

● 2007年度の消費者被害に伴う経済的損失額は最大3兆4千億円

現存するデータのうち推計に用いることが可能なデータを収集し、それにより推計手法を検討した¹⁴⁵。データの制約などにより今回の推計では上記分類のうち購入商品・サービスの代金及び詐欺などによる損害の対象に限定して推計した。

なお、①選好度については、アンケート調査結果ではあるものの、インタビューなどにより被害状況を具体的に把握したものではないという点、また、②PIO-NETでは被害に遭ったと本人が認識している、いわゆる「消費者被害」以外に本人の簡単な相談や家族・知人からの相談なども含まれており、幅広く苦情相談を収集している点などを踏まえ、今回の推計は消費者被害額そのものではなく、経済取引に伴って事業者などとトラブルに遭った契約にかかわる経済的損失額（「消費者被害に伴う経済的損失額」という観点で試算を試みている。

推計結果を見ると、2006年度は推計総被害件数225.7万件で総人口比1.8%、金額は最大で約3兆2,324億円、最小で約1兆7,297億円、これをGDP比で見ると、0.34%から0.63%、2007年度は金額は最大で約3兆3,922億円、最小で約1兆8,706億円、GDP比は0.36%から0.66%と推定され、我が国経済において無視しえない規模の金額となっている（第2-1-25表）。

第2-1-25表 消費者被害による経済的損失額は最大3兆4千億円

● 2006・2007年度の消費者被害による経済的損失額の推計結果 ●

〈推計の種類〉	2006年度	2007年度
〈PIO-NETデータを基にした推計〉	225.7万件	
①契約金額ベース	約3兆2,324億円(0.63%)	約3兆3,922億円(0.66%)
②既支払金額ベース(信用供与置き換え)	約2兆3,611億円(0.46%)	約2兆4,535億円(0.48%)
③既支払金額ベース(信用供与置き換えせず)	約1兆7,297億円(0.34%)	約1兆8,706億円(0.36%)
〈アンケートを基にした推計〉		
①支払金額ベース	約2兆3,816億円(0.47%)	—
②被害該当金額ベース	約8,883億円(0.17%)	—

- (備考) 1. PIO-NETデータを基にした推計は内閣府「国民生活選好度調査」(2008年)、国民生活センターPIO-NETデータにより内閣府において推計。
 2. PIO-NETデータは第2-1-5図及び第2-1-16図と同様。うち②については、クレジット契約などの信用供与が付されている案件について、既支払金額を契約金額に置き換えて推計。
 3. アンケートを基にした推計は内閣府「国民生活選好度調査」(2008年)により推計。
 4. ()内の数値はGDP比。

海外の消費者保護執行機関が行った消費者損害額推計結果を見ると、英国はGDP比0.5%、オランダは同0.1%、オーストラリアは同1.5%となっており、日本の推計と大差ないものとなっている（第2-1-26表）。

オーストラリアとの差異の理由としては、大きくは我が国の調査においては、金額面では私的時間を問題対応に要した時間コストやトラブルへの対応や解決に要したコスト（電話代や交通費など）を含んでいないことが挙げられる。また、海外と比較した場合、我が国ではアンケートは留め置き方式を取っており、統一的に消費者被害を理解して回答しているかどうか不明なことやインタビューのように過去の記憶を引き出すような方式を取らずに忘れていたものがあり得ること（例えば、食品の表示の間違いがあった場合に「被害」として回答する人とならない人がいる可能性など）、などの問題点を改善する必要がある。

145 推計手法は付注2-1-5参照。

我が国においても、海外と同様の手法で調査を行った場合、損害額が更に大きくなる可能性が高いが、今後更なる研究を進めるとともに調査を制度化するなど、消費者政策の基礎的データとして整備していくことが求められる。

