

平成18年度 相談状況のまとめ

平成19年 5月14日

高知県立消費生活センター

文化環境部県民生活課

平成18年度（平成18年4月から平成19年3月）に消費生活センターに寄せられた相談の概要。

## 1. 相談受付総数は、平成16年度をピークに減少傾向に

- (1) 平成18年度の相談受付総数は、平成16年度の12,627件をピークに減少し8,094件で前年(9,870)比18%(1,776件)減であった。(図1)
- (2) 減少した要因は、県民周知がすすんだ架空請求の減少(対前年1,117件減)及び不当請求の減少(対前年467件減)が主な要因である。
- (3) 消費生活相談と個人情報相談の内訳は表1のとおり。

図1 相談推移

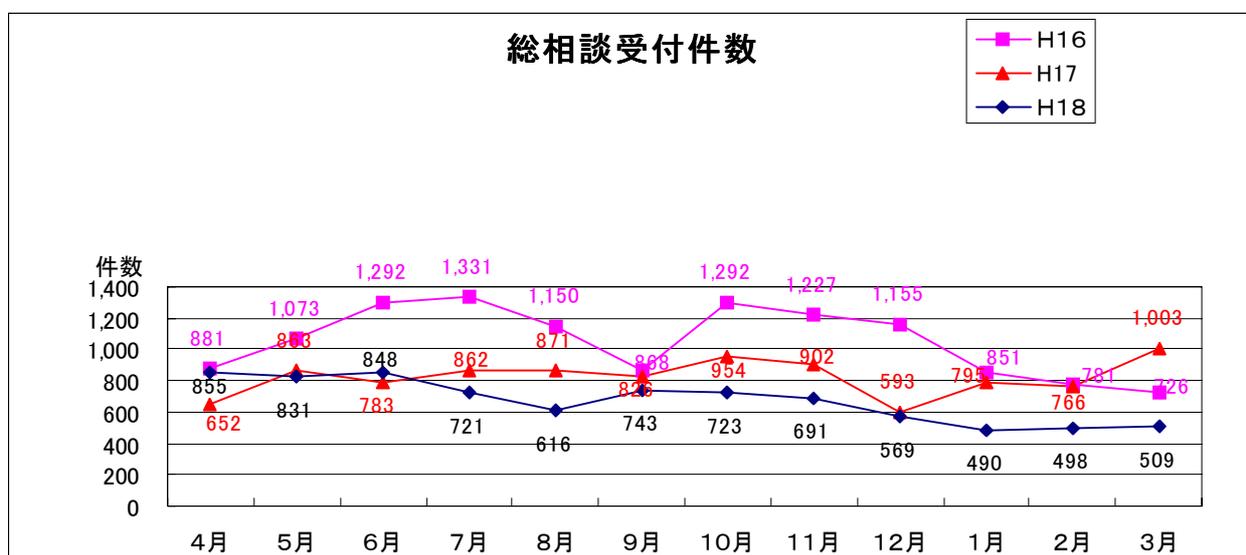
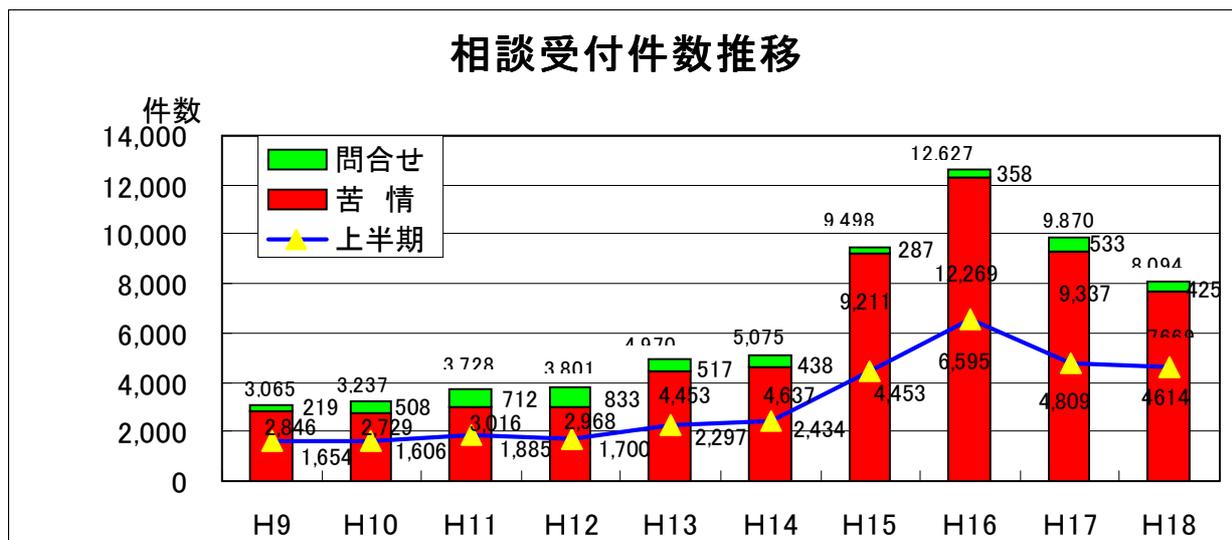


