

一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成24年11月号(No.294)＞

◎平成24年度上半期の消費生活相談の概要 一速報一

◇平成24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8,251件となり、対前年同期に比べて6.5%(576件)減少しました。

相談件数の推移

(単位:件)



◎金融商品に関する相談概要

◇未公開株、社債等の金融商品に関する相談は719件で、そのうち70歳以上の高齢者からの相談が286件(39.8%)と多数寄せられています。

◎「デジタルコンテンツ」に関する相談概要

◇アダルト情報サイト、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2,087件で、そのうちアダルト情報サイトに関する相談が1,059件(50.7%)と半数を占めています。

愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、11月9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

検索

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24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減少**……………表1
平成24年度上半期（4月～9月）に寄せられた相談件数は、**8,251件**となりました。この件数は対前年同期（8,827件）に比べて**6.5%（576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4,127件（構成比50.0%）、「女性」が3,938件（構成比47.7%）となっています。

- ☆ **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、「40代」が1,537件（構成比18.6%）で最も多く、次いで「30代」の1,520件（構成比18.4%）、「70歳以上」の1,196件（構成比14.5%）の順となっています。
増加率の高いものをみると、「70歳以上」が対前年同期7.7%増（85件増）と年代別では唯一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2,722件で最も多く、次いで、ファンド型投資商品、公社債などの「金融保険サービス」の889件、電話機・電話機用品、新聞などの「教養娯楽品」の647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2,087件で最も多く、次いで、「工事・建築」の252件、「四輪自動車」の195件、「ファンド型投資商品」の182件、「インターネット接続回線」の154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、「工事・建築」の対前年同期30件増（252件）、「エステティックサービス」の同26件増（133件）、「携帯電話サービス」の同25件増（133件）となっています。

☆ マルチ商法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5,297件で、対前年同期10.4%減(614件減)となっています。

このうち、「通信販売」に関する相談が3,204件で最も多く、店舗外取引に関する相談の60.5%を占め、次いで、「訪問販売」の1,062件(20.0%)の順となっています。

また、「マルチ商法」に関する相談が、対前年同期23.4%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140件で最も多く、次いで、「ソーラーシステム」の59件、「新聞」の55件の順となっています。

増加件数の多いものをみると、「工事・建築」が対前年同期20件増、「テレビ放送サービス」が同11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2,071件で最も多く、次いで、「化粧品」の44件、「健康食品」の40件の順となっています。

増加件数の多いものをみると、「電話音声情報」が対前年同期14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109件で最も多く、次いで、「公社債」の67件、「株」の63件の順となっています。

増加件数の多いものをみると、「健康食品」が対前年同期18件増、「ファンド型投資商品」が同17件増となっています。

◎ 「マルチ商法」では、「健康食品」が32件で最も多く、次いで、「化粧品」の23件の順となっています。

◎ 「送りつけ商法」では、「単行本」が5件で最も多く、次いで、「雑誌」の4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
24年度上半期	8,251	3,622	1,053	549	672	1,127	430	113	685
構成比(%)	(100.0)	(43.9)	(12.8)	(6.7)	(8.1)	(13.7)	(5.2)	(1.3)	(8.3)
対前年同期 増減率(%)	(-6.5)	(-5.4)	(-8.8)	(+5.4)	(+4.0)	(-14.2)	(-4.7)	(-26.6)	(-9.5)
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)

表2 性別相談件数

単位:件

区分	男性	女性	団体・不明	計
24年度上半期	4,127	3,938	186	8,251
構成比(%)	(50.0)	(47.7)	(2.3)	(100.0)
対前年同期 増減率(%)	(-9.6)	(-4.0)	(+18.5)	(-6.5)
23年度上半期	4,566	4,104	157	8,827
構成比(%)	(51.7)	(46.5)	(1.8)	(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
24年度上半期	379	993	1,520	1,537	928	940	1,196	758	8,251
構成比(%)	(4.6)	(12.0)	(18.4)	(18.6)	(11.2)	(11.4)	(14.5)	(9.3)	(100.0)
対前年同期 増減率(%)	(-16.3)	(-4.3)	(-8.5)	(-11.1)	(-17.7)	(-15.0)	(+7.7)	(+26.3)	(-6.5)
23年度上半期	453	1,038	1,662	1,729	1,128	1,106	1,111	600	8,827
構成比(%)	(5.1)	(11.8)	(18.8)	(19.6)	(12.8)	(12.5)	(12.6)	(6.8)	(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		
24年度上半期	2,678	647	354	313	5,494	2,722	889	326	326	79	8,251
構成比(%)	(32.5)	(7.8)	(4.3)	(3.8)	(66.6)	(33.0)	(10.8)	(4.0)	(4.0)	(0.9)	(100.0)
対前年同期 増減数	(-247)	(-33)	(+24)	(-27)	(-353)	(-358)	(-145)	(-64)	(+72)	(+24)	(-576)
23年度上半期	2,925	680	330	340	5,847	3,080	1,034	390	254	55	8,827
構成比(%)	(33.1)	(7.7)	(3.7)	(3.9)	(66.2)	(34.9)	(11.7)	(4.4)	(2.9)	(0.7)	(100.0)

