

平成30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

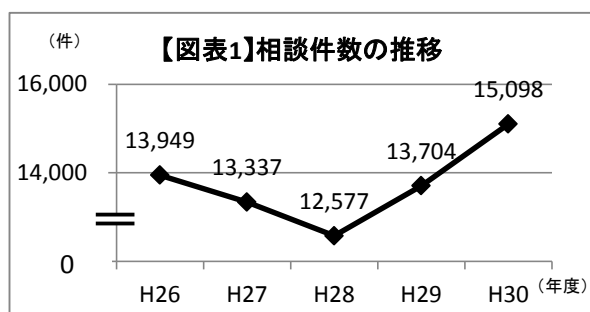
- 高齢者の消費生活相談件数・割合とも過去10年間で最多
- 若者の消費生活相談はマルチ取引等で高い割合を示す
- ハガキによる架空請求の相談がさらに増加
- インターネット等で取引される情報商材のトラブルが目立つ

I 総括

1 相談件数

平成30年度に滋賀県内の消費生活相談窓口に寄せられた相談件数は15,098件で、前年度に比べ10.2%増加し、過去10年間で最多となりました【図表1】。

「ハガキによる架空請求」の相談が前年度よりさらに増加したことが主な要因です。

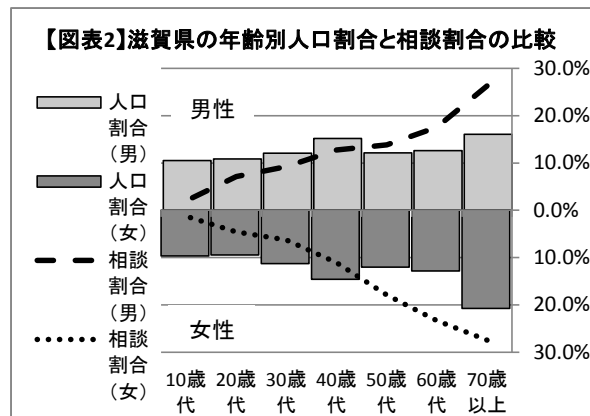


2 相談者の特徴

県の年齢別人口割合※と比較すると、50歳代以上で相談割合が高く、30歳代以下は低くなっています【図表2】。

男女別でみると、女性の相談件数が多く男性の約1.6倍となっています（男性：5,548件、女性：8,839件、不明：711件）。

※出典：平成30年10月1日現在「滋賀県推計人口年報」(滋賀県統計課HP)



3 商品・サービス別相談状況

商品・サービス別では、前年度急増した「ハガキによる架空請求」の相談が最多となりました（後述Ⅱ3参照）。次に多い「インターネット情報サービス」と合わせて全体の約3分の1を占めています。

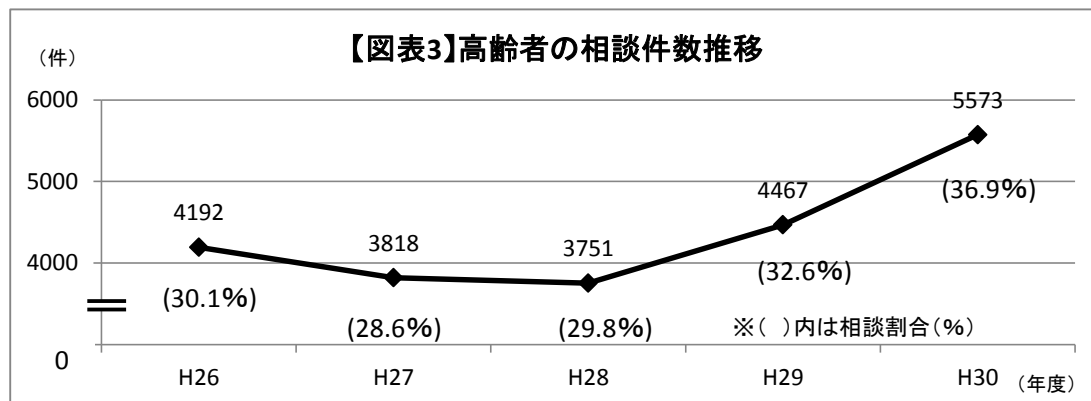
順位	平成30年度		29年度	28年度
	商品・役務名	件数	件数	件数
1	ハガキによる架空請求	3,626	2,513	37
2	インターネット情報サービス ※	1,308	1,495	2,380
3	光回線・プロバイダ関連サービス	406	412	557
4	フリーローン・サラ金	386	434	440
5	健康食品	348	311	353
6	工事・建築	340	304	354
7	賃貸住宅	321	322	344
8	修理サービス	241	190	184
9	自動車	231	220	279
10	放送サービス	213	310	159

