

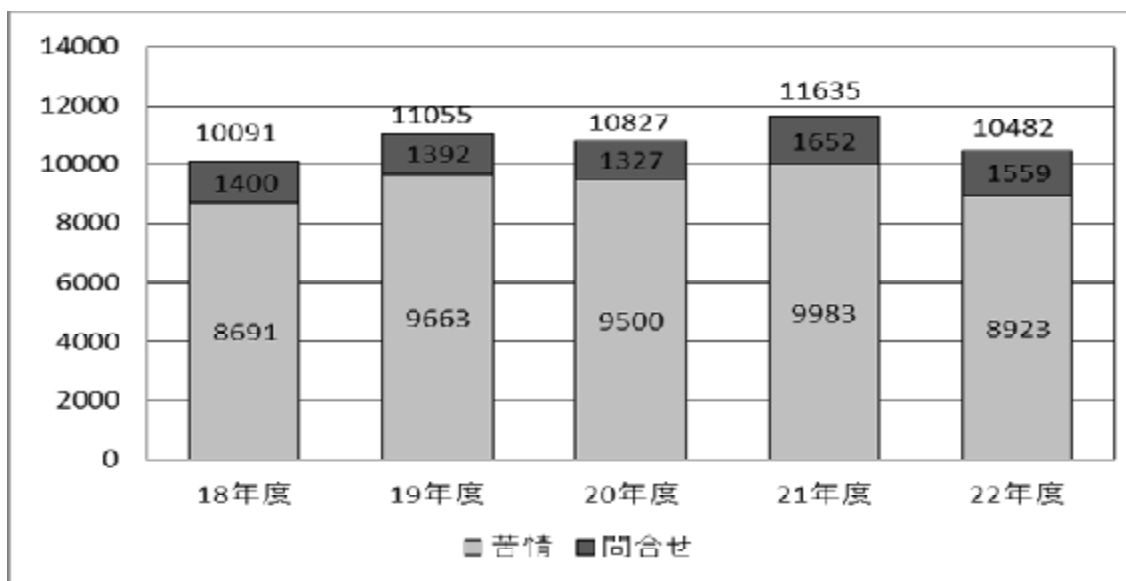
## 大阪府消費生活センター 平成22年度消費生活相談の概要

- ◆ 平成22年度の相談件数は10,482件で前年度と比べ減少したが、高齢者の相談は増加傾向
- ◆ デジタルコンテンツや携帯電話などのインターネットに関する相談が相変わらず多いが、未公開株や怪しい社債に関する相談が大幅に増加
- ◆ 高齢者を狙った詐欺的な投資商法が後を絶たない
- ◆ 東日本大震災に関連する便乗商法などの相談が寄せられた

### 1. 平成22年度の相談件数は10,482件で前年度と比べ減少したが、高齢者の相談は増加傾向

平成22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10,482件となり、昨年度に比べ9.9%減少しましたが、契約当事者が60歳以上の高齢者の相談件数は増加しました。特に、契約当事者が70歳以上の相談件数の増加数が一番大きくなりました。

#### ○相談件数の年度推移



#### ○契約当事者の年代別件数

契約当事者	22年度		21年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	405	3.9%	441	3.8%	91.8%	▲ 36
20歳代	1,180	11.3%	1,646	14.1%	71.7%	▲ 466
30歳代	1,844	17.6%	2,394	20.6%	77.0%	▲ 550
40歳代	1,820	17.4%	2,016	17.3%	90.3%	▲ 196
50歳代	1,277	12.2%	1,279	11.0%	99.8%	▲ 2
60歳代	1,266	12.1%	1,226	10.5%	103.3%	40
70歳以上	1,158	11.0%	1,070	9.2%	108.2%	88
その他・不明	1,532	14.6%	1,563	13.4%	98.0%	▲ 31
合計	10,482	100.0%	11,635	100.0%	90.1%	▲ 1,153

## 2. デジタルコンテンツや携帯電話などインターネットに関する相談が相変わらず多いが、未公開株や怪しい社債に関する相談が大幅に増加

相談の多い商品・役務別でみると、「デジタルコンテンツ」(アダルトサイトや出会い系サイトなど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、前年度に比べ件数は減少したものの、1,893件で一番多い相談となりました。

