

一消費者トラブル情報一

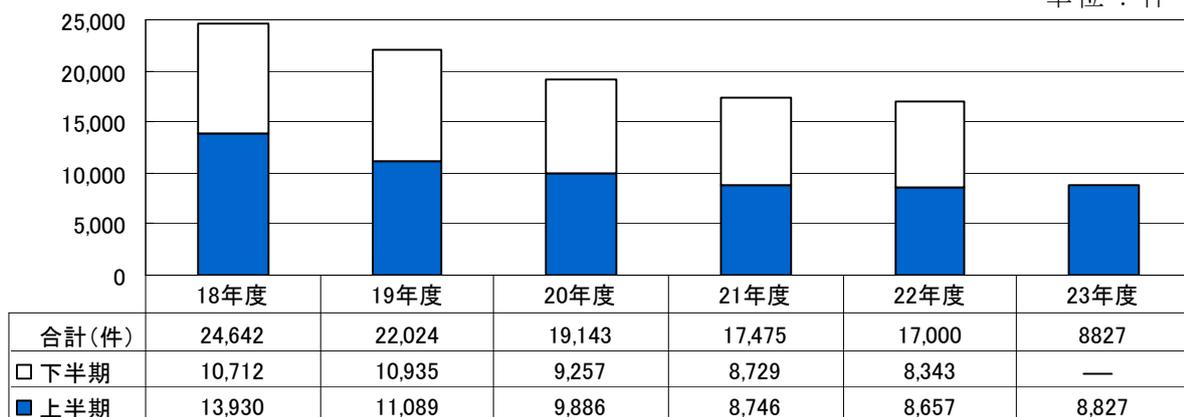
<あいちクリオ通信 平成23年11月号 (No. 282) >

◎平成23年度上半期の消費生活相談の概要一速報一

- ◇ 平成23年度上半期（4月～9月）に愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談件数は**8,827件**となり、対前年同期に比べて**2.0%（170件）**増加しています。
- ◇ 店舗外取引に関する相談は、相談全体の**67.0%**（対前年同期**7.4%**増）を占めており、その中でも「通信販売」が**64.2%**（対前年同期**14.7%**増）と最も多く、次いで「訪問販売」（**17.6%**）の順となっています。

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

— アダルトサイトや出会い系サイトなどの「デジタルコンテンツ」に関する相談は**2,518件**で対前年同期比**12.2%**（274件）増加—

◎「ファンド型投資商品」に関する相談概要

— 和牛オーナー契約などの「ファンド型投資商品」に関する相談は**256件**で対前年同期比**365.5%**（201件）と**4倍以上**の増加—

◎年代別に見た相談概要

— 30代から60代で「デジタルコンテンツ」に関する相談が大幅に増加—

愛知県県民生活部県民生活課

* この内容は、11月2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、ぜひご活用ください。

平成23年度上半期の消費生活相談概要

— 速 報 —

- ☆ **上半期の相談件数はやや増加**……………表1
平成23年度上半期（4月～9月）に寄せられた相談件数は、**8,827件**となりました。この件数は対前年同期（8,657件）に比べて**2.0%（170件）**増加しています。

- ☆ **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4,565件（構成比51.7%）、「女性」が4,104件（構成比46.5%）となっています。

- ☆ **40代以上の各年代からの相談が増加**……………表3
契約当事者を年代別にみると、「40代」が1,728件（構成比19.6%）で最も多く、次いで「30代」の1,662件（構成比18.8%）、「50代」の1,127件（構成比12.8%）の順となっています。
増加率の高いものをみると、「50代」が対前年同期12.0%増、「70歳以上」が同11.5%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3,080件で最も多く、次いで、ファンド型投資商品、フリーローン・サラ金などの「金融保険サービス」の1,032件、音響映像機器、電話機・電話機用品などの「教養娯楽品」の680件の順となっています。

