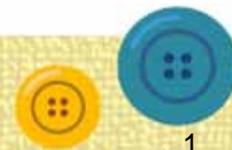


沖縄県の被害相談の 現状と課題

～ 沖縄県消費生活センターに寄せられる消費者相談より～

平成27年7月11日(土)
特定非営利活動法人消費者センター沖縄
理事長 仲宗根京子



1

沖縄県消費生活センターの業務

消費生活相談

商品・サービスの契約に関する相談への対応

消費者教育講座

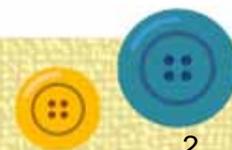
主体性のある消費者として豊かな暮らしをするために必要な知識についての各種講座

消費生活情報の提供

暮らしに役立つ情報・消費生活相談関係のパネル展示、資料配布

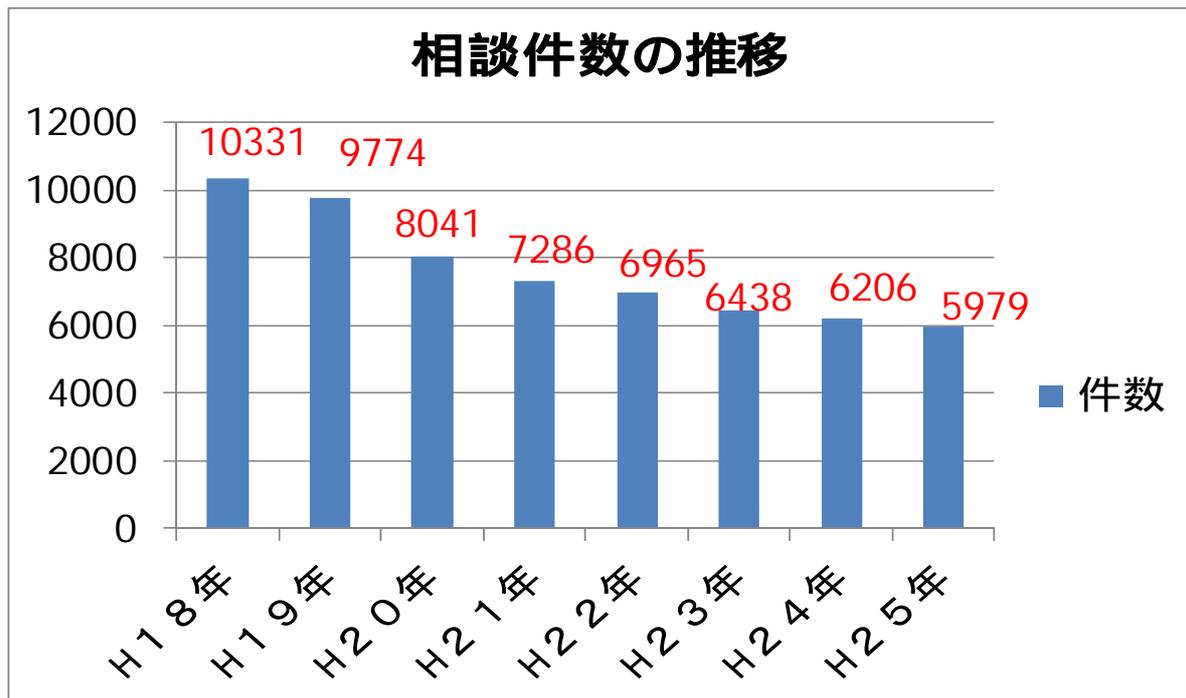
商品テスト

日常生活用品の品質・安全性のテスト



2

沖縄県の消費生活相談件数



3

相談件数減少の理由

「サラ金問題」の減少

(平成18～22年 貸金業法の改正、貸金業者の減少)

「訪問販売・電話勧誘販売・マルチ商法等の相談」の減少

(平成20年 特定商取引法および割賦販売法の改正、当該業者の減少)

市町村の相談窓口の拡充や啓発活動等の推進



4

高齢者の苦情相談は増加

	平成24年度 相談件数	平成25年度 相談件数
60歳代	745 (12%)	797 (13.3%)
70歳以上	648 (10.4%)	689 (11.5%)
合計	1,393件 (22.4%)	1,486件 (24.8%)



5

苦情の多い商品・役務 (平成25年度)

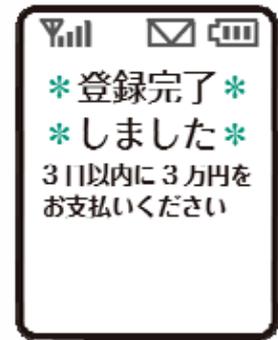
- 1位 デジタルコンテンツ 781件
- 2位 サラ金・フリーローン 433件
- 3位 賃貸アパート・マンション 372件
- 4位 自動車 257件
- 5位 健康食品 156件



