

〔問合せ先〕  
和歌山市手平2丁目1-2 県民交流プラザビッグ愛8階  
和歌山県消費生活センター 担当 石井・山中 TEL073-433-1551

## 平成23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)分です。】

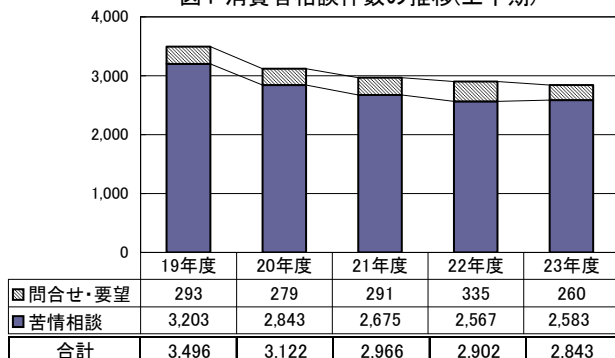
1. アダルト・出会い系サイト等のウェブサイトに関する相談件数が依然として最多
2. 未公開株・社債やファンド型投資商品等による詐欺的な儲け話が急増
3. 高齢者層(60歳以上)の相談割合が年々増加

### 1. 相談件数

平成23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、前年度よりも59件減少の2,843件(前年度比0.98)となり、ほぼ横ばいとなっています(図1)。

しかし、消費者をだます手口は年々巧妙化・悪質化しており、引き続き注意が必要です。

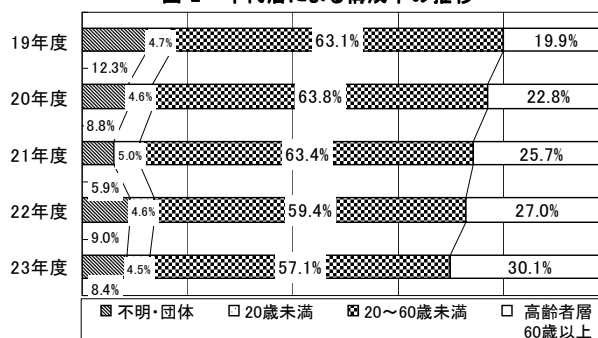
図1 消費者相談件数の推移(上半期)



### 2. 苦情相談における相談者の状況

平成23年度上半期における相談数2,843件のうち、苦情相談件数は2,583件となっています。年代層別の割合を見ると、高齢者層からの相談が年々増えています(図2)。

図2 年代層による構成率の推移



### 3. 苦情相談の内容

苦情相談の主な相談内容は以下のとおりです(表1)。

表1 苦情相談内容10位

順位	商品・サービス分類	平成23年度	平成22年度	前年度との比較		具体的な商品・サービスの内容
				増減数	前年度比	
1	ウェブサイト関連	565	530	35	1.07	ワンクリック詐欺による不当請求など
2	工事・建築	98	100	-2	0.98	家屋の新築・リフォームや屋根工事など
3	未公開株・社債	93	26	67	3.58	未公開株・社債の購入、買取、二次被害など
4	不動産貸借	74	77	-3	0.96	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
5	フリーローン・消費者金融	72	110	-38	0.65	消費者ローン、カードローン、ヤミ金融など
6	特定出来ない商品	58	73	-15	0.79	内容不明の不審電話、商品特定が出来ない架空請求など
7	ファンド型投資商品	48	4	44	12.00	資金運用型の投資話(事業や投資組合への出資、牛のオーナー契約)など
8	自動車	46	57	-11	0.81	中古自動車の購入に関するトラブルなど
9	インターネット接続	43	41	2	1.05	光ケーブル回線やプロバイダ等の勧誘・契約時のトラブル
10	修理サービス	39	56	-17	0.70	家屋やその設備、家電や自動車の修理など

## 1位 「ウェブサイト関連」

相談件数はやや増加の傾向にあり、全相談に占める割合は 21.9 %です。その相談内容の内訳はアダルト情報に関するものが 70.6%、出会い系サイトに関するもの 11.7%であり、手口としてはワンクリックによる不当請求などが多く、幅広い年代層からの相談となっています。