表1 消費生活相談、個人情報相談別件数

	苦情相談	問合せ	計
消費生活相談	7,643 (94.7%)	424 (5.3%)	8,067
個人情報相談	26 (96.3%)	1 (3.7%)	27
合計	7,669 (94.7%)	425 (5.3%)	8,094

## 2. 個人情報相談で最も多かったのは「不適正な取得」に関する相談

相談内容は、「家族の契約している信販会社から入金を確認できないと電話があり連絡先を教えた。信販に確認すると連絡していないという。」といった不適正な取得に関する相談が最も多く10件であった。(表 2)

表—2 18年度相談内容(重複有り)

目的外使用	同意のない提供	不適正な取得	開示等	漏洩・紛失	苦情等の窓口対応	その他
3	2	10	2	4	3	7

## 3. 消費生活相談で最も多いのは、架空請求

相談総数に占める件数で最も多いのは、依然として架空請求に関する相談であった。実際被害に遭った件数及び金額とも前年の10件・約1550万円から8件・約130万円(最高57万円)と減少している。請求の手口としては、何の料金かわからない請求(商品一般) 利用した覚えのない有料サイトの未払いを請求するもの(情報提供サービス)等従来からのほかきによるもののほか電話やメールによる手口もある。(表 3)

相談件数は、減少しているもののいまだに相談が最も多くあっていることに留意し、繰り返し手口等の周知を図る必要がある。

表—3 架空請求相談件数推移(身に覚えの無い請求)

	合計	商品一般	サラ金	情報提供サービス	その他
H16	5,688	267	160	5,118	143
H17	2,855	2,327	11	452	65
H18	1,738	1,631	2	68	37

17年度より1,117件減少

## 4. 相談の多いのは、サラ金、情報提供サービス、電話サービス 前年より増加した主なものは、サラ金、生命保険、内職副業、自動車、クレジットの入退会、着物に関する相談

架空請求を除く(商品一般は主に架空請求)相談の多かった商品やサービスでは、サラ金、情報提供サービス、電話サービスの順に多かった。(表 4)

表 4 相談件数の多かった商品・サービス

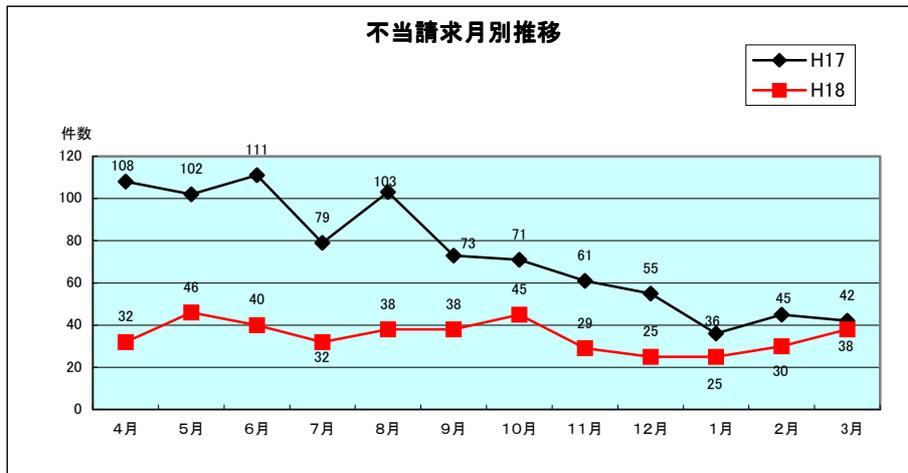
商品・サービス	H17	H18	増減
商品一般	2537	1874	△ 663
サラ金	1250	1340	90
情報提供サービス	1474	667	△ 807
電話サービス	212	185	△ 27
賃貸アパート	190	168	△ 22
健康食品	187	166	△ 21
工事・建築	233	160	△ 73
書籍・雑誌	151	143	△ 8
生命保険	89	143	54
資格教材・講座	132	100	△ 32
布団類	124	98	△ 26

