



平成17年度 消費生活相談状況

**相談件数は1,611件！架空請求など昨年度に比べ沈静化
ただし、悪質リフォームやマルチ商法などの複雑な相談が増加！**

1. 相談受付件数

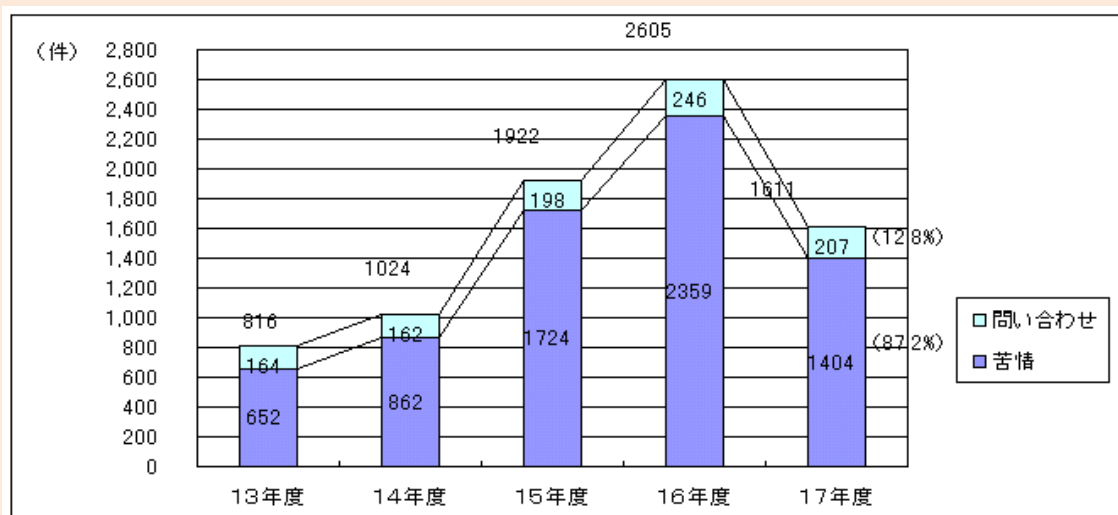
平成17年度の相談受付件数は1,611件で、前年度2,605件の約6割に減少した。その内訳は、苦情が1,404件（87.2%）、問い合わせが207件（12.8%）であった。（表1、図1）

- 相談件数が大幅に減少したのは、携帯電話・パソコンでのインターネット使用等により情報料などの高額な請求を受ける「不当請求」、「架空請求」の相談が減少したためである。これは「不当請求」、「架空請求」の手口が消費者に認知されたためと考えられる。
- 悪質リフォーム業者の摘発が報道されたことから、リフォーム工事に関する相談が増加し、悪質リフォーム工事が但馬地域でも行われていたことが判明した。
- マルチ商法に関わる複雑な事例の相談が増加した。

表1 相談方法別件数

区分	苦 情			問 い 合 せ			計		
	15年度	16年度	17年度	15年度	16年度	17年度	15年度	16年度	17年度（割合）
来所	303	406	286	12	19	12	315	425	298（18.5%）
電話	1,419	1,952	1,115	185	227	194	1,604	2,179	1,309（81.4%）
文書	2	1	3	1	0	1	3	1	4（0.2%）
計	1,724	2,359	1,404	198	246	207	1,922	2,605	1,611（100.0%）

図1 過去5年間の相談件数の推移



2. 苦情契約当事者の男女別・年代別 ～最多は40歳代女性～

苦情相談における契約当事者は女性が男性を上回り、男女別・年齢別構成では、40歳代の女性（188件）、50歳代の女性（159件）、50歳代の男性（145件）の順に多かった。（表2）

「電話・インターネット等関連サービス」の不当請求・架空請求にかかる相談が減ったこともあり、30歳までの比較的若い世代の相談件数が大幅に減少している。

高齢者では、家屋補強工事や床下換気扇などの悪質住宅リフォーム工事を含む高額な契約トラブルがあったほか、依然、訪問販売等によるふとんや健康食品などのトラブルが多い。

表2 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		
	15年度	16年度	17年度	15年度	16年度	17年度	15年度	16年度	17年度
男 性	71	101	9	256	268	84	318	268	124
女 性	19	34	8	90	115	66	105	324	97
団体・不明	2	0	0	3	5	0	0	8	0
計	92	135	17	349	388	150	423	600	221

区 分	40 歳代			50 歳代			60 歳代		
	15年度	16年度	17年度	15年度	16年度	17年度	15年度	16年度	17年度
男 性	205	201	118	121	129	145	59	88	75
女 性	76	232	188	68	169	159	51	84	108
団体・不明	1	4	0	0	3	0	0	2	0
計	282	437	306	189	301	304	110	174	183

