

「二次被害」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及び都内区市町村の消費者相談窓口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：「二次被害」に関する相談

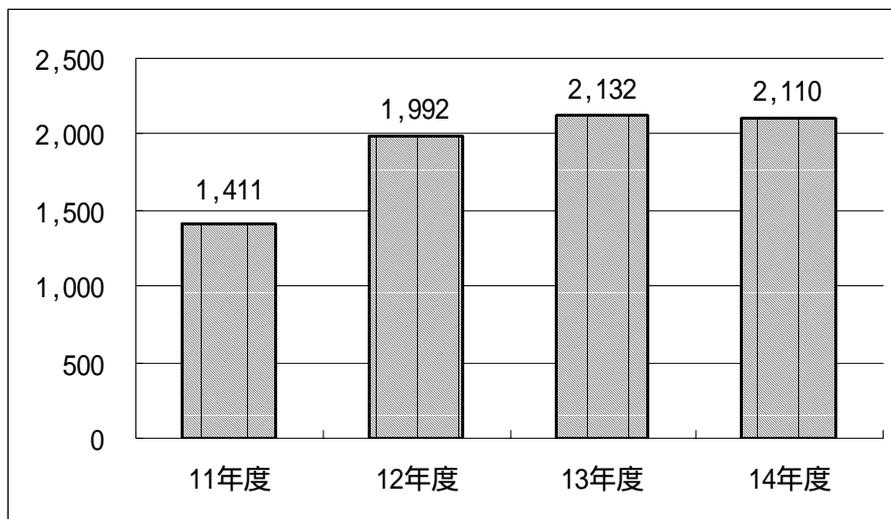
分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成11年4月～15年3月（4年間）の相談データ

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成15年4月～16年3月受付の相談データから抽出したものである。

1. 「二次被害」とは

「二次被害」とは過去に悪質商法の被害に遭った消費者を再度勧誘する販売手口であり、過去に「資格講座」や「会員サービス」等の契約をした消費者がターゲットになる場合が多い。

【図 - 1】「二次被害」相談件数

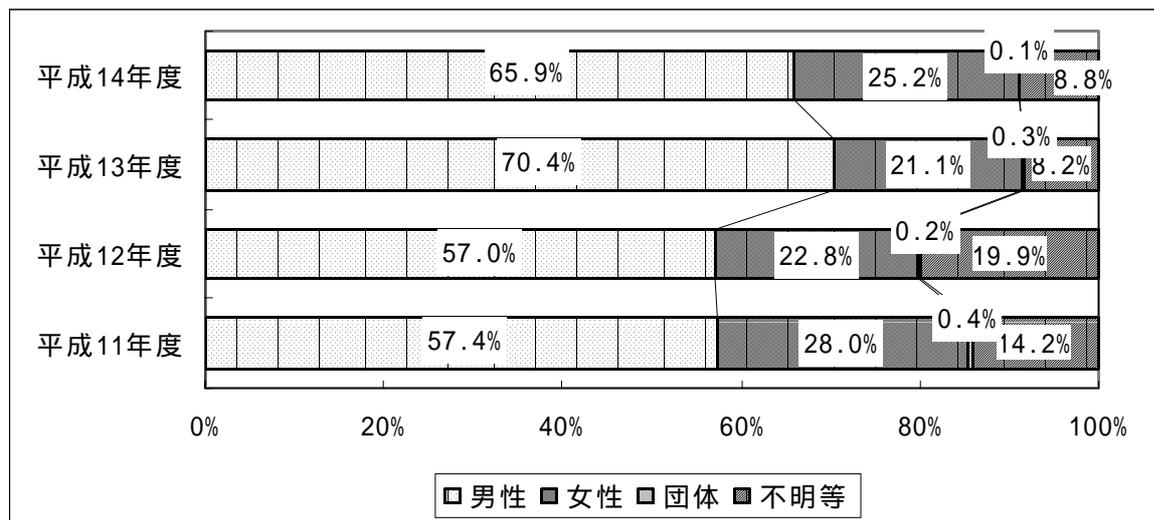


「二次被害」に関する相談件数は、14年度に対前年度1.0%の減少が見られるものの、11年度と比較して1.5倍に増加している。15年度速報値は2,700件を超えており、一層の件数増加が見込まれる。

