

震災に関する消費生活相談 急増！ 「被害を取り戻す」等の金融商品トラブル多発！



平成 22 年度 消費生活相談概要がまとまりました

当センターは、市民のみなさんの安全で快適な暮らしを実現するための拠点施設として、消費生活相談・消費生活情報の提供などを行っています。

平成 22 年度の消費生活相談概要がまとまりましたので、お知らせします。

相談総件数は **23,743 件** で、前年度より **1,230 件 (5.5%)** 増加となりました。商品・役務別件数では、第 1 位「デジタルコンテンツ」、第 2 位「不動産貸借」、第 3 位「フリーローン・サラ金」という結果となりました。(表 1、表 4 参照)

年代別件数では、60 歳以上の高齢者層において、20% を超える急激な増加率となりました。(表 3 参照) 要因として、高齢者をターゲットにした金融商品(未公開株・社債など)に関する相談が、急増したことが挙げられます。

■「商品がない」「キャンセル料」の相談 相次ぐ ～震災関連相談～

3 月 11 日に東日本大震災が発生、3 月末日までの震災関連の相談は、275 件寄せられました。(表 7 参照) 震災発生直後は、日常生活に不可欠な「電気」「ミネラルウォーター」「米」「ガソリン」などの不足による相談や、「海外パックスツアー」の契約のキャンセルをめぐる相談も相次いで寄せられました。

※震災から月日の経過とともに相談件数は減少しています。4～5 月は主に、工事資材の調達ができないことに伴う相談や、地震でひびが入った賃貸住宅の退去や修理をめぐる相談や「放射能」に関する相談が寄せられています。

■「被害を取り戻す」「高値で買い取る」高齢者を狙う金融商品二次被害多発！

過去に未公開株や社債を購入して被害を受けた高齢者を狙い、「被害を取り戻す」「高値で買い取る」など言葉巧みに勧誘し、新たな契約をあおる「二次被害」の相談が、前年度の約 3 倍に急増しました。(平成 22 年度：134 件、平成 21 年度：49 件) (表 6 参照)

金融商品に関する相談は、60 歳代以上に集中しています。(60 歳代の第 5 位「株」、70 歳以上の第 2 位「株」および第 4 位「公社債」) (表 5 参照)

■アダルトサイト・出会い系サイト等の相談が第 1 位 前年度より 441 件増加

「料金請求の画面がしつこく出現！消えない」 相談件数は前年度の 8 倍超！

「無料のアダルトサイトをクリックしたら、会員登録され高額請求を受けた。請求画面が消えずパソコンを立ち上げるたびに出現する。どうしたらよいか」に代表される「デジタルコンテンツ」(3,903 件)の相談が第 1 位となりました。特に、「料金請求の画面が消えない」という相談については、648 件(平成 21 年度 78 件)にも及び、件数は前年度の 8 倍以上に達しました。

お問い合わせ先

横浜市消費生活総合センター 所長 小守 英治 Tel 045 - 845 - 5708

消費生活相談概要

平成22年度(平成22年4月1日～23年3月31日)

横浜市消費生活総合センター

●相談受付件数(表1)

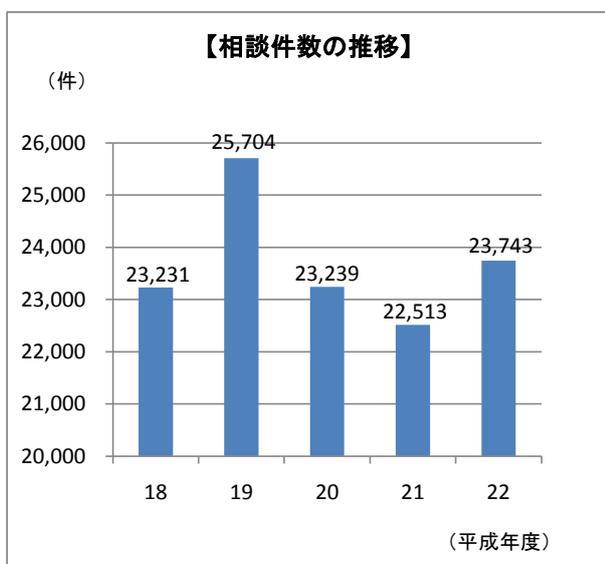
単位:件、(%)

区分	平成22年度	平成21年度	増▲減
苦情	21,837 (92.0)	20,428 (90.7)	1,409 (6.9)
問合せ	1,906 (8.0)	2,085 (9.3)	▲179 (▲8.6)
計	23,743 (100.0)	22,513 (100.0)	1,230 (5.5)

