

<報道発表資料>

平成24年6月21日
公益社団法人 全国消費生活相談員協会

平成24年度電話相談110番「これってサギ?あやしい商法110番」速報

[実施目的]

消費者庁では5月を「消費者月間」と定め、消費者問題に関する各種事業を集中的に行っていますが、本協会では1984年より、消費者月間協賛事業として「電話110番」を実施してまいりました。今年度は「消費者に対する詐欺的な取引」をテーマに開催いたしました。

この数年、未公開株、社債、外国通貨取引などの金融商品や投資取引に関するトラブルが増えています。また、特定商取引法、割賦販売法が改正されたことで、一定の効果は見られたものの、訪問買取りや投資用マンションの勧誘など、現行法律の隙間を狙った手口によるトラブルが発生しています。さらに、インターネット取引に至っては、サクラサイト商法、情報商材、偽ブランドの通販トラブルなど、詐欺的なトラブルの枚挙にいとまがありません。

今回の電話相談110番は、「消費者に対する詐欺的な取引」のトラブルの実態の把握と問題点の分析により、現状の法律の不備を改善するための要望や、関係省庁、業界団体への提言を行い、消費者被害の未然防止、拡大防止に寄与することも目的としました。

[実施要領]

主 催：公益社団法人全国消費生活相談員協会

後 援：消費者庁・(独)国民生活センター・北海道・富山県・愛知県・大阪府・札幌市
名古屋市・福岡市

開催日時：2012年5月13日(日) 10:00～16:00

実施方法：電話21台による電話相談対応(関係書類はFAX受信)

相談担当：本協会会員(消費生活専門相談員)

開催場所：7支部

北海道支部(札幌) 東北支部(仙台) 関東支部(東京) 中部支部(名古屋)

北陸支部(富山) 関西支部(大阪) 九州支部(福岡)

[集計結果概要] (本集計は速報であり、今後修正される可能性があります)

1. 相談受付概要

(1) 相談受付件数

相談受付件数(表1)は、7支部で89件でした。昨年に続き今年度も1日のみの開催でしたが、昨年の110件より21件の減少(▲19.1%)となりました。

相談種別では苦情が86件と全体の96.6%を占めています。

表1 支部別受付件数

相談種別	北海道	東北	関東	中部	北陸	関西	九州	合計	割合
苦情	6	7	31	7	2	17	16	86	96.6%
問合せ			1			1		2	2.2%
要望			1					1	1.1%
合計	6	7	33	7	2	18	16	89	100.0%

2 相談者・契約者の属性

(1) 性別

相談者・契約者の属性(表2)は、相談者は男性が17件(19.1%)で女性は72件(80.9%)、契約者は男性33件(37.1%)、女性は55件(61.8%)で、女性が積極的に相談に臨む姿がうかがえます。詐欺的商法のトラブルに関しては女性の契約が多く、また関心が高いことが予測されます。

表2 相談者・契約者の性別

性別	相談者		契約者	
	件数	割合	件数	割合
男性	17	19.1%	33	37.1%
女性	72	80.9%	55	61.8%
団体	0	0.0%	0	0.0%
不明	0	0.0%	1	1.1%
合計	89	100.0%	89	100.0%

(2) 年代別

年代別件数をみると、相談者は50歳代が24件(27.0%)、続いて40歳代が21件(23.6%)次いで60歳代が19件(21.3%)の順となっています。

一方、契約者を年代別にみると70歳代が17件(19.1%)と一番多く、次いで60歳代が16件(18.9%)、50歳代が13件(14.6%)、80歳代と30歳代が11件(12.4%)でした。

契約者では60歳以上が45件で50.6%と半数を占め、詐欺的な手口に高齢者層が狙われていることが伺えます。契約者の最高齢は90歳で、最年少は7歳でした。

最年少の事例は「小学2年生の娘に注文していない商品やダイレクトメールが次々に届いている。娘は心当たりが全然ないと言っている。今日は健康食品のタブレットが届いた。代金は1400円だが娘は注文していないと言っている。販売業者に対する対応はどうしたらよいか。」というもので、37歳の母親(給与生活者)からの相談でした。

(3) 職業別

相談者の職業別をみると、給与生活者34件(38.2%)家事従事者33件(37.1%)、無職18件(20.2%)となっています。

契約者は、無職32件(36.0%)、給与生活者28件(31.5%)、家事従事者18件(20.2%)となっています。高齢者が詐欺的なトラブルに巻き込まれているため、契約者は無職や家事従事者が多くなっています。

3 商品・役務別分類

商品・役務別分類をみると(表3)「金融・保険サービス」が38件(42.7%)と一番多く、次いでオンラインゲームや、ワンクリック請求、出会い系サイトなどデジタルコンテンツの「運輸・通信サービス」が12件(13.5%)、携帯電話機器などの教養娯楽品、原野商法や投資用マンションなどの「土地・建物・設備」が各5件(5.6%)、「商品一般」、消火器や布団などの「住居品」、着物、アクセサリーなどの「被服品」、海外宝くじなどの「教養娯楽サービス」が各4件(4.5%)と続きます。

