

平成 30 年度消費生活相談概要

I 相談全体の概要

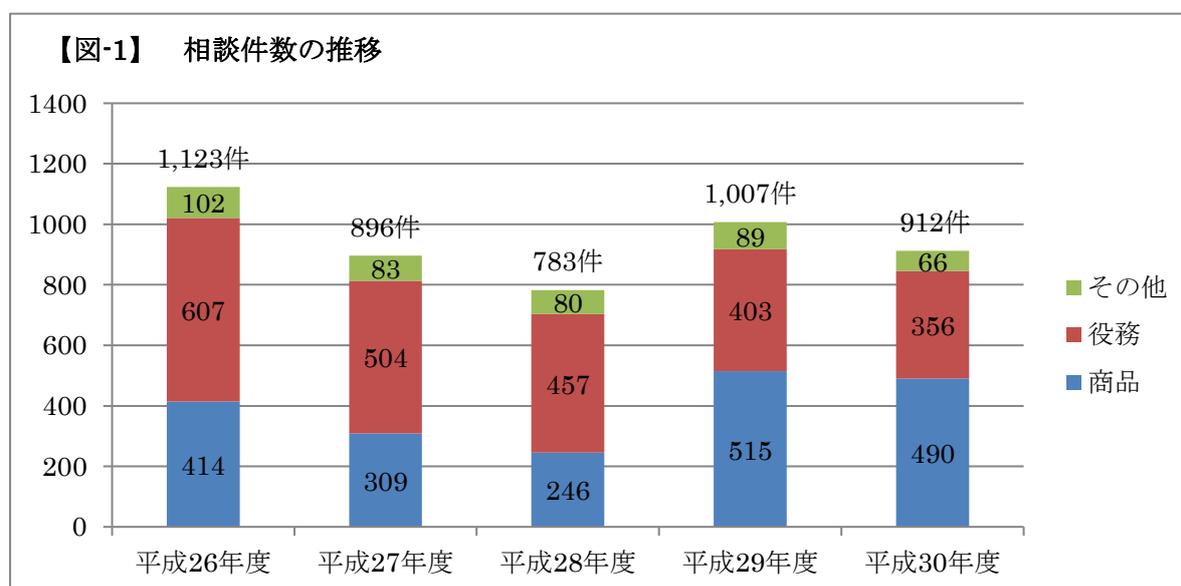
①平成 30 年度の相談件数は 912 件で、前年度（1007 件）より 95 件減り、9.4%の減少となった。（図 1）過去 5 年間の推移で見ると、平成 26 年度の 1,123 件をピークに 2 年連続減少していたが、前年度、架空請求の相談が急増し、今年度は若干減少した。今年度もまだ架空請求の相談（270 件）は多かった。高齢者（60 歳以上）の相談件数が 500 件あり、依然として半数以上を占めている。

販売購入形態の内訳をみると、『電話勧誘販売』の相談が前年度 108 件から 52 件と半数以下に減少した。電話で健康食品や光回線サービスの勧誘があったという相談が少なくなった。『訪問販売』は件数は若干減ったが、布団の打ち直し等修理サービスの相談が多かった。『訪問購入』の相談も前年度 30 件から 16 件に減少した。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ものの、電話の段階で断ることのできる消費者も増えてきている。

