

## 消費者問題に関する 2012 年の 10 大項目

国民生活センターでは、毎年、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。2012 年は、詐欺的な儲け話を中心に高齢者の消費者トラブルが目立つ年となった。

### <2012 年の 10 大項目>

- ◆**高齢者トラブル**が増加 二次被害も多い
- ◆**買え買え詐欺** 買取り業者が登場する詐欺的儲け話が横行
- ◆**サクラサイト商法** 「サクラ」を使った詐欺的商法の手口広がる
- ◆**スマートフォン**に関連する相談が増加
- ◆**サラ金・フリーローン**の相談が大幅に減少 貸金業法改正 6 年
- ◆**訪問購入** 特定商取引法 7 番目の規制対象に
- ◆**消費者安全調査委員会**が 10 月に発足 消費者安全法改正
- ◆**消費者教育推進法**が成立 **消費者市民社会**の構築に向けて
- ◆**コンプガチャ** 消費者庁が景品表示法違反との見解を示す
- ◆**食品表示の一元化**に向けた検討進む

#### ◆高齢者トラブルが増加 二次被害も多い〔表1〕

- ・近年、高齢者の消費者トラブルが増加している。契約当事者が65歳以上の相談は、2012年で消費生活相談全体の約1/4(23.2%)を占めている。特に目立つのは詐欺的な儲け話のトラブルであり既支払額も大きい。過去の損失を取り戻せる等と勧誘する「二次被害」の相談も多い。
- ・こうした状況を踏まえ、政府は9月14日に「消費者安心アクションプラン(原案)」を公表し、高齢者の消費者トラブル防止のための取組みを実施していくこととなった。

#### ◆買え買え詐欺 買取り業者が登場する詐欺的儲け話が横行〔表2〕

- ・高齢者を中心に複数の業者が介在する「買え買え詐欺」の被害が広がっている。実態のない勧誘業者が高値で買い取るから等と言って消費者に権利(未公開株や社債等)を「買え買え」と勧誘し高額で購入させ結局は買い取らないという詐欺的商法であり、劇場型勧誘とも言われる。
- ・詐欺的な儲け話に用いられる金融商品は、未公開株、怪しい社債、ファンド、怪しい権利取引(水資源の権利、老人ホーム利用権、鉱山の採掘権、外国の土地に関する権利)、外国通貨など様々で、実態があるか定かでないものが多く、被害はなお広がりを見せている。

#### ◆サクラサイト商法 「サクラ」を使った詐欺的商法の手口広がる〔表3〕

- ・「サクラ」を使い有料サイトに誘導する詐欺的手口が広がっている。サイト業者に雇われたサクラが、異性のほか、タレント、社長、弁護士、占い師等になりすまして消費者を出会い系サイト等に誘導し支払いを続けさせる手口である。サイト業者が頻繁に変わり実態がとらえにくく、またサイト登録や支払いが簡単にできてしまう仕組みであるため、被害の回復が難しく既支払額も高額化している。国民生活センターでは、消費者庁と共同し、5月22日から6月29日まで「詐欺的“サクラサイト商法”被害撲滅キャンペーン」を実施した。

#### ◆スマートフォンに関連する相談が増加〔表4〕

- ・スマートフォンの急速な普及を背景に、関連する相談が増加している。通話料や機器・通信サービスの品質などスマートフォンそのものに関する相談(2011年2,383件→2012年5,276件)のほか、スマートフォンを利用した有料サイトからの料金請求などに関する相談も急増している(2011年957件→2012年10,912件)。
- ・2011年度は商品役務別の相談件数で初めて「アダルト情報サイト」に関する相談が第1位となったが、スマートフォンからサイトを利用したとの相談も多く見られる。また、「オンラインゲーム」に関する相談も昨年に比べ2倍以上になっているが、スマートフォンからの利用も多い。

#### ◆サラ金・フリーローンの相談が大幅に減少 貸金業法改正6年〔表5〕

- ・2006年12月に成立した改正貸金業法等では、総量規制(総借入残高が年収の1/3を超える貸付け等を原則禁止)、上限金利の引下げ(29.2%→15~20%)、貸金業者への規制強化等が導入され、段階的に施行された(2010年6月完全施行)。
- ・2008年に約12.1万件寄せられていた「サラ金・フリーローン」の相談は、2009年以降減少に転じ、完全施行後の2011年は6.7万件と5万件以上減少しており、2012年は更に減少傾向にある。この間、消費生活相談全体の件数も減少しているが(2008年96.7万件→2011年90.0万件)、これには「サラ金・フリーローン」の相談の減少も影響していると考えられる。

