

【1】 相談の概要

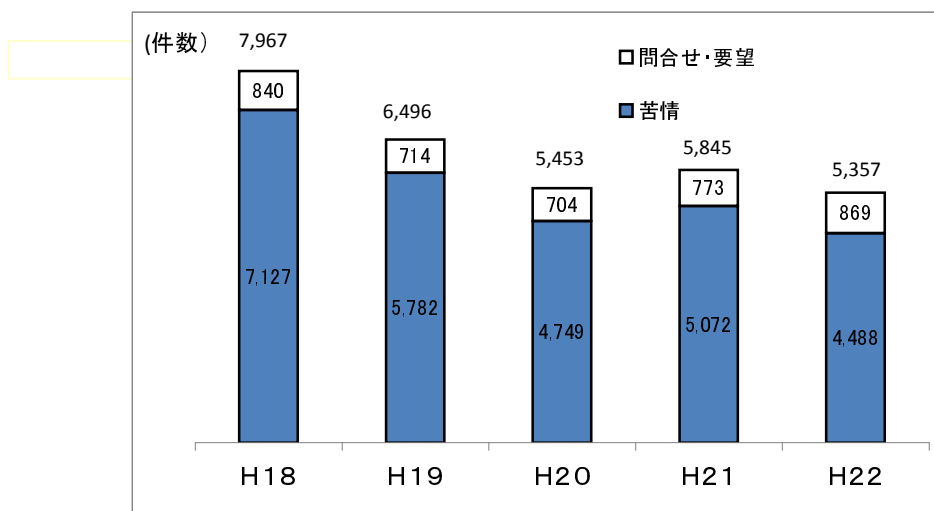
平成22年度に県の消費相談窓口寄せられた相談件数は5,357件(奈良県消費生活センター3,982件、奈良県消費生活センター中南和相談所1,375件)で、前年度よりも488件減(8.3%減)となりました。その中で60歳以上の高齢者が契約の当事者となっている相談は全体の27.6%で、年々その割合が高くなってきています。

特定商取引法の対象となっている販売方法に関する相談は2,483件で全体の約46%を占めています。「訪問販売」については、契約者の4割超が60歳以上の高齢者で、「新聞契約」、「金融サービス取引」、「リフォーム工事」に関する相談が上位となっており、また「電話勧誘販売」についてもその半数を60歳以上の高齢者が占め、「金融サービス取引」、「インターネット接続回線」などに関する相談が多くなっています。なかには「未公開株」や「社債」の購入により、高額な契約トラブルに巻き込まれた相談も寄せられました。

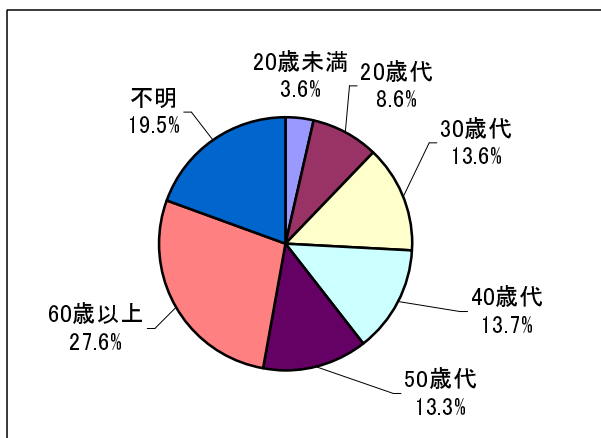
また、パソコンや携帯電話のワンクリック請求や、身に覚えのないサイトの利用料を請求するメールが突然届いたり、占いサイトなどを閲覧して、巧みに誘導され出会い系サイトに登録してしまい高額な請求をされるといったインターネット関連の相談が前年度に続いて最も多い相談となっています。

近年、社会問題になっている多重債務に関する相談は164件で、前年度より28件増加しました。収入の減少、就職難など、長引く不況に起因した生活苦による深刻な内容の相談が寄せられました。