区 分	70 歳代以上			団体・不明			計		
	15年度	16年度	17年度	15年度	16年度	17年度	15年度	16年度	17年度
男 性	65	88	50	17	6	4	1,112	1,149	609
女 性	100	133	67	1	1	5	510	1,092	698
団体・不明	2	6	0	94	90	97	102	118	97
計	167	227	117	112	97	106	1,724	2,359	1,404

3. 販売購入形態別苦情件数 ～通信販売が半分以下に大幅に減少～

苦情相談の販売購入形態別では、通信販売（708件）、訪問販売（254件）、店舗購入（160件）、電話勧誘販売（123件）の順に多い。

また、マルチ・マルチまがいの苦情が増加している。（表3）

表3 販売購入形態別苦情件

区 分	15年度	16年度	17年度(割合)
通信販売	968	1,621	708 (50.4%)
訪問販売	231	279	254 (18.1%)
店舗購入	166	180	160 (11.4%)
電話勧誘販売	262	174	123 (8.8%)
マルチ・マルチまがい	15	4	33 (2.4%)
ネガティブオプション	15	14	16 (1.1%)
その他無店舗	20	23	23 (1.6%)
不明・無関係	47	64	87 (6.2%)
計	1,724	2,359	1,404(100.0%)

4. 商品・サービス別苦情相談件数

～電話・インターネット等関連サービスの相談は1/4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353件が最も多いが、件数は前年度の4分の1に減少した。次に多い「商品一般」は265件で、2.5倍に増加している。3番目に多いのがフリーローン・サラ金の苦情の125件で、以下、「資格・教養講座や教材」72件、「工事・建築」50件と続いている。(表4)

表4 苦情の多かった商品、サービス(上位5位)

年 度 順 位	15年度		16年度		17年度	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1 位	電話・インターネット等 関連サービス	697	電話・インターネット等 関連サービス	1,406	電話・インターネット等 関連サービス	353
2 位	フリーローン・サラ金	270	フリーローン・サラ金	144	商品一般	265
3 位	資格・教育講座や 教材	152	商品一般	108	フリーローン・サラ金	125
4 位	工事・建築	36	医療用具	78	資格・教育講座や 教材	72
5 位	広告	34	資格・教育講座や 教材	57	工事・建築	50

苦情における不当請求・架空請求数

近年、商品・サービス別苦情相談件数の1位独占している「電話・インターネット等関連サービス」のほとんどが、「不当請求」「架空請求」であるが、その苦情相談件数は、16年度の1,668件をピークに17年度は812件と沈静化した。

電話やインターネット、はがき等を使った不当請求や架空請求が、15年の秋頃から急増したが、新聞やテレビ等でその手口が報道されたために消費者に認知され、相談件数は減少したものと考えられる。(表5)

表5 不当請求・架空請求件数(上位3位)

年度 順位	15年度		16年度		17年度	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1位	電話・インターネット等 関連サービス	668	電話・インターネット等 関連サービス	1,361	電話・インターネット等 関連サービス	339
2位	フリーローン・サラ金	162	商品 一般	94	商品一般	240
3位	商品一般	41	フリーローン・サラ金	73	フリーローン・サラ金	57
	その他	106	その他	140	その他	176
合計		977		1,668		812

5. 食の安全・安心相談室の相談受付件数

「食の安全・安心」に関する相談件数は65件で、内訳は苦情が34件(52.3%)、問い合わせが30件(46.2%)あった。相談内容では、安全性に関するものが多く23件(35.3%)、表示に関するものが5件(7.7%)あった。(表6)

表6

区分	安全性	表示	品質	その他	計(割合)
苦情	4	1	1	28	34(52.3%)
問い合わせ	19	3	0	8	30(46.2%)
要望	0	1	0	0	1(1.5%)
計	23	5	1	36	65(100.0%)

6. 消費者へのアドバイス

1. 電話・インターネット等の不当請求・架空請求への対処法

- ① 絶対にこちらから業者に連絡してはならない。(それが業者の狙いです)
- ② 毅然と断り、話に応じてはならない。(こちらの弱みにつけこもうとしています)
- ③ 自宅の住所、電話番号、勤務先などの個人情報を持ってはならない。(別のトラブルのきっかけになります)
- ④ 支払ってはならない。(一度支払いに応じると請求がエスカレートします)

