

消費者被害について～

中第3地域包括支援センター



STOP!! ～こんな電話は詐欺のはじまり～

息子を
名乗って

- ・ かぜをひいて声がおかしい
- ・ 携帯電話の番号が変わった

百貨店
販売店を
名乗って

- ・ あなたのクレジットカードが使用されている
- ・ 警察や銀行協会には連絡しておく

警察を
名乗って

- ・ 詐欺の犯罪がなぜかあなたの通帳を持っていた。
- ・ 携帯電話の番号が変わった

本日のお話で必ず伝えたいポイント

- ① 高齢者が被害にあいやすい商法とは？
- ② ご存じですか？『クリーニング・オフ制度』
- ③ 被害にあわないための注意点
- ④ 消費生活相談窓口



被害状況について（全国）

令和2年度特殊詐欺件数

- ・ 件数：13.550件（昨年より：3.301件減少）
- ・ 被害額：285億2千万円（昨年より：30億6千万円減少）
- ・ 過去最高被害額（平成26年）565億5千万円→約半減

※被害は大都市集中で全国件数の70%を占める。

（東京・神奈川・千葉・大阪・兵庫・埼玉・愛知）

被害状況について（大阪府）

令和2年度

中区全体で
8件！（昨年度：－3件）

堺市全体で
89件！（昨年度：－32件）

大阪府全体で
1187件！
(昨年度：－100件)

令和2年市町村・行政区別特殊詐欺発生状況（令和2年中・確定値）

令和2年	人口(R3.8.1)	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
堺市堺区	149,085	2	-	1	2	3	-	2	3	4	4	1	2	24
堺市北区	159,285	2	-	1	4	1	1	1	2	2	1	1	-	16
堺市西区	134,625	2	-	-	-	2	1	1	-	3	1	1	1	12
堺市中区	120,572	-	1	1	2	-	-	-	1	-	3	-	-	8
堺市南区	136,899	1	3	2	1	2	3	3	-	-	2	-	1	18
堺市東区	84,778	-	1	-	1	-	-	1	4	-	1	-	2	10
堺市美原区	37,427	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
合計	822,671	7	5	5	10	8	6	8	10	9	12	3	6	89
松原市	116,736	1	-	1	4	1	-	1	1	2	4	2	-	17
門真市	118,901	2	1	-	-	2	1	-	2	1	2	2	-	13
東住吉区	127,585	-	-	2	2	1	1	3	2	-	-	1	3	15
和泉市	183,988	1	2	-	1	-	1	-	-	-	-	1	1	7
岸和田市	189,176	4	6	5	6	3	1	6	4	1	2	1	3	42
合計	8,818,686	94	67	101	103	80	94	81	108	88	102	109	80	1,107

被害状況②

大阪府下の特殊詐欺認知件数と被害金額（令和2年中確定値）

認知件数	令和2年	令和元年	増減	
			件数	増減率
特殊詐欺全体	1,107	1,809	-702	-39%
オレオレ詐欺	62	208	-146	-70%
預貯金詐欺	425	708	-283	-40%
架空料金請求詐欺	210	268	-58	-22%
融資保証金詐欺	27	34	-7	-21%
還付金詐欺	252	284	-32	-11%
金融商品詐欺	3	0	3	-
交際あっせん詐欺	0	0	0	-
ギャンブル詐欺	6	3	3	100%
その他の特殊詐欺	0	0	0	-
キャッシュカード詐欺盗	122	304	-182	-60%

2,248,060

(千円)

2,518,472

(千円)

