



# 平成15年度 消費生活相談状況

## 個人情報悪用＝架空請求の苦情が急増！ 相談件数が去年の約2倍！

### 1. 相談受付件数 ～過去最高の1,922件～

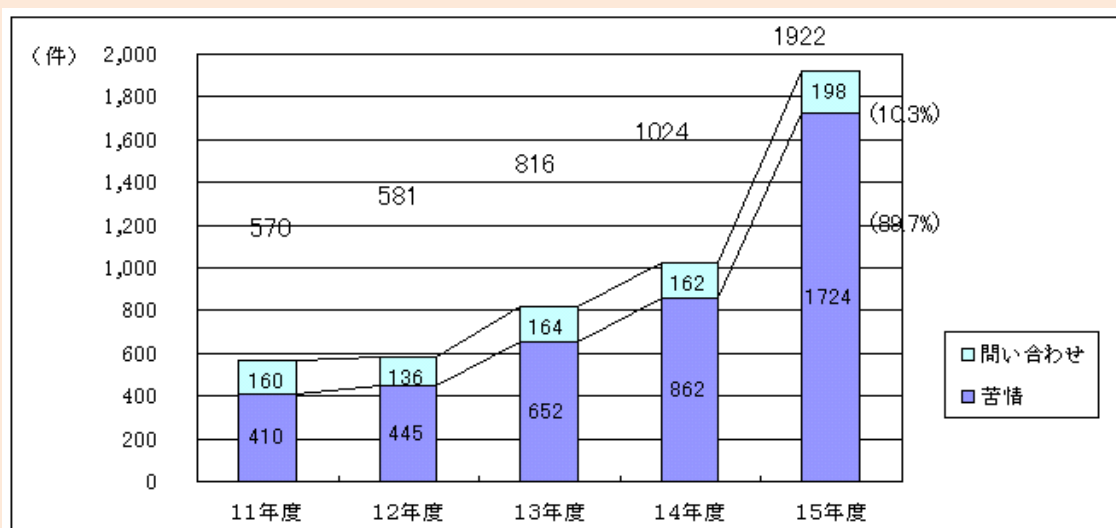
平成15年度の相談受付件数は過去最高の1,922件で、前年度1,024件の約2倍に急増した。その内訳は、苦情が1,724件（89.7%）、問合せが198件（10.3%）であった。（表1、図1）

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葉書、封書、携帯電話等による「利用した覚えのない情報料の請求」や、「借りた覚えのない債権の請求」などの「架空請求」の相談が急増したことが挙げられる。その他、以前に資格講座を受講したことのある人の名簿が流出し、新たな契約を執拗に勧誘される二次被害や、自己破産者への執拗な融資の勧誘など個人情報の流出にからんだ相談が、性別や年齢を問わず幅広い層から寄せられた。また、従来からの訪問販売による、家屋のリフォーム、高齢者へのふとん類の契約トラブルなども依然として多い。

表1 相談方法別件数

区分	苦情			問い合わせ			計		
	13年度	14年度	15年度	13年度	14年度	15年度	13年度	14年度	15年度(割合)
来所	99	172	303	7	15	12	106	187	315(16.4%)
電話	551	690	1,419	157	147	185	708	837	1,604(83.4%)
文書	2	0	2	0	0	1	2	0	3(0.2%)
計	652	862	1,724	164	162	198	816	1,024	1,922(100.0%)

図1 過去5年間の相談件数の推移



## 2. 相談者の男女別・年代別

男女別では、男性が988件(51.4%)、女性が818件(42.6%)、団体では116件(6.0%)、特に男性からの相談が前年度の2.3倍に増えている。(表2、図2)年代では、40歳代の406件(21.1%)が最も多く、前年度の2.2倍に増えている。次いで30歳代、50歳代、20歳代の順となっている。また、10歳代からの相談は件数が少ないが前年度の5.3倍と、特に増加傾向にある。(表3、図3)

