

# 平成24年度消費生活相談のまとめ

## 1 相談の概要

平成24年度、市民生活相談センター（以下、「センター」という。）で受けた相談件数は810件で、平成23年度に多く寄せられた相談上位6位までの内容が引き続きランクインしています。

最も多く寄せられた相談内容では、携帯電話、パソコンなどのインターネットの情報サービスに関連するウェブサイト関連の相談で、アダルトサイトや出会い系サイトに誘導され、ワンクリック請求により架空請求を受けた事例や、「お金をあげます」、「遺産を渡したい」などの内容のメールが届き、サイト上の相手（サクラ）を信じてやりとりを続けるうちに高額な利用料などを請求された事例など、平成23年度に引き続き突出した相談件数となっています。

次いで、不動産賃借関係の相談内容では、敷金の返還や退去時の修繕などのトラブルに関する相談が順位を上げました。

平成23年度から順位は下がりましたが、依然として多いのが金融商品トラブルです。

請求の名目は未公開株、CO<sub>2</sub>排出権、外国通貨など様々ですが、被害金額が大きいことが特徴です。具体的な事例としては、突然、見知らぬ会社（A社）から商品や権利などの購入に関するパンフレットが届き、後日、別の会社（B社）から電話があり、「A社のパンフレットが届いていないか」、「当社では買えないので代わりに買ってくれば倍の値段で買い取る」と虚偽の話をもちかけ、商品や権利などの購入をせまる、いわゆる「劇場型勧誘」の手口に関する相談は24件もありました。中には数千万円の被害に遭う事例もあり、さらに、以前に投資詐欺の被害に遭ったことのある消費者に対して被害回復を装い、新たな投資や金融商品の購入をせまる、「二次被害」の手口もありました。

また、平成22年度トップの多重債務、消費者金融からの借金などの相談件数が年々減少傾向にあり、これには平成22年の貸金業法の改正やグレーゾーン金利の撤廃の影響が推察されます。

その他、相談件数が増加した事例としては、スマートフォンの普及により、操作の難解性など、特性を理解しないまま購入したことによる、早期解約トラブルや、機器の故障や不具合などの修理に関する相談と、カニなどの魚介類やサプリメントなどの健康食品が突然届いたり、電話で、「以前注文した商品を送ります」などと、注文した覚えがないのに商品が届くトラブル事例で、中には、「注文したときの録音がある」、「裁判を起こす」などと脅す悪質な事例もありました。

平成24年度多く寄せられた相談（上位10位）

順位	商品・サービス名	具体例	前年度順位
1	ウェブサイト関連	ワンクリック請求、出会い系サイトなど	1
2	不動産賃借	賃貸住宅への入居、敷金の返還など	4
3	金融商品トラブル	未公開株、CO <sub>2</sub> 排出権などへの投資被害、利殖商法など	2
4	特定できない商品	内容不明の不審電話、商品特定できない架空請求など	5
5	フリーローン・消費者金融	多重債務、消費者金融からの借金など	3
6	工事・建築	住宅の新築、リフォームなど	6
7	保険	保険の契約内容、保険金の支払いなど	—
8	インターネット接続回線	光回線やプロバイダ等の勧誘・契約時のトラブルなど	—
9	魚介類関連	カニなど、魚介類の電話勧誘販売など	—
10	携帯電話サービス	携帯電話購入時のトラブルなど	—

平成23年度多く寄せられた相談（上位10位）

順位	商品・サービス名	具体例	前年度順位
1	ウェブサイト関連	ワンクリック請求、出会い系サイトなど	3
2	金融商品トラブル	未公開株、CO <sub>2</sub> 排出権などへの投資被害、利殖商法など	7
3	フリーローン・消費者金融	多重債務、消費者金融からの借金など	1
4	不動産賃借	賃貸住宅への入居、敷金の返還など	2
5	特定できない商品	内容不明の不審電話、商品特定できない架空請求など	4
6	工事・建築	住宅のリフォームなど	—
7	テレビ放送サービス	公共放送や衛星放送の受信料について	—
8	四輪自動車	中古車の購入トラブルなど	—
9	給湯システム	オール電化工事に関連するトラブルなど	—
10	アクセサリ系	貴金属買い取りに関連するトラブルなど	9

## 2 相談者（契約当事者）の年齢別相談件数とその内容

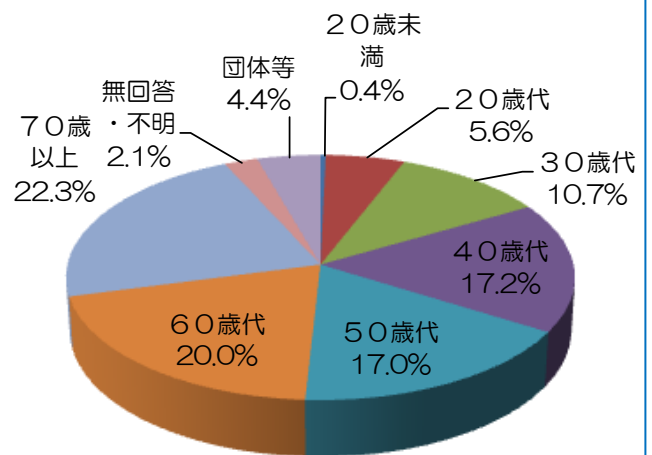
平成24年度センターで受けた全810件の相談について、相談方法では、センター来所による相談が206件、電話相談が604件で、性別では男性が321人で約41%、女性が453人で約59%でした（いずれも団体等件数を除く。）。

