



わかやま 物価とくらし

2004.6 No. 239

発行

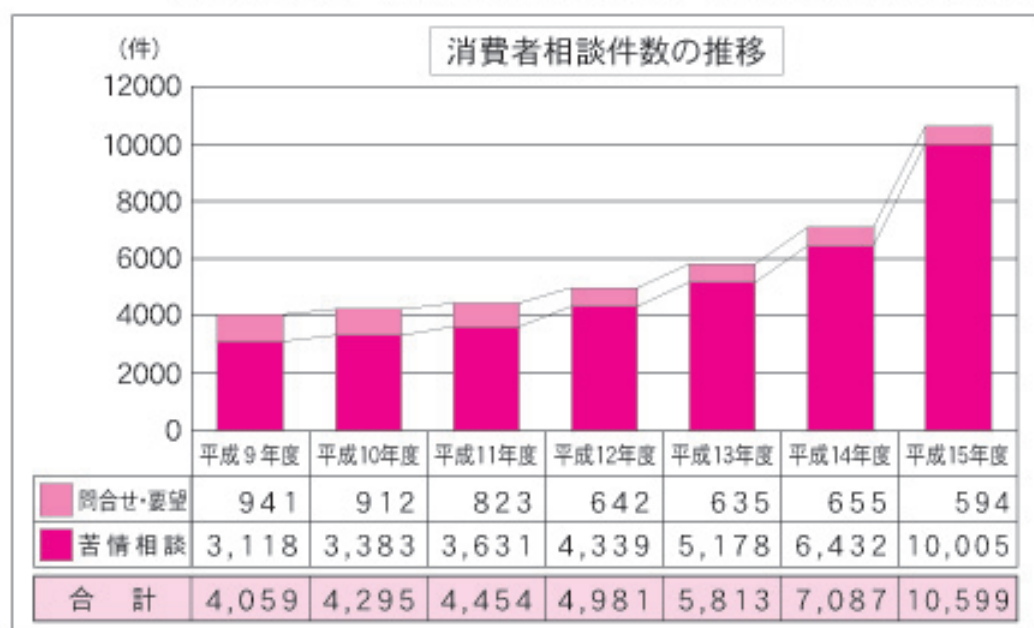
和歌山県環境生活部共生推進局
県民生活課
〒640-8585 和歌山市小松原通1-1
TEL(073)432-4111

◇「わかやま物価とくらし」はインターネットでも御覧いただけます◇
<http://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/031300/049/049.html>

消費生活センター
だより

平成15年度消費者相談概要

平成15年度に、和歌山県消費生活センターに寄せられた消費者相談件数は、前年度より3,512件増の10,599件（前年度比1.5倍）で、過去最高の件数でした。
消費者相談は、著しい増加傾向にあり、3年前と比べても2倍を超える受付件数でした。



消費者相談件数
とは…

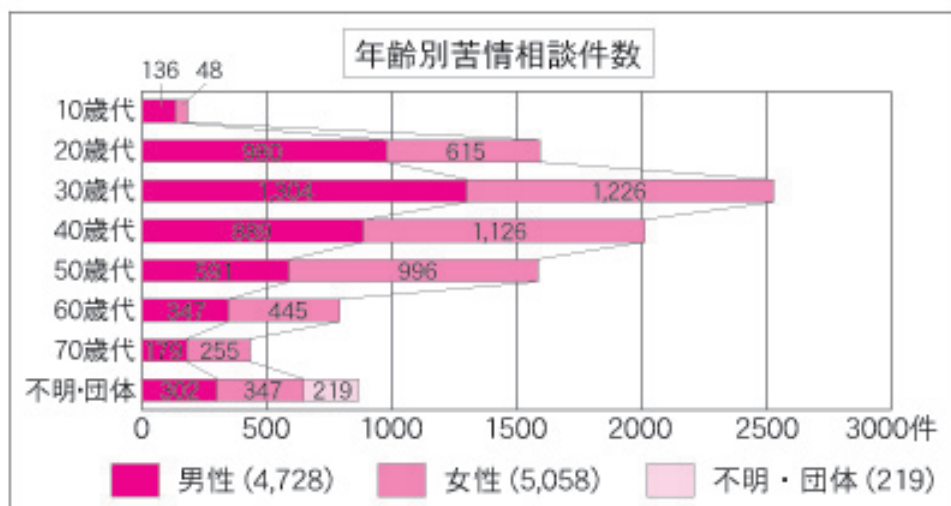
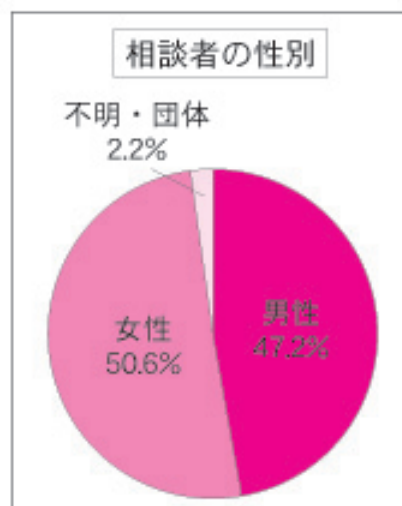
消費者相談件数とは問合せ・要望件数と苦情相談件数を合計した件数です。

