

平成27年2月23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26年度4～12月期の消費生活相談の概要をお知らせします
～架空請求に関する相談の増加が続いています～**

平成26年度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26年度4～12月期の消費生活相談の概要

- (1) 相談件数は**11,966件**。平成25年度同期と比べて**158件、1.3%の減少**となりました。**高齢者**の相談件数は**150件、5.4%の減少**となりましたが、**若者**の相談件数は**113件、7.6%の増加**となりました。
- (2) **架空請求等**の相談は、アダルトサイトの相談の増加により前年同期比**656件、39.4%の増加**となりました。
- (3) 多重債務に関する相談は前年同期比19件、7.2%の増加となりました。
- (4) 家庭でインターネットを利用する際の回線の接続に関する相談や、マルチ商法の相談などが増加しています。

消費生活相談件数の概要

(単位：件)

年度	23年度	24年度	25年度	A. 25年度 4～12月	B. 26年度 4～12月	増減 B-A
相談	14,378	14,256	15,981	12,124	11,966	▲158 (▲1.3%)
高齢者 (65歳以上)	2,650	2,773	3,576	2,757	2,607	▲150 (▲5.4%)
若者 (30歳未満)	2,018	1,809	1,987	1,482	1,595	113 (7.6%)
一般	9,710	9,674	10,418	7,885	7,764	▲121 (▲1.5%)
架空請求等	2,137	1,936	2,184	1,665	2,321	656 (39.4%)
多重債務	579	451	357	264	283	19 (7.2%)

2 当期に増加した相談の主なもの

(1) 架空請求に関する相談

スマートフォンを使った架空請求の増加が続いています。アダルトサイトなどを検索・接続して、年齢確認などの画面をクリックしただけで料金請求画面が表示される「ワンクリック請求」や、有料情報サイトの料金が未納などという心あたりのない請求メールが届くといった手口です。

また、相談の増加は高齢者で目立っており、70歳以上の高齢者では平成26年度4～12月期の相談件数は、前年同期と比べて2.7倍となっています。

架空請求等相談件数(請求方法別)

(単位:件)

年度	23年度	24年度	25年度	A. 25年度 4～12月	B. 26年度 4～12月	増減 B-A
架空請求等の相談	2,137	1,936	2,184	1,665	2,321	656
携帯電話 (スマートフォン)	1,240 (153)	1,342 (359)	1,620 (838)	1,195 (582)	1,694 (1,126)	499 (544)
パソコン	882	544	489	402	440	38
ハガキ・封書	13	43	70	65	184	119
その他	2	7	5	3	3	0

架空請求等相談件数(契約者年代別)

(単位:件)

年度	23年度	24年度	25年度	A. 25年度 4～12月	B. 26年度 4～12月	増減 B-A
架空請求等の相談	2,137	1,936	2,184	1,665	2,321	656
20歳代以下	635	468	525	389	405	16
30～40歳代	1,007	889	882	675	876	201
50～60歳代	366	428	558	435	697	262
70歳代以上	50	69	114	91	246	155

※年代不明の契約者については計上していない

高齢者の相談の特徴は「パソコンでインターネットを見ていたら、いきなりアダルトサイトの請求画面が出た。」などパソコンを介して架空請求を受けたという相談、自宅に「民事訴訟裁判通達書」「最終確認通知」などというハガキが届いたという相談の増加です。訴状が提出されたので連絡がなければ差し押さえするなど不安をあおり連絡させようとする手口です。

○「アダルトサイト（有料情報サイト）」の架空請求

（70歳代 男性）

スマートフォンで無料アダルトサイトにアクセスし、「無料」をタップしたら、自動登録されたという画面が出て、180日間約9万円の請求画面が出た。画面の中に「誤操作」という言葉があったが、タップしても反応が無く、24時間以内に払って下さいという料金請求画面が消えなくなった。相手方に電話はしていない。

[アドバイス]

名古屋市消費生活センターでは、事例のようなアダルトサイトからの請求につきましては、「アダルトサイトと契約をするつもりはなく、画面をタップしただけで登録になった場合は、利用規約への同意、確認画面もなかったことから契約は成立とは言えないので、支払う必要がない。」と助言しています。また事例の「誤操作をタップした。」というように不用意に画面をタップした場合、気付かないうちにメールが送信される場合があり、メールアドレスだけで個人を特定することはできないが、迷惑メールなどが増加する恐れもあるため、メールの着信拒否、アドレスの変更をするようアドバイスしています。

○ パソコンへの「有料情報サイト」利用料金請求メール

（70歳代 男性）

私のパソコンに有料情報サイトの料金が未納だと、心当たりのないメールが来た。「運営会社より委託され連絡している。このままだと法的処理をする。支払わないと身辺調査を開始する。法的手続きではなく話し合いにより解決したいので最終通告をした。」等と書いてある。無視しても大丈夫か。最近大手の検索業者とよく似た名前の業者からの迷惑メールが多い。どうして私の名前とメールアドレスの情報が業者に出回っているのか。

