

【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24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。】

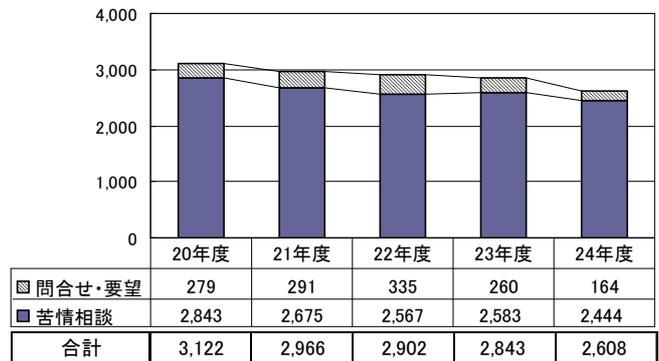
1. 高齢者層（60歳以上）の相談割合が増加、特に70歳以上で顕著
2. 健康食品の強引な電話勧誘に関する相談が急増
3. 未公開株・社債やファンド型投資商品による詐欺的な儲け話が依然として多い
4. アダルト・出会い系サイト等のウェブサイトに関する相談件数が最多

1. 相談件数(図1)

平成24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、前年度同期よりも235件減少の2,608件(前年度比0.92)となり、減少傾向にあります。

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)

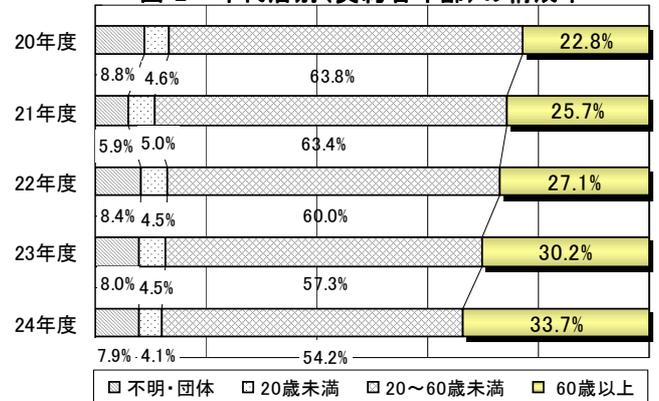


2. 苦情相談における相談者の状況(図2)

相談数2,608件のうち、苦情相談件数は2,444件で、契約者を年代層別でみると、高齢者層(60歳以上)からの相談が年々増えています。

特に、70歳以上の相談件数は前年度同期より53件増加の440件で、全相談に占める割合も15.0%から18.0%になっています。

図2 年代層別(契約者年齢)の構成率



3. 苦情相談の内容(表1)

表1 苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス分類	平成24年度上半期	平成23年度上半期	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	491	565	-74	0.87	悪質サイトからの不当請求、ワンクリック詐欺など
2	特定できない商品	90	58	32	1.55	内容不明の不審電話、商品が特定できない架空請求など
3	不動産貸借	73	74	-1	0.99	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
4	未公開株・社債	72	93	-21	0.77	未公開株・社債の購入、買取、二次被害など
5	工事・建築	66	98	-32	0.67	家屋の新築・リフォームや屋根工事など
5	フリーローン・消費者金融	66	72	-6	0.92	消費者ローン、多重債務、ヤミ金融など
7	健康食品	62	35	27	1.77	電話による強引勧誘や未契約商品が送りつけられるトラブルなど
8	インターネット接続	51	43	8	1.19	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
9	ファンド型投資商品	41	48	-7	0.85	資金運用型の投資話(事業や投資組合への出資)など
10	新聞	38	26	12	1.46	新規購読や解約時のトラブルなど

1位 「ウェブサイト関連」

相談件数はやや減少しているものの全相談に占める割合は 20.1 %で、幅広い年代層からの相談となっています。

相談内容の内訳は、アダルトサイトのワンクリックなどによる不当請求や出会い系サイトに関するトラブルなどで、利用した覚えのないサイトからの架空請求メールも増えています。

