

平成19年度消費生活相談のまとめ

= 悪質商法に注意 =

平成19年度に大阪市消費者センターに寄せられた消費生活相談の概要について、次のとおりとりまとめましたのでお知らせします。

平成19年度の総相談件数は24,923件と、対前年度比で0.3%増加しており、依然として多数の相談が寄せられました。

相談の特徴としては、大手英会話教室の中途解約精算に関する最高裁判決や経済産業省による行政処分があったことを受け、中途解約に関するトラブルなど語学教室に関する相談が481件と急増しています。

また、携帯電話に関する相談は、対前年度比で66.1%の増加となる666件となっています。

フリーローン・サラ金に関する相談については、1,470件と、対前年度比で19.1%減少したほか、利用した覚えのない料金を請求される「架空請求」や「ワンクリック請求」をはじめとする「不当請求」に関する相談が、平成16年度をピークに減少しているものの、4,160件と総相談件数の16.7%を占めています。

消費者センターでは、1,246件の相談案件（把握している契約金額合計5億414万円）に対してクーリング・オフ制度の活用方法などを助言したほか、消費者と事業者の間に入って530件のあっせん交渉を実施するなど、トラブルの解決と被害の救済に努めています。

さらに、悪質な事業者に対しては、大阪市消費者保護条例に基づき磁気活水器の訪問販売、着物の展示会販売、不当な与信行為を行う信販会社など14事業者に対して指導を実施し、住宅リフォームの訪問販売、競馬ソフトのキャッチセールス、小型パソコンのマルチ商法などを行う5事業者に対して勧告を行いました。

主な項目

【1 消費生活相談の概要】 p. 3～ p. 7

総相談件数は**24,923件**。(対前年度上半期比0.3%増)依然として多数の相談。

- (1) 英会話などの語学教室に関する相談が急増。中途解約や返金をめぐるものが多数。
- (2) 携帯電話に関する相談が増加。
- (3) フリーローン・サラ金に関する相談では多重債務に関するものが多数。
- (4) 架空請求・不当請求についての相談は平成16年度をピークに減少。
- (5) 高齢者や若年者を狙う悪質商法に関する相談は大幅に減少。

【2 消費者センターによるトラブルの解決と被害の救済】 p. 8

- (1) クーリング・オフの助言

1,246件

うち契約金額を把握している990件の契約金額合計**5億414万円**

- (2) 架空請求・不当請求についての助言

4,160件

うち契約金額を把握している2,164件の請求金額合計**2億5,839万円**

- (3) あっせんの実施

530件

うち**469件**をあっせん解決

うち契約金額を把握している359件の契約金額合計**2億5,351万円**

【3 事業者指導】 p. 9

不当な取引行為を行う**14事業者**に対して指導を実施し、**5事業者**に対して勧告を実施。

【1 消費生活相談の概要】

大阪市消費者センターでは、電話による消費生活相談を年末年始を除き毎日実施しています。また、面談による消費生活相談を南港A T C内の消費者センター及び天王寺サービスカウンター（年末年始を除き毎日）、市役所市民相談室（平日のみ）の合わせて3箇所で開催しているほか、電子メールによる消費生活相談も実施しています。

平成19年度に大阪市消費者センターに寄せられた消費生活相談の総件数(*)は、**24,923件（対前年度比0.3%増）**で、依然として多くの相談が寄せられています。

- * 総相談件数は、他の専門的相談機関や他都市のセンターを紹介したものを含む。
- * 商品・役務分類別相談件数、販売・購入形態別相談件数、年代別相談件数は別添資料のとおり。

【相談件数の推移】

年 度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
上半期相談件数	14,538	18,949	16,595	12,869	12,604
下半期相談件数	16,472	22,280	14,201	11,974	12,319
総相談件数	31,010	41,229	30,796	24,843	24,923
対前年度増加率	30.4%	33.0%	△25.3%	△19.3%	0.3%

(1) 英会話などのサービス提供に関する相談

英会話などの語学教室に関する相談・481件

大手英会話教室の中途解約精算に関する最高裁判決や経済産業省による行政処分があったことを受け、中途解約時の精算金に関するトラブルや、中途解約の手続きをしたのに返金されないといった相談が多数寄せられました。また、英会話教室の破綻により、授業が受けられなくなったといった相談も多数寄せられました。

