

平成29年度
消費生活相談の状況
(山口県消費生活センターの相談状況)

平成30年6月
山口県消費生活センター

〈目 次〉

1 相談概要

| | |
|--------------------|---|
| (1) 相談件数 | 1 |
| (2) 年代別の相談件数 | 1 |
| (3) 男女別の相談件数 | 1 |
| (4) 販売方法別の相談件数 | 2 |
| (5) 商品・サービス別の相談件数 | 2 |
| (6) 相談の多い商品・サービス | 3 |
| (7) 内容別の相談件数 | 3 |
| (8) 振り込め詐欺の相談件数 | 3 |
| (9) 多重債務・ヤミ金融の相談件数 | 3 |
| (10) 危害・危険に関する相談 | 3 |

2 主な相談及びその際の助言等

| | |
|--|---|
| (1) 高齢者層の契約トラブルに関する相談 | 4 |
| (2) スマートフォン、パソコン、携帯電話の有料サイト利用に係る トラブルに関する相談 | 4 |
| (3) 巧妙な手口の「振り込め詐欺」に関する相談 | 5 |
| (4) 多重債務及びヤミ金融に関する相談 | 6 |
| (5) 未成年者の契約トラブルに関する相談 | 6 |
| (6) 未公開株・社債や投資等に関する相談 | 6 |
| (7) 劇場型勧誘 | 6 |

3 特徴的な事例

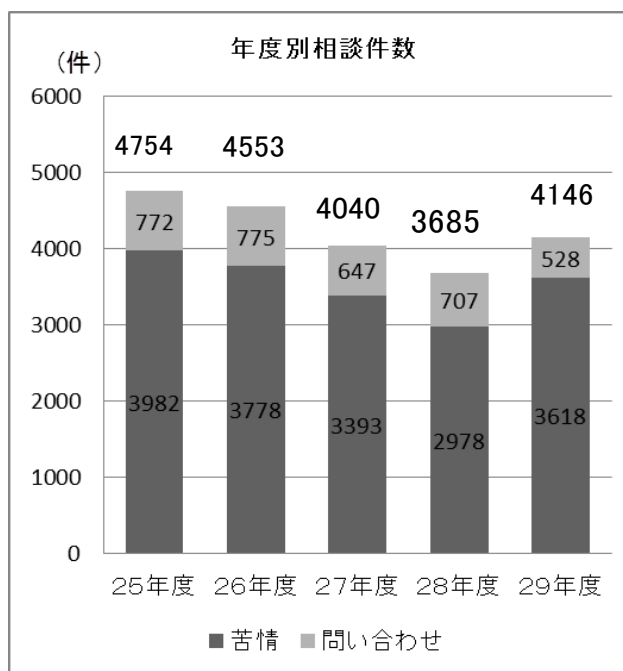
| | |
|----------------------|----|
| ■平成29年度消費生活相談の状況(個表) | 12 |
|----------------------|----|

1 相談概要

(1) 相談件数 (表1)

平成29年4月から平成30年3月までに、山口県消費生活センターが受け付けた相談の件数は4,146件で、前年度(3,685件)に比べ461件増加し、前年度の112.5%となりました。

なお、相談のうち、苦情相談は3,618件で、前年度(2,978件)に比べ640件増加し、前年度の121.5%となりました。

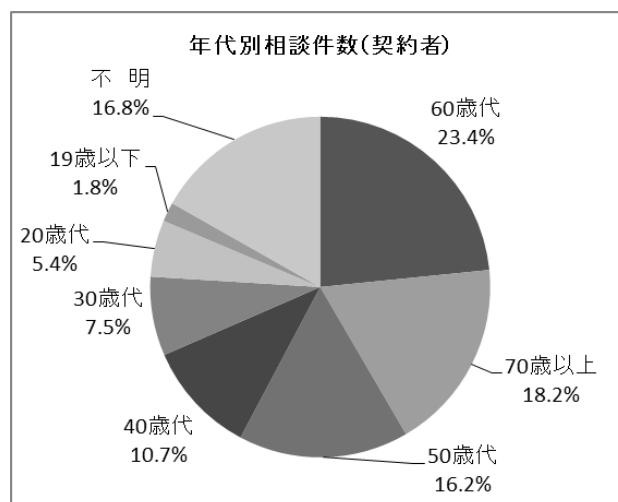


(2) 年代別の相談件数 (表2)

相談者は60歳代が最も多く、次いで50歳代、70歳以上、40歳代、30歳代、20歳代、19歳以下の順となっています。

契約者※では60歳代が最も多く、次いで70歳以上、50歳代、40歳代、30歳代、20歳代、19歳以下の順となっています。

また、相談者のうち60歳以上の相談は、1,720件で相談件数全体の41.5%を占め、契約者のうち60歳以上の相談についても、1,724件で、相談件数全体の41.6%を占めています。



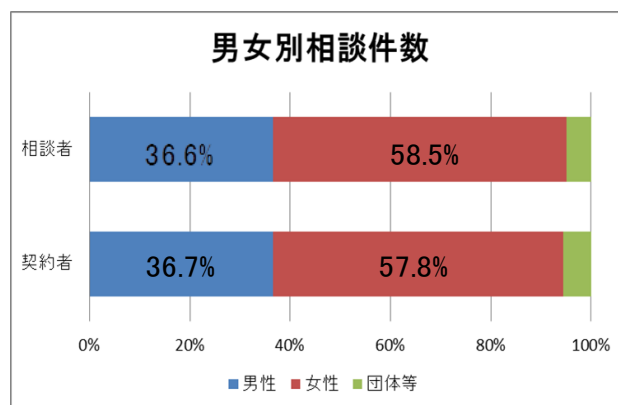
※本人以外の者が相談者である場合があるため、商品購入者等トラブルの当事者を「契約者」として整理している。

(3) 男女別の相談件数 (表3)

