

平成24年度消費生活相談概要

健康食品の送りつけや金融商品の二次被害など
高齢者を狙った悪質な販売手口に関する相談が増加！

I 相談全体の概要

都及び区市町村の消費生活センターに寄せられた相談件数は118,208件
(23年度123,746件)

II 相談の特徴

1. 世代で見ると

- (1) 高齢者(60歳以上)の相談は、「ファンド型投資商品」「預貯金・証券等」に関するものが多く、高齢者の平均契約金額も相談全体と比べて高額
 - 高齢者相談：24年度33,541件（23年度35,011件）
 - 平均契約金額：高齢者相談229万円 / 59歳以下の相談123万円
- (2) 若者(29歳以下)の相談は、タレント・モデル勧誘などの「内職・副業」や、「理美容」「教室・講座」に関するものが多く、いずれも若者の相談が占める割合は3割以上
 - 若者相談：24年度14,316件（23年度15,674件）
 - 若者の相談が占める割合：「内職・副業」40.1%、「理美容」38.1%、「教室・講座」33.2%

2. 内容で見ると

- (1) 健康食品の送りつけに関する相談が急増
 - 健康食品の送りつけに関する相談：23年度169件 → 24年度435件 対前年度比約2.6倍
高齢者の相談が占める割合：91.9%
- (2) 金融商品や投資の損失回復をうたう二次被害の相談が増加
 - 金融商品の二次被害に関する相談：23年度361件 → 24年度388件 対前年度比7.5%増
高齢者の相談が占める割合：86.2%
- (3) 「架空・不当請求」に関する相談は、身に覚えのない有料サイト利用料の請求などの「デジタルコンテンツ一般」の相談が急増
 - 「デジタルコンテンツ一般」：23年度2,412件 → 24年度4,912件 対前年度比約2.0倍
- (4) 身体にけがや病気等の疾病等を受けたという「危害」に関する相談は、引き続き増加傾向。美容医療やエステに関する相談が多い。
 - 「危害」：23年度1,652件 → 24年度1,740件 対前年度比5.3%増

主な相談事例

【相談事例1】高齢者の相談（ファンド型投資商品）

A社からカンボジアの高齢者向け不動産所有権投資の書類が届いた数日後、B社から「封筒が届いているか」と電話があり、「2倍の金額で買い取るので代わりに購入して欲しい」と勧誘された。手元に現金があったので、5口申し込み、販売代理店C社に代金を普通為替で支払った。送金後、C社から「増額すれば配当が得られ利益が出る」と言われ、増額分の代金を同様に支払った。その後、買取業者のB社の電話番号が変更されたり、通話の途中で切れるので不審に思い、詐欺ではないかと心配になった。
(契約当事者 70歳代/女性)

【相談事例2】若者の相談（タレント・モデル内職）

繁華街で「写真を撮らせて欲しい」と声をかけられ、タレント・モデル事務所に勧誘された。以前から芸能界に興味があったので、喜んで写真を撮ってもらった。翌日、事務所に出向くと、「売り出す際に、宣伝用の写真が必要となるので撮影代を出して欲しい。お金が無いなら分割払いでも良い」と言われた。次回、1回目の支払いをすることにして、写真撮影申込書にサインをし、その場で撮影した。家に帰ってからインターネットで調べたところ、この事務所の評判が良くないことを知った。自分でも早まったと後悔している。解約したい。
(契約当事者 10歳代/女性)

【相談事例3】「健康食品の送りつけ」に関する相談

一人暮らしの祖母に、事業者から「注文したサプリメントを発送する」との電話があった。祖母が「注文した覚えはない」と言うと「1か月前に電話で注文している」と言われた。その時に断ったはずだが、後日、サプリメントが宅配便で送られてきたので、仕方なく代金を支払い受け取ったという。以前、別の会社のサプリメントを注文して飲んでいたが、今はやめており、その事業者からの電話と勘違いしたようだ。返品して、代金を返して欲しい。
(契約当事者 70歳代/女性)

【相談事例4】「金融商品の二次被害」に関する相談

以前、D社に「代理で買い取る」と言われて外国通貨両替を申し込んだが、連絡が取れなくなった。先日、NPO 法人から「D社が警察に捕まり、被害回復されることとなった」と電話があり、保証金を振り込むようにと言われ、指定の口座に振り込んだ。NPO 法人から「心配なことがあれば連絡するように」と紹介された弁護士事務所に電話をしたところ、NPO 法人とは関係が無いと言われた。
(契約当事者 80歳代/男性)

【相談事例5】「架空・不当請求」に関する相談

スマートフォンに、「有料サイトの無料期間中に退会手続きしなかったため、利用料金が長期滞納になっている。迷惑メール拒否設定がされているため連絡が取れないので、サイト運営会社から身元調査の依頼をされた」といった内容のメールが、調査事務所から届いた。自分には身に覚えはなく、メールに請求料金も内容の記載も無い。本日中に連絡するようにと電話番号が書かれているが、連絡はしていない。
(契約当事者 30歳代/男性)

