

## 2018年度（平成30年度）消費生活相談状況について

2018年度（平成30年度）に福山市消費生活センターで受けた相談について取りまとめましたので、その状況を報告します。

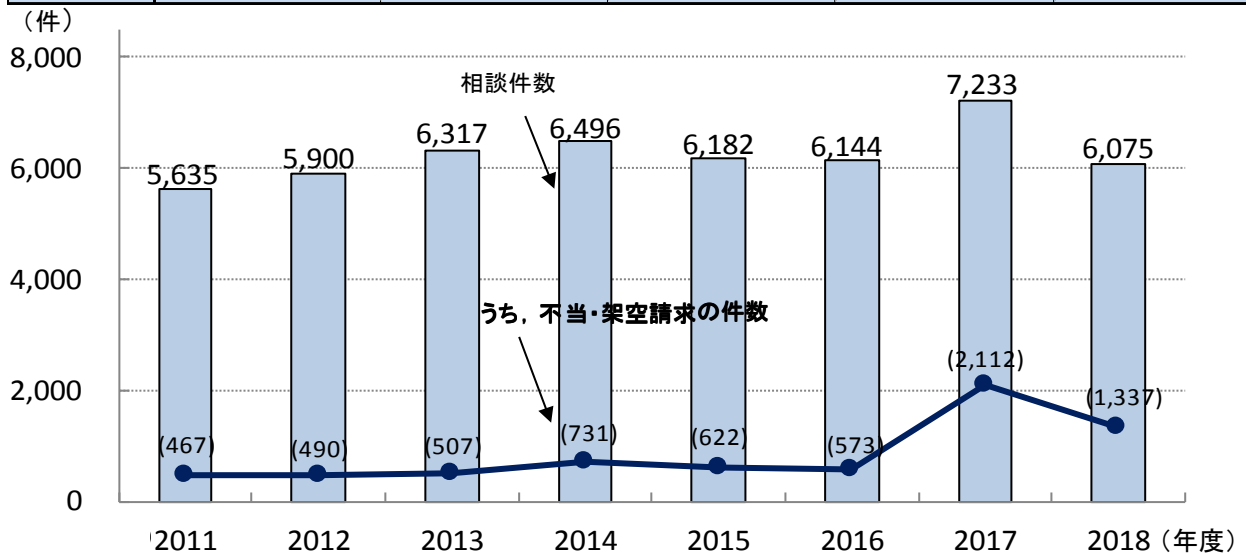
### 1 相談件数

○「架空請求」相談の増加がおさまり、年間の相談件数は約1,158件減少

2018年度（平成30年度）の相談件数は6,075件で、内訳は来訪による相談1,289件（21.2%）、電話による相談4,782件（78.7%）、文書等による相談4件（0.1%）でした。前年度と比較し1,158件の減、率にすると16.0%の減少となり、架空請求により相談件数が増える前の年間6,000件前後の件数となりました。

年度別相談件数等の推移

年度	相談件数 (件)	(内、架空請求 ・不当請求)	1日平均 相談件数 (件)	出前講座回数 (回)	相談員の数 (人)
2011	5,635	(467)	23.1	36	7
2012	5,900	(490)	24.1	34	7
2013	6,317	(507)	25.9	57	7
2014	6,496	(731)	26.6	41	7
2015	6,182	(622)	25.4	46	7
2016	6,144	(573)	25.3	42	7
2017	7,233	(2,112)	29.6	50	7
2018	6,075	(1,337)	24.9	39	7



## 2 相談者(契約当事者)の年齢等

○相談件数の約48%が60歳以上、特に70歳以上の女性からの相談が増加

相談者の年齢別では、60歳以上が2,903件で全体の総件数の47.8%を占め、前年度3,395件(46.9%)に比べ約500件減りましたが割合はほぼ横ばいとなっています。

