

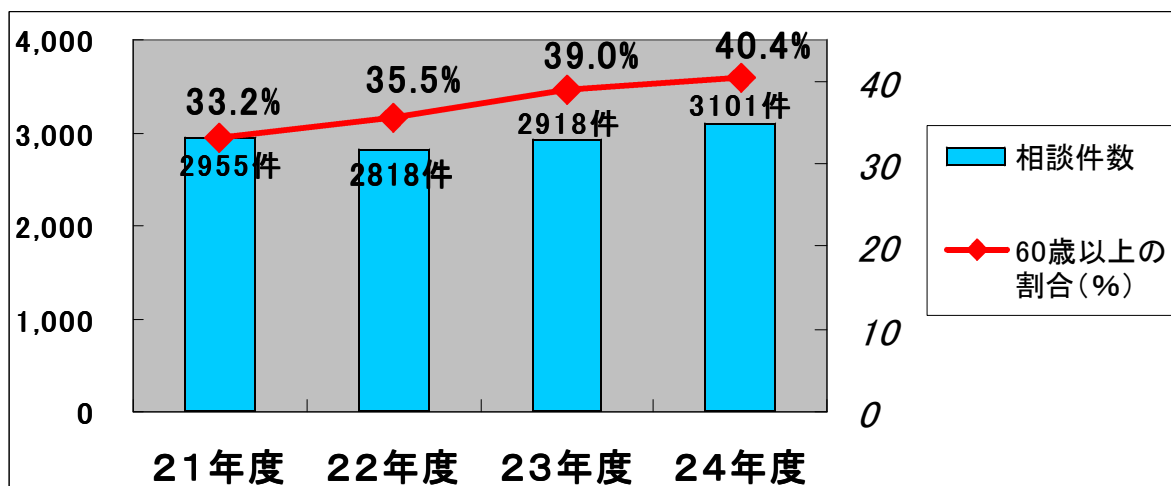
「平成24年度 消費生活相談の概要」

岡山市消費生活センター

【相談の概要】

- (1) 相談件数は3,101件で、23年度(2,918件)から200件近く増加。
年代別では、中間層(30~50歳代)からの相談はやや減少したが、若年層(20歳代まで)と高齢者層(60歳以上)の相談が増加。
60歳以上の相談は全体の4割を超える。
- (2) 相談内容は、放送・コンテンツ関連の相談(アダルトサイトによるワンクリック請求、出会い系サイト関連のトラブル等)が23年度に続き最多。
- (3) トラブルになった金額は約12億円と、過去最高だった23年度を上回り、一人当たりの平均金額も120万円超と高額化。
- (4) 勧誘手口では、高齢者を狙い、注文していない健康食品などを一方的に送りつける「送りつけ商法」に関する相談が23年度に比べ4倍以上に急増し、断ると「裁判に訴える」と脅すなど手口も悪質化。
23年度に相談が急増した利殖商法については、相談件数自体は減少したものの、一人あたりの被害額(既払い額)は大きく上回っており、引き続き注意が必要。

(1) - 1 相談件数の推移



(1) - 2 年代別相談件数

年代区分	平成23年度	平成24年度
若年層(～20歳代)	266件	291件 (+25件)
中間層(30～50歳代)	1,111件	1,095件 (-16件)
高齢者層(60歳～)	1,139件	1,254件 (+115件)
不明	402件	461件 (+59件)

(特徴)

- ・若年層と高齢者層からの相談が増加傾向。
若年層の相談の特徴・・・理美容(エステなど)に関する相談が多い。
高齢者層の相談の特徴・・・健康食品、投資関係に関する相談が多い。

(2) 主な相談内容

①放送・コンテンツ関係 506件（前年度467件） +39件

→アダルトサイト、出会い系サイトの高額な料金請求に関するトラブルなど

〈事例1〉

携帯電話で無料アダルトサイトを閲覧中、年齢確認ボタンをクリックしただけで会員登録されてしまい、パソコンの画面から高額な請求画面が消えなくなってしまった。（20歳代 男性）

