

# 平成16年度 消費生活相談の概要

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15,261件  
対前年度 32.9%増加

\* 「架空請求」「不当請求」に関する相談が9,669件  
対前年度 2.2倍

## 相談の特徴

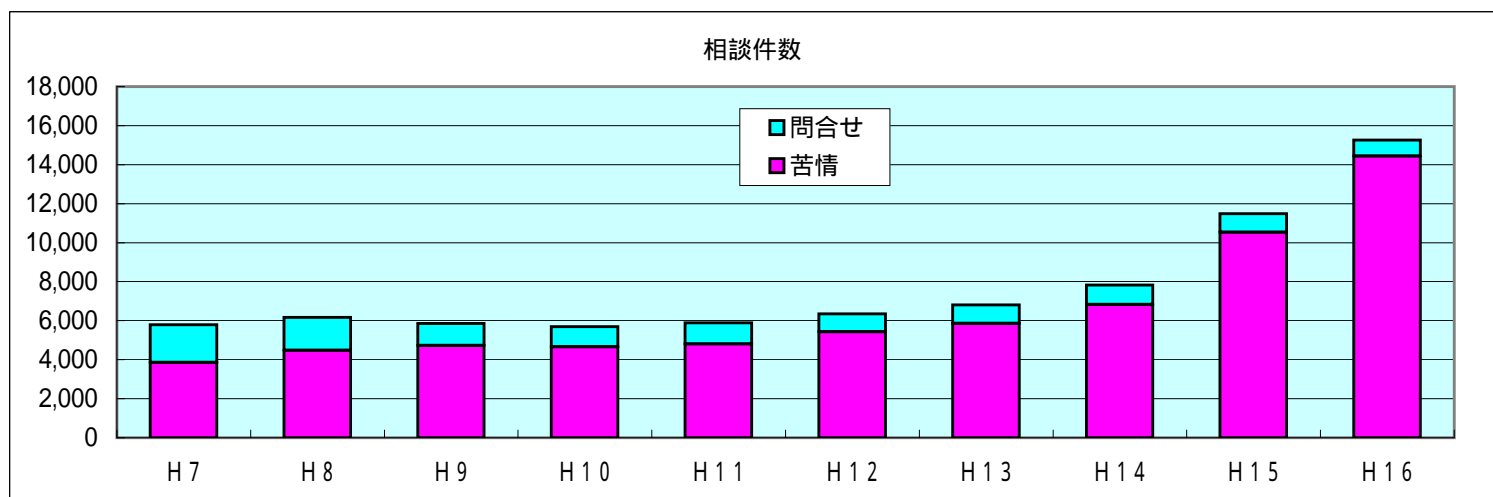
### 1. 前年に引き続き相談件数が急増！

平成16年度の相談件数は15,261件で、前年度に比べて3,780件(32.9%)増加しました。前年度に引き続き急増し5年連続して過去最多を更新しました。平成14年度の2倍近くになりました。

そのうち、苦情件数は14,441件で、前年度に比べて3,901件(37.0%)増加し、苦情の割合も94.6%(前年度91.8%)となり、件数、割合とも過去最高となりました。

### 相談件数

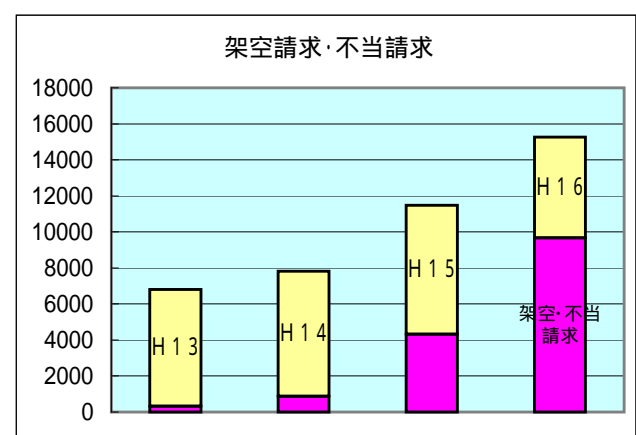
	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16
苦情	3,861	4,485	4,726	4,668	4,807	5,429	5,851	6,829	10,540	14,441
問合せ	1,929	1,690	1,126	1,018	1,087	921	959	998	941	820
計	5,790	6,175	5,852	5,686	5,894	6,350	6,810	7,827	11,481	15,261



### 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15年度は4,314件でしたが、平成16年度は9,669件と2倍以上となりました。

これは、相談件数全体の6割以上を占め、請求の方法も巧妙な手口が増加しています。



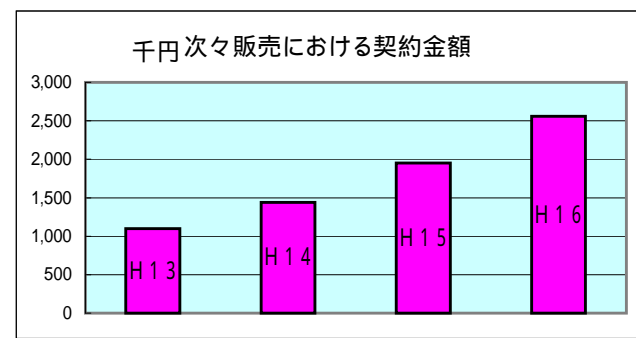
特に、11月、12月が多く、1日当たり156件の相談が寄せられた日もありました。

