

平成 29 年度消費生活相談概要

I 相談全体の概要

①平成 29 年度の相談件数は 1007 件で、前年度（783 件）より 224 件増え、28.6%の増加となった。

（図 1）過去 5 年間の推移でみると、平成 26 年度の 1,123 件をピークに 2 年連続減少していたが、今年度は増加した。高齢者（60 歳以上）の相談件数が、依然として半数以上を占めているものの、今年度は特に、50 歳代及びアクティブシニア世代の 60 歳代の女性からの相談が増えている。これは身に覚えのない架空請求の相談が急増したことが要因である。

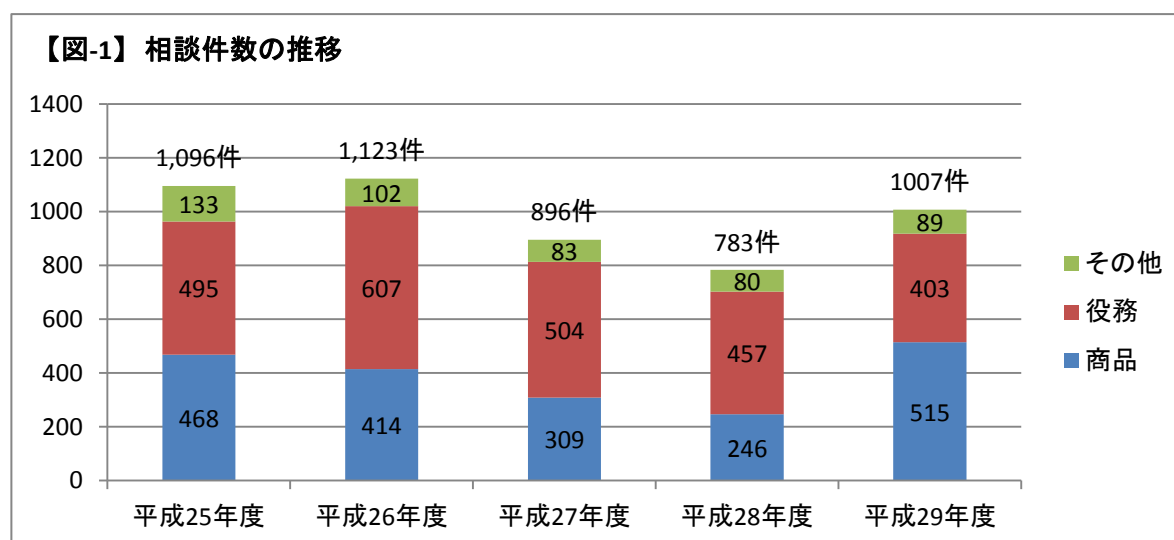
架空請求の相談内容としては、「国の機関を思わせる名称を名乗って、消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせと書かれた不審なハガキが届いた。未納料金を支払わないと訴訟手続きを開始する」という相談や、「携帯電話やスマートフォンに、身に覚えのない有料サイト利用料を請求する SMS が届いた」というものだ。

販売購入形態の内訳をみても、架空請求を含む『通信販売』の相談が前年度 262 件から 453 件と約 200 件増えた。『訪問購入』の相談も前年度 13 件から 30 件に増えた。特定商取引法に『訪問購入』が加わったものの、「貴金属を売ってほしいと突然の訪問を受けた」「不要な洋服や着物を買取ると電話がかかってきたが、実際は指輪を売ってくれと言われた」等、相変わらずルールを守らない事業者が多い。

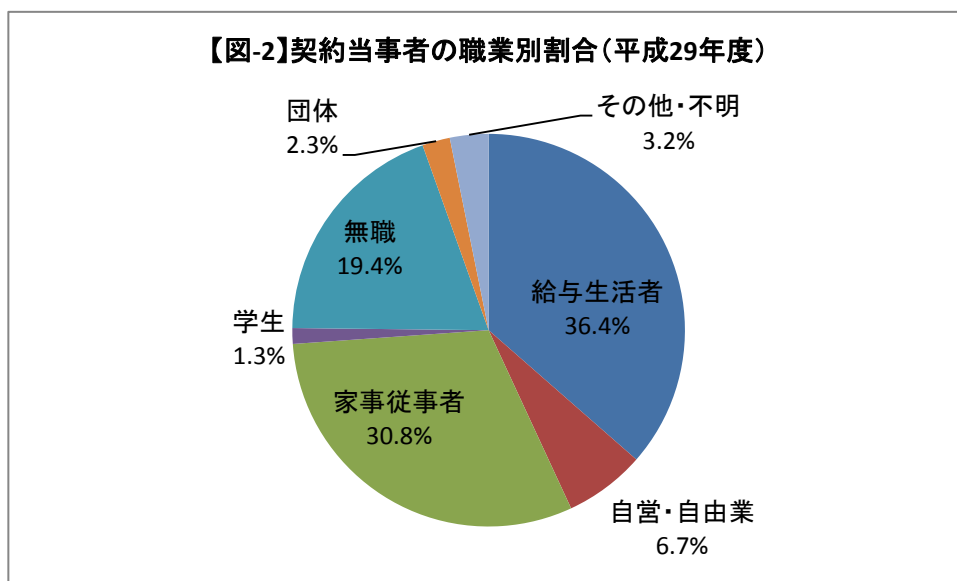
商品・役務別相談件数の内訳から分析しても、架空請求ハガキが大半を占める「商品一般@」の相談が、前年度の 43 件から 286 件と約 7 倍に急増した。「他の健康食品」に関する相談も多かった。「通信販売で、“お試し”“1 回だけ”のつもりで健康食品を申し込んだら、実際には複数回購入しなければならない“定期購入”だった」という相談が目立った。光回線に関する相談は、2 年前に電気通信事業法が改正された経緯もあり減少傾向にある。

