

## 平成 25 年度消費生活相談の概要

「岩手県立県民生活センター」（盛岡市中央通三丁目 10 番 2 号、消費者相談専用電話番号：019-624-2209）では、消費者被害の防止に役立てるために、毎年、消費生活相談窓口寄せられた相談の傾向を分析し、消費生活相談の概要として公表しています。

このたび、平成 25 年度の相談概要を別添のとおり取りまとめましたので、お知らせします。

### 【主な特徴等】

- ① 岩手県及び市町村消費生活相談窓口寄せられた、消費生活相談の総相談件数は 10,631 件で、前年度の 10,156 件に比べて 475 件、4.7%増加しました。
- ② 相談方法別では、電話による相談が 7,085 件と 66.6%を占め、来所による相談が 3,531 件 (33.2%)となっています。
- ③ 男女別では、男性からの相談が 4,640 件（構成比 43.6%）、女性からの相談が 4,889 件（構成比 46.0%）となっています。
- ④ 年代別では、70 歳以上が 2,392 件（構成比 22.5%）と最も多く、次いで、60 歳代、40 歳代となっています。
- ⑤ 商品・サービス別（大分類）では、アダルトサイトや携帯電話などのデジタルコンテンツなどの「運輸・通信サービス」に関する相談が 1,986 件（構成比 18.7%）と最も多く、次いで、ローン・サラ金、投資商品などの「金融・保険サービス」に関する相談が 1,813 件（構成比 17.1%）と多くなっています。
- ⑥ 20 歳未満から 50 歳代までにおいては、パソコンや携帯電話におけるアダルトサイトや携帯電話のコンテンツ料金などの「放送・コンテンツ等」に関する相談が最も多くなっています。  
70 歳以上では、「健康食品」に関する相談が最も多くなっています。
- ⑦ 販売購入形態別では、「店舗購入」が 2,607 件と最も多く、次いで、「通信販売」が 1,997 件と多く、この 2 つで約 43%を占めています。

## [ 目 次 ]

1	消費生活相談件数	
(1)	総相談件数	1
(2)	相談窓口別、相談種別、方法別件数	2
(3)	契約当事者の男女別、年代別件数	3
2	消費生活相談の内容	
(1)	商品・サービス別件数（大分類）	4
(2)	内容別件数	6
(3)	年代別における相談の多い商品・サービス（中分類）	6
(4)	相談の多い販売購入形態	8
	[参考資料]	
	注視する相談内容（県受付分）	9

# 平成 25 年度消費生活相談の概要

平成 26 年 8 月 22 日  
岩手県立県民生活センター

平成 25 年度（平成 25 年 4 月～平成 26 年 3 月）に岩手県（県民生活センター）及び市町村（PIO-NET\* を設置している消費生活センター等。以下「市町村」とします。）に寄せられた消費生活相談の状況は、次のとおりです。

なお、以下については、平成 26 年 8 月 1 日現在で、PIO-NET に登録されたデータに基づきます。また、相談の分類は、独立行政法人国民生活センターの例によります。

## 1 消費生活相談件数

### (1) 総相談件数

- 岩手県及び市町村に寄せられた消費生活相談の総相談件数は、10,631 件であり、前年度の 10,156 件に比べて 475 件、4.7%増加しました。

岩手県に寄せられた相談件数は、3,182 件であり、前年度に比べて 247 件減少しました。

市町村に寄せられた相談件数は、7,449 件であり、前年度に比べて 722 件増加しました。

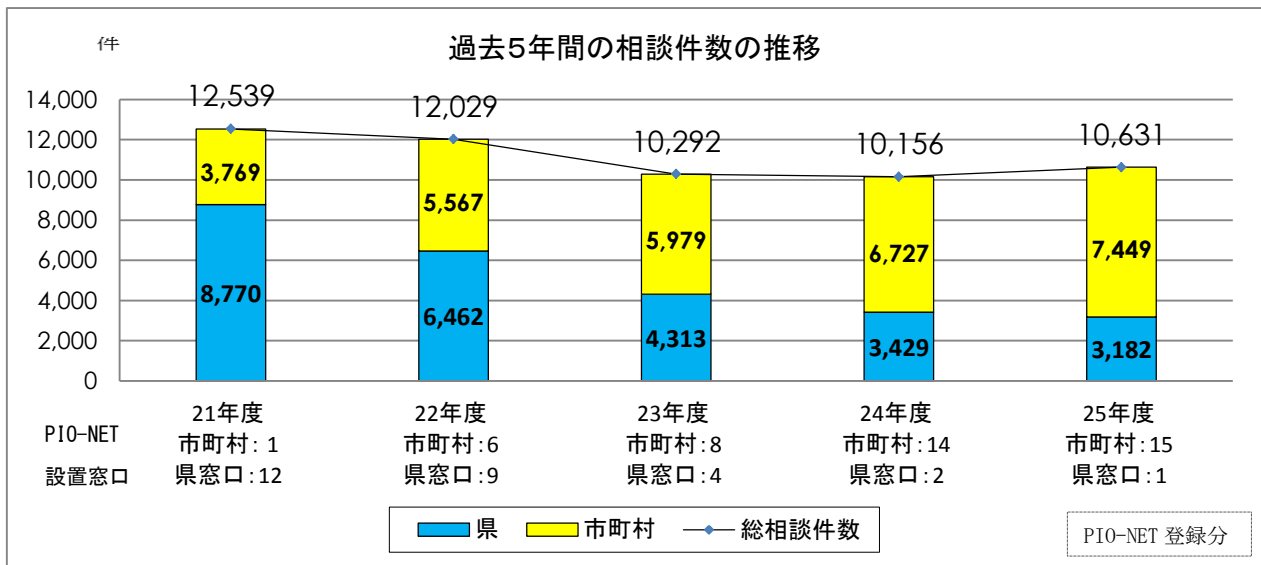
これは、市町村の消費生活相談窓口として県内全ての地域に消費生活センターが設置されたことに伴い、広域振興局（県）の消費生活相談窓口が平成 25 年度から全て廃止となったことによります。

