

## 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合わせ

	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 2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

平成16年度の相談日数は東京102日、大阪51日であり、相談に当たった相談員は延べ408人となった。東京は、今年度より日曜日2人体制から3人体制へと相談員を1名増加して対応している。

## 相談概要

### 1. 相談受付件数および相談種別

16年度1年間の相談件数は3239件であり、そのうち「苦情」が3177件(98.1%)、問い合わせ62件(1.9%)、要望0であり、相談の大半が苦情であった。

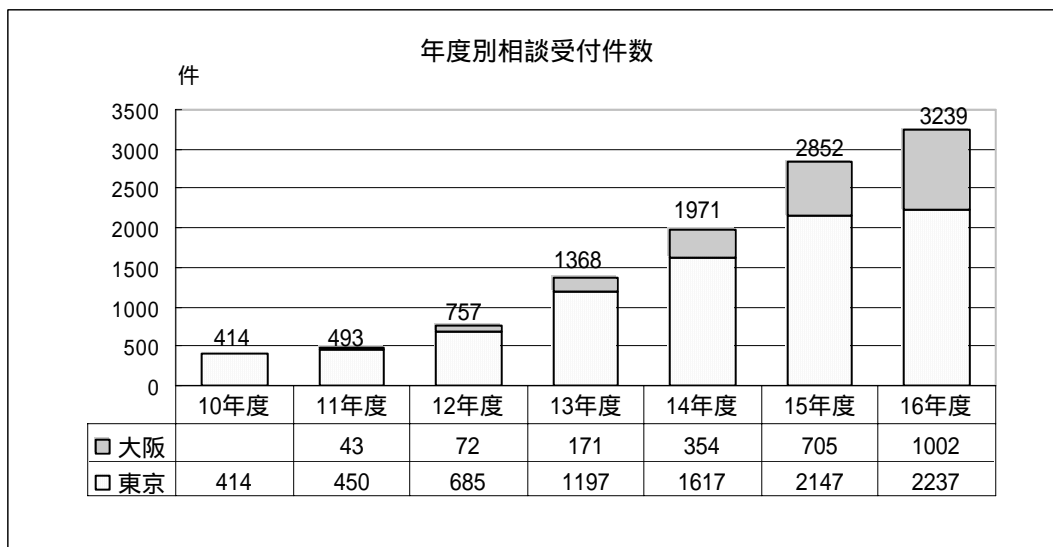
(表1)

	東京	大阪	合計	比率(%)
苦情	2187	990	3177	98.1%
問い合わせ	50	12	62	1.9%
要望	0	0	0	0%
不明	0	0	0	0%
合計	2237	1002	3239	100.0%

延べ相談日数は153日で、携わった延べ相談員は408人であり、1日1人7.9件の相談を受けている。(東京7.3件、大阪9.8件)

「週末電話相談」は平成10年4月から東京で関東支部が始め、翌11年9月から関西支部により大阪でも相談がはじまった。相談日は東京が毎週土曜日・日曜日、大阪が毎週日曜日に行っている。相談件数は、相談が始まった平成10年度は414件であったが年々増加の一途をたどり16年度は3239件になっている。(図1)

図 1 年度別相談受付件数



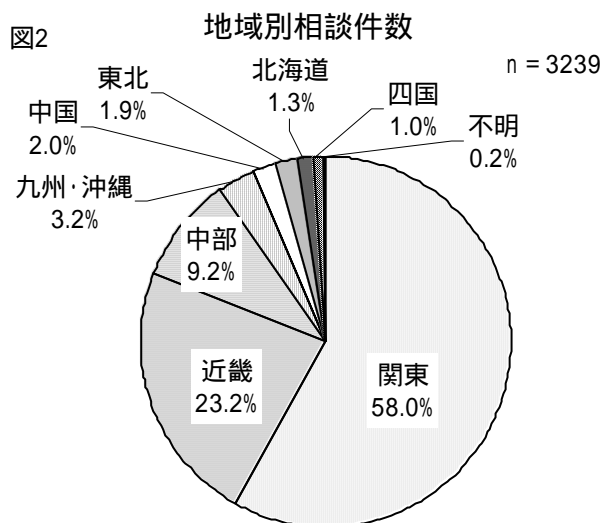
2. 相談者・当事者の地域別相談件数

(1) 相談者の地域別相談件数

(東京・大阪別)

表2

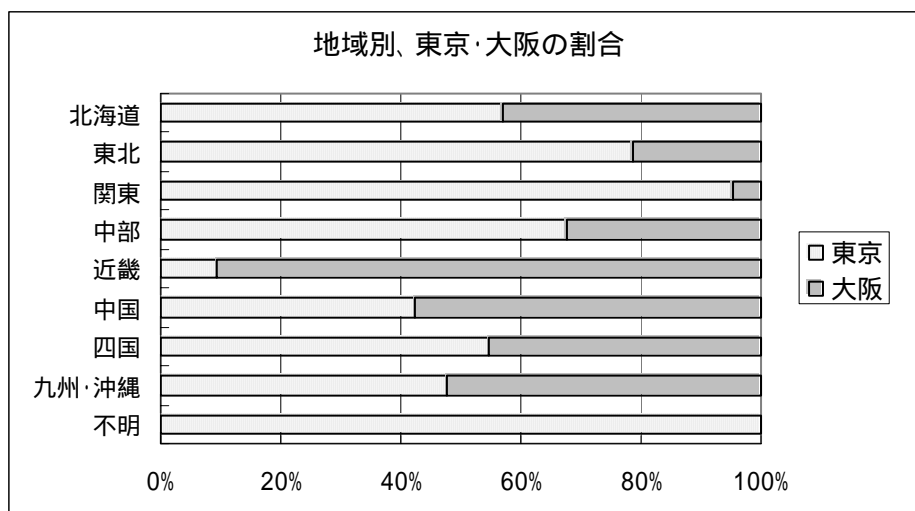
	東京	大阪	合計(割合)
北海道	24	18	42 1.3%
東北	48	13	61 1.9%
関東	1791	87	1878 58.0%
中部	201	96	297 9.2%
近畿	71	681	752 23.2%
中国	28	38	66 2.0%
四国	18	15	33 1.0%
九州・沖縄	49	54	103 3.2%
不明	7	0	7 0.2%
合計	2237	1002	3239 100.0%



相談者を地域別にみると(表2、図2)、圧倒的に関東が多く1878件58.0%と約6割を占めている。次に近畿752件23.2%、中部297件9.2%、九州・沖縄103件3.2%と続いている。

次に、相談を受けた場所と相談者の地域を割合でみると(図3)、関東は東京での相談が多く、近畿はやはり地元大阪での相談が多くなっている。他の地域を見ると東北の80%弱と中部の65%弱は東京に相談しているが、他地域は、偏って東京・大阪ということはなく相談している。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、パソコンのインターネット、携帯電話で検索した等が増えていることが結果からもうかがえる。

(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

相談者と当事者の地域別相談件数をみると、関東では契約当事者より相談者数がやや上回っている。特に東京で28件、茨城県で20件相談者が多くなっている。他県に住む家族の相談と思われる。しかし、他地域では差があまり見られなかった。

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%	50	1.5%	新潟県	22	0.7%	21	0.6%	鳥取県	6	0.2%	6	0.2%
青森県	6	0.2%	8	0.2%	富山県	13	0.4%	13	0.4%	島根県	13	0.4%	13	0.4%
岩手県	15	0.5%	13	0.4%	石川県	9	0.3%	9	0.3%	岡山県	31	1.0%	31	1.0%
宮城県	13	0.4%	14	0.4%	福井県	6	0.2%	5	0.2%	広島県	9	0.3%	8	0.2%
秋田県	3	0.1%	3	0.1%	山梨県	9	0.3%	8	0.2%	山口県	7	0.2%	7	0.2%
山形県	7	0.2%	7	0.2%	長野県	31	1.0%	31	1.0%	徳島県	5	0.2%	5	0.2%
福島県	17	0.5%	16	0.5%	岐阜県	89	2.7%	84	2.6%	香川県	11	0.3%	11	0.3%
茨城県	328	10.1%	308	9.5%	静岡県	40	1.2%	40	1.2%	愛媛県	11	0.3%	11	0.3%
栃木県	63	1.9%	59	1.8%	愛知県	78	2.4%	79	2.4%	高知県	6	0.2%	6	0.2%
群馬県	45	1.4%	43	1.3%	三重県	39	1.2%	39	1.2%	福岡県	42	1.3%	42	1.3%
埼玉県	291	9.0%	281	8.7%	滋賀県	13	0.4%	13	0.4%	佐賀県	1	0.0%	1	0.0%
千葉県	246	7.6%	237	7.3%	京都府	51	1.6%	48	1.5%	長崎県	5	0.2%	5	0.2%
東京都	600	18.5%	572	17.7%	大阪府	476	14.7%	471	14.5%	熊本県	8	0.2%	9	0.3%
神奈川県	305	9.4%	293	9.0%	兵庫県	118	3.6%	119	3.7%	大分県	16	0.5%	16	0.5%
					奈良県	32	1.0%	32	1.0%	宮崎県	8	0.2%	8	0.2%
					和歌山県	23	0.7%	23	0.7%	鹿児島県	17	0.5%	17	0.5%
										沖縄県	6	0.2%	5	0.2%
										不明	7	0.2%	99	3.1%
										合計	3239	100.0%	3239	100.0%

