

平成 16 年度 消費生活相談実績

名古屋市消費生活センターへ、平成 16 年度(平成 16 年 4 月 1 日～平成 17 年 3 月 31 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。

平成 16 年度の架空請求相談件数、過去最高の 9,062 件

平成 15 年度(6,930 件)に比べ 30.8%増と急増しました。

携帯電話の有料サイト利用料の請求に関する相談が激増しています。

1 相談の概要

(1)平成 16 年度の相談件数は 16,738 件。

平成 15 年度の相談件数に比較して 2.7%増加し、過去最高となりました。内容は架空請求が全体の 54.1%を占め、平成 15 年度に比べて 30.8%の増加と急増に歯止めがかかっていません。

(2)激増する架空請求ですが、内容は多岐にわたります。

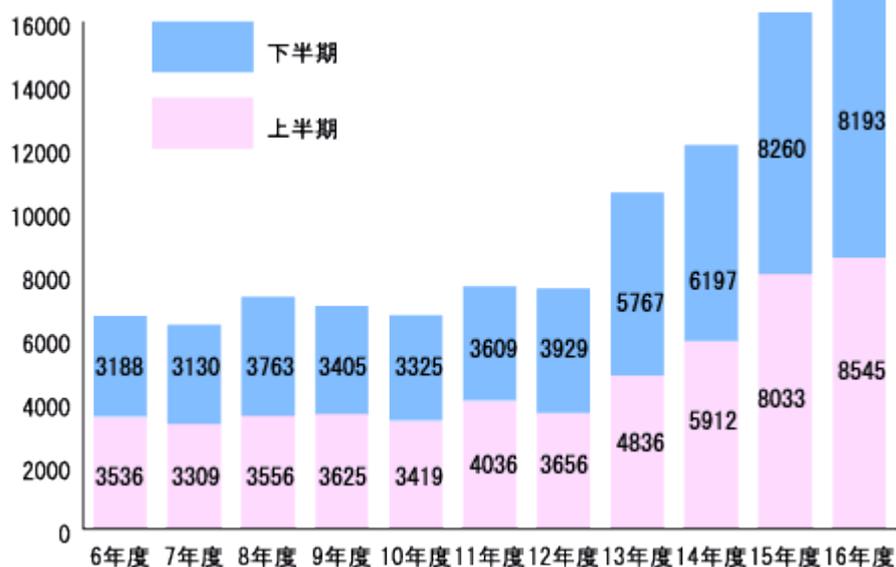
- 「貴殿の利用されました総合消費料金未納分」について、契約会社及び運営会社から委託を受けましたので、当局までご連絡ください。」などの文面で、身に覚えのない携帯利用料金などを請求ハガキを使って請求するものが 2,585 件ありました。
- 「携帯に迷惑メールが入り、記載のあった URL をクリックしたところ登録となり、登録料 30,000 円を払えというメールが来た。無視していたら、回収業者と名乗る男性から電話が入り、高額な請求をされた。」などという携帯へのメールや肉声での不当請求が 4,369 件ありました。

- 「パソコンでウェブサイトを検索中に芸能サイトに接続、裏情報という欄をクリックしたら「同意」画面となったので、キャンセルしようとウィンドウ右肩の×印をクリックしたところ、登録しましたと表示された。」などのパソコンに関する不当請求が 746 件ありました。
- ハガキや携帯電話へのメールや肉声による架空・不当請求も依然として増加していますが、去年の秋よりパソコンへの不当請求が増加しています。

(3) 注目すべき相談内容

1. 「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の前に保証金や手数料を振り込ませ、詐取される「保証金詐欺」が増加しています。
2. 「ネットビジネス」「勝ち組」など、将来の成功を約束するような甘い言葉で勧誘するマルチ商法が大学生を中心に増加しています。
3. 携帯電話の不当請求などで、中高校生を中心に未成年者に対する請求が増加しています。

■ 年度別相談件数の推移



2 契約当事者の特徴

(1) 契約当事者の性別

携帯電話の有料サイトの利用料等に関する相談の急増を受けて、男性を当事者とする相談の増加傾向が続いています。そのため、平成 16 年度の相談件数では男性を当事者とする相談が 58.2%となりました。

■ 契約当事者の性別内訳

性別	平成 14 年度		平成 15 年度		平成 16 年度	
	受付件数	構成比	受付件数	構成比	受付件数	構成比
男性	5,299 件	43.9%	9,269 件	57.0%	9,715 件	58.2%
女性	6,779 件	56.1%	6,987 件	43.0%	6,974 件	41.8%
不明・団体	31 件	——	37 件	——	49 件	——
計	12,109 件	——	16,293 件	——	16,738 件	——

