

平成23年5月号（No. 276）

あいち クリオ通信

—消費者トラブル情報—

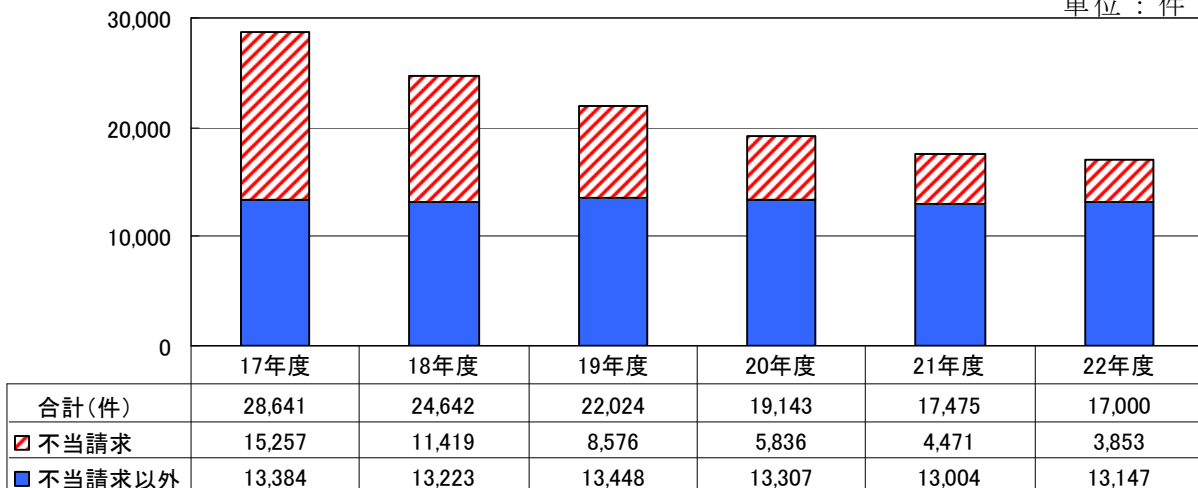
平成22年度の消費生活相談の概要 —速報—

平成22年度の1年間に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談の件数は17,000件で前年度（17,475件）に比べて2.7%（475件）減少しています。

なお、不当請求以外の相談の件数は13,147件で前年度（13,004件）に比べて2.7%（143件）増加しています。

相談件数の推移

単位：件



◇ 「デジタルコンテンツ」に関する相談概要

—平成22年度に商品等別で最も多く寄せられた相談—

◇ 「電話勧誘販売」に関する相談概要

—平成22年度に販売購入形態で増加が目立った相談—

◇ 「60代」「70歳以上」からの相談概要

—平成22年度に年代別で増加—

◇ 年代別にみた相談概要

愛知県県民生活部県民生活課

* この内容は、5月10日午前10時30分から愛知県のWebページでご覧いただけます。

アドレス <http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご利用ください。

平成22年度の消費生活相談概要

－ 速 報 －

☆ 相談件数はやや減少……………表 1

平成22年度に寄せられた相談件数は、17,000件となりました。この件数は前年度(17,475件)に比べて2.7% (475件) 減少しています。

☆ 男性からの相談がやや多い……………表 2

契約当事者を性別にみると、「男性」が8,946件(構成比52.6%)、「女性」が7,778件(構成比45.8%)となっています。

☆ 60代、未成年、70歳以上からの相談が増加……………表 3

契約当事者を年代別にみると、「30代」が3,313件(構成比19.5%)で最も多く、次いで「40代」の3,081件(構成比18.1%)、「20代」の2,380件(構成比14.0%)の順となっています。

増加率の高いものをみると、「60代」が前年度比11.8%増、「未成年」が同6.8%増、70歳以上が同5.7%増と相談が増加しています。

☆ 運輸通信サービスの相談が多い……………表 4 - 1

品目別に見ると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が5,324件で最も多く、次いで、株、フリーローン・サラ金などの「金融保険サービス」の1,889件、音響映像機器、電話機・電話機用品などの「教養娯楽品」の1,518件の順となっています。

☆ 「デジタルコンテンツ」に関する相談が多い……………表 4 - 2

商品等別にみると、「デジタルコンテンツ」が4,330件で最も多く、次いで、「工事・建築」の424件、「四輪自動車」の390件、「株」の309件、「フリーローン・サラ金」の302件の順となっています。

