

平成 23 年度消費生活相談の概要

平成 24 年 9 月 10 日
岩手県立県民生活センター

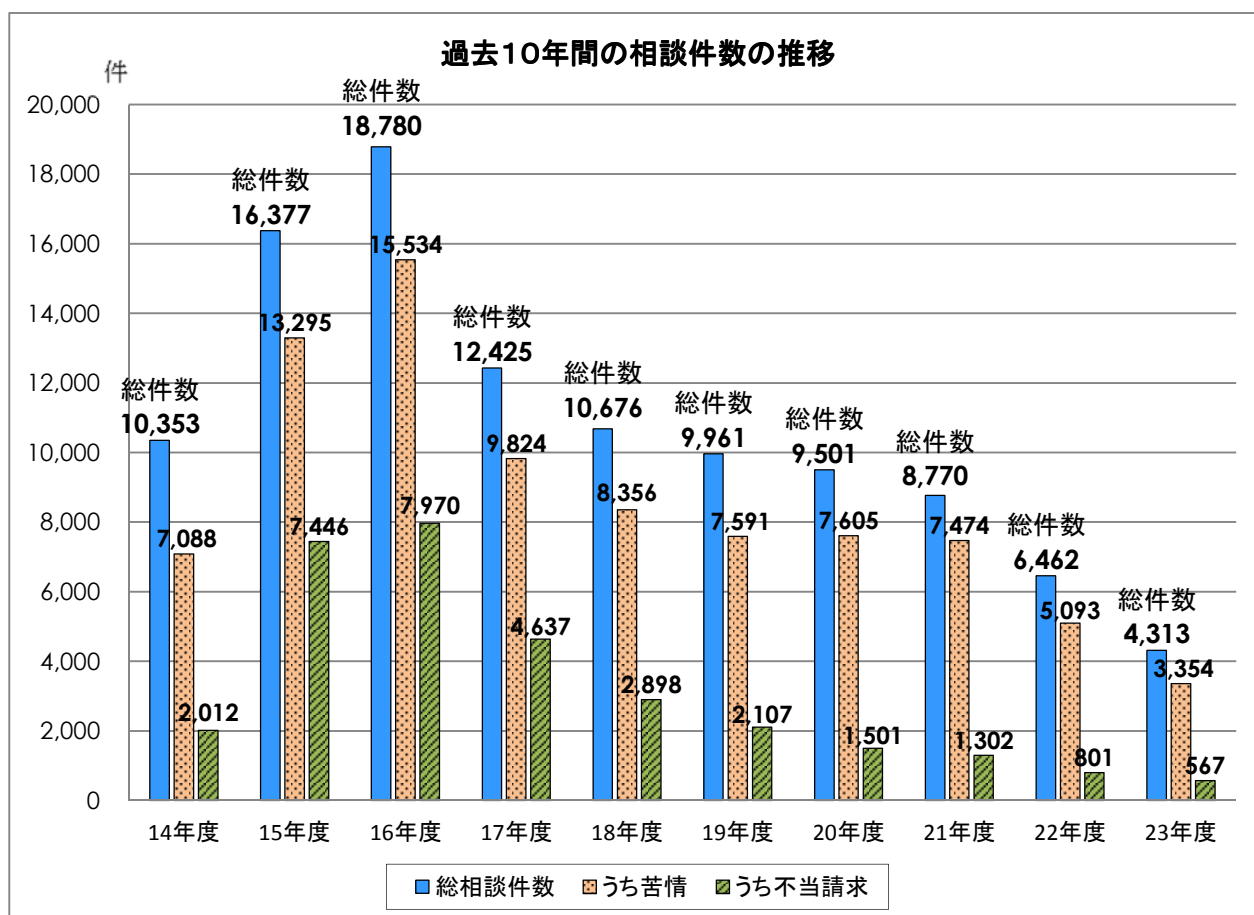
平成 23 年度（平成 23 年 4 月～平成 24 年 3 月）に岩手県（県民生活センター及び広域振興局の消費生活相談室）に寄せられた消費生活相談の概要は、次のとおりです。

なお、相談の分類は、独立行政法人国民生活センターの例によります。

1 相談件数

(1) 総相談件数

- ・ 総相談件数（苦情、問合せ、要望の合計）は 4,313 件であり、前年度の 6,462 件に比べて 2,149 件、33.3%減少しました。
- ・ 苦情の件数は 3,354 件であり、前年度の 5,093 件に比べて 1,739 件、34.1%減少しました。
- ・ 総相談件数は、ハガキによる不当・架空請求が非常に多かった平成 16 年度の 18,780 件をピークに、それ以降は減少傾向にあり、平成 23 年度は、過去 10 年間で最も少ない件数となっています。これは、内陸の相談窓口で相談件数が減少したことのほか、市町村の消費生活センターが設置されたことに伴い、広域振興局の消費生活相談室が複数廃止となったことによります。



(2) 相談窓口別、相談方法別件数

- ・ 県民生活センターが受けた相談件数は 3,522 件（前年度比 882 件、20.0%減）であり、広域振興局の消費生活相談室が受けた相談件数は 791 件（前年度比 1,267 件、61.6%減）となっています。
- ・ 電話による相談が 3,375 件と総相談件数の 78.3%を占め、次いで、来所による相談が 934 件と 21.7%を占めています。
- ・ 奥州、遠野、一関、千厩、久慈の県の相談窓口は、各市が消費生活相談窓口を開設したため、平成 23 年度から廃止になりました。（花巻、釜石、二戸の県の窓口は、平成 22 年度から廃止）
- ・ 参考までに、平成 23 年度に市町村の相談窓口が受けた消費生活相談の総件数は 5,955 件で、前年度の 6,037 件に比べ、わずかながら減少しました。

【相談窓口別、相談方法別相談件数】

	相談件数			うち、苦情件数			相談方法別件数 (23 年度)		
	22 年度 (件)	23 年度 (件)	増減率	22 年度 (件)	23 年度 (件)	増減率	来所 (件)	電話 (件)	文書 (件)
県民生活センター	4,404	3,522	-20.0%	3,449	2,845	-17.5%	432	3,086	4
県南広域(奥州)	397	—	—	306	—	—	—	—	—
県南広域(花巻)	—	—	—	—	—	—	—	—	—
県南広域(北上)	290	246	-15.2%	250	191	-23.6%	100	146	0
県南広域(遠野)	171	—	—	143	—	—	—	—	—
県南広域(一関)	304	—	—	222	—	—	—	—	—
県南広域(千厩)	118	—	—	98	—	—	—	—	—
沿岸広域(釜石)	—	—	—	—	—	—	—	—	—
沿岸広域(宮古)	235	240	+2.1%	176	137	-22.2%	152	88	0
沿岸広域(大船渡)	272	305	+12.1%	205	181	-11.7%	250	55	0
県北広域(久慈)	271	—	—	244	—	—	—	—	—
県北広域(二戸)	—	—	—	—	—	—	—	—	—
広域振興局計	2,058	791	-61.6%	1,644	509	-69.0%	502	289	0
県合計	6,462	4,313	-33.3%	5,093	3,354	-34.1%	934	3,375	4

【参考】

	相談件数		
	22 年度 (件)	23 年度 (件)	増減率
市町村の 相談件数合計	6,037	5,955	-1.4%

(3) 契約当事者の男女別、年代別件数

- ・ 男性からの相談は2,123件（前年度比1,277件、37.6%減）、女性からの相談は2,001件（前年度比837件、29.5%減）となっており、相談総件数に占める割合は、男性が49.2%、女性が46.4%となっています。
- ・ 年代別では、40歳代が743件と最も多く、以下、50歳代（663件）、60歳代（622件）と続いています。なお、前年度は、50歳代が1,048件と最も多く、以下、40歳代（991件）、30歳代（987件）と続いていました。

【男女別相談件数】

	22年度		23年度			
	件数	構成比	件数	構成比	前年度比	
					件数増減率	構成比増減
男性	3,400件	52.6%	2,123件	49.2%	-37.6%	-3.4ポイント
女性	2,838件	43.9%	2,001件	46.4%	-29.5%	+2.5ポイント
不明、団体等	224件	3.5%	189件	4.4%	-15.6%	+0.9ポイント

【年代別相談件数】

	22年度			23年度				
	件数	構成比	上位5位	件数	構成比	上位5位	前年度比	
							件数増減率	構成比増減
20歳未満	153件	2.4%		124件	2.9%		-19.0%	+0.5ポイント
20歳代	608件	9.4%		358件	8.3%		-41.1%	-1.1ポイント
30歳代	987件	15.3%	3位	589件	13.7%		-40.3%	-1.6ポイント
40歳代	991件	15.3%	2位	743件	17.2%	1位	-25.0%	+1.9ポイント
50歳代	1,048件	16.2%	1位	663件	15.4%	2位	-36.7%	-0.8ポイント
60歳代	864件	13.4%		622件	14.4%	3位	-28.0%	+1.0ポイント
70歳以上	879件	13.6%	5位	603件	14.0%	5位	-31.4%	+0.4ポイント
不明	932件	14.4%	4位	611件	14.2%	4位	-34.4%	-0.2ポイント

(4) 商品・サービス別件数 (大分類)

- 商品に関する相談は1,259件(前年度比571件、31.2%減)、サービスに関する相談は2,508件(前年度比1,369件、35.3%減)となっています。
- 商品に関する相談は29.2%(前年度比0.9ポイント増)、サービスに関する相談は58.1%(前年度比1.9ポイント減)を占めています。
- 商品に関する相談では、昨年度、東日本大震災津波の影響による燃料不足に伴い増加した「光熱水品」が今年度は大きく減少するとともに、大部分の項目で減少した一方、倒産した店舗の商品券に関する相談などの「商品一般」がわずかに増加しました。
- サービスに関する相談では、大部分の項目が減少し、特に「金融・保険サービス」の相談が大きく減少していますが、これは、東日本大震災津波に伴い、金融機関が利用者に対して、一時、請求を止めていたことも影響しているものと思われます。

【商品別件数】

	22年度			23年度					主な内容
	件数	構成比	上位5位	件数	構成比	上位5位	前年度比		
							件数増減率	構成比増減	
商品一般	258件	4.0%		263件	6.1%	4位	+1.9%	+2.1ポイント	商品券等
食料品	250件	3.9%		156件	3.6%		-37.6%	-0.3ポイント	健康食品、カニ、魚介類等
住居品	166件	2.6%		107件	2.5%		-35.5%	-0.1ポイント	ミシン、掃除機、浄水器等
光熱水品	147件	2.3%		33件	0.8%		-77.6%	-1.5ポイント	ガス、水道、電気等
被服品	128件	2.0%		92件	2.1%		-28.1%	+0.1ポイント	ネックレス、指輪、着物等
保健衛生品	118件	1.8%		61件	1.4%		-48.3%	-0.4ポイント	化粧せっけん、眼鏡等
教養娯楽品	330件	5.1%	4位	227件	5.3%		-31.2%	+0.2ポイント	テレビ、新聞、携帯電話等
車両・乗り物	162件	2.5%		137件	3.2%		-15.4%	+0.7ポイント	自動車、自動車部品等
土地・建物・設備	262件	4.1%		172件	4.0%		-34.4%	-0.1ポイント	ソーラーシステム、中古住宅、投資用マンション等
他の商品	9件	0.1%		11件	0.3%		+22.2%	+0.2ポイント	貴金属の買取り等
商品計	1,830件	28.3%		1,259件	29.2%		-31.2%	+0.9ポイント	