第2-1-26表 海外での消費者損害額はGDPの約0.5～1.5%と推定

●海外の消費者損害にかかる調査について●

	英国	オランダ	オーストラリア
実施機関	公正取引庁	消費者庁	ビクトリア州 消費者保護局
調査内容	<ul style="list-style-type: none"> ・2007年11月～2008年1月 ・16歳以上の成人1万人 ・訪問による2段階インタビュー ・感情的被害について4段階評価で質問 	<ul style="list-style-type: none"> ・2008年5～10月 ・18歳以上の1,800人(予備調査は71,600人) ・オンラインアンケートによる予備調査、スクリーニング、パイロットテストの上、被害額の調査を実施 ・消費者庁が担当している不公正商取引のみが調査対象 	<ul style="list-style-type: none"> ・2006年3月 ・16歳以上の1,001人 ・電話による2段階インタビュー
調査結果	<ul style="list-style-type: none"> ・トラブルの推定件数2,650万件/年(総人口に占める割合は約54%) ・被害額66億ポンド(約1兆5,600億円)(GDPの0.5%) 	<ul style="list-style-type: none"> ・トラブルの推定件数 499万件(18歳以上人口に占める割合は38.4%) ・被害額5.79億ユーロ(約949億円)(GDPの0.1%) 	<ul style="list-style-type: none"> ・800万件の報告(総人口に占める割合は約63%) ・被害額31.5億豪ドル(約2,700億円)(GDPの1.5%) うち、 <ul style="list-style-type: none"> ・修繕・交換10億豪ドル ・トラブルの対応と解決コスト10億豪ドル ・トラブル解決に費やした時間10億豪ドル

- (備考) 1. 英国の調査は、Office of Fair Trading「Consumer Detriment」OFT992, April 2008、オランダの調査は、Consumer Authority「Onderzoeksrapport Oneerlijke Handelspraktijken (OHP's) in Nederland」November 2008、オーストラリアの調査は、Consumer Affairs Victoria「Consumer detriment in Victoria : a survey of its nature, costs and implications」Research Paper No.10, October 2006により作成。
2. 円換算レートについては、英国は2007暦年、オランダは2008年4月～9月、オーストラリアは2005年4月～2006年3月の四半期の平均値を使用。

●消費者被害実態の分析とそれに対応した制度設計の重要性

社会構造やライフスタイルの変化に伴い消費者トラブルの内容も多様化・複雑化してきており、被害に遭う人の年齢層も幅広い世代にわたっている。

今回の分析によって少額多数被害と高額少数被害が同居するベキ分布を取っていることが分かった。少額多数被害という特徴は消費者問題の専門家が指摘してきたことであるが、そのことが確かめられた。こうした少額多数被害の状況は裁判費用など解決にコストがかかると被害を自ら解決するインセンティブが働かず、悪質事業者を淘汰するという市場原理が働かないことを示している。この少額多数被害を防止または救済するためには、消費者団体訴訟、父権訴訟などの集団的被害救済の仕組みが重要となってくる。また、消費者被害がベキ分布の形を取ることは、高額被害に遭うことを「運」ということで済ます問題でなく、誰にでも起こりうる問題だということを示している。「自分は被害者にならない」と思っていた人が被害者になっている現状を見ると、消費者被害は他人事としないよう、消費者・生活者の側も認識するとともに、消費者被害の発生状況を示しながら消費者への普及・啓発に努めることも重要である。更に言えば、消費者被害は経済的な損失だけでなく、被害を受けた人の感情的・心理的な面での苦痛を伴うことも多い。また、高額被害がその人の人生を破滅に陥れる可能性もあることから、こうした被害者の救済策もあわせて講じていく必要がある。消費者被害の未然防止や悪質事業者の取り締まりに向けて実効性の確保を図るためには、こうした被害の特徴を踏まえた対策を図ることが重要と思われる。

また、今回の調査とP I O - N E T情報を比較してみると、高齢者や被害額が大きいにもかかわらず「自分が悪い」と考えて誰にも相談していない人たちの存在が明らかになった。こうした埋もれた被害が場合によっては社会に大きな影響を与える重大な詐欺事件などに発展するケースもあり、迅速な被害の発見が求められる。こうした現状は高齢者を含めすべての消費者が何でも相談でき、誰でもアクセスしやすい一元的な相談窓口の必要性を示すとともに、企業の相談窓口の一層の充実とそうした窓口と公的窓口間の連携も不可欠となっている。

