

平成 26 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！

～ 被害に遭わない・加害者にならない・泣き寝入りをしない～

特徴

☆受付件数 2,028 件と前年度並み（前年度 2,049 件）

○26 年度に入り、健康食品の送り付けトラブルが終息したが、遠隔操作によるプロバイダ変更トラブルが全国的に多発し、但馬地域でも 73 件発生した。

☆救済額 386 件 1 億 4,784 万円（前年度 446 件 2 億 1,365 万円）

被害の未然防止額 180 件 3,566 万円（前年度 230 件 1 億 2,910 万円）

被害の交渉・回復額 197 件 1 億 715 万円（前年度 203 件 6,891 万円）

○劇場型投資詐欺の相談が 85 件（前年度 123 件）と減少し、未然防止額と件数が減少。

○マルチ商法（475 万円）・祈禱商法（280 万円）・美容医療（177 万円）などの大口の交渉・回復額や大学入試合否通知サービス（1,000 円）と小さい交渉・回復額の積み重ねがあり、交渉・回復額が増加した。

☆詐欺関連などの大口被害が、高齢者だけではなく 50 歳代にも拡大

○相談全体で、60 歳代以上の被害件数と被害額が前年度に比べ減少傾向にあるが、50 歳代は増加し、さらに年代別の中で件数・額とも最多。50 歳代の大口被害が 5 件 6,837 万円（前年度 1 件 650 万円）発生している。高齢者の見守り活動は進んだが、働き盛りの世代では発見が遅れ救済が困難なことが多い。

☆インターネット通信サービス関連が 140 件（前年度 65 件）と倍増

○電気通信事業者の代理店や代理店の取次店による顧客獲得競争の激化により、これまでの「キャッシュバック等の特典を強調する光回線や携帯電話の乗り換え」のトラブルに加え、「遠隔操作」によるプロバイダの変更契約トラブルが 73 件（前年度 0 件）発生した。

☆小・中学生を中心にオンラインゲーム高額請求 11 件（前年度 9 件）

○相談件数は少ないが、小・中学生がスマホやゲーム機でオンラインゲームの課金を保護者の許可なく利用し、後になり保護者が高額料金を請求されるという事例が 25 年度から発生している。無線でインターネットを利用できる地域が但馬でも拡大し、クレジットカードの番号等を入力するだけで簡単に支払いができるため、小学生でも簡単に高額料金の決済ができる。100 万円近くの金額を利用した事例も発生している。

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！

☆働き盛りの年代の大口被害が増加しています。「私は大丈夫！」「この契約は大丈夫！」大口被害にあった方のセリフです。過信は禁物！！

☆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) 26年度の但馬全域の受付件数
2,028件とほぼ前年度並み（前年度2,049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
26年度	2,028	1,599	429
25年度	2,049	1,640	409

○25年度高齢者を中心に全国的に、「健康食品の送りつけトラブル」が発生し、今年度に入りほぼ終息したが、26年度7月以降に、「遠隔操作によるプロバイダ変更トラブル」が全国的に発生し、但馬地域では養父市と朝来市を中心に73件（25年度0件）発生した。
注）両市のケーブルテレビ事業の変更に起因

(2) 26年度の但馬全域の救済額
386件 1億4784万円（前年度446件 2億1,365万円）

内訳 被害の未然防止額 180件 3,566万円（前年度230件 1億2,910万円）
被害の交渉・回復額 197件 1億715万円（前年度203件 6,891万円）

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
26	386	147,836,658	180	35,664,608	197	107,146,673	9	5,025,377
25	446	213,650,394	230	129,103,719	203	68,919,795	13	15,626,880

注）未然防止額：主に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

○交渉・回復額の大きな事例

海外の化粧品マルチ商法（475万円）・祈祷商法（280万円）・美容医療（177万円）
訪問販売の屋根工事と電気給湯器の次々販売（174万円）・オンラインゲーム（60万円）
出会い系サイト（75万円）・プロバイダ遠隔操作（4,709円～30,000円）

(3) 26年度の但馬全域の被害額（既払金額）
225件 1億7,160万円（前年度266件 1億3,109万円）

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)
26	225	171,601,983
25	266	131,099,686

