

平成17年度  
週末電話相談報告書

平成18年5月

(社)全国消費生活相談員協会

## はじめに

当協会は、平成10年度から消費者被害の救済、未然防止・拡大防止を目的として「週末電話相談」を実施してきました。平日、相談に当たっている各地の消費生活センターを補完しようと始めたものです。

「週末電話相談」では、土曜日、日曜日に電話で相談を受け、助言や情報提供を行っています。また、平成17年度からは相談解決を充実させるため、あっせんを始めました。平成18年1月には、本部では、週末電話相談窓口を「週末電話相談室」として、より充実した相談対応をするための体制を整えました。また、消費者団体訴訟制度の導入に対応し、適格消費者団体としての活動を目指すため、「消費者団体訴訟準備室」を新たに設置しました。週末電話相談室と連携し消費者利益の擁護と増進に努めていきます。

受付けた相談の詳細は「週末電話相談報告書」として、また主要な相談事例を取り上げたイラスト入り冊子「こんな相談ありました!!」として、年度ごとに発行しています。

「平成17年度週末電話相談報告書」では相談概要、相談内容、相談事例を紹介し、その分析を踏まえて、消費者トラブルの未然防止・拡大防止に向けた提言等を盛り込んでいます。

この報告書を、多くの方々にご利用いただき、消費者被害の未然防止・拡大防止に役立てていただければ幸いです。

平成18年5月

(社) 全国消費生活相談員協会

# 目 次

I 実施要項	1
II 相談概要	
1. 相談受付件数および相談種別	1
2. 相談者・当事者の地域別相談件数	2
3. 相談者・契約当事者の属性	4
III 相談内容	
1. 分類別にみた商品・役務（サービス）別相談傾向	7
2. 契約・購入金額および既払い金額	11
3. 代金の支払い方法	12
4. 相談内容分類の傾向	13
5. 販売購入形態	13
6. 相談内容等キーワード	14
IV 消費者トラブルの未然防止等に向けてー平成 17 年度週末電話相談から	16
V 相談事例	18

## I 実施要項

- ・事業名 週末電話相談
- ・相談内容 消費生活に関する商品・サービス、契約に関する苦情及び問い合わせ
- ・実施場所 東京本部事務所(東京) 関西事務所 (大阪)

	東 京	大 阪
相 談 日	毎週 土曜日・日曜日 10～12時、13～16時	毎週 日曜日 10～16時
相談体制 (相談員数)	土曜日 3人体制 日曜日 3人体制	日曜日 3人体制
年間相談日数	102日	51日
受付電話番号	03-3448-1409	06-6203-7684 06-6203-7650

平成17年度の相談日数は東京102日、大阪51日であり、相談を担当した相談員は延べ459人となった。大阪は、今年度より大阪府より一部助成を受け電話回線を1回線増設するとともに相談員も2人体制から3人体制に増やして対応した。

## II 相談概要

### 1. 相談受付件数および相談種別

17年度1年間の相談件数は3,316件で、そのうち「苦情」が3,255件(98.2%)、問い合わせ61件(1.8%)、要望0件であり、相談の大半が苦情であった。

(表1)

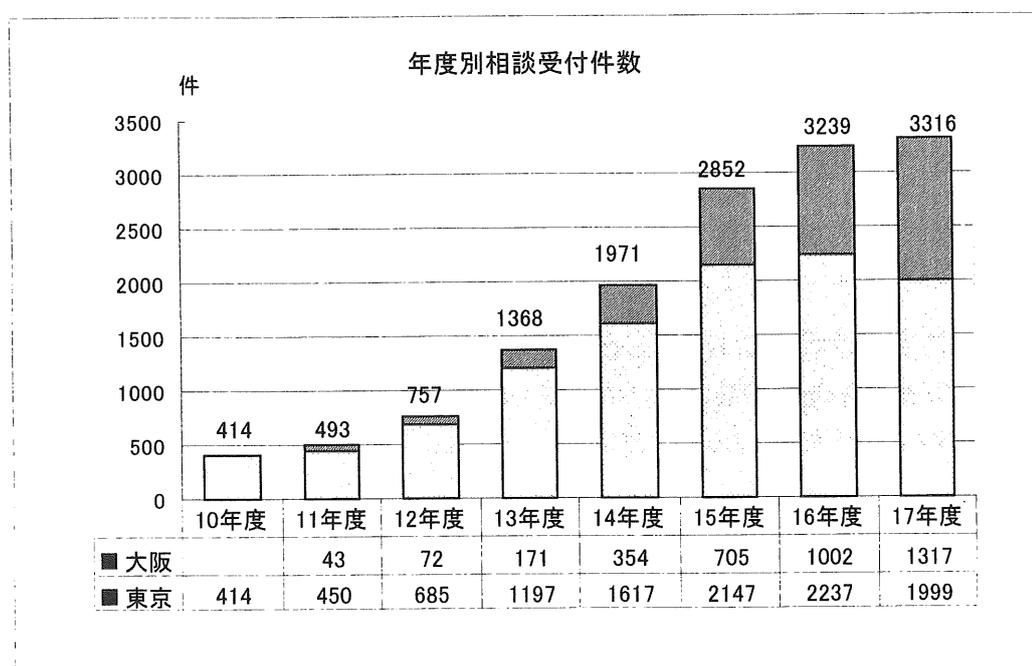
	東 京	大 阪	合 計	比 率 (%)
苦 情	1,996	1,259	3,255	98.2%
問い合わせ	3	58	61	1.8%
要 望	0	0	0	0%
不 明	0	0	0	0%
合 計	1,999	1,317	3,316	100.0%

東京、大阪を合わせた延べ相談日数は153日で、携わった延べ相談員は459人であり、1日1人当たり7.2件の相談を受けている。(東京6.5件、大阪8.6件)

- \* 17年度からは相談受付時に助言、情報提供をするほかに、自主交渉の助言を引き続きしたり、あっせんをしたりする継続相談を始めた。継続相談は21件、うちあっせんし解決を見たものは12件であった。

年度別相談件数をみると、東京の相談件数は昨年(2,237件)より減少し1,999件となっている。しかし、相談の現場では、昨年同様電話を置くどすぐまた鳴るといふ状態は変わっていない。今年度は、架空請求や不当請求の相談がやや沈静化し、それに変わって契約に係わる消費生活相談が増加している。そのため1件の相談に要する時間が長くなっている結果、東京での受付件数はやや減少したと思われる。大阪においても相談内容は同様ではあるが、大阪は今年度から電話回線を1回線増設し相談員も1名増加したことから、相談件数は、昨年より315件多い1,317件となり、相談全件数は昨年とほぼ同じ件数となっている。相談受付全件数の中で大阪の件数の割合が年々増加していたが、今年度は、39.7%と4割を占めることになった。(図1)

