



2009 夏 号

発行

和歌山県環境生活部県民局

県民生活課

〒640-8585 (住所不要)

TEL(073)432-4111(代)

◇この情報はインターネットでもご覧いただけます◇

<http://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/031300/bukka/049.html>

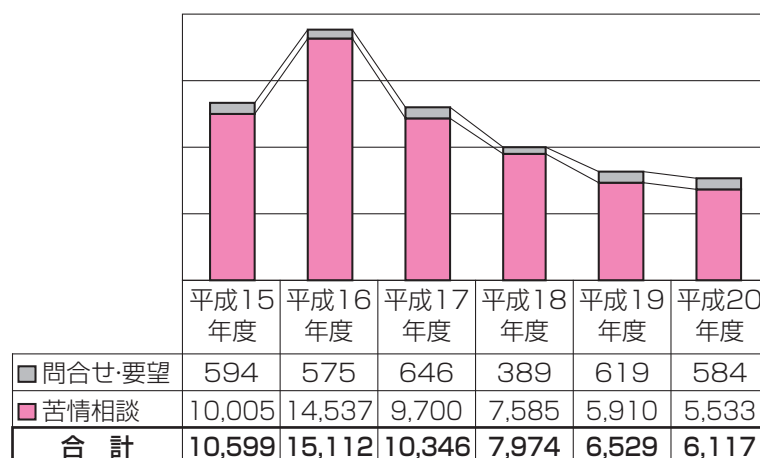
平成20年度県消費生活センター相談概要

① 消費者相談受付状況

平成20年度に県消費生活センターに寄せられた消費者の相談件数は前年度より412件減少の6,117件(前年度比0.94)となり、この相談件数は県民166人に1件の割合となっています。

近年の相談件数の減少は、架空請求ハガキ等の詐欺的行為が平成16年度をピークに減少に転じたことや悪徳商法から消費者を守る各種法律の整備等による結果と考えられます。しかし、その手口は年々複雑・巧妙化しており、消費者を取り巻く環境は依然として厳しいものといえます。

図1 消費者相談件数の推移



② 苦情相談の内容

苦情相談内容の上位10位まで(表2)については、次のように要約できます。

1位 「オンライン等関連サービス」(全相談に占める割合は前年19.2%→本年22.5%)は増加傾向にあり、ワンクリックなどによる悪質サイトからの不当請求が多く、若者がトラブルに巻き込まれるケースが多いため注意する必要があります。

2位 「フリーローン・消費者金融」(前年度3位 9.5%→8.1%)は消費者ローン・ヤミ金融等であり、深刻な多重債務や自己破産などに関係する相談が約半数(48.0%)にのぼっています。

その他 19年度より増加したものは「工事・建築」(2.6%→3.3%)で、家庭訪問による屋根、床下やリフォーム工事の相談が多くみられます。その他、「不動産貸借」(2.7%→3.0%)でマンション・アパート等の退去時のトラブルや「エステティックサービス」(0.7%→1.4%)の店舗の倒産によるトラブルや中途解約トラブルも増加しています。

表2 苦情相談内容10位

順位	商品・サービス分類	平成20年度	平成19年度	前年度との比較		具体的な商品・サービスの内容
				増減	伸び率	
1	オンライン等関連サービス	1,243	1,134	109	109.6%	悪質サイトからの不当請求、ワンクリック詐欺など
2	フリーローン・消費者金融	448	559	-111	80.1%	消費者ローン、多重債務、ヤミ金融など
3	ハガキを使った詐欺行為等	407	667	-260	61.0%	裁判の予告を装った通知、架空請求ハガキなど
4	工事・建築	182	152	30	119.7%	耐震補強工事、換気・除湿工事など
5	不動産貸借	165	159	6	103.8%	マンションの退去時のトラブル、駐車場の賃貸借など
6	電話サービス	82	125	-43	65.6%	IP電話、携帯電話など
7	四輪自動車	81	85	-4	95.3%	中古自動車の購入に関するトラブルなど
8	エステティックサービス	77	44	33	175.0%	エステティック店の倒産や契約の途中解約のトラブル等
9	リースサービス	75	92	-17	81.5%	電話機・FAXのリースなど
10	新聞	71	74	-3	95.9%	新聞の購読契約と中途解約のトラブル等