結婚相手紹介サービスに関する相談・106件

当初の説明どおりに相手が紹介されないという相談や、中途解約をしたところ返金額が少ないといった相談が寄せられました。

【英会話などの語学教室、結婚相手紹介サービスに関する相談件数の推移】

年 度	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度
英会話などの語学教室	113	95	184	127	481
結婚相手紹介サービス	77	88	68	79	106

なお、エステティックサロン、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスは、特定商取引法に特定継続的役務提供として規定されており、クーリング・オフ期間が過ぎていてもいつでも中途解約ができるなど、厳しく規制されています。

(2) 携帯電話に関する相談

携帯電話に関する相談が**666件**あり、対前年度比で**66.1%**増加しました。携帯電話の故障に関する相談、通話や利用料金の高額の請求を受けたという相談や解約料をめぐる相談、サービス内容が説明と違うという相談、販売店のクレーム対応に関する相談などが多く寄せられました。

【携帯電話に関する相談件数の推移】

年 度	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度
件 数	203	266	291	401	666

(3) フリーローン・サラ金に関する相談

フリーローン・サラ金に関する相談は**1,470件**と、対前年度比で**19.1%**減少しましたが、引き続き多く寄せられています。このうち、違法な高金利を徴収し、脅迫や暴行などの手段で取り立てをするヤミ金融に関する相談が**218件**、多重債務に関する相談が**676件**を占めています。

【フリーローン・サラ金やヤミ金融に関する相談件数の推移】

年 度	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度
フリーローン・サラ金	1,661	1,672	1,752	1,817	1,470
ヤミ金融	237	289	333	225	218
多重債務	569	607	608	843	676

(4) 悪質な架空請求・不当請求についての相談

悪質な架空請求・不当請求についての相談が**4,160件**あり、相談件数全体の**16.7%**を占めています。相談件数は平成16年度をピークに減少しているものの、引き続き多くの相談が寄せられています。

【架空請求・不当請求に関する相談件数の推移】

年 度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
架空請求・不当請求の相談件数	4,973	16,281	7,197	4,016	4,160
相談件数全体に占める割合	16.0%	39.5%	23.4%	16.2%	16.7%
対前年度増加率	267.6%	227.4%	△55.8%	△44.2%	3.6%

「架空請求」・・・1,035件

はがきや電話、メールなどにより、利用した覚えのない商品の購入代金や、アダルトサイト・出会い系サイトなどの利用料金を請求するものです。

「不当請求」・・・3,125件

携帯電話やパソコンにサイトの利用を勧誘するメールを送りつけ、受取人がメールを開いて画面をクリックしたり、インターネットのサイトで画面をクリックしただけで、あたかも利用契約が成立したかのように思わせて法外な料金を請求する「ワンクリック請求」が代表的な手口です。

これらの相談は、平成12年度以降に急増し、平成16年度以降は身に覚えのない「架空請求」に対する支払い義務のないことが消費者に浸透してきたため、「不当請求」へと移行してきましたが、「不当請求」の手口についても消費者へ浸透してきたため、件数が大きく減少してきたものと考えられます。しかし、件数が減少してきたとはいえ依然として多くの相談が寄せられています。その手口についても、サイトなどにアクセスしただけで個人情報把握しているかのように見せかけたり、弁護士や債権回収会社などをかたり、強制執行、差し押さえや少額訴訟などの法的手続きを取るといった悪質な脅し文句を用いるものなど、複雑・巧妙化しています。

「架空請求」や「不当請求」は、そもそも存在しない料金について、消費者を欺いて支払義務があるかのように思わせて、料金を騙し取るという詐欺行為であり、毅然とした態度で無視することが重要です。

(5) 高齢者を狙う悪質商法についての相談

高齢者を狙う悪質商法に関する相談が引き続き寄せられています。

「点検商法」・・136件

屋根や床下を無料で点検するといった家庭を訪問し、「このままでは家が壊れてしまう」などと不安を煽り、屋根工事・床下工事・シロアリ駆除などの住宅リフォームの契約を行い、高額な料金を請求するものです。

「SF(催眠)商法」・・59件

高齢者を中心として、チラシなどで食品や日用品などを安い値段で販売するとして会場へ誘い込み、買わないと損をするような一種の催眠状態にして高額な羽毛ふとんや健康食品などを買わせるものです。

