

平成24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25年5月10日

環境生活部 県民生活局 消費生活課

平成24年度における相談の特徴

○平成24年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数
6,421件（前年度比217件増加）

○件数の多い相談分類

第1位・・・「放送・コンテンツ等（携帯電話等の架空請求等）」

第2位・・・「融資サービス（多重債務等）」

○前年度に比べて増加した相談分類

「健康食品」 H23:106件 ⇒ H24:227件（約114%増）

「移動通信サービス」 H23:59件 ⇒ H24:90件（約53%増）

○特徴的な相談

「健康食品の送り付け商法」の急増

年間101件中、1月15件、2月24件、3月40件

県消費生活センターに寄せられた相談の概要について

「健康食品の送り付け」

相談事例の紹介

自宅に業者（A）から「健康食品を送る」と電話があった。その内容は、健康食品は3か月前に私が注文したもので、私の身体に合わせて作っており、価格は3万4千円であるとのこと。全く覚えがなかったので注文していないことを伝え、注文日や注文方法、私の身体に合わせて作ったのであれば身体の事をどのようにして調べたのかを尋ねたが、（A）はそれらのことには答えず、「2万8千円に値下げするので受け取ってほしい」と言うばかりであった。「健康食品は必要ないので送られてきても受取拒否をする」と伝えると、（A）は「受け取らないのであれば訴訟を起こす」など脅迫的なことを言った。

その後、運送業者を名乗る（B）から電話があった。健康食品は受取拒否をすることを伝えると、（B）は「受取拒否をしたら後で大変なことになる」と脅迫的なことを言った。

（70代 女性）



【緊急！】消費者トラブル注意報(H25, 3, 14)から

「詐欺的なサクラサイト商法」

相談事例 1

出会い系サイトに入り、相手とやり取りしていたが、20万円使っても相手と会えなかった。サイトから「限定プランを試しませんか？」と言われ、一度は承諾したものの、400万円と高額だったので、やっぱり止めることにした。止めることをサイトに伝えたところ、「相手は貴方の10倍以上の金額を既に使っている。清算して請求する。」と強く言われ、250万円請求された。また、『刑事民事を問わず法的手続きをとらない。』と書いてある合意書に記名押印を求められた。仕方なく、合意書に記名押印し、250万円を支払った。

相談事例 2

「余生が短く、遺産を残したい相手もいないので5千万円を差し上げます。」というメールが携帯に入った。相手の連絡先を手に入れるためには、ポイントを購入する必要があったので、銀行振込やコンビニの電子マネーなどで20万円ほど支払い、ポイントを使ったが、文字化けなどして連絡先を受け取ることはできなかった。その後も「何故受け取らないのか。貴方は鬼なのか。」などのメールが送られてくる。どうしたらいいか。

相談事例 3

スマートフォンで曲をダウンロードしていたら、「1等100万円、2等50万円、3等25万円」と書いてある広告が目にとまり、「応募する」をクリックした。その後「3等25万円が当選した。渡す為に5千円のポイントを購入して下さい」とメールが来たので、相手口座に自分の口座からお金を振り込んだが、結局賞金は貰えなかった。その後、たくさんの同じようなメールが届くようになったが、信用できるか。



【緊急！消費者トラブル注意報】第23号（H24, 12, 27）から

「消費生活センターを名乗る不審な電話」

以前、投資詐欺の被害に遭ったが、ある日、業者Aから電話があり、「私たちは国から指定された業者だ。20万円の経費を振り込んでもらえば、被害にあった500万円を取り戻せる。早く申込みしないと返せる額が少なくなる。」と言われた。その後、消費生活センターから電話があり、「業者Aは信頼できる業者だ。絶対に大丈夫だ。」と言われた。

消費生活センターに相談していないのに、電話がかかってくるなんて不審だ。

「高額賞金を受け取ることができる」という通知

海外から「最終通告」と書かれた封書が送られてきた。約2億円を受け取ることができる権利が当選したので、その権利を確保するために2000円を請求手数料として払うよう書かれている。このような権利については何も関わったことはない。初めてこのような通知が来たのに封書には「再送」と記載されている。賞金がもらえるのであれば手続きしたいが、あまりに高額であるため怪しいと思っている。