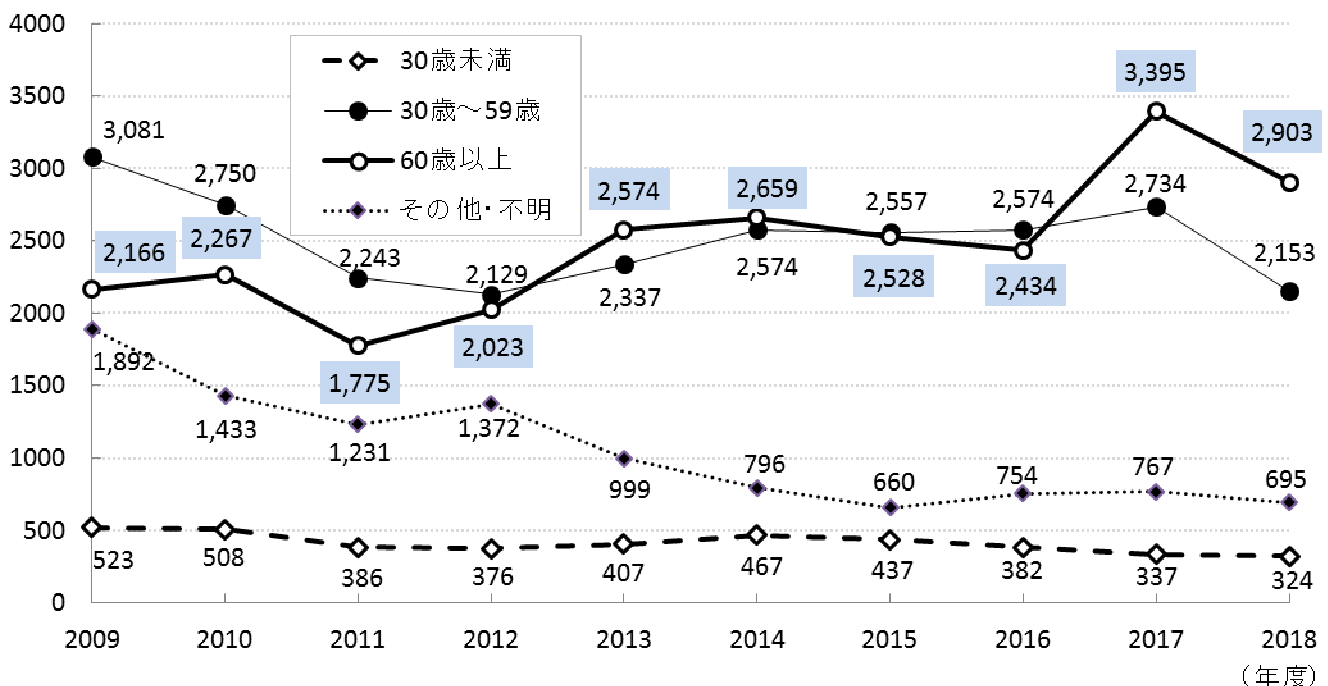
男性からの相談は2,238人(36.8%)、女性からの相談は3,635人(59.9%)で、団体・不明等は202人(3.3%)となっています。

前年度と比較して、相談件数全体は減少しましたが、70歳以上、特に女性からの相談が増えています。これは、これらの方を対象とした「架空請求はがき」の相談が増加したことが主な要因です。

