



| | | | |
|----------------------|-----|-------|--------------------------------------|
| 平成30年8月1日（水） 岐阜県発表資料 | | | |
| 担当課 | 担当係 | 担当者 | 電話番号 |
| 県民生活相談センター | 相談係 | 山田 陽子 | TEL 058-277-1001 FAX 058-277-1005 |

平成29年度 岐阜県内消費生活相談状況について

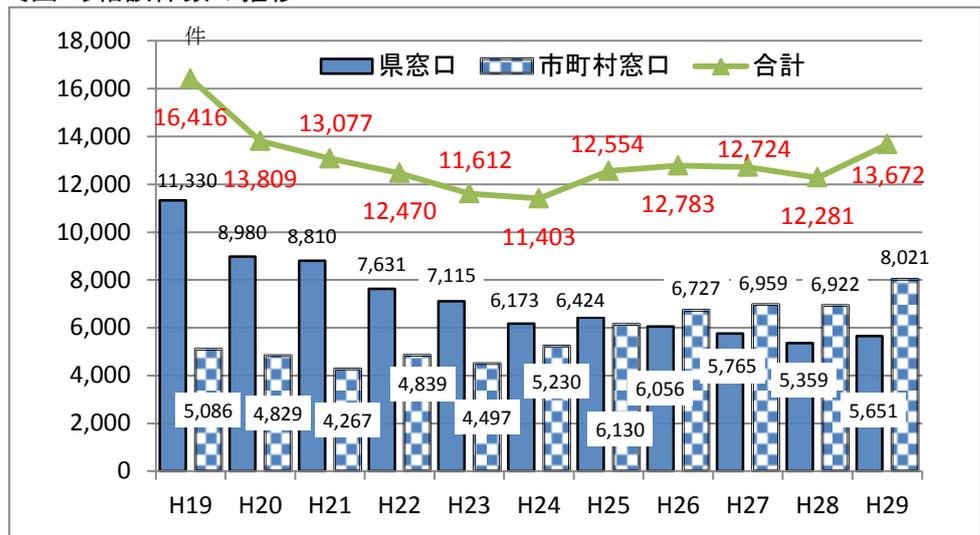
平成29年度に県及び県内42市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談状況をとりましたので、下記のとおりお知らせします。

記

◎相談状況（概要）

- ①県及び市町村の相談件数は13,672件（対前年度比11.3%増）。
平成21年度以降、9年間で最多。

〔図1〕相談件数の推移



- ②架空請求に関する相談(3,419件)は前年度(1,118件)から約3倍に急増。
架空請求の手段はハガキが急増(従来は電子メールが主流)。
- ③65歳以上の高齢者が契約者の相談は全体の27.5%を占め、増加傾向。
高齢者は、他の年代と比べて「訪問販売」、「電話勧誘販売」、「訪問買取」の割合が大きい。
- ④若者の相談では、契約者年齢が19歳から20歳の成人前後で相談件数が2.8倍に急増。
20歳代は、他の年代と比べて「マルチ・マルチまがい取引」の割合が大きい。



- 困った時、不安に思った時は、一人で悩まずに消費生活相談窓口にご相談ください。
- 消費者ホットライン ☎ 188番で、最寄りの市町村や県の相談窓口につながります。

【県の消費生活相談窓口電話番号】

- ・岐阜県県民生活相談センター 058-277-1003
- ・可茂県事務所 振興防災課 0574-25-3111 (212)
- ・東濃県事務所 振興防災課 0572-23-1111 (227)
- ・飛騨県事務所 振興防災課 0577-33-1111 (235)

