

消費者の財産被害に係る状況について

平成23年10月
消費者庁

目次

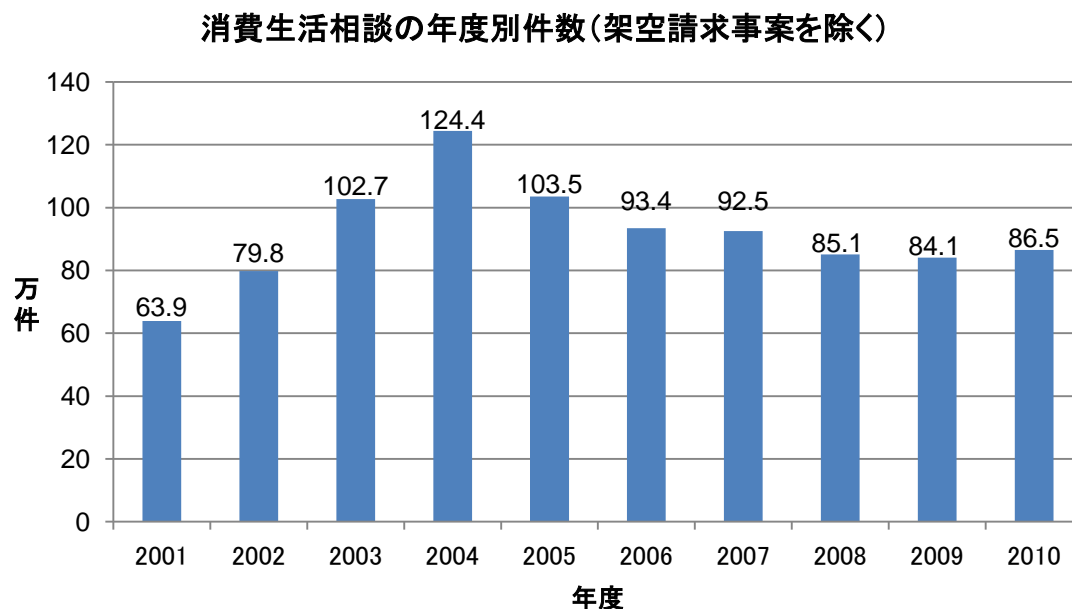
1. 消費者の財産被害の現状

2. 消費者の財産被害への対応の必要性

- ①民事手続による対応
- ②行政手法による対応
- ③刑事手続による対応
- ④①～③を踏まえた課題

1. 消費者の財産被害の現状(1)

- 消費者生活相談件数は、依然として約90万件と高い水準で推移。



- 上記のうち、取引に関する相談(「契約・解約」と「販売方法」のいずれかが 問題となっているもの)の件数が70万件超(全体の約85%)。

相談内容別分類	2008年度		2009年度		2010年度	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
取引	835,074	87.9	775,268	86.2	756,336	85.8
安全・品質	110,832	11.7	120,742	13.4	124,197	14.1

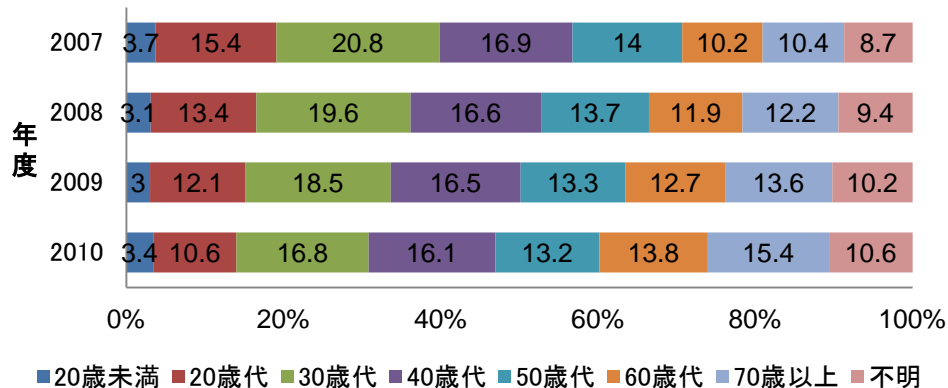
1. 消費者の財産被害の現状(2)

