

平成26年 7月 25日(金)

平成26年度岡山県消費生活懇談会

消費生活相談の状況

(岡山県消費生活センター)

(資料目次)

- | | |
|---------------------------------|-----|
| ○ 消費生活相談件数の推移(平成16年度～平成25年度) | …1 |
| ○ 消費生活相談の概要(平成25年度) | …2 |
| ○ 消費生活相談の状況(年代別契約購入金額) | …5 |
| ○ ヤミ金融・多重債務相談の状況(平成19年度～平成25年度) | …6 |
| ○ 消費生活相談状況(出会い系サイト関連) | …7 |
| ○ 消費生活相談状況(未公開株・社債・ファンド型投資商品等) | …9 |
| ○ 消費生活相談の受付状況(市町村別) | …11 |
| ○ 相談事例 | …12 |

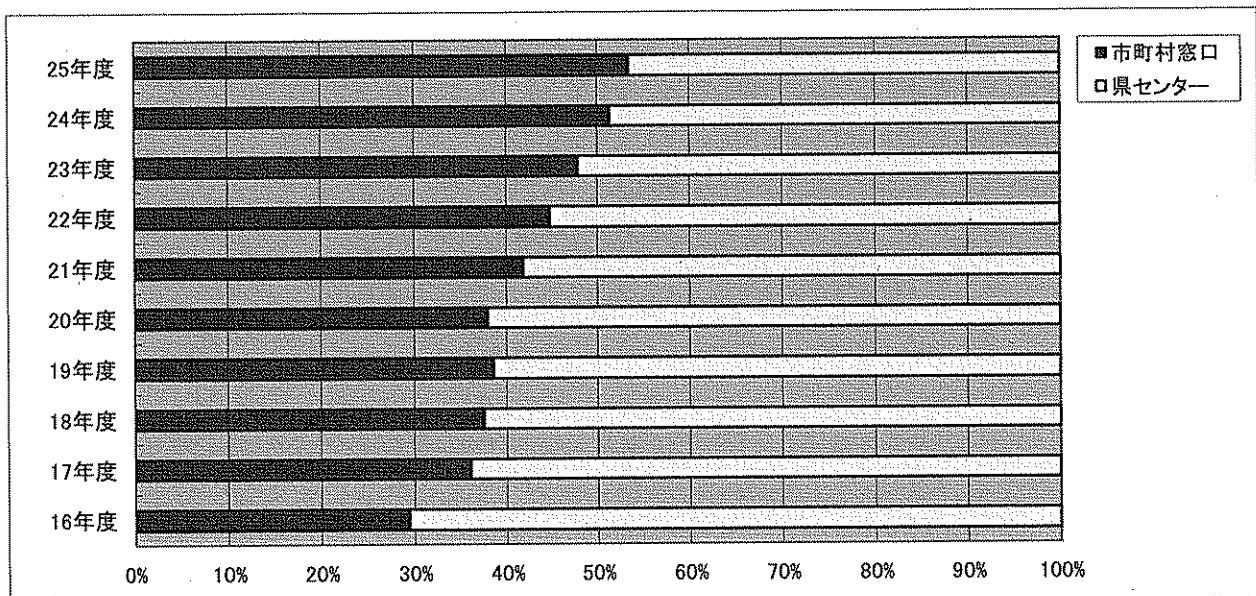
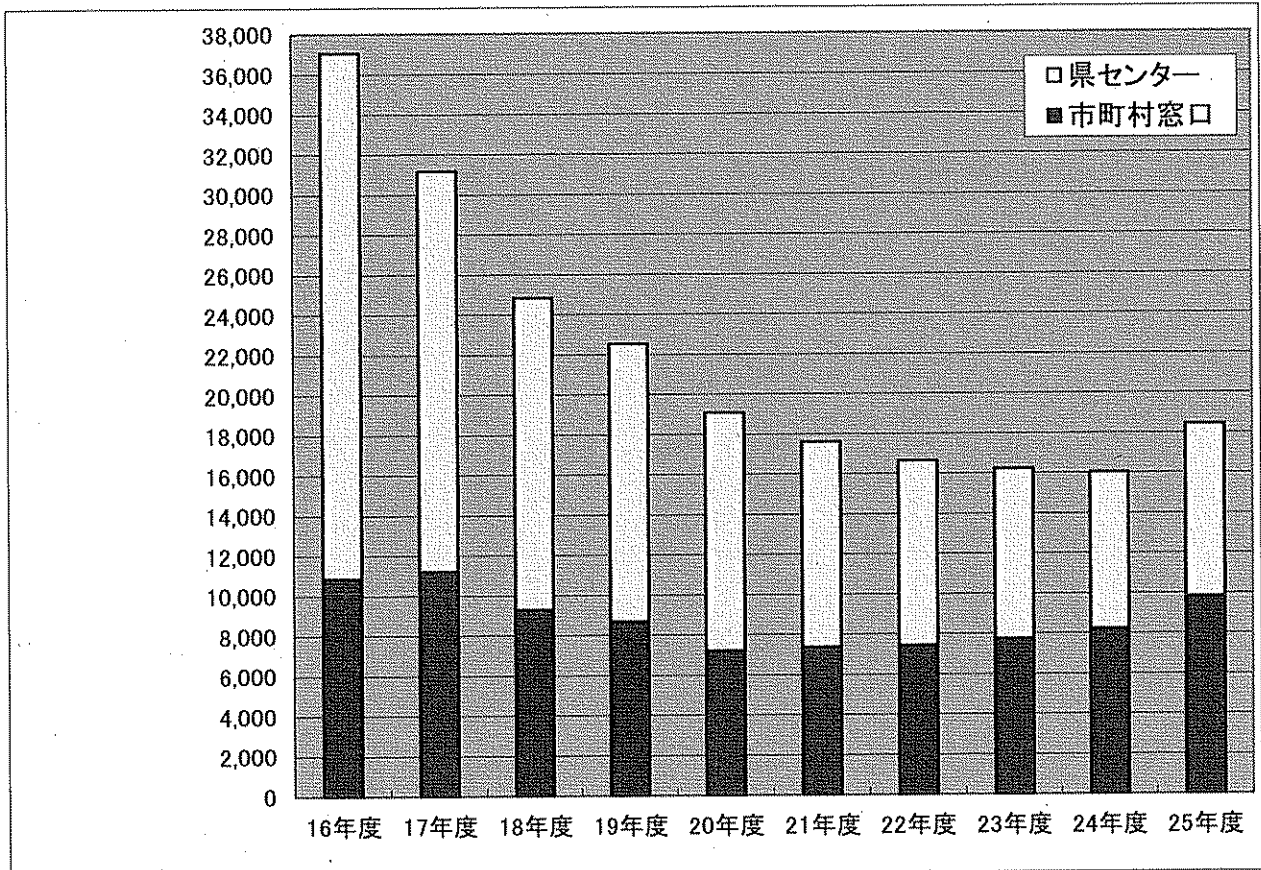
消費生活相談件数の推移（平成16～25年度）

（岡山県内相談窓口受付分）

（県・市町村別）

（単位：件）

		16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
受付窓口	県センター	26,208	19,963	15,531	13,855	11,846	10,268	9,200	8,485	7,830	8,604
	市町村窓口	10,867	11,232	9,316	8,695	7,239	7,368	7,448	7,762	8,233	9,852
	計	37,075	31,195	24,847	22,550	19,085	17,636	16,648	16,247	16,063	18,456



消費生活相談の概要(平成25年度)

平成25年度に、岡山県消費生活センターに寄せられた消費生活相談件数は8,604件で、前年度に比べて774件(9.9%)増加しています。

1 内容別相談件数

(単位:件)

