

令和元年度の消費生活相談の状況

滋賀県総合企画部県民活動生活課
滋賀県消費生活センター

特徴

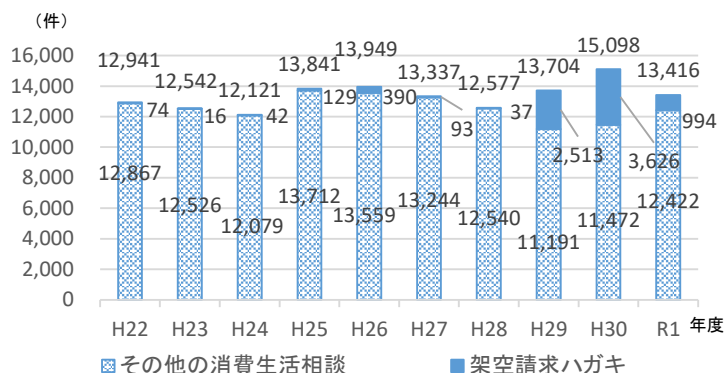
- 高齢者の相談は引き続き高水準で推移
- 若者の消費生活トラブルが増加
- 定期購入に関する相談が急増、過去最多
- 「モノなしマルチ商法」に関する相談が増加
- 新型コロナウイルスの影響による消費者トラブルの増加

I 総括

1 相談件数

令和元年度の滋賀県内の消費生活相談受付件数は13,416件で、前年度比で11.1%減少しました。平成30年度に3,626件と相談件数の約4分の1を占めていた「架空請求ハガキ」の相談が、令和元年度は994件、前年度比72.6%減となったことが主な要因です。

「架空請求ハガキ」を除いた相談件数は12,422件で、前年度比8.3%増となっています【図表1】。



2 年齢別相談件数の割合

相談件数を契約者の年齢別に見ると、70歳代が17.2%と最も多く、次いで60歳代(14.0%)、50歳代(13.7%)、40歳代(12.9%)と続きます【図表2】。

3 商品・サービス別相談状況

商品・サービス別では、インターネット情報サービスが最多となりました。サイト閲覧中に有料の認識がないままタップしたところ高額料金を請求されたという相談や、未成年者がオンラインゲームで高額な課金をしていたという相談等がみられます。また、定期購入トラブルの増加に伴い、健康食品に関する相談は前年度比約1.7倍、化粧品に関する相談は前年度比約1.8倍と大幅に増加しています【図表3】。

【図表2】年齢別相談件数の割合

| 年齢層 | 相談割合 |
|-------|-------|
| 80歳以上 | 9.0% |
| 70歳代 | 17.2% |
| 60歳代 | 14.0% |
| 50歳代 | 13.7% |
| 40歳代 | 12.9% |
| 30歳代 | 8.5% |
| 20歳代 | 7.6% |
| 20歳未満 | 2.8% |
| 不明 | 14.3% |

【図表3】商品・サービス別相談状況

| 令和元年度 | | | 30年度 |
|-------|-----------------|-------|-------|
| 順位 | 商品・役務名 | 件数 | 件数 |
| 1 | インターネット情報サービス | 1,224 | 1,308 |
| 2 | 架空請求ハガキ | 994 | 3,626 |
| 3 | 健康食品 | 599 | 348 |
| 4 | フリーローン・サラ金 | 440 | 386 |
| 5 | 化粧品 | 380 | 210 |
| 6 | 光回線・プロバイダ関連サービス | 362 | 406 |
| 7 | 工事・建築 | 332 | 340 |
| 7 | 賃貸住宅 | 332 | 321 |
| 9 | 移動通信サービス | 255 | 194 |
| 10 | 自動車 | 247 | 231 |

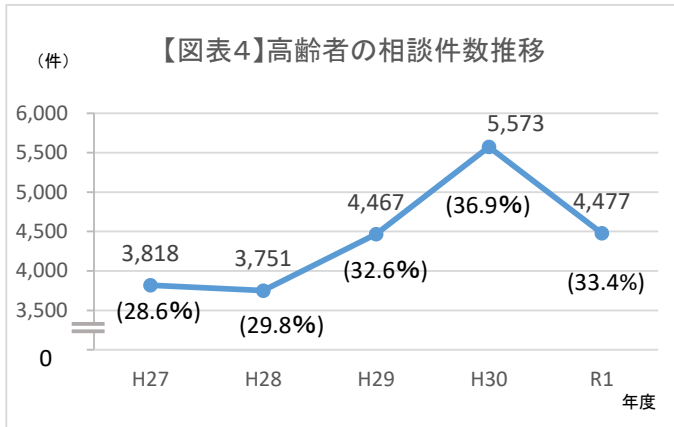
※インターネット情報サービス:アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲームなどインターネットを通じて得られる情報・サービスのこと