6

1位デジタルコンテンツ相談(若者～高齢者) ワンクリック請求

無料アダルトサイトにアクセスした。「18歳以上」の年齢をタップしたら、「登録ありがとうございます。3日以内に99,800円をお支払い下さい。」という画面に変わった。



架空請求

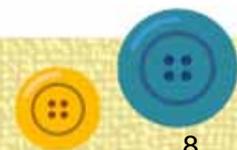
コンテンツ料の延滞料や手数料20万円を今日中に払うよう、連絡ない場合は訴訟手続きに移行するとスマートフォンにメールが届いたが覚えがない。



7

出会い系サイト(サクラサイト)

- SNSから副業サイトの広告を見て「月収100万円以上、悩みを聞くだけ、会う必要なし」とあるので登録後、1800万円差し上げますなどのメールが届き、メール交換のためには有料ポイントを購入し会員登録をする。その後個人情報の交換にポイント購入、文字化け解除のためにポイント購入等次々と決済させられるがお金は受け取れないまま、1か月内で130万円決済してしまった。(20歳代)

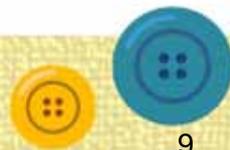


8

2位 サラ金・フリーローン

多重債務・ヤミ金融

- 奨学金やローン返済のために消費者金融から借りたが返済が困難である。
 - ・携帯電話に融資の電話を受け、融資額以上の請求
- **携帯端末買取**
- ネット広告「低利・ブラックもOK、即融資」を見て、登録すると折り返し電話があり、スマートフォンやタブレット端末5台を購入し宅配で送れば50万円融資するはずが、1個1万円で買い取られたただけだった。



9

「共済」加入と貸金業者からの借入について(沖縄県)

<事例> 8万円の借入金に対し16000円(20%)を共済加入料として共済業者に支払い、8万円(+法定利息)を週払いで貸金業者へ返済しているが、途中で返済困難になり、借り換えするが、その都度借入金の20%を支払うことになり、なかなか完済できないでいる。

問題点

- ・利息と加入料を合わせると法定利息を大幅に超える。
- ・貸金業者としては任意加入とし、相談者は加入が借入条件と言う。・「貸付に対する債務保証」内容は本人の死亡及び債務整理・破産などで、債務の二分の一以上支払済みのこと



10

5位 健康食品 (高齢者に多い相談)

送り付け商法

- ・「1月前に注文を受けていた健康食品が用意できたので、2日後に代引きで送る」と電話があった。注文していないと言ったが「注文の記録が残っている。キャンセルはできない」と高圧的に言われ断れなかった。その後数ヶ月分の健康食品が送られてきた。

訪問販売・SF商法(ハイハイ学校)

- ・無料健康チェックとアポをとりつけて訪問販売
- ・空き店舗等に人を集め閉め切った状態でハイハイと手を上げさせ、高額な商品を販売



11

高齢者に多い投資商法(金融商品)被害

- ・高額な配当金が得られると電話勧誘を受けた外国の農地使用权(被害額1400万円)

劇場型の二次被害(電話勧誘)

- ・数年前に電話勧誘で購入した未公開株を高額で買い取るが、エコ関連業者の社債を購入してほしい、両方の代金を支払うなどと勧誘し、連絡が取れなくなる。

(証券や預貯金を取り崩し数百万円の被害)

- ・外貨イラクディナールを買ってほしいと頼まれ200万円で購入したがレートで換算すると3万円相当である

被害回復型の二次被害(電話勧誘)

- ・過去のマルチ商法の被害を取り戻すともちかける。

(沖縄県はマルチ商法などが広がりやすい)



12

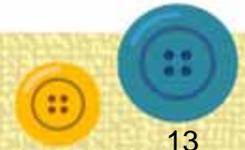
最近多く寄せられる被害・苦情相談

インターネット通販(若者に多い)

- ・ネット通販で格安のブランド品を注文し、代金を振り込むと商品が海外から届いたが、偽物・注文品と違う・粗悪品、もしくは商品が届かない等、住所、連絡先もなくメールしても返信がない、口座名義は外国名であった。(税関で没収も)

遠隔操作によるプロバイダの変更(若者から壮年まで)

- ・大手電話会社を名乗り、今の料金より安くなると勧誘を受け、契約内容の変更だと思い遠隔操作で応じたが、プロバイダの変更であった、むしろ高くなった、解約料を請求された等



13

今後の課題(消費者団体会員、相談員の立場から)

消費生活相談員を配置した相談窓口の拡充

沖縄県内の41市町村(11市11町19村)で消費生活担当課は設置されているが、相談員を配置している市町村は1県12市町1社協である。

那覇市・沖縄市・宜野湾市(常設でPIO設置)