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品102件、新聞71件、音響・映像機器50件、パソコン41件など
被服品…ネックレス48件、指輪25件、着物類22件、財布類21件、運動靴20件など
食料品…健康食品148件、飲料49件、魚介類26件、菓子類16件、穀類12件など
運輸通信サービス…デジタルコンテンツ2,087件、インターネット接続回線154件など
金融保険サービス…ファンド型投資商品182件、公社債99件、生命保険96件、株94件など
教養娯楽サービス…旅行代理業39件、宝くじ36件、スポーツ・健康教室27件、資格講座24件など
保健福祉サービス…エステティックサービス133件、医療サービス35件、歯科治療33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	7	9	10
24年度上半期	デジタルコン テンツ	工事・建築	四輪自動車	ファンド型投 資商品	インターネット 接続回線	健康食品	携帯電話 サービス	エステティク サービス	修理サービス	電話機・電話 機用品	
		2,087	252	195	182	154	148	133	133	120	102
対前年同期 増減数		(-431)	(+30)	(-7)	(-75)	(+6)	(-10)	(+25)	(+26)	(-25)	(+9)
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	257	222	202	171	158	148	145	129	126

※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221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
24年度上半期	1,062	3,204	808	20	132	71	5,297
構成比(%)	(20.0)	(60.5)	(15.3)	(0.4)	(2.5)	(1.3)	(100.0)
対前年同期増減率(%)	(+2.0)	(-15.6)	(-7.4)	(-28.6)	(+23.4)	(+4.4)	(-10.4)
23年度上半期	1,041	3,794	873	28	107	68	5,911
構成比(%)	(17.6)	(64.2)	(14.8)	(0.5)	(1.8)	(1.1)	(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
24年度上半期	工事・建築	ソーラーシステム	新聞	テレビ放送サービス	布団類
	140	59	55	46	36
対前年同期増減数	(+20)	(+1)	(-6)	(+11)	(-6)
23年度上半期	工事・建築	新聞	ソーラーシステム	布団類	テレビ放送サービス
	120	61	58	42	35

(2) 通信販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	4
24年度上半期	デジタルコンテンツ	化粧品	健康食品	電話音声情報	宝くじ
	2,071	44	40	33	33
対前年同期増減数	(-440)	(-14)	(-6)	(+14)	(-29)
23年度上半期	デジタルコンテンツ	ファンド型投資商品	宝くじ	化粧品	健康食品
	2,511	101	62	58	46

(3) 電話勧誘販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
24年度上半期	ファンド型投資商品	公社債	株	インターネット接続回線	健康食品
	109	67	63	56	53
対前年同期増減数	(+17)	(-17)	(-33)	(+7)	(+18)
23年度上半期	株	ファンド型投資商品	公社債	新築分譲マンション	インターネット接続回線
	96	92	84	75	49

(4) マルチ商法

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
24年度上半期	健康食品	化粧品	ファンド型投資商品	家庭用電気治療器具	浄水器
	32	23	10	5	3
対前年同期増減数	(-6)	(+10)	(+8)	(+1)	(+1)
23年度上半期	健康食品	化粧品	家庭用電気治療器具	販売業内職	洗浄剤等
	38	13	4	4	4

(5) 送りつけ商法

単位:件

区分\順位	1	2	3	3	3
24年度上半期	単行本	雑誌	化粧品	ネックレス	音響・映像機器
	5	4	1	1	1
対前年同期増減数	(-2)	(+3)	(+1)	(+1)	(+1)
23年度上半期	単行本	健康食品	ブレスレット	雑誌	かに
	7	3	1	1	1

金融商品に関する相談概要

◇平成24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金融商品に関する相談件数は719件で、前年度同期（896件）に比べて177件減少したものの、依然として多くの相談が寄せられています。

