

平成30年度上半期消費生活相談受付状況

滋賀県消費生活センター

この上半期相談状況は、滋賀県内の消費生活相談窓口で受け付けた相談件数を取りまとめたものです。

平成30年度上半期消費生活相談の特徴

- 主に50歳以上の女性からの「ハガキによる架空請求」の相談がさらに増加
- 高齢者の相談割合が約4割に上昇
- お試しのつもりが定期購入だった健康食品等のトラブルが依然として多い

1 相談件数

平成30年度上半期の消費生活相談受付件数は8,433件で前年同期比35.4%増加しました。直近の5年間をみると、相談件数は、概ね6,200件から8,400件の間で推移しています(図1)。インターネットの生活への浸透、特にスマートフォンの普及により、インターネットを通じた商品・サービスの購入に関連したトラブルの相談が増加していることが背景にあり、依然として相談件数は高水準となっています。

2 相談の特徴

■ 主に50歳以上の女性からの「ハガキによる架空請求」の相談がさらに増加

ハガキによる架空請求の相談は2,591件で、相談全体の30.7%を占めています。昨年9月から徐々に増加し始め、今年度特に6月から7月にかけて急増しました(図2)。50歳以上の女性からの相談が多く、約7割を占めています。

国や裁判所の機関のような名称を名乗り、「訴訟」「差押え」といった言葉や短期間に設定された取下げ期日を記載して消費者を不安にさせて金銭を騙し取る詐欺の手口です。今年10月以降、同様の文面が封書で届いたとの相談も寄せられています。

消費者へのアドバイス

- 身に覚えのない請求に関するハガキや封書が届いても、記載された連絡先に電話しないでください。電話をすると、「急がないと裁判になる」「後日返金する」と言われ、金銭を支払うよう要求されます。
- 裁判所から送られる正式な訴訟の通知は、郵便受けに投函されたり、ハガキで送られることはありません。おかしいと思ったら、不安に感じたときは、消費生活センターに相談しましょう。

図1 相談件数の推移

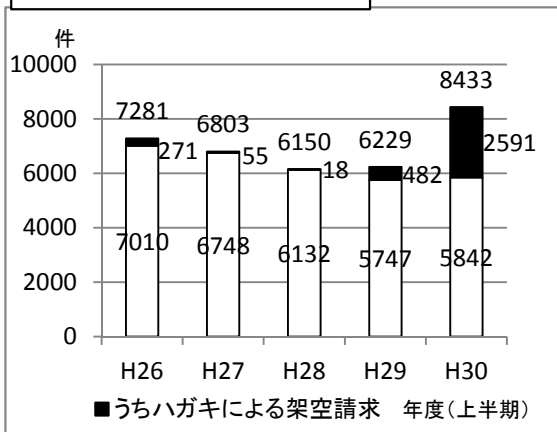
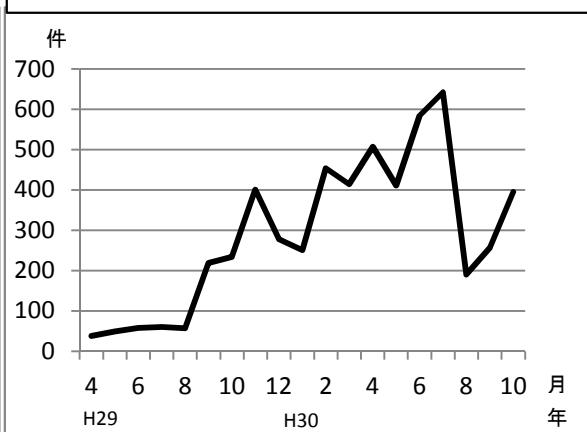


図2 ハガキによる架空請求の月別相談件数推移



■ 高齢者の相談割合が約4割に上昇

高齢者の相談割合は前年同期(31.8%)より7.8%増加して39.6%となっています(図3)。ほぼ毎年増加しており、県の高齢者率(25.7%)と比較しても高い割合となっています。特に今年度の増加は、前述の「ハガキによる架空請求」の相談が高齢者から多く寄せられたことが影響しています。

また、仮想通貨など話題の金融商品を扱う投資や、農作物等のオーナー制度といった儲け話に関するトラブルも増えています。契約金額が高額になる場合も多く、長期にわたって出資し続け、結果的に数百万円の金額となったケースもみられます。