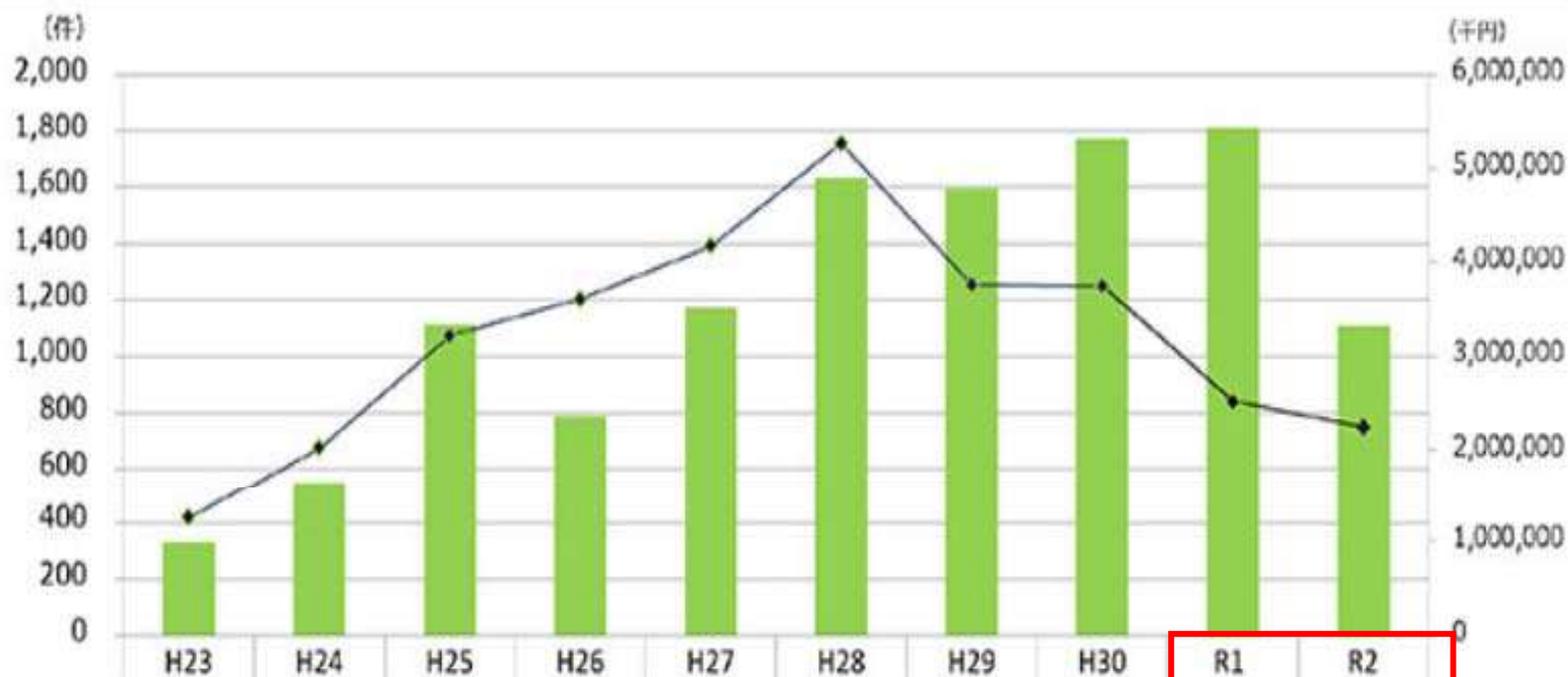
被害金額(千円)	令和2年	令和元年	増減(千円)	増減率
特殊詐欺全体	2,248,060	2,518,472	-270,413	-11%
オレオレ詐欺	215,305	636,911	-421,606	-66%
預貯金詐欺	604,911	663,973	-59,062	-9%
架空料金請求詐欺	977,594	479,876	497,718	104%
融資保証金詐欺	27,321	65,241	-37,920	-58%
還付金詐欺	263,837	296,660	-32,823	-11%
金融商品詐欺	22,500	0	22,500	-
交際あっせん詐欺	0	0	0	-
ギャンブル詐欺	5,286	34,910	-29,624	-85%
その他の特殊詐欺	0	0	0	-
キャッシュカード詐欺盗	131,306	340,901	-209,595	-61%