架空・不当請求に関わる相談が急増していることから、センターでは、平成16年9月6日から、専用電話「架空請求110番」を設置し相談に応じています。

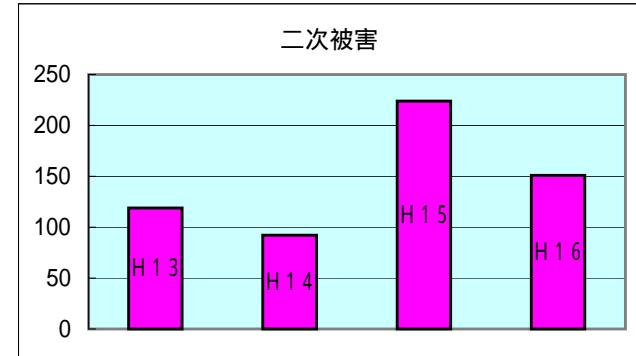
「架空請求110番」0742-25-0222  
平日9:00から16:00

### 3. その他特徴的な相談

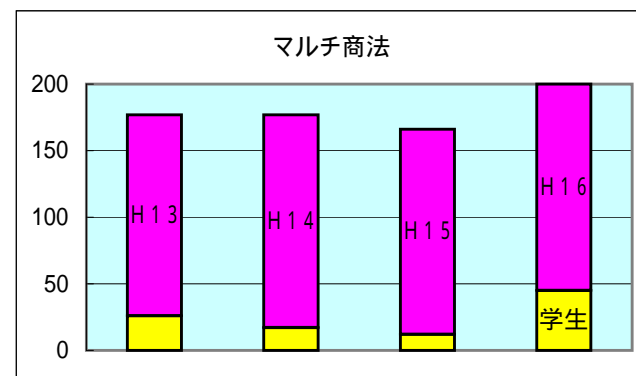
(1) 訪問販売で高齢者などに住宅のリフォーム工事を次々契約させたり、アポイントメントセールスで若者にアクセサリを次々買わせたり、あるいは展示会で着物を次々契約させる「次々販売」について、相談件数は平成15年度97件が平成16年度70件と減少しましたが、1件当たりの被害金額が高額になってきています。



(2) 以前に悪徳商法にだまされ、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」に関する相談が、平成15年度224件と急増しましたが、平成16年度も151件と多く寄せられました。以前、資格取得講座やその教材、あるいは会員権の契約をした人が被害に遭っています。



(3) 「マルチ商法」に関する相談は、恒常的に多くの相談が寄せられていますが、特に大学生の間でバイト感覚で入会し、消費者金融で借金し、高額な商品や登録料を支払い返済できない、という事例が増加したことにより、前年と比較し20%増となりました。



## 契約者の傾向

### 1. 契約者の性別

平成15年度は有料サイトの情報料などの架空・不当請求のターゲットが男性が多かったため、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が、平成16年度は女性をターゲットにした請求が急増したため、女性の割合が上回りました。

#### 契約者の性別

	H14		H15		H16	
	件数	対前年比	件数	対前年比	件数	対前年比
男性	3,093	196.7%	6,084	196.7%	6,457	106.1%
女性	4,093	117.2%	4,797	117.2%	7,967	166.1%
不明	641	-	600	-	837	-
計	7,827	-	11,481	-	15,261	-

### 2. 契約者の年代

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平成16年度も増加しましたが、女性を架空請求のターゲットにするケースが増加したことにより、30歳代から50歳代の件数が多くなりました。

#### 契約者の年代

	H14		H15		H16	
	件数	対前年比	件数	対前年比	件数	対前年比
20歳未満	268	265.7%	712	265.7%	941	132.2%
20歳代	1,408	190.3%	2,679	190.3%	2,531	94.5%
30歳代	1,701	163.8%	2,787	163.8%	4,058	145.6%
40歳代	1,214	150.2%	1,824	150.2%	2,844	155.9%
50歳代	1,119	114.6%	1,282	114.6%	2,158	168.3%
60歳代	798	112.9%	901	112.9%	1,129	125.3%
70歳以上	572	111.5%	638	111.5%	704	110.3%
不明	747	88.1%	658	88.1%	896	136.2%
計	7,827	-	11,481	-	15,261	-