#### 【総相談件数】

	24 年度	25 年度	増減(25-24)	
			件数	増減率
岩手県	3,429 件	3,182 件	-247 件	-7.2%
県民生活センター	3,231 件	3,182 件	-49 件	-1.5%
広域振興局	198 件	-	-	-
市町村	6,727 件	7,449 件	722 件	10.7%
合計	10,156 件	10,631 件	475 件	4.7%

[※ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）]

国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）を蓄積しているデータベース



## (2) 相談窓口別、相談種別、方法別件数

- ・ 相談種別では、苦情が 8,631 件と総相談件数の 81.2%を占め、次いで問合わせが 1,989 件で 18.7%となっています。
- ・ 相談方法では、電話による相談が 7,085 件と総相談件数の 66.6%を占め、次いで来所による相談が 3,531 件で 33.2%となっています。

### 【相談窓口別、相談種別、方法別相談件数】

	相談件数 (件)	相談種類			相談方法		
		苦情 (件)	問合せ (件)	要望 (件)	電話 (件)	来所 (件)	文書 (件)
岩手県	3,182	2,472	706	4	2,767	411	4
市町村	7,449	6,159	1,283	7	4,318	3,120	11
合計	10,631	8,631	1,989	11	7,085	3,531	15

### (3) 契約当事者の男女別、年代別件数

- ・ 男性からの相談は、4,640件、女性からの相談は、4,889件、総相談件数に占める割合は、男性が43.6%、女性が46.0%となっています。
- ・ 年代別では、70歳以上が2,392件と最も多く、以下60歳代(1,543件)、40歳代(1,404件)と続いています。

#### 【男女別相談件数】

	件数	構成比
男性	4,640件	43.6%
女性	4,889件	46.0%
不明、団体等	1,102件	10.4%
合計	10,631件	

#### 【年代別相談件数】

	件数	構成比
20歳未満	221件	2.1%
20歳代	681件	6.4%
30歳代	1,157件	10.9%
40歳代	1,404件	13.2%
50歳代	1,388件	13.1%
60歳代	1,543件	14.5%
70歳以上	2,392件	22.5%
不明	1,845件	17.3%
合計	10,631件	

## 2 消費生活相談の内容

### (1) 商品・サービス別件数 (大分類)

- ・ 商品に関する相談は 3,218 件 (30.3%)、サービスに関する相談は 5,731 件 (53.9%) となっています。
- ・ 商品に関する相談では、「食料品」に関する相談が多く、中でも「健康食品」に関する相談が多くなっています。
- ・ サービスに関する相談では、アダルトサイト、携帯電話などの「運輸・通信サービス」に関する相談、フリーローン、サラ金、ファンド型投資商品などの「金融・保険サービス」に関する相談が多くなっています。

#### 【商品別件数】

	件数	構成比	上位 5位	主な内容
商品一般	458 件	4.3%		商品一般、架空請求等
食料品	840 件	7.9%	4位	健康食品、冷凍食品等
住居品	204 件	1.9%		布団、ミシン等
光熱水品	63 件	0.6%		ガス、電気等
被服品	283 件	2.7%		財布類、アクセサリ等
保健衛生品	191 件	1.7%		配置薬、化粧品等
教養娯楽品	506 件	4.8%	5位	新聞、携帯電話等
車両・乗り物	219 件	2.1%		自動車等
土地・建物・設備	403 件	3.8%		ソーラーシステム、宅地等
他の商品	51 件	0.5%		貴金属等
商品計	3,218 件	30.3%		

【サービス別件数】

	件数	構成比	上位 5位	主な内容
クリーニング	33 件	0.3%		衣服等のクリーニング
レンタル・リース・貸借	474 件	4.5%		賃貸アパート、借家等
工事・建築・加工	323 件	3.0%		リフォーム工事、新築工事等
修理・補修	107 件	1.0%		自動車、マシン等
管理・保管	7 件	0.1%		マンション管理等
役務一般	35 件	0.3%		複合サービス会員等
金融・保険サービス	1,813 件	17.1%	2位	ローン、貯金、投資商品等
運輸・通信サービス	1,986 件	18.7%	1位	アダルトサイト、デジタルコンテンツ等
教育サービス	25 件	0.2%		教育サービス、学習塾等
教養・娯楽サービス	239 件	2.2%		宝くじ、資格講座等
保健・福祉サービス	252 件	2.4%		医療サービス等
他の役務	404 件	3.8%		冠婚葬祭互助会等
内職・副業・ねずみ講	33 件	0.3%		ワープロ、パソコン内職等
サービス計	5,731 件	53.9%		