相談者を男女別にみると、女性が58.5%、男性が36.6%で、女性の比率が男性の比率を21.9ポイント上回っています。

また、契約者は女性が57.8%、男性が36.7%で、女性の比率が男性の比率を21.1ポイント上回っています。

なお、男女比に現われない比率については、団体等からの相談によるものです。

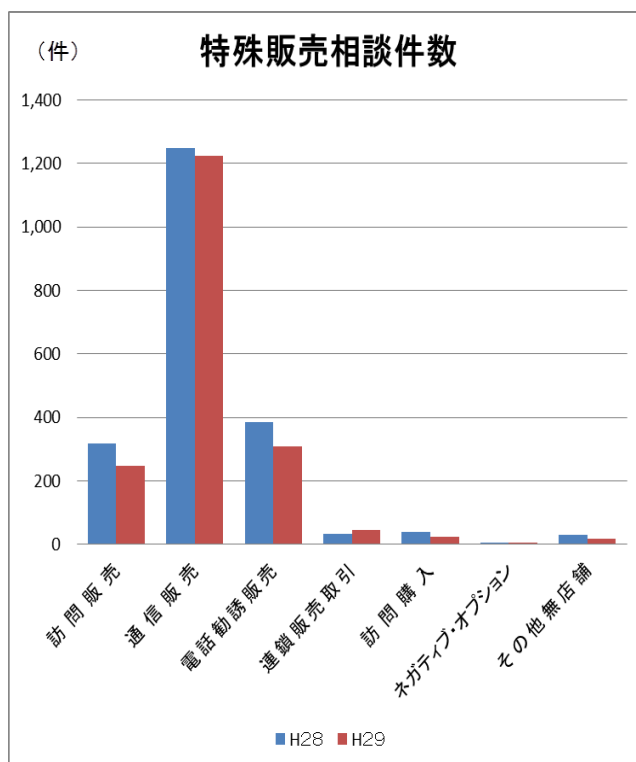


(4) 販売方法別の相談件数（表4）

特殊販売（訪問販売、通信販売、電話勧誘販売等）に関する相談は1,877件で、前年度(2,058件)に比べ181件減少し、前年度の91.2%となりました。

通信販売に関する相談は1,225件で、前年度(1,248件)に比べ23件減少、電話勧誘販売に関する相談は310件で、前年度(386件)に比べ76件減少、訪問販売に関する相談は247件で、前年度(318件)に比べ71件減少、連鎖販売取引に関する相談は46件で、前年度(33件)に比べ13件増加、訪問購入に関する相談は24件で、前年度(40件)に比べ16件減少となっています。

なお、特殊販売は苦情の割合が高く、相談のうち苦情の占める割合は93.7%となっています。



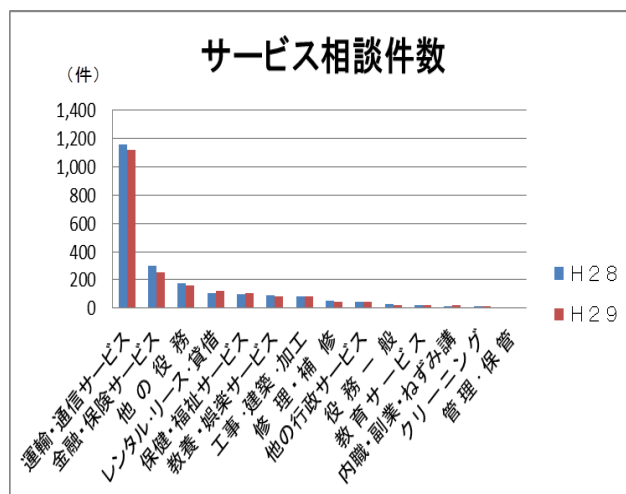
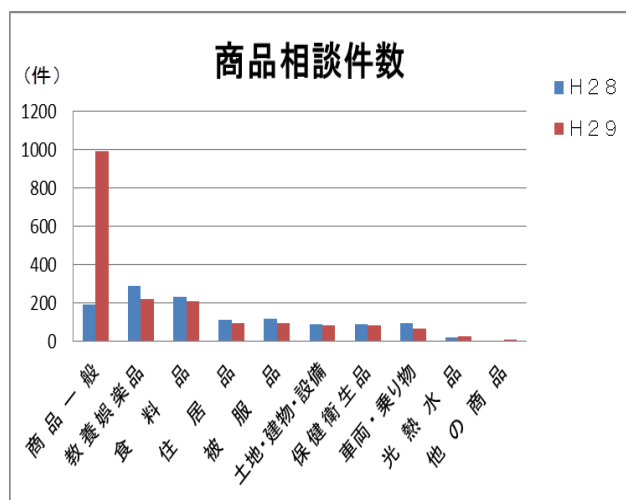
(5) 商品・サービス別の相談件数（表5）

商品に関する相談の件数は1,903件、サービスに関するものは2,099件、その他相談に関するものは144件となっています。

商品に関する相談のうち最も多い相談は「商品一般」、次いで「教養娯楽品」「食料品」「住居品」「被服品」の順になっています。

サービスに関する相談のうち最も多い相談は「運輸・通信サービス」、次いで「金融・保険サービス」「他の役務」「レンタル・リース・貸借」「保健・福祉サービス」の順となっています。

なお、商品に関する苦情の割合は90.4%、サービスに関する苦情の割合は86.9%となっています。



(6) 相談の多い商品・サービス（表6）

相談の多い商品・サービスを契約者の年代別にみると、29歳以下では放送・コンテンツ等(97件)に関する相談が最も多く、次いでレンタル・リース・貸借(19件)、健康食品(13件)、インターネット通信サービス(13件)の順となっています。

30歳～59歳では、放送・コンテンツ等(356件)に関する相談が最も多く、次いでインターネット通信サービス(55件)、レンタル・リース・貸借(42件)の順となっています。

