

【1】相談の概要

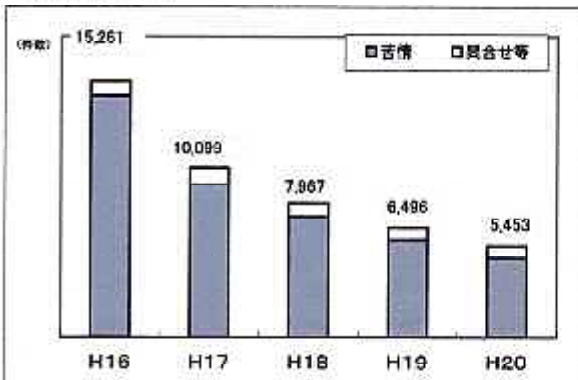
平成20年度に県の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は5,453件(奈良県消費生活センター3,841件、葛城保健所内「食の安全・消費生活相談窓口」1,612件)で前年度より16.1%の減となりました。相談件数は、20歳未満から60歳代までの年代は、昨年度と比べ減少していますが、70歳代以上については増加しており、60歳以上の高齢者が契約当事者となっている相談が4分の1を占めました。

また特定商取引法の対象となっている商品やサービスによる相談の割合が3年続けて上昇(⑩37.4%→⑪42.5%→⑫45.0% 前年比+2.5ポイント)高齢者の平均契約額が約200万円となり、前年度の約2倍となりました。「訪問販売」は契約者の4割が60歳以上の高齢者で、「新聞契約」、「リフォーム工事」、「生命保険等」、「先物取引・相場」、「温熱治療器」、「電気温水器(オール電化)」、「ふとん類」の相談の多い上位7商品で6割を占め、ロコ・ロンドン(まがい)金取引や先物取引などで1,000万円を超える高額な契約トラブルに巻き込まれた相談も寄せられました。

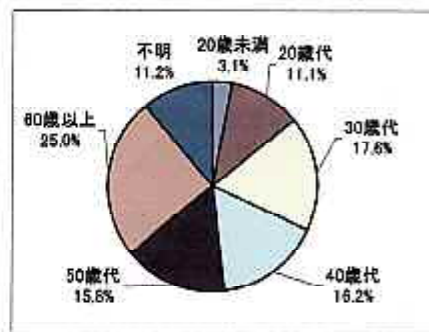
架空・不当請求は減少傾向にあるものの、前年度に引き続き最も多くの相談が寄せられました。ハガキ等による架空請求は、平成17年度に比べ約10分の1になりましたが、長期休暇や夏休みなどに架空ハガキが大量に発送され、消費生活相談窓口に一時に集中しました。一方、パソコンや携帯電話を使った不当請求の相談件数はここ数年横ばいですが、不意に送られてきたメールを受信、また古いサイトや芸能人のニセのホームページを閲覧して、巧みに誘導され出会い系サイトに登録してしまい、「大金をあげる」などの甘言に欺かれ、何度もメール交換を行い、数十万円もの高額請求をされた等の相談もあり、その手口は益々巧妙になっており、引き続き注意が必要です。

近年、社会問題になった多重債務に関する相談も、5年続けて200件を超え、収入の減少、派遣切れによる失職、就職難など、長引く不況に起因した生活苦による相談が多く寄せられました。

