

平成24年5月1日

市政記者クラブ 様

名古屋市消費生活センター

担当：岡田・鈴木 電話：222-9679

### 平成23年度消費生活相談の概要をお知らせします

平成23年度に名古屋市消費生活センターへ寄せられた消費生活相談の概要を下記のとおりまとめましたので、お知らせします。併せて、市民への注意喚起をお願いします。

#### 記

#### 1 全体の概要

平成23年度の相談件数は14,378件です。そのうち若者については202件の減少となっています。また、多重債務相談は765件の大幅な減少となっています。

(単位：件/%)

区分	21年度	22年度	23年度	対前年比
全体	16,475	14,435	14,378	99.6
高齢者	2,643	2,616	2,650	101.3
若者	2,691	2,220	2,018	90.9
一般	11,141	9,599	9,710	101.2
架空請求	2,354	2,073	2,137	103.1
多重債務	1,752	1,344	579	43.1

#### 2 主な商品・サービスの相談件数

(単位：件)

	21年度		22年度		23年度	
1	デジタルコンテンツ	2,222	デジタルコンテンツ	2,191	デジタルコンテンツ	2,445
2	ローン・サラ金	1,928	ローン・サラ金	1,461	賃貸アパート	901
3	賃貸アパート	1,018	賃貸アパート	904	ローン・サラ金	774
4	商品一般	694	商品一般	444	商品一般	449
5	家屋の修繕工事	409	家屋の修繕工事	396	家屋の修繕工事	445
6	食料品(健康食品除く)	382	食料品(健康食品除く)	340	食料品(健康食品除く)	354
7	自動車・二輪車	377	自動車・二輪車	304	自動車・二輪車	309
8	書籍・印刷物	240	書籍・印刷物	200	移動通信サービス	255
9	エステサービス	228	インターネット通信サービス	191	インターネット通信サービス	230
10	生命保険	213	エステサービス	183	書籍・印刷物	203

※「インターネット通信サービス」は、光ファイバー、ADSLなどインターネット接続に関連したサービスの相談

### 3 相談の特徴（主な相談事例は次頁のとおり）

#### (1) 高齢者の金融商品や海外宝くじの相談は引き続き増えています

電話勧誘による公社債（社債・転換社債など）、ファンド型投資商品（鉱山資源の採掘権、水資源への投資など）等の金融商品、海外宝くじの相談は増加傾向です。

最近では特許権の分割購入の勧誘、倒産した和牛育成預託牧場の被害を回復しますと勧誘する二次被害の相談もあります。

（単位：件）

区 分	21年度	22年度	23年度
公社債	35	68	98
ファンド型投資商品	9	45	86
未公開株	86	89	81
海外宝くじ	51	32	74

#### (2) 「家屋の修繕工事」 高齢者への訪問販売トラブルを中心に増加しています

「家屋の修繕工事」に関する相談は高齢者を中心に増加傾向になっています。特徴は70～80代の高齢者宅を訪問して、屋根の修理や工事などを契約させるもので、その手口を「なごや見守り情報」で示し、民生委員などへ配布するほか、ウェブサイトに掲載するなど、注意を喚起しています。

（単位：件）

区 分	21年度	22年度	23年度
家屋の修繕工事	409	396	445
高齢者	156	174	177

#### (3) 「デジタルコンテンツ」に関する相談が増加しています

デジタルコンテンツ（携帯電話やパソコンでインターネットを通じて得る情報サービス）の相談が増加しています。

無料のサイトと思って登録したところ高額な利用料金を請求された、利用したことのないサイトの利用料金の請求を受けたなど「アダルトサイト」の相談が増加しています。また、最近の特徴としてスマートフォン利用者の相談が増加しているほか、携帯電話やパソコンによる架空請求の相談も増えています。

架空請求の相談には、「個人情報を与えず、無視するように」あるいは「メールアドレスを変更する」などの助言を行うとともに、架空請求者の電話番号・口座情報が判明した場合には警察等へ通報しています。

（単位：件）

区 分	21年度	22年度	23年度
デジタルコンテンツ	2,222	2,191	2,445
アダルトサイト	974	1,384	1,696
出会い系サイト	534	446	336

#### (4) 「商品一般」に関する相談の内容について

商品一般の相談は、相談者が、その商品・サービスの内容を知らなかったり、特定できないものについての相談です。

主なものは、「資金決済に関する法律」の施行により、利用終了となる商品券やギフト券が増加したことにより、現在持っている商品券の有効期限を問い合わせるものでした。

その他にも、「銀行通帳を記帳したら、クレジットカード会社の名前で毎月覚えのない引き落としがされていることがわかった。」「身に覚えのないところから、携帯電話に迷惑メールが来る。どうしたらよいか。」「昔ためていたポイントカードが出てきた。記載された所在地に電話をしたら、通じなくなっていた。」などの相談がありました。