「将来価値が上がる」との触れ込みの外貨紙幣購入の勧誘」

数日前、業者Aから「白い封筒が届いてないか。届いたら連絡してほしい」と電話があった。今日、封筒が届き中を確認すると業者Bのパンフレットが入っていて、外国の紙幣を1枚15万円で販売するとの内容であった。業者Aにパンフレットが届いたことを連絡すると、「あなたは選ばれた人。そのパンフレットが届いた人だけが紙幣を購入できる。この国の紙幣の価値が上がるので60枚購入してほしい。購入したらこちらで1枚あたり30万円で引き取る」と言われた。そんな大金は手元にないため断ると「お金は弊社が出す。貴方には絶対迷惑はかけない」としこく頼まれ、60枚(900万円)の購入申込書を業者BにFAXした。その後業者Aから電話があり、「予約した分の一部でもいいからお金を払ってほしい。購入代金は明日自宅に届ける」と言われたため、16枚分(240万円)を指定された口座に振り込んだ。その後16枚の外貨紙幣が送られてきたが、業者Aは自宅に来ず、業者A・Bともに連絡がとれなくなった。



【緊急！】消費者トラブル注意報 第16号

慌てて契約しないで！
— 災害に便乗した悪質な勧誘に注意 —

この度の災害において、被災された方々には心からお見舞い申し上げます。

災害後、土砂やがれきの片付け、家屋の修理などに関するトラブルが発生する可能性があります。「安くしておきますよ。」と言い、実際には、後から高額な費用を請求するケースや、「早く工事をしないと大変なことになる。」と不安をあおるような言葉を使い契約させるケースなどが考えられます。

実際に、すでに阿蘇市では、次のような相談が入っています。

阿蘇市の相談事例

軽のワゴンに乗った2人の男性が「何か手伝うことはないか。」と訪ねて来た。市からの注意情報※を聞いていた直後だったので、「手は足りているから必要ない。」と言うと、「ボランティアくらいの価格でしてやるのに…」と言いながら帰っていった。

※ 災害に伴い土砂等を片付ける名目で業者が訪問してくる場合が多いことから、阿蘇市消費生活センターがテレビ電話による注意喚起を7月13日14時に行ったもの。

【参考】東日本大震災後の相談事例（独立行政法人国民生活センター公表）

【事例1】地震で自宅の屋根が壊れ、無料で応急処置をしてくれるという業者を呼んだ。はしごを持ってくるのを忘れたと言ってビニールシートもかけてくれず、「有料の工事が必要だ」と言う。見積書がほしいと依頼したが出してくれず、先に口頭で金額を教えてほしいと伝えると業者は来なくなってしまった。

問題点：「無料で応急処置をする」と勧誘しているにもかかわらず、有料の工事を勧めるという異なる対応をする。

【事例2】地震で一部屋根瓦が破損してしまった。地元の業者に頼もうとしたが、依頼が多くて来てもらえない。仕方なく自分で屋根にシートをかけたが、風で飛ばされてしまった。それを見て業者が家にやってきたようだ。「他ではやっていない工事方法だ」と勧められ、約200万円で契約してしまった。その後、インターネットで調べてみたところ、契約した工法は、高額で効果の低いものようだった。解約したい。

問題点：事前に詳しい内容を説明されないまま、契約させられる。

(裏面へ続く)

消費者へのアドバイス

(1) 訪問販売で契約した場合には、クーリング・オフができる

自宅を訪問され、家屋の修理契約を結んで書面を受け取ってから8日以内の場合であれば、たとえ工事が終わっていても、クーリング・オフによる契約の解除をすることが出来る。クーリング・オフによる解約の場合、無条件解約となるため、解約料等はかからない。

クーリング・オフ期間を過ぎてしまった場合でも、契約書面をもらっていない場合や、契約書面に不備がある場合などは、8日間を過ぎてでもクーリング・オフできる可能性がある。

