

平成29年度上半期消費生活相談受付状況

滋賀県消費生活センター

この上半期相談状況は、滋賀県内の消費生活相談窓口で受け付けた相談件数をとりまとめたものです。

平成29年度上半期消費生活相談の特徴

- ハガキによる架空請求が急増
- 高齢者の相談件数が増加
- 訪問購入に関する相談が増加

1 相談件数

上半期相談受付件数は6,229件で、前年同期の101.3%(79件増)と増加しています。

2 商品・サービス別の相談受付件数

相談件数の上位5品目をみると、1位が「インターネット情報サービス[※]」で、その多くはサイト料金の不当請求に関するものです。2位は「ハガキによる架空請求」で、前年同期と比べ26倍(464件増)と大幅に増加しています。

順位	商品・サービス名	件数	
		H29上半期	H28上半期
1	インターネット情報サービス [※]	896	1013
2	ハガキによる架空請求	482	18
3	光回線・プロバイダ関連サービス	237	272
4	フリーローン・サラ金	216	236
5	工事・建築	165	196

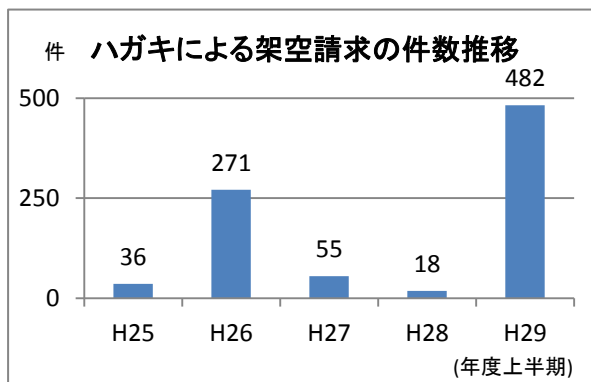
[※]アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲームなどインターネットを通じて得られる情報・サービスのこと

3 相談の特徴

■ ハガキによる架空請求が急増

ハガキによる架空請求の相談が482件と急増し、前年同期の26倍(464件増)となっています。このうち、50歳代女性(116件)および60歳代女性(234件)からの相談が特に多く、72.6%を占めています。

ハガキに記載された連絡先に連絡したところ、裁判取下げの費用がかかると言われ、高額な料金を振り込んでしまった事案も発生しています。



事例

【ハガキによる架空請求】

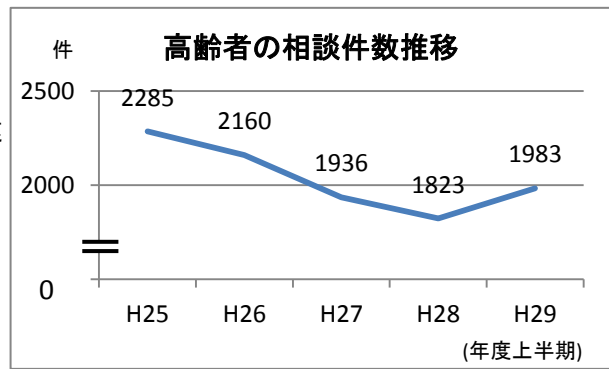
昨日、「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」というハガキが届いた。利用していた契約会社から訴状が提出されたというが、取下げ期日は今日の日付になっている。連絡がない場合訴訟となり、給与や不動産の差押えをするといったことも書かれているが、全く身に覚えがない。記載してある連絡先に電話したほうがよいか。(60歳代 女性)

【消費者へのアドバイス】

- ☑ 身に覚えのない請求は無視しましょう。記載してある連絡先にあわてて連絡してしまうと、氏名・住所・電話番号などの個人情報を知られたり、脅されたりして、被害が拡大するおそれがあります。
- ☑ 訴訟に関する書面はハガキで送られることはありません。訴訟に関する書面は、「特別送達」という特別な郵便で配達されます。

