

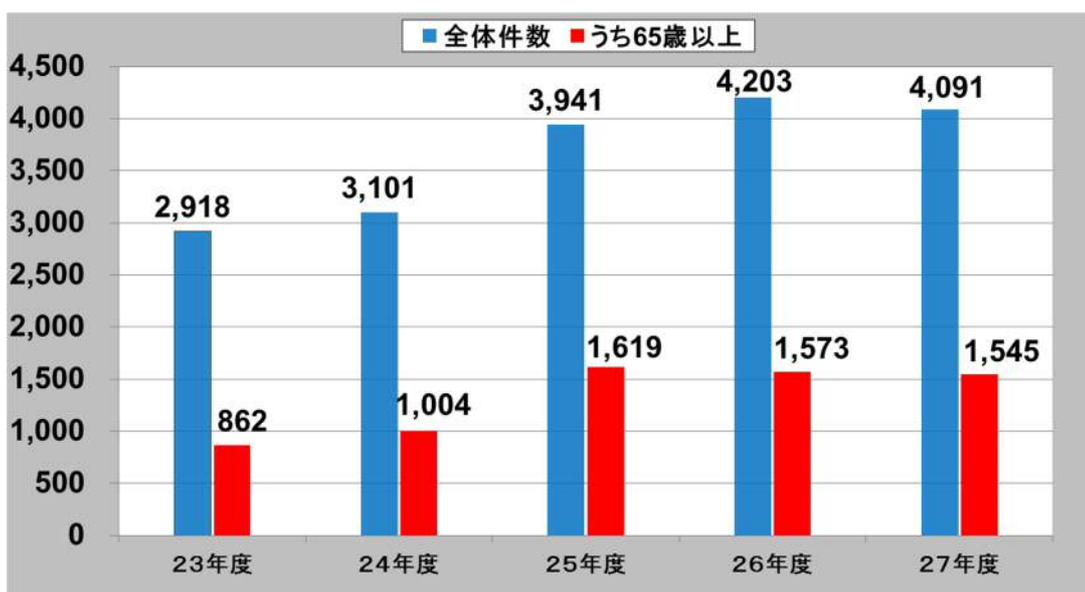
「平成27年度 消費生活相談の概要」

岡山市消費生活センター

【相談の概要】

- (1) 相談件数は4,091件で、平成26年度(4,203件)から112件減少。契約者年代別相談件数では、若年層(20歳代まで)はほぼ横ばい、中間層(30歳~64歳)の相談は40歳代・50歳代が減少している。そして、高齢者層(65歳以上)の相談は、ほぼ横ばいで全体の約4割を占め、ここ3年は高止まり。
- (2) トラブルになった金額は7億円を超えたものの、過去最悪だった平成26年度(約15億円)より大幅に減少し、一人当たりの平均金額も平成26年度(135万円)から71万円に大きく減少。それに伴い、高齢者層でトラブルになった金額及び一人当たりの平均金額も、それぞれ3億円と100万円を超えているものの、平成26年度(約8億円・226万円)より大きく減少。
- (3) 相談内容は、アダルトサイトによるワンクリック請求・出会い系サイト関連のトラブル等に関する相談が依然多く、平成26年度に続き最多。そして、平成27年度に急増したのが、市役所職員等を名乗って医療費の還付金があると電話がかかり、ATMに誘導されるトラブルに関する相談で、特に注意が必要。また、複数の人から資金を集めて運用し、得られた利益をその人達に分配する「ファンド型投資商品」に関する相談は大きく減少。

(1) - 1 相談件数の推移



(1) - 2 契約者年代別相談件数

(単位:件)

年齢 \ 年度	27	26	増減数	全体比 (%)	前年度比 (%)
若年層 (～29歳)	287	296	－9	7.0%	97.0%
中間層 (30～64歳)	1,548	1,725	－177	37.8%	89.7%
高齢者層 (65歳～)	1,545	1,573	－28	37.8%	98.2%
不明	711	609	102	17.4%	116.7%
計	4,091	4,203	－112	100.0%	97.3%

(特徴)

