

市民経済局消費生活センター 担当 大本・鈴木 電話 222-9679 (消費生活相談 222-9671)

平成18年度上半期 消費生活相談について

名古屋市消費生活センターへ、平成18年度上半期(平成18年4月1日～平成18年9月30日)に寄せられた消費生活相談の概要をまとめましたのでお知らせします。

相談件数は高水準で推移

1 相談の概要

- (1) 平成18年度上半期の相談件数は9,463件。

平成18年度上半期は数年来の急増傾向が止まり、架空請求件数の減少により、前年度同期(10,190件)に比べ件数で727件減、割合で7.1%減の9,463件となっています。

- (2) 架空請求は全体としては減少

今年度上半期の架空請求の相談件数は4,288件で対前年度同期比13.8%の減少(平成17年度同期4,973件)となりました。

「貴方の納付されていない消費料金についての契約会社、又は運営会社から民事訴訟として、訴状が提出されました」など、何に対する請求かあいまいなまま不安をあまり、「万が一、身に覚えがなければ至急連絡ください」などの文面で、巧みに連絡をさせるハガキが相変わらず多く見られます。「ハガキ」を使って連絡をさせようとする相談は、2,702件あり、前年度同期比20.5%増(平成17年度同期2,243件)となっています。またハガキと同じような文面で、前年度下半期から増加している「封書」による請求にかかる相談も355件(平成17年度同期109件)ありました。

「雑誌等を見て、携帯からアダルトボイスに電話したところ、有料というガイダンスが流れたので慌てて番組も聞かずに切った。しかし後日振り込みを促すメールが入り、電話をかけたところ、定額料金・延滞金など50万円を支払えと請求された。」などという携帯電話への肉声やメールなどでの請求は601件で前年度同期比61.6%減(平成17年度同期1,564件)と大きく減少しています。

「昨日、16才の息子がパソコンに届いた迷惑メールを開いた。アダルトサイトの勧誘のようだったので変だと思い、メールを削除しようとしたところ、誤ってどこかのサイトに接続してしまった。怖くなって全て削除をしたのだが、その後「ご利用ありがとうございます。入会完了。利用料を期限内に振り込め」というメールが来た」など、パソコンに係る相談が572件(平成17年度上半期897件)でこちらも36.2%の大幅な減少となっています。

- (3) 一般の相談内容と注目すべき相談

相談件数は5,175件で、対前年度同期比0.8%減(平成17年度上半期5,217件)と高止まりでした。

貸金利息のグレーゾーンにかかる報道に伴い、多重債務者などから「利息制限法に基づく利率で再計算してもらうには?」「サラ金への過払い金を返してほしい」などの相談が目立ちました。

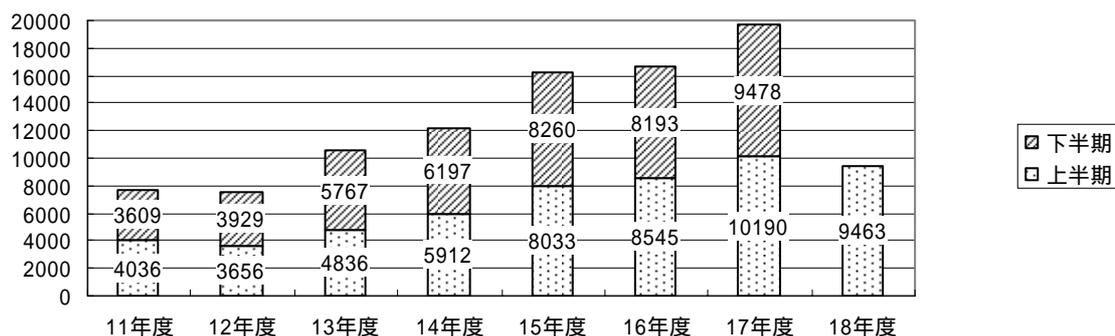
呉服、エステサービスなどの事業者の倒産により「商品が受け取れない」「サービスが受けられない」などの相談が8・9月に多く寄せられました。