また、増加件数の多いものをみると、「公社債」の前年度比137件増(201件)、「ファンド型投資商品」の同96件増(156件)となっています。

☆ 電話勧誘販売に関する相談が増加……………表5-1、表5-2

店舗外取引に関する相談は、全相談件数の64.2%を占める10,914件で、前年度比2.1%減となっています。

このうち、「通信販売」に関する相談が6,489件で最も多く、店舗外取引に関する相談の59.5%を占め、次いで、「訪問販売」の2,131件（19.5%）の順となっています。

また、増加件数が多いものを見ると、「電話勧誘販売」に関する相談が1,757件で前年度比348件増となっています。

店舗外取引に関する相談を商品等別にみると、

◎ 「訪問販売」では、「工事・建築」が225件で最も多く、次いで、「布団類」の97件、「新聞」の86件の順となっています。

増加件数の多いものを見ると、「テレビ放送サービス」が前年度比28件増（52件）となっています。

◎ 「通信販売」では、「デジタルコンテンツ」が4,324件で最も多く、次いで、「宝くじ」の91件、「健康食品」の65件の順となっています。

増加件数の多いものをみると、「デジタルコンテンツ」が前年度比26件増となっています。

◎ 「電話勧誘販売」では、「株」が198件で最も多く、次いで、「新築分譲マンション」の177件、「公社債」の132件の順となっています。

増加件数の多いものをみると、「公社債」が前年度比106件増となっています。

◎ 「送りつけ商法」では、「単行本」が9件で最も多く、次いで、「カレンダー」、「健康食品」の6件の順となっています。

◎ 「マルチ商法」では、「健康食品」が68件で最も多く、次いで、「化粧品」の51件、「ファンド型投資商品」の10件の順となっています。

増加件数の多いものをみると、「化粧品」が前年度比12件増となっています。

☆ 催眠商法の相談が増加……………表6

主な商法別の件数をみると、「マルチ商法」が253件で最も多く、次いで「内職・モニター商法」の230件、「アポイントメントセールス」の114件の順となっています。

増加率の高いものを見ると、「催眠商法」が前年度比41.3%増（89件）となっています。

表1 県民生活プラザ別相談件数

単位:件

区分	総件数	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田加茂	新城設楽	東三河
22年度	17,000	7,279	1,902	1,149	1,234	2,566	924	331	1,615
構成比(%)	(100.0)	(42.8)	(11.2)	(6.8)	(7.3)	(15.1)	(5.4)	(1.9)	(9.5)
対前年度 増減率(%)	(-2.7)	(+11.5)	(-7.1)	(+1.4)	(-9.3)	(-11.5)	(-16.8)	(-2.9)	(-21.3)
21年度	17,475	6,531	2,047	1,133	1,360	2,901	1,110	341	2,052
構成比(%)	(100.0)	(37.4)	(11.7)	(6.5)	(7.8)	(16.6)	(6.4)	(2.0)	(11.7)

表2 性別相談件数

単位:件

区分	男性	女性	団体・不明	計
22年度	8,946	7,778	276	17,000
構成比(%)	(52.6)	(45.8)	(1.6)	(100.0)
対前年度 増減率(%)	(-2.0)	(-3.6)	(-0.4)	(-2.7)
21年度	9,132	8,066	277	17,475
構成比(%)	(52.3)	(46.2)	(1.6)	(100.0)

表3 年代別相談件数

単位:件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
22年度	851	2,380	3,313	3,081	2,005	2,135	2,158	1,077	17,000
構成比(%)	(5.0)	(14.0)	(19.5)	(18.1)	(11.8)	(12.6)	(12.7)	(6.3)	(100.0)
対前年度 増減率(%)	(+6.8)	(-7.6)	(-13.6)	(-5.3)	(-4.8)	(+11.8)	(+5.7)	(+12.4)	(-2.7)
21年度	797	2,576	3,835	3,252	2,105	1,910	2,042	958	17,475
構成比(%)	(4.6)	(14.7)	(21.9)	(18.6)	(12.0)	(10.9)	(11.7)	(5.6)	(100.0)

