



# 平成24年度 消費生活相談状況

## 詐欺関連被害が劇(激)増！

### 特徴

～消費者の心理を揺さぶる手口がますます悪質化！～

☆詐欺関連の被害が激増。24年度450件（前年度312件）ありました。

○新たな手口、注文した覚えのない健康食品の送りつけ詐欺（80代女性が56%を占める）

- ・突然の電話で「3か月前に注文いただいた健康食品ができあがりしましたので代金引換で送ります。」と、注文していないのに送るといふ被害が多発。但馬地域で68件の相談がありました。「注文していない」と言っても「証拠がある」「裁判する」など強い口調で脅されたケースもありました。
- ・相手業者に押し切られ、代金引換でお金を支払い商品を受け取った後でも交渉し、返金されたケースもあります。

○劇場型詐欺は、口座への振込から宅配便などでの送金に変化（60～70代女性が46%を占める）

- ・依然、投資関連の劇場型詐欺が後を絶ちません。投資商品関連の件数130件（前年度108件）のうち、劇場型詐欺が109件（前年度90件）ありました。
- ・金融機関の監視が強化され、口座を介さずレターパック、宅配便、郵便為替で送らせたり、直接集金に来るケースが増えいっそう返金が困難です。
- ・金銭の支払いをしたものは13件9,240万円。そのうち相談員が交渉した結果返金させたものは僅か3件77万円でした。1件の被害額が5千万円を超えるケースもあり、相談員が架電しても電話が繋がらないケースがほとんどです。

☆インターネット関連の相談は269件（前年度252件）ありました。

- 身に覚えのないサイト利用料の請求メールが届く、ゲームや音楽サイトからいきなりアダルトサイトにつながり高額な料金を請求されるなどの被害のほか、出会い系サイトや副業サイトに登録後、ポイント購入を強いられたり、システム復元のための手数料が必要と言われて、お金をだまし取られる被害もありました。
- また、ネット通販で商品購入後、「代金を先払いしたが商品が届かず業者と連絡不能」「商品が模倣品だったが、連絡不能」など、連絡手段がメールしかない業者とのトラブルが増えています。
- 金銭トラブルに発展する前に、高校生が相談に来るケースも出てきました。

☆事業主からのリース契約にかかる相談が30件（前年度17件）ありました。

- 小規模事業者や高齢化した個人事業主に対して、電話機や複合機、セキュリティ機器など、明らかに不必要と思われるものまでも次々に勧誘し、中には総額700万円もの契約をさせ、既に500万円も支払っていたケースがありました。
- リース契約には法規制がなく、業界団体の自主規制に委ねられているだけに交渉は難航します。しかし、中には粘り強く交渉し、支払いの免除や解約ができたケースもありました。

☆多重債務相談の件数は213件（前年度301件）と減少しているものの、相談者の家庭に深刻な様々な問題を抱えているケースが多いです。相談を機に障害や認知症などが発見され、適切な医療や福祉サービスを受け生活再建につながったケースもありました。

☆高齢者（60歳以上）の相談が全体の44.2%を占めています。（前年度39.8%）健康食品の送りつけ詐欺、劇場型詐欺のほかにも、褒めあげ商法や祈禱商法など冷静な判断を失わせる悪質な手口が目立ちました。

### 件数と救済額処理

☆24年度の但馬全域における受付件数は1,828件（前年同期1,885件）。斡旋件数は依然高水準で推移。

○24年度中に処理が完了した1,787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356件あり、斡旋率は19.9%でした。※23年度は1,496件のうち311件 20.8%

☆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、2億887万7804円（前年度2億6863万5850円）。

## 但馬管内受付件数

	受付件数	相談種別	
		相談(苦情)件数	問合せ件数
24年度	1,828	1,508	320
23年度	1,885	1,506	379

## 平成24年度相談内容(主なもの)

区 分	合 計	構成比
インターネット関連相談	269	17.9%
うち、ネット詐欺	(206)	
多重債務関連相談	213	14.1%
投資関連相談	130	8.6%
うち、劇場型詐欺	(109)	
健康食品関連相談	98	6.5%
うち、送りつけ詐欺	(68)	
事業主のリース相談	30	2.0%

