

【問合せ先】 和歌山市手平2丁目1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8階  
 和歌山県消費生活センター 担当 玉石、石井 ☎073-433-1551  
 同センター紀南支所 担当 富上 ☎0739-24-0999

## 平成29年度上半期（4月～9月） 和歌山県消費生活センターにおける消費者相談の概要

※以下のデータは、すべて各年度の上半期（4月～9月）のデータと比較しています。

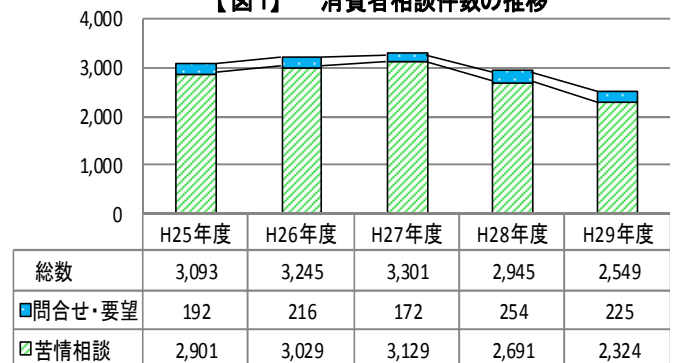
- 相談件数が2年連続で減少
- 架空請求ハガキによる相談が急増
- 古着などの買取りをかたった貴金属の訪問買取りに注意
- 元本保証や高額な配当をPRしている儲け話に注意

### 1 相談件数【図1】

平成29年度上半期に和歌山県消費生活センターに寄せられた相談件数は2,549件となり、前年度同期から13%減少（396件減）し、2年連続の減少となりました。

これは、相談内容の上位を占めていた「ウェブサイト関連」、「固定通信回線」に関する相談が、広報・啓発等の取組により、大幅に減少したことが、主要な要因です。

【図1】 消費者相談件数の推移



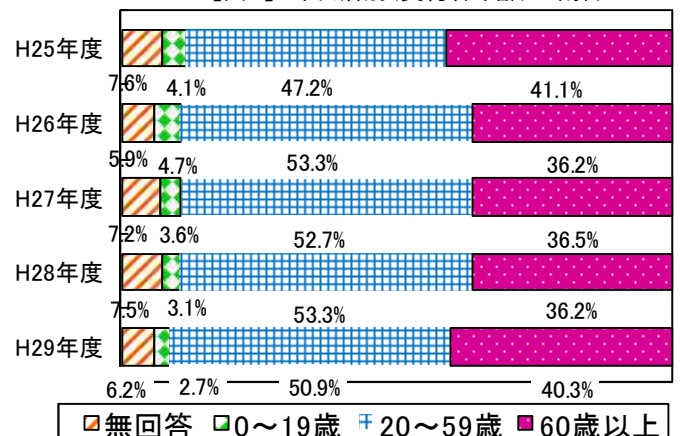
### 2 苦情相談における相談者の状況【図2】

相談件数 2,549 件のうち、苦情相談件数は2,324件で、年代層別で見ると、60歳以上の高齢者層からの相談割合は40.3%で前年度同期から4.1ポイント増加しました。

これは、インターネット関連の相談が減少した影響により、相談件数全体に占める高齢者の割合が相対的に高くなったものです。

なお、高齢者は在宅していることも多く、訪問や電話などの勧誘を受け、悪質商法のターゲットとなりやすいため、地域での見守り強化など未然防止のための取組が重要です。

【図2】 年代層別（契約者年齢）の割合



### 3 苦情相談の内容【表1】

苦情相談の内容については下記のとおりです。

【表1】 苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス分類名	H29年度	H28年度	増減	前年度比	具体的な商品・サービスの内容
1	ウェブサイト関連	405	554	-149	0.73	架空請求メール、出会い系サイトのトラブルなど
2	固定通信回線	127	182	-55	0.70	光回線の解約、プロバイダの変更など
3	架空請求ハガキ	123	10	113	12.30	架空請求ハガキの送り付け
4	健康食品	98	121	-23	0.81	健康食品の定期購入トラブル、通信販売トラブル
5	不動産貸借	68	77	-9	0.88	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
6	テレビ放送サービス	59	34	25	1.74	テレビアンテナの調査、公共放送の受信料
7	工事・建築	55	56	-1	0.98	屋根や外壁のリフォーム、注文住宅のトラブル
8	化粧品	47	50	-3	0.94	化粧品の定期購入トラブル、通信販売トラブル
9	携帯電話サービス	43	45	-2	0.96	格安スマホの契約、携帯電話解約時の違約金
10	修理サービス	42	62	-20	0.68	携帯電話、家電、小規模家屋修理など



## ② 古着などの買取りをかたった貴金属の訪問買取りに注意

平成29年度上半期における訪問買取り（訪問購入）の苦情相談件数は、43件でした。前年度同期に比べ7件減少しましたが、他の販売形態と比較して減少率が小さかったことや、強引で悪質な手口が見受けられたことから、注意を要します。

