

大阪府消費生活センター 平成26年度消費生活相談の概要

《相談全体》

平成26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8,494件で、前年度の8,486件と比べ8件(0.1%)増加し、横ばい状態となりました(付表1参照)。契約当事者の年代別で見ると30歳代、40歳代、50歳代が、前年度と比べ増加しました。また、60歳代以上の件数は2,292件で、前年度に引き続き4件に1件を超えています(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

相談の多い商品・役務を見ると、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1,635件で、前年度に比べ11.4%増加しました(付表3参照)。特にアダルト情報サイトの相談が最も多く寄せられ、年代別で見ても各年代で1位となりました(付表4,5参照)。そのほか、「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)、「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)などが上位になりました。特に、「インターネット接続回線」は前年度の約2倍の相談が寄せられました(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

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」のうちの約8割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、「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9参照)。「履物」、「かばん・財布類」などの相談では、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目立ちました。

なお、平成25年2月21日から特定商取引に関する法律による規制の対象となった訪問購入(訪問買取)に関する相談は67件寄せられました(付表7参照)。

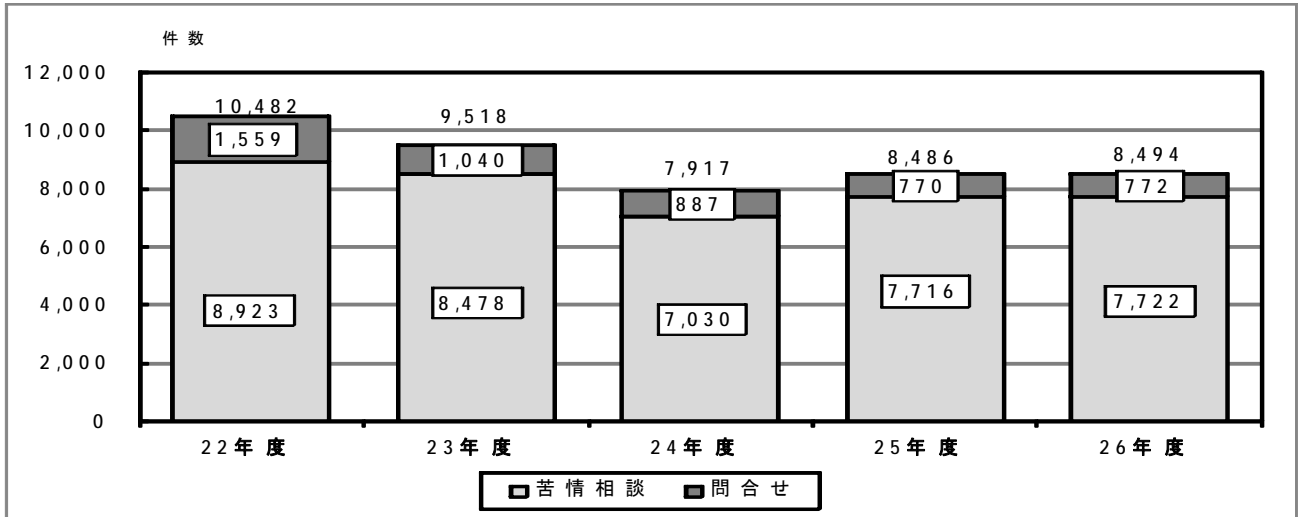
3. 高齢者を狙った詐欺的な投資商法が後を絶たない

60歳以上の高齢者の相談の特徴としては、「インターネット接続回線」のトラブルが多く寄せられました。また、投資商法の二次被害が後を絶たず、「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)が目立ちました(付表6参照)。

4. 身体に対する危害に関する相談で、最も多いのは美容関係

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169件で、前年度の180件と比べ11件(6.1%)減少しました。特徴としては、化粧品、美容医療、エステティックサービスなど、美容に関する商品・役務が上位となりました。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88件で、前年度の78件と比べ10件(12.8%)増加し、自動車、電気暖房機器の相談が前年度より多く寄せられました(付表10,11参照)。

○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	26年度		25年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	258	3.0%	287	3.4%	89.9%	▲ 29
20歳代	885	10.4%	935	11.0%	94.7%	▲ 50
30歳代	1,249	14.7%	1,244	14.7%	100.4%	5
40歳代	1,538	18.2%	1,537	18.0%	100.1%	1
50歳代	1,156	13.6%	1,060	12.5%	109.1%	96
60歳代	1,088	12.8%	1,099	13.0%	99.0%	▲ 11
70歳以上	1,204	14.2%	1,213	14.3%	99.3%	▲ 9
その他・不明	1,116	13.1%	1,111	13.1%	100.5%	5
計	8,494	100.0%	8,486	100.0%	100.1%	8

《内容別の特徴》

1. 商品・役務別にみた場合の特徴

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（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）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1,635件でした（付表3参照）。特に、20歳未満では、相談件数258件のうち161件（62.4%）が「デジタルコンテンツ」でした（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1,054件でした。次いで「有料サイトの架空請求」が306件でどちらも前年度より増加しています。「サクラサイト（出会い系サイト）」は90件、「オンラインゲーム」は39件寄せられましたが、どちらも前年度に比べ減少しています（付表4参照）。

インターネット関連の商品・役務で「デジタルコンテンツ」の次に多い「インターネット接続回線」については、前年度には156件で第7位でしたが、今年度は92.3%増加し300件で第3位となりました。また、「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）も238件で第5位と上位になりました（付表3参照）。

このほか、「興信所」（調査業）が、3倍以上増加して90件で17位となりました。ワンクリック請求のトラブルに遭った人を狙って、ネット上でトラブル解決をうたう広告を出し、連絡してきた人に企業調査の契約をさせようとする二次被害のトラブルが増加したためです。