- ☆ **「デジタルコンテンツ」に関する相談が増加**……………表4-2
商品等別にみると、「デジタルコンテンツ」が2,518件で最も多く、次いで、「ファンド型投資商品」の256件、「工事・建築」の222件、「四輪自動車」の202件、「フリーローン・サラ金」の171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、「デジタルコンテンツ」の対前年同期274件増（2,518件）、「ファンド型投資商品」の同201件増（256件）となっています。

☆ 通信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67.0%を占める5,911件で、対前年同期7.4%増となっています。

このうち、「通信販売」に関する相談が3,794件で最も多く、店舗外取引に関する相談の64.2%を占め、次いで、「訪問販売」の1,042件(17.6%)の順となっています。

また、「通信販売」に関する相談は、対前年同期14.7%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120件で最も多く、次いで、「新聞」の61件、「ソーラーシステム」の58件の順となっています。

増加件数の多いものをみると、「ソーラーシステム」が対前年同期26件増、「新聞」が同23件増となっています。

◎ 「通信販売」では、「デジタルコンテンツ」が2,511件で最も多く、次いで、「ファンド型投資商品」の99件、「宝くじ」の62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」が対前年同期270件増、「ファンド型投資商品」が同97件増となっています。

◎ 「電話勧誘販売」では、「株」が96件で最も多く、次いで、「ファンド型投資商品」の92件、「公社債」の84件の順となっています。

増加件数の多いものをみると、「ファンド型投資商品」が対前年同期74件増、「公社債」が同39件増となっています。

◎ 「送りつけ商法」では、「単行本」が7件で最も多く、次いで、「健康食品」の3件の順となっています。

◎ 「マルチ商法」では、「健康食品」が38件で最も多く、次いで、「化粧品」の13件の順となっています。

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
23年度上半期	8,827	3,829	1,155	521	646	1,314	451	154	757
構成比(%)	(100.0)	(43.4)	(13.1)	(5.9)	(7.3)	(14.9)	(5.1)	(1.7)	(8.6)
対前年同期									
増減率(%)	(+2.0)	(+3.2)	(+19.8)	(-10.0)	(+1.9)	(+1.3)	(-10.7)	(-3.7)	(-6.1)
22年度上半期	8,657	3,712	964	579	634	1,297	505	160	806
構成比(%)	(100.0)	(42.9)	(11.1)	(6.7)	(7.3)	(15.0)	(5.8)	(1.9)	(9.3)

表2 性別相談件数

単位:件

区分	男性	女性	団体・不明	計
23年度上半期	4,565	4,104	158	8,827
構成比(%)	(51.7)	(46.5)	(1.8)	(100.0)
対前年同期				
増減率(%)	(+2.5)	(+1.1)	(+11.3)	(+2.0)
22年度上半期	4,454	4,061	142	8,657
構成比(%)	(51.4)	(46.9)	(1.7)	(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
23年度上半期	453	1,039	1,662	1,728	1,127	1,105	1,111	602	8,827
構成比(%)	(5.1)	(11.8)	(18.8)	(19.6)	(12.8)	(12.5)	(12.6)	(6.8)	(100.0)
対前年同期									
増減率(%)	(-3.0)	(-19.5)	(-2.5)	(+10.3)	(+12.0)	(+4.9)	(+11.5)	(+4.9)	(+2.0)
22年度上半期	467	1,290	1,704	1,567	1,006	1,053	996	574	8,657
構成比(%)	(5.4)	(14.9)	(19.7)	(18.1)	(11.6)	(12.2)	(11.5)	(6.6)	(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	土地 建物・設備	住居品	サービス		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		
23年度上半期	2,925	680	344	343	5,847	3,080	1,032	390	254	55	8,827	
構成比(%)	(33.1)	(7.7)	(3.9)	(3.9)	(66.2)	(34.9)	(11.7)	(4.4)	(2.9)	(0.7)	(100.0)	
対前年同期												
増減数	(-146)	(-86)	(+29)	(-81)	(+334)	(+337)	(+111)	(-38)	(-4)	(-18)	(+170)	
22年度上半期	3,071	766	315	424	5,513	2,743	921	428	258	73	8,657	
構成比(%)	(35.5)	(8.8)	(3.6)	(4.9)	(63.7)	(31.7)	(10.6)	(4.9)	(3.0)	(0.8)	(100.0)	