今後も、詐欺に関連した相談や、インターネットを利用したトラブルの相談が続くと思われる。高齢者に関しては、一人暮らしでの孤独や健康の不安、認知症につけ込んだ強引な勧誘を受けないか心配なところである。引き続き、行政機関の福祉部門など関係機関との協力を図り、悪質商法の手口等について啓発し消費者被害の未然防止に努めていきたい。また若年層においても、民法改正により成人年齢が引き下げられれば「18 歳成人」として親の同意なしに自己判断・自己責任において契約を結ぶことが可能となり、悪質商法のターゲットとなることから、消費者被害の増大が懸念されるため、消費者教育の推進が重要であると考えらる。

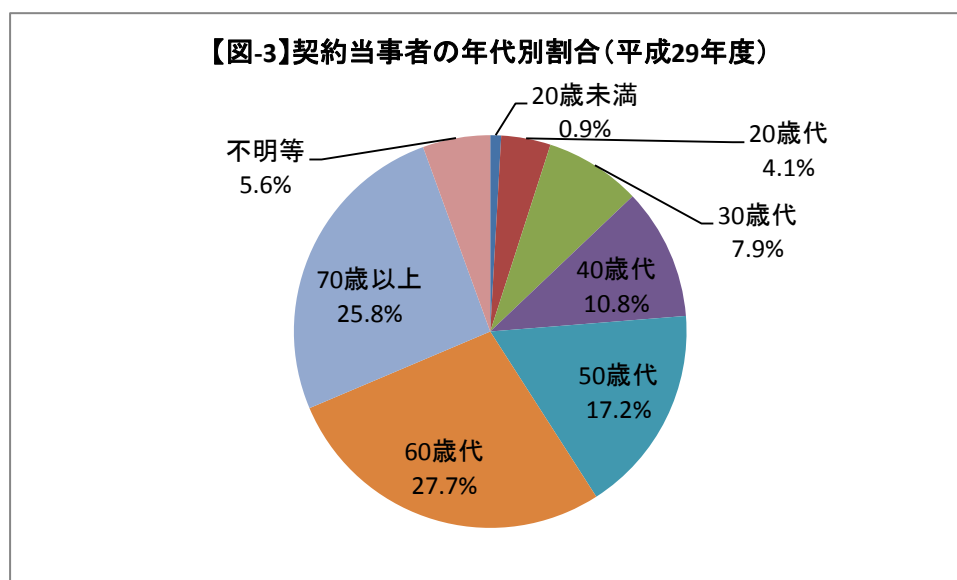
※ PIO-NET 登録情報により分析。@は下位のキーワードで集計したときに、上位のキーワードが選択されたもの。



②契約当事者の職業別割合を見ると、最も多いのは「給与生活者」で、全体の36.4%を占める。(図-2)



③契約当事者の年代別割合を見ると、最も多いのは「60歳以上」で、「70歳以上」を合わせると(いわゆる高齢者世代)、全体の53.5%を占める。(図-3)

