

平成25年8月14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25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25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25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。

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4,247件。平成24年度同期と比べて665件、18.6%の増加となりました。

高齢者の相談件数は307件、46.8%と大幅な増加となりました。

(イ) 架空請求等の相談は、アダルト情報サイトの相談の増加により前年同期比67件14.8%の増加となりました。

(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58件37.4%の減少となりました。

(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288件の相談がありました。そのうち69件は弁護士による面接相談を実施しました。

(オ) 本年4月1日より開始の電子メール相談には41件の相談がありました。

(単位：件)

年度	A. 24年度 4～6月	(参考) 25年 1～3月	B. 25年度 4～6月	増減 B-A
相 談	3,582	3,651	4,247	665 (18.6%)
高 齢 者	656	752	963	307 (46.8%)
若 者	460	408	477	17 (3.7%)
一 般	1,807	1,872	2,001	194 (10.7%)
架空請求等	452	527	519	67 (14.8%)
多重債務	155	90	97	▲58 (-37.4%)

2 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が続いています。

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が続いています。

平成25年1月38件(28件)、2月66件(55件)、3月82件(67件)、4月60件(47件)、5月97件(69件)、6月70件(52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。

相談が急増したため、本市としましては広報なごや2月号に注意記事を掲載、7月にはなごや見守り情報62号で高齢者に向けて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	A. 24年度 4～6月	(参考) 25年 1～3月	B. 25年度 4～6月	増減 B-A
健康食品の相談	45	186	227	182
上記のうち高齢者の相談	22	150	168	146

※ 参考：7月の相談件数は97件(76件)です。

[相談事例]

昨日、「注文を受けた健康食品を明日送るので、29800円を用意しろ」と家に電話がかかってきた。注文した覚えがないので、効能を尋ねると「認知症と関節に効く」と言う、どちらの効能も私には必要がないので断った。

業者に電話番号を尋ねると「どうして教えないといけないのか。あなたが頼んだものだから、明日の午前中に届ける。代引きだ。家にいるか。家には女性一人でいるのか。他に家族はいるのか。お金がないのか」とだんだん語気が荒くなった。

質問には答えずに、こちらから電話を切った。そのあと、すぐに電話が鳴っていたが出なかった。業者の名前や電話番号は分からない。どうしたらよいか。

(70歳代 女性)

[相談事例]

数日前に、「プロポリスを飲んだことはありますか」と電話がかかってきた。飲んだことはないと答えると、「無料のサンプルを送らせてもらっていいですか」と言うので、無料ならば良いと答えた。

そして今日、その業者から「以前に注文された健康食品の準備ができたので送ります」と電話がかかってきた。

無料のサンプル送付を承諾したことはあるが、代金を払って健康食品を買うつもりはない、と断った。電話で代金など詳しい話はしていない。

(60歳代 女性)

(2) インターネット通信販売に関する相談

インターネット通信販売に関する相談が増加しています。携帯電話やパソコンなどから簡単に利用でき、自宅で申し込めるなど便利な半面、商品が届かない、偽物が届いたなどのトラブルが多く寄せられています。

(単位：件)

区 分	A. 24年度 4～6月	(参考) 25年 1～3月	B. 25年度 4～6月	増減 B－A
インターネット通信販売	22	49	70	48
靴 (スニーカーなど)	8	23	23	15
バッグ類	9	15	27	18
財布類	5	11	20	15

相談内容の特徴としましては、商品が届かない、格安のブランド品を買ったらニセモノ (模倣品) だった、注文したものと異なるものが送られてきた、サイト上の商品写真とは違うものが送られてきた、などの相談です。

国内業者のサイトと思い注文したところ、中国から届いた。トラブルが起こったので業者に連絡しようとしたところ、連絡ができなかった。連絡しても返金に応じない、業者の住所がわからないなどの特徴もあります。

インターネット通販は簡単に利用できるため、中高校生にも利用されていますが、通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。返品は各サイトで決められたルールによります。返品不可の表示があれば返品できませんので、面倒でも規約内容をよ

く読んで契約することが必要です。また、業者が国内にない場合は国内法の適用はありません。

さらに、海外事業者が運営しているにもかかわらず、日本語で書かれている場合もあり、中には詐欺的業者も存在するため強く注意する必要があります。

極端にブランド品が安くなっている場合は模倣品である可能性もあり、模倣品であれば輸入した消費者が法律違反になる可能性もありますので注意しましょう。

[相談事例]

ネット通販で、紺色のムートンブーツ見つけた。並行輸入なので安い。友人の分と合わせて2足注文し、21,000円を振り込んだ。振込先口座名義は中国人のようだ。サイトでは業者の住所は東京だったのに、ブーツは中国から届いた。

本物は靴底が黒だが、届いた物は違う色で、中からスポンジが出ていて雑な造りだった。

サイトに載っていた写真と違う物が届いたとメールしたら、「送った物の写真を送るように。違っていたら処理する」と返信が来た。写真を送ったら、新品を送ると返事が来たが、それ以来、連絡がなく、返金を申し出でも返事もない。後日、サイトを開いたら、紺色の靴だけ写真の掲載がなかった。サイトには電話番号の表示がない。

(40歳代 女性)

[相談事例]

携帯サイトで新品の鞆を注文した。21,800円。サイト内には業者の電話番号の記載がなかったが、確認メールに書いてあった。

業者からの注文確認メールには、配達業者名と2～3日後に届かなかったら連絡するようにとも書いてあった。

その後、業者に電話したら、現在お繋ぎすることができませんとのメッセージが流れた。商品が届かないので、昨日と今日1回ずつ電話したが、前回と同じメッセージが流れた。

メールは未着で戻ってきた。現在、携帯サイトは封鎖されている。業者の住所を検索すると空き地らしい写真が出てきた。

(20歳代 女性)