※主な商品等 教養娯楽品…音響映像機器106件、電話機・電話機用品93件、新聞65件など
 土地・建物・設備…新築分譲マンション98件、ソーラーシステム73件、給湯システム26件など
 住居品…布団類80件、ルームエアコン36件、浄水器23件、電気洗濯機21件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ2,518件、インターネット接続回線148件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品256件、フリーローン・サラ金171件、株129件など
 教養娯楽サービス…宝くじ64件、旅行代理業56件、コンサート28件、リゾート会員権25件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス107件、医療サービス39件、歯科治療18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
23年度上半期	デジタルコン テンツ	ファンド型投 資商品	工事・建築	四輪自動車	フリーローン・ サラ金	健康食品	インターネット 接続回線	修理サービス	株	公社債	
		2,518	256	222	202	171	158	148	145	129	126
対前年同期											
増減数		(+274)	(+201)	(+8)	(-29)	(+14)	(+34)	(+26)	(+37)	(-31)	(+58)
22年度上半期	デジタルコン テンツ	四輪自動車	工事・建築	株	フリーローン・ サラ金	生命保険	健康食品	インターネット 接続回線	修理サービス	携帯電話 サービス	
		2,244	231	214	160	157	139	124	122	108	106

※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223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
23年度上半期	1,042	3,794	873	28	107	67	5,911
構成比(%)	(17.6)	(64.2)	(14.8)	(0.5)	(1.8)	(1.1)	(100.0)
対前年同期増減率(%)	(-3.4)	(+14.7)	(+4.7)	(+12.0)	(-17.1)	(-47.7)	(+7.4)
22年度上半期	1,079	3,307	834	25	129	128	5,502
構成比(%)	(19.6)	(60.1)	(15.2)	(0.5)	(2.3)	(2.3)	(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
23年度上半期	工事・建築 120	新聞 61	ソーラーシステム 58	布団類 42	テレビ放送サービス 35
対前年同期増減数	(-1)	(+23)	(+26)	(-4)	(+11)
22年度上半期	工事・建築 121	布団類 46	生命保険 46	商品デリバティブ取引 43	給湯システム 41

(2) 通信販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
23年度上半期	デジタルコンテンツ 2,511	ファンド型投資商品 99	宝くじ 62	化粧品 58	健康食品 46
対前年同期増減数	(+270)	(+97)	(+37)	(+28)	(+7)
22年度上半期	デジタルコンテンツ 2,241	健康食品 39	化粧品 30	電話音声情報 28	旅行代理業 27

(3) 電話勧誘販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
23年度上半期	株 96	ファンド型投資商品 92	公社債 84	新築分譲マンション 75	インターネット接続回線 49
対前年同期増減数	(-16)	(+74)	(+39)	(-9)	(-4)
22年度上半期	株 112	新築分譲マンション 84	かに 67	インターネット接続回線 53	公社債 45

(4) 送りつけ商法

単位:件

区分\順位	1	2	3	3	3
23年度上半期	単行本 7	健康食品 3	ブレスレット 1	雑誌 1	かに 1
対前年同期増減数	(+3)	(+0)	(+1)	(+0)	(+1)
22年度上半期	単行本 4	健康食品 3	新聞 3	化粧品 1	雑誌 1

(5) マルチ商法

単位:件

区分\順位	1	2	3	3	3
23年度上半期	健康食品 38	化粧品 13	家庭用電気治療器具 4	販売業内職 4	洗剤等 4
対前年同期増減数	(+8)	(-16)	(+2)	(+0)	(+2)
22年度上半期	健康食品 30	化粧品 29	ファンド型投資商品 6	販売業内職 4	浄水器 4

