

【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, 上村 TEL073-433-1551
 同 センター紀南支所 担当 松浦 TEL0739-24-0999

平成25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。】

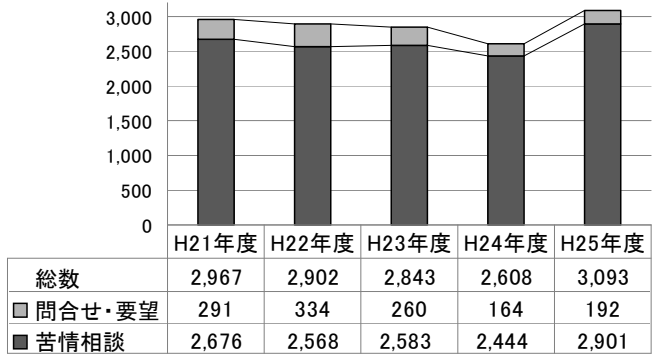
- ① 高齢者を狙った悪質商法（健康食品の強引な送り付け・詐欺的な利殖投資勧誘）に注意！
- ② 固定通信回線（インターネット接続回線・IP電話・プロバイダなど）に関する苦情が増加！

1. 相談件数

平成25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3,093件となり、前年度同期よりも485件増えています(前年度比1.19)。【図1】

これは、「健康食品」に関する相談の急増（「健康食品」昨年度上半期62件→今年度上半期311件）等によるものです。

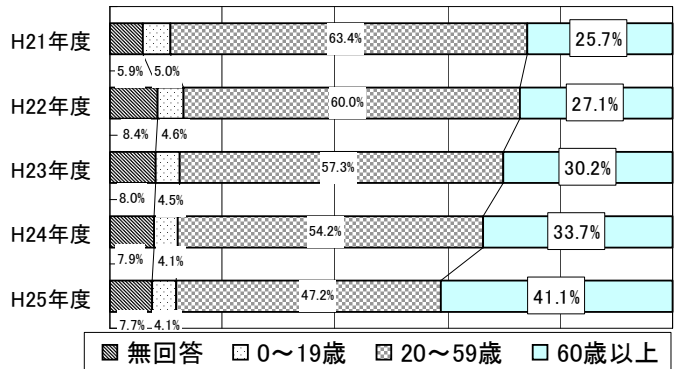
【図1】 消費者相談件数の推移(上半期)



2. 苦情相談における相談者の状況

相談件数3,093件のうち、苦情相談件数は2,901件で、この苦情相談件数を年代別で見ると、高齢者層(60歳代以上)からの相談が年々増える傾向にあり、平成25年度上半期では41.1%になっています。【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) 苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス分類名	H25年度上半期	H24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	462	491	-29	0.94	悪質サイトからの不当請求・ワンクリック詐欺など
2	健康食品	311	62	249	5.02	強引な電話勧誘・申し込んでいないのに送りつけ
3	固定通信回線	102	72	30	1.42	強引な電話勧誘(光回線・プロバイダ)など
4	フリーローン・消費者金融	93	66	27	1.41	消費者ローン、多重債務、ヤミ金など
5	不動産貸借	91	73	18	1.25	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
6	工事・建築	72	66	6	1.09	家屋の新築・リフォームや屋根工事など
7	四輪自動車	52	28	24	1.86	解約トラブル、中古自動車の不具合
8	ファンド型投資商品	47	41	6	1.15	資金運用型の投資話(投資組合への出資など)
9	未公開株・社債	42	72	-30	0.58	未公開株・社債の購入、買取、二次被害
10	新聞	41	38	3	1.08	解約時の返金トラブル、強引な訪問販売

① 高齢者を狙った悪質商法に注意！

(表2) 平成25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	55	健康食品	244	健康食品	281	311	90%
2	健康食品	37	ファンド型投資商品	29	ウェブサイト関連	60	462	13%
3	固定通信回線	19	工事・建築	19	ファンド型投資商品	39	47	83%
4	工事・建築	13	教養・娯楽サービス	18	未公開株・社債	35	42	83%
5	給湯システム	11	未公開株・社債	25	工事・建築	32	72	44%
6	未公開株・社債	10	新聞	13	固定通信回線	29	102	28%
7	ファンド型投資商品	10	防災・防犯用品	13	新聞	22	41	54%
	総計	426	総計	765	総計	1191	2901	41%

