

市政記者クラブ 様

市民経済局生活流通部消費生活センター
 担当：竹内・鈴木 電話：222-9679

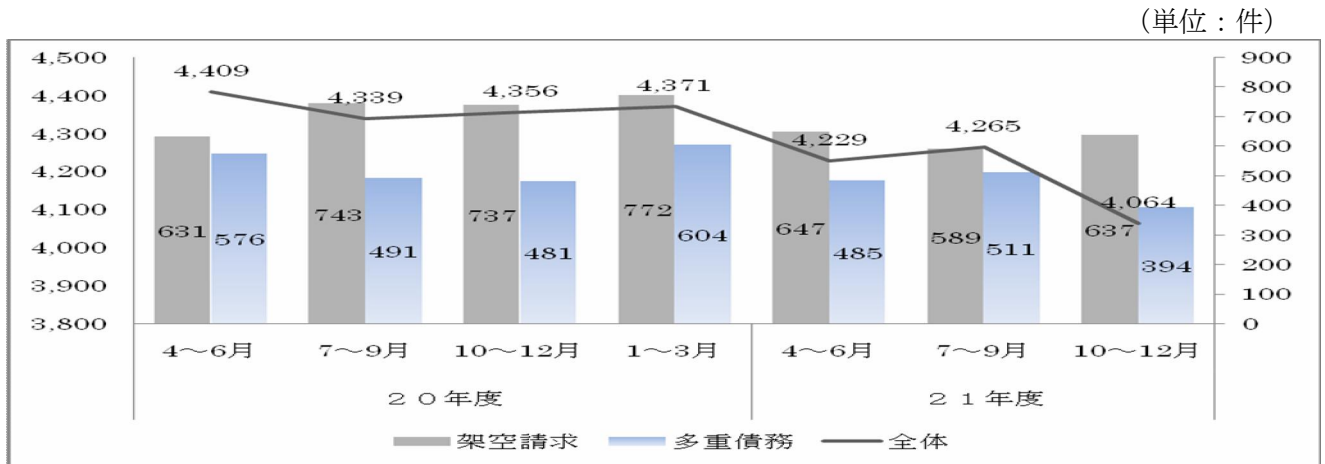
平成21年度消費生活相談10～12月期の概要をお知らせします

平成21年度10～12月に名古屋市消費生活センターへ寄せられた消費生活相談の特徴等を下記のとおりまとめましたので、お知らせします。併せて、市民への注意喚起をお願いします。

記

1 全体の概要 全体では減少傾向

相談件数は4,064件。平成21年度7～9月の4,265件に比べ201件、5%減少しました。また、多重債務の相談も117件、23%減少しています。架空請求の相談は48件、8%増加していますが、4～12月を通しての1,873件は昨年度同時期（2,111件）と比較すると11%の減少となっています。



2 主な特徴

未公開株、住宅ローン、海外宝くじに関する相談が大幅増加しています。また、数は少ないですが個人輸入代行の相談は、コンタクトレンズなどリスクが多くトラブルの原因となっています。（下表参照）

(単位：件)

年度	20					21			
	4～6	7～9	10～12	1～3	計	4～6	7～9	10～12	計
未公開株	20	25	14	17	76	20	24	39	83
住宅ローン	19	27	27	24	97	31	36	37	104
海外宝くじ	18	17	20	24	79	29	22	35	86
個人輸入代行	0	0	0	1	1	0	2	3	5

※ 詳細は別紙をご覧ください。

1 未公開株の相談～「すぐに公開」、「大幅に値上がり」と虚偽の説明で契約

39件の相談があり平成21年度7～9月の24件に比べ15件、63%増加しました。また、4～12月の83件は昨年度同時期に比べ24件、41%の増加となっています。

【相談内容と対応】

相談者は、「すぐに公開される」、「上場すると大幅に値上がりする」との事業者の電話による営業に、その信用性をよく確かめずに契約してしまいます。しかし、公開されるはずの株がなかなか公開されません。問いあわせると「間もなく上場する」と返金に応じず、なかには倒産したり、いつのまにか連絡がとれなくなってしまう事業者もあります。

当センターでは、契約金額が高額であり、法的手続きが必要なケースが多く弁護士相談を紹介しています。また、連絡がとれなくなってしまうなど詐欺と思われる場合には警察への相談も合わせて紹介します。

最近は怪しい「社債」の相談も 事業者の実態不明

最近は、未公開株との類似の相談として「社債」の相談もあります。

これは、パンフレットが送付された後、その到着の有無を確認する電話があり、その事業者の株式転換社債を勧められるものです。証券会社などの金融機関を通さない私募債で元本保証、高金利を謳うものです。

しかし、期日が到来すれば額面の償還がなされるとして「元本保証」と事業者は言いますが、倒産すれば元本は保証されません。また、「株式転換社債」として株式に転換し上場されれば大きな利益を得られるとも言いますが、「未公開株」と同様上場される保証はありません。そもそも事業者は海外で事業を行っている、などとしていますがその事業者のパンフレットやウェブサイト以外その事業の実態が客観的に確認することができず、信用判断ができないものです。

