

平成 27 年 12 月 17 日
独立行政法人国民生活センター

消費者問題に関する 2015 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。

2015 年は、年金情報の大量流出事件やマイナンバー制度の始動に伴い、それらに便乗した公的機関をかたる不審な電話や詐欺被害が発生しました。また、大手企業がマンションの基礎部分の杭打ちデータを改ざんしていたことが発覚するなどし、消費者の不信感が高まりました。

<2015 年の 10 大項目>

- ◆公的機関をかたる詐欺的勧誘が依然高水準 高齢者がターゲットに
- ◆ウイルスメールにより大量の年金情報が流出
- ◆マイナンバー通知開始 便乗詐欺被害が発生
- ◆分譲マンションの基礎杭データ改ざんが発覚 大手企業への不信感高まる
- ◆決済手段の多様化によりキャッシュレスが進展 プリカ詐欺も発生
- ◆消費者トラブルのグローバル化 体制整備始まる
- ◆大規模自然災害相次ぐ 被害に便乗した消費者トラブルも
- ◆子どもの事故 防止へ向けて引き続き取り組みを強化
- ◆変わる制度 新たな制度 消費者ホットラインも「188」へ
- ◆消費者関連法令 次々と見直し

◆公的機関をかたる詐欺的勧誘が依然高水準 高齢者がターゲットに (表1)

- ・国民生活センターや消費生活センターなどの公的機関名をかたり、「あなたの個人情報が出ていっているので削除してあげる」などと電話等をかけてきて、最終的にはお金をだまし取る詐欺が跡を絶ちません。劇場型勧誘の手法で混乱させ金銭をだまし取る手口が一層複雑になり、被害は高齢者が中心になっています。
- ・不祥事や事件、新たな制度に便乗した不審な電話や詐欺も多く発生しました。
- ・高齢者については、原野商法の二次被害、SF 商法における次々販売・過量販売、物干しざおの移動販売など、過去に苦情が多かった勧誘方法が時代に合わせて変化し、再び相談件数が増加しています。

◆ウイルスメールにより大量の年金情報が流出

- ・5 月に、日本年金機構において、職員の端末に外部からウイルスメールによる不正アクセスが行われ、当該機関が保有する個人情報約 125 万件が流出する事件が発生。消費者の不安が高まりました。
- ・自分の年金情報が流出したのではないかと不安を感じている消費者に、「あなたの年金情報が流出している」「流出した年金情報を削除してあげる」などといった不審な電話に関する相談も寄せられ、当センターでも注意を呼びかけました。
- ・電話の相手は、日本年金機構を名乗るケースが目立ち、この他に消費者庁、国民生活センターや消費生活センター、郵便局等の職員を名乗るケースもありました。

◆マイナンバー通知開始 便乗詐欺被害が発生 (表2)

- ・マイナンバー（社会保障・税番号）制度が始まり、10 月からはマイナンバーの通知が開始されました。
- ・マイナンバー制度の理解が深まっていない現状に乘じ、不正な勧誘や個人情報の取得を行おうとする電話や訪問等に関する相談が寄せられました。電話は、マイナンバー制度やマイナンバーの通知を口実に資産状況や口座などの情報を聞き出したり、何らかの名目で現金を要求するもので、中には言われるままにお金を支払ってしまった例もありました。
- ・制度に便乗したこれらの被害を防止するため、政府広報等でも注意喚起を行っていますが、当センターでもあらゆる手段を使って注意を呼びかけ、被害の未然防止に努めています。

◆分譲マンションの基礎杭データ改ざんが発覚 大手企業への不信感高まる (表3)

- ・大手建設会社が施工・販売した横浜市の大規模分譲マンションで傾きが生じていることに気づいたことが発端となり、10 月に基礎部分の杭打ち施工不良が判明し、施工した(株)旭化成建材がデータの改ざんを行っていたことが発覚しました。データ改ざんは当該マンション、当該事業者にとどまらず、業界全体の体質についての問題へと拡大し続けています。
- ・他にも、東洋ゴム工業(株)が製造販売した免震ゴムや防振ゴムについてのデータ改ざんや、日本での販売はなかったものの、フォルクスワーゲンが自動車排ガスデータを改ざんしていた問題など、大手企業の信用を損なう事件が次々と発覚しました。

