

平成27年度
消費生活相談の状況
(山口県消費生活センターの相談状況)

平成28年5月
山口県消費生活センター

〈目 次〉

1 概要

(1) 相談件数	1
(2) 年代別の相談件数	1
(3) 男女別の相談件数	1
(4) 販売方法別の相談件数	1
(5) 内容別の相談件数	1
(6) 商品・サービス別の相談件数	2
(7) 相談の多い商品・サービス	2
(8) 振り込め詐欺の相談件数	2
(9) 多重債務・ヤミ金融の相談件数	2
(10) 危害・危険に関する相談	2

2 主な相談

(1) 高齢者層の契約トラブルに関する相談	3
(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	3
(3) 巧妙な手口の「振り込め詐欺」に関する相談	4
(4) 多重債務及びヤミ金融に関する相談	4
(5) 未成年者の契約トラブルに関する相談	5
(6) 食品に関する相談	5
(7) 未公開株・社債や投資等に関する相談	5
(8) 劇場型勧誘	5

3 特徴的な事例

■平成27年度消費生活相談の状況(個表)	9
----------------------	---

1 概 要

(1) 相談件数（表1）

平成27年4月から平成28年3月までに、山口県消費生活センターが受け付けた相談の件数は4,040件で、前年度(4,553件)に比べ513件減少し、前年度の88.7%となりました。

なお、相談のうち、苦情相談は3,393件で、前年度(3,778件)に比べ385件減少し、前年度の89.8%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70歳以上、60歳代、40歳代、30歳代、20歳代、19歳以下の順となっています。

契約者では70歳以上が最も多く、次いで60歳代、40歳代、50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、1,442件で相談件数全体の35.7%を占め、契約者のうち60歳以上の相談についても、1,481件で、相談件数全体の36.7%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50.1%、男性が44.5%で、女性の比率が男性の比率を5.6ポイント上回っています。

また、契約者は男性が47.0%、女性が46.8%で、男性の比率が女性の比率を0.2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、訪問購入等）に関する相談は2,145件で、前年度(2,490件)に比べ345件減少し、前年度の86.1%となりました。

訪問販売に関する相談は341件で、前年度（411件）に比べ70件減少、通信販売に関する相談は1,203件で、前年度（1,380件）に比べ177件減少、連鎖販売取引に関する相談は39件で、前年度(49件)に比べ10件減少、電話勧誘販売に関する相談は488件で、前年度(548件)に比べ60件減少、訪問購入に関する相談は43件で、前年度(52件)に比べ9件減少となっています。

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94.2%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・サービス別の相談件数**（表6）

商品に関する相談の件数は1,390件、サービスに関するものは2,369件、その他相談に関するものは281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」、「保健・福祉サービス」、「レンタル・リース・貸借」の順となっています。

なお、商品に関する苦情の割合は82.9%、サービスに関する苦情の割合は86.9%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(176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(20件)、レンタル・リース・貸借(15件)の順となっています。

30歳～59歳では、放送・コンテンツ等(426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(92件)、融資サービス(68件)の順となっています。

60歳以上では放送・コンテンツ等(205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(99件)、健康食品(69件)の順となっています。

放送・コンテンツ等やインターネット通信サービスは、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313件で、前年度(343件)に比べ30件減少しました。内訳は、携帯電話、メール、はがき等による架空請求が304件、還付金詐欺が4件、融資保証金詐欺が3件、オレオレ詐欺が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77件で、前年度(79件)に比べ2件減少、またヤミ金融の相談件数は30件で、前年度(38件)に比べ8件減少しました。

(10) **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38件で、内訳は危害が30件、危険が8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11件で最も多く、次いで食料品が7件、保健・福祉サービスが6件、住居品が2件、教養娯楽品が1件、工事・建築・加工が1件、土地・建物・設備が1件、教養・娯楽サービスが1件となっています。

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

2 主な相談

(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1,481件で、前年度(1,644件)と比べ163件減少しました。電話勧誘販売では488件中282件(57.8%)、訪問購入では43件中24件(55.8%)、訪問販売では341件中163件(47.8%)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、健康食品と書籍・印刷物、工事・建築・加工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。

電話勧誘販売や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、内容が十分理解できたかどうか、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「いいません。」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、電話勧誘販売や訪問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380件で、前年度(440件)に比べ60件減少しました。啓発や報道により、不当請求の対応について、消費者に周知されてきたと思われます。

携帯電話等により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「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。

