

平成26年度における 熊本県消費生活センターの相談の概要



平成27年5月15日
環境生活部 県民生活局
消費生活課

平成26年度における相談の特徴

- ◆ 平成26年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数
6,122件 ※前年度比95件の減少

- ◆ 件数の多い相談分類

 - 第1位・・・「放送コンテンツ等（携帯電話の架空請求等）」

 - 第2位・・・「融資サービス（多重債務等）」

 - ※前年度同様

- ◆ 前年度に比べて増加した相談分類

 - 「放送・コンテンツ等」（携帯電話の架空請求等）

 - H25：876件 ⇒ H26：1,146件（約31%増）

 - 「インターネット通信サービス」

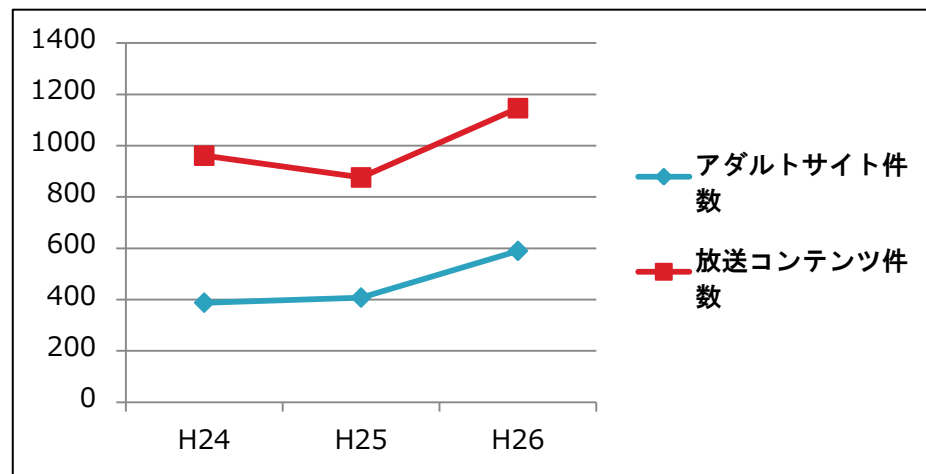
 - H25：177件 ⇒ H26：198件（約12%増）

 - 「ファンド型投資商品」

 - H25：63件 ⇒ H26：81件（約29%増）

「携帯電話の架空請求」等に係る相談の特徴

男性は全ての世代で、女性は70歳代を除いて「携帯電話の架空請求（放送・コンテンツ）に係る相談が1位になりました。アダルトサイトに係るワンクリック詐欺に係る相談が増加したためと思われます。



【相談事例①】

携帯電話でアダルトサイトを検索して入った。再生の項目をタップすると登録になった。20万円の請求画面が出たので退会の項目を押して、携帯電話を閉じた。それ以降、毎日、数十件のメールが来るようになってしまった。

【相談事例②】

スマートフォンを触っていたらアダルトサイトに誘引された。18歳以上ですかと聞いてきたので、OKをクリックすると画面が動かなくなった。画面上に「脱会する」という表示が出ていたので、指示どおりにアドレスを入力して脱会をクリックしたところ、いきなり請求画面99,800円が表示された。困ってしまい、画面に表示されていた番号に連絡したところ、「OKボタンを押した以上払ってもらわないとね」ということをすごい言葉で言われた。どうしたらよいだろうか。

「携帯電話の架空請求」等に係る相談の特徴

【相談事例③】

数ヶ月前、アダルト動画サイトを検索していた時に、18歳以上かと聞かれクリックした途端、登録完了になり、90,000円の請求画面がでた。すぐにその請求画面があった電話番号に電話をしたが、入会金を払っていないので退会できないと言われた。

〔センターからの助言や対応〕

電子消費者契約法について説明し、再生項目をタップしたり、年齢認証をクリックするだけでは契約は成立していないことを説明し、これ以上を対応せずに、様子を見るように説明。相談者の連絡先等が知られている場合には、登録している電話番号以外には出ないこと、迷惑メール設定等をする等を助言しました。

ワンクリック請求の解決方法を相談しようとインターネットネットで「消費生活センター」と検索してヒットしたところに相談をしたら、探偵事務所等であったという相談も見受けられました。