① クリックただけで、いきなり料金請求	30歳代 男性
携帯電話で広告リンクからたどり着いたアダルトサイトを閲覧中に「無料！今すぐみちやお」というボタンを押したら、「登録完了。3日以内に5万円払って下さい」という表示が出た。退会しようとメールを送っても退会できない。どうすればいいか。	

2位 「特定できない商品」

相談内容は、かかってきた目的・内容が分からない勧誘電話、何の代金を請求されているのか不明な架空請求の封書やハガキ、郵送されてきた不審なパンフレットなどです。

3位 「不動産貸借」

賃貸住宅に関する相談が 87.7%で、敷金の返還など退去時のトラブルがほとんどです。

4位 「未公開株・社債」

前年よりやや減少(前年度比 0.77)しています。その内容は、社債によるものが 42 件、未公開株が 30 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 2,160 万円)で、高齢者からの相談が7割以上を占めています。

※9位の「ファンド型投資商品」と合わせて、詳細は「4.高齢者を狙う悪質商法」参照

5位 「工事・建築」

内訳は、新築・増改築が 28.8%、塗装工事が 24.2%、屋根工事が 18.2%となっています。また、全 66 件のうち 30 件が訪問販売によるものです。

② 「無料点検です」と訪問してきた業者と高額リフォーム工事の契約	80歳代 女性
昨日、いきなり家に業者が来て「向かいの家の工事をしています。無料で屋根の点検します。」と言うので見てもらったら、「工事の見積額は 100 万円です。」と言われ、見積書を渡された。 「お金がない。」と何度も断ったがしつこく勧誘され、契約しないと帰ってくれそうもないので、仕方なく契約書にサインをした。しかし高額であり、工事内容の詳しい説明もなかったので解約したい。	

相談が増加したもの

・「健康食品」 前年度 35 件→本年度 62 件(7位)

※詳細は「4.高齢者を狙う悪質商法」参照

・「ソーラーシステム」 前年度 15 件→本年度 30 件(13位)

4. 高齢者を狙う悪質商法

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

また、高齢者は自宅に多いので、訪問販売や電話勧誘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、トラブルにあっていることを内緒にしている高齢者も少なくないことから、トラブルに巻き込まれていないか家族や地域など周囲の方が注意し、声をかけてあげることが必要です。

表2 高齢者の苦情相談内容

順位	60歳代		70歳以上		60歳以上		全年齢合計件数	高齢者の割合
		件数		件数		件数		
1	ウェブサイト関連	39	健康食品	34	ウェブサイト関連	51	491	10.4%
2	特定できない商品	20	特定できない商品	26	健康食品	48	62	77.4%
3	未公開株・社債	18	未公開株・社債	25	特定できない商品	46	90	51.1%
4	ファンド型投資商品	15	工事・建築	19	未公開株・社債	43	72	59.7%
5	健康食品	14	ファンド型投資商品	14	工事・建築	31	66	47.0%
6	フリーローン・消費者金融	12	ウェブサイト関連	12	ファンド型投資商品	29	40	72.5%
7	工事・建築	12	新聞	12	フリーローン・消費者金融	18	66	27.3%
8	宝くじ	12	ふとん類	11	新聞	18	38	47.4%
9	ソーラーシステム	8	化粧品	11	インターネット接続	17	51	33.3%
10	インターネット接続	7	インターネット接続	10	宝くじ	17	24	70.8%
	60歳代 全件数	384	70歳以上 全件数	440	60歳以上 全件数	824	2444	33.7%

60歳以上の高齢者からの相談内容は表2のとおりですが、「健康食品」「未公開株・社債」「ファンド型投資商品」「宝くじ」の相談が他の年代層に比べ多くなっています。

(1) 健康食品の電話勧誘販売トラブル

健康食品を申し込んだ覚えがないと断ったのに強引に送りつけられるといった相談が急増しており、本年度上半期の健康食品に関する相談件数は62件で、前年度同期に比べて1.8倍となっています。