典型的な手口は、古着などの買取りを装って電話をかけ、訪問時には貴金属も見せるよう、促し強引に買い取る事例が見受けられます。

訪問購入は、特定商取引法上、クーリング・オフの適用がありますが、どのような貴金属を買い取られたのか曖昧になってしまったケースや、後の嫌がらせなどを恐れて、クーリング・オフの手続きを行わなかったケースもありました。

### 平成29年度上半期 販売形態別件数（前年度同期比）

	H29	全体に占める割合	H28	全体に占める割合	対前年度比	
店舗購入	639	27.5%	788	29.3%	0.81	
特殊販売	訪問販売	209	9.0%	249	9.3%	0.84
	通信販売	900	38.7%	1,057	39.3%	0.85
	マルチ・マルチまがい	39	1.7%	47	1.7%	0.83
	電話勧誘販売	243	10.5%	289	10.7%	0.84
	ネガティブ・オプション	6	0.3%	10	0.4%	0.60
	訪問購入	43	1.9%	50	1.9%	0.86
	その他無店舗	12	0.5%	16	0.6%	0.75
不明・無関係	233	10.0%	185	6.9%	1.26	
件数	2,324	100%	2,691	100%	0.86	

### 【相談事例】

古着の買取りを隠れみのにした貴金属の買取り	70代 女性
<p>「古着を買取ります。」との電話があったため、自宅への訪問を了解した。ところが、やって来た業者は、電話での話とは異なり、古着などどうでもよいという態度で貴金属を見せるよう言うので、不信感を抱いた。貴金属は無いと答えて、帰ってもらおうとしたが、トイレを貸してほしいと言われたので、仕方なく家に上げた。その際、タンスの引き出しを勝手に開けられるなど、嫌な思いをした。</p> <p>最後に、不要品を売りたい人を紹介してほしいとも言われた。しつこかったので、早く帰ってほしい一心で親戚の家を紹介してしまった。</p> <p>自分は、何も買い取られなかったのが被害はなかったが、紹介先の家でどのような買取りの対応をしたのかが気になる。</p>	

### 【消費者へのアドバイス】

- 電話での態度が紳士的で信用できそうでも、訪問時には態度を豹変させ、強引な買取りをする業者が後を絶ちません。
- 例えば、複数で訪問してきて、目が届かない隙に一人が勝手に2階に上がったり、タンスを開けたりといった、強引な行動も報告されています。
- 8日以内であれば、クーリング・オフで買い取られた契約を取り消すことができます。
- ただし、クーリング・オフをしても、どのような品物を売却したのかははっきりしないと、完全な解決にはなりません。業者に見せる前に、品物のリストを作ったり、写真を撮ったりしておくことが重要です。

### ③ 元本保証や高額な配当をPRしている儲け話に注意

平成29年度上半期における、詐欺的投資取引に関する相談は、前年度同期の18件から40件と2倍以上に大きく増加しました。

特に気をつけていただきたいのは、元本保証や高額な配当をPRしている儲け話です。これらは、悪質な詐欺の可能性が非常に高いです。

詐欺は、社会的に関心が高まり、ブームとなっている事柄に絡めて消費者を誘惑してきます。

なお、投資系のトラブルは、突然業者と連絡が取れなくなることが多く、被害回復が非常に困難です。世の中にうまい話はないという冷静な判断に努め、未然防止を心がけることが何より重要です。

#### 【相談事例】

知人に勧められ契約した投資契約	70代 男性
「月30%の利息が付く投資がある。」と言われたので、1口30万円の契約を結んだ。初めは、約束どおり配当が出たため信用してしまい、配当として受け取った金額もつぎ込み、最終的には、10口分で約300万円を契約した。また、紹介料も貰えるとのことだったので、自分も知人にその投資を勧めた。しばらくして、配当が支払われなくなり、紹介した知人からも「損失をどうしてくれるのか。」と責任を追及されている。自分を勧誘した者に確認したところ、その損失補填のためといって、別の儲け話を勧められたが、全く信用できない。	

#### 【消費者へのアドバイス】

- 安全で高い配当が期待できる投資先はありません。リスクとリターンは表裏一体と覚えておきましょう。
- 家族や知人からの誘いであっても断る勇気が必要です。怪しいと思ったらきっぱりと断りましょう。
- 別の人を紹介すると更に儲かるという話は、特に危険です。契約者が急拡大することで、自転車操業が続けられなくなり、一気に破綻する可能性が高くなります。
- 過去に被害に遭った人は、その情報が流出して、更なる勧誘にさらされる可能性が高いことを自覚して下さい。
- 判断に迷った場合は、消費生活センター等の相談窓口にご相談して下さい。

和歌山県消費生活センターでは、消費生活全般に関するトラブルについて、相談を受けています。

相談は、早ければ早いほど、よりよい解決につながります。

一人で悩まないで、ぜひご連絡ください。

和歌山県消費生活センター

電話073-433-1551

和歌山県消費生活センター紀南支所

電話0739-24-0999