



平成21年度 消費生活相談概要

記者発表資料
平成22年7月21日
横浜市消費生活総合センター
所長 かわひと 川人政憲
電話(845)5708

狙われる高齢者！増え続ける高齢者（70歳以上）の相談！ 商品別では「不動産貸借」や「エステサービス」に関する相談が増加

横浜市消費生活総合センターに平成21年度中に寄せられた相談件数は22,513件で、前年度より726件(3.1%)減少しました。相談件数は前年度に引き続き減少し、年代別相談件数もほとんどの年代で減少していますが、70歳以上の方の相談件数は4年連続で増加となりました。その内容の内訳では「工事・建築」(183件)が第1位に、「株」は120件で、前年度の約2倍に増加し第2位となっています。

また相談全体の商品別特徴としては、インターネットなどによる不当請求の「デジタルコンテンツ」が第1位となりました(表5、事例1 参照)。第2位は「不動産貸借」で、敷金や更新料に関する相談が増加、第3位の「フリーローン・サラ金」は3年連続減少となっています。その一方で、第6位「エステサービス」は、大手エステ店の倒産による相談が相次ぎ、大幅な増加となりました。

● 平成21年度 消費生活相談の特徴 — 前年度比較 —

- 70歳以上の相談件数では、「工事・建築」が第1位(表6、事例2 参照)
未公開株のトラブル急増で「株」が第2位(事例3 参照)

年代別相談件数はほとんどの年代で減少しましたが、70歳以上では前年度に引き続き増加し、4年連続で増加となりました。(表3参照) 70歳以上の商品・役務別相談件数の第1位は「工事・建築」で、主に増改築工事・屋根工事などの相談が多数寄せられました。(表6参照) 第2位は「株」で、未公開株に関するものが多く、「以前購入した未公開株を高価格で買い取る」「未公開株の被害者に対してお金を取り戻してあげる」といった過去に被害を受けた人が再び狙われる二次被害の相談が大半を占めました。

また、第3位「新聞」・第5位「ふとん類」は、前年度と同様に上位となっています。訪問販売によるトラブル被害者の約30%は70歳以上のお年寄りが占めていることから、お年寄りの訪問販売被害防止のため、センターでは21年度に「悪質な訪問販売お断りシール」(別添)を地域のお年寄り等に配布(15万枚)し、注意を呼びかけました。

- 商品・役務別相談では、「不動産貸借」が増加、「フリーローン・サラ金」は減少
(表5 参照)

第2位の「不動産貸借」は、主に敷金や更新料についての相談で、今まで貸主から請求されるままに支払っていた消費者から、敷金の返還を命じた裁判の判決(平成17年 大阪地裁等)を知って「請求どおり支払う必要はあるか」という相談が多く寄せられました。第3位の「フリーローン・サラ金」は、前年度に比べ相談件数が大幅に減少しましたが、その内の多重債務に関する相談の割合は51.7%(前年度)から58.2%へと逆に上昇しています。

<特徴的な相談事例>

●事例1 「デジタルコンテンツ」の相談

<相談内容> 40歳代 女性

芸能サイトを見ていたら、いきなりアダルトサイトにつながってしまい、登録料12万円を請求された。2日以内に払えば4万9千円と書かれていて、びっくりしてすぐ切った。請求画面がパソコン上から消えなくなって困っている。どうしたらよいか。

<処理概要>

サイトにアクセスしただけでは契約は成立しないことや、登録料などの支払いについて事前の説明及び承諾確認が行われていないので、支払う必要はないと助言。またパソコンの請求画面の消去方法について情報提供しました。

(注) 「デジタルコンテンツ」とは、インターネットを通じて得られる情報のことです。情報を得る媒体は、パソコン・携帯電話・携帯用端末などがあり、端末の種類を問いません。

●事例2 「工事・建築」の相談

<相談内容> 80歳代 女性

「軒天がはがれている」と業者が突然来訪した。補修工事を勧められて、42万円の契約をした。翌日から工事が始まり、その際雨戸の塗装も勧められたので7万8千円で契約した。5日後にまた業者が来て「屋根瓦が5枚損傷しているので交換した方がよい」と勧められて、15万円の契約をした。内金5万円を支払い。今後毎月5万円ずつ支払っていくことになった。軒天と雨戸の工事は始まったが、屋根瓦の工事はまだ始まっていない。言われるままに次々と高額な契約をしてしまった。屋根瓦の契約は取り消したい。

<処理概要>

屋根瓦の契約は、契約日から7日目だったので、至急クーリング・オフ通知を発信するよう書き方・出し方を助言。相談者は高齢のため自分で通知を出しに行けないので、翌日介護ヘルパーに依頼することになりました。センターからもクーリング・オフする旨を業者に連絡。

