

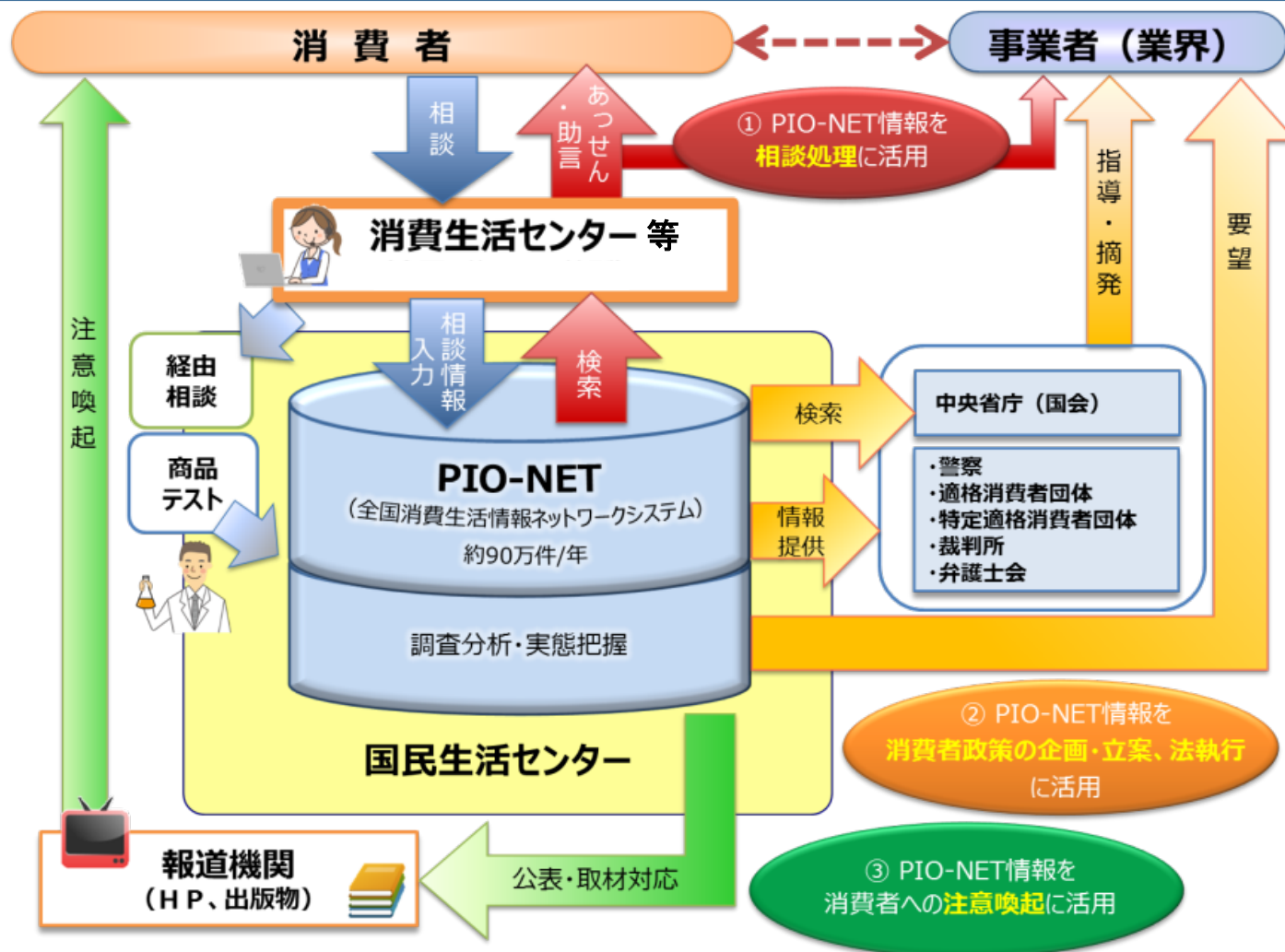
靈感商法（開運商法）に関する消費生活相談について

消費生活相談の仕組みと情報の集積・活用

地方公共団体において、消費生活センター(※)や消費生活窓口を設置。

⇒消費生活に関する様々な相談や苦情を受け付け、専門の資格を持った相談員が相談内容を聴き取って解決のための助言を行うほか、トラブルの相手である事業者とのあっせん等を行う。

(※)都道府県は必置、市区町村は努力義務。



消費生活相談の仕組みと情報の集積・活用

地方公共団体が設置している身近な消費生活相談窓口については、消費者ホットライン「188」(全国共通の電話番号)に電話することで案内を受けることができる。

こんなことも相談できるんだ!

