

平成25年5月10日

市政記者クラブ 様

市民経済局市民生活部消費生活センター
担当：岡田・鈴木 電話：222-9679

平成24年度消費生活相談の概要をお知らせします

平成24年度に名古屋市消費生活センターに寄せられた消費生活相談の概要を下記の通り取りまとめましたので、お知らせします。市民への注意喚起のため、広くご周知いただきますようお願いいたします。

1 平成24年度消費生活相談の概要

(1) 消費生活相談窓口の概要

消費生活相談員が、商品やサービスの契約トラブルなど消費生活に関する相談を受け付け、相談者の皆さんと共に考え、解決に向けてお手伝いしています。「金融商品等特別相談」のほか、「架空請求ホットダイヤル」、「サラ金・多重債務特別相談」の専用電話窓口を設けています。

平成25年4月1日より消費者がより相談しやすくライフスタイルに合わせて24時間365日気軽に相談できる電子メール相談の受付を開始しています。

(2) 相談内容の概要

(ア) 相談件数は14,256件。平成23年度と比べて122件、0.8%の減少となりました。

若者の相談件数は平成23年度と比べて209件、10.4%の減少となりましたが高齢者の相談件数は123件、4.6%の増加となりました。

(イ) 架空請求等の相談は、アダルト情報サイトの相談の減少により前年同期比201件9.4%の減少となりました。

(ウ) ローン・サラ金のうち、多重債務に関する相談は前年同期比128件22.1%の減少となりましたが「ヤミ金融」に関する相談は平成23年度89件から平成24年度は104件、16.9%増加しています。

(エ) 平成24年10月1日より実施しました金融商品等特別相談には441件の相談がありました。そのうち121件は弁護士による面接相談を実施しました。

(単位：件)

年度	22年度	23年度	24年度	増減
相 談	14,435	14,378	14,256	▲122 (-0.8%)
高 齢 者	2,616	2,650	2,773	123 (4.6%)
若 者	2,220	2,018	1,809	▲209 (-10.4%)
一 般	9,599	9,710	9,674	▲36 (-0.4%)
架空請求等	2,073	2,137	1,936	▲201 (-9.4%)
多重債務	1,344	579	451	▲128 (-22.1%)

2 主な商品・サービス別相談件数の推移

商品・サービス別の相談内容 [前年同期比較]

(単位：件)

	22年度		23年度		24年度		増減数
1	デジタルコンテンツ	2,191	デジタルコンテンツ	2,445	デジタルコンテンツ	2,369	▲76
2	ローン・サラ金	1,461	賃貸アパート	901	賃貸アパート	809	▲92
3	賃貸アパート	904	ローン・サラ金	774	ローン・サラ金	574	▲200
4	商品一般	444	家屋の修繕工事	445	家屋の修繕工事	425	▲20
5	家屋の修繕工事	396	商品一般	449	商品一般	372	▲77
6	食料品	340	食料品	354	健康食品	343	179
7	自動車・二輪車	304	移動通信サービス	255	食料品	339	▲15
8	書籍・印刷物	200	自動車・二輪車	309	移動通信サービス	325	70
9	インターネット通信S	191	インターネット通信S	230	自動車・二輪車	275	▲34
10	エステサービス	183	書籍・印刷物	203	インターネット通信S	241	11

※「デジタルコンテンツ」：携帯電話やパソコンなどのインターネットを通じて得られる情報

※「商品一般」：商品（サービス）の特定できないものなど、架空請求等を含む

※「食料品」：健康食品を除く

※「移動通信サービス」：携帯電話・PHS等の移動通信に関するサービスの相談

※「インターネット通信S（サービス）」：光ファイバー、ADSLなどインターネット接続に関連するサービスの相談

※「健康食品」の相談件数は、平成22年度132件、平成23年度164件

3 相談の特徴

(1) 健康食品など食料品の強引な送りつけ商法に関する相談

電話で「健康食品を注文しているはずだ」「健康食品を代引きで送るのでお金を用意するように」など注文していない健康食品等を強引に勧誘し送りつける手口が急増しています。

平成25年1月38件(28件)、2月66件(55件)、3月82件(67件)という状況です。

当センターとしましては、注文した覚えのない商品では代金を支払わず受け取りを拒否し、業者の名称、住所を控えるよう助言しています。

また、「申し込んだだろう」などと電話で強引に言われ、断り切れず承諾してしまった場合には、契約書などを受け取ってから8日間はクーリング・オフが出来ることを助言しています。

相談の急増に対応するため、本市としましては広報なごや2月号に注意記事を掲載するなど啓発を行っています。

※上記()内件数は契約者65歳以上の相談件数

(単位：件)

年 度	21年度	22年度	23年度	24年度	増減
健康食品の相談	184	132	164	343	179
上記のうち高齢者の相談	66	58	71	233	162

[相談事例]