■ 高齢者の相談件数が増加

高齢者（65歳以上）の相談件数は1,983件と、前年同期と比べて108.8%（160件増）と増加している。過去5年間でみると、平成25年は高齢者への健康食品の送り付けに関する相談が急増したため相談が増加し、その後緩やかに減少傾向にありましたが、①ハガキによる架空請求、②インターネット情報サービスに関する相談（主にサイト料金の不当請求）が高齢者においても増加したことで、再び増加に転じたものと考えられます。



また、高齢者の全相談に占める割合についても、31.8%と前年同期（29.6%）と比べて2.2%増加しており、滋賀県の高齢者人口の割合（25.3%^{*}）を上回っています。

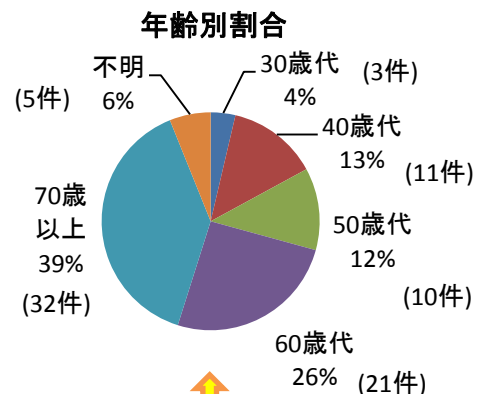
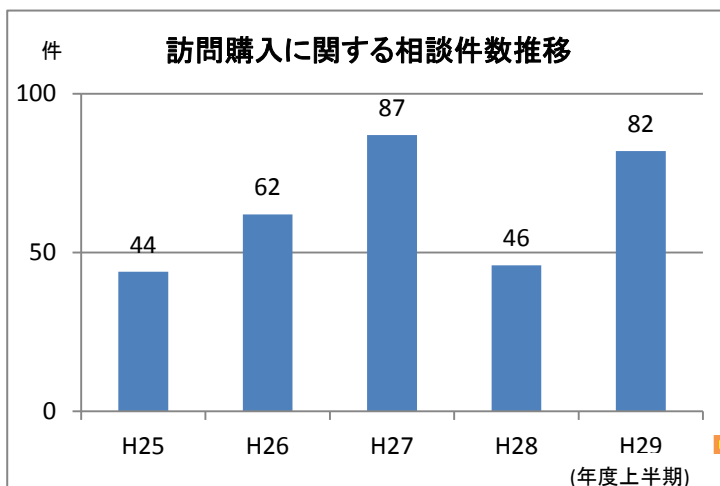
高齢者を被害から守るためには、家族や地域の方々の「見守り」が重要です！

- ①声をかける（困っていることはないか聞いてみる）
- ②話を聞く（一緒に解決方法を考える）
- ③つなぐ（被害にあっていたら消費生活センターへの相談をすすめる）ことを心がけましょう。

※滋賀県の高齢化の状況（平成29年10月1日現在）、滋賀県健康医療福祉部医療福祉推進課HPより引用

■ 訪問購入に関する相談が増加

訪問購入（訪問買取り）に関する相談件数は、昨年度は一旦減少したものの再び増加に転じ、178.3%（36件増）となっています。年齢別でみると、70歳以上が最も多く（32件）、次いで60歳代（21件）となっており、主に自宅にいることの多い高齢者が被害に遭っていると考えられます。



事例

【不用品の訪問買取り】

自宅に業者から「古着の買取りをしている」と電話があり、来訪を承諾した。古着の査定後、業者から「アクセサリを見せてほしい」と言われた。ネックレスと指輪を見せたところ、私の承諾も得ずアクセサリを含めた値段をつけ、代金と売上傳票を出されたため、断りきれず代金を受け取ってしまった。業者が帰った後、買取額が安すぎると思った。アクセサリだけでも返してほしい。（70歳代 女性）

