

## 大阪府消費生活センター 平成24年度消費生活相談の概要

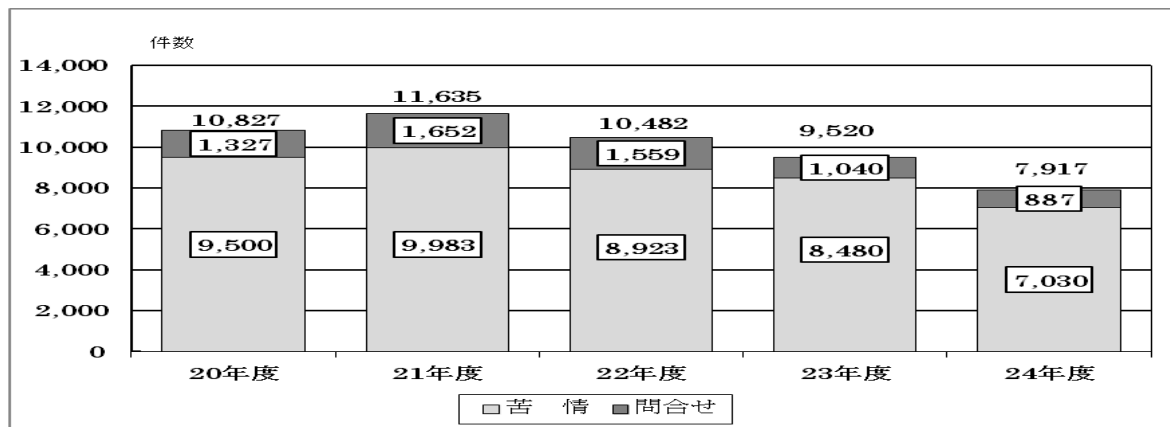
### 《相談全体》

平成24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7,917件で、前年度の9,520件に比べ1,603件(16.8%)減少しました(付表1参照)。年代別を見ると、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件数は1,918件(24.2%)で、前年度同様4人に1人は高齢者の相談という傾向が続いています(付表2、付表3参照)。

### 《内容別の特徴》

- 相談の多い商品・役務別を見ると、インターネット関連の商品・役務が上位を占めました。1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)の1,466件で、前年度の1,997件より531件(26.6%)減少したものの、最も多い相談となりました(付表4参照)。
- 年代別・販売方法別を見ると、「インターネット通販」によるものが、70歳以上を除く各年代で1番多い相談となりました(付表8参照)。
- 高齢者の特徴として、依然として投資商法のトラブルが後を絶ちません。特に実体のはっきりしない権利などを買わせる「ファンド型投資商品」の相談が全体では108件で12位でしたが、そのうちの81件(75%)が60歳以上の高齢者からの相談でした(付表4参照)。
- 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151件で、前年度の144件より7件増加しました(付表10参照)。なお、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45件で、前年度の79件より34件減少しました(付表11参照)。

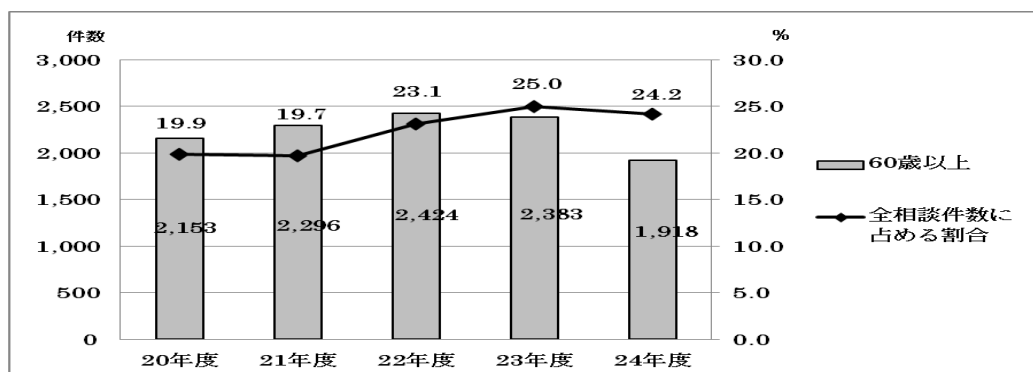
### ○ 付表1 相談件数の年度推移



### ○ 付表2 契約当事者の年代別件数

契約当事者	24年度		23年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	266	3.4%	398	4.2%	66.8%	▲ 132
20歳代	852	10.8%	1,038	10.9%	82.1%	▲ 186
30歳代	1,285	16.2%	1,543	16.2%	83.3%	▲ 258
40歳代	1,515	19.1%	1,705	17.9%	88.9%	▲ 190
50歳代	976	12.3%	1,100	11.6%	88.7%	▲ 124
60歳代	950	12.0%	1,235	13.0%	76.9%	▲ 285
70歳以上	968	12.2%	1,148	12.1%	84.3%	▲ 180
その他・不明	1,105	14.0%	1,353	14.2%	81.7%	▲ 248
計	7,917	100.0%	9,520	100.0%	83.2%	▲ 1,603