また、トラブル救済をうたう業者に連絡してはいけません。新たに個人情報を教えることになり、不当な費用請求をされることもあるため注意することが大切です。

最近では、支払い方法として電子マネーが使われるようになり、「プリペイドカードを購入し、カードに書いてある番号を教えろ」と指示され支払った場合、取り戻すことがとても困難です。

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 304 件で、前年度(333 件)に比べ 29 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向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せず、また、一人で判断して慌ててお金を振り込まないように注意が必要です。

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、振込先口座の凍結の申し出が必要です。

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、公的機関を騙り医療費等を還付するという「還付金詐欺」や「融資保証金詐欺」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、「還付金詐欺」が 4 件、「融資保証金詐欺」が 3 件、「オレオレ詐欺」が 2 件と、消費生活センターへの相談は少ない状況です。

(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 77 件で、前年度(79 件)に比べ 2 件減少、ヤミ金融に関する相談は 30 件で、前年度(38 件)に比べ 8 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 126 件で、前年度(133 件) に比べ 7 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などに関するものが 91 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の大学・高等学校等で啓発講座を開催するなど、若年者を対象とした消費者教育を推進しています。

(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 238 件で、前年度(230 件)に比べ 8 件増加しています。相談の内容は、健康食品に関するものが最も多く、次いで販売・契約方法に関する事、安全・衛生や品質・機能に関する事、表示・広告に関する事、異物混入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) 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 10 件で、前年度(22 件)に比べ 12 件減少しています。また、投資等に関する相談は 38 件で、前年度(91 件)に比べ 53 件減少しています。

(8) 劇場型勧誘

「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 80 件で、前年度(132 件)に比べ 52 件減少しています。

主な商品は個人情報削除サービスの他、ファンド型投資商品、老人ホーム入居権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 特徴的な事例

(1) スマートフォンでツイッターを利用中にアダルトサイトに登録された。

スマートフォンでツイッターを利用中に年齢承認画面が現れ、タップするとアダルトサイトに繋がった。「利用しない」をタップしたが、登録されてしまった。「退会」をタップすると電話が繋がり、登録料と閲覧料合計で 20 万円払うようにと言われた。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ため支払う必要はないこと、また、メールアドレスを変更し、スマートフォンに登録していない電話番号は着信

拒否するよう助言した。

(2) **携帯電話に、アダルト動画の料金が未納とメールが入った。**

携帯電話に、「アダルト動画の履歴があり料金が未納になっている。今日中に連絡がないと法的処置をとる。」とメールが入った。何のことかわからず業者に電話すると、「海外のサーバーを利用し、アダルト動画を観た履歴がある。今日中に47万5千円支払わないと、裁判となる。弁護士に依頼すると費用が200万円位かかる。」と言われた。

電話を切り、ネットで解決してくれる先を探し電話したところ、「登録になっている。このままでは支払いは免れない。5万4千円支払ってもらえば解決する。」と言われ処理を依頼したが、心配になった。どうしたらいいか。

【処理結果】

携帯電話から漏れた情報を基に、不特定多数に発信した架空請求のメールであり、契約の成立が認められないため支払い義務はなく、裁判にもならないと説明し、相手にしないで無視し様子を見るよう伝えた。また、解決するという業者には、依頼を取り消す旨の電話をするよう助言した。

(3) **光回線の料金が安くなると電話があり、内容が理解できないまま契約した。**

電話で光回線の変更を勧誘された。よく理解できなかったが、安くなると言われ、住所、氏名、光回線のID等を伝えた。後日、契約中の光回線業者から回線業者が変わると連絡があった。理解できず、近くのパソコン店に相談したところ「プロバイダとアドレスが変更されメリットは無い。」と言われた。

メリットが無いのであればやめたいが、業者に何度電話しても話中で繋がらない。どうしたらいいか。

【処理結果】

相談者は契約書面を紛失していたため、センターからお客様相談窓口で契約の詳細を確認したところ、プロバイダと一体化した光回線の卸売サービスであった。

業者に高齢な相談者に対し、理解できる契約内容の説明がなされていない事、また相談者の「メリットが無いのであればやめたい。」という思いを伝えたところ、キャンセルを受け付けられた。

(4) **アンケート葉書を送ると、当選したと電話があり訪問を受けた。**

振袖のアンケート葉書を送っていいかと電話があり、アンケートに答えた。後日、「振袖が当たった。反物を選んでもらうために訪問する。」と電話があった。振袖用の反物数点持って訪問され、娘が気に入った反物を選んだ。その後、振袖の仕立てや長襦袢、帯締め、草履、バッグと次々勧められ、契約金額が32万円となった。