○付表3 相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	商品・役務	26年度	25年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	1,635	1,468	111.4%	167
	(うちスマートフォン)	(823)	(584)	(140.9%)	(239)
2	賃貸アパート	317	340	93.2%	▲23
3	インターネット接続回線	300	156	192.3%	144
4	食料品(健康食品以外)	271	287	94.4%	▲16
5	移動通信サービス	238	221	107.7%	17
	(うちスマートフォン)	(101)	(70)	(144.3%)	(31)
6	工事・建築	175	211	82.9%	▲36
7	医療	152	126	120.6%	26
8	自動車	146	142	102.8%	4
9	健康食品	137	232	59.1%	▲95
10	フリーローン・サラ金	136	150	90.7%	▲14
11	新聞	116	124	93.5%	▲8
12	化粧品	115	121	95.0%	▲6
13	紳士・婦人洋服	110	145	75.9%	▲35
14	かばん・財布類	98	119	82.4%	▲21
15	携帯電話	96	107	89.7%	▲11
	(うちスマートフォン)	(71)	(71)	(100.0%)	(0)
16	ファンド型投資商品	93	125	74.4%	▲32
17	興信所	90	27	333.3%	63
18	履物	89	92	96.7%	▲3
19	エステティックサービス	84	88	95.5%	▲4
20	生命保険	78	80	97.5%	▲2
	その他	4,018	4,125	97.4%	▲107
	総相談件数	8,494	8,486	100.1%	8

○付表4 デジタルコンテンツの具体的内容

商品・役務	26年度	25年度	前年度比	増減数
アダルト情報サイト	1,054	882	119.5%	172
有料サイトの架空請求	306	219	139.7%	87
サクラサイト(出会い系サイト)	90	141	63.8%	▲51
オンラインゲーム	39	83	47.0%	▲44
その他のデジタルコンテンツ※	146	143	102.1%	3
計	1,635	1,468	111.4%	167

※内容の特定できないサイトの利用、映像配信サービスやギャンブル情報サイトおよびその他の情報サイト

○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	132	122	156	234	172	151	68	19	1,054
有料サイトの架空請求	7	17	40	75	62	65	30	10	306
サクラサイト(出会い系サイト)	3	13	18	25	18	3	4	6	90
オンラインゲーム	12	4	7	10	3	0	0	3	39
その他のデジタルコンテンツ	7	19	30	32	30	7	5	16	146
計	161	175	251	376	285	226	107	54	1,635

○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	161	デジタルコンテンツ	175	デジタルコンテンツ	251	デジタルコンテンツ	376	デジタルコンテンツ	285	デジタルコンテンツ	226	デジタルコンテンツ	107
2	健康食品	5	賃貸アパート	71	賃貸アパート	69	賃貸アパート	59	インターネット接続回線	50	インターネット接続回線	66	食料品(健康食品以外)	55
3	自動車(バイクを含む)	5	エステティックサービス	32	移動通信サービス	50	インターネット接続回線	58	賃貸アパート	47	食料品(健康食品以外)	44	健康食品	50
4	テレビ放送サービス	5	移動通信サービス	24	インターネット接続回線	36	移動通信サービス	56	食料品(健康食品以外)	43	工事・建築	27	新聞	46
5	移動通信サービス	5	内職・副業	23	紳士・婦人洋服	31	食料品(健康食品以外)	42	移動通信サービス	30	化粧品	25	ファンド型投資商品	46
6	婦人洋服	4	健康食品	22	食料品(健康食品以外)	29	工事・建築	39	自動車	24	移動通信サービス	25	インターネット接続回線	46
7	履物	4	紳士・婦人洋服	22	履物	29	フリーローン・サラ金	34	医療	23	ファンド型投資商品	22	工事・建築	37
8	専門・専修学校	4	履物	22	エステティックサービス	27	医療	32	工事・建築	22	新聞	17	医療	33
9	デジタルディスクソフト	3	フリーローン・サラ金	21	自動車	26	自動車	29	フリーローン・サラ金	22	自動車	17	株(うち未公開株)	24(11)
10	医療	3	携帯電話	20	フリーローン・サラ金	25	携帯電話	26	化粧品	18	賃貸アパート	17	生命保険	23
10											医療	17		
総計		258		885		1,249		1,538		1,156		1,088		1,204

【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>

スマートフォンでアダルトサイトに接続した。興味本位で「次へ」「次へ」をタッチしていたら、突然「登録完了」と表示され、99,800円の請求画面が出た。その画面上にあった「個人情報削除依頼」をタッチしたが、サイトから連絡があるのではないかと不安になった。今後どう対処したらよいか。(20歳未満男性)

(処理結果)

電子消費者契約法により、申込画面での金額表示がわかりにくい場合は契約は無効と言えるので、事業者から請求のメールや電話があっても無視し、支払わないように助言した。

<有料サイトの架空請求>

身に覚えのないところからのメールがスマートフォンに届き、「お客様の携帯端末から登録されたサイトの料金が未納で、滞納金が発生している。退会手続が必要なので早急に電話がほしい。連絡がない場合は訴訟となり、強制執行により給料を差し押さえる」などと書かれていた。驚いて業者に電話をし、尋ねられるがまま勤務先とその電話番号を伝えてしまい、レターパックで168,000円を送金するように指示され、送金した。しかし、その後も「退会処理ができていないサイトの未納料金があることが判明した」というメールが届き、不信感を持った。レターパックの送付先は控えていない。(20歳代男性)

(処理結果)

架空請求と考えられるが、一旦支払うと被害の回復は難しいことを説明し、警察に被害届を出すようアドバイスした。今後同様な架空請求メールは無視し、支払わないようにアドバイスした。

