

# 平成29年度の消費生活相談の状況

滋賀県県民生活部県民活動生活課  
滋賀県消費生活センター

## 特徴

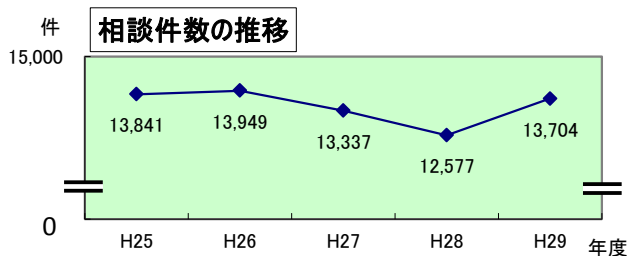
- 50歳以上の女性からの「ハガキによる架空請求」の相談が急増
- 高齢者の消費生活相談件数が過去10年間で最多
- お試しのつもりが定期購入だったという相談が2年で3倍に
- インターネット通販に関する相談が引き続き拡大

## I 総括

### 1 相談件数

平成29年度に滋賀県内の消費生活相談窓口に寄せられた相談件数は、13,704件で、前年度に比べ9.0%増加しました。

主な増加要因は、「ハガキによる架空請求」の相談が多く寄せられたことによるものです。



### 2 契約者の年齢層

相談件数を契約者の年齢別に見ると、「60歳代」および「70歳以上」がそれぞれ約2割を占め、次いで「50歳代」(17.0%)と続いています。

県の人口構成比を踏まえると、50歳以上の高齢層からの相談割合が高く、30歳未満の若年層からの相談割合が低くなっています。

年齢層	相談割合	人口構成比(滋賀県)
70歳以上	21.1%	17.6%
60歳代	21.2%	13.2%
50歳代	17.0%	11.9%
40歳代	12.4%	14.9%
30歳代	8.7%	12.0%
20歳代	5.9%	10.1%
20歳未満	1.8%	19.3%
不明	11.9%	1.0%

※出典:平成29年10月1日現在「滋賀県推計人口年報」(滋賀県統計課HP)

### 3 商品・サービス別

商品・サービス別では、過去9年連続で1位であった「インターネット情報サービス<sup>※1</sup>」に関する相談が1,495件と前年度より約4割減少し、代わって急増した「ハガキによる架空請求」の相談が最多となりました(詳細後述Ⅱ1)。また、携帯電話の新たな電波帯利用に伴うテレビの受信障害対策に関する相談や、公共放送の受信契約に関する相談が増加したことにより、「放送サービス」に関する相談が前年度の159件から310件へと倍増しました。

平成29年度			28年度	27年度
順位	商品・サービス名	件数(件)	順位	順位
1 ↑↑	ハガキによる架空請求	2,513	—	—
2 ↓	インターネット情報サービス ※1	1,495	1	1
3 ↑	フリーローン・サラ金	434	4	3
4 ↓	光回線・プロバイダ関連サービス	412	2	2
5 ↑	賃貸住宅	322	7	4
6 —	健康食品	311	6	6
7 ↑↑	放送サービス	310	12	13
8 ↓	工事・建築	304	5	5
9 —	移動通信サービス ※2	242	9	9
10 ↓	自動車	220	8	7

※1 インターネット情報サービス:アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲームなどインターネットを通じて得られる情報・サービスのこと

※2 移動通信サービス:携帯電話・スマートフォン、タブレットなどの移動通信に関連したサービスのこと

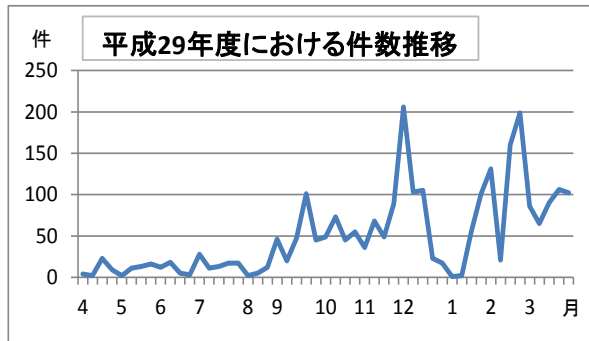
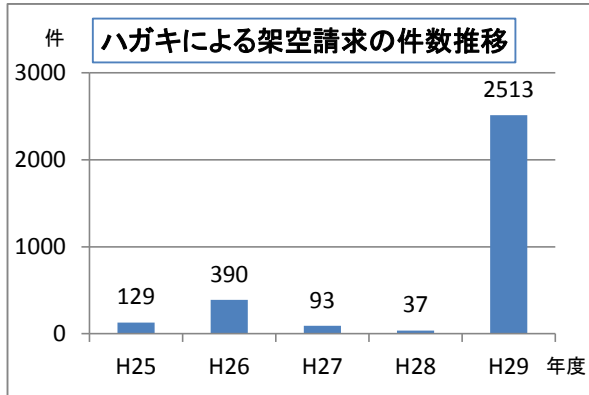
## II 特徴的な相談内容