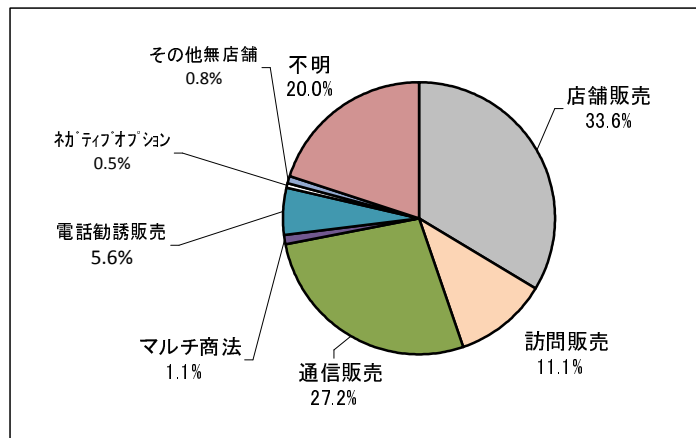
<相談件数の推移>



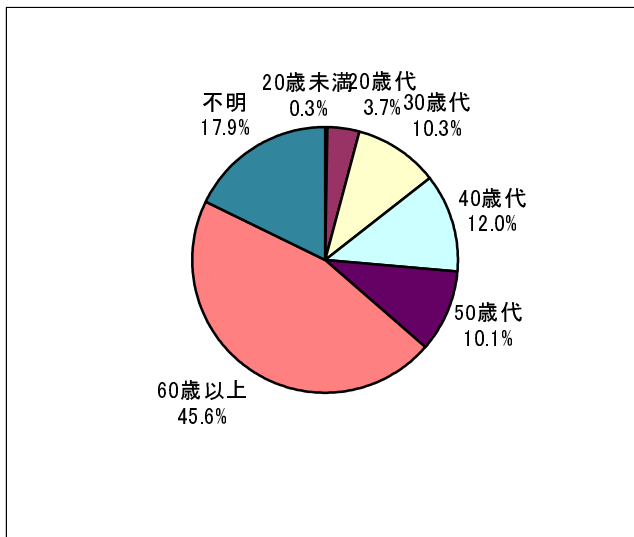
<契約者の傾向(年代別)>



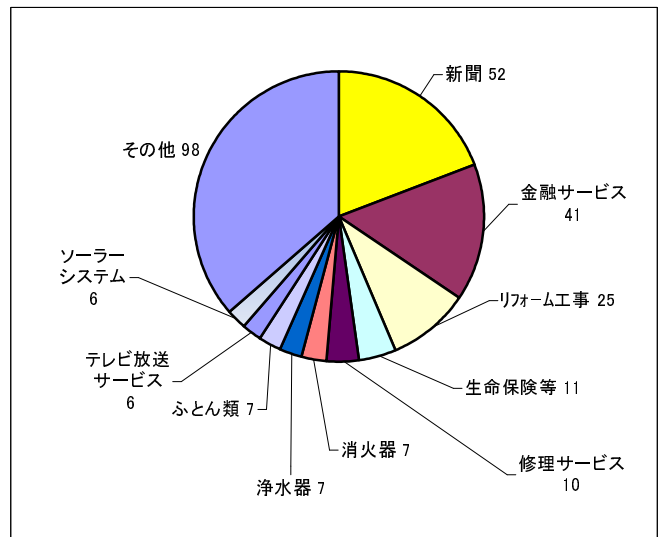
<販売方法別割合>



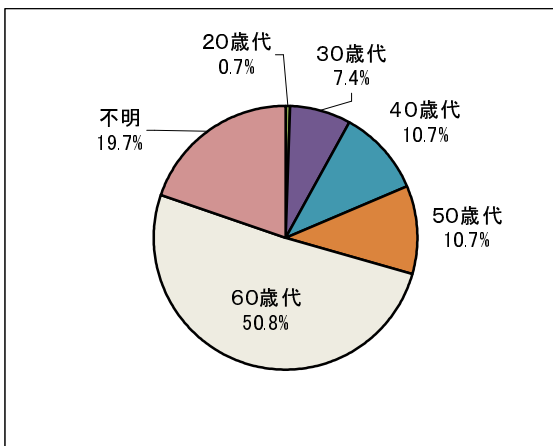
<訪問販売の契約者(年代別)>



