

平成 2 8 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 2 9 年 5 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

(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	5
(5) 未成年者の契約トラブルに関する相談	6
(6) 食品に関する相談	6
(7) 未公開株・社債や投資等に関する相談	6
(8) 劇場型勧誘	6

3 特徴的な事例

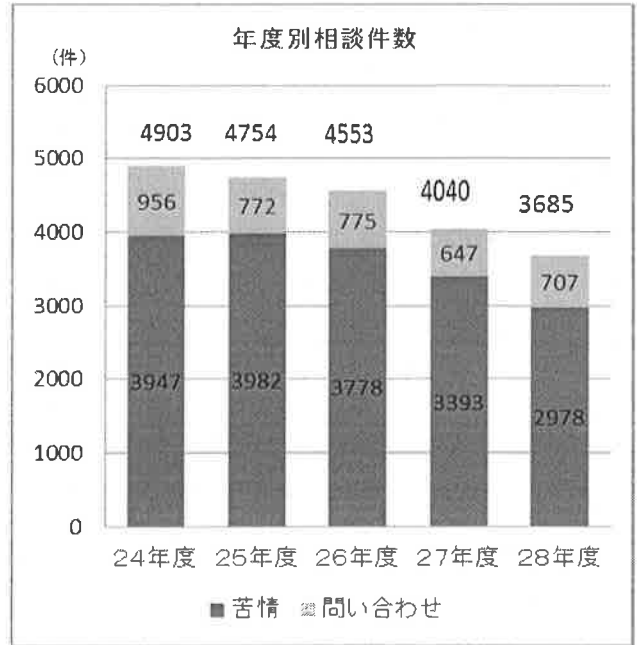
■平成28年度消費生活相談の状況(個表)	12
----------------------	----

1 相談概要

(1) 相談件数 (表 1)

平成 28 年 4 月から平成 29 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 3,685 件で、前年度(4,040 件)に比べ 355 件減少し、前年度の 91.2%となりました。

なお、相談のうち、苦情相談は 2,978 件で、前年度(3,393 件)に比べ 415 件減少し、前年度の 87.8%となりました。



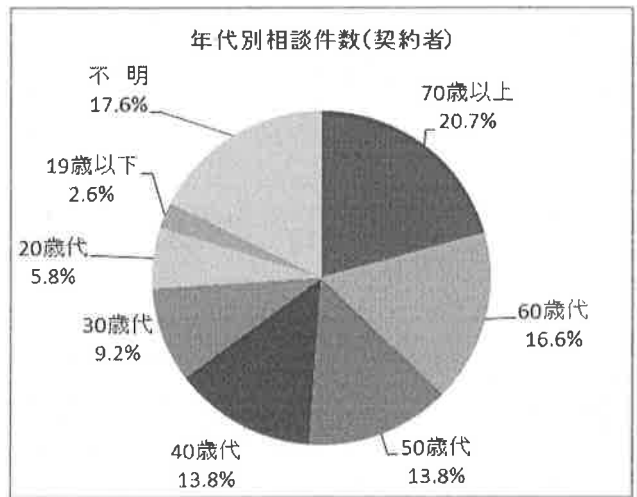
(2) 年代別の相談件数 (表 2)

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 70 歳以上が最も多く、次いで 60 歳代、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、1,346 件で相談件数全体の 36.5%を占め、契約者のうち 60 歳以上の相談についても、1,373 件で、相談件数全体の 37.3%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。

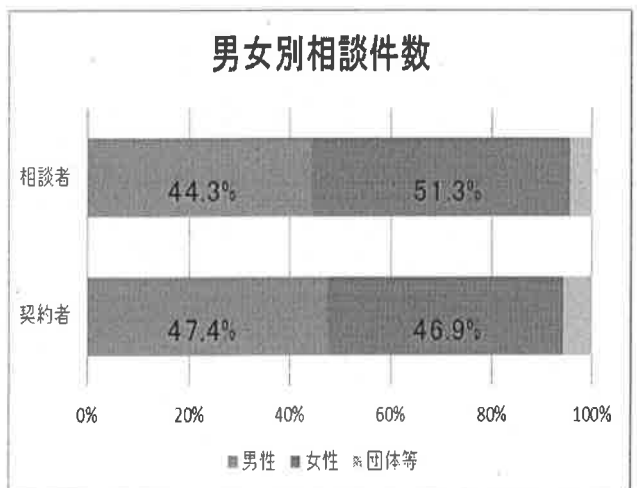


(3) 男女別の相談件数 (表 3)

