

【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 県消費生活センターにおける消費者相談の概要

1. 相談件数はやや減少
2. 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
3. 「未公開株・社債」や「ファンド型投資商品」などの詐欺的な利殖商法トラブルが急増
手口は巧妙化、その被害額も高額に
新たなあやしい儲け話が次々出現
4. 高齢者層（60歳以上）の相談割合が年々増加

1. 平成23年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は5,455件で、前年度より271件減少。
2. 「ウェブサイト関連」の相談が一番多く、その相談内容はアダルト情報に関するものでは、ワンクリックなどによる不当請求などが多く、出会い系サイトに関するものには、“サクラ”相手にメール交換を続け高額な被害にあったという相談もありました。
3. 相談件数3位の「未公開株・社債」（前年度比1.6倍）や8位の「ファンド型投資商品」（前年度比4.5倍）の詐欺的な儲け話の相談が急増し、契約額も高額（最高額6,500万円、平均額607万円）になっています。
複数の業者が登場し消費者の投資欲をあおったり、過去の被害を回復したいという消費者の心理につけ入るなど、その勧誘手口はより巧妙になっています。

また、未公開株や社債以外にも、新たな儲け話が次々出現しており、「鉱物の採掘権利」、「仏像」の買取、「外国通貨」の両替、「医療機関債」、「CO2排出権取引」、「合同会社の社員権」などに関する相談がありました。
4. 60歳以上の高齢者層からの相談割合は31.7%で、年々増える傾向にあります。「未公開株・社債」「ファンド型投資商品」などの儲け話や、訪問販売などによる「工事・建築」のトラブルが多くなっています。

図 年代層による構成率の推移

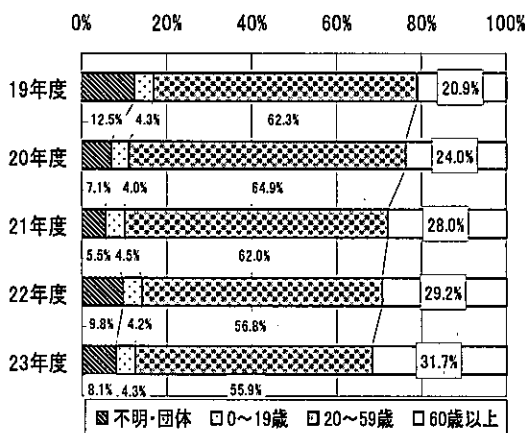


表1 苦情相談内容(商品・サービス別)

順位	商品・サービス分類	相談件数	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	1,038	1.04	悪質サイトからの不当請求、ワンクリック詐欺など
2	工事・建築	184	0.99	家屋の新築・リフォームや屋根工事など
3	未公開株・社債	171	1.58	未公開株・社債の購入、買取、二次被害など
4	特定出来ない商品	141	0.89	内容不明の不審電話、商品特定ができない架空請求など
5	不動産貸借	135	0.92	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
6	フリーローン・消費者金融	131	0.57	消費者ローン、多重債務、ヤミ金融など
7	四輪自動車	96	1.01	中古自動車の購入に関するトラブルなど
8	ファンド型投資商品	95	4.52	資金運用型の投資話(事業や投資組合への出資など)
9	修理サービス	86	0.89	家屋の設備、家電や自動車の修理など
10	インターネット接続回線	85	1.00	光回線やプロバイダ等の勧誘・契約時のトラブル

I. 詐欺的な利殖トラブル

1. 利殖トラブルが急増 (表2)

表2 儲け話の相談件数

	23年度	22年度	増減率	平成23年度			
				高齢者件数	高齢者率	平均契約額	最高契約額
未公開株	57	41	1.39	48	84.2%	409万円	6,440万円
社債	114	67	1.70	89	78.1%	792万円	6,500万円
ファンド型投資商品	95	21	4.52	67	70.5%	467万円	3,500万円
合計	266	129	2.06	204	76.7%	607万円	

相談件数3位の「未公開株・社債」と8位の「ファンド型投資商品」を合わせた詐欺的な利殖トラブルの相談は266件にのぼり、前年度(129件)に比べ2.1倍と急増しています。

このうち、60歳以上の高齢者層からの相談は204件で、全体の約8割を占めています。

また、利殖トラブルの相談については1件当たりの契約額が非常に高額であり、平均契約額は607万円、最高契約額は6,500万円、平成23年度1年間の契約額総額は8億4,400万円にもものぼります。