### 1 50歳以上の女性からの「ハガキによる架空請求」の相談が急増

「ハガキによる架空請求」の相談が前年度の37件から2,513件へと急増し、全相談件数の約2割を占めました。

公的機関に類似した名称を名乗って訴訟が提起された等と伝え、消費者を不安にさせて金銭をだまし取る詐欺の手口です。「総合消費料金」といった不明確な請求内容で、具体的な請求根拠の記載は一切ありません。

記載された連絡先に電話したところ、裁判取下げ費用がかかる等と言われ、高額な料金を支払ってしまったという被害も報告されています。



#### 【実際に送付されたハガキの例】

##### 総合消費料金に関する 訴訟最終告知のお知らせ

この度、ご通知致しましたのは、貴方の利用されていた契約会社、ないしは運営会社から民事訴訟として、訴状の提出をされました事をご通知致します。管理番号(え)584 裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。尚、ご連絡なき場合、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立会いの元、給料差し押さえ及び動産、不動産物の差し押さえを強制的に履行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付を承諾して頂くようお願いいたします。裁判取り下げなどのご相談に関しましては当局にて受け賜っておりますので、職員までお問合せ下さい。尚、書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきますようお願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成29年●月●日

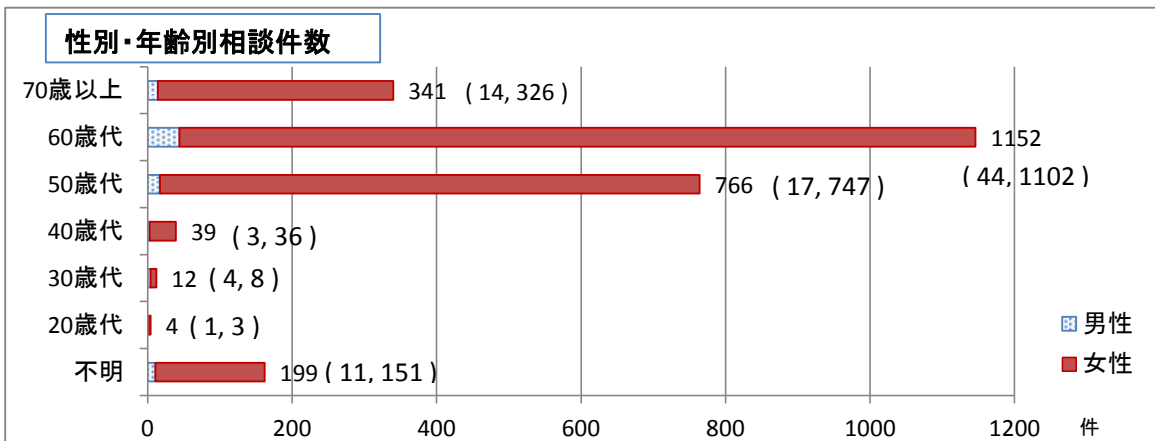
法務省管轄支局 国民訴訟通達センター

東京都千代田区霞が関●丁目●番●号

取り下げ等のお問い合わせ窓口 03-●●●●●●●●

受付時間 9:00~20:00(日、祝除く)

50歳代、60歳代の女性からの相談が全体の7割を占めており、中には実家に旧姓で届いた例もあることから、詐欺グループが古い名簿を入手し、大量にハガキを送り付けているとみられます。