[アドバイス]

名古屋市消費生活センターでは、不特定多数に送りつけられている根拠のない架空請求のメールである事を伝え、業者とのアクセスを避け無視して様子を見るよう助言しています。相談者の個人情報 that 当該業者間に伝わった経緯はわからないこと、メールアドレス変更の有効性について説明しています。

(2) その他特徴的な相談

①インターネット接続回線の相談

家庭でインターネットを利用する場合の接続契約の相談が増加しています。特に、光ファイバー回線接続の契約で、業者の勧誘で必要のない契約をしたり、複雑な通信サービス契約の内容を業者が十分に説明しなかったことによる、料金、キャッシュバック、解約料などの相談が目立ちます。インターネット接続契約には特定商取引法のクーリング・オフ制度が適用されないため注意が必要です。

インターネット接続回線相談件数

(単位:件)

年度	23年度	24年度	25年度	A. 25年度 4～12月	B. 26年度 4～12月	増減 B－A
インターネット 接続回線の相談	204	215	227	162	255	93
光ファイバー	143	143	160	110	173	63
ADSL	14	5	4	4	5	1
その他	47	67	63	48	77	29

〈相談事例〉

○ 光ファイバー回線の接続契約

(40歳代 女性)

大手電話会社の代理店を名乗り業者が訪問した。料金が得になると言われ、光回線契約をした。光テレビ、IP電話も合わせて契約した。代理店は以前の回線契約は無料でやめられるので、電話して解約を伝えるようにと言われた。

以前の契約会社に確認すると解約料など21,000円かかると言われた。新たな契約先に回線工事前に「解約料がかかるためにやめたい」と申し出たが、乗り換えキャンペーンでキャッシュバックできるので大丈夫と言われたため、以前の契約を解約した。

大丈夫と言われたのにキャッシュバックは15,000円しかなかった。月々の料金も高いため電話会社に問い合わせると代理店から説明させると言われたがまだ連絡がない。

[アドバイス]

契約内容の説明不足があるため、まだ代理店の説明がないことを電話会社に伝え、期限を切って対応を求めるよう助言しました。名古屋市消費生活センターでは、事例のようなインターネット接続回線の契約につきましては、電気通信サービスであり、特定商取引法の適用がなく、クーリング・オフはできませんが、工事前であれば無条件で解約できる場合があることを情報提供しています。また、工事後の解約には通常、解約料がかかるため、勧誘を受けた際には、現在契約している回線の料金やサービス内容と十分に比較してから契約するようアドバイスしています。

②マルチ商法の相談

(単位:件)

年度	23年度	24年度	25年度	A. 25年度 4～12月	B. 26年度 4～12月	増減 B－A
マルチ商法 に関する相談	139	154	139	114	162	48
若者(30歳未満)	47	51	43	32	54	22
一般	76	86	75	65	75	10
高齢者(65歳以上)	16	17	21	17	33	16

マルチ商法は、登録料の支払いや商品の契約して会員になり、友人などを勧誘し、新たに組織に加入させると紹介料などの利益を得ることができるとして組織を連鎖的に拡大させていく仕組みで、ネットワークビジネスとも呼ばれています。

マルチ商法の相談は増加しており、大学生などの若者ばかりでなく、健康食品を勧められたなど高齢者の相談も急増しています。

〈相談事例〉

○ 健康食品のマルチ商法

(60歳代 男性)

60代の父が清涼飲料水と書いてある9,000円のドリンクを2本、買ってきた。ホームページを見るとマルチ商法の商品のようだ。商品のパンフレットはあるが、契約書は見当たらないので契約したかどうかはわからない。

父は退職前の勤務先のOBに連れられて業者の説明会場へ行き健康食品の説明を受け、他の人が商品を売ればリベートが貰えると言われたと言う。

母は「詳しいことは知らないがドリンクがガンやアトピーに効くので近所の方に勧めたい。」と父が話していると心配している。

[アドバイス]

マルチ商法は特定商取引法で規制されており、契約書面を受け取った日、または再販売商品を受け取った日のどちらか遅い日から20日間はクーリング・オフができること、健康食品に対して医薬品のような効能効果をうたうのは薬事法違反であることを説明しました。契約の有無等、現状を確認するよう伝え、家族で話し合うようアドバイスしました。

【参考】名古屋市消費生活センターの相談受付日時等

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」の専用電話窓口などを設けています。

区 分		相談方法	電話番号	受付時間
平日	一般相談	電話・来所	222-9671	午前9時 ～ 午後4時15分
	金融商品等特別相談	電話・来所		
	弁護士の面談(無料)	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	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>