相談者を男女別にみると、女性が 51.3%、男性が 44.3%で、女性の比率が男性の比率を 7.0 ポイント上回っています。

また、契約者は男性が 47.4%、女性が 46.9%で、男性の比率が女性の比率を 0.5 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。



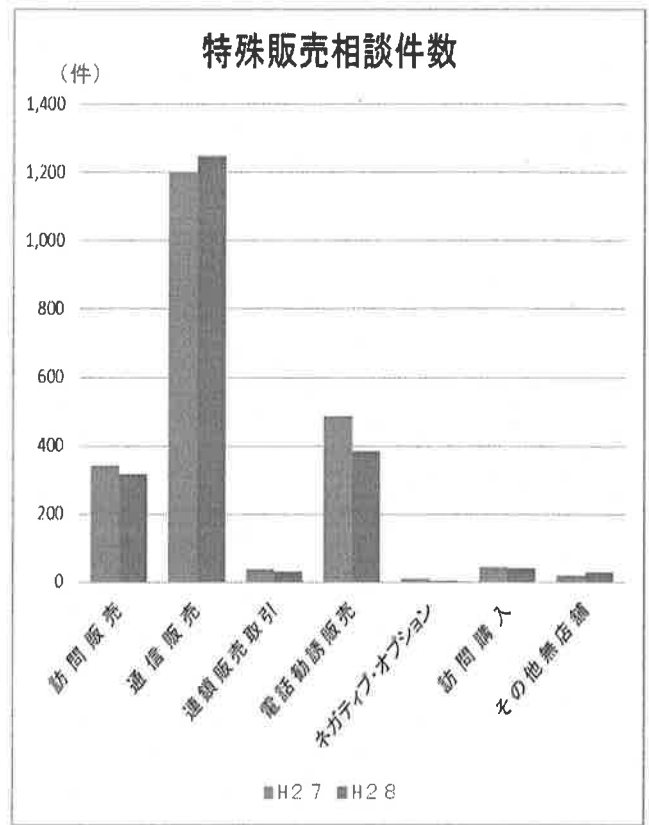
(4) 販売方法別の相談件数 (表4)

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 2,058 件で、前年度 (2,145 件) に比べ 87 件減少し、前年度の 95.9% となりました。

訪問販売に関する相談は 318 件で、前年度 (341 件) に比べ 23 件減少、通信販売に関する相談は 1,248 件で、前年度

(1,203 件) に比べ 45 件増加、連鎖販売取引に関する相談は 33 件で、前年度 (39 件) に比べ 6 件減少、電話勧誘販売に関する相談は 386 件で、前年度 (488 件) に比べ 102 件減少、訪問購入に関する相談は 40 件で、前年度 (43 件) に比べ 3 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 91.6% となっています。



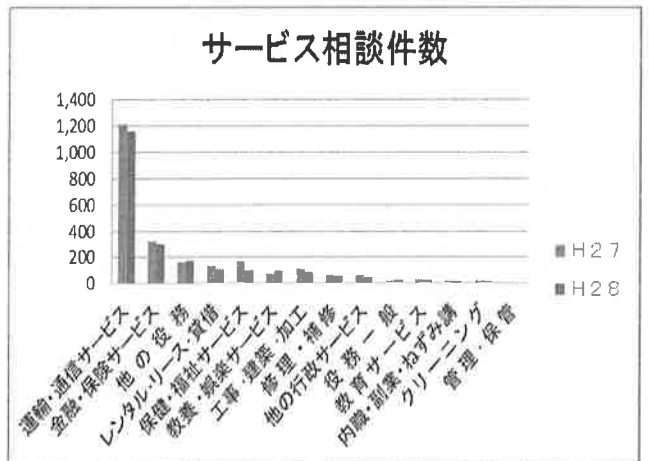
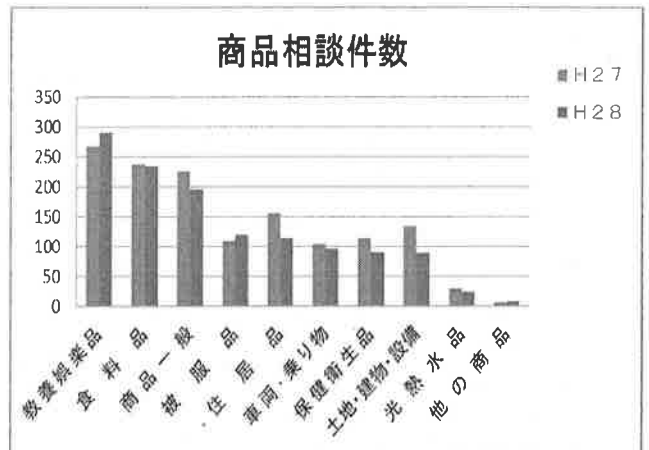
(5) 商品・サービス別の相談件数 (表5)

