



平成18年度 消費生活相談状況

相談件数は1,338件！

昨年度に比べ減少

ただし、多重債務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18年度の相談受付件数は1,338件で、前年度1,611件の約83%に減少した。その内訳は、苦情が1,148件（対前年度比81.8%）、問い合わせ等が190件（同91.8%）であった。（表1、図1）

相談件数が減少したのは、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」、振り込め詐欺の一つである「架空請求詐欺」の相談が減少したためである。これは「不当請求」や「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。

その反面、生活苦を原因とするフリーローン・サラ金の相談が多く、この内の多重債務の相談は増加傾向で、深刻な事態にまで陥っている事例も見受けられた。

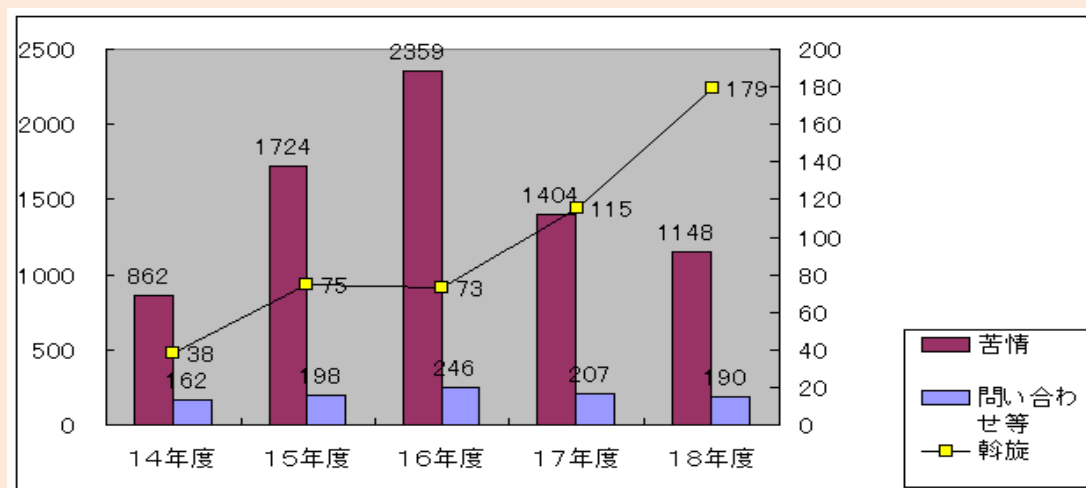
また、複雑多様化する相談に但馬生活科学センターが斡旋（業者との間に入り交渉すること）する件数も大幅に増加し、解決に至るまでが長期化している。

相談当事者の年齢・男女別は、低年齢化が見受けられ、10歳未満・10歳代の相談件数が増加しているとともに、30歳代女性の相談が大きく増加している。70歳代以上の高齢者については、訪問販売で高額なふとん類等を次々販売された相談の増加が顕著であった。

表1 相談方法別件数

区分	苦 情			問 い 合 わ せ			計			
	16年度	17年度	18年度	16年度	17年度	18年度	16年度	17年度	18年度	(割合)
来所	406	286	260	19	12	13	425	298	273	(20.4%)
電話	1,952	1,115	888	227	194	177	2,179	1,309	1,065	(79.6%)
文書	1	3	0	0	1	0	1	4	0	(0.0%)
計	2,359	1,404	1,148	246	207	190	2,605	1,611	1,338	(100.0%)

図1 過去5年間の相談件数の推移



(注) 平成 18 年度斡旋件数 179 件には 3 月末で処理中の 39 件を含む

2. 商品・サービス別苦情相談件数

～フリーローン・サラ金ならびにふとん類の相談が増加～

苦情の多かった商品・サービスとしては、「商品一般（※1 参照）」の247件が最も多い。次は「電話・インターネット等関連サービス」の190件であり、前年度と比較すると架空請求等の減少のため半減している。また、3番目に多い「フリーローン・サラ金」の苦情132件（対前年度比105.6%）とそれについて多い「ふとん類」の63件（対前年度比273.9%）は、他の商品・サービスに反して、増加している。これは、生活苦により金融機関等からの借金が困難になり、フリーローン・サラ金に手を出す事例が多いことと、一人の契約者で多数のふとんを次々と契約させられている事例が複数あったためである。中には、一人で10件以上契約し、契約金額が約1,000万円に達しているものもあった。以下、「資格・教育講座や教材」28件、「工事・建築」28件と続いている。（表2）