順位	相談内容	相談件数			備考
		H25年度	H24年度	H23年度	
1	放送・コンテンツ等	1,475	1,496	1,889	インターネット有料サイト(アダルト情報、出会い系等)の利用など
	うち不当(架空)請求	1,153	1,124	1,487	
2	健康食品	597	390	151	サプリメント、ニンニク食品など
3	商品一般	500	379	273	商品を特定できない不当(架空)請求など
	うち不当(架空)請求	83	100	24	
4	役務その他	385	304	315	結婚相手紹介・廃品回収サービスなど
5	レンタル・リース・貸借	364	367	408	賃貸アパート、借家、レンタルビデオなど
6	インターネット通信サービス	288	198	169	光回線、ADSLなど
7	工事・建築・加工	278	241	262	新築工事、増改築工事、塗装工事など
	融資サービス				
8	うち不当(架空)請求	47	41	36	
	ファンド型投資商品	203	137	182	石炭採掘、水源地開発事業への投資など
10	預貯金・証券	188	184	270	未公開株、社債、投資信託など
	その他	4101	3,880	4,281	
	不当(架空)請求	1,283	1,265	1,547	—
	不当(架空)請求以外	7,321	6,565	6,938	—
	合計	8,604	7,830	8,485	—

(注)順位は平成25年度の相談件数が多い相談内容の順に掲載

2 年齢別相談件数

(単位:件、%)

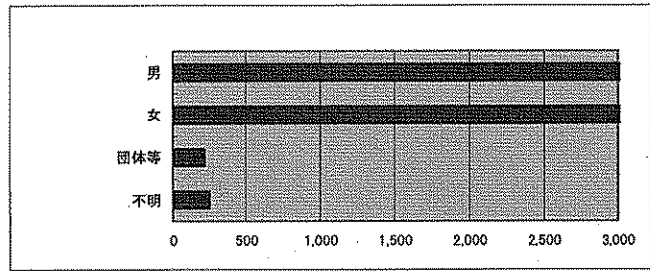
		20代未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	合計
H25年度	件数	273	728	949	1,146	948	1,180	2,135	1,245	8,604
	割合	3.2	8.5	11.0	13.3	11.0	13.7	24.8	14.5	100.0
H24年度	件数	268	759	1,032	1,102	876	1,083	1,650	1,060	7,830
	割合	3.4	9.7	13.2	14.1	11.2	13.8	21.1	13.5	100.0
H23年度	件数	371	871	1,228	1,202	1,007	1,146	1,544	1,116	8,485
	割合	4.4	10.2	14.5	14.2	11.9	13.5	18.2	13.1	100.0

消費生活相談の概要（平成25年度）

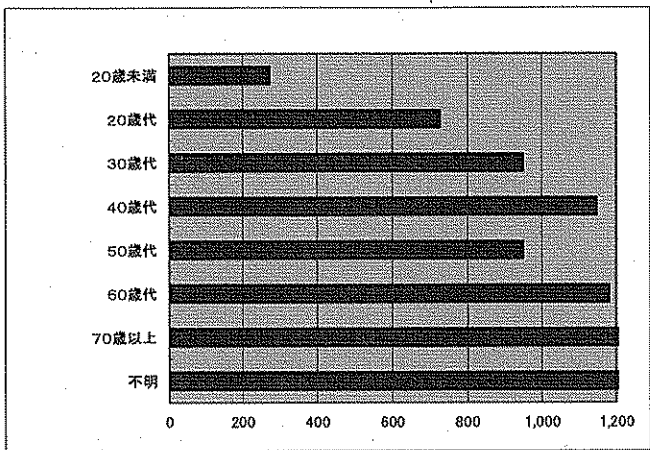
（岡山県消費生活センター受付分）

（単位：件、％）

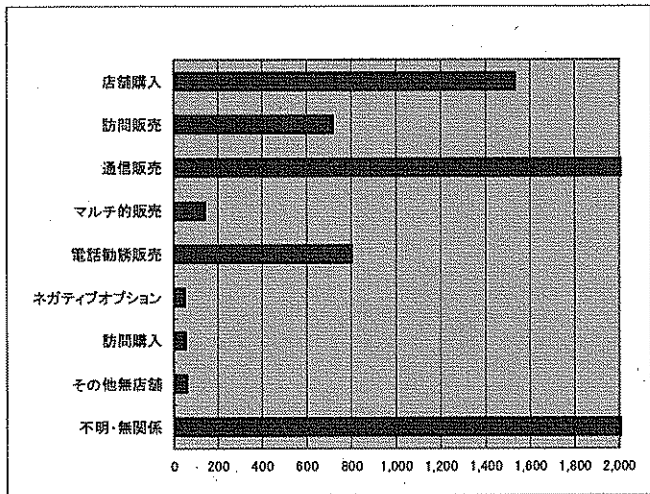
契約者男女別		件数	割合
性別等	男	3,705	43.1
	女	4,436	51.5
	団体等	214	2.5
	不明	249	2.9
	計	8,604	100.0



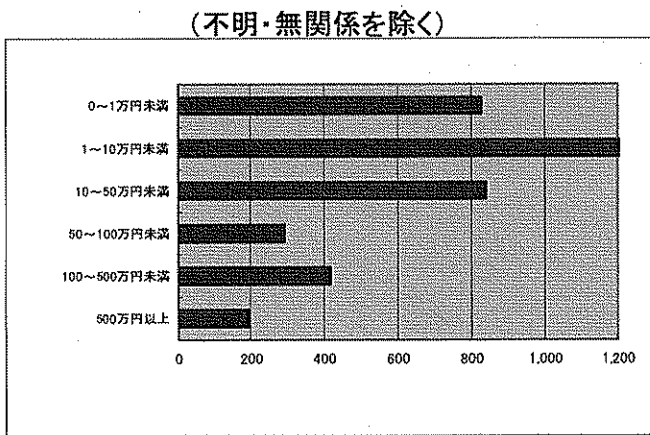
契約者年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	273	3.2
	20歳代	728	8.5
	30歳代	949	11.0
	40歳代	1,146	13.3
	50歳代	948	11.0
	60歳代	1,180	13.7
	70歳以上	2,135	24.8
	不明	1,245	14.5
	計	8,604	100.0



販売購入形態別		件数	割合
販売購入形態	店舗購入	1,533	17.8
	訪問販売	717	8.3
	通信販売	2,350	27.3
	マルチ的販売	141	1.7
	電話勧誘販売	801	9.3
	ネガティブオプション	49	0.6
	訪問購入	53	0.6
	その他無店舗	59	0.7
	不明・無関係	2,901	33.7
	計	8,604	100.0



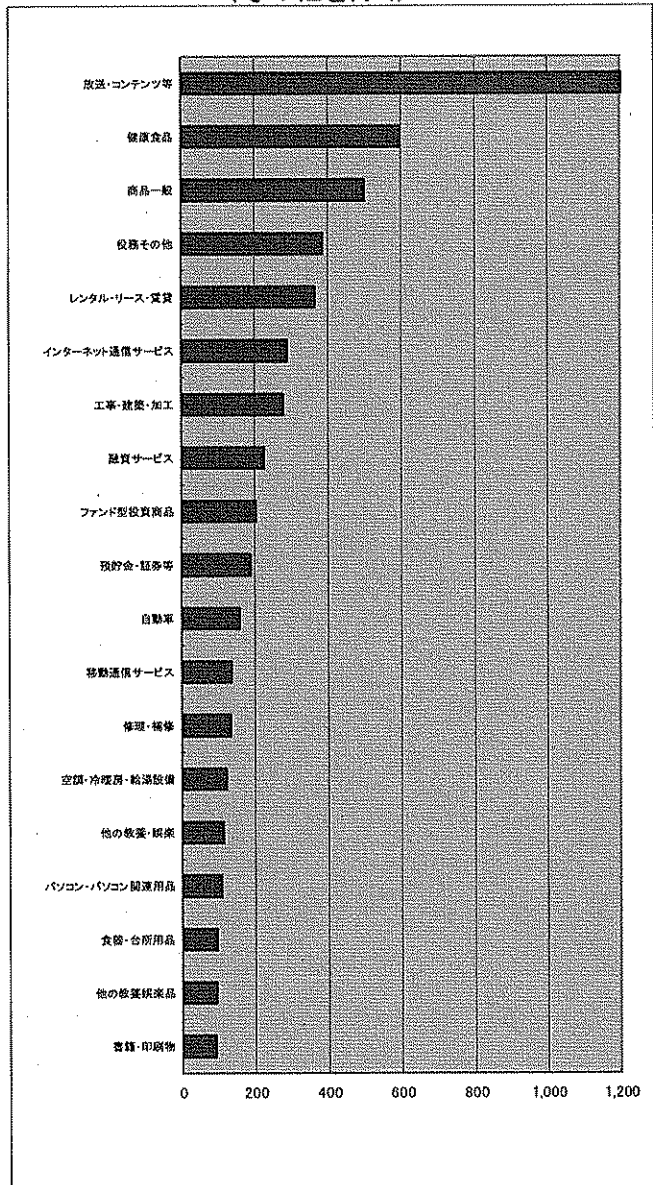
契約金額別		件数	割合
契約金額	0～1万円未満	827	10.0
	1～10万円未満	1,791	21.6
	10～50万円未満	840	10.1
	50～100万円未満	292	3.5
	100～500万円未満	416	5.0
	500万円以上	194	2.3
	不明・無関係	3,952	47.5
	計	8,312	100.0



