

平成29年度消費生活相談受付状況

1 概要

平成29年度の消費生活相談件数は356件で、前年対比で41%の増加となった。

相談件数を商品・役務別で見ると6割以上が商品に関するものだった。

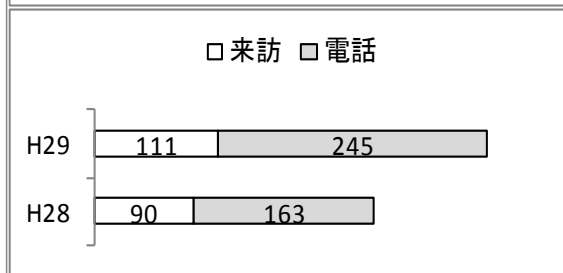
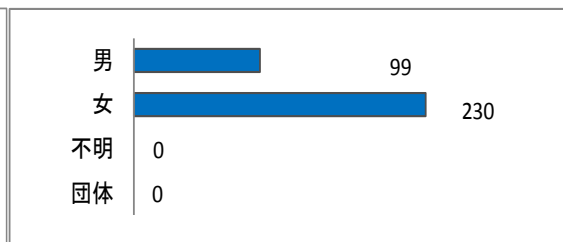
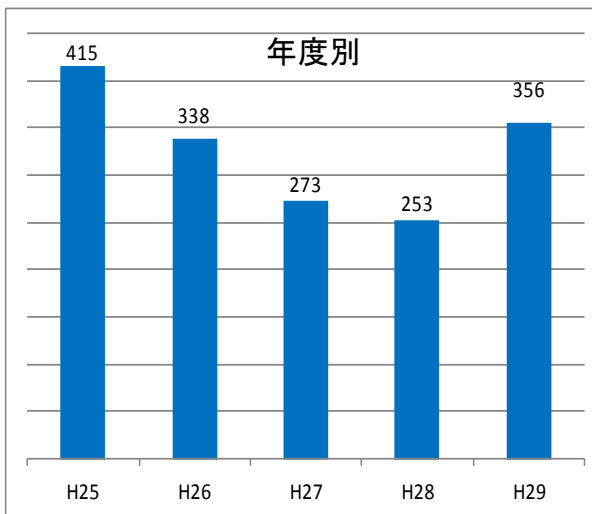
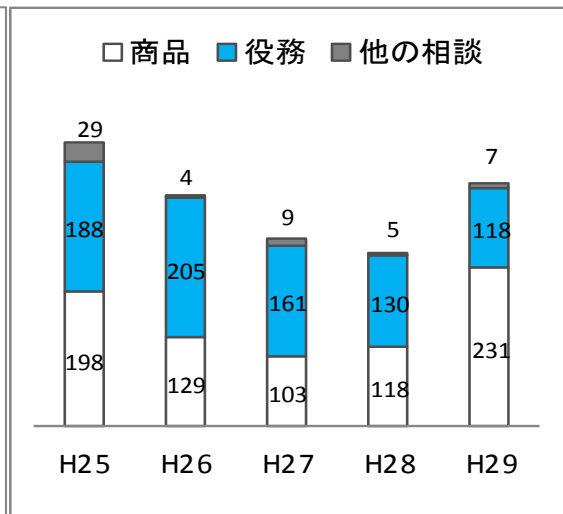
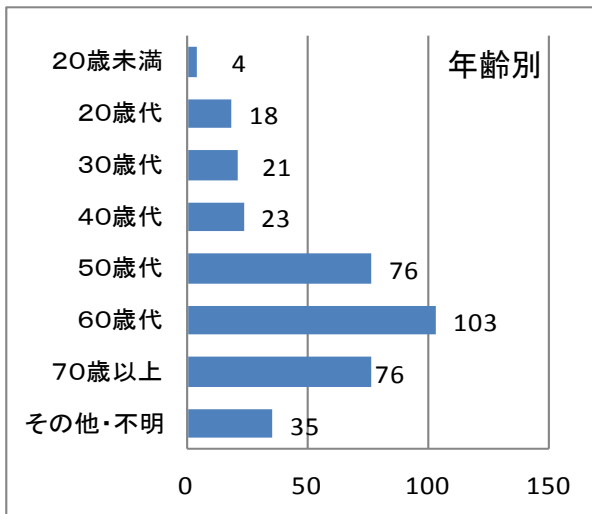
契約当事者の年齢別件数内訳では、60歳以上が占める割合が34%(前年45%)と前年度より減少し、次いで50、70歳代(同数)、40歳代、30歳代の順となっている。

