

平成 28 年 1 月

大阪府消費生活センター 平成 27 年度上半期消費生活相談の概要

《相談全体》

平成 27 年度上半期に大阪府消費生活センターが受け付けた相談件数は 4,112 件で、前年度同期の 4,392 件と比べ 280 件(6.4%)の減少となっています(付表 1 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

相談の多い商品・役務別を見ると、前年度同様インターネット関連の商品・役務が上位になりました。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等)の 752 件で(付表 3 参照)、どの年代層においても 1 位となりました(付表 6 参照)。特に、20 歳未満では、相談件数 115 件のうち「デジタルコンテンツ」が 63 件で、半数以上を占めました(付表 6 参照)。「デジタルコンテンツ」の具体的内容を見ると、「アダルト情報サイト」の相談が 472 件で、最も多く寄せられました(付表 4 参照)。

そのほか、インターネット関連の商品・役務では、「移动通信サービス」(携帯電話等の通信回線)、「インターネット接続回線」(自宅で利用する光回線等のネット回線やプロバイダ)、「携帯電話」など電気通信事業に関するトラブルが前年度同期に比べ増加し、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

販売購入形態別相談件数を見ると、「通信販売」に関する相談が 1 番多く寄せられました(付表 7 参照)。「通信販売」のうち 8 割以上を占めるインターネット通販の相談内容を見ると、1 番多いのは「デジタルコンテンツ」ですが、「健康食品」、「紳士・婦人洋服」、「履物」、「かばん・財布類」などの相談も多く寄せられました(付表 8 参照)。「健康食品」については定期購入の中途解約トラブルが目立ちました。また、「紳士・婦人洋服」、「履物」、「かばん・財布類」などの格安ブランド品と称する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。

3. 高齢者を狙った詐欺的な投資商法が後を絶たない

60 歳以上の高齢者の相談の特徴としては、詐欺的な投資商法が後を絶たず、特に「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)が目立ちました(付表 6 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 62 件で、前年度同期の 83 件と比べ 21 件(25.3%)減少しました。しかしながら、「健康食品」による危害件数は 8 件で、前年度同期 1 件と比べ 7 件増加し、特に、ダイエット用健康食品が目立ちました。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 43 件で、前年度同期の 37 件と比べ 6 件(16.2%)増加しました(付表 9, 10 参照)。

○付表 1 相談件数の年度推移

	27年度上半期		26年度上半期		対前年度上半期		26年度	
	件数	構成比	件数	構成比	増減数	比率	件数	構成比
苦情	3,730	90.7%	4,000	91.1%	▲ 270	93.3%	7,722	90.9%
問合せ	382	9.3%	392	8.9%	▲ 10	97.4%	772	9.1%
計	4,112	100.0%	4,392	100.0%	▲ 280	93.6%	8,494	100.0%

○付表2 契約当事者の年代別件数

契約当事者	27年度上半期		26年度上半期		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	115	2.8%	154	3.5%	74.7%	▲ 39
20歳代	418	10.2%	456	10.4%	91.7%	▲ 38
30歳代	602	14.6%	678	15.4%	88.8%	▲ 76
40歳代	745	18.1%	777	17.6%	95.9%	▲ 32
50歳代	568	13.8%	609	13.9%	93.3%	▲ 41
60歳代	514	12.5%	558	12.7%	92.1%	▲ 44
70歳以上	566	13.8%	600	13.7%	94.3%	▲ 34
その他・不明	584	14.2%	560	12.8%	104.3%	24
計	4,112	100.0%	4,392	100.0%	93.6%	▲ 280

《内容別の特徴》

1. 商品・役務別に見た場合の特徴

相談の多い商品・役務別を見ると、前年度同期と同様インターネット関連（デジタルコンテンツ、移動通信サービス、インターネット接続回線、携帯電話）の商品・役務が上位になりました。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等）の752件で（付表3参照）、年代別で見ても各年代で1位となりました（付表6参照）。特に、20歳未満では、相談件数115件のうち「デジタルコンテンツ」が63件で、54.8%を占めました（付表6参照）。「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、「アダルト情報サイト」でのワンクリック請求トラブルなど472件でした。次いで「有料サイトの架空請求」が121件でした。「サクラサイト（出会い系サイト）」は55件寄せられ、前年度同期に比べ21件（61.8%）増加しました（付表4参照）。

