

平成30年度 消費生活相談の概要

1 相談全体の概要

福井市消費者センターに寄せられた平成30年度の相談件数は1,995件で、前年度1,977件と比較して、18件増(0.9%増)と微増でしたが、2,000件に迫る水準を維持しました。平成29年度以降大きく増加したはがきによる架空請求の相談は、引き続き、今年度も高水準を保ちました。

また、一般的事例が増加し、特殊販売が減少し、年代別相談件数の上位は、1位70歳以上、2位60歳代、3位50歳代でした。

2 年代別の相談状況(表2参照)

年代別相談件数の上位3位は次のとおりです。

1位：70歳以上525件、前年度433件と比較して92件増(21.2%増)

2位：60歳代435件、前年度498件と比較して63件減(12.7%減)

3位：50歳代344件、前年度419件と比較して75件減(17.9%減)

また、50歳代以上の相談件数の構成比が65.4%を占めました。

さらに、30歳代以下の相談件数の構成比は12.6%と低い水準にあり、過去4年度の間で一番多い平成27年度構成比20.0%と比較すると7.4%減で、減少傾向にあることがわかります。

3 男女別の相談状況(表3参照)

50歳以上の女性が928件で、過去4年度の間で一番少ない平成27年度486件と比較すると442件増(90.9%増)と大きく増加しました。

これは、はがきによる架空請求が50歳以上の女性をターゲットに送られていることを示しています。

4 契約・購入金額別の相談状況(表4参照)

相談件数1,995件の内、契約額を確認できた件数は497件(24.9%)と全体の1/4程度でしたが、契約額が621,270,180円で、前年度339,633,013円と比較して、281,637,167円増(82.9%増)と大きく増加しました。

5 架空請求に関する相談の状況(表5参照)

架空請求の相談件数は670件で、過去4年度の間で一番少ない平成27年度174件と比較すると、496件増(285.1%増)と大きく増加しました。

これは、引き続き、はがきによる架空請求の相談が多く寄せられたことを示していると思われます。

6 商品・役務別の相談状況（表6参照）

商品一般が701件と1位で、前年度566件と比較して135件増（23.9%増）と、引き続き増加傾向を示し、次いで、運輸・通信サービスが271件、前年度385件と比較して114件減（29.6%減）でした。

商品一般が大幅に増加したのは、はがきによる架空請求の相談が多く寄せられていることが要因と思われます。

また、運輸・通信サービスが、3年連続で減少し、平成28年度529件と比較すると、258件減（48.8%減）と大きく減少しています。

7 特殊販売の相談状況（表1・表7参照）

一般的事例が1,317件、前年度1,205件と比較して、112件増（9.3%増）、特殊販売が678件、前年度772件と比較して、94件減（12.2%減）でした。

特殊販売が減少した主な要因は、通信販売が前年度と比較して94件減（17.7%減）と減少したためです。

また、通信販売と電話勧誘販売が80.8%、50歳代以上が60.4%を占めました。

8 販売購入形態別の相談状況（表8参照）

販売購入形態別相談では、1位が不明・無関係、2位が通信販売でした。

平成28年度までは通信販売が1位でしたが、平成29年度以降は、架空請求が大きく増加したことから、販売購入形態がわからない不明・無関係が1位となりました。

通信販売は平成27年度以降減少傾向をたどっています。

9 通話録音装置貸与事業

本市では、高齢者が電話勧誘による消費者トラブルに巻き込まれることを防止するため、平成27年度から「通話録音装置貸与事業」を実施しています。設置累計は、各年度3月末時点で、27年度85台、28年度116台、29年度129台、平成30年度103台です。

10 主な相談事例

【公的機関をかたる架空請求】

「民事訴訟最終通達書」（架空請求事例）というはがきが来ましたが、身に覚えがないので、どうすれば良いでしょうか。

公的機関をかたる架空請求ですので、はがきに書かれている電話番号等には絶対に連絡しないでください。

(アドバイス)

