

## 2 消費生活相談

### (1) 平成29年度消費生活相談の主な特徴

#### ① 相談件数は増加。高齢者も高止まり

相談件数は14,796件で、前年度と比べて354件、2.5%増加しました。契約当事者の年代別の相談件数をみると、高齢者（65歳以上）は前年度から7.9%増加し、他の年代よりも増加率が高く、引き続き3,000件を超え、高止まりしています。

#### ② 架空請求の相談が急増

架空請求の相談は、前年度より25.1%増加しました。特に、公的機関のような名称のところから「訴訟最終告知」などと書かれた身に覚えのない内容のハガキが届いたという相談が激増しています。

また、実在する大手通信販売業者などを名乗り、身に覚えのない有料サイトの利用料金を請求するメールによる架空請求の相談も引き続き増加しているため、商品・サービス別では、「デジタルコンテンツ」の相談が最も多くなっています。

#### ③ インターネット通販に関する相談が約4分の1

インターネット通販に関する相談の割合は25.8%であり、依然として多い状況です。そのうち、注文した商品が届かない、商品がニセモノだったという紳士・婦人洋服に関する相談が増加しました。

#### ④ 情報商材に関する相談が急増

簡単な作業で必ず儲かると勧誘されて、儲けるための様々なノウハウを提供する情報商材を購入したが儲からないので解約したいという相談が163件あり、前年度と比べ急増しました。

## 消費生活相談件数の推移

(単位：件)

年 度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	前年度比増減	
相談件数（総数）	15,209	14,442	14,796	354(2.5%)	
契 約 当事者 年代別	高齢者(65歳以上)	3,440	3,107	3,353	246(7.9%)
	若者 (30歳未満)	1,933	1,806	1,753	▲53(▲3.0%)
	一般(高齢者・若者以外)	9,836	9,529	9,690	161(1.7%)
うち架空請求に関する相談	2,575	2,406	3,011	605(25.1%)	
うち多重債務に関する相談	314	314	312	▲2(▲0.6%)	

## 商品・サービス別相談件数の推移

(単位：件)

	平成27年度		平成28年度		平成29年度		増減数
1	デジタルコンテンツ	3,029	デジタルコンテンツ	2,666	デジタルコンテンツ	2,225	▲441
2	賃貸アパート	725	インターネット通信サービス	692	商品一般	1,840	1,180
3	商品一般	665	賃貸アパート	671	インターネット通信サービス	621	▲71
4	インターネット通信サービス	581	商品一般	660	賃貸アパート	620	▲51
5	移動通信サービス	506	移動通信サービス	440	健康食品	497	72
6	家屋の修繕工事	450	健康食品	425	移動通信サービス	396	▲44
7	ローン・サラ金	431	ローン・サラ金	415	ローン・サラ金	366	▲49
8	食料品	386	家屋の修繕工事	346	食料品	366	32
9	健康食品	293	食料品	334	家屋の修繕工事	346	0
10	自動車・二輪車	275	自動車・二輪車	320	エステティックサービス	269	98

※「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、オンラインゲームなどインターネットを通じて得られる情報。パソコン、スマートフォンなど端末の種類は問わない。

※「商品一般」：商品・サービスの特定できないもの。何の請求か特定できない架空請求ハガキもここに分類される。

※「食料品」は健康食品を除く。

※「移動通信サービス」：携帯電話・モバイルデータ通信等の移動通信に関するサービス

※「インターネット通信サービス」：光ファイバーなどの接続回線やプロバイダなどインターネット接続に関連するサービス。モバイル向けは「移動通信サービス」に分類される。

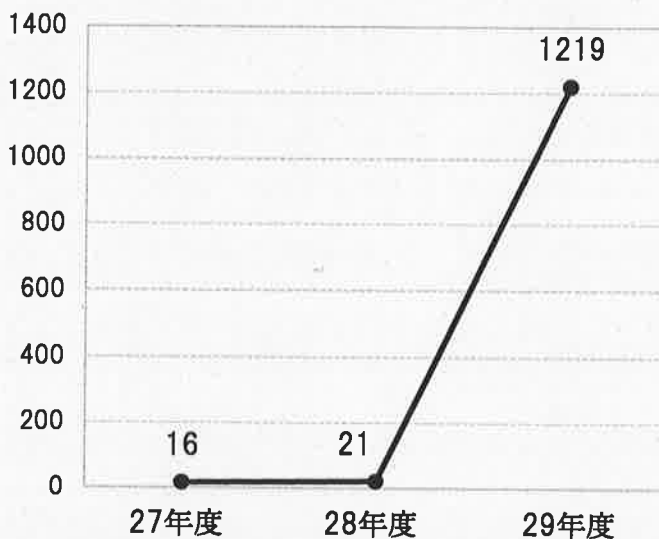
## (2) 主な相談事例

### ① 架空請求ハガキに関する相談

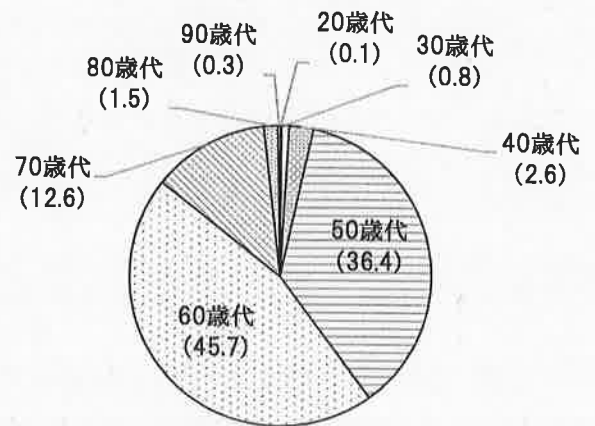
架空請求に関する相談のうち、架空請求ハガキに関する相談は、1,219件で、前年度に比べて58倍と大幅に増加しました。公的機関のような名称のところから「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」等と題したハガキが届き、連絡しなければ「給料差押え及び動産、不動産物の差押えを強制的に履行」などと書かれているが全く心当たりがないという相談が激増しました。

年代別の割合では、60歳代が45.7%と最も多く、次いで50歳代が36.4%と50～60歳代で全体の約8割を占めています。また、性別では女性の割合が97.9%で大半を占めています。

「架空請求ハガキ」に関する相談件数（単位：件）



年代別相談件数（単位：%）



【事例】 連絡しないと「給料を差し押さえる」というハガキが届いたが、心あたりがない。どうすればよいか。  
(60歳代、女性)

公的機関のような名称のところから「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」というハガキが届き、「契約会社から契約不履行による民事訴訟として訴状が提出されたことを通知します。裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。