

—平成21年度大阪市消費者センター消費生活相談のまとめ—

＝悪質商法に注意＝

高齢者の金融商品トラブルに関する相談が
増加！！

■相談の特徴■

- ◆平成21年度に寄せられた相談件数は20,048件（2ページ参照）
- ◆引き続き架空請求・不当請求に関する相談が多数を占める（2～3ページ参照）
- ◆賃貸アパートの退去時に高額な補修費用を請求されたという相談が増加
（4ページ参照）
- ◆海外先物取引などの金融商品の契約に関する相談は高齢者が半数以上を占める
（5～6ページ参照）

【相談件数の推移】

平成21年度の相談件数は20,048件と前年度より減少しましたが、依然として多くの相談が寄せられました。

年 度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
上半期相談件数	16,595	12,869	12,604	11,819	9,880
下半期相談件数	14,201	11,974	12,319	10,404	10,168
総相談件数	30,796	24,843	24,923	22,223	20,048
対前年度増加率	△25.3%	△19.3%	0.3%	△10.8%	△9.8%

※相談件数は、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。

【多く寄せられた相談内容について】

平成21年度で多く寄せられた相談内容は以下のとおりです。

1. 悪質な架空請求・不当請求についての相談

年 度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
架空請求・不当請求の相談件数	7,197	4,016	4,160	3,918	3,305
相談件数全体に占める割合	23.4%	16.2%	16.7%	17.6%	16.5%
前年度増加率	△53.7%	△44.2%	3.6%	△5.8%	△15.6%

「架空請求」・・・1,525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。

架空請求の手口としては、多くの人が一度は何らかのサイトにアクセスした経験があることを逆手に取り、以前アクセスしたサイトからの請求と勘違いさせて架空の利

用料金を騙し取ろうとするものが多く見られました。

「不当請求」・・・1, 780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「ワンクリック請求」や、応募していない懸賞に当選したと思い込ませ、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。

代表的な手口としては以下のようなものがあります。

- ・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。
- ・応募しても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。

ワンクリック請求の手口では、サイトにアクセスしただけで個人情報を把握しているかのように見せかけたり、弁護士や債権回収業者などをかたり、強制執行、差し押さえや小額訴訟などの法的手段を取るといった悪質な脅し文句を用いるものなどが後を絶ちません。

懸賞に関する手口では、莫大な懸賞金を獲得したと思い込ませ、インターネットのサイト上でやり取りをするために次々とポイントを購入させ、結局受け取りができないといったものが多く見られました。

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。

「架空請求」や「不当請求」は、そもそも存在しない料金を消費者の不安を煽りながら、当選品が欲しいという心理につけ込み、お金を騙し取るという悪質な詐欺行為です。特定のインターネットサイトにアクセスしただけでは有料サイトの利用契約が成立したとは言えません。

また、携帯電話番号や携帯電話の個体識別番号等からは個人情報が漏れることはありません。

被害に遭わないためには脅し文句や甘い言葉に騙されず、相手には連絡はせずに毅然とした態度で無視することが大切です。

2. 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、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	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
相談件数	915	819	943	971	1,102
前年度増加率	2.8%	△10.5%	15.1%	3.0%	13.5%

国土交通省が作成した「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では、経年変化や通常使用の損耗等の修繕費用については家賃に含まれるものとしています。借主の過失による損耗は修理費用を負担する必要がありますが、次の入居者のためのリフォーム費用やハウスクリーニング費用については支払う必要はありません。退去時の確認には必ず立会い、貸主や管理会社と確認することが大切です。

3. 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し、脅迫や暴行などの手段で取り立てを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以上を占めています。

また、ヤミ金融に関する相談では、融資を受けるための「保証金」を先に支払わせ、結局融資されず支払った保証金も戻らないという保証金詐欺の相談も寄せられました。

【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	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
フリーローン・サラ金	1,752	1,817	1,470	949	618
ヤミ金融	333	225	218	131	55
多重債務	608	843	676	491	293
ヤミ金融・多重債務に関する相談の占める割合	53.7%	58.8%	60.8%	65.5%	56.3%

