

## 平成20年度消費生活相談のまとめ

### **= 悪質商法に注意 =**

平成20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20年度の総相談件数は22,223件と、対前年度比で10.8%減少したものの、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、エステティックサロンなどを運営していた事業者の突然の店舗閉鎖を受け、エステサービスに関する相談が対前年度比で43.3%増加となる705件となっています。

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」に関する相談は、平成16年度をピークに減少しているものの、3,918件と総相談件数の17.6%を占めています。特に「民事訴訟裁判告知」などと書かれた架空請求ハガキが大量に発送されたことから、ハガキによる架空・不当請求の相談が870件と急増しました。

また、クーリング・オフに関する902件の相談案件（把握している契約金額合計3億7,983万円）に対して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590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、大阪市消費者保護条例に基づき不当な取引行為を行う事業者24社に対して指導を行いました。

## 主な項目

### 【1 消費生活相談の概要】 . . . . . p. 3 ~ p. 8

総相談件数は**22, 223件**(対前年度比10. 8%減)

- (1) エステサービスに関する相談が急増。事業者の突然の店舗閉鎖によるものが多数。
- (2) 架空請求・不当請求についての相談は3, 918件。総相談件数の17. 6%を占める。ハガキによる架空・不当請求が急増。
- (3) フリーローン・サラ金に関する相談は対前年度比35. 4%減少。多重債務に関するものが多い。
- (4) 携帯電話に関する相談は対前年度比21. 9%減少。
- (5) 高齢者や若年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る。

### 【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. 9

- (1) クーリング・オフの助言

**902件**

うち契約金額を把握している697件の契約金額合計**3億7, 983万円**

- (2) あっせんの実施

**590件**

うち**519件**をあっせん解決

うち契約金額を把握している379件の契約金額合計**2億6, 326万円**

### 【3 事業者指導】 . . . . . p. 10 ~ p. 11

不当な取引行為を行う**事業者24社**に対して指導を実施。

## 【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（年末年始を除き毎日）及び天王寺サービスカウンター（年末年始、機器のメンテナンス日（不定期）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20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、**22,223件（対前年度比10.8%減）**となっています。

- \* 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	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
上半期相談件数	18,949	16,595	12,869	12,604	11,819
下半期相談件数	22,280	14,201	11,974	12,319	10,404
総相談件数	41,229	30,796	24,843	24,923	22,223
対前年度増加率	33.0%	△25.3%	△19.3%	0.3%	△10.8%

### （1） エステティックサロンなどのサービス提供に関する相談

#### エステサービスに関する相談・・・705件

エステティックサロンなどを運営していた事業者の突然の店舗閉鎖を受け、料金を前払いしていた消費者からサービスが受けられない、連絡がとれないといった相談が多数寄せられました。

### 【エステサービスに関する相談件数の推移】

年 度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
エステサービス	425	518	415	492	705

なお、エステティックサロン、結婚相手紹介サービス、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室は、特定商取引に関する法律（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） 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**3,918件**あり、相談件数全体の**17.6%**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、最近では「民事訴訟裁判告知」などと書かれた架空請求ハガキが大量に発送されたことから、ハガキによる架空・不当請求の相談が**870件**と急増しました。

### 【架空請求・不当請求に関する相談件数の推移】

年 度	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度
架空請求・不当請求の相談件数	16,281	7,197	4,016	4,160	3,918
相談件数全体に占める割合	39.5%	23.4%	16.2%	16.7%	17.6%
前年度増加率	327.4%	△55.8%	△44.2%	3.6%	△5.8%
ハガキによる架空請求・不当請求の相談件数	716	1058	729	346	870

### 「架空請求」・・1,777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。最近では「総合サイトの退会期間を過ぎても退会の処理をしていないので、延滞料金が発生している」などの内容でメールを送りつけ、架空の利用料金を騙し取る手口が多く見られます。

### 「不当請求」・・2,141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。また、インターネット

のコミュニティサイトで知り合いになった人から、自分のホームページに遊びに来てほしいと誘われ、接続したところ、有料の出会い系サイトにつながり、高額な利用料金を請求されたなどといった相談も多くありました。

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。

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を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、不用意に相手には連絡を取らず、毅然とした態度で無視することが重要です。

