

大阪府消費生活センター 平成 29 年度消費生活相談の概要

《相談全体》

平成 29 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 7,633 件で、前年度の 8,833 件と比べ 1,200 件 (13.6%) 減少しました (付表 1 参照)。契約当事者の年代別で見ると、60 歳以上が前年度と比べ 226 件減少して 2,282 件となり、相談全体に占める割合は 29.9% となっています。また、70 歳以上が 1,342 件で、前年度と比べ 38 件 (2.9%) 増加し、相談全体に占める割合 (17.6%) も、前年度 (14.8%) より増加しました。(付表 2 参照)。

《内容別の特徴》

1. 最も多い相談はインターネット関連

商品・役務別の相談件数では、前年度同様インターネット関連の相談が上位になりました。最も多い相談は、「デジタルコンテンツ」(インターネット上で提供する情報等)の 1,001 件で、前年度より 39.4% 減少しましたが、どの年代層においても 1 位となりました (付表 3, 6 参照)。「デジタルコンテンツ」の具体的内容としては、利用した覚えのない「有料サイトの架空請求」に関する相談が 418 件で、前年度と比べ減少したものの最も多く寄せられました。次に多い相談は「アダルト情報サイト」に関する相談で、前年度と比べ大幅に減少したものの 230 件寄せられました (付表 4 参照)。

そのほか、インターネット関連では、「インターネット接続回線」(自宅で利用する光回線等インターネット回線)、「移动通信サービス」(携帯電話・スマートフォン等の通信回線)に関する相談が前年度と比べ減少したものの、上位になりました (付表 3 参照)。

2. 販売購入形態別では、通信販売に関するトラブルが最も多い。健康食品の定期購入に関する相談が目立つ

販売購入形態別相談件数では、「通信販売」に関する相談が最も多く寄せられました (付表 7 参照)。「通信販売」のうち 79.5% を占めるインターネット通販の相談内容を見ると、最も多いのは「デジタルコンテンツ」ですが、「健康食品」、「化粧品」の相談も多く寄せられ (付表 9 参照)、お試したと思っていたら定期購入になっていた等のトラブルが目立ちました。

3. ハガキによる架空請求、仮想通貨に関する相談が急増

身に覚えのない総合消費料金などという商品名が不明の料金が未納なので訴状が提出されたなどと記載し電話連絡を促す「架空請求ハガキ」が送りつけられるという相談が 107 件寄せられ、前年度 (5 件) と比べ、急増しました (付表 3 参照)。また、仮想通貨を購入したが値下がりした、換金できないなどの仮想通貨に関する相談が 52 件寄せられ、前年度 (7 件) と比べ、急増しました (付表 10 参照)。

4. 高齢者に関する相談は依然として多い

高齢者に関する相談件数は高水準で推移しています。新聞の長期購読に関する相談やハガキによる架空請求では全相談に占める高齢者の相談の割合が高くなっています (付表 17、18 参照)。

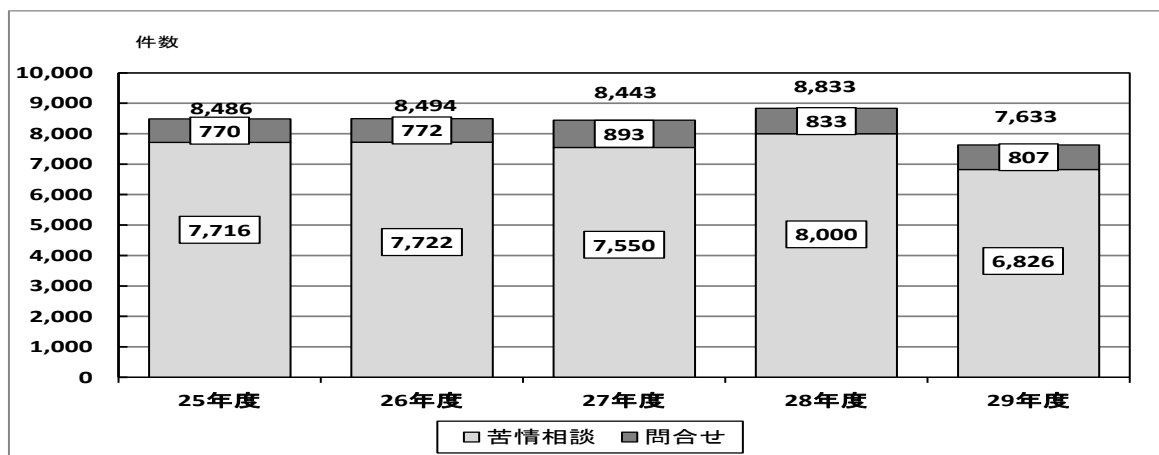
また、認知症等の高齢者に関する相談は本人から相談が寄せられる割合が低く、約 8 割が本人以外からの相談となっています (付表 20 参照)。

5. 危害・危険

危害に関する相談 (商品・役務・設備に関連して、身体に怪我、病気等の危害を受けたという相談) は 146 件で、前年度 (140 件) と比べ、6 件 (4.3%) 増加しました。「健康食品」28 件、「化粧品」26 件が上位となり、それぞれ前年度 (「健康食品」26 件、「化粧品」19 件) と比べ増加しました (付表 15 参照)。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 59 件で、前年度 (61 件) と比べ、ほぼ横ばいとなっています。「電動自転車」、「自動車」の相談が目立ちました (付表 16 参照)。

※昨年度以前の数値については、昨年度版作成後、国民生活センター及び当センターにおける PIO-NET の登録内容の精査・修正に伴い、一部修正していることがあります。