商品に関する相談の件数は 1,267 件、サービスに関するものは 2,199 件、その他相談に関するものは 219 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「教養娯楽品」、次いで「食料品」「商品一般」「被服品」「住居品」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 80.6%、サービスに関する苦情の割合は 84.6% 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(121件)に関する相談が最も多く、次いでレンタル・リース・貸借(25件)、インターネット通信サービス(20件)の順となっています。

30歳～59歳では、放送・コンテンツ等(416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(78件)、融資サービス(48件)の順となっています。

60歳以上では放送・コンテンツ等(241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(70件)、書籍・印刷物(64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「契約・解約」に関するもので、次いで「販売方法」「接客対応」「品質・機能」「表示・広告」「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355件で、前年度(313件)に比べ42件増加しました。内訳は、携帯電話やメール等による架空請求が348件、融資保証金詐欺が3件、オレオレ詐欺が2件、還付金詐欺が2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60件で、前年度(77件)に比べ17件減少し、また、ヤミ金融の相談件数は30件で、前年度(30件)と同数となっています。

(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48件で、内訳は、危害が35件、危険が13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・福祉サービスが8件、保健衛生品が8件、住居品が3件、他の役務が2件、商品一般が1件、レンタル・リース・貸借が1件、工事・建築・加工が1件、教養・娯楽サービスが1件となっています。

また、危険に関する相談は、食料品が6件、住居品が3件、車両・乗り物が2件、保健・福祉サービスが1件、工事・建築・加工が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1,373件で、前年度(1,481件)と比べ108件減少しました。電話勧誘販売では386件中216件(56.0%)、訪問購入では40件中21件(52.5%)、訪問販売では318件中158件(49.7%)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・印刷物と健康食品、工事・建築・加工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、必要がなければ「いりません。」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、必要であれば後でかけ直したり、電話の内容を録音する「通話録音装置」を利用するのも有効です。

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達の声かけなどの配慮・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(社会福祉協議会)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284件で、前年度(380件)に比べ96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と判断でき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。

最近では、支払い方法として電子マネーが使われたり、コンビニ払い(コンビニ収納

代行)の仕組みを悪用したりと様々な手口が使われるようになりました。プリペイドカードの場合は、「プリペイドカードを購入し、カードに書いてある番号を教えろ」と指示されたり、コンビニ払いの場合は、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方法です。支払った場合は、取り戻すことがとても困難です。

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、あやしいアプリはダウンロードせず、もし、ダウンロードをしたい時はパーミッション(アクセス許可)に注意する。
- 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

携帯電話のメールや封書、はがきなどで、身に覚えのない支払いを要求してくる架空請求が相変わらず続いています。

架空請求の相談は348件で、前年度(304件)に比べ44件増加しています。

これらは、何らかの理由により流出した個人情報をもとに、何の根拠もなく無差別に一方向的に送りつけるものです。

このような根拠のない請求に対しては、無視して絶対に相手方に連絡をせず、また、一人で判断して慌ててお金を振り込まないように注意が必要です。

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るので、問い合わせをしないことが大切です。

もしも間違ってお金を振り込んでしまった場合には、警察や金融機関に連絡し、振込先口座の凍結の申し出が必要です。

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。

また、公的機関を騙り医療費等を還付するという「還付金詐欺」や「融資保証金詐欺」等は犯罪であり、警察の所管事項との認識が浸透していることも要因として、「融資保証金詐欺」が3件、「オレオレ詐欺」が2件、「還付金詐欺」が2件と、消費生活センターへの相談は少ない状況です。

(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60件で、前年度(77件)に比べ17件減少、ヤミ金融に関する相談は30件で、前年度(30件)と同数でした。

多重債務に関する相談の内容は、商品購入やサービスの利用に伴うクレジット契約

に係る債務整理に関するもの等です。

また、ヤミ金融は、多重債務者や自己破産者の弱味につけ込み、無登録で法外な高金利で融資を行い、強引な取り立てを行います。取り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。

(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 94 件で、前年度(126 件) に比べ 32 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 51 件で、未成年者の相談件数全体の 54.3%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) 食料品に関する相談