60歳以上では放送・コンテンツ等(288件)に関する相談が最も多く、次いでインターネット通信サービス(77件)、書籍・印刷物(48件)の順となっています。

放送・コンテンツ等は、各年代で相談件数が最も多くなっています。

(7) 内容別の相談件数（表7）

最も多い相談内容は「販売方法」に関するもので、次いで「契約・解約」「表示・広告」「接客対応」「品質・機能」「価格・料金」等となっています。

(8) 振り込め詐欺の相談件数（表8）

振り込め詐欺の相談は1,342件で、前年度(355件)に比べ987件増加しました。内訳は、はがきやメール等による架空請求が1,338件、融資保証金詐欺が3件、還付金詐欺が1件となっています。

(9) 多重債務・ヤミ金融の相談件数（表9）

多重債務の相談件数は40件で、前年度(60件)に比べ20件減少し、また、ヤミ金融の相談件数は21件で、前年度(30件)と比べ9件減少となっています。

(10) 危害・危険に関する相談（表10）

商品やサービスで体調が悪化したなどの危害・危険を受けたという相談は28件で、内訳は、危害が23件、危険が5件となっています。

危害に関する相談は、食料品に関する相談が10件で最も多く、次いで保健衛生品が6件、保健・福祉サービスが3件、他の役務が3件、被服品が1件となっています。

また、危険に関する相談は、車両・乗り物が2件、住居品が1件、教養娯楽品が1件、土地・建物・設備が1件となっています。

2 主な相談及びその際の助言等

(1) 高齢者層の契約トラブルに関する相談

契約者が60歳以上の相談は1,724件で、前年度(1,373件)と比べ351件増加しました。訪問購入では24件中13件(54.2%)、電話勧誘販売では310件中163件(52.6%)、訪問販売では247件中116件(47.0%)を60歳以上が占めています。

高齢者からの相談には様々なものがありますが、特徴的な相談としては、書籍・印刷物、生命保険、預貯金・証券等に関するものがあります。

また、相談は契約者本人からだけでなく、親族や福祉関係者などからも寄せられています。

電話勧誘販売や訪問販売で言葉巧みに勧誘されてもその場ですぐに契約せずに、まず、本当に必要なものか、内容が十分理解できたかどうか、また、価格は適正かなど、地元の複数の事業者に見学したり身近な人に相談したりして、必要がなければ「いいません。」と、はっきり断ることが大切です。電話に出てしまうと、つい話を聞いてしまい、巧みな話術に引き込まれ思わぬ契約をしてしまう可能性もあります。予防策として、「留守番電話機能」を利用し、必要であれば後で掛け直したり、電話の内容を録音する「通話録音装置」を利用したりするのも有効です。

一人で家にいる時間が長い方は、電話勧誘販売や訪問販売などで勧誘を受ける機会が多く、トラブルの未然防止や早期発見には、近親者や福祉関係者など身近な人による声掛けなどの配慮・支援が必要です。

また、判断能力の低下がみられる場合は、日常的な金銭管理サービスなどを実施している日常生活自立支援事業や、判断力が十分でない方を保護・支援する成年後見制度の利用も考えられます。

(2) スマートフォン、パソコン、携帯電話の有料サイト利用に係るトラブルに関する相談

スマートフォン、パソコン、携帯電話の有料サイト利用に係る「不当請求」の相談件数は99件で、前年度(284件)に比べ185件減少しました。啓発や報道により、不当請求の対応について、消費者に周知されてきたためと思われます。

携帯電話等により出会い系サイトやアダルトサイトなどを検索中、画面をよく確認しないまま「サンプル画像」や「18歳以上」などの表示をクリックしたところ、突然登録になり高額な登録料や利用料を請求された、といった相談が寄せられています。

契約前に契約金額の表示が画面上になかったり、申込みや承諾の確認ができる画面を事業者が設けていなかったりした場合は、契約の不成立、あるいは錯誤による契約の無効を主張できます。

当事者が不当な請求だと判断する場合は請求に応じてはいけません。また、事業者返信したり連絡を取ったりすると自分の住所、氏名、電話番号などの個人情報相手を教えることになるため注意が必要です。

悪質な請求が続くようであれば、メールアドレスや電話番号の変更などの自衛手段を取ることも一つの方法です。

また、トラブル救済をうたう事業者に連絡してはいけません。新たに個人情報を教えることになり、不当な費用請求をされることもあるため注意することが大切です。

パソコンの画面から請求画面を削除することができない場合は、独立行政法人情報

処理推進機構（IPA）のホームページを参考にして、適切に画面の削除作業をしてください。

このようなトラブルに巻き込まれないためには、次のような注意が必要です。

- セキュリティ対策として、ウイルス対策ソフトやフィルタリングサービスを利用する。
- スマートフォンでは、怪しいアプリはダウンロードしない。
- 不審な（迷惑）メールは、開かないで削除する。
- 不明な有料サイトへのアクセスは慎重に行う。
- 無料または低額の料金表示に惑わされない。
- 個人情報の登録は、よく検討した上で慎重に行う。
- 不審に思ったら、まず、県・市町の消費生活センターや消費者相談窓口にご相談する。
- 脅迫めいた悪質な請求があれば、すぐに最寄りの警察署に届け出る。

(3) 巧妙な手口の「振り込め詐欺」に関する相談

振り込め詐欺のうち、はがきや携帯電話のメール等で身に覚えのない支払いを要求してくる架空請求の相談は1,338件で、前年度(348件)に比べ990件と大幅に増加しています。

このような根拠のない請求に対しては無視することが大切で、絶対に相手方に連絡をしないでください。一人で判断して慌ててお金を振り込んではいけません。

発信元に問い合わせなどをすると、電話番号等の新たな個人情報を相手に知らせることもなり、さらなる請求を受ける可能性があります。問い合わせをしないことが大切です。

架空請求の支払手段としては、銀行振込のほか、消費者に購入させたプリペイドカードの番号を事業者連絡させるという方法もあります。最近では、事業者が消費者に「支払番号」を伝え、コンビニの店頭でその番号を使って支払いをさせるといったコンビニ払い（コンビニ収納代行）の仕組みを悪用した方法も使われるようになりました。

