

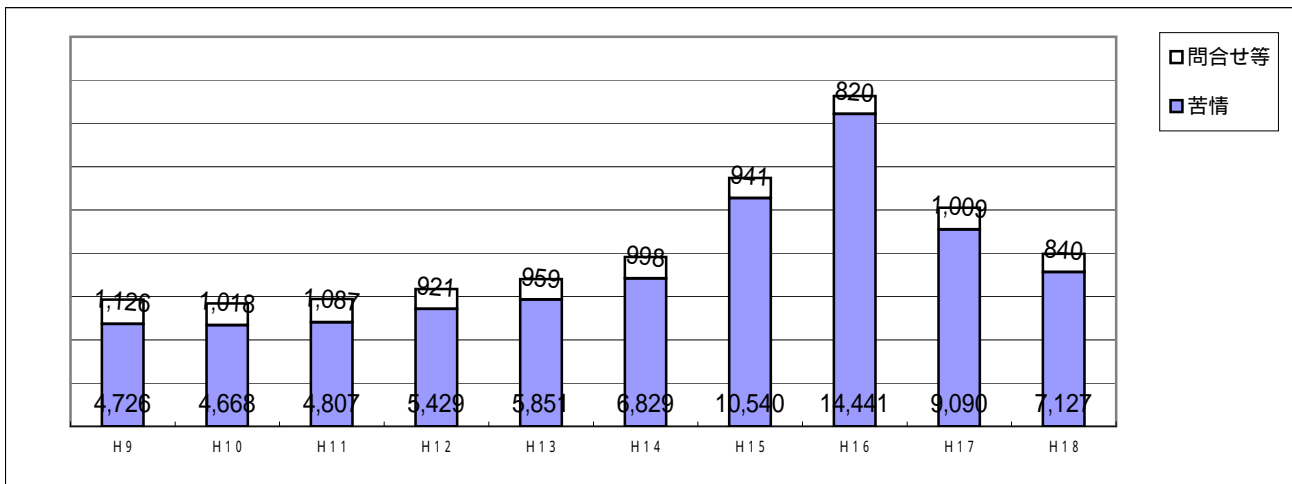
## 【1】相談の受付状況

平成18年度に県の消費生活相談センターに寄せられた相談件数は7,967件(奈良県食品・生活相談センター5,750件、葛城保健所内「食の安全・消費生活相談窓口」2,217件)で前年度より約20%近く減で、2年続けて相談件数は減少しましたが、これは主に架空請求などの不当請求が大幅に減少したためです。訪問販売やマルチまがい商法、電話勧誘販売など、特定商取引法の対象となっている商品やサービスによる相談は、前年度とほぼ横ばいで、全体の4割近くを占めています。

### < 相談件数 >

	H14	H15	H16	H17	H18
苦情	6,829	10,540	14,441	9,090	7,127
問合せ等	998	941	820	1,009	840
計	7,827	11,481	15,261	10,099	7,967
対前年	100.0%	146.7%	132.9%	66.2%	78.9%