【消費者へのアドバイス】

- ☑ 訪問購入の契約は、法律で定められた書面交付から8日間はクーリング・オフができます。事前に行取りを承諾していない貴金属などの売却を迫られたら、きっぱりと断りましょう。物品を売却する際には、買取業者から交付された書面に物品の種類や特徴、買取価格、クーリング・オフに関する事項について記載があるかしっかり確認しましょう。
- ☑ クーリング・オフ期間中であれば、物品の引渡しを拒むことができます。売却に承諾した場合でも、物品はすぐ引き渡さないことがトラブル防止となります。

（注）上記のデータは、すべて各年度上半期の相談件数です。

平成29年度上半期消費生活相談受付状況

滋賀県消費生活センター

(滋賀県内消費生活相談窓口で受け付けた相談について述べています。)

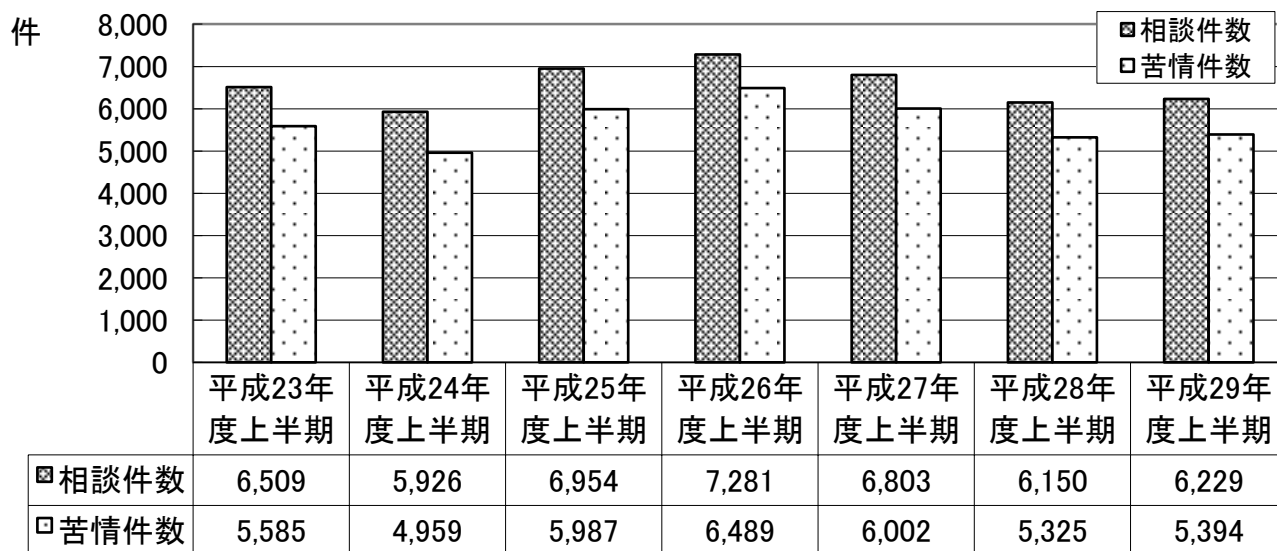
1 相談受付件数

(1) 相談受付総件数・特殊販売件数

	相 談 件 数		相談件数中の特殊販売件数		相談件数中の 特殊販売の 割 合	
		内 苦情件数 (苦情の割合)		内 苦情件数 (苦情の割合)		
平成29年度 上半期	6,229	5,394 (86.6%)	2,987	2,876 (96.3%)	48.0%	
平成28年度 上半期	6,150	5,325 (86.6%)	3,147	3,043 (96.7%)	51.2%	
前 年 同 期 比	増 減	79	69	△ 160	△ 167	—
	比 率	101.3%	(101.3%)	94.9%	(94.5%)	

◆特殊販売とは、「訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、マルチ取引、初タイプ・オプション、訪問購入、その他無店舗」で、通常の店舗以外の販売形態です。

