

平成30年度
消費生活相談の状況
(山口県消費生活センターの相談状況)

令和元年6月
山口県消費生活センター

〈目 次〉

1 相談概要

| | |
|--------------------|---|
| (1) 相談件数 | 1 |
| (2) 年代別の相談件数 | 1 |
| (3) 男女別の相談件数 | 1 |
| (4) 販売購入形態別の相談件数 | 2 |
| (5) 商品・サービス別の相談件数 | 2 |
| (6) 相談の多い商品・サービス | 3 |
| (7) 内容別の相談件数 | 3 |
| (8) 振り込め詐欺の相談件数 | 3 |
| (9) 多重債務・ヤミ金融の相談件数 | 3 |
| (10) 危害・危険に関する相談 | 3 |

2 相談の傾向と特徴

3 平成30年度の主な相談事例

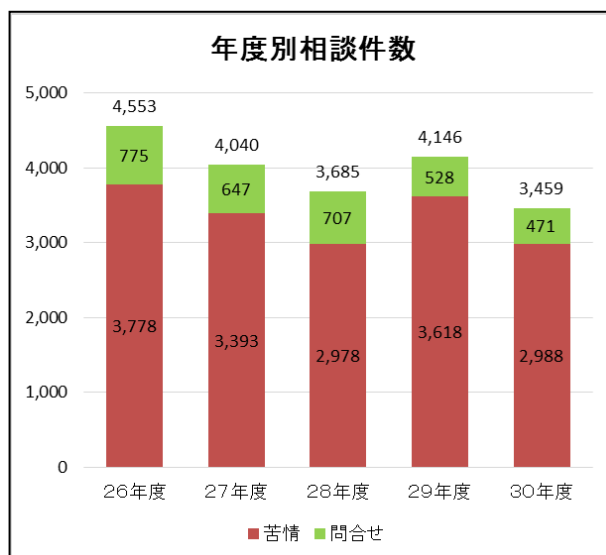
■平成30年度消費生活相談の状況(個表)

1 相談概要

(1) 相談件数 (表1)

平成30年4月から平成31年3月までに、山口県消費生活センターが受け付けた相談の件数は3,459件で、前年度(4,146件)に比べ687件減少し、前年度の83.4%となりました。

相談のうち、苦情相談は2,988件で、前年度(3,618件)に比べ630件減少し、前年度の82.6%となりました。

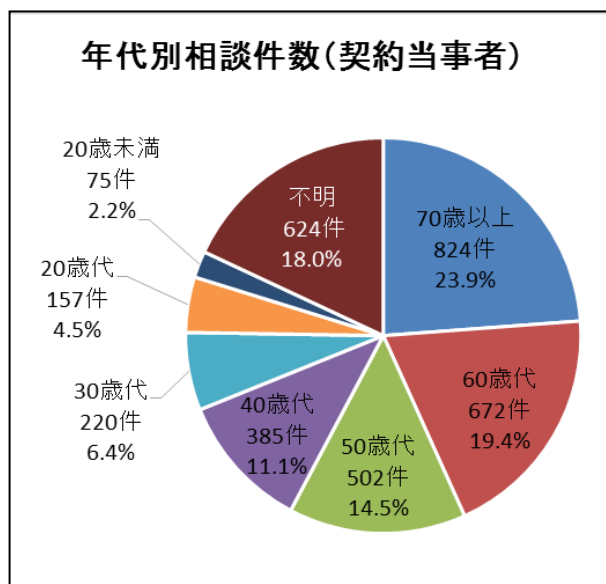


(2) 年代別の相談件数 (表2)

相談における契約当事者※を年代別に見ると、70歳以上が824件で各年代の中で最も多く、次いで60歳代、50歳代、40歳代、30歳代、20歳代、20歳未満の順となっています。