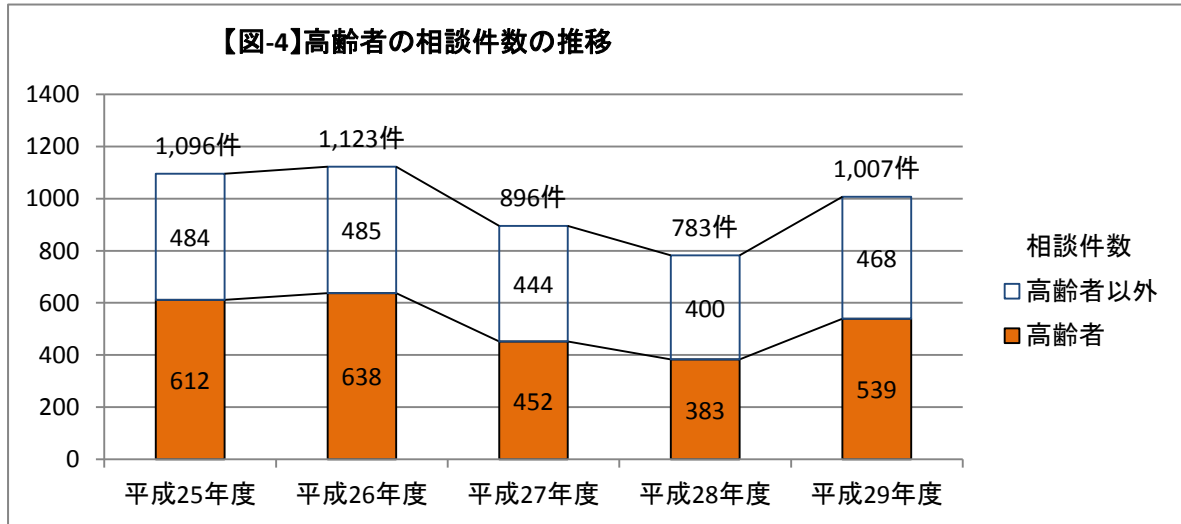


II 相談の特徴

1. 世代で見ると

(1) 高齢者の相談（契約当事者が60歳以上である相談）

①高齢者の相談件数は539件で、全体の53.5%（前年度48.9%）を占める。全体の件数が増加したこともあり、前年度の383件から156件増加した。（図-4）



②高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務について商品別分類で見ると、身に覚えのない架空請求ハガキが届いたという相談や不用品を買い取るとの電話があったなど商品・役務が何なのかわからない「商品一般」が182件と最も多く、高齢者相談件数の33.8%を占めている。特に、アクティブシニア世代にあたる60代の女性宛の架空請求ハガキが多かった。次に、架空請求メールが大半を占める「放送・コンテンツ等」に関する相談が61件と続いた。「相談その他」は、振込め詐欺などの不審電話や個人間借金、相続、相隣関係、法律相談の問合せなど多岐にわたっていた。また、通信販売や電話勧誘で購入した健康食品が1回きりだと思っていたら定期購入だったという相談が目立った。

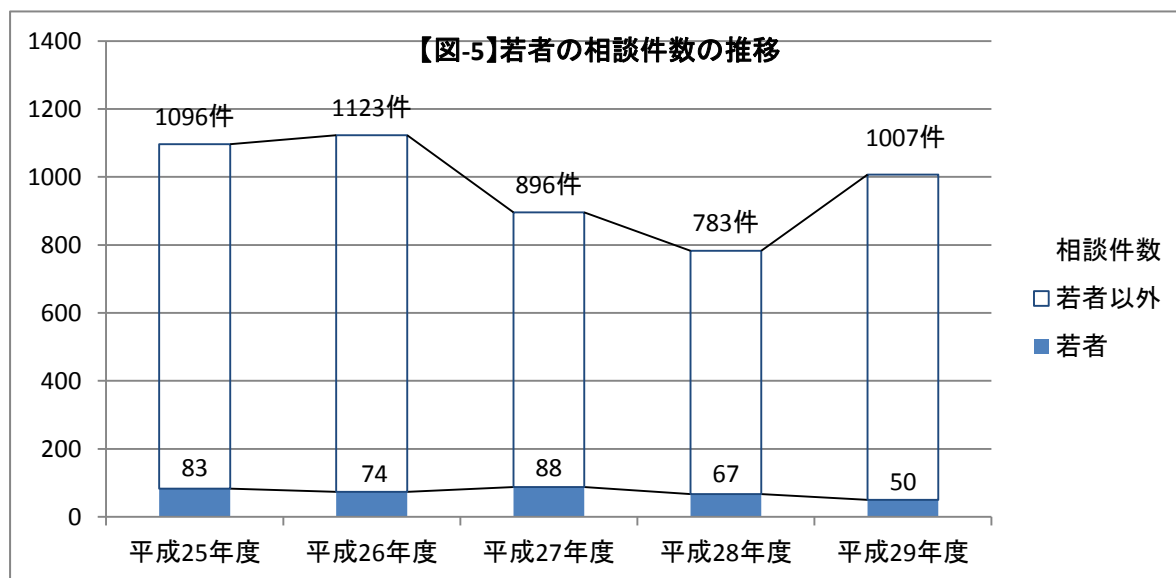
高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務（商品別分類：上位キーワード集計）

