



# 平成14年度 消費生活相談状況

## ヤミ金・サラ金の苦情が急増！ 相談件数が初めて1,000件を超える！

### 1. 相談受付件数 ～過去最高の1,024件～

平成14年度の相談受付件数は過去最高の1,024件で、前年度の816件の1.25倍に急増した。その内訳は、苦情が862件（84.2%）、問い合わせが162件（15.8%）であった。（表1、図1）

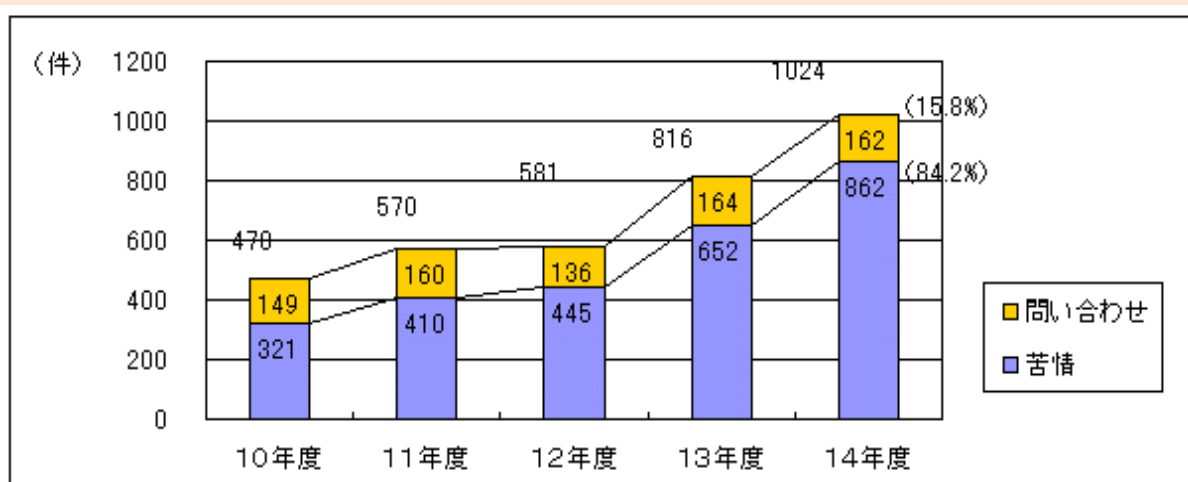
相談件数が大幅に増えた要因として、何らかの名簿を悪用し封書等による「利用した覚えのない情報料の請求」や、高額な利息を要求する「ヤミ金融」などの相談が急増したことが挙げられる。

また、以前に資格講座を受講したことがある人が新たな契約を勧誘される二次被害や、紳士録の勧誘なども依然として多く、家屋のリフォームや高齢者へのふとん類のトラブル、若者へのアクセサリー販売など性別や年齢を問わず幅広い層から相談が寄せられた。

表1 相談方法別件数

区分	苦情			問い合わせ			計		
	12年度	13年度	14年度	12年度	13年度	14年度	12年度	13年度	14年度（割合）
来所	77	99	172	5	7	15	82	106	187 (18.3%)
電話	368	551	690	130	157	147	498	708	837 (81.7%)
文書	0	2	0	1	0	0	0	2	0 (0.0%)
計	445	652	862	136	164	162	581	816	1,024 (100.0%)

図1 過去5年間の相談件数の推移



## 2. 相談者の属性 ～性別では女性、年代別では30歳代の増加が目立つ～

相談者の性別は、男性が434件(42.4%)、女性が501件(48.9%)で、特に女性からの相談が前年度の1.3倍以上に大きく増えた。また段代も2.7倍と大幅に増えている。(表2、図2)

相談者の年代は、50歳代の202件(19.7%)が最も多く、前年度の1.2倍に増えている。次いで40歳代、30歳代、20歳代の順となっている。(表3、図3)

20歳代、30歳代からの相談が特に増加傾向にある。

表2 相談者の男女別件数

区分	苦情			問い合わせ			計		
	12年度	13年度	14年度	12年度	13年度	14年度	12年度	13年度	14年度(割合)
男性	204	322	385	47	67	49	251	389	434 (42.4%)
女性	228	309	415	70	85	86	298	394	501 (48.9%)
団体	13	21	62	19	12	27	32	33	89 (8.7%)
計	445	652	862	136	164	162	581	816	1,024 (100.0%)

