

平成26年度消費生活相談のまとめ

1 相談の概要

平成26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1001件で、多く寄せられる相談内容も平成25年度とほぼ同様の内容となりました。

（1）平成25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す。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」などと、架空の請求を受ける事例が、平成25年度に引き続き、突出した相談件数となっています。

2位は、主に投資関係の金融商品トラブルで、特殊な詐欺の手口も多く、被害金額が大きくなるのが特徴です。

主な事例は、突然、見知らぬ会社（A社）から老人ホームの入居権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、35件ありました。その他には、太陽光発電への投資に関するトラブルなどの相談がありました。

3位の不動産賃貸関係の相談内容は、賃貸住宅の退去時の敷金返還、修繕などのトラブルに関する相談が多く寄せられています。

（2）平成25年度との比較

1位のウェブサイト関連の相談が前年の平成25年度と比べ、46件増加となっています。これらは子どもや高齢者へのパソコンやスマートフォンの普及により、幅広くインターネット環境が整っている影響によるものだと考えられます。

一方で、前年度に5位にランクインした健康食品に関する相談件数が減少しました。

これは、悪質な販売業者が注文されていない健康商品を一方的に送りつけ、代金を請求するといった「健康食品の送りつけ商法」に対し、消費者庁が複数の販売業者に対し、業務停止命令を下すなどの対策を実施した結果、同様の勧誘が減少した影響だと考えられます。

平成26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	ワンクリック請求や悪質サイトからの不当請求など	141	1
2	金融商品トラブル	未公開株、社債購入など	61	3
3	不動産賃貸	賃貸住宅への入居、敷金の返還トラブル	58	2
4	特定できない商品	内容不明の不審電話や架空の裁判の通知など	56	7
5	工事・建築	住宅のリフォームなど	43	6
6	フリーローン・消費者金融	多重債務、ヤミ金融など	43	4
7	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	37	8
8	修理サービス	パソコン、自動車の修理トラブルなど	26	10
9	保険	保険の契約内容や保険金の不払いなど	18	9
10	役務その他サービス	市職員をかたる不審電話など	17	—

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	—

2 相談者（契約当事者）の概要

(1) 相談者の属性について

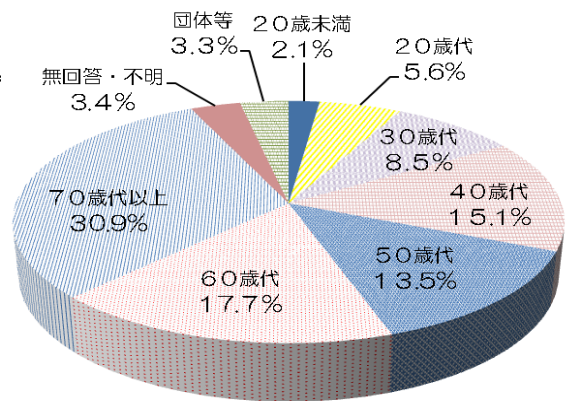
平成26年度、センターで受けた全1001件の相談について、相談者（契約当事者）（以下、単に「相談者」という。）の性別では男性が452人で約45%、女性が516人で約52%でした（団体等の件数を除く。）

年代別の相談件数は年代が上がるにつれ、相談件数が増加傾向となっており、60歳代以上の方からの相談が全体の約半数となっています。また、60歳以上の方からの相談割合も年々増加しています。

これらは、悪質な販売業者が、「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ことが多いことなどが考えられ、全国でも同様の傾向となっています。

相談者の属性

年齢	件数			割合	前年度（平成25年度）割合と増減	
	男	女	計		割合	増減
20歳未満	16	5	21	2.1%	3.3%	-1.2%
20歳代	27	29	56	5.6%	5.8%	-0.2%
30歳代	35	50	85	8.5%	10.3%	-1.8%
40歳代	64	87	151	15.1%	15.2%	-0.1%
50歳代	74	61	135	13.5%	10.5%	3.0%
60歳代	86	91	177	17.7%	17.7%	0.0%
70歳代以上	126	183	309	30.9%	29.3%	1.6%
無回答・不明	24	10	34	3.4%	4.0%	-0.6%
計	452	516	968	-	-	-
団体、年齢・性別不明	-	-	33	3.3%	3.9%	-0.6%
合計			1,001	100.0%	100.0%	-



