

平成30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9,200件で前年度から更に増加

平成30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9,158件で、ハガキによる架空請求に関する相談の増加などにより、平成29年度に比べて148件（1.6%）の増加となりました。

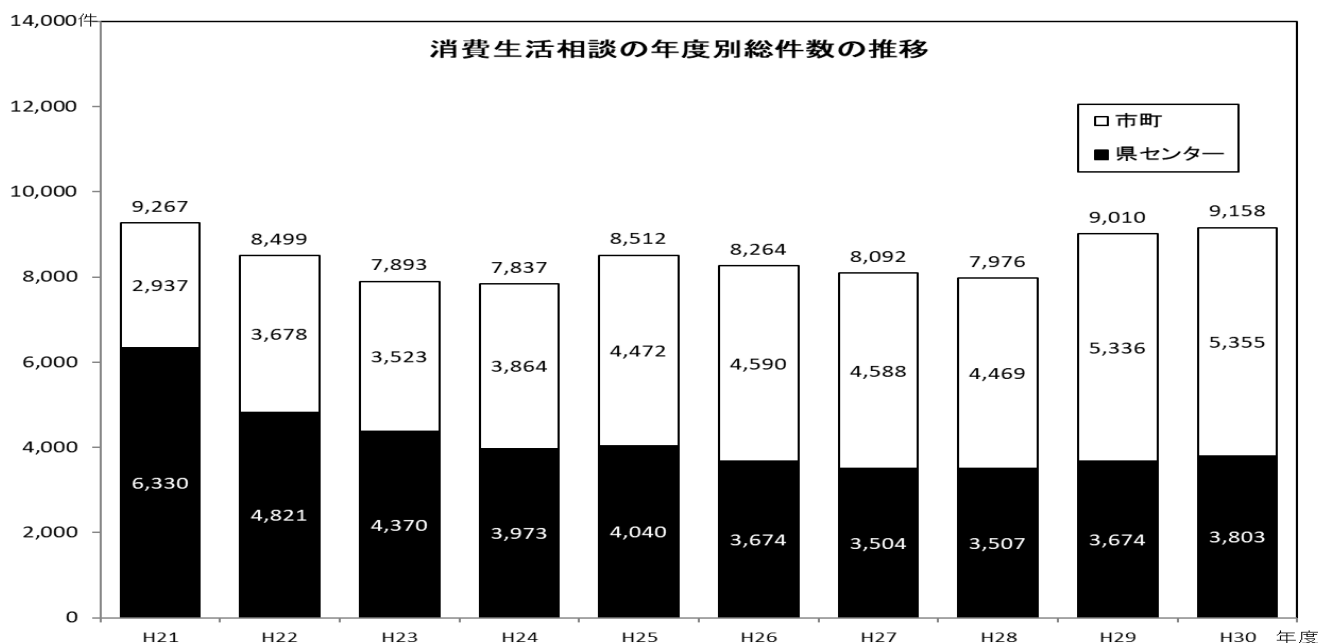
また、県と市町の相談受付割合は、県センターが41.5%、市町が58.5%となり、住民に最も身近な市町の相談体制の整備が着実に進んでいます。

（単位：件）

区分	H30年度		H29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	3,803	264	3,410	264	129	3.5%
市町	5,355	364	5,336	434	19	0.4%
合計	9,158	628	9,010	698	148	1.6%

※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感をもち、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：%）

	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30
県センター	68.3	56.7	55.4	50.7	47.5	44.5	43.3	44.0	40.8	41.5
市町相談窓口	31.7	43.3	44.6	49.3	52.5	55.5	56.7	56.0	59.2	58.5

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30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、「ハガキや封書で届く架空請求」で1,984件となり、平成29年度に比べて435件（28.1%）増加しました。次いで「インターネット接続回線」が342件（△18.4%）、「健康食品」が327件（+12.0%）となりました。

ハガキや封書、メールによる架空請求を合わせると2,308件で、苦情相談全体の約3割を占めています。

	H30年度				H29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・封書) ※1	1,984	23.3	128.1	架空請求(ハガキ)	1,549	18.6
2	インターネット接続回線 ※2	342	4.0	81.6	架空請求(メール)	804	9.7
3	健康食品	327	3.8	112.0	インターネット接続回線	419	5.0
4	架空請求(メール) ※3	324	3.8	40.3	健康食品	292	3.5
5	フリーローン・サラ金	226	2.6	107.1	フリーローン・サラ金	211	2.5
6	化粧品	204	2.4	155.7	賃貸アパート・マンション	193	2.3
7	賃貸アパート・マンション	184	2.2	95.3	四輪自動車	151	1.8
8	移动通信サービス ※4	160	1.9	123.1	化粧品	131	1.6
9	四輪自動車	159	1.9	105.3	移动通信サービス	130	1.6
10	アダルト情報サイト	113	1.3	88.3	アダルト情報サイト	128	1.5
	その他	4,507	52.8	104.7	その他	4,304	51.9
	(合計)	8,530	100.0		(合計)	8,312	100.0