●月別相談受付件数(表2)

単位:件

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
22年度	2,022	1,846	2,045	1,961	1,992	1,853	1,999	1,994	1,921	1,949	2,005	2,156	23,743
21年度	1,799	1,742	2,029	1,943	1,836	2,007	2,053	1,832	1,735	1,779	1,742	2,016	22,513



●相談当事者年代別件数(表3)

単位:件、(%)

区分	平成22年度	平成21年度	増▲減
未成年者	757 (3.2)	678 (3.0)	79 (11.7)
20歳代	2,494 (10.5)	2,587 (11.5)	▲93 (▲3.6)
30歳代	4,172 (17.6)	4,222 (18.8)	▲50 (▲1.2)
40歳代	3,940 (16.6)	3,770 (16.7)	170 (4.5)
50歳代	2,648 (11.2)	2,449 (10.9)	199 (8.1)
60歳代	3,022 (12.7)	2,463 (10.9)	559 (22.7)
70歳以上	3,645 (15.3)	2,968 (13.2)	677 (22.8)
不明	3,065 (12.9)	3,376 (15.0)	▲311 (▲9.2)
計	23,743 (100.0)	22,513 (100.0)	1,230 (5.5)

●相談の上位10 商品・役務別件数（表4）

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	平成22年度	平成21年度	増▲減
1	デジタルコンテンツ	3,903 (16.4)	3,462 (15.4)	441 (12.7)
2	不動産貸借	1,320 (5.6)	1,399 (6.2)	▲79 (▲5.6)
3	フリーローン・サラ金	834 (3.5)	869 (3.9)	▲35 (▲4.0)
4	工事・建築	819 (3.4)	695 (3.1)	124 (17.8)
5	商品一般	573 (2.4)	542 (2.4)	31 (5.7)
6	新聞	333 (1.4)	425 (1.9)	▲92 (▲21.6)
7	四輪自動車	328 (1.4)	349 (1.6)	▲21 (▲6.0)
8	修理サービス	310 (1.3)	267 (1.2)	43 (16.1)
9	インターネット接続回線	299 (1.3)	316 (1.4)	▲17 (▲5.4)
10	株	285 (1.2)	211 (0.9)	74 (35.1)
	その他	14,739 (62.1)	13,978 (62.0)	761 (5.4)
	計	23,743 (100.0)	22,513 (100.0)	1,230 (5.5)

(注) デジタルコンテンツ・・・インターネットを通じて得られる情報で、アダルトサイト・出会い系サイト等の不当請求に関するもの
 不動産貸借・・・賃貸住宅退去時の修繕費等に関するもの
 フリーローン・サラ金・・・多重債務等に関するもの
 工事・建築・・・屋根工事・増改築工事・衛生設備工事等に関するもの
 商品一般・・・商品の特定が出来ない、身に覚えのない架空請求等に関するもの

●年代別上位5 商品・役務別件数（表5）

単位:件

順位	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	デジタルコンテンツ 529	デジタルコンテンツ 668	デジタルコンテンツ 899	デジタルコンテンツ 847	デジタルコンテンツ 387	デジタルコンテンツ 304	工事・建築 228
2	携帯電話サービス 17	不動産貸借 232	不動産貸借 355	不動産貸借 194	不動産貸借 123	工事・建築 157	株 147
3	自動車教習所 9	エステサービス 105	フリーローン・サラ金 176	フリーローン・サラ金 185	工事・建築 118	フリーローン・サラ金 112	デジタルコンテンツ 122
4	音響・映像ソフト 8	フリーローン・サラ金 81	商品一般 96	工事・建築 107	フリーローン・サラ金 111	不動産貸借 102	公社債 121
5	タレント養成教室 7	商品一般	新築分譲マンション	商品一般	商品一般	株	商品一般
	不動産貸借 7	52	81	81	57	90	99

●金融商品(株・公社債)の相談件数（表6）

単位:件

		平成22年度	平成21年度	増▲減
金融商品	株(うち二次被害)	285 (97)	211 (45)	74 (52)
	公社債(うち二次被害)	221 (37)	43 (4)	178 (33)
計		506 (134)	254 (49)	252 (85)