○2010年度に増加・減少が目立った商品・役務等

増加が目立った商品・役務等						減少が目立った商品・役務等					
順位	商品・役務等	平成21年度	平成22年度	差	対前年度比	順位	商品・役務等	平成21年度	平成22年度	差	対前年度比
1	アダルト情報サイト	55,237	85,190	29,953	1.54	1	商品一般	45,698	26,060	-19,638	0.57
2	公社債	1,675	6,659	4,984	3.98	2	デジタルコンテンツその他	51,470	32,291	-19,179	0.63
3	ファンド型投資商品	2,988	6,957	3,969	2.33	3	出会い系サイト	33,474	28,228	-5,246	0.84
4	インターネット接続回線	8,975	12,534	3,559	1.40	4	油脂	5,473	287	-5,186	0.05
5	株	7,533	10,168	2,635	1.35	5	サラ金・フリーローン	93,156	88,968	-4,188	0.96
6	放送サービス	9,453	11,470	2,017	1.21	6	エステティックサービス	10,518	7,766	-2,752	0.74
7	その他金融関連サービス	6,415	8,080	1,665	1.26	7	賃貸アパート・マンション	39,359	37,333	-2,026	0.95
8	石油	1,561	3,197	1,636	2.05	8	移動通信サービス	13,745	12,069	-1,676	0.88
9	鮮魚	3,326	4,862	1,536	1.46	9	内職・副業その他	4,466	3,042	-1,424	0.68
10	テレビ	3,798	5,169	1,371	1.36	10	他の不動産賃借	3,557	2,157	-1,400	0.61
11	アクセサリ	6,608	7,926	1,318	1.20	11	ふとん類	7,918	6,623	-1,295	0.84
12	飲料	2,959	3,736	777	1.26	12	生命保険	11,402	10,120	-1,282	0.89
13	修理サービス	10,461	11,172	711	1.07	13	宝くじ	6,058	4,791	-1,267	0.79
14	集合住宅その他	1,963	2,656	693	1.35	14	リースサービス	6,021	4,791	-1,230	0.80
15	電気	1,159	1,798	639	1.55	15	教養娯楽・資格教材	3,484	2,357	-1,127	0.68

○ 20歳代までの割合は減少している一方、70歳以上の割合が増加傾向にある。

○年度別契約当事者年代別割合



出典:「2010年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要」
(平成23年8月25日 独立行政法人国民生活センター)より

1. 消費者の財産被害の現状(3)

○主な問題商法

出典:「2010年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要」
(平成23年8月25日 独立行政法人国民生活センター)より