※1 「架空請求(ハガキ・封書)」

「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」といったハガキや封書が届くという相談

※2 「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

※3 「架空請求(メール)」

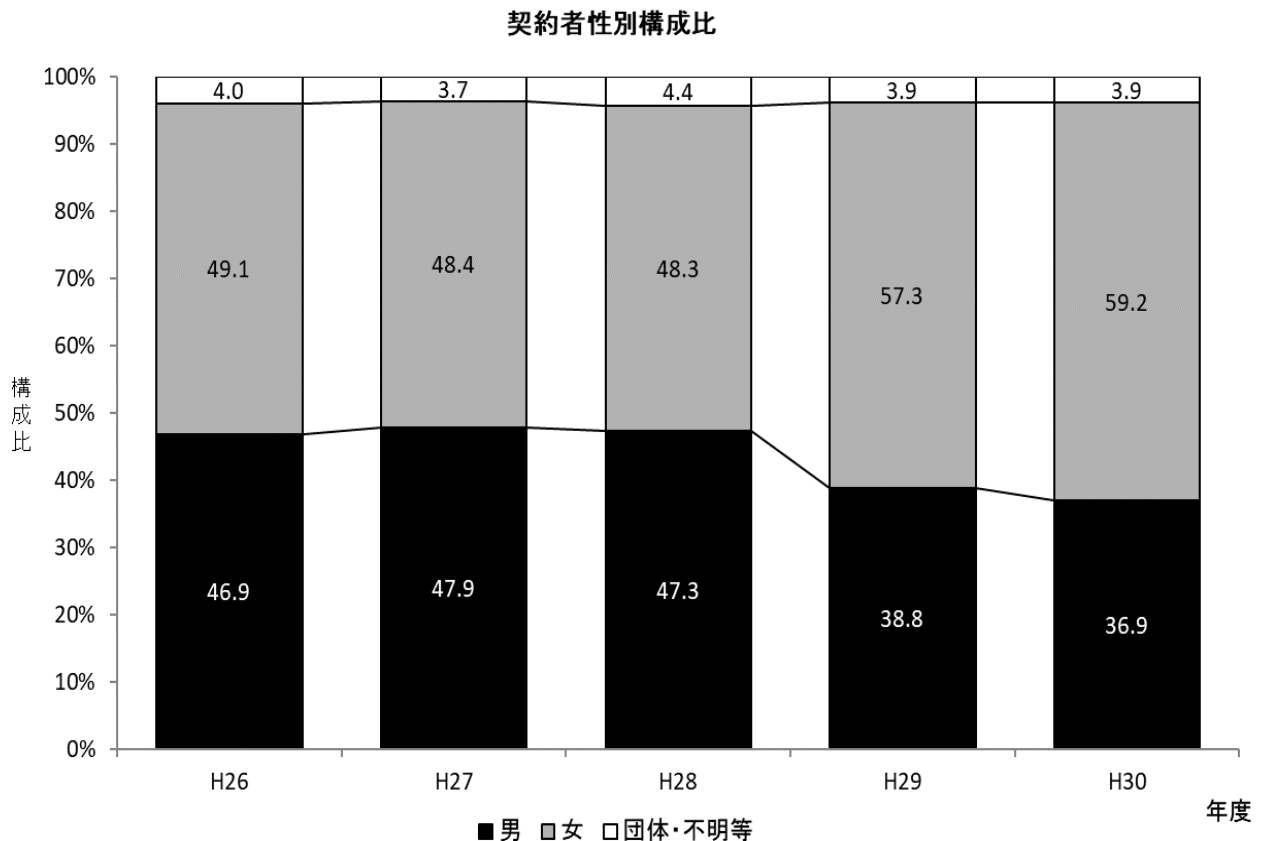
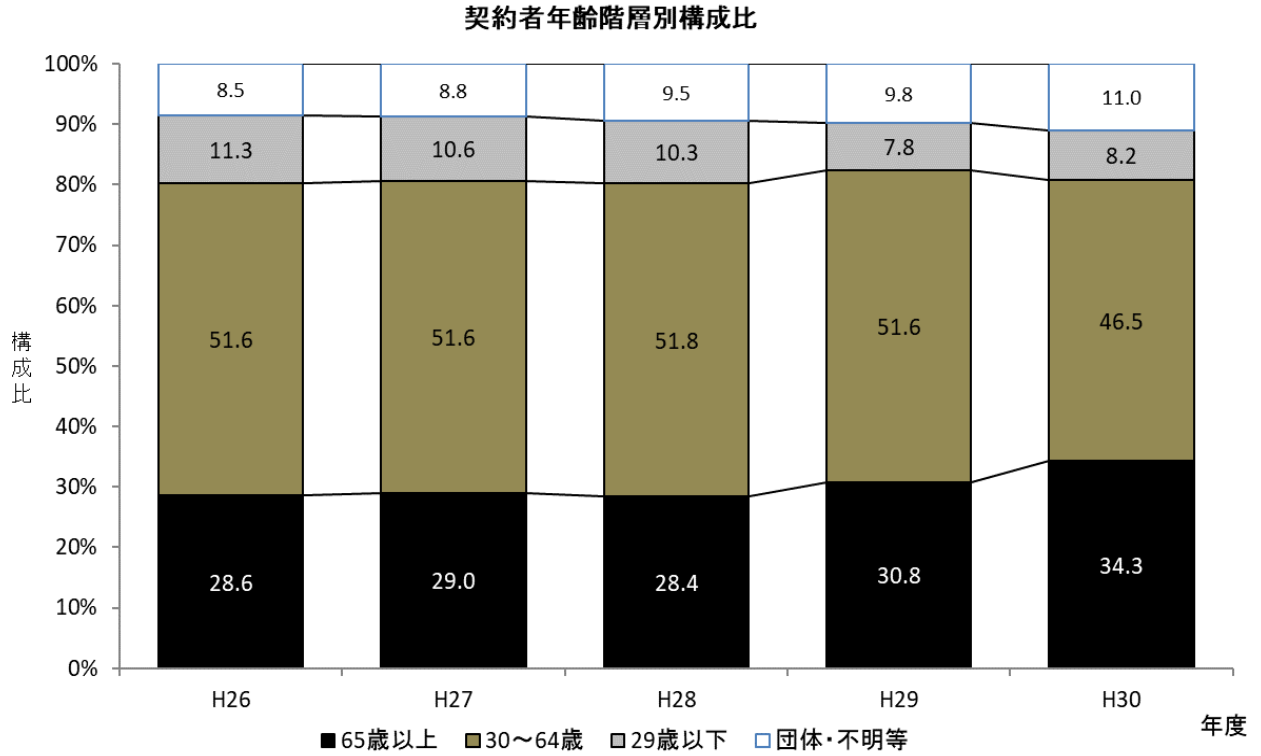
スマートフォンや携帯電話に実在する事業者を騙り、「動画サイト利用料が未納である。連絡がない場合は法的措置をとる。」などといったメールが届くという相談