また、契約当事者が65歳以上の高齢者である相談は1,199件で、全体の34.7%を占めています。

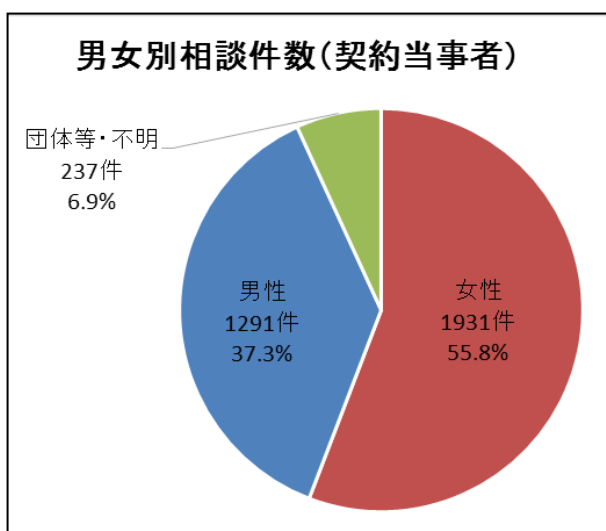
※本人以外の者が相談者である場合があるため、商品購入者等トラブルの当事者を「契約当事者」として整理しています。



(3) 男女別の相談件数 (表3)

契約当事者を男女別にみると、女性が1,931件で全体の55.8%、男性が1,291件で37.3%、女性の比率が男性の比率を18.5ポイント上回っています。

団体等は、事業者や会社など個人以外からの相談です。

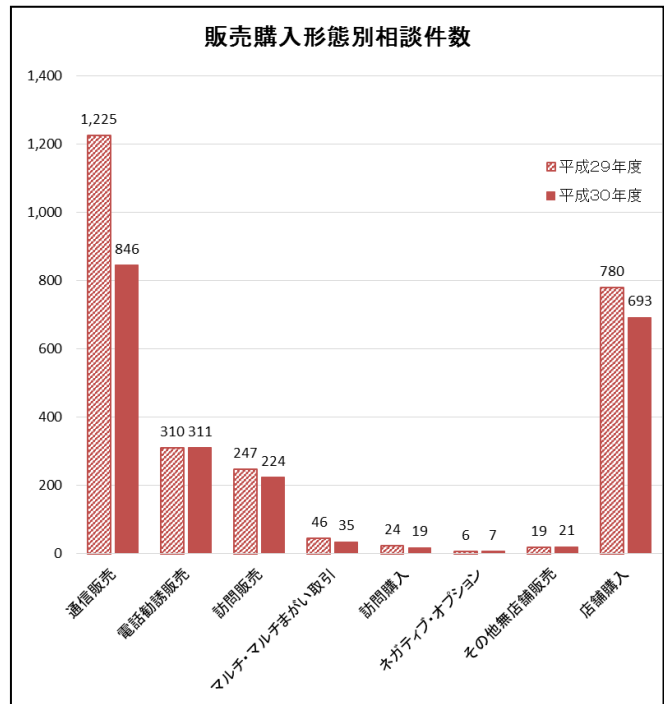


(4) 販売購入形態別の相談件数 (表4)

店舗外販売に関する相談は1,463件で、そのうち「通信販売」が846件で最も多く、相談全体に占める割合は24.5%となっています。次いで「電話勧誘販売」(311件)、「訪問販売」(224件)、「マルチ・マルチまがい取引」(35件)、「訪問購入」(19件)の順となっています。

また、店舗での購入に関する相談は693件となっています。

店舗外販売は苦情の割合が高く、相談のうち苦情の占める割合は93.3%となっています。

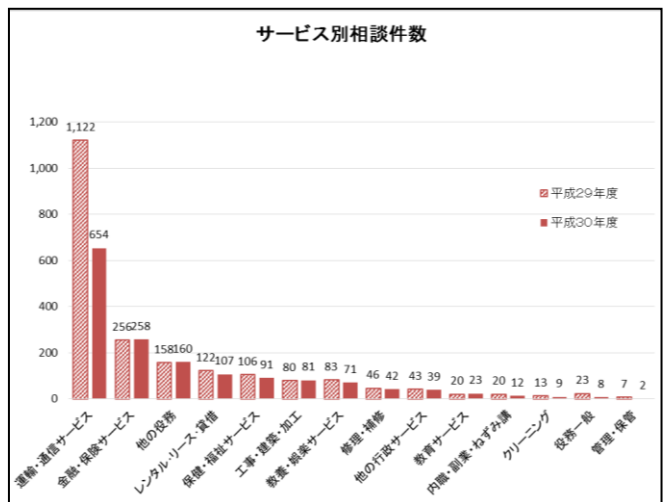
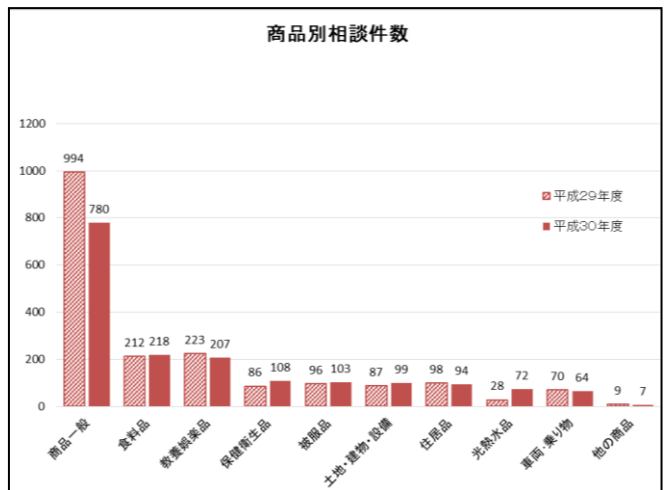


