

令和元年度 消費生活相談の概要

1 相談件数の推移（表1参照）

福井市消費者センターに寄せられた令和元年度の相談件数は1,751件でした。

平成29、30年度は架空請求や身分詐称についての相談が多く両年度とも約2,000件に迫る状況でしたが、令和元年度はこうした相談が減った結果、相談件数合計も前年度1,955件と比較して、244件（12.2%減）減少しました。

（表1）福井市消費者センターに寄せられた相談件数の推移

年 度	相談件数	相談内容の内訳	
		一般的事例	特殊販売
平成27年度	1,669件	803件	866件
平成28年度	1,665件	761件	904件
平成29年度	1,977件	1,205件	772件
平成30年度	1,995件	1,317件	678件
令和元年度	1,751件	1,095件	656件

2 令和元年度相談内容の傾向

（1）高齢者からの相談が依然として多い（表2参照）

60歳以上の相談が824件あり全体相談件数の47.1%を占めています。これは平成29年度（47.1%）、平成30年度（48.1%）と同様の傾向です。

相談内容としては、健康食品の通信販売（事例1）、保険金を利用した家屋の修理サービス（事例2）に関するものが多く寄せられました。

（表2）年代別相談件数

	平成29年度		平成30年度		令和元年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	19件	1.0%	25件	1.2%	48件	2.7%
20歳代	94件	4.7%	97件	4.9%	89件	5.1%
30歳代	128件	6.5%	129件	6.5%	115件	6.6%
40歳代	200件	10.1%	197件	9.9%	188件	10.7%
50歳代	419件	21.2%	344件	17.2%	206件	11.8%
60歳代	498件	25.2%	435件	21.8%	303件	17.3%
70歳以上	433件	21.9%	524件	26.3%	521件	29.8%
その他・不明	186件	9.4%	244件	12.2%	281件	16.0%
計	1,977件	100.0%	1,995件	100.0%	1,751件	100.0%

【事例1 健康食品の通信販売の相談】

<p>《相談内容》</p> <p>スマホの広告で「初回無料」とあり、ダイエットサプリメントを注文した。2回目の商品が届いた後解約の電話をするが繋がらない。またその商品を返したが返送されて戻ってきた。そして戻ってきた商品の中には3回目以降でないとは解約できないと書かれた通知が入っていた。</p> <p>2回目は購入するつもりだが次回からは解約したいと思い、また電話をかけるが今度も繋がらない。どうしたらいいか。</p>	<p>《アドバイス》</p> <p>返品しても解約にはならないので、解約の申し出をしなければなりません。根気よく電話をかけ、どうしても繋がらない場合は、メールや郵便で解約の申し出をする方法もあります。</p> <p>商品を注文する前に、最終確認画面で定期購入が条件になっていないか、最低継続期間についての規定はないか、返品は出来るのか等の契約内容をしっかり確認することが大切です。</p>
---	--

【事例2 保険金を利用した家屋の修理サービスの相談】

<p>《相談内容》</p> <p>来訪した事業者に「火災保険を使って無料で屋根瓦や雨樋等の修理ができる」と言われ見積りを出してもらった。契約はまだ結んでいないが、無料で修理できるという上手い話を信用してよいだろうか。</p>	<p>《アドバイス》</p> <p>このような「自己負担金なし」をうたう業者には注意が必要です。工事をしないで断ると高い解約料を請求してくる場合もあります。</p> <p>まずは自身が加入している保険契約の内容を確認し、契約している保険会社や代理店に相談することです。また、すぐに契約せず、家族や周りの人にも相談することをお勧めします。</p>
--	--

(2) 架空請求に関する相談は前年比で大きく減少(表3参照)

架空請求の相談件数は312件で、前年度670件と比較して358件(53.4%)減少しました。内容としては、公的機関をかたり架空請求する事例(事例3)が多く見受けられました。

(表3) 架空請求に関する相談件数

年 度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
件 数	708件	670件	312件

【事例3 公的機関をかたる架空請求】

《相談内容》

「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と書かれている請求ハガキが届いた。

ハガキの差出人は法務省管轄支局と明記されており、内容は「貴方の利用されている契約会社、もしくは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されましたことをご通知します。…（中略）…。このままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理され、給料等の差し押さえを執行します」と書かれていた（下記参照）。全く身に覚えがないので、どうすればよいか。

《アドバイス》

公的機関をかたる架空請求なので、絶対に連絡しないことです。

このような架空請求は、訴訟をイメージさせるような言葉で不安をあおり、電話をするように仕向ける文面を載せ、あわてて電話してきた人を言葉巧みに脅して高額請求をしますので注意してください。

架空請求はがき（文面例）

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、もしくは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事をご通知致します。

管理番号（□）〇〇〇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、このままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立会いの下、給与差し押さえ及び動産、不動産の差し押さえを強制的に執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ご承諾いただきます様お願い致します。

裁判取り下げなどのご相談に関しましては、当局にて承っておりますので、お気軽にお問い合わせ下さい。

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様、お願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 令和1年XX月XX日

