

平成27年 7月 23日(木)
平成27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26年度) | …1 |
| ○ 消費生活相談の概要(平成26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26年度) | …6 |
| ○ 消費生活相談状況(放送・コンテンツ等) | …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 |

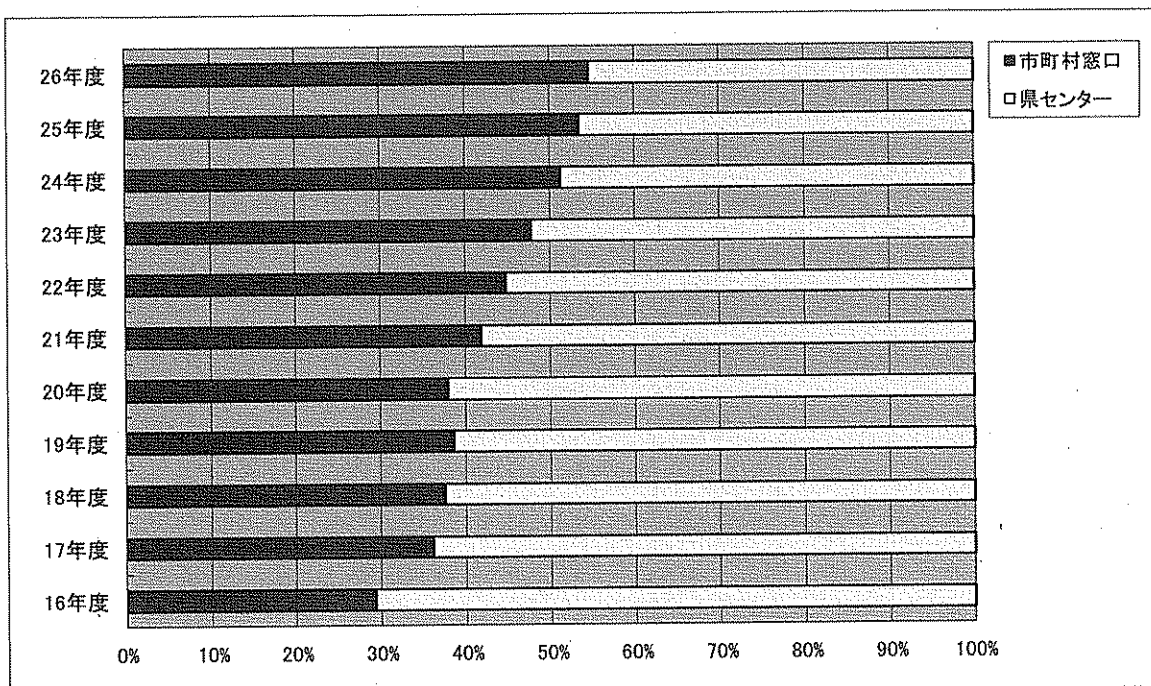
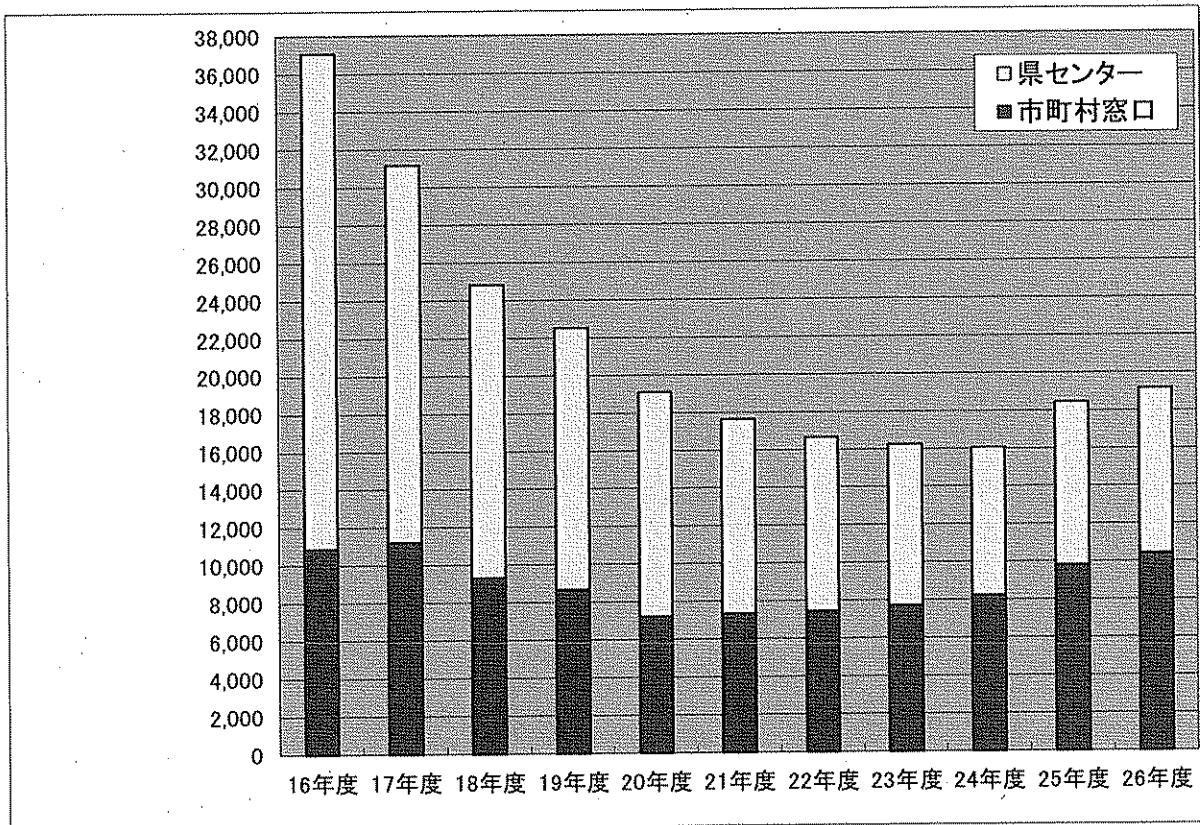
消費生活相談件数の推移（平成16～26年度）

（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	26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	8,707
	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	10,450
	計	37,075	31,195	24,847	22,550	19,085	17,636	16,648	16,247	16,063	18,456	19,157



消費生活相談の概要(平成26年度)

平成26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8,707件で、前年度に比べて103件(1.2%)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
		H26年度	H25年度	H24年度	
1	放送・コンテンツ等	1,999	1,475	1,496	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	1,602	1,153	1,124	
2	商品一般	597	500	379	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	181	83	100	
3	インターネット通信サービス	453	288	198	光回線、ADSL、プロバイダの変更
4	役務その他	352	385	304	結婚相手紹介・祈祷サービスなど
5	レンタル・リース・貸借	342	364	367	賃貸アパート、借家、レンタルビデオなど
6	工事・建築・加工	265	278	241	新築工事、増改築工事、塗装工事など
7	融資サービス	197	225	254	消費者金融、ヤミ金、住宅ローンなど
	うち不当(架空)請求	25	47	41	
8	移動通信サービス	185	136	147	携帯電話・スマートフォンなどの付帯サービスなど
9	健康食品	184	597	390	サプリメント等の健康食品や薬事的な効果をうたう食品
10	ファンド型投資商品	165	203	137	老人ホームの会員権、介護施設への投資など
	その他	3,968	4,153	3,917	
不当(架空)請求		1,808	1,283	1,265	—
不当(架空)請求以外		6,899	7,321	6,565	—
合計		8,707	8,604	7,830	—