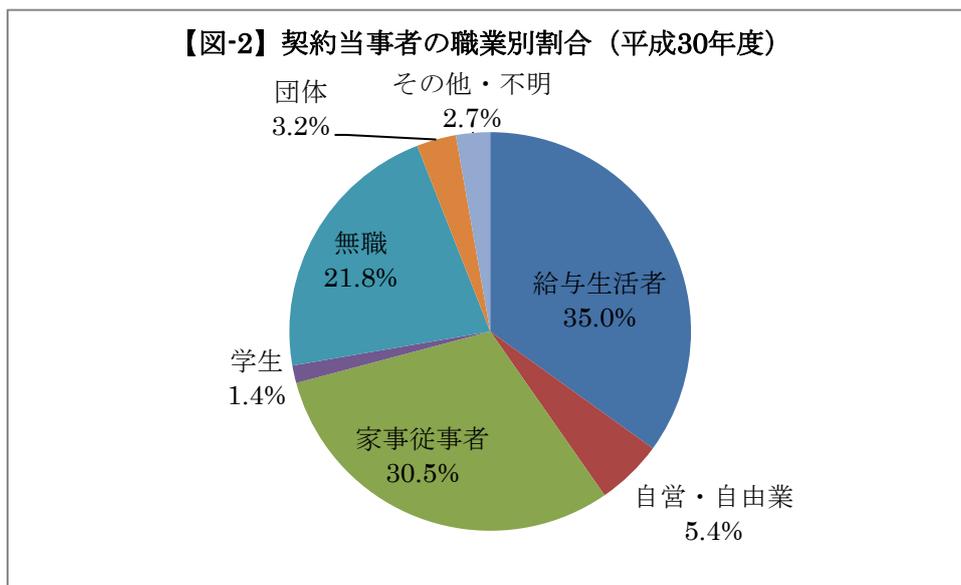
商品・役務別相談件数で見ると、架空請求ハガキや封書が大半を占める「商品一般@」の相談が前年度同様多く、全相談件数の 30.4%を占めている。インターネットを介した相談で、架空請求メールが主な相談内容である「デジタルコンテンツ@」、通販で購入した「他の健康食品」に関する相談で定期購入の解約に関する相談が今年度も続いた。光回線に関する「光ファイバー」の相談が前年度の約 3 分の 1 に減少した。

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は依然続くと思われる。改元に関連した相談も増えるかもしれないと懸念するところである。高齢者サロンの出前講座で悪質商法の手口等について啓発を続け、行政機関の福祉部門など関係機関との連携を図り、消費者被害の救済や未然防止に努めていきたい。若年層においては、2022 年より民法改正により成人年齢が引き下げられることを鑑み、今年度より中学校、高校、大学への出前講座に出向いてきたところである。また、今年度新たに企業消費者サポーター事業所として 6 企業を登録し、そのうちの 4 社に出前講座に出向いた。啓発範囲をさらに広げ、消費者教育を推進し続けることが大事だと考える。

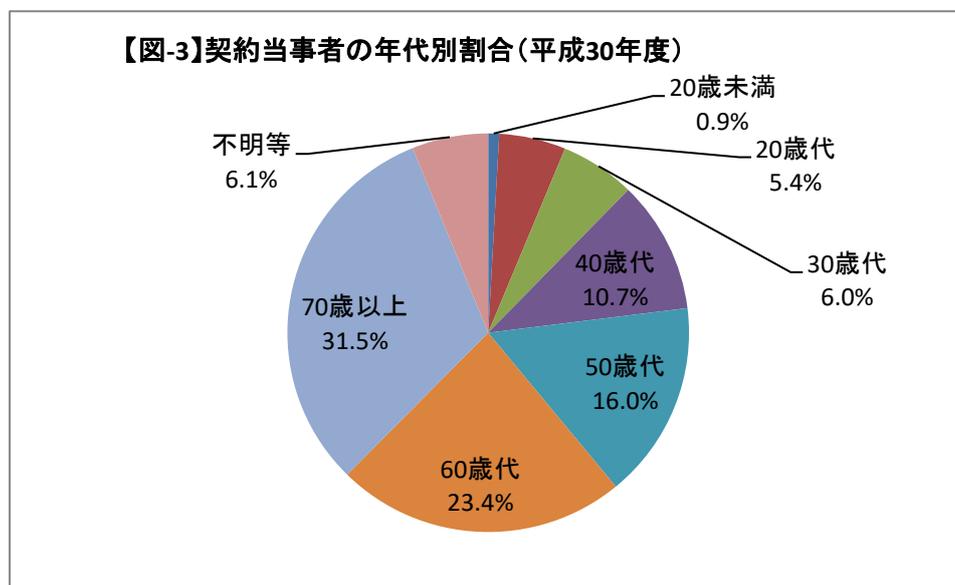
※ PIO-NET 登録情報により分析。@は下位のキーワードで集計したときに、上位のキーワードが選択されたもの。



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35.0%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「70歳以上」で、「60歳以上」を合わせると(いわゆる高齢者世代)、全体の54.8%を占める。(図-3)

