

平成17年度消費生活相談概要

〈17年度消費生活相談の特色〉

【相談件数の概要】

○前年度に比べて相談件数の大幅な減少

H16: 19,503件 → H17: 12,380件 (△36.5%)

※ うち架空請求に関する相談の減少

H16: 11,200件 → H17: 3,999件 (△64.3%)

(携帯電話不正利用防止法制定 (H17.4) や警察の詐欺事
件の摘発, 県民への啓発等により減少)

○高齢者層 (60歳以上) の相談件数が増加

H16: 3,144件 → H17: 3,536件 (12.5%)

※ うち商品一般の架空請求に関する相談の急増

H16: 89件 → H17: 842件 (846.1%)

○若年者層 (30歳未満) の相談件数は減少

H16: 4,999件 → H17: 2,433件 (△51.3%)

※ うち電話情報提供サービス等の架空請求に関する相談の減少

H16: 3,606件 → H17: 1,081件 (△70.0%)

【相談内容の概要】

○手口を変えた架空請求に関する相談件数の増加

H16: 482件 → H17: 1,802件 (273.9%)

(心当たりのない商品代金について, 現金書留による商品代金の
支払を求めるなど, 手口を変えた架空請求に関する相談の増加)

○依然と多い訪問販売に関する相談

H16: 1,938件 → H17: 1,905件 (△1.7%)

※ うち健康食品等の家庭訪販に関する相談の増加

H16: 1,294件 → H17: 1,396件 (7.9%)

【救済額の概要】

○センター等の助言やあっせんによる救済額の減少

H16: 9億8,052万円 → H17: 7億4,216万円 (△24.3%)

(5,602件) → (3,032件) (△45.9%)

●相談総件数

- ・相談総件数は前年度に比べ7,123件 (36.5%) 減少し12,380件。
- ・減少の大きな要因は, 利用した覚えのない電話情報提供サービス等の架空請求が前年度に比べ, 7,201件 (64.3%) の大幅減少となったことによる。それでも, 架空請求は3,999件と相談全体の32.3%を占めている。

●商品・役務 (サービス) 別相談件数

- ・「商品」で最も多かったのが, 前年度に比べ213.7%の大幅増加となった「商品一般」の1,976件。この中の多くは, 身に覚えのない通信販売代金や会員制販売の会費に関する架空請求の相談である。
- ・「役務」で最も多かったのは, 「運輸通信サービス」の2,643件, 前年度に比べ77.1%の大幅減少。これは電話情報提供サービス等の架空請求の減少によるものである。
- ・その結果, 「商品」の相談割合が前年度18.5%から40.9%に上昇し, 「役務」の相談割合が, 前年度78.6%から54.2%に低下した。

●内容別相談件数

- ・前年度と同様に「契約・解約」が最も多く、相談全体の78.0%がクーリング・オフや中途解約などに関する相談であった。次いで多いのが「販売方法」の相談で、相談全体の30.9%が強引な訪問販売や執拗な電話勧誘などに関する相談であった。

●販売形態別相談件数

- ・「訪問販売」など「無店舗販売」の相談が6,461件で、相談全体の52.2%を占めているが、前年度に比べると9,094件(58.5%)の減少であった。
- ・このうち「通信販売」が72.2%と大きく減少しているが、これは架空請求が減少したためである。「訪問販売」はほぼ横ばいであるが、その中で「家庭訪販」の増加が目立っている。

●当事者年代別の相談件数・相談内容

- ・前年度と同じく30歳代が2,023件と最も多く相談全体の16.3%を占めた。次いで40歳代, 20歳代, 70歳代以上と続いている。他の年齢層が前年度より減少している中で、60歳代以上の高齢者層の相談件数だけは、心当たりのない商品代未納の架空請求の増により前年度に比べ392件増加した。
- ・高齢者(60歳以上)の相談割合は前年度16.1%から28.6%に上昇した。
- ・若年者の相談件数は2,566件(51.3%)の減少で2,433件に低下した。
- ・若年者(30歳未満)の相談割合は前年度25.6%から19.7%に低下した。
- ・若年者と高齢者で相談全体の48.2%を占め、前年度の41.8%を上回った。