ひとりで悩まずに
すぐに相談しよう!

CASE 1
通信販売

お試し購入のつもりが
2回目、3回目が届いた...



CASE 2
訪問販売

「無料で点検する」と
訪問してきた業者に勧められ、
高額な工事契約をしてしまった。



CASE 3
解約トラブル

エステの契約をしたが、
あまり効果を感じられないため
中途解約したい。



CASE 4
製品事故

モバイルバッテリーを
使用していたら、突然、
発火した...



どうしよう? 相談しよう!

消費者ホットライン

188とは?



消費者ホットライン188
イマジキャラクターイマヤン

消費生活センター等の相談窓口の
存在や連絡先が分からない場合に、
お住まいの地域の消費生活センター等の相談窓口を
ご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

消費者

消費者ホットライン
188

消費生活
センター

※相談窓口へつなげた時点から、通話料金のご負担が発生
します(相談は無料です)。

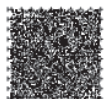
※相談できる時間帯は、相談窓口により異なります。

ひとりで悩まずすぐ相談

泣き寝入りは、188

い や や

少しでも不安や迷いがあったら
お気軽にご相談ください!



音声コード「Uni-Voice」を
スマートフォン専用アプリなどで読み取ると、
音声で内容が確認できます。

1 消費生活相談

契約に関する専門知識などを活用し、相談員が問題解決に
向けたアドバイスをします。必要に応じて弁護士や専門機関
などを紹介したり、事業者との間に
立ってあっせん(※)などを行います。

※あっせん

消費者と事業者との間の情報量や交渉力の
格差を補うため、両者の間に入ってトラブルの
解決に向けた支援をすること。



2 消費者への啓発

被害を未然に防ぐため、消費者への注意喚起や対処
方法の説明を目的とした出前講座、研修、イベントなどを
行っています。

Event
&
Seminar



3 消費生活に関する情報提供

多くの人に消費生活に関する情報を知ってもらうために、
消費者トラブルの情報を始め、暮らしに役立つ様々な
情報を地方公共団体の広報誌や
ホームページ、SNSなどで提供
しています。

Information
Homepage / SNS...



CHECK! さらに、
こんなことも!!

一部の消費生活センターでは商品テストを行っています。
商品テストでは、消費者が日常使用する電気製品、繊維
製品などの生活用品や食品の
品質・性能などを確認します。

人の生命・身体等に重大な影響を及ぼす商品や
品質・表示等に問題がある商品があれば、
消費者に情報提供し、消費者被害の救済や
未然防止・拡大防止に役立てています。



靈感商法(開運商法)に関する対応について

【1. 消費生活相談の状況】

○いわゆる靈感商法等(※)に関する消費生活相談は、例年、約1,200~1,500件程度で推移。

2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
1,424件	1,559件	1,312件	1,177件	1,435件

(※) 全国消費生活情報ネットワーク(PIO-NET)に「開運商法」のキーワードで本年7月31日までに登録された件数。なお、2022年度は357件。

【2. これまでの対応】

[被害の未然防止]

- ・消費者庁・国民生活センターから注意喚起等を継続的に実施。
- ・地方公共団体に対し、いわゆる靈感商法等による契約が消費者契約法による取消しの対象となり得る(消費者契約法の平成30年改正によって取消しの対象に追加)ことに加え、相談対応に資する情報についても改めて周知。

[被害の救済]

- ・いわゆる靈感商法等により不当な勧誘があった場合には、契約の取消しが可能な場合がある。
- ・消費生活センターにおいて、相談の解決に向けた助言を行うとともに、相談者が恐怖を感じる場合には警察、返金を求める場合には法律相談を紹介。

「**消費者ホットライン188(いやや)**」に早期の相談を呼びかけ。

【参考】長期的な相談件数の推移

いわゆる靈感商法等（※）に関する消費生活相談の過去10か年度分の推移をみると、2012年度に3,267件であったところ、2017年度以降は約1,200～1,500件程度で推移。

年度	件数
2012年度	3,267件
2013年度	2,825件
2014年度	2,533件
2015年度	1,847件
2016年度	1,483件
2017年度	1,424件
2018年度	1,559件
2019年度	1,312件
2020年度	1,177件
2021年度	1,435件

