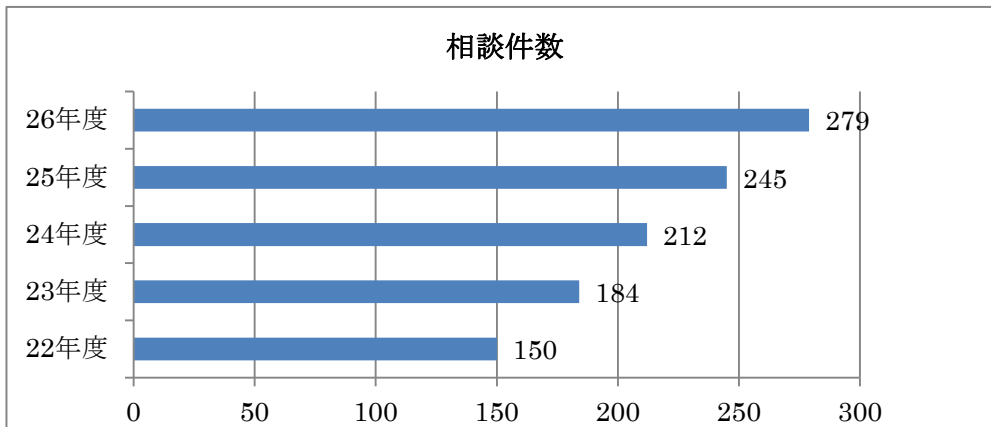


## 平成 26 年度(昨年度)消費生活相談のご報告

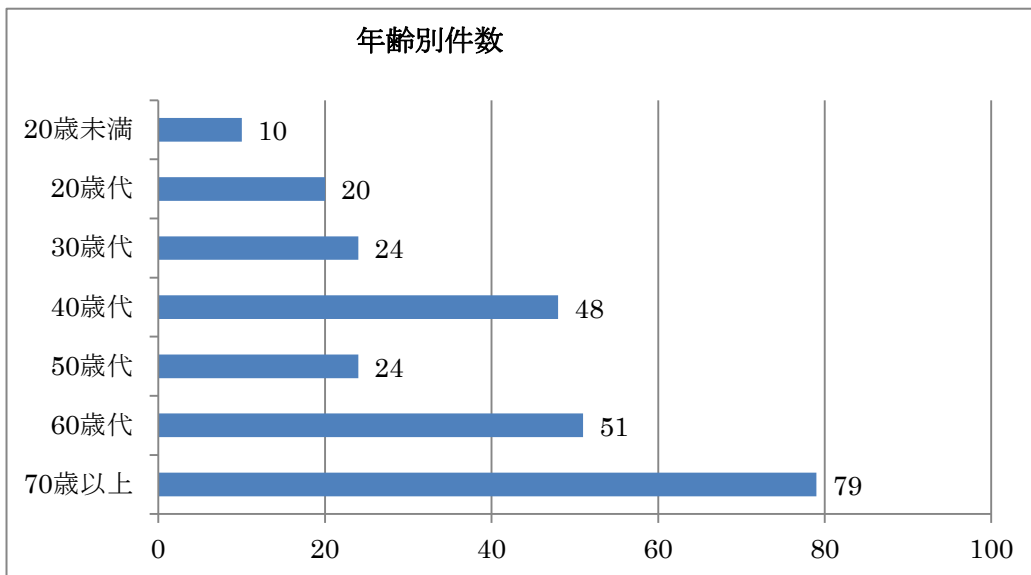
平成 26 年度の相談件数は 279 件、苦情は 253 件、問合せは 26 件でした。