事例

<農園事業への投資契約>

友人に誘われ、農作物等に投資すると、半年後に10%の配当が支払われるという出資契約をした。今まで配当が滞ることはなかったが、業者から配当が遅れている旨の連絡があった。その後しばらく待っても配当はなく、業者に連絡しても電話がつかない。どうすればよいか。(70歳代・男性からの相談)

【消費者へのアドバイス】

- 投資の勧誘を受けた場合には、金融庁に登録のある事業者かどうか確認し、契約するつもりがなければきっぱりと断りましょう。
- 高額な利子をうたうなど、他の取引と比較して非常に有利な条件での取引は、相当のリスクがある場合があります。
- おかしいと思ったら、困ったときは早めに消費生活センターに相談しましょう。

■ お試しのつもりが定期購入だった健康食品等のトラブルが依然として多い

インターネット通販等で広告に「初回限定500円」「1回目90%オフ」などと表示され、1回限りのお試しのつもりで申し込んだ健康食品や化粧品等が、数か月の定期購入が条件だったという「定期購入トラブル」に関する相談が依然として多くなっています(図4)。

特定商取引法施行規則が改正され、通信販売の申込み・確認画面上に定期購入契約であることおよび支払代金の総額、契約期間などの条件を表示することが義務化されました。しかし、その後も定期購入が条件であることなど契約内容を認識しづらい広告等が散見され、トラブルが多く発生しています。

図3 高齢者の相談割合・相談件数の推移

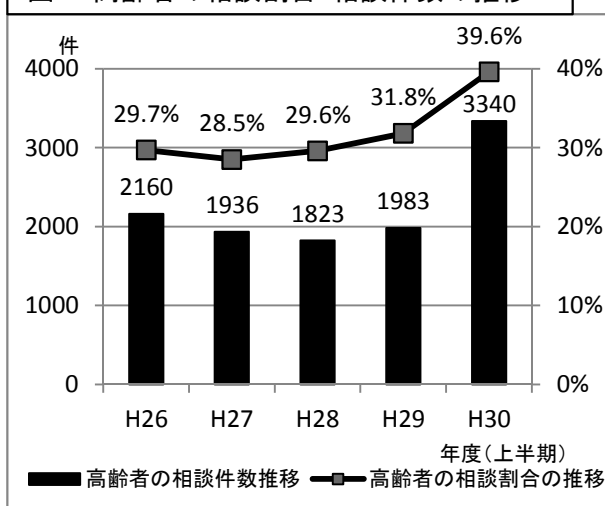
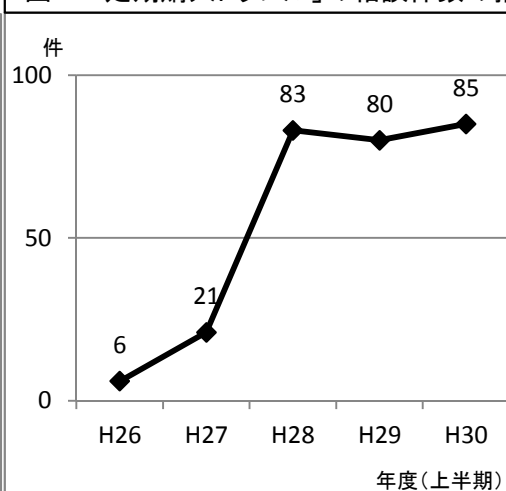


図4 「定期購入トラブル」の相談件数の推移



消費生活に関する相談は、

消費生活センター 局番なしの **188** または
滋賀県消費生活センター 0749-23-0999まで
 (平日・土日 9時15分~16時まで 祝日・年末年始は除く)



平成30年度上半期消費生活相談受付状況

滋賀県消費生活センター

(滋賀県内消費生活相談窓口で受け付けた相談について述べています。)

