

「令和元年度 消費生活相談の概要」

令和2年7月1日
岡山市消費生活センター

【相談の概要】

【1－（１）：相談件数の推移】

相談件数は3,947件で、前年度4,435件から488件(11.0%)減少した。

【1－（２）：契約者年代別相談件数】

若年層（29歳以下）は増加し、中間層（30歳～64歳）、高齢者層（65歳以上）が減少した。若年層の増加分を、中間層、高齢者層の減少分が上回るため、全体としては減少している。高齢者層の相談件数は、依然全体の4割を超え、高い水準となっている。（2019年全国平均33.0%(消費者白書より)）

【2－（１）：主な相談内容】

主な相談内容の上位3位は、「商品一般」「放送・コンテンツ等」「健康食品」の順となっている。件数の前年度比では、第1位の「商品一般（商品が特定できない相談で、架空請求ハガキの相談などが含まれる。）」が昨年度より大きく減少し、逆に、「健康食品」「化粧品」に関する相談（通常価格より安い価格で購入したところ、実際は定期購入で高額な請求を受けたなど）が大幅に増加した。

【2－（２）：新型コロナウイルス関連の相談状況（2～3月分集計）】

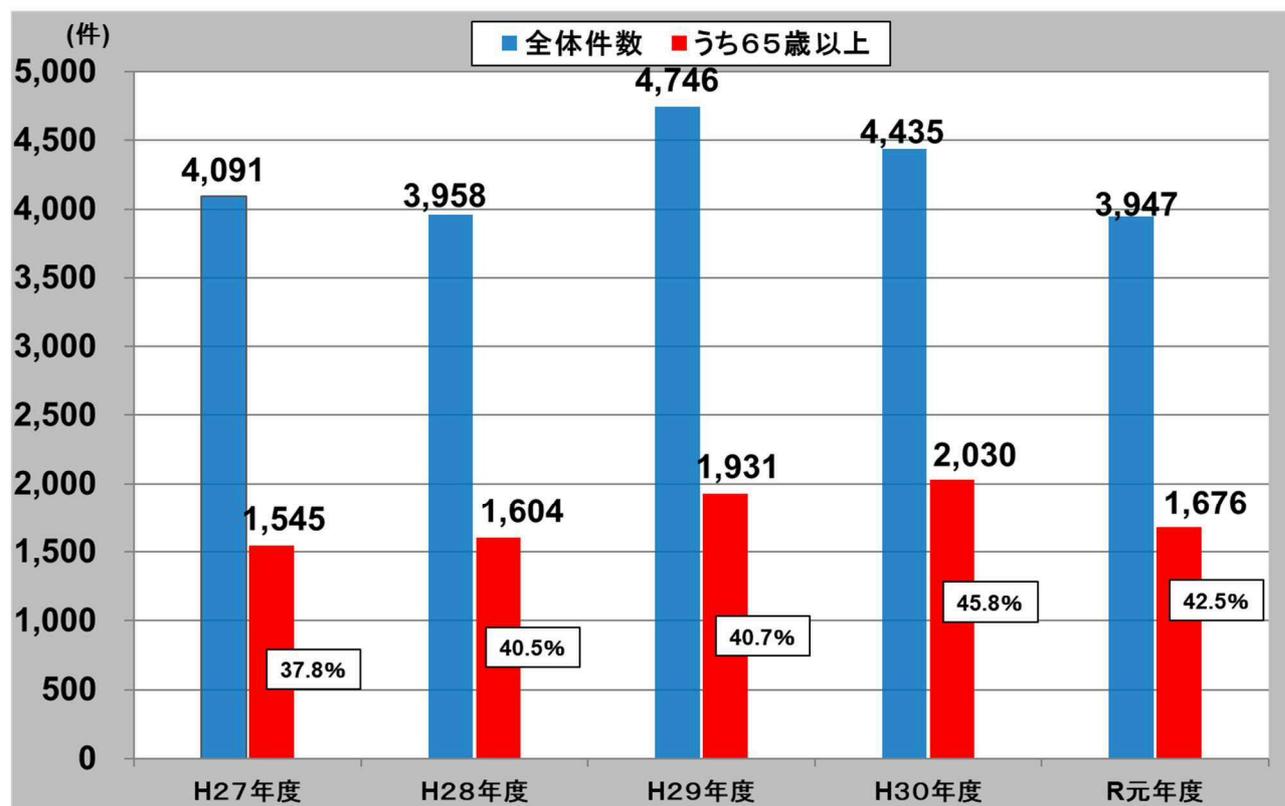
「キャンセル（旅行やコンサート、スポーツクラブなど）」及び「マスク・消毒液等」についての相談が多く寄せられた。