一度支払ったお金を取り戻すことは、とても困難です。もしも気が動転して、コンビニ等で支払ってしまった場合は、できるだけ速やかに警察や消費生活センター等に連絡してください。現金を振り込んでしまった場合も、できるだけ速やかに警察や金融機関、消費生活センター等に連絡し、振込先口座の凍結の申し出をしてください。

なお、脅迫めいた悪質な請求が続くようであれば、すぐに最寄りの警察署へ届け出ることも必要です。

振り込め詐欺のうち、融資を装い保証金等の名目で事前にお金を振り込ませる融資保証金詐欺の相談は3件、公的機関を騙り医療費等を還付すると言ってお金を振り込ませる還付金詐欺の相談は1件、オレオレ詐欺の相談はありませんでした。その要因としては、融資保証金詐欺や還付金詐欺、オレオレ詐欺は犯罪であり警察に連絡するとの認識が浸透してきていることが考えられます。

(4) 多重債務及びヤミ金融に関する相談

多重債務に関する相談は40件で、前年度(60件)に比べ20件減少、ヤミ金融に関する相談は21件で、前年度(30件)に比べ9件減少となっています。

多重債務に関する相談の内容は、商品の購入やサービスの利用に伴うクレジット契約の債務整理に関するもの等です。多重債務に陥らないためにも、安易に借金をしてはいけません。多重債務に陥ると、個人の知恵や努力だけで解決することは極めて困難になります。多重債務で困った場合は、一人で抱え込まずに、まずは県や市町の消費生活センターや相談窓口にご相談してください。

また、ヤミ金融は、貸金業法に基づく登録を受けずに違法に貸金業を営んでおり、多重債務者や自己破産者の弱味につけ込み、法外な高金利で融資を行い、強引な取立てを行います。取立ては本人だけでなく、家族にも被害が及ぶことがあります。借金をする場合には、貸金業の登録の有無を確認し、登録の確認ができない事業者からは、絶対に借入れをしないでください。万が一、悪質な取り立ての被害に遭ったら、すぐに警察に相談してください。

(5) 未成年者の契約トラブルに関する相談

契約者が未成年者となっているトラブルの相談は76件で、前年度(94件)に比べ18件減少しています。

主な相談内容は、携帯電話やパソコンの有料サイト利用に係る登録料や利用料などに関するものが40件で、未成年者の相談件数全体の52.6%を占めています。

県消費生活センターでは、若年者向けに教材パンフレットの配布や県内の大学・高等学校等で啓発講座を開催するなど、若年者を対象とした消費者教育を推進しています。

(6) 未公開株・社債や投資等に関する相談

未公開株・社債に関する相談は2件で、前年度(2件)と同数でした。

また、投資等に関する相談は19件で、前年度(28件)に比べ9件減少しています。

未公開株・社債や投資等に関する相談の全てが詐欺に遭ったという相談ではありませんが、損失が出る可能性があるにも関わらず「必ず儲かる」と勧誘されたり、リスクについて十分な説明がないまま、実態の分からない高額な契約を結んだりするケースもあります。

被害に遭ったことに気付いても、事業者の所在が不明で被害救済が困難な場合があります。このような被害に遭わないためにも、仕組みが理解できなければ絶対に契約しないことが大切です。

(7) 劇場型勧誘

「劇場型勧誘」とは、複数の登場人物が現れ、まるで演劇のようにそれぞれの役を演じて消費者をだまし、契約させる詐欺的な勧誘の手口のことです。

劇場型勧誘詐欺は30件で、前年度(40件)に比べ10件減少しています。

主な商品は個人情報削除サービスの他、老人ホーム入居権など様々なものがあり、その中には、何について販売するのか分からないようなものまであります。

個人情報を削除してあげる、名義を貸してほしいなど不審な電話が掛かってきた

ら、相手をせずにすぐに電話を切りましょう。相手の話をうのみにせず、焦らされたり、脅されたりしても絶対にお金を支払ってはいけません。劇場型勧誘のトラブルに遭う方の多くは高齢者です。トラブルを未然に防ぐためにも、家族や身近な人が声を掛け合い、本人や家の様子に変化がないか気を配りましょう。

3 特徴的な事例

(1) 総合消費料金督促のはがきが届いた。

総合消費料金督促のはがきが届いた。行政機関のようなところから送付されていたが心当たりがないので電話を掛けた。電話に出た人から、「過去 15 年間に支払いをしていないものがある。調査する。」と言われた。その後弁護士を名乗る人から電話があり「供託金 10 万円を支払うように。」と言われた。いくら考えても、支払いをしていないものは思い当たらない。どうしたらいいか。

【処理結果】

架空請求のはがきである。詐欺なので、支払いは決してしないよう助言した。また、電話を掛けているため着信履歴が残り、相手方から電話が掛かってくる可能性もある。電話に出してしまうと、巧みな話術に引き込まれる場合もあるので、留守番電話機能を利用したり、知らない番号の電話には出ないようにしたりするよう付言し、警告メッセージ付き通話録音装置を利用するのも有効であると説明をした。

(2) スマートフォンに有料動画の未納料金があるとメールが入った。

スマートフォンに、大手ポータルサイトから「有料動画の未納料金が発生している。本日中に連絡がない場合は、法的手続きに移行する。」とメールが届いた。身に覚えがなかったが、法的手続きと書いてあったので、慌ててメールに書かれていた電話番号に連絡すると、大手ポータルサイトを名乗る者から、住所、氏名、生年月日を聞かれ、「今日中に 48 万円を支払わなければ法的手続きに移行する。」と言われ、不審に思った。今後、どうしたらいいか。

【処理結果】

スマートフォンに入ったメールは、大手ポータルサイト業者をかたる架空請求のメールであり、支払い義務はないことを説明した。今後、相手方から電話が掛かってくるかもしれないが、知らない番号からの電話は出ないように伝えた。また、万が一請求書等の郵便物が届いた場合は、すぐに消費生活センターに連絡するよう伝えた。

(3) ネット通販で無料モニターのつもりで注文したら、有料で、定期購入になっていた。

スマートフォンに美白モニターの募集広告があり、体験をレポートすれば無料になると思い込み注文した。商品が届き、無料ではなく、1 回目が 500 円で 2 回目からは 1 万 5 千円の定期コースへ申し込んでいたことが分かった。高額な商品を購入できない

