

平成29年度の消費生活相談状況

I 消費生活相談件数等

1 相談件数は約9,000件で4年ぶりに増加

平成29年度に石川県消費生活支援センター及び市町の消費生活相談窓口寄せられた消費生活相談件数は9,010件で、平成28年度に比べて1,034件（13.0%）の増加となりました。

消費生活相談件数は、年度によって変動があるものの8千件前後で推移していましたが、平成29年度は、ハガキ・メールによる架空請求の増加により4年ぶりに増加しました。

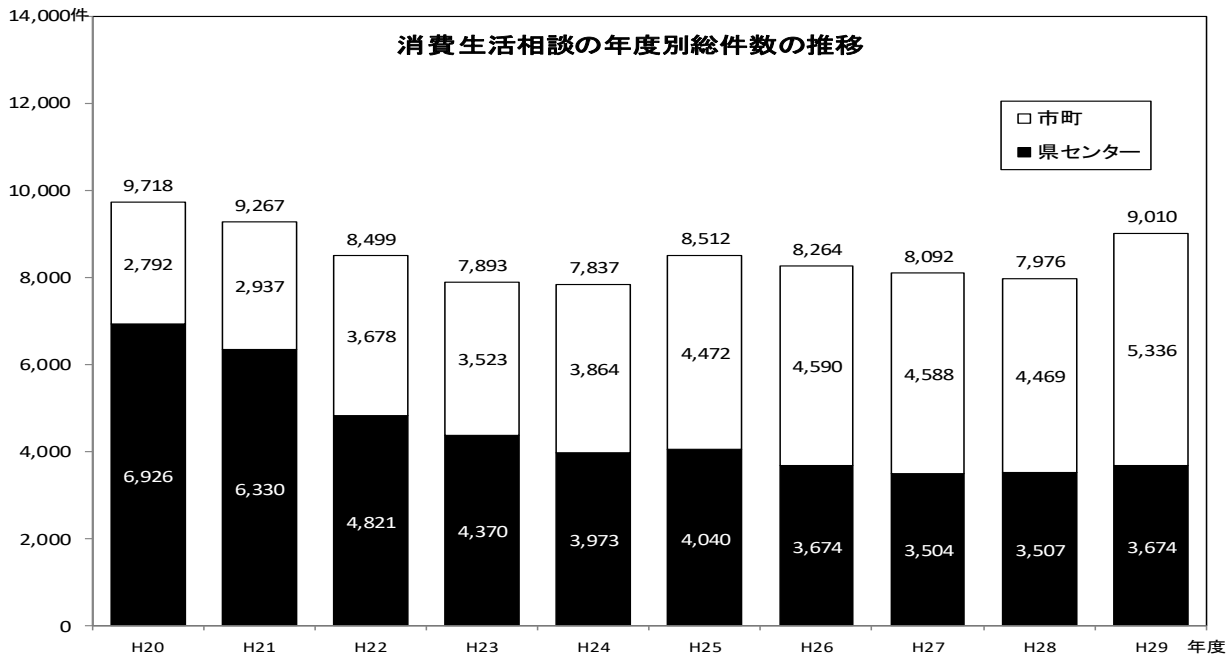
市町の消費生活相談体制の整備が進み、平成25年度以降市町の受付割合が県センターを上回っており、県センターが40.8%、市町が59.2%となりました。

（単位：件）

| 区分 | H29年度 | | H28年度 | | 前年度比 | |
|-------|-------|------|-------|------|-------|-------|
| | 苦情相談 | 一般相談 | 苦情相談 | 一般相談 | 増減数 | 増減率 |
| 県センター | 3,674 | 264 | 3,507 | 266 | 167 | 4.8% |
| 市町 | 5,336 | 434 | 4,469 | 384 | 867 | 19.4% |
| 合計 | 9,010 | 698 | 7,976 | 650 | 1,034 | 13.0% |

※苦情相談とは、消費者が事業者に対して、その商品、サービスについて、安全性、品質、表示、販売方法、契約、価格等に不満や苦感情をもち、その解決を求めている場合をいいます。

一般相談とは、生活知識等の問い合わせで、苦情が発生していないものをいいます。



県センターと市町の相談件数割合の推移

（単位：%）

| | H20 | H21 | H22 | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 | H28 | H29 |
|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 県センター | 71.3 | 68.3 | 56.7 | 55.4 | 50.7 | 47.5 | 44.5 | 43.3 | 44.0 | 40.8 |
| 市町相談窓口 | 28.7 | 31.7 | 43.3 | 44.6 | 49.3 | 52.5 | 55.5 | 56.7 | 56.0 | 59.2 |