(注)順位は平成26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、%)

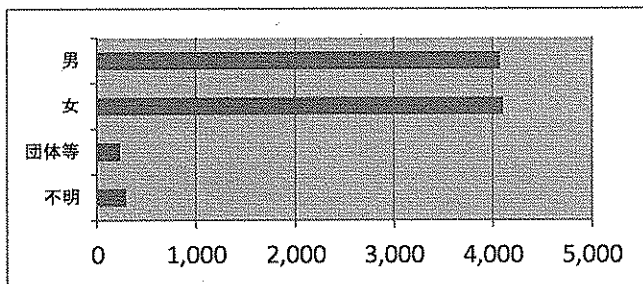
		20代未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	合計
H26年度	件数	289	757	937	1,220	991	1,268	1,650	1,511	8,707
	割合	3.3	8.7	10.8	14.0	11.4	14.6	19.9	17.3	100.0
H25年度	件数	273	728	949	1,146	948	1,180	2,135	1,245	8,604
	割合	3.2	8.5	11.0	13.3	11.0	13.7	24.8	14.5	100.0
H24年度	件数	268	759	1,032	1,102	876	1,083	1,169	1,060	7,830
	割合	3.4	9.7	13.2	14.1	11.2	13.8	21.1	13.5	100.0

消費生活相談の概要（平成26年度）

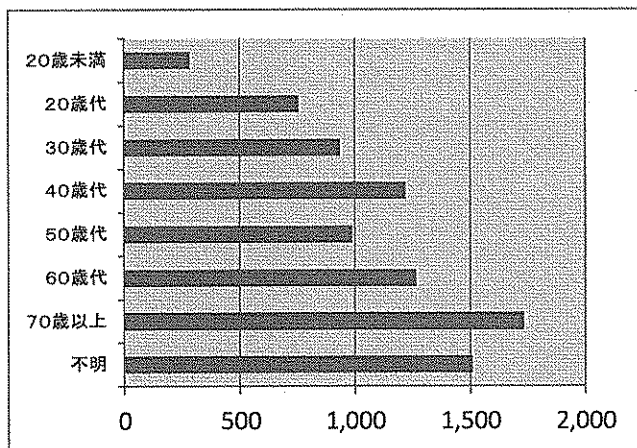
（岡山県消費生活センター受付分）

（単位：件、％）

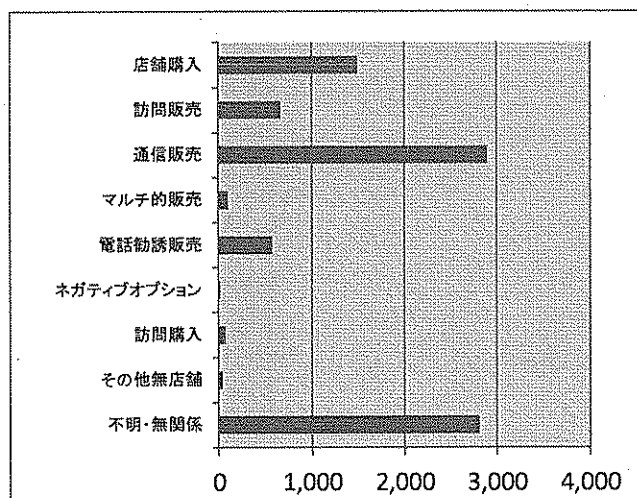
契約者男女別		件数	割合
性別等	男	4,072	46.8
	女	4,103	47.1
	団体等	239	2.7
	不明	293	3.4
	計	8,707	100.0



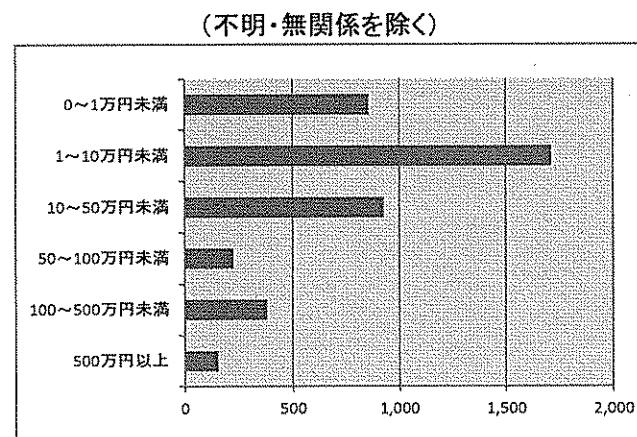
契約者年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	289	3.3
	20歳代	757	8.7
	30歳代	937	10.8
	40歳代	1,220	14.0
	50歳代	991	11.4
	60歳代	1,268	14.6
	70歳以上	1,734	19.9
	不明	1,511	17.3
	計	8,707	100.0



販売購入形態別		件数	割合
販売購入形態	店舗購入	1,499	17.2
	訪問販売	670	7.7
	通信販売	2,899	33.3
	マルチ的販売	109	1.3
	電話勧誘販売	578	6.6
	ネガティブオプション	17	0.2
	訪問購入	80	0.9
	その他無店舗	48	0.6
	不明・無関係	2,807	32.2
	計	8,707	100.0

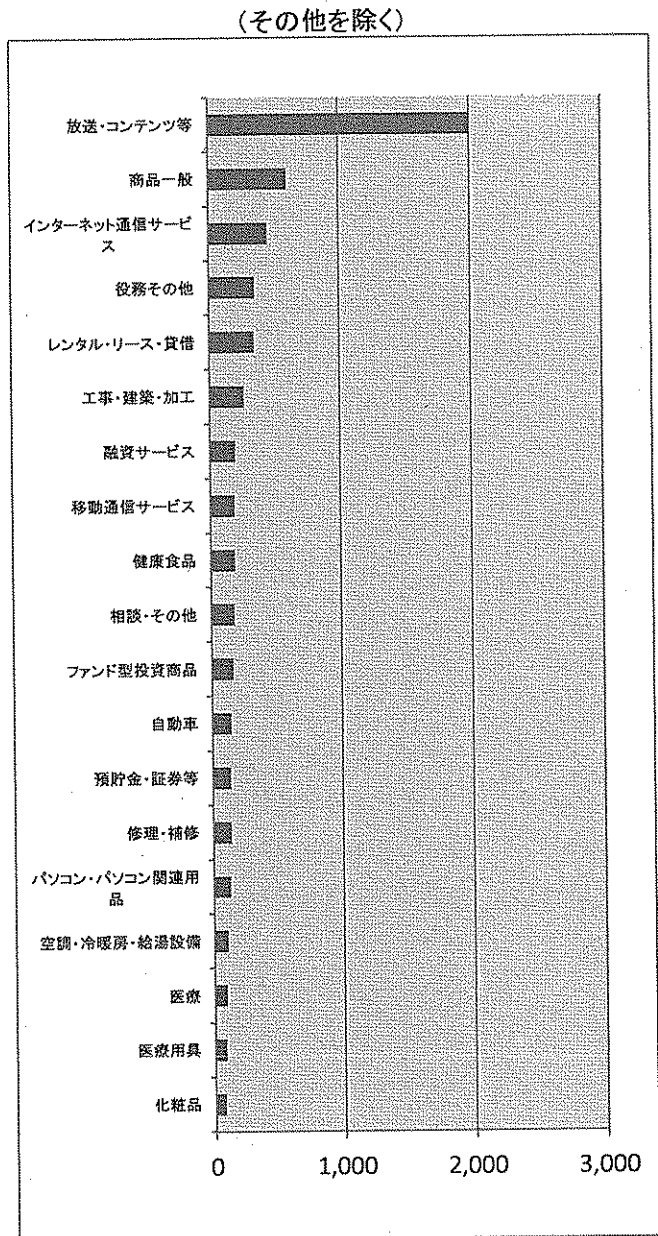


契約金額別		件数	割合
契約金額	0～1万円未満	860	10.3
	1～10万円未満	1,713	20.5
	10～50万円未満	929	11.1
	50～100万円未満	227	2.7
	100～500万円未満	383	4.6
	500万円以上	155	1.8
	不明・無関係	4,099	49.0
	計	8,366	100.0

