

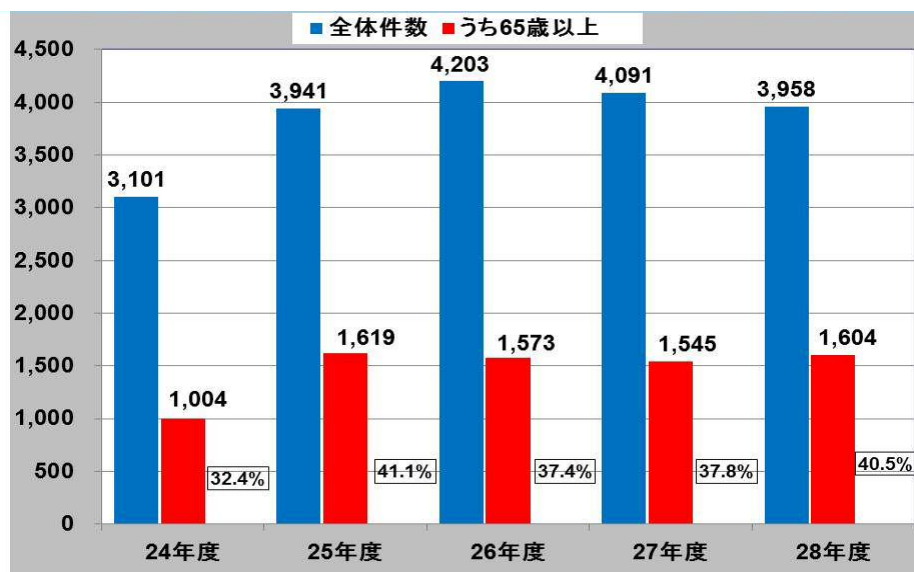
# 「平成28年度 消費生活相談の概要」

岡山市消費生活センター

## 【相談の概要】

- (1) 相談件数は3,958件で、平成27年度(4,091件)から133件減少。  
契約者年代別相談件数では、若年層(20歳代まで)は、ほぼ横ばい。中間層(30歳~64歳)及び高齢者層(65歳以上)の相談は微増。高齢者層の割合は若干増え、全体の4割を超えている。
- (2) 相談件数は減少したが、トラブルになった金額は約9.7億円、一人当たりの平均金額は約88万円で、いずれも平成27年度(約7億円・約71万円)から増加。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3.1億、約80万円で、いずれも平成27年度(約3.3億・約109万円)から減少。
- (3) 相談内容は、従来から相談の多い、アダルトサイトによるワンクリック請求・出会い系サイト関連のトラブル等に関する相談に加え、平成28年度は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が急増し、これらの合計件数が平成27年度に続き最多。
- (4) 販売購入形態では、一般家庭を訪問して不用品を買い取る「訪問購入」が、相談件数自体は少ないが、前年度の30件から約1.4倍の43件に増加しており、注意が必要。

### (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	28	27	増減数	全体比 (%)	前年度比 (%)
若年層 (~29歳)	288	287	1	7.3%	100.3%
中間層 (30~64歳)	1,573	1,548	25	39.7%	101.6%
高齢者層 (65歳~)	1,604	1,545	59	40.5%	103.8%
不明	493	711	-218	12.5%	69.3%
計	3,958	4,091	-133	100.0%	96.7%

### (特徴)

- いずれの年齢層も微増。
- 高齢者層の相談が全体の4割を超えた。

## (2) 主な相談内容

### 商品・役務別相談状況 (平成28年度上位10位)

(単位:件)

区分 \ 年度	28	27	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)	779	695	84	19.7%	112.1%
相談その他 (不審な電話等)	268	402	-134	6.8%	66.7%
他の保健・福祉 (還付金詐欺等)	240	313	-73	6.1%	76.7%
インターネット通信サービス	207	202	5	5.2%	102.5%
レンタル・リース・賃借	186	214	-28	4.7%	86.9%
商品一般 (商品特定不可の架空請求等)	176	164	12	4.4%	107.3%
健康食品	154	140	14	3.9%	110.0%
役務その他 (結婚相手紹介サービス等)	105	128	-23	2.6%	82.0%
工事・建築・加工	98	96	2	2.5%	102.1%
融資サービス	90	136	-46	2.3%	66.2%
その他	1,655	1,601	54	41.8%	103.4%
計	3,958	4,091	-133	100.0%	96.7%

**①放送・コンテンツ関係 779件（前年度695件） +84件**

→アダルトサイト、出会い系サイトの高額な料金請求や有料情報料の架空請求に関するトラブル等

**※有料情報料の架空請求に関する相談は平成28年度に急増！**

〈事例1〉

スマートフォンでアニメの動画を見ていたら、突然、アダルトサイトの宣伝が出て、そこをタップしたら「登録完了」になってしまい、24時間以内に支払えば15万円、それを過ぎたら36万円の請求と画面上に出た。慌てて業者に架電したが出ず、メールをするようになっていたのでメールしたら、退会手続きができていないので解約できないと言われた。その後、相談ができるサイトを見つけ連絡をしたら「電話番号やメールから個人特定ができてしまう。解決するためには7万円必要」と言われ、考えてから返事をすると思え切った。今後どうしたらよいか。

（20歳代 女性）

〈事例2〉

携帯電話に大手動画サイトから「有料閲覧履歴があり、未納である。ブラックリストに登録されている。放置すると法的手続きを執る」とのSMSが届いた。利用した覚えが無いが、放置していても大丈夫だろうか。どうしたらよいただろうか。

（50歳代 女性）

**②相談その他 268件（前年度402件） -134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〉

突然電話があった。業者は、個人情報の管理をする団体と言い、「個人情報は何万件も洩れているので気をつけるように」という内容だった。「わかりました」と言って切ったが、何かおかしいと思い電話した。

（70歳代 女性）

〈事例2〉

証券会社と名乗り、「名前を貸して欲しい」と言われ、断っても何度でも電話が架かってくる。警察を呼んで断ってもらった。名前を貸して欲しいとはどういうことか。

（30歳代 男性）

**③他の保健・福祉 240件（前年度313件） -73件**

→市役所職員等を名乗って医療費の還付金があると電話がかかり、ATMに誘導されるトラブル等

〈事例1〉

公的機関を名乗る電話がかかり「去年の10月に医療費の払い戻しの書類を送ったが、手続きができていない。昨日が締め切り日だったが金融機関の口座ならまだ入金してもらえると」言われたので、ある金融機関を伝えたら、そこは駄目と言われた。別の金融機関を伝えたところ10分後に連絡があるだろうと言った。携帯電話の番号を聞かれたが、不信に思い、携帯電話は持っていないと言ったら突然電話が切れた。

（70歳代 女性）

〈事例2〉

市の保険課の職員を騙り、「社会保険料の還付金がある。スーパーのATMにキャッシュカードと携帯電話を持って行って操作してほしい。ATMの操作は誰もいない時を見計らって行ってほしい。」と言われた。何度も「誰もいない時に」という言葉を頻繁に使うので不審に思った。

(60歳代 女性)

### (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)	32%	91%	43%
平成27年度 (全体)	7億494万円	71万円	18件
平成27年度 (高齢者層)	3億3,273万円	109万円	11件
平成27年度 (高齢者層の割合)	47%	154%	61%
平成27年度比 (全体)	138%	124%	117%
平成27年度比 (高齢者層)	93%	73%	82%

#### (特徴)

- ・トラブルになった金額は約9.7億円、一人当たりの平均金額は約88万円で、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4割以上占めており、引き続き注意が必要。