

平成 26 年 12 月 18 日  
独立行政法人国民生活センター

## 消費者問題に関する 2014 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、公表しています。

2014 年は、冷凍食品への農薬混入や事業者が保有する個人情報の大量流出など、社会を騒がせた重大な事件が相次ぎ、消費者の不安が高まりました。また、あたかも公的機関等の職員であるかのように思わせる詐欺的勧誘や、遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルの増加が顕著となっています。

### <2014 年の 10 大項目>

- ◆高齢者の消費者被害依然として多く 認知症等の被害者も目立つ
- ◆事業者からの個人情報の大量流出事件発生
- ◆公的機関等をかたる詐欺的勧誘が急増 国民生活センターをかたる電話も頻発
- ◆食の安全と信頼が脅かされる事件が相次ぐ 食品の安全性に関する相談がここ 5 年で最多
- ◆インターネット通販などのネット関連トラブルは引き続き増加
- ◆遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルが急増
- ◆若者に投資関連トラブルが拡大 バイナリーオプション取引などが顕著
- ◆繰り返される子どもの事故 事故防止へのさまざまな取り組み
- ◆消費税が 8 %にアップ 相談も増加
- ◆消費者関連法規の改正により地方消費者行政の基盤を強化

#### ◆高齢者の消費者被害依然として多く 認知症等の被害者も目立つ (表1)

- ・契約当事者が65歳以上の相談は、2014年は218,010件寄せられており、全相談の3割近くを占め、依然多い状況にあります(2013年同期225,304件)。
- ・高齢者の中でも、特に、認知症等の理由によって判断能力が不十分な状態になっている高齢者の被害も目立ちます。
- ・なお、昨年急増した「健康食品の送りつけ商法」に関する相談は激減しましたが、健康食品の送りつけに関する相談を除くと、65歳以上の相談は微増しています。

#### ◆事業者からの個人情報の大量流出事件発生

- ・株式会社ベネッセコーポレーションが保有する顧客の個人情報が大量に<sup>※</sup>流出する事件が発生しました。
- ・経済産業省においては個人情報保護法に基づく勧告やガイドラインの改定を行うとともに、消費者庁では、各府省におけるガイドラインの改定にあたり、盛り込むべき事項等の考え方を明らかにするため「ガイドラインの共通化の考え方について」の改定を行う等、再発防止に向けての取り組みが行われています。

※ベネッセコーポレーションによれば、売却された個人情報は約3,504万件分で、実態件数としては約2,895万件と推計。

#### ◆公的機関等をかたる詐欺的勧誘が急増 国民生活センターをかたる電話も頻発 (表2)

- ・公的機関や有名企業などをかたる勧誘手口が急増しています。
- ・「あなたの個人情報が漏れているので、削除してあげる」などと電話がかかってきた等、個人情報削除を持ちかける詐欺に関する相談が、2014年は1,744件と、2013年同期409件の4倍以上と急増しました。この中には、公的機関をかたるものが目立ちます。
- ・公的機関の職員、複数の業者や弁護士などを名乗る多数の役回りが登場して、最終的にはお金をだまし取る「劇場型勧誘」も多くみられます。
- ・2014年は国民生活センターをかたるハガキ・文書やメール、電話による勧誘も頻発しています。
- ・ベネッセコーポレーションの個人情報流出事件の後には、この事件に便乗した、「あなたの情報が流出していないか確認してあげる」「流出した名簿にあなたの名前がある。このままでは口座凍結される」といった不審な勧誘があったとの相談事例が寄せられました。

#### ◆食の安全と信頼が脅かされる事件が相次ぐ 食品の安全性に関する相談がここ5年で最多 (表3)

- ・昨年末に発生した、株式会社アクリフーズ群馬工場が製造した冷凍食品の一部に、農薬が混入された事件を始めとして、チキンナゲットを製造する中国工場での不衛生な実態の発覚、輸入ししゃもへの汚物付着など、食品の安全や衛生に関する問題が相次いで明るみに出ました。食品の安全・衛生に関する相談は2014年は9,572件と2013年同期(5,191件)の約1.8倍となっています。
- ・また、株式会社木曽路のメニュー表示等において牛肉等に関する不当表示が発覚し、景品表示法に基づく措置命令が出されるなど、「食」への信頼が脅かされる事態が再発しました。