ので事業者にクーリング・オフしたいと申し出たら、今の時点では解約できないと言われた。どうしたらいいか。

【処理結果】

相談者に通信販売にはクーリング・オフ制度はなく、事業者の返品規定に従うことになることと伝え、センターでサイトの記載を確認した。返品規定には、商品到着後8日以内であれば消費者の送料負担で返品可能、未開封、未使用の商品に限ると記載があった。また、サイトの記載にはモニターとはあったが、無料の文字はなく、4回以上の定期購入が条件と記載があった。最終確認画面には、2回目以降の商品代金と、4回分の合計商品代金の記載もあった。相談者にスマートフォンの記載はどうだったかと聞くと、「よく見ていない。モニターの文字だけを見て商品の申し込みをした。」とのことであった。相談者に、画面では定期購入が条件であることが分かりづらく、無料モニターだと思い込んでいた、高額な商品の購入は難しいと事情を話し、事業者と交渉してみてもどうかと助言した。

(4) 知らない事業者から「健康食品を送る。」と電話が掛かってきた。

突然知らない事業者から「健康食品の注文を受けたので送る。」と電話が掛かってきた。自分は注文した覚えがなかったので、とっさに「値段はいくらか。」と尋ねた。事業者から「4万円程度だ。」と言われたので、今度は確信をもって「頼んでいない。きちんと調べるように。」と言って電話を切った。今後、商品が送られてきた場合は、どのように対応したらよいか。

【処理結果】

もし商品が送られてきた場合は、受け取り拒否をすること、その際、配達業者から商品送付元の事業者名や住所、電話番号の聞き取りを行い、消費生活センターに再度相談するよう助言した。

(5) 独居の高齢知人宅に、知らない人から「個人情報無料で削除してあげる。」と電話があった。

独居の高齢知人宅の固定電話に突然知らない人から、フルネームで知人の氏名を告げた後、「5社にあなたの個人情報が登録されている。無料で削除してあげる。」と電話が掛かってきた。知人は無料ならと思い、軽い気持ちで了承したようだ。その後、相手方から再度電話があり「4社については削除できたが、1社についてトラブルになった。後で返金するが一旦250万円の解決金が必要になった。」と説明を受けたらしい。知人は何のことか理解できないと言い、不審に思ったので知人に代わりセンターに電話をした。今後、どのようにしたらよいか。

【処理結果】

相手方が話した内容は作り話で、詐欺の可能性が高いことを説明した。独居の高齢女性であり、すぐに地元の警察署に連絡するよう伝えた。再度、相手方から電話が掛かってきた場合は、「既に警察及びセンターに相談している。以後、電話は不要である。」と相手方に伝え、すぐに電話を切るよう助言した。その後、相談者から「知人から直接警察署へ通報させた。警察官から相手が詐欺であることを知人に

説得してくれ、納得してくれた。知人が詐欺被害に遭わずに済んだ。」と報告を受けた。今後も、不審な電話が掛かり電話に出てしまうと、巧みな話術に引き込まれる場合もあるので、留守番電話機能を利用したり、知らない番号の電話には出ないようにしたりするよう助言し、警告メッセージ付き通話録音装置を利用するのも有効であると付言をした。

(6) **賃貸アパートを退去したら、原状回復費用の請求があった。**

勤めていた会社を退職したので、賃貸アパートを退去した。敷金 20 万円を支払っていたが、不動産業者から「修理費用として 22 万 6 千円を払うように。」と言われた。障子の穴や壁の落書きに対する原状回復費用は納得できるが、壁紙の日焼け跡や床の日焼け等については経年劣化なので、修理費用の請求に納得がいかない。

【処理結果】

通常の使い方で生じた損傷や経年劣化の修繕を借主負担とする特約もあるので、契約書を確認するよう助言した。相談者から、契約書にはそういった特約は記載されていないと報告があったので、国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」に沿った故意、過失により傷をつけた部分に対してのみ修理代を支払う、敷金は故意、過失により傷をつけた部分の修理額を差し引いて返還してもらうよう不動産業者に伝えるよう助言した。

(7) **2 年前、訪問販売で 3 年間の新聞購読契約をした。途中解約を販売店に申し出たら「解約できない」と言われた。**

約 2 年前、訪問販売で 3 年間の新聞購読契約をした。未購読期間が 10 カ月程度残っているが、高齢になり新聞を読むのが億劫になった。新聞販売店に解約を申し出たところ、販売店から「3 年契約なので、途中解約はできない。」と説明を受けた。長年この新聞だけを読んできたのに、解約すると言うと、販売店の態度が豹変した。途中解約できないものか。

【処理結果】

一旦締結した新聞の購読契約については、一般的に消費者の一方的な解約の申し出がすぐ受理されるということはないことを説明した。なお、新聞購読契約に関するガイドラインによると、解約理由（転居・病気等）によっては中途解約が認められる場合もあることを説明した。どうしても解約したい場合は、長年購読してきたことを理由に、購読期間の短縮、あるいは違約金の支払いをして中途解約をするなど交渉してみてもどうかと助言した。

(8) **インターネットの光回線業者の代理店から訪問があり、よく分からないまま契約をしてしまった。**

3 日前、光回線業者の代理店と名乗り、突然自宅に訪問があった。説明書やチェックシートを出され、相手のペースで説明があり、全く分からないまま説明が進んだ。途中、不安を感じ、説明をやめてもらおうとしたところ、登録解除はいつでもできるので、とりあえず契約してほしいと言われ、光回線の契約をしてしまった。その後、置いて行かれた書面を読んでもよく分からないため、やはり契約をやめた

