

「不当請求」に関する相談概要

- M E C O N I S 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センターに寄せられた相談情報を M E C O N I S（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目：「不当請求」（根拠のない不当な取立て等、業者の不当な請求）に関する相談

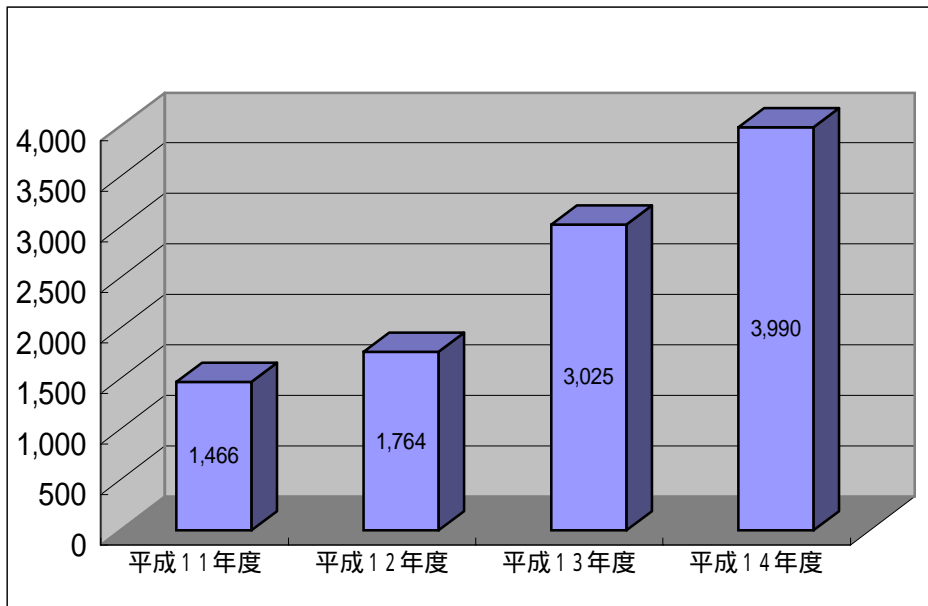
分析データ：東京都消費生活総合センターで受け付けた平成11年4月～15年3月（4年間）の相談データ

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成14年度（平成14年4月～15年3月受付）の相談データから抽出したものである。

