

平成26年5月9日

市政記者クラブ 様

市民経済局市民生活部消費生活センター
担当：杉野・板倉 電話：222-9679

平成25年度「消費生活相談」の概要をお知らせします

－相談件数は昨年比12.1%増、特に高齢者の相談は29%増加しました。－

平成25年度に名古屋市消費生活センターに寄せられた消費生活相談の概要を下記の通り取りまとめましたので、お知らせします。

市民への注意喚起のため、広くご周知いただきますようお願いいたします。

1 消費生活相談

(1) 相談窓口の概要

消費生活相談員が、商品やサービスの契約トラブルなど消費生活に関する相談を受け付け、相談者の皆さんと共に考え、解決に向けてお手伝いしています。「金融商品等特別相談」のほか、「架空請求ホットダイヤル」、「サラ金・多重債務特別相談」の専用電話窓口を設けています。

(2) 相談の概要

- (ア) 相談件数は15,981件。平成24年度と比べて1,725件、12.1%増加しました。高齢者の相談が803件、29.0%の増加と目立ちます。
- (イ) 架空請求等の相談は、アダルトサイト・有料情報サイトなどの相談の増加により前年同期比248件、12.8%の増加となりました。
- (ウ) 多重債務に関する相談は前年同期比94件、20.8%の減少となりました。
- (エ) 金融商品等特別相談の相談件数は983件です。その内230件は愛知県弁護士会投資被害弁護団による面接相談を受けました。また二次被害の相談が急増しています。
- (オ) 平成25年4月1日より開始した電子メール相談は209件の受付でした。

(単位：件)

年度	23年度	24年度	25年度	増減
相談	14,378	14,256	15,981	1,725 (12.1%)
高齢者 (65歳以上)	2,650	2,773	3,576	803 (29.0%)
若者 (30歳未満)	2,018	1,809	1,987	178 (9.8%)
一般	9,710	9,674	10,418	744 (7.7%)
架空請求等	2,137	1,936	2,184	248 (12.8%)
多重債務	579	451	357	▲94 (▲20.8%)

2 増加した相談の主なもの

※相談事例の年代・性別は契約者に係るものです。

(1) ケーブルテレビに関する相談

アンテナを立てずに、映像を光ファイバーケーブルなどで伝送する有線放送で、インターネットや電話も同時に利用できるケーブルテレビは高層ビルの電波障害の影響による難視聴地域の解消のためなどたくさんの人に利用されています。

平成23年7月に地上アナログ放送が終了し、今まで電波障害対策として無料で放送を提供してきたケーブルテレビ事業者の業務が終了、平成27年4月より有料化することにともない、相談が増加しています。

相談の内容としましては、「利用契約は電話、インターネットとセットで契約すると安くなると言われて契約したがやめたい。」などです。

当センターでは地デジに変わり、テレビの視聴が地デジアンテナ、ケーブルテレビ、光ファイバーなど選択できるようになったため、自分の生活様式や利用したい提供番組などに合わせて契約を考えるよう助言しています。

また、ケーブルテレビとインターネット、電話などの複合契約では、セット割引、利用期間、解約（手数）料などが各契約ごとに詳細に決められ、複雑となっており、特に高齢者には理解するのが難しいため、慎重に契約するよう助言しています。

(単位：件)

年 度	23年度	24年度	25年度	増減
ケーブルテレビに関する相談	37	60	113	53
上記のうち高齢者の相談	14	20	47	27

[相談事例]

今まで難視聴地域の無料のサービスでケーブルテレビを見ていたが、テレビ放送の地デジ化で平成27年4月に電波障害対策が解消される。その後はテレビが無料では見えなくなると言って、ケーブルテレビ事業者が訪問してくる。

電話も一緒に契約するとお得だと何度も訪問される。どうしたらいいのか困っている。

(60歳代 女性)

[相談事例]

以前、電波障害があった地域に住んでいる。その関係で訪問したというケーブルテレビ事業者からケーブルテレビとインターネット回線、IP電話の勧誘をされた。

今、契約すると安くなると言われ、インターネットの速度も速くなると言われたが、夫と私が利用しているだけなので、そんなに速くなくても問題ないことがわかった。契約を急がされたので、つい言われるまま契約してしまった。これから業者に断りたいが、解約はできるのか。解約料はあるか。

(70歳代 女性)

(2) 「アダルトサイト・有料情報サイト」に関する相談

アダルトサイト・有料情報サイトに関する相談件数が増加しています。ほとんどがアダルトサイトやそれ以外の有料情報サイトを見ていたところ、いきなり高額な料金請求画面が出たなどの架空請求です。

携帯電話・スマートフォンなどでアダルトサイトなどを検索・接続して利用規約などの説明・同意もなしに、画面をクリックしただけで料金請求という画面が即時に表示される「ワンクリック請求」が増加しています。

