

平成 31 年度消費生活相談概要

I 相談全体の概要

①平成 31 年度（令和元年度）の相談件数は 871 件で、前年度（912 件）より 41 件減り 4.5%の減少となった。（図 1）

過去 5 年間の推移で見ると、平成 29 年度の 1,007 件をピークに漸減しているものの、相変わらず 800 件以上と高止まりしている。平成 29 年度は、架空請求の相談が 310 件と急増したが、前年度は 270 件、今年度は 118 件と半数以下に減少したことが背景にあると思われる。また、高齢者（60 歳以上）の相談件数は 470 件あり、依然として全体の半数以上（54%）を占めている。

販売購入形態の内訳をみると、「通信販売」の相談が 259 件と最も多い。近年、インターネットを利用してトラブルに遭うケースが増えてきている。「訪問販売」は 48 件、特に点検商法の相談が減り 1 件しかなかった。「電話勧誘販売」は 44 件で、電気料金や光回線が今より安くなると大手電力会社や大手電話会社を騙る電話があったという相談が複数寄せられた。「訪問購入」の相談が 14 件あり、大半は、不要な洋服や着物等何でも買い取ると電話がかかってきた段階で断っており、実際に自宅を訪ねて来たのは 5 件だった。貴金属の買取が目的だったとか、事前の承諾なしにいきなり訪ねて来た等、ルールを守らない例もあった。

商品・役務別相談件数（下位キーワード集計）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かったが、前年度の件数 277 件から 175 件に減少した。多重債務が主な相談の「フリーローン・サラ金」や、通信販売で購入した「他の健康食品」の定期購入の解約に関する相談が続いている。急増したのは、「電気」（2 件から 18 件）と「社会保険@」（1 件から 12 件）の相談で、「電気」は前述の電気料金が安くなるとの勧誘が主だった。「社会保険@」は厚生労働省から突然、雇用保険の追加給付に関する通知が届いたが信用できるかとの相談が寄せられた。

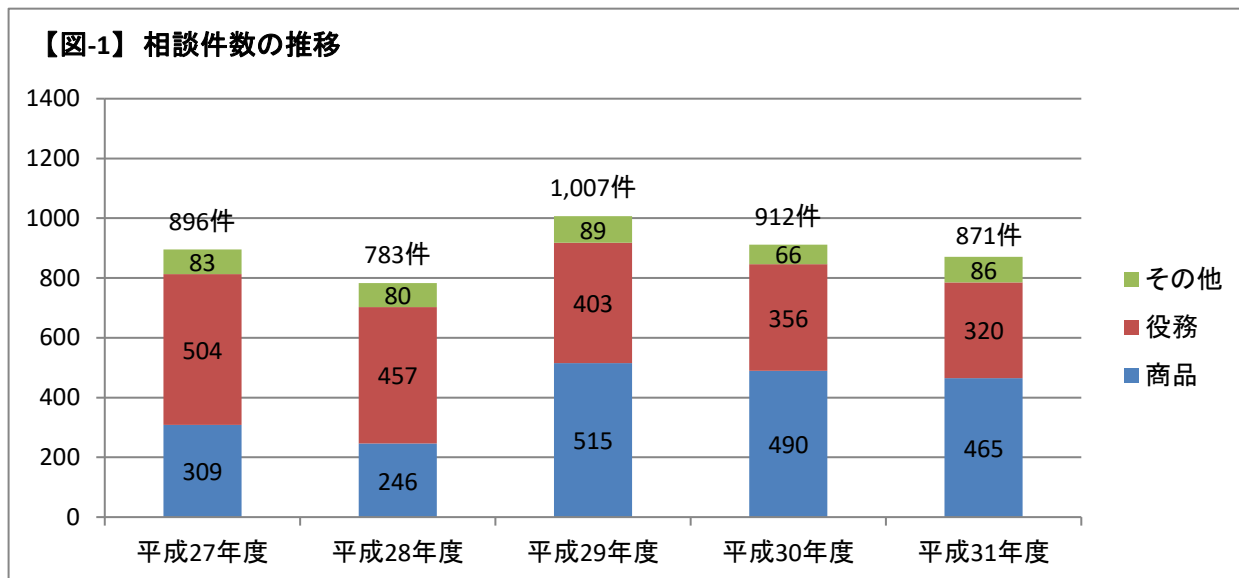
新型コロナウイルスの流行に伴い、新型コロナ関連の相談が 2 月以降 10 件あった。主にマスクの購入に関する相談だった。

全相談件数で、把握できている契約購入金額は約 2 億 5,460 万円で、既に支払ったものが約 3,044 万円あった。支払わずに済んだ未然防止額も含め、救済額は約 1,879 万円だった。