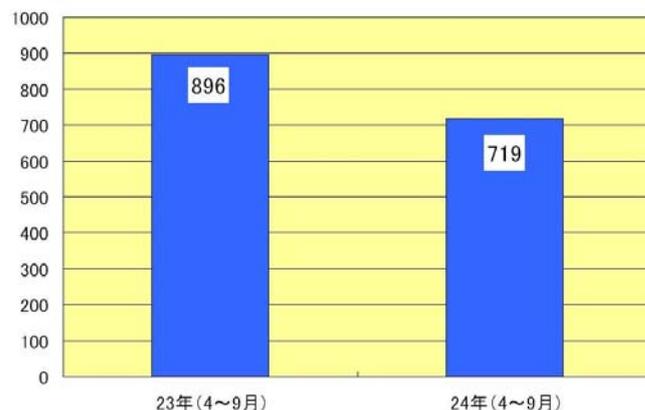
◇このうち、ファンド型投資商品に関する相談件数が182件と最も多く、金融商品に関する相談全体の25.3%を占めています。

◇年齢別では、70歳以上の方からの相談が286件（39.8%）で、高齢者からの相談が多く寄せられています。

【金融商品に関する相談件数の推移】（単位：件）



【前年度同期との比較】（単位：件）



【金融商品に関する相談の状況（平成24年度4月～9月）】

○主な商品・サービス別

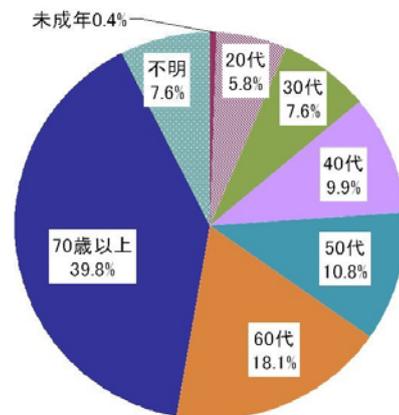
（単位：件）

ファンド型投資商品	公社債	株	フリーローン・サラ金	デリバティブ取引	その他
182	99	94	93	43	208

○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
3	42	55	71	78	130	286	54



○契約当事者の性別

①女性：363件（50.5%） ②男性：346件 ③その他・不明 10件

○契約当事者の職業別

①無職：293件（40.8%） ③給与生活者：167件 ②家事従事者：155件 ほか

○契約購入金額

平均：610万円 最高額：1億3,000万円

○既払金額

平均：430万円 最高額：1億3,000万円

※ファンド型投資商品・・・複数の消費者から資金を募り、その資金を元手とした投資等を行い、得られた収益を出資者に配分する仕組み



相談事例

投資詐欺が疑われる相談（豊田加茂県民生活プラザ 70代 女性 家事従事者）

海外リゾートの会員権のDVDとパンフレットが届いた後、会員権を買いたい人がいるのでパンフレットを譲ってほしいと電話があった。人気があるのなら購入しようと思い、会員権の販売業者から説明を受けた。担当者は、来訪のたびに土産を持参し、自分を慕ってくれ、自分も気に入っていた。「利率は12%程度、4、5年後には転売できるので、もっと儲かる。」と言われ、5回に分け、全部で3,300万円分を現金渡しで購入した。担当者が、今年2月に現地に行くと言っていたのを最後に、連絡を取っていなかった。

9月に、業者から「一切の業務が停止し、再開の見込みが無い。当分の間、別業者に管理委託する。」と通知があった。

委託業者に電話・FAXで連絡をしているが、受付が出るだけで話にならない。返金希望

業者からリゾート地の工事の写真をメールで送られているが、そのリゾート地がこの業者の所有かどうかは不明。担当者の名刺がなく、書面に日付がないなど不自然な点が多く、典型的な投資詐欺のパターンと見受けられたため、早く弁護士に相談されるよう助言。相談者は過去にも投資で損をしており、それを取り返したいという思いがあったとのこと。悪質業者は、過去の損害を取り返したいとの心理に付け込み、新たな勧誘を仕掛けてくる。今後は、電話番号表示サービスなどを利用し、怪しい電話には出ないよう助言した。

二次被害に関する相談（海部県民生活プラザ 70代 男性 無職）

独居の70代からの相談。過去に未公開株・社債で騙されてきた。あるNPO法人から、被害を取り戻すという内容の封書が届いた。電話すると、「当社はNPO法人なので色々と情報を持っているから安心して任せてください。これまでの詐欺によるお金を取り戻します。」と言われ、会う約束をした。これまでの被害2,150万円を取り戻せるなら契約したいが、信用して良いか。本当にNPO法人かどうか知りたい。