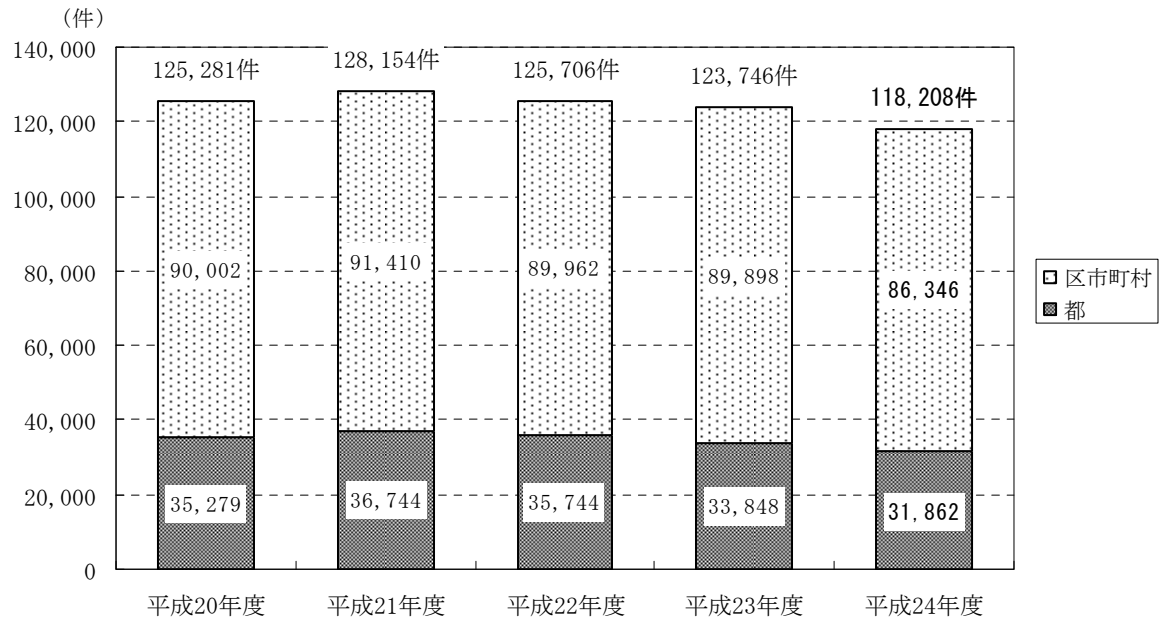
【相談事例6】「危害」の相談

美容クリニックで肘下と襟足のレーザー脱毛の契約をし、その日に、肘下の脱毛を1回施術した。医師がレーザー脱毛の説明をしたが、実際に施術をしたのは看護師だった。施術の1週間後、皮膚が赤くなったのでクリニックの医師に診てもらったところ、当方に責任は無いと言われた。キャンセルを申し出ると、他の医師の診断書があれば未施術分は返金するという。かかりつけの皮膚医で診察を受けたところ、レーザーの跡と診断され、診断書も書いてもらった。クリニックには全額返金と診断書代を求めたい。
(契約当事者 20歳代/女性)

I 相談全体の概要

- ① 平成24年度の相談件数は118,208件となり、前年度より4.5%減少した。
 そのうち東京都受付件数が31,862件、区市町村受付件数が86,346件であった。(図-1)

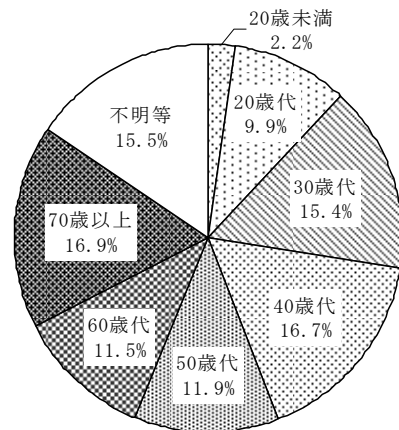
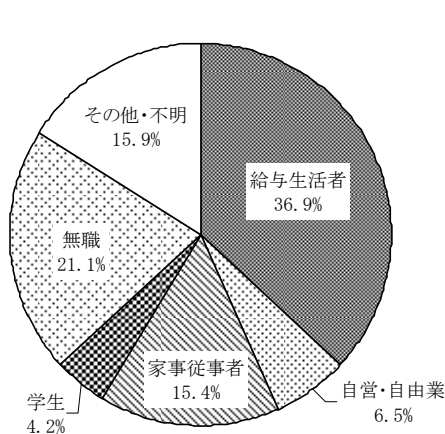
【図-1】 相談件数の推移



- ② 契約当事者の職業別割合を見ると、最も多いのは「給与生活者」で、全体の36.9%を占める。
 (図-2)
- ③ 契約当事者の年代別割合を見ると、最も多いのは「70歳以上」で、全体の16.9%を占める。
 (図-3)

【図-2】 契約当事者の職業別割合 (平成24年度)

【図-3】 契約当事者の年代別割合 (平成24年度)



Ⅱ 相談の特徴

1. 世代で見ると

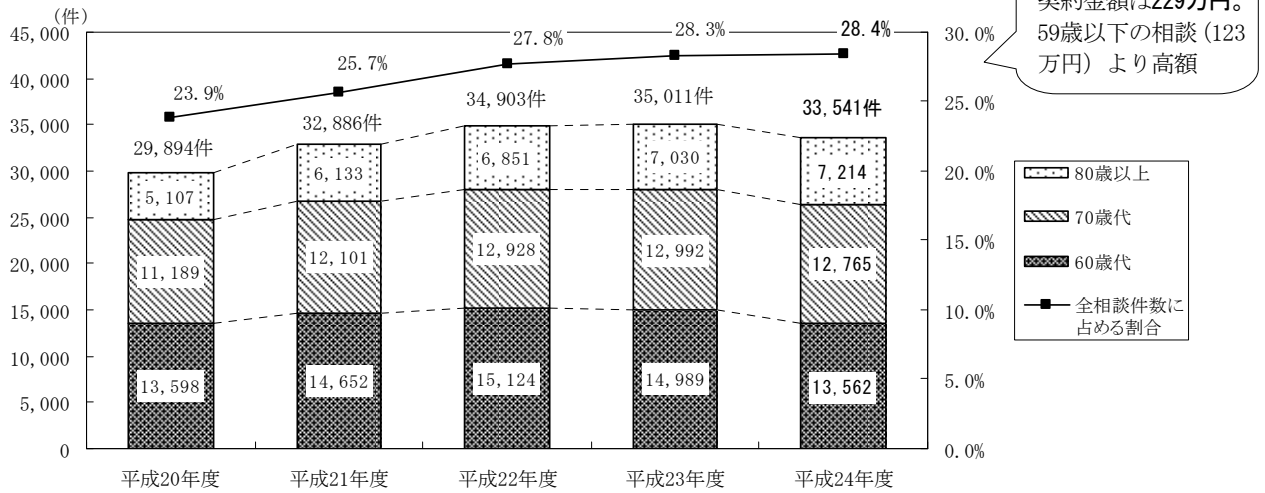
(1) 高齢者の相談 <契約当事者が60歳以上である相談>

① 高齢者の相談件数は年々増加していたが、平成24年度は33,541件となり、前年度に比べ4.2%の減少となった。全相談件数に占める割合は年々増加しており、平成24年度においても全体の3割近くを占めている。

年代別では、「60歳代」「70歳代」では前年度より相談件数が減少しているが、「80歳以上」では前年度より増加している。(図-4)

