

一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成27年1月号（No. 320）＞

「お金を取り戻せる」の甘い言葉にご注意を！ ～被害救済を装う詐欺的な探偵業者に関する相談が急増～

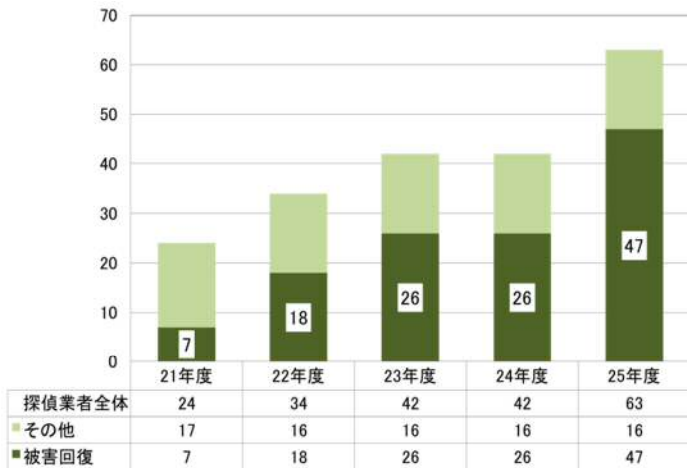
「インターネットで見つけた業者にアダルトサイトのワンクリック請求について相談したところ、解約の交渉料として高額な請求を受けた」、「過去の未公開株の被害金額を取り戻せると連絡があったが信用できるか」といった相談が急増しています。

「請求をとめたい」、「被害金額を取り戻したい」という消費者の心理に付け込み、被害の解決や回復を装って不当な請求を行うなどの悪質な手口が目立っており、二次被害につながるケースも見受けられます。

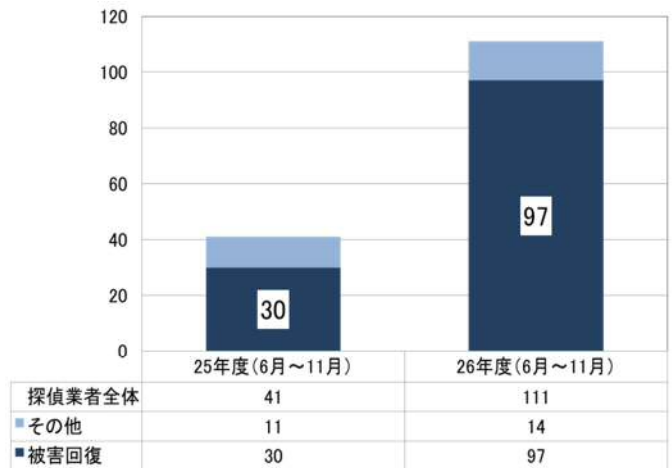
消費者トラブルに遭った場合は、「簡単に解決できる」との業者の説明を鵜呑みにしないで、まずは公的機関の消費生活相談窓口へ相談しましょう。

○被害回復を装う詐欺的な探偵業者に関する相談件数の推移

〔年度別相談件数の推移〕



〔過去半年の相談件数の推移（対前年同期）〕



平成26年6月から平成26年11月までに寄せられた被害回復を装う詐欺的な探偵業者に関する相談は97件となり、前年同期と比べて223.3%（67件）増加しました。



愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、1月22日（木）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。

被害回復を装う詐欺的な探偵業者に関する相談傾向

＜最近の相談事例から（平成26年6月～11月）＞

☆ 被害回復を装う詐欺的な探偵業者に関する相談(97件)について相談のきっかけとなった当初の被害内容を見ると、アダルトサイトの「ワンクリック請求」が87件と最も多く全体の89.7%を占め、次いでメール等による「架空請求」が4件（4.1%）、未公開株などの「金融サービス」が2件（2.1%）となりました。