◆◇ 苦情相談における相談者の状況 ◇◆

平成15年度における苦情相談件数は、10,005件で、うち契約当事者本人からの相談は、7,227件（72.2%）でした。

相談者を性別で見ると女性からの相談は5,058件（50.6%）、男性からの相談は4,728件（47.2%）、その他（不明・団体）は219件（2.2%）でした。

また、年齢別にみると、30歳代からの相談が最も多く、次いで40歳代でした。



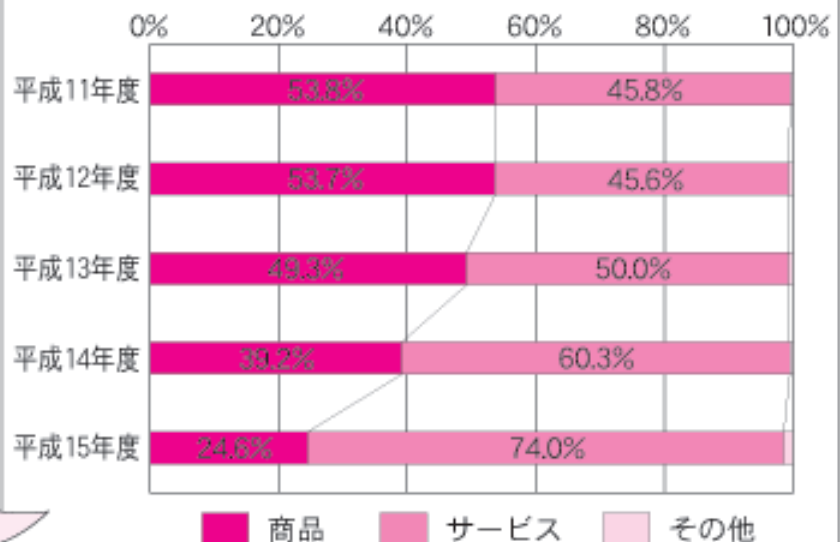
◆◇ 苦情相談の概要 ◇◆

苦情相談は、商品そのものに対する相談と、役務の提供などサービスに対する相談に大別されます。

最近の傾向としては、サービスに対する苦情相談が急増しています。

これは、携帯電話のサイト利用等に関する「オンライン等関連サービス」や、「フリーローン・サラ金」等への相談が多く寄せられたことによるものです。

商品・サービス別苦情相談構成比の推移



◆◇ 苦情相談ワースト10 ◇◆

順位	商品・サービス分類	平成15年度	平成14年度	増減	伸び率	具体的な商品・サービスの内容
1	オンライン等関連サービス	4,038	1,247	2,791	323.8%	身に覚えのない情報料の請求など
2	フリーローン・サラ金	1,471	752	719	195.6%	消費者ローン、カードローン、債権回収、ヤミ金融など
3	資格取得用教材	183	138	45	132.6%	ホームページ作成用CD-ROM、旅行関連資格教材など
4	工事・建築	182	160	22	113.8%	屋根工事、塗装工事、電気・ガス工事など
5	リースサービス	147	92	55	159.8%	電話・FAXのリースなど
5	不動産賃貸	147	131	16	112.2%	賃貸マンション、駐車場の賃貸借など
7	資格講座	143	132	11	108.3%	行政書士資格講座、旅行関連資格講座など
8	他の台所用品	132	77	55	171.4%	浄水器など
9	商品一般	127	113	14	112.4%	会員権、商品券など
10	ふとん類	126	117	9	107.7%	羽毛ふとん、羊毛ふとんなど

最も多く寄せられた苦情相談は、前年度と同様「オンライン等関連サービス」に関するものです。相談件数は、前年度3.2倍となっており、携帯電話のサイト利用等をきっかけとした身に覚えのない請求に関する相談が大部分を占めています。