### 過去 5 年間の相談件数



平成 26 年 6 月より、相談日を週 4 日（月、火、水、金）、相談時間を 10 時～16 時に増やしたところ相談件数も増えました。

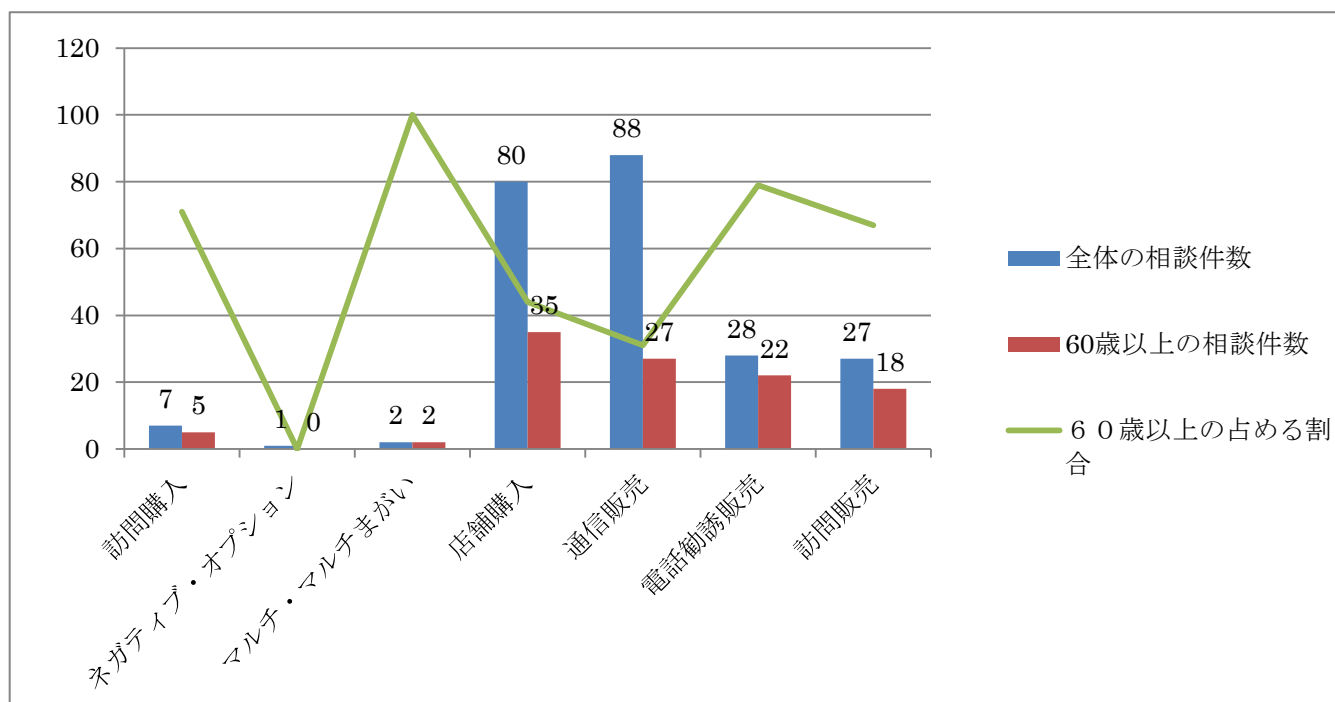
### 年齢別件数



60 歳以上の相談は 130 件で相談件数全体の 46% と高い比率を占めています。但し、平成 24 年度は 48.7% でしたのでわずかですが減少しています。

\* 「不明・その他」は 23 件です。

## 販売形態別相談件数と各購入形態のなかでの60歳以上の相談件数

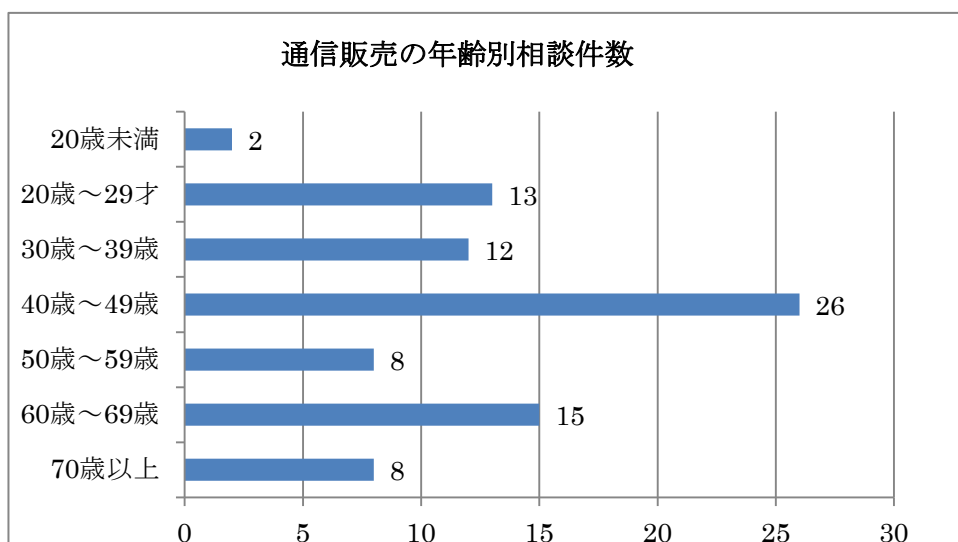


訪問販売では67%、電話勧誘では79%、訪問購入では71%、マルチ・マルチまがいでは100%と4つの販売形態で60歳以上の方の占める割合が高いです。

\* ネガティブ・オプションとは、注文した覚えのない商品が業者から送り付けられ代金を請求される販売形態で、送り付け商法ともいう。

\* マルチ・マルチまがい商法とは、連鎖販売取引それに類似した販売形態をいう。「商品を買って販売組織に参加しさらに人を組織に加入させるとマージンがもらえる」、「加入させた人が次々に同様の活動をすればさらにマージンが入る」等と説明して多額の負担をさせる商法。

## 通信販売の相談内容



通信販売は、高齢者に偏らず、各世代から相談が寄せられています。