商品・役務	件数	主な内容
商品一般	182	架空請求のハガキ、不用品の買い取りなど
放送・コンテンツ等	61	架空請求メール、テレビ受信障害の調査など
相談その他	40	振込め詐欺等の不審電話、個人間借金、法律相談の問合せなど
健康食品	27	健康食品の電話勧誘や通信販売など
インターネット通信サービス	19	光ファイバー、プロバイダ契約
融資サービス	13	多重債務（サラ金、住宅ローンなど）
他の保健・福祉	13	還付金詐欺、年金や寄付金に関する問合せなど
役務その他	12	個人情報削除サービス、廃品回収サービスなど
工事・建築・加工	10	新築工事、屋根工事、外壁工事など
電報・固定電話	8	IP電話など

(2) 若者の相談（契約当事者が29歳以下である相談）

①若者の相談件数は50件で、前年度の67件から17件減少し、全体の5.0%（前年8.6%）を占める。（図-5）

内訳として、未成年者（20歳未満）の相談が前年度の13件から9件、20歳代が前年度の54件から41件に減少した。



②若者の相談に占める割合の多い商品・役務について商品別分類でみると、アダルト情報サイトや出会い系サイト等の「放送・コンテンツ等」の相談が8件で最も多かった。うち、架空請求メールの相談は若者には少なく2件しかなかった。次に、「商品一般」「融資サービス」「レンタル・リース・貸借」4件と続き、件数は少ないものの毎年賃貸アパートの退去トラブルの相談が寄せられている。今年度は、若者が契約者のマルチ・マルチまがい取引の相談が1件しかなかった。

若者の相談が占める割合の多い商品・役務（商品別分類：上位キーワード集計）

商品・役務	件数	主な内容
放送・コンテンツ等	8	出会い系サイト、アダルト情報サイト、架空請求メールなど
商品一般	4	架空請求ハガキ、不審な電話など
融資サービス	4	借金による多重債務
レンタル・リース・貸借	4	賃貸アパートの退去トラブルなど
自動車	3	自動車ローンの金利、バイクの買取り
健康食品	2	健康食品のマルチ、定期購入の解約
電話機・電話機用品	2	スマホの購入トラブル、名義変更
役務一般	2	複合サービス会員
他の金融関連サービス	2	クレジットカードの入会
かばん	1	小学生が店舗で購入した高額なかばん

2. 内容で見ると

(1) 商品役務別件数（商品大分類）

商品大分類	29年度	28年度	主な相談内容
商品一般	286	43	身に覚えのない架空請求ハガキ、不審な電話、不用品の買取りなど商品・役務を特定できないもの
食料品	57	45	健康食品の電話勧誘や通信販売で、お試しや1回だけのつもりが定期購入契約だった、注文した覚えのない食品が届いたなど
住居品	24	22	布団や消火器の点検商法、食器類の訪問購入（買取り）、節電器など
光熱水品	10	4	電気料金が安くなるなどの電話勧誘、ガスの料金に関する相談など
被服品	27	29	アクセサリや洋服の訪問購入、洋服や履物の通信販売（インターネット通販）など
保健衛生品	26	17	化粧品通信販売（テレビショッピング、インターネット通販）の解約など
教養娯楽品	43	51	スマホや携帯電話の購入トラブル、新聞の強引な勧誘など
車両・乗り物	20	15	自動車の解約トラブルや支払方法変更など
土地・建物・設備	21	19	太陽光発電システムや給湯器、不動産売買に関する相談など
他の商品	1	1	農機具のネットオークショントラブル
商品計	515	246	
クリーニング	6	5	洋服等のクリーニングトラブル、布団のクリーニングを勧める電話勧誘
レンタル・リース・貸借	18	29	賃貸アパートの退去トラブル、電話機リースなど
工事・建築・加工	25	12	新築住宅工事、屋根工事、住宅リフォームなど
修理・補修	9	5	布団のリフォーム、自動車の修理など
管理・保管	0	0	
役務一般	5	3	複合サービス会員
金融・保険サービス	64	89	借金による多重債務、生命保険、クレジットカードの入退会など
運輸・通信サービス	192	228	架空請求メール、アダルト情報サイトのワンクリック請求、出会い系サイト、占いサイト、光回線など
教育サービス	0	3	
教養・娯楽サービス	8	14	海外宝くじ、遊興施設やスポーツ施設利用など
保健・福祉サービス	35	30	還付金詐欺、介護施設の入居権の劇場型勧誘、エステ、医療サービスなど
他の役務	29	29	個人情報削除するという詐欺、結婚情報サービス、冠婚葬祭など
内職・副業・ねずみ講	3	3	副業サイトで儲からないなど
他の行政サービス	9	7	市県民税、災害補助など行政サービスに関する問合せなど
役務計	403	457	
他の相談	89	80	オレオレ詐欺などの不審電話、婚姻、相続、個人間借金、労働問題、交通事故、法律相談の問合せなど
総計	1007	783	

