

大阪府消費生活センター 平成23年度消費生活相談の概要

《相談全体》

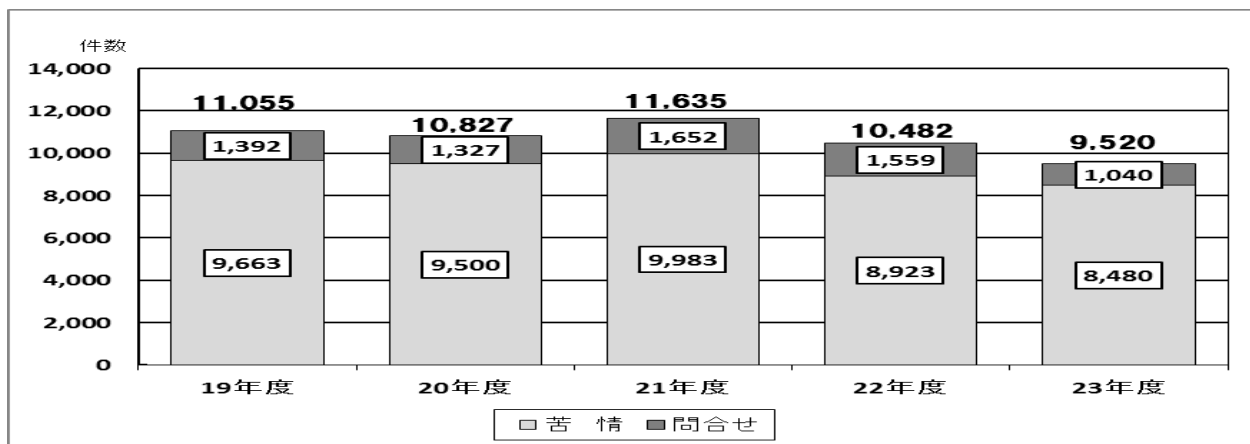
- ◆ 平成23年度の相談件数は9,520件で、前年度と比べ9.2%減少。全相談件数に占める高齢者（以下、60歳以上の者をいう。）の相談件数の割合は増加傾向で、4人に1人は高齢者の相談。

《内容別の特徴》

- ◆ デジタルコンテンツや移動通信サービスなど、インターネット関連の相談が多い。とりわけ、スマートフォンに関する相談が目立つ。
- ◆ 高齢者を狙った詐欺的な投資商法が横行。破綻した預託商法（和牛オーナー契約）に関連する業者の二次被害も発生。
- ◆ 危害・危険に関する相談など、安全性に関する相談が増加。

1. 平成23年度に大阪府消費生活の受け付けた相談件数は9,520件で、昨年度に比べ9.2%減少しました。年代別で見ると、すべての年代で減少したものの、60歳以上の高齢者の相談割合は増加傾向で、全体の相談件数の25%を占め、4人に1人は高齢者からの相談となりました。