投資商法の二次被害の事例を説明し、もし業者が本当にNPO法人であっても、それが業者の信頼性の保証にはならないことを説明。今回は、二次被害の可能性が極めて高いので、絶対に相手にしないよう助言した。NPO法人の確認方法については、所管官庁を案内した。

アドバイス

- 勧誘される金融商品は、未公開株、社債のほか、太陽光発電、二酸化炭素排出権等のエコ事業、レアアース、レアメタルなどの資源開発、スーダンポンド、イラクディナールなどの外国通貨等さまざままで、投資の実態がよく分からないものも多く見受けられます。
- 金融商品の販売業者、買取業者、調査会社等、複数の業者が登場し、言葉巧みに投資を煽る「劇場型」と呼ばれる投資商法に関する相談が多く寄せられています。
- 過去の損害を取り返せるなどと言って勧誘する「二次被害」の相談も寄せられています。以前に被害にあ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、損はさせないなどのうまい話を鵜呑みにしてはいけません。巧みな誘いや強引な勧誘に十分注意し、契約する意思がなければ、きっぱりと断りましょう。
- 高齢者の場合、被害に気付いてなかったり、気付いても騙されたのは自分が悪かったと思い込み、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。

不審、不安なときは、一人で抱え込まず家族や周りの人に早めに相談しましょう。

お困りの際には、早めに最寄りの県民生活プラザ又は
お住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。



◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆ デジタルコンテンツに関する相談概要 ◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆

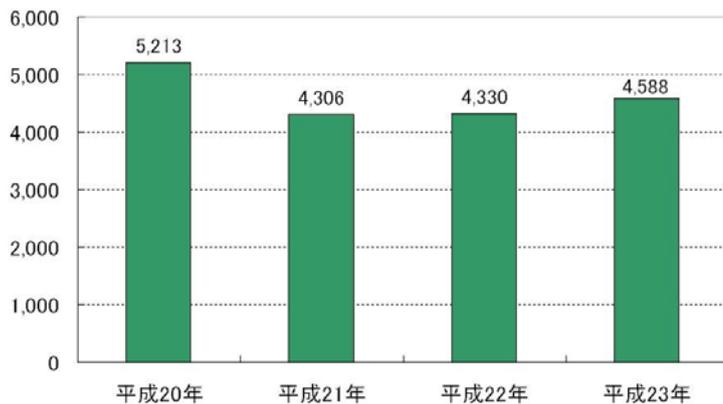
◇平成23年度上半期に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた「デジタルコンテンツ」に関する相談件数は2,087件で、前年度同期（2,518件）と比べて431件（17.1%）減少したものの、依然として多くの相談が寄せられています。

◇このうち、アダルト情報サイトに関する相談件数は1,059件で、デジタルコンテンツに関する相談全体の50.7%を占めています。

◇年齢別では、30代及び40代の方からの相談が合わせて1,022件で、デジタルコンテンツに関する相談全体の49.0%を占めています。

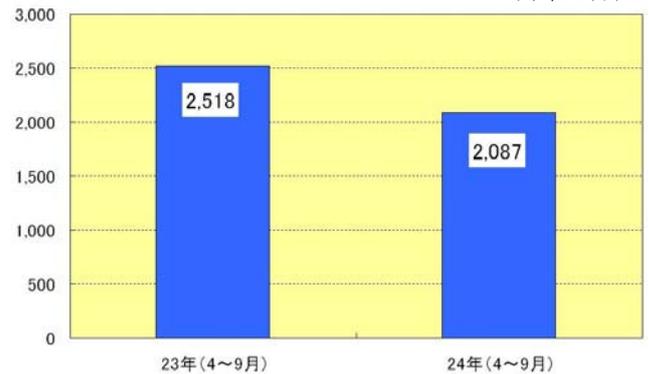
【デジタルコンテンツに関する相談件数の推移】

(単位:件)



【前年度同期との比較】

(単位:件)

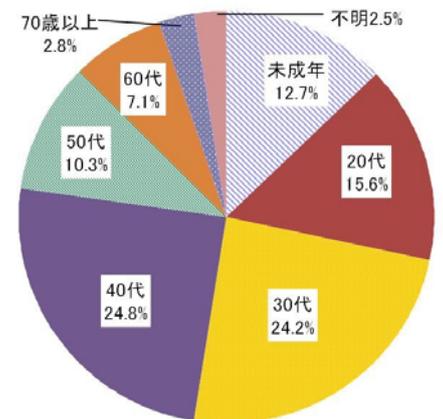


【デジタルコンテンツに関する相談の状況(平成24年度4月～9月)】

○主な商品・サービス別

(単位:件)