この他、「移動通信サービス」(携帯電話の通信サービスの契約・解約や通信料金に関する相談)が178件で7位、「携帯電話」(携帯電話機器の相談)が144件で9位となり、携帯電話会社とのトラブルに関する相談が上位を占めています。

また、未公開株の相談件数は90件寄せられ、昨年度に比べて1.6倍に増加。真偽の確認できない社債(以下、「怪しい社債」という。)は88件で、昨年度に比べて12.6倍と大幅に増加しました。

### ○ 相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	商品・役務	22年度	21年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	1,893	2,175	87.0%	▲ 282
2	賃貸アパート	439	560	78.4%	▲ 121
3	フリーローン・サラ金	400	385	103.9%	15
4	食料品(健康食品以外)	296	316	93.7%	▲ 20
5	工事・建築	285	306	93.1%	▲ 21
6	自動車	214	263	81.4%	▲ 49
7	移動通信サービス	178	208	85.6%	▲ 30
8	新聞	157	180	87.2%	▲ 23
9	携帯電話	144	139	103.6%	5
10	生命保険	143	158	90.5%	▲ 15
11	医療	141	183	77.0%	▲ 42
12	インターネット接続回線	133	130	102.3%	3
13	化粧品	124	121	102.5%	3
14	集合住宅	116	130	89.2%	▲ 14
15	エステティックサービス	110	155	71.0%	▲ 45
16	株(うち未公開株)	109(90)	83(56)	131.3(160.7)%	26(34)
17	健康食品	109	140	77.9%	▲ 31
18	アクセサリ	99	77	128.6%	22
19	テレビ放送サービス	97	60	161.7%	37
20	公社債(うち怪しい社債)	96(88)	11(7)	872.7(1257.1)%	85(81)
	その他	5,199	5,855	88.8%	▲ 656
	総相談件数	10,482	11,635	90.1%	▲ 1,153

## 【相談事例】

### 《デジタルコンテンツ》

#### <アダルトサイトのワンクリック請求>

携帯電話のサイトで震災の映像を閲覧中、マル秘映像のボタンがあったので原発事故の映像が見れると思いクリックしたところ、アダルトサイトにつながってしまった。5万円の請求画面が表示され、未払いの場合は携帯電話会社に個人情報の開示を求め、回収に行くと言われていた。

(処理結果)

請求に応じないこと、業者に連絡をとらないことをアドバイスした。

#### <出会い系サイトの高額請求>

携帯電話に出会い系サイトの広告メールが多数届いたのがきっかけで、出会い系サイトに登録した。「悩みを聞いてほしい」、「お金をあげる」などと異性からメールが届き、メールのやり取りを続けるために必要なポイントの料金を、クレジットカードや電子マネーで次々と決済し、170万円支払ってしまった。

(処理結果)

当センターが決済代行業者と交渉した結果、全額に近い金額が返金された。

### 《移動通信サービス》

ショッピングモールの一角で呼び止められ、「モバイルデータ通信の契約をするとパソコンを差し上げます」と勧誘を受けたので契約をしたが、3か月目に通信費と一緒にパソコンの分割代金が引き落とされた。

(処理結果)

当センターが斡旋し、事業者に対し販売方法の問題点を指摘した結果、相談者が利用した3か月分の通信料のみを支払うという条件で契約解除になった。

### 《携帯電話》

スマートフォンを購入したが、電池が半日しか持たない。通信事業者に苦情を言うと、GPS機能のアプリや無線LANによるネット接続利用を停止するようアドバイスを受けたが、それではスマートフォンを購入した意味がない。

(処理結果)

相談者は無線LANにより常時ネット接続した状態にしていたため、電波基地局探索に電力を消費していると考えられることを情報提供し、アプリを利用し終わった後はこまめに切断することを勧めた。

### 《インターネット接続回線》

電話会社から「光回線で地デジ放送が見れるようになる」と勧誘を受けたので、地デジの受信工事契約をしたつもりでいた。後日事業者が中古のパソコンを持ってきて光回線に接続したが、テレビの地デジ放送は受信できない。

(処理結果)