2. 新たな手口のあやしい儲け話が出現

儲け話に使われる金融商品などの勧誘商材は、従来から相談の多い「未公開株」や「社債」だけではなく、最近ではこれ以外にも「事業への出資」「金の採掘権利」「仏像の買取」など様々な商材が勧誘に使われ、過去に「未公開株」や「社債」で投資被害にあった人に『被害回復』をうたい新たな投資を誘う二次被害や、販売業者とは別の業者が高値で買い取るとあおる『劇場型』の勧誘が目立ち、勧誘手口がより巧妙になっています。

～次々に出現する新たな儲け話～

- 「鉱物の採掘権利(金、石炭、リチウム等)」 24件
- 「仏像の買取」 15件
- 「外国通貨(イラク・アフガニスタン・スーダン)の両替」 15件
- 「医療機関債」 13件
- 「和牛オーナー契約」 12件
- 「CO2排出権取引」 11件
- 「合同会社の社員権」 7件
- 「外国のリゾート会員権」 2件
- 「金杯の買取」 2件
- 「発展途上国への投資ファンド」 1件
- 「水源地の権利」 1件

3. 相談事例

① 「封筒が届いていないか」という電話があった	80歳代 女性
<p>知らない業者から突然電話があり、「青い封筒が届いていませんか」と聞かれた。</p> <p>届いていないと答えると、「青い封筒が必ず届くはずなので、届いたら連絡がほしい。封筒の中のパンフレットは金の採掘をしている会社のもので、選ばれた人にだけ送られる。しかし法人である我々は手に入れることができないので、パンフレットを1万円で購入したい」と言われた。この業者はなぜ私の家にパンフレットが届くことを知っているのだろうか。</p>	

② 社債を購入したが、業者と連絡がつかなくなった	70 歳代 女性
<p>自宅に太陽光発電やLEDを扱う業者からパンフレットが届いた。その後、その会社の社債を高く買い取りたいと複数の業者から電話がかかるようになり、業者の話を信用して6,500万円分の社債を購入した。3日後、買い取り業者がこの社債を買い取りに来ることになっているが、社債の債券が一部届いていないので、社債発行会社に問い合わせたところ、連絡がつかない。だまされたのか。今後どう対処すればよいか。</p>	

③ 未公開株で損をした後、被害回復できると電話	60 歳代 男性
<p>放射能測定器を手がけている会社から未公開株の購入勧誘のパンフレットが届いた。1ヶ月後に上場予定であるとのことだったので、儲かると思い、200万円を振り込んだ。</p> <p>その後、別の業者からこの未公開株を5倍で買い取ると勧誘され、2,000万円分を追加して購入した。しかし期日が来ても上場されなかったので苦情を言うと、半年後には必ず上場すると言われた。その後も別会社から、同様の未公開株の勧誘を受け、さらに追加して3,000万円を振り込んだ。</p> <p>しかし結局どれも上場されず、途方に暮れていたところ、最近、知らない会社から「あなたが持っている不良債権を5%の手数料で買い取ってあげる」と電話があった。信頼できる会社か。</p>	

※悪質かつ巧妙な勧誘の手口

・『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」「代わりに買ってほしい」などと持ちかけるなど、複数の業者が登場して消費者の投資意欲をあおります。

・『被害回復型』の勧誘

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

・『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。大手新聞社や大手証券会社名をかたることもあります。

4. 消費者へのアドバイス

(1) うまい話はありません。安易な儲け話はきっぱりと断ってください。

購入した商品の元本、利益は保証されていません。

「必ず儲かる」「高値で買い取る」「あなただけ」「選ばれました」「残りわずか」などの言葉に惑わされてはいけません。

(2) 支払ったお金を取り戻すことは難しいので、あわててお金を支払わないでください。

後日、業者と連絡が取れなくなり、投資した資金は返ってきません。

それどころか、一度支払ってしまった人は、手元の資金がなくなるまでずっと狙われます。

(3) 過去に投資トラブルに遭った人は特に注意してください。

Ⅱ. その他の相談について

相談件数 第1位 「ウェブサイト関連」

相談件数は1,038件で、10～60歳代の幅広い年代層からの相談があります。

① ウェブサイトからの不当請求	50歳代 男性
パソコンで無料アダルトサイトを閲覧中、動画を見るために何回か「OK」ボタンを押していたら、登録料9万円の請求画面が出た。パソコンを何度立ち上げ直しても消えない。請求画面には「支払いが完了すれば請求画面を消します」とあるが、支払わないといけぬのか。	