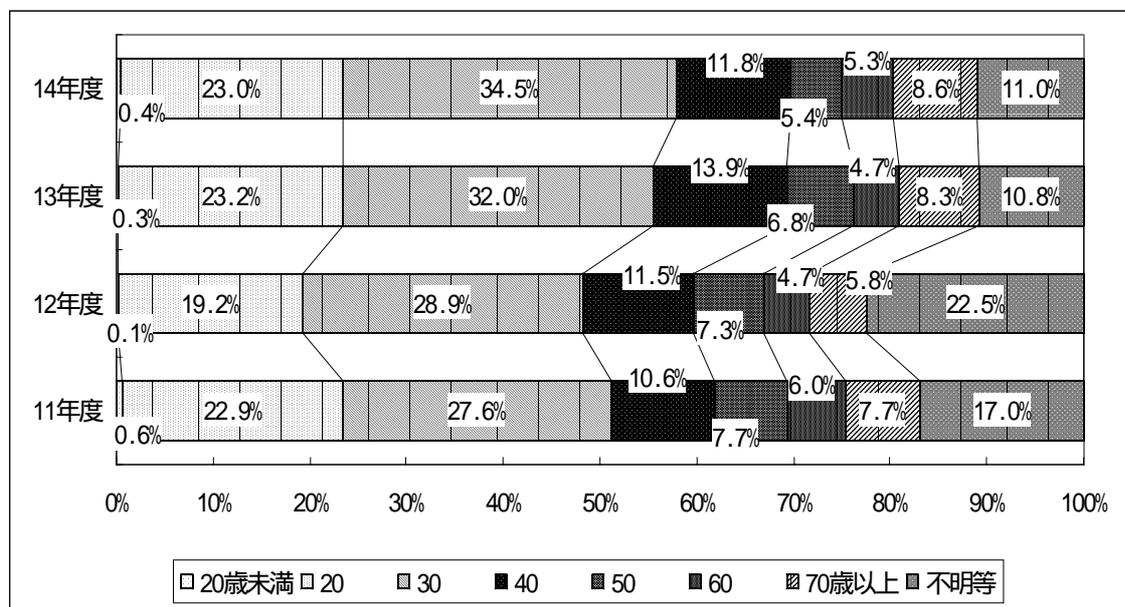
2. 契約当事者の属性

「二次被害」に関する相談の契約当事者について性別、年代別、職業別に相談件数の割合を示したのが「図 - 2」から「図 - 4」である。

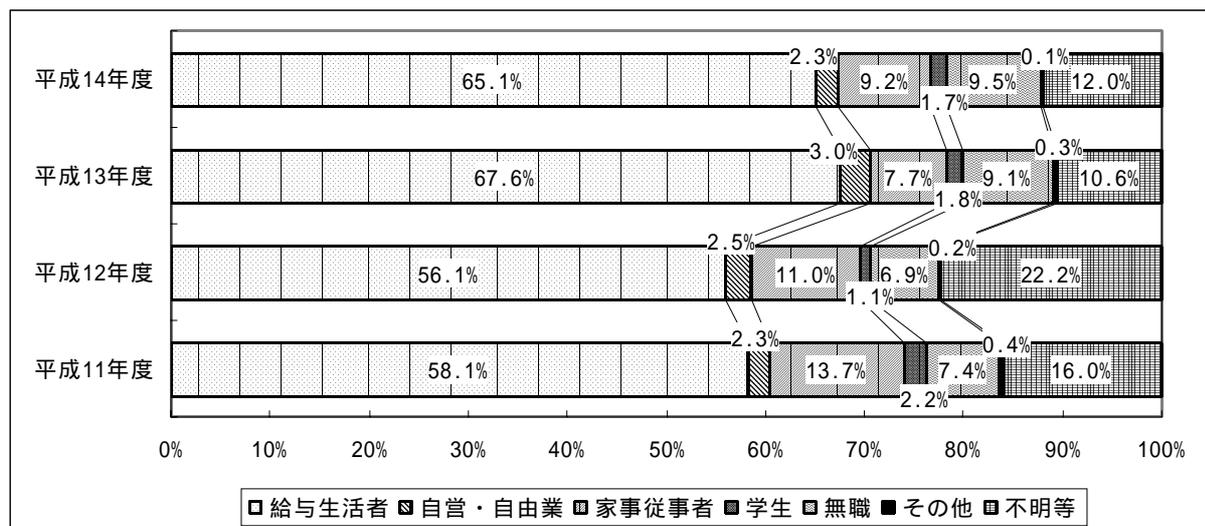
【図 - 2】契約当事者性別相談件数の割合



【図 - 3】契約当事者年代別相談件数の割合



【図 - 4】契約当事者職業別相談件数の割合



性別では各年度とも男性の割合が高く、約6割から7割を占めている。これは「二次被害」に関する相談の特徴と言える。年代別では各年度とも「30歳代」が最も多く、13年度以降では3割以上を占めている。次いで「20歳代」が約2割、「40歳代」が約1割と続いている。職業別では「給与生活者」の割合が最も高く7割近くを占めている。

このことから「二次被害」に関する相談の契約当事者は比較的若い世代の男性の給与生活者が典型例と言える。

3. 相談内容

「二次被害」に関する相談の内容についてのキーワードを上位10位まで示したのが「表 - 1」である。

【表 - 1】「二次被害」相談内容上位10位

順位	11年度	12年度	13年度	14年度
1	電話勧誘 901	電話勧誘 1,311	電話勧誘 1,469	電話勧誘 1,338
2	虚偽説明 437	虚偽説明 746	虚偽説明 965	虚偽説明 882
3	強引 358	強引 544	強引 564	強引 467
4	解約 281	クーリング・オフ 430	クーリング・オフ 527	解約 325
5	クーリング・オフ 276	解約 397	解約 370	不当請求 277
6	次々販売 199	次々販売 359	次々販売 271	次々販売 239