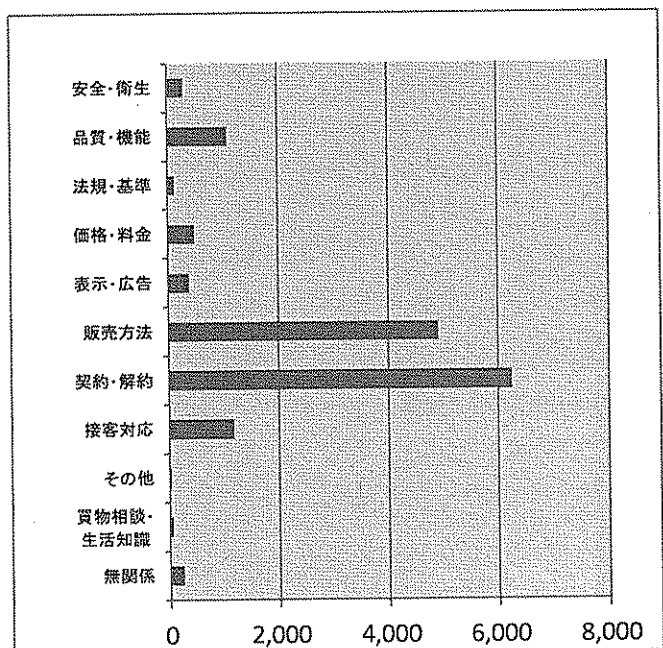


（注）受け付けた相談のうちの「苦情相談」のみについて分類

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	1,999	23.0
	商品一般	597	6.8
	インターネット通信サービス	453	5.2
	役務その他	352	4.1
	レンタル・リース・貸借	342	3.9
	工事・建築・加工	265	3.0
	融資サービス	197	2.3
	移動通信サービス	185	2.1
	健康食品	184	2.1
	相談・その他	183	2.1
	ファンド型投資商品	165	1.9
	自動車	147	1.7
	預貯金・証券等	142	1.6
	修理・補修	140	1.6
	パソコン・パソコン関連用品	131	1.5
	空調・冷暖房・給湯設備	107	1.2
	医療	99	1.1
	医療用具	86	1.0
	化粧品	85	1.0
	その他	2,848	32.8
計	8,707	100.0	



相談内容別		件数	割合
相談内容	安全・衛生	300	2.0
	品質・機能	1,093	7.3
	法規・基準	117	0.8
	価格・料金	488	3.2
	表示・広告	373	2.5
	販売方法	4,913	32.6
	契約・解約	6,254	41.6
	接客対応	1,186	7.9
	その他	26	0.2
	買物相談・生活知識	52	0.3
	無関係	248	1.6
	計	15,050	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。

H26年度消費生活相談の状況 (年代別契約購入金額)

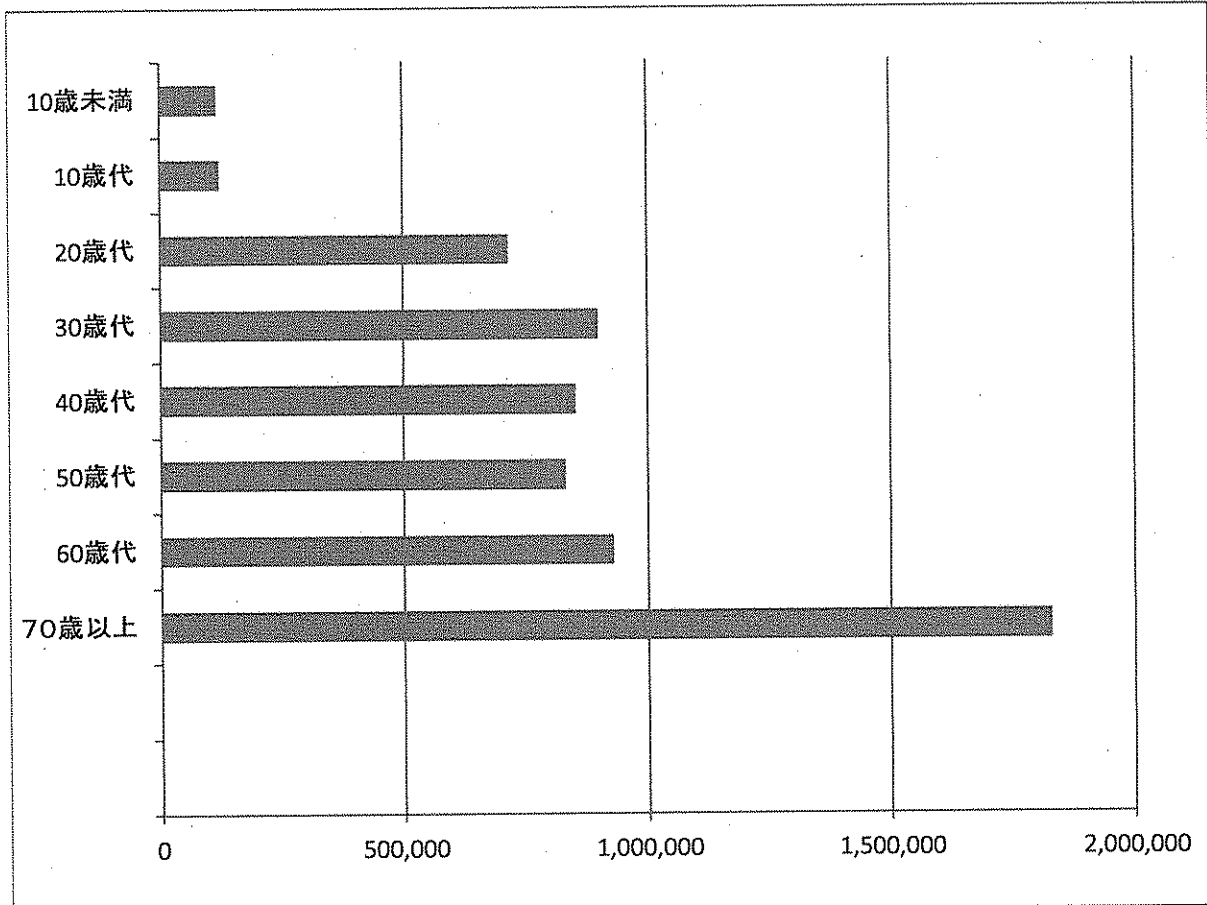
(岡山県消費生活センター受付分)

(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	21	2,460,900	117,186
10歳代	204	24,972,806	122,416
20歳代	531	380,111,243	715,840
30歳代	573	515,583,629	899,797
40歳代	691	589,704,637	853,408
50歳代	505	419,958,692	831,601
60歳代	544	505,576,354	929,368
70歳以上	690	1,262,699,547	1,829,999
年齢不詳	508	419,198,199	825,193
計	4,267	4,120,266,007	965,612

(注)受け付けた苦情相談(8,366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)



