

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

平成17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17年度上半期(平成17年4月1日～平成17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。

複雑巧妙化する架空請求！

上半期の相談件数が初めて1万件を超える！

1 相談の概要

(1) 平成17年度上半期の相談件数は10,190件。

平成17年度上半期は数年来の急増傾向に歯止めがかからず、前年度同期(8,545件)に比べ件数で1,645件増、割合で19.3%増の10,190件となっています。

(2) 増加する架空・不当請求。今年度開設した架空請求ホットダイヤルに多数の相談が入っています

- ① 今年度上半期の架空・不当請求の相談件数は4,973件で対前年度同期比5.2%の増加となりました。その内、本年度4月より架空・不当請求に専門的に対応するため開設された「架空請求ホットダイヤル」には4,147件の相談がありました。
- ② 「貴方様の携帯電話、又はパソコンでご利用になられた有料番組サイトの利用料金が未納となっており、日々延滞金が発生している状態です。」などの文面で、身に覚えのないサイト利用料金などを「ハガキ」を使って請求する相談は、2,242件あり、前年度同期比49.7%増(平成16年度上半期1,490件)となっており、その内30～60代の相談が73%を占めています。このような架空請求ハガキについて、名古屋市では6月に3件、8月に8件、10月に16件の事業者名公表を行い、被害の未然防止のための啓発を行っています。
- ③ 「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。しかし後日携帯電話に男性の声で、30日間で利用料2万円、延滞料金4万円という請求が入った。」などという携帯電話への肉声やメールでの請求が1,556件あり、その内10～30代の相談が全体の78%を占めています。
- ④ 「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、パソコンに関する相談が897件(平成16年度上半期23件)あり、その内10～30代の相談が64%を占めています。

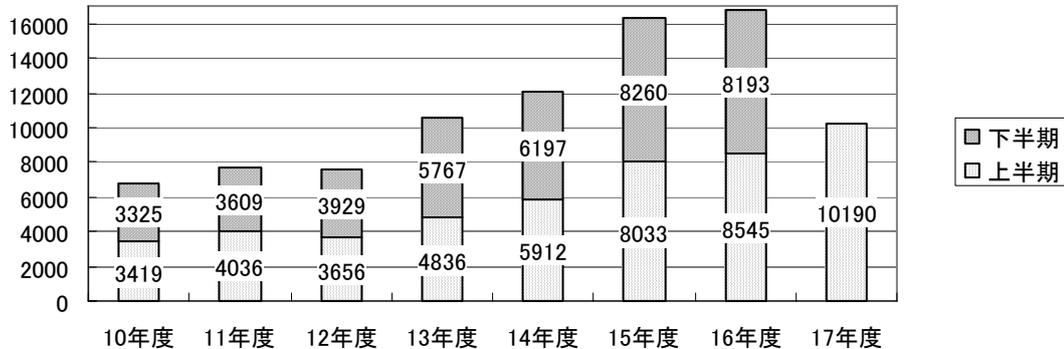
(3) 一般の相談内容と注目すべき相談

- ① 相談は5,217件で、対前年度同期比27.5%の増加(平成16年度上半期4,093件)となりました。これには「架空請求ホットダイヤル」の開設により、相談電話の混雑緩和がなされた効果が大きいと思われます。
- ② 65才以上の高齢者が当事者となっている相談は1,431件で、相談全体の14.8%を占め、対前年度同期比55.4%の増加(平成16年度上半期921件)となりました。一人暮らしの高齢者を訪問して、耐震診断や床下点検等で不安をあおり、耐震工事や調湿剤散布を始めとして高額なリフォーム工事を契約させる事例が増加しています。
- ③ 「低金利で融資」「借金一本化」など、DMや電話の甘い勧誘に乗せられ融資前に保証金や手数料を振り込ませる「保証金詐欺(貸します詐欺)」が増加しています。同時に、平成15年12月のヤミ金融対策法施行後減少していた「ヤミ金融」についての相談も再び増

加してきています。

- ④ 中古自動車の購入・売却に伴う相談が増加しています。特に、中古車買取業者とのトラブルが目立ちます。(4 特徴的な相談事例-(3)参照)
- ⑤ 大手電話会社の空き固定電話回線を利用して基本料金の割引等の独自サービスを行う直収型固定電話の相談が増加しています。