### 3. 相談者・契約当事者の属性

#### (1) 相談者（相談をしてきた者）

相談者を男女別に見ると男性が女性より22.7ポイント多く61.1%(1980件)となっている。年齢別では20代の割合が多く39.6%(1283件)であり約4割となっている。年齢別を昨年度と比較してみると、10代が昨年度は4.9%(140件)であったが今年度は8.6%(279件)と増加し、件数では倍になっている。未成年者からの相談が増加していることがわかる。職業別にみると、「給与所得者」が一番多く今年度も66.5%(2153件)となっている。次に多いのが、例年では「家事従業者」であるが今年度は、「学生」13.7%(444件)、「家事従業者」11.3%(367件)の順になっている。昨年に引き続き今年度も、携帯電話やパソコンの情報料の相談が多かったためと思われる。(表4、5、6)

表4 相談者性別

性別	件数	比率
男性	1980	61.1%
女性	1244	38.4%
団体	15	0.5%
不明	0	0.0%
合計	3239	100.0%

表5 相談者年代別

年代	件数	比率
10代	279	8.6%
20代	1283	39.6%
30代	970	29.9%
40代	452	14.0%
50代	163	5.0%
60代	47	1.5%
70代	12	0.4%
80代	2	0.1%
90代	0	0.0%
未記入	31	1.0%
合計	3239	100.0%

表6 相談者職業別

職業	件数	比率
給与所得者	2153	66.5%
自営・自由	96	3.0%
家事従業者	367	11.3%
学生	444	13.7%
無職	94	2.9%
相窓口	2	0.1%
行政	1	0.0%
消団	0	0.0%
企・団	15	0.5%
不明	61	1.9%
未記入	6	0.2%
合計	3239	100.0%

#### (2) 契約当事者（相談に結びつく消費生活上の行為をしたもの）

契約当事者を性別で見ると、相談者性別よりも、より男性の割合が高く63.8%(2065件)であった。年代別では20代が最も多く40.4%(1308件)、次に30代28.5%(922件)、10代13.4%(434件)と続いている。昨年同様に10代、20代の契約当事者で全体の半数を超え53.8%(1742件)になっている。

表7 契約当事者性別

性別	件数	比率
男性	2065	63.8%
女性	1131	34.9%
団体	15	0.5%
不明	28	0.9%
合計	3239	100.0%

表8 契約当事者年代別

年代	件数	比率
10代	434	13.4%
20代	1308	40.4%
30代	922	28.5%
40代	321	9.9%
50代	116	3.6%
60代	60	1.9%
70代	32	1.0%
80代	18	0.6%
90代	0	0.0%
未記入	28	0.9%
合計	3239	100.0%

表9 契約当事者職業別

職業	件数	比率
給与所得者	2053	63.4%
自営・自由	93	2.9%
家事従業者	250	7.7%
学生	570	17.6%
無職	130	4.0%
相窓口	3	0.1%
行政	1	0.0%
消団	0	0.0%
企・団	15	0.5%
不明	79	2.4%
未記入	45	1.4%
合計	3239	100.0%

また、10代の契約当事者は13.4%で、10代の相談者8.6%より5ポイント弱も増えている。親が代わって相談しているものと思われる。

平成14年から今年度までを年度別に調べてみると、10代が契約当事者となった割合は、平成14年7.5%、15年10.7%、16年度13.4%と年々増加している。携帯電話などの相談が多く、契約当事者が低年齢化していることがわかる。

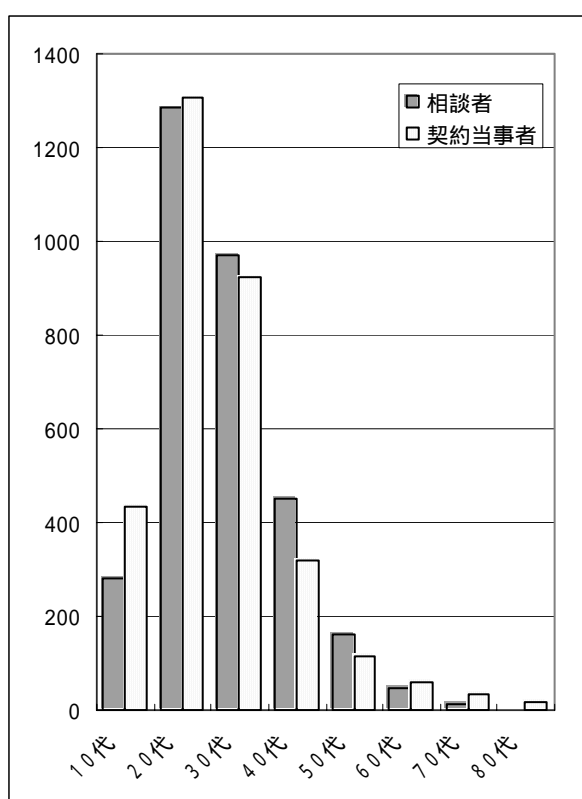
職業別でみると、相談者と同様に給与所得者が多く63.4%(2053件)であるが、学生は、相談者より契約当事者の割合が増え17.6%(570件)と4.7ポイントも増加している。減少しているのが家事従業者で11.3%(367件)から7.7%(250件)になっている。学生は相談者より契約当事者が多く、家事従業者は、契約当事者より相談者が多いことになり、母親が契約当事者である子供(学生)に代わって相談をしていることがうかがえる。携帯電話やパソコンを使用する年齢の低年齢化に伴い、トラブルに巻き込まれる青少年が増加している。様々な機会を捉え、契約について若年層に啓発活動が必要である。(表7,8,9)

### (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	279	434
20代	1283	1308
30代	970	922
40代	452	321
50代	163	116
60代	47	60
70代	12	32
80代	2	18
90代	0	0
未記入	31	28
合計	3239	3239

図4 相談者・契約当事者年代別



年代別で相談者と契約当事者をみると、大半は契約当事者が相談者であると思われる。20代、30代が双方とも多くなっている。細かく比較してみると10代、20代、60代、70代、80代では、契約当事者が相談者より多く、若年層、高齢者層が契約当事者であるトラブルを、代わって30代、40代、50代が相談していると考えられる。特に10代では、相談者279件に対し契約当事者434件と契約当事者が155件も多くなっている。

10代では、昨年度と同様に携帯電話の情報料の相談が多く、10代の子供の契約に

ついて親が相談している。相談例としては「中学生の息子が携帯のメールに間違っ  
てアクセスしてしまい高額請求をされた」などが多い。

高齢者層は、相談件数は少ないが 60 代からは相談者より契約当事者が増え、年齢  
とともにその割合が高くなっている。65 歳以上の具体事例をみると、「一人住まいの  
母が勧められるまま、訪販で健康機器を購入したが支払いが心配と言う。(母 67 歳)」、  
「認知症の母が訪問販売で高額な浄水器を契約した。父もいたが言語障害がある。解  
約したい。(母 72 歳)」、「痴呆が入ってきた父が、電話勧誘後、訪問され、とうもろこ  
し相場に 500 万円払った。解約させたい。(父 77 歳)」、「認知症気味の父が次々と住宅  
リフォーム工事の契約をした。契約内容やどのような工事か等詳細不明。今後の対応  
を知りたい。(父 80 歳)」、「独居の祖母が訪販で下水道の清掃と磁気活水器を契約した。  
高額なのでクーリングオフしたい。(祖母 83 歳)」等、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。契約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難しくはない  
と思われる。しかし、該当しない場合には救済がなかなか難しいのが実情であり、深  
刻な問題となっている。高齢者の被害を防ぐためにはやはり、『高齢者取消権』等の  
検討を願いたい。