※( )内は男性、女性の相談件数

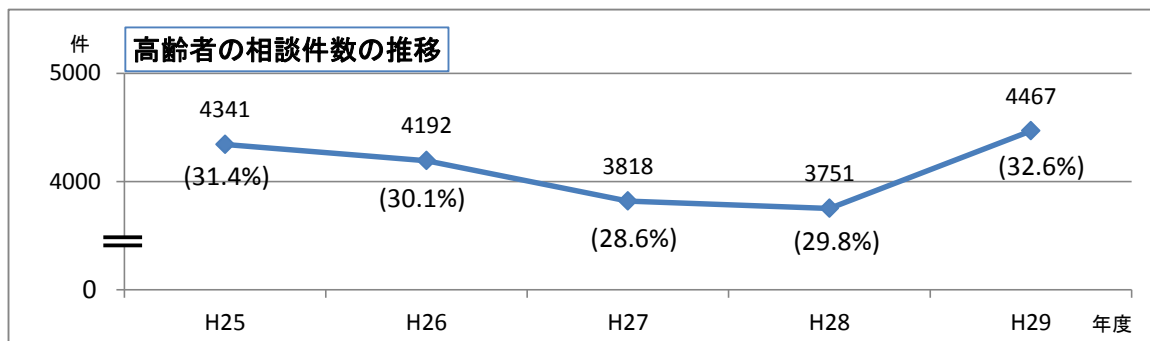
#### ワンポイントアドバイス

- ☞ 身に覚えのない請求であれば無視しましょう。記載してある連絡先にあわてて連絡してしまうと、氏名・住所・電話番号などの個人情報を知られたり、脅されたりして、被害が拡大するおそれがあります。
- ☞ 訴訟に関する書面はハガキで送られることはありません。訴訟に関する書面は、「特別送達」という特別な郵便で配達されます。

## 2 高齢者の消費生活相談件数が過去10年間で最多

高齢者（65歳以上）の相談件数は4,467件で増加に転じ、過去10年間で最多となりました。全相談に占める高齢者の割合は3割を超えており、急増した「ハガキによる架空請求」の38.4%が高齢者からの相談であることが影響しています。

悪質業者は高齢者宅を訪問し、言葉巧みに不安をあおり強引な勧誘をしたり、高齢者の体力や集中力の低下につけこんで、執拗な契約催促、虚偽説明、長時間の居座りを行うなどの問題もみられます。また、高齢者は自宅にいたることが多いため、電話勧誘や家庭訪問による被害に遭いやすいのも特徴です。



※( )内は高齢者の相談割合(%)

下表の「修理サービス」では、住宅の点検等をもちかけ、点検後に不具合が見つかったと言って高齢者の不安をあおり契約させる、いわゆる「点検商法」の事例が目立ちます。屋根や床下など高齢者が容易に確認できない部分は、言われるがまま契約してしまう実態があります。また、「放送サービス」では、テレビの受信障害対策を行う事業者からの訪問等を受けた高齢者から「無料工事と言われたが、信用できるのか」といった相談が多く寄せられています。

### 【高齢者からの相談割合の高い5商品・サービス】

順位	商品・サービス名	高齢者の割合		件数	
		H29	H28	H29	H28
1	修理サービス	45.3%	44.0%	86	81
2	放送サービス	44.8%	37.7%	139	60
3	相続、贈与等	43.9%	44.3%	75	66
4	光回線・プロバイダ関連サービス	41.3%	34.1%	170	190
5	ハガキによる架空請求	38.4%	59.5%	966	22

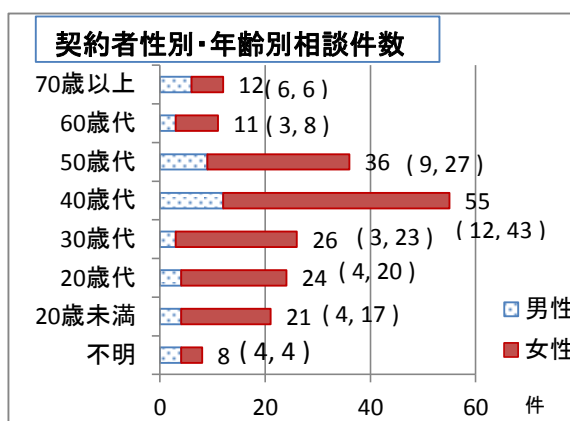
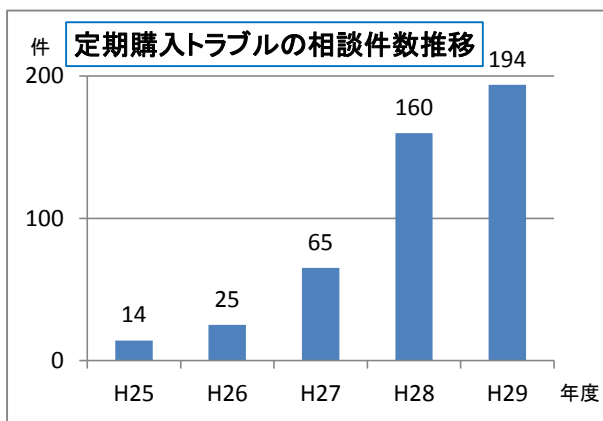
### ワンポイントアドバイス

