

—平成17年度東京都消費生活総合センター消費生活相談概要—

**相談件数は4万件を突破！過去最高を更新！
高齢者トラブル増加！悪質な販売手口で被害が深刻化！**

1 相談全体の概要

(1) 相談件数は過去最高の40,983件 対前年度比14.4%の増加
(16年度 35,834件⇨17年度 40,983件 対前年度比114.4%)

2 主な特徴

(1) 高齢者の相談が対前年度比1.5倍の5,135件、過去最高を大きく更新
点検商法、次々販売、判断不十分者契約など販売手口が悪質・巧妙化し、
高額被害が増加 (16年度 3,386件⇨17年度 5,135件 対前年度比151.7%)

(2) 「架空・不当請求」が16,071件と引き続き高水準で推移し、
全相談件数の4割を占める。
(16年度 16,414件⇨17年度 16,071件 対前年度比97.9%)

(3) 増加の著しい相談

- ・「未公開株」 (16年度 32件⇨17年度 362件 対前年度比11.3倍)
 - ・「外国為替証拠金取引」 (16年度 193件⇨17年度 309件 対前年度比1.6倍)
 - ・「住宅リフォーム」 (16年度 306件⇨17年度 650件 対前年度比2.1倍)
- いずれも高齢者の相談が5割を超え、平均契約金額も高額

*詳細は、別紙資料をご覧ください

～高齢者被害110番開設！～

被害にあったり、不安を感じたときにすぐ相談ができるよう、高齢者とその家族からの相談を受け付ける専用電話を開設。高齢者の被害防止に取り組んでいます。

相談電話 03-3235-3366 (高齢者被害110番) 9:00～16:00 (平日)

03-3235-2400 (架空請求110番) 9:00～17:00 (平日)

03-3235-1155 (一般相談) 9:00～16:00 (平日)

ヘルパー・ケアマネージャー等からの通報・問い合わせ

高齢消費者見守りホットライン 03-3235-1334 9:00～17:00 (平日)