○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	29年度		28年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	142	1.9%	224	2.5%	63.4%	▲ 82
20歳代	726	9.5%	889	10.1%	81.7%	▲ 163
30歳代	891	11.7%	1,051	11.9%	84.8%	▲ 160
40歳代	1,298	17.0%	1,532	17.3%	84.7%	▲ 234
50歳代	1,180	15.4%	1,238	14.0%	95.3%	▲ 58
60歳代	940	12.3%	1,204	13.6%	78.1%	▲ 264
70歳以上	1,342	17.6%	1,304	14.8%	102.9%	38
その他・不明	1,114	14.6%	1,391	15.8%	80.1%	▲ 277
計	7,633	100.0%	8,833	100.0%	86.4%	▲ 1,200

《内容別の特徴》

1. 商品・役務別に見た場合の特徴

商品・役務別の相談件数では、前年度同様インターネット関連の相談が上位になりました。最も多い相談は、「デジタルコンテンツ」（インターネット上で提供する情報等）の1,001件で、前年度より39.4%減少しましたが、どの年代層においても1位となりました（付表3、6参照）。

「デジタルコンテンツ」の具体的内容としては、利用した覚えのない「有料サイトの架空請求」に関する相談が418件で、前年度と比べ減少したものの最も多く寄せられました。次に多い相談は「アダルト情報サイト」に関する相談で、前年度と比べ大幅に減少したものの230件寄せられました（付表4参照）。

そのほか、インターネット関連では、「インターネット接続回線」（自宅で利用する光回線等インターネット回線）、「移動通信サービス」（携帯電話・スマートフォン等の通信回線）に関する相談が前年度と比べ減少したものの、上位になりました（付表3参照）。

また、お試しだと思っていたら定期購入になっていたなどのトラブルが多く寄せられた「健康食品」に関する相談が291件で3位となり、同様のトラブルにより「化粧品」に関する相談は184件となり前年度の137件と比べ47件（34.3%）増加しました（付表3参照）。

なお、「エステティックサービス」に関する相談は、脱毛エステの倒産に関する相談が多く寄せられたため、111件で、前年度の85件と比べ26件（30.6%）増加しました（付表3参照）。

○付表3 相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	1,001	1,653	60.6%	▲ 652
2	賃貸アパート	347	348	99.7%	▲ 1
3	健康食品	291	335	86.9%	▲ 44
4	インターネット接続回線	248	308	80.5%	▲ 60
5	食料品(健康食品以外)	238	211	112.8%	27
6	移動通信サービス	221	288	76.7%	▲ 67
7	工事・建築	213	206	103.4%	7
8	化粧品	184	137	134.3%	47
9	自動車	124	145	85.5%	▲ 21
10	紳士・婦人洋服	123	101	121.8%	22
10	医療	123	141	87.2%	▲ 18
12	新聞	122	117	104.3%	5
13	エステティックサービス	111	85	130.6%	26
14	ハガキによる架空請求	107	5	2140.0%	102
15	テレビ放送サービス	97	98	99.0%	▲ 1
16	宅配便サービス	96	92	104.3%	4
17	携帯電話(スマートフォンを含む)	83	106	78.3%	▲ 23
18	金融関連サービスその他	73	46	158.7%	27
19	フリーローン・サラ金	71	126	56.3%	▲ 55
20	他のネット通信関連サービス	70	46	152.2%	24
	その他	3,690	4,239	87.0%	▲ 549
	総相談件数	7,633	8,833	86.4%	▲ 1,200

○付表4 デジタルコンテンツの具体的内容

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
有料サイトの架空請求	418	607	68.9%	▲ 189
アダルト情報サイト	230	692	33.2%	▲ 462
サクラサイト(出会い系サイト)	85	86	98.8%	▲ 1
オンラインゲーム	43	46	93.5%	▲ 3
その他のデジタルコンテンツ※	225	222	101.4%	3
計	1,001	1,653	60.6%	▲ 652

※その他のデジタルコンテンツには、情報商材、セキュリティソフトなどを含む

○付表5 契約当事者年代別 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
有料サイトの架空請求	4	25	30	83	102	92	72	10	418
アダルト情報サイト	16	17	25	49	36	55	25	7	230
サクラサイト(出会い系サイト)	2	24	15	15	14	5	7	3	85
オンラインゲーム	13	6	9	8	2	1	0	4	43
その他のデジタルコンテンツ	6	23	28	56	39	28	21	24	225
計	41	95	107	211	193	181	125	48	1,001

○付表6 契約当事者年代別 相談の多い商品・役務【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	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数
1	デジタルコンテンツ	41	デジタルコンテンツ	95	デジタルコンテンツ	107	デジタルコンテンツ	211	デジタルコンテンツ	193	デジタルコンテンツ	181	デジタルコンテンツ	125
2	健康食品	12	賃貸アパート	66	賃貸アパート	82	健康食品	68	健康食品	49	ハガキによる架空請求	38	食料品(健康食品以外)	60
3	移動通信サービス	6	エステティックサービス	65	健康食品	40	移動通信サービス	55	賃貸アパート	48	食料品(健康食品以外)	37	新聞	58
4	賃貸アパート	5	健康食品	33	インターネット接続回線	29	化粧品	51	インターネット接続回線	42	工事・建築	35	インターネット接続回線	54
5	医療	5	化粧品	24	化粧品	28	賃貸アパート	51	化粧品	39	インターネット接続回線	33	工事・建築	51
6	紳士・婦人洋服	4	紳士・婦人洋服	21	移動通信サービス	26	インターネット接続回線	38	移動通信サービス	38	移動通信サービス	31	ハガキによる架空請求	48
7	化粧品	4	インターネット接続回線	21	紳士・婦人洋服	24	工事・建築	35	工事・建築	37	健康食品	30	健康食品	47
8	バイク・バイク部品	3	医療	20	エステティックサービス	23	食料品(健康食品以外)	32	食料品(健康食品以外)	31	賃貸アパート	24	テレビ放送サービス	32
9	食料品(健康食品以外)	3	移動通信サービス	18	食料品(健康食品以外)	22	自動車	31	紳士・婦人洋服	24	新聞	19	移動通信サービス	28
10	タレント・モデル養成教室	3	自動車	12	自動車	22	紳士・婦人洋服	29	自動車	23	テレビ放送サービス	19	固定電話サービス	28
10	エステティックサービス	3												
10	外食	3												
総計		142		726		891		1,298		1,180		940		1,342

