

平成23年度大阪市消費生活相談のまとめ

平成24年6月

大阪市消費者センター

【相談件数と特徴】

平成23年度に消費者センターで新たに受け付けた件数は**22,889**件で、前年度と比べ約2,000件増加し、問題が多い販売方法、商品、サービスなどに着目した相談件数も**18,870**件と、前年度と比べ約1,200件増加となりました。

主な増加要因として、平成23年度に実施した「水道使用量等のお知らせ」票の裏面を利用した啓発広告や、ポスティングによる各種啓発事業を実施したことに伴い、潜在的な相談の掘り起こしが行われたことがあげられます。

また、消費生活のトラブルに至っていない問い合わせなども多く寄せられました。

相談の多い商品・役務別でみると「放送・コンテンツ等」（ほとんどが、出会い系サイトやアダルト情報サイトに関する相談）が、全年代で一番多く、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の相談も依然として多く寄せられました。

また、「スマートフォン」の普及に伴う相談も急増しています。

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	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
総相談件数	24,923	22,223	20,048	20,901	22,889
前年度増加率	0.3%	△10.8%	△9.8%	4.3%	9.5%

※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】

※60歳以上の当事者を対象

年 度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
点検商法	136	112	85	86	78
S F（催眠）商法	59	25	25	16	15
かたり商法	86	77	71	81	74

※「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。

【若年者に多い悪質商法 相談件数の推移】

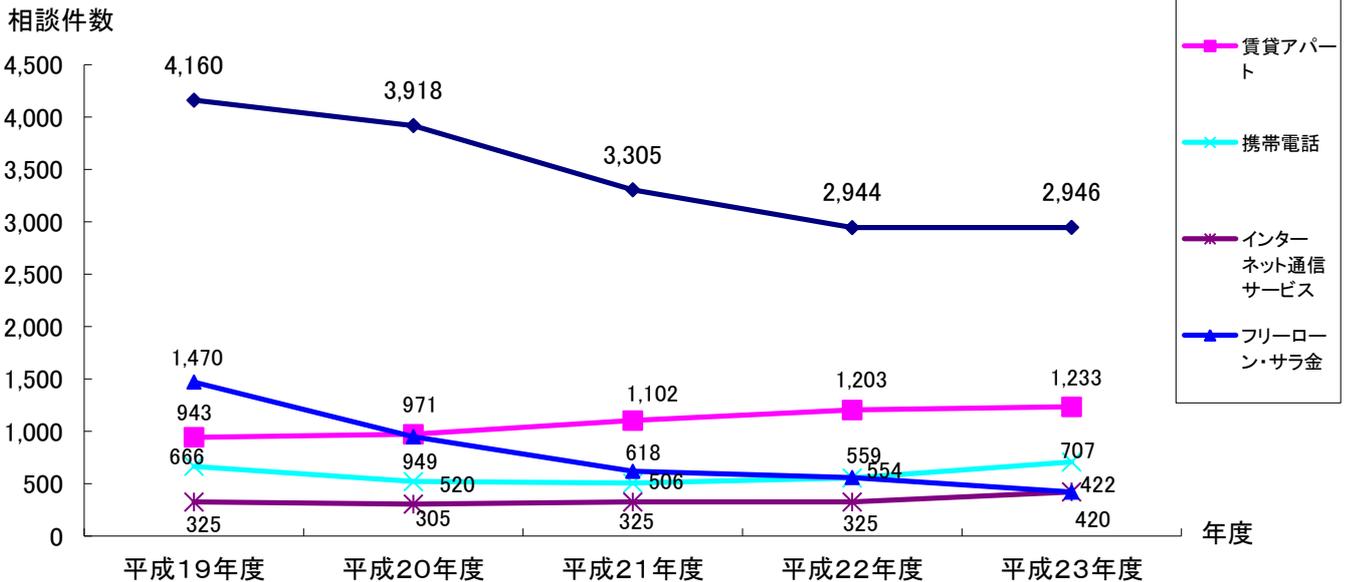
※30歳未満の当事者を対象

年 度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
マルチ商法	583	417	413	256	240
キャッチセールス	120	69	51	41	33
アポイントメントセールス	405	234	190	107	78