そのほか、インターネット関連の商品・役務では、「移動通信サービス」（携帯電話等の通信回線）が前年度同期に比べ62件（53.9%）増加、「インターネット接続回線」（自宅で利用する光回線等のネット回線やプロバイダ）が前年度同期に比べ27件（18.5%）増加、「携帯電話」が前年度同期に比べ10件（22.2%）増加するなど、電気通信事業に関するトラブルが増加し、上位になりました（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	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	752	861	87.3%	▲ 109
	（うちスマートフォン）	(449)	(430)	104.4%	19
2	移動通信サービス	177	115	153.9%	62
	（うちスマートフォン）	(96)	(52)	184.6%	44
3	インターネット接続回線	173	146	118.5%	27
4	食料品（健康食品以外）	158	128	123.4%	30
5	賃貸アパート	149	162	92.0%	▲ 13
6	工事・建築	91	89	102.2%	2
7	健康食品	76	71	107.0%	5
8	自動車	69	81	85.2%	▲ 12
8	医療	69	84	82.1%	▲ 15
10	携帯電話	55	45	122.2%	10
	（うちスマートフォン）	(41)	(34)	120.6%	7
11	フリーローン・サラ金	54	71	76.1%	▲ 17
12	紳士・婦人洋服	48	51	94.1%	▲ 3
13	新聞	47	53	88.7%	▲ 6
13	宅配便サービス	47	7	671.4%	40
15	かばん・財布類	46	53	86.8%	▲ 7
15	化粧品	46	59	78.0%	▲ 13
17	テレビ放送サービス	42	36	116.7%	6
18	興信所	40	34	117.6%	6
19	エステティックサービス	38	50	76.0%	▲ 12
20	パソコン	35	36	97.2%	▲ 1
20	ファンド型投資商品	35	50	70.0%	▲ 15
	その他	1,865	2,110	88.4%	▲ 245
	総相談件数	4,112	4,392	93.6%	▲ 280

○付表4 デジタルコンテンツの具体的内容

商品・役務	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
アダルト情報サイト	472	543	86.9%	▲ 71
有料サイトの架空請求	121	192	63.0%	▲ 71
サクラサイト（出会い系サイト）	55	34	161.8%	21
オンラインゲーム	28	16	175.0%	12
その他のデジタルコンテンツ※	76	76	100.0%	0
計	752	861	87.3%	▲ 109

※内容の特定できないサイトの利用、映像配信サービス、音楽情報サイトおよびその他の情報サイト

○付表5 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	計
アダルト情報サイト	51	48	77	101	89	66	27	13	472
有料サイトの架空請求	0	7	18	27	28	20	15	6	121
サクラサイト（出会い系サイト）	2	18	6	11	10	2	1	5	55
オンラインゲーム	3	10	5	7	1	1	0	1	28
その他のデジタルコンテンツ	7	9	7	21	14	9	6	3	76
計	63	92	113	167	142	98	49	28	752

○付表6 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	63	デジタルコンテンツ	92	デジタルコンテンツ	113	デジタルコンテンツ	167	デジタルコンテンツ	142	デジタルコンテンツ	98	デジタルコンテンツ	49
2	テレビ放送サービス	6	賃貸アパート	28	賃貸アパート	41	移动通信サービス	32	インターネット接続回線	36	インターネット接続回線	31	食料品（健康食品以外）	42
3	興信所	4	移动通信サービス	24	移动通信サービス	39	インターネット接続回線	29	移动通信サービス	30	食料品（健康食品以外）	22	工事・建築	22
4	紳士・婦人洋服	3	エステティックサービス	22	インターネット接続回線	20	食料品（健康食品以外）	22	食料品（健康食品以外）	17	工事・建築	20	宅配便サービス	22
5	学校教育	3	インターネット接続回線	19	食料品（健康食品以外）	17	賃貸アパート	22	医療	17	賃貸アパート	15	健康食品	20
6	補習教育	3	自動車	12	紳士・婦人洋服	16	自動車	14	工事・建築	15	移动通信サービス	14	インターネット接続回線	20
7	健康食品	2	食料品（健康食品以外）	10	健康食品	13	化粧品	13	賃貸アパート	12	新聞	11	新聞	17
8	履物	2	健康食品	10	自動車	13	フリーローン・サラ金	12	かばん・財布類	11	電気空調・冷房機器	9	医療	17
9	携帯電話	2	化粧品	10	携帯電話	12	外食	12	自動車	11	自動車	9	移动通信サービス	16
10	移动通信サービス	2	内職・副業	10	フリーローン・サラ金	12	健康食品	11	携帯電話	10	ファンド型投資商品	9	ファンド型投資商品	15
10	インターネット接続回線	2												
10	コンサート	2												
10	エステティックサービス	2												
総計		115		418		602		745		568		514		566