今年度は、架空請求ハガキが主な相談の「商品一般」が圧倒的に多く、全相談件数の28.4%を占めた。

(2) 契約当事者年齢別 商品・役務別相談件数（下位キーワード集計・上位10位）

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数
1	酵素食品	1	商品一般@	4	商品一般@	11	相談その他@	10
2	紳士・婦人用バッグ	1	フリーローン・サラ金	4	フリーローン・サラ金	9	フリーローン・サラ金	8
3	ノートパソコン	1	スマートフォン	2	デジタルコンテンツ@	6	デジタルコンテンツ@	8
4	テレビジョン	1	賃貸アパート	2	他のデジタルコンテンツ	3	他のデジタルコンテンツ	8
5	軽自動車	1	複合サービス会員	2	相談その他@	3	アダルト情報サイト	5
6	賃貸アパート	1	金融関連サービスその他	2	化粧クリーム	2	光ファイバー	5
7	アダルト情報サイト	1	デジタルコンテンツ@	2	書籍	2	普通・小型自動車	4
8	役務その他サービス	1	アダルト情報サイト	2	アダルト情報サイト	2	賃貸アパート	4
9	他の内職・副業	1	出会い系サイト	2	痩身エステ	2	商品一般@	3
10			他の健康食品	1	葬式	2	他の健康食品	3

順位	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数	その他・不明	件数
1	商品一般@	72	商品一般@	130	商品一般@	52	商品一般@	14
2	デジタルコンテンツ@	18	デジタルコンテンツ@	30	相談その他@	25	フリーローン・サラ金	3
3	相談その他@	7	光ファイバー	10	他の健康食品	21	広告代理サービス	3
4	出会い系サイト	4	相談その他@	10	デジタルコンテンツ@	17	役務その他サービス	3
5	他の健康食品	3	フリーローン・サラ金	6	光ファイバー	8	電気	2
6	スマートフォン	3	他の健康食品	4	社会保険@	7	壁工事	2
7	フリーローン・サラ金	3	アダルト情報サイト	4	フリーローン・サラ金	5	デジタルコンテンツ@	2
8	携帯電話サービス	3	相続	4	着物類	4	建物清掃サービス	2
9	アダルト情報サイト	3	新築工事	3	IP電話	4	相談その他@	2
10	化粧クリーム	2	IP電話	3	消費者運動	4	米	1

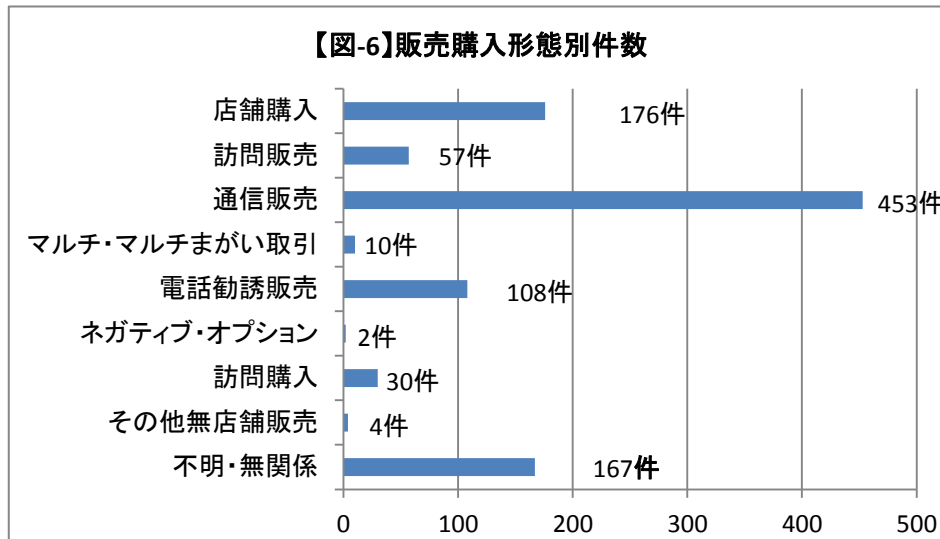
全年齢での商品・役務別相談件数（下位キーワード集計・上位10位）

順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	商品一般@	286	6	光ファイバー	28
2	デジタルコンテンツ@	83	7	アダルト情報サイト	17
3	相談その他@	58	8	他のデジタルコンテンツ	16
4	フリーローン・サラ金	38	9	普通・小型自動車	11
5	他の健康食品	33	10	賃貸アパート	10