次のような特徴がありますので、注意をしてください。

☆はがき・封書などで送られてきます。

☆過去の契約をほのめかす内容です。

☆訴訟をイメージさせるような言葉で不安をあおります。

☆電話をするよう仕向けるような文面で、あわてて電話してきた人を脅して高額請求をします。

☆公的機関だと思わせるような名称で送りつけます。

架空請求はがき事例(平成30年度の例)

民事訴訟最終通達書

訴訟管理番号 (〇) ×××

本通達は、貴殿に対し、契約中、若しくは債権譲渡のあった企業又は団体から契約不履行による訴状が提出されたことを当該債務者たる貴殿に通達し、本通達の後、訴訟取り下げ最終期日を経て貴殿を被告とした民事裁判が開始されることを通知するものです。

本通達に対し、このままご連絡なき場合、原告側の主張が全面的に受理され、裁判所の認可を受けた執行官立会いのもと、現預金や有価証券及び、動産や不動産物の差し押えが強制的に執行される場合があります。

また本件は民事訴訟に関する通達である為、民事訴訟法の適用により個人情報保護や守秘義務が発生しますので、本件に関するご相談、取り下げ等のお問い合わせは必ずご本人様からご連絡を頂きます様お願い申し上げます。

訴訟取り下げ最終期日 平成XX年XX月XX日

△△通知センター お問い合わせ・相談窓口

03-XXXX-XXXX

受付時間 (日、祝日は除く)

平日 9:00~20:00 / 土曜日 9:00~13:00

〒XXX-XXXX 東京都△△区〇〇〇×丁目×番×号

【簡単に儲かると勧誘されたことに関する相談】

SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）で知り合った副業で儲けているAから、スマートフォンをタップするだけでお金を増やせるという副業講座を紹介されました。登録料金は5,800円と説明されたので、クレジットカードで支払いました。その後、セットアップナビ（情報商材）と電話予約の申込みのメールが来て、電話予約をしたところ、業者Bから連絡があり、500万人以上が利用しているネットワークでアフィリエイト（※1）をすることで報酬を得るといふ説明がありました。また、業者のスペシャルプランを利用すると平均月収120万円を稼げるオプションがあり、その費用は60万円でした。そのまま業者Bに誘導され、クレジットカードで料金を支払いましたが、ネットで業者Bの悪い情報があったため、だまされたと思い、解約したい。

※1：アフィリエイトとは

一般的には、提携先の商品広告を自分のウェブサイト上に掲載し、その広告をクリックした人が提携先から商品を購入する等を行った場合、一定額の報酬を得られるというもの。

(アドバイス)

- (1) インターネット上等にはパソコンやスマートフォンなどを操作するだけで簡単に儲けられるなどとうたい、電話勧誘などで高額な費用を支払わせようとする業者が数多く存在します。簡単に高額収入を得られることを強調する広告や宣伝には特に注意が必要です。
- (2) 虚偽の体験談等を掲載するなどして、簡単に稼げることを信じ込ませようとする業者も存在しますので、少しでも怪しいと思ったら、すぐに契約しないでください。
- (3) クレジットカードでの高額決済や借金をしてまで契約しないでください。
- (4) 行政機関の注意喚起等の情報を被害防止に活用してください。
- (5) 取引に関して不審な点があった場合は、消費者センター等にご相談ください。

【偽メールに関する相談】

大手宅配業者より「お客様宛にお荷物のお届けに来ましたが、不在のため持ち帰りました。配達物は下記よりご確認ください。」というSMS（ショートメッセージサービス）が送られてきました。偽メールではないかと思いますが、どうすれば良いでしょうか。

(アドバイス)

- (1) 不審アプリをインストールさせる手口（Android 端末）とフィッシングサイトで情報を入力させる手口（iPhone や iPad 等の iOS 端末）があります。
- (2) SMS やメール内の URL を安易にタップしないでください。
- (3) 不審なアプリのインストールはしないでください。
- (4) パスワードや認証コード等を安易に入力しないでください。