【その他件数】

	件数	構成比	上位 5位	主な内容
他の行政サービス	210 件	2.0%		消費者問題以外の行政サービス
他の相談	1,472 件	13.8%	3位	相続、婚姻等
その他計	1,682 件	15.8%		

**(2) 内容別件数**（一つの相談で複数項目の選択あり）

- 相談の内容別では、「契約・解約」に関する相談が 6,606 件と最も多く、次に、「販売方法」に関する相談が 3,936 件、「価格・料金」に関する相談が 2,229 件となっています。

【内容別件数】

内容	件数	上位 5位	内容	件数	上位 5位
安全・衛生	282 件		接客対応	903 件	4 位
品質・機能・ 役務品質	627 件	5 位	包装・容器	8 件	
法規・基準	560 件		施設・設備	61 件	
価格・料金	2,229 件	3 位	買物相談	43 件	
計量・量目	6 件		生活知識	57 件	
表示・広告	436 件		その他	189 件	
販売方法	3,936 件	2 位	不明等	1,472 件	
契約・解約	6,606 件	1 位			

**(3) 年代別における相談の多い商品・サービス**（中分類）

- 20 歳未満から 50 歳代までにおいて、アダルトサイトや携帯電話のコンテンツ料金等の「放送・コンテンツ等」に関する相談が 1 位になっています。
- 「放送・コンテンツ等」、「融資サービス」（フリーローン、サラ金等）、「レンタル・リース・貸借」（賃貸アパート等）に関する相談は、ほとんどの年代で上位に入っています。
- 「インターネット通信サービス」（インターネット接続回線等）に関する相談が、ほとんどの年代で増加しています。
- 70 歳以上では、注文した覚えがない健康食品が送られてきた等「健康食品」に関する相談が 1 位になっており、他の項目よりかなり多い相談が寄せられています。

【20 歳未満 221 件】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
25 年度	放送・コンテンツ等 136 件	インターネット通信サービス 8 件	履物 6 件	レンタル・リース・貸借 5 件	移动通信サービス 4 件
(主な内容)	(アダルトサイト、オンラインゲーム等)	(インターネット接続回線等)	(運動靴等)	(賃貸アパート等)	(携帯電話サービス等)



【20 歳代 681 件】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
25 年度	放送・コンテンツ等 129 件	融資サービス 122 件	レンタル・リース・貸借 60 件	インターネット通信サービス 31 件	商品一般 22 件
(主な内容)	(アダルトサイト、デジタルコンテンツ等)	(フリーローン・サラ金等)	(賃貸アパート等)	(インターネット接続回線等)	(架空請求、不審電話等)

【30 歳代 1,157 件】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
25 年度	放送・コンテンツ等 260 件	融資サービス 225 件	レンタル・リース・貸借 73 件	インターネット通信サービス 38 件	自動車 37 件
(主な内容)	(アダルトサイト、デジタルコンテンツ等)	(フリーローン・サラ金等)	(賃貸アパート等)	(インターネット接続回線等)	(自動車等)

【40 歳代 1,404 件】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
25 年度	放送・コンテンツ等 304 件	融資サービス 244 件	レンタル・リース・貸借 91 件	インターネット通信サービス 58 件	工事・建築・加工 38 件
(主な内容)	(アダルトサイト、デジタルコンテンツ等)	(フリーローン・サラ金等)	(賃貸アパート等)	(インターネット接続回線等)	(リフォーム、新築工事等)

【50 歳代 1,388 件】

	1 位	1 位	3 位	4 位	5 位
25 年度	放送・コンテンツ等 223 件	融資サービス 223 件	インターネット通信サービス 69 件	工事・建築・加工 68 件	レンタル・リース・貸借 60 件
(主な内容)	(アダルトサイト、デジタルコンテンツ等)	(フリーローン・サラ金等)	(インターネット接続回線等)	(ソーラーシステム等)	(賃貸アパート等)

【60 歳代 1,543 件】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
25 年度	融資サービス 184 件	放送・コンテンツ等 154 件	インターネット通信サービス 73 件	商品一般 65 件	健康食品 62 件
(主な内容)	(フリーローン・サラ金等)	(アダルトサイト、デジタルコンテンツ等)	(インターネット接続回線等)	(架空請求、不審電話等)	(健康食品等)

【70歳以上 2,392件】

	1位	2位	3位	4位	5位
25年度	健康食品 429件	商品一般 188件	融資サービス 117件	ファンド型投資商品 100件	工事・建築・加工 94件
(主な内容)	(健康食品等)	(架空請求、不審電話等)	(フリーローン・サラ金等)	(ファンド型投資商品)	(リフォーム、屋根工事等)

(4) 相談の多い販売購入形態

- ・ 「店舗購入」が2,607件、「通信販売」が1,997件と多く、この2つで相談全体の約43%を占めています。
- ・ 「店舗購入」では、ローン・サラ金、不動産賃借等の相談が多くなっています。
- ・ 「通信販売」では、パソコンや携帯電話のデジタルコンテンツ料金に関する相談が最も多くなっています。
- ・ 「電話勧誘販売」では、健康食品、インターネット接続回線に関する相談が上位に入っています。なお、健康食品の相談は、「ネガティブ・オプション（送り付け商法）」においても上位です。
- ・ 「訪問販売」では、工事・建築、新聞に関する相談が多くなっています。