●当事者年代別の相談内容

- ・若年者では、「電話情報提供サービス等」の架空請求、消費者金融やクレジットなどの「融資サービス」、賃貸アパートなどの「レンタル・リース・貸借」の相談が多く、高齢者では、心当たりのない商品代について、現金書留による商品代金の支払請求などの「商品一般」や「健康食品」、リフォーム工事などの「工事・建築・加工」が多かった。

●救済額

- ・平成17年度に、鹿児島県消費生活センター及び大島消費生活相談所の助言やあっせんによって救済された金額は、確認された範囲で約7億4,216万円(3,032件)であった。また、100万円以上の救済額が113件あった。

○ 統 計 表

(鹿児島県消費生活センター作成)

表 1 相談総件数

(単位：件，%)

年度 (西暦)	12年度 2000	13年度 2001	14年度 2002	15年度 2003	16年度 2004	17年度 2005
件数	7,544	9,337	10,600	18,355	19,503	12,380
増減率	6.0	23.8	13.5	73.2	6.3	△36.5
増減件数	425	1,793	1,263	7,755	1,148	△7,123
		うち架空請求	件数	9,156	11,200	3,999
			増減率	—	22.3	△64.3
			増減件数	—	2,044	△7,201
			構成比	49.9	57.4	32.3

表 2 商品・役務(サービス)別相談件数

(単位：件，%)

区分	順位	商品・役務名	17年度 構成比	16年度 構成比	増減 増加率	備 考
商 品	1	商品一般	1,976 16.0	630 3.2	1,346 213.7	通信販売代金や会員制販売会費の架空請求等を含む
	2	教養娯楽品	762 6.2	802 4.1	△40 △5.0	資格取得用教材，書籍・印刷物(単行本)，新聞など
	3	住居品	602 4.9	548 2.8	54 9.9	布団類，浄水器など
	4	食料品	464 3.7	423 2.2	41 9.7	健康食品など
	5	保健衛生品	360 2.9	348 1.8	12 3.4	温熱治療器，化粧品など
	6	土地・建物・設備	327 2.6	264 1.4	63 23.9	墓，新築分譲マンションなど
	7	その他	572 4.6	597 3.1	△25 △4.2	
商品計			5,063 40.9	3,612 18.5	1,451 40.2	
役 務	1	運輸・通信サービス	2,643 21.3	11,540 59.2	△8,897 △77.1	電話やパソコンによる情報提供サービスの架空請求など
	2	金融・保険サービス	1,557 12.6	1,439 7.4	118 8.2	消費者金融，クレジットなど
	3	レンタル・リース・貸借	570 4.6	572 2.9	△2 △0.3	賃貸アパート，電話機リース，ビデオレンタルなど
	4	教養・娯楽サービス	420 3.4	481 2.5	△61 △12.7	海外宝くじ，各種資格講座など
	5	工事・建築・加工	370 3.0	277 1.4	93 33.6	リフォーム工事，新築工事など
	6	保健・福祉サービス	347 2.8	327 1.7	20 6.1	医療，白蟻駆除サービス，エステティックなど
	7	その他	810 6.5	698 3.6	112 16.0	
役務計			6,717 54.2	15,334 78.6	△8,617 △56.2	
他の相談			600 4.8	557 2.9	43 7.7	
合 計			12,380 100.0	19,503 100.0	△7,123 △36.5	

※各構成比の合算値は，四捨五入の関係で，合計と一致しない場合がある。(以下の表も同じ)

表3 内容別相談件数

(単位：件，%)

区 分	17 年 度		16 年 度		増 減
	件 数 構成比	相談総件数比 (12,380)	件 数 構成比	相談総件数比 (19,503)	件 数 増加率
契約・解約	9,653 54.7	78.0	16,557 62.8	84.9	△6,904 △41.7
販売方法	3,821 21.6	30.9	5,814 22.1	29.8	△1,993 △34.3
価格・料金	1,238 7.0	10.0	1,047 4.0	5.4	191 18.2
表示・広告	747 4.2	6.0	1,015 3.9	5.2	△268 △26.4
法規・基準	614 3.5	5.0	467 1.8	2.4	147 31.5
品質・機能 役務品質	555 3.1	4.5	674 2.6	3.5	△119 △17.7
その他	1,035 5.9	8.4	782 3.0	4.0	253 32.4
合 計	17,663 100.0	142.7	26,356 100.0	135.1	△8,693 △33.0

