

# 平成17年度 消費生活相談受付状況

徳島県消費者情報センター

## 1 相談件数

平成17年度に受けた相談件数は7,359件(対前年度比60.7%)で前年度に比べると4,766件減少しました。

相談内容を見ると「苦情相談」が6,702件(対前年度比58.7%)、「問い合わせ」が654件(対前年度比92.8%)、「要望」3件となり、苦情相談が91.1%を占めています。なお、「要望」とは、当センター以外の県行政や国の機関への要望を当センターが聞き、相談者に代わって伝えたものです。

これらの相談へは消費生活相談員が対応しましたが、その処理結果の内訳は、消費者への助言(自主交渉)6,387件、あっせんによる解決217件、その他情報提供(助言及び情報提供)471件、他機関紹介(情報提供)114件、あっせん不調・処理不能・処理不要147件、次年度繰越し23件となっています。なお、これらの処理のうち、訴訟等の法的処理の検討を要する相談については弁護士による法律相談を49件実施しています。

年度	苦情	問合せ	要望	合計	対前年同期比
平成17年	6,702 (91.1%)	654 (8.9%)	3 (0.0%)	7,359 (100%)	60.7%
平成16年	11,420 (94.2%)	705 (5.8%)	0 (0.0%)	12,125 (100%)	

## 2 年度別相談件数

平成11年度以降増加し続けていた相談件数は、平成17年度に減少に転じることとなりました。減少の主な要因は、「架空請求」の相談件数の減少です。

減少した4,766件のうち、架空請求が3,634件となっています。

年度	11	12	13	14	15	16	17
苦情件数	2,323	2,935	3,581	4,140	7,476	11,420	6,702
問合せ件数	495	461	506	609	542	705	654
要望件数							3
計	2,818	3,396	4,087	4,749	8,018	12,125	7,359
対前年度比(%)		120.5	120.3	116.2	168.8	151.2	60.7

### 3 商品・役務別相談件数

1位の「商品一般」は、商品やサービスが何なのか消費者にとって不明なもの等の分類であり、特に今回急増したのは、何の料金請求か不明で連絡を求める手口のハガキや封書等の「架空請求」がここに集計されているためです。

2位の「電話情報サービス」は、「有料サイトの利用料が未納である」というインターネット・携帯電話による不当な請求、「電子消費料金未納」等をうたう架空請求等の相談ですが、平成17年度は「架空請求」の多くが商品一般の分類となっていることと、迷惑メールを規制する法律等が施行されたことにより平成16年度に比べ減少したと考えられます。

17年(4月～3月)			16年(4月～3月)		
順位	品目	件数	順位	品目	件数
1	商品一般	1,670	1	電話情報サービス	7,499
2	電話情報サービス	1,359	2	フリーローン・サラ金	649
3	フリーローン・サラ金	662	3	商品一般	435
4	工事・建築	212	4	工事・建築	167
5	賃貸アパート	141	5	賃貸アパート	164
6	健康食品	116	6	教養娯楽・資格取得等教材	120
7	四輪自動車	100	7	資格取得講座	99
8	教養娯楽・資格取得等教材	97	8	健康食品	98
9	浄水器等	93	9	四輪自動車	91
10	リースサービス	92	10	浄水器等	85

### 4 年代別相談件数（契約当事者）

30歳代までは、電話情報サービス（「有料サイトの利用料が未納である」というインターネット・携帯電話の不当請求・電子消費料金未納等の架空請求）が1位で、40歳代以降は、商品一般（主に何の料金請求か不明な架空請求）が1位となっています。

20歳代未満は相談の9割以上が電話情報サービス（「有料サイトの利用料が未納である」というインターネット・携帯電話の不当請求）となっています。

また、フリーローン・サラ金が20歳代から60歳代までの3位に位置しているのは平成16年度と同様の傾向です。

70歳以上は、商品一般（主に何の料金請求か不明な架空請求）の他、工事・建築（リフォーム相談）、電話情報サービス（覚えのない電話会社からの請求等）が上位となっています。

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数
1	電話情報サービス	182	電話情報サービス	294	電話情報サービス	334
2	教養娯楽・資格取得教材	5	商品一般	128	商品一般	286
	四輪自動車	5	フリーローン・サラ金	116	フリーローン・サラ金	178

順位	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数
1	商品一般	303	商品一般	314	商品一般	392
2	電話情報サービス	254	電話情報サービス	164	電話情報サービス	56
3	フリーローン・サラ金	132	フリーローン・サラ金	122	フリーローン・サラ金	50