※区市受付分を含めた東京都全域の消費生活相談概要につきましては、別途お知らせいたします。

【問い合わせ先】

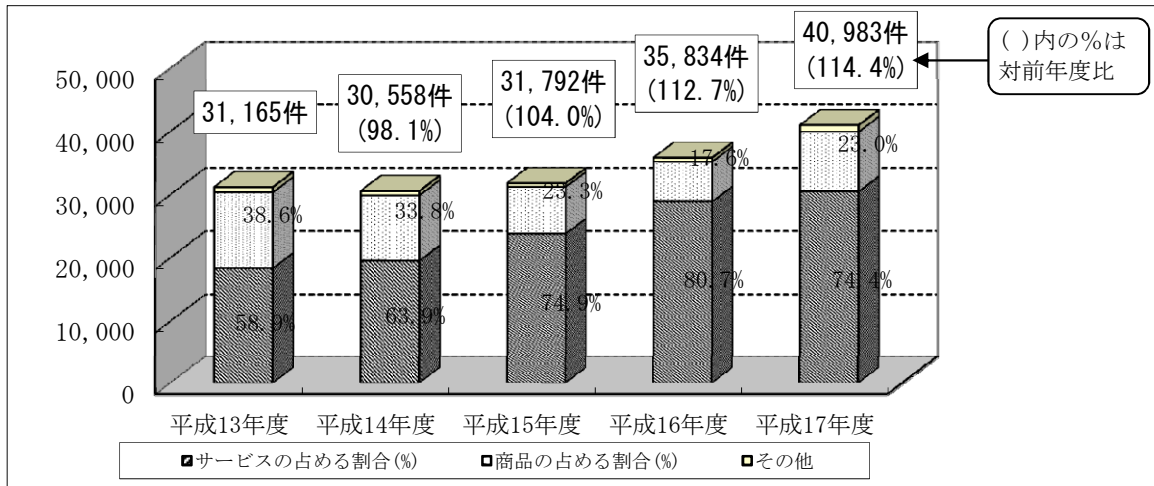
東京都消費生活総合センター相談課
電話 03-3235-1258

資料編

1 相談全体の概要

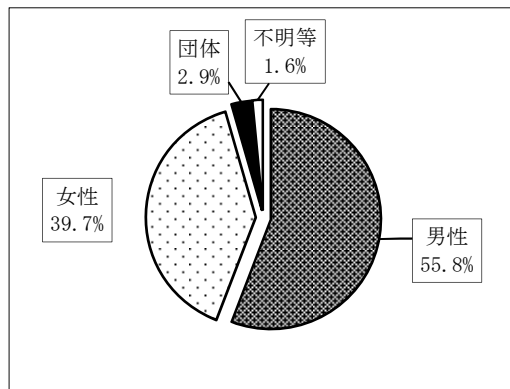
- ① 相談件数は40,983件と過去最高となり、対前年度比14.4%の増加であった。平成15年度からの2年間で約3割増加している（図-1）。

【図-1】相談件数の推移

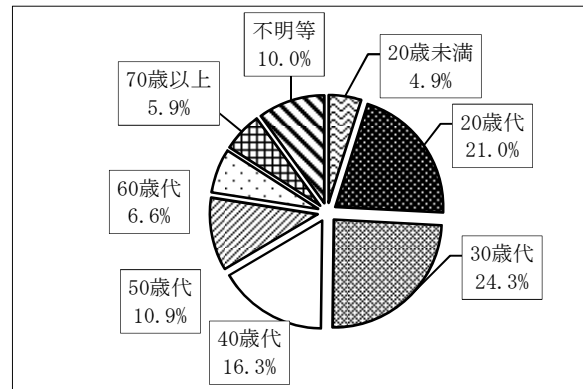


- ② 契約当事者の属性で見ると、男性からの相談が55.8%、年代別では30歳代以下で半数を占める。対前年度比では20歳代以下の相談が減少し、60歳代以上の高齢者の相談が急増している（図-2・3/表-1・2）。

【図-2】契約当事者性別割合 [n=40,983]



【図-3】契約当事者年代別割合 [n=40,983]



【表-1】契約当事者性別件数対前年度比

	平成17年度	平成16年度	対前年度比
男性	22,879	21,265	107.6%
女性	16,283	13,102	124.3%
団体	1,184	934	126.8%
不明等	637	533	119.5%
計	40,983	35,834	114.4%

【表-2】契約当事者年代別件数対前年度比

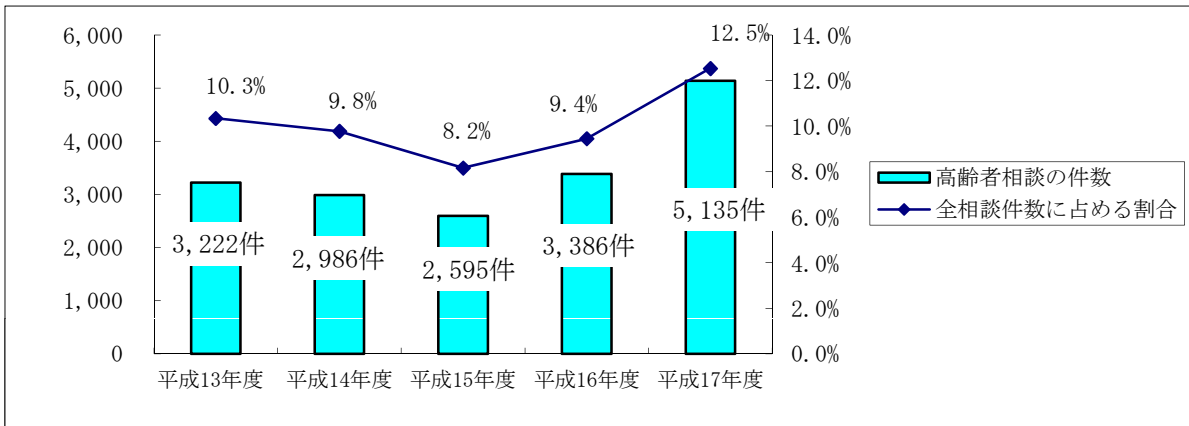
	平成17年度	平成16年度	対前年度比
20歳未満	1,991	2,374	83.9%
20歳代	8,601	9,464	90.9%
30歳代	9,979	9,035	110.4%
40歳代	6,695	5,179	129.3%
50歳代	4,480	3,276	136.8%
60歳代	2,723	1,904	143.0%
70歳以上	2,412	1,482	162.8%
不明等	4,102	3,120	131.5%
計	40,983	35,834	114.4%