(2) 相談受付総件数の推移



(3) 相談方法別相談件数

	平成29年度上半期		平成28年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
来 訪	1,596	25.6%	1,570	25.5%
電 話	4,611	74.0%	4,553	74.0%
文 書	22	0.4%	27	0.4%
合 計	6,229	100.0%	6,150	99.9%

※比率は、小数点以下第2位で四捨五入していますので、計欄の数値と合わない場合があります。
(以下の表も同様)

2 契約当事者・相談者の属性

(1) 契約当事者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男				女				団体・不明				計			
	29年度上半期		28年度上半期		29年度上半期		28年度上半期		29年度上半期		28年度上半期		29年度上半期		28年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	72	2.6%	100	3.3%	52	1.6%	74	2.7%	4	1.2%	4	1.0%	128	2.1%	178	2.9%
20歳代	195	7.1%	237	7.8%	203	6.4%	206	7.6%	6	1.9%	5	1.2%	404	6.5%	448	7.3%
30歳代	305	11.1%	318	10.5%	293	9.3%	333	12.2%	3	0.9%	4	1.0%	601	9.6%	655	10.7%
40歳代	393	14.3%	442	14.6%	488	15.4%	456	16.8%	5	1.6%	6	1.5%	886	14.2%	904	14.7%
50歳代	380	13.8%	438	14.5%	523	16.6%	383	14.1%	1	0.3%	3	0.7%	904	14.5%	824	13.4%
60歳代	479	17.4%	581	19.2%	690	21.8%	412	15.1%	5	1.6%	1	0.2%	1,174	18.8%	994	16.2%
70歳以上	660	24.0%	639	21.1%	691	21.9%	641	23.6%	6	1.9%	5	1.2%	1,357	21.8%	1,285	20.9%
不明	264	9.6%	269	8.9%	220	7.0%	216	7.9%	203	63.2%	257	63.5%	687	11.0%	742	12.1%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	88	27.4%	120	29.6%	88	1.4%	120	2.0%
計	2,748	100.0%	3,024	100.0%	3,160	100.0%	2,721	100.0%	321	100.0%	405	100.0%	6,229	100.0%	6,150	100.0%

(2) 相談者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男				女				団体・不明				計			
	29年度上半期		28年度上半期		29年度上半期		28年度上半期		29年度上半期		28年度上半期		29年度上半期		28年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	21	0.8%	26	0.9%	13	0.4%	27	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	34	0.5%	53	0.9%
20歳代	129	4.9%	183	6.7%	173	5.1%	189	6.0%	0	0.0%	0	0.0%	302	4.8%	372	6.0%
30歳代	272	10.2%	287	10.5%	341	10.1%	396	12.6%	0	0.0%	0	0.0%	613	9.8%	683	11.1%
40歳代	393	14.8%	438	16.0%	633	18.8%	645	20.6%	0	0.0%	0	0.0%	1,026	16.5%	1,083	17.6%
50歳代	424	15.9%	463	16.9%	673	20.0%	563	18.0%	0	0.0%	0	0.0%	1,097	17.6%	1,026	16.7%
60歳代	575	21.6%	583	21.2%	708	21.0%	512	16.4%	0	0.0%	0	0.0%	1,283	20.6%	1,095	17.8%
70歳以上	643	24.2%	571	20.8%	628	18.6%	590	18.8%	0	0.0%	0	0.0%	1,271	20.4%	1,161	18.9%
不明	202	7.6%	194	7.1%	200	5.9%	209	6.7%	4	2.0%	6	2.2%	406	6.5%	409	6.7%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	197	98.0%	268	97.8%	197	3.2%	268	4.4%
計	2,659	100.0%	2,745	100.0%	3,369	100.0%	3,131	100.0%	201	100.0%	274	100.0%	6,229	100.0%	6,150	100.0%