II 苦情相談の概要

1 相談件数の多い上位10項目（商品・役務（サービス）等別）

平成29年度に石川県消費生活支援センター及び市町の消費生活相談窓口寄せられた相談のうち、苦情相談について国民生活センターが定めた商品・役務（サービス）別分類に準じ、集計すると、件数の多い上位10項目は以下のとおりとなりました。

最も多かったのは、「ハガキで届く架空請求」で1,549件となり、平成28年度の34件に比べると1,515件と大幅に増加しました。次いで「メールで届く架空請求」が804件、「インターネット接続回線」が419件でした。

ハガキ、メールによる架空請求を合わせると2,353件で苦情相談全体の約3割を占めています。

| | H29年度 | | | | H28年度 | | |
|----|----------------|-------|--------|----------|-----------------------|-------|--------|
| | 商品・役務名 | 件数(件) | 構成比(%) | 対前年度比(%) | 商品・役務名 | 件数(件) | 構成比(%) |
| 1 | 架空請求(ハガキ) ※1 | 1,549 | 18.6 | 4555.9 | 架空請求(メール) | 709 | 9.7 |
| 2 | 架空請求(メール) ※2 | 804 | 9.7 | 113.4 | アダルト情報サイト | 490 | 6.7 |
| 3 | インターネット接続回線 ※3 | 419 | 5.0 | 92.1 | インターネット接続回線 | 455 | 6.2 |
| 4 | 健康食品 | 292 | 3.5 | 109.4 | 商品一般(ハガキによる架空請求34件含む) | 344 | 4.7 |
| 5 | フリーローン・サラ金 | 211 | 2.5 | 113.4 | 健康食品 | 267 | 3.6 |
| 6 | 賃貸アパート・マンション | 193 | 2.3 | 95.5 | 賃貸アパート・マンション | 202 | 2.8 |
| 7 | 四輪自動車 | 151 | 1.8 | 102.0 | フリーローン・サラ金 | 186 | 2.5 |
| 8 | 化粧品 | 131 | 1.6 | 106.5 | 移動通信サービス | 153 | 2.1 |
| 9 | 移動通信サービス ※4 | 130 | 1.6 | 85.0 | 四輪自動車 | 148 | 2.0 |
| 10 | アダルト情報サイト | 128 | 1.5 | 26.1 | 社会保険 | 142 | 1.9 |
| | その他 | 4,304 | 51.9 | 101.7 | その他 | 4,230 | 57.8 |
| | (合計) | 8,312 | 100.0 | | (合計) | 7,326 | 100.0 |

※1 「架空請求(ハガキ)」

「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」というタイトルで「民事訴訟管理センター」など実在しない機関名を名乗り、「期日までに連絡がなければ財産を強制執行する」といったハガキが届くという相談

