

平成 16 年度野洲市消費生活相談受付状況

「架空請求」の相談が急増！ 相談件数は1175件と過去最高

市では、地域住民の消費生活に関する苦情等の相談に応じるため、消費生活専門相談員による消費生活相談窓口を設置しています。平成 16 年度の相談状況がまとまりました。

① 相談件数は過去最高を更新

平成 16 年度の相談受付件数は 1175 件で、前年(681 件)に比べ、173%(494 件)増加し、過去最高となりました。このうち 1113 件が苦情で、多い相談内容は、契約・解約(1036 件)、販売方法(150 件)、となっています。※重複回答あり

<契約当事者について>

- ・性別では、男性 446 人(38%)、女性 706 人(62%)と、女性の相談者が多く占めており、前年度(男性 56%/女性 44%)と反対の割合となっています。これは、架空請求ハガキの当事者のほとんどが女性であるためです。
- ・年齢別では、上位相談年代順位は、30 歳代(360 人)、40 歳代(197 人)、50 歳代(183 人)となり、特に目立つのが、30 歳代の相談が前年比 2.5 倍と膨れている事です。又 60 歳代以上の高齢者層が 212 人と全体件数の 18%を占め、相談が増えています。
- ・職業別では、給与生活者が 518 件(44%)とトップで、次いで家事従事者が 396 件(33%)です。16年度の傾向として、何れの職業も全体的に伸びるなか、家事従事者の増加が目立っています。

<相談内容について>

- ・販売購入形態では、通信販売 788 件、訪問販売 76 件、電話勧誘 58 件と、特殊販売に関する相談が多く(944 件)全体の 80%を占めています。特に通信販売は前年比 3.4 倍と目立ち、これは、「架空請求ハガキ」に代表される通信販売が、凄まじく増えた事が原因です。
- ・販売方法では、内職商法 19件、点検商法 19件、となっており、特徴としては、商品を購入して会員になり人を紹介すれば利益が得られると勧誘し商品を契約させるマルチ商法や、マンホールの点検や水質調査と称して訪問し、排水管清掃や床下工事、浄水器を勧誘する悪質商法が増加しています。
- ・商品別相談件数では、商品関連が 214 件、サービス関連が 908 件とサービス関連の相談割合が全体の 81%を占めており、これは通信サービスである架空請求(749 件)の相談が急増した事が原因です。
- ・契約について多い相談は、不当請求(749 件)、多重債務(87 件)、解約(74 件)、プライバシー(45 件)、クーリングオフ(40 件)となっています。多重債務については、

前年度(116 件)に比べ減少しています。

・相談の多い商品は、サラ金(47 件)、通信教育教材(19 件)、寝具(16 件)、電話サービス(14 件)、リフォーム工事(9 件)となっています。

② 有料サイトや債権回収の架空請求が急増！

16年度の特徴として、自宅へのハガキ等による通知、携帯電話へのメールや電話による請求などで、「公的機関と思われる名称の団体から電子消費未納料金訴訟通達書という請求ハガキが届いた」「身に覚えのない有料サイト登録料を支払えと携帯に請求メールがあった」などの架空請求(不当請求)に関する相談が 749 件と、昨年度比約3倍の増加となっています。これは相談件数全体の 63%を占めており、いかに被害件数が多いことが分かります。また携帯電話やパソコンに勧誘メールを送りつけてアダルトサイトまで誘導し、利用規約をわざと分かりにくい場所に設定しておき、有料と認識しないままコンテンツをクリックした消費者に対して、「登録完了した」として規約を根拠に、高額な登録料金を請求する「ワンクリック登録詐欺」といった手口が目立っています。

③ トラブルに遭わないためにも個人情報を安易に教えない

カード会社や消費者金融、旅行会社、インターネットプロバイダー等のいろんな業種において顧客情報が漏洩する事件が多く発生しています。個人情報の漏洩は、悪質商法や振り込め詐欺等の被害に遭う要因となります。商品プレゼントに惑わされ懸賞やアンケートに応募したり、お得だからという理由だけでポイントカードやクレジットカードに入会するなど、安易に個人情報を提供しないように。自分の個人情報は自分で守る意識を持つことが大切です。こうした個人情報の悪用を防ぐために今年 4 月に【個人情報保護法】が施行され、個人情報に関する相談については消費生活相談窓口で受付ています。

個人情報や消費生活に関する苦情やお問い合わせは、消費生活相談窓口までご相談ください。