



平成21年度 消費生活相談状況

① 消費生活相談の概要

《相談受付件数と処理状況》

1. 21年度受付件数は1,432件と減少するも、斡旋件数は高水準で推移

- 相談受付件数 20年度 1,765件 → 21年度 1,432件（前年比△18.9%）
- 相談（苦情）*のうち、業者との間に入り交渉を行う「斡旋」件数は前年度より増加。斡旋率も3.5ポイント増加した。

斡旋件数 20年度 191件 → 21年度 198件（前年比+3.7%）

斡旋率 20年度 13.2% → 21年度 16.7%（前年比+3.5ポイント）

2. 相談員が業者との間に入り交渉、または被害を未然に防いだ救済額は、年間で230件9,522万915円であった（但し、多重債務相談は含まない）

《相談者（当事者）の状況》

1. 年代別では40～60歳代の相談が多く、30歳代、70歳以上の相談は減少

2. 男女別では男性の方が、相談が多い

《相談の傾向》

1. 多重債務相談の受付件数は減少するも、依然全相談の約3割を占める高水準で推移

- 多重債務相談件数 347件（全相談の29.2% 前年比△29.2%）
- 返還訴訟、特定調停等の本人による法的手続支援は55件と大幅に増加（前年比+48.6%）
- 過払い金返還にかかる手続きを訴訟から一般調停へ

2. 販売購入形態は「店舗購入」「通信販売」で約6割を占める。「訪問販売」は3割減

1位 店舗購入（フリーローン・サラ金等） 467件（前年比 △18.4%）

2位 通信販売（インターネットでの不当請求等） 343件（前年比 △20.0%）

3位 訪問販売（家庭訪問、SF商法等） 153件（前年比 △32.3%）

3. 不当請求・架空請求の相談は減少傾向。電話・インターネット関係が半数以上占める

- 不当請求・架空請求相談件数 273件（前年比△26.6%）
- 商品・サービス別では「電話・インターネットサービス関係」が半数以上を占める。
- 20年度 165件（構成比44.4%） → 21年度 151件（構成比55.3%）

4. 契約の販売信用供与形態の変化 — 個別クレジット件数が大幅減

- 個別クレジット契約 20年度 106件 → 21年度 50件

過去5年間の相談受付件数の推移

区分	相談(苦情)					問い合わせ等					合 計				
	H17	H18	H19	H20	H21	H17	H18	H19	H20	H21	H17	H18	H19	H20	H21
来所	286	260	462	443	334	12	13	33	36	40	298	273	495	479	374
電話等	1,118	888	1,087	1,004	853	195	177	211	282	205	1,313	1,065	1,298	1,286	1,058
合計	1,404	1,148	1,549	1,447	1,187	207	190	244	318	245	1,611	1,338	1,793	1,765	1,432

② 相談の特徴

《相談の特徴》

1. 但馬における相談件数の推移

平成21年度の但馬生活科学センターにおける問合せも含めた全相談受付件数は、1,432件（相談 1,187件、問合せ 245件）で、前年度の1,765件に比べ333件、18.9%減少した。一方、21年度中に市町相談窓口で消費生活相談員が新たに設置された市町もあり、各市町での相談受付件数が増加したことにより、但馬地域全体の相談受付件数は前年度並みであった。

但馬管内相談受付件数

区 分	H17	H18	H19	H20	H21
市 町	288	355	309	385	591
但馬生活科学センター	1,611	1,338	1,793	1,765	1,432
但馬合計	1,899	1,693	2,102	2,150	2,023

2. 商品・サービス別相談件数は「フリーローン・サラ金」「インターネット情報サービス」で4割を占める。「商品一般」は5割減

多重債務や過払い金返還等の「フリーローン・サラ金」が313件と最多で、相談（苦情）の26.4%を占めている。次いで、出会い系サイトや無料ゲームサイトなどでの不当な利用料金請求やワンクリック詐欺等の「インターネット情報サービス」が182件と続き、この2区分で4割を占めている。また、ハガキによる架空請求等の「商品一般」が56件で前年度に比べ60件、51.7%減少した。

