

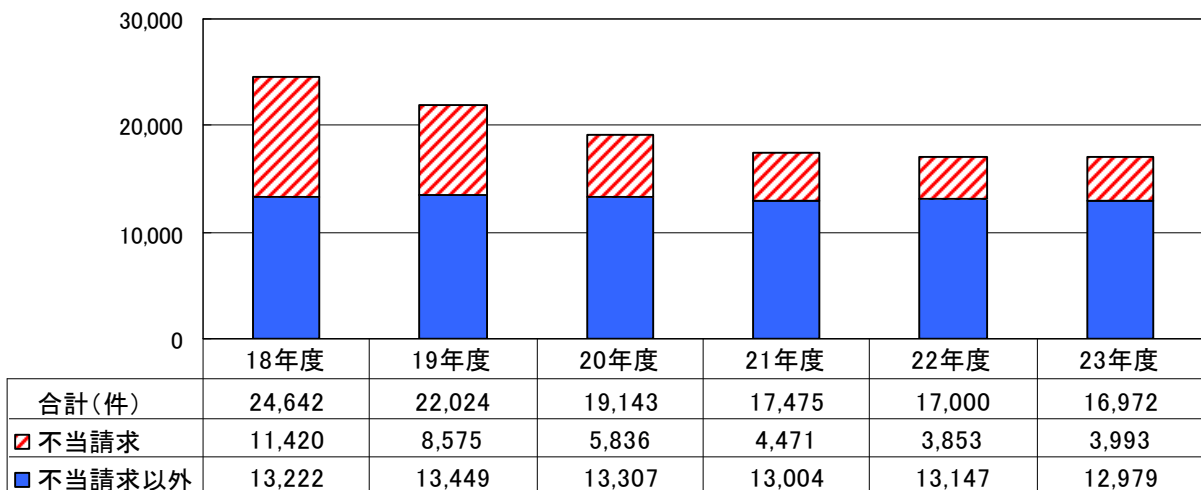
# 一消費者トラブル情報一

<あいちクリオ通信 平成24年5月号 (No. 288) >

## 平成23年度の消費生活相談の概要 ー速報ー

平成23年度に、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16,972件となり、前年度に比べて0.2% (28件) 減少しました。

また、不当請求に関する相談件数は毎年度減少傾向にありましたが、平成23年度は3,993件となり、前年度に比べて3.6% (140件) 増加しました。



### ◎ 「デジタルコンテンツ」に関する相談概要

～平成23年度に商品等別で最も多く寄せられた相談～

### ◎ 「金融商品」に関する相談概要～

～近年増加が目立っている相談～

### ◎ 年代別に見た相談概要

## 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。

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

または

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年度の消費生活相談概要

— 速 報 —

- ☆ **相談件数はやや減少**……………表 1  
平成23年度に寄せられた相談件数は、**16,972件**となりました。この件数は前年度(17,000件)に比べて**0.2% (28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8,828件(構成比52.0%)、「女性」が7,854件(構成比46.3%)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3,197件(構成比18.8%)で最も多く、次いで「30代」の3,174件(構成比18.7%)、「70歳以上」の2,245件(構成比13.2%)の順となっています。  
増加率の高いものをみると、「50代」が前年度比6.2%増、「70歳以上」が同4.0%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5,689件で最も多く、次いで、ファンド型投資商品、株などの「金融保険サービス」の1,947件、電話機・電話機用品、音響・映像機器などの「教養娯楽品」の1,387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4,588件で最も多く、次いで、「ファンド型投資商品」の457件、「工事・建築」の450件、「四輪自動車」の410件、「インターネット接続回線」の307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、「ファンド型投資商品」の前年度比301件増(457件)、「デジタルコンテンツ」の同258件増(4,588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66.7%を占める11,328件で、前年度比3.8%増となっています。

このうち、「通信販売」に関する相談が7,112件で最も多く、店舗外取引に関する相談の62.8%を占め、次いで、「訪問販売」の1,961件（17.3%）の順となっています。

また、「通信販売」に関する相談は、前年度比9.6%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243件で最も多く、次いで、「新聞」の112件、「布団類」の91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」が前年度比30件増、「新聞」が同25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4,567件で最も多く、次いで、「宝くじ」の158件、「ファンド型投資商品」の125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243件増、「ファンド型投資商品」が同112件増となっています。