<b>○ワンクリック請求の事例</b>	40歳代 男性
携帯電話で音楽サイト閲覧中に、無料とあるので興味本位でアダルトサイトをクリックしたら、登録料99,800円の請求画面が出た。 支払わなければならないか。	
<b>アドバイス</b>	このサイトには金額の再確認画面がなかったと考えられます。無料ということで登録したのなら、契約は成立していませんので、支払う必要はありません。無視してください。

## 2位 「工事・建築」

内訳は、新築・増改築が 46.9%、屋根工事が 19.4%、塗装工事が 10.2%となっています。

<b>○住宅の修繕工事 の事例</b>	60歳代 女性
2日前に自宅にいきなり業者が来て、「耐震診断を無料です」と言われた。無料ならいいと思い、お願いした。 数時間後、写真を見せられ、「あちこちに安全でない箇所があります。地震が来ると恐いですよね。」などと説明され、不安になったので120万円の耐震リフォーム工事を契約してしまった。 しかし後になってよくよく考えると、高額ではないかと思えてきた。解約することはできるだろうか。	
<b>アドバイス</b>	これは無料商法という、悪質業者の手口です。 訪問販売による契約になりますので、クーリングオフにより契約を解除できます。

## 3位 「未公開株・社債」

昨年度後半より急増(前年度比 3.6)しています。その内容は、社債によるものが 65 件、未公開株が 28 件で詐欺的な儲け話がほとんどであり、契約額も高額(最高額 6,500 万円)で、高齢者からの相談が 8 割を占めています。

## 4位 「不動産貸借」

賃貸住宅に関する相談が 58 件(78.4%)で一番多く、内容は退去時のトラブルがほとんどです。

## 5位 「フリーローン・消費者金融」

貸金業法改正による効果で減少していますが、深刻な多重債務や自己破産などに関係する相談が約半数の 47.3%にのぼっています。

## その他

7位の「ファンド型投資商品」は本年度から急増しています。その相談内容は高利率での資金運用をうたう投資話の契約トラブルに関するもので、「未公開株・社債」と同様、高齢者からの相談が多く(64.6%)なっています。

また、前年度に急増した「給湯システム」(昨年6位)は減少(59→20件)しています。

その他、東日本大震災関連の相談(食品の安全性、商品発送の遅延等)が 55 件となっています。

表2 年代別の苦情相談内容

順位	未成年		20歳代		30歳代		40歳代	
		件数		件数		件数		件数
1	ウェブサイト関連	85	ウェブサイト関連	88	ウェブサイト関連	154	ウェブサイト関連	99
2	テレビ放送サービス	8	不動産貸借	12	不動産貸借	18	工事・建築	21
3	携帯電話	3	自動車	11	フリーローン・消費者金融	13	不動産貸借	19
4	携帯電話サービス	2	フリーローン・消費者金融	10	印鑑	12	フリーローン・消費者金融	15
5	アクセサリ	1	特定出来ない商品	6	工事・建築	11	インターネット接続	7
6	インターネット通信サービス	1	エステティックサービス	4	自動車	11	携帯電話	7
7	コンタクトレンズ	1	アクセサリ	4	新築分譲マンション	7	未公開株・社債	7
8	外食	1	工事・建築	4	インターネット接続	6	自動車	7
9	自動車	1	パソコン	3	金融サービスその他	6	新聞	7
10	自動二輪車	1	化粧品	3	携帯電話サービス	6	金融サービスその他	6

順位	50歳代		60歳代		70歳以上		総計	
		件数		件数		件数		件数
1	ウェブサイト関連	80	ウェブサイト関連	41	未公開株・社債	39	ウェブサイト関連	565
2	フリーローン・消費者金融	16	未公開株・社債	36	工事・建築	19	工事・建築	98
3	特定出来ない商品	13	工事・建築	28	健康食品	18	未公開株・社債	93
4	ファンド型投資商品	9	ファンド型投資商品	17	ファンド型投資商品	14	不動産貸借	74
5	工事・建築	9	インターネット接続	12	特定出来ない商品	13	フリーローン・消費者金融	72
6	修理サービス	9	音響・映像機器	10	修理サービス	10	特定出来ない商品	58
7	自動車	7	フリーローン・消費者金融	9	鮮魚	10	ファンド型投資商品	48
8	化粧品	7	特定出来ない商品	9	テレビ放送サービス	8	自動車	46
9	不動産貸借	7	不動産貸借	8	インターネット接続	7	インターネット接続	43
10	インターネット接続	6	修理サービス	7	仏具・神具	7	修理サービス	39

