

平成22年度大阪市消費生活相談のまとめ

平成23年6月

大阪市消費者センター

【相談件数と特徴】

平成22年度に消費者センターで新たに受け付けた件数は、20,901件と前年度よりやや増加しました。

相談の多い商品・役務別でみると「デジタルコンテンツ」（インターネット上で得られる情報、サービスに関する相談）が、10歳代から60歳代までの年代で一番多い相談で、ワンクリック請求、メールによる架空請求、利用料の不当請求などが依然として多く寄せられました。昨年に比べ20歳未満の相談者が増加していますが、ワンクリック請求に関するものが主な相談内容となっています。

また、「光ファイバー」に関する相談も急増しており、契約内容の説明不足や高額な解約料に関する相談でした。

過去に未公開株や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金融商品等の購入を勧誘（二次被害）する悪質なケースもありました。

【件数の推移】

年 度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
総相談件数	24,843	24,923	22,223	20,048	20,901
対前年度増加率	△19.3%	0.3%	△10.8%	△9.8%	4.3%

※件数は、他の専門的相談機関や他都市のセンターを紹介したものを含む。

【高齢者に多い悪質商法 相談件数の推移】

年 度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
点検商法	192	136	112	85	86
S F（催眠）商法	64	59	25	25	16
かたり商法	125	86	77	71	81

※「点検商法」には、ふとんの訪問販売など、住宅リフォーム以外のものも含む。

※60歳以上の当事者を対象

【若年者に多い悪質商法 相談件数の推移】

年 度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
マルチ商法	681	583	417	413	256
キャッチセールス	146	120	69	51	41
アポイントメントセールス	471	405	234	190	107

※30歳未満の当事者を対象

平成22年度で多く寄せられた相談内容は以下のとおりです。

【架空請求・不当請求についての相談】

年 度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
架空請求・不当請求の相談件数	4,016	4,160	3,918	3,305	2,944
相談件数全体に占める割合	16.2%	16.7%	17.6%	16.5%	14.1%
前年度増加率	△44.2%	3.6%	△5.8%	△15.6%	△10.9%

「架空請求」・・・1, 863件

架空請求は、はがきや電話、メールなどにより、利用した覚えのない商品の購入代金や、アダルトサイト・出会い系サイトなどの利用料金を請求するものです。

代表的な手口としては以下のようなものがあります。

- ・「総合サイトの退会期間を過ぎても退会の処理をしていないので、延滞料金が発生している」などの内容をメールで送りつけ、架空の利用料金を騙し取る手口。
- ・インターネットに接続し、いろいろなサイトを見ていたところ、突然出会い系サイトにつながり、「登録ありがとうございます」という表示が出て、利用料金を請求する手口。

「不当請求」・・・1, 081件

不当請求は、携帯電話やパソコンのサイトへ誘導するメールを送りつけ、受取人がメールを開いてURLをクリックしたり、インターネットのサイトで画面をクリックしただけで、あたかも利用契約が成立したかのように思わせて法外な料金を請求するものや、応募していない懸賞に当選したと思ひ込ませ、その受け取り手続きをするための費用などと称して料金を請求するものです。

また、「ワンクリック請求」の手口では、アダルトサイトなどで年齢認証の確認をただけで、利用料金を請求するものです。今年度「ワンクリック請求」に関する相談は、1, 533件（前年度699件）と年々増え続けています。

代表的な手口としては以下のようなものがあります。

- ・応募していない懸賞に当選したとメールや郵便が届き、受け取り手続きをする費用を請求する手口。

・パソコンで出会い系サイトを閲覧していて、年齢認証の確認をクリックしただけで、パソコンの画面に請求画面を貼り付ける手口。

また、有名芸能人の関係者を装い、「有名芸能人があなたと友達になりたいと言っている。やり取りをするために支払ったポイント料金は会った時に渡す」などと言葉巧みに次々とポイントを購入させるような手口もありました。