〈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〉

順位	商品・サービス名		
	平成16年度上半期	平成16年度下半期	平成17年度上半期
1	電話情報提供サービス (4,555件)	電話情報提供サービス (3,478件)	電話情報提供サービス (2,095件)
2	ローン・サラ金 (655件)	オンライン情報サービス (749件)	商品一般(架空請求等) (1,811件)
3	家屋の修繕工事 (185件)	ローン・サラ金 (582件)	オンライン情報サービス (953件)
4	賃貸アパート (183件)	賃貸アパート (233件)	ローン・サラ金 (737件)
5	資格取得用教材 (166件)	資格取得用教材 (173件)	賃貸アパート (266件)
6	浄水器・整水器 (134件)	家屋の修繕工事 (154件)	家屋の修繕工事 (233件)
7	エステサービス (121件)	エステサービス (132件)	オンライン等関連サービス (203件)
8	商品一般(架空請求等) (120件)	商品一般(架空請求等) (131件)	自動車・二輪車 (151件)
9	アクセサリー (99件)	浄水器・整水器 (121件)	化粧品 (139件)
10	ふとん (96件)	アクセサリー (108件)	エステサービス (136件)

(1) 電話情報提供サービス

「携帯電話の有料サイト利用料の架空請求や不当請求」に関する相談は前期に比べ大幅に減少しましたが、依然として第一位です。この内98.3%が架空・不当請求に関するもので、その内73.6%が携帯電話への請求です。

(2) 商品一般

2番目の「商品一般」では90.4%が架空・不当請求に関するもので、その内99.2%がハガキでの請求であり、「法務局」や「裁判所」などの単語を使った文面で、より不安をあおるものになっています。

(3) オンライン情報サービス

オンライン情報サービスに関する相談も増加しています。前期と比べ27.2%の増加となりました。その内94.0%がパソコンへの架空・不当請求です。

(4) ローン・サラ金

上記の不当請求に押されて4位となった「ローン・サラ金」ですが、件数では前期比27%増で、相変わらず多い相談です。

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〉

販売方法及び商品・サービス名		平成16年度上半期	平成16年度下半期	平成17年度上半期
店	舗 購 入	1,228件	1,378件	1,919件
	ローン・サラ金	272件	204件	314件
	賃貸アパート	156件	169件	212件
	自動車・二輪車	59件	57件	125件
無 店 舗 販 売	通 信 販 売	4,781件	5,133件	5,739件
	電話情報提供サービス	4,541件	3,466件	2,071件
	商 品 一 般	20件	23件	1,665件
	オンライン情報サービス	35件	736件	942件
	電 話 勧 誘 販 売	386件	355件	451件
	資格取得用教材	134件	129件	88件
	電話関連サービス	2件	32件	46件
	ローン・サラ金	22件	27件	32件
	マ ル チ 的 販 売	141件	131件	172件
	健 康 食 品	34件	37件	40件
	化 粧 品	17件	13件	25件
	内 職 ・ 副 業	10件	10件	20件
	家 庭 へ の 訪 問 販 売	510件	530件	580件
	家屋の修繕工事	111件	88件	121件
	浄水器・整水器	102件	98件	75件
	ふ と ん	40件	52件	40件
	アポイントメントセールス	71件	56件	67件
	ア ク セ サ リ ー	42件	27件	34件
	複合サービス会員	3件	9件	9件
	絵 画	4件	1件	3件
	キ ャ ッ チ セ ー ル ス	49件	56件	25件
	エステサービス	8件	18件	8件
	化 粧 品	9件	7件	7件
	ア ク セ サ リ ー	9件	14件	4件

前期に引き続き、身に覚えのない契約の未納金や有料サイト利用料の請求に関する相談が多く、これらを含む「通信販売」の相談が5,739件と全体の56.3%を占めています。

4 特徴的な相談事例

(1) 耐震工事

認知症などで判断能力の劣ってきた人や高齢者の一人暮らしの家に、業者が「排水管の点検」と言って来訪し、床下や屋根の不具合を指摘し、このままでは「台風がくれば屋根が飛ぶ」「東海地震になれば家が倒壊する」と心理的不安をあおり、次々と耐震工事等を契約させる相談が増加しています。

		平成16年度		平成17年度
		上半期	下半期	上半期
家屋の修繕工事		185件	154件	233件
当事者に占める60代・70代以上の割合	60代	17.8%	18.2%	18.9%
	70代～	44.3%	48.7%	39.5%
相談全体に占める60代・70代以上の割合	60代	6.6%	6.3%	9.0%
	70代～	8.0%	6.9%	10.2%