## 相談内容

### 1. 分類別にみた商品・役務（サービス）別相談傾向

表11 商品別分類

商品別分類	件数	比率
商品一般	56	1.7%
食料品	24	0.7%
住居品	66	2.0%
高熱水品	4	0.1%
被服品	49	1.5%
保健衛生品	39	1.2%
教養娯楽品	130	4.0%
車両・乗り物	44	1.4%
土地・建物・設備	51	1.6%
他の商品	0	0.0%
商品計	463	14.3%

表12 役務別分類

役務別分類	件数	比率
クリーニング	12	0.4%
レンタル・リース・賃貸	77	2.4%
工事・建築	22	0.7%
修理・補修	12	0.4%
管理・保管	2	0.1%
役務一般	42	1.3%
金融・保険サービス	115	3.6%
運輸・通信サービス	2260	69.8%
教育サービス	4	0.1%
教養・娯楽サービス	64	2.0%
保健・福祉サービス	68	2.1%
他の役務	42	1.3%
内職・副業・相場	27	0.8%
他の行政サービス	7	0.2%
役務計	2754	85.0%

表13 他の相談

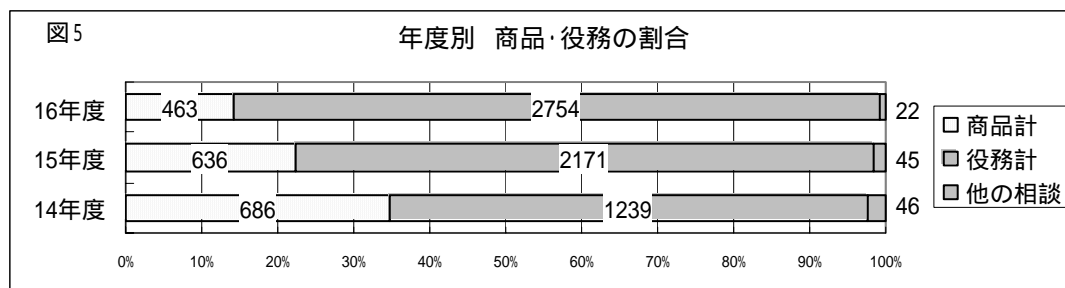
商品・役務以外の相談	件数	比率
他の相談	22	0.7%

表14 分類別の相談

分類	件数	比率
商品計	463	14.3%
役務計	2754	85.0%
他の相談	22	0.7%
合計	3239	100.0%

相談内容を表 11、表 12、表 13 のように「商品」「役務」「その他」に分類した。  
商品・役務別分類では、「商品」14.3%(463 件)、「役務」85.0%(2754 件)、「他の相談」  
0.7%(22 件)と大半が役務の相談であった。中でも「運輸・通信サービス」が 69.8%(2260  
件)となっている。これは、昨年同様「通信サービス」の相談が多かったためである。

過去3年間の商品・役務を比較してみると平成14年度は役務が62.9%で、平成15年度は76.1%、今年度は85.0%となっており、毎年役務の割合が増加の一途をたどっている。



今年度の相談を具体的にみると、全相談の7割を占める「運輸・通信サービス」はほとんどが「通信情報サービス」で、大半が携帯電話やパソコンの出会い系サイト・アダルトサイトの不当請求の相談とハガキによる架空請求の相談となっている。詳細について分析・考察を次章でとりあげた(P. 14)。

2番目に多いのは商品の「教養娯楽品」4.0%(130件)である。教養娯楽品としては、「学習教材」の資格取得用教材、新聞、学習教材などの相談や「文具・事務用品」のパソコンや携帯電話機の相談が多い。資格取得用教材では、前に資格取得用教材を購入した人に対して、契約が続いているかのように勧める二次被害の相談が多い。たとえば、「10年ほど前に電話勧誘で宅建の通信教材の契約をした。やめるには教材購入が必要といわれ契約させられた。」「20才の時に電話勧誘で契約した旅行資格教材の代金を回収してあげると説明されて新たな資格取得教材を契約した。」等である。また、仕事をするために必要と教材を勧める内職商法の相談がある。「3年前電話で勧誘され、ホームページ作成内職を契約。当初の説明内容と違うので解約したい。」「電話でPC入力業務を勧誘されたが、CD-ROM等教材を購入するのが条件だった。解約したい。」等である。新聞は相変わらず強引な販売の相談であった。「文具・事務用品」では、パソコンが多く、「インターネットで格安パソコンを申し込んだが、事業者の価格誤表示だったとして買えない」等があった。

3番目は役務「金融・保険サービス」の3.6%(115件)である。相談の多くは、多重債務・ヤミ金融の相談である。「融資案内はがきが届き600万円融資すると言われ、4回にわたり保証金等振り込んだが融資されない。」「借金一本化をネットで見つけ、融資を依頼したら商品購入、借金をさせられた。融資されず詐欺だ。」「DM広告で知ったヤ金融業者から2万5千円を借金したら、1週間後に5万円請求してきた。高額なので払いたくない。」等の相談が多い。また、「夫が次々に借金を重ねている。なんとか返済してきたが、これ以上借金をさせないようにする方法はないか。」「息子がサラ金4社300万円の借金をし、借りていない会社からも取立てが来る。どうしたら良いか。」等、家族からの相談も目立つ。

ヤミ金対策法(貸金業規制法及び出資法の一部改正法)によってヤミ金の規制が強化されても、ヤミ金の DM 広告やインターネット広告を見て、急場をしのごうと連絡する消費者は後を絶たない。消費者にヤミ金融について啓発をするとともに、債務整理、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をすることが必要である。平成 18 年に「日本司法支援センター」が法律問題の道案内として設立されることになった。広く国民に事業内容・役割を知らせ救済の情報提供をして欲しい。また、更なるヤミ金融の取締り強化を願いたい。

4 番目は、「レンタル・リース・賃貸アパート・借家等」で 2.4%(77 件)になっている。その中で多いのは賃貸アパート・マンションの相談で、53 件あった。「賃貸アパートの退去時に原状回復にかかる費用を請求されているが、納得いかないので助言が欲しい。」が多く、次に電話機や FAX のリース契約の相談 15 件で「自営業をしている。ブロードバンド化で今までの電話が使え無くなるといわれ電話機のリース契約をしたが、よく考えると高すぎる。解約したい。」等がある。

他に多いのは、「保健・福祉サービス」2.1%(68 件)である。「折り込み広告の体験エステを受けた後、化粧品・健康食品・エステの契約をした。高額な上、効果がないので解約したい。」「街で無料エステと強引に勧誘された。施術・アンケート終了後、長時間勧誘され契約したが解約したい。」など、無料体験、お試し価格と言った広告やキャッチセールスで勧誘されている。また、エステの施術期間やチケットが残っているのに店が閉店となった相談もあった。

次の「住居品」は 2.0%(66 件)であった。住居品の相談では、浄水器が多く次が布団類となっている。相談は、「水道局の人と言うので部屋に通したら、浄水器を勧められ契約してしまった。クーリングオフしたい。」「街中で呼びとめられ景品をもらうと会場に案内され、次々と商品をもらうが最後に羽毛布団を契約させられた。解約したい。」などがある。

他にも様々な商品・サービスの相談が入っている。「教養・娯楽サービス」2.0%(64 件)では、資格講座の相談で「2 年前に電験 3 種の受講を途中でやめた。その名簿の抹消手続きのため 36 万円を請求され、すでに 25 万支払ったがやめたい。」と資格商法の 2 次被害の相談も多い。「商品一般」1.7%(56 件)は、全く覚えのない架空請求のハガキが届いたと言うもので何の商品の請求かも分からないものであった。また、「土地・建物・設備」1.6%(51 件)は、土地や住宅の購入に際しての相談、契約後の解約の相談等があった。また、「投資用ワンルームマンションのしつこい勧誘がある。断り方を教えて」などもある。「被服品」1.5%(49 件)では「アクセサリー」の相談が最も多い。「自宅に電話があり呼び出されて喫茶店に行き、断りきれずアクセサリーの契約をしたが解約したい。」「結婚相談サイトで知り合った男性から、ダイヤモンドのネックレスを強引に勧められ契約。解約希望。」など目的を隠して呼び出し契約させるアポイントメントセールスでの契約が多い。



