

〔問合せ先〕
 和歌山市手平2丁目1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8階
 和歌山県消費生活センター 担当 渡口, 上村 TEL073-433-1551
 同 センター紀南支所 担当 松浦 TEL0739-24-0999

平成26年度上半期 県消費生活センターにおける消費者相談の概要

【※以下のデータは、すべて各年度の上半期(4月～9月)のデータと比較しています。】

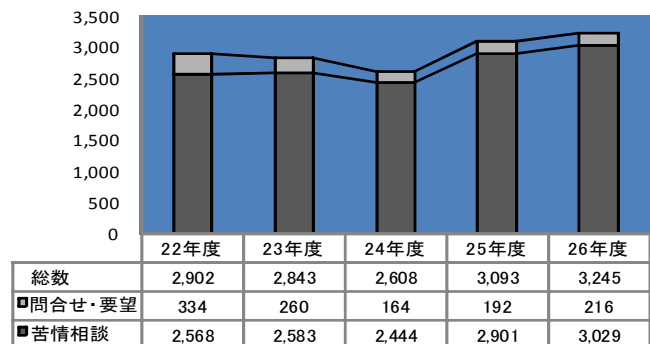
- ①ウェブサイト関連の相談が過去5年間で最多！
- ②固定通信回線（インターネット接続回線・プロバイダなど）に関する苦情が増加！
- ③高齢者を狙った悪質商法に引き続き注意！

1. 相談件数

平成26年度上半期に県消費生活センターに寄せられた相談件数は3,245件となり、**前年度同期よりも152件増えています(前年度比1.05倍)**(図1)。

これは、「ウェブサイト関連」「固定通信回線」に関する相談の増加等によるものです。

【図1】 消費者相談件数の推移(上半期)

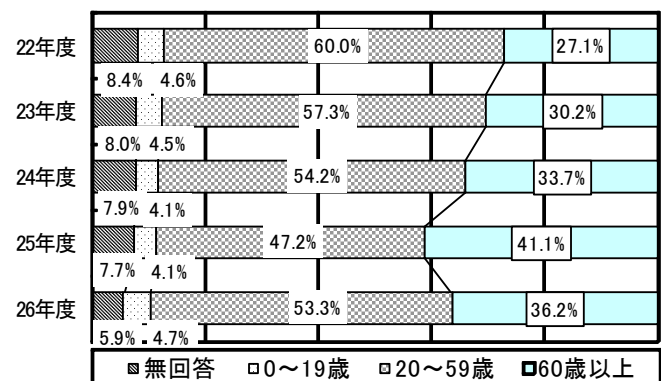


2. 苦情相談における相談者の状況

相談件数3,245件のうち、苦情相談件数は3,029件で、契約者年齢別で見ると、60歳以上の高齢者層からの相談割合が4.9ポイント減少しました。

これは、昨年度上半期に集中した高齢者を狙った健康食品の強引な送り付けによる相談が大幅に減少したことによるものです(図2)。

【図2】 年代層別(契約者年齢)の割合 (上半期)



3. 苦情相談の内容

苦情相談の内容については次のとおりです(表1)。

(表1) 苦情相談件数(商品・サービス別)

順位	商品・サービス分類名	26年度上半期	25年度上半期	増減	前年度比	具体的な商品・サービスの内容
1	ウェブサイト関連	670	462	208	1.45	悪質サイトからの不当請求、ワンクリック詐欺など
2	固定通信回線	178	102	76	1.75	光回線やプロバイダ等の勧誘・契約時のトラブルなど
3	不動産貸借	92	91	1	1.01	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
4	工事・建築	83	72	11	1.15	家屋の新築・リフォームや屋根工事など
5	健康食品	78	311	-233	0.25	健康食品の電話勧誘・解約に係るトラブルなど
6	詐欺的投資取引	70	90	-20	0.78	未公開株・社債の購入、資金運用型の投資話など
7	フリーローン・消費者金融	63	93	-30	0.68	消費者ローン、多重債務、ヤミ金など
8	携帯電話サービス	48	36	12	1.33	解約時の違約金、料金高額など
8	修理サービス	48	36	12	1.33	家電・建具・小規模家屋修理など
8	テレビ放送サービス	48	19	29	2.53	受信料に係るトラブル