相談（苦情）の多かった商品、サービス（上位10位）

区 分	H19	H20	H21	構成比	(前年比)
①フリーローン・サラ金	472	441	313	26.4%	71.0%
②インターネット情報サービス	178	173	182	15.3%	105.2%
③商品一般	152	116	56	4.7%	48.3%
④ふとん類	45	26	25	2.1%	96.2%
⑤不動産貸借・仲介サービス	14	9	25	2.1%	277.8%
⑥レンタル・リース・貸借(不動産除く)	28	17	24	2.0%	141.2%
⑦健康食品	28	25	23	1.9%	92.0%
⑧電話機器類・電話サービス	26	23	22	1.8%	95.7%
⑨工事・建築	30	25	19	1.6%	76.0%
⑩資格講座・教材	24	19	13	1.1%	68.4%
相談(苦情)合計	1,549	1,447	1,187	100.0%	82.0%

年代別相談（苦情）の多かった商品、サービス

区 分	件数	ワースト1	ワースト2	ワースト3	ワースト4	ワースト5
20歳未満	35	インターネット情報サービス(22)	テレビ放送サービス(3)	財布類、携帯電話サービス(各2)		基礎化粧品、音響・映像機器、鉄道サービス、家庭教師、他の内職・副業・相談その他(各1)
20歳代	103	インターネット情報サービス(29)	フリーローン・サラ金(23)	不動産貸借(6)	四輪自動車(4)	携帯電話サービス、教養・娯楽サービス、相談その他(各3)
30歳代	180	フリーローン・サラ金(56)	インターネット情報サービス(41)	商品一般、不動産貸借(各7)		資格取得用教材(6)
40歳代	214	フリーローン・サラ金(75)	インターネット情報サービス(40)	商品一般(9)	新築分譲マンション、不動産貸借、相談その他(各4)	
50歳代	229	フリーローン・サラ金(77)	インターネット情報サービス(34)	商品一般(19)	不動産貸借(5)	化粧品、資格取得教材、相談その他(各4)
60歳代	188	フリーローン・サラ金(62)	インターネット情報サービス(12)	商品一般(9)	株(6)	健康食品、四輪自動車、住宅ローン、商品デリバティブ取引、弁護士、相談その他(各4)
70歳以上	177	ふとん類(18)	フリーローン・サラ金(12)	家庭用電気治療器具(11)	商品一般(10)	株(9)

3. 販売購入形態は「店舗購入」「通信販売」で約6割を占める。「訪問販売」は3割減

販売購入形態別相談件数

区 分	H19	構成比	H20	構成比	H21	構成比	(前年比)
店舗購入	548	30.5%	572	32.4%	467	32.6%	81.6%
通信販売	517	28.8%	429	24.3%	343	24.0%	80.0%
訪問販売	254	14.2%	226	12.8%	153	10.7%	67.7%
電話勧誘販売	123	6.9%	95	5.4%	103	7.2%	108.4%
マルチ・マルチまがい	55	3.1%	44	2.5%	17	1.2%	38.6%
その他無店舗	21	1.2%	28	1.6%	16	1.1%	57.1%
ネガティブオプション	8	0.4%	17	1.0%	5	0.3%	29.4%
不明・無関係	267	14.9%	354	20.0%	328	22.9%	92.7%
計	1,793	100.0%	1,765	100.0%	1,432	100.0%	81.1%

問合せも含めた相談の販売購入形態は、フリーローン・サラ金等の「店舗購入」が32.6%、インターネット情報サービス等の「通信販売」が24.0%と多い。「訪問販売」は10.7%だが、前年度に比べ32.3%減少し、年々減少傾向にある。

4. 契約当事者の年代は40～60歳代が多く、30歳、70歳以上の相談は減少

契約当事者の年齢別・男女別の相談状況は、年齢別では、40歳代(214件)、50歳代(229件)、60歳代(188件)の相談が多い。男女別では、男性が646件(相談全体の54.4%)、特に30歳代(121件)、40歳代(128件)の相談が多い。女性は474件(相談全体の39.9%)、特に50歳代(114件)、60歳代(89件)の相談が多い。また、相談の内容別では「多重債務」「小型コンピュータ、パソコン関係」の相談が、男性の方が女性に比べて圧倒的に多い。30歳代、70歳以上の相談は減少している。30歳代では店舗購入の、70歳以上では訪問販売の減少が著しい。