消費者ホットライン
☎ (局番なし) 188番
最寄りの市町村や県の相談窓口につながります

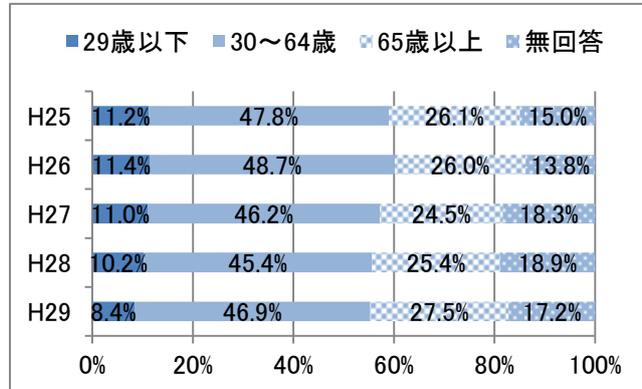
1 相談件数

- ・ 県及び県内市町村の相談件数は、13,672 件（県 5,651 件、市町村 8,021 件）で前年度（12,281 件）と比べ 1,391 件（11.3%）増加。
- ・ 契約当事者の年代別で見ると、65 歳以上の高齢者が契約者の相談（3,764 件）は、全相談の 27.5% を占め、前年度（3,121 件）から 643 件（20.6%）増加。
- ・ 29 歳以下の若者が契約者の相談（1,142 件）は、全相談の 8.4% を占め、前年度（1,253 件）から 111 件（8.9%）減少。若者の年齢別相談件数を見ると、特に 19 歳から 20 歳の成人前後で、相談が 56 件から 158 件（2.8 倍）に急増。
- ・ 20 歳未満の未成年者が契約者の相談は 225 件で、前年度（288 件）から 63 件（21.9%）減少。

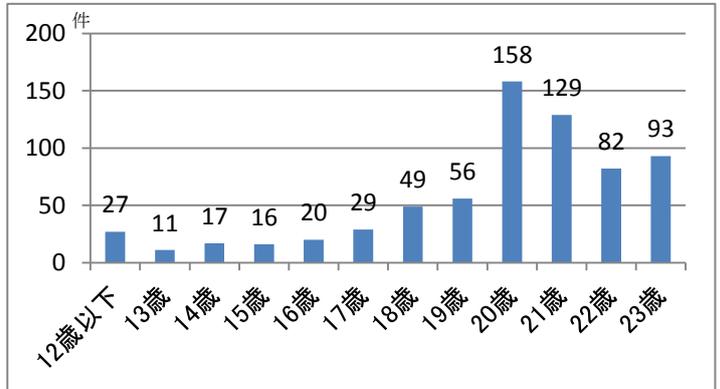
〔表 1〕契約者年代別相談件数

| | 10 歳未満 | 10 歳代 | 20 歳代 | 30 歳代 | 40 歳代 | 50 歳代 | 60 歳代 | 70 歳以上 | 不明 | 65 歳以上 |
|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|
| H29 件数 | 12 | 213 | 917 | 1,168 | 1,777 | 2,259 | 2,547 | 2,425 | 2,354 | 3,764 |
| 構成比 | 0.1% | 1.6% | 6.7% | 8.6% | 13.0% | 16.5% | 18.6% | 17.7% | 17.2% | 27.5% |

