

平成26年8月8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：杉野・板倉 電話：222-9679

平成26年度4～6月期の消費生活相談の概要をお知らせします

平成26年4～6月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26年度4～6月期の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。また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を受け付けています。

(2) 相談内容の概要

- (ア) 相談件数は4,006件。平成25年度同期と比べて241件、5.7%の減少となりました。
高齢者の相談件数は147件、15.3%の減少となりました。
- (イ) 架空請求等の相談は、アダルト情報サイト等の相談の増加により前年同期比193件36.8%と大幅な増加となりました。
- (ウ) 健康食品などの強引な送り付け商法の相談は減少しています。
- (エ) 若者を中心に美顔・痩身エステの相談件数が増加しています。
- (オ) ローン・サラ金のうち、多重債務に関する相談はほぼ横ばいでした。
- (カ) 消費生活センターをかたる不審電話に関する相談が増加しています。
- (キ) ハガキなどによる架空請求が増加しています。

(単位：件)

年度	A. 25年度 4～6月	(参考) 26年 1～3月	B. 26年度 4～6月	増減 B - A
相 談	4,247	3,857	4,006	▲241 (-5.7%)
高 齢 者	963	819	816	▲147 (-15.3%)
若 者	514	505	545	31 (6.0%)
一 般	2,770	2,533	2,645	▲125 (-4.5%)
架空請求等	524	519	717	193 (36.8%)
多重債務	97	93	98	1 (1.0%)

2 相談の特徴

(1) 「アダルトサイト・有料情報サイト」の相談が大幅に増加しました。

アダルトサイト・有料情報サイトに関する相談件数が大幅に増加しています。スマートフォンなどでアダルトサイトを見ていたところ、いきなり高額な料金請求画面が出た、全く利用した心当たりのない有料情報サイトから「無料期間中に退会処理がされておらず、利用料金が未納だ。払わなければ裁判にする。」などという内容のメールが携帯電話に届いたなどの相談です。上表の架空請求の相談の大部分を占めています。

(単位：件)

区 分	A. 25年 4～6月	26年 1～3月	B. 26年 4～6月	増減 B - A
アダルトサイト・有料情報サイトに関する相談	507	510	636	129
高 齢 者	47	37	52	5
一 般	334	335	446	112
若 者	126	138	138	12

(参考)

(単位：件)

区 分	23 年度	24 年度	25 年度	前年度増減
アダルトサイト・有料情報サイトに関する相談	1,870	1,803	2,116	313
高 齢 者	96	117	182	65
一 般	1,203	1,259	1,413	154
若 者	571	427	521	94

[相談事例]

スマートフォンで携帯小説を見ていて、「次へ」をタップしたところ、アダルトサイトになった。そのまま画面が変わり、登録完了になり99,000円を請求する画面になった。びっくりしてサイトに電話をし、誤作動だと主張したが「取消はできない。キャンペーン中なので99,000円だが、いくらなら支払えるか」と聞かれた。どうしたらよいか。

(10歳代 女性)

[相談事例]

携帯電話に「有料情報サイトの無料期間内に退会手続きが行われていないので、料金が未納になっている。放置をすると身辺調査にはいる。法的手続きを取る。和解を希望する場合は電話をするように」というメールが来たが全く心あたりがない。心配である、どうしたらよいか、無視すればよいか。

(40歳代 女性)

名古屋市消費生活センターでは、事例のようなアダルトサイトからの請求につきましては、「アダルトサイトと契約をするつもりはなく、画面をタップしただけで登録になった場合は、利用規約への同意、確認画面もなかったことから契約は成立とは言えないので、支払う必要がない。」と助言しています。また身に覚えのない有料情報サイトからの請求メールにつきましては、同様事例を情報提供し、不特定多数に送りつける迷惑メールであり、架空請求であるため無視して関わらないよう助言しています。今後も頻繁に電話やメールによる請求がある場合は、電話番号とメールアドレスの変更を検討するよう情報提供し、個人情報の管理には十分気をつけるように助言しています。

(2) 健康食品など食料品の強引な送りつけ商法は減少しました。

全国的に相談が急増した健康食品の送りつけ商法の相談は消費者庁・各県等による行政処分、警察による摘発などがあり平成25年4～6月期をピークに減少しています。

しかし、電話で「健康食品を注文しているはずだ」「1カ月前に注文したサプリメントが用意できました」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の相談は高齢者を中心に続いています。

名古屋市消費生活センターとしましては、注文していない商品であれば、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、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。

最近では、SNSサイトに表示された広告を見て、健康食品の無料のお試しセットを注文し、送料だけを支払ったところ、その後、知らない間に定期購入となり、商品が届き、代金は通常価格で請求されたという相談があります。

