

平成25年度消費生活相談のまとめ

1 相談の概要

平成25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960件で、平成24年度8位までの内容が今年もランクインしています。

（1）平成24年度との比較で上位3位に変動無し

最も多く寄せられた相談内容は、携帯電話、パソコンなどのインターネット情報サービスなどの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、いわゆるワンクリック請求などにより突然、不当な請求を受けた事例や、パソコンや携帯電話のメールに、「過去に利用したサイトの利用料が未納」など、架空請求を受ける事例が、平成24年度に引き続き、突出した相談件数となっています。

2位の不動産賃貸関係の相談内容では、賃貸住宅の入居時や退去時の敷金返還、修繕などのトラブルに関する相談が平成23年度から増加し、平成24年度に引き続き2位にランクインしました。

3位は、投資関係のトラブルなどの金融商品トラブルで、勧誘の名目は未公開株、社債など様々ですが、CO₂排出権など、その時々々の社会情勢に合わせた名目で勧誘し、被害金額が大きいことが特徴です。主な勧誘事例は、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」、「名義を貸してくれたら謝礼を支払う」と虚偽の儲け話をもちかけ、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で、24件もありました。また、当市に実在する大手の会社や企業の社員を装い、株の購入や投資をせまる当市に特化した名目で勧誘を受ける事例もありました。

（2）増加した主な相談内容

平成24年度末ごろから急増した事例として、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商品が届く「送りつけ商法」によるトラブル事例で、5位にランクインしましたが、全国的に同様の手口が横行したため、悪質事業者に対する国や自治体の行政処分などにより、次第に同様の勧誘は減少しています。

その他、「インターネットのプロバイダを変更すると月々の利用料が安くなる」などと勧誘があり、承諾したところ、説明に無い有料オプションが付いていたり、既設の固定電話が使用できなくなるトラブルや、さらに、解約を申し出ると高額な解約料の請求を受けるトラブルが増加しています。

平成25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	件数	前年度 順位
1	ウェブサイト関連	悪質サイトからの不当請求、ワンクリック請求など	95	1
2	不動産賃貸	賃貸住宅への入居、敷金の返還トラブルなど	60	2
3	金融商品トラブル	未公開株、社債の購入、CO ₂ 排出権などへの投資	56	3
4	フリーローン・消費者金融	消費者ローン、多重債務、ヤミ金融など	55	5
5	健康食品	健康食品の電話勧誘、送りつけなど	49	—
6	工事・建築	住宅の新築、リフォームなど	45	6
7	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	32	4
8	インターネット接続回線	光回線やプロバイダ等の契約トラブルなど	28	8
9	保険	保険の契約内容、保険金の支払いなど	21	7
10	修理サービス	パソコン、自動車の修理トラブルなど	18	—

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	件数	前年度 順位
1	ウェブサイト関連	悪質サイトからの不当請求、ワンクリック請求など	91	1
2	不動産賃貸	賃貸住宅への入居、敷金の返還トラブルなど	47	4
3	金融商品トラブル	未公開株、CO ₂ 排出権などへの投資被害、利殖商法など	42	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	39	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	31	3
6	工事・建築	住宅の新築、リフォームなど	26	6
7	保険	保険の契約内容、保険金の支払いなど	18	—
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	16	—
9	魚介類関連	カニなど、魚介類の電話勧誘販売など	13	—
9	携帯電話サービス	携帯電話購入時のトラブルなど	13	—

2 相談者（契約当事者）の概要

(1) 相談者の属性と件数の推移

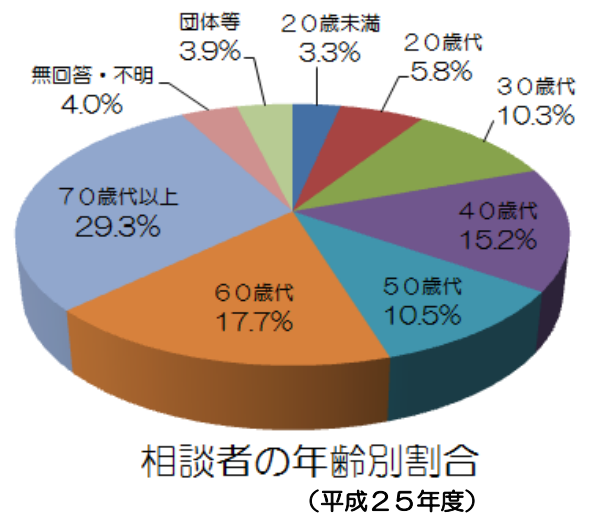
平成25年度、センターで受けた全960件の相談について、相談者（契約当事者）（以下、単に「相談者」という。）の性別では男性が416人で約45%、女性が507人で約55%でした（団体等件数を除く。）。