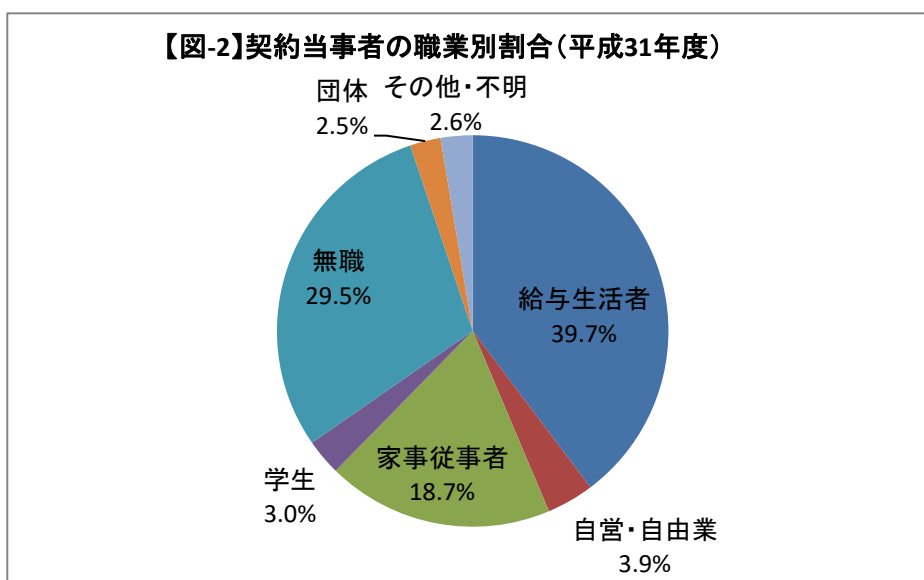
前年度に続き、今年度も高齢者サロンや中学校、事業所の出前講座に出向いた。しかし、新型コロナウイルス感染予防のため、年度末に、高齢者サロンや高校へ出向いての講座、及び 2022 年の成人年齢引き下げを見据えた消費者講演会が相次いで中止となった。

また、消費者サポーターについては、今年度は 1 人減り 74 名、新たに企業消費者サポーター事業所として今年度 12 企業を登録したが、そのうちの 1 社が年度途中で事業所を廃止したため、前年度登録の 6 事業所を合わせて 17 事業所となった。これら消費者サポーターや越前市高齢者等安全・安心ネットワーク推進協議会等と連携を図り、これからも、消費者被害の未然防止・拡大防止に取り組んでいくことが大事だと考える。

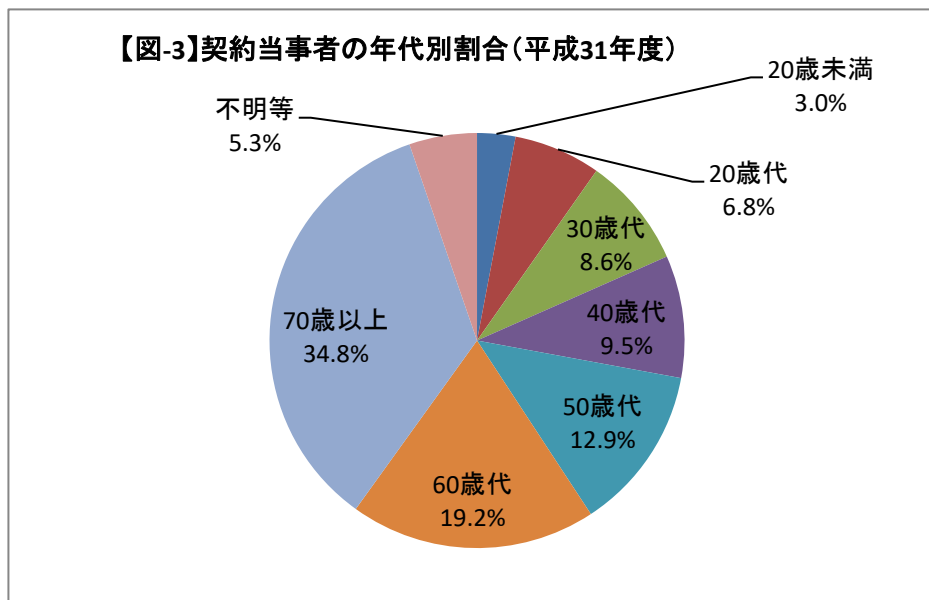
※ PIO-NET 登録情報により分析。@は下位のキーワードで集計したときに、上位のキーワードが選択されたもの。



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 39.7%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 54.0%を占める。(図-3)