ところが後日、相談者からセンターに電話があり「クーリング・オフを撤回したい」との申し出があったため不審に思い事情を聞いたところ、業者から「クーリング・オフをしないでほしい」と説得されたことが判明。改めて相談者の意思を確認したところ、クーリング・オフしたいとの意向だったので、業者に対してクーリング・オフ妨害にあたる違法行為であると強く指摘。業者はセンターからの指摘により非を認め、クーリング・オフとして処理しました。

さらにセンターでは、既契約分についての斡旋を行った結果、月々3万円を支払うことで合意。その一方で、業者はセンターとの斡旋中にも関わらず、別に新たな工事の契約をさせていことがわかり、問題のある販売方法に対して厳重な申し入れを行った結果、契約を取り消し、請求しないことを約束して相談が終了しました。

※この事例は、特定商取引法の違反行為である「クーリング・オフ妨害」を行った悪質なものです。さらにごく短期間に次々に契約させたり、センターと斡旋交渉中においても新たな契約行為に及ぶなど、法の趣旨を無視した販売方法であると言わざるを得ません。訪問販売トラブルを未然に防ぐためには、突然業者が来訪しても、ドアを開けないこと、話しに乗せられてその場で契約したり代金を支払ったりしないことです。必ず家族や知人に相談して、他の業者から見積もりをとるなど慎重に検討しましょう。

●事例3 「株」の相談

<相談内容> 70歳代 男性

以前他社から購入した未公開株5株を250万円で買うと電話があった。そのかわりに当社の未公開株を1株35万円で3株購入すれば5株渡すと言われたので、105万円を銀行口座に振り込んだ。ところが、数日たっても契約書は交わされず、株券も送ってこない。家族に話したところ、ひどく怒られてしまった。今までもいろいろ高額な未公開株を交換条件で買ってきたが、どの業者も約束をやぶり自分の持っている未公開株を買ってくれなかった。解約して返金してほしい。

<処理概要>

相談者には、「他社の未公開株5株を250万円で買い取る、自社の未公開株を3株購入したら5株渡す」という約束の履行を業者に求めること、また約束が守れないのであれば、うその説明をしたのだから解約・返金に応じるように交渉することを助言しました。後日相談者から「業者はうその説明をした非を認め、既払い金105万円が返金された」と連絡があり、相談は終了しました。

※この事例では、業者と連絡がついて解約・返金されましたが、このように連絡がとれて解決できるケースは非常に少ないケースです。未公開株の二次被害によるトラブルは「買い取りを条件として、新たに未公開株を購入したのに、その後業者と連絡が取れなくなってしまった」というものが大半を占めています。被害を少しでも回復したいという消費者の心理につけ込んで、うその説明をしたり詐欺的要素が強いと思われるケースも多く見られます。投資に不慣れな消費者が利益を得るためには、非常に高いリスクが伴います。未公開株の勧誘を受けたら、セールストークをうのみにしないで、きっぱり断ることが大切です。不審に思ったりトラブルになった場合は、センターに相談してください。

消費生活相談概要

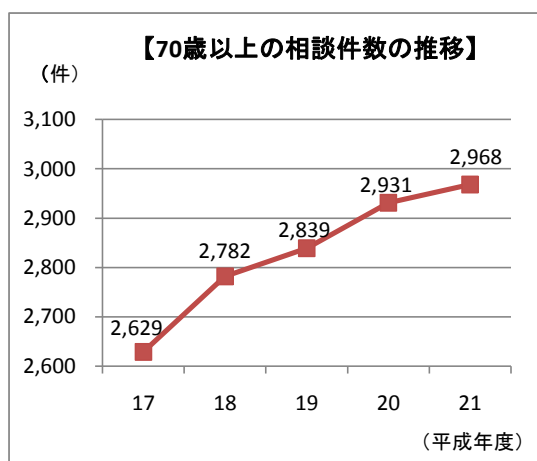
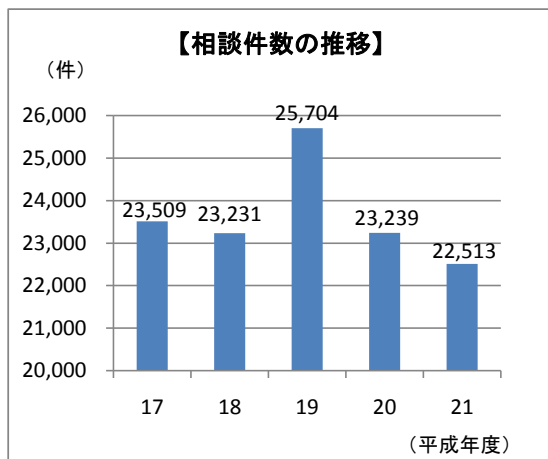
平成21年度(平成21年4月1日～22年3月31日)

横浜市消費生活総合センター

●相談受付件数(表1)

単位:件、(%)

