

平成24年11月19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：岡田・鈴木 電話：222-9679

「金融商品等特別相談」及び「消費生活相談」の実績をお知らせします

名古屋市消費生活センターでは、平成24年10月1日より新たに「金融商品等特別相談」を専門窓口として開設しており、開設後1ヶ月間の相談内容をまとめましたのでお知らせします。また併せて、従来より行っている「消費生活相談」の相談概要のまとめとともに、お知らせしますので、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 金融商品等特別相談

(1) 相談窓口の概要

金融商品等特別相談では当センターの消費生活相談員が電話による相談を行うとともに、高額な被害の出ている未公開株などの金融商品等について、弁護士による無料の面談相談を行い、被害の迅速な回復を図っています。

(2) 相談内容の概要（平成24年10月分）

窓口を開設以来、最初の1ヶ月間の電話による相談件数は94件でした。その相談内容は以下のとおりです。詳細は「別紙1」を御確認ください。

(単位：件)

種別	主な対象商品	件数
生命保険等	生命保険 共済保険 変額保険 医療保険など	10 (5)
損害保険等	火災保険 自動車保険 など	8 (1)
預貯金・株・証券類	預金 貯金 社債 株 未公開株 投資信託など	36 (26)
	(社債)	12 (8)
	(未公開株)	9 (8)
デリバティブ取引	商品デリバティブ 商品先物 外国為替証拠金取引	5 (3)
ファンド型投資商品	預託商法 投資商法 事業ファンド	23 (12)
他の金融商品など	外国通貨 投資顧問 信用保証 電子マネー	12 (4)

※ () 内数字は65歳以上の方の相談件数

2 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) 相談内容の概要（平成24年4月～9月分）

(ア) 相談件数は7,027件。平成23年度上半期比（以下「前年同期比」という。）で256件、3.5%の減少となりました。詳細は「別紙2」を御確認ください。

(単位：件)

年度	21年度	22年度	23年度	23年度 9月末	24年度 9月末	増減
相談	16,475	14,435	14,378	7,283	7,027	▲256
高齢者	2,643	2,616	2,650	1,291	1,280	▲11
架空請求等	2,354	2,073	2,137	1,152	915	▲237
多重債務	1,752	1,344	579	345	281	▲64

(イ) 架空請求等の相談は、アダルト情報サイトの相談の減少により前年同期比237件20.7%の減少となりました。

(ウ) ローン・サラ金のうち、多重債務に関する相談は前年同期比▲64件の減少となりましたが「ヤミ金融」に関する相談は増加しています。

【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・金融商品等特別相談	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>

平成 24 年 10 月の金融商品等特別相談の概要

1 金融商品等特別相談内容の実績

窓口を開設以来、最初の 1 ヶ月間の電話による相談件数は 94 件でした。その相談内容は以下のとおりです。

(単位：件)

種 別	主な対象商品	件 数
生命保険等	生命保険 共済保険 変額保険 医療保険など	10 (5)
損害保険等	火災保険 自動車保険 など	8 (1)
預貯金・株・証券類	預金 貯金 社債 株 未公開株 投資信託など	36 (26)
	(社債)	12 (8)
	(未公開株)	9 (8)
デリバティブ取引	商品デリバティブ 商品先物 外国為替証拠金取引	5 (3)
ファンド型投資商品	預託商法 投資商法 事業ファンド	23 (12)
他の金融商品など	外国通貨 投資顧問 信用保証 電子マネー	12 (4)

※ () 内数字は 65 歳以上の方の相談件数

相談の特徴としては、社債、投資などの詐欺的な勧誘が続いていること、高齢者の被害の比率が高いことなどです。

65 歳以上の高齢者の相談は 51 件と全体の 54.2% を占め、特に社債・未公開株の相談を中心としている「預貯金・株・証券類」の相談では 26 件と 70% を超えています。

金融商品に関する詐欺的被害の中心が高齢者であり、ターゲットとなっていることがわかります。

2 弁護士による面接相談

電話により受け付けた相談のうち、一部は弁護士（愛知県弁護士会投資被害弁護団）による面接相談を行いました（94 件中 27 件）。主な相談内容は下記のとおりです。

(単位：件)

種 別	主な相談内容	件数
生命保険等	外国通貨建終身保険 変額年金保険	2
預貯金・株・証券類	未公開株二次被害、社債、仕組み預金	9
ファンド型投資商品	外国の土地の使用権購入、不動産ファンド投資など	6

