

平成22年11月12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：竹内・鈴木 電話：222-9679

平成22年度消費生活相談（上半期）の概要をお知らせします

平成22年度上半期(平成22年4月1日～9月30日)に名古屋市消費生活センターへ寄せられた消費生活相談の概要を下記のとおりまとめましたので、お知らせします。

つきましては、市民への注意喚起について広くご周知いただきますようお願いいたします。

記

1 消費生活相談の傾向

(1) 相談件数は7,316件。平成21年度上半期比（以下「前年同期比」という。）1,178件、13.9%減少しました。

(単位：件数)

年度	19年度	20年度	21年度	21年度 9月末	22年度 9月末	増減
相談	16,577	17,475	16,475	8,494	7,316	▲1,178
高齢者	2,113	2,670	2,643	1,206	1,284	78
架空請求	4,455	2,883	2,354	1,233	1,065	▲168
多重債務	1,924	2,152	1,752	997	702	▲295

(2) 高齢者の相談は前年同期比78件6.5%増加しました。そのうち、デリバティブ取引、未公開株、公社債、家屋の修繕工事などの相談が増加しています。

(3) 架空請求の相談は、前年同期比▲168件13.6%の減少となりました。

(4) 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▲295件29.6%の大幅な減少となりました。

2 商品・サービス別の特徴

商品・サービス別に件数の多い順に見ると次のとおりです。

□ 商品・サービス別の相談内容 [上位10項目]

	⑳	㉑	21年 9月末	22年 9月末	増減数
1	デジタルコンテンツ(注1) 2,691	デジタルコンテンツ(注1) 2,222	1,166	1,129	▲ 37
2	ローン・サラ金 2,631	ローン・サラ金 1,928	1,093	760	▲333
3	賃貸アパート 902	賃貸アパート 1,018	542	459	▲ 83
4	商品一般(注2) 700	商品一般(注2) 694	365	216	▲149
5	家屋の修繕工事 442	家屋の修繕工事 409	190	199	9
6	食料品(注3) 409	食料品(注3) 382	200	161	▲ 39
7	エステサービス 315	自動車・二輪車 337	166	159	▲ 7
8	自動車・二輪車 301	書籍・印刷物 240	140	95	▲ 45
9	健康食品 220	エステサービス 228	124	82	▲ 42
10	書籍・印刷物 219	生命保険 213	103	68	▲ 35

注1 「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

注2 「商品一般」：架空請求等を含む

注3 「食料品」：健康食品を除く

3 増減数(率)の多い商品・サービス

(単位:件数)

	商品・サービス	増減数(率)	内容・特徴
増加	デリバティブ取引	33 (79%)	海外先物商品の増加
	公 社 債	33 (220%)	社債の増加
	未 公 開 株	12 (26%)	取引所に上場されてない株式
	家屋の修繕工事	9 (5%)	訪問販売による屋根工事の増加
減少	ローン・サラ金	▲333(▲30%)	多重債務、ヤミ金など
	商品一般	▲149(▲41%)	主に架空請求の減少
	賃貸アパート	▲ 83(▲15%)	退去時の修繕費用の負担など
	食料品	▲ 39(▲20%)	
	デジタルコンテンツ	▲37(▲3%)	主に出会い系サイトの減少

※ その他詳細については別紙をご参照ください。

(1) 高齢者の相談

増加した主な相談は「デリバティブ取引」「未公開株」「公社債」、など金融商品に関連した相談です。「家屋の修繕工事」に関する相談も増加しています。

(単位：件)

年 度	19年度	20年度	21年度	21年9 月末	22年9 月末	増減
全体相談	16,577	17,475	16,475	8,494	7,316	▲1,178
高齢者相談	2,113	2,670	2,643	1,206	1,284	78
家屋の修繕工事	157	191	156	60	93	33
未公開株	12	36	86	28	41	13
公社債	—	9	35	12	32	20
デリバティブ取引	—	—	54	21	46	25

独居等の高齢者の、海外先物取引、未公開株、あやしい社債、など金融商品に関連した被害が増加しています。業者の巧妙な手口に加え、高齢者自身の判断能力の衰えもあり、被害が高額化するとともに、表に出にくいという現状があるものと思われま