平均契約金額は229万円と、59歳以下の相談の平均金額123万円(相談全体の平均金額163万円)と比較して高額となっている。

【図-4】 高齢者の相談件数の推移



② 高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務について見ると、「ファンド型投資商品」「預貯金・証券等」に関する相談は、全相談件数の8割以上を高齢者の相談が占めている。(表-1)

【表-1】 高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務 (平成24年度)

(単位: 件)

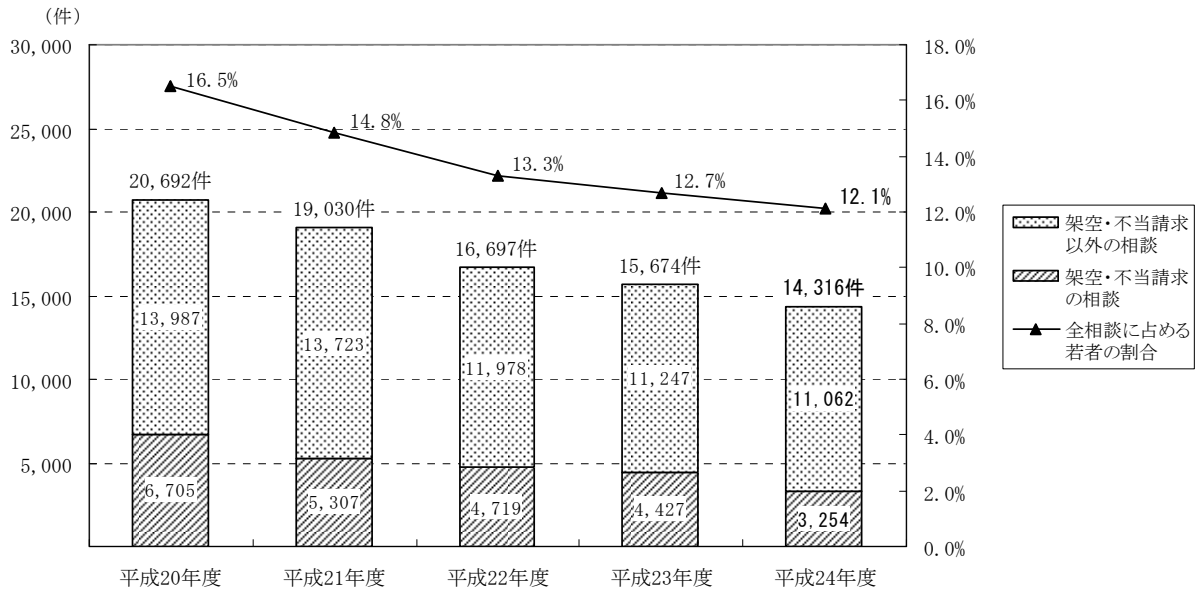
| 商品・役務分類 | 高齢者の相談が占める割合 | 高齢者の相談 | 全年代の相談* | 主な項目 |
|-----------|--------------|--------|---------|--|
| ファンド型投資商品 | 81.3% | 1,218 | 1,498 | 海外不動産投資、CO2排出権取引等 |
| 預貯金・証券等 | 80.0% | 1,561 | 1,952 | 公社債、未公開株、預貯金等 |
| 健康食品 | 64.0% | 1,046 | 1,634 | 健康食品、サプリメント等 |
| 生命保険 | 60.1% | 601 | 1,000 | 普通生命保険等 |
| 工事・建築・加工 | 57.2% | 1,564 | 2,736 | 塗装工事、増改築工事、屋根工事等 |
| 書籍・印刷物 | 51.1% | 830 | 1,625 | 新聞、単行本、雑誌 |
| 他の教養・娯楽 | 50.9% | 935 | 1,838 | 海外宝くじ、高額賞金当選のダイレクトメール、競馬情報サービス、自費出版サービス等 |
| 役務その他 | 45.1% | 1,761 | 3,908 | 金融商品等の損失回復をうたう契約、廃品回収サービス、弁護士等 |
| 修理・補修 | 40.6% | 565 | 1,392 | 衛生設備、屋根、腕時計、パソコン等の修理サービス、羽毛布団の打ち直し等 |

(2) 若者の相談 <契約当事者が29歳以下である相談>

① 若者の相談は過去5年間で見ると減少傾向にある。平成24年度の相談件数は14,316件で、前年度に比べ8.7%の減少となった。

全相談件数に占める割合も年々減少傾向にあり、平成24年度は全体の12.1%となった。
(図-5)

【図-5】若者の相談件数の推移



② 若者の相談が占める割合の多い商品・役務について見ると、「内職・副業」に関する相談は全年代の相談件数の4割以上、「理美容」「教室・講座」については3割以上を若者の相談が占める。(表-2)

【表-2】若者の相談が占める割合の多い商品・役務 (平成24年度)

(単位: 件)

| 商品・役務分類 | 若者の相談が占める割合 | 若者の相談 | 全年代の相談※ | 主な項目 |
|-----------|-------------|-------|---------|---|
| 内職・副業 | 40.1% | 267 | 666 | タレント・モデル内職、アフィリエイト内職、サラ金からお金を借りてくるアルバイト等 |
| 理美容 | 38.1% | 612 | 1,607 | 痩身、脱毛、美顔などのエステティックサービス等 |
| 教室・講座 | 33.2% | 629 | 1,894 | タレント・モデル養成教室、海外スポーツじへの投資(アービトラージ)講座、就活セミナー等 |
| デジタルコンテンツ | 23.5% | 3,895 | 16,542 | アダルト情報サイトなどの架空・不当請求等 |
| 賃貸アパート | 21.5% | 1,308 | 6,081 | 賃貸アパートの修理代や敷金の返金等 |
| 移動通信サービス | 20.3% | 516 | 2,546 | 携帯電話サービスやモバイルデータ通信等 |

※年齢不明・無回答を除く

2. 内容で見ると

(1) 相談件数の多い商品・役務と相談内容

- ① 平成24年度の相談で最も多い商品・役務は、インターネットを利用した架空・不当請求、オンラインゲームに関する相談などの「放送・コンテンツ等」であり、相談全体の16.3%を占める。(表-3)