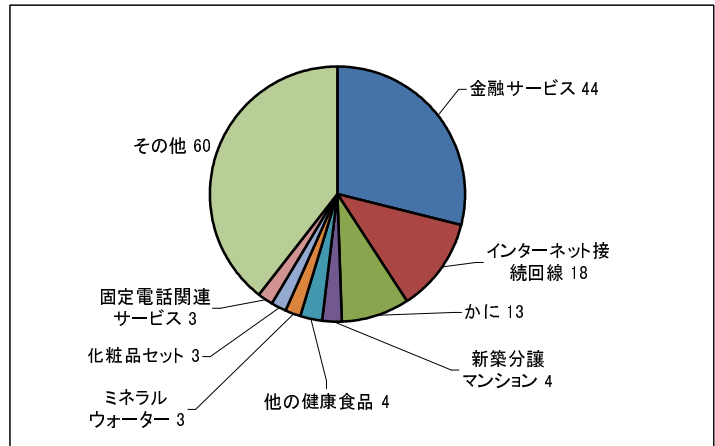
<訪問販売の商品内訳件数(60歳以上)>



<電話勧誘販売の契約者(年代別)>

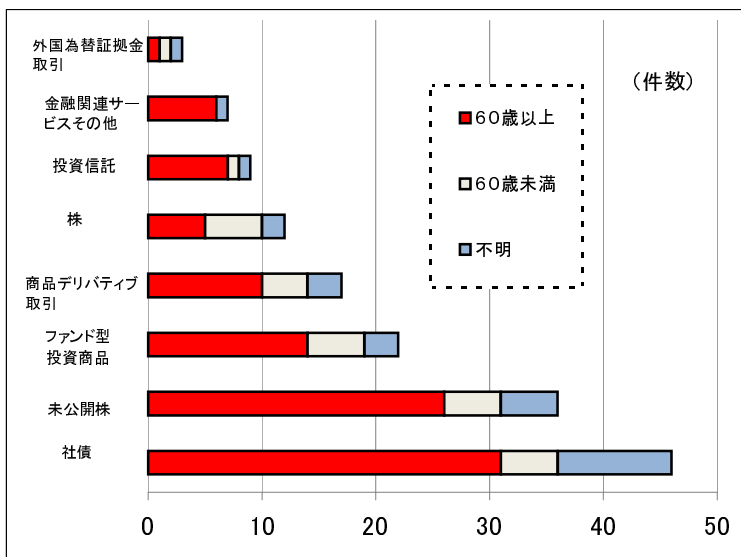


<電話勧誘販売の商品内訳件数(60歳以上)>



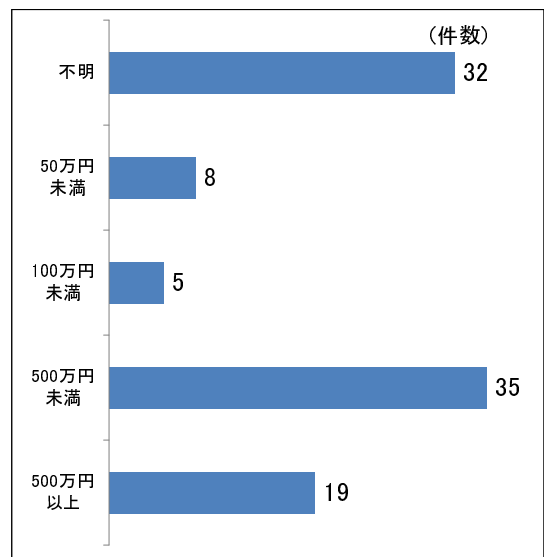
<金融サービスの商品内訳>

(未公開株、社債、ファンド、デリバティブ取引、通貨取引等)