※1 「民事訴訟最終通達書」等、商品を特定しないはがきでの架空請求等が含まれる。

表2 苦情の多かった商品・サービス（上位5位）

年度 順位	16年度		17年度		18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	1,406	電話・インターネット等関連サービス	353	商品一般	247
2 位	フリーローン・サラ金	144	商品一般	265	電話・インターネット等関連サービス	190
3 位	商品一般	108	フリーローン・サラ金	125	フリーローン・サラ金	132
4 位	医療用具	78	資格・教育講座や教材	72	ふとん類 （※H17年度）	63 (23)
5 位	資格・教育講座や教材	57	工事・建築	50	資格・教育講座や教材／工事・建築	28

苦情における不当請求・架空請求数

不当請求・架空請求（※2参照）の件数は、16年度の1,668件をピークに18年度は571件(対前年度比70.3%)に減少し、全相談件数の42.7%と初めて50%を割った。

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、新聞やテレビ等でその手口が消費者に広く認知されたため、相談件数が減少している。前年度と比較して、全体的に大きく減少しているが、フリーローン・サラ金については微減となっており、不当請求・架空請求の1割近くを占めている。この中には、サラ金返済のための借り入れを繰り返した結果、多重債務に陥り、ヤミ金の被害に遭うという事例が多く見受けられた。（表3）

表3 不当請求・架空請求件数（上位3位）

年度	16年度		17年度		18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	1,361	電話・インターネット等関連サービス	339	商品一般	220
2位	商品一般	94	商品一般	240	電話・インターネット等関連サービス	166
3位	フリーローン・サラ金	73	フリーローン・サラ金	57	フリーローン・サラ金	53
	その他	140	その他	176	その他	132
合計		1,668		812		571

※2 不当請求・架空請求とは

商品一般では「民事訴訟最終通達書」等での商品を特定しないはがき等での請求、電話・インターネット等関連サービスでは「ワンクリック詐欺」や「無料と掲示したサイトの登録料請求」などの請求、フリーローン・サラ金ではヤミ金の「融資保証金詐欺」や「法定外の高金利請求」などがある。

3. 苦情契約当事者の男女別・年代別

～最多は30歳代女性、契約当事者の低年齢化、70歳代以上の増加～

苦情相談における契約当事者は、女性が初めて全苦情件数の半数以上を占め、男女別・年齢別構成では、30歳代の女性（129件）、70歳以上女性（117件）、50歳代の女性・30歳代の男性（100件）の順に多かった。（表4）

平成18年度は20歳未満が3倍（対前年度）に大きく増加し、契約当事者の年齢が低年齢化していることが伺える。また、30歳代は男女とも多数の相談があり、特に女性は1.3倍（対前年度）に増加している。そして、70歳代以上の相談も1.6倍（対前年度）と増加している。

相談内容として、20歳代未満では電話やインターネット通信での有料情報料の不当請求が多い。30歳代は家庭の出費が増加する年代であり、サラ金に借金してしまい多重債務に陥ってい

る複雑な事例も見受けられる。70歳代以上では、訪問販売等によるふとんや健康食品等の次々販売の相談や、依然家屋補修工事などの悪質住宅リフォーム工事の契約トラブルの相談が多い。

表4 苦情契約当事者の男女別・年代別構成

区 分	20 歳未満			20 歳代			30 歳代		
	16年度	17年度	18年度	16年度	17年度	18年度	16年度	17年度	18年度
男 性	101	9	38	268	84	55	268	124	100
女 性	34	8	13	115	66	70	324	97	129
団体・不明	0	0	0	5	0	3	8	0	4
計	135	17	51	388	150	128	600	221	233

区 分	40 歳代			50 歳代			60 歳代		
	16年度	17年度	18年度	16年度	17年度	18年度	16年度	17年度	18年度
男 性	201	118	78	129	145	81	88	75	59
女 性	232	188	84	169	159	100	84	108	67
団体・不明	4	0	6	3	0	3	2	0	4
計	437	306	168	301	304	184	174	183	130

区 分	70 歳以上			団体・不明			計		
	16年度	17年度	18年度	16年度	17年度	18年度	16年度	17年度	18年度
男 性	88	50	66	6	4	8	1,149	609	485
女 性	133	67	117	1	5	13	1,092	698	593
団体・不明	6	0	2	90	97	48	118	97	70
計	227	117	185	97	106	69	2,359	1,404	1,148