7	家庭訪販 181	不当請求 239	不当請求 246	家庭訪販 219
8	信用性 137	土商法 193	家庭訪販 233	アドバイザー 197
9	不当請求 116	家庭訪販 190	信用性 197	信用性 181
10	土商法 103	信用性 140	アドバイザー 167	高価格・料金 140

各年度とも3位までは全く変動がなく、「電話勧誘」、「虚偽説明」、「強引」と続いている。電話による虚偽説明により強引に契約を迫られていることがわかる。

4. 商品・役務別相談件数

「二次被害」に関する相談を商品・役務別に上位10位まで示したのが「表 - 2」である。

【表 - 2】「二次被害」商品・役務別相談件数上位10位

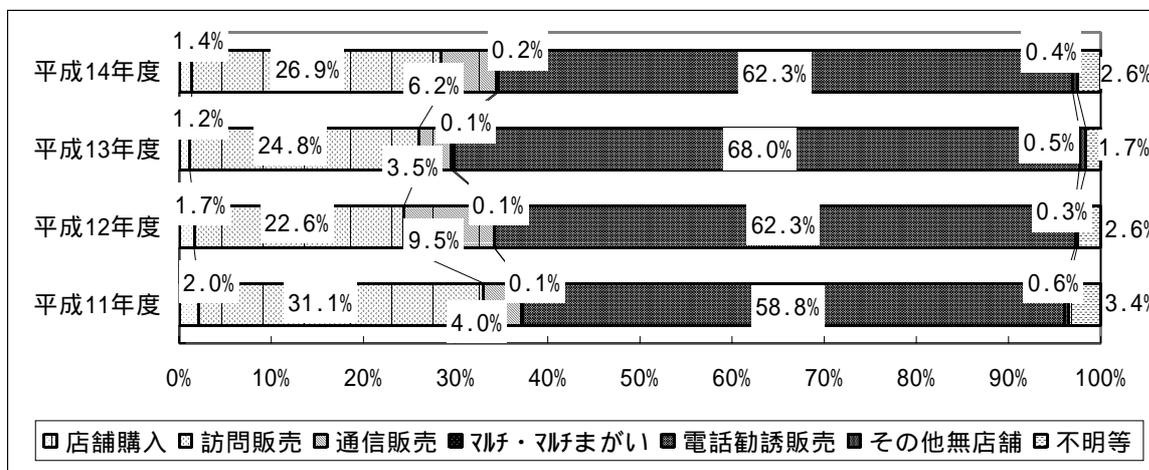
順位	11年度		12年度		13年度		14年度	
1	資格講座	561	資格講座	703	資格講座	700	資格講座	575
2	ふとん類	156	資格取得用教材	205	資格取得用教材	283	資格取得用教材	299
3	教養娯楽教材	100	くつ下	163	教養娯楽教材	157	複合サービス会員	208
4	ビジネス教室	56	ふとん類	139	ふとん類	120	教養娯楽教材	114
5	複合サービス会員	51	ビジネス教室	97	複合サービス会員	109	ふとん類	93
6	測量サービス	29	教養娯楽教材	89	ビジネス教室	106	ビジネス教室	63
7	室内装飾品	27	複合サービス会員	71	ネックレス	36	商品一般	56
8	紳士録・名簿	23	室内装飾品	32	商品一般	34	役務その他サービス	50
9	クリーニング	22	アクセサリ	29	工事・建築	32	ネックレス	43
10	修理サービス	21	工事・建築	25	室内装飾品	32	ワライ等関連サービス	39