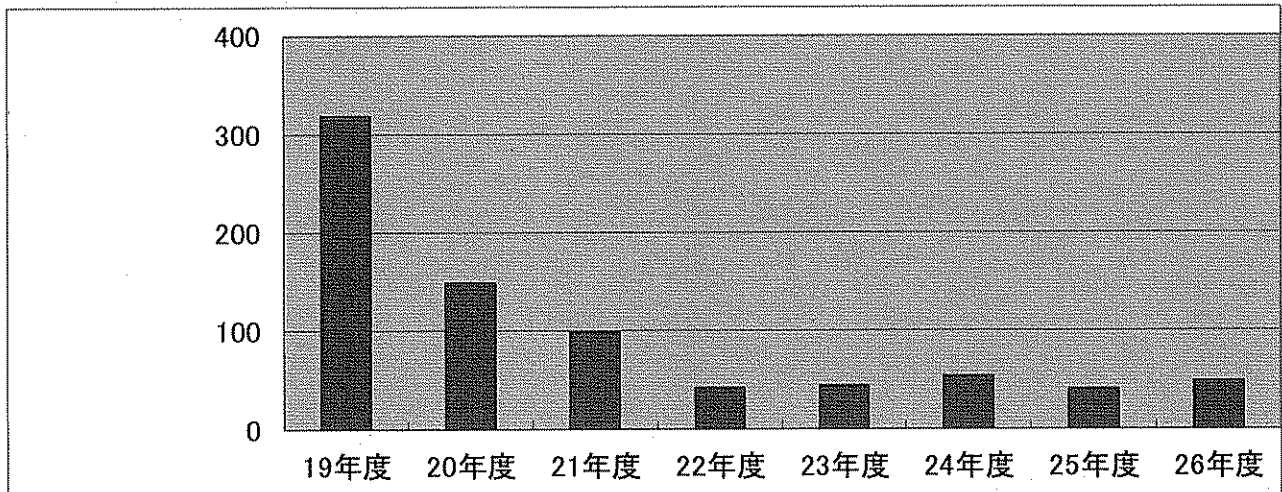
ヤミ金融・多重債務相談の状況（平成19年度～平成26年度）

（岡山県消費生活センター受付分）

（ヤミ金融相談）

（単位：件）

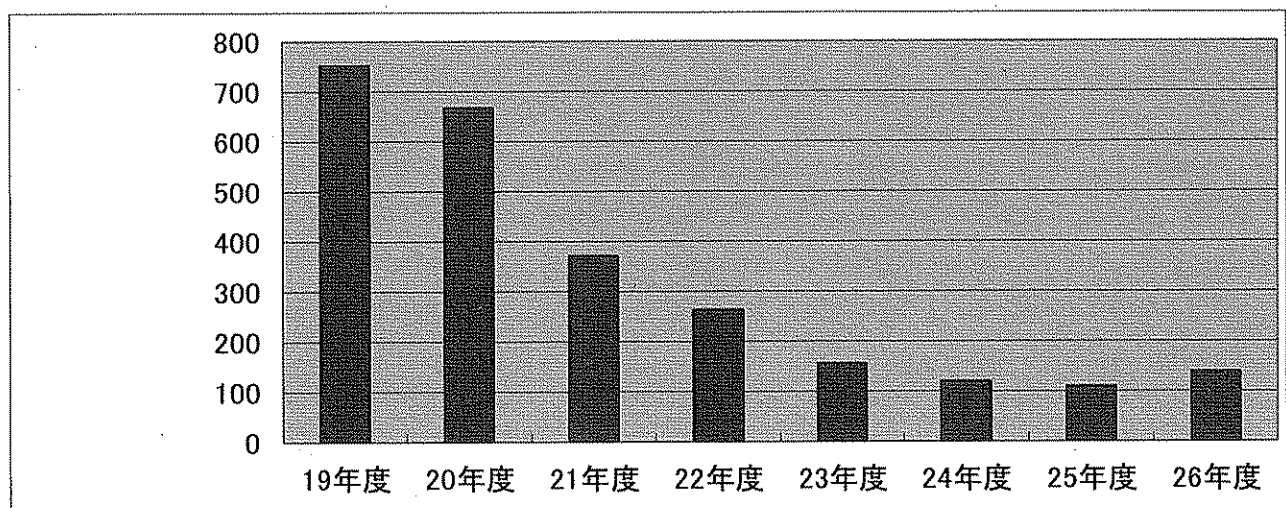
	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
ヤミ金融相談	319	149	99	42	44	54	41	49



（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	26年度
多重債務相談	753	668	372	264	157	120	110	140



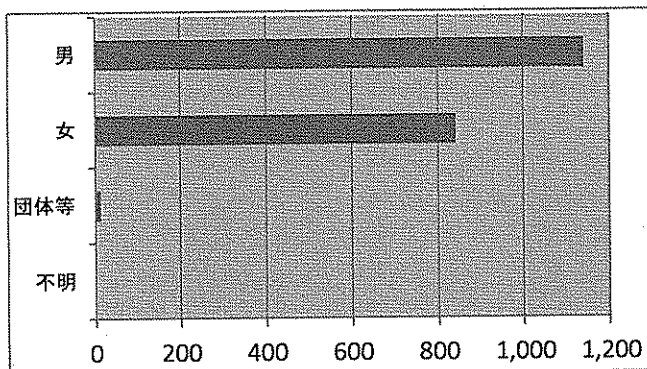
※平成18年12月20日に改正貸金業法公布、平成22年6月18日に改正貸金業法完全施行

平成26年度 消費生活相談状況 (放送・コンテンツ等)

(岡山県消費生活センター受付分)

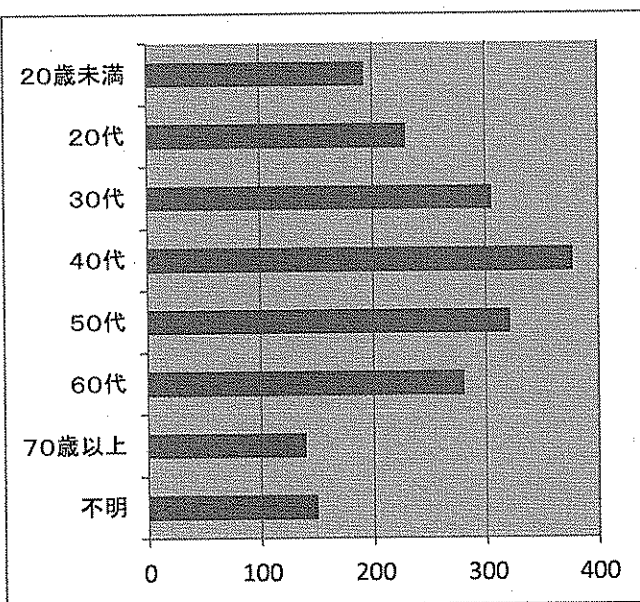
(単位:件、%)

男女別		件数	割合
性別等	男	1,142	57.1
	女	841	42.1
	団体等	14	0.7
	不明	2	0.1
	計	1,999	100.0



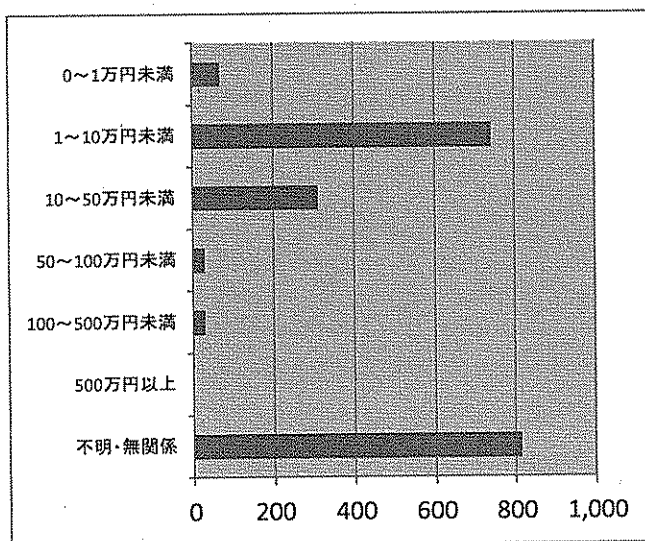
(単位:件、%)