※4 「移动通信サービス」

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30年度には34.3%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30年度には女性が59.2%、男性が36.9%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) 中高年層からのハガキや封書による架空請求の相談が増加

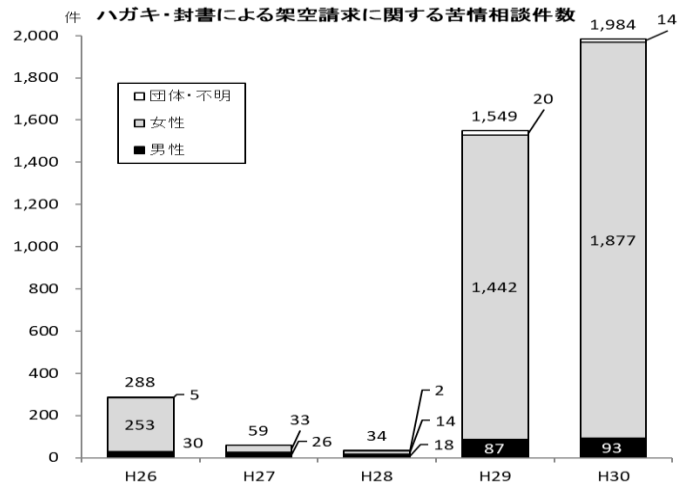
平成30年度のハガキや封書による架空請求に関する相談は1,984件寄せられ、前年度の1,549件と比べ約1.2倍となっています。

平成29年度に急増した「ハガキ」による架空請求に加え、平成30年度は「封書」による架空請求の相談も116件寄せられました。

相談は、年代別では50歳代から70歳代の中高年が中心で、性別では女性が全体の約95%を占めています。

相談件数自体は多いものの、相談時点で実際に支払済の相談は2件(0.1%)と低い割合になっており、消費生活相談窓口への相談が被害の未然防止に一定の役割を果たしているものと考えられます。