各年度とも上位にある商品・役務に大きく変動はなく、「資格講座」、「学習教材」、「複合サービス会員」等が多くなっている。過去の契約を解約するために解約料の名目で「アクセサリ」など、全く関連のない商品を購入させる手口も見られる。データでは示していないが、15年度速報値では「不当請求」の増加に伴い「電話情報提供サービス」の急増が見込まれる。

5. 販売購入形態

「二次被害」に関する相談の販売購入形態を示したのが「図 - 5」である。

【図 - 5】「二次被害」販売購入形態別割合



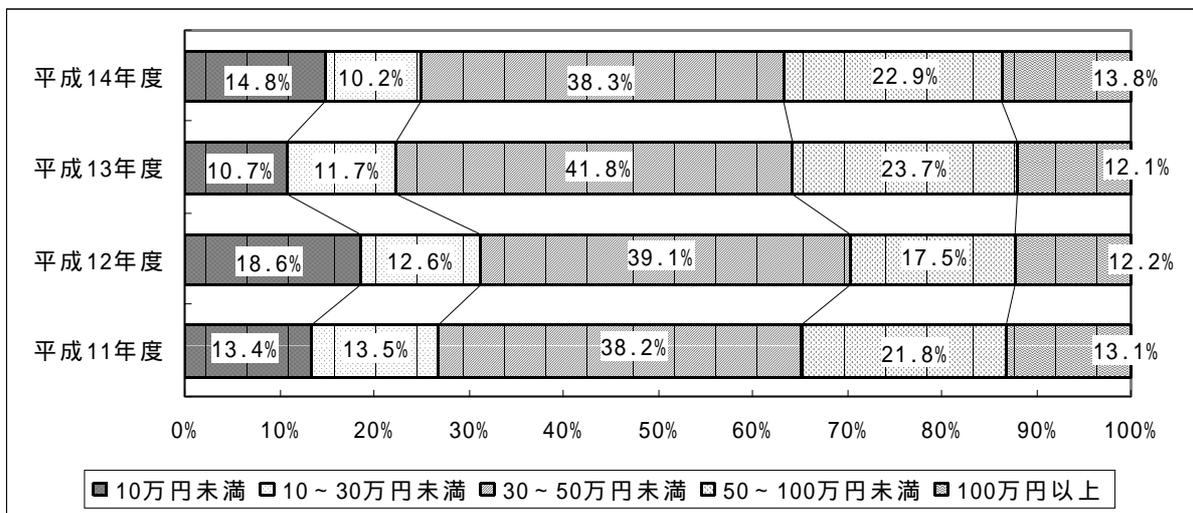
各年度とも「電話勧誘販売」の割合が高く約6割を占めている。次いで「訪問販売」3割程度と続いているが、「家庭訪販」ではなく、「アポイントメントセールス」が多く見られる。