また、年齢別では、60歳以上の相談者が全体の約4割を占め、相談内容は、70歳以上を除き、ウェブサイト関連の相談が各年齢層別でトップになっていました。

また、60歳以上の相談内容では、投資（利殖）詐欺などの金融商品トラブルの他、健康食品の購入に関する相談、架空請求が疑われる郵便物や不審な電話に関する相談などが上位を占めていました。

平成24年度 年齢別相談件数とその割合

年齢	件数			割合	前年度（平成23年度）割合と増減	
	男	女	計			
20歳未満	2	1	3	0.4%	0.2%	0.2%
20歳代	18	27	45	5.6%	6.1%	-0.5%
30歳代	39	48	87	10.7%	14.1%	-3.4%
40歳代	56	83	139	17.2%	16.6%	0.5%
50歳代	60	78	138	17.0%	16.4%	0.6%
60歳代	67	95	162	20.0%	17.8%	2.2%
70歳以上	69	112	181	22.3%	20.6%	1.8%
無回答・不明	10	9	19	2.3%	2.1%	0.2%
計	321	453	774	-	-	-
団体等	-	-	36	4.4%	6.1%	-1.6%
合計			810	100.0%	100.0%	-



相談者の年齢別割合

平成24年度 年齢別の主な相談内容（上位3位）

順位\年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	特定できない商品
2	-	不動産貸借	不動産貸借	フリーローン・消費者金融	不動産貸借	特定できない商品	健康食品
3	-	エステティックサービス	フリーローン・消費者金融	不動産貸借	工事・建築	不動産貸借	金融商品トラブル

平成23年度 年齢別の主な相談内容（上位3位）

順位\年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	金融商品トラブル
2	-	フリーローン・消費者金融	不動産貸借	金融商品トラブル	フリーローン・消費者金融	フリーローン・消費者金融	健康食品
3	-	四輪自動車	印鑑	フリーローン・消費者金融	不動産貸借	金融商品トラブル	特定できない商品

内容凡例	ウェブサイト関連	ワンクリック請求、出会い系サイト関係など	特定できない商品	不審な電話、商品券に関する相談など
	不動産貸借	賃貸住宅への入居、敷金の返還など	健康食品	健康食品の送りつけ商法など
	エステティックサービス	エステのサービス内容や解約時のトラブルなど	金融商品トラブル	未公開株、CO2排出権への投資被害など
	フリーローン・消費者金融	多重債務、消費者金融からの借金など	四輪自動車	自動車の購入、修理時のトラブルなど
	工事・建築	住宅の新築、リフォームなど	印鑑	印鑑の訪問販売時のトラブルなど

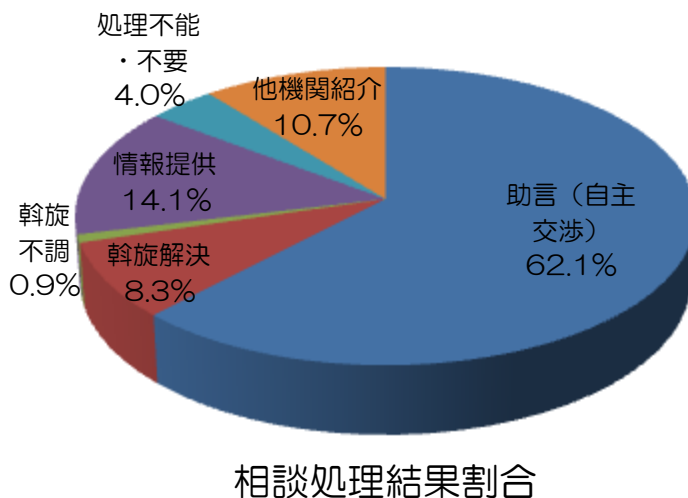
### 3 相談処理結果

平成24年度センターで受けた全810件の相談に対する相談処理結果は次のとおりでした。

- 1 トラブルに対して、類似事案の情報提供や、根拠法令などをもとに解決方法のアドバイスを行うことで、解決に至ると考える「助言（自主交渉）」が503件で最も多く、具体的には架空請求、有料サイトの料金請求、クーリング・オフ制度の活用及び手続きに対する助言などを行いました。
- 2・3 「助言（自主交渉）」では問題解決が困難な事例や、助言に基づき自主解決を行ったが解決に至らなかった場合など、相談員が消費者と事業者との間に入って「斡旋」交渉を行い、被害救済を図ったものは74件で、結果として、契約の解除・取消など被害救済がなされた事例や納得のいく結果に終わった事例など「斡旋解決」が67件、十分な被害救済に至らなかった事例や相談者の希望する結果が得られなかった事例など「斡旋不調」が7件でした。
- 4 「情報提供」とは、「助言（自主交渉）」や「斡旋」には該当しない相談に対して、問題解決に役立つ情報や知識を提供したもので114件でした。
- 5 「処理不能・不要」とは、単にセンターに情報提供したのみの場合や処理を希望しない場合、物理的理由で相談者と連絡がとれなくなった事例などで、32件でした。
- 6 「他機関紹介」とは、センター業務範囲外の相談で、本来の相談窓口などの情報を提供したもので、87件でした。

