

消費者問題に関する2013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。

2013年は、「高齢」者の消費者トラブルがさらに増加したほか、トラブルの「国際」化の傾向も見られた。また、ホテル等のメニュー表示や薬用化粧品による白斑トラブルが大きな問題となった。

<2013年の10大項目>

- ◆ 高齢消費者トラブルが6年連続で増加 相談全体の3割にまで
- ◆ 「健康食品の送りつけ商法」が激増 昨年同時期の約10倍
- ◆ 依然として多い投資トラブル 広がる劇場型勧誘（買え買え詐欺）
- ◆ ホテルや百貨店でのメニュー表示問題が相次ぐ
- ◆ 薬用化粧品による白斑トラブルが発生
- ◆ トラブルの国際化 海外インターネット通販が急増
- ◆ ネットサイト関連の相談が上位を占める アダルトサイトは老若男女問わず
- ◆ 「偽装質屋」が登場 サラ金の相談は6年連続で減少
- ◆ 進む消費者関連法の整備 「地域体制の在り方」の検討もスタート
- ◆ 国民生活センターの在り方 独立行政法人「中期目標管理法人」が示される

◆高齢消費者トラブルが6年連続で増加 相談全体の3割にまで (表1)

- ・契約当事者が65歳以上の相談は2008年から6年連続で増加しており、2013年は225,206件(2012年同期163,556件の約1.4倍)の相談が寄せられている。
- ・これまで契約当事者が65歳以上の相談が全相談件数に占める割合は2割前後であったが、2013年は約3割にまで増えている。

◆「健康食品の送りつけ商法」が激増 昨年同時期の約10倍 (表2)

- ・「健康食品の送りつけ商法」のトラブルは、2013年は36,531件(2012年同期3,851件の9.5倍)の相談が寄せられている。
- ・申し込んだ覚えがない健康食品が代金引換配達で送付されるケースが多いが、最近では、現金書留封筒や振込用紙を同封し、代金を郵送・振り込みするよう消費者に指示する、といった手口も見られる。

◆依然として多い投資トラブル 広がる劇場型勧誘(買え買え詐欺) (表3)

- ・未公開株、社債、ファンド型投資商品などの投資トラブルは依然として多く、高齢者のトラブルが目立つ。
- ・投資トラブルで多く見られる劇場型勧誘(買え買え詐欺)*の手口は、ダイヤモンドなど様々な商品に広がっている。
※複数の業者が登場し「高値で買い取る」「過去の被害を救済する」などとウソの説明をし、消費者に新たな契約をさせる手口。

◆ホテルや百貨店でのメニュー表示問題が相次ぐ (表4)

- ・10月以降、ホテルや百貨店のレストラン等においてメニュー表示と異なる食材を使用していたことが大きな社会問題となった。
- ・消費者庁や関係省庁においては、関係団体に対してメニュー表示の適正化や再発防止を要請したほか、「食品表示等問題関係府省庁等会議」が開催されるなど取組が進められている。

◆薬用化粧品による白斑トラブルが発生 (表5)

- ・薬用化粧品により白斑様症状を発症したとの被害が発生した。
- ・カネボウ化粧品による白斑トラブルについて、消費者からの対象商品の回収は67.1万個(10月31日時点)、白斑様症状確認数は13,429人(11月24日時点)となっている(カネボウ化粧品ホームページより引用)。

◆トラブルの国際化 海外インターネット通販が急増 (表6)

- ・「インターネット通販」のトラブルは増加傾向にあり、とくに「外国」関連の相談*は過去最高の10,520件(2012年同期4,810件の約2.2倍)となった。
- ・海外のインターネット通販を利用したところ「代金を払ったのに、商品が届かない」「注文した商品とは違うものが届いた」といった相談が多く見られる。
- ・2020年夏季オリンピックの東京開催が9月に決定したことに伴い、東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルの相談が寄せられはじめている。

※日本の消費者がインターネットを通じて外国の事業者と取引する場合(いわゆる越境取引)のほか、国内での輸入品や外国製品などの外国がらみの相談を広く含む

◆**ネットサイト関連の相談が上位を占める アダルトサイトは老若男女問わず**（表7）

- ・2013年は「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」などインターネットサイト関連の相談が上位を占めており、その中でも「アダルト情報サイト」は、男性では70歳代までの各年代、女性では40歳代までの各年代で最も多い相談である。
- ・「オンラインゲーム」の相談が増加傾向にあり、「大人の知らない間に子どもが利用してしまい、高額な請求をされた」といった相談が目立つ。