- (4) 高齢者からの相談状況…… 架空請求での相談が倍増

65才以上の高齢者が当事者となっている相談は全体の20.7%を占めており、このうち架空請求においては994件(23.2%)で、対前年度同期比でほぼ2倍と大幅な増加がみられました(平成17年度上半期479件)。

一方、一般の相談においては、昨年度は大幅増加しましたが、今期は859件(16.6%)で、対前年度同期比9.8%の減少(平成17年度上半期952件)となっています。しかし、家屋の修繕工事にかかる相談では、高齢者の割合は依然として多く、43.2%を占めています。

<年度別相談件数の推移>



2 商品・サービス別の特徴

相談件数の多い商品・サービス一覧

(単位：件)

順位	商品・サービス名		
	平成17年度上半期	平成17年度下半期	平成18年度上半期
1	電話情報提供サービス 2,095	商品一般(架空請求等) 2,804	商品一般(架空請求等) 3,132
2	商品一般(架空請求等) 1,811	電話情報提供サービス 1,087	フリーローン・サラ金 797
3	オンライン情報サービス 953	フリーローン・サラ金 672	電話情報提供サービス 704
4	フリーローン・サラ金 742	オンライン情報サービス 527	オンライン情報サービス 626
5	賃貸アパート 266	賃貸アパート 285	賃貸アパート 245
6	家屋の修繕工事 233	ワライ等関連サービス 251	エステサービス 153
7	ワライ等関連サービス 203	家屋の修繕工事 137	家屋の修繕工事 146
8	自動車・二輪車 151	自動車・二輪車 131	自動車・二輪車 121
9	化粧品 139	アクセサリ 122	資格取得用教材 117
10	エステサービス 136	エステサービス 117	健康食品 89

(1) 商品一般・電話情報提供サービス・オンライン情報サービス

この3種については、ほとんどが架空請求の相談です。商品一般と分類したものは、請求ハガキや封書に商品名が書かれておらず「総合消費料金未納分」などとなっているもので、まだ増加傾向にあります。

携帯電話でのアダルトサイトトラブルなどの電話情報提供サービスは引き続き減少しています。

(2) フリーローン・サラ金

架空請求を除けばここ数年トップの「フリーローン・サラ金」、件数では前年同期比7.4%増となっています。

(3) 賃貸アパート

この相談では、約半数が退去時の修繕費に関するものです。消費者が壁紙貼替や畳表替、ハウスクリーニング代などを負担させられることに不審を抱いての問い合わせや苦情で、20代・30代が契約当事者の相談が61.9%を占めます

(4) エステサービス

この相談も常に上位にランクされています。20代前半の女性が当事者となっている相談が約半数を占めています。今期は市内のエステ事業者の倒産や店舗閉鎖に関連する相談が多数寄せられました。

(5) 家屋の修繕工事

リフォームなど居住中の建物に対する比較的大きな工事の相談で、前年度同期と比べると37.3%の減少となっています。

3 販売方法別の特徴

販売方法別に相談件数の多い商品・サービスを上位3番目まであげると次のとおりです。

販売方法別商品・サービスの特徴

(単位：件)

販売方法及び商品・サービス名		平成17年度上半期	平成17年度下半期	平成18年度上半期
店	舗 購 入	1,919	1,819	2,206
	フリーローン・サラ金	314	262	478
	賃貸アパート	212	238	210
	自動車・二輪車	125	110	107
無 店 舗 販 売	通 信 販 売	801	802	781
	フリーローン・サラ金	228	217	158
	電話情報提供サービス	27	29	59
	宝 庫 じ	31	45	53
	電 話 勧 誘 販 売	451	391	372
	資格取得用教材	88	54	45
	電話関連サービス	46	19	26
	内 職 ・ 副 業	13	12	26
	マ ル チ 的 販 売	172	167	168
	健 康 食 品	40	30	29
	化 粧 品	25	17	24
	浄水器・整水器	8	9	13
	家 庭 へ の 訪 問 販 売	576	518	406
	家屋の修繕工事	121	60	50
	浄水器・整水器	75	70	43
	ふ と ん	38	62	46
	アポイントメントセールス	67	75	54
	アクセサリ	34	38	19
	複合サービス会員	9	8	10
	絵 画	3	0	3
キ ャ ッ チ セ ー ル ス	25	27	38	
エステサービス	8	4	15	
アクセサリ	4	3	6	
化 粧 品	7	8	5	