② 悪質な出会い系サイト被害	30歳代 女性
懸賞サイトに登録したら、出会い系サイトからメールがたくさん来るようになった。「無料ポイントに当選した」というメールからサイトに登録すると、外科医から「自分の患者の相談相手をしてほしい。この患者は資産家なので報酬1億円を出す」と言っている」とメールが入り、メールを何度か交換した。 無料ポイントを使い切ると、「あとで必ず支払うので、ポイント購入代金を立て替えておいてほしい」と言われ、100万円分のポイントを購入。 しかし、メール交換のたびに課金され、ポイントがまたたく間になくなった。しかも立て替えた料金もいつまでたってももらえない。支払うお金もなくなったのでメールの返信を勝手にやめたら、サイト業者から30万円の請求を受けた。支払わないと、調査をして裁判を起すという。どうすればいいか。	

相談件数 第2位 「工事・建築」

相談件数は184件で、このうち、60歳以上の高齢者層からの相談が89件と約半数を占めています。

③ 「アフターサービスを引き継いだ」と称する業者が突然来た	80歳代 女性
10年以上前、A社で壁のリフォーム工事をしたことがある。先日、「A社のアフターサービスを引き継ぎました」という業者が来て、無料で点検すると言われた。 確かにA社に工事を頼んだことがあったので、安心して見てもらったが、点検後に「ついでに屋根や床下も見ておきます」というので見てもらったところ、「床下がカビだらけだ。シロアリの被害もあるので工事をしないと大変なことになる」と言われ、新たに工事を契約してしまった。 あとで考えると、無料の点検のはずだったのに、必要のない工事を契約させられたような気がする。そもそも本当にアフターサービスを引き継いだ業者かどうか疑わしい。	

その他

- ・表1以外で相談数が増加したもの
「太陽光発電システム」前年度36→本年度43件、「海外宝くじ」29→43件
「化粧品」49→67件（うち、アレルギーを発症する疑いのある石鹸の相談27件）
- ・前年度より減少したもの
「フリーローン・消費者金融」231→131件、「給湯システム」85件→38件
- ・その他「東日本震災関連」66件、「12号台風関連」32件

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

和歌山県消費生活センター紀南支所

電話073-433-1551

電話0739-24-0999

詳細資料

1. 消費者相談の受付概況

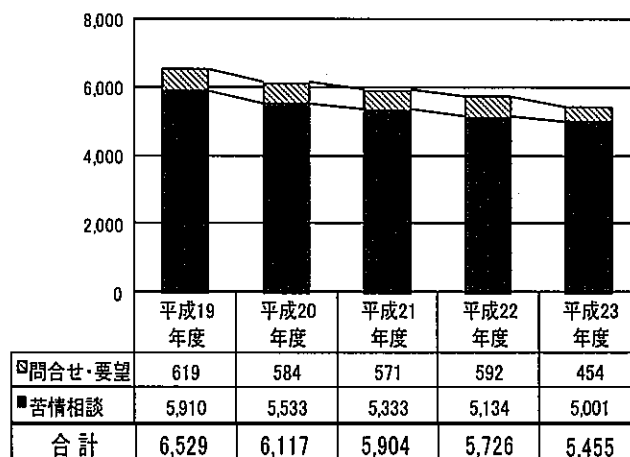
平成 23 年度に県消費生活センターに寄せられた消費者相談の件数は前年度より 271 件減少の 5,455 件(前年度比 0.95)で、県民 182 人に 1 件の割合^{*1)}の相談となっています。

