

【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 嶋田、福田 TEL073-433-1551
 同センター紀南支所 担当 松浦 TEL0739-24-0999

平成27年度 上半期（4月～9月） 和歌山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。】

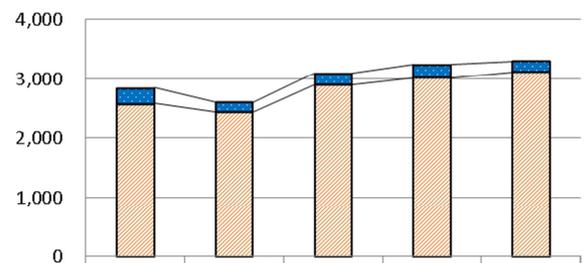
- 相談件数が前年度同期から**2%の微増**
- **ウェブサイト関連**の相談が**5年連続トップ!**
- **健康食品**の購入に関するトラブルが**増加中**
- **詐欺的投資取引**のターゲットは**高齢者だけじゃない!!**
- **固定通信回線**に関する相談が**さらに増加**

1 相談件数（図1）

平成27年度上半期に和歌山県消費生活センターに寄せられた相談件数は3,301件となり、前年度同期から2%増加（56件増）しています。

これは、「固定通信回線」に関する相談の増加によるものが要因の一つとなっています。

【図1】 消費者相談件数の推移



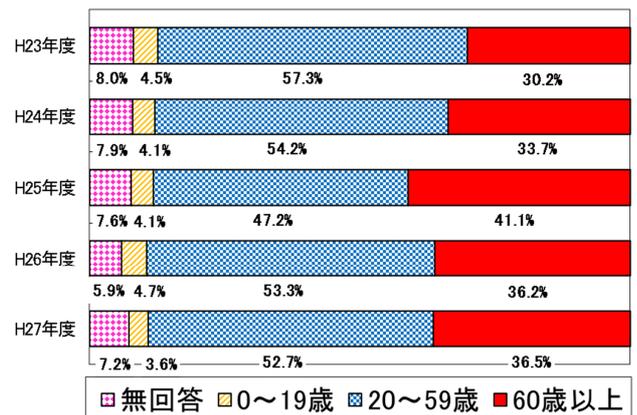
2 苦情相談における相談者の状況（図2）

相談件数3,301件のうち、苦情相談件数は3,129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前年度同期から0.3ポイント微増のほぼ横ばいであります。

前年度同期と同様、60歳代からの相談件数が他の年代に比べて最も多く、その件数も増加傾向にあります。

高齢者は在宅していることも多く、また、孤独、健康、お金の不安を持っているとされ、悪質商法のターゲットとなりやすいことで、消費生活センターへの相談も多くなっていることが伺えます。

【図2】 年代層別（契約者年齢）の割合



3 苦情相談の内容（表1）

苦情相談の内容については表1のとおりです。

【表1】 苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス分類名	H27年度上半期	H26年度上半期	増減	前年度同期比	具体的な商品・サービスの内容
1	ウェブサイト関連	644	670	-26	0.96	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	255	178	77	1.43	光回線やプロバイダ等の勧誘・契約時のトラブルなど
3	健康食品	91	78	13	1.17	健康食品の強引な電話勧誘、通信販売でのトラブルなど
4	不動産貸借	89	92	-3	0.97	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
5	工事・建築	77	83	-6	0.93	家屋の新築・リフォームや屋根工事など
6	フリーローン・消費者金融	56	63	-7	0.89	消費者ローン、多重債務、ヤミ金など
7	修理サービス	53	48	5	1.10	家電・建具・小規模家屋修理など
8	携帯電話サービス	52	48	4	1.08	解約時の違約金、料金高額など
9	詐欺的投資取引	50	70	-20	0.71	未公開株・社債の購入、資金運用型の投資話
10	テレビ放送サービス	44	48	-4	0.92	受信料など

① ウェブサイト関連の相談が5年連続トップ！

ウェブサイト関連の苦情相談件数は644件となり、昨年度同期と比べ減少したものの、依然として高い水準で推移しています。（図3）

70歳代以上を除く各年代でも相談件数がトップとなっており、年齢を問わず相談が寄せられています。

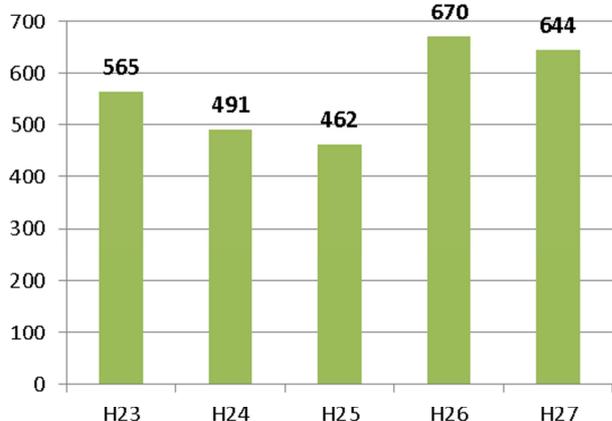
特に、スマートフォンに関する相談が多く、その普及が一つの要因と考えられます。（図4）

