

平成27年度 但馬地域消費生活相談状況

他の誰かのためにも相談を！

～ 被害に遭わない・加害者にならない・泣き寝入りをしない～



特徴

☆受付件数 1,973 件

(参考：26年度 2,028 件 25年度 2,049 件 24年度 1,828 件 23年度 1,885 件)

☆相談内容別件数

『インターネット通信サービス関連』が前年度の1.5倍に増加、『レンタル・リース・賃借』が微増している。件数が一番多いのは、インターネットのワンクリック詐欺・架空請求・出会い系サイト・オンラインゲーム等を含む『放送・コンテンツ等』で、これは全世代で多い。

『インターネット通信サービス関連』では、26年度後半に発生した「遠隔操作によるプロバイダ変更トラブル」に「光回線の卸売サービストラブル」が加わり、従来の「光回線の乗り換えトラブル」等も合わせると、211件と前年度(134件)の1.5倍となった。これらのサービスは電気通信事業法が適用され、クーリング・オフ制度がなかったが、全国的にトラブルが多発していることから同法が27年5月に改正されクーリング・オフ類似の制度が導入され、今後の事業者の対応が注目される。(28年5月21日に施行)

注) 光回線の卸売サービスとは、NTT東西が平成27年2月から光回線を卸売りし、買った会社が自社の独自のサービスとして消費者に提供すること

1位 放送・コンテンツ等 318件 (324)	2位 インターネット通信サービス関連 211件 (134)
3位 融資サービス 166件 (209)	4位 レンタル・リース・賃借 64件 (50)

()内は26年度件数

☆救済額 390件 1億7,375万円 (前年度 386件 1億4,784万円)

被害の未然防止額 177件 7,558万円	(前年度 180件 3,566万円)
被害の交渉・回復額 203件 8,990万円	(前年度 197件 1億 715万円)
多重債務 10件 827万円	(前年度 9件 503万円)

☆詐欺被害が件数、被害額とも減少

金融機関や地域の見守りの成果で件数も被害額も減少したが、詐欺の集金方法として、利用者が特定されてしまう預金口座への振り込みやクレジットカード決済にかわり、誰が利用したかわからない電子ギフトカード(プリペイドカード型電子マネー)を悪用する手口が全国的に急増して、但馬地域でも26年度3件で被害額は合計29万7千円であったが、27年度は9件で被害額は合計361万5千円と増加した。

☆斡旋件数 371件 (前年度 斡旋件数 403件) 注) 現在斡旋中の相談は含んでいない。

斡旋とは相談員が相談者と事業者の間に入り、解約や返金などの交渉を行い解決に導くこと。斡旋を行う場合は現行の法律や制度等に照らし合わせ事業者に対応を求めるが、昨今は特にインターネット関連で次々に新しいサービスができ、新たな契約トラブルが発生し、解決が困難となることもあるが、できるだけ事業者の問題点を説明し解決に導く努力を行っている。(相談員の印象に残った斡旋事例は別添の通り)

消費者へのメッセージ

☆被害を防止するためには地域全体での見守りが大切です。

☆たとえ自分はよくても、他の誰かのために相談しましょう！消費生活センターへの相談事例が蓄積されることが、制度や法律を整備したり、改善することにつながります。

○但馬消費生活センター：0796-23-0999

○たじま消費者ホットライン：0796-23-1999

年度別契約当事者年代別相談件数

【資料1】

			27年度	26年度	25年度
相談件数			1,973	2,028	2,049
契約当事者別	性別	男性	1,003	1,021	916
		女性	817	867	930
	年齢別	20歳未満	56	51	56
		20歳代	101	92	122
		30歳代	185	204	171
		40歳代	279	274	244
		50歳代	303	353	276
		60歳代	354	349	304
		70歳以上	522	539	631
		その他・不明	173	166	245
		平均年齢(歳)	56	56	58

年度別商品・役務別上位相談件数

【資料2】

			27年度	26年度	25年度
商品・役務別相談件数	1	放送・コンテンツ等(注1)	318	① 324	① 255
	2	インターネット通信サービス関連(注2)	211	③ 134	51
		インターネット通信サービス	179	121	41
		電報・固定電話	32	13	10
	3	融資サービス	166	② 209	② 204
	4	レンタル・リース・賃借	64	50	⑤ 67
	5	健康食品	57	④ 73	③ 184
	6	移動通信サービス	51	19	25
	7	空調・冷暖房・給湯設備	45	⑤ 59	27
	8	相隣関係	34	31	22
	9	他の保険・福祉	29	34	33
	10	書籍・印刷物	28	24	39

④ 預貯金・証券等80

※参考:25～26年度の順位は①～⑤

(注1)放送・コンテンツ等:インターネット・テレビ・ラジオ等のメディアによって提供される情報や番組のことで、アダルトサイト・オンラインゲーム・ワンクリック請求・架空請求メールはここに分類される。

(注2)インターネット通信サービス関連:電報・固定電話には、IP電話が含まれており(近年、電報の相談はない)、インターネット通信サービスと合わせインターネット通信サービス関連とされる。