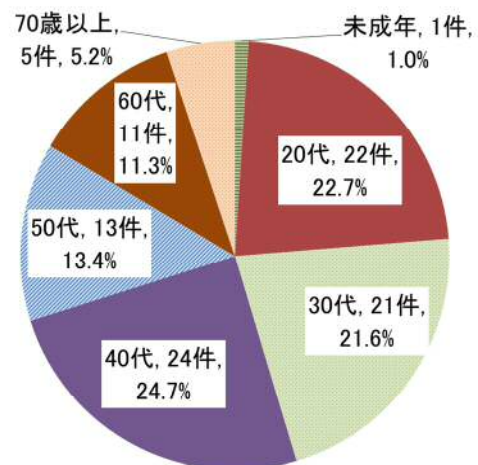
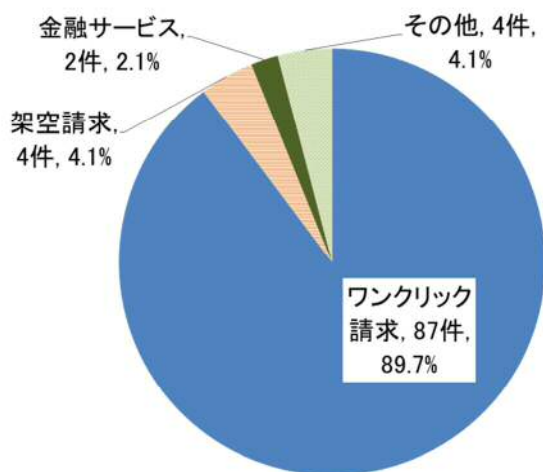
☆ 契約当事者を年代別にみると「40代」が24件と最も多く全体の24.7%を占め、次いで「20代」の22件（22.7%）、「30代」の21件（21.6%）となり、「未成年」から「70歳以上」までの幅広い年代から相談が寄せられました。

また、性別では、男性が60件と全体の61.9%を占めました。

【被害回復を装う詐欺的な探偵業者に関する相談状況（平成26年6月～11月）】

○相談のきっかけとなった当初の被害内容

○契約当事者の年代別



◆契約当事者の性別

①男性：60件（61.9%） ②女性：37件

◆契約当事者の職業別

①給与生活者：67件（69.1%） ②家事従事者：14件 ③無職：12件

◆契約購入金額

平均：6万6千円 最高額：55万4千円

◆既払金額

平均：1万1千円 最高額：35万4千円



相談事例

アダルトサイトのワンクリック請求の相談をしたところ高額請求を受けた。(40代 男性)

アダルトサイトのワンクリック請求被害に遭い、インターネットで見つけた業者に電話したところ、「契約は成立している。請求料金を支払わないとサイトが弁護士を使って個人情報を調べてくる。うちが間に入って退会できるよう交渉する。料金は54,000円だ。契約書を郵送するので署名して返送して」と言われた。冷静になるとこれでよかったのか心配になった。契約書は届いていない。どうしたらよいか。

(助言) 業者は探偵業を名乗っているが、探偵業の場合は、「返金請求」や「解約交渉」を行うことができない旨を説明した。また、弁護士を使った個人情報調査の可能性は低いことを説明した。さらに、ワンクリック請求については有効な申し込みをしていなければ契約は成立しておらず、安易に支払う必要はないことを伝えた。後刻、相談者から電話でキャンセルを申し出たところ了承されたと報告があった。

過去の未公開株の被害金額を取り戻せるとの書面が届いたが、無視してよいか。(80代 女性)

数年前に勧められるまま未公開株を買い、630万円の損をしたことがある。最近になって、探偵業者のようなところから「被害額を取り戻せる」との書面が届いたが、怪しいので無視してよいか。

(助言) 被害回復をかたった詐欺的な探偵業者による二次被害について説明し、お金を取り戻すというのは次の契約をさせるための口実であり、相手にせず無視するよう助言した。

アドバイス

●知らない業者から勧誘されても契約しない

知らない業者から電話や書面で「過去の被害金額を取り戻せる」等の勧誘を受けても、新たな被害に遭う恐れがあるため、相手にせず契約しないようにしましょう。

●広告や説明を鵜呑みにしない

「消費者トラブルを解決する」「請求をとめられる」といった広告や説明を鵜呑みにせず、必要のない契約はしないようにしましょう。

なお、アダルトサイトのワンクリック請求については、有効な利用申し込みをしていなければ契約は成立していないので、料金請求画面が表示されても支払う必要はありません。また、請求画面が貼り付いても、システムの復元等を行うことで削除できます。(※)

※削除方法は「独立行政法人情報処理推進機構 (IPA)」のホームページをご参照ください。

(<http://www.ipa.go.jp/>)