【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＞

スマートフォンでアダルトサイトにアクセスし、画面上をタッチすると15万円の料金表示があらわれた。画面上に表示された電話番号にかけると、「支払義務がある。コンビニで15万円分の電子ギフト券を買って番号を連絡するように」と言われた。コンビニに設置してある情報端末で電子ギフト券の購入手続きをしていたら、「詐欺の可能性があります。消費者ホットラインに連絡してください」という表示が出た。申込票の発券まで手続きをしたが、まだ支払っていない。どう対処したらよいか。(40歳代男性)

(処理結果)

ワンクリック請求の手口なので支払義務はないことを説明し、相手方とこれ以上連絡を取らないようにアドバイスした。また、プリペイド型電子マネーを購入させ番号を伝えるように指示する詐欺が横行しているので、そのような指示に従わないように注意喚起した。

＜有料サイトの架空請求＞

昨日、スマートフォンに、「未納になっているサイトの利用料金がある」と突然メールが届いた。心当たりはなかったが、メールに表示してあった電話番号に電話したところ、「支払わなければ法的手続きを取る」と脅され、怖くなった。言われるがままコンビニへ出向いて合計35万円分のプリペイド型電子マネーを購入し、番号を相手方にファックスした。その後、サイト業者の弁護士と称する人から電話があり、さらに料金が発生していると言われている。どう対処したらよいか。(50歳代女性)

(処理結果)

架空請求の手口なので支払義務はないことを説明し、今後は請求を無視するようにアドバイスした。なお、購入済みのプリペイド型電子マネーについては、電子マネーの番号を相手方に伝えることにより、相手方は換金可能な状態となるので、取り戻すことは困難であることを説明した。ただし、相手方に番号を伝えた直後であれば未使用のままの状態である可能性もあるので、プリペイド型電子マネー発行業者に残金があるか確認し、残っていれば凍結依頼をするようにアドバイスした。また、架空請求詐欺なので、警察に被害届を出すように伝えた。

＜サクラサイト（出会い系サイト）の不当請求＞

スマートフォンで副業紹介サイトに登録したところ、悩みの相談相手になると報酬が得られるという出会い系サイトの案内メールが届き、無料の仮登録をした。その後出会い系サイトの相手方から「悩みを聞いてくれたら最初に30万円、以降はメール交換毎に1万円の報酬を渡す。報酬を渡したいので口座を教えてください」とメールが届いたので返信したが、文字化けしてメール交換ができないと連絡があった。サイト運営業者からメール交換するために必要と言われ、正会員登録費用3千円、個人情報交換の保証金2万5千円、文字化け解消費用5万5千円などの費用を次々と請求され、クレジットカードで合計8万3千円を支払った。しかし、その後も12万円請求され、不審に思った。インターネットで詐欺被害無料相談と表示のあった行政書士に相談したところ、「2万円支払えば、サイト業者にあなたの実名を出さずに内容証明郵便を送付し、サイト業者からの連絡を当方（行政書士）が受けるようにすることができる」と説明されたので、依頼した。しかし、10日経ってもサイト業者からの連絡がないとのことだ。出会い系サイトと行政書士の契約を解約して、返金を求めたい。(20歳代女性)

(処理結果)

サイト業者に雇われた“サクラ”がお金を支払うと言って誘引する利益誘引型のサクラサイト商法という詐欺的な手口であることを説明した。そして、支払いに至った経緯と解約を申し出る旨の書面を作成し、サイト運営業者や相手方からのメールの写しを証拠として添え、決済代行業者を通じてサイト運営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ところ、サイト業者が5万5千円を返金した。併せて、警察に情報提供するように助言した。

