

平成25年度 但馬地域消費生活相談状況



他の誰かのためにも相談を！

特徴

～ 被害にあわない・加害者にならない・泣き寝入りをしない ～

☆受付件数 2,049 件と前年度 12%増（前年度 1,828 件）

- 注文した覚えのない健康食品の送りつけが全国的に多発した。
- 市町と県で協力した相談対応の向上や積極的な啓発活動による相談窓口の周知により、被害発生前の勧誘時での相談も着実に増加した。

☆救済額 446 件 2 億 1,365 万円と前年並み（前年度 394 件 2 億 887 万円）

- 被害の未然防止額 230 件 1 億 2,910 万円（前年度 175 件 6,983 万円）
- 被害の交渉・回復額 203 件 6,891 万円（前年度 192 件 9,311 万円）
- 未然防止の件数、金額の増加は、積極的な啓発活動が功を奏し被害前の相談が増加した。
- 交渉・回復の件数は増加したが金額が減少したのは、健康食品の送りつけの契約単価が低いためと考えられる。

☆高齢者をターゲットにした健康食品の送りつけ 146 件と倍増！（前年度 73 件） 80 歳代の女性が 53%

- 注文していない健康食品を代金引換配達で送りつけるという新たな手口が 24 年度途中から発生。1 件の被害額は、数千円～数万円と比較的安価で、代引配達は考える時間を与えず「せっかく配達してもらったのに払わないと気の毒」という優しい心を悪用した手口。最近では、運送会社の協力で被害が沈静化。
- 金銭の支払いから概ね数週間以内であれば支払っていても、相談員が粘り強く交渉し全額返金。

☆劇場型の投資詐欺で大口の被害がまたも発生！

被害は 4 件 3,454 万円（前年度 13 件 9,240 万円）

- 被害の初期は、口座振り込みを指示されるが、被害が進むと、違法な送金（宅配便・レターパック等）を指示され、時間が経過すると救済は不可能。

☆件数は少ないが、今後注意が必要な相談

- スマートフォン検索による、新たな層にヤミ金被害
- 小中学生に SNS 関連被害発生
- 安易に飛びついた投資型マンション契約被害
- 中小事業主をターゲットとした飛び込みリース被害が悪質化

消費者へのメッセージ

☆救済困難な三要素は「現金払い・時間の経過・諦めの心」です。たとえ自分はよくても、他の誰かのために、相談しましょう！

☆高齢者の大口被害を防止するためには地域全体での見守りがカギ！特に金融機関での声掛けが重要！

☆ネット端末やサービスの多様化で思わぬ被害が発生しています。小学生から親子で正しいインターネットの使い方を学びましょう！

(1) 25年度の但馬全域の受付件数

2,049件と前年度12%増(前年度1,828件)

年度別相談件数

	受付件数	相談種別	
		相談(苦情)件数	問合せ件数
25年度	2,049	1,640	409
24年度	1,828	1,508	320

○注文した覚えのない健康食品の送りつけが全国的に多発したことが増加の一因。
また、市町と県で協力した相談対応の向上や積極的な啓発活動による相談窓口の周知により、被害発生前の勧誘時での相談も着実に増加していることも一因。

(2) 25年度の但馬全域の救済額

446件 2億1,365万円と前年並み(前年度394件 2億887万円)

内訳 被害の未然防止額 230件 1億2,910万円(前年度175件 6,983万円)
被害の交渉・回復額 203件 6,891万円(前年度192件 9,311万円)

年度別救済額の内訳

年度	件数	金額	未然防止額		交渉・回復額		多重債務	
			件数	金額	件数	金額	件数	金額
25	446	213,650,394	230	129,103,719	203	68,919,795	13	15,626,880
24	394	208,877,804	175	69,830,758	192	93,114,628	27	45,932,418

注) 未然防止額：支払う根拠のない金銭の支払いを防止したもの
交渉・回復額：不当な方法で契約が既に成立していたり、不当な請求を受けているもので相談員が間に入り被害を回復したり、相談員の助言をもとに自らが交渉し回復したもの
多重債務：債務超過に陥り、法的手続きを取り解決したもののうち自己破産を除くもの
○未然防止の件数、金額の増加は、積極的な啓発活動が功を奏し被害前の相談が増加したことが要因。
○交渉・回復の件数は増加したが金額が減少したのは、健康食品の送りつけの契約単価が低いためと考えられる。
○一旦支払った金銭を返金させた額が最も大きかった事例
被害者 60歳代女性 被害額 970万円の内返金額は450万円
身内の不幸が重なった時期に、2万円の幸せになれる念珠を買ったことがきっかけで、次々に様々な業者から商品を購入させられ1年間で970万円を支払った。相談員が相談者から丁寧に話を聞き取り、メモ類を精査し、かろうじて電話がつながった相手と粘り強く交渉し、450万円の返金に至った。