○ 付表3 60歳以上の相談件数と全相談件数に占める割合



《内容別の特徴》

1. 相談の多い商品・役務別を見ると、インターネット関連の商品・役務が上位を占めました。1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）の1,466件で、前年度の1,997件より531件（26.6%）減少したものの、最も多い相談となりました（付表4参照）。  
 「デジタルコンテンツ」の具体的内容を見ると、1番多いのは、ワンクリック請求トラブルなど「アダルト情報サイト」の696件、2番目に多いのは「有料サイトの架空請求」の330件、3番目に多いのは「サクラサイト（出会い系サイト）」の198件でした。「オンラインゲーム」は86件で、前年度（55件）の約1.5倍の相談が寄せられました（付表5参照）。なお、未成年（20歳未満）の相談件数266件のうち、半数以上の144件が「デジタルコンテンツ」の相談でした（付表6,付表7参照）。

○ 付表4 相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	商品・役務	24年度	23年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ (うちスマートフォン)	1,466 (313)	1,997 (55)	73.4% (569.1%)	▲ 531 (258)
2	賃貸アパート	272	380	71.6%	▲ 108
3	食料品(健康食品以外)	214	303	70.6%	▲ 89
4	工事・建築	205	237	86.5%	▲ 32
5	移动通信サービス (うちスマートフォン)	189 (48)	185 (35)	102.2% (137.1%)	4 (13)
6	フリーローン・サラ金	167	208	80.3%	▲ 41
7	医療	156	162	96.3%	▲ 6
8	インターネット接続回線 (うち光ファイバー)	150 (118)	131 (85)	114.5% (138.8%)	19 (33)
9	携帯電話 (うちスマートフォン)	149 (84)	115 (61)	129.6% (137.7%)	34 (23)
10	健康食品	135	110	122.7%	25
10	自動車	135	130	103.8%	5
12	ファンド型投資商品	108	130	83.1%	▲ 22
13	エステティックサービス	91	102	89.2%	▲ 11
14	新聞	86	132	65.2%	▲ 46
15	化粧品	82	152	53.9%	▲ 70
15	テレビ放送サービス	82	90	91.1%	▲ 8
17	株(うち未公開株)	76(45)	103(86)	73.8% (52.3%)	▲27(▲41)
18	アクセサリ	75	91	82.4%	▲ 16
19	生命保険	73	127	57.5%	▲ 54
20	集合住宅	71	109	65.1%	▲ 38
	その他	3,935	4,526	86.9%	▲ 591
	総相談件数	7,917	9,520	83.2%	▲ 1,603

○ 付表5 デジタルコンテンツの具体的内容

商品・役務	24年度	23年度	前年度比	増減数
アダルト情報サイト	696	1,251	55.6%	▲ 555
有料サイトの架空請求	330	231	142.9%	99
サクラサイト（出会い系サイト）	198	298	66.4%	▲ 100
オンラインゲーム	86	55	156.4%	31
その他のデジタルコンテンツ※	156	162	96.3%	▲ 6
計	1,466	1,997	73.4%	▲ 531

※その他のデジタルコンテンツには、占いサイト、音楽情報サイトなどを含む。

○ 付表6 年代別 デジタルコンテンツの具体的内容

商品・役務	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	合計
アダルト情報サイト	104	80	141	163	81	85	30	12	696
有料サイトの架空請求	4	33	70	113	54	36	12	8	330
サクラサイト（出会い系サイト）	10	36	40	64	25	12	5	6	198
オンラインゲーム	14	15	28	21	2	0	0	6	86
その他のデジタルコンテンツ	12	16	34	43	21	9	6	15	156
計	144	180	313	404	183	142	53	47	1,466