(3) 職業別相談件数

区分 職業別	契約当事者				相談者			
	29年度上半期		28年度上半期		29年度上半期		28年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
給与生活者	2,167	34.8%	2,209	35.9%	2,296	36.9%	2,302	37.4%
無職	1,756	28.2%	1,612	26.2%	1,654	26.6%	1,485	24.1%
家事従事者	957	15.4%	899	14.6%	1,120	18.0%	1,173	19.1%
自営・自由業	312	5.0%	323	5.3%	359	5.8%	367	6.0%
学生	193	3.1%	243	4.0%	81	1.3%	116	1.9%
行政機関・相談窓口	6	0.1%	13	0.2%	74	1.2%	120	2.0%
団体・不明	838	13.5%	851	13.8%	645	10.4%	587	9.5%
計	6,229	100.0%	6,150	100.0%	6,229	100.0%	6,150	100.0%

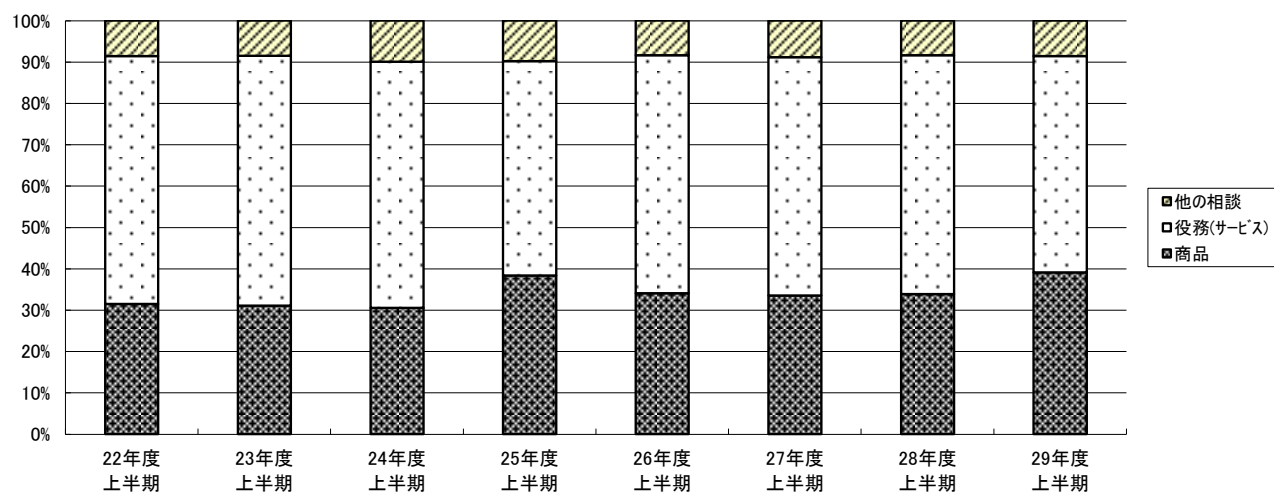
3 商品別の相談受付件数

(1) 商品別相談件数

項目		代表的な商品・サービスの例	平成29年度上半期		平成28年度上半期	
			相談件数	%	相談件数	%
商 品	商品一般	架空請求（商品が特定できないもの）、商品券、カタログギフト	809	13.0	285	4.6
	食料品	健康食品、ミネラルウォーター、魚介類、肉、調理食品、飲料	319	5.1	387	6.3
	住居品	布団類、浄水器、ルームエアコン、消火器、冷蔵庫等	187	3.0	218	3.5
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	57	0.9	75	1.2
	被服品	アクセサリ、洋服、着物類	182	2.9	163	2.7
	保健衛生品	化粧品、治療器具、配置薬等医薬品、石けん	165	2.6	160	2.6
	教養娯楽品	新聞、携帯電話機、資格取得用教材、パソコン、単行本等書籍類、犬、テレビ、玩具	369	5.9	398	6.5
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	134	2.2	182	3.0
	土地・建物・設備	分譲マンション、戸建住宅、電気温水器、ソーラーシステム	204	3.3	205	3.3
	他の商品	貴金属	11	0.2	10	0.2