また、勧誘の際に修理の必要性について事実ではないことを説明されている場合にも取り消し出来る可能性がある。

(2) その場ですぐ契約しない

来訪した業者が適切な工事ができるかどうかは、自宅の状況等をよく見てもらい検討してもらわないと分からない。家屋の修理等の勧誘をされても、直ちに依頼をしないで、業者から説明を聞き、家族などと相談をすること。業者の説明をうのみにせず、複数の業者から見積を取り、十分な検討をしたうえで契約すること。

(3) 工事内容や契約金額をしっかりと確認する

いつから、どのような工事をするのかの日程等、工事内容をしっかりと確認すること。また、どのような工事にいくら費用がかかるのか、いつ支払うのか、総額いくらかかるのか等の契約内容の見積書を取ったうえでしっかりと確認し、納得のいかない場合には業者に問い合わせてみること。

(4) 必要のない場合には、きっぱりと断ること

電話勧誘や訪問販売などで「必要ない」と断った後でも繰り返し勧誘が行われている場合がある。契約が必要ない場合にはきっぱりと断ること。

(5) トラブルが分かったら、すぐに消費生活センター等に相談する

トラブルにあっていることが分かったら、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談する。また、高齢者がトラブルに巻き込まれないよう、家族や周囲等では特に注意すること。

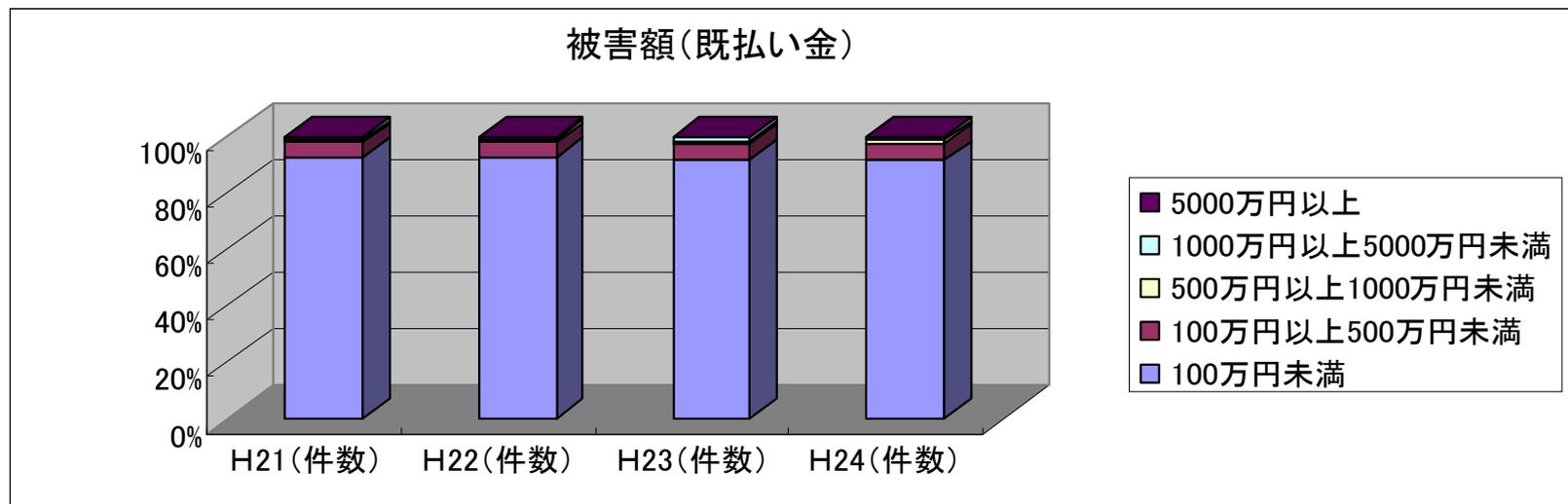
おかしいなと思った時は、県・市消費生活相談センターまたは町村相談窓口に相談を

熊本県消費生活センター 相談電話 096-383-0999
(相談受付時間 午前9時から午後5時まで)