【サービス別件数】

	22年度			23年度					主要内容
	件数	構成比	上位5位	件数	構成比	上位5位	前年度比		
							件数増減率	構成比増減	
クリーニング	16件	0.2%		19件	0.4%		+18.8%	+0.2ポイント	衣服等のクリーニング
レンタル・リース・貸借	282件	4.4%	5位	250件	5.8%	5位	-11.3%	+1.4ポイント	賃貸アパート、借家、リース等
工事・建築・加工	120件	1.9%		133件	3.1%		+10.8%	+1.2ポイント	新築工事、増改築等
修理・補修	61件	0.9%		60件	1.4%		-1.6%	+0.5ポイント	自動車、布団等
管理・保管	2件	0.0%		1件	0.0%		-50.0%	0.0ポイント	駐車場料金
役務一般	18件	0.3%		11件	0.3%		-38.9%	0.0ポイント	複合サービス会員等
金融・保険サービス	1,703件	26.4%	1位	713件	16.5%	2位	-58.1%	-9.9ポイント	ローン、サラ金、投資商品、生命保険等
運輸・通信サービス	1,133件	17.5%	2位	855件	19.8%	1位	-24.5%	+2.3ポイント	アダルトサイト、携帯電話サービス、出会い系サイト等
教育サービス	19件	0.3%		16件	0.4%		-15.8%	+0.1ポイント	教育サービス、学習塾等
教養・娯楽サービス	171件	2.6%		130件	3.0%		-24.0%	+0.4ポイント	海外宝くじ、資格講座等
保健・福祉サービス	125件	1.9%		127件	2.9%		+1.6%	+1.0ポイント	医療、エステティックサービス等
他の役務	193件	3.0%		170件	3.9%		-11.9%	+0.9ポイント	冠婚葬祭互助会、結婚相手紹介サービス等
内職・副業・ねずみ講	34件	0.5%		23件	0.5%		-32.4%	0.0ポイント	パソコン内職、情報商材等
サービス計	3,877件	60.0%		2,508件	58.1%		-35.3%	-1.9ポイント	

【その他件数】

	22年度			23年度					主要内容
	件数	構成比	上位5位	件数	構成比	上位5位	前年度比		
							件数増減率	構成比増減	
他の行政サービス	47件	0.7%		50件	1.2%		+6.4%	+0.5ポイント	消費者問題以外の行政サービス
他の相談	708件	11.0%	3位	496件	11.5%	3位	-29.9%	+0.5ポイント	相続、婚姻、個人間の貸し借り等
その他計	755件	11.7%		546件	12.7%		-27.7%	+1.0ポイント	

(5) 内容別件数（一つの相談で複数項目の選択あり）

- 相談の内容別では、「契約・解約」に関する相談が2,665件（前年度比1,714件、39.1%減）と最も多く、次に、「販売方法」に関する相談が1,240件（前年度比221件、15.1%減）、「価格・料金」に関する相談が512件（前年度比212件、29.3%減）となっています。この上位3位は、前年度と同じとなっています。
- ほとんどの項目で件数は減少していますが、「新築工事」や「化粧せっけん」に関する相談がやや増加したことなどにより、「品質・機能・役務品質」に関する相談が増加しています。

【内容別件数】

	22年度		23年度		
	件数	上位5位	件数	上位5位	前年度比 件数増減率
安全・衛生	131件		121件		-7.6%
品質・機能・役務品質	259件	5位	281件	4位	+8.5%
法規・基準	185件		153件		-17.3%
価格・料金	724件	3位	512件	3位	-29.3%
計量・量目	4件		6件		+50.0%
表示・広告	169件		155件		-8.3%
販売方法	1,461件	2位	1,240件	2位	-15.1%
契約・解約	4,379件	1位	2,665件	1位	-39.1%
接客対応	302件	4位	274件	5位	-9.3%
包装・容器	2件		2件		0.0%
施設・設備	6件		10件		+66.7%
買物相談	23件		23件		0.0%
生活知識	23件		29件		+26.1%
その他	170件		117件		-31.2%
不明等	708件		496件		-29.9%

2 年代別における相談の多い商品・サービス（中分類）

- ・ 20歳未満から50歳代までにおいて、アダルトサイトや出会い系サイト（ある人物から「お金をあげる」というような内容のメールが届き、その人物と出会うことができなかつたり、口座情報のやり取りができなかつたりするまま、ポイントなどのサイト利用料金だけがかさんでいくもの。サクラサイトともいう）、携帯電話のコンテンツ料金等の「放送・コンテンツ等」に関する相談が1位になっています。
- ・ 「放送・コンテンツ等」、「融資サービス」（フリーローン、サラ金等）、「レンタル・リース・貸借」（賃貸アパート等）に関する相談は、ほとんどの年代で上位に入っています。
- ・ 30歳代から50歳代において、前年度は「融資サービス」が1位でしたが、今年度は融資サービスの件数が大きく減少し、代わりに「放送・コンテンツ等」が1位になっています。
- ・ 40歳代以上では、商品券の相談等の「商品一般」が上位に入っています。
- ・ 70歳以上では、ファンド型投資商品等の「預貯金・証券等」の相談が上位に入っていますが、これは、「利殖商法」に関する相談が多いことによります。

【20歳未満】

	1位	2位	3位	4位	5位
22年度	放送・コンテンツ等 104件	移动通信サービス 10件	書籍・印刷物 3件	パソコン・パソコン関連商品、レンタル・リース・貸借、商品一般、化粧品等各2件	
23年度 (主な内容)	放送・コンテンツ等 88件 (アダルトサイト、 出会い系サイト等)	パソコン・パソコン関連商品、 レンタル・リース・貸借、紳士洋服 各3件 (パソコン、賃貸アパート、 紳士シャツ等)			移动通信サービス 2件 (携帯電話サービス)

【20歳代】

	1位	2位	3位	4位	5位
22年度	放送・コンテンツ等 173件	融資サービス 115件	レンタル・リース・貸借 44件	自動車 26件	商品一般 21件
23年度 (主な内容)	放送・コンテンツ等 120件 (アダルトサイト、 出会い系サイト等)	融資サービス 40件 (フリーローン・サラ金等)	レンタル・リース・貸借 33件 (賃貸アパート等)	理美容 19件 (エステティック サービス等)	移动通信サービス 11件 (携帯電話 サービス等)

【30歳代】

	1位	2位	3位	4位	5位
22年度	融資サービス 253件	放送・コンテンツ等 249件	レンタル・リース・貸借 48件	自動車 27件	商品一般 22件
23年度 (主な内容)	放送・コンテンツ等 169件 (アダルトサイト、コンテンツ料 金、出会い系サイト等)	融資サービス 72件 (フリーローン・サラ金等)	レンタル・リース・貸借 53件 (賃貸アパート等)	自動車 34件 (自動車)	工事・建築・加工 12件 (新築等)

【40 歳代】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
22 年度	融資サービス 259 件	放送・コンテンツ等 178 件	レンタル・リース・貸借 55 件	商品一般 31 件	学習教材、自動 車 各 22 件
23 年度 (主な内容)	放送・コンテンツ等 156 件 (アダルトサイト、 出会い系サイト等)	融資サービス 75 件 (フリーローン・貯金等)	レンタル・リース・貸借 40 件 (賃貸アパート等)	商品一般 23 件 (商品券等)	工事・建築・加工、 自動車 各 21 件 (新築、リフォーム、 自動車等)

【50 歳代】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
22 年度	融資サービス 316 件	放送・コンテンツ等 87 件	商品一般 40 件	レンタル・リース・貸借 30 件	石油、自動車、イン ターネット通信サービス 各 21 件
23 年度 (主な内容)	放送・コンテンツ等 93 件 (アダルトサイト、 出会い系サイト等)	融資サービス 85 件 (フリーローン・貯金、 住宅ローン等)	商品一般 36 件 (商品券等)	レンタル・リース・貸借 24 件 (賃貸アパート等)	工事・建築・加工 22 件 (新築、リフォーム等)

【60 歳代】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
22 年度	融資サービス 199 件	商品一般 43 件	放送・コンテンツ等 32 件	預貯金・証券等 31 件	レンタル・リース・貸借 30 件
23 年度 (主な内容)	融資サービス 76 件 (フリーローン・貯金、 住宅ローン等)	商品一般 64 件 (商品券等)	放送・コンテンツ等 35 件 (アダルトサイト等)	工事・建築・加工 29 件 (リフォーム等)	空調・冷暖房・ 給湯設備 18 件 (太陽光発電システム、 太陽熱温水器等)

【70 歳以上】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
22 年度	融資サービス 104 件	商品一般 64 件	健康食品 41 件	預貯金・証券等 36 件	医療器具 33 件
23 年度 (主な内容)	商品一般 80 件 (商品券等)	融資サービス 42 件 (フリーローン・貯金等)	レンタル・リース・貸借 29 件 (賃貸アパート等)	預貯金・証券等 28 件 (ファンド型 投資商品等)	冠婚葬祭 20 件 (冠婚葬祭 互助会等)

3 相談の多い販売購入形態、手口

(1) 相談の多い販売購入形態

- ・ 「店舗購入」が1,773件、「通信販売」が1,038件と多く、この2つで相談全体の約65%を占めています。
- ・ 「店舗購入」では、ローン・サラ金、商品券、賃貸アパート等の相談が多くなっています。
- ・ 「通信販売」では、パソコンや携帯電話のアダルトサイトに関する相談が最も多くなっています。
- ・ 「訪問販売」では、新築工事、住宅リフォーム、太陽光発電システムなどの相談が上位に入っています。
- ・ 「電話勧誘販売」では、「ファンド型投資商品」、「資格講座」が上位にあり、また、「二次被害」、「利殖商法」、「詐欺」といった悪質なものが多くなっています。ほかに、インターネット接続回線に関する相談も上位に入っています。

【販売購入形態別件数（上位5位）】

	23年度			
	件数	うち年代別 (上位3位)	うち商品・サービス別 (中分類上位3位)	うち問題のある内容別 (キーワード上位3位、 複数項目の選択あり)
1位	店舗購入 1,773件 構成比:41.1% 22年度 2,642件(1位)	① 50歳代 295件 ② 40歳代 287件 ③ 60歳代 267件	① フローン・サラ金 298件 ② 商品一般 200件 ③ 不動産貸借 193件	① 多重債務 264件 ② 倒産 182件 ③ 解約 156件
2位	通信販売 1,038件 構成比:24.1% 22年度 1,223件(2位)	① 30歳代 228件 ② 40歳代 218件 ③ 50歳代 149件	① デジタルコンテンツ 660件 ② 宝くじ 25件 ③ フローン・サラ金 18件	① ワンクリック請求 371件 ② ポルノ・風俗 209件 ③ 不当請求 129件
3位	訪問販売 257件 構成比:6.0% 22年度 469件(4位)	① 60歳代 53件 ② 70歳代 43件 ③ 40歳代 37件	① 工事・建築 23件 ② ソーラーシステム 20件 ③ 冠婚葬祭互助会 19件	① 解約 49件 ① 高価格・料金 49件 ③ ケーリング・お 38件
4位	電話勧誘販売 253件 構成比:5.9% 22年度 496件(3位)	① 40歳代 51件 ② 60歳代 47件 ③ 70歳代 45件	① ファンド型投資商品 26件 ② インターネット接続回線 24件 ③ 資格講座 22件	① 二次被害 66件 ② 利殖商法 48件 ③ 詐欺 42件
5位	マルチ・マルチまがい 36件 構成比:0.8% 22年度 50件(5位)	① 60歳代 10件 ② 50歳代 8件 ③ 40歳代 3件	① 商品一般 11件 ② 健康食品 9件 ③ ファンド型投資商品 3件	① サブビジネス商法 11件 ② 解約 9件 ③ 返金 7件 ③ 虚偽説明 7件

【相談事例】

① 店舗購入

デパートが倒産したと新聞で知った。友の会に入っていたが、これからどうなるのか。4口積立てしていた。買物券は使用済み。倒産したと新聞で知ったが、これからどうなるのか。(60代女性)

娘が賃貸アパートを退去する際、クロスの張替えで不動産屋から18万円も請求された。高すぎるのではないかと。

クロスを張り替えたばかりの物件に、2～3年ほど住んでいた。娘はタバコを吸うが、においが付くほどではないし、壁はいつも拭いていて、とてもきれいに使用していた。不動産屋は、「全面張替えしなければならない」と言うが、それにしても18万円もかかるのだろうか。(年代不明女性)

移動販売の業者から買った犬が4日後に死んだ。契約書には「代替りの犬を渡す」とあるが、解約、返金してほしい。

ペット販売のテレビ広告を見て、子供と一緒に移動販売会に行った。生後2か月の子犬について契約し、家に連れて帰った。しかし、翌日から下痢と脱水症状があり、動物病院に入院させたが、4日目に病院で死亡した。契約書には、「3か月以内に先天性の病気で死亡した場合には代犬を渡す」とあるが、返金してほしい。(40代女性)