商 品 計			2,437	39.1	2,083	33.9
役 務	クリーニング		14	0.2	25	0.4
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、借家、リースサービス	201	3.2	241	3.9
	工事・建築・加工	新築工事、増改築工事、屋根工事、塗装工事	172	2.8	202	3.3
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	100	1.6	101	1.6
	管理・保管	倉庫サービス、パーキング	10	0.2	19	0.3
	役務一般	複合サービス会員	45	0.7	40	0.7
	金融・保険サービス	フリーローン・サラ金、生命保険、未公開株、住宅ローン、社債、ファンド	469	7.5	533	8.7
	運輸・通信サービス	インターネット情報サービス、電話関連サービス、テレビ放送、光回線・プロバイダ関連サービス	1,489	23.9	1,608	26.1
	教育サービス	家庭教師、学習塾、予備校	23	0.4	31	0.5
	教養・娯楽サービス	宝くじ、資格講座、スポーツ・健康教室、コンサート	153	2.5	131	2.1
	保健・福祉サービス	医療、エステティックサービス、駆除サービス	257	4.1	268	4.4
	他の役務	冠婚葬祭互助会、広告代理サービス、結婚相手紹介サービス、祈祷サービス、廃品回収	233	3.7	264	4.3
	内職・副業	ワープロ・パソコン内職、自販機、他の内職	40	0.6	27	0.4
行政サービス	税金、アンケート調査、ゴミ収集、電波障害の点検	50	0.8	61	1.0	
役 務 計			3,256	52.3	3,551	57.7
他の相談		債権回収、相続、婚姻、相隣関係、交通事故等消費者問題以外の相談	536	8.6	516	8.4
総 件 数			6,229	100	6,150	100

(2) 商品・役務別 相談の年度推移

	22年度上半期	23年度上半期	24年度上半期	25年度上半期	26年度上半期	27年度上半期	28年度上半期	29年度上半期
商品	2,066	2,024	1,809	2,668	2,483	2,283	2,083	2,437
役務	3,928	3,929	3,529	3,605	4,190	3,919	3,551	3,256
他の相談	562	556	588	681	608	601	516	536
合計	6,556	6,509	5,926	6,954	7,281	6,803	6,150	6,229



