

平成15年度 消費生活相談の概要について

奈良県食品・生活相談センター
葛城保健所食の安全・消費生活相談窓口

***相談件数 過去最高の11,481件
はじめて1万件突破**

***「架空請求」「不当請求」に関する相談が4,314件
前年度の約5倍**

相談の特徴

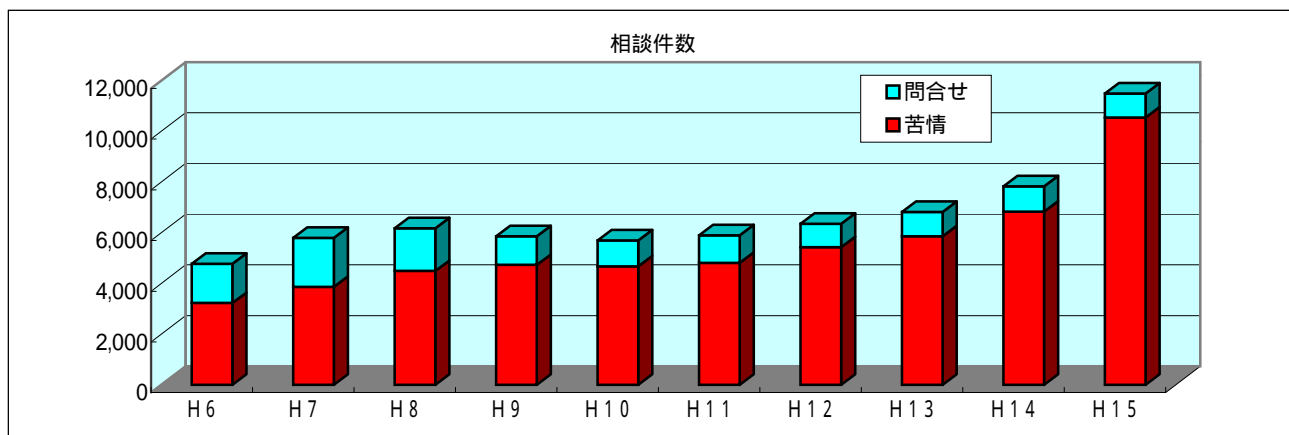
1. 相談件数4年連続して過去最多！

平成15年度の相談件数は11,481件で、前年度に比べて3,654件(46.7%)増加し、4年連続して過去最多を更新しました。

そのうち、苦情件数は10,540件で、前年度に比べて3,711件(54.3%)増加し、苦情の割合も91.8%(前年度87.2%)となり、件数、割合とも過去最高となりました。

相談件数

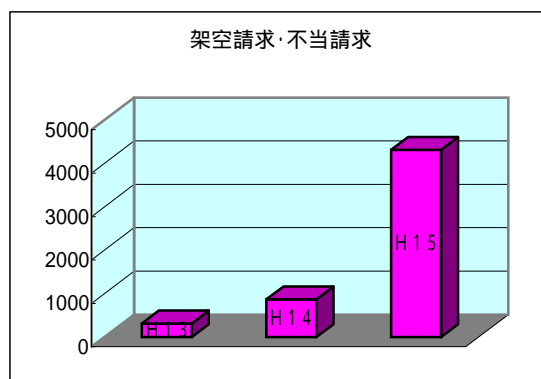
	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15
苦情	3,224	3,861	4,485	4,726	4,668	4,807	5,429	5,851	6,829	10,540
問合せ	1,543	1,929	1,690	1,126	1,018	1,087	921	959	998	941
計	4,767	5,790	6,175	5,852	5,686	5,894	6,350	6,810	7,827	11,481



2. 「架空請求」「不当請求」に関する相談が激増！

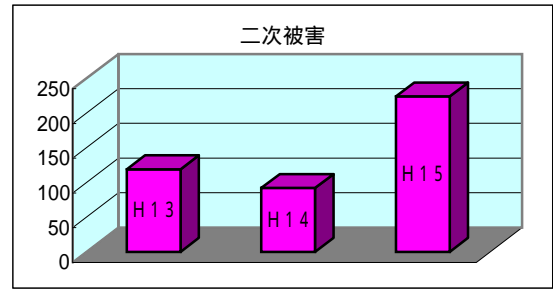
出会い系サイトなどの有料サイトの情報料やサラ金関係、または債権を特定しない、「架空請求」「不当請求」のハガキやメールが届いたという相談が激増し、平成14年度は872件でしたが、平成15年度は4,314件と4.9倍となりました。