### (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**949件**と、対前年度比で**35.4%**減少しました。しかし、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**131件**、多重債務に関する相談が**491件**とフリーローン・サラ金に関する相談の**65.5%**を占めており、件数は減少したものの依然として多くの相談が寄せられました。

#### 【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16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
フリーローン・サラ金	1,672	1,752	1,817	1,470	949
ヤミ金融	289	333	225	218	131
多重債務	607	608	843	676	491
ヤミ金融・多重債務に関する相談の占める割合	53.6%	55.7%	58.8%	60.8%	65.5%

#### (4) 携帯電話に関する相談

携帯電話に関する相談は**520件**と、対前年度比で**21.9%**減少しました。携帯電話の故障に関する相談、通話や利用料金が安くなると説明を受けて契約やプランの変更をしたのに、かえって今までより高額な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 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度
件 数	266	291	401	666	520

#### (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」・・・112件

屋根や床下を無料で点検するといって家庭を訪問し、「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」・・・25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」・・・77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 20 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	112	48	42.3%
S F (催眠) 商法	25	19	76%
かたり商法	77	35	45.5%

【高齢者に多い悪質商法による相談件数の推移】

年 度	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度
点検商法	280	239	192	136	112
S F（催眠）商法	103	62	64	59	25
かたり商法	149	99	125	86	77

※「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。

住宅リフォームに関する相談は**325件**と対前年度比で**8.2%**減少しましたが、うち60歳以上の高齢者が契約当事者であるものが**142件**と**43.7%**を占めており、依然として高齢者の占める割合は高くなっています。

【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	契約当事者が60歳以上の占める割合	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 16 年度	526	265	50.4%	6	64	27
平成 17 年度	527	238	45.2%	21	44	43
平成 18 年度	387	156	40.3%	14	37	33
平成 19 年度	354	153	43.2%	13	24	16
平成 20 年度	325	142	43.7%	7	21	14

※ 「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）・・・**417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」・・69件

「アポイントメントセールス」・・234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20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	417	166	39.8%
キャッチセールス	69	44	63.8%
アポイントメントセールス	234	113	48.3%

【若年者に多い商法 相談件数の推移】

年 度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
マルチ商法	672	784	681	583	417
キャッチセールス	224	156	146	120	69
アポイントメントセールス	487	506	471	405	234

## 【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20年度にクーリング・オフを助言した相談案件は**902件**あり、うち契約金額を把握している**697件**の契約金額合計は**3億7,983万円**（1件あたりの平均**約54万円**）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	172	291	143	91	205	902

### （2）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20年度にあっせんを行った相談案件は**590件**あり、そのうち**88%**の**519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**379件**の契約金額合計は**2億6,326万円**（1件あたりの平均**約69万円**）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	93	135	85	66	140	519

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います。

※ 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20年度は、消火器の訪問販売、浄水器の訪問販売、エステのキャッチセールス、海外商品先物取引の訪問販売、空気清浄機のマルチ商法、セキュリティ機器の訪問販売、印鑑・表札のキャッチセールス、インターネットソフトのマルチ商法、寝具の訪問販売、オール電化システムの訪問販売などを行う18事業者に対して指導を行い、是正を求めました。また、浄水器の訪問販売、水道サービスの訪問販売、住宅リフォームの訪問販売などを行う6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】

