

平成25年11月7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年度上半期の消費生活相談の概要をお知らせします

平成25年度4～9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 平成25年度4～9月期の消費生活相談の概要

(1) 消費生活相談窓口の概要

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、24時間365日気軽に相談できる電子メール相談の受付を設けています。

(2) 相談の概要

- (ア) 相談件数は8,187件。平成24年度同期と比べて1,160件、16.5%の増加となりました。
高齢者の相談件数は618件、48.3%と大幅な増加となりました。
- (イ) 架空請求等の相談は、アダルト情報サイトの相談の増加により前年同期比128件14.0%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97件34.5%の減少となりました。
- (エ) 平成24年10月1日より実施しました金融商品等特別相談には、この1年間で972件の相談がありました。そのうち254件は弁護士による面接相談を実施しました。
- (オ) 健康食品の送りつけの相談につきましては、24年度上半期に比べ、297件増加していますが、25年度の各月の相談件数は、5月、7月の97件を最高に8月は37件、9月は23件と減少しています。

※平成25年度上半期の健康食品に関する相談件数は384件

- (オ) 本年4月1日に開始した電子メール相談には85件の相談がありました。

消費生活相談件数の概要

(単位：件)

年度	22年度	23年度	24年度	A. 24年度 4～9月	B. 25年度 4～9月	増減 B - A
相談	14,435	14,378	14,256	7,027	8,187	1,160 (16.5%)
高齢者	2,616	2,650	2,773	1,280	1,898	618 (48.3%)
若者	2,220	2,018	1,809	950	1,013	63 (6.6%)
一般	9,599	9,710	9,674	4,797	5,276	479 (10.0%)
架空請求 等	2,073	2,137	1,936	915	1,043	128 (14.0%)
多重債務	1,344	579	451	281	184	▲97 (-34.5%)

(3) 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)

	23年度		24年度		24年度 上半期	25年度 上半期	増減数
1	デジタルコンテンツ	2,445	デジタルコンテンツ	2,369	1,151	1,229	78
2	賃貸パート	901	賃貸パート	809	426	395	▲31
3	ローン・サラ金	774	ローン・サラ金	574	343	243	▲100
4	商品一般	449	家屋の修繕工事	425	200	236	36
5	家屋の修繕工事	445	商品一般	372	171	266	95
6	食料品	354	健康食品	343	87	384	297
7	自動車・二輪車	309	食料品	339	167	230	63
8	移動通信サービス	255	移動通信サービス	325	166	205	39
9	インターネット通信サービス	230	自動車・二輪車	275	137	134	▲3
10	書籍・印刷物	203	インターネット通信サービス	241	117	132	15

※「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 例：不審な電話がかかったなど

※「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

2 相談の特徴

(1) 金融商品等特別相談の実績

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「投資商品」「あやしい社債」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。

平成24年10月1日窓口を開設以降1年間の電話相談件数は972件でした。

平成25年4～9月期の相談件数は531件と増加傾向です。

相談内容の特徴としましては、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。

また、「封筒が届くので譲ってほしい。」「パンフレットが届いたら、他にほしい人がいるので連絡してほしい。」などの劇場型詐欺の相談は現在も続いており、最近ではフィリピンなどの東南アジアの不動産の購入・投資、海外の水産事業への投資などの勧誘の相談があります。名古屋市消費生活センターとしましては相談者へ注意喚起を行い、未然防止に努めています。

その相談内容は以下のとおりです。

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	142(56)
損害保険等	火災保険 自動車保険 など	94(15)
預貯金・株・証券類	預金 貯金 社債 株 未公開株 投資信託など	324(206)
	(社債)	129(98)
	(未公開株)	43(31)
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	48(21)
ファンド型投資商品	預託商法 投資商法 事業ファンド	215(125)
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	149(53)
合計		972(476)

※ () 内の数字は65歳以上の相談件数

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、254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	62
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	64
他の金融商品	海外先物 外国通貨 消費者金融など	45

※相談事例の年代・性別は契約者に係るものです。

[相談事例 株取引]

今年の4、5月頃、「インターネットで株取引をしないか。ネットでの情報提供やネットバンキングで費用も安いし、損はさせない。絶えず電話でもやり取りできるのでやってみたらどうか。」と電話があった。