【デジタルコンテンツの相談事例】

＜有料サイトの架空請求＞

スマートフォンに、「有料コンテンツ料が未払いのため裁判する」という内容のSMS（ショートメッセージサービス）が届いた。表示されていた電話番号にかけると「無料期間中に退会していないので有料会員になっている」と言われ、業者にネットショッピングサイトで利用できるプリペイドカードをコンビニで5万円分購入し、カードの番号を伝えるように指示された。その後、相手方に電話したがつながらない。プリペイドカード発行会社に問い合わせたところ、既に使用されていると言われた。（60歳代男性）

（処理結果）

架空請求の詐欺の手口であることと、サーバー型プリペイドカードの財産的価値5万円分が相手方に渡ってしまったことを説明した。警察に被害届を出すようアドバイスした。

※サーバー型プリペイドカードとは、プリペイドカードの金額がカード自体ではなく発行会社の管理するサーバーに記録されており、カードそのものがなくてもカード番号だけで支払に利用することができるもの。

＜アダルト情報サイトのワンクリック請求＞

スマートフォンでアダルト動画をクリックしたところ、SMS（ショートメッセージサービス）で36万円の請求メールが届いた。驚いてサイト業者に電話をかけたところ、「1年間の契約になっている。取消しはできない。今日の午後5時までに連絡しなければ料金が高くなる。」と言われた。どう対処したらよいか。（60歳代男性）

（処理結果）

ワンクリック請求の手口であり、契約は有効に成立していないので、請求を無視するようにアドバイスした。今後はこれ以上、相手方と連絡を取らないようにアドバイスした。

<消費者の方々へのアドバイス>

- ・架空請求や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。
- ・最近、架空請求やワンクリック請求を行う詐欺業者が支払手段として、サーバー型プリペイドカードの購入を指示するケースがありますが、絶対に応じないようにしましょう。

【インターネット接続回線（光回線）の相談事例】

夜8時頃、大手電気通信事業者を名乗る業者から電話がかかり、通信料金が安くなると長時間勧誘を受けた。月額5,700円と説明を受けたが、現在の契約より安いかわからなかったため、詳しい説明を求めたが、後日契約書を送るからと言われた。承諾してしまい、指示されたとおりパソコンを操作して転用承諾番号を取得し、業者に伝えた。それから10日ほど経つが契約書が届かない。不審なので元の契約に戻したい。（70歳代女性）

（処理結果）

電気通信事業法により、契約書面を受領してから8日以内なら初期契約解除ができることを説明した。当センターは、相談者から以前の事業者の料金明細書を送付してもらい確認したところ、2年契約が条件の割引を受けていたため、新たに勧誘した事業者の料金の方が高いことがわかった。当センターは事業者に対し勧誘時に不実告知（虚偽説明）があったことを指摘して交渉した結果、無条件解除となった。また、事業者においての転用手続きが進んでいないことが判明し、元の通信事業者の契約に戻すことができた。

※「転用」とは、東日本電信電話株式会社又は西日本電信電話株式会社（以下、「NTT東西」）と光回線契約をしている人が、NTT東西から光回線の提供を受けた事業者（光コラボレーション事業者）に、光電話（IP電話）の電話番号等はそのまま光回線の契約を乗り換えること。「転用承諾番号」とは、転用手続きの際に必要な番号のことで、NTT東西に消費者が申し込んで入手する。

【移动通信サービスの相談事例】

認知症気味で医者にもかかっている母が、長年利用している携帯電話ショップでシニア向け簡単スマホを契約していた。通話機能しか使っていなかったが、ラジオを聴けるアプリについて相談するために8日前にショップに出向いた際、タブレット契約をしたことがわかった。母はタブレット端末を使いこなすことができないので解約を申し出たが、端末代一括精算額と解約料を合わせて約55,000円を請求された。納得できない。（相談者40歳代女性、当事者60歳代女性）

（処理結果）

当該移动通信サービスについては初期契約解除制度の適用がないが、契約前の説明や書面交付の状況に問題があった場合に端末も契約解除ができる「確認措置」が適用されることを相談者に説明した。当センターは、「適合性の原則」（高齢者・障がい者等、配慮が必要となる利用者に対してその知識、経験、契約目的に配慮して説明すること）に違反しているのではないかと交渉したところ、解約申出日まで日割り計算した通信料を支払うだけで契約解除となった。

<消費者の方々へのアドバイス>

- ・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。
- ・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など契約に疑問がある場合には、その場ですぐに契約せず、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。
- ・光回線インターネットサービス、ケーブルテレビインターネットサービス、主なプロバイダ（インターネット接続）サービス等、一定の範囲の電気通信サービスの契約については、契約書面の受領日を初日とする8日間が経過するまで、利用者の都合により契約を解除できます（初期契約解除制度）。また、主要な携帯電話サービスについては、8日間以内に申し出て、電波の状況が不十分と判明した場合や契約前の説明等の状況が基準に達しなかったことが分かった場合に、端末も含めて契約解除できます（確認措置）。契約時には契約書面をよく確認し、事業者の説明を求めましょう。

【エステティックサービスの相談事例】

2年ほど前に脱毛エステ12回コースの契約をした。契約途中で業者が倒産し、残り5回分の施術を受けることができなくなった。支払いは個別クレジットで、毎月約1万6千円の24回払いで支払い総額約39万円である。まだ3回分の支払いが残っているが支払いを止めたい。(20歳代女性)

(処理結果)