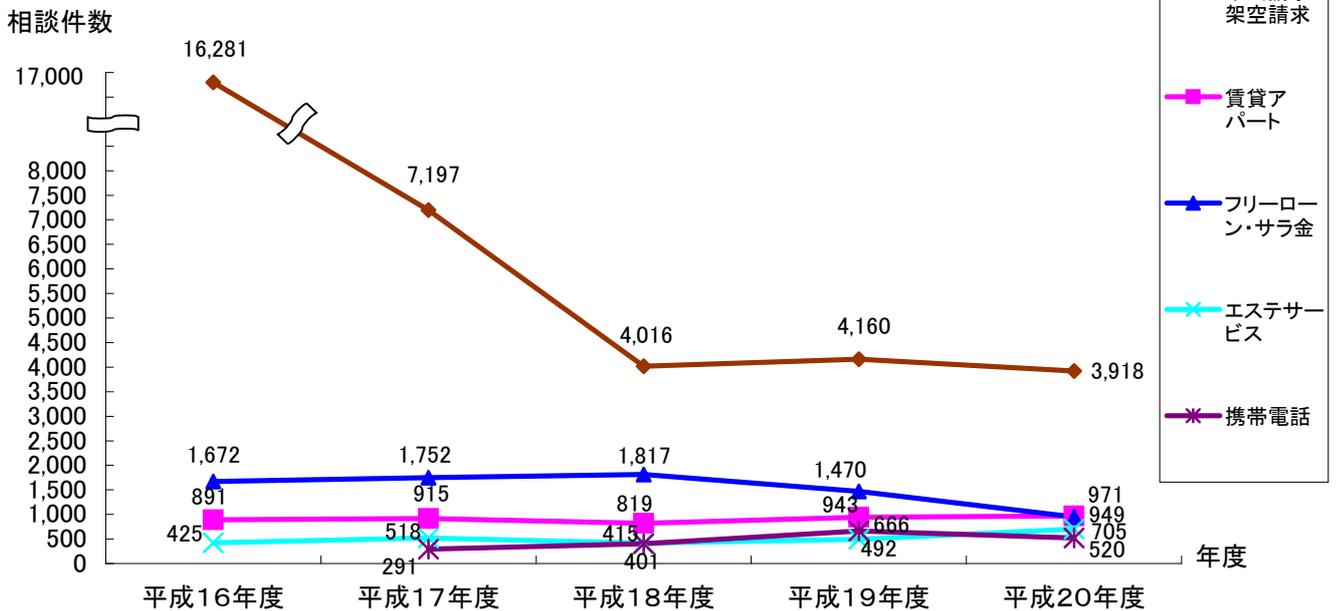
	実施事業者数		対象事業者の主な業種
平成16年度	指導	10	住宅リフォームの訪問販売、印鑑の販売、浄水器の訪問販売
	勧告	7	住宅リフォームの訪問販売、エステのキャッチセールス、浄水器の訪問販売
平成17年度	指導	14	エステのキャッチセールス、着物の展示会販売、住宅リフォームの訪問販売、アクセサリーのマルチ商法、浄水器の訪問販売
	勧告	3	ミシンの訪問販売、寝具の訪問販売、浄水器の訪問販売
平成18年度	指導	28	浄水器の訪問販売、空気清浄機のマルチ商法、小型パソコンのマルチ商法、ミシンの訪問販売、競馬ソフトの訪問販売、エステのキャッチセールス
平成19年度	指導	14	磁気活水器の訪問販売、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
平成20年度	指導	18	消火器の訪問販売、浄水器の訪問販売、エステのキャッチセールス、海外商品先物取引の訪問販売、空気清浄機のマルチ商法、セキュリティ機器の訪問販売、印鑑・表札のキャッチセールス、インターネットソフトのマルチ商法、寝具の訪問販売、オール電化の訪問販売、パソコン内職の業務提供誘引販売、健康食品のマルチ商法、毛皮の展示会販売
	勧告	6	浄水器の訪問販売、水道サービスの訪問販売、住宅リフォームの訪問販売

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に関する法律（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20年度は上記指導及び勧告を行った24事業者のうち12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6事業者のうち5事業者については、大阪府が行った特定商取引に関する法律（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20年度	平成19年度	増加率 (%)	主な相談内容等
1	不当請求・架空請求	3,918	4,160	▲ 5.8	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	971	943	3.0	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	949	1,470	▲ 35.4	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	エステサービス	705	492	43.3	店舗閉鎖、高額契約に関するものなど
5	携帯電話	520	666	▲ 21.9	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