#### ◆訪問購入 特定商取引法 7 番目の規制対象に〔表 6〕

- ・ 貴金属等の訪問購入をめぐってトラブルが多発したことを受け、8 月に特定商取引法が改正され、同法で規制される 7 番目の取引類型として「訪問購入」が追加された。
- ・ 訪問購入業者に対する行為規制やクーリング・オフ制度などが盛り込まれたほか、国会での修正により、対象物品の拡大（原則全物品が対象とされた）や不招請勧誘の禁止等が追加された。本改正法は 2013 年 2 月までに施行される予定である。

#### ◆消費者安全調査委員会が 10 月に発足 消費者安全法改正

- ・ 8 月に消費者安全法が改正され、10 月 1 日に「消費者安全調査委員会」が発足した。同委員会では、生命・身体分野の消費者事故等を対象に、その再発・拡大の防止を図るための原因究明が行われる。
- ・ 11 月 6 日の第 2 回委員会では、2005 年のガス湯沸かし器による一酸化炭素中毒死事故、2006 年に東京都のマンションで起きたエレベーターによる死亡事故、2009 年に東京都の商業施設で起きたエスカレーターの手すりからの転落事故など 5 件を調査対象とすることが決定された。

#### ◆消費者教育推進法が成立 消費者市民社会の構築に向けて

- ・ 消費者教育の総合的・一体的な推進を図ることを目的として、8 月に議員立法による「消費者教育の推進に関する法律」が成立した。
- ・ 本法では、初めて「消費者市民社会」という言葉が法律に登場した。消費者市民社会とは、「消費者が、(略) 自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会」と定義され、その構築に向けて、国・地方公共団体に積極的な取り組みが求められることとなった。

#### ◆コンプガチャ 消費者庁が景品表示法違反との見解を示す

- ・ 5 月、消費者庁は、いわゆる「コンプガチャ」について景品表示法で禁止される「カード合わせ」に該当するとの見解を示した。コンプガチャとは、ソーシャルゲームの利用者が、お金を払って「ガチャ」と呼ばれる電子クジを引き、特定のアイテム等をそろえると別の希少なアイテム等を入手できるという仕組みである。コンプガチャで入手できるアイテム等は希少性が高く、若年層を中心に射幸心を煽られ、アイテムをそろえるまで高額な料金を支払ってしまう等のトラブルが見られた。
- ・ これを受け、関連事業者は相次いでコンプガチャを廃止するとともに、ガイドラインを作成したり、自主規制や啓発活動のための新たな業界団体を発足させたりするなどの対応を行った。

#### ◆食品表示の一元化に向けた検討進む

- ・ 現在、食品表示に関するルールは、食品衛生法、JAS 法、健康増進法で分かれて定められており、消費者、事業者双方から複雑で分かりにくいとの指摘がある。そのため、消費者庁では、昨年 9 月に検討会を立ち上げ、今年 8 月に食品表示ルールの一元化に関する報告書をまとめた。
- ・ 報告書では、3 法のうち表示に関する規定を抜き出して一元化した新食品表示法の創設等が提案されている。

<次 点>

◆国民生活センターの国への移行 **特別の機関**の設置に向けた検討進む

- ・国民生活センターの在り方の見直しに関しては、1月20日の閣議決定で「国に移管」することとされた。
- ・それを踏まえ設置された検討会の報告書（8月22日）では、「独立性を法的に担保した『特別の機関』として、消費者庁を移行先とすることが有力な考え方」とされ、その後の政務決定（8月28日）では、検討会の取りまとめに沿って、平成25年度概算要求を含めて消費者庁において必要な検討を行うよう指示された。国への移行に関する最終的な判断は、平成25年度政府予算案の決定までに行うこととされている。
- ・なお、検討会では、消費者庁、消費者委員会を含めた消費者行政全体に係る体制の在り方についても議論がなされた。

## 【参考1】関連する相談件数等

※2012年の相談件数は、2012年10月末までにPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に登録されたもの。また、2011年の（ ）内は2011年10月末までにPIO-NETに登録された相談件数

【表1】契約当事者が65歳以上の相談件数等

	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年
全相談件数	967,453	903,805	891,277	899,539 (669,091)	627,597
うち契約当事者が65歳以上の 相談件数	162,584	165,779	182,787	200,423 (146,320)	145,323
全体に占める割合	16.8%	18.3%	20.5%	22.3%	23.2%

【表2】「未公開株」、「怪しい社債」、「外国通貨」に関する相談件数

	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年
未公開株	2,812	5,091	8,017	8,283 (6,465)	4,143
怪しい社債	100	761	4,808	8,448 (6,329)	4,694
外国通貨 (9カ国の合計)	—	4	1,049	1,932 (1,268)	1,049

※9カ国：イラクディナール、スーダンポンド、アフガニスタンアフガニ、リビアディナール、ベトナムドン、コンゴフラン、シリアポンド、イエメンリアル、ウズベキスタンスム

※「外国通貨」は、2009年4月以降の相談を集計

【表3】「出会い系サイト」に関する相談件数

	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年
相談件数	34,530	34,388	29,831	26,318 (19,327)	17,641