株も社債も事業者の信用性を確認することが非常に重要です。電話勧誘販売や訪問販売などその場で信用性が分からないような場合は契約しないことが無難です。

2 住宅ローンの相談～住宅ローンの返済に困ったら早急に金融機関に相談を

37件の相談があり平成21年度7～9月の36件と同程度となっていますが、4～12月の104件は昨年度同時期に比べ31件、42%の増加となっています。

【相談内容と対応】

住宅ローンの返済に困ったら、早急に金融機関に相談し、返済猶予や返済方法（返済期間、返済額等）の変更などのメニューについて検討してください。消費者金融などで当座をしのごうとして多重債務に陥り、ますます困難な状況に陥るケースが見受けられます。

平成21年12月4日に施行された「中小企業金融円滑化法」は、金融機関に個人の住宅ローンについても貸付条件の変更等の措置をとるよう努める義務を課しています。

多重債務の場合は弁護士、司法書士による無料の法律相談

住宅ローンの今年度104件の相談者のうち多重債務である方は73件あり、その7割を占めています。

相談者が住宅ローン以外に消費者金融やクレジットなどの債務を抱えている場合には、当センターで行っている「サラ金・多重債務特別相談」を案内し、無料で弁護士、司法書士の法律相談を行っています。自己破産の場合はマイホームを手放すこととなりますが、任意整理や特定調停、個人再生手続ならばマイホームを手放さずに解決できます。

住宅ローンと多重債務の相談件数

(単位：件)

年 度	20	20 (12 月末)	21 (12 月末)
住宅ローン	97	73	104
うち多重債務	57	47	73

3 「海外宝くじ」の相談～海外宝くじの購入は違法！

35件の相談があり平成21年度7～9月の22件に比べ13件、59%増加しました。また、4～12月の86件は昨年度同時期に比べ31件、56%の増加となっています。

【相談内容と対応】

突然海外から郵便が届き、開封すると「高額賞金を『保証』『授与』」との文字…今は「保留」状態となっているこの権利を得るためとして、為替送金やクレジットカード番号を記入した書類の返送を求めるものです。しかし、これは海外宝くじの購入申込みです。

クレジットカード番号を返送すると継続的に引き落とし

当センターでは、同様の相談事例を情報提供するとともに、無視するように助言しています。国内で海外の宝くじを購入することは刑法（第187条：とばく及び富くじに関する犯罪）で犯罪とされています。また、同封の封書にクレジットカード番号を記入し返送すると、内容が不明なまま継続的に引き落としされたりしますので注意が必要です。

4 リスクの多い個人輸入代行のトラブル

【相談例】 ウェブサイトを見て購入した度付きカラーコンタクトレンズ

母からの相談。未成年の娘が携帯電話を使い事業者のウェブサイトを見てネット通販で度付きカラーコンタクトレンズを購入した。眼が充血したため眼科へ行くと、レンズから色が流れたことが原因と言われた。事業者に返金を求め電話すると、事業者は「個人の輸入代行をしているだけ。返金も交換もしない」と言う。

(相談者：40歳代 女性 無職)

度付きカラーコンタクトレンズは薬事法に規定される高度管理医療機器です。当センターで事業者のウェブサイトを確認したところ、事業者は高度管理医療機器等販売業者の許可を得ているものの、度付きカラーコンタクトレンズは国内未承認の韓国製でした。しかし、「輸入代行のご利用上の注意」として個人輸入代行である旨の記載もあり、この場合、法の規制は限られます。

個人輸入代行とは

個人輸入代行とは、消費者の要請に基づき個別商品の発注、支払い等の輸入に関する手続きを請け負うこと

当センターがあっせんを図ったところ事業者は応じず、残念ながら相談者の返金の希望はかなえることはできませんでした。

個人輸入代行による購入商品のリスクは購入者が負う

最近ではウェブサイトを利用しての個人輸入代行が広く行われています。個人輸入代行業者は商品のリスクを通常負いません。購入者自身が負うことを承知して購入しましょう。

5 その他の主な相談の推移（平成21年度10～12月商品・サービス別上位5位）

年度	20				21		
	4～6	7～9	10～12	1～3	4～6	7～9	10～12
デジタルコンテンツ	601	709	714	667	604	562	565
ローン・サラ金	715	597	590	729	541	553	430
賃貸アパート	256	190	194	262	262	280	210
商品一般	170	152	161	217	159	206	196
家屋の修繕工事	113	126	116	87	86	104	124

(1) デジタルコンテンツ

出会い系サイト利用などパソコン、携帯電話でインターネットを通じて得る情報。ワン・クリック詐欺など架空請求の相談が多い。

(2) ローン・サラ金

多重債務、ヤミ金の相談が多い。

(3) 賃貸アパート

退去時修繕費や設備修繕にかかる貸主との負担にかかる相談が多い。

(4) 商品一般

商品が特定できない架空請求や多くの商品を取り扱う通信販売の相談が多い。

(5) 家屋の修繕工事

高齢者宅などへの訪問販売の相談が多い。

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	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>