相談概要の分析(1)

【被害額(既払い金)は減少】

	H21(件数)	H22(件数)	H23(件数)	H24(件数)
100万円未満	3,213	2,488	2,505	2,362
100万円以上500万円未満	170	139	145	158
500万円以上1000万円未満	31	29	30	29
1000万円以上5000万円未満	39	23	35	30
5000万円以上	2	3	5	3
既支払額総額	1,604,365,533	1,174,877,424	1,562,152,777	1,316,035,408

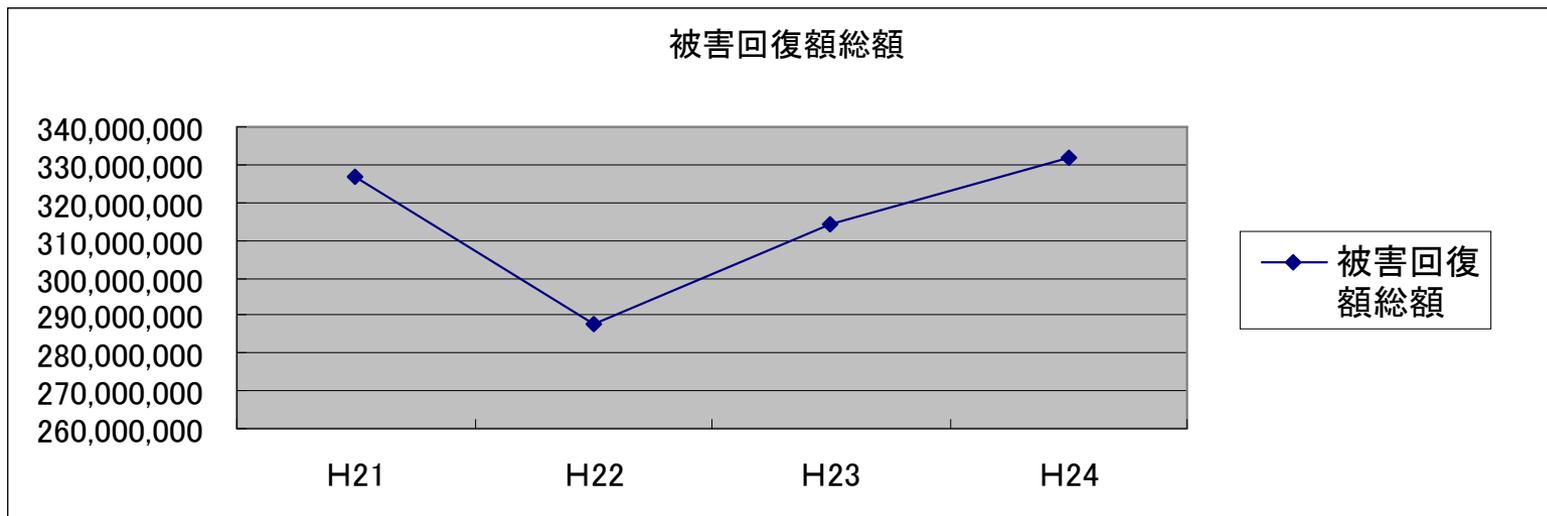


相談概要の分析(2)

【被害回復額が増加！！】

県センターでは、相談者の消費者被害を救済するため被害回復に努め、平成24年度は、約3億3100万円の被害を回復しました。

	H21	H22	H23	H24
100万円未満	1,106	1,014	1,079	832
100万円以上500万円未満	39	33	39	49
500万円以上1000万円未満	5	4	5	9
1000万円以上	2	4	5	8
被害回復総件数	1,152	1,055	1,128	898
被害回復額総額	326,685,577	287,938,915	313,921,558	331,023,619
平均	283,581	272,928	278,299	368,623