#### ◆インターネット通販などのネット関連トラブルは引き続き増加 (表4)

- ・インターネット関連の相談件数は引き続き増加しています。特に、インターネット通販\*に関する相談件数は、2014年は200,689件で、2013年同期の161,388件と比べ2割以上増加しています。
- ・SNSをきっかけとしたインターネット通販トラブルも増加しています。
- ・コピー商品や偽造品などの「ニセモノ」に関するトラブルもインターネット通販で多く寄せられています。

※インターネットによる申し込みを受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法。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提供サービスなども含まれる。

#### ◆遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルが急増 (表5)

- ・大手電話会社の関連事業者と思わされるなどし、プロバイダ契約の内容変更を遠隔操作でもらった後トラブルになっている相談は、2014年は既に3,747件となり、2013年同期726件と比べ5倍以上と急増しました。
- ・当センターでは2013年6月に続き、2014年9月に消費者へ向けて再度の注意喚起を行い、相談件数が多かった地域の消費生活センターと共同で、総務省へ消費者保護ルールの整備や制度的な対応について改めて要望を行いました。

#### ◆若者に投資関連トラブルが拡大 バイナリーオプション取引などが顕著 (表6)

- ・インターネットで簡単に取引が始められることもあり、バイナリーオプション取引の相談では、20歳代の契約当事者が全体の約半数を占めるなどの特徴が見られます(2014年990件のうち20歳代479件(49.6%。無回答を除くn=966)、30歳代347件(35.9%。同左))。
- ・大学生に借金をさせて高額な投資用DVDを購入させ、支払いに困ると、人を紹介し契約させればマージンが得られると友人を勧誘させる手口が、再び増加しました。11月には、消費者庁と東京都が連携し、このような勧誘・販売を行っていた複数の業者に対し、特定商取引法違反の行政処分を行いました。

#### ◆繰り返される子どもの事故 事故防止へのさまざまな取り組み

- ・乳幼児の誤飲事故や溺水事故等、子どもの事故が繰り返し起きています。
- ・当センターでは、6月に消費者庁と連名で、ボタン電池の誤飲事故に関する国際的な連携の取り組みの一環として注意喚起を行いました\*。さらに10月にはボタン電池を使用した商品のテスト結果等を公表し、業界・事業者へより安全な構造の商品開発を要望しました。
- ・7月にはペダルなし二輪遊具の坂道での事故、10月には消費者庁と連名で浴槽での首掛け式浮き輪での溺水事故に関して注意喚起を行いました。
- ・子ども用衣料に付属するひもやブラインド等のひもの事故に関連するJIS制定等の検討や、教育・保育施設での事故情報収集の検討など、各方面での取り組みも行われています。

※経済協力開発機構(OECD)が16の国と国際機関とで連携して取り組む「ボタン電池の安全性に関する国際啓発期間」の一環。

#### ◆消費税が8%にアップ 相談も増加

(表7)

- ・2014年4月1日から消費税が5%から8%に上がりました。消費生活相談の窓口にも、消費税に関する相談が多く寄せられました(2014年9,080件)。相談内容で多かったものは、便乗値上げや表示に関する相談、その他説明不足等に関する相談でした。