順位	70歳以上	件数
1	商品一般	187
2	工事・建築	57
3	電話情報サービス	55

## 5 契約当事者性別・年齢別件数

高齢者が当事者となるケースが増えています。高齢者や判断能力が不十分な方を狙って、地震で倒壊する等と不安を煽って必要ない住宅リフォームを契約させたり、使用（摂取）すれば健康になるといって商品を購入させる手口などです。

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
男性	182	458	591	542	489	418	355	111	3,145
女性	76	519	775	694	700	553	555	81	3,953
団体								206	206
不明		2	2		1			50	55
合計	257	979	1,368	1,236	1,190	971	910	448	7,359
%	3.5	13.3	18.6	16.8	16.2	13.2	12.4	6.0	100

## 6 さまざまな問題商法

**無料商法**とは無料サービスで人を引きつけて別の契約をさせる手口、**内職商法**は仕事を紹介するからといって、パソコン等の商品を購入させる手口です。**マルチ商法**については、大学の友人同士の間で、何人かに紹介すれば簡単に儲かるからと勧誘されてクレジットで高額商品を買わされたという相談が多かったです。また、**資格商法**は過去に一度講座を受けた人に登録抹消代等を請求する手口（資格商法の二次被害）などの相談が多くありました。

	商 法	件 数		商 法	件 数
1	無料商法	211	6	S F 商法	41
2	内職商法	203	7	点検商法	32
3	マルチ商法	158	8	アポイントメント商法	29
4	資格商法	92	9	ネガティブオプション(送りつけ商法)	27
5	当選商法	66	10	キャッチセールス	17

<その他>リフォームの相談状況

年度	2001	2002	2003	2004	2005
全体	92	94	120	107	123
60歳以上 (契約当事者)	51	48	64	60	70

リフォームの内訳 「増改築、屋根工事、壁工事、塗装工事、内装工事、床下換気扇、他の住居管理設備」

リフォームの相談のうち、報道されているようないわゆる悪質住宅リフォームとは、点検商法と言われるものをいい、

販売目的を隠して近づく「無料で点検してあげる」

重要事項で嘘や断定的判断を言い、消費者を不安な気持ちにさせ契約させる

「早く修繕しないと家が倒壊する」「瓦がずれているので雨漏りする」

帰ってくれずに執拗に勧誘する

等の迷惑勧誘を行う場合があります。

## 7 特殊販売に係る販売購入形態別件数

相談件数の約半数が特殊販売です。最も相談件数の多かった**通信販売**には、インターネット・携帯電話による不当な請求、「電子消費料金未納」をうたう架空請求、ヤミ金や刑法に抵触する海外宝くじ等のダイレクトメール、ネットオークション利用による苦情等が含まれています。平成16年度から比べると大幅に減少したのは不当請求、架空請求そのものの減少とともに、相談件数の統計上、「何の料金請求か不明な架空請求」が通信販売以外に分類することになったことが主な理由です。訪問販売、マルチについては増加しています。

販売購入形態	17年度 4～3月	16年度 4～3月	対前年度比
訪問販売	713	697	102.3%
通信販売	2,140	8,199	26.1%
マルチ	171	164	104.3%
電話勧誘販売	471	610	77.2%
ネガティブオプション	33	70	47.1%
その他無店舗販売	69	62	111.3%
特殊販売合計	3,597	9,802	36.7%

## 8 多重債務相談

多重債務に係る相談は、前年度より微増しています。相談の内容は、債務整理の方法などを尋ねる相談が中心ですので、弁護士等に法律相談することを勧めています。

年度	総相談件数	多重債務 相談件数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
平成10年度	2,750	80	2.9%	
平成11年度	2,818	79	2.8%	98.8%
平成12年度	3,396	88	2.6%	111.4%
平成13年度	4,087	133	3.3%	151.1%
平成14年度	4,749	270	5.7%	203.0%
平成15年度	8,018	262	3.3%	97.0%
平成16年度	12,125	296	2.4%	113.0%
平成17年度	7,359	308	4.2%	104.1%

## 9 ヤミ金融

ヤミ金融の相談は、昨年度に引き続き減少しています。ヤミ金融の相談の場合は、県警総合相談センターに相談することを勧めています。

年 度	総相談件数	ヤミ金融 相談件数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
平成14年度	4,749	161	3.4%	
平成15年度	8,018	358	4.5%	222.4%
平成16年度	12,125	307	2.5%	85.8%
平成17年度	7,359	269	3.7%	87.6%