○ 付表7 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	件数	件数	件数	件数	件数	件数	
1	デジタルコンテンツ	144	デジタルコンテンツ	180	デジタルコンテンツ	313	デジタルコンテンツ	404	デジタルコンテンツ	183	デジタルコンテンツ	142	健康食品	56
2	移动通信サービス	9	賃貸アパート	54	賃貸アパート	57	移动通信サービス	52	工事・建築	37	工事・建築	37	デジタルコンテンツ	53
3	テレビ放送サービス	8	エステティックサービス	38	移动通信サービス	31	携帯電話	49	賃貸アパート	34	食料品（健康食品以外）	34	ファンド型投資商品	50
4	携帯電話	5	移动通信サービス	30	携帯電話	29	賃貸アパート	46	フリーローン・サラ金	29	ファンド型投資商品	31	工事・建築	45
5	自動車（バイクを含む）	5	フリーローン・サラ金	27	自動車	25	食料品（健康食品以外）	41	食料品（健康食品以外）	24	賃貸アパート	29	食料品（健康食品以外）	38
6	健康食品	4	自動車	22	フリーローン・サラ金	25	自動車	35	医療	22	医療	26	株（うち未公開株）	38（21）
7	学校教育	4	健康食品	20	インターネット接続回線	25	フリーローン・サラ金	34	インターネット接続回線	21	インターネット接続回線	23	医療	29
8	学習塾	4	化粧品	19	食料品（健康食品以外）	24	インターネット接続回線	32	自動車	18	健康食品	21	新聞	28
9	タレント・モデル教室	4	携帯電話	19	医療	24	工事・建築	28	移动通信サービス	18	フリーローン・サラ金	21	公社債（うち怪しい社債）	24（23）
10	食料品（健康食品以外）	3	アクセサリ	16	エステティックサービス	23	医療	24	携帯電話	14	移动通信サービス	20	生命保険	19
10	履物	3							新聞	14				
10	賃貸アパート	3												
10	インターネット接続回線	3												
10	医療	3												
総計		266		852		1,285		1,515		976		950		968

## 【デジタルコンテンツの相談事例】

### ＜アダルトサイトのワンクリック請求＞

携帯型音楽プレイヤーでインターネットに接続し、「動画を見る」をタッチしたら「登録完了」と表示され、請求画面が表示された。後から規約を読んだら、180日間見放題20万円と記載されていた。払わないといけないか。（10歳代女性）

#### （処理結果）

民法で「未成年者が法定代理人（未成年者に対して親権を有する者（多くは親））の同意を得ないでした法律行為は、取消することができる」と定められており、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た。

### ＜有料サイトの架空請求＞

スマートフォンに、サイト業者から未納者の調査を委託されたという業者から「サイト利用料の未払い金があるので早急に連絡するように」というメールが届いた。全く身に覚えがない。（20歳代男性）

#### （処理結果）

架空請求と思われるので、相手方に連絡しないように助言した。

### ＜出会い系サイトの高額請求＞

副業の情報を探そうとネット検索し、月100万円稼いでいるというブログを見つけてメールを送信したところ、出会い系サイトに入会したことになるってしまった。「お金をあげる」というメールが多数届き、複数の相手方とメールのやり取りをするために、電子マネーで70万円以上支払ったが、お金は得られなかった。さらに、サイト業者から管理費用なども請求された。（20歳代女性）

#### （処理結果）

サイト業者に雇われた“サクラ”が出会い系サイトに誘導するサクラサイトであり、当センターが電子マネーの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＞

親のスマートフォンで、中学生の息子がオンラインゲームをした。公式マーケットに親のクレジット番号を登録していたので、息子が購入した有料アイテムの料金が、私のクレジットカードで決済され、高額な請求を受けている。息子は「ゲーム内の仮想通貨を使うことが、実際のお金を使うことだとは思わなかったし、年齢確認もなかった」と言っている。支払い義務はあるか。（相談者50歳代女性、当事者10歳代男性）

#### （処理結果）

当該ゲームサイトはユーザー登録時に生年月日を入力することになっており、サイト内の規定により未成年には上限額が定められていた。民法で「未成年者が法定代理人（未成年者に対して親権を有する者（多くは親））の同意を得ないでした法律行為は、取消することができる」と定められていることをゲーム会社に申し出ることをアドバイスした。ただし、契約当事者がユーザー登録時に生年月日を偽った場合は、取消できない可能性があるため、入力内容を再度確認することをアドバイスした。

### ＜消費者へのアドバイス＞

- ・有料サイトを利用する際には、利用規約などの表示を事前に十分確認しましょう。
- ・ワンクリック請求の場合は、慌てて事業者に連絡を取らないようにしましょう。個人情報をこちらから知らせることになります。また、絶対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はサクラサイトと呼ばれる詐欺サイトです。利用しないようにしましょう。
- ・オンラインゲームの利用にあたっては、ユーザー登録時に正しく生年月日を入力しましょう。