弁護士による面接相談では、当センターの相談員も同席し、高齢の相談者などが相談しやすいよう配慮し、弁護士より法律助言、裁判例、被害回復の可能性などがていねいに説明されます。

投資詐欺業者などが短期間で名前を変え、所在不明になってしまう現状に対応し、早期の被害回復のため、投資被害弁護団と迅速な連携を図っています。

[相談事例 1 社債]

知らない会社から「円建ての社債のパフレットが届いてないか。」と電話があった。その後届いたので連絡した。数日後、担当者が自宅に来て「外国の会社に投資して高配当を得られる。元本保証なので、この商品は絶対間違いはない。」と言われ、100万円を渡すと、これから毎月利息を振り込むと言って帰って行った。一晩考えて不安なのでやめたいと思い、電話したら「そのような担当者はいない。」と言われた。

(80歳代 女性)

当センターの相談員が劇場型詐欺について説明し、利息は継続的には振り込まれない可能性が高いことなどを、粘り強く説明したところ、本人も納得し、金融商品等特別相談の予約を入れた。弁護士と面接相談の結果、解約、返金手続きを委任することになった。

[相談事例 2 未公開株]

8年ほど前にA社の未公開株を購入した。そのA社の社員と称する人から、株を買い戻すので指定の金融会社に連絡をして欲しいという電話があった。信用して良いか。最近になって、3～4カ月毎に「お金が戻る、戻す。」という電話がある。

(80歳代 男性)

当センターの相談員が未公開株の被害事例について説明。以前に未公開株を購入した人の名簿が出回っていて、それを基に電話をかけていると考えられる。買い戻すと言いながら、そのための手続き費用が必要と説明され、新たにお金を詐取されることになる恐れがあり、今後は取り合わないようにするよう助言した。

また、今後もしろいろな業者から電話があると考えられるので、迷ったら、消費生活センターに相談するよう助言した。

3 金融商品等特別相談の役割

未公開株、社債、投資ファンドなどの詐欺的業者による被害は、高齢者を中心として続いています。高齢者の被害は、高齢者の老後の資金を詐取するものであり、生活を脅かす、重大な問題です。

金融商品等特別相談窓口の役割は、一つの相談窓口で消費生活センターと弁護士が連携・協力し各々の特徴を生かし、迅速な被害回復、未然防止を図るものです。

消費生活センターは、国民生活センターが運用している全国消費生活ネットワークシステムPIONEER情報などを駆使し、詐欺的業者から勧誘を受け困惑している相談者、すでに未公開株などの被害を受け、二次被害にあっていると考えられる相談者に対して、正確な情報提供を行い、慎重な対応を促し、被害を未然に防止するという特徴を發揮します。

弁護士は、実際にお金を支払ってしまい、被害を受けている相談者に対して業者との交渉・裁判などの手段を用い、被害回復に努めます。

平成24年度上半期（4～9月）の消費生活相談の概要

1 平成24年度上半期（4～9月）の消費生活相談の傾向

(1)相談件数は7,027件。平成23年度上半期比（以下「前年同期比」という。）で256件、3.5%の減少となりました。

（単位：件）

年度	21年度	22年度	23年度	23年度 9月末	24年度 9月末	増減
相談	16,475	14,435	14,378	7,283	7,027	▲256
高齢者	2,643	2,616	2,650	1,291	1,280	▲11
架空請求等	2,354	2,073	2,137	1,152	915	▲237
多重債務	1,752	1,344	579	345	281	▲64

(2)架空請求等の相談は、アダルト情報サイトの相談の減少により前年同期比237件20.7%の減少となりました。

(3)ローン・サラ金のうち、多重債務に関する相談は前年同期比▲64件の減少となりましたが「ヤミ金融」に関する相談は増加しています。

2 主な商品・サービス別相談件数の推移

商品・サービス別の件数は次のとおりです。

商品・サービス別の相談内容 [前年同期比較]

（単位：件）

	22年度		23年度		23年 9月末	24年 9月末	増減数
1	デジタルコンテンツ	2,191	デジタルコンテンツ	2,445	1,304	1,149	▲155
2	ローン・サラ金	1,461	賃貸アパート	901	457	427	▲30
3	賃貸アパート	904	ローン・サラ金	774	461	343	▲118
4	商品一般	444	商品一般	449	251	177	▲74
5	家屋の修繕工事	396	家屋の修繕工事	445	215	195	▲20
6	食料品	340	食料品	354	154	156	2
7	自動車・二輪車	304	自動車・二輪車	309	151	137	▲14
8	書籍・印刷物	200	移動通信サービス	255	123	164	41
9	インターネット通信S	191	インターネット通信S	230	109	117	8
10	エステサービス	183	書籍・印刷物	203	81	98	17