相談(苦情)契約当事者の男女別・年代別構成

区分	10歳代以下			20歳代			30歳代		
	H19	H20	H21	H19	H20	H21	H19	H20	H21
男性	34	27	17	87	64	69	174	163	121
女性	12	10	17	57	50	34	117	95	58
その他	0	0	1	0	0	0	2	2	1
計	46	37	35	144	114	103	293	260	180

区分	40歳代			50歳代			60歳代		
	H19	H20	H21	H19	H20	H21	H19	H20	H21
男性	164	131	128	147	148	111	86	89	97
女性	120	100	84	118	133	114	93	85	89
その他	4	7	2	5	5	4	4	4	2
計	288	238	214	270	286	229	183	178	188

区分	70歳代以上			団体・不明			合 計		
	H19	H20	H21	H19	H20	H21	H19	H20	H21
男性	81	110	98	9	11	5	782	743	646
女性	124	130	77	13	11	1	654	614	474
その他	4	4	2	94	68	55	113	90	67
計	209	244	177	116	90	61	1,549	1,447	1,187

男性に多い相談内容

区 分		H19			H20			H21		
		男性	女性	差	男性	女性	差	男性	女性	差
件 数		770	640	130	732	603	129	646	474	172
主な相談内容	多重債務	287	194	93	296	178	118	204	129	75
	小型コンピュータ、パソコン関係	30	5	25	24	1	23	34	6	28

30歳代相談（苦情）の販売購入形態

区 分	H19	H20	H21	前年比
店舗購入	102	114	73	64.0%
通信販売	108	85	59	69.4%
訪問販売	17	17	9	53.0%
電話勧誘販売	40	19	22	115.8%
その他	26	25	17	68.0%
計	293	260	180	

5. 相談の処理状況

相談員が相談者と業者の間に入り解約や返金などの交渉を行う「斡旋」の件数は198件で、前年度より7件増加した。斡旋率も16.7%で前年度と比較して3.5ポイント増加している。「斡旋」のうち、「斡旋解決」の件数は187件で、「斡旋」全体の94.4%であった。また、業者と交渉した結果及び被害を未然に防いだ件数は230件、救済額は95,220,915円に上った。

相談（苦情）の斡旋処理状況

区 分	H19	構成比	H20	構成比	H21	構成比
斡 旋	217	14.0%	191	13.2%	198	16.7%
（斡旋率）	(14.0%)	-	(13.2%)	-	(16.7%)	-
斡旋解決	204	-	179	-	187	-
斡旋不調	13	-	12	-	11	-
他機関紹介	5	0.3%	7	0.4%	1	0.1%
助言	1,281	82.7%	1,231	85.1%	957	80.6%
その他情報提供	23	1.5%	10	0.7%	2	0.2%
その他	23	1.5%	8	0.6%	29	2.4%
合 計	1,549	100.0%	1,447	100.0%	1,187	100.0%

H21 月別救済額

区 分	件数	金額	内 訳			
			被害防止		交 渉	
			件数	金額	件数	金額
4月	14	9,824,550	3	1,550,300	11	8,274,250
5月	17	3,728,500	13	1,820,500	4	1,908,000
6月	30	9,287,961	17	3,323,000	13	5,964,961
7月	28	7,408,514	15	2,638,896	13	4,769,618
8月	19	5,263,315	7	1,579,250	12	3,684,065
9月	23	3,609,920	12	1,871,000	11	1,738,920
10月	13	6,053,486	6	1,667,500	7	4,385,986
11月	12	11,637,668	5	9,526,800	7	2,110,868
12月	23	23,304,850	8	1,295,650	15	22,009,200
1月	14	3,057,254	5	178,900	9	2,878,354
2月	11	2,831,152	9	1,799,302	2	1,031,850
3月	26	9,213,745	11	1,455,311	15	7,758,434
合計	230	95,220,915	111	28,706,409	119	66,514,506

