

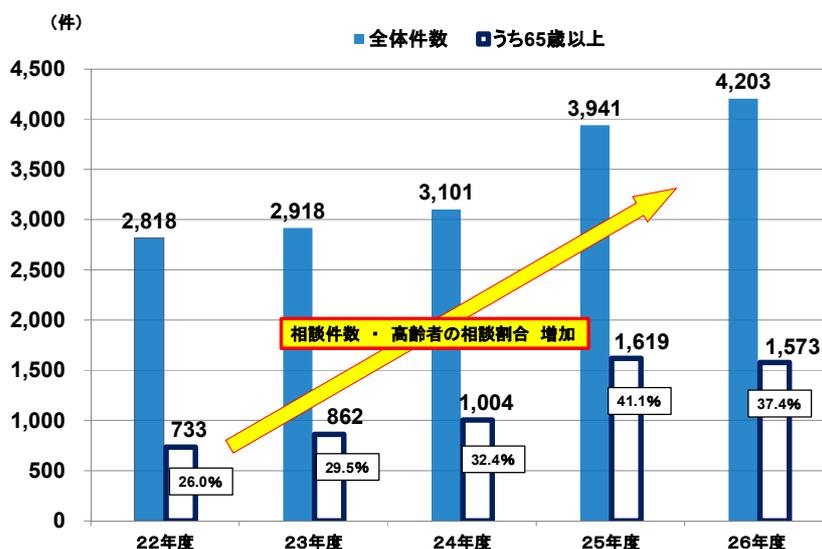
「平成26年度 消費生活相談の概要」

岡山市消費生活センター

【相談の概要】

- (1) 相談件数は4,203件で、平成25年度（3,941件）から262件増加。年代別相談件数では、若年層（20歳代まで）は、ほぼ横ばい、中間層（30歳～64歳）からの相談は大幅に増加、高齢者層（65歳以上）からの相談は、ほぼ横ばいであるが、全体の約4割を占めている。
- (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）が急増し、平成25年度に続き最多。
- (3) トラブルになった金額は約15億円と、過去最高だった平成24年度を大きく上回り、一人当たりの平均金額も135万円と大幅に増加。特に高齢者層の平均金額が224万円と高く、1千万円以上の高額トラブルも倍増。
- (4) 勧誘手口では、平成25年度に相談が急増した利殖商法の相談は、ほぼ横ばいで推移。利殖商法の相談では、高齢者層からの相談が全体の8割以上を占めており、引き続き注意が必要。
また、行政職員を騙った還付金詐欺や振り込め詐欺等の特殊詐欺に関する相談が、平成25年度に比べ2倍と急増。
平成25年度に急増した、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」は減少。

(1) - 1 相談件数の推移



(1) - 2 年代別相談件数

年代区分	平成25年度	平成26年度（前年度との比較）
若年層（～29歳）	303件	296件(-7)
中間層（30～64歳）	1,520件	1,725件(+205)
高齢者層（65歳～）	1,619件	1,573(-46)
不明	499件	609件(+110)

(特徴)

- ・中間層からの相談が大幅（前年度+205件）に増加。特に、放送・コンテンツ関係（インターネットサイト利用料などのトラブル）関係に関する相談が多い。
- ・高齢者層からの相談が減少（-46件）しているものの、65歳以上が全体の約四割を占めている。

(2) 主な相談内容

①放送・コンテンツ関係 674件（前年度461件） +213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〉

スマートフォンで無料のアダルトサイトを閲覧していたら、突然請求画面になった。誤作動の方は連絡をするよう書かれていたので、電話を掛けたら「画面をスクロールすれば下の方に規約を書いていた。9万9800円を支払わなければ、裁判にする。内容証明郵便を送る」と強引に請求された。どうしたらよいか。

(60歳代 男性)

〈事例2〉

3名の弁護士から「訴訟前最終通達」と書かれた1通のメールがきた。訴訟の手続きに入った。和解をするなら連絡をするよう書かれている。URLをクリックしたら、さらに別の3名の弁護士から4万8000円を請求されているが、身に覚えのない請求である。どうすればよいか。

(30歳代 男性)

