

一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成30年6月号 (No. 359)＞

平成29年度消費生活相談の集計と分析

～架空請求ハガキの相談が99.4倍に激増～

【平成29年度消費生活相談概要】

～相談件数は増加、高齢者からの相談件数も高止まり～

- 愛知県及び市町村に寄せられた相談件数は、47,570件（県：12,079件、市町村：35,491件）で、前年度と比べて3,959件、9.1%増加しました。→概要データⅠ
- 契約当事者の年代区分別の相談件数をみると、高齢者（70歳以上）は、8,000件近くと高止まりし、増加率についても、前年度から18.6%増と、他の区分よりも高くなっています。→概要データⅠ
- 商品・サービス別では、商品の特定ができない・身に覚えのない架空請求などの「商品一般」が第1位で、50歳以上の各年代においてトップとなっています。第2位は、アダルトサイトや出会い系サイトなどの「デジタルコンテンツ」、第3位は、光回線契約の切り替えなどの「インターネット接続回線」となっています。
→概要データⅡ、詳細データ表4-2、表6
- 年代別の平均既支払額は、70歳以上の905千円が最も高く、他の年代に比べ高額となり、高齢者の消費者被害の深刻化を表しています。
→概要データⅢ

【平成29年度の特徴】

- ①架空請求ハガキの相談が99.4倍に激増
商品の特定ができない・身に覚えのない架空請求などの「商品一般」に関する相談は、前年度に比べ、6,174件（339.8%）増加しました。特に、『公的機関の名称をかり「訴訟最終告知」などと書かれた身に覚えのない内容のハガキが届いた』という相談が激増しています。→主な相談事例1、概要データⅡ、詳細データ表4-2
- ②インターネット通販の相談が依然高水準
インターネット通販に関する相談の割合は全体の24.6%を占め、依然として多く寄せられています。特に、「健康食品」や「化粧品」に関する定期購入の相談が増加しています。→主な相談事例2
- ③情報商材の相談が増加
仮想通貨等で簡単に稼げるとうたう「情報商材」に関する相談が、2.1倍に増加しています。→主な相談事例3

※ 愛知県及び市町村がPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に登録した相談データ(平成30年6月10日現在)に基づいて集計しています。

平成29年度の消費生活相談概要データ

— 速 報 —

I 相談件数の推移

(単位：件)

区 分		27年度	28年度	29年度	前年度比増減数(率)
県・市 町村別	県	18,899	15,234	12,079	-3,155 (-20.7%)
	市町村	26,207	28,377	35,491	+7,114 (+25.1%)
	合計	45,106	43,611	47,570	+3,959 (+9.1%)
年代区 分別	70歳以上(高齢者)	7,146	6,686	7,929	+1,243 (+18.6%)
	30歳未満(若者)	6,315	5,858	5,262	-596 (-10.2%)
	上記以外(一般)	31,555	31,067	34,379	+3,312 (+10.7%)
	合計	45,016	43,611	47,570	+3,959 (+9.1%)

II 商品・サービス別件数(上位5位)

(単位：件)

区分	順位	1	2	3	4	5
29年度		商品一般 7,991	デジタル コンテンツ 7,355	インターネット 接続回線 1,731	健康食品 1,514	賃貸アパート 1,491
前年度比増減数		(+6,174)	(-1,597)	(-331)	(+131)	(-157)
28年度		デジタル コンテンツ 8,952	インターネット 接続回線 2,062	商品一般 1,817	賃貸アパート 1,648	フリーローン・ サラ金 1,445

III 年代別契約額と既支払額(平成29年度)