図1 年度別相談受付件数



## 2. 相談者・当事者の地域別相談件数

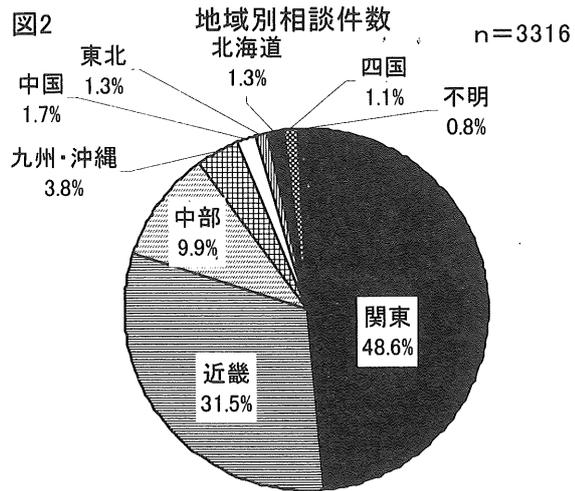
### (1) 相談者の地域別相談件数

相談者を地域別にみると(表2、図2)、関東が多く1,611件48.6%と半数近くを占めている。次に近畿1,043件31.5%、中部328件9.9%、九州・沖縄127件3.8%と続いている。

(東京・大阪別)

表2

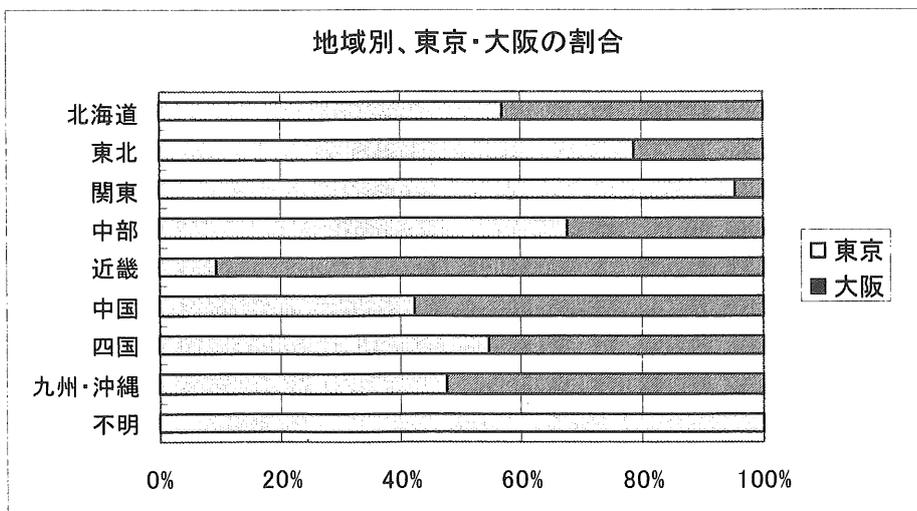
	東京	大阪	合計(割合)	
北海道	23	19	42	1.3%
東北	33	11	44	1.3%
関東	1538	73	1611	48.6%
中部	222	106	328	9.9%
近畿	63	980	1043	31.5%
中国	17	39	56	1.7%
四国	9	28	37	1.1%
九州・沖縄	81	46	127	3.8%
不明	13	15	28	0.8%
合計	1999	1317	3316	100.0%



相談を受けた場所と相談者の居住地域を割合(図3)で見ると、東京での相談が多いのは、関東95.5%、東北75.0%、中部67.7%で、大阪では、近畿94.0%、中国69.6%で、概ね居住地の近くに相談していることがわかる。北海道、四国、九州・沖縄の居住者は、双方に相談している。

相談受付時に週末電話相談を何によって知ったかを尋ねているが、パソコンや携帯電話のインターネットで検索したという回答が増えている。また、行政の相談窓口の留守番電話による案内で知ったという回答も多く、協会の週末電話相談が周知されてきたことがうかがえる。

(図3) 相談者の地域別、東京・大阪の割合



東北(青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島)、関東(茨城・栃木・群馬・埼玉・千葉・東京・神奈川)、中部(新潟・富山・石川・福井・山梨・長野・岐阜・静岡・愛知)、近畿(三重・滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山)、中国(鳥取・島根・岡山・広島・山口)、四国(徳島・香川・愛媛・高知)、九州・沖縄(福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄)

(2) 相談者・当事者の地域別相談件数

相談者（相談してきた者）と契約当事者（申し込みや契約をした者）の地域別相談件数をみると、関東では相談者が契約当事者をやや上回っている。他県に住む家族の相談と思われるが、他地域ではあまり差は見られなかった。（表3）

表3 相談者・当事者の地域別相談件数

都道府県	相談者 件数	比率	当事者 件数	比率	都道府県	相談者 件数	比率	当事者 件数	比率	都道府県	相談者 件数	比率	当事者 件数	比率
北海道	42	1.3%	42	1.3%	新潟県	27	0.8%	27	0.8%	鳥取県	5	0.2%	5	0.2%
青森県	3	0.1%	3	0.1%	富山県	11	0.3%	11	0.3%	島根県	6	0.2%	7	0.2%
岩手県	8	0.2%	8	0.2%	石川県	14	0.4%	13	0.4%	岡山県	20	0.6%	20	0.6%
宮城県	14	0.4%	15	0.5%	福井県	5	0.2%	5	0.2%	広島県	18	0.5%	17	0.5%
秋田県	4	0.1%	4	0.1%	山梨県	11	0.3%	11	0.3%	山口県	7	0.2%	7	0.2%
山形県	5	0.2%	5	0.2%	長野県	38	1.1%	36	1.1%	徳島県	9	0.3%	9	0.3%
福島県	10	0.3%	8	0.2%	岐阜県	95	2.9%	91	2.7%	香川県	7	0.2%	6	0.2%
茨城県	231	7.0%	219	6.6%	静岡県	52	1.6%	50	1.5%	愛媛県	13	0.4%	13	0.4%
栃木県	47	1.4%	44	1.3%	愛知県	75	2.3%	73	2.2%	高知県	8	0.2%	8	0.2%
群馬県	23	0.7%	21	0.6%	三重県	38	1.1%	38	1.1%	福岡県	39	1.2%	40	1.2%
埼玉県	274	8.3%	264	8.0%	滋賀県	25	0.8%	25	0.8%	佐賀県	0	0.0%	0	0.0%
千葉県	237	7.1%	229	6.9%	京都府	52	1.6%	54	1.6%	長崎県	9	0.3%	11	0.3%
東京都	574	17.3%	558	16.8%	大阪府	740	22.3%	741	22.3%	熊本県	16	0.5%	15	0.5%
神奈川県	225	6.8%	210	6.3%	兵庫県	139	4.2%	137	4.1%	大分県	6	0.2%	5	0.2%
					奈良県	38	1.1%	38	1.1%	宮崎県	9	0.3%	9	0.3%
					和歌山県	11	0.3%	10	0.3%	鹿児島県	43	1.3%	44	1.3%
										沖縄県	5	0.2%	5	0.2%
										不明	28	0.8%	105	3.2%
										合計	3316	100.0%	3316	100.0%