【3：契約購入金額（請求された又は契約した金額）】

年間の契約購入金額の総額は約7.7億円、平均金額は約54万円で、いずれも平成30年度の約9.2億円、約71万円から減少した。高齢者層のトラブルになった金額及び平均金額も、約2.8億円、約65万円と、いずれも前年度から減少した。

1 - (1) 相談件数の推移

岡山市の消費生活相談状況①(相談件数)



1 - (2) 契約者年代別相談件数

(単位:件)

年齢 \ 年度	R元	H30	増減数	全体比 (%)	前年度比 (%)
若年層 (~29歳)	355	275	80	9.0%	129.1%
中間層 (30~64歳)	1,482	1,692	△210	37.5%	87.6%
高齢者層 (65歳~)	1,676	2,030	△354	42.5%	82.6%
不明	434	438	△4	11.0%	99.1%
計	3,947	4,435	△488	100.0%	89.0%

(特徴)

- ・若年層からの相談が増加傾向 (H29:250件、H30:275件、R元:355件)。
- ・高齢者層からの相談割合は前年度から354件減少したが、全体の42.5%を占め、高い水準となっている。

2- (1) 主な相談内容

商品・役務別相談状況（令和元年度上位10位）

（単位:件）

区分 \ 年度	R元	H30	増減数	全体比 (%)	前年度比 (%)	主な内容
商品一般 (商品が特定できないもの)	748	1,308	△560	18.9%	57.2%	架空請求ハガキ等
放送・コンテンツ 等	335	453	△118	8.5%	74.0%	有料情報料の架空請求や ワンクリック詐欺等
健康食品	206	147	59	5.2%	140.1%	通信販売での解約や定期 購入等
相談その他	183	281	△98	4.6%	65.1%	不審な電話等
レンタル・リー ス・賃借	176	206	△30	4.5%	85.4%	賃貸アパートの契約や退 去に伴うトラブル等
化粧品	131	64	67	3.3%	204.7%	通信販売での解約や定期 購入に関する相談等
インターネット通 信サービス	122	185	△63	3.1%	65.9%	光回線やプロバイダの契 約等
役務その他	103	87	16	2.6%	118.4%	廃品回収サービス・結婚 相手紹介サービス等
他の保健・福祉	98	28	70	2.5%	350.0%	雇用保険、年金等
工事・建築・加工	94	80	14	2.4%	117.5%	屋根や外壁塗装、リフォ ーム等
その他	1,751	1,596	155	44.4%	109.7%	上位10位以外
計	3,947	4,435	△488	100.0%	89.0%	

① 商品一般 748件（前年度1,308件） △560件

（商品が特定できない相談：ハガキ等の架空請求、電子マネー等の相談）

※ハガキによる架空請求の相談は、385件（前年度1,098件）と大幅に減少した。
「架空請求」の相談は、50歳以上の女性に多くみられた。

【事例1】

民事訴訟最終通知書と書かれたハガキが届いた。電話したら弁護士を紹介されその弁護士から5万円請求された。今後の対応は？（80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可能性があります。着信番号通知や留守番電話機能を活用し、相手を確認した上で電話に出るようにしましょう。

【事例2】

全く利用した覚えがない総合消費料金を請求するハガキが届いた。書かれている電話番号に電話をかけたが、話し中でつながらない。対処方法は？（60歳代 女性）

〈アドバイス〉

架空請求なので、無視してください。決して支払わないようにしましょう。着信記録が残っているため、連絡があるかもしれませんが、着信拒否するか、電話に出ても支払いには応じず、電話を切るようにしましょう。