<サクラサイト（出会い系サイト）>

ネットで在宅ワークを探していたときに、SNS上の広告で、高収入の男性とメールのやり取りするアルバイト募集というのを見つけ、サイトから応募したところ、登録完了のメールが来た。登録後、男性から「謝礼として3500万円用意している」というメールが届き、メールのやり取りをすることになった。メール交換は無料だったが、サイト業者からセキュリティ解除費用や文字化け解除費用を2回にわたり、クレジットカードで8万円決済した。その後またセキュリティ解除費用が必要と言われ、詐欺だと気が付いた。（20歳代女性）

（処理結果）

出会い系サイト業者に雇われた“サクラ”が、メール交換等の有料サービスを利用させ、支払を続けさせる詐欺的なサクラサイトであることを説明し、出会い系サイトで支払うことになった経緯書を作成して、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アドバイスした。その後、当センターの斡旋で、決済代行業者はサイト業者の調査をし、サイト業者は請求を取り下げた。

<オンラインゲームの高額請求>

小学生の子どもが母親のタブレットを使い、6つのオンラインゲームを利用した。年齢確認で利用金額の制限のない20歳以上を選んで母親のクレジットカード番号を入力したようで、18万円の請求が来た。クレジットカード会社に事情を説明し、クレジットカードの利用停止を依頼したが、支払わなければならないか。（相談者40歳代女性、契約当事者10歳代女性）

（処理結果）

未成年であっても、年齢を詐称した場合は取消しが困難である旨伝えたくて、当センターがゲーム運営会社とクレジットカード会社に事情を説明し、未成年者契約であることを理由に取消しできないか検討を求めたところ、ゲーム運営会社は相談者から直接状況を確認して判断したいとのことだった。その結果、今回に限り未成年者契約の取消しに応じるとの回答があり、請求が取り下げられた。

【興信所（ワンクリック請求の二次被害）の相談事例】

パソコンでアダルトサイトを閲覧しようとして画面上をクリックしたところ、10万円の請求画面が出たので、慌ててネットで相談窓口を検索した。24時間対応の相談窓口を見つけて電話すると、5万円で請求が来ないようにしてあげると言われた。FAXで送られてきた書面に署名捺印して返送したが、書面の内容について説明はなかった。後日、相談窓口をかたった業者から、この件を調査したが詐欺ではないと報告があり、探偵業者とわかった。解約を申し出たら20%の解約料1万円を請求された。（50歳代男性）

（処理結果）

アダルトサイトのワンクリック請求についてはサイト業者への支払義務はなく、請求が来ないようにするための交渉をする必要もないこと、また、探偵業者がサイト業者と解約交渉をすることはできないことを消費者に説明した。当センターが探偵業者に対し、探偵業法で規制する書面交付義務はFAXでは不十分であることを主張したところ、請求が取り下げられた。

<消費者へのアドバイス>

- ・ワンクリック請求の場合は、慌てて事業者に連絡を取らないようにしましょう。個人情報をごち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。
- ・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。
- ・お金をあげるなどと誘って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、ユーザー登録時やアイテム購入時に実年齢を選び、利用上限額を超えて利用ないようにしましょう。未成年者の保護者の方はクレジットカードを適正に管理してください。

【インターネット接続回線（プロバイダ）の相談事例】

「大手通信会社の光回線に切り換えると安くなります」と電話で勧誘を受けたが、断った。再度同じ業者の他の営業員から電話があり、通信費の明細書を出して読み上げるように指示され、読み上げたところ、細かい契約をまとめて当社で契約すれば安くなると説明された。まだ本契約にはならないからと言われ、指示されるとおりにパソコンを立ち上げたところ、遠隔操作をされた。不安になり、後日電話で断りたいと申し出たところ、本契約になっているので解約料が15,000円かかると言われた。しかし、今まで使っていたプロバイダを解約するとテレビが視聴できなくなることがわかった。遠隔操作で契約させられたプロバイダを解約したいが、解約料を支払わなければならないのか。（70歳代女性）

(処理結果)

プロバイダ業者の代理店が勧誘したことがわかった。また、相談者は、以前利用していたプロバイダのオプションで映像配信サービスを受けていたので、以前のプロバイダを解約するとテレビが視聴できないということがわかった。当センターがプロバイダ事業者に電話し、相談者が断っているにもかかわらず代理店が再勧誘したこと、事実とは異なる説明をしたこと（不実告知）など、勧誘時の問題点を指摘した。また、勧誘時に以前の通信費の明細書を読み上げさせているので、従前のプロバイダのオプションでテレビを視聴していることが知ることができたにもかかわらず、プロバイダを乗り換えると別途映像配信サービスの契約が必要になるということを説明しなかったこと（不利益事実の不告知）があったことを指摘し、消費者契約法による取消事由に該当することを説明した。その結果、違約金は代理店が負担することで解約に応じるとのことだった。

【移動通信サービスの相談事例】

携帯電話の機種変更にショップに出向いたところ、スマートフォンと一緒にモバイルWi-Fiルータの利用を推奨していると強引に勧められた。不要だと断ったが、音楽をダウンロードしたりゲームもできるなどと説明された。そういう使い方はしないと何度も断ったが、一方的に長時間勧誘され、疲れて契約してしまった。あとで、4万円もする機器であることがわかった。解約したい。（50歳代女性）

(処理結果)

当センターは通信事業者に対し、長時間の勧誘や、断っているにもかかわらず勧誘し続けたことなど、問題点を指摘した。その結果、モバイルWi-Fiルータについては契約解除に応じるのでルータを着払いで返送してほしいという回答を得た。後日支払済みの割賦金が返金された。

<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・オフに関する規定はありません。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. 販売購入形態別にみた場合の特徴

