

平成 21 年度消費生活相談の概要まとまる

増える 高齢者からの相談

平成21年度に消費生活センターに寄せられた相談概要がまとまりました。相談件数は4663件で、20年度より増加しました。高齢者からの相談も20年度より増加しています。自分の作品を新聞や雑誌に掲載しないかと勧誘され、その後、高額な請求をされる「勧誘商法」についての事例を紹介いたします。

困ったときは一人で悩まない 巧妙化する悪質商法

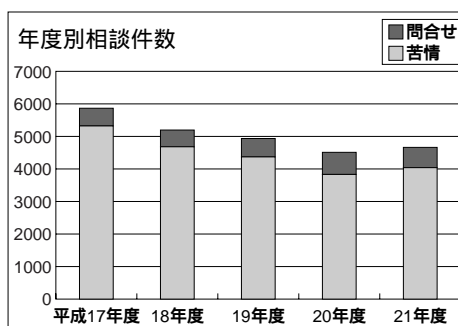
相談件数の推移

平成21年度の相談件数は20年度に比べて増加したものの、ピーク時の16年度に比べると減少しています。架空請求ハガキや振り込み詐欺防止のPR効果による相談件数の減少が原因の一つと思われます。

21年度の相談件数の内訳は、苦情が4040件（20年度は3832件）、問合せが623件（20年度は679件）でした。

相談者の状況

相談者の年齢構成は、20年度同様30歳代が一番多く798件です。続いて70歳以上が759件で20年度より144件増加しています。また女性からの相談は男性からの相談に対して1.4倍になっています。



年代別の相談内容

相談内容を年代別に見ると、商品販売を伴わない相談や労働問題、個人間のトラブルに関する相談が多くなっています。

「あなたの作品を発表しませんか」 勧誘電話に気を付けて

俳句や短歌が趣味の高齢者に新聞や雑誌に掲載しないかと電話で勧誘し、その後、高額な請求をされる事例が起きています。自分の作品を発表したいという心理を利用した勧誘商法です。具体的な事例は次のとおりです。

事例①

高齢の母が趣味で作っている俳句を、「新聞に掲載しないか」という勧誘電話を受けた。無料だと思いついて承諾したが、後日、高額な請求書が送られてきた。有料とは聞いていなかった。

事例②

短歌が趣味の父に業者から、「歌人の会の会報を見た。素晴らしい作品なので雑誌に掲載してみないか」と電話勧誘を受けた。解約を申し入れたが、何度も高額な請求をされている。



対応

これらの事例は特定商取引法の電話勧誘販売にあたり、契約した場合は、8日以内ならクーリング・オフできます。この制度は、消費者が契約した後、一定期間以内なら無条件で契約解除できる制度です。

クーリング・オフ期間は書面を受け取った日を含めて8日間です。前述の事例の相談者は、契約後8日以内であったので、書面の書き方（下記事参照）を伝え、契約を解除できました。

「相談を含めた「相談その他」が30歳以上の年代で、上位を占めています。次に多かったのは携帯電話やパソコンでの「アダルト情報サイト」に関する相談で、幅広い年代で上位を占めています。興味本位でクリックしたら、画面が消えずに困ったという相談や、高額な利用料金を請求されたという相談が寄せられています。70歳以上では「商品一般」や「新聞勧誘」に関する相談が多く、強引な手口で契約させられたという相談や、しつこく勧誘され断りきれず契約した相談などが多くみられます。年々悪質商法の手口も巧妙になり、消費者被害も後を絶ちません。強引な勧誘や必ずもうかるなど甘い言葉で誘われても、すぐ決断せず、慎重に考えましょう。困ったときは一人で悩まず、周りの人や消費生活センターに相談してください。

アドバイス

今回の事例のような俳句や短歌だけでなく、写真や絵画など、自分の作品を発表したいという心理に付け込み、契約を迫る手口が増えています。これらの勧誘電話などのトラブルに巻き込まれないためには、その結果、必要が無い場合や内容に不審な点があるときははっきりと断りましょう。勧誘を断り、承諾していないにもかかわらず請求された場合は、支払いの義務はありません。また契約して日にちがたち、クーリング・オフ期間が過ぎってしまった場合でも勧誘方法に問題があれば、解約の交渉ができる場合があります。トラブルに巻き込まれたら、できるだけ早く消費生活センターまでご相談ください。

契約解除（申込撤回）通知

右記日付の契約を解除（撤回）します。つきましては、当該契約時に支払った〇〇万〇〇〇円を返金してください。なお、私が保管している商品は至急引き取ってください。

〇月〇日

《書面によるクーリング・オフの書き方》
書面に下記のとおり記入してください。契約者の住所・氏名を忘れずに記入のうえ特定記録郵便で送ります。

貸金業法が大きく変わりました

このたび、消費者金融など貸金業者からの借り入れについて定められている「貸金業法」の改正法が完全施行されました。主な改正点は次のとおりです。

- ・貸金業者からの借入残高が「年収の3分の1」を超える新規の借り入れができなくなります
- ・年収等を証明する書類の提出が基本的に必要なになります
- ・専業主婦（主夫）の借り入れには、配偶者の同意書、配偶者との婚姻関係を示す書類、配偶者の年収等を証明する書類が必要になります
- ・顧客の信用情報が指定信用情報機関に登録されます
- ・法律上の上限金利が29.2パーセントから借入金額に応じて15パーセントから20パーセントまでに引き下げられます

借り入れや返済のお悩みは、お早めに相談を！

消費者ホットライン（消費生活相談窓口） 0570・064・370
金融庁・金融サービス利用者相談室 0570・016・811、03・5251・6811

消費生活センター

〒663-8035 北口町1-1
アクタ西宮西館5階
☎ 0798・69・3159
0798・64・0999〈相談専用〉
FAX 0798・69・3162
✉ vo_syohisei@nishi.or.jp