クレジット会社に支払い停止の抗弁書を送付するようにアドバイスした。当センターからもクレジット会社にすぐに電話をして支払い停止を求めたところ、次の支払いは引き落としの手続きが済んでおり停止できないが、残り2回については引き落としを止めることになった。なお、払い過ぎている分については、破産債権者となりうることを説明し、破産管財人についての情報提供をした。

2. 販売購入形態別に見た場合の特徴

販売購入形態別相談件数では、「通信販売」に関する相談が最も多く寄せられました(付表7参照)。「通信販売」のうち79.5%を占めるインターネット通販の相談内容を見ると、最も多いのは「デジタルコンテンツ」ですが、「健康食品」、「化粧品」の相談も多く寄せられ(付表9参照)、お試したと思っていたら定期購入になっていた等のトラブルが目立ちました。「紳士・婦人洋服」については、詐欺的な通販サイトの利用による商品未着などのトラブルが寄せられました。

○付表7 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	29年度	28年度	前年度比	増減数
通信販売	2,716	3,480	78.0%	▲ 764
(うちインターネット通販)	(2,159)	(2,940)	(73.4%)	(▲ 781)
店舗購入	1,978	2,262	87.4%	▲ 284
訪問販売	536	615	87.2%	▲ 79
電話勧誘販売	353	455	77.6%	▲ 102
マルチ・マルチまがい	97	158	61.4%	▲ 61
訪問購入	53	67	79.1%	▲ 14
その他無店舗	47	45	104.4%	2
ネガティブ・オプション	6	14	42.9%	▲ 8
不明・無関係	1,847	1,737	106.3%	110
計	7,633	8,833	86.4%	▲ 1,200

※ネガティブ・オプション……契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、受け取ったことで、支払義務があると消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする商法。

※その他無店舗……露店、屋台店等通常店舗とは考えられない場所で2日以上期間に渡り行われる展示販売等。

○付表8 契約当事者年代別 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	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数
1	インターネット通販	78	インターネット通販	242	インターネット通販	336	インターネット通販	527	インターネット通販	433	インターネット通販	281	家庭訪問	225
2	ワンクリック請求	18	サイドビジネス商法	49	架空請求	39	架空請求	109	架空請求	137	架空請求	149	インターネット通販	170
3	架空請求	5	架空請求	33	家庭訪問	30	家庭訪問	52	家庭訪問	60	家庭訪問	79	電話勧誘販売	138
4	無料商法	4	マルチ取引	32	サイドビジネス商法	29	ワンクリック請求	42	電話勧誘販売	47	電話勧誘販売	48	架空請求	136
5	家庭訪問	3	家庭訪問	31	電話勧誘販売	23	身分詐称(かたり商法)	33	ワンクリック請求	39	ワンクリック請求	48	身分詐称(かたり商法)	53
6	代引配達	2	ワンクリック請求	17	ワンクリック請求	23	電話勧誘販売	32	身分詐称(かたり商法)	33	身分詐称(かたり商法)	47	テレビショッピング	44
7			無料商法	16	マルチ取引	17	サイドビジネス商法	30	無料商法	23	テレビショッピング	17	景品付販売	28
8			電話勧誘販売	12	無料商法	17	インターネットオークション	28	サイドビジネス商法	16	無料商法	13	無料商法	28
9			インターネットオークション	10	身分詐称(かたり商法)	15	無料商法	25	利殖商法(投資商法)	14	利殖商法(投資商法)	13	訪問購入	25
10			身分詐称(かたり商法)	10	インターネットオークション	14	マルチ取引	15	インターネットオークション	12	代引配達	11	ワンクリック請求	25

※1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。

○付表9 インターネット通販の相談内容

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	955	1,601	59.7%	▲ 646
健康食品	191	211	90.5%	▲ 20
化粧品	115	70	164.3%	45
紳士・婦人洋服	81	54	150.0%	27
他のネット通信関連サービス	52	34	152.9%	18

【インターネット通販の相談事例】

＜健康食品の定期購入＞

インターネット通販でダイエット用サプリメントのお試しが500円だったので注文した。しかし、食べると下痢をするようになった。2回目以降は約4,000円になる定期購入になっていることに気付いたので、解約しようと電話をかけたが、混み合っただけで繋がらなかった。そのうちに2回目が届き、コンビニ払いの払い込み票が入っていたが支払っていない。もうすぐ3回目が届く予定になっているので今も電話しているが、繋がらない。

(50歳代女性)

(処理結果)

書面で業者に解約を申し出るようアドバイスするとともに、当センターから業者に電話をかけ、体調が悪くなったので対応を求めたところ、まず3回目の発送が止められた。送付済みの2回目は未開封の状態だったので、送料相談者負担で返送すれば解約に応じるようになった。

＜洋服の商品未着＞

インターネット通販で、「定価18,000円のところ10,000万円。残り1点」というブランド物のセーターを見つけ注文し、指定された個人名義の口座に振り込んだ。商品が届かないので業者に電話したが、電話が使用されていないというガイダンスが流れ、連絡が取れない。(50歳代男性)

(処理結果)

前払いで個人名義の口座に振り込み後に連絡が取れなくなった場合、返金を求めるのは困難であることを説明し、今後インターネット通販を利用する場合は、信頼できる業者か否かを慎重に判断した上で行うようにアドバイスした。併せて、当センターから近畿財務局に口座の不正利用に関する情報提供をするとともに、警察にも詐欺サイトとして販売店名とURLを情報提供した。

＜消費者の方々へのアドバイス＞

- ・インターネット通販による定期購入のトラブルが多くなっています。購入手続きを進める前に、通販サイトの表示や利用規約、購入の条件、契約内容、解約条件を必ず確認しましょう。
- ・健康食品により体調不良になった場合すぐに摂取をやめることが必要ですが、定期購入の場合、2回目以降について解約できず、不要な商品を購入し続けなければならないといったトラブルもありますので、お試しかけでやめられるのかどうかを注文前に必ず確認しましょう。
- ・商品が届かないなどのトラブルの多くは、支払方法が個人名義の口座への振込みの場合に発生しています。代金前払いの場合、商品が届かないなどのリスクの大きさを理解し、個人名義の口座への前払いは、信用できる相手方か否かを慎重に判断した上で行うようにしてください。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。

