



平成 30 年度消費生活相談状況について

令和 元年 6 月

那須烏山市消費生活センター

1 平成 30 年度相談件数について

平成 30 年度に那須烏山市消費生活センターで受け付けた相談件数は 186 件となり、前年度の相談件数 170 件と比べると 16 件 (9.4%) の増加でした。

苦情・問合せ相談の別では、苦情相談が 180 件 (全体の 96.7%)、問合せ相談が 6 件 (全体の 3.3%) となり、前年度と比較して苦情相談は 17 件増加し、問合せ相談は 1 件減少しました。

【苦情相談・問合せ相談別の相談件数の比較】

区分	平成 30 年度	平成 29 年度	比較増減
苦情相談	180 件 (96.7%)	163 件 (95.9%)	17 件
問合せ相談	6 件 (3.3%)	7 件 (4.1%)	△1 件
合計	186 件 (100.0%)	170 件 (100.0%)	16 件 (9.4%)

※苦情相談：消費生活に関する苦情相談

※問合せ相談：生活知識等に関する相談または、個人間や消費生活以外の相談

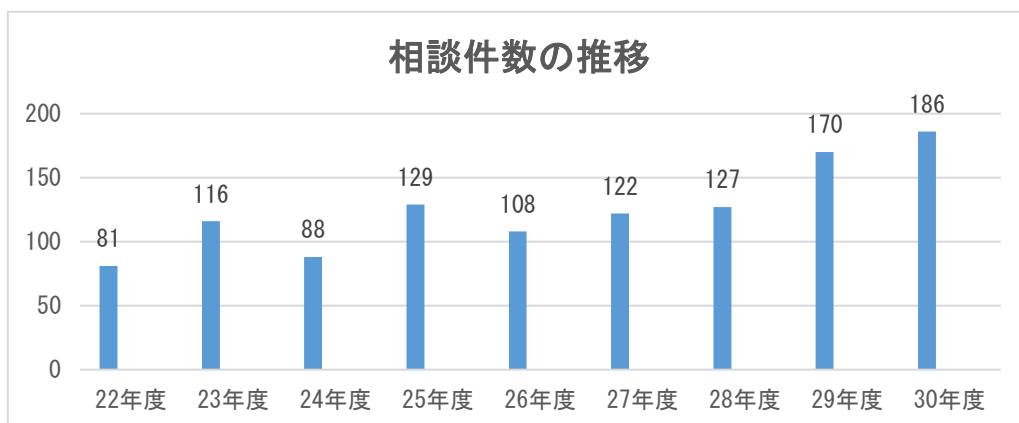
2 相談件数の推移について

相談件数の推移をみると、平成 22 年度に那須烏山市消費生活センターを開設してから、毎年 100 件程度の相談があり、平成 30 年度は過去最多となる 186 件の相談がありました。

相談内容としては、利用した覚えのないサイト利用料の請求や、「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」等と書かれたハガキが届いたと言う「架空請求」に関する相談が 58 件と 1 番多く、全体の 31.2% を占めています。その他、光回線やプロバイダの勧誘・契約に関する相談、公的機関を名乗ってお金やキャッシュカードを騙し取る「特殊詐欺」の相談も、依然として多い状況です。

【相談件数の推移】

	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度
件数	81	116	88	129	108	122	127	170	186



3 性別・年代別の相談件数について

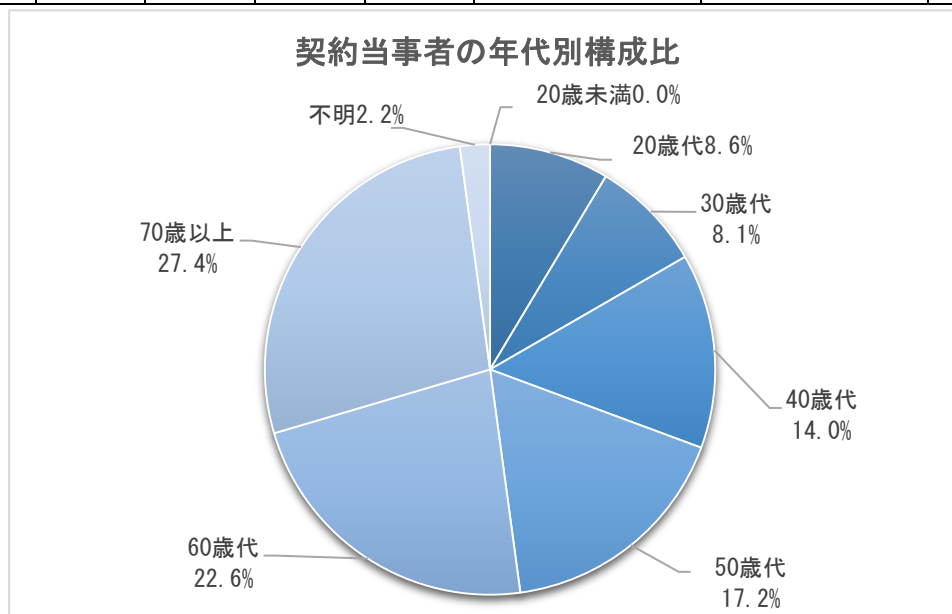
契約当事者の性別相談件数は、男性が90件（全体の48.4%）、女性が96件（全体の51.6%）で、前年度比で男性が10件（+12.5%）、女性が6件（+6.7%）となっています。

