

平成26年2月24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

平成25年度4～12月期の「消費生活相談」の概要をお知らせします

平成25年4～12月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（平成25年4～12月分）

（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

（ア） 相談件数は12,124件。平成24年4～12月期比（以下「前年同期比」という。）14.3%（1,519件）の増加となりました。高齢者の相談が36.5%（737件）の増加と目立っています。

（イ） 架空請求等の相談は1,664件。アダルト情報サイトなどの相談の増加により前年同期比17.9%（253件）の増加となりました。特徴としましては60～80歳代の高齢者の架空請求の相談の増加が目立ちます。

（ウ） 多重債務に関する相談は264件。前年同期比26.9%（97件）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765件です。

（オ） 平成25年4月1日より開始した電子メール相談の相談件数は127件です。

(単位：件)

年度	23年度	24年度	24年度 12月末	25年度 12月末	増減
相 談	14,378	14,256	10,605	12,124	1,519 (14.3%)
高 齢 者	2,650	2,773	2,019	2,756	737 (36.5%)
若 者	2,018	1,809	1,358	1,482	124 (9.1%)
一 般	9,710	9,674	7,228	7,886	658 (9.1%)
架空請求等	2,137	1,936	1,411	1,664	253 (17.9%)
多重債務	579	451	361	264	▲97 (▲26.9%)

2 相談の特徴

※相談事例の年代・性別は契約者に係るものです。

(1) 健康食品の強引な送りつけ商法などに関する相談

電話で「健康食品を注文しているはずだ」「健康食品を代引きで送るのでお金を用意するように」など注文していない健康食品等を強引に勧誘し送りつける手口が急増しました。

当センターとしましては、注文していない商品であるため、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、「申し込んだらろう」などと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。

全国的に相談が急増したため消費者庁・各県の都度重なる行政処分、警察による摘発があり当センターでも平成25年7月期の97件(76件)をピークとして減少傾向に変わってきました。しかし通信販売などで新たな手口と思われるものも出てきており引き続き注意が必要です。

※上記()内件数は契約者65歳以上の相談件数

(単位：件)

年 度	22年度	23年度	24年度	24年 4~12月	25年 4~12月	増減
健康食品の相談	132	164	343	157	483	326
上記のうち高齢者の相談	58	71	233	83	352	269

(単位：件)

年 度	A. 25 年度 4～6 月	25 年度 7～9 月	B. 25 年度 10～12 月	増減 B－A
健康食品の相談	227	157	99	▲128
上記のうち高齢者の相談	168	119	65	▲103

[相談事例]

インターネットのニュースを見ていたら、横に、ダイエット食品のサプリメントのバナー広告が出ていたのでクリックした。健康食品は2種類ありどちらも送料500円で24日分のサンプルが送られてくる。昨日商品が届いたら、中に紙が入っていて、自動的に定期購入となり毎月2万円クレジット決済で引き落としとなっていた。香港から送られているようだ。

その紙には解約する場合は、注文から3週間以内に解約を申し出て、商品を返送すること、解約しない場合は注文から40日後から30日毎に商品を送るとある。契約時の規約にも記載していたとあったが、見ていない。

契約前にメールで問合せた際、返信メールが文字化けして返ってきた事がある。既にサンプル分の送料1000円は引き落としされた。電話をしてもつながらない。住所もわからない。メールしかできない。

(50歳代 女性)

[相談事例]

別居で81歳の母に業者から電話で健康食品の勧誘があり業者の威圧的な態度に断り切れず、今回だけという条件で契約をした。1月中旬に代引きで商品が届き、代金36000円を支払った。契約書はなく領収書のみ同封されていた。商品は開封している。

(80歳代 女性)

(2) 「架空請求等」に関する相談

(単位：件)

区 分	22 年度	23 年度	24 年度	24 年 4～12 月	25 年 4～12 月	増減
架空請求等	2,073	2,137	1,936	1,411	1,664	253
高齢者(65歳以上)	108	102	127	89	181	92
若者(30歳未満)	84	635	468	354	389	35
一 般	1,881	1,400	1,341	968	1,094	126

[参考：平成16年度から平成21年度までの架空請求の推移] (単位：件)

区 分	16 年度	17 年度	18 年度	19 年度	20 年度	21 年度
架空請求等	9,062	9,492	6,191	4,455	2,883	2,354

架空請求についての相談は平成17年度9,492件を頂点に減少の傾向です。

手口も平成16～18年度までは「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」などというハガキを大量に市民に送りつけ、威迫し困惑させ、不安をもった消費者から本来必要のない電話をかけさせようとするものでした。

平成19年度以降はハガキなどによる架空請求は減少し、変わって携帯電話やパソコンメールを悪用して、不特定多数の人に架空請求メールを送りつける手口が増加、その後は携帯電話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契約完了・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」が増加しました。

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。平成25年4月～12月期と前年同時期比の比較では、10歳代では154件→200件 29.9%増、60～80歳代では169件→298件 76.3%増となっています。スマートフォンが中・高校生に普及したことに伴い10歳代からのワンクリック請求に関する相談が増加しました。

また、60～80歳代では「紛争問題確認書」という表題のハガキを送りつける事例も増加しました。財産差し押さえなどの文言で不安をあおり連絡させる手口です。

高齢者を中心に架空請求のハガキが着いたという相談が増加しているため、平成26年1月には「なごや見守り情報」第68号で高齢者に向けて啓発を行っています。

[相談事例]

高校3年の受験生の息子が昨日、スマートフォンでアダルトサイトを見ていたら、突然高額な請求をされた。本人は無料サイトを利用していたが、アダルトサイトの請求画面が表示され、24時間以内に代金を8万円支払うように書かれていた。