II 特徴的な相談内容

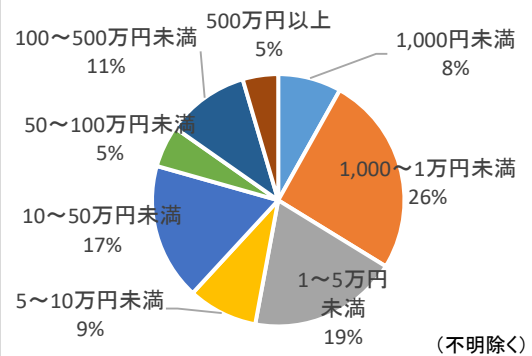
1 高齢者の消費生活相談件数と割合

高齢者(65歳以上)の相談件数は4,477件で、昨年度から1,096件減少し、平成29年度と同程度となりました。しかし全相談に占める高齢者の割合は33.4%で全体の3分の1となり、引き続き高水準で推移しています【図表4】。

高齢者が実際に支払った金額の平均(平均既支払額)は、10万円以上が約4割を占め、特に100万円以上の高額な相談では建築関係や生命保険関係、ファンド型投資商品の相談等が目立ちました【図表5】。



【図表5】高齢者の既支払額の割合



【事例】

無料で浄水器の点検を行うと電話があり、契約している業者だと思い了承した。業者が来て、点検後に「水がサビだらけなので買い替えたほうが良い」と強引に新しい浄水器を売りつけられた。高額なため解約したい。

センターからの助言

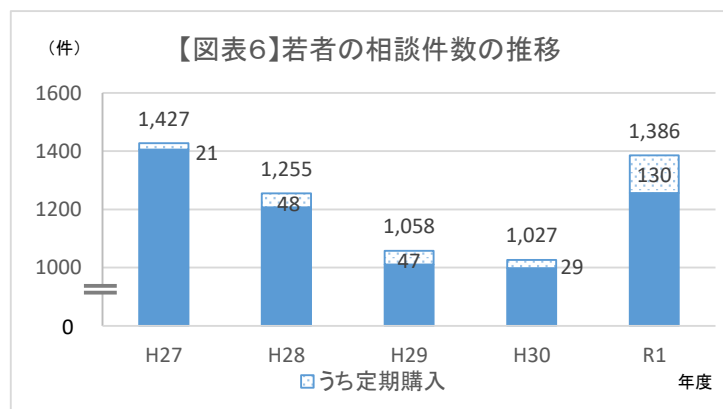
点検後のセールスを目的として、無料点検を装う業者がいます。無料だからといって安易に依頼せず、家族や周囲の人に相談しましょう。まず、契約している業者に確認し、知らない業者が来訪しても安易に家に入れないでください。必要なければ勧誘されてもきっぱり断ること、不安を煽るようなことを言われても鵜呑みにしないことも大切です。