契約当事者の年代別相談件数は、70歳以上の51件（全体の27.4%）が最も多く、次いで60歳代の42件（全体の22.1%）、50歳代の32件（全体の17.2%）の順となっており、60歳以上が全体の50.0%を占めています。

前年度と比較すると、減少した世代は20歳未満（△2件、前年度比△100.0%）、60歳代（△4件、前年度比△8.6%）であり、一方で増加したのは20歳代、30歳代、40歳代、50歳代、70歳以上でした。ほとんどの年代で相談件数が増加したことがわかります。

【契約当事者の性別・年代別構成比】

	平成30年度		平成29年度		計		年代別 増減率
	男	女	男	女	30年度	29年度	
20歳未満	0	0	2	0	0（0.0%）	2（1.2%）	△100.0%
20歳代	10	6	10	4	16（8.6%）	14（8.2%）	14.2%
30歳代	11	4	7	7	15（8.1%）	14（8.2%）	7.1%
40歳代	13	13	12	9	26（14.0%）	20（11.8%）	30.0%
50歳代	11	21	10	14	32（17.2%）	24（14.1%）	33.3%
60歳代	22	20	14	32	42（22.6%）	46（27.1%）	△8.6%
70歳以上	22	29	25	22	51（27.4%）	46（27.1%）	10.8%
不明	1	3	0	2	4（2.2%）	4（2.3%）	0.0%
合計	90	96	80	90	186（100%）	170（100%）	9.4%



4 商品・サービス別相談件数について

相談件数を商品・サービス別にみると、上位10商品・サービスは次表のとおりです。

全体の31.2%を占めている「商品一般」の相談内容は、「“総合消費料金未納分訴訟最終通知書”と書かれたハガキが届いた」「お金が返ってくるので、ATMにいらしてください」など、商品が特定できない、身に覚えのない詐欺的請求や迷惑メール等です。

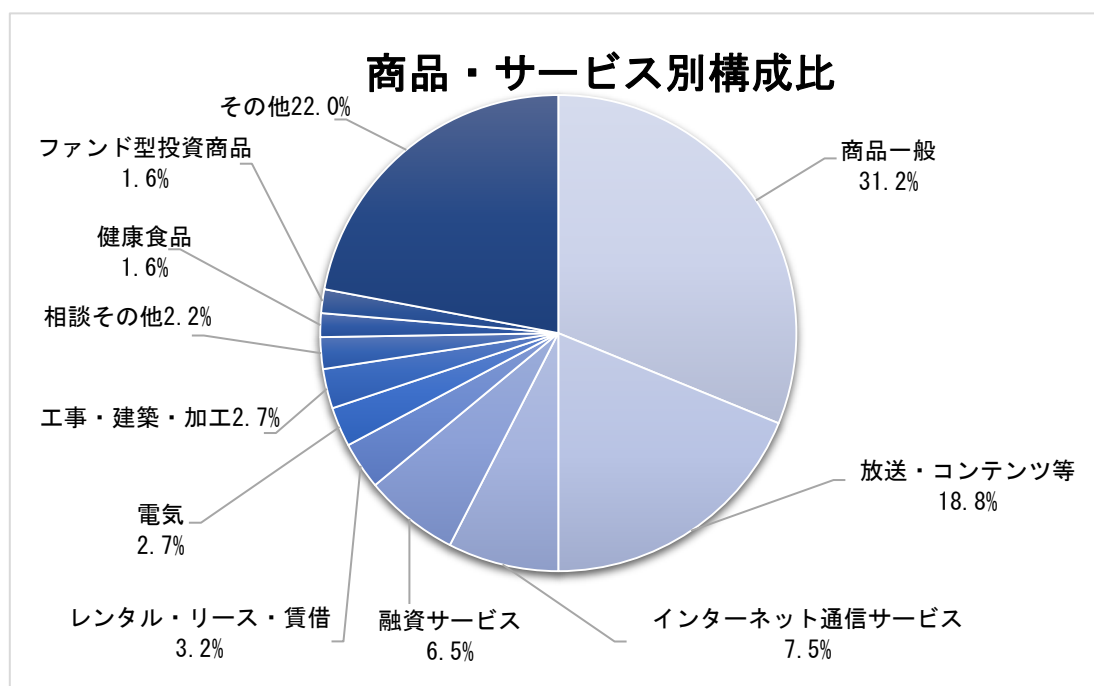
次いで、主にパソコンやスマートフォンでの架空請求や迷惑メールなどに関する「放送・コンテンツ等」が依然として多く、全体の18.8%を占めています。「サイトへの登録料が未納である。本日中に連絡がない場合は法的手段に移行する」などと、実在する大手通販サイトや、大手宅配業者などの名前をかたる相談が増えています。