②インターネット通信サービス 211件（前年度117件） +94件

プロバイダや光回線等の料金やサービスに関するトラブルなど

〈事例1〉

電話で「プロバイダ契約が安くなる」と勧められ、了承した。翌日、電話がかかり夫が対応したところ「遠隔操作でプロバイダを変更する」と言われ夫が断った。

しかし、登録完了通知が送られてきた。契約期間が3年で解約すると違約金2万2500円を支払うよう書かれている。接続や登録をしていないので、支払いたくない。どうすればよいか。

(30歳代 女性)

〈事例2〉

大手通信会社の人と勘違いし、現在利用している光回線の変更と思い対応していた。契約を了解したわけではないところに登録確認通知が送られてきて初めて別の業者と理解した。このままでは変更になるので取消をするためにどうしたら良いか相談してきた。 (50歳代 男性)

③レンタル・リース・賃借 202件（前年度180件）+22件

→賃貸アパートの退去時の金銭トラブル等

〈事例1〉

昨年3月に入居し、先月退去した。契約者は母親なので、退去時には母親が立ち会った。先日退去時の精算費用の請求書が送られてきた。クロスなどは全く汚していないが、全面張り替え費用を請求されている。フローリングは確かに自分が傷を付けた箇所はあるが、全面張り替え費用を請求されているのではないかと納得がいかない。 (50歳代 女性)

〈事例2〉

賃貸アパートを借りる申し込みをした。申込金として2万円を支払った。契約書はまだ記入していない。やはり、よく検討した結果、申し込みを撤回したいと思い、仲介業者に伝えた。しかし、仲介業者から、「家賃1ヶ月分はもらうぞ」と脅しのよう言われた。本当に支払いをしないとイケないか。 (70歳代 女性)

- ・前年度急増した健康食品の送りつけ商法の相談が激減（316件（H25）→ 15件（H26））
- ・トラブル金額が大きい利殖商法（もうけ話）の相談は、ほぼ横ばい（270件（H25）→264件（H26））となっている。

(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26年度	14億9,963万円 (7億8,974万円)	135万円 (226万円)	41件※ (30件)
平成25年度	11億6,320万円 (5億5,996万円)	94万円 (123万円)	28件 (12件)

()内の金額・件数は契約当事者が65歳以上のもの

※利殖商法のトラブルなど

(特徴)

- ・トラブルになった金額は約15億円と、過去最高だった24年度を大きく上回り、一人当たりの平均金額も135万円と大幅に増加。
- ・高齢者層の1千万円以上の高額な契約トラブル件数は前年度の2倍以上と大きく上回っており、引き続き注意が必要。

(4) 勧誘手口

①利殖商法

(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、相談件数は、24年度は減少(105件)したが、25年度に急増(270件)、26年度(264件)も横ばいであり、減少には至っていない。

●利殖商法の相談件数、金額の内訳

年度	年代	件数	平均契約購入金額(最高額)	平均既払い額(最高額)
平成26年度	全体	264件	701万円(3,000万円)	285万円(1,300万円)
	65歳以上	224件	802万円(3,000万円)	382万円(1,300万円)
平成25年度	全体	270件	688万円(1億4,000万円)	470万円(1億4,000万円)
	65歳以上	218件	767万円(1億4,000万円)	1,158万円(1億4,000万円)

※平均契約購入金額及び平均既払い額は、相談件数のうち金額が判明している相談のみで算出

(特徴)

- ・相談件数自体は、依然として増加した状態で推移しており、平均既払い額(契約して実際に支払ってしまった額)も高額となっており、特に注意が必要である。
- ・送金方法については、口座への振り込みのほか、書類などと偽って郵便や宅配便等で送金させる手口や、契約当時者の自宅に直接業者が集金に来る手口など多様化・巧妙化。

②公的機関を騙る医療費の還付金詐欺などの不審な電話が増加

(不審な電話とは)

「払いすぎた医療費の還付金がある」などと市役所など公的機関を騙り電話をかけて、ATMに誘導し、お金を振り込ませるといった手口。

最近では、世帯状況や収入状況、銀行口座などの個人情報聞き出すといった相談も多く寄せられている。

●相談件数

年度	件数	件数(高齢者層)
平成26年度	105	93
平成25年度	53	43