多重債務に陥らないためには、安易にクレジットやローンを利用しないことです。

また、借金を返済するための借金も絶対にやめましょう。

借金問題は必ず解決できます。消費者センターでは、こうした借金問題の解決を図るため、関係機関と連携し、多重債務相談会を開催したり、相談窓口を案内するなど、解決に向けての助言を行っています。

【高齢者や若年者を狙う悪質商法について】

1. 高齢者を狙う悪質商法についての相談

高齢者を狙う悪質商法に関する相談が引き続き寄せられています。代表的な勧誘の方法には「点検商法」「S F（催眠）商法」「かたり商法」があります。

「点検商法」・・・85件

「近くで屋根工事をしており、お宅の屋根がずれていたのになって気になって訪問した」などといって家庭を訪問し、「このままでは家が壊れて近隣にも迷惑がかかる」などと不安を煽り、屋根工事・床下工事などの住宅リフォームの契約を行い、高額な料金を請求するものです。**契約を急がされたとしてもすぐに契約せずに、別の事業者からも見積もりを取って比較検討し、十分納得したうえで契約することが大切です。**

「S F（催眠）商法」・・・25件

高齢者を中心として、チラシなどで食品や日用品などを安い値段で販売するとして会場へ誘い込み、買わないと損をするような一種の催眠状態に近い状態で高額な羽毛布団や健康食品などを買わせるものです。**甘い話には注意が必要です。**

「かたり商法」・・・71件

役所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、健康器具などを売りつけるものです。**役所の職員が何かを売りつけることはありません。きっぱりと断ることが重要です。**

【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	高齢者（60歳以上） が当事者の相談件数	高齢者（60歳以上） の占める割合
点検商法	85	48	56.5%
S F（催眠）商法	25	15	60.0%
かたり商法	71	22	31.0%

【高齢者に多い悪質商法被害に関する相談件数の推移】

年 度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
点検商法	239	192	136	112	85
S F（催眠）商法	62	64	59	25	25
かたり商法	99	125	86	77	71

※「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。

また、海外先物取引などの金融商品に関する相談のうち、高齢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殆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。

海外先物取引などは仕組みが複雑で知識や経験が無い人が行うのはリスクが非常に高い取引と言えます。取引内容がよくわからない、説明を受けても理解できない契約は、曖昧な返事はせずにきっぱりと断ることが重要です。

【海外先物取引などの金融商品に関する相談件数】

全体の相談件数	高齢者（60歳以上） が当事者の相談件数	高齢者（60歳以上） の占める割合
126	82	65.1%

2. 若年者を狙う悪質商法についての相談

若年者を狙う悪質商法に関する相談も多く寄せられています。

連鎖販売取引契約（マルチ商法）・・・413件

連鎖販売取引（マルチ商法）は特定商取引に関する法律（特定商取引法）により厳しく規制されています。ビジネスに不慣れな人が思うように会員の拡大や商品の販売が行えなかったり、商品の購入をする際に「簡単に儲かるのですぐに返済できる」と言われ、消費者金融から借金をして購入させられるものもあり、多額の債務が残ってしまうことも多く、慎重に契約することが求められます。最近では、若年者を中心に「ネットワークビジネス」といった名称で勧誘するマルチ商法も見られます。友人から「儲かる話がある」と誘われるケースや、インターネットのコミュニティサイトで知り合った人から「新しいネットワークビジネスを始めてみましょう」と誘われるケースも見られます。

簡単に儲かるなどの誘いには乗らず、慎重に契約することが重要です。

「キャッチセールス」・・・51件

「アポイントメントセールス」・・・190件

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、絵画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。