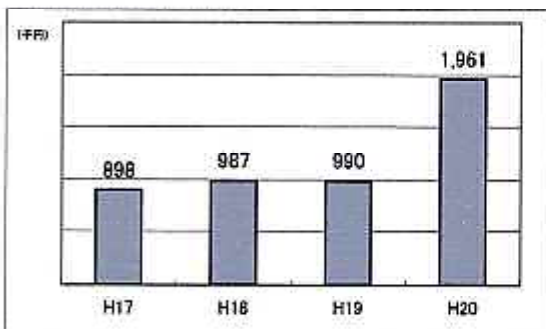
<相談件数の推移>



<契約者の傾向(年代別)>

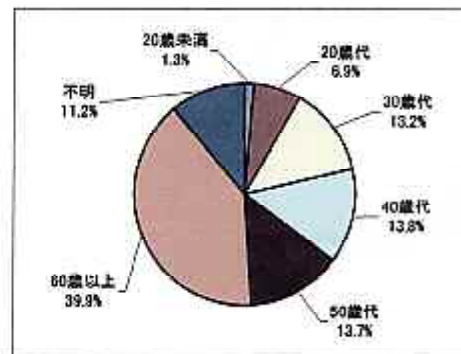


<特定商取引法の対象となっている商品・サービスの平均契約額(60歳以上)>

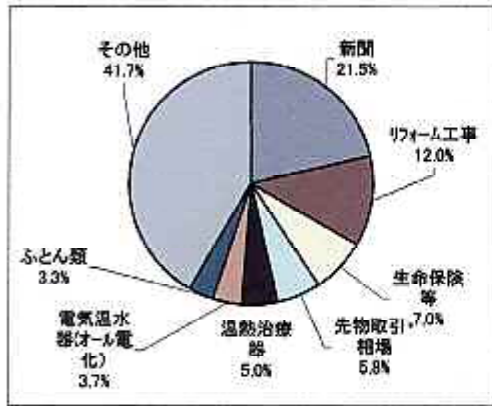


※契約額不明除く

<訪問販売の契約者(年代別)>

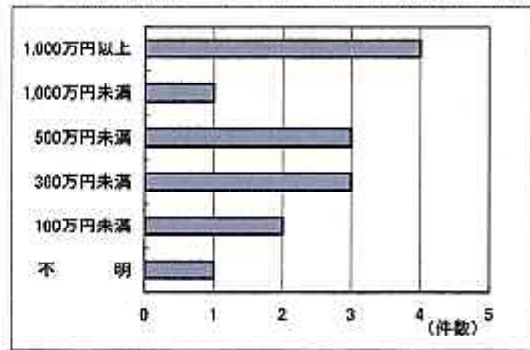


<訪問販売の商品内訳(60歳以上)>

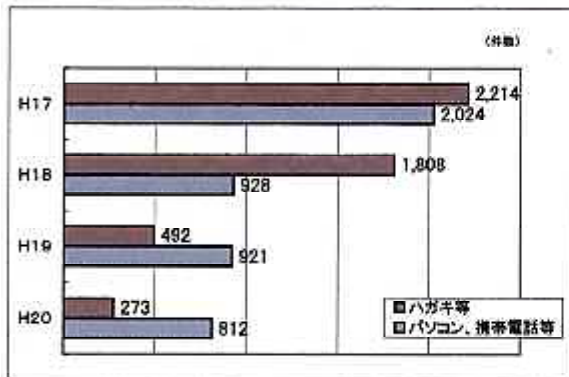


<先物取引・相場等の契約額(60歳以上・訪問販売)>

最高契約額: 6,100万円 / 平均契約額: 1,472万円

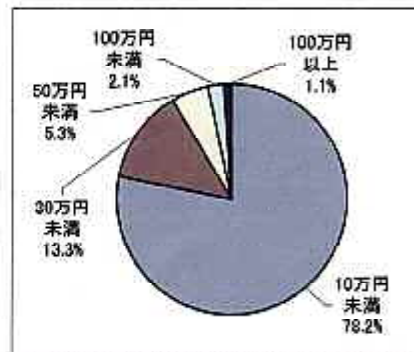


<架空・不当請求相談件数>



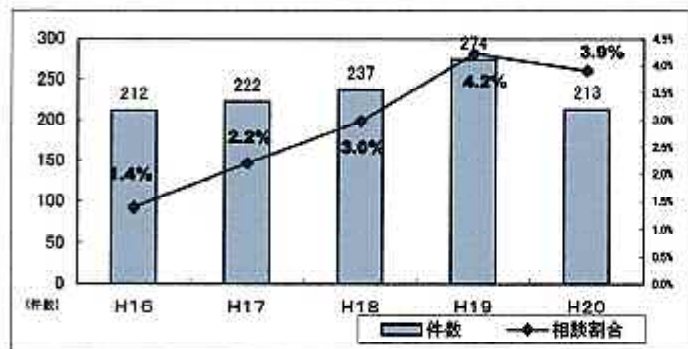
※融資サービス、その他を除く

<架空・不当請求で請求された金額>



※請求額不明を除く

<多重債務に関する相談件数>



【2】平成20年度に目立った相談事例

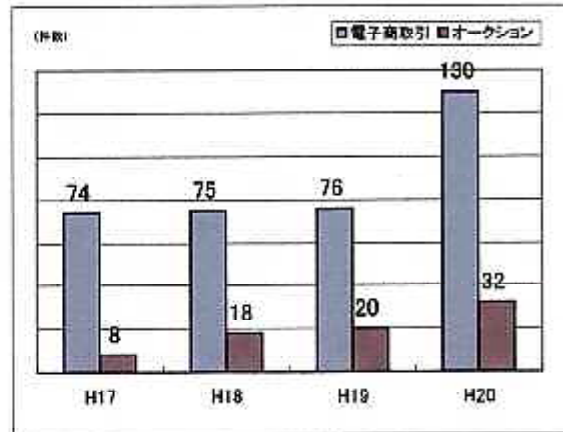
(1) インターネットによる契約トラブル

インターネットを利用したショッピングやオークションに関する相談が前年度に比べ50%以上増加しました。「イメージが異なるので返品したい」「入金したのにオークションの落札品が届かない」等の相談が多く寄せられました。