1 「不当請求」に関する相談件数が急増

この4年間の相談件数の推移は表1のとおりである。平成14年度の相談件数は、平成11年度の2.7倍に急増している。

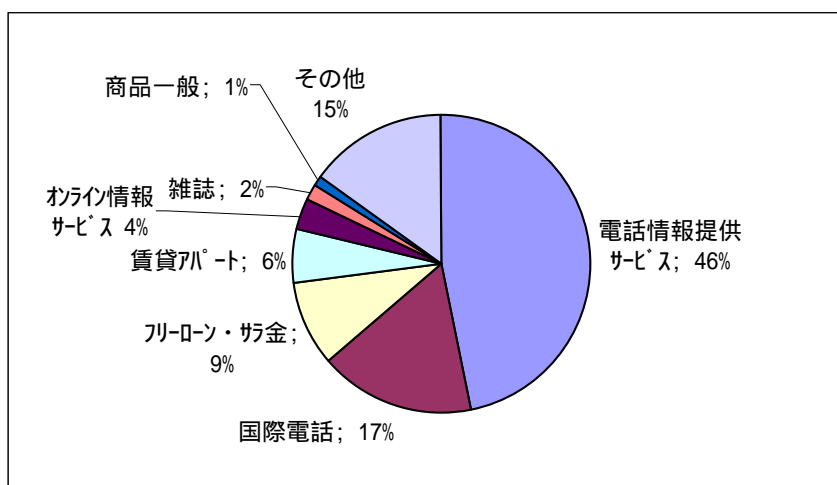
【表1】不当請求相談件数の推移



2 相談内容について

「不当請求」に関する相談内容について商品キーワード別の内訳を示したものが「表2」である。

【表2】不当請求相談内訳



平成14年度の不当請求相談内訳のうち、相談件数の多いもの(上位5位)についての過去4年間の相談件数の推移は表3-1及び表3-2のとおりである。

【表3-1】商品キーワード別相談件数推移

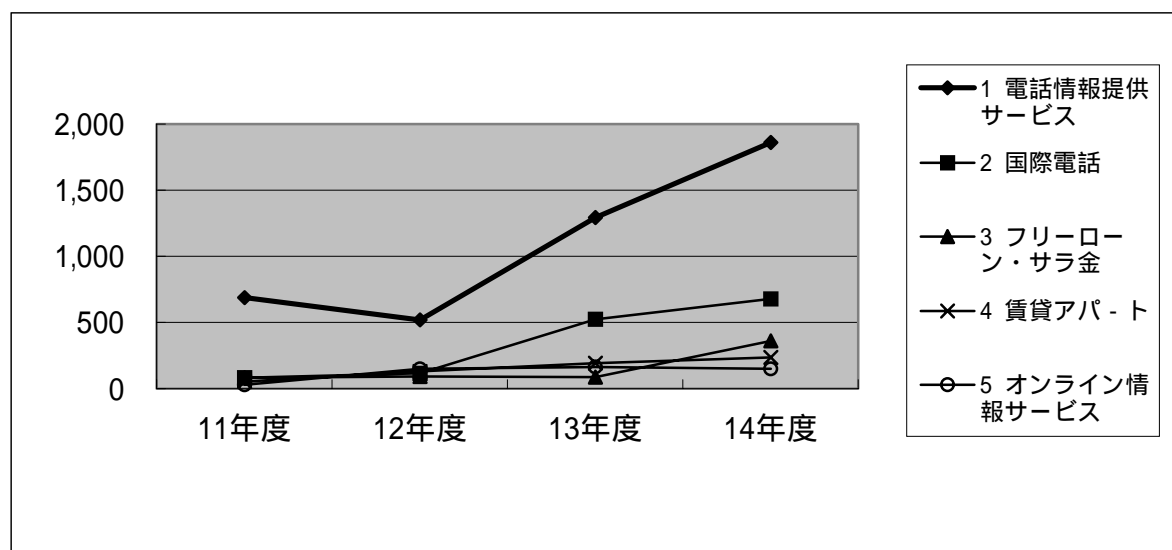
	商品キーワード	11年度	12年度	13年度	14年度
1	電話情報提供サービス	686	521	1,294	1,861
2	国際電話	80	116	525	680
3	フリーローン・サラ金	80	92	87	360
4	賃貸アパート	54	128	194	235
5	オンライン情報サービス	30	151	165	148

* 注1：電話情報提供サービスの平成11年度の数値は「電話情報サービス」の数値

注2：オンライン情報サービスの平成11年度の数値は「通信サービスその他」の数値

(平成12年度にキーワード新設のため)

【表3-2】商品キーワード別相談件数の推移



商品キーワード別に分析してみると表2に示すとおり「電話情報提供サービス」に関するものが46%と半数近くを占める。表3-2を見ると相談件数は平成12年度にいったん減少しているが、これは平成12年度に「オンライン等関連サービス」に属するキーワードの新設があったため、集計データの分類項目が増えたことが要因と考えられる。その後、平成13年度、14年度と際立った伸びを示している。具体的な内容としては「使った覚えがないのに携帯電話でアダルトサイト利用料の督促状が届いた」「出会い系サイトを利用して未払いだと、高額な請求が携帯電話にかかってきた。覚えがないがどうすればよいか」など携帯電話に関連した相談が多い。