◆決済手段の多様化によりキャッシュレスが進展 プリカ詐欺も発生

- ・インターネットの普及や決済手段の多様化により、キャッシュレス化が進む傾向にあります。平成 26 年通信利用動向調査によると、インターネットで商品・サービスを購入する際の決済手段として、「クレジットカード払い」を利用する割合は 6 割を超えています。また、家計消費状況調査年報（平成 26 年）によると、電子マネーを利用した世帯員がいる世帯の割合は 2008 年からの 6 年間で約 2.2 倍になっています。
- ・最近のプリペイドカードには、購入した金額（価値）をカード本体に記録するのではなく、発行会社のサーバで管理する「サーバ型」があります。サーバ型プリペイドカードの場合、カードに記載された番号を人に伝えることで価値を他人に簡単に渡してしまえることができます。アダルトサイト等の料金請求等でこの機能を悪用した詐欺が発生しています。

◆消費者トラブルのグローバル化 体制整備始まる （表 4）

- ・インターネットの普及や日本を訪れる外国人旅行者の増加、2020 年の東京オリンピック・パラリンピックの開催等に向けて準備が進む中、消費生活においてもグローバル化が進んでいます。10 月には TPP 協定が大筋合意に至り、今後消費生活における影響も予想されます。
- ・通信販売や投資等に関するトラブルはボーダーレスの傾向を見せ、しかも模造品や詐欺関連が多くなっています。2011 年 11 月から実証調査の一環として開設・運営されてきた「消費者庁越境消費者センター（CCJ）」は、2015 年 4 月から、国民生活センターに移管され、越境消費者トラブルについて恒常的に対応することとなりました（「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」）。現在、各国との連携作りを進めています。

◆大規模自然災害相次ぐ 被害に便乗した消費者トラブルも （表 5）

- ・2015 年も台風・豪雨や火山の噴火などの自然災害が相次ぎ、大規模な災害が発生しました。自然災害に関連した消費者トラブルは、2011 年に発生した東日本大震災に関連して一時的に急増した後減少しましたが、それを除くと減少してはいません。
- ・地震や台風、大雪などの自然災害に関連した消費生活相談は、直接被災した人からの住宅の修理工事などに関する相談の他、旅行や航空サービスのキャンセルに関する相談など、自然災害によって間接的に発生したトラブルもあります。また、自然災害をきっかけや口実にした怪しい勧誘電話などの事例も多く見られます。

◆子どもの事故 防止へ向けて引き続き取り組みを強化

- ・子どもの痛ましい事故が今年も発生しています。6 月には 7 歳の児童が洗濯乾燥機に閉じ込められ死亡する事故も発生し、大きな衝撃が走りました。また、7 月には川で遊んでいた家族が川岸に設置されていた動物よけの電気さくにつれ 2 人が死亡する事故も起きました。
- ・当センターでは、3 月に「洗濯洗剤カプセル／パッケージに関する国際啓発キャンペーン」の一環として、消費者庁と連名でパック型液体洗剤の誤飲に関する注意喚起を行いました。また、10 月には、インテリアやディスプレイ等に使用する水で膨らむボール状の樹脂製品（高吸水性

樹脂製品)の誤飲により十二指腸閉塞^{へいそく}を起こした事例を発表し、注意喚起を行いました。

- ・商業施設内のエア遊具やボールプールなどの遊戯施設における事故や医薬品の誤飲、ボタン電池の誤飲などについても各方面で事故防止に向けた取り組みが進められています。