3. 相談者・契約当事者の属性

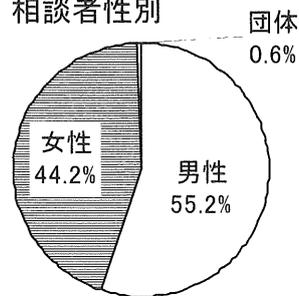
(1) 相談者

相談者を男女別に見ると男性が女性よりやや多く 55.2%(1,831 件)となっている。消費生活センター等の平日だけ受け付けている相談窓口と比べ、男性の割合が多いのが1つの特徴で、平日、職場に出ている男性が土・日に相談してくることがうかがえる。

表4 相談者性別

性別	件数	比率
男性	1831	55.2%
女性	1465	44.2%
団体	20	0.6%
不明	0	0.0%
合計	3316	100.0%

図4 相談者性別



年齢別では20代、30代の割合が多く20代 33.6%(1,114 件)、30代 29.2%(967 件)であり、次に40代、50代となっている。

表5 相談者年代別

年代	件数	比率
10代	166	5.0%
20代	1114	33.6%
30代	967	29.2%
40代	599	18.1%
50代	315	9.5%
60代	73	2.2%
70代	32	1.0%
80代	3	0.1%
90代	0	0.0%
未記入	47	1.4%
合計	3316	100.0%

図5 相談者年代別

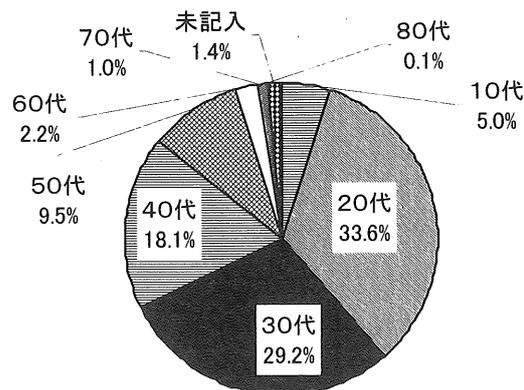


表6 相談者職業別

職業	件数	比率
給与所得者	2244	67.7%
自営・自由	98	3.0%
家事従事者	478	14.4%
学生	302	9.1%
無職	128	3.9%
相窓口	1	0.0%
行政	0	0.0%
消団	1	0.0%
企・団	16	0.5%
不明	25	0.8%
未記入	23	0.7%
合計	3316	100.0%

職業別にみると、今年度も「給与所得者」が圧倒的に多く67.7%(2,244件)となっている。

次に多いのが、「家事従事者」14.4%(478件)、「学生」9.1%(302件)の順になっている。(表6)

(2) 契約当事者

契約当事者を性別で見ると、男性の割合が高く58.8%(1,950件)であった。年代別では20代が最も多く34.7%(1,152件)、次に30代27.2%(903件)、10代9.3%(307件)と続いている。

表7 契約当事者性別

性別	件数	比率
男性	1950	58.8%
女性	1331	40.1%
団体	20	0.6%
不明	15	0.5%
合計	3316	100.0%

表8 契約当事者年代別

年代	件数	比率
10代	307	9.3%
20代	1152	34.7%
30代	903	27.2%
40代	461	13.9%
50代	243	7.3%
60代	104	3.1%
70代	85	2.6%
80代	30	0.9%
90代	1	0.0%
未記入	30	0.9%
合計	3316	100.0%

表9 契約当事者職業別

職業	件数	比率
給与所得者	2107	63.5%
自営・自由	91	2.7%
家事従事者	346	10.4%
学生	427	12.9%
無職	218	6.6%
相窓口	1	0.0%
行政	0	0.0%
消団	0	0.0%
企・団	13	0.4%
不明	47	1.4%
未記入	66	2.0%
合計	3316	100.0%

契約当事者が10代の割合は、14年度から16年度までは、14年度7.5%、15年度10.7%、16年度13.4%と年々増加していたが、今年度は9.3%と減少している。携帯電話の出会い系サイトやアダルトサイトの相談が減少してきたことによるものと考えられる。

契約当事者が70代以上の高齢者である相談は、割合としては少ないものの、70代85件、80代30件、90代1件であり、100件を越えている。昨年と比較すると昨年は、70代32件、80代18件と50件であり、今年度は高齢者のトラブルが倍増していることがわかる。

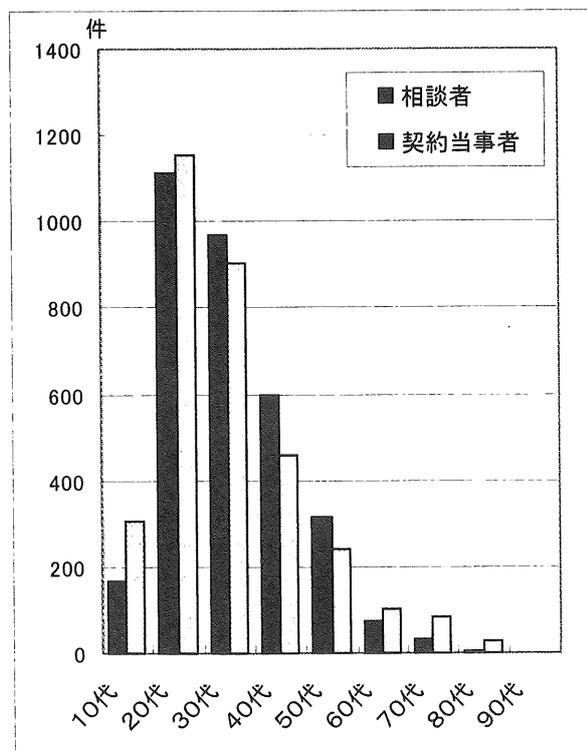
職業別でみると、相談者と同様に給与所得者が多く63.5%(2,107件)であるが、学生は、相談者より契約当事者の割合が増え、逆に減少しているのが家事従事者である。家事従事者である母親が契約当事者である子供(学生)に代わって相談をしていることがうかがえる。(表7,8,9)

### (3) 相談者と契約当事者の年代別比較

表10 相談者・契約当事者年代別

年齢	相談者	契約当事者
10代	166	307
20代	1114	1152
30代	967	903
40代	599	461
50代	314	243
60代	73	104
70代	32	85
80代	3	30
90代	1	1
未記入	47	30
合計	3316	3316