【表-3】 相談件数の多い商品・役務分類 上位 10 位

(単位：件)

| 順位 | 商品・役務分類 | 24年度 | 23年度 | 対前年度比 | 主な項目 |
|----|-------------|--------|--------|--------|--|
| 1 | 放送・コンテンツ等 | 19,304 | 21,139 | 91.3% | インターネットを利用した架空・不当請求、オンラインゲーム等 |
| 2 | レンタル・リース・貸借 | 9,330 | 10,231 | 91.2% | 賃貸アパートの修理費や敷金等の返金等 |
| 3 | 役務その他 | 5,068 | 4,861 | 104.3% | 金融商品等の損失回復をうたうサービス、興信所、不動産仲介サービス、結婚相手紹介サービス等 |
| 4 | 融資サービス | 4,599 | 5,794 | 79.4% | 借金による多重債務、金利・利息等 |
| 5 | 工事・建築・加工 | 3,461 | 3,596 | 96.2% | 新築工事、増改築工事、塗装工事等 |
| 6 | 商品一般 | 3,166 | 2,923 | 108.3% | 代金の内容が不明な請求、不用品訪問買取の電話勧誘、店員への苦情など商品を特定できないもの |
| 7 | 移动通信サービス | 2,880 | 2,684 | 107.3% | 携帯電話・スマートフォン等の通信料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等 |
| 8 | 医療 | 2,301 | 2,088 | 110.2% | 医療サービス、歯科治療、レーザー脱毛や美容整形などの美容医療等 |
| 9 | 預貯金・証券等 | 2,243 | 3,049 | 73.6% | 公社債、未公開株、普通預貯金等 |
| 10 | 教室・講座 | 2,109 | 2,217 | 95.1% | スポーツ・健康教室、英会話教室、タレント・モデル養成教室等 |

- ② 平成24年度の相談で最も多い相談内容は「インターネット通販」であり、相談全体の20.6%を占める。また、前年度より増加が目立つのは、「その他の接客対応」(14.2%増)、「契約書・書面」(13.9%増)等である。(表-4)

【表-4】 相談件数の多い内容キーワード分類 上位 10 位

(単位：件)

| 順位 | 内容キーワード分類 | 24年度 | 23年度 | 対前年度比 |
|----|-------------|--------|--------|--------|
| 1 | インターネット通販 | 24,371 | 24,850 | 98.1% |
| 2 | 解約一般 ※1 | 23,802 | 23,001 | 103.5% |
| 3 | 返金 | 14,855 | 15,524 | 95.7% |
| 4 | 高価格・料金 | 11,763 | 12,487 | 94.2% |
| 5 | 説明不足 | 9,140 | 9,154 | 99.8% |
| 6 | 信用性 | 8,786 | 9,247 | 95.0% |
| 7 | その他の接客対応 ※2 | 8,674 | 7,597 | 114.2% |
| 8 | 契約書・書面 ※3 | 8,660 | 7,602 | 113.9% |
| 9 | 電話勧誘 | 8,452 | 8,649 | 97.7% |
| 10 | 契約 | 7,818 | 7,178 | 108.9% |

※1 「解約一般」は、解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの

※2 「その他の接客対応」は、接客対応に関する相談のうち「販売態度」「クレーム処理」「部品保有期間」「アフターサービス」「連絡不能」以外のもの

※3 「契約書・書面」は、「書面不交付」「書面偽造」「書面不備」以外のもの

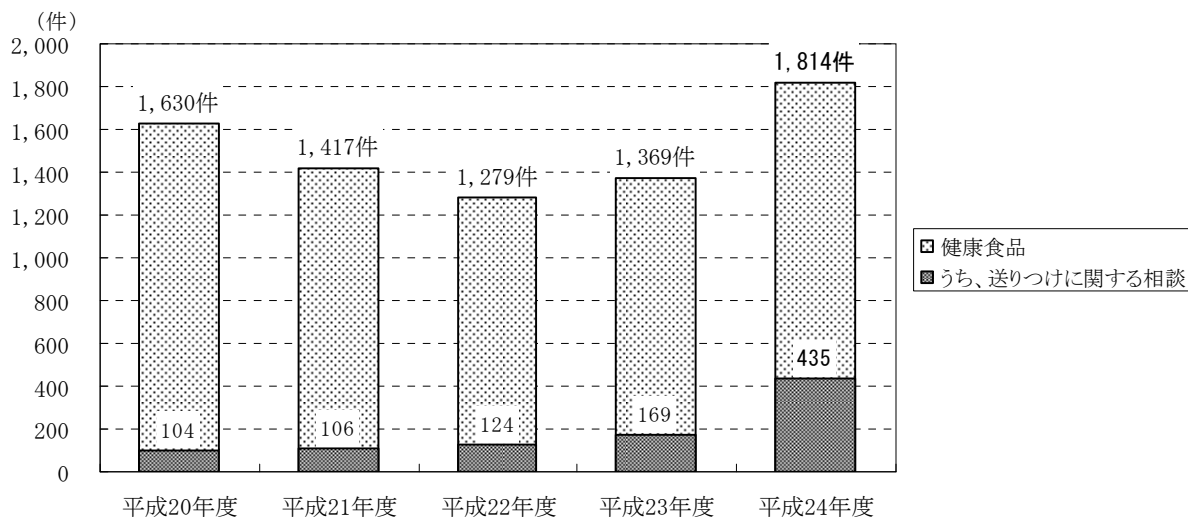
(2) 「健康食品」に関する相談

① 「健康食品」の相談件数は、平成20年度以降減少傾向にあったが、平成23年度に増加に転じ、平成24年度は1,814件の相談が寄せられ、前年度に比べ32.5%の増加となった。

このうち、注文をした覚えの無い健康食品が送りつけられるなどといった悪質な販売手口に関する相談は、平成24年度は435件寄せられ、前年度の2.6倍と大きく増加している。

(図-6)