増加したのは、深刻な多重債務に関する相談が多いサラ金、保険金の未払い問題やベルル共済事件を反映した生命保険その他表 4 以外では、雑誌広告をみて軽貨物配送代理店の契約をしたが仕事がないといった内職・副業に関する相談（86件 91件）中古自動車などの下取りや購入後の不具合の発生等自動車に関する相談（84件 89件）加入した覚えがないのにクレジットカードが届いたなどのクレジットカードの入退会に関する相談（45件 62件）着物販売業者の倒産による着物に関する相談（32件 50件）などであった。

5. 不当請求に関する相談・被害金額共に半減

携帯電話やパソコンに届いたメールに記載されたURLをクリックしたり、インターネットをみているうちに有料サイトに登録され、登録料等を請求される不当請求に関する相談件数は、前年と比べると半減し、実際に被害に遭った金額も平成17年度の約1100万円（54件）から約600万円（30件）と半減した。（図 2）

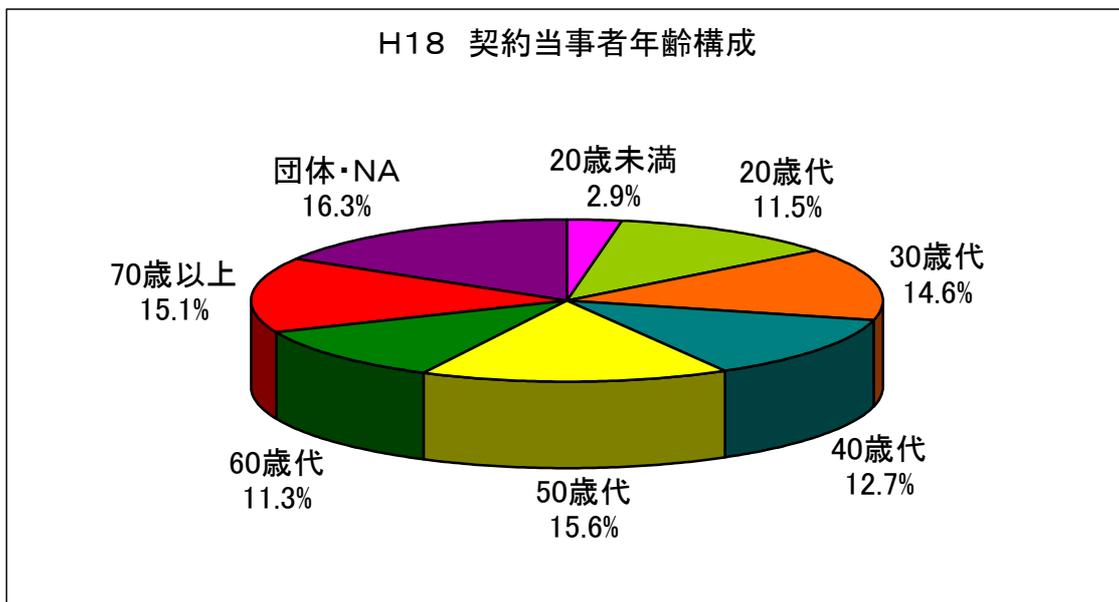
図 2 不当請求相談推移