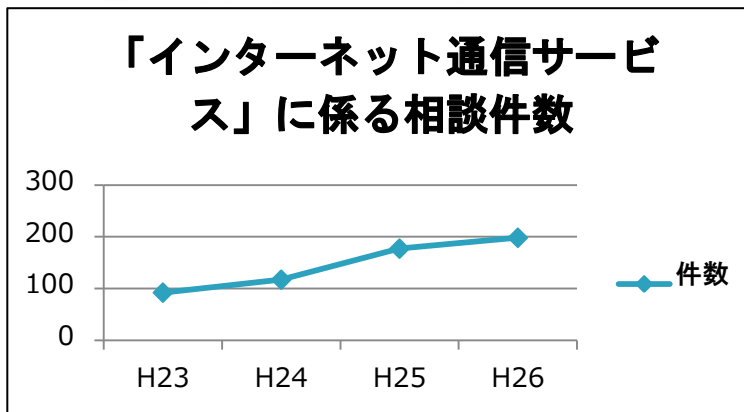
【相談事例④】

無料アダルトサイト動画に入り、18歳以上をクリックしたところ、登録完了になり、99,800円の請求画面が出た。驚いて画面上にあった「誤作動で登録した場合」をクリックして、個人情報を書き込んだメールを送った。電話をかけたところ、「入会金を払え」と脅された。そこで、消費生活センターに相談しようと思い、ネットで調べて電話をしたところ「このままでは脅され続ける。手数料がかかるがきれいに業者と切れる手続きをしてあげますよ。54,000円振り込んでください」と言われて、お願いしますと言った。契約書がきて、消費生活センターでないことが分かった。

「インターネット通信サービス」相談の特徴

モバイル向けでないインターネット通信に関するサービスである「インターネット通信サービス」では、プロバイダーの電話勧誘に関する相談やインターネットの接続回線に関する相談が大半を占めています。

また、情報化社会の進展を反映して、相談件数は、年々増加しています。



【相談事例①】

訪問販売でプロバイダーに係る勧誘を受け、断った。しかし、後日再度訪問され、家族が対応した。その際に、事業者から「契約にはなっていないが、資料を送る」という話があったらしい。その後、送られてきた書類を見たら契約書が同封されていた。どうしたらよいか。

【相談事例②】

電話勧誘で光回線工事をすると固定電話料金も安くなる、工事代金もいらぬといわれて契約したが、実際には安くなっていないようだ。

【相談事例③】

電話で「通信料金が安くなる」と勧誘され、電話回線を光回線に変更したが、反対に料金が高くなってしまった。そこで解約をしたいと言ったが、高額な解約料を請求されている。納得いかない。

「インターネット通信サービス」相談の特徴

【相談事例④】

大手通信会社を名乗った電話があり、プロバイダーの変更の話があった。私の家は大手通信会社の関連会社のプロバイダーに入っており、今回は大手通信会社から変更の案内かと思い、了承をした。すると、電話だけで契約になったと言われた。

後日、書類が送ってきたので見てみると、まったく別の会社であった、勧誘方法に問題がある。

【相談事例⑤】

一人暮らしをしている高齢の母が光電話を契約したようだが、本人は記憶にないと言っている。母は耳が遠く、電話をすることもほとんどない。要支援で病院が運営するサービスを受けている。