経年の相談件数は緩やかに減少しており、これは悪質業者から消費者を守る各種法律の整備等による結果と考えられます。

しかし、悪質業者の手口は年々複雑・巧妙化しており、消費者を取り巻く環境は依然として厳しいものと言えます。

*1) :平成 24 年 3 月の推計人口、992,102 人より算出

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構成

平成 23 年度における全相談件数 5,455 件のうち、苦情相談(問合せを除く相談)は 5,001 件です。

その相談方法はほとんどが電話による相談で 4,512 件(90.2%)、来所による面談相談は 481 件(9.6%)となっています。

契約者の性別をみると、男性の相談が 2,428 件(48.6%)、女性は 2,353 人(47.1%)となっています。

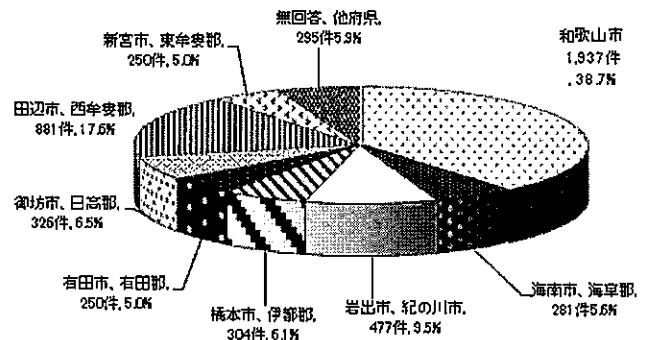
また、年齢別(表1)でみると、40歳代からの相談が最も多く、次いで70歳以上、60歳代の順となっています。前年度と比較すると、全体の相談件数は減少したにもかかわらず60歳代の件数が88件増加し、60歳以上の高齢者層からの相談割合も年々増加(前年度 29.2%→31.7%)する傾向がみられます。

表1 契約者の年齢別苦情相談件数

歳代	平成23年度					平成22年度				
	男性	女性	不明・団体	計	構成比率	男性	女性	不明・団体	計	構成比率
10歳未満	2	3	0	5	0.1%	3	3	0	6	0.1%
10歳代	149	61	0	210	4.2%	144	67	0	211	4.1%
20歳代	217	255	0	472	9.4%	230	239	0	469	9.1%
30歳代	405	371	0	776	15.5%	411	415	0	826	16.1%
40歳代	426	391	0	817	16.3%	420	440	0	860	16.8%
50歳代	372	358	0	730	14.6%	402	359	0	761	14.8%
60歳代	426	362	0	788	15.8%	368	332	0	700	13.6%
70歳以上	331	467	0	798	16.0%	336	462	0	798	15.5%
不明・団体	100	85	220	405	8.1%	151	121	231	503	9.8%
合計	2,428	2,353	220	5,001	100.0%	2,465	2,438	231	5,134	100.0%

図2 居住地別の契約者数

居住地別(図2)で見ると、和歌山市(38.7%)が一番多く、次いで田辺市・西牟婁郡内(17.6%)、岩出市・紀の川市(9.5%)の順となっています。また、前年度に比べ相談件数が増加した地域は、田辺市・西牟婁郡、御坊市・日高郡であり、一方減少した地域は和歌山市となっています。



3. 苦情相談の内容

(1) 商品・サービス別構成比

「商品」が36.1%、「サービスの提供」に関するものが63.1%となっています。

(2) 商品・サービス別相談内容(表2)

1位「ウェブサイト関連」(前年度1位 相談に占める割合19.4%→本年20.8%)

相談件数はやや増加傾向にあり、全相談に占める割合が最も高くなっています。この相談は30歳代を中心に10~60歳代と幅広い年代層からの相談があり、内容としては、アダルト系サイト(64.4%)ではワンクリックなどによる悪質サイトからの不当請求が大半であり、出会い系サイト(12.8%)には、いわゆる”サクラ”などを使った悪質かつ、被害額が高額な相談も含まれています。

2位「工事・建築」(前年度3位3.6%→3.7%)

家屋の新築・増改築に関する相談が39.1%、屋根工事が17.9%、塗装工事が12.5%でした。

また、34.2%が訪問販売であり、60歳以上の高齢層(48.4%)からの相談が多いといった特徴が見られます。

3位「未公開株・社債」(前年度6位2.1%→3.4%)

相談件数は前年度後半より急増(前年度比1.58)しています。その内容は社債によるものが114件、未公開株が57件で詐欺的な儲け話がほとんどで、契約額は高額で(最高額6,500万円、平均額660万円)、高齢者からの相談が約8割を占めています。

表2 苦情相談内容(商品・サービス別)

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	前年度比	
1	ウェブサイト関連	1,038	994	44	1.04	悪質サイトからの不当請求、ワンクリック詐欺など
2	工事・建築	184	186	-2	0.99	家屋の新築・リフォームや屋根工事など
3	未公開株・社債	171	108	63	1.58	未公開株・社債の購入、買取、二次被害など
4	特定出来ない商品	141	159	-18	0.89	内容不明の不審電話、商品特定ができない架空請求など
5	不動産貸借	135	146	-11	0.92	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
6	フリーローン・消費者金融	131	230	-99	0.57	消費者ローン、多重債務、ヤミ金融など
7	四輪自動車	96	95	1	1.01	中古自動車の購入に関するトラブルなど
8	ファンド型投資商品	95	21	74	4.52	資金運用型の投資話(事業や投資組合への出資など)
9	修理サービス	86	97	-11	0.89	家屋の設備、家電や自動車の修理など
10	インターネット接続回線	85	85	0	1.00	光回線やプロバイダ等の勧誘・契約時のトラブル