何度も電話があり、親切そうだったのでベンチャー企業の株を購入した。「インターネットのできない人は、そのうち銀行振り込みにするが、今回は宅配業者を使ってお金を送ってほしい」と説明され、不審に思ったが、宅配業者らしき人にお金の入った封筒を渡した。

8月下旬、電話があり「持ち株を売って、今度上場する株を買った方が儲かる」と言われたので頼んだ。

その後、「持ち株が売れ、その金で上場した株を買った。さらに上場した株も売れた。おめでとう。お金は預かっておきます。」と言われた。

ベンチャー企業株が手数料なしで購入できるし、業者からは絶えず電話で報告や資料の送付があり、電話の向こうで大勢の従業員の声が聞こえるので安心していった。

昨日から報告の電話がなくなった。電話すると「使われてない。」とアナウンスが流れる。今までに300万円以上払った。業者の居所を突き止めたい。返金してほしい。

(70歳代 女性)

[相談事例 海外不動産購入]

1週間前、母がカンボジアでマンションを建てる事業開発する業者Aから、黄色い封筒のDMを受け取った。

数日後、そのマンションを購入したいと希望する業者Bから、「A社から物件情報を教えてもらえない。当社の代わりに1口10万円で購入してくれれば、20万円で買い取る。」と言われ、270万円分を購入することにして購入代金を訪問して来た人に手渡しした。

その後、B社から「50口以上にしないと転売できないのでお金を払えない。お金を用意してほしい。600万円買い増ししてほしい。」と連絡があった。母は息子と相談し、被害に気がついた。その間にも、業者から電話の着信が数回ある。お金を返してほしい。

(70歳代 女性)

(2) 高齢者からのインターネットに関する相談

高齢者がスマートフォンやパソコンを購入して、生活の中でインターネットを利用する機会が増えています。インターネット回線、モバイルデータ通信、携帯電話・スマートフォンなどの電気通信サービスをよく分からないままに契約したという高齢者の相談が増加しています。

インターネットに関する具体的な相談としては下記のようなものがあります。

- a. スマートフォンやパソコンで検索中にいきなりアダルトサイトに登録され、請求画面が出た。
- b. 訪ねてきた業者から今まで難視聴対策で無料で見ていたケーブルテレビが平成27年から月々735円費用がかかる。今のままだとテレビが見えなくなる。電話も変わるようになるよと言われたが本当か。
- c. 業者から電話料金が安くなると勧誘され光回線の契約をした。自分はインター

ネットを使用しないので、逆に高額になると判明した。業者の対応が不満だ。

生活の中でIT環境に馴染まず、インターネットを積極的に利用していない高齢者もいます。

インターネット回線業者などが、高齢者にとって複雑なサービス内容の回線契約、モバイルデータ通信契約を不十分な説明、誤解を招く表現などで、強引な販売を行い、高齢者にとって理解できない、必要のない契約となり、当センターへの相談が増加しているものと考えられます。

高齢者からのインターネットに関する相談の内訳

(単位：件)

項目	内 容	平成24年度		平成25年度	
		上半期		上半期	
移动通信サービス	携帯電話サービス・モバイルデータ通信	18		27	
放送・コンテンツなど	テレビ放送・衛星放送など	10	95	10	137
	有線テレビ放送・ケーブルテレビなど	14		24	
	デジタルコンテンツ（アダルト情報サイト・出会い系サイトなど）	61		92	
	オンラインゲーム・音楽情報サイト・SNSなど	10		11	
インターネット通信サービス	インターネット接続回線に関する相談（プロバイダー、ADSL、光ファイバーなど）	15		30	

[相談事例 インターネット接続回線]

ネットを利用していない一人暮らしの父が光電話にすると毎月の電話代が安くなると言われ、今年の5月に工事をした。

しかし、毎月1,000円から800円程料金が高くなったと父から連絡を受けた。ネットを必要としていないのにネットの基本料金が必要な光回線の契約をしている。本人が理解していないのに安くなるかとセールスするのは問題がある。通信業者に苦情を伝えたら、後刻、代理店から連絡が入り、「安くなるとは伝えたが、使い方により違いが出ると説明をした」と言っており、業者説明と父の理解に食い違いがある。