県消費生活センターでは、「食の安心・安全相談窓口」を開設しています。食料品に関する相談は 234 件で、前年度(238 件) に比べ 4 件減少しています。相談の内容は、健康食品に関することが最も多く、次いで安全・衛生や品質・機能に関する事、表示・広告に関する事、異物混入に関する事などの苦情や問い合わせです。

必要に応じて関係部署に情報提供するなど、連携して対応しています。

(7) 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(10 件) に比べ 8 件減少しています。

また、投資等に関する相談は 28 件で、前年度(38 件) に比べ 10 件減少しています。

(8) 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 40 件で、前年度(80 件) に比べ 40 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、ファンド型投資商品、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。(注意：(7)の未公開株・社債や投資等に関する相談の全てが劇場型勧誘ではない。)

3 特徴的な事例

(1) スマートフォンでアダルト動画の再生をタップした途端登録された。

スマートフォンでアダルト動画の再生をタップしたところ、約5万円を支払うように表示された。「18歳未満又は誤作動の場合」の連絡先電話番号が表示されたが、電話はしていない。しかし、30分以内に電話をしなかったら少額訴訟をすると表示されていた。更に使用しているスマートフォンの機種やOSが表示され、個人情報が特定されたのではないかと心配だ。どうしたらいいか。

【処理結果】

一方的な登録であり契約として成立していないため支払う必要はないことを助言した。また機種やOSの表示と個人情報の特定は関係性がなく、少額訴訟を起こされる可能性は大変低いと説明した。画面の表示が消えないなど操作方法等に心配なことがあれば、情報処理推進機構や販売店に問い合わせるよう助言した。

(2) 携帯電話に、サイト利用料金が未納とメールが入った。

携帯電話に、「サイト利用料が未納なので、至急連絡するように」とメールが届いた。退会手続きをするため連絡先へ電話をかけたところ「以前サイトに接続し、そのまま自動更新され月額5千円、総額2万5千円の料金が発生している。コンビニエンスストアでギフト券を購入し支払うように。支払わなければ民事訴訟になる。」と言われた。全く心当たりがない。どうしたらいいか。

【処理結果】

携帯電話から漏れた情報を基に、不特定多数に発信した架空請求のメールであり、契約の成立が認められないため支払い義務はなく、裁判にもならないと説明するとともに、着信拒否設定などを利用し、このまま無視するよう伝えた。

(3) ネット通販で1回だけの購入のつもりで注文したら、定期購入になっていた。

スマホでダイエットサプリを500円で購入した。すぐに商品が届き500円を支払ったが、明細書に次回発送日の記載があったため、業者に問い合わせたところ、初回を含め4回の定期購入になっており、4回購入するまで解約できないと言われた。次回分が不要ならば4,500円の単品価格との差額を払うよう言われたが、注文時にはそのような記載はなかったと思う。どうしたらいいか。

【処理結果】

センターでサイトの表示や申し込み画面を確認したところ、申し込み画面、確認画面双方に、4回以上の継続が条件であり、2回目以降は送料無料で約4千円となる記載があった。解約条件については申し込み画面には記載がなく、特定商取引法に基づく表記をクリックして開かないと分からなかった。センターから業者に連絡し、相談者の申し出と解約条件にかかる表示について分かりにくいことを伝えると、解約に応じ、表示についても改善していくと回答があった。相談者も、「今後は表示を注意して読む」との回答があった。

(4) ネットでブランドスニーカーを注文したところ、偽物が送られてきた。

ネットでブランドスニーカーを注文した。代金決済はクレジットカードのみという条件であった。数日後、スニーカーが届いたが偽物だった。商品送付元は海外で、連絡先の電話番号はなく、メールアドレスしか分からない。また、クレジット情報を教えており、悪用されるのではないかと不安である。今後、どうしたらいいか。

【処理結果】

まずは、信販会社に連絡し、チャージバック（商品の未着や破損、異なるもの送付など商品に問題があった場合、カード会社に対し代金請求の取消しを求めること）の対象となる場合もあるので、事情を説明するよう助言した。カードの不正使用が発覚した場合は、すぐに信販会社に調査依頼するよう付言した。また、どうしても気になるようであれば、クレジットカードの解約も一つの手であることを助言した。なお、偽物の商品を海外に送り返すと関税法違反となるため、発送元に送り返さないよう助言した。