### < 相談件数の推移 >



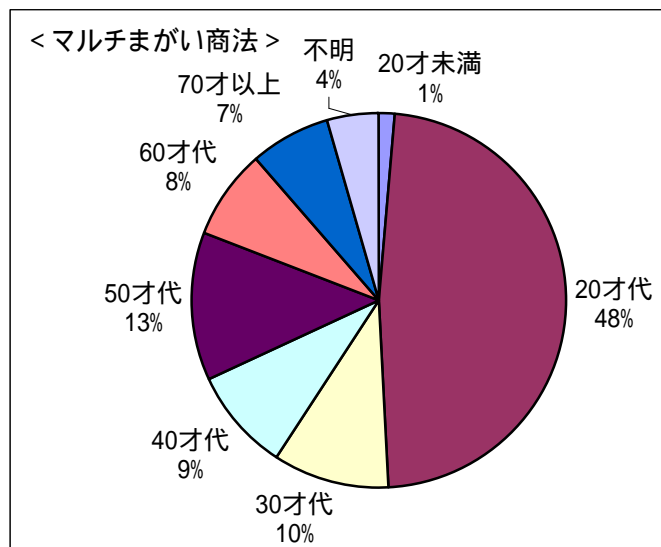
## 【2】契約当事者の年代別相談の傾向について

### 若年者の相談の傾向

#### < マルチまがい商法、キャッチセールス、アポイントメント商法 >

「マルチまがい商法」とは、入会金を払ってグループなどに入会し、商品などを購入して販売したり、新たな会員を紹介したりすることによって儲けられると誘う取引形態です。主に、大学生など、社会経験の未熟な20歳代前半の若年者がターゲットになっており、毎年150件以上の相談が寄せられています。

また、「アンケートに答えて」などと路上で歩いている人に声をかけたり、チラシを配ったりして喫茶店や店舗などに連れて行き、契約しないと帰れない雰囲気を作って高額な商品やサービスの契約をさせる「キャッチセールス」、「当選したので賞品を取りに来てください」などと電話で呼び出し、高額な商品やサービスなどの契約をさせる「アポイントメント商法」なども、20歳代前半の若年者から相談が多く寄せられています。



## ・主な相談事例

### 【マルチまがい商法】

・中学時代の友人に儲け話があると誘われ、ガチャロッカーのネットワークビジネスに参加したが、誰も勧誘できないため、儲からないので解約したい。商品代金の支払いができず、初回だけ支払ったが残りは未払い状態。収入で商品代金が支払えるという説明はうそだったし、いまだにガチャロッカーがどこにあるのかわからない。概要書面はもらっているが、契約書面は手元にない。(21才・男性)

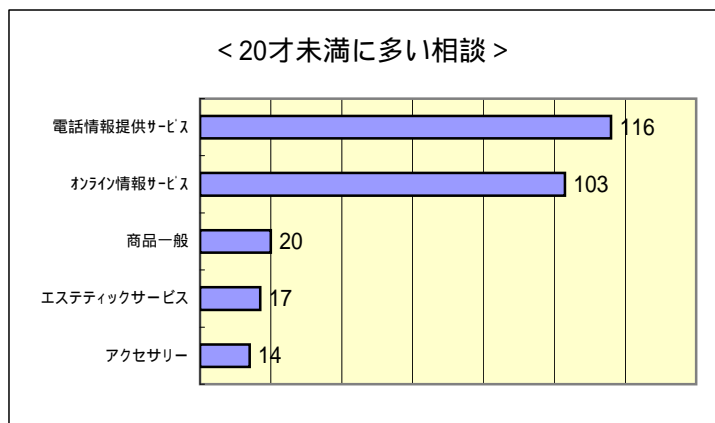
### 【キャッチセールス】

・5ヶ月前に、高額な絵画を購入したが、支払いが大変なので解約したい。路上で呼び止められ営業所に行った。絵画を多数見せられ、担当者メールアドレスを交換した。その後「遊びにおいで」と言われ営業所に行ったが、個室で2点の絵を見せられ、1点を契約した。その後担当者からたびたび親切なメールが届き、クーリングオフをしなかった。クレジットは2ヵ月後に支払いが始まる。商品は担当者が預かっていて、手元にはない。(20才・女性)

### 【アポイントメントセールス】

・見知らぬ男性から電話があり、会う約束をしたが、会った途端、店に連れて行かれ、5時間も勧誘され100万円のネックレスを買わされた。「車のローンなどもあり、買えない」と言って、何度も断わったが、聞いてもらえなかった。契約後の1週間、男性から何度も電話がかかってきて、その時にも「やはり、自分には高額すぎるので買えない」と伝えなが「一緒にがんばろう」と言って説得された。クーリング・オフ期間経過後も、解約できると書面に記載されていたので、解約するため、販売店に何度も電話をかけているが、一向につながらない。(22歳・女性)

## <小・中・高校生の通信トラブル(ワンクリック詐欺、携帯電話の高額請求など)>



( 重複あり )