【相談事例⑥】

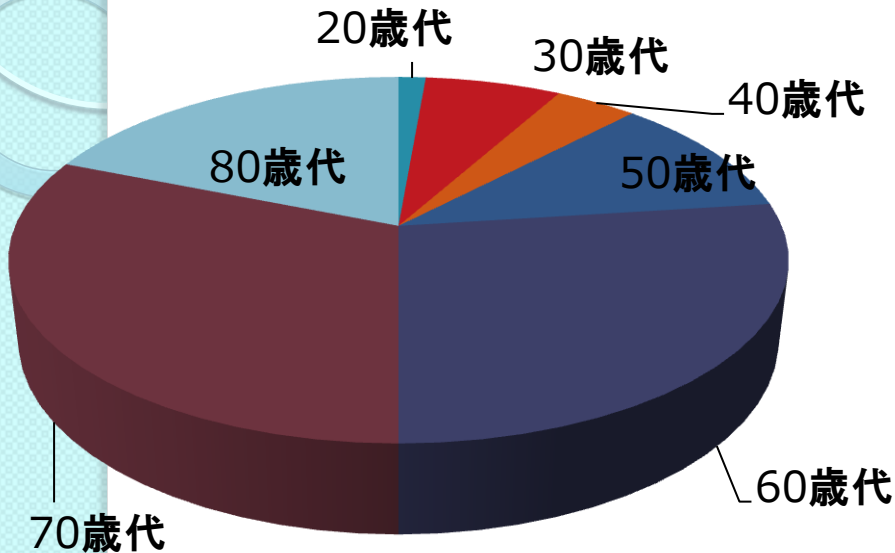
電話でプロバイダーの勧誘があり、大手通信会社と関連がある事業者だと思い契約を承諾した。遠隔操作で事業者の言うとおりにパソコンを操作したら、手続き終了と言われた。不信感が募る。

〔センターからの助言や対応〕

通信関係の契約については、訪問販売や電話勧誘販売であったとしても、特定商取引法のクーリング・オフの適用外になることを説明。その上で、勧誘時の問題や契約の成立等、消費者が問題だと思う点についてセンターで話を聞いて、消費者が自主交渉をするための支援を行いました。また、必要に応じて、事業者等とのあっせんをし、問題の解決に向けたお手伝いをしました。

「ファンド型投資商品」相談の特徴

「ファンド型投資商品」に係る相談



「ファンド型投資商品」に係る相談では、60歳代以上が契約当事者となっている相談が7割以上を占めるなど、高齢者の被害が目立ちます。

1,000万円以上の高額被害額が5件、1000万円以下100万円以上が11件でした。なお、被害額合計は約1億9百万円です。

【相談事例①】

Bと名乗って「Aから封筒が届いたら連絡を、商品券をプレゼントします」という電話があった。しばらくしてAから封筒が届いた。商品券がほしかったのでBに電話した。すると、Bは、「Aはエコエネルギー関係の企業で、エネルギーファンドで投資を募っている。一口10万円で、1,500万円分を押さえてください。1口10万円を25万円で買い取ります。あなたが次の順番になっているので、あなたしか買えないのです」と言われた。その後、何回かやり取りをして、総額600万円を支払ったが、配当などがない。騙されたのだろうか。

「ファンド型投資商品」相談の特徴

【相談事例③】

10年ほど前に出資で被害を受けた。最近、投資会社を名乗る業者から毎日のように電話があり、「裁判が終わり、被害金を取り戻せるようになった。そこで、ある投資家がいっただん立替えて被害者に返金することになった。来週、県内の被害者に集まってもらって現金を渡す。そのかわり、東京オリンピックで必要になる土地の購入のため、名義だけ貸してもらいたい」という。信用できるのだろうか。

【相談事例④】

訪問販売で1500万円の社債を購入した。初めのころは利息の入金があったが、今は入金がなくなった。事業者との連絡も取れなくなって困っている。

【相談事例⑤】

昨日、株の買付紹介パートナーというところから電話があり、「あなたの名前で株の買付枠があるので、名義を貸してほしい。迷惑はかけない」と言われたので、「名前だけならいいですよ」と言ってしまった。そのあと再び電話があり、「ある航空会社の株を1000万円で購入し、既に振り込みました。その航空会社から電話があるので、聞かれたらハイとってください」と言われた。1000万円という金額に驚き、その航空会社から電話がある前に、消費生活センターに電話した。

〔センターからの助言や対応〕

劇のようなストーリー展開に沿って複数の登場人物が入れ替わり勧誘をする“劇場型勧誘”に係る相談が見受けられました。相談者に対しては、不審に思ったら、すぐに返事をしたり契約をしたりしないように助言をしました。

さらに、既に支払ってしまっている場合には、弁護士や警察に相談するように助言をしました。

件数は減少しても、ヤミ金被害は深刻

ヤミ金に係る相談は、相談件数77件で前年度に比べ減少はしていますが、そのほとんどは悪質な取り立てをされているという事案です。借りている本人のみならず家族・職場・近隣家庭・子供の学校等へ嫌がらせをされたり、金銭に加え通帳や携帯電話を取り上げられたり、救急車等を自宅に呼ばれたりして、精神的に追い詰められている相談が多くなっています。