#### 21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

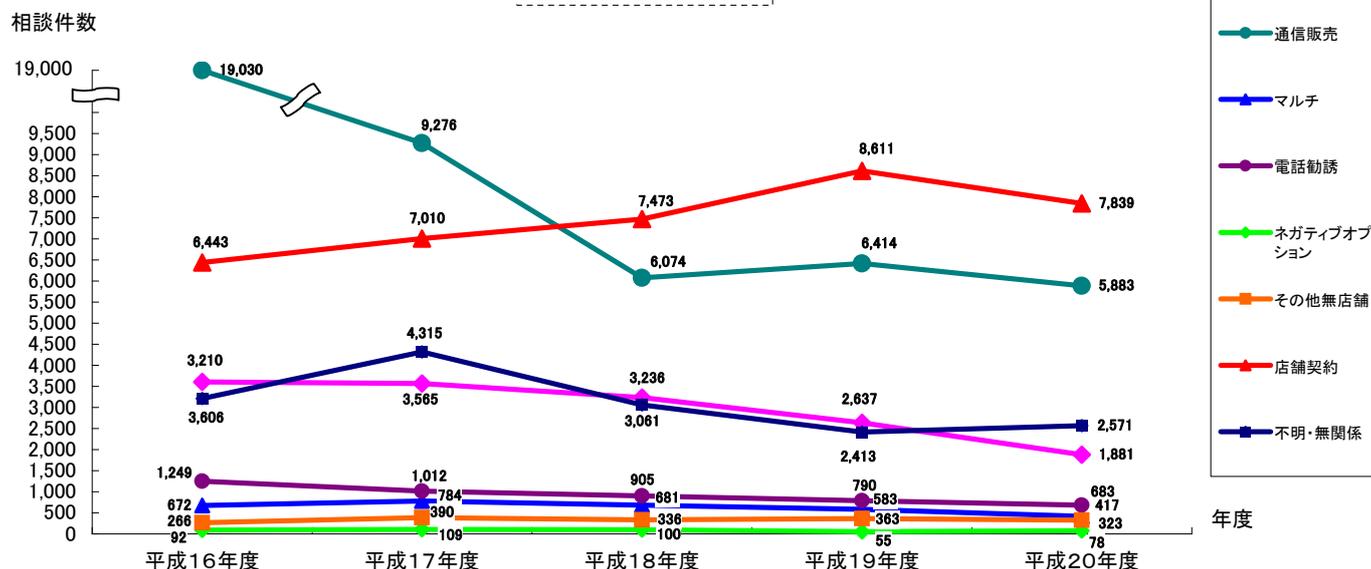
順位	年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
1		不当請求・架空請求	不当請求・架空請求	不当請求・架空請求	不当請求・架空請求
2		フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金
3		賃貸アパート	賃貸アパート	賃貸アパート	賃貸アパート
4		浄水器	浄水器	浄水器	携帯電話
5		住宅リフォーム	住宅リフォーム	エステサービス	エステサービス

※注 平成16年度の携帯電話については集計英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20年度			平成19年度	
	相談件数	構成比(%)	増加率(%)	相談件数	構成比(%)
訪問販売	1,881	9.6	▲ 28.7	2,637	12.1
家庭訪販	1,361	6.2	▲ 25.4	1,824	8.3
アポイントメントセールス	234	1.2	▲ 42.2	405	1.9
キャッチセールス	69	0.4	▲ 42.5	120	0.5
SF商法	25	0.1	▲ 57.6	59	0.3
その他不明	192	1.0	▲ 16.2	229	1.0
通信販売	5,883	29.9	▲ 8.3	6,414	29.3
マルチ	417	2.1	▲ 28.5	583	2.7
電話勧誘	683	3.5	▲ 13.5	790	3.6
ネガティブオプション	78	0.4	41.8	55	0.3
その他無店舗	323	1.6	▲ 11.0	363	1.7
店舗契約	7,839	39.9	▲ 9.0	8,611	39.4
不明・無関係	2,571	13.1	6.5	2,413	11.0
小 計	19,675	100.0	▲ 10.0	21,866	100.0
他センター紹介	2,548			3,057	
合 計	22,223		▲ 10.8	24,923	

### 過去5年間の推移



### 資料3 年代別にみる相談件数

	平成20年度			平成19年度	
	相談件数	構成比(%)	増加率(%)	相談件数	構成比(%)
20歳未満	504	3.0	▲ 21.9	645	3.4
20歳代	3,188	19.0	▲ 21.1	4,040	21.3
30歳未満合計	3,692	22.0	▲ 21.2	4,685	24.7
30歳代	4,191	25.0	▲ 13.7	4,857	25.6
40歳代	2,985	17.8	▲ 12.3	3,402	17.9
50歳代	2,255	13.4	▲ 7.4	2,435	12.8
60歳代	1,857	11.1	3.6	1,792	9.4
70歳以上	1,805	10.8	▲ 1.0	1,823	9.6
60歳以上合計	3,662	21.8	1.3	3,615	19.0
年齢判明分合計	16,785	100.0	▲ 11.6	18,994	100.0
年齢不明	2,890			2,872	
他センター紹介	2,548			3,057	
合計	22,223		▲ 10.8	24,923	

過去5年間の推移