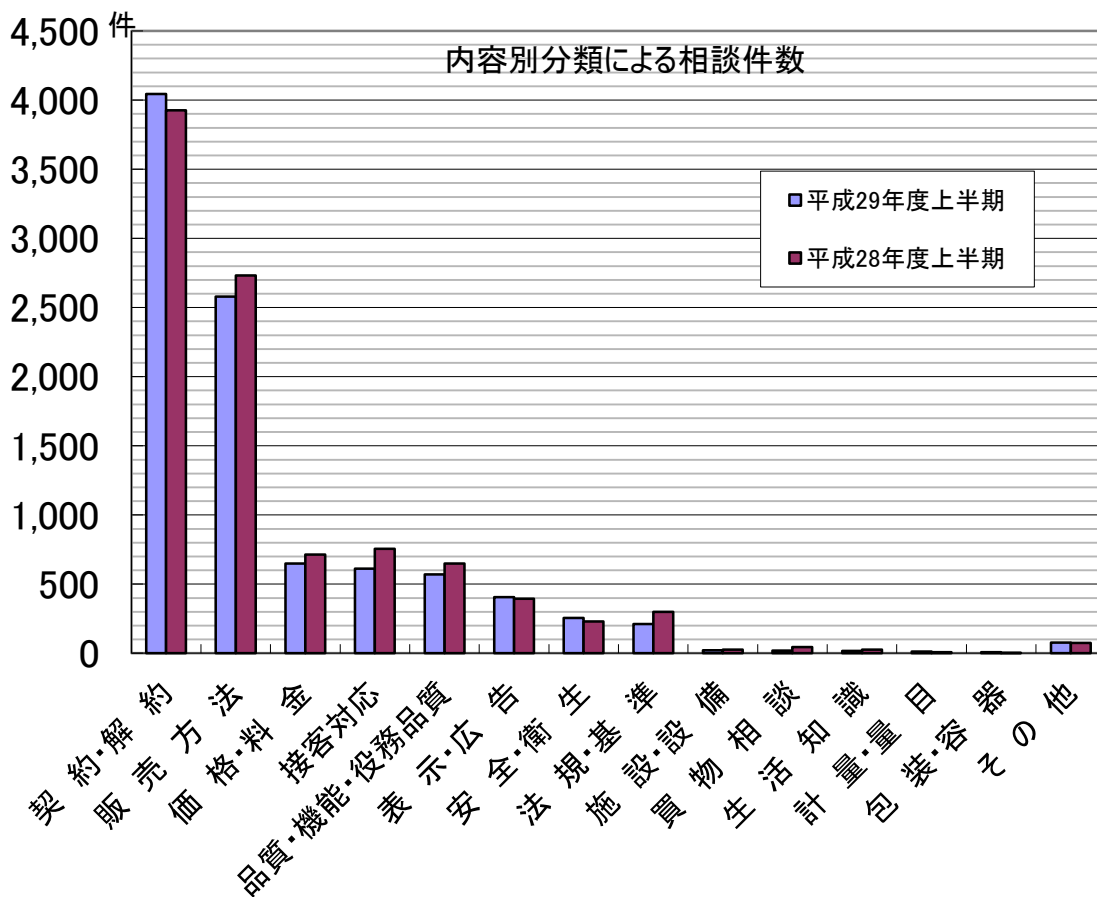
(3) 相談件数の上位20品目

平成29年度上半期			平成28年度上半期		
順位	商品・役務名	件数	順位	商品・役務名	件数
1	インターネット情報サービス	896	1	インターネット情報サービス	1,013
2	架空請求（インターネット情報サービス除く）	518	2	光回線・プロバイダ関連サービス	272
3	光回線・プロバイダ関連サービス	237	3	フリーローン・サラ金	236
4	フリーローン・サラ金	216	4	工事・建築	196
5	工事・建築	165	5	賃貸住宅	188
6	賃貸住宅	154	6	健康食品	186
7	健康食品	136	7	自動車	154
8	放送サービス	130	8	移動通信サービス	128
9	移動通信サービス	123	9	修理サービス	98
10	化粧品	103	10	電話機・電話機用品	90
11	自動車	101	11	放送サービス	81
12	修理サービス	91	12	化粧品	80
13	相続	89	13	医療	69
14	空調・冷暖房・給湯設備	76	14	相続	65
15	医療	74	15	空調・冷暖房・給湯設備	63
16	相隣関係	73	16	行政サービス	61
17	電話機・電話機用品	66	17	相隣関係	61
17	役務その他サービス	63	17	融資サービス（フリーローン・サラ金除く）	57
19	教室・講座	59	19	生命保険	53
20	飲料	57	20	魚介類	50

4 内容別分類相談件数

(1件の相談で複数項目に該当するものあり)

分類項目	平成29年度上半期		平成28年度上半期	
	相談件数(a)	相談件数に占める割合 a/b %	相談件数(c)	相談件数に占める割合 c/d %
契約・解約	4,045	64.9%	3,927	63.9%
販売方法	2,580	41.4%	2,732	44.4%
価格・料金	648	10.4%	715	11.6%
接客対応	613	9.8%	756	12.3%
品質・機能・役務品質	571	9.2%	648	10.5%
表示・広告	406	6.5%	394	6.4%
安全・衛生	256	4.1%	231	3.8%
法規・基準	211	3.4%	299	4.9%
施設・設備	21	0.3%	26	0.4%
買物相談	19	0.3%	44	0.7%
生活知識	18	0.3%	27	0.4%
計量・量目	12	0.2%	9	0.1%
包装・容器	8	0.1%	4	0.1%
その他	78	1.3%	75	1.2%
受付総件数	6,229 (b)		6,150 (d)	