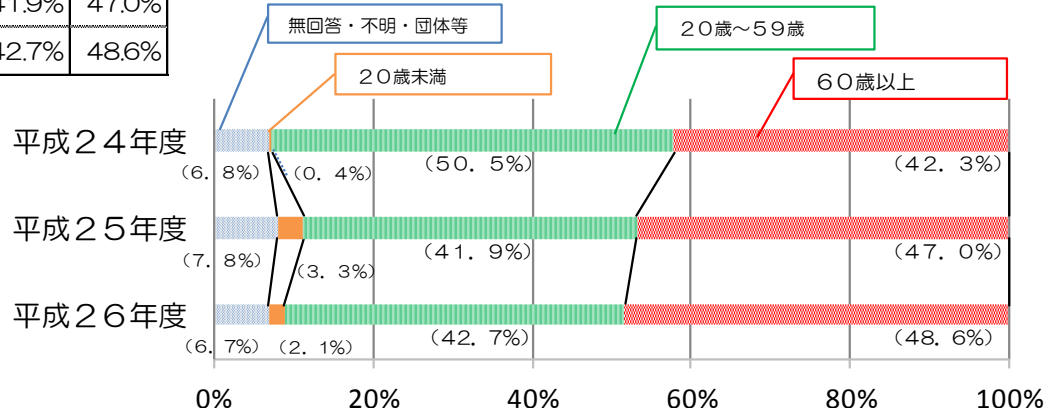
相談者の年齢別割合

(平成26年度)

注) 0.1%未満は四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

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24年度	6.8%	0.4%	50.5%	42.3%
平成25年度	7.8%	3.3%	41.9%	47.0%
平成26年度	6.7%	2.1%	42.7%	48.6%



注) 0.1%未満は四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

(2) 年齢別の主な相談内容

全体的には、60歳代以下がウェブサイト関連の相談が突出して多くなっています。

2位以下の内容としては、20歳代から60歳代については、賃貸住宅の退去時の敷金・修繕費用などの「不動産賃借」の相談、ヤミ金などの「フリーローン・消費者金融」の相談が多くなっています。

また、50歳代から70歳代にかけては自宅のリフォーム費用などの「工事・建築」に関する相談が多い傾向があります。他には、70歳代以上は、不審な電話があったなどの「特定できない商品」に関する相談が増加しており、各世代によって、相談内容にも特色があることがわかります。

平成26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	—	不動産賃借	不動産賃借	フリーローン・消費者金融	フリーローン・消費者金融	不動産賃借	ウェブサイト関連
3	—	特定できない商品	フリーローン・消費者金融	不動産賃借	工事・建築	インターネット回線	工事・建築

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	—	不動産賃借	不動産賃借	不動産賃借	フリーローン・消費者金融	ウェブサイト関連	不動産賃借
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	不動産賃借	インターネット回線	工事・建築

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
	不動産賃借	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
	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普及が進み、子どもから高齢者まで多くの人々がインターネットを利用する時代となりました。インターネットは便利な反面、多くの脅威も潜んでいます。特に消費生活の分野ではアダルトサイト等のワンクリック請求・架空請求や、ウイルス感染による個人情報流出などのトラブルが多く発生しています。

利用の際には、このようなトラブルが発生することも踏まえ、怪しいサイトには安易にアクセスしない、ウイルス対策を行うなど、適正に利用するように心がけましょう。

また、最近では子どもがスマートフォンのゲームアプリで保護者のクレジットカードを不正利用し、ゲームで使用するアイテム等の購入を行い、多額の請求をされたなどの相談も増加していますので、子どもがスマートフォンなどで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し料金上限額の設定などの予防策を講じましょう。



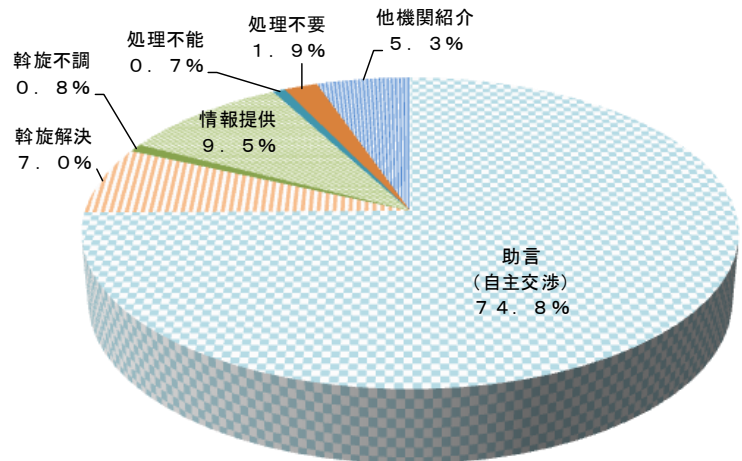
3 相談処理結果

平成26年度、センターで受けた全1001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26年度)

