

# 大阪府消費生活センター 平成21年度消費生活相談の概要

## インターネット関連の相談が増加

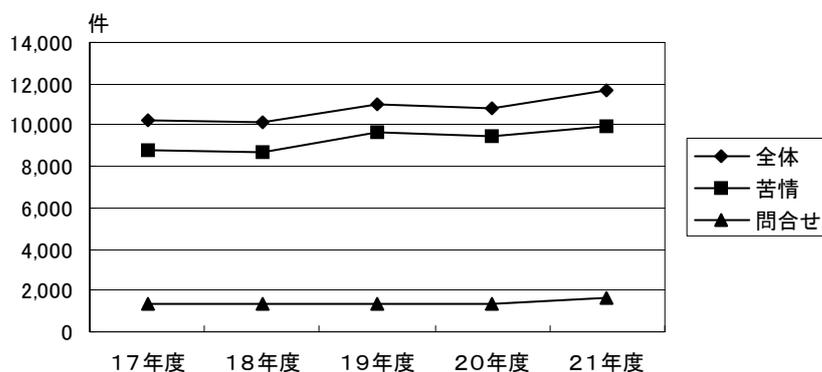
- ◆ 平成21年度相談件数11,635件、70歳以上の高齢者の相談が増加傾向
- ◆ インターネット関連の相談が増加
- ◆ 依然高齢者に目立つ利殖商法のトラブル
- ◆ 危害・危険に関する相談が増加

### 1. 相談件数は11,635件、高齢者の相談が増加

平成21年度に大阪府消費生活センターが受け付けた相談件数は11,635件となり、やや増加傾向です。契約当事者の年代別相談件数をみると、70歳以上の相談の増加率が高くなりました。

#### ○ 相談件数の年度推移

|     | 17年度   | 18年度   | 19年度   | 20年度   | 21年度   |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|
| 全体  | 10,192 | 10,091 | 11,055 | 10,827 | 11,635 |
| 苦情  | 8,829  | 8,691  | 9,663  | 9,500  | 9,983  |
| 問合せ | 1,363  | 1,400  | 1,392  | 1,327  | 1,652  |



#### ○ 契約当事者の年代別件数

| 契約当事者  | 21年度   |        | 20年度   |        | 前年度比   | 増減数  |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
|        | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    |        |      |
| 20歳未満  | 434    | 3.7%   | 419    | 3.9%   | 103.6% | 15   |
| 20歳代   | 1,648  | 14.2%  | 1,734  | 16.0%  | 95.0%  | ▲ 86 |
| 30歳代   | 2,398  | 20.6%  | 2,428  | 22.4%  | 98.8%  | ▲ 30 |
| 40歳代   | 2,019  | 17.4%  | 1,905  | 17.6%  | 106.0% | 114  |
| 50歳代   | 1,281  | 11.0%  | 1,309  | 12.1%  | 97.9%  | ▲ 28 |
| 60歳代   | 1,226  | 10.5%  | 1,230  | 11.4%  | 99.7%  | ▲ 4  |
| 70歳以上  | 1,071  | 9.2%   | 923    | 8.5%   | 116.0% | 148  |
| その他・不明 | 1,558  | 13.4%  | 879    | 8.1%   | 177.2% | 679  |
| 計      | 11,635 | 100.0% | 10,827 | 100.0% | 107.5% | 808  |

## 2. インターネット関連の相談が増加

相談の多い商品・役務別でみると、「デジタルコンテンツ」(インターネット上で提供する情報・サイト等に関する相談)が2,175件で1番多い相談となりました。ワンクリック請求、出会い系サイト利用料の高額請求、電子メールによる架空請求など、情報料の不当請求が依然として多くなっています。

また、携帯電話によるインターネット関連のトラブルも多く寄せられ、「移动通信サービス」(携帯電話の通信事業者によって提供される通信サービスに関する相談)が208件で7位、「携帯電話」(携帯電話機器の相談)が140件で11位となっています。