小・中・高校生など、20才未満に関する相談は266件で、2年続けて減少しましたが、「電話情報提供サービス」が116件、「オンライン情報サービス」が103件の相談があり、この2つの情報サービスだけで相談の8割以上を占めています。

ほとんどが携帯電話やインターネット利用時の出会い系サービスやアダルト情報に関する、「ワンクリック詐欺」や「架空請求」、「高額延滞料請求」などの不当請求であり、年齢を問わない無差別な成人向けのサービスに巻き込まれ、多感な時期に心に傷を負い、電話相談をしてきた事例も多くありました。

## ・主な相談事例

### 【アダルトサイト・ワンクリック詐欺】

・小学生の娘が親の携帯電話を勝手に触り、有料の電話情報提供サービスに入会した事になり、業者から高額請求を受けた。子どもが友達と興味本位に触ったようで、突然アダルトサイトのHPに繋がりと表示された電話番号をクリックしたら電話をかけた事になった。請求では、延滞金が発生、解約するには違約金も要る。住所や名前を言わないと解約処理が出来ないと言われ教えてしまった。支払を拒否したら自宅まで回収に来ると言われた。(11才・女性)

・中学生の息子が雑誌広告を見てアダルトボイスに電話し、3万円請求された。雑誌広告には無料と記載されていたのでフリーダイヤルに電話したらいい。あわてて切ったが、直ぐに電話がかかり、請求の自動ガイダンスが流れ、個人情報教えてしまった。(12才・男性)

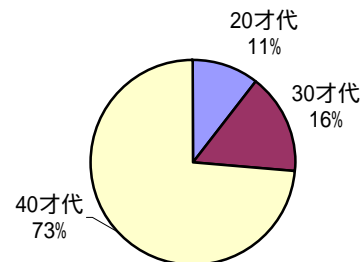
## 中高年層の相談の傾向

### < 学習教材のトラブル・内職商法・資格商法などの二次被害 >

「学習教材」などの購入や「家庭教師」の派遣などの相談は、30、40歳代に集中しています。電話勧誘を受け、家庭教師の指導を受けるため、高額な教材を購入したが、思っていたサービスを受けることができずトラブルになったなどの事例が寄せられています。

また、事業者から提供あせんされる業務に就くことで利益(収入)が得られることをうたい文句にして、商品の購入や役務の提供、取引料の支払いを求める「内職(モニター)商法」は、在宅でできる仕事をしたい主婦や、所得を増やすためサイドビジネスを望む中高年層に相談者が多く、契約前にうけた説明とは違い、収入は得られないので、解約したいなどの相談がみられました。

< 学習教材 >



#### ・主な相談事例

##### 【学習教材】

・高校受験の子どものため、家庭教師の契約をしたが、説明とは違うので解約したい。家庭教師を勧める電話があり、話を聞いた。わからない箇所のフォローか、持てるノウハウを使った指導法かの2種類があり、費用の高い後者を選んだが、専用の教材を使い、模擬テスト、特に3年生後半には模擬テストも増えると聞いたが、実際はその教材は使わず、契約時のようなノウハウをつかった特別の教え方もない。苦情を言うと、追加契約を勧めに来た。(40才・女性)

##### 【内職商法】

・月最低でも7万円は稼げると電話で勧誘されてアフェリエイト内職を契約したが、契約内容やシステム面等に問題があるので解約したい。ネットショップしないかと勧誘電話があり、サポートは万全で絶対に大丈夫などと強引に勧められ、登録料として60万円を振込んだ。しかし、システムはお粗末なもので、サイトはオープンしたが、サポートの連絡もない。ネット掲示板で悪質業者だという書き込みも見つけ、騙されたと思った。(37才・女性)

##### 【資格商法などの二次被害】

・3年前に行政書士教材を契約した業者から勤務先に電話がかかり、新しい教材を購入するか、登録抹消費を支払うかといわれた。資格を取るまでバックアップする契約だったので、どちらかを選択しないといけないといわれたが、教材は39万円、登録抹消費は34万円。おかしな話なので断りたい。(37才・男性)