「かたり商法」・・86件

役所の職員等であるかのように装い、高額な浄水器や防犯防災警報装置、健康器具などを売りつけるものです。

【高齢者に多い悪質商法による相談件数】

(平成19年度)

	全体の相談件数	高齢者(60歳以上)が当事者の相談件数	高齢者(60歳以上)の占める割合
点検商法	136	71	52.2%
S F (催眠) 商法	59	43	72.9%
かたり商法	86	28	32.6%

【高齢者に多い悪質商法による相談件数の推移】

年 度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
点検商法	233	280	239	192	136
S F (催眠) 商法	126	103	62	64	59
かたり商法	171	149	99	125	86

※「点検商法」には、ふとんの訪問販売など、住宅リフォーム以外のものも含む。

啓発などの対応を進めていることもあり、住宅リフォームに関する相談は**354件**と対前年度比で**8.5%**減少したものの、引き続き寄せられており、うち高齢者が契約当事者であるものが**43.2%**を占めています。

【住宅リフォームに関する相談件数】

	住宅リフォームに関する相談件数	契約当事者が60歳以上	判断不十分者契約	点検商法に関するもの	次々販売に関するもの
平成15年度	437	203	9	43	28
平成16年度	526	265	6	64	27
平成17年度	527	238	21	44	43
平成18年度	387	156	14	37	33
平成19年度	354	153	13	24	16

- ※ 「契約当事者が60歳以上」～「次々販売に関するもの」の各項目の件数は相互に重複してカウントされている場合もある。
- ※ 「次々販売」とは、屋根工事・床下工事・シロアリ駆除をはじめ次々と契約を結ばせる手口。

(6) 若年者を狙う悪質商法についての相談

若年者を狙う商法に関する相談も引き続き寄せられています。

「マルチ商法」(連鎖販売取引契約)・・・583件

「マルチ商法」は、特定商取引に関する法律(特定商取引法)により厳しく規制されています。ビジネスに不慣れな人が思うように会員の拡大や商品の販売が行えなかったり、あるいは、消費者金融から借金させて商品を購入させるものもあり、多額の債務だけが残ってしまうことも多く、慎重に契約することが求められます。最近、若年者を中心に「ネットワークビジネス」といった名称で勧誘するマルチ商法も見られます。友人から「儲かる話がある」と説明会に誘われ、「今やらないと損だ」、「勝ち組になろう」などと勧誘して会員を集めていくもので、ITや健康などといった言葉で、新しいビジネスに参加し、簡単に大きな収益が得られるかのような気にさせるのが特徴です。

「キャッチセールス」・・・120件

「アポイントメントセールス」・・・405件

若年者を中心として、「キャッチセールス」や「アポイントメントセールス」により高額のエステサービスやアクセサリ、絵画などを契約させられたという相談も、引き続き多く寄せられました。「アポイントメントセールス」では、恋愛感情を巧みに利用した「恋人商法」の手口もみられます。

【若年者に多い商法による相談件数】

(平成19年度)

	全体の相談件数	若年者(30歳未満) が当事者の相談件数	若年者(30歳未満) の占める割合
マルチ商法	583	294	50.4%
キャッチセールス	120	84	70.0%
アポイントメントセールス	405	206	50.9%

【若年者に多い商法 相談件数の推移】

年 度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
マルチ商法	580	672	784	681	583
キャッチセールス	291	224	156	146	120
アポイントメントセールス	558	487	506	471	405

【2 消費者センターによるトラブルの解決と被害の救済】

(1) クーリング・オフの助言

訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引をはじめとする一定期間内にクーリング・オフが可能な契約についての相談に対しては、クーリング・オフ制度の活用とその方法などを助言しています。

平成19年度にクーリング・オフを助言した相談案件は**1,246件**あり、うち契約金額を把握している**990件**の契約金額合計は**5億414万円**（1件あたりの平均**約51万円**）でした。

【クーリング・オフを助言した相談案件の契約金額別件数】

契約金額	10万円未満	10万～50万円未満	50万～100万円未満	100万円以上	把握していないもの等	合計件数
相談件数	217	466	206	101	256	1,246

(2) 架空請求・不当請求についての助言

悪質な架空請求・不当請求に対しては、支払い義務がないので、毅然とした態度で無視することを助言しています。その件数は**4,160件**あり、うち請求金額を把握している**2,164件**の合計請求金額は**2億5,839万円**（1件あたりの平均**約12万円**）でした。