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」のうちの約8割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、「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9参照）。「履物」、「かばん・財布類」に関する相談では、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目立ちました。

なお、平成25年2月21日から特定商取引に関する法律による規制の対象となった訪問購入（訪問買取り）に関する相談は67件寄せられました（付表7参照）。

○付表7 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	26年度	25年度	前年度比	増減数
店舗購入	2,499	2,569	97.3%	▲70
訪問販売	601	703	85.5%	▲102
通信販売	3,143	2,879	109.2%	264
（うちインターネット通販）	(2,578)	(2,380)	(108.3%)	(198)
マルチ・マルチまがい	115	102	112.7%	13
電話勧誘販売	529	522	101.3%	7
ネガティブ・オプション	15	23	65.2%	▲8
訪問購入	67	61	109.8%	6
その他無店舗販売	30	42	71.4%	▲12
不明・無関係	1,495	1,585	94.3%	▲90
計	8,494	8,486	100.1%	8

※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	188	インターネット通販	331	インターネット通販	513	インターネット通販	590	インターネット通販	411	インターネット通販	300	家庭訪販	211
2	ワンクリック請求	127	ワンクリック請求	124	ワンクリック請求	154	ワンクリック請求	226	ワンクリック請求	165	ワンクリック請求	143	電話勧誘販売	173
3	無料商法	12	サイドビジネス商法	69	架空請求	62	架空請求	106	無料商法	87	電話勧誘販売	114	インターネット通販	140
4	架空請求	11	マルチ取引	43	家庭訪販	50	家庭訪販	90	架空請求	85	家庭訪販	88	利殖商法	82
5	家庭訪販	7	無料商法	38	無料商法	45	電話勧誘販売	71	電話勧誘販売	65	架空請求	83	ワンクリック請求	60
6	景品付販売	4	架空請求	28	電話勧誘販売	35	無料商法	70	家庭訪販	64	無料商法	56	無料商法	47
7	代引配達	4	電話勧誘販売	25	インターネットオークション	24	インターネットオークション	22	景品付販売	19	利殖商法	38	架空請求	50
8	マルチ取引	2	家庭訪販	24	サイドビジネス商法	20	サイドビジネス商法	21	サイドビジネス商法	16	二次被害	22	身分詐称(かたり商法)	39
9	電話勧誘販売	2	利殖商法	20	マルチ取引	14	身分詐称(かたり商法)	20	テレビショッピング	16	テレビショッピング	20	劇場型勧誘	38
10	インターネットオークション	2	クレ・サラ強要商法	13	代引配達	9	景品付販売	18	利殖商法	15	訪問購入	18	二次被害	31
10	キャッチセールス	2			景品付販売	9								
10	サイドビジネス商法	2												
10	身分詐称(かたり商法)	2												

※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。

※「クレ・サラ強要商法」とは売買契約の際にサラ金等から借金させたりクレジット契約をさせたりする商法をいう。

○付表9 インターネット通販の相談内容

商品・役務	26年度	25年度	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	1,590	1,432	111.0%	158
履物	74	72	102.8%	2
かばん・財布類	72	85	84.7%	▲13
かばん	(46)	(57)	80.7%	(▲11)
財布類	(26)	(28)	92.9%	(▲2)
パソコン・パソコンソフト	57	55	103.6%	2
紳士・婦人洋服	52	77	67.5%	▲25

【インターネット通販の相談事例】

インターネット通販でブランドのスニーカーを注文し、通販サイトから指示された個人名義の口座に代金を振り込んだ。商品が届かないので、通販サイトに代金を振り込んだ旨をメールしたところ、配達問い合わせ番号を知らせてきたが、配送会社のサイトで番号検索しても該当番号なしと表示される。再度メールしたが、返信がない。(20歳代女性)

(処理結果)

当センターで当該サイトを確認したところ、会社概要に、特定商取引法で表示が義務付けられている電話番号の表示がなかった。また、責任者名と振込口座名義人とが異なっていた。前払いで個人名義の口座に振り込みをする場合は、信頼できる業者か否かを慎重に判断した上で行うべきであるということに注意喚起した。業者と連絡が取れない場合は返金を求めることができず、詐欺の可能性が高いので、警察のサイバー犯罪の窓口へ情報提供するように伝えた。

※併せて、本件については、当センターから近畿財務局や警察へ情報提供を行った。

<消費者へのアドバイス>

- ・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。
- ・トラブルの多くは、支払い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、個人名義の銀行口座への前払いは、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。

【訪問購入の相談事例】

不用品買取業者から電話があり、靴や鞆がないかと尋ねられ、来訪を承諾した。訪問した業者に靴や鞆を見せたが、「ブランド品でないので引き取れない、貴金属はないか」と言われ、指輪やネックレス等 15 点を 55,000 円で買い取られた。クーリング・オフしたい。(70 歳代女性)

(処理結果)

クーリング・オフの通知を出すように助言した。その後、当センターは事業者に原状回復の方法について問い合わせた。業者は買取った物品を宅配便で返送し、相談者は物品を確認してから代金引換で返金することで合意した。後日、相談者から売却した物品が返送されたと報告があった。

<消費者へのアドバイス>

平成 25 年 2 月 21 日から、特定商取引に関する法律により訪問買取についてもクーリング・オフができるようになりましたが、一旦品物を引き渡してしまうと、取り戻すのは困難なケースもあります。売る前に慎重に考えましょう。

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、「インターネット接続回線」のトラブルが多く寄せられました。また、投資商法の二次被害が後を絶たず、「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）が目立ちました（付表 6 参照）。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）や詐欺的な投資商法の二次被害（ファンド型投資商品で被害にあった方に、被害回復を装い新たな利殖商品等の購入を勧誘する悪質なケース）に関する相談も寄せられました。