図2 相談者の男女別件数(苦情+問い合わせ)の推移

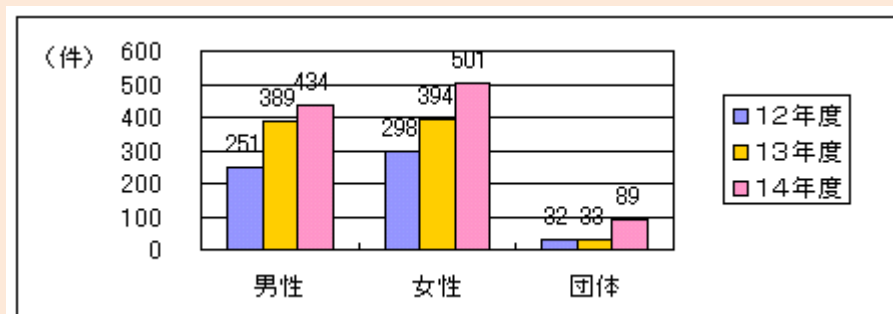
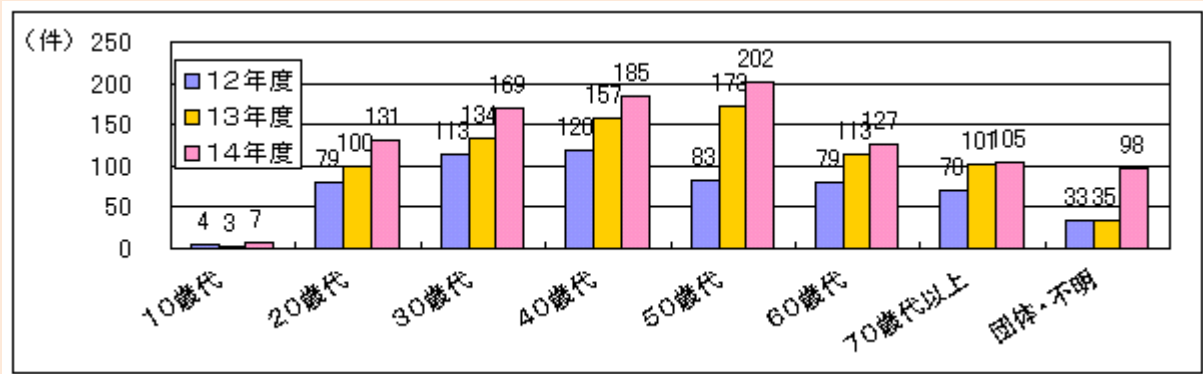


表3 相談者の年代別件数

区分	苦情			問い合わせ			計		
	12年度	13年度	14年度	12年度	13年度	14年度	12年度	13年度	14年度(割合)
10歳代	2	3	6	2	0	1	4	3	7 (0.7%)
20歳代	68	92	127	11	8	4	79	100	131 (12.8%)
30歳代	104	118	152	9	16	17	113	134	169 (16.5%)
40歳代	97	135	163	23	22	22	120	157	185 (18.1%)
50歳代	62	124	174	21	49	28	83	173	202 (19.7%)
60歳代	43	81	94	36	32	33	79	113	127 (12.4%)
70歳代以上	56	78	79	14	23	26	70	101	105 (10.3%)
団体・不明	13	21	67	20	14	31	33	35	98 (9.6%)
計	445	652	862	136	164	162	581	816	1024 (100.0%)

図3 相談者の年代別件数（苦情+問い合わせ）の推移



### 3. 苦情契約当事者の属性

～最多は20歳代男性、10歳代・70歳代以上男性も増加～

苦情相談における契約当事者の男女別・年代別構成では、20歳代の男性（128件）、30歳代の男性（91件）、70歳以上の女性（73件）が多かった。20～30歳代の男性は電話・インターネット等関連サービス、70歳代以上の女性はふとん類の契約トラブルで当事者になるケースが目立った。前年度との比較では、男は10歳代・20歳代、女性は30歳代の増加が目立っている。（表4）