表2 相談者の男女別件数

区分	苦情			問い合わせ			計		
	13年度	14年度	15年度	13年度	14年度	15年度	13年度	14年度	15年度(割合)
男性	322	385	<b>915</b>	67	49	<b>73</b>	389	434	<b>988 (51.4%)</b>
女性	309	415	<b>723</b>	85	86	<b>95</b>	394	501	<b>818 (42.6%)</b>
団体	21	62	<b>86</b>	12	27	<b>30</b>	33	89	<b>116 (6.0%)</b>
計	652	862	<b>1,724</b>	164	162	<b>198</b>	816	1,024	<b>1,922 (100.0%)</b>

図2 相談者の男女別件数(苦情+問い合わせ)の推移

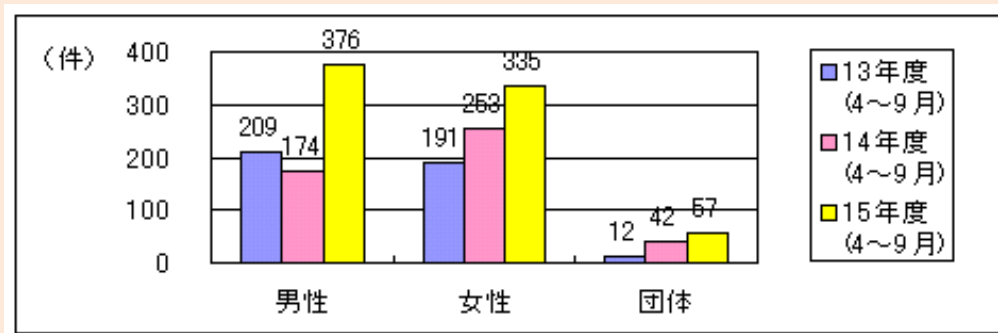
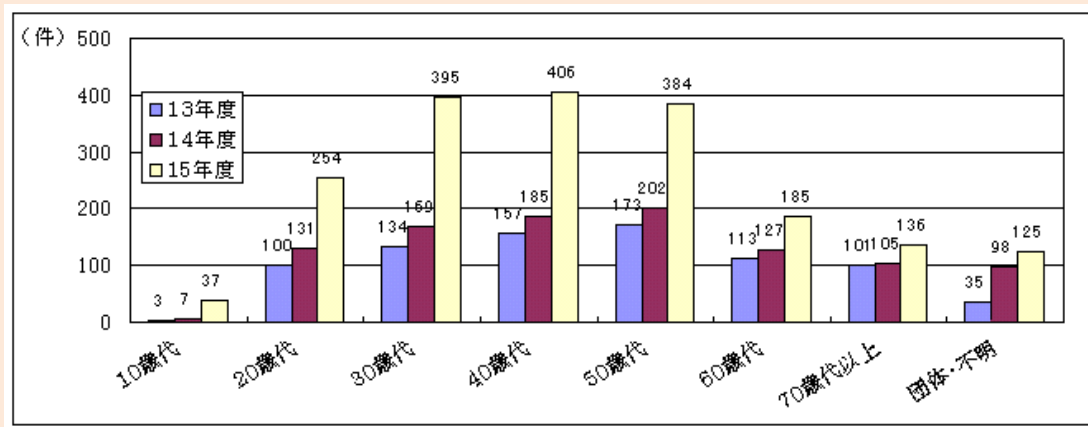


表3 相談者の年代別件数

区分	苦情			問い合わせ			計		
	13年度	14年度	15年度	13年度	14年度	15年度	13年度	14年度	15年度(割合)
10歳代	3	6	<b>35</b>	0	1	<b>2</b>	3	7	<b>37 (1.9%)</b>
20歳代	92	127	<b>241</b>	8	4	<b>13</b>	100	131	<b>254 (13.2%)</b>
30歳代	118	152	<b>378</b>	16	17	<b>17</b>	134	169	<b>395 (20.6%)</b>
40歳代	135	163	<b>367</b>	22	22	<b>39</b>	157	185	<b>406 (21.1%)</b>
50歳代	124	174	<b>340</b>	49	28	<b>44</b>	173	202	<b>384 (20.0%)</b>
60歳代	81	94	<b>154</b>	32	33	<b>31</b>	113	127	<b>185 (9.6%)</b>
70歳代以上	78	79	<b>115</b>	23	26	<b>21</b>	101	105	<b>136 (7.1%)</b>
団体・不明	21	67	<b>94</b>	14	31	<b>31</b>	35	98	<b>125 (6.5%)</b>
計	652	862	<b>1,724</b>	164	162	<b>198</b>	816	1,024	<b>1,922 (100.0%)</b>