6. 相談者の年齢別では、50歳代が最も多い。60歳以上の高齢者で全体の約4分の1を占める

契約当事者を年代別に見ると、50歳代が15.6%と最も多い。また、60歳代以上の高齢者が占める割合は26.4%と、昨年の上回り過去最高だった。（図 3）

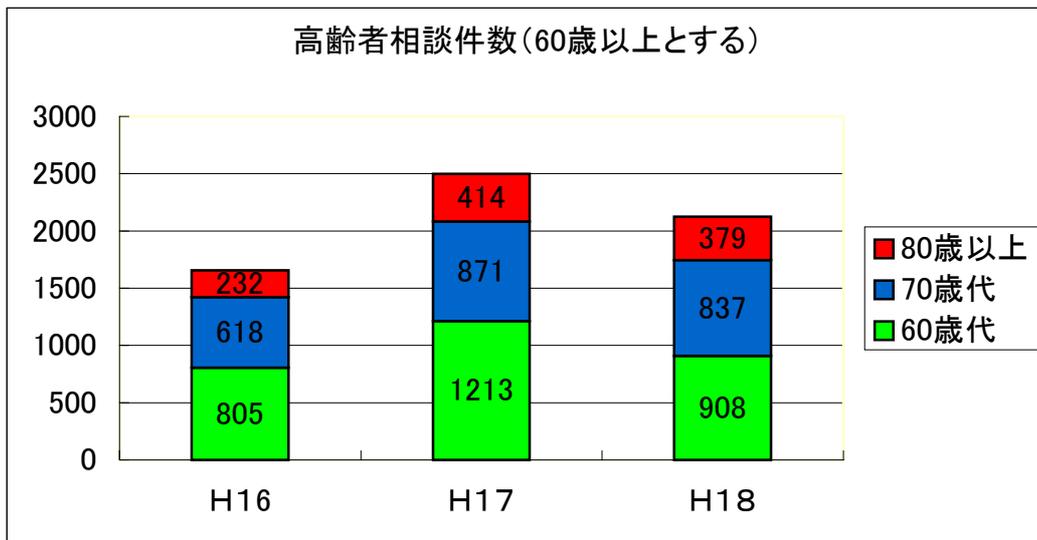
図 3 年代別相談件数



7. 過去最高となった高齢者相談の特徴は、「70歳代以上では横ばい傾向」「主な勧誘手口では、SF商法、電話勧誘で増加し、家庭訪販は、増減を繰り返している」「高齢になるほど本人以外からの相談が多くなる」

60歳以上の相談件数は、表のとおりで、60歳代以上総数で、2498件から2124件と15%減だが、年齢区分で見ると60歳代で25%減で最も減少していたが、70歳代4%減、80歳代以上8%減と70歳代以上では横ばい傾向であった。(図4)

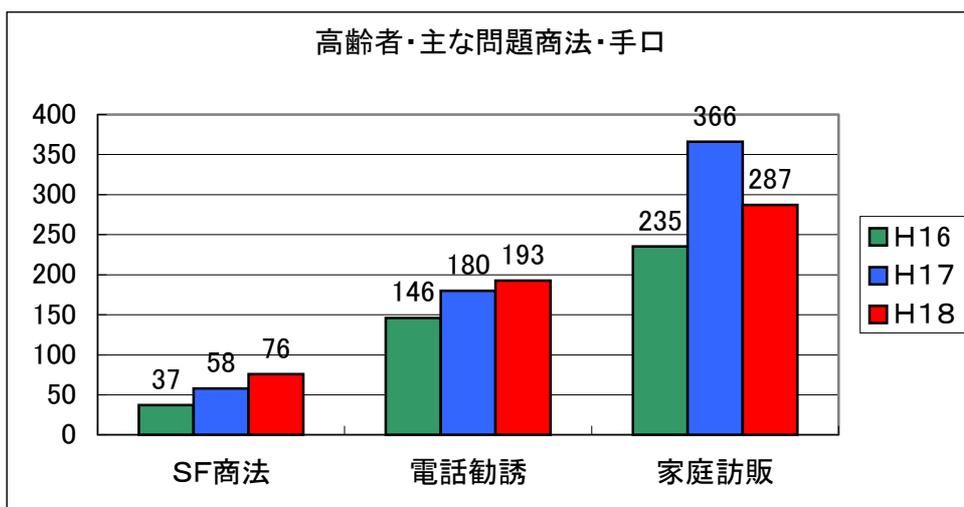
図4 高齢者相談件数



主な勧誘手口は、SF商法、電話勧誘で増加し、家庭訪販で増減している。(図5)

