

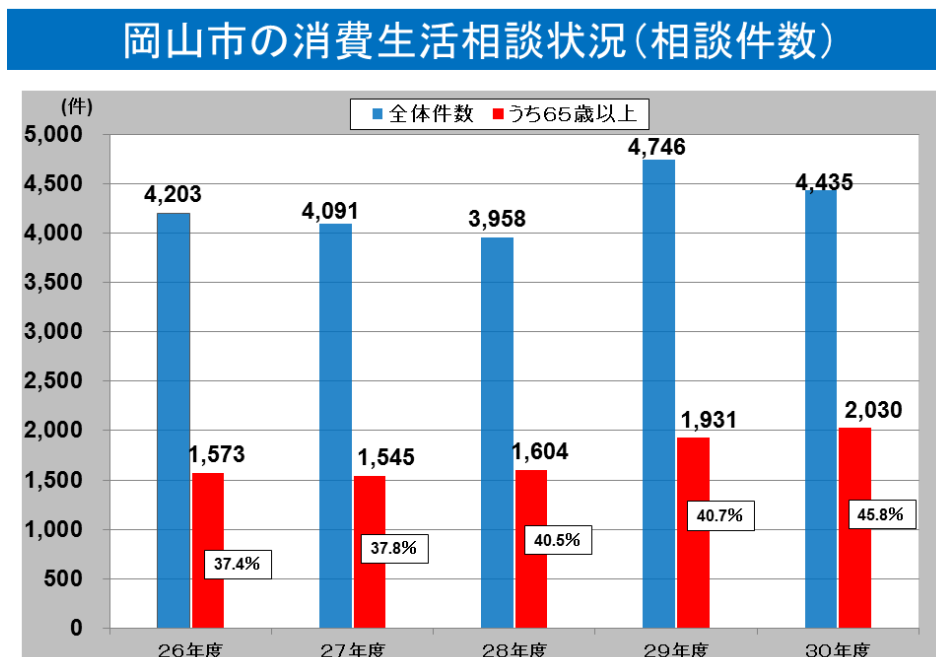
「平成30年度 消費生活相談の概要」

岡山市消費生活センター

【相談の概要】

- 1 相談件数は4,435件で、平成29年度の4,746件から311件減少。
契約者年代別相談件数では、若年層（20歳代まで）は若干増加したが、中間層（30歳～64歳）は大幅に減少（△393件、△18.8%）。高齢者層（65歳以上）の相談は99件増加し、高齢者層の割合は全体の45.8%と前年度の40.7%から上昇。
- 2 • 相談内容は、平成29年度に急増した、商品一般（商品が特定できない架空請求等）の相談が最多で、1,308件となった。このうち、ハガキによる架空請求に関する相談が、特に上半期に増加し、1,098件となった。
• 携帯電話のショートメッセージサービス（SMS）などに送られてくる有料動画サイトの未払い料金に関する架空請求などの放送・コンテンツ関係の相談は、453件と前年度の1,056件から大幅に減少（△603件、△57.1%）。
- 3 トラブルになった金額（請求された又は契約した金額）は約9.2億円、一人当たりの平均金額は約71万円で、いずれも平成29年度の約10.5億円、約98万円から減少。高齢者層においては、トラブルになった金額及び一人当たりの平均金額は、約3.2億円、約71万円で、いずれも平成29年度の約5.3億円、約158万円から大幅に減少。

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	30	29	増減数	全体比 (%)	前年度比 (%)
若年層 (~29歳)	275	250	25	6.2%	110.0%
中間層 (30~64歳)	1,692	2,085	△393	38.1%	81.2%
高齢者層 (65歳~)	2,030	1,931	99	45.8%	105.1%
不明	438	480	△42	9.9%	91.3%
計	4,435	4,746	△311	100.0%	93.4%

(特徴)

- ・若年層は若干増加。中間層からの相談が大幅に減少(△393件、△18.8%)。
- ・高齢者層の相談は、前年度から99件増加し、全体の45.8%を占めている。

2 - (1) 主な相談内容

商品・役務別相談状況(平成30年度上位10位)

(単位:件)

区分 \ 年度	30	29	増減数	全体比 (%)	前年度比 (%)	主な内容
商品一般	1,308	1,038	270	29.5%	126.0%	商品が特定できない架空請求等
放送・コンテンツ等	453	1,056	△603	10.2%	42.9%	アダルトサイト・有料情報料の架空請求等
相談その他	281	274	7	6.3%	102.6%	不審な電話等
レンタル・リース・賃借	206	206	0	4.6%	100.0%	賃貸アパートの契約や退去に伴うトラブル等
インターネット通信サービス	185	195	△10	4.2%	94.9%	光回線やプロバイダの契約等
健康食品	147	150	△3	3.3%	98.0%	通信販売での解約や定期購入に関する相談等
役務その他	87	90	△3	2.0%	96.7%	廃品回収サービス・結婚相手紹介サービス等
工事・建築・加工	80	79	1	1.8%	101.3%	屋根や外壁塗装、リフォーム等
融資サービス	69	77	△8	1.6%	89.6%	多重債務、消費者金融等
化粧品	64	67	△3	1.4%	95.5%	通信販売での解約や定期購入に関する相談等
その他	1,555	1,514	41	35.1%	102.7%	上位10位以外
計	4,435	4,746	△311	100.0%	93.4%	