最近の特徴としましては若者と高齢者の相談件数の増加です。スマートフォンが中・高校生にも普及したことで若者ではスマートフォンの使用中に、高齢者ではパソコン使用中に、架空請求を受ける事例が多くなっています。

(単位：件)

区 分	23年度	24年度	25年度	増減
アダルトサイト・有料情報サイトに関する相談	1,870	1,803	2,116	313(17.4%)
高 齢 者	96	117	182	65(55.6%)
一 般	1,203	1,259	1,413	154(12.2%)
若 者	571	427	521	94(22.0%)

なお、10歳～20歳の方の平成23年度～25年度の間の年齢別相談件数は下表のとおりです。

(単位：件)

契約者の年齢と相談件数				本人が自分で相談している件数	
10歳	小学生	17	98	0	5
11歳		30		0	
12歳		51		5	
13歳	中学生	80	264	9	38
14歳		83		9	
15歳		101		20	
16歳	高校生	84	275	36	132
17歳		77		30	
18歳		114		66	
19歳	大学生他	81	211	58	159
20歳		130		101	

小学校高学年の生徒から中学生などにもスマートフォンの利用が広がってきており、10代の若者の中では中学生・高校生の相談件数が比較的に多くなっています。

また「本人が自分で相談してきている件数」を見ると、中学生までは親からなどの相談が多く、ご家族で対応していただく必要があります。

[相談事例]

母がいない間に母のスマートフォンでアダルト動画を見ようと、「サイトへの入り口」というボタンをタップしたところ、登録完了、99800円を請求する画面がでた。びっくりして「退会する」というボタンを押した。その後30分に一回くらいの頻度で請求メールが来るようになった。利用規約や確認画面はなかった。どうしたらよいか。

(10歳代 男性)

[相談事例]

最近パソコンで健康について検索をすることが多く、血圧について検索した。

そのサイトに70歳の夫婦生活という項目があり、興味本位で開いたところアダルトサイトに入ってしまった。未成年者か成人者かを聞かれ、成人者を選択し、もう1つ何かの画面をクリックしたところ、登録完了、2日以内に68,000円を支払えと言う請求画面が出た。

自宅の固定電話から相手方に問い合わせたところ、動画を見たかどうかは関係なく契約は成立しているので支払ってもらおうと言われた。請求の画面も消えないので困っている。

(70歳代 男性)

(3) 健康食品等の送りつけ商法に関する相談

全国的に相談が急増した健康食品の送りつけ商法の相談は消費者庁・各県等による行政処分、警察による摘発などがあり平成25年4～6月期をピークに減少しています。

当センターとしましては、注文していない商品であれば、代金を支払わず受け取りを拒否し、業者の名称、住所を控えるよう助言しています。

また、電話で強引に言われ、断り切れず承諾してしまった場合には、契約書などを受け取ってから8日間はクーリング・オフが出来ることを助言しています。

[健康食品の相談件数の推移]

(単位：件)

年 度	23年度	24年度	25年度	増減
健康食品に関する相談	164	343	549	206
上記のうち高齢者の相談	71	233	381	148

(単位：件)

年 度	25年 4～6月	25年 7～9月	25年 10～12月	26年 1～3月
健康食品に関する相談	227	157	99	66
上記のうち高齢者の相談	168	119	65	29

なお、「カニを以前に注文されましたね。」などと突然電話がかかってきて強引に買わされたり、頼んでもいないカニが届き代金を請求されるという送りつけ商法が再び増加して来ています。

(単位：件)

年 度	23年度	24年度	25年度	増減
カニに関する相談	24	19	35	16
上記のうち高齢者の相談	19	13	26	13

[相談事例]

80歳になる夫の母が電話に出ると、「以前、息子さんが北海道でカニを買われました。また今年も送ります。」と勧誘された。息子(夫)の名前を正確に言われたので、信じてしまい母は「はい。」と承諾してしまった。

代金は20,000円と言われたようだが、夫は北海道に行ったことも、カニを購入したこともない。

断ろうと思ひ電話の着歴を見て業者に電話をかけたが繋がらなかった。業者名はわからない。どうしたらよいか。

(80歳代 女性)

(4) 「消費税」に関する相談

平成26年4月1日より消費税が増税され、当センターにも消費税に関する相談が多数寄せられています。

相談内容は増税前の平成26年3月までは「3月中に支払いを済ませたが8%の税率だった。」などの3月31日と4月1日の年度をまたぐ場合の税率についての相談が多く、4月以降は「スーパーの送料が3月の105円から300円以上に値上がりした。便乗値上げではないか。」などの便乗値上げに関する相談も増加しています。

(単位：件)

区 分	23年度	24年度	25年度	増減
消費税に関する相談	11	20	96	76

区 分	25年4月 ～12月	26年1月	26年2月	26年3月	26年4月 (参考)
消費税月別相談	22	8	20	46	59

[相談事例 3月]