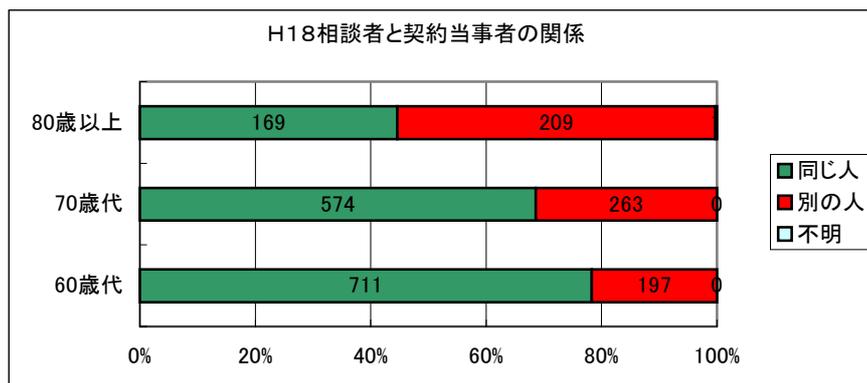
これらの商法は、自ら望んでいたわけではないのに不意打ち的に勧誘してくる商法であり、取引の内容や様子を第三者が確認出来ない密室性や、断ってもしつこく勧められるなどの攻撃性、薬事法違反の効果効能をうたう行為などの悪質な販売手口が行われても、交渉力の弱い高齢者が抗議出来ないうちに契約させられ、多額の被害となっているケースが多いことが問題である。

図5 主な勧誘手口



相談者と契約当事者の関係は次のとおりで、高齢になるほど本人以外の者からの相談が多い。このため家族や市町村、包括支援センター及び福祉関係者等の見守りが重要である。(図6)

図 6



8. 年代別相談の多いものは、40歳代までは、サラ金、商品一般（架空請求）、情報提供サービス、50歳代及び60歳代では、情報提供サービスに変わり生命保険及び電話サービスとなり、70歳代上では、商品一般（架空請求）がこの年代の約3割を占め健康食品、リフォーム工事等の工事建築サービスの順

全ての年代を通じて相談が多い上位3つは、商品一般（架空請求）、サラ金、情報サービスだが、高齢者群では順位及び相談内容が異なる。（表 5）

表 5 年代別相談件数

20歳代		30歳代		40歳代	
内容	件数	内容	件数	内容	件数
フリーローン・サラ金	181	フリーローン・サラ金	287	商品一般	260
商品一般	117	商品一般	239	フリーローン・サラ金	213
情報提供サービス	109	情報提供サービス	97	情報提供サービス	45
賃貸アパート	35	資格教材・講座	33	賃貸アパート	22
アクセサリ	27	賃貸アパート	27	生命保険	22
資格教材・講座	23	電話サービス	22	自動車	18
エステ	21	自動車	16	資格教材・講座	16
自動車	19	工事・建築	14	工事・建築	15
婦人下着	13	生命保険	11	書籍・雑誌	11
着物類	13	住宅取得	10	内職・副業	10
50歳代		60歳代		70歳以上	
内容	件数	内容	件数	内容	件数
商品一般	409	商品一般	287	商品一般	383
フリーローン・サラ金	218	フリーローン・サラ金	105	健康食品	85
生命保険	31	電話サービス	37	工事・建築	58
電話サービス	27	生命保険	32	布団類	56
情報提供サービス	24	健康食品	31	電話サービス	56
工事・建築	20	工事・建築	25	フリーローン・サラ金	54
賃貸アパート	20	クレジットカード入退会	16	治療器	32
化粧品類	13	書籍・雑誌	14	書籍・雑誌	29
健康食品	12	治療器	12	生命保険	22
書籍・雑誌	12	布団類	11	浄水器	17

## 9. 増加し続ける多重債務相談

平成10年度に相談件数の最も多かったサラ金(低金利をうたうヤミ金融に関する相談含む)に関する相談306件以後架空請求や不当請求に関する相談を除くと毎年度常に多くの相談が寄せられていた。平成18年度に入っても増加し続け、平成10年度の約4倍、1340件の相談が寄せられた。(表6)この1340件中ヤミ金融に関する相談は、前年度の367件から238件と減少したが依然として相談が寄せられている。

相談の内容は、サラ金の高金利貸付により、リストラ等の収入減等により、返済が困難となった多重債務の相談がほとんどである。相談者には、債務整理に関する方法(任意整理、個人再生、特定調停、自己破産)をアドバイスするなどして、借金は整理できることなどの対応をしてきたが、平成19年4月国がまとめた「多重債務問題改善プログラム」では、単なるアドバイスにとどまらず結果を重視したきめ細かい相談対応が求められている。