年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	193	9.7
	20代	230	11.5
	30代	306	15.3
	40代	378	18.9
	50代	322	16.1
	60代	280	14.0
	70歳以上	140	7.0
	不明	150	7.5
	計	1,999	100.0



(単位:件、%)

契約金額別		件数	割合
契約金額	0～1万円未満	70	3.5
	1～10万円未満	743	37.2
	10～50万円未満	312	15.6
	50～100万円未満	29	1.5
	100～500万円未満	30	1.5
	500万円以上	1	0.1
	不明・無関係	814	40.6
	計	1,999	100.0



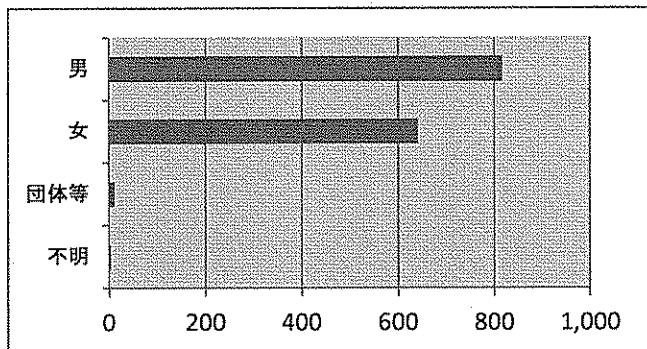
※「放送・コンテンツ等」とは、電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービスのこと。アダルト情報や出会い系サイト等のインターネット有料サイトの利用を含む。

平成25年度 消費生活相談状況 (放送・コンテンツ等)

(岡山県消費生活センター受付分)

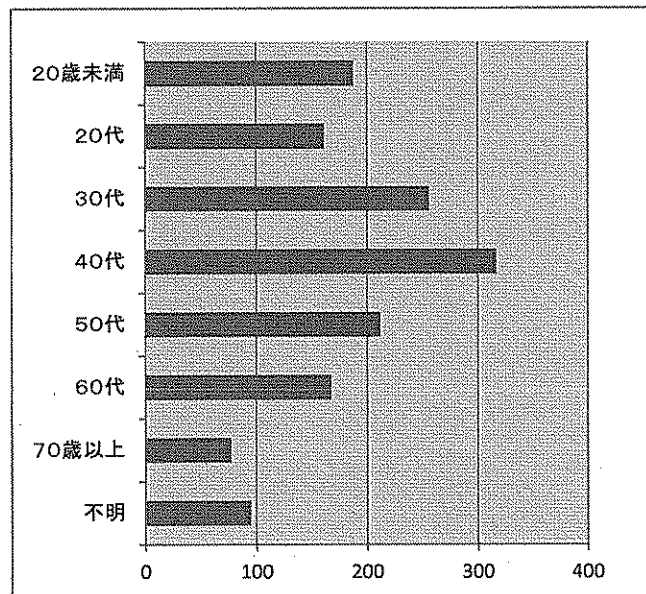
(単位:件、%)

男女別		件数	割合
性別	男	817	55.4
	女	642	43.5
別等	団体等	12	0.8
	不明	4	0.3
	計	1,475	100.0



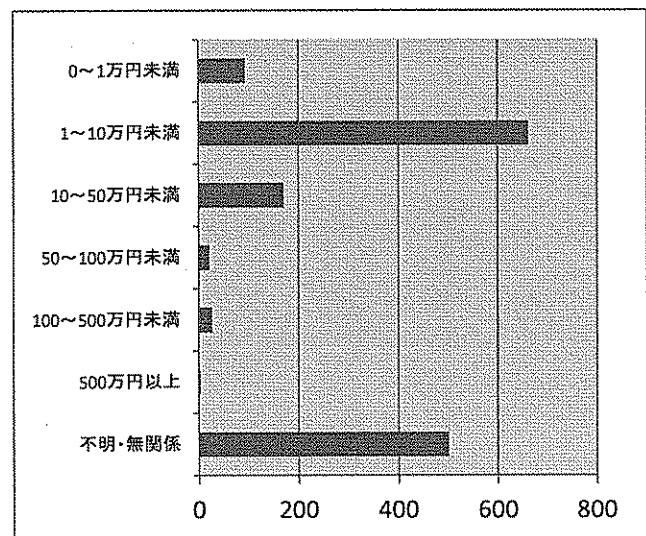
(単位:件、%)

年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	188	12.7
	20代	162	11.0
	30代	256	17.4
	40代	317	21.5
	50代	212	14.4
	60代	168	11.4
	70歳以上	77	5.2
	不明	95	6.4
	計	1,475	100.0



(単位:件、%)

契約金額別		件数	割合
契約金額	0～1万円未満	93	6.3
	1～10万円未満	661	44.8
	10～50万円未満	170	11.6
	50～100万円未満	21	1.4
	100～500万円未満	27	1.8
	500万円以上	3	0.2
	不明・無関係	500	33.9
	計	1,475	100.0



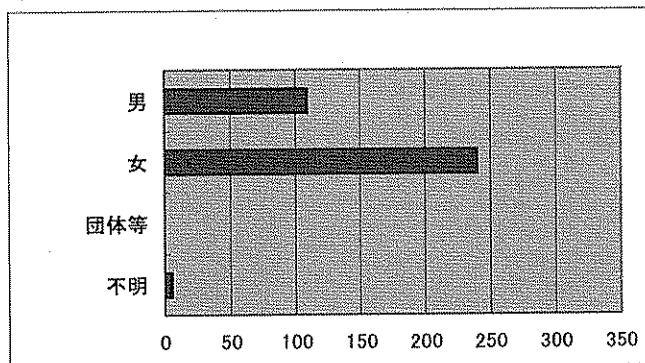
※「放送・コンテンツ等」とは、電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービスのこと。アダルト情報や出会い系サイト等のインターネット有料サイトの利用を含む。

平成26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)

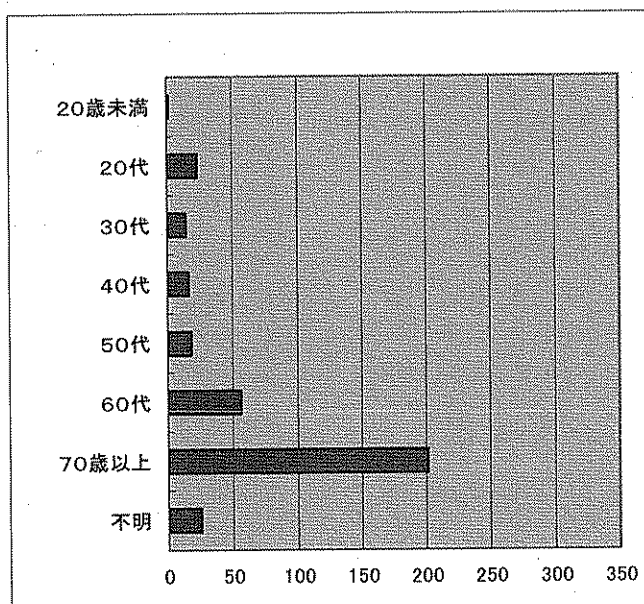
(単位:件、%)