今年度の相談は、運輸・通信サービスが7割と圧倒的な割合を示してはいたが、上記のように他にも様々な商品・サービスでの相談も寄せられていた。

表15 商品・役務別分類

分類	件数	比率
商品一般	56	1.7%
食料品	24	0.7%
野菜・海草	1	0.0%
油脂・調味料	3	0.1%
果物	1	0.0%
菓子類	1	0.0%
飲料	2	0.1%
酒類	2	0.1%
調理食品	1	0.0%
健康食品	13	0.4%
住居品	66	2.0%
食生活機器	1	0.0%
食器・台所用品	28	0.9%
洗濯・裁縫用具	7	0.2%
掃除用具	2	0.1%
洗剤等	1	0.0%
空調・冷暖房機器	2	0.1%
家具・寝具類	16	0.5%
他の住居品	9	0.3%
高熱水品	4	0.1%
ガス	2	0.1%
石油	2	0.1%
被服品	49	1.5%
和服	3	0.1%
紳士用洋服	4	0.1%
婦人用洋服	7	0.2%
洋装下着	8	0.2%
履物	2	0.1%
鞆	2	0.1%
アクセサリ	22	0.7%
他の身の回り品	1	0.0%
保健衛生品	39	1.2%
医薬品	1	0.0%
医療器具	16	0.5%
化粧品	16	0.5%
理美容器具・用品	6	0.2%

分類	合計	比率
教養娯楽品	130	4.0%
文具・事務用品	36	1.1%
学習教材	40	1.2%
書籍・印刷物	18	0.6%
音響・映像製品	16	0.5%
スポーツ用品	4	0.1%
カメラ類	1	0.0%
時計	1	0.0%
玩具・遊具	1	0.0%
教養娯楽品その他	13	0.4%
車両・乗り物	44	1.4%
自動車	43	1.3%
自動車用品	1	0.0%
土地・建物・設備	51	1.6%
土地・建物・設備一般	2	0.1%
土地	6	0.2%
建物一般	2	0.1%
集合住宅	23	0.7%
戸建住宅	11	0.3%
空調・冷暖房・給湯設備	1	0.0%
衛生設備	2	0.1%
他の住宅設備	4	0.1%
クリーニング	12	0.4%
レンタル・リース・賃貸	77	2.4%
工事・建築	22	0.7%
修理・補修	12	0.4%
管理・保管	2	0.1%
役務一般	42	1.3%
金融・保険サービス	115	3.6%
金融・保険一般	1	0.0%
生命保険	4	0.1%
預貯金・証券等	4	0.1%
融資サービス	10	3.1%
他の金融関連サービス	5	0.2%

分類	合計	比率
運輸・通信サービス	2260	69.8%
旅客運送	4	0.1%
貨物運送	6	0.2%
電報・電話	10	0.3%
郵便	2	0.1%
他の運輸・通信	2238	69.1%
教育サービス	4	0.1%
学校教育	1	0.0%
補習教育	3	0.1%
教養・娯楽サービス	64	2.0%
旅行代理業	2	0.1%
宿泊施設	3	0.1%
教室・講座	40	1.2%
観覧・鑑賞	4	0.1%
各種会員権	2	0.1%
他の教養・娯楽	13	0.4%
保健・福祉サービス	68	2.1%
医療	14	0.4%
理美容	40	1.2%
衛生サービス	7	0.2%
老人福祉・サービス	1	0.0%
他の保健・福祉	6	0.2%
他の役務	42	1.3%
外食・食事サービス	2	0.1%
冠婚葬祭	1	0.0%
家事サービス	3	0.1%
役務その他	36	1.1%
内職・副業・相場	27	0.8%
商品相場	17	0.5%
内職・副業	10	0.3%
他の行政サービス	7	0.2%
他の相談	22	0.7%
消費者運動(消費者問題一般)	2	0.1%
相隣関係	1	0.0%
相続	1	0.0%
相談その他	18	0.6%

## 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44.1%(1428件)であった。次が「5万円～10万円未満」で、10.5%(340件)であった。この金額帯のほとんどが、携帯電話の出会い系サイト・アダルトサイトの相談で、「着信メールのURLを開いたら突然登録された」「無料と思い、出会い系サイトを利用したら、後日高額な請求をされた。」等であった。

3番目に多い金額帯は「50万～100万円未満」3.8%(124件)で、5番目の「30万～40万円未満」2.9%(95人)と同じような相談内容になっていた。概ね30万円から100万円の相談は、訪問販売による「補修用教材」「浄水器」、マルチ商法の「健康食品」

アポイントメントセールスの「宝石」「会員権付きパソコンソフト」、内職商法の「パソコンソフト」、資格商法の「行政書士取得用教材」「旅行業取扱主任者取得教材」等や、資格商法の二次被害等、様々な商法による契約であった。

「100万円～500万円未満」2.9%(95件)では、サラ金の相談と中古車の相談が多い。

他に、「1000万円以上」の高額契約は0.8%(27件)あったが、住宅の相談が19件、サラ金3件、商品先物2件他であった。最も高い購入契約金額は4690万円で、分譲マンション契約後の相談であった。

表18で既払い金額を見ると、0円が54.7%(1773件)と、半数以上が支払う前に相談していることが分かる。不当請求・架空請求の相談が多かったためと思われる。また、クーリング・オフの相談は支払う前の相談が多いことも一因となっている。

表16 契約金額

契約金額	件数	比率
0円	13	0.4%
5000円未満	41	1.3%
5000～1万円未満	35	1.1%
1万～5万円未満	1428	44.1%
5万～10万円未満	340	10.5%
10万～20万円未満	121	3.7%
20万～30万円未満	65	2.0%
30万～40万円未満	95	2.9%
40万～50万円未満	52	1.6%
50万～100万円未満	124	3.8%
100万～500万円未満	95	2.9%
500万～1000万円未満	15	0.5%
1000万円以上	27	0.8%
不明・未記入	788	24.3%
合計	3239	100.0%

表17 既払い金額

既払い金額	件数	比率
0円	1773	54.7%
5000円未満	32	1.0%
5000～1万円未満	10	0.3%
1万～5万円未満	107	3.3%
5万～10万円未満	29	0.9%
10万～20万円未満	40	1.2%
20万～30万円未満	20	0.6%
30万～40万円未満	26	0.8%
40万～50万円未満	15	0.5%
50万～100万円未満	22	0.7%
100万～500万円未満	32	1.0%
500万～1000万円未満	5	0.2%
1000万円以上	5	0.2%
不明・未記入	1123	34.7%
合計	3239	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80.9%(2619件)と圧倒的に多い。今年度の相談は、携帯電話やハガキによる不当請求、架空請求の相談が多かったためと思われる。

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)で7.5%(242件)であった。

借金契約を年代別にみると、14年度9.7%(192件)、15年度5.4%(154件)、16年度2.7%(88件)と割合・件数とも年々減少しているが、ヤミ金融の相談が多く法規制、警察による取締りが必要である。

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)	2619	80.9%
販売信用	242	7.5%
借金契約	88	2.7%
無関係・不明	283	8.7%
未記入	7	0.2%
合計	3239	100.0%

#### 4. 相談内容分類の傾向

相談内容分類は相談件数 3239 件の複数回答となっている。一番多いのは「契約・解約」の 92.2%(2987 件)で、次に「販売方法」49.5%(1604 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。

寄せられる相談の多くは、不本意に契約させられたが解約したいというものであるが、今年度はそれに加え、携帯電話やハガキによる不当請求・架空請求の相談が多く、「迷惑メールの URL を開いたら登録された。請求されるか心配」「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」など契約か否かの相談が多かった。また、「無料とあったのに」「強引、脅迫的な文言がある」など販売方法を問題とした相談も多かった。

表19 n=3239(複数回答)

内容分類	件数	比率
安全・衛生	26	0.8%
品質・機能・役務品質	100	3.1%
法規・基準	37	1.1%
価格・料金	340	10.5%
計量・量目	0	0.0%
表示・広告	138	4.3%
販売方法	1604	49.5%
契約・解約	2987	92.2%
接客対応	157	4.8%
包装・容器	1	0.0%
施設・設備	1	0.0%
買物相談	2	0.1%
生活知識	6	0.2%
その他	7	0.2%

#### 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	316	9.8%
訪問販売	269	8.3%
通信販売	2397	74.0%
マルチ	20	0.6%
電話勧誘	88	2.7%
ネガティブオプション	4	0.1%
その他無店舗	15	0.5%
不明・無関係	125	3.9%
未記入	5	0.2%
合計	3239	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	269	9.6%
通信販売	2397	85.8%
マルチ	20	0.7%
電話勧誘	88	3.2%
ネガティブオプション	4	0.1%
その他無店舗	15	0.5%
合計	2793	100.0%