また、光回線やプロバイダの電話勧誘・契約など「インターネット通信サービス」に関する相談も増加しています。「大手電話会社と思って契約したら別の会社のオプションサービスを契約してしまった」など、相談者が契約相手や内容をよく理解しないまま契約しているケースが多く見られます。

【相談件数の上位10商品・サービス】

平成30年度				平成29年度		
順位	商品・サービス名	件数	増減	順位	商品・サービス名	件数
1	商品一般	58(31.2%)	6	1	商品一般	52(30.6%)
2	放送・コンテンツ等	35(18.8%)	0	2	放送・コンテンツ等	35(20.6%)
3	インターネット通信サービス	14(7.5%)	4	3	インターネット通信サービス	10(5.9%)
4	融資サービス	12(6.5%)	5	4	相談その他	8(4.7%)
5	レンタル・リース・賃借	6(3.2%)	3	5	融資サービス	7(4.1%)
6	電気	5(2.7%)	2	6	修理・補修	4(2.3%)
7	工事・建築・加工	5(2.7%)	4	7	医療	4(2.3%)
8	相談その他	4(2.1%)	-4	8	戸建住宅	3(1.8%)
9	健康食品	3(1.6%)	1	9	工事・建築・加工	3(1.8%)
10	ファンド型投資商品	3(1.6%)	3	10	移動通信サービス	3(1.8%)
—	その他	41(22.0%)		—	その他	41(24.1%)
合計		186(100%)		合計		170(100%)

(注) 平成30年度の「増減」は、商品別ごとの前年度からの増減件数



5 特徴的な相談について

(1) 架空請求（身に覚えのない請求）

商品・サービス別相談件数では、「商品一般」「放送・コンテンツ等」が1位、2位となっていますが、内容としては「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」と書かれたハガキが届いた「お金が返ってくるので、ATMにいてください」といった、「架空請求」がほとんどです。



平成16年度頃、ハガキや封書による「架空請求」が急増しましたが、その後は減少傾向にありました。しかし、平成24年度頃から請求手口を電子メールへと変え、携帯電話やスマートフォンの普及に伴い、近年の相談内容の上位を占めています。

実在する大手通販サイトや、大手宅配業者などの名前をかたり、あたかも正当な請求であるかのように思い込ませる手口が横行しています。

【相談員からのアドバイス】

- ・ **利用した覚えのない請求は無視しましょう!**
- ・ 身に覚えのない業者には、決して連絡してはいけません! 個人情報を伝えることになり、業者からの請求がエスカレートする場合があります。
- ・ **お金は絶対に支払ってはいけません!** 支払う前に誰かに相談しましょう。
- ・ 業者から指示されても、プリペイド型の電子マネーを購入したり、そのカード番号を教えるのは絶対にいけません! お金を支払うと同じことです。



(2) 「インターネット通信サービス」

インターネットに係る契約・サービス内容は複雑化しているため、10代から70代まで、幅広い年代より相談がありました。また、契約の相手方（通信事業者）と勧誘を行う事業者（代理店）が異なるため、契約者自身が契約の相手方と契約内容を把握できていないことによるトラブルが増加しています。今年度は特に、光回線通信の転用に関する相談が目立ちました。具体的には、契約中の大手通信事業者を名乗る電話で「今よりも安くなるから」「後でキャッシュバックするから」といった勧誘があり、契約すると別会社との契約で、解約を申し出たら電話番号を変更しなければならなくなった等の契約トラブルがありました。いつの間にか契約を切り替えられるという電気の契約切り替えに関するトラブルも増えています。