契約書にはそれぞれの金額明細がないため、何がいくらかよくわからない。もらった書面にクーリング・オフの書き方の記載がある。悪質業者に騙されたのであればクーリング・オフしたい。

【処理結果】

振袖一式を購入した価格だと思って納得するかどうかであると伝えると、クーリング・オフすると言われたため、クーリング・オフの書き方・出し方を助言した。

- (5) 2年間住んでいた賃貸住宅を退去したら、畳の表替え代金などとして高額な請求を受けた。

2年間入居していた賃貸住宅を退去した。この度不動産業者から、畳の表替えと襖の張り替え、ハウスクリーニング代、鍵の交換、その他工事費用総額99,360円を請求され、敷金と相殺した差額19,360円を支払うよう請求された。

自分は傷つけたり汚してはいない。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記載があるが、支払わないといけないか。

【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、畳表や襖の損耗が経年変化や通常使用によるものだけであれば、賃借人が負担する必要はないことを伝えた。

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、請求明細書を確認し、賃貸人負担分と賃借人負担分に仕分けし、自分の主張を内容証明により申し出てはどうかと伝えた。

- (6) ネットで格安商品を注文したが、不信だ。業者の連絡先もわからない。

ネットで90%値引きのサングラスを注文し、クレジットカードナンバーを入力した。入力後、銀行の振込口座番号入力画面が表示された。おかしいと思いネット画面を改めて見ると、HP上に販売店の住所は国内と記載があったが、電話番号の記載はなかった。今後、どうしたらいいか。

【処理結果】

HP上に電話番号の記載がない場合は、海外業者の取り扱いになっていることが多い。さらに、値引き率が大きく、海外の詐欺業者の可能性が非常に高いので、商品が届いた場合は受取拒否すること。また、カード会社に支払いが発生した場合は、センターに連絡するよう助言した。

- (7) 県消費相談センターを名乗って、「個人情報無料で削除する」と電話があった。

県消費相談センターを名乗って、私の氏名を確認した後、「貴方の個人情報が3社に漏れている。無料で削除してあげる。」と電話があり了承した。

数日後、「2社は削除できたが、1社については大手の会社のため、その会社の債権を買い取ってくれる会社を見つけなければならない。買い取ってくれる会社の情報がある。」と電話があり、事情が呑み込めないまま受諾した。

その後、同一業者から電話があり、「預金口座の金融機関と預金残高はいくらある

か」と尋ねられ、つい答えてしまった。今後、業者から電話がかかってきた場合、どうしたらいいか。

【処理結果】

県消費相談センターは存在せず、劇場型詐欺と思われる。再度電話がかかってきたら、「サービスは不要だ。今後電話しないでほしい。警察や消費生活センターに相談している。」と手短かに言って、電話を切るよう助言した。

また、警察に連絡し、指示を仰ぐよう最寄りの警察署の電話番号を伝えた。

- (8) 他市に転居するため、新聞購読契約の解約を申し出たところ、高額な解約料を請求された。

3年前に5年間の新聞購読契約をした。サービスとして、毎年2か月分の新聞代が無料になるということだった。この度、他市に転居することになり解約を申し出たところ、解約料として無料で配達した新聞の代金、および拡張員に支払った経費相当額として3万円の違約金を請求された。妥当なことか。

【処理結果】

新聞公正取引協議会のガイドライン(購読者の転居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と交渉するよう助言した。

- (9) 子供に家庭教師の無料体験を受けさせたところ、授業に必要と言って高額な教材を勧められた。

家庭教師のDMを見て、中学1年生の子供に無料体験を受けさせた。子供も気に入ったため、家庭教師を依頼しようと思い説明を聴くと、授業に必要な教材を勧められた。高額なため、36回の分割払いで契約したが、良く考えると支払いなど不安になった。

【処理結果】

無料体験で勧誘し、高額な教材を購入させることが目的の家庭教師の契約について、情報提供した。

相談者は、再度、家族と検討してみると言われたので、クーリング・オフ制度の説明と、はがきの書き方・出し方を助言した。

●本資料に関するお問合せは下記へお願いします。

山口県消費生活センター

753-8501 山口県山口市滝町 1-1 山口県環境生活部県民生活課内

TEL : 083-924-2421 FAX : 083-923-3407

Mail : manaberu@pref.yamaguchi.lg.jp

●本資料は、
<http://www.pref.yamaguchi.lg.jp/cms/a12100/syo-center/20130528001.html>
にも掲載しています。(ダウンロード可)