契約してしまった後でもクーリング・オフできる場合があるので、消費生活センターに相談しましょう。

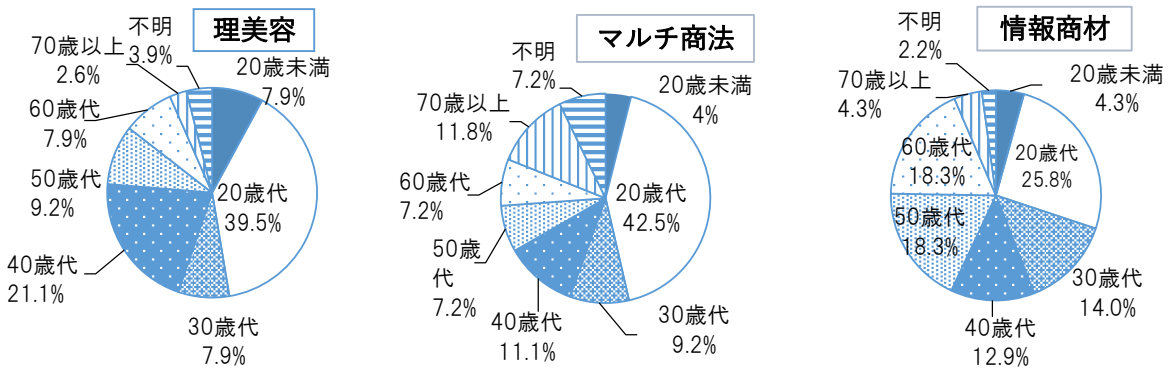
2 若者の消費生活トラブルが増加

若者(29歳以下)の相談件数は1,386件で(全体の10.3%)で、前年度と比較して35%増加しました。大きな要因の一つとして、定期購入に関する相談が急増したことが挙げられます【図表6】。

また、高額な契約に繋がる理美容や、大きな被害を受けることのあるマルチ商法、情報商材に関する相談でも若者からの相談が高い割合を示しています【図表7】。

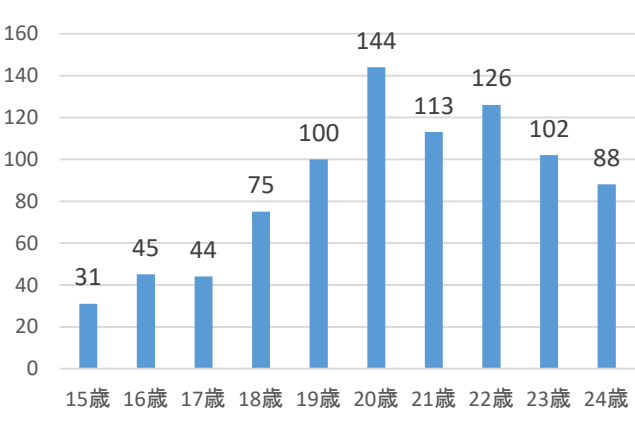


【図表7】若者に多い相談の年齢別割合



※理美容:理髪店、美容院、エステ等で行うサービス。医師でない人が行う植毛・育毛、ネイルアートなども含む。
 ※マルチ商法:商品・サービスを契約して、次は自分がその組織の勧誘者となって紹介料報酬等を得る商法。人を紹介することで組織が拡大していくのが特徴。
 ※情報商材:インターネットの通信販売等で、副業、投資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のこと。

【図表8】若者の年齢別相談件数



15～24歳の年齢別相談件数をみると、20歳が144件で最多となっています【図表8】。民法の未成年取消権が適用されなくなる20歳の若者を狙ったトラブルも多く、19歳から20歳になったとたんに相談件数が大幅に増加しています。若者の場合、トラブルに遭ってもどこに相談したらよいのかわからない等で問題が顕在化しにくい傾向にあります。令和4年4月に民法改正により成年年齢が引き下げられることで、社会的経験の浅い若者が成年となり、さらにトラブルが拡大することが懸念されます。

【事例】

SNSに見知らぬ大学生から「月100万円以上稼ぐ方法を教える」とメッセージが届いた。呼び出されたカフェで、「簡単な作業で副業にぴったり」と情報商材(高額収入を得るためのノウハウ)の購入を勧誘された。「すぐに返済できる」と言い、契約金額の50万円は消費者金融で借金して支払うように言われた。契約後、指示された作業を何時間しても全く収入にならない。

センターからの助言

「情報商材」は「簡単に高額収入を得る方法」を強調されますが、楽しく簡単にもうかるような話はありません。情報商材は契約前に中身を確認することができないため、怪しいと思ったら連絡しないようにしてください。少しでも疑問があればすぐに契約せず、業者の連絡先等も必ず確認しておくことが重要です。相手の言うことを鵜呑みにせず、クレジットカードの高額決済や借金をしてまで契約しないようにしましょう。なお、情報商材をクレジットカードで契約した場合でトラブルが生じた際は、直ちにカード会社に連絡をして事情を説明しましょう。