いと思うようになった。契約をやめたいと申し出たら、何か私に不利益があるのだろうか。

【処理結果】

光回線契約は、契約書面を受領した日から8日間は契約を解除できる初期契約解除制度があり、契約解除を申し出た場合、契約解除まで利用したサービスの利用料、工事費用、事務手数料は支払う必要があるが、それ以外の違約金などは支払う必要はないことを説明した。また、工事費用と事務手数料については、法令で定められた上限額までしか支払う必要がないことも情報提供した。内容がよく分からないまま契約を続けるよりは良い判断なのではないかと伝えた。なお、今後もし契約しようとする場合は、光回線の契約が本当に必要かどうか、家族や周囲の人に相談をするなどし、十分検討することも重要なのではないかと伝えた。契約前には、契約内容の説明をしっかりと聞き、契約内容の書面を確認することが大切で、内容をきちんと理解してから契約するよう助言した。

(9) エステの契約をしたが、家族に反対された。解約できるか。

「お試し価格でエステを受けられる。」というチラシを見てエステ店に出向いた。施術後、30万円のエステコースを勧められ、契約した。支払方法については、個別クレジット（個別信用購入あっせん）で、36回払いの支払総額が38万円ということで、何か書面を作成したが、書面の控えの交付は受けていなかった。親に相談したところ「金額が高額だ。解約した方が良い。」と怒られた。すでに、ローンの契約をしたことになっているのだろうか。

【処理結果】

エステ契約については、クーリング・オフ期間なので無条件解約が可能であることを伝えた。クーリング・オフについては、書面で通知する必要があり、はがきで簡易書留で出すよう書き方、出し方について助言した。なお、必ずクーリング・オフ通知のはがきはエステ店と信販会社双方に出すよう伝えた。

(10) 電力会社を名乗る者から電気料金が安くなるとの電話が掛かってきて、契約情報を教えてしまった。

電力会社を名乗る女性から、会社が3社に分かれるので請求の仕方が変わると電話があった。電気使用量を聞かれたので答えると、「電気代が1万5千円安くなるので、後で電話する。」と言われた。その後男性から電話があり、契約番号、供給地点特定番号、名前を教えるよう言われ、答えた。段々不安になり、「家族と相談するので待ってほしい。」と言うと、「電気料金が安くなるのに。」と言って、電話を切られた。契約したことになったのだろうか。

【処理結果】

センターから、現在契約中の電力会社に確認すると「会社が3社に分かれることはない。また、こちらから契約番号、供給地点特定番号を聞くことはない。電力契約先を変更する場合に、供給地点特定番号は必要な番号となる。」とのことであった。相談者に電力の小売が全面自由化されたことにより、様々な事業者が参入して

いることを伝え、今回の件は、現在契約中の電力会社とは別の電力会社からの勧誘の可能性もあるのではないかと言ひ、事業者とのやり取りから、契約をしていないように思えるが、仮に契約書が届いた場合は電話勧誘販売であるためクーリング・オフができるので、すぐにセンターに連絡するよう助言した。

(11) 友人から「起業家セミナーに参加すると1万円がもらえる。」と誘われたが、信用できるか。

友人から起業家育成オンラインセミナーに参加しないかと誘われている。「サイトに登録すると、1万円がもらえ、オンラインセミナーに参加すれば1万円分の仮想通貨がもらえる。抽選で世界旅行や10万円がもらえる。」と言われた。事業者のホームページでは、「月100万円以上稼げる、セミナー参加者数千人以上」などと記載され、代表者の経営ノウハウについて記載されている。仮想通貨のマイニングで利益をあげたりする方法等を学ぶようだ。信用できるか。

【処理結果】

事業者の信用性はセンターでは分からないことを伝え、無料で参加できる、プレゼントがもらえるといった軽い気持ちからセミナーに参加したものの、その後、儲け方のノウハウの書かれた情報等を購入するよう勧誘され、断りきれず契約をしてしまったという事例や、必ず儲かると説明されても、儲からなかったり、お金が返金されなかったりといった事例なども紹介した。儲ける前に消費者がお金を支払う契約になっている場合もあり、最初に高額な費用負担を求められる契約、具体的な業務の内容がよく分からないような契約には注意するよう伝え、セミナーに参加するかどうかの判断は慎重に行うよう助言した。

※掲載した事例は、模範として取り上げたものではありませんので御留意ください。

■平成29年度消費生活相談の状況(個表)

表1 相談件数

| 月 | 平成29年度 | | | 平成28年度 | | | 前年度比 (件数) |
|-----|--------|-------|-------|--------|-------|-------|--------------|
| | 件数 | 苦情件数 | (割合) | 件数 | 苦情件数 | (割合) | |
| 4月 | 281 | 241 | 85.8% | 316 | 254 | 80.4% | 88.9% |
| 5月 | 257 | 224 | 87.2% | 323 | 255 | 78.9% | 79.6% |
| 6月 | 340 | 298 | 87.6% | 286 | 226 | 79.0% | 118.9% |
| 7月 | 338 | 297 | 87.9% | 288 | 220 | 76.4% | 117.4% |
| 8月 | 306 | 253 | 82.7% | 311 | 257 | 82.6% | 98.4% |
| 9月 | 310 | 265 | 85.5% | 294 | 228 | 77.6% | 105.4% |
| 10月 | 371 | 312 | 84.1% | 318 | 274 | 86.2% | 116.7% |
| 11月 | 339 | 300 | 88.5% | 317 | 260 | 82.0% | 106.9% |
| 12月 | 374 | 332 | 88.8% | 286 | 231 | 80.8% | 130.8% |
| 1月 | 366 | 313 | 85.5% | 283 | 230 | 81.3% | 129.3% |
| 2月 | 343 | 307 | 89.5% | 312 | 260 | 83.3% | 109.9% |
| 3月 | 521 | 476 | 91.4% | 351 | 283 | 80.6% | 148.4% |
| 合計 | 4,146 | 3,618 | 87.3% | 3,685 | 2,978 | 80.8% | 112.5% |

表2 年代別の相談件数

| 区分 | 19歳以下 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | 不明 | 合計 |
|-----|-------|------|------|------|------|-------|-------|-----|-------|
| 相談者 | 18 | 162 | 305 | 534 | 774 | 1,016 | 704 | 633 | 4,146 |
| 契約者 | 76 | 223 | 311 | 444 | 671 | 970 | 754 | 697 | 4,146 |