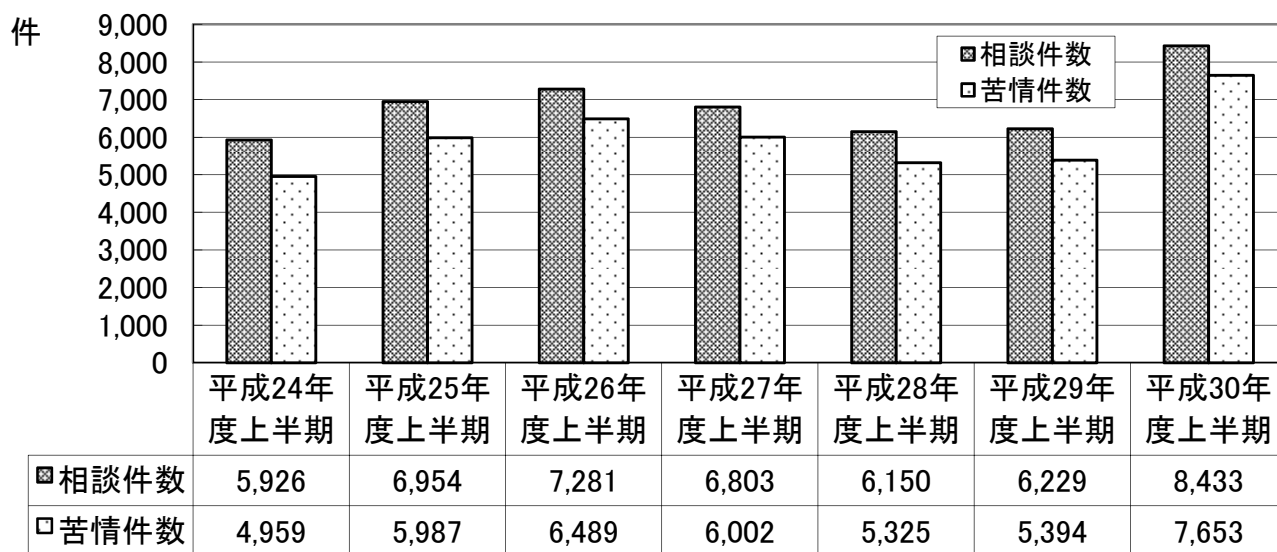
1 相談受付件数

(1) 相談受付総件数・特殊販売件数

	相 談 件 数		相談件数中の特殊販売件数		相談件数中の 特殊販売の 割 合	
		内 苦情件数 (苦情の割合)		内 苦情件数 (苦情の割合)		
平成30年度 上半期	8,433	7,653 (90.8%)	3,315	3,209 (96.8%)	39.3%	
平成29年度 上半期	6,229	5,394 (86.6%)	2,987	2,876 (96.3%)	48.0%	
前 年 同 期 比	増 減	2,204	2,259	328	333	—
	比 率	135.4%	(141.9%)	111.0%	(111.6%)	

◆特殊販売とは、「訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、マルチ取引、初`タイプ`・オ`プション`、訪問購入、その他無店舗」で、通常の店舗以外の販売形態です。

(2) 相談受付総件数の推移



(3) 相談方法別相談件数

	平成30年度上半期		平成29年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
来 訪	2,451	29.1%	1,596	25.6%
電 話	5,915	70.1%	4,611	74.0%
文 書	67	0.8%	22	0.4%
合 計	8,433	100.0%	6,229	100.0%

※比率は、小数点以下第2位で四捨五入していますので、計欄の数値と合わない場合があります。
(以下の表も同様)

2 契約当事者・相談者の属性

(1) 契約当事者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男				女				団体・不明				計			
	30年度上半期		29年度上半期		30年度上半期		29年度上半期		30年度上半期		29年度上半期		30年度上半期		29年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	52	1.8%	72	2.6%	53	1.0%	52	1.6%	2	0.6%	4	1.2%	107	1.3%	128	2.1%
20歳代	193	6.8%	195	7.1%	212	4.0%	203	6.4%	1	0.3%	6	1.9%	406	4.8%	404	6.5%
30歳代	271	9.6%	305	11.1%	282	5.4%	293	9.3%	1	0.3%	3	0.9%	554	6.6%	601	9.6%
40歳代	366	12.9%	393	14.3%	536	10.2%	488	15.4%	0	0.0%	5	1.6%	902	10.7%	886	14.2%
50歳代	389	13.7%	380	13.8%	910	17.3%	523	16.6%	0	0.0%	1	0.3%	1,299	15.4%	904	14.5%
60歳代	502	17.7%	479	17.4%	1,310	24.9%	690	21.8%	5	1.4%	5	1.6%	1,817	21.5%	1,174	18.8%
70歳以上	757	26.7%	660	24.0%	1,529	29.1%	691	21.9%	6	1.7%	6	1.9%	2,292	27.2%	1,357	21.8%
不明	300	10.6%	264	9.6%	423	8.0%	220	7.0%	251	72.1%	203	63.2%	974	11.5%	687	11.0%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	82	23.6%	88	27.4%	82	1.0%	88	1.4%
計	2,830	100.0%	2,748	100.0%	5,255	100.0%	3,160	100.0%	348	100.0%	321	100.0%	8,433	100.0%	6,229	100.0%