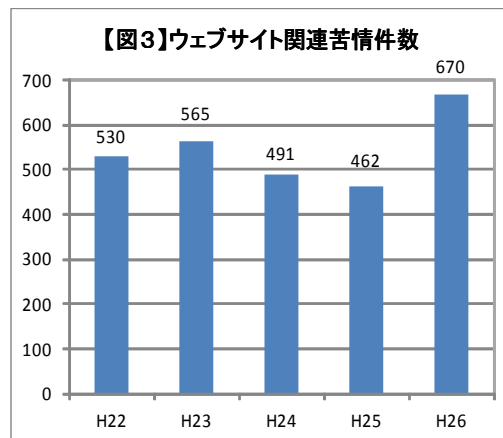
①ウェブサイト関連の相談が過去5年間で最多！

ウェブサイト関連の苦情相談件数は670件となり、過去5年で最多となっています(図3)。

通信機器別では、携帯電話が71.5%(479件)を占めており、スマートフォンの普及により、携帯電話が占める割合が年々増加しています。

苦情相談の内容では、「ワンクリック詐欺」と呼ばれる手口が最も多く、全体の52.4%(351件)を占めています。

年代層別では、60歳代までの各年代層で相談件数がトップとなっており、幅広い年代層から相談が寄せられています。



【相談事例】

突然アダルトサイトに登録。高額な料金を請求された！

18歳男性

スマートフォンで無料のアダルトサイトを閲覧中、年齢確認画面が表示されたためクリックしたところ、突然登録完了となり、99,800円を請求された。

画面上に「退会したい人、間違えてクリックした人はメールを送るように」との表示があったので、慌ててメールを送ってしまった。

その後、「電話をするように」とメールが送られてきたので、業者に電話をしてしまった。

未成年だと言うと「年齢を確認できるものを送れ」と言われたので、予備校の学生証をメールで送ってしまった。

登録料がかかるとはどこにも記載されていなかった。どうすればいいのか。

【センターの回答】

ワンクリック詐欺の典型的な手口であり、登録料は支払う必要がないことを説明

併せて、今後請求の電話が繰り返しかかってくる恐れがあるため、携帯電話は着信拒否、メールは受信拒否の設定をして対応するよう助言

また、学生証を送ったことによる個人情報流出の恐れもあるため、心当たりのない郵便物等には注意するよう説明

【消費者へのアドバイス】

- 「登録になりました」などと表示されても契約は成立していない場合がほとんどです。

登録料は絶対に支払わず、消費生活センターに相談してください。

- 業者には絶対に連絡しないようにしましょう。

業者は、消費者をメールや電話による問い合わせに誘導して、氏名や電話番号、住所等を入手しようとしています。

- 「画面上に表示された登録料の請求画面が貼りついて消えない」という相談も多く寄せられています。

パソコンの場合、画面を消去するためには、「システムの復元」又は「初期化」による対応が必要です。

詳しくは、独立行政法人情報処理推進機構のホームページ(<http://www.ipa.go.jp/security/anshin/index.html>)で確認してください。

【関連トピック① ワンクリック詐欺の相談。そこは県消費生活センターや市町村の相談窓口ですか？】

突然アダルトサイトに「登録完了」となり登録料を請求された人が、慌ててインターネットで「消費生活センター」と検索し、連絡した「相談窓口」で解決費用を請求されたという相談が、今年度に入って11件寄せられています。

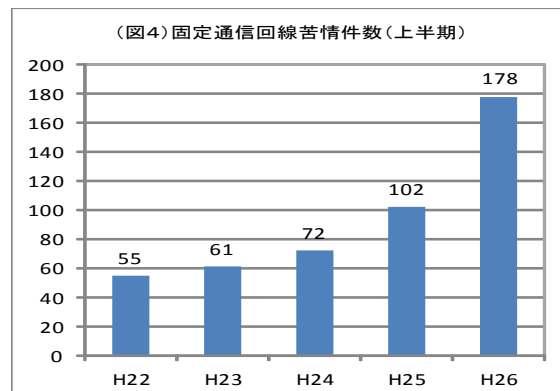
県消費生活センターや市町村の相談窓口での相談は無料です。慌てず連絡先をよく確認の上、電話するようにしましょう。