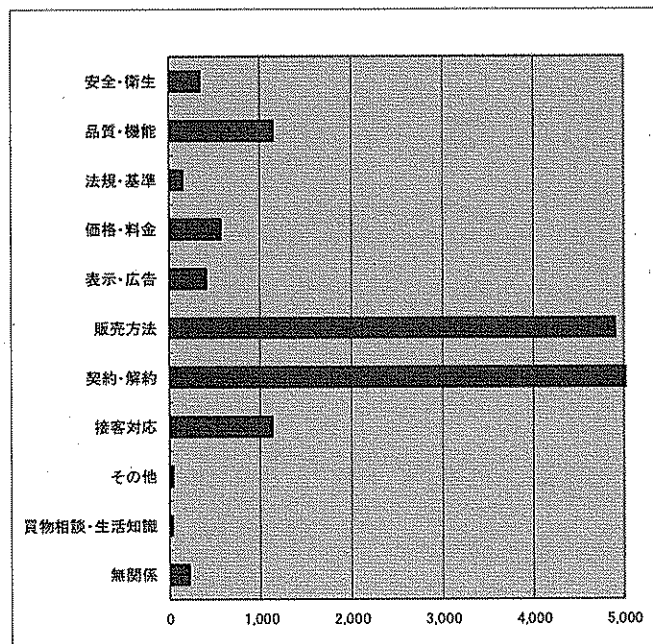
（注）受け付けた相談のうちの「苦情相談」のみについて分類

商品・サービス別		件数	割合
商品・サービス等	放送・コンテンツ等	1,475	17.2
	健康食品	597	6.9
	商品一般	500	5.8
	役務その他	385	4.5
	レンタル・リース・賃借	364	4.2
	インターネット通信サービス	288	3.3
	工事・建築・加工	278	3.2
	融資サービス	225	2.6
	ファンド型投資商品	203	2.4
	預貯金・証券等	188	2.2
	自動車	158	1.8
	移動通信サービス	136	1.6
	修理・補修	134	1.6
	空調・冷暖房・給湯設備	122	1.4
	他の教養・娯楽	112	1.3
	パソコン・パソコン関連用品	107	1.2
	食器・台所用品	94	1.1
	他の教養娯楽品	93	1.1
	書籍・印刷物	91	1.1
その他	3,054	35.5	
計	8,604	100.0	

(その他を除く)



相談内容別		件数	割合
相談内容	安全・衛生	345	2.3
	品質・機能	1,141	7.6
	法規・基準	149	1.0
	価格・料金	567	3.8
	表示・広告	409	2.7
	販売方法	4,904	32.9
	契約・解約	6,003	40.2
	接客対応	1,125	7.5
	その他	39	0.3
	買物相談・生活知識	31	0.2
	無関係	216	1.5
	計	14,929	100.0



(注) 1件の受付件数に複数の相談内容があるため、受付件数と一致しない。

H25年度消費生活相談の状況 (年代別契約購入金額)

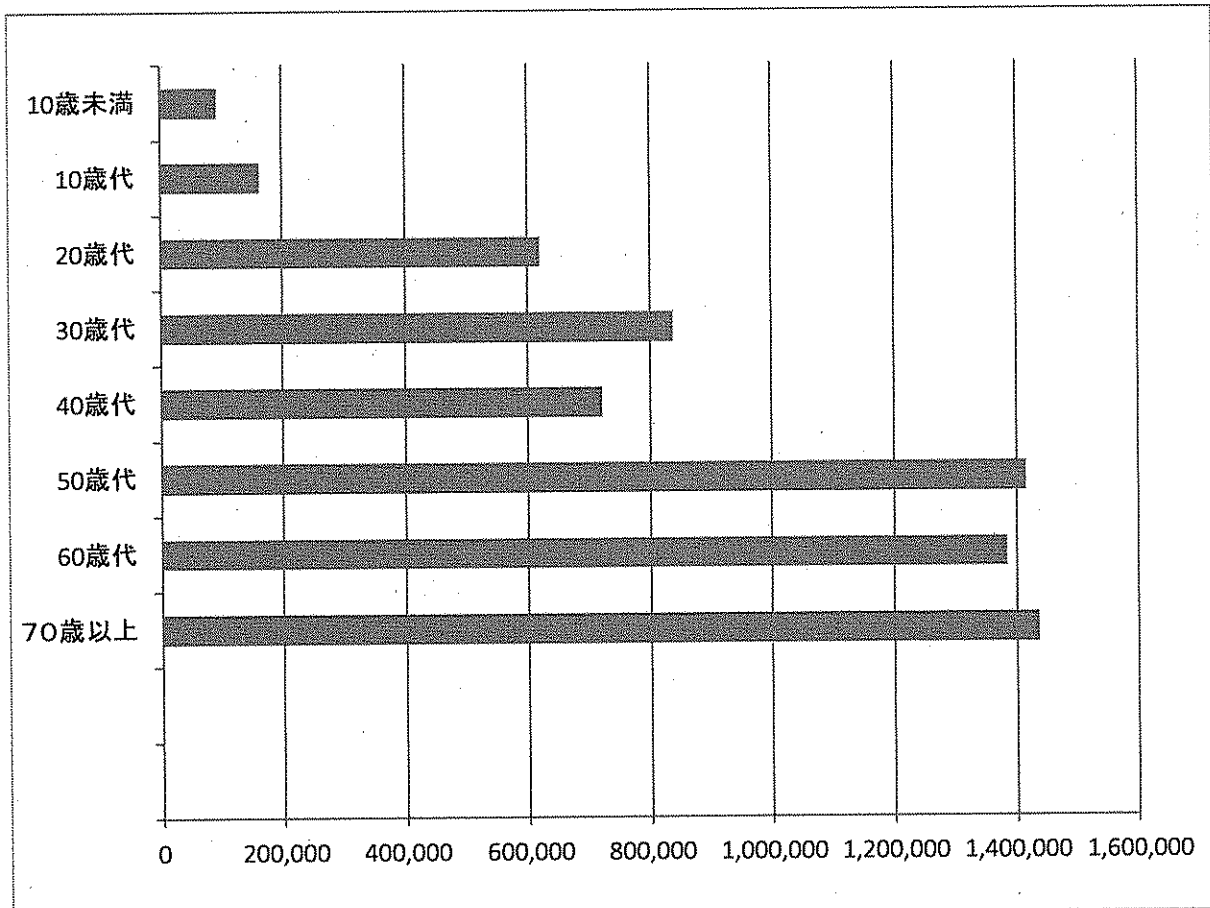
(岡山県消費生活センター受付分)

(単位:件、円)

契約者年齢	相談件数	契約購入金額合計	契約購入金額平均
10歳未満	10	933,434	93,343
10歳代	201	32,786,716	163,118
20歳代	505	313,012,184	619,826
30歳代	585	490,021,420	837,643
40歳代	648	467,494,171	721,442
50歳代	469	663,662,019	1,415,058
60歳代	558	772,027,606	1,383,562
70歳以上	988	1,418,510,847	1,435,740
年齢不詳	429	715,277,171	1,667,313
計	4,393	4,873,725,568	1,109,430

(注)受け付けた苦情相談(8,312件)のうち「契約購入金額」が把握できたものについて分類

(年代別契約購入金額平均)