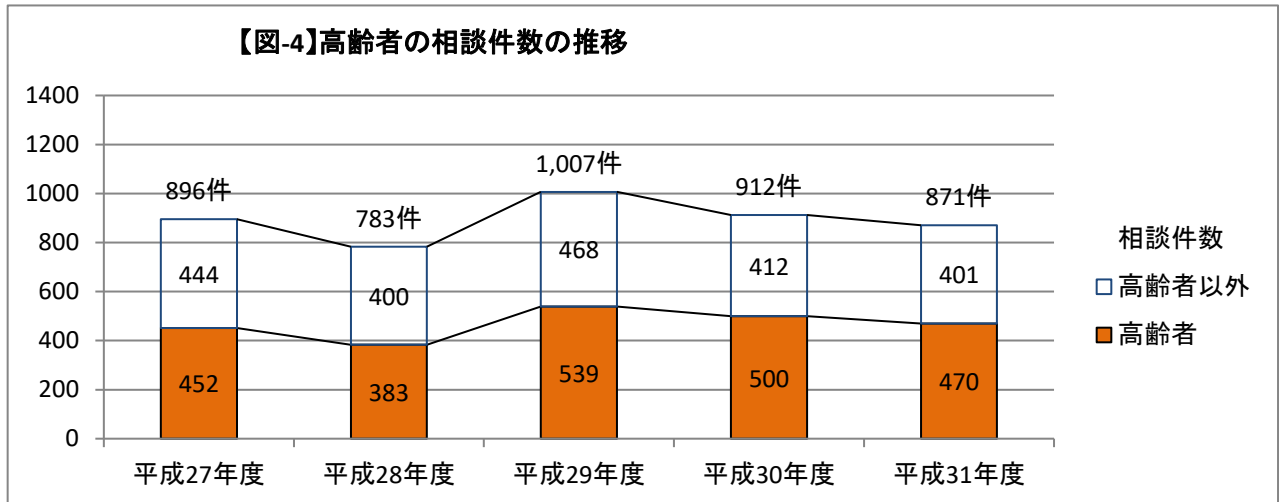


II 相談の特徴

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470件で、全体の54.0%（前年度54.8%）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と高い。（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（上位キーワード集計）でみると、身に覚えのない架空請求ハガキや不審なメール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117件と最も多く、高齢者相談件数の24.9%（4分の1）を占めている。次に、売り手対買い手という図式を持たない個人間の金の貸し借りや交通事故、相談窓口の問合せ等の「相談その他」38件、「放送・コンテンツ等」に関する相談30件と続いた。「放送・コンテンツ等」には、架空請求メール、出会い系サイトの他、高額なお金を支払った情報商材の相談があった。次の「健康食品」18件の相談では、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。その他、光回線の勧誘など「インターネット通信サービス」の相談や電気料金が安くなる等の「電気」の相談をはじめ、多岐に渡っていた。

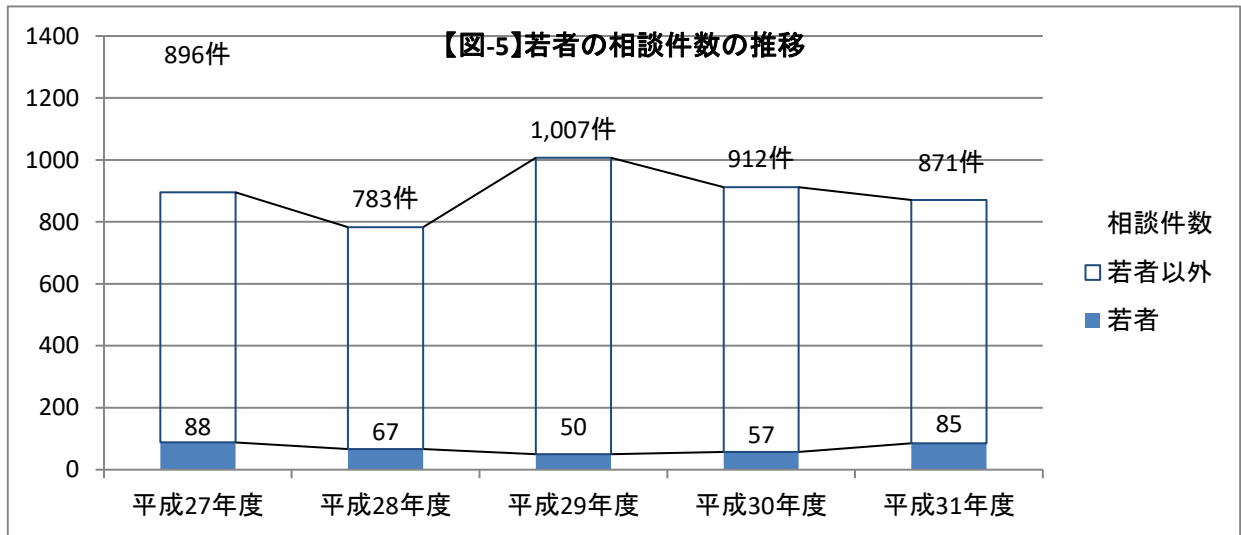
高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務（商品別分類：上位キーワード集計）

