

## 大阪府消費生活センター 平成 28 年度消費生活相談の概要

### 《相談全体》

平成 28 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 8,833 件で、前年度の 8,443 件と比べ 390 件 (4.6%) 増加しました (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 169 件 (7.2%) 増加して 2,508 件となり相談全体 (8,833 件) の約 28%となりました。(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。有料サイトの架空請求メールが急増

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 1,653 件で(付表 3 参照)、前年度より 8.6%増加し、どの年代層においても 1 位となりました(付表 6 参照)。「デジタルコンテンツ」の具体的内容としては、「アダルト情報サイト」に関する相談が 692 件で、最も多く寄せられました。また、メールによる「有料サイトの架空請求」が急増し、607 件寄せられました(付表 4 参照)。

このほか、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に比べ減少したものの、上位となりました(付表 3 参照)。

なお、「アダルト情報サイト」のワンクリック請求のトラブル解決をうたったインターネット広告を見て連絡したところ、企業調査の契約をさせられてしまったなどという「興信所」(調査業)に関する相談が 193 件(前年度の約 2 倍)寄せられました(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った

販売購入形態別の相談件数では、「通信販売」に関する相談が一番多く寄せられました(付表 7 参照)。特に、「インターネット通販」のうち、最も多いのは「デジタルコンテンツ」ですが、次いで「健康食品」の相談も多く寄せられました(付表 9 参照)。内容については、無料お試しと思って申込みをしたのに定期購入の契約になっていた等のトラブルが目立ちました。

また、「マルチ・マルチまがい」商法についての相談は 158 件寄せられ、前年度より 19.7%増加しました。そのうち、20 歳代以下の若者の相談が 79 件で、「マルチ・マルチまがい」商法の 2 分の 1 を占めました(付表 20 参照)。

#### 3. 高齢者を狙った詐欺的トラブルが後を絶たない

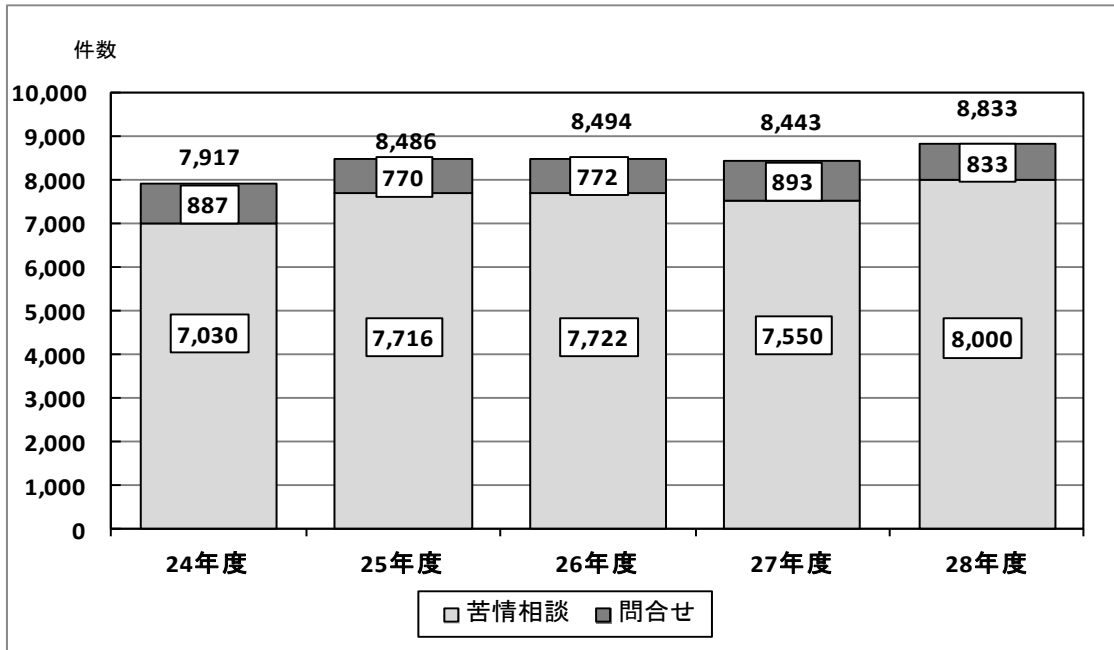
高齢者を狙った詐欺的トラブルがあとを絶たず、「有料サイトの架空請求」のほか、「ファンド型投資商品」(実体のはっきりしない事業への投資)の勧誘の相談が多く寄せられました。また、新聞の長期購読などに関するトラブルの相談件数が他の年代に比べて多くなっています(付表 5, 6, 13 参照)。

#### 4. 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 140 件で、前年度の 130 件と比べ 10 件(7.7%)増加しました。「健康食品」と「医療(美容医療を含む)」による危害件数がそれぞれ 26 件で最も多く、前年度(「健康食品」15 件、「医療(美容医療を含む)」17 件)と比べ増加しました(付表 10 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 61 件で、前年度(80 件)と比べ減少しました(付表 11 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	28年度		27年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	223	2.5%	212	2.5%	105.2%	11
20歳代	890	10.1%	814	9.6%	109.3%	76
30歳代	1,050	11.9%	1,150	13.6%	91.3%	▲ 100
40歳代	1,533	17.4%	1,476	17.5%	103.9%	57
50歳代	1,238	14.0%	1,175	13.9%	105.4%	63
60歳代	1,204	13.6%	1,035	12.3%	116.3%	169
70歳以上	1,304	14.8%	1,304	15.5%	100.0%	0
その他・不明	1,391	15.7%	1,277	15.1%	108.9%	114
計	8,833	100.0%	8,443	100.0%	104.6%	390