行政書士に対しては、当センターから、行政書士が業務として行うことができない返金請求ができるのかのように誤認させたことを指摘したところ、5千円が返金された。

＜消費者へのアドバイス＞

- ・ワンクリック請求の場合は、慌てて事業者と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、ワンクリック詐欺業者や架空請求詐欺業者の中には、支払手段として、プリペイド型電子マネー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。
- ・お金をあげるなどと誘ってメール交換等の有料サービス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。
- ・ネット上で、詐欺被害の解決をうたう広告を出す行政書士や探偵は、返金請求などの法律行為をすることができません。安易に委任しないようにしましょう。

【移動通信サービスの相談事例】

テレビショッピングで格安スマートフォンを申し込む際、利用料金が1か月3,980円で、10分以内の通話なら300回まではかけ放題という説明を受けた。その範囲内で利用していたのに、請求金額は約5,000円である。通信業者に苦情を言うと、サポートサービスなどのオプションサービス1,000円が加算されていると説明された。契約時にオプションサービスについて一切説明を受けていないので、納得できない。今後オプションサービスはいらないと電話で申し出て了解されたのに、今月の請求額も5,000円である。(70歳代男性)
(処理結果)

当センターは通信事業者に対し説明不足を指摘するとともに、解約手続きが完了しているか確認を依頼した。オプションサービスは解約済みで、今月の請求は解約申出前の前月分の利用料で、来月の請求から、解約処理後の請求額になるとのことだった。相談者にその旨を説明し、了解された。

【インターネット接続回線（光回線）の相談事例】

3カ月前に電話で「光回線とプロバイダ契約を一本化すると料金が安くなる」と勧誘された。現在契約しているプロバイダ業者からの案内だと思って了承した。ところが、クレジットカードの支払明細を見ると、知らない業者から引落しされていることがわかった。電話番号は変わっていないが、光回線事業者が変わってしまったようだ。光回線事業者を変更する手続きをした覚えはないし、新たな回線事業者から契約書面ももらっていない。解約して返金してほしい。(60歳代男性)
(処理結果)

当センターから、乗り換え後の事業者に調査依頼をしたところ、相談者に勧誘の電話をした記録とネット上で乗り換えの手続きをしてもらった記録があるとのことだった。相談者に再度確認したところ、相談者は光回線の乗り換えに必要な転用承諾番号を受け取るなどの手続きは一切していないとのことだったので、再度交渉したところ、事業者の負担で解約し、元の回線に戻すことになった。

<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。
- ・通信サービスには、クーリング・オフに関する規定がありません。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など契約に疑問がある場合には、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. 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を見ると、「通信販売」に関する相談が1番多く寄せられました(付表7参照)。「通信販売」のうち8割以上を占めるインターネット通販の相談内容を見ると、1番多いのは「デジタルコンテンツ」ですが、「健康食品」、「紳士・婦人洋服」、「履物」、「かばん・財布類」などの相談も多く寄せられました(付表8参照)。「健康食品」については定期購入の中途解約トラブルが目立ちました。また、「紳士・婦人洋服」、「履物」、「かばん・財布類」などの格安ブランド品と称する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	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
店舗販売	1,217	1,286	94.6%	▲ 69
訪問販売	265	295	89.8%	▲ 30
通信販売	1,465	1,629	89.9%	▲ 164
(うちインターネット通販)	(1,214)	(1,363)	89.1%	▲ 149
マルチ・マルチまがい	62	57	108.8%	5
電話勧誘販売	216	264	81.8%	▲ 48
ネガティブ・オプション	7	9	77.8%	▲ 2
訪問購入	32	39	82.1%	▲ 7
その他無店舗販売	32	14	228.6%	18
不明・無関係	816	799	102.1%	17
計	4,112	4,392	93.6%	▲ 280