契約者男女別		件数	割合
性別等	男	109	30.8
	女	240	67.8
	団体等	0	0.0
	不明	5	1.4
	計	354	100.0



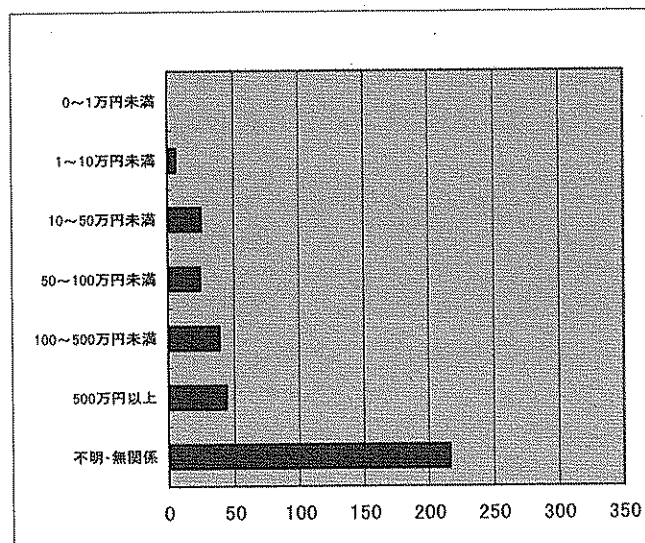
(単位:件、%)

契約者年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	1	0.3
	20代	23	6.5
	30代	14	4.0
	40代	16	4.5
	50代	18	5.1
	60代	56	15.8
	70歳以上	201	56.8
	不明	25	7.0
	計	354	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	6	1.7
	10～50万円未満	25	7.1
	50～100万円未満	24	6.8
	100～500万円未満	39	11.0
	500万円以上	44	12.4
	不明・無関係	216	61.0
	計	354	100.0



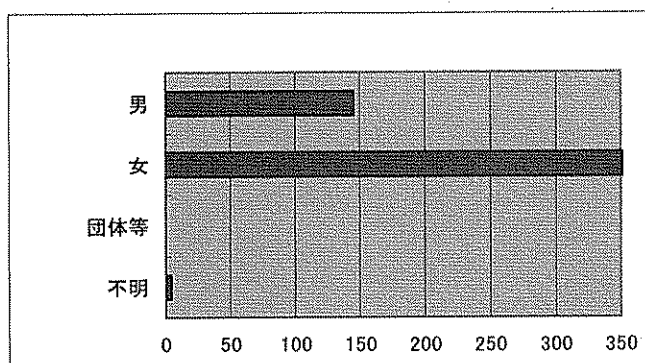
(注)「ファンド型投資商品」とは、一人又は複数の者から資金を集めて運用し、そこから生じる収益の配当又は財産の配分を行うもので、資金を集めている者の属性や何で運用するかは問わない。いわゆる集団投資スキームのこと。

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)

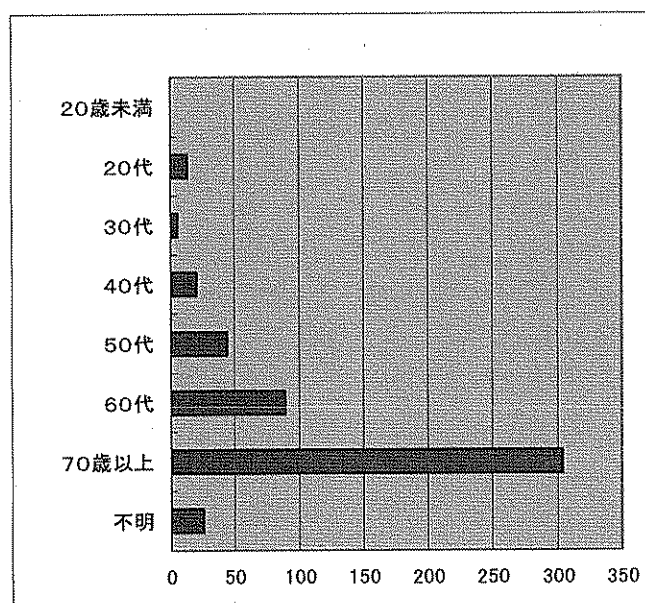
(単位:件、%)

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



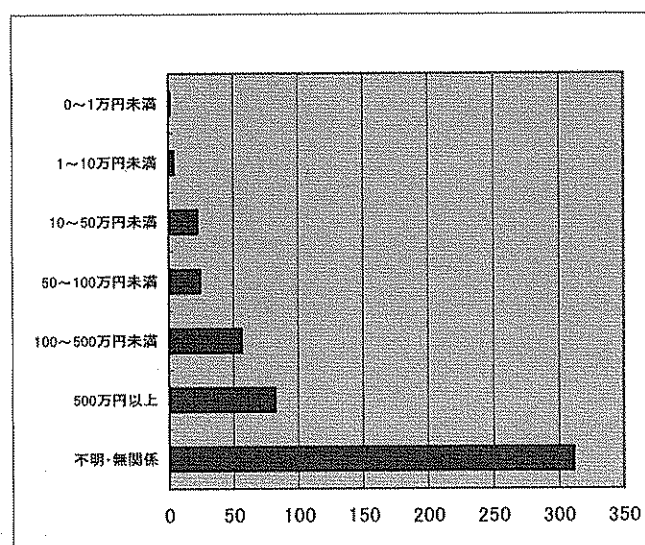
(単位:件、%)

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。

消費生活相談の受付状況(市町村別)

	平成26年度				平成25年度				平成24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	4,203	3,816	8,019	52.4%	3,941	3,717	7,658	51.5%	3,101	3,427	6,528	47.5%
倉敷市	3,191	1,072	4,263	74.9%	2,965	1,077	4,042	73.4%	2,612	949	3,561	73.4%
津山市	1,129	408	1,537	73.5%	1,086	456	1,542	70.4%	1,042	485	1,527	68.2%
玉野市	96	380	476	20.2%	72	397	469	15.4%	38	322	360	10.6%
笠岡市	343	93	436	78.7%	399	120	519	76.9%	417	114	531	78.5%
井原市	187	104	291	64.3%	140	119	259	54.1%	119	99	218	54.6%
総社市	262	336	598	43.8%	150	413	563	26.6%	79	363	442	17.9%
高梁市	3	144	147	2.0%	4	150	154	2.6%	11	130	141	7.8%
新見市	33	84	117	28.2%	36	96	132	27.3%	33	103	136	24.3%
備前市	43	237	280	15.4%	51	165	216	23.6%	32	167	199	16.1%
瀬戸内市	145	200	345	42.0%	140	207	347	40.3%	113	182	295	38.3%
赤磐市	202	257	459	44.0%	172	261	433	39.7%	116	219	335	34.6%
真庭市	266	110	376	70.7%	247	124	371	66.6%	125	122	247	50.6%
美作市	36	160	196	18.4%	49	157	206	23.8%	50	135	185	27.0%
浅口市	141	147	288	49.0%	213	133	346	61.6%	179	118	297	60.3%
和気町	7	66	73	9.6%	30	89	119	25.2%	7	87	94	7.4%
早島町	28	59	87	32.2%	32	56	88	36.4%	27	51	78	34.6%
里庄町	15	50	65	23.1%	16	35	51	31.4%	16	39	55	29.1%
矢掛町	36	60	96	37.5%	39	49	88	44.3%	32	54	86	37.2%
新庄村	4	1	5	80.0%	2	4	6	33.3%	6	7	13	46.2%
鏡野町	11	55	66	16.7%	6	95	101	5.9%	16	63	79	20.3%
勝央町	24	75	99	24.2%	16	56	72	22.2%	13	51	64	20.3%
奈義町	1	24	25	4.0%	0	28	28	0.0%	4	17	21	19.0%
西粟倉村	4	12	16	25.0%	2	8	10	20.0%	2	6	8	25.0%
久米南町	3	25	28	10.7%	10	28	38	26.3%	10	35	45	22.2%
美咲町	15	81	96	15.6%	9	85	94	9.6%	14	85	99	14.1%
吉備中央町	22	54	76	28.9%	25	63	88	28.4%	19	54	73	26.0%
県外		156	156	0.0%		137	137	0.0%		139	139	
不詳		441	441	0.0%		279	279	0.0%		207	207	
合計	10,450	8,707	19,157	54.5%	9,852	8,604	18,456	53.4%	8,233	7,830	16,063	51.3%