2 主な特徴

(1) 高齢者の相談

- ① 「高齢者相談」の推移をみてみると、平成15年度まで減少傾向であったが、平成16年度から増加に転じ、平成17年度は対前年度比1.5倍と大きく増加し、2年間で倍増した(図-4)。
 * 高齢者相談：契約当事者が60歳以上である相談

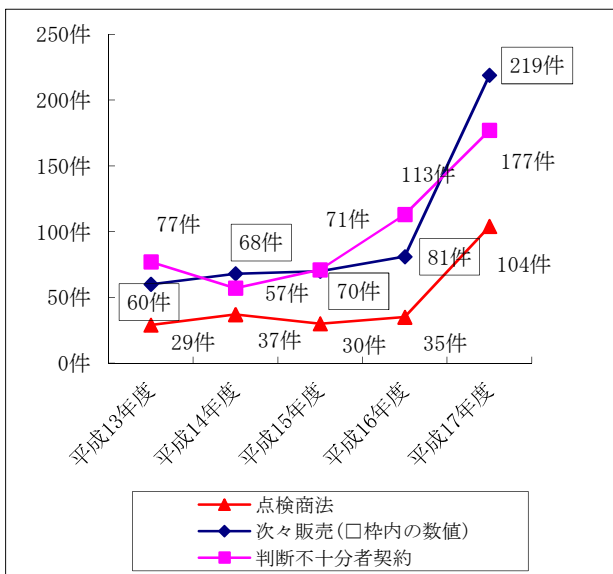
【図-4】 高齢者相談の年度別件数と、全相談に占める割合の推移



- ② 相談の内容をみてみると、点検商法に関する相談が対前年度比3倍の104件、次々販売に関する相談が対前年度比2.7倍の219件、判断不十分者契約に関する相談が対前年度比1.6倍の177件となっており、販売手口が悪質化していることがわかる。
 また、契約購入金額別の件数をみてみると、500万円以上の高額な契約件数が対前年度比で2倍以上増加しており、被害が深刻化しているといえる(図-5/表3)。

* 「点検商法」：「無料で点検きた」と来訪し、「もう使用できない」などと事実と異なることを言って売りつける商法。
 「次々販売」：一人の消費者に次から次へと新たな契約をさせるような販売方法。
 「判断不十分者契約」：加齢に伴う心身の衰えなど、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある者の契約。

【図-5】 高齢者相談のうち、点検商法、次々販売、判断不十分者契約の件数



【表-3】 高齢者相談の契約購入金額別件数と前年度比

	平成17年度	平成16年度	対前年度比
50万未満	1,489	880	169.2%
50~100万未満	321	192	167.2%
100~300万未満	434	239	181.6%
300~500万未満	174	95	183.2%
500~1000万未満	127	54	235.2%
1000万以上	225	105	214.3%
不明等	2,365	1,821	129.9%
計	5,135	3,386	151.7%

③高齢者相談事例

【点検商法】

- ・数年前に購入した浄水器の点検といって提携会社が訪問。こんなに汚れたまま使ってはいけないなどと言われ、新たな浄水器を契約してしまった。以前使用していたものは11万円で下取りされた。契約金額は43万円。提携会社というのが本当だろうか。クーリング・オフしたい。(契約当事者/70歳代女性)