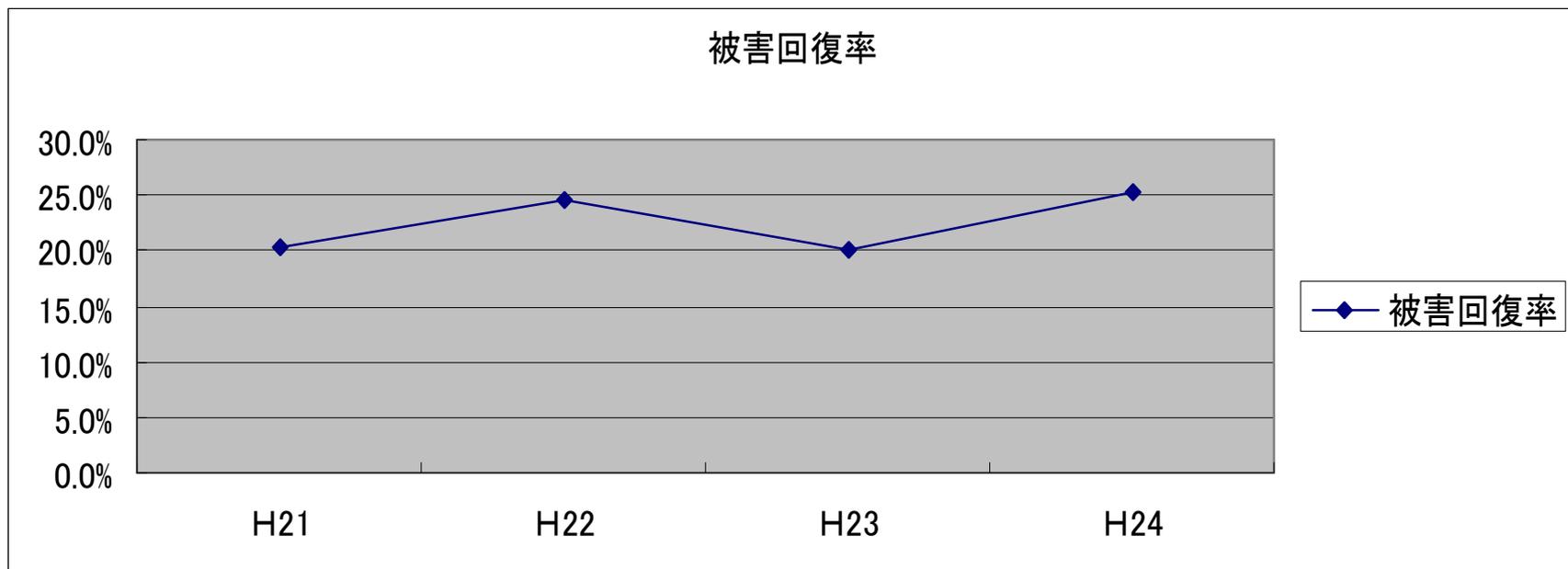


相談概要の分析(3)

【被害回復率も増加！！】

	H21	H22	H23	H24
既支払額総額	1,604,365,533	1,174,877,424	1,562,152,777	1,316,035,408
被害回復額総額	326,685,577	287,938,915	313,921,558	331,023,619
被害回復率	20.4%	24.5%	20.1%	25.2%