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

苦情相談における契約当事者の男女別・年代別構成では、男性が女性の2.2倍と前年度に比べ、男性が大幅に殖えた。30歳代の男性（318件）、20歳代の男性（256件）、40歳代の男性（205件）が多かった。男女の各年代とも「電話・インターネット等関連サービス」が多く、高齢者では、70歳代以上の女性の「ふとん類」の契約トラブルが目だった。

前年度との比較では、男性は30歳代が3.5倍、女性は10歳代が3.2倍となっている。（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		
	13年度	14年度	15年度	13年度	14年度	15年度	13年度	14年度	15年度
男性	6	20	71	69	128	256	68	91	318
女性	6	6	19	42	47	90	41	62	105
団体・不明	0	0	2	1	1	3	3	0	0
計	12	26	92	112	176	349	112	153	423

区分	40歳代			50歳代			60歳代		
	13年度	14年度	15年度	13年度	14年度	15年度	13年度	14年度	15年度
男性	56	64	205	49	59	121	42	39	59
女性	49	61	76	31	38	68	38	42	51
団体・不明	1	1	1	1	0	0	1	0	0
計	106	126	282	81	97	189	81	81	110

区分	70歳代以上			団体・不明			計		
	13年度	14年度	15年度	13年度	14年度	15年度	13年度	14年度	15年度
男性	28	46	65	3	10	17	321	457	1,112
女性	72	73	100	2	3	1	281	332	510
団体・不明	5	0	2	38	71	94	50	73	102
計	105	119	167	43	84	112	652	862	1,724