表4 苦情契約当事者の男女別・年代別構成

区分	10歳代			20歳代			30歳代		
	12年度	13年度	14年度	12年度	13年度	14年度	12年度	13年度	14年度
男性	4	6	20	35	69	128	53	68	91
女性	3	6	6	48	42	47	49	41	62
団体・不明	0	0	0	0	1	1	0	3	0
計	7	12	26	83	112	176	102	112	153

区分	40歳代			50歳代			60歳代		
	12年度	13年度	14年度	12年度	13年度	14年度	12年度	13年度	14年度
男性	31	56	64	22	49	59	19	42	39
女性	35	49	61	14	31	38	21	38	42
団体・不明	0	1	1	0	1	0	0	1	0
計	66	106	126	36	81	97	40	81	81

区分	70歳代以上			団体・不明			計		
	12年度	13年度	14年度	12年度	13年度	14年度	12年度	13年度	14年度
男性	27	28	46	3	3	10	194	321	457
女性	53	72	73	0	2	3	223	281	332
団体・不明	0	5	0	28	38	71	28	50	73
計	80	105	119	31	43	84	445	652	862

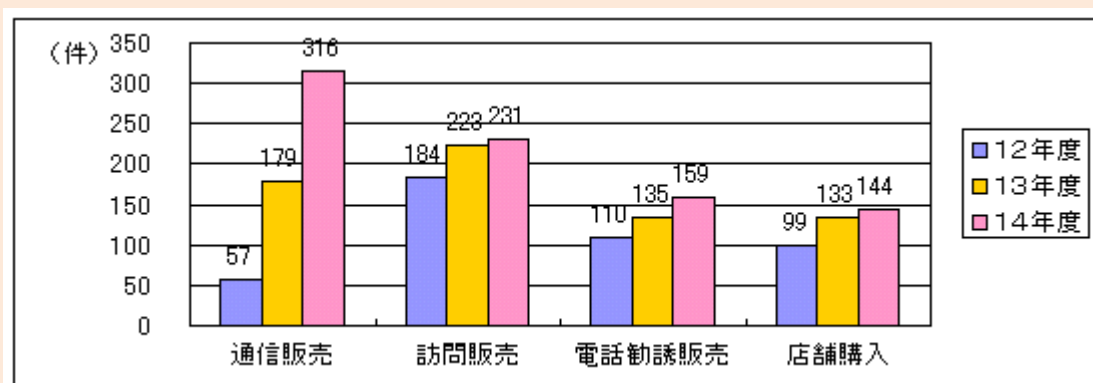
#### 4. 販売購入形態別相談件数 ～通信販売が大幅に増加し、訪問販売と逆転～

販売購入形態別では、通信販売（316件）、訪問販売（231件）、電話勧誘販売（159件）、店舗購入（144件）が多い。国際電話・ダイヤルQ2や「利用した覚えのない情報料の請求」など、電話やインターネットを介した契約が含まれる通信販売は、前年度の1.8倍以上に増加した。（表5、図4）

表5 販売購入形態別相談件数

区分	苦情			問い合わせ			計		
	12年度	13年度	14年度	12年度	13年度	14年度	12年度	13年度	14年度(割合)
通信販売	42	164	300	15	15	16	57	179	316 (30.9%)
訪問販売	166	210	214	18	13	17	184	223	231 (22.6%)
電話勧誘販売	107	129	154	3	6	5	110	135	159 (15.5%)
店舗購入	79	85	111	20	48	33	99	133	144 (14.1%)
マルチ・マルチまがい	16	23	21	2	8	1	18	31	22 (2.1%)
ネガティブオプション	13	13	14	0	0	0	13	13	14 (1.4%)
その他無店舗	10	14	8	1	1	4	11	15	12 (1.2%)
不明・無関係	12	12	40	77	73	86	89	87	126 (12.3%)
計	445	652	862	136	164	162	581	816	1024 (100.0%)

図4 販売購入形態別件数（苦情+問い合わせ）の推移（上位4項目）



#### 5. 商品・サービス別苦情相談件数 ～サラ金相談が5.5倍に～

苦情の多かった商品・サービスとしては、電話・インターネット等関連サービスの194件が最も多く、前年度の約1.7倍に増加した。利用した覚えのない情報料を短期間に集中して大量に封書等で請求するトラブルのほか、インターネットによる国際電話・ダイヤルQ2の接続トラブルに関する相談があった。