平成29年度の消費生活相談の特徴

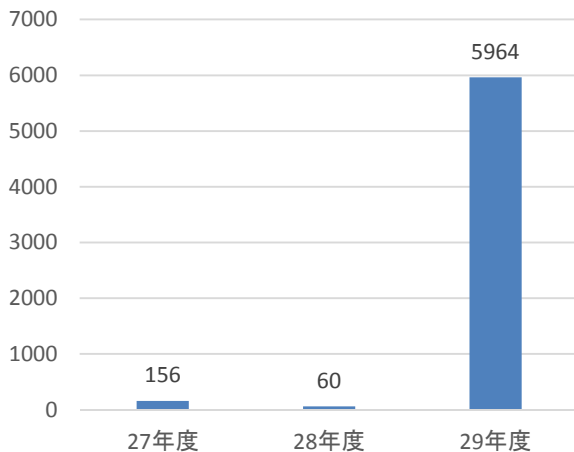
① 架空請求ハガキの相談が99.4倍に激増！

☆ 「商品一般」に関する相談のうち、**架空請求ハガキ**に関する相談は、5,964件で、『**法務省など公的機関の名称をかたって「総合消費料金に関する訴訟最終告知」などと書かれた不審なハガキが届いたが、全く心当たりがない**』という相談が激増しました。

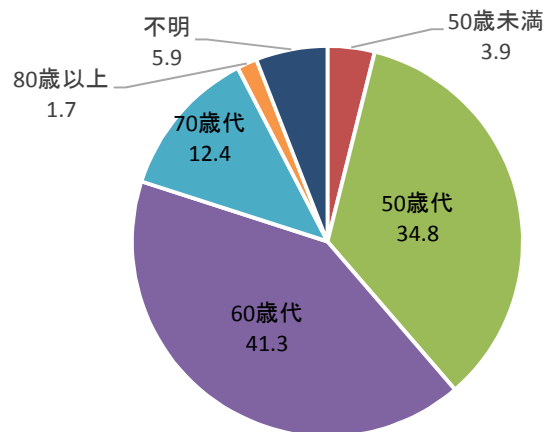
☆ 年代別で見ると、60歳代が2,462件(41.3%)と最も多く、次に50歳代が2,075件(34.8%)、70歳代が742件(12.4%)と**50～70歳代で全体の9割近く**を占めています。

☆ 男女別では、**女性の割合が96.3%**と圧倒的に多くなっています。

◆ 架空請求ハガキの相談件数 (単位：件)



◆ 契約当事者年代別割合 (単位：%)



【事例1】

「連絡しなければ財産を差し押さえる」とのハガキが届き、怖くなって連絡してしまった。どうしたらよいか。(50代 女性)

【相談内容】

法務省管轄支局〇〇訴訟センターというところから、「訴訟最終告知のお知らせ」と書かれたハガキが届いた。訴訟取り下げ期日が2日後とあり、慌てて記載の連絡先に電話してしまった。担当の弁護士を紹介されたので連絡すると、「10万円で訴訟を取り下げることができる。和解したら10万円は戻ってくる。」と言われ、支払い方法を教えられた。

【アドバイス】

- 全国で大量に送りつけられている架空請求のハガキです。**身に覚えがなければ、決して支払わず、これ以上自分から絶対に連絡しないこと、相手から連絡があっても、無視すること**を助言した。
- もっともらしい法律用語や脅し文句で不安をあおり、折り返し連絡してきた人をターゲットにして、取り下げ費用などの支払いを強要する手口です。
このようなハガキが届いても絶対に連絡しないようにしましょう。