パソコンによるインターネット関連の相談も目立ち、「インターネット接続回線」(光ファイバー、ケーブルテレビ、データ通信カードなどを利用したパソコンインターネット接続サービス)が130件で13位、「パソコン」(パソコン機器に関する相談)が89件で18位となりました。

インターネットが幅広い年代層で利用されるようになった一方で、サービス内容、契約内容、料金体系、機器の機能等が複雑化し、消費者にわかりにくいこと、インターネットを利用した手口が横行していることなどが原因と思われる。

### 【相談事例】

#### 《デジタルコンテンツ》

##### (ワンクリック請求)

- ・ パソコンで検索中、アダルトサイトに接続された。無料のサイトと思い、年齢認証をクリックしたところ、請求画面が現われた。パソコンを起動する度に、請求画面が表示され、消去できない。

##### (出会い系サイト高額請求)

- ・ 携帯電話で、3000円と表示のあった出会い系サイトを、カード決済をして利用した。1日利用しただけだが、後払いのポイントを使ったことになっており、カード会社から10万円の請求がきた。

##### (メールによる架空請求)

- ・ 携帯電話に、サイトの退会手続きがとられていないので今日中に連絡するよというメールが届いた。連絡がない場合は、身辺調査をする、債権回収業者に譲渡する、法的措置を取るなどと記載があるが、身に覚えがない。どう対処したらよいか。

##### (ゲームサイト利用料高額請求)

- ・ 小学生の息子が、オンラインゲームで遊びたいというので、携帯電話を渡して利用させたところ、携帯電話会社から高額な利用料の請求が来た。

#### 《移动通信サービス・携帯電話》

- ・ 最新の多機能携帯を購入したが、屋内では電波が入らない。通信業者から、携帯電話機本体の故障ではないので解約できないと説明され、アンテナの有償レンタルを提案されたが、解約したい。
- ・ 携帯電話を契約時に、強制的にオプションに加入させられた。強引な販売方法に不満。

#### 《インターネット接続回線・パソコン》

- ・ 光ファイバーを利用するインターネット接続回線を一定期間継続して契約すると、工事代は無料になると勧誘を受け、契約した。しかし、一定期間内に引越しすることになり、高額な解約料を請求された。
- ・ 家電量販店で、パソコンと同時にインターネット接続回線の契約をすると、インターネット接続回線の手続きを代行してくれ、パソコンも安くなるというので契約した。しかし、あまりインターネットを利用しないのに接続回線の月々の通信費が定額制で思ったより高い。解約したいが、高額な解約料がかかると言われた。

○ 相談の多い商品・役務【上位20位】

| 順位 | 商品・役務       | 21年度  | 20年度  | 前年度比   | 増減数   |
|----|-------------|-------|-------|--------|-------|
| 1  | デジタルコンテンツ   | 2,175 | 2,078 | 104.7% | 97    |
| 2  | 賃貸アパート      | 560   | 390   | 143.6% | 170   |
| 3  | フリーローン・サラ金  | 385   | 536   | 71.8%  | ▲ 151 |
| 4  | 食料品(健康食品以外) | 316   | 287   | 110.1% | 29    |
| 5  | 工事・建築       | 307   | 254   | 120.9% | 53    |
| 6  | 自動車         | 263   | 153   | 171.9% | 110   |
| 7  | 移動通信サービス    | 208   | 116   | 179.3% | 92    |
| 8  | 新聞          | 180   | 158   | 113.9% | 22    |
| 9  | 生命保険        | 158   | 162   | 97.5%  | ▲ 4   |
| 10 | エステティックサービス | 154   | 329   | 46.8%  | ▲ 175 |
| 11 | 携帯電話        | 140   | 122   | 114.8% | 18    |
| 12 | 健康食品        | 140   | 169   | 82.8%  | ▲ 29  |
| 13 | インターネット接続回線 | 130   | 103   | 126.2% | 27    |
| 14 | 集合住宅        | 130   | 103   | 126.2% | 27    |
| 15 | 化粧品         | 121   | 104   | 116.3% | 17    |
| 16 | 医療サービス      | 118   | 80    | 147.5% | 38    |
| 17 | 戸建住宅        | 109   | 100   | 109.0% | 9     |
| 18 | パソコン        | 89    | 74    | 120.3% | 15    |
| 19 | 婦人洋服        | 89    | 79    | 112.7% | 10    |
| 20 | クリーニング      | 85    | 71    | 119.7% | 14    |

