

気をつけて！！

『健康食品の送りつけ商法』『ファンド型投資商品』が増加 ～困った時にはすぐに相談を～



平成 25 年度 上半期（4月～9月）消費生活相談概要がまとまりました

横浜市消費生活総合センターは、市民の皆様の安全で快適な暮らしを実現するための拠点施設として、消費生活相談・消費生活情報の提供などを行っています。

平成 25 年度上半期の消費生活相談概要がまとまりましたので、お知らせします。

相談受付件数は **12,551 件** で、前年同期より **1,178 件 (10.4%)** 増加しました。【表 1 参照】

年代別相談受付件数では、30 歳代を除く各世代で増加し、特に **70 歳以上** は **2,660 件** で、前年同期より **684 件 (34.6%)** 増加しました。【表 4・グラフ 2 参照】

相談内容では、前年同期同様、アダルト情報サイトや出会い系サイトなどの「デジタルコンテンツ」が相談全体の 15.5% を占め第 1 位となっており、年代別相談でも **70 歳以上を除く各世代で第 1 位** となっています。【表 6・7・相談事例① 参照】

第 2 位は「不動産貸借」、第 3 位は「工事・建築」の順となっています。【表 6 参照】

■高齢者を狙った工事・建築（住まいのリフォーム）相談が増加 【表 6・7・相談事例③ 参照】

「突然、訪問してきた業者に、築年数の経った家の不具合を指摘され、思わず屋根の葺き替え工事や、外壁塗装工事の契約をしてしまった。落ち着いて考えたら高額で、他の業者から見積もりを取って比較検討もしていないので解約したい。」等の相談が多く寄せられており、相談件数は 533 件で、順位では前年同期同様第 3 位となっています。中でも 70 歳以上では、186 件と前年同期より 39 件増えています。

近所の工事で迷惑をかけるという挨拶を訪問のきっかけにしたり、近所を工事しているので今なら安くできるという特典を強調するような販売トークが行われたりする事例が多数見られます。

■健康食品の送りつけが多発 【表 6・8・9・相談事例④ 参照】

高齢者は、電話による勧誘などで、日頃から多数の健康食品を購入しています。「いきなり電話がかかってきて健康食品が送りつけられ、記憶が曖昧なまま代金を支払ってしまったが、よく考えたら頼んでいないので代金を返してほしい。」というような相談が多く寄せられました。その相談件数は 314 件で前年同期より 306 件増えており、中でも 268 件が 70 歳以上の高齢者となっています。このような送りつけの多発により、健康食品の相談件数は 475 件と、前年同期 18 位から 4 位に上がりました。

また、現金書留の封筒を同封して送金を強要するという新たな手口も出ています。

■ファンド型投資商品 【表 10・相談事例⑥ 参照】

カタログを送りつけたり、電話で勧誘したり、複数の事業者が関わって投資を誘う「劇場型勧誘」の相談件数が 80 件と前年同期より 35 件増えています。海外の不動産への投資、ファンド型の投資商品を買うための名義貸し等、様々な悪質な手口が問題となっています。

～相談の上位 10 品目（表 6）には入っていないが、注目される事例～

■化粧品の白斑被害が全国で発生 【表 12 参照】

化粧品メーカーの自主回収が報道された 7 月以降、当センターでも化粧品の白斑に関する相談が入り始め、上半期では 30 件に上りました。中には症状が出てから通院し、治癒までの期間が 1 か月以上の重篤な症状のものが 6 件ありました。

| お問合せ先 | | |
|------------------|-------|----------------------|
| 経済局市民経済労働部消費経済課長 | 新井 千秋 | Tel 045 - 671 - 2573 |
| 横浜市消費生活総合センター 所長 | 小守 英治 | Tel 045 - 845 - 5708 |

消費生活相談概要

平成25年度(平成25年4月1日～25年9月30日)

横浜市消費生活総合センター

相談統計上の注意

- 1 各表における区分毎の各割合(%)の数値は、小数点第2位で四捨五入しています。
このため、区分毎の割合の合計は100%にならない場合があります。
- 2 「増▲減(増減率)」とあるものは、「対前年度増減率」を示しています。

●相談受付件数(表1)

単位:件、(%)