【販売購入形態別件数（上位5位）】

	25年度	
	件数	うち商品・サービス別 (中分類上位3位)
1位	店舗購入 2,607件 構成比:24.5%	① フリーローン・サラ金 583件 ② 不動産賃借 295件 ③ 工事・建築 155件
2位	通信販売 1,997件 構成比:18.8%	① デジタルコンテンツ 1,070件 ② 商品一般 63件 ③ 宝くじ 35件 ④ フリーローン・サラ金 35件
3位	電話勧誘販売 1,493件 構成比:14.0%	① 健康食品 326件 ② インターネット接続回線 213件 ③ 商品一般 128件
4位	訪問販売 693件 構成比:6.5%	① 工事・建築 73件 ② 新聞 67件 ③ ソーラーシステム 45件
5位	ネガティブ・オプション（送り付け商法） 139件 構成比:1.3%	① 健康食品 79件 ② 商品一般 12件 ③ 宝くじ 5件

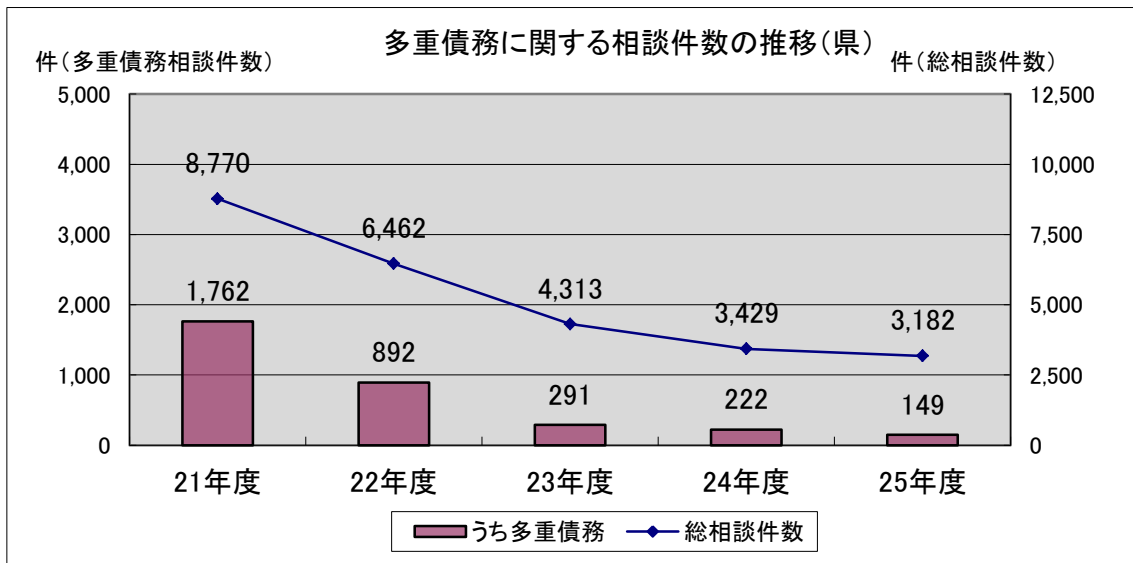
【参考資料】

○ 注視する相談内容（県受付分）

岩手県（県民生活センター）に寄せられた相談のうち、特に注視する相談内容をまとめました。

(1) 多重債務

- ・ 「多重債務」に関する相談は 149 件で、前年度の 222 件に比べて、73 件、32.9%減少しました。相談総件数に占める割合も、4.7%と前年度の 6.5%に比べて減少しました。平成 22 年 6 月の改正貸金業法の施行以降、相談件数は年々減少しています。
- ・ 契約当事者の男女別では、男性が 95 件（構成比 63.8%）、女性が 52 件（構成比 34.9%）となっており、年代別では、40 歳代が最も多く、次いで 30 歳代、50 歳代となっています。