◆変わる制度 新たな制度 消費者ホットラインも「188」へ

- ・消費者関連の新制度として大きな話題となったのは、4月からスタートした食品表示法に基づく、新たな食品表示制度です。トクホや栄養機能食品とは異なる新しい食品の機能性表示制度ができた他、アレルギー表示の変更や加工食品の栄養成分表示の義務化等がなされました。
- ・1月には商品先物取引法施行規則が改正され、一定の条件を満たす消費者にはこれまでより広く不招請勧誘が可能になりました。3月には、繊維製品品質表示規程の改正により、衣類等の取り扱い絵表示がISO規格と同じ絵表示(新JIS)に変わることになりました。10月にはクリーニング賠償基準が16年ぶりに大改訂されました。
- ・消費者ホットラインも7月から3桁化し「188」になりました。

◆消費者関連法令 次々と見直し

- ・消費者委員会では昨年に引き続き、消費者契約法の見直しについて議論が続けられています。3月からは特定商取引法の改正についても検討が始まり、指定権利制の見直しや美容医療契約を規制対象とすること等について議論が行われています。
- ・割賦販売法についても、昨年から続いていた検討がまとまり7月に報告書が出され、改正に向けて動き出しています。
- ・電気通信事業法も5月に改正され、電気通信サービスに初期契約解除制度や書面交付義務等が導入されました。しかし、消費者被害の未然防止の観点からはまだ課題が残る状況です。
- ・6月の公職選挙法改正による選挙年齢の引き下げに伴い、民法の成年年齢の引き下げも議論されているところです。成年年齢が引き下げられると、18歳、19歳が行った契約についての未成年者取消権が失われることにもなり、消費者被害の拡大や救済できない例が増加する等が懸念されています。

（参考資料 1）関連する相談件数等

相談件数は 2015 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、2014 年の（ ）内の数字は、2014 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、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。2015 年 4 月以降については、消費生活センター等からの経由相談を除いた件数。

（参考）年別相談件数および契約当事者が 65 歳以上の相談件数

	2011 年	2012 年	2013 年	2014 年	2015 年
全相談件数	900, 616	855, 966	930, 261	953, 470 (801, 745)	789, 993
契約当事者が 65 歳以上の相談件数	200, 702	203, 703	270, 016	262, 245 (218, 045)	213, 602
〔割合〕	〔22. 3%〕	〔23. 8%〕	〔29. 0%〕	〔27. 5%〕	〔27. 0%〕

※契約当事者が 65 歳以上の相談件数は、2008 年 162, 584 件、2009 年 165, 782 件、2010 年 182, 836 件。

表 1. 「身分詐称」に関する相談件数

	2011 年	2012 年	2013 年	2014 年	2015 年
身分詐称	5, 491	6, 502	10, 930	21, 267 (17, 041)	19, 540
電話勧誘販売	2, 126	2, 472	4, 836	10, 646 (8, 493)	10, 482
〔割合〕	〔38. 7%〕	〔38. 0%〕	〔44. 2%〕	〔50. 1%〕	〔53. 6%〕
契約当事者が 65 歳以上の相談件数	2, 334	3, 009	6, 111	12, 675 (10, 087)	11, 886
〔割合〕	〔42. 5%〕	〔46. 3%〕	〔55. 9%〕	〔59. 6%〕	〔60. 8%〕

※「身分詐称」は、販売業者が有名企業や中央省庁、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、またはその関係者などであるかのように思わせること。

表 2. 「マイナンバー制度に便乗した不審な電話等」に関する相談件数

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月
マイナンバー制度に便乗した不審な電話等	4	3	2	5	3	16	90	24

表３．「集合住宅」の「安全・衛生」「品質・機能、役務品質」に関する相談件数

	2011 年	2012 年	2013 年	2014 年	2015 年
集合住宅	8,959	7,052	6,506	5,894 (5,075)	4,621
安全・衛生、品質・機能、役務品質に関する相談件数	1,086	997	1,032	1,006 (869)	818
〔割合〕	〔12.1%〕	〔14.1%〕	〔15.9%〕	〔17.1%〕	〔17.7%〕

表４．「インターネット通販」に関する相談件数

	2011 年	2012 年	2013 年	2014 年	2015 年
インターネット通販	177,311	170,351	196,136	239,899 (200,795)	208,868