(3) あっせんの実施

消費者が自主交渉を尽くしても問題解決が困難であり、事業者の販売方法等に法令違反などの問題点がある場合には、消費者と事業者の間に入ってあっせん交渉を行うことにより被害の救済を図っています。

平成19年度にあっせんを行った相談案件は**530件**あり、そのうち**88%**の**469件**をあっせん解決しました。あっせん解決した相談案件のうち契約金額を把握している**359件**の契約金額合計は**2億5,351万円**（1件あたりの平均**約70万円**）でした。

【あっせん解決した相談案件の契約金額別件数】

契約金額	10万円未満	10万～50万円未満	50万～100万円未満	100万円以上	把握していないもの等	合計件数
相談件数	72	119	98	70	110	469

なお、消費者センターによるあっせん解決が困難な案件について、大阪市消費者保護審議会（苦情処理部会）によるあっせん・調停の制度を積極的に活用し、消費者被害の救済を図っており、平成19年度には、「結婚相手紹介サービスに係る紛争案件」の解決を図りました。

※ 本項目に記載した金額は、いずれも相談者からの聞き取りにより把握した契約金額や請求金額であり、必ずしも相談者が返金等を受けた金額ではありません。

【3 事業者指導の実施】

大阪市消費者保護条例では、販売目的を隠した勧誘や、執拗・強引な勧誘、クーリング・オフの妨害などを「不当な取引行為」として禁止し、悪質な事業者による消費者被害を防止するため、違反した事業者に対して条例に基づく指導を実施しています。

平成19年度は、磁気活水器の訪問販売、着物の展示会販売、換気扇フィルターの訪問販売、化粧品のマルチ商法、ケーブルテレビの訪問販売、不当な与信行為を行う信販会社など14事業者に対して指導を行い、是正を求めました。また、住宅リフォームの訪問販売、競馬ソフトのキャッチセールス、小型パソコンのマルチ商法などを行う5事業者に対して勧告を行い、是正を求めました。

【大阪市消費者保護条例に基づく事業者指導実績】

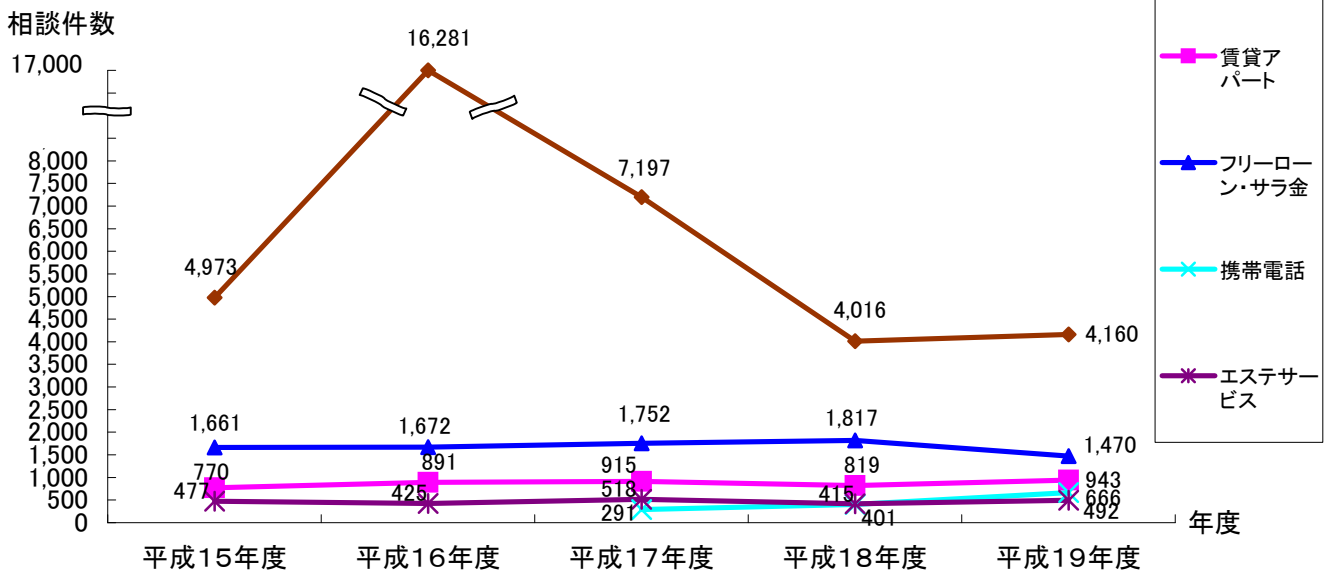
	実施事業者数		対象事業者の主な業種
平成15年度	指導	16	住宅リフォームの訪問販売、浄水器の訪問販売、布団の訪問販売、絵画のアポイントメントセールス
平成16年度	指導	10	住宅リフォームの訪問販売、印鑑の販売、浄水器の訪問販売
	勧告	7	住宅リフォームの訪問販売、エステのキャッチセールス、浄水器の訪問販売
平成17年度	指導	14	エステのキャッチセールス、着物の展示会販売、住宅リフォームの訪問販売、アクセサリーのマルチ商法、浄水器の訪問販売
	勧告	3	ミシンの訪問販売、寝具の訪問販売、浄水器の訪問販売
平成18年度	指導	28	浄水器の訪問販売、空気清浄機のマルチ商法、小型パソコンのマルチ商法、ミシンの訪問販売、競馬ソフトの訪問販売、エステのキャッチセールス
平成19年度	指導	14	磁気活水器の訪問販売、着物の展示会販売、換気扇フィルターの訪問販売、化粧品のマルチ商法、ケーブルテレビの訪問販売、不当な与信行為を行う信販会社
	勧告	5	住宅リフォームの訪問販売、競馬ソフトのキャッチセールス、小型パソコンのマルチ商法