【相談事例①】

ヤミ金から車を担保に10万円を借りた。車検証を渡している。ヤミ金は、月4万円の利息を要求してる。今まではその利息分として40万円を払っている。先月利息を払えなかったら暴力を受けた。家族は怖いので家を出ている。

【相談事例②】

数社のヤミ金から借りている。金利は1週間に5~6割だ。ヤミ金から勤務先に救急車やパトカーを呼ぶ等の嫌がらせを受けた。私の家だけでなく、近所にも宅配の商品が届いたり脅しの電話があったりしている。

【相談事例③】

子供がヤミ金に借金して、返済ができなかったようで、本人が預金口座をもっている複数の金融機関のキャッシュカードをヤミ金に渡したようだ。警察から口座凍結をされたので、銀行口座が開設できない。

件数は減少しても、ヤミ金被害は深刻

【相談事例④】

携帯電話に勧誘の電話があり、お金を借りないかといわれて、数件の契約をした。請求の電話が激しく、親戚や職場にも電話されたので、それがきっかけで先月職場を退職した。実は友人の携帯番号や友人の職場も伝えてしまっている。

【相談事例⑤】

携帯電話に金融機関からメールが入ったので電話をかけて2万円を借りた。数日後に業者から「5万円返せ。携帯電話を契約し、銀行に口座を作って送れ」と言われている。

【相談事例⑥】

2週間前、ヤミ金と思われるところから15万円借りた。1週間の利息が9万円、2週間後の一括払いが25万円と言われてた。利息の返金ができないため、友人、職場、両親への電話が止まらない。

【相談事例⑦】

ヤミ金から合計4万円を借りて、既に14万円以上返済している。もうこれ以上払うのは無理だと思い携帯電話番号を変えたところ、職場に電話があるようになった。職場からは、「いつまでも配慮をするのは難しい」と言われている。