【次々販売】

- ・7年前、訪問販売で布団を契約。その後違う会社の訪問があり、高級羽毛布団、絹のカーペット、ひのきの押入れすのこなど7、8件契約。高額で買えないと言ったが一人の時に事業者が2、3人で来訪し断れなかった。担当者は同じだが、途中で会社の名前が変わった。退職するので、今後払えなくなると思い、一括返済のためお金を下ろしに行ったところ、おかしいと言われ、センターを紹介された。解約したい。(契約当事者/60歳代女性)

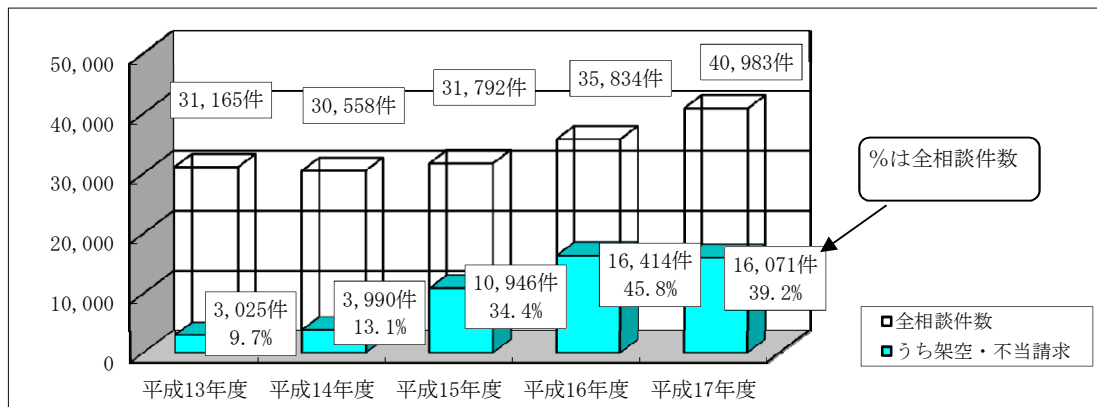
【判断不十分者契約】

- ・一人暮らしの叔母は軽い認知症と思われる状態である。家の掃除に時々訪れると、物が増えており、おかしいと思っていたら、79万円の浄水器の契約書が見つかった。昨日も連絡したら業者が浄水器の点検に来ているという。翌日行ってみたら60万円の温泉剤の購入契約をしていた。3時間もしつこく、勧められたらしい。本日現金を受け取りに来るので、解約させたい。クーリング・オフの方法を教えて欲しい。(契約当事者/80歳代女性)

(2) 架空・不当請求に関する相談

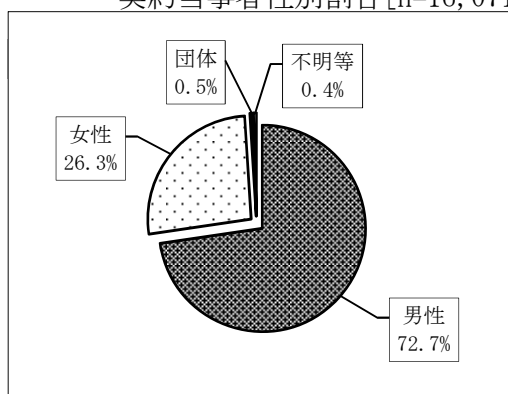
- ① 架空・不当請求に関する相談件数は16,071件あり、対前年度比2.1%減と過去5年間で初めて減少したものの、依然として相談件数は多く、全体の4割を占めている（図-6）。

【図-6】 架空・不当請求の相談件数推移

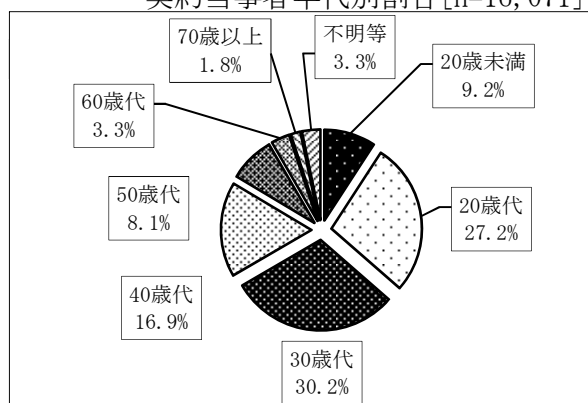


- ② 契約当事者の属性では、男性が7割、年代別では30歳代以下で3分の2を占める。対前年度比では、70歳以上と20歳代以下が減少、40～50歳代の増加が目立つ（図-7・8/表-4・5）。