(2) 相談者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男				女				団体・不明				計			
	30年度上半期		29年度上半期		30年度上半期		29年度上半期		30年度上半期		29年度上半期		30年度上半期		29年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	10	0.3%	21	0.8%	9	0.2%	13	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	19	0.2%	34	0.5%
20歳代	153	4.7%	129	4.9%	183	3.7%	173	5.1%	0	0.0%	0	0.0%	336	4.0%	302	4.8%
30歳代	253	7.8%	272	10.2%	327	6.6%	341	10.1%	0	0.0%	0	0.0%	580	6.9%	613	9.8%
40歳代	389	12.0%	393	14.8%	636	12.9%	633	18.8%	0	0.0%	0	0.0%	1,025	12.2%	1,026	16.5%
50歳代	449	13.9%	424	15.9%	974	19.7%	673	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	1,423	16.9%	1,097	17.6%
60歳代	668	20.7%	575	21.6%	1,218	24.7%	708	21.0%	0	0.0%	0	0.0%	1,886	22.4%	1,283	20.6%
70歳以上	971	30.1%	643	24.2%	1,278	25.9%	628	18.6%	0	0.0%	0	0.0%	2,249	26.7%	1,271	20.4%
不明	338	10.5%	202	7.6%	315	6.4%	200	5.9%	7	2.7%	4	2.0%	660	7.8%	406	6.5%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	255	97.3%	197	98.0%	255	3.0%	197	3.2%
計	3,231	100.0%	2,659	100.0%	4,940	100.0%	3,369	100.0%	262	100.0%	201	100.0%	8,433	100.0%	6,229	100.0%

(3) 職業別相談件数

区分 職業別	契約当事者				相談者			
	30年度上半期		29年度上半期		30年度上半期		29年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
給与生活者	2,583	30.6%	2,167	34.8%	2,783	33.0%	2,296	36.9%
無職	2,312	27.4%	1,756	28.2%	2,379	28.2%	1,654	26.6%
家事従事者	1,724	20.4%	957	15.4%	1,717	20.4%	1,120	18.0%
自営・自由業	411	4.9%	312	5.0%	487	5.8%	359	5.8%
学生	149	1.8%	193	3.1%	60	0.7%	81	1.3%
行政機関・相談窓口	4	0.0%	6	0.1%	111	1.3%	74	1.2%
団体・不明	1,250	14.8%	838	13.5%	896	10.6%	645	10.4%
計	8,433	100.0%	6,229	100.0%	8,433	100.0%	6,229	100.0%