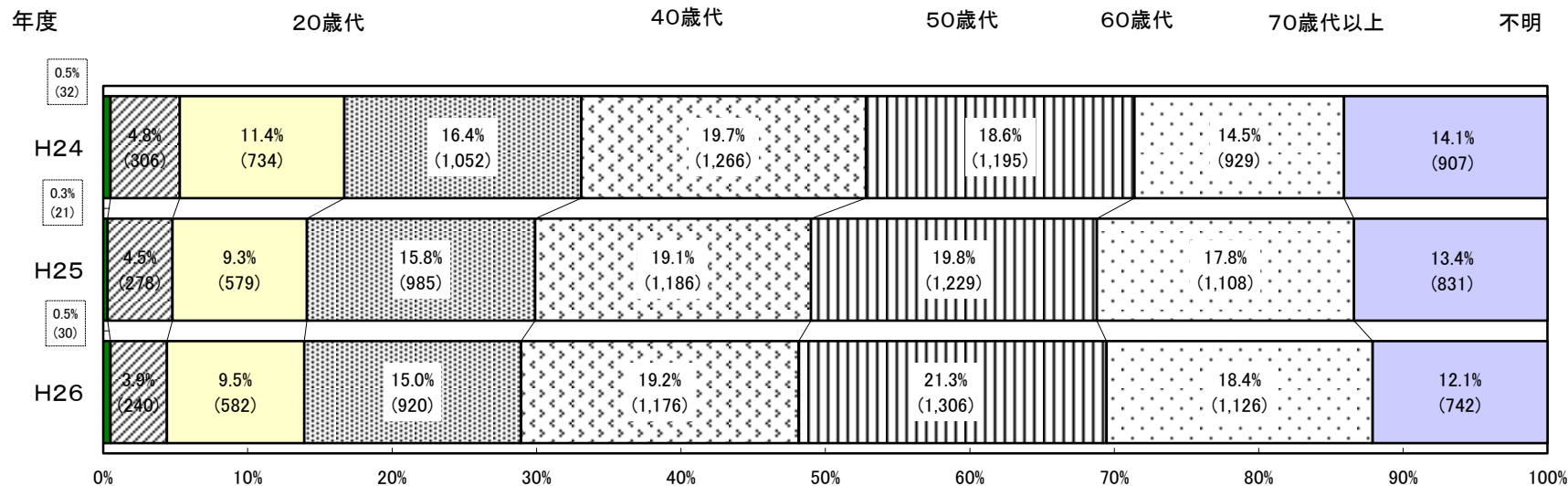
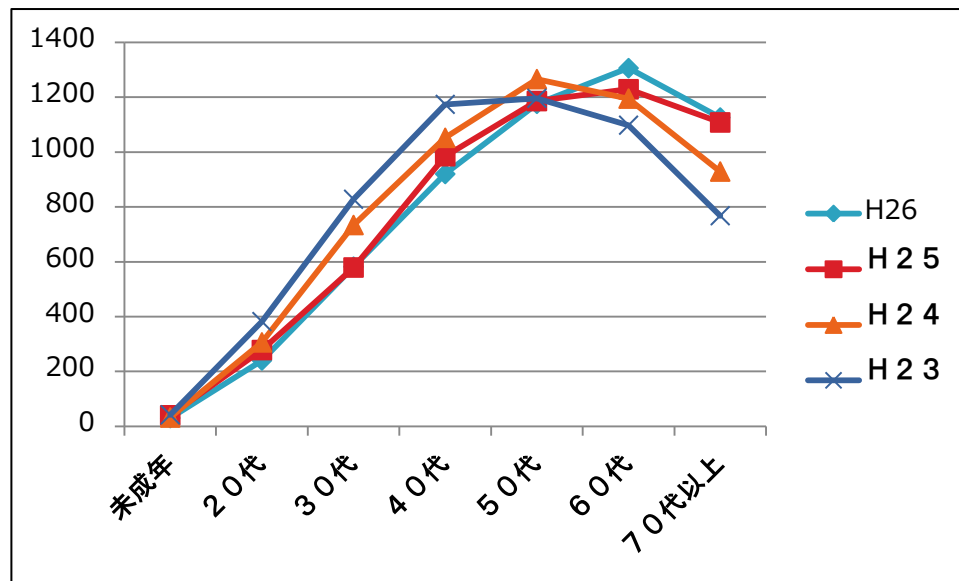
【センターからの助言や対応】

まずは、いわゆる“ヤミ金融”は不法なものであるためきっぱりと関わりを断つように助言しました。その上で、激しい取り立てや嫌がらせ等が予想されることを説明し家族に協力をしてもらうことや、勤務先や親せきの連絡先を伝えている場合には、そちらにも協力してもらうように伝えました。また、相談者の希望や状況にかんがみ、相談者の救済について弁護士や司法書士会等の専門家の協力をいただきました。