昨日、妻あてに注文した覚えのない健康食品が代金引き換えで送られてきた。頼んだ覚えがなかったので受取拒否をした。今日、業者から「なぜ送り返したのか、これは1月に注文を受けたものだ」と言い、妻に電話を変ったところ、やくぎのような物言いだったとのこと。断って電話を切ってもまたすぐ電話が鳴り、3回目以降は電話を取らなかった。業者名も電話番号も分からないが、今後どのように対応したらよいか。

(70歳代 女性)

[相談事例]

「2月に注文されたサプリメントが用意できました。代金引換で送付します。4万円です」と電話がかかってきた。私は、サプリメントを頼んだ覚えがないので「注文していません。送付しないでください」と言った。すると「注文していなければ名前も住所も解らないはずだ。それが解るということは、あなたが注文しているからに違いない。高額だというなら半額の2万円にする」と言う。私が、業者名や電話番号を聞いても「今、外にいるから言えない」と言う。私は高齢の一人暮らしなので不安。もし、サプリメントが送られてきたらどうしたらいいか。

(80歳代 男性)

(2) 「移動通信サービス」に関する相談

移動通信サービスは、携帯電話、スマートフォン、データ通信専用端末などの通信サービスに関する相談です。

(単位：件)

区 分	21年度	22年度	23年度	24年度	増減
移動通信サービス	208	139	255	325	70
モバイル	121	91	123	148	25
スマートフォン	—	6	49	79	30
W i - F i 通信	1	6	30	41	11

※内訳の「モバイル」「スマートフォン」「W i - F i 通信」の件数は移動通信サービスの相談の中で使用されているサービスの件数

スマートフォン・小型通信端末などの普及によって、無線電波でインターネットに接続するデータ通信に係る相談が増加しています。相談内容の主なものは、店頭で説明されたようにうまく通信が繋がらなかった、中途解約したが解約料金が高額だった、うまく使いこなせないなどの相談です。

[相談事例]

モバイルW i - F i ルーターを2年間の縛りで契約していた。2年経過後は違約金なしで自由に解約できると思っていた。2年経過したので解約を申し出たところ、「2月末までが解約の期間で3月から自動更新になった」と業者から説明された。

契約期間は2年間とは説明されていたが、自動更新は知らなかった。業者は約款や書面に記載があると言って相手にしてくれない。重要なことなのできちんと説明してほしい。今後の2年間に中途解約する場合に高額な解約料が必要になるのは納得できない。書面に書いてあれば何でも通るのか。消費者に不当な契約とはいえないか。

(年代不明 男性)

(3) 「家屋の修繕工事」に関する相談

(単位：件)

区 分	21年度	22年度	23年度	24年度	増減
家屋の修繕工事	409	444	445	425	▲20
屋根工事	58	59	80	71	▲9
衛生設備工事	39	28	32	53	21
塗装工事	30	31	23	37	14

家屋の修繕工事（リフォーム）の相談は、平成21年度以降ほぼ横ばいの状態ですが近年問題になっている高齢者への悪質な訪問販売トラブルは屋根工事の相談が多数を占めていましたが、最近では衛生設備工事などの相談も増加しています。

[相談事例 下水工事]

昨日、88歳の母が1人で留守番をしている時、下水マスの掃除に来たという業者が突然訪問してきた。下水管の清掃代4万円、セメント補修5万円、乾燥材15万円の合計24万円を請求され現金で支払った。見積書と領収書があるが、印紙も貼っていないし、契約書もない。昨日も今日も業者に電話をしたが、呼び出すが応答しない。必要のない工事なので解約したい。

(80歳代 女性)

[相談事例 外壁塗装工事]

外壁塗装工事をキャンペーンで安くするので契約しないかと勧誘され、夜、業者が説明に来た。

「足場、養生、下地処理、高圧洗浄、1回目の下地塗装を無料でやる。養生シートに会社名が書かれているため、広告塔として利用でき、いい宣伝になる。いい塗料を使用し、2、3回塗装で見積もり210万円を126万円にする。今月末には工事をしたいので、今日契約するかしないか決めてほしい」と言われ、契約した。

この価格は、妥当な価格か。また、消費生活センターに苦情の入っている業者ではないか。

(50歳代 男性)

4 金融商品等特別相談の実績

(1) 相談窓口の概要

金融商品等特別相談では当センターの消費生活相談員が電話による相談を行うとともに、高額な被害の出ている「未公開株」「あやしい社債」などの金融商品等について、弁護士による無料の面談相談を行い、被害の迅速な回復を図っています。

窓口を開設以来、6ヶ月間の電話による相談件数は441件でした。その相談内容は以下のとおりです。

(単位：件)

種別	主な対象商品	件数
生命保険等	生命保険 共済保険 変額保険 医療保険など	64(26)
損害保険等	火災保険 自動車保険 など	40(9)
預貯金・株・証券類	預金 貯金 社債 株 未公開株 投資信託など	162(109)
	(社債)	51(43)
	(未公開株)	32(24)
デリバティブ取引	商品デリバティブ 商品先物 外国為替証拠金取引	21(13)
ファンド型投資商品	預託商法 投資商法 事業ファンド	76(45)
他の金融商品など	外国通貨 投資顧問 信用保証 電子マネー	78(24)
合計		441(226)

