



令和元年度消費生活相談状況について

令和 2 年 7 月

那須烏山市消費生活センター

1 令和元年度相談件数について

令和元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 178 件となり、前年度の相談件数 186 件と比べると 8 件の減少でした。

苦情・問合せ相談の別では、苦情相談が 170 件（全体の 95.5%）、問合せ相談が 8 件（全体の 4.5%）となり、前年度と比較して苦情相談は 10 件減少し、問合せ相談は 2 件増加しました。

【苦情相談・問合せ相談別の相談件数の比較】

区分	令和元年度	平成 30 年度	比較増減
苦情相談	170 件（ 95.5%）	180 件（ 96.7%）	△10 件
問合せ相談	8 件（ 4.5%）	6 件（ 3.3%）	2 件
合計	178 件（100.0%）	186 件（100.0%）	△ 8 件

※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

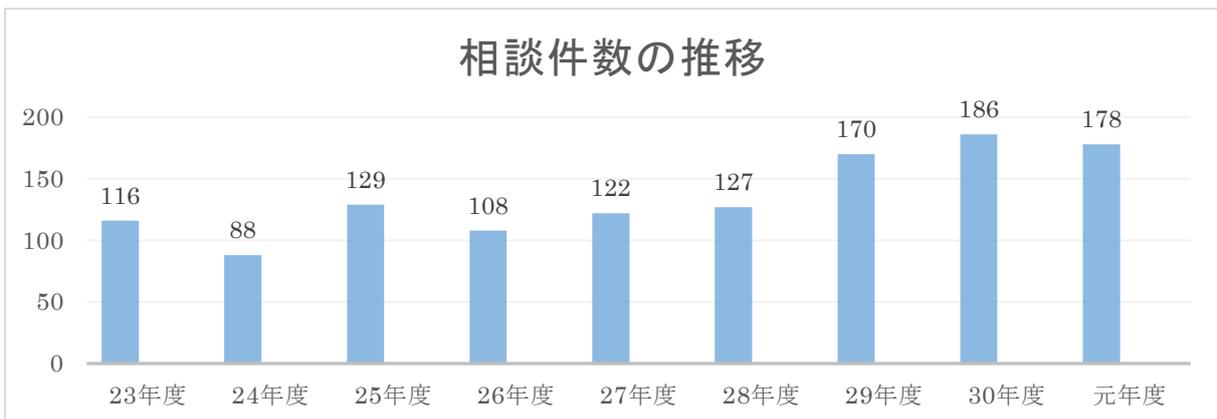
2 相談件数の推移について

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、令和元年度には 178 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、スマートフォンに荷物の不在通知や発送完了通知などの大手宅配便会社を装った迷惑メールが届いた等の「デジタルコンテンツ」を利用した「架空請求」に関する相談が 51 件と 1 番多く、全体の 28.8% 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】

	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	元年度
件数	116	88	129	108	122	127	170	186	178



3 性別・年代別の相談件数について

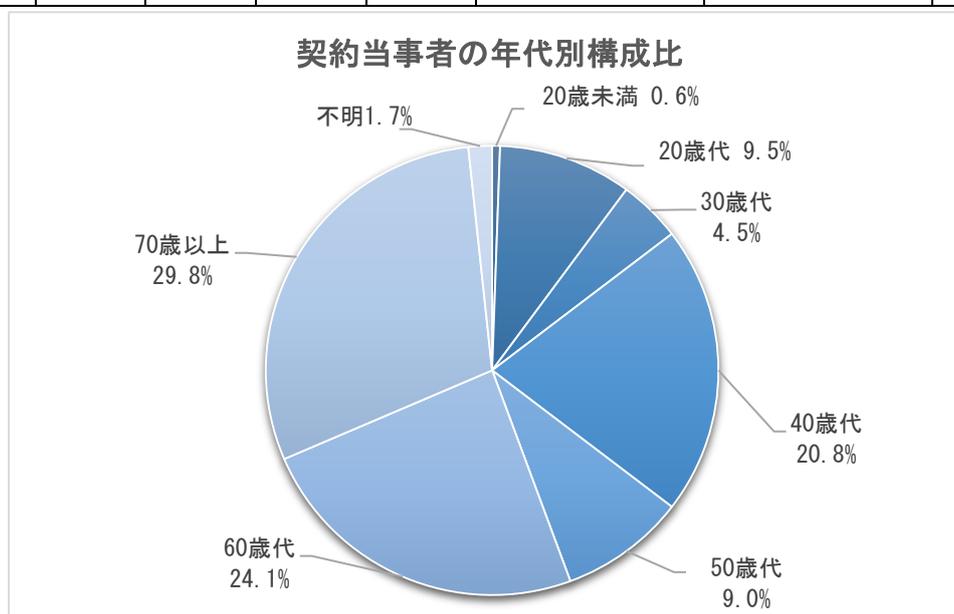
契約当事者の性別相談件数は、男性が79件（全体の44.4%）、女性が99件（全体の55.6%）で、前年度比で男性が-11件、女性が-3件となっています。

