

平成25年2月20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4～12月期の「消費生活相談」及び

10月から開始しました「金融商品等特別相談」の概要をお知らせします

平成24年4～12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下記の通り取りまとめましたので、お知らせします。

また併せて、当センターでは平成24年10月1日より新たに「金融商品等特別相談」を専門相談窓口として開設しており、開設後3ヶ月間の相談内容を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 消費生活相談（平成24年4～12月分）

（1）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。

（2）相談内容の概要

- （ア） 相談件数は10,605件。平成23年4～12月期比（以下「前年同期比」という。）で222件、2.1%の減少となりました。**詳細は「別紙1」をご確認ください。**
- （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265件15.8%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97件21.2%の減少となりましたが「ヤミ金融」に関する相談は増加しています。

(単位：件)

年度	22年度	23年度	23年度 12月末	24年度 12月末	増減
相 談	14,435	14,378	10,827	10,605	▲222 (-2.1%)
高 齢 者	2,616	2,650	1,957	2,019	62 (3.2%)
若 者	2,220	2,018	1,526	1,358	▲168 (-11.0%)
一 般	9,599	9,710	7,344	7,228	▲116 (-1.6%)
架空請求等	2,073	2,137	1,676	1,411	▲265 (-15.8%)
多重債務	1,344	579	458	361	▲97 (-21.2%)

2 金融商品等特別相談（平成24年10～12月分）

(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。

(2) 相談内容の概要

窓口を開設以来、最初の3ヶ月間の電話による相談件数は244件でした。その相談内容は以下のとおりです。詳細は「別紙2」をご確認ください。

(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	36(13)
損害保険等	火災保険 自動車保険 など	20(5)
預貯金・株・証券類	預金 貯金 社債 株 未公開株 投資信託など	94(67)
	(社債)	34(29)
	(未公開株)	16(14)
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	12(8)
ファンド型投資商品	預託商法 投資商法 事業ファンド	50(30)
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	32(12)
合 計		244(135)

※ () 内の数字は65歳以上の相談件数

【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	

- (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。
- ウェブサイト：<http://www.seikatsu.city.nagoya.jp>

平成24年度4～12月期の消費生活相談の概要

1 平成24年度4～12月の消費生活相談の傾向

- (1) 相談件数は10,605件。平成23年4～12月期比（以下「前年同期比」という。）で222件、2.1%の減少となりました。

(単位：件)

年度	22年度	23年度	23年度 12月末	24年度 12月末	増減
相談	14,435	14,378	10,827	10,605	▲222 (-2.1%)
高齢者	2,616	2,650	1,957	2,019	62 (3.2%)
若者	2,220	2,018	1,526	1,358	▲168 (-11.0%)
一般	9,599	9,710	7,344	7,228	▲116 (-1.6%)
架空請求等	2,073	2,137	1,676	1,411	▲265 (-15.8%)
多重債務	1,344	579	458	361	▲97 (-21.2%)

- (2) 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265件15.8%の減少となりました。
- (3) 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97件21.0%の減少となりましたが、「ヤミ金融」に関する相談は増加しています。

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	23年 12月末	24年 12月末	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	1,918	1,747	▲171
2 ローン・サラ金	1,461	貸貸アパート	901	667	628	▲39
3 貸貸アパート	904	ローン・サラ金	774	617	460	▲157
4 商品一般	444	家屋の修繕工事	445	323	317	▲6
5 家屋の修繕工事	396	商品一般	449	350	276	▲74
6 食料品	340	食料品	354	231	250	19
7 自動車・二輪車	304	移動通信サービス	255	188	237	49
8 書籍・印刷物	200	自動車・二輪車	309	225	200	▲25
9 インターネット通信S	191	インターネット通信S	230	174	186	12
10 エステサービス	183	書籍・印刷物	203	132	158	26

- ※「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

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24年12月32件（17件）、それ以降、平成25年1月38件（28件）、2月12日現在32件（28件）という状況です。この手口は健康食品だけではなくカニの販売などでもあります。