- ☞ 「修理が必要」と言われても、決してその場では契約せず、相手の言うことが事実なのか、必要な工事かどうかなどを、家族や周囲の人に相談しましょう。
- ☞ 工事を頼む際には、複数業者から見積りを取ることも大切です。
- ☞ 訪問販売の場合、工事が終わっていてもクーリング・オフができる場合があります。
- ☞ 高齢者を被害から守るためには、家族や地域の方々の「見守り」が重要です。
  - ① 声をかける(困っていることはないか聞いてみる)
  - ② 話を聞く(一緒に解決方法を考える)
  - ③ つなぐ(被害にあったら消費生活センターへの相談をすすめる)ことを心がけましょう。

## 3 お試しのつもりが定期購入だったという相談が2年で3倍に

「お試し」や1回限り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通信販売の「定期購入トラブル」に関する相談が急増し、平成27年度の約3倍にのぼっています。

インターネット広告等で「初回100円」「1回目90%OFF」など特別価格で購入できると強調されていても、「4回以上の継続購入」などが条件となっており、2回目からは通常価格となる場合があります。表示が小さかったり、目立たない場所に記載されていたりするため、消費者が定期購入が条件であることに気づかないまま商品を購入しているケースが多くみられます。



※( )内は男性,女性の相談件数

「定期購入トラブル」では女性の関心が高いダイエット効果をうたう健康食品や飲料等を取り扱っているものが多いため、女性からの相談が7割以上と圧倒的に多く、特に40歳代および50歳代が他の年代に比べて多くなっています。

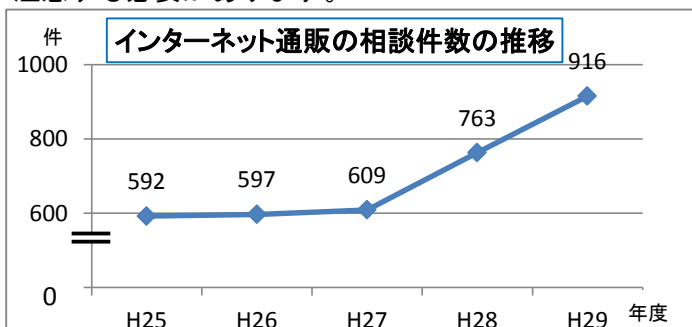
### ワンポイントアドバイス

- ☞ 広告に「お試し(価格)」「初回〇円」「送料のみ」などの表示があるときは、①定期購入が条件になっていないか、②定期購入期間内に解約が可能か、③解約の申し出先や方法(電話・メール等)などについて、商品を注文する前に十分確認しましょう。
- ☞ 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。解約・返品ができるかどうかはホームページ内の「利用規約」や「特定商取引法上の表記」に書かれた条件に従うことになります。記載がなければ、商品到着後8日以内は返品・交換が可能です。
- ☞ 注文の際の最終確認画面を印刷したり、スクリーンショットを撮るなど、契約内容について記録を残しておきましょう。

## 4 インターネット通販に関する相談が引き続き拡大

「インターネット通販」に関する相談は、前年度の763件から916件へと2割増加し、年齢を問わずトラブルが起っています。相談が多いのは、健康食品や化粧品、洋服等に関するもので、詐欺的なサイトの場合は代金支払い後も商品が届かず、業者の住所や連絡先が記載されていないため、連絡しようとしても連絡が取れない場合もあります。

スマートフォンの普及などにより、簡単に商品が購入できるようになった一方で、広告の表示や注文確認画面を十分に確認しないまま注文したことによるトラブルも多く、十分注意する必要があります。