## 10 架空請求

架空請求の件数は、1,847件（対前年度比33.7%）と、前年度に比べると3,634件減少しました。

架空請求は、平成15年度から激増していましたが、そのことを受け、携帯電話不正利用防止法の施行、県警をはじめ全国で検挙が相次いだことや県の街頭啓発キャンペーン等の消費者啓発によって減少したと考えられます。しかし、依然相談が続いていますので、引き続き注意喚起が必要です。

年 度	総相談件数	架空請求 相談件数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
平成14年度	4,087	423	10.3%	
平成14年度	4,749	732	15.4%	173.0%
平成15年度	8,018	3,823	47.7%	522.3%
平成16年度	12,125	5,481	45.2%	143.4%
平成17年度	7,359	1,847	25.1%	33.7%

## 11 金融に関する相談

平成17年度は、金融に関する相談（未公開株31件、外国為替証拠金取引24件）が目立ちました。これらの相談は、年に数件の相談であったのが非常に増えています。

未公開株については、相談件数の8割の方が50歳以上、また、4割の方が70歳以上となっています。外国為替証拠金取引は、相談件数の5割の方は、4、50歳代の女性でした。

(参考)

## 迷惑メール「ワン切り」問題

「改正特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」(総務省)  
送信者を偽って送信する行為に対する刑事罰の導入等

「特定商取引に関する法律」(経済産業省)  
アダルトサイトや出会い系サイト等の通信販売の広告に当たり、相手方の承諾なく一方的に広告メールを送る場合には、広告メールの表題部の先頭に「未承諾広告」を表示することなどが義務づけられています。

## 架空請求・不当請求問題

金融機関等による顧客等の本人確認等及び預金口座等の不正な利用の防止に関する法律  
これにより、金融機関等に  
顧客が預貯金口座の開設等の取引を行う際に顧客の氏名・住居・生年月日等(法人の場合は名称・本店等の所在地等)を確認すること、  
その確認の記録を作成し保存すること、  
取引の記録を作成し保存することが義務付けられています。

「携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律」(携帯電話不正利用防止法)  
携帯音声通信事業者(携帯電話事業者及びPHS事業者)に対し、携帯電話等(携帯電話及びPHS)の契約締結時及び譲渡時に、契約者の本人確認を義務付けること  
契約者が、本人確認の際に虚偽の氏名等を申告することを処罰の対象とすること  
携帯音声通信事業者に無断で、業として有償で通話可能な携帯電話等を譲渡することを処罰の対象とすること  
自己が契約者となっていない通話可能な携帯電話等を譲り渡し又は譲り受けることを処罰の対象とすること  
相手方の氏名等を確認せずに、業として有償で通話可能な携帯電話等を貸与することを処罰の対象とすること  
通話可能な携帯電話等が一定の犯罪に利用された場合等において、警察署長からの求めを受けて、携帯音声通信事業者が契約者の確認を行うことができること

## 金融に関する相談

未公開株についての相談は、実際には上場する予定がないにもかかわらず、上場予定と偽った勧誘や、発行会社自体が架空のもので、契約したものの連絡が取れなくなるといったものです。未公開株の売買を営業として行えるのは、証券取引法で証券業の登録を受けている証券会社や発行会社に限られます。証券会社以外の者からの勧誘や販売については十分注意が必要です。

また、未公開株は実際に上場されなければ売買を成立させることは極めて困難であり、これを換金する方法はほとんどありません。

購入後の場合は、センターでは対応が出来ないため、弁護士会等のご紹介をしています。

外国為替証拠金取引は、外貨預金と異なり、一定の「証拠金」「保証金」を預けると、それをはるかに超える額（証拠金の10倍など）で、外国通貨（ドルやユーロ等）の売買ができる仕組みの取引です。少額の資金で大きな利益が期待できる一方、為替相場が予想に反した場合、その損失も大きくなり、専門的な知識や経験のない方には、大変危険な取引です。

平成17年7月1日から「改正金融先物取引法」の規制対象となりました。これにより、外国為替証拠金取引を取り扱う金融先物取引業者に対して、登録が義務付けられました。

平成17年12月末まで外国為替証拠金取引を行っている業者については、経過措置が設けられ、それまでに登録申請を行えばよいとされたため、無登録業者が多く駆け込みで勧誘をし、連絡が取れなくなることによると思われる相談が急増しました。

取引業者が、信頼できるような登録業者であっても、この取引には大きなリスクが伴います。短期間のうちに預けた証拠金以上の損失が発生することや、追加の証拠金を要求されることもありますので、取引内容やリスクについて十分説明を受け、理解する必要があります。

また、取引業者が突然廃業したり、倒産したような場合には、一方的に不利益を受けることもあります。

もし、仕組みが理解できない場合には、手を出さない、安易に資金を預けないように助言しています。