

平成17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

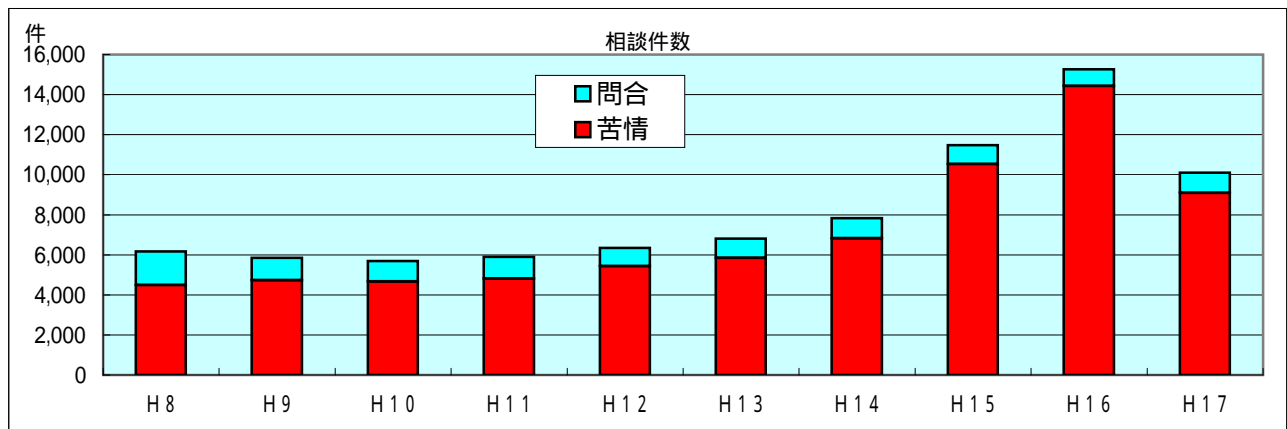
*相談件数	10,099件
対前年比	33.8%減
*「架空請求・不当請求」に関する相談が	4,576件
対前年比	52.7%減

1. 相談件数が減少

平成17年度の相談件数は10,099件で、平成16年度に比べて5,162件(33.8%)減少しました。「架空請求・不当請求」に係る相談が大幅に減少したのが主な原因です。

しかし、3年連続で1万件を超える状態で、5年前と比べると約1.5倍と、数多くの相談が寄せられました。

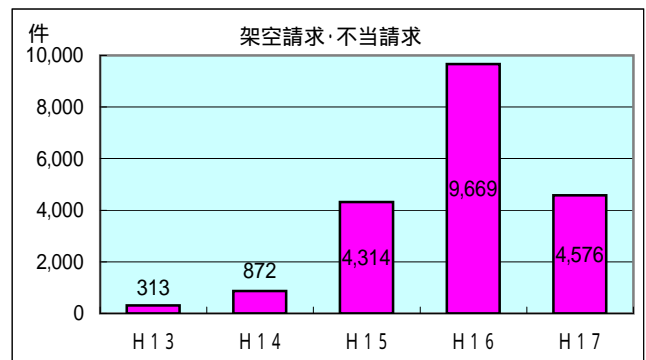
相談件数	(件)									
	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17
苦情	4,485	4,726	4,668	4,807	5,429	5,851	6,829	10,540	14,441	9,090
問合せ	1,690	1,126	1,018	1,087	921	959	998	941	820	1,009
計	6,175	5,852	5,686	5,894	6,350	6,810	7,827	11,481	15,261	10,099
対前年		94.8%	97.2%	103.7%	107.7%	107.2%	114.9%	146.7%	132.9%	66.2%



2. 相談の特徴

(1) 「架空・不当請求」に関する相談が半減

出会い系サイトなどの有料サイトの情報料の不当な請求や、「総合消費料金」が未納などと書かれたハガキによる架空の請求に係る相談が、平成16年度急増しましたが、平成17年度は4,576件で、平成16年度(9,669件)に比べ半減しました。しかし、依然として、数多くの相談が寄せられ、全相談件数の4割以上を占めています。



相談事例

架空請求・不当請求（ハガキ）

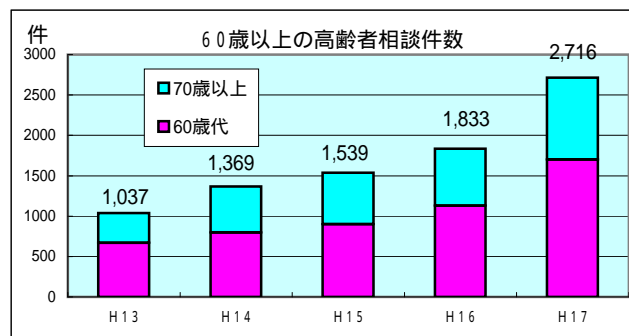
「総合消費料金未納分訴訟最終通告書」と書かれたまったく覚えのないハガキが届いた。訴状が提出されており、連絡しないと裁判所への出廷となり、給与や不動産の差し押さえをされると書かれている。また、万一覚えがない場合、早急に連絡するよう書かれている。【60歳代女性】