※「デジタルコンテンツ」：携帯電話やパソコンなどのインターネットを通じて得られる情報

※「商品一般」：架空請求等を含む

※「食料品」：健康食品を除く

※「移動通信サービス」：携帯電話・PHS等の移動通信に関するサービスの相談

※「インターネット通信S（サービス）」：光ファイバー、ADSLなどインターネット接続に関連するサービスの相談

3 相談の特徴

(1) 高齢者の金融商品に関する相談

増加した「ファンド型投資商品」などの相談を除いて「未公開株」「公社債」などの相談は4～9月期は減少傾向でした。しかし、前記「金融商品等特別相談」の10月実績では公社債8件、未公開株8件、ファンド型投資商品12件と依然として多数の相談が寄せられました。

(単位：件)

年 度	21年度	22年度	23年度	23年 9月末	24年 9月末	増減
全体相談	16,475	14,435	14,378	7,283	7,027	▲256
高齢者相談	2,643	2,616	2,650	1,291	1,280	▲11
公社債	35	68	98	48	32	▲16
未公開株	86	89	81	42	24	▲18
ファンド型投資商品	9	45	86	37	44	7
海外宝くじ	51	32	74	36	21	▲15
デリバティブ取引	54	70	30	14	9	▲5

(2) 「移動通信サービス」に関する相談

移動通信サービスは、携帯電話、スマートフォン、データ通信専用端末などの通信サービスに関する相談です。

(単位：件)

区 分	21年度	22年度	23年度	23年度 上半期	24年度 上半期	増減
移動通信サービス	208	139	255	123	164	41
モバイル	121	91	123	61	78	17
スマートフォン	—	6	49	18	36	18
Wi-Fi通信	1	6	30	13	30	17

※内訳の「モバイル」「スマートフォン」「Wi-Fi通信」の件数は移動通信サービスの相談の中で使用されているサービスの件数

スマートフォンの普及によって、携帯電話（端末）のデータ通信に係る相談が増加しています。相談内容の主なものは、店頭で説明されたようにうまく通信が繋がらなかった、中途解約したが解約料金が高額だった、うまく使いこなせないなどの相談でした。

[相談事例]

携帯電話をスマートフォンに機種変更するために店に行った。ショップの店員が、同時にWi-Fi通信契約を勧めてきた。毎月利用料は4,000円だと言ったので契約した。

請求明細書が届いたので見たら、2回線契約されており、A回線は7,000円B回

線は8,000円かかることが分かった。そのような説明は聞いていない。

電話の購入料金6,000円と合わせて合計で、約2万円かかる。

Wi-Fiの解約を申し出たら、「携帯電話本体も解約が必要となる。違約金と本体の代金で約7万円が必要」と言う。納得できない。

(40歳代 女性)

(3) 「ヤミ金融」に関する相談

平成22年6月に改正貸金業法により総量規制が実施され、多重債務・ヤミ金融に関する相談の増加が懸念されましたが、多重債務相談については減少傾向が続いています。

逆に「ヤミ金融」に関する相談は最近になって増加し始めています。

現在のように所得も減少し、生活保護受給者も増加するデフレ状況の中で生活に困窮し、多重債務の状況に陥る可能性のある方も潜在的には多いと考えられます。今後もヤミ金融相談の動向とともに注視していく必要があります。

(単位：件)

区 分	21年度	22年度	23年度	23年度	24年度	増減
				上半期	上半期	
多重債務相談	1,752	1,344	579	345	281	▲64
ヤミ金融	199	107	89	46	67	21

[相談事例]

一人暮らしを始めるのに賃貸住宅敷金等の為にサラ金2社から借金し、現在100万円程度の残債務がある。

返済に困って半年前に携帯電話サイトで見つけたヤミ金融4業者から借金し、その残債務が約28万円ある。

ヤミ金融への返済は業者が指定する、毎回変更される個人の銀行口座に入金している。携帯電話サイトの業者は延滞すると勤務先に借金の取り立てにくる。今日が支払期限の業者が2社あるが返済できない。どうしたらよいか。

(30歳代 女性)