《内容別の特徴》

1. 商品・役務別にみた場合の特徴

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1,653件で（付表3参照）、前年度より8.6%増加し、どの年代層においても1位となりました（付表6参照）。「デジタルコンテンツ」の具体的な内容としては、「アダルト情報サイト」に関する相談が692件で、最も多く寄せられました。また、メールによる「有料サイトの架空請求」が607件で、前年度の約2倍寄せられました（付表4参照）。

なお、「アダルト情報サイト」のワンクリック請求のトラブル解決をうたったインターネット広告を見て連絡したところ、企業調査の契約をさせられてしまったなどという「興信所」（調査業）に関する相談が193件で前年度の約2倍寄せられ、8位となりました（付表3参照）。

このほか、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に比べ減少したものの、上位となりました（付表3参照）。

また、「健康食品」に関する相談が335件で、前年度より150件（81.1%）増加し、3位となりました（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	28年度	27年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	1,653	1,522	108.6%	131
2	賃貸アパート	348	293	118.8%	55
3	健康食品	335	185	181.1%	150
4	インターネット接続回線	308	354	87.0%	▲ 46
5	移動通信サービス	287	321	89.4%	▲ 34
6	食料品(健康食品以外)	211	306	69.0%	▲ 95
7	工事・建築	206	193	106.7%	13
8	興信所	193	96	201.0%	97
9	自動車	145	128	113.3%	17
10	医療	141	130	108.5%	11
11	化粧品	137	114	120.2%	23
12	フリーローン・サラ金	127	117	108.5%	10
13	新聞	117	111	105.4%	6
14	携帯電話(スマートフォンを含む)	106	94	112.8%	12
15	紳士・婦人洋服	101	107	94.4%	▲ 6
16	テレビ放送サービス	98	93	105.4%	5
17	宅配便サービス	92	108	85.2%	▲ 16
18	エステティックサービス	85	80	106.3%	5
19	内職・副業	80	65	123.1%	15
20	生命保険	77	75	102.7%	2
その他		3,986	3,951	100.9%	35
総相談件数		8,833	8,443	104.6%	390

○付表4 デジタルコンテンツの具体的内容

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
アダルト情報サイト	692	877	78.9%	▲ 185
有料サイトの架空請求	607	318	190.9%	289
サクラサイト(出会い系サイト)	86	100	86.0%	▲ 14
オンラインゲーム	46	54	85.2%	▲ 8
その他のデジタルコンテンツ※	222	173	128.3%	49
計	1,653	1,522	108.6%	131

※その他のデジタルコンテンツには、セキュリティソフトのダウンロード、迷惑メール、情報商材などを含む

○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
アダルト情報サイト	64	80	77	143	123	120	63	22	692
有料サイトの架空請求	15	69	74	125	118	118	68	20	607
サクラサイト(出会い系サイト)	1	12	11	28	21	6	2	5	86
オンラインゲーム	13	6	8	10	1	0	0	8	46
その他のデジタルコンテンツ	5	19	32	42	36	40	19	29	222
計	98	186	202	348	299	284	152	84	1,653

○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	
	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	98	デジタルコンテンツ	186	デジタルコンテンツ	202	デジタルコンテンツ	348	デジタルコンテンツ	299	デジタルコンテンツ	284	デジタルコンテンツ	152
2	健康食品	13	賃貸アパート	65	賃貸アパート	77	健康食品	86	健康食品	51	インターネット接続回線	49	健康食品	65
3	テレビ放送サービス	11	エステティックサービス	35	移动通信サービス	51	興信所	61	賃貸アパート	47	移动通信サービス	42	インターネット接続回線	59
4	学校教育	6	興信所	35	健康食品	48	インターネット接続回線	54	インターネット接続回線	40	工事・建築	36	工事・建築	57
5	興信所	6	内職・副業	35	インターネット接続回線	37	移动通信サービス	50	移动通信サービス	36	新聞	29	新聞	56
6	賃貸アパート	5	健康食品	29	自動車	26	賃貸アパート	46	食料品(健康食品以外)	30	興信所	27	食料品(健康食品以外)	50
7	医療	5	移动通信サービス	29	エステティックサービス	25	食料品(健康食品以外)	35	フリーローン・サラ金	29	食料品(健康食品以外)	26	移动通信サービス	32
8	移动通信サービス	4	化粧品	21	化粧品	21	自動車	33	興信所	29	賃貸アパート	22	医療	28
9	コンサート	4	自動車	19	携帯電話	18	紳士・婦人洋服	30	工事・建築	26	化粧品	20	他の行政サービス	28
10	内職・副業	4	インターネット接続回線	18	フリーローン・サラ金	18	化粧品	25	紳士・婦人洋服	19	医療	20	ファンド型投資商品	25
10			医療	18	興信所	18			化粧品	19				
10									携帯電話	19				
総計		223		890		1,050		1,533		1,238		1,204		1,304

【デジタルコンテンツの相談事例】

＜アダルト情報サイトのワンクリック請求＞

数ヶ月前に、スマートフォンでアダルトサイトに繋がってしまい、画面上をタッチしたところ会員登録画面になってしまった。慌てて画面に表示された電話番号にかけて退会すると申し出たところ、6万円必要と言われ、業者に指示されたとおり、オンラインモールでの支払に利用できるプリペイドカードを購入してカード番号を伝えた。再度、数日前に突然業者から電話がかかってきて、支払がまだ残っていると30万円請求された。気が動転して、言われるがままにまた同じ方法で支払ってしまった。今後も電話がかかってくるかもしれない、怖くてたまらない。(20歳代女性)

(処理結果)

ワンクリック請求の手口であり契約が成立していないので支払義務はないことを説明し、今後は相手方とこれ以上連絡を取らず、支払を指示されても無視するようにアドバイスした。なお、サーバー型プリペイドカードを購入させ番号を伝えるように指示する詐欺であることも説明し、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。