ハガキや封書に記載の連絡先に連絡すると、未納料金、訴訟の取り下げ費用等の名目で金銭を請求されるケースが見られます。身に覚えのない架空請求には絶対に連絡しないことが大切です。



H30年度 相談時点の既支払額 (単位: 件)

既支払額	相談件数
0円	537
1万円未満	0
1万円以上 5万円未満	0
5万円以上 10万円未満	0
10万円以上 50万円未満	1
50万円以上 100万円未満	0
100万円以上 500万円未満	1
無回答・未入力	1,445
合計	1,984

H30年度 相談取扱状況(性別・年代別)

【ハガキ・封書による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	2	2		4
30歳代	2	5		7
40歳代	2	67		69
50歳代	16	389	2	407
60歳代	30	751	1	782
70歳代	24	514	1	539
80歳代	6	35		41
90歳代以上		1		1
不明等	9	113	10	132
計	93	1,877	14	1,984

相談事例

- 1) 昨日、差出人の記載のない不審な白い封筒が届いた。開封すると「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」という文書が入っていた。住所、氏名とともに生まれた年の西暦も書かれている。まったく身に覚えがないが、どうしたらよいか。
(60歳代 女性)
- 2) 「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」という不審なハガキが届いた。電話すると「未払いがある。取下げ期日が2日後なので特別に国選弁護人を紹介する」と言われ、指定された電話番号にかけた。弁護士から「取下げ申請をすれば弁済供託金の支払いのみで済む。指定するコンビニで収納代行の番号を伝えて10万円支払うように」と説明され、指示通りにした。冷静に考えると騙されたことに気づいたがどう対処したらよいか。
(50歳代 女性)

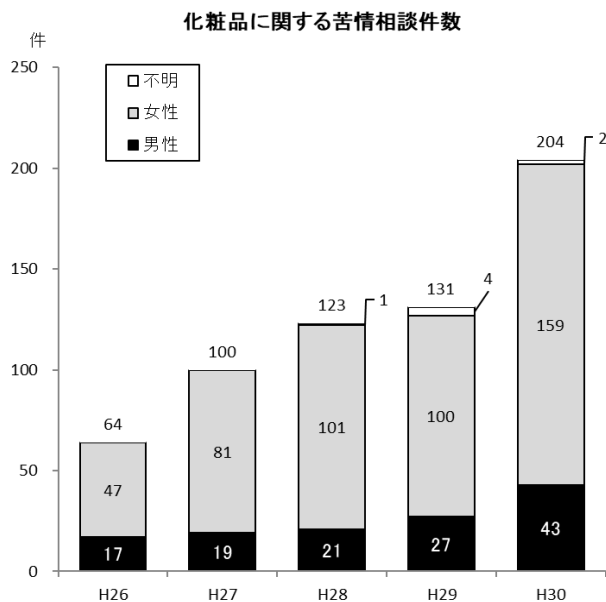
(2) 化粧品に関する相談が増加

「SNSの広告を見て化粧品を購入したが、お試しのつもりが定期購入だった。」「化粧品を購入して知人に販売すれば利益が入ると勧誘を受けた」という相談が、平成30年度に204件寄せられ、前年度から約1.6倍に増加しました。

相談は、性別では女性が男性の約3.7倍となっています。年代別では男女ともに、10歳代から80歳代まで幅広い年代に及んでいます。

購入の際は、金額、契約期間などの販売条件についてよく確認することが重要です。

また、連鎖販売取引(マルチ商法)において、高額な利益を得るのは、上位のごく一部の人に限られ、多くの方は被害を受ける危険性が高いため、加入の際は注意が必要です。



H30年度 契約購入金額 (単位: 件)

契約購入金額(把握分)	相談件数
1千円未満	5
1千円以上 1万円未満	44
1万円以上 5万円未満	69
5万円以上 10万円未満	3
10万円以上 50万円未満	18
50万円以上 100万円未満	2
100万円以上 500万円未満	1
合計	142

・1件あたりの契約金額の平均: 約76,000円

・契約額データには提示額のみ未契約分も含む

H30年度 相談取扱状況(性別・年代別)

【化粧品に関する苦情相談】 (単位: 件)

区分	男性	女性	団体・不明	計
10歳代	8	6		14
20歳代	15	10	1	26
30歳代	3	14		17
40歳代	3	34		37
50歳代	2	42		44
60歳代	7	23		30
70歳代	2	21		23
80歳代	1	3		4
90歳代以上				0
不明等	2	6	1	9
計	43	159	2	204