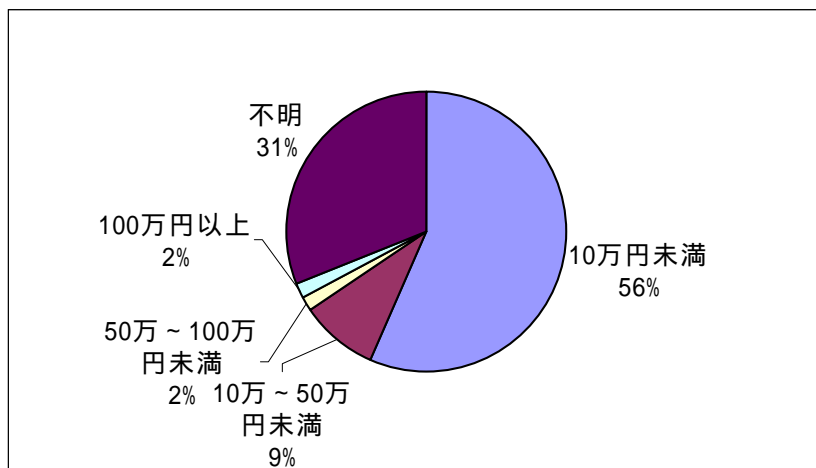
3 不当請求金額は10万円未満が多い

不当請求に関する相談を請求金額別に示したものが「表4-1」及び「表4-2」である。

【表4-1】平成14年度請求金額別相談件数

契約購入金額	10万円未満	10万～50万円未満	50万～100万円未満	100万円以上	不明	合計
相談件数	2,261	359	63	68	1,239	3,990