特に最近では、パソコンのデスクトップに表示された料金請求画面の解除方法についての相談案件が多くなっています。

【賃貸アパートに関する相談】

賃貸アパートに関する相談では、退去時に高額な補修費用を請求されたり、入居時に説明を受けてない費用の請求や、次の入居者のためのリフォームやハウスクリーニング費用を請求されたなどという相談が多数寄せられました。

賃貸アパートに関する相談件数

年 度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
相談件数	819	943	971	1,102	1,203
前年度増加率	△10.5%	15.1%	3.0%	13.5%	9.2%

【フリーローン・サラ金に関する相談】

フリーローン・サラ金に関する相談は、違法な高金利を徴収するヤミ金融に関する相談や多重債務に関する相談が半数近く占めています。

フリーローン・サラ金やヤミ金融に関する相談件数の推移

年 度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
フリーローン・サラ金	1,817	1,470	949	618	559
ヤミ金融	225	218	131	55	32
多重債務	843	676	491	293	242
ヤミ金融・多重債務に関する相談の占める割合	58.8%	60.8%	65.5%	56.3%	49.0%

【高齢者に多い悪質商法被害に関する相談件数】

	全体の相談件数	60歳以上が当事者の相談件数	60歳以上の当事者の占める割合
点検商法	86	51	59.3%
S F（催眠）商法	16	12	75.0%
かたり商法	81	29	35.8%

また、未公開株、投資信託、海外先物取引などの金融商品に関する相談のうち、60歳以上の相談者の占める割合が非常に高くなっています。複雑な仕組みの金融商品を「高額配当が受け取れる」「損はしない」などと言葉巧みに勧誘され、「定期預金のようなもの」と思い込み契約したところ、利益が出るどころかほとんどお金が戻らなかったなどという相談が寄せられました。

デリバティブ取引などの金融商品に関する相談件数

	全体の相談件数	60歳以上が当事者の相談件数	60歳以上の当事者の占める割合
デリバティブ取引	117	82	70.0%
未公開株	80	52	65.0%
公社債	98	75	76.5%
ファンド型投資信託商品	107	63	58.9%

【若年者に多い悪質商法に関する相談件数】

	全体の相談件数	30歳未満が当事者の相談件数	30歳未満の当事者の占める割合
マルチ商法	256	97	37.9%
キャッチセールス	41	25	61.0%
アポイントメントセールス	107	45	42.1%

インターネット等に関する不当請求（ワンクリック請求）についての相談が多いですが、悪質商法に関する相談も多く寄せられています。

若年者を中心として「キャッチセールス」や「アポイントメントセールス」により高額のエステサービスやアクセサリーなどを契約させられたという相談も引き続き寄せられています。

用語説明

○ アポイントメントセールス

「プレゼントがあたった」などと電話やメールなどで呼び出し、アクセサリーやエステなどの契約をさせる手口。また、異性の販売員が電話やメールでデートに誘い出し、恋人のような雰囲気を作り、アクセサリーやレジャー会員権などを売りつける恋人商法と絡んだ手口。

○ かたり商法

「水道局の方から来ました」などと、官公庁の職員等であるかのように装い、高額な浄水器や防犯防災警報装置、消火器、健康器具などを売りつける手口。

○ 架空（不当）請求

電子メールやはがきなどで身に覚えのない有料サイトの利用料を請求する**架空請求**、メールを開いたりアクセスしただけで料金を請求する**不当請求**。

サイトで年齢認証をクリックしただけで、利用料を請求する**ワンクリック請求**。

○ キャッチセールス

ターミナルなどで「アンケートにご協力ください」などと呼び止め、喫茶店や営業所に連れて行き、エステや化粧品などの契約をさせる手口。

○ SF（催眠）商法

「日用品をタダであげる」と呼び止めて会場に誘い込み、買わないと損をするような一種の催眠状態に近い状態にして、高額な羽毛ふとんや健康食品などを買わせる手口。

○ 点検商法

屋根や床下などを無料又は低価格で点検するといって家庭を訪問し、「このままでは大事な家が壊れてしまい近隣にも迷惑がかかる」などと不安を煽り、工事の内容の割に高額で、ときには必要のない工事の契約を結ばせる手口。