当センターで契約書を確認したところ、「映像サービス・無」になっていた。事業者に適切な対応を求めたところ、地デジ受信設定をし、パソコンの無料提供と工事代金半額という条件で契約続行することで合意した。

#### <消費者へのアドバイス>

- ・アダルトサイトや出会い系サイトを利用する際には、利用規約などの表示を十分確認の上、クリックは慎重にしましょう。
- ・事業者から不当な請求をされた場合は、相手に個人情報を与える恐れがあるので、あわてて連絡を取らず、安易に請求に応じないようにしましょう。
- ・「お金をあげる」などと誘って有料ポイントを利用させる出会い系サイトを利用しないようにしましょう。
- ・携帯電話やインターネット回線の契約時には、サービス内容、契約内容、利用料金等をよく確認しましょう。

### 3. 高齢者を狙った詐欺的な投資商法が後を絶たない

年代別に相談の多い商品・役務をみると、60歳代、70歳以上では、未公開株、怪しい社債、デリバティブ取引、ファンド型投資商品など、投資商法によるトラブルが上位を占めました。

その特徴として、過去の投資トラブルによる被害を回復したいという消費者の心理に付け入る「被害回復型」、「公的機関装い型」の二次被害や、勧誘業者が別の業者の社債や未公開株を「代わりに買ってほしい」、「高値で買い取る」と消費者の投資意欲をあおり契約させる「劇場型」、「代理購入型」など、手口は複雑かつ巧妙化しています。

平成23年1月1日の「商品先物取引法」の施行により商品先物取引業に対する規制が強化されましたが、同法の規制にかからない「二酸化炭素排出権取引」などの新たな投資商法によるトラブルも発生しています。

#### ○ 年代別 相談の多い商品・役務【10位】

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	
		件数		件数		件数		件数		件数		件数		件数
1	デジタルコンテンツ	282	デジタルコンテンツ	310	デジタルコンテンツ	477	デジタルコンテンツ	390	デジタルコンテンツ	197	デジタルコンテンツ	141	工事・建築	67
2	移動通信サービス	8	賃貸アパート	106	賃貸アパート	94	フリーローン・サラ金	86	フリーローン・サラ金	59	フリーローン・サラ金	68	食料品(健康食品以外)	62
3	電子ゲーム玩具・ソフト	7	エステティックサービス	45	フリーローン・サラ金	78	賃貸アパート	73	食料品(健康食品以外)	51	工事・建築	57	株(うち未公開株)	51(45)
4	賃貸アパート	7	自動車	36	自動車	48	自動車	48	賃貸アパート	43	食料品(健康食品以外)	49	新聞	49
5	テレビ放送サービス	7	フリーローン・サラ金	35	エステティックサービス	35	移動通信サービス	38	工事・建築	36	公社債(うち怪しい社債)	38(36)	フリーローン・サラ金	38
6	医療	7	化粧品	26	携帯電話	34	工事・建築	37	自動車	26	賃貸アパート	31	デジタルコンテンツ	37
7	自動車(バイクを含む)	4	移動通信サービス	24	食料品(健康食品以外)	33	携帯電話	36	新聞	25	移動通信サービス	29	デリバティブ取引	35
8	コンタクトレンズ	3	インターネット接続回線	17	戸建住宅	31	集合住宅	32	インターネット接続回線	23	新聞	28	ファンド型投資商品	35
9	携帯電話	3	医療	17	工事・建築	31	インターネット接続回線	27	生命保険	20	生命保険	28	生命保険	34
10	電話音声情報	3	アクセサリ	16	移動通信サービス	31	医療	26	アクセサリ	19	株(うち未公開株)	25(22)	公社債(うち怪しい社債)	34(32)
	外国語・会話教室	3							化粧品	19				
									集合住宅	19				
									移動通信サービス	19				
総計		405		1,180		1,844		1,820		1,277		1,266		1,158

## 【相談事例】

### 《未公開株》

5年前未公開株を購入したが、上場しないままになっていた。最近、公的な相談窓口のような団体から、「被害額を取り戻してあげる」と電話があり、その団体が指定する弁護士に電話するように指示されたが、信用できるか。