本人は有料のサイトの契約をしたつもりはなかったのですが、問い合わせ先に電話をしたところ、「誤って操作したとは認めない、支払わないと、翌日から28万円の請求になる。」と脅された。簡易裁判所から督促をするとも言われ不安になって昨日8万円を振り込んだ。詐欺ではないか。

(10歳代 男性)

[相談事例]

「内容確認勧告通知」と書いたハガキが昨日届いた。「訪問販売業者が不足料金などの紛争を解決できないとして管轄裁判所に訴状を提出した。当センターは紛争問題を救済する中立機関である。詳細は本人が直接問合せるように。放置すると、給料差し押さえをする。」との内容だった。

昨年の10月にも同じ内容のハガキが届いており、今回は差出人の名称は違うが同じ内容のハガキだった。前回のハガキは、警察に相談し、無視するようにと言われた。今回も放置してよいか。

(60歳代 女性)

(3) 「訪問購入」に関する相談

平成24年8月に特定商取引法が改正・公布され新たに「訪問購入」の規制が実施されました。訪問購入の相談は平成23年度には全国でも4,000件を超えるなど激増しましたが、改正に伴い相談件数は減少傾向となりました。しかし、平成25年度には再び増加傾向となっています。

相談の特徴としましては、「不用品を買い取るという業者から電話があったが信用していいか。」「不用品を5円で引き取るというチラシが入った。信用していいか。」「リサイクル業者から電話があり訪問買取を勧められた。明日来訪の約束だが断りたい。連絡先がわからない。」など業者の信用性を問う相談が6割を超え、多数を占めています。

(単位：件)

区 分	22年度	23年度	24年度	24年 4～12月	25年 4～12月	増減
訪問購入件数	25	61	34	28	86	58

[相談事例]

古物商だと名乗る業者から「着物を買います」と電話があり、「貴金属やテレホンカードなども買い取ることができる」と説明された。さらに「着物を広げる場所をお借りしたい」と言われ、少し不安になったが承諾してしまった。後でよく考えたら家に入りこまれることになるため、やっぱり断りたいと思った。今日の夕方6時から6時半の間に男性が来ることになっているが、断りたい。

(70歳代 女性)

(4) 「金融商品」に関する相談

「ファンド型投資商品」は増加しました。「未公開株」は減少、「公社債」「デリバティブ取引」は横ばい状態となり、「ファンド型投資商品」の激増が目立ちます。

(単位：件)

年 度	22年度	23年度	24年度	24年 4～12月	25年 4～12月	増減
ファンド型投資商品	84	198	132	108	182	74
公社債	99	164	118	101	114	13
デリバティブ取引	115	50	47	39	41	2
未公開株	129	130	50	41	19	▲22

ファンド型投資商品の相談件数の増加の理由の一つとして、5～6月には高額な配当をうたい海外診療報酬債権を販売した業者、国への届け出が不要な「少人数私募債」を利用して高齢者を中心に100億円近くを集めた業者等の破たんなどがあり、相談件数が増加しました。

最近でも匿名組合契約で投資家から集めた資金を流用していた投資会社が破産しており、投資のパンフレットなどが届いた後に、高値で買い取ると複数の業者から電話で購入を勧める「劇場型」の投資詐欺ばかりでなく、投資実体があったとされる業者

の倒産もあり、ファンド型投資商法の危険性が目立っています。

現在でも、高齢者を中心に電話で「白い封筒が届いていないかと訊かれた後、投資商品のパンフレットが届き、再び電話があった」という相談は続いており、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で愛知県弁護士会（弁護士）と協力し迅速な被害回復に努めています。

[相談事例 投資商品]

発電関連事業の業者からメール便でファンドの申込書が届いた。メガソーラー事業に投資するファンド商品だった。

その後、NPO法人を名乗る所から電話があり「〇〇さんが申し込みしようとしたら、カタログを送った人しか申し込めないとされた。業者に電話して、代りに買ってくれたら、お礼を払う」と頼まれた。

何度も断っているのに、この2～3日、しつこく電話がある。業者からも電話があり、「あと100口しか残ってない」とされた。

(70歳代 女性)

[相談事例 社債]

I P S細胞を研究している会社の社債のパンフレットが届いた。その後、大手証券会社を名乗る人や、いろいろな会社から社債を買い取りたいと言う電話がじゃんじゃんかかり、その社債を2.5倍で買い取りたいなどと言われた。

4パーセントの配当が付くと説明されたので100万円を申し込んだ。100万円を普通郵便で送るようと言われたので5日前に特定記録郵便で送付した。業者から今日100万円届いたが、あと1000万円位購入しないかと言われ、詐欺でないかと思うようになった。どうしたらいいのか。

(80歳代 男性)

3 平成25年4～12月の金融商品等特別相談の概要

(1) 相談窓口の概要

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P I O－N E Tの情報などを駆使し、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。

[金融商品等特別相談の種別・件数]

(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	110(37)
損害保険等	火災保険 自動車保険 など	78(10)
預貯金・株・証券類	預金 貯金 社債 株 未公開株 投資信託など	236(156)
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	41(17)
ファンド型投資商品	預託商法 投資商法 事業ファンド	182(108)
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	118(41)
合 計		765(369)

※ () 内の数字は65歳以上の相談件数

(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、183件は弁護士（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。主な相談内容は下記のとおりです。

[弁護士による面接相談の種別件数]

(単位：件)

種 別	主な相談内容	件数
預貯金・株・証券類	未公開株二次被害、社債、仕組み預金	41
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	48
他の金融商品	海外先物 外国通貨 消費者金融など	40

【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	午前9時 ～ 午後4時15分
	架空請求ホットダイヤル	電話	
	サラ金・多重債務特別相談	電話・来所	
	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	
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>