(3) 「訪問購入」に関する相談

(単位：件)

年 度	A. 24年度 4～6月	(参考) 25年 1～3月	B. 25年度 4～6月	増減 B-A
訪問購入の相談	15	7	48	33
上記のうち高齢者の相談	7	3	22	15

突然自宅を訪れ、貴金属等を強引に買い取っていく『押し買い』(訪問購入)のトラブルが多く問題となっていました。平成24年8月に特商法が改正・公布、今年2月から施行され、新たに規制されました。当センターでも訪問購入の相談は公布以来、7～9月期8件、10～12月期5件と減少傾向でしたが、平成25年度になり再び増加して

います。

[相談事例]

着物の買取りをしたいと勧誘の電話があり、訪問を承諾した。

訪問した業者は出した着物の写真を撮り、本社に送付し値段を聞くといい、査定が済むまでの間時間があるので、貴金属はないかと言うので指輪などを見せた。

ネックレストップ2点、リングを3点で40,000円ということだったので現金で受け取り貴金属を渡した。クーリング・オフはできると聞いたが詳しい説明は何もなかった。

翌日、考え直してクーリング・オフしたいと思い業者に電話したが現在使われていないとアナウンスが流れた。クーリング・オフするにはどうしたらよいか。

(70歳代 女性)

[相談事例]

1ヶ月程前、業者が来訪して古着を買うと言うので家の中に上げた。古着やバッグなどを見せたが業者は値段を付けてくれなかった。業者は古着はいらないので金目の宝飾品などはないかと言ったので「古着を買うと言ったのに話が違う。帰って」と言って追い返した。

(70歳代 女性)

3 電子メール相談の概要

平成25年4月1日より開始しました電子メール相談につきましては41件の相談がありました。

特徴としましては、相談内容については一般の電話相談と変わるところはありませんが、相談者の性別・年代では20～30代の女性が多く、男性と合わせますと24人と全体の58.5%を占めています。

電子メール相談の受信時刻を見ますと、開庁時間外の受信が30件73.2%となっており、名古屋市消費者行政推進プランの目標である「相談者のライフスタイルにあわせて、24時間365日、気軽に相談内容を送ることができる電子メール相談」に沿った結果となっているものと思われます。

月別相談件数 (単位：件)

	4月	5月	6月
相談件数	14	15	12

相談者の性別・年代別 (単位：人)

	20代	30代	40代	50代	60代以上	計
男性	3	4	5	2	5	19
女性	7	10	1	3	1	22
計	10	14	6	5	6	41

受信時間帯

(単位：件)

時間帯	午前0時～ 午前6時	午前6時 ～正午	正午～午 後6時	午後6時～ 午前0時
件数	6	4	10	21
		開庁時間内 (午前8時45分 ～午後5時30分)		
		11		

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「投資商品」「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。

平成25年10月1日窓口を開設以降6ヶ月間の電話相談件数は441件でした。

平成25年4～6月期の相談件数は288件と増加傾向です。

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	46(17)
損害保険等	火災保険 自動車保険 など	28(3)
預貯金・株・証券類	預金 貯金 社債 株 未公開株 投資信託など	87(50)
	(社債)	41(25)
	(未公開株)	5(4)
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	13(4)
ファンド型投資商品	預託商法 投資商法 事業ファンド	77(36)
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	37(15)
合計		288(125)

※ () 内の数字は65歳以上の相談件数

相談の特徴としては、窓口開設以降当期までの間に、未公開株の相談は減少しましたが、社債、投資などの詐欺的な勧誘が減少することなく続いており、ファンド型投資商品の相談（前年同期の相談件数は38件）は増加しています。

最近では、カンボジアの土地やマンションを購入しないか、特別養護老人ホームの建設に出資しないかなどの内容の封筒が到着し、別の業者から権利を譲ってほしいという電話があるなどの相談もあります。

(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、69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	19
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	10

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 私募債]

4、5年前から安全な商品だからと勧められた私募債に妻と私で1口100万円を40口、4,000万円を支払った。先月まではきちんと配当があったが、今月は配当がなかった。

業者に電話をしたところ、「国の監査が入っている。証券会社と合併するため入金が遅れている。先月分は出来るだけ早くを入金する」と説明された。

しかし、電話がつながらないのに不信感を覚え、業者の事務所に行ったところ、「債券販売業務をやめます。」と張り紙があり、事務所が閉鎖されていた。

昨日までは見ることができたHPも見れなくなっている。お金は戻ってくるか。

(60歳代 男性)

[相談事例 海外診療報酬請求債権]

約10年前、米国にある資産運用会社が米国の医療機関が診療報酬を保険会社などに請求する権利を債権化した商品が新聞広告に掲載され、1口150万円で年利6%の配当があるのを見て、1口150万円を購入した。150万円は米国の業者口座に送金した。

その当時、ホテルの広間で業者から食事を招待され商品についてはスライドで説明がなされ、その後も、年に1回、ホテルでセミナーをしており、信用していた。

毎年配当があり、増額投資し、約1,000万円を投資している。

4月にニュースで出資金が消失したことを知った。5月には国から金融商品取引業の登録取消処分を受けるという話もあり、今では連絡ができなくなっている。なんとか出資金を回収したい。

(40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・金融商品等特別相談	電話・来所	222-9671	午前9時 ～ 午後4時15分
	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	電話・来所	223-3160	
	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>