【図-7】 架空・不当請求の相談
契約当事者性別割合 [n=16,071]



【図-8】 架空・不当請求の相談
契約当事者年代別割合 [n=16,071]



【表-4】 架空・不当請求の相談
契約当事者性別件数対前年度比

	平成17年度	平成16年度	対前年度比
男性	11,679	12,084	96.6%
女性	4,232	4,091	103.4%
団体	88	91	96.7%
不明等	72	148	48.6%
計	16,071	16,414	97.9%

【表-5】 架空・不当請求の相談
契約当事者年代別件数対前年度比

	平成17年度	平成16年度	対前年度比
20歳未満	1,478	1,593	92.8%
20歳代	4,376	5,248	83.4%
30歳代	4,851	4,636	104.6%
40歳代	2,721	2,233	121.9%
50歳代	1,302	1,122	116.0%
60歳代	531	519	102.3%
70歳以上	285	367	77.7%
不明等	527	696	75.7%
計	16,071	16,414	97.9%

③架空・不当請求に関する相談事例

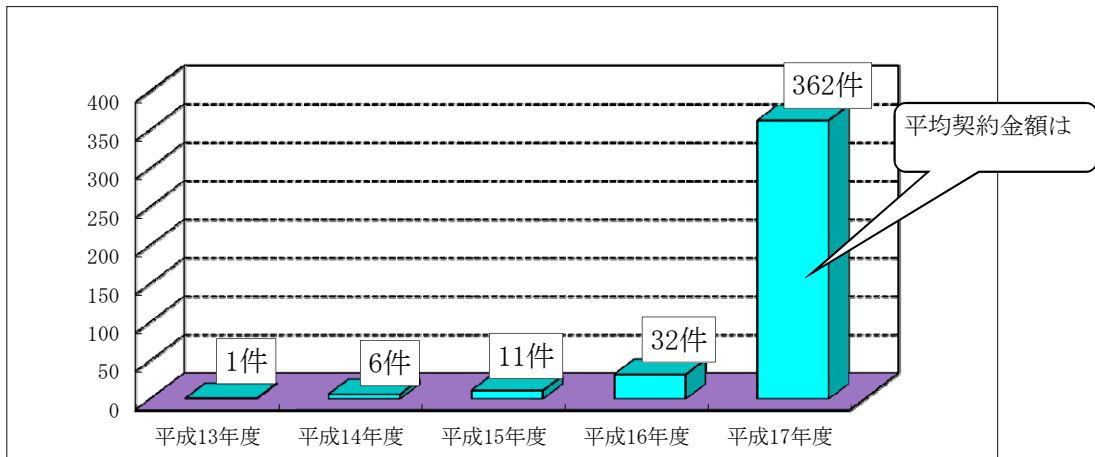
- パソコンでネットサーフィン中に、偶然アダルトサイトを見つけ、トップページには有料表示がなかったので、興味本位に何かをクリックしたら、とたんに登録となり料金表示された。料金を請求する画面が表示されるまで有料サイトであることに気づかなかった。支払わない場合はプロバイダから個人情報を入手して取り立てるとあった。支払うべきか。(30歳代男性)
- 携帯に出会い系サイト業者から電話があり、2年前の利用料金として7万円を請求された。身に覚えがないが、業者に名前、生年月日を伝えてしまった。支払いをしない場合は訴訟を起こすと言われたので不安になった。対処方法を知りたい。(20歳代男性)
- 「民事訴訟特別通達書」というハガキが届いた。身に覚えはないが、不安になり、事業者に連絡したところ、国選弁護士を紹介すると言われ、弁護士費用として50万円入金が必要と言われた。その後、弁護士会に問い合わせをしたら、架空の弁護士だった。事業者に氏名、電話番号を伝えてしまったが、どう対処したら良いか。(30歳代女性)
- 身に覚えのない恋人紹介・結婚相談会員事務手数料が未納なので支払うようにと請求の封書が届いた。「再通知」となっているが、初めて届き、7万円を現金書留で送ること。払わないと信用情報機関に登録するとある。どう対処したよいか。(30歳代女性)