参考資料

(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16年度	3,979件	829件	3,150件
平成17年度	2,968件	1,801件	1,167件
平成18年度	2,335件	1,527件	808件
平成19年度	2,525件	1,532件	993件
平成20年度	1,930件	1,152件	778件
平成21年度	1,895件	1,228件	667件
平成22年度	1,725件	1,093件	632件
平成23年度	1,655件	932件	723件
平成24年度	1,674件	912件	762件
平成25年度	1,872件	1,005件	867件
平成26年度	1,883件	969件	914件
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

(表2) 年代別相談件数

	平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	35件	2.1%	41件	2.4%	19件	1.0%	25件	1.2%
20歳代	120件	7.2%	110件	6.6%	94件	4.7%	97件	4.9%
30歳代	178件	10.7%	160件	9.6%	128件	6.5%	129件	6.5%
40歳代	282件	16.9%	236件	14.2%	200件	10.1%	197件	9.9%
50歳代	222件	13.3%	231件	13.9%	419件	21.2%	344件	17.2%
60歳代	282件	16.9%	333件	20.0%	498件	25.2%	435件	21.8%
70歳以上	424件	25.4%	416件	25.0%	433件	21.9%	525件	26.3%
その他・不明	126件	7.5%	138件	8.3%	186件	9.4%	243件	12.2%
計	1,669件	100.0%	1,665件	100.0%	1,977件	100.0%	1,995件	100.0%

(表3) 男女別相談件数及び割合の推移(性別・年代別不明は除く。)

	性別		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
平成27年度	男性	件数	22件	60件	75件	136件	118件	159件	161件	731件
		構成比	1.3%	3.6%	4.5%	8.1%	7.1%	9.5%	9.6%	43.8%
	女性	件数	13件	60件	103件	146件	103件	123件	260件	808件
		構成比	0.8%	3.6%	6.2%	8.7%	6.2%	7.4%	15.6%	48.4%
平成28年度	男性	件数	17件	53件	79件	108件	94件	180件	165件	696件
		構成比	1.0%	3.2%	4.7%	6.5%	5.6%	10.8%	9.9%	41.8%
	女性	件数	19件	57件	81件	128件	136件	151件	250件	822件
		構成比	1.1%	3.4%	4.9%	7.7%	8.2%	9.1%	15.0%	49.4%
平成29年度	男性	件数	8件	51件	61件	80件	122件	114件	168件	604件
		構成比	0.4%	2.6%	3.1%	4.0%	6.2%	5.8%	8.5%	30.6%
	女性	件数	11件	43件	67件	120件	297件	383件	264件	1,185件
		構成比	0.6%	2.2%	3.4%	6.0%	15.0%	19.4%	13.4%	59.9%
平成30年度	男性	件数	19件	52件	64件	66件	116件	109件	151件	577件
		構成比	1.0%	2.6%	3.2%	3.3%	5.8%	5.5%	7.6%	28.9%
	女性	件数	6件	45件	65件	131件	228件	326件	374件	1,175件
		構成比	0.3%	2.3%	3.3%	6.6%	11.4%	16.3%	18.7%	58.9%

(表4) 契約・購入金額別件数

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	
				件数	前年度比
1万円未満	117件	101件	118件	138件	116.9%
5万円未満	105件	101件	102件	112件	109.8%
10万円未満	67件	63件	44件	36件	81.8%
50万円未満	197件	161件	101件	111件	109.9%
100万円未満	36件	30件	26件	30件	115.4%
500万円未満	63件	32件	36件	43件	119.4%
1千万円未満	7件	5件	5件	10件	200.0%
5千万円未満	7件	6件	7件	16件	228.6%
1億円未満	1件	1件	1件	1件	100.0%
1億円以上	1件	0件	0件	0件	—
小計	601件	500件	440件	497件	113.0%
その他・不明	1,068件	1,165件	1,537件	1,498件	97.5%
合計件数	1,669件	1,665件	1,977件	1,995件	100.9%
契約額	636,505,649円	298,195,373円	339,633,013円	621,270,180円	182.9%
契約平均額	1,059,078円	596,391円	771,893円	1,250,041円	161.9%