※1件の相談でも複数の区分にわたるものがあり、合計は相談総件数を上回る。

表4 販売形態別相談件数

(単位：件，%)

区 分		17年度 構成比	16年度 構成比	増 減 増 加 率
無 店 舗 販 売	家庭訪販	1,396 11.3	1,294 6.6	102 7.9
	訪問 点検商法	140 1.1	111 0.6	29 26.1
	訪問 ポイントメン トセールス	113 0.9	143 0.7	△30 △21.0
	訪問 SF(催眠) 商法	107 0.9	139 0.7	△32 △23.0
	訪問 その他	149 1.2	251 1.3	△102 △40.6
	小 計	1,905 15.4	1,938 9.9	△33 △1.7
	通信販売	3,449 27.9	12,419 63.7	△8,970 △72.2
	電話勧誘販売	684 5.5	822 4.2	△138 △16.8
	マルチ・マル チまがい販売	307 2.5	253 1.3	54 21.3
	送り付け商法(ネガ ティブ・オプ ション)	63 0.5	61 0.3	2 3.3
	その他無店舗 販売	53 0.4	62 0.3	△9 △14.5
	小 計	6,461 52.2	15,555 79.8	△9,094 △58.5
	店舗購入	2,583 20.9	2,366 12.1	217 9.2
	不 明	3,336 26.9	1,582 8.1	1,754 110.9
合 計	12,380 100.0	19,503 100.0	△7,123 △36.5	

表5 当事者の年代別相談件数

(単位：件，%)

区 分	17 年 度		16 年 度		増 減	
	件 数	構成比	件 数	構成比	件 数	増加率
20歳未満	552	4.5	1,249	6.4	△ 697	△55.8
20歳代	1,881	15.2	3,750	19.2	△1,869	△49.8
30歳代	2,023	16.3	4,604	23.6	△2,581	△56.1
40歳代	1,930	15.6	3,726	19.1	△1,796	△48.2
50歳代	1,798	14.5	2,557	13.1	△ 759	△29.7
60歳代	1,707	13.8	1,395	7.2	312	22.4
70歳以上	1,829	14.8	1,749	9.0	80	4.6
その他・不明	660	5.3	473	2.4	187	39.5
合 計	12,380	100.0	19,503	100.0	△7,123	△36.5

表6 若年者（30歳未満）と高齢者（60歳以上）の相談件数の推移

(単位：件，%)

年 度	若年者(30歳未満)		高齢者(60歳以上)	
	件 数	構成比	件 数	構成比
元年度	896	22.7	619	15.7
5年度	1,245	27.8	809	18.1
10年度	1,697	28.3	1,355	22.6
12年度	1,832	24.3	1,651	21.9
13年度	2,052	22.0	2,353	25.2
14年度	2,643	24.9	2,299	21.7
15年度	5,916	32.2	2,625	14.3
16年度	4,999	25.6	3,144	16.1
17年度	2,433	19.7	3,536	28.6

※構成比は、各年度の相談総件数に占める割合である。

表7 若年者に多い商品・役務件数（サービス）（上位5位）

(単位：件)

順位	商品・役務（サービス）	17年度	16年度	増 減	備 考
1	電話情報提供サービス等	1,081	3,606	△2,525	架空請求等
2	融資サービス	210	179	31	消費者金融、クレジット
3	レンタル・リース・貸借	139	165	△ 26	賃貸アパート
4	商品一般	113	60	53	架空請求等
5	自動車	75	70	5	
* (4)	教室・講座	55	95	△ 40	資格講座
* (5)	アクセサリ	50	91	△ 41	ネックレス、指輪

*は16年度に5位以内であったもので、()書きはその順位。

表8 高齢者に多い商品・役務（サービス）（上位5位）

(単位：件)