〈事例2〉

ブログに出会い系サイトから「相談相手になってくれたら800万円支払う」と書き込みがあったので、出会い系サイトに登録した。相手とメールアドレス交換のため何度かに分けて合計355万円を振り込んだが結局アドレスも交換できず、お金ももらえなかった。（40歳代 女性）

②健康食品 159件（前年度46件） +113件

→注文していない健康食品を一方向的に送りつけるトラブルなど

〈事例1〉

知らない業者から電話が突然かかり、「先に注文を受けていた健康食品3箱を代引きで送る」と言われたので、驚いて断ったところ、「オーダーで作ったのでキャンセルできない。消費生活センターに相談したら賠償金20万円請求する」と大声で言われ怖くなって承諾してしまった。後日商品が届いたがやはり解約したい。（60歳代 女性）

〈事例2〉

自宅に突然業者から電話がかかり、「以前注文を受けた健康食品を代引で送る」と言われた。申し込んだ覚えがないので断ったところ、業者が「注文を受けた記録がある。このまま注文していないと言い張るなら裁判になる」と脅すように言われた。送られてきたときの対応方法を知りたい。（80歳代 男性）

③利殖商法 105件（前年度156件） -51件

→未公開株や社債などへの詐欺的な投資勧誘など

〈事例〉

ある業者から、別の会社の未公開株を代わりに購入してほしいと何度も電話で勧誘があり、業者の言われるままに1,700万円分の未公開株を購入したが、その後勧誘してきた業者に連絡しても連絡がつかない。（80歳代 男性）

④インターネット通信サービス 91件（前年度49件） +42件

→インターネットプロバイダー、光回線の契約トラブルなど

〈事例〉

夜遅く業者が訪問してきて、光ファイバーの契約を勧められた。必要ないと何度も断ったが、何時間も玄関先で勧誘され、根負けして契約してしまった。その時にパソコンは無料でもらえると言われていたが、後から有料であることがわかった。やはり解約したい。（20歳代 女性）

(3) 契約購入金額

	契約購入金額合計	平均 契約購入金額	契約購入金額が 1千万円以上の件数
平成24年度	11億9,500万円 (6億6,700万円)	121万円 (169万円)	24件※ (12件)
平成23年度	10億1,400万円 (6億5,600万円)	89万円 (159万円)	17件 (10件)

()内の金額・件数は契約当事者が60歳以上のもの

※新築住宅の不具合、訪問販売業者の次々販売、利殖商法のトラブルなど

(特徴)

- ・トラブルになった金額（契約購入金額）の合計は、わかっているだけでも約12億円と、過去最高だった23年度の額を大幅に更新。
- ・平均契約購入金額、高額な契約トラブル件数のいずれも23年度を上回っており、引き続き注意が必要。

(4) 勧誘手口

①送りつけ商法 ※事例は(2) - ②の健康食品を参照

(送りつけ商法とは)

消費者が注文していないにもかかわらず、商品（健康食品、カニ、仏像など）を一方向的に送りつけ、代金を請求する悪質商法の手口。

	件数
平成24年度	140件
平成23年度	33件

(特徴)

- ・契約当事者の8割以上が60歳以上（平均年齢73歳）であり、特に高齢者がトラブルに遭いやすい実態がある。
- ・突然商品を送りつけるケースのほか、業者から「以前に注文を受けた健康食品を代引で送る」と電話がかかると事例が増えており、断ると「裁判に訴える」と脅すなど手口が悪質化。

②利殖商法 ※事例は(2) - ③利殖商法を参照

(利殖商法とは)

未公開株や社債などへの投資、いわゆる「もうけ話」に関する手口。

23年度から複数の事業者が次々に投資を持ちかける「劇場型」と呼ばれる手口が急増している。

	件数	平均 契約購入金額 (最高額)	平均 既払い額 (最高額)
平成24年度	105件	354万円 (1,700万円)	405万円 (1,700万円)
平成23年度	156件	423万円 (5,000万円)	299万円 (1,250万円)

(特徴)

- ・相談件数自体は減少したものの、平均既払い額（契約して実際に支払ってしまった額）は大幅に増加するなど、引き続き注意が必要である。