①商品一般 1,308件（前年度1,038件） +270件

→商品が特定できない架空請求等

※ハガキによる架空請求の相談が1,098件（前年度899件）と増加。

特に、1,098件のうち上半期が823件（前年度同期167件）と多数を占めた。

【事例1】

利用した覚えがない消費料金を請求するハガキが届き、固定電話から電話をかけてしまった。誰も出なかったが今後の対応は？（60歳代 女性）

〈アドバイス〉

架空請求なので、無視してください。相手に電話をかけているので、電話番号が着信記録として残っているため、今後電話がかかってくる可能性があります。着信番号通知や留守番電話機能を活用し、誰からの電話か分かった上で電話に出るようにしましょう。

【事例2】

利用した覚えがない総合消費料金を請求するハガキが届き、携帯から電話をかけたところ、弁護士を紹介され10万円を請求された。対処方法は？（40歳代 女性）

〈アドバイス〉

架空請求なので、無視してください。決して支払わないようにしましょう。

今後この件に関する電話がかかった場合は、話をしないで速やかにこちらから電話を切るようにしましょう。

公的機関を名乗る機関から、「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」や「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」というハガキが送られてきたという相談が急増しています。差出人は「民事訴訟管理センター」の他、実在する公的機関によく似た名称や、実在する中央省庁の名称を名乗るものもあります。

不安に感じたり、対応に困った場合は、一人で悩まず、まず消費生活センターに相談しましょう。

②放送・コンテンツ関係 453件（前年度1,056件） △603件

→携帯電話のSMSなどに送られてくる有料動画サイトの未払い料金に関する架空請求や、アダルトサイトの高額な料金請求に関するトラブル等

※利用した覚えのない有料動画サイトの未払い料金などの架空請求に関する相談は、210件と29年度の782件から激減！

【事例1】

パソコンで、画像をクリックした途端にアダルトサイトに登録され高額請求を受けた。解約のために架電したが、4か所のコンビニで電子マネーを買って支払いをするよう言われた。支払わなければならないか。(30歳代 女性)

〈アドバイス〉

アダルトサイトのワンクリック請求の手口で、契約は不成立と思われるので、支払わない様子を見るようにしましょう。不安に思った場合には、業者に連絡をとったり、支払ったりせず、消費生活センターに相談しましょう。

【事例2】

携帯にSMSが届き「サイト利用料金の未払いがあり、連絡がなき場合は法的手続きに移行」とある。どうしたらよいか。(70歳代 男性)

〈アドバイス〉

架空請求のため、無視してください。決して相手に連絡せず、支払わないようにしましょう。 今回のSMSは消費者の情報を完全に特定して送られているわけではありません。連絡してしまうと個人情報知られ、その情報を元にさらに金銭を要求される可能性があります。未納料金を請求されても心当たりがなければ決して相手に連絡してはいけません。

③相談その他 281件(前年度274件) +7件

→売買契約に付随しない不審な電話等に関する相談

【事例1】

携帯に宅配便の業者から「荷物を届けに来たが不在のため持ち帰りました。確認してください。」と書かれた添付ファイル付きのSMSが届いた。URLをクリックしたが、直ぐに不審に思い、画面を閉じた。(60歳代 女性)

〈アドバイス〉

宅配業者のHPにも掲載されていますが、宅配業者を装った迷惑メールの可能性があり、ファイルを開くとウィルスに感染して、個人情報の流出や不具合が発生する場合がありますので削除しましょう。

【事例2】

国の消費生活相談窓口を名乗り私の個人情報が出回っている、削除を希望するなどの電話があった。希望すると答えたが不審だ。(70歳代 女性)

〈アドバイス〉

公的機関を詐称した電話であり、今後、何らかの名目で金銭を要求されると思われるので、すぐ留守番電話に設定し、この件に関する電話の場合は絶対に電話に出ないようにしましょう。

※上位3位以外の特徴（急増した内容）

- ・ファンド型投資商品（ファンド型投資商品の解約に関する相談等）
52件（前年度32件+20件、前年度比162.5%）
- ・衛生サービス（下水管や排水管の清掃サービスに関する相談等）
46件（前年度16件+30件、前年度比287.5%）
- ・電気（電力卸業者からの勧誘に関する相談等）
42件（前年度23件+19件、前年度比182.6%）

2－（2） 平成30年7月豪雨関連の相談状況

商品・役務別相談状況（単位:件）

区分	件数
損害保険	5
相談その他(不審な電話等に関する相談)	4
工事・建築・加工	3
修理・補修	3
自動車	3
その他	17
計	35

3 契約購入金額（請求された又は契約した金額）

	平成30年度			平成29年度			前年度比	
	全体	高齢者層	高齢者層の割合	全体	高齢者層	高齢者層の割合	全体	高齢者層
契約購入金額	9億2,235万円	3億2,245万円	35.0%	10億5,008万円	5億2,752万円	50.2%	87.8%	61.1%
平均契約金額	71万円	71万円	—	98万円	158万円	—	72.4%	44.9%
契約購入金額が1千万円以上の件数	18件	8件	44.4%	19件	9件	47.4%	94.7%	88.9%

（特徴）

- ・トラブルになった金額（請求された又は契約した金額）は約9.2億円、一人当たりの平均金額は約71万円で、どちらも減少。
- ・高齢者層では相談件数は増加したが、特に多かったハガキによる架空請求に関する相談では、具体的に金銭を請求される前に、対処方法について相談する機会が多いことから、トラブルになった金額及び一人当たりの平均金額は、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4割以上を占めており、引き続き注意が必要。