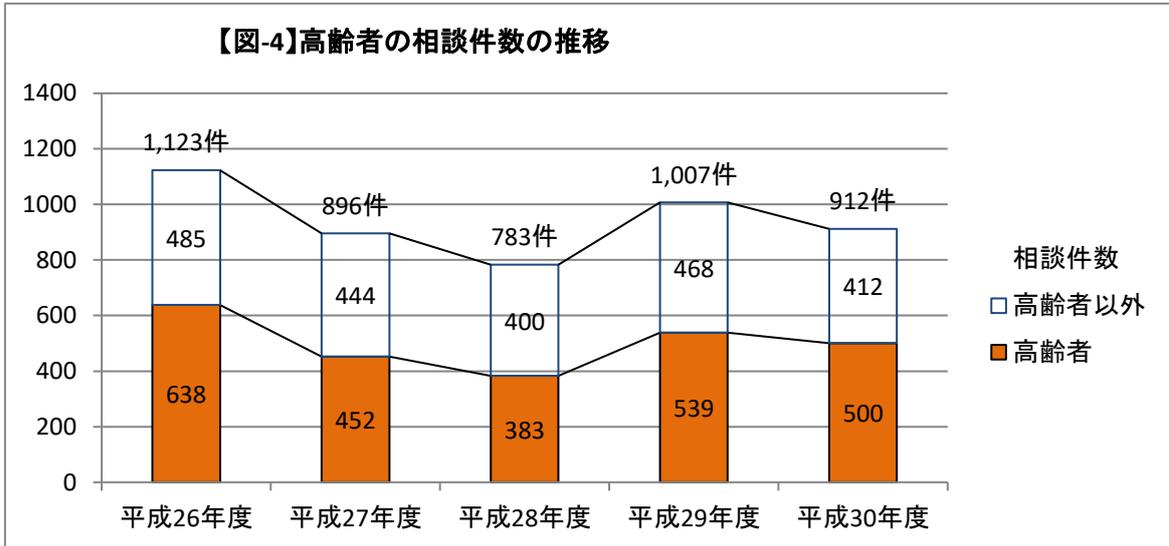


II 相談の特徴

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500件で、全体の54.8%（前年度53.5%）を占める。依然として高齢者の相談が占める割合が半数以上を占めている。（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みると、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審な電話など商品・役務が何なのかわからない「商品一般」の相談が196件と最も多く、高齢者相談件数の39.2%を占めている。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50件と続いた。出会い系サイトや支援サイトへ高額なお金を支払った相談もあった。「健康食品」の相談では、電話勧誘や通信販売で購入した健康食品の定期購入契約を解約したいという相談が目立った。「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、法律相談の問合せなど多岐にわたっていた。

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）

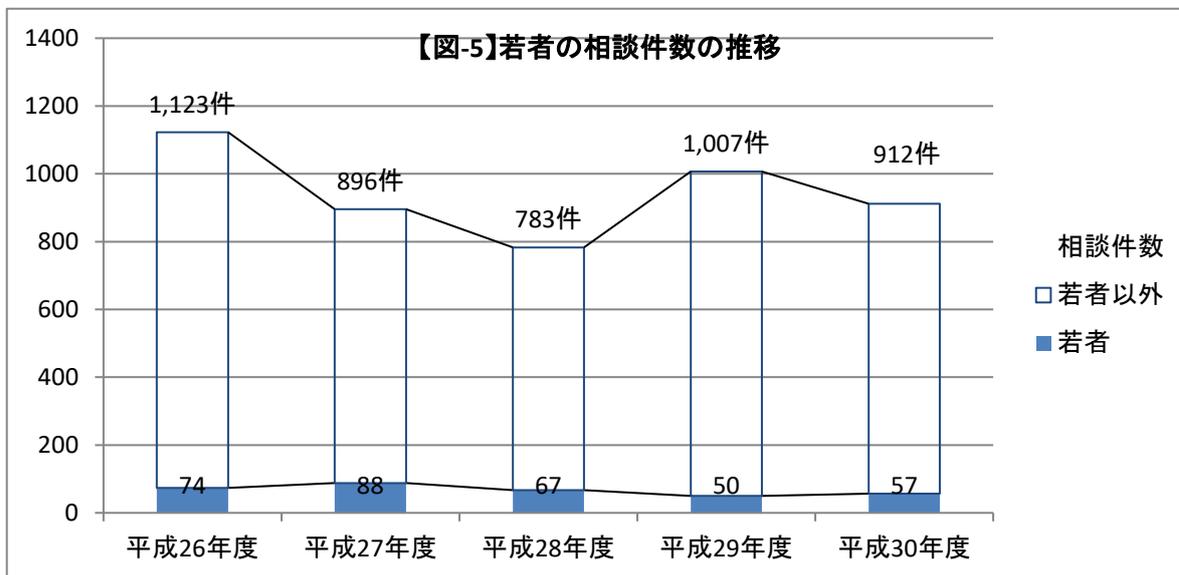
商品・役務	件数	主な内容
商品一般	196	架空請求のハガキ、不審な電話など
放送・コンテンツ等	50	架空請求メール、出会い系サイト、セキュリティソフトなど
健康食品	23	健康食品の電話勧誘や通信販売の定期購入トラブルなど
相談その他	23	振込詐欺等の不審電話、個人間借金、法律相談の問合せなど
修理・補修	11	布団の打ち直し、包丁研ぎなど
役務その他	11	庭木の剪定サービス、雪下ろしサービスなど
レンタル・リース・貸借	10	賃貸住宅の保証人や退去、電話録音機の貸出サービスなど
融資サービス	10	サラ金、ヤミ金、質屋など
工事・建築・加工	7	新築工事、屋根工事、外壁工事など
インターネット通信サービス	7	光ファイバー、ネット関連有料会員サービスなど
相続	7	相続手続きや遺言書作成の問合せなど

