

## 「平成28年度上半期（4月～9月）

## 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1,940件で、前年度同期(2,032件)から92件減少。契約者年代別相談件数では、若年層(20歳代まで)の相談が減少し、中間層(30歳～64歳)、高齢者層(65歳以上)の相談も微減。依然として、高齢者層の相談の全体の相談に占める割合は約4割。
- (2) 相談件数は微減だが、トラブルになった金額、一人当たりの平均金額は前年度同期に比べ微増。しかしながら、依然として相談件数の約4割を占める高齢者層では、トラブルになった金額及び一人当たりの平均金額が、前年度同期から半減。
- (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最多。また、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が引き続き増加傾向。
- (4) 販売購入形態では、相談件数自体は少ないものの、一般家庭を訪問して不要品を買い取る「訪問購入」が、前年度同時期の9件から26件と約3倍になっているので要注意。

## (1) - 1 相談件数の推移



## (1) - 2 契約者年代別相談件数

年齢 \ 年度	28 4月～9月 (件)	27 4月～9月 (件)	増減数 (件)	全体比 (%)	前年度比 (%)
若年層（～29歳）	141	156	△15	7.3%	90.4%
中間層（30～64歳）	816	855	△39	42.1%	95.4%
高齢者層（65歳～）	749	785	△36	38.6%	95.4%
不明	234	236	△2	12.1%	99.2%
計	1,940	2,032	△92	100.0%	95.5%

### (特徴)

- ・若年層の相談が減少。
- ・高齢者層の相談が全体の約4割を占め、平成25年度から高止まり。

## (2) 主な相談内容

### 商品・役務別相談状況（平成28年度上位10位）

区分 \ 年度	28 4月～9月 (件)	27 4月～9月 (件)	増減数 (件)	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)	309	378	△69	15.9%	81.7%
相談その他 (不審な電話等)	152	223	△71	7.8%	68.2%
他の保健・福祉 (還付金詐欺等)	116	68	48	6.0%	170.6%
商品一般 (商品特定不可の架空請求等)	103	76	27	5.3%	135.5%
インターネット通信サービス	95	105	△10	4.9%	90.5%
レンタル・リース・賃借	94	118	△24	4.8%	79.7%
健康食品	61	74	△13	3.1%	82.4%
融資サービス	55	79	△24	2.8%	69.6%
役務その他 (結婚相手紹介サービス等)	53	83	△30	2.7%	63.9%
工事・建築・加工	52	41	11	2.7%	126.8%
その他	850	787	63	43.8%	108.0%
計	1,940	2,032	△92	100.0%	95.5%

**①放送・コンテンツ関係 309件（前年度378件） △69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〉

スマホで数回クリックしたらアダルトサイトに登録され、同時にカシャッと音がして高額な料金請求画面が出た。慌てて業者に電話したら、「使ったのだからお金を払え。払わなければ裁判にする。」と言われた。どうすればよいか。

（40歳代 男性）

〈事例2〉

SNSで知り合った相手に別のサイトでのやりとりを勧められた。有料のサイトであったが、相手が後で費用を負担すると言ったので、クレジットカードで決済した。サイトから運転免許証を画像で送るよう指示され送ったが、悪用されないか心配。

（30歳代 女性）

**②相談その他 152件（前年度223件） △71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〉

公的機関を騙り、「あなたの個人情報が出ています。削除するには別の人をお願いしないとイケない。東北でボランティアをしている人がいるので電話させる。」という電話がかかってきた。今は電話を待っているが、何かおかしいと思い相談した。

（80歳代 女性）

〈事例2〉

先日マイナンバーカードができたので役所へ受け取りに行った。その後、携帯電話に、「マイナンバー情報登録完了」という内容のメールが届いた。具体的な内容を確認するには、メール本文に記載されていたアドレスをクリックするようになっていた。どうしたことだろうか。

（30歳代 女性）

**③他の保健・福祉 116件（前年度68件） +48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

〈事例1〉

市の職員を騙る電話があり、「医療費の還付金があるので、手続きのために通帳の残高の数字を左から言って。」と言われた。通帳の残高を言うと、「明日銀行から電話をさせる。」と言われた。後で考えると詐欺ではないかと思う。

（70歳代 女性）

〈事例2〉

公的機関から医療費の還付金があると言われ、携帯電話や銀行のカードを持ち指定されたコンビニに行った。そこで、相手の指示通りにATMの操作をしてしまい、相手に49万円を振り込んでしまった。既に警察には申し出ているが、情報提供する。

（不明 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28年度 4月～9月 (全体)	4億6,611万円	88万円	9件
平成28年度 4月～9月 (高齢者層)	9,472万円	56万円	3件
平成28年度 4月～9月 (高齢者層の割合)	20.3%	—	33.3%
平成27年度 4月～9月 (全体)	4億3,087万円	83万円	13件
平成27年度 4月～9月 (高齢者層)	1億9,906万円	116万円	8件
平成27年度 4月～9月 (高齢者層の割合)	46.2%	—	61.5%
平成27年度比 4月～9月 (全体)	108.2%	106.0%	69.2%
平成27年度比 4月～9月 (高齢者層)	47.6%	48.3%	37.5%

#### (特徴)

- ・トラブルになった合計・平均金額は前年度同期から微増も、高齢者層については半減。
- ・当該年度の全体比についても、高齢者層の占める割合が軒並み大きく減少。