相談件数の多い項目 上位5位

順位	項目	平成23年度	平成22年度	増加率 (%)	主な相談内容等
1	不当請求・架空請求	2,946	2,944	0.1	携帯電話・パソコン等で利用した覚えのないサイトの利用料金を請求する架空請求に関するもの、画面をクリックしただけで有料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ワンクリック請求に関するものなど
2	賃貸アパート	1,233	1,203	2.5	退去時に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というもの、高額な修理費用を請求されたというものなど
3	携帯電話	707	554	27.6	スマートフォンの急速な普及にともない機器の故障に関するもの、通話や利用料金の高額な請求を受けたというもの、サービス内容が当初の説明と違うというものなど
4	インターネット通信サービス	422	375	12.5	光通信の執拗な勧誘やプロバイダ契約(契約変更)の解約手続きや高額な解約料に関するものなど
5	フリーローン・サラ金	420	559	▲ 24.9	多重債務、違法な高金利を徴収するヤミ金に関するものなど

平成23年度上位5位の 過去5年間の推移



各年度ごとにおける上位5件

順位	年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
1		不当請求・架空請求	不当請求・架空請求	不当請求・架空請求	不当請求・架空請求	不当請求・架空請求
2		フリーローン・サラ金	賃貸アパート	賃貸アパート	賃貸アパート	賃貸アパート
3		賃貸アパート	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金	携帯電話
4		携帯電話	エステサービス	携帯電話	携帯電話	インターネット通信サービス
5		エステサービス	携帯電話	インターネット通信サービス	インターネット通信サービス	フリーローン・サラ金

平成23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	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
架空請求・不当請求の相談件数	4,160	3,918	3,305	2,944	2,946
相談件数全体に占める割合	16.7%	17.6%	16.5%	14.1%	12.9%
前年度増加率	3.6%	△5.8%	△15.6%	△10.9%	0.1%

「架空請求」・・・2,054件

架空請求は、メールやはがき、電話などにより、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。

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、1,771件（前年度1,533件）と年々増え続けています。

代表的な手口

- ・「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。
- ・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。

「不当請求」・・・892件

不当請求は、携帯電話やパソコンに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わせ、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。

代表的な手口

- ・応募していない懸賞や海外の宝くじなど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。

・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。

【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	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
相談件数	943	971	1,102	1,203	1,233
前年度増加率	15.1%	3.0%	13.5%	9.2%	2.5%

【携帯電話に関する相談】

スマートフォンの急速な普及にともない、スマートフォンの特性を十分に理解せず利用して、様々なトラブルが発生しています。また、機器の早期故障、故障の頻発などの相談が多数寄せられました。

携帯電話に関しては、海外で利用した際の高額な請求などの相談がありました。

携帯電話（スマートフォン含む）に関する相談件数

年 度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
相談件数	666	520	506	554	707
前年度増加率	66.1%	△21.9%	△2.7%	9.5%	27.6%