次に多いのがフリーローン・サラ金の苦情の109件で、前年度の約5.5倍に増加し、特に、違

法な高金利を請求するヤミ金の相談が多く寄せられている。以下、資格講座44件、書籍・印刷物32件、工事・建築29件と続いている。前年度2位のふとん類は、ほぼ半減した。

また、過去2年間は3件だった衛生サービス（排水管清掃等）が21件寄せられた。（表6）

表6 苦情の多かった商品、サービス（上位10位）

区 分	苦 情		
	12年度	13年度	14年度
① 電話・インターネット等関連サービス	27	117	194
② フリーローン・サラ金	2	20	109
③ 資格講座	77	58	44
④ 書籍・印刷物	14	26	32
⑤ 工事・建築	16	25	29
⑥ ふとん類	28	51	25
⑦ 健康食品	21	15	24
⑧ アクセサリー	12	14	22
⑨ 衛生サービス	3	3	21
⑩ 内職・副業	10	17	19
⑩ 医療用具	15	16	19
⑩ 広告代理サービス	4	10	19
⑩ 不動産賃貸	11	7	19

## 6. 食の安全・安心相談室の受付件数

平成14年11月に開設した食の安全・安心相談室に対する相談件数は25件で、内訳は苦情が9件（36.8%）、問合せが16件（64.0%）あった。

区分	安全性	表示	品質	その他	計(割合)
苦情	-	-	3	6	9 (36.0%)
問合せ	6	5	3	2	16 (64.0%)

## 7. 相談事例

### 《電話・インターネット等関連サービス》

#### 事例1：利用した覚えのない情報料の請求トラブル

突然、携帯電話による出会い系サイト利用料が未納で債権を譲り受けたと封書で請求されたが、利用した覚えがない。（20歳代 男性）

#### ＜アドバイス等＞

金額は2万円前後の請求で、住所や電話番号は記載されず、代金の振込先は個人の名義となっ

ている。何らかの名簿等を悪用して大量に送付されており、2月には42件も集中して相談があった。相談者には、利用した覚えがなければ請求に応じる必要がなく、封書はしばらく保管しておくよう助言した。

### 事例2：インターネットによる国際電話接続トラブル

突然、利用した覚えのない国際電話通話料13,006円の請求書が届いた。調べてみると、インターネットを利用して知らない間に海外に接続されていた。(40歳代 男性)

#### <アドバイス>

ホームページ上で海外への接続ソフトをダウンロードしてしまい、パソコンの設定が通常利用しているプロバイダから海外の電話番号に書き換えられたことが原因で、同様のトラブルが多く発生している。

相談者には、電話会社との約款上支払い拒否は難しいが、知らないうちに海外に接続されたもので、国際電話は利用する意思はなかったとして、書面で申し出てはどうかと助言した。国際電話を普段利用することがなければ、それぞれ利用休止を申し出て、つながらなくしておくことも可能である。

### 事例3：携帯電話の「ワン切り」

息子の携帯電話に知らない番号の着信履歴があり、その番号にかけ直すと、異性紹介の案内と思われる音声が届いてきたが、すぐに電話を切った。情報料を請求されたが、払いたくない。(50歳代 男性)

#### <アドバイス>

携帯電話のいわゆる「ワン切り」のトラブルで、相談者には、ただ案内テープを聞いただけで実際に情報を利用していなければ、情報料の支払い義務はないことを説明し、もし請求があっても支払いを拒否し、名前や住所などを尋ねられても安易に教えないよう助言した。

### 事例4：ツーショットダイヤル

夫が半年ほど前に、初回登録料だけと思って、出会い系サイトを利用したところ、後日、業者から利用料金2,000円と延滞料30,000円を請求する電話があった。(20歳代 女性)

#### <アドバイス>

ツーショットダイヤルを利用し、情報料の請求を放置した結果、高額の手数料を請求されたという事例である。2,000円については、実際に利用したのであれば支払わなければならないが、延滞の手数料は最高でも年14.6%とされており、それ以上は支払う必要のないことを説明した。

## 《フリーローン・サラ金》

### 事例1

チラシを見て、借金を申し込んだところ、別のサラ金業者から30万円借りて指定口座に振り込むように言われた。サラ金業者から紹介業者について聞いたところ一切関係ないと言われ、指定口座に振り込まなかったところ、職場や自宅にしょくく電話で請求される。(50歳代 男性)