○ 年代別・相談の多い商品・役務

| 順位 | 20歳未満       |     | 20歳代        |       | 30歳代        |       | 40歳代        |       | 50歳代        |       | 60歳代        |        | 70歳以上       |        |
|----|-------------|-----|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|--------|-------------|--------|
|    | 商品・役務       | 件数  | 商品・役務       | 件数    | 商品・役務       | 件数    | 商品・役務       | 件数    | 商品・役務       | 件数    | 商品・役務       | 件数     | 商品・役務       | 件数     |
| 1  | デジタルコンテンツ   | 267 | デジタルコンテンツ   | 449   | デジタルコンテンツ   | 600   | デジタルコンテンツ   | 451   | デジタルコンテンツ   | 200   | デジタルコンテンツ   | 122    | 工事・建築       | 59     |
| 2  | 移動通信サービス    | 10  | 賃貸アパート      | 140   | 賃貸アパート      | 162   | 賃貸アパート      | 91    | フリーローン・サラ金  | 58    | 工事・建築       | 65     | 食料品(健康食品以外) | 50     |
| 3  | 自動車(バイクを含む) | 9   | エステティックサービス | 90    | フリーローン・サラ金  | 91    | フリーローン・サラ金  | 84    | 工事・建築       | 54    | 食料品(健康食品以外) | 51     | 新聞          | 47     |
| 4  | 賃貸アパート      | 8   | フリーローン・サラ金  | 48    | 移動通信サービス    | 49    | 食料品(健康食品以外) | 54    | 賃貸アパート      | 48    | フリーローン・サラ金  | 46     | 株(うち未公開株)   | 38(27) |
| 5  | 電話音声情報      | 7   | 自動車         | 44    | 自動車         | 47    | 自動車         | 47    | 自動車         | 34    | 生命保険        | 39     | 健康食品        | 37     |
| 6  | 携帯電話        | 5   | 移動通信サービス    | 25    | 食料品(健康食品以外) | 47    | 工事・建築       | 45    | 食料品(健康食品以外) | 33    | 自動車         | 39     | デリバティブ取引    | 36     |
| 7  | 婦人洋服        | 5   | アクセサリ       | 25    | 工事・建築       | 43    | 移動通信サービス    | 37    | 生命保険        | 29    | 賃貸アパート      | 33     | デジタルコンテンツ   | 32     |
| 8  | 電子ゲーム玩具     | 4   | 健康食品        | 25    | 携帯電話        | 41    | 新聞          | 35    | 移動通信サービス    | 22    | 移動通信サービス    | 31     | 生命保険        | 27     |
| 9  | エステティックサービス | 4   | 化粧品         | 23    | エステティックサービス | 38    | 集合住宅        | 35    | 集合住宅        | 22    | 新聞          | 26     | フリーローン・サラ金  | 22     |
| 10 | 食料品(健康食品以外) | 4   | インターネット接続回線 | 21    | 戸建住宅        | 32    | 携帯電話        | 34    | 新聞          | 17    | 株(うち未公開株)   | 24(17) | 賃貸アパート      | 19     |
| 総計 |             | 434 |             | 1,648 |             | 2,398 |             | 2,019 |             | 1,281 |             | 1,226  |             | 1,071  |