●相談は公的機関の窓口へ

事業者とのトラブルで「判断に迷う」「不安だ」という場合は、まずは最寄りの公的機関の相談窓口へ相談するようにしましょう。

お困り際には、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。
最寄りの消費生活相談窓口はこちらから → 0570-064-370 (消費者ホットライン)



消費生活相談の概要 一速報一

＜平成26年度（4月～11月）の相談の特徴＞

平成26年11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1,364件となり、平成26年11月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は12,045件となりました。この件数は、前年同期（12,176件）と比べて1.1%（131件）減少しています。

県民生活プラザ別相談件数（平成26年4月～平成26年11月） 単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田	東三河	新城	計
H26年度(4～11)	5,625	1,132	663	1,008	1,900	386	1,072	259	12,045
前年同期	5,223	1,371	726	1,024	1,845	636	1,134	217	12,176
11月	639	101	72	109	204	39	106	94	1,364

☆ **40代・30代からの相談が多い・70歳以上の相談が減少**……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が2,414件で最も多く全体の20.0%を占め、次いで、「70歳以上」の1,841件（15.3%）、「30代」の1,815件（15.1%）の順となっています。

増加件数からみると、「40代」が対前年同期188件増（2,414件）と最も増加している一方、「70歳以上」は同266件減（1,841件）となっており、最も減少しています。

☆ **運輸通信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4,347件で最も多く、次いで、電話機・電話機用品、新聞などの「教養娯楽品」の941件、ファンド型投資商品、生命保険などの「金融保険サービス」の855件の順となっています。増加件数の多いものは、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」が対前年同期568件増（4,347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3,355件で最も多く、次いで、「インターネット接続回線」の341件、「工事・建築」の280件の順となっています。増加件数の多いものは、「デジタルコンテンツ」の対前年同期474件増（3,355件）、「インターネット接続回線」が同93件増（341件）、「興信所」が同88件増（133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8,090件で、総相談件数12,045件の67.2%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が5,531件で最も多く店舗外取引に関する相談の68.4%を占め、次いで、「訪問販売」の1,168件（14.4%）、「電話勧誘販売」の1,017件（12.6%）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3,323件で最も多くなっています。増加件数の多いものは、通信販売の「デジタルコンテンツ」が対前年同期466件増（3,323件）、「興信所」が同50件増（78件）、電話勧誘販売の「インターネット接続回線」が同64件増（172件）、訪問販売の「新聞」が同24件増（77件）、「インターネット接続回線」が同21件増（70件）、マルチ商法の「化粧品」が同15件（29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
26年度(4~11)	587	1,365	1,815	2,414	1,577	1,558	1,841	888	12,045
構成比(%)	(4.9)	(11.3)	(15.1)	(20.0)	(13.1)	(12.9)	(15.3)	(7.4)	(100.0)
前年同期	563	1,369	1,936	2,226	1,443	1,575	2,107	957	12,176
対前年同期 増減数	(+24)	(-4)	(-121)	(+188)	(+134)	(-17)	(-266)	(-69)	(-131)
対前年同期 増減率(%)	(+4.3)	(-0.3)	(-6.3)	(+8.4)	(+9.3)	(-1.1)	(-12.6)	(-7.2)	(-1.1)
11月	67	163	166	291	155	206	216	100	1,364

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	住居品		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		
26年度(4~11)	4,312	941	602	521	7,649	4,347	855	464	353	84	12,045
構成比(%)	(35.8)	(7.8)	(5.0)	(4.3)	(63.5)	(36.1)	(7.1)	(3.9)	(2.9)	(0.7)	(100.0)
前年同期	4,830	927	675	528	7,236	3,779	1,100	454	367	110	12,176
対前年同期 増減数	(-518)	(+14)	(-73)	(-7)	(+413)	(+568)	(-245)	(+10)	(-14)	(-26)	(-131)
対前年同期 増減率(%)	(-10.7)	(+1.5)	(-10.8)	(-1.3)	(+5.7)	(+15.0)	(-22.3)	(+2.2)	(-3.8)	(-23.6)	(-1.1)
11月	502	117	68	62	854	468	80	89	33	8	1,364