※救済額とは、相談員が業者との間に入って交渉したり被害を未然に防いだりした金額

《相談内容の特徴》

1. 多重債務相談の状況

多重債務相談受付件数は347件で、前年度に比べ143件、29.2%減少したものの、相談全体に占める割合は29.2%を占めている。その相談処理状況は、前年度までは弁護士や司法書士などの専門家へ引き継ぐケースが多かったが、21年度は但馬生活科学センターで本人の法的手続きを支援したものが55件と前年度に比べて大幅に増加した。その理由として、専門家による手続き費用の支払いさえも厳しい相談者が増えたことで、相談者自身の自力解決に向けた支援が必要になったことと、そのために裁判所との連携を積極的に進めた結果、法的手続きがスムーズにできるようになったことが挙げられる。

多重債務相談受付処理件数

	多重債務 相談件数	相談(苦情)に 占める割合	専門家 受任	助言	助言のうち本人の法的手続きを支援したもの				
					返還 訴訟	一般 調停	特定 調停	自己 破産	合計
H20	490	33.9%	112	378	21	0	9	7	37
H21	347	29.2%	53	294	44	3	7	1	55

2. クーリング・オフで処理できる相談が減少

相談内容において、クーリング・オフで処理ができる相談は、件数、割合とも減少傾向にある。訪問販売の減少と連動した減少であると考えられる。

クーリング・オフで処理した相談件数の推移

区分	H17	H18	H19	H20	H21
クーリング・オフ件数	121	105	93	99	57
全相談に占める割合	8.6%	9.1%	6.0%	6.8%	4.0%

3. 不当請求・架空請求の相談状況

無料サイトの利用料請求等の「不当請求」やワンクリック詐欺や葉書等による「架空請求」の相談(苦情)は273件と、前年度に比べ99件、26.6%減少した。商品・サービス別の相談件数は、携帯電話やパソコン等のインターネットを利用した「電話・インターネット情報サービス」が151件で、前年度に比べ14件、8.5%減少したものの、不当請求・架空請求の相談全体の55.3%を占めている。架空請求の葉書等の「商品一般」は2年連続で減少傾向であり、今年度も大きく減少した。

相談（苦情）における不当請求・架空請求の商品・サービス別件数

H19		H20		H21		
商品・役務名	件数	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数	構成比
電話・オンライン等 関連サービス	166	電話・オンライン等 関連サービス	165	電話・インターネット 情報サービス	151	55.3%
商品一般	112	商品一般	85	商品一般	28	10.3%
フリーローン・サラ金	69	フリーローン・サラ金	22	不動産貸借	12	4.4%
複合サービス会員	16	書籍、印刷物	13	フリーローン・サラ金	10	3.7%
広告代理サービス	9	宝くじ	11	宝くじ	6	2.2%
その他	89	その他	76	その他	66	24.1%
合 計	461	合 計	372	合 計	273	100.0%

4. 契約の信用供与の状況

割賦販売法の改正により、個別クレジット（商品購入ごとにクレジット契約書を作成）の規制が強化されたこともあり、個別クレジット契約は大幅に減少した。

販売の信用供与の状況

区 分		H17	H18	H19	H20	H21
即時払い		923	722	685	632	576
販売信用	自社割賦	5	7	17	5	8
	総合割賦	4	4	18	20	14
	個別割賦（個別クレジット）	173	151	134	106	50
	ローン提携販売	7	3	4	1	1
	翌月一括・ボーナス一括	13	28	13	13	19
	他の販売信用等	6	1	7	13	3
その他		273	232	671	657	516
計		1,404	1,148	1,549	1,447	1,187

～*～ 用語解説 ～*～

* この資料の中で、「相談（苦情）」あるいは「相談」としているのは、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）の分類上の「苦情」を表す。苦情とは、消費者苦情（被害等）が発生しているか発生するおそれのあるものをいう。苦情以外には、問合せ（生活知識の問合せなど、苦情が発生していないもの、消費生活相談以外のもの）と要望（悪質商法の横行を知り法的規制の強化を望むなどの要望）がある。