※「ネガティブ・オプション」とは、消費者から申込みもないのに、業者が売買契約の申込みに関する商品を送付するものをいう。

※「その他無店舗販売」とは、露店、屋台店、通常店舗とは考えられない場所で2日以上期間に渡り展示販売しているものをいう。

○付表8 インターネット通販の相談内容

商品・役務	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	721	840	85.8%	▲ 119
健康食品	28	16	175.0%	12
紳士・婦人洋服	26	20	130.0%	6
履物	22	46	47.8%	▲ 24
かばん・財布類	22	38	57.9%	▲ 16
かばん	(18)	(22)	81.8%	▲ 4
財布類	(4)	(16)	25.0%	▲ 12

【インターネット通販の相談事例】

- ・SNSで見つけたダイエット用の青汁を、初回630円、2回目からは3,480円で4回以上継続の定期購入で注文した。1日1回を目安に30袋入っていたが、飲むと下痢をすることがあって1度医者にかかった。毎日飲んでいるわけではなかったのに、30日間の全額返金保証があったが手続きをせず、そのうち2回目が届いてしまった。3回目以降を解約したいと申し出たが、4回は取る契約だと言って、解約に応じしてくれない。(20歳代女性)
(処理結果)

当センターは、青汁を飲むと下痢をすることを理由に解約交渉をした。事業者が求める診断書を提出することはできなかったが、事業者は3回目以降について解約することを了解した。

- ・インターネット通販でスポーツウェアを注文し、クレジットカードで決済した。自動返信メールは届いたが、商品が届かない。業者にメールをしたが、返信がない。サイトに電話番号の表示がない。(40歳代女性)
(処理結果)

クレジットカード会社に事情を説明して請求を止めるように依頼するとともに、クレジットカード番号を変更するようにアドバイスした。クレジットカード会社は請求を止めずに一旦引き落としが、調査後に返金することであった。

＜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。通販サイトの表示や利用規約、購入の条件購入手続きを進める前に、契約内容、解約条件を必ず確認しましょう。
 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。
- ・最近、支払方法が銀行振込だけではなくクレジットカード払いでも、商品未着や偽ブランド品が送付されるというトラブルが発生しています。信頼できるお店を利用しましょう。

3. 60歳以上の高齢者の相談の特徴

60歳以上の高齢者の相談の特徴としては、詐欺的な投資商法が後を絶たず、劇場型勧誘による詐欺(複数の人が役割を分担して消費者を信用させる手口)などによる「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)が目立ちました(付表6参照)。

【ファンド型投資商品の相談事例】

- ・証券会社のような名称を名乗るところから電話がかかり「大手製薬会社がノーベル賞受賞のiPS細胞の研究所をあなたが住んでいる地域に建てるので、出資しないか。出資できないのなら名義を貸してくれるだけでもいい」と勧誘され、「名義を貸すだけならかまわない」と返事をした。後日、大手製薬会社を名乗るところから電話があり、「名義貸しは罪になる」と言われた。預金額を尋ねられたので答えると「預金額が多額過ぎるので、金融庁が調査に来る。罪に問われないように、当社に現金で送ればよい」と言われ、宅配便で送るように指示された。今日、銀行から450万円を引き出し、業者から送付先住所の連絡があるのを待っているが、不安になってきた。(70歳代女性)

(処理結果)

「名義を貸してください」と電話をかけるのは、「劇場型勧誘」の手口による投資詐欺なので、事業者に送金しないように助言した。併せて、警察に情報提供するように助言した。

- ・知らない業者から電話があり、「あなたは老人ホーム入居権を持っているので、建設事業への出資の申込みをしてほしい」と言われたが、断った。後日また電話がかかってきて「あなたが権利放棄したので、第三者が3,000万円立て替え、損害が発生した。違約金500万円を支払え」と言われた。全く身に覚えがなく、話の内容も詳細が不明で、不審だ。(80歳代男性)

(処理結果)

複数の事業者が登場する「劇場型勧誘」の手口による投資商法で、「老人ホーム入居権」も実体がないと考えられるので、無視するようアドバイスした。

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62件で、前年度同期の83件と比べ21件(25.3%)減少しました。しかしながら、「健康食品」による危害件数は8件で、前年度同期1件と比べ7件増加し、特に、ダイエット用健康食品が目立ちました。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43件で、前年度同期の37件と比べ6件(16.2%)増加しました(付表9, 10参照)。