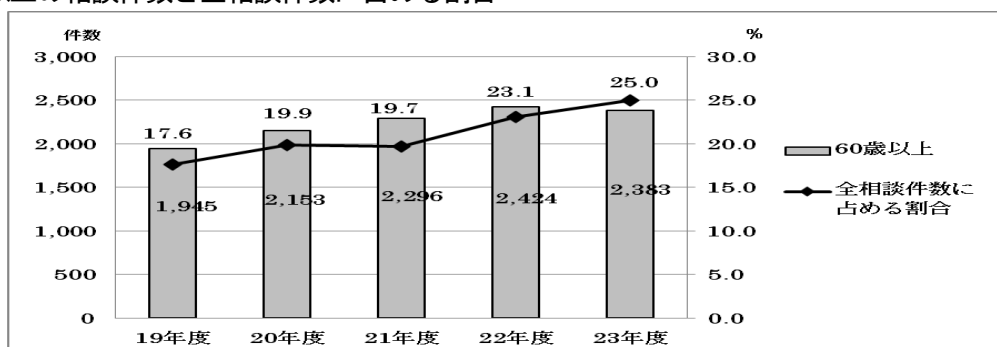
○ 相談件数の年度推移



○ 契約当事者の年代別件数

契約当事者	23年度		22年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	399	4.2%	405	3.9%	98.5%	▲ 6
20歳代	1,038	10.9%	1,180	11.3%	88.0%	▲ 142
30歳代	1,543	16.2%	1,844	17.6%	83.7%	▲ 301
40歳代	1,704	17.9%	1,820	17.4%	93.6%	▲ 116
50歳代	1,099	11.5%	1,277	12.2%	86.1%	▲ 178
60歳代	1,235	13.0%	1,266	12.1%	97.6%	▲ 31
70歳以上	1,148	12.1%	1,158	11.0%	99.1%	▲ 10
その他・不明	1,354	14.2%	1,532	14.6%	88.4%	▲ 178
計	9,520	100.0%	10,482	100.0%	90.8%	▲ 962

○ 60歳以上の相談件数と全相談件数に占める割合



2. デジタルコンテンツや移動通信サービスなど、インターネット関連の相談が多い。とりわけスマートフォンに関する相談が目立つ

相談の多い商品・役務別でみると、インターネット関連の商品・役務が上位を占めました。一番多い相談は「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）で、1,994件寄せられ、前年度に比べ5.3%増加しました。

「デジタルコンテンツ」の具体的内容を見ると、ワンクリック請求トラブルなど「アダルト情報サイト」が1,251件で一番多く、前年度に比べ13.1%増加しました。2番目に多いのが「出会い系サイト」で298件で前年度に比べ若干減少しましたが、「オンラインゲーム」は55件で前年度の約1.5倍の相談が寄せられました。

携帯電話関連の相談では「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）は186件で6位、「携帯電話」（携帯電話機器の相談）は114件で14位となりました。特にスマートフォンの相談が目立ちました。

なお、地デジ対策の影響もあり、光ファイバー等固定回線に関する「インターネット接続回線」については131件で10位でした。

○ 相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	相談・役務	23年度	22年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	1,994	1,893	105.3%	101
2	賃貸アパート	380	439	86.6%	▲ 59
3	食料品（健康食品以外）	303	296	102.4%	7
4	工事・建築	237	285	83.2%	▲ 48
5	フリーローン・サラ金	208	400	52.0%	▲ 192
6	移動通信サービス	186	178	104.5%	8
7	医療	162	141	114.9%	21
8	化粧品	152	124	122.6%	28
9	新聞	132	157	84.1%	▲ 25
10	インターネット接続回線	131	133	98.5%	▲ 2
11	自動車	130	214	60.7%	▲ 84
11	ファンド型投資商品	130	85	152.9%	45
13	生命保険	127	143	88.8%	▲ 16
14	携帯電話	114	144	79.2%	▲ 30
15	公社債（うち怪しい社債）	112(103)	96(88)	116.7%(117%)	16(15)
16	健康食品	110	109	100.9%	1
17	集合住宅	109	116	94.0%	▲ 7
18	株（うち未公開株）	103(86)	109(90)	94.5%(5.6%)	▲6(4)
19	エステティックサービス	102	110	92.7%	▲ 8
20	アクセサリ	91	99	91.9%	▲ 8
総相談件数		9,520	10,482	90.8%	▲ 962

○ デジタルコンテンツのサービス内容

内 容 別	23年度	22年度	前年度比	増減数
アダルト情報サイト	1,251	1,106	113.1%	145
出会い系サイト	298	318	93.7%	▲ 20
オンラインゲーム	55	35	157.1%	20
その他のデジタルコンテンツ※	390	434	89.9%	▲ 44
計	1,994	1,893	105.3%	101

※その他のデジタルコンテンツには、有料サイトの架空請求、占いサイト、音楽情報サイトなどを含む。

【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〉

スマートフォンでネット検索中にアダルトサイトにつながってしまい、「登録完了」「利用料9万円」と表示された。退会手続きメールを送信したところ、請求メールが届いた。どう対処したらよいか。（20歳代男性）