「将来結婚指輪にすればいい」と高額な宝石を勧められたり、高額なスーツやコートを勧められ、断りきれず契約してしまうというケースが多く見られました。

ローンを組んでまで今必要なものであるのか、よく考えて契約することが重要です。迷ったときはその場では契約せず、家族や周りの知人に相談することも大切です。

【若年者に多い商法による相談件数】

	全体の相談件数	若年者（30歳未満） が当事者の相談件数	若年者（30歳未満） の占める割合
マルチ商法	413	198	47.9%
キャッチセールス	51	37	72.5%
アポイントメントセールス	190	102	53.7%

【若年者被害の多い商法 相談件数の推移】

年 度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
マルチ商法	784	681	583	417	413
キャッチセールス	156	146	120	69	51
アポイントメントセールス	506	471	405	234	190

【消費者センターによるトラブルの解決と被害の救済について】

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21年度にクーリング・オフを助言した相談案件は**822件**（前年実績902件）あり、うち契約金額を把握している**643件**（同697件）の契約金額合計は**3億2,953万円※**（同3億7,983万円）【1件あたり平均約**51万円**（同約54万円）】でした。

【クーリング・オフを助言した相談案件の契約金額別件数】 21年度(20年度)

契約金額	10万円未満	10万～50万円未満	50万～100万円未満	100万円以上	把握していないもの等	合計件数
相談件数	193 (172)	255 (291)	112 (143)	83 (91)	179 (205)	822 (902)

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21年度にあっせんを行った相談案件は**591件**（前年実績590件）あり、そのうち**90%**（同88%）の**531件**（同519件）をあっせん解決しました。あっせん解決した相談案件のうち契約金額を把握している**344件**（同379件）の契約金額合計は**1億9,780万円※**（同2億6,326万円）【1件あたりの平均約**58万円**（約69万円）】でした。

【あっせん解決した相談案件の契約金額別件数】 21年度(20年度)

契約金額	10万円未満	10万～50万円未満	50万～100万円未満	100万円以上	把握していないもの等	合計件数
相談件数	135 (93)	96 (135)	60 (85)	53 (66)	187 (140)	531 (519)

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・調停の制度を積極的に活用し、消費者被害の救済を図っており、平成21年度には「結婚式場における婚礼契約に係る紛争案件」の解決を図りました。

※本項目に記載した金額は、いずれも相談者からの聞き取りにより把握した契約金額や請求金額であり、必ずしも相談者が返金等を受けた金額ではありません。

【事業者指導の実施について】

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条例に基づく指導を実施しています。

平成21年度は、海外商品先物取引、健康食品等のマルチ商法、宝石のアポイントメントセールス、ダイビングのキャッチセールスなどを行う15事業者に対して指導を行い、是正を求めました。また、ダイビングのアポイントメントセールスを行う1事業者に対して勧告を行い、是正を求めました。

【大阪市消費者保護条例に基づく事業者指導実績】

	実施事業者数		対象事業者の主な業種
平成17年度	指導	14	<ul style="list-style-type: none"> ・エステのキャッチセールス ・着物の展示会販売 ・住宅リフォームの訪問販売 ・アクセサリーのマルチ商法 ・浄水器の訪問販売
	勧告	3	<ul style="list-style-type: none"> ・ミシンの訪問販売 ・寝具の訪問販売 ・浄水器の訪問販売
平成18年度	指導	28	<ul style="list-style-type: none"> ・浄水器の訪問販売 ・空気清浄機のマルチ商法 ・小型パソコンのマルチ商法 ・ミシンの訪問販売 ・競馬ソフトの訪問販売 ・エステのキャッチセールス
平成19年度	指導	14	<ul style="list-style-type: none"> ・磁気活水器の訪問販売 ・着物の展示会販売 ・換気扇フィルターの訪問販売 ・化粧品のマルチ商法 ・ケーブルテレビの訪問販売 ・不当な与信行為を行う信販会社
	勧告	5	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅リフォームの訪問販売 ・競馬ソフトのキャッチセールス ・小型パソコンのマルチ商法