※2 「架空請求(メール)」

スマートフォンや携帯電話に実在する事業者を騙り、「動画サイト利用料が未納である。連絡がない場合は法的措置をとる。」などといったメールが届くという相談

※3 「インターネット接続回線」

光回線、光回線、プロバイダなどの契約変更に関する相談など

<光回線>

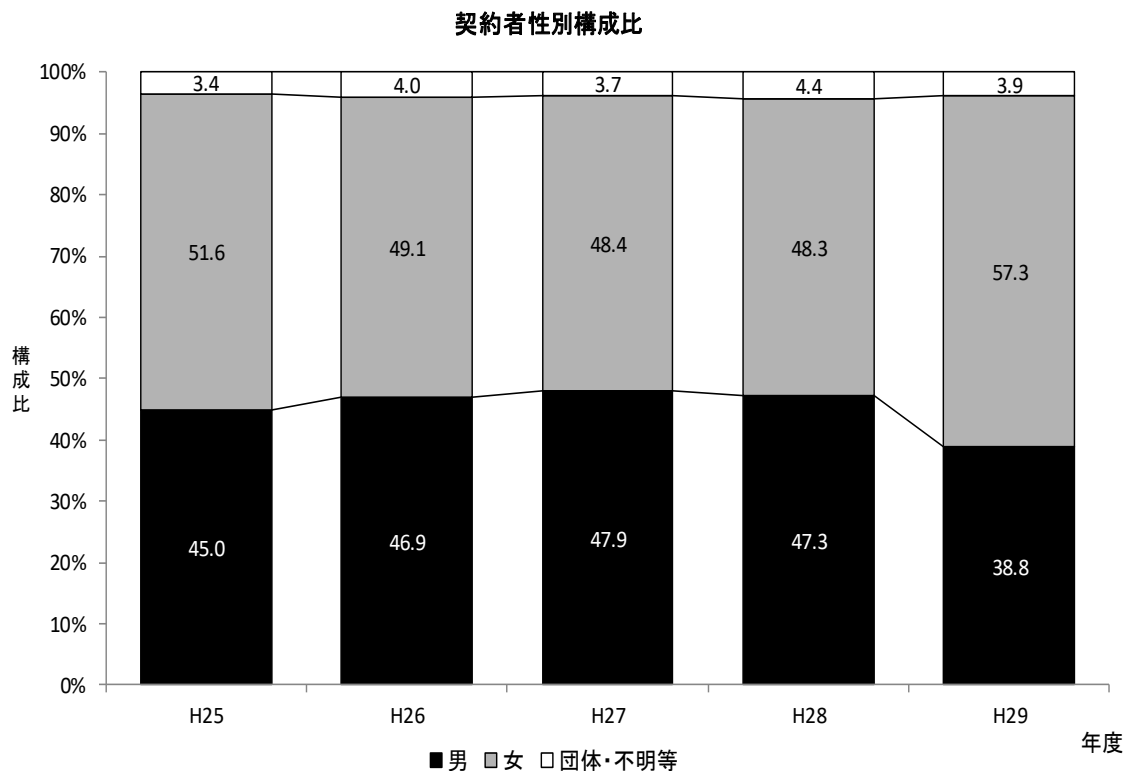
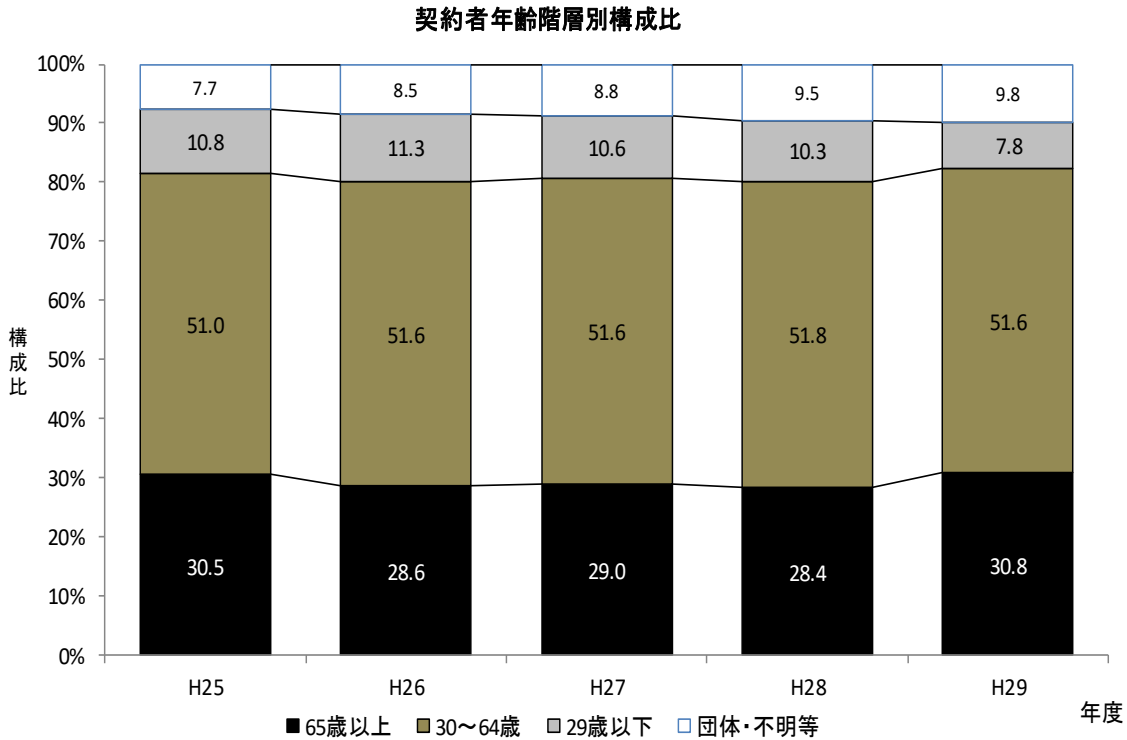
大手電話会社を名乗り、電話料金が安くなると言われたので長年契約している会社の光回線の契約サービス変更と思って契約したら別の通信事業者との契約だったという相談