商品・役務	件数	主な内容
商品一般	117	架空請求のハガキ、不審なメールや電話等
相談その他	38	個人間借金、交通事故、不審な電話、法律相談の問合せ等
放送・コンテンツ等	30	架空請求メール、情報商材、出会い系サイト、セキュリティソフト等
健康食品	18	健康食品の通信販売の定期購入トラブル、強引な電話勧誘等
インターネット通信サービス	15	光ファイバー、インターネット関連の有料会員サービス等
電気	14	電気料金が安くなるとの電話勧誘等
他の保健・福祉	14	雇用保険追加給付通知、保険証の紛失等
融資サービス	13	サラ金、ヤミ金等
工事・建築・加工	12	屋根工事、塗装工事、増改築工事等
医療用具	11	電位治療器、磁気ネックレス等
生命保険	11	生命保険勧誘時の説明不足等

(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85件で、前年度の57件から28件増加し、全体の9.8%（前年度6.3%）を占める。（図-5）

内訳として、未成年者（20歳未満）の相談が26件、20歳代が59件だった。半数以上が契約当事者ではなく心配する家族や施設等からの相談だった。



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（上位キーワード集計）でみると、「化粧品」、「放送・コンテンツ等」の相談が12件で最も多かった。「化粧品」では、インターネット通販で購入した脱毛剤や化粧クリームの定期購入トラブルが多かった。「放送・コンテンツ等」は、架空請求メールの相談は若者にはなかったが、アダルト情報サイトやオンラインシゲーム等の相談があった。次に、「商品一般」7件、「相談その他」6件と続いた。

販売購入形態別でみると、「通信販売」が47件と圧倒的に多かった。若者間で発生しやすい「マルチ・マルチまがい取引」の相談は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
化粧品	12	脱毛剤や化粧クリームの定期購入トラブル等
放送・コンテンツ等	12	オンラインゲームの未成年者契約、アダルト情報サイト等
商品一般	7	不審なメール、心当たりのない宅配商品等
相談その他	6	アンケートの問合せ、個人間トラブル等
自動車	5	自動車の売買トラブル等
健康食品	4	ダイエットサプリの定期購入トラブル、マルチ商法の化粧品の解約
融資サービス	4	カードローンによる多重債務等
教室・講座	3	スポーツ教室の退会、資格講座・パソコン講座の解約
観覧・鑑賞	3	コンサートチケットの転売、偽サイトでのチケット購入
他の教養娯楽品	2	絵画の未払い、電子タバコの定期購入トラブル
履物	2	サイズ違いの靴、フリマアプリで買った偽物のスニーカー

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	31年度	30年度	主な相談内容
商品一般	175	277	商品が特定されない消費料金等の架空請求ハガキや封書、不審な電話やメール、不用品の買取り等
食料品	62	43	通信販売で購入した健康食品の定期購入トラブル、海産物を送るとの電話勧誘等
住居品	19	17	家電の不具合、骨董品の買取り、SF 商法で購入した寝具の解約等
光熱水品	24	3	電気料金が安くなるとの電話勧誘、ガソリン価格や水道料金等
被服品	30	27	通信販売で購入した下着やバッグのサイズ違い、商品が届かない等
保健衛生品	55	25	無料体験で購入した電位治療器の解約、通信販売で購入した脱毛剤や化粧品クリームの定期購入トラブル、マスクが買えない等
教養娯楽品	56	51	携帯電話や不具合や購入トラブル、新聞の強引な勧誘、身に覚えのないノートパソコンの注文確認メールが届いた等
車両・乗り物	23	23	中古自動車の解約トラブル、通信販売で購入した自動車部品が届かない等
土地・建物・設備	20	24	太陽光発電システム、電気温水器、不動産売買に関する相談、墓地の問合せ等
他の商品	1	0	金製品の買取り
商品計	465	490	
クリーニング	2	2	礼服、婦人コートのクリーニングトラブル
レンタル・リース・貸借	16	26	賃貸アパートの退去トラブル、電話機リース、入院用品のレンタル等
工事・建築・加工	16	16	新築住宅工事、屋根工事、塗装工事、増改築工事
修理・補修	6	14	布団の打ち直し、水詰まり修理等
管理・保管	0	0	
役務一般	1	2	複合サービス会員
金融・保険サービス	74	49	多重債務、生命保険、クレジットカードの解約等
運輸・通信サービス	119	148	架空請求メール、出会い系サイト、アダルト情報サイト、情報商材、オンラインゲーム、光ファイバー、電話料金等
教育サービス	4	1	学習塾の短期講習の解約、奨学金等
教養・娯楽サービス	12	20	スポーツ教室の解約、コンサートチケットや航空券の購入トラブル等
保健・福祉サービス	31	30	雇用保険追加給付関連、エステ、医療サービス等
他の役務	28	35	質問サイト、求人広告サービス、株の売却サービス等
内職・副業・ねずみ講	2	4	副業サイト、内職あっせん先問合せ
他の行政サービス	9	9	行政機関からのアンケート調査、免許証紛失、福祉バスの問合せ等
役務計	320	356	
他の相談	86	66	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、法律相談の問合せ等
総計	871	912	