○ 年代別相談の多い販売方法・手口

| 順位 | 20歳未満         |     | 20歳代          |     | 30歳代          |     | 40歳代          |     | 50歳代      |     | 60歳代      |     | 70歳以上     |     |
|----|---------------|-----|---------------|-----|---------------|-----|---------------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|
|    | 販売方法・手口       | 件数  | 販売方法・手口       | 件数  | 販売方法・手口       | 件数  | 販売方法・手口       | 件数  | 販売方法・手口   | 件数  | 販売方法・手口   | 件数  | 販売方法・手口   | 件数  |
| 1  | インターネット通販     | 281 | インターネット通販     | 553 | インターネット通販     | 788 | インターネット通販     | 567 | インターネット通販 | 252 | インターネット通販 | 151 | 家庭訪販      | 197 |
| 2  | ワンクリック請求      | 102 | ワンクリック請求      | 171 | 架空請求          | 226 | 架空請求          | 171 | 家庭訪販      | 77  | 家庭訪販      | 106 | 電話勧誘販売    | 85  |
| 3  | 無料商法          | 46  | 無料商法          | 128 | ワンクリック請求      | 191 | 無料商法          | 140 | 架空請求      | 73  | 架空請求      | 57  | 利殖商法      | 44  |
| 4  | 架空請求          | 35  | 架空請求          | 124 | 無料商法          | 175 | ワンクリック請求      | 128 | 無料商法      | 64  | 無料商法      | 46  | インターネット通販 | 40  |
| 5  | インターネットオークション | 10  | サイドビジネス商法     | 78  | 家庭訪販          | 89  | 家庭訪販          | 106 | ワンクリック請求  | 61  | ワンクリック請求  | 45  | 景品付販売     | 31  |
| 6  | 家庭訪販          | 9   | マルチ商法         | 68  | 電話勧誘販売        | 65  | 電話勧誘販売        | 81  | 電話勧誘販売    | 38  | 電話勧誘販売    | 39  | 無料商法      | 27  |
| 7  | 販売目的隠匿        | 4   | 家庭訪販          | 47  | サイドビジネス商法     | 52  | サイドビジネス商法     | 32  | サイドビジネス商法 | 26  | 景品付販売     | 16  | 架空請求      | 24  |
| 8  | 当選商法          | 3   | アポイントメントセールス  | 41  | インターネットオークション | 46  | マルチ商法         | 25  | マルチ商法     | 21  | マルチ商法     | 16  | 次々販売      | 19  |
| 9  | アポイントメントセールス  | 2   | インターネットオークション | 35  | マルチ商法         | 32  | 景品付販売         | 24  | 当選商法      | 14  | サイドビジネス商法 | 16  | マルチ商法     | 19  |
| 10 | アンケート商法       | 2   | 電話勧誘販売        | 22  | 景品付販売         | 22  | インターネットオークション | 22  | 二次被害      | 13  | 薬効うたう     | 15  | 二次被害      | 17  |
| 10 | 次々販売          | 2   |               |     |               |     |               |     |           |     |           |     |           |     |

※販売方法・手口については、1件の相談でもその相談が複数の販売方法・手口に該当する場合は、それぞれの販売方法・手口にカウントしているため、販売方法・手口の合計件数と相談件数とは一致しない。

### 3. 依然として利殖商法による高額な契約トラブルに高齢者が多い

高齢者に対して、未公開株やデリバティブ取引(商品先物取引等)などの利殖商法による高額な契約トラブルが目立ちました。

【相談事例】

《未公開株》

- ・ エコ関係の有望な上場前の株の勧誘を受け、業者に165万円を振り込んだ後、業者と連絡が取れない。

《デリバティブ取引(海外先物取引)》

- ・ 訪問した営業員に、「銀行より利子がいい」と説明され、原油の海外先物取引の勧誘を受けた。お金がないと断ったが、しつこく長時間勧誘され、翌日再訪問した営業員に200万円支払った。支払い後、営業員にタクシーで事務所へ来るように指示され、営業所で多くの書面に署名させられた。年金暮らしで今まで投資した経験がなく不安だ。解約したい。