これは、相談件数全体の3分の1以上を占め、請求の方法も巧妙な手口が増加しています。

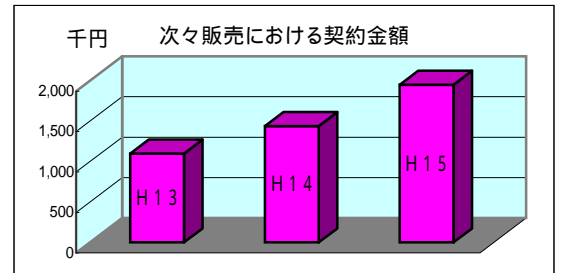


3. その他特徴的な相談

(1) 以前に悪徳商法に引っかかり何らかの契約をさせられた人に対し、再度契約を勧誘する、いわゆる「**二次被害**」に関する相談件数が大幅に増加し、平成14年度92件でしたが、平成15年度は224件と約2.5倍となりました。以前、資格講座や会員権の契約をした人がターゲットになるケースが増加しました。

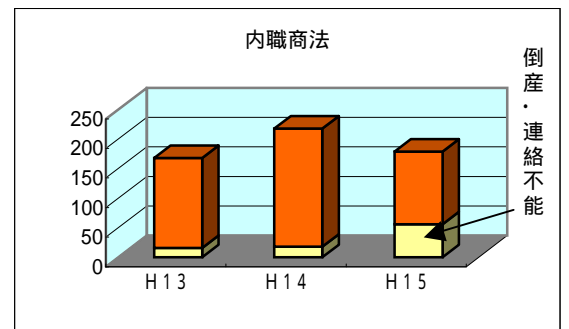


(2) 訪問販売で高齢者などに住宅のリフォーム工事を次々契約させたり、アポイントメントセールスで若者にアクセサリーを次々買わせたり、あるいは展示会で着物を次々契約させる「**次々販売**」について、相談件数は平成14年度133件が平成15年度97件と減少しましたが、1件当たりの被害金額が高額になってきています。



(3) 在宅で仕事をしませんか、高収入が得られると勧誘し、それに必要と高額な商品売りつける「**内職商法**」に関する相談が引き続き多くありました。

特に、事業者が倒産したり連絡不能になり、高額な商品の支払が残ってしまったという相談が多く寄せられました。



契約者の傾向

1. 契約者の性別

有料サイトの情報料などの相談が激増したことにより、男性が契約者となっている相談がはじめて女性の割合を上回りました。

契約者の性別

	H13		H14		H15	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
男性	2,467	36.2%	3,093	39.5%	6,084	53.0%
女性	3,942	57.9%	4,092	52.3%	4,797	41.8%
全件数	6,810	-	7,827	-	11,481	-

2. 契約者の年代

年代別では、30歳未満の若者が契約者となっている相談が前年度に比べ2倍以上となり、これも有料サイトの情報料に関する相談の急増によるものと思われます。

特に、20歳未満の未成年者が興味本位で有料サイトにアクセスしたことにより、高額な請求を受けているという相談が激増しました。

契約者の年代

	H13		H14		H15	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
30歳未満	1,484	21.8%	1,676	21.4%	3,391	29.5%
うち20歳未満	201	3.0%	268	3.4%	712	6.2%
60歳以上	1,037	15.2%	1,369	17.5%	1,539	13.4%
全件数	6,810	-	7,827	-	11,481	-

内容別相談状況

	H13		H14		H15	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
安全・衛生	204	3.0%	266	3.4%	232	2.0%
品質・機能	1,378	20.2%	1,369	17.5%	1,079	9.4%
法規・基準	403	5.9%	315	4.0%	152	1.3%
価格・料金	1,620	23.8%	1,606	20.5%	1,261	11.0%
計量・量目	12	0.2%	17	0.2%	17	0.1%
表示・広告	514	7.5%	386	4.9%	388	3.4%
販売方法	3,012	44.2%	3,116	39.8%	3,090	26.9%
契約・解約	3,563	52.3%	4,494	57.4%	8,765	76.3%
接客対応	637	9.4%	538	6.9%	514	4.5%
包装・容器	12	0.2%	13	0.2%	7	0.1%
施設・設備	11	0.2%	5	0.1%	1	0.0%
その他	582	8.5%	655	8.4%	620	5.4%

相談の内容別では、「契約・解約」に係る相談が増加し、全体の4分の3以上を占めました。

販売方法別の傾向

	H13			H14			H15		
	総件数	うち苦情	割合	総件数	うち苦情	割合	総件数	うち苦情	割合
店舗販売	2,356	2,075	88.1%	2,498	2,155	86.3%	2,300	2,017	87.7%
無店舗販売 計	3,700	3,466	93.7%	4,581	4,351	95.0%	7,450	7,258	97.4%
割合	54.3%	-	-	58.5%	-	-	64.9%	-	-
訪問販売	1,501	1,434	95.5%	1,464	1,416	96.7%	1,445	1,388	96.1%
通信販売	1,321	1,202	91.0%	2,052	1,927	93.9%	4,953	4,843	97.8%
マルチ商法	177	161	91.0%	177	157	88.7%	166	158	95.2%
電話勧誘販売	593	572	96.5%	753	728	96.7%	807	794	98.4%
ネガティブオプション	33	32	97.0%	44	44	100.0%	29	29	100.0%
その他無店舗	75	65	86.7%	91	79	86.8%	50	46	92.0%
不明	754	310	41.1%	748	323	43.2%	1,731	1,265	73.1%
合計	6,810	5,851	85.9%	7,827	6,829	87.2%	11,481	10,540	91.8%