表3 商品・役務別分類

商品・役務別	件数	割合
商品一般	4	4.5%
食料品	2	2.2%
住居品	4	4.5%
被服品	4	4.5%
保健衛生品	1	1.1%
教養娯楽品	5	5.6%
土地・建物・設備	5	5.6%
他の商品	1	1.1%
工事・建築・加工	2	2.2%
修理・補修	1	1.1%
役務一般	1	1.1%
金融・保険サービス	38	42.7%
運輸・通信サービス	12	13.5%
教養・娯楽サービス	4	4.5%
保健・福祉サービス	1	1.1%
他の役務	2	2.2%
内職・副業・相場	1	1.1%
他の相談	1	1.1%
合計	89	100.0%

運輸・通信サービスの事例は「中学1年の息子が、母親である私名義の携帯電話で、ゲームで遊んでいるうちにコインを買った。息子によると、武器の種類を一定数集めるともっと強い武器が手に入れられるので、その武器をそろえたくて何度もコインを買ったと言っている。約5万円を請求されたが、支払わなければならないか」というもので、48歳の母親からの相談でした。

土地・建物・設備に関する事例は「税金対策になると新築分譲マンションの電話勧誘がしつこく困っている。勤務先の名簿に基づいてか、自宅に新築分譲マンションの電話勧誘が数社からある。断っているが二社から何度も電話があり迷惑している」というもので、45歳の給与生活者からの相談でした。

さらに「金融・保険サービス」38件の内訳を細かく見ていくと(表4)、社債や未公開株の「預貯金・証券等」の相談が16件(42.1%)、「ファンド型投資商品」が14件(36.8%)、商品先物取引やFX取引などの「デリバティブ取引」が3件(7.9%)となっています。

「他の金融関連サービス」の相談は2件とも、日本の金融機関では取り扱いがなく、換金性に乏しいなじみのない外国の通貨(アフガニ、スーダンポンド等)を契約したという相談でした。

表4 金融・保険サービスの内訳

商品・役務別	件数	割合
生命保険	3	7.9%
預貯金・証券等	16	42.1%
デリバティブ取引	3	7.9%
ファンド型投資商品	14	36.8%
他の金融関連サービス	2	5.3%
合計	38	100.0%

4 相談内容等分類

(1) 販売形態

販売形態は電話勧誘が19件(21.3%)訪問販売17件(19.1%)、通信販売16件(18.0%)、店舗販売11件(12.4%)と続きます。店舗販売には銀行口座に保険金など、まとまった入金額を窓口で受け取る手続きの際に金融商品の勧誘を受けるといった、窓販の相談が含まれます。

表5 販売形態

販売形態	件数	割合
店舗購入	11	12.4%
訪問販売	17	19.1%
通信販売	16	18.0%
マルチ	3	3.4%
電話勧誘	19	21.3%
その他無店舗	2	2.2%
不明・無関係	21	23.6%
合計	89	100.0%

店舗購入の事例として「夫が死亡し3800万円の保険金がA銀行に入った。1000万円を定期預金にして、残りは他の銀行に預けると伝えたところ、担当者から定期預金の他に、10年満期の生命保険を勧められ、さらに『来月良い商品が出るので1000万円は普通預金に残しておいて下さい。金利が良い。』と強く勧められた。自分の求めている商品を勧める販売方法に不満である。」というもので、40歳の女性(給与生活者)からの相談でした。

(2) 相談内容

利殖商法で「電話で金融商品を勧誘された」といった「販売方法」に関する内容が71件(79.8%)と最も多くを占め、「購入した金融商品を解約し返金して欲しい」といった「契約・解約」に関する内容が64件(71.9%)と続きます。

ついで高価格・料金や金利・利息など「価格・料金」に関する内容が23件(25.8%)となっています。

(3) 契約金額

契約金額は、100万円から500万円未満が13件(14.6%)でもっとも多くなっています。これは、投資がらみの相談が多かったため、契約金額がこのような高額な金額帯に多くなったと考えられます。

また既払金額を見ると、0円が40件(44.9%)で一番多くなっていますが、100万円から500万円未満が12件(13.5%)もあります。代金を支払っているのは36件(40.4%)で、総額約2億5千400万円にも及びます。1人当たりの平均既払金額は約700万円、なかには5千万円も支払っている相談もあり、被害が深刻であることがわかります。

表6 金額別

金額	契約金額		既払金額	
	件数	割合	件数	割合
0円	0	0.0%	40	44.9%
5000円未満	5	5.6%	2	2.2%
5000～1万円未満	0	0.0%	0	0.0%
1万～5万円未満	4	4.5%	2	2.2%
5万～10万円未満	4	4.5%	1	1.1%
10万～20万円未満	4	4.5%	3	3.4%
20万～30万円未満	5	5.6%	1	1.1%
30万～40万円未満	3	3.4%	2	2.2%
40万～50万円未満	1	1.1%	2	2.2%
50万～100万円未満	4	4.5%	1	1.1%
100万～500万円未満	13	14.6%	12	13.5%
500万～1000万円未満	3	3.4%	2	2.2%
1000万円以上	9	10.1%	8	9.0%
不明・未記入	34	38.2%	13	14.6%
合計	89	100.0%	89	100.0%

(3) 信用供与の有無

「信用供与なし」が50件(56.2%)、「販売信用」は12件(13.5%)でした。「金融・保険サービス」の相談が42.7%を占めていたためほとんどが現金による支払いです。販売信用ではクレジットカードの不正利用が疑われる相談もありました。