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
23年度上半期	107	76	45	31	15	12
対前年同期増減率(%)	(-17.1)	(-44.9)	(-25.0)	(-22.5)	(-53.1)	(-25.0)
22年度上半期	129	138	60	40	32	16

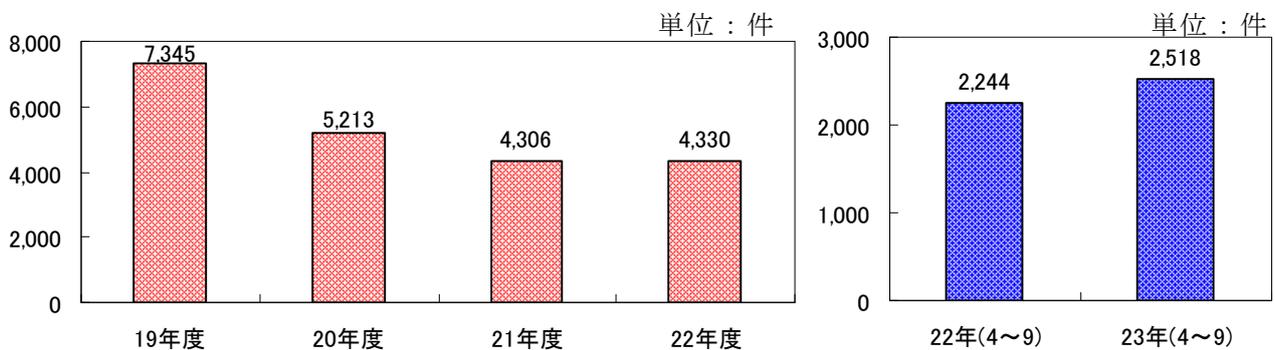
※主な商品等 マルチ商法……健康食品、化粧品、家庭用電気治療器具、販売業内職、洗剤等など
 内職・モニター商法…ワープロ・パソコン内職、販売業内職、パチンコ関連内職、育成内職など
 アポイントメントセールス…ネックレス、指輪、複合サービス会員、エステティックサービスなど
 催眠商法……家庭用電気治療器具、健康食品、布団類、磁気治療器具など
 資格商法……資格取得用教材、行政書士資格講座、不動産関連資格講座など
 キャッチセールス……エステティックサービス、健康食品、ネックレス、女性下着、美顔器など

「デジタルコンテンツ」に関する相談概要

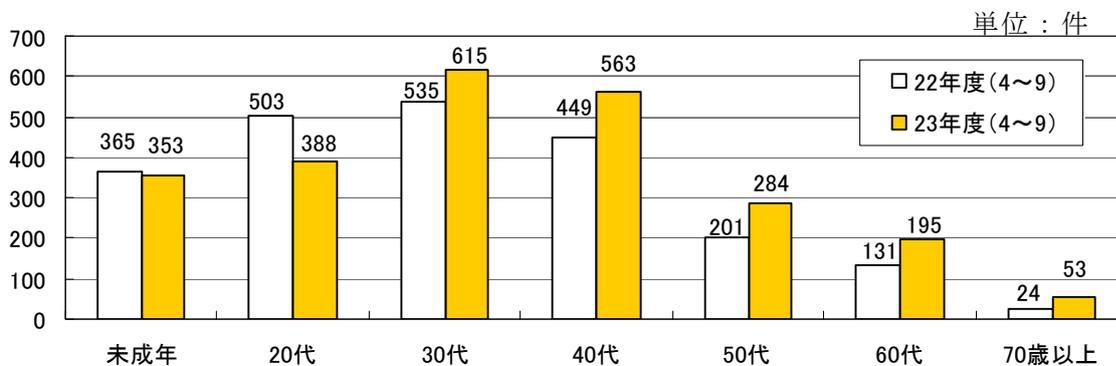
—商品等別での相談が最も多い—

- ◇ 平成23年度上半期に愛知県の8か所の県民生活プラザに商品等別で最も多く寄せられた相談は、アダルトサイトや出会い系サイトなどの「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、平成22年度までは減少傾向でしたが、平成23年度上半期は2,518件と、前年同期（2,244件）に比べて12.2%（274件）増加しています。
- ◇ このうち、パソコンや携帯電話でアダルトサイトなどにアクセスしたところ、いきなり「ご登録ありがとうございます」などと表示され、高額な料金を請求された、といった「ワンクリック請求」の相談が60.0%（1,511件）を占めています。