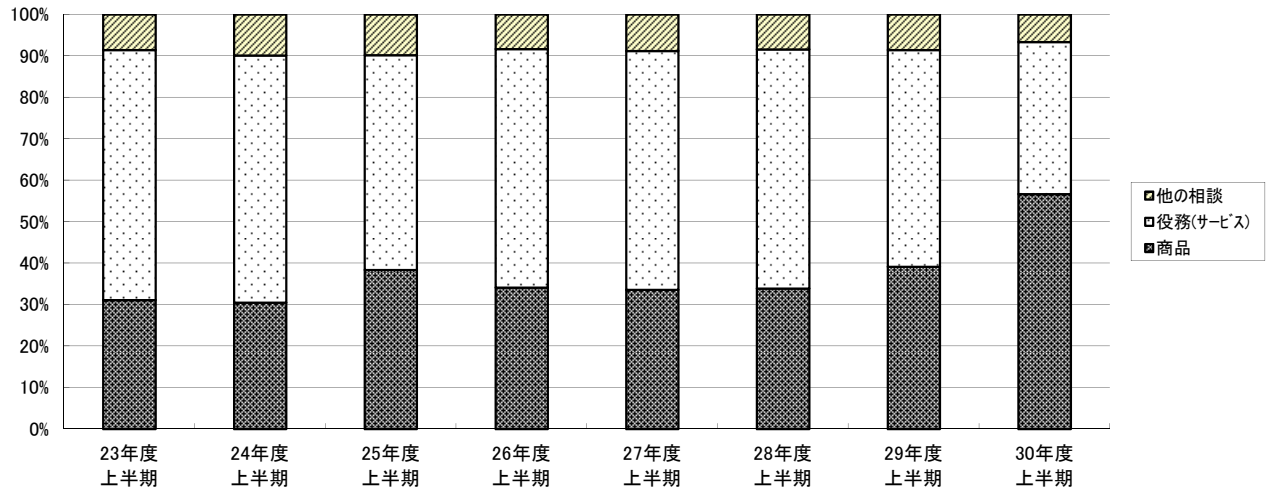
3 商品別の相談受付件数

(1) 商品別相談件数

項目		代表的な商品・サービスの例	平成30年度上半期		平成29年度上半期	
			相談件数	%	相談件数	%
商 品	商品一般	架空請求、商品が特定できないもの	3,063	36.3	809	13.0
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、野菜類、肉類	306	3.6	319	5.1
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器	170	2.0	187	3.0
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	126	1.5	57	0.9
	被服品	アクセサリ、婦人洋服、和服、かばん	215	2.5	182	2.9
	保健衛生品	化粧品、医療用具、医薬品、理美容用具	154	1.8	165	2.6
	教養娯楽品	新聞、電話機類、書籍印刷物、パソコン	366	4.3	369	5.9
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	141	1.7	134	2.2
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	231	2.7	204	3.3
	他の商品	農機具、貴金属	9	0.1	11	0.2
商 品 計			4,781	56.7	2,437	39.1
役 務	クリーニング	クリーニング	20	0.2	14	0.2
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	228	2.7	201	3.2
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、塗装工事	180	2.1	172	2.8
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	129	1.5	100	1.6
	管理・保管	マンション管理、管理保管サービス、パーク	9	0.1	10	0.2
	役務一般	複合サービス会員	37	0.4	45	0.7
	金融・保険サービス	フリーローン・サラ金、生命保険、未公開株、ファンド型投資商品、公社債	572	6.8	469	7.5
	運輸・通信サービス	インターネット情報サービス、光回線・プロバイダ関連サービス	1,216	14.4	1,489	23.9
	教育サービス	学習塾、家庭教師	26	0.3	23	0.4
	教養・娯楽サービス	教室・講座、海外宝くじ、コンサート	158	1.9	153	2.5
	保健・福祉サービス	医療、エステ、害虫駆除、パーマ	220	2.6	257	4.1
	他の役務	冠婚葬祭互助会、結婚相手紹介サービス、広告代理サービス、外食	231	2.7	233	3.7
	内職・副業	パチンコ関連内職、パソコン内職、配送内職	30	0.4	40	0.6
行政サービス	アンケート調査等	36	0.4	50	0.8	
役 務 計			3,092	36.7	3,256	52.3
他の相談		個人間借金、相続、婚姻、交通事故等消費者問題以外の相談	560	6.6	536	8.6
総 件 数			8,433	100	6,229	100

(2) 商品・役務別 相談の年度推移

	23年度上半期	24年度上半期	25年度上半期	26年度上半期	27年度上半期	28年度上半期	29年度上半期	30年度上半期
商品	2,024	1,809	2,668	2,483	2,283	2,083	2,437	4,781
役務	3,929	3,529	3,605	4,190	3,919	3,551	3,256	3,092
他の相談	556	588	681	608	601	516	536	560
合計	6,509	5,926	6,954	7,281	6,803	6,150	6,229	8,433