苦情相談の内容では、「ワンクリック請求」と呼ばれる手口が最も多く、ウェブサイト関連全体の52%（334件）を占めており、次いで架空請求の29%（186件）と続いています。

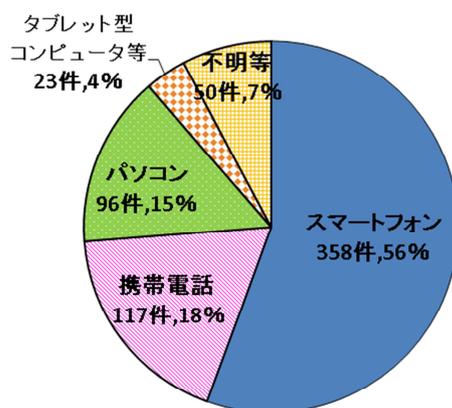
また、「ワンクリック請求」や「架空請求」において、請求画面やメールの内容に誘導されて、実際に業者に連絡をしてしまったという相談が、40%（210件）にのぼっており、引き続き注意が必要となっています。

さらに、請求してきた事業者が、電子マネー（電子ギフト券）での支払いを指示する手口も見られましたので、そのような支払方法を指定された場合も要注意です。

【図3】ウェブサイト関連苦情件数の推移



【図4】通信機器別苦情相談件数



【相談事例】

スマートフォンでアダルトサイトを閲覧していたら、いつの間にか登録となつてしまい、高額請求をされて支払ってしまった。

59歳 女性

スマートフォンでアダルトサイトを閲覧していて登録してしまった。業者から電話するようにとメールが届いたので電話をかけると、33万円支払うように言われ、支払わないなら法的処置に出ると言われた。コンビニで電子ギフト券を購入するよう指示され、クレジットカードで借入れをして購入した。電話でその電子ギフト券の番号を業者に伝えた。業者から「届いたメールなどは消去するように」と指示された。夜中に閲覧していてサイト名やどんな手順をふんだかよく覚えていない。

【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ないで、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。巧にメールや電話による問い合わせに誘導されて、料金を支払うように強く脅されるケースがあります。同時に、氏名、電話番号、住所等の個人情報を教えてしまうこととなります。
- お金は支払わずに、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。身に覚えのない請求を受けた場合は、あわてて支払わないようにしましょう。いったん業者に支払ってしまい、後からトラブルに気付いて返金を求めようとしても、業者と連絡がつかない等、お金を取り戻すことは困難です。特に、電子マネー（電子ギフト券）での支払いを指定してきた場合は注意しましょう。不安に思った場合には、業者に連絡をとったり、支払ったりせず、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

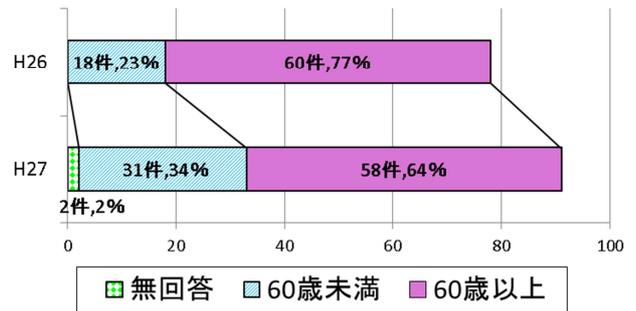
② 健康食品の購入に関するトラブルが増加中

平成 27 年度上半期では、健康食品に関する苦情相談が前年度同期に比べ増加しています（13 件増）。なお、60 歳以上の高齢者からの相談が 64%（58 件）であり、特に 70 歳以上は 52%（47 件）となっており、健康に不安を抱えている高齢者がトラブルに巻き込まれるケースが多い事を表しています。（図 5）

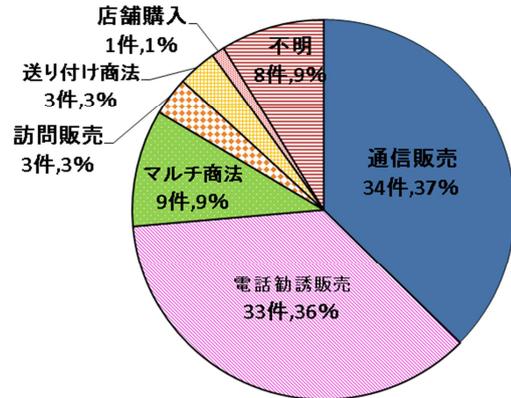
販売形態別で見ると、通信販売が 37%（34 件）、次いで電話勧誘販売 36%（33 件）となっており、自宅に居ながら気軽に契約をしている方がトラブルにあっていると云えます。（図 6）