表4-1 品目別相談件数

単位:件

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談計	計
		教養 娯楽品	住居品	食料品		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	教養娯楽 サービス	保健福祉 サービス		
22年度	6,071	1,518	788	699	10,783	5,324	1,889	793	509	146	17,000
構成比(%)	(35.7)	(8.9)	(4.6)	(4.1)	(63.4)	(31.3)	(11.1)	(4.7)	(3.0)	(0.9)	(100.0)
対前年度 増減数	(-439)	(-80)	(-21)	(-49)	(-74)	(+107)	(+169)	(-113)	(-27)	(+38)	(-475)
21年度	6,510	1,598	809	748	10,857	5,217	1,720	906	536	108	17,475
構成比(%)	(37.3)	(9.1)	(4.6)	(4.3)	(62.1)	(29.9)	(9.8)	(5.2)	(3.1)	(0.6)	(100.0)

※主な商品等 教養娯楽品…音響映像機器192件、電話機・電話機用品157件、新聞117件、パソコン114件など
住居品…布団類144件、浄水器91件、ルームエアコン41件、換気扇フィルター38件など
食料品…健康食品253件、魚介類157件、飲料73件、穀類41件、油脂・調味料33件など
運輸通信サービス…デジタルコンテンツ4,330件、インターネット接続回線257件など
金融保険サービス…株309件、フリーローン・サラ金302件、生命保険239件、公社債201件など
教養娯楽サービス…宝くじ94件、旅行代理業93件、スポーツ・健康教室47件、資格講座46件など
保健福祉サービス…エステティックサービス203件、医療サービス94件、歯科治療26件など

表4-2 商品等別相談件数

単位:件

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22年度	デジタルコン テンツ	工事・建築	四輪自動車	株	フリーローン・ サラ金	インターネット 接続回線	健康食品	生命保険	修理サービス	新築分譲マン ション	
		4,330	424	390	309	302	257	253	239	220	209
対前年度 増減数		(+24)	(-42)	(-24)	(+56)	(-121)	(+106)	(-37)	(+5)	(-18)	(+25)
21年度	デジタルコン テンツ	工事・建築	フリーローン・ サラ金	四輪自動車	健康食品	携帯電話 サービス	株	修理サービス	生命保険	エステティック サービス	
		4,306	466	423	414	290	257	253	238	234	218

※この他、商品(サービス)を特定できないものを分類した「商品一般」が558件あります。

※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルトサイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

表5-1 店舗外取引に関する相談件数

単位:件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	送りつけ商法	マルチ商法	その他無店舗	計
22年度	2,131	6,489	1,757	55	253	229	10,914
構成比(%)	(19.5)	(59.5)	(16.1)	(0.5)	(2.3)	(2.1)	(100.0)
対前年度増減率(%)	(-3.6)	(-6.6)	(+24.7)	(+10.0)	(-19.9)	(+8.5)	(-2.1)
21年度	2,210	6,951	1,409	50	316	211	11,147
構成比(%)	(19.8)	(62.4)	(12.6)	(0.4)	(2.8)	(1.9)	(100.0)

表5-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
22年度	工事・建築 225	布団類 97	新聞 86	商品デリバティブ取引 78	生命保険 72
対前年度増減数	(-41)	(-40)	(-32)	(+9)	(+2)
21年度	工事・建築 266	布団類 137	新聞 118	給湯システム 92	ソーラーシステム 86

(2) 通信販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
22年度	デジタルコンテンツ 4,324	宝くじ 91	健康食品 65	化粧品 57	電話音声情報 56
対前年度増減数	(+26)	(-48)	(-18)	(+5)	(-10)
21年度	デジタルコンテンツ 4,298	宝くじ 139	健康食品 83	電話音声情報 66	フリーローン・サラ金 60

(3) 電話勧誘販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
22年度	株 198	新築分譲マンション 177	公社債 132	インターネット接続回線 121	かに 119
対前年度増減数	(+61)	(+36)	(+106)	(+83)	(+42)
21年度	新築分譲マンション 141	株 137	かに 77	固定電話サービス 63	資格取得用教材 61

(4) 送りつけ商法

単位:件

区分\順位	1	2	2	4	4
22年度	単行本 9	カレンダー 6	健康食品 6	雑誌 4	新聞 4
対前年度増減数	(+5)	(+3)	(-3)	(+1)	(+3)
21年度	健康食品 9	単行本 4	雑誌 3	カレンダー 3	新聞 1