②固定通信回線に関する苦情が増加！

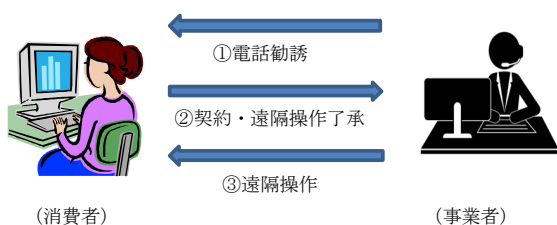
固定通信回線（インターネット接続回線、プロバイダなど）に関する苦情相談が増加しています（対前年度同期比1.75倍）（図4）。

苦情件数のうち、電話勧誘によるものが135件と全体の約76%を占めています。

特に、遠隔操作によるプロバイダ変更（イメージ図参照）に係るトラブルが急増しています（H26:63件）。



【遠隔操作によるプロバイダ変更のイメージ】



※遠隔操作による設定変更手続きの流れ（一例）

- 消費者が事業者の指示で遠隔操作のソフトをダウンロード
- 消費者が画面に表示されたIDとパスワードを事業者に伝える。
- 消費者のパソコンのデスクトップ画面が事業者のパソコンにも表示され、遠隔操作を実施。設定変更完了。

【相談事例】

遠隔操作で変更されたプロバイダ。不審なので解約したい。	40歳男性
<p>大手通信会社を名乗る者から電話があり、「プロバイダを替えると料金が安くなる」と言われたので、安くなるのなら良いかと思ひ、深く考えず契約することにした。「プロバイダの変更は遠隔操作で設定できます」と言われたので、了承すると、「折り返し電話するので、パソコンを起動して待つように」と説明を受けた。</p> <p>一旦電話を切り待っていると、すぐに電話があり、遠隔操作でプロバイダの設定が変更された。しかし、後日送られてきた書類を確認すると、<u>契約先は大手通信会社とは違う会社名</u>になっており、信用できなくなった。</p> <p>事業者へ解約したいと連絡したところ、「<u>違約金として15,000円を支払ってもらう</u>」と言われた。クーリング・オフできないのか。</p>	

【センターの回答】

<p><u>プロバイダ契約等の通信回線契約にはクーリング・オフ制度がないことを説明</u></p> <p>大手通信会社と誤認して契約してしまった点を主張し、違約金を払わずに解約したい旨事業者へ申し出るよう伝える。</p>
--

【消費者へのアドバイス】

- 契約する前に契約先を必ず確認しましょう。
- サービス内容や料金体系が複雑で理解できないときは、資料の送付を求め、契約内容をよく理解しないまま電話口で承諾しないようにしましょう。
- プロバイダを変更した場合、従前のプロバイダ契約の解約時に違約金の支払いが必要な場合もあります。従前のプロバイダ契約の解約によるデメリットも考慮の上、新たな契約の必要がなければきっぱりと断りましょう。

③高齢者を狙った悪質商法に注意！

60歳以上の高齢者層から寄せられた苦情件数は1,096件であり、全体の36.2%を占めています。

高齢者には加齢に伴う経済的な不安や健康への不安を抱えている人も多く、悪質業者はこれらの不安につけ込んだり、親切にして信用させ「年金や老後への蓄え」などの大切な財産を狙っています。

また、高齢者は自宅にすることが多く、訪問販売や電話勧誘販売による被害に遭いやすいのも特徴です。

騙されていることに気づいていなかったり、被害に遭ったと自覚していても誰にも相談しない高齢者が少なくありません。

普段から高齢者と接している家族や地域の方が、高齢者の小さな変化に気づき、相談機関につながることが重要です。

高齢者から多く寄せられている苦情相談の内容は次のとおりです(表2)。

(表2) 平成26年度上半期 高齢者の苦情相談内容

順位	60歳代(A)	件数	70歳代以上(B)	件数	60歳以上(A+B)	件数	全年齢の合計件数	60歳以上の高齢者割合
1	ウェブサイト関連	85	詐欺的投資取引	49	ウェブサイト関連	105	670	15.7%
2	固定通信回線	39	健康食品	44	固定通信回線	64	178	36.0%
3	健康食品	16	固定通信回線	25	詐欺的投資取引	60	70	85.7%
4	工事・建築	15	ウェブサイト関連	20	健康食品	60	78	76.9%
5	修理サービス	13	工事・建築	20	工事・建築	35	83	42.2%
6	詐欺的投資取引	11	アクセサリー	19	修理サービス	30	48	62.5%
7	給湯システム	10	修理サービス	17	アクセサリー	28	40	70.0%
	総計	521	総計	575	総計	1096	3029	36.2%