相談種別では苦情が351件、問合せが4件だった。

相談者の男女別では男性が99件、女性が230件と前年度と同様に女性の相談が多く、相談方法は6割以上が電話によるものであった。

職業別では無職が増大し、給与生活者が横ばいで、学生は倍増した。

商品・役務別の相談件数の順位は、商品一般(架空請求)に関するものが例年になく増大し1位で、映画配信サービス、アダルト情報サイト(いずれも架空請求)の順となった。



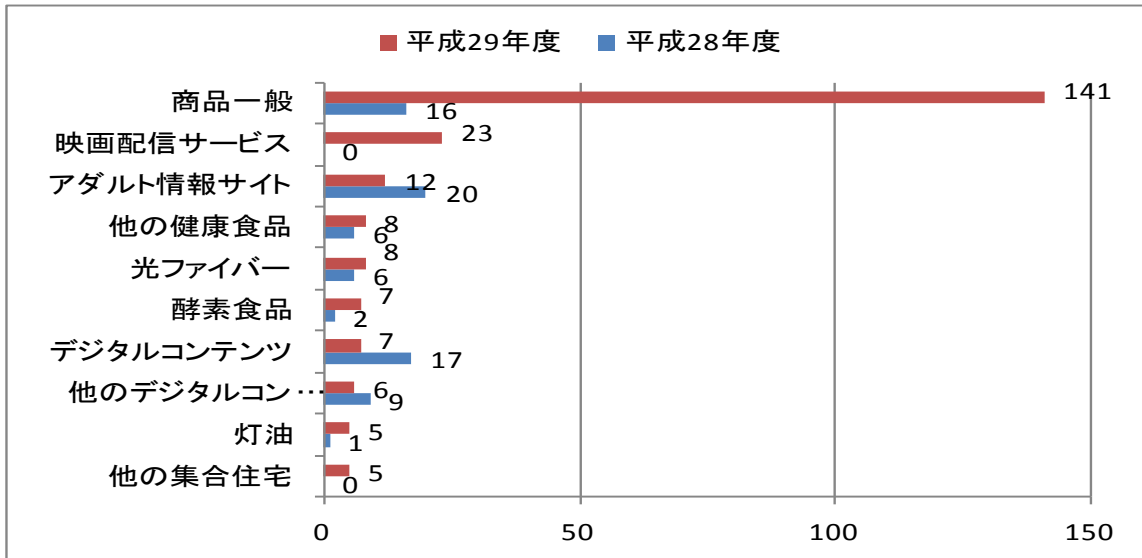
2 主な特徴

(1) 商品・役務別相談

商品・役務別相談件数では、「商品一般」に含まれる葉書による架空請求が141件、「映画配信サービス(詐欺)」が23件、「アダルト情報サイト」12件が上位3位となっている。

前年度に比較して相談が増加したものに、酵素食品の購入に伴う相談や、原状回復費用に問題がある集合住宅相談、灯油タンクの清掃相談がある。

【商品・役務別相談件数(上位10位)】



【相談事例/動画サイト】(相談者:20代 男性)

スマートフォンで「無料」を確認してからメルアドを入力し、次に「観る」をタップしたら500円の請求画面が出た。

何回削除しても請求金額が出るし、メルアドも入力しているので、更に請求されそうで困っている。

【相談事例/商品一般】(相談者:30代 女性)