(5) プラン変更だと思って契約したら、光回線に変更されていた。解約を申し出るとインターネットが使えなくなった。

大手電話会社を名乗って電話があり、プロバイダを聞かれ、安くなるプランを勧誘された。プラン変更だと思い、変更の承諾をした。大手電話会社のホームページから、アドレスや電話番号、住所、氏名を入力し、転用送信となった。後日届いた書面には、大手電話会社ではなく、別の会社名だったため、解約を申し出た。解約を申し出ると、初期契約解除手続きはするが、今日からインターネットが使えなくなり、元の回線も使えない、再度アナログ回線契約をするよう言われた。回線が使用できなくなるとは聞いていなかった。どうしたらいいか。

【処理結果】

センターから業者に対して、相談者は大手電話会社と名乗ったため、プラン変更だと思い契約したこと、初期契約解除をした場合、回線が切れ、電話番号やIDが使えなくなることを知らなかったこと、初期契約解除ではなく、元の回線が使えるよう作業を行ってほしいことを伝えた。

業者は説明不足を認め、初期契約解除ではなく、元の回線が使えるよう手続きを行った。

(6) 4年間住んでいた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。

4年間入居していた賃貸アパートを退去した。退去から4カ月以上経過して、突然ハウスクリーニング代3万2千円、クロス張替え1万7千円の請求書が送付されてきた。納得がいかない。

【処理結果】

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」によれば、ハウスクリーニングについては、契約書面に明記してあれば賃貸人が請求するのは有効だが、契約時の業者の説明内容や入居者の認識度合いによっては、交渉の余地もあることを情報提供した。また、クロスの張り替えも経年変化や通常損耗（故意や過失によ

る汚損、破損等もなく、部屋を普通に使用して傷むこと)であれば、賃借人が負担する必要はないことを伝えた。請求書の内容に納得がいかなければ、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」を読んだ上で、請求明細書を確認し、相談者の考える負担範囲や金額について賃貸人と話し合ってみてはどうかと助言した。

- (7) 公安委員会を名乗り、振り込め詐欺に使われるリストに氏名が載っているのを削除の必要があると電話があった。

公安委員会を名乗って、「振り込め詐欺に使われるリストに私の氏名が載っている。2カ所は削除できたが、1カ所は削除できなかった。削除するにはAさんに依頼する必要がある。」と言われ、電話番号を紹介された。Aさんに電話すると、「私があなただの個人番号を引き受けてあげる。」と言われ了承した。数日後、「Aさんがあなたの名前を使って、東北で仮設住宅を建設する会社に出資した。このままだと特定商取引法違反の罪で捕まる。」と言われた。「あなたが個人番号を漏らしたのがいけない。あなたが本当に本当に出資したことには慣れてはいけません。」と言って300万円用意するよう言われた。子供や警察に言うてはいけませんと言われた。どうしたらいいか。

【処理結果】

詐欺であると伝え、これ以上相手と話をしないよう助言した。電話番号が表示されない電話機だったので、留守番電話にしておくよう伝えた。また、相談者の要望でセンターから住居地の警察署に通報した。

- (8) 高齢の母が病気のため新聞が読めなくなり、新聞購読契約の解約を申し出たところ、高額な解約料を請求された。

90歳代の母が、5年前に8年間の新聞購読契約をしたが、視力が落ちる病気になり新聞が読めなくなった。販売店に伝えたところ、解約には応じるが違約金として14万5千円を支払うよう言われた。販売店が再度訪問し、3万6千円に減額すると提案があった。高額である。どうしたらよいか。

【処理結果】

現在の年齢から、80歳代後半の時に8年間の長期契約をしたとなれば、病気などにより新聞が読めなくなる可能性について販売店も予想できたと思われると伝えた。新聞公正取引協議会のガイドライン(購読者の病気など、考慮すべき事情があると考えられる場合は、販売店は解約に応じなければならない。また、解約の条件は両者の合意により決定する。)について情報提供し、母親の病状を販売店に伝え、解約について販売店と交渉するよう助言した。

- (9) アダルトサイトに登録され、高額な登録料を請求された。インターネットで検索した業者に登録解除を依頼した。

携帯電話でアダルトサイトに入った途端登録され、5万9千円の登録料金が表示された。支払わなければ4日以内に請求書を送ると表示された。驚いてインターネットで検索し、消費生活センターに似た名前の業者に電話をした。経緯を伝えたところ「サイトの言うとおりの請求書が届く。しかし調査をすることで、登録を無効にするこ

とができる。調査員は今から動くので請求画面は削除するように、また書類を送付するので必要事項を記入し、返送するように。5万4千円の調査費用の振込用紙も同封するので払い込むように。」と言われた。どうしたらよいか。

