

# 平成30年度 消費生活相談の概要

松山市市民相談課 消費生活センター

## 相談件数の推移

区分	平成28年度		平成29年度		平成30年度	
	件数	率(%)	件数	率(%)	件数	率(%)
苦情	2,020	87.9	1,906	86.5	1,838	87.0
問合せ	273	11.9	295	13.4	269	12.7
要望	5	0.2	1	0.1	5	0.3
合計	2,298	100.0	2,202	100.0	2,112	100.0

## 相談年齢男女調べ

	平成29年度		平成30年度		相談件数合計		前年度比 (%)
	男	女	男	女	29年度	30年度	
20歳未満	13	15	20	30	29	52	179.3
20歳代	81	108	81	87	192	168	87.5
30歳代	104	114	88	100	218	188	86.2
40歳代	133	184	131	179	318	311	97.8
50歳代	137	239	111	232	378	345	91.3
60歳代	150	283	144	224	433	368	85.0
70歳以上	178	318	165	338	498	503	101.0
不明・その他	38	47	68	71	136	177	130.1
合計	834	1,308	808	1,261	2,202	2,112	95.9

\* 性別不明・団体の相談が存在するため男女の合計と相談件数は一致しない。

その他傾向

【契約当事者の職業等構成】

給与生活者	733
自営・自由業	169
家事従事者	214
学 生	75
無 職	713
相談窓口	0
行政機関	1
消費者団体	0
企業・団体	15
その他・不明	192
合 計	2,112

【相談対象物品・サービス】

順位	分類	平成 30年度	平成 29年度	前年度 比(%)
1	商品一般	370	386	95.9
2	放送コンテンツ	286	408	70.1
3	レンタル・リース・貸借	100	109	91.7
4	健康食品	90	76	118.4
5	インターネット通信サービス	80	63	127.0
6	役務その他	52	56	92.9
7	融資サービス	50	63	79.4
8	移動通信サービス	49	45	108.9
8	相談その他	49	56	87.5
10	工事・建築・加工	43	52	82.7

【相談内容別件数】

順位	分類	平成 30年度	平成 29年度	前年度 比(%)
1	契約・解約	1,525	1,591	95.9
2	販売方法	1,159	1,186	97.7
3	接客対応	315	303	153.7
4	価格・料金	274	205	90.4
5	表示・広告	165	160	166.7
6	品質・機能 役務品質	138	133	86.3
7	法規・基準	77	99	57.9
8	安全・衛生	46	53	86.8
9	生活知識	6	9	120.0
10	買物相談	4	5	44.4
10	包装・容器	4	3	133.3
12	計量・量目	2	1	200.0
13	施設・設備	0	1	0.0
	その他	49	57	86.0

【販売購入形態】

順位	相談内容	平成 30年度	平成 29年度	前年度 比(%)
1	通信販売	833	888	93.8
2	店舗購入	445	428	104.0
3	電話勧誘販売	199	263	75.7
4	訪問販売	147	146	100.7
5	マルチ・マルチ まがい取引	24	29	82.8
6	訪問購入	21	27	77.8
7	その他・ 無店舗販売	9	4	225.0
8	ネガティブ・ オプション	5	4	125.0
	不明・無関係	429	413	103.9
	合計	2,112	2,202	95.9

\* 重複あり

## 特殊販売の契約当事者年齢構成

年齢構成 販売購入形態	20歳 未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70歳 以上	不明	計
訪問販売	3	11	9	18	14	27	56	9	147
通信販売	36	63	75	132	171	169	156	31	833
マルチ・マルチまがい取引	0	6	3	4	3	3	3	2	24
電話勧誘販売	2	10	9	21	17	30	75	35	199
ネガティブ・オプション	0	0	1	3	1	0	0	0	5
訪問購入	0	0	2	1	2	3	11	2	21
その他無店舗販売	0	0	1	3	1	0	2	2	9
特殊販売合計	41	90	100	182	209	232	303	81	1,238

## 相談件数の推移及び相談傾向

### 1. 相談件数について

平成 30 年度に寄せられた相談件数は 2,112 件で前年度より 90 件減少し、前年度比 95.9%でした。相談の内訳は苦情相談が 1,838 件、問い合わせ相談が 269 件、要望が 5 件となりました。

年齢別では、70 歳以上が最も多く 503 件、次いで 60 歳代 368 件、50 歳代 345 件となっています。中高年からの相談が多く、50 歳以上の相談が全体の 58 パーセントを占めています。

### 2. 販売購入形態について

店舗購入 445 件(17 件増)・訪問販売 147 件(1 件増)の相談件数は増加しましたが、店舗購入や電話勧誘販売、マルチ・マルチまがい取引は減少しました。

特殊販売の契約当事者のうち、通信販売はどの年代も多く、時間を問わずパソコンや携帯で気軽に購入できることから非常に多くの相談が寄せられています。また、訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入では日中自宅に居ることの多い 70 歳以上の高齢者層に多く、他の年代を大きく上回っています。

### 3. 相談対象商品・役務(サービス)について

相談件数の多い商品・役務の 1 位は「商品一般 370 件(16 件減)」、2 位は「放送・コンテンツ等 286 件(122 件減)」、3 位は「レンタル・リース・貸借 100 件(9 件減)」となっています。

#### <商品一般>

この 370 件のうち、64 パーセント以上を占めるのが、架空請求はがきに関する相談です。「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」などと書かれたはがきが 50 代以上の女性に多く届いて