### 【件数上位5商品】

順位	商品名	件数
1	健康食品	158
2	化粧品	123
3	紳士・婦人洋服	78
4	飲料	33
5	靴	32

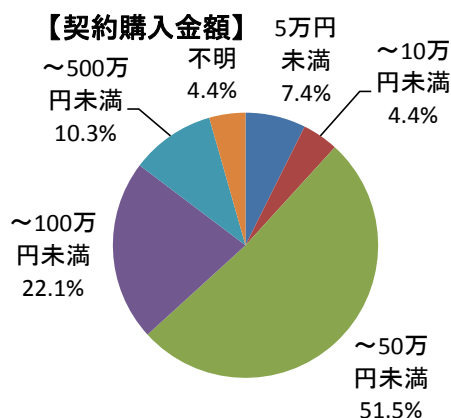
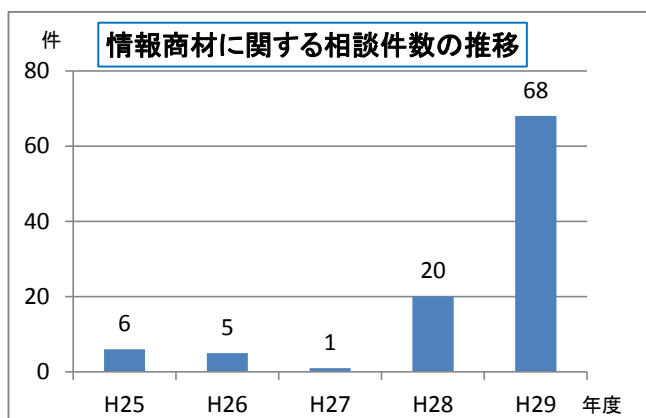
## 5 その他の特徴等

### ◇ 情報商材に関するトラブルが急増

「情報商材」とは、主にインターネット上で売買される情報のことです。前年度の20件から68件へと3倍以上に急増しています。

「誰でもできる簡単な作業で稼げる」、「必ず儲かる方法を教える」といった広告文句に誘われて情報商材を購入したが、実際には儲からないため解約したいという相談が多くを占めます。また、一つの情報商材を契約したところ、業者からもっと儲かる商材があるなどと勧誘され、次々に高額な契約をしてしまうケースもあります。

契約購入金額は、10万円以上50万円未満が約5割を占め、50万円以上も約3割を占めており、高額となる傾向があります。



#### ワンポイントアドバイス

- ☞ 情報商材は、収入を得られないものがほとんどです。「簡単に儲かる」といったうまい話はないと考えましょう。
- ☞ インターネット上で契約した場合、特定商取引法の通信販売にあたり、クーリング・オフ制度はありません。

### ◇ ネットオークションやフリマサービスに関する相談が増加

不用品を処分せず買い取ってもらうため、またはそれらの購入のために、インターネットでのオークションやフリマサービスを利用する消費者からの相談が増加しています。(H27: 86件、H28: 120件、H29: 132件)

これは、売手と買手の双方が消費者個人であり、買手からの相談だけでなく、売手からも相談があるのが特徴です。売手側では「買手が受け取りの手続をしないので商品代金が受け取れない」、買手側では「キズがあるので返品したい」などのトラブルが発生しています。

マナーが悪い人や、売買に不慣れな人なども参加している可能性があります。個人間取引となるため、トラブルがあっても、一般的には、特定商取引法など消費者を保護する法律は適用されません。何かあったら自己責任という、リスクを伴う売買であることを認識して利用する必要があります。

#### ワンポイントアドバイス

- ☞ トラブルは、当事者間での解決を求められます。サービスを利用するにあたっては、商品についての疑問点を出品者に確認するなど、トラブルの未然防止に努めましょう。
- ☞ 商品到着後に買手が売手を「評価」することで、自分が支払った代金が運営事業者から売手に振り込まれるシステムになっていることがあり、商品到着前に「評価」すると代金だけ支払われて売手と連絡が取れなくなるケースもあります。

### ◇ 仮想通貨に関する相談が発生

仮想通貨<sup>※</sup>に関する相談は今まではほとんどありませんでしたが、前年度の8件から39件へと増加しており、今後更に増加することが懸念されます。

「仮想通貨の取引所が閉鎖され取引ができない」といった仮想通貨自体の取引に関する相談に加え、実態が不明な投資話に「仮想通貨」という言葉が使われているケースも多くなっています。

※ 仮想通貨：インターネット上でやりとりされ、通貨のような機能を持つ電子データのこと。銀行を使わなくても、個人がインターネット上で自由に移転させることができ、ショッピングなどの際に、支払・資金決済手段として利用される機会が広がっている。

#### ワンポイントアドバイス

- ☞ 改正資金決済法の施行により、仮想通貨交換事業者は金融庁・財務局への登録が義務付けられています。登録業者かどうか、金融庁のホームページで確認しましょう。
- ☞ 仮想通貨は、価格変動リスクがありますので、「必ず値上がりする」といった言葉をうのみにせず、リスクを十分理解する必要があります。

☆表およびグラフ中の相談件数に関する属性は、すべて契約者についてのものです。