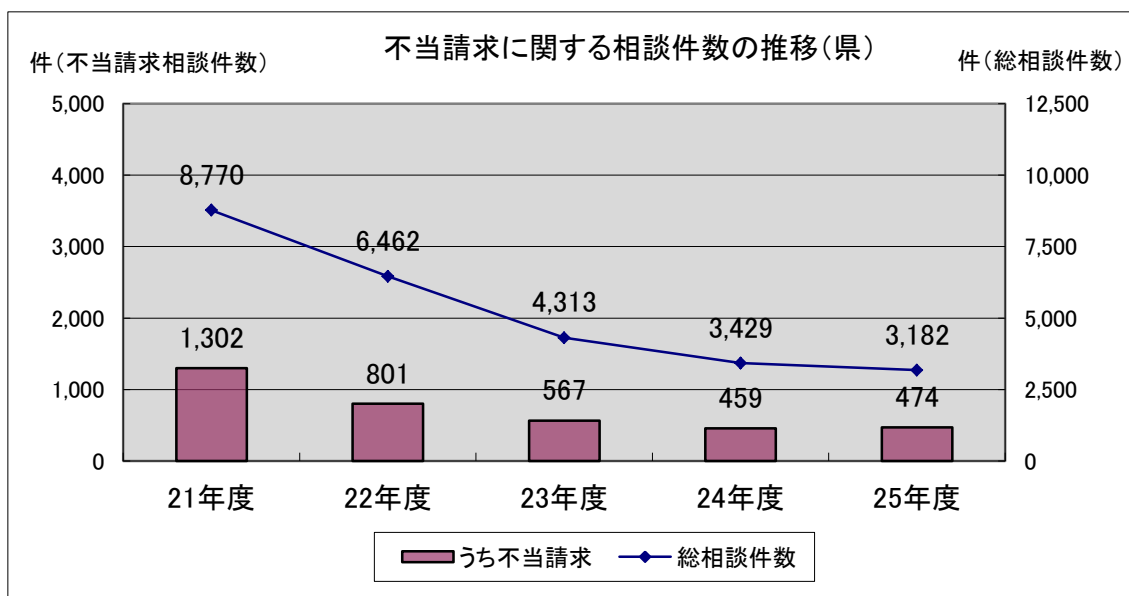
【多重債務男女別、年代別件数】

	24 年度		25 年度	
	件数	構成比	件数	構成比
<b>男性</b>	137 件	61.7%	95 件	63.8%
うち、年代別上位 3 位	1 位 40 歳代 41 件 2 位 30 歳代 28 件 3 位 50 歳代 25 件		1 位 20 歳代 17 件 1 位 50 歳代 17 件 3 位 40 歳代 16 件	
<b>女性</b>	72 件	32.4%	52 件	34.9%
うち、年代別上位 3 位	1 位 30 歳代 17 件 1 位 40 歳代 17 件 3 位 50 歳代 16 件		1 位 30 歳代 14 件 2 位 40 歳代 13 件 3 位 50 歳代 7 件	

	24 年度		25 年度	
	上位 3 位	構成比	上位 3 位	構成比
<b>年代別</b>	1 位 40 歳代 58 件	26.1%	1 位 40 歳代 29 件	19.5%
	2 位 30 歳代 45 件	20.3%	2 位 30 歳代 28 件	18.8%
	3 位 50 歳代 42 件	18.9%	3 位 50 歳代 24 件	16.1%

## (2) 不当請求

- ・ パソコンや携帯電話のアダルトサイトなどにおいて、ワンクリック請求などの契約が成立したとは言えないにもかかわらず料金を請求するものなど、「不当請求」に関する相談は474件で、前年度の459件に比べ、15件、3.2%増加しました。総相談件数の14.9%を占めており（前年度13.4%）、いまだ多くの相談が寄せられています。
- ・ 商品・サービス別（小分類）では、「アダルト情報サイト」が272件で、不当請求の57.4%を占めており、次いで、携帯電話のコンテンツ利用料などの「デジタルコンテンツ」が112件となっています。



### 【不当請求男女別、年代別件数】

	24年度		25年度	
	件数	構成比	件数	構成比
<b>男性</b>	262件	57.1%	277件	58.4%
うち、年代別上位3位	1位 40歳代 69件 2位 30歳代 45件 3位 50歳代 42件		1位 40歳代 66件 2位 50歳代 54件 3位 60歳代 52件	
<b>女性</b>	193件	42.0%	190件	40.1%
うち、年代別上位3位	1位 40歳代 60件 2位 30歳代 45件 3位 50歳代 32件		1位 40歳代 54件 2位 30歳代 45件 3位 50歳代 24件	

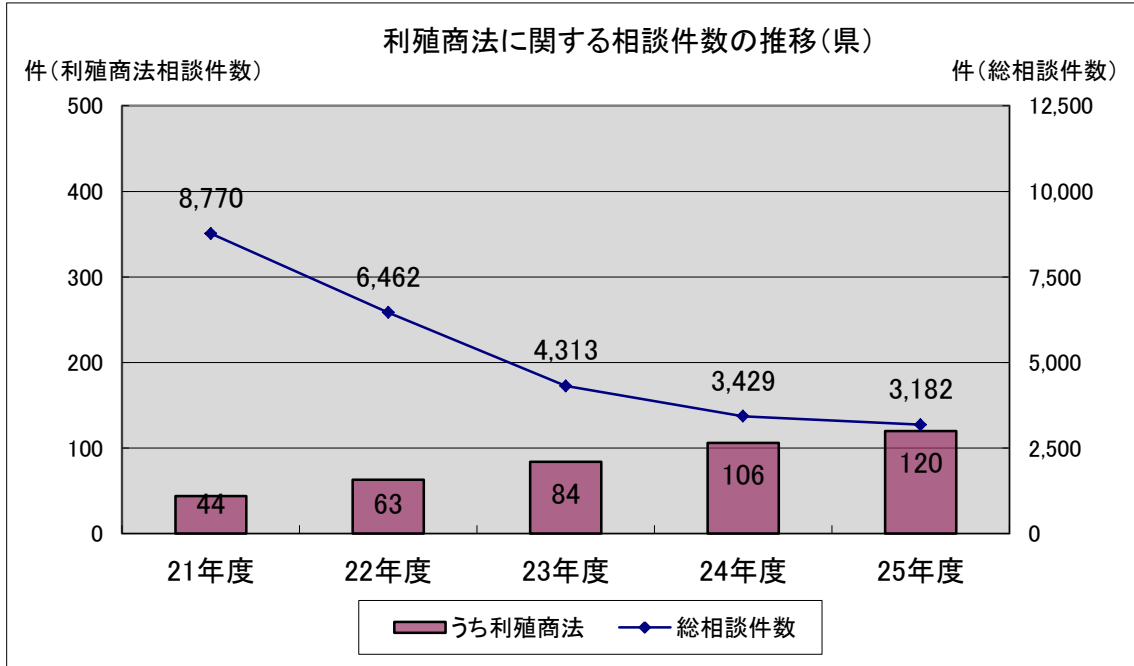
	24年度		25年度	
	上位3位	構成比	上位3位	構成比
<b>年代別</b>	1位 40歳代 129件	28.1%	1位 40歳代 121件	25.5%
	2位 30歳代 90件	19.6%	2位 50歳代 79件	16.7%
	3位 50歳代 74件	16.1%	3位 30歳代 76件	16.0%

