

一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 2019年6月号（No. 372）＞

2018年度消費生活相談の集計^(※1)と分析 ～ファンド型投資商品^(※2)の相談が2.2倍に増加～

【2018年度消費生活相談概要】

～高齢者からの相談件数が増加～

- 愛知県及び市町村に寄せられた相談件数は、46,456件（県：10,650件、市町村：35,806件）で、前年度に比べ、1,821件、3.8%減少しました。→概要データⅠ
- 年代3区分別に増減数をみると、高齢者（70歳以上）からの相談のみが増加（+15.0%）し、件数も9,000件を超え、全体の約2割を占めました。→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、9,586件で最も多く、全体の20.6%を占めています。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」（4,849件）、「健康食品」（1,604件）の順となっています。「デジタルコンテンツ」に関する相談は、前年度（7,432件）に比べ、大幅に減少（▲34.8%）しました。→概要データⅡ
- 高齢者（70歳以上）の平均既支払額は、737千円で、高齢者以外（70歳未満）の1.9倍と高額となっています。→概要データⅢ

【2018年度の特徴】

- ① ファンド型投資商品^(※2)の相談が2.2倍に増加
農産物のオーナー契約、商品の預託契約等で高配当をうたう「ファンド型投資商品」に関する相談が、前年度に比べ2.2倍に増加しました。→相談事例1
- ② 架空請求ハガキの相談が引き続き増加
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」の相談が引き続き増加し、全体の15.4%を占めました。→相談事例2
- ③ 「健康食品」や「化粧品」の定期購入の相談が依然高水準
「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

※1 2018年度消費生活相談の集計

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(2019年5月14日現在)に基づいて集計しています。

※2 ファンド型投資商品

複数の出資者から資金を集め、その資金を元手とした事業・投資などを行って、得られた収益を出資者に配分する仕組みです。なお、出資者が購入した商品などを事業者が一定期間預かり、そこから得られる収益を受け取る仕組みの「預託契約」なども含みます。

2018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)

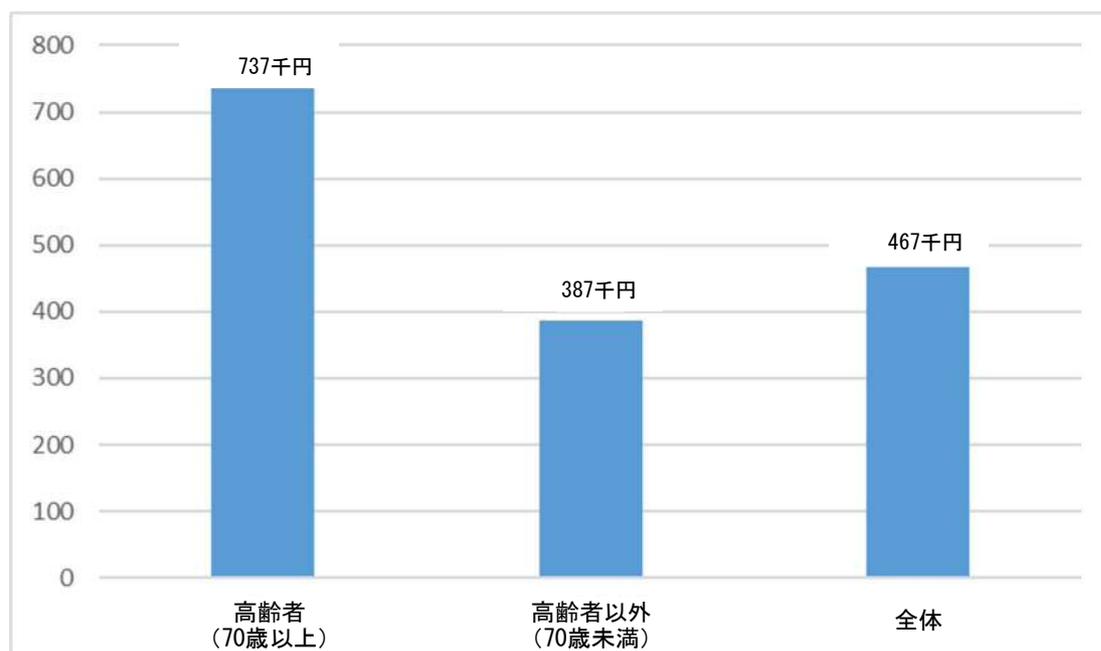
区 分		2016年度	2017年度	2018年度	前年度比増減数(率)		
県・市町村別	県	15,234	12,079	10,650	-1,429	(-11.8%)	
	市町村	28,385	36,198	35,806	-392	(-1.1%)	
	合計	43,619	48,277	46,456	-1,821	(-3.8%)	
年代	3 区 分	70歳以上(高齢者)	6,687	8,043	9,248	+1,205	(+15.0%)
		30歳未満(若者)	5,858	5,355	5,091	-264	(-4.9%)
		上記以外(一般)	26,192	29,828	27,663	-2,165	(-7.3%)
	団体・不明	4,882	5,051	4,454	-597	(-11.8%)	

