

# 「令和元年度上半期（4月～9月） 消費生活相談の概要」

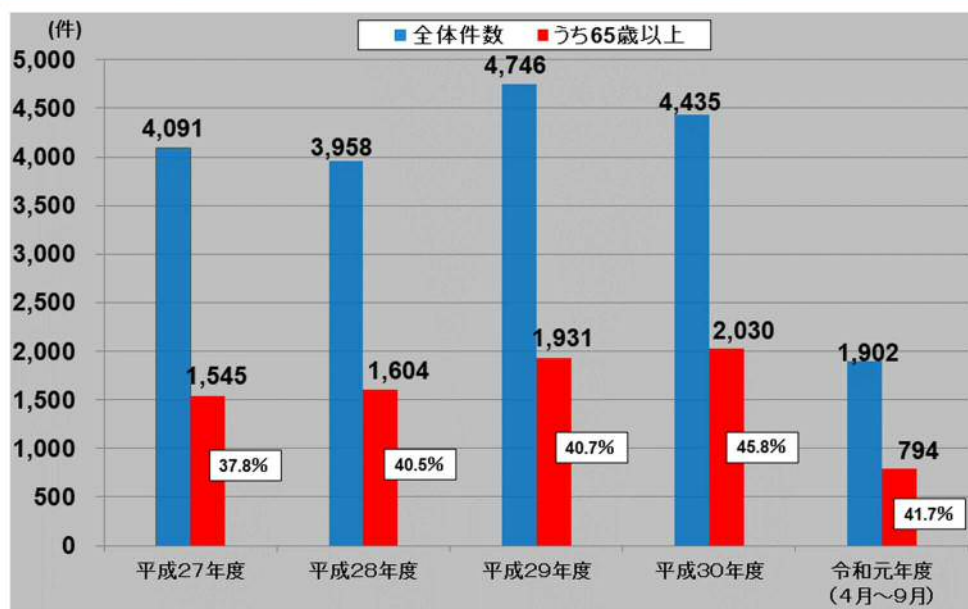
岡山市消費生活センター

## 【相談の概要】

- (1) 相談件数は1,902件で、前年度同期（2,413件）から511件減少。契約者年代別相談件数では、若年層（20歳代まで）の相談は増加。中間層（30歳～64歳）は減少し、高齢者層（65歳以上）の相談が大幅に減少（前年度同期より、△371件）。高齢者層の相談は、相談件数の4割以上を占めている。
- (2) 相談内容は、ハガキによる架空請求が多数を占める、商品一般（商品が特定できない架空請求等）の相談が激減（前年度同期より、△534件）し、相談件数の減少要因となっている。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も大幅に減少（前年度同期より、△94件）。
- (3) 健康食品や化粧品に関する相談は大幅に増加。インターネット通販などで購入した商品について、「1回だけのお試しのつもりだったが、定期購入になっていた。」「解約したいと思い、何度も電話をかけているが繋がらない。」という相談が多数を占め、若年層での増加が目立つ。
- (4) トラブルになった金額の合計は約4.7億円、一人当たりの平均金額は約68万円と前年度同期の約5.5億円・約84万円に比べ減少。相談件数の4割以上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は、約1.9億円・約83万円で、ほぼ横ばい。

### (1) - 1 相談件数の推移

#### 岡山市の消費生活相談状況(相談件数)



## －2 契約者年代別相談件数

年齢 \ 年度	令和元年 4月～9月 (件)	平成30年 4月～9月 (件)	増減数 (件)	全体比 (%)	前年度比 (%)
若年層（～29歳）	186	127	59	9.8%	146.5%
中間層（30～64歳）	725	885	△160	38.1%	81.9%
高齢者層（65歳～）	794	1,165	△371	41.7%	68.2%
不明	197	236	△39	10.4%	83.5%
計	1,902	2,413	△511	100.0%	78.8%

### （特徴）

- ・若年層の相談は増加。中間層は減少（前年度同期△160件）し、高齢者層の相談は大幅に減少（前年度同期△371件）。
- ・若年層は、電力自由化による電気の契約変更に関する相談（前年度同期0件→18件）及びインターネット通販で購入した健康食品の解約や定期購入に関する相談（前年度同期2件→16件）が大幅に増加。高齢者層はハガキによる架空請求の相談が激減。