(5) マルチ商法

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
22年度	健康食品 68	化粧品 51	ファンド型投資商品 10	浄水器 7	磁気治療器具 6
対前年度増減数	(-8)	(+12)	(+1)	(+5)	(+3)
21年度	健康食品 76	化粧品 39	電話機・電話機用品 10	ファンド型投資商品 9	指輪 7

表6 主な商法別の相談件数

単位:件

区分	マルチ商法	内職・モニター商法	アポイントメントセールス	催眠商法	資格商法	キャッチセールス
22年度	253	230	114	89	65	32
対前年度増減率(%)	(-19.9)	(-34.7)	(-40.6)	(+41.3)	(-36.9)	(-3.0)
21年度	316	352	192	63	103	33

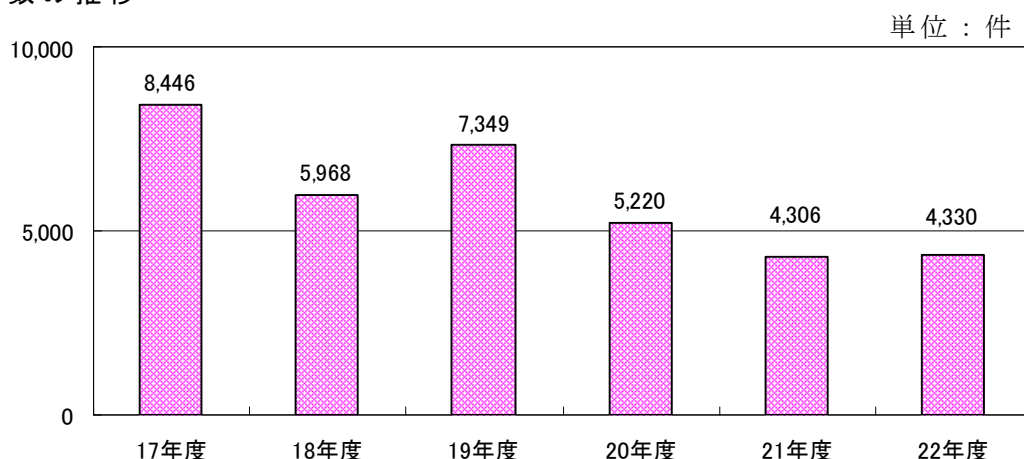
※主な商品等 マルチ商法……健康食品、化粧品、ファンド型投資商品、浄水器、磁気治療器具など
 内職・モニター商法…パチンコ関連内職、ワープロ・パソコン内職、配送内職、販売業内職など
 アポイントメントセールス…複合サービス会員、ネックレス、着物類、エステティックサービスなど
 催眠商法……家庭用電気治療器具、布団類、磁気治療器具、健康食品、健康器具など
 資格商法……資格取得用教材、旅行関連資格講座、行政書士資格講座など
 キャッチセールス……エステティックサービス、健康食品、着物類、化粧品、絵画、パソコンなど

「デジタルコンテンツ」に関する相談概要

—商品等別での相談最多—

平成22年度に商品等別で最も多く寄せられた相談は、インターネットを通じて情報を得る「デジタルコンテンツ」に関するものでした。「デジタルコンテンツ」に関する相談件数は、4,330件と、前年度（4,306件）に比べて0.6%（24件）増加しました。

○相談件数の推移



○契約当事者の年代別

単位：件

	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明
22年度	658	920	1,065	884	398	276	53	76
構成比(%)	(15.2)	(21.2)	(24.6)	(20.4)	(9.2)	(6.4)	(1.2)	(1.8)
21年度	603	948	1,282	825	370	178	38	62

○契約当事者の性別

①男性 2,817件（65.1%） ②女性 1,489件（34.4%） 不明 24件（0.5%）

○契約当事者の職業別

①給与生活者 2,500件 ②学生 721件 ③家事従事者 479件 ほか

○請求金額

平均 17万円 最高 2,000万円

○既払金額

平均 8万円 最高 2,000万円

○主な商品・サービス別相談件数

①アダルト情報サイト 2,636件 ②出会い系サイト 921件
③他のデジタルコンテンツ 342件

○アドバイス

- ・心当たりが無ければ、請求されても支払う必要はありません。
- ・携帯電話やパソコンで誤ってアダルトサイト等にアクセスしてしまい、消費者に申し込みの意思もなく勝手に登録されたような場合についても、契約は成立していませんので、支払わないようにしましょう。また、サイト画面に確認・訂正の機会が設定されていない場合は、錯誤として契約の無効が主張できます。（電子消費者契約法第3条等）
- ・不安になって一度支払ってしまうと、繰り返し請求される可能性があります。

