

—消費者トラブル情報—

＜あいちクリオ通信 平成30年11月号 (No. 364) ＞

平成30年度上半期(4～9月)消費生活相談の集計と分析

～架空請求ハガキの相談が2.9倍に増加～

【平成30年度上半期の消費生活相談概要】

～高齢者からの相談件数が大幅に増加～

- 愛知県及び市町村に寄せられた相談件数は、23,940件(県:5,518件、市町村:18,422件)で、前年同期と比べて685件、2.9%増加しました。→概要データⅠ
- 前年同期と比較した増減数を年代3区分別にみると、若者(30歳未満)及び一般(30歳以上70歳未満)が減少する一方で、高齢者(70歳以上)は大幅な増加(28.6%)となっています。→概要データⅡ
- 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5,659件で最も多く、以下、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」の2,622件、「健康食品」773件の順となっています。→概要データⅢ
- 年代別の平均既支払額は、70歳以上の854千円が最も高く、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Ⅳ

【平成30年度上半期の特徴】

① 架空請求ハガキの相談が2.9倍に増加

身に覚えのない「総合消費料金に関する訴訟最終告知」などの「架空請求ハガキ」の相談が増え続けています。→相談事例1

② 仮想通貨の相談が2.2倍に増加

「仮想通貨」への投資ノウハウを提供する「情報商材」や話題性に便乗した「仮想通貨」の詐欺的な投資の相談が増え続けています。→相談事例2

③ 「健康食品」や「化粧品」の定期購入の相談が16.6%増加

「お試し」のつもりで申し込んだら、実は「定期購入」だったという相談が依然として多く寄せられています。→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11月2日現在)に基づいて集計しています。

平成30年度上半期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)

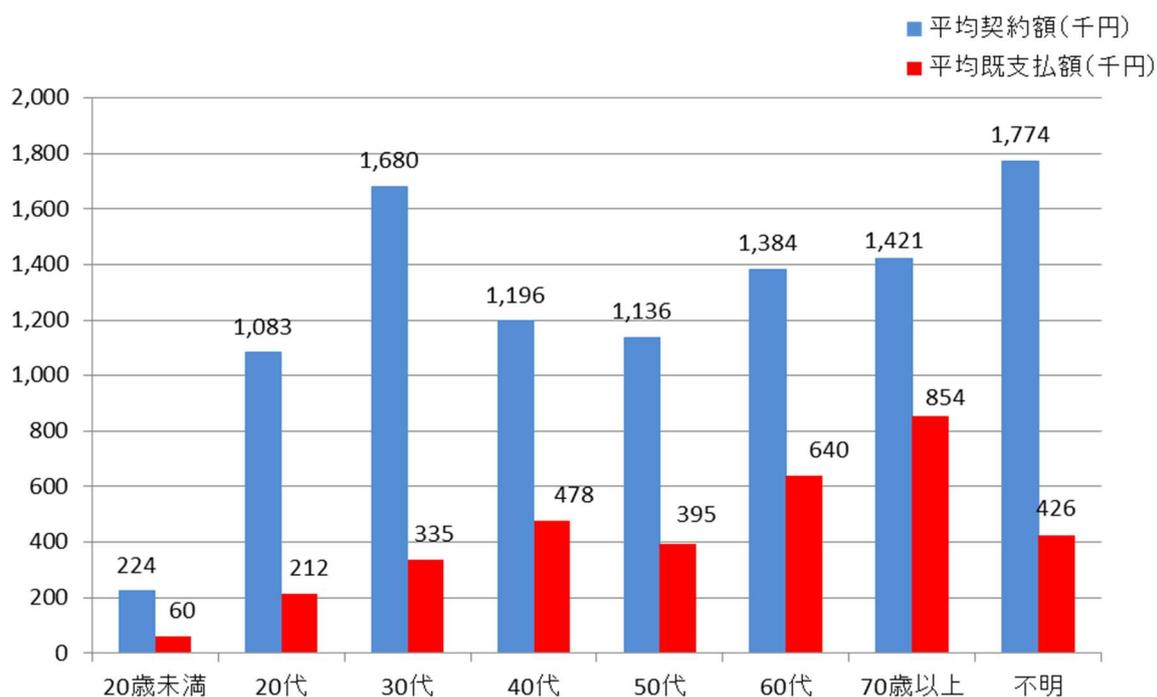
| 区 分 | | 28年度上半期 | 29年度上半期 | 30年度上半期 | 前年同期比増減数(率) | |
|------------|------------|---------|---------|---------|-------------|----------|
| 県・市 町村別 | 県 | 7,621 | 6,112 | 5,518 | -594 | (-9.7%) |
| | 市町村 | 13,928 | 17,143 | 18,422 | +1,279 | (+7.5%) |
| | 合計 | 21,549 | 23,255 | 23,940 | +685 | (+2.9%) |
| 年代3 区分別 | 70歳以上(高齢者) | 3,260 | 3,758 | 4,833 | +1,075 | (+28.6%) |
| | 30歳未満(若者) | 2,945 | 2,727 | 2,438 | -289 | (-10.6%) |
| | 上記以外(一般) | 15,344 | 16,770 | 16,669 | -101 | (-0.6%) |
| | 合計 | 21,549 | 23,255 | 23,940 | +685 | (+2.9%) |