### (3) 利殖商法

- 利殖となることを強調して投資や出資を勧誘し、結局はもうかることのないような「利殖商法」に関する相談は120件で、前年度の106件に比べて、14件、13.2%増加しました。

相談件数が減少している中で、利殖商法の相談件数は、平成21年度から増加しています。

- 契約当事者の男女別では、男性が49件(構成比40.8%)、女性が70件(構成比58.3%)となっており、年代別では、70歳以上が最も多く、60歳代と続いています。



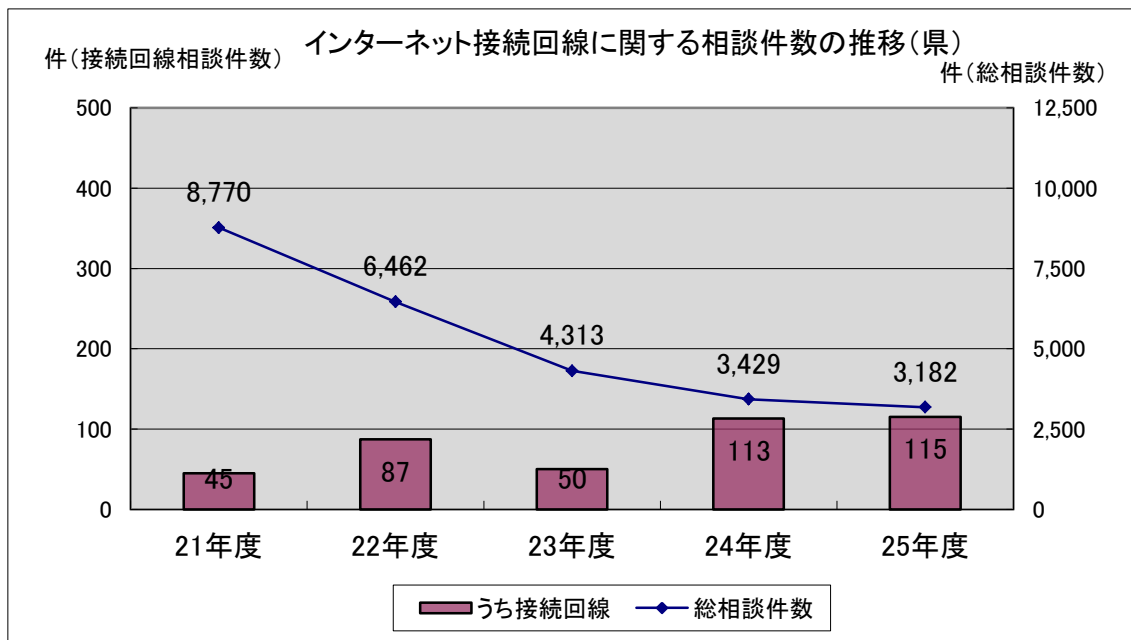
#### 【利殖商法男女別、年代別件数】

	24年度		25年度	
	件数	構成比	件数	構成比
<b>男性</b>	47件	44.3%	49件	40.8%
うち、年代別上位3位	1位 70歳以上 18件 2位 60歳代 11件 3位 40歳代 6件		1位 70歳以上 17件 2位 60歳代 15件 3位 40歳代 6件	
<b>女性</b>	58件	54.7%	70件	58.3%
うち、年代別上位3位	1位 70歳以上 29件 2位 60歳代 17件 3位 50歳代 9件		1位 70歳以上 52件 2位 60歳代 11件 3位 30歳代 3件 50歳代 3件	

	24年度		25年度	
	上位3位	構成比	上位3位	構成比
<b>年代別</b>	1位 70歳以上 47件	44.3%	1位 70歳以上 69件	57.5%
	2位 60歳代 28件	26.4%	2位 60歳代 26件	21.7%
	3位 50歳代 14件	13.2%	3位 40歳代 7件 50歳代 7件	5.8%

#### (4) インターネット接続回線

- ・ 光ファイバー等の「インターネット接続回線」に関する相談は、平成 21 年度には 45 件であったものが、平成 25 年度には 115 件となるなど、高い水準で推移しています。
- ・ インターネット接続回線等の電気通信サービスは、サービスの仕組み自体が複雑で、契約先や契約内容などの理解が不十分なまま成立するケースが多く見られます。
- ・ 契約当事者の男女別では、男性が 57 件（構成比 49.6%）、女性が 53 件（構成比 46.1%）となっており、年代別では、70 歳以上が最も多く、50 歳代、40 歳代と続いています。