◎ 「電話勧誘販売」では、「ファンド型投資商品」が228件で最も多く、次いで、「株」の205件、「公社債」の166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」が前年度比160件増、「公社債」が同34件増となっています。

◎ 「送りつけ商法」では、「単行本」が11件で最も多く、次いで、「健康食品」の7件の順となっています。

◎ 「マルチ商法」では、「健康食品」が64件で最も多く、次いで、「化粧品」の38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	16,972	7,290	2,211	1,022	1,223	2,522	877	315	1,512
構成比(%)	(100.0)	(43.0)	(13.0)	(6.0)	(7.2)	(14.9)	(5.2)	(1.8)	(8.9)
対前年同期 増減率(%)	(-0.2)	(+0.2)	(+16.2)	(-11.1)	(-0.9)	(-1.7)	(-5.1)	(-4.8)	(-6.4)
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)

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	8,828	7,854	290	16,972
構成比(%)	(52.0)	(46.3)	(1.7)	(100.0)
対前年同期 増減率(%)	(-1.3)	(+1.0)	(+5.8)	(-0.2)
22年度	8,947	7,779	274	17,000
構成比(%)	(52.6)	(45.8)	(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
23年度	831	2,054	3,174	3,197	2,131	2,194	2,245	1,146	16,972
構成比(%)	(4.9)	(12.1)	(18.7)	(18.8)	(12.6)	(12.9)	(13.2)	(6.8)	(100.0)
対前年同期 増減率(%)	(-2.4)	(-13.7)	(-4.2)	(+3.7)	(+6.2)	(+2.8)	(+4.0)	(+6.6)	(-0.2)
22年度	851	2,380	3,313	3,082	2,006	2,135	2,158	1,075	17,000
構成比(%)	(5.0)	(14.0)	(19.5)	(18.1)	(11.8)	(12.6)	(12.7)	(6.3)	(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	被服品	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		
23年度	5,681	1,387	690	675	11,184	5,689	1,947	844	499	107	16,972
構成比(%)	(33.5)	(8.2)	(4.1)	(4.0)	(65.9)	(33.5)	(11.5)	(5.0)	(2.9)	(0.6)	(100.0)
対前年同期 増減数	(-390)	(-131)	(+56)	(-24)	(+401)	(+365)	(+58)	(+51)	(-10)	(-39)	(-28)
22年度	6,071	1,518	634	699	10,783	5,324	1,889	793	509	146	17,000
構成比(%)	(35.7)	(8.9)	(3.7)	(4.1)	(63.4)	(31.3)	(11.1)	(4.7)	(3.0)	(0.9)	(100.0)

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品211件、音響・映像機器167件、新聞128件など  
 被服品…ネックレス98件、着物類62件、指輪44件、靴42件、婦人用バッグ39件など  
 食料品…健康食品271件、飲料142件、魚介類72件、菓子類35件、穀類29件など  
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ4,588件、インターネット接続回線307件など  
 金融保険サービス…ファンド型投資商品457件、株283件、フリーローン・サラ金260件など  
 教養娯楽サービス…宝くじ160件、旅行代理業88件、コンサート54件など  
 保健福祉サービス…エステティックサービス204件、医療サービス65件、歯科治療42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	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	インターネット 接続回線	株	健康食品	修理サービス	フリーローン・ サラ金	公社債	
		4,588	457	450	410	307	283	271	263	260	242
対前年同期 増減数		(+258)	(+301)	(+26)	(+20)	(+50)	(-26)	(+18)	(+43)	(-42)	(+41)
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

※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428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	1,961	7,112	1,841	55	217	142	11,328
構成比(%)	(17.3)	(62.8)	(16.3)	(0.5)	(1.9)	(1.2)	(100.0)
対前年同期増減率(%)	(-8.1)	(+9.6)	(+4.8)	(+0.0)	(-14.2)	(-38.0)	(+3.8)
22年度	2,133	6,489	1,756	55	253	229	10,915
構成比(%)	(19.5)	(59.5)	(16.1)	(0.5)	(2.3)	(2.1)	(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	工事・建築 243	新聞 112	布団類 91	ソーラーシステム 88	テレビ放送サービス 70
対前年同期増減数	(+18)	(+25)	(-6)	(+30)	(+18)
22年度	工事・建築 225	布団類 97	新聞 87	商品デリバティブ取引 78	生命保険 72