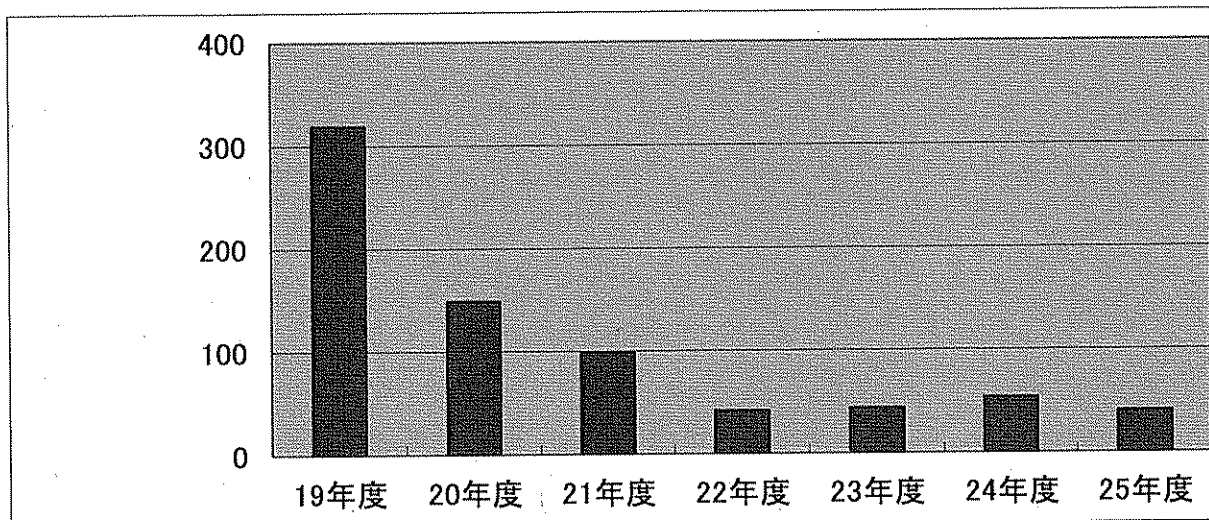
ヤミ金融・多重債務相談の状況（平成19年度～平成25年度）

（岡山県消費生活センター受付分）

（ヤミ金融相談）

（単位：件）

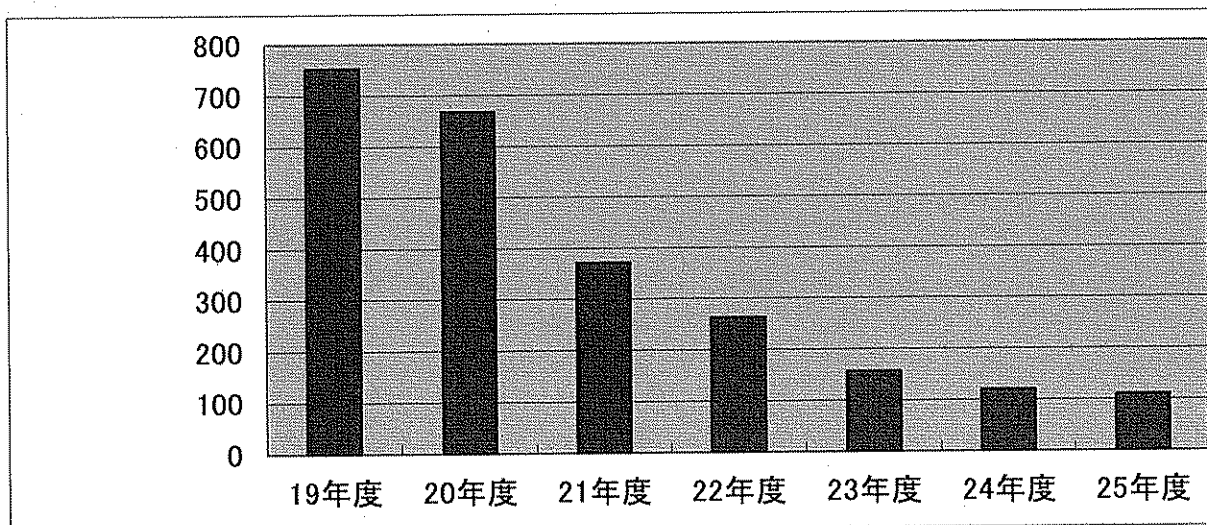
	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
ヤミ金融相談	319	149	99	42	44	54	41



（多重債務相談）

（単位：件）

	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
多重債務相談	753	668	372	264	157	120	110



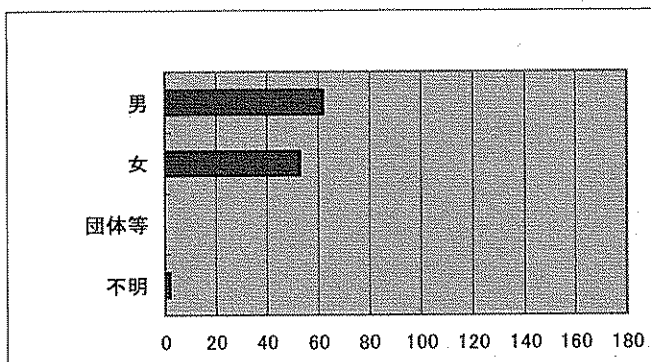
※平成18年12月20日に改正貸金業法公布、平成22年6月18日に改正貸金業法完全施行

平成25年度 消費生活相談状況 (出会い系サイト関連)

(岡山県消費生活センター受付分)

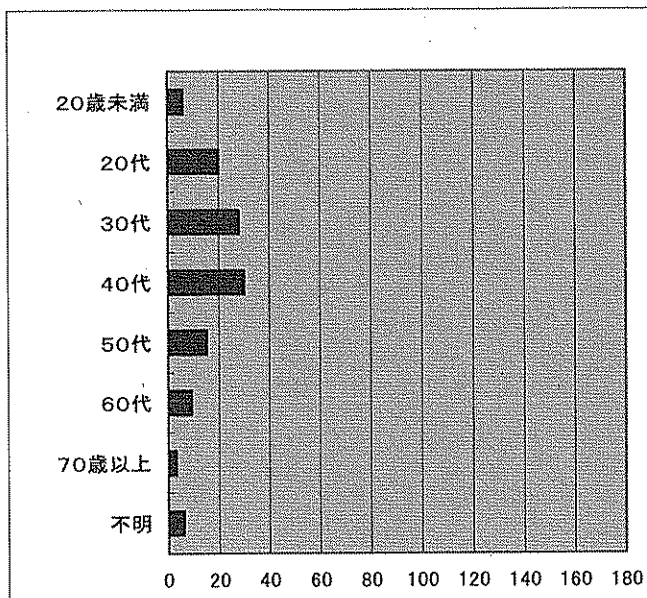
(単位:件、%)

男女別		件数	割合
性別等	男	62	53.0
	女	53	45.3
	団体等		
	不明	2	1.7
	計	117	100.0



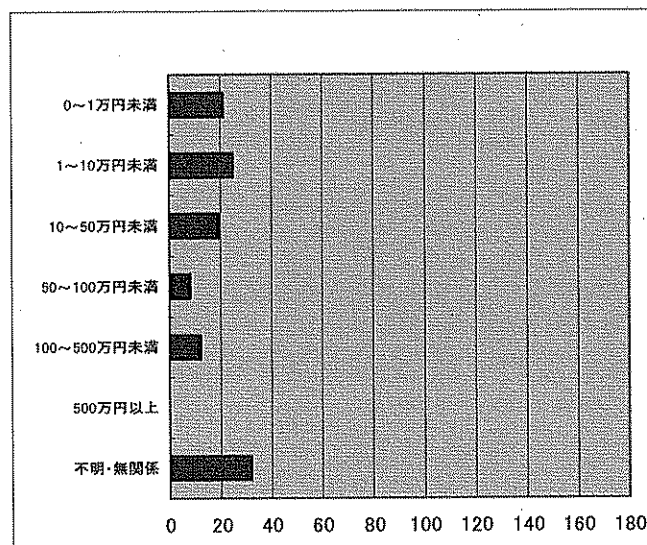
(単位:件、%)