#### (5) 「放射能」についての相談

東日本大震災以来、当センターにも「放射能」に関連する相談が48件（平成23年度は43件）ありました。ほとんどの相談は食料品に関するものです。

このような相談には、担当職員が内容を聞き取った上で、最寄りの保健所で相談にのっていること、有料の検査をしている機関の情報を提供しています。

食料品以外の相談では、「放射線測定器をネットで購入したが、測定値にバラツキがある。精度についての検査はできるか。」「飼料の稲わらが放射能汚染した影響で和牛育成預託契約をした牧場の和牛の値段が暴落し民事再生するという書面が届いた。」などがありました。

### 4 主な相談事例

#### 〈相談事例1〉 転換社債～劇場型投資詐欺商法

「未上場の会社だが高利回りの転換社債の購入者を募集している。お宅に資料が届いてないか」と電話があり、数日後資料が届いた。その後、別の会社から電話があり、「資料到着おめでとう、金利は18%。もし社債を購入したら2倍で買い取る。社債発行会社は、100%政府が出資している通信機器会社で、当地に工場があり、地元の人3,000人に恩返ししたい。町内会の役員などに送付している。」と言われた。

有名な新聞社の記者を名乗る人からも電話があり、間違いのない情報だと言われた。経済研究所と称するところからも電話があり、資料送付はどこからあったのか聞かれて答えたところ、投資詐欺危険業者名リストがあるが、この危険リストには載っていない業者で資本金20億円の間違った会社だと言われた。

大手銀行というところからも財務省の依頼で家計調査を行っており、貯蓄額を聞きたいという電話もあったが、教えられた電話番号にかけたところ、大手電話会社の番号だった。

あちこちからの電話が続いているが信用できるだろうか。

( 70歳代 男性 )

## 〈相談事例2〉 ファンド型投資商品

A社の行っている石炭の採掘権のカタログが届いていないかと電話があった。その日は届いていなかったが、数日後カタログが届いた。

別の会社の男性から電話で「自分の知人が石炭の採掘権を買いたいカタログが届いていないので、名義を貸してほしい。」と言われた。最初は断っていたが、断り切れず、自分の名前で2千万円を5回に分けて振り込んだ。

最後の振り込み以降、A社との連絡は途絶えた。最近になって、別の会社から採掘権のことで裁判が起こされている。裁判がいやなら150万円用意するようにと電話があった。もう払うお金がないので娘に貸してほしいと言ったら、それは詐欺だと言われ、相談することにした。

( 70歳代 女性 )

## 〈相談事例3〉 家屋の修繕工事

近所で工事をしているという業者があいさつに来た。その際に自宅の瓦がずれていると言われた。

後から、業者が3人でやってきて5,000円で修理してくれると言うので依頼した。

修理の際、屋根の状態を写真に撮ったと言うのでそれを家のテレビで見た。私にはよくわからないが「段が違って雨漏りする。」と言われたが今は雨漏りはしていない。

翌日の朝も訪問してきて屋根の工事を勧められ、80万円近くの契約書にサインしてしまった。業者が帰った後、心配になり近くに住んでいる息子に相談したところ「断ったほうがいい。」と言われ、私も止めたくなったので電話で断った。その日の夜、業者二人が訪問してきて脅すような口調で解除を阻まれたが、契約を止めたいと言いつつ、業者はしぶしぶ契約解除に応じた。この方法で良かったのかどうか相談したい。

( 60歳代 女性 )

## 〈相談事例4〉 商品一般

クレジットカードの利用明細に全く知らない業者での利用の請求がある。カード会社に問い合わせたら調査してみないとわからないので引き落としは現時点では止められないと言われた。業者名に全く思い当たらないし、10万円以上の支払いはできない。他の支払いはわかっているのでその分は支払いたい。どうしたらよいか。

( 30歳代 女性 )

## 〈相談事例5〉 アダルトサイト

スマートフォンでネットサーフィンをしていたら無料アダルトサイトにつながった。

無料サンプル動画をクリックしたらいきなり登録完了になり6桁のID番号と365日分の利用料金99,000円を6日以内に銀行振り込みせよ。6日を過ぎると14万円になるという表示がでた。

登録解除をクリックしたら利用規約が表示された。コールセンターに連絡をクリックしたら業者に電話がつながりガイダンスが流れた。直後に「まだ、支払われていません」という内容のメールが届いた。

( 40歳代 男性 )

## 名古屋市消費生活センターの相談受付日時等

区 分		相談方法	電話番号	受付時間
平 日	一 般	電話・来所	222-9671	午前9時 ～ 午後4時15分
	架空請求ホットダイヤル	電話	222-9674	
	サラ金・多重債務特別相談	電話・来所	223-3160	
	弁護士・司法書士の面談(無料)	来所(要予約)		
土・日曜日		電話	222-9690	

(注) 1 年末年始・祝日を除く

2 市内在住・在勤・在学の方が対象

3 「サラ金・多重債務特別相談」の弁護士・司法書士の面談時間(30分)は、平日の午後1時30分～午後4時30分です。

ウェブサイト：<http://www.seikatsu.city.nagoya.jp>