平成 20 年度	指導	18	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消火器の訪問販売 ・ 浄水器の訪問販売 ・ エステのキャッチセールス ・ 海外商品先物取引の訪問販売 ・ 空気清浄機のマルチ商法 ・ セキュリティ機器の訪問販売 ・ 印鑑・表札のキャッチセールス ・ インターネットソフトのマルチ商法 ・ 寝具の訪問販売 ・ オール電化の訪問販売 ・ パソコン内職の業務提供誘引販売 ・ 健康食品のマルチ商法 ・ 毛皮の展示会販売
	勧告	6	<ul style="list-style-type: none"> ・ 浄水器の訪問販売 ・ 水道サービスの訪問販売 ・ 住宅リフォームの訪問販売
平成 21 年度	指導	15 (7 件)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 海外商品先物取引の訪問販売 ・ 健康食品等のマルチ商法 ・ 浄水器の訪問販売 ・ オール電化の訪問販売 ・ 布団の訪問販売 ・ 宝石のアポイントメントセールス ・ ダイビングのキャッチセールス ・ 火災報知機等の訪問販売 ・ ケーブルテレビの訪問販売 ・ F Xソフトのマルチ商法 ・ 換気扇フィルターの訪問販売 ・ セキュリティ機器の訪問販売 ・ 競馬ソフトのアポイントメントセールス ・ 宝石・貴金属の訪問販売
	勧告	1 (0 件)	<ul style="list-style-type: none"> ・ ダイビングのアポイントメントセールス

※件数の（件数）は、府市合同の事業者指導チームでの実績

なお、平成 19 年度から大阪府と共同で事業者指導チームを編成し、市条例、府条例に基づく指導を一体的に実施しているほか、大阪府がもつ特定商取引に関する法律（特定商取引法）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。平成 21 年度は上記指導を行った 15 事業者のうち 7 事業者について大阪府と共同で指導を行いました。

【トラブルを防ぐために～困ったときはすぐ相談～】

大阪市消費者センターでは、電話による消費生活相談を年末年始を除き毎日実施しています。

また、面談による消費生活相談を市内3箇所で実施しているほか、電子メールによる消費生活相談も実施しています。

●電話・電子メールでのご相談

電話06-6614-0999

(受付時間：年末年始を除く毎日 午前10時～午後5時)