【表4】

### ①「スマートフォン」に関する相談

	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年
相談件数	—	387	1,107	3,687 (2,383)	5,276

※「携帯電話」「携帯電話サービス」に区分されたもののうち、スマートフォンであると判別ができたものを集計

### ②「スマートフォンを利用したデジタルコンテンツ」に関する相談

	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年
相談件数	—	1	40	2,910 (957)	10,912

※「デジタルコンテンツ」に関する相談のうち、スマートフォンが関連していると判別ができたものを集計

③「アダルト情報サイト」に関する相談

	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年
相談件数	—	40,510	77,199	100,580 (76,561)	50,148

④「オンラインゲーム」に関する相談

	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年
相談件数	—	997	1,950	2,918 (1,837)	3,932

※上記①～④は、2009年4月以降の相談を集計

〔表5〕「サラ金・フリーローン」に関する相談件数等

	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年
全相談件数	967,453	903,805	891,277	899,539 (669,091)	627,597
うち「サラ金・フリーローン」 に関する相談件数	121,420	101,521	87,736	67,444 (52,595)	36,082
全体に占める割合	12.6%	11.2%	9.8%	7.5%	5.7%

〔表6〕「訪問購入」に関する相談件数

	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年
相談件数	60	101	1,171	4,612 (3,555)	2,182

※消費者の自宅へ訪問しアクセサリや和服等の商品を買取るサービスに関する相談について  
集計

## 【参考2】関連する国民生活センターの公表資料

### ◆高齢者トラブルが増加 二次被害も多い

- 「賞金が当たった」という詐欺的なDMに注意！  
ー全国の消費生活センターに寄せられたDMの分析をふまえてー (2012年3月15日)
- 申し込んでいないのに強引に送りつけられる！高齢者を狙った健康食品の悪質な販売手口が増加！ (2012年11月1日)
- 受け取りは105歳になってから！？金(きん)地金(じがね)の分割前払い取引のトラブルが増加 ー訪問販売や電話による現物積立まがいの勧誘にご注意ー (2012年11月1日)

### ◆買え買え詐欺 買取り業者が登場する詐欺的儲け話が横行

- 未公開株のトラブルが再び増加 ー「劇場型」「被害回復型」など新たな手口が次々登場ー (2009年9月15日)
- 二次被害としてリゾート会員権など金融商品以外にも広がる劇場型勧誘トラブル  
ー過去に未公開株や社債トラブルに遭った人はご注意ください！ー (2010年11月25日)
- 「買い取る」を口実にした外国通貨の取引にだまされないで！ (2011年10月27日)
- 実体不明の「グリーン電力証書」の販売トラブル  
ー太陽光発電事業の加盟店入会の勧誘にだまされないでー (2012年2月2日)
- 今度は“カンボジアの土地使用権”！依然続く劇場型勧誘  
ー「リゾート地」「農地」の投資話にご用心ー (2012年5月24日)
- 次々出てくる換金困難な外国通貨の取引トラブル！  
ー新たにコンゴ、シリア、イエメン、ウズベキスタンの通貨が…ー (2012年9月21日)
- 「買え買え詐欺」にご注意！ ーより巧妙！より悪質に！劇場型勧誘による詐欺的儲け話の最近の手口ー (2012年10月4日)

### ◆サクラサイト商法 「サクラ」を使った詐欺的商法の手口広がる

- 悪質な「有料メール交換サイト」にご注意！ ー「会いたい」「悩みを聞いて」「お金をあげるといふメールを安易に信用しないで！ー (2010年9月1日)
- 悪質“出会い系サイト”における高額請求の被害  
ー収入が得られると誘導されたサイトでメール交換ー (2011年12月1日)
- 詐欺的な“サクラサイト商法”にご用心！  
ー悪質“出会い系サイト”被害110番の結果報告からー (2012年4月19日)
- 速報！“サクラサイト商法”新たな手口にご用心！  
ー性別・世代を問わず被害拡大の可能性もー (2012年7月26日)

### ◆スマートフォンに関連する相談が増加

- 急増するスマートフォンのトラブル (2011年12月1日)
- アダルト情報サイトの相談が2011年度の相談第1位に  
ーインターネットにアクセスできる機器すべてに注意が必要ー (2012年9月6日)

### ◆サラ金・フリーローンの相談が大幅に減少 貸金業法改正6年

- PIO-NETにみる2011年度の消費生活相談 ー全国のデータからー (2012年9月6日)

◆訪問購入 特定商取引法 7 番目の規制対象に

○突然自宅を訪れる貴金属等の買い取りサービスに関するトラブル

ーいったん業者の手にわたったら取り戻せないー (2010 年 12 月 21 日)

○震災を口実に訪問する貴金属の買い取りサービスにご注意 (2011 年 6 月 1 日)