4. 販売購入形態別苦情件数

～マルチ商法・ネガティブオプション（送りつけ商法）が増加傾向～

苦情相談の販売購入形態別では、通信販売（543件）、訪問販売（229件）、店舗購入（157件）、電話勧誘販売（97件）の順に多い。また、全体としての苦情件数が減少する中で、マルチ・マルチまがい、ネガティブオプション（送りつけ商法）の苦情が、前年度比同数で増加傾向である。通信販売には、架空請求やアダルトサイト情報料の苦情が含まれている。（表5）

表5 販売購入形態別苦情件

区 分	16年度	17年度	18年度(割合)
通信販売	1,621	708	543 (47.3%)
訪問販売	279	254	229 (19.9%)
店舗購入	180	160	157 (13.7%)
電話勧誘販売	174	123	97 (8.4%)
マルチ・マルチまがい	4	33	33 (2.9%)
ネガティブオプション	14	16	16 (1.4%)
その他無店舗	23	23	16 (1.4%)
不明・無関係	64	87	57 (5.0%)
計	2,359	1,404	1,148(100.0%)

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48件で、内訳は苦情が27件(56.2%)、問い合わせが20件(41.7%)、要望が1件(2.1%)あった。相談内容では、安全性に関するものが8件(16.6%)、表示に関するものが5件(10.4%)あった。(表6)

表6

区 分	安全性	表 示	品 質	その他	計(割合)	平成17年度
苦 情	1	2	1	23	27(56.2%)	34
問い合わせ	7	3	3	7	20(41.7%)	30
要 望	0	0	0	1	1(2.1%)	1
計	8	5	4	31	48(100.0%)	65

6. 消費者へのアドバイス

- 電話・インターネット等の不当請求・架空請求への対処法
 - 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)
 - 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)
 - 自宅の住所、電話番号、勤務先などの個人情報を書いてはならない。(別のトラブルのきっかけになります)
 - 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)
- 高齢者に多い訪問販売や電話勧誘でのトラブルは、クーリング・オフ制度を活用すること。
- 若者に多いパソコンや携帯電話のトラブルは、親と小中高校生が家庭内で話し合い、興味本

位でインターネットのサイトを開かないようにすること。

4. 高齢者や若者の消費者トラブルは、家庭や地域で見守ることにより早期発見し、深刻な事態に陥らないようにする。
5. 極端に金利が低い、保証人不要等甘い文句が書かれたチラシは、ヤミ金や詐欺の可能性があるので、広告内容をうのみにしないようにすること。
6. 住宅のリフォームは複数の業者から見積もりを取る等、十分考慮して契約すること。
7. 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：出会い系サイトで高額な請求

鬱病の夫が、クレジットカード会社から高額な請求を受けていることが判明し、心配で夫の携帯電話の履歴を見てみると、出会い系サイトを利用している形跡があり、女性から「メールのやりとりを続けてくれば、お金をあげる」というような援助を持ちかけるメールが多数来ていた。夫に事情を尋ねると、1年前に150万円の借金をし、その返済のために借金を繰り返しているということであった。返済に困っているときに出会い系サイトで“逆援助交際”をもちかけられポイントをカード払いで購入しメールを続けていたようだ。(30歳代女性)

<処理結果等>

妻からカード会社に書面で通知し、センターから、メールのやりとりをすることでお金を渡すという、いわば“逆援助交際”を持ちかけるシステムの問題点や鬱病について、カード会社等に説明した上で、取消を強く要請した。その結果、全面解約となった。

<問題点等>

平成18年度は、出会い系サイトを、クレジットカードを使って利用し、後から高額な請求を受けたという相談が複数あった。相談の多くが、はじめから出会い系サイトに接続して利用していたわけではなく、懸賞サイトや占いサイトを見ていたら特に意識はしないうちに出会い系サイトに繋がっていたということであり、インターネットを利用する者なら誰でも被害に遭う危険性があることがうかがえる。

また、援助交際まがいの約束は刑法に抵触する可能性があり、このような取引がカード決済で可能なことも問題である。

カード支払いでは、カード会社からの利用明細を確認し、もし不審な請求があれば、たとえ金額が少なくても諦めずに、消費者センターの相談窓口相談すること。また、安易にインターネットでのカード決済はしないこと。