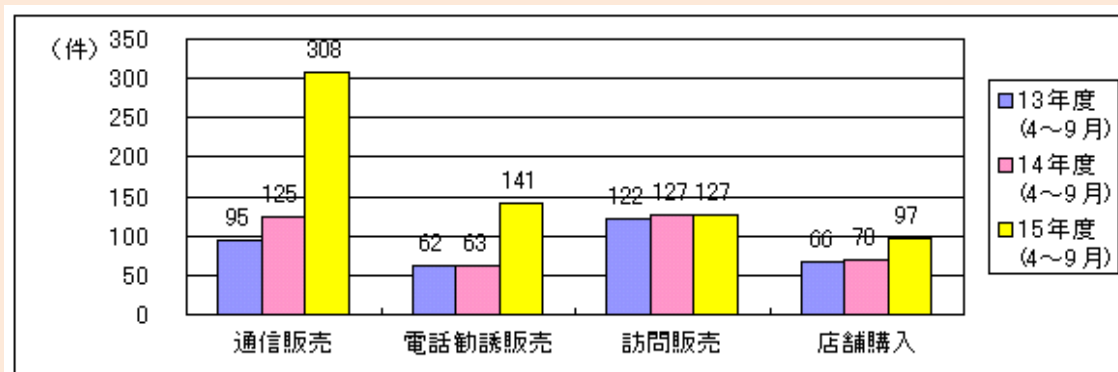
## 4. 販売購入形態別相談件数

販売購入形態別では、通信販売（991件）、電話勧誘販売（272件）、訪問販売（249件）、店舗購入（217件）が多い。葉書や封書、携帯電話などでの「情報料の架空請求」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3.1倍に増加した。（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		
	13年度 4～9月	14年度 4～9月	15年度 4～9月	13年度 4～9月	14年度 4～9月	15年度 4～9月	13年度 4～9月	14年度 4～9月	15年度 4～9月(割合)
通信販売	89	113	291	6	12	17	95	125	308 (40.1%)
電話勧誘販売	60	61	135	2	2	6	62	63	141 (18.4%)
訪問販売	115	118	111	7	9	16	122	127	127 (16.5%)
店舗購入	44	53	65	22	17	32	66	70	97 (12.6%)
その他無店舗	5	4	14	0	1	0	5	5	14 (1.8%)
マルチ・マルチまがい	11	13	7	5	1	2	16	14	9 (1.2%)
ネガティブオプション	5	9	4	0	0	0	5	9	4 (0.5%)
不明・無関係	4	16	22	37	40	46	41	56	68 (8.9%)
計	333	387	649	79	82	119	412	469	768 (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

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697件が最も多く、前年度の約3.6倍に増加した。何らかの名簿を悪用して「利用した覚えのない情報料」をはがき、封書等で請求するトラブルのほか、携帯にきたメールの無料を謳ったサービスを利用し、後で請求されるトラブルなどの相談があった。

次に多いのがフリーローン・サラ金の苦情の270件で、前年度の約2.5倍に増加した。違法な高金利を請求するヤミ金の相談や何らかの名簿を悪用したヤミ金業者からのしつこいダイレクト

メール・電話での勧誘などの相談が多く寄せられている。以下、資格講座98件、資格講座以外の講座・教室59件、商品一般56件と続いている。(表6)

表6 苦情の多かった商品、サービス

区 分	苦 情		
	13 年度	14 年度	15 年度
① 電話・インターネット等関連サービス	117	194	697
② フリーローン・サラ金	20	109	270
③ 資格講座	58	44	98
④ 資格講座以外の講座・教室	13	18	59
⑤ 商品一般	13	14	56
⑥ 工事・建築	25	29	36
⑦ 広告代理サービス	10	19	34
⑧ 内職・副業	8	12	33
⑨ ふとん類	51	25	30
⑨ 書籍・印刷物	26	32	30
⑨ 健康食品	15	24	30

## 6. 食の安全・安心相談室の受付件数

平成14年11月1日に開設した食の安全・安心相談室に対する相談件数は、33件で内訳は、苦情が4件(12.1%)、問い合わせが29件(87.9%)あった。相談内容では、品質に関するものが最も多く14件(42.4%)あった。その他の問い合わせには、核家族化を反映し、伝統的な食品の作り方などの質問があった。

区 分	安全性	表 示	品 質	その他	計	(割合)
苦 情	-	2	1	1	4	(12.1%)
問い合わせ	3	7	13	6	29	(87.9%)
計	3	9	14	7	33	(100.0%)

## 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、「最終通告書、携帯電話による出会い系サイト利用料が未納で運営会社から債権を譲り受けた、大至急連絡を取るように」と書かれた葉書が届いた。携帯電話番号が記載され、「期限

までに連絡がないと直接回収する、会社に給料の差し押さえをする」などと書かれてあったが、利用した覚えがない。

#### <アドバイス等>

裁葉書には金額、住所は記載されておらず、携帯電話番号が記載され、脅迫的な内容となっています。何らかの名簿等を悪用して大量に送付されており、葉書以外にも封書、携帯メール、パソコンメールなどで債権回収業者を名乗る架空請求の相談が多くあります。

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いこと、また、指定された携帯電話には連絡を取らないこと、怖がる必要はないことを助言した。

#### 事例2：携帯電話に「無料」サイトの案内

息子の携帯電話にアダルトサイトから今なら利用料無料と謳った広告メールが送られてきた。メールを読んでいて操作を誤ってアダルトサイトに繋がってしまった。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。後日会員登録料を請求されたが払いたくない。

#### <アドバイス>

携帯電話の「無料サイト」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、電子契約法等から契約は成立していないと考えられ、情報料、会員登録料の支払い義務はないことを説明した。もし請求があっても相手にせず、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。