◆**「偽装質屋」が登場 サラ金の相談は6年連続で減少**（表8）

- ・改正貸金業法、改正出資法（2006年12月成立、2008年6月完全施行）により、「サラ金・フリーローン」の相談は2008年から6年連続で減少している。
- ・一方、2010年～2012年頃にかけては「クレジットカード現金化」^{*1}、2012年以降は「偽装質屋」^{*2}など、新手の手口が登場している。

※1：クレジットカードのショッピング枠で消費者に商品等を購入させ、それを業者が買い取ることで消費者に現金が渡る。

※2：担保価値の無い物品を質に取り、実際には年金などを担保として違法な高金利で貸付をする。

◆**進む消費者関連法の整備 「地域体制の在り方」の検討もスタート**

- ・「食品表示法」^{*1}が6月に成立・公布され、「財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」^{*2}についても12月に成立した。
- ・10月以降、消費者庁「消費者の安全・安心確保のための『地域体制の在り方』に関する意見交換会」において、消費者被害の早期発見・未然防止につなげていくための見守りネットワークの構築など「地域体制の在り方」について、法的な整備を含めた対応策が検討されている。

※1：食品衛生法、JAS法、健康増進法の食品の表示に関する規定を統合して、食品の表示に関する包括的かつ一元的な制度を創設。公布の日（6月28日）から2年以内に施行。

※2：消費者契約に関して相当多数の消費者に生じた財産的被害を集団的に回復するための裁判手続を創設。公布の日（12月11日）から3年以内に施行。

◆**国民生活センターの在り方 独立行政法人「中期目標管理法人」が示される**

- ・国民生活センターの在り方^{*1}については、これまで累次の検討が行われてきたところ、12月13日に森まさこ大臣より
 - ・組織形態としては「独立行政法人の新たな類型の一つである「中期目標管理法人」とすることが相応しい」
 - ・相模原事務所研修施設については「具体的な利用の在り方について更に必要な検討を行い、再開の妥当性が確認されたならば、研修施設として利用を再開することとしたい」との方針が示された。
- ・国民生活センターでは、新しい相談業務（お昼の消費生活相談^{*2}）を平成25年7月29日より試行的に実施している。

※1：「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月閣議決定）では、国民生活センターについては「法人を廃止することを含め、法人の在り方を検討する」「現行の直接相談については廃止する」「相模原研修所については、研修施設としては廃止する」とされた。

※2：平日の11時～13時のお昼の時間帯に、消費者から電話で相談を受け付けている。

(参考資料1) 関連する相談件数等

※相談件数は、2013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（表5については、2013年11月15日までの登録分）。

また、2012年の（ ）内の数字は、2012年11月30日までにPIO-NETに登録された相談件数。

表1. 年別相談件数および契約当事者が65歳以上の相談件数

	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
全相談件数	903,807	891,328	900,360	855,060 (699,684)	775,184
契約当事者が65歳以上の 相談件数 [割合]	165,779 [18.3%]	182,800 [20.5%]	200,640 [22.3%]	203,490 (163,556) [23.8%]	225,206 [29.1%]

※契約当事者が65歳以上の相談件数は、2006年204,302件、2007年154,337件、2008年162,584件。

表2. 「健康食品の送りつけ商法」の相談件数

	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
健康食品の送りつけ商法	1,911	2,389	2,604	6,360 (3,851)	36,531
契約当事者が65歳以上の 相談件数 [割合]	1,235 [64.6%]	1,665 [69.7%]	1,900 [73.0%]	4,874 (2,876) [76.6%]	31,749 [86.9%]

※「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」に関する苦情の件数。

表3. 「未公開株」「社債」「ファンド型投資商品」の相談件数

	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
未公開株	5,091	8,016	8,286	5,367 (4,577)	3,121
怪しい社債	761	4,809	8,454	6,023 (5,162)	3,668
ファンド型投資商品	2,288	5,500	17,078	15,748 (12,917)	14,570
合計件数	8,140	18,325	33,818	27,138 (22,656)	21,359
契約当事者が65歳以上の 相談件数 [割合]	4,784 [58.8%]	11,651 [63.6%]	20,067 [59.3%]	18,152 (15,009) [66.9%]	14,788 [69.2%]

※「ファンド型投資商品」は2009年4月以降の相談を集計。「怪しい社債」とは、金融機関等以外から販売勧誘を受けた社債。

表4. 「外食」に関する相談件数

	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
外食	2,606	2,791	3,597	3,570 (2,971)	3,123
表示・広告に関する 相談 [割合]	271 [10.4%]	339 [12.1%]	423 [11.8%]	451 (380) [12.6%]	484 [15.5%]