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、高齢者は自宅にすることが多いので、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。

特に、健康食品やファンド型投資商品・未公開株・社債の相談については、8割以上が **60歳以上の高齢者層**によって占められています。(表2)

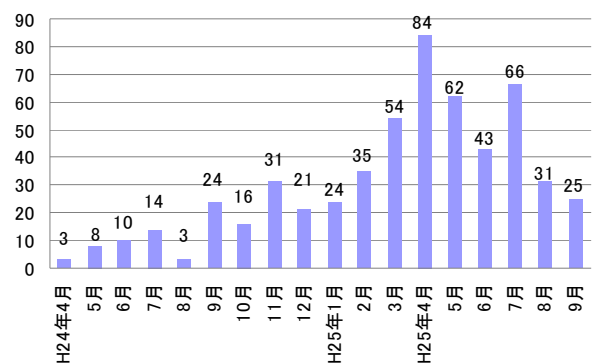
騙されていることに気づいていなかったり、トラブルにあって内緒にしている高齢者も少なくないことから、トラブルに巻き込まれていないか家族や地域など周囲の方が注意し、声をかけていく必要があります。

(1) 高齢者を狙う健康食品の電話勧誘販売

(表3) 健康食品 販売形態別件数

	H25年度上半期		H24年度上半期		
	うち、送りつけ		うち、送りつけ		
店舗購入	2		2		
特殊販売	訪問販売	4	2		
	通信販売	18	6	7	
	マルチ・マルチまがい	5		6	
	電話勧誘販売	226	214	37	17
	ネガティブ・オプション	24	24	5	1
その他無店舗	1		0		
不明・無関係	31	25	3	1	
合計	311	269	62	19	

【図3】 健康食品苦情件数(月別)



平成25年度上半期の健康食品に関する相談件数は 311 件となり、前年度同期に比べて、249 件増と急増しています。(対前年度同期比 5.0)。そのほとんどが電話勧誘によるものです。(表3・図3)

特に苦情が集中しているのは高齢者層で、60歳代で37件、70歳以上で244件、合わせて281件となっており、高齢者の判断力や記憶力の衰えを狙って電話勧誘をしていることが分かります。

なお、健康食品の相談のうち、大半が「健康食品を申し込んだ覚えがないと断ったのに送りつけられた」といった強引な送り付けによるものです。(健康食品の送り付けと思われる相談件数 H24 年度上半期 19 件、H25 年度上半期 269 件)(表3)

健康食品の強引な勧誘	70歳代 女性
「1ヶ月前に注文いただいたサプリメントができたので送ります」との電話がかかった。心当たりがないので断ったが、商品が着払いで届いた。受け取り拒否をすると「なぜ受け取らないのか。払わないなら裁判をする。何回も電話して電話代もかかっているのにどうするつもりだ！」と怒鳴られた。怖い。	

[消費者へのアドバイス]

- 注文をした覚えがなければ勇気を持って断りましょう。
- 商品が送り付けられた場合は、受け取り拒否をしましょう。
- 受け取ってしまった場合でも、8日間以内ならクーリングオフできます。
- 8日間を過ぎてしまっても、クーリングオフできる場合があるので、当センターにご相談ください。

(2) 高齢者を狙う詐欺的な利殖投資勧誘

(表4) H25年度上半期 儲け話の相談件数

※60歳以上を高齢者として集計

(単位:円)

内訳	H24年度上半期		H25年度上半期			前年度同期比		H24年度上半期		H25年度上半期	
	うち高齢者		うち高齢者	高齢者割合		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	30	18	18	16	88.9%	0.60	0.89	20,894,590	17,894,590	117,730,000	117,000,000
社債	42	33	24	19	79.2%	0.57	0.58	103,662,185	72,660,185	41,500,000	2,380,000
ファンド型投資商品	41	30	47	39	83.0%	1.15	1.30	185,400,000	29,400,000	308,400,000	184,400,000
合計	113	81	89	74	83.1%	0.79	0.91	309,956,775	119,954,775	467,630,000	303,780,000

相談件数8位「ファンド型投資商品」と9位「未公開株・社債」を合わせた利殖関係の相談件数は89件で、前年度同期(113件)より減っていますが、契約金額・既払金額は共に増加しています。(表4)