1-2. スマートフォンが急速に普及したため、「移動通信サービス」（携帯電話・スマートフォンの通信サービスの契約・解約や通信料金に関する相談）が189件で5位、「携帯電話」（携帯電話やスマートフォンの機器の相談）が149件で9位となり、どちらも前年度より件数が増加しました（付表4参照）。「移動通信サービス」では、次の相談事例のような「モバイルデータ通信」の契約トラブルが目立ちました。また、最近の相談事例として、「キャッシュバック」にかかるトラブルも見られます。

## 【移動通信サービスの相談事例】

### ＜モバイルデータ通信＞

2日前に、スマートフォンに機種変更するために、父の同意書を持って、母と携帯電話ショップに出向いた。「無線LANを利用すると画質がきれいになる。スマートフォンを持つ人は皆モバイルルータを付けている」と説明されたので必要な契約だと思い、月々3,800円のモバイルデータ通信契約をした。自宅に

帰ってから、ルーターがなくてもネットに接続できることがわかった。不要な契約をしたので、解約したい。  
(10歳代男性)  
(処理結果)  
当センターが携帯電話ショップと交渉した結果、説明不足を認め、モバイルデータ通信の契約の無条件解約に応じた。

1-3. 「インターネット接続回線」(固定回線)の契約に関する相談は150件(8位)で、前年度の131件に比べて19件(14.5%)増加しました(付表4参照)。そのうち「光ファイバー」に関する相談件数は118件で、前年度の85件に比べ33件(38.8%)も増加し、特に、高齢者に対する契約トラブルが目立ちました。(付表4,付表7参照)

#### 【インターネット接続回線(固定回線)の相談事例】

##### 〈光ファイバー回線〉

通信会社の代理店から「無料で電話線の交換します。」「一旦工事代を請求されますが、工事後返金します。中古のパソコンも差し上げます。」と電話があったので、電話工事と思い承諾した。ところが、工事日に、電話工事ではなく光ファイバー回線の工事であることがわかった。工事終了後、中古のパソコンが届いたが、ネットに接続できない。解約を申し出たら、2年間契約になっているとのことで、解約料を含め4万円請求された。納得できない。(70歳代女性)

##### (処理結果)

当センターが通信事業者と交渉した結果、「代理店の説明不足もあったかもしれない」とのことで無条件解約となり、既払い金も返金された。

#### 〈消費者へのアドバイス〉

- ・通信サービスの契約時には、サービス内容、契約内容、利用料金、解約条件等をよく確認しましょう。
- ・通信サービスには、クーリング・オフに関する規程がありません。契約サービス内容がわからない場合、契約する必要があるかどうかわからない場合、勧誘が強引だと感じた場合には、その場ですぐ契約せず、十分検討しましょう。不要な場合は、きっぱりと断りましょう。

2. 年代別・販売方法別を見ると、「インターネット通販」によるものが、70歳以上を除く各年代で1番多い相談となりました(付表8参照)。インターネット通販による商品・サービス別の相談状況を見ると、最も多い「デジタルコンテンツ」や「パソコン・パソコンソフト」を除くと、「履物」、「かばん・財布類」、「洋服」などのブランド品と称する海外通販によるトラブルが目立ちました(付表9参照)。

【インターネット通販の相談事例】

〈インターネット通販(格安海外ブランド)〉

インターネット通販でブランドの財布が格安だったので注文したが、注文した色と異なる色の財布が海外から届いた。交換を求めるメールを何度も送信したが、返信がない。販売店のホームページには、メール以外に連絡先の表示がない。(10歳代女性)

(処理結果)

インターネット通販の場合、特定商取引法で、販売店の所在地、電話番号、責任者名を広告に記載することが義務付けられているので、それらの表示が無い場合は信頼できる業者と判断できないことを情報提供した。当該サイトは海外で運営されているサイトの可能性が高いので、海外ショッピングの相談窓口である「消費者庁越境消費者センター」を紹介した。