(5) 商品・サービス別の相談件数 (表5)

商品に関する相談は1,752件、サービスに関するものは1,557件、その他の相談に関するものは150件となっています。

商品に関する相談のうち最も多い相談は「商品一般」の780件で、架空請求はがきに関する相談が多くみられます。次いで「食料品」(218件)、「教養娯楽品」(207件)、「保健衛生品」(108件)、「被服品」(103件)の順になっています。

サービスに関する相談のうち最も多い相談は「運輸・通信サービス」の654件、次いで「金融・保険サービス」(258件)、「他の役務」(160件)、「レンタル・リース・貸借」(107件)、「保健・福祉サービス」(91件)の順となっています。



(6) **相談の多い商品・サービス**（表6）

相談の多い商品・サービスを契約当事者の年代別にみると、29歳以下の若者では「放送・コンテンツ等」が62件で最も多く、次いで「レンタル・リース・貸借」（19件）、「健康食品」（11件）の順となっています。

30歳～59歳では「商品一般」が213件で最も多く、次いで「放送・コンテンツ等」（171件）、「健康食品」（46件）の順となっています。

60歳以上では「商品一般」が488件で最も多く、次いで「放送・コンテンツ等」（136件）、「インターネット通信サービス」（53件）の順となっています。

(7) **内容別の相談件数**（表7）

最も多い相談内容は「販売方法」に関するもので1,846件、次いで「契約・解約」（1,684件）、「接客対応」（340件）、「価格・料金」（278件）、「品質・機能」（258件）、「表示・広告」（207件）の順となっています。

(8) **振り込め詐欺の相談件数**（表8）

振り込め詐欺の相談は728件で、前年度(1,342件)に比べ614件減少し、前年度の54.2%になりました。そのうち、架空請求に関する相談は726件で、前年度（1,338件）に比べ612件減少しています。

(9) **多重債務・ヤミ金融の相談件数**（表9）

多重債務の相談件数は31件で、前年度(40件)に比べ9件減少し、また、ヤミ金融の相談件数は21件で、前年度(21件)と同数になっています。

(10) **危害・危険に関する相談**（表10）

商品やサービスによる相談のうち、危害・危険に関する相談は33件で、前年度（28件）に比べ5件増加しました。内訳は、危害が25件、危険が8件となっています。

危害に関する相談は、保健衛生品に関する相談が10件で最も多く、次いで食料品が7件、住居品が2件、保健・福祉サービスが2件となっています。

また、危険に関する相談は、車両・乗り物が3件、食料品が2件、住居品が2件となっています。

「危害」は、体にけが・病気等の被害が生じたという相談、「危険」は、危害を受けたわけではないが、そのおそれのある相談です。

2 相談の傾向と特徴

(1) 架空請求に関する相談が減少

前年度に急増した、「日本民事訴訟管理センター」「国民訴訟通達センター」などと公的機関に類似した名称を名乗り、身に覚えのない「総合消費料金未納分最終通達書」等のタイトルで、商品名が不明の料金が未納により訴状が提出されたなどと記載し電話連絡を促す「架空請求はがき」の相談は減少傾向にあります。

平成30年度の架空請求はがきに関する相談は549件で、前年度(719件)に比べて170件減少し、前年度の76.4%になりました。また、架空請求メールに関する相談は175件で、前年度(583件)に比べて408件減少し、前年度の30.0%になりました。