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。

※消費生活センターでは架空請求による消費者被害を未然に防止するため、市のホームページやメールマガジンによる周知、出前講座の実施や啓発グッズの配布による注意喚起等を実施しています。

② **放送・コンテンツ関係 335件（前年度453件） △118件**

（携帯電話のSMS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）

※利用した覚えのない有料動画サイトの未払い料金などの架空請求に関する相談は、81件と平成30年度の210件から激減した。

【事例1】

スマホに有料サイトの未納料金が発生しているとSMSが届き、架電したところ高額請求を受けた。対処方法は？（20歳代 女性）

【事例2】

出会い系業者から「多額の未払いがある。1万円を支払えば、解約できる」とメールがきた。対処方法は？（10歳代 女性）

〈アドバイス〉

架空請求ですので、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。 今回のSMSやメールは消費者の情報を完全に特定して送られているわけではありません。連絡してしまうと個人情報知られ、その情報を元にさらに金銭を要求される可能性があります。未納料金を請求されても心当たりがなければ決して相手に連絡してはいけません。

③ **健康食品 206件（前年度147件） +59件**

（サプリメントやダイエット食品などの解約や定期購入に関する相談等）

※定期購入の条件見落としや、中途解約しようとしたが事業者への電話が不通といった相談が、141件を占めている。

【事例1】

お試し酵素食品のスマホ広告を見て申込。2回目が届き定期購入と判明。3回目からやめたいと思い電話をかけているが繋がらない。（70歳代 女性）

【事例2】

スマホでダイエットサプリを初回送料のみで申し込んだ。しかし、1週間後4ヶ月分が届き約4万円の請求があった。（40歳代 男性）

〈アドバイス〉

定期購入の条件を見落とし、予想していなかった高額請求になり、トラブルになることが増えています。

通信販売は、クーリング・オフ制度が無いので、解約・返品については、事業者の規約に従うこととなります。 購入前には必ず規約を熟読し、トラブルを未然に防ぎましょう。

※上位3位以外の特徴（急増した内容）

- 他の保健・福祉 98件（前年度28件+70件、前年度比350.0%）
（厚生労働省からの「雇用保険の追加給付」に関する質問が多く寄せられたため。）
- 化粧品（通信販売での解約や定期購入に関する相談等）
131件（前年度64件+67件、前年度比204.7%）

2-（2） 新型コロナウイルス関連の相談状況（2～3月分集計）

相談内容	件数
キャンセル	18
マスク・消毒液等	11
便乗・悪質商法	4
トイレットペーパー、ティッシュ	4
その他（心配・不安）	13
計	50

- 新型コロナウイルスの影響で、『キャンセル』及び『マスク・消毒液等』に関する相談が多くなっている。
- 『キャンセル』については、「新型コロナウイルス感染症の感染予防等を理由にキャンセルしたところ、規約通りのキャンセル料を請求された」などがあった。
- 『マスク・消毒液等』については、マスクの不足や売値が高額であることについての不満を訴える相談が多い。

3 契約購入金額（請求された又は契約した金額）

	令和元年度			平成30年度			前年度比	
	全体	高齢者層 (65歳以上)	高齢者層 の割合	全体	高齢者層 (65歳以上)	高齢者層 の割合	全体	高齢者層 (65歳以上)
契約購入金額	7億6,835 万円	2億8,323 万円	36.9%	9億2,235 万円	3億2,245 万円	35.0%	83.3%	87.8%
平均契約金額	54万円	65万円	—	71万円	71万円	—	76.1%	91.5%
契約購入金額 が1千万円 以上の件数	14件	6件	42.9%	18件	8件	44.4%	77.8%	75.0%

（特徴）

- トラブルになった金額（請求された又は契約した金額）は約7.7億円、一人当たりの平均金額は約54万円で、どちらも減少。
- 高齢者層の平均契約金額が、全体平均より11万円も多くなっており、それを裏付けるように、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割以上を占めている。引き続き注意が必要。