〔図 2〕契約者年代別相談割合の推移



〔図 3〕若者の契約者年齢別相談件数

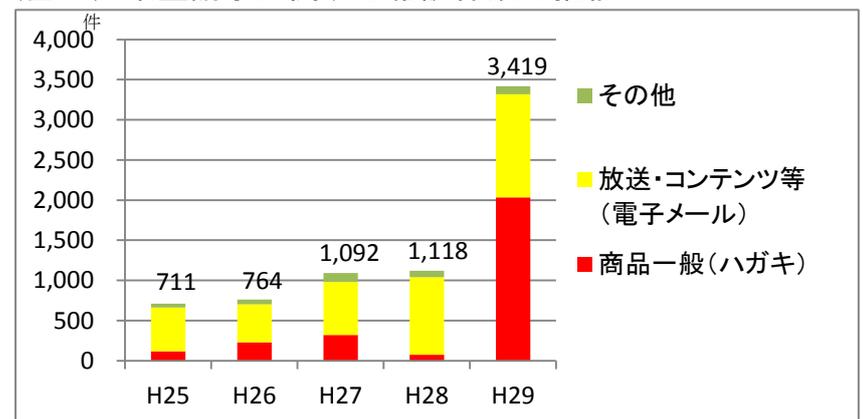


2 相談内容

①特徴的な相談

- ・ ハガキや大手通販サイトをかたつた電子メールによる「架空請求」に関する相談（3,419 件）が前年度（1,118 件）から約 3 倍に急増。架空請求の手段は、これまでは電子メールによるものが主流だったが、ハガキによるものが急増した。

〔図 4〕架空請求に関する相談件数の推移



②商品・サービス別

- ・「商品一般」に関する相談件数（2,579件）が前年度（515件）の約5倍に急増し最多。これは、50歳代以上の女性を中心に送付された法務省等の公的機関をかたる架空請求はがきに関する相談が急増したことによる。
- ・次いで、例年最も多い「放送・コンテンツ等」に関する相談は、2,312件と依然として多く寄せられている。その内訳を見ると、身に覚えのないサイト利用料の請求等のデジタルコンテンツ関連の相談は増加したが、アダルト情報サイトのワンクリック請求等に関する相談は約6割減少している。
- ・「健康食品」（484件）及び「化粧品」（237件）に関する相談（1回のお試しのつもりで申し込んだ健康食品や化粧品等の購入が「定期購入」となっていたというトラブル等）は、前年度に引き続き多い。

〔表2〕相談件数(商品・サービス別)(上位11位)

| 順位 | 商品・サービス別 | H28(件) | H29(件) | 前年度比 | 主な商品・サービス |
|----|---------------|--------|--------|--------|------------------------------|
| 1 | 商品一般 | 515 | 2,579 | 400.8% | 架空請求はがき等 |
| 2 | 放送・コンテンツ等 | 2,528 | 2,312 | △8.5% | 身に覚えのないサイト利用料、ワンクリック請求のトラブル等 |
| | デジタルコンテンツ | 2,394 | 2,092 | △12.6% | |
| | デジタルコンテンツ | 747 | 946 | 26.6% | |
| | 他のデジタルコンテンツ | 502 | 583 | 16.1% | |
| | アダルト情報サイト | 879 | 335 | △61.9% | アダルト情報サイトのワンクリック請求等 |
| 3 | インターネット通信サービス | 686 | 571 | △16.8% | 光回線やプロバイダ契約のトラブル等 |
| 4 | 健康食品 | 497 | 484 | △2.6% | 健康食品、酵素食品等 |
| 5 | レンタル・リース・賃借 | 464 | 465 | 0.2% | 賃借アパート、借家、レンタルサービス等 |
| 6 | 相談その他 | 554 | 457 | △17.5% | 消費者問題以外の相談。不審な相談等 |
| 7 | 融資サービス | 409 | 415 | 1.5% | フリーローン・サラ金等 |
| 8 | 工事・建築・加工 | 391 | 350 | △10.5% | 新築工事、屋根工事、塗装工事等 |
| 9 | 役務その他 | 419 | 349 | △16.7% | 他に属さないサービス |
| 10 | 自動車 | 315 | 290 | △7.9% | 中古車、自動車部品等 |
| 11 | 化粧品 | 168 | 237 | 41.1% | 化粧クリーム、脱毛剤等 |

- ・年代別に見ると「放送・コンテンツ等」に関する相談は全年代で1位又は2位、「インターネット通信サービス」に関する相談は30歳代以上の各年代で3位又は4位を占める。
- ・20歳代ではエステに関する相談等の「理美容」や「健康食品」が2位、3位を占め、30、40歳代では、賃借アパートに関する相談等の「レンタル・リース・賃借」や消費者金融、クレジット会社、銀行等が扱う消費者ローンの相談等の「融資サービス」が多い。