3 定期購入に関する相談が急増、過去最多

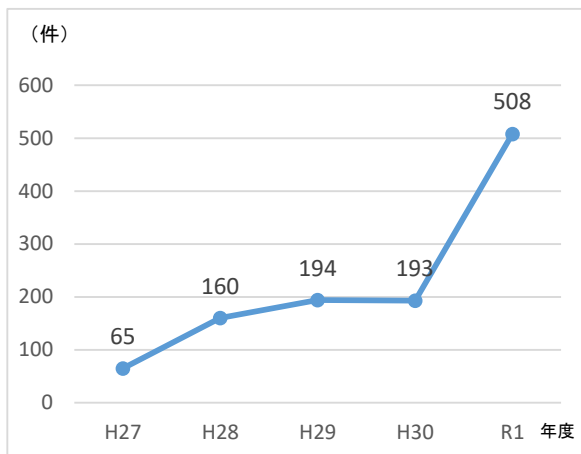
1回限りのお試しのつもりで注文したら、複数回の購入が条件だったという「定期購入」に関する相談件数は、若者を中心に全年齢層で急増して508件となり、前年度から約2.6倍に増加し、過去最多となりました【図表9】。

商品の内訳は、「健康食品」322件(63.4%)と「化粧品」が186件(36.6%)となっています。

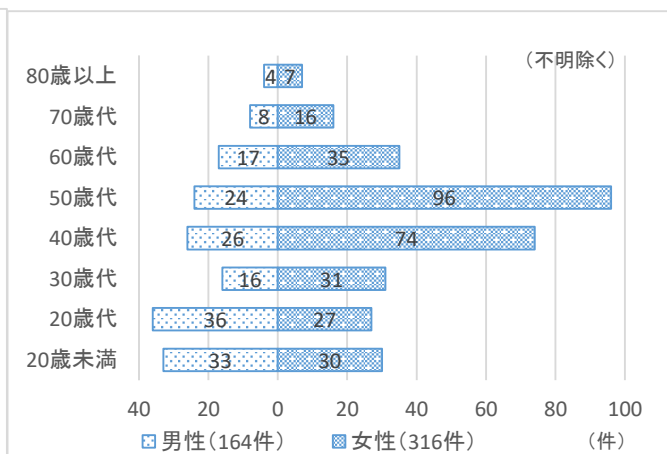
契約者の年代別でみると、50歳代が120件(23.6%)と最も多く、次いで40歳代100件(19.7%)となっています。一方で、若者の相談も目立ち、20歳代が63件(12.4%)、20歳未満の相談も63件(12.4%)寄せられており、美容に関心を持ち始める年代である中高生からの相談も多くみられます。

性別でみると女性が316件で6割以上を占めていますが、20歳代、20歳未満では女性より男性の割合がやや多くなっています【図表10】。これらの若い男性層では、「脱毛剤」「化粧品」「美容に関する健康食品」などの相談が多くみられました。

【図表9】 定期購入の相談件数推移



【図表10】定期購入の契約当事者の性別・年代別件数



すべての年齢層で増加している定期購入に関する相談ですが、特に29歳以下の若年層の増加が目立つ理由として、SNSの普及が大きく影響していると考えられます。手軽に購入ができるため、SNSや動画投稿サイトの広告から誘引されて、「お試し」のつもりで申し込み、定期購入のトラブルに遭うケースが多くあります。

【事例】

SNSの「お試し価格300円」という広告を見て、ダイエットサプリを注文した。商品が届いた10日後にまた同じ商品が届き、4万円の請求書が入っていた。業者に問い合わせると「定期購入で申し込んでいる。2回目まで買わないと解約できない」と言われた。

センターからの助言

これらの広告は初回無料や通常よりも非常に安い価格で表示されていて、消費者が1回限りであると誤解して購入するケースが目立ちます。特にスマホの小さい画面では、定期購入であることや解約条件がわかりにくいケースがあります。

●注文前に、「定期購入が条件になっていないか」「支払う総額はいくらか」など契約内容をしっかり確認しましょう。

●通信販売はクーリング・オフ制度がありませんので、解約や返品ができるか確認しておきましょう。健康食品や化粧品は、使用してみると身体に合わない場合や、期待している効果が得られない場合もあるので注意が必要です。