母が昨年購入した自動車が「事故車である」と言われた。販売店に引き取ってもらい、お金を返してもらうことができるか。

昨年、母が中古自動車販売店で、事故車ではない車をお願いしたいと話をし、探してもらって購入したようだ。最近、エンジンの調子が悪いので板金屋に見てもらったところ、「事故車だ」と言われたようである。今後、販売店と話をしようだが、車を引き取ってもらい、お金を返してもらえるか。(30代男性)

未成年の知人に頼まれて携帯電話の名義を貸した。相手が支払わず、30万円の請求を受けた。どうにかならないか。

相手は中学の同級生。一度は断ったが、強引だったので仕方なく応じた。「自分の口座に毎月料金を払う」という約束が守られず、他県に行ってしまった。住所は分からない。携帯電話会社に話をし、電話は使えないようにした。名義は自分なので解約はできるが、「請求金額を一括で支払うよう」に言われた。(20代女性)

友人に「無料エステがある」と誘われて行った店で、脱毛、美顔、化粧品の契約をした。1週間通ったが、いろいろ勧められるので解約したい。

無料のエステを受けながら担当者にすごく勧められ、友人もいるので断りにくく、何が何だか分からないまま契約してしまった。脱毛、美顔、化粧品で合計34万円。頭金5万円を払い、残りはクレジットカードで支払うことにした。翌日、店に出向いたところ、「脱毛は全身やったほうが良い」と言われ、脱毛エステの契約を変更。むくみを防ぐというソックスや、肩こりに良いというネックレスなども勧められ、総額60万円の契約をした。1週間ほど通ったが、毎回、いろいろな商品を勧められて苦痛であり、支払いも大変。店から「友人を紹介してほしい」と言われることも迷惑である。(20代女性)

② 通信販売

無料だと思い、パソコンでアダルトサイトを視聴しようとしたところ、7万円の請求画面が表示された。支払わなければならないか。

年齢確認で「20歳以上」を選び、「動画視聴」を選んだところ、突然、「登録料7万円」の請求画面が表示された。あわてて画面を閉じたが、その後も請求画面が消えない。(40代女性)

親戚に「高額な賞金獲得請求権がある。賞金獲得請求権実行承諾書の返答をしないと失効する」というダイレクトメールが届いた。

1億3,947万円の賞金ようだ。「10日以内に返信必須」と書いてある。受諾手続料として2,000円を引き落とすため、クレジットカード番号を記入するような内容になっている。(20代男性)

「運気が上がらないのは霊が憑いているからだ」と言われ、祈祷してもらったが、業者と連絡がつかなくなった。支払いだけが残り、困っている。

雑誌広告を見て、「金運が上がる」という数珠を申し込んだ。その後、金運が上がらないと業者に話したところ、「霊が憑いているからだ」と言われた。「除霊のためには祈祷をしなくてはならない」と言われ、80万円支払った。次に、「家の中の写真をメールで送ってほしい」と言われて送ったところ、「霊が出入りする穴があるので、塞ぐために100万円かかる」と言われた。クレジットカードで支払ったが、業者と連絡がとれなくなり、支払いだけが残った。(40代男性)

報道された石鹼で自分もアレルギー症状が出た。業者から商品返品連絡は受けたが、アレルギーについては何も書かれていなかった。

2年前にネット通販で購入。5か月くらい経って、目の周りが赤くなりかゆみが出たので、診察を受けた。アレルギー検査をしたところ、「小麦に反応している」と言われ、食事制限して薬を飲んでいる。当時は、石鹼によるものとは思わなかったため、続けて使用していた。その後、業者から「返品の手続きをしている」というハガキが届き、商品は返品したが、アレルギーのことは書かれていなかった。今回、石鹼に配合されている小麦由来成分によるアレルギーが報道され、自分も同じ症状だと思った。業者の連絡先について情報はるか。(30代女性)

携帯電話で探した業者から2万円借りた。返済できずにいたら、「新しい口座をつくって私書箱に送れ」と言う。犯罪ではないか。

入院して仕事を休んだので、給料が少なかった。入院費が足りず、携帯電話で探した業者から2万円借りた。返済できなかったところ、「新しい口座をつくって、キャッシュカードと通帳を指定する私書箱に送れ」と言う。これは犯罪ではないだろうか。(50代男性)

携帯電話のサイトで見つけた業者から借入れするため、携帯電話を4台契約して業者に送ったが、不審である。

自己破産して借入れすることができなくなった。入院費や引越費用などでお金が必要になり、携帯電話のサイトで業者を見つけた。利息6%で20万円の融資を申し込んだところ、「携帯電話の契約をしてほしい」と言われ、4台契約して宅配便で送った。携帯電話の購入代金は分割払いにした。翌日、初回金として3万円が振り込まれたが、だまされたような気がする。このような形で融資する業者があるのだろうか。(30代男性)

③ 訪問販売

「雨どいの修理がただでできる」と言って、リフォーム業者が訪問してきた。保険代行の手続きもすると言うが、信用できるか。

「雨どいが壊れているので直しませんか。ただでできます」という話をしてきた。「火災保険を利用して」と言い、その手続きも業者がすると言う。「これくらいなら、必ず修理代が出ます」と断言するので、なんとなく不審に思い、修理は断った。業者が帰ったあとに雨どいを見たところ、多少めくれている程度であった。(40代男性)

訪問販売で家の庭のアスファルト工事を勧められ契約した。翌月に一部が崩れてきたので、業者に電話をしたが、なかなか直しに来ない。

他県の業者で、近くの公共工事に来ていた時に勧誘して歩いていたようだ。苦情を申し入れた直後に、現状を見に来て補修を約束したが、未だに実現しない。契約書はなく、領収書だけしかない。(40代男性)

国際結婚の相手を紹介するという契約をしたが、クーリング・オフしたい。手続きの仕方を教えてほしい。

3年くらい前から、隣の呉服屋が「外国人の嫁を紹介する」と訪ねてくるようになった。今まで断っていたが、結婚を考えるようになり、また、数回続けて訪ねて来られたので、仕方なく契約することにしたが、契約書に金額が書いていなかった。金融機関に借入の申込みをしようとしたら、「見積もりが必要だ」と言われたので、業者に見積もりを出してもらったところ、「現地への渡航が2回で210万円、3回で315万円」と言われた。やめたいのでクーリング・オフの手続きを教えてほしい。(50代男性)

訪問販売でリンゴを買った。試食品と違って食感も悪くおいしくない。穴が開いているものもある。

隣のリンゴだという。試食で食べたならおいしかったので購入した。買ったリンゴを食べたら、試食品と違っておいしくないし、穴が開いているものもある。売りに来た人に電話して苦情を言ったところ、「自分は旅に出ているので、会社に言ってほしい」と言われた。クーリング・オフできるか。(70代男性)

新聞の勧誘員が強引でしつこい。被災して仮設住宅で暮らしているが、平穏な生活を乱されたようで腹立たしい。

訪問販売で新聞の勧誘を受けた。販売員は「お願いします」を繰り返し、いらない、読まないなどと言って断っても応じない。契約しないと帰らない雰囲気だったので、仕方なく契約した。勧誘があまりにもしつこいので、根負けして契約してしまう人がほかにもいると思う。(60代男性)

訪問販売でふとんの打ち直しの契約をした。強引な勧誘をされたが、支払わなければならないか。

2人組の男性が訪問してきた。何度も勧誘され、いらないと断ったが、押し切られて契約した。綿布団に羊毛を入れて打ち直してもらったが、使ってみると重かった。支払いは3回の分割払いだが、1回の金額が高額で支払うことができない。強引な勧誘があったので取り消したい。(70代女性)

④ 電話勧誘販売

「10年前の先物取引の被害を回復する国のシステムがある」という電話がきた。「保証金として、被害額の半分を先に預かる」と言う。

証券会社を名乗る者から突然電話がきた。「(自分が)10年前に受けた先物取引の被害は108万円で、この業者は倒産したが、この業者を買収した業者が隠し財産を見つけたので、国の管理システムにより被害額が戻る」と言う。「被害額の半分である50万円を、先に保証金として預かるが、2～3週間後には返還金と併せて口座に振り込む」と言うが、信用できるか。国にそのような管理システムがあるのか。(60代男性)

大手電話会社の関連会社と名乗り、インターネット回線について、「パソコンとセットで安い料金になる」という勧誘の電話があった。断っているつもりだが、何度も電話がかかってくる。

いずれ考えるが今はいい、忙しいなどと言って断っている。そうすると、業者は「来月ならいいの、その次ならいいの、忙しいのであれば、携帯電話の番号を教えてほしい」などと言ってくる。業者名や担当者名を名乗ってはいるが、はっきり聞き取れない。どうしたらよいか。(40代女性)

職場にしつこく電話があり、10年前の資格講座の退会費用を請求された。対処法を知りたい。

業者から電話がかかってきたが、断って電話を切ったところ、すぐにかけ直してきて「上司の名前を教えろ」などと言うので、言い合いになった。2時間近くも対応していたので、周囲にも迷惑をかけてしまった。10年前の講座費用は支払い済みである。業者は「終了していないので手続きが必要だ。手続きしないと、268の資格関連団体から、あなたの職場に勧誘の電話がいくことになる」などと脅してくる。困った。(40代男性)

電話勧誘で買ったカニをクーリング・オフしたいが、業者に拒まれた。

業者から夜の8時30分頃に電話がかかってきた。「あと一つ売らないとだめなので」と同情を誘い、あまりに一生懸命だったため、カニを買うことにした。「新聞紙に包んで冷凍庫に入れておけば、半年近くは食べられる」とも言われた。「2万円のカニが入って1万6,800円だが、1万5,800円に割引する」と言われたが、カニのサイズや量についての説明はなかった。カニは小さな箱で届けられ、欠けや折れがある、足の本数が少ない、細い足が多いなど、値段に見合うような内容ではなかった。クーリング・オフを申し出たが、業者は「少しでも食べれば返品できない」と言う。(80代女性)

自宅や夫の職場に、投資用マンションの購入を勧める電話がくるが、強引で怖い。対処法はあるか。

きっぱり断っているが、電話を切るとすぐにかかってくることもある。会社名や電話番号、要件を尋ねても答えない。嫌がらせをされても困る。(40代女性)

市役所保険課の職員を名乗る者から「還付金がある」と電話があった。携帯電話を持っていないと言ったら、突然電話を切られた。不審だ。

「医療費の払い過ぎがあり、4万円ほど還付する。ATMで手続きすれば、口座に振り込まれる。今から言う社会保険事務所に電話するように」と言われた。「携帯電話を持っているか」と言われたので、持っていないと答えると、突然電話を切られた。(70代女性)

⑤ マルチ・マルチまがい

知人に「病気に効く水がある」と言われて講習会に誘われたが、不審だ。

「病気に効く水がある」と言ってサンプルをもらったが、「プラチナ入り清涼飲料水」と書かれていた。「どんな病気も抑えることができる」と言われたが、科学的根拠については何も言われなかった。1本1万5,000円もするもので、普通の水に数滴垂らして飲むものようだ。「講習会があるので話を聞きにきてほしい」と言われたが、不審である。(20代男性)

ねずみ講のような契約をした。健康食品の購入者を紹介すると、将来、年金がもらえるという。怪しい話なので契約をやめたい。

セミナーに参加して、健康食品16万円分をクレジットカードで契約した。「契約した人が2人ずつ新たな購入者を紹介して行って、会員が5万人に達したところで、業者の売上の1%が生涯年金としてもらえる」という話だった。よく考えると怪しい話だと思うのでやめたい。近所の人たちも何人か契約した。(60代男性)

友人がマルチ商法の業者の講習会に誘われているが、しつこく勧誘されて困っているようだ。

友人が大学の先輩に誘われて、マルチ商法の業者の講習会に出向いたようだ。契約はしてこなかったと言うが、「契約するように」とたびたび電話がきて困っているようだ。どうしたらよいか。(20代女性)