③ 消費者へのアドバイス

1. サラ金などの多重債務に悩んでいる人は、チラシ、電話勧誘、電子メール等のあまひ誘いに乗らず、消費生活相談窓口か専門家に相談してください。
2. 電話、インターネット、はがき等の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いけません（それが業者の狙いです）。
 - 毅然と断り、話に応じてはいけません（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、勤務先など個人情報を書いてはなりません（別のトラブルのきっかけになります）。
 - 支払ってはいけません（一度支払いに応じると請求がエスカレートします）。
3. 小中高生には、携帯電話やパソコンのトラブルについて家庭内で話し合い、興味本位でサイトを開いたり、電話をかけたりしないようにしましょう。
4. 高齢者や障害者の訪問販売や電話勧誘などの消費者トラブルは、家庭内や地域での情報交換、見守りにより未然防止に努め、契約してしまっても早期発見に努め、クーリング・オフ制度を活用しましょう。
5. 契約を急がせる時は注意が必要です。家族に相談するなど契約は慎重にしましょう。
6. 契約後すぐ現金での支払いを要求されても、現金は一度払ってしまうとなかなか戻ってきませんので、すぐに支払うのはやめましょう。
7. 被害にあったかなと思ったら、まずは最寄りの消費生活相談窓口へ相談をしてください。

～平成21年度相談状況から注意してほしいこと～

1. 携帯電話やパソコンで、無料の占いサイト、ゲームサイト、懸賞サイト等を利用して高額な料金を請求されたり、大量の迷惑メールが届いたりするといったトラブルの相談が多発しています。不審に思ったら、お金を払う前に消費者センターに相談しましょう。
2. 多重債務の解決のためには、状況を十分把握した上で対応を考える必要があります。専門家に依頼する場合も、まず、お近くの信頼できる無料の窓口で相談したうえで依頼しましょう。
3. 被害に遭っていても被害に気づかなかったり、相談窓口を知らなかったり、知っていても相談できずに悩んでいるケースがあります。誰もが安心して相談できる地域づくりを目指し、見守りをしましょう。

④ 相談事例

《多重債務問題》

事例1：多重債務（専門家受任）

3年前から運転の仕事に就いたものの、体調を崩しやむなく仕事をやめた。現在、高齢の母と一緒に、失業保険と母の年金で生活しているが、水道料金を滞納しており水道を止めると言われた。もうこれ以上支払えない。どうしたらよいか。（50歳代 男性）

＜その後の経緯＞

水道料金の他にも、税金、国民健康保険の滞納があった。弁護士に債務整理を依頼したところ、利息制限法を超えた過払い利息（※）があることが分かり、その過払い利息を取りもどし、滞納している水道料金、税金等の支払いにあてることができた。

〔解説〕

※ 数年前まで、消費者金融の貸付金利は「出資法」の上限金利である年29.2%に近い金利でした。この「出資法」の上限金利と「利息制限法」の制限金利（年15～20%）の間の部分をグレーゾーン金利といいます。グレーゾーン金利での貸し出しの有効性が争われてきましたが、平成16年以降の最高裁判所の判決により、「利息制限法」を超過する部分の利息は原則として無効とされました。したがって、「利息制限法」を超える利息は元本の返済に充当され、それでも過払いがあれば返還を請求することができるようになりました。

事例2：多重債務（特定調停）

子供の出産や病気が原因でサラ金から借金をしたが、高金利で支払いができず、その支払いや生活費補充のために、現在、夫婦で6社合計500万円の借金がある。毎月の支払額は23万円で、夫の収入のほとんどを返済に充てており、生活費は給料の前借りをしている状況である。子供たちの学費もかさみ、このままでは生活できない。（40歳代 女性）

＜その後の経緯＞

相談者が取り寄せた取引履歴を取り寄せると、利息の引き直しをすれば借金の残額はかなり減額することが判明。専門家に依頼する方法と特定調停（※）という方法について相談者に説明したところ、費用を抑えたいことと、自分の力で解決したいとの強い希望があり、特定調停の書類作成を支援。結果、借金の総額が120万円になり、毎月の返済額が6万円で、6社とも2年以内に返済が終了する見込みとなった。また、就学援助等の公的支援を利用するよう担当窓口につないだ。