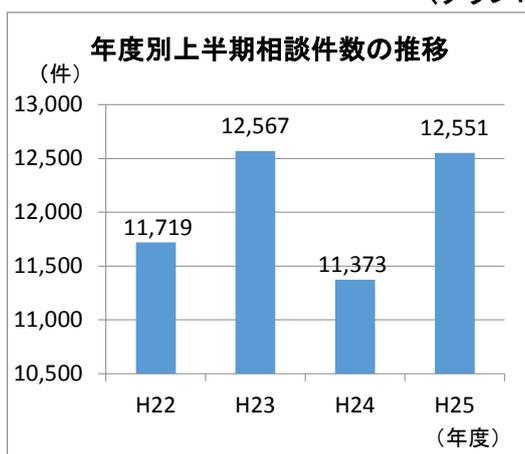
| 区 分 | 平成25年度上半期 | 平成24年度上半期 | 増▲減 (増減率) |
|-------|------------------|------------------|----------------|
| 苦情相談 | 11,828 (94.2) | 10,699 (94.1) | 1,129 (10.6) |
| 問 合 せ | 723 (5.8) | 674 (5.9) | 49 (7.3) |
| 計 | 12,551 (100.0) | 11,373 (100.0) | 1,178 (10.4) |

●月別相談受付件数(表2)

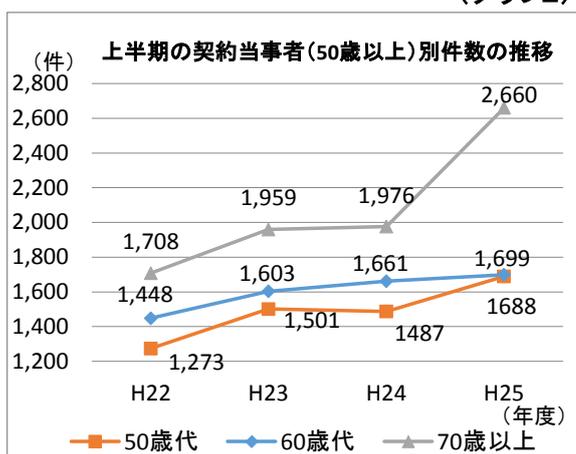
単位:件

| 年度 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 計 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 平成25年度 | 2,059 | 2,105 | 2,122 | 2,187 | 2,045 | 2,033 | 12,551 |
| 平成24年度 | 1,810 | 1,918 | 2,009 | 1,939 | 1,815 | 1,882 | 11,373 |

(グラフ1)



(グラフ2)



●曜日別相談受付件数(表3)

単位:件、(%)

| 区 分 | 平成25年度上半期 | 平成24年度上半期 | 増▲減 (増減率) |
|-------|------------------|------------------|----------------|
| 平 日 | 10,909 (86.9) | 9,883 (86.9) | 1,026 (10.4) |
| 土 ・ 日 | 1,642 (13.1) | 1,490 (13.1) | 152 (10.2) |
| 計 | 12,551 (100.0) | 11,373 (100.0) | 1,178 (10.4) |

●契約当事者年代別件数(表4)

単位:件、(%)

| 区 分 | 平成25年度上半期 | 平成24年度上半期 | 増▲減 (増減率) |
|---------|------------------|------------------|----------------|
| 未 成 年 者 | 405 (3.2) | 371 (3.3) | 34 (9.2) |
| 20歳代 | 1,170 (9.3) | 1,154 (10.1) | 16 (1.4) |
| 30歳代 | 1,881 (15.0) | 1,938 (17.0) | ▲57 (▲2.9) |
| 40歳代 | 2,338 (18.6) | 2,248 (19.8) | 90 (4.0) |
| 50歳代 | 1,688 (13.4) | 1,487 (13.1) | 201 (13.5) |
| 60歳代 | 1,699 (13.5) | 1,661 (14.6) | 38 (2.3) |
| 70歳以上 | 2,660 (21.2) | 1,976 (17.4) | 684 (34.6) |
| 不 明 | 710 (5.7) | 538 (4.7) | 172 (32.0) |
| 計 | 12,551 (100.0) | 11,373 (100.0) | 1,178 (10.4) |