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26年度7件 前年度は5件

○26年度大口被害事例：劇場型投資詐欺（3,737万円50歳代）（945万円80歳代）（750万円50歳代）
請負住宅（1,750万円50歳代）結婚紹介サービス（600万円50歳代）
利殖商法（1,000万円80歳代）（1,000万円50歳代）
○25年度大口被害事例：劇場型投資詐欺（2,580万円70歳代）投資型マンション（2,170万円60歳代）
開運商法（970万円60歳代）・犬のブリーダー（650万円50歳代）
ゴルフ会員権（600万円60歳代）

年代別被害件数と被害額（既払金額）

	26 年度		
	件数	被害額(既払金額)	平均
10 歳代	11	667,930	60,721
20 歳代	18	770,098	42,783
30 歳代	25	6,182,502	247,300
40 歳代	24	8,388,026	349,501
50 歳代	47	78,179,208	1,663,387
60 歳代	23	2,441,966	106,172
70 歳代	30	16,536,551	551,218
80 歳代	28	31,071,015	1,109,679
90 歳代	6	4,026,000	671,000
その他	13	23,338,687	1,795,283
計	225	171,601,983	762,675

(4) 相談内容別件数

- デジタルコンテンツが 290 件（前年度 224 件）と増加：メールやハガキによる架空請求が 106 件（前年度 57 件）、ワンクリック詐欺が 131 件（前年度 96 件）と増加している。スマートフォンやタブレット端末を使用する人が増えたためと考えられる。
- 健康食品が 65 件（前年度 171 件）と減少：送りつけが終息したためであるが、インターネット通販で一回限りの契約でお得と思い注文すると、翌月も同じ商品が届いたので問い合わせると定期購入になっていたという相談があった。広告を確認すると定期購入とはわかりにくい表示で、しかも問合せ先の電話番号に電話をしても話し中で連絡が取りにくく、センターで交渉し、初回分の支払いで解決となった。
- インターネット通信サービス関連 140 件（前年度 65 件）と倍増：電気通信事業者の代理店や代理店の取次店による顧客獲得競争の激化により、これまでの「キャッシュバック等の特典を強調する光回線や携帯電話の乗り換え」のトラブルに加え、「遠隔操作」によるプロバイダの変更契約トラブルが 73 件（前年度 0 件）発生した。

26年度

	内容	件数
1	デジタルコンテンツ	290
2	フリーローン・サラ金	171
3	インターネット通信サービス関連	140
4	健康食品	65
5	金融商品関連	62
6	電気温水器	31

(不動産貸借 27)

25年度

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

- 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
 不動産貸借：賃貸アパート・借家・借地等

①遠隔操作によるプロバイダ変更トラブル

- 大手電話会社の関連事業者と思い、プロバイダ契約の内容（料金コース等）変更の手続きを遠隔操作でしたが、実は電話会社とは無関係の事業者で、プロバイダ自体が変更されていた。解約を申し出たら違約金を請求されたという相談で、サービス内容や解約時の違約金についての詳しい説明がされず、消費者が契約内容を理解しないまま契約に至るケースがほとんどだった。
- 近畿ブロックでの相談件数が多く、国民生活センターが、総務省に消費者保護ルールの整備や問題のある事業者に行政処分・指導等の対応を行うことを要望したところ、総務省が初めて2社に対し行政指導を行った。

インターネット通信サービス関連年度別内訳

	26年度	25年度
光ファイバー	64	20
インターネット接続回線	45	11
携帯電話サービス	12	19
モバイル通信サービス	3	4
IP電話	8	6
その他	8	5
計	140	65

注) プロバイダ遠隔操作勧誘トラブルは（光ファイバー・インターネット接続回線）の中に含まれる。

②オンラインゲームの高額請求

- 11件（25年度9件）うち未成年が7件（25年度5件）
- 小・中学生が、スマホやゲーム機でオンラインゲームの課金を保護者の許可なく利用し、後になり、保護者が高額料金を請求されるという事例が25年度から発生している。但馬地域でも無線でインターネットを利用できる地域が拡大し、クレジットカードの番号等を入力するだけで簡単に支払いができるため、小学生でも簡単に高額料金の決済ができる。100万円近くの金額を利用した事例も発生している。
 - 母親から「子供がオンラインゲームを長時間しているのでやめさせたい」「ゲーム機で画像を送っているのが心配」「SNSで友達とトラブルになっている」という声が寄せられている。