架空請求にかかる相談および商品・サービスを特定できない相談は除いています。

4 特徴的な相談事例

(1) 消費者金融のグレーゾーン金利に関する相談

ほとんどのサラ金業者は、貸出金利を利息制限法の上限を超え出資法の上限の間に当たるグレーゾーン金利で貸し付けていると言われています。

こうした契約について、利息制限法の金利で返済額を計算し直し、過払い分の返還を命じた最高裁判決をきっかけに、サラ金各社に返還請求が相次いでいるとのマスコミ報道が頻繁に見られるようになりました。さらに、政府による貸金業規制法改正の案では、将来的に利息制限法の金利利率に一本化されるようです。

こうした動きに消費者側の意識も高まり、グレーゾーン金利と過払い金返還に対する相談が目立ってきています。

<相談件数

平成17年度上半期	平成17年度下半期	平成18年度上半期
4件	3件	59件

サラ金4社で800万円の借金があり、どうにも返済できない。はじめは小遣いの不足分を軽い気持ちで借りたが、すぐに返済するために借りるようになって借金がふくらんだ。

十年くらい前に借りはじめたが、今は退職したので毎月5万円の収入しかなく返済できない。テレビで言っていたように利息制限法の利率に引きなおして、借金総額を減らしたい。どこに相談したらよいか。

(相談者：60代 男性・給与生活者)

(2) 大学生を中心としたマルチ商法の相談

大学生を中心としたマルチ商法の相談が引き続き増加しています。同級生やアルバイト先での知り合いなど同年代のつながりの気安さもあり、簡単に儲かると思わせるような説明や、収入が安定していない学生に対し消費者金融を勧める、職業を偽るよう指示するなど、販売方法等に問題の多い相談が目立ちます。また解約に関して、返品期間内に解約を申し出たのに、商品を開封しているとして販社が応じてくれない、という相談もありました。

<相談件数

平成17年度上半期	平成17年度下半期	平成18年度上半期
23件	30件	37件

昨年、アルバイト先の友人に「簡単なアルバイトで大きな収入が得られる」と誘われ説明会に参加し、人を誘えば儲かると説明されてマルチの代理店の契約をした。初期費用として約40万円が必要、お金が無いなら消費者金融から借りればよいと言われ、指示通りに借りたお金を振込んだ。消費者金融の申込書の職業欄には、アルバイト先を書くように指示があった。その後、別の友人を勧誘したが誰も加入してくれない。話が違うので解約したい。

(相談者：20代 男性・学生)

(3) 賃貸アパートの退去時修繕費に関する相談

賃貸アパートにかかる相談は、架空請求を除く一般相談のうち2番目に多く、4月前後がピークとなっています。その中で特に多いものが退去時の修繕費にかかる相談です。契約書には借主に原状回復が求められていることが多いのですが、国土交通省はガイドラインの中で自然損耗にかかるものは貸主の負担としています。これを元に貸主と交渉することを助言しています。

相談件数

平成17年度上半期	平成17年度下半期	平成18年度上半期
128件	128件	120件

8年間住んだ賃貸住宅を退去した。退去当日、大家、不動産業者、工事業者と立ち会ったが壁紙、畳等が汚れているので全面的に修理する必要があるという。敷金の中から15万円を請求され、書面に署名・捺印してしまった。常日頃掃除しなくてはならないことはわかるが、自然に古くなっている部分まで支払わなくてはならないか。契約書には特約はない。

(相談者 20代 女性・給与生活者)

(4) 海外宝くじのダイレクトメール

あたかも高額賞金が当たったかのような内容のダイレクトメールが海外から届くという相談が、高齢者に増加しています。この相談では、申込金の支払いのためにクレジットカードの番号を通知したら、一度のつもりが何度も引き落としが続いているという事例も見られません。