●注文画面を印刷やスクリーンショットで保存しておきましょう。

●未成年者が契約した場合など契約を取り消しできる場合もありますので、トラブルになった場合は、消費生活センターに相談しましょう。

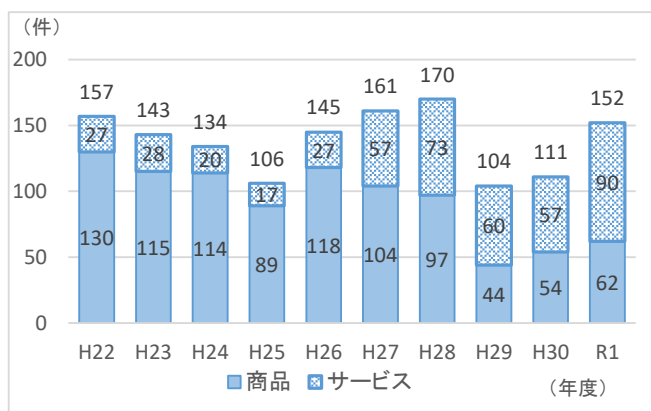
4 「モノなしマルチ商法」に関する相談が増加

マルチ商法に関する相談件数は、前年度と比較して36.9%増加しました。

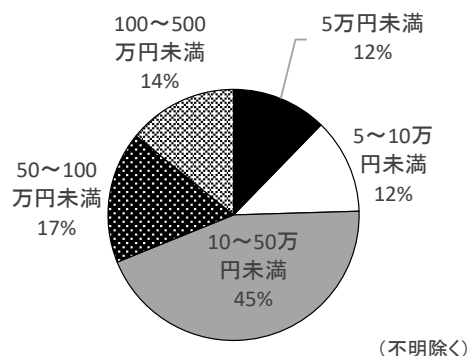
マルチ商法に関する相談の内訳をみると、かつては健康食品や化粧品などの「商品」を扱うケースが主でしたが、近年は、ファンド型投資商品や副業などの「サービス」を扱うマルチ商法、いわゆる「モノなしマルチ商法」が増えています。平成22年度にはマルチ商法全体の2割にも満たなかった「モノなしマルチ商法」が、令和元年度には全体の6割にまで拡大しました【図表11】。

「モノなしマルチ商法」は、消費者の交友関係を利用してファンド型投資商品や副業などを持ち掛ける商法で、若者を中心に相談が増えています。

【図表11】 マルチ商法に関する相談件数の推移



【図表12】 マルチ商法の契約購入金額別割合



マルチ商法に関する相談の契約購入金額別割合をみると、10万円以上50万円未満が45%と最多で、中でもアフィリエイトなどの「内職・副業」、格安の海外旅行や各種福利厚生などの「複合サービス会員権」に関する相談が目立ちました。

100万円以上の契約では仮想通貨の購入や、海外事業への投資といった「ファンド型投資商品」に関する相談が寄せられています【図表12】。

※アフィリエイトとは、ホームページやブログに商品やサービスの広告記事を掲載して収入を得る仕組みの一種。広告記事を見た人が所定の条件でその商品やサービスを購入し売り上げがあると、その一部が収入になる。

【事例】

高校時代の部活の先輩から、もうかる良い話があるとファミレスに呼び出された。そこには別の人物もいて、その人物から説明を受けた。「会員になると日常生活のさまざまな困りごとを解決するアプリが使える。さらに知人にそのアプリを紹介し、紹介した人が会員になれば紹介料が得られる」というものだった。熱心に勧めるので断り切れず、3口30万円をクレジットカードで決済し契約してしまった。よく考えるとアプリの実態やサービスの内容がよくわからない。友人を勧誘することも苦痛なので解約したい。

センターからの助言

「モノなしマルチ商法」は、もうかることばかりが強調されますが、仕組みや契約内容がよくわからないという特徴がみられます。「お金がない」と断ろうとしても、「すぐ元が取れる」などと言ってクレジットカードで支払わされたり、消費者金融で借金をさせられたりすることもあります。

簡単に稼げるような話はありません。トラブルに遭わないためにも実態や仕組みがわからない契約はしないようにしましょう。友人や知人からの紹介で断りにくくても、きっぱりと断ることが大切です。万が一、契約してしまった場合でも、クーリング・オフや中途解約ができる場合がありますので、消費生活センターに相談しましょう。

Ⅲ 新型コロナウイルスの影響による消費者トラブルの増加 (令和2年1～5月) ※4-5月の相談件数は、PIO-NETに6月30日までに登録された件数(速報値)です。

令和2年1月に国内で新型コロナウイルス感染症が発生して以降、県内消費生活相談窓口にて新型コロナウイルス関連の消費生活相談が寄せられました。また、外出自粛の影響で、通信販売のトラブルが増加するなど、消費者トラブルが増加しています。