昨年12月に市内の家電販売店で冷蔵庫を購入した。配送は引越しをする3月の予定だった。引っ越し時期を変更したため、5月に配送してほしいと連絡したら消費税増税分3%を追加請求された。

(60歳代 女性)

[相談事例 4月]

近所のうどん店で食事をした。3月までは税込900円の商品が、「税抜き価格900円、税込価格972円」となっていた。以前の税込料金に8%を上乗せしているのは、便乗値上げではないか。

(80歳代 男性)

(5) 「金融商品」に関する相談

金融商品に関する相談は平成24年度にいったん減少しましたが、平成25年度には「ファンド型投資商品」の激増を始めとして「公社債」「デリバティブ取引」も増加しています。

「ファンド型投資商品」の相談では、高齢者を中心に電話で「封筒が届いていないかと聞かれた後、投資商品のパンフレットが届き、そのパンフレットを譲ってほしいという電話があった。」などという劇場型投資詐欺の相談は続いており、最近では老人ホームの会員権、メガソーラーなどの発電事業、ダイヤモンドの購入を名目とした勧

誘の相談があります。

業者の巧妙な手口に加え、高齢者自身の判断能力の衰えもあり、被害が高額化するまで表に出にくいという現状があるものと思われます。

被害にあった相談者には、当センターで実施している金融商品等特別相談の面接相談で愛知県弁護士会投資被害弁護団と協力し、迅速な被害回復に努めています。

(単位：件)

年 度	23年度	24年度	25年度	増減
金融商品全体	1,062 (483)	909 (429)	983 (494)	74 (65)
ファンド型投資商品	198 (87)	132 (76)	238 (151)	106 (75)
公社債	164 (98)	118 (79)	154 (119)	36 (40)
デリバティブ取引	50 (30)	47 (22)	50 (23)	3 (1)
未公開株	130 (81)	50 (37)	26 (18)	▲24 (▲19)

※ () 内数字は65歳以上の高齢者の件数

※ デリバティブ取引の主なものは国内商品先物、海外商品先物など

[相談事例 ファンド型投資商品]

最近、封筒が届いていないかという電話が何度もあった。その後、ダイヤモンド購入を進めるカタログが入っている封筒が届いた。「大きな会社が、当市に進出するに当たり、市長も後押ししている。この封筒は特定の人だけにしか送られていない。ダイヤモンド(0.1カラット10万円)を買ってくれたら、1.3倍から2倍で買い取る。このチャンスを逃したら勿体ない」などと電話で言われ、買い取り金額が安いと言ったら、3倍で引き取ると言われた。また電話がかかってきたらどうしたら良いか。

(80歳代 女性)

(6) 金融商品の二次被害に関する相談

以前に未公開株や「あやしい社債」など購入した方から、「以前投資した未公開株の被害を回復すると言う書面が届いた。」「以前購入した未公開株と配当金を返金すると電話があり、手続き費用として50万円が必要と言われた。」などの相談が急増しています。

(単位：件)

年 度	2 3 年 度	2 4 年 度	2 5 年 度	増 減
金融商品二次被害 に関する相談	2	5 1	6 1	1 0
未公開株に関するもの	0	2 1	2 1	0
公社債に関するもの	0	2	9	7
先物取引に関するもの	1	0	0	0

この手口の中では、消費生活センターなどの公的機関の職員と詐称し、消費者に電話をかけてくる事例が増加しています。

投資詐欺でだまし取られたお金について、消費生活センターや他の行政機関から連絡して返還することはなく、お金が戻ると言って、名目をつけてお金をだまし取る詐欺的な二次被害の手口であると情報提供し、注意喚起をしています。

相談が高齢者の方から多く寄せられていることから名古屋市としましてはなごや見守り情報第71号「消費生活センター職員をかたる不審電話に気をつけて!!」を4月に発行し、地域の高齢者に注意を呼び掛けています。

[相談事例 二次被害]

消費生活センター担当者を名乗る人から電話で「未公開株で被害に遭った人に対して日本の中央銀行が被害救済制度を作った。申請書類があるので中央銀行から電話があると思うが、もしその電話がなかったら消費生活センターに電話してほしい。」と説明され電話番号を聞いた。

インターネットで消費生活センターの電話番号を調べたところ、電話番号が違っていた。
(60歳代 女性)

【参考】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	一般相談	222-9671	午前9時 ～ 午後4時15分	
	金融商品等特別相談 弁護士の面談 (無料)			電話・来所 (要予約)
	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 弁護士・司法書士の面談 (無料)	電話・来所 (要予約)		223-3160
土・日曜日	電話	222-9690		
電子メール相談	下記サイトのメール専用受付フォーム		24 時間	

- (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。
 - 4 消費生活センターウェブサイト：<http://www.seikatsu.city.nagoya.jp>