順位	商品・役務（サービス）	17年度	16年度	増 減	備 考
1	商品一般	842	89	753	架空請求等
2	健康食品	220	203	17	
3	工事・建築・加工	210	144	66	リフォーム工事など
4	融資サービス	175	185	△ 10	消費者金融、クレジット
5	医療用具	157	135	22	
* (1)	電話情報提供サービス等	100	727	△ 627	架空請求等
* (4)	電報・電話	77	173	△ 96	電話加入契約

*は16年度に5位以内であったもの()書きはその順位。

○ 相 談 事 例

1 全般的に相談が多かった事例

事例1 (携帯電話有料情報の架空請求)

(相談)

夫の携帯に、アダルトボイスを利用したとして高額な料金を請求する電話がきた。夫は心当たりがないと言う。対処は。

(当事者 40代 男性)

(処理結果)

次のとおり助言した。

①支払わずに放置する。②請求の電話には、利用していないことを告げ支払を拒否する。③相手に知られている以上の個人情報漏らさない。自分から記載されている電話番号などに連絡しない。④請求の封書やハガキなどは保管する。⑤脅迫や悪質な取り立てがあれば、警察に届ける。

事例2 (パソコンサイトの架空請求)

(相談)

色々なサイトを見ているうちに、いつの間にかアダルトサイトに入ってしまった。そこで「20歳以上」をクリックしたら登録となって、高額の請求を受けた。料金に関する記載はなかった。

(当事者 30代 男性)

(処理結果)

次のとおり助言。①支払わずに放置する。②請求の電話には、利用していないことを告げ支払を拒否する。③相手に知られている以上の個人情報漏らさない。④脅迫や悪質な取り立てがあれば、警察に届ける。

なお、「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律」では、消費者が申込みを行う前に、消費者の申込み内容などの意思を確認する措置（確認することができる画面など）を事業者が設けていない場合には、錯誤による契約の無効を主張できる旨説明。

事例3 (商品一般の架空請求)

(相談)

心当たりのない未納料金の請求が債権回収業者からハガキで届く。連絡を強要。対処法は。

(当事者 30代 女性)

(処理結果)

次のとおり助言。

①支払わずに放置する。②請求の電話には、利用していないことを告げ支払を拒否する。③相手に知られている以上の個人情報漏らさない。自分から記載されている電話番号などに連絡しない。④請求の封書やハガキなどは保管する。⑤脅迫や悪質な取り立てがあれば、警察に届ける。⑥債権譲渡の手続きを経していない債権回収業者への支払義務はない。

事例4 (アダルトDVD・ビデオ会員の架空請求)

(相談)

会員制のアダルトDVD・ビデオ販売会社と名乗り、未納会費の請求が封書で来た。以前も請求したとあるが心当たりはない。現金書留で支払うようにと書いてある。対処法は。

(当事者 30代 男性)

(処理結果)

次のとおり助言。

①支払わずに放置する。②請求の電話には、利用していないことを告げ支払を拒否する。③相手に知られている以上の個人情報漏らさない。自分から記載されている電話番号などに連絡しない。④請求の封書やハガキなどは保管する。⑤脅迫や悪質な取り立てがあれば、警察に届ける。

事例5 (融資保証金詐欺)

(相談)

DMハガキを見て融資を申し込むと、保証金が必要と言われ振り込んだら追加金が必要と言われた。騙されたのではないか。

(当事者 40代 女性)

(処理結果)

保証金を支払っても融資されない保証金詐欺について説明。業者との連絡を一切絶ち支払を拒否すること。警察に被害届を出すこと。

併せて、法に基づく登録をせず貸金業を営み、法外な高金利を取ったり脅迫まがいの取り立てを行う業者いわゆるヤミ金融がいることを説明し、対応については、鹿児島県サラリーマン金融苦情相談所を紹介。

2 若年者に相談が多かった事例

事例6 (敷金精算トラブル)

(相談)

賃貸アパートを退去したが、畳、ふすま、壁の張替が必要と連絡があった。敷金3ヶ月分は返してくれないという。不当。

(当事者 20代 女性)

(処理結果)

借り主は住宅を原状に回復する義務がある。この原状回復義務は住宅を完全に入居時の状態に戻すことではなく、借り主の故意・過失により住宅を汚損・破損した時に負う責任を言う。したがって、通常の使用により生じたふすま、障子、畳、壁紙などの損傷(自然損耗)については、そのまま貸し主に返還すればよいとするのが判例などの考え方であることを説明。「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」((財)不動産適正取引推進機構発行)に基づき返金を求め交渉のこと。