※「内容等キーワード」に「開運商法」が含まれるもの。

※2022年7月31日までの登録分。

※PIO-NET情報は相談者の申し出情報に基づいており、事実関係が必ずしも確認されたものではない。

靈感商法(開運商法)に関する消費生活相談情報の分析

＜「内容等キーワード」に「開運商法」が選択されたもの（靈感商法を含む）。2022年7月31日までの登録分※1＞

年度	件数	男女別の傾向		契約当事者の特徴	平均契約金額(円)※3	主な商品・役務等※4、5 (括弧内の数値は各項目の件数に占める割合)	
		性別	件数※2		平均年齢		平均既支払金額(円)※3
2017	1,424	男性	328	60.7	70歳以上	962,550	①占い・祈とうサービス（その他（訪問販売等））（21.1%）、②他のデジタルコンテンツ（17.1%）、③占い・祈とうサービス（インターネット通信販売等）（11.2%）
		女性	1,074	58.4	無職、給与生活者	765,731	
2018	1,559	男性	338	62.9	70歳以上	1,026,535	①他のデジタルコンテンツ（19.4%）、②占い・祈とうサービス（その他（訪問販売等））（17.4%）、③占い・祈とうサービス（インターネット通信販売等）（11.2%）
		女性	1,200	60.9	無職、給与生活者	707,000	
2019	1,312	男性	277	63	70歳以上	1,539,474	①他のデジタルコンテンツ（26.9%）、②占い・祈とうサービス（その他（訪問販売等））（15.1%）、③占い・祈とうサービス（インターネット通信販売等）（9.6%）
		女性	1,011	60.8	無職、給与生活者	1,424,697	
2020	1,177	男性	221	63.7	70歳以上	1,034,823	①他のデジタルコンテンツ（37.3%）、②占い・祈とうサービス（その他（訪問販売等））（16.2%）、③占い・祈とうサービス（インターネット通信販売等）（10.1%）
		女性	937	59.3	無職、給与生活者	849,823	
2021	1,435	男性	325	60.8	70歳以上	1,129,111	①占い・祈とうサービス（インターネット通信販売等）（54.4%）、②占い・祈とうサービス（その他（訪問販売等））（15.2%）、③財布類（2.9%）
		女性	1,081	60.1	給与生活者、無職	969,160	

(※1) P10-NET情報は相談者の申出情報に基づくものであり、事実関係が必ずしも確認されたものではない。

(※2) 相談者から契約当事者の性別の聞取りが可能であった相談分についてまとめたものであり、男性と女性の相談件数の和は相談件数の総数と合致しない。

(※3) 「契約金額」及び「既支払金額」は相談者の申出情報に基づく金額であり、事実関係が確認されたものではない。

(※4) 2021年度に商品別分類を変更したことなどにより、財布類以外については2020年度以前と2021年度以降で単純に比較はできない。

当該変更により、占いサイトなどが含まれていた「他のデジタルコンテンツ」については、2021年度以降廃止され、コンテンツの内容に応じて様々な「商品・役務等」に分類されることとなった。占いサイトについては、2021年度以降は「占い・祈とうサービス（インターネット通信販売等）」に含まれている。

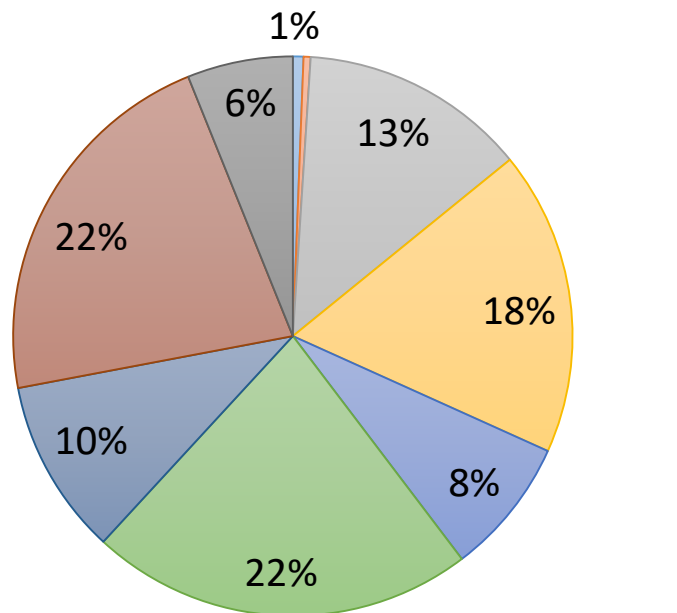
(※5) 主な「商品・役務等」では、何の商品か不明なもの等が分類されている「商品一般」を除いた上位3位を記載している。

靈感商法(開運商法)に関する契約金額・既支払金額(2021年度、全1435件)