#### (処理結果)

過去に未公開株の被害に遭った人を狙った「被害回復型」「公的機関装い型」の二次被害と考えられるので、きっぱり断るよう助言した。

### 《怪しい社債》

コンサルタント会社と名乗る業者から、「ある会社の社債の購入申込書面がお宅に届いているはずだが、書面が届いた人しか買えないので代わりに申し込んでくれないか。費用はかからない。」と電話があり、了承した。その後、社債発行会社と名乗る業者から400万円請求されている。どう対処したらよいか。

#### (処理結果)

「劇場型」「代理購入型」の投資商法と考えられるので、支払いに応じないように助言した。

### 《デリバティブ取引(二酸化炭素排出権取引)》

突然来訪した業者に二酸化炭素排出権取引を勧誘された。「来月になると値が上昇するので今買うと儲かる」と説明を受けたが、取引内容がよくわからなかったが申し込んだ。しかし、不安になり契約を解除したいと申し込んだが、再度訪問を受け説得され、100万円支払ってしまった。

#### (処理結果)

消費者が迷惑を覚えるような方法で申込みの解除を妨げた等の問題点を、当センターから事業者に指摘して、あっせんした結果、全額返金された。

### ＜消費者へのアドバイス＞

- ・安易に儲け話に乗らないようにしましょう。
- ・必要のない勧誘は、きっぱり断わり、仕組みが理解できないものには投資しないようにしましょう。
- ・見知らぬ業者や事業実態がよくわからない業者から儲け話を持ちかけられたら、慎重に対応しましょう。言われるがままに契約書にサインをしたり、お金を払わないようにしましょう。
- ・過去に投資トラブルに遭った方は二次被害に遭いやすい傾向があります。十分注意してください。

## 4. 東日本大震災に関連する便乗商法などの震災関連相談が寄せられた

平成23年3月11日に発生した東日本大震災に関連した相談のうち、平成22年度末の3月31日までに受け付けた件数は57件でした。

旅行やコンサートなどの解約に関する相談が最も多く15件寄せられました。次いで、省エネを呼びかけるチェーンメールを受信したという相談が7件、電池・トイレトペーパーなどの品不足に関する相談が7件、野菜や水などの放射能汚染の不安に関する相談が4件、二酸化炭素排出権取引(投資商法)、耐震工事(点検商法)、貴金属買取などの便乗商法に関する相談が3件寄せられました。

### ○震災関連相談受付件数

受付週	件数
第1週目 (3月11日～3月17日)	29
第2週目 (3月18日～3月24日)	18
第3週目 (3月25日～3月31日)	10
合計	57

※参考

4月受付分 18件

5月受付分 12件

## ○相談の特徴

特徴(商品名)	件数
旅行・公演の解約トラブル (旅行 10 件・公演 5 件)	15
チェーンメール	7
品不足 (電池、トイレトペーパー、カセットコンロ等)	7
放射能汚染不安 (野菜・鮮魚・水)	4
便乗商法(貴金属買取、耐震工事、二酸化炭素排出権取引)	3
その他	21
合 計	57

### 【主な相談事例】

#### 《旅行・公演等の解約》

- ・娯楽施設入場券がセットになった国内旅行の申し込みをしていたが、震災で娯楽施設が閉鎖し、キャンセルを申し出た。施設入場料は全額返金されるが、交通機関も通常通り運行しておりホテルも宿泊できるので、キャンセル料が発生すると言われた。納得できない。
- ・震災前に購入した公演のチケット。計画停電や余震が心配でキャンセルを申し出たが、公演は通常通り催行しているのでキャンセルに応じられないと言われた。

#### (処理結果)

公演や旅行のキャンセルの場合、公共交通機関が通常通り運行し、公演が催行していたり、宿泊が可能であれば、事業者側はキャンセルに応じる義務は無く、消費者の都合によるキャンセルとして扱われることを情報提供した。

#### 《チェーンメール》

「電力会社で働いている友達からのお願い。本日18時以降関東の電気の備蓄が底をつくらしく、被災地以外の電力会社から送電を行うらしい。節電すると被災地の人が救われる。このメールをできるだけ多くの人に送信してください」というメールが届いた。チェーンメールの転送を行うことで通信ネットワークに負荷がかかり、必要なメールが届かないのではないかと。