(2) インターネット関連の相談は引き続き多い

サービス別の相談件数で最も多い「運輸・通信サービス」については、前年度同様インターネット関連の相談が多く、デジタルコンテンツ(アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等)、光回線、携帯電話サービスに関する相談が上位になっていますが、インターネット使用中にウイルスに感染したなど偽の警告画面を出しセキュリティソフトをインストールさせ料金を請求する「セキュリティソフト」に関する相談や、副業やお金もうけのノウハウなどと称してインターネット等で情報商材を販売する「情報商材」に関する相談も目立ちます。

(3) 通信販売に関する相談状況

販売購入形態別の相談件数では引き続き「通信販売」に関する相談が最も多く寄せられ、相談件数全体の24.5%を占めています。相談内容で一番多いのは、前年度同様、デジタルコンテンツに関する相談ですが、健康食品・化粧品に関する相談も多く寄せられ、SNSやウェブサイトの広告を見て注文し、お試しだと思っていたら定期購入だった、返品に応じてもらえない、などのトラブルが見られました。

(4) 高齢者の相談状況

契約当事者が65歳以上の相談は1,199件で、前年度(1,226件)と比べて27件減少しましたが、相談件数全体に占める率は29.6%から34.7%に上がっており、依然として高水準で推移しています。

65歳以上の割合が高い相談は、販売購入形態別にみると、「訪問購入」では19件中12件(63.2%)、「電話勧誘販売」では311件中139件(44.7%)、「訪問販売」では224件中97件(43.3%)となっています。

商品・サービス別では「書籍・印刷物」は76件中39件(51.3%)、「ファンド型投資商品」は41件中21件(51.2%)、「商品一般」は780件中394件(50.5%)を65歳以上が占めています。

相談内容では、不用品の買い取り、架空請求はがき、新聞の長期契約に関する相談が目立ちました。また、契約当事者以外(親族や福祉関係者など)からの相談が多いのも特徴です。

高齢者の相談の多い販売購入形態

| | 販売購入形態 | 65歳以上 | 全年齢 | 割合 |
|---|--------------|-------|-------|-------|
| 1 | 店舗購入 | 216 | 693 | 31.2% |
| 2 | 通信販売 | 202 | 846 | 23.9% |
| 3 | 電話勧誘販売 | 139 | 311 | 44.7% |
| 4 | 訪問販売 | 97 | 224 | 43.3% |
| 5 | 訪問購入 | 12 | 19 | 63.2% |
| 6 | その他無店舗販売 | 8 | 21 | 38.1% |
| 7 | マルチ・マルチまがい取引 | 7 | 35 | 20.0% |
| 8 | ネガティブ・オプション | 2 | 7 | 28.6% |
| 9 | 不明・無関係 | 516 | 1,303 | 39.6% |
| | 総件数 | 1,199 | 3,459 | 34.7% |

高齢者の相談の多い商品・サービス（上位10位）

| | 品目 | 65歳以上 | 全年齢 | 割合 |
|----|---------------|-------|-------|-------|
| 1 | 商品一般 | 394 | 780 | 50.5% |
| 2 | 放送・コンテンツ等 | 97 | 399 | 24.3% |
| 3 | インターネット通信サービス | 42 | 118 | 35.6% |
| 4 | 役務その他 | 41 | 128 | 32.0% |
| 5 | 書籍・印刷物 | 39 | 76 | 51.3% |
| 6 | 相談その他 | 39 | 119 | 32.8% |
| 7 | 健康食品 | 36 | 115 | 31.3% |
| 8 | 工事・建築・加工 | 34 | 81 | 42.0% |
| 9 | 化粧品 | 23 | 60 | 38.3% |
| 10 | ファンド型投資商品 | 21 | 41 | 51.2% |
| | その他 | 433 | 1,542 | — |
| | 総件数 | 1,199 | 3,459 | 34.7% |

(5) 未成年者の相談状況

契約当事者が未成年者となっているトラブルの相談は75件で、前年度(76件)とほぼ同数となっています。販売購入形態別にみると、「通信販売」が48件で最も多く、商品・サービス別では「放送・コンテンツ等」が25件と最も多くなっています。