○ 付表8 年代別 相談の多い販売方法・手口【上位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	インターネット通販	165	インターネット通販	293	インターネット通販	474	インターネット通販	531	インターネット通販	237	インターネット通販	167	家庭訪販	223
2	ワンクリック請求	86	ワンクリック請求	82	ワンクリック請求	140	ワンクリック請求	156	ワンクリック請求	81	家庭訪販	89	利殖商法	142
3	無料商法	17	サイドビジネス商法	62	架空請求	87	架空請求	135	家庭訪販	65	ワンクリック請求	83	電話勧誘販売	122
4	家庭訪販	12	マルチ商法	52	無料商法	75	無料商法	86	架空請求	63	電話勧誘販売	69	インターネット通販	68
5	架空請求	5	架空請求	40	家庭訪販	54	家庭訪販	77	電話勧誘販売	60	利殖商法	65	二次被害	42
6	代引配達	4	無料商法	39	インターネットオークション	29	電話勧誘販売	54	無料商法	43	無料商法	49	代引配達	30
7	インターネットオークション	3	家庭訪販	37	電話勧誘販売	27	インターネットオークション	21	利殖商法	33	架空請求	42	無料商法	29
8	景品付販売	3	電話勧誘販売	18	サイドビジネス商法	25	利殖商法	15	二次被害	18	二次被害	21	ワンクリック請求	28
9	電話勧誘販売	3	販売目的隠匿	16	利殖商法	12	サイドビジネス商法	12	サイドビジネス商法	14	テレビショッピング	16	当選商法	25
10	身分詐称(かたり商法)	3	紹介販売	14	景品付販売	11	景品付販売	12	テレビショッピング	12	代引配達	14	次々販売	22

※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。

○ 付表9 インターネット通販による商品・サービス内容

商品・役務	24年度	23年度	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	1,437	1,944	73.9%	▲ 507
履物	41	17	241.2%	24
パソコン・パソコンソフト	41	29	141.4%	12
かばん・財布類	39	24	162.5%	15
かばん	(21)	(20)	105.0%	1
財布類	(18)	(4)	450.0%	14
紳士・婦人洋服	35	34	102.9%	1

＜消費者へのアドバイス＞

- ・日本語で表記していても、海外で運営されているサイトの可能性があります。購入手続きを進める前に、サイト内に、メールアドレスのほか、販売店の所在地、電話番号、責任者名が表示されているかを必ず確認しましょう。
- ・ブランドの模倣品の販売が強く疑われる場合（例えば正規販売店の販売価格より極端に安価である場合など）は、購入しないようにしましょう。なお、消費者庁のホームページでは「模倣品の販売が確認された海外ウェブサイト」を公表しています。

3. 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151件で、前年度の144件より7件増加しました（付表10参照）。なお、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45件で、前年度の79件より34件減少しました（付表11参照）。

危害情報については、食料品以外では、「医療」、「エステティックサービス」、「化粧品」、「健康食品」、「コンタクトレンズ」などが多くなりました。特に、美容目的の商品・役務が目立ちました。なお、消費者庁が注意喚起した携帯型空間除菌剤による化学熱傷の危害情報は2件寄せられました（付表10参照）。

○付表10 危害件数

商品・役務	24年度	23年度
食料品（健康食品以外）	22	10
医療	15	22
エステティックサービス	15	7
化粧品	13	51
健康食品	6	7
メガネ	6	0
外食	6	5
洗濯用洗剤	3	2
自転車	3	2
国内パックツアー	3	1
ホテル	3	1
その他 （携帯型空間除菌剤、イス、携帯型音楽プレイヤー、コンタクトレンズ等）	56	36
計	151	144

【危害に関する相談事例】

＜健康食品＞

テレビショッピングでヒアルロン酸健康食品を購入し、1ヵ月飲んだところ、全身に湿疹が出て、4ヵ月通院している。治療費を支払ってほしい。（60歳代女性）

（処理結果）

商品の成分に対するアレルギー反応検査を受けるようアドバイスした。商品代金と見舞金は既に支払われているということなので、それ以上の補償については、弁護士への法律相談を紹介した。

＜携帯型空間除菌剤＞

首からぶら下げるタイプの携帯型除菌剤を使用していたところ、胸に15cm四方の火傷を負った。医者にかかるかと化膿する可能性もあると言われた。法規制はないのか。（80歳代男性）

（処理結果）

医療機器でも医薬品でもないので薬事法の規制対象外だが、消費者庁が使用中止を呼び掛け、販売元が自主回収を行っていることを情報提供し、販売元の連絡先を伝えた。

〈携帯型音楽プレイヤー〉

5年前に購入した携帯型音楽プレイヤーを2年前に購入した充電器で充電中、本体から発煙した。家族が急いでコンセントを抜いたが、抜いた途端本体から火花が出て、カーテンに燃え移った。家族は本体を持った親指と人差し指を火傷した。医者に行くと、3週間治療を要すると診断された。(相談者 50 歳代男性、被害者 20 歳代女性)

(処理結果)

相談者に確認したところ、「消防署に通報し、事故品は消防署にある」とのことなので、当センターから消防署に問い合わせた。「火災事故として処理し、事故原因調査についてはメーカーと検査機関へ連絡し調整中」とのことであった。当センターは、重大事故として消費者庁に報告した。