〔表3〕年代別相談件数(商品・サービス別)(上位5位)

| 年代 | 1位 | 件数 | 2位 | 件数 | 3位 | 件数 | 4位 | 件数 | 5位 | 件数 | 総件数 |
|-------|-----------|-----|-------------|-----|---------------|-----|---------------|-----|-------------|-----|-------|
| 20歳未満 | 放送・コンテンツ等 | 111 | 健康食品 | 18 | 化粧品 | 7 | 玩具・遊具 | 7 | 他の教養・娯楽 | 7 | 225 |
| 20歳代 | 放送・コンテンツ等 | 153 | 理美容 | 67 | 健康食品 | 66 | レンタル・リース・賃借 | 56 | 融資サービス | 45 | 917 |
| 30歳代 | 放送・コンテンツ等 | 198 | レンタル・リース・賃借 | 76 | 融資サービス | 54 | インターネット通信サービス | 51 | 商品一般 | 49 | 1,168 |
| 40歳代 | 放送・コンテンツ等 | 384 | 商品一般 | 103 | レンタル・リース・賃借 | 84 | インターネット通信サービス | 81 | 融資サービス | 78 | 1,777 |
| 50歳代 | 商品一般 | 746 | 放送・コンテンツ等 | 425 | インターネット通信サービス | 79 | 健康食品 | 71 | レンタル・リース・賃借 | 62 | 2,259 |
| 60歳代 | 商品一般 | 892 | 放送・コンテンツ等 | 476 | インターネット通信サービス | 112 | 工事・建築・加工 | 69 | 役務その他 | 53 | 2,547 |
| 70歳以上 | 商品一般 | 403 | 放送・コンテンツ等 | 322 | 健康食品 | 130 | インターネット通信サービス | 111 | 相談その他 | 101 | 2,425 |

③販売購入形態別

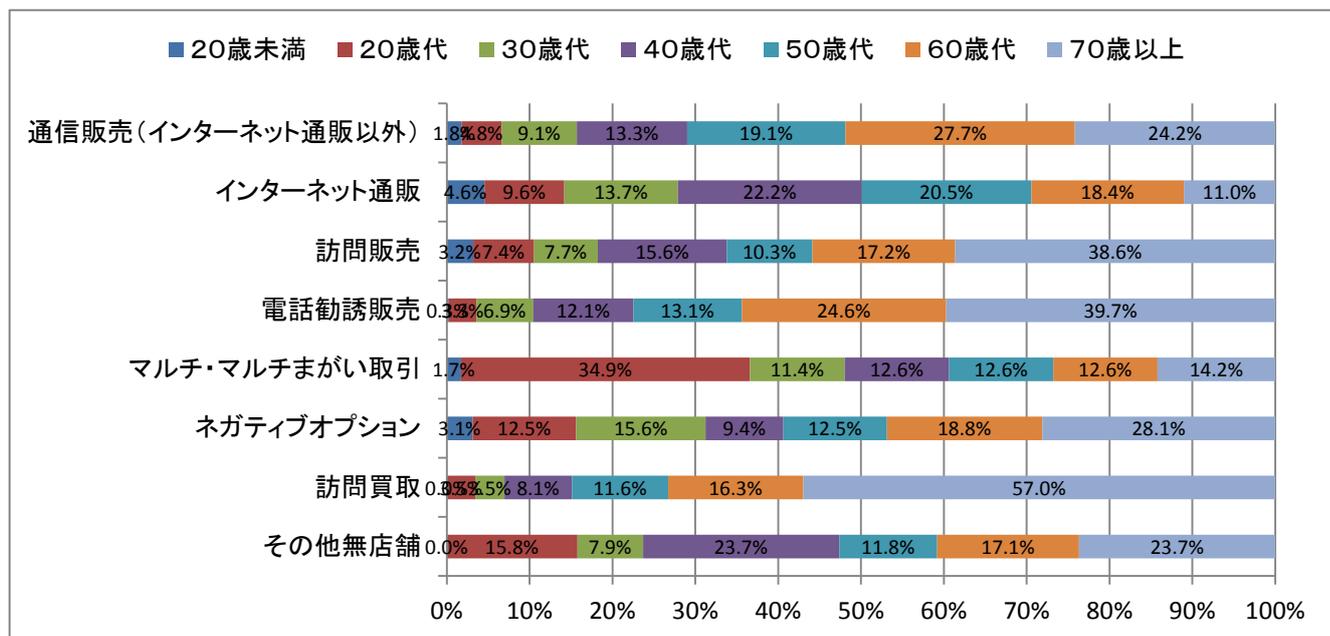
- ・「インターネット通販」に関する相談(3,280件)は全体の約4分の1を占め、「店舗販売」(2,801件)に関する相談を平成27年度から3年連続して上回っている。