#### <有料サイトの架空請求>

今日、スマートフォンに「有料動画サイト閲覧の未納料金が発生している」という内容のSMS（ショートメッセージサービス）が届いた。同じ業者名が運営するサイトに会員登録し動画を購入していたので、メールに表示された電話番号に電話した。事業者から、「ログインした状態が3ヵ月以上継続しているので、未払料金が2万5千円になっている。午後7時までに支払わなければならない」と言われ、事務上の確認のためと事業者から氏名と生年月日を尋ねられたので答えてしまった。今後どう対処したらよいか。（20歳代男性）

(処理結果)

架空請求の手口であり契約が成立していないので支払義務がないことを説明し、今後相手方と連絡を取らないようにアドバイスした。

相手方に個人情報を伝えたとのことなので、今後不審な電話等があれば、消費生活センターに相談するように伝えた。

#### <サクラサイト（出会い系サイト）の不当請求>

SNSのお見合いサイトで知り合った人から、他のSNSを利用してメールのやり取りをしないかと誘われた。そのためには、本登録をする必要があると言われ、登録費5,000円をクレジットカードで決済した。その後、文字化けしたり画面にエラーと表示されてメールのやり取りができず、サイト業者からシステム改善費用7万円を請求され、決済した。しかし、その後も文字化けとエラーが続き、期限までに支払わないと一切無効になると言われ再度7万円を請求された。ごく短時間の間に75,000円決済してしまったので、カード会社に支払停止を申し出たところ、外貨決済で仮決済があがっているとされた。（30歳代女性）

(処理結果)

サイト業者に雇われた“サクラ”が、SNSサイトを利用して消費者をサイトに誘導し、メール交換等の有料サービスを利用させ、その度に支払を続けさせるサクラサイトの手口であることを説明した。

そして、支払に至った経緯と解約を申し出る旨の書面を作成し、メールのやり取りの写しを証拠として添え、クレジットカード会社と決済代行業者に送付するように助言した。当センターがクレジットカード会社、決済代行業者、サイト業者と交渉した結果、ほぼ全額が返金された。

#### 【興信所（調査業者）〈ワンクリック請求の二次被害〉の相談事例】

昨日、アダルトサイトを閲覧中に「登録完了」と表示され、サイト業者に電話すると15万円請求された。慌ててネットで相談窓口を検索して電話したところ、「急いで調査しないと個人情報が漏れて、被害が広がる。当方は消費生活センターと関係があるし、公安委員会に届出もしているのだから、被害が出ないようにすることができる」と説明され、調査を依頼することにした。指示されたとおりコンビニのFAXで契約書等を受け取り、今日中に約10万円を払う約束になっているが、あとで、警察でワンクリック請求について相談したところ、支払義務がないと教えてもらった。調査の契約を解約したい。（20歳代女性）

(処理結果)

当センターから調査業者に電話し、調査業者は相談者に対し「ワンクリック請求については調査の必要がある」、「消費生活センターと関係がある」などと虚偽の説明をしており、消費者契約法により取消しの対象になることを指摘して交渉した。その結果、業者は解約に応じ、請求を取り下げた。

#### <消費者へのアドバイス>

- ・ワンクリック請求や架空請求の場合は、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、ワンクリック請求や架空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。
- ・SNSで知り合った人に出会い系サイトに誘導され、いろいろな名目で次々と費用を請求されるトラブルが発生しています。利用しないようにしましょう。
- ・インターネット上で、詐欺被害の解決をうたう広告を出す調査業者は、返金請求などの法律行為をすることができません。契約し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】

3ヵ月前に大手通信業者を名乗る業者から電話があり、「手続きをしなければ電話が止まる。書類を送るので返送するように」と言われ、指示どおり返送した。昨日、銀行の通帳を記帳したところ、身に覚えのない業者からの引き落としがあったので不審に思い、調べたら、光回線の契約がされていることがわかった。驚いて、電話で解約を申し出ると、解約料が2万円ほどかかると言われた。納得できない。（70歳代男性）  
(処理結果)

初期契約解除期間を過ぎていたので、契約の経緯と解約の意思表示を記載した書面を出すようにアドバイスした。当センターが事業者に対して、勧誘時に虚偽説明（不実告知）をして結んだ契約は消費者契約法により取消しの対象となることを説明し、交渉したところ、解約料なしでの解約となった。

※「光回線」とは、NTT西日本から光回線の卸売を受けた事業者が契約先となって消費者に提供する光回線サービス

### 【移动通信サービスの相談事例】

テレビショッピングでタブレットの広告を見た。私は障がい者で手がしびれるのでパソコンは使ったことがないが、初心者向けでタブレットに向かって話しかけるだけで検索もできるというので障がいがあっても操作できそうに見えたし、しかも100円と安かったので、注文した。タブレットとルーターが送られてきて、無料訪問設定もしてもらったが、私には操作方法が難しく習得できず、また指がしびれて操作できない。解約を申し出たところ、8万円以上支払わなければならないと言われた。（50歳代男性）

(処理結果)

当センターで当該タブレットの契約について調べたところ、3年間の通信契約を同時にすることが条件となっており、端末分割料金を含めて月々5000円以上の料金を支払わなければならないこと、端末代金の総額は4万円以上であること、通信契約を3年以内に解約する場合は契約解除料が4万円以上かかることがわかったが、相談者は認識していなかった。当センターが販売会社に対し、説明不足を指摘したところ、端末契約と通信契約の両方とも無条件解除となった。

#### <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。
- ・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。
- ・電気通信事業法の改正により平成28年5月21日から「初期契約解除制度」が導入されました。契約日から8日以内であれば通信サービスを解除することができますが、クーリング・オフとは異なり無条件で契約解除ができるわけではありません。また、電気通信サービスと一緒に購入した端末等（スマートフォン等携帯電話）については初期契約解除制度が適用されず、電波状況が不十分などの特定の理由がある場合のみ契約解除ができる制度（確認措置と呼ばれています）が適用される場合があります。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。