アパート住まいでは狭くなったので一軒家を見つけ引っ越ししました。

転居日に管理会社の人が見て、子供のいたずら書きや猫の引っ掻き傷で壁材の交換と全室クロスの張り替えで40万円くらい必要と言われました。

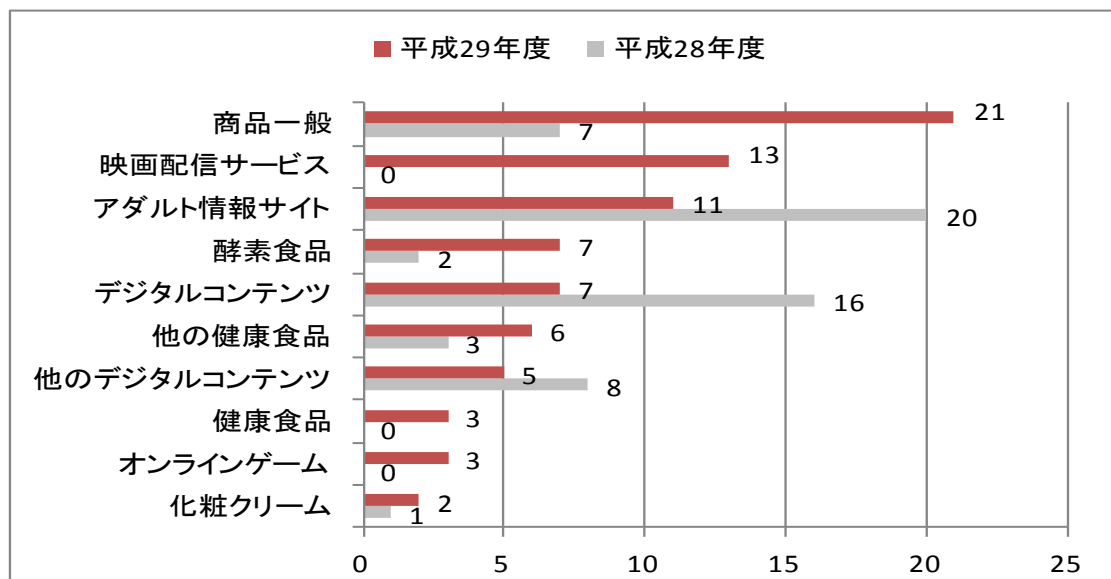
加入している保険で対応すると言ったのですが、管理会社の人がとても怖い口調で話すことからトラウマになり、その後話しが進みません。
どうしたらいいか。

(2) 特殊販売に係る販売購入形態別相談

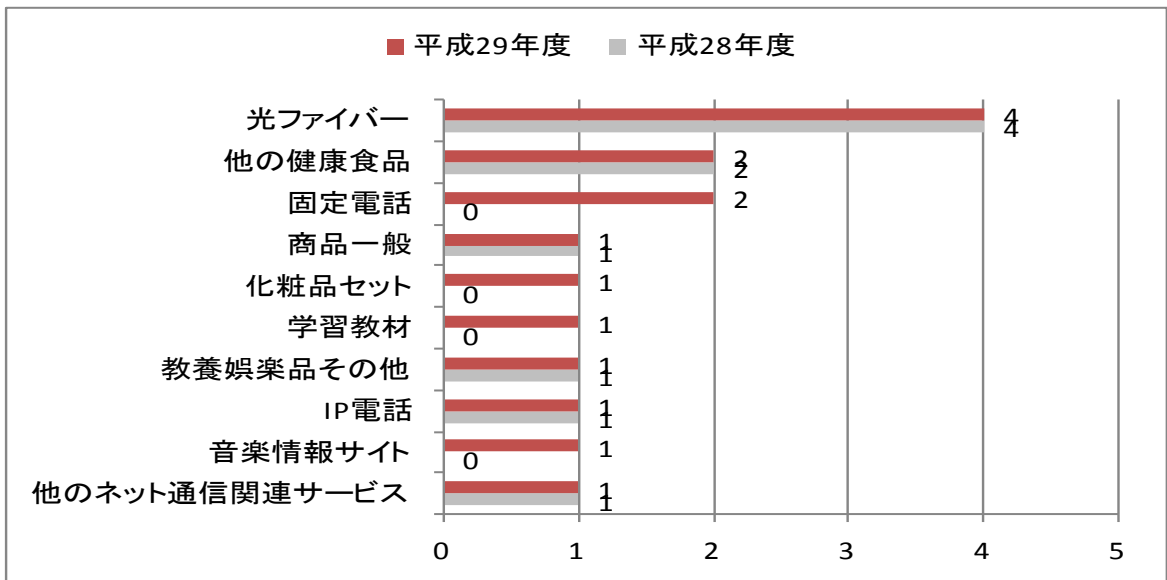
昨年と同様に通信販売が最も多く、訪問販売は横ばい、電話勧誘と訪問購入については減少した。

販売購入形態	H29	H28	H27	H26	H25
訪問販売	24	21	24	33	50
通信販売	97	92	92	120	138
マルチ・マルチまがい取引	1	2	1	0	2
電話勧誘販売	16	33	32	50	51
ネガティブオプション	3	2	0	2	2
訪問購入	2	7	6	4	3
その他無店舗販売	0	0	1	2	0
合 計	143	157	156	211	246