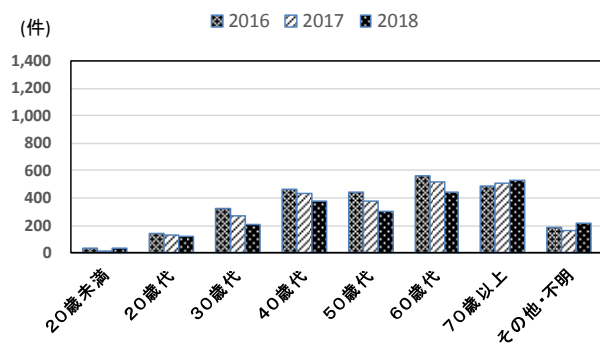
年代別・性別相談件数

	男性からの相談			女性からの相談			相談件数計(団体, 不明等含む)			
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	
20歳未満	36	21	35	36	17	27	80	39	65	1.1%
20歳代	143	139	120	159	158	138	302	298	259	4.3%
30歳代	325	268	207	376	355	254	702	625	462	7.6%
40歳代	471	430	377	486	485	475	961	916	854	14.1%
50歳代	442	384	301	466	809	535	911	1,193	837	13.8%
60歳代	564	516	447	590	1,326	789	1,156	1,846	1,237	20.4%
70歳以上	490	507	527	774	1,037	1,134	1,278	1,549	1,666	27.4%
その他・不明	188	167	224	149	216	283	754	767	695	11.4%
合計	2,659	2,432	2,238	3,036	4,403	3,635	6,144	7,233	6,075	100.0%

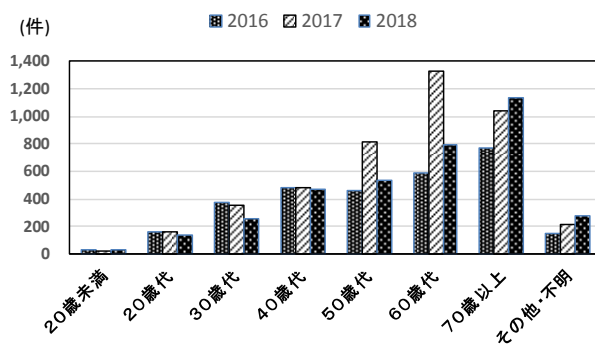
契約当事者の年代の年次別推移 (30歳未満, 30歳~59歳, 60歳以上)



男性からの相談(年齢別推移)



女性からの相談(年齢別推移)



### 3 相談の概要

○2018年度(平成30年度)は「架空請求(はがき・メール)」による相談が減少

消費生活相談では、2017年(平成29年)2月頃から発生し昨年度急増していたSMS(ショートメッセージサービス)での「架空請求メール」の相談や法務省管轄支局を騙る「架空請求はがき」(いずれも特殊詐欺の手口)の相談が全体として減少に転じましたが、70歳以上の特に女性からの相談は依然増加傾向が続いています。

また、スマートフォン等の機器の普及が進む中、パソコンや携帯電話の有料サイトや通信回線に関する相談をはじめ、インターネット関連の相談が高齢者を含めた幅広い年齢層から寄せられています。

年代別に見ると、30歳未満では「アダルトサイト」や「出会い系サイト」、「オンラインゲーム」などの相談が多くあります。

※「架空請求はがき」は商品一般、「パソコンや携帯電話の有料サイト」、「架空請求メール」、「出会い系サイト」、「オンラインゲーム」は主に放送・コンテンツ等の相談内容に含まれています。

相談区分の内訳

相談区分	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
消費生活相談	4,714	4,541	4,386	5,700	4,668
(そのうち 不当・架空請求)	731	622	573	2,112	1,337
相談その他	1,782	1,641	1,758	1,533	1,407
相 続	468	454	460	404	359
婚 姻 ・ 離 婚 等	350	319	347	267	222
相 隣 関 係	130	125	134	127	105
そ の 他	834	743	817	735	721
計	6,496	6,182	6,144	7,233	6,075

## 年代別相談内容の上位

順位	30歳未満		30歳～59歳		60歳以上	
	相談件数(324件)	件数	相談件数(2,153件)	件数	相談件数(2,903件)	件数
1位	放送・コンテンツ等	70	商品一般	303	商品一般	871
2位	融資サービス	19	放送・コンテンツ等	175	相続	193
3位	婚姻・離婚等	18	婚姻・離婚等	155	放送・コンテンツ等	161
4位	商品一般	16	融資サービス	131	インターネット通信サービス	118
5位	健康食品	16	相続	107	融資サービス	103