契約当事者の年代別相談件数は、70歳以上の53件（全体の29.8%）が最も多く、次いで60歳代の43件（全体の24.1%）、40歳代の37件（全体の20.7%）の順となっており、60歳以上が全体の53.9%を占めています。

前年度と比較すると、減少した世代は30歳代（△7件）、50歳代（△6件）であり、一方で増加したのは20歳未満、20歳代、40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分かります。

【契約当事者の性別・年代別構成比】

	令和元年度		平成30年度		計		年代別 増減率
	男	女	男	女	元年度	30年度	
20歳未満	1	0	0	0	1（0.6%）	0（0.0%）	100.0%
20歳代	9	8	10	6	17（9.5%）	16（8.6%）	6.2%
30歳代	4	4	11	4	8（4.5%）	15（8.1%）	△46.6%
40歳代	8	29	13	13	37（20.8%）	26（14.0%）	42.3%
50歳代	7	9	11	21	16（9.0%）	32（17.2%）	△50.0%
60歳代	23	20	22	20	43（24.1%）	42（22.6%）	2.3%
70歳以上	25	28	22	29	53（29.8%）	51（27.4%）	3.9%
不明	2	1	1	3	3（1.7%）	4（2.2%）	△25.0%
合計	79	99	90	96	178（100%）	186（100%）	△4.4%



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・サービスは次のとおりです。

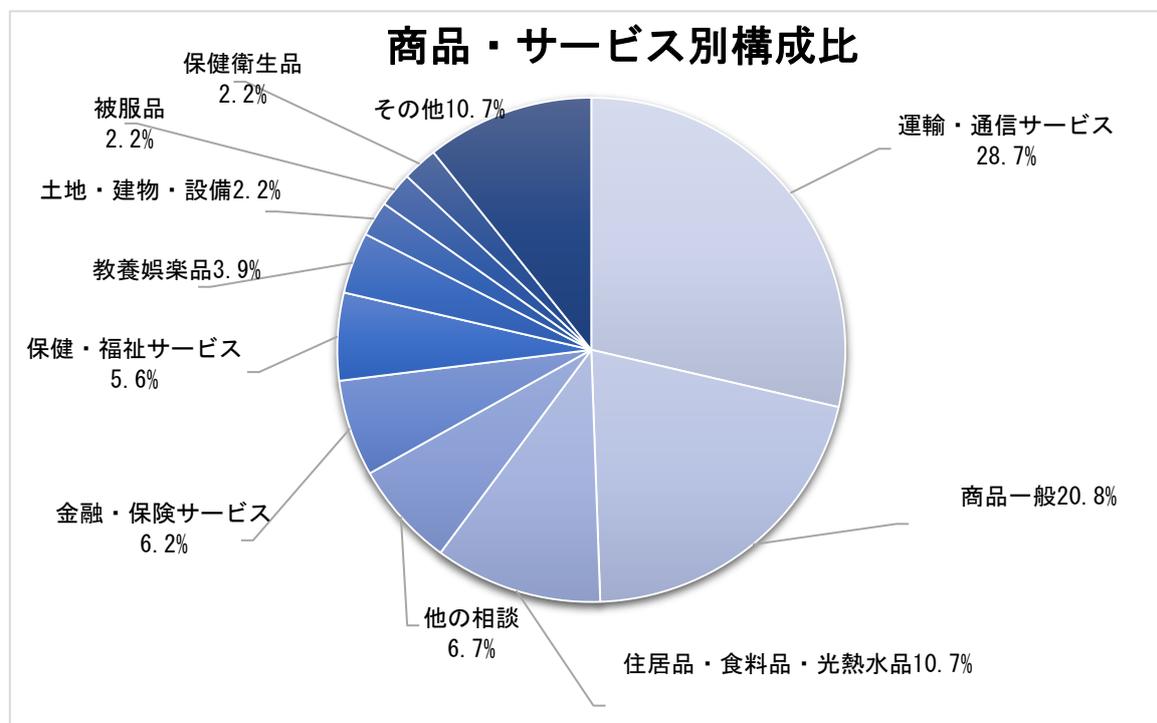
全体の28.8%を占めている「運輸・通信サービス」の相談内容は、身に覚えのないスマートフォンの有料サイト利用料金請求や大手宅配便業者を名乗る迷惑メール等です。