名古屋市消費生活センターとしましては、インターネット通販なので、利用規約や注文フォームで定期購入の表示を事前に確認することを助言しています。

また画面に定期購入であることの説明が書いてはあるが分かりづらい表記である場合は、販社に連絡し「定期購入だとは気付かなかった。定期購入はしない。」と告げて交渉するように助言しています。

(単位：件)

年 度	A. 25年 4～6月	25年 7～9月	25年 10～12月	26年 1～3月	B. 26年 4～6月	増減 B－A
健康食品の相談	227	157	99	66	55	▲172
上記のうち高齢者の相談	168	119	65	29	27	▲141

(参考) 健康食品の相談件数の推移

(単位：件)

年 度	23年度	24年度	25年度	前年度増減
健康食品に関する相談	164	343	549	206
上記のうち高齢者の相談	71	233	381	148

[相談事例]

SNS広告にあったダイエットサプリの無料お試しに申し込んだ。300円の送料負担で1回分がお試しできるという。クレジットカードで決済した。

その後、中国から商品を送ってきたが粗末なプラスチックボトルに入っており怪しいので飲んでいない。

申し込み画面をよく見ると小さな文字で定期購入契約と記載されていた。キャンセルの方法などは書いていない。カードの履歴を確認すると、300円と定期購入1回分の代金12,000円が決済されていた。

まだ定期購入商品は送られてこない。相手の会社名はわからない。商品名が書かれているだけである。

(40歳代 女性)

(3) 若者を中心に美顔・痩身エステの相談が増加しています。

エステサービスの相談は若干減少しましたが、詳細を見ますと若者を中心に美顔・痩身エステの相談が増加しています。相談の内容ではクーリング・オフや中途解約など契約に関するものが中心になっていますが、勧誘方法が以前のようにキャッチセールスなどによるものから、友人からの紹介・無料体験への誘い、フリーペーパーの広告を見て、スマートフォンなどで無料体験を検索して出向いた、などに変ってきています。なお、平成25年4～6月期の脱毛エステの件数増加の原因は倒産に関する相談が増加したものです。

(単位：件)

区 分	A. 25年度 4～6月	(参考) 26年 1～3月	B. 26年度 4～6月	増減 B-A
エステサービス全体	67	41	61	▲6
30歳未満の件数	40	24	37	▲3
美顔エステ	9	8	17	8
痩身エステ	5	10	17	12
脱毛エステ	46	9	15	▲31

※平成25年度4～6月期の相談件数には倒産した脱毛エステ店に関する相談18件が含まれる。

[相談事例]

繁華街で女性に「美容に関するアンケートに答えて。」と声をかけられ、いくつかの質問に答え、住所、名前、携帯電話番号を記入した。お礼にエステの無料券を送ると言われた。チケットが送られてきた後、何回かエステ事業者から無料体験の案内の電話があったので体験に出向いた。

無料体験は3時間を要すると言われ、施術は1時間で、カウンセリングが2時間だった。その間、契約を勧められ、断り切れず、契約した。

痩身エステの24回コースを契約し、関連商品の補正下着、化粧品も勧められ購入してしまった。支払総額は、60万円を超えたため、高額で支払えない。クーリング・オフをしたい。

(20歳代 女性)

(4) インターネット通信に関する相談

インターネットに接続し、検索をする、メールを出すなどは日常生活の一部となっています。インターネットに接続するには光ファイバー、ADSL、ケーブルテレビなどの有線接続、携帯電話・スマートフォン、モバイル、Wi-Fiルーターなどによる無線接続、からの接続などがあります。

インターネット通信に関して、「通信会社から光回線の勧誘を受けた。よくわからず契約したがやめたい。解約料が高額で不満だ。」などの相談があり、複雑な通信サー

ビス契約の内容、解約手数料などについての不十分な説明や確認が原因と考えられます。

名古屋市消費生活センターとしましては高齢者からの相談も増加しているため、通信事業者に対して注意喚起を行い、高齢者への丁寧な対応等を要望しています。

若者からはモバイルデータ通信の契約をしたが、説明されたようにつながらない、通信速度が遅く動画が見られないなどの相談があります。

(単位：件)

区 分	A. 25年度 4～6月	26年 1～3月	B. 26年度 4～6月	増減 B－A
光回線に関する相談	36	50	51	15
高 齢 者	10	8	10	—
一 般	23	36	29	6
若 者	3	6	12	9

区 分	A. 25年度 4～6月	26年 1～3月	B. 26年度 4～6月	増減 B－A
モバイルデータ通信に関する相談	20	44	35	15
高 齢 者	1	0	2	1
一 般	15	31	19	4
若 者	4	13	14	10

[相談事例]

父が代理店から電話で勧誘され「ネットをやらないか」と言われたようだ。光回線とプロバイダの契約をしたようだが、全く書面が無い。解約したいが、勧誘してきた業者の連絡先に電話してもつながらない。さらに父が頼んだ覚えのないパソコンが、ネットショップから代引き配達で届き、父が40,000円を支払って受け取ってしまった。