(3) 増加の著しい相談

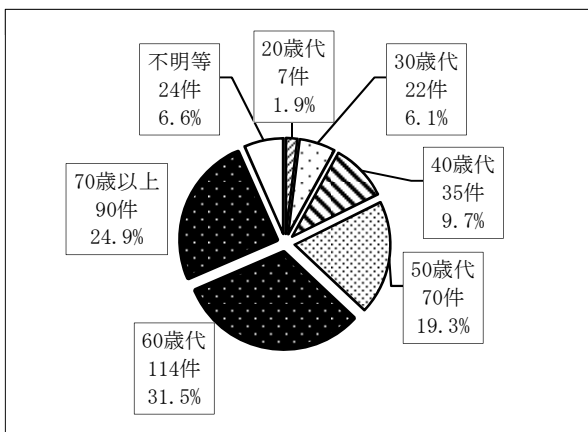
未公開株に関する相談

① 未公開株に関する相談件数は、平成16年度は32件であったが、平成17年度には362件と対前年度比11.3倍と急増している。契約当事者の年代別割合では、60歳以上が56.4%を占めており、高齢者がターゲットになっていることがわかる。性別割合では、男性が約6割を占めている(図-9~11)。

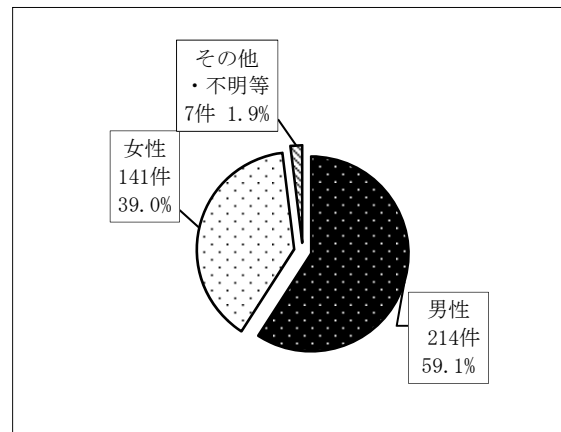
【図-9】未公開株の相談件数の推移



【図-10】未公開株の相談
契約当事者年代別割合 [n=362]



【図-11】未公開株の相談
契約当事者性別割合 [n=362]