販売購入形態をみると、「通信販売」が 74.0%(2397 件)と全体の 4 分の 3 を占めている。携帯電話やハガキの不当請求・架空請求の相談(通信サービス)が多かったためである。次が、「店舗購入」9.8%(316 件)、「訪問販売」8.3%(269 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 2793 件あり、「販売形態」全体の 86.2%を占めている。年度別に調べてみると、14 年度が 62.3%、15 年度 76.1%、16 年度 86.2%であり、「店舗外販売」が毎年増加していることが分かる。

今年度は、そのうち「通信販売」が 85.8%と多く、他の販売方法の割合は一桁にとどまった。「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、他には、インターネットショッピング、オークション等電子商取引の増加や DM・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。

## 6. 相談内容等キーワード

国民生活センターと都道府県消費生活センター・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附している。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、16年度の内容キーワードを見ると苦情3177件の複数回答で、最も多いのは、「不当請求」66.7%(2120件)である。次に「インターネット」49.8%(1583件)、「ポルノ・フウゾク」49.1%(1559件)、「電子商取引」22.5%(716件)、「未成年者契約」9.2%(293件)と続いている。16年度の相談は圧倒的に、携帯電話の出会い系サイトやアダルトサイトの相談、架空請求のハガキの相談が多く、それら不当請求や架空請求がそのままキーワードとして上がっている。携帯電話では、「送られたメールのURLを開いていくと突然に請求画面に変わり、その後、強引な請求のメールが来る。支払わないと債権回収業者に回し自宅回収となり、その時には、遅延金、調査代等が加算され高額請求となる。」といった内容である。突然送られてくる架空請求のハガキも同様の内容で、初めて来たのに「最終通告」などとし、「有料情報利用料が未払い。このままではブラックリストに掲載する、債権譲渡する、裁判となる、自宅回収、会社・親戚・ご近所等に迷惑が及ぶ」などと脅迫めいた文章となっている。身に覚えのない消費者は、支払うべきではないことは分かっているにもかかわらず、実際目の前にある脅迫めいたメールや手紙にどう対処したらよいのか分からず相談してくる。キーワードもおのずと「不当請求」「インターネット」「ポルノ・フウゾク」「強引」「脅迫」「債権回収業者」「無断契約」「遅延金」「無料商法」といったものが付けられている。

また、通信関係のような新しい相談の一方で、定番の相談によるキーワードも見られる。「家庭訪販」3.6%(113件)、「電話勧誘」3.3%(105件)、「二次被害」2.6%(83件)、「多重債務」1.4%(46件)、「アポイントメントセールス」1.1%(36件)、「保証金等」1.0%(32件)などである。相変わらず高齢者が訪問販売で契約するトラブルは後をたたないし、電話勧誘の資格商法による二次被害の相談も多い。また、20歳前後の若者がアポイントメントセールスで呼び出されて契約する相談もあるし、多重債務者がヤミ金融に騙される相談もある。また、賃貸アパート退去時の修理代請求で敷金が返されない(保証金等)などの相談もある。キーワードだけを見ても相談内容が浮かび上がってくるのである。

表22 内容キーワード

内容キーワード	件数	比率
不当請求	2120	66.7%
インターネット	1583	49.8%
ホル・フソク	1559	49.1%
電子商取引	716	22.5%
未成年者契約	293	9.2%
高価格・料金	285	9.0%
解約	262	8.2%
契約	221	7.0%
電子広告	219	6.9%
強引	175	5.5%
無料商法	170	5.4%
債権回収業者	166	5.2%
クーリング・オフ	157	4.9%
プライバシー	119	3.7%
無断契約	115	3.6%
家庭訪販	113	3.6%
虚偽説明	108	3.4%
遅延金	106	3.3%

n=3177(複数回答)

内容キーワード	件数	比率
電話勧誘	105	3.3%
脅迫	103	3.2%
二次被害	83	2.6%
返金	83	2.6%
雑誌広告	65	2.0%
クレーム処理	65	2.0%
説明不足	64	2.0%
詐欺	62	2.0%
約束不履行	59	1.9%
解約料	53	1.7%
所在不明	49	1.5%
誤解・勘違い	49	1.5%
多重債務	46	1.4%
補償	38	1.2%
アポイントメントセールス	36	1.1%
契約書・書面	35	1.1%
保証金等	32	1.0%
法律違反	31	1.0%

### 特集「他の運輸・通信」の分析

2004年度の相談件数は3239件と多く、電話受付を東京3人、大阪2人の相談員で対応していたが、電話を置くとまたすぐにベルが鳴るという状態だった。その相談の多くが「他の運輸・通信」に分類される「電話情報サービス」「オンライン等関連サービス全般」「オンライン情報サービス」の相談で、件数は2238件もあり(P.10 表15「商品・役務別相談件数」参照)、全相談件数に占める割合は69.1%にも上った。そこで、これら通信情報サービス関連のトラブルの実態を把握すべくこの章で詳細について分析・考察をする。

「電話情報サービス」とは、通信機器を使ってインターネット等から情報を得るサービスのうち、携帯電話や電話などによるもので、パソコンを利用したものを「オンライン情報サービス」、どちらに該当するか分からない場合は「オンライン等関連サービス」と分類している。

#### 1. 相談者と契約当事者の属性

##### 相談者と契約当事者の性別

相談者と契約当事者の性別を見ると双方とも男性が多く約7割となっている。全体集計で、男性の割合は双方とも約6割であ

表23

性別	相談者	契約当事者
男性	1526 68.2%	1583 70.7%
女性	710 31.7%	641 28.6%
団体	2 0.1%	4 0.2%
不明	0 0.0%	10 0.4%
合計	2238 100.0%	2238 100.0%

った。「他の運輸・通信」の相談はより男性の割合が多くなっていることがわかる。

## 相談者と契約当事者の年代別

表24

年齢	相談者	契約当事者
10代	271	405
20代	951	955
30代	621	601
40代	302	205
50代	67	46
60代	12	11
70代	3	4
未記入	11	11
合計	2238	2238

相談者を年代別にみると 20 代が最も多く 951 件、次が 30 代 621 件、40 代 302 件、10 代 271 件の順である。

契約当事者を年代別に見ると、同様に 20 代が最も多く 955 件、次が 30 代 601 件である。しかし、契約当事者は 3 番目が、10 代 405 件で 4 番目が 40 代 205 件となっている。20 代、30 代は相談者と契約当事者がほぼ同数であるが、10 代では、相談者より契約当事者が 134 件多く、逆に 40 代は、契約当事者より相談者が 97 件多くなっている。10 代の子供のトラブルを親が相談している様子が分かる。

事例は「無料のアダルトサイトに登録したはずなのに有料サイトに登録されたらしく、請求のメールが来た」「携帯電話にきたメールに興味本位でクリックしたら、2 万 4 千円を振込めといわれた。支払わなければならないか」や、親からの相談では、「中学生の息子が携帯に入ったサイトを開いたら突然登録となり 3 万円の請求が来た。アダルトサイトらしい」「16 歳の娘が携帯電話でアダルトサイトに入ってしまった、電話で請求され、氏名や固定電話番号も知らせてしまった」などがある。

## 相談者と契約当事者の職業

職業別に相談者を見ると、給与所得者が最も多く 1503 件、次が学生 403 件、家事従業者 186 件と続いている。契約当事者も同じ順番となっていた。相談者と当事者の件数を比較すると、学生は契約当事者 519 件に対し、相談者は 403 件と 116 件も少なくなっている。逆に相談者が契約当事者より多いのは、「家事従業者」78 件、「給与所得者」54 件等となっている。職業別からも、子供の子生に代わり親が相談していることがうかがえる。