（処理結果）

契約が有効に成立しているとは言えないので、支払わないで無視するよう助言し、メールアドレスの変更を勧めた。

〈出会い系サイトの高額請求〉

SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）でタレント事務所のマネージャーと語る人と親しくなりメールのやりとりをしているうちに、「お金を払うから、別の出会い系サイトでタレントの悩みを聞いてほしい」と頼まれ、出会い系サイトへ登録した。出会い系サイトでタレントと語る人とメールのやり取りをするたびに利用料をクレジットカードで決済したが、気がつくと50万円近く決済してしまい、支払えない。（20歳代女性）

（処理結果）

当センターがクレジットカード会社と決済代行業者と交渉した結果、全額返金された。

〈オンラインゲームの高額請求〉

小学生の息子が、祖父名義の携帯電話を使って、公式サイトでのオンラインゲームを2日間利用し、7万円請求されている。戦闘ゲーム2種類で戦いに敗れる度にアイテムを購入したようだが、息子は無料だと思っていたという。支払わなければならないか。（当事者10歳代男性、相談者40歳代男性）

（処理結果）

センターから携帯電話の通信事業者に問い合わせたところ、「有料のサイトを利用の際、携帯電話契約名義者である祖父のパスワードの入力が必要なので支払い義務がある」とのことだった。未成年者が利用したという立証は困難と思われるが、ゲーム事業者にも問い合わせたところ、「未成年者が利用した場合の相談窓口を設置した」とのことだったので、案内した。

≪移動通信サービス≫

娘が月の下旬にスマートフォンを購入しパケット定額制の契約をした。契約日から月末まで8日間しか使用していないのに1か月分の定額料金約5千円の請求を受けた。納得できない。（当事者10歳代女性、相談者40歳代男性）

（処理結果）

「通常パケット定額制は暦の月単位で課金されるので、8日間の利用であっても1か月分の定額料金を請求されたものと考えられる」と説明した。当センターから通信事業者に対しパケット定額制の課金についてどのように説明しているのか問い合わせたところ、通信事業者がショップに確認し、「ショップに対し、説明を行うよう対応を求める」とのことだった。

《携帯電話》

スマートフォンを購入してから1か月以内に6回故障した。突然画面がフリーズしたり、電源が切れたり、入力した文字が文字化けし、その都度修理に出しているが、現在も修理中。買ったばかりのスマートフォンをほとんど利用できず、代替機として普通の携帯電話機が提供されており、インターネットをあまり利用していない。解約希望。（当事者10歳代女性、相談者50歳代男性）

（処理結果）

センターが販売店と交渉した結果、スマートフォン本体については無条件解約となり、通信料金については利用した料金のみ支払うことで合意した。

《インターネット接続回線》

ある通信事業者名を名乗る代理店から、「光回線にすると、インターネットだけでなく電話もでき、いくらかけても電話代は無料。中古のパソコンも無料提供する」と電話勧誘を受け、聞かれるがままに住所、名前、生年月日を答えて申し込んでしまった。後で必要がないと思い、通信事業者にキャンセルしたいと申し出たが、電話をかけてきた代理店を自分で探すように言われた。電話番号がわからず、キャンセルの電話ができない。（70歳代女性）

（処理結果）

当センターから通信事業者に当該相談について連絡したところ、キャンセル処理されることになった。

＜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、サイト内の利用規約などの表示を事前に十分確認しておきましょう。特にワンクリック請求の場合は、あわてて事業者に連絡を取ることは避け、安易に請求に応じないようにしましょう。
- ・「お金をあげる」などと誘い、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。
- ・携帯電話やスマートフォン、通信サービスの契約時には、サービス内容、料金等事前に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横行。破綻した預託商法（和牛オーナー契約）に関連する業者の二次被害も発生