インターネット・ショッピングは通信販売であり、原則、クーリング・オフ制度は適用されません。購入の際には、商品等の使い方や使用上の制限、返品可否や返品特約、申し込み時の内容や連絡先を確認することが大切です。

また、インターネット・オークションは、その大半が個人と個人との取引であり、原則、当事者間でトラブルを解決することになります。ネット上の取引の相手は、どんな人かもわからない、信用性も不明であり、リスクの大きい取引であり、注意が必要です。

＜電子商取引の相談件数＞



＜主な相談事例＞

・インターネットで、ダイエット食品を定期購入で契約した。効果がなければ返品も可能、いつでも止められると謳（うた）っている。食べ切れておらず数カ月分開封せず残っているのに返品しようと電話連絡したが、自動音声しか流れるだけでつながらない。

・インターネットでブランド品を半額程度で購入した。同じブランドの商品を持っているが、タグや風合いが違う。偽物のような。苦情のメールを送信したが、連絡が来ない。

・インターネット・オークションで中古車を購入したが、約束の期日になっても届かない。出品者の携帯電話と振込口座しかわからず、連絡したが携帯電話は既に解約されていた。

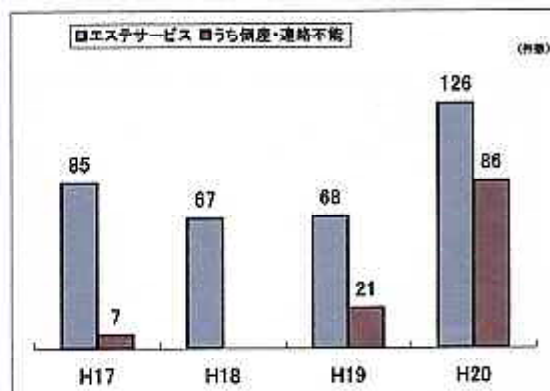
・オークションの出品者に、もっと安くできるサイト外取引を勧められ、チケットを購入したが送られてこない。苦情を言うと普通郵便で送ったという。

(2) 相次ぐエステ店の倒産・閉店

エステサービスに関する相談が急増し、特に「倒産」「連絡不能」に関する相談が、前年度に比べ4倍以上増加しました。破産申請をしたエステ業者の役務を引き継いだ業者の破産、大規模にチェーン展開していたエステ業者の閉店、フランチャイズ店から独立した県内の事業者が経営していたエステ店の閉店等が相次ぎ、県内の消費生活相談窓口へ苦情が殺到しました。

事業者が破産した場合は、返金はほとんど期待できず、消費者救済は極めて困難です。契約する際には、長期に多くのサービスを契約することは避け、事業者の情報を収集し、契約期間、契約内容、支払い方法等を十分に検討することが大切です。

＜エステサービスに関する相談件数＞



<主な相談事例>

・契約した直後にエステ店が倒産し、引き継いだエステ店と追加契約したが、そこも倒産した。引き継いだエステ店に以前の50万円の契約分を施術するには新しく40万円分の契約をしなければならないと言われ契約した。契約直後にその店も倒産し90万円近くの未施術分が残っている。引き継いだエステ店の破産管財人に問い合わせたところ、以前のエステ店の50万円の契約については、債権の対象とならず、返金もないと言う。

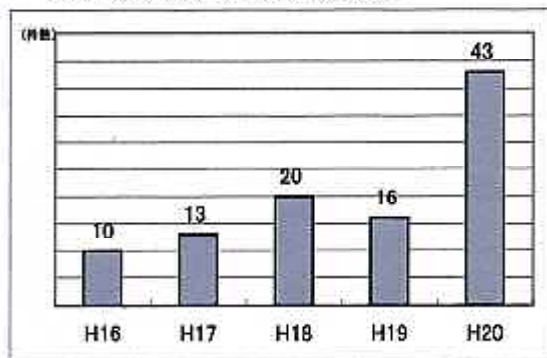
・1年ほど前に契約した脱毛エステサービスの事業者が突然店を閉めてしまった。3年契約の1年分しかサービスを受けていない。手数料がもったいないので現金一括払いをした。店に電話しても繋がらない。サービスが受けられないのなら返金してほしい。