※ 不明は団体等からの相談件数

表3 男女別の相談件数

| 区分 | 男性 | (割合) | 女性 | (割合) | 団体等 | 合計 |
|-----|-------|-------|-------|-------|-----|-------|
| 相談者 | 1,519 | 36.6% | 2,427 | 58.5% | 200 | 4,146 |
| 契約者 | 1,520 | 36.7% | 2,398 | 57.8% | 228 | 4,146 |

表4 販売方法別の相談件数

| 区分 | 平成29年度 | | | 平成28年度 | | | 前年度比 (件数) | |
|--------|-------------|-------|-------|--------|-------|-------|--------------|--------|
| | 件数 | 苦情件数 | (割合) | 件数 | 苦情件数 | (割合) | | |
| 特殊販売 | 訪問販売 | 247 | 226 | 91.5% | 318 | 278 | 87.4% | 77.7% |
| | 通信販売 | 1,225 | 1,164 | 95.0% | 1,248 | 1,173 | 94.0% | 98.2% |
| | 電話勧誘販売 | 310 | 288 | 92.9% | 386 | 350 | 90.7% | 80.3% |
| | 連鎖販売取引 | 46 | 38 | 82.6% | 33 | 25 | 75.8% | 139.4% |
| | 訪問購入 | 24 | 19 | 79.2% | 40 | 35 | 87.5% | 60.0% |
| | ネガティブ・オプション | 6 | 5 | 83.3% | 4 | 4 | 100.0% | 150.0% |
| | その他無店舗 | 19 | 18 | 94.7% | 29 | 21 | 72.4% | 65.5% |
| | 小計 | 1,877 | 1,758 | 93.7% | 2,058 | 1,886 | 91.6% | 91.2% |
| 店舗での購入 | 780 | 643 | 82.4% | 857 | 662 | 77.2% | 91.0% | |
| 不明・無関係 | 1,489 | 1,217 | 81.7% | 770 | 430 | 55.8% | 193.4% | |
| 合計 | 4,146 | 3,618 | 87.3% | 3,685 | 2,978 | 80.8% | 112.5% | |

表5 商品・サービス別の相談件数

| 区分 | 商品・サービス分類 | 平成29年度 | | | 平成28年度 | 代表的な商品・サービス名 |
|------|-------------|--------|-------|--------|--------|---------------------|
| | | 総数 | 苦情 | (%) | 総数 | |
| 商品 | 商品一般 | 994 | 965 | 97.1% | 196 | 商品が特定できないもの |
| | 教養娯楽品 | 223 | 193 | 86.5% | 291 | 新聞、スマートフォン |
| | 食料品 | 212 | 179 | 84.4% | 234 | 健康食品、かに |
| | 住居品 | 98 | 79 | 80.6% | 115 | エアコン、浄水器 |
| | 被服品 | 96 | 85 | 88.5% | 120 | 洋服、靴、アクセサリ |
| | 土地・建物・設備 | 87 | 58 | 66.7% | 89 | 太陽光発電システム、中古住宅 |
| | 保健衛生品 | 86 | 75 | 87.2% | 92 | 化粧品、医薬品 |
| | 車両・乗り物 | 70 | 61 | 87.1% | 97 | 自動車、自転車 |
| | 光熱水品 | 28 | 20 | 71.4% | 25 | 電気、ガス |
| | 他の商品 | 9 | 6 | 66.7% | 8 | 農機具 |
| | 商品計 | 1,903 | 1,721 | 90.4% | 1,267 | |
| サービス | 運輸・通信サービス | 1,122 | 1,051 | 93.7% | 1,156 | 放送・コンテンツ等（有料動画等） |
| | 金融・保険サービス | 256 | 190 | 74.2% | 301 | 融資（フリーローン・サラ金）、生命保険 |
| | 他の役務 | 158 | 131 | 82.9% | 177 | 個人情報削除サービス、冠婚葬祭互助会 |
| | レンタル・リース・貸借 | 122 | 99 | 81.1% | 110 | アパート、借家 |
| | 保健・福祉サービス | 106 | 73 | 68.9% | 102 | 医療、エステサービス、歯科治療 |
| | 教養・娯楽サービス | 83 | 77 | 92.8% | 88 | コンサートチケット、スポーツジム |
| | 工事・建築・加工 | 80 | 69 | 86.3% | 84 | リフォーム、新築、塗装 |
| | 修理・補修 | 46 | 40 | 87.0% | 55 | エアコン、パソコン |
| | 他の行政サービス | 43 | 22 | 51.2% | 45 | 税金、調査 |
| | 役務一般 | 23 | 21 | 91.3% | 31 | 複合サービス会員 |
| | 教育サービス | 20 | 15 | 75.0% | 25 | 家庭教師、奨学金 |
| | 内職・副業・ねずみ講 | 20 | 17 | 85.0% | 12 | オンラインカジノ、情報商材 |
| | クリーニング | 13 | 13 | 100.0% | 11 | コート、上着、礼服 |
| | 管理・保管 | 7 | 7 | 100.0% | 2 | マンション、駐車場 |
| | サービス計 | 2,099 | 1,825 | 86.9% | 2,199 | |
| | その他相談 | 144 | 72 | 50.0% | 219 | 相隣関係、相続等消費者問題以外の相談 |
| | 合計 | 4,146 | 3,618 | 87.3% | 3,685 | |