(80歳代 男性)

[相談事例]

携帯ショップでスマートフォンを購入した際、今使っている他社のモバイルデータ通信の通信状況が悪いと相談したところ、当社のWi-Fiルーターを契約すれば、もっと状況は良くなると言われ、その携帯ショップでエリアの確認もしてもらい私の家の通信状況は良いといわれた。

使ってみたら前の機器より、電波の受信状況が悪い。ホームページを検索しようとしても、通信の途中で止まってしまい使えない。納得できない。

(30歳代 男性)

(5) 消費生活センターをかたる不審電話に関する相談が増加しています。

消費生活センターを名のり、「投資被害の回復をします。」「個人情報漏えいしているのを無料で削除します。」などという電話がかかったという相談が増加しています。

名のり、かたられる名称は名古屋市消費生活センター（正式名称どおり）ばかりでなく、「名古屋市消費センター、名古屋消費者センター」もあり、「東京都消費生活センター（正式名称：東京都消費生活総合センター）、国民生活消費者センター（正式名称：独立行政法人 国民生活センター）」等他の公的機関名など多様な名称で詐称されています。

公的機関をよそおい、言葉巧みに信用させ、個人情報を聞き出したり、手数料をだまし取ろうとする手口と考えられ、過去に金融商品の被害にあった方が狙われている恐れもありますので注意が必要です。

名古屋市消費生活センターでは、相談されたことのない方へ、電話をかけることはありません。

(単位：件)

年 度	A. 25年度 4～6月	(参考) 26年 1～3月	B. 26年度 4～6月	増減 B－A
センターを名のり不審電話の相談	2	12	13	11
上記のうち高齢者の相談	2	7	10	8

名古屋市消費生活センターとしましては、WEBサイトでの注意喚起を行うとともに、高齢者からの相談も多いため「なごや見守り情報第71号」を発行し、被害を未然に防止するための啓発を行っています。

[相談事例]

「以前購入した未公開株の被害回復を国が行う、申請書類を送るから書いて2週間以内に送付して」と消費生活センターを名乗り女性から電話があった。携帯電話番号からの発信だったのでおかしいと思った。本当に消費生活センターですかと聞いたら「そうです。」と答えた。電話番号を忘れたので教えてと言ったら電話が切れた。怪しいと思うが消費生活センターがこのような電話をかけることはあるか。

(60歳代 女性)

(6) ハガキなどによる架空請求が増加しています。

平成15年度より18年度にかけてハガキによる大量集中的な架空請求（平成16年度は全国で年間67万件以上）があり、名古屋市消費生活センターでも平成17年度の架空請求相談件数が年間9,492件を記録しました。（平成17年度年間全体相談件数19,688件）

その時期の架空請求は、ほとんどがハガキ等の文書によるものでしたが、警察による架空請求グループの摘発等により、ハガキによる架空請求の相談件数は減少し、前述のようにスマートフォン・パソコンでのアダルトサイト等での架空請求が増加している状況にあります。

しかし、最近では高齢者を中心に架空請求ハガキが届いたという相談も増加してきています。ハガキは全国司法〇〇センター、国民〇〇相談センター名で「民事訴訟通

達書」などの題名が記載され、送付されます。

内容は、料金の未納があるため、訴状を裁判所に申請した、連絡がない場合は、裁判所から訴訟の呼び出し状が来るというようなものです。

名古屋市消費生活センターとしましては、不特定多数の人に送りつけられる架空請求のハガキであり、無視して、決して連絡しないように助言しています。また、高齢者の相談の多いことを考え、なごや見守り情報第68号で民生委員を始めとして地域で高齢者を見守っていただく方々に注意喚起を行っています。

(単位：件)

年 度	A. 25年度 4～6月	(参考) 26年 1～3月	B. 26年度 4～6月	増減 B-A
ハガキ等による架空請求の相談	25	4	44	19
上記のうち高齢者の相談	17	2	30	13

[相談事例]

高齢者施設に入居している母の留守宅の様子を見に行ったら、ポストに母宛のはがきがあった。民事訴訟の通達書と記載されていて、電話するようにと書いてある。母はすでに自分で商品を購入できる状態ではなかったため、不審な内容だと思う。このまま放置していてもいいか。

(90歳代 女性)

※相談事例の年代・性別は契約者に係るものです。

【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	一般相談	電話・来所	222-9671	午前9時 ～ 午後4時15分
	金融商品等特別相談 弁護士の面談 (無料)	電話・来所 (要予約)		
	架空請求ホットダイヤル	電話	222-9674	
	サラ金・多重債務特別相談 弁護士・司法書士の面談 (無料)	電話・来所 (要予約)	223-3160	
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。「金融商品等特別相談」の弁護士の面談時間は平日の午後1時～午後4時です。
 - 4 消費生活センターウェブサイト：<http://www.seikatsu.city.nagoya.jp>