

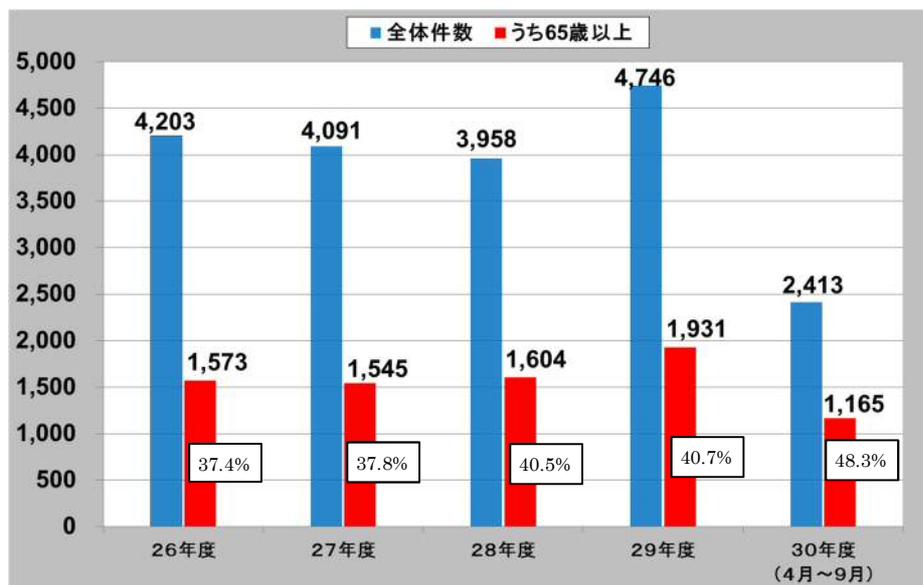
「平成30年度上半期（4月～9月） 消費生活相談の概要」

岡山市消費生活センター

【相談の概要】

- (1) 相談件数は2,413件で、前年度同期（2,124件）から289件増加。契約者年代別相談件数では、若年層（20歳代まで）の相談は微増。中間層（30歳～64歳）は減少したが、高齢者層（65歳以上）の相談が大幅に増加（前年度同期より、+320件）。高齢者層の相談は、相談件数の約48%を占めている。
- (2) 相談内容は、平成29年度に急増した、商品一般（商品が特定できない架空請求等）の相談が引き続き多数を占め901件となり、前年度同期比655件増と大幅に増加し、相談件数の増加要因となっている。このうち、ハガキで身に覚えのない「消費料金」を請求する架空請求に関する相談が823件（このうち高齢者層は541件）と約91%を占めている。
- (3) 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などの放送・コンテンツ関係の相談は251件と前年度同期の509件の約半数に減少した。
- (4) トラブルになった金額の合計は約5.5億円、一人当たりの平均金額は約84万円と前年度同期の約5.9億円・約121万円に比べ減少。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1.9億円・約80万円で、いずれも前年度同期の約3.6億円・約261万円から大幅に減少。

(1) - 1 相談件数の推移



(1) - 2 契約者年代別相談件数

年齢 \ 年度	30 4月～9月 (件)	29 4月～9月 (件)	増減数 (件)	全体比 (%)	前年度比 (%)
若年層（～29歳）	127	123	4	5.2%	103.3%
中間層（30～64歳）	885	941	△56	36.7%	94.0%
高齢者層（65歳～）	1,165	845	320	48.3%	137.9%
不明	236	215	21	9.8%	109.8%
計	2,413	2,124	289	100.0%	113.6%

(特徴)

- ・若年層の相談は微増。中間層は減少（前年度同期△56件）したが、高齢者層の相談が大幅に増加（前年度同期+320件）。
- ・高齢者層は、相談件数1,165件のうち、ハガキによる架空請求の相談が541件と約46%を占める。