(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 57 件で、前年度の 50 件からやや増加し、全体の 6.3%（前年 5.0%）を占める。

（図-5）

内訳として、未成年者（20 歳未満）の相談が 8 件、20 歳代が 49 件だった。



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情報商材等の「放送・コンテンツ等」の相談が 13 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 3 件だった。仮に届いても、ネットの情報等により無視をしてセンターにまで相談するケースが少ないのだと思われる。次に、「自動車」「レンタル・リース・貸借」の相談が 4 件と続いた。自動車契約の解約や自動車ローンの理解不足による相談があった。毎年賃貸アパートの退去トラブルの相談も寄せられている。

販売購入形態『マルチ・マルチまがい取引』の相談が 4 件あり、いずれもクーリング・オフや解約に関する相談だった。

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	13	アダルト情報サイト、架空請求メール、情報商材など
自動車	4	自動車の解約、自動車ローンなど
レンタル・リース・貸借	4	賃貸アパートの入退去トラブルなど
アクセサリ	3	ネックレス、指輪の解約
相談その他	3	個人間借金、町内会費の支払いなど
インターネット通信サービス	2	光ファイバー
教室・講座	2	高額な資格講座
理美容	2	痩身エステ、脱毛エステ
役務その他	2	運転代行サービス、司法書士
内職・副業	2	オンラインカジノのアフィリエイト
化粧品	2	脱毛クリームの定期購入解約、覚えのない化粧品が届いた

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	30年度	29年度	主な相談内容
商品一般	277	286	消費料金等の架空請求ハガキや不審な電話など商品を特定できないもの 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	43	57	電話勧誘や通信販売で、お試しや1回だけのつもりで購入した健康食品が 定期購入契約だった 訪販で配置業者から高額な健康食品を購入した など
住居品	17	24	食器類の訪問購入（買取り）、家電の不具合など
光熱水品	3	10	電気料金が安くなるなどの電話勧誘、ガソリン価格に関する相談
被服品	27	27	アクセサリや着物などの訪問購入、洋服や履物の通信販売
保健衛生品	25	26	通信販売や訪問販売で購入した化粧品や医療用具などの解約など
教養娯楽品	51	43	携帯電話やパソコンの故障や購入トラブル、写真集などの電話勧誘、新聞 の強引な勧誘など
車両・乗り物	23	20	自動車の解約トラブルや故障、自動車ローンの支払いなど
土地・建物・設備	24	21	太陽光発電システムや動産売買に関する相談など
他の商品	0	1	
商品計	490	515	
クリーニング	2	6	ダウンジャケット、マフラーのクリーニングトラブル
レンタル・リース・貸借	26	18	賃貸アパートの退去トラブル、電話機リース、振袖のレンタルなど
工事・建築・加工	16	25	新築住宅工事、屋根工事、衛生設備工事、住宅リフォームなど
修理・補修	14	9	布団の打ち直し、包丁研ぎなど
管理・保管	0	0	
役務一般	2	5	複合サービス会員
金融・保険サービス	49	64	借金による多重債務、投資、生命保険、クレジットカードの解約など
運輸・通信サービス	148	192	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、支援サイト、光回線など
教育サービス	1	0	家庭教師と学習教材の中途解約
教養・娯楽サービス	20	8	スポーツ教室や宿泊施設の解約、俳句掲載や撮影サービスなど
保健・福祉サービス	30	35	介護施設入居権の劇場型勧誘、エステ、医療費の請求など
他の役務	35	29	冠婚葬祭（互助会）、求人広告サービス、被害回復を謳う詐欺、宗教など
内職・副業・ねずみ講	4	3	副業サイトで儲からないなど
他の行政サービス	9	9	市県民税、消費者ホットラインや通話録装置の問合せなど
役務計	356	403	
他の相談	66	89	不審電話、相隣関係、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	912	1007	