## (2) 通信販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
23年度	デジタルコンテンツ 4,567	宝くじ 158	ファンド型投資商品 125	化粧品 100	音響・映像ソフト 74
対前年同期増減数	(+243)	(+67)	(+112)	(+43)	(+38)
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

## (3) 電話勧誘販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
23年度	ファンド型投資商品 228	株 205	公社債 166	インターネット接続回線 124	新築分譲マンション 104
対前年同期増減数	(+160)	(+7)	(+34)	(+4)	(-73)
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 120	かに 119

## (4) 送りつけ商法

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	4
23年度	単行本 11	健康食品 7	化粧品 5	雑誌 2	カレンダー 2
対前年同期増減数	(+2)	(+1)	(+4)	(-2)	(-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

## (5) マルチ商法

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	4
23年度	健康食品 64	化粧品 38	布団類 6	ファンド型投資商品 5	家庭用電気治療器具 5
対前年同期増減数	(-4)	(-13)	(+6)	(-5)	(+3)
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

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	217	137	87	55	35	25
対前年同期増減率(%)	(-14.2)	(-40.4)	(-23.7)	(-38.2)	(-46.2)	(-21.9)
22年度	253	230	114	89	65	32

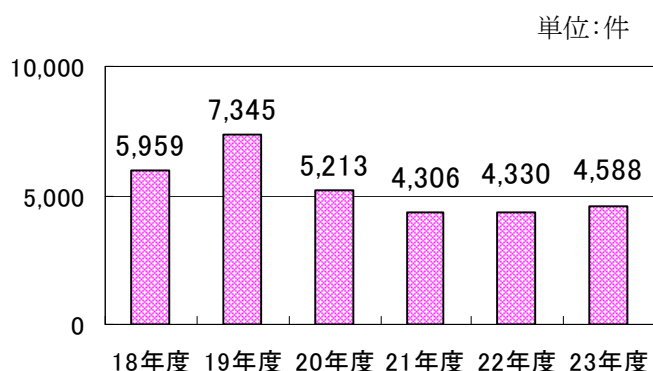
※主な商品等 マルチ商法……健康食品、化粧品、布団類、ファンド型投資商品、家庭用電気治療器具など  
 内職・モニター商法…ワープロ・パソコン内職、パチンコ関連内職、販売業内職、ソーラーシステムなど  
 アポイントメントセールス…ネックレス、複合サービス会員、エステティックサービス、指輪、着物類など  
 催眠商法……家庭用電気治療器具、健康食品、布団類、磁気治療器具など  
 資格商法……資格取得用教材、行政書士資格講座、経営関連資格講座など  
 キャッチセールス……エステティックサービス、タレント・モデル養成教室、健康食品など

## 「デジタルコンテンツ」に関する相談概要

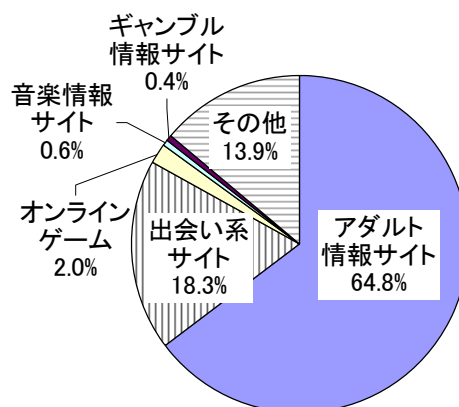
～平成23年度に商品等別で最も多く寄せられた相談～

- ☆ 平成23年度に寄せられたアダルト情報サイト、出会い系サイト等のデジタルコンテンツに関する相談は4,588件で、前年度の4,330件に比べて6.0% (258件) 増加しました。
- ☆ このうちアダルト情報サイトに関する相談は2,973件で、デジタルコンテンツに関する相談全体の64.8%を占め、前年度の2,636件に比べ11.3% (337件) 増加しました。
- ☆ 出会い系サイトに関する相談も多く (839件) 寄せられ、中には総額4,000万円の被害に遭った相談事例もありました。

