

「平成29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2,124件で、前年度同期（1,940件）から184件増加。契約者年代別相談件数では、若年層（20歳代まで）の相談が減少し、中間層（30歳～64歳）、高齢者層（65歳以上）の相談が大幅に増加（前年度同期より、中間層は+125件、高齢者層は+96件）。依然として、高齢者層の相談が、相談件数の約4割を占めている。
- (2) トラブルになった金額の合計は約5億9千万円と、上半期としては平成26年度の約7億円に次ぐ金額となり、一人当たりの平均金額も121万円と前年度同期に比べ増加。相談件数の約4割を占める高齢者層では、トラブルになった金額及び一人当たりの平均金額が、前年度同期から大幅に増加。
- (3) 相談内容は、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など、放送・コンテンツ関係の相談が512件と激増したのに加え、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も急増し、相談件数増加の要因となっている。
- (4) 「現在契約している大手電話会社のサービス変更だと思っていたら、関係ない事業者との新たな契約になっていた」「契約に必要な手続きをした覚えがないのに、他の事業者への乗り換えが完了していた」といった光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブルも増加しており、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

年齢 \ 年度	29 4月～9月 (件)	28 4月～9月 (件)	増減数 (件)	全体比 (%)	前年度比 (%)
若年層（～29歳）	123	141	△18	5.8%	87.2%
中間層（30～64歳）	941	816	125	44.3%	115.3%
高齢者層（65歳～）	845	749	96	39.8%	112.8%
不明	215	234	△19	10.1%	91.9%
計	2,124	1,940	184	100.0%	109.5%

(特徴)

- ・若年層の相談が減少。中間層（前年度同期＋125件）・高齢者層（前年度同期＋96件）の相談が大幅に増加。
- ・どの年代も、放送・コンテンツ関係（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等）に関する相談が最も多いが、50歳代・60歳代は、ハガキで総合消費料金を請求する架空請求が急増。

(2) 主な相談内容

商品・役務別相談状況（平成29年度上半期上位10位）

区分 \ 年度	29 4月～9月 (件)	28 4月～9月 (件)	増減数 (件)	全体比 (%)	前年度比 (%)
放送・コンテンツ等 (有料動画サイト未払い請求等)	512	312	200	24.1%	164.1%
商品一般 (商品特定不可の架空請求等)	247	94	153	11.6%	262.8%
相談その他 (不審な電話等)	124	154	△30	5.8%	80.5%
インターネット通信サービス	121	95	26	5.7%	127.4%
レンタル・リース・賃借	111	94	17	5.2%	118.1%
他の保健・福祉 (還付金詐欺等)	86	118	△32	4.0%	72.9%
健康食品	67	61	6	3.2%	109.8%
役務その他 (結婚相手紹介サービス等)	42	54	△12	2.0%	77.8%
自動車	37	27	10	1.7%	137.0%
移動通信サービス	37	30	7	1.7%	123.3%
その他	740	901	△161	34.8%	82.1%
計	2,124	1,940	184	100.0%	109.5%

①放送・コンテンツ関係 512件（前年度同期312件） +200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が359件と前年度同期の73件から激増！

【事例1】

スマホに大手動画サイトからショートメールがあり「有料動画閲覧履歴があり未納料金が発生。今日中に連絡なき場合は法的手続きを取る」とある。

（10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。消費者が電話をすると、コンビニでプリペイド型電子マネーを購入し、その番号を伝えるよう指示され、指示に従ってお金を支払ったが、翌日にさらに追加請求されたという事例もあります。

【事例2】

携帯電話でアダルトサイトにアクセス。1回クリックしただけで登録になった。あわてて脱会のため連絡先に電話をかけた。キャンペーン中で登録料は18万円となるとのこと。支払いができないことを伝えると、「月に1万円ずつでもよい。」と言われた。どうしたらよいか。

（60歳代 男性）

〈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しないようにしてください。

②商品一般 247件（前年度同期94件） +153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167件（前年度同期1件）と急増！

【事例1】

利用した覚えがないが、総合消費料金を請求するハガキが届いた。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、「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」というハガキが届いたという相談が急増しています。

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2】

本日、私が何かの権利が得られる100人の中に入っており、私の名前を借りたい人がいるので貸してあげないかと言われた。「はい」と答えたところ、Aと名乗る高齢の男性からお礼の電話があった。このことで、もうすぐ電話がかかってくることになっているが、何か騙されているのではないかと思うようになった。今後の対応方法を教えてほしい。

(80歳代 女性)

〈アドバイス〉

劇場型詐欺と考えられ、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相談その他 124件（前年度同期154件） △30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】

デパートを名乗り、「20代位の女性が貴金属売り場に来られ、あなた名義のカードを使おうとしたので電話をしている、警察にも届け出たので、警察からも電話がある」と言われた。私はこのデパートのクレジットカードを持っていないので不審に思い電話を切った。しかし、その直後、警察を名乗る電話があり、同じようなことを言われた。これは詐欺であると思い途中で電話を切った。

(70歳代 女性)

〈アドバイス〉

個人情報入手するための電話の可能性が高いため、不審な電話は、個人情報などを聞かれても応じないようにしましょう。

【事例2】

警察を名乗り「192人の通帳が不正に使われる可能性があり、その中に私の名前が入っている」との電話があった。「既に8人の被害が出ている。次にお宅が被害に遭う可能性があるためこれから訪問して通帳を確認する」と言われた。不審に思い、「警察に確認する」と言い電話を切り、所轄警察署に問合せたところ、詐欺であると言われた。

(80歳代 女性)

〈アドバイス〉

警察を騙っての詐欺の可能性があるので、今後このような電話があった場合は速やかに電話を切り、その後は留守番電話にす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28年度 4月～9月 (全体)	4億6,611万円	88万円	9件
平成28年度 4月～9月 (高齢者層)	9,472万円	56万円	3件
平成28年度 4月～9月 (高齢者層の割合)	20.3%	—	33.3%
平成28年度比 4月～9月 (全体)	126.4%	137.5%	100.0%
平成28年度比 4月～9月 (高齢者層)	383.2%	466.1%	166.7%

(特徴)

- トラブルになった金額（契約購入金額）の合計は約5億9千万円と、上半期としては平成26年度の約7億円に次ぐ金額となり、一人当たりの平均金額も121万円と前年度同期に比べ増加。相談件数の約4割を占める高齢者層では、トラブルになった金額及び一人当たりの平均金額が、前年度同期から大幅に増加。
- 1千万円以上の高額な契約トラブル件数は、高齢者層が半数以上を占めており、引き続き注意が必要。