【ファンド型投資商品（詐欺的な投資商法の二次被害）の相談事例】

- ・数日前、知らない事業者から電話がかかり「i P S 細胞関連の事業への投資のパンフレットが、地域で限られた方だけに届くので、もし届いたら 6 万円で買取りたい」と言われた。「投資は 10 万円からすることができ、高配当が約束されている」と説明された。今日パンフレットが届いたが不審だ。(70 歳代女性)

(処理結果)

話題性のある出来事に便乗した劇場型投資詐欺であると説明し、再度勧誘の電話がかかってきたら、毅然と断るように助言した。

- ・3 年ほど前に投資詐欺で 100 万円損失したことがあり、その後、被害を取り戻すという電話があり、20 万円以上振り込んだが、被害は回復されないままだった。最近、知らない業者から電話があり、「国が投資詐欺の被害回復の支援をしている。仮想通貨を扱う事業者に協力すると救済される。あなたの名義で仮想通貨の購入予約をするように」と言われた。後日再度電話があり「別の会社があなたの代わりに 200 万円分を立て替えて予約をしているので、立て替えた業者の口座に明日までに 30 万円を振り込んでください。入金を確認できたら 3 年前の被害額 100 万円と謝礼 1,000 万円を自宅に持参する」と言われた。信用できるか。(60 歳代女性)

(処理結果)

投資詐欺の被害者を狙った二次被害的な投資詐欺と考えられることを説明し、絶対に振り込まないように助言した。また、今後も同様の勧誘が続く可能性があるため、きっぱり断るように助言した。

4. 危害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169件で、前年度の180件と比べ11件（6.1%）減少しました。特徴としては、化粧品、美容医療、エステティックサービスなど、美容に関する商品・役務が上位となりました。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88件で、前年度の78件と比べ10件（12.8%）増加し、自動車、電気暖房機器の相談が前年度より多く寄せられました（付表10、11参照）。

○付表10 危害件数

商品・役務	26年度	25年度	前年度比	増減数
化粧品	26	36	72.2%	▲ 10
医療	26	26	100.0%	0
（うち美容医療）	(16)	(10)	(160.0%)	(6)
食料品（健康食品以外）	23	21	109.5%	2
エステティックサービス	12	12	100.0%	0
外食	9	6	150.0%	3
ふとん類	5	2	250.0%	3
履物	5	2	250.0%	3
賃貸アパート	5	0	—	5
健康食品	4	9	44.4%	▲ 5
携帯電話	4	0	—	4
自動車	4	2	200.0%	2
その他	46	64	71.9%	▲ 18
使い捨てコンタクトレンズ ² 、自転車 ² 等				
計	169	180	93.9%	▲ 11

○付表11 危険件数

商品・役務	26年度	25年度	前年度比	増減数
自動車	18	10	180.0%	8
食料品（健康食品以外）	17	30	56.7%	▲ 13
電気暖房機器	5	1	500.0%	4
照明器具	4	3	133.3%	1
自転車	3	1	300.0%	2
卓上ガスコンロ	2	0	-	2
鍋類	2	1	200.0%	1
家具類	2	1	200.0%	1
電動家庭用工具	2	0	-	2
電池	2	1	200.0%	1
携帯電話	2	2	100.0%	0
タバコ用品	2	0	-	2
その他	27	28	96.4%	▲ 1
オーブンレンジ、延長コード、ヘアドライヤー等				
計	88	78	112.8%	10

【危害に関する相談事例】

<化粧品>

ケミカルピーリングの施術を受けていた美容外科で、「クリニックでしか買えない輸入化粧品を使うと効果的。肌の弱い人でも大丈夫」と言われて化粧品を購入した。しかし、1日使用しただけで湿疹ができ、顔が真っ赤に腫れた。美容外科に苦情を言うと返品返金されたが、他の皮膚科で診察を受けたところ、化粧品の成分のトレチノンに肌を溶かす効果があり、ケミカルピーリングをした肌で使用したのでかぶれたと診断され、薬を処方された。なかなか改善しないので、他の美容外科でレーザー治療も受けたが、健康保険が使えず治療費が高額であるし、医師に治るかどうかわからないと言われた。化粧品を販売した美容外科に慰謝料を請求したい。

(20歳代女性)

※ケミカルピーリング…皮膚に化学薬品を塗り、皮膚を剥がすことによって起こりうる現象や効果を利用して行う治療

(処理結果)

慰謝料等損害賠償を請求するためには当該化粧品で皮膚障害になったという因果関係の立証が必要なので、法律相談を紹介した。

<医療のうち美容医療>

以前、美容外科を利用した際にもらった5万円の施術無料券を利用してリフトアップの施術を受けようと思いい、2か月前に美容外科に出向いた。そこで、リフトアップではなく糸を使った手術を勧められ、52万円の手術料をクレジットの36回分割払いにして、その日のうちに手術した。約1か月後、皮膚が元の位置に落ちてきたので再度出向いて、口角だけを上げる手術をしたが再度落ちてきた。左のこめかみがへこんでおり、痛みがある。(50歳代女性)

(処理結果)

美容外科糸リフト被害対策弁護士を紹介し、相談するよう助言した。

【危険に関する相談事例】

<自動車>

4か月ほど前に購入した新車の軽自動車を運転中、エンジンから発煙し、エンジンが壊れた。消防車やパトカーも来るような事故だったのに、メーカーは「原因がわからない」と言うだけで対応してくれない。(20歳代男性)

(処理結果)