特に今期は、インターネット通販等で健康食品を『サンプル品』や『お試し価格で 1 回限り』の申し込みのつもりが、継続・定期購入が契約条件になっていた事が後からわかったというような「健康食品の継続・定期購入」に関する相談が 20%（18 件）と目立ちました。気軽に購入できる反面、購入の際、その契約条件をよく確認することが必要となります。

【図 5】健康食品の苦情相談件数年齢層別比較



【図 6】健康食品の販売形態別苦情相談件数



【相談事例】

<p>ネットで申し込んだ健康食品。 無料サンプル1回限りだと思っていたが継続購入になっていた。</p>	37歳 女性
<p>2か月前、スマートフォンで健康食品を申し込んだ。無料サンプルと書かれていたので、送料500円のみを支払い、受け取った。ところが、翌月も同じ商品が届き、3,960円の振込用紙が同封されている。有料のものを申し込んだ覚えはないので、商品と振込用紙を返送した。</p> <p>ところが、業者から「最低4回の継続購入が無料サンプルの条件となっている」と電話がかかってきた。契約として成り立っていないので支払う必要はないと思う。</p>	

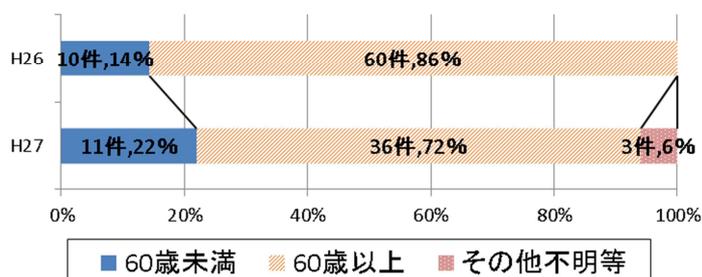
【消費者へのアドバイス】

- **契約する前に販売条件を十分確認しましょう。**
お試し価格、サンプル無料など目立つ表示があっても、その言葉だけでなく、返品に関する事項や定期購入などの契約条件をしっかりと確認しましょう。
- **通信販売はクーリング・オフができません。**
通信販売にクーリング・オフの適用はなく、広告などの返品についての記載（返品特約）に従うことになります。ただし、その記載がない場合は商品到着後8日以内であれば返品可能です。
- **電話勧誘販売での契約は慎重にしましょう！**
電話勧誘販売では、現物が確認できないばかりか、契約内容の説明も口頭で行われることが多く、勧誘されたと思っている内容と、実際に届く商品やその契約内容が違ってトラブルになるケースが多くあります。無料のサンプル品等であっても不要なものはきっぱり断り、契約する場合でも、すぐに判断せず、じっくり考え慎重になりましょう。

③ 詐欺的投資取引のターゲットは高齢者だけじゃない！！

平成 27 年度上半期は、詐欺的投資取引に係る苦情相談が前年度同期と比べ 20 件減少しました。しかし、詐欺的投資取引の苦情相談件数のうち、60 歳未満が占める割合が前年度同期に比べ 8% 増加しており、高齢者に限らず、若者をターゲットとした投資話など、全年齢で注意が必要となっています。（図 7）

【図 7】詐欺的投資取引の苦情相談における年代層別割合



【相談事例 1 劇場型勧誘】

老人介護施設の入居権譲渡に承諾したが名義貸しは犯罪になると連絡がきた。	57歳 女性
製薬会社を名乗る業者から「老人介護施設の入居権に当選されているので権利を譲ってほしい」という電話が入り承諾した。その後、国の機関を名乗る電話があって、「名義貸しは犯罪になる」と言われた。怖くなって施設に連絡すると「刑事事件を回避するためには 1,000 万円が必要」と言われたので、指示どおり宅配便で送金した。しかし、再び国の機関から「財産の差し押さえに行く」との連絡が入り、施設に相談すると、「財産はこちらで預かって守ります」と言われ、預金全と母の年金預金と自分の個人年金も一括で受け取って 1,000 万円ほどを預けることにした。今度は部下が受け取りに行くと言われ、待ち合わせをして 2 日に分けて渡した。	

【相談事例 2 怪しい投資話】

SNS で知り合った人に投資話をもちかけられ 170 万円を渡した。	24歳 男性
スマートフォンアプリの SNS で知り合った人が副業を紹介してくれるというので、待ち合わせをし、その人の車で話を聞いた。海外貿易をしている会社に出資をすると儲けが出る、という話だった。翌日、その人に無人キャッシングで引き出すように言われたので、借り入れて現金を渡した。月末に 200 万円を振り込んでくれるという話だったが、連絡がとれなくなり、SNS の登録も消えていた。	