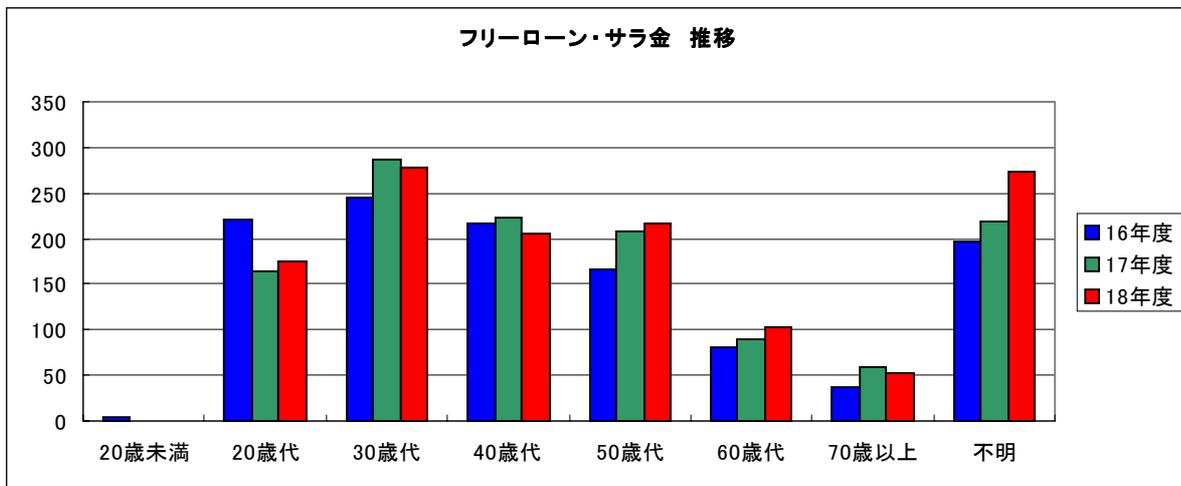
表 6 サラ金相談推移

	合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明
16年度	1166	4	221	244	217	166	80	37	197
17年度	1250	1	163	287	224	208	90	59	218
18年度	1340	1	181	287	213	218	105	54	281

フリーローン・サラ金とは、消費者金融及びヤミ金融に関する相談。

当事者の年齢区分ごとの相談推移は、図7のとおり40才までは増減を繰り返し、50歳代、60歳代で増加傾向にある。

図 7



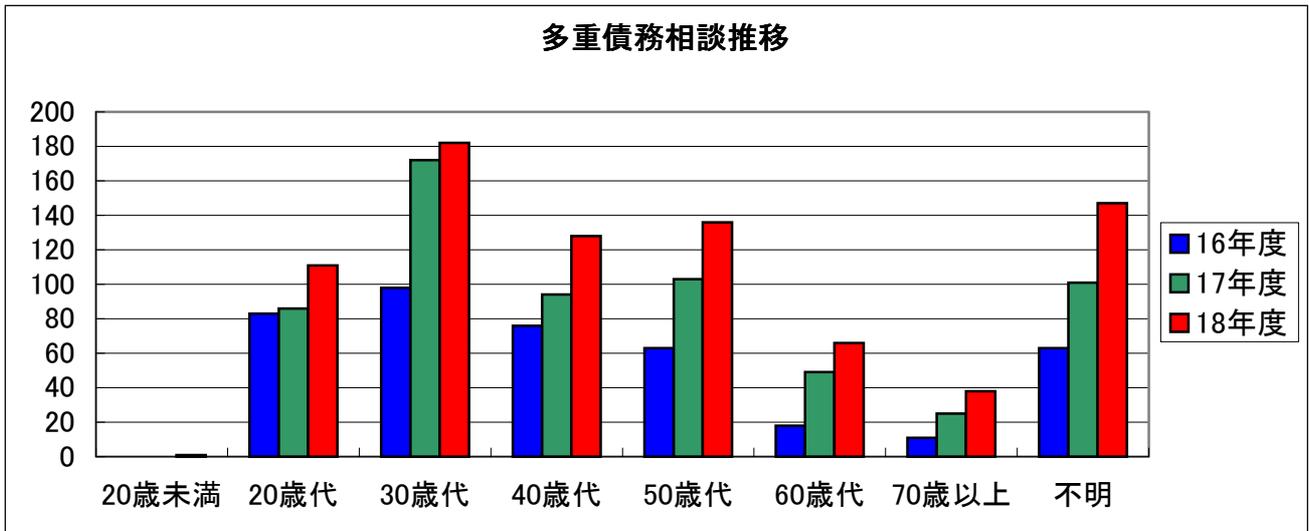
深刻化する多重債務に関する相談は、サラ金に限られたものではなく、健康食品や着物などの過量販売などで高額なクレジット契約した場合にも相談が寄せられる。全ての相談のなかで、多重債務に関する相談は、次のとおりで、年度別、各年齢別でも増加傾向にある。とりわけ30歳代から50歳代の働き盛りの年齢群からの相談が目立つ。(表7、図8)