<主な相談事例>

1 放送・コンテンツ等

● 出会い系サイト（スマートフォン）

【相談概要】

婚活サイトに登録しており、10月末に知り合った人とメール交換している内にSNSに誘導され、その後相手の携帯が壊れたという理由でサイトを通じたメールのやり取りになった。お互いの個人情報を交換するために認証手続きが必要で、手続きするためにはポイントの購入が必要となった。何度認証しても認証が上手くいかずポイント代が高額になり、支払いが困難になった。不審に思い、インターネットで調べると、私がやり取りしている人は「怪しい人ですよ」との記載があり、センターに相談すれば返金されたという人もいたので貴センターに電話した。現在までに130万円ほど支払っている。未払い分も25万円ほどあり、月々5万円を分割で支払うような話になっている。最初はコンビニの電子マネーで支払い、その後クレジットで支払ったがクレジットの上限を超えた以降は銀行で現金振り込みをしているが、返金してほしい。(女性：20代)

【処理概要】

本人が来所して経緯書を作成し、証拠のメール画像も添付してクレジット業者、決済代行業者に送り交渉した結果、クレジット分・電子マネー分については全額返金となった。残り現金分については、サイトと交渉し4万円のみ返金となり和解。未払い分も含めて全体で156万円中、85万円の返金となった。後日、相談者から返金があったと連絡があった。

● アダルトサイト料金（ワンクリック請求）

【相談概要】

無料アダルトサイトと思いアクセスすると突然登録完了になり21万円請求された。びっくりして退会手続きのメールを送り電話したが、21万円支払わないと退会できないと言われた。指示されたとおりコンビニに出かけ指定された番号で電子マネーにして振り込んだ。その後帰宅し、業者に振り込んだ連絡をすると、21万円は退会のための金額で登録料21万円を支払っていないので退会できないと言われた。再度コンビニに行き手続きをするように言われ、今コンビニに来ている。付いてきた叔母が不審な振込なので消費生活センターに相談するようにと言った。どうすればよいか。(男性：20代)

【処理概要】

ワンクリック請求の事例及び電子消費者契約法について紹介し、契約は法的に有効に成立しているとは思えないので、21万円は支払いの義務がなかったこと、今後、どのようなことを言われても支払わないことを助言。支払った21万円の返金は求めないとのことであったので、念のため携帯電話番号とメールアドレスを変更するように伝えた。

2 商品一般

● 覚えのない契約係争通知書（はがき）

【相談概要】

母宛に身に覚えのない料金未納金請求はがきが届いた。「契約係争通知書」という題で、未納料金があり、訴状が提出されたので連絡して欲しいとの内容だった為、昨日母が業者に電話をしてしまった。別件で、以前母に注文していない商品が送りつけられた事もあり、その時母は料金を支払ってしまった為、母が律儀に対応してしまうので心配。ネットで色々と検索していると、今回ののはがきは架空請求だと分かったが、このような架空請求について被害を回復する業者もあり、その業者の信用性も気になった。(男性：60代)

【処理概要】

架空請求は不安に感じた人に電話をかけさせお金を取ることが目的なので、何もせず無視しておけば良いため、被害を回復する業者に依頼する必要もないことを伝えた。今後については、留守番電話機能などを活用して在宅中でも電話に出ないようにすること、出てしまってもきっぱりと断るよう助言した。また、一人暮らしで心配であれば最寄りの警察にすぐ電話できるように普段から電話番号を見える所に控えておくように伝えた。

3 インターネット通信サービス

● プロバイダ変更

【相談概要】

昨日大手電話会社を名乗り、「プロバイダを変更すると料金が安くなる」と電話があった。大手電話会社と言ったので関係のプロバイダだと思い話を聞いた。主人に確認しないとわからない旨を伝えたが、「ご主人がダメだと言ったら変更しなくてもいいですよ」と言われた。主人が帰宅後事情を話すと、変更しないと言って事業者に電話をかけたが、違約金1万円が発生すると言われた。違約金が発生することは一切聞いていない旨を主張したが、「話の内容を録音している」と言われた。録音している内容を聞かせて欲しいと伝えると「会社まで来たら聞かせる」と言って解約に応じてくれない。プロバイダが本当に変更になっているかどうかかわからない。どうしたらよいか。(女性：40代)

【処理概要】

消費生活センターから事業者に連絡を入れ契約関係を確認したところ、昨日解約の申出が電話であり解約処理したとの回答があった。違約金1万円を請求されたことを伝えたところ、違約金は一切発生しないで解約完了しているとのことであった。相談者に事業者の回答を伝え、念のため契約に至った経緯等を書面にして記録を残しておくように説明した。

4 役務その他

● 個人情報削除の電話

【相談概要】

「あなたの個人情報大手ネット通販会社と大手小売店にあるので削除する」と電話があった。「どなたですか」と尋ねると「県庁の生活情報窓口である」と言う。「今日は土曜日なのに開いているのか」と聞くと「年中無休だ」と答え、電話料金無料の電話番号を告げた。官公庁が電話料金無料の電話番号なのも変なので詐欺かもしれないと思い始めた。個人情報を削除したら再度電話すると言っていたが、電話がきたらどう対処したらよいか。(女性：70代)

【処理概要】

特殊詐欺の手口と被害例を説明。相談等を受けた場合を除き官公庁の相談窓口から電話がかかることはまず無いこと、不安を煽りお金を詐取する手口なので電話を切り話を聞かないこと、電話番号表示や留守番電話サービスを活用すること、執拗な電話や脅しがあったら居住地の警察署に相談するよう助言した。

5 レンタル・リース・貸借

● 賃借アパートの解約

【相談概要】

賃貸アパートを9月25日に契約し、重要事項の説明を受け2万円を現金で支払った。その後、仲介料、1ヶ月分の家賃と駐車場代、礼金等をクレジットで決済し、総額13万5千円を支払った。敷金は0円。10月1日に入居予定だったが、9月30日に自己都合でキャンセルを申し出たところ、2万円程度しか返金できないと言われた。鍵の引き渡しも受けていないの

で、もう少し返金してほしいが無理なのか。(女性：40代)