順位	販売方法・手口	件数	契約当事者の特徴	主な商品・役務 (括弧内の数値は各項目計に占める割合)	相談の特徴等
1	インターネット通販	116,480	20歳代～40歳代 給与生活者	①アダルト情報サイト(53.4%)、②出会い系サイト(16.4%)、③デジタルコンテンツその他(15.4%)、④商品一般(0.7%)、⑤婦人洋服(0.6%)	無料だと思いアダルト情報サイトなどに登録したところ料金を請求された相談や、利用した覚えのないサイト利用料を請求された相談などが多い。
2	ワンクリック請求	69,871	10歳代～60歳代 給与生活者、学生	①アダルト情報サイト(88.9%)、②デジタルコンテンツその他(6.6%)、③出会い系サイト(4.1%)、④インターネット通信関連サービス(0.1%)、⑤移动通信サービス(0.1%)	有料情報サイトの利用中やネットサーフィンをしている際に何かしらのボタンをクリックし、料金を請求されるケースが多い。未成年者からの相談も多い。
3	電話勧誘販売	53,627	60歳以上 無職、給与生活者、家事従事者	①株(9.5%)、②インターネット接続回線(8.1%)、③公社債(6.9%)、④鮮魚(6.2%)、⑤分譲マンション(5.6%)	消費者が要請していないにもかかわらず、業者が電話により消費者を勧誘するケースがほとんどである。強引な勧誘や、虚偽説明、説明不足などの問題がみられる。
4	家庭訪販	50,803	60歳以上、女性中心 無職、家事従事者、給与生活者	①新聞(12.3%)、②ふとん類(6.0%)、③放送サービス(4.5%)、④修理サービス(3.0%)、⑤浄水器(3.0%)	消費者が要請していないにもかかわらず、業者が家庭訪問し消費者を勧誘するケースがほとんどである。強引な勧誘や長時間に及ぶ勧誘など、問題が多い。
5	無料商法	33,517	20歳代～40歳代、男性中心 給与生活者	①アダルト情報サイト(43.3%)、②出会い系サイト(12.9%)、③デジタルコンテンツその他(8.4%)、④インターネット接続回線(3.1%)、⑤エステティックサービス(2.3%)	「無料」をうたったサイトを利用したところ、利用料を請求された相談などが多い。また、無料エステサービスを受けたところ商品やコースを契約させられた等の相談もある。
6	利殖商法	17,911	60歳以上 無職	①株(22.6%)、②ファンド型投資商品(20.7%)、③公社債(17.9%)、④商品デリバティブ取引(9.5%)、⑤分譲マンション(7.1%)	金融商品に関する相談が多く、「儲からない」「返金されない」といった相談のほか、なかには詐欺まがいのものもある。
7	被害にあった人を勧誘(二次被害)	13,394	30歳以上の各年代 無職、給与生活者	①株(20.7%)、②教養娯楽・資格教材(8.9%)、③公社債(8.4%)、④資格講座(7.0%)、⑤ファンド型投資商品(7.0%)	以前契約をした商品・サービスについて「解約してあげる」「損を取り戻してあげる」などと電話で説明し、従前の被害の救済を装い金銭を支払わせるケースが多い。
8	マルチ取引	11,504	30歳代～40歳代、女性中心 給与生活者、家事従事者	①健康食品(22.9%)、②化粧品(17.0%)、③商品一般(6.9%)、④飲料(5.0%)、⑤ファンド型投資商品(4.1%)	健康食品や化粧品に関する相談が多く、「説明されたようには儲からない」などの相談がみられる。
9	次々販売	10,590	70歳以上、女性中心 無職	①ふとん類(7.9%)、②株(6.2%)、③公社債(4.9%)、④エステティックサービス(4.9%)、⑤健康食品(3.7%)	家庭訪問での契約がきっかけとなるケースが多い。2010年度はふとんやエステ等の割合が減少し、株に関する相談が増加した。
10	サイドビジネス商法	10,472	20歳代～60歳代、女性中心 給与生活者	①内職・副業その他(14.8%)、②健康食品(14.5%)、③化粧品(11.1%)、④デジタルコンテンツその他(5.2%)、⑤商品一般(5.0%)	解約・返金に関する相談のほかに、「説明されたようには儲からない」などの相談がみられる。インターネットを介してビジネスを行うものの相談が目立つ。

○販売方法・手口別の平均契約金額及び平均既支払金
(出典:消費生活年報2010(平成22年10月1日)より)

販売方法・手口	平均契約金額	平均既支払金額
インターネット通販	177,067円	72,848円
家庭訪販	1,480,987円	784,527円
電話勧誘販売	1,421,857円	989,786円
次々販売	2,492,341円	2,058,270円
利殖商法	6,099,662円	4,831,055円
過量販売	2,270,807円	1,728,917円

○契約当事者の平均年齢
(出典:消費生活年報2010(平成22年10月1日)より)

販売手法	男性	女性
家庭訪販	58.8歳	62.3歳
電話勧誘販売	52.9歳	57.8歳
次々販売	57.0歳	61.4歳
利殖商法	58.5歳	64.3歳

2. 消費者の財産被害への対応の必要性(1)

①民事手続による対応

- 最近においても、様々な手口により消費者の財産被害が生じている事案が多発。
- こうした財産被害については、個々の消費者が民事手続により被害回復を図ることが原則。

他方で、現行の訴訟制度の利用には相応の費用・労力を要するところ、消費者と事業者との情報の質及び量並びに交渉力の格差等から、個々の消費者は実際に被害回復のための行動を取ることが困難。