前年度同様、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30.4%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	ネックレス	1	普通・小型自動車	4	デジタルコンテンツ@	6	商品一般@	17
2	財布類	1	賃貸アパート	4	フリーローン・サラ金	4	相談その他@	6
3	化粧品@	1	他のデジタルコンテンツ	4	他のデジタルコンテンツ	4	他の健康食品	4
4	モバイル専用端末機器	1	デジタルコンテンツ@	3	商品一般@	3	デジタルコンテンツ@	4
5	他の書籍・印刷物	1	アダルト情報サイト	2	他の健康食品	3	普通・小型自動車	3
6	教養娯楽品その他	1	光ファイバー	2	軽自動車	2	軽自動車	3
7	デジタルコンテンツ@	1	他の資格講座	2	ソーラーシステム	2	他のデジタルコンテンツ	3
8	アダルト情報サイト	1	他の内職・副業	2	賃貸アパート	2	他のネット通信関連サービス	3
9			相談その他@	2	携帯電話サービス	2	スポーツ・健康教室	3
10			運動靴	1	出会い系サイト	2	役務その他サービス	3

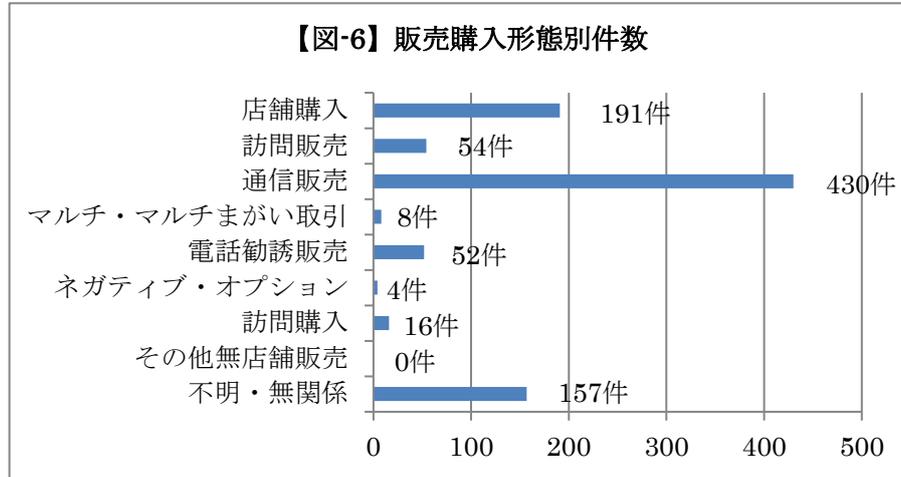
順位	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数	その他・不明	件数
1	商品一般@	48	商品一般@	97	商品一般@	99	商品一般@	13
2	デジタルコンテンツ@	11	デジタルコンテンツ@	17	相談その他@	17	広告代理サービス	3
3	フリーローン・サラ金	5	修理サービス	4	他の健康食品	15	役務その他サービス	3
4	他のデジタルコンテンツ	4	他のデジタルコンテンツ	4	デジタルコンテンツ@	13	他の行政サービス	3
5	相談その他@	4	相談その他@	4	修理サービス	6	相談その他@	3
6	衛生設備工事	3	他の健康食品	3	フリーローン・サラ金	6	リースサービス	2
7	基礎化粧品@	2	出会い系サイト	3	新聞	5	フリーローン・サラ金	2
8	壁紙	2	光ファイバー	3	他の行政サービス	4	相続	2
9	リースサービス	2	相続	3	相続	4	電気冷蔵庫	1
10	新築工事	2	電気	2	指輪	4	他の調理器具	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@	277	6	他のデジタルコンテンツ	22
2	デジタルコンテンツ@	55	7	賃貸アパート	13
3	相談その他@	38	8	修理サービス	13
4	他の健康食品	25	9	出会い系サイト	12
5	フリーローン・サラ金	22	10	役務その他サービス	12