II 商品・サービス別件数(上位5位)

(単位：件)

年度 \ 順位	1	2	3	4	5
2018年度	商品一般 9,586	デジタル コンテンツ 4,849	健康食品 1,604	賃貸アパート 1,532	インターネット 接続回線 1,462
前年度比増減数	(+1,426)	(-2,583)	(+57)	(+16)	(-289)
2017年度	商品一般 8,160	デジタル コンテンツ 7,432	インターネット 接続回線 1,751	健康食品 1,547	賃貸アパート 1,516

III 平均既支払額の状況



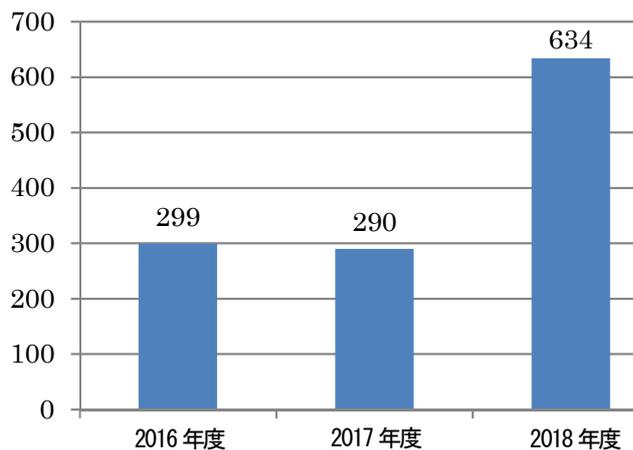
2018年度の消費生活相談の特徴

① ファンド型投資商品の相談が2.2倍に増加

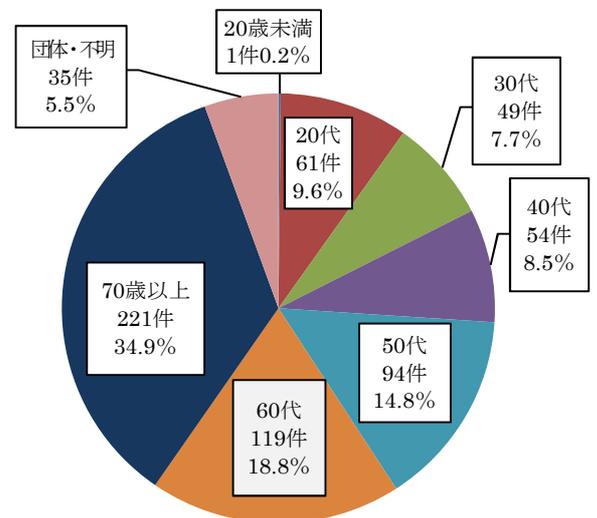
- ★ 高配当をうたう農産物のオーナー契約や商品の預託契約等をしたが、突然配当が行われなくなったという「**ファンド型投資商品**」の相談が急増しました。
- ☆ 「ファンド型投資商品」に関する相談件数は634件で、前年度(290件)に比べ、**2.2倍に増加**しました。
- ☆ 年代別にみると、**70歳以上が221件(34.9%)と最も多く、50歳以上で全体の7割近く**を占めていますが、20代も61件(9.6%)と、若い世代からも相談が寄せられています。

◆ ファンド型投資商品の相談件数

(単位：件)



◆ 契約当事者年代別割合



【相談事例1】

数年前から、干し柿やジュースなどの事業に投資している。5万円から始めたところ約束どおりの配当があったので、徐々に投資額を増額してきた。最近、投資額を100口500万円まで増やしたところ、突然、配当が振り込まれなくなった。業者とも連絡がとれない。返金してほしい。

(80代 男性)

【アドバイス】

- 高配当をうたう「ファンド型投資商品」の中には、契約当初は配当金が配分されていても、後々、配当金の遅延や配当自体がなくなり、最悪の場合、事業者が倒産し、投資額が回収できなくなることもあります。
- 高額な配当金など、他の金融商品と比較して非常に有利な条件での契約は、消費者にとって、相当程度のリスクがある場合もあります。
- **誰でも簡単に稼げるといったうまい話はありません。**内容を理解しないまま、安易に契約しないようにしましょう。

② 架空請求ハガキの相談が引き続き増加！

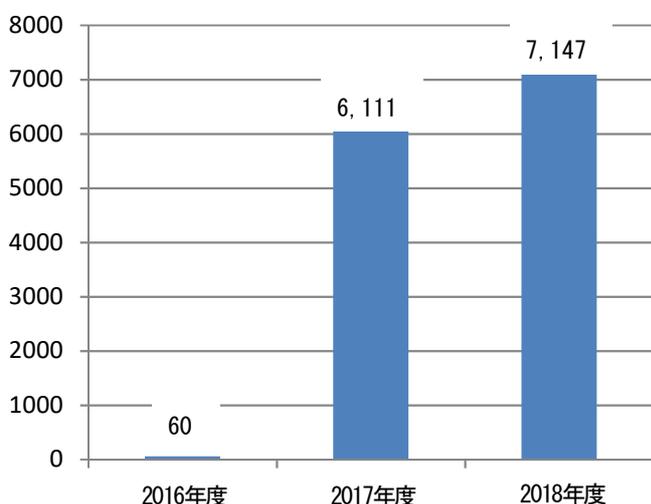
★ 「法務省管轄支局〇〇センター」などと名乗る者から「総合消費料金に関する最終告知」等のハガキが郵送され、不安に感じた消費者に電話をかけさせ、支払を要求する手口の架空請求に関する相談が、引き続き増加しました。