年度別契約者年代別詐欺被害額

【資料3】

	27年度		26年度		25年度	
10歳未満	0	0	0	0	0	0
10歳代	1	50,000	2	51,000	2	40,000
20歳代	5	876,787	10	2,358,248	7	601,579
30歳代	7	327,150	8	263,077	3	116,835
40歳代	10	4,376,228	6	4,232,426	15	522,555
50歳代	4	2,116,448	9	49,523,191	6	6,393,730
60歳代	5	82,100	2	371,250	6	7,611,500
70歳代	1	17,724	6	6,940,420	4	26,839,800
80歳代	5	4,410,000	6	13,334,800	13	6,332,810
90歳以上	1	25,000	1	17,000	0	0
その他	0	0	4	3,861,770	1	35,800
計	39	12,281,437	54	80,953,182	57	48,494,609

(単位 左:件 右:円)

☆相談員の印象に残った相談事例

注) 相談員：但馬管内の県・市町の相談員

○27年度の特徴的な事例

[事例1] 光回線とプロバイダの次々契約 70歳代女性

大手電話会社からの案内が頻繁にあり、言われるままに次々に手続きをしたが、電話会社を名乗るトラブルが多いと知り心配になり相談した。相談者のメモを頼りに契約状況を確認すると、半年の間に、大手電話会社ではない3社と2回の回線契約と3回のプロバイダ契約をし、しかも使用していないプロバイダも解約手続きができておらず、必要のない代金を請求されていた。説明不足を指摘し、不要な契約を違約金なしで解約した。

○良い解決ができた事例

[事例2] 包茎手術 40歳代男性

ネットで「7万円～」という広告を見て、都会の美容クリニックを受診し「重度の仮性包茎で即日手術が必要」と言われ手術を受け、10万円を現金で支払い、約200万円のクレジットカード契約をしたが高額すぎるので相談した。平成25年の厚労省のインフォームド・コンセントに関する通達の「即日施術の必要性が医学上認められない場合は、即日施術を強要すること等の行為は慎むべき・・・」を示し交渉したところ、既払金放棄で解決（既払い10万円のみ支払い）。前年度に同じクリニックでの類似案件が、但馬管内の斡旋事例であったことも早期解決につながった。

[事例3] デイケアサービスでの事故 60歳代女性

事業者が、送迎時に足元がふらつく女性を、自動車から降ろし玄関先に放置。女性は土間で倒れ、家族が帰宅するまで7時間そのままの状態、体調を崩し入院治療を受けた。相談者が事業者に苦情を伝えたが、事業者から謝罪もないので相談した。裁判所での民事調停の申し立てを支援したところ、業者側が非を認め18万円の損害賠償が支払われた。

[事例4] 賃貸住宅の敷金返還請求 60歳代男性

28万円の敷金を支払い、17年間賃貸契約をしたアパートを退去し、敷金の清算をしたら1万円しか返金されないとされたが不満なので相談した。裁判所での民事調停の申し立てを助言したが、仕事を平日休めないというので、センターで斡旋することにした。管理会社に原状回復のガイドラインを示して粘り強く交渉したところ、管理会社が家主を説得し18万円が返金された。

[事例5] 携帯電話の修理 50歳代男性

スマートフォンに不具合があり、携帯電話店に対応を求めた。不具合を直すには初期化する必要があると言われ、初期化したら不具合は直ったが、メモ帳アプリにパスワードなどの重要な情報が入っていたものが、すべて消えてしまった。店は初期化すれば消えると説明したというが聞いた覚えはなく、納得できないので相談した。携帯電話会社と粘り強く交渉を重ね、結果、説明不足を認め謝罪として5000ポイントを付与することになった。

○現行の制度では解決ができなかった事例

[事例6] 保佐人の取消権が認められなかったスマートフォンの契約 50歳代男性

中度の知的障害がある男性が、家電量販店でスマートフォンの契約をし、後日、使い方がよくわからず解約をしたら10万円請求された。男性は、10年前に成年後見制度の申し立てをし、弟が保佐人に選任され、障害者手帳も所持していた。しかし、店によると男性は契約の作業もスムーズで、契約時に手帳を示すこともなく、知的障害に気が付かなかったという。男性は母親から名前は書けるよう訓練されていて、住所はメモを見ながらであれば書くことができた。通常は障害者手帳を見ながら住所を記入していたが、このときはたまたま住民票を持っていて、それを見ながら記入したという。保佐人は後見人と異なり、家庭裁判所の審判で本人の同意のもとに、特定の法律行為にのみ代理権をもつことができる制度で、10年前にはスマートフォンの契約は想定していない契約であり、特定の法律行為の中には入っていなかった。携帯電話会社と交渉したが、取消権がないため10万円の請求は免れなかった。

[事例7] 引っ越し後も請求された公共放送受信料 20歳代女性

7年前にアパートに入居し、同時期に公共放送の受信契約をし、2年後に結婚のためアパートを退去した。結婚後は、夫が契約者で受信料は支払っている。今になり、実家の父宛に5年間の受信料が未納として8万円の請求書が届き、父親が事業者連絡し事情を説明するが、アパート退去時に解約手続きがされていないので請求は取り下げないと言われたが納得できず相談した。センターから事業者連絡するが、当事者である娘からの話なら聞けるが、センターの斡旋は受け付けないとのこと。父親に、娘からアパートを退去した証明書を示し交渉を続けるよう助言した。しかし事業者からは、約款で解約手続きをするよう示しているので、解約手続きができていないから請求は止められないと言われた。相談者は子供も小さく、これ以上の交渉はできないと8万円を支払ったとセンターに連絡があった。