年齢別では、20歳未満、70歳以上の相談者が顕著に増加しています。

また、近年、悪質な業者が、「健康面」、「孤独」、「お金」の不安を抱える高齢者をターゲットに勧誘する現況から、60歳以上の高齢者層からの相談件数も年々増加、60歳以上の相談者が全体の半数近くを占め、また、前年度比で約1.3倍増加となり、これは、健康食品の電話勧誘や強引な送りつけによるトラブル相談が急増したことが要因のひとつと推察されます。

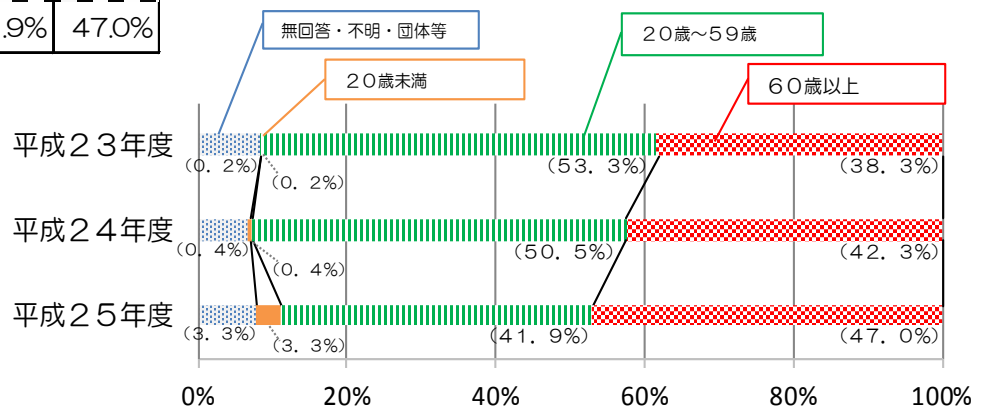
相談者の属性

年齢	件数			割合	前年度（平成24年度）割合と増減	
	男	女	計		割合	増減
20歳未満	24	8	32	3.3%	0.4%	2.9%
20歳代	33	23	56	5.8%	5.6%	0.2%
30歳代	45	54	99	10.3%	10.7%	-0.4%
40歳代	70	76	146	15.2%	17.2%	-2.0%
50歳代	48	53	101	10.5%	17.0%	-6.5%
60歳代	72	98	170	17.7%	20.0%	-2.3%
70歳代以上	96	185	281	29.3%	22.3%	7.0%
無回答・不明	28	10	38	4.0%	2.3%	1.7%
計	416	507	923	-	-	-
団体等	-	-	37	3.9%	4.4%	-0.5%
合計			960	100.0%	100.0%	-



相談者の年齢別割合の推移 (過去3年)

年度	無回答・不明・団体等	20歳未満	20歳～59歳	60歳以上
平成23年度	8.2%	0.2%	53.3%	38.3%
平成24年度	6.8%	0.4%	50.5%	42.3%
平成25年度	7.8%	3.3%	41.9%	47.0%



(2) 年齢別の主な相談内容

年齢別の相談内容では、ワンクリック請求による不当請求などのウェブサイト関連の相談が60歳以下の相談者でトップとなり、件数も2位以下と比べ、突出していました。

20歳未満の相談事例では、インターネットや携帯電話などのオンラインゲームに熱中してしまい、ゲーム内のアイテム入手などで、親のクレジットカードを無断で使用し、課金コンテンツを購入したことにより、高額な請求を受ける事例が多く寄せられました。

70歳以上の相談内容では、健康食品の電話勧誘や注文した覚えの無い商品が届いたり、「注文していた健康食品を送ります」などと、強引に送りつける「送りつけ商法」による相談が多く寄せられました。