(3) 25年度の但馬全域の被害額(既払金額)

266件 1億3,109万円と前年度の70.4%(前年度 318件 1億8,627万円)

年度別被害件数と被害額(既払金額)

年度	件数	被害額(既払金額)
25	266	131,099,686
24	318	186,278,103

注) 被害額(既払金額)：現金の振込・違法な送金(宅配便・郵パック)・カード等で、実際に支払いをしてしまった金額(多重債務相談は除く)

500万円を超える大口被害が25年度は5件、前年度6件

○25年度大口被害事例：劇場型投資詐欺（2,580万円） 投資型マンション（2,170万円）
開運商法（970万円）・犬のブリーダー（650万円）・ゴルフ会員権（600万円）

○24年度大口被害事例：劇場型投資詐欺（730万円・930万円・5,010万円・880万円）
新興宗教祈祷料（1,000万円・500万円）

25年度年代別被害件数と被害額（既払金額）

	件数	被害額(既払金額)
10歳代	4	47,440
20歳代	29	2,783,531
30歳代	20	5,975,722
40歳代	37	2,628,557
50歳代	35	19,155,984
60歳代	37	47,593,989
70歳代	36	36,763,450
80歳代	50	11,810,916
90歳代	1	6,000
不明	17	4,334,097
	266	131,099,686

(4) 相談内容別件数

25年度			24年度		
	内容	件数		内容	件数
1	デジタルコンテンツ	224	1	デジタルコンテンツ	205
2	健康食品	171	2	フリーローン・サラ金	174
3	フリーローン・サラ金	158	3	金融商品関連	103
4	金融商品関連	94	4	健康食品	98
5	インターネット通信サービス関連	65	5	不動産賃貸	36
6	不動産賃貸	43	6	インターネット通信サービス関連	38

注) デジタルコンテンツ：アダルト情報サイト・出会い系サイト・オンラインゲーム・音楽情報サイト・ギャンブル情報サイト等
フリーローン・サラ金：使用目的が定められていない借金
金融商品関連：預貯金・投資信託・公社債・株・ファンド型投資商品・デリバティブ取引等
インターネット通信サービス関連：光ファイバー・IP電話・携帯電話サービス・モバイルデータ通信等
不動産賃貸：賃貸アパート・借家・借地等

①健康食品 25 年度は 171 件と前年度 98 件の 1.74 倍に増加

○注文した覚えのない健康食品の送りつけ 146 件と倍増（前年度 73 件）したことが要因

健康食品の送りつけ 年度別被害と返金の件数と金額

年度	件数	既払金があるもの			
		件数	金額	返金されたもの	
				件数	金額
25	146	27	2,259,999	19	631,430
24	73	10	179,073	5	113,275

○注文していない健康食品を代金引換配達で送りつけるという新たな手口（80 代女性が 53%を占める）が 24 年度途中から発生した。1 件の被害額は、数千円～数万円と比較的安価で、代引配達を考える時間を与えず「せっかく配達してもらったのに払わないと気の毒」という優しい心を悪用した手口。最近では、運送会社の協力で被害が沈静化している。

○金銭の支払いから概ね数週間以内であれば、支払っていても、相談員が粘り強く交渉し全額返金されている。

○全く返金されなかったのは、契約から半年以上が経過し、既に相手業者に電話をしても番号が存在しなかったり、最初は送りつけと考えられるが比較的安価なため、金銭を支払ってしまうと追加で数 10 万の商品を勧誘されて申し込みをし、既に商品消費していたり、相談者が被害情報の提供のみを希望し、相談員が介入することを拒否したケースもあった。

②大口の被害がまたも発生した劇場型の投資詐欺

123 件 被害は 4 件 3,454 万円（前年度 109 件 被害は 13 件 9,240 万円）

劇場型投資詐欺 年度別被害と返金の件数と金額

年度	件数	既払金があるもの			
		件数	金額	返金されたもの	
				件数	金額
25	123	4	34,540,000	0	0
24	109	13	92,400,000	3	770,000