なお、平成19年度から大阪府と共同で事業者指導チームを編成し、市条例、府条例に基づく指導を一体的に実施しているほか、大阪府がもつ特定商取引法に基づく行政処分権限の行使と連携して、悪質な事業者に対する指導を一層強力に進めています。平成19年度は、上記指導を行った14事業者のうち7事業者について大阪府と共同で指導を行っており、また、勧告を行った5事業者のうち3事業者については、大阪府が行った特定商取引法に基づく行政処分にあわせて勧告を行ったものです。

資料1 相談件数の多い項目 上位5位

順位	項目	平成19年度	平成18年度	増加率 (%)	主な相談内容等
1	不当請求・架空請求	4,160	4,016	3.6	携帯電話・パソコン等で利用した覚えのないサイトの利用料金を請求する架空請求に関するもの、画面をクリックしただけで有料契約が成立したかのように思わせて法外な料金を請求するワンクリック請求に関するものなど
2	賃貸アパート	1,470	1,817	▲ 19.1	退去時に次の入居者のためのリフォームやハウスクリーニング費用を請求されたというもの、高額な修理費用を請求されたというものなど
3	フリーローン・サラ金	943	819	15.1	多重債務、違法な高金利を徴収し脅迫や暴力などの手段で取り立てをするヤミ金に関するもの、保証金詐欺に関するものなど
4	携帯電話	666	401	66.1	携帯電話の故障に関するもの、通話や利用料金の高額な請求を受けたというもの、サービス内容が当初の説明と違うというものなど
5	エステサービス	492	415	18.6	キャッチセールス、アポイントメントセールスによるもの