## 4 相談件数の多いもの・特徴的な相談

### 【商品一般に関する相談】

昨年度の「商品一般」に関する相談は1,291件と前年度より約22%減少しましたが、このうち、「架空請求はがき」の相談は1,055件と、急増した2017年度（平成29年度）の1,382件からは減少したものの、相談件数は依然高止まりしています。

「架空請求はがき」の対象はほとんどが女性であり（1,025件、76.7%）、年齢別では50歳以上が主だった対象となっています。（989件、74.0%）

### 【放送・コンテンツ等に関する相談】

放送・コンテンツ等に関する相談は、インターネット、SNS（ソーシャルネットワークサービス）がきっかけとなって生じたトラブルの相談が特徴的です。

2018年度（平成30年度）の「架空請求メール」の相談は163件と、2017年度（平成29年度）に比べ3割程度に減少しました。年齢認証ボタンを押すと突然登録完了となって高額請求を受けたという「アダルトサイトの不当請求」に関する相談も前年度に比べ減少してきているものの、毎年多く寄せられている相談です。

また、「出会い系サイト」や「オンラインゲーム」の高額請求に関する相談に加え、インターネットで“簡単に儲かる”という広告をきっかけにして会員権利などを契約した「情報商材」や「仮想通貨（暗号資産）」に関する相談も増えつつあります。

（注：「仮想通貨」は、法改正により2019年（令和元年）5月31日から「暗号資産」と表記が変更されており、この資料では「仮想通貨（暗号資産）」と表記しています。）

相談内容	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
アダルトサイトの不当請求に関する相談	341	262	97	76
（そのうち 支払後の相談）	18	22	6	1
オンラインゲームの高額請求等に関する相談	11	17	22	7
情報商材に関する相談	6	7	20	41
仮想通貨(暗号資産)に関する相談	0	2	10	32

#### (情報商材に関する相談事例)

毎月20万円をもらえるというノウハウ(「情報商材」)をインターネットで見つけ、クレジットカードで決済した。相手の連絡先が不明なので解約したい。

#### (仮想通貨(暗号資産)に関する相談事例)

- ① 友人から勧められ、「1日1%の配当がつく」といわれたので「仮想通貨(暗号資産)」を購入した。出金しようとしたらできない。騙されているのではないかと思う。
- ②「仮想通貨(暗号資産)」の投資話を紹介され3万円を支払った。数年後には60万円になると言われたが、信用性はどうか。

### 【インターネット通信サービスに関する相談】

インターネット通信サービスに関する相談では、光回線・プロバイダの電気通信サービスの契約やインターネット通販に関する相談が主なものとなっています。

電気通信サービスは、契約形態が複雑で、理解しないまま契約すると後でトラブルになりやすいことから、電気通信事業法の改正により「初期契約解除制度」などの解約ルールが設けられましたが、一定程度の相談があります。

インターネット通販では、高額な「定期購入」に関する相談が増えています。「お試し価格で購入したつもりが4回～5回の定期購入が条件となっていた」という事例が多く、昨年度は従来からの健康食品に加え、化粧品の解約をめぐる相談が増えました。

相談内容	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
インターネット回線に関する相談	199	273	190	231
定期購入に関する相談	47	50	91	118

#### (インターネット通販による定期購入の相談事例)

スマートフォンで初回500円のサプリメントを購入したが、体に合わないので飲んでいなかった。今日2回目の商品が届き、「定期購入」だとわかった。事業者に連絡しているが、つながらない。

### 【特殊詐欺に関する相談】

#### ■「架空請求・不当請求」に関する相談

2017年度(平成29年度)から急増した「架空請求(はがき・メール)」に関する相談件数は約1,200件、アダルトサイトのワンクリック請求を含めた、「架空請求・不当請求」に関する相談は約1,300件であり、全体の相談件数の約20%を占めています。