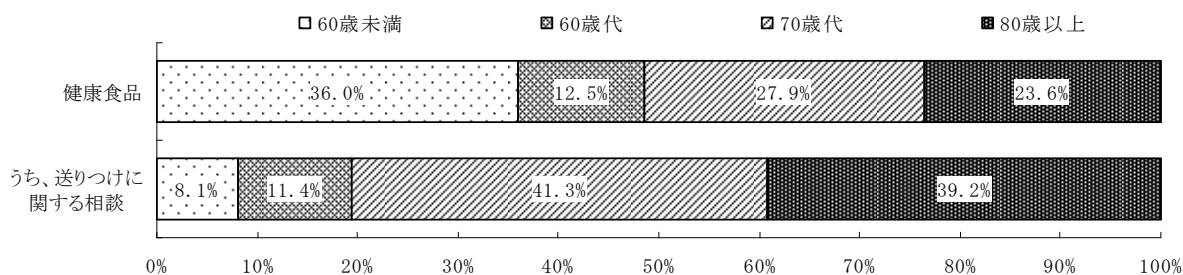
【図-6】「健康食品」に関する相談件数の推移



② 契約当事者の年代別割合を見ると、60歳以上の高齢者の占める割合が「健康食品」の相談全体では6割を超え、このうち、送りつけに関する相談では9割を超える。

(図-7)

【図-7】「健康食品」に関する相談 契約当事者年代別割合 (平成24年度)

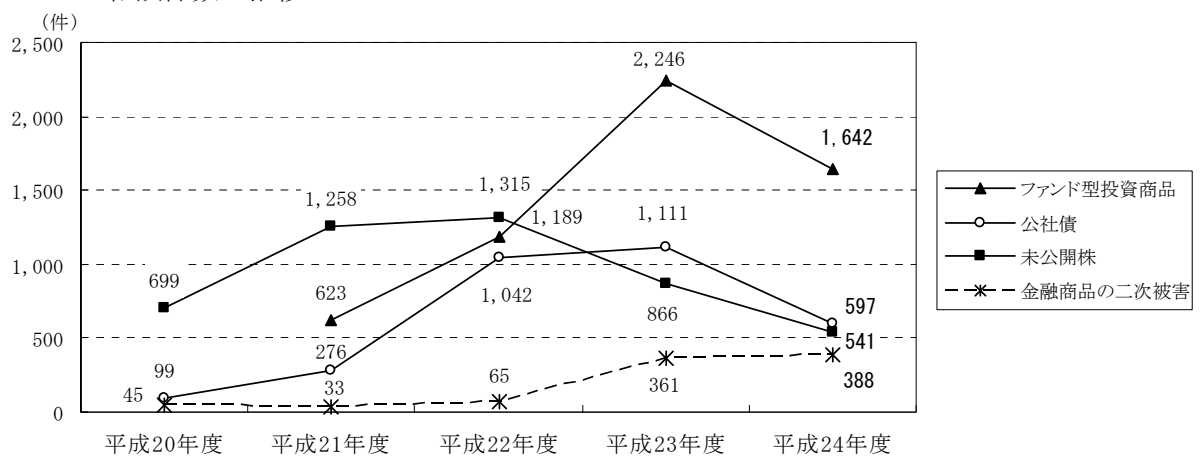


(3) 金融商品等に関する相談

① 金融商品に関する相談は、平成24年度は前年度と比べていずれも大きく減少しているが、依然として多くの相談が寄せられている。また、過去に受けた金融商品や投資の損失被害回復をうたう契約など、二次被害に関する相談は増加傾向にある。

- 「ファンド型投資商品」に関する相談は1,642件寄せられ、和牛オーナー契約に関する相談が著しく増加した前年度に比べ26.9%の減少となった。
- 「公社債」に関する相談は597件寄せられ、前年度に比べ46.3%の減少となった。
- 「未公開株」に関する相談は541件寄せられ、前年度に比べ37.5%の減少となった。
- 「金融商品の二次被害」に関する相談は388件寄せられ、前年度に比べ7.5%の増加となった。(図-8)

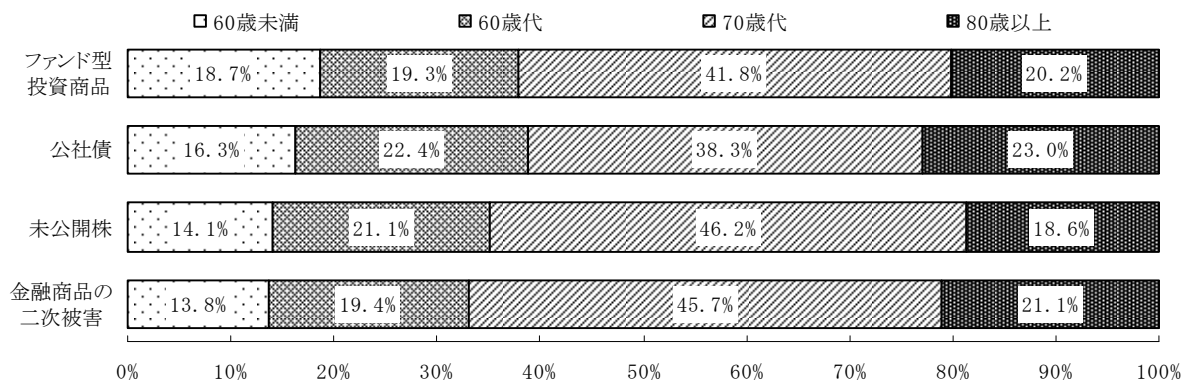
【図-8】「ファンド型投資商品」「公社債」「未公開株」「金融商品の二次被害」に関する相談件数の推移



※ ファンド型投資商品(平成21年度に分類を新設)：商品ファンド、組合型ファンド等、運用者への出資により利益を得るもの
 ※ 公社債：社債、公共債等
 ※ 未公開株：取引所に上場されていない株式で、証券会社が取扱うことが認められている株式以外のもの
 ※ 金融商品の二次被害：「役務その他サービス」のうち、内容キーワード「二次被害」を含み、かつ、金融商品や投資の損失回復をうたう契約に関する相談

② 契約当事者の年代を見ると、60歳以上の高齢者の占める割合が「ファンド型投資商品」「公社債」「未公開株」「金融商品の二次被害」について、いずれも8割を超える。(図-9)