図 6

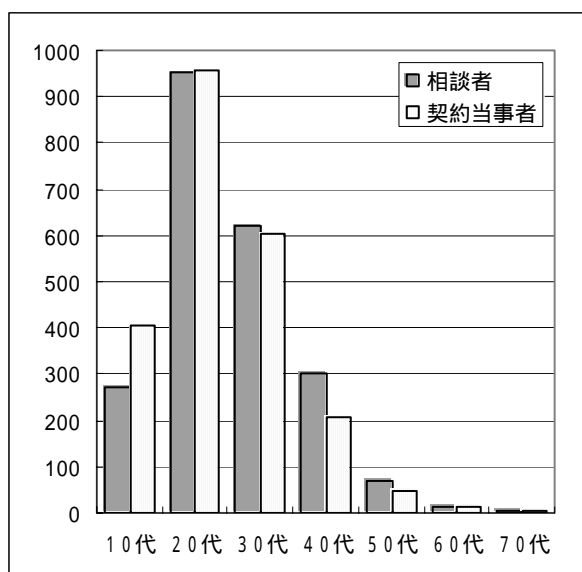


表25

職業	相談者	契約当事者
給与所得者	1503	1449
自営・自由	51	44
家事従業者	186	108
学生	403	519
無職	48	49
相窓口	0	0
行政	1	1
消団	0	0
企・団	2	1
不明	44	67
合計	2238	2238

## 2. 通信情報サービスの相談内容

「他の運輸・通信」を分類すると、通信機器を使ってインターネット等から情報を得るサービスのうち、携帯電話や電話などによるものが、「電話情報提供サービス」、パソコンを利用したものが「オンライン情報サービス」、どちらか分からない場合は「オンライン等関連サービス」としている。これらの通信情報サービスでは、圧倒的に「電話情報提供サービス」が多く、1669件74.5%であった。次が「オンライン情報サービス」343件15.3%、「オンライン等関連サービス」208件9.3%となっている。他には数が少なかったため「その他」としたが、「移動電話サービス」「有線放送」等があつた。(表26)

表26

他の運輸・通信	件数	比率
電話情報提供サービス	1669	74.6%
オンライン情報サービス	343	15.3%
オンライン等関連サービス	208	9.3%
その他	18	0.8%
合計	2238	100.0%

集計から詳しく調べると「オンライン等関連サービス」の208件のうち203件(97.6%)が、「全く身に覚えのない通信料未納の請求がきた」というハガキによる架空請求となっていた。また、「電話情報提供サービス」は携帯電話によるトラブルが1646件(98.7%)と大半が携帯電話による相談であった。

表27

年代	電話情報提供サービス	オンライン情報サービス	オンライン等関連サービス
10代	375	21	6
20代	803	117	30
30代	376	125	95
40代	90	60	51
50代	11	20	14
60代以上	5	0	10
不明	9	0	2
合計	1669	343	208

「その他」を除き、「電話情報提供サービス」「オンライン情報サービス」「オンライン等関連サービス」の相談件数を年代別に分類し比較してみた(表27、表28、図7)。10代では、「電話情報提供サービス」が最も多く年代が上がるに従ってその割合が少なくなっている。

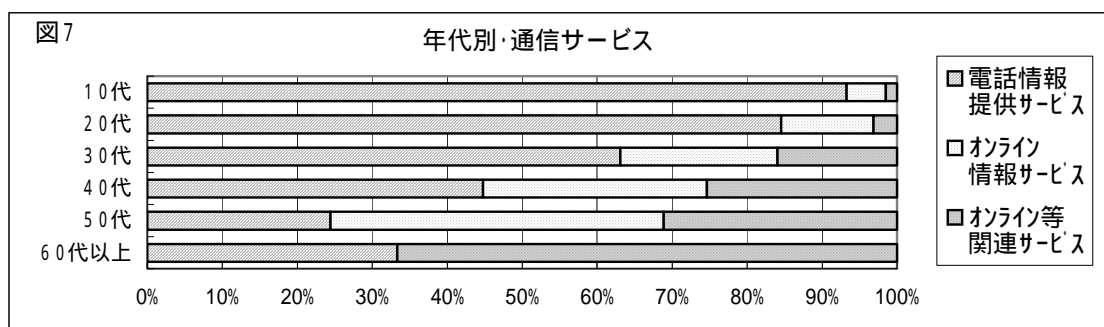


表28

年齢	10代		20代		30代		40代		50代		60代以上		合計	
電話情報提供サービス	375	93.3%	803	84.5%	376	63.1%	90	44.8%	11	24.4%	5	33.3%	1660	75.1%
オンライン情報サービス	21	5.2%	117	12.3%	125	21.0%	60	29.9%	20	44.4%	0	0.0%	343	15.5%
オンライン等関連サービス	6	1.5%	30	3.2%	95	15.9%	51	25.4%	14	31.1%	10	66.7%	206	9.3%
合計	402	100.0%	950	100.0%	596	100.0%	201	100.0%	45	100.0%	15	100.0%	2209	100.0%

「オンライン等関連サービス」(ハガキの架空請求)は、年代とともに割合が増えている。また、「オンライン情報サービス」(パソコン等)では、60歳以上の相談はなかった。

年代別に詳しくみると、10代では93.3%(375件)が「電話情報提供サービス」の相談で、大半が携帯電話の相談である。20代でも「電話情報提供サービス」が多く84.5%(803件)になっているが、「オンライン情報サービス」も12.3%(117件)あった。30代になると「電話情報提供サービス」は、63.1%(376件)、「オンライン情報サービス」21.0%(125件)、「オンライン等関連サービス」(ハガキの架空請求)15.9%(95件)と20代よりパソコンとハガキによる架空請求の割合が増加している。40代は「電話情報提供サービス」が44.8%(90件)、「オンライン情報サービス」29.9%(60件)、「オンライン等関連サービス」25.4%(51件)の順であった。50代は相談件数が少なく3つのサービスを合わせて45件だが、その中では「オンライン情報サービス」(パソコン等)の割合が44.4%(20件)と高くなっている。

### 3. 購入契約金額と既払い金額

相談を購入金額でみると、未記入を除き金額が分かっている件数1804件のうち、最も多いのが3万円～4万円未満の551件で次に2万円～3万円未満402件、5万円～10万円未満297件、1万円～2万円未満252件と続いている。週末電話相談に寄せられる他の相談に比較すると購入金額はやや低い金額となっている。

次に相談した時点で既払い金額の件数をみると、未記入を除いた件数1596件のうち1516件(95.0%)は「0円」と支払ってなかったが、残り80件が支払っていた。これは、「他の運輸・通信」全体2238件の3.6%となっている。支払った件数が多かったのは、3万円～4万円未満の21件、次が1万円～2万円未満14件、2万円～3万円未満12件と続いている。支払った80件のうち52件(69.0%)が5万円未満であった。

表29

契約購入金額	件数
0円	9
1万円未満	37
1万～2万円未満	252
2万～3万円未満	402
3万～4万円未満	551
4万～5万円未満	130
5万～10万円未満	297
10万～20万円未満	61
20万～30万円未満	20
30万～40万円未満	27
40万～50万円未満	7
50万～100万円未満	4
100万円以上	7
未記入	434
合計	2238

表30

既払い金額	件数
0円	1516
1万円未満	2
1万～2万円未満	14
2万～3万円未満	12
3万～4万円未満	21
4万～5万円未満	3
5万～10万円未満	10
10万～20万円未満	8
20万～30万円未満	1
30万～40万円未満	2
40万～50万円未満	2
50万～100万円未満	1
100万円以上	4
未記入	642
合計	2238

5万円を超えて多い金額帯は、5万円～10万円未満10件と10万円～20万円未満8件である。

また、50万円以上の高額を支払った件数は、50万円～100万円未満1件、と100万円以上4件であった。



記載された契約金額をすべて加えてみると総額では、96,869,737 円となった。相談者は画面の請求金額をみて驚き、金額を忘れてしまったり、正確に覚えていない場合もある。実際に未記入が 434 件もある。しかし、記入された金額だけで、1 億円までにはならなかったが、約 9 千 700 万円にも上っているのは、多大な被害がでていた可能性があると考えられる。また、相談の前に支払われた金額を加えてみると、12,720,300 円であり、1 千万円以上がすでに支払われていた。

次に、既に支払った 80 人を年代別にみた（表 32）。圧倒的に 20 代が多く、総件数 80 件の半数 40 件になっている。20 代の相談件数が多いことを考慮しても割合は高い。またその上高額な金額を払っているのも 20 代で、50 万円以上の 5 人はすべて 20 代であった。次が 30 代の 25 名、10 代 7 名、40 代 6 名と続いている。

表32

既払い金額 \ 年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	合計
1万円未満		1	1				2
1万～2万円未満	2	4	4	2	1	1	14
2万～3万円未満	1	5	5	1			12
3万～4万円未満	1	13	6	1			21
4万～5万円未満		2	1				3
5万～10万円未満	2	5	2	1			10
10万～20万円未満	1	3	4				8
20万～30万円未満				1			1
30万～40万円未満		1	1				2
40万～50万円未満		1	1				2
50万～100万円未満		1					1
100万円以上		4					4
合計	7	40	25	6	1	1	80