5 販売購入形態別相談件数

(1) 販売購入形態別相談件数

販売形態	平成29年度上半期		平成28年度上半期	
	相談件数	%	相談件数	%
店舗購入	1,343	21.6%	1,520	24.7%
通信販売	1,895	30.4%	1,822	29.6%
訪問販売	487	7.8%	582	9.5%
電話勧誘販売	418	6.7%	531	8.6%
訪問購入	82	1.3%	46	0.7%
マルチ取引	47	0.8%	74	1.2%
その他無店舗	33	0.5%	57	0.9%
ネガティブ・オプション	25	0.4%	35	0.6%
不明・無関係	1,899	30.5%	1,483	24.1%
計	6,229	100.0%	6,150	100.0%

(2) 特殊販売のうち主な販売購入形態別上位5品目

順位	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
1	インターネット 情報サービス	851	放送サービス	60	光回線・プロバイ ダ関連サービス	145	ファンド型投資	13
2	商品一般	231	空調・冷暖 房・給湯機器	54	商品一般	32	内職・副業	10
3	健康食品	96	工事・建築	48	魚介類	21	化粧品	7
4	化粧品	80	新聞	32	健康食品	19	健康食品	4
5	光回線・プロバ イダ関連サービス	36	修理サービス		他の保健・福祉 サービス	17	複合サービス 会員	3

(3) 特殊販売のうち主な販売購入形態別・契約当事者年齢別件数

年齢	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
	相談件数	※ 主な商品・役務	相談件数	※ 主な商品・役務	相談件数	※ 主な商品・役務	相談件数	※ 主な商品・役務
20歳未満	87	インターネット情報サ ービス(58)	11	放送サービス (8)	1	商品一般(1)	1	内職・副業(1)
20歳代	142	インターネット情報サ ービス(66)	35	放送サービス (5)	14	内職・副業(4)	18	化粧品(5)
30歳代	203	インターネット情報サ ービス(72)	37	空調・冷暖房・ 給湯機器(11)	25	光回線・プロバ イダ関連サービス(10)	8	内職・副業(3)
40歳代	325	インターネット情報サ ービス(137)	62	複合サービス会 員(8)	45	光回線・プロバ イダ関連サービス(20)	6	ファンド型投資 (3)
50歳代	323	インターネット情報サ ービス(150)	54	空調・冷暖房・ 給湯機器(9)	52	光回線・プロバ イダ関連サービス(21)	5	ファンド型投資 (3)
60歳代	367	インターネット情報サ ービス(197)	71	放送サービス	80	光回線・プロバ イダ関連サービス(32)	5	ファンド型投資 (1)、内職・副業(1)
70歳以上	292	インターネット情報サ ービス(136)	160	工事・建築(19)	170	光回線・プロバ イダ関連サービス(48)	3	ファンド型投資 (2)
無回答	156		57		31		1	
計	1,895		487		418		47	

※「主な商品・役務」欄の記載は、最も相談の多い「商品・役務」名と相談件数を（ ）書きしたものです。

6 危害・危険に関する相談件数

商品・役務項目	危 害		危 険	
	平成29年度 上半期	平成28年度 上半期	平成29年度 上半期	平成28年度 上半期
商品一般	0	2	0	0
食料品	9	12	5	3
住居品	8	6	9	3
光熱水品	0	1	1	0
被服品	1	2	0	0
保健衛生品	14	4	0	3
教養娯楽品	0	2	2	1
車両・乗り物	0	1	8	3
他の商品	1	0	0	1
レンタル・リース・賃貸	2	2	0	1
工事・建築・加工	2	0	1	0
修理・補修	0	0	1	1
教養・娯楽サービス	0	1	0	0
保健・福祉サービス	13	20	1	0
他の役務	4	0	1	0
計	54	53	29	16

危 害 : 商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談

危 険 : 危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談