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、質がよくないからと言われ、下取りを名目に新たな高級羽毛ふとんの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。

※ 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、どうしたら良いかという相談は70件で、危害47件、危険23件でした。危害に関する相談では健康食品が11件で最も多く、理美容、医療用具、外食・食事宅配、化粧品と続いています。

危険に関する相談は、自動車に関するものが8件で最も多く、以下、空調・冷暖房設備、音響・映像製品、住居品などとなっています。

※ 事例については、相談者の申し出に基づいており、事実確認をしたものではありません。