※ 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・割合とも過去10年間で最多

高齢者（65歳以上）の相談件数は5,573件（前年度比+24.8%）となり、過去10年間で最多となりました。全相談に占める高齢者の割合も3年連続で増加し、3分の1以上が高齢者からの相談となっています【図表3】。悪質事業者は高齢者宅を訪問し、高齢者の体力や注意力の低下につけこんで不安をあおり、屋根瓦の補修工事を強引に勧誘するなどの事案がみられます【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、平成26年度から28年度にかけては40万円～50万円程度でしたが、平成29年度には184万円と急増し、平成30年度においても142.2万円と、65歳未満の平均既支払額（17.9万円）と比べて高額となっています【図表5】。

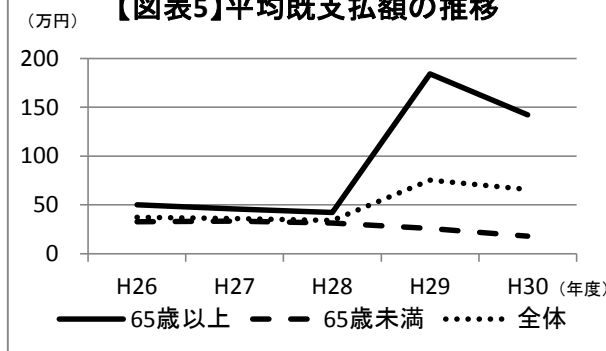
特に高齢者において、ファンド型投資商品[※]に高額な出資を繰り返す事案が目立ち、平均既支払額の高額化の一因となっています。

※ ファンド型投資商品：運用者（事業者）が複数の者から資金を集めて運用し、そこから生じる収益を出資者に配分するもの

【図表4】高齢者に多い相談

商品・役務名	件数
ハガキによる架空請求	1,806
インターネット情報サービス	360
光回線・プロバイダ関連サービス	179
工事・建築	122
健康食品	117
修理サービス	107

【図表5】平均既支払額の推移



【相談事例】友人から勧められた投資

2年ほど前に友人から「A社に投資すると年利3%が付く」と言われ、100万円程を投資した。A社からは月々3万円の配当金が口座に振り込まれていた。その後A社を信用して追加出資した。しかしある時期を境に一切配当が振り込まれなくなった。出資したお金を返金してほしい。（70歳代 女性）