若者を狙う悪質商法！

「マルチ商法」にご用心！

～思うように儲からない！広がる苦情～

Q：友達に「いいサイドビジネスがあるので、一緒にやらないか」と誘われ、2週間前に説明会に行った。会場では楽に高額収入が得られたという体験談が紹介され、雰囲気にあおられて、その場で入会に必要だという健康食品を購入し、会員登録をした。友人や知人を誘って会員として入会させると、その購入代金から一定率の紹介料がもらえるとのことだった。後で考えると会員を勧誘できるという自信がないので解約したくなったのだが、出来るだろうか。

A：これはマルチ商法（連鎖販売取引）といわれるもので、友人や知人などを介して販売組織に加入し、収益を図ろうとする取引です。身近な人から勧められるため断りにくい、もうかる成功例が強調されることが多いなどの問題があります。マルチ商法とは言わず、ネットワークビジネスと説明されることもあり、商品も健康食品の他、化粧品、IP電話など様々です。組織に加入しても全員が利益を得ることはあり得ませんし、販売活動をする事業者としての責任が発生します。マルチ商法には20日間のクーリング・オフ制度があります。質問の場合は2週間前の契約なのでクーリング・オフすることができます。また入会后1年以内で、商品受け取り90日以内であれば、10%の解約料を支払うことで未使用の商品を引き取ってもらうことができます。

マルチのチェックポイント

- 販売目的や組織加入を隠して誘い、簡単に儲かるとうたっていないか。
- 購入商品は通常の価格よりかなり高額ではないか。
- 取引のしくみや条件などについての書面は渡されているか。

和歌山県消費生活センターで、20年度に受付けたマルチ商法の相談内容は

順位	連鎖販売（マルチ商法）	123件
1	特定できない商品	20件
2	化粧品	19件
3	健康食品	17件
4	内職副業	10件
5	台所用品（浄水器）	6件

昨年、消費生活センターに寄せられたマルチ商法の苦情相談の年代は未成年が0.8%、20歳代27.6%、30歳代21.1%と半分の相談が30歳代以下となっており、若者がトラブルにあっています。

マルチ商法は、友人、知人の勧誘で、契約トラブルがそのまま信頼関係を壊すことにつながります。

素人が安易に商品の販売に手を出しても、そう簡単にはいきません。無理な在庫を抱え、大きな負債を負うこともあります。

世の中にうまい話はない、楽しんで儲かる仕事はないことを肝に銘じておきましょう！！



みつき

ネットオークションで落札した携帯電話が届かない！

Q： ネットオークションで携帯電話を落札し、代金も支払ったが2週間待っても届かない。不安になって出品者に電話を入れているがつかない。どうすればよいか。

A： まず出品者の住所がわかっているならば、内容証明等で督促してみる事です。内容証明を出しても着かなかったり、出品者の住所がわからないようであれば、オークションサイトに連絡しましょう。通常出品者や落札者はID番号が付与されているはずなので、相手の住所、連絡先を確かめたりすることができるからです。またオークションサイトの保険が利用できる場合もあるので、必ずオークションサイトに連絡しましょう。そして、同一出品者からの被害事例がないか、出品者のメールアドレスなどの情報を検索サイトで検索してみることも大切です。以上の方法を取っていても、出品者の居所がつかめず、商品が来ないようであれば警察に相談するしかありません。

ネットオークションのチェックポイント

- 出品されている商品について、法律に触れる商品ではないか、「ノークレーム、ノーリターン」などと書かれていないか等、商品の内容や説明、販売条件を慎重にチェックする。
- 出品者の評価を確認する。
- 落札後出品者の連絡先を確認する（メールアドレス、住所、電話番号など）。
- 出品者について検索サイトを利用して、過去にトラブルがないか調べる。
- オークションサイトが提供している注意情報（例：トラブル口座リスト）をチェックする。
- 振込先を確認する（出品者と口座名義が一致しているか）。
- お金を振り込む前に、同じ時期に落札した人の評価とIDに利用制限がかかっていないか確認する。

出会い系サイトで高額なカード請求！？



Q： 携帯電話の小説を読むためにサイトに登録したところ、後日、出会い系サイトから「悩み相談にのってほしい」「アイドルが仕事に疲れ果て助けを求めている」など多数のメールが届くようになり、初めは無視していたが無料とあったので興味本位でメール交換をした。すぐに無料範囲は終わり、ポイント購入が必要になってカードで支払うことにした。しかし、メールの相手と会う約束をしたがなかなか会えず、頻繁にメールのやり取りを続けたら、今回50万円の請求がきた。掲示板にはサクラの存在をにおわせる書き込みがある。