【処理結果】

アダルトサイト業者については、料金表示がなくいきなり登録されたので契約が成立したとは言えないので支払いの必要はない、また請求書もアダルトサイトを見ただけでは個人情報特定されず、送付先が不明なので送られてこない。また、調査業者に依頼する必要はないと助言した。

センターから調査業者に電話をし、相談者からキャンセルの申し出を伝えた。業者はまだ何も行動していないのでキャンセルすると回答を得たので、その旨相談者に伝えた。

(10) 高齢の母親が羽毛布団の補充を勧められて申し込んだようだ。

日中一人でいる高齢の母親に「羽毛布団はありますか。」と電話がかかり、その後業者が訪ねてきた。玄関先まで布団を持っていくとその業者が2、3本の羽毛を見せ、「布団が破れて羽毛が飛んでいる。補充をしないか。」と勧誘したため、申し込んだ。しばらくして、また業者が訪ねてきて、既に商品名等も記載され、署名だけすればよい契約書面を持って来て署名するよう迫った。クーリング・オフの説明もなかったようだ。最近になって、契約書を見た母親が、非常に高額であることに驚き、家族に話して初めて分かった。母親は認知症気味であり、聞こえ辛さもあるため、家族以外では意思疎通は難しい。このような契約を、クーリング・オフできるだろうか。

【処理結果】

契約書面を確認したところ、署名の記載がないなど、書面不備があることが分かった。また、母親に聞き取りをした際は、非常に聞き取りが困難であり、家族を介してでないと会話を継続できる状況ではなかった。また、契約日前から病院で診察を受けており、認知症気味であることも確認できた。このため、書面不備によるクーリング・オフと判断力不足に乗じた販売であったことにより取り消しを主張してはどうかと助言した。

その後、相談者が弁護士に依頼し、対応することとなった。

(11) パソコンを使用していて突然「ピーピー」と警告音が鳴った。「ウィルスに侵されている」と説明を受けソフトの入替契約をした。

パソコンを使用していて、突然「ピーピー」と隣宅にも聞こえるような警告音が鳴った。パソコン画面を見ると「ウィルスに侵されている」と表示された。気が動転して、備考欄に照会先の電話番号の記載があったのですぐ電話した。電話に出た片言の日本語を話す男性から「あなたのパソコンはウィルスに侵されているので、至急セキュリティソフトを変更する必要がある。遠隔操作で作業をするので、1時間程度パソコンを開いてほしい。また作業時間や6か月間のセキュリティ保証料などとして2万9千円が必要」と説明を受けた。いきなりのことで動揺してしまい契約すると共に、言われるままクレジットカードの番号を相手に教えた。その後、インターネットで調べると無料のセキュリティソフトであることが判明した。業者に対して解約し

たいことをメールで申し出たが何の返答もない。不要な契約なので取り消したいが、今後、どのように対処すればよいか。

【処理結果】

センターから事業者に電話をしたがつながらなかった。また、クレジット会社に決済代行業者名を照会したが、不明であった。その後、相談者から、海外の決済代行業者名が判明したとの報告を受けたので、英文での解約手続き見本を相談者に送付し、相談者から決済代行業者あてに英文の解約メールを送るよう助言した。相談者から決済代行業者から全額返金を認めるメールを受信したと報告があった。相談者に対し、クレジット会社から代金を請求される可能性はかなり減ったが、念のため決済代行業者からのメールは保存するよう伝えた。その後、クレジット会社から請求の取り下げの報告を受け、その旨相談者に伝えた。

■平成28年度消費生活相談の状況(個表)

表1 相談件数

月	平成28年度			平成27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	316	254	80.4%	379	308	81.3%	83.4%
5月	323	255	78.9%	313	272	86.9%	103.2%
6月	286	226	79.0%	441	384	87.1%	64.9%
7月	288	220	76.4%	342	286	83.6%	84.2%
8月	311	257	82.6%	337	295	87.5%	92.3%
9月	294	228	77.6%	354	302	85.3%	83.1%
10月	318	274	86.2%	327	277	84.7%	97.2%
11月	317	260	82.0%	303	254	83.8%	104.6%
12月	286	231	80.8%	312	259	83.0%	91.7%
1月	283	230	81.3%	327	270	82.6%	86.5%
2月	312	260	83.3%	297	235	79.1%	105.1%
3月	351	283	80.6%	308	251	81.5%	114.0%
合計	3,685	2,978	80.8%	4,040	3,393	84.0%	91.2%