図6 相談者・契約当事者年代別



年代別に相談者と契約当事者をみると、大半は契約当事者が相談していると思われるが、細かく比較してみると10代、20代の若年層と60代以降の高齢者層では、契約当事者が相談者より多くなっている。若年層、高齢者層では、家族や知人からの相談が多い。特に10代では、相談者166件に対し契約当事者307件と契約当事者が141件も多くなっている。携帯電話の有料情報サービスのトラブルを親が子どもに代わって相談するケースが多い。相談例としては「中学生の娘が携帯で歌手のサイトから広告ページに飛びアダルトサイトにつながった」「高校

相談者166件に対し契約当事者307件と契約当事者が141件も多くなっている。携帯電話の有料情報サービスのトラブルを親が子どもに代わって相談するケースが多い。相談例としては「中学生の娘が携帯で歌手のサイトから広告ページに飛びアダルトサイトにつながった」「高校

生の息子がパソコンでアダルトサイトの画像をクリックしたら登録となった」などがある。

また、高齢者層では 60 代から相談者より契約当事者の件数が増え、年齢とともにその割合が高くなっている。家族や知人が相談していることが分かる。65 歳以上の具体事例をみると、「高齢の母が電話勧誘を受けて外国為替証拠金取引をし、600 万円支払った。解約したが返金してくれない。(母 80 歳)」「義母が街で声をかけられ説明会場に連れて行かれ高額な羽毛布団セットを契約させられた。(母 79 歳)」「一人暮らしの高齢の母が訪問販売で耐震補強工事を契約した。母は判断力が充分ではない。(母 70 歳)」「父が電話勧誘を受け勧められるまま未公開株を契約した。父は業者を信じているが不安。(父 67 歳)」など、判断力や思考力の衰えてきた高齢者をターゲットにした悪質商法の実態がみえる。

### Ⅲ 相談内容

#### 1. 分類別にみた商品・役務（サービス）別相談傾向

##### ① 商品・役務別分類

表11 商品別分類

商品別分類	件数	比率
商品一般	94	2.8%
食料品	52	1.6%
住居品	103	3.1%
高熱水品	6	0.2%
被服品	129	3.9%
保健衛生品	65	2.0%
教養娯楽品	215	6.5%
車両・乗り物	66	2.0%
土地・建物・設備	104	3.1%
他の商品	0	0.0%
①商品計	834	25.2%

表12 役務別分類

役務別分類	件数	比率
クリーニング	27	0.8%
レンタル・リース・賃借	143	4.3%
工事・建築	50	1.5%
修理・補修	18	0.5%
管理・保管	4	0.1%
役務一般	40	1.2%
金融・保険サービス	225	6.8%
運輸・通信サービス	1521	45.9%
教育サービス	20	0.6%
教養・娯楽サービス	128	3.9%
保健・福祉サービス	109	3.3%
他の役務	64	1.9%
内職・副業・相場	61	1.8%
他の行政サービス	5	0.2%
②役務計	2415	72.8%

表13 他の相談

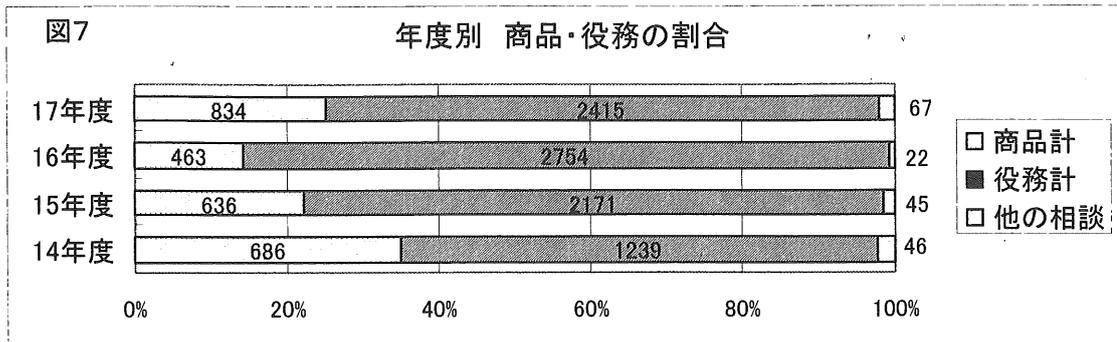
商品・役務以外の相談	件数	比率
③他の相談	67	2.0%

表14 分類別の相談

分類	件数	比率
①商品計	834	25.2%
②役務計	2415	72.8%
③他の相談	67	2.0%
合計	3316	100.0%

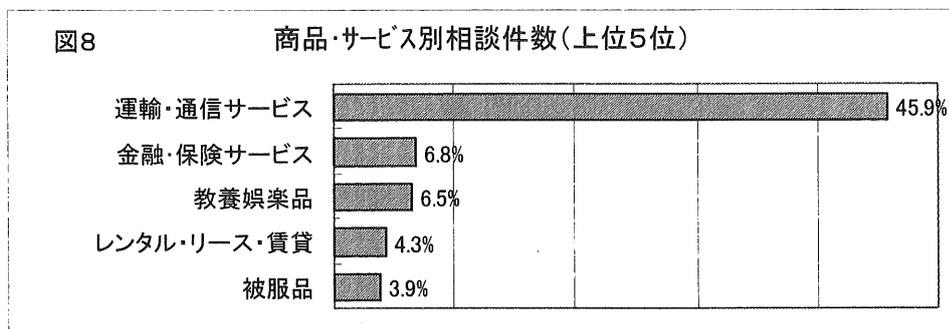
相談分類を表 11、表 12、表 13 のように「商品」「役務」「その他」に大別した。商品・役務別分類では、「商品」25.2%(834 件)、「役務」72.8%(2,415 件)、「他の相談」2.0%(67 件)と役務の相談が 7 割を超えている。

過去 4 年間の商品・役務を比較してみると、14 年度は役務の割合が 62.9%で、15 年度は 76.1%、16 年度は 85.0%、今年度は 72.8%となっており、役務の割合が昨年度より少なくなっている（図 7）。それは「運輸・通信サービス」が昨年度、69.8%であったが、今年度は 45.9%と減少していることによるものと考えられる。



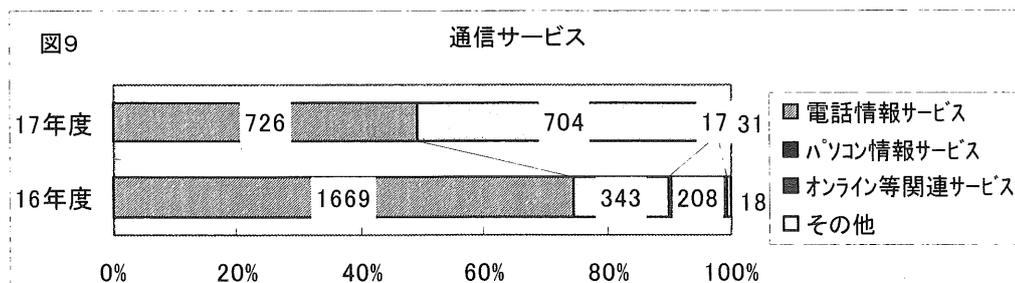
② 商品・役務別分類からみた具体的な相談

商品・役務別分類の上位5位を見ると、「運輸・通信サービス」、「金融・保険サービス」「教養娯楽品」「レンタル・リース・賃貸」「被服品」の順になっている。



昨年に続き、今年度の相談でも突出して多いのは「運輸・通信サービス」1,521件(45.9%)であり、大半は「他の運輸・通信」である。(表12、15)