平成24年度 相談処理結果

処理結果	件数	割合
1 助言（自主交渉）	503	62.1%
2 斡旋解決	67	8.3%
3 斡旋不調	7	0.9%
4 情報提供	114	14.1%
5 処理不能・不要	32	4.0%
6 他機関紹介	87	10.7%
合計	810	100.0%



## ・ 主な事例と処理結果（一例）

### （１）「助言（自主交渉）」①

**相談事例概要** インターネット閲覧時に別のサイトに誘導され登録料の請求画面がパソコンの画面に貼り付いてしまったがどうすればよいか。

**処理結果概要** ワンクリック請求について説明し、静観することと、パソコン画面の復旧についてはIPA（独立行政法人情報処理推進機構）を紹介した。

### （２）「助言（自主交渉）」②

**相談事例概要** 「風力発電の施設運用権のパンフレットが届いていないか。私たちは購入できないので代わりに購入してくれれば倍の値段で買い取る。」と不審な電話があり、その後パンフレットが届いたが信用できるのか。

**処理結果概要** 劇場型勧誘の悪質商法手口について説明し、絶対に支払わないことと、今後も十分注意するよう助言した。

### （３）「斡旋解決」①

**相談事例概要** パソコンに、知らないサイトから「キャンペーン中で賞金を獲得した」とメールが届いた。賞金を受け取るためにはポイントを購入しなければならず、電子マネーでポイントを購入した。その後、メールを受け取るためのポイントが足りなくなり、後払いでポイントを再度購入した。その後やりとりを続けても結局、賞金はもらえず、騙されたと思うので支払ったお金を返してほしい。

**処理結果概要** 相談者からの聴取によりサイトを利用した経緯や意向をまとめ、サイト業者宛てに送付し交渉した結果、後払い分の支払いを取り消すことで合意に至った。

### （４）「斡旋解決」②

**相談事例概要** 訪問勧誘で屋根の葺き替え工事をしてもらったことがきっかけで、屋根裏や床下、木の伐採や玄関先の工事など次々と勧められるまま工事を依頼した。工期が長いため友人が不審に思いセンターに相談するよう助言された。

**処理結果概要** 次々販売が疑われたので相談者宅を訪ね状況を確認したところ、ずさんな工事が散見されたことや、契約書の記載に特定商取引法上の不備があったため、センターがクーリング・オフや返金の主張をしたところ、最終的に支払済金額の一部返金で合意に至った。

## 4 消費生活啓発

消費者被害防止のための注意喚起及び消費生活相談窓口周知の資料の作成・配布のほか、テレビやラジオのスポット放送、市報わかやま、市ホームページへの掲載に加え、平成24年度からの取組として、市内路線バスの車体（側面3台）に注意喚起記事などを掲載し、情報提供する消費生活啓発を実施しました。

また、自治会や消費生活に関心のある団体からの依頼により、消費生活相談員による消費生活啓発講座（出前講座）を平成24年度は6回開催し、多発している相談事例の解説や資料の配布などの注意喚起や消費生活に関する情報の提供など、延べ236人の受講者に対する啓発を行い、悪質商法などによる被害の未然防止、消費生活知識の向上に努めました。



消費生活啓発講座 開催風景

## 5 今後の取組

悪質な業者は手を変え品を変えながら、言葉巧みに勧誘を行います。また、その時々々の社会情勢を反映させたセールストークを用い、消費者の不安をあおったり、親切心につけこむなどして大切な財産を狙ってきます。センターでは、消費者被害を未然に防止するため、多く寄せられている相談事例の情報提供や、消費者が不安になった際や身近な方が被害に遭っていると思われる際に被害を最小限にとどめ解決及び救済を図るとともに、相談窓口の周知など、消費生活に関する啓発を行い、また、和歌山県消費生活センター、県内市町村の消費生活相談窓口、関係機関、団体等と連携し、消費者被害の未然防止及び消費生活の向上に努め、「安心して、安全に暮らせるまちづくり」を目指します。

和歌山市	市民生活相談センター (市役所本庁舎2階 市民生活課内)
受付時間	平日9時～16時 ※土日祝日、年末年始を除く。
電話	073-435-1025
F A X	073-435-1257
M A I L	siminseikatsu@city.wakayama.lg.jp
HOME PAGE	<a href="http://www.city.wakayama.wakayama.jp/menu_1/gyousei/shiminsoumu/">http://www.city.wakayama.wakayama.jp/menu_1/gyousei/shiminsoumu/</a>