## 高齢者の相談の傾向

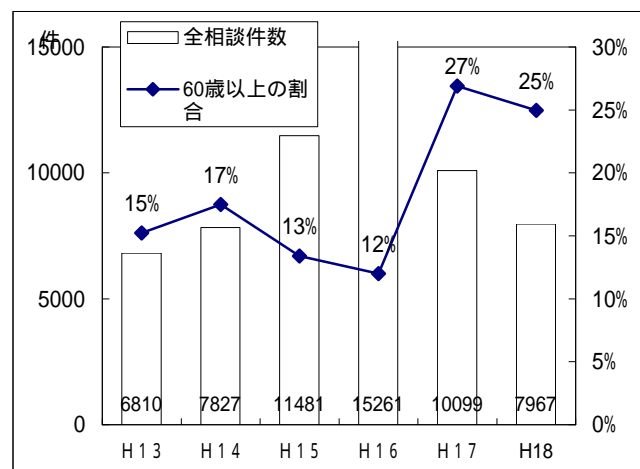
### < 点検商法、次々販売、判断不十分者契約 >

相談件数は、2年連続で減少していますが、60歳以上の高齢者の相談比率は、25%と依然として高く、5年前の平成13年と比較して、件数で約2倍、相談の割合は15%から25%と10ポイントも増加しています。

商品別では、架空請求など不当請求による相談が最も多くなっていますが、「住宅関連工事」、「保険等」などの相談も多くなっています。

#### 高齢者の相談の多い商品・サービス

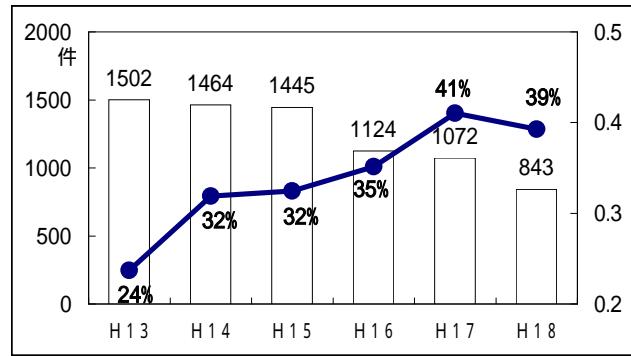
住宅関連工事(リフォーム工事等)  
生命保険、損害保険、共済等  
健康食品  
医療機器  
新聞 など



< 訪問販売における高齢者の相談割合 >

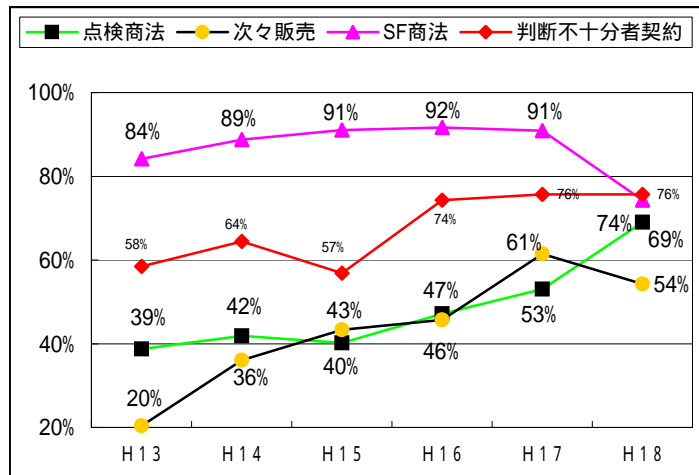
販売購入形態では、訪問販売が圧倒的に多く、約4割を占めています。家族や周りの人に迷惑をかけたくないと強く思う高齢者も多く、「住宅」への不安や「健康」への関心も高いため、悪質な事業者は、親切そうなフリをして近づいて不安につけり、年金や貯金をだましてしようとします。