「他の運輸・通信」の相談は、携帯電話やパソコンなどの通信機器を使った有料情報サービスがその大半を占めている。今年度はパソコンを通じた有料情報サービスに係る相談が多くなっている。(図9)



※「オンライン等関連サービス」とは電話かパソコンか分からないもの

具体的な相談をみると、「パソコンでアダルトサイトに入り、画像をクリックしたら入会、請求画面がでた」など「ワンクリック詐欺」といわれる相談が多い。

次に多いのが「金融サービス」6.8%(225件)である。大半は「融資サービス」の相談で、「DMを見て200万円の借金を申し込み、保証金50万円を振り込んだが業者と連絡が取れない」などの「融資保証金詐欺」、「買取屋」や多重債務の相談が多い。

3番目が「教養娯楽品」6.5%(215件)で、内訳をみると「学習教材」「文具・事務用品」「書籍・印刷物」「音響・映像製品」「教養娯楽品その他」の順に多い。  
(表15)

「学習教材」では、資格取得用教材を勧める2次被害の相談や、内職商法、訪問販売での学習教材の相談が多い。

「文具・事務用品」では、「インターネットでノート型パソコンを買ったが、クーリングオフできるか」「パソコン購入直後から故障が頻繁に起こる。完全修理ないしは返品したい」などパソコンの契約に関する相談が多い。また、FAX機器ではマルチ商法による契約が数件ある。

「書籍・印刷物」では、新聞勧誘によるトラブルや錯誤で契約させられてしまう紳士録の相談、政治団体の書籍の強引な販売の相談があった。

「音響・映像製品」では「ネットオークションで液晶テレビを落札し代金も振込んだが約束の日を過ぎてもテレビが届かない。振込先は個人名」などのオークション、ネットショッピングなどが目立った。

「教養娯楽品その他」の相談では、展示会で高額な絵画を契約してしまったという相談が多い。また、「インターネットで子犬を予約後キャンセルしたら半額請求された」などペットに関する相談も数件ある。

4番目は「レンタル・リース・貸借」143件(4.3%)である。「アパート退去時に壁・クロスの高額な修理代を請求されたが納得できない」など賃貸アパート退去時の原状回復の相談が4分の3をしめている。次に多いのが、個人事業者のリース契約の相談で「電話機とファックスのリース契約を解約したい。電話機は主に自宅で使用している」などである。平成17年12月に経済産業省が、事業者リースについて、「一見事業者名で契約していても、主に家庭用として使用している場合は、消費者として「特商法」が適用される」と明示し、報道でも取り上げられたことからリース契約の相談が増加した。顕在化しない相談が多いことが推測される。

5番目が「被服品」129件（3.9%）で、その内最も多いのが、「アクセサリ」の相談である。若者がキャッチセールスやアポイントメントセールスで高額な契約させられている例が多く、また親しい友人のように誘うデート商法も見られた。

次に多いのが「和服」の相談である。「展示会に行き高価な着物を購入。電話でクーリングオフしたのに再契約を迫られている。」「母が7年前から同一業者から次々販売を受け、6件の信販会社で12回契約し、支払困難」など展示会販売での次々販売や支払能力の乏しい人への強引な販売などがみられる。

以上が商品・役務別分類で相談の多い5位までではあるが、表15「商品・役務別分類」を見ると、他に目だっているのが、「商品一般」の94件である。多くは架空請求のハガキの相談で、今年度は「訴訟最終通知書」などと書き、「訴訟取下げ期日までに連絡を」といった内容となっていた。送り先が「法務局認定法人」「民事訴訟通達センター」など公的機関であるかのような名称で文書が送られてきたため心配して相談している。

小分類をみると、「理美容」が73件と最も多い。「エステと化粧品・下着の契約を2ヶ月前した。解約を申し出たら、推奨商品は解約できないといわれた」などエステの相談である。

また、「教室・講座」も67件と次いで多い。「英会話教室の契約をしたが3分の1のポイント使用後解約を申出たら返金がわずかで納得いかない」などの英会話教室、資格商法の2次被害が多い。

そのほか、「自動車」も多く59件であった。「店舗で中古の軽自動車を契約。キャンセルを申し出たら損料を請求された。クーリングオフできないか」など中古自動車の相談が半数を占めている。

表15 商品・役務別分類

分類	件数	比率
商品一般	94	2.8%
食料品	52	1.6%
穀類	3	0.1%
魚介類	2	0.1%
乳卵類	1	0.0%
油脂・調味料	4	0.1%
果物	1	0.0%
菓子類	1	0.0%
飲料	5	0.2%
調理食品	2	0.1%
健康食品	33	1.0%
住居品	103	3.1%
食生活機器	4	0.1%
食器・台所用品	32	1.0%
洗濯・裁縫用具	16	0.5%
掃除用具	3	0.1%
空調・冷暖房機器	7	0.2%
家具・寝具類	32	1.0%
室内装備品	2	0.1%
他の住居品	7	0.2%
高熱水品	6	0.2%
電気	2	0.1%
ガス	3	0.1%
石油	1	0.0%
被服品	129	3.9%
和服	18	0.5%
紳士用洋服	13	0.4%
婦人用洋服	17	0.5%
子供用洋服	1	0.0%
洋装下着	9	0.3%
履物	1	0.0%
靴	9	0.3%
アクセサリ	56	1.7%
他の身の回り品	5	0.2%
保健衛生品	65	2.0%
保健衛生品一般	1	0.0%
医薬品	1	0.0%
医療器具	22	0.7%
化粧品	31	0.9%
理美容器具・用品	10	0.3%