〔解説〕

※ 特定調停とは、簡易裁判所の調停手続を利用した債務整理の方法です。裁判所が利息制限法に基づき、借金の残額を計算し直し、調停委員が業者との間に入り、解決の斡旋をしてくれるというもので、弁護士や認定司法書士への依頼は必ずしも必要ではありません。原則3年以内で全額を分割弁済する方法で、毎月の安定した収入があることが必要とされます。

事例3：多重債務（一般調停）

生活費が足りず平成14年にサラ金から10万円を借り、その後借り入れと返済を繰り返してきた。現在残高が35万円ある。知人からサラ金の借金は取り戻すことができると聞き、取引履歴を取り寄せ利息制限法の金利で計算し直したところ、17万円が払いすぎていることが判明。生活が苦しいので、費用をなるべく抑えて自分で取り戻したい。（40歳代 女性）

＜その後の経緯＞

相談者自身が簡易裁判所で手続きをして、一般調停（※）による過払い金返還請求申し立ての方法をセンターで支援した。一般調停を申し立て、約1ヶ月後の調停期日での話し合いの結果、相談者に17万円が返還されることになった。

〔解説〕

一般調停とは、裁判所の調停委員会（裁判官と民間から選ばれた2人以上の調停委員で組織）の仲介によって、相手方との話し合いによるトラブルを解決する手段です。調停委員が間に入り

ってくれるので、特別な法律知識は必要なく、自らが相手と交渉することもあります。裁判所に納める手数料は訴訟の手続きと比較すると、約半額程度となります。

《インターネット関連の相談》

事例4：携帯サイトの個人情報

利用の覚えのない携帯電話のパケット通信料9万円を請求された。明細では、携帯電話の利用が不可能な、トラック運転の勤務をしている日にも、インターネットを終日利用しているようになっている。全く利用していないのに支払いの義務はあるのか。（20歳代 男性）

＜その後の経緯＞

なぜ利用していないのにパケット料金が請求されたのか理由はわかりませんでした。相談者は長距離トラックの運転手をしており、勤務の実態から見て、携帯電話の使用が不可能な時間にも利用したことになっていたため、それをセンターから携帯電話会社に指摘し、粘り強く交渉した結果、半額の支払いで合意することとなった。

【解説】

携帯電話はクレジットカードと同じように管理責任が問われます。例えば、「SIMカード」に記録された契約者情報が盗まれコピーされて使われると、高額な料金を請求されることも考えられます。また、自分のIDパスワードを他人に貸したり、目につくところにメモをおいて他人に使用されたりした場合は、原則として責任を負わなくてはなりません。携帯電話は便利な反面、その情報が悪用される危険もあるので、責任を持って管理しましょう。また、様々なコミュニティサイトに個人情報の書き込みをした場合も、複数回の書き込みをつなぐことで、家族構成や資産状況などを相手を知ることで、その情報が悪用される場合があります。みだりに個人情報を登録しないようにしましょう。

事例5：携帯電話を使った新しい手口

携帯電話で、200ポイントが無料で利用できる出会い系サイトに登録し利用していたところ、通知もなくマイナスポイント表示となり、3万円の請求画面が出た。放置すると毎日100通以上の請求メールが届くようになった。メールには、マイナスポイントの解消方法として月額3千円前後のサイトに登録するよう指示があったため、請求メールを止めようと26のサイトに登録した。その後携帯電話会社から通話料金と合わせ、有料コンテンツ利用料金として、26サイト分の5万4千円を請求された。支払わなくてはいけないのか。（30歳代 男性）