当センターとしましては、注文していない商品であるため、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、本市としましては健康食品につきましては広報なごや2月号に注意記事を掲載し、カニにつきましては高齢者への注意喚起のため「なごや見守り情報57号（2月発行）」で民生委員さんを中心に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	23年 12月末	24年 12月末	増減
健康食品の相談	184	132	164	119	157	38
上記のうち高齢者の相談	66	58	71	51	82	31
カニに係る件数	39	50	24	19	14	▲5

[相談事例]

いきなり私の名前を告げて電話があり、「夏に予約されたサプリメントを送る。何時がいいか。品切れだったので発送が遅れた」と言われた。私が「頼んだ覚えがない」と伝えたら、「1箱3万円で3カ月、全部で9万円の契約だ。1回だけでも取ってほしい」と強く言われた。

業者の電話番号を聞いたら、「なぜ電話番号を教える必要があるのか。荷物に書いてあるから、それでいいではないか」と言われ、途中で電話を切れた。警察に相談したら受取拒否するよう助言された。もし届いたらどうしたらいいか。

(70歳代 女性)

[相談事例]

A社から「10月に注文を受けた健康食品を今から発送したい。たくさん注文を受けたので配送が遅くなった」と電話があった。「注文した覚えはない」と伝えたが、「住所、氏名、生年月日は間違えないですよ」と言われた。

「間違いないが注文した覚えはない」と伝えたが、「10月のことだから忘れていたのでは。3回発送する予定で、1回目を発送するようにしてある。1回目だけでも取ってもらいたい。1回分25,000円」と言われた。

高額なので、何度も「注文していない」と伝えたが、「間違えなく注文を受けている」と言って話を聞いてくれなかった。

結局、「1回分だけで後の2回目以降は止めてほしい」と伝えた。どんな健康食品なのか分からない。夫と二人暮らしで、夫も10月に注文した覚えはないと言っている。

(70歳代 女性)

(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	23年 12月末	24年 12月末	増減
移動通信サービス	208	139	255	188	237	49
モバイル	121	91	123	94	115	21
スマートフォン	—	6	49	24	44	20
Wi-Fi通信	1	6	30	17	36	19

※内訳の「モバイル」「スマートフォン」「Wi-Fi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

スマートフォンの普及によって、携帯電話（端末）の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した。

[相談事例]

モバイルデータ通信の契約をした契約期間は2年間。契約の際には、LTEになれば通信速度は光回線と遜色ないと説明された。しかし実際には以前使用していた光回線より遅い。事業者にご相談して、Wi-Fiルーター機器を点検修理に出したが異常なしと送り返されてきた。使用するとまた同じ症状が出る。

通信契約を解約したいと申し出たところ、解約料がかかると言われた。契約時の話と違って回線速度が遅く接続が不安定なので解約したいのに、解約料を請求されるのは納得できない。

(40歳代 男性)

(3) 「ヤミ金融」に関する相談

平成22年6月に改正貸金業法により総量規制が実施され、多重債務・ヤミ金融に関する相談の増加が懸念されましたが、多重債務相談については減少傾向が続いていますが、「ヤミ金融」に関する相談は再び増加し始めています。

(単位：件)

区 分	21年度	22年度	23年度	23年 12月末	24年 12月末	増減
多重債務相談	1,752	1,344	579	458	361	▲97
ヤミ金融	199	107	89	63	82	19

[相談事例]

サラ金2社から合計60万円の借金がある。派遣社員なので収入が不安定で、他のサラ金では借金を断られる。高金利なのでもっと低金利の所で一本化したいと思い、携帯電話で貸し金業者に電話した。「今はブラックになっているので、携帯電話機を契約して、すぐ解約すれば、それが実績になる」と説明があった。

意味がよくわからないが今までより低金利の5～18パーセントで貸してくれるらしい。でも、どうして携帯電話を契約すると実績ができるのか。仕組みがわからない。

(40歳代 男性)

[相談事例]