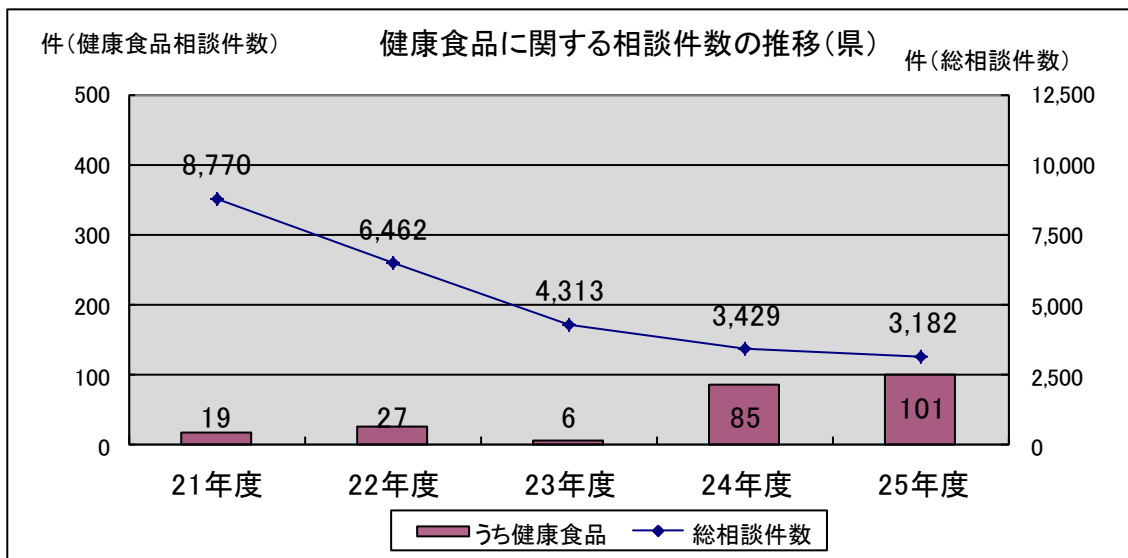
#### 【インターネット接続回線男女別、年代別件数】

	24 年度		25 年度	
	件数	構成比	件数	構成比
<b>男性</b>	62 件	54.9%	57 件	49.6%
うち、 年代別 上位 3 位	1 位 70 歳以上 14 件 2 位 40 歳代 13 件 3 位 60 歳代 10 件		1 位 70 歳以上 19 件 2 位 50 歳代 12 件 3 位 40 歳代 8 件	
<b>女性</b>	49 件	43.3%	53 件	46.1%
うち、 年代別 上位 3 位	1 位 40 歳代 18 件 2 位 50 歳代 16 件 3 位 60 歳代 5 件 3 位 70 歳以上 5 件		1 位 50 歳代 14 件 2 位 40 歳代 11 件 3 位 70 歳以上 10 件	

	24 年度				25 年度			
	上位 3 位			構成比	上位 3 位			構成比
<b>年代別</b>	1 位	40 歳代	31 件	27.4%	1 位	70 歳以上	29 件	25.2%
	2 位	50 歳代	24 件	21.2%	2 位	50 歳代	26 件	22.6%
	3 位	70 歳以上	19 件	16.8%	3 位	40 歳代	19 件	16.5%

## (5) 健康食品

- ・ 注文した覚えがない健康食品が送られてきたなど「健康食品」に関する相談(※)は101件で、前年度の85件に比べて、16件増加しました。平成24年度から急増し、平成25年度は過去5年間で最も多い件数となっています。
- ・ 契約当事者の男女別では、女性が77件(構成比76.2%)、男性が24件(構成比23.8%)となっており、年代別では、70歳以上が最も多く、60歳代、50歳代と続いています。



(※)「健康食品」に関する相談のうち、「ネガティブ・オプション」または「電話勧誘」の「販売方法」に関する苦情相談の件数

### 【健康食品男女別、年代別件数】

	24年度		25年度	
	件数	構成比	件数	構成比
<b>男性</b>	12件	14.1%	24件	23.8%
うち、年代別	1位 70歳以上 6件		1位 70歳以上 19件	
上位3位	2位 60歳代 4件		2位 60歳代 3件	
	3位 50歳代 1件		3位 30歳代 1件	
	3位 40歳代 1件			
<b>女性</b>	71件	83.5%	77件	76.2%
うち、年代別	1位 70歳以上 44件		1位 70歳以上 69件	
上位3位	2位 60歳代 17件		2位 60歳代 5件	
	3位 50歳代 8件		3位 50歳代 1件	

	24年度				25年度			
	上位3位			構成比	上位3位			構成比
<b>年代別</b>	1位	70歳以上	51件	60.0%	1位	70歳以上	88件	87.1%
	2位	60歳代	21件	24.7%	2位	60歳代	8件	7.9%
	3位	50歳代	9件	10.6%	3位	50歳代	1件	1.0%
					3位	30歳代	1件	1.0%

## 【多重債務 相談事例】

- ・ サラ金 3 社に借入れがあり、返済が滞っている。

最初の借入は 10 年前。途中間があいたが、再度借入れを始めて 3 社に増えた。収入が安定せず、ほとんど返済していない。数か月に 1 度督促のハガキが届く。整理の仕方について相談をしたい。

- ・ クレジットカード、銀行など数社に借金がある。「借金の一本化」という整理方法があると聞いたので相談した。

借金が合わせていくらあるかははっきりしない。今は勤めているが、仕事を辞めることが決まっている。借金の整理について相談したい。

## 【不当請求 相談事例】

- ・ 購入したてのスマートフォンを触っていたら、アダルトのようなサイトになり、料金請求画面が出て消えなくなった。

年齢 18 歳以上ですかというものが出てきたので「はい」を押したら登録になって 99,800 円支払うようにという画面がでてきた。キャンセルの場合はこちらと電話番号が書いてあったが、電話はしていない。