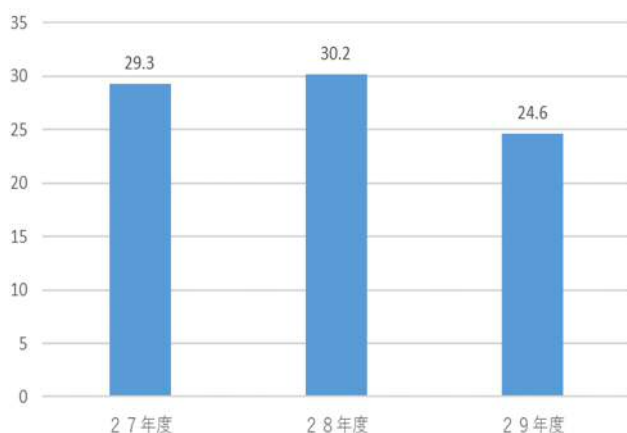
②インターネット通販の相談が依然高水準

～「健康食品」「化粧品」の定期購入に関する相談が増加～

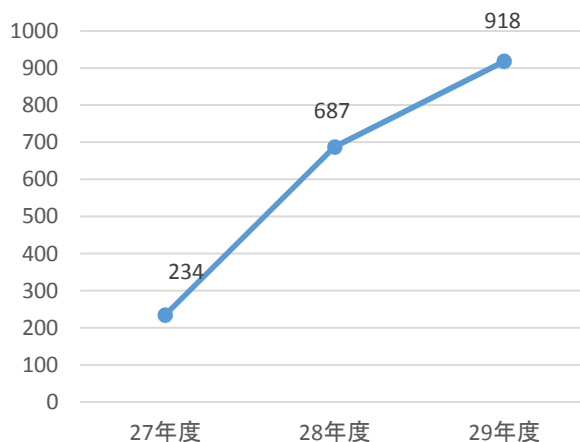
☆ 「インターネット通販」に関する相談は11,718件で、前年度（13,156件）に比べて10.9%減少したものの、相談全体（47,570件）の4分の1を占め、依然として高水準となっています。

☆ 特に「健康食品」や「化粧品」の通販において、「お試しのつもりが定期購入だった」などの相談が918件で、前年度（687件）に比べ33.6%増加しています。

◆相談全体に占めるインターネット通販の割合
(単位：%)



◆「定期購入(健康食品・化粧品)」の相談件数
(単位：件)



【事例2】

ネット通販で1回だけでのつもりでデオドラントクリームを購入。定期購入が条件の商品であり、5回目以降でないと解約できないと判明、対処法は。(40代 女性)

【相談内容】

SNSの広告を見て初回500円であったので注文したが、定期購入が条件との記載があったかどうかは覚えていない。注文後メールも来ていたが、その時にはしっかりと確認しなかった。今日改めてメールを見たら「定期購入ありがとうございます。2回目からは5,480円となります。」とあった。クーリング・オフできるか。

【アドバイス】

○ 当所でウェブサイトを確認したところ、「最低4回の定期購入が条件」と記載され、通常価格7,980円の商品を、2回目からは5,480円になること、4回分の合計金額の記載もあった。また、中途解約の場合、通常価格との差額を別途支払うようにとの記載もあった。

通信販売にはクーリング・オフの適用はなく、返品特約の表示があれば原則それに従うこととなることを説明。申込前に内容をよく確認するよう助言した。

○ 定期購入契約の場合、確認画面上に定期購入契約である旨及び支払い総額、期間等の販売条件を表示することになっています。**申し込む前に、定期購入が条件になっていないか、また、返品条件や解約の申出方法、事業者の住所・連絡先について表示されているか十分確認しましょう。**

また、注文時には、最終確認画面を印刷したり、スクリーンショットを取るなどして、**契約内容を記録**しておきましょう。

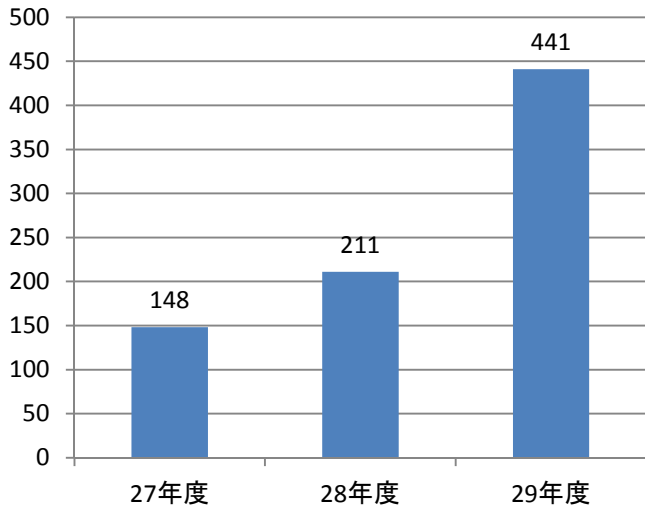
③情報商材の相談が増加

～「簡単に稼げる」とうたう情報商材の相談が2.1倍に増加～

- ☆ 仮想通貨やFXなどへの投資やネットビジネス等の「情報商材」に関する相談件数は441件で、前年度（211件）に比べ、**2.1倍に増加**しています。
- ☆ 年代別にみると、**20歳代から60歳代までの幅広い年代から相談が寄せられています。**
- ☆ 既支払額をみると、平均額は299千円で、最高額は8,000千円となっています。