【図-9】「ファンド型投資商品」「公社債」「未公開株」「金融商品の二次被害」に関する相談契約当事者年代別割合（平成24年度）



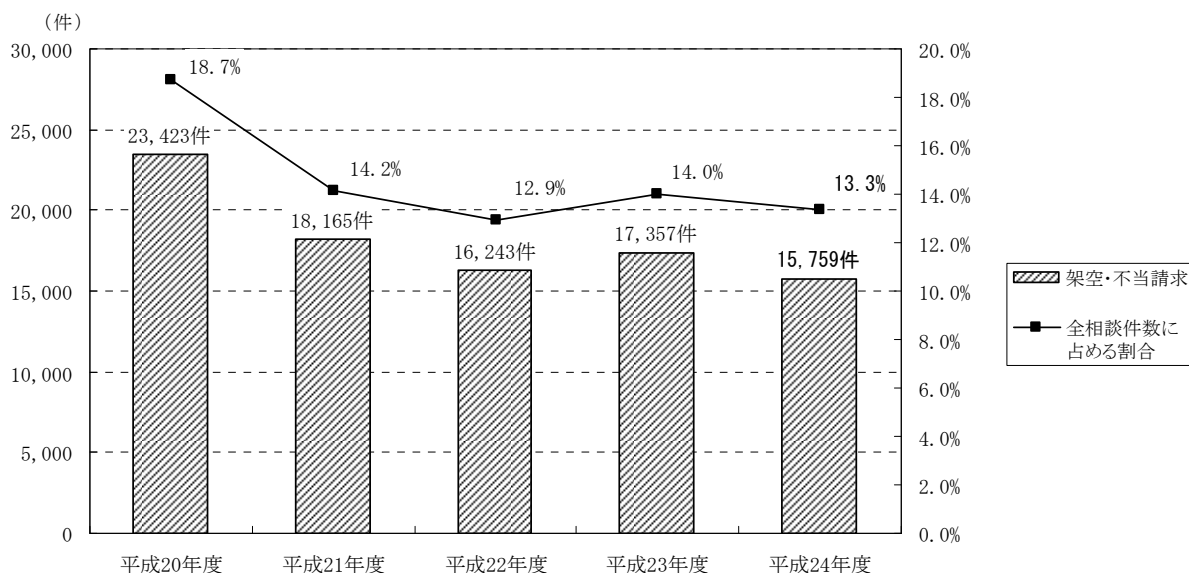
(4) 架空・不当請求に関する相談

① 身に覚えのない代金の請求や不当に高額な請求などの「架空・不当請求」に関する相談は15,759件寄せられ、前年度に比べ9.2%の減少となった。「架空・不当請求」の相談件数は、平成19年度以降減少傾向にあり、平成23年度にはいったん増加となったが、平成24年度は、再び減少に転じた。(図-10)

「アダルト情報サイト」のワンクリック請求などに関する相談は、前年度と比べ大きく減少した。その一方で、増加が目立つのは、身に覚えのない有料サイト利用料の請求などの「デジタルコンテンツ一般」の相談であり、平成24年度は4,912件寄せられ、前年度の約2倍となった。(表-5)

② 契約当事者の年代別相談件数を前年度と比べると、30歳以下の年代では大きく減少しているが、50歳以上では増加している。(表-6)

【図-10】 架空・不当請求に関する相談件数の推移



【表-5】 架空・不当請求の相談

商品・役務分類 上位5位

(単位: 件)

| 順位 | 商品・役務分類 | 24年度 | 23年度 | 対前年度比 |
|----|-------------|-------|--------|--------|
| 1 | アダルト情報サイト | 7,199 | 10,975 | 65.6% |
| 2 | デジタルコンテンツ一般 | 4,912 | 2,412 | 203.6% |
| 3 | 出会い系サイト | 952 | 1,340 | 71.0% |
| 4 | 賃貸アパート | 324 | 380 | 85.3% |
| 5 | 商品一般 | 271 | 194 | 139.7% |

【表-6】 架空・不当請求の相談

契約当事者年代別

(単位: 件)

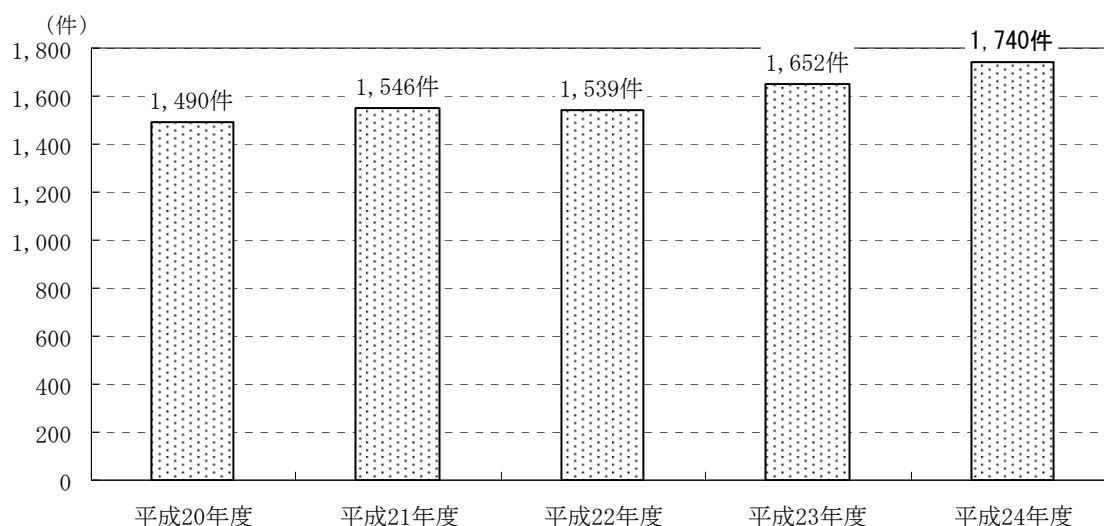
| | 24年度 | 23年度 | 対前年度比 |
|-------|--------|--------|--------|
| 20歳未満 | 1,209 | 1,783 | 67.8% |
| 20歳代 | 2,045 | 2,644 | 77.3% |
| 30歳代 | 3,151 | 3,752 | 84.0% |
| 40歳代 | 3,644 | 3,661 | 99.5% |
| 50歳代 | 2,338 | 2,217 | 105.5% |
| 60歳代 | 1,573 | 1,570 | 100.2% |
| 70歳以上 | 921 | 808 | 114.0% |
| 不明等 | 878 | 922 | 95.2% |
| 計 | 15,759 | 17,357 | 90.8% |

(5) 「危害」に関する相談

- ① 「危害」に関する相談は過去5年間で見ると増加傾向にある。平成24年度は1,740件の相談が寄せられ、前年度に比べ5.3%の増加であった。(図-11)