二次被害につながるケースは主に電話勧誘をきっかけにしているケースが多いことがわかる。

6. 契約購入金額

「二次被害」に関する相談の契約購入金額別に割合を示したのが「図 - 6」である。

【図 - 6】 契約購入金額別相談件数の割合



* 不明等は割合から除く。

「二次被害」に関する相談の契約購入金額を見ると、各年度とも「30～50万円未満」の占める割合が約4割と最も高い。次いで「50～100万円未満」の占める割合が約2割と続いている。

「100万円以上」の高額な契約も1割を超えており、被害の深刻さが伺われる。「表 - 3」に示すとおり、平均契約購入金額も各年度とも50～60万円代と高額である。

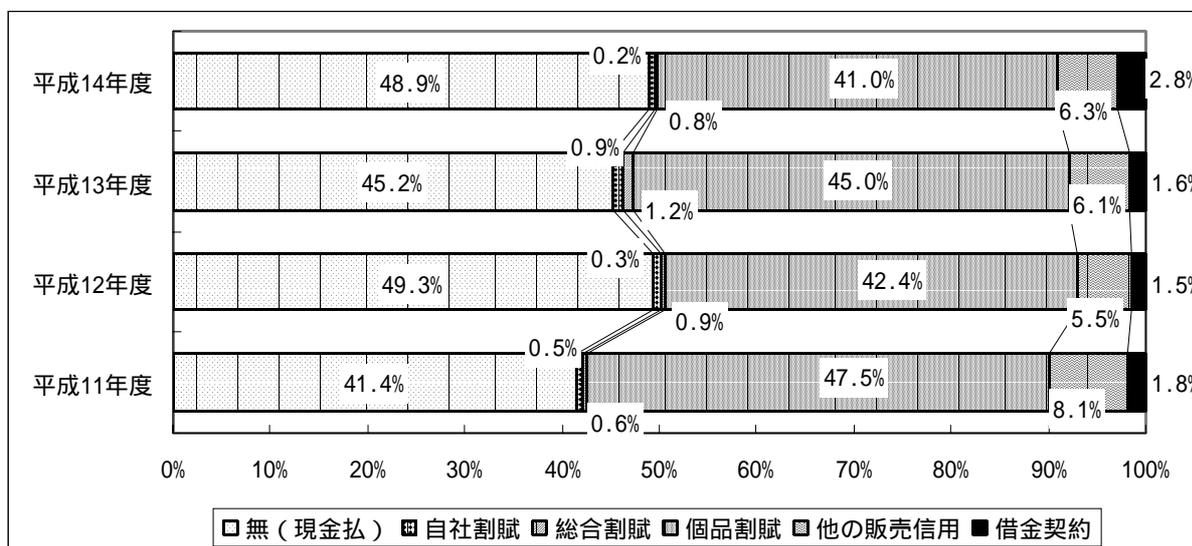
【表 - 3】 「二次被害」平均契約購入金額（単位：円）

平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度
613,300	553,200	662,400	663,000

7. 支払方法

「二次被害」に関する相談について支払方法を示したのが「図 - 7」である。

【図 - 7】「二次被害」支払方法別相談件数の割合



支払方法は、主に「現金払」か「個品割賦」であると思われる。「個品割賦」の場合、「解約料」では信販会社の与信審査が通らないため商品を購入した形にしてクレジット契約をさせている例が多く見られる。

8. 相談事例

(1) 資格講座

・5年前、エネルギー関係の通信教育を契約。3年くらい前に完済しているのに解約してあげると電話があり、不審であったが10万円を振り込んだ。また電話があり、今回は完全中止にするためには39万円になると言われた。話の意味がわからないし不快であったので電話を切った。どう対処したらよいか。
(30歳代・男性 / 契約購入金額39万円)

・5年前に自宅に電話で一般旅行主任者の資格を勧められ契約。5回不合格の通知を提出すれば受講料を全額返すと言われた。結局資格を取らずそのまま放置。昨日電話があり今回特別措置として別会社の契約をして5年間不合格なら前の契約分もあわせて協会から140万円返すと言われ承諾。協会に確認したらそのとおりだというがクーリングオフしたい。
(40歳代・女性 / 契約購入金額60万円)