います。国の機関を装い、短い取り下げ期日を記載し、「民事訴訟として訴状が提出された」などと不安をあおるのが特徴です。あわてて連絡したところ弁護士を名乗る人物を紹介され、コンビニで電子マネー購入を指示され番号を教えてしまったという被害が発生しています。

#### <放送・コンテンツ等>

20歳未満から40歳代の相談件数の1位、50歳代から70歳以上でも2位を占め、昨年に続き多くの相談が寄せられています。パソコンや携帯電話、スマートフォン、タブレット機器が幅広い世代へ普及していることが原因と考えられます。携帯電話やスマートフォンに「有料動画サイトの料金が未納」と身に覚えのない請求メールが届いたという架空請求に関する相談が非常に多いほか、「年齢確認をクリックするだけ」「広告に誤ってふれてしまっただけ」で登録になり高額な料金を請求される「ワンクリック請求」に関する相談も多く寄せられています。

その他、公共放送受信料に関する相談や「簡単にお金が稼げるというサイトに登録し、情報商材を購入させられた」というような副業サイトに関する相談も増えています。

#### <レンタル・リース・賃貸>

「アパート・マンションの敷金の返還額が少ない」、「退去時に高額な原状回復費用を請求された」など、アパート・マンションの退去時のことについての相談が非常に多く、精算に関するトラブルが主なものとなっています。また、「修繕費用は誰が負担するのか」、「値上げの要求に納得できない」といったトラブルや、「急な退去を通知され困っている」などのトラブルも増えています。

#### <健康食品・化粧品>

健康食品の相談内容は、「電話勧誘」や「送り付け」、「解約・返品」に関するものが寄せられています。最近では「インターネット等の広告を見て、初回限定の安い価格のものをお試しで注文したつもりが、4回縛りのある定期コースになっていた」という相談が増加しています。

また、化粧品についても健康食品と同様に「お試しのつもりで注文したら定期購入になっていた。最低3回は買わないと解約できないと言われた」というような相談が多くなっています。

#### <インターネット通信サービス>

近年増加しているのが「インターネット回線の契約変更」に関するトラブルです。大手通信会社を名乗り、「料金が安くなる」などと聞いて、よく理解しないまま、電話で契約してしまうケースが多いようです。「安くなると聞いていたが実際は高くなった」というような内容や、「現在契約している会社と契約したつもりが別会社だった」というような内容が非常に多いです。

#### <他の保健・福祉>

相談件数の5割以上が医療費の還付に関する詐欺です。「医療費の還付があるので書類を送付した」「払い戻しの手続きをするのでキャッシュカードと携帯電話を持って、スーパーやコンビニのATMへ行ってほしい」などと市役所の保険課職員をかたり電話を掛けてくる手口が多いようです。60歳から70歳代を中心に相談が多く寄せられています。

#### 4. 悪質商法の手口について

##### <点検商法>

「無料で屋根を見てあげる」「無料で点検する」と言って屋根や家に上がり込み、実態と反るにも関わらず「瓦がずれている、このままでは雨漏りする」「床下が湿っている、シロアリがいる」「排水管がつまっている」「工事が必要」などと不安をあおり、商品やサービスの契約をさせるものです。市の登録業者や指定業者を名乗り信用させるケースもあります。

また、消費者が一度契約すると、その後次々と必要のない商品やサービスを販売して過剰な量の契約をさせる「次々販売」に繋がることもあります。

##### <訪問購入>

「不要品をなんでも買い取りしています」「今、そちらの近隣をまわらせてもらっています」と勧誘電話があった後、訪問してきて、こちらが出した不要品には目もくれず、「指輪やネックレスはないか」と貴金属類を出させ、無理やり買い取る場合があります。ちょっと席を外した際に貴金属を持ち去る悪質な業者もいるようです。

##### <特殊詐欺> 例：オレオレ詐欺、融資保証金詐欺、架空請求詐欺、還付金詐欺等

被害者に電話をかけるなどして対面することなく欺き、指定した預貯金口座への振込、その他の方法（郵送、託送、受け子へのキャッシュカード）により、不特定多数の者から現金などをだまし取る犯罪（現金等を騙し取る恐喝も含む）の総称です。

#### 5. 被害にあわないために

「詐欺的」、「強引」な勧誘によるトラブルが依然として広がっています。うまいもうけ話に飛びついてはいけません。「今なら無料で点検します」「今、決めてくれるなら割引します」「これから毎月利益がでます」「あなただけに特別に売ります」などという言葉はうのみにせず、家族や知人に相談するなどいったん冷静になって考えましょう。後々後悔しないためにも契約する際には契約責任を負う立場であることを自覚し、安易な気持ちで契約することはやめましょう。

また、インターネットを利用する際は、通信販売会社を慎重に選ぶこと、無用な個人情報を相手に与えない、パソコンやスマートフォンのウィルス対策ソフトのセキュリティレベルを上げる、子どものスマートフォンにはフィルタリングを設定するなど、自衛することが大切です。

詐欺師や悪質業者は、次々と新しい手口を生みだしています。わたしたち消費者も、普段からテレビや新聞などの報道、地域の方との交流を通じて情報収集し、被害に遭わないように注意することも大切です。強引な勧誘はきっぱりと断り、怖い思いをしたときは警察に通報しましょう。少しでも不審に感じたり、契約したものの不安があるときは、一人で悩まず、すぐに消費生活センターに相談してください。

松山市消費生活センター

相談受付時間 平日8:30～16:00(電話・面談。土日祝日・年末年始を除く)

相談電話番号 948-6382