- ・ 中間層の相談が大幅に減少。
- ・ 高齢者層の相談が全体の約4割を占め、ここ3年高止まり。

(2) 主な相談内容

商品・役務別相談状況 (平成27年度上位10位)

(単位:件)

区分 \ 年度	27	26	増減数	全体比 (%)	前年度比 (%)
放送・コンテンツ等 (アダルト・出会い系サイト等)	695	674	21	17.0%	103.1%
相談その他 (不審な電話等)	402	377	25	9.8%	106.6%
他の保健・福祉 (還付金詐欺等)	313	62	251	7.7%	504.8%
レンタル・リース・賃借	214	202	12	5.2%	105.9%
インターネット通信サービス	202	211	－9	4.9%	95.7%
商品一般 (商品特定不可の架空請求等)	164	174	－10	4.0%	94.3%
健康食品	140	82	58	3.4%	170.7%
融資サービス	136	132	4	3.3%	103.0%
役務その他 (結婚相手紹介サービス等)	128	171	－43	3.1%	74.9%
工事・建築・加工	96	126	－30	2.3%	76.2%
その他	1,601	1,992	－391	39.1%	80.4%
計	4,091	4,203	－112	100.0%	97.3%

①放送・コンテンツ関係 695件（前年度674件） +21件

→アダルトサイト、出会い系サイトの高額な料金請求に関するトラブルなど

〈事例1〉

スマホをタップしたらいつの間にかアダルトサイトに登録され、高額な請求を受けた。裁判のことなども書かれていて不安だが、どうしたらよいか。

（20歳代 男性）

〈事例2〉

有料サイトの利用料金を請求する「民事訴訟催告通知」と書かれたメールが届いた。そのメールには、メールアドレスが開示されたと書かれている。全く利用した覚えがないが、どうしたらよいか。

（50歳代 女性）

②相談その他 402件（前年度377件） +25件

→売買契約に付随しない不審な電話に関する相談

〈事例1〉

消費生活センターの職員を騙り、「個人情報が出ていますので削除しましょうか」という電話がかかった。消費生活センターからそのような電話をかけることがあるのか。

（60歳代 女性）

〈事例2〉

消費生活センターの職員を騙り、「一人暮らしですか。アンケートに教えてください。と電話がかかってきた。不審だ。

（80歳代 女性）

③他の保健・福祉 313件（前年度62件） +251件

→市役所職員等を名乗って医療費の還付金があると電話がかかり、ATMに誘導されるトラブル等 ※平成27年度に相談が急増!

〈事例1〉

市の保健課の職員を騙り、「保険料の還付金があるが手続きされていない。ATMから振込する。どこの金融機関と取引があるか」と言われたので金融機関を伝えた。今から指定するATMへ行ってほしいと言われたが、「今日は行けない」と伝えたところ、乱暴に電話が切れた。どういうことだろうか。

（80歳代 女性）

〈事例2〉

市の職員を騙り、「医療費の還付金があるが、返金手続きがされていない。どこの銀行と取引があるか」と言われた。その後、スーパーのATMへ行って手続きするように言われた。今日は行けないと伝えたところ電話が切れた。不審。

（80歳代 女性）

(3) 契約購入金額

	契約購入金額合計	平均契約購入金額	契約購入金額が 1千万円以上の件数
平成27年度 (全体)	7億494万円	71万円	18件
平成27年度 (高齢者層)	3億3,273万円	109万円	11件
平成27年度 (高齢者層の割合)	47%	—	61%
平成26年度 (全体)	14億9,963万円	135万円	41件
平成26年度 (高齢者層)	7億8,974万円	226万円	30件
平成26年度 (高齢者層の割合)	53%	—	73%
平成26年度比 (全体)	47%	53%	44%
平成26年度比 (高齢者層)	42%	48%	37%

(特徴)

- トラブルになった金額は7億円を超えたものの、過去最高だった26年度を大きく下回り、一人当たりの平均金額も71万円と大幅に減少。
- 1千万円以上の高額な契約トラブル件数は、高齢者層が6割以上占めており、引き続き注意が必要。