※4 「移動通信サービス」

携帯電話、スマートフォン、モバイルデータ通信など

2 契約者年齢階層別・性別の相談件数の構成比

苦情相談を契約者の年齢階層別で見ると、高齢者（65歳以上）からの相談割合は、年度によって変動があるものの30%前後で推移し、平成29年度には30.8%と過去5年間で最も高い比率となりました。また、性別構成比では、平成29年度には女性が57.3%、男性が38.8%と女性の相談割合が男性を大きく上回りました。

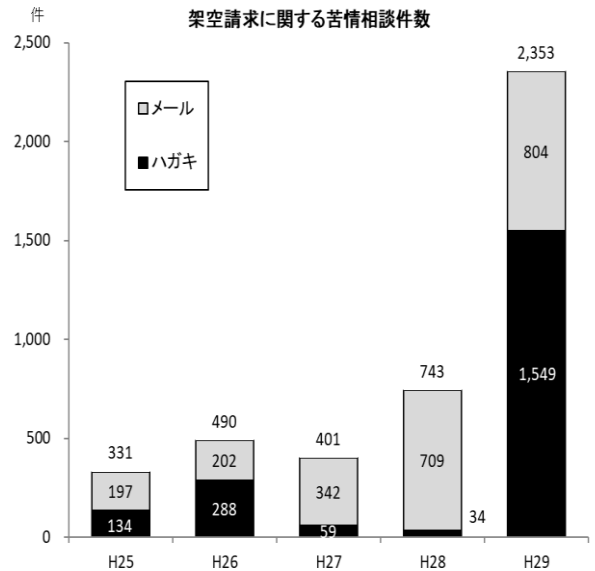


3 特徴的な苦情相談

(1) ハガキ・メールによる架空請求の相談が3.2倍に！

身に覚えがない料金の請求を受けたがどうしたらよいか、という架空請求の相談が急増しました。これは平成28年度から増え始めた実在する企業を騙るメールに加え、平成29年度は中央省庁や公的機関のような名称を騙るハガキが増えたことによるものです。

平成29年度の手紙による架空請求の相談は1,549件、メールによる架空請求の相談は804件の合計2,353件となっており、平成28年度の743件と比較すると、約3.2倍となっています。相談を年代別にみますと、メールでは40歳代から70歳代を中心に幅広い世代からの相談が寄せられ、男女の差異はあまりみられません。ハガキでは50歳代から70歳代の女性からの相談が8割以上を占めているのが特徴です。



H29年度 相談取扱状況(性別・年代別)

【ハガキの架空請求に関する苦情相談】 (単位:件)

| 区分 | 男性 | 女性 | 団体・不明 | 計 |
|--------|----|-------|-------|-------|
| 10歳代 | | 2 | | 2 |
| 20歳代 | | | | 0 |
| 30歳代 | 1 | 7 | | 8 |
| 40歳代 | 7 | 28 | | 35 |
| 50歳代 | 13 | 469 | | 482 |
| 60歳代 | 33 | 642 | 1 | 676 |
| 70歳代 | 15 | 190 | | 205 |
| 80歳代 | 4 | 15 | | 19 |
| 90歳代以上 | 1 | 5 | | 6 |
| 不明等 | 13 | 84 | 19 | 116 |
| 計 | 87 | 1,442 | 20 | 1,549 |

H29年度 相談取扱状況(性別・年代別)

【メールの架空請求に関する苦情相談】 (単位:件)

| 区分 | 男性 | 女性 | 団体・不明 | 計 |
|--------|-----|-----|-------|-----|
| 10歳代 | 2 | 4 | | 6 |
| 20歳代 | 19 | 16 | | 35 |
| 30歳代 | 20 | 33 | | 53 |
| 40歳代 | 51 | 92 | | 143 |
| 50歳代 | 61 | 107 | | 168 |
| 60歳代 | 129 | 98 | | 227 |
| 70歳代 | 70 | 52 | | 122 |
| 80歳代 | 15 | 14 | | 29 |
| 90歳代以上 | 1 | | | 1 |
| 不明等 | 9 | 8 | 3 | 20 |
| 計 | 377 | 424 | 3 | 804 |