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、ファンド型投資商品、怪しい社債、未公開株など、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取り戻してあげる」と言って勧誘する「被害回復型」、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「代理購入型」など、複数人間が役割分担し登場する「劇場型」と呼ばれる手口が横行しました。

また、破綻した預託商法（和牛オーナー契約）の「二次被害」につながる相談も寄せられました。

【相談事例】

《ファンド型投資商法》

＜和牛オーナー商法の二次被害＞

破綻した和牛オーナー商法の被害に遭い3千万円以上の債権がある。最近、別の業者から、「ある会社が税金対策のために債権を55%で買い取りたいと言っているので取次をしている。金銭的負担は一切ない。」と電話があった。今は紙切れ同然だが、いくらかでも取り戻せるかもしれない。信用できるか。（70歳代女性）

（処理結果）

投資商法の二次被害の手口と思われるので、冷静に判断して断るよう助言した。

〈太陽光発電事業への投資〉

知らない業者から「太陽光発電事業を行うので投資してほしい。封書を送付する」と電話があった。その後、他の会社から「太陽光発電事業を行う事業者から封書が届いていないか。有望な会社で300万円投資すると2か月ごとに1万5千円の配当があるので、権利を譲ってほしい」と電話があった。信用できるか。(60歳代男性)

(処理結果)

複数の事業者が登場する「劇場型」と呼ばれる投資商法と考えられるので、きっぱり断るように助言した。

〈怪しい社債〉

「地熱発電やレアメタルを扱う事業を行っている業者の転換社債を代わりに買ってあげれば、購入価格の4倍の値段で買い取る」と、複数の業者から勧誘を受けている。信用できるか。(70歳代男性)

(処理結果)

「代理購入型」の劇場型投資商法と考えられるので、話に乗らないように助言した。

〈未公開株〉

数年前から未公開株の被害に遭い被害額は6千万円になっている。最近、大手商事会社を名乗る営業員から電話があり、「被害金還付手続きをするので、手数料450万円を支払ってほしい」と持ちかけられている。たびたび電話がかかってくるが、どう対処したらよいか。(80歳代男性)

(処理結果)

「被害回復型」の投資詐欺と考えられるので、きっぱりと断り、支払いに応じないように助言した。

○ 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	
	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	289	デジタルコンテンツ	324	デジタルコンテンツ	434	デジタルコンテンツ	440	デジタルコンテンツ	215	デジタルコンテンツ	172	公社債(うち怪しい社債)	74(71)
2	賃貸アパート	7	賃貸アパート	94	賃貸アパート	84	食料品(健康食品以外)	53	賃貸アパート	42	食料品(健康食品以外)	59	株(うち未公開株)	59(50)
3	携帯電話	6	エステティックサービス	37	移動通信サービス	45	賃貸アパート	52	工事・建築	37	工事・建築	55	デジタルコンテンツ	58
4	移動通信サービス	6	移動通信サービス	27	フリーローン・サラ金	44	フリーローン・サラ金	41	食料品(健康食品以外)	28	ファンド型投資商品	38	工事・建築	54
5	テレビ放送サービス	5	自動車	26	食料品(健康食品以外)	36	インターネット接続回線	39	フリーローン・サラ金	27	賃貸アパート	35	食料品(健康食品以外)	50
6	専門学校	5	フリーローン・サラ金	25	エステティックサービス	35	移動通信サービス	35	医療	25	化粧品	32	新聞	37
7	自動車運転教習所	5	医療	21	携帯電話	27	工事・建築	34	移動通信サービス	23	新聞	31	ファンド型投資商品	33
8	婦人洋服	4	健康食品	19	自動車	25	化粧品	30	ファンド型投資商品	21	生命保険	30	医療	33
9	外国語・会話教室	4	化粧品	19	化粧品	23	携帯電話	29	生命保険	20	株(うち未公開株)	29(26)	生命保険	30
10	コンサート	3	アクセサリ	18	医療	23	自動車	29	集合住宅	19	フリーローン・サラ金	24	健康食品	25
総計		399		1,038		1,543		1,704		1,100		1,235		1,148