分類	合計	比率
教養娯楽品	215	6.5%
文具・事務用品	43	1.3%
学習教材	49	1.5%
書籍・印刷物	43	1.3%
音響・映像製品	30	0.9%
スポーツ用品	7	0.2%
カメラ類	2	0.1%
時計	4	0.1%
玩具・遊具	5	0.2%
楽器	3	0.1%
教養娯楽品その他	29	0.9%
車両・乗り物	66	2.0%
自動車	59	1.8%
自動車用品	3	0.1%
自転車用品	2	0.1%
運搬用具	1	0.0%
他の車両・乗り物	1	0.0%
土地・建物・設備	104	3.1%
土地・建物・設備一般	3	0.1%
土地	10	0.3%
建物一般	1	0.0%
集合住宅	37	1.1%
戸建住宅	24	0.7%
他の建物	1	0.0%
住宅構成材	2	0.1%
空調・冷暖房・給湯設備	8	0.2%
衛生設備	5	0.2%
屋外装備品	3	0.1%
他の住宅設備	10	0.3%
クリーニング	27	0.8%
レンタル・リース・賃借	143	4.3%
工事・建築・加工	50	1.5%
修理・補修	18	0.5%
管理・保管	4	0.1%
役務一般	40	1.2%
金融・保険サービス	225	6.8%
生命保険	17	0.5%
損害保険	12	0.4%
預貯金・証券等	14	0.4%
融資サービス	170	5.1%
他の金融関連サービス	12	0.4%

分類	合計	比率
運輸・通信サービス	1521	45.9%
旅客運送	2	0.1%
貨物運送	8	0.2%
電報・電話	29	0.9%
郵便	4	0.1%
他の運輸・通信	1478	44.6%
教育サービス	20	0.6%
学校教育	2	0.1%
補習教育	17	0.5%
他の教育	1	0.0%
教養・娯楽サービス	128	3.9%
旅行代理業	16	0.5%
宿泊施設	1	0.0%
教室・講座	67	2.0%
観覧・鑑賞	10	0.3%
各種会員権	5	0.2%
他の教養・娯楽	29	0.9%
保健・福祉サービス	109	3.3%
医療	17	0.5%
理美容	73	2.2%
衛生サービス	8	0.2%
老人福祉・サービス	1	0.0%
他の保健・福祉	10	0.3%
他の役務	64	1.9%
外食・食事サービス	10	0.3%
冠婚葬祭	5	0.2%
家事サービス	1	0.0%
役務その他	48	1.4%
内職・副業・相場	61	1.8%
商品相場	29	0.9%
内職・副業	32	1.0%
他の行政サービス	5	0.2%
他の相談	67	2.0%
消費者運動(消費者問題一般)	1	0.0%
家庭管理	1	0.0%
相隣関係	7	0.2%
婚姻	1	0.0%
相続	2	0.1%
相談その他	55	1.7%

## 2. 契約・購入金額および既払い金額

契約・購入金額を、金額によって表17に分類した。「1万～5万円未満」がもっとも多く、1,014件(30.6%)であった。次が「5万円～10万円未満」で、402件(12.1%)であった。この金額帯のほとんどが、携帯電話やパソコンの出会い系サイト・アダルトサイトの相談であった。

3番目に多い金額帯は「100万～500万円未満」197件(5.9%)で、その中では「サラ金」「自動車」「アクセサリー」の順が多かった。4番目の「50万～100万円未満」192人(5.8%)は、様々な商品・サービスが入っている。

「1,000万円以上」の高額契約は39件(1.2%)あり、ほとんどが住宅に関する相談である。その他、商品先物取引・外国為替証拠金取引が6件含まれている。

表18で既払い金額を見ると、1,773件(42.7%)が0円で支払う前に相談している。不当請求・架空請求の相談が多いためである。一方、高額な金額を支払い返金されず被害となっているのが、外国為替証拠金取引や商品先物取引の相談であった。

「1,000万円以上の外国為替証拠金取引をしたが会社が倒産した」「商品先物に退職金をつぎ込んでいるが止めさせてもらえない」などである。

表16 契約金額

契約金額	件数	比率
0円	16	0.5%
5000円未満	74	2.2%
5000～1万円未満	52	1.6%
1万～5万円未満	1014	30.6%
5万～10万円未満	402	12.1%
10万～20万円未満	155	4.7%
20万～30万円未満	113	3.4%
30万～40万円未満	121	3.6%
40万～50万円未満	88	2.7%
50万～100万円未満	192	5.8%
100万～500万円未満	197	5.9%
500万～1000万円未満	24	0.7%
1000万円以上	39	1.2%
不明・未記入	829	25.0%
合計	3316	100.0%

表17 既払い金額

既払い金額	件数	比率
0円	1417	42.7%
5000円未満	58	1.7%
5000～1万円未満	38	1.1%
1万～5万円未満	152	4.6%
5万～10万円未満	70	2.1%
10万～20万円未満	66	2.0%
20万～30万円未満	53	1.6%
30万～40万円未満	26	0.8%
40万～50万円未満	16	0.5%
50万～100万円未満	52	1.6%
100万～500万円未満	44	1.3%
500万～1000万円未満	9	0.3%
1000万円以上	11	0.3%
不明・未記入	1304	39.3%
合計	3316	100.0%

### 3. 代金の支払い方法

代金の支払い方法は、現金払いが70.0%(2,320件)と圧倒的に多い。今年度の相談は、携帯電話やパソコンによる不当請求の相談が多かったためである。

販売信用は、訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールス等を含む)や電話勧誘販売、マルチ商法の契約に際し利用される信販契約(個品割賦購入斡旋)やクレジットカード等での支払い方法で11.3%(376件)であった。

借金契約を年度別にみると、14年度9.7%(192件)、15年度5.4%(154件)、16年

表18 代金支払い方法

代金支払い方法	件数	比率
無(現金払いなど)	2320	70.0%
販売信用	376	11.3%
借金契約	164	4.9%
無関係・不明	377	11.4%
未記入	79	2.4%
合計	3316	100.0%

度 2.7%(88 件)、17 年度 4.9%(164 件)で、今年度は前年度に比べ借金の相談が増加した。ヤミ金融に関する相談が多かったためである。

#### 4. 相談内容分類の傾向

相談内容分類は相談件数 3,316 件の複数回答となっている。一番多いのは「契約・解約」の 86.0%(2,853 件)で、次に「販売方法」49.2%(1,630 件)である。他に 10%を超えるのは、「価格・料金」10.5%(340 件)であった。

表19 n=3316(複数回答)

内容分類	件数	比率
安全・衛生	37	1.1%
品質・機能役務品質	215	6.5%
法規・基準	62	1.9%
価格・料金	476	14.4%
計量・量目	1	0.0%
表示・広告	210	6.3%
販売方法	1630	49.2%
契約・解約	2853	86.0%
接客対応	303	9.1%
包装・容器	1	0.0%
施設・設備	3	0.1%
買物相談	8	0.2%
生活知識	4	0.1%
その他	35	1.1%

「契約・解約」は、携帯電話やパソコンの不当請求の相談では、「インターネットでサイトの画面をクリックしたとたん請求画面に変わった。契約したことになるのか」など契約の成立に関しての相談と、様々な商品・サービスの相談で不本意に契約させられたが解約したいというものが多いためである。