平成25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	工事・建築	健康食品
2	—	不動産貸借	不動産貸借	不動産貸借	フリーローン・消費者金融	ウェブサイト関連	不動産貸借
3	—	フリーローン・消費者金融 四輪自動車	フリーローン・消費者金融	フリーローン・消費者金融	不動産貸借	インターネット回線	工事・建築

平成24年度 年齢別の主な相談内容（上位3位）

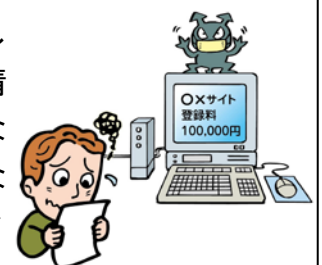
順位\年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	特定できない商品
2	—	不動産貸借	不動産貸借	フリーローン・消費者金融	不動産貸借	特定できない商品	健康食品
3	—	エステティックサービス	フリーローン・消費者金融	不動産貸借	工事・建築	不動産貸借	金融商品トラブル

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、CO ₂ 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	インターネット回線	インターネット回線の契約トラブルなど	

— インターネットを適正に利用しましょう —

パソコンやスマートフォンなどの携帯端末で時間・場所を問わず利用できるインターネットは、便利な反面、特性を悪用した脅威が潜み、架空請求、不当請求や個人情報流出などのトラブルに巻き込まれる危険が伴います。利用の際は、怪しいサイトには安易にアクセスせず、有害情報サイトに誘導されないよう、セキュリティ対策・フィルタリングソフトを活用し、適正に利用するようにしましょう。また、保護者の方は、子どもがインターネットを利用する際、課金制度の確認など利用状況の把握や料金上限額の設定などの予防策をしましょう。

ワンクリック請求などの不当請求や架空請求では、相手方は驚いて連絡してくる消費者を狙っています。請求を受けた段階では、まだ、詳しい個人情報などは、相手に伝わっていません。連絡してしまうと、相手に個人情報などを与えてしまい、脅しや執拗な請求を受けたりしますので、身に覚えがなければ無視してください。困ったときや不安なときは、市民生活相談センターまでご相談ください。

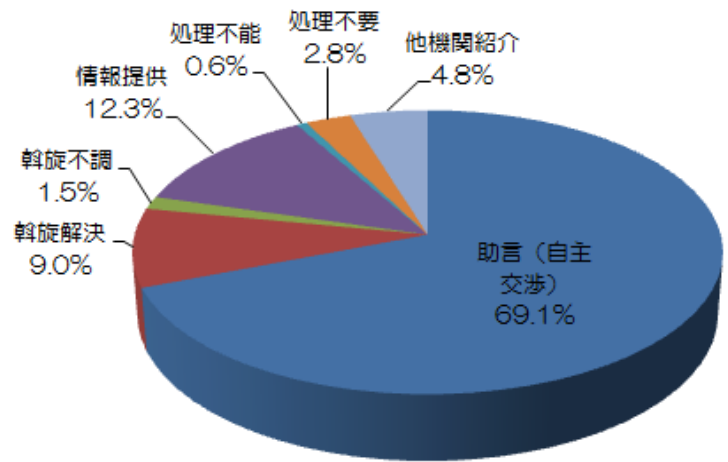


3 相談処理結果

平成25年度、センターで受けた全960件の相談に対する相談処理結果は次のとおりでした。

相談処理結果（平成25年度）

	処理結果	件数	割合
1	助言（自主交渉）	663	69.1%
2	斡旋解決	86	9.0%
3	斡旋不調	14	1.5%
4	情報提供	118	12.3%
5	処理不能	6	0.6%
6	処理不要	27	2.8%
7	他機関紹介	46	4.8%
	合計	960	100.0%



- 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、解決を図った「助言（自主交渉）」が663件で最も多く、主な内容は架空請求、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100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消費者の納得のいく結果に終わった事例など「斡旋解決」が86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14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118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、33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、46件でした。