知人に紹介され、「タブレット端末を所有して、それをレンタルすることで収入を得る」という契約をした。やめたい。

健康食品の会場で知り合った人に、「セミナーに参加しないか」と誘われた。会場では、「教材ソフトが組み込まれたタブレット端末のオーナーになり、それを貸し出すことによって利益が入ってくる」という説明を受けた。「2年間のレンタル料がオーナーに入り、6か月くらいで元が取れる」とのこと。「出資したお金が戻らない時には紹介者が補てんする」と言われ、保証されているものだと思った。「新たな人を紹介すると、1万5,000円が自分の収入になる」とも言われた。1口13万6,500円を3口契約することにし、業者にお金を振り込んだ。概要書面はもらったが、契約書面はもらっていない。家族に反対されたので、契約をやめたい。(60代女性)

美容手袋のマルチ商法に会員登録し、30万円ほど支払った。商品が届かないのでクーリング・オフしたが、2か月以上経っても返金にならない。

セミナーに参加し、収入になればと思い、一番上のランクの会員になった。料金を振り込んで2か月経っても商品が届かないので、クーリング・オフした。なかなか返金されず、業者に電話しても話し中で、クーリング・オフから2か月後、やっと業者に電話がつながったところ、「手続きに時間がかかっている」と言われた。(50代女性)

(2) 相談の多い手口（一つの相談で複数項目の選択あり）

- ・ 無料をうたって誘い、実際には有料になるような「無料商法」に関する相談が 89 件と、前年度に比べて大きく増加しており、アダルトサイト、出会い系サイト（サクラサイト）、結婚相手紹介サービスに関する相談などが多く寄せられています。
- ・ ある業者から、未公開株、社債、外国通貨など、様々な金融商品等のパンフレットが届き、別の業者から「高く買い取るので代わりに買ってほしい」などと言われ、お金を出しても買い取りは実施されないといったような「利殖商法」に関する相談も 84 件と、前年度に比べて増加しています。
- ・ 一度被害にあった人が再び勧誘されたり被害にあったりする「二次被害」に関する相談は、資格講座に関する相談のほか、「利殖商法」においても見られ、一度お金を出した人に対して、「以前の損を取り戻す」などと言って新たにお金を出すように言われたといったような相談も多く寄せられています。

【手口別件数（上位5位）】

	22 年度		23 年度			
	手口	件数	手口	件数	前年度比	
					増減	増減率
1 位	二次被害	96 件	無料商法	89 件	+41 件	+85.4%
2 位	利殖商法	63 件	利殖商法	84 件	+21 件	+33.3%
3 位	初タイプオプション (送りつけ商法)	54 件	二次被害	83 件	-13 件	-13.5%
4 位	無料商法	48 件	サイドビジネス商法	29 件	+8 件	+38.1%
5 位	次々販売	40 件	当選商法	18 件	-5 件	-21.7%

【相談事例】

① 無料商法

海産物問屋を名乗る業者から、「無料でとろろ昆布を送る」という電話があった。代金引換で請求を受けるのではないかと心配だ。

業者の名前は早口だったので聞き取れなかった。「10周年記念で、以前、取引があったお得意様に、無料でとろろ昆布を配付しているが、住所に変わりはないか」と言う。過去に注文した覚えはなかったが、話を聞いているうちに、1万円くらいの海産物の勧誘を始めた。いらないと何度断っても電話をやめず、一方的に話をされ、「宅配便で送る」ようなことを言われた。もし、送られてきたらどうすればよいか。(50代女性)

興味本位で無料アダルトサイトに登録しようとして、サイトの入口をクリックしたところ、請求画面が表示された。画面が消えずに困っている。

有料だと気が付いたのは登録が完了した後であり、突然、請求画面が現れた。「請求の一部は震災の義援金に充てる」とあるので、その分は承諾してもよいが、あまりに高額である。クリックした時点では無料と書かれていたのに、支払わなければならないか。(10代男性)

SNSで知り合った男性から出会い系サイトに誘導された。無料と書いてあったが、途中からポイント代が必要だと言う。

SNSに登録しているが、震災後、「津波大丈夫ですか」というメールが多く入り、返信していた。そのうちの一人が気になり、何度かメールを繰り返しているうちに話がはずみ、お互いに個人のアドレスを交換した。相手から、「モデルをしており、メールしていることが事務所にばれるとまずいので、あるサイトに登録してメール交換しよう」と言われ、紹介されたサイトに登録した。そのサイトを通じて、何度かその人とメール交換をしていたが、突然メールが開けなくなり、「ポイントを購入してください」と表示された。(20代女性)

「期間限定の無料のお見合いサービス」という手紙を見て業者に連絡し、女性と会った後でダイヤモンドの契約をさせられた。解約したい。

「県内に新たに結婚相談所を開設するので、広く当社のサービスを知っていただきたいため、入会金から成婚料を無料にしました。地元の年上の方ならぜひお会いしたいという女性がいたので紹介します」などと書かれた期間限定お見合いサービスの案内と、その女性のプロフィールが送られてきた。業者に連絡を取って担当者と喫茶店で会い、その女性の写真を見せてもらい、女性と会うことにした。その際、無料体験コースの対象者は、「1,500万円の貯金がある人」、「二世帯住宅を持っている人」、「お付き合いが決まったら、宝石を買ってプレゼントできる人」のいずれかであると言われた。約束の日、同じ喫茶店で担当者に会い、結婚相談所の申込書等に署名した。その後、女性が現れ、15分ほど2人で話をした。担当者が「これで話は終わり」と言って席に戻ってきて、「今後交際をするかどうか」確認された。相手の女性が先に「いいです」と応じたため、自分も応じた。その後、女性は帰り、担当者からダイヤモンドの話がされた。パンフレットを見せられ、その中から選んだところ、すぐにどこかの店に電話をかけさせられ、ダイヤを注文することになった。店の名前は分からない。不審なので解約したい。(30代男性)

② 利殖商法

「以前損失を出したA社の株を所有している人に余剰金を返すことになった」と、別の会社から電話がきた。信用できるか。

以前、未公開株を200万円買って損をしたことがある。もうあきらめていたが、「被害回復をしている」という別の会社から電話があった。「未公開株のA社と他の1社とうちの会社が合併し、余剰金が発生したため、未公開株を100株持っている人には余剰金の分配することになった」と言う。「(自分は)現在70口持っているので、1株1万2,000円を25口購入するよう」勧められた。(60代男性)

地球温暖化の投資話の電話があった。あまりに良い話だが本当だろうか。

どうして儲かるのかは理解できなかったが、「1口30万円で300万円預けると、3か月で420万円になる」と言い、「口座をつくる必要があるのでお宅を訪問する、本県には40人のスタッフがいる」などと言う。以前から投資の電話勧誘があり、断っていたが、今回は「訪問する」と言われて驚き、すぐには断れなかった。(60代女性)

和牛オーナー制度に登録したが、「業者が民事再生手続に入った」という書面が届いた。これからどのようにしたらよいか。

10年前から少しずつ預け、総額で500万円ほど預けている。「民事再生手続に入った」という書面が届いたが、説明会には行けなかった。どのようにしたらよいか。(60代女性)

鉱物譲渡権利申込書という書類が届き、その後、別の業者から「その書類を買い取りたい」という電話がきた。

聞いたことのない業者から書類が届き、なんだろうと思っていたところに別の業者から電話がきた。「書類が届いていたら譲ってほしい」と言う。捨てたと言ったところ、「そんなはずない。うそでしょ」と言い張り、「電話番号を教えるので、電話をして書類をもらってほしい」と言う。「社長がどうしてもその書類がほしいと言っているので、社長のためにそうしてくれ」と言ってきた。電話は切ったが不審である。(70代男性)

電話勧誘で2社からスーダンポンドを購入したが、だまされたような気がする。返金してもらいたいけどどうしたらよいか。

B社から、「C社のパンフレットが届いていないか」という電話があった。その後、パンフレットが届いて再度電話があり、「スーダンは今から発展していく国。一切迷惑をかけないのであなたの名義を貸してほしい。お金はこちらで用意して持っていく」と言い、「C社からスーダンポンドを購入するよう」勧められた。最初は断っていたが、自分の名義を貸すことで役に立てるならと思い、1口15万円の50口をFAXで申込みした。B社からお金が届くのを待っていたが、「振込期日に間に合わないと補償問題になる。立て替えてほしい」と言われ、750万円をB社の口座に振り込んだ。そのお金を催促しても、「紙幣は値上がりしている。配当は払う」などと言い、返すという返事はなかった。さらにD社からも連絡があり、「C社の紙幣は並行輸入もので、日本では換金できない。E社のスーダンポンドは大丈夫。C社の分も買い取る」と言われ、その後も数百万円振り込んだ。言われるままにお金を振り込み、後悔している。返金してほしい。(50代女性)

③ 二次被害

会社に「10年前に受けていた通信講座を卒業していないので、お金を払わなければならない」という電話がくる。どうしたらよいか。

10年前に講座の契約をしたことはあるが、代金は支払い済みである。今までにも、会社に何回か電話がかかってきたが、無視していた。ところが、今回は、弁護士を名乗る人物から電話があり、「卒業していないからお金を支払わなければならない。クレジットカードでキャッシングしてもよいし、消費者金融で借りてもよい」などと優しい口調で言った。会社からも、「自分でなんとかしなければならない」と言われ困っている。(30代男性)

数十年前に購入した遠隔地の山林を購入したいという電話がきた。信用できるか。

家族が、数十年前、知人に勧められて遠隔地の山林を購入していた。先日、「その土地を買いたい」という業者から電話があり、「外国の人が欲しがっているので、ぜひ売ってほしい。まずは手数料として27万円振り込んでほしい」と言う。(60代女性)

証券業の協会を名乗るところから電話があり、「未公開株などの悪質な業者に注意するように」に言われ、協会が推薦するという業者を教えられた。

以前、社債や未公開株を買ったことがある。証券業の協会というところから電話があり、「おかしいと思うことはないですか。お困りなことはないですか」とやさしく聞かれた。協会が薦めるところはないのかと尋ねたところ、「良いところがある」と言って、ある業者を紹介された。そこに電話したところ、「手数料はかからないので、今までの社債等を清算しますか」と聞かれ、清算金額が購入金額と同じだったので、清算すると言った。すると、「全て返るので、まずは30万円預けてほしい。そのお金は銀行に預けておき、社債が現金化できたら、その清算金と一緒に振り込む」と言われた。子供に話をしたら、消費生活センターに相談するように言われた。(80代女性)

被害対策弁護団を名乗るところから「被害を回復する」という手紙が届いた。弁護士の名前も書いているが、信用してよいか。

数年前に金融被害にあったことがある。以前にも、「被害回復をする」という手紙が届いてだまされたことがあったが、今回は、「返還する被害金の一部で、上場が確定されている企業の社債を購入して、それを弁護団に譲ってくれたら、協力企業がそれを買取る」という内容であった。信用できるだろうか。(70代女性)

ネットで検索した業者に、有料サイトの一方的な請求について相談したところ、「3万円で調査できる」と言われた。信用できるか。

パソコンを使用しているうちに有料サイトに登録になってしまい、登録料の請求画面が表示された。トラブルの解消についてインターネットで検索し、表示された業者に電話して相談したところ、「うちなら、調査をして3万円でキャンセルできる」と言われた。考えてから返事をすると言ったが、信用できるだろうか。(30代男性)

④ サイドビジネス商法

美容手袋のマルチの会員になったが、商品が届かないのでクーリング・オフした。返金にならず、業者に連絡してもつながらない。

知人に勧められてセミナーに参加した。「コラーゲン入りの美容手袋の普及促進のため、経費ポイントを毎週支給する、経費は、売上の半分を外国の消費者金融で貸し付けて利益を出すことで支給する、紹介ボーナスも入る」などと言われた。知人を信用していたこともあり、ランクが上の会員になるため32万円ほどを振り込んだ。しばらくすると、経費ポイントが入金されなくなり、手袋も届かないので、クーリング・オフしたが、業者と連絡がつかない。(60代男性)