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	その他
1,059	370	80	21	557



○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
265	326	505	517	215	149	58	52

○契約当事者の性別

①男性：1,289件(61.8%) ②女性：778件 ③不明 20件

○契約当事者の職業別

①給与生活者：1,162件(55.8%) ②家事従事者：278件 ③学生：270件 ほか

○契約購入金額

平均：310万円 最高額：1億4,000万円

○既払金額

平均：74,000円 最高額：620万円



相談事例

アダルト情報サイトに関する相談（東三河県民生活プラザ 20代 女性 給与生活者）

携帯電話で、有料と思わずにアダルトサイトに接続した。クリックして進んだら、有料の登録になり94,500円を請求された。後から画面を確認したら、有料の利用規約がわかりにくいところがあったので、やむなく銀行振り込みで払った。今日、まだ退会ができていないと電話がかかり、94,500円を請求された。警察に相談したら、電話番号を変え、知らない電話には出ないようにとの助言を受けた。業者からは、払わないと裁判をすと言われた。裁判所から呼び出されたら、どうしたらいいか。

有料情報を提供する業者は、有料であることを分かりやすく表示し、利用者が申込みの意思の確認・訂正ができるようになってない場合、契約の無効が主張できることを説明。不当な請求に一度応じると、何度も請求を受けやすい。請求してきた業者が裁判を起こしてくることは考えにくいので、相手にしないよう助言した。

出会い系サイトに関する相談（豊田加茂県民生活プラザ 40代 女性 給与所得者）

懸賞サイトに登録したら、出会い系サイトから迷惑メールが届くようになった。最初は読まずに削除していたが、「メールのやり取りをしてくれたら500万円あげる。」という内容にひかれ、アクセスしてみた。500万円援助してくれると言った男性とは、出会い系サイトでメールのやり取りを一年半続け、300万円位のポイントを使った。ポイントは、コンビニで電子マネーを購入し、サイトに支払った。最近、急にサイトにアクセスできなくなり、困惑。やり取りしたメールは残っていない。返金希望

出会い系サイトのトラブル事例と、決済代行業者に対する返金交渉の流れを説明。交渉のためには、どのように勧誘されたか、騙されてポイントを払った経緯等を詳しく書面にする必要があり、証拠としてメールの写真やコピーの提出を求められることが多い。電子マネーの場合、証拠となる記録がないと決済代行業者が受け付けないこともある。法律的な対処については、弁護士に相談するよう助言した。

アドバイス

- アダルト情報サイトなどからの請求について、消費者に申し込みの意志がなく勝手に登録された場合、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。
- 出会い系サイトの勧誘手口は、「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。メールでの不審な請求、勧誘は、無視しましょう。

お困りの際には、早めに最寄りの県民生活プラザ又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。



年代別にみた相談概要

平成24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、アダルト情報サイトや出会い系サイトなどの「デジタルコンテンツ」に関する相談が各年代で相談の上位を占めています。

また、70歳以上の高齢者では、「ファンド型投資商品」や「工事・建築」に関する相談が上位を占めています。

○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	自動二輪車	エステティックサービス	運動ぐつ
24年度上半期 (前年同期増減数)	265 (-88)	9 (-2)	6 (+3)	5 (+2)	5 (+5)
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	賃貸アパート	携帯電話サービス
24年度上半期 (前年同期増減数)	326 (-62)	83 (+21)	39 (-8)	19 (+8)	17 (+3)
30代	デジタルコンテンツ	工事・建築	四輪自動車	インターネット接続回線	賃貸アパート
24年度上半期 (前年同期増減数)	505 (-110)	40 (+13)	40 (-11)	29 (-3)	28 (+4)
40代	デジタルコンテンツ	四輪自動車	工事・建築	電話機・電話機用品	携帯電話サービス
24年度上半期 (前年同期増減数)	517 (-46)	39 (-3)	37 (+2)	25 (-5)	25 (+7)
50代	デジタルコンテンツ	インターネット接続回線	工事・建築	四輪自動車	ファンド型投資商品
24年度上半期 (前年同期増減数)	215 (-69)	37 (+13)	26 (-3)	25 (-2)	20 (-24)
60代	デジタルコンテンツ	工事・建築	ファンド型投資商品	健康食品	生命保険
24年度上半期 (前年同期増減数)	149 (-46)	47 (-1)	42 (-16)	30 (+7)	25 (+4)
70歳以上	ファンド型投資商品	工事・建築	公社債	健康食品	デジタルコンテンツ
24年度上半期 (前年同期増減数)	89 (+25)	70 (+13)	63 (+5)	58 (+6)	58 (+5)