高齢者社会の反映

— 高齢者からの相談が増加 —

60歳代以上の高齢者からの相談件数は、平成24年度から毎年増加しています。相談者に占める60歳代以上の割合は、39.7%となりました。

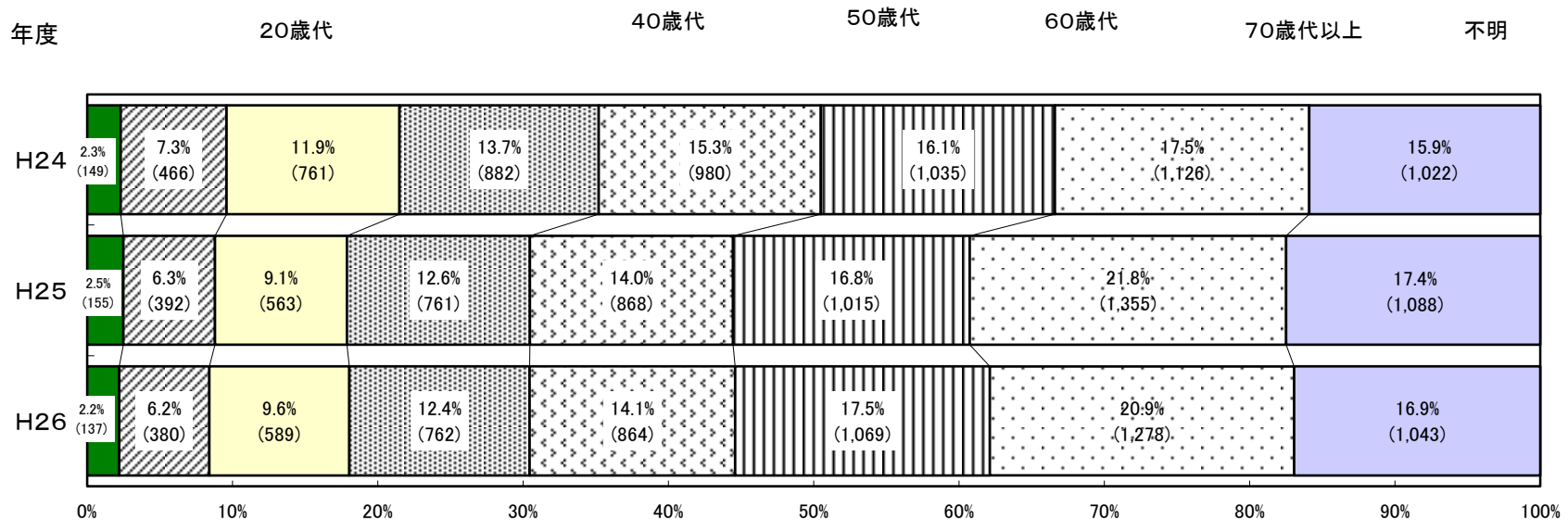
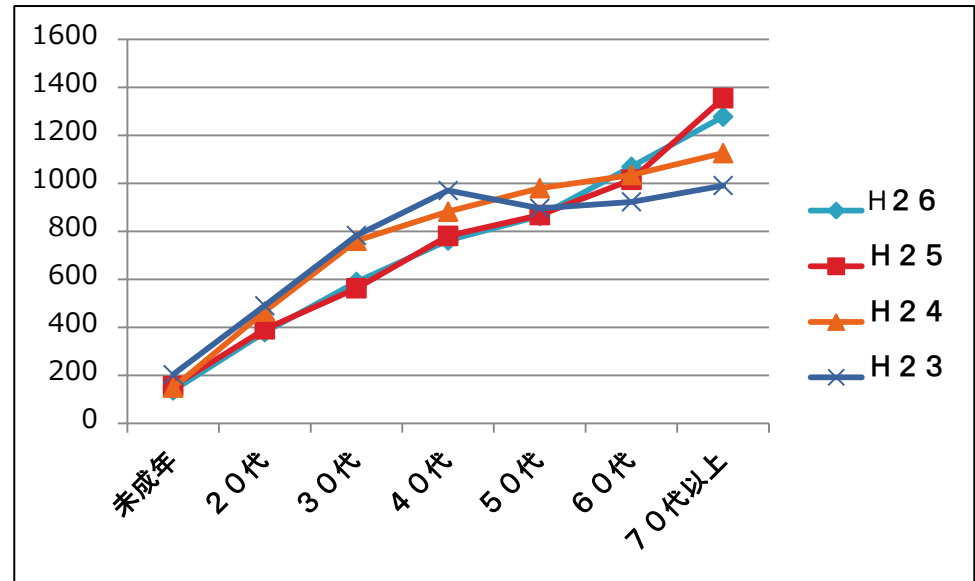