〈使い捨てカラーコンタクトレンズ〉

使い捨てカラーコンタクトレンズを外した後、目に異物感を感じ、痛くて涙が出るので、目をよく見ると、裂けたレンズの切れ端が出てきた。医者にかかるほどではないが、情報提供したい。(20 歳代女性)

(処理結果)

眼科医を受診することを勧めた。なお、カラーコンタクトは医療機器に該当するので、医療機器の品質・安全性について承認審査し情報収集している団体(独立行政法人医薬品医療機器総合機構)を紹介した。

○ 付表 1 1 危険件数

商品・役務	24年度	23年度
自動車	6	9
食料品(健康食品以外)	5	6
暖房機器 (ハロゲンヒーター2、電気カーペット1、電気こたつ1)	4	7
電気空調・冷房機器(ルームエアコン2、扇風機2)	4	4
携帯電話	4	2
風呂用具	3	1
スポーツ用品	2	0
自転車	2	1
その他 (インターネット中継機器(ルータ)、携帯電話、テーブルタップ等)	15	49
計	45	79

【危険に関する相談事例】

〈子ども用自転車〉

子どもが自転車走行中にブレーキのワイヤーが外れてブレーキが効かなくなり、危ない思いをした。購入した自転車専門店で苦情を申し出たところ、経年劣化と言われたが、購入してから2年2か月しか経過していない。欠陥商品ではないか。(40 歳代男性)

(処理結果)

自転車の使用状況や利用頻度にもよるため、不具合の原因を特定するのは困難と思われるが、消費生活用製品PLセンターに同種事例の有無等を問い合わせたうえで事業者と交渉するよう助言した。

〈携帯電話(スマートフォン)〉

半年前に購入したスマートフォンが、購入直後から15分程度使用すると発熱する。修理に出したが直らないので再度修理依頼している。現在、携帯電話会社からの連絡を待っている状況であるが、情報提供したい。(40 歳代女性)

(処理結果)

消費生活用製品安全法に基づいて事故情報収集をしている機関に情報提供した。



## ＜高齢者の相談状況＞

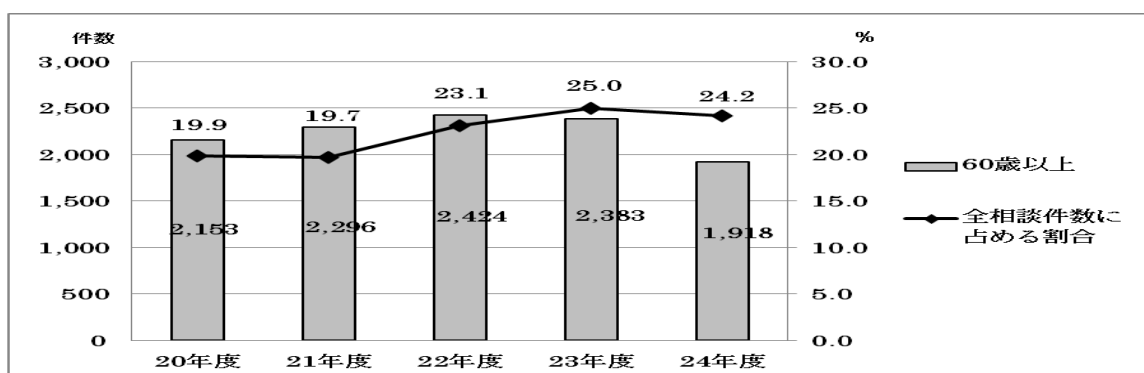
60歳以上が契約当事者の相談件数は1,918件で、前年度の2,383件より465件(19.5%)減少したものの、相談全体(7,917件)に占める割合は24.2%となり、4人に1人が高齢者の相談という傾向は続いています(付表12参照)。

商品・役務別の相談状況を見ると、実体のはっきりしない権利などを買わせる「ファンド型投資商品」の相談が81件、「株(未公開株を含む)」が51件、「健康食品」が77件あり、それぞれ相談件数全体の5割以上を高齢者からの相談が占める結果となりました(付表13参照)。

販売形態別の相談状況を見ると、「訪問購入」、「電話勧誘販売」、「訪問販売」の相談件数の割合が大きくなりました。「電話勧誘販売」では、健康食品の強引な勧誘や一方的な送りつけ商法が急増しました(付表14参照)。

なお、70歳以上の相談受付件数を見ると、「ファンド型投資商品」、「未公開株」、「怪しい社債」がいずれも10位以内に入るなど、60歳代とは異なる特徴が見られました。(3頁 付表7参照)。

