



平成23年度 消費生活相談状況

渡る世間は詐欺(?)ばかりだでえ!

特徴

～劇場型詐欺が急増! ネット詐欺巧妙化!!～

- ☆投資商品関連の件数は108件(前年度43件)寄せられ、そのうち劇場型による勧誘が90件(前年度4件)あった。相談者は60歳以上の高齢者が大半を占める。
 - 自宅にDMが届き、それと前後し、先に関り業者が「代わりに買ってほしい」「謝礼を支払う」「良い条件で買い取る」などと巧妙に買い取りの話を持ちかけ、消費者が自分から販売業者に申し込むよう仕掛ける悪質な手口が横行している。
 - 劇場型勧誘により金銭の支払いをしたものは12件、8,375万円で、このうち相談員が交渉した結果返金させたものはわずか2件、308万円であった。返金に至るまでには相談員の粘り強い交渉があり、ほとんどの場合、相手と連絡が取れなかったり、返金を約束しても実行されるケースは極めて少ない。
- ☆ネット詐欺関連の件数は222件(前年度188件)。そのうち未成年者は42件(前年度36件)、全体の約2割を占める。
 - 最近ではゲーム上の友達の誘いや、家族を装ったメールから誘導させるなど、さらに手口は巧妙化している。
 - そのうち金銭の支払いをしたものは16件、495万円。さらにこのうち相談員が交渉した結果返金させたものは13件あったが、返金額は約半額の273万円であった。
- ☆太陽光発電システム関連件数は25件と増加。(前年度8件)
 - クリーンで安全な自然エネルギーとして太陽光への期待が集まる中、相談件数が増加した。
 - 補助金や売電という特典ばかりが強調され契約したが、高額で長期のローン契約のため解約したいといった相談をはじめ、今年は大雪だったため、古い家にパネルを設置したものの雪の重みで屋根が破損した、落雪時に隣家のボイラーを壊した、などの相談も寄せられた。
- ☆多重債務関連は301件。昨年度の件数の半分程度であった。
 - 過払い金返還請求が沈静化し、受付件数は昨年度に比べて半減した。しかし、依然高い割合を占めている。
22年度 611件(相談件数の34.8%) → 23年度 301件(相談件数の20.0%)
 - 過払い金返還調停や自己破産等の法的手続き支援は17件(前年度60件)、専門家受任は37件(前年度61件)と減少している。
- ☆事業主からの相談が69件(前年度43件)。なかでも「飛び込みリース」の相談は17件(前年度18件)。
 - 特に小規模事業者や高齢化した個人事業主に対する、不意打ち性のある訪問販売で契約させる悪質な手口が目立ち、相談員が間に入って勧誘業者等と交渉し解決に導いた事例もある。
 - 他にも契約の覚えのない業界誌購読料や広告掲載料の請求、しつこい融資の勧誘などの相談があった。

件数と救済額

- ☆23年度年間の但馬全域における受付件数は1,885件。斡旋件数は高水準で推移。
 - 受付件数は多重債務件数が減少したため、前年度に比べて14.7%減少している。
22年度 2,209件 → 23年度 1,885件
 - 23年度中に処理が完了した件数1,496件のうち、業者との間に入り交渉を行った斡旋件数は但馬全体で311件あり、斡旋率は20.8%であった。※22年度は283件 16.1%
 - 県と市町がチームで取り組むことにより「もう1歩踏み込む」姿勢で、必要に応じて契約先の事業者のみならず、メーカーなど関連事業者への斡旋も積極的に行っている結果、斡旋率は高くなっている。
- ☆被害を未然に防いだ救済額、斡旋による救済額、多重債務相談の救済額(相談者からの報告に基づいて算出)を合計すると、**2億6863万5850円**であった。

○被害防止による救済	件数	242件	救済額	66,914,153円
○斡旋交渉による救済	件数	186件	救済額	107,422,339円
○多重債務相談救済	件数	51件	救済額	94,299,358円

但馬管内受付件数

	受付件数	相談種別	
		相談件数	問合せ件数
23年度	1,885	1,506	329
22年度	2,209	1,754	455

平成23年度相談内容(主なもの)

区分	合計	構成比
多重債務関連相談	301	20.0%
ネット詐欺	222	14.7%
投資関連詐欺(劇場型含む)	108	7.2%
太陽光パネル	25	1.7%
事業者からのリース相談	17	1.1%

消費者へのメッセージ

詐欺的商法が横行し、一旦お金の支払いをすると返金を求めることが困難になっています。

早期相談が被害を最小限に食い止め、早期解決につながります。

また、実際に被害にあっていないなくても、他の方の被害の未然防止のため、些細な情報でもかまいませんのでぜひ情報提供して下さい。

「しまった、困った、その時は」消費者センターは生活のお医者さんですので、お気軽にご相談下さい。

対策

☆手口が悪質、巧妙化している相次ぐ詐欺トラブルを防止するためには、

①周囲の見守り ②さまざまな場面での啓発活動 ③騙されて振り込もうとする被害者の様子に気付き、振り込みを抑止できる金融機関との連携 が重要になります。

☆ネット関連詐欺では、機器の多機能化、サービスの多様化により、被害の実態はより一層悪質で複雑になると考えられます。子どもの頃から安全にインターネットと関わるための健全な教育が求められ、そのためにも、学校や関係機関、団体とも連携していくことが必要です。

☆多重債務相談では、背景に相談者本人の収入減や家族の病気など深刻な問題を抱えていることが多く、それらの問題解決の方が債務整理より急務であり、市町や福祉担当課等と連携しながら丁寧な対応が求められます。