4位「特定出来ない商品」(前年度4位3.1%→2.8%)

悪質なものとして架空請求のハガキや電話、パンフレット等の買取に関する相談も含まれています。

5位「不動産貸借」(前年度5位2.8%→2.7%)

賃貸住宅に関する相談がほとんど(95.5%)で、その内容は退去時のトラブルです。

その他

8位の「ファンド型投資商品」は前年度の4.5倍と急増しています。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(70.5%)なっています。

表2以外で増加したのものとしては、「海外宝くじ(29→43件)」や「化粧品(49→67件)」で、アレルギーを発症する疑いのある石鹼に関する相談も27件含まれています。

また、前年度より減少したものは、「フリーローン・消費者金融(231→131件)」、「給湯システム(85→38件)」となっています。

その他、「東日本震災関連(66件)」や「12号台風関連(32件)」の相談も見られます。

(3) 年代別相談内容

年代別の相談の特徴(表3)として、未成年では、ほとんどが「ウェブサイト関連」で、悪質サイトからの不当請求やワンクリックによる詐欺等となっています。

20歳代では、「ウェブサイト関連」、「不動産貸借」が上位を占めています。

30～50歳代では、「ウェブサイト関連」、「不動産貸借」、「工事・建築」や「フリーローン・消費者金融」が上位を占めています。

高齢者層(60歳以上)では、「未公開株・社債」や「工事・建築」が多くなっています。

表3 年代別の苦情相談内容

順位	未成年		20歳代		30歳代		40歳代	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
1	ウェブサイト関連	161	ウェブサイト関連	168	ウェブサイト関連	263	ウェブサイト関連	207
2	テレビ放送サービス	10	不動産貸借	28	不動産貸借	29	工事・建築	34
3	携帯電話	3	四輪自動車	20	フリーローン・消費者金融	22	フリーローン・消費者金融	29
4	電話音声情報	3	フリーローン・消費者金融	15	四輪自動車	22	不動産貸借	26
5	かばん	3	特定出来ない商品	12	工事・建築	14	四輪自動車	22
6	外食	2	アクセサリ	12	インターネット接続回線	13	特定出来ない商品	18
7	携帯電話サービス	2	エステティックサービス	11	テレビ放送サービス	13	インターネット接続回線	16
8	不動産貸借	2	テレビ放送サービス	10	印鑑	13	携帯電話	13
9	有線テレビ放送	2	インターネット接続回線	8	特定出来ない商品	13	化粧品	13
10	化粧品	2	化粧品	7	修理サービス	12	新聞	12

順位	50歳代		60歳代		70歳以上		総計	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
1	ウェブサイト関連	129	ウェブサイト関連	79	未公開株・社債	75	ウェブサイト関連	1,038
2	特定出来ない商品	24	未公開株・社債	62	特定出来ない商品	43	工事・建築	184
3	フリーローン・消費者金融	23	工事・建築	50	工事・建築	39	未公開株・社債	171
4	工事・建築	23	ファンド型投資商品	36	健康食品	35	特定出来ない商品	141
5	修理サービス	19	フリーローン・消費者金融	23	ファンド型投資商品	31	不動産貸借	135
6	化粧品	18	インターネット接続回線	19	魚介類	23	フリーローン・消費者金融	131
7	ファンド型投資商品	16	特定出来ない商品	18	宝くじ	19	四輪自動車	96
8	不動産貸借	14	修理サービス	17	修理サービス	18	ファンド型投資商品	95
9	インターネット接続回線	13	健康食品	17	ふとん類	17	修理サービス	86
10	未公開株・社債	13	音響・映像機器	15	新聞	17	インターネット接続回線	85

(4) 販売形態別相談内容

購入先では、店舗購入が25.9%、店舗以外での特殊販売によるものが62.8%を占めています。また、特殊販売のなかでは、通信販売、訪問販売、電話勧誘販売の順となり、前年度に比べ通信販売や電話勧誘販売にやや増加が見られます。