半年前に業者が来訪し、「屋根の工事をしないと台風のとくに風でかわらが飛ばされ近所に迷惑をかける」と言われたので、屋根工事の契約をした。

数日前に同じ業者が来て「地震が来ると危ない」と言われ、無理矢理耐震金具を設置された。その翌日工事中に「屋根裏が湿気っているので、耐震金具が錆びる。換気扇が必要だ」と言われ、換気扇2台を取り付ける工事の契約をさせられた。3日後に工事は終了したが、工事代金が高いような気がするので解約したい

(相談者：70代 女性・無職)

一人暮らしの父は77才と高齢であり、痴呆の症状が出てきたため、介護保険の認定を受けグループホームに入所した。実家の整理をしていたところ、通帳に不審なクレジット会社の引き落としが何度もあり、残高がほとんどないことがわかった。父が何かを契約したらしい。

クレジット会社に問い合わせたところ、シロアリ駆除や耐震金具の取付け工事の契約をしていたことがわかった。父は他にもフトンや絵も購入しているようである。父の手許のお金がなくなっている。何とか解約したい。

(相談者：50代 女性・家事従事者)

(2) 保証金詐欺

自己破産者や多重債務者など、すでに消費者金融などから多額の借金を抱え、多重債務に陥っている人に対して、雑誌広告やDM・ネット広告などで「他業者に断られた人でも融資します!」「低利で一本化」などの甘い誘い文句で勧誘し、融資すると言ってあざむき、保証金・手数料・保険料・ブラックリストデータ削除料などの名目で次々とお金を送金させ、実際には融資を受けられないという、詐欺が増加しています。

〈保証金詐欺にかかわる相談件数〉

	平成16年度上半期	平成16年度下半期	平成17年度上半期
保証金詐欺	88件	115件	113件
ヤミ金融	118件	97件	123件

保証金を振り込ませて実際に融資しない保証金詐欺

車やショッピングなどの支払いのために500万円をサラ金5社から借りている。DMハガキが来て、利子が3.9%だったので、まとめて借りて一箇所に返済しようと思い、電話した。「身元保証のために他の金融業者で借りて下さい。でも、借りの履歴はコンピューターで消してあげる」と言われ、サラ金3社から115万円を借り、電信為替で送金した。しかし、その後は連絡不能。昨日、また別の金融業者からDMが来たが、登録番号が同一だった。

(相談者：30代 女性・給与生活者)

(3) 中古車の売買トラブル

中古車の取引についての相談では、従来は「事故車である事を隠して販売した」・「走行メーターの巻き戻しがあった」・「買ってすぐに故障した」というものが中心でした。

しかし、最近では「中古車を売却するため契約書を取り交わし、2日後にキャンセルしたいと言ったが、出来ないと言われた」「自家用車の売却契約をしたが、すぐに解約を申し出たところ15万円の違約金を請求された。」など、中古車の売却に関連した相談が増加しています。

〈中古車売買の相談件数〉

	平成16年度上半期	平成16年度下半期	平成17年度上半期
中古車	55件	68件	119件
うち中古車売却	6件	15件	22件

車の買取店に電話し、無料査定であることを確認してからでかけた。3年前に買った車だが事故歴があるので14万円が相場と言われた。話にうまく乗せられ、オークションの申込書に名前を書き、希望価格19万円、幅は4万円下方まで可と書いた。安すぎるので納得できず止めたいと言ったが、もう契約は成立していると車を返してくれなかった。

(相談者：20代 女性・給与生活者)

(4) 直収電話サービス勧誘のトラブル

昨年12月頃より新電電各社が、大手電話会社の加入者回線の空きを利用して、基本料金の割引等のサービスを始めました。それに伴い「申し込んでいないのに勝手に契約になった」「解約しようと業者に連絡したが、電話がなかなか繋がらなかった」「解約の際の業者の対応が悪い」などの相談が増加しています。

この相談の特徴として、勧誘時の説明不足により契約者が内容をよく理解できていない、契約した覚えがない、高齢者の相談が多い、事業者のクレーム対応が不十分、などがあります。

〈直収型固定電話に関する相談件数〉

	平成16年度上半期	平成16年度下半期	平成17年度上半期
直収型固定電話に関する相談	0件	68件	81件

「入会ありがとうございます」と70才の父あてにDMが届いた。家族の誰も心当たりがないので、電話会社に問い合わせたところ、父が電話回線契約を9月×日に申し込んだので、書面が届いていると言われた。父に尋ねたところ、覚えがないというので、再び電話して申し込みの書面を見せて欲しいと言ったところ、契約は電話だけでも成立だと言い、書面は個人情報だから見せられないと言う。その後、上司から連絡させると言い、電話を切られた。

(相談者：40代 男性・自営業)

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・不当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」(052-222-9674)を開設しました。

〈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。