前年度同様、架空請求ハガキ等が主な相談の「商品一般」が圧倒的に多く、全相談件数の 20.1%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	オンラインゲーム	4	商品一般@	5	普通・小型自動車	8	フリーローン・サラ金	10
2	脱毛剤	3	普通・小型自動車	4	商品一般@	7	商品一般@	9
3	相談その他@	3	フリーローン・サラ金	4	他のデジタルコンテンツ	6	他のデジタルコンテンツ	4
4	商品一般@	2	脱毛剤	3	他の健康食品	4	高麗人参茶	3
5	他の健康食品	2	他のデジタルコンテンツ	3	相談その他@	4	デジタルコンテンツ@	3
6	コンサート	2	相談その他@	3	スマートフォン	3	相談その他@	3
7	高麗人参茶	1	賃貸アパート	2	フリーローン・サラ金	3	債権回収	3
8	婦人靴	1	アダルト情報サイト	2	他の自動車用品	2	紳士・婦人洋服@	2
9	化粧クリーム	1	婚姻	2	携帯電話サービス	2	保健衛生品その他	2
10	バック	1	他の健康食品	1	光ファイバー	2	ノートパソコン	2

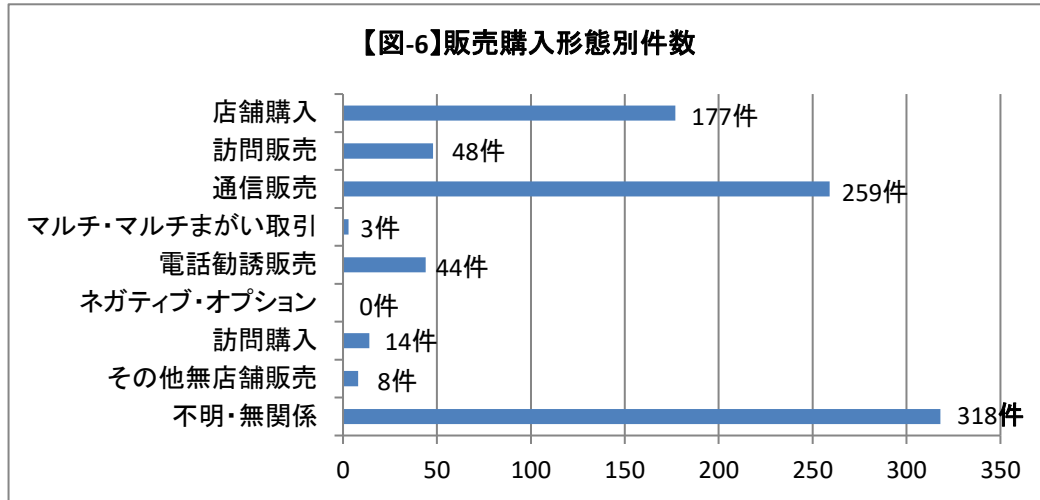
順位	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数	その他・不明	件数
1	商品一般@	27	商品一般@	48	商品一般@	69	商品一般@	8
2	他の健康食品	6	フリーローン・サラ金	8	相談その他@	28	役務その他サービス	4
3	フリーローン・サラ金	6	他の健康食品	5	電気	13	電気	3
4	酵素食品	4	光ファイバー	5	社会保険@	10	フリーローン・サラ金	3
5	ノートパソコン	4	相談その他@	5	他の健康食品	9	相談その他@	3
6	相談その他@	4	携帯電話サービス	4	デジタルコンテンツ@	7	食料品一般	2
7	保健衛生品その他	3	他のデジタルコンテンツ	4	普通生命保険	5	他のスポーツ用品	2
8	相続	3	普通生命保険	3	役務その他サービス	5	広告代理サービス	2
9	紳士・婦人洋服@	2	デジタルコンテンツ@	3	他の行政サービス	5	柔軟仕上げ剤	1
10	金融関連サービスその他	2	出会い系サイト	3	電位治療器	4	消火器	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
1	商品一般@	175
2	相談その他@	53
3	フリーローン・サラ金	38
4	他の健康食品	29
5	他のデジタルコンテンツ	22
6	電気	18
7	役務その他サービス	16
8	デジタルコンテンツ@	15
9	普通・小型自動車	13
10	携帯電話サービス	12