自動車製造物責任相談センターを紹介した。

<電気暖房機器>

4年前に通信販売で購入した遠赤外線輻射式セラミックヒーターを利用時に、ゴトゴトと異常音がした後、パネル部分から火花が散り、発煙した。急いでコンセントを抜いたところ、火花は消えた。延焼や怪我はなかったが、販売店に連絡している。事故があったことを情報提供したい。(60歳代男性)

(処理結果)

事故品の写真を撮って、メーカーにも連絡するようにアドバイスした。後日、相談者から報告があり、メーカーが、パネル部分を改良した新機種と交換したとのことだった。

<自転車>

ネットオークションで中古ロードバイクを落札したが、商品到着後1か月間乗らずに置いて、最近乗ったらペダルが折れた。業者のホームページには商品到着後1週間以内に不具合を申し出るよう記載がある。返品できないか。(20歳代男性)

(処理結果)

瑕疵担保責任を一部制限する条項は、消費者契約法で無効とならない旨を説明し、中古品なので、修理対応になると思われることを説明した。

参 考 資 料

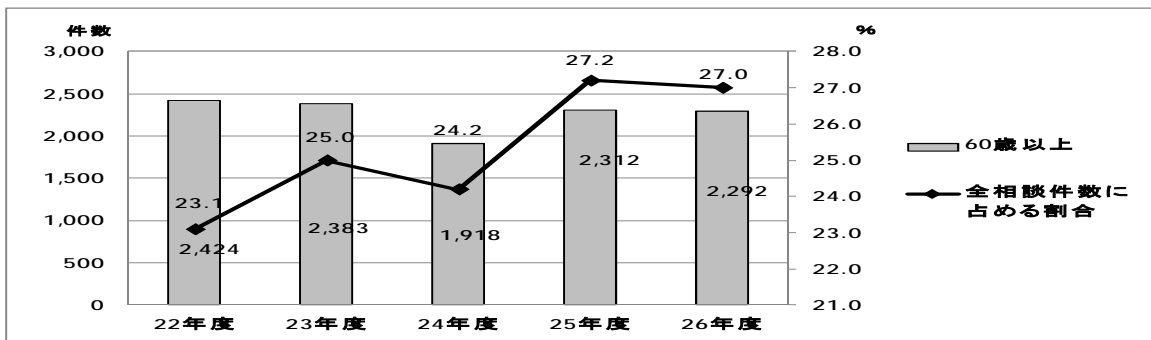
<高齢者の相談状況>

60歳以上の年代からの相談件数は2,292件で、前年度の2,312件より20件(0.9%)減少しましたが、相談全体(8,494件)に占める割合は27.0%となり、前年度同様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333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112件寄せられました。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68件で同商品の相談全体の73.1%を占めました(付表13参照)。

販売形態別の相談状況を見ると、「店舗販売」が最も多く、次いで「通信販売」が多く寄せられました。「電話勧誘販売」、「訪問販売」、「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14参照)。

○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(上位10位)

順位	商品・役務	全体	
		うち60歳以上	全体に占める割合
	総件数	8,494	2,292 27.0%
1	デジタルコンテンツ	1,635	333 20.4%
2	インターネット接続回線	300	112 37.3%
3	食料品(健康食品以外)	271	99 36.5%
4	ファンド型投資商品	93	68 73.1%
5	工事・建築	175	64 36.6%
6	新聞	116	63 54.3%
7	健康食品	137	61 44.5%
8	医療	152	50 32.9%
9	移动通信サービス	238	47 19.7%
10	生命保険	78	39 50.0%

○付表14 高齢者の相談の多い販売形態

販売形態	全体	
	うち60歳以上	全体に占める割合
総件数	8,494	2,292 27.0%
店舗販売	2,499	648 25.9%
通信販売	3,143	606 19.3%
電話勧誘販売	529	287 54.3%
訪問販売	601	270 44.9%
訪問購入	67	40 59.7%
マルチ・マルチまがい	115	17 14.8%
ネガティブ・オプション	15	10 66.7%
その他無店舗販売	30	8 26.7%
その他	1,495	406 27.2%

<<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(プロバイダ)の相談事例】(再掲)

「大手通信会社の光回線に切り換えると安くなります」と電話で勧誘を受けたが、断った。再度同じ業者の他の営業員から電話があり、通信費の明細書を出して読み上げるように指示され、読み上げたところ、細かい契約をまとめて当社で契約すれば安くなると説明された。まだ本契約にはならないからと言われ、指示されるとおりにパソコンを立ち上げたところ、遠隔操作をされた。不安になり、後日電話

で断りたいと申し出たところ、本契約になっているので解約料が15,000円かかると言われた。しかし、今まで使っていたプロバイダを解約するとテレビが見られなくなることがわかった。遠隔操作で契約させられたプロバイダを解約したいが、解約料を支払わなければならないのか。(70歳代女性)

(処理結果)

プロバイダ業者の代理店が勧誘したことがわかった。また、相談者は、以前利用していたプロバイダのオプションで映像配信サービスを受けていたので、以前のプロバイダを解約するとテレビが視聴できないということがわかった。当センターがプロバイダ事業者に電話をし、代理店が、相談者が断っているにもかかわらず再勧誘したこと、事実とは異なる説明をしたこと(不実告知)など、勧誘時の問題点を指摘した。また、勧誘時に以前の通信費の明細書を読み上げさせているので、従前のプロバイダのオプションでテレビを視聴していることが知ることができたにもかかわらず、プロバイダを乗り換えると別途映像配信サービスの契約が必要になるということを説明しなかったこと(不利益事実の不告知)があったことを指摘し、消費者契約法による取消事由に該当することを説明した。その結果、違約金は代理店が負担することで解約に応じるとのことだった。

【訪問購入の相談事例】(再掲)