(70歳代 男性)

[相談事例 移動通信サービス]

同居の85歳の祖母が、携帯電話会社の店舗へ出かけた。叔母（祖母の娘）が外国に留学するため、どんな通信手段があるのかを尋ねに行った。店舗で勧められるがままにタブレット型端末8万円を購入し、クレジットカードで決済してきた。

しかし、祖母は使いこなせず、店に返品したいと電話したが、すでにデータを入力しているため、返品はできないと言われた。

(80歳代 女性)

[相談事例 ケーブルテレビ]

テレビの難視聴地域で今まで無料でケーブルテレビを視聴していた。突然訪問してきた業者から、地上波デジタル化されたことにより、2015年になるとケーブルテレビは無料ではなく有料契約をする必要になる、自宅内の受信設備が古くなっているので交換の工事が必要になると説明された。この機会にBS放送も見られるようにしたいと思って契約をした。すでに自宅内に機器が置かれているが工事の途中でBSはまだ見られない。そもそも、ケーブルテレビの仕組みや契約の内容など複雑で理解できないので止めたい。契約書を見ると解約料がいるようだが、いたしかたないか。

(60歳代 男性)

[相談事例 出会い系サイト]

パソコンに出会い系サイトの推薦名誉会員になってほしいとメールが届いた。覚えがなかったのでメールで断ったら、メール配信停止のためとしてシステム変換料金3,000円の請求メールが届いた。メールには439,216円パケット通信料が発生しているがシステム変換料金を払えば不要と書かれていたので、クレジットカードで支払った。

その後、「承りました。手続きとります。さらにシステム変更手数料35,000円を払え」と請求のメールが届いた。前後して、未亡人と称する人からのメールがたくさん届くようになった。どうしたらよいか。

(70歳代 男性)

名古屋市消費生活センターといたしましては、現在も高齢者に対して劇場型の詐欺的な電話勧誘が続いていること、インターネットに関連した相談も増加している状況を踏まえまして、平成25年11月11日（月）～15日（金）の5日間にわたり、愛知県弁護士会の協力を得て「高齢者悪質商法110番」を実施します。詳細につきましては別途お知らせします。

(3) 「食料品」に関する相談

(単位：件)

年 度	A. 24年度 4～9月	24年10月 ～25年3月	B. 25年度 4～9月	増減 B-A
食料品に関する相談	167	172	230	63
ミネラルウォーター	22	16	39	17
かに	6	13	13	7

健康食品を除く食料品についても相談が増加しています。増加した主な商品はウォーターサーバーの無料レンタルが当たったと勧誘する当選商法のミネラルウォーターと電話勧誘による強引な送りつけ商法のカニなどです。

ミネラルウォーターについては、スーパーのイベントスペースやスーパー銭湯で「くじ」を引くとウォーターサーバーの無料レンタルが当たったとして、当選に気持ちが舞い上がってしまった客に有料のミネラルウォーターを定期購入させる商法です。また、冷静になった消費者が解約を申し入れた場合に高額な解約料を請求される場合もあるようです。

カニの送りつけ商法につきましては平成22年度に年間50件とピークとなり、それ以降減少傾向にありましたが、最近になって再び増加する様相を見せています。

[相談事例 ミネラルウォーター]

昨日、家族でボーリング場へ出かけた際に、出入り口で抽選をしていた。家族全員でくじを引いて一人が当選し、ウォーターサーバーの無料レンタルに当選した。

本来のレンタル料の月々1,000円が無料になるために、毎月12リットルの水を2本、3,780円以上購入する契約だった。支払いはクレジットカード払いを選択した。

自宅に帰ってからよく考えると必要のない契約だと思った。解約には5,000円から9,000円の解約料が必要になると記載がある。契約書に8日以内ならクーリングオフできると書いてある。

(30歳代 女性)

[相談事例 カニ]

他県の水産業者から「エビやカニが安く入ったので送る。」と電話があった。医者から止められていると言って断ったら、「三枚下ろしの魚はどうか。2万円だ。」という。「二人暮らしなのでいらない。」と言ったら「親切でやってやっているのにどうして断るのか。」と怒られた。頻繁にかかってくるので迷惑だ、今後の対処法を知りたい。

(70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・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	
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>