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 |
|----------|----|---------------|---------------|-----------------|--------|-----------------|
| 30年度上半期 | | 商品一般 | デジタル コンテンツ | 健康食品 | 賃貸アパート | インターネット 接続回線 |
| | | 5,659 | 2,622 | 773 | 763 | 749 |
| 前年同期比増減数 | | (+3,120) | (-1,898) | (+102) | (-31) | (-246) |
| 29年度上半期 | | デジタル コンテンツ | 商品一般 | インターネット 接続回線 | 賃貸アパート | 健康食品 |
| | | 4,520 | 2,539 | 995 | 794 | 671 |

III 年代別契約額と既支払額



平成30年度上半期の消費生活相談の特徴

① 架空請求ハガキの相談が2.9倍に増加！

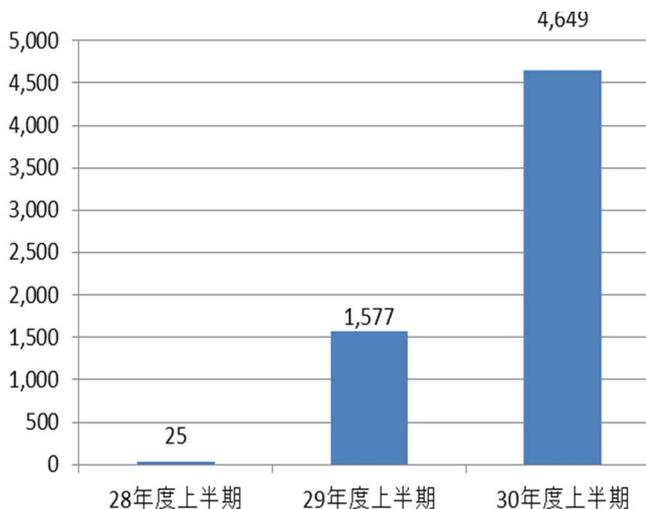
★ 「法務省管轄支局〇〇センター」などを名乗る者から「総合消費料金に関する訴訟最終告知」等のハガキが郵送され、不安に感じた消費者に電話をかけさせ、支払いを要求する手口の架空請求が増え続けています。

☆ 「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4,649件となり、前年同期（1,577件）と比べ、**2.9倍に増加**しました。

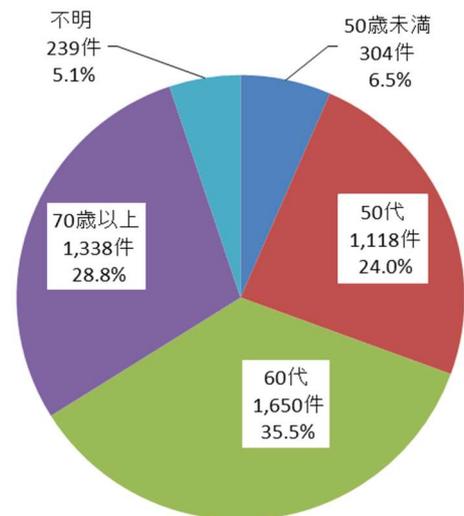
☆ 年代別でみると、60代が1,650件（35.5%）と最も多く、次に70歳以上が1,338件（28.8%）、50代が1,118件（24.0%）と**50歳以上で全体の9割近く**を占めています。

