

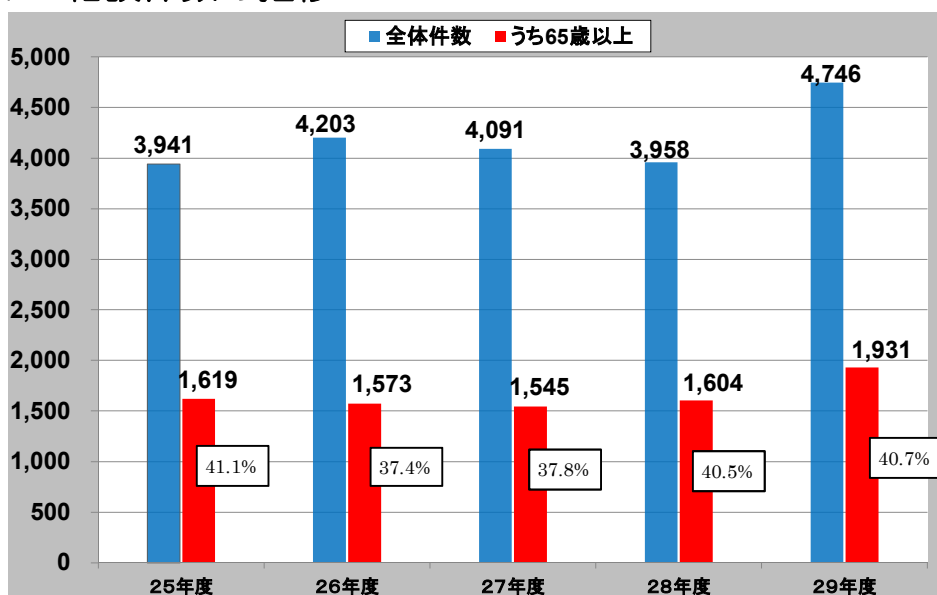
「平成29年度 消費生活相談の概要」

岡山市消費生活センター

【相談の概要】

- (1) 相談件数は4,746件で、平成28年度の3,958件から788件もの大幅な増加となった。
契約者年代別相談件数では、若年層（20歳代まで）は減少したが、中間層（30歳～64歳）及び高齢者層（65歳以上）の相談は大幅に増加した。高齢者層の割合はほぼ横ばいで、依然として全体の4割を超えている。
- (2) トラブルになった金額は約10.5億円、一人当たりの平均金額は約98万円で、いずれも平成28年度の9.7億円、約88万円から増加しており、2年連続の増加となった。中でも、相談件数の4割を超える高齢者層では、トラブルになった金額及び一人当たりの平均金額は、約5.3億円、約158万円で、いずれも平成28年度の約3.1億円、約80万円から大幅に増加した。
- (3) 相談内容は、平成28年度に急増した携帯電話のショートメールなどに送られてくる、有料動画サイトの未払い料金に関する架空請求の相談に加え、ハガキで、身に覚えのない「総合消費料金」を請求する架空請求が激増し、相談件数増加の要因となっている。
- (4) 「賃貸住宅を退去したが、高額な修繕費用を請求され、敷金が返還されない。」といった賃貸住宅の退去の際の敷金返還をめぐるトラブルや原状回復に関する相談が増加しており、注意が必要である。

(1) - 1 相談件数の推移



(1) - 2 契約者年代別相談件数

(単位:件)

年齢 \ 年度	29	28	増減数	全体比 (%)	前年度比 (%)
若年層 (~29歳)	250	288	-38	5.3%	86.8%
中間層 (30~64歳)	2,085	1,573	512	43.9%	132.5%
高齢者層 (65歳~)	1,931	1,604	327	40.7%	120.4%
不明	480	493	-13	10.1%	97.4%
計	4,746	3,958	788	100.0%	119.9%

(特徴)

- ・若年層は減少したが、中間層・高齢者層は大幅に増加。
- ・高齢者層の相談は、依然として全体の4割を超えている

(2) 主な相談内容

商品・役務別相談状況 (平成29年度上位10位)

(単位:件)

区分 \ 年度	29	28	増減数	全体比 (%)	前年度比 (%)
放送・コンテンツ等 (アダルトサイト・有料情報料 の架空請求等)	1,056	779	277	22.2%	135.6%
商品一般 (商品特定不可の架空請求等)	1,042	172	870	22.0%	605.8%
相談その他 (不審な電話等)	274	272	2	5.8%	100.7%
レンタル・リース・賃借	206	186	20	4.3%	110.8%
インターネット通信サービス	195	207	-12	4.1%	94.2%
健康食品	150	153	-3	3.2%	98.0%
他の保健・福祉 (還付金詐欺等)	113	240	-127	2.4%	47.1%
役務その他 (結婚相手紹介サービス等)	90	105	-15	1.9%	85.7%
工事・建築・加工	79	98	-19	1.7%	80.6%
融資サービス	77	90	-13	1.6%	85.6%
その他	1,464	1,656	-192	30.8%	88.4%
計	4,746	3,958	788	100.0%	119.9%