(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 430 件で最も多く、『店舗購入』191 件、相談内容からは特定できない『不明・無関係』157 件、『訪問販売』54 件、『電話勧誘販売』52 件と続く。『電話勧誘販売』と『訪問購入』の相談が前年度の約半数に減少した。(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 (191 件)	件数	訪問販売 (54 件)	件数	通信販売 (430 件)	件数	マルチ・マルチまがい取引 (8 件)	件数
1	フリーローン・サラ金	19	修理サービス	8	商品一般@	234	他の内職・副業	2
2	賃貸アパート	13	他の健康食品	5	デジタルコンテンツ@	55	浄水器	1
3	普通・小型自動車	10	新聞	5	他のデジタルコンテンツ	16	シャンプー	1
4	医療サービス	10	ソーラーシステム	4	出会い系サイト	12	保健衛生品その他	1
5	商品一般@	8	リースサービス	4	他の健康食品	11	学習教材@	1
6	携帯電話サービス	8	壁工事	3	アダルト情報サイト	8	複合サービス会員	1
7	スマートフォン	6	普通生命保険	2	保健衛生品その他	4	ファンド型投資商品	1
8	スポーツ・健康教室	5	テレビ放送サービス@	2	酵素食品	3		1
9	新築工事	4	めん類	1	モバイル専用端末機器	3		
10	衛生設備工事	4	果実	1	他のネット通信関連サービス	3		

順位	電話勧誘販売 (52 件)	件数	ネガティブ・オプション 4 件)	件数	訪問購入 (16 件)	件数	不明・無関係 (157 件)	件数
1	他の健康食品	9	壁紙	2	商品一般@	4	相談その他@	37
2	光ファイバー	7	健康食品@	1	指輪	3	商品一般@	27
3	商品一般@	4	他の書籍・印刷物	1	着物類	2	相続	10
4	他のデジタルコンテンツ	3			アクセサリ@	2	他の行政サービス	8
5	広告代理サービス	3			食生活機器@	1	婚姻	6
6	役務その他サービス	3			電気冷蔵庫	1	テレビ放送サービス@	4
7	電気	2			ミシン	1	年金	4
8	書籍	2			書籍・印刷物@	1	役務その他サービス	4
9	ソーラーシステム	2			廃品回収サービス	1	債権回収	4
10	教養・娯楽サービスその他	2					他のデジタルコンテンツ	3

【販売購入形態別相談内容】

店舗購入

- ・生活保護受給者のところへ、貸金業者から借金の請求通知が送られてきた。時効でないか。
- ・分譲マンションの上階から水漏れがあった。上階のお宅は賃貸の部屋を使用している。オーナーが同じなのに一切負担してくれない。
- ・昨日、車の試乗に行ったら購入を勧められ注文書に名前を書いた。今朝、キャンセルを伝えたらできないと言われた。
- ・12年前に亡くなった母宛に弁護士事務所から医療費の請求通知が届いた。病院名に心当たりはあるが支払わないといけないのか。
- ・携帯電話未納料金の請求通知が届いても放置していたが、また携帯を使いたいので分割で支払いたい。
- ・息子がダンスサークルへ加入。イベントのチケット代の負担が高額で納得できない。規約を守らないといけないのか。
- ・4年前に家を建てたが、階段のきしみや壁紙のはがれが何度修理しても直らない。5年保証が過ぎたらどうなるのか。

訪問販売

- ・妻が訪販で契約した布団の打ち直し料金に納得できない。電話で説明を求めてもきちんとした回答がない。不審だ。
- ・1週間前に配置薬業者から痛む足にいいと勧められ健康食品を購入。4日分飲んだが、高額なのでクーリング・オフしたい。配置薬も断りたい。
- ・昨夕、高齢の母が新聞の購読契約をしてしまった。たくさんの粗品をもらい困惑している。クーリング・オフしたい。
- ・昨年、県外のショッピングセンターで太陽光発電を契約。来月工事予定だが離婚するので解約したい。違約金が高すぎる。
- ・3年前に電話機のリース契約をした。2週間前、別担当者が訪問し、新たにリース契約をしたが騙されたと思う。解約したい。
- ・訪販で外壁リフォーム工事 560 万円の契約をした。高額でないか。慎重に検討したいのでクーリング・オフしたい。
- ・中3の子供に家庭教師と学習教材を契約。中途解約したら8万8千円を請求された。高額だ。
- ・高齢の母が、健康になるという話を聞いて高額な商品を次々に購入しているようだ。止めさせたいが、どうしたらいいか。