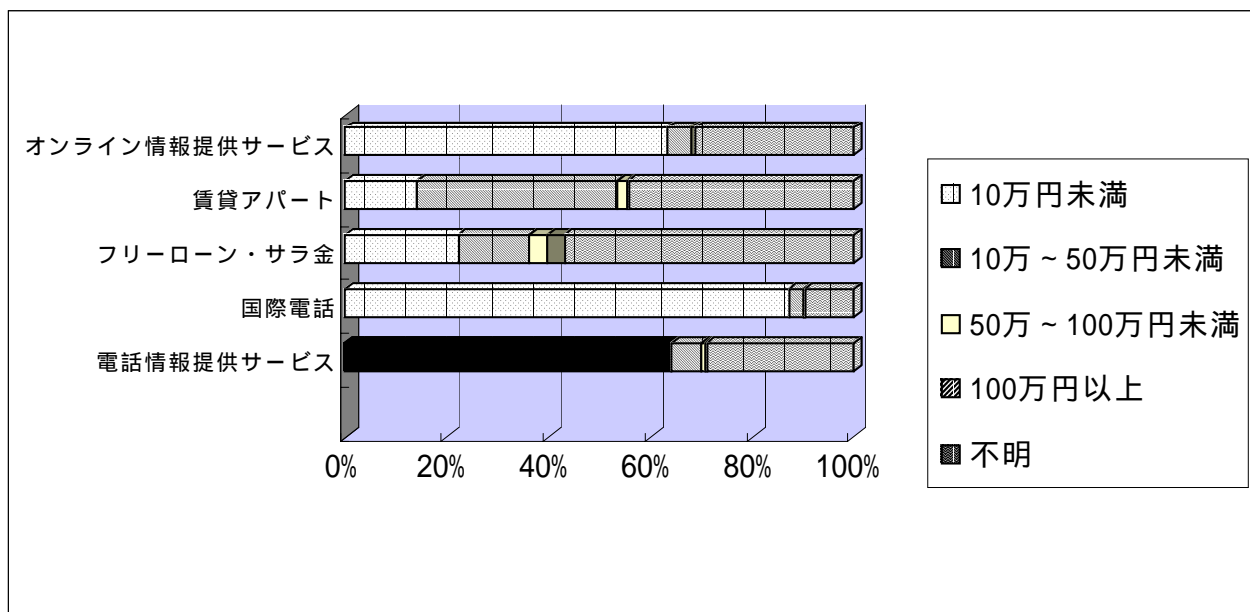
【表 4 - 2】請求金額別相談件数割合



平成 14 年度の「不当請求」相談全体では請求金額は 10 万円未満が 56%となっている。

さらに、平成 14 年度商品キーワード別相談件数上位 5 位までの請求金額別相談件数の割合を
 見てみると「表 5」のとおりである。

【表 5】請求金額別相談件数の割合



全体的に請求金額 50 万円未満の比較的少額の相談が多いが、請求金額の最も高い事例は「電話情報提供サービス」では 160 万円、「国際電話」では 183 万円、「フリーローン・サラ金」では 400 万円であり、非常に高額なものも見られる。

4 当事者は男性の給与生活者、年代は20代・30代が多い

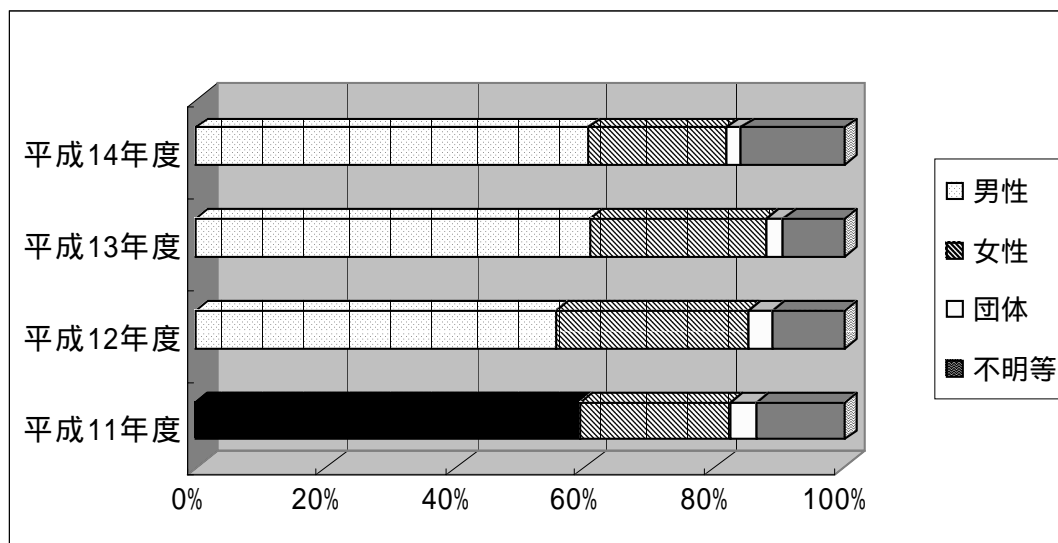
当事者の属性を性別、年齢別、職業別に示したものが「表6-1」から「表8-2」である。

【表6-1】当事者性別相談件数

	男性	女性	団体	不明等	合計
平成11年度	868(59.2)	342(23.3)	59(4.0)	197(13.4)	1,466
平成12年度	980(55.6)	525(29.8)	66(3.7)	193(10.9)	1,764
平成13年度	1,837(60.7)	824(27.2)	81(2.7)	283(9.4)	3,025
平成14年度	2,411(60.4)	853(21.4)	94(2.4)	632(15.8)	3,990

* ()内は全体に占める割合(単位:%)

