

平成 26 年度消費生活相談の概要について

平成 27 年 10 月 30 日
 千葉県環境生活部生活安全課
 電話 043-223-2292

平成 26 年度に、千葉県消費者センター、県内各市町村の消費生活センター及び消費生活相談窓口で受け付けた消費生活に関する相談*を集計しましたので、相談の概要及び主な相談事例について公表します。

相談件数は 47,903 件で、一昨年の 45,051 件に比べ、2,852 件、率にして 6.3%増加しました。

苦情相談における契約当事者の年齢層をみると、40 歳代が 16.4%と最も多く、次いで 60 歳代、70 歳代であり、60 歳代以上の割合が 4 割近くを占めています。

相談内容では、アダルト情報サイトなどインターネットに関連したものや、身に覚えのない料金請求を送りつける等の架空請求に関する相談が増加しました。

消費生活相談では、幅広い年代から、様々な場面や手口での相談が寄せられています。具体的な相談事例もご覧いただき、消費者被害に巻き込まれないための参考としてください。

* 「全国消費生活情報ネットワークシステム（以下「PIO-NET」という。）」に登録された件数。

PIO-NET は、独立行政法人国民生活センターと全国の消費生活センター・市町村消費生活相談窓口をオンラインで結ぶネットワークシステムであり、消費者被害の未然防止・拡大防止に活用されている。

1 相談件数の推移

(単位：件数)

| 年度 | | 22 年度 | 23 年度 | 24 年度 | 25 年度 | 26 年度 |
|------|-----|--------|--------|--------|--------|--------|
| 相談件数 | | 43,119 | 43,082 | 42,224 | 45,051 | 47,903 |
| 内訳 | 県 | 10,742 | 10,069 | 9,335 | 9,779 | 9,737 |
| | 市町村 | 32,377 | 33,013 | 32,889 | 35,272 | 38,166 |

2 契約当事者の年代別割合

契約当事者の年齢層別割合は、40 歳代が全体の 16.4%を占め、次いで 60 歳代が 15.1%、70 歳代が 14.4%となっています。60 歳代以上の割合は 35.9%であり、平成 22 年度の 28.2%と比べて 7.7 ポイント増加しています。

3 商品・役務(サービス)ごとに見た相談の状況

(1) 平成 26 年度に相談の多かった商品・役務

① デジタルコンテンツ (8,784 件)

パソコンやスマートフォン等により、インターネットを通じ各種サイトから得られる情報やサービスに関する相談です。アダルト情報サイトからの不当な請求に関する相談が多く寄せられました。

② 商品一般 (2,654 件)

架空請求など商品が特定できない場合や複数の商品・役務にまたがる相談の場合

に適用する商品名です。身に覚えのない料金請求を送りつける等の架空請求に関する相談が多く寄せられました。

③ 不動産賃借 (1,768 件)

不動産の賃借に関する相談であり、賃貸アパートの退去時の修繕費用や敷金に関する相談が多く寄せられました。

(2) 平成 25 年度に比較して相談件数の増加した商品・役務(サービス)

① デジタルコンテンツ 2,226 件増加 (6,558 件 → 8,784 件)

アダルト情報サイトからの不当請求に関する相談が増えました。スマートフォンやタブレット端末の普及により、パソコン以外からもサイトにアクセスする機会が増えた事が原因と考えられます。

全ての年齢層で増加しました。また、65 歳以上の高齢者では、平成 25 年度の 852 件から、76%・647 件増の 1,499 件へと、全年齢層での増加率 34%を上回って増加しました。

② 商品一般 1,131 件増加 (1,523 件 → 2,654 件)

身に覚えのない料金請求を送りつける等の架空請求身に関する相談が増えました。

全ての年齢層で増加しました。また、65 歳以上の高齢者では、平成 25 年度の 556 件から、131%・730 件増の 1,286 件へと、全年齢層での増加率 74%を上回って増加しました。

③ インターネット接続回線 453 件増加 (602 件→1,055 件)

インターネットプロバイダの代理店からの回線変更に係る勧誘や料金などに関する相談が増えました。

全ての年齢層で増加しました。また、65 歳以上の高齢者では、平成 25 年度の 190 件から 97%・185 件増の 375 件へと、全年齢層での増加率 75%を上回って増加しました。

4 平成 26 年度 消費生活相談の事例 (別紙)