【通信販売の内訳(上位10位)】



【電話勧誘販売の内訳(上位10位)】

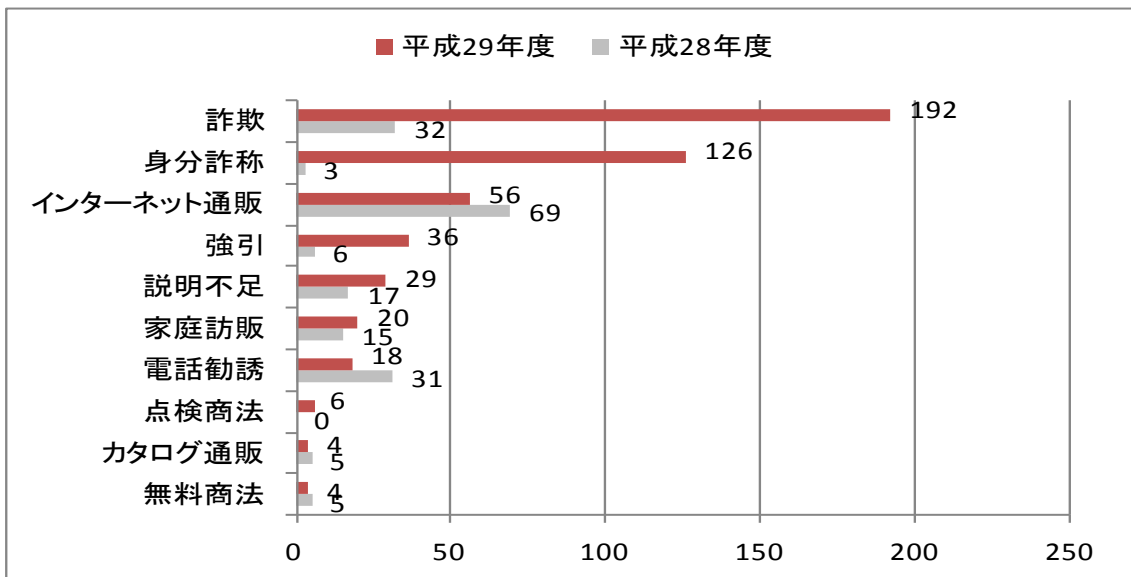


(3) 販売方法別主な商品役務件数

詐欺葉書や詐欺メールを除いた販売方法に問題がある相談は、総相談件数の5割を超え、主な商品・役務ではインターネット通販が最も多く、その内訳は放送・コンテンツとして分類される動画配信系が最も多くなっている。

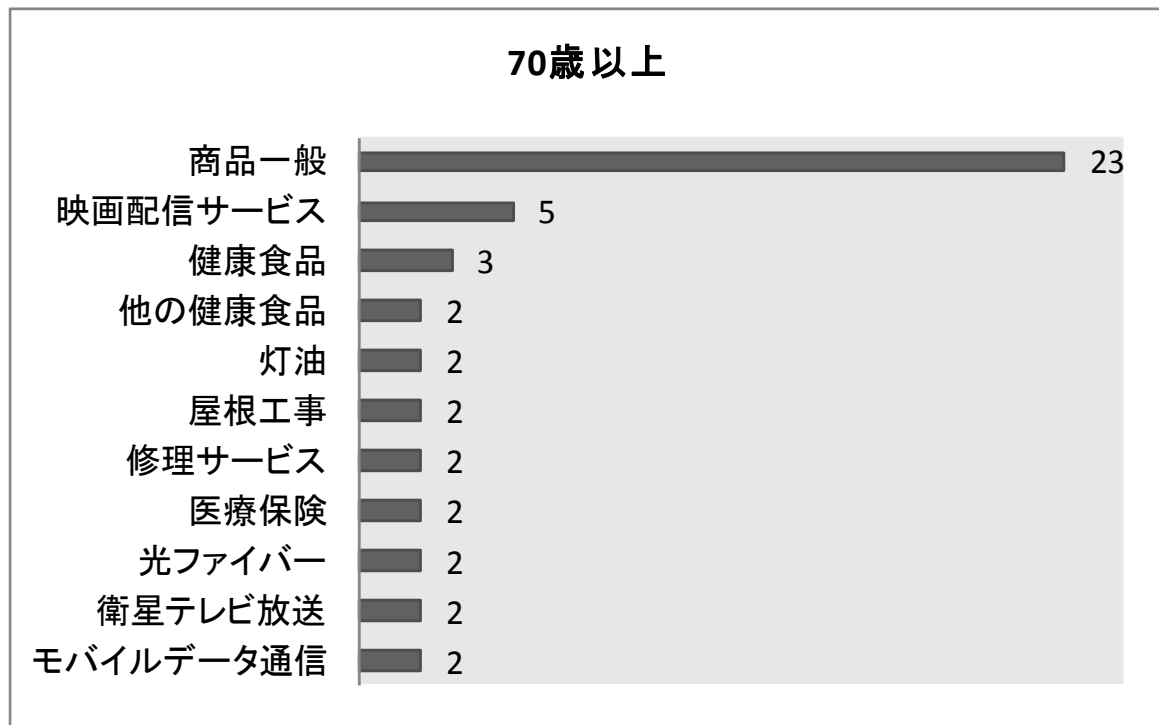
また、灯油タンクの点検商法が増加し、その相談内容は勝手に部品を交換して金額を請求されたと言う内容である。反面電話勧誘は減少している。(資料3参照)