【フリーローン・サラ金に関する相談】

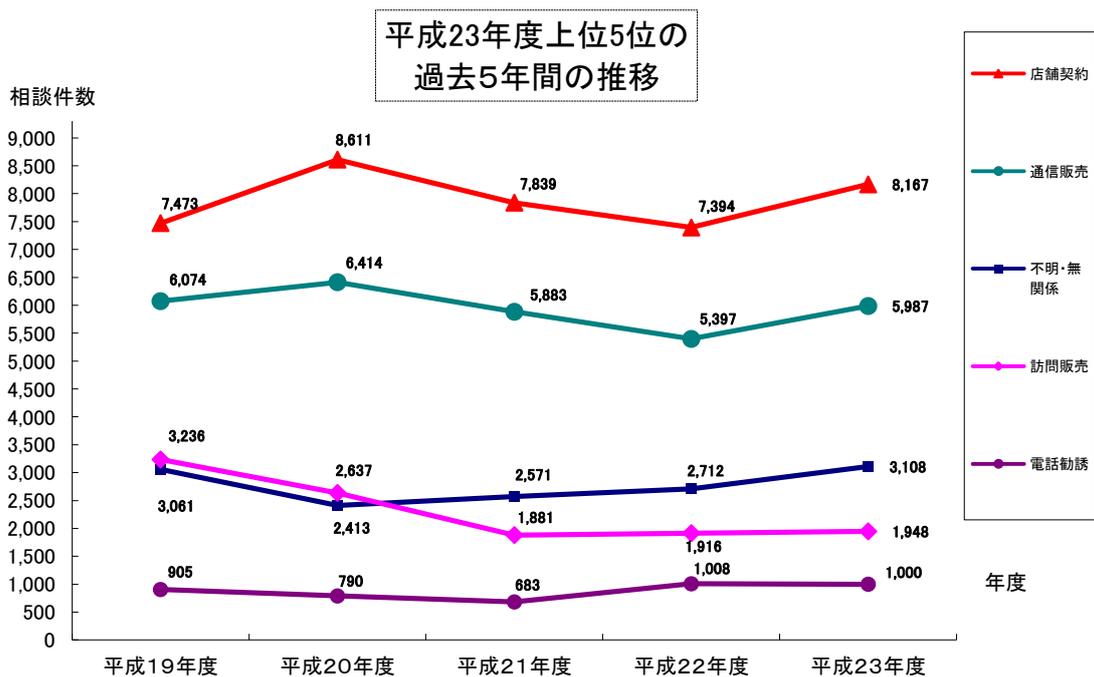
フリーローン・サラ金に関する相談は、ヤミ金融に関する相談や多重債務に関する相談が半数を占めています。

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	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
フリーローン・サラ金	1,470	949	618	559	420
ヤミ金融	218	131	55	32	44
多重債務	676	491	293	242	175
上記の占める割合	60.8%	65.5%	56.3%	49.0%	52.1%

販売・購入形態別にみる相談件数

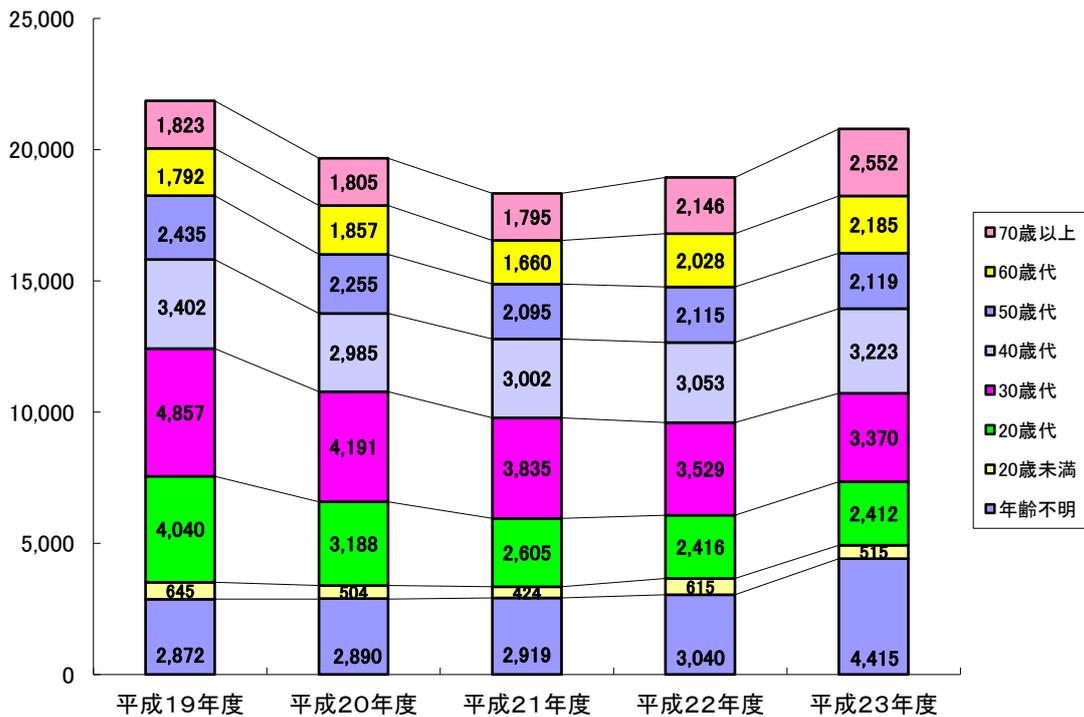
	平成23年度		
	相談件数	構成比(%)	前年度比 増加率(%)
訪問販売	1,948	9.4	1.7
家庭訪販	1,043	5.0	▲ 13.4
アポイントメントセールス	78	0.4	▲ 27.1
キャッチセールス	33	0.2	▲ 19.5
SF商法	15	0.1	▲ 6.3
その他不明	779	3.8	42.4
通信販売	5,987	28.8	10.9
マルチ	240	1.2	▲ 6.3
電話勧誘	1,000	4.8	▲ 0.8
ネガティブオプション	69	0.3	76.9
その他無店舗	272	1.3	23.6
店舗契約	8,167	39.3	10.5
不明・無関係	3,108	15.0	14.6
小計	20,791	100.0	9.8
その他(市外の相談者など)	2,098		
合計	22,889		10.8