#### (処理結果)

当該電力会社のホームページに、「今回の震災復旧に際して、当社名で節電に関するチェーンメールを送ることはない」との記載があることを情報提供し、安易にメールを転送しないよう助言した。

#### 《品不足》

震災の影響で、単1乾電池がどこの店舗でも売られていない。

#### (処理結果)

メーカーが量産体制を取っていることを情報提供した。

#### 《放射能汚染不安》

- ・野菜の直販配達サービスを利用しているが、放射能汚染が心配だ。
- ・スーパーでイワシを買ったが、被災地近郊で獲れたものだった。健康に影響はないか不安だ。

#### (処理結果)

国が出荷等の規制をしており、そうした情報に基づいて冷静に対応するように助言した。

#### 《便乗商法》

##### <貴金属買取>

貴金属の買い取りをすると業者が訪問した。貴金属は持っていないと断ったが、被災地では医療機器が不足しているので、銀メッキでも鉄くずでも買い取ると居直られた。

#### (処理結果)

業者の説明は不審であるので、買い取ってもらう必要がない場合は毅然と断ることを助言した。

### <耐震工事>

震災後、高齢の母が一人で在宅時に無料耐震診断の訪問を受けた。地震が不安で家に上げたところ、畳をあげて「床下工事に50万円かかる。」と言われた。再度業者が来ることになっているが、断りたい。

### (処理結果)

無料商法や点検商法の可能性もあるので、自宅へ入れないように断ることと、高齢者一人に対応することは避け、家族に同席してもらうことを助言した。

### <消費者へのアドバイス>

- ・チェーンメールなどでの誤った情報に惑わされず、行政機関のホームページ等の信頼できる情報源で真偽を確かめるようにしましょう。
- ・住宅リフォームなどの場合、業者の説明をうのみにし、慌ててその場で契約せずに、複数の会社から見積もりをとり、十分検討した上で契約するようにしましょう。
- ・義援金を募る勧誘や、被災地支援の名目で商品を強引に購入させようとする事例もあるようです。相手の業者や団体が信頼できるのか、また、本当に被災者支援に使われるのかをよく確認しましょう。

## 5. 危害・危険に関する相談は減少

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113件、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72件といずれも前年度に比べて件数は減少しました。

### ○ 危害件数

商品・役務	22年度	21年度
食料品(健康食品以外)	20	22
化粧品	15	19
エステティックサービス	11	13
医療	10	12
健康食品	7	9
総件数	113	169

### 【危害事例】

#### ≪食料品(健康食品以外)≫

#### <スナック菓子>

卵アレルギーのある子どもに原材料に卵が含まれていないスナック菓子を食べさせていた。いつも食べているものと同じ原材料だと思い、同じブランドシリーズの期間限定販売のスナック菓子を食べさせたところ、アナフィラキシーショックを起こしたため救急車を呼んだ。後でその商品の原材料表示を見ると、卵殻未焼成カルシウムが含まれていた。メーカーは、通年販売と期間限定販売の原材料を変更した場合は、わかりやすく表示すべきだ。

### ○ 危険件数

商品・役務	22年度	21年度
暖房機器 (電気カーペット3、ハロゲンヒーター1、電気ストーブ1、パネルヒーター1、温風ヒーター1、ガスファンヒーター1)	8	8
自動車	7	14
テレビ	4	2
食料品(健康食品以外)	3	3
照明器具	3	2
パソコン	3	1
喫煙用ライター	3	1
総件数	72	79

## 【危険事例】

### 《発砲スチロール容器》

100 円均一ショップで発砲スチロール製の使い捨て容器を購入した。柑橘類のオロブロンコを手で搾って入れたら容器が溶けた。柑橘類に使用しないようにという注意表示がないのは問題ではないか。

#### (処理結果)

容器が溶けた原因については、容器の原料であるポリスチレンが柑橘類の皮に含まれるテルペンに侵されたと考えられることを相談者に説明した。表示については、家庭用品品質表示法により、ポリスチレン等スチロール樹脂性の容器には、柑橘類の皮に含まれるテルペンによって変質することがある旨を表示しなければならないことになっている。しかし、法律の所管課に照会したところ、一時的に使用される使い捨て容器は対象外であるとのことであった。当センターは、法的義務がないとしても安全性にかかわる表示がないことは問題であると判断し、販売店及びメーカーに表示を見直すよう要望した。メーカーから回答があり、現在の製造過程ではすべて表示を改善しているが、以前に製造した表示のない在庫商品が販売されたものと思われるとのことであった。

