

一消費者トラブル情報一

<あいちクリオ通信 平成24年12月号 (No. 295) >

健康食品の強引な電話勧誘に注意！

高齢者に強引に購入を迫る悪質な販売手口が急増

☆ 平成24年4月から10月までに、愛知県の8か所の県民生活プラザには、健康食品の電話勧誘販売に関する相談が71件寄せられ、前年同期と比べて69.0% (29件)増加しました。

☆ 「突然電話をかけてきて、健康食品を送りますと言ってきた。」、「申込してないと断ると、暴言を吐かれた。」、「受け取れないと言うと、弁護士を連れてくると言われた。」と言った強引で悪質な手口に関する相談が寄せられています。

申込んだ覚えがなく、購入するつもりもないならきっぱりと断りましょう。

消費生活相談の概要—速報—

<平成24年度（4～10月）の相談の特徴>

- ◇ 平成24年10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の件数は1,474件で、平成24年10月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は9,725件となりました。
この件数は、平成23年同期（10,303件）と比べて、5.6%（578件）減少しています。
- ◇ 契約当事者を年代別にみると、「40代」が1,801件で最も多くなっています。
増加件数では、「70歳以上」が対前年同期101件増となっています。

県民生活プラザ別相談件数（平成24年度4～10月）

単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田加茂	新城設楽	東三河	計
10月	589	175	95	132	230	96	20	137	1,474
24(4～10)	4,211	1,228	644	804	1,357	526	133	822	9,725
前年同期	4,463	1,379	604	740	1,527	519	182	889	10,303

愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、12月7日午前10時から愛知県の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。

健康食品の電話勧誘販売に関する相談が急増！

＜最近の相談事例から＞

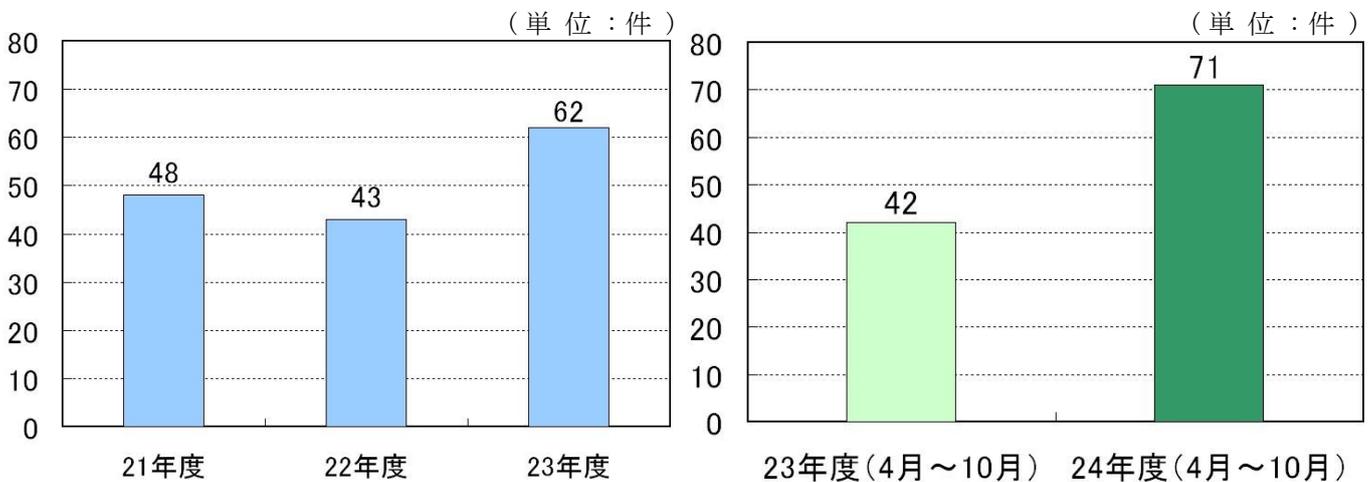
☆ 健康食品に関する電話勧誘販売の相談が増加傾向にあります。

☆ 平成24年4月から10月までに寄せられた相談件数は71件で、前年度同期の42件に比べて69.0%増加しました。平成24年4月から10月だけで、昨年度1年間の総件数62件を超える勢いで増えています。