2. 高齢者や若者の消費者トラブルは家庭や地域で早期発見をし、訪問販売や電話勧誘などでは、クーリング・オフ制度を活用しましょう。特に、携帯電話やパソコンのトラブルについては、小中高生が家庭内で話し合い、興味本位でサイトを開かないようにしましょう。
3. 不安な時は最寄りの消費生活相談窓口へ相談をしてください。

7. 相談事例

事例1：判断不十分者の契約

高齢の父あてに信販会社から高額なアガリクス錠剤の購入費の引き落とし通知が届き、1ヶ月前に契約していたことが判明した。商品は未開封なので返品をしたい。

父は契約時の状況を覚えておらず、商品は見つかったが契約書は見あたらない。誰かに通帳を見せたことを覚えているようだが、契約した商品が届いていたのにそのまま放置していた。父親に引き落とし通知を見せたが、そのような高額な契約はしていないと言い張る。販売会社も判らないのでどうしたらいいか？（47歳男性・朝来市）

<アドバイス等>

まずは、契約内容の確認をする必要があることを伝え、信販会社に連絡を取り販売会社を確認するよう伝えた。販売会社が判れば、契約者が判断不十分者であることと今までの経緯を伝え、解約交渉するように助言した。後日、相談者より無条件解約となった旨の報告があった。

事例2：結果として名義貸し

長女と次女の受験対策講座を契約し、毎月1万7千円の支払いのうち、1万円は販売店が負担する旨の約束をしたが、8月から入金が無い。

8年前に長女の大学受験のため他社から教材を買い（支払済）指導者A氏を紹介された。A氏から親身な指導を受け満足していた。今回、A氏の会社で年数回のゼミやFAX指導の講座の①平成15年12月：契約額47万円 ②平成16年7月：契約額53万4千円 の2件を契約した。②についてはA氏が夫の名を署名した。当初は自分で支払っていたが、②の契約後1万円はA氏が負担する約束だった。書面上は物販だが教材は未受領。信販会社から請求がくるが、A氏は行方不明となっている。（51歳女性・香美町）

<アドバイス等>

契約の取り消しを書面で申し出るよう助言した。申し出後、センターから取次店(A氏)の問題点を販売会社に指摘し解約処理を求めるが、A氏の取次店で同様の問題が多数あり、販売会社も資金的に解約処理ができず、交渉は難航している。信販会社に対しては加盟店管理が機能していないことを指摘し、請求を中断させている。

事例3：悪質住宅リフォーム

床下換気扇を工事した業者が来て、床下に入って補強工事をしてもらい15万円を支払った。その後も調湿剤を撒きにくる。

前回は「床下が水浸し」と言われ換気扇を取り付けた。今回の分は何と勧誘されたか覚えていないが写真もらった。その日のうちに工事も終わり、販売員が金融機関まで連れて行ってくれ、15万円を支払った。工事が済んだ後で書類を見せられ名前を書くように言われたと思う。平成15年5月に他社で床下調湿剤と補強工事をし、約100万円も支払ったのにおかしい。（82歳

女性・養父市)

<アドバイス等>

書面で解約・返金を申し出るよう助言した。センターから「ひょうご住まいのサポートセンター」を通じて一級建築士に現地調査を依頼し、床下の木材に塗料が塗られているものの補強にはなっていないことが判明した。来所した販売会社の責任者に問題点を指摘して交渉した結果、換気扇については設置から時間が経過しているため解約には応じないが、補強工事15万円と調湿剤45万円については返金し、原状回復はしないことで合意が成立した。後日、販売会社の代理人弁護士より合意書が届いた。

事例4：健康食品等のマルチ商法

マルチ商法の会員になり、勧められるままに健康食品、化粧品、布団を契約した。契約時には欲があり、契約金額が100万円を超えると代理店契約になり手数料が多く入るから契約は早くした方がよいと説明され契約した。販売員に何名かの知人を紹介したが契約は成立しなかった。仕事を続ける自信もなくなり、契約後クーリング・オフ期間内に販売員に何度も解約したいと言ったが駄目だと言われた。クーリング・オフの説明は聞いておらず、通知方法がわからなかった。

(63歳女性・豊岡市)

<アドバイス等>

書面でクーリング・オフ回避等の問題点を明記し、解約を申し出るように助言した。事実確認のため、店長及び販売員と相談者が来所。販売員はクーリング・オフ回避及び勧誘時の言動は一切認めず、店長は、契約者は客観的に見ても積極的に勧誘をしていた事実と申し出内容に嘘があることを指摘し、裁判をしても構わないと強硬な態度にでた。再度、法規制について説明し、書面と契約時の問題点を指摘したうえで、粘り強く交渉した結果、未開封分の返品と相談者が販売店から支給された交通費を返還することで合意解約となった。