○相談件数の推移



○契約当事者の年代別



○契約当事者の性別

①男性：1,642件(65.2%) ②女性：853件 不明等 23件

* その他年代不明：36名（22年度）

：67名（23年度）

○契約当事者の職業別

①給与生活者：1,436件(57.0%) ②学生：372件 ③家事従事者：298件 ほか

○請求金額

平均：15万円 最高：4,000万円

○既払金額

平均：9万円 最高：4,000万円

○主な商品・サービス別相談件数

①アダルト情報サイト：1,695件(67.3%) ②出会い系サイト：448件
③オンラインゲーム：36件 ほか

○相談事例

中央県民生活プラザ 30代 女性 家事従事者

内職を探すため、内職サイトに登録した。その内の1件からメールが届き、内職の話だと思いクリックしたら出会い系サイトだった。「メル友になれば報酬を渡す」との内容で、報酬を得るため無料で男性とやり取りを始めた。「信用してもらうために、まず120万円渡す。入金のためにシステムの構築が必要。認証パスワードを決めたら送信して。」と言われたのでパスワードを送信した。しかし何度送信してもシステムの構築ができず、サイトからは「無料ポイント終了」とメールが届いた。120万円をもらうためにカードでポイントを購入し続けてしまった。途中で、「今までの話は嘘ではないか」と悟り「消費者センターに相談する」と告げたらサイトに入れなくなってしまった。返金希望。

「120万円もらえるとされポイントを購入し、サイトとやり取りした。しかし、お金をもらえることはなかった。思い違いでポイントを購入したので返金を求める」と、文書で通知し交渉する方法があると助言した。書面指導の後、斡旋をした。サイトは「規約で金銭の授受を禁止しているのに相談者は規約を破った」と全額の返金は認めなかったが、サイトの監督責任もあるとし70%の返金を提示してきた。相談者は合意。サイトと合意書を交わし、決済代行会社、クレジット会社の処理が終了したのを確認した。

尾張県民生活プラザ 未成年 女性 学生

携帯電話でツイッターをしていたら、URLが届いた。それをクリックすれば動画が見られると書いてあったのでクリックした。突然アダルトサイトにつながり「登録完了」と表示された。登録料として99,800円を3日以内に支払うよう請求された。3日を過ぎると15万円の支払いになるという。動画は全く見ていないが、登録料を支払わなければならないか。