相談事例

- 1) SNSの広告で980円の化粧水を注文し支払ったが、2回目が届き6,500円の請求書が入っていた。ホームページを確認したところ、6回の定期購入だと分かったが、最初に見た広告と違うような気がする。支払えないので解約したい。(10歳代 男性)
- 2) 友人から「化粧品を販売して会員を増やし、マージンを得るマルチ組織の会員にならないか」と勧誘された。化粧品を購入するつもりもなく断ったが、その後も何度も勧誘を受け迷惑な思いをした。(40歳代 女性)

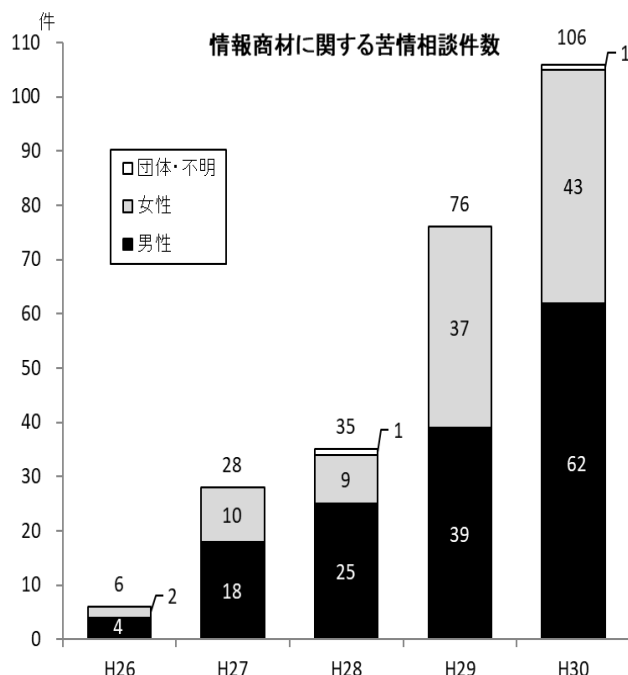
(3) 高収入をうたう副業や投資に関する相談が増加

インターネットの通信販売等で、副業、投資、仮想通貨やギャンブル等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して販売されている「情報商材」に関連する相談が増加しています。

平成29年度には76件と前年度の2倍を超える件数の相談が寄せられましたが、平成30年度の相談件数は106件となり、前年度の約1.3倍の相談件数となっています。

相談は、年代別では50歳代を中心に10歳代から80歳代まで幅広い世代に及んでおり、性別では男性が女性の約1.4倍となっています。

情報商材は購入するまで内容を確認することはできません。怪しいと思ったら安易に情報商材の業者に連絡しないことや、情報商材を購入しさらに高額な契約を勧められた等、話が違うと思ったら、きっぱり断ることが重要です。



※情報商材に関連して契約した商品・役務に関する相談等を含む。

H30年度 契約購入金額 (単位: 件)

契約購入金額(把握分)	相談件数
1万円未満	1
1万円以上 5万円未満	3
5万円以上 10万円未満	8
10万円以上 50万円未満	54
50万円以上 100万円未満	25
100万円以上 500万円未満	6
合計	97

・1件あたりの契約金額の平均：約422,000円

・契約額データには提示額のみ未契約分も含む

H30年度 相談取扱状況(性別・年代別)

【情報商材に関する苦情相談】

(単位: 件)

区分	男性	女性	団体・不明	計
10歳代	2	1	0	3
20歳代	8	5	0	13
30歳代	6	4	0	10
40歳代	7	6	0	13
50歳代	16	15	1	32
60歳代	11	9	0	20
70歳代	2	2	0	4
80歳代	6	0	0	6
90歳代以上	0	0	0	0
不明等	4	1	0	5
計	62	43	1	106

相談事例

- 1) SNSの広告を見て、「経験、知識不問で稼げる」という5,000円の情報商材を購入した。届いた情報商材について問い合わせたところ、「パソコン等の簡単な入力作業のみで稼げる。作業効率向上のため80万円のツールを購入すると120万円稼げる」と勧められカード決済した。情報商材の内容は難解で、問い合わせてもあいまいな返事しかない。さらに高額なプランへの変更を勧められ不審だ。返金してほしい。(20歳代 男性)
- 2) SNSで知り合った友人から紹介され、動画を見た。「一日3回パソコンをクリックするだけで3万円が貰える。」と謳っていたため信用し、約10万円の情報商材をカードで購入した。後日、税金対策などの指導を受けるためのサポートを勧められ約50万円でカード決済したが、解約したい。(40歳代 女性)