## 2. 販売購入形態別にみた場合の特徴

販売購入形態別の相談件数では、「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）。特に「インターネット通販」のうち最も多いのは「デジタルコンテンツ」ですが、「健康食品」、「化粧品」、「紳士・婦人洋服」、「履物」などの相談も多く寄せられました（付表9参照）。「健康食品」と「化粧品」については、無料お試しと思って申込みをしたのに定期購入の契約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」、「履物」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。

なお、「マルチ・マルチまがい」商法についての相談は158件寄せられ、前年度より19.7%増加しました。そのうち、20歳代以下の若者の相談が79件で、「マルチ・マルチまがい」商法の2分の1を占めました（付表20参照）。

○付表7 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	28年度	27年度	前年度比	増減数
通信販売 (うちインターネット通販)	3,480 (2,935)	3,039 (2,492)	114.5% (117.8%)	441 (443)
店舗購入	2,262	2,415	93.7%	▲ 153
訪問販売	615	597	103.0%	18
電話勧誘販売	455	467	97.4%	▲ 12
マルチ・マルチまがい	158	132	119.7%	26
訪問購入	67	65	103.1%	2
その他無店舗販売	45	41	109.8%	4
ネガティブ・オプション	14	12	116.7%	2
不明・無関係	1,737	1,675	103.7%	62
計	8,833	8,443	104.6%	390

※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。

※その他無店舗販売……露店、屋台店等通常店舗とは考えられない場所で2日以上の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	
1	インターネット通販	145	インターネット通販	384	インターネット通販	431	インターネット通販	715	インターネット通販	508	インターネット通販	398	家庭訪販	225
2	ワンクリック請求	69	ワンクリック請求	103	架空請求	91	ワンクリック請求	180	架空請求	143	架空請求	143	インターネット通販	198
3	架空請求	19	架空請求	89	ワンクリック請求	87	架空請求	149	ワンクリック請求	132	ワンクリック請求	128	電話勧誘販売	158
4	家庭訪販	13	サイドビジネス商法	89	家庭訪販	36	電話勧誘販売	59	家庭訪販	62	家庭訪販	120	架空請求	95
5	無料商法	5	マルチ取引	77	サイドビジネス商法	33	家庭訪販	55	電話勧誘販売	57	電話勧誘販売	77	ワンクリック請求	63
6	サイドビジネス商法	4	家庭訪販	30	無料商法	27	身分詐称(かたり商法)	41	身分詐称(かたり商法)	40	身分詐称(かたり商法)	45	身分詐称(かたり商法)	60
7	身分詐称(かたり商法)	3	無料商法	23	電話勧誘販売	24	無料商法	34	無料商法	21	利殖商法(投資商法)	27	利殖商法(投資商法)	37
8	アフィリエイト	2	紹介販売	22	マルチ取引	19	二次被害	27	二次被害	20	テレビショッピング	25	景品付販売	30
9	アポイントメントセールス	2	身分詐称(かたり商法)	18	身分詐称(かたり商法)	17	サイドビジネス商法	25	サイドビジネス商法	18	無料商法	17	テレビショッピング	29
10	マルチ取引	2	アフィリエイト	17	インターネットオークション	15	代引配達	18	テレビショッピング	11	二次被害	16	代引配達	28
10			電話勧誘販売	17					マルチ取引	11				
10			二次被害	17										

※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	28年度	27年度	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	1,601	1,463	109.4%	138
健康食品	211	74	285.1%	137
化粧品	70	48	145.8%	22
紳士・婦人洋服	54	55	98.2%	▲ 1
履物	30	38	78.9%	▲ 8

【インターネット通販の相談事例】

＜健康食品の定期購入＞

スマートフォンで、お試し価格 500 円のダイエット用酵素サプリの広告を見つけ注文した。サプリを使用したところ、下痢気味になったので、使用をやめた。先日 2 回目が届いて、2 回目以降約 4,000 円の定期購入であることがわかった。体調が悪くなるので解約したい。(20 歳代女性)

(処理結果)

業者のサイトを確認すると、1 回目をお試し価格の 500 円で購入できるのは定期購入のコースであることがわかるように表示してあったが、当センターは事業者に対し、体調が悪くなったことを理由に解約交渉した。その結果、2 回目が届いた商品を消費者の負担で返送することで、2 回目以降の契約が解約となった。

＜洋服の商品未着＞

インターネット通販でスウェットの上着を注文し、その 2 日後に指定された口座に 1 万 4 千円振り込んだ。その後 1 週間経つのに商品が届かない。事業者に電話をかけたが、「現在使われておりません」と音声ガイダンスが流れ、メールで問い合わせしても返信がない。(20 歳代女性)

(処理結果)

前払で個人名義の口座に振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注意喚起をした。併せて、当センターから近畿財務局に不正利用された口座情報を提供するとともに、警察にサイト事業者名と URL を情報提供した。

【マルチ・マルチまがい商法の相談事例】

友人に喫茶店で、海外事業者のネットワークビジネスの勧誘を受けた。「会員向けのサイトからショッピングサイトで商品を購入すると代金の一部をキャッシュバックとして受け取ることができるシステムで、さらに他人を勧誘して会員を増やす代理店になるとマージンも受け取ることができ、月 100 万円儲かる。日本の企業も協賛している」と説明を受けた。クレジットカードをつくり、約 30 万円を支払った。知人を紹介し、約 8 万円のマージンを得たが、それ以上儲からない。学生なのでクレジットの返済に困っている。(20 歳代男性)

(処理結果)