＜その後の経緯＞

最初の3万円の請求は、有料になる時点での確認画面を設けておらず、契約は不成立で支払義務はない。この事案は出会い系サイト運営業者がアフィリエイト（※）というシステムを悪用し、マイナスポイントの解消方法と称して、相談者を「複数の一般サイト」（着メロ、占い等）に誘導し登録をさせ、広告料収入を得るといったものだった。相談者が行った「複数の一般サイト」の登録手続きは有効であるため、登録料の支払い義務が発生し、5万4千円が通話料金と一緒に請求されることになった。しかし、今回はアフィリエイトシステムと携帯電話料金の課金システムが、悪質業者による不当請求の回収手段に悪用されていることを、携帯電話会社と一般サイト運営業者に説明し交渉した結果、全額の請求が取り下げられた。

【解説】

※ アフィリエイトとは、インターネット上の広告手法です。例えば自分のブログに有料サイトの広告を載せ、ブログを見た人がそのサイトに入り、会員登録や商品の購入をすると、有料サイト開設者からブログ開設者に広告料金が支払われるというものです。

《未公開株の取引》

事例6：未公開株の取引

中近東に国産牛を輸出しているという会社の株式準備室から電話があり、「11月に上場する株があり、上場すれば株価は6倍になる。11月2日には上場について記者発表する。」と説明を受けて、1株6千円の未公開株を1,000株、総額600万円を購入した。信用できるか。
(80歳代 男性)

＜その後の経緯＞

当初相談者は11月の上場を信じていたが、「未公開株の取引の危険性」について説明したところ、取引をやめたいとの申し出があった。センターから業者に、本人の申し出をねばり強く伝えて、420万円（一部分割で返金）となりました。なお、当該株式は上場されませんでした。

〔解説〕

未公開株を売買できるのは「未公開株の発行会社」または、「金融商品取引法の登録を受けた証券会社」に限られています。また、日本証券業協会の自主ルールにより、決められている銘柄以外の未公開株を投資勧誘することは原則禁止されています。無登録の業者による「儲かる」事ばかりを強調して勧誘する詐欺的な投資トラブルが増えてきています。一旦お金を支払ってしまうと、解約しようと思っても業者と連絡が取れなくなる場合も少なくありません。「上場が間近」、「値上がり確実」などといったセールストークに惑わされないようにしましょう。

《不動産貸借トラブル》

事例7：アパートの退去時

契約期間2年間で借りていたアパートを1年で急に引っ越すことになり、退去の15日前に申し出たところ、翌月分までの家賃と、不注意でフローリングに付けてしまったキズの修繕費、部屋全体のハウスクリーニング代を敷金から精算され、さらに不足額を請求された。支払わなくてはならないか。(70歳代 男性)

＜その後の経緯＞

契約書を確認すると、30日前までに退去を申し出るよう取り決めがあり、翌月分の家賃は支払う必要があります。また、生活する上で内装や設備はある程度痛むため、通常の使用をしている場合のハウスクリーニング代は家主の負担となり、本人の不注意が原因のフローリングのキズは入居者の負担と考えられます。このケースでは、家賃1ヶ月分とフローリングの修繕費を除く請求については、家主の負担と考えられるので、支払いには応じないよう助言した。

〔解説〕

- ① 退去時のトラブルを未然に防止するためにも、入居時に損耗の箇所、程度についてチェックリストを作成し、貸し主、借り主が立ち会いのうえ十分に確認することが大切です。平面図に消耗の箇所を記入したり、写真を撮っておくことも有効です。後日トラブルになっ

た時にも証拠資料になります。また、賃貸借契約書や重要事項説明書は良く読み、不明なところは納得いくまで質問しましょう。

- ② 退去時の原状回復については、契約時の状態まで戻す必要はありません。国土交通省より「原状回復を巡るトラブルとガイドライン」が公表されており、それには、家主の負担、入居者の負担について望ましい考え方が示されています。

《マルチ商法トラブル》

事例8：マルチ商法

長いつきあいの友人に、すぐに美肌効果のある化粧品なので、黙っていても売れる。必ず儲かるから一緒にがんばろうと言われ、友人を信じて化粧品販売の会員登録をして30万円分の化粧品セットを買った。3ヶ月間使用したが自分では効果がわからないし、他人に勧めても売れない。友人を裏切るようだが、夫に内緒で支払ったので返して欲しい。(50歳代 女性)