「相手の相談を聞いてあげると収入になる」というサイトでメール交換したが、文字化け解除にポイント代がかかるだけだった。

携帯電話のゲームをしていたところ、バナー広告に「女性の在宅高収入ワーク」とあったので、クリックしてみた。サイトに入り、プロフィールを入れたところ、「既に相談したいという人がいます」と掲示板に載っていた。その相手とメールを交換し、すぐにお金を振り込む口座を聞かれたので、教えようとしてメールしたが、文字化けして伝わらなかった。文字化けを解除するには、ポイントを購入しなければならないことが分かり、高額であったが購入した。そのポイント代も相手が「あとで負担する」というので、メールのやり取りを続けていたが、その後も文字化けは解消されず、ポイントを購入しなければならない状態が続いた。だまされたと思う。(30代女性)

在宅ワークの業者に「サイトを開設しないか」と勧誘されたが、断ったところ、「損害賠償請求の裁判をする」と言われた。

携帯電話で在宅ワークのサイトを見つけた。「業者の紹介文を書く仕事で時給1,000円」とのこと。「仕事をするには履歴書が必要である」と言われたので送った。翌日、「合格した」とメールで連絡があり、業者の紹介文をつくってメールで送った。2日仕事をしたところ、すぐに2,000円振り込まれた。その後、「あなたは文章がとても上手なので、自分でサイトを立ち上げないか」と勧誘された。「そのためには35万円かかるが、文章がうまいから大丈夫」などと言われたが、やるとは言わなかった。何度も電話がかかってきたが、そのたびに断っていたところ、「あなたは冷やかしてサイトに入ったので、損害賠償請求の裁判を起こす」などと言い、「それがいやなら、すぐに10万円振り込め」と言われた。(20代女性)

保証人紹介業者を通じて、借金の連帯保証人になったが、借主が破産した。どうしたらよいか。

以前、携帯電話に届いたメルマガを見て、副業を紹介する情報商材を購入した。保証人紹介業者に登録しているという人が、「リスクなし、安心、間違いない」という情報を出していたので、自分も保証人の代行をして報酬を得るために、保証人紹介業者に登録した。業者から、メールで連帯保証人の依頼があり、「借主が弁済できなくなったら、当社があなたに代わって弁済する。報酬は1件につき4～5万円。借主への直接連絡は禁止」というメールがきた。連帯保証人になることに同意して、必要書類を業者に送った。その1年後、裁判所から、「借主が破産手続きをした」という書類が届いた。業者とは連絡をとっていないが、今後どうしたらよいか。(40代男性)

⑤ 当選商法

エコに関する電話アンケートに答えたところ、抽選番号が書かれた封筒が届き、その後、「車が当たった」として登録料の見積もりが届いた。不審。

「アンケートに答えてほしい」と電話があり、「エコしていますか」など、エコに関する3問くらいの問いに答えた。その際、「プレゼントキャンペーン中なので、会社概要と抽選番号を封書で送る」と言われた。封書が届いたのちに電話があり、抽選日の連絡があった。その後、「車が当たった」と電話があり、車の登録料の見積もりが届いた。車は3種類あり、登録料がそれぞれ66万円、48万円、18万円とのこと。どれか選んだらお金を振り込むよう言われた。本当なら嬉しいが、何かおかしい気がする。(40代女性)

「個人向けの金融商品のパンフレットが届くので譲ってほしい」という電話があった。信用できるか。

「大手会社の個人向け証券の案内で、当選した499名だけに届く貴重なパンフレットである。興味がないのであれば、良い条件で譲ってほしい」という電話だった。軽い気持ちでいいですよと言ったが、不安になった。(40代女性)

携帯電話に「当選おめでとう」というメールが届き、開けたらアダルトサイトにつながった。「配信停止」をクリックしたが、料金の請求画面になった。

「50万円当選した」というメールが届いたので、プロフィールやニックネームを打ち込んだ。そうしたところ、アダルトサイトにつながったので、「配信を停止しますか」というところをクリックしたが、5,000円の請求画面が出た。驚いてそのまま閉じたが、たくさんの請求メールが届くようになって困っている。(40代男性)

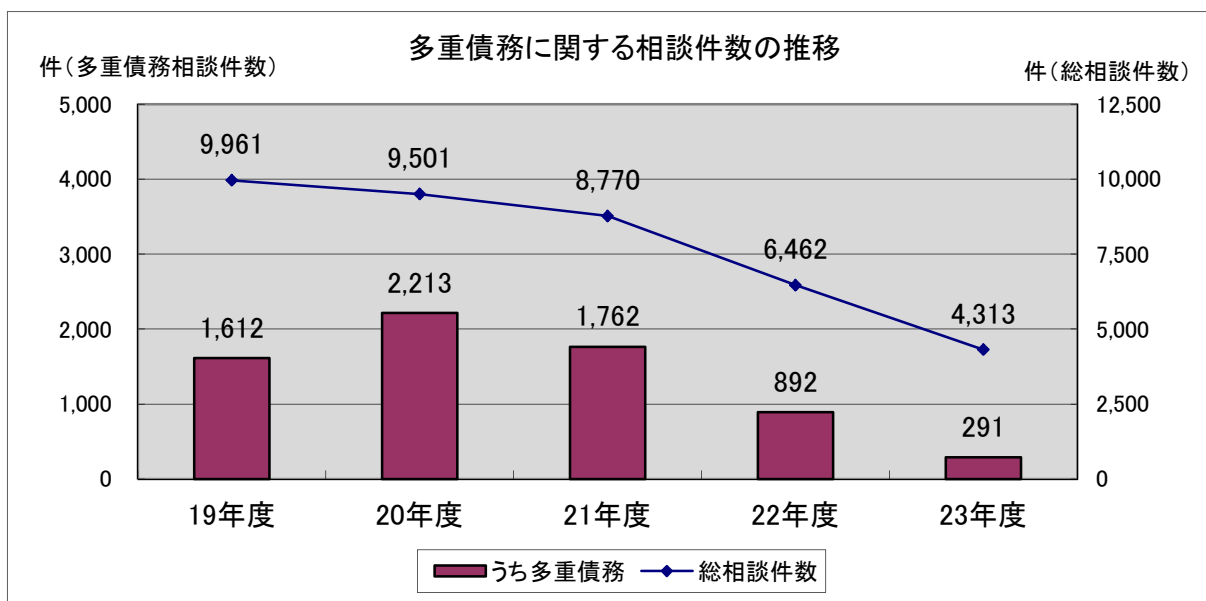
外国からハガキが届き、「大金が当たる可能性がある」とあるので電話したところ、クレジットカードの番号を入力するように言われた。

カードを持っていないので銀行でつくろうとしたところ、銀行員に「消費生活センターに相談したほうが良い」と言われた。数年前から、海外から当選金の郵便物が届くようになり、何回か郵便小為替で2,000円程度を送金した。今回、「1,600万円当選した。至急連絡をするように」というハガキが届いたので、電話をした。自動音声ガイダンスに従い、ハガキにあった暗証番号を押したところ、「おめでとうございます。ダイヤモンドを送るので手数料2,000円が必要です。クレジットカード番号を入力してください」と言われた。大金が当たる可能性はないのだろうか。(80代男性)

4 特に注視する相談内容

(1) 多重債務

- 「多重債務」に関する相談は291件で、前年度の892件に比べて、601件、67.4%減少しました。相談総件数に占める割合も、6.7%と前年度の13.8%に比べて減少しました。過去5年間で最も少ない件数となっていますが、これは、総相談件数が減少したことのほかにも、東日本大震災津波の関係で、一時、金融機関等が請求を停止したことなどが影響しているものと思われます。
- 契約当事者の男女別・年代別では、男性が177件（構成比60.8%）、女性が106件（構成比36.4%）となっており、年代別では、50歳代が最も多く、40歳代、30歳代と続き、この上位3位で54.3%を占めています。



【多重債務男女別、年代別件数】

	22年度		23年度	
	件数	構成比	件数	構成比
男性	567件	63.6%	177件	60.8%
うち、年代別上位3位	1位 50歳代 136件 2位 30歳代 116件 3位 40歳代 111件		1位 50歳代 35件 2位 40歳代 33件 3位 60歳代 28件	
女性	311件	34.9%	106件	36.4%
うち、年代別上位3位	1位 50歳代 75件 2位 40歳代 67件 3位 30歳代 49件		1位 50歳代 26件 2位 40歳代 18件 3位 30歳代 17件	

	22年度				23年度			
	上位3位			構成比	上位3位			構成比
年代別	1位	50歳代	211件	23.7%	1位	50歳代	62件	21.3%
	2位	40歳代	178件	20.0%	1位	40歳代	51件	17.5%
	3位	30歳代	165件	18.5%	3位	30歳代	45件	15.5%
	上位3位計			554件 62.1%	上位3位計			158件 54.3%

【相談事例】

10年以上前から、家族の入院費用や生活費で借金をした。仕事も日給月給であり、今月は収入がない。住宅ローンも残っている。(60代男性)

数社に借金があるが、仕事を解雇され、住宅ローンの支払いが厳しくなった。家は残したい。
今までは金利を下げてもらい、なんとか利息だけは払ってきたが、仕事を解雇され、現在は失業保険をもらっている。住宅ローンがまだ数年あるが、家はなんとか残したい。何か良い方法はないか。(40代男性)

娘が複数の業者から借金をしているようだ。相談したい。
5～6社から借りているようだ。娘は、自分でなんとかしようとは思っているらしいが、なかなか腰を上げようとしない。このままだと、どんどん借金が膨れ上がっていきそうだ。(40代女性)

ネットでお金を借りたが、利息を週に1万円取られる。おかしい業者なのか。
1万5,000円を借りて、次の週に2万5,000円を返済。返済してすぐに2万5,000円を借り、次の週に3万5,000円を返す予定であったが、返済することができず、週に1万円ずつ返すことになった。「初めてで実績がないため、少しずつ貸す」と説明されたが、利息が高いのではないか。昔、債務整理をしたことがあり、その借金も残っている。ほかにも、携帯電話を契約し、業者が携帯を買い上げるという取引もした。携帯電話の名義は自分だが、「利用料は業者が支払う」と言っていた。(20代男性)

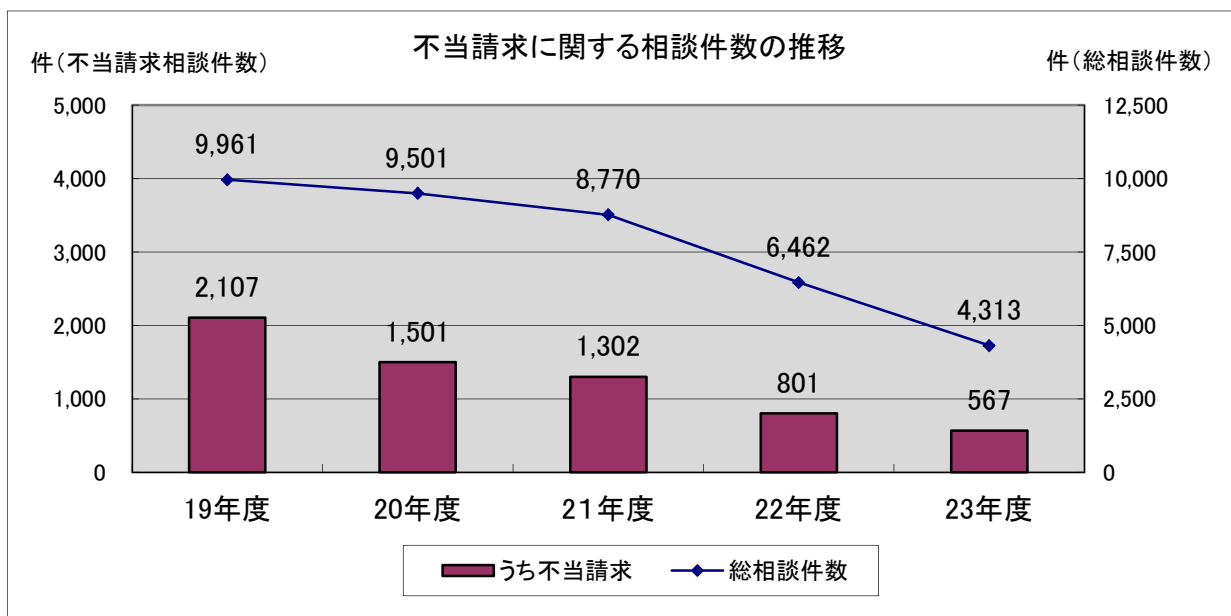
震災で住宅が全壊。住宅ローンが多く残っている。私的整理ガイドラインについて教えてほしい。
現在、仮設住宅に入居しているが、被災した家のローンが残っている。債務整理を考えるに当たり、私的整理ガイドラインというものがあると聞いたが、どのようなものか。申請はどうすればよいのか。(30代男性)