※構成比は、当事者の性別が不明な相談及び団体・企業等を当事者とする相談を除いて計算した。

(2) 契約当事者の年代

年代別では、30 歳未満の若者を当事者とする相談は前年度に比べ 3.4%増となりました。その中でも未成年者の相談は前年度に比べ 13.6%増となり相談全体の 8.2%を占めています。こ

これは携帯電話の有料サイト利用料等に関する相談の急増によるものと考えられます。特に中学生や高校生等の未成年者が興味本位にアダルトサイトや出会い系サイトを使ってしまい、電話で脅されたり、高額な請求を受けているといった相談が急増しています。

一方、65歳以上の高齢者が当事者となっている相談は1,670件で、相談全体の10.0%を占めています。特に一人暮らしの高齢者の家を訪問して、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た高額な住宅リフォーム工事を契約させるといった事例が目立ちます。

■ 契約の当事者の年代別内訳

年代	平成14年度		平成15年度		平成16年度	
	受付件数	構成比	受付件数	構成比	受付件数	構成比
30歳未満	3,470件	29.8%	5,706件	36.2%	5,901件	36.1%
うち20歳未満	(496件)	(4.3%)	(1,181件)	(7.5%)	(1,342件)	(8.2%)
65歳以上	1,516件	13.0%	1,486件	9.4%	1,670件	10.0%
不明・団体	479件	——	543件	——	377件	——
計	12,109件	——	16,293件	——	16,738件	——

※構成比は、当事者の年齢が不明な相談及び団体・企業等を当事者とする相談を除いて計算した。

3 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 15 年度	平成 16 年度
1	電話情報提供サービス(5,756 件)	電話情報提供サービス(8,033 件)
2	ローン・サラ金(2,056 件)	ローン・サラ金(1,237 件)
3	資格取得用教材(623 件)	オンライン情報サービス(788 件)
4	商品一般(詐欺請求等)(588 件)	賃貸アパート(416 件)
5	賃貸アパート(556 件)	資格取得用教材(339 件)
6	家屋の修繕工事(444 件)	家屋の修繕工事(339 件)
7	浄水器・整水器(299 件)	浄水器・整水器(255 件)
8	エステサービス(283 件)	エステサービス(253 件)
9	アクセサリー(245 件)	商品一般(詐欺請求等)(251 件)
10	自動車・二輪車(207 件)	アクセサリー(207 件)

(1) 電話情報提供サービス

昨年度から引き続き「携帯電話の有料サイト利用料の架空請求や不当請求」に関する相談が増加しているため、商品・サービス別相談の第1位は「電話情報提供サービス」となっています。平成16年度は、平成15年度(5,756件)に比べ39.6%増の8,033件と大幅な増加を示しています。

(2) ローン・サラ金

2番目の「ローン・サラ金」は平成15年度(2,056件)に比べ、39.8%減の1,237件となっています。このうち多重債務に関する相談が82.2%を占め、ヤミ金融に関する相談も17.4%を占めていますが、平成15年9月から「ヤミ金融対策法(貸金業規制法及び出資法等の一部改正法)」が一部施行され(全面施行は平成16年1月1日)規制が強化されたため、減少しています。(逆に保証金詐欺の相談が増加し、相談全体の16.4%を占めています。)

(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が激増しています。平成14年度72件、平成15年度131件から平成16年度は788件と601.5%の増加となりました。内容のほとんどがパソコンへの架空請求や不当請求です。

4 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14年度	平成15年度	平成16年度
店舗購入		3,703件	3,085件	2,606件
	ローン・サラ金	569件	509件	476件
	賃貸アパート	426件	380件	325件
	クリーニング	174件	131件	120件
通信販売		3,133件	8,210件	9,914件
無店舗販売	電話情報提供サービス	1,469件	5,697件	8,007件
	ローン・サラ金	370件	1,030件	417件
	債権内容不明の請求	3件	403件	13件
	電話勧誘販売	992件	1,013件	741件
	資格取得用教材	413件	460件	263件

ローン・サラ金	16 件	71 件	49 件
書籍・印刷物	51 件	45 件	43 件
マルチ的販売	262 件	234 件	272 件
健康食品	84 件	56 件	71 件
化粧品	29 件	27 件	30 件
ファックス機器	19 件	12 件	14 件
家庭への訪問販売	1,405 件	1,322 件	1,038 件
家屋の修繕工事	219 件	288 件	201 件
浄水器・整水器	210 件	245 件	200 件
ふとん	112 件	82 件	92 件
アポイントメントセールス	239 件	239 件	126 件
アクセサリー	110 件	119 件	68 件
複合サービス会員	29 件	23 件	12 件
エステサービス	33 件	18 件	4 件
キャッチセールス	156 件	107 件	100 件