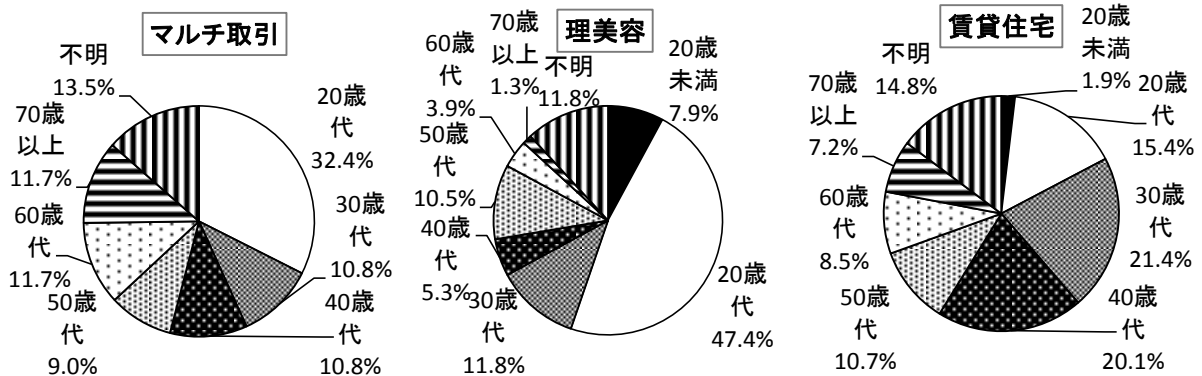
ワンポイントアドバイス

- ☞ 友人など身近な人からの勧誘であっても、契約するつもりがなければはっきりと断りましょう。
- ☞ 高額な利子をうたうなど、他の取引と比較して非常に有利な条件での取引には、相当のリスクがあります。
- ☞ 取引に関して不審な点があった場合は、お金を支払う前に、消費生活センターに相談しましょう。
- ☞ 高齢者を被害から守るためには、家族や周囲の方々の見守りが重要です。高齢者が普段と様子が違っていたり、困っているような場合は、声をかけ、話を聞いて、もし被害にあっていたら、消費生活センターへの相談を勧めてください。

2 若者の消費生活相談はマルチ取引等で高い割合を示す

若者はトラブルに遭っても、どこに相談していいかわからない等問題が顕在化しにくい傾向があります（29歳以下の相談件数は1,027件（全相談件数の6.8%））。このような中で、大きな被害を受けることのあるマルチ取引[※]や高額な契約に繋がる理美容に関する事案で20歳代の割合が高くなっています。また、賃貸住宅に関する相談も、就職等で若者が一人暮らしを始める20歳代から多くみられるようになります【図表6】。

【図表6】若者に特徴的な相談の年齢別割合（H30）



※マルチ取引：商品やサービスを契約して、次は自分が買い手を探し加入させることによりマージンが得られる仕組みで、次々に販売組織に加入させピラミッド式に拡大させていく商法。ネットワークビジネスともいう。

【相談事例】友人から勧誘されたマルチ取引

息子が友人からマルチ取引の勧誘を受けている。海外の土地に投資すると配当が仮想通貨で支払われ、他の人を勧誘しても報酬が支払われるという。出資金50万円は消費者金融で借りても儲かるのですぐ返せる、学生をやめてこの事業で生活している人もいると言われてその気になっている。なんとか息子を説得して契約をやめてもらいたい。（20歳代男性の家族からの相談）

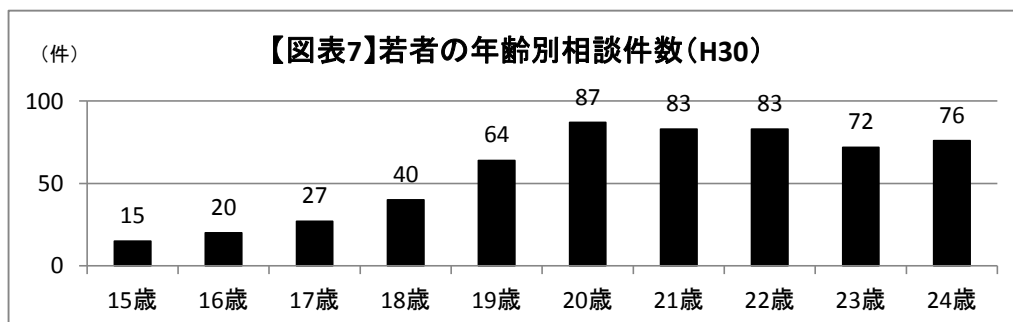
ワンポイントアドバイス

- ☞ 友人など親しい人からの誘いであっても、契約する意思がない場合はきっぱりと断りましょう。
- ☞ 「必ず儲かる」といった甘い言葉を信じて安易に契約しないようにしましょう。借金をして契約しても、実際には儲からず借金だけが残し、多重債務や自己破産につながるおそれがあります。
- ☞ 契約書を受け取った日から20日間はクーリング・オフができます。クーリング・オフ以外にも状況によって解約できる場合がありますので、一人で抱え込まず、早めに消費生活センターに相談しましょう。

成年年齢引下げと若者の消費者被害

15歳から24歳の相談件数を年齢別にみると、20歳が87件で最多となり、未成年から成年になった途端に消費生活相談が増加しています【図表7】。悪質事業者は、民法の未成年者取消権が使えなくなる20歳の若者をターゲットにしているのも一因だと考えられます。

令和4年4月の民法改正により、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。より社会経験の乏しい若者の消費者トラブルが拡大することが懸念されます。