被害回復率



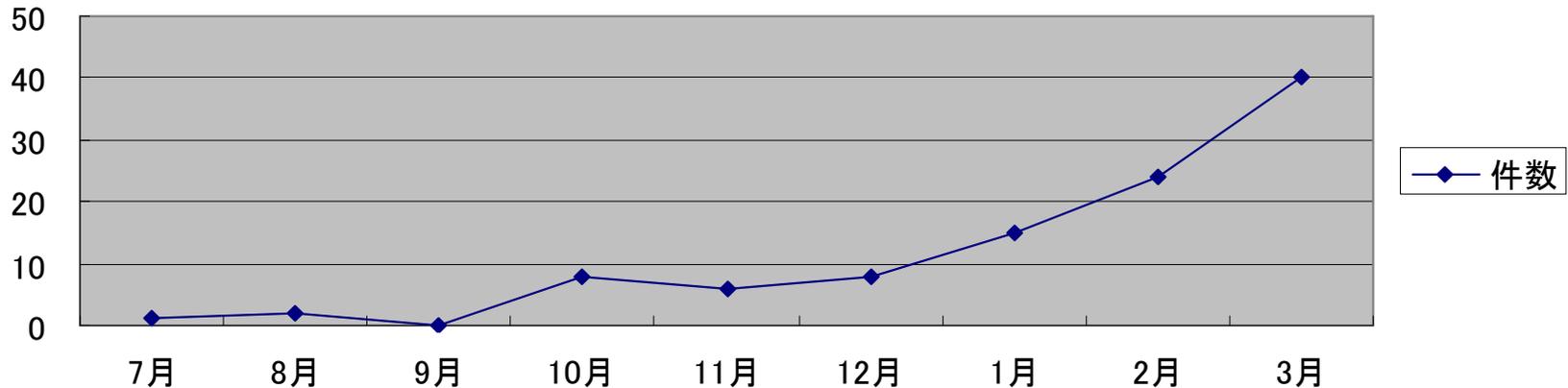
相談概要の分析(4)

健康食品の送り付け

【新たな消費者問題が発生しています①】

頼んだ覚えがない健康食品を数日後に送るとの電話があり、頼んでいないことを伝えても「注文を受けている。払ってもらわないと困る」と強引に契約が成立していると主張し、代引配達で代金を支払わせる手口の「健康食品送り付け商法に係る相談」が急増しました。中には家族が注文したと思い、代金を払って代引配達で商品を受け取ったとの相談も寄せられました。

健康食品の送り付け商法に係る相談件数(H24年度)



相談事例

聞いたこともない業者から電話があり、「2か月前に注文いただいた健康食品を明日代引配達で送付します」と言われた。そのような健康食品を注文した覚えがなかったので、注文していない旨を伝えると「注文を受けたとの記載がある。解約はできないので受け取ってもらわないと困る」と言い、契約が成立しているとの主張を繰り返すばかりだった。以前に別の業者の健康食品を頼んだことはあるが、この業者には注文したことはない。代引配達で送付された場合、受け取る必要はあるのか。(60代 男性)

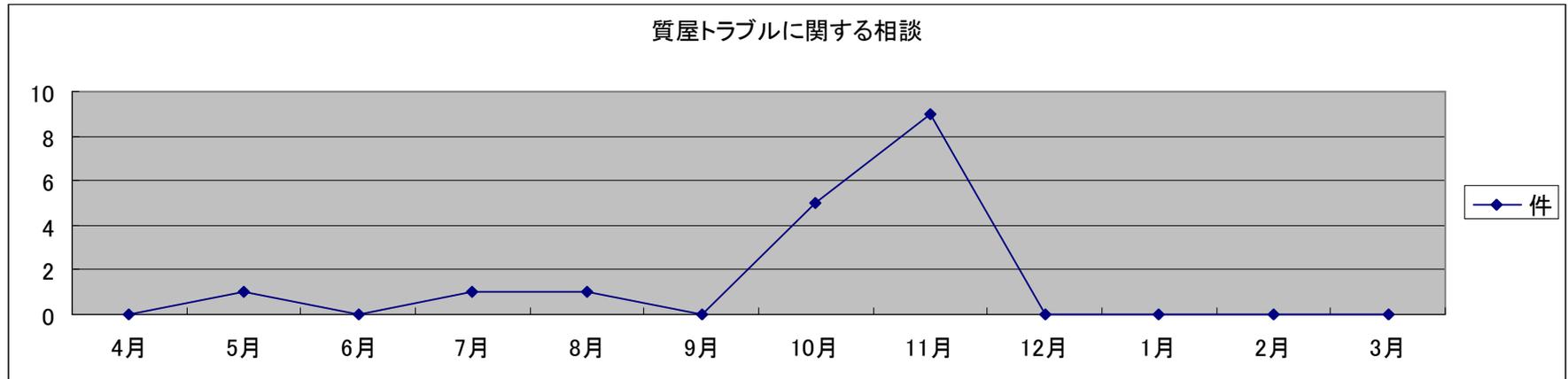
【緊急！消費者トラブル注意報】第18号 (H24, 10, 12)から

相談概要の分析(5)