「架空請求はがき」は、裏面に「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」などと書かれ、主に50歳以上の不特定多数の女性に送られています。「訴訟」や「最終の取下期日」といった表現で不安をあおり、あわてて電話をかけた消費者に「今日中に支払えば訴訟手続きを取り下げる」などと急かして支払いを迫り、コンビニエンスストアで電子プリペイドカードを購入させ、裏面の番号を連絡させるなどの手口が報告されています。

「架空請求メール」は、電話番号がわかればSMS（ショートメッセージサービス）を送信できることを悪用した手口です。犯人は、不特定多数の携帯電話に「有料コンテンツの未納料金がある」などとショートメール等を送りつけ、画面の連絡先に電話をかけてきた消費者にさまざまな理由をつけて支払いを迫ります。相談では、電話をかけると、「弁護士（偽）に連絡するように」と指示された、また、「本日中なら割り引いて〇万円になるので急いで支払うように」「一旦支払ってもらえれば後日返還する」などと支払いを迫られたという相談もありました。

（架空請求はがきや架空請求メールの送り主は、消費者の情報を完全に特定して送っているわけではありません。それにもかかわらず、こちらから連絡をしてしまうと個人情報相手が知られ、その情報をもとにさらに金銭を要求される可能性もあります。未納料金を請求されても、心当たりがなければ決して相手に連絡してはいけません。）

○不安に思ったら、すぐに消費生活センターにご相談ください。

### < 架空請求はがき >

**消費料金に関する  
訴訟最終告知のお知らせ**

この度、ご通知致したのは、貴方の利用されていた契約会社、もしくは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事を改めて告知致します。

管理番号 [ ] 訴訟取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。

また、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、執行官立ち合いの下、給与等の差し押さえ及び、動産、不動産物の差し押さえを強制的に執行させていただきますので裁判所執行官による**執行証書の交付**を承諾していただく様お願い致します。

尚、訴訟取り下げなどのご相談につきましては、当局にて承っておりますので下記までお問合せ下さい。

書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきます様お願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成30年1月16日

法務省管轄支局 消費者訴訟告知センター  
東京都千代田区霞が関 [ ]  
取り下げ等のお問合せ窓口 03-[ ]  
受付時間 9:00~20:00(日、祝日除く)

### < SMSを利用した架空請求メール >

Amazon

SMS/MMS  
8月8日(火) 10:57

有料動画の未納料金が発生しています。本日中にご連絡なき場合、法的手続きに移行します。アマゾン(株)受付センター  
[06-](#) [ ]