3. ハガキによる架空請求が急増

身に覚えのない総合消費料金などという商品名が不明の料金が未納なので訴状が提出されたなどと記載し電話連絡を促す「架空請求ハガキ」が送りつけられるという相談が107件寄せられ、前年度(5件)と比べ、急増しました。「有料サイトの架空請求」と「ハガキによる架空請求」を合わせた件数は、525件でした(付表3、4参照)。特に65歳以上の高齢者のハガキによる架空請求に関する相談が72件で「ハガキによる架空請求」の相談全体の67.3%を占めました。(付表18参照)。

【ハガキによる架空請求の相談事例】

「法務省管轄支局国民訴訟通達センター」というところから「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」というハガキが届いた。相手方に電話したところ、ローンがあるのかと質問され、ないと返事して電話を切ったが、訴訟取り下げ期日は明日となっていたので心配だ。(80歳代女性)

(処理結果)

詐欺的な架空請求の手口であることを説明し、今後、無視するようにアドバイスした。また相手方に電話番号を知られているので、今後、不審な電話に気をつけるように伝えた。

<消費者の方々へのアドバイス>

- ・ 公的機関が未納料金請求の法的手続きをとっているかのような通知のハガキを送ることはありません。相手方に連絡を取ると、何らかの名目でお金を支払わせようとしています。このような架空請求のハガキは無視しましょう。
- ・ 架空請求かどうか判断できず不安になった場合や、不審に思った場合は、すぐにお住いの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。

4. 仮想通貨に関するトラブル

仮想通貨に関する相談が52件寄せられ、前年度(7件)と比べ、急増しました(付表10参照)。

商品・役務名で見ると、仮想通貨交換業者との取引(金融関連サービスその他)が22件で、仮想通貨を購入したが値下がりした、換金できないなどのトラブルが目立ちました。そのほか、仮想通貨に関連付けた投資(ファンド型投資商品)に関する相談が寄せられました(付表11参照)。

○付表10 年度推移

年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
件数	1	8	5	7	52

○付表11 仮想通貨に関する相談内容

金融関連サービスその他 (仮想通貨交換業者との取引)	22
デジタルコンテンツ	15
ファンド型投資商品	14
内職・副業	1

○付表12 販売購入形態別相談件数

通信販売	28
マルチ・マルチまがい	8
電話勧誘販売	2
訪問販売	1
店舗購入	1
不明	12

○付表13 契約当事者年齢別相談件数

20歳未満	1
20歳代	6
30歳代	9
40歳代	17
50歳代	8
60歳代	1
70歳以上	4
不明	6

○付表14 契約当事者性別件数

男性	35
女性	14
不明	3

【仮想通貨に関する相談事例】

<仮想通貨交換業者との取引(金融関連サービスその他)>

昨年、仮想通貨交換業者から500万円分の仮想通貨を購入して預けており、一時1,000万円に高騰したが、外部からの不正アクセスによる流出事故に遭った。業者が値下がりした現在の金額で返金するというニュースを見たが、納得がいかない。(30歳代男性)

(処理結果)

監督官庁による行政処分の情報はあがるが、返金に関しては業者の今後の対応を待つしかないと伝え、監督官庁の相談窓口を紹介した。

＜仮想通貨の投資（ファンド型投資商品）＞

3年前に、高齢者の集まりで知り合った人から、仮想通貨の投資話を持ちかけられた。1年後に配当を付けて返金されると勧誘され、指示されたとおり知人の口座に90万円振り込むと、知人から業者に振り込んだ証拠書面等がFAXで送付されてきた。しかし、その後配当が支払われることもなく返金もしてくれない。他に契約する人を紹介すれば、利益を得られるようだが、誰も誘っていない。（70歳代男性）

（処理結果）

契約から3年経っており、また、詐欺の可能性もあるので、法律相談を紹介するとともに警察への被害届を勧めた。

＜消費者の方々へのアドバイス＞

- ・仮想通貨を購入する場合は、仮想通貨交換業の登録業者であることを確認し、リスクを理解した上で取引を検討しましょう。
- ・仮想通貨に関連付けた投資の実態や内容が不明な場合は、取引をしないようにしましょう。

5. 危害・危険

危害に関する相談（商品・役務・設備に関連して、身体に怪我、病気等の危害を受けたという相談）は146件で、前年度（140件）と比べ、6件（4.3%）増加しました。「健康食品」28件、「化粧品」26件が上位となり、それぞれ前年度（「健康食品」26件、「化粧品」19件）と比べ増加しました（付表15参照）。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59件で、前年度（61件）と比べほぼ横ばいとなっています。「電動自転車」、「自動車」の相談が目立ちました（付表16参照）。

○付表15 危害件数

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
健康食品	28	26	107.7%	2
化粧品	26	19	136.8%	7
医療 （うち美容医療）	20 (9)	26 (9)	76.9% (100.0%)	▲ 6 (0)
食料品(健康食品以外)	12	9	133.3%	3
外食	8	12	66.7%	▲ 4
エステティックサービス	8	2	400.0%	6
家具	5	1	500.0%	4
洗剤等	4	3	133.3%	1
自転車 （うち電動自転車）	4 (2)	2 (0)	200.0% -	2 (2)
パーマ	4	1	400.0%	3
その他 （脚立、旅館、まつげエクステ等）	27	39	69.2%	▲ 12
計	146	140	104.3%	6