年代別(契約当事者)にみる相談件数

	平成23年度		
	相談件数	構成比(%)	前年度比 増加率(%)
20歳未満	515	3.1	▲ 16.3
20歳代	2,412	14.7	▲ 0.2
30歳代	3,370	20.6	▲ 4.5
40歳代	3,223	19.7	5.6
50歳代	2,119	12.9	0.2
60歳代	2,185	13.3	7.7
70歳以上	2,553	15.6	19.0
年齢判明分合計	16,377	100.0	3.0
年齢不明	4,414		
その他(市外の相談者など)	2,098		
合 計	22,889		9.5

過去5年間の推移



年代別(契約当事者)みる商品・役務件数(上位KW^{*})

順位	商品・役務	平成23年度	平成22年度	増減	主な相談内容
1	放送・コンテンツ等	3,594	3,407	187	デジタルコンテンツ
2	レンタル・リース・貸借	1,590	1,552	38	不動産貸借(主に賃貸アパート)
3	相談その他	890	848	42	
4	水道	605	16	589	
5	役務その他	559	490	69	結婚相手紹介、祈とうサービス
6	融資サービス	510	724	△ 214	フリーローン・サラ金
7	商品一般	499	495	4	
8	インターネット通信サービス	494	440	54	プロバイダ、光ファイバー
9	移動通信サービス	493	368	125	携帯電話、PHS等の通信サービス
10	理美容	489	346	143	エステ
11	工事・建築・加工	380	399	△ 19	住宅に関する工事
12	パソコン・パソコン関連用品	370	287	83	ソフト及び入出力機器、部品類
13	電話機・電話機用品	357	267	90	電話機(携帯、スマートフォン)本体
14	書籍・印刷物	356	384	△ 28	書籍・カタログ
15	音響・映像製品	339	320	19	AV機器(テレビ、ビデオ等)
16	医療	324	292	32	医療サービスに関するもの
17	教室・講座	304	291	13	資格講座、語学教室、ビジネス教室
18	預貯金・証券等	299	304	△ 5	預貯金、公社債、株、投資信託
19	化粧品	279	207	72	男女化粧品、石鹸
20	他の教養・娯楽サービス	266	226	40	