相談者に対し、海外事業者には契約解除通知をメールで送信し、海外事業者の日本事務所には契約解除の通知を書面で出すように助言した。併せて、クレジットカード会社に対して支払停止の申出書を経緯書を添えて送付するよう助言した。当センターが海外事業者の日本事務所と交渉したところ、当初は契約日から 20 日間以上を経過しているので解約できないとのことだったが、販売方法の問題点を指摘して交渉を続けたところ、マージンを差し引いた額がドル建てで返金されることになった。

＜消費者へのアドバイス＞

- ・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。
- ・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銀行口座への振込みの場合に発生しています。代金前払の場合、商品が届かないなどのリスクの大きさを理解し、個人名義の銀行口座への前払は、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。
- ・マルチ商法の被害を防ぐには、安易に儲け話には乗らず、身近な人からの勧誘でも毅然と断りましょう。



### 3. 65歳以上の高齢者の相談の特徴

65歳以上の高齢者の相談の特徴としては、「デジタルコンテンツ」「インターネット接続回線」「移動通信サービス」などのインターネット関連の相談が多く寄せられました（付表13）。

このほか、高齢者を狙った詐欺的トラブルがあつたとを絶たず、「ファンド型投資商品」（実体のはっきりしない事業への投資）の相談が32件で同項目の相談全体の59.3%を占めました。

また、「新聞」についても、67件で同項目の相談全体の57.3%を占めました（付表13参照）。

#### 【ファンド型投資商品の相談事例】

事業者から「投資の話がしたい」と電話があり、自宅を訪問された。「ビジネスフォンに関する事業のファンドに投資しないか。預金金利より高い配当がある。監督官庁に届出もしている」と勧誘され、まず200万円支払った。その後も追加で700万円支払った。配当が約束どおりあつたので信用し、海外で金採掘用機材をリースするファンドを勧められ300万円支払った。しかし、その後配当が滞るようになった。投資したお金を返金してほしい。（70歳代女性）

（処理結果）

当該事業者は、出資金の流用などの問題が認められたため、所管官庁から登録を取消されていることがわかった。出資金の返還については早急に対応する必要があると考えられたので、法律相談を勧めた。

#### 【新聞の相談事例】

9年前に、訪問販売で新聞の勧誘を受けた。9年先から5年間配達される契約で、景品としてビール2ケースが付き、また年間4ヵ月間は無料にするというので、70歳代の夫の名前で9年前に契約した。来月から配達すると販売店から突然連絡があつたが、夫は2年前に死亡している。解約したい。（70歳代女性）

（処理結果）

当センターから販売店に電話をし、5年間の長期間契約、9年前の先付け契約、契約者死亡などを理由に交渉した結果、無料期間なしで2年間の契約で合意した。

#### 【消費生活センターをかたる不審な電話の相談事例】

消費生活センターを名乗り、「あなたの個人情報が漏れている」と電話があつた。「銀行からの借入れがあるので、指定の電話番号に連絡してください」と言われたが、不審だ。（80歳代女性）

（処理結果）

消費生活センターが、相談したことがない人に電話をかけ、「個人情報が漏れている」などと話すことはないことを説明した。振り込め詐欺などのトラブルに繋がる可能性があるため、再度電話があつても出ないようにアドバイスした。

#### 4. 危害・危険に関する相談の特徴

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140件で、前年度の130件と比べ10件(7.7%)増加しました。「健康食品」と「医療(美容医療を含む)」による危害件数がそれぞれ26件で最も多く、前年度（「健康食品」15件、「医療(美容医療を含む)」17件）と比べ増加しました（付表10参照）。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61件で、前年度（80件）と比べ減少しました（付表11参照）。なお、ガス漏れの可能性のあるカセットボンベのリコールが公表されたため、カセットボンベに関する相談が6件寄せられました。

○付表10 危害件数

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
健康食品	26	15	173.3%	11
医療 (うち美容医療)	26 (9)	17 (5)	152.9% (180.0%)	9 (4)
化粧品	19	18	105.6%	1
外食	12	7	171.4%	5
食料品(健康食品以外)	9	17	52.9%	▲ 8
柔軟仕上げ剤	3	0	—	3
医薬品	2	4	50.0%	▲ 2
理美容用具・用品	2	3	66.7%	▲ 1
携帯電話(スマートフォン)	2	0	—	2
自転車	2	0	—	2
工事・建築	2	3	66.7%	▲ 1
遊園地・レジャーランド	2	0	—	2
エステティックサービス	2	4	50.0%	▲ 2
他の美容サービス(エステ、ネイル)	2	1	200.0%	1
老人福祉・サービス	2	0	—	2
その他 (圧力鍋、椅子、子ども洋服等)	27	41	65.9%	▲ 14
計	140	130	107.7%	10

○付表11 危険件数

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
食料品(健康食品以外)	8	19	42.1%	▲ 11
カセットボンベ	6	0	—	6
自転車・用品	5	3	166.7%	2
空調・冷暖房機器	3	6	50.0%	▲ 3
テーブルタップ	3	1	300.0%	2
テレビジョン	3	0	—	3
ホットプレート	2	0	—	2
鍋	2	1	200.0%	1
パソコン・パソコン関連用品	2	2	100.0%	0
携帯電話	2	1	200.0%	1
自動車用品	2	3	66.7%	▲ 1
その他 (IH炊飯器、家庭用ロボット式掃除機等)	23	44	52.3%	▲ 21
計	61	80	76.3%	▲ 19

## 【危害に関する相談事例】

### ＜健康食品の定期購入＞（再掲）

スマートフォンで、お試し価格 500 円のダイエット用酵素サプリの広告を見つけ注文した。サプリを使用したところ、下痢気味になったので、使用をやめた。先日 2 回目が届いて、2 回目以降約 4,000 円の定期購入であることがわかった。体調が悪くなるので解約したい。（20 歳代女性）