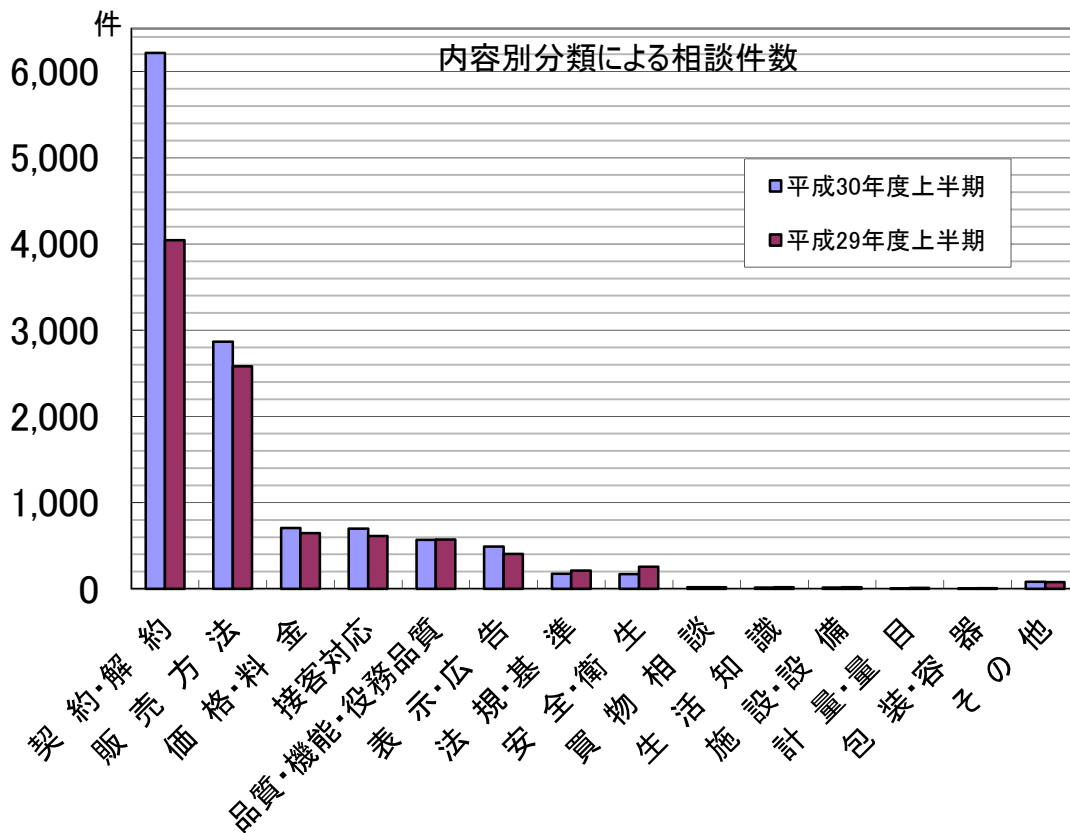
(3) 相談件数の上位20品目

平成30年度上半期			平成29年度上半期		
順位	商品・役務名	件数	順位	商品・役務名	件数
1	ハガキによる架空請求	2,591	1	インターネット情報サービス	896
2	インターネット情報サービス	668	2	ハガキによる架空請求	482
3	光回線・プロバイダ関連サービス	211	3	光回線・プロバイダ関連サービス	237
4	フリーローン・サラ金	208	4	フリーローン・サラ金	216
5	賃貸住宅	175	5	工事・建築	165
5	工事・建築	175	6	賃貸住宅	154
7	健康食品	173	7	健康食品	136
8	放送サービス	126	8	放送サービス	130
9	修理サービス	124	9	移动通信サービス	123
10	自動車	113	10	化粧品	103
11	移动通信サービス	100	11	自動車	101
12	電気	93	12	修理サービス	91
13	化粧品	91	13	相続	89
14	相続	87	14	空調・冷暖房・給湯設備	76
15	ファンド型投資	83	15	医療	74
16	空調・冷暖房・給湯設備	78	16	相隣関係	73
17	相隣関係	77	17	電話機・電話機用品	66
18	医療	71	17	役務その他サービス	63
19	電話機・電話機用品	60	19	教室・講座	59
20	紳士・婦人洋服	53	20	飲料	57

4 内容別分類相談件数

(1件の相談で複数項目に該当するものあり)