【表6-2】当事者性別相談件数割合の推移

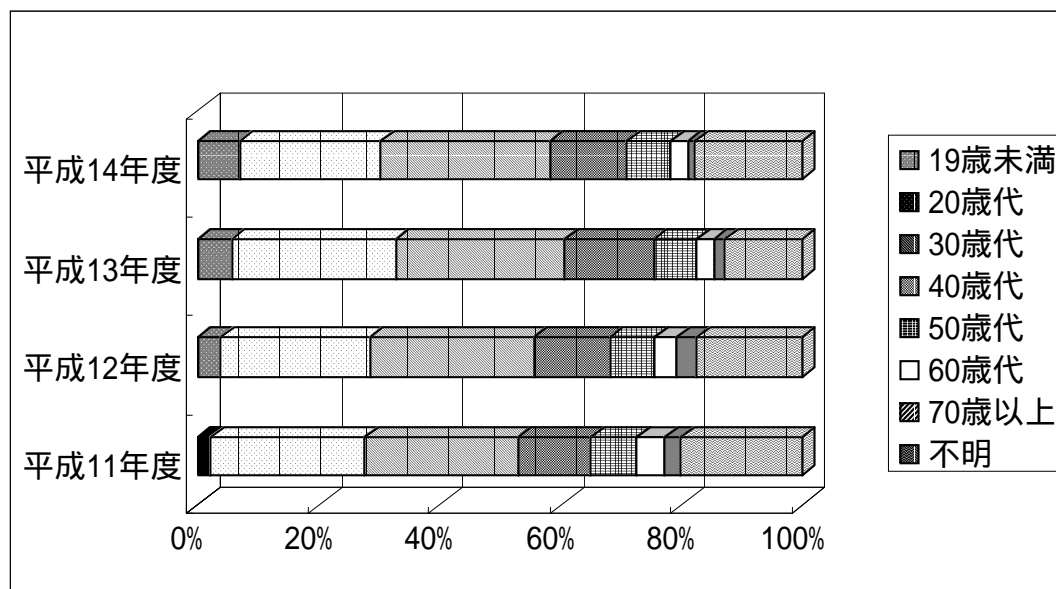


【表 7 - 1】当事者年齢別相談件数

	平成 11 年度	平成 12 年度	平成 13 年度	平成 14 年度
19 歳未満	33 (2.3)	67 (3.8)	170 (5.6)	277 (6.9)
20 ~ 30 歳代	744 (50.7)	914 (51.8)	1,666 (55.1)	2,047 (51.3)
内 20 歳代	371 (25.3)	436 (24.7)	823 (27.2)	930 (23.3)
訳 30 歳代	373 (25.4)	478 (27.1)	843 (27.9)	1,117 (28.0)
40 歳代	175 (11.9)	222 (12.6)	447 (14.8)	507 (12.7)
50 歳代	112 (7.6)	133 (7.6)	217 (7.2)	295 (7.4)
60 歳代	71 (4.9)	62 (3.5)	84 (2.8)	111 (2.8)
70 歳以上	38 (2.6)	57 (3.2)	52 (1.7)	42 (1.1)
不 明	293 (20.0)	309 (17.5)	389 (12.8)	711 (17.8)
合 計	1,466	1,764	3,025	3,990

* () 内は全体に占める割合 (単位 : %)