利殖関係のトラブルは60歳以上の高齢者層からの相談が多く、**契約金額は非常に高額になる傾向があります。また、電話や訪問販売で「投資すれば必ず儲かる」などと言って勧誘されるものは、そのほとんど全てが詐欺的なものなので、契約する際はくれぐれも注意が必要です。**

このような詐欺的な儲け話の勧誘には「劇場型勧誘」と呼ばれる手口がよく使われ、“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、その手口はより巧妙化・悪質化しています。

「被害額を返します」ともちかけてくる投資詐欺	60歳代 男性
<p>10年前、未公開株詐欺に遭ったことがある。</p> <p>先日、その未公開株詐欺の被害額を返金します、と弁護士名で FAX があつた。電話をすると、いろいろ手続がある、とのことで、別の A 会社を紹介された。その会社に電話をすると、「被害額を返金する。ただし条件がある。実は当社はある福祉法人の会員権を買いたいのだが、個人向けのものなので、当社では買えない。代わりに申込んでくれないか」と言われ、申込みだけなら、と思い、2千万円分申し込んだ。</p> <p>すると、その社会福祉法人から「あなたから申込があつたが振込みがない。どうなっているのか!」と何度も電話があり、さらにその直後に A 会社から、「2千万円が社内の都合ですぐには送金できなくなった。260万円だけでも建て替えて先に宅配便で送っておいてほしい」と言われたのであわてて送ってしまった。取り返したい。</p>	

[消費者へのアドバイス]

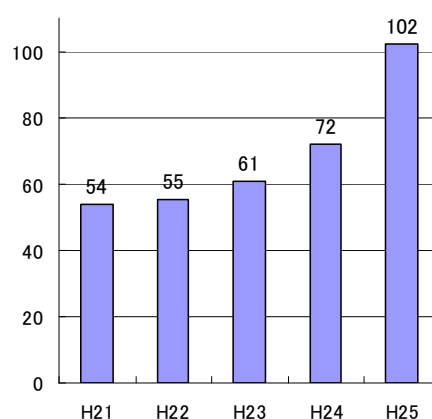
- うまい話はありません。安易な儲け話はきっぱりと断ってください。
- 一人で契約を決めないで、必ず家族や知人に相談するようにしましょう。
- 支払ってしまったお金を取り戻すのは難しいので、あわててお金を支払わないでください。
- 過去に投資トラブルに遭った人は、「詐欺に引っかかりやすい人」として2度3度と狙われるので、特に注意してください。

② 固定通信回線についての苦情が増加！

固定通信回線(光ファイバーを使った IP 電話、インターネット通信回線やプロバイダなど)についての苦情件数が増えています(対前年度同期比 1.42)。【図4】

また、苦情件数 102 件のうち、電話勧誘販売や訪問販売によるものが 75件と多いのが特徴ですが、通信回線の契約は他の商品・サービスとは違い、電話勧誘販売や訪問販売であっても契約書面の交付義務がなく、クーリングオフもできないのでトラブルになりやすいのが特徴です。

【図4】 固定通信回線相談件数(上半期)



【主な苦情内容】

- ・「(電話・プロバイダ代、インターネット接続料金が)安くなる」と、説明されたので契約したが安くならなかった。
- ・従来の電話回線から光ファイバーを使用した回線への乗換えを促す契約勧誘が多い。
- ・断ったはずなのに契約したことになっていて、あわてて解約しようとする高額な解約料を請求される。
- ・電話口でサービス内容や料金の説明を受けたが理解できなかった。

「安くなりますよ」と勧誘され契約したが安くなっていない電話契約	40歳代	男性
<p>「光ファイバーを使った IP 電話にすると安くなりますよ」と電話で勧誘された。電話代が必ず安くなるようにしてほしいと念押ししたのに、今まで月額 3,000 円の電話代が、月額 5,000 円になった。</p> <p>話が違うので解約する、と言うと、「2年間の契約になっているので、解約料3万円が必要」と言われた。そんな話は聞いていない。契約書もない。どうすればいいか。</p>		

【消費者へのアドバイス】

- 通信回線には特定商取引法が適用されませんので、電話勧誘された際には次の点に注意してください。
 - ・クーリングオフできません。
 - ・契約書面は交付されません。 →口頭で契約成立してしまいます。契約内容は書面で確認できません。
- サービス内容・料金体系が複雑で電話では理解しにくい時は、資料の送付を求めましょう。

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