【販売方法別相談件数(上位10位)】



3. 契約当事者70歳以上の相談状況

70歳以上の相談では、商品一般に含まれる詐欺葉書と映画配信サービスを騙る詐欺メールが急増し、健康食品に関する定期購入相談もなくなる。

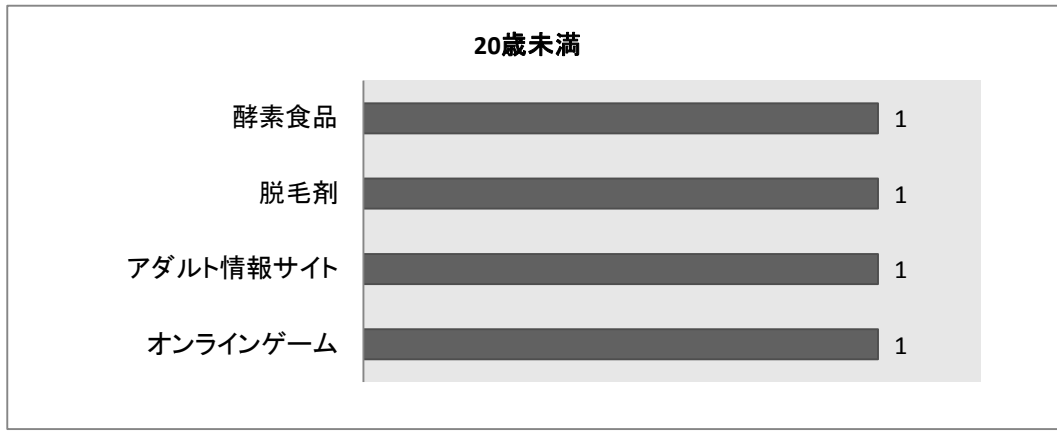


【相談事例/健康食品契約】(契約者:88歳 女性)

新聞折り込みチラシでは、健康食品が「お試し購入」になっていたのので注文したところ、そのサプリ効果がないと思われたので追加注文はしないでおこうと思った所へ2回目が送られてきた。

継続購入にはなっていないはずなのにどうしたらいいのか。

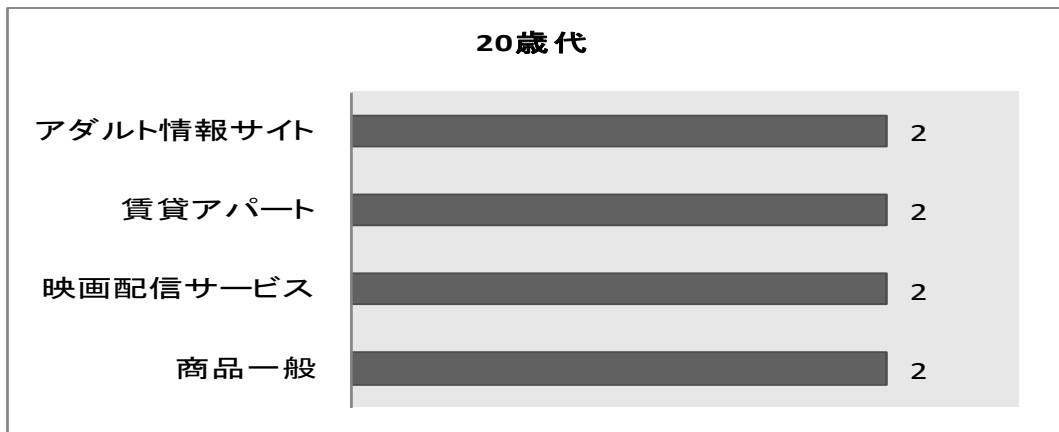
契約当事者年代別商品・役務件数(主な上位)