震災で船などが全て流され、クレジットやサラ金の支払いを猶予してもらっていたが、その分の請求を受けた。
自宅は大丈夫だったが、漁の道具を全て流され、仕事ができなくて収入がない状態。震災前からの借入れがあり、支払いを猶予してもらっていたが、クレジット会社から、猶予してもらっていた分を支払うよう通知がきた。「払わない場合には、残高を一括請求する場合もある」と書いてある。(60代男性)

震災で家は全壊、勤めていた会社も被災して解雇された。借金が200万円くらいあるが、支払っていけない。
津波で自宅が全壊した。会社も被災し、仕事も失った。雇用保険で数か月は暮らせるが、クレジット会社や銀行に200万円ほど借金があり、払っていけない。(40代男性)

(2) 不当請求

- ・ パソコンや携帯電話のアダルトサイトなどにおいて、ワンクリック請求などの契約が成立したとは言えないにも関わらず料金を請求するものなど、「不当請求」に関する相談は567件で、前年度の801件に比べ、234件、29.2%減少しました。しかし、総相談件数の13.1%を占めており（前年度12.4%）、いまだ多くの相談が寄せられています。
- ・ 商品・サービス別（小分類）では、「アダルト情報サイト」が437件で、不当請求の77.1%を占めており、次いで、携帯電話のコンテンツ利用料などの「デジタルコンテンツ」が35件となっています。
- ・ 実際にお金を支払った人の金額を平均すると、約19万円となっています。
- ・ 以前、多くの相談が寄せられた「ハガキによる架空請求」に関する相談は、今年度はほとんどありませんでした。



【不当請求男女別、年代別件数】

	22年度		23年度	
	件数	構成比	件数	構成比
男性	472件	58.9%	349件	61.6%
うち、年代別上位3位	1位 30歳代 127件 2位 40歳代 105件 3位 20歳代 67件		1位 40歳代 75件 2位 30歳代 70件 3位 20歳未満 54件	
女性	313件	39.1%	208件	36.7%
うち、年代別上位3位	1位 30歳代 84件 2位 20歳代 67件 3位 40歳代 39件		1位 30歳代 63件 2位 20歳代 49件 3位 40歳代 38件	

	22年度		23年度	
	上位3位	構成比	上位3位	構成比
年代別	1位 30歳代 211件 2位 40歳代 144件 3位 20歳代 134件	26.3% 18.0% 16.7%	1位 30歳代 133件 2位 40歳代 113件 3位 20歳代 99件	23.5% 19.9% 17.5%
	上位3位計 489件	61.0%	上位3位計 345件	60.8%

【相談事例】

ケータイ占いサイトを見ていて、「18歳以上」をクリックしたところ、アダルトサイトに登録となり料金を請求された。どうしたらよいか。

驚いて「退会」をクリックしたが、「料金が支払われていないので退会できない」というメールが届いた。請求金額は9万9,800円。端末番号や個人識別番号が知られているようだ。(20代女性)

スマートフォンでアダルトサイトを検索した。6万5,000円の請求画面が表示されたが、支払わなければならないか。

「20歳以上か」、「利用規約に同意するか」、「動画を視聴するか」の質問に「はい」を選んで進んでいったところ、突然、「6万5,000円を3日以内に支払うように」と画面に表示された。画面を戻してみたところ、利用規約の画面にとっても小さく6万5,000円と表示されていた。確認画面もあったが、金額の表示が小さいため、気が付かなかった。(20代男性)

アダルトサイトに登録となり、退会手数料を支払って退会したつもりだったが、再度請求がきた。

はじめは無料とあったが、突然登録になってしまった。支払いをしたので終わったものだと思っていたが、「以前支払ったサイトの退会手続きができていない。早急に電話するように」というメールが届いた。IP番号が知られているようであり心配だ。(30代女性)

人権擁護団体のようなところから、訴訟提出通知という封書が届いた。「訴状を取り消したい方は連絡ください」とある。

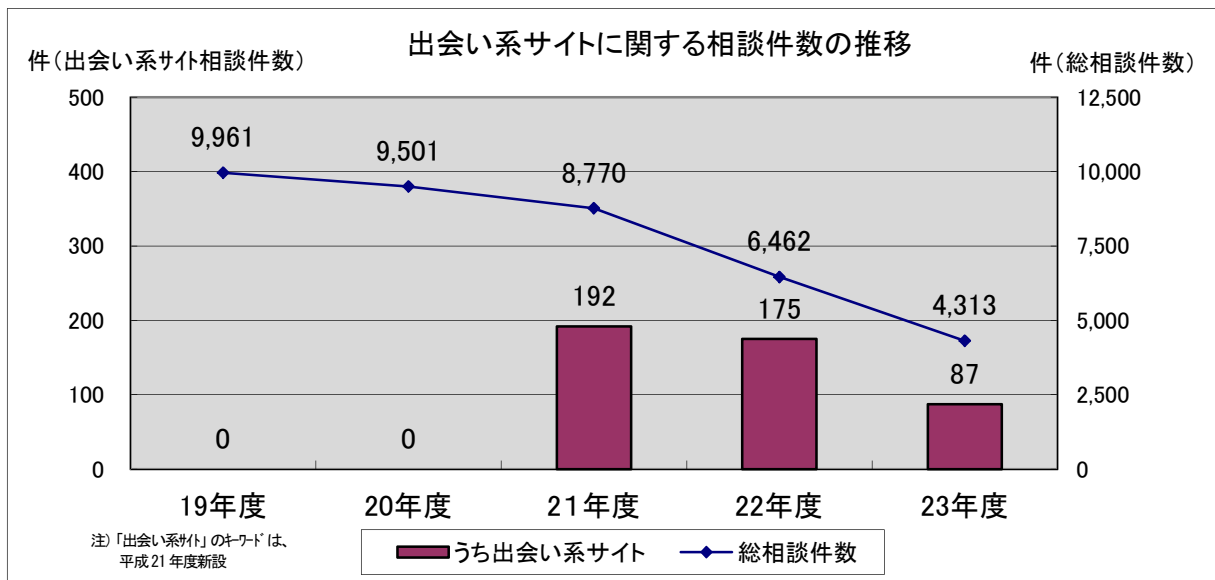
「児童ポルノ販売サイトの主犯格が逮捕され、その顧客に対しても、裁判所に刑事事件として訴状を提出する。訴状を取り消したい方は必ず御連絡ください」と書いてある。DVDを買ったことはあるが、このサイトのことは全く知らない。インターネットで調べたら、同じような封書が届いた人があるようだ。料金などは書かれていない。(30代男性)

出会い系サイトで知り合った男性から「アドレスを交換したい」と言われ、20万円振り込んだが交換できなかった。返金してほしい。

無料でメール交換していた相手から、「自分のホームページに載っているメール専用サイトに登録するよう」勧められ、免許証のコピーを送信して入会した。まもなく、男性会員からメールが届き、「アドレス交換したい」と言われた。ポイント代が必要と分かったので、すぐにサイトに退会を申し出たが、サイトから「相手はもうお金を振り込んでいる」と言われたため、ポイントを購入し、指示に従ってアドレス交換したところ、文字化けして失敗した。もう交換しないと断ったが、サイトから「交換費用52万円を、相手が既に2人分振り込んでいる。相手はメール交換を望んでいる」と言われて怖くなり、さらに3万円、6万円と振り込み、アドレス交換を2度実施したが、自分や相手の入力ミスで失敗した。「次は11万円」と言われたので断ると、「相手に100万円以上払わせておいてそれでは済まされない」と脅され、仕方なく振り込んだ。「振込後の10分間だけ個人情報を含んだメールを送信できる」と言うので、相手の返事を待っていたが、時間切れで失敗した。再び「11万円」と言われ、断ったところ、脅すような同じ文面のメールが届き、だまされたことに気が付いた。振り込んだお金を取り戻したい。(20代女性)

(3) 出会い系サイト（サクラサイト）

- 「出会い系サイト」に関する相談は、ここ数年寄せられるようになりました。
主な内容は、「身に覚えはないが、退会していないために料金が発生していると言われた」というものや、「メールを開いたら出会い系サイトに登録になり、退会費用が発生すると言われた」というものなど、不当な料金を請求されるもののほか、「メールの交換に有料のポイントが必要な出会い系サイトで、「お金をあげる」などと言う人物とメールのやり取りをし、お金を受け取ることができないまま、ポイント代だけがかかってしまう」といったような「サクラサイト」と呼ばれる相談も多く寄せられています。
- サクラサイトの主な手口は、「お金をあげる」、「費用は負担するので話を聞いてほしい」などと言う人物からメールが届き、連絡先や振込口座を教えようとする、「メールが文字化けした」などと言われて実行できず、サイトから「文字化け解除のために料金が必要だ」などと言われ、料金を払いつづけても解除に成功しなかったり、「直接会ってお金を渡す」と言われても、様々な理由をつけて結局会うことができなかったりするもので、メールのやり取りを続けてもお金を受け取ることはできません。その間、多くのポイントを消費するため、ポイント代として、多くのお金をクレジットカードで決済したり、サイト業者に振り込んでしまうというもので、サイトにはサクラの存在が疑われますが、その存在を証明することは困難です。
- 出会い系サイトを利用したきっかけには、「携帯電話にメールが届いた」、「高収入のバイト、在宅ワーク、副業などのサイトを探していた」、「懸賞や占いなどのサイトに登録したところ、自動的に登録になった」、「SNSで知り合った人物から誘導された」などがあります。
- 実際にお金を支払った人の金額を平均すると、約25万円となっています。



【出会い系サイト男女別、年代別件数】

	22年度		23年度	
	件数	構成比	件数	構成比
男性	58件	33.1%	41件	47.1%
うち、年代別	1位 20歳代 19件		1位 30歳代 13件	
上位3位	2位 40歳代 14件		2位 40歳代 8件	
	3位 30歳代 12件		3位 20歳代 7件	
女性	117件	66.9%	46件	52.9%
うち、年代別	1位 30歳代 42件		1位 40歳代 16件	
上位3位	2位 40歳代 31件		2位 20歳代 13件	
	3位 20歳代 30件		3位 30歳代 9件	

	22 年度				23 年度				
	上位 3 位			構成比	上位 3 位			構成比	
年代別	1 位	30 歳代	54 件	30.9%	1 位	40 歳代	24 件	27.6%	
	2 位	20 歳代	49 件	28.0%	2 位	30 歳代	22 件	25.3%	
	3 位	40 歳代	45 件	25.7%	3 位	20 歳代	20 件	23.0%	
	上位 3 位計			148 件	84.6%	上位 3 位計			66 件

【相談事例】

携帯電話で無料の占いサイトに登録したところ、強制的に出会い系サイトに登録になった。退会するために 5,000 円払ったが、更に請求された。

出会い系サイトに登録する気はないのでやめようとしたが、5,000 円支払わないと退会できないようなので支払った。本当に退会できたのか不安だったので、サイトにアクセスして確かめようとしたところ、「退会申請中にサイトにアクセスしたので、5万3,000円振り込むように」というメールが届いた。退会したいがどうすればよいか。(30代女性)