相談事例と処理結果（一例）

（１）「助言（自主交渉）」①

相談事例概要 パソコンで無料の動画サイトを閲覧していて動画をクリックしたところ、突然、会員登録となってしまい、登録料を請求する画面が消えない。

処理結果概要 架空請求について説明し、静観することと、相手方には連絡しないよう助言。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 知らない業者から、「以前、注文されていた健康食品ができたので、送りますので、代引きでお支払いください」と電話があり、注文した覚えがないと断ったが、「確かに注文を受けている、注文時の電話を録音している。いまさらキャンセルできない。３本注文されているが１本だけでも購入してもらえないか」と執拗に勧誘され、今回だけならと思いつつ了承したが、やっぱり、必要ないので解約したい。業者名や連絡先はわからない。

処理結果概要 商品が届いたら送り主の業者名などの情報をメモし、受け取り拒否することと、併せてクーリング・オフの手続きを助言、何かあれば再度、相談するよう伝えた。

（３）「助言（自主交渉）」③

相談事例概要 マンションのオーナーになり、年金対策のため個人資産の運用をしないかと勧誘があり、契約をしたが、やっぱり不安になり、解約したい。

処理結果概要 クーリング・オフによる契約の解除が可能である事例であったため、クーリング・オフの説明や通知書面の記載について説明した。

（４）「斡旋解決」①

相談事例概要 インターネットの光回線を契約すれば電話料金が安くなると勧誘があり、インターネットはしないが、安くなるならと思いつつ契約したが、月々の基本料金などが発生し、逆に料金が高くなった。業者に解約を申し出ると、高額な解約料を請求されている。

処理結果概要 業者に苦情を伝えたところ、業者側は十分な説明をした旨の主張であったが、インターネットをしない高齢者に対して、安くなる部分のみを強調し、契約をせまる勧誘は問題がある旨などを指摘、交渉したところ、業者側も落ち度を認め、解約費用は業者負担のうえ、全面的に解約となった。

（５）「斡旋解決」②

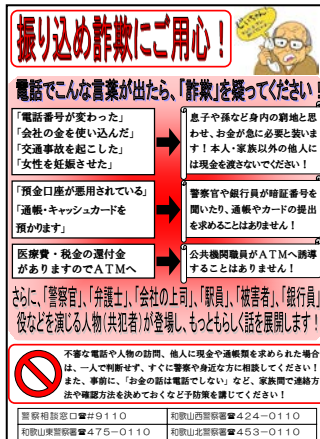
相談事例概要 電話帳で探した業者に室内の補修を依頼したところ、漏電や水漏れの可能性があるなどと不安をあおられ、勧められるまま追加の工事を契約してしまった。しかし、冷静になって考えると、工事価格の高額さに不信感がでてきたので解約したい。

処理結果概要 不意打ちに追加工事を勧誘されているため、クーリング・オフによる契約の解除ができることを相談者に説明、クーリング・オフ書面を作成・送付し、センターから交渉した結果、追加工事は完了していたが、業者は解約に応じ、初期の補修代金だけを支払うことで合意に至った。

4 消費生活啓発

(1) 各種メディアを活用した啓発（広報）の実施

悪質商法や振り込め詐欺による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、また、平成24年度からの取組として、市内路線バスの車体（側面9台）に注意喚起記事などをラッピング掲載し、広報する消費生活啓発を実施しました。



啓発資料の作成（一例）

関係機関・団体へ配布し、振り込め詐欺による被害防止を図りました。



ラッピングバス広告（一例）

和歌山県警察と協働し、「きしゅう君」をデザインした広告を作成。振り込め詐欺の被害防止を図りました。

(2) 消費生活啓発講座（出前講座）の実施

自治会や市民団体などからの依頼により、多発している悪質商法や振り込め詐欺の手口紹介や対処法、契約トラブルを未然に防ぐポイントの解説、消費生活全般に関する情報の提供など、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25年度は14回開催し、延べ、519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、消費生活知識の普及・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
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。本市としては、今後も引き続き、振り込め詐欺や悪質商法による被害などの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、被害に遭ったときに被害を最小限にとどめ解決・救済が図れるよう相談窓口の周知啓発を行うとともに相談体制のさらなる充実・強化に努め、また、和歌山県消費生活センター、県内市町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」をめざします。

- 契約トラブル、悪質商法による被害、一人で悩まず、ご相談ください。
- 多発している悪質商法や振り込め詐欺の手口とその対処法、契約トラブルを未然に防ぐポイントなどを解説する消費生活啓発講座（出前講座）を実施しています。お気軽にご利用ください。

◎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 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