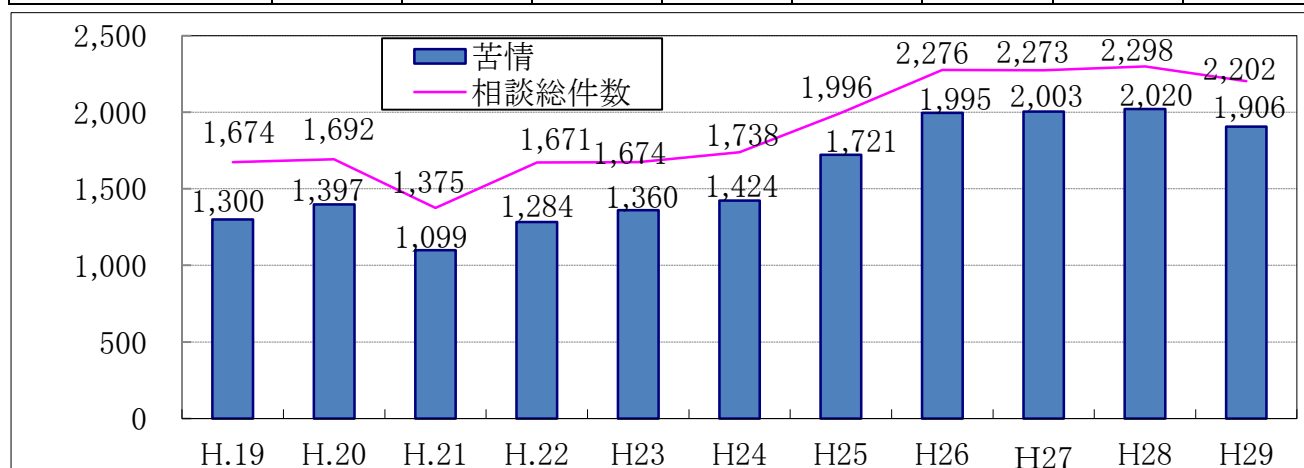


# 平成29年度 消費生活相談の概要

松山市民相談課 消費生活センター

## 相談件数の推移

| 区分  | 平成26年度 |       | 平成27年度 |       | 平成28年度 |       | 平成29年度 |       |
|-----|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|     | 件数     | 率(%)  | 件数     | 率(%)  | 件数     | 率(%)  | 件数     | 率(%)  |
| 苦情  | 1,995  | 87.7  | 2,003  | 88.1  | 2,020  | 87.9  | 1,906  | 86.5  |
| 問合せ | 272    | 11.9  | 265    | 11.7  | 273    | 11.9  | 295    | 13.4  |
| 要望  | 9      | 0.4   | 5      | 0.2   | 5      | 0.2   | 1      | 0.1   |
| 合計  | 2,276  | 100.0 | 2,273  | 100.0 | 2,298  | 100.0 | 2,202  | 100.0 |



## 相談年齢男女調べ

|        | 平成28年度 |       | 平成29年度 |       | 相談件数合計 |       | 前年度比 (%) |
|--------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|----------|
|        | 男      | 女     | 男      | 女     | 28年度   | 29年度  |          |
| 20歳未満  | 22     | 26    | 13     | 15    | 50     | 29    | 58.0     |
| 20歳代   | 85     | 96    | 81     | 108   | 182    | 192   | 105.5    |
| 30歳代   | 119    | 160   | 104    | 114   | 282    | 218   | 77.3     |
| 40歳代   | 169    | 207   | 133    | 184   | 378    | 318   | 84.1     |
| 50歳代   | 143    | 204   | 137    | 239   | 352    | 378   | 107.4    |
| 60歳代   | 188    | 177   | 150    | 283   | 368    | 433   | 117.7    |
| 70歳以上  | 235    | 349   | 178    | 318   | 592    | 498   | 84.1     |
| 不明・その他 | 24     | 29    | 38     | 47    | 94     | 136   | 144.7    |
| 合計     | 985    | 1,248 | 834    | 1,308 | 2,273  | 2,202 | 95.8     |

\*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  | 784   |
| 自営・自由業 | 158   |
| 家事従事者  | 305   |
| 学 生    | 63    |
| 無 職    | 628   |
| 相談窓口   | 0     |
| 行政機関   | 0     |
| 消費者団体  | 0     |
| 企業・団体  | 24    |
| その他・不明 | 240   |
| 合 計    | 2,202 |

### 【相談対象物品・サービス】

| 順位 | 分類            | 件数  | 前年度 | 前年度比(%) |
|----|---------------|-----|-----|---------|
| 1  | 放送コンテンツ       | 408 | 406 | 100.5   |
| 2  | 商品一般          | 386 | 103 | 374.8   |
| 3  | レンタル・リース・貸借   | 109 | 126 | 86.5    |
| 4  | 健康食品          | 76  | 109 | 69.7    |
| 5  | インターネット通信サービス | 63  | 117 | 53.8    |
| 5  | 融資サービス        | 63  | 54  | 116.7   |
| 7  | 役務その他         | 56  | 82  | 68.3    |
| 7  | 相談その他         | 56  | 69  | 81.2    |
| 9  | 他の保健・福祉       | 52  | 220 | 23.6    |
| 9  | 工事・建築・加工      | 52  | 42  | 123.8   |