#### ◆消費者関連法規の改正により地方消費者行政の基盤を強化

- ・食品表示等の不正や高齢者の消費者被害など、消費者の安全・安心をめぐる問題を背景に、消費者安全法、景品表示法の改正法が6月に成立・公布されました。
- ・本改正のうち、消費者安全法に関しては、地方消費者行政の基盤強化等を図るための体制整備として、地域の見守りネットワークづくり、消費生活相談体制の強化、消費者行政職員・消費生活相談員の確保と資質向上が盛り込まれました。景品表示法に関しては、行政の監視指導体制強化や、事業者が講ずべき表示等の管理上の措置などが盛り込まれました。なお、景品表示法については11月に課徴金制度の導入に関する改正法も成立しました。

(参考資料 1) 関連する相談件数等

相談件数は 2014 年 11 月 30 日までに 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、2013 年の ( ) 内の数字は、2013 年 11 月 30 日までに PIO-NET に登録された相談件数。

※PIO-NET (パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム) とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

表 1-1. 年別相談件数および契約当事者が 65 歳以上、判断不十分者の相談件数

	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年	2014 年
全相談件数	891,360	900,495	855,692	929,487 (775,196)	801,707
契約当事者が 65 歳以上	182,803	200,671	203,637	269,751 (225,304)	218,010
[割合]	[20.5%]	[22.3%]	[23.8%]	[29.0%]	[27.2%]
判断不十分者契約	7,505	7,977	8,792	11,372 (9,580)	8,264
[割合]	[4.1%]	[4.0%]	[4.3%]	[4.2%]	[3.8%]

※契約当事者が 65 歳以上の相談件数は、2007 年 154,337 件、2008 年 162,584 件、2009 年 165,781 件。

※「判断不十分者契約」は、精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等、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であることが問題である場合。

表 1-2. 健康食品の送りつけに関する相談件数

	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年	2014 年
健康食品の送りつけ	2,389	2,604	6,365	38,844 (36,561)	4,767
契約当事者が 65 歳以上	1,665	1,900	4,879	33,713 (31,788)	3,909
[割合]	[69.7%]	[73.0%]	[76.7%]	[86.8%]	[82.0%]

※「健康食品」に関する相談のうち「ネガティブオプション」または「電話勧誘販売」の「販売方法」に関する相談件数。

(参考) 健康食品の送りつけに関する相談を除く、年別相談件数および契約当事者が65歳以上の相談件数

	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年
健康食品の送りつけを除く 全相談件数	888,971	897,891	849,327	890,643 (738,635)	796,940
契約当事者が65歳以上	181,138	198,771	198,758	236,038 (193,516)	214,101
[割合]	[20.4%]	[22.1%]	[23.4%]	[26.5%]	[26.9%]

表2-1. 「身分詐称」に関する相談件数

	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年
身分詐称	4,546	5,491	6,496	10,919 (8,756)	17,013
電話勧誘販売	1,270	2,126	2,470	4,833 (3,825)	8,490
[割合]	[27.9%]	[38.7%]	[38.0%]	[44.3%]	[49.9%]

※「身分詐称」は、販売業者が有名企業や、市役所・消費生活センターなどの公的機関、適格消費者団体の職員、またはその関係者であるかのように思わせること。

表2-2. 個人情報削除を持ちかける詐欺に関する相談件数

	2012年	2013年	2014年
個人情報削除を 持ちかける詐欺	216※	531 (409)	1,744

※2012年は4月1日以降の相談件数。

表3. 「食料品」の「安全・衛生」に関する相談件数

	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年
食料品	36,290	38,149	40,086	83,463 (73,249)	41,629
安全・衛生に関する 相談件数	5,469	7,275	6,176	6,233 (5,191)	9,572
[割合]	[15.1%]	[19.1%]	[15.4%]	[7.5%]	[23.0%]

表4. 「インターネット通販」「アダルト情報サイト」「オンラインゲーム」「SNS」に関する相談件数

	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年
インターネット通販	148,714	177,294	170,305	196,037 (161,388)	200,689
アダルト情報サイト	77,201	100,638	65,640	77,701 (65,159)	86,456
オンラインゲーム	1,950	2,921	5,243	6,000 (4,925)	4,476
SNS	3,158	3,932	4,777	4,955 (4,111)	5,827