このため、消費者の有する請求権の実効性を確保する観点から、できる限り消費者の請求権を束ねて訴訟を追行することが有効と考えられ、消費者被害の特性に応じた実効性ある新たな訴訟制度の創設について、検討されたところ。

(消費者委員会集団的消費者被害救済制度専門調査会による平成23年8月付け報告書)。

⇒ しかしながら、いったん被害が発生すると、特に悪質な事業者が、財産の隠匿・散逸を行うケースでは、個々の消費者が民事手続により被害を回復することが難しい場合もあり得る。

2. 消費者の財産被害への対応の必要性(2)

②行政手法による対応

- 悪質な事業者による財産被害の発生・拡大を防止するために、行政が対応。

個別業法・個別法の例

○金融商品取引法(昭和二十三年法律第二十五号)

対象: 金融商品取引業を行う者等

規制: 登録制度(参入規制)、登録業者に対する各種行為規制、開示規制、裁判所の禁止又は停止命令、その他関連するガイドライン(開示ガイドライン)など

○宅地建物取引業法(昭和二十七年六月十日法律第百七十六号)

対象: 宅地建物取引業を営む者

規制: 免許制度(参入規制)、免許業者に対する各種行為規制など

○貸金業法(昭和五十八年法律第三十二号)

対象: 貸金業を営もうとする者

規制: 登録制度(参入規制)、登録業者に対する各種行為規制など

○特定商取引に関する法律(昭和五十一年法律第五十七号)

対象: 訪問販売、通信販売等といった消費者トラブルを生じやすい特定の取引形態

規制: 事業者の不適正な勧誘・取引を取り締まるための行為規制など

2. 消費者の財産被害への対応の必要性(3)

消費者安全法の体系

⇒ 資料5参照

消費者庁が注意喚起した事例(財産被害)①

(社債の募集勧誘)【相談件数:985件(平成22年9月末時点)(W社(※)に関する相談に限る)】(※) ワールド・リソースコミュニケーション株式会社

1) 消費者への不適切な説明

消費者庁には、W社が社債の契約やその解除に当たり、消費者に対し次のような説明を行った事例の情報が提供されています。

- ・「元本は保証する」「価格が〇倍になる」など、本来将来における変動が不確実な価額について断定的判断を提供するような勧誘方法に係る事例
- ・「追加の社債購入を断るとこれまでに購入しているものに対しても今後金利が出せない」など、契約の締結に関して消費者を威迫して困惑させる行為に該当すると考えられる事例
- ・解約を希望する消費者に対し、「自己破産をしないと解約できない」「(解約料を払っても解約したいと言ったが)解約の正当事由に当たらない」といった契約の解除に関して消費者を欺く行為に該当すると考えられる事例

2) 債務の不履行

既に社債を購入した顧客に対し、毎月末とされている社債の利払いが期限までに履行されず、その理由も説明されない事例が確認されています。

また、国民生活センターのあっせんや弁護士による和解の交渉を経て、当事者間で契約解除・返金の合意が行われたにもかかわらず、返金の履行が滞り、その理由も説明されない事例が確認されています。

3) 金融商品取引法違反のおそれがある行為

なお、金融商品取引法では、社債等の有価証券の発行にあたり、投資者(消費者)の投資判断に必要な情報を開示させるため、発行する者に対し、有価証券報告書の届出義務等が課せられています。ただし、勧誘の相手が50名未満である場合(少人数私募)の場合は、上記義務が課せられません。

しかし、W社(※)では、49口を一区切りとして利率を僅かに変える形で社債を複数発行するなど、実質的に同一と考えられる社債を、自社の財務状況や経営方針等について十分な情報開示をすることなく、不特定多数の者に勧誘・発行しているおそれがあります。

この点について、金融庁からW社に対して警告書が発出されています。

(平成22年10月29日「ワールド・リソースコミュニケーション株式会社の発行する社債を巡る消費者事故等に係る情報提供及び注意喚起」(消費者庁))