## （2）主な相談内容

### 商品・役務別相談状況（令和元年度上半期上位10位）

区分 \ 年度	令和元年 4月～9月 (件)	平成30年 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)	367	901	△534	19.3%	40.7%
放送・コンテンツ等 (有料動画サイト未払い請求等)	157	251	△94	8.3%	62.5%
健康食品 (通信販売での解約や定期購入等)	108	62	46	5.7%	174.2%
相談その他 (不審な電話等)	98	149	△51	5.1%	65.8%
レンタル・リース・賃借	76	108	△32	4.0%	70.4%
化粧品 (通信販売での解約や定期購入等)	65	20	45	3.4%	325.0%
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)	64	79	△15	3.3%	81.0%
工事・建築・加工	54	30	24	2.8%	180.0%
電気	47	17	30	2.5%	276.5%
役務その他 (不用品・廃品回収等)	45	40	5	2.4%	112.5%
その他(上記以外の合計)	821	756	65	43.2%	108.6%
計	1,902	2,413	△511	100.0%	78.8%

① 商品一般 367件（前年度同期901件） △534件

→商品が特定できない架空請求等（架空請求ハガキ等）

**※ハガキ・封書による架空請求の相談が193件（前年度同期823件）と激減！**

【事例1】

私あてに、「民事訴訟最終通達書」という書面が封書で届いた。封書には緊急とある。どうしたらよいか。（70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。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。**「消費料金に関する訴訟最終告知」等の請求内容がよくわからないハガキ等が送られてきたという相談は平成29年度に急増しましたが、現在も多く寄せられています。ハガキ等に書かれている電話番号に連絡をしないと、訴訟や差し押さえ等を執行すると書かれており、実際に連絡をすると、訴訟の取り下げ費用等と称して料金を請求されています。

差出人に「〇〇省管轄××センター」などと公的機関を思わせるような名称があっても、ハガキに書かれている電話番号等には**“絶対に連絡しない”**ようにしましょう。不安に感じる場合には、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 157件（前年度同期251件） △94件

→携帯電話のショートメッセージ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54件と前年度同期の149件から大幅に減少！**

【事例1】

携帯電話に、全く利用した覚えがないサイトの料金を請求するメールが届いた。電話をかけてしまった。どうしたらよいか。（50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】

携帯電話でアダルトサイトにアクセス。無料とあったのでタップしたところ、料金を請求する画面が表示された。記載されてあった電話番号に携帯電話から電話したところ、高額な料金を請求されている。どうしたらよいか。 (80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、相手にせず、絶対に支払わないようにしましょう。携帯電話の番号などを相手に知られているので、請求の電話がかかる可能性があります、毅然とした態度で断りましょう。

③ 健康食品 108件 (前年度同期62件) +46件

→健康食品やサプリメント等の通信販売での解約や定期購入等に関する相談

【事例1】

パソコンから、値下されていたサプリメントを注文した。商品が送られてきたが、2回目の請求金額が高額な定期購入だったことが分かった。申し込む時は分からなかったので、今後の購入を止めたい。商品が到着して2週間以内なら解約できると書かれている。解約を申し出たく業者に電話を架けるが、繋がらない。対処方法は。

(70歳代 女性)

〈アドバイス〉

時間を置いて業者に電話を架けてみましょう。通信販売の解約・返品は、業者の規約に従うので申込みは慎重に確認しましょう。

【事例2】

高校生の娘が、スマホで初回100円のダイエットサプリメントを申し込んだ。商品が届いたが、定期購入で高額な請求になっていた。勘違いで申し込んだので、止めたい。可能か。

(10歳代 女性)

〈アドバイス〉

民法では未成年者が親の了解なく契約した場合、契約を取り消すことができますが、取消権が認められるかどうかは個々の契約状況により異なります。また、インターネット通販をはじめ通信販売では、クーリング・オフ制度はなく、返品の内容は個々の事業者の規約により異なります。今後は申し込み前に、契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょう。

## (1) 契約購入金額

	令和元年度4月～9月			平成30年度4月～9月			前年度比	
	全体	高齢者層	高齢者層の割合	全体	高齢者層	高齢者層の割合	全体	高齢者層
契約購入金額	4億6,826万円	1億8,623万円	39.8%	5億4,628万円	1億8,645万円	34.1%	85.7%	99.9%
平均契約金額	68万円	83万円	—	84万円	80万円	—	81.0%	103.8%
契約購入金額が1千万円以上の件数	9件	4件	44.4%	10件	5件	50.0%	90.0%	80.0%

### (特徴)

- トラブルになった金額（契約購入金額）の合計は約4億7千万円、一人当たりの平均金額は約68万円と前年度同期の約5億5千万円・約84万円に比べ減少。高齢者層ではほぼ横ばい。
- 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割以上を占めており、引き続き啓発活動に努める必要がある。