相談内容では、デジタルコンテンツ、ネット通販で購入した化粧品・サプリメントに関する相談が目立ちました。契約当事者以外(親)からの相談が多いのも特徴です。

3 平成30年度の主な相談事例

(1) 架空請求はがきの相談事例

消費料金の未納と書かれたはがきが届いた。訴訟取下げ期日が本日だったので、慌ててはがきに記載してあった電話番号に電話をしたところ「取下げの手続きをするので、弁護士事務所に供託金10万円を支払ってください。コンビニで支払ってもらいますが、弁護士事務所名では支払えないので、大手ネット通販事業者名で13桁の数字を伝え支払ってください。」と言われた。コンビニで13桁の数字を伝え10万円支払ったが、冷静になってみて詐欺ではないかと気が付いた。どうしたらよいか。

(60代・女性)

【処理結果】

相談者に、電子マネーを発行している大手ネット通販事業者に被害を伝え警察に被害届を出すよう助言した。また、同通販事業者に電話をし、架空請求はがきによる被害の状況を伝えた。後日、相談者から「警察に行き被害届を出し、通販事業者に電話をしたところ、支払った電子マネーはまだ使われていないことが分かり、お金を取り戻すことができた。」と報告があった。

(2) 偽セキュリティ警告の相談事例

パソコンを使用していて突然画面上に「セキュリティソフトの更新が必要」と表示が出て、警告音が鳴った。驚いてパニック状態になりパソコンの操作を続けると、電話番号の記載があったので、その電話番号に電話をしたところ、電話口に出た片言の日本語を話す相手から「お宅のパソコンはウイルスに感染している。ソフトの入れ替えをする必要がある。パソコンは遠隔操作ができるが、10万円程度の費用が掛かる。支払いはクレジットカードでの決済になる。」と言われた。慌てていたので疑うことなくクレジットカードの番号を入力したが、冷静になってみて本当に必要だったのか不審に思うようになった。契約を取り消したいがどうしたらよいか。(40代・女性)

【処理結果】

ウイルスに感染していないのに不必要なサービスを契約させる海外の詐欺サイトの可能性が高いことを情報提供した。海外の事業者と思われるため、CCJ(国民生活センター越境消費者センター)※に照会し「決済代行業者に電話し解約の意思を伝えること。その際には9桁の注文番号を提示して欲しい。」との助言を受け、相談者に伝えた。その後、相談者から「決済代行業者に連絡をし、解約の意思を伝えたところ了承された。」と報告を受けた。

※国民生活センター越境消費者センター(Cross-border Consumer center Japan:CCJ)は、海外の事業者との間での取引でトラブルに遭った消費者のための相談窓口

(3) 高齢者の相談事例

80代の母が電話でカニを勧められ注文したが、その後掛かってきた電話で断った。ところが後日カニが代引きで届き、事業者名や商品名が小さく記載されており見えなかった。母が支払いをしてしまった。娘の私から事業者「母が断っているのになぜカニを届けたのか。」と苦情を言ったが、事業者は「確認のはがきを出している。」

と言って解約をしてくれない。はがきは届いていないし、このまま受け取りたくない。どうしたらよいか。（60代・女性）

【処理結果】

事業者に電話をしたところ「勧誘電話の後、確認の電話をしている。その後確認のはがきを出している。」と言われた。改めて「相談者の母は確認の電話の時に断っている。はがきは届いていないと聞いている。」と言うと、事業者から「商品は冷凍していないので商品価値はなくなっている。送り返さなくてよい。返金する。」と回答があったので、相談者に伝えた。

(4) 未成年者の相談事例

17歳の娘がSNSで広告を見て、送料540円のみで購入できる化粧品を注文したらしく、商品が代引きで届いて初めて契約を知った。「送料のみで購入できた。」と娘は言うが、おかしいと思って業者の広告を確認したところ、最低4回の定期購入が条件になっており、2回目以降の価格は5,000円になることが分かった。業者に電話をかけ「娘は17歳であり、注文時に広告をよく見ていなかった。2回目以降は不要。」と伝えたところ、「定期購入になることは広告に書いてあったはずだが、定価の9,000円を支払えばその後の送付はしない。」と言われた。9,000円は高額だが、払うしかないか。（30代・女性）

【処理結果】

事業者に電話をし、未成年者契約の取消を伝えたところ「親の同意を得ている」の箇所にチェックを入れているので取消はできないと言われた。「チェックを入れただけで親の同意が得られていると判断するのはおかしい。親に直接電話やメールで同意を得るようなシステムが必要ではないか。」と尋ねたところ「本人が未成年者であるという証明書を提出すれば取消に応じる。」と回答があった。事業者の指示により、本人の名前と生年月日が確認できる健康保険証の写しを送ったところ、事業者から「未成年者であることが確認できたので契約を取り消す。」との連絡があった。