⇒ワールド・リソースコミュニケーション株式会社による無届社債券募集については、消費者庁が上記注意喚起を行ったのと同じ日(平成22年10月29日)付けで金融庁による警告がなされ、さらに引き続き、平成23年9月22日、金融庁により課徴金納付命令の決定が行われた。

2. 消費者の財産被害への対応の必要性(4)

消費者庁が注意喚起した事例(財産被害)②

(温泉付有料老人ホームの利用権)【相談件数(平成23年3月～6月23日まで):367件】

見知らぬ業者から電話があり、「温泉付き有料老人ホームの利用権を代わりに買ってもらえれば、〇か月後に〇倍で買い取る」との連絡があった。

「合同会社グリーンアート」から「箱根温泉付有料老人ホーム」に関する「アプリコット合同会社」名のパンフレットが送付された。パンフレットには「合同会社グリーンアート」を振込先とする「箱根温泉付有料老人ホーム利用権購入申込書」が同封されていた。「申込書」には、「利払い金 年6～8%」「登記済権利書が発行されます」などの記載があった。

「合同会社グリーンアート」に連絡して申込手続きを行い、代金を「合同会社グリーンアート」名義の銀行口座に振り込んだ。

その後、不審に思い、有料老人ホーム建設予定地を見に行ったら、現地には老朽化した保養所が建っているだけで有料老人ホームと思われる建物は存在しなかった。建設予定地の自治体に確認したところ、当該土地には有料老人ホームの建設がされる予定はないとのことだった。

しばらくして「アプリコット合同会社社員券」が送付されてきたが、登記済権利書は送付されなかった。「社員券」には「本社員券は、記名者が表示口数の社員であることを本合同会社の定款に記載したことを証するとともに、箱根温泉付有料老人ホーム利用権の口数を証する」旨記載があった。

(平成23年6月24日『温泉付有料老人ホームの利用権』の勧誘に関する注意喚起)(消費者庁)

2. 消費者の財産被害への対応の必要性(5)

消費者庁が注意喚起した事例(財産被害)③

【「鉱山の採掘」・「鉱物」に関する権利】【相談件数(平成23年度):162件(平成23年8月9日時点)】

【事例】「合同会社ヤマト興産」から電話があり、「『合同会社薩州鉱山』のパフレットは届いたか。『合同会社薩州鉱山』は国の承認を得て、金の採掘事業を行っており、貴重な鉱物担保証券を発行している。証券は1口10万円である。」との連絡があった。

(注) 正確には、「合同会社薩州鉱山」の「薩」の字は、「文」の部分が「立」。(以下この文書において同じ。)

見知らぬ業者(以下「買取り業者B」という。)から電話があり、「『合同会社ヤマト興産』が販売する鉱物担保証券を買取り業者Bに代わり購入してくれれば、上乘せした額で買い取りたい。」との連絡があった。

「合同会社ヤマト興産」から封筒が届いた。封筒には、表紙及び裏表紙に「合同会社薩州鉱山」と記載された「金品位世界一 鹿児島金の金」と題する金や鉱山に関するパンフレットと、「合同会社ヤマト興産」宛の「鉱物担保証券申込書」が同封されていた。

「鉱物担保証券申込書」には、次のような記載があった。

- ・「事業地：鹿児島県枕崎市 12453Rの鉱区」
- ・「1口の金額：金 100,000円～」
- ・「償還期間：2年」
- ・「※法人または、海外在住の方はお申し込みできません。」
- ・「●配当金受取口座」

消費者は「合同会社ヤマト興産」に申込み、代金の支払いを行った。

「合同会社ヤマト興産」から「会社の商号 特定目的会社 合同会社 薩州鉱山」などと記載された「合同会社薩州鉱山」名義の「鉱物担保証券」が送付されてきた。

その後、買取り業者Bに証券を渡し、お金を受け取る約束をしたが、直前にキャンセルされ、以降連絡がとれなくなった。

(平成23年8月12日「『鉱山の採掘』や『鉱物』に関する権利の勧誘に関する注意喚起」(消費者庁))

⇒ 個別業法、個別法は、特定の事業・特定の取引の適正化等の観点から、事業者の不当な行為を規制するものであり、商品・サービスの提供という事業の実態が伴っていない悪質商法に対する規制としては、一定の限界があるのではないか。