「現在契約している大手電話会社のプラン変更だと思って話を聞いていたのに、全く別の事業者との新たな契約になっていた」「今より安くなると勧誘されて契約したのに、知らないオプションもついて結果的に高くなった」「電話だけで契約が成立してしまった」「解約を申し出たら高額な違約金を請求された」など、事業者の説明不足や消費者の思い込みにもよって、こうしたトラブルが発生しています。

【相談員からのアドバイス】

- ・安くなるなどと勧誘されても、安易に契約しないようにしましょう。
- ・現在の契約内容をまず確認しましょう。
- ・書面等で契約内容を確認し、よく理解した上で契約しましょう。
内容が理解できない場合は、契約しないようにしましょう。
- ・**電話だけでも契約は成立します！**断るときは曖昧な返事はせず、「必要ありません」とはっきりと断りましょう。



(3) 狙われる「20歳」若者の消費者トラブル

10代の86.6%、20代の96.8%が、スマートフォンを所有していると言われています。(出典 総務省情報通信政策研究所「平成29年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」)近年、メールやSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス:登録された利用者同士が交流できるウェブサイトの会員制サービス)のメッセージを利用したサイドビジネスの誘いや、ワンクリック詐欺等、スマートフォンを利用した際にトラブルに巻き込まれ被害にあ

うケースが増えてきています。「簡単に稼げる」等の甘い言葉に惹かれて、クリックすることは気を付けましょう。一度よく考える習慣を身につけましょう。

【相談員からのアドバイス】

- ・**簡単にお金は稼げません!**安易に信用しないようにしましょう。
- ・マルチ的な取引はトラブルが発生すると経済的被害だけでなく、人間関係を損ないます。契約の意思がないときはきっぱりと断りましょう!
- ・SNSで知り合った人の、不審な誘いには乗らないようにしましょう。



(4) 高齢者が狙われる「アポ電」「点検商法」

①「アポ電」詐欺に関する相談

平成30年には高齢者を狙った「アポ電強盗」が都内で起こりました。アポ電(「アポイントメント電話」とは、実在する機関や企業、家族をかたり、家族構成や資産状況等を聞き出そうとする電話のことです。不用意に、住所や「一人暮らしである」「貯蓄はどの金融機関にどの程度ある」等と言った個人情報を伝えることは、強盗や殺人など凶悪事件に発展する危険性があります。

市役所や警察、金融機関などを名乗ってお金やキャッシュカードをだまし取る“特殊詐欺”の被害が県内でも多発していますが、そのきっかけは【不審な電話】が多くなっています。

「私は大丈夫!」と自分を過信しすぎず、「何かおかしい?」と感じたら電話を切ってご家族や警察にご相談ください。いずれも会話から個人情報を探ることが目的なので、国民生活センターでは、心当たりがない電話番号に出ることへの注意を呼び掛けています。



また、家族構成や資産状況などを聞かれたら、すぐに電話を切ってください。固定電話機や携帯電話、スマートフォンの着信番号通知機能や、番号登録機能、留守番電話機能などの録音機能を活用し、誰からの電話かわかったうえで電話に出ることもトラブル回避につながります。それでも不審な電話があった場合は、ためらわずに警察や消費生活センターに電話してください。

【相談員からのアドバイス】

- ・怪しい電話はすぐに切りましょう！
- ・金銭の要求や「必ず儲かる」という勧誘はきっぱり断りましょう。
- ・家族構成や資産状況等聞かれたら注意しましょう。
- ・**少しでもおかしいと思ったら、家族や周囲の人に相談しましょう！**



②点検商法に関する相談



床下や屋根などを無料または安価で点検すると言って業者が来訪し、点検後に「床下がカビだらけで今すぐ工事しないと大変なことになる」などと不安をあおり、高額で不要な契約をさせられたといった、高齢者からの相談が後を絶ちません。

点検対象は床下や屋根のほか、浄水器、配水管、布団など様々であり、一度契約してしまうとターゲットにされ、次々と被害に遭ってしまうことがあります。

【相談員からのアドバイス】

- ・知らない業者が来訪しても、安易に家に入れてはいけません！
- ・必要のない場合は、きっぱりと断りましょう！
- ・**工事後や契約後でもクーリング・オフできる場合がある**ので、消費生活センターへ相談しましょう！



※一部イラスト：消費者庁イラスト集より



那須烏山市消費生活センター
専用電話番号 ☎0287-83-1014

※受付時間…平日 9:00～12:00、13:00～16:30

※土・日曜日及び祝日は「消費者ホットライン ☎188（局番なし）」