(3) 販売購入形態別件数

販売購入形態別件数では、『通信販売』が 453 件で 5 年連続で最も多く（6 年前までは「店舗購入」が多かった）、『店舗購入』176 件、相談内容からは特定できない『不明・無関係』167 件、『電話勧誘販売』108 件、『訪問販売』57 件と続く。『訪問購入』の相談が前年度の 13 件から 30 件に増加した。

(図-6)



販売購入形態別 商品・役務別相談件数（下位キーワード・上位 10 位）

順位	店舗購入 (176 件)	件数	訪問販売 (57 件)	件数	通信販売 (453 件)	件数	マルチ・マルチまがい取引 (10 件)	件数
1	フリーローン・サラ金	29	光ファイバー	5	商品一般@	229	他の健康食品	3
2	商品一般@	10	商品一般@	3	デジタルコンテンツ@	82	商品一般@	1
3	普通・小型自動車	10	消火器	3	アダルト情報サイト	17	果実	1
4	賃貸アパート	9	屋根工事	3	他のデジタルコンテンツ	16	補整下着類	1
5	スマートフォン	7	壁工事	3	他の健康食品	9	共済生命保険	1
6	新築工事	5	修理サービス	3	出会い系サイト	9	少額短期生命保険	1
7	修理サービス	5	複合サービス会員	3	フリーローン・サラ金	7	ファンド型投資商品	1
8	携帯電話サービス	5	テレビ放送サービス@	3	化粧品クリーム	4	祈とうサービス	1
9	役務その他サービス	5	浄水器	2	化粧品その他	4		
10	光ファイバー	4	ふとん	2	モバイルデータ通信	3		

順位	電話勧誘販売 (108 件)	件数	ネガティブ・オプション (2 件)	件数	訪問購入 (30 件)	件数	その他無店舗販売 (4 件)	件数
1	商品一般@	19	腕時計	1	商品一般@	8	商品一般@	1
2	他の健康食品	17	他の自動車用品	1	着物類	5	子守用被服品	1
3	光ファイバー	15			食器	3	はり・きゅう	1
4	IP 電話	7			住居品一般	2	廃品回収サービス	1
5	電気	4			被服品一般	2		
6	電気温水器	4			指輪	2		
7	ソーラーシステム	3			子供洋服@	1		
8	クリーニング	3			靴@	1		
9	有料老人ホーム	3			紳士・婦人用バッグ	1		
10	健康食品@	2			ネックレス	1		

【販売購入形態別相談内容】

店舗購入

- ・今月に入り、返済が滞った昔の借金の支払督促が裁判所から届いた。答弁書の書き方を教えてほしい。
- ・中古車を注文し、頭金 3 万円を支払った。諸経費等が高いため、翌日に解約を伝えたが応じてもらえない。
- ・会社が借り上げているアパートに住んでいた。退職するため退去したが、あらゆる費用を請求されている。全額負担は納得できない。
- ・3 か月前に格安携帯に変更した。先月の通話料金の請求が 2 万円と高額だが、使用した覚えがない。
- ・予算 2400 万円で新築住宅を依頼。400 万円もオーバーしたので解約したら高額な請求書が届いた。妥当な金額を教えてほしい。
- ・再来年成人式を迎える孫のために、45 万円の振袖を契約した。他店でよい商品が見つかったので解約希望だが、違約金の 15 万円は高すぎるのではないか。
- ・クリーニングに出したスーツにボールペンが残っており、しみがついた。賠償額に納得がいかない。

訪問販売

- ・訪問販売で、「アナログ回線がなくなる。配線も老朽化する。今なら工事費無料」といわれ、光回線を使った電話を申し込んだ。信用できるか。
- ・生活用品や健康食品を販売している店舗へ出かけ、よく理解できないまま次々商品を購入してしまった。もうお金がない。解約して返金してほしい。
- ・消火器の点検に来たとの訪問があり、古いから交換が必要だといわれ新しい消火器を購入してしまった。解約したいが、契約書も領収書もない。
- ・「先行販売で安くなる。アルミ板を貼ると長持ちする」といわれ外壁工事を契約したが、家族に高いのではないかといわれ不安になった。クーリングオフしたい。
- ・物干し竿の販売車が通ったので 1 本だけ購入した。勝手に竿を短く切られ、高額料金を請求された。領収書も何もない。今後が不安だ。
- ・20 年前、電話で呼び出され多目的会員制クラブの会員になった。退会したと思っていたが、会費が未納だと高額請求を受けている。どうしたらいいか。
- ・賃貸マンションで公共放送契約をしている。強引な訪問販売で衛星契約をしたが、簡単に衛星放送を見ることができないので解約したい。