また、「無料とあったのに」「点検と訪問され」「呼び出されて」「街で声をかけられて」など販売方法も問題としている相談も多い。

#### 5. 販売購入形態

表20 販売形態

販売形態	件数	比率
店舗購入	671	20.2%
訪問販売	372	11.2%
通信販売	1738	52.4%
マルチ	51	1.5%
電話勧誘販売	153	4.6%
ネガティブオプション	10	0.3%
その他無店舗	27	0.8%
不明・無関係	277	8.4%
未記入	17	0.5%
合計	3316	100.0%

表21 店舗外販売の内訳

店舗外販売	件数	比率
訪問販売	372	15.8%
通信販売	1738	73.9%
マルチ	51	2.2%
電話勧誘販売	153	6.5%
ネガティブオプション	10	0.4%
その他無店舗	27	1.1%
合計	2351	100.0%

販売購入形態をみると、「通信販売」が 52.4.0%(1,738 件)と半数を占めている。次が店舗購入 20.2% (671 件)、「訪問販売」11.2%(372 件)となっている。

「販売形態」のうち「店舗外販売」を表 21 にまとめた。「店舗外販売」は合計で 2,351 件あり、「販売形態」全体の実に 70.9%を占めている。その中では、「通信販売」が 73.9%になっている。「通信販売」は、通信サービスが圧倒的な割合を占めてはいるが、そ

のほかでは、ネットショッピング、オークションの増加やダイレクトメール・チラシ・雑誌・インターネット広告で誘い電話で申し込むヤミ金融の相談も目立った。

「訪問販売」は15.8%(372件)であるが、若者の相談は、キャッチセールスやアポイントメントセールスの相談が多く、高齢者では、家庭訪販の相談が多い。

若者の事例では、「駅前アンケートに答えてと呼び止められ化粧品とサプリメントを契約したがやめたい」といった相談が最も多く、「以前解約した会員権の不良会員になっていると退会費用を請求された」とアポイントメントセールスの2次被害の相談もあった。

高齢者では、「父が家に来た業者と屋根のリフォームの契約をした。信用できないので解約したい」「母が電話で約束をしてきてもらい、石油の先物取引を契約した。やめさせたい」「姉が街で声をかけられ説明会場に連れて行かれ高額な羽毛布団契約させられた」など訪問販売の他にSF商法の相談もある。

「電話勧誘販売」は、圧倒的に資格取得用教材や資格講座、内職商法の相談が多い。また、以前資格講座を契約した人にまだ契約が終わっていないと次の契約を勧める2次被害の相談も多かった。

「マルチ」は、社会経験の乏しい若者の相談が多く、「友人に誘われ活水器等のネットワークビジネスに入会し商品を購入したが高額なのでやめたい」「息子が大学の友人に誘われて健康食品のマルチをしているらしい。やめさせたい」などが見られる。

## 6. 相談内容等キーワード

国民生活センターと都道府県・市・特別区の消費生活センターは全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)で結ばれている。PIO-NETに集積される情報は国民生活センターで分析・評価され、必要に応じて消費者被害速報として被害の未然防止のために情報が関係機関に提供されたり、消費者施策の展開のための基礎データとして蓄積されたりしている。

週末電話相談でも相談内容を普遍化しやすくするためにPIO-NETとほぼ同じ形式の相談カードを使用し、相談内容に応じて相談が浮かび上がるよう14を限度としてキーワードをふっている。キーワードは苦情にのみ付与し問合せには付与していない。

表22で、17年度の内容キーワードを見ると苦情3,255件の複数回答で、最も多いのは、「不当請求」43.0%(1,400件)である。「不当請求」の推移を見ると、14年度20.9%、15年度44.6%、16年度66.7%で、17年度は昨年度より減少しほぼ2年前の割合になっている。次に「インターネット」「ポルノ・フウゾク」「解約」「高価格料金」「電子商取引」と続いている。今年度も携帯電話やパソコンのワンクリック詐欺の相談が多く、それらに関係する内容キーワードが上位にあがっている。他に「クーリングオフ」「家

庭訪販」というキーワードも昨年より上位に上がってきている。キーワードを見るだけでも、相談の内容が浮き彫りになってくる。

表22 内容キーワード

内容キーワード	件数	比率
不当請求	1400	43.0%
インターネット	1026	31.5%
ホルノ・フウソク	997	30.6%
解約	410	12.6%
高価格・料金	383	11.8%
電子商取引	371	11.4%
クーリングオフ	247	7.6%
契約	220	6.8%
強引	214	6.6%
無断契約	187	5.7%
家庭訪販	167	5.1%
虚偽説明	155	4.8%
返金	155	4.8%
クレームシヨリ	146	4.5%
無料商法	140	4.3%
未成年者契約	135	4.1%
電話勧誘	128	3.9%
詐欺	128	3.9%
プライバシー	126	3.9%
説明不足	121	3.7%
電子広告	107	3.3%
脅迫	101	3.1%

n=3255(複数回答)

内容キーワード	件数	比率
雑誌広告	98	3.0%
信用性	95	2.9%
二次被害	90	2.8%
解約料	89	2.7%
販売目的隠匿	85	2.6%
約束不履行	85	2.6%
補償	73	2.2%
多重債務	71	2.2%
保証金等	67	2.1%
遅延金	53	1.6%
修理代	50	1.5%
キャッチセールス	48	1.5%
債権回収業者	47	1.4%
アポイントメントセールス	45	1.4%
連絡不能	41	1.3%
所在不明	40	1.2%
長時間勧誘	38	1.2%
サイトビジネス商法	35	1.1%
問題勧誘	32	1.0%
契約変更	31	1.0%
交換	31	1.0%

#### IV. 消費者トラブルの未然防止等に向けて—平成 17 年度週末電話相談から

◇ 今年度も、「ワンクリック詐欺」と呼ばれる携帯電話やパソコンの「有料情報サービス」の相談が圧倒的に多かった。相談者は、請求画面に書かれたもっともらしい契約成立の文言や個人情報を入力したかのような内容を信じ、支払わない場合は家まで回収に来るのではないかと心配して相談している。それでも携帯電話の相談については、やや沈静化してきたが、パソコンは増加傾向にある。携帯電話会社が迷惑メール対策をしてきたことや、消費者に対する啓発が浸透して、消費者自身が対応をしているためと思われる。パソコンの迷惑メール対策としてプロバイダによる送信サーバのポートブロックが有効と聞く。早急にすべてのプロバイダに対策を講じて頂きたい。他にも通信サービスでは、新しいサービスが始まる度に内容を理解できない消費者がトラブルに会っている。直収型固定電話の相談では「電話代が安くなる」と勧誘され電話会社が変わることだと知らずに契約している。今後も通信機器、サービスは目まぐるしい変化が予想される、事業者には一般消費者が理解できる説明を求めたい。