(5) 個人情報削除を持ち掛ける詐欺の相談事例

大手放送業者を名乗って「年金機構の情報が漏れている。」という電話があり、名前や年齢、預貯金額等を聞かれるままに答え、預貯金額は500万円以上あると答えた。その後、国民生活センターの職員を名乗る人物から、私の個人情報が漏れていて、情報を削除してあげると電話があった。削除できなかった情報については他の人に依頼したので、その人に電話してお礼を言うようにと指示されたため、言われたとおりに電話をしてお礼を言ったところ「登録番号を口外したことで5年間刑務所に行かなければならない。」とか「1,000万円を払ってもらおう。」などと言いがかりをつけられた。また電話をするように指示されている。今後、どうしたらよいか。（80代・女性）

【処理結果】

相手方が話した内容は作り話で、典型的な詐欺の手口であることを説明し、相手方

の申し出は全くの事実無根なので、今後は相手にせず電話もしないように伝えた。携帯電話の番号も教えたと言われたため、知らない番号には出ないように、電話に出た時にはすぐに切り、消費生活センターに相談した、掛けてこないでと短く告げるのもよいと助言した。また、留守番電話機能を利用したり、警告メッセージ付き通話録音装置を利用したりするのも有効であると説明した。

(6) 賃貸アパートの原状回復費用に関する相談事例

1か月前、10年間居住した賃貸アパートを退去した。退去の1週間後に35万円の原状回復費用の請求書が仲介業者から届いた。また、その1週間後には速やかに支払わなかったため、家賃を日割りではなく1か月分支払ってもらおうとして、家賃を加算した40万円の請求書が届いた。原状回復の内訳はハウスクリーニングやエアコン清掃、洗面台取替、全室のクロス張り替え、床のクッションシート張り替えなどである。退去時に掃除をせず、洗面台にも傷をつけたが、全室のクロス張り替えには納得がいかない。国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」によればクロスは6年で償却されると書かれているので、子供が落書きもしていたが、支払わなくてよいのではないかと考えた。（30代・男性）

【処理結果】

国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」には、自然損耗や経年劣化分は家賃に含まれており既に支払われていることや、クロスや床のクッションシートは6年、洗面台は15年など設備ごとの償却年数も書かれているが、落書きや汚した部分について当然に支払わなくてよいわけではない。契約書に書かれているアパートの築年数や居住年数、各設備の償却年数、汚れの状況等を考えて、請求の項目ごとに相談者が考える負担の範囲を書面にまとめ、賃貸人と仲介業者に主張してはどうかと伝えた。また、速やかに支払わなかったから日割り家賃ではなく月額家賃を支払うよう言われたとしても、請求に正当な理由はなく、応じる必要はないと助言した。ただし、支払わなければならない費用については支払期限を過ぎると遅延金が生じるので、契約書の内容を確認するように伝えた。

(7) 仮想通貨に関する相談事例

知人に誘われ参加したセミナーで「オンラインストアが上場するに当たって、新たな仮想通貨を売り出すが今なら安く購入できる。自分が勧誘し会員を増やしていけば紹介料が入る。」などと説明を受けた。登録料20万円は仮想通貨取引所で仮想通貨に替えて事業者へ送るよう言われ、まず事業者のウェブサイトへ登録手続きを行った。登録料を支払う前に夫に相談したところ反対されたので、知人にはキャンセルを伝え了承されたが、事業者にも通知したほうがよいか。契約書はもらっておらず海外の事業者のためサイトは英語なので内容はよくわからない。国内に問い合わせ窓口もない。

（30代・女性）

【処理結果】

CCJ（国民生活センター越境消費者センター）に照会し「連鎖販売取引のクーリング・オフ通知（英文ひな形）を参考にし、クーリング・オフ通知のメールを業者に送信すること。原則は郵送であるが、海外の事業者なのでメールで通知も許容されると思われる。」との回答があったので、相談者に伝えた。

(8) 電力小売に関する相談事例

契約中の電力会社を名乗り「来月から電力料金が安くなる。」と電話があった。また、氏名や住所、検針票に記載のある契約者番号、太陽光発電の有無について聞かれたので答えた。しかし、契約中の電力会社と名乗りながら別の会社の名前も告げられたことから不審に思い、契約中の電力会社に問い合わせたら電話はしていないと言われた。不安になって告げられた電話番号に電話をしたところ、担当者から折り返すとされたのに連絡がない。どうしたらよいか。（60代・女性）