●契約当事者性別等件数（表5）

単位：件、（％）

| 区分 | 平成25年度上半期 | 平成24年度上半期 | 増▲減（増減率） |
|----|---------------|---------------|-------------|
| 女性 | 6,500（51.8） | 5,792（50.9） | 708（12.2） |
| 男性 | 5,517（44.0） | 5,155（45.3） | 362（7.0） |
| 団体 | 400（3.2） | 348（3.1） | 52（14.9） |
| 不明 | 134（1.1） | 78（0.7） | 56（71.8） |
| 計 | 12,551（100.0） | 11,373（100.0） | 1,178（10.4） |

●相談の上位10品目 商品・役務別件数（表6）

単位：件、（％）

| 順位 | 商品・役務名 | 平成25年度上半期 | 平成24年度上半期 | 増▲減（増減率） |
|----|------------|---------------|---------------|-------------|
| 1 | デジタルコンテンツ | 1,950（15.5） | ① 1,933（17.0） | 17（0.9） |
| 2 | 不動産貸借 | 606（4.8） | ② 606（5.3） | 0（0.0） |
| 3 | 工事・建築 | 533（4.2） | ③ 518（4.6） | 15（2.9） |
| 4 | 健康食品 | 475（3.8） | ⑱ 100（0.9） | 375（375.0） |
| 5 | 商品一般 | 395（3.1） | ④ 248（2.2） | 147（59.3） |
| 6 | ファンド型投資商品 | 230（1.8） | ⑦ 185（1.6） | 45（24.3） |
| 7 | 携帯電話サービス | 229（1.8） | ④ 248（2.2） | ▲19（▲7.7） |
| 8 | 役務その他サービス | 213（1.7） | ⑩ 168（1.5） | 45（26.8） |
| 9 | フリーローン・サラ金 | 188（1.5） | ⑥ 223（2.0） | ▲35（▲15.7） |
| 10 | 修理サービス | 162（1.3） | ⑧ 178（1.6） | ▲16（▲9.0） |
| | その他 | 7,570（60.3） | 6,966（61.3） | 604（8.7） |
| | 計 | 12,551（100.0） | 11,373（100.0） | 1,178（10.4） |

（平成24年度上半期の前の○数字は、平成24年度上半期の順位です。）

デジタルコンテンツ・・・インターネットを通じて得られる情報で、アダルトサイト・出会い系サイト等の不当請求に関するもの
 不動産貸借・・・賃貸住宅退去時の修繕費等に関するもの

工事・建築・・・屋根工事・増改築工事・衛生設備工事等に関するもの

商品一般・・・商品の特定が出来ない／身に覚えのない架空請求等に関するもの

役務その他サービス・・・サービス業のうち「金融・保険」「運輸・通信」「教育」「教養・娯楽」「保健・福祉」「外食・食事宅配」「冠婚葬祭」「家事」などのサービスに該当しない役務に関するもの
 （金融投資被害の被害救済に関するもの）

フリーローン・サラ金・・・多重債務等に関するもの

●契約当事者年代別相談の上位5品目 商品・役務別件数（表7）

単位：件

| 順位 | 未成年者 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 |
|----|---------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 1 | デジタルコンテンツ 255 (242) | デジタルコンテンツ 219 (268) | デジタルコンテンツ 315 (375) | デジタルコンテンツ 447 (469) | デジタルコンテンツ 300 (254) | デジタルコンテンツ 245 (200) | 健康食品 352 (36) |
| 2 | 携帯電話サービス 7 (10) | 不動産貸借 89 (101) | 不動産貸借 174 (176) | 不動産貸借 123 (125) | 工事・建築 80 (89) | 工事・建築 103 (126) | 工事・建築 186 (147) |
| 3 | テレビ放送サービス 6 (5) | エステサービス 70 (49) | 商品一般 42 (30) | 工事・建築 80 (85) | 不動産貸借 72 (50) | 商品一般 63 (32) | デジタルコンテンツ 140 (108) |
| 4 | 運動靴 5 (1) 教養・娯楽サービスその他 | フリーローン・サラ金 27 (30) | エステサービス 40 (31) | 携帯電話サービス 67 (59) | 商品一般 60 (37) | 健康食品 54 (9) | 商品一般 117 (50) |
| 5 | 不動産貸借 5 (4) | パソコンソフト 25 (4) | 携帯電話サービス 39 (56) | 商品一般 56 (51) | 携帯電話サービス 39 (39) | ファンド型投資商品 50 (44) | ファンド型投資商品 116 (105) |