なお、特約があれば、特約が優先するが、消費者の利益を不当に侵害する条項は無効を主張できる旨説明。宅地建物取引業協会を紹介。

事例7 (自動車契約のトラブル)

(相談)

息子が中古車をクレジットを組んで契約したが、高額なので解約させたい。クーリング・オフできるか。

(当事者 20代 男性)

(処理結果)

自動車はクーリング・オフできない。契約の成立時期について紹介。
売買契約は双方が契約内容に合意した時点で成立するので、契約成立後は一方的にキャンセルすることはできない。ただし、販売業者が日本自動車販売協会連合会・日本中古自動車販売協会連合会に加盟しその標準約款を採用している場合にはその定めるところによる。この標準約款によると現金販売や自社割賦販売の場合、契約の成立時期は①登録日②注文による修理・改造・架装等に着手した日③引渡日のうちいずれか早い日から発生するとされている。

クレジット販売による契約の場合は、信販会社が採用している約款により売買契約の成立時期が異なる。販売業者と交渉するよう助言。

事例8 (布団の訪問販売)

(相談)

休日の昼頃、布団のクリーニングをすると業者が訪れ、布団にカビが生えている、こんな布団に寝るのか、新しい布団が必要と言われた。断ったところ、夕方再び訪問してきて、夜9時頃まで居座られ仕方なく高額の布団を契約。解約したい。

(当事者 20代 女性)

(処理結果)

契約翌日の相談であったことから、クーリング・オフの手続きをとるよう助言。

3 高齢者に相談が多かった事例

事例9 (健康食品)

(相談)

退院直後に業者から電話があり健康状態を聞かれた。健康食品の試供品を送られた後販売員が訪れた。服用中の薬を見て併用しても大丈夫と言い、1日2回2粒ずつ飲むよう説明された。半年分でいいと断ったが押し切られ2年分を契約した。数日飲んだところ体調が悪くなったので、解約を希望したところ、量を減らすように言われ、その健康食品がガンに効くという内容の本も送ってきて解約に応じない。

(当事者 70代 女性)

(処理結果)

契約から半年経っていたが、薬効を謳ったり、あたかも薬であるかのように処方指示したり、過量に販売したりするなど、販売方法に問題があったことを指摘し交渉した結果、未開封分について解約となった。

事例10（家屋補修工事の点検商法）

（相談）

家屋の点検に来たと訪れた業者から、白蟻の予防工事、床下補強工事、床下除湿工事を勧められた。迷いながらも契約してしまったが、本当に必要な工事であったのか疑問。高額でもあり今からでも解約したい。

（当事者 70代 女性）

（処理結果）

当事者自ら、建築の専門家の鑑定を受けたところ、ほとんどが必要のない工事であったとの鑑定結果が出されたため、これを基に交渉し、白蟻予防工事以外の契約は合意解約となった。

事例11（医療用具のSF商法）

（相談）

「よい物をあげるから」と誘われ、路上で日用品をもらった後、近所の小屋に連れていかれた。小屋でも、日用品をもらうために手を上げさせられ、時には「声が小さい」と怒鳴られたりした。最後に大学病院から借りてきたと医療用具が出てきて、これと同じ物を販売すると勧められた。家までついて来られ契約せざるを得ない状況になり契約してしまった。解約したい。

（当事者 70代 女性）

（処理結果）

クーリング・オフ期間内だったので、販売会社と信販会社にクーリング・オフの通知を出すよう助言。

事例12（体験記の訪問販売）

（相談）

販売員が来訪し、「戦争の頃の話をしてくれないか」というので、話だけかと思い応じたところ、それを参考に本を作るので買ってほしいと勧められ契約。必要ないので解約したい。

（当事者 90代 男性）

（処理結果）

クーリング・オフ期間が過ぎていたため、訪問に当たって販売目的を告げていない点や、当事者が高齢で判断力不足であったことなどを主張し交渉した結果、解約料を支払って解約となった。