5 県民の皆さんへ ～「おいしい話」や「怪しい訪問」に相談する勇気を！～

県や市町村では、消費生活に関するさまざまな問題について、解決のための助言などを行う相談窓口を設けています。

一人で悩んでいてもトラブルは解決しません。困った時は、お近くの消費生活相談窓口に御相談ください。

◇千葉県消費者センター

相談専用電話：047—434—0999

受付時間：(月～金) 午前 9 時から午後 4 時 30 分まで

(土曜日) 午前 9 時から午後 4 時まで

ただし、祝休日と年末年始を除きます。

◇市町村相談窓口については、お住まいの市町村にお問い合わせください。

平成 26 年度 消費生活相談の事例

平成 26 年度に寄せられた相談のうち、代表的なものをあげています。

相談事例ごとに留意すべき事項等を記載していますが、トラブルに遭いましたら、まずは、県消費者センター又は最寄りの市町村相談窓口にご相談ください。

1. インターネットサービスに関連する相談

①アダルト情報サイトからの不当請求

買ったばかりのスマートフォンで、アダルト情報サイトを検索していたところ、「入会」をタップしてしまい、「入会ありがとうございます。3 日以内に 99,500 円を払わないと法的手続きに移る。」との表示が出た。

慌てて、「間違えて入会し退会したい人はこちら」というタブを押した。

→ インターネット上での契約について定めている電子消費者契約法では、注文内容を確認して訂正できる画面を設けるなど、事業者が操作ミスを防止するための措置を講じていないときは契約を無効とすることができるとされています。したがって、画面表示に慌てて対応する必要はありません。また最近では、不当な請求料金を口座に振り込ませるのではなく、プリペイド式の電子マネーを購入させ、その ID 番号を入手しようとする手口が広まっています。

②アダルト情報サイトからの不当請求の解消をうたう探偵会社からの料金請求

パソコンでアダルト情報サイトを見ている際に、動画の再生ボタンをクリックしたら会員登録になり、料金請求画面が表示され、画面が貼りついて消えなくなった。業者のお客サポート窓口で電話をしたら、9 万 8 千円を払うように言われた。

高額で支払いたくないと思い、インターネットで「消費者センター」と検索したところ、「ワンクリック詐欺の無料相談受付中」との表示があったので、その探偵会社に連絡したところ、約 5 万円で解決できると言われた。

→ 探偵会社は、「返金請求」や「解約交渉」等を行うことは法律で認められていません。検索結果画面では、検索結果と広告が並ぶように表示されることがありますのでよく確認してください。

③詐欺まがいのサイト

(出会い系サイト)

出会い系サイトで約 80 万円分のポイントを購入していたが、一旦止めた。その後、別の出会い系サイトに入り、何回かに分けて 240 万円を銀行振込で支払った。

1 つ目のサイトは退会后 2 カ月以上経過しており画面は残っておらず、サイトへの連絡先も分からない。2 つ目のサイトは、最近請求額が何 10 万円という単位と高額になってきた。騙されているなら返金して欲しい。

(副業サイト)

携帯電話で副業について検索していたところ、男性の相談に乗り回答すれば、収入が得られるというサイトを見つけ登録した。

経営者と名乗る男性とサイト内でメールのやり取りを始めたが、その後その男性から連絡先の交換をしようと言われ、サイト業者からは、連絡先の交換手続のためにポイントを購入するよう言われた。

連絡先の交換を数回試みたが、エラーや操作ミスで出来なかった。その後、男性とサイトから、もう一度手続をしないと今迄支払ったお金が戻って来ないと言われたためポイント購入したが、その後サイトから、あなたのミスで手続がとれなかったので25万円振込むよとのメールが届いた。

→ 銀行やクレジット会社に申し出て、被害回復を図ることができる可能性もありますが、まずはインターネットサイトの危険性を十分認識してください。また、最近では、不当な請求料金を口座に振り込ませるのではなく、プリペイド式の電子マネーを購入させ、そのID番号を入手しようとする手口が広まっています。

やり取りの記録もなく業者の住所も分からない場合は、消費生活センターで対応できないことがあります。やり取りの画面を保存し、相手業者の住所地を確認しておきましょう。

2. 訪問販売に関する相談

①屋根工事の勧誘

3日程前に、近所で工事をしていたという業者が、屋根の漆喰のはがれやズレを直さないかと自宅に訪問してきた。その時は話だけ聞いて、帰ってもらったが、今日、またやってきた。

「隣の家の屋根工事もしたから」と言われた言葉を信頼して、夫が約30万円の工事契約をした。

ところが、隣の家に工事について聞きに行くと、ちょっとした修理をしてもらっただけだということだった。これを聞いて不安になり、契約をやめたくなった。

→ 訪問販売については、原則として、8日以内であれば、契約解除クーリングオフをすることができますが、工事の必要性について十分に検討して契約してください。

②判断力不足の方の契約

(実家のリフォーム工事)

自分は他県に住んでいるが、実家の判断力が十分とは言えない母親が、訪問販売で自宅の屋根と外壁の塗装工事を約200万円で契約した。

不安に感じ、業者に対し解約について問い合わせたところ「すでにクーリングオフ期間は経過している」と言われた。工事は開始され、足場が組まれているようだったが、工事を止めたいと申し入れた。しかしながら、工事は停止されず、作業中である。

これから実家に戻り、現場の状況を確認のうえ業者と交渉するつもりであるが、母は契約に納得しており、自分が解約を勧めても「干渉してほしくない」と言っている。

(高額商品の購入)