### 【相談内容別件数】

| 順位 | 分類            | 件数    | 前年度   | 前年度比(%) |
|----|---------------|-------|-------|---------|
| 1  | 契約・解約         | 1,591 | 1,376 | 115.6   |
| 2  | 販売方法          | 1,186 | 1,310 | 90.5    |
| 3  | 価格・料金         | 303   | 340   | 89.1    |
| 4  | 接客対応          | 205   | 327   | 62.5    |
| 5  | 品質・機能<br>役務品質 | 160   | 186   | 86.0    |
| 6  | 法規・基準         | 133   | 215   | 61.9    |
| 7  | 表示・広告         | 99    | 116   | 85.3    |
| 8  | 安全・衛生         | 53    | 56    | 94.6    |
| 9  | 買物相談          | 9     | 6     | 150.0   |
| 10 | 生活知識          | 5     | 3     | 166.7   |
| 11 | 包装・容器         | 3     | 3     | 100.0   |
| 12 | 計量・量目         | 1     | 3     | 33.3    |
| 12 | 施設・設備         | 1     | 4     | 25.0    |
|    | その他           | 57    | 47    | 121.3   |

### 【販売購入形態】

| 順位 | 相談内容             | 件数   | 前年度   | 前年度比(%) |
|----|------------------|------|-------|---------|
| 1  | 通信販売             | 888  | 793   | 112.0   |
| 2  | 店舗購入             | 428  | 512   | 83.6    |
| 3  | 電話勧誘販売           | 263  | 454   | 57.9    |
| 4  | 訪問販売             | 146  | 142   | 102.8   |
| 5  | マルチ・マルチ<br>まがい取引 | 29   | 31    | 93.5    |
| 6  | 訪問購入             | 27   | 23    | 117.4   |
| 7  | その他・<br>無店舗販売    | 4    | 9     | 44.4    |
| 7  | ネガティブ・<br>オプション  | 4    | 3     | 133.3   |
|    | 不明・無関係           | 413  | 331   | 124.8   |
|    | 合計               | 2202 | 2,298 | 95.8    |

\*重複あり

## 特殊販売の契約当事者年齢構成

| 年齢構成<br>販売購入形態 | 20歳<br>未満 | 20<br>歳代 | 30<br>歳代 | 40<br>歳代 | 50<br>歳代 | 60<br>歳代 | 70歳<br>以上 | 不明 | 計     |
|----------------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----|-------|
| 訪問販売           | 5         | 8        | 11       | 25       | 13       | 16       | 61        | 7  | 146   |
| 通信販売           | 18        | 82       | 84       | 147      | 202      | 220      | 117       | 18 | 888   |
| マルチ・マルチまがい取引   | 0         | 12       | 2        | 5        | 2        | 4        | 4         | 0  | 29    |
| 電話勧誘販売         | 1         | 4        | 15       | 24       | 18       | 30       | 120       | 51 | 263   |
| ネガティブ・オプション    | 0         | 1        | 0        | 1        | 0        | 0        | 1         | 1  | 4     |
| 訪問購入           | 0         | 0        | 1        | 3        | 5        | 3        | 14        | 1  | 27    |
| その他無店舗販売       | 0         | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 1         | 2  | 4     |
| 特殊販売合計         | 24        | 107      | 113      | 205      | 241      | 273      | 318       | 80 | 1,361 |

## 相談件数の推移及び相談傾向

### 1. 相談件数について

平成29年度に寄せられた相談件数は2,202件で前年度より96件減少し、前年度比95.8%となりました。相談の内訳は苦情相談が1,906件、問い合わせ相談が295件、要望が1件となりました。

年齢別では、70歳以上が最も多く498件、次いで60歳代433件、50歳代378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66パーセントを占めています。

### 2. 販売購入形態について

通信販売888件(95件増)・訪問販売146件(4件増)・訪問購入27件(4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増加傾向にあります。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「放送・コンテンツ等408件(2件増)」、2位は「商品一般386件(283件増)」、3位は「レンタル・リース・貸借109件(17件減)」となっています。

#### <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、昨年に続き非常に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てしまった」というような副業サイトに関する相談、「情報商材を購入してしまった」という相談も増えています。

#### <商品一般>

この386件のうち、66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、「訴訟する」「給料を差し押さえる」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、お金を払ってしまったという被害が発生しています。

#### <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」、「退去時に高額な清掃や補修費を請求された」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、「契約して入居してみると掃除ができてなかった」、「エアコンが付いていると聞いていたのについていない」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だけを注文したつもりが、その後は強制的に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。「請求がきてみたら以前より高くなっている。解約したいが違約金がいると言われた」というような内容や、「断ったのに何度も勧誘の電話がかかってくる」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9割以上が医療費の還付に関する詐欺です。「医療費の払い戻しがあります。スーパーのATMへ行ってください」「払い戻しができるのは今日までです」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。公的機関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隙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>

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・現金の手渡し）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。

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

## 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イ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ーを設定するなど、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。祝日・年末年始を除く)

相談電話番号 948-6382