☆ 男女別では、**女性の割合が95.8%**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）



◆ 契約当事者の年代別



◆ 契約当事者の性別

①男性：171件(3.7%) ②女性：4,455件(95.8%) ③不明：23件(0.5%)

【相談事例1】

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。「契約不履行による民事訴訟として、書状が提出された。連絡がない場合は、給与や動産、不動産を差し押さえする」との内容であった。記載されている電話番号にかけたが繋がらなかった。どうしたらよいか。(40代 女性)

【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。

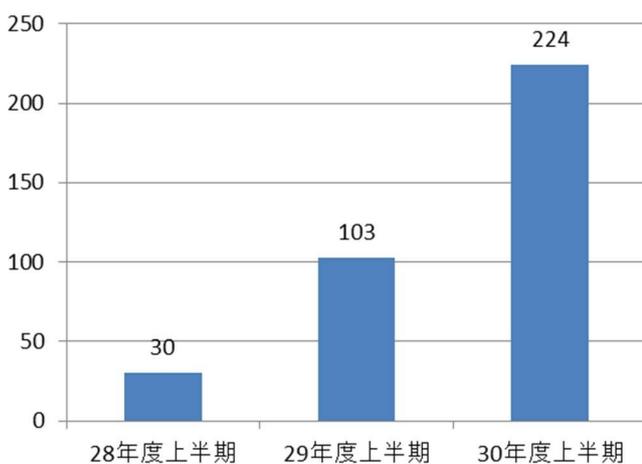
○ もっともらしい法律用語や脅し文句で不安をあおり、折り返し連絡してきた人をターゲットにして、取り下げ費用などの支払いを強要する手口です。

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。

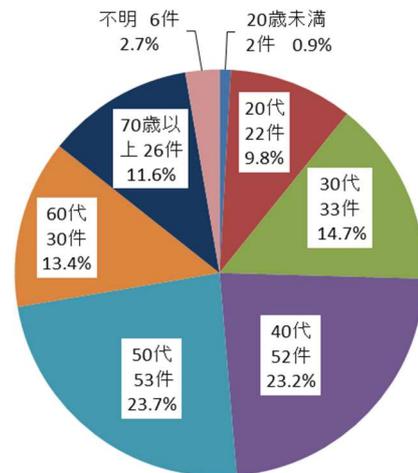
②仮想通貨の相談が2.2倍に増加

- ★ インターネットを通じて電子的に取引される「仮想通貨」に関する相談が増え続けています。中でも、もうかるという広告を見て契約した「情報商材」の相談や仮想通貨の話題性に便乗した詐欺的な投資の相談が増加しています。
- ☆ 「仮想通貨」に関する相談件数は224件で、前年同期（103件）に比べ、2.2倍に増加しています。
- ☆ 年代別では、40代、50代を中心として、幅広い年代から相談が寄せられています。
- ☆ 男女別では、男性が6割を占めています。

◆仮想通貨に関する相談件数 (単位:件)



◆契約当事者の年代別



◆契約当事者の性別

- ①男性：136件(60.7%) ②女性：87件(38.8%) ③不明：1件(0.4%)

【相談事例2】

インターネットの広告で見つけた業者から、「仮想通貨のトレードシステムを利用して、仮想通貨を購入すれば、差益でもうかる」、「100%稼げる」との謳い文句の「情報商材」を紹介するメールが届いた。興味を持ったので、申込みをし、10万円を24回の分割払いで支払うことにした。その後、冷静に考えると、そのようなもうけ話はないと思い、業者にメールで解約を申し入れたが、返事がない。解約したい。(40代 男性)