相談事例

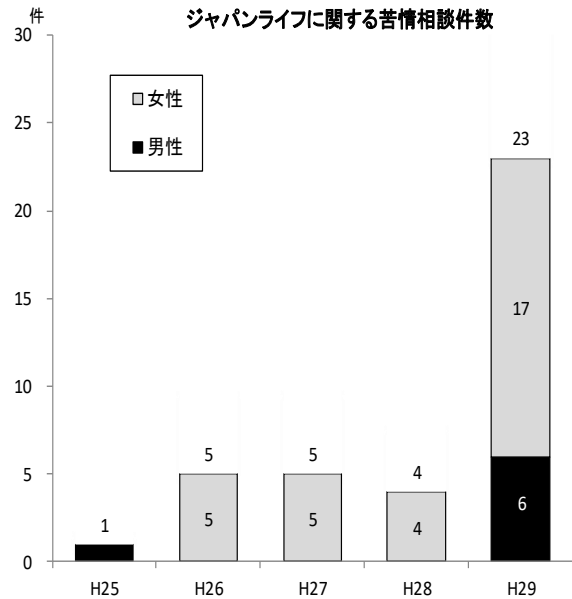
- 大手通販サイト会社からスマートフォンに「有料コンテンツの未納料金がある。」とのメールが届いた。身に覚えがなかったが連絡先に電話すると「1年前に有料サイトを登録したが未払いのままになっており、35万円の未納料金が発生している。コンビニから電子ギフトで支払うように。」と怖い口調で言われた。身に覚えはなかったが、業者に指示されるままコンビニ7店舗で5万円のギフト券をそれぞれ購入し、口頭で番号を伝えてしまった。(20歳代 女性)
- 中央省庁のようなところから「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」というハガキが届いた。内容は総合消費料金が未納となっており、契約会社や運営会社によって民事訴訟が提出され、連絡がない場合は給与や不動産等の差し押さえをする、というものだった。全く身に覚えがないが、どうしたらよいか。裁判取り下げの期日は明日になっている。(50歳代 女性)

(2) 契約金額の高額なジャパンライフ社に関する相談が急増！

磁気ベストやネックレスなどの家庭用磁気治療器を扱っていたジャパンライフ社について、事実上の経営破綻報道等に伴い、「レンタルオーナー契約をやめたい。」「全額返金してほしい。」「解約したいが電話がつかない。」などといった相談が平成29年度に23件寄せられました。

相談件数としては少ないものの、契約金額の平均は約2,900万円と高額で、中には1億円を超える人もいました。

契約者は70歳代から80歳代が9割以上を占め、女性が7割以上となっています。



H29年度 契約購入金額 (単位: 件)

| 契約購入金額(把握分) | 相談件数 |
|---------------------|------|
| 100万円未満 | 0 |
| 100万円以上 500万円未満 | 3 |
| 500万円以上 1,000万円未満 | 4 |
| 1,000万円以上 5,000万円未満 | 11 |
| 5,000万円以上 1億円未満 | 3 |
| 1億円以上 | 1 |
| 合計 | 22 |

(1件あたりの契約金額の平均: 約2,900万円)

H29年度 相談取扱状況(性別・年代別)

【ジャパンライフに関する苦情相談】 (単位: 件)

| 区分 | 男性 | 女性 | 団体・不明 | 計 |
|--------|----|----|-------|----|
| 10歳代 | | | | 0 |
| 20歳代 | | | | 0 |
| 30歳代 | | | | 0 |
| 40歳代 | | | | 0 |
| 50歳代 | | | | 0 |
| 60歳代 | | 1 | | 1 |
| 70歳代 | 3 | 9 | | 12 |
| 80歳代 | 3 | 6 | | 9 |
| 90歳代以上 | | 1 | | 1 |
| 団体・不明等 | | | | 0 |
| 計 | 6 | 17 | 0 | 23 |