☆ 契約当事者の年代別では、70歳以上が全体の約60.6%を占め、次いで60代が約25.4%となっており、健康に関心が高い高齢者からの相談が多く寄せられています。

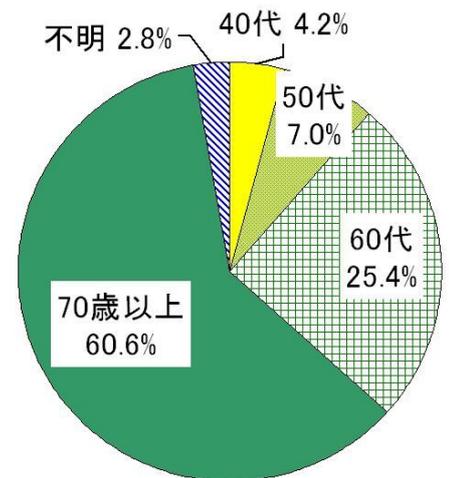
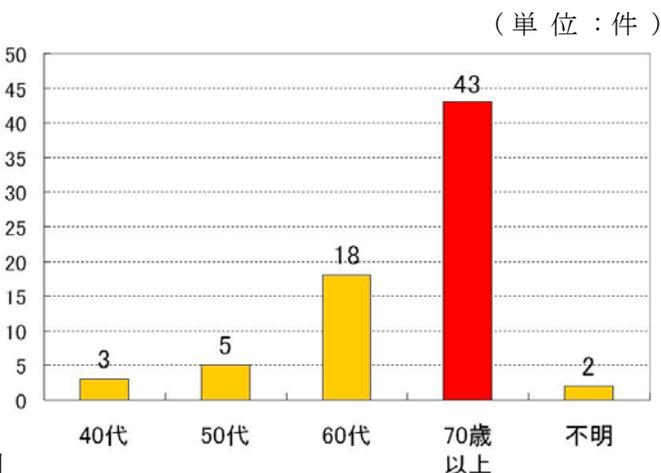
☆ 男女別では女性からの相談が多く、約8割を占めています。

○健康食品の電話勧誘販売に関する相談件数の推移



【健康食品の電話勧誘販売に関する相談の状況（平成24年度（4～10月））】

※30代以下は0件ですので
グラフには省いてあります。



○契約当事者の性別

①女性：55件（77.5%） ②男性：16件

○契約当事者の職業別

①無職：42件（59.2%） ②家事従事者：23件 ③給与生活者：4件 ほか

○契約購入金額

平均：70,700円 最高額：48万円

○既払金額

平均：23,600円 最高額：22万円





相談事例

高齢の母親が電話勧誘された

(豊田加茂県民生活プラザ 80代 女性 無職)

母はよく通販を利用するが、申込みとカレンダーに記入している。8月29日に電話があり、「健康食品を送ります」と言われ、あいまいに返事をしたらしい。

後日、代引きで商品が届いたが、誰の注文か分からなかったので受取拒否をして配送業者に持ち帰ってもらった。

会社の住所が書いてなく、電話番号だけだったので電話で断った。「7月にも電話している。8月29日に申込まれたので送りました。3箱中未送付分の2箱は免除するが、送付した1箱25,000円は払ってほしい」と言われた。どうしたらいいか。

クーリング・オフをするためには業者に書面通知する必要がある。

業者に「消費者相談に相談した。クーリング・オフの書面を出したいので住所を教えてください」と尋ねるように伝えた。住所を尋ねたら業者の態度が急変し、「支払わなくても良い」と言って電話を切られたと報告があった。

今後は、母親が通販を利用した場合、カレンダーに記入するだけでなく、家族にも伝えておくと皆で気をつけてトラブルを防げると説明した。

脅されて怖くなり買うと言ってしまった

(中央県民生活プラザ 80代 女性 無職)