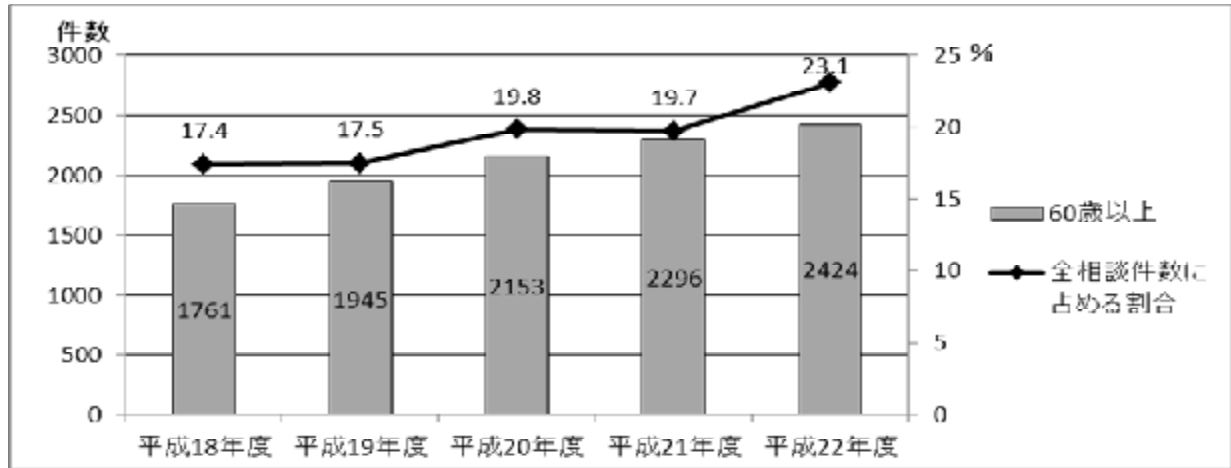


## <高齢者の相談状況>

60歳以上の相談件数は増加傾向にあり、相談全体に占める割合は23.1%である。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(リフォーム工事等)が多い。また、株(特に未公開株)、公社債(特に怪しい社債)、ファンド型投資商品など投資商法によるトラブルの増加が目立つ。

販売形態では、他の年代に比べ、訪問販売、電話勧誘販売、ネガティブオプションの相談件数の割合が大きい。

### ◇ 相談件数



### ◇相談の多い商品・サービス

(平成22年度60歳以上、多い順に10位まで)

順位	商品・役務	22年度	21年度
1	デジタルコンテンツ	178	154
2	工事・建築	124	124
3	食料品(健康食品以外)	111	100
4	フリーローン・貯金	106	68
5	新聞	77	73
6	株(うち未公開株)	76(67)	62(44)
7	公社債(うち怪しい社債)	72(68)	7(4)
8	生命保険	62	66
9	賃貸アパート	55	52
10	ファンド型投資商品	53	23

### ◇ 相談の多い販売形態

	全 体		全体に占める割合
		うち60歳以上	
総件数	10,482	2,424	23.1%
店舗販売	3,147	695	22.1%
訪問販売	844	359	42.5%
通信販売	3,119	411	13.2%
マルチ・マルチまがい	141	18	12.8%
電話勧誘販売	490	229	46.7%
ネガティブ・オプション	25	10	40.0%
その他無店舗販売	100	32	32.0%
その他	2,616	670	25.6%

## < 消費者へのアドバイス >

### 【高齢者の方々へ】

- ・必要のない商品やサービスの勧誘に対しては、「いいません」とはっきり断りましょう。
- ・詐欺的な投資商法が横行しています。安易に儲け話に乗らないようにしましょう。
- ・契約内容が理解できなかったとき、勧誘に不安を感じたときは、契約前に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の相談が増えています。不審な業者が出入りしていないかなど、時々声をかけてあげてください。

- ★ 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>