(3) 販売購入形態別件数

販売購入形態別件数では、相談内容からは特定できない「不明・無関係」が318件で最も多く、「通信販売」259件、「店舗購入」177件、「訪問販売」48件、「電話勧誘販売」44件と続く。「マルチ・マルチまがい取引」は3件と少なく、「ネガティブ・オプション」の相談はなかった。(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 (177件)	件数	訪問販売 (48件)	件数	通信販売 (259件)	件数	マルチ・マルチまがい取引 (3件)	件数
1	フリーローン・サラ金	21	電気	4	他の健康食品	23	他の健康食品	1
2	商品一般@	14	ソーラーシステム	4	他のデジタルコンテンツ	22	鍋	1
3	普通・小型自動車	12	普通生命保険	3	商品一般@	19	浄水器	1
4	携帯電話サービス	11	商品一般@	2	デジタルコンテンツ@	14		
5	賃貸アパート	9	新聞	2	オンラインゲーム	8		
6	金融関連サービスその他	6	電気温水器	2	役務その他サービス	8		
7	新築工事	5	塗装工事	2	酵素食品	7		
8	携帯電話@	4	羽毛ぶとん	1	ノートパソコン	7		
9	ガソリン	3	毛布	1	出会い系サイト	7		
10	保健衛生品その他	3	消火器	1	脱毛剤	6		

順位	電話勧誘販売 (44件)	件数	訪問購入 (14件)	件数	その他無店舗販売 (8件)	件数	不明・無関係 (318件)	件数
1	電気	11	商品一般@	5	電位治療器	7	商品一般@	131
2	光ファイバー	7	着物類	3	電気マッサージ器	1	相談その他@	52
3	商品一般@	4	食器	1			社会保険@	12
4	他の健康食品	3	被服品一般	1			フリーローン・サラ金	11
5	IP電話	2	洋服一般	1			他の行政サービス	9
6	インターネット接続回線@	2	指輪	1			相続	9
7	魚介類@	1	貴金属	1			債権回収	9
8	かに	1	固定電話関連サービス	1			役務その他サービス	6
9	塩干魚介	1					テレビ放送サービス@	4
10	健康食品@	1					相隣関係	4

【販売購入形態別相談内容】

店舗購入

- ・1週間前に夫が死亡した。夫は金融機関や消費者金融から借金しており残債が約400万円ある。今後どうしたらいいか。
- ・県外の中古車販売店に出向き中古車を契約した。整備して引き渡される話だったが整備されていなかった。整備代を支払ってほしい。
- ・息子のスマホの代金に高額な請求がきたので調べたら、通話料が定額制ではなく従量制のプランであった。支払わねばならないのか。
- ・高齢住民が住んでいる長屋が老朽化したが大家が直してくれない。どうしたらいいか。
- ・量販店でカードを作ったら、ポイントカードではなくクレジットカードだった。年会費は不要だが使うことはない。どうしたらいいか。
- ・2年前に新築住宅を建てたが不具合が多い。業者に修理を求めているが対応してくれず困っている。
- ・セルフガソリンスタンドで給油するとスロットゲームで引き額が決定するが、高い金額の割引が出たことがない。不当ではないか。
- ・マスクを買いに量販店に出向いたが商品がなかった。チラシ掲載商品がないのは納得できない。

訪問販売

- ・「電気料金が安くなる。説明に行く」と電話があった。何の説明かわからない。電力自由化のことか。
- ・光熱費が安くなると太陽光発電システムを勧められた。高額だからと断っているのに強引に印を押させた。クーリング・オフしたが大丈夫か。
- ・13年前、70歳になれば終身の払込を停止し医療のみの支払いに変更可能と言われ終身保険を契約。先日、変更不可と言われ納得できない。
- ・昨年、男性が訪問し、洗剤とビールを置き新聞購読を勧められ契約。先日、取次店が来て来月から配達すると言われたが、高いので解約したい。
- ・折込チラシを見て外壁塗装工事を契約後、クーリング・オフ通知を送付したが、宛先不明でハガキが戻ってきた。信用できない。
- ・両親が知人に誘われ締め切った会場に通い、断り切れずにムートンを購入した。クーリング・オフ期間を過ぎたが解約できないか。
- ・昨日、訪問を受け息子の学力診断テストを契約したが、今後の教材販売につながる可能性があり怖い。
- ・不動産投資を勧める業者が訪問し、具体的な話は来週すると言われたが会いたくない。断りの電話を入れたが応じてくれない。
- ・電話機が故障したタイミングで訪問を受け、大手電話会社だと思い電話FAX複合機のリース契約をしたが高すぎる。解約したい。