事例2：マルチ商法

無職でお金がないので契約はできないと言うのに、「ローンを組めるようにする」「働かずに60万円稼げる」と言われ、詳しい説明もなく、言われるままに嘘の勤務先や年収を記載してローンを組み、マルチ商法の温浴器と健康食品を契約したが、儲からない上に支払いもできないし、紹介もできないため、放っておくと、家に督促に押しつけてきた。信販会社から訴訟提起通知も届き、驚いて相談に来た。(30歳代男性)

<処理結果等>

契約の取り消しを書面で申し出るよう助言した。取り消しの申し出後、センターから販売会

社に契約時の問題点を指摘して、解約処理を求め交渉した結果、販売会社が解約に応じることとなり、商品を返品した。未返品商品があったので、それは既払い金で相殺することとなった。

<問題点等>

マルチ商法は、知人・友人・仕事の関係者等からの勧誘で断りにくい上に、1回の契約ではなく、組織に加入しノルマが課せられる。成功して収入を得られる人はごく一部で、大半の人は商品が売れず、気が付いたときには友人を失い、借金と商品の在庫が残るのみである。

マルチ商法のクーリング・オフ期間は20日間であるが、中途解約もできるので、やめたいと思ったときには速やかにセンターに相談すること。

事例3：判断不十分者の契約

介護ヘルパーから、「訪問先宅の50歳代の娘宛に信販会社から頻繁に電話がかかってきている。多数の契約があるようだ。」という相談があった。契約者本人に来所してもらい、話を聞くと、訪問販売や展示会販売で、ふとん・呉服・健康器具等を購入したという。娘は母親の世話、家事等も満足にできず、食事の支度は娘の夫が仕事から帰ってからしているようだ。娘は知的障害があるようだ。

契約の内容は5年間で11件のクレジット契約、支払総額約660万円、未払金は約250万円。妻は無職のため夫が代わりに返済をしてきており、残額についてもクレジットを再度組みなおし、夫が連帯保証人になっている。(50歳代女性)

<処理結果等>

関係者(ヘルパー・市役所福祉課)の連携で、娘の知的障害について説明し、根強く交渉を続けた結果、信販会社が債権放棄した。

<問題点等>

悪質な訪問販売業者は、1度契約を取り付けると、問題が発覚するまで何度も契約を結ばせ、更に複数の業者が同様に次々と訪問している事例も多々ある。高齢者や知的障害者などは、地域の見守りが重要なため、不審な契約を発見された方は、契約年月日の古い場合であっても、また未払い分の有無に関わらず、センターへ連絡をお願いしたい。

事例4：融資保証金詐欺

「金利1%、保証人不要」という新聞折込み広告を見て150万円の借金を申込んだ。まず、保証金として別のサラ金会社から50万円借り、エクスパックで送るよう指示された。融資保証金詐欺ではないか。(50歳代女性)

<処理結果等>

融資保証金詐欺について助言し、サラ金に借りた50万円を返金させた。女性は他のサラ金に6年以上前からの利息29%の借金150万があったが、過払い金がある可能性が高いので司法書士会を紹介したところ、後日、過払い金数十万円が取り戻せそうだと連絡があった。

<問題点等>

融資保証金詐欺は振込詐欺の一種で、電話や手紙の他、新聞の折込みチラシでも、融資の勧誘を行っている。また、大手のサラ金会社を騙った業者もある。今回の事例は50万円を送金する前であったが、送金してからの相談も多数寄せられている。送金したお金は取り戻せない。低金利や保証人不要など、あまい誘いにはのらないよう気を付けること。

事例 5：多重債務

息子が数年前にサラ金数社から借金をした。息子の勤務先が倒産し返済ができない。また、息子は引きこもりで、今まで代わりに年金から支払ってきたが、もう限界である。(70歳代女性)

<処理結果等>

相談者は保証人にはなっていないので、家族であっても支払い義務はないことを説明し、まずは、サラ金から取引経過の開示請求を行うよう指示。その結果により解決方向を検討する必要があると伝え、現在も処理中である。

<問題点等>

最近の多重債務の相談では、生活費にも貧窮しているケースが多く、その借金を整理できても生活苦から抜け出せない人も少なくない。その結果、ヤミ金や詐欺などの被害にも遭ってしまう悪循環に陥る事例もある。ひとりで悩まず相談することが大切である。