架空請求・不当請求（パソコン）

アダルトサイトを見ていたところ、年齢確認のボタンをクリックしただけで登録されてしまった。3日以内に42,000円支払うよう画面に表示されたが、支払う必要があるか。【20歳代男性】

(2) 60歳以上の高齢者の相談が増加

近年、60歳以上の高齢者の相談が増加傾向にありましたが、平成17年度は、平成16年度の1.5倍近くに急増しました。ハガキによる「架空請求」が60歳以上の高齢者を対象に多数送りつけられたこと、また、社会問題化したリフォーム工事の相談が増加したことが主な要因です。



相談事例

高齢者被害（判断不十分者の契約）

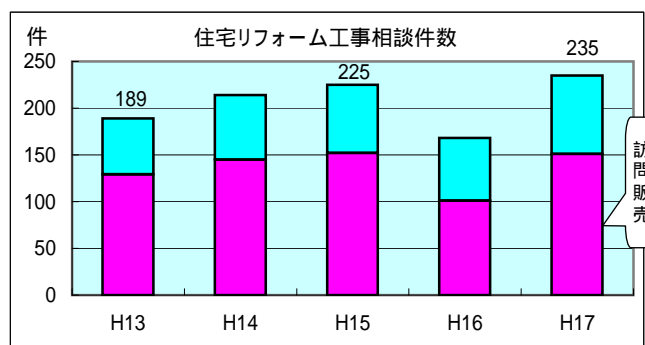
息子の私は病院に入院中で、その間に母が業者に言われるままにリフォーム工事の契約させられていた。業者が訪れ、契約書を見せられ工事代金を払えと言ってきた。母は言われるままに155万円現金で支払ってしまった。領収書と承諾書はもらったが、見せられた契約書の控えなどはなにももらっていない。母は認知症でくわしいことはまったく覚えていない。【母：70歳代女性】

高齢者被害（SF商法）

自宅にやってきた販売員に「いろんな商品をあげる」と誘われ、近所の家のガレージへ行ったところ台所用の小物類をもらった。そのあと体の痛みが取れるとか脳血栓に効果があるなどと勧められ高額な健康器具（25万円）を断りきれず契約してしまった。年金しか収入がなく支払えない。【60歳代女性】

(3) 住宅リフォーム工事に関する相談が増加

住宅リフォーム工事に関する相談は235件で、平成16年度（168件）に比べ67件増加しました。そのうち、訪問販売に係るものは151件（64.3%）で、またそのうち60歳以上は97件（64.2%）と高い割合を占めています。



相談事例

住宅リフォーム工事（次々販売）

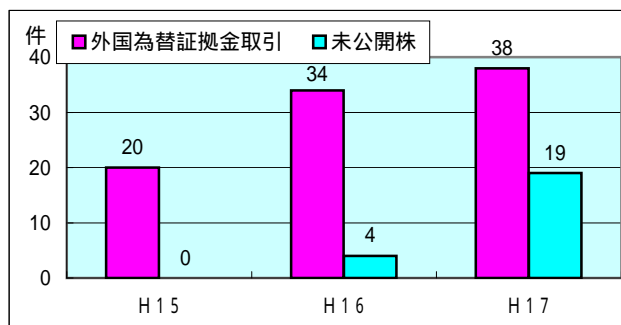
療育手帳を持っているところが次々と高額なリフォーム工事の契約をしていた。4ヶ月前から、基礎補強や耐震工事など3回の契約で、合計金額は300万円を超えている。数年前にも3つの会社と約400万円の工事契約をしており、さらに平成12年には、既に死亡している父親が800万円の契約をしていた。【50歳代女性】

住宅リフォーム工事（判断不十分者の契約）

介護支援をしているひとり暮らしの80歳代の高齢者が、以前に、二つの業者と、床下や天井の換気扇、家屋補強工事、床下調湿剤などの契約をしていたようだ。1社の180万円の領収書があるだけで、契約書面はなにももらっていないという。また、工事の内容についても何も覚えていない。（介護支援センターからの相談）【80歳代女性】

(4)外国為替証拠金取引、未公開株の相談が増加

外国為替証拠金取引に関する相談は年々増加傾向にありましたが、国の行政処分や法規制の強化により倒産する事業者が相次ぎ、それに関する相談が多く寄せられました。一方、それに変わって、新たに未公開株の勧誘に関する問い合わせや、被害にあった相談が寄せられました。