### ○相談件数の推移



### ○内容別の割合 (平成23年度)



### 【デジタルコンテンツに関する相談の状況】

#### ○内容別相談件数

アダルト情報サイト	出会い系サイト	オンラインゲーム	音楽情報サイト	ギャンブル情報サイト	その他
2,973	839	90	27	20	639

#### ○契約当事者の性別

- ①男性：3,053件 (66.5%)    ②女性：1,502件 (32.7%)    不明：33件 (0.7%)  
注 括弧内は、「デジタルコンテンツ」に関する相談の総数に占める割合

#### ○契約当事者の年代別

未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明
649	760	1,129	1,020	503	329	91	107

#### ○契約当事者の職業別

- ①給与生活者：2,666件    ②学生：678件    ③家事従事者：523件    ほか

#### ○契約購入金額

平均：16万2千円    最高：4千万円

#### ○既払金額

平均：8万5千円    最高4千万円



## 相談事例

豊田加茂県民生活プラザ 60代 男性 無職

パソコンで無料アダルトサイトに接続し、年齢確認の画面で「はい」をクリックしたら有料と表示され、慌ててパソコンを切った。その後、パソコンを立ち上げると、3日以内に6万5千円を払えとの請求画面が表示され消えない。払わなければならないか。

アダルトサイトのワンクリック請求について、契約は成立していないので払う必要はないことを説明。請求画面の消し方については、独立行政法人情報処理推進機構のホームページを案内した。

尾張県民生活プラザ 30代 男性 給与生活者

携帯電話で無料のアダルトサイトを利用した。1か月後、「会員登録されている。退会したければ1万円を払え。」とメールが来た。払ったら、その後「グレードアップした会員にならないと退会できない。費用は5万円」とメールが来て、また払った。その後、「個人情報の削除には11万円払え。」とメールが来た。どうしたら良いか。

根拠のない請求であり、支払う必要はなかった。今後は無視し、脅されるようなことがあれば警察に相談するよう助言した。

尾張県民生活プラザ 60代 男性 自営・自由業

父が、お金を振り込むと言われ、2年前から出会い系サイトを利用している。最近、2億5千万円を払うので指定した口座に5百万円を振り込めと指示され、保険金を解約しようとして保険会社の人に止められた。これまでに4千万円を振り込んだらしい。返金させたい。サイトの名前は変わったが、同じサイトらしい。

大金をあげるとかたってお金を払わせており、詐欺の疑いも考えられる。早急に弁護士に相談し、併せて警察に被害届を出すよう説明した。



## アドバイス

### アダルト情報サイト

- ・消費者に申し込みの意志がなく勝手に登録された場合は、契約は成立していません。画面に確認・訂正の機会が設定されていない場合、契約の無効が主張できます（電子消費者契約法第3条等）。根拠のない請求は、無視してください。
- ・業者に連絡すると、名前や電話番号、勤め先などの個人情報が知られる恐れがありますので、絶対に連絡しないでください。
- ・請求画面が消えないときは、「独立行政法人情報処理推進機構（IPA）」（☎03-5978-7509）へご相談ください。

### 出会い系サイト

- ・「話相手になってくれたら大金をあげる」、「仕事を紹介する」などと話を持ちかけ、応じた相手を有料のサイトに誘導し、巧みに話を引き伸ばして有料ポイントを使わせます。
- ・悪質業者は、「相手も負担しているから自分も負担しなければ」とか、「今まで払ったお金が無駄になる」などと消費者の心理に付け込み、お金を払わせようとします。やり取りの相手は必ずしも一般の人ではなく、サクラとの情報もあります。
- ・うまい話、甘い誘いは要注意。メールでの不審な勧誘は、無視しましょう。



## 「金融商品」に関する相談概要

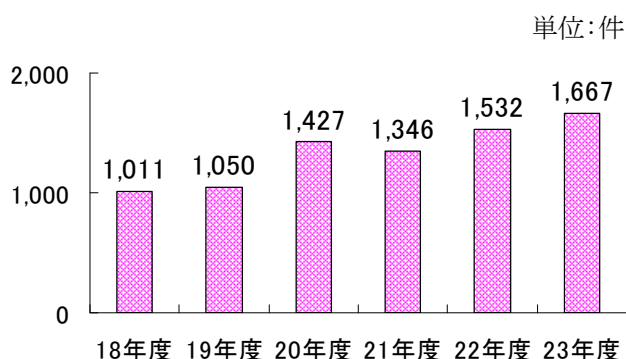
～近年増加が目立っている相談～

☆ 平成23年度に寄せられたファンド型投資商品、株、公社債等の金融商品に関する相談は1,667件で、前年度の1,532件に比べて8.8%(135件)増加しました。