### 4. 危害・危険に関する相談増加

相談の内容別件数を見ますと、前年度に引き続き、今年度も安全・衛生に関する相談が多く寄せられました。危害に関する相談(商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の危害を受けたという相談)は168件で前年度より32.3%増加、危険に関する相談(危害を受けたわけではないが、そのおそれのある相談)は77件で前年度より71.1%増加しました。消費者庁の設立、消費者安全法の成立などが、消費者の安全に対する意識を高め、相談が多く寄せられたと考えられます。

## ○ 危害件数

| 商品・役務   | 21年度 | 20年度 |
|---|------|------|
| 食料品(健康食品以外)   | 21   | 16   |
| 化粧品   | 19   | 8    |
| エステティックサービス   | 12   | 7    |
| 健康食品  | 9    | 7    |
| 外食  | 8    | 8    |
| 医療サービス  | 8    | 7    |
| 履物  | 4    | 5    |
| パーマ   | 4    | 5    |
| いす類   | 3    | 1    |
| ふとん類  | 3    | 1    |
| 衣料品   | 3    | 2    |
| 自動車   | 3    | 2    |
| 工事・建築   | 3    | 1    |
| その他<br>(ヘアドライヤー、賃貸アパート、歯科治療、白蟻駆除サービス、<br>老人福祉サービス、医薬品、喫煙用ライター等) | 68   | 57   |
| 計   | 168  | 127  |

## ○ 危険件数

| 商品・役務   | 21年度 | 20年度 |
|---|------|------|
| 自動車   | 14   | 5    |
| 暖房機器<br>(ハロゲンヒーター 3、電気コタツ 1、電気アンカ 1、電気座布団 1、<br>石油ストーブ 1、石油ファンヒーター 1) | 8    | 5    |
| 電気空調・冷暖房機器<br>(エアコン 3、加湿器 1)  | 4    | 0    |
| 自転車   | 4    | 1    |
| 食料品(健康食品以外)   | 3    | 3    |
| 電子レンジ   | 2    | 1    |
| ホットプレート   | 2    | 0    |
| 電気洗濯機   | 2    | 3    |
| 電気掃除機   | 2    | 0    |
| 室内照明器具  | 2    | 0    |
| テレビ   | 2    | 0    |
| ベビーカー   | 2    | 2    |
| 外食  | 2    | 1    |
| その他<br>(子供用フォーク、子供用ネクタイ、マスク等)   | 28   | 24   |
| 計   | 77   | 45   |

## 【危害事例】

### 〈食料品〉

- ・ スーパーで握り寿司を購入。子供が食中毒を起こし病院で受診したところ、O-157が検出された。店に連絡したほうがよいか。

### 〈化粧品〉

- ・ テレビショッピングで基礎化粧品セットを購入した。1か月ほど使用したところ、頬、口元あたりが真っ赤に腫れ上がった。

### 〈リフォーム工事〉

- ・ 1か月前に和室の壁紙・畳交換等の内装リフォーム工事をした。工事後、部屋に入ると目がチカチカし痛い。

### 〈まつげエクステ〉

- ・ インターネット広告を見て、まつげエクステの施術を受けた。液が目の中に入り、充血して結膜炎になった。

## 【危険事例】

### 〈自動車〉

- ・ 新車を運転中にコントロール不能になり、ガソリンスタンドに突っ込んで停車した。怪我はなかったが、メーカーが欠陥を認めない。

### 〈ハロゲンヒーター〉

- ・ 5年前にテレビショッピングで購入したハロゲンヒーター。スイッチを切った際、突然ボンと音がして赤外線部分が破裂し、発火した。

### 〈自転車〉

- ・ 購入してから2か月しか経たない自転車を、中学生の息子が乗っている際、ハンドルが急に前方に回転したので、転倒しそうになった。

### 〈IHクッキングヒーター〉

- ・ 2年前に取り付けたIHクッキングヒーターで鍋を温めていたところ、上面奥の給排気口から発火後黒煙が上がった。

### 〈子供用ネクタイ〉

- ・ インターネット通販で子供用ネクタイを購入した。子どもに着用させようとした際、結び目の固定に虫ピンが使用されているのに気づいた。子どもの首に刺さる危険性がある。