内容別に見てみると、インターネットによる申込を受けて商品の販売やサービスを提供する「インターネット通販」が通信販売全体の76%を占め、パソコン・携帯電話・携帯用端末等からインターネットを通じて得られる情報「デジタルコンテンツ」に関する相談が49%を占めています。なかでも「アダルト情報サイト」に関わる相談が相変わらず多く、通信販売全体に対して34%を占めています。ネットを通じてアダルト情報を取得したとして請求される情報料金や登録料の請求等の不当な請求には年齢を問わず注意が必要です。

## 相談内容の特徴

### ・ 電話勧誘

電話勧誘による光回線やプロバイダ契約などのネット回線契約の相談は、平成 25 年度の相談件数は 0 件でしたが平成 26 年度は 6 件ありました。これは電話勧誘販売の 21.4% を占めています。苦情内容は、「プロバイダ料金が安くなると電話がかかってきて契約したが安くなっていない」、「遠隔操作でプロバイダが変更されてしまった」、「解約を申し出たら違約金が必要と言われた」等というものでした。現在、通信サービスについて定めた「電気通信事業法」は 5 月に改正され、**初期契約解除制度**が設けられましたが、施行日は未定です。その施行を待たずに事業者による改善が期待されます。

### ・ 詐欺、劇場型勧誘 \*

詐欺を疑われるものが 43 件、詐欺的な勧誘方法である劇場型勧誘が 6 件あり、そのほとんどが 60 歳以上でした。高齢者の方への詐欺的な勧誘には引き続き注意が必要です。

\* **劇場型勧誘**とは複数の業者が演劇のように役回りを分担し、パンフレットを送りつけたり電話で勧誘したりして消費者が得をするように信じ込ませ実体のない金融商品等を買わせる手口です。

このように問題ある商法は、手を変え品を変えてより悪質で複雑になってきています。「おかしいな?」と思ったら、すぐにご家族や消費生活センターへご相談ください。