## 詐欺関連被害の件数

	件数	主な事例
24年度	450	ネット詐欺、劇場型投資詐欺、健康食品送りつけ詐欺ほか
23年度	312	ネット詐欺、劇場型投資詐欺ほか
22年度	192	ネット詐欺ほか

※23年度には劇場型の投資詐欺、24年度には健康食品の送りつけ詐欺の新たな手口が加わり、年々手口が巧妙化し被害が増えています。

### 消費者へのメッセージ

従来からの劇場型詐欺のほか、注文した覚えのない健康食品の代金引換での送りつけなど、詐欺的手口が激増しています。

特に宅配便やレターパックでの送金を求められたら、決して送らずに、必ず相談しましょう。被害を最小限に食い止めるためには、早期相談、そのための周囲の気づきや見守りがますます重要になります。些細なことでも遠慮なく相談して下さい。

## 【参考】

### 健康食品関連相談

	相談 件数	そのうち送りつけ詐欺のもの						
		件数	そのうち金銭の請求を受けたもの			そのうち金銭の支払いをしたもの		
			件数	金額	件数	金額	そのうち返金させたもの	
							件数	金額
24年度	98	68	52	1,638,684	5	129,650	5	129,650

※23年度は送りつけ被害なし。

相談（契約）者はほぼ60歳以上。うち87%が女性。そのうち80歳代女性が56%を占める。

### 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			そのうち金銭の支払いをしたもの		
			件数	金額	件数	金額	そのうち返金させたもの	
							件数	金額
24年度	130	109	37	184,043,000	13	92,403,000	3	770,000
23年度	108	90	53	245,071,000	12	83,750,000	2	3,080,000

### 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
24年度	206	93	22,808,940	21	10,066,320	7	403,320
23年度	222	144	16,939,375	16	4,954,556	13	2,731,556

### 多重債務相談

#### ・相談件数

区分	相談件数	多重債務 相談件数	構成比
24年度	1,508	213	14.1%
23年度	1,506	301	20.0%

#### ・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
24年度	213	5	1	5		1	7
23年度	301	37	2	15	0	0	17

## 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	24年度	39	インターネット関連(24)		
	23年度	59	インターネット関連(42)		
20歳代	24年度	67	インターネット関連(17)	多重債務(13)	賃貸アパート(5)
	23年度	93	インターネット関連(30)	多重債務(20)	賃貸アパート(4)
30歳代	24年度	162	インターネット関連(39)	多重債務(33)	コンサートチケット、自動車(各9)
	23年度	179	インターネット関連(56)	多重債務(51)	資格講座・賃貸アパート(各4)
40歳代	24年度	221	インターネット関連(47)	多重債務(35)	コンサートチケット(18)
	23年度	236	多重債務(72)	インターネット関連(47)	資格講座(7)
50歳代	24年度	236	多重債務(43)	インターネット関連(40)	投資関連(12)
	23年度	231	多重債務(62)	インターネット関連(42)	投資関連(17)
60歳代	24年度	270	多重債務(40)	投資関連(31)	インターネット関連(26)
	23年度	268	多重債務(55)	投資関連(30)	太陽光パネル(14)
70歳代以上	24年度	401	健康食品(73)	投資関連(56)	商品一般(36)
	23年度	356	投資関連(61)	多重債務(41)	太陽光パネル、布団(各7)

## 救 済 額

年度	件数	金額	内 訳					
			被害防止		交渉		多重債務	
			件数	金額	件数	金額	件数	金額
24年度	394	208,877,804	175	69,830,758	192	93,114,628	27	45,932,418
23年度	479	268,635,850	242	66,914,153	186	107,422,339	51	94,299,358