年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	6	5.1
	20代	20	17.1
	30代	28	24.0
	40代	30	25.6
	50代	15	12.8
	60代	9	7.7
	70歳以上	3	2.6
	不明	6	5.1
	計	117	100.0



(単位:件、%)

契約金額別		件数	割合
契約金額	0～1万円未満	21	18.0
	1～10万円未満	25	21.4
	10～50万円未満	19	16.2
	50～100万円未満	8	6.8
	100～500万円未満	12	10.3
	500万円以上	0	0.0
	不明・無関係	32	27.3
	計	117	100.0



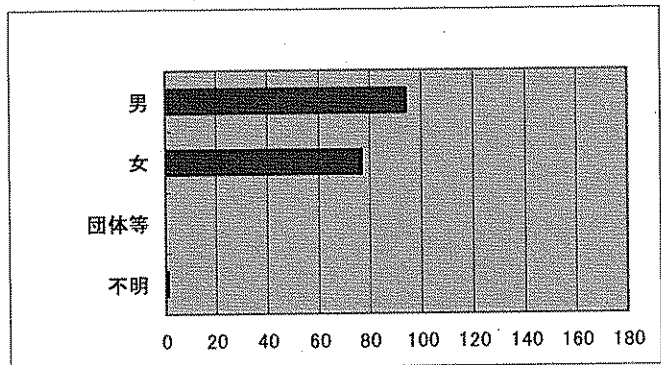
(注)「出会い系サイト」とは、インターネットを通じて見知らぬ異性との交際を希望する情報を多くの人が見られるように掲示し、電子メールなどでお互いに連絡を取り合えるようにするなど「出会いの場」を提供するサイトのこと。このサイトを利用するためには、サイト業者に利用料を支払うことが必要。

平成24年度 消費生活相談状況 (出会い系サイト関連)

(岡山県消費生活センター受付分)

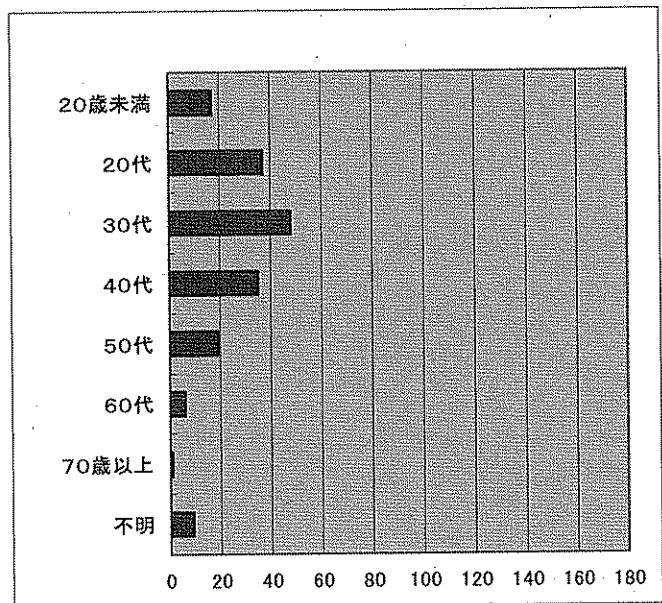
(単位:件、%)

男女別		件数	割合
性別	男	94	54.6
	女	77	44.8
別等	団体等		
	不明	1	0.6
	計	172	100.0



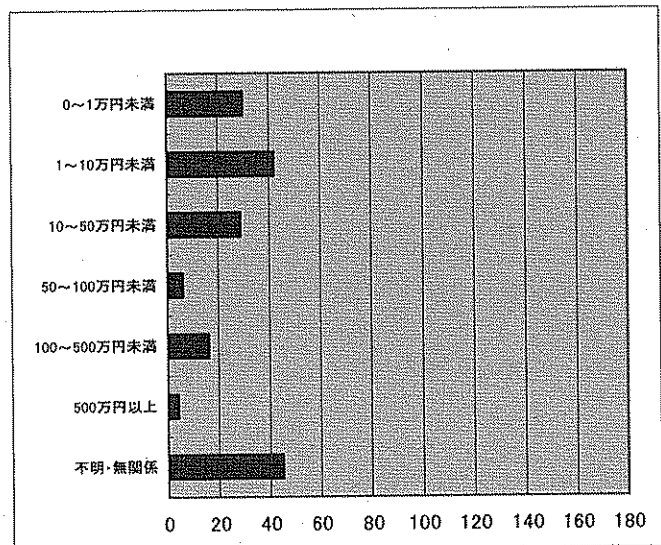
(単位:件、%)

年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	17	9.9
	20代	37	21.5
	30代	48	27.9
	40代	35	20.4
	50代	19	11.0
	60代	6	3.5
	70歳以上	1	0.6
	不明	9	5.2
	計	172	100.0



(単位:件、%)

契約金額別		件数	割合
契約金額	0～1万円未満	30	17.4
	1～10万円未満	42	24.4
	10～50万円未満	29	16.9
	50～100万円未満	6	3.5
	100～500万円未満	16	9.3
	500万円以上	4	2.3
	不明・無関係	45	26.2
	計	172	100.0



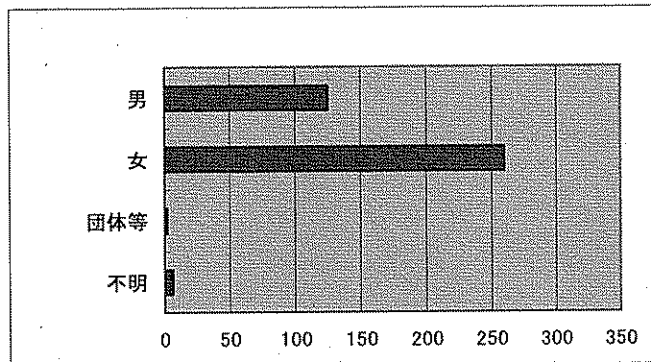
(注)「出会い系サイト」とは、インターネットを通じて見知らぬ異性との交際を希望する情報を多くの人が見られるように掲示し、電子メールなどでお互いに連絡を取り合えるようにするなど「出会いの場」を提供するサイトのこと。このサイトを利用するためには、サイト業者に利用料を支払うことが必要。

平成25年度 消費生活相談状況 (未公開株・社債・ファンド型投資商品・他の利殖商法)

(岡山県消費生活センター受付分)

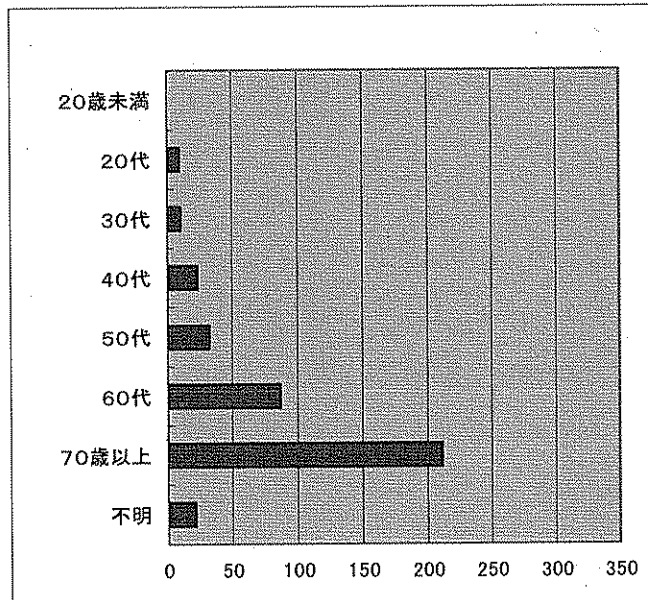
(単位: 件、%)