※ 危害：商品・役務・設備等に関連して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談

【図-11】「危害」に関する相談件数の推移



PIO-NET2010 による平成25年5月31日現在の集計値

- ② 「危害」の原因となった商品・役務では、「医療」「理美容」「化粧品」など美容や美容医療に関するもの、「外食」「健康食品」など食品に関するものが多い。(表-7)

【表-7】「危害」に関する相談の商品・役務項目 上位5位

(単位：件)

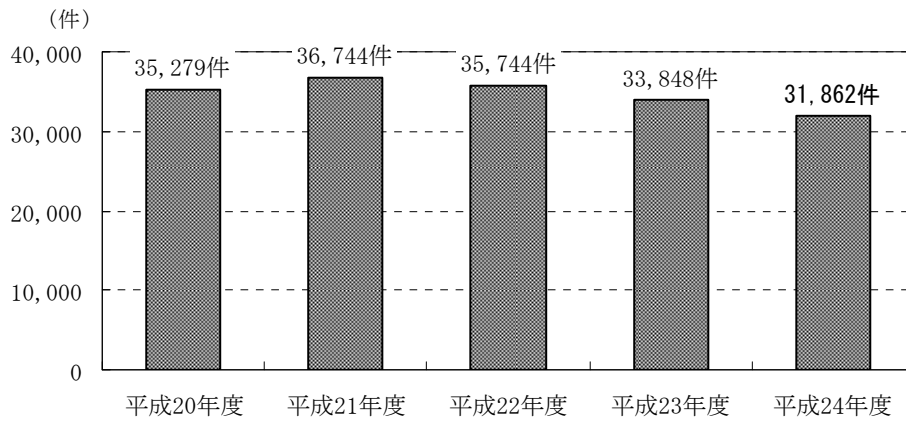
| 順位 | 商品・役務分類 | 24年度 | 23年度 | 対前年度比 | 主な危害内容 |
|----|---------|------|------|--------|------------------------------------|
| 1 | 医療 | 289 | 226 | 127.9% | 美容医療、施術などによる皮膚障害、熱傷、神経・脊髄の損傷等 |
| 2 | 理美容 | 197 | 185 | 106.5% | エステティックサービスなどによる皮膚障害、熱傷等 |
| 3 | 化粧品 | 195 | 275 | 70.9% | 化粧石鹸や化粧品などによる皮膚障害等 |
| 4 | 外食・食事宅配 | 91 | 76 | 119.7% | 外食などによる消化器障害、中毒等 |
| 5 | 健康食品 | 62 | 70 | 88.6% | ダイエット食品やサプリメントなど健康食品による消化器障害、皮膚障害等 |

PIO-NET2010 による平成25年5月31日現在の集計値

参考【東京都消費生活総合センターで受け付けた相談件数の推移】

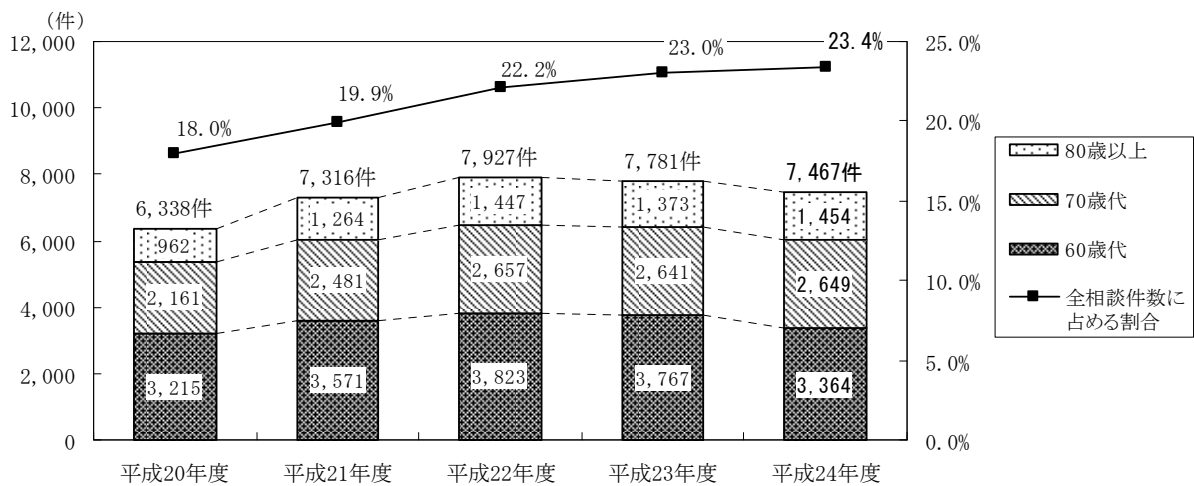
I 相談全体の概要

【都図-1】 相談件数の推移

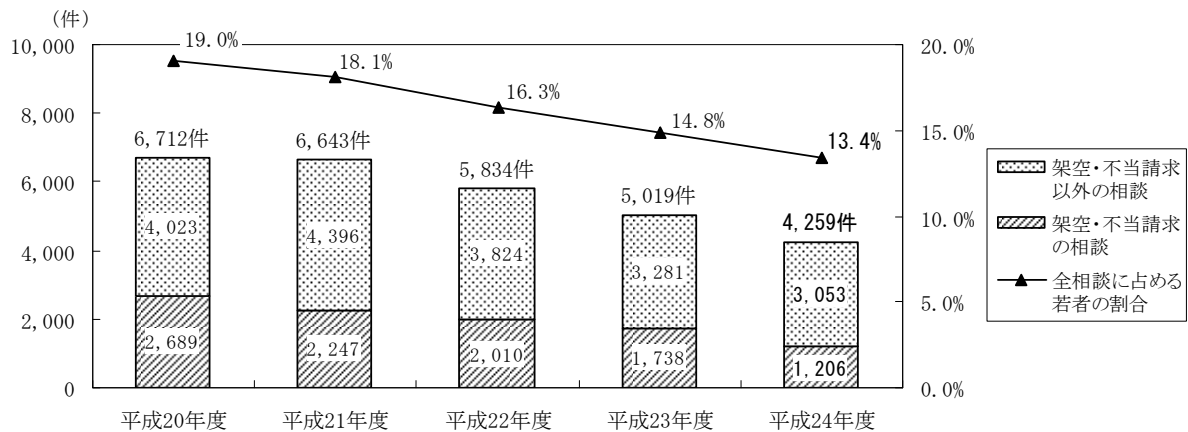


II - 1 相談の特徴 (世代)