（ ）の数字は昨年度同時期の相談件数です。

●健康食品の契約当事者年代別件数（表8） 単位:件、(%)

| 区 分 | 平成25年度上半期 | | 平成24年度上半期 | | 増▲減 (増減率) | |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| | 件数 | (%) | 件数 | (%) | 増▲減 | (増減率) |
| 未 成 年 者 | 4 | (0.8) | 2 | (2.0) | 2 | (100.0) |
| 2 0 歳 代 | 8 | (1.7) | 13 | (13.0) | ▲ 5 | (▲ 38.5) |
| 3 0 歳 代 | 13 | (2.7) | 13 | (13.0) | 0 | (0.0) |
| 4 0 歳 代 | 15 | (3.2) | 11 | (11.0) | 4 | (36.4) |
| 5 0 歳 代 | 26 | (5.5) | 15 | (15.0) | 11 | (73.3) |
| 6 0 歳 代 | 54 | (11.4) | 9 | (9.0) | 45 | (500.0) |
| 7 0 歳 以 上 | 352 | (74.1) | 36 | (36.0) | 316 | (877.8) |
| 不 明 | 3 | (0.6) | 1 | (1.0) | 2 | (200.0) |
| 計 | 475 | (100.0) | 100 | (100.0) | 375 | (375.0) |

●健康食品のうち「送りつけ商法」の契約当事者年代別件数（表9） 単位:件、(%)

| 区 分 | 平成25年度上半期 | | 平成24年度上半期 | | 増▲減 (増減率) | |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| | 件数 | (%) | 件数 | (%) | 増▲減 | (増減率) |
| 未 成 年 者 | 0 | (0.0) | 0 | (0.0) | 0 | (0.0) |
| 2 0 歳 代 | 0 | (0.0) | 0 | (0.0) | 0 | (0.0) |
| 3 0 歳 代 | 1 | (0.3) | 0 | (0.0) | 1 | (-) |
| 4 0 歳 代 | 1 | (0.3) | 1 | (12.5) | 0 | (0.0) |
| 5 0 歳 代 | 8 | (2.5) | 2 | (25.0) | 6 | (300.0) |
| 6 0 歳 代 | 35 | (11.1) | 2 | (25.0) | 33 | (1,650.0) |
| 7 0 歳 以 上 | 268 | (85.4) | 3 | (37.5) | 265 | (8,833.3) |
| 不 明 | 1 | (0.3) | 0 | (0.0) | 1 | (-) |
| 計 | 314 | (100.0) | 8 | (100.0) | 306 | (3,825.0) |

●ファンド型投資商品（表10） 単位:件、(%)

| 区 分 | 平成25年度上半期 | | 平成24年度上半期 | | 増▲減 (増減率) | |
|-----------|-----------|---------|-----------|---------|----------------|-----------------|
| | 相談件数 | うち70歳以上 | 相談件数 | うち70歳以上 | 相談件数 | うち70歳以上 |
| ファンド型投資商品 | 230 | 116 | 185 | 105 | 45 (24.3) | 11 (10.5) |
| うち劇場型勧誘 | 80 | 51 | 45 | 25 | 35 (77.8) | 26 (104.0) |

●化粧品に関する相談件数（表11） 単位:件、(%)

| 区 分 | 平成25年度上半期 | | 平成24年度上半期 | | 増▲減 (増減率) | |
|-------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| | 件数 | (%) | 件数 | (%) | 増▲減 | (増減率) |
| 化 粧 品 | 169 | (59.4) | 106 | (36.3) | 63 | (59.4) |
| 危 害 | 62 | (21.3) | 26 | (8.7) | 36 | (138.5) |

●危害情報のうち白斑被害に関する月別相談件数（表12） 単位:件

| 区 分 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 計 |
|--------|----|----|----|----|----|----|----|
| 白斑被害 | - | - | - | 14 | 15 | 1 | 30 |
| うち重篤被害 | - | - | - | 1 | 5 | - | 6 |

【代表的な相談事例】

[参考]

●デジタルコンテンツ

(相談順位1位)