6月以降は新型コロナウイルス関連の相談件数も落ち着きが見られますが、今後、再度感染拡大した際にも同様のトラブルが増加する可能性があるため、情報提供します。

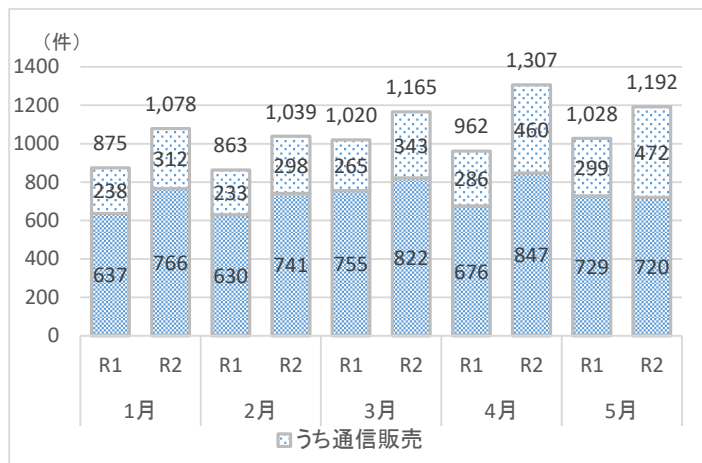
1 外出自粛に伴い、通信販売に関する相談が急増

令和2年1月～5月の県内相談窓口における月別相談件数は、前年度と比べてすべての月で増加傾向にあります。特に4月は前年度比約1.4倍と相談件数が大きく増加しました。

外出自粛に伴い自宅で過ごすことが増えたことにより、定期購入など「通信販売」のトラブルに関する相談が急増したことが大きな要因です。緊急事態宣言が出された4月の「通信販売」に関する相談件数は、前年同月比1.6倍となっています【図表13】。

また、事業者のコールセンターや問合せ窓口が新型コロナウイルス対策で縮小されたため、消費者が問合せの電話をかけてもつながらないという相談も増加しました。

【図表13】県内相談窓口における月別の相談件数(前年度比)



2 新型コロナウイルス関連の消費生活相談(※)

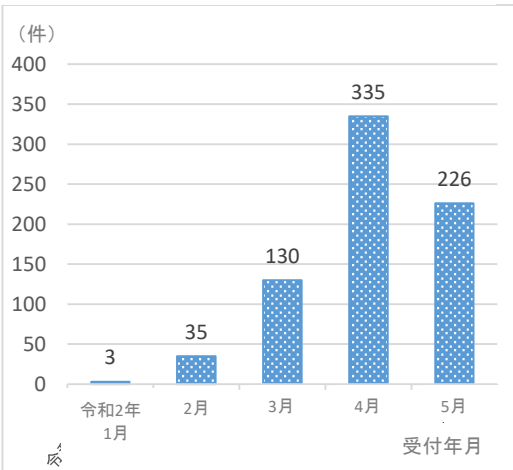
※新型コロナウイルス関連の消費生活相談とは、消費者からの相談の背景に「新型コロナウイルス」が関連していると思われる消費生活相談を集計したものです。

(1) 相談件数の推移と契約当事者の性別・年齢

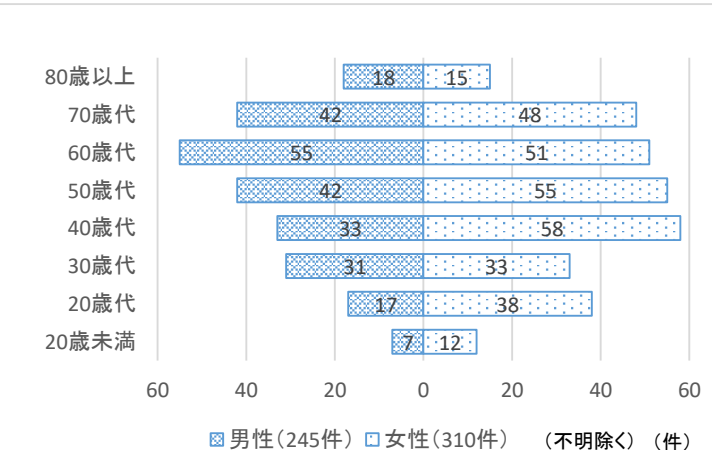
令和2年1月～5月の新型コロナウイルス関連の消費生活相談件数は729件で、1月3件、2月35件、3月130件、4月335件と増加していましたが、5月は226件となっています【図表14】。