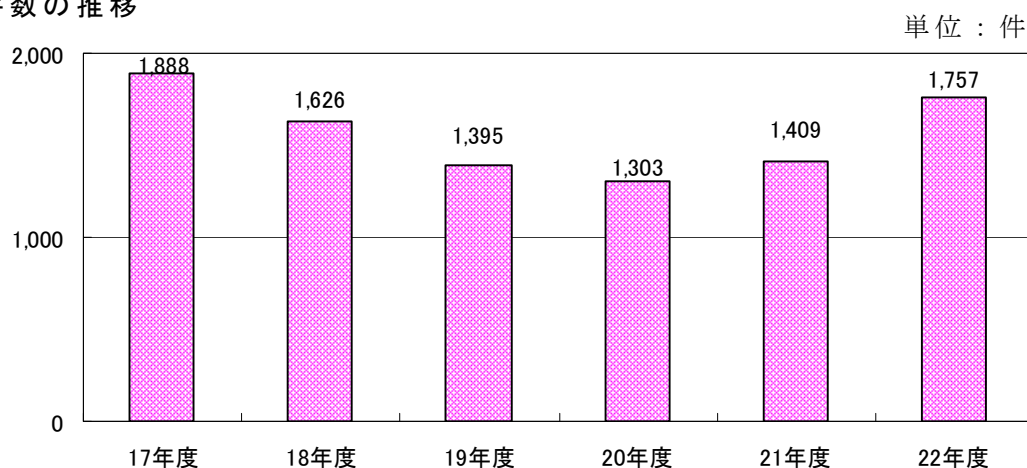
「電話勧誘販売」に関する相談概要

—販売購入形態で増加が目立った相談—

平成22年度に寄せられた「電話勧誘販売」に関する相談は、1,757件で、前年度（1,409件）に比べ24.7%（348件）増加しました。

年代別では40代、60代、70歳以上からの相談が多くなっています。

○相談件数の推移



○契約当事者の年代別

単位：件

	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明
22年度	8	96	224	310	197	311	524	87
構成比(%)	(0.5)	(5.5)	(12.7)	(17.6)	(11.2)	(17.7)	(29.8)	(5.0)
21年度	7	105	225	285	185	179	350	73

○契約当事者の性別

①男性 943件（53.7%） ②女性 784件（44.6%） 不明 30件（1.7%）

○契約当事者の職業別

①給与生活者 619件 ②無職 570件 ③家事従事者 395件 ほか

○契約金額

平均 291万円 最高 1億5,800万円

○既払金額

平均 223万円 最高 1億5,800万円

○主な商品・サービス別相談件数

①株 198件 ②新築分譲マンション 177件 ③公社債 132件
④インターネット接続回線 121件 ⑤かに 119件

○アドバイス

- ・電話による巧みな誘いや強引な勧誘には十分注意し、契約をする意思がなく迷惑に感じたらあいまいな返事をしないできっぱり断り、自分から電話を切りましょう。
- ・電話勧誘販売は、特定商取引に関する法律で規制されており、契約内容についての書面を受取った日から8日以内であれば無条件解除（クーリング・オフ）することができます。
- ・複数の業者を名乗る電話が立て続けに入り、社債や未公開株などへの投資欲をあおる【劇場型】と呼ばれる投資詐欺に遭わないために、儲け話を安易に信じないようにしましょう。