<金融サービス取引の契約額(60歳以上)>

最高契約額: 4,000万円/平均契約額547万円

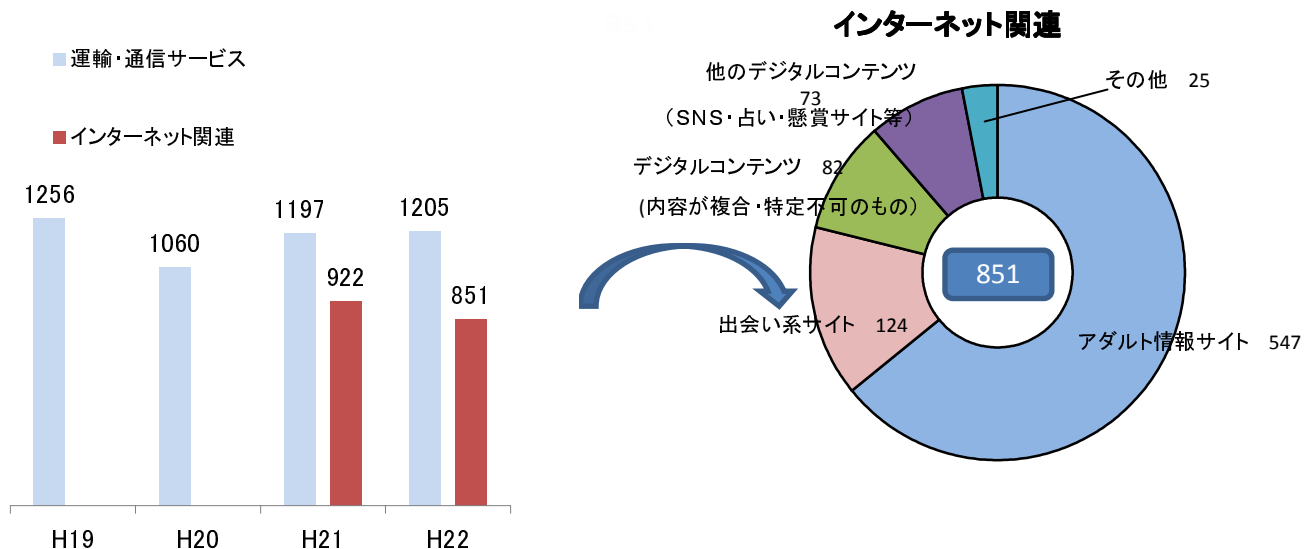


【2】 平成22年度に目立った相談事例

(1) 最も多い「インターネット関連の相談」

商品別分類の「運輸・通信サービス」(1,205件)のうちインターネット関連(インターネットを通して得られる情報・サイトに関する相談)の相談が851件を占めています。アダルト情報サイトや出会い系サイトの利用料請求、電子メールによる架空請求など情報料の不当請求が依然として多くなっています。そのなかには、「パチンコ攻略情報サイト」や「競馬情報サイト」の詐欺まがいの相談も含まれています。

また、他にも光ファイバーやADSLなどインターネット接続に関する相談も多く寄せられました。インターネットの普及により、多くの利用方法が選択できるようになりましたが、それに伴ってサービス内容、契約内容、料金体系等が複雑化していることが原因のひとつと考えられます。



<主な相談事例>

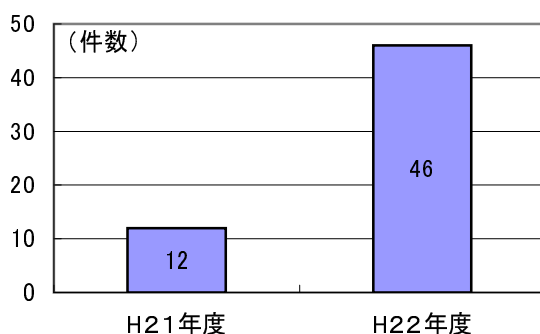
◆アダルトサイトの年齢確認ボタンをクリックしたところ登録完了となって3万円の料金を請求された。料金請求画面が消えない。

◆出会い系サイトで知り合った相手に会う為の紹介料10万円のうち3万3千円を業者に支払ったとたん相手と連絡が取れなくなった。

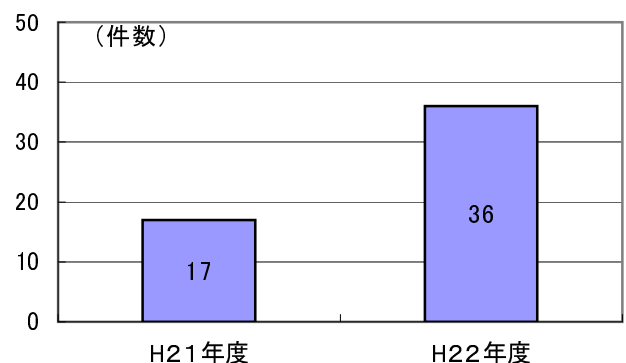
◆競馬予想情報会社に登録を申し込み会員になった。昨日30万円を振り込んだが、さらに110万円を要求された。騙されたのではないか。