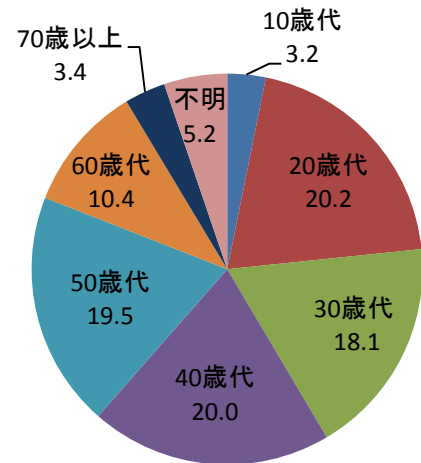
◆情報商材に関する相談件数

(単位:件)



◆契約当事者年代別割合

(単位:%)



【事例3】

情報料を払い、仮想通貨を購入したが、全く儲からない。解約したい。(20代 男性)

【相談内容】

「仮想通貨で1億円稼げる。情報どおりにSNSを3回タップすれば、誰でも稼げる。」というメールが届き、興味を持ったので、申し込みをし、20万円をクレジットカード決済した。

その後、業者から電話があり、「成功するには追加プランが必要。50万円かかる。儲からなければ返金もある。」とのことであったため、30万円はクレジットカード決済、20万円は口座に振り込んだ。

後日、業者からマニュアルが届き、海外に口座を作り、SNSの指示どおりに仮想通貨を購入したが、売るタイミングの指示がなく、全く儲からない。

また、返金については、プロジェクト終了後という条件があることが判明した。

【アドバイス】

- 信販会社と決済代行会社に解約を求める手紙を書く方法を助言した。
- 情報商材とは、お金の儲け方やサイドビジネスなど様々なノウハウを販売するものですが、情報の内容は中身を見るまで分かりません。「広告にうたわれていたような儲かる内容ではなかった。」「儲からない場合の返金保証が受けられない。」「サポートが受けられなくなった。」等のトラブルが生じる可能性があります。
- **誰でも簡単に稼げるといったうまい話はありません。**こうした広告やセールストークを鵜呑みにせず、契約は慎重にしましょう。

平成29年度の消費生活相談詳細データ

表1 受付相談窓口別相談件数

単位:件

区分	消費生活総合センター	消費生活相談室				愛知県(小計)	PIO-NET設置市	総件数
		尾張	海部	知多	西三河			
29年度	10,360				1,719	12,079	35,491	47,570
構成比(%)	(21.8)				(3.6)	(25.4)	(74.6)	(100.0)
前年度比増減率(%)	(+7.3)				(-30.2)	(-20.7)	(+25.1)	(+9.1)
28年度	9,657	787	1,240	1,087	2,463	15,234	28,377	43,611
構成比(%)	(22.1)	(1.8)	(2.8)	(2.5)	(5.6)	(34.9)	(65.1)	(100.0)

表2 性別相談件数

単位:件

区分	男性	女性	団体・不明	計
29年度	20,105	26,020	1,445	47,570
構成比(%)	(42.3)	(54.7)	(3.0)	(100.0)
前年度比増減率(%)	(-6.3)	(+25.2)	(+5.6)	(+9.1)
28年度	21,451	20,791	1,369	43,611
構成比(%)	(49.2)	(47.7)	(3.1)	(100.0)