【処理概要】

契約成立後の解約精算は、契約書面の内容に基づいて処理されることになる。たとえ入居前であっても変わることはない。契約が成立しているので、仲介料は返還されないし、契約書面に解約通知期間が1ヶ月と規定されていれば、1ヶ月分の家賃は支払う必要がある。礼金については一般的には返還されない性質のものだが、交渉の余地はある。駐車場については、宅建業法や借地借家法は適用されず、契約書面の内容に基づいて精算されることとなる。以上を説明し、併せて不動産適正取引推進機構を紹介した。

6 工事・建築・加工

● トイレ・浴室・洗面所等のリフォーム

【相談概要】

トイレ・浴室・洗面所等のリフォーム工事を検討していたので、折込広告を見て見積もりを依頼した。「広告に掲載してあるトイレ設備、浴室設備、洗面所設備は値引きの設備品なので、他の人が契約するとその設備品が使用できなくなる。設備品を押さえておくために契約した方がいい」と勧誘があり、他業者で見積もった額より安かったので契約した。しかし、よく考えると、急がされて契約したことを後悔したため解約を希望。契約した翌日解約を申し出ると「規約にも記載があるが、解約料は代金の2割になる」と言われた。確かに渡された書面には解約料が2割と記載がある。解約料が高額で納得できない。(男性：70代)

【処理概要】

相談者はセンターに相談する前に、自分で解約通知を書面に出したとのことであったが、相談者から聞き取った内容では商品名に記載不備があると思われた。見積もりの依頼だけで、契約するとは言っていないにも関わらず、「契約しないと安い設備品が無くなる。」と一方的に勧誘し、契約を急がせたことを根拠に、クーリング・オフの主張が可能と考えられた。明日、相談者の居住地の相談窓口で契約書面を持参し、クーリング・オフの書面の書き方、出す方法の助言を得るように、と伝えた。翌日、相談者はクーリング・オフの書面を作成し通知した。その後、相談者に経過の確認電話をすると、クーリング・オフを通知してからは業者から何も言っていないとのことなので終了する。

7 フリーローン・サラ金

● ヤミ金融

【相談概要】

携帯電話のモバイルサイトで見つけたヤミ金融業者に申し込み、自分の名前や電話番号、勤務先、口座番号、親戚の名前や電話番号を伝えた。その後借金することをキャンセルしたが業者は勝手に2万4千円振込み、「1週間後に8万円返せ」と脅してきた。「8万円も返せない」と断ると「7万円ならどうだ」と強引に返済を迫ってきた。どうすればいいか。(男性：50代)

【処理概要】

ヤミ金融業者は、本人だけでなく借金とは無関係の親戚等に対しても執拗に脅しの電話をすることも少なくない。利息制限法等を超える高額な利息を請求するヤミ金融の貸付は不法原因給付となり、契約無効、返す必要がないとの判例もある。逆に支払うと要求がエスカレートする可能性もあるので警察署に相談すること、親戚や家族、勤務先にも嫌がらせする可能性があるため協力を依頼するよう助言。

8 移動通信サービス

● 携帯電話

【相談概要】

母親が使用している携帯電話の液晶画面にひびが入り、昨日修理のためにショップに出向いた。母親は、携帯電話に疎く、店員から勧められるまま機種変更してしまった。母親は以前から月額300円程度の補償サービスに加入しているため、本来なら店員からそのサービスの説明を受けて、上限5千円で修理か代替機への交換が出来るはずだが、店員は補償サービスについて母親に一切説明せず、機種変更を勧めた。機種変更したため、補償サービスの月額料金も400円程度に値上げされた。また、機種代金3万円については現金でしか支払えないと説明されて、現金で支払っているが、顧客窓口を確認したら割賦でも可能とのことだった。契約を元に戻して、補償サービスを適用して修理してほしいが、ショップは補償サービスについて説明しているとして対応しない。契約を元に戻して、補償サービスを利用して5千円で交換してほしい。(女性：30代)

【処理概要】

相談者が母親から経緯を聞き取り、非常に詳しくショップ内での会話内容を文書にし、センターを通じて携帯電話会社へ送った。担当部署がショップに確認したところ、補償サービスについては説明していないことを認めた。機種変更の契約を取り消して、補償サービスを利用して元の機種と同等品との交換、毎月支払う補償サービス料金についても元の契約のままの300円程度に戻すこととなった。今回は相談者が会話内容を記憶しており、センターを通じて文書で申し出ることが出来たが、通常消費者は諦めてしまう場合が多いと考えられることを携帯電話会社に伝えて、今後このようなことが起こらないように、販売方法の再点検をしてほしいと要望した。

9 健康食品

● グルコサミンの試供品

【相談概要】

昨日母宛てに男性から電話がかかってきたので母に取り次がないで私がそのまま聞いた。母宛にグルコサミンの試供品を送るという内容の電話だったので「健康なので必要ない」と断ったところ、「必要ない人に送っているので送ります」と強引に言って電話が切れた。試供品だが受け取りたくない。受取拒否可能か。受取拒否ができなかった場合はどうすればよいか。また、強引な勧誘電話が再度かかってきた時の対応はどうすればよいか。(女性：40代)

【処理概要】

試供品が届いた場合、配達業者に確認して受取拒否が可能な場合は、業者の所在地、名称、電話番号等を書きとめて受取拒否をすること。受取拒否が出来ない場合は、開封して料金発生の有無等を確認し、無償ならそのまま受け取っておけばいいが、送料等を請求されている場合は、業者に返品の申し出をするように助言した。また、今後の電話勧誘に関しては、契約しない、今後の勧誘を断る、登録情報を消してもらうことを申し出るように伝えることと、電話機の電話番号表示や留守番電話サービスを活用し、知らない電話番号からかかってきたときは出ないようにすることを助言した。

10 ファンド型投資商品

● 老人ホーム会員権

【相談概要】

先日、公的機関を名乗る業者から「お宅の居住地に老人ホームを建てることになったが、その老人ホームの会員権申込書が届いていないか」という内容の電話がかかり、不審に思ったので電話を切った。昨日また「申込書は届いていないか」と電話がかかったため、関わらない旨を伝えたが、「入居権利書を他の人に譲ってほしい。貴方しか出来ない」としつこく言ってき

た。電話番号を教えてくれと言ったが答えない。電話機の着信履歴を確認したところ、非通知設定で電話をかけて来ていた。公的機関を装った悪質な詐欺の手口と思うが、今後の対処はどうすればいいか。(男性：80代)

【処理概要】

劇場型勧誘による利殖商法等の相談事例を情報提供した。封書が届いたとしても無視して処分すること、業者から再度電話がかかった場合は、電話機の留守番電話機能や電話番号表示機能があれば活用し、不審な電話には出ないこと、電話番号を変更することを伝えた。また、業者が来た場合は、インターホン等で用件を聞いてから対応すること、業者が帰らない場合は警察へ連絡することを伝えた。

11 預貯金・証券等

● 未公開株

【相談概要】

突然、大手都市銀行を名乗って、酒等製造大手飲料メーカーの未公開株を買うよう勧誘の電話があった。1回目の電話には「株には興味がない」と勧誘を断り電話を切ったが、その2日後に同様の電話が別の担当者からかかり、「購入しないと名前が残る」と言われた。「名前が残ってもいいです」と言って電話を切ったが2回目の電話は話し方が強引であった。購入するつもりはないが、対処方法を知りたい。(女性：70代)

【処理概要】

高齢者の利殖商法の消費者被害について情報提供し、虚偽の説明でお金を騙し取ろうとする詐欺まがいの電話と考えられるので、今後も不審な電話は相手にしないようにと助言した。自衛策として、相手の電話番号が表示される電話機を導入したり、留守番電話の設定にしておいて、知らない番号からの電話には出ないことも有効と伝えた。