相談事例

外国為替証拠金取引

外国為替証拠金取引業者に決済申し出たのに、無断売買を繰り返され、返金されないままで債務整理するとの顧問弁護士の文書が届いた。担当者を信じており、今までに600万円払っている。どうしたらいいか。【50歳代女性】

未公開株

ベンチャー企業の未公開株を買わないかと電話がかかり、1株5万円で10株購入することにした。その後また10株購入しないかと電話があり、最初の話と違うことをいうので、この会社に疑問を持った。解約したいが、どうすればいいか。【60歳代男性】

参考資料

契約者の傾向

若者が携帯電話やパソコンによる有料サイト等の不当な請求の相談は減少傾向にありますが、一方、高齢者を狙った架空請求ハガキが増加したことにより、60歳以上の高齢者の相談が全体の4分の1以上を占めています。

契約者の性別・年齢別件数

(件)

		H15			H16			H17		
		件数	計	全件数に占める割合	件数	計	全件数に占める割合	件数	計	全件数に占める割合
20歳未満	男	522	712	6.2%	637	941	6.2%	222	323	3.2%
	女	188			293			98		
20歳代	男	1,734	2,679	23.3%	1,519	2,531	16.6%	612	1,240	12.3%
	女	940			1,001			625		
30歳代	男	1,638	2,787	24.3%	1,671	4,058	26.6%	867	1,777	17.6%
	女	1,138			2,352			896		
40歳代	男	946	1,824	15.9%	1,058	2,844	18.6%	787	1,662	16.5%
	女	873			1,778			868		
50歳代	男	501	1,282	11.2%	694	2,158	14.1%	722	1,711	16.9%
	女	776			1,462			977		
60歳代	男	430	901	7.8%	534	1,129	7.4%	817	1,702	16.9%
	女	469			591			880		
70歳以上	男	253	638	5.6%	282	704	4.6%	405	1,014	10.0%
	女	379			413			605		
不明・その他	男	60	658	-	63	896	-	155	670	-
	女	34			76			167		
計	男	6,084		53.0%	6,458		42.3%	4,587		45.4%
	女	4,797			7,966			52.2%		
全件数		11,481		-	15,261		-	10,099		-

*「計」欄には性別不明者を含む

相談の多い商品・サービス

有料サイトの情報料などの不当な請求が減少したことにより「電話情報提供サービス」の件数が激減しましたが、これに代わり、「総合消費料金」の請求などといった商品を特定しないハガキによる架空請求が急増したことにより「商品一般」の件数が増加しました。また、リフォーム工事関連の相談増により「住宅工事関連」も増えています。

(件)

順位	H15		H16		H17	
1	電話情報提供サービス	3,703 32.3%	電話情報提供サービス	8,408 55.1%	商品一般	2,320 23.0%
2	フリーローン・サラ金	1,197 10.4%	フリーローン・サラ金	658 4.3%	電話情報提供サービス	1,062 10.5%
3	商品一般	555 4.8%	商品一般	654 4.3%	オンライン情報サービス	652 6.5%
4	学習教材	481 4.2%	オンライン情報サービス	460 3.0%	フリーローン・サラ金	571 5.7%
5	住宅工事関連	263 2.3%	住宅工事関連	231 1.5%	住宅工事関連	276 2.7%
総件数	11,481		15,261		10,099	

契約者年代別 商品・サービスの状況

(件)

順位	1	2	3	4	5
20歳未満	電話情報提供サービス 126	オンライン情報サービス 74	商品一般 11	自動車 6	教室・講座 5
20歳代	電話情報提供サービス 221	商品一般 125	オンライン情報サービス 119	フリーローン・サラ金 82	理美容 47
30歳代	商品一般 306	電話情報提供サービス 271	オンライン情報サービス 140	フリーローン・サラ金 134	学習教材 50
40歳代	商品一般 330	電話情報提供サービス 219	オンライン情報サービス 140	フリーローン・サラ金 113	学習教材 44
50歳代	商品一般 381	電話情報提供サービス 136	フリーローン・サラ金 121	オンライン情報サービス 106	住宅工事関連 64
60歳代	商品一般 782	住宅工事関連 59	フリーローン・サラ金 59	オンライン情報サービス 40	電話情報提供サービス 39
70歳以上	商品一般 325	住宅工事関連 67	医療用具 34	健康食品 34	新聞 26

販売方法別の傾向

架空請求・不当請求が減少したことにより、「通信販売」の件数が大幅に減少しましたが、リフォーム工事関連の相談増など、相変わらず「訪問販売」の相談は多く寄せられています。

(件)