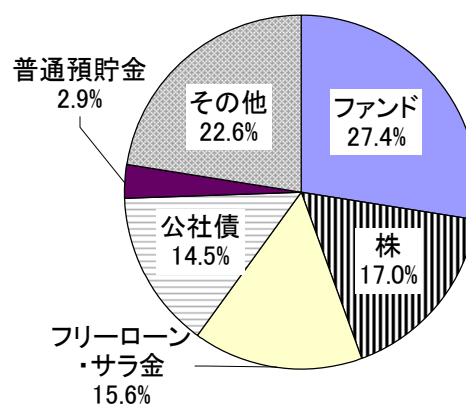
☆ このうちファンド型投資商品に関する相談は457件で、金融商品に関する相談全体の27.4%を占め、前年度の156件に比べ193.9%(301件)増加しました。

☆ 金融商品に関する相談は被害が高額に上る傾向にあり、既払金額の平均は約600万円、最高額は1億3千万円でした。

### ○相談件数の推移



### ○内容別の割合 (平成23年度)



### 【金融商品に関する相談の状況】

### ○内容別相談件数

ファンド型投資商品	株	フリーローン・サラ金	公社債	普通預貯金	その他
457	283	260	242	48	377

### ○契約当事者の性別

①男性：781件 (46.9%) ②女性：872件 (52.3%) 不明：14件 (0.8%)  
注 括弧内は、「金融商品」に関する相談の総数に占める割合

### ○契約当事者の年代別

未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明
1	65	143	192	221	413	552	80

### ○契約当事者の職業別

①無職：631件 ②家事従事者：443件 ③給与生活者：415件 ほか

### ○契約購入金額

### ○既払金額

平均：814万3千円 最高：5億4千万円 平均：623万6千円 最高：1億3千万円

ファンド……他者から金銭などの出資・拠出を集め、その金銭を用いて何らかの事業・投資を行い、その事業から生じる収益等を出資者に分配するもの。





## 相談事例

中央県民生活プラザ 80代 男性 無職

以前、父が2千万円の投資をしていたことを知り、止めるよう注意したことがある。先日、父に問いただしたら、1億3千万円分の社債を購入していたことが分かった。配当支払計画書に利回り9.8%と書かれているが、ありえない話だ。父は社債証という書類を持っており、それを社債券と思っている。

業者と連絡は取れるとのことであり、急いで弁護士に相談するよう助言した。

東三河県民生活プラザ 70代 女性 無職

以前から取引のあった証券会社の社員が投資会社を作り、勧誘を受け、家族名義で合計6千万円を投資した。お金は匿名組合や外国に投資しているとのことだ。出資して1年後に百万円の配当があったが、それ以降はない。昨年説明を求めたら不況のため元金が7割になっていると言われた。先日、返金を求めたら返すお金はないと居直られた。

出資の経緯を整理・記録し、至急、弁護士に相談するよう助言した。

西三河県民生活プラザ 70代 女性 家事従事者

過去に、何度も投資被害に遭ったことがある。先日、証券会社のA社から電話があり、「貴方が持っている未公開株を2千万円で買い取る代わりに、レアメタルを扱うB社の株を貴方の名義で申し込んで。お金は当社が振り込む。」と言われ、B社に申し込んだ。その後A社から「振込み名義が法人であることがB社にバレて、不正だとして当社の口座が凍結された。」と言ってきた。B社からは、「50万円分の株を買ってくれば、話はなかったことにする。最終的には50万円も返金する。」と言われた。無視していたら、最近になって遠方の弁護士から電話があった。不安