通信販売

- ・妻宛に「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」という文書が封書で届いた。妻は全く身に覚えがない。詐欺か。
- ・先日、大手通販サイトから未納料金があるとSMSが届いた。フィーチャーフォンを使用しており、ネットで買い物はしていない。
- ・パソコンに「21億円を差し上げます」とメールが届いたのをきっかけに受け取るための費用を次々支払ったが、支援を受けられない。全額返金してほしい。
- ・いきなりアダルトサイトに登録になってしまったので、ネットで見つけた司法書士に相談したら高額な費用がかかる。解約したい。

- ・3か月前にネットで脱毛クリームを購入したら定期購入だった。6回受け取らないと解約できないと言われ、納得できない。
- ・数か月前、お試し500円のサプリをスマホから注文。翌月注文していないのに届き、その後も数回送られてくるが、サイトと連絡がとれない。
- ・4年前から新聞広告にあった農園へ次々出資してきたが満期償還が遅れており、業者と連絡がとれなくなった。騙されたのか。解約返金してほしい。
- ・新聞広告を見て下着を注文。商品が届き送料980円が必要だとわかった。高すぎる。業者は広告に記載しているというが小さくて読めない。
- ・パソコンを閲覧中、突然警告表示が現れ、遠隔操作でセキュリティソフトを購入しカード決済した。外国の業者で勝手に自動更新になり怪しい。
- ・オークションサイトで軽自動車を落札し支払い後届いた。車が不備だらけなので返して返金希望だが受けてもらえない。
- ・「入会してアンケートに答えるだけで収入になる」という副業に参加費用を振り込んだ。報酬が振込まれない。連絡が取れない。

マルチ・マルチまがい取引

- ・友人に誘われて海外オンラインカジノの有料会員になった。広告をすれば儲かると言われたが怪しい。
- ・都会に住む学生の息子が高額な投資用教材を購入していることがわかった。業者情報が不明なので解約させたい。
- ・兄嫁が、複合サービス会員に加入。仕事を退職し本格的に活動すると言い出しているが、問題ある業者でないのか。

電話勧誘販売

- ・認知症の母が健康食品の試供品を代引きで購入していた。現金取引で3千円未満の場合はクーリング・オフ不可とある。解約し今後の勧誘を断りたい。
- ・インターネット料金が安くなると電話があり光回線を承諾した。高額になったので解約したら違約金を請求された。
- ・電話で「自動投稿システムを使って写真投稿アプリに投稿すれば月に60万円儲かる」と言われ契約。業者が廃業する。どうしたらいいか。
- ・施設の求人広告をネット上のサイトに無料で掲載するという契約をした。勝手に自動更新され高額な請求を受けたが支払いたくない。
- ・「以前の先物取引の被害額を必ず取り戻すことができるので話がしたい」と自宅に電話があった。会う約束をしてしまった。断りたい。