<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。
- ・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、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. 危害・危険に関する相談など安全性に関する相談が増加

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144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79件寄せられ、前年度より増加しました。

商品別でみると、化粧石鹸が42件で最も多く、小麦加水分解物を含有する石鹸による小麦アレルギーの危害情報も寄せられました。

○ 危害件数

商品・役務	23年度	22年度
化粧品（うち化粧石鹸）	51(42)	15(0)
医療	22	10
食料品（健康食品以外）	10	20
健康食品	7	7
エステティックサービス	7	11
外食	5	5
洗剤等	3	1
賃貸アパート	3	2
理髪サービス・パーマ	3	3
家具類（テーブル・イス）	2	0
理美容用具（美顔器・脱毛器）	2	2
玩具	2	0
自転車	2	1
その他（圧力なべ、電気治療器、ライター等）	25	37
計	144	114

【危害事例】

≪化粧品（化粧石鹸）≫

小麦加水分解物を含有する石鹸を18歳の娘が使用していたが、パンを食べた後運動して呼吸困難になり入院した。小麦アレルギーと診断されたが、どう対処したらよいか。（当事者10歳代女性、相談者40歳代女性）

（処理結果）

石鹸の使用による小麦アレルギーの診療可能な病院で診断書を取るようアドバイスし、被害者弁護団等の情報を提供した。

≪医療（美容医療）≫

美容クリニックで顔の脱毛の施術を受けたところ、額に火傷をし、腫れ上がっている。腫れがひいても痕が残ると言われた。補償を求めたい。（20歳代女性）

（処理結果）

施術方法の問題や後遺症については美容医療の協会を、補償については法律相談を紹介した。

○ 危険件数

商品・役務	23年度	22年度
自動車	9	7
暖房機器 (電気ストーブ2、電気カーペット1、パネルヒーター1、 ガスファンヒーター1、石油ファンヒーター1、石油ストーブ1)	7	8
食料品 (健康食品以外)	6	3
電気空調・冷房機器 (空気清浄機3、扇風機1)	4	2
家具類 (イス2、テーブル1、テレビ台1)	4	2
照明器具	4	3
電気掃除機	3	1
頭髮用具 (ヘアアイロン2、ドライヤー1)	3	1
パソコン	3	3
テレビ	3	4
喫煙用ライター	3	3
電気洗濯機	2	1
テーブルタップ	2	0
ルーター (インターネット接続中継機器)	2	0
携帯電話	2	0
化粧品	2	1
その他 (カセットコンロ、電子レンジ、介護用手すり、給湯暖房機等)	20	33
計	79	72

【危険事例】

《介護用手すり》

母が6年前に浴室に介護用手すりを取り付けた。アルミに樹脂を被せたものだが、最近亀裂が入り握ると危険な状態である。有償修理と言われたが納得できない。(当事者60歳代女性、相談者40歳代女性)

(処理結果)

当センターからメーカーに問い合わせたところ、「まれに樹脂に亀裂が入ることがあり、亀裂の状態によっては無償交換する」とのことであった。後日、無償交換された。

《ルーター (インターネット接続中継機器)》

高速モバイル通信の契約時に貸与されたルーターが、使用して4か月後に発熱し底辺が膨張した。新製品のルーターとの交換と補償希望。(60歳代男性)

(処理結果)

通信事業者は当初新品のルーターと交換したが、その後相談者が解約を希望したので、違約金を請求しないで解約に応じてもらうことを提案した。拡大損害は発生していないので補償は困難と思われることを説明した。当センターでは、同様のトラブルの再発防止のため、事故情報を収集している機関に事故情報を通知した。

【その他の安全に関する事例】

《食料品》

スーパーで販売している牛肉に国産としか表示がなく、放射能汚染が心配で購入できない。(50歳代女性)

(処理結果)