☆ 「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、7,147件で、**急増した前年度(6,111件)を更に上回る動き**となりました。

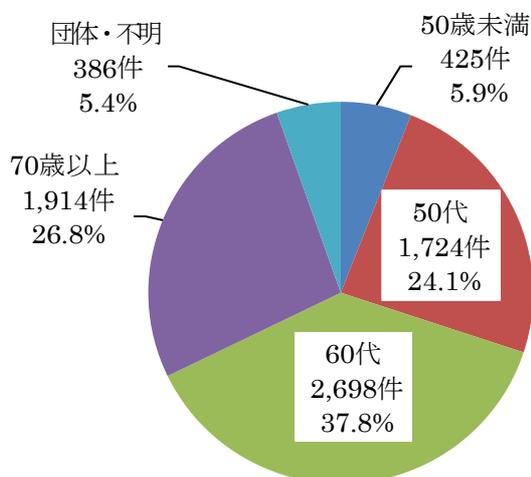
☆ 年代別で見ると、60代が2,698件(37.8%)と最も多く、次に70歳以上が1,914件(26.8%)、50代が1,724件(24.1%)と**50歳以上で全体の9割近く**を占めました。

☆ 男女別では、**女性の割合が95.9%**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



◆ 契約当事者の性別

- ① 男性：257件 (3.6%) ② 女性：6,857件 (95.9%) ③ 団体・不明：33件 (0.5%)

【相談事例2】

法務省管轄支局〇〇センターというところから、「総合消費料金未納分訴訟最終通告書」と書かれたハガキが届いた。契約不履行とか民事訴訟、給料・動産不動産差し押さえなどと書かれている。身に覚えがない。無視して良いか。(70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。
- 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。**身に覚えがなければ、決して支払わず、無視して連絡しない**にしましょう。
- 正式な裁判手続では、訴状は、「特別送達」と記載された、裁判所の名前入りの封書で郵便職員が直接手渡すことが原則となっており、郵便受けに投げ込まれることはありません。

③ 「健康食品」や「化粧品」の定期購入の相談が依然高水準

★ 「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ました。

☆ 「健康食品」や「化粧品」の定期購入に関する相談は1,052件で、前年度（934件）に比べ、**12.6%増加し、高止まりの状況**にあります。

☆ 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ました。

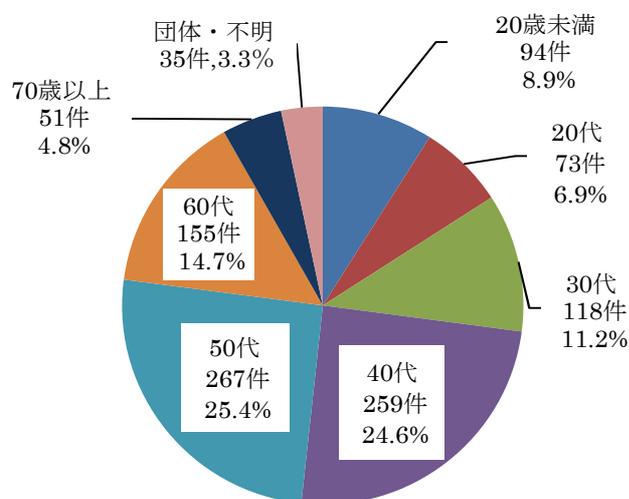
☆ 男女別では、**女性が3分の2以上**を占めています。

◆ 「定期購入（健康食品・化粧品）」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：328件（31.2%） ② 女性：721件（68.5%） ③ 団体・不明：3件（0.3%）

【相談事例3】

ネット通販で500円のお試しダイエットサプリを注文した。商品が届いたので、代金を支払った。しかし、その後も商品が送られてきたので、業者に電話し、返品を申し出たが、あくまで4回コースの定期購入契約分が終わるまでは返品できないと言われた。1回分だけの支払いで、終わりにしたい。（40代 女性）

【アドバイス】

- 定期購入の場合、規約の内容によっては、途中での解約ができなかったり、解約しようと事業者連絡しても、電話が繋がらなかったりする場合があります。
- 申し込む前に、**定期購入が条件になっていないか、“返品の可否と返品可能な場合の条件（返品特約）”**、解約の申出方法、事業者の連絡先について、十分確認することが大切です。
- インターネットでの注文を始めとする**通信販売には、クーリング・オフの適用はありません。返品特約をしっかりと確認しましょう。**

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