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	31	152	357	571	650	719	627	578	3,685
契約者	94	215	339	507	510	610	763	647	3,685

※ 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	1,634	44.3%	1,890	51.3%	161	3,685
契約者	1,746	47.4%	1,728	46.9%	211	3,685

表4 販売方法別の相談件数

区 分		平成28年度			平成27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	318	278	87.4%	341	306	89.7%	93.3%
	通信販売	1,248	1,173	94.0%	1,203	1,151	95.7%	103.7%
	連鎖販売取引	33	25	75.8%	39	35	89.7%	84.6%
	電話勧誘販売	386	350	90.7%	488	465	95.3%	79.1%
	ネガティブ・オプション	4	4	100.0%	10	9	90.0%	40.0%
	訪問購入	40	35	87.5%	43	37	86.0%	93.0%
	その他無店舗	29	21	72.4%	21	17	81.0%	138.1%
	小 計	2,058	1,886	91.6%	2,145	2,020	94.2%	95.9%
店舗での購入		857	662	77.2%	905	742	82.0%	94.7%
不明・無関係		770	430	55.8%	990	631	63.7%	77.8%
合 計		3,685	2,978	80.8%	4,040	3,393	84.0%	91.2%

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28年度			平成27年度	代表的な商品・サービス名
		総数	苦情	(%)	総数	
商品	教養娯楽品	291	237	81.4%	268	新聞、スマートフォン
	食料品	234	186	79.5%	238	健康食品、かに
	商品一般	196	147	75.0%	227	商品が特定できないもの
	被服品	120	107	89.2%	109	アクセサリ、洋服
	住居品	115	93	80.9%	156	冷蔵庫、ミシン
	車両・乗り物	97	84	86.6%	105	自動車、オートバイ
	保健衛生品	92	72	78.3%	115	化粧品、医薬品
	土地・建物・設備	89	68	76.4%	135	太陽光発電、マンション
	光熱水品	25	22	88.0%	30	電気、ガス
	他の商品	8	5	62.5%	7	農機具
商品計	1,267	1,021	80.6%	1,390		
サービス	運輸・通信サービス	1,156	1,086	93.9%	1,215	放送・コンテンツ等（アダルト情報サイト等）
	金融・保険サービス	301	206	68.4%	326	融資（フリーローン・サラ金）、生命保険
	他の役務	177	136	76.8%	164	個人情報削除サービス、結婚相談所
	レンタル・リース・貸借	110	87	79.1%	131	アパート、借家、マンション
	保健・福祉サービス	102	68	66.7%	157	エステティック、医療、歯科治療
	教養・娯楽サービス	88	72	81.8%	65	海外旅行、パソコン教室
	工事・建築・加工	84	64	76.2%	105	リフォーム、外壁塗装、新築
	修理・補修	55	46	83.6%	60	水道、トイレ、スマートフォン
	他の行政サービス	45	24	53.3%	60	統計調査、税金
	役務一般	31	28	90.3%	19	複合サービス会員
	教育サービス	25	20	80.0%	27	学習塾、家庭教師
	内職・副業・ねずみ講	12	11	91.7%	20	オンラインカジノ
	クリーニング	11	10	90.9%	19	婦人服、背広、コート
	管理・保管	2	2	100.0%	1	コインパーキング
	サービス計	2,199	1,860	84.6%	2,369	
その他相談	219	97	44.3%	281	相隣関係、相続等消費者問題以外の相談	
合計	3,685	2,978	80.8%	4,040		

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	121	放送・コンテンツ等	416	放送・コンテンツ等	241
2	レンタル・リース・貸借	25	インターネット通信サービス	78	インターネット通信サービス	70
3	インターネット通信サービス	20	融資サービス	48	書籍・印刷物	64
4	自動車	18	レンタル・リース・貸借	45	健康食品	51
5	融資サービス	11	移動通信サービス	36	工事・建築・加工	39
6	健康食品	10	自動車	33	融資サービス	33
7	移動通信サービス	9	健康食品	30	修理・補修	31
8	電話機・電話機用品	5	工事・建築・加工	24	預貯金・証券等	31
9	書籍・印刷物	4	化粧品	20	生命保険	21
10	内職・副業	4	書籍・印刷物	18	移動通信サービス	20

※ 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	契約 解約	販売 方法	接客 対応	品質 機能	表示 広告	価格 料金	法規 基準	安全 衛生	買物 相談	生活 知識
28年度	2,091	1,885	431	343	317	281	128	104	47	30
27年度	2,145	1,678	437	372	153	251	104	105	92	69