○付表9 危害件数

商品・役務	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
食料品(健康食品を除く)	11	9	122.2%	2
医療	9	15	60.0%	▲ 6
（うち美容医療）	(2)	(10)	20.0%	▲ 8
健康食品	8	1	800.0%	7
外食	6	4	150.0%	2
化粧品	5	15	33.3%	▲ 10
履物	3	2	150.0%	1
エステティックサービス	3	6	50.0%	▲ 3
医薬品	2	0	-	2
メガネ	2	1	200.0%	1
工事・建築	2	1	200.0%	1
ホテル・旅館	2	1	200.0%	1
その他(タンス、オートバイ、まつげエクステ等)	9	28	32.1%	▲ 19
計	62	83	74.7%	▲ 21

○付表10 危険件数

商品・役務	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
食料品(健康食品を除く)	10	7	142.9%	3
照明器具	4	2	200.0%	2
食生活機器(トースター、食器洗い機)	2	0	-	2
鍋・釜類	2	2	100.0%	0
電気アイロン	2	0	-	2
電気空調・冷房機器	2	0	-	2
パソコン	2	0	-	2
電話機・電話機用品(スマートフォン、充電器)	2	1	200.0%	1
自動車	2	12	16.7%	▲ 10
運搬用具(シルバーカー、ベビーカー)	2	0	-	2
その他(電動機付自転車、介護用てすり等)	13	13	100.0%	0
計	43	37	116.2%	6

【危害に関する相談事例】

<健康食品> (再掲)

SNSで見つけたダイエット用の青汁を、初回630円、2回目からは3,480円で4回以上継続の定期購入で注文した。1日1回を目安に30袋入っていたが、飲むと下痢をすることがあって1度医者にかかった。毎日飲んでいるわけではなかったのに、30日間の全額返金保証があったが手続きをせず、そのうち2回目が届いてしまった。3回目以降を解約したいと申し出たが、4回は取る契約だと言って、解約に応じてくれない。(20歳代女性)

(処理結果)

当センターは、青汁を飲むと下痢をすることを理由に解約交渉をした。事業者が求める診断書を提出することはできなかったが、事業者は3回目以降について解約することを了解した。

<化粧品>

薬用育毛トニックを前髪の生え際にスプレーしている途中で、ノズルが下に傾いたので液が目に入り、目に痛みを感じた。眼科にかかったので治療費を請求したい。(50歳代男性)

(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、メーカーが調査することになった。その後メーカーは、検査の結果商品に問題はなかったが、治療費実費を支払ったと報告があった。

【危険に関する相談事例】

<携帯電話の充電器>

就寝中、子ども用携帯電話機用の充電器のケーブルが充電中でもないのに熱を持ち、コネクタが溶け、布団が焦げた。業者は製品に異常はなく、使用者の責任だと言っている。(40歳代男性)

(処理結果)

当センターは、相談者に届いた事業者の検査報告書の送付を依頼した。充電コネクタに異常はなく、外部からの力が加わったことによって事象が起こったとの見解が記載されていた。当センターは、再度相談者に使用方法を確認したところ、子ども用携帯電話用充電コネクタを別の充電器に使用していたこと、また、ベッドの上のコンセントに刺したままでケーブルやコネクタが布団や枕に挟まれた状態で事象が起こったことを確認した。安全上、専用のコネクタを使用すべきこと、布団などの上で携帯電話機や充電器を使用すると熱がこもりやすく、事故の原因になることを説明し、注意喚起した。

<ベビーカー>

インターネットで購入した二人乗りのベビーカーに3歳と6カ月の子どもを乗せ、小さな段差を通る際に、前輪が後ろに折りたたまれてしまい、前のめりになってしまった。購入してから半月の間に2度こういう事象が起こり危ない思いをしたので、販売店に商品を返送した。返金を求めたい。(40歳代女性)

(処理結果)

業者は、検査したが同じ事象が起こらなかったので問題はないと言ってきたが、商品代金39,000円から、往復の送料3,600円とネットモールの出品手数料8,300円を差し引いた金額を返金すると提案した。相談者は返金額を了承した。

参 考 資 料

<高齢者の相談状況>

60歳以上が契約当事者の相談件数は1,080件で、前年度の1,158件より78件(6.7%)減少しましたが、相談全体(4,112件)に占める割合は26.3%となり、前年同期同様4件に1件を超えており、依然として多い状態です(付表12参照)。