「60代」「70歳以上」からの相談概要

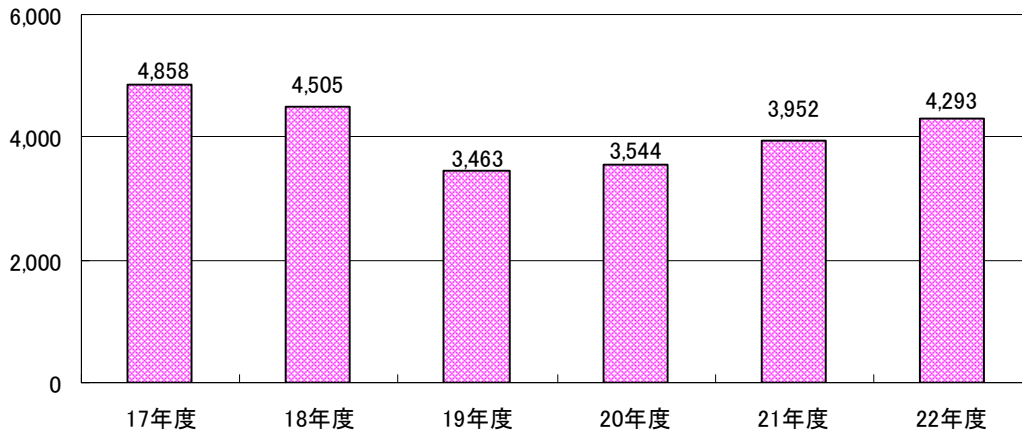
— 年代別で増加 —

平成22年度に寄せられた「60代」「70歳以上」からの相談件数は、合計で4,293件となり、前年度（3,952件）に比べ8.6%（341件）増加しました。

このうち、店舗外取引に関する相談は2,776件で、全体の64.7%を占めています。中でも「訪問販売」に関する相談が934件で最も多く、次いで「通信販売」に関する相談が855件、「電話勧誘販売」に関する相談が835件の順となっています。

○相談件数の推移

単位：件



○契約当事者の性別

①男性 2,215件（51.6%） ②女性 2,072件（48.3%） 不明 6件（0.1%）

○契約当事者の職業別

①無職 2,362件 ②家事従事者 1,085件 ③給与生活者 456件 ほか

○契約金額

平均 227万円 最高 2億8,760万円

○既払金額

平均 178万円 最高 1億5,800万円

○主な商品・サービス別相談件数

単位：件

		1	2	3	4	5
60代以上の総計 4,293		デジタルコンテンツ 329	株 274	工事・建築 193	公社債 177	健康食品 119
販売購入形態	訪問販売 934	工事・建築 131	商品デリバティブ取引 60	ふとん類 56	家庭用電気治療器具 37	生命保険 36
	通信販売 855	デジタルコンテンツ 328	宝くじ 60	株 29	健康食品 26	公社債 24
	電話勧誘販売 835	株 182	公社債 117	かに 76	ファンド型投資商品 50	インターネット接続回線 33

○相談事例

訪問販売（東三河県民生活プラザ 80代 女性 無職）

業者が来訪し、高額な外壁リフォーム工事を勧誘された。息子である自分も同席してきっぱりと断った。後日、母が一人のときに再度業者が来て強引に勧誘し契約してしまった。業者が工事に来た際に「必要ない」と断ったが、自分が駐在所に相談に行っている間に工事を始めてしまった。駐在所には「契約は無効なので放置すればよい」と言われたが不安だ。クーリング・オフのことも知りたい。母は認知症気味だ。

クーリング・オフの方法と効果について助言した。契約者が葉書きを書く必要があるが、代筆する場合はその旨を記載するよう伝えた。始まってしまった工事については、業者に原状回復義務はあるが、これ以上関わりたくなければ知り合いの大工さん等に依頼する方法もあることを伝えた。併せて、成年後見制度についても情報提供した。

通信販売（中央県民生活プラザ 60代 女性 家事従事者）

海外から「3億7千万円受け取れる同封の用紙にカード番号を記載し、捺印して返送して」と書かれた封書が届いた。以前にも海外宝くじのDMが届いたことがある。どう対処すればよいか。

海外宝くじについての相談が多く寄せられていることを伝えた。高額な当選金受取りの手続きに必要であると偽り、カード番号を書かせる方法のほかに、現金を振り込ませるケースもある。本当に賞金が受け取れる保証はない。海外宝くじを日本国内で購入することは法に触れる恐れもあるので、このようなダイレクトメールの内容は信用しないほうがよいと助言した。

電話勧誘販売（中央県民生活プラザ 70代 男性 無職）

7～8年前に未公開株を3株購入したことがある。先日、パンフレットが届き「この会社が吸収合併する」と書いてあった。その後電話があった。「3株は分株して15株になる。100株になると配当がもらえる。1株1万円で85万円振込んで欲しい」と言う。配当は約94万円だ。本当ならいい話だと思うが信用できるだろうか。