※ () 内の数字は65歳以上の相談件数

相談の特徴としては、社債、投資などの詐欺的な勧誘が続いていること、高齢者の被害の比率が高いことなどです。

65歳以上の高齢者の相談は226件と全体の51.2%を占め、「預貯金・株・証券類」の相談では109件と67.2%であり、さらに「社債」「未公開株」については80%を超えており、金融商品に関する詐欺的被害の中心が高齢者であり、ターゲットとなっていることがわかります。

最近では、以前に未公開株を購入した消費者に、被害を回復する、未公開株を購入するなどの勧誘に関する相談もあり、当センターでは金融商品の二次被害と相談者に注意喚起を行っています。

なお、外国通貨の相談につきましては、高齢者にも多くみられることから、本市としましては「なごや見守り情報60号」を5月に発行し、民生委員さんなどに情報を提供し、被害の未然防止に活用していただいております。

(2) 弁護士による面接相談

電話により受け付けた相談のうち、121件は弁護士（愛知県弁護士会投資被害弁護団）による面接相談を行いました。主な相談内容は下記のとおりです。

(単位：件)

種別	主な相談内容	件数
預貯金・株・証券類	未公開株二次被害、社債、仕組み預金	33
ファンド型投資商品	外国の土地の使用権購入、不動産ファンド投資など	23
他の金融商品	海外先物 外国通貨 消費者金融など	21

弁護士による面接相談では、当センターの相談員も同席し、高齢の相談者などが相談しやすいよう配慮し、弁護士より法律助言、裁判例、被害回復の可能性などがていねいに説明されます。

投資詐欺業者などが短期間で名前を変え、所在不明になってしまう現状に対応し、早期の被害回復のため、投資被害弁護団と迅速な連携を図っています。

[相談事例 海外先物取引]

勤めている飲食店に先物取引を勧める業者がきた。話を聞いて150万円を白金と金に投資した。翌月には利益として16万円振り込まれた。その後、電話で値が上がっているのではと勧誘されたので、さらに150万円追い金をした。

その後、穀物相場への投資も勧められ50万円投資した。頻繁に追い金を求められたが利益が上がってない。

去年の9月頃に、「もう止めたい。」と伝えたが、「今止めると損だから。」と言われ説得され、更に110万円投資した。その後も追い金を勧められ、先月10万円支払った。もうお金がないと言い続けているが、現状で解約しても8万円位しか戻らないと言う。止めたいと言ったときに止めさせてくれなかったから損害が増えたのではないか。

(20歳代 男性)

[相談事例 外国通貨両替]

自宅に「銀行の者ですが」と担当者が訪問してきた。日本円を外国通貨と交換し、来年になって両替すると必ず儲かると話を持ちかけられ、一緒に銀行に行って300万円を下ろし担当者に手渡した。業者の電話番号と担当者名が書かれた紙と封筒を渡された際に「誰にも言うな、封筒はタンスの奥にしまい絶対に開けるな」と言われ怖くなった。封筒には外国通貨が入っていると説明された。

後に封筒を開けて中を見たところ、数十枚の外国紙幣と外貨受領確認書、両替申込書が入っていた。

(80歳代 女性)

[相談事例 未公開株 二次被害]

数年前、300万円でバイオ関係の会社A社の社債を購入した。1年に3回配当金が3年間振り込まれた。昨年、その会社が倒産したと聞かされ、その時は騙されたと思ってすっかり諦めた。

今年になって次々と知らない業者から、損害を取り戻すと電話がかかってくるようになったが用心して無視していた。

最近になって、A社を吸収合併したというB社より電話で勧誘があり、別の会社C社の未公開株を400万円で購入するとA社社債を買い取ってくれるという内容だった。

一旦は諦めていたのに、少しでもお金が戻ればいいと考えるようになり、申込書をFAXしてしまった。

業者は400万円は立て替えるので、とりあえず登録手数料の52500円だけ支払えばいいと言っていたが、今後、高額な請求を受けたらと心配になった。

(80歳代 男性)

【参考】名古屋市消費生活センターの相談受付日時等

区 分	相談方法	電話番号	受付時間
平 日	一般・金融商品等特別相談	電話・来所	午前9時 ～ 午後4時15分
	架空請求ホットダイヤル	電話	
	サラ金・多重債務特別相談	電話・来所	
	弁護士・司法書士の面談(無料)	来所(要予約)	
土・日曜日	電話	222-9690	
電子メール相談	下記サイトのメール専用受付フォーム		24時間

- (注)
- 1 年末年始・祝日を除く
 - 2 市内在住・在勤・在学の方が対象
 - 3 「サラ金・多重債務特別相談」の弁護士・司法書士の面談時間(30分)は、平日の午後1時30分～午後4時30分です。
 - 4 消費生活センターウェブサイト：<http://www.seikatsu.city.nagoya.jp>