病気をして生活が苦しい時、携帯電話にヤミ金融の広告が入ったので、5万円の借金を申込んだ。33,000円が銀行口座に振り込まれた。

その後、数万円を何回か返済したが、どれくらい返済したかは解らない。5万円以上にはなっている。

今でも、返済の請求電話が入る。これ以上返済できない。ヤミ金業者が「払えないなら携帯電話を契約して、それを送付しろ」と言った。それは犯罪になると思ったので断った。明日から、仕事に行くことになっているので、職場まで電話が入ったり、取り立てに来たりする心配だ。

(50歳代 女性)

平成 24 年 10～12 月の金融商品等特別相談の概要

1 金融商品等特別相談内容の実績

窓口を開設以来、3ヶ月間の電話による相談件数は244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	36(13)
損害保険等	火災保険 自動車保険 など	20(5)
預貯金・株・証券類	預金 貯金 社債 株 未公開株 投資信託など	94(67)
	(社債)	34(29)
	(未公開株)	16(14)
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	12(8)
ファンド型投資商品	預託商法 投資商法 事業ファンド	50(30)
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	32(12)
合計		244(135)

※ () 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135件と全体の55.3%を占め、特に社債・未公開株の相談を中心としている「預貯金・株・証券類」の相談では67件と70%を、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。

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、74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	22
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	17

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]

リーマンショック以降、証券会社との取引で大幅な損失が出て困っていた。

A社から電話で、新しい事業を開始する会社の案内があり「利回りが8～9%は確実」と何回か勧誘された。通常では購入しにくいと説明され、証券会社の取引を全部解約した資金と、息子の住宅資金として貯めておいた資金で私募債を購入し500万円ずつを7回で合計3500万円を支払った。

月20万円の配当を何回か振り込んでもらったが、10月に10万円しか振り込まれず心配になり息子に相談した。

息子に解約したほうが良いと言われたので全て解約したが、未だに返金がない。担当者は電話に出ない、居留守を使って逃げている。

(70歳代 女性)

[相談事例 未公開株]

大手証券会社Bの社員と名乗る人から電話があり、「C社のパンフレットが送付されていないか」と聞かれた。「送付されていない」と答えると「今度、有望なC社が上場される。この地方の限られた方だけにパンフが送付されている。その封書が送られた方だけがC社の未公開株の購入ができる。もし、いらぬなら当社がそのパンフを購入したいので、封書が届いたら当B社に電話ください。」と言った。

その後、封書が届いたが無視していたら、B証券会社から電話が入った。「封書が届きましたか。急がないと大変ですよ」と言って電話が切れた。

再度B証券会社から「とりあえず当社からC社に1千万円振込みました。もしC社から電話が入って、振込んだか確認されたら、ハイと答えておいてください」と電話があった。

数時間後、C社から「1千万円振込みありがとうございました」と電話があり、ハイと返答した。

その後、C社から「このままだと当社もあなたも上場前のインサイダー取引で罪になる。C社の振込額の半分でもいいからお金を払ってほしい」と電話があった。私は500万円も無理だと言ったら「300万円でもいいからとにかく払って」と言う。

息子からお金をかりて、自宅に来訪したC社の男300万円に手渡した。

(70歳代 女性)

3 金融商品等特別相談の役割

未公開株、社債、投資ファンドなどの詐欺的業者による被害は、高齢者を中心として続いています。高齢者の被害は、高齢者の老後の生活資金を詐取するものであり、生活を脅かす重大な問題です。

金融商品等特別相談窓口の役割は、一つの相談窓口で消費生活センターと弁護士が連携・協力し各々の特徴を生かし、迅速な被害回復、未然防止を図るものです。

消費生活センターは、国民生活センターが運用している全国消費生活ネットワークシステムP I O-N E T情報などを駆使し、詐欺的業者から勧誘を受け困惑している相談者、すでに未公開株などの被害を受け、二次被害にあっていると考えられる相談者に対

して、正確な情報提供を行い、慎重な対応を促し、被害を未然に防止するという特徴を發揮します。

弁護士は、実際にお金を支払ってしまい、被害を受けている相談者に対して業者との交渉・裁判などの手段を用い、被害回復に努めます。