分類項目	平成30年度上半期		平成29年度上半期	
	相談件数(a)	相談件数に占める割合 a/b %	相談件数(c)	相談件数に占める割合 c/d %
契約・解約	6,215	73.7%	4,045	64.9%
販売方法	2,866	34.0%	2,580	41.4%
価格・料金	707	8.4%	648	10.4%
接客対応	700	8.3%	613	9.8%
品質・機能・役務品質	568	6.7%	571	9.2%
表示・広告	492	5.8%	406	6.5%
法規・基準	176	2.1%	211	3.4%
安全・衛生	172	2.0%	256	4.1%
買物相談	20	0.2%	19	0.3%
生活知識	17	0.2%	18	0.3%
施設・設備	16	0.2%	21	0.3%
計量・量目	5	0.1%	12	0.2%
包装・容器	3	0.0%	8	0.1%
その他	82	1.0%	78	1.3%
受付総件数	8,433 (b)		6,229 (d)	



5 販売購入形態別相談件数

(1) 販売購入形態別相談件数

販売形態	平成30年度上半期		平成29年度上半期	
	相談件数	%	相談件数	%
店舗購入	1,272	15.1%	1,343	21.6%
通信販売	2,247	26.6%	1,895	30.4%
訪問販売	544	6.5%	487	7.8%
電話勧誘販売	334	4.0%	418	6.7%
訪問購入	63	0.7%	82	1.3%
マルチ取引	54	0.6%	47	0.8%
その他無店舗	48	0.6%	33	0.5%
ネガティブ・オプション	25	0.3%	25	0.4%
不明・無関係	3,846	45.6%	1,899	30.5%
計	8,433	100.0%	6,229	100.0%

(2) 特殊販売のうち主な販売購入形態別上位5品目

順位	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
1	商品一般	755	放送サービス	83	光回線・プロバイダ関連サービス	103	化粧品	10
2	インターネット情報サービス	590	工事・建築	48	商品一般	31	商品一般	8
3	健康食品	124	修理サービス	39	電気	30	健康食品	8
4	化粧品	71	新聞	37	健康食品	22	ファンド型投資	7
5	ファンド型投資	49	空調・冷暖房・給湯設備	35	電報・固定電話サービス	10	内職・副業	5

(3) 特殊販売のうち主な販売購入形態別・契約当事者年齢別件数

年齢	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
	相談件数	※ 主な商品・役務	相談件数	※ 主な商品・役務	相談件数	※ 主な商品・役務	相談件数	※ 主な商品・役務
20歳未満	66	インターネット情報サービス(37)	7	放送サービス(4)	0		0	
20歳代	140	インターネット情報サービス(56)	26	浄水器(4)、光回線・プロバイダ関連サービス(4)	8	光回線・プロバイダ関連サービス(4)	16	商品一般(4)
30歳代	189	インターネット情報サービス(51)	39	空調・冷暖房・給湯設備(6)	22	光回線・プロバイダ関連サービス(8)	6	商品一般(2)
40歳代	305	インターネット情報サービス(97)	51	工事・建築(7)	33	光回線・プロバイダ関連サービス(11)	6	化粧品(3)
50歳代	372	商品一般(140)	56	放送サービス(11)	51	光回線・プロバイダ関連サービス(17)	3	健康食品(1)、化粧品(1)
60歳代	457	商品一般(226)	90	放送サービス(17)	58	光回線・プロバイダ関連サービス(16)	5	健康食品(3)
70歳以上	477	商品一般(205)	219	放送サービス(32)	125	光回線・プロバイダ関連サービス(37)	10	健康食品(3)、ファンド型投資(3)
無回答	241		56		37		8	
計	2,247		544		334		54	

※「主な商品・役務」欄の記載は、最も相談の多い「商品・役務」名と相談件数を（ ）書きしたものです。

6 危害・危険に関する相談件数

商品・役務項目	危 害		危 険	
	平成30年度 上半期	平成29年度 上半期	平成30年度 上半期	平成29年度 上半期
食料品	12	9	3	5
住居品	7	8	3	9
光熱水品	0	0	0	1
被服品	1	1	0	0
保健衛生品	9	14	1	0
教養娯楽品	4	0	2	2
車両・乗り物	2	0	4	8
土地・建物・設備	0	0	2	0
他の商品	0	1	0	0
レンタル・リース・賃貸	1	2	0	0
工事・建築・加工	0	2	0	1
修理・補修	0	0	2	1
教養・娯楽サービス	1	0	0	0
保健・福祉サービス	17	13	0	1
他の役務	1	4	0	1
計	55	54	17	29

危 害 : 商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談

危 険 : 危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談