何度も電話で健康食品を送ると言われ断っていた。業者から電話があり「受け取らないと警察に言う。年金で支払い続けてもらおう」と脅され怖くなって「買います」と言ってしまった。25,000円代引きで商品が届き、受け取ってしまった。業者に電話してクーリング・オフしたいと伝えたができないと言われ、警察にも相談したが、どうしたらよいか。

商品の返送とクーリング・オフの書面通知を同時にするように助言。無事に25,000円の返金を確認できた。



アドバイス



- ◎ 申込んだ覚えがなく、購入するつもりもなければきっぱり断りましょう。
- ◎ 断ったにもかかわらず一方的に送りつけられた場合、商品の受取を拒否しましょう。
- ◎ 電話で勧誘され承諾してしまった場合でも、クーリング・オフができます。
(法律で定められた書面を受け取った日から8日間は、クーリング・オフをすることができます。)
- ◎ 高齢者がトラブルにあってないか、家族や周囲の方が見守ることも大切です。

万一トラブルに遭った場合は、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。



消費生活相談の概要 一速報一

＜平成24年度（4月～10月）の相談の特徴＞

☆ 70歳以上からの相談が増加……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が1,801件で最も多く、全体の18.5%を占め、次いで、「30代」の1,753件（18.0%）、「70歳以上」の1,423件（14.6%）の順となっています。

増加件数が多いものは、「70歳以上」が対前年同期101件増（1,423件）となっています。

☆ 保健福祉サービスに関する相談が増加……………表2-1・2

品目別にみると、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3,185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1,038件、電話機・電話機用品、新聞などの「教養娯楽品」の755件の順となっています。増加件数の多いものは、エステティックサービス、医療サービスなどの「保健福祉サービス」が対前年同期70件増（371件）となっています。

また、更に細かい分類である商品等別にみると、「デジタルコンテンツ」が2,427件で最も多く、次いで、「工事・建築」の294件、「四輪自動車」の230件の順となっています。

増加件数の多いものは、「携帯電話サービス」の対前年同期39件増（165件）、次いで、「工事・建築」が同30件増（294件）となっています。

☆ 通信販売に関する相談が多い……………表3-1・2

店舗外取引に関する相談は、6,216件で、全体の63.9%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が3,766件で最も多く、店舗外取引に関する相談の60.6%を占め、次いで、「訪問販売」の1,233件（19.8%）、「電話勧誘販売」の952件（15.3%）の順となっています。

また、店舗外取引に関する相談を販売方法別・商品別にみると、通信販売の「デジタルコンテンツ」が2,411件で最も多くなっています。

増加件数の多いものは、電話勧誘販売の「健康食品」が対前年同期29件増（71件）、次いで、訪問販売の「工事・建築」が同21件増（159件）、通信販売の「電話音声情報」が同16件増（39件）となっています。

表1 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
10月	64	178	233	264	190	179	227	139	1,474
24年度(4~10)	443	1,171	1,753	1,801	1,118	1,119	1,423	897	9,725
構成比(%)	(4.6)	(12.0)	(18.0)	(18.5)	(11.5)	(11.5)	(14.6)	(9.3)	(100.0)
前年同期	515	1,221	1,961	1,969	1,316	1,299	1,322	700	10,303
対前年同期 増減数	(-72)	(-50)	(-208)	(-168)	(-198)	(-180)	(+101)	(+197)	(-578)
対前年同期 増減率(%)	(-14.0)	(-4.1)	(-10.6)	(-8.5)	(-15.0)	(-13.9)	(+7.6)	(+28.1)	(-5.6)

表2-1 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		
10月	527	108	62	94	931	463	149	61	45	16	1,474
24年度(4~10)	3,205	755	416	407	6,425	3,185	1,038	387	371	95	9,725
構成比(%)	(33.0)	(7.8)	(4.3)	(4.2)	(66.1)	(32.8)	(10.7)	(4.0)	(3.8)	(0.9)	(100.0)
前年同期	3,368	807	396	374	6,865	3,581	1,243	457	301	70	10,303
対前年同期 増減数	(-163)	(-52)	(+20)	(+33)	(-440)	(-396)	(-205)	(-70)	(+70)	(+25)	(-578)
対前年同期 増減率(%)	(-4.8)	(-6.4)	(+5.1)	(+8.8)	(-6.4)	(-11.1)	(-16.5)	(-15.3)	(+23.3)	(+35.7)	(-5.6)