商品・役務別の相談状況を見ると、1番多い相談は「デジタルコンテンツ」の147件でした。2番目に多い相談は、「食料品(健康食品以外)」の64件でした。次いで、「インターネット接続回線」が51件でした。

また、投資商法のトラブルも多く寄せられ、実体のはっきりしない事業へ出資させる「ファンド型投資商品」の相談が24件で、同商品の相談全体の68.6%を占めました(付表12参照)。

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大きくなりました(付表13参照)。

○付表11 高齢者の相談件数と全相談件数に占める割合(60歳以上)

平成27年度(上半期)			平成26年度(上半期)			増減率	
全 体	うち 60歳以上	全体に占 める割合	全 体	うち 60歳以上	全体に占 める割合	全 体	うち 60歳以上
4,112	1,080	26.3%	4,392	1,158	26.4%	93.6%	93.3%

○付表12 高齢者の相談の多い商品・役務(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	4,112	1,080	26.3%
1	デジタルコンテンツ	752	147	19.5%
2	食料品(健康食品以外)	158	64	40.5%
3	インターネット接続回線	173	51	29.5%
4	工事・建築	91	42	46.2%
5	移动通信サービス	177	30	16.9%
6	新 聞	47	28	59.6%
7	健康食品	76	25	32.9%
7	宅配便サービス	47	25	53.2%
7	医 療	69	25	36.2%
10	ファンド型投資商品	35	24	68.6%

○付表13 高齢者の相談の多い販売購入形態

	全 体		
	うち 60歳以上	全体に占 める割合	
総件数	4,112	1,080	26.3%
通信販売	1,465	289	19.7%
店舗販売	1,217	287	23.6%
訪問販売	265	115	43.4%
電話勧誘販売	216	106	49.1%
訪問購入	32	20	62.5%
その他無店舗	32	11	34.4%
マルチ・マルチまがい	62	8	12.9%
ネガティブ・オプション	7	4	57.1%
その他	816	240	29.4%

<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、はっきり断りましょう。
- ・詐欺的な投資商法の二次被害が発生しています。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、533件で、前年度の610件より77件(12.6%)減少し、相談全体(4,112件)に占める割合も13.0%と、前年度同期(13.9%)に比べ減少しました(付表14参照)。

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155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。そのほか、全体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63.2%、「テレビ放送サービス」が33.3%と、割合が高くなりました(付表15参照)。

販売購入形態別での相談状況を見ると、「マルチ・マルチまがい」については相談件数の全体件数に占める若者の割合が51.6%と高くなり、2件に1件が若者の相談となりました(付表16参照)。

○付表14 若者の相談件数と全相談件数に占める割合(20歳代以下)

平成27年度(上半期)			平成26年度(上半期)			増減率	
全 体	うち	全体に占める割合	全 体	うち	全体に占める割合	全 体	うち
	20歳代以下			20歳代以下			20歳代以下
4,112	533	13.0%	4,392	610	13.9%	93.6%	87.4%

○付表15 若者の相談の多い商品・役務(上位10位)

順位		全 体		
		うち	全体に占める割合	
	総件数	20歳代以下		
		4,112	533	13.0%
1	デジタルコンテンツ	752	155	20.6%
2	賃貸アパート	149	28	18.8%
3	移動通信サービス	177	26	14.7%
4	エステティックサービス	38	24	63.2%
5	インターネット接続回線	173	21	12.1%
6	テレビ放送サービス	42	14	33.3%
7	健康食品	76	12	15.8%
7	自動車	69	12	17.4%
9	食料品(健康食品以外)	158	11	7.0%
9	化粧品	46	11	23.9%

○付表16 若者の相談の多い販売購入形態

	全 体		
	うち	全体に占める割合	
総件数	20歳代以下		
	4,112	533	13.0%
通信販売	1,465	244	16.7%
店舗販売	1,217	153	12.6%
訪問販売	265	34	12.8%
マルチ・マルチまがい	62	32	51.6%
電話勧誘販売	216	13	6.0%
その他無店舗販売	32	2	6.3%
訪問購入	32	1	3.1%
ネガティブ・オプション	7	0	0%
その他	816	54	6.6%

＜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。
- ・ 簡単に儲かるという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/>