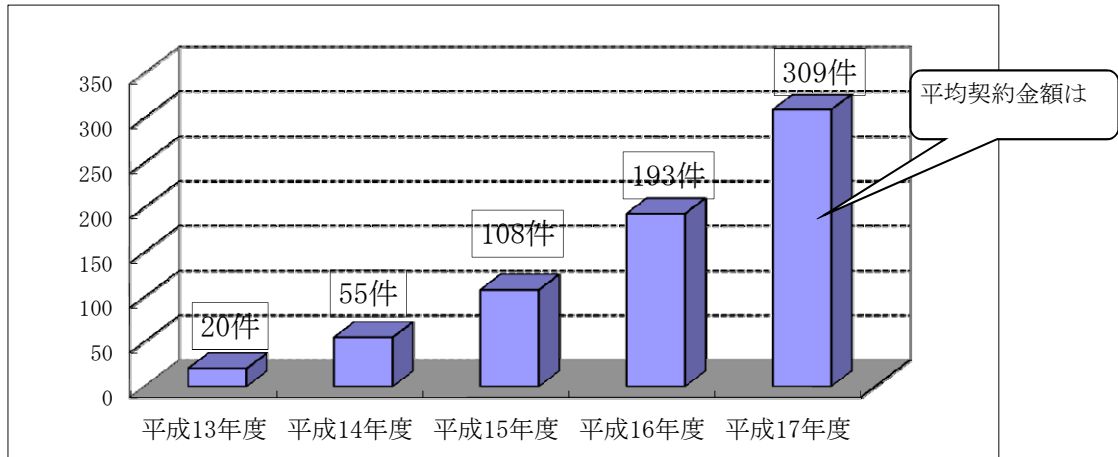
② 未公開株に関する相談事例

- ・ 近々上場すると電話勧誘され、未公開株を150万円で購入。しかし最近、未公開株のトラブル事例の報道をみて、自分の取り引きもこれに当たるのではないかと心配になった。株の発行体に確かめたところ、上場予定の無いことが分かった。販売会社に買い取りを請求したが応じてくれない。この会社は証券業登録をしていないようだ。どうしたらいいのだろう。
(契約当事者/70歳代女性)

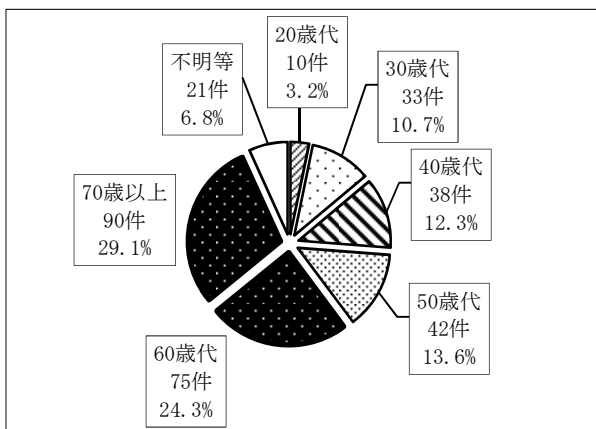
外国為替証拠金取引に関する相談

- ① 外国為替証拠金取引に関する相談件数は、平成17年度には309件と対前年度比1.6倍となった。契約当事者の年代別割合をみると、60歳以上の高齢者が約5割を占めており、性別では女性の相談が3分の2を占めている。
平成17年度の平均契約金額は、617万円と高額であった（図-12～14）。

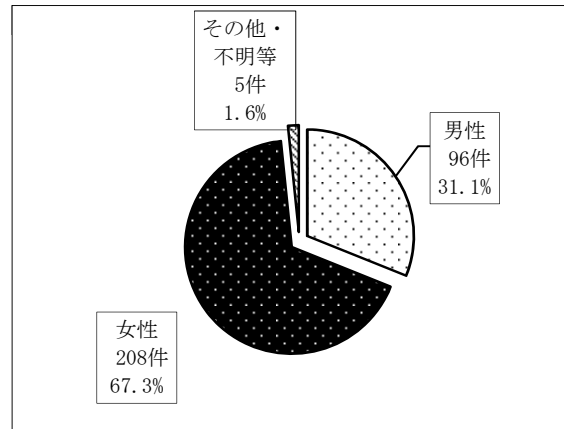
【図-12】 外国為替証拠金取引の相談件数の推移



【図-13】 外国為替証拠金取引の相談契約当事者年代別割合 [n=309]



【図-14】 外国為替証拠金取引の相談契約当事者性別割合 [n=309]