（処理結果）

業者のサイトを確認すると、1 回目をお試し価格の 500 円で購入できるのは定期購入のコースであることがわかるように表示してあったが、当センターは事業者に対し、体調が悪くなったことを理由に解約交渉した。その結果、2 回目に届いた商品を消費者の負担で返送することで、2 回目以降の契約が解約となった。

### ＜医療（美容医療）＞

数カ月前、インターネットで料金の安い美容皮膚科のサイトを見つけてクリニックに出向いた。顔と首の肌を美しくすることを目的にレーザーの施術を受けたが、首に火傷を負って、かさぶたになり、その後かさぶたが取れたが、皮膚が紫色になっていた。クリニックに苦情を言ったが、様子を見るしかないと言われた。最近、個人輸入した美容医療機器が違法改造され、火傷の被害が発生しているというニュースを見たが、そのような機器が使われたのではないか。調べてほしい。（40 歳代女性）

（処理結果）

当センターが所管官庁に照会したところ、個人輸入された機器がすべて改造されているわけではないとのことだった。当センターは当該クリニックに電話し、院長から「個人輸入したものだが、正規品である。相談者は水泡ができていますので対応中」という回答を得た。相談者に回答内容を伝え、損害賠償を請求する場合には法律相談をするようアドバイスした。

## 【危険に関する相談事例】

### ＜家庭用ロボット式掃除機＞

2 年前に家庭用ロボット掃除機を購入し使用していたが、1 か月前から充電ができなくなった。メーカーに電話すると、「バッテリー以外は全部交換します。バッテリーは 3 年間保証なのでもう 1 年間使用してください。」と言われた。しかし、バッテリーを取り出してみると、充電器に接する部品の金属部分に緑色の錆びがあり、溶けたように変形していたので、バッテリーも交換してほしいとメーカーに申し出たが、「充電器は大丈夫です」と言って対応してくれない。安全性に不安がある。（50 歳代女性）

（処理結果）

相談者に、バッテリー等の写真を当センターにメールで送信してもらい、公的な商品テスト機関に写真をみてもらったところ、「錆びではなく液漏れと考えられるので、このまま使用しないほうがよい。液漏れは進行するので、いずれ交換せざるをえない状況になる。」との回答を得、相談者にテスト機関の回答を連絡した。その後、メーカーはバッテリーも交換することになった。

**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1,839件で、前年度の1,781件より58件(3.3%)増加しました。相談全体(8,833件)に占める割合は20.8%となり、前年度同様5件に1件で、依然として高い割合となっています(付表12参照)。

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273件でした。2番目に多い相談は、「インターネット接続回線」で77件、次いで、「健康食品」で74件寄せられました。

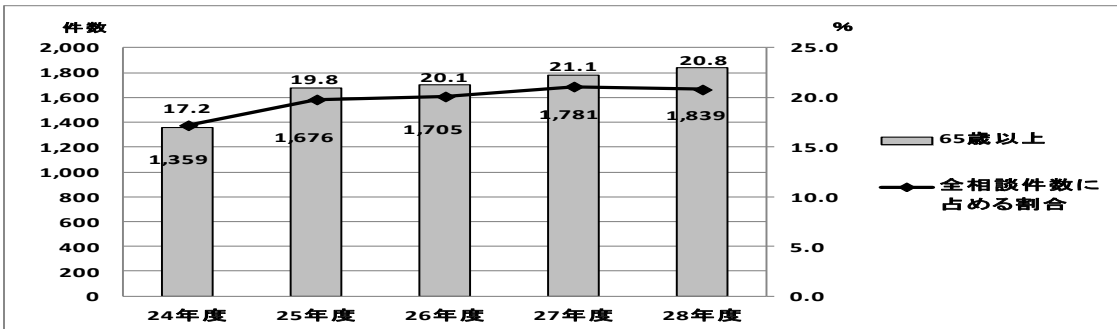
このほかに、高齢者を狙った詐欺的トラブルがあとを絶たず、「ファンド型投資商品」(実体のはっきりしない事業への投資)の相談が32件で同項目の相談全体の59.3%を占めました。消費生活センターを騙る不審な電話など、詐欺に繋がる可能性のあるトラブルの相談も寄せられました。

また、「新聞」についても、67件で同項目の相談全体の57.3%を占めました(付表13参照)。

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りました(付表14参照)。

認知症等の高齢者に関する相談は78件で前年度の42件と比べ85.7%増加しました。また、本人以外からの相談は58件で相談全体の74.4%となっています(付表15参照)。

○付表12 高齢者の相談件数と全相談件数に占める割合(65歳以上)



○付表13 高齢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65歳以上	全体に占める割合
	総件数	8,833	20.8%
1	デジタルコンテンツ	273	16.5%
2	インターネット接続回線	77	25.0%
3	健康食品	74	22.1%
4	工事・建築	68	33.0%
5	新聞	67	57.3%
6	食料品(健康食品以外)	59	28.0%
7	移動通信サービス	50	17.4%
8	医療	38	27.0%
9	ファンド型投資商品	32	59.3%
10	生命保険	31	40.3%

○付表14 高齢者の相談の多い販売購入形態

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	8,833	20.8%
通信販売	554	15.9%
店舗販売	407	18.0%
訪問販売	246	40.0%
電話勧誘販売	191	42.0%
訪問購入	26	38.8%
マルチ・マルチまがい	11	7.0%
その他無店舗販売	9	20.0%
ネガティブ・オプション	6	42.9%
その他	389	22.4%