契約者男女別		件数	割合
性別等	男	145	29.0
	女	351	70.2
	団体等	0	0.0
	不明	4	0.8
	計	500	100.0



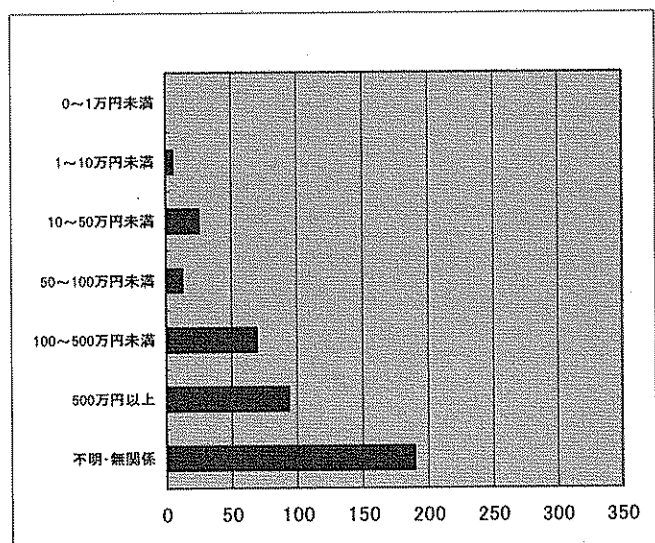
(単位: 件、%)

契約者年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	0	0.0
	20代	13	2.6
	30代	5	1.0
	40代	20	4.0
	50代	44	8.8
	60代	89	17.8
	70歳以上	304	60.8
	不明	25	5.0
	計	500	100.0



(単位: 件、%)

契約金額別		件数	割合
契約金額	0～1万円未満	1	0.2
	1～10万円未満	4	0.8
	10～50万円未満	22	4.4
	50～100万円未満	24	4.8
	100～500万円未満	56	11.2
	500万円以上	82	16.4
	不明・無関係	311	62.2
	計	500	100.0



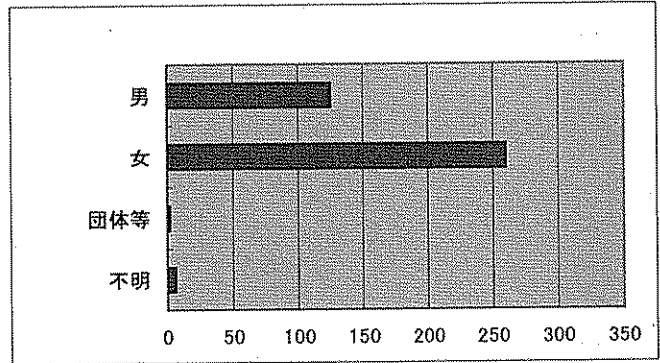
(注)「ファンド型投資商品」とは、一人又は複数の者から資金を集めて運用し、そこから生じる収益の配当又は財産の配分を行うもので、資金を集めている者の属性や何で運用するかは問わない。いわゆる集団投資スキームのこと。

平成24年度 消費生活相談状況 (未公開株・社債・ファンド型投資商品・他の利殖商法)

(岡山県消費生活センター受付分)

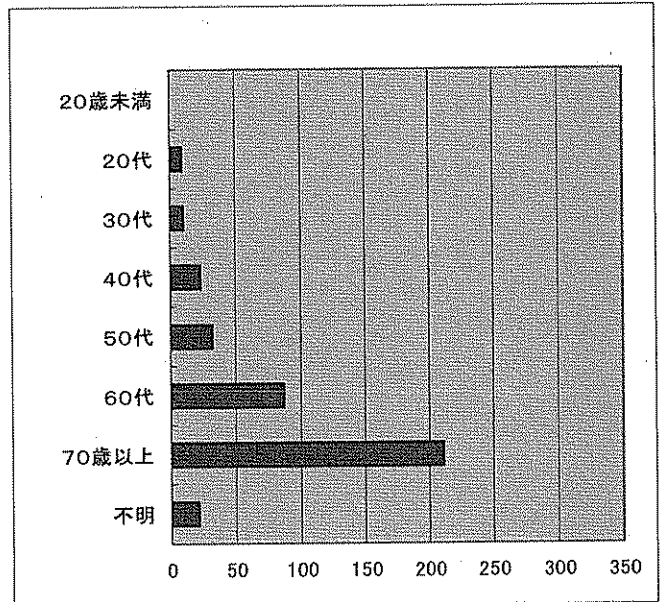
(単位:件、%)

契約者男女別		件数	割合
性別等	男	125	31.8
	女	260	66.2
	団体等	2	0.5
	不明	6	1.5
	計	393	100.0



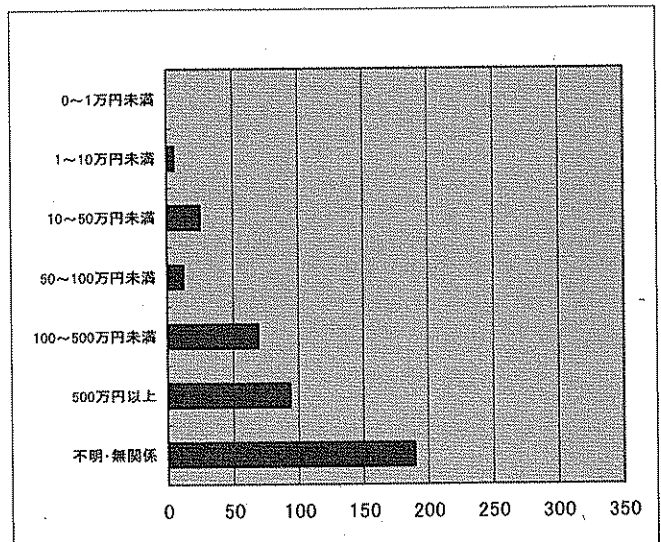
(単位:件、%)

契約者年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	0	0.0
	20代	9	2.3
	30代	10	2.5
	40代	23	5.9
	50代	32	8.1
	60代	87	22.1
	70歳以上	211	53.7
	不明	21	5.4
	計	393	100.0



(単位:件、%)

契約金額別		件数	割合
契約金額	0～1万円未満	0	0.0
	1～10万円未満	5	1.3
	10～50万円未満	25	6.4
	50～100万円未満	12	3.1
	100～500万円未満	69	17.6
	500万円以上	93	23.6
	不明・無関係	189	48.0
	計	393	100.0



(注)「ファンド型投資商品」とは、一人又は複数の者から資金を集めて運用し、そこから生じる収益の配当又は財産の配分を行うもので、資金を集めている者の属性や何で運用するかは問わない。いわゆる集団投資スキームのこと。

消費生活相談の受付状況(市町村別)

(26.6.30)

市町村名	平成25年度				平成24年度				平成23年度			
	市町村	県センター	計	市町村 分担率	市町村	県センター	計	市町村 分担率	市町村	県センター	計	市町村 分担率
岡山市	3,941	3,717	7,658	51.5%	3,101	3,427	6,528	47.5%	2,918	3,670	6,588	44.3%
倉敷市	2,965	1,077	4,042	73.4%	2,612	949	3,561	73.4%	2,579	1,104	3,683	70.0%
津山市	1,086	456	1,542	70.4%	1,042	485	1,527	68.2%	986	533	1,519	64.9%
玉野市	72	397	469	15.4%	38	322	360	10.6%	27	299	326	8.3%
笠岡市	399	120	519	76.9%	417	114	531	78.5%	436	108	544	80.1%
井原市	140	119	259	54.1%	119	99	218	54.6%	98	139	237	41.4%
総社市	150	413	563	26.6%	79	363	442	17.9%	25	349	374	6.7%
高梁市	4	150	154	2.6%	11	130	141	7.8%	33	148	181	18.2%
新見市	36	96	132	27.3%	33	103	136	24.3%	28	100	128	21.9%
備前市	51	165	216	23.6%	32	167	199	16.1%	31	195	226	13.7%
瀬戸内市	140	207	347	40.3%	113	182	295	38.3%	73	218	291	25.1%
赤磐市	172	261	433	39.7%	116	219	335	34.6%	107	262	369	29.0%
真庭市	247	124	371	66.6%	125	122	247	50.6%	97	139	236	41.1%
美作市	49	157	206	23.8%	50	135	185	27.0%	39	134	173	22.5%
浅口市	213	133	346	61.6%	179	118	297	60.3%	144	142	286	50.3%
和気町	30	89	119	25.2%	7	87	94	7.4%	6	86	92	6.5%
早島町	32	56	88	36.4%	27	51	78	34.6%	24	48	72	33.3%
里庄町	16	35	51	31.4%	16	39	55	29.1%	10	42	52	19.2%
矢掛町	39	49	88	44.3%	32	54	86	37.2%	21	70	91	23.1%
新庄村	2	4	6	33.3%	6	7	13	46.2%	0	4	4	0.0%
鏡野町	6	95	101	5.9%	16	63	79	20.3%	13	76	89	14.6%
勝央町	16	56	72	22.2%	13	51	64	20.3%	25	60	85	29.4%
奈義町	0	28	28	0.0%	4	17	21	19.0%	4	30	34	11.8%
西粟倉村	2	8	10	20.0%	2	6	8	25.0%	0	5	5	0.0%
久米南町	10	28	38	26.3%	10	35	45	22.2%	7	29	36	19.4%
美咲町	9	85	94	9.6%	14	85	99	14.1%	10	85	95	10.5%
吉備中央町	25	63	88	28.4%	19	54	73	26.0%	21	68	89	23.6%
県外		137	137			139	139			148	148	
不詳		279	279			207	207			194	194	
合計	9,852	8,604	18,456	53.4%	8,233	7,830	16,063	51.3%	7,762	8,485	16,247	47.8%