1107件

1809件

高齢者の消費者トラブルの状況

大阪府下の特殊詐欺認知件数と被害額の推移



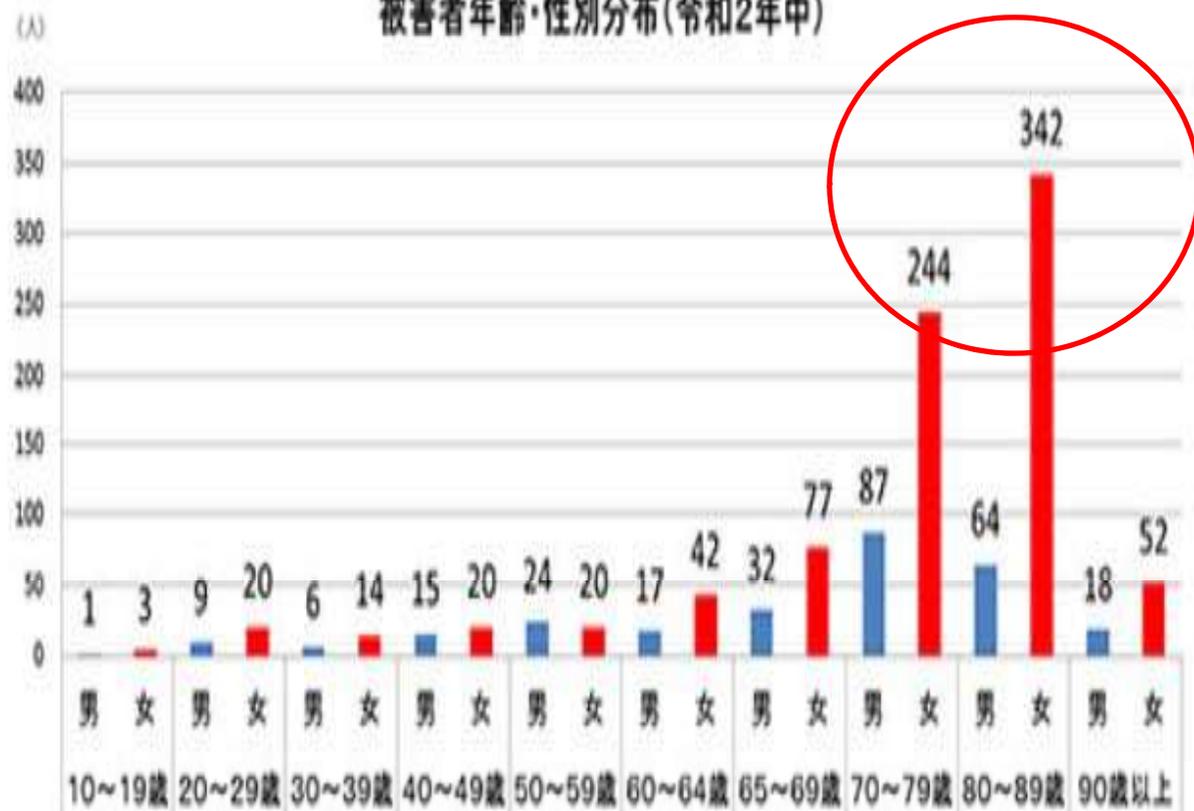
R1年：2,518,472
(千円)

R2年：2,248,060
(千円)

■ 特殊詐欺 (件数)	329	553	1,110	791	1,170	1,633	1,596	1,771	1,809	1,107
◆ 被害総額 (千円)	1,254,285	2,029,075	3,210,546	3,602,528	4,173,771	5,261,211	3,760,201	3,748,142	2,518,472	2,248,060

高齢者の消費者トラブルの状況

被害者年齢・性別分布(令和2年中)



性別の割合

○ 特殊詐欺全体 男性25% (273人)、女性75% (834人)

65歳以上の高齢者の割合

- 特殊詐欺全体 83% (うち、男性22%、女性78%)
- オレオレ詐欺 63% (うち、男性26%、女性74%)
- 預貯金詐欺 97% (うち、男性15%、女性85%)
- 架空料金請求詐欺 52% (うち、男性31%、女性69%)
- 還付金詐欺 89% (うち、男性33%、女性67%)
- キャッシュカード詐欺盗 99% (うち、男性13%、女性87%)

特殊詐欺の検挙状況

(全国)					
特殊詐欺	令和2年	令和元年	増減	増減率(%)	
検挙件数	7,424	6,817	607	8.9%	↑
検挙人員	2,621	2,861	-240	-8.4%	↓
(大阪府)					
特殊詐欺	令和2年	令和元年	増減	増減率(%)	
検挙件数	581	720	-139	-19%	↓
検挙人員	223	299	-76	-25%	↓