ネガティブ・オプション

- ・海外から注文した覚えのない壁紙と書かれた黄色い封筒が届いた。どうしたらいいかわからないので未開封だ。14日間保管すればいいのか。

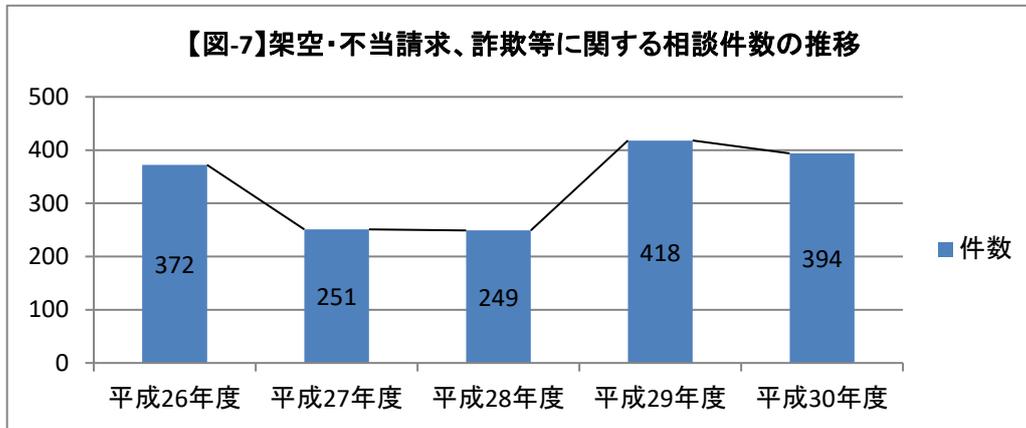
訪問購入

- ・「古着はないか」と電話のあと訪問を受けた。古着は買い取らず、貴金属を売ってほしいと言われたが渡さなかった。不愉快だった。
- ・以前契約した業者に電話をし、古本の買取を依頼。古本以外の商品を買取ってくれ現金6万円を受け取ったが解約したい。書面はもらっていない。

(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)

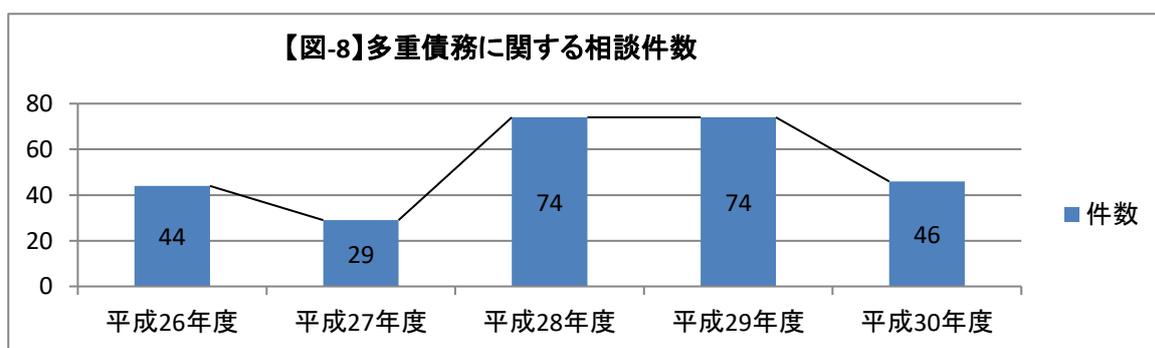
身に覚えのない代金の請求や、不当な高額料金請求などの「架空・不当請求」に関する相談は 394 件で、前年度の 418 件からやや減少した。(図-7) 今年度の全相談件数の 43.2%を占める。



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」と書かれた不審なハガや封書が届いた(218件)という架空請求の相談が大半を占める「商品一般@」の相談が 241 件(全相談件数では「商品一般@」277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」という架空請求メールの相談が主である「デジタルコンテンツ@」の相談が 55 件(全相談件数に同じ)と続いた。次に、情報商材やダウンロードしたセキュリティソフト等の「他のデジタルコンテンツ」13 件(全相談件数 22 件)、出会い系サイト 11 件(全相談件数 12 件)、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 8 件(全相談件数に同じ)だった。「アダルト情報サイト」のワンクリック請求に関しては平成 26 年度の 78 件をピークに 4 年連続で減少した。

架空・不当請求、詐欺等のうち把握できている契約購入金額は約 9,592 万円で、既に支払ったものが 36 件約 4100 万円あった。支払わずに済んだ未然防止額も含め救済されたものが、394 件のうち 42 件約 5,255 万円あった。

(5) 多重債務に関する相談



多重債務に関する相談は46件で、前年度74件から大幅に減少し、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、「40歳代」が12件で最も多く、「70歳代」7件、「50歳代」6件と続いた。45.7%にあたる21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支援機関からの相談だった。

多重債務相談の要因としては「フリーローン・サラ金」によるものが20件と最も多かった。退職したことで生活が苦しくなったという相談が数件あった。契約購入金額の合計額は、1億5104万円で、契約購入金額が1千万円以上のものが4件あり、そのうち3件は住宅ローンを含む支払いが困難だという相談だった。多重債務の相談のうち16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ものもあった。

(6) 危害・危険に関する相談

「危害・危険」に関する相談が2件あった。

内訳としては、2件とも「危害」の相談で、食料品に関するものだった。

(危害とは、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病(危害)を受けたという相談)

「危害」の相談内容

- ・細マッチョな体になりたくて筋肉増強サプリをお試しで購入。副作用がないとあったのに胃が痛くなり舌が赤くヒリヒリとした。解約したい。
- ・先月、ネット広告を見て500円のダイエットサプリを注文。先日定期便で3袋届いたが下痢や発疹が出たので解約したい。