#### <アドバイス>

不況が続くなか、サラ金の相談も大幅に増加した。また、携帯電話で少額の融資を受け借りた額の数倍の利息を請求されるケースも多い。

事例のケースは、他の貸金業者の窓口を教えただけで、高額の紹介料を請求する「紹介屋」と

呼ばれる事例であり、相談者には、30万円の送金に応じる必要はなく、業者から電話があっても毅然とした態度で断るよう助言した。

## 事例2

チラシを見て、3ヶ月前に電話で13万円の借金を申し込み、20万円以上返済したが返済するよう催促が止まらず困っている。(50歳代 男性)

### <アドバイス>

利息については、出資法で上限が年利29.2%となっており、違反すると罰則が定められている。また、利息制限法にも定めがあり、超過部分は無効とされている。今回のケースでは、年利200%を超える金利を既に支払っていることになり、相談者には、警察に届けるとともに、返済の電話には応じる必要はないことを助言した。

## 《資格講座》

### 事例

3～4年前に宅建主任の資格講座を受講し、受講料は支払い済みであったが、講座は終了せず放っていたところ、電話で、終了手続きを勧める電話がかかってきて、あまりにしつこいので「はい」と返事をしてしまったところ、申込書が送られてきた。契約したくない。(20歳代 男性)

### <アドバイス>

以前に資格講座(資格取得用の教材や通信教育)を受講した人に対して、業者から頻繁に電話がかかってくるという事例で、「資格講座の二次被害」と呼ばれている。

資格を取得するまで契約が終わらないかのような説明をされたり、「業界に出回っている名簿から名前を抹消し、今後勧誘の電話を止めることができる」などと言われたりするケースが見られるが、いずれも新たな契約の勧誘と考えられる。新たに契約する意思がなければ、電話で長話をせず、毅然とした態度で断ることが必要である。相談者には、契約の意志がないことを書面で申し出るよう助言した。

## 《書籍・印刷物》

### 事例

知人の自宅にパンフレットや電話でしつこい勧誘があった。断っていたがいきなり、書籍が送られてきた。書面を添えて送り返したが、これでよかっただろうか。(60歳代 女性)

### <アドバイス>

書籍・印刷物のトラブルでは、注文した覚えのない書籍が突然届いたり、電話で勧誘されて断ったのに商品が送られてきたりする事例が多く見られた。事例のような送り付け商法(ネガティブ・オプション)の場合、商品を受け取った日から14日(商品の引取りを請求した場合は請求日から7日)を経過すれば消費者が処分することも可能となる。なお、郵送された商品を受け取りたくない場合は、開封しなければ、受け取り拒否もできる。

## 《工事・建築》

### 事例

訪問販売でトイレや下水などの水回りを中心とする家の改築工事を契約したが、高額なので解約したい。受け取った書類には、工事一式500万円という契約書のみで見積書や図面は受け取っていない。(70歳代 女性)

## <アドバイス>

但馬の各地域で、水回りの工事や屋根の修理などの相談が寄せられている。詳しい見積書や図面を受け取らずに契約した結果、トラブルになるケースが目立つ。

事例では、クーリング・オフ期間内の相談であったので、書面でクーリング・オフの通知を出すよう助言した。

## <<ふとん類>>

### 事例

同居の高齢の母親が、近所の家でいい物をあげると言われて会場に行ったところ、最初は日用品を無料で配っていたが、そのうちにふとんの販売が始まり、高額なふとんを契約し、代金19万円をその日のうちに支払った。解約させたい。(50歳代 女性)

## <アドバイス>

主に高齢者を対象に、締め切った会場で日用品を配るなどして雰囲気盛り上げたあとで、ふとんなどの商品の販売を行う「SF商法(催眠商法)」の事例である。このほか、点検に来たと言って来訪し、「ふとんにダニがいる」などと、事実と異なることを言って新品や別の商品売りつける「点検商法」などのトラブルについて、家族から相談が寄せられている。

事例は、クーリング・オフ期間内の相談であったので、書面でクーリング・オフの通知を出すよう助言した。後日、19万円が現金書留で返還されたと連絡があった。