## 商品・サービスの傾向

### 相談の多い商品・サービス

順位	H14		H15		H16	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
1	電話情報提供サービス	778	電話情報提供サービス	3,703	電話情報提供サービス	8,408
2	フリーローン・サラ金	540	フリーローン・サラ金	1,197	フリーローン・サラ金	658
3	学習教材	409	商品一般	555	商品一般	654
4	国際電話	264	学習教材	481	オンライン情報サービス	460
5	住宅工事関連	254	住宅工事関連	263	住宅工事関連	231

\*「商品一般」:商品やサービスを特定できない相談(ほとんどが架空請求関係)

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位で、平成15年度に比べ2倍以上になっています。また、パソコンを利用した不当請求が増加したため、「オンライン情報サービス」が急増しました。

### 契約者年代別 商品・サービスの状況(平成16年度)

年齢	商品・サービス	順位						計
		1	2	3	4	5		
20歳未満	電話情報提供サービス	800	49	12	7	6	941	
	オンライン情報サービス							
20歳代	電話情報提供サービス	1,568	95	91	65	63	2,531	
	フリーローン・サラ金							
30歳代	電話情報提供サービス	2,655	140	140	139	72	4,058	
	商品一般							
40歳代	電話情報提供サービス	1,631	171	163	91	66	2,844	
	フリーローン・サラ金							
50歳代	電話情報提供サービス	1,045	145	119	51	37	2,158	
	商品一般							
60歳代	電話情報提供サービス	293	72	55	48	34	1,129	
	フリーローン・サラ金							
70歳以上	電話情報提供サービス	142	53	42	39	29	704	
	医療用具							

### 販売方法別の傾向

	H14		H15		対前年比	H16		対前年比
	件数	うち苦情	件数	うち苦情		件数	うち苦情	
店舗販売	2,498	2,155	2,300	2,017	92.1%	2,087	1,851	90.7%
無店舗販売 計	4,581	4,351	7,450	7,258	162.6%	11,999	11,830	161.1%
割合	58.5%	-	64.9%	-	-	78.6%	-	-
訪問販売	1,464	1,416	1,445	1,388	98.7%	1,124	1,083	77.8%
通信販売	2,052	1,927	4,953	4,843	241.4%	10,093	10,007	203.8%
マルチ商法	177	157	166	158	93.8%	200	185	120.5%
電話勧誘販売	753	728	807	794	107.2%	490	466	60.7%
ネガティブオプション	44	44	29	29	65.9%	25	25	86.2%
その他無店舗	91	79	50	46	54.9%	67	64	134.0%
不明	748	323	1,731	1,265	231.4%	1,175	760	67.9%
合計	7,827	6,829	11,481	10,540	146.7%	15,261	14,441	132.9%

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15年度に比べ2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4分の3以上を占め、苦情の割合も98%を超えました。

### 危害・危険相談

品目	商品一般	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	
件数	1	17	13	2	13	
品目	教養娯楽品	車両・乗物	修理・補修	保健・福祉	他の役務	合計
件数	3	2	1	9	3	64

商品やサービスによって身体に危害を受けた相談や、その恐れがある危険相談は64件で、前年度に比べて29件減少しました。

事例:保温調理鍋で調理中、内鍋がドカンと音がして飛び出した。

集成材で作った机を使用していたら、全身に湿疹がでた。

## 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(電子消費料金などと記載)の請求がハガキなどで届き、至急連絡せよと書かれている。訴訟になっている、給料を差押えするなど書かれている。

携帯電話でサイトを見ているうち、広告サイトを押しただけで登録となり、29,000円払ってくださいという表示が出たが、放っておいたところメールや電話で支払えと脅してくる。

パソコンでサイトを見ているうち、画像を押しただけでアダルトサイトに登録となってしまう30,000円請求されている。払わないと法的な手続きをすと書かれている。

### 2. 次々販売

自宅に電話があり会う約束をし喫茶店で真珠の3点セットを契約させられた。商品を受け取りに行ったときに今度はネックレスを契約させられた。

数年前から訪問してくる業者に勧められ、フローリングの張替工事を契約したがやめたい。今まで温水器や浴室換気扇など160万円以上次々と契約しており、点検に来たと言ってやってきた。

着物の展示会に誘われ、2年足らずの間に6回契約させられ、総額520万円を超えてしまい支払えない。購入するまで帰してもらえず根負けして契約せざるを得なかった。

### 3. 二次被害

20年以上前に資格講座の契約をしたが、「名簿を抹消するために教材を購入する必要がある、29万円支払え」と電話がかかってきた。

すでに退会して会費も払っていない複合サービス会員について、解約手続きが終了していないから事務所まで来て欲しいと電話があった。

### 4. マルチ商法

友人に誘われ、ゲーム機のオーナーになればレンタル料をもらえる、誰か誘えばマージンがもらえるというマルチに加入したがやめたい。

大学の先輩の紹介で、カタログ配布組織のオーナー契約をし、登録料は消費者金融で借りて払った。1人は勧誘したが人間関係も壊れたので解約したい。

## アドバイス

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。

**身に覚えのない架空請求・不当請求に対しては、**

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、強迫じみた請求は、警察に届けておく。

**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)