【参考】

投資関連相談

	相談 件数	そのうち劇場型のもの						
		件数	そのうち金銭の請求を受けたもの					
			件数	金額	そのうち金銭の支払いをしたもの			
					件数	金額	そのうち返金させたもの(※)	
		件数	金額	件数			金額	
23 年度	108	90	53	245,071,000	12	83,750,000	2	3,080,000
22 年度	43	4	3	8,100,000	1	5,000,000	0	0

(※) 相談員が相手と交渉し、結果返金に至ったもの

◎以前は国内市場の商品先物取引（金相場・石油相場・コーヒー相場等）のトラブルが中心であったが、ここ数年ほとんど相談はない。（但馬地域では 2008 年度に 1 件。2009 年度以降は 0 件）

◎金融商品には、預貯金や国債など元本償還が保証されているもののほか、株式、債権、投資信託、デリバティブ取引と言われる金融派生商品など元本が保証されないものがある。これらは、取引の危険性はもちろん、商品そのものが分かりにくくなっていて、証券会社や銀行等で取り扱っている。

◎上記の金融商品とは異なり、金融取引に名を借りた、運用の実態もさだかでない詐欺的商法、いわゆる「劇場型詐欺」が横行している。最近では有名な彫刻家の作った仏像を高値で買い取るといった金融商品とは言い難い事例もあった。

◎年代別では 50 歳代以上が多く、特に 60 歳以上が大半を占める。劇場型詐欺では、一度お金を振り込むと相手と連絡が取れなかったり、上記の表に示すようになかなか返金に至るケースは少ない。このことから被害の未然防止が極めて重要となる。騙されて振り込もうとする被害者の様子に金融機関職員が気づき、センターに連絡が入り、被害者を説得し未然に防止できたケースもあった。

ネット詐欺関連相談

	相談 件数	そのうち金銭の請求を受けたもの					
		件数	金額	そのうち金銭の支払いをしたもの			
				件数	金額	そのうち返金させたもの(※)	
						件数	金額
23 年度	222	144	16,939,375	16	4,954,556	13	2,731,556
22 年度	188	114	23,659,696	17	5,403,449	8	973,000

(※) 相談員が相手と交渉し、結果返金に至ったもの

- ◎昨年度、高校を中心に小中学校の生徒や保護者向けにインターネットの危険性についての出前講座を積極的に行い、徐々にではあるが相談窓口として知られてきたこともあり、10歳代からの相談が若干ではあるが増えてきた。
- ◎携帯電話やパソコン等の情報機器のサービスが多様化し、特にオンラインゲームの普及により、被害者が低年齢化している。
- ◎以前は出会い系サイトと明らかにわかるサイト内でのサクラ詐欺がほとんどであったが、最近は、コミュニティサイト（男女の出会いに限らず友達を作るサイト）内でトラブルに巻き込まれているケースが多い。よって、本人も騙されていることに気付きにくい。
- ◎また、サイト利用料の支払い方法が、コンビニ払いやクレジットカード払いがほとんどであり、また、振込みの場合であっても、一回の支払い金額が数千円から数万円と少額なため、支払い段階で詐欺に気付くことが困難である。
- ◎最近、「コンプリートガチャ」の違法性が指摘されているが、オンラインゲーム（ソーシャルゲーム）は従来のゲームと異なり、ゲーム終了が利用者にわからず、不当定多数の人との対戦や協力してゲームを進めること、希少アイテムを揃えることに快感を感じて、金銭や時間の感覚がなく熱中してしまうことへの問題点も指摘されている。
- ◎また、急激に普及しているスマートフォンでは、さまざまなアプリの取得が可能であり、取り込んだアプリからの情報流出が問題視されている。

多重債務相談件数

区分	全相談件数	多重債務相談件数	構成比
23年度	1,506	301	20.0%
22年度	1,754	611	34.8%

多重債務相談処理状況

区分	多重債務相談件数	専門家受任	相談員が本人の法的手続きを支援したもの				
			返還訴訟	一般調定	特定調定	自己破産	合計
23年度	301	37	2	15	0	0	17
22年度	611	61	6	51	0	3	60

年代別相談内容

区 分	年度	件数	ワースト1	ワースト2	ワースト3
10歳代	23年度	59	ネット詐欺(42)		
	22年度	42	ネット詐欺(36)		
20歳代	23年度	93	ネット詐欺(30)	多重債務(20)	賃貸アパート(4)
	22年度	124	多重債務(41)	ネット詐欺(37)	賃貸アパート(7)
30歳代	23年度	179	ネット詐欺(56)	多重債務(51)	資格講座・賃貸アパート(各4)
	22年度	236	多重債務(98)	ネット詐欺(42)	賃貸アパート(10)
40歳代	23年度	236	多重債務(72)	ネット詐欺(47)	資格講座(7)
	22年度	266	多重債務(141)	ネット詐欺(41)	資格講座(10)
50歳代	23年度	231	多重債務(62)	ネット詐欺(42)	投資関連(17)
	22年度	310	多重債務(101)	ネット詐欺(31)	賃貸アパート(8)
60歳代	23年度	268	多重債務(55)	投資関連(30)	太陽光パネル(14)
	22年度	269	多重債務(124)	ネット詐欺(13)	賃貸アパート(8)
70歳代以上	23年度	356	投資関連(61)	多重債務(41)	太陽光パネル、布団(各7)
	22年度	334	多重債務(74)	その他教養・娯楽サービス(18)	書籍・印刷物(13)

救 済 額

年度	件数	金額	内 訳				多重債務	
			被害防止		交渉		件数	金額
			件数	金額	件数	金額		
23年度	428	174,336,492	242	66,914,153	186	107,422,339	51	94,299,358
22年度	337	145,074,680	170	38,246,249	167	106,828,431	138	197,125,585