・半年前、行政書士講座の電話勧誘があり資料が送られてきたが放置していた。その10日後にまた電話があり、クーリングオフ期間が過ぎたので契約になると言われ、契約書を送りローンの支払いをしている。最近違う会社からまた講座の勧誘がある。前回の契約がまだ残っているので書面を書いて送り直せと言う。個人情報が出ているのではないか。

(20歳代・男性 / 契約購入金額50万円)

・15年前受講の行政書士講座。生涯教育で停止できない、来年度からの受講料を振り込んでくれという手紙が来た。勉強は途中でやめた。その後払ってくれとの電話に何回か払ったことがあるが、その後は消費者センターに相談していた。手紙には「現在まで保留中。期限までに払わないと自宅に回収に行く。その場合、10万円を別途徴収する」とある。不審である。

(40歳代・男性 / 契約購入金額46万円)

(2) 資格取得用教材

・職場に電話があり、7年前の資格講座が終了していない。下巻の教材購入が必要と言われたが本当か。2年前にも同じことを言われ、教材代金40万円を支払ってしまった。前回の契約は上巻の教材だったと業者は言う。

(30歳代・男性 / 契約購入金額40万円)

・電検3種の教材契約から始まり、4件の教材契約をした。5件目の勧誘を受けている。生涯教育なので必要と強制された。全て同じ業者との契約。平成4年に電検3種248,000円、平成9年に行政書士298,000円、平成11年特許管理士298,000円、平成13年に特許製図312,900円、今回過去の講座の修了書が発行されていないという電話があり、パソコン整備士298,000円という書面が届いた。

(40歳代・男性 / 契約購入金額146万円)

(3) 複合サービス会員

・8年前に会員サービス付きでパソコンを買った。消費者センターに相談し、クーリングオフをした。それ以後引き落としや請求もないし、会報等の送付もない。「商品の契約は解約されているが、永久会員になっている。不良会員であり脱会手続きをしないと裁判所が入り法的債務が発生する。危険な取立でもある。出向けば説明する」と言われた。対処方法は。

(30歳代・男性 / 未契約)

・4年前にアポイントメントセールスで複合会員権を契約。消費者センターに相談し、解約したが、昨日突然、別会社から電話があり、「解約できていない、裁判になる。240万円払った人も

いる」と言われ怖い。信用できる話か。

(30歳代・男性 / 未契約)

・電話で「こちらは消費者を救済するセンターだが、あなたが契約した会員権が長期間利用していなかったので会社から訴えられる可能性がある。裁判に負けて2,600万円支払った人もいる。訴訟を起こされる前に退会できるようにしてあげる」と言われた。2年前に会員権の契約しかけたが断った経緯があるので不安になり会う約束をした。

(20歳代・男性 / 未契約)

(3) アクセサリー

・3年前、電話で会員の特典を強調され、CD-ROMと会員権を契約し、現在も支払い中。通常216万円の解約料を59万円で解約してやると言われ会った。委託契約のローンと説明されたが、契約書はプレスレットになっている。解約したい。

(20歳代・男性 / 契約購入金額 59万円)

(4) 電話情報提供サービス

・携帯電話を置き忘れた。誰かがアダルトサイトにつないで督促が来るようになり、払ったら何度も督促が来る。1回目は17万円、2回目は11万円、3回目は22万円払った。今回49万円払えと電話がある。どうしたらいいか。

(20歳未満・男性 / 契約購入金額 99万円)

9. 「二次被害」に関する相談の問題点

「二次被害」は非常に悪質な販売方法である。過去の契約等の個人情報を悪用し、全く根拠がないのにあたかも支払い義務があるかのようなセールストークで消費者を不安にさせ、新たな契約を結ばせている。このようなトラブルの背景には、個人情報の流出の問題があると考えられる。

今後、個人情報保護法が施行され、規制強化されることにより、このようなトラブルがなくなることが期待されるが、現状においては消費者自らが正確な情報を見極める目を持ち、自衛することが不可欠である。