携帯電話で懸賞サイトに登録したのち、「高額な金銭をあげる」というメールが多数届くようになった。多額のポイント料金を支払ったが、返金してほしい。

懸賞サイトに登録したところ、メールがたくさん届くようになった。「(自分の)ニックネームの著作権契約をしたい」とか、「お金を家族には渡したくないので、あなたにあげたい」、「悩みを聞いてもらったのでお礼をしたい」、「1億円支援します」など。メールを見るためにはポイント料金が必要になり、クレジットカードや電子マネー、現金などでたくさん支払ったが、お金を受け取ることはできなかった。だまされたと思うので返金してほしい。(50代女性)

「100万円当たります」というメールに応募したところ、「お金をあげる」というメールが届き、ポイントを買ってメールのやり取りをした。だまされた。

探偵だという人物からのメールでは、「依頼人から(自分あてに)200万円預かっている」とあったが、「仕事が忙しい」などと言って会うことができず、200万円は受け取っていない。神主からのメールでは、「救済金128万円を差し上げる。あなたとお金に気を送る」とあったが、「気を送るのに良い日がない」などと言ってお金は受け取れなかった。主婦や60代の男性からも「1,000万円あげる」というメールがきたが、やはり会うことはできずに、突然「さよなら」とメールがきた。メールのやり取りにはポイントが必要で、そのために現金とクレジットカードで100万円近くも使った。だまされたと思うので返金してほしい。(40代女性)

コミュニティサイトで知り合った人物に、「芸能人の悩みをきいてほしい」と頼まれたので応じたところ、有料のサイトに誘導され、多額のポイントを購入した。

コミュニティサイトで知り合った人が、実はある芸能人のマネージャーで、「芸能人が最近落ち込んでおり、心を閉ざしているので、彼を助けてほしい」と頼まれた。「芸能人は、コミュニティサイトを見てあなたと話したいと言い、連絡をとってほしいと言うのでお願いしたい」という内容であった。「芸能人であり、実名のコミュニティサイト上ではやり取りができないので、招待状を送るかたちにしたい」と言う。提示されたアドレスにアクセスしてメールのやり取りを始めたが、最初は無料であったので有料サイトとは気が付かず、のちに有料のサイトだと分かった。芸能事務所の取締役や秘書を名乗る人物も出てきて、「費用は全てこちらで負担する」というメールも届き、クレジットカードや電子マネーで多額のポイントを購入した。やめたいと言ってもやめさせてもらえなかった。だまされたと思う。お金を取り戻したい。(30代女性)

有料の出会い系サイトをやめようとしたが、メール交換相手とサイト業者から、「詐欺だ」、「今までに使ったポイント代と手数料を払え」と脅されている。

携帯電話に間違いメールが届いたので、間違いであると返信した。それをきっかけに相手の女性とメールのやり取りをするようになった。相手から「プロフィールを交換しよう」と言われ、そのために出会い系サイトに登録した。最初は無料だったが、途中でポイントがなくなり、ポイントを買わなければ連絡がとれなくなるので、6,000円分の電子マネーを買ってやりとりした。直接会ってアドレス交換をしようとしたが、会うことはできなかった。6,000円分のポイントはすぐになくなり、連絡をとることができなくなったが、相手から1万円分のポイントが送られてきて、またやり取りがはじまった。もうやめたいと相手にメールしたが、「詐欺じゃないの。今まで使ったポイント代27万円に手数料を加えた70万円をすぐにサイトの口座に振り込むよう」に言われた。サイトからも、「相手は法的手段に訴えると言っている。法律に詳しいようだ」などと電話がきた。心配になって支払う約束をしたが、困っている。(20代男性)

携帯電話で高収入副業サイトを探し、複数のサイトに登録。「高額な金銭を渡す」という人物とメール交換したが、お金はもらえずに多額のポイント代金がかかった。

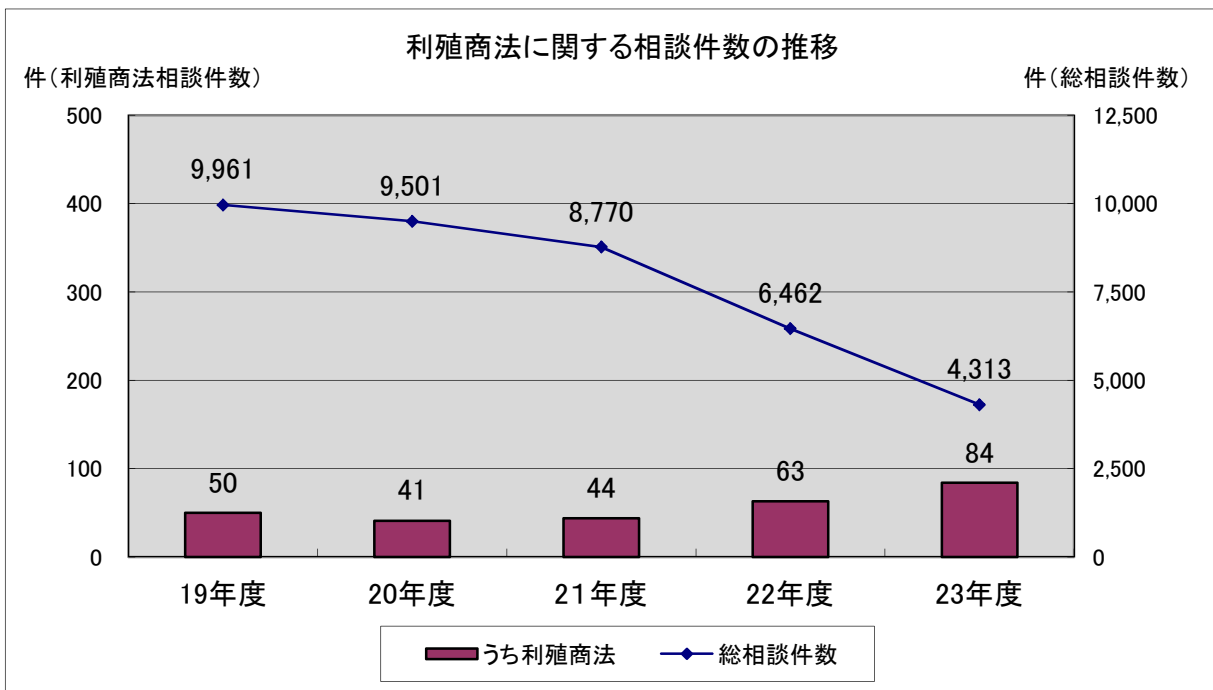
副収入を得たいと思い、携帯電話で内職を検索して、高収入の副業サイトが見つかった。いろいろなサイトを紹介され、どのサイトにも「最低、月20万円の収入が得られる」とあった。サイトに登録したところ、「3,000万円渡すので、連絡先が交換できるよう、正規会員になってほしい」というメールが届いた。サイトからは、「連絡先交換には80万円かかるが、今回は5万円分のポイントの購入で良い」と言われたので、ポイントを購入した。しかし、「交換手順に従わなかった」として連絡先の交換に失敗し、次は「10万円分のポイント購入で可能」と言われた。クレジットカードで決済して再び実行したが、やはり失敗した。さらに「20万円分のポイントを購入するよう」メールが届いたが、そのままにしていた。その後、複数のサイトに登録したが、どのメールも「多額のお金を受け取ってほしい」という内容で、会う約束をしても結局は会えず、口座情報を伝えようとしてもやはり失敗するものであった。お金を取り戻したい。(20代女性)

出会い系サイトで詐欺にあった。思い出したくないのでお金を取り戻す気はないが、やめた。

携帯電話で「若い人たちが集まるサークルが送受信無料」というようなものがあつたので、登録した。その後、男性から「800万円振り込むので、お願いを聞いてほしい。すぐに振り込めるように、サイトのプラチナ会員の申請をしてある」というメールが再三届いたが、無視していた。サイトからは「男性がプラチナ会員手続費用の30万円分のポイントを購入したので、連絡先を送信する」というメールが届いた。無視していたが、サイトからもメールが執拗に届くため、退会するためには何をすれば良いのか尋ねたところ、「占いなどの好きなサイトで、3,000円相当のポイントを購入して利用してほしい」と言われた。退会できるのならと思い、占いを実行したが、「文字化けしたとして2万円」、「システムの再作動と言われて5万円」支払ったが、退会できなかった。その後も頻りに請求のメールが届き、怖くなって5万円払ったが退会できず、「30万円払えば確実に退会できる」というので振り込んだが、さらに20万円請求された。振り込め詐欺にあつたようだ。(20代女性)

(4) 利殖商法

- ・ 利殖となることを強調して投資や出資を勧誘し、結局はもうかることのないような「利殖商法」に関する相談は 84 件で、前年度の 63 件に比べて、21 件、33.3%増加しました。
総相談件数が減少している中で、利殖商法の相談件数は、平成 21 年度から増加しています。
- ・ 契約当事者の男女別では、男性が 36 件（構成比 42.9%）、女性が 46 件（構成比 54.8%）となっており、年代別では、60 歳代及び 70 歳以上からの相談が最も多くなっています。
- ・ 実際にお金を支払った人の金額を平均すると、約 700 万円（ただし、同一相談者が複数回相談したものや過去の被害も含めた金額）となっており、一人当たりの平均支払額も多額になっています。



【利殖商法男女別、年代別件数】

	22 年度		23 年度	
	件数	構成比	件数	構成比
男性	24 件	38.1%	36 件	42.9%
うち、年代別上位 3 位	1 位 70 歳以上 12 件 2 位 60 歳代 5 件 3 位 50 歳代 4 件		1 位 60 歳代 11 件 2 位 70 歳以上 9 件 3 位 50 歳代 7 件	
女性	37 件	58.7%	46 件	54.8%
うち、年代別上位 3 位	1 位 70 歳以上 16 件 2 位 60 歳代 11 件 3 位 50 歳代 5 件		1 位 70 歳以上 15 件 2 位 60 歳代 13 件 3 位 40 歳代 9 件	

	22 年度				23 年度			
	上位 3 位		構成比		上位 3 位		構成比	
年代別	1 位	70 歳以上	28 件	44.4%	1 位	60 歳代	24 件	28.6%
	2 位	60 歳代	16 件	25.4%	1 位	70 歳以上	24 件	28.6%
	3 位	50 歳代	9 件	14.3%	3 位	40 歳代	15 件	17.9%
	上位 3 位計		53 件	84.1%	上位 3 位計		63 件	75.0%

【相談事例】

家族が数年前、屋上の緑化事業を目指す会社の未公開株を購入したが、上場されないし配当もない。解約してお金を返してほしい。

家族は、屋上緑化事業を目指す会社のハガキを見て、セミナーに参加した。「将来、株が上場されるので買しましょう」と勧められ、80万円出資した。その後も、「儲かります。120倍になります」という話を信じて、100万円を追加で出資した。会社からは、時々、事業報告の手紙が来ていたようだが、数年経っても上場されず、配当もない。解約して出資金を返してもらえらるだろうか。(30代女性)

以前投資していた会社を引き継いだという会社から電話があり、「(自分の)株が70株あるので、30株購入すると高額配当をする」という電話がきた。

以前、詐欺的なFXの証券会社に投資したことがある。その証券会社は倒産したが、その会社と合併して業務を引き継いだという業者から電話がきた。「株式100株を取得した株主に、余剰金受取の資格を1口与え、92万8,465円を振り込むことになった。あなたの株は70株残っているので、あと30株で権利が得られる。37万8,000円を送金するよう」に言われた。送金しようか迷っている。(60代女性)

数年前、訪問販売でスポット貴金属取引の契約をし、100万円預けた。昨日、突然、「金が暴落したので解約するよう」と業者から電話があり困った。

「スポット貴金属取引に100万円預けると、毎日300円、利息のようなものがもらえる」と再三勧誘を受け、契約した。先月までは、約束通り、毎月1万8,000円業者から入金があり、今までに40万円ほど受け取った。昨日、突然、業者から電話があり、「金が暴落したので残金がマイナスになった。解約して終了してください」と言う。前月には残金が60万円ほどあったのに、突然「ゼロになる」と言われても納得できない。契約書は受け取っていないし、今となってはだまされた気持ちでいっぱい。何とかして取り戻したい。(70代女性)