通信販売

- ・スマホで初回10円モニターのダイエットサプリを注文した。今日、初回分が届き来月もまた届く定期購入だと知った。高校生なので支払いが困難なため解約したい。
- ・金の先物取引売買ツールで毎月400万円以上儲かると信じ、30万円余りをカードで支払った。業者と連絡が取れなくなり不安。騙されたのか。
- ・昨日、宅配業者から不在通知メールが届いたのでサイトにアクセスし、アプリをダウンロードしたところ勝手に決済されてしまった。

- ・SMSで、「コンテンツ料金の精算確認が取れない、連絡してほしい」と届いた。身に覚えがない。
- ・カードの請求額が引落しできず、小学生の息子がオンラインゲームをしていたことがわかった。契約を取消し返金してほしい。
- ・質問サイトを利用し、カードで決済した。その後、利用していないのにカードの利用明細に3800円の請求がある。支払いたくない。
- ・ネットで、「1か月に10kg痩せる」という広告を見て酵素サプリを購入したが効果がない。解約したいが定期コースだった。
- ・携帯に大手ショッピングモールから注文内容確認の自動配信メールが届いた。パソコンの注文になっているが、全く覚えがない。
- ・出会い系サイトへ誘導され、女生との個人情報を交換しようとしたが文字化けしてできず、会員昇格費用を次々請求された。返金してほしい。
- ・息子がネットで初回980円の脱毛剤を注文。「定期購入、総額39,800円」とのメールが届いた。断りたいが電話が繋がらない。

マルチ・マルチまがい取引

- ・ネットで見つけた耳つぼダイエットの店兼自宅にて、サプリメントと化粧品を契約したがやめたい。クーリング・オフできるか。
- ・息子の嫁が友人に誘われてマルチ商法の会員になり浄水器を購入した。親族や近所に浄水器の勧誘を行っているのでやめさせたい。
- ・夫が町内の人から高い鍋や空気清浄器を買わされた。年金暮らしで裕福ではないのもう売りにこないでほしい。

電話勧誘販売

- ・電力会社から料金サービスの案内だと電話があり個人情報を知られた。電力会社に確認したら料金案内の電話はしていないと言われた。不審だ。
- ・「固定電話が使えなくなる」と電話で光回線から他社の光サービスへの変更を勧められ了承。連絡先が発信専用番号でつながらず不安になった。解約したい。
- ・注文した覚えのない健康食品を、明日、代引きで送ると電話があった。どうしたらいいか。
- ・大手電話会社から「光電話の工事に行く」と電話があったが、必要ないと断った。なぜこのような電話があったのか不審。
- ・2か月前、「安くなる」と電話がありプロバイダを変更。以前のプロバイダ料金も二重に払っていたことがわかった。変更前の契約に戻したい。

訪問購入

- ・昨日、古い物を買取りたいと電話があり古いミシンがあると答えた。今日、訪問があったが目的は貴金属だった。居座られ不審。
- ・隣町で「1日限りの高価査定」との新聞チラシが入った。県外の業者だ。着物を売りたいが信用できるか。

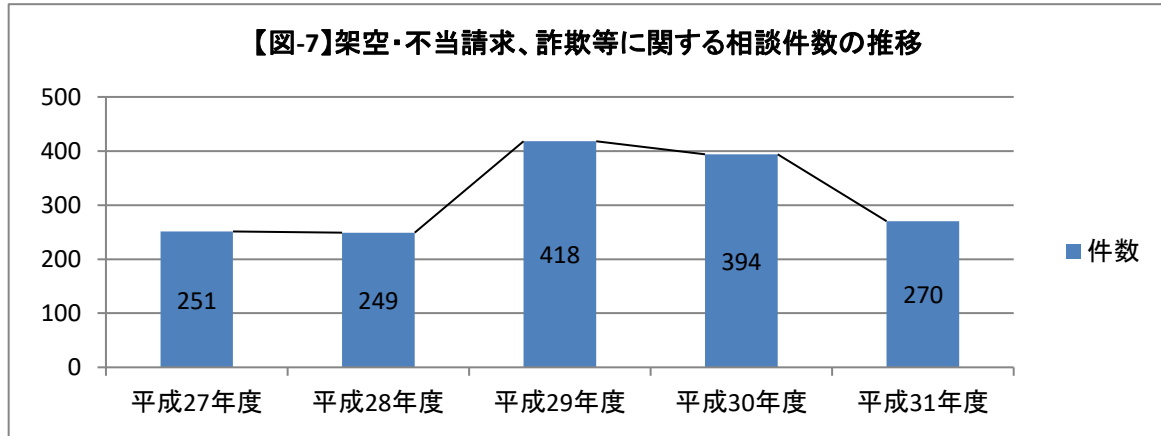
その他無店舗

- ・高齢な母が無料体験に通い家庭用電位治療器を注文、96万円を振り込まなければいけない。高すぎる。
- ・妻が無料体験会場で高額な家庭用電位治療器を購入した。家族中が反対しており、配達時に断ったが解約できたのだろうか。