不用品買取り業者から電話があり、靴や鞆がないかと尋ねられ、来訪を承諾した。訪問した業者に靴や鞆を見せたが、「ブランド品でないので引き取れない。貴金属はないか」と言われ、指輪やネックレス等15点を55,000円で買い取られた。クーリング・オフしたい。(70歳代女性)

(処理結果)

クーリング・オフの通知を出すように助言した。その後、当センターは事業者に原状回復の方法について問い合わせた。業者は買取った物品を宅配便で返送し、相談者は物品を確認してから代金引換で返金することで合意した。後日、相談者から売却した物品が返送されたと報告があった。

【詐欺的な投資商法の二次被害の相談事例】(再掲)

3年ほど前に投資詐欺で100万円損失したことがあった。その後、被害を取り戻すという電話があり、20万円以上振り込んだが、被害は回復されないままだった。最近、知らない業者から電話があり、「国が投資詐欺の被害回復の支援をしている。仮想通貨を扱う事業者に協力すると救済される。あなたの名義で仮想通貨の購入予約をするように」と言われた。後日再度電話があり「別の会社があなたの代わりに200万円分を立て替えて予約をしているので、立て替えた業者の口座に明日までに30万円を振り込んでください。入金を確認できたら3年前の被害額100万円と謝礼1,000万円を自宅に持参する」と言われた。信用できるか。(60歳代女性)

(処理結果)

投資詐欺の被害者を狙った二次被害的な投資詐欺と考えられることを説明し、絶対に振り込まないように助言した。また、今後も同様の勧誘が続く可能性があるため、きっぱり断るように助言した。

【新聞の相談事例】

4年前に70歳代後半だった夫が、訪問販売で6年間の新聞購読契約をした。その際、景品として小型テレビと1年間分の洗剤をもらった。夫が半年前から入退院を繰り返すようになり、先月亡くなった。新聞の契約の解約を申し出たが、契約期間がまだ2年間残っており、景品も渡しているので解約できないと言われた。(相談者70歳代女性、当事者80歳代男性)

(処理結果)

当センターは、新聞販売店に対し、新聞業界の公正取引規約で定めた景品の上限額をはるかに上回る景品を提供したことや、高齢者に対して長期間契約をさせたことなどの問題点を指摘した。また、「新聞購読契約に関するガイドライン」により購読者が死亡した場合は解約できるとされているので、解約に応じることを検討するよう要望したが、相談者は景品のテレビを使用しているため、あと1年間だけ購読を継続することで合意した。

<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/>

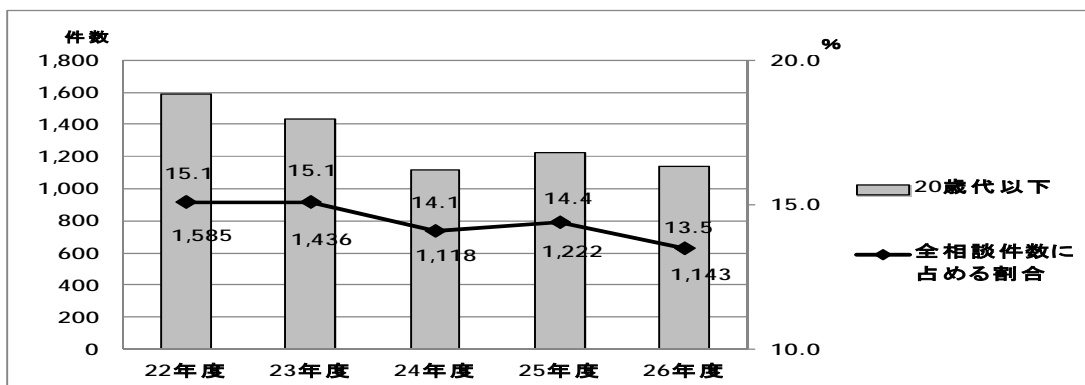
＜若者の相談状況＞

20歳代以下の年代からの相談件数は、1,143件で、前年度の1,222件より79件6.5%減少したものの、相談全体（8,494件）に占める割合は13.5%で、ほぼ横ばいとなりました（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336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、「内職・副業」が41.1%、「エステティックサービス」が38.1%と高くなりました（付表16参照）。

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」については相談件数の全体件数に占める若者の割合が39.1%と高くなりました（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(上位10位)

順位		全体	
		うち20歳代以下	全体に占める割合
	総件数	8,494	1,143 13.5%
1	デジタルコンテンツ	1,635	336 20.6%
2	賃貸アパート	317	72 22.7%
3	エステティックサービス	84	32 38.1%
4	移动通信サービス	238	29 12.2%
5	健康食品	137	27 19.7%
6	紳士・婦人洋服	110	26 23.6%
7	履物	89	26 29.2%
8	内職・副業	56	23 41.1%
9	フリーローン・サラ金	136	21 15.4%
10	携帯電話	96	21 21.9%

○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	8,494	1,143 13.5%
通信販売	3,143	555 17.7%
店舗販売	2,499	342 13.7%
マルチ・マルチまがい	115	45 39.1%
訪問販売	601	44 7.3%
電話勧誘販売	529	27 5.1%
その他無店舗販売	30	2 6.7%
訪問購入	67	1 1.5%
ネガティブ・オプション	15	1 6.7%
その他	1,495	126 8.4%

＜若者から寄せられた相談事例＞

【デジタルコンテンツの相談事例】（再掲） ＜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サイトに接続した。興味本位で「次へ」「次へ」をタッチしていたら、突然「登録完了」と表示され、99,800円の請求画面が出た。その画面上にあった「個人情報削除依頼」を他

タッチしたが、サイトから連絡があるのではないかと不安になった。今後どう対処したらよいか。(20歳未満男性)

(処理結果)