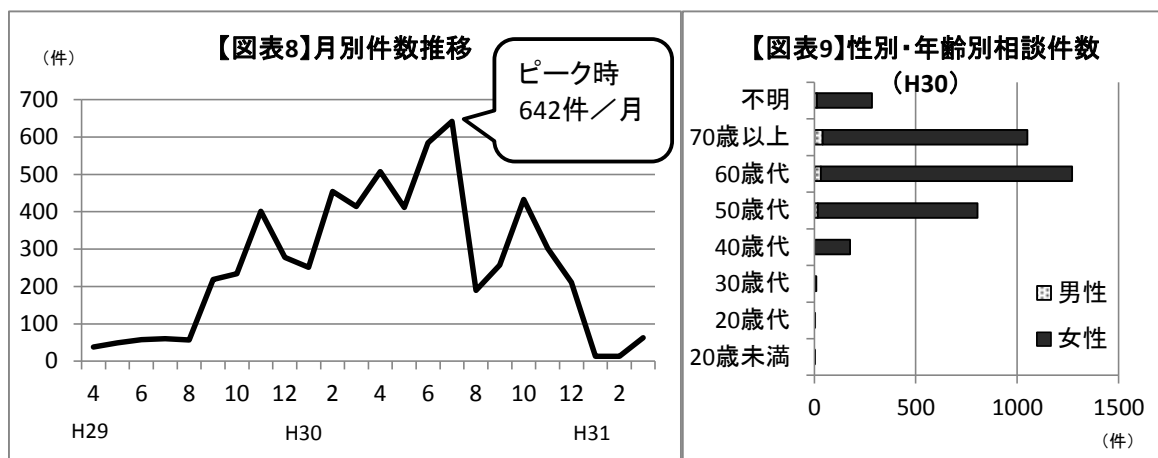


3 ハガキによる架空請求の相談がさらに増加

「ハガキによる架空請求」の相談が急増した前年度の件数（2,513件）をさらに上回り、3,626件となりました。全相談の約4分の1を占めています。平成29年8月から急増し、平成30年7月のピーク時には642件の相談がありました【図表8】。

相談件数のうち、3,492件（96.3%）が女性からの相談で、50歳以上の方が大半を占めています【図表9】。

なかには、個人情報保護シールが貼られたものや、「重要」と朱書きされた封書が届いたといった相談もみられました。



【イメージ図】実際に送付されたハガキの例

民事訴訟最終通達書
訴訟管理番号(さ) 199

本通達は、貴殿に対し、契約中、若しくは債権譲渡のあった企業又は団体から契約不履行による訴状が提出されたことを当該債務者たる貴殿に通達し、本通達の後、訴訟取り下げ最終期日を経て貴殿を被告とした民事裁判が開始されることを通知するものです。本通達に対しこのままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理され、裁判所の認可を受けた執行官立会いの下、現預金や有価証券及び、動産や不動産物の差押えが強制的に執行されます。

また本件は民事訴訟に関する通達である為、民事訴訟法の適用により個人情報の保護や守秘義務が発生致しますので、本件に関するご相談、取下げ等のお問い合わせは必ずご本人様からご連絡を頂きますようお願い申し上げます。

訴訟取り下げ最終期日 令和元年●月●日

訴訟通知センター お問い合わせ・相談窓口
03-●●●-●●●●●●
受付時間（日、祝日は除く）
平日9:00～20:00／土曜日9:00～13:00
〒100-●●●● 東京都千代田区霞が関●丁目●番●号