通信販売

- ・国の機関を思わせるところから、「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」というハガキが届いた。全く身に覚えがない。
- ・携帯に、「有料動画の料金が未納で法的手続きに移行する」と実在する大手通信販売業者名で SMS が届いた。驚いて電話をかけたらアダルトサイトの利用料だと言われたが、身に覚えがない。
- ・スマホで芸能人を検索し、上位に出たリンクをタップしたらアダルトサイトに飛び、会員登録になった。登録を削除したい。
- ・パソコン操作中に急にウィルスに感染したとポップアップが表示された。慌ててウィルスソフトの契約をってしまったが、解約したい。
- ・ネットで検索後、無料通話アプリを使って連絡し、簡単に儲かるといわれ情報商材を契約したが、話が違っているので解約したい。

- ・スマホで芸能人が宣伝しているサプリメントを 540 円で契約。2 回目が届き定期購入だとわかった。解約したい。
- ・SNS から出会い系サイトに誘導され、相手女性の境遇を可哀想に思いメールを続けたが、利用規約にない料金を請求された。返金してほしい。
- ・息子がヤミ金と知らずに 1 万円借りてしまった。2 万円返せと言われていたため、先ほど指定口座に振り込んだ。

マルチ・マルチまがい取引

- ・2 日前、友人から誘われてネットワークビジネスの会員になった。自信がないのでクーリングオフしたい。
- ・娘が、健康効果があるという高額な蒸留水を購入し販売しようとしている。問題ある販売でないのか。
- ・高齢の両親が親戚に勧められ、仮想通貨に投資している。スマホの操作を依頼され発覚した。だまされていると思うのでやめさせたい。
- ・マルチ団体の宗教に誘われた。勧誘者に会費の一部が入るらしい。問題ではないのか。

電話勧誘販売

- ・先ほど、「遅くなりましたがグルコサミン 4 か月分を送る」と電話があった。明日、代引きで届くが注文した覚えがない。
- ・通信料が千円安くなると勧誘され、大手回線業者だと思い込んでいたため光回線契約を承諾した。しかし、まったく無関係の業者だった。解約したい。
- ・昨秋、電話で「プロバイダ料金が安くなる」と言われ別の会社に変更した。請求書を見たら不要なサービス内容がついて高くなっており疑問だ。
- ・一週間前、「大手電力会社から委託を受けている」とヒートポンプ給湯器を勧める電話があり仮申し込みをした。委託が事実でないなら解約したい。
- ・高齢の母が、昨日羽毛布団のクリーニングの電話勧誘を受け、断り切れずに訪問の約束をしましたが、断りたい。

ネガティブ・オプション

- ・注文していない時計のベルトが国際郵便で届いた。家族が受け取ってしまい受取拒否できない。どうしたらいいか。

訪問購入

- ・2 日前、訪問購入で貴金属を売却し渡した。テレビで見た手口と同じで、だまされているかもしれないと気付いたので解約したい。
- ・古着を買い取ると言った業者に、指輪やネックレスを出すよう求められたので断ったら、古着は要らないと言って帰ろうとした。問題だ。

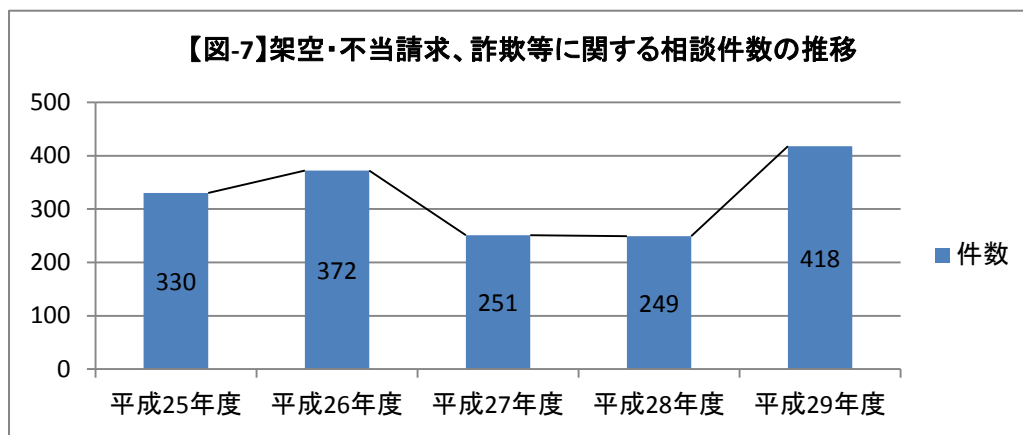
その他無店舗

- ・フリーマーケットで購入した抱っこひもに安全マークがないと言い、娘が使用してくれない。安全かどうか知りたい。

(4) 架空・不当請求、詐欺等に関する相談

(※キーワードに架空請求、ワンクリック請求、不当請求、融資保証金詐欺、詐欺、還付金詐欺、迷惑メール、無断契約、利殖商法、劇場型勧誘を含むもの)