- ・ 「有料サイトに登録し、無料期間中に退会をしなかったので現在も料金が発生している」という全く覚えのないメールが届いた。

有料情報サイト運営業者から、「有料サイトに登録し、無料期間中に退会をしなかったので現在も料金が発生している。利用者に連絡がとれないので代行して連絡した。連絡がなければ調査会社を使い、調べて訴訟を起こす。」というメールが届いた。有料サイトは使っていない。



## 【利殖商法 相談事例】

- ・ 金属会社からパンフレットが届き、その後、信託会社から電話で代わりに申し込んでほしいと頼まれた。

パンフレットの中に金の受託権申込書が同封されていた。信託会社を名乗る男に「金属会社に電話をして今何口残っているか問い合わせさせて欲しい」と頼まれた。電話したら「1口30万円で200口残っている。今日で売り切れるだろう」と言っていた。信託会社にその旨を伝えたら「もう200口しかないのか」と慌てた様子だった。パンフレットが届いた人しか申し込めないらしく、「6千万円あなたの口座に振り込むので、代わりに200口申し込んで欲しい」と頼まれた。パンフレットを取りに新幹線で来るとも言っていた。しつこかったが断った。

- ・ ピンクの封筒が届き、その後別業者から封筒を譲って欲しいと不審な電話があった。

「一週間前にピンクの封筒を郵送しました」という電話があった。電話の5日前にP社から封筒が届いていた。一口20万円の融資の申込書が入っておりA国には鉱山資源が眠っていると書いてあった。次にF社から電話があり「ピンクの封筒が届いていますか。ぜひF社に封筒を譲ってくれませんか。買取りたい。」などと話していた。どうして電話帳にも載せていない電話番号を知っているのか問い詰めたが返事がない。「詐欺ではないのか。封筒は警察に届けます。」と言うと電話が切れた。

- ・ 証券の共同購入に応じたところ、1千万円の入金についてトラブルが起きたとの話になった。

証券会社を名乗るところから「封筒が届いたら連絡を欲しい」と言う電話があった。その後、金融商品のパンフレットが届いたので、証券会社に連絡をしたら、「限られた人しか購入できない有望な証券だ。まだ購入枠が残っているかを聞いてほしい」と頼まれた。言われるままにパンフレットの会社に問い合わせたら、「残り4人、1900万円の枠が残っている」と教えられたので、証券会社にそのことを伝えた。すると、「こちらは証券会社なので買うことはできないが、欲しがっている個人Aがいるので、あなたとの共同購入の形にしてもらいたい。Aは身分証で信用性を確認しているので大丈夫な人だ。あなたは名前だけ貸してもらえばよい」と頼まれたので、証券の共同購入に応じた。ところが、「Aが入金した1600万円のうちの1000万円についてトラブルが生じた。一旦あなたの口座に1000万円を入金するので、あなたから改めて振り込んでほしい」と連絡がきた。Aは海外出張中なので対応できないとのこと。金額の大きいことだし、訳がわからなくなった。

## 【インターネット接続回線 相談事例】

- ・ 「プロバイダを変えれば料金が安くなる」という電話があった。次々と電話で説明されて遠隔操作で設定を変更された。電話で契約が成立したということだが、信用できるか。  
「プロバイダを変えれば2ヶ月無料で3ヶ月目から997円になる」、「2年間の縛りがあり、解約すると1万5千円の違約金がかかる」など、次々と人が変わって電話してきて説明された。今までのプロバイダには自分で連絡して解約した。ネットの書き込みで解約続出と書かれていたので信用できなくなった。解約したい。

- ・ 「ネット通信サービスを当社に変えませんか。料金が安くなります」との勧誘電話があった。キャンペーン中だとしつこく架かってくる。  
「光回線に変えたばかりで、2年縛りなので今解約すると違約金が発生する」と伝え、  
「キャンペーン中なので違約金を負担する」と言う。「2年経つまでゆっくり考える」と断ると、キャンペーン中だけのサービスだとしつこい。毎日のように携帯電話から架かってくる。大手電話会社の関連会社らしい。どうしたらよいか。

## 【健康食品 相談事例】

- ・ 「5月16日に注文を受けていた健康食品ができたので、代引きで送る」と電話があった。注文していないと言っても強引に送ると言う。  
聞きなれない業者から電話があり、注文した健康食品を代引きで送るので24,000円を払って受け取るようにと言われた。「注文した覚えはない」と答えたが、「録音がある」と言う。「それでは警察に届ける」と言う、「警察にはこちらからテープを送ってあるので無駄だ」と言う。「それではクーリング・オフする」と言う、「5月なのでクーリング・オフ期間は過ぎた。商品を送る」と一方的に電話を切られた。対処法を教えてほしい。

- ・ 「注文を受けていた自然食品ができたので代引きで送ります」と電話があった。頼んでいないといって断った。  
「注文した覚えがない」と答えると「5月に注文を受け、あなたにあわせて特別に作ったもの。断るなら違約金を払え。」と言われた。それでも覚えはないと頑張った。注文した番号を確認するから電話番号を教えてといたら電話が切れた。注文をしていないと言うと引き下がったが、今日の電話は強引だったので不安になった。