※ 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	オレオレ 詐欺	還付金詐欺	合計
28年度	348	3	2	2	355
27年度	304	3	2	4	313

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	多重債務・ヤミ金の重複
28年度	60	30	3
27年度	77	30	6

表10 危害・危険に関する相談 (48件)

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
1	食料品	16 (危害10) (危険6)	<ul style="list-style-type: none"> スーパーで購入した米を炊き、食事をしていたところ、プラスチック片のような異物が出てきた。 わさび漬けの中に針金が入っていた。 袋ラーメンにプラスチック片が入っていた。 スーパーでエビを購入したら、待ち針が混入していた。 健康食品を数日間飲んだら、下痢、おう吐し、2日間入院した。 純米酒2本を購入し冷蔵庫に入れたところ、1本が破裂し、もう1本も冷蔵庫から出すと破裂した。 冷凍餃子を調理して食べたら、腹痛を伴う下痢になった。 健康飲料にカビが浮いていた。
2	保健・福祉 サービス	9 (危害8) (危険1)	<ul style="list-style-type: none"> 手術後、異常のなかった右足のひざ下が麻痺した。 美容院でヘアアイロンを使用され、顔に当たりやけどを負った。 業者が、一般的な量の5倍ほどの薬剤を散布したため、口の中が苦くなり、喉や鼻がピリピリした。 リンパマッサージの施術を受けたら、持病のリウマチが悪化し、吐き気がした。 腰痛で接骨院に行き施術を受けたら、圧迫骨折した。 近隣の病院へ転院した。胃の調子が悪くなりその旨伝えると、薬を減らされ、元の処方にしてほしいと頼んだが、聞いてもらえず、体調が悪くなった。 18年前に、家の構造上一番重要な鉄骨を切断し、床下換気扇を設置された。土台にヒビが入りずれている。

3	保健衛生品	8 (危害8)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 閉め切った部屋で蚊取り線香に火をつけ就寝したところ、発熱、のどの痛み、頭痛、めまいなどの症状が出た。 ・ 補聴器を強く押し込まれ、耳の内側に傷がついた。 ・ 首もみマッサージャーを使用したら、水ぶくれができた。 ・ フットマッサージ器を使用したら足が赤くなり、翌日には熱を帯びて腫れ、打撲したような感じになった。 ・ 化粧品を使用したら、まぶたのあたりがちくちくした。 ・ 化粧品を使用したら、肌がカサカサになった。 ・ 毛染め剤を使用したところ、髪の毛の生えざわがピリピリし、かゆくなった。
4	住居品	6 (危害3) (危険3)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電気ケトルを購入後、1カ月経過したころから、沸騰後自動でスイッチが切れなくなり、返品交換した。交換後の電気ケトルも同じく、一年経過後くらいから自動でスイッチが切れなくなった。 ・ クッションの中から針が出てきて、指に刺さった。 ・ カーテンを掛けたところ、防臭剤のにおいを感じ、くしゃみが出ると同時に息苦しくなった。
5	車両・乗り物	2 (危険2)	<ul style="list-style-type: none"> ・ バッテリーが発熱状態になり、手袋をしたくらいでは取り出せないほど熱くなった。 ・ 2年半前に購入した自転車のクランクとスポークが数本破損した。
5	工事・建築・加工	2 (危害1) (危険1)	<ul style="list-style-type: none"> ・ リフォーム業者が放置した、釘が刺さった廃材を子供が踏み怪我をした。 ・ 工務店が庭に再生クラッシャーを撒いたら、アスベストが含まれていた。
5	他の役務	2 (危害2)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外食をしたところ、胃と背中が痛み、おう吐と下痢になった。 ・ 外食をしたところ、生クリームが腐っており、しばらくしてじんましんが出た。
8	商品一般	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 店舗のトイレで便座から立ち上がろうとしたら、便座根元のボルトが外れ、そのはずみで転倒し全身打撲と顔面に切り傷を負った。
8	レンタル・リース ・ 賃借	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 借家の溶剤がきつく頭痛、鼻水が出た。
8	教養・娯楽サービス	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 肘掛けに手をのせて立ち上がろうとしたら、肘掛けが倒れ、肋骨と肘の3カ所にひびが入ったり、骨折した。
計	危害	35件	
	危険	13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/a.12100/syo-center/20130528001.html>
にも掲載しています。(ダウンロード可)