【都図-2】 高齢者の相談件数の推移

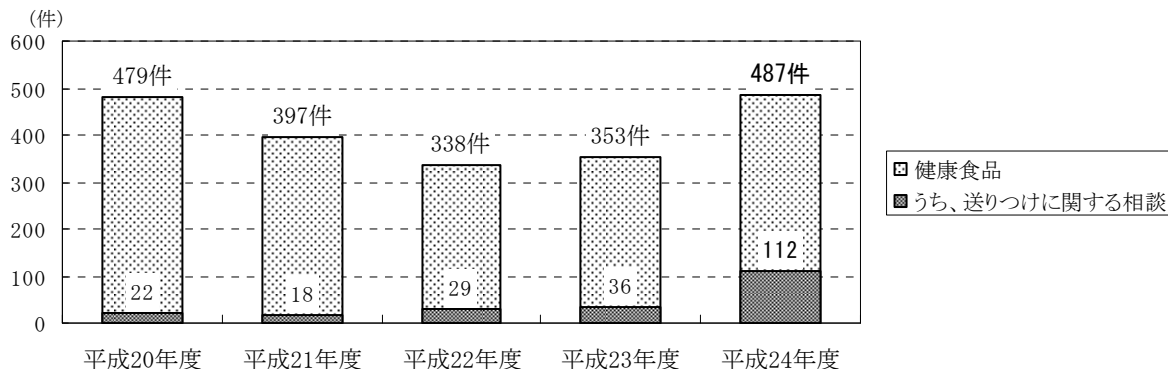


【都図-3】 若者の相談件数の推移

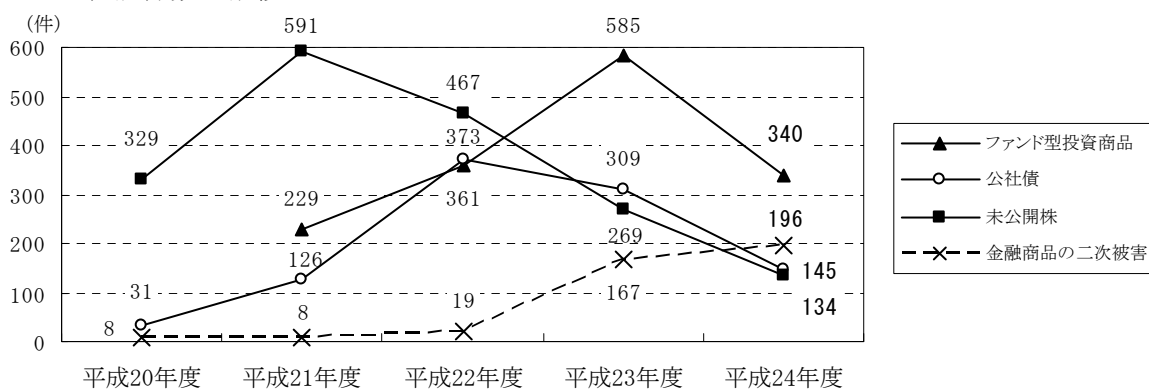


Ⅱ - 2 相談の特徴（内容）

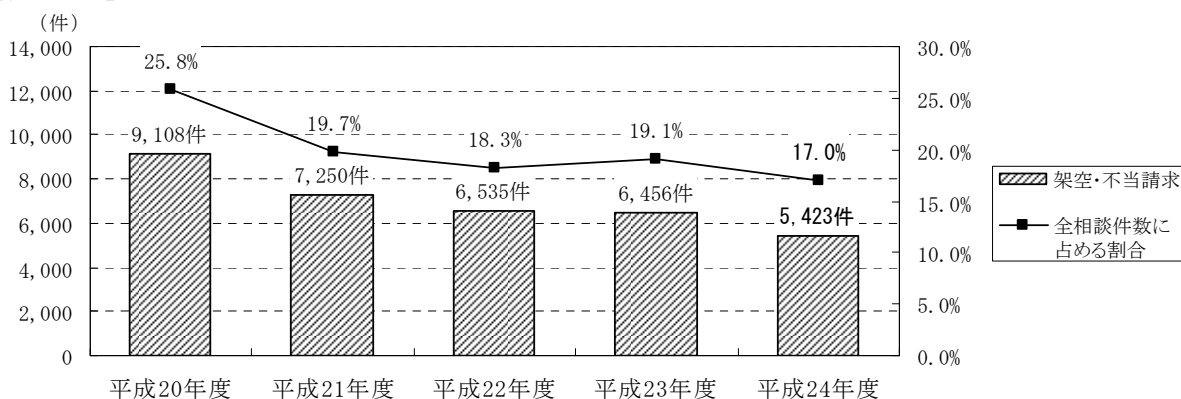
【都図-4】「健康食品」に関する相談件数の推移



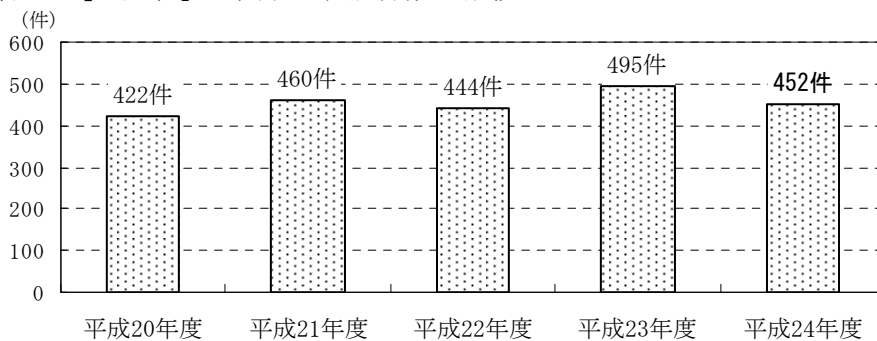
【都図-5】「ファンド型投資商品」「公社債」「未公開株」「金融商品の二次被害」に関する相談件数の推移



【都図-6】架空・不当請求に関する相談件数の推移



【都図-7】「危害」に関する相談件数の推移



PIO-NET2010 による平成 25 年 5 月 31 日現在の集計値