○付表 16 危険件数

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
自転車 (うち電動自転車)	10 (9)	4 (3)	250.0% (300%)	6 (6)
自動車	8	1	800.0%	7
食料品(健康食品以外)	6	8	75.0%	▲ 2
空調・冷暖房機器	5	3	166.7%	2
テレビジョン	3	3	100.0%	0
テーブルタップ	2	3	66.7%	▲ 1
パソコン	2	1	200.0%	1
スマートフォン・充電器	2	1	200.0%	1
その他 (LEDシーリングライト、家庭用ロボット式掃除機等)	21	37	56.8%	▲ 16
計	59	61	96.7%	▲ 2

【危害に関する相談事例】

＜健康食品の定期購入＞（再掲）

インターネット通販でダイエット用サプリメントのお試しが500円だったので注文した。しかし、食べると下痢をするようになった。2回目以降は約4,000円になる定期購入になっていることに気付いたので、解約しようと電話をかけたが、混み合っただけで繋がらなかった。そのうちに2回目が届き、コンビニ払いの払い込み票が入っていたが支払っていない。もうすぐ3回目が届く予定になっているので今も電話しているが、繋がらない。

(50歳代女性)

(処理結果)

書面で業者に解約を申し出るようアドバイスするとともに、当センターから業者に電話をかけ、体調が悪くなったので対応を求めたところ、まず3回目の発送が止められた。送付済みの2回目は未開封の状態だったので、送料相談者負担で返送すれば解約に応じるようになった。

＜医療（美容医療）＞

インターネット広告を見て美容皮膚科に出向き、レーザーによるピーリングの施術を受けたところ、顔を火傷した。施術を受けた皮膚科が火傷の治療は無料ですというが、ピーリングの施術代金の返金は拒否した。約17,000円の返金と損害賠償を求めたい。(20歳代女性)

(処理結果)

美容医療の協会相談室を紹介し、損害賠償については法律相談をするようにアドバイスした。あわせて、医師会と保健所に情報提供するように案内した。

【危険に関する相談事例】

＜電動自転車＞

新聞広告を見て39,000円の電動自転車を購入したが、アシスト加速が出過ぎて危ないので、業者に解約を申し出た。業者は解約に応じると返事したので商品を返送したが、代金が返金されない。苦情の電話をすると、不良品ではないので、組み立て代4,500円を差し引いて返金すると言われたが、納得できない。(50歳代女性)

(処理結果)

公的なテスト機関が当該業者の電動自転車のアシスト比率が道路交通法の基準を超えるというテスト結果を公表していた。当センターは業者に対し、急発進や急加速によりバランスを崩すなどの事故につながるおそれのある危険な商品であることを指摘した結果、全額が返金された。

参 考 資 料

<高齢者の相談状況>

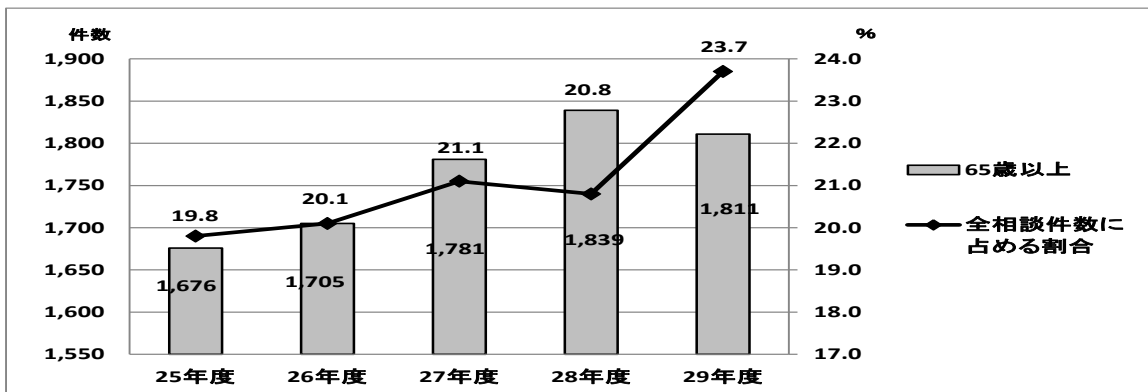
65歳以上が契約当事者の相談件数は1,811件で、前年度の1,839件より28件(1.5%)減少しましたが、依然として高水準で推移しています。相談全体(7,633件)に占める割合は23.7%で、約4件に1件と、高い割合となっています(付表17参照)。

商品・役務別の相談状況を見ると、最も多い相談は「デジタルコンテンツ」の210件でした。2番目に多い相談は、「食料品(健康食品以外)」の78件、次いで、「ハガキによる架空請求」が72件寄せられ、同項目の相談全体の67.3%を占めました。また、「新聞」についても、68件で同項目の相談全体の55.7%を占めました(付表18参照)。

販売購入形態別の相談状況を見ると、「通信販売」が最も多く、次いで「店舗販売」が多く寄せられました。「訪問販売」、「電話勧誘販売」、「訪問購入」については、全体に占める割合が高くなっています(付表19参照)。

認知症等の高齢者に関する相談は54件で前年度の78件と比べ30.8%減少しました。また、本人以外からの相談は43件で相談全体の79.6%となっています(付表20参照)。

○付表17 高齢者の相談件数と全相談件数に占める割合(65歳以上)



○付表18 高齢者の相談の多い商品・役務(上位10位)

順位		全体	
		うち65歳以上	全体に占める割合
	総件数	7,633	1,811 23.7%
1	デジタルコンテンツ	1,001	210 21.0%
2	食料品(健康食品以外)	238	78 32.8%
3	ハガキによる架空請求	107	72 67.3%
4	インターネット接続回線	248	70 28.2%
5	新聞	122	68 55.7%
6	工事・建築	213	66 31.0%
7	健康食品	291	62 21.3%
8	移動通信サービス	221	42 19.0%
9	テレビ放送サービス	97	41 42.3%
10	賃貸アパート	347	36 10.4%