○ 付表12 高齢者の相談件数と全相談件数に占める割合(60歳以上)



○ 付表13 高齢者の相談の多い商品・役務  
(割合順 上位10位)

順位		全体	
		うち60歳以上	全体に占める割合
	総件数	7,917	24.2%
1	ファンド型投資商品	108	75.0%
2	株(うち未公開株)	76(45)	67.1%(68.9%)
3	健康食品	135	57.0%
4	新聞	86	45.3%
5	工事・建築	205	40.0%
6	医療	156	35.3%
7	食料品(健康食品以外)	214	33.6%
8	インターネット接続回線	150	26.7%
9	賃貸アパート	272	16.9%
10	デジタルコンテンツ	1,466	12.6%

○ 付表14 高齢者の相談の多い販売形態

	全体		全体に占める割合
	総件数	うち60歳以上	
総件数	7,917	1,918	24.2%
訪問購入	18	10	55.6%
電話勧誘販売	399	191	47.9%
訪問販売	679	302	44.5%
ネガティブ・オプション	15	4	26.7%
店舗販売	2,316	504	21.8%
通信販売	2,600	432	16.6%
その他無店舗販売	26	3	11.5%
マルチ・マルチまがい	89	9	10.1%
その他	1,775	463	26.1%

### 【高齢者から寄せられた相談事例】

#### ＜健康食品の送り付け＞

「これから健康食品を発送する」と突然電話がかかった。「覚えがない」と断ったが、「3カ月前に注文を受け付けている。拒否したら裁判を起す。弁護士費用も請求する」と脅された。(60歳代女性)  
(処理結果)

当センターが事業者に、当該契約は不成立であることを主張したところ、キャンセル処理された。

#### 〈ファンド型投資商品〉

知らない業者A社から、「シェールガス開発事業者B社のファンド募集のパンフレットが届いていないか。届いていたらその権利を買取りたい。」と電話があった。そのファンドは1口25万円で年率2~3%の利子が付き、配当もあるということだが、信用できるか。(70歳代女性)

(処理結果)

代わりに買ってほしいなどと告げてお金を振り込ませる「代理購入型」の投資詐欺と考えられるので、今後電話がかかってきたら、きっぱりと断るようにアドバイスした。

#### 〈未公開株〉

証券会社を名乗る業者A社から電話があり、「あなたにB社の100人限定の未公開株が当たったので、当社が立て替えて、あなたの名前で購入しました。B社に電話してください。」と言われた。B社に電話をすると「あなたの名前で購入されており、既に1,000万円振り込まれているので、証券を持参する。」と言われたが断った。しかし、その後もB社から頻りに電話がかかってきて困っている。(70歳代女性)

(処理結果)

複数の業者が登場する「劇場型」の投資詐欺と考えられることと、A社は金融庁の登録(金融商品取引業など)がないことを情報提供し、無視するようアドバイスした。当センターからB社に、相談者へこれ以上電話をかけないように申し入れた。

#### 〈怪しい社債〉

知らない業者A社から「天然ガスの事業拠点を設ける会社B社の転換社債が個人を対象に発行されるが、法人は買えない。代わりに申し込んでくれないか。お金は当社が振り込む。」と電話があった。B社に連絡し、FAXで運転免許証のコピーと申込書を送付した。しかしB社から、「法人名で振り込まれているので契約違反だ。A社と無関係であることを証明するために、個人名で再度振り込んでください。」と言われた。どう対処したらよいか。(70歳代男性)

(処理結果)

複数の業者が登場する「劇場型」の投資詐欺と考えられることを情報提供した。まだ経済的損害は受けていないが、個人情報をもB社に知られているので、B社に契約無効の通知を出すようにアドバイスした。

#### 〈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、すぐに支払ったり慌てて連絡を取ったりし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。
- ・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もちかけられたら、言われるがままに契約書にサインをしたり、お金を払ったりしないようにしましょう。
- ・契約内容に不安を感じた時は、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】

- ・高齢者がトラブルに巻き込まれるときは、必ずふだんと違う「様子の変化」があります。こうした変化にいち早く気づき、気になることがあったら声かけをするなどして、見守りを心がけてください。