弁護士をかたる者も一味と思われる。このような詐欺集団が訴訟を起こすことは考えられない。心配しないで接触を絶つよう助言した。



## アドバイス

- 株や社債などでは、複数の業者が登場して巧みに話を持ちかけ、信用させる「劇場型」の被害に関する相談が多数寄せられています。
- 投資の対象も、エコ、エネルギー、水資源など、その時々の社会的な関心の高い分野の話をもちかけ、将来有望など言ってもっともらしく勧誘します。
- 高齢者からの相談も多く、被害額は千万単位の高額に上ることもあります。
- 過去の損害を取り返せると言って勧誘する「二次被害」の相談も寄せられています。以前に被害に遭った人のリストが出回っているという情報もあります。
- 簡単に儲かる、損はさせないなどといううまい話を、鵜呑みにしてはいけません。
- 高齢者の場合、被害に気付いていなかったり、気付いていても騙されたのは自分の責任と思込み、被害に遭ったことを誰にも言わない方も多いため、家族や地域で注意して見守ることも必要です。
- 困ったとき、不安なときには、お早めにお住まいの市町村の消費生活相談窓口又は最寄の県民生活プラザにご相談ください。



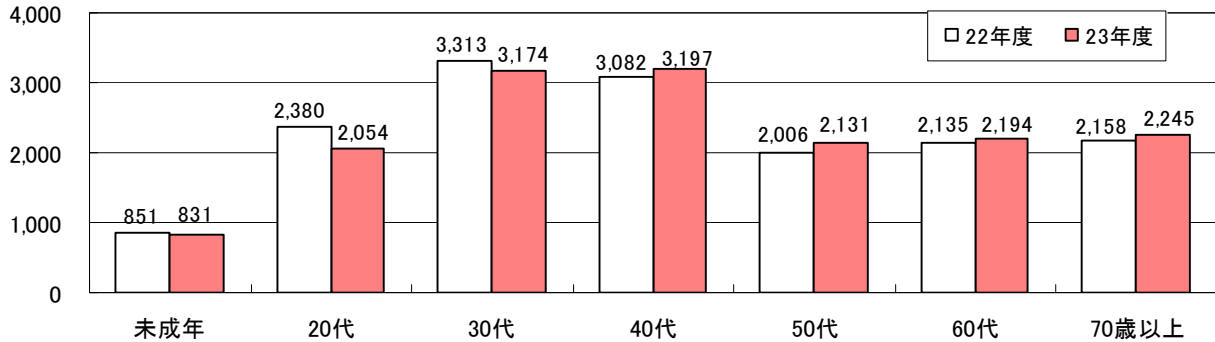
## 年代別にみた相談概要

平成23年度に寄せられた相談内容を年代別にみると、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」に関する相談が60代以下の各年代で最も多くなっています。特に前年度と比べ、30代から60代までの方からの相談件数が増加しました。

また、60代、70歳以上の高齢者では「株」に関する相談が減少傾向にある反面、「ファンド型投資商品」に関する相談が大幅に増加しました。

### ○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 (対前年度増減数)	デジタルコンテンツ 649 (-9)	携帯電話サービス 19 (+8)	コンサート 12 (+7)	レンタルサービス 8 (+4)	自動二輪車 6 (-2)
20代 (対前年度増減数)	デジタルコンテンツ 760 (-160)	エステティックサービス 118 (-4)	四輪自動車 89 (-3)	結婚式 33 (+8)	健康食品 32 (-2)
30代 (対前年度増減数)	デジタルコンテンツ 1,129 (+64)	四輪自動車 94 (+3)	インターネット接続回線 65 (+18)	工事・建築 54 (-4)	フリーローン・サラ金 52 (-13)
40代 (対前年度増減数)	デジタルコンテンツ 1,020 (+136)	四輪自動車 87 (+10)	ファンド型投資商品 73 (+52)	インターネット接続回線 66 (+9)	工事・建築 65 (-3)
50代 (対前年度増減数)	デジタルコンテンツ 503 (+105)	ファンド型投資商品 67 (+50)	四輪自動車 60 (+17)	工事・建築 52 (-15)	インターネット接続回線 50 (+4)
60代 (対前年度増減数)	デジタルコンテンツ 329 (+53)	ファンド型投資商品 128 (+97)	工事・建築 95 (+15)	公社債 79 (+30)	株 76 (-20)
70歳以上 (対前年度増減数)	株 146 (-32)	ファンド型投資商品 140 (+76)	工事・建築 128 (+15)	公社債 118 (-10)	健康食品 109 (+29)