次いで、主に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などに関する「商

品一般」が依然として多く、全体の 20.8%を占めています。さらに、「消費料金に関する訴訟最終告知」等の請求内容がよくわからないハガキが送られ、相手に連絡しないと訴訟や差押えを執行すると書かれたハガキが届いた。最近では封書で届く事例が増えています。

【相談件数の上位 10 商品・サービス】

令和元年度			平成 30 年度		
順位	商品・サービス名	件数	順位	商品・サービス名	件数
1	運輸・通信サービス	51 (28.8%)	1	商品一般	58 (31.3%)
2	商品一般	37 (20.8%)	2	放送・コンテンツ等	35 (18.8%)
3	住居品・食料品・光熱水品	19 (10.7%)	3	インターネット通信サービス	14 (7.5%)
4	他の相談	12 (6.7%)	4	融資サービス	12 (6.5%)
5	金融・保険サービス	11 (6.2%)	5	レンタル・リース・賃借	6 (3.2%)
6	保健・福祉サービス	10 (5.6%)	6	電気	5 (2.7%)
7	教養娯楽品	7 (3.9%)	7	工事・建築・加工	5 (2.7%)
8	土地・建物・設備	4 (2.2%)	8	相談その他	4 (2.1%)
9	被服品	4 (2.2%)	9	健康食品	3 (1.6%)
10	保健衛生品	4 (2.2%)	10	ファンド型投資商品	3 (1.6%)
—	その他	19 (10.7%)	—	その他	41 (22.0%)
合計		178 (100%)	合計		186 (100%)



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、「運輸・通信サービス」「商品一般」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にいらしてください」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! お金を支払うのと同じことです。



(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こともあり、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）が異なることが多く、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) 「健康食品」及び「化粧品」に関する相談

①通常価格より安い価格で「健康食品」及び「化粧品」を購入したところ実際は定期購入契約だった。これらの相談の多くは、インターネット通信販売により購入したケースでパソコンやスマートフォンから「安価なお試し期間のみ申込んだつもりだったが、定期購入が条件になっていた」というトラブルです。



事業者のホームページでは、「お試し(価格)」「初回〇円」「送料のみ」といった表示は強調されているが定期購入が条件であることが他の情報より小さい文字で表示されたり、注文画面とは別のページに表示されたりする場合があります、消費者が定期購入と認識しないまま購入し、2回目以降の商品が届いて初めて定期購入であることに気付くケースが多いです。

し、2回目以降の商品が届いて初めて定期購入であることに気付くケースが多いです。

【相談員からのアドバイス】

- ・契約に当たっては、定期購入が条件となっていないか、支払うべき総額など契約内容をよく確認しましょう。
- ・スマートフォンから注文の際は「小さい文字の表示がよく見えなかった」という事例も見られるので、特に注意しましょう。
- ・**通信販売には、クーリング・オフ制度がないので、解約・返品できる条件などをよく確認しましょう！**



(4) 高齢者が狙われる「アポ電」詐欺「SF 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」等とい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「SF 商法」に関する相談



閉め切った会場に人を集め、日用品などタダ同然で配って雰囲気盛り上げた後、冷静な判断ができなくなった来場者に高額な商品を契約させる手口です。「SF 商法」または「催眠商法」と呼ばれています。

数か月以上の長期にわたって販売会を開催し、無料で体験できると安価な商品目当てに会場に通う高齢者に個別に声をかけて次々に高額な商品（健康器具・健康食品・磁気ネックレス）を販売する手法も見られます。

【相談員からのアドバイス】

- ・ 契約後、8 日間はクーリング・オフができるので買った物品は手元に置いておきましょう。
- ・ **無料につられて安易に会場に近づかないようにしましょう！**



※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）」へ。
（烏山庁舎 1 階、商工観光課内）