す。被害にあった相談者には、愛知県弁護士会と連携し迅速な被害回復に努めています。

また、高齢者だけでなく近隣に住む人々、地域包括支援センター、民生委員などに見守っていただけるよう頻繁に情報提供を行い被害の未然防止を図っています。

◎ [相談事例－海外先物取引 (デリバティブ取引)]

2日前に200万円、3日前に300万円を銀行から下ろしたがその後お金をどうしたか思い出せないと母が言っており、長女が母の自宅を訪問。自宅内を探したところロンドンの原油の海外先物取引らしい書類が見つかった。業者の訪問はあったようだが業者名等覚えていない。男性二人が家へ来訪。車に乗って近所の銀行へ行き、おろした300万円を渡し、事務所へ行ったようだ。200万円と300万円の領収書もあり業者名が判明した。本人に聞いても何かの書類に名前を書いたが、どこで書いたか、どこでお金を渡したか等ははっきりしない。
(母：80代 女性 独居)

◎ [相談事例－未公開株]

7月に書留で化粧品会社の未公開株が買える権利が抽選で当たったとA社から連絡が来ていた。別のB社より電話があり「化粧品会社の未公開株が9月に上場する。1株100万円の株を180万円で買い取る。」と言われた。先週A社の営業マンと駅前で会い、契約書を受け取り、100万円を支払い、化粧品会社の株券を受け取った。今週になって買い取ってくれるB社と会う約束をしていたが、連絡がとれなくなった。株券も本物かどうかわからない。どうしたらよいか。以前にも未公開株で50万円支払ったことがある。
(60代 男性)

◎ [相談事例－あやしい社債 (公社債)]

7月頃に業者から電話があり、1週間後に来訪。「当社は外国で貿易やホテルなどの経営をしている健全な会社だ。10～20%と利率がいいから是非、社債の契約をして」と勧誘された。「仮契約でいいから」と言われて500万円の社債の書面に署名・捺印した。書面の控えはもらっていないため、契約書だったかどうかは不明。

後日、業者が来訪した際に、代金の振込方法を尋ねた処「振込みは銀行での手続が大変だから現金にしましょう」と言われた。しかし、パンフレットをよく見たら「債権不発行 無担保利付社債」と書いてあった。署名した書面の控えも渡されない。
(70代 男性)

(2) 「デジタルコンテンツ」、「商品一般」 架空・不当請求の相談

「デジタルコンテンツ」の相談では、携帯電話やパソコンでアダルトサイト、出会い系サイトに接続し画面をクリックしただけで利用料金など不当な請求を受けるという「ワンクリック詐欺」の相談が多くなっています。

「商品一般」は、携帯メールで、具体的な商品名を記載せず「裁判を提訴する」など脅迫的な文面・内容を送り、困惑させ返信・連絡してきた消費者を騙して、現金を振り込ませようとする架空請求などです。

相談者には、個別のケースごとに「個人情報を与えず、無視するように」などの助言をしています。

区 分	19年度	20年度	21年度	21年度 上半期	22年度 上半期	増減
デジタルコンテンツ全体	3,987	2,691	2,222	1,166	1,129	▲37
アダルト情報サイト	13	838	962	475	665	190
出会い系サイト	479	714	456	245	215	▲30

◎相談事例ーアダルト情報サイト

携帯で無料アダルトサイトを検索。興味本位で年齢を2回クリックしたら登録になり料金請求画面が出て、IPアドレスや機種番号等が表示された。キャンペーン価格で3日以内なら89,300円を指定口座に振り込み、90日間利用できる。3日が経過すると15万円。支払いがないと法的手続きをとるなど記載。問い合わせ等は何もしていないが心配だ。(20代 女性)

また、出会い系サイトには、サクラを使って誘い込む詐欺的なサイトもあり、高額なポイント料金の購入を続け、支払えなくなったという事例もあります。

◎相談事例ー出会い系サイト

携帯でSNSのログイン画面にあった無料の血液型占いをしたところ、自動的に無料の出会い系サイトに登録された。多数のメールが来たが返信しなかった。そのうちに同じように血液型占いをしたというサクラからのメールで「勝手に登録されたけど無料ならいいじゃないか。」と言われ、警戒心がなくなりメールの交換を始めた。その後サイトは突然有料になった。