19年度の上位5位の過去5年間の推移



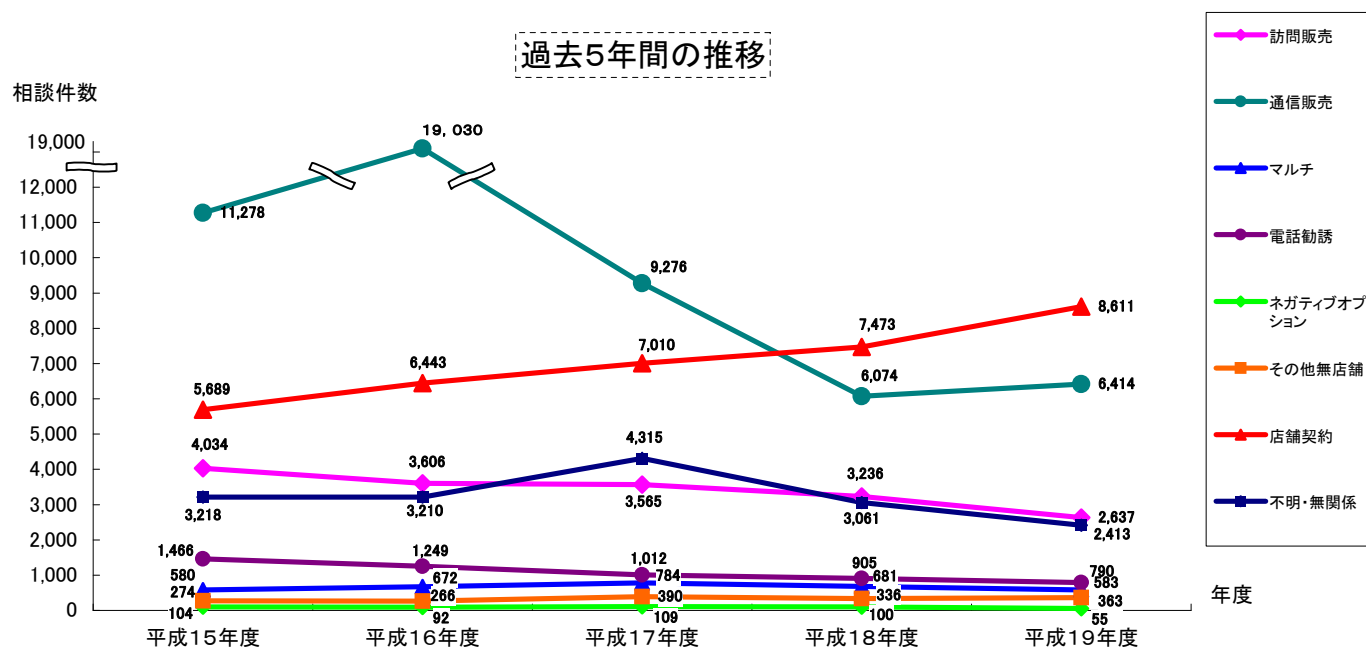
各年度ごとにおける上位5件

順位	年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
1		不当請求・架空請求	不当請求・架空請求	不当請求・架空請求	不当請求・架空請求
2		フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金
3		賃貸アパート	賃貸アパート	賃貸アパート	賃貸アパート
4		浄水器	浄水器	浄水器	浄水器
5		学習教材	住宅リフォーム	住宅リフォーム	エステサービス

※注 平成15・16年度の携帯電話については、集計項目がなかったため未集計。

資料2 販売・購入形態別にみる相談件数

	平成19年度			平成18年度	
	相談件数	構成比(%)	増加率(%)	相談件数	構成比(%)
訪問販売	2,637	12.1	▲ 18.5	3,236	14.8
家庭訪販	1,824	8.3	▲ 18.5	2,238	10.2
アポイントメントセールス	405	1.9	▲ 14.0	471	2.2
キャッチセールス	120	0.5	▲ 17.8	146	0.7
SF商法	59	0.3	▲ 7.8	64	0.3
その他不明	229	1.0	▲ 27.8	317	1.4
通信販売	6,414	29.3	5.6	6,074	27.8
マルチ	583	2.7	▲ 14.4	681	3.1
電話勧誘	790	3.6	▲ 12.7	905	4.1
ネガティブオプション	55	0.3	▲ 45.0	100	0.5
その他無店舗	363	1.7	8.0	336	1.5
店舗契約	8,611	39.4	15.2	7,473	34.2
不明・無関係	2,413	11.0	▲ 21.2	3,061	14.0
小 計	21,866	100.0	0.0	21,866	100.0
他センター紹介	3,057			2,977	
合 計	24,923		0.3	24,843	



資料3 年代別にみる相談件数

	平成19年度			平成18年度	
	相談件数	構成比(%)	増加率(%)	相談件数	構成比(%)
20歳未満	645	3.4	▲ 6.7	691	4.1
20歳代	4,040	21.3	8.5	3,723	22.3
30歳未満合計	4,685	24.7	6.1	4,414	26.4
30歳代	4,857	25.6	20.6	4,026	24.1
40歳代	3,402	17.9	27.3	2,673	16.0
50歳代	2,435	12.8	15.3	2,112	12.7
60歳代	1,792	9.4	10.5	1,621	9.7
70歳以上	1,823	9.6	▲ 1.3	1,847	11.1
60歳以上合計	3,615	19.0	4.2	3,468	20.8
年齢判明分合計	18,994	100.0	13.8	16,693	100.0
年齢不明	2,872			5,173	
他センター紹介	3,057			2,977	
合計	24,923		0.3	24,843	

過去5年間の推移