質屋トラブル

【新たな消費者問題が発生しています②】

質屋からの借入金について、質流しによる対応ではなく、年金等から利息を支払い、それにより生活費が不足して、また質屋から借り入れるという状況になっているという「質屋トラブル」に関する相談が発生しました。



相談事例

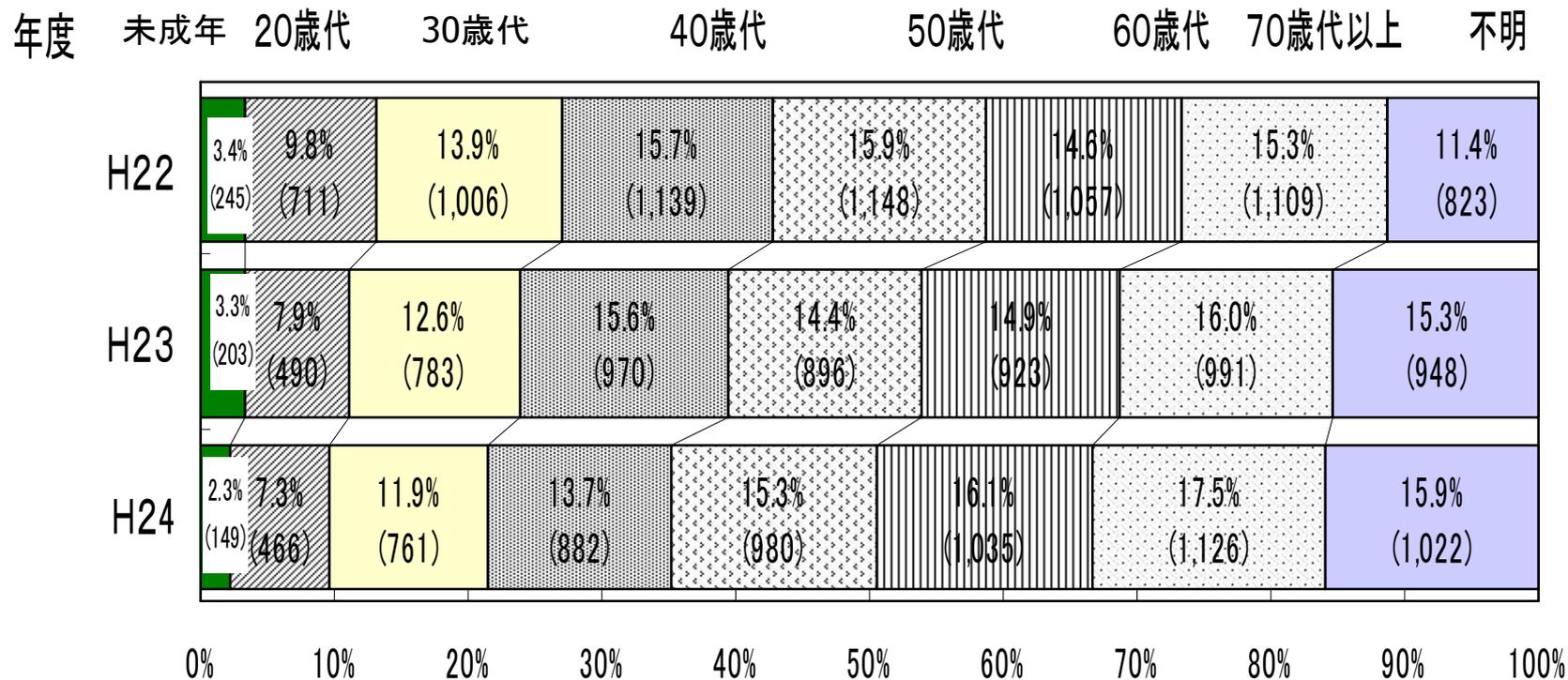
○投げ込みチラシで知った質屋に電話をかけた。質札を何でもいいからもって来るように言われ、安い指輪を渡した。3万円借りたが、高額な利息を請求されている。(50代 女性)