【表 7 - 2】当事者年齢別相談件数割合の推移

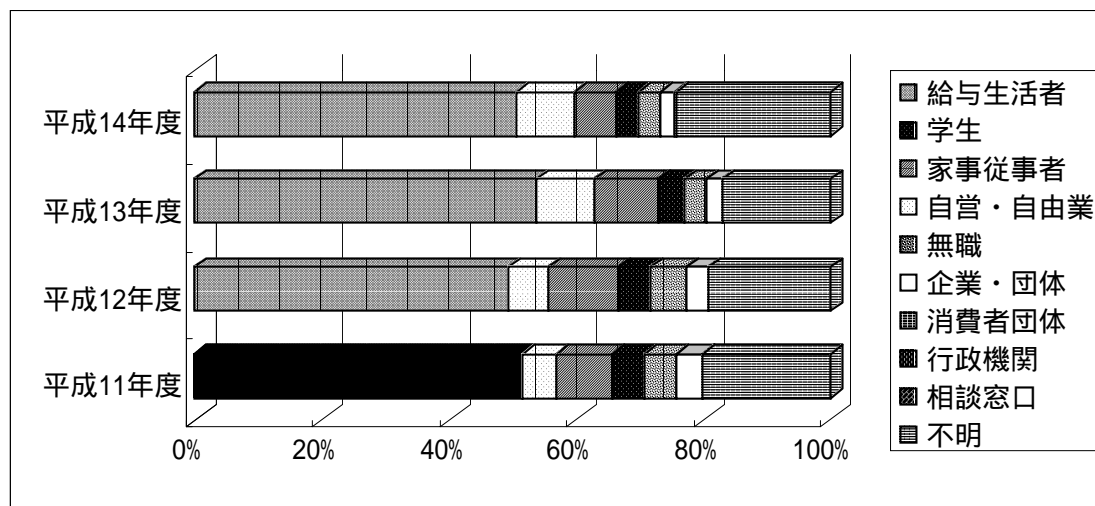


【表 8 - 1】当事者職業別相談件数

当事者職業	平成 11 年度	平成 12 年度	平成 13 年度	平成 14 年度
給与生活者	758(51.7)	869(49.3)	1,628(53.8)	2,023(50.7)
学生	76(5.2)	112(6.3)	272(9.0)	358(9.0)
家事従事者	128(8.7)	198(11.2)	313(10.3)	268(6.7)
自営・自由業	78(5.3)	89(5.0)	117(3.9)	144(3.6)
無職	74(5.0)	96(5.4)	111(3.7)	139(3.5)
企業・団体	57(3.9)	63(3.6)	76(2.5)	88(2.2)
消費者団体	0(0.0)	1(0.1)	0(0.0)	2(0.1)
行政機関	2(0.1)	0(0.0)	2(0.1)	0(0.0)
相談窓口	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
不明	293(20.0)	336(19.0)	506(16.7)	968(24.3)
合計	1,466	1,764	3,025	3,990

* () 内は全体に占める割合 (単位 : %)