また、高齢者自身が「だまされたことに気づかない」、だまされたと気づいても恥ずかしく思い「誰にも相談しない」などの特徴もあり、深刻な状況になってはじめて相談に至るケースも多くありました。



高齢者が多く被害に遭っている、販売方法や手口は次のようなものです。

- 点検商法**  
(「無料で点検します」といって家に入り込み床下が腐っているなどと不安をあおって商品などを契約させる)
- 次々販売**  
(ひとりの消費者に次から次へと新たな契約をさせる)
- SF商法**  
(ただ同然の商品を配って人を集め、会場を締め切り異様な雰囲気の中で高額な商品売りつける)
- 判断不十分者契約**  
(加齢に伴う心身の衰えなど、何らかの理由によって十分判断ができない状態にあるものの契約)



・主な相談事例

【点検商法、次々販売(住宅リフォーム)】

・高齢の父が訪問販売で床下の無料点検をするといわれて、高額なシロアリ駆除と床下の設備を契約したが、解約したい。高齢者が留守番をしている時に訪問してきた。点検は必要ないと拒否したが、無理やり床下にもぐり、写真を撮ってきて、シロアリが発生していると言われて不安になり契約したようだ。シロアリ防除、換気システム工事を契約したが、翌日の施工当日に新たなジャッキ工事と調湿材を契約させられた。(76才・男性)

【次々販売(健康食品)】

・2年前に講習販売で健康食品を大量に購入したが、病気のため、信販への支払いが出来なくなった。身体によいといわれ、カプセル状健康食品80箱を約320万円で購入、半年後に布団3枚を27万円で現金払いで購入した。その3ヵ月後にも錠剤の健康食品を10万円で現金払いで購入、その合間にも同社から化粧品や食品等を通信販売で購入した。お金がないので未開封の10箱を返品したい。(74才・女性)

【SF商法(医療機器)】

・高齢の親が昨日100円セール折り込み広告を見て出かけた会場で高額な医療機器を購入したが、解約を希望。岩盤浴が家庭でできるというので購入した。最初は会場に大勢いたが、商品を買うことになった3人以外は部屋を出され、当初はあげると言っていたのに結局は買うことになり、契約したようだ。(61才・男性)

【判断不十分者による契約(新聞)】

・一人暮らしの叔母が来月から2年間新聞購読する契約をしていた。叔母は80歳を越えており、認知症気味で契約したことは覚えておらず、契約書の控ももらったかどうか分からない。解約の交渉をすると1万円の違約金を請求された。(83才・女性)

### [3]平成18年度に目立った相談事例

#### 不当請求・架空請求

平成18年度の「不当請求・架空請求」の相談は、2,846件で前年度に比べ38%減で、2年連続減少しましたが、全体の35%と相変わらず大きな割合を占めています。架空請求は、架空の有料番組サイト利用料金、総合消費料金、債権などを請求する文書が一方向的に送られてきたなど、様々なパターンがあり、再発防止策の網の目をくぐって、新たな巧妙な手口が次々と生み出されています。

最近では、法律事務所や弁護士名が印字された封書を用い、商品の代金が未払いのため少額訴訟をする内容の「民事提訴通知書」が送られてくるというものもありました。

#### <主な相談事例>

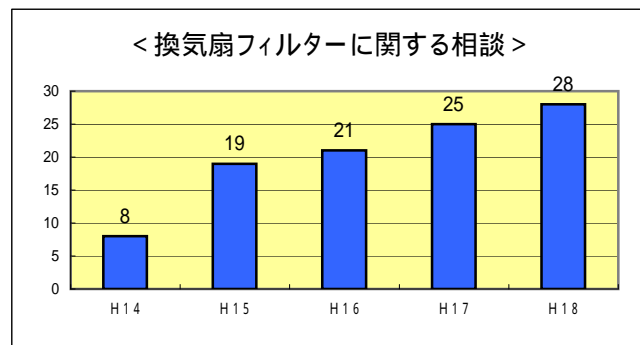
・自宅のパソコンで、芸能情報サイトを見ていて、芸能人の写真をクリックしたところ、アダルトサイトに登録となり、登録料を請求された。サポートセンターに電話をかけキャンセルしたいと申し出たが、「4万8千円の登録料のうち、3万円を支払えば、キャンセルする」といわれた。(22才・女性)