他に「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」などのタイトル

他に「法務省管轄支局 国民訴訟通達センター」、「地方裁判所管理局」、「消費者相談事務局」など、公的機関のような名称

「裁判」「差押え」「強制執行」など、不安をあおる文言が記載

ハガキが届いた翌日など、差し迫った期日を設定

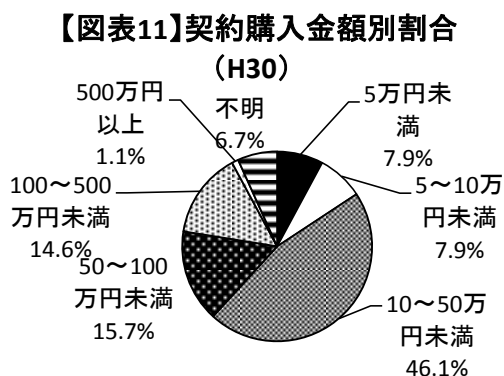
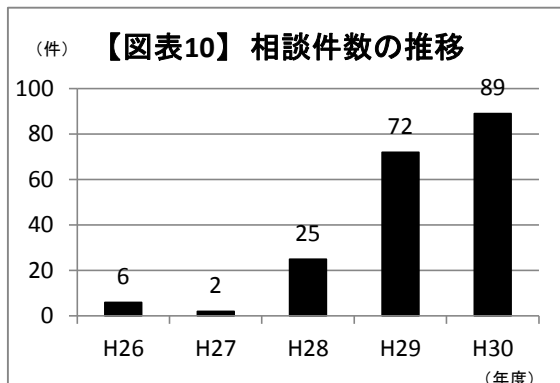
ワンポイントアドバイス

- ハガキや封書に記載されている電話番号に連絡をすると、弁護士を名乗る者がでて、個人情報を聞き出そうとしたり、お金を支払わせようとする場合があります。このようなハガキや封書が届いても、無視してください。
- 正式な裁判においては、訴状は、「特別送達」と記載された、裁判所の名前入りの封書で郵便局員が直接手渡すことが原則となっており、郵便受けに投げ込まれることはありません。

4 インターネット等で取引される情報商材のトラブルが目立つ

情報商材[※]に関する相談が、平成28年度と比較して3倍以上に急増しています【図表10】。内容は、「誰でも簡単に稼げる」といった副業に関するものや、「〇〇するだけで儲かる」といったFXや仮想通貨等の投資に関するものがあります。

契約購入金額別割合をみると、10万円以上50万円未満が46.1%と最多で、100万円以上も15.6%を占めており、高額となっています【図表11】。低額の商品を購入後、さらに高額な商品を事業者から電話等で勧められ、次々と契約してしまう事案も目立ちます。



※情報商材とは、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。

【相談事例】副業を探して申し込んだ情報商材

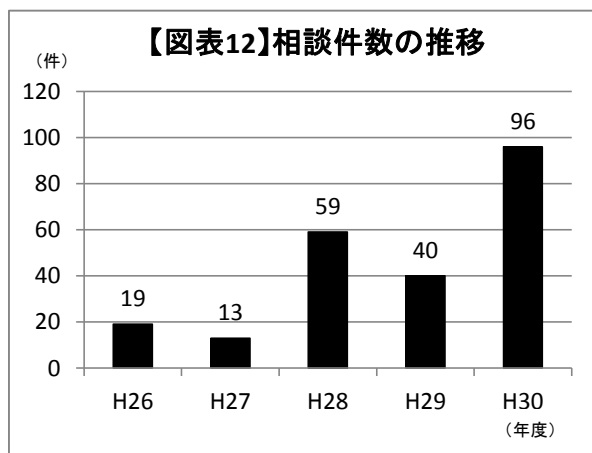
インターネットで副業を検索したら、「1回15分の作業で月収50万円」という広告を見つけ、広告の動画を見た。興味を持ち事業者に電話すると、データ入力作業をするだけで簡単にお金が稼げると勧められ、申し込んだ。商品が電子データで送られてきて内容のとおり作業してみたが、何時間もかかったうえ、全く儲からなかった。支払ったお金を返金してほしい。(50歳代 男性)

ワンポイントアドバイス

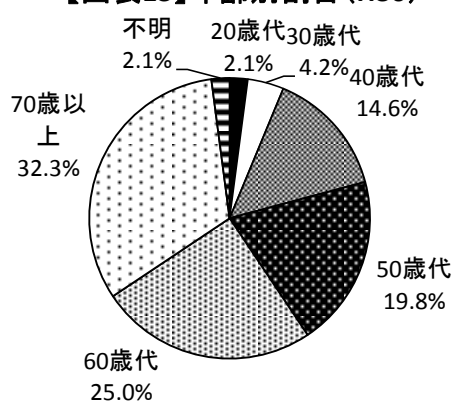
- ☞ 情報商材は購入するまでは内容を確認することができません。それをいいことにほとんど無価値な情報が高額で販売されています。
- ☞ 借金してもすぐに元が取れるなど体験者の成功談が掲載されていますが、安易に信用してはいけません。
- ☞ すでに契約してしまったりトラブルになった場合は、消費生活センターに相談しましょう。