- ★ 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/>

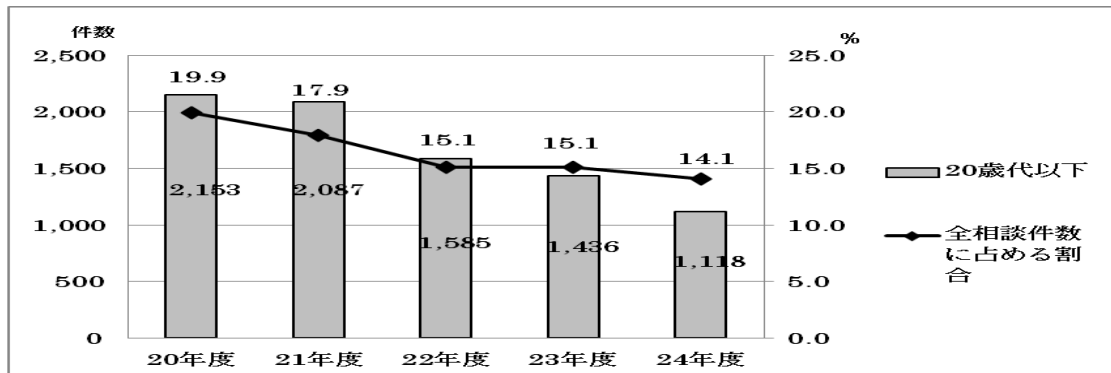
## <若者の相談状況>

20歳代以下の若者が契約当事者の相談件数は、1,118件で、年々減少傾向にあります。相談全体(7,917件)に占める割合は14.1%で、ほぼ横ばいの傾向となりました(付表15参照)。

商品・役務別の相談状況を見ると、「デジタルコンテンツ」の相談が324件となり、他の年代と同様に1番多い相談件数となりました。また、「エステティックサービス」の相談が38件となり、「エステティックサービス」の41.8%が若者の相談となりました(付表13参照)。そのほか、「テレビ放送サービス」、「化粧品」「賃貸アパート」に関するトラブルで、全体に占める若者の割合が高くなりました(付表16参照)。

販売形態別の相談状況を見ると、「マルチ・マルチまがい」、「その他無店舗販売」、「通信販売」についての相談件数の割合が大きくなりました(付表17参照)。

○ 付表15 若者の相談件数と全相談件数に占める割合(20歳代以下)



○ 付表16 若者の相談の多い商品・役務  
(割合順 上位10位)

順位	商品・役務	全体	
		うち20歳代以下	全体に占める割合
	総件数	7,917	14.1%
1	エステティックサービス	91	41.8%
2	テレビ放送サービス	82	25.6%
3	化粧品	82	24.4%
4	デジタルコンテンツ	1,466	22.1%
5	賃貸アパート	272	21.0%
6	移动通信サービス	189	20.6%
7	自動車	135	20.0%
8	健康食品	135	17.8%
9	フリーローン・サラ金	167	16.2%
10	携帯電話	149	16.1%

○ 付表17 若者の相談の多い販売形態

	全体	
	うち20歳代以下	全体に占める割合
総件数	7,917	14.1%
マルチ・マルチまがい	89	60.7%
その他無店舗販売	26	23.1%
通信販売	2,600	19.5%
店舗販売	2,316	13.3%
訪問販売	679	10.9%
ネガティブ・オプション	15	6.7%
電話勧誘販売	399	5.3%
訪問購入	18	0.0%
その他	1,775	8.3%

### 【若者から寄せられた相談事例】

#### <エステティックサービス>

3日前、友人に誘われてエステサロンに出向き、分割払いでエステと化粧品の契約をしたが、解約したい。

(20歳代女性)

(処理結果)

契約期間1ヵ月を超え契約金額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・オフの手続き方法を助言した。

〈賃貸アパート〉

賃貸マンションを退去する際、喫煙で汚れたクロス張替え費用など 22 万円の見積りが出された。敷金 7 万円も返金されず、さらに 15 万円請求されている。(20 歳代男性)

(処理結果)

国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」によると、クリーニングで除去できる程度のヤニについては、通常の損耗の範囲であると考えられる」ことを情報提供し、住宅専門の相談窓口を紹介した。

〈健康食品（マルチ・マルチまがい）〉

4 日前に、職場の先輩に連れて行かれた喫茶店で、先輩の知人からサプリメントの紹介販売をしないかと勧誘された。私が紹介する人が登録すれば 5 万円の収入になる、紹介する人が見つからなければ代わりに見つけてあげるなど、長時間勧誘が続いたので困惑して契約した。サラ金に連れて行かれて約 28 万円支払ったが、解約したい。(20 歳代女性)

(処理結果)

クーリング・オフの手続き方法を助言するとともに、当センターから当該事業者に対し販売方法の問題点を指摘し、速やかに返金するよう求めたところ、全額返金された。

〈消費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、解約条件などの表示をよく確認しましょう。
- ・ 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/>