また、契約当事者の性別をみると、男性が245件、女性が310件でした。契約当事者の年齢は40歳代～70歳代が多く、中でも60歳代が多くなっています【図表15】。

【図表14】月別件数



【図表15】契約当事者の性別・年代別件数



(2) 商品別相談件数

相談が多く寄せられた商品・役務をみると、マスクなど「保健衛生品その他」が全体の約4分の1を占めています【図表16】。

受付月ごとでは、2、3月には国内外旅行や航空サービス・宿泊施設のキャンセルなどの相談が多く寄せられ、旅行関連の相談が全体の約1割を占めています。

また、2月以降、結婚式や貸衣装の解約・キャンセル料に関する相談も多く寄せられています。

4月には、スポーツジムやスポーツクラブなどの解約や休会費などの相談が多く寄せられるようになりました。

5月には体温計など「他の医療用具」に関する相談も寄せられました。

【図表16】商品・役務等別件数(上位20位)

| 順位 | 商品・役務等 | 件数 割合(%) | 順位 | 商品・役務等 | 件数 割合(%) |
|----|------------|---------------|-------|-----------|-------------|
| 1 | 保健衛生品その他 | 194 (26.6) | 12 | コンサート | 9 (1.2) |
| 2 | 海外旅行 | 28 (3.8) | | 役務その他サービス | 9 (1.2) |
| 3 | 航空サービス | 27 (3.7) | 14 | 国内旅行 | 7 (1.0) |
| | 結婚式 | 27 (3.7) | | 宿泊施設 | 7 (1.0) |
| 5 | スポーツ・健康教室 | 22 (3.0) | | 貸衣装 | 7 (1.0) |
| 6 | 消毒殺菌剤 | 13 (1.8) | 17 | 鉄道サービス | 6 (0.8) |
| | ちり紙類 | 13 (1.8) | | 18 | 電気 |
| 8 | 他の医療用具 | 12 (1.7) | 旅行代理業 | | 5 (0.7) |
| | フリーローン・サラ金 | 12 (1.7) | 外食 | | 5 (0.7) |
| | スポーツ施設利用 | 12 (1.7) | | | |
| | 賃貸アパート | 12 (1.7) | | | |

(3) 相談事例とアドバイス

【事例1】注文した覚えのないマスクが届いた。

→注文した覚えのない商品は受け取らないようにしましょう。万が一受け取ってしまった場合は、14日間保管した後、処分することができます。

【事例2】ネット通販で消毒液を注文したが届かない。

→外出自粛の影響でネット通販を利用する機会が増え、トラブルが急増しています。まずは通販サイトに配送状況をご確認ください。ただし、偽ショッピングサイトも確認されていますので、いつもと異なるサイトを利用する際は特にご注意ください。

【事例3】旅行や航空券、スポーツジム、結婚式場などをキャンセル・退会したら解約料を請求された。

→通常は契約時の約款や規約に従いますが、当事者双方に帰責性のない「不可抗力」による履行不能の場合は、支払義務はないものとして契約の解消や変更が主張できます。しかし、実際には、キャンセルの申し出のタイミング等、ケース毎に帰責性の程度には差がありますので、解決に向けて、当事者同士が話し合い、歩み寄ることが重要です。

【事例4】特別定額給付金に関連する不審な電話やメールが来た。

→公的機関がATMの操作やメールでの手続を求めることはありません。また、受給に当たり、手数料を求めることもありません。官公庁の偽サイトも確認されていますので、オンライン申請を行う場合は、市町が発行したパンフレット等の紙資料から正規のURLを確認するなど、サイトのURLに不審な点がないか十分に確認してください。

『インターネットのこわさ』ってなんだろう」動画教材配信中！

学校の休校等により、小中学生がインターネットを利用する機会が増えています。インターネットは便利な反面、人間関係や契約などのトラブルにつながることもあります。

そこで、インターネットトラブルを未然に防ぐための動画を作成しましたので、ぜひご覧ください。

You Tube動画 : <https://youtu.be/Qh0pG-b6Fog>