表５．「自然災害」に関する相談件数

	2011 年	2012 年	2013 年	2014 年	2015 年
自然災害	32,677	7,257	3,670	3,577 (3,164)	1,774
うち、東日本大震災関連の相談件数	31,729	6,005	2,500	1,423 (1,208)	958
〔割合〕	〔97.1%〕	〔82.7%〕	〔68.1%〕	〔39.8%〕	〔54.0%〕
東日本大震災関連を除く自然災害に関する相談件数	948	1,252	1,170	2,154 (1,956)	816
〔割合〕	〔2.9%〕	〔17.3%〕	〔31.9%〕	〔60.2%〕	〔46.0%〕

（参考資料 2）関連する国民生活センターの公表資料

◆公的機関をかたる詐欺的勧誘が依然高水準 高齢者がターゲットに

- ・医療費などの還付金が ATM で支払われることは絶対にありません！！－「お金が返ってくるので ATM へ行くように」は詐欺です－（2015 年 2 月 20 日公表）
- ・高齢者が支払えなくなるまで次々に販売する SF 商法－支払い金額の平均は 170 万円にも！－（2015 年 5 月 21 日公表）
- ・物干しざおに 10 万円！？－高齢女性を中心に、移動販売でのトラブルが再び増加！－（2015 年 8 月 6 日公表）
- ・高齢者でトラブル多発！IP 電話に関する相談が増加しています（2015 年 8 月 27 日公表）
- ・「名義を貸して…」「代わりに買って…」などと持ちかける不審な電話は詐欺です！－古銭の購入に関連した詐欺的トラブルにご注意！－（2015 年 9 月 3 日公表）

[見守り新鮮情報]

- ・第 212 号 「個人情報削除を断る」？国民生活センターをかたる電話（2015 年 1 月 28 日発行）
- ・第 215 号 「老人ホーム入居権を代わりに申し込んで」という電話は詐欺です（2015 年 2 月 26 日発行）
- ・第 216 号 キャッシュカードと暗証番号をだまし取る詐欺に注意（2015 年 3 月 9 日発行）
- ・第 217 号 医療費などの還付金詐欺に注意！（2015 年 3 月 13 日発行）
- ・第 220 号 断ったのに高額な「皇室」の本が送られてきた（2015 年 4 月 17 日発行）
- ・第 223 号 粗品をきっかけに通っていたら、2 カ月間で 500 万円の契約（2015 年 6 月 2 日発行）
- ・第 229 号 物干しざおに 10 万円！移動販売に注意（2015 年 8 月 28 日発行）
- ・第 230 号 国勢調査の調査員が直接電話で質問することはありません（2015 年 9 月 4 日発行）
- ・第 231 号 安くなるはずの電話料金が 2.5 倍に IP 電話の契約（2015 年 9 月 16 日発行）
- ・第 233 号 古銭の購入「名前を貸して」などと持ちかける電話は詐欺（2015 年 10 月 6 日発行）

◆ウイルスメールにより大量の年金情報が流出

- ・日本年金機構における個人情報流出に便乗した不審な電話にご注意ください！（2015 年 6 月 4 日公表）
- ・日本年金機構における個人情報流出に便乗した不審な電話にご注意ください！（第 2 報）（2015 年 6 月 22 日公表）

[見守り新鮮情報]

- ・第 224 号 日本年金機構の個人情報流出に便乗した電話に注意（2015 年 6 月 9 日発行）

◆マイナンバー通知開始 便乗詐欺被害が発生

- ・マイナンバー制度に便乗した不審な電話にご注意ください！（2015 年 9 月 15 日公表 2015 年 10 月 28 日一部追加）
- ・マイナンバー制度に便乗した不審な電話等にご注意ください！（第 2 報）－「マイナンバーが漏えいしている」などといった不審なメールにもご用心－（2015 年 11 月 12 日公表）

[見守り新鮮情報]

- ・第 235 号 マイナンバー制度に便乗した詐欺に注意 (2015 年 10 月 20 日発行)