【アドバイス】

- 仮想通貨の特性を説明した上で、状況によっては、消費者契約法の不当勧誘として、取消しを主張できる場合があること。また、経緯を書面にして、カード会社や決済代行会社等に送付し交渉する方法があることを助言した。
- 仮想通貨は「法定通貨」とは異なり、価値が保証されるものではありません。また、様々な要因で価格が変動するため、当然値下がりのリスクもあります。
- 仮想通貨交換業者は、金融庁・財務局への登録が必要であるため、登録業者かどうか確認しましょう。ただし、登録業者が取り扱う仮想通貨であっても、価格低下のリスクはあります。リスクを十分に理解した上で判断しましょう。
- 誰でも稼げるといったうまい話はありません。セールストークは鵜呑みにせず、契約は慎重にしましょう。

③ 「健康食品」や「化粧品」の定期購入の相談が16.6%増加

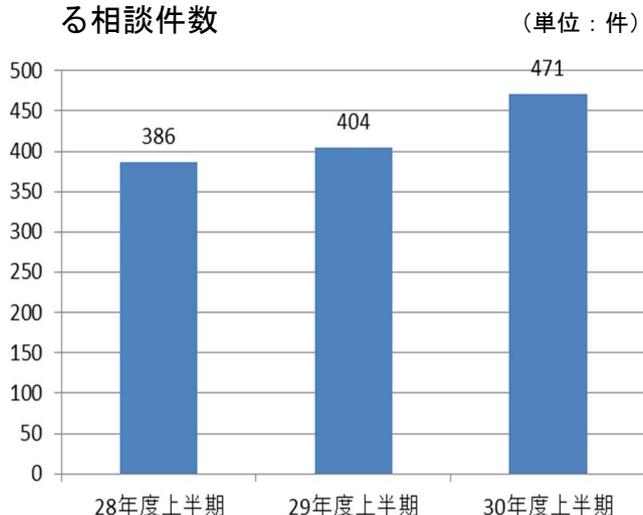
★ インターネット通販で、1回だけのお試しのつもりで申し込んだら、実は3～6回購入しなければならない「定期購入」であったという相談が依然として多く寄せられています。

☆ 「健康食品」や「化粧品」の定期購入に関する相談は471件と、前年同期（404件）に比べ16.6%増加しています。

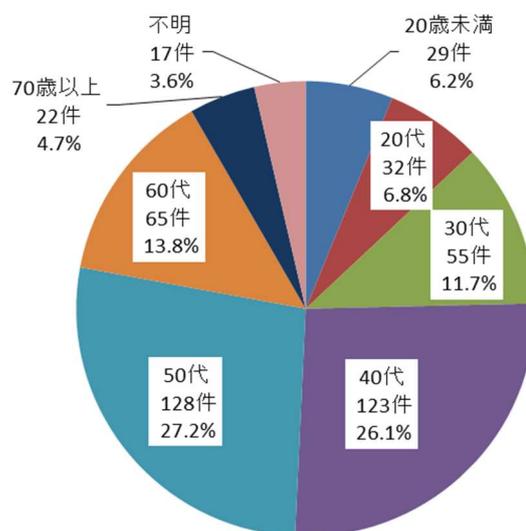
☆ 年代別では、40代、50代を中心として、幅広い年代から相談が寄せられています。

☆ 男女別では、女性が3分の2近くを占めています。

◆ 「健康食品」や「化粧品」の定期購入に関する相談件数



◆ 契約当事者の年代別



◆ 契約当事者の性別

①男性：159件(33.8%) ②女性：311件(66.0%) ③不明：1件(0.2%)

【相談事例3】

インターネット通販で、お試し500円のサプリメントを申し込んだ。申込み後、すぐに商品が届き、コンビニで500円を支払った。その後、2回目の商品が届き、同封された書面を確認すると「定期購入・4回合計22,000円」と書かれていた。申込み画面や注文確認メールはしっかりと確認しなかった。解約できるか。(70代 男性)

【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、4回分の合計金額の記載もあった。

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。申し込む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。

消費生活相談窓口の御案内

お住まいの市町村又は県で消費生活相談をお受けしています。
消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、早めに御相談ください。

消費者ホットライン ☎188 (いやや!)

- 身近な消費生活相談窓口につながります。 -

愛知県消費生活総合センター

| 電話番号 | 相談受付時間 | |
|---------------|----------------------------------|-----------------|
| | 消費生活相談窓口 | 多重債務法律相談(予約制) |
| (052)962-0999 | 月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00 | 火・木 13:00～16:00 |