	H15		H16		H17	
	件数	%	件数	%	件数	%
店舗販売	2,300	20.0%	2,087	13.7%	2,070	20.5%
無店舗販売 計	7,450	64.9%	11,999	78.6%	4,818	47.7%
訪問販売	1,445	12.6%	1,124	7.4%	1,072	10.6%
主な商品・サービス	新聞 住宅工事関連 リース契約 浄水器	アケガリ	新聞 住宅工事関連 商品相場 アケガリ	医療用具	新聞 住宅工事関連 リース契約 医療用具 浄水器	
通信販売	4,953	43.1%	10,093	66.1%	3,068	30.4%
主な商品・サービス	電話情報サービス 一般 オンライン情報サービス 商品 学習教材	アケガリ	電話情報サービス オンライン情報サービス 商品一般 アケガリ	アケガリ	電話情報サービス オンライン情報サービス 商品一般 アケガリ	アケガリ
マルチ商法	166	1.4%	200	1.3%	162	1.6%
主な商品・サービス	健康食品 化粧品 内職・副業 ファクス機器 浄水器	アケガリ	健康食品 内職・副業 化粧品 浄水器 アケガリ	アケガリ	健康食品 浄水器 内職・副業 化粧品 医療用具	
電話勧誘販売	807	7.0%	490	3.2%	429	4.2%
主な商品・サービス	学習教材 教室・講座 単行本 アケガリ	アケガリ	学習教材 単行本 教室・講座 商品相場 アケガリ	アケガリ	学習教材 単行本 アケガリ 電話関連サービス 教室・講座	
カタログオプション	29	0.3%	25	0.2%	16	0.2%
主な商品・サービス	単行本 雑誌 額ぶち		単行本 雑誌 ビデオカ		単行本 雑誌	
その他無店舗	50	0.4%	67	0.4%	71	0.7%
主な商品・サービス	アケガリ インターネット 電話 医療用具 和服 有線放送	アケガリ	和服 興信所 医療用具 アケガリ	アケガリ	和服 アケガリ 住宅工事関連	
不明	1,731	-	1,175	-	3,211	-
合計	11,481	-	15,261	-	10,099	-

県民の皆様へ

「架空請求・不当請求」について、まだまだ知らない方も多くいるようです。身に覚えのない架空請求のハガキなどについては、相手に連絡しない 無視すれば大丈夫で、また、**家族にも注意を呼びかける、ようにしてください。**下記のような公的な機関を装った架空請求のハガキが、高齢者を狙い、多数送りつけられていますので要注意です。

消費料金未納分最終通告書

分類コード 8475■

この度、通知しましたのは、貴方の未納されました民法指定消費料金について契約会社、ないしは運営会社から民事訴訟として訴訟の提出されました事をご通知します。以降、下に設けられた裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。このままご連絡なき場合には、原告側の主張が全面的に受理され裁判日の処置として給与の差し押さえ及び、動産物、不動産物の差し押さえを執行官立会いのものと同様に履行させていただきますので裁判所執行官による「執行証書」の交付を承諾して頂きますようお願いすると同時に、債権譲渡証明書を一通郵送させていただきますので、ご了承下さい。民事訴訟及び、裁判取り下げなどのご相談に關しましては当局にて受け届わっておりますのでお問い合わせ下さい。尚、書面での通達となりますので、プライバシー保護の為、ご本人様からのご連絡を頂きますようお願い申し上げます。以上をもちまして、最終通達とさせていただきます。

※最近架空請求業者の新しい手口として小額訴訟手続きく小額訴訟は一日で判決が出てしまうため、放置してしまうと欠席裁判となり原告側の言い分どおりの判決が出される>を利用し、実際に訴訟を提起する事例もございます。万が一身に覚えのない場合、早急にご連絡下さい。

裁判取り下げ最終期日 本書到達後三営業日以内

〒171-0022 東京都豊島区南池袋■

03-3590-■ (9:00~20:00)

総合消費通■執行課

不安なこと、わからないことがあれば、すぐにご相談ください。

- ・ 架空請求110番 0742-25-0222 (食品・生活相談センター内 架空請求専用電話)
- ・ 食品・生活相談センター 0742-26-0931
- ・ 食の安全・消費生活相談窓口 0745-22-0931

高齢者自身の自衛策

見知らぬ人を簡単に玄関に入れないようにしましょう。やさしい言葉やたくみな話術、強引な手口で契約を迫る事業者がいるので、不審と思ったらきっぱりと断りましょう。

事前に何の連絡もせず訪れ、また契約を急がせる業者は要注意です。不安な場合は家族や信頼できる身近な人に相談しましょう。

身近な人の配慮

日頃から連絡を頻繁(ひんばん)にするなど周囲の家族や近所の人たちが、普段の生活に変わったことがないか気を配り、被害を未然に防ぎましょう。