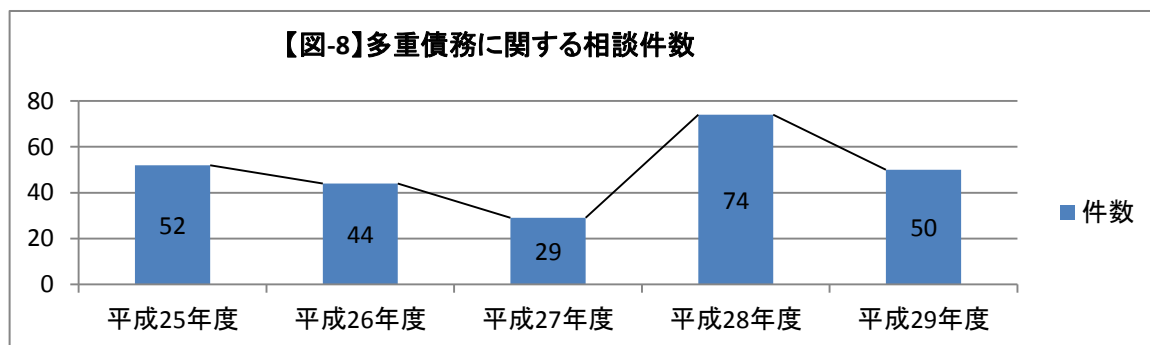
身に覚えのない代金の請求や、不当に高額な請求などの「架空・不当請求」に関する相談は 418 件で、前年度の 249 件から急増した。(図-7) 今年度の全相談件数の 41.5%を占める。



架空・不当請求、詐欺等に関する相談の内訳としては、「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせと書かれ、未納料金を支払わないと訴訟手続きを開始するという不審なハガキが届いた」という架空請求ハガキの相談が大半を占める「商品一般@」の相談が 230 件（全相談件数では「商品一般@」286 件）で最も多く、「身に覚えのない有料サイトの利用料を請求する SMS が届いた」という「デジタルコンテンツ@」の相談が 83 件（全相談件数に同じ）と続いた。次に、ワンクリック請求などに関する「アダルト情報サイト」の相談が 17 件あり、このうち 7 件は前述の架空請求メールに対して連絡先に電話で問合せたら、アダルトサイトの未納料金が発生していると請求を受けたものだった。ワンクリック請求に関しては減少傾向にある。

支払ったものが 25 件 2700 万円余りあり、残念ながら、救済されたものは未然防止も含めわずか 6 件 185 万円だった。

(5) 多重債務に関する相談



多重債務に関する相談は 50 件で、前年度 74 件から減少し、全相談件数の 5.0%を占める。(図-8) 多重債務相談における契約当時者年齢では、「60 歳代」が 11 件で最も多く、「30 歳代」10 件、「20 歳代」6 件と続いた。ほぼ半数にあたる 23 件が、相談者と別の人が契約当事者であり、契約当事者を心

配する家族や親族、支援機関からの相談だった。

多重債務相談における契約購入金額の合計額は、1億3283万円だった。契約購入金額が1千万円以上のものが4件あり、1件は詐欺被害に遭いその支払いのために借金したもので、3件は、病気で働けなくなったことにより返済に困っているという相談だった。多重債務の相談のうち11件を地元の弁護士につなぎ、その他無料法律相談を案内したのもあった。

(6) 危害・危険に関する相談

「危害・危険」に関する相談が10件あった。

内訳としては、8件が「危害」に関する相談で、2件が「危険」に関する相談だった。

「危害」の主な相談内容

- ・ 痩身エステのお試しコースを体験したら、太ももが痛くて黒く内出血したので、皮膚科へかかった。支払った体験代や治療費を請求できるだろうか。
- ・ 新品ブラウスを自宅で試着したら、首に発疹ができた。加工剤の影響ならどうしたらいいか。
- ・ SNSの広告を見て初回無料の美容液を注文した。肌に合わなかったので断ったのに商品が届き、何度も請求がある。払いたくない。

「危険」の主な相談内容

- ・ 先月、スーパーで購入したコロッケに針金が入っていたので、苦情を伝えた。1か月経っても何の連絡もないので保健所に相談したい。
- ・ 昨日、コンビニで購入したサラダにプラスチック片が混入していた。どこに相談したらいいか。