(2) 主な相談内容

商品・役務別相談状況（平成30年度上半期上位10位）

区分 \ 年度	30 4月～9月 (件)	29 4月～9月 (件)	増減数 (件)	全体比 (%)	前年度比 (%)
商品一般 (商品特定不可の架空請求等)	901	246	655	37.3%	366.3%
放送・コンテンツ等 (有料動画サイト未払い請求等)	251	509	△258	10.4%	49.3%
相談その他 (不審な電話等)	149	127	22	6.2%	117.3%
レンタル・リース・賃借	108	112	△4	4.5%	96.4%
インターネット通信サービス (光回線、プロバイダの変更等)	79	121	△42	3.3%	65.3%
健康食品	62	68	△6	2.6%	91.2%
役務その他 (不用品・廃品回収等)	40	41	△1	1.6%	97.6%
融資サービス	33	35	△2	1.4%	94.3%
工事・建築・加工	30	32	△2	1.2%	93.8%
移動通信サービス	27	37	△10	1.1%	73.0%
その他(上記以外)	733	796	△63	30.4%	92.1%
計	2,413	2,124	289	100.0%	113.6%

①商品一般 901件（前年度同期246件） +655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823件（前年度同期167件）と激増！

【事例1】

消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせと書かれたハガキが届いた。覚えがない。
(60歳代 女性)

【事例2】

「総合消費料金が未納であり、訴訟を開始する」と書かれたハガキが届いた。覚えが無いので、不審だ。対処方法は。
(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。

②放送・コンテンツ関係 251件（前年度同期509件） △258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、出会い系サイトの高額な料金請求に関するトラブルなど

※サイト利用料の架空請求が大多数を占める、デジタルコンテンツに関する相談は149件と前年度同期の359件から大幅に減少！

【事例1】

携帯に有料サイトの未納料金が発生しているとSMSが届いた。利用した覚えがないが、架電したら高額請求された。対処方法は。
(20歳代 男性)

〈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。一度電話をかけているため、相手から電話がかかってくる可能性があります。今後は、知らない番号からの電話には出ないか、出る必要がある時は慎重に対応し、この件に関する電話の場合は速やかにこちらから電話を切るようにしましょう。

【事例2】

パソコンで、画像をクリックした途端にアダルトサイトに登録されて高額請求を受けた。支払わなければならないか。 (30歳代 女性)

〈アドバイス〉

アダルトサイトのワンクリック請求と考えられ、契約は不成立と思われるので、相手にせず、絶対に支払わないようにしましょう。

③相談その他 149件 (前年度同期127件) +22件

→売買契約に付随しない不審な電話に関する相談

【事例1】

電話で個人情報が4か所に洩れている、3か所は取り消せたが1か所は取り消すために他の人を登録しなければならないと言われた。 (70歳代 男性)

〈アドバイス〉

架空の話を展開する劇場型詐欺の手口と思われるので、信用せず、無視するようにしましょう。

【事例2】

市の社会福祉課の職員を名乗り、「一人暮らしですか」といわれた。不審だ。どうのことだろうか。 (70歳代 女性)

〈アドバイス〉

個人情報の取得を目的としている電話の可能性がります。今後は、留守番電話機能を活用し、不審な電話には気を付けるようにしてください。

(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30年度 4月～9月 (全体)	5億4,628万円	84万円	10件
平成30年度 4月～9月 (高齢者層)	1億8,645万円	80万円	5件
平成30年度 4月～9月 (高齢者層の割合)	34.1%	—	50.0%
平成29年度 4月～9月 (全体)	5億8,930万円	121万円	9件
平成29年度 4月～9月 (高齢者層)	3億6,300万円	261万円	5件
平成29年度 4月～9月 (高齢者層の割合)	61.6%	—	55.6%
平成29年度比 4月～9月 (全体)	92.7%	69.4%	111.1%
平成29年度比 4月～9月 (高齢者層)	51.4%	30.7%	100.0%

(特徴)

- トラブルになった金額（契約購入金額）の合計は約5億5千万円、一人当たりの平均金額は約84万円と前年度同期の約5億9千万円・約121万円に比べ減少。高齢者層では相談件数は大幅に増加したが、ハガキによる架空請求に関する相談では、具体的に金銭を請求される前に、対処方法について相談する機会が多いことから、トラブルになった金額及び一人当たりの平均金額は、前年度同期から大幅に減少。
- 1千万円以上の高額な契約トラブル件数は、高齢者層が半数以上を占めており、引き続き強力に啓発活動に努める必要がある。