

4. 消費者問題に関する 2010年の10大項目

国民生活センターでは、その年に消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表している。(本件に関する詳細な資料は、国民生活センターホームページの報道発表資料コーナーに掲載されている。)

1 投資に関するトラブル急増、 未公開株・社債さらに外国通貨取引も

未公開株や怪しい社債に関するトラブルの契約当事者の約8割が60歳以上の高齢者であり、今年だけでも既支払金額の合計額は約240億円に上るなどトラブルが深刻化している(2005年以降の累計は約730億円)。金融機関が介在していない、発行会社の実態が不明といった特徴があり、被害回復をうたって以前に未公開株の被害にあった人に新たに購入させる手口や、複数の業者が勧誘に登場する劇場型の手口もみられる。

(114~115、126~127頁参照)

2 ネット取引の中で、クレジットカードの 決済代行がかかわるトラブルが深刻化

インターネット取引の中で、決済代行業者を経由したクレジットカード決済にかかわるトラブルが増加している。国内のクレジットカード会社・決済代行業者の審査で通常排除されるべき悪質なネット事業者が、海外のクレジットカード会社等の加盟店である決済代行業者を経由して消費者に対して利用料金等を不当に請求している事例が多い。消費者は自分が行ったネット取引に決済代行業者が関与したことさ

え認識していないこともある。また関係事業者が海外に存在するケースが多いこともあって問題が深刻化しており、消費者委員会は、10月に関係省庁に対して被害の防止・救済のための対策をとるよう提言した。

3 改正貸金業法完全施行、一方で クレジットカード現金化等の問題も

2010年6月、多重債務問題の解決を目的とした改正貸金業法が完全施行された。これにより個人の貸付総額を年収の1/3以下に抑える総量規制の導入や出資法の上限金利の引下げ等が実施されたほか、年収を証明する資料がない限り一定額以上の借入れができなくなった。

借り過ぎ・貸し過ぎを防ぐための措置がなされる中、クレジットカードのショッピング枠の現金化や金貨の即現金化などの手口が現れた。(108~111頁参照)

4 アフィリエイト・ドロップシッピングなど、 ネットを利用した手軽な副業トラブル増加

インターネット上に自分のウェブサイトを作り、商品広告を出して当該商品が購入された場合等に収入を得るアフィリエイトや、自分のウェブサイト上で商品を販売して収入を得るドロップシッピングに関する相談が増加している。「必ず利益になる」「月収〇万円は確実」などと業者に言われ、高額なウェブサイト作成費用を支払ったが収入にならないといった相談が多い。

5 住まいに関する悪質勧誘が増加、マ ンション販売・住宅リフォームなど

「投資用マンションの購入を強く迫られ、

断ると脅された」など、マンションの悪質な勧誘に関する相談が増加している。消費者が勧誘を断ると暴力をふるわれたり脅されるなど、犯罪とも言える勧誘が行われているほか、長時間勧誘や夜間の勧誘を受けた結果、根負けして契約させられたという相談も目立つ。また、一時減少傾向を示していた住宅リフォーム工事の訪問販売に関する相談も、再び増加に転じており、過去に社会的に大きな問題となった認知症高齢者等に対する悪質な勧誘もみられる。(120～121頁参照)

6 フロアマットの事故等を受け、自動車の安全性への関心高まる

米国で自動車のフロアマットにアクセルペダルが引っ掛かって死亡したという事故が報道され、日本でも自動車の安全性への関心が高まった。また2010年4月には、東京消防庁より子どもがパワーウィンドウに指を挟まれて重症を負った事故も公表された。

また、自動車のリコール制度にも注目が集まったことから、消費者委員会は、5月に自動車リコール制度に関する実態調査を開始し、その結果を踏まえ8月に委員会初となる建議「自動車リコール制度に関する建議」を行った。

7 ライター規制など、子どもの事故の予防に向けた取組み進む

消費者庁は、2010年3月、子どもの火遊びによる火災の半数以上はライターが原因であり、5歳未満では7割近くが死傷しているという調査結果を公表した。こうした中、経済産業省は、使い捨てライター等を消費生活用製品安全法に基づく特定製品及び特別特定製品に追加した。これにより、子どもに対する安全対策を行っていないライターは、2011年9月27日以降販売できなくなる。

8 全国共通の消費生活相談の電話番号「消費者ホットライン」(0570-064-370) 始動

誰もがアクセスしやすい一元的な消費生活相談窓口として、国による「消費者ホットライン」(0570-064-370：ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを!) がスタートした。消費者がどこに相談してよいか分からない場合でも、「消費者ホットライン」に電話すれば身近な消費生活相談窓口につながり相談を受けられる仕組みになっている。

(77～80頁参照)

9 新たな「消費者基本計画」が策定される

2010年3月、2010～2014年度の5年間を対象とする新たな「消費者基本計画」が閣議決定された。本計画は、消費者庁・消費者委員会の発足により新たなステージに入った消費者政策において極めて重要な役割を担うものとなる。

10 こんにゃく入りゼリーの窒息事故に関し様々な検討進む、地裁判決も

こんにゃく入りゼリーによる窒息事故の問題に関して、様々な検討が進んでいる。食品安全委員会は、2010年6月にこんにゃく入りものを含むミニカップゼリーの一口あたりの窒息事故頻度を飴と同程度と推測する食品健康影響評価結果を消費者庁に通知した。消費者庁の「食品SOS対応プロジェクト」は同評価結果を踏まえ、多くのこんにゃく入りゼリーについては、重篤な窒息事故につながり得るリスク要因を複数有していると指摘することが可能という報告を7月にまとめた。また同月、消費者委員会においては、消費者被害の発生または拡大の防止の実効性を確保する観点から、できる限り広範に対応することのできる法整備に向けた検討を進めるべきとする提言を行った。

(企画調整課)