・娘宛に民事訴訟最終通達書と書かれたはがきが届いた。消費料金未納と書かれているが、娘は覚えがないという。(26才・女性)

・訴訟管理局というところから、総合消費料金未納分訴訟最終通告書というハガキが届いたが覚えがない。どうすればいいか。(63才・女性)

#### 換気扇フィルター

「換気扇フィルター」に関する相談が、この数年増え続けており、その多くが事業者名、販売目的を告げずに勧誘し、契約させるという手口で、クーリング・オフ回避するなど、問題のある契約でした。県では特に悪質な事業者に対し、平成19年5月18日付で行政処分(指示)を行い、奈良県で初めて事業所名を公表しました。



#### <主な相談事例>

・来訪した業者に勧誘され、換気扇フィルターを契約したが、クーリング・オフしたい。最近、新築住宅に引越したばかりで、売買でかかわった不動産会社の関係者のような口ぶりで来訪してきたので信用してしまった。(35才・女性)

・引越しの最中で、関係業者だと思い込んで招き入れた業者から換気扇フィルターを勧められ契約したが、解約したい。「フィルターを付けておかないと油汚れが付く」と言われ、契約した。高額であり、必要以上に不安感を煽ることを言われたので、換気扇フィルターの契約を解除したいと業者に伝えたら、拒否された。(42才・男性)

#### 住宅リフォーム

平成18年度の住宅関連についての相談は707件で、全相談の約9%、そのうち住宅リフォームに関する相談は182件あり、住宅に関する相談の4分の1を占めています。住宅リフォームについて、年代別に見ると40歳代から徐々に増え続け、50歳代と60歳代以上の相談を合算すると、全体の7割を占めることとなります。最近の傾向では、家を大事にしようという気持ちを悪質事業者によって逆手に取られて、点検商法、次々販売の被害が、50歳代にも見られるようになりました。また「オール電化」の契約についての相談も、若い年代も含め増加しています。



## < 主な相談事例 >

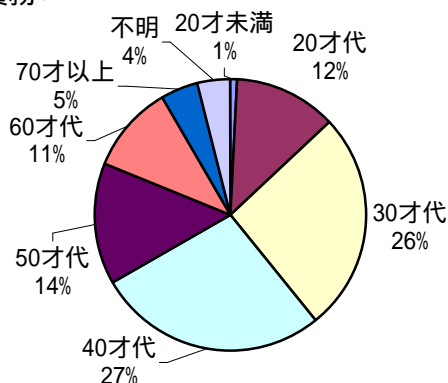
・大手電力会社を名乗り深夜電力を利用して電気代が安くなると勧誘電話があった。表示番号に電話をかけると別の会社だったため、問い質すと、相手は電話を切ってしまった。大手電力会社に確認したら、電話で勧誘することはないと言う。(37才・女性)

・浴室が水漏れしたため、電話で修理を依頼したが、蛇口の付け根部分より漏れているからと、壁のタイルに穴をあけたが原因がわからずに浴槽の解体が必要と説明された。60万円のクレジット契約をしたが、与信が通らなかったため、事業者は壁に穴を開けたまま帰ってしまった。(53才・女性)

## 多重債務の深刻化

平成18年度の多重債務についての相談は237件で、3年連続で増えており、年代別に見ると40歳代、30歳代が多く、次いで50歳代、20歳代、60歳代と、あらゆる年代から相談が寄せられています。複数のサラ金業者からの過剰与信による自己破産等などの相談、貸金業規正法の一部改正によるグレーゾーン金利についての相談などが多く寄せられています。