(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270件で、前年度の394件から124件減少した。(図-7)今年度の全相談件数の31.0%を占める。

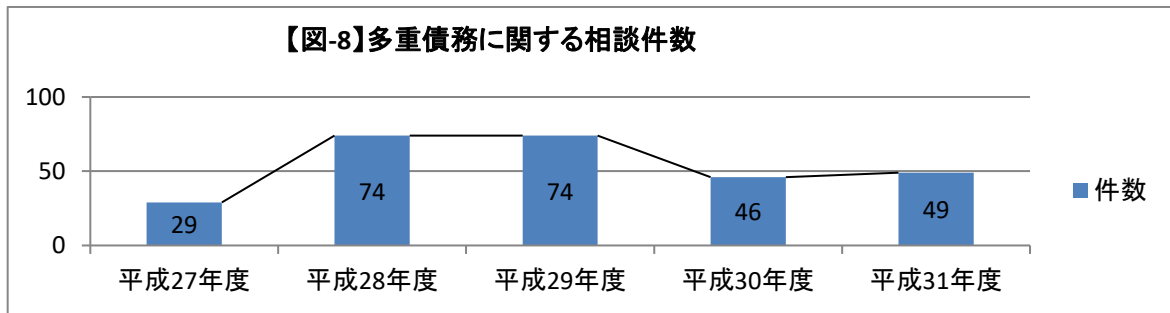


架空・不当請求、詐欺等に関する相談の内訳としては、特に「架空請求」の相談が118件で最も多く、内訳としては「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と書かれた不審なハガや封書が届いたという相談が93件、「身に覚えのない有料サイトの利用料を請求するSMSが届いた」という架空請求メールの相談が25件だった。

架空請求以外の相談には、情報商材やダウンロードしたセキュリティソフト、占いサイト、出会い系サイトの相談があった。情報商材の相談は、「スマートフォンで簡単に儲かるとの広告を見て高額収入を得るためのノウハウだという情報を高価格で購入したが儲からない」というものだった。セキュリティソフトについては、「パソコン画面に突然ウィルス感染の偽の警告画面が出てソフト購入を誘導させられた」との内容だった。アダルト情報サイトの「ワンクリック請求」に関しては4件で、平成26年度の78件をピークに5年連続で減少した。また、「アカウントがロックされました」とのメールから個人情報盗み取ろうとするフィッシング詐欺の手口や、まったく身に覚えのない商品が送られてきたという詐欺まがいの相談があった。

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11,871万円で、既に支払ったものが30件約251万円あった。支払わずに済んだ未然防止額も含め救済されたものが、270件のうち23件約295万円あった。

(5) 多重債務に関する相談



多重債務に関する相談は49件で、前年度46件から3件増え、全相談件数の5.6%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14件で最も多く、「50歳代」9件、「30歳代」7件と続いた。約半分の25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。

多重債務相談の商品別内訳としては、「フリーローン・サラ金」によるものが31件と最も多かった。契約当事者に病気や心身障害があるものが11件あった。相談時に把握できた契約購入金額の合計額は4,072万円で、契約購入金額が1,000万円を超える相談はなかったが、500万円以上のものが2件あり、そのうち1件は、「弁護士に自己破産を依頼し一度は断念したが、やっぱり自己破産をしたいので再度弁護士につないでほしい」という相談だった。多重債務の相談のうち17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14件あった。昨年2件から急増した。

内訳としては、すべて「危害」の相談で、「食料品」、「保健衛生品」に関するものが4件、「住居品」、「保健・福祉サービス」に関するものが3件ずつあった。

(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

- ・耳つぼダイエットの店舗でサプリメントと化粧品を契約した。サプリメントを2日間飲んだら、頭痛と倦怠感の症状が出た。一部を飲んだがクーリング・オフできるか。
- ・カーペットピンが外れ、友人が怪我をした。針が長くて危ない。同様な事故情報はないか。
- ・ネット通販でオールインワンジェルの定期購入の契約をしたが、肌に合わず顔にブツブツが出た。電話がつながらず解約できない。
- ・奥歯の歯科治療を受け保険適用のない歯を入れた。治療方法も杜撰で入れ歯を入れた後、痛くてたまらない。返金を求めたい。