< 主な相談事例 >

1 放送・コンテンツ等

● アダルト情報サイト(ワンクリック請求)

【相談概要】

スマホで無料アダルトサイトを閲覧中、再生ボタンを押すと、他のサイトに移動し年齢確認の画面となり18歳以上を押すと登録となった。「3日以内に9万9千8百円を振り込むように、それを過ぎると18万円になる」という表示が出た。驚いて、誤作動の相談窓口で電話すると、「誤操作であり、こちらも迷惑している。支払いがないと裁判にする。」と言われた。業者名を尋ねても言わなかった。どうしたらよいか。(男性：40代)

【処理結果】

ワンクリック請求の事例と電子消費者契約法について情報提供し、契約は有効に成立していないことを説明。こちらからは連絡せず無視して様子を見ること、不審な電話には出ないこと、電話に出た場合は直ぐに切ることを助言した。電話が頻繁にかかって来て迷惑するようなら電話番号を変更することを勧めた。

● 出会い系サイト(携帯電話)

【相談概要】

生活が苦しかったので、携帯電話で副業で検索していてサイトを知り登録した。その後大量にメールが来るようになり、28歳の男性医師から「自分は金銭の余裕はあるが精神的にとっても悩んでおり、相談にのってもらえる人を探していた。1500万円の謝礼をするので話相手になって欲しい」とメールが来た。1500万円の援助を受けるために、まず、自分の身分証の送付を指示されたので、免許証のコピーを写メで送った。さらに、振込先や名前、住所などの個人情報と交換する必要があるがサイト内での個人情報のやり取りは禁止されているので、男性医師と直接アドレスを交換する手続きに必要だとして様々な名目で総額713千円振り込むように指示され、言われるがままに子供のお年玉の預金を解約してお金を振り込んだ。いつまでたってもアドレスの交換ができず1500万円の援助を受けられないばかりか、更なる支出を求められ貯金も底をついてきたため、詐欺ではないかと思い始めた。振り込んだお金を返して欲しい。(女性：30代)

【処理概要】

センターで交渉する場合はあくまで斡旋であり、本人の委任を受けて代理をすることや訴訟はできないので当該相談のような場合は解決が困難になったり、長引くことが多いことを説明。既に70万円余を業者の口座に振込済みで対応を急ぐ必要があることから、弁護士に委任することも一つの方法だとして、出会い系被害弁護団について情報提供した。相談者は費用等も含め弁護士に相談した結果、弁護士が受任することになった。

● オンラインゲーム

【相談概要】

小5の息子が、無断で中古携帯ゲーム機を購入していた。ゲームをするためには店舗でゲームソフトを購入しないといけないと思っていたが、後日、クレジットカード会社から覚えのない73,500円の請求があった。息子に確認したところ、ゲーム内でアイテムを購入する際に年齢を入力すると購入できなかったため20歳と入力後、画面に記載されていた通りにクレジットカード番号と認証番号を入力して16回アイテムを購入したとの事であった。暗証番号を入力しないで購入できるシステムに納得いかない。今後どのように対応したらよいか(女性：40代)

【処理概要】

相談者に子供がカード番号を入力した経緯を書面にしてもらい、消費生活センターから事業者連絡を入れ、親のカード管理に問題があったものの、①小学生が安易に利用できるシステムについても問題があること、②事業者側においてゲームソフトをダウンロードする際カードの不正利用をしてはいけないこと等を親や子供に啓発活動

を行っていない点などを挙げて交渉。事業者から親として子供に対する家庭教育に大きな過失があり返金に応じることはできないが、ゲーム機内に残っているポイントを現金化して返金することは可能であるとの回答があった。相談者に事業者の回答を伝えたところ、了承を得たので返金処理してもらう事となった。その後、相談者から1万3百20円の返金があったとの連絡があった。

2 健康食品

● 健康食品の電話勧誘

【相談概要】

数日前、知らない業者から夫宛に電話があり、夫は業者から「健康食品を注文したはずだ。これから代引き配達で送る。料金19,500円を用意しておくように」と言われたそう。夫は覚えが無かったので、間違いではないかと伝えると業者は電話を切った。3日後に業者から再度電話がかかってくる、夫は商品を受け取らないと困ると言われたのか、配達を了承したようだ。しかし夫は頼んだ覚えが無いので、受け取りたくないと言っている。今日、商品が届く予定。(女性：70代)

【処理概要】

最近多発している健康食品のトラブルについて情報提供した。商品が届いた場合は、宅配業者と話をして発送元の住所や業者名を確認した上で受取拒否をし、その後クーリング・オフの通知をするよう助言した。併せて、業者が直接来訪した場合も頼んでいない旨を伝えて受け取りを拒否すること、業者が帰らない場合は居住地の警察に連絡するよう伝えた。後日相談者から「センターに相談後、警察に相談したところ、警察官が直ぐに来て事情を聞き、業者が来た場合は直ぐに通報するよう言われた」と連絡があった。

3 役務その他

● 結婚相手紹介サービス

【相談概要】

1ヶ月に何回でもお見合いができると説明をされ、NPOの月会費制結婚相手紹介サービスの会員になった。今まで70人位に申込みをしたが実際にお見合いできたのは5～6人位しかない。4月にお見合いした女性は昨年11月頃に申込みをしてお見合いに至らなかった女性だった。その女性にいつお見合いの申込みがあったのか確認すると4月に申込みがあったから了承したと言った。事業者は信用できないので支払った会費を返金して欲しい。契約に関する書面は一切受け取っていない。入会金1万円、月会費5千5百円、成婚料10万円の約束で、現在入会金と9ヶ月分会費の合計5万9千5百円支払っている。(男性：40代)

【処理概要】

交付されている書面を確認したところ法定書面ではなかったことから、相談者にクーリング・オフ制度について説明した。相談者がクーリング・オフの書面を送付したのでセンターより事業者に連絡を入れてクーリング・オフについて説明。事業者はサービスを提供しているのでクーリング・オフは受け付けないとのことであったが、法定書面交付の重要性について説明し交渉した結果、サービス提供が出来なかった4ヶ月分の会費は返金することで了承した。相談者に事業者の回答を伝え相談者も了承。相談者より2万2千円の返金を受けたとの報告があった。

4 インターネット通信サービス

● 光通信契約

【相談概要】

1月末に突然「インターネット契約が安くなりますよ」と電話があり、妻が口頭で了承したらしい。昨日、工事日のお知らせについての文書が届き、契約を断る場合は違約金として手数料が3,150円、工事代8,400円が発生すると書いてある。口答で了承しただけなのに違約金を支払う必要があるのか。どのくらい安くなるのか内容は聞いていないし、これまでずっと他社と契約しているので当該会社とは契約したくない。

(男性：60代)

【処理概要】

諾成契約なので口頭でも契約は成立するし、電気通信事業に関して書面不備等によるクーリング・オフは適用されない。ただし、インターネットの通信料は契約者によって異なるのに一律に料金が安くなると勧誘するのは問題があり、不実告知に該当する場合は取消しが可能となる。解約料が実費なのかその根拠を確認し、勧誘に問題があることを理由に違約金について交渉するよう助言した。