○数年前、知人の紹介で質屋に着物を持って行き、お金を借りた。実際は年金担保のようで、質屋が、年金支給日に自宅まで集金に来る。着物は流してくれというがしてくれない。年金日には必ず来て大きな声で話すので近所の手前、払わざるを得ない。ずっと年金から払っているから生活が出来ない。(80歳代、女性)

相談概要の分析(6)

【高齢化社会の反映①】

契約当事者の年代別の割合は、年齢が高くなるごとに増加しています。50歳代以上の相談者の合計は、ほぼ半数となりました。

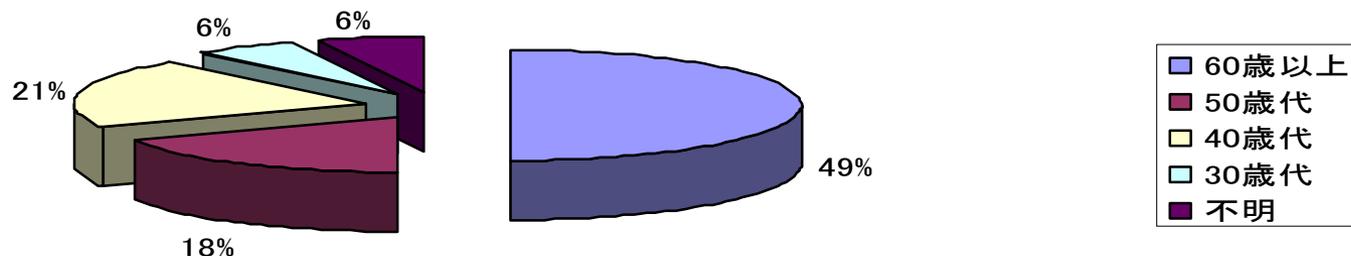


相談概要の分析(7)

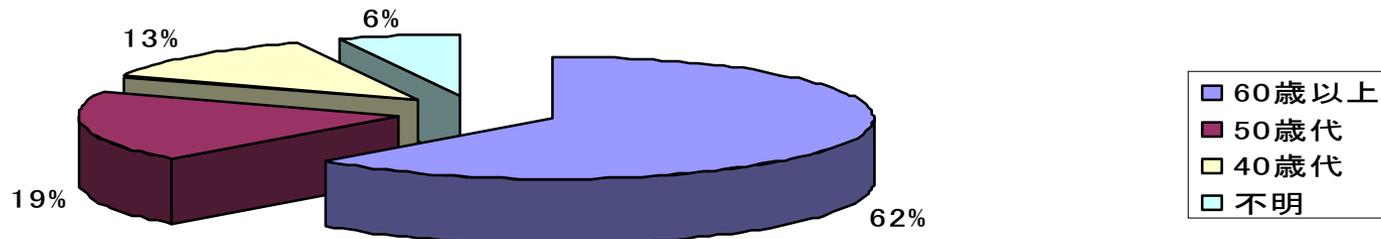
【高齢化社会の反映②】

1,000万円以上の高額な既払いのある相談者の年代別の割合は、さらに高齢者が高くなっています。特に、「投資・運用・出資等」に係る高額既払い(1,000万円以上)がある相談者のうち、60歳代以上は、全体の62%となっています。

高額(1,000万円以上)の既払いのある相談者



投資・資金運用・出資等に係る高額既払い(1000万円以上)のある相談者



相談概要の分析(8)

〔熊本県内の市町村と県消費生活センターの相談受付数の推移〕

平成21年度以降、市町村の相談体制の整備を進めていった結果、平成22年度に県センターの受付件数を市町村の受付件数が上回るようになりました。

県と市町村の相談件数の推移