＜その後の経緯＞

この相談の場合、センターから業者に「必ずもうかる」というセールストークは問題があると指摘した結果、商品は開封済みでしたが、30万円全額が返金されました。また、この業者は全国の消費者センターに同様の相談が多数寄せられていたため、国は業務停止命令を出しました。

〔解説〕

これはマルチ商法（ネットワークビジネス）と言って、自分が下部の会員に販売した商品から出るマージンが利益となる場合や、知人を組織に加入させることにより紹介料が入るシステムなので、強引な勧誘になりがちです。このため人間関係を壊したり、借金をかかえ込んだりする危険があります。相談することは自分自身の救済だけでなく他人の救済にもつながります。

《勧誘電話トラブル》

事例9：マンションのオーナー契約

職場や自宅にマンションのオーナー契約を勧める電話が何度もあり、断り切れずに呼び出しに応じ、レストランで業者の説明を受けた。「節税になり安定した収入が得られる」「家賃が老後の年金になる」と勧誘され、その気になって1,800万円の契約をして、96,000円の手付け金を支払った。しかし高額な契約であり、ローンを支払っていく自信がないため解約を申し出たところ、360万円の違約金を請求された。支払えない。どうしたらいいか。(40歳代 男性)

＜その後の経緯＞

今回のケースはクーリング・オフの期間は過ぎていました。そこで、宅地建物取引業法（※）で、履行に着手するまでは手付け金を放棄して契約を解除することができることを業者に指摘し、手付け金96,000円を放棄することで解約となりました。

〔解説〕

※宅地建物取引業法（宅建業法）では、マンション販売等の勧誘時に「電話による長時間勧誘や威圧行為、その他私生活や業務の平穩を害する方法で相手方を困惑させること」を禁止しています。これらの違反行為はいずれも行政処分の対象になります。

話の途中で電話を切るのは失礼なことだと思いがちですが、買う気もないのに業者の呼び出しに応じると、契約をやめたくても断りにくくなります。買う気がなければ毅然とした態度で、「必要ありません」「お断りします」とはっきり言って電話を切りましょう。「迷惑な勧誘電話は宅建業法で禁止されています」と指摘することも効果的です。

《製品のトラブル》

事例10：ヒヤリ・ハット事案

4年前に購入した自動車を運転中、道路に出ようと一旦停止し、左右確認のためブレーキを踏んでいたにもかかわらず自動車が急発進した。さらに強くブレーキを踏んでも止まらず、慌ててギアをニュートラルにしたところやっと停止した。10ヶ月前にも同じ状態になったことがあり、怖くて自動車に乗れない。原因を教えて欲しい。(60歳代 男性)

＜その後の経緯＞

相談者は2度も同じ体験をしたため、自動車の安全性に不安を訴えていました。但馬生活科学センターから、財団法人自動車製造物責任相談センターに連絡したところ、自動車のメーカーが調査することになりました。

〔解説〕

これはヒヤリ・ハット事案です。ヒヤリ・ハットとは、重大な事故には至らないものの、事故手前のヒヤリとしたりハットとしたりすることを言います。1件の重大事故の裏には、29件の軽度な事故と300件のヒヤリ・ハットがあるとされています。こうしたヒヤリ・ハットの事例を集めて、原因を究明することで重大事故を予防します。

《食の安全安心に関する相談》

事例11：食用油

最近商品販売を自粛しているサラダ油の贈答品が自宅にある。安全性に問題はないとメーカーは発表しているが、何か補償をしてくれないのか。(50歳代 女性)

＜その後の経緯＞

返品を希望する方には送料着払いでメーカーに商品を送れば、商品相当額のギフト券を返送する対応をしていることを伝え、送付方法を伝えた。

〔解説〕

厚生労働省によって特定保健用食品としての表示を許可されていた食用調理油について、近年油脂中に含まれるグリシドール脂肪酸エステル安全性について議論がなされていることを受けて、平成21年に花王株式会社が分析を行った結果、『エコナ クッキングオイル』に含まれていることを確認。安全性に問題ないことを確認するも、自主的に製品の一時販売自粛・出荷停止を行った。(21年9月16日付け)