《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 15 相談件数

	平成 28 年度	平成 27 年度
認知症等の高齢者に関する相談件数	78	42
契約者が相談者と同一	20	0
契約者が相談者と異なる	58	42

○付表 16 相談の多い商品・役務

1	新聞	13
2	普通預貯金	9
3	健康食品	8
4	食料品(健康食品以外)	4
5	消火器	3
5	テレビ放送サービス	3

○付表 17 販売購入形態別件数

訪問販売	39
店舗販売	18
通信販売	4
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
不明・無関係	11

《高齢者から寄せられた相談事例》

【インターネット接続回線（光回線）の相談事例】（再掲）

3ヵ月前に大手通信業者を名乗る業者から電話があり、「手続きをしなければ電話が止まる。書類を送るの  
で返送するように」と言われ、指示どおり返送した。昨日、銀行の通帳を記帳したところ、身に覚えのない業  
者からの引き落としがあったので不審に思い、調べたら、光回線の契約がされていることがわかった。驚いて、  
電話で解約を申し出ると、解約料が2万円ほどかかると言われた。納得できない。（70歳代男性）  
（処理結果）

初期契約解除期間を過ぎていたので、契約の経緯と解約の意思表示を記載した書面を出すようにアドバイス  
した。当センターが事業者に対して、勧誘時に虚偽説明（不実告知）をして結んだ契約は消費者契約法により  
取消しの対象となることを説明し、交渉したところ、解約料なしでの解約となった。

※「光回線」とは、NTT西日本から光回線の卸売を受けた事業者が契約先となって消費者に提供する光  
回線サービス

【ファンド型投資商品の相談事例】（再掲）

事業者から「投資の話がしたい」と電話があり、自宅を訪問された。「ビジネスフォンに関する事業のフ  
ァンドに投資しないか。預金金利より高い配当がある。監督官庁に届出もしている」と勧誘され、まず200  
万円支払った。その後も追加で700万円支払った。配当が約束どおりあったので信用し、海外で金採掘用機  
材をリースするファンドを勧められ300万円支払った。しかし、その後配当が滞るようになった。投資した  
お金を返金してほしい。（70歳代女性）  
（処理結果）

当該事業者は、出資金の流用などの問題が認められたため、所管官庁から登録を取消されていることがわ  
かった。出資金の返還については早急に対応する必要があると考えられたので、法律相談を勧めた。

【新聞の相談事例】（再掲）

9年前に、訪問販売で新聞の勧誘を受けた。9年先から5年間配達される契約で、景品としてビール2ケ  
ースが付き、また年間4ヵ月間は無料にするというので、70歳代の夫の名前で9年前に契約した。来月から配  
達すると販売店から突然連絡があったが、夫は2年前に死亡している。解約したい。（70歳代女性）  
（処理結果）

当センターから販売店に電話をし、5年間の長期間契約、9年前の先付け契約、契約者死亡などを理由に交  
渉した結果、無料期間なしで2年間の契約で合意した。

【消費生活センターをかたる不審な電話の相談事例】（再掲）

消費生活センターを名乗り、「あなたの個人情報が出ています」と電話があった。「銀行からの借入れが  
あるので、指定の電話番号に連絡してください」と言われたが、不審だ。（80歳代女性）  
（処理結果）

消費生活センターが、相談したことがない人に電話をかけ、「個人情報が出ています」などと話すこと  
はないことを説明した。振り込め詐欺などのトラブルに繋がる可能性があるため、再度電話があっても出  
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>

【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。消費生活センターなどの公的機関をかたって契約などを持ちかける内容の電話は相手に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/>

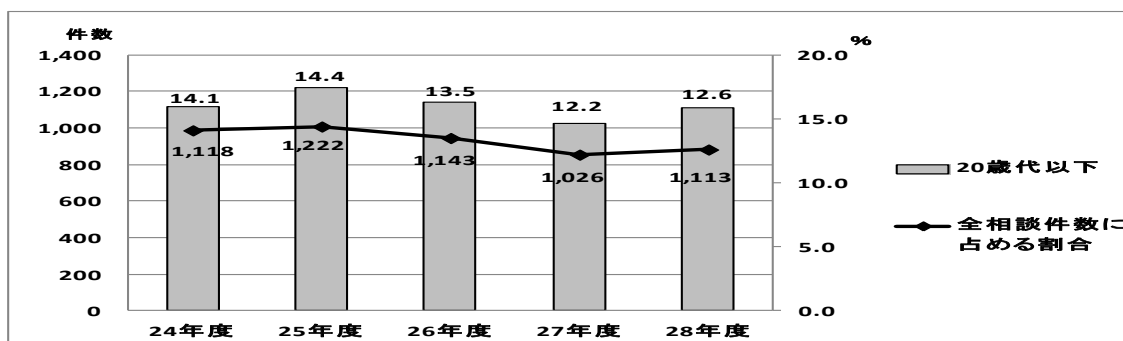
## ＜若者の相談状況＞

20歳代以下の若者が契約当事者の相談件数は1,113件で、前年度の1,026件より87件(8.5%)増加し、相談全体(8,833件)に占める割合は12.6%とやや高くなりました(付表18参照)。

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284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、メールによる「有料サイトの架空請求」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、「内職・副業」が48.8%、「エステティックサービス」が43.5%と、若者の割合が高くなりました(付表19参照)。

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50.0%と高く、2件に1件が若者の相談となりました(付表20参照)。また、海外のインターネット上の事業で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18 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19 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	8,833	12.6%
1	デジタルコンテンツ	284	17.2%
2	賃貸アパート	70	20.1%
3	健康食品	42	12.5%
4	興信所	41	21.2%
5	内職・副業	39	48.8%
6	エステティックサービス	37	43.5%
7	移动通信サービス	33	11.5%
8	化粧品	24	17.5%
9	医療	23	16.3%
10	自動車	21	14.5%
10	インターネット接続回線	21	6.8%