#### 4. 高齢者を狙った詐欺的な利殖トラブルが急増

苦情相談の内容(表1)の3位「未公開株・社債」、7位「ファンド型投資商品」を合わせた利殖関係の相談件数は141件にのぼり、前年度(30件)に比べ4.7倍と急増しています(表3)。

また、このうち60歳以上からの相談が全体の75.2%を占め、高齢者のトラブルが目立ちます。

利殖関係のトラブルは、契約金額が非常に高額(平均契約額が590万円、最高契約額が6,500万円)で、平成23年度上半期の6ヶ月間で、契約額総額は4億7200万円にものぼります。

表3 儲け話について

内訳	平成23年度	平成22年度	前年度比	平成23年度	
				高齢者件数	高齢者率
未公開株	28	13	2.15	26	92.9%
社債	65	13	5.00	49	75.4%
ファンド型投資商品	48	4	12.00	31	64.6%
計	141	30	4.70	106	75.2%

#### 《悪質かつ巧妙な勧誘の手口》

##### ①「劇場型」の勧誘

販売業者が高利の金融商品を巧みに勧める一方、別の業者が「それを高値で買い取ります。」などと複数の業者が登場し、消費者の投資意欲をあおります。

##### ②「被害回復型」の勧誘

過去に投資被害に遭った消費者に、「お金を取り戻せます。」など被害回復をうたい、新たな投資を誘います。

##### ③「公的機関装い型」の勧誘

金融庁や消費生活センターなど、公的機関の名称をかたって消費者を安心させます。

## 「投資等による儲け話」 事例

① 「劇場型」の勧誘	70歳代 女性
<p>「金山の採掘権付き会員権」の案内が知らない会社から青い封筒で郵送されてきた。 この会社に電話をすると、「今回の権利は49人限定で、あなたは全国民の中から選ばれました」と言われた。いい話だと思ったが契約について悩んでいると、別の会社から「青い封筒は届いていませんか。」と電話がかかってきた。届いていることを伝えると、「それを買えば絶対儲かる。あなたはなんて運のいい人だ。」と言われた。</p> <p>以前、未公開株詐欺に遭ったことがあり、その分を取り戻したいので、パンフレットの内容が本当なら購入を考えている。</p>	
② 「被害回復型」の勧誘	50歳代 女性
<p>牛のオーナー契約をしていた業者が倒産した。 管財人に債権届を出したが、ほとんど返金はないと言う話を聞き、落ちこんでいたところ、ある業者から電話があった。 「破産管財人が明日から動き出す。今日中に会員になり、手数料を支払えば、出資金の全額が戻る。入会書をFAXするので申し込むように」と言う。申し込んでも大丈夫だろうか。</p>	
③ 「公的機関装い型」の勧誘	60歳代 男性
<p>先日、証券業協会と名乗るところから電話があり、「過去の未公開株の損失を取り戻せますので、手数料を振り込んでほしい」と言われたが、この話を信用できずに振り込むかどうか悩んでいた。 すると、消費生活センターと名乗るところから電話があり、「この協会は間違いのない機関である」と説明された。それで取り戻してもらおう話を信じ、お金を振り込んでしまった。 後日、消費生活センターや証券業協会に電話してみると、そのような電話はしていない、という。私はまた詐欺に遭ったのだろうか。</p>	
アドバイス	<p>簡単に儲かるうまい話はありません。「必ず儲かる」「高値で買い取る」「あなただけ」「選ばれた」「残りわずか」などの言葉に惑わされてはいけません。詐欺まがいのものもありますので、仕組みが理解できないものに手を出すのは危険です。 また、過去に投資被害に遭った消費者が狙われる事例が多発しているため、注意してください。</p>

儲け話に使われる商品は、「未公開株」や「社債」だけではなく、最近ではこれ以外にも、「医療機関債」、「合同会社の社員権」、「外国通貨（イラク・アフガニスタン等）の両替」、「CO<sub>2</sub>の排出権」、「鉱物（金や石炭等）の採掘権」、「水源地の権利」、「外国のリゾート会員権」、「仏像の買取」など様々な商品が勧誘に使われています。

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、相談を行っています。

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