(3) 電気温水器（オール電化工事）の契約

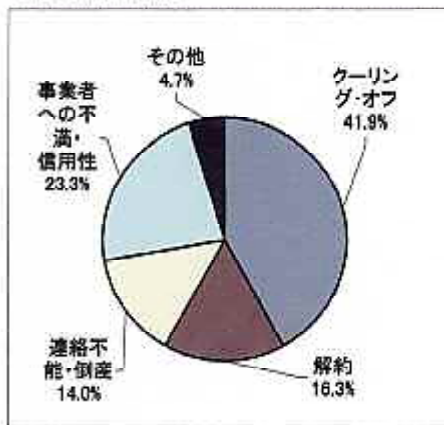
電気温水器等（オール電化工事）に関する相談は、この数年間は10～20件で推移していましたが、平成20年度は43件と急増しました。電気温水器やIHクッキングヒーター等を設置するオール電化工事は、100万円を超える高額な契約が多く、訪問販売による契約の「クーリング・オフ」「解約」に関する相談が6割近くを占めました。

「光熱費が安くなる」「補助金が出る」「今だけ値引きする」等のセールストークで契約を急がせる、問題のある勧誘方法も多く見受けられましたが、契約したが業者が倒産し、保証を受けられなくなったとの苦情もありました。経済性や安全性、環境問題に対する意識の高まりから、注目される商品なので今後も注意が求められます。

<電気温水器等に関する相談件数>

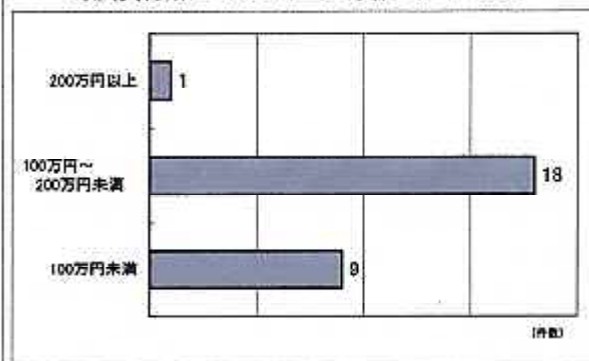


<相談内容内訳>



<電気温水器等に関する契約金額>

最高契約額：229万円／平均契約額：109.6万円



(※ 金額不明除く)

<主な相談事例>

・2週間前に、母がオール電化を勧められ電気給湯器とIHクッキングヒーターを契約した。電話勧誘を受け「いらない」と断ったが、「説明だけでも聞いて欲しい」と強引に行くと言われた。販売員2人が自宅を訪問し、来るなり契約の話となり、断り切れず契約、高額なので解約したい。

・昨日、自宅に販売員が来て電気温水器を勧められ契約したがクーリング・オフしたい。「環境に良い。国の補助金の枠が先着順、キャンペーン中」と説明された。「値引きもする」と言われたので契約した。しかしその後、店舗でいろいろな商品を見ると、「古い型」で、値引率も思ったより良いわけではなかった。販売員に急がされての契約だった。

・昨年10月に給湯器とIHクッキングヒーターを契約。設置にあたり補助金がもらえると業者に聞き申請をした。業者から連絡が無く、最近になって業者から保証書が送られてきたが、保証期間が短縮されていた。不審に思い業者に連絡したが、電話が繋がらない。

【3】消費者被害にあわないために～消費生活センターからのアドバイス～

- ① うまい話には、裏があります。安易に相手の話には乗らないようにしましょう。
- ② 「結構です」「よろしいです」などの返事はしない。いらぬものは「いりません！」「必要ありません！」とはっきり断りましょう。
- ③ 契約する場合は、すぐには契約はせず、内容をよく確かめて、慎重に検討しましょう。迷った時は、家族や友人など信頼できる人に相談しましょう。
- ④ 住所、氏名、電話番号、銀行の口座番号など、個人情報を聞き出し、不当な請求をしてくる悪質な事業者もあります。個人情報はむやみに応えないようにしましょう。
- ⑤ おかしい、不審だと感じたら、すみやかに、最寄りの消費者相談窓口にご相談してください。