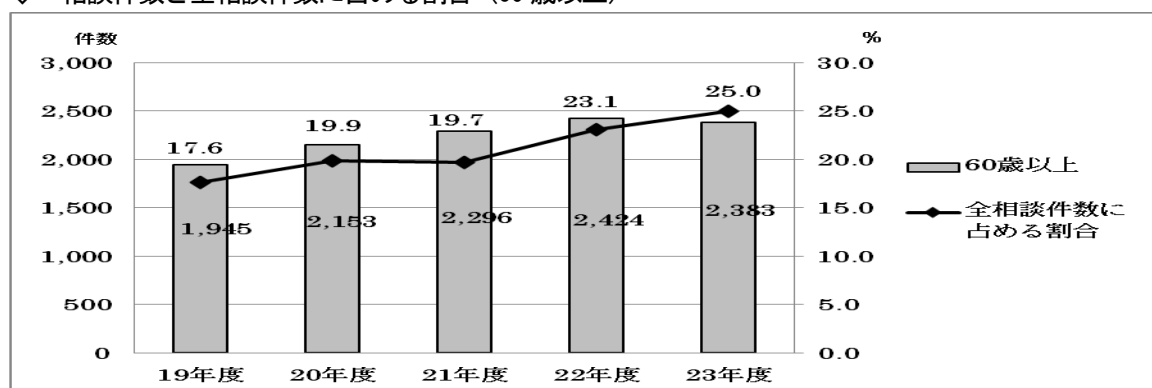
府の「食の安全」の担当窓口を紹介した。

<高齢者の相談状況>

60歳以上の相談者の相談全体に占める割合は25.0%となり、相談件数の割合は年々増加している。商品・役務別にみると、デジタルコンテンツ（アダルトサイト等）が一番多い。また、公社債（特に怪しい社債）、株（特に未公開株）、ファンド型投資商品など投資商法によるトラブルが目立った。

販売形態では、電話勧誘販売、訪問販売の相談件数の割合が大きい。

◇ 相談件数と全相談件数に占める割合（60歳以上）



◇ 相談の多い商品・役務

（60歳以上、多い順に10位まで）

順位	商品・役務	23年度	22年度
1	デジタルコンテンツ	230	178
2	食料品（健康食品以外）	109	111
2	工事・建築	109	124
4	公社債（うち怪しい社債）	92(86)	72(68)
5	株（うち未公開株）	88(76)	76(67)
6	ファンド型投資商品	71	53
7	新聞	68	77
8	生命保険	60	62
9	賃貸アパート	58	55
10	医療	52	35

◇ 相談の多い販売形態

	全体		
	うち 60歳以上	全体に占 める割合	
総件数	9,520	2,383	25.0%
店舗販売	2,705	620	22.9%
訪問販売	762	350	45.9%
通信販売	3,217	501	15.6%
マルチ・マルチまがい	114	24	21.1%
電話勧誘販売	450	236	52.4%
ネガティブ・オプション	17	7	41.2%
その他無店舗販売	66	19	28.8%
その他	2,189	626	28.6%

<消費者へのアドバイス>

【高齢者の方々へ】

- ・身に覚えのない請求には、すぐに応じず、慌てて連絡を取らないようにしましょう。
- ・必要のない商品やサービスの勧誘に対しては、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や、勧誘に不安を感じたときは、契約前に身近な人や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。