### < 多重債務 >



## < 主な相談事例 >

・借金の返済の為に借金を繰り返してしまい、20社・合計700万円以上の借金を抱えてしまった。生活費の穴埋めとして借金をし、借金を繰り返す内に、サラ金では借りることが出来なくなった。クレジットで貴金属商品を購入し、質屋に持ち込むことで現金化して借金の返済をしたが、どうすることもできなくなり思い余って連絡した。(29才・女性)

・サラ金5社より借金をし、多重債務で返済困難になった。高金利での借金なので、利息制限法に沿った金利で再計算してほしいが可能だろうか。(32才・男性)

## 【4】消費者被害にあわないために～消費者センターからのアドバイス～

うまい話には、裏があります。安易に相手の話には乗らないようにしましょう。

「結構です」「よろしいです」などの返事はしない。いらぬものは「いりません!」「必要ありません!」とはっきり断りましょう。

契約する場合は、すぐには契約はせず、内容をよく確かめて、慎重に検討しましょう。迷ったときは、家族や友人など信頼できる人に相談しましょう。

住所、氏名、電話番号、銀行の口座番号など、個人情報を聞き出し、不当な請求をしてくる悪質な事業者もあります。個人情報はむやみに応えないようにしましょう。

おかしい、不審だと感じたら、すみやかに、最寄りの消費者相談窓口にご相談してください。

## 【5】消費者被害を未然に防ぐために～県の取り組み～

### ・毎年、「消費者啓発講座」を行っています。

平成18年度は、契約や消費者トラブルなど、消費生活に必要な基礎知識を取得していただくために、「消費者セミナー」や「くらしの知っとく講座」を実施しました。

また、要望に応じて、地域の団体や学校、消費者グループなどにセンターで学習していただく「一日教室や」、地域や学校に講師を派遣する「移動講座」を随時実施しています。

### ・平成18年度より「高齢消費者被害防止情報交換会」を行っています。

悪質商法のターゲットになっている高齢者の消費者トラブルを防止するためには、高齢者への情報提供はもとより、高齢者の身近におられるご家族の方や友人、介護のヘルパーさんなど、地域で高齢者を見守っておられる方々の「気づき」が大変重要です。県では、平成18年度より県内の高齢福祉関係団体と行政機関、県警、奈良弁護士会等が協力・連携し、高齢者の消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、情報交換会を行っています。

### ・高齢者や若者向けなどの啓発パネルを展示、無料で貸出しを行っています。

悪質商法などの消費者被害を未然に防止するために、平成18年度には、県民ホール、県立図書館情報館など、4箇所が高齢者や若者向けなどの啓発パネルの展示を行いました。随時、市町村や学校、自治会などの団体から要望があれば、無料で啓発パネルの貸出しも行っていきます。

### ・消費生活に関するさまざまな情報をホームページで、すみやかにお知らせしています。

架空請求による被害の防止など、緊急に周知が必要な情報や、悪質商法から消費者を守る最新情報(内閣府のメールマガジン「見守り新鮮情報」など)、センターが主催する消費者啓発講座などの開催の案内などをホームページで迅速に情報の提供をしています。

## 参考資料

### (1) 契約者の傾向

契約者の性別・年齢別件数

(件)

		H16			H17			H18		
		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	637	941	6.2%	222	323	3.2%	170	266	3.3%
	女	293			98			94		
20歳代	男	1,519	2,531	16.6%	612	1,240	12.3%	469	1,026	12.9%
	女	1,001			625			554		
30歳代	男	1,671	4,058	26.6%	867	1,777	17.6%	580	1,465	18.4%
	女	2,352			896			872		
40歳代	男	1,058	2,844	18.6%	787	1,662	16.5%	477	1,290	16.2%
	女	1,778			868			810		
50歳代	男	694	2,158	14.1%	722	1,711	16.9%	551	1,349	16.9%
	女	1,462			977			794		
60歳代	男	534	1,129	7.4%	817	1,702	16.9%	556	1,108	13.9%
	女	591			880			547		
70歳以上	男	282	704	4.6%	405	1,014	10.0%	430	882	11.1%
	女	413			605			451		
不明・その他	男	63	896	-	155	670	-	131	581	-
	女	76			167			138		
計	男	6,458		42.3%	4,587		45.4%	3,364		42.2%
	女	7,966			5,116			4,260		
全件数		15,261		-	10,099		-	7,967		-