オンラインゲームやアダルトサイトのネット系トラブルが主な相談

【相談事例/オンラインゲーム】(契約者:男性)

子供(12歳)に課金するゲームを一度させたところ、子供が勝手にアカウントを使用してゲームを継続していた。その結果、100万円以上の請求がきてカード会社に調査を依頼したが、アカウントに不正はないので支払ってくれと言われている。



アダルト・出会い系サイト、賃貸アパートのトラブルが主な相談

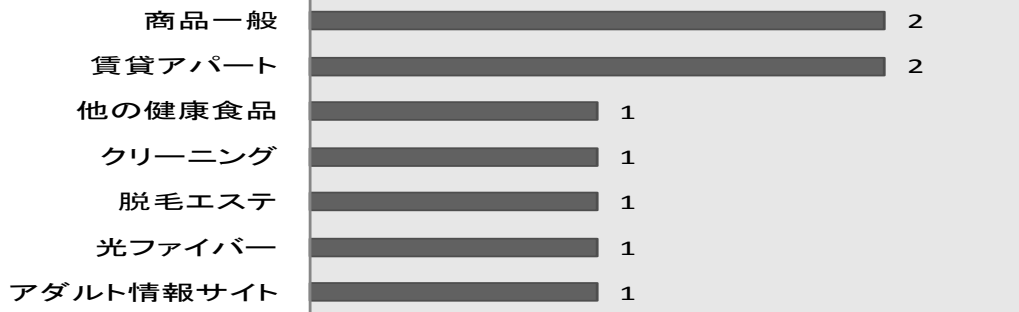
【相談事例/原状回復】(契約者:男性)

元々古いアパートに5年間住んで転居する際に、原状回復費と言って5万円近くの金額を要求された。

風呂場もカビていたし、ストーブメンテナンスとか言って大家から要求されている。

大家に話すのは怖いので、請求書の送り先を伝えてもらえないだろうか。

30歳代



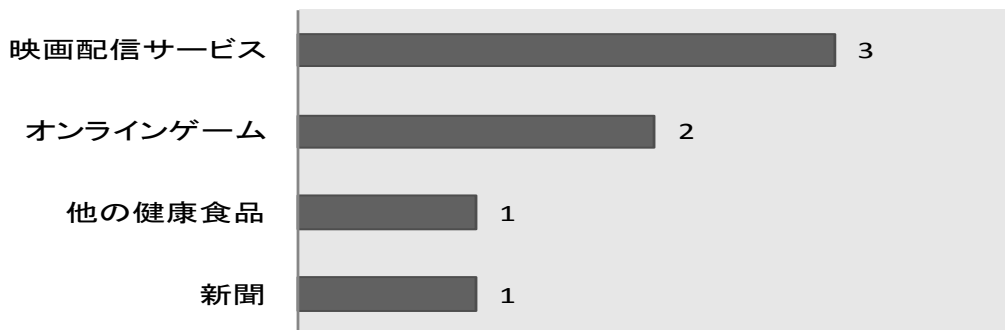
詐欺葉書や原状回復に関する相談が多い。

【相談事例/原状回復】(契約者:男性)