5 警告画面が表示され申し込んだセキュリティソフト等のトラブルが急増

警告画面や警告音がきっかけで契約したセキュリティソフトやサポートに関する相談が96件と急増しています【図表12】。年齢別では、60歳代および70歳以上で6割近くを占めています【図表13】。高齢者がパソコンを利用する機会が増える一方で、警告への対処方法が分からず事業者の言葉をうのみにして契約してしまう事案が多くみられます。



【図表13】年齢別割合 (H30)



【相談事例】 警告画面が表示され契約したセキュリティサポート

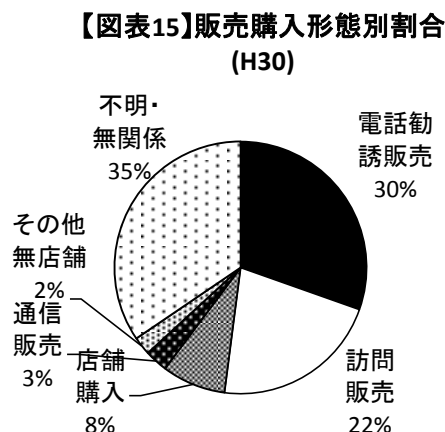
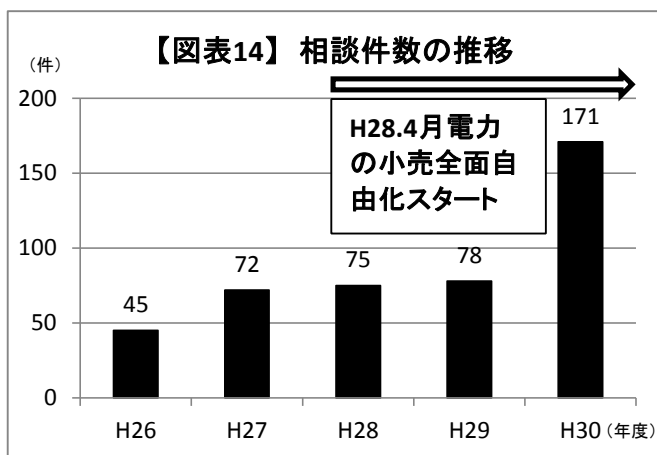
インターネットをしていたら突然警告音が鳴り、パソコン画面に「ウイルスに感染している」と表示された。驚いて表示された電話番号に電話すると、片言の日本語を話す担当者から「パソコンがウイルスに感染した。不具合を直すためにセキュリティソフトを入れたいといけない。2年間で6万円のサポートとなる」と言われクレジットカード決済した。後からPCメーカーのサポートに聞くと騙されていると言うので解約したい。(40歳代 男性)

ワンポイントアドバイス

- ☞ 警告音が鳴ったり、警告画面が表示されても、慌てて画面に表示された番号に電話しないようにしましょう。警告画面は偽の表示である場合があります。偽かどうかの判断がつかない場合は独立行政法人情報処理推進機構(IPA)へ相談しましょう。
- ☞ 解約の方法が分からない、解約ができない等、不安に思うことやトラブルが生じた場合には、消費生活センターに相談しましょう。

6 電力の供給契約に関する相談が急増

平成28年4月の電力の小売全面自由化から3年が経過しましたが、電力会社との電気の供給契約に関する相談が171件と前年度の2倍以上に急増しています【図表14、15】。事業者から電話や訪問販売により「電気料金が安くなる」と勧誘されたが、実際は安くないといった相談が増えています。



7 定期購入トラブルの相談が高止まり

インターネット通販等の通信販売で、「お試し」や1回限りのつもりで申し込んだ健康食品や化粧品等が、数か月の定期購入が条件だったという「定期購入トラブル」の相談が、引き続き多く寄せられています【図表16】。性別では女性からの相談が7割以上で、年齢別では特に40歳代および50歳代が他の年代に比べて多くなっています【図表17】。

インターネット広告等の「お試し〇〇円」といった金額表示から離れた場所に定期購入である旨の記載があったり、申込みの最終確認画面において定期購入での商品価格の総額表示がないなど、定期購入であることを認識しにくい事案が目立ちました。