○相談件数は増加しているが被害件数は減少しているのは、啓発活動と金融機関・警察との連携が功を奏し、初期の電話勧誘の段階での相談が増加。

○被害の初期は、口座振り込みを指示され、その段階であれば返金されることもあるが、更に違法な送金済（宅配便・レターパック等）の段階での相談になると救済困難。

○25 年度 1 件当たりの被害金額の最大額は 2,580 万円
数年前に毎月 1 万円の配当金が入ると言われ 100 万円振込、配当金は半年で止まり相手とも連絡が取れなくなった。今回、パンフレットが届き社債を買えば被害が取り戻せると言われ 2,500 万円を宅配便で送った。更に被害救済の弁護士使用として 80 万円をレターパックで送金。相談時点で、辛うじて最後の相手とみられる電話番号に電話が通じたが、センターからの質問に対し「関係ない、知らない」と答え電話が切れ、その後、電話が通じなくなった。

- 銀行員が 1,000 万円の被害を未然防止
以前にも投資詐欺にあい、警察や消費者センターに相談した当事者は、被害にあっている意識が全くなく、周囲の見守り以外、未然防止はできない。
金融機関で金銭を引き出す際も「リフォーム費用だ」などと、嘘のつき方まで指示されるケースもあり、**被害の未然防止は金融機関の気付きが特に重要。**

③インターネット通販 激安ブランド詐欺発生

- インターネットの商品購入トラブルの内、取引先が海外と疑われる可能性のあるものが 25 年度 22 件と前年度 3 件の 7 倍強となった。ネットショッピングで高級ブランド品が数万円と激安で販売されていて、代金前払いで支払ったが商品が未着であったり、届いても粗悪品という被害。

年度別ネット通販（商品購入）

年度	25	24
件数	69	64
内取引先が海外と疑われる商品購入トラブル	22	3

※契約金額 数千円～5万円

取引先が海外と考えられるものの詳細（25年度）

支払方法別件数		商品未着	商品遅延	注文品と異なる商品・粗悪品	税関STOP
振込による前払い	19	13	1	4	1
カード決済	1			1	
口座凍結等により振込み不可	2	1		1	

- 上記 2 2 件の相談は、**全てメールしか連絡手段がなく**、トラブル後に連絡が取れたのは商品遅延の 1 件のみ。カード決済の 1 件は、現在、カード会社と交渉中。その他は**被害の回復ができなかった。**

④インターネット通信サービス関連

- 電気通信事業者の代理店による顧客獲得競争の激化により、特に光回線の各サービスの勧誘がキャッシュバック等の特典が強調され、サービス内容や解約時の違約金についての説明がされず、トラブルが発生している。

年度別内訳

	25	24
光ファイバー	20	5
携帯電話サービス	19	14
モバイル通信サービス	4	3
IP 電話	6	6
その他	16	10
合計	65	38

⑤件数は少ないが、今後注意が必要な相談例

○スマートフォン検索による、ヤミ金被害

スマホで40歳代女性が「ブラックでも借金ができる」や大学生が「親に内緒でお金を借りる」という言葉で検索し被害にあうというこれまでとは異なった被害が発生している。（これまででは多重債務者に対しDMが届いたり被害にあう層が限定されていたが、最近では借金の経験のない層が被害にあうケースが発生している。）

○SNS 関連被害

中学生が無料のSNSで知らない大人と話をしたり、小学生がSNSで知り合った大人からオンラインゲームでのカード決済の方法を告げられ、親のカードで決済をしたケースが発生。また、20歳代の女性がSNSで知り合った友人から「副業」というサイトを紹介され、「悩みを聞いて報酬をもらう仕事」のはずが、実は「出会い系サイトのサクラ詐欺」だったという被害が発生している。

○投資型マンション契約被害（25年度4件・24年度3件）

60歳代女性が、数年前に都会のマンションの購入を執拗に勧誘され、2000万円の契約をし、ローンを支払っていた。最近になり、管理会社から空室になったので家賃を下げないと入居者がいないと連絡があった。ローンが1500万円残っていてこのままでは支払えない。

○中小事業主をターゲットとした飛び込みリース被害

25年度15件、24年度は32件と減少しているが手口がさらに悪質化している。自宅兼事務所に大手電話会社の取次店を名乗る業者の訪問を受け、現在、支払い途中の電話機のリース契約の毎月の支払い負担を減らすために再リースと言われ、契約書に署名した。しかし、再リースとは虚偽で、システムサーバー150万円を分割で購入する契約と判明した。以前のリース契約も残っているし、150万円のシステムサーバーはネットで検索すると10万円程度の商品であった。