60歳以上の高齢者層からの相談割合が特に高いのが、「未公開株・社債」「ファンド型投資商品」などの詐欺的投資取引に関する相談です(表3)。

全件数70件のうち、60歳以上の高齢者層からの相談件数は60件にもなっており、全体の85.7%を占めています。

勧誘には、複数の人間が役割を分担し、パンフレットを送り付けたり、電話で勧誘するなどして消費者があたかも得をするかのように信じ込ませる「劇場型勧誘」という手口が使われ、「被害回復型」、「代理購入型」、「公的機関装い型」など様々なパターンがあり、より巧妙化・悪質化しています。

契約額・既払額ともに前年度同期と比べて減少していますが、引き続き注意が必要です。

(表3) 平成26年度上半期 詐欺的投資取引の相談件数

(単位:円)

内訳	26年度上半期			25年度上半期			前年度同期比		26年度上半期			25年度上半期	
	うち高齢者	高齢者割合		うち高齢者	高齢者割合		うち高齢者		契約額総計	既払額総計	契約額総計	既払額総計	
未公開株	8	7	87.5%	18	16	88.9%	0.44	0.44	1,330,000	300,000	67,500,000	67,000,000	
社債	19	17	89.5%	24	19	79.2%	0.79	0.89	42,200,000	5,000,000	36,500,000	2,380,000	
ファンド型投資商品	43	36	83.7%	48	39	81.3%	0.90	0.92	21,250,000	6,050,000	308,400,000	184,400,000	
合計	70	60	85.7%	90	74	82.2%	0.78	0.81	64,780,000	11,350,000	412,400,000	253,780,000	

※契約額総計・既払額総計は60歳以上の高齢者層で集計

【相談事例】

<p>名義貸しは犯罪と脅され、100万円を送ってしまった。</p> <p>A社より「介護施設の利用権を優先的に購入できるリストの中にあなたの名前がある。介護施設を利用する予定がなければ、あなたの名義を貸してほしい。あなたに負担はかからないから」と言われ了承した。</p> <p>後日、介護施設運営会社であるB社より「利用権の申込ありがとうございます。600万円振り込んでください」と言われたので、「私は名義を貸しただけだ」とB社に説明すると、「名義貸しは犯罪だ。穏便に済ませなければ示談金として100万円支払うように」と言われた。</p> <p>怖くなって指定された場所に100万円を宅配便で送ってしまった。</p> <p>お金を取り戻すことはできないのか。</p>	78歳男性
---	-------

【センターでの対応】

「宅配便やレターパックで現金を送れ」は詐欺の手口であることを説明

支払ったお金を取り戻すことは難しいと説明した上で、最寄りの警察へ相談するよう伝える。

また、投資トラブルに遭った人は繰り返し詐欺の標的として狙われることを説明し、不審な電話や郵便物には今後十分注意するよう助言

【消費者へのアドバイス】

- 簡単にお金が儲かるうまい話はありません。安易なもうけ話はきっぱりと断ってください。
- 1人で契約を決めないで、家族や知人に相談するようにしましょう。
- 宅配便やレターパックで現金を送るよう要求する手口が増えています。
宅配便やレターパックで現金を送ることは法律や業者の約款で禁じられています。
絶対にお金を送らずに消費生活センターや警察に相談しましょう。
- 過去に投資トラブルに遭ったことがある人は、繰り返し詐欺の標的として狙われます。
特に注意してください。

【関連トピック②「個人情報を削除します」という不審な電話に注意！】

「消費生活センター等の公的機関をかたって、『あなたの個人情報が漏れているので、削除してあげる』という不審な電話がかかってきた」という相談が寄せられています。

最終的には個人情報削除を名目にお金をだまし取ろうとする詐欺の手口です。

相談件数は13件で、全相談が60歳以上の高齢者層からのものです。

公的機関が「個人情報を削除してあげる」と言って電話することは絶対にありません。相手にせず、すぐに電話を切ってください。

和歌山県消費生活センターでは、消費生活全般に関するトラブルについて、相談を受けています。

相談は、早ければ早いほど、よりよい解決につながります。

一人で悩まないで、ぜひご連絡ください。

和歌山県消費生活センター

電話073-433-1551

和歌山県消費生活センター紀南支所

電話0739-24-0999