表5. 化粧品の危害に関する相談件数

	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
化粧品の危害	659	665	3,121	1,676 (1,517)	1,779

※2013年11月15日までのPIO-NET登録分。

※「危害」とは、商品や役務、設備等により生命や身体に危害を受けた事例。

表6. 「インターネット通販」の相談件数

	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
インターネット通販	98,557	148,705	177,272	170,224 (139,094)	161,279
「外国」関連の 相談件数 [割合]	1,586 [1.6%]	2,557 [1.7%]	4,241 [2.4%]	6,246 (4,810) [3.7%]	10,520 [6.5%]

※「インターネット通販」は2009年4月以降の相談を集計。出会い系サイトなど有料サイト等のサービスも含めてインターネット通販としている。

※「外国」関連の相談には、日本の消費者がインターネットを通じて外国の事業者と取引する場合（いわゆる越境取引）のほか、国内での輸入品や外国製品などの外国がらみの相談を広く含む。

表7. 「アダルト情報サイト」等の相談件数

	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
アダルト情報サイト	40,510	77,199	100,627	65,600 (55,097)	65,163
出会い系サイト	25,832	29,833	26,348	23,279 (19,462)	12,860
オンラインゲーム	997	1,950	2,920	5,236 (4,358)	4,925

※「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」「オンラインゲーム」は2009年4月以降の相談を集計。

表8. 「サラ金・フリーローン」に関する相談件数

	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
サラ金・フリーローン	101,521	87,744	67,542	48,175 (39,823)	32,459

※「サラ金・フリーローン」は、2006年122,558件、2007年126,841件、2008年121,420件。

(参考資料2) 関連する国民生活センターの公表資料

◆高齢消費者トラブルが6年連続で増加 相談全体の3割にまで

- ・2012年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要 (2013年8月1日)
- ・「ねらわれてます高齢者 悪質商法110番」実施結果 (2013年10月11日)

◆「健康食品の送りつけ商法」が激増 昨年同時期の約10倍

- ・高齢者を狙った健康食品の送りつけ商法が急増！申し込んだ覚えがなければ絶対に受け取らない、お金を払わない！ (2013年5月23日)
- ・健康食品の送りつけ商法に新たな手口 現金書留封筒を同封して送りつけ、脅迫めいた口調で支払いを迫る！ (2013年9月30日)

◆依然として多い投資トラブル 広がる劇場型勧誘(買え買え詐欺)

- ・「医療機関債の被害を回復する」という不審な勧誘にご注意！－「今日中に申し込めば…」などの不審なセールストークには絶対に取り合わないこと－ (2013年2月14日)
- ・MRIインターナショナルに関する二次被害トラブルにご注意ください！ (2013年5月2日)
- ・新たなエネルギー事業をうたった買え買え詐欺にご注意！－シェールガス？メタンハイドレート？新しい話題を悪用した儲(もう)け話－ (2013年5月9日)
- ・突然「あなたの名前で社債を購入した」と電話をしてくる手口に注意！－消費者をあわてさせてお金をだまし取る買え買え詐欺－ (2013年7月12日)
- ・ダイヤモンドの買え買え詐欺にご注意！－トラブルにあった人の9割は高齢者－ (2013年9月12日)
- ・投資経験の乏しい者に「プロ向けファンド」を販売する業者にご注意！－高齢者を中心にトラブルが増加、劇場型勧誘も見られる－ (2013年12月19日)

◆トラブルの国際化 海外インターネット通販が急増

- ・東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルにご注意ください！ (2013年10月30日)
- ・年に1回、憧れの海外リゾートライフ？海外不動産所有権付きリゾート会員権「タイムシェア」の契約は慎重に！ (2013年12月5日)
- ・「インターネット通販の前払いによるトラブル」が急増！－個人名義の銀行口座への前払いはしない－ (2013年12月19日)

◆ネットサイト関連の相談が上位を占める アダルトサイトは老若男女問わず

- ・スマートフォンからアクセスしたアダルト情報サイトの相談が急増！－“公式マーケット”でダウンロードした無料アプリからの請求も－ (2013年5月21日)
- ・増え続ける子どものオンラインゲームのトラブルー家族でゲームの遊び方を話し合うとともに、クレジットカード管理の徹底を！－ (2013年12月12日)

◆「偽装質屋」が登場 サラ金の相談は6年連続で減少

- ・いわゆる「偽装質屋」からは絶対に借り入れしないで！－「質草は何でもいい」「年金口座から自動引落し」などのうたい文句に注意－ (2013年6月3日)