表3 年代別相談件数

単位:件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
29年度	936	4,326	5,560	7,607	8,265	7,963	7,929	4,984	47,570
構成比(%)	(2.0)	(9.1)	(11.7)	(16.0)	(17.4)	(16.7)	(16.7)	(10.5)	(100.0)
前年度比増減率(%)	(-22.6)	(-6.9)	(-8.9)	(-6.2)	(+31.2)	(+40.2)	(+18.6)	(+2.1)	(+9.1)
28年度	1,209	4,649	6,101	8,106	6,299	5,681	6,686	4,880	43,611
構成比(%)	(2.8)	(10.7)	(14.0)	(18.6)	(14.4)	(13.0)	(15.3)	(11.2)	(100.0)

表4-1 品目別相談件数

単位:件

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談計	計
		商品一般	教養娯楽品	食料品		運輸通信サービス	金融保険サービス	レンタル・リース・貸借	保健福祉サービス		
29年度	21,207	7,991	2,857	2,690	25,341	11,668	3,314	2,033	1,649	1,022	47,570
構成比(%)	(44.6)	(16.8)	(6.0)	(5.7)	(53.3)	(24.5)	(7.0)	(4.3)	(3.5)	(2.1)	(100.0)
前年度比増減数	(+6,831)	(+6,174)	(+38)	(+230)	(-2,971)	(-1,875)	(-125)	(-66)	(-19)	(+99)	(+3,959)
28年度	14,376	1,817	2,819	2,460	28,312	13,543	3,439	2,099	1,668	923	43,611
構成比(%)	(33.0)	(4.2)	(6.5)	(5.6)	(64.9)	(31.1)	(7.9)	(4.8)	(3.8)	(2.1)	(100.0)

※主な商品等 商品一般…架空請求ハガキ5,964件、架空請求メール354件など
 教養娯楽品…電話機・電話機用品405件、新聞361件、音響・映像機器206件、パソコン205件など
 食料品…健康食品1,514件、飲料366件、魚介類162件、調理食品135件、菓子類102件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ7,355件、インターネット接続回線1,731件など
 金融保険サービス…フリーローン・サラ金1,347件、生命保険338件、ファンド型投資商品282件など
 レンタル・リース・貸借…賃貸アパート1,491件、レンタルサービス160件、借家113件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス584件、医療サービス266件、歯科治療109件など

表4-2 商品等別相談件数

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29年度	商品一般	デジタルコンテンツ	インターネット接続回線	健康食品	賃貸アパート	フリーローン・サラ金	工事・建築	四輪自動車	化粧品	携帯電話サービス
	7,991	7,355	1,731	1,514	1,491	1,347	1,321	809	804	761
前年度比増減数	(+6,174)	(-1,597)	(-331)	(+131)	(-157)	(-98)	(-26)	(-89)	(+129)	(+15)
28年度	デジタルコンテンツ	インターネット接続回線	商品一般	賃貸アパート	フリーローン・サラ金	健康食品	工事・建築	四輪自動車	携帯電話サービス	興信所
	8,952	2,062	1,817	1,648	1,445	1,383	1,347	898	746	692

※「デジタルコンテンツ」とは、インターネットを通じて得られるアダルトサイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

※「商品一般」とは、商品・サービスが特定できないものです。身に覚えのない「架空請求ハガキ(H29年度:5,964件)」もここに分類されます。

表5-1 店舗外取引に関する相談件数

単位:件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	マルチ商法	送りつけ商法	訪問購入	その他無店舗	計
29年度	3,680	15,746	2,489	597	119	338	291	23,260
構成比(%)	(15.8)	(67.7)	(10.7)	(2.6)	(0.5)	(1.5)	(1.3)	(100.0)
前年度比増減率(%)	(-3.0)	(-6.4)	(-16.1)	(-8.7)	(+5.3)	(-1.2)	(+10.6)	(-6.8)
28年度	3,795	16,828	2,967	654	113	342	263	24,962
構成比(%)	(15.2)	(67.4)	(11.9)	(2.6)	(0.5)	(1.4)	(1.1)	(100.0)