NPO法人消費者センター沖縄が受託している市町村

県・浦添市・名護市・うるま市・南城市・豊見城市・石垣市・宮古島市(H27年1月より)北谷町・南風原町(H27年7月より)

・北中城社会福祉協議会

高齢者社会、高齢者の消費者被害相談の増加等を考えると、消費生活相談員を配置した窓口の設置・拡充が望まれる



14

各年代に応じた消費者教育・消費者啓発の実施

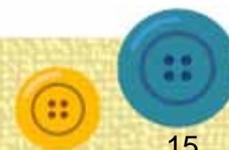
小・中・高・大学・専門学校などの教育現場

老人会・地域包括支援センター(高齢者対象)

職域(企業・組合・団体等)など(壮年層対象)

婦人団体など(相談の多くは女性)

消費生活は幅が広い、また消費者市民社会を意識した取組が必要(食育・金銭教育・消費者問題・環境問題・フェアトレード等々)多岐に渡るテーマをプログラムし提案ができる、あるいは講師など紹介ができるコーディネーター的役割を担う人材・団体の育成



15

一人暮らしの高齢者は被害にあいやすい。

見守り体制の構築、サポーターなどが必要ではないか

例えば、家族・地域の世話役さん(民生委員・地域包括支援センターなど)が定期的に訪問し様子を見る

消費者被害が多発しているサクラサイトの問題

何らかの法的規制が必要ではないか

電気通信事業の契約トラブルの改善に向け

早期解約制度の規制内容や実効性が期待される。

消費者被害の未然防止に向けて不当な約款や不当取引の差止請求ができる適格消費者団体の設立



16

最近の消費者分野の法改正の動きと消費者委員会

■ 今国会で成立した法改正

<p>電気通信事業法改正</p> <p>5月15日成立・ 5月22日公布</p> <p>⇒ 今後、政省令の策定へ</p>	<p>○消費者委員会平成24年12月11日提言 (電気通信事業者の販売勧誘方法の改善に関する提言)</p> <p>○法改正のポイント (消費者保護関係)</p> <p>スマホ・携帯・インターネット等の電気通信サービスの販売勧誘活動による消費者被害の防止のため、説明義務、書面交付義務、初期契約解除ルール(いわゆるクーリングオフ)等の規制を導入、禁止行為として故意の事実不告知・不実告知、再勧誘等を盛り込む。</p>
<p>金融商品取引法改正 (プロ向けファンド関係)</p> <p>5月27日可決 6月3日公布</p> <p>⇒ 今後、政省令の策定へ</p>	<p>○消費者委員会平成24年4月22日提言 (適格機関投資家等特例業務についての提言)</p> <p>○法改正のポイント</p> <p>本来はプロ向けのファンド募集・運用の仕組みが、悪質な業者によって消費者への勧誘に使われている。</p> <p>そこで、参入規制、行為規制、行政処分等を整備し、実質的には第2種金融商品取引業者の規制に近い規制とし、かつ勧誘対象の顧客の範囲を限定するという規制強化を行った。</p>

■ 今国会で審議中の改正法案

個人情報保護法の改正法案は、5月21日衆議院で可決し、参議院で審議終了間近に年金情報流出事件が表面化、この対応を巡って審議が止まっている。

いわゆるビッグデータの利活用のあり方やベネッセの個人情報流出事件等を受けて、消費者委員会では2本の意見書を提出して消費者保護に欠けることのない改正法案とするよう求めた。

■ 法改正を目指して審議中の課題

<p>割賦販売法改正に向けて</p>	<p>○消費者委員会平成24年8月26日建議 (クレジットカード問題に関する消費者問題についての建議)</p> <p>○産業構造審議会商務流通情報分科会の割賦販売小委員会平成27年7月3日付報告書公表 ➡ 次期通常国会に改正法案提出を目指す</p> <p>○報告書のポイント 登録制の導入(アクワイアラー、決済代行業者)、加盟店調査義務などで消費者保護策を強化。その反面、マンスリークリアーに対する抗弁権接続については消極。</p>
<p>消費者契約法改正に向けて</p>	<p>○消費者委員会平成25年8月、「消費者契約法に関する調査作業チーム」論点整理</p> <p>○消費者庁平成26年10月、消費者契約法の運用状況に関する検討会報告書</p> <p>○消費者委員会に消費者契約法専門調査会設置 諮問を受けて平成26年11月から審議開始 目下審議中 ➡ 次期通常国会に改正法案提出を目指す</p>
<p>特定商取引法改正に向けて</p>	<p>○消費者委員会平成25年8月6日建議 (詐欺的投資勧誘に関する消費者問題についての建議)</p> <p>○消費者委員会に特定商取引法専門調査会設置 諮問を受けて平成27年3月から審議開始 目下審議中 ➡ 次期通常国会に改正法案提出を目指す</p>