区分	平成21年度	平成20年度	増▲減
苦情	20,428 (90.7)	21,684 (93.3)	▲ 1,256 (▲ 5.8)
問合せ	2,085 (9.3)	1,555 (6.7)	530 (34.1)
計	22,513 (100.0)	23,239 (100.0)	▲ 726 (▲ 3.1)



●曜日別相談受付件数(表2)

単位:件、(%)

区分	平成21年度	平成20年度	増▲減
平日	19,652 (87.3)	20,589 (88.6)	▲ 937 (▲ 4.6)
土・日	2,861 (12.7)	2,650 (11.4)	211 (8.0)
計	22,513 (100.0)	23,239 (100.0)	▲ 726 (▲ 3.1)

●相談当事者年代別件数(表3)

単位:件、(%)

区分	平成21年度	平成20年度	増▲減
未成年者	678 (3.0)	738 (3.2)	▲ 60 (▲ 8.1)
20歳代	2,587 (11.5)	2,900 (12.5)	▲ 313 (▲ 10.8)
30歳代	4,222 (18.8)	4,918 (21.1)	▲ 696 (▲ 14.2)
40歳代	3,770 (16.7)	4,060 (17.5)	▲ 290 (▲ 7.1)
50歳代	2,449 (10.9)	2,710 (11.7)	▲ 261 (▲ 9.6)
60歳代	2,463 (10.9)	2,708 (11.6)	▲ 245 (▲ 9.0)
70歳以上	2,968 (13.2)	2,931 (12.6)	37 (1.3)
不明	3,376 (15.0)	2,274 (9.8)	1,102 (48.5)
計	22,513 (100.0)	23,239 (100.0)	▲ 726 (▲ 3.1)

●相談当事者性別等件数(表4)

単位:件、(%)

区分	平成21年度	平成20年度	増▲減 (増減率)
女性	11,567 (51.4)	12,380 (53.3)	▲ 813 (▲ 6.6)
男性	10,034 (44.6)	10,116 (43.5)	▲ 82 (▲ 0.8)
団体	787 (3.5)	641 (2.8)	146 (22.8)
不明	125 (0.5)	102 (0.4)	23 (22.5)
計	22,513 (100.0)	23,239 (100.0)	▲ 726 (▲ 3.1)

●相談の上位10 商品・役務別件数（表5）

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	平成21年度	平成20年度	増▲減
1	デジタルコンテンツ	3,462 (15.4)	※ — (—)	— (—)
2	不動産貸借	1,399 (6.2)	1,160 (5.0)	239 (20.6)
3	フリーローン・サラ金	869 (3.9)	1,189 (5.1)	▲ 320 (▲ 26.9)
4	工事・建築	695 (3.1)	728 (3.1)	▲ 33 (▲ 4.5)
5	商品一般	542 (2.4)	1,023 (4.4)	▲ 481 (▲ 47.0)
6	エステサービス	494 (2.2)	315 (1.4)	179 (56.8)
7	新聞	425 (1.9)	418 (1.8)	7 (1.7)
8	四輪自動車	349 (1.6)	348 (1.5)	1 (0.3)
9	携帯電話サービス	342 (1.5)	※ — (—)	— (—)
10	インターネット接続回線	316 (1.4)	※ — (—)	— (—)
	オンライン等関連サービス(※)	※ — (—)	4,287 (18.4)	— (—)
	その他	13,620 (60.4)	13,771 (59.3)	▲ 151 (▲ 1.1)
	計	22,513 (100.0)	23,239 (100.0)	▲ 726 (▲ 3.1)

(注) ※「デジタルコンテンツ」・「携帯電話サービス」・「インターネット接続回線」の3つの項目は、従来の分類項目「オンライン等関連サービス」を整理・再分類し、平成21年度から新設したものである。20年度の「オンライン等関連サービス」は4,287件で、21年度の3つの項目の合計は4,120件となり、前年度比で3.9%減となった。

●年代別上位5 商品・役務別件数<中分類>（表6）

単位:件

順位	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	工事・建築
	424	721	875	714	353	186	183
2	携帯電話サービス	不動産貸借	不動産貸借	フリーローン・サラ金	不動産貸借	工事・建築	株
	26	244	411	217	121	109	120
3	新聞 自動車教習所	エステサービス	フリーローン・サラ金	不動産貸借	工事・建築	フリーローン・サラ金	新聞
	10	208	187	214	117	97	113
4	—	フリーローン・サラ金	エステサービス	商品一般	フリーローン・サラ金	商品一般	商品一般
		89	149	91	99	70	96
5	医療サービス 携帯電話	商品一般	四輪自動車	工事・建築	クリーニング 商品一般	不動産貸借	ふとん類
	9	52	88	90	52	63	86

※「商品一般」・・・商品を特定しないもの、何の代金の請求なのかわからないもの等の架空請求など。

(例)「未払い商品があり提訴されたので至急連絡せよ」と書いてある民事訴訟開始通告書が届いた。全く身に覚えがないが、どうしたらよいか、など。