*日本国内で海外宝くじを購入することは法律で禁止されています(刑法第187条：賭博及び富くじに関する罪)。

相談件数

平成17年度上半期	平成17年度下半期	平成18年度上半期
32件	45件	52件

最近「おめでとうございます！当選金額4億円。ロトであらゆる可能性がある全組み合わせ番号セットがあるが、割り当てできるお客様の数に限りがある。そこで、50組1セットの組み合わせ番号割り当てを受領する選抜コンテストをしたら、あなたが当選した。2千円と申込書を返送して下さい。14日以内に申し込まないと権利はなくなる」と書かれた手紙がオーストラリアの業者からのDMが来た。支払方法にクレジットカード決済もあった。怪しいと思うがどうか。

(相談者：50代 男性・給与生活者)

商品テスト室への相談から

< ホーロー製やかんの劣化について >

お湯を沸かすためだけに使っていたホーロー製やかんの内側がまだらに劣化しているのに気づき、よく見ると白い付着物もあった。長年使用していたのでずいぶん飲んでしまったが大丈夫か。白い付着物の成分についても調べて欲しい。

(相談者：40代 女性・家事従事者)

お湯を沸かすのに使用していたホーロー製やかんの内側をよく見るとホーローが劣化したように見えるという相談が複数ありました。

落下や空焚きなどによるホーローの亀裂・剥離などから、ホーローの主成分である二酸化チタンや二酸化ケイ素の化合物がお湯に溶出した可能性はありますが、ごく微量を摂取しても問題はありません。

また、ホーローが劣化したと思われる白い付着物は、水分蒸発の際、残ったミネラル分が空気に触れて水に溶けにくくなり、長年の使用で蓄積したものであると推測され、特に安全性に問題があるとは考えられません。

<水筒の蓋の鋭利部分について>

アウトドア用品店で買った登山用水筒を洗う際、鋭利な内側で親指を切った。鋭利で怪我の危険がある形の物を販売していることが問題だと思うが、どこに申し出ればよいか。
(相談者：40代 女性・家事従事者)

相談者は、水筒の蓋を洗浄した時、蓋の内側の鋭利な部分で親指を1 cm程度切ったので危険だと思いメーカーに相談した。しかし、メーカーからは返品したら代金を返すと言われ、危険性については理解してもらえなかったとのこと。この商品の安全性について調べてもらえないかとの相談です。

テスト室で、安全性の客観的な判断基準を得るため、鋭利度を測定するシャープエッジテスターで試してみましたが、その部分がテスターに反応するほど鋭利であるという結果は得られませんでした。

しかし、洗浄中にスポンジたわしの破損や指の接圧による切り傷を注意する必要があると思われたので、メーカーに設計上の配慮などについて問い合わせしてみました。メーカーからは確かに洗浄など考慮した場合、危険であるとの見解を得、今後出荷する商品については危険注意の表示をし、モデルチェンジの際は配慮するとの回答を得ました。

本件は、経済産業省管轄の製品評価技術基盤機構にも事故通知しました。表示の不備も見つかったとすることで、この商品に関するお知らせ(危険注意と表記の訂正)を新たに作成してもらうことができ、商品に同封されるとのことです。

(試験係)

名古屋市消費生活センターでは、急増する携帯電話やパソコンの有料サイト利用料等の架空請求に関する相談に対応するため、平成17年4月より電話相談窓口「架空請求ホットダイヤル」を開設しています。

<架空請求ホットダイヤル>

- 1 相談時間 月曜日～金曜日(祝日は除く)
午前9時～午後4時15分
- 2 電話番号 052-222-9674
- 3 相談内容 ・ハガキ、封書、eメール等による身に覚えのない利用料等の請求に関する相談
・携帯電話やパソコンの有料サイト利用料等の不当請求に関する相談
上記の相談についてホットダイヤルスタッフが専門的に対応しています。

(注) 相談は名古屋市内在住・在勤・在学の方が対象です。