表6 相談の多い商品・サービス（契約者年代別）

| 順位 | 29歳以下 | | 30～59歳 | | 60歳以上 | |
|----|---------------|----|---------------|-----|---------------|-----|
| | 品目 | 件数 | 品目 | 件数 | 品目 | 件数 |
| 1 | 放送・コンテンツ等 | 97 | 放送・コンテンツ等 | 356 | 放送・コンテンツ等 | 288 |
| 2 | レンタル・リース・貸借 | 19 | インターネット通信サービス | 55 | インターネット通信サービス | 77 |
| 3 | 健康食品 | 13 | レンタル・リース・貸借 | 42 | 書籍・印刷物 | 48 |
| 4 | インターネット通信サービス | 13 | 健康食品 | 41 | 健康食品 | 42 |
| 5 | 移動通信サービス | 12 | 工事・建築・加工 | 33 | 修理・補修 | 23 |
| 6 | 自動車 | 10 | 融資サービス | 33 | 工事・建築・加工 | 22 |
| 7 | 理美容 | 8 | 移動通信サービス | 33 | 生命保険 | 20 |
| 8 | 内職・副業 | 8 | 自動車 | 28 | 預貯金・証券等 | 19 |
| 9 | 融資サービス | 7 | 化粧品 | 25 | レンタル・リース・貸借 | 17 |
| 10 | 紳士・婦人洋服 | 6 | 書籍・印刷物 | 14 | 電報・固定電話 | 17 |

※ 企業、団体等からの相談は含まない。

表7 内容別の相談件数

| 区分 | 販売方法 | 契約解約 | 表示広告 | 接客対応 | 品質機能 | 価格料金 | 法規基準 | 安全衛生 | 買物相談 | 生活知識 |
|------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 29年度 | 2,380 | 2,155 | 428 | 399 | 285 | 266 | 114 | 90 | 64 | 27 |
| 28年度 | 1,885 | 2,091 | 317 | 431 | 343 | 281 | 128 | 104 | 47 | 30 |

※ 1つの相談に2つ以上の内容が含まれるため延べ件数

表8 振り込め詐欺の相談件数

| 項目 年度 | 架空請求 | 融資保証金 詐欺 | 還付金詐欺 | オレオレ 詐欺 | 合計 |
|----------|-------|-------------|-------|------------|-------|
| 29年度 | 1,338 | 3 | 1 | 0 | 1,342 |
| 28年度 | 348 | 3 | 2 | 2 | 355 |

表9 多重債務・ヤミ金融の相談件数

(左のうち)

| 項目 年度 | 多重債務 | ヤミ金融 |
|----------|------|------|
| 29年度 | 40 | 21 |
| 28年度 | 60 | 30 |

| 多重債務・ヤミ金の重複 |
|-------------|
| 2 |
| 3 |

表10 危害・危険に関する相談 (28件)

| 順位 | 商品・サービス | 件数 | 主 な 内 容 等 |
|----|---------|--------------|--|
| 1 | 食料品 | 10 (危害10) | <ul style="list-style-type: none"> ・ ハムの真ん中あたりにポツポツと穴が開いており、食べると腹痛、下痢をした。 ・ 高齢の母親が不正出血し、医師からエストロゲン作用によるもので、長年飲んでいる健康食品をやめるよう言われた。 ・ 配食サービスの弁当を毎日食べていたところ、吐き気、夜中に汗が出る、顔に吹き出物ができる等の体調不良になった。 ・ スーパーで購入したねぎを食べると、しびれるような苦みがあり、下痢になった。 ・ サプリメントを飲んだら、吐き気や腹痛などがあり、体調が悪くなった。 ・ 酵素食品を食べたら、体中に吹き出物が出た。 |
| 2 | 保健衛生品 | 6 (危害6) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 電位治療器を使用したら、おしりが低温やけどをした。 ・ リップクリームを使ったら、炎症を起こして滲出液までにじんだ。 ・ 眉毛の育毛剤を使用したら、眉の部分の皮膚がかゆくなった。 ・ 電磁波放電カードを腹部に載せて寝たら、翌朝頭痛、めまい、吐き気があり体調が悪化した。 ・ ダイエットパッチを腹部に貼ったら、赤くなった。 ・ 化粧品のサンプルを使ったら、肌がかぶれた。 |

| | | | |
|---|---------------|------------|--|
| 3 | 保健・福祉 サービス | 3 (危害3) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 理容院で毛染めとカット、うなじを剃ってもらったら、首筋が赤くなり、湿疹が出た。 ・ 認知症の母がショートステイを利用した際、頭の右側から出血、右大腿骨骨折をし、救急搬送された。 ・ 出血が止まらず、受診すると歯茎に神経を治療する器具が突き刺さっていた。 |
| 3 | 他の役務 | 3 (危害3) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 店員が、運んできた料理をひっくり返し、腕と脇腹にやけどを負った。 ・ 店舗入り口の扉で右手を挟み、親指から出血した。 ・ 飲食店で鶏肉の刺身を食べると、3日後におう吐と下痢を発症し、受診するとカンピロバクターによる食中毒だった。 |
| 5 | 車両・乗り物 | 2 (危険2) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 中古車で高速道路を走行中、エンジントラブルが発生し、減速・停止した。 ・ 車のエンジンをかけたら、ドライブレコーダーから白煙が出た。 |
| 6 | 被服品 | 1 (危害1) | <ul style="list-style-type: none"> ・ ハイソックスを使用したら、切り傷があった足首が化膿した。 |
| 6 | 住居品 | 1 (危険1) | <ul style="list-style-type: none"> ・ トイレの敷きマットに足をのせたら、足が滑った。 |
| 6 | 教養娯楽品 | 1 (危険1) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 生後4か月の子犬を購入後、子犬が下痢やおう吐し、販売店に連れて行くと、線虫が原因で人間も感染すると言われた。 |
| 6 | 土地・建物 ・ 設備 | 1 (危険1) | <ul style="list-style-type: none"> ・ ソーラーシステムのパワーコンディショナーから煙が出た。 |
| 計 | 危害 | 23件 | |
| | 危険 | 5件 | |

●本資料に関するお問い合わせは下記へお願いします。

山口県消費生活センター

753-8501 山口県山口市滝町 1-1 山口県環境生活部県民生活課内

TEL : 083-924-2421 FAX : 083-923-3407

Mail : manaberu@pref.yamaguchi.lg.jp

●本資料は、
<http://www.pref.yamaguchi.lg.jp/cms/a12100/syo-center/20130528001.html>
にも掲載しています。(ダウンロード可)