	処理結果	件数	割合
1	助言(自主交渉)	749	74.8%
2	斡旋解決	70	7.0%
3	斡旋不調	8	0.8%
4	情報提供	95	9.5%
5	処理不能	7	0.7%
6	処理不要	19	1.9%
7	他機関紹介等	53	5.3%
	合計	1001	100.0%



注) 0.1%未満は四捨五入をしています。

- 1 トラブルに対して、類似事案の情報や、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749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、被害救済を図ろうとしたものは78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70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8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95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、26件でした。
- 6 「他機関紹介等」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の52件と不明のものが1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う、登録料を請求する画面が消えない。

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、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 「屋根の無料点検をさせて欲しい」とリフォームの業者の訪問があり、点検してもらおうと、「屋根瓦にヒビが入っている」という指摘を受けたので、その場で修理してもらおう契約した。しかし、冷静になって考えてみると、工事費があまりにも高額のため、解約できないか。

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。

（３）「助言（自主交渉）」③

相談事例概要 自宅のポストに「日本消費者センター」というところから、「裁判通知書」と書かれたはがきが届いていた。自分は裁判にかけられているのかと思うと不安だ。

処理結果概要 裁判の通知は、直接裁判所から「特別送達」という特殊な配達で行われるため、裁判所以外から、はがき1枚が届けられることはなく、詐欺の手口である可能性があることを説明し、他にも同様の事例を紹介した。対処法としては、今後不審な電話や通知がある可能性もあることも踏まえ、注意喚起を行い、何かあれば再度相談するように伝えた。

（４）「斡旋解決」①

相談事例概要 「無料で水質検査をさせてもらっている」との事業者の訪問があり、水質検査をしてもらったところ、浄水器の購入を勧められた。最初は断っていたが、なかなか帰ってもらえず、結局約40万円の浄水器を購入してしまった。後になってみると考えてみるとやっぱり解約したい。

処理結果概要 販売業者に対し、断っているにもかかわらず長時間勧誘し続けたことなど勧誘方法に問題があると指摘し、交渉したところ、浄水器は既に使用済のもので、クーリング・オフの可能期間も過ぎていたが、解約に応じ全額返金となった。

（５）「斡旋解決」②

相談事例概要 高齢者宅に「太陽光発電に投資すれば必ず儲かる」と販売員が訪問し、言われるがまま投資をする契約をしてしまったが、商品について理解もしていないまま契約をしてしまったため後になって後悔している。

処理結果概要 販売業者に対し、投資に関しての説明が不十分であることや、高齢者に対して一方的に契約をせまっていることなど勧誘方法に問題があると指摘し、交渉したところ、販売業者も落ち度を認め、解約に応じ全額返金となった。

4 消費生活啓発

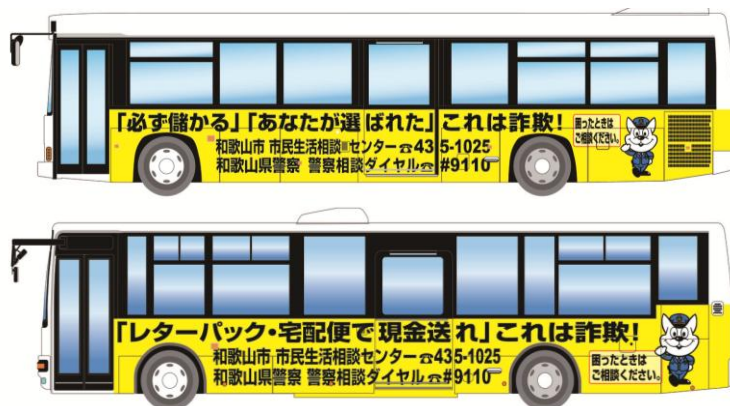
(1) 各種メディアを活用した啓発（広報）の実施

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、テレビなどのスポット放送、市報わかやま、市ホームページ、市内路線バスの車体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も作成し、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）を随時実施しています。平成26年度には市内中学校の生徒向けにも、若者に多い悪質商法や契約の基礎的知識についての出前講座を実施しました。

平成26年度にはこのような出前講座を26回開催し、延べ、946人の受講者に対する啓発を実施し、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。

啓発講座の開催風景



(3) 関係機関との連携した啓発の実施

平成26年度から、民生委員・児童委員の協力のもと、活動時に啓発チラシの配布、老人クラブ联合会主催の大会にて、和歌山県警察と合同で振り込め詐欺の啓発劇の実施など、関係機関と連携した啓発活動を展開することにより、消費者被害の未然防止や相談窓口の周知を図りました。

- 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
- メール shiminseikatsu@city.wakayama.lg.jp