○付表19 高齢者の相談の多い販売購入形態

	全体	
	うち65歳以上	全体に占める割合
総件数	7,633	1,811 23.7%
通信販売	2,716	465 17.1%
店舗購入	1,978	426 21.5%
訪問販売	536	245 45.7%
電話勧誘販売	353	163 46.2%
訪問購入	53	31 58.5%
マルチ・マルチまがい	97	12 12.4%
その他無店舗	47	6 12.8%
ネガティブ・オプション	6	1 16.7%
その他	1,847	462 25.0%

〈認知症等の高齢者に関する相談〉 ※契約当事者が65歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談

○付表 20 相談件数

	平成 29 年度	平成 28 年度
認知症等の高齢者に関する相談件数	54	78
契約者が相談者と同一	11	21
契約者が相談者と異なる	43	57

○付表 21 相談の多い商品・役務

1	新聞	9
2	健康食品	8
3	魚介類	2
3	浄水器	2
3	ルームエアコン	2
3	床下換気扇	2
3	工事・建築	2

○付表 22 販売購入形態別件数

訪問販売	20
店舗購入	12
通信販売	10
電話勧誘販売	4
マルチ・マルチまがい	1
ネガティブオプション	1
訪問購入	1
不明・無関係	5

〈高齢者から寄せられた相談事例〉

【デジタルコンテンツ】

〈有料サイトの架空請求〉（再掲）

スマートフォンに、「有料コンテンツ料が未払いのため裁判する」という内容のSMS（ショートメッセージサービス）が届いた。表示されていた電話番号にかけると「無料期間中に退会していないので有料会員になっている」と言われ、業者にネットショッピングサイトで利用できるプリペイドカードをコンビニで5万円分購入し、カードの番号を伝えるように指示された。その後、相手方に電話したがつながらない。プリペイドカード発行会社に問い合わせたところ、既に使用されていると言われた。（60歳代男性）

（処理結果）

架空請求の詐欺の手口であることと、サーバー型プリペイドカードの財産的価値5万円分が相手方に渡ってしまったことを説明した。警察に被害届を出すようアドバイスした。

※サーバー型プリペイドカードとは、プリペイドカードの金額がカード自体ではなく発行会社の管理するサーバーに記録されており、カードそのものがなくてもカード番号だけで支払に利用することができるもの。

〈アダルト情報サイトのワンクリック請求〉（再掲）

スマートフォンでアダルト動画をクリックしたところ、SMS（ショートメッセージサービス）で36万円の請求メールが届いた。驚いてサイト業者に電話をかけたところ、「1年間の契約になっている。取消しはできない。今日の午後5時までに連絡しなければ料金が高くなる。」と言われた。どう対処したらよいか。（60歳代男性）

（処理結果）

ワンクリック請求の手口であり、契約は有効に成立していないので、請求を無視するようにアドバイスした。今後はこれ以上、相手方と連絡を取らないようにアドバイスした。

【インターネット接続回線（光回線）】（再掲）

夜8時頃、大手電気通信事業者を名乗る業者から電話がかかり、通信料金が安くなると長時間勧誘を受けた。月額5,700円と説明を受けたが、現在の契約より安いかわからなかったため、詳しい説明を求めたが、後日契約書を送るからと言われた。承諾してしまい、指示されたとおりにパソコンを操作して転用承諾番号を取得し、業者に伝えた。それから10日ほど経つが契約書が届かない。不審なので元の契約に戻したい。（70歳代女性）

（処理結果）

電気通信事業法により、契約書面を受領してから8日以内なら初期契約解除ができることを説明した。当センターは、相談者から以前の事業者の料金明細書を送付してもらい確認したところ、2年契約が条件の割引を受けていたため、新たに勧誘した事業者の料金の方が高いことがわかった。当センターは事業者に対し勧誘時に不実告知（虚偽説明）があったことを指摘して交渉した結果、無条件解除となった。また事業者における転用手続きが進んでいないことが判明し、元の通信事業者の契約に戻すことができた。

【ハガキによる架空請求】（再掲）

「法務省管轄支局国民訴訟通達センター」というところから「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」というハガキが届いた。相手方に電話したところ、ローンがあるのかと質問され、ないと返事して電話を切ったが、訴訟取り下げ期日は明日となっていたので心配だ。（80歳代女性）

（処理結果）

詐欺的な架空請求の手口であることを説明し、今後、無視するようにアドバイスした。また相手方に電話番号を知られているので、今後、不審な電話に気をつけるように伝えた。

【新聞】

認知症で要介護の90歳代の父と80歳代の視力が衰えた要支援の母の二人暮らしの家に毎日介護に出向いていたが、突然新聞が投函され始めた。新聞販売店に問い合わせると、4年前に、今年から1年間講読する契約書を見せられ、景品としてビール1ケースとお米10kgと記載してあった。景品に心当たりもないので解約を申し出たが、応じてもらえない。（相談者40歳代女性、当時者80歳代男性）

（処理結果）

当センターでは、相談者からFAXで契約書を送付してもらって確認し、販売店に対し、判断力が不十分な高齢者に対し、4年先の先付け契約をさせたこと、基準を超えた景品を渡していることなど、不当な取引行為であることを指摘した結果、明日から新聞を投函しないこと、景品等の返還を求めないことで合意した。

【仮想通貨の投資（ファンド型投資商品）】（再掲）

3年前に、高齢者の集まりで知り合った人から、仮想通貨の投資話を持ちかけられた。1年後に配当を付けて返金されると勧誘され、指示されたとおり知人の口座に90万円振り込むと、知人から業者に振り込んだ証拠書面等がFAXで送付されてきた。しかし、その後、配当が支払われることもなく返金もしてくれない。他に契約する人を紹介すれば、利益を得られるようだが、誰も誘っていない。（70歳代男性）