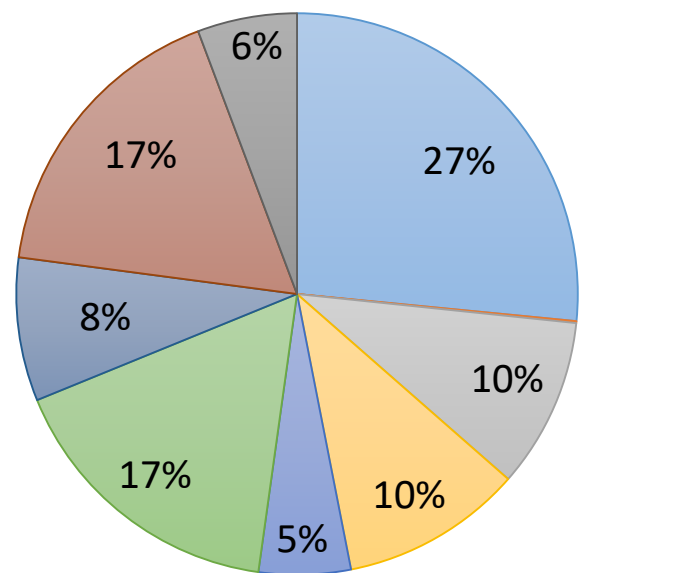
契約金額
 平均値 ¥1,129,111
 中央値 ¥212,716

既支払金額
 ¥969,160
 ¥64,660

契約金額



既支払金額



- 0円
- ~1000円未満
- ~1万円未満
- ~5万円未満
- ~10万円未満
- ~50万円未満
- ~100万円未満
- ~500万円未満
- 1億円未満

- 0円
- ~1000円未満
- ~1万円未満
- ~5万円未満
- ~10万円未満
- ~50万円未満
- ~100万円未満
- ~500万円未満
- 1億円未満

※2022年7月31日までの登録分を踏まえ、契約金額、既支払金額の中央値は消費者庁において集計。

集計にあたっては、不明・無回答のものを除いている。

※PIO-NET情報は相談者の申出情報に基づくものであり、事実関係が必ずしも確認されたものではない。

※「契約金額」及び「既支払金額」は相談者の申出情報に基づくものであり、事実関係が必ずしも確認されたものではない。

靈感商法(開運商法)に関する消費生活相談の事例

- 知り合いの占い師に姓名判断をしてもらったら字画が良くないと言われた。占い師からは、先祖に供養されていない人がいる、毎日先祖供養し、印鑑を押しながら心の中で願うように言われ、印鑑を30万円程で購入した。また、家族の幸せのために追加で印鑑を作った。毎月料金を支払うことで幸せになると言われたが、支払いをやめたい。
⇒ クーリング・オフ制度と、解決に向けて消費生活センターがあっせんに入ることができることを説明した。相談者において対応を検討されることとなった。
- ネットの広告で見た「無料占い」から始め、鑑定士からメッセージが届く有料の占いサイトを利用するようになった。料金が高額になっており心配だ、やめたいと鑑定士に返信してもそれに対する返信はなく、指示どおり返信を続けた。家族から危険だと言われて目が覚めた。支払った料金を返金してほしい。
⇒ 経緯書を事業者に送付し、あっせんを行ったところ、事業者から「靈感商法にならないように注意しているが、購入したのは事実」との返事があり、支払い総額のうち一部の金額で和解することとなった。合意書を交わし、和解金の振込みを確認して対応を終了した。
- 一人暮らしの母のもとに宗教の信者が押し寄せてきて判を押させられ、「入会」させられ、数珠等を購入させられた。
⇒ 内容証明付信書で脱会及び契約解除の通知を出し商品を返送すること、自宅に勝手に上がり込まれたら警察を呼ぶよう助言した。
- 知り合いの女性に「あなたの病気が心配。病気が治る。お金はかからない」と言われ、連れて行かれた先で「浄霊」され、入会金を求められた。最低1万円は払えと言われ、1万円支払った。パンフレットには意味が分からないことが書いてあり、怪しげな宗教だと思った。退会して入会金の返金を求めたい。
⇒ 相談者は意図せず宗教法人に入信させられた可能性が高く、相談者にとっては不本意なので退会と入会金の返還の意思表示を勧誘者に電話で行うようにと助言。葉書でクーリングオフ通知に準じた解約申込書を提出するようにと伝え、葉書のひな型を渡した。後日相談者に経過を聞いたところ、1万円を現金書留で返送されたようで不在通知が入っていたとのこと。
- 母が複数の預金口座を一つにまとめたが、残金が殆どなくなっていた。母は宗教を信じており献金したのだと思う。今までに献金したお金を取り戻したい。
⇒ ご本人(母)の気持ちもよく聞き話し合うように伝えた。弁護士の無料電話相談を案内した。