◆決済手段の多様化によりキャッシュレスが進展 プリカ詐欺も発生

- ・プリペイドカードの購入を指示する詐欺業者にご注意！！－「購入したカードに記載された番号を教えて」は危ない！－ (2015 年 3 月 26 日公表)

[見守り新鮮情報]

- ・第 211 号 電子マネーで支払わせる アダルトサイトの請求 (2015 年 1 月 21 日発行)

◆消費者トラブルのグローバル化 体制整備始まる

- ・SNS の広告で購入した化粧品で思わぬ請求が！－日本語のサイトでも契約先は海外の詐欺的事業者！？－ (2015 年 8 月 18 日公表)

[見守り新鮮情報]

- ・第 227 号 インターネットでの旅行申し込みはよく確認を (2015 年 7 月 28 日発行)

◆大規模自然災害相次ぐ 被害に便乗した消費者トラブルも

- ・自然災害にみる消費者トラブルー被災した住宅の修理トラブルから、便乗商法までー (2015 年 8 月 27 日公表)

[見守り新鮮情報]

- ・第 232 号 150 万円払ったのに…台風で壊れた屋根の修理が未着工 (2015 年 9 月 29 日発行)

◆子どもの事故 防止へ向けて引き続き取り組みを強化

- ・洗濯用パック型液体洗剤に気を付けて！－特に 3 歳以下の乳幼児に事故が集中していますー (2015 年 3 月 18 日公表)
- ・幼児が水で膨らむボール状の樹脂製品を誤飲ー十二指腸閉塞、開腹手術により摘出ー (2015 年 10 月 1 日公表)

[子どもサポート情報]

- ・第 84 号 医薬品の誤飲事故が増えています (2015 年 2 月 3 日発行)
- ・第 85 号 死亡事故も！キックスケーター走行中の事故に注意 (2015 年 2 月 24 日発行)
- ・第 86 号 フィルムが破れて洗剤が目や口に！洗濯用パック型液体洗剤の事故に注意 (2015 年 3 月 24 日発行)
- ・第 88 号 抱っこひもからの子どもの転落に注意 (2015 年 5 月 26 日発行)
- ・第 90 号 電車の戸袋、ドアの事故に気を付けて (2015 年 7 月 22 日発行)
- ・第 92 号 ドラム式洗濯機に子どもが閉じ込められて死亡！ (2015 年 9 月 11 日発行)
- ・第 94 号 水を吸うと膨らむ！高吸水性樹脂製品の誤飲に注意 (2015 年 11 月 17 日発行)

[リーフレット「くらしの危険」]

- ・NO. 323 ボタン電池を使用した商品に注意ー乳幼児の誤飲により、化学やけどのおそれもー (2015 年 1 月発行)
- ・NO. 325 洗濯用パック型液体洗剤に気を付けて！－特に 3 歳以下の乳幼児に事故が集中してい

ますー（2015 年 5 月発行）

- ・ NO. 328 幼児が水で膨らむボール状の樹脂製品を誤飲—十二指腸閉塞、開腹手術により摘出—
（2015 年 11 月発行）

◆変わる制度 新たな制度 消費者ホットラインも「188」へ

[見守り新鮮情報]

- ・ 第 225 号 消費生活相談は「188」へ！（2015 年 7 月 7 日発行）

[子どもサポート情報]

- ・ 第 91 号 消費生活相談は「188」へ！（2015 年 8 月 4 日発行）

※「見守り新鮮情報」（高齢者・障がい者対象）、「子どもサポート情報」（子ども、保護者対象）は、「今、どんな手口で勧誘が行われているのか」、「どんな製品事故が発生したのか」などの情報をメールマガジンで配信しているものです。イラストを入れたリーフレット版もあり、啓発用資料としても活用されています。

※「くらしの危険」は、全国の消費生活センター、医療機関等から収集した「商品やサービス、設備などにかかわる事故情報」をもとに、くらしの中にひそむさまざまな危険をわかりやすいリーフレット形式にしたものです。