〔表4〕相談件数(販売購入形態別)

| 販売購入形態\年度 | H28 | H29 | | | 主な商品・サービス |
|--------------|---------|---------|---------|---------|--------------------|
| | 件数 | 件数 | 構成率 | 前年度比 | |
| 店舗販売 | 3,028 | 2,801 | 20.5% | △7.5% | 賃貸アパート、フリーローン・サラ金等 |
| 通信販売 | 4,306 | 4,255 | 31.1% | △1.2% | 身に覚えのないサイト利用料の請求、 |
| うちインターネット通販 | (3,473) | (3,280) | (24.0%) | (△5.6%) | ワンクリック請求、健康食品等 |
| 訪問販売 | 1,100 | 1,091 | 8.0% | △0.8% | 塗装・屋根工事、新聞等 |
| 電話勧誘販売 | 1,047 | 903 | 6.6% | △13.8% | インターネット接続回線、健康食品等 |
| マルチ・マルチまがい取引 | 193 | 199 | 1.5% | 3.1% | 健康食品、ファンド型投資商品等 |
| ネガティブオプション | 44 | 41 | 0.3% | △6.8% | 健康食品、化粧品等 |
| 訪問買取 | 94 | 106 | 0.8% | 12.8% | アクセサリ、和服等 |
| その他無店舗 | 108 | 92 | 0.7% | △14.8% | ミネラルウォーター、健康食品等 |
| 不明・無関係 | 2,361 | 4,184 | 30.5% | 77.2% | — |
| 合計 | 12,281 | 13,672 | | | — |

- ・販売購入形態別の契約者年代別割合を見ると、「訪問販売」、「電話勧誘販売」、「訪問買取」は70歳代以上の高齢者が多く、「マルチ・マルチまがい取引」は20歳代の若者が多い。

[図5]契約当事者年代別割合



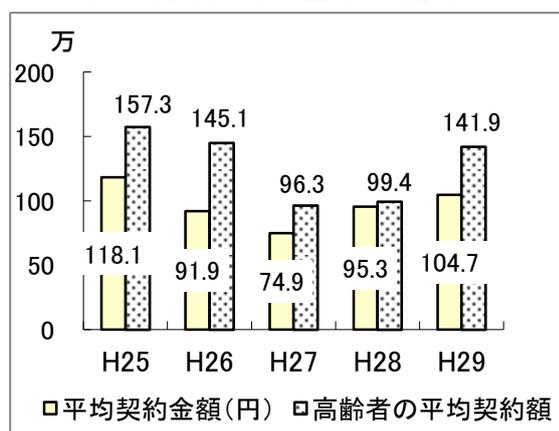
<用語の説明>

- ※インターネット通販: インターネットによる申込みを受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法。アダルト情報サイトなどのサイト利用料、オンラインゲーム等のサービスも含む。
- ※マルチ取引: 商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく。
- ※ネガティブオプション: 送り付け商法。契約を結んでいないのに商品を勝手に送り付け、受け取ったことで支払義務があると勘違いさせて代金を支払わせようとする商法。
- ※訪問買取: 購入業者が、消費者の自宅等、営業所等以外の場所において、売買契約の申込みを受け、又は売買契約を締結して物品等を購入する方法。
- ※その他無店舗: 移動する店舗(露店や屋台等)、2日以上以上の展示販売等、店舗ではないところで契約等した場合。