これは、ワンクリックによる不当請求の手口だと説明した。画面での請求は相手にする必要がない。万一、明細付きの請求書が届いたら相談するよう伝えた。

○アドバイス

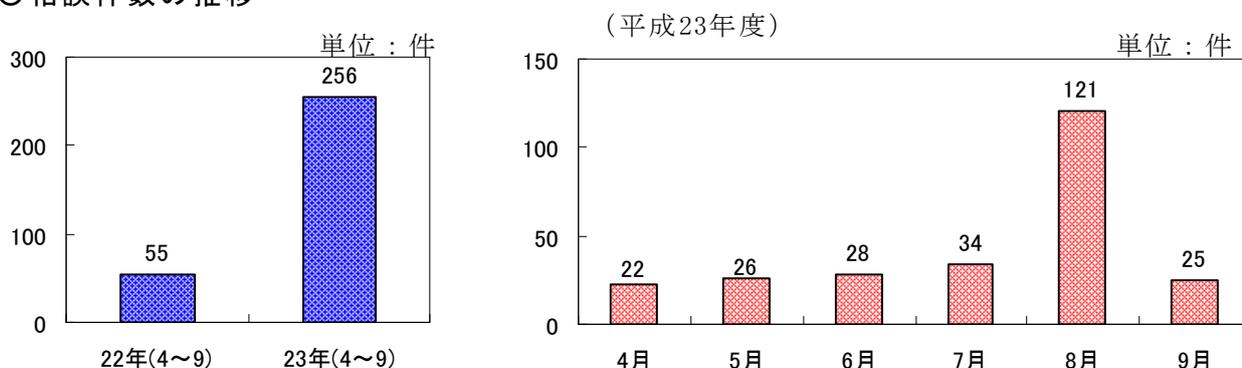
- ・心当たりが無ければ、請求されても支払う必要はありません。画面での請求についても相手にする必要はありません。明細付きの請求書が届いた時点で対応すれば問題ありません。
- ・携帯電話やパソコンで誤ってアダルトサイト等にアクセスしてしまい、消費者に申し込みの意思もなく勝手に登録されたような場合についても、契約は成立していませんので、支払わないようにしましょう。また、サイト画面に確認・訂正の機会が設定されていない場合は、錯誤として契約の無効が主張できます。（電子消費者契約法第3条等）
- ・不安になって一度支払ってしまうと、様々な理由をつけて繰り返し請求されるなど二次被害につながる可能性があるため、業者から執拗な請求があっても言われるままに支払わないようにしましょう。

「ファンド型投資商品」に関する相談概要

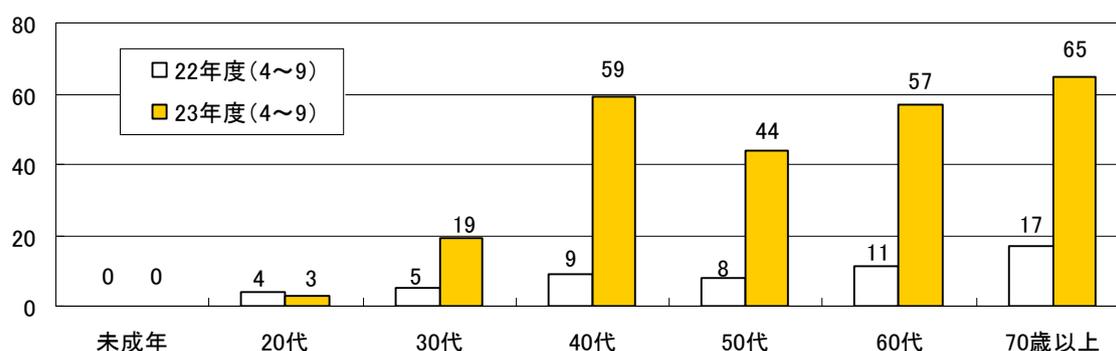
—前年度同期に比べて相談が4倍以上増加—

- ◇ 平成23年度上半期に愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた、和牛オーナー契約などの「ファンド型投資商品」に関する相談件数は256件で、前年度同期（55件）と比べて4倍以上（365.5%増）増加しています。
- ◇ 8月に大手の業者に民事再生手続き開始の申立てが行われたことから、「預けていたお金はどうなるのか」等という相談が多数寄せられています。
- ◇ 複数の業者を名乗る電話が立て続けに入り、投資欲をあおる詐欺的な「劇場型勧誘」によるトラブルが目立ってきています。このような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。

○相談件数の推移



○契約当事者の年代別



* その他年代不明：1名（22年度）

：9名（23年度）

○契約当事者の性別

①女性：173件(67.6%) ②男性：82件 不明 1件

○契約当事者の職業別

①家事従事者：101件(39.5%) ②無職：73件 ③給与生活者：59件 ほか

○契約購入金額

平均：1,100万円 最高：1億500万円

○既払金額

平均：1,100万円 最高：1億500万円

○相談事例

東三河県民生活プラザ 50代 女性 給与生活者

和牛預託契約をしていたが、契約先が倒産し、民事再生の手続きに入った。先日、見にも覚えのない業者から自宅に電話がかかり「和牛預託業者からの預託金返還は難しいが、被害を回復する方法として当社が債権を高値で買い取る」と言われた。自分から和牛預託の被害者だと言わなくても知っていた。「消費者センターに相談する」と言って電話を切ったが、よかったか。