A： 出会い系サイトとは、知らない者同士のメールのやり取りを仲介するサイトで、登録料やメールの送受信による利用料が発生します。多くの場合、登録は無料ですが、メールのやり取りなどにポイント購入が必要になり、今回はカード決済をしました。

通常、出会い系サイト業者は、カード会社と加盟店契約を結ぶことは難しいと思われ、それを可能にしているのが決済代行業者の存在です。クレジットカード会社とサイト事業者の間にあって、カード決済の手続きを行っている事業者で、カード会社からの請求書には、サイト事業者ではなく、決済代行会社名が記載されます。

今回の事例は、小説サイトに登録しただけで、出会い系サイトに登録していないことや頻繁なメールでポイントを消化させられたなどの問題点を指摘して、カード会社、決済代行業者、サイト業者と粘り強く交渉してカード会社からの請求は取り下げられることになりました。今回はなんとか解決しましたが、サイトは匿名で利用するため相手が本当のことを言っているかわかりません。サクラの存在を確かめることも不可能なため、疑いがあってもカード会社に対して支払いを拒絶することは困難です。

出会い系サイトのチェックポイント

- カード会社からの利用明細は必ず確認すること。不審な請求があれば、カード会社に連絡し交渉すること。
- 怪しいサイトにはアクセスしない。子供に携帯を持たせる場合はフィルタリングを利用すること。
- カード決済は便利ですが、理解できない内容の場合はむやみにカード決済をしないことが肝心です。

ご存じですか？

長期使用製品安全点検制度が平成21年4月1日からスタート！

◎ 長期に使用すると経年劣化により、特に重大な事故のおそれがある9品目（特定保守製品）が指定されました。（http://www.meti.go.jp/product_safety/index.html）

屋内式ガス瞬間湯沸器（石油給湯器）・屋内式ガス風呂釜（石油風呂釜）石油温風暖房機・ビルトイン式電気食器洗機・浴室用電気乾燥機（詳しくは上記HP参照）

- ◎ 平成21年4月1日以降に製造された特定保守製品には「法定点検期間」を明記することになっています。（メーカーでは、部品等を法定点検期間終了まで保管します。）
- ◎ 特定保守製品を購入した場合は、ユーザー登録が必要です。点検の通知の他、製品に重大な不具合が発見されたときのリコールのお知らせなどにも使われる重要な情報です。**必ず登録するようにしてください。**
- ◎ メーカーは製品ごとの法定点検期間に所有者に点検の通知を行うこととなっています。**所有者は、この期間にメーカー等に依頼して法定点検を受けてください。**（点検は有料です。各メーカーではホームページ等で点検料金を公表しますので参考にしてください。また、点検を依頼したときに料金告知することとなっています。）

法定点検は、メーカーからの法定点検の通知が前提です。通知もなく、申し込みもしていないのに法定点検業者を名乗って訪問する不審な業者や、料金告知をしない業者には十分にご注意ください。

◎ 平成21年4月1日より前に製造された製品については、点検通知はありませんが、同様に点検可能ですので、メーカーなどにお問い合わせください。

所有者が**ユーザー登録や法定点検の責務を果たさずに重大事故を招いた場合、所有者がその責任を問われる場合も**考えられます。特に店舗や賃貸住宅等の経営者等は、設置している特定保守製品について、保守点検を行い安全に配慮する必要があります。

困ったら県消費生活センターへ

消費生活でのご相談・お問い合わせは消費生活センターやお近くの市町村役場まで

相談は無料です

【相談受付時間】 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）

日曜日消費生活相談（電話相談のみ）

開設時間 午前10時～午後4時 TEL (073) 433-1551

和歌山県消費生活センター

〒640-8227 和歌山市西汀丁26 県経済センター2階

TEL(073)433-1551
FAX(073)433-3904

和歌山県消費生活センター紀南支所

〒646-0027 田辺市朝日ヶ丘23番1号 県西牟婁総合庁舎内

TEL(0739)24-0999
FAX(0739)26-7943