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品112件、新聞94件、パソコン79件、音響・映像機器71件など
 被服品…財布類58件、婦人用バッグ49件、運動ぐつ43件、ネックレス38件、着物類35件など
 住居品…浄水器76件、布団類74件、洗浄剤等26件、電気冷蔵庫24件、ルームエアコン21件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ3,355件、インターネット接続回線341件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品142件、生命保険114件、公社債100件など
 教養娯楽サービス…スポーツ・健康教室32件、旅行代理業30件、コンサート30件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス128件、医療サービス46件、老人ホーム28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
26年度(4~11)	デジタルコ ンテンツ	インターネット 接続回線	工事・建築	健康食品	四輪自動車	携帯電話 サービス	ファンド型 投資商品	修理サービ ス	興信所	エステティク サービス	
	3,355	341	280	232	231	196	142	136	133	128	
前年同期	2,881	248	317	602	277	195	254	172	45	146	
対前年同期 増減数	(+474)	(+93)	(-37)	(-370)	(-46)	(+1)	(-112)	(-36)	(+88)	(-18)	
対前年同期 増減率(%)	(+16.5)	(+37.5)	(-11.7)	(-61.5)	(-16.6)	(+0.5)	(-44.1)	(-20.9)	(+195.6)	(-12.3)	
11月	デジタルコ ンテンツ	インターネット 接続回線	健康食品	四輪自動車	工事・建築	化粧品	携帯電話 サービス	興信所	フリーロー ン・サラ金	修理サービ ス	
	358	40	36	29	25	22	17	16	15	15	

※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666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	マルチ商法	送りつけ商法	訪問購入	その他無店舗	計
26年度(4~11)	1,168	5,531	1,017	185	32	63	94	8,090
構成比(%)	(14.4)	(68.4)	(12.6)	(2.3)	(0.4)	(0.8)	(1.1)	(100.0)
前年同期	1,224	5,028	1,416	160	60	80	120	8,088
対前年同期増減数	(-56)	(+503)	(-399)	(+25)	(-28)	(-17)	(-26)	(+2)
対前年同期増減率(%)	(-4.6)	(+10.0)	(-28.2)	(+15.6)	(-46.7)	(-21.3)	(-21.7)	(+0.0)
11月	120	605	108	24	11	8	9	885

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
26年度(4~11)	工事・建築 146	新聞 77	インターネット接続回線 70	テレビ放送サービス 62	ソーラーシステム 50
対前年同期増減数	148 (-2)	53 (+24)	49 (+21)	63 (-1)	45 (+5)
11月	工事・建築 16	ソーラーシステム 9	インターネット接続回線 8	新聞 8	複合サービス会員 6

(2) 通信販売

単位：件

区分\順位	1	2	2	4	5
26年度(4~11)	デジタルコンテンツ 3,323	健康食品 78	興信所 78	財布類 55	化粧品 52
対前年同期増減数	2,857 (+466)	84 (-6)	28 (+50)	48 (+7)	42 (+10)
11月	デジタルコンテンツ 354	化粧品 14	興信所 11	健康食品 10	行政書士 8

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	5
26年度(4~11)	インターネット接続回線 172	公社債 78	ファンド型投資商品 76	健康食品 64	株 43
対前年同期増減数	108 (+64)	85 (-7)	123 (-47)	384 (-320)	62 (-19)
11月	インターネット接続回線 19	健康食品 7	ファンド型投資商品 5	株 5	フリーローン・サラ金 4

(4) マルチ商法

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	5
26年度(4~11)	健康食品 39	化粧品 29	ファンド型投資商品 14	浄水器 13	ミネラルウォーター 10
対前年同期増減数	52 (-13)	14 (+15)	5 (+9)	3 (+10)	8 (+2)
11月	浄水器 5	化粧品 4	ファンド型投資商品 2	健康食品 2	デジタルコンテンツ 2

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	5
26年度(4~11)	カレンダー 7	健康食品 6	単行本 3	鮮魚 2	布団類 1
対前年同期増減数	0 (+7)	23 (-17)	3 (0)	2 (0)	0 (+1)
11月	カレンダー 7	単行本 1	電気暖房機器 1		

(6) 訪問購入

単位：件

区分\順位	1	2	3	3	5
26年度(4~11)	四輪自動車 13	ネックレス 5	靴 4	着物類 4	指輪 2
対前年同期増減数	13 (0)	6 (-1)	0 (+4)	3 (+1)	6 (-4)
11月	ネックレス 2	婦人洋服 1	四輪自動車 1	着物類 1	園芸用品 1