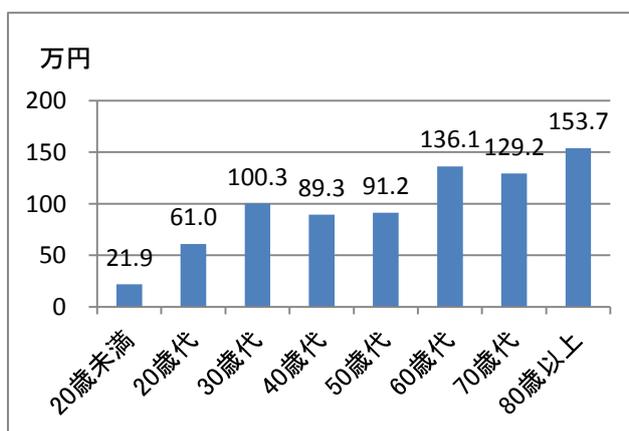
④契約購入金額

- ・平均契約購入金額は104.7万円で、前年度と比べ9.4万円増加(前年度比9.9%増)。
- ・高齢者(65歳以上)が契約者である平均契約購入金額は141.9万円で、前年度より42.5万円増加(前年度比42.8%増)し、全体の平均額を大きく上回った。年代別に見ると、年代が上がるほど高額になる傾向が見られる。

[図6]平均契約購入金額の推移



[図7]契約者年代別平均契約購入金額



【参考】相談事例

○前年度から急増し、最多となった相談事例（架空請求はがき）

総合消費料金が未納というはがきが国の機関から届いた。何か未払いがあったかもしれないと思い電話をかけた。何の未払いかわからぬまま、「国選の弁護士を紹介する」と言われ、弁護士を名乗る相手に連絡すると、取下げにかかる費用10万円をコンビニから振り込むよう指示され、言われるままに支払った。さらに提訴側の弁護士を名乗る相手から連絡があり、「コンビニで10万円支払え」と言われたので同様に支払った。これで解決したのだろうか。

⇒訴訟、裁判等の文面で不安をあおり、はがきに記載のある連絡先に電話をかけさせお金を騙し取る手口です。架空請求に関する相談のほとんどは請求に応じる前に対処法を確認する相談でしたが、支払ってしまった後に寄せられた相談もありました。

○契約者が高齢者の相談事例（訪問販売）

高齢で独居の母（80歳代）が、昨日、訪問業者に勧誘されて布団の打ち直しの契約をしていることがわかった。母宅にあった古い布団7組を作り直す契約で、97万円の契約であった。布団を使う予定はなく、母も解約の意思を示している。高額過ぎるので解約したい。

⇒高齢者の相談は、契約者本人からだけでなく、家族や地域の福祉関係者等、契約者以外からも寄せられています。高齢者の場合、本人がトラブルに遭っている認識が低い場合もあるため、周囲の見守りが重要です。

○契約者が若者の相談事例（マルチ・マルチまがい取引）

友達に誘われてファミレスに出かけたところ、友達が連れてきた人から6時間に渡って勧誘され、ネットワークビジネスの契約をしてしまった。初期費用を払うお金がないという、消費者金融で借りればいい、と言われるままに借金をして25万円支払ってしまった。解約したい。

⇒ 未成年者取消ができない成人を迎えた後に、マルチ取引に巻き込まれる事例が寄せられています。また、お金がないと一旦は断っても、代金の支払いに充てるため借金をすることを促され、お金を借りて断りきれずに支払ってしまう事例も見られます。

※本資料の数値はPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に平成30年6月30日時点で登録されている相談件数を元に集計しています。また、前年度以前の数値は前回公表以降にPIO-NETに登録された分を含むため、前回公表数値と異なる場合があります。