【表 8 - 2】当事者職業別相談件数割合の推移

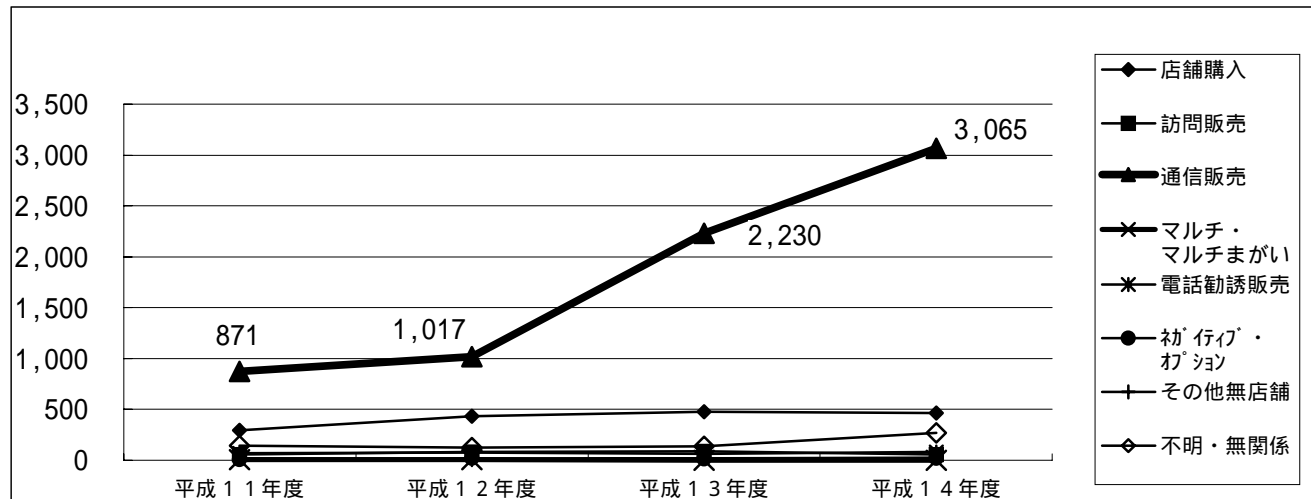


当事者の属性を見ると、性別では、各年度とも男性が女性の 2 倍にのぼっている。東京都消費生活総合センターに寄せられる消費者相談全体を見ると、当事者の性別については男性・女性ほぼ同じ割合 (平成 14 年度) であるが、不当請求に関する相談については、圧倒的に男性の割合が高いことが特徴的である。年齢別では、20 歳代、30 歳代が多く、各年度とも割合が 50% を超えている。職業別では給与生活者の割合が 50% を超えている。次いで学生の割合が平成 14 年度においては 9% と平成 11 年度の 5.2% から徐々に増加の傾向が見られる。

5 販売方法は通信販売の伸びが著しい

販売方法別に相談件数の推移を示したものが「表 9」である。

【表 9】販売方法別相談件数の推移



販売方法別相談件数の推移を見ると他の販売方法がほぼ横ばいなのに対し、通信販売の増加が著しい。平成 14 年度の件数は平成 11 年度の 3.5 倍になっている。これはインターネットや携帯電話といった新しい通信手段が普及していることが要因と考えられる。

6 処理結果は助言・情報提供が 9 割

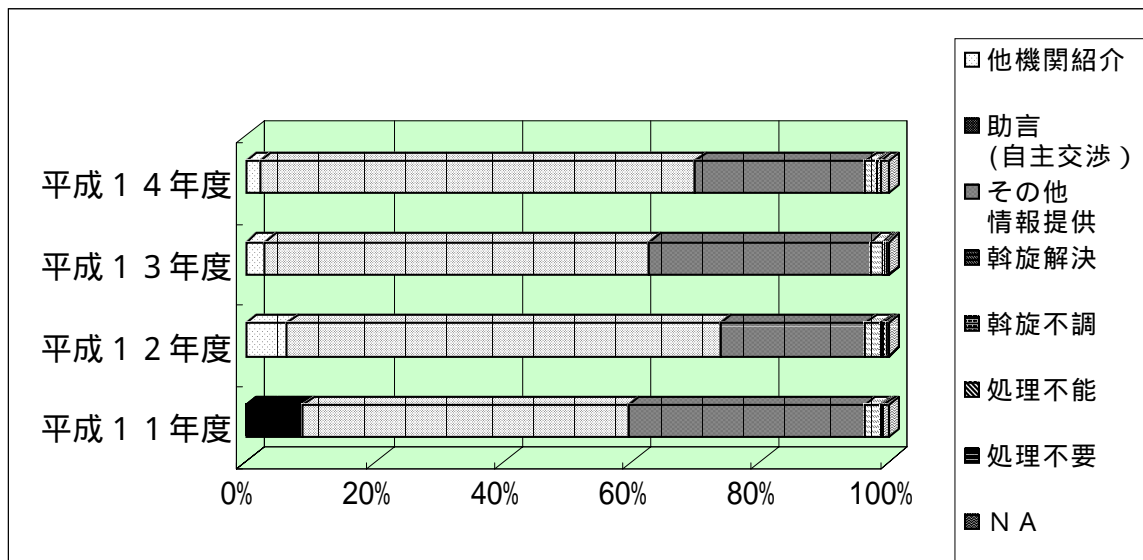
相談に対する処理結果別に件数の推移を示したものが「表 10 - 1」及び「表 10 - 2」である。