相談事例

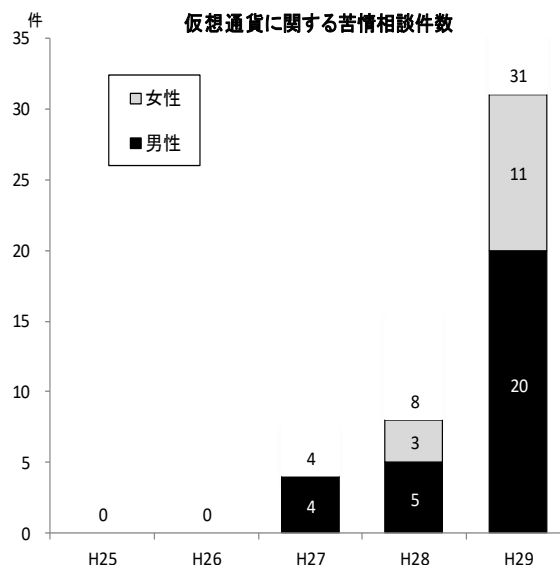
- 7年ほど前から、高齢の父が行政処分を受けた業者と高額な磁気治療器の約2,000万円のレンタルオーナー契約をしている。騙されていると思うのでやめさせたいが、本人は業者を信じ切っており、家族の説得に応じしてくれない。(80歳代 男性)
- レンタルオーナー契約をしていた業者が行政処分を受けたことを知り、解約したいと業者の担当者に申し出た。すると「後日当社から詳細な項目を記入した解約書面を送付するので、署名捺印して送ってもらえれば返金する。」と言われた。本当に返金してもらえるのか。(70歳代 女性)
- 1年間に4回行政処分されても、事実上倒産したとの報道があっても、昨年12月まで配当があったので信じていた。レンタルオーナーになったというよりも、お金を預けて配当を得ているという感覚だった。1月になってから会社説明会があり、「今後は新しい会社が販売会社になる。経営再建に力を貸して欲しい。」と言われたが、信じてよいか。(70歳代 女性)

(3) 仮想通貨の相談が4倍に！

「知人から勧められ仮想通貨に投資したが、儲からない。」「友人に誘われたセミナーで儲かると説明されたが説明と違う。」等、利益を目的に仮想通貨を購入したが、儲かるどころか支払ったお金も戻ってこないなどといった相談が平成29年度に31件ありました。

相談件数としては少ないものの、仮想通貨の認知度の広まりを背景に、件数は平成28年度の約4倍に増加しており、契約金額の平均額は219万円となっています。

仮想通貨に係る相談は、約6割が男性からで、40歳から60歳代を中心に、20歳代から80歳代まで幅広い年代に及んでいます。



H29年度 契約購入金額 (単位:件)

| 契約購入金額(把握分) | 相談件数 |
|-----------------|------|
| 10万円未満 | 4 |
| 10万円以上50万円未満 | 3 |
| 50万円以上100万円未満 | 2 |
| 100万円以上 500万円未満 | 5 |
| 500万円以上 | 4 |
| 不明 | 13 |
| 合計 | 31 |

・契約額データには提示額のみ未契約分も含む

H29年度 相談取扱状況(性別・年代別)

【仮想通貨に関する苦情相談】 (単位:件)

| 区分 | 男性 | 女性 | 団体・不明 | 計 |
|--------|----|----|-------|----|
| 10歳代 | | | | 0 |
| 20歳代 | 1 | | | 1 |
| 30歳代 | 1 | | | 1 |
| 40歳代 | 8 | 2 | | 10 |
| 50歳代 | 6 | 5 | | 11 |
| 60歳代 | 2 | 3 | | 5 |
| 70歳代 | 1 | | | 1 |
| 80歳代 | 1 | 1 | | 2 |
| 90歳代以上 | | | | 0 |
| 不明等 | | | | 0 |
| 計 | 20 | 11 | 0 | 31 |

相談事例

- 1) 以前に仮想通貨を購入したが、報道等を見て不安になり業者に返金を求めた。返金するとの回答を得たものの返金されず、再度確認すると曖昧な返答でいつ返金されるか分からない。どうすればよいか。
(40歳代 女性)
- 2) 知人から「仮想通貨を30万円で購入したら、100万円に値上がりしたので儲かった。」「4月に法律が改正されたので安心できる取引だ。」と言われたが、信用できるか。
(70歳代 男性)
- 3) 友人から誘いを受けたセミナーで「1口3万円で仮想通貨が受け取れる。仮想通貨は有名な仮想通貨に交換できる。誰かを誘って契約してもらえば収入が得られる。」と説明され、概要書面を受け取った。どれだけ儲かるかの説明は受けたが、書面に書いていない。被害に遭わないための方法を教えてほしい。
(50歳代 男性)