表7 全ての相談のうち多重債務相談

	合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明
16年度	412	0	83	98	76	63	18	11	63
17年度	630	0	86	172	94	103	49	25	101
18年度	809	1	111	182	128	136	66	38	147

\* 多重債務は、契約当事者が返済に困っている場合につけている

図—8 全ての相談のうち多重債務相談



10. 問題商法で多かったのは、無料商法、マルチ商法及びSF商法

問題商法では、増加した商法は、SF商法、無料商法、内職商法及びアポイントメント商法であった。SF商法は、前年比で約4割増と最も増加率が高く、対象となった商品は主に布団であった。マルチ商法は4割減少したものの相変わらず問題のある商法の一つである。(表 8)

表 8 主な問題商法

商 法	件 数	商 法	件 数
資 格 商 法	9 8 (132)	アポイントメント商法	5 3 (45)
無 料 商 法	1 8 5 (159)	当 選 商 法	4 9 (78)
内 職 商 法	9 3 (80)	S F 商 法	1 0 0 (70)
マ ル チ 商 法	1 0 7 (171)	ｶﾞﾃﾞｲﾌﾞ ﾀﾞﾌﾞﾙ ﾉｼﾞﾝ	5 7 (54)
点 検 商 法	2 2 (90)	アンケート商 法	7 (25)

( )内は17年度件数

**\* 資格商法**

「受講すれば資格が取れる」などと電話で勧誘して、講座や教材を契約させる。以前の契約者に「資格が取れるまで契約が続いている」「登録の取消料が必要」と再度の契約を迫る二次被害も増えている。

**\* 無料商法**

「無料で点検します」「無料で検診します」「お試し無料」など、無料でつって売りつける商法。

**\* 内職商法**

契約すれば仕事を紹介すると勧誘し、実際は高額な材料などを売りつける商法。ほとんど収入は得られずに、支払いだけが残る。

**\* マルチ商法**

販売組織の加入者が消費者に商品などを購入させて、その販売組織に加入させることによりマージンを得るしくみの商法。儲かると思って加入しても思うように売れず、多額の借金と在庫を抱えることになる。また、他人を勧誘することで自らが加害者になることもある

**\* 点検商法**

点検をするといって家に上がり込み、「布団にダニがいる」「床下が腐っている」などと不安を煽って高額な契約をさせる。

**\*アポイントメント商法**

「抽選で当たったので景品を取りに来て」「モニターに選ばれました」など電話や郵便で販売目的を隠して呼び出し、商品やサービスを契約させる。アポイントメント商法は、こちらから出向いて契約しても、訪問販売とみなされる。

**\*SF商法（催眠商法）**

空き店舗や倉庫など閉め切った会場に日用品の安売り名目等で人を集めて、日用品などをただ同然で配って雰囲気を盛り上げた後、最終的に高額な商品を契約させる商法。

**\*ネガティブオプション**

注文していない商品を一方的に送りつけ、受取った消費者が購入しなければならないものと勘違いして支払うことを狙った商法。代金引換郵便を悪用する手口もある。

**11. 見守りは、増加傾向にある**

7で高齢者の特性として見守りの必要性に述べたが、相談者と契約当事者が異なる場合は、当事者のことを心配等して家族や友人知人及び市町村窓口等が相談されたもの（見守り）として捉えると、その推移については、図 9のとおりで、徐々にではあるが増加傾向にある。

図 9 全相談に対する当事者と相談者が異なる割合の年度推移