【表 10 - 1】処理結果別相談件数

	平成 11 年度	平成 12 年度	平成 13 年度	平成 14 年度
他機関紹介	131(8.9)	112(6.4)	89(3.0)	88(2.2)
助言(自主交渉)	741(50.5)	1,191(67.5)	1,811(59.9)	2,699(67.6)
その他情報提供	539(36.8)	397(22.5)	1,040(34.4)	1,062(26.6)
斡旋解決	36(2.5)	46(2.6)	58(1.9)	67(1.7)
斡旋不調	1(0.1)	4(0.2)	7(0.2)	3(0.1)
処理不能	1(0.1)	8(0.5)	6(0.2)	5(0.1)
処理不要	6(0.4)	4(0.2)	7(0.2)	14(0.4)
N A	11(0.7)	2(0.1)	7(0.2)	52(1.3)
合 計	1,466	1,764	3,025	3,990

* () 内は全体に占める割合(単位:%)

【表 10 - 2】処理結果別相談件数割合



処理結果は各年度とも助言（自主交渉）がもっとも多く、次いで情報提供となっている。各年度とも助言（自主交渉）と情報提供をあわせてほぼ 9 割を占めている。助言の内容としては、同様のケースについて情報提供し、「根拠のない請求であれば支払わないよう、これ以上個人情報を相手に知られないためにも連絡を取らないように」、「脅迫的なものについては警察にも相談するように」というものが多い。

7 事例紹介

(1) 電話情報提供サービス

請求金額 7 万円

相談概要 使った覚えのない出会い系サイト料金が未納として携帯電話にメールで請求された。その当時は一切使っていない。対処方法はあるか。

処理結果 助言：不当請求であり、支払わないこと。メールアドレス、電話番号の変更をするように。

(2) 国際電話

請求金額 1 万円

相談概要 インターネットを利用していたら知らない国に電話がつながり国際電話料金の請求がきた。払わないといけないか。

処理結果 助言：インターネット利用時に不正に海外につながってしまうトラブルについて説明。かかった料金の支払いについては電話会社と交渉するように。

(3) フリーローン・サラ金

請求金額 24 万円

相談概要 どこからもお金を借りたことがないのに債権回収業者から支払督促のハガキがきた。電話したら 24 万円払えという。

処理結果 助言：根拠のない請求であり、借りていないなら無視するように。自分の個人情報をお教えないように注意。脅迫されたり、家まで来るようならすぐ警察を呼ぶように。

(4) フリーローン・サラ金

請求金額 10 万円

相談概要 あなたの口座に 3 万円振り込むので 10 万円払えと電話があった。振り込まれた時の対処方法を知りたい。大手サラ金から借りたことはあるが完済している。口座番号は教えていない。

処理結果 助言：過去の借り入れの情報が流れて連絡がきた可能性がある。今後は着信拒否するように。万一振り込まれるようなことがあったら警察に申し出るように。

(5) フリーローン・サラ金

請求金額 不明

相談概要 多重債務のため、債務整理をした息子宛にお悔やみ電報による督促と執拗な取立て電話がある。債務整理は弁護士に依頼している。弁護士に問題はなかったか不安。対処方法を知りたい。

処理結果 助言：弁護士会に再度相談されたい。電話の督促が何に基づくものかは不明であるが債務を全て弁護士に告げているかも確認の必要がある。脅しによる取立てに関しては警察に届けるように。地元の弁護士会を案内。

(6) オンライン情報サービス

請求金額 7 万円

相談概要 インターネットで見た情報料を払えとパソコンにメールが届いたが、有料情報を見たことはない。

処理結果 助言：利用していないなら無視すること。メールアドレスを変更するように。

8 「不当請求」に関する相談の最近の傾向

平成 14 年度末頃から非常に悪質なケースが増えている。サラ金等に関する相談では上記 7 の事例のようにヤミ金融と思われる業者からの電報やハガキ、FAX などさまざまな手段で、不特定多数の人を対象に不当請求がされるケースが見られる。カラ貸し、押し貸しなどの悪質な例も増加しており、このようなケースについては、消費者に毅然とした対応を取るようアドバイスし、関係窓口を紹介する等、適切な情報提供が必要である。