約8割が高齢者からの相談で、判断力や記憶力の衰えた高齢者を狙った電話勧誘や一方的に商品を送りつけるといった事例も多く見られます。

① 健康食品の電話勧誘があり、断ったのに商品が送られてきた	60歳代 女性
健康食品の勧誘電話があり、「住所は〇〇でまちがないか」と言われた。健康食品はいりませんと断った。しかし後日代金引換配達で健康食品が送りつけられてきて、1000円払ってしまったが、やはりいらぬ。返金してもらうことはできるか。	

② 申し込んだ覚えがないと断ると弁護士に頼んで訴えろと言われた	80歳代 女性
注文をしていないのに「数ヶ月前に注文を受けた商品を送る」と電話があり、注文していないと言って何度断っても「キャンセルはできない。年寄りだから忘れていたんだらう！1本でも買え！買わないと弁護士に頼んで訴えろぞ！」と言われ、すごく怖い思いをした。	
商品を受け取り拒否すると、「なぜ料金を払わないのか！」と何回も電話がかかる。それ以来、恐くてどの電話にも出られなくなりました。	

(2) 詐欺的な利殖トラブル

表3 儲け話の相談件数

内 訳	24年度 上半期	23年度 上半期	増減率	24年度上半期					
				高齢者 件数	高齢者 割合	契約額(円)		既払金額(円)	
						総計	最高額	総計	最高額
未公開株	30	28	1.07	18	60.0%	20,894,590	4,400,000	17,894,590	4,400,000
公社債	42	65	0.65	33	78.6%	103,662,185	21,600,000	72,660,185	21,600,000
ファンド型投資商品	41	48	0.85	30	73.2%	185,400,000	80,000,000	29,400,000	11,000,000
合 計	113	141	0.80	81	71.7%	309,956,775		119,954,775	

相談件数4位「未公開株・社債」と9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113件で、前年度(141件)より減っていますが、60歳以上からの相談が約7割と、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で(平均契約額約646万円、最高契約額8000万円)、平成24年上半期の6ヶ月間で契約額総額は約3億1000万円にもものぼります。

このような詐欺的な儲け話の勧誘手口には「劇場型勧誘」「被害回復型勧誘」「代理購入型勧誘」などが多く、その手口はより巧妙化、悪質化しています。

○悪質で巧妙な勧誘の手口

・「劇場型勧誘」

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。

① パンフレットを買い取りたいという電話が次々に！	60歳代 女性
名前を聞いたことのないA社から電話があり、「自然エネルギーを扱うBという会社のパンフレットが届いたら、それを買い取りたい。そのパンフレットを持っている人はこの会社の社債を買うことができる」という。後日、パンフレットは届いたが、Cという人からも電話があり、「B社からのパンフレットが届いたら、商品券3万円を渡すので是非譲って欲しい」と言われた。また、D社からも電話があり「うちは商品券5万円出すので当社に譲って欲しい」と言われた。そんなに人気のある業者の社債なら買ってみたいと思うのだが、大丈夫だろうか。	

・「被害回復型勧誘」

過去に投資被害に遭った人に「お金をとりもどせる」と被害回復をうたい、新たな投資を誘います。

② 損失補てんしてもらい代わりにファンドの申込の名義を貸した	70歳代 男性
知らない会社から「△△会社に共同投資しないか」と電話があった。以前、未公開株の投資で200万円損したことがあると言うと、「では、その損失は補てんします。そのかわり、△△会社のファンド1000万円分をあなた名義で申し込んでほしい。代金は当社で払うのであなたは支払う必要はない。あなたに迷惑はかけない」と言われたので、後日△△会社から送られてきた書類に記入し、申し込んだ。しかし、よく考えてみると不審な話なので、後日、勧誘してきた業者に解約したいと電話をすると、「解約はできない。あなた名義で申し込んだのだから、代金もあなたに支払ってもらう。支払えないのなら裁判する」と脅された。	

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