\*「計」欄には性別不明者を含む

### (2) 相談の多い商品・サービス

(件)

順位	H16		H17		H18	
1	電話情報提供サービス	8,408 55.1%	商品一般	2,320 23.0%	商品一般	1,902 23.9%
2	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%	オンライン情報サービス	520 6.5%
3	商品一般	654 4.3%	オンライン情報サービス	652 6.5%	電話情報提供サービス	514 6.5%
4	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%	フリーローン・サラ金	461 5.8%
5	住宅工事関連	231 1.5%	住宅工事関連	276 2.7%	住宅工事関連	213 2.7%
総件数	15,261		10,099		7,967	



### (3) 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 116	オンライン情報サービス 103	商品一般 20	エステティックサービス 17	アクセサリー 14
20歳代	商品一般 139	電話情報提供サービス 124	オンライン情報サービス 116	フリーローン・サラ金 67	エステティックサービス 41
30歳代	商品一般 362	電話情報提供サービス 123	フリーローン・サラ金 120	オンライン情報サービス 116	不動産貸借 52
40歳代	商品一般 320	フリーローン・サラ金 112	オンライン情報サービス 105	電話情報提供サービス 47	教材 37
50歳代	商品一般 387	フリーローン・サラ金 85	オンライン情報サービス 44	住宅工事関連 39	電話情報提供サービス 34
60歳代	商品一般 313	住宅工事関連 47	フリーローン・サラ金 43	オンライン情報サービス 28	保険・共済 29
70歳以上	商品一般 247	住宅工事関連 37	電話情報提供サービス 36	保険・共済 28	健康食品 19

### (4) 販売方法別の傾向

(件)

	H16		H17		H18	
	件数	%	件数	%	件数	%
店舗販売	2,087	13.7%	2,070	20.5%	2,117	26.6%
無店舗販売 計	11,999	78.6%	4,818	47.7%	2,976	37.4%
訪問販売	1,124	11.1%	1,072	10.6%	850	8.4%
主な商品・サービス	新聞 住宅工事関連 商品相場 アクセサリー	医療用具	新聞 住宅工事関連 医療用具 浄水器	リース契約	新聞 住宅工事関連 浄水器 生命保険	リース契約
通信販売	10,093	66.1%	3,068	30.4%	1,518	19.1%
主な商品・サービス	電話情報サービス オンライン情報サービス 商品一般 サラ金 宝くじ		電話情報サービス オンライン情報サービス 商品一般 サラ金 宝くじ		オンライン情報サービス 電話情報サービス サラ金 商品一般 宝くじ	
マルチ商法	200	1.3%	162	1.6%	157	2.0%
主な商品・サービス	健康食品 内職・副業 浄水器 アクセサリー	化粧品	健康食品 浄水器 化粧品 医療用具	内職・副業	健康食品 ハソコ関連商品 浄水器 自動販売機 化粧品	
電話勧誘販売	490	3.2%	429	4.2%	344	4.3%
主な商品・サービス	学習教材 単行本 教室・講座 商品相場 サラ金		学習教材 単行本 サラ金 電話関連サービス 教室・講座		学習教材 単行本 電話関連サービス サラ金 教室・講座	
ネガティブオプション	25	0.2%	16	0.2%	55	0.7%
主な商品・サービス	単行本 雑誌 ビデオソフト		単行本 雑誌		単行本 雑誌	
その他無店舗	67	0.4%	71	0.7%	52	0.7%
主な商品・サービス	和服 興信所 物干しざお 医療用具 アクセサリー	医療用具	和服 サラ金 住宅工事関連 アクセサリー		サラ金 医療器具 預貯金 アクセサリー 物干しざお	
不明	1,175	-	3,211	-	2,874	-
合計	15,261	-	10,099	-	7,967	-