要介護1級の姉が、高額な押入れ用マットや除湿剤の契約をしていることを、担当ヘルパーから聞いた。

ヘルパーによれば、契約額は約50万円で、約20万を既に払っているようだ。当該契約は訪問販売によるものだと思うが、姉は判断能力が極めて乏しく、契約の経緯を聞きとることが出来ない。

姉は契約を理解出来ずに当該契約をしているはずなので、自分が姉に代わり当該契約を解除したい。

→ 勧誘方法に問題があれば、消費者契約法に基づいて、契約の取り消しが可能となる場合があります。ただし、勧誘方法に問題がないとされた場合は、契約者の判断能力について争うこととなりますので、トラブルを未然に防ぐためにも、周囲の方々の見守りや成年後見制度の活用などが大切となります。

3. インターネット回線の契約変更に関する相談

インターネットプロバイダの代理店から電話があり、今契約しているプロバイダ料金の半額になると勧誘された。

夫に聞いてみないと分からないと伝えたところ、「書類を送るだけ」と言われたが、後日送付された書類を見るとIDとパスワードが付与されていた。

そして、業者から電話があり、「今契約しているプロバイダは解約にならず、契約の変更だけである。とりあえずパソコンを立ち上げてID、パスワードを入力して欲しい。」と言われた。言われるままに操作をすると何もしないのにパソコンの画面が次々立ち上がり、何か操作されているような状態になった。暫くすると、「これで回線が開通になり、契約になりました。」と言われ電話を切られた。

その時になって初めて、遠隔操作で契約されてしまったと気が付いた。すぐにプロバイダ業者と代理店に電話をしたが、通常解約になるため違約金が約5千円かかると言われた。また、大して安くならないと分かった。

→ 一般的に電話勧誘販売の場合、特定商取引に関する法律により書面を受け取ってから8日以内にクーリングオフが可能ですが、インターネット回線契約はこの法律の適用除外となるためクーリングオフは適用されません。虚偽説明など勧誘に問題がある場合には契約の取り消しを求めることが可能ですが、後になってからでは、確認しにくいこともありますので、契約内容等を十分に理解したうえで契約し、もしくは必要性がなければ断ることが大切です。

4. 投資勧誘に関する相談

(投資の勧誘)

大手金融機関のような名前の会社から「市内に有料老人ホームが出来る。資金調達のためのファンドを発売するが、市内の人しか購入できないので、(あなたが買って)債権を譲ってほしい。」と電話があった。

実際に購入する気はないので、譲ってもかまわないような話をして電話を切った。

翌日、有料老人ホームの担当者から「貴方の名義でファンド500万円分の申込みを

受けたのでお礼の電話をした。振込について案内する」と電話があった。申し込んだ覚えがないことを伝えて電話を切ったが、また電話がかかってこないか心配だ。

(投資被害の回復をうたう勧誘)

かつて、和牛オーナー契約の投資をしたことがあるが、業者が倒産し出資金は戻らなかった。

先日、自宅に当該業者の事業を引き継いだと名乗る業者から「株主様・債権者様へ」と記載された書類が送付された。

書類には「株主総会を開催する。出欠を知らせて欲しい」との趣旨の内容が記載されていた。この書類を信用してもよいだろうか。

→ 「値上がり確実」「必ずもうかる」など、利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する利殖商法です。申し込んだ覚えがない業者からの電話をとらないようにしましょう。また、過去の投資被害者の名簿を入手し、これまでの被害を回復してあげることを謳う、被害回復型の利殖商法もあります。

5. 身に覚えのない請求（架空請求）に関する相談

(葉書による請求)

法務省管理局民事訴訟総合報告センターの名前で「民事訴訟告知通知書」という葉書が届いた。

届いた葉書には、「あなたには業者に対する債務があり、請求に従わないと裁判所が取り立てを行う。5日以内に異議申し立てをしないと差押えをする」と書かれていた。

(携帯電話メールによる請求)

携帯電話に「有料サイトの利用料が未払いなので電話をする様に」との内容のメールが届いた。

電話したところ、「半年分の利用料金総額約 50 万円が未払いになっている」と言われた。利用した覚えが無いと言うと、「もし支払わないと、勤務先に連絡をする。裁判に訴える」等と言われ怖くなってしまった。

お金が無いと言うと、「A銀行のカードローンは保証人がいなくても契約が出来る」と言われ、翌日A銀行でカードローン契約をして 50 万円借入し、業者にレターパックで送付した。送り先は電話が掛かってきた業者とは別の業者であった。

翌日、現金が届いたと電話があり、さらに「別口の未払い利用料金が約 80 万円あるのでそれも支払え」「B銀行は簡単に融資してくれるからそこで借入をする様に」と言われた。B銀行では貸して貰えなかったもので、Cサラ金から 10 万円の借入をし、レターパックで送付した。

→ 身に覚えのない請求に対しては、連絡をせず、何もしないようにしましょう。