○付表20 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	8,833	12.6%
通信販売	544	15.6%
店舗販売	287	12.7%
マルチ・マルチまがい	79	50.0%
訪問販売	62	10.1%
電話勧誘販売	18	4.0%
その他無店舗販売	5	11.1%
ネガティブ・オプション	2	14.3%
訪問購入	2	3.0%
その他	114	6.6%

### ＜若者から寄せられた相談事例＞

#### ＜アダルト情報サイトのワンクリック請求＞(再掲)

数カ月前に、スマートフォンでアダルトサイトに繋がってしまい、画面上をタッチしたところ会員登録画面になってしまった。慌てて画面に表示された電話番号にかけて退会すると申し出たところ、6万円必要と言われ、業者に指示されたとおり、オンラインモールでの支払に利用できるプリペイドカードを購入してカード番号を伝えた。再度、数日前に突然業者から電話がかかってきて、支払がまだ残っていると30万円請求された。気が動転して、言われるがままにまた同じ方法で支払ってしまった。今後も電話がかかってくるかもしれない、怖くてたまらない。(20歳代女性)

(処理結果)

ワンクリック請求の手口であり契約が成立していないので支払義務はないことを説明し、今後は相手方とこれ以上連絡を取らず、支払を指示されても無視するようにアドバイスした。なお、サーバー型プリペイドカードを購入させ番号を伝えるように指示する詐欺であることも説明し、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。

#### <有料サイトの架空請求> (再掲)

今日、スマートフォンに「有料動画サイト閲覧の未納料金が発生している」という内容のSMS (ショートメッセージサービス) が届いた。同じ業者名が運営するサイトに会員登録し動画を購入していたので、メールに表示された電話番号に電話した。事業者から、「ログインした状態が3ヵ月以上継続しているの、未払料金が2万5千円になっている。午後7時までに支払わなければならない」と言われ、事務上の確認のためと事業者から氏名と生年月日を尋ねられたので答えてしまった。今後どう対処したらよいか。(20歳代男性)

(処理結果)

架空請求の手口であり契約が成立していないので支払義務がないことを説明し、今後相手方と連絡を取らないようにアドバイスした。

相手方に個人情報を伝えたとのことなので、今後不審な電話等があれば、消費生活センターに相談するように伝えた。

#### 【興信所(調査業者)〈ワンクリック請求の二次被害〉の相談事例】(再掲)

昨日、アダルトサイトを閲覧中に「登録完了」と表示され、サイト業者に電話すると15万円請求された。慌ててネットで相談窓口を検索して電話したところ、「急いで調査しないと個人情報が漏れて、被害が広がる。当方は消費生活センターと関係があるし、公安委員会に届出もしているの、被害が出ないようにすることができる」と説明され、調査を依頼することにした。指示されたとおりコンビニのFAXで契約書等を受け取り、今日中に約10万円を払う約束になっているが、あとで、警察でワンクリック請求について相談したところ、支払義務がないと教えてもらった。調査の契約を解約したい。(20歳代女性)

(処理結果)

当センターから調査業者に電話し、調査業者は相談者に対し「ワンクリック請求については調査の必要がある」、「消費生活センターと関係がある」などと虚偽の説明をしており、消費者契約法により取消しの対象になることを指摘して交渉した。その結果、業者は解約に応じ、請求を取り下げた。

#### <健康食品の定期購入> (再掲)

スマートフォンで、お試し価格500円のダイエット用酵素サプリの広告を見つけ注文した。サプリを使用したところ、下痢気味になったので、使用をやめた。先日2回目が届いて、2回目以降約4,000円の定期購入であることがわかった。体調が悪くなるので解約したい。(20歳代女性)

(処理結果)

業者のサイトを確認すると、1回目をお試し価格の500円で購入できるのは定期購入のコースであることがわかるように表示してあったが、当センターは事業者に対し、体調が悪くなったことを理由に解約交渉した。その結果、2回目が届いた商品を消費者の負担で返送することで、2回目以降の契約が解約となった。

#### <洋服の商品未着> (再掲)

インターネット通販でスウェットの上着を注文し、その2日後に指定された口座に1万4千円振り込んだ。その後1週間経つのに商品が届かない。事業者へ電話をかけたが、「現在使われておりません」と音声ガイダンスが流れ、メールで問い合わせても返信がない。(20歳代女性)

(処理結果)

前払で個人名義の口座に振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注意喚起をした。併せて、当センターから近畿財務局に不正利用された口座情報を提供するとともに、警察にサイト事業者名とURLを情報提供した。

#### 【マルチ・マルチまがい商法の相談事例】(再掲)

友人に喫茶店で、海外事業者のネットワークビジネスの勧誘を受けた。「会員向けのサイトからショッピングサイトで商品を購入すると代金の一部をキャッシュバックとして受け取ることができるシステムで、さらに他人を勧誘して会員を増やす代理店になるとマージンも受け取ることができ、月100万円儲かる。日本の企業も協賛している」と説明を受けた。クレジットカードをつくり、約30万円を支払った。知人を紹介し、約8万円のマージンを得たが、それ以上儲からない。学生なのでクレジットの返済に困っている。(20歳代男性)

(処理結果)

相談者に対し、海外事業者には契約解除通知をメールで送信し、海外事業者の日本事務所には契約解除の通知を書面で出すように助言した。併せて、クレジットカード会社に対して支払停止の申出書を経緯書を添えて送付するよう助言した。当センターが海外事業者の日本事務所と交渉したところ、当初は



契約日から20日間以上を経過しているのに解約できないとのことだったが、販売方法の問題点を指摘して交渉を続けたところ、マージンを差し引いた額がドル建てで返金されることになった。

<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には、安易に儲け話には乗らず、身近な人からの勧誘でも毅然と断りましょう
- ★ 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/>