電子メールでのご相談は、大阪市消費者センターのホームページから「メール相談」にアクセスしてください。

●面談でのご相談

1 大阪市消費者センター（大阪南港ATC I TM棟3階）

受付時間：年末年始を除く毎日 午前10時～午後5時

最寄り駅：ニュートラム「トレードセンター前」駅下車

2 天王寺サービスカウンター（あべちか 地下1階）

受付時間：年末年始、機器メンテナンス日（不定期）を除く毎日 午前10時～
午後5時

最寄り駅：地下鉄御堂筋線・谷町線、JR「天王寺」駅

近鉄電車「大阪阿部野橋」駅、阪堺電車「天王寺駅前」駅

3 市民相談室（大阪市役所1階）

受付時間：平日 午前10時～午後3時

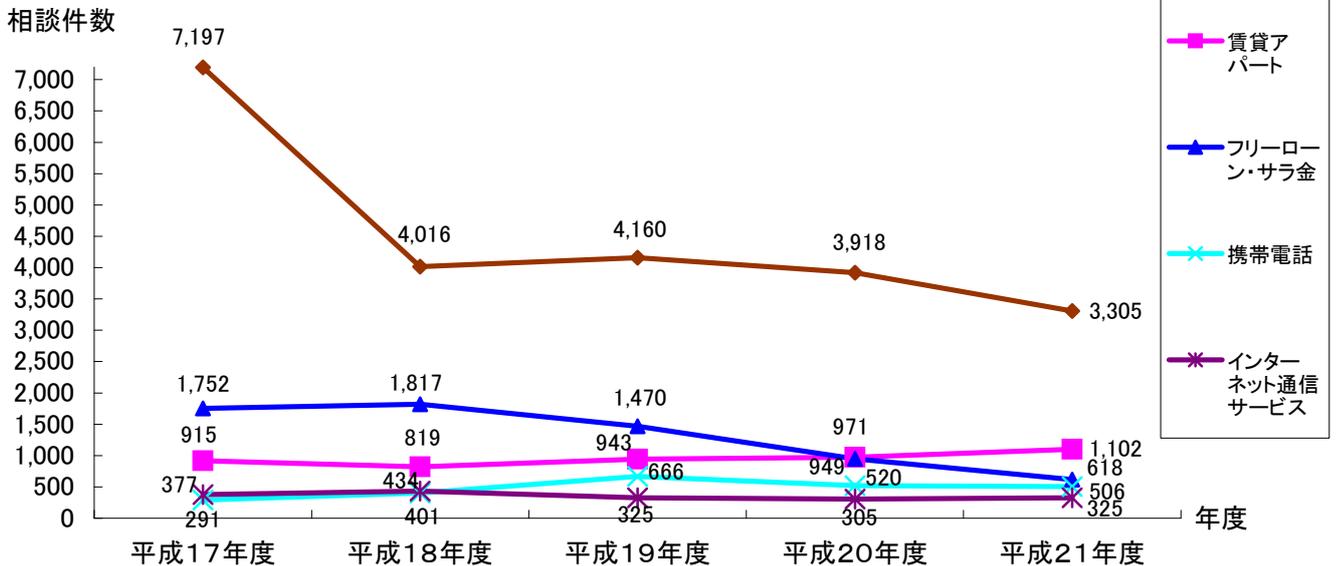
最寄り駅：地下鉄御堂筋線、京阪「淀屋橋」駅

ご相談の受付は大阪市内にお住まいの消費者の方に限らせていただいております。市外にお住まいの方は、お住まいの地域のセンターにご相談ください。また、事業者の方からの事業に関するご相談についても受け付けておりません。

資料1 相談件数の多い項目 上位5位

順位	項目	平成21年度	平成20年度	増加率 (%)	主な相談内容等
1	不当請求・架空請求	3,305	3,918	▲ 15.6	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	1,102	971	13.5	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	フリーローン・サラ金	618	949	▲ 34.9	多重債務、違法な高金利を徴収し脅迫や暴力などの手段で取り立てをするヤミ金に関するもの、保証金詐欺に関するものなど
4	携帯電話	506	520	▲ 2.7	携帯電話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
5	インターネット通信サービス	325	305	6.6	プロバイダ契約の解約手続きや高額な解約料に関するものなど