#### 《フリーローン・サラ金》

#### 事例1：ヤミ金業者からの「押し貸し」トラブル

相談者は以前貸金業者から借金したことがある。突然、職場に業者から電話があり、以前契約した融資額1万7千円を振り込むから4万7千円を返済するよう言われ、すぐその場で断った。心配になり銀行に電話し、入金があっても止めて貰うよう依頼したが、入金を止めることはできないと言われた。通帳に記帳したところ口座に入金してあった。今まで、ヤミ金業者から借金したことはない。

#### <アドバイス>

過去に利用した借金の口座番号や職場などの情報が流失し、ヤミ金業者が悪用して、勝手に口座に振り込み、返済を迫る“押し貸し”について説明。ヤミ金関連の法改正で年109.5%を超える高利の場合は、契約が無効になり、利息を支払わなくてもよいこと。請求されれば、元本のみ返済すればよいことを助言。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：ヤミ金業者が融資を実行せず保証金等次々と請求

自己破産をしたところ、次々と融資の勧誘がくる。つい、葉書のダイレクトメールを見て10万円融資を申し込んでしまった。業者から1万円が口座に振り込まれ、保証金1万5千円の請求を受けた。1万5千円を振り込むとさらに保証金2万5千円の請求を受けたが、10万円の融資はない。

#### <アドバイス>

ヤミ金業者が自己破産者の名簿をもとにダイレクトメールを送ってくる。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こと。また、ヤミ金業者は保証金名目で次々と請求してくると思われるため、相談者には、警察に届けるとともに、既払い金の返金は難しいが、今後は一切の請求の電話には応じないよう助言した。



## 《資格講座》

### 事例：資格講座の二次被害

以前通信講座を受講し、受講料は支払い済みであったが、講座は修了せず放っていたところ、電話で、修了手続きを勧める電話がかかってきた。「講座はまだ修了していない。今後100万の教材を購入して講座を続けるか、49万円を支払って講座の修了手続きを行うか、どちらかを選択」するよう言われた。勉強を続けるつもりはないと断ったところ、社員を自宅に訪問させるなど脅かされた。契約したくない。

#### ＜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ふ事例で、「資格講座の二次被害」と呼ばれています。

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ますが、いずれも新たな契約の勧誘と考えられます。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す。

相談者には、契約の意思がないこと、今後勧誘を行わないことを書面で申し出るよう助言した。

## 《資格講座以外の講座・教室》

### 事例：難しいパソコン講座の試験合格が必要な内職商法

電話勧誘でパソコン内職を契約した。「パソコンを使った簡単な入力作業だが、一定以上の能力が必要なので、関連会社の教材で勉強し簡単な試験に合格する必要がある。教材費は内職収入で払える」と言われ教材をローンで購入した。契約書面にはクーリング・オフは8日間と記されていた。試験は難しく、合格しないので内職の斡旋が貰えない。そのうち連絡が取れなくなり、新聞で契約業者と関連業者が共に倒産していることを知った。

#### ＜アドバイス＞

事例のように仕事を斡旋するといふ商品やサービスの契約をさせる業務提供誘引販売の場合は、20日間のクーリング・オフ期間が認められています。この事例では、8日間と記されていたため、書面不備としてクーリング・オフが可能ですが、業者が倒手島射ました。産しているため、クーリング・オフ出来ず、ローンの支払いだけが残ってしまいました。ローンの支払いを止めるため信販会社に契約の経緯を書面で伝えるよう助言した。

## 《商品一般》

### 事例：個人情報聞き出そうと不審な電話

大学に入学して都市部に住んでいる息子宛、実家に女性から電話がかかり、友人を装って息子の住所や携帯電話番号を聞き出そうとする不審な電話が非通知で多くかかってくる。

#### ＜アドバイス＞

同窓会名簿などを利用して個人情報を聞き出し、迷惑メールでの勧誘やデート商法などに利用されるおそれがあるため、不審な電話には取り合わず、個人情報を教えないこと。また、そのような電話に関わりたくない場合は、迷惑電話断りサービスやナンバーディスプレイ機種などについて検討してはどうかと助言した。