図3 店舗・特殊販売別苦情相談構成比の推移

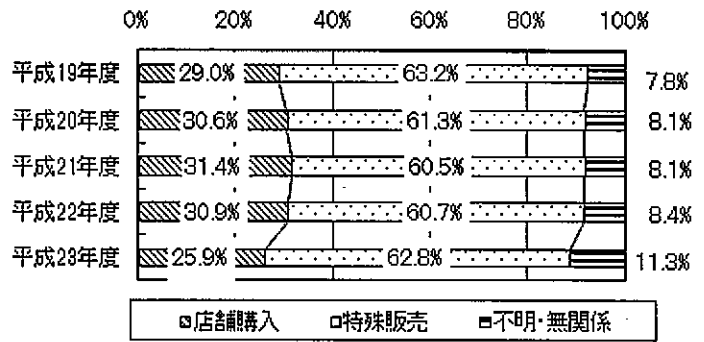


図4 苦情相談の販売形態

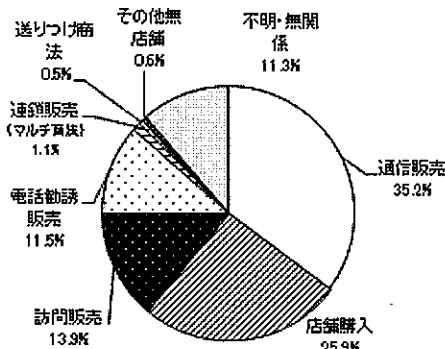


表4 販売形態別の苦情相談件数

販売形態	平成23年度	平成22年度	対前年比	
店舗購入	1,294	1,588	0.81	
特殊販売	通信販売	1,760	1,619	1.09
	訪問販売	696	754	0.92
	電話勧誘販売	576	570	1.01
	連鎖販売(マルチ商法)	53	85	0.62
	送りつけ商法	24	36	0.67
	その他無店舗	32	53	0.60
	不明・無関係	566	429	1.32
合計	5,001	5,134	0.97	

販売形態別に苦情内容をみると(表5)、店舗販売では「不動産貸借」や「四輪自動車」が上位を占めています。通信販売では「ウェブサイト関連」、「宝くじ」が多く、訪問販売では、「テレビ放送サービス」、「工事・建築」や「新聞」の契約トラブルが多くなっています。また、電話勧誘販売では「未公開株・社債」「ファンド型投資商品」などの儲け話が、前年度(96件)に比べ約1.7倍になっています。また、連鎖販売(マルチ商法)では「化粧品」や「健康食品」などが見られます。

表5 販売形態別苦情相談内容

順位	店舗購入	1,294件	順位	通信販売	1,760件
1	不動産貸借	109	1	ウェブサイト関連	1030
2	四輪自動車	79	2	宝くじ	43
3	フリーローン・サラ金	78	3	特定出来ない商品	35
4	工事・建築	77	4	化粧品	32
5	修理サービス	59	5	教養・娯楽サービスその他	25

順位	訪問販売	696件	順位	電話勧誘販売	576件
1	テレビ放送サービス	63	1	未公開株・社債	107
1	工事・建築	63	2	ファンド型投資商品	55
3	新聞	52	3	健康食品	40
4	ソーラーシステム	30	4	特定出来ない商品	36
4	未公開株・社債	30	5	インターネット接続回線	34

順位	連鎖販売(マルチ商法)	53件	順位	送りつけ商法	24件
1	化粧品	13	1	他の書籍・印刷物	4
2	健康食品	7	1	単行本	4
3	特定出来ない商品	4	1	魚介類	4

表6 販売形態別の契約年齢

販売形態	未成年	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答	合計
店舗購入	21	145	212	238	212	213	149	104	1,294
訪問販売	11	40	62	79	74	135	219	76	696
通信販売	178	229	390	345	247	183	124	64	1,760
電話勧誘販売	0	10	27	69	87	150	190	43	576
連鎖販売(マルチ商法)	0	15	8	7	9	5	8	1	53
送りつけ商法	1	0	2	1	0	5	8	7	24
その他無店舗	0	3	3	1	8	7	3	7	32

【訪問販売】

表7 訪問販売形態別の苦情相談内容

順位	家庭訪問販売	518件
1	工事・建築	57
2	テレビ放送サービス	48
3	新聞	43
4	ソーラーシステム	26
5	給湯システム	23

順位	職場訪問販売	40件
1	リースサービス	21
2	役務その他サービス	3
3	固定電話サービス	2
3	広告代理サービス	2

順位	アポイントメントセールス	16件
1	アクセサリ	6
2	デリバティブ取引	2
2	教養娯楽品その他	2

順位	SF(催眠)商法	7件
1	ふとん類	5
2	健康器具	1
2	健康食品	1

順位	キャッチセールス	5件
1	エステティックサービス	2
1	複合サービス会員	2
2	室内装飾品	1