表5-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
29年度	工事・建築 428	新聞 307	テレビ放送サービス 300	インターネット接続回線 286	給湯システム 147
前年度比増減数	(-50)	(-15)	(+8)	(+1)	(+5)
28年度	工事・建築 478	新聞 322	テレビ放送サービス 292	インターネット接続回線 285	修理サービス 144

(2) 通信販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
29年度	デジタルコンテンツ 7,025	商品一般 1,346	健康食品 1,089	化粧品 587	インターネット接続回線 133
前年度比増減数	(-1,586)	(+821)	(+154)	(+142)	(-17)
28年度	デジタルコンテンツ 8,611	健康食品 935	興信所 579	商品一般 525	化粧品 445

(3) 電話勧誘販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
29年度	インターネット接続回線 881	電気 189	商品一般 185	健康食品 144	デジタルコンテンツ 88
前年度比増減数	(-264)	(+163)	(-23)	(-32)	(0)
28年度	インターネット接続回線 1,145	商品一般 208	健康食品 176	デジタルコンテンツ 88	鮮魚 67

(4) マルチ商法

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
29年度	健康食品 95	ファンド型投資商品 82	化粧品 75	商品一般 55	デジタルコンテンツ 23
前年度比増減数	(-2)	(+8)	(-34)	(-20)	(-4)
28年度	化粧品 109	健康食品 97	商品一般 75	ファンド型投資商品 74	デジタルコンテンツ 27

(5) 送りつけ商法

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
29年度	商品一般 26	健康食品 15	電話機・電話機用品 9	化粧品 7	書籍 6
前年度比増減数	(+5)	(-3)	(+8)	(+7)	(0)
28年度	商品一般 21	健康食品 18	書籍 6	カレンダー 6	鮮魚 5

(6) 訪問購入

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
29年度	アクセサリ 92	商品一般 54	四輪自動車 29	着物類 20	靴 14
前年度比増減数	(+24)	(+10)	(-20)	(+1)	(+4)
28年度	アクセサリ 68	四輪自動車 49	商品一般 44	着物類 19	紳士・婦人洋服 15

表6 年代別、商品・サービス別相談件数

(単位：件)

	1	2	3	4	5
未成年	デジタル コンテンツ	健康食品	化粧品	商品一般	賃貸アパート
29年度	336	71	44	28	20
(前年度比増減数)	(-272)	(-4)	(+5)	(+10)	(+11)
20代	デジタル コンテンツ	エステティック サービス	賃貸アパート	健康食品	フリーローン・ サラ金
29年度	680	368	225	207	166
(前年度比増減数)	(-253)	(+112)	(-69)	(+74)	(+11)
30代	デジタル コンテンツ	賃貸アパート	商品一般	フリーローン・ サラ金	インターネット 接続回線
29年度	879	353	255	232	191
(前年度比増減数)	(-361)	(-40)	(+71)	(-8)	(-41)
40代	デジタル コンテンツ	商品一般	健康食品	インターネット 接続回線	賃貸アパート
29年度	1,526	473	279	266	262
(前年度比増減数)	(-472)	(+213)	(+1)	(-127)	(-71)
50代	商品一般	デジタル コンテンツ	インターネット 接続回線	フリーローン・ サラ金	健康食品
29年度	2,343	1,499	276	211	206
(前年度比増減数)	(+2,096)	(-93)	(-56)	(-16)	(+24)
60代	商品一般	デジタル コンテンツ	インターネット 接続回線	工事・建築	フリーローン・ サラ金
29年度	2,772	1,293	308	212	170
(前年度比増減数)	(+2,513)	(-151)	(-43)	(-31)	(+6)
70歳以上	商品一般	デジタル コ ンテンツ	インターネット 接続回線	健康食品	工事・建築
29年度	1,288	869	403	360	341
(前年度比増減数)	(+879)	(+52)	(+38)	(+2)	(-4)

お困りの際には、愛知県消費生活総合センター及び
お住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

最寄りの消費生活相談窓口はこちらから → 188 (消費者ホットライン)