法務省管轄支局 △△訴訟告知センター

東京都△△区〇〇〇×丁目×番×号

取り下げ等のお問い合わせ窓口 03-XXXX-XXXX

受付時間 9:00～20:00（日、祝日を除く）

(3) 特殊販売に係る相談件数は前年度とほぼ同数 (表 4 参照)

通信販売と訪問販売と電話勧誘販売に関する相談が特殊販売に関する相談の9割以上を占めており、特に通信販売に関する相談が444件と圧倒的に多く特殊販売相談件数の約3分の2を占めています。

内容をみると、健康食品等の定期購入に関するトラブル(事例1)やインターネット接続などの情報通信関連のトラブル(事例5)の相談が多く寄せられました。

(表 4) 特殊販売における契約当事者の年齢構成

(単位: 件)

販売購入形態/年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計	平成30年度	前年度比
①訪問販売	2	7	1	8	10	11	32	17	88	85	103.5%
②通信販売	30	29	49	59	66	85	83	43	444	437	101.6%
③マルチ・マルチ まがい取引(※1)	0	11	2	3	2	0	3	1	22	24	91.7%
④電話勧誘販売	1	1	0	7	7	6	42	14	78	111	70.3%
⑤ネガティブ・ オプション(※2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-
⑥訪問購入	0	0	0	0	3	2	9	0	14	12	116.7%
⑦その他無店舗 販売	0	0	0	2	1	0	4	3	10	8	125%
合 計	33	48	52	79	89	104	173	78	656	678	96.8%

※1: マルチ商法とは、商品などの購入契約と販売組織への加入をさせ、その者に新たな会員を勧誘させることによって利益を得るといった販売方法

※2: ネガティブ・オプションとは、購入の申込みをしていない者に一方的に商品を送り付け、相手方から商品の返送、または購入しない旨の通知がない限り、購入の意思ありとみなし代金を請求する販売方法

【事例 4 インターネット接続回線(光回線)に関する相談】

《相談内容》

母が「通信料が安くなる」と電話勧誘を受け、言われるままに光回線の契約をした。契約書が昨日届いたが、本当に安くなるのか疑わしいので解約したい。

《アドバイス》

安くなると言われて契約したのに、知らないオプションを契約させられて今より高くなったり、現在契約しているサービスの解約料金が発生したりする場合があります。契約時に、サービス内容・契約内容・利用料金・解約条件等をよく確認してください。なお、契約書面が届いてから8日以内に業者に解約を申し出れば、初期契約解除が出来ます。

(4) その他の主な相談

賃貸マンション（アパート）の相談が41件あり、内容をみるとその殆どが退去時のトラブルの相談（事例5）でした。

また、令和2年2月より新型コロナウイルス関連の相談が21件ありました。マスクに関する相談が多かったのですが、その他にも旅館の解約に関するトラブルや休校に伴いバス定期の払い戻しに関するもの（事例6）がありました。

【事例5 賃貸マンションを退去する際のトラブルの相談】	
<p>《相談内容》</p> <p>賃貸マンションを退去時、タバコの黄ばみを指摘され、クロスの張替えやエアコンのクリーニングをすと言われ承諾したが、退去後、届いた修繕費の請求書には床の全面張替えも追加されて15万円と書かれていた。敷金の10万円も返金なく、納得できない。</p>	<p>《アドバイス》</p> <p>原状回復のガイドラインと負担割合の指針として「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」（国土交通省住宅局）を参考にして自主交渉してください。また、少額訴訟をする選択もあります。</p>

【事例6 新型コロナウイルス関連の相談】	
<p>《相談内容》</p> <p>新型コロナウイルスの為休校となった。そこでバス定期の払い戻しをしようと窓口に行ったところ、払い戻し期限が過ぎていたので出来ないと言われた。他県のバス会社は払い戻しを行っているところもあるのに納得がいかない。</p>	<p>《アドバイス》</p> <p>通常は、バス会社の規約に記載がない場合は払い戻し出来ません。しかし他県の交通機関も特例として払い戻しを行っているので、その事例を参考にして交渉する方法があります。</p>

<参考資料>

○令和元年度 商品・役務分類別相談件数

順位	平成29年度		平成30年度		令和元年度	
	商品	件数	商品	件数	商品	件数
1位	商品一般	566件	商品一般	701件	商品一般	415件
2位	運輸・通信サービス	385件	運輸・通信サービス	271件	運輸・通信サービス	221件
3位	教養娯楽品	109件	金融・保険サービス	112件	食料品	142件
4位	食料品	107件	食料品	111件	金融・保険サービス	110件
5位	金融・保険サービス	97件	教養娯楽品	94件	保健衛生品	106件

○各商品分類の解説

商品一般	商品が不明の架空請求 (※)、商品を特定できない相談
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス
食料品	穀類を始め、魚介、肉、野菜・海藻、健康食品等の食料品
金融・保険サービス	生命保険・損害保険等の保険、貯蓄・証券・債権、金融派生商品及び融資・振込・送金等の金融サービス
保健衛生品	保健衛生品・医薬品・医療用具・化粧品・理美容器具品
教養娯楽品	主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品

※架空請求のハガキは、何に対する未納金なのか書かれておらず、商品が特定されないことから「商品一般」に分類される