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	その他・不明
1	放送・コンテンツ等							
2	電話機・電話機用品	レンタル・リース・貸借	レンタル・リース・貸借	レンタル・リース・貸借	レンタル・リース・貸借	水道	預貯金・証券等	レンタル・リース・貸借
3	移動通信サービス	理美容	理美容	相談その他	融資サービス	レンタル・リース・貸借	ファンド型投資商品	相談その他
4	レンタル・リース・貸借	教室・講座	インターネット通信サービス	融資サービス	移動通信サービス	相談その他	工事・建築・加工	水道
5	自動車	相談その他	移動通信サービス	移動通信サービス	インターネット通信サービス	インターネット通信サービス	相談その他	役務その他
6	相談その他	移動通信サービス	役務その他	インターネット通信サービス	相談その他	預貯金・証券等	水道	商品一般
7	玩具・遊具	パソコン・パソコン関連用品	相談その他	パソコン・パソコン関連用品	役務その他	工事・建築・加工	書籍・印刷物	融資サービス
8	教室・講座	融資サービス	融資サービス	役務その他	工事・建築・加工	融資サービス	役務その他	移動通信サービス
9	パソコン・パソコン関連用品	商品一般	電話機・電話機用品	教室・講座	化粧品	役務その他	レンタル・リース・貸借	書籍・印刷物
10	理美容	電話機・電話機用品	商品一般	商品一般	電話機・電話機用品	移動通信サービス	商品一般	インターネット通信サービス
11	食器・台所用用品	自動車	パソコン・パソコン関連用品	音響・映像製品	生命保険	生命保険	健康食品	工事・建築・加工
12	音響・映像製品	アクセサリ	教室・講座	電話機・電話機用品	パソコン・パソコン関連用品	商品一般	修理・補修	医療
13	学校教育	インターネット通信サービス	集合住宅	集合住宅	音響・映像製品	音響・映像製品	生命保険	電話機・電話機用品
14	商品一般	役務その他	医療	理美容	修理・補修	医療	他の教養・娯楽サービス	音響・映像製品
15	他の身の回り品	化粧品	婦人洋服	書籍・印刷物	水道	化粧品	インターネット通信サービス	理美容
16	健康食品	冠婚葬祭	自動車	医療	自動車	書籍・印刷物	他の住居品	パソコン・パソコン関連用品
17	医療用具	履物	音響・映像製品	婦人洋服	書籍・印刷物	他の住居品	医療	他の行政サービス
18	補習教育	婦人洋服	家具・寝具	自動車	家具・寝具	健康食品	音響・映像製品	婦人洋服
19	医療	他の教養・娯楽サービス	他の教養・娯楽サービス	工事・建築・加工	ファンド型投資商品	ファンド型投資商品	食器・台所用用品	他の住居品
20	他の教養・娯楽サービス	食器・台所用用品	食器・台所用用品	他の教養・娯楽サービス	商品一般	他の教養・娯楽サービス	化粧品	集合住宅

^{*} 上位KWとは、消費生活相談を情報収集しているPIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)で定義されている分類項目です。

【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	78	38	48.7%
S F（催眠）商法	15	12	80.0%
かたり商法	74	34	45.9%

高齢者に多い上記の悪質商法については、ここ数年急激な増減がありませんが、未公開株、投資信託、海外先物取引などの契約金額が高額な金融商品に関する相談では、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。

和牛信託に関する相談や医療機関債、匿名投資組合が勧誘している商品等について、相談が多く寄せられました。

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	72	36	50.0%
未公開株	71	56	78.9%
公社債	90	70	77.8%
ファンド型投資信託商品	268	152	56.7%

【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	240	101	42.1%
キャッチセールス	33	21	63.6%
アポイントメントセールス	78	47	43.9%

インターネット等に関する不当請求（ワンクリック請求）についての相談だけでなく、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23年度にクーリング・オフを助言した相談案件は**810件**（前年実績907件）ありました。

2. あっせんの実施

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は、消費者の自主交渉だけでは問題解決が困難であるため、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23年度にあっせんを行った相談案件は**908件**（前年実績810件）あり、そのうち**88%**（同91%）である**799件**（同737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・調停の制度を活用することにより、消費者被害の救済を図ることとしています。

【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23年度は、6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、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も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23年度	指導	6 (3件)	・消火器、火災報知機の訪問販売 ・エステの訪問販売[2件] ・家庭用給湯器・太陽光発電機器の訪問販売 ・新聞の訪問販売[2件]
	勧告	3 (2件)	・有線テレビジョン放送事業等の訪問販売 ・土地のインターネット広告・宣伝等の訪問販売 ・換気扇フィルターの訪問販売

平成 22 年度	指導	7 (1 件)	・消火器・換気扇フィルターの訪問販売 等 ・海外商品先物取引の訪問販売
	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

※（件数）は、府と連携した事業者指導