①放送・コンテンツ関係 1,056件（前年度779件） +277件

→携帯電話のショートメールなどに送られてくる、有料動画サイトの未払い料金に関する架空請求や、アダルトサイトの高額な料金請求に関するトラブル等

※有料動画サイトやアダルトサイトなどの架空請求に関する相談は782件と28年度の395件から倍増！

【事例1】

携帯電話に着信があったのでかけなおしたところ、未納になっている有料情報料を請求するアナウンスが流れた。どうしたらよいか。 (10歳代 女性)

〈アドバイス〉

架空請求なので、無視してください。相手に電話をかけているので、電話番号が着信記録として残っているため、今後電話がかかってくると思われるので、不審な電話には着信拒否などの対応をとるようにしましょう。

【事例2】

携帯にSMSでメールが届いた。「有料動画の未納料金が発生。本日中に連絡なき場合、法的手続きに移行する。」とある。 (70歳代 男性)

〈アドバイス〉

架空請求なので、無視してください。返信すると、相手に電話番号を知らせることになり、今度は電話という別の手段で請求してくるおそれがあります。今回のSMSは個人情報が出たのではなく、ソフトウェアで自動的に電話番号と同じ桁数の数字を大量に作って宛先とし、膨大な数のメールを一斉に配信し、個人情報を得ようとしているものと考えられますので、絶対に連絡してはいけません。

②商品一般 1,042件（前年度172件） +870件

→商品が特定できない架空請求等

※ハガキによる架空請求の相談が899件（前年度4件）と激増！

【事例1】

総合消費料金の訴訟最終告知のお知らせと書かれたハガキが届いた。身に覚えがないので、不審だ。対処方法は。 (50歳代 女性)

【事例2】

公的な消費生活相談窓口と思わせるような名称で覚えのない請求ハガキが届いた。無視していいか？ (70歳代 女性)

【事例3】

私宛にハガキが届き、内容は未納料金があるように表現している。どのように対応をしたら良いか。2回目であり不安。(60歳代 女性)

【事例4】

嫁いだ娘あてに旧姓で、全く利用した覚えがない料金を請求するハガキが届いた。どうしたらよいか。(50歳代 女性)

〈アドバイス〉

架空請求のため、無視してください。決して相手に連絡せず、支払わないようにしましょう。現在、公的機関を名乗る機関から、「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」や「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」というハガキが送られてきたという相談が急増しています。不安に感じて書かれている電話番号に連絡をしたところ、弁護士等の紹介費用と称し金銭を要求されたという相談も多く寄せられています。

差出人は「民事訴訟管理センター」の他、実在する公的機関によく似た名称や、実在する中央省庁の名称を名乗るものもあります。

不安に感じたり、対応に困った場合は、まず消費生活センターに相談しましょう。

【事例5】

公共放送の職員を名乗り、一人暮らしかどうか、預貯金は1,000万円以上か以下かと尋ねられた。以下であると答えたが不審。(70歳代 女性)

〈アドバイス〉

公共放送の職員が、預貯金について聞くことはありません。今後、このような電話がかかってきた場合は、答えずこちらから電話を切るようにしましょう。また、留守番電話も活用しましょう。

③相談その他 274件(前年度272件)+2件

→売買契約に付随しない不審な電話等に関する相談

【事例1】

電話があり、あなたの個人情報3社に漏れており1社だけ削除ができていない。抹消するためには別の人を探して欲しいと言う。(70歳代 女性)

【事例2】

公的機関を名乗り私の名前を借りたい人がいるので貸してあげないかとの電話があり、何のことかわからないまま返事をしてしまった。(80歳代 女性)

〈アドバイス〉

今後、何らかの名目で金銭を要求すると思われるので、すぐ留守番電話にし、絶対に相手にしないこと、警察にも通報すること、今後は不審な電話には対応せず、こちらから電話を切るようにしましょう。

(3) 契約購入金額

	契約購入金額合計	平均契約購入金額	契約購入金額が 1千万円以上の件数
平成29度 (全体)	10億5,008万円	98万円	19件
平成29度 (高齢者層)	5億2,752万円	158万円	9件
平成29度 (高齢者層の割合)	50.2%	—	47.4%
平成28年度 (全体)	9億7,108万円	88万円	21件
平成28年度 (高齢者層)	3億965万円	80万円	9件
平成28年度 (高齢者層の割合)	31.9%	—	42.9%
平成28年度比 (全体)	108.1%	111.4%	90.5%
平成28年度比 (高齢者層)	170.4%	197.5%	100%

(特徴)

- トラブルになった金額は約10.5億円、一人当たりの平均金額は約98万円で、どちらも増加。
- 1千万円以上の高額な契約トラブル件数は、高齢者層が半数近くを占めており、引き続き注意が必要。