(表5) 商品・役務キーワード別件数(上位5位)

順位	平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
	1位	解約	298件	解約	330件	架空請求	708件	架空請求
2位	架空請求	174件	架空請求	254件	解約	305件	解約	358件
3位	ワンクリック 請求	146件	プライバシー	180件	プライバシー	128件	返金	128件
4位	プライバシー	120件	返金	116件	返金	102件	プライバシー	104件
5位	返金	98件	ワンクリック 請求	111件	不当請求	93件	不当請求	102件

(表6) 商品・役務分類別相談件数

順位	平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
	1位	運輸・通信サ ービス	508件	運輸・通信サ ービス	529件	商品一般	566件	商品一般
2位	金融・保険サ ービス	123件	金融・保険サ ービス	123件	運輸・通信サ ービス	385件	運輸・通信サ ービス	271件
3位	食料品	97件	食料品	109件	教養娯楽品	109件	金融・保険サ ービス	112件
4位	教養娯楽品	95件	教養娯楽品	86件	食料品	107件	食料品	111件
5位	商品一般	88件	商品一般	80件	金融・保険サ ービス	97件	教養娯楽品	94件

○各商品分類の主な相談内容

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
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
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
土地・建物・設備	宅地等の土地、住宅等の建物、住宅材料及び建築時に設置するのが一般的である相当大がかりな住宅設備

(表7) 特殊販売における契約当事者の年齢構成

販売購入形態	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	前年度	増減	前年度比
訪問販売	1件	4件	4件	9件	11件	8件	36件	12件	85件	71件	14件	119.7%
通信販売	14件	28件	46件	67件	99件	76件	75件	32件	437件	531件	-94件	82.3%
マルチ・マルチまがい取引 (※1)	0件	9件	3件	2件	5件	1件	4件	0件	24件	28件	-4件	85.7%
電話勧誘販売	1件	2件	4件	9件	18件	17件	46件	14件	111件	107件	4件	103.7%
ネガティブ・オプション (※2)	0件	0件	0件	0件	0件	0件	1件	0件	1件	3件	-2件	33.3%
訪問購入	0件	0件	0件	1件	1件	1件	8件	1件	12件	20件	-8件	60.0%
その他無店舗販売	0件	1件	0件	2件	1件	1件	1件	2件	8件	12件	-4件	66.7%
特殊販売	16件	44件	57件	90件	135件	104件	171件	61件	678件	772件	-94件	87.8%
前年度	17件	56件	62件	114件	140件	142件	188件	53件	772件			
増減	-1件	-12件	-5件	-24件	-5件	-38件	-17件	8件	-94件			

特殊販売とは、訪問販売、通信販売、マルチ・マルチまがい取引、電話勧誘販売、ネガティブ・オプション、訪問購入、その他無店舗販売を言います。一般的事例とは、それ以外と店舗購入を言います。

※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ふ販売方法

※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

(表8) 販売購入形態別相談件数

順位		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
1位	通信販売	550件	通信販売 623件	不明・無関係 823件	不明・無関係 928件
2位	店舗購入	486件	不明・無関係 390件	通信販売 531件	通信販売 437件
3位	不明・無関係	317件	店舗購入 371件	店舗購入 382件	店舗購入 389件
4位	電話勧誘販売	152件	電話勧誘販売 134件	電話勧誘販売 107件	電話勧誘販売 111件
5位	訪問販売	112件	訪問販売 100件	訪問販売 71件	訪問販売 85件

※3 不明・無関係とは、架空請求等販売購入形態がわからないものを言います。