(2) 社債・未公開株に関する相談

社債

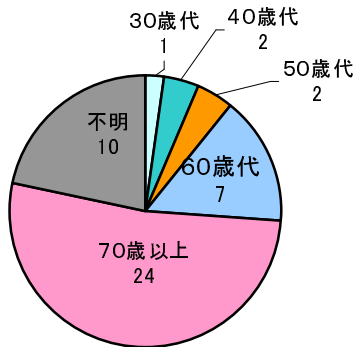


未公開株



契約当事者の傾向(年代別)

(社債)



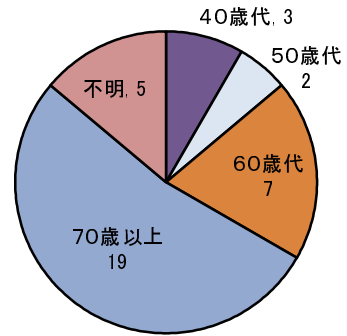
【契約金額】

平均 791万円 最高額 4,000万円

【既払額】

平均 330万円 最高額 2,880万円

(未公開株)



【契約金額】

平均 257万円 最高額 850万円

【既払額】

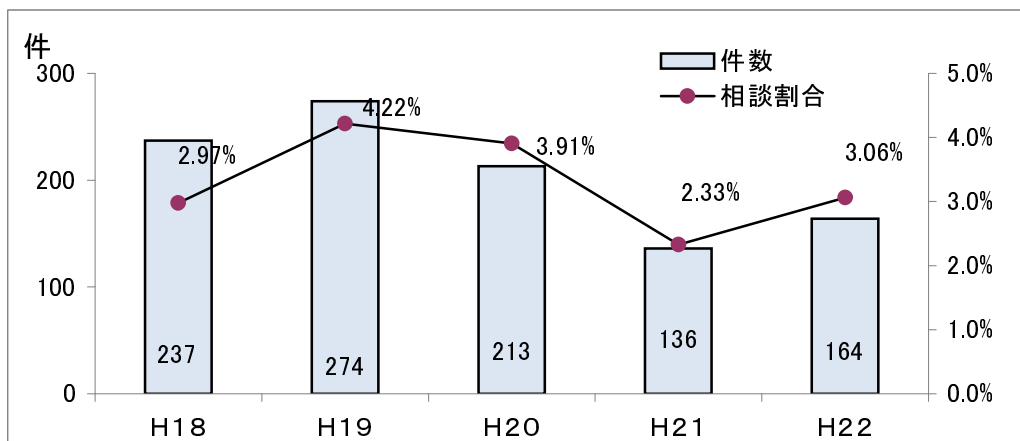
平均 225万円 最高額 800万円

◆一人暮らしの母宅に4か月前から、2人組みの男女が訪問し、数回にわたって母を農協に連れて行って定期預金を解約させて、社債を買わせたようだ。昨日初めて知って母の家に来てみたら、670万円分の債券があった。サインは母がしているが、本人は内容があまりわかっていないようだ。解約・返金してほしい。

◆今年初め未公開株のDMがきて、その後何度も電話でやり取りし書類もそろっていたので信用して、合計800万円購入した。4月初めごろから担当者が不在になり、5月の連休明けには全く電話が通じなくなった。ホームページも消滅している。

(3) 多重債務に関する相談

<多重債務に関する相談件数>



◆サラ金3社に残債が260万円ある。2004年から契約しているので過払い金について相談したいが、どこに相談すればよいか。

◆サラ金に150万円ぐらいの借金がある。返済が遅れると職場に取り立ての電話をかけたり、家に張り紙される。何とかならないか。

◆生活費を3件のキャッシングで借りていたが、貸金業法の改正で借りられなくなった。どうしたらいいか。

【3】消費者被害にあわないために～消費生活センターからのアドバイス～

- ① 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。
- ② 「結構です」「よろしいです」などの返事はしない。いらないものは「いりません！」「必要ありません！」とはっきり断りましょう。
- ③ 契約する場合は、内容をよく確かめて、慎重に検討しましょう。迷った時は、家族や友人など信頼できる人に相談しましょう。
- ④ 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おしえないようにしましょう。
- ⑤ 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。