そして何より経済的損失額の総額は最大3兆4千億円と経済規模としても無視しえない大きさであることが分かった。消費者被害は、市場においても、法令遵守に努め健全な経営を行っている企業の競争力を阻害するという一面も持っている。これだけの金額が悪質事業者やブラックマネーではなく、「良い企業」に流れればそれだけ市場は健全性を増す。そういう意味でも消費者被害救済を実際に実現することでやり得を許さないこと、また未然防止策によりその損害額を可能な限り小さくできるような社会システムの構築に向けて消費者政策を進めることは一層重要となってきた。消費者にとっての安全・安心な社会、さらに、消費者や生産者などが各々の立場で自らの責任と役割を果たす消費者市民社会の実現に向けて、消費者目線での改革を実行していくことの重要性が問われているものと思われる。

(4) 振り込め詐欺の現状と対策について

前述のように消費者被害に伴う経済的損失額は大きいですが、その中でも親の気持ちを悪用するなど大きな社会問題となっている振り込め詐欺について経済分析を試みるとともにその対処方法についても被害者の心理状況を踏まえて検討する。

● 2008年になって再び増勢となった振り込め詐欺

振り込め詐欺とは、いわゆるオレオレ詐欺、架空請求詐欺、融資保証金詐欺、還付金等詐欺の総称である¹⁴⁶。いずれも、電話やはがき、電子メールなどを利用して詐欺または恐喝行為を働き、多額の現金を指定する口座に振り込ませたり、エクスパックにより郵送させるなどの手口が共通している。

警察庁の統計によると、2007年1年間の振り込め詐欺事件の認知件数は1万7,930件、被害総額はおよそ251億円にのぼる。振り込め詐欺の四つの類型のうち、オレオレ詐欺、架空請求詐欺は2004年、融資保証金詐欺は2005年をピークに年々減少傾向にあるが、依然オレオレ詐欺が件数として最も多く、1件当たり平均被害額でも231万円と最も多い。一方、還付金等詐欺については、2006年6月に認知されてから増加傾向にあり、振り込め詐欺事件全体の認知件数を押し上げている。さらに、2008年1～10月の認知件数の累計は、すでに1万8,354件となっており、2007年1年間の認知件数の1万7,930件を既に超えている。警察による10月の振り込め詐欺撲滅強化推進期間が一定の成果を上げているものの、特にオレオレ詐欺と還付金等詐欺の増加により、このままのペースで被害が続けば、2008年1年間の認知件数は過去最悪であった2004年に次ぐ被害となる可能性もあり、依然、対策の強化が必要である（第2-1-27図）。

146 振り込め詐欺、オレオレ詐欺、架空請求詐欺については、詐欺だけでなく恐喝を含む（以下同じ）。

振り込み詐欺の類型

警察庁によると、それぞれの詐欺の手口は次のとおり。

●オレオレ詐欺

電話を利用して親族、警察官、弁護士などを装い、借金返済や会社の金を横領したための補てん金などの名目で、現金を預貯金口座などに振り込ませるなどの方法によりだまし取る（脅し取る）詐欺（恐喝）である。最近の傾向としては、あらかじめ入手した名簿で名前を確認の上、親族を名乗る事案など、手口が一段と巧妙になっている。

●架空請求詐欺

郵便、インターネットなどを利用して不特定多数の者に対し、架空の事実を口実とした料金を請求する文書などを送付するなどして、現金を預貯金口座などに振り込ませるなどの方法によりだまし取る（脅し取る）詐欺（恐喝）である。最近の傾向としては、書面に振込先の銀行口座を記載せず連絡先の携帯電話の電話番号だけを記載して、連絡を受けた際に口座を指定して、振り込ませる方法が目立っている。