和牛預託の被害者を狙った二次被害の可能性が高いことを伝え、過去にも同様の二次被害が発生していることを情報提供した。和牛預託の被害者であることが情報として流れてしまっているため、今後も様々な勧誘の可能性のあることを伝え、その際も毅然と断り、相手にしないよう助言した。

知多県民生活プラザ 70代 女性 家事従事者

業者から電話があり「A社のパンフレットが届いているか」と聞かれたので「届いていない」と答えた。その数日後にパンフレットが届き、先日の業者から一日に3度も電話があった。「A社は水に関わるビジネスをしている会社だ。一口40万円。本当は自分が買いたいのだが、パンフレットが届いた人しか買えない」と言われた。「よく分からないし、興味もないから嫌です」と断っても「なぜ断るのか」と、しつこい。対処法は。

水源地の権利に関する電話勧誘のトラブルについて説明した。「高値で買い取る」と言って勧誘し、契約させようとする可能性が高いことを伝えた。着信拒否をしたり、ナンバーディスプレイを活用して電話に出ない等の自己防衛策も有効であり、万が一電話に出てしまっても、毅然とした態度で断るよう助言した。

○アドバイス

- ・ファンドへの出資契約は元本が保証された商品ではないため、「元本保証」と虚偽を告げられたり、「必ず儲かる」などの勧誘を受けても決して鵜呑みにしないようにしましょう。そのようなセールストークで執拗に勧誘する業者とは絶対に契約してはいけません。
- ・投資リスクや契約内容等について正しく理解できなければ、絶対に一人で判断してすぐに契約をすることはせず、家族や周りの信頼できる人に相談しましょう。
- ・複数の業者を名乗る電話が立て続けに入り、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。
- ・「損失を少しでも取り戻したい」という気持ちに業者はつけこんできますので、「過去の損失を取り戻せる」などといわれても、業者の話をも安易に信用してはいけません。
- ・契約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と断り、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、契約日を含めて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。

年代別にみた相談概要

平成23年度上半期に寄せられた相談を契約当事者の年代別にみると、アダルトサイトや出会いサイトなどの「デジタルコンテンツ」に関する相談が各年代で相談の上位を占めています。

また、和牛オーナー契約などの「ファンド型投資商品」に関する相談が40代以上の年代で大幅に増加していることがわかります。

○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	コンサート	テレビ放送 サービス	健康食品
23年度上半期 (前年同期増減数)	353 (-12)	11 (+4)	8 (+6)	4 (-3)	4 (+3)
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	健康食品	フリーローン ・サラ金
23年度上半期 (前年同期増減数)	388 (-115)	62 (+3)	47 (-5)	21 (+4)	17 (-11)
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	インターネット 接続回線	工事・建築
23年度上半期 (前年同期増減数)	615 (+80)	51 (+1)	35 (-1)	32 (+14)	27 (-2)
40代	デジタル コンテンツ	ファンド型 投資商品	四輪自動車	新築分譲 マンション	インターネット 接続回線
23年度上半期 (前年同期増減数)	563 (+114)	59 (+50)	42 (-3)	39 (-11)	36 (+5)
50代	デジタル コンテンツ	ファンド型 投資商品	フリーローン ・サラ金	工事・建築	四輪自動車
23年度上半期 (前年同期増減数)	284 (+83)	44 (+36)	30 (+8)	29 (-5)	27 (+3)
60代	デジタル コンテンツ	ファンド型 投資商品	工事・建築	公社債	株
23年度上半期 (前年同期増減数)	195 (+64)	57 (+46)	48 (+4)	43 (+29)	34 (-25)
70歳以上	株	ファンド型 投資商品	公社債	工事・建築	デジタル コンテンツ
23年度上半期 (前年同期増減数)	67 (-18)	65 (+48)	58 (+15)	57 (+4)	53 (+29)