○ マルチ商法（連鎖販売取引契約）

商品を買って会員になり、知人や友人を紹介すればリベートがもらえ、自分の系列に加入者を増やしていくと大きな利益が得られるというもの。しかし、利益を得るために強引な勧誘をした結果、友人との人間関係が壊れたり、売れない商品を抱え込んだりと問題の多い商法。

【消費生活相談におけるトラブルの解決と被害の救済】

1. クーリング・オフの助言

訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引を始めとする一定期間内にクーリング・オフが可能な契約についての相談に対しては、クーリング・オフ制度の活用とその方法などを助言しています。

平成22年度にクーリング・オフを助言した相談案件は**907件**（前年実績822件）ありました。

2. あっせんの実施

消費者が自主交渉を尽くしても問題解決が困難であり、事業者の販売方法等に法令違反などの問題点がある場合には、消費者と事業者の間に入ってあっせん交渉を行うことにより被害の救済を図っています。

平成22年度にあっせんを行った相談案件は**810件**（前年実績591件）あり、そのうち**91%**（同90%）である**737件**（同531件）をあっせん解決しました。

なお、消費者センターによるあっせん解決が困難な案件について、大阪市消費者保護委員会（苦情処理部会）によるあっせん・調停の制度の活用により、消費者被害の救済を図っていますが、平成22年度については、活用事案はありませんでした。

【事業者指導の実施】

大阪市消費者保護条例では、販売目的を隠した勧誘や、執拗・強引な勧誘、クーリング・オフの妨害などを「不当な取引行為」として禁止し、悪質な事業者による消費者被害を防止するため、違反した事業者に対して指導を実施しています。

平成22年度は、7事業者に対して指導を行い、2事業者に対しては文書で勧告を行い、是正を求めました。

なお、平成19年度からは、大阪府がもつ「特定商取引に関する法律（特商法）」に基づく行政処分権限の行使と連携して、悪質な事業者に対する指導を一層強力に進めています。

文書又は口頭による事業者指導の実績

	実施件数		対象事業者の主な業種
平成22年度	指導	7 (1件)	・消火器・防犯機器等の訪問販売 ・換気扇フィルターの訪問販売 ・海外商品先物取引の訪問販売 ・絵画のキャッチセールス ・オール電化等工事の訪問販売 ・ハウスクリーニング・換気扇フィルターの訪問販売
	勧告	2 (1件)	・消火器の訪問販売 ・アクセサリーの訪問販売

平成 21 年度	指導	15 (7件)	・火災報知機等の訪問販売 等 ・競馬ソフトのアポイントメントセールス 等
	勧告	1 (0件)	・ダイビングのアポイントメントセールス
平成 20 年度	指導	18	・消火器、浄水器の訪問販売 等 ・エステのキャッチセールス 等
	勧告	6	・浄水器の訪問販売 等 ・住宅リフォームの訪問販売 等
平成 19 年度	指導	14	・着物の展示会販売 等 ・不当な与信行為を行う信販会社 等
	勧告	5	・競馬ソフトのキャッチセールス 等 ・小型パソコンのマルチ商法 等
平成 18 年度	指導	28	・ミシンの訪問販売 等 ・競馬ソフトの訪問販売 等

※（件数）は、府市合同の事業者指導での実績

東日本大震災に関連する消費生活相談

- ・震災に関連する相談は減少傾向にあります。 32件（3/12～4/11）
- ・今後も震災に便乗した詐欺・悪質商法による消費者被害の拡大や一部商品に関する風評被害の拡大などについて、消費生活相談の内容の変化を注視します。