●融資保証金詐欺

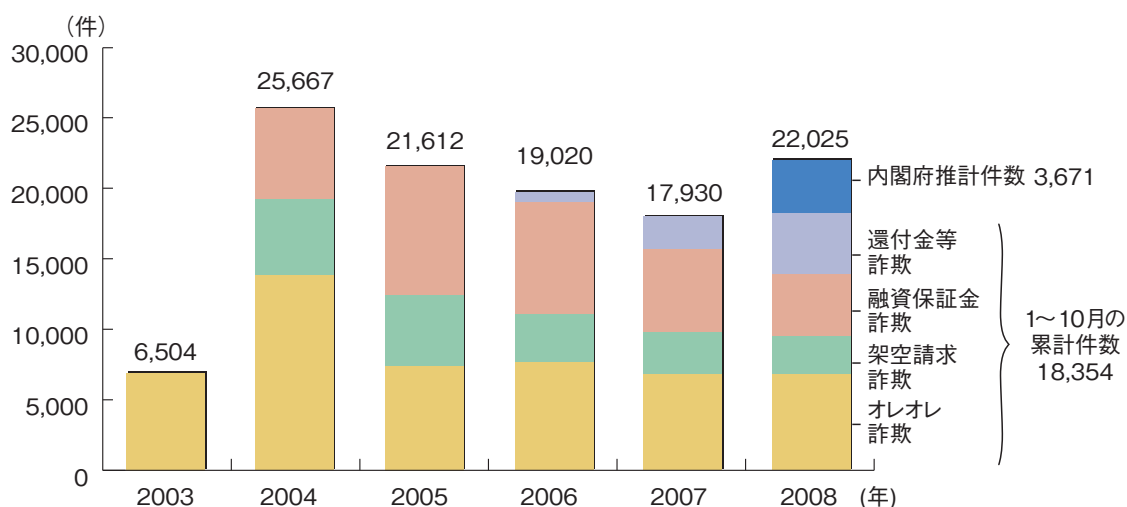
実際には融資しないにもかかわらず、融資する旨の文書などを送付するなどして、融資を申し込んできた者に対し、保証金などを名目に現金を預貯金口座などに振り込ませるなどの方法によりだまし取る詐欺である。はがきや電子メール、ファックスを送ったり、雑誌広告、折込チラシなどを利用して融資を勧誘し、申し込みをすると、「あなたは、多重債務者としての登録があるので、融資できないが、保証協会費を納めてそのデータを一旦抹消すれば融資を受けることができる。」などと言って、現金を預貯金口座に振り込ませ、そのまま融資せずに現金をだまし取るものである。

●還付金等詐欺

社会保険事務所や市町村の職員を名乗り、年金や医療費などを還付する手続きであるかのように装って、現金自動預払機（ＡＴＭ）まで誘導し、ＡＴＭを操作させて、自己の口座から犯人の口座へ現金を振り込ませる詐欺である。具体的な手口は、社会保険事務所や市町村の職員を名乗る者から、「年金を還付するので、手続きのためＡＴＭに行ってほしい。」などの連絡があり、言われるとおりにＡＴＭを操作すると、自己の預貯金口座から犯人の預貯金口座へ現金が送金振込されてしまうというものである。

第2-1-27図 振り込め詐欺の被害は減少しつつあったが、2008年は再び増勢に

●振り込め詐欺の認知件数の推移●



- (備考) 1. 2003年は、警察庁「平成16年の犯罪情勢」(2005年)、2004年から2008年は、警察庁「振り込め詐欺(恐喝)」の認知・検挙状況等について(平成20年1～10月)(2008年)により作成。
 2. 2008年は内閣府が1～10月の10か月分の認知件数から1か月分の平均を計算し、12か月分に引き延ばした。
 3. 2004年および2005年は「オレオレ詐欺事件」、「架空請求詐欺事件」、「融資保証金詐欺事件」の3種類の合計であり、2006～2008年(1～10月)は上記3類型に「還付金等詐欺」を加えた4類型を合計したものである。なお、電話や手紙などを利用して詐欺または恐喝行為を働き、多額の現金を指定する口座に振り込ませる手口の詐欺または恐喝事件を警察庁が「振り込め詐欺(恐喝)」として定義したのは2004年である。

●オレオレ詐欺などで多い60歳以上の女性被害者

ここで振り込め詐欺の被害者の男女別年齢別の傾向について4類型ごとに見てみよう(第2-1-28表)。

平成20年1～10月の被害状況によると、オレオレ詐欺は被害者の72%が女性であり、最も被害の割合が高い60歳代の女性が全体の30%、次いで70歳代以上の女性が29%となっており、高齢の女性が被害に遭っている。このような傾向は還付金等詐欺でも見られ、その被害者の77%が女性であり、年齢別に見ても60歳代の女性が全体の28%で最も多く、次いで70歳代以上の女性が25%を占めている。

一方、架空請求詐欺は被害者の60%以上が30歳代以下の若者であることが特徴的であり、被害の大半が有料サイト利用料金名目である。

融資保証金詐欺は被害者の54%が男性であり、特に30～50歳代の男性の被害者が全体の36%を占めている。また、30～50歳代の女性の被害者も全体の34%を占めており、男女とも勤労者世代の被害者が多い。