【①アダルトサイト】

私の携帯電話を中学生の息子に使わせていた。息子は友達から教えられたアダルトサイトを見て「登録されました」と画面に表示されたことに驚き、誤操作の場合の問合せ先の番号に架電した。高額な請求をされて、話をしているうちに自分ではどうにもならなくなり私と電話を代わった。私は「未成年だったらこのサイトは利用できないが、調整費等で3万円はどうしても必要だ」と言われ、息子と一緒にATM機に行き指定された口座に振り込んだ。

その後、インターネットを見ていたら怪しいサイトだという情報が出ていたので、翌朝、銀行に行き、組み戻しの手続きの申し出をした。銀行は親身になって口座の持ち主と連絡を取ってくれた。サイトから電話をするようにとメールが来ているがどうしたらいいか。(40歳代 女性)

●不動産貸借

(相談順位2位)

【②賃貸アパート】

半年間借りたアパートを先月退去した。敷金83,000円を大家に返金してもらうために銀行口座を伝えた。後日、大家から「振込ができなかったから取りに来て」と一方的に言われた。その際に、「日割り計算で過払い分の家賃も一緒に返金して」と申し出ると、「家賃返金分はすぐに用意ができない」と言われた。「別の口座を教えるので、そちらに敷金を振り込んで欲しい」とお願いしたが、「面倒」とか「手数料を差し引いてもいいのか」と言われてしまった。忙しいのに、なぜ大家の都合に合わせてくれないのか。センターから大家に電話をして欲しい。

(30歳代 男性)

●工事・建築

(相談順位3位)

【③屋根塗装工事】

先週、家を掃除していたところに業者が来訪し、スレート屋根が傷んでいるので塗装をしたらどうかと勧められた。近くで工事をしているので、今なら足場搬入の手間が省けるので安くできるということだった。いずれ手直しをする必要があると思っていたので、その場で示された見積もりどおりに契約した。拙速な契約だったと後悔している。一旦クーリング・オフして、複数の業者から見積もりを取ってから契約先を決めたい。どうしたらいいか。(80歳代 男性)

●健康食品

(相談順位4位)

【④健康食品の送りつけ商法】

夫の留守中に業者から電話がかかってきて、夫が2か月前に注文した健康食品を代金引き換えで送るので、24,800円を支払うようにと言われた。夫は健康食品に興味を持っていないので、業者に「本人や家族に確認してみる」と答えると「申込者は〇〇さんに間違いない」と強引だった。帰宅した夫や家族に尋ねたが誰も注文していなかった。健康食品は必要としていないし、今後このような電話は受けたくない。どうしたらいいか。(70歳代 女性)

●商品一般

(相談順位5位)

【⑤不用品の訪問買い取り】

不用品の買い取り業者から電話がかかってきて「古い洋服、本、電化製品等、何でも買い取る。自宅に訪問して査定する」と言うので訪問を了承した。しかし、冷静に考えると自宅に呼ばない方がいいと思う。断りたいが電話がつかまらない。どうしたらいいか。(80歳代 女性)

●ファンド型投資商品

(相談順位6位)

【⑥カンボジアの不動産投資】

業者から電話がかかってきて、母宛に封筒が届くので、届いたら連絡が欲しいと言う。しばらくしてカンボジアのマンションの案内のカタログが届いたが、興味がなく放置していた。開発会社から電話があり「マンションを買い集めたいが、そのパンフレットを持っている人にしか購入の権利がないので、代理で買って欲しくないか」と言う。マンションの所有権を1口10万円で購入し、その権利を譲れば20万円くれるという話だった。興味がなかったので電話をしなくて欲しいと断っているが何度もかかってくる。どうしたらいいか。
(80歳代 女性)

●役務その他サービス

(相談順位8位)

【⑦アダルトサイトの被害回復をする探偵社】

携帯電話で、アダルトサイトにアクセスしただけで会員登録されてしまい、19万円を請求された。その後、そのサイトのすぐそばに、「サイトの被害を回復する」という探偵社が表示されていたので、急いで「無料電話相談」に電話してみた。52,500円で解決すると言うので依頼し、お金がなかったのでとりあえず31,500円を指定口座に振り込んだ。しかし、その後、インターネットでこの探偵社も怪しいとわかったので解約して返金をして欲しい。どうしたらいいか。
(20歳代 女性)