⇒ 消費者安全法については、財産事案において、消費者に対する注意喚起(同法第15条)や他省庁に対する措置要求(同法第16条)が可能だが、消費者被害を引き起こしている事業者に対して直接措置を採ることができない。

2. 消費者の財産被害への対応の必要性(6)

③刑事手続による対応

○ 消費者の財産被害を生じている事案には、個別業法、個別法に基づく罪や詐欺罪等の犯罪が成立するものもある。

ただし、これらの中には、起訴・公判維持のための高度な立証の負担等の観点から、手続に時間を要するものもある。

⇒ 消費者の財産被害やその拡大を防ぐ観点からは、現行の刑事手続のみで、このような事案に十分に対応できるとまではいえないのではないか。

2. 消費者の財産被害への対応の必要性(7)

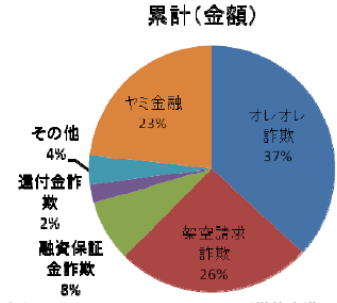
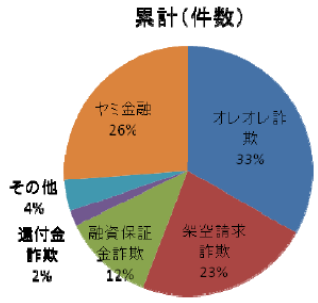
【参考】振り込め詐欺救済法(※)

(※) 犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律
(平成十九年十二月二十一日法律第百三十三号)

振り込め詐欺救済法は、いわゆる振り込め詐欺にとどまらず、投資・利殖詐欺、ヤミ金融等の財産罪の犯罪行為で、振込みを利用したものについて適用され、犯罪利用預金口座等の凍結等による財産保全効果がある。

振り込め詐欺救済法の活用状況

(2) 支払手続開始公告における犯罪行為別割合 (※)



(件数)

	20年度	21年度	22年度 (8月末)	累計
オレオレ詐欺	16,441	7,318	1,180	24,939
架空請求詐欺	10,543	5,430	900	16,873
融資保証金詐欺	6,445	2,240	259	8,944
還付金詐欺	1,013	440	36	1,489
その他	2,285	563	201	3,049
ヤミ金融	8,964	8,437	2,201	19,602
合計	45,691	24,428	4,777	74,896

(金額) (単位未満四捨五入)

	20年度	21年度	22年度 (8月末)	累計
オレオレ詐欺	24億円	11億円	2億円	37億円
架空請求詐欺	18億円	7億円	1億円	26億円
融資保証金詐欺	6億円	2億円	0.2億円	8億円
還付金詐欺	2億円	1億円	0.1億円	2億円
その他	2億円	1億円	0.3億円	4億円
ヤミ金融	15億円	7億円	1億円	23億円
合計	67億円	28億円	5億円	100億円

出典：
「振り込め詐欺救済法に定める預保納付金を巡る諸課題に関するプロジェクトチーム」第1回ヒアリング(平成22年10月21日)における預金保険機構提出資料より

(※) 支払手続開始公告における「振込利用犯罪行為の概要」欄に記載された内容に基づいて分類している。

2. 消費者の財産被害への対応の必要性(8)

④ ①～③を踏まえた課題

- 消費者に財産被害を生じさせている事案のうち、個別業法・個別法に基づく措置による対応がないものについては、被害の発生・拡大防止のための措置を講ずる必要性が高いのではないか。
- その対応としては、業種等を問わず広く横断的に適用され、幅広い行為への対応が必要であり、行政により事業者に対して直接かつ迅速に有効な措置をとる必要があるのではないか。



- そのため、個別業法・個別法に基づく措置による対応がないものについては、上記のような対応が可能である消費者安全法に、消費者庁が事業者に対して、直接有効な行政措置を採ることができる規定を設けることが適当ではないか。