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品113件、新聞80件、音響・映像機器54件、パソコン48件など
 被服品…ネックレス57件、指輪28件、婦人用バッグ26件、着物類25件、財布類24件など
 食料品…健康食品190件、飲料56件、魚介類38件、菓子類18件、穀類18件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ2,427件、インターネット接続回線184件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品209件、公社債119件、生命保険113件、株111件など
 教養娯楽サービス…宝くじ52件、旅行代理業44件、資格講座29件、スポーツ・健康教室28件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス150件、医療サービス46件、歯科治療37件など

表2-2 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
10月	デジタルコンテンツ	工事・建築	健康食品	四輪自動車	携帯電話サービス	インターネット接続回線	ファンド型投資商品	修理サービス	公社債	エステティックサービス	
		340	42	42	35	32	30	27	24	20	17
24年度(4~10)	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	健康食品	インターネット接続回線	携帯電話サービス	エステティックサービス	修理サービス	公社債	
		2,427	294	230	209	190	184	165	150	144	119
前年同期		2,930	264	241	306	173	168	126	128	167	157
対前年同期 増減数		(-503)	(+30)	(-11)	(-97)	(+17)	(+16)	(+39)	(+22)	(-23)	(-38)
対前年同期 増減率(%)		(-17.2)	(+11.4)	(-4.6)	(-31.7)	(+9.8)	(+9.5)	(+31.0)	(+17.2)	(-13.8)	(-24.2)

※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282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情報サイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

表3-1 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
10月	171	562	144	4	25	13	919
24年度(4~10)	1,233	3,766	952	24	157	84	6,216
構成比(%)	(19.8)	(60.6)	(15.3)	(0.4)	(2.5)	(1.4)	(100.0)
前年同期	1,201	4,408	1,051	31	120	75	6,886
対前年同期 増減数	(+32)	(-642)	(-99)	(-7)	(+37)	(+9)	(-670)
対前年同期 増減率(%)	(+2.7)	(-14.6)	(-9.4)	(-22.6)	(+30.8)	(+12.0)	(-9.7)

表3-2 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
10月	工事・建築 19	ソーラーシステム 8	テレビ放送サービス 6	公社債 6	新聞 6
24年度(4~10)	工事・建築 159	ソーラーシステム 67	新聞 61	テレビ放送サービス 52	布団類 41
対前年同期 増減数	138 (+21)	68 (-1)	70 (-9)	43 (+9)	51 (-10)

(2) 通信販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	3	5
10月	デジタルコンテンツ 340	宝くじ 16	健康食品 8	音響・映像ソフト 7	電話音声情報 6
24年度(4~10)	デジタルコンテンツ 2,411	宝くじ 49	化粧品 48	健康食品 48	電話音声情報 39
対前年同期 増減数	2,919 (-508)	72 (-23)	60 (-12)	47 (+1)	23 (+16)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
10月	健康食品 18	インターネット接続回線 14	ファンド型投資商品 13	株 10	かに 6
24年度(4~10)	ファンド型投資商品 122	株 73	公社債 72	健康食品 71	インターネット接続回線 70
対前年同期 増減数	121 (+1)	122 (-49)	107 (-35)	42 (+29)	57 (+13)

(4) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
10月	健康食品 6	電話機・電話機用品 3	化粧品 2	布団類 1	浄水器 1
24年度(4~10)	健康食品 38	化粧品 25	ファンド型投資商品 10	家庭用電気治療器具 5	浄水器 4
対前年同期 増減数	42 (-4)	17 (+8)	2 (+8)	5 (+0)	2 (+2)

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	3	3
10月	単行本 3	魚介類 1	/	/	/
24年度(4~10)	単行本 8	雑誌 4	化粧品 1	ネックレス 1	音響・映像機器 1
対前年同期 増減数	7 (+1)	2 (+2)	0 (+1)	0 (+1)	0 (+1)