高齢化社会の反映

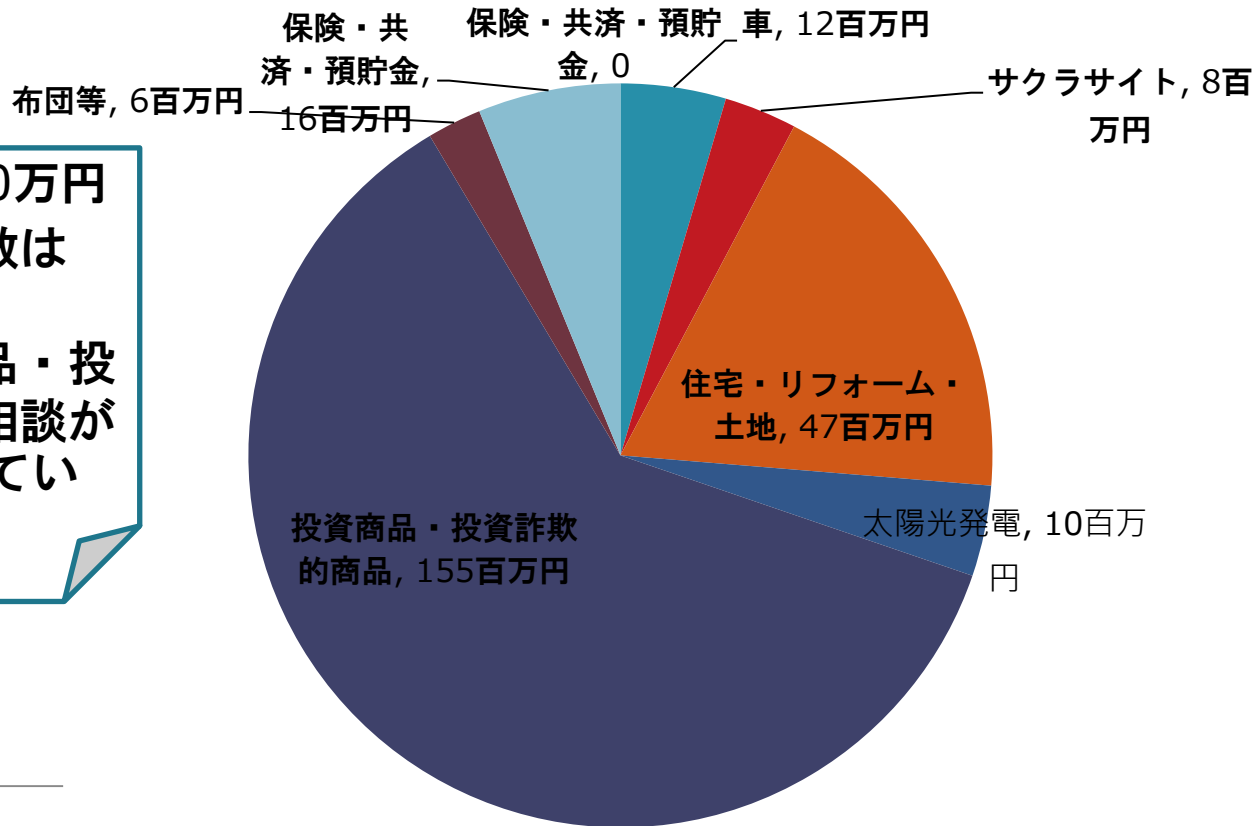
— 高齢者が契約当事者の相談も継続して多い —

60歳代以上の高齢者が契約当事者となっている相談の割合は38.4%と継続して増加しています。

なお、70歳以上の1,278名のうち、80歳以上は482名であり、高齢者が消費者トラブルに遭うことが多いと考えられます。



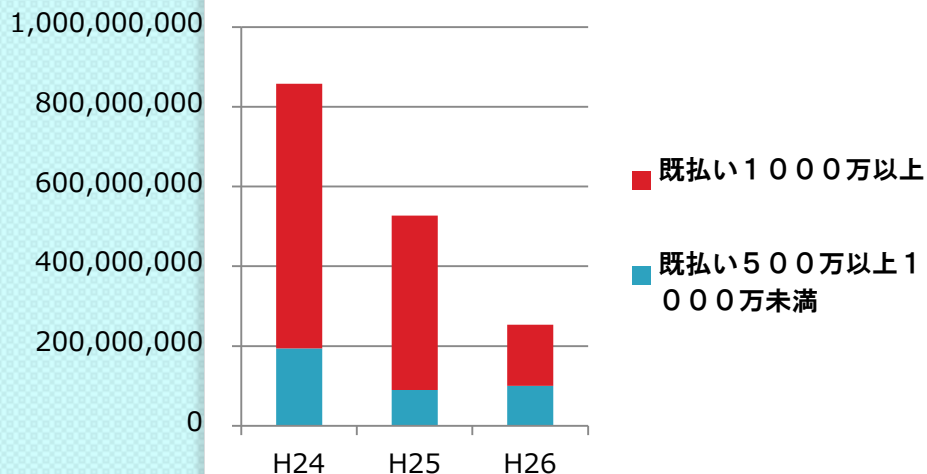
高額の既払い（500万円以上）



高額（500万円以上）の既払いがある相談件数は27件でした。

そのうち、投資商品・投資詐欺的商品に係る相談が17件で最も多くなっています。

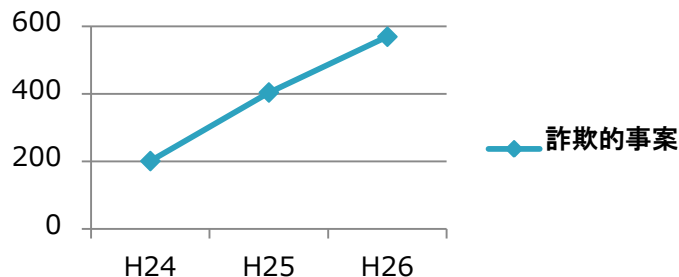
高額（500万円以上）の既払いを伴う相談件数は年々減少しています。支払う前に、消費生活センターに相談をしていただいていることによるのではないかと考えます。



詐欺的事案の発生

詐欺的事案が増加しています。還付金詐欺事案も増加しています。

詐欺的事案



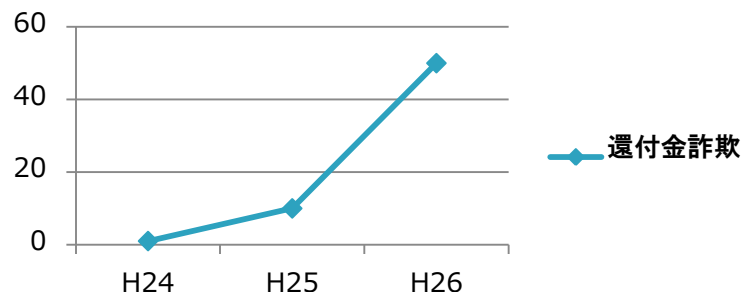
【相談事例①】

おととい、国税局を名乗るところから調査の電話があった。年金生活か、何人で生活しているのか、預金はいくらくらいかと聞かれたので、答えた。先方は私の名前は知っていた。今朝、消費者センターを所管している国の外郭団体と名乗り電話があった。私が3社のリストに載っており、取り消してあげるといふ。

【相談事例②】