●震災に関する相談件数（3月11日～31日受付）（表7）

商品・役務名	件数	事 例
電 気	29	計画停電について電力会社に問合せしているが、電話が繋がらない
ミネラルウォーター	14	ネットでミネラルウォーターを注文し代金を振込み後、業者と連絡がつかなくなった
ガ ソ リ ン	11	どこへ行っても売り切れ状態で困っている
海外パックスツアー	11	震災後、ツアーのキャンセルを申し出たら約款通りキャンセル料を請求された
米	11	スーパーで買ったお米は福島産だった。放射能が心配、交換できないか
そ の 他	199	「地震で瓦が落ちているので修理が必要」と言って業者が来訪。不審だ
計	275	

※4月以降、震災に関する相談の状況（平成23年4～5月受付分）

商品・役務名	件数	事 例
工 事 ・ 建 築	22	トイレ工事を契約したが、工事日になっても資材が届かない。解約したい
不 動 産 貸 借	10	地震で壁にひびが発生、賃貸住宅を退去したい。修理代を負担させられるのか
ミネラルウォーター	10	ネット通販で飲料水を注文したが、納期が遅いのでやめたい。解約を申し出たら断られた
保健衛生品その他	7	通販で放射線測定器を購入したが、使い勝手が悪いので返品したいが業者と連絡が取れない
緑 茶	7	茶葉から国の暫定規制値を超える放射能が検出されたと報道されたが、手持ちのお茶は問題ないか
そ の 他	181	被災者向け老人ホームを探しているという業者から、老人ホームのパンフレットが届いたら高額で買い取ると連絡があった。不審だ
計	237	

【代表的な相談事例】

[参考]

●「デジタルコンテンツ」の事例

<事例①>

パソコンの無料サイトをクリックしたら、いきなり「会員登録しました。2日以内に振り込めば割引する」と画面に表示され、7万円も請求された。パソコンを立ち上げるたびに請求画面が自動的に出現するので困っている。消去する方法を教えてください。(20歳代 女性)

<事例②>

SNSサイトに登録後、芸能人のマネージャーから「有名芸能人がうつ病にかかっているの、相談に乗ってほしい」とメールがあり、有料ポイントサイトに誘われた。相手がポイント料金を負担するというのでメールのやりとりを始めた。お礼とポイント代を渡す約束をするためといてメールを強要され、高額なポイント料金をクレジットカードで支払った。だまされたことがわかったので、クレジットカードで支払ったポイント料金535,000円を返金してほしい。(30歳代 女性)

●「工事・建築」の事例

<事例①>

訪問販売でソーラーを設置しないかと勧誘された。「太陽光発電にすると、7～8年で元が取れる。工事代金は185万円」と口頭で説明されて申し込んだ。数日後、担当者が工事見積書を持ってきたが、工事代金が大幅にアップし290万円になっていた。100万円以上も見積り金額が高くなることは事前に知らされていない。不審に思い、最寄りのガス会社に聞いてみると、太陽光発電の減価償却は10年かかると言われた。説明された内容と違うので、解約したい。(70歳代 男性)

<事例②>

高齢の両親宅に、東日本大震災発生の翌日に業者が訪れ「地震で瓦が落ちているので雨もりがする。すぐに修理をした方がよい」と屋根工事の勧誘を受けた。両親は契約をして、1週間後に工事をするようだ。代金はまだ支払っていない。地震直後というタイミングで強引な説明をする業者を不審に思う。解約したい。(相談者 50歳代男性、契約者 80歳代男性)

●「株」の事例

<事例>

5～6年前、電話勧誘で未公開株を約500万円で購入した。しかしその後、この販売会社と連絡がつかなくなり、騙されたと思いきらめていた。ところが2～3か月前より、複数の業者から1日10件くらい被害者の救済目的という内容の電話がかかってくる。被害金額を取り戻すというものや、金融庁から依頼されて調査しているという電話もある。すべて断っているが、信用できるか。(60歳代 女性)

●「社債」の事例

<事例>

数年前に破産した証券会社の被害にあったことがある。昨年、「以前被害にあったお金を取り戻しませんか」という電話が何百件もかかってくるようになり、断っていた。つい最近、A社の女性から電話があり、「以前あなたが被害にあった会社が警察に摘発され、名簿にあなたの名前が載っている。B社の証券のようなもの1枚5万円を10枚買えば、お金を必ず取り戻してあげる。名簿の名前も消してあげる」と言われた。誰かに相談したいと言ったら「少なくなると購入価格も高くなるので、買うなら早いほうがよい」と1時間説得され、申し込んでしまった。今日の午後、B社の人が家に来て、代金の支払いと証券のようなものを受け取る約束をしている。まだ、書面等は何も受け取っていない。だまされているのだろうか。(80歳代 女性)