有料サイト関連の架空請求・不当請求の相談が激増したことにより、「通信販売」の相談が、平成14年度に比べ2.4倍と大幅に増加しました。

また、それに伴って、無店舗販売の件数が全件数の3分の2近くを占め、苦情の割合も97%を超えました。

商品・サービスの傾向

相談の多い商品・サービス

順位	H13		H14		H15	
1	電話情報提供サービス	356	電話情報提供サービス	778	電話情報提供サービス	3,703
2	フリーローン・サラ金	249	フリーローン・サラ金	540	フリーローン・サラ金	1,197
3	住宅工事関連	214	国際電話	264	商品一般	555
4	賃貸アパート	209	住宅工事関連	254	資格取得用教材	295
5	国際電話	192	資格取得用教材	221	住宅工事関連	263

・電話情報提供サービス

有料サイト関連の架空請求・不当請求の相談が激増したことにより、「電話情報提供サービス」が1位となっており、平成14年度に比べ4.8倍と大幅に増加しています。

・フリーローン・サラ金

2位の「フリーローン・サラ金」も平成14年度に比べ、2.2倍と大幅に増加しています。ヤミ金融に関する相談(20.1%)や多重債務に関する相談(18.9%)が増加しています。ヤミ金融については、「ヤミ金融対策法」が施行され規制強化されたことにより件数は減少しています。

主な相談事例

1. 「架空請求」「不当請求」

利用した覚えのない情報提供料（アダルト情報番組など）の請求がハガキなどで届き、支払わなければ自宅まで訪問するといったような脅迫じみた内容が書かれている。
また、「法律事務所」と弁護士事務所のような名称が書かれたハガキが届いた。支払わなければ給料を差押えすると書かれている。
（20歳代 男性）

以前出会い系サイトを利用し、そのとき利用料の請求はなかった。今回そのときの利用料が未納で延滞料などを含め60万円を払えと言ってきた。言われるまま振込むと次から次へといろいろな名目で請求され、計200万円以上払ってしまった。
（20歳代 男性）

2. 二次被害

以前に資格講座の契約をしたが、終了しないでそのまま放ってあった。今回その講座はまだ継続しているので終了するためには新たに商品を購入しなければいけない。と電話がかかってきた。
（40歳代 男性）

10年ほど前退会したはずの会員の会費が未納で500万円となっている。当方が間に入って150万円に交渉してあげると言われ、信用して銀行で振り込んでしまった。
（30歳代 男性）

3. 次々販売

屋根の無料点検をすると訪れた業者に、このままでは危険だといわれ屋根工事を契約した。その点検といって訪れ、今度は床下補強や、壁工事など次々と契約させられた。
（70歳代 女性）

見るだけでいいと誘われ、着物の展示会に出向いたのがきっかけで、次から次へと契約を繰り返して、2000万円以上になった。もう払えない。
（40歳代 女性）

4. 連絡不能な内職業者

在宅での仕事を紹介すると言われ、そのための教材を契約したが業者に連絡がつかない。
（30歳代 女性）

内職に必要な高額な教材をクレジット契約し、仕事を続けていたが、業者と連絡がつかなくなり、破産したと通知がきた。
（40歳代 女性）

近年の消費生活相談は、手口は巧妙化し、悪質な商法の相談が増えています。
内容的には、「契約」に関するトラブルが増えています。

トラブル防止のためには、

1. うまい話には裏があると考え、話には乗らない。
2. 必要のないもの、いらぬものは「いいです」とか「結構です」と言ったあいまいな言葉で返事せず、勇気を持ってきっぱり断る。
3. 契約は、口約束であっても当事者の合意であれば成立します。
契約する場合は、慎重に内容を十分理解してから契約するとともに、迷ったときは、その場で契約せずに家族などに相談すること。
4. クーリング・オフ制度を活用する。（必ず書面で）

また、身に覚えのない不正請求に対しては、

1. 絶対に支払わずに放っておく。一度支払うと次々と請求される恐れがある。
 2. 業者に問い合わせや不用意な連絡をしない。個人情報を知らせない。
 3. 悪質な取立や、脅迫じみた請求は、警察に届けておく。
- 困ったときには、一人で悩まないで、食品・生活相談センターなどに相談して下さい。