【消費者へのアドバイス】

- 「名義を貸して」「権利を譲って」などという不審な電話は詐欺です！
こうした電話があっても相手にせず、すぐに電話を切ってください。
- 「レターパックや宅配便で現金を送れ」はすべて詐欺です！
レターパックや宅配便で現金を送ることはできません。荷物名を偽って送るように指示されることもありますので気を付けましょう。また、現金を直接受け取りに来る手口や、コンビニの端末から電子マネーで支払わせる手口も見られますので注意が必要です。
- 簡単にお金が儲かるうまい話はありません！
安易な儲け話はきっぱりと断りましょう。
- 一人で悩まず、すぐ相談を！
少しでも不審と思われたら、警察や消費生活センターに相談しましょう。

要注意情報 ～「個人情報削除します」電話には気を付けましょう！～

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もれている」「削除してあげる」「削除する会社を紹介する」などという電話がかかってきたという相談が、平成 27 年度上半期では 17 件寄せられており、すべて 60 歳以上の高齢者からの相談です。

最終的には、「個人情報の削除のためにはお金がかかる」と金銭をだまし取ろうとする手口です。

消費生活センター等公的機関がそのような電話を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！

④ 固定通信回線に関する苦情がさらに増加

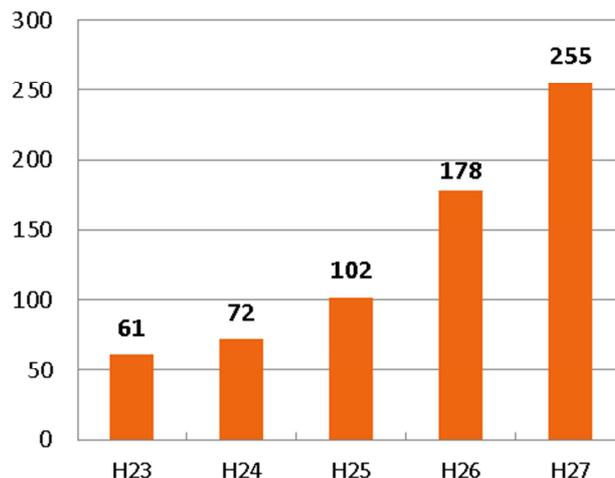
平成27年度上半期は、固定通信回線（インターネット接続回線、プロバイダなど）に関する苦情相談が、急増した前年度同期よりも1.4倍とさらに増加しています（77件増）。（図8）

苦情相談件数のうち、電話勧誘によるものが190件であり、固定通信回線に関する苦情相談の約75%を占めています。

苦情相談件数の増加の要因として、光回線サービスを提供する事業者の増加により、その勧誘が活発となったことが考えられます。

通信関係の契約は、種類も多様で内容が複雑であるため、内容がよく理解できないまま契約をしてしまっているケースが多く見受けられます。自身が「どの事業者」と「どのような契約」をしているのか、十分理解してから契約することが必要です。

【図8】 固定通信回線の苦情相談件数



【相談事例】

電話で安くなると勧誘され光回線サービスの乗り換えをしたが、現在の自分の契約内容がわからない。

53歳 女性

大手電話会社の代理店だと名乗り、現在契約している光回線とプロバイダを別のプロバイダに変更してまとめて契約すれば、毎月の料金が安くなると勧誘された。しかも、操作は遠隔であるために、なんら手を煩わせることはないと言うので契約した。また、勧誘業者から、新しく契約するプロバイダ事業者に会員になったことを伝えるように言われたため、そこに連絡するも話が通じず、勧誘業者から再度連絡入れるとの返答をされた。しかし、勧誘業者から連絡はなく、こちらから電話するも繋がらない。

現在自分はどのような内容の回線とプロバイダ契約になっているのかわからないし、相談する所も分からない。また料金設定や以前付いていたセキュリティーソフトが、この新しい契約でも付いているのか否か知りたい。また遠隔操作の費用が発生するののかも知りたい。

【消費者へのアドバイス】

● 契約する前に契約先や契約内容を必ず確認しましょう。

大手事業者の関連業者と思わされる場合が多いので、必ず契約する業者名を確認しましょう。また、契約内容が理解できないときは、必ず資料の送付を求め、慎重に考えましょう。

● 自身の現在の状況を把握しましょう！

安くなると言われたのに、実際は安くなっていなかったというケースもあります。ご自身の現在の状況をしっかり把握し、何が変更になるのか、また、メリットやデメリットを十分検討の上、契約するかどうか考えましょう。

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