9年間住んでいたアパートから転居したのですが、その後56万円の修理代金を請求されました。

電話で業者と話し合いをして減額にはなったのですが、まだ納得できない部分もあるので、請求書を確認してセンターから話をしてもらえないでしょうか。

40歳代



アダルト情報サイト・オンラインゲームの相談が多い。

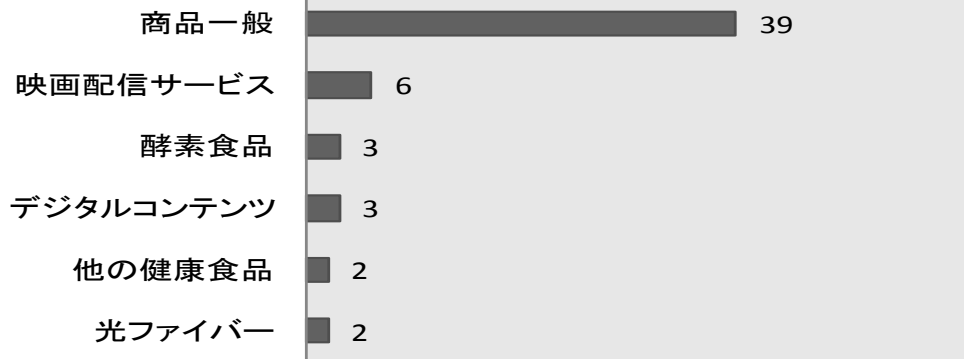
【相談事例/無料動画】(相談者:男性)

無料動画検索中に登録完了画面が出て料金を請求されている。

完了から支払期限まで2日間しかなく、支払いなさいみたいな命令画面になっているのであわてて削除したのですが、どこのサイトからの請求なのかわからず困っています。

一体どうしたらよいのですか。

50歳代



商品一般に含まれる詐欺葉書、アダルト情報サイトに関する相談が多い。

【相談事例/健康食品】(契約者:女性)

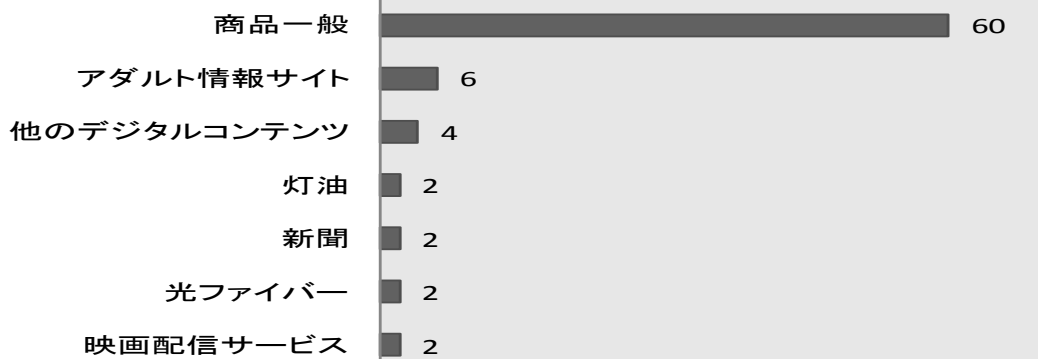
健康食品を購入したが下痢をして体に合わない。

解約したいんだけど電話が全く繋がらない。

おまけに2回目の商品が届いてしまい、飲むと体調が悪くなるので開封はしていない。

どうしたら良いのでしょうか。

60歳代



架空請求葉書の相談が一番多い年代

【相談事例/アダルト情報サイト】(契約者:男性)

アダルトサイトをクリックしたら登録になってしまい、解約するのに電話をしたら5万円を要求されたので、急に5万円と言われても困るのでちょっと待って下さいと言って電話は切りました。

きっとおかしいサイトだと思うのでお金を支払った方がいいのでしょうか。

70歳以上



架空請求葉書等や健康食品の相談が多く見られる。

【相談事例/詐欺葉書】(契約者:80代 女性)

民事訴訟告知センターと書面を偽造した葉書が届いた。

消費料金が未納であると書かれていたことから、テレビや新聞で報道している詐欺葉書だと思いセンター相談に至ったものである。

【相談事例/灯油タンク清掃】(契約者:70代 女性)

認知症の母の所へ同じ業者が来て、勝手に灯油タンクの洗浄をやった。

その後母親には洗浄は必要だと言ってお金を請求している。

センターで解約して欲しい(クーリング・オフ済み)。

【相談事例/生命保険】(契約者:80代 女性)

父親が死んで49日も経たないうちに保険屋が来て契約してみたいだ。

年払いが26万円、月払いが5万円と6万円の2本で11万円にもなる。

母親は認知症ではないが年金生活者で支払いが多すぎる。

死んだ父親がある程度の預金は残しているが、お悔やみ欄に出てすぐに契約していることから詐欺みたいなものだ。

どうしたらいいのでしょうか。