100 万円以上払った事例をみると、「携帯電話で無料の出会い系サイト 3、4 箇所に登録した。無料だったはずなのに解約の手続きをしていないと請求があり 9 万円払ったら次々と督促され支払い続けた。今も 1 時間ごとに電話が入りサラ金から借りると脅されている。(25 歳男性)」や「雑誌広告で 24 時間無料となっていたサイトにアクセスしたら料金を請求され、サラ金で借りて払えと脅され高額な登録料を支払ってしまった(23 歳男性)」などがある。最高額の 300 万円を払った事例は、「迷惑メールに興味本位でアクセスした。料金を請求されたので知らなかったと断ると、規約があると言われ名前も勤務先も話してしまった。その後 10 万円単位の請求があり支払いを続けたがまだ請求が続く(22 歳男性)」と言うものであった。

法的には、契約不成立、錯誤無効が主張でき支払う義務はないが、「登録の記録がある」「規約を読んだはず」等と脅されるまま支払っている。20 代、30 代の若者は仕事をもつ独立した社会人ではあるが、まだまだ社会的経験や法的知識が乏しい。その上に 10 代と違って親等に相談せず、一人でトラブルを解決しようとしている。このことがさらに被害を拡大させていると考えられる。

#### 4. 内容キーワードから分かる相談内容

相談内容をキーワードから見ると回答者数 2238 件の複数回答で、「不当請求」が 2020 件と大半が不当請求のキーワードをつけている。次が「ポルノ・フウゾク」1555 件、「インターネット」1526 件が多い。他には「電子商取引」689 件、「未成年

表32

内容キーワード	件数	内容キーワード	件数
不当請求	2020	無断契約	101
ポルノ・フウゾク	1555	遅延金	99
インターネット	1526	価格・料金	96
電子商取引	689	強引	90
未成年者契約	286	プライバシー	83
電子広告	206	脅迫	75
高価格・料金	184	雑誌広告	50
無料商法	154	誤解・勘違い	43
契約	150	所在不明	39
債権回収業者	146	詐欺	31

n=2238(複数回答)

者契約」286 件、「電子広告」206 件、「高価格・料金」184 件、「無料商法」154 件、「契約」150 件、「債権回収業者」146 件、「無断契約」101 件、「遅延金」99 件と続いている。

主だったキーワードを繋げてみると、「未成年者の子供が」「携帯に入った広告メールを見て」「無料と思い」「インターネットで」「アダルト・サイトにアクセスしたら」「契約成立として請求画面がでた。」「放置したら債権回収業者を名のり」「遅延金を含め」「高額な請求がきた。」「不当請求ではないか。」と相談が浮かび上がってくる。

悪質業者が継続的に大量の迷惑メール、広告メールを送りつけ、たまたま開いてしまった消費者に不当な請求をする。雑誌やインターネットで「無料」と誘い登録すると、利用料は無料だが登録料は有料等と請求をする。このようにパターン化された不当請求が多かったこと、架空請求のはがきもどれも似たような文面であったことから、相談に付けられたキーワードも同じキーワードがふられたものと思われる。

#### 5. 通信情報サービスの考察

平成 15 年度、16 年度の相談は、全国の消費生活センターにおいても、ハガキによる架空請求の相談と携帯電話やパソコンによる不当請求の相談に追われた。

何十万件、何百万件という個人情報の流出により、全く覚えのない「電子消費者未納料金請求」「督促状」「最終通告」等と書かれた請求ハガキが消費者に送りつけられた。また、携帯電話やパソコンに送られた迷惑メールの URL を開いていくと突然、サイトに登録され請求されたという相談が若者から多数寄せられていた。

16 年度の当協会の週末電話相談も、相談件数 3239 件のうち 69.1% (2238 件) が「他の運輸・通信」に分類される通信情報サービス関連の相談で、そのうち 1669 件は「電話情報提供サービス」であった。相談全体に占める割合は、51.5%となっている。国民生活センターでの平成 16 年度の全国統計では、「電話情報提供サービス」が同様に最も多く 44.3%と報告している。当協会の割合が、さらに高くなっていた。

「電話情報提供サービス」は、ほとんどが携帯電話の相談で、中心となるのは 20 代が圧倒的に多く、10 代と 30 代がほぼ同じ件数となっている。「オンライン情報サービス」

(パソコン)は割合・件数とも30代が多く、「オンライン等関連サービス」(ハガキによる架空請求)は、30代、40代となっている。

はがきによる架空請求は、どれも同じような文面で、「有料番組の利用料未納」「サイト運営業者様より債権譲渡を受けた」「回収作業を代行している」「自宅・会社へ回収」「親類・隣近所に迷惑が及ぶ」「ブラックリスト」「訴訟」「裁判」等の言葉が並んでいる。相談者は全く覚えがないので架空請求とは思いますが、脅迫的な言葉に驚いてどのように対処したらよいかと相談してきている場合が多い。

ところが、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は深刻である。相談者の多くが、自分が行った行為に対して多少の後ろめたさを感じ、責任を感じている。携帯に送られたメールのURLを興味本位で開いてみたり、ネットサーフィンで見つけたサイトに少し怪しいと思いながらアクセスすると、突然「登録ありがとうございました」と登録料請求の画面になる。時にはサイトに入る前に「18才以上か」「規約に同意してご入場ください」等とある場合もある。携帯電話の請求画面には、識別番号や電話をしている位置情報がでたり、パソコンではIPアドレスや使っているプロバイダ名が出るため自分の個人情報がすべて知られているのではないかと不安にかられる。その上、架空請求のはがきと同じように「債権を譲渡する」「回収業者に委託する」「自宅・会社へ回収」「親類・隣近所に迷惑が及ぶ」「ブラックリスト」「訴訟」「裁判」等の言葉が並び、「支払わず、連絡しないと電話会社、プロバイダから調べる。そのときには、調査料、延滞料等がかかる。」などの脅しと思える文言が並ぶ。若者は、有料とは知らなかったが、自らが携帯電話やパソコンの操作をしての結果であるため、自分が行った行為に対して責任を感じ、間違えたと連絡したり退会しようと電話をかけ、かえって個人情報を伝えてしまっている。悪質業者はそんな若者の心に付け込み、「規約を読んで登録したはず」「こちらにはアクセスした記録がある」「登録した以上は支払う義務がある」「支払わない場合は法的手続きをとる」等と脅す。社会的経験が乏しい上に法的な知識もなく相談する人もいない若者が、脅されるまま支払い続けている。集計結果で、50万円以上支払った4人はすべて20代半ばまでの若者で、30万~50万円は20代2人、30代2人となっている。100万円以上の高額を支払った若者は、お金がないと断ってもサラ金から借りて払えと脅され、払っていた。

大量に膨大な迷惑メールが機械的に送られ、雑誌やインターネットには「完全無料」「登録無料」「フリーダイヤル」等の誘い文句がばら撒かれている。また、サイトの相談の中には、アダルトサイト・出会い系サイトに自分でアクセスした場合の他に、ゲーム、着歌、着メロ、画像、アニメ、占い、アイドル等々のサイトやバナー広告にリンクが張られクリックしたとたんにアダルトサイト・出会い系サイトに飛んだりするケースもある。興味本位でアクセスしたり、不用意に操作したために請求画面になり、怖くなって週末電話相談に電話をしてきている。「今日中に振り込めと今もメールが入ってきている」と切羽詰って相談してくる若者もいる。相談員は異口同音に、「有料との表示もなく、契約内容確認

の画面もないことから、契約は成立していない、錯誤無効を主張できる」と支払う義務の無いことを伝える。何度も何度も同じ質問をしホッとして電話を切っている様子が見ええる。

契約購入金額のうち、未記入を除き分かっている契約金額を合計すると、9千700万円にも上った。既払い金は80件の合計で1千270万円もあった。平均すると、1件につき159000円になる。

相談件数2238件のうち既払い金を記入した件数は1595件で、そのうち1516件(95.0%)は「0円」と支払う前の相談であったことを考えると、週末相談が被害の未然防止や拡大防止に役立ったことは間違いないと考えられる。