	エステサービス	58 件	34 件	26 件
	化粧品	34 件	30 件	16 件
	アクセサリ	19 件	15 件	23 件

前年度に引き続き、有料サイト利用料の請求に関する相談や身に覚えのない借金等を請求してくる詐欺的請求が増加しているため、これらを含む「通信販売」の相談が急増しています。

5 特徴的な相談事例

(1)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、支払が困難に陥っている人に対し、「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、融資すると言いながら、保証金、手数料、調査料の名目で次々とお金を振り込ませるだけで、実際に融資を受けられないという、詐欺的な手口が増加しています。

■ 保証金詐欺にかかわる相談件数

	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度
保証金詐欺	0 件	76 件	203 件
ヤミ金融	247 件	396 件	215 件

保証金を振り込ませて実際に融資しない保証金詐欺

現在サラ金 8 社に約 400 万円の借金がある。借金を 1 本化したいと思い、投げ込みチラシの業者に電話したところ、「信用実績をつくるため、他のサラ金でよいから、まずは 50 万円を借り、それを送金するように」と言われたので、その通りにした。

最初の約束では、送金すれば融資契約書を送付してくれることになっていたが、送付されてこないのので、電話をしてみたところ、業者とつながらなくなっていた。

(相談者: 20 歳代 女性・給与生活者)

(2) 大学生等に増加するマルチ商法の被害

最近のマルチ商法の特徴は、被害が大学生を中心に増加してきていることです。マルチ業者の多くは、会社として未成年者や学生との契約を禁止しています。しかし、現実の末端の勧誘では、学生同士で誘い合うため契約書の職業欄にアルバイト先を書かせる、組織に参加するために必要な高額の商品や教材購入のためサラ金で金を借りさせるなどの問題が増加しています。

■ マルチ商法の相談件数

	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度
マルチ商法相談件数	262 件	234 件	272 件
内大学生等の相談件数	31 件	24 件	43 件

先輩に勧められて契約したマルチ商法の被害

1週間前、バイト先の先輩に勧められ、よく理解しないままカタログを配布する代理店のような契約をした。内容としては、一部200円でカタログを購入し、無料で配布する。カタログを配った相手が掲載商品を買うと売上げの一部が報酬となる他、新たにカタログを配布する代理店として登録する人を獲得すると一定額報酬がもらえ、上位の地位に昇格して、報酬も増えると言うものだった。自分は学生であったが、先輩に言われた通り、職業欄にアルバイト先を記入した。又最初に登録料や教材代として51万円支払う必要があったが、消費者金融から借りるようアドバイスされ、3社から借りた。よく考えると高額だし、就職活動もしなければならぬため、収入が見込めない。解約したい。

(相談者:20歳代 男性・学生)

(3) 携帯電話の不当請求など、未成年者に対する請求の増加

中高校生を中心に未成年者に対する請求が増加しています。最近家族や友人との連絡に携帯電話を持つ中高校生が増えています。それに伴い、中高校生の携帯に身に覚えのない請求メールが来たり、携帯サイトを検索中に有料サイトにつながってしまい、登録した画面になったという相談が多くなっています。

■ 未成年者への携帯電話への不当請求の相談件数

	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度
全体の相談件数 (内未成年者契約件数)	12, 109 件 (288 件)	16, 293 件 (639 件)	16, 738 件 (1, 266 件)
内携帯電話への架空請求 (内未成年者契約件数)	1, 498 件 (124 件)	5, 756 件 (508 件)	8, 033 件 (1, 090 件)

未成年者の携帯電話への不当請求

15歳の息子が友達と遊んでいる時に、興味本位で無料とあったアダルトサイトに登録した。携帯電話を登録し、空メールを打ったら、100ポイントがもらえた。ところが目次を見ているだけでマイナスポイントとなり、18,000円を3日以内に振り込めという画面がでてきたので、息子はあわてて切ったようだ。メールアドレスを変更したが、払わなければならないか。

(当事者: 15歳 男子・中学生)

携帯に届いたメールに表示されていたURLをクリックしたところ、よく覚えていないが、何かの広告だった。1か月後にメールが入り、「誤って登録したので、退会するために連絡を」とあったので電話して退会したいという意味と、問われるままに自宅の電話番号と名前を伝えたところ、相手より「了解しました」との返答があったので、退会できたと思っていた。

その後、メールで退会不可、料金未納分を支払えと言ってきたが、無視していたら、最近になって回収業者と名乗る男から自宅に請求の電話が入った。

(相談者: 18歳 男子・高校生)

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	<ul style="list-style-type: none">● 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 5 名のホットダイヤルスタッフが専門的に対応しています。	