21年度の上位5位の過去5年間の推移



各年度ごとにおける上位5件

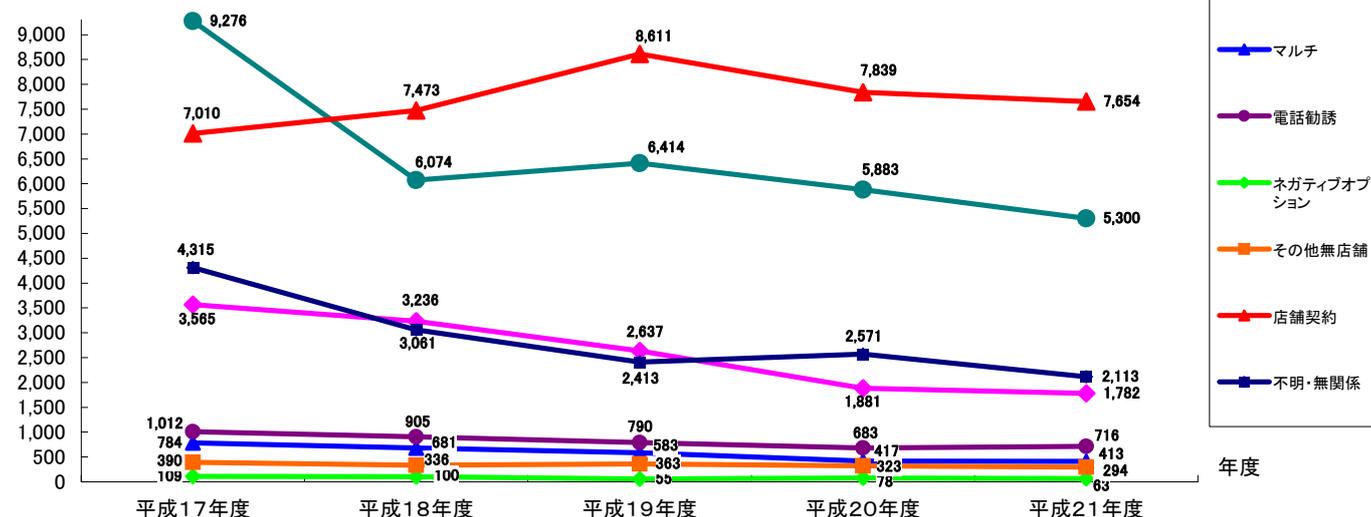
順位	年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
1		不当請求・架空請求	不当請求・架空請求	不当請求・架空請求	不当請求・架空請求
2		フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金	賃貸アパート
3		賃貸アパート	賃貸アパート	賃貸アパート	フリーローン・サラ金
4		浄水器	浄水器	携帯電話	エステサービス
5		住宅リフォーム	エステサービス	エステサービス	携帯電話

資料2 販売・購入形態別にみる相談件数

	平成21年度			平成20年度	
	相談件数	構成比(%)	増加率(%)	相談件数	構成比(%)
訪問販売	1,782	9.7	▲ 5.3	1,881	9.6
家庭訪販	1,290	7.1	▲ 5.2	1,361	6.9
アポイントメントセールス	190	1.0	▲ 18.8	234	1.2
キャッチセールス	51	0.3	▲ 26.1	69	0.4
SF商法	25	0.1	0.0	25	0.1
その他不明	226	1.2	17.7	192	1.0
通信販売	5,300	28.9	▲ 9.9	5,883	29.9
マルチ	413	2.3	▲ 1.0	417	2.1
電話勧誘	716	3.9	4.8	683	3.5
ネガティブオプション	63	0.3	▲ 19.2	78	0.4
その他無店舗	294	1.6	▲ 9.0	323	1.6
店舗契約	7,654	41.8	▲ 2.4	7,839	39.8
不明・無関係	2,113	11.5	▲ 17.8	2,571	13.1
小計	18,335	100.0	▲ 6.8	19,675	100.0
他センター紹介	1,713			2,548	
合計	20,048		▲ 9.8	22,223	

過去5年間の推移

相談件数



資料3 年代別にみる相談件数

	平成21年度			平成20年度	
	相談件数	構成比(%)	増加率(%)	相談件数	構成比(%)
20歳未満	424	2.7	▲ 15.9	504	3.0
20歳代	2,605	16.9	▲ 18.3	3,188	19.0
30歳未満合計	3,029	19.6	▲ 18.0	3,692	22.0
30歳代	3,835	24.9	▲ 8.5	4,191	25.0
40歳代	3,002	19.5	0.6	2,985	17.8
50歳代	2,095	13.6	▲ 7.1	2,255	13.4
60歳代	1,660	10.8	▲ 10.6	1,857	11.1
70歳以上	1,795	11.6	▲ 0.6	1,805	10.7
60歳以上合計	3,455	22.4	▲ 5.7	3,662	21.8
年齢判明分合計	15,416	100.0	▲ 8.2	16,785	100.0
年齢不明	2,919			2,890	
他センター紹介	1,713			2,548	
合計	20,048		▲ 9.8	22,223	

過去5年間の推移