【処理結果】

電力小売りの勧誘電話であれば、仮に契約が成立したとしても契約書面を受領した日を含めて8日間はクーリング・オフができると説明した。相談者は新たな電力の契約をするつもりはないとのことであったため、事業者にお問い合わせしたところ、電力小売りの契約であること、取消処理するが行き違いで書面が届いてしまうかもしれないが破棄し、契約確認の電話があったら取消し済みだと断ってほしい、との回答があったので、相談者にその旨を伝えた。

(9) 新聞契約に関する相談事例

妻が夫である私の名義を使用し、新聞販売店の訪問販売で新聞の購読契約をしたようだ。購読期間は2年間で、あと1年程度未購読期間が残っている。子供の進学などで経費がかさみ生活を切り詰める必要があるため、妻が私の承諾なしに契約した新聞の購読契約の有効性について知りたい。また、費用負担なしでの途中解約が可能かどうかとも知りたい。現時点で新聞の購読料について未払いは発生していない。

（40代・男性）

【処理結果】

日常生活において必要な物品等を購入したときの債務を日常家事債務といい、民法第761条において、日常家事債務は夫婦で連帯責任を負うことを定めている。したがって、妻が夫名義で契約した新聞の購読契約は有効であり、消費者からの一方的な解約はできないことを伝えた。どうしても解約したい場合は解約料を支払うなどの方法もあるが、販売店との交渉となることを助言した。

(10) 光回線サービスに関する相談事例

大手電話会社のグループ会社だという事業者からの電話で「大手電話会社の光回線を利用すれば今よりインターネット料金が2,000円安くなる。」と勧誘された。断り切れずに契約したが、家族から反対されたため、その日のうちに事業者にキャンセルを申し入れたところ、業者から「キャンセルする理由は何か。とにかく書面を送る。」

などと言われ、キャンセルできなかった。クーリング・オフが可能だろうか。
(70代・男性)

【処理結果】

電気通信サービスについては初期契約解除制度があるが、クーリング・オフとは違い手数料実費を請求される場合があることを伝え、回線工事前であれば事業者によっては無条件解約に応じる場合もあることを情報提供した。事業者に連絡し「相談者は大手電話会社のグループ会社から電話があったと言っているが、大手電話会社の代理店なのか。」と尋ねると、光コラボレーション事業者の代理店だとのことだった。相談者は契約相手についても把握できておらず、解約の申し入れをしたにもかかわらず受け付けてもらえなかったこと伝え、勧誘方法の見直しを申し入れた。改めてキャンセルを伝えたところ、工事前のため費用負担なしでキャンセルすることだったので、その旨を相談者に伝えた。

(11) 情報商材に関する相談事例

SNSで知り合った人から、輸入代行業者を通して海外の通販サイトから商品を安く仕入れてネットショップで高く売る副業ビジネスを紹介され、月100～350万円もうかるというので入会した。事業者から電話があり「どんな商品を仕入れたらもうかるかメールで情報提供する、分からないところは電話でサポートする。」などと言われ、80万円のコースを契約しクレジットカードで決済した。ところがサポート体制が最初の説明と違ったため、解約すると言ったら26万円しか返金しないと言われたが、納得できない。(50代・男性)

【処理結果】

電話勧誘販売に該当すればクーリング・オフが可能であるので、事業者に連絡しクーリング・オフの意思を伝えたところ、「電話勧誘と認め返金する。データを送ったスマートフォンやパソコン等の機器を初期化するので送ってくるように。」との連絡があった。機器の送付はクーリング・オフ妨害にあたる可能性があるため、これを拒否。クレジットカード会社にこれまでの経緯を伝え、クレジットカード決済の取消の検討を依頼。後日、事業者から「全額返金する。」と連絡があり、相談者からは「クレジットカード会社から取消の連絡が入った。」との連絡があった。

- 本資料に関するお問い合わせは下記へお願いします。

山口県消費生活センター

〒753-8501 山口県山口市滝町1-1 山口県環境生活部県民生活課内

TEL：083-924-2421 FAX：083-923-3407

Mail：manaberu@pref.yamaguchi.lg.jp

- 本資料は山口県消費生活センターのホームページにも掲載しています。