◇ ヤミ金融による「融資保証金詐欺」の相談も多かった。「借金一本化」で誘い保証金を騙し取ったり、クレジットで商品を買わせたりする買い取り屋の相談もあり、多重債務者が狙われた。消費者にヤミ金融について啓発をすることは勿論だが、任意整理、特定調停、個人再生、自己破産等法的手続き及び相談先の情報提供が必要である。また、大手消費者金融が強引な取立てを行い業務停止になる事件もあった。更なるヤミ金融の取り締まりとともに消費者金融会社に法律遵守を願いたい。

◇ 高齢者の相談が今年度は昨年のに倍に増加した。平成 17 年の 7 月には高齢者を狙った悪質住宅リフォーム工事が社会的な問題となったが、週末電話相談にも家族から同様の相談が入っている。相談がクーリングオフに該当する場合は、契約当事者が相談者と離れた地域に居住していたとしても問題解決はそう難しくはないが、該当しない場合には救済が難しいのが実情であり、深刻な問題である。他にも高齢者の資産を狙った勧誘もあとをたたない。同年 7 月金融先物取引法が施行され、平成 18 年 4 月以降、登録業者以外は外国為替証拠金取引ができなくなると、未公開株の勧誘が増加している。高齢者の被害を防ぐためにはやはり、主管庁府には『高齢者取消権』等の検討を願いたい。

◇ ネットオークションで契約しお金を払ったが商品が届かないという相談が何件か入っていたが、経済産業省は、平成 18 年 1 月に特商法の通達改正でインターネット・オークションにおける「販売業者」についてガイドラインを出した。出品者が個人であっても、継続的に出品している場合や、出品数によっては事業者と見做され、特商法の表示義務が課せられるとしている。消費者を装った悪質業者の排除につながる事を期待したい。

◇ 相談は、「店舗外販売」に代表される典型的相談が多い一方、新しい商品・サービスで新たなトラブルが次から次へと登場している。週末電話相談には、平日は仕事の関係上相談できない人や近くに相談窓口がない人、地方に住む親の相談をする人やインターネットで週末相談の電話番号を知った若者等からの相談が多い。今後も、消費者被害の未然防止や拡大防止、また相談解決の一助となるよう、助言はもとよりあっせんを行っていききたい。

## V 相談事例

今年度の相談の中から、商品・サービス別分類上位5位の主要な事例を紹介する。

### (1) 運輸・通信サービス

- ・パソコンで、ネットサーフィン中に見つけたアダルトサイトにアクセスし、女性画像をクリックしたとたん自動登録となり、料金が表示された。驚いて画面を閉じてパソコンの電源を切ったが、翌日電源を入れると、請求画面が立ち上がり消えない。デスクトップにも請求書のアイコンができています。ウイルスに感染したのだろうか。

(男性 40歳代 給与所得者)

- ・携帯電話でアダルトサイトを検索し、「18歳以上」をクリックしたとたん「自動登録完了。3日以内に6万円を指定口座に振り込んでください」という請求画面に変わった。機種名、個人識別番号、メールアドレス、位置情報などの個人情報業者知られた。強引な督促があるだろうか。怖い。

(女性 10歳代 学生)

- ・「電話番号も使い勝手も全く同じで、電話代が千円安くなる」と訪販業者の説明を聞き、83歳、独居の母が直収電話の契約をしたようだ。母が署名・押印した申込書は業者が持ち帰り、手元には何もないので、問い合わせ先もわからない。

(男性 60歳代 自営業)

### (2) 金融・保険サービス

- ・通信ベンチャー企業の匿名組合に出資をすれば、年10%の配当があると聞き500万円を出資したが、この匿名組合に通信設備を貸し出す関連企業が、民事再生法の手続きを申請した。契約を解除し出資金を戻してほしい。

(女性 70歳代 無職)

- ・「椎間板ヘルニアの持病がある」と営業職員に言ったが、「黙っていたほうがよい」と言われ、告知書には書かないでガン特約をつけて医療保険に加入した。その後、ガンで入院したが、告知義務違反があるので、医療保険を契約解除すると言われた。

(男性 50歳代 給与所得者)

- ・「未公開の縁故株がある」と業者から電話があり、年内に上場予定というA社の株を、240万円買ったが、A社に問い合わせたところ「上場予定はない」と言われた。その後、業者とは全く連絡がとれなくなった。

(男性 60歳代 無職)

### (3) 教養・娯楽品

- ・ ネットオークションでコンサートのチケットを落札し、代金を振り込んだが「都合で発送できなくなった。受け取った代金は3日以内に返金する」と、出品者からメールが届いた。その後、たびたび返金予定日が変更され、返金がないまま相手が雲隠れした。

(男性 20歳代 給与所得者)

- ・ 業者のホームページの画像リストを見て、インターネット通販で生後16日目の子犬を予約した。実際に子犬を見た後で、正式契約をしようと思っていたが、都合がつかないまま、予約後20日ほど経って解約を伝えたところ、「生後35日も過ぎると子犬の価値は半減する」と言われ、販売価格の50%の損料を請求された。

(女性 20歳代 給与所得者)

- ・ 「14年前に買った資格取得用教材の代金が未払い」と、4年前に亡くなった夫宛にサービサーから督促状が届いた。家族の誰もこの契約を知らないし、今まで請求もなかった。架空請求ではないか。

(女性 70歳代 無職)

### (4) レンタル、リース・賃借

- ・ 零細な板金業を営んでいる77歳の父が、総額50万円もの多機能電話のリース契約をしていた。父は「電話機の調子が悪いので修理に来てもらったところ、『この電話はもう使えない。月々の支払いが安いリースにしたほうが得』と言われ、屋号で電話機の契約をした」と言っている。商売は開店休業の状態、仕事用にこの電話機を使うことは殆どない。半月前の契約だが、取消が出来ないだろうか。

(女性 40歳代 給与所得者)

- ・ 5年間住んだアパートを退去したが、敷金の4倍近い修繕費の請求があった。流し台の交換費用12万円を始め、トイレの改修工事費用など、家主負担と思われるものも含まれており納得できない。

(男性 30歳代 給与所得者)

### (5) 被服品

- ・ 妻が展示会場に誘われ次々と着物を契約し、総額400万円もの買物をしている。「ゆかたが当たった」と呼び出されたことがきっかけだが、妻には支払い能力がなく払えない。未使用の着物を引き取ってほしい。

(男性 40歳代 給与所得者)

平成17年度 週末電話相談報告書

---

平成18年5月発行

(社)全国消費生活相談員協会

〒108-8566 東京都港区高輪3-13-22

国民生活センタービル内

TEL03-3448-9736 FAX03-3448-9830

関西事務所

〒541-0041 大阪市中央区北浜2-6-26

大阪グリーンビルB2

TEL06-6203-7660 FAX06-6203-7684

URL <http://www.zenso.or.jp/>

---