未公開株の二次被害の手口について説明し、高額な配当が受け取れると勧誘されるのは、まさに未公開株の勧誘の典型的な手口であるので、振込みは絶対にやめるよう助言した。今後、そのような電話は相手にしないよう伝えた。

○アドバイス

- ・巧みな誘いや強引な勧誘で高齢者を狙う事業者がいます。契約をする意思がなく迷惑に感じたらあいまいな返事をしないできっぱり断りましょう。
- ・契約内容や仕組みがわからないものを契約してはいけません。不安な場合は、その場で契約せずに家族や信頼できる身近な人に相談しましょう。
- ・見知らぬ人が高齢者宅に出入りしていないか、家族や周囲の人の気配りも大切です。
- ・被害に遭ってしまった場合は、クーリング・オフ制度や訪問販売、電話勧誘販売の禁止行為（高齢者などの判断力不足に乗じて契約を締結させること等）により契約を解除できるケースもあります。
- ・早めに最寄りの県民生活プラザに相談しましょう。

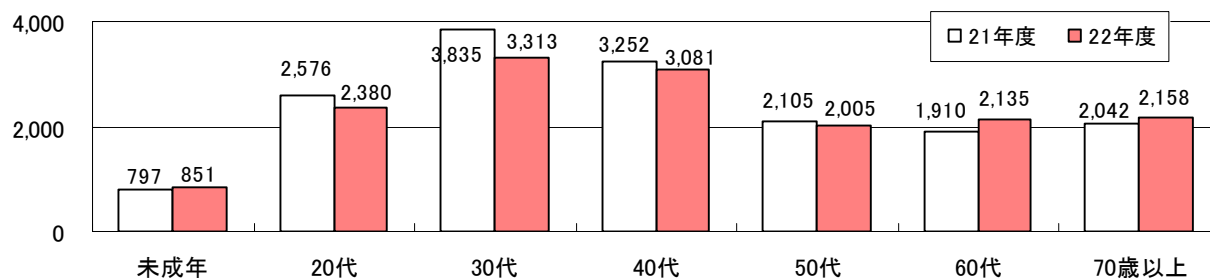
年代別にみた相談概要

平成22年度に寄せられた相談を年代別にみると、有料サイト情報料などのインターネット上の情報サービスである「デジタルコンテンツ」が60代以下の各年代で相談の上位を占めています。

また、60代、70歳以上の高齢者では「株」や「公社債」等、金融・保険サービスに関する相談が増加しています。

○年代別相談件数

単位：件



○商品・サービス別相談件数

単位：件

	1	2	3	4	5
未成年	デジタルコンテンツ	携帯電話サービス	テレビ放送サービス	自動車運転教習所	自動二輪車
22年度 (対前年度増減数)	658 (+55)	11 (-4)	9 (+4)	8 (+5)	8 (+4)
20代	デジタルコンテンツ	エステティックサービス	四輪自動車	フリーローン・サラ金	健康食品
22年度 (対前年度増減数)	920 (-28)	122 (-22)	92 (-4)	48 (-10)	34 (-5)
30代	デジタルコンテンツ	四輪自動車	フリーローン・サラ金	賃貸アパート	工事・建築
22年度 (対前年度増減数)	1,065 (-217)	91 (-9)	65 (-31)	63 (-17)	58 (-10)
40代	デジタルコンテンツ	新築分譲マンション	四輪自動車	工事・建築	フリーローン・サラ金
22年度 (対前年度増減数)	884 (+59)	96 (-3)	77 (-4)	68 (-1)	63 (-29)
50代	デジタルコンテンツ	工事・建築	インターネット接続回線	四輪自動車	フリーローン・サラ金
22年度 (対前年度増減数)	398 (+28)	67 (-9)	46 (+24)	43 (-3)	40 (-26)
60代	デジタルコンテンツ	株	工事・建築	公社債	生命保険
22年度 (対前年度増減数)	276 (+98)	96 (+46)	80 (+2)	49 (+34)	48 (-6)
70歳以上	株	公社債	工事・建築	健康食品	ファンド型投資商品
22年度 (対前年度増減数)	178 (+29)	128 (+92)	113 (-11)	80 (-13)	64 (+43)