電子消費者契約法により、申込画面での金額表示がわかりにくい場合は契約は無効と言えるので、事業者から請求のメールや電話があっても無視し、支払わないように助言した。

<有料サイトの架空請求>

身に覚えのないところからメールがスマートフォンに届き、「お客様の携帯端末から登録されたサイトの料金が未納で、滞納金が発生している。退会手続きが必要なので早急に電話がほしい。連絡がない場合は訴訟となり、強制執行により給料を差し押さえる」などと書かれていた。驚いて業者に電話をし、尋ねられるがまま勤務先とその電話番号を伝えてしまい、レターパックで168,000円を送金するように指示され、送金した。しかし、その後も「退会処理ができていないサイトの未納料金があることが判明した」というメールが届き、不信感を持った。レターパックの送付先は控えていない。(20歳代男性)

(処理結果)

架空請求と考えられるが、一旦支払うと被害の回復は難しいことを説明し、警察に被害届を出すようアドバイスした。今後同様な架空請求メールは無視し、支払わないようにアドバイスした。

<サクラサイト(出会い系サイト)>

ネットで在宅ワークを探していたときに、SNS上の広告で、高収入の男性とメールのやり取りするアルバイト募集というのを見つけ、サイトから応募したところ、登録完了のメールが来た。登録後、男性から「謝礼として3500万円用意している」というメールが届き、メールのやり取りをすることになった。メール交換は無料だったが、サイト業者からセキュリティ解除費用や文字化け解除費用を2回にわたり、クレジットカードで8万円決済した。その後またセキュリティ解除費用が必要と言われ、詐欺だと気が付いた。(20歳代女性)

(処理結果)

出会い系サイト業者に雇われた“サクラ”が、メール交換等の有料サービスを利用させ、支払を続けさせる詐欺的なサクラサイトであることを説明し、出会い系サイトで支払うことになった経緯書を作成して、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アドバイスした。その後、当センターの斡旋で、決済代行業者はサイト業者の調査をし、サイト業者は請求取下げをした。

<オンラインゲームの高額請求>

小学生の子どもが母親のタブレットを使い、6つのオンラインゲームを利用した。年齢確認で利用金額の制限のない20歳以上を選んで母親のクレジットカード番号を入力したようで、18万円の請求が来た。クレジットカード会社に事情を説明し、クレジットカードの利用停止依頼をしたが、支払わなければならないか。(相談者40歳代女性、契約当事者10歳代女性)

(処理結果)

未成年であっても、年齢を詐称した場合は取消しが困難である旨伝えただけで、当センターがゲーム運営会社とクレジットカード会社に事情を説明し、未成年者契約であることを理由に取消しできないか検討を求めたところ、ゲーム運営会社は相談者から直接状況確認をして判断したいとのことだった。その結果、今回に限り未成年者契約の取消しに応じるとの回答があり、請求が取り下げられた。

【エステティックサービスの相談】

20歳になってすぐに、500円でお試しの足痩せエステの施術に出向いたところ、約40万円の14回コースを執拗に勧められ、クレジットカードの分割払いで契約した。10回ほど通った後、また新たな契約を執拗に勧められたので嫌になり、中途解約を申し出た。精算書が届いたが、請求額が28万円となっていたが、支払えないので放置していたところ2年も経った今頃に31万円の請求書がきた。(20歳代女性)

(処理結果)

当センターが中途解約の精算書を確認したところ、特定商取引法で定める特定継続的役務提供の中途解約の精算方法に従ったものとなっていた。クレジット契約は解除され債権者はエステ業者となっていること、短期間に10回施術を受けたが、カードの分割払いによる既払い金が少なかったことを相談者に説明した。精算金の支払方法は分割払いだったが、初回のみが他の回の2倍近くで支払えないということだったので、当センターはエステ業者と対し、強引な販売方法などの問題点を指摘して交渉をした結果、初回支払額が減額されることになった。

【インターネット通販の相談事例】(再掲)

インターネット通販でブランドのスニーカーを注文し、通販サイトから指示された個人名義の口座に代金を振り込んだ。商品が届かないので、通販サイトに代金を振り込んだ旨をメールしたところ、配送問い合わせ番号を知らせてきたが、配送会社のサイトで番号検索しても該当番号なしと表示される。再度メールしたが、返信がない。(20歳代女性)

(処理結果)

当センターで当該サイトを確認したところ、会社概要に、特定商取引法で表示が義務付けられている電話番号の表示がなかった。また、責任者名と振込口座名義人とが異なっていた。前払いで個人名義の口座に振り込みをさせる場合は、信頼できる業者と判断できないということを情報提供した。業者と連絡が取れない場合は返金を求めることができず、詐欺の可能性が高いので、警察のサイバー犯罪の窓口へ情報提供するように伝えた。

※併せて、本件については、当センターから近畿財務局や警察へ情報提供を行った。

【マルチ商法の相談】

SNSの赤外線通信で友だちになった人から、「オンラインカジノのネットビジネスに参加しないか。知人を勧誘するとお金が入る。」と誘われた。クレジットカードを作ってキャッシングするように指示され、会費17万円を個人の口座に振り込んだ。しかし、ビジネスの詳細は聞かされていないし、契約書面等も受け取っていない。会社のホームページを閲覧してみたが、会社概要を見ることができない。私を勧誘した知人とはSNSだけで連絡を取っており、電話番号やメールアドレスはわからない。キャッシングの返済は私がしなければならないのか。(20歳代女性)

(処理結果)

事業者の連絡先が不明であり、またキャッシングなのでクレジットカード会社に支払停止の申し出や調査依頼ができず、被害の回復は難しいことを伝えた。詐欺の可能性があるので警察に相談するよう助言した。

<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/fumgazine/>