【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/>

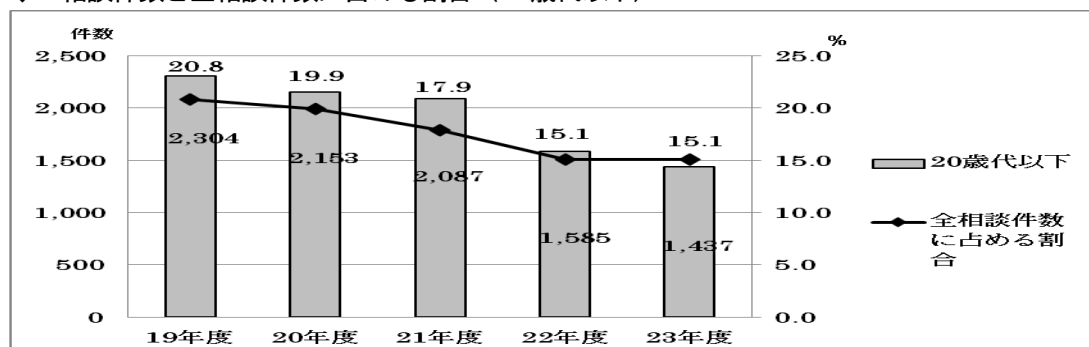
<若者の相談状況>

20歳代以下の相談者の相談件数は年々減少傾向にあるが、相談全体に占める割合は15.1%で前年度並みである。商品・役務別にみると、デジタルコンテンツ（アダルトサイト等）が一番多く、件数も増加している。移動通信サービス、携帯電話の件数も増加しており、上位を占める。その他、賃貸アパート、エステティックサービスのトラブルが目立つ。

販売形態では、マルチ・マルチまがい、通信販売の相談件数の割合が大きい。

なお、20歳未満（未成年）の相談件数は399件寄せられたが、そのうちデジタルコンテンツ（アダルトサイト等）の相談件数が289件で、20歳未満の相談件数全体の約4分の3を占める。

◇ 相談件数と全相談件数に占める割合（20歳代以下）



◇ 相談の多い商品・役務

(20歳代以下、多い順に10位まで)

順位	商品・役務	23年度	22年度
1	デジタルコンテンツ	613	592
2	賃貸アパート	101	113
3	エステティックサービス	37	46
4	移動通信サービス	33	32
5	自動車	28	40
6	フリーローン・サラ金	25	35
7	医療	23	24
8	携帯電話	22	17
9	健康食品	21	14
10	化粧品	21	28

◇ 相談の多い販売形態

	全体		全体に占める割合
	うち20歳代以下		
総件数	9,520	1,437	15.1%
店舗販売	2,705	392	14.5%
訪問販売	762	61	8.0%
通信販売	3,217	757	23.5%
マルチ・マルチまがい	114	42	36.8%
電話勧誘販売	450	14	3.1%
ネガティブ・オプション	17	0	0.0%
その他無店舗販売	66	7	10.6%
その他	2,189	164	7.5%

【相談事例】

《賃貸アパート》

大学生の息子が、敷金5万円、賃料月額5万円の賃貸マンションを退去する際、原状回復費用として8万3千円請求された。納得できない。（当事者20歳代男性、相談者50歳代男性）

（処理結果）

国土交通省が公表している「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」について説明し、故意・過失による損耗の復旧は原状回復に含まれるが経年劣化による損耗の修繕費用は賃料に含まれると考えられることを情報提供し、住宅専門の相談窓口を紹介した。

《エステティックサービス》

エステの無料体験に出向いたところ、高額なコースをクレジットで契約させられた。解約したい。(20歳代女性)
(処理結果)

契約期間1か月を超え契約金額5万円を超えるコースで、契約日から8日以内だったので、クーリング・オフを助言した。

《健康食品(マルチ・マルチまがい)》

SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)で知り合った人に喫茶店に呼び出され、マルチ販売組織の入会と健康ドリンクの契約をさせられ、入会金と健康ドリンク代金を支払ったが、契約書面をもらっていないし商品も受け取っていないので不安だ。(20歳代女性)

(処理結果)

センターから契約先の代理店に電話したがつながらなかったので本社に電話し、書面不交付であることと代理店と連絡が取れないことを伝えたところ、全額返金された。

《若年者の方々へのアドバイス》

- ・ 契約をする場合は、契約内容、契約金額等をよく確認して慎重に対応しましょう。特にインターネット通販の場合は、解約条件など表示をよく確認しましょう。
 - ・ マルチ商法のトラブルが多く寄せられています。簡単に儲かる話には安易に乗らないようにしましょう。
- ★ 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/>