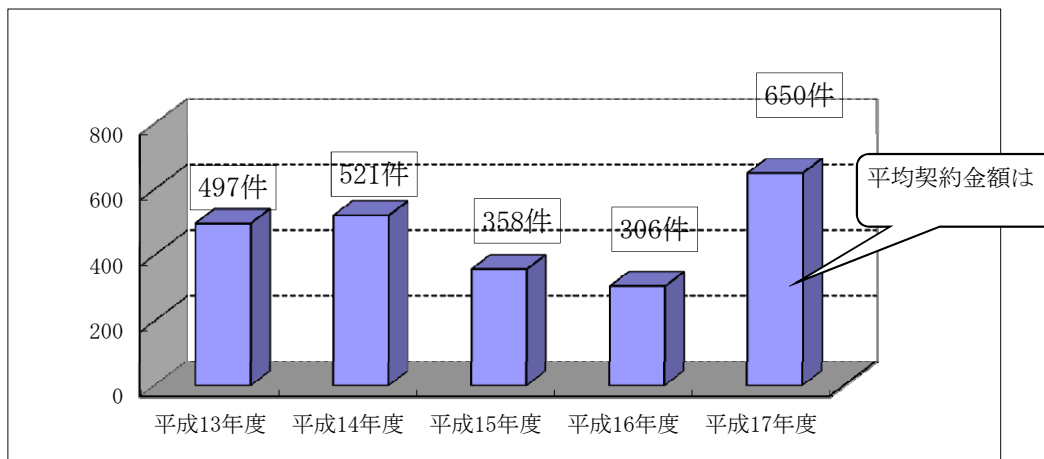
② 外国為替証拠金取引に関する相談事例

- 電話の後、訪問されて外国為替証拠金取引を契約した。金利が良い、外貨預金のようなものと勧められ、追加の契約もしたが、自分はどのような取引をしているのかわからなかった。担当者が何人も代わり、不信に思いやめたいと申し出たが、訳のわからない説明をされて継続してしまった。毎月金利は入金されていた。昨日どうしても止めたいと伝えたら金額は半分になったといわれた。どうしたらよいか。（契約当事者/80歳代女性）

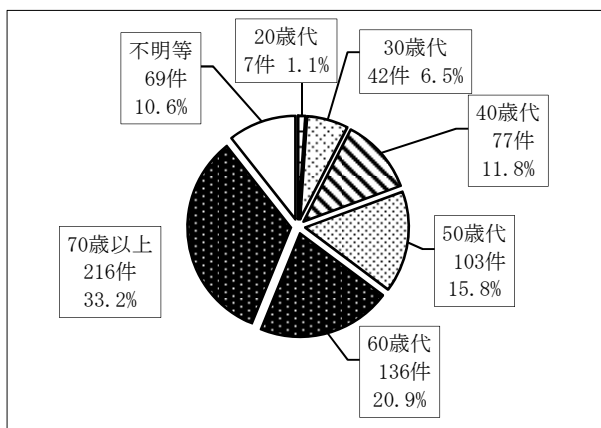
住宅リフォームに関する相談

- ① 住宅リフォーム被害が社会問題化し、相談件数が対前年度比2.1倍と急増した。契約当事者では、60歳以上の高齢者が5割を占めており、性別では女性の相談が半数を超えている（図-15～17）。

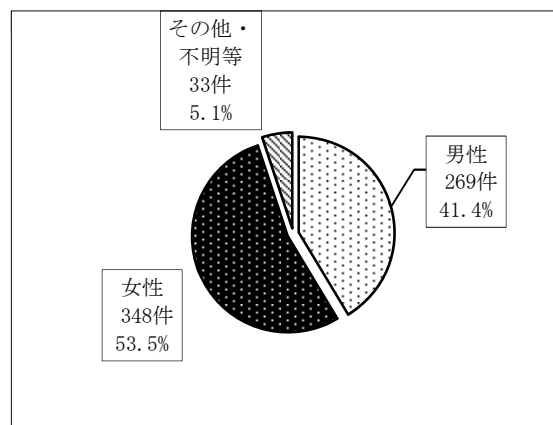
【図-15】住宅リフォームの相談件数の推移



【図-16】住宅リフォームの相談契約当事者年代別割合 [n=650]



【図-17】住宅リフォームの相談契約当事者性別割合 [n=650]



② 住宅リフォームに関する相談事例

- ねずみの駆除について来訪されたのをきっかけに、床下調湿剤、屋根工事、屋根裏金物、換気扇、門扉、浴室、トイレ改修等次々とリフォーム関連の契約をした。14件の契約で総額約2700万円になる。家は築27年の木造だが、家を強くするために必要といわれ契約をしてしまった。問題のある契約なのか不安だ。2件を除いて現金一括で支払っている。可能なら一部解約をして返金して欲しい。（契約当事者/60歳代男性）