「県庁5階にある社会保険事務所である。あなたの家族の医療費の過払い金がある。書類は送付したのに返事がなかった。今日が期限であるため、今からこの電話番号にかけるように」と指示された。その電話番号にかけたところ、「口座への振り込みをする。近くのコンビニに行き処理をするように。」と指示をされた。

還付金詐欺



【センターからの助言や対応】

県庁や他の公的団体が消費者宅に電話をして個人情報聞き出したり、還付金があるのでコンビニに行くように伝えることはないことを説明し、今後電話があっても対応をしないように助言しました。

実際に振り込んでしまったという相談では、金融機関や警察等と連携して被害回復ができた事案もあります。

契約金額・既払い額・被害回復額の推移

相談に伴う「契約金額」は、平成22年度から減少傾向にあります。それに伴い、「既支払額」も減少しています。

一方、被害回復額（既に支払った又は契約した金額の回復と未然防止額）は、ほぼ同額で推移しています。

センターで受けた相談について丁寧にあっせん等を行っていることに加え、啓発により事前に消費生活センターに相談をしていただけたことによるものと考えています。

	H22	H23	H24	H25	H26
契約金額	52億5800万円	41億4900万円	42億3900万円	31億5400万円	24億2300万円
既支払額総額	11億7500万円	15億6200万円	13億1600万円	8億2300万円	4億5700万円
被害回復額総額	2億8800万円	3億1400万円	3億3200万円	2億5700万円	2億9200万円
契約金額のうち、被害回復ができた割合	5.5%	7.6%	7.8%	8.1%	12.1%

県と市町村の相談件数の推移

市町村が受ける相談件数は12,307件となり、県センターにおける件数とあわせると18,429件となり、平成21年度からすると、最も相談件数が多くなりました。