次に相談が多かったのは「フリーローン・サラ金」に関するもので、うち債権回収に関する相談が45%、ヤミ金融に関する相談が25%を占めています。

その他、増加が目につくものとしては、電話・FAX等の「リースサービス」と浄水器等の「他の台所用品」に関する相談があげられます。

なお、「リースサービス」など会社や個人事業者などからの相談は、消費者保護法令が適用されないため解決が難しく契約前に十分注意することが必要です。

苦情相談事例

ここでは、平成15年度最も多く寄せられた苦情相談である「オンライン等関連サービス」に関するものと、次に相談が多かった「フリーローン・サラ金」に関する相談事例を紹介します。

「オンライン等関連サービス」

事例

①

携帯電話に入ったメールを開きボタン操作をしているうちに、よくわからないまま出会い系サイトに登録したことになってしまった。その後、頻りに料金を請求するメールが入るようになり、メールを無視していると、携帯電話にも電話がかかってくるようになった。携帯電話は仕事でも使っているため出ないわけにはいかず、気になって仕事を手につかない。

事例

②

携帯電話に入ったメールを開いたところ、アダルトサイトへの入会画面につながった。近年、悪質な請求が増えていることは知っていたので、まず規約を読むつもりで決定ボタンを押したところ規約の表示と同時にいきなり入会になってしまった。メールは放っておいたが、かかってきた電話でしつこく脅され、職場と自宅の連絡先を教えてしまった。それ以来、請求の電話がしつこくて困っている。

～アドバイス～

アルファベット、数字、記号などを使って携帯電話の使用者が自由に設定するアドレスに送受信するメール（一般的に普及しているメール）ではなく、携帯電話の番号を使って送受信するメール（ショートメールやCメールなどと呼ばれている）をきっかけにしたトラブルが増えています。

この事例のように、一方的に送りつけられる迷惑メールを開くだけでなく、アダルト雑誌に掲載されているアドレスへアクセスすることなども不当請求・架空請求につながる可能性が高いので十分注意して下さい。

なお、携帯電話やパソコン上で行う契約は、トラブルになりやすいため、契約条件をわかりやすく表示する確認画面を設けることが義務づけられています。勘違いを誘うような画面で登録・利用を主張してくる悪質業者の一方的な請求には応じる必要はありません。

不当請求・架空請求に対し、一度でも支払ってしまうと、曖昧な請求でも支払う消費者だと思われ、更なる請求につながるためくれぐれも注意して下さい。

「フリーローン・サラ金」

事例

債権を譲り受けたので至急連絡せよと書かれたハガキが夫あてに届いた。連絡がなければ強制執行などの法的手段に訴えると書いてある。問い合わせ先の携帯電話にかけると、番号通知でかけ直せとのアナウンスが流れたがどうすればよいか。夫は過去に借金していたが現在は返済している。

～アドバイス～

借金などについて心当たりがあり連絡してきた人を脅かして金を巻き上げる典型的な手口です。番号通知でかけ直すと、電話番号が向こうに把握されてしまい、しつこい請求を受けることとなります。

不当請求・架空請求の場合と同様に、身に覚えのない請求には支払わないという毅然とした対応をすることが重要です。

なお、自宅の電話番号だけでなく職場や親・親戚の情報などを伝えてしまうとさらに請求がエスカレートするので十分注意して下さい。

「わかやまくらしのモニター」の御紹介

和歌山県では、一般消費者の意見、要望等の収集ほか、地域に密着した啓発など、効果的な消費者・物価行政を行うため、「わかやまくらしのモニター」を設置しています。

4月から、県内全域で100名の方に依頼し、次のような活動を行っています。



活動例

- ☆ 県民生活課が送付する「わかやま物価とくらし」など冊子や啓発パンフレットを地域へ配布・回覧
- ☆ 地域のみなさまからの消費生活相談の受付、アドバイス等
- ☆ 消費生活に関する意見や、悪質商法などの消費者トラブルに関するものを県へ報告
- ☆ 過大景品表示や不当表示の疑いがあるものを県へ報告
- ☆ 消費者意識や消費生活の実態を把握するアンケート調査への協力
- ☆ 緊急時等における生活関連物資の価格・需給調査等



消費生活、物価、県民相談・交通事故相談に関するダイヤル

消費生活に関する御相談	消費生活センター 073-433-1551 消費生活センター紀南支所 0739-24-0999
物価問題に関する御質問	県民生活課（物価ダイヤル） 073-433-4444
県民相談	県民相談室 073-441-2356
交通事故相談	交通事故相談所 073-441-2359 交通事故相談所紀南駐在 0735-22-8551

いずれも相談受付時間は、平日：午前9時～午後5時
土曜・日曜・祝日・年末年始は休みです。
交通事故相談所紀南駐在については、水曜日にも休みです