（処理結果）

契約から3年経っており、また、詐欺の可能性もあるので、法律相談を紹介するとともに警察への被害届を勧めた。

＜消費者の方々へのアドバイス＞

【高齢者の方々へ】

- ・必要のない商品やサービスの勧誘は、はっきり断りましょう。
- ・詐欺的な投資商法などのトラブルが発生しています。安易に儲け話に乗ったり、個人情報を提供しないようにしましょう。
- ・公的機関をかたったハガキによる架空請求が横行しています。相手に電話をしないようにしましょう。
- ・契約内容に不安を感じた時は、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、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/>

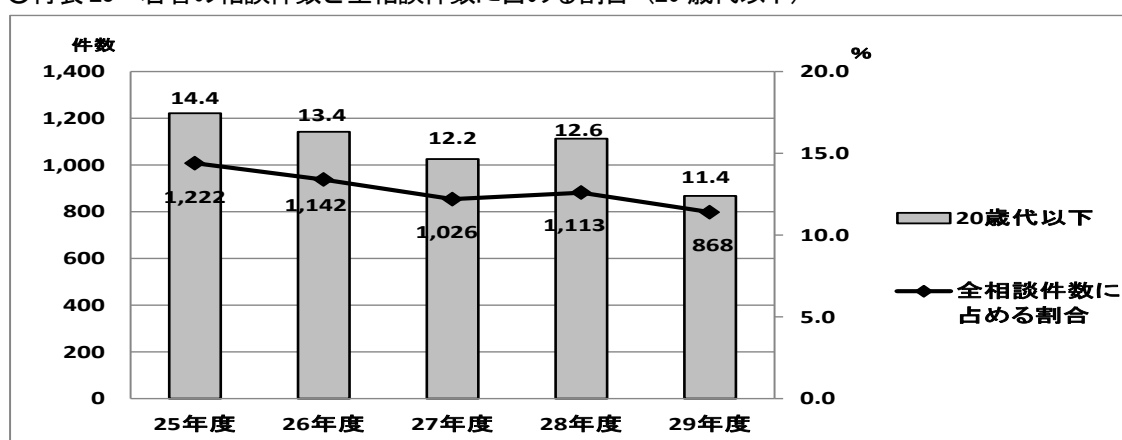
＜若者の相談状況＞

20歳代以下の若者が契約当事者の相談件数は868件で、前年度の1,113件より245件(22.0%)減少し、相談全体(7,633件)に占める割合は11.4%とやや低くなりました(付表23参照)。

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136件となり、他の年代と同様に最も多い相談となりました。特に、「アダルト情報サイト」の相談が多く寄せられました。このほか、相談全体の件数に占める若者の割合で見ると、「エステティックサービス」が同項目全体の61.3%で、若者の割合が高くなりました(付表24参照)。

販売購入形態別の相談状況を見ると、「マルチ・マルチまがい」については若者の割合が同項目の相談全体の34.0%と高く、3件に1件が若者の相談となりました(付表25参照)。また、インターネット上から情報商材を購入すれば稼げるという儲け話によるトラブルに関する相談も寄せられました。

○付表23 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24 若者の相談の多い商品・役務(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	7,633	868 / 11.4%
1	デジタルコンテンツ	1,001	136 / 13.6%
2	賃貸アパート	347	71 / 20.5%
3	エステティックサービス	111	68 / 61.3%
4	健康食品	291	45 / 15.5%
5	化粧品	184	28 / 15.2%
6	紳士・婦人洋服	123	25 / 20.3%
7	医療	123	25 / 20.3%
8	移动通信サービス	221	24 / 10.9%
9	インターネット接続回線	248	21 / 8.5%
10	自動車(バイクを含む)	124	15 / 12.1%

○付表25 若者の相談の多い販売購入形態

販売購入形態	全体	
	うち20歳代以下	全体に占める割合
総件数	7,633	868 / 11.4%
通信販売	2,716	351 / 12.9%
店舗購入	1,978	285 / 14.4%
訪問販売	536	48 / 9.0%
マルチ・マルチまがい	97	33 / 34.0%
電話勧誘販売	353	12 / 3.4%
その他無店舗	47	9 / 19.1%
ネガティブ・オプション	6	3 / 50.0%
訪問購入	53	0 / 0.0%
その他	1,847	127 / 6.9%

《若者から寄せられた相談事例》

【エステティックサービス】（再掲）

2年ほど前に脱毛エステ12回コースの契約をした。契約途中で業者が倒産し、残り5回分の施術を受けることができなくなった。支払いは個別クレジットで、毎月約1万6千円の24回払いで支払い総額約39万円である。まだ3回分の支払いが残っているが支払いを止めたい。（20歳代女性）

（処理結果）

クレジット会社に支払い停止の抗弁書を送付するようにアドバイスした。当センターからもクレジット会社にすぐに電話をして支払い停止を求めたところ、次の支払いは引き落としの手続きが済んでおり停止できないが、残り2回については引き落としを止めることになった。なお、払い過ぎている分については、破産債権者となりうることを説明し、破産管財人についての情報提供をした。

【情報商材のマルチ・マルチまがい商法】

「メルマガを書かずにメルマガで稼ぐ」というネット広告を見つけた。「2ヵ月から半年で100万円から300万円を絶対に稼ぐことができる」とされているが、そのために必要なプログラム（情報商材）の契約をしなければならず30万円をクレジットカードで支払った。しかし、6ヵ月経ってもプログラムの一部が配信されず、収入も得られない。また何もしなくてよいと言われていたのに、実際はSNSを通じて他人を勧誘しなくてはならないことがわかり、当初と話が違う。解約して返金を求めたい。（20歳代男性）

（処理結果）

当センターは相談者に、クレジットカード会社と決済代行業者に経緯書を送付するようにアドバイスするとともに、決済代行業者と交渉を行ったところ、返金処理が行われた。

＜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行いましょう。
特にインターネット通販の場合は、購入手続きを進める前に、通販サイトの表示や利用規約、購入条件、契約内容、解約条件を必ず確認しましょう。
- ・マルチ商法の被害を防ぐためには、安易に儲け話には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/>