※「インターネット通販」と「SNS」はそれぞれ表4中の他の項目と重複する場合がある。

表5. 「遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブル」に関する相談件数

	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年
遠隔操作による プロバイダ変更勧誘	7	43	132	1,000 (726)	3,747

表6-1. バイナリーオプション取引に関する相談件数

	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年
バイナリーオプション 取引の相談件数	1	1	7	8 (7)	990

表6-2. 大学生等の投資用DVDの購入トラブルに関する相談件数

	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年
大学生等の投資用DVD の購入トラブル	63	160	151	318 (252)	395

※投資用DVDを購入させるトラブルのうち契約当事者が大学生等である相談。「大学生等」には大学生のほか短大生、専門学校生なども含まれる。

表7. 「消費税」に関する相談件数

	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年
消費税	569	555	622	1,138 (789)	9,080

※2014年は3月2,120件、4月3,082件。4月1日以降の相談件数は5,849件。

## (参考資料2) 関連する国民生活センターの公表資料

### ◆高齢者の消費者被害依然として多く 認知症等の被害も目立つ

- ・2013年度のPI0-NETにみる消費生活相談の概要(2014年8月7日)
- ・家族や周囲の“見守り”と“気づき”が大切—認知症等高齢者の消費者トラブルが過去最高に!!—(2014年9月11日)
- ・iPS細胞・STAP細胞の関連事業をかたった詐欺的トラブルにご注意!—話題性のある出来事に便乗して、高齢者を狙う悪質な手口—(2014年9月11日)
- ・「ねらわれてます! 高齢者 悪質商法110番」実施結果(2014年10月23日)

### ◆公的機関等をかたる詐欺的勧誘が急増 国民生活センターをかたる電話も頻発

- ・株式会社ベネッセコーポレーションにおける個人情報漏えい便乗した不審な勧誘にご注意ください!(2014年7月22日)
- ・個人情報が漏れているので削除してあげる?! 公的機関をかたって個人情報の削除を持ちかける詐欺にご注意!(2014年7月30日)

### ◆インターネット通販などのネット関連トラブルは引き続き増加

- ・SNSの思わぬ落とし穴にご注意!—消費者トラブルのきっかけは、SNSの広告や知人から?—(2014年4月24日)
- ・突然現れるパソコンの警告表示をすぐにクリックしないこと!—その表示は、有料ソフトウェアの広告かもしれません—(2014年4月24日)
- ・コピー商品・偽ブランド品・偽造品…「ニセモノ」に関する消費者トラブルに注意!—失うのはお金だけじゃない!—(2014年10月16日)

### ◆遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルが急増

- ・よく分からないまま契約していませんか? インターネット、携帯電話等の電気通信サービスに関する勧誘トラブルにご注意!(2014年3月6日)
- ・相談激増! 遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルにご注意(2014年9月18日)

### ◆若者に投資関連トラブルが拡大 バイナリーオプション取引などが顕著

- ・相談急増! 大学生に借金させて高額な投資用DVDを購入させるトラブル(2014年5月8日)
- ・海外業者とのバイナリーオプション取引にご注意ください!—無登録業者との契約は行わないで!!—(2014年9月4日)



#### ◆繰り返される子どもの事故 事故防止へのさまざまな取り組み

- ・乳幼児（特に1歳以下）のボタン電池の誤飲に注意！－重症化することを知らない保護者が6割も！！－（2014年6月18日消費者庁と連名）
- ・ペダルなし二輪遊具による坂道の事故に注意－衝突や転倒により幼児がけがを負う事故が発生－（2014年7月3日）
- ・気を付けて、浴槽での首掛け式浮き輪の事故！！－赤ちゃんは御機嫌でも一瞬も目を離してはいけません－（2014年10月9日消費者庁と連名）
- ・ボタン電池を使用した商品に注意－乳幼児の誤飲により、化学やけどのおそれも－（2014年10月30日）