

平成26年11月17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年度上半期の消費生活相談の概要をお知らせします
～架空請求に関する相談が急増～

平成26年度4～9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4～9月期の消費生活相談の概要

- (1) 相談件数は**8,166件**。平成25年度同期と比べて**21件、0.3%の減少**となりました。**高齢者**の相談件数は**156件、8.2%の減少**となりましたが、**若者**の相談件数は**95件、9.4%の増加**となりました。
- (2) **架空請求等**の相談は、アダルトサイトの相談の増加により前年同期比**507件、48.6%の増加**となりました。
- (3) 多重債務に関する相談は前年同期比26件、14.1%の増加となりました。
- (4) アダルトサイトのワンクリック請求などの消費者トラブルを解決するとうたう探偵業に関する相談や、公的機関をかたって、個人情報削除を持ちかける詐欺に関する相談が目立ちます。

消費生活相談件数の概要

(単位：件)

年度	23年度	24年度	25年度	A. 25年度 4～9月	B. 26年度 4～9月	増減 B-A
相談	14,378	14,256	15,981	8,187	8,166	▲21 (▲0.3%)
高齢者	2,650	2,773	3,576	1,898	1,742	▲156 (▲8.2%)
若者	2,018	1,809	1,987	1,013	1,108	95 (9.4%)
一般	9,710	9,674	10,418	5,276	5,316	40 (0.8%)
架空請求等	2,137	1,936	2,184	1,043	1,550	507 (48.6%)
多重債務	579	451	357	184	210	26 (14.1%)

2 当期に増加した相談の主なもの

(1) 架空請求に関する相談

携帯電話・スマートフォンを使った架空請求が増加しています。アダルトサイトなどを検索・接続して、年齢確認などの画面をクリックしただけで料金請求画面が表示される「ワンクリック請求」や、有料情報サイトの料金が未納などという心あたりのない請求メールが届くといった手口です。

また、高齢者を中心に、再び「民事訴訟通知書」「紛争問題確認書」などというハガキが届いたという相談が急増しています。訴状が提出されたので連絡がなければ差し押さえするなど不安をあおり連絡させようとする手口です。

架空請求等相談件数（請求方法別）

（単位：件）

年度	23年度	24年度	25年度	A. 25年度 4～9月	B. 26年度 4～9月	増減 B－A
架空請求等の相談	2,137	1,936	2,184	1,043	1,550	507
携帯電話・ スマートフォン	1,240	1,342	1,620	738	1,119	381
パソコン	882	544	489	258	298	40
ハガキ・封書	13	43	70	45	132	87
その他	2	7	5	2	1	▲1

〈相談事例〉

※相談事例の年代・性別は契約者に係るものです。

○「アダルトサイト（有料情報サイト）」のワンクリック請求（10歳代 男性）

小学6年生の息子がテレビを見ながらスマートフォンを触っていたところ、アダルトサイトに入ってしまった。年齢について2回タップしたところ、登録完了となり、99,000円の請求画面が出た。びっくりして「退会」を押したところ「退会できませんでした」と返信メールが来て99,000円の請求を受けた。電話をくださいと書かれていたので電話をしたところ、2回タップしており登録になっているので支払ってください、と言われた。どうしたらよいか。

[アドバイス]

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も、「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。

○ 公的機関のような名称を使う「架空請求ハガキ」

(60歳代 女性)

今日、妻宛てに仲裁管理センターと名乗る所から、民事訴訟裁判通知書と記載されたハガキが届いた。「販売業者、回収業者からあなたに対する訴状が提出されました。当センターまで至急ご連絡ください。連絡なき場合は、裁判所から書類通達（口頭弁論期日呼出通知）の後、給料の差し押さえの強制執行となります。」という内容である。今日、電話したらコール後、しばらくしたら切れてしまい話すことができなかった。

[アドバイス]

名古屋市消費生活センターでは、購入日時や商品名、店舗名、金額など具体的な内容が一切なく、相談者自身も身に覚えがなければ、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ると伝え、相手に連絡するとお金を請求されるので絶対に連絡しないよう助言しています。また、架空請求のグループが何らかの名簿を入手しており、今後も架空請求される可能性もあるので、注意するよう情報提供しています。

(2) その他特徴的な相談

素行調査などを行う探偵業や興信所に関する相談が増加しています。特に、アダルトサイトのワンクリック請求などの消費者トラブルを解決するとうたう探偵業に関する相談が目立ちます。

また、消費生活センターや国民生活センターなどの公的機関をかたり、「あなたの個人情報漏れているので、削除してあげる」などと電話をかけてきて、最終的にはお金を騙し取る手口の詐欺に関する相談が増加しています。

(単位：件)

年度	23年度	24年度	25年度	A. 25年度 4～9月	B. 26年度 4～9月	増減 B-A
探偵業・興信所	20	38	17	7	30	23
個人情報削除	1	5	11	6	25	19

〈相談事例〉

※相談事例の年代・性別は契約者に係るものです。

○ アダルトサイトとの示談交渉

(50歳代 男性)

スマートフォンでアダルトサイトにアクセスして、ワンクリックで登録になり99,800円を請求された。サイト内に誤作動なら24時間以内に連絡すれば解約できると書いてあったので電話した。

サイトから「誤作動ではなく誤操作なので、払ってください。」と言われたので、スマートフォンで調査会社を見つけ、電話をかけて無料相談した。業者は「なんとか解約まで対応させていただきます。54,000円かかる。」と言われ、依頼した。自宅に書類が届くので、サインして返送することになっている。信用してよいか。

[アドバイス]

名古屋市消費生活センターとしましては、調査会社（興信所）の示談業務は弁護士法違反になるので解約交渉はできない、すぐ調査会社に電話して、「申し込みは撤回する。」と断るようにと助言しています。また調査会社は「探偵業の業務の適正化に関する法律」により公安委員会への届け出が必要であること、届出がある事で信用性を保証するものではないことを情報提供しています。

○ 個人情報を削除するという電話

(60歳代 女性)

名古屋市消費生活センターを名乗る男性から電話があった。「あなたの個人情報が3カ所に登録されている。関係あるのかを教えてほしい。」と言われ、3つの会社名を告げられた。

1つ目は以前取引したインターネット通販の会社だったので「知っている。」と答えた。2つ目は投資会社、3つ目は震災復興支援の会社だと言ったので「知らない。」と答えたところ、男性は「2, 3番目の会社の個人情報を削除する。行政がやっている。結果を午後電話する。」と言われた。どういうことかよくわからない。

[アドバイス]

名古屋市消費生活センターとしては相談されている方以外に電話をすることはなく、一般の行政機関もこのような内容の電話をすることはなく、結局は高額な削除料を請求される詐欺の被害に遭う恐れがあるので注意することを伝え、今後もこのような勧誘電話がかかってくる可能性もあるので、電話は留守番電話を利用し、かかってきたらきっぱり断るよう助言しています。

【参考】名古屋市消費生活センターの相談受付日時等

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」の専用電話窓口などを設けています。

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	電話・来所		
	弁護士の面談（無料）	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	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>