5 工事・建築・加工

● 外壁塗装工事

【相談概要】

実家の母が何社かと話しをして、1社と外壁塗装工事の契約をした。契約金額は200万円。完成前に業者に頼まれ50万円を振り込んでいる。ALCの壁が傷んでいるので目地の修復をして塗装するように頼んでいたが、修復もせず、水洗いもせず、雨の日に塗装していた。塗っていない部分もあり、表面が凹凸になっている。また、塗装が膨らんだりヒビが入っている部分がある。他の業者や建築士に相談すると、手抜き工事のようだ。住宅リフォームの相談機関に相談すると、1級建築士に見てもらおうよう勧められた。今、建築士協会などに問い合わせを行っている。見積書も契約書も交付されていないようだ。(女性：40代)

【処理概要】

建築士の診断を受けること、判る範囲で実際の工事についてメモを取っておくこと、写真を撮っておくことを助言した。建築士の診断で工事に問題があることが明らかになれば、50万円の返金を求めるか、工事のやり直しを請求することを勧めた。工事のやり直しをさせる場合は、工事内容について書面を交付させることを助言した。

6 ファンド型投資商品

● CO2 排出権取引

【相談概要】

3月に突然談話があり、「CO2 排出権取引について話だけ聞いて欲しい」と言われ話を聞いた。再度電話があり、「会って話しがしたい」と言われたが「都合がつかない」と断った。すると、相手は急に怒り出し、「悪質なので弁護士と相談する」と言った。仕方なく、3月末ファミリーレストランで会って説明を聞いた。「50～100万円必要」と言われたが、「そんな大金はない」と断った。すると、口調が変わり、「出張費用もかかっている。このまま帰れない。悪質なケースとして弁護士に相談する。現金がなければサラ金で借りれば良い」と脅された。業者がサラ金に同行し、サラ金で100万円借りて、その現金を手渡した。それ以降、毎日取引について電話報告があった。4月末に、「投資した100万円はなくなった。追加投資するかどうか決めて欲しい。」という電話があった。追加投資は断った。返金して欲しい。(男性：30代)

【処理概要】

契約書面に契約金額、支払い方法等の記載がなく、書面不備があるため、現時点でもクーリング・オフ可能であると思われた。また、消費者契約法の不実告知、退去妨害などに該当する可能性も考えられた。相談者に、経緯書面を作成してもらい、当センターで法律相談を受けた。弁護士からは、クーリング・オフの通知を出すことを助言された。「実在する業者かどうか不明であり、現金を支払っているので取り戻しは難しいと思う。裁判も難しい。不実告知、退去妨害については消費者側に立証責任があり難しい」と言うコメントがあった。その後、相談者が来所し、クーリング・オフの書面を作成して、相談者が送付した。後日、業者から弁護士名で回答書(内容証明)が届いた。「クーリング・オフには応じられない。19万1千209円については請求しない」と記載されている。相談者に当センターで法律相談を受けた弁護士に回答書を見せて相談することを勧めた。

● 投資詐欺

【相談概要】

90歳の1人暮らしの母親宅に資料が送られ、業者から「資料を送ったが見たか」「あなただけの有利な条件なので投資をしないか」などと電話勧誘され、母親は株取引が趣味なので、心を動かされたい。銀行で500万円を振り込もうとしたところ、銀行員が気付いて被害を未然に防ぐことができた。今後このような勧誘があるかもしれないので対処法を知りたい。また、母親は認知症状はないが、大きな取引をするには不安があるので後見人をつけることはできないか。被後見人になれば選挙権がなくなると聞いたが本当か。(女性：50代)

【処理概要】

今後、被害者名簿が出回り勧誘の電話が頻繁にかかってくる可能性が高い。不審な電話には出ない、できれば電話番号を変えるなどの対応が必要であることを助言した。また、地域の民生委員、地域包括支援センターなどの見守りを依頼することも伝えたが、母親はプライドが高いので難しいとのことだった。成年後見制度は事理弁識能力を欠く場合に請求する制度で、任意後見契約も事理弁識能力が不十分になった場合に備え委任契約する制度なので、両制度とも現状で活用するのは難しい。詳細は、弁護士会、司法書士会に相談するよう助言した。なお、被後見人の選挙権が一律になくなる公職選挙法の規定が改正されたことを情報提供した。

7 空調・冷暖房・給湯設備

● 浄水器

【相談概要】

先月、水道の点検をするという業者が突然訪問してきた。点検の結果、水が悪くないと言われた。管の中に浄水器を取り付けると不純物を除去できると説明された。契約書は受け取っていない。現金26万円を支払い領収書は受け取ったが、日付、業者名、住所、金額、浄水工事一式という記載があるのみ。工事はその日に終わった。友達に消費生活センターに相談するよう勧められた。なお、友達はその業者は逮捕されたのではないかと知っている。解約をしたいがどうしたらよいか。(女性：70代)

【処理概要】

法定書面不交付であるため現時点でもクーリング・オフできることを説明。クーリング・オフの葉書を送付することを勧めた。また、その業者は逮捕されていることを伝えた。

8 その他

● 自動車燃料向上用品・サラ金

【相談概要】

今年の6月、友人からエコの話だと誘われ業者の事務所に行った。そこで商品の説明を受け、「トラックの燃料タンクに入れると燃費を向上させられる。これを貸し出しするとレンタル料が入ってくる。知人を紹介すると紹介料が入る」と言われた。最初は断っていたが、友人にも勧められ契約することになった。お金がないと言うと、消費者金融で借りるようにと言われ、金融機関の窓口まで連れて行かれた。そこで、50万円借り、そのまま手渡した。商品を5つ受け取っている。契約書には署名・捺印したが受け取っていない。領収書も交付されていない。借金させられ不審なので解約したい。(女性：20代)

【処理概要】

マルチ商法の問題点、被害事例について情報提供。法定書面不交付のため現時点でもクーリング・オフできることを説明した。相談者がクーリング・オフの葉書を書いて送付した。後日、業者から当センターに電話があり、「クーリング・オフの葉書が届いた。商品を着払いで送り返すよう相談者に伝えて欲しい。商品確認後、全額を口座に返金する」という回答があり、その旨を相談者に伝えた。その後、業者から、「商品が届いた。相談者の銀行口座に手数料1,250円を差し引いた498,750円を入金した」という電話があった。相談者が口座に入金されていることを確認した。相談者は、契約書の返却を希望しており、その旨を業者に伝え相談を終了とした。

● 着物・帯

【相談概要】

昨年の7月に友人が浴衣を買いに行くので付き添いでスーパーの中にある呉服店に行った。以後、店からイベントに来るように案内があり、出向いた。両親が亡くなり淋しかった事もあり、店員にやさしくされたので、30万円の着物をクレジットを利用して購入する事にした。契約書に記入する際に、親の遺産がある話をした。次回から、同世代の男性が担当者になり、毎月のイベントに誘われた。店の皆もやさしくしてくれ、「着物が似合ってきた」「若いからこそ高額なものが必要」等と言われ、次々と現金で着物や帯を購入し総額800万円程になった。遺産も無くなり、生活も苦しく友人からも注意されたので解約したい。(女性：20代)

【処理概要】

契約書と領収書を持参してもらい、確認したところ、27契約で契約金額7,419,016円。既払い金5,871,741円(内クレジット契約2件、682,992円)着物の丸洗いもあった。契約に至る経緯を取りまとめた文書を業者に送付し解約を求めた。後日、業者が関係書類を持って来所した。過量販売、公序良俗に反する販売等の問題点を伝えたが、業者は、「相談者は毎日店に来ていた、嫌であれば来なければよかった、1年間に300万円以上は販売しないという社内規定があるが、欲しいと言う人には売る、過量では無い」と主張した。業者が持参した売上票と交付されている契約書・領収書と照合した結果、不明な点が出てきた。その後の交渉で、示談金300万円の提示があったが、相談者は着用した商品と着物の丸洗い以外は解約して欲しいと主張した。センターでの斡旋は不可能と判断し、国センのADRに依頼し申請の作業を進めていたら、突然業者から電話で、相談者の希望通りにするという回答があった。ADRの申請は止めて合意書を交わし、500万円が返金された。