### 〈マスク〉

- ・ インフルエンザ対策のために購入したマスク。子どもが使用中に、マスクの不織布からノーズワイヤーが1cmほど飛び出していたのに気づいた。すぐに使用を中止したが、目に突き刺さる危険性がある商品だ。

## ＜高齢者の相談状況＞

60歳以上の相談は、相談全体の2割近く寄せられている。商品・サービス別にみると、デジタルコンテンツ(有料サイト等)が一番多く、次に工事・建築が多い。生命保険や株など金融商品に関するトラブルも目立つ。

販売形態では、他の年代に比べ訪問販売に関する相談が多く、全体の4割近くを占める。

### ◇ 相談件数

| 平成 21 年度 |              |              | 平成 20 年度 |              |              | 増減率    |              |
|----------|--------------|--------------|----------|--------------|--------------|--------|--------------|
| 全体       | うち<br>60 歳以上 | 全体に占<br>める割合 | 全体       | うち<br>60 歳以上 | 全体に占<br>める割合 | 全体     | うち<br>60 歳以上 |
| 11,635   | 2,297        | 19.7%        | 10,827   | 2,153        | 19.9%        | 107.5% | 106.7%       |

### ◇ 契約者性別件数

|        | 全 体    |              |
|--------|--------|--------------|
|        |        | うち<br>60 歳以上 |
| 総件数    | 11,635 | 2,297        |
| 男 性    | 5,626  | 1,189        |
| 女 性    | 5,139  | 1,105        |
| その他・不明 | 870    | 3            |

### ◇ 相談の多い販売形態

|             | 全 体    |              |              |
|-------------|--------|--------------|--------------|
|             |        | うち<br>60 歳以上 | 全体に占<br>める割合 |
| 総件数         | 11,635 | 2,297        | 19.7%        |
| 店舗販売        | 3,794  | 773          | 20.4%        |
| 訪問販売        | 874    | 348          | 39.8%        |
| 通信販売        | 3,581  | 371          | 10.4%        |
| 電話勧誘販売      | 250    | 94           | 37.6%        |
| マルチ・マルチまがい  | 201    | 35           | 17.4%        |
| その他無店舗販売    | 153    | 43           | 28.1%        |
| ネガティブ・オプション | 28     | 4            | 14.3%        |
| その他         | 2,754  | 629          | 22.8%        |

### ◇ 相談の多い商品・サービス（平成 21 年度 60 歳以上、多い順に 10 位まで）

|   |             |     |    |           |        |
|---|-------------|-----|----|-----------|--------|
| 1 | デジタルコンテンツ   | 154 | 6  | 生命保険      | 66     |
| 2 | 工事・建築       | 124 | 7  | 株（うち未公開株） | 62(44) |
| 3 | 食料品（健康食品以外） | 101 | 8  | 健康食品      | 54     |
| 4 | 新聞          | 73  | 9  | 賃貸アパート    | 52     |
| 5 | フリーローン・サラ金  | 68  | 10 | 自動車       | 46     |

### ◆ 消費者へのアドバイス ◆

#### 【高齢者の方々へ】

- ・ 必要のない商品・サービスや、不審な勧誘に対しては、きっぱりと断りましょう。
- ・ 「今ならお得」などと業者が急がせても、あわてて契約しないようにしましょう。
- ・ 架空請求には、絶対に連絡しないようにしましょう。
- ・ 不安な場合は、契約前に家族や信頼できる身近な人に相談しましょう。

#### 【周囲の方々へ】

- ・ 高齢者を狙う悪質な手口が横行しています。不審な業者が出入りしていないか、時々声をかけてあげてください。
- ・ 成年後見制度を利用すれば、悪質商法にあってしまったときに、成年後見人が本人の代わりに契約を取消すことができます。

★ 困ったときは、早めにお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。

★ 大阪府では、悪質商法の新たな手口などを紹介するメールマガジン「大阪府消費生活センター便り」を配信しています。次のURLから登録できます。 <http://kanshokyo.jp/fumagazine>