2件の出会い系サイトに登録し、計20名以上のサクラからの末期がんなどというトークの劇場型犯罪に騙され、同情し、多量のメールを送受信し、高額なポイントを買ひ続け、クレジット決済、電子マネー、キャッシング利用後の現金振り込みなどにより、総額440万円あまりを支払ってしまった。(40代 女性)

(3) 「ローン・サラ金」 多重債務、ヤミ金の相談

前年同期比30.5%の減少です。多くを占める「多重債務」の相談には、無料で弁護士、司法書士との面談ができる当センターの「サラ金・多重債務特別相談」を受けていただいています。また、「ヤミ金」の相談も含んでいます。

(単位：件)

年 度	19 年度	20 年度	21 年度	21 年度 9 月末	22 年度 9 月末	増減
消費生活相談	16,577	17,475	16,475	8,494	7,316	▲1,178
ローン・サラ金	2,381	2,631	1,928	1,093	760	▲ 333
多重債務	1,924	2,152	1,752	997	702	▲ 295
ヤミ金	230	309	194	116	51	▲ 65

(4) 「賃貸アパート」 前年同期比15.3%の減少

多くは退去時の原状回復に必要な修繕における貸主との間の負担についての相談です。このうち壁紙貼替や畳表替、ハウスクリーニング代などを負担させられることなどについての相談の場合、国土交通省のガイドラインに基づき貸主と交渉すること、交渉がうまくいかない場合には少額訴訟ができることなどを助言しています。

◎相談事例－退去時修繕費トラブル

3年前に入居したが、6月に退去した。業者には入居時にクロスの張り替えもなく原状のまま入居しているので、修繕費を支払う根拠がないので25万円の敷金はそのまま返金する様に言った。

後日、修理代金として16万4千円の請求明細が送られてきたので苦情を伝えた。ふたたび別の請求書を送り直してくるかもしれない。

その場合、ハウスクリーニングや鍵の交換代を請求されたら支払う必要はあるか。契約書の内容はよく確認していなかったが、納得いかない条項があったら、従わなければいけないものか。国土交通省のガイドラインについて詳しい内容を知りたい。

業者と交渉してうまくいかない場合は少額訴訟を起こしたい。何か参考になる情報があれば知りたい。
(50代 男性)

(5) 「家屋の修繕工事」 高齢者への訪問販売トラブルの増加

平成21年12月の特定商取引法の改正による規制強化で減少傾向ですが、事業者が日中独居の高齢者宅に訪問して屋根工事などを契約させるなどのトラブルは続いており、クーリング・オフなどについての助言やあっせんを行っています。

◎相談事例－屋根工事

近隣で工事をしていて車が迷惑をかけると業者が来訪。帰り際に「鬼瓦がずれている。補修なら千円でできる」と言われ承諾した。業者は作業後、携帯電話の写真を見せて「全体がずれている。雨戸に水が集中して壁が悪くなる」など言った。屋根塗装調整工事を25万円にすると見せられ契約書に名前を書いた。業者は明日また来ると言って帰った。近所の大工さんに契約書を見せると辞めた方がいいと言われた。クーリング・オフしたい。
(80代 男性 独居)

(6) 「食料品」 安全・品質への関心の高まり

食の安全や品質・表示に関する相談が増えています。食品衛生法、JAS法などについての一般的な情報提供を行うとともに、国の監督官庁や保健所などの専門の相談機関を紹介しています。

(7) 「自動車・二輪車」

中古車の購入・売却に伴う相談が多く、契約後のキャンセルや購入した車に不具合があったなどの相談です。自動車の契約の特長などを情報提供するとともに、契約の内容をよく確認して交渉することなどを助言しています。

(8) 「書籍・印刷物」

「断りきれず契約したが解約したい」などの新聞の訪問販売についてのトラブルが多く、クーリング・オフなどの助言をしています。

(9) その他 「エステ」、「生命保険」

不本意、高額な契約を解約したいという相談などの「エステ」、契約時の説明と契約内容が違うという相談などの「生命保険」が多くなっています。

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	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>