#### ・平成16年度週末電話相談から

今年度の相談は前章で取り上げた架空請求のはがき、携帯電話やパソコンの「ワンクリック詐欺」やヤミ金の「保証金詐欺」に代表されるように詐欺・詐欺的商法が横行していた。警察庁のHPでも「いわゆるオレオレ詐欺」「架空請求詐欺」「融資保証金詐欺」をまとめて『振り込め詐欺』(16年度の被害総額を「283億7866万円」としている。これらの詐欺の他にも、資格商法では、資格取得用教材を契約し支払済みの人に対し契約がまだ続行しているかのように言い、「契約を止めるために」「情報を抹消するために」等と次々に契約させる事例や判断力の衰えてきた高齢者にリフォーム工事等をさせる詐欺的な相談も見られた。

平成16年4月には「消費者基本法」が成立し、11月には、「特定商取引法」が改正され、消費者のための法律の整備が行われている。しかし、通信サービスのように新しいツール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、相談窓口が判らず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、消費者被害の防止や拡大防止、また相談の解決の一助となるよう、電話相談やあっせんを行いたい。

## 相談事例

今年度の相談の中から「商品・サービス別」に一般的な事例と、「商法別」に特徴的な事例を紹介します。

### 商品・サービス別

#### 運輸・通信サービス

- 1、携帯電話にきたショートメッセージメールを開き、「18歳以上」をクリックしただけなのに、入会とみなされ5日以内に3万円振込めと請求された。放置していたところ電話で請求がきた。利用していないので支払いたくない。（男性 20歳代 学生）
- 2、携帯電話に迷惑メールが入ってきた。興味本位で記載されているURLをクリックしたところ出会い系サイトで無料の表示があり利用した。後日登録料3万円の請求電話が入り、支払期日を守らなければ高額な延滞料を加算するといわれた。支払うべきか。（男性 30歳代 給与生活者）
- 3、パソコンでアダルトサイトを開いたら突然入会になってしまい48000円の請求画面がでた。画面上にIPアドレス、リモートホストが出た。個人情報など相手に知られていないか心配。支払わなければいけないか。（男性 30歳代 給与生活者）
- 4、債権回収を名乗るところより「有料番組利用料が未納なので連絡ほしい」とはがきが届いた。心当たりは無い。利用したという具体的な番組名や金額、振込先などは書いてない。払わなければ法的手続きをとるなどと脅すようなことも書いてあるが、どのように対応すればよいか。（男性 20歳代 給与生活者）

#### 教養娯楽品

- 5、2ヶ月前、インターネットオークションで液晶テレビを落札し、代金20万7千円全額を指定銀行口座に振り込んだ。「商品は代金入金順に発送し2ヵ月後には届く」と説明されていたがまだ届かず、2週間前から相手先と電話もつなくなかった。オークションサイトに連絡したが補償対応はしないといわれた。（男性 20歳代 給与生活者）
- 6、5年前アポイントメントセールスでサービス会員と英会話教材の契約をしたが、2年前解約手続きしそれから会費の引き落としも無い。数日前よくわからない団体を名乗るところより電話があり「強制解約で数百万円払わなくてはならなくなる、そのようにならないよう支援するので会って話したい」といわれた。業者は信用できるか。（女性 20歳代 給与生活者）

## 金融・保険サービス

7、預けていた定期預金400万円が満期になり銀行窓口を訪ねたところ、投資型年金保険（変額個人年金保険）を勧められ、満期になった定期全額を契約した。後日渡された書面を読むと、リスクがあることや手数料がかかることがわかった。契約時にそのような説明は無く銀行窓口で疑問を感じ契約した保険を解約したい。

（女性 50歳代 家事従事者）

8、インターネットの広告を見て金融業者に40万円の融資を申し込んだところ、個人情報をお聴かれたあとで、保証金として先に30%を指定口座に振り込むよう言われた。断ったところ、個人情報を関係機関に流すと脅された。（男性 20歳代 給与生活者）

9、転職を考え営業資金を借りたいと思い、インターネットで知った登録番号のある金融業者に融資の申し込みをした。数日後電話で「450万円の枠が取れたのでクレジットカードを持って来るように」といわれ営業所へ出かけたところ、クレジットカードで買い物するよう指示され、液晶テレビやデジカメなど約62万円を購入し品物を担当者に渡した。引き換えに現金14万円を渡されたがだまされたようだ。

（男性 30歳代 給与生活者）

## レンタル・リース・賃貸

10、一人で美容院をやっている65歳の母は、「3年後にすべての電話はデジタル化され現在の電話機は使えなくなる、リースにすると得だ」と勧められ個人名義の電話機を美容院名義にしてリース契約をした。しかし月7,700円の84回払いは高額すぎ解約したい。美容院は近所の人しか来る程度で営業に電話を使用することはほとんど無い。

（女性 30歳代 給与生活者）

11、妹と二人で4年間住んだ賃貸アパートを退去することになり、不動産業者立会いで部屋のチェックを行ったが問題はなかった。それにもかかわらず、後日届いた敷金返金の明細には支払った26万円からハウスクリーニング代金3万円が差し引かれている。支払った敷金を全額返金してほしい。

（女性 30歳代 給与生活者）

## 工事・建築

12、他県に一人で暮らす79歳の母が、点検すると訪問してきた業者に「排水管から異様な臭いがする」といわれ、排水溝とトイレ工事で406,300円の契約をした。工事終了間際、「漏水している」と配水管工事と床下工事も勧められ372,000円の契約もしたが、その後水道局の検査で漏水の事実はないといわれた。騙されて契約したもので契約を取り消したい。

（女性 50歳代 家事従事者）

- 13、77歳で一人暮らしの認知症気味の母が、訪問販売で180万円の耐震工事の契約をしたが解約したい。書面では昨日までの2日間で工事は終了しているはずであるが工事をした様子は無い。また、前にも一度床下換気扇の工事契約をしそうになったことがあり今後に不安を感じる。何か予防策は無いか。 (男性 40歳代 給与生活者)

## 商法別

- 14、【モニター商法】携帯電話のインターネット広告を見てベルト式ダイエット器具のモニターに応募、器具が届き試したがやせない。業者に申し出たところ、代謝の悪い体質といわれダイエット食品を飲むよう勧められ、約50万円のダイエット食品の購入契約をした。1ヶ月飲んだが効果なく解約したい。 (女性 20歳代 学生)
- 15、【SF商法】スーパーの開店セールに出かけ、呼び止められテシューパーを渡され、サポーターがもらえると会場に案内された。次々に景品が配られ、最後に健康に良いと386,000円のセラミック入り布団を勧められ契約した。自宅に商品を運んでもらい契約書にサインしたが解約したい。 (女性 60歳代 家事従事者)
- 16、【実験商法】水道水を点検させてと訪問を受け水道局の人と思い部屋に入れた。水道水と浄水器を通した水に試薬を入れた。水道水が変色したところ「水が汚れている、こんな水を飲んでいたら体を壊す」と30万円の浄水器を勧められ断りきれずに契約したが、最近効果に疑問を感じ解約したい。 (女性 30歳代 家事従事者)
- 17、【無料商法】アンケートに答えてと声を掛けられ、問われるままに、携帯電話の番号も知らせた。数日後、無料エステが当たったと電話が入りサロンに出かけ、痩身エステの無料体験を受けた。ボディチェックをしてもらったら「脂肪が多く、このままでは将来太る」と、痩身エステや健康食品を勧められ契約した。40万円と高額で解約したい。 (女性 20歳代 給与生活者)
- 18、【アポイントメントセールス】【恋人商法】携帯電話で知り合った女性と意気投合し、誘われるままに宝石店に行きダイヤモンドのネックレスを勧められ信販手数料を含め78,5310円の契約をした。しかし、よく考えると高額で必要なものではない。内容証明郵便でクーリングオフの申し出をしたが、業者から何の連絡も無く契約時支払った5千円も戻らない。 (男性 20歳代 給与生活者)
- 19、【内職商法】折込み求人広告にパソコンデータ入力の仕事紹介があり連絡したところ契約書が届いた。内容が良くわからず問い合わせると、仕事をするためにはデータ郵送料

やフロッピー料金、サポート料の代金合計35万円が必要だ。支払いは分割でも良いと消費者金融を紹介された。契約書面にはそのようなことは書かれていない。昨日金融会社より、「3日後に融資金を振り込む」と電話が入った。契約書を返送していないのにおかしい。

(男性 20歳代 学生)



平成 16 年度 週末電話相談報告書

---

平成 17 年 8 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 大阪府中央区北浜 2-6-26  
大阪グリーンビル B 2  
TEL06-6203-7660 FAX06-6203-7684  
URL <http://www.zenso.or.jp/>

---