「100万円出資すると4,200万円になる」と言われて契約した。2万円の償還金があるようだが、話が違うので困った。

「用紙が届いていませんか。通知書が届いた人だけが買える。持っていたら売ってほしい」という電話がきた。間もなく、そのようなものが届き、「1株10万円だが、20倍から30倍になる」と電話で言われ、5口50万円の契約をした。別の証券会社からは、その株について、「1株130万円だが買わないか」という電話があり、1株10万円を買ったと言うと、「その担当者は有名な人だ」と言われた。さらに別の証券会社から、「今後合併するので、100万円の株が半年後には4,200万円になる」と言われ、5口50万円を追加した。その後、連絡がないので業者に電話したところ、「合併は先になる」と言われ、しばらくして業者とは連絡がとれなくなった。先日、「償還金の2万円を返金する」という手続きの用紙が届いたので、記入して返送したが、2万円の返金では困る。(60代女性)

数年前に金融商品で300万円損したことがあった。その業者を吸収合併したという業者から、「損害を回復できる」と電話があった。

「80万円の手続費用がかかるが、11日以内に375万円を返金する用意がある」と言う。信用できるか。(70代女性)

家族あてに、「F社からパンフレットが届いているか」、「今度上場する」、「権利を譲ってほしい」などと頻繁に電話がくる。どういうことか。

「F社からパンフレットが届いていませんか。届いたら教えてください」と頻繁に電話がきた。その後、ある業者から、おむつに関する商品のパンフレットが届いた。「画期的な商品ができた」などと書いてあるが、具体的なことは書かれていない。パンフレットの業者とは別の業者から何度も電話がきて、「すごくラッキーだ」、「今度上場する」、「権利を譲って」、「1口30万円」などと言う。どういうことだろうか。(50代女性)

突然、G社から電話があり、「H社からチラシが届くはずなので、そのチラシを売ってほしい」と言われた。どういうことだろうか。

「近いうちに、緑色の封筒に入ったチラシが郵送されるので、そのチラシを譲ってほしい」という電話がきた。何のチラシなのか尋ねたところ、「カンボジアの農業不動産投資の案内だ」と言う。自分で買えば良いのではないかと言ったところ、「会社で買おうとしても拒否されるので、お願いの電話をかけている」と言われたが、おかしい話だと思ったので断った。今日、H社から緑色の封筒が届き、立派なパンフレットが入っていた。G社から電話がくるかもしれないが、どのように対応すればよいか。(70代女性)

「社員権を200万円分購入したら、540万円で買い取る」という電話があり、5口100万円の申込書を送ってしまったが、取り消したい。

10日くらい前に、3つの会社から「パンフレットが届いていますか」という電話があった。届いていないと言っていたが、その2、3日後にパンフレットが届いた。その直後、1社から、「金属スクラップを販売する会社の社員権を、10口200万円分購入してくれたら、540万円で買い取る」と電話で言われた。「国立大学の教授が、それを1,000万円分買ってくれる人を探している。協力してほしい」とも言われた。そんなお金はないと断ったが、「せめて5口だけでも」と懇願され、口頭で承諾してしまった。数時間後に断りの電話を入れたが、「口頭契約を解約することはできない。5口押さえている」と言われ、仕方なく申込書を送った。その際、「キャンセルすることのないように」と念を押され、「お金が届いたら社員権を発行するので、名義変更のためそちらに行く」と言われた。今日、100万円振り込むことになっているが、家族に話をしたら、だまされているのではないかと言われた。申込みを取り消したい。(50代女性)

携帯電話や家の電話に、「株を買いたい」という電話がくる。以前、家族が自分の名前を使って投資していたことがあり、その名簿があると言う。対応を聞きたい。

「株を持っていたら、100株を49万円で買いたい。お金を持って訪問したい」という電話があった。なぜ自分に電話したのか尋ねたところ、「名簿がある」と言う。以前、家族の投資に自分の名前が使われたことがある。最近、投資の勧誘電話が頻繁にくるようになって困っている。対応について聞きたい。(40代女性)

和牛のオーナー契約をしていた業者が民事再生法の申請をしたと新聞で読んだ。今できることはあるか。

数年前から投資し、合計で580万円になる。今まで、配当はきちんと入っていた。コールセンターに電話してもつながらない。(40代女性)

(5) 震災関連

- ・ 東日本大震災津波に関連すると思われる相談は 531 件で、前年度の 216 件に比べて 315 件、145.8%増加しました。相談全体に占める割合も 12.3%と前年度の 3.3%から大きく増加しました。
- ・ 前年度最も多かったガソリンの不足・高価格に関する相談はなくなり、代わりに、住宅ローンをはじめとしたローンや生命保険・損害保険などの「金融・保険サービス」に関する相談が最も多くなっています。次いで、相続等の「他の相談」や、住宅、住宅設備、賃貸アパート等の「土地・建物・設備」、「レンタル・リース・賃借」に関する相談が多くなっています。

【震災関連商品・サービス別件数（大分類、上位 10 位）】

	22 年度				23 年度			
	商品・サービス	件数 (件)	構成比 (%)	主な内容	商品・サービス	件数 (件)	構成比 (%)	主な内容
1 位	光熱水品	108	50.0	ガソリンの不足、高価格等	金融・保険サービス	129	24.3	ローン、生命保険、損害保険等
2 位	他の相談	21	9.7	相続等	他の相談	77	14.5	相続、婚姻、相続関係等
3 位	金融・保険サービス	20	9.3	ローン、損害保険等	土地・建物・設備	48	9.0	住宅・設備等の被害、仮設住宅等
					レンタル・リース・賃借	48	9.0	賃貸アパート、コピー機等のリース等
4 位	レンタル・リース・賃借	11	5.1	賃貸アパート、コピー機等のリース等	—	—	—	—
5 位	食料品	9	4.2	食品の価格等	工事・建築・加工	29	5.5	新築住宅、住宅リフォーム等
	車両・乗り物	9	4.2	車の契約、ローン等				
6 位	—	—	—	—	運輸・通信サービス	26	4.9	携帯電話料金、携帯電話の不当請求等
7 位	土地・建物・設備	8	3.7	住宅・設備等の被害等	商品一般	21	4.0	商品券、商品不明の相談等
8 位	運輸・通信サービス	6	2.8	旅客運送サービス、携帯電話の不当請求等	他の役務	20	3.8	冠婚葬祭、委託等
9 位	他の行政サービス	4	1.9	証明書等	車両・乗り物	19	3.6	車の契約、ローン等
10 位	商品一般	3	1.4	商品券、商品不明の相談等	教養娯楽品	17	3.2	携帯電話機器、ペット等
	住居品	3	1.4	家具の契約等	他の行政サービス	17	3.2	証明書等
	修理・補修	3	1.4	車の修理等				
	他の役務	3	1.4	結婚式場の契約等				
	上記以外	8	3.7		上記以外	80	15.1	
	合計	216	100.0		合計	531	100.0	

【相談事例】

「シンガポールにある会社が、セシウムを除去する機械を発明し、日本にも会社を立ち上げる。今後上場する未公開株を、東北の被災地限定で49口募集する。1口200万円。2.5倍で買い取るので、パンフレットが届いたら買ってほしい」と電話があった。別の会社からは、「大手証券会社のOBが4倍で買いたいと言っている」という話もあった。信じてお金を振り込み、株券が届いたが、その後業者と連絡が取れなくなった。(60代女性)

「被災者を対象とした介護施設をつくる。1口20万円の会員権を申し込んでほしい。1週間前にパンフレットを送ったが届いていないか」と電話があった。届いてもいらないと断ったが、「それを是非欲しい人がいるので、パンフレットをとっておいてほしい」と言われた。その後、パンフレットが届き、また同じ人物から、「パンフレットに書いてある申込番号を言ってほしい。それがあなたの番号で、特別会員のため他に譲ることができない。申し込んでほしい」と電話があった。いらないと断ったが、「必要ないのなら、欲しがっている社長がいるので名義を貸してほしい。譲ってくれるならかなりの報酬を払うそう。名義変更手続のため、その社長から電話をよこす」と言われた。断ったが、その業者がなぜ欲しがるか理解できない。(70代女性)

津波で亡くなった夫の生命保険を受け取る手続きをした。その後、夫に借金のある可能性が出てきた。

夫が自身にかけていた保険で、死亡時の受取人を指定していなかった。受取りの手続きをしてから、相続に当たる可能性があるのも、後日、借金が判明したときに放棄できなくなる可能性があるとも知らされた。今からでも手続きをやめたほうがよいか。(40代女性)

震災で家財が流されて書類がなくなり、加入していた火災保険の内容が分からなくなった。どのようにすればよいか。(70代男性)

携帯電話に電話があったところからお金を借りたところ、法外な利息を請求された。

震災後1週間くらいから、携帯電話に「お金に困っていませんか、震災でお金に困っている人にお金を貸します」という電話が入るようになった。お金に困っていたので、10万円貸してほしいと話したところ、「まずは信用を見たい。2万5,000円貸すので、1週間後に2万5,000円返済するよう」に言われ、口座に振り込んでもらった。1週間後、「4万円返済するよう」電話がきた。最初の話と違うと言うと、「手数料1万円と利息5,000円がかかるので4万円になる」と言う。法外な利息を取る業者だ。(60代男性)

被災して全壊した住宅について、ローンの猶予期間が過ぎたので催促されるようになった。支払えない。

津波で家が全壊。住宅ローンがまだ数百万円残っている。地元の金融機関でローンを組んでいたが、被災後半年が経って請求してきた。子供はまだ学生で、妻は被災して離職、自分も転職したばかりで生活が安定していない。義援金はもらったが、全てをローンの支払いに回すこともできない。(40代男性)

津波で母親が亡くなった。母親名義の土地等の財産について相談したい。

家も全壊で現在は仮設住宅に入っている。父親は数年前に亡くなっていて、土地、家屋等の財産は母親名義になっていたと思う。自分の兄弟のほかにも母親の兄弟がいる。3か月以内に手続きしなければならないと聞いたので相談したい。(30代男性)

震災で給湯器の土台が壊れ、修理してもらったが、余震でまた壊れて給湯器が使えない。工事代金を請求されたが納得できない。

震災で自然冷媒ヒートポンプが故障したが、「部品不足で修理できない」と言われたため、ボイラーを仮設してもらうことになった。「地震に対応するためには土台を補強する必要がある」と言われ、土台を補強した。その後の大きな余震でボイラーの土台も壊れてしまい、給湯器が使えない状態になった。工事代金を請求されているが、すぐに崩れるような工事をしたのに納得できない。(30代男性)

20年以上住んでいるアパートについて立ち退くように言われた。退去まで4か月しかないことや立ち退き料に納得がいかない。

立ち退きが必要な理由は、「震災でアパートの土台がずれたため、取り壊して新たに立て替えるため」だと言う。4か月後までに退去するよう手紙が届いた。立ち退き料は、家賃の2か月分を提示されたが、引っ越し費用には程遠いため、納得がいかない。(50代女性)

2か月分の携帯電話料金が期日に引き落とせなかったとして、延滞金とともに一括で支払うよう書面が届いた。納得がいかない。

「2か月分の料金と遅延損害金をあさってまでに支払え」という内容。携帯電話料金はクレジットカード払いにしていた。「3月と4月の引き落としができず、被災地なので請求は控えていたが、今回請求を開始した」と言う。5月からは携帯電話会社から振込用紙が届き、それで払っていた。引き落としできなかったというが、その日も残高は足りていたはずだ。突然、延滞金を加算したうえに、一括で支払えということに納得がいかない。契約者である夫が電話したが、「とにかく支払え」という一点張りだ。(40代女性)

「東日本大震災の写真集の申込用紙を送る」という電話がきたので、返事をしたところ、書籍と書いた荷物が届いた。必要ない。

自宅に電話があり、「東日本大震災の写真集ができた。2万5,000円。申込み用紙を送る」と言われた。写真集は欲しくなかったが、申込みをしなければ良いと思い、はいと答えた。その後、自宅に荷物が届き、家族が受け取った。開封していないが「書籍」と書いてあり、ダンボールには「写真集」と書かれているので、商品が送られてきたのだと思う。買うつもりはないのでどうしたらよいか。(80代男性)