※全国では毎年、検挙件数は増加している。検挙人員についても高水準を維持している。

特定商取引法

契約トラブルを生じやすい特定の7つの取引類型を対象に、
トラブル防止のためのルールを定めているのが**特定商取引法**です。

1 訪問販売



キャッチセールス
も対象

① 新たに、SNSにより
誘い出した者への
販売も対象

消費者の自宅等
を事業者が訪問
し、商品の販売等
を行うもの



2 通信販売



消費者がテレビやホームページ
等の広告を見て、電話、FAX、
インターネット等で申込みを
するもの

3 電話勧誘販売



消費者に事業者が電話をかけ
て勧誘し、商品の販売等を行
うもの

特定商取引法

4 連鎖販売取引

いわゆる
マルチ商法の
ひとつ

「他の人を販売員にすると
あなたも収入が得られる」と
消費者を勧誘し、商品等
を買わせるもの



5 業務提供誘引販売取引

いわゆる
内職商法のひとつ



「仕事を紹介するので収入が
得られる」と消費者を勧誘し、
その仕事に必要であるとして、
商品等を買わせるもの

6 特定継続的役務提供

特定の7種類のサービス
エステティック、語学教室、
家庭教師、学習塾、パソコン教室
結婚相手紹介サービス

❗新たに、「美容医療」も追加
されました。

特定の7種類のサービスに
ついて、長期・高額の契約を
締結して行うもの



7 訪問購入

消費者の自宅等を事業者
が訪問し、消費者の物品
を事業者が買い取るもの



ご存知ですか？

クーリング・オフ制度

クーリング・オフは、
いったん契約の申し込みや契約の
締結をした場合でも、
契約を再考できるようにし、
一定の期間であれば無条件で
契約の申し込みを撤回したり、
契約を解除したりできる制度です。

※取引でも条件によってはクーリング・オフできない
場合があります。



契約をしたけれど、やっぱり
やめたいんですが...



1 クーリング・オフ(一定期間は無条件で解約できます)

※ ② 通信販売はクーリング・オフができません。返品特約(返品ルール)をよく確認しましょう。

■ 正しく記載された書面(申込書面または契約書面)を受け取ってから
以下の期間中は無条件で解約できます。

※書面に不備がある場合、書面を受け取っていないものとみなされます。

8日間 ①訪問販売 ③電話勧誘販売
⑥特定継続的役務提供 ⑦訪問購入

20日間 ④連鎖販売取引
⑤業務提供誘引販売取引

クーリング・オフ



特定商取引法におけるクーリング・オフができない。。。

通信販売の場合

通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。

返品可否や条件についての特約がある場合には、特約に従うこととなります。特約がない場合には、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば返品することができますが、その場合、商品の返品費用は消費者が負担します。

3000円未満の場合

クーリングオフの要件を満たしていても、クーリングオフの制度を利用して契約を解除することができないことになっています。

被害にあわないための注意点



詐欺はあなたのまわりで起きています。
被害にあわないために・・・

あいうえお

被害にあわないための注意点



あ
い
う
え
お

被害に遭わないための「あいうえお」

知らない人が訪ねてきたり、電話がかかってきたら、消費者トラブルに遭わないための「あいうえお」を思い出してください。

- あ あけない、出ない
- い いりませんは、はっきりと
- う うまい話は要注意
- え えんりよなく周りに相談
- お おかしいと思ったら、すぐに相談

消費生活相談窓口

お住いの消費生活相談窓口を案内

「消費者ホットライン＝局番なしの『188』」

(ガイダンスに添って郵便番号入力)

★大阪府消費者生活センター

(TEL) 06-6616-0888

★堺市消費者生活センター

(TEL) 072-221-7146

★中堺警察署

(TEL) 072-242-1234

(R3年7月開署)

安まちメールはご存知ですか？？



安まちメールは、
ひったくりや、路上強盗、子供に対する声かけ等事案、**特殊詐欺等情報**
重大事件などの「犯罪発生情報」とその被害を防止するための「防犯
対策情報」を、警察署からリアルタイムにお知らせする情報提供サービ
スです。

受信時間、知りたい情報の種別、知りたい地域を自由に設定できます。

「安まちメール」で検索



参考資料：

- ・大阪府警本部ホームページ
- ・堺市消費者センター
- ・（公財）関西消費者協会
消費のサポーター養成講座資料