## 2018年度 福山市消費生活センターの相談内容上位

### 【消費生活相談】

順位	相談内容 (主なもの)	件数 (年度)		主な相談事例 (→は処理結果)
		2018 (増減)	2017	
1位	商品一般 (電話勧誘・不審な電話・商品購入先の事業所の対応等)	1,291 (△ 371)	1,662	「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」というはがきが届いた。文面には管理番号・裁判取下げ期日まで書かれている。 (→不特定多数の人に届く「架空請求はがき」で、連絡した人に理由をつけて金銭を要求する詐欺の手口だと伝えた。連絡を取らず無視するよう助言した。)
2位	放送・コンテンツ等 (パソコンや携帯電話の有料サイトなどの情報提供サービス)	438 (△ 432)	870	大手ショッピングサイトの名前でショートメールが届いた。「未納料金があり今日中に払わなければ法的手段を取る」と書かれている。電話した方がよいか。 (→大手企業の名前を騙った「架空請求メール」で、連絡した人に理由をつけて金銭を要求する詐欺の手口を説明した。連絡を取らず無視するよう助言した。)
3位	融資サービス (多重債務・ヤミ金等)	300 (△ 105)	405	娘が銀行やクレジット会社で借金をしている。代わりに返済したが、再び借りていることがわかった。借入できないようにしたい。 (→保証人でなければ家族でも返済義務は無く、安易な代位弁済は控えるよう助言した。「貸付自粛申告制度」を情報提供し、法律相談を案内した。)
4位	インターネット通信サービス	245 (+ 37)	208	利用している光回線の通信会社を名乗り電話があった。安くなる手続きだと思い、言われるまま転用承諾番号を取ったが、説明の最後で別業者だと分かった。 (→光コラボのしくみと「初期契約解除制度」を説明した。工事前なら無条件で解約できる場合もあるので、早急に販売店に解約を申出るよう助言した。)
5位	集合住宅 (家賃滞納・退去時の原状回復費用・マンションの建設等)	184 (△ 13)	197	アパート退去時に家主からタバコのヤニ汚れを指摘され、「全室クロスを張り替える」と言われた。敷金だけでは修繕費用が足りず、追加費用を請求された。 (→国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」の修繕費の負担の考え方を説明し、業界団体の窓口を案内した。)
6位	健康食品	166 (+ 9)	157	ネット通販でキャンペーン価格500円の筋肉増強サプリを注文した。翌月も同じ商品が届き、電話すると定期購入コースなので中途解約できないと言われた。 (→相談者に表示に問題があるかどうかを確認した。ホームページや申込画面に条件が記載されている場合は、その条件に従うことになることを説明した。)
7位	戸建住宅 (リフォーム・新築工事等)	154 (+ 13)	141	工務店に自宅のリフォーム工事を依頼したが、見積書を提示されないまま工事が始まってしまった。後で高額な請求を受けるのではないかと心配だ。 (→高額な契約は、具体的な内容を書面に示しておくことがトラブル防止になることを助言し、建築専門の相談窓口として、「住みいるダイヤル」を案内した。)
8位	移动通信サービス	81 (+ 2)	79	スーパーの入口のイベントで、「Wi-Fiとタブレットが無料で通信回線だけ有料」と言われ契約した。数か月後に解約を申出ると、端末代と解約料を請求された。 (→契約後一定期間を過ぎると、一方的な解約はできないことを説明した。契約書面記載の解約条件をよく確認して事業者と交渉するよう助言した。)
9位	医療	77 (△ 6)	83	美容外科の二重まぶたの手術を、カウンセラーのオプション注射の説明にはっきり返事をしないまま受けたが、後で注射の効果に持続性はないと分かった。 (→手術の説明に関しては言った言わないの水掛け論になると予想されるので、経緯を書面にし美容外科に送り、交渉するよう助言した。)
10位	化粧品	72 (+ 28)	44	SNS広告を見てネット通販でデオドラントクリームを注文した。塗った部分が赤くチクチクするので定期購入をやめたい。業者に何度も電話したがつかない。 (→肌に合わないことを理由に返品できるかは、交渉次第だろう、休日明けは電話が込み合っているため、曜日や時間帯を変えてかけなおしてみるよう話す。)

### 【相談その他】

順位	相談内容 (主なもの)	件数 (年度)		主な相談事例 (→は処理結果)
		2018 (増減)	2017	
1位	相続 (遺産分割・相続放棄等)	359 (△ 45)	404	母が他界し、生命保険・預貯金・不動産などの財産が遺された。兄は数年前から行方不明で連絡が取れない。私一人で相続手続きが出来るだろうか。 (→法定相続人の範囲について情報提供し、法律相談を案内した。)
2位	婚姻・離婚等 (離婚・子どもの親権・養育費等)	222 (△ 45)	267	息子夫婦が不仲になり、嫁が孫を連れて家を出たようだ。親権・養育費はどのようにして決めるのか。 (→家事調停について情報提供し、当事者である息子が弁護士に相談するよう話す。法律相談を案内した。)
3位	相隣関係 (境界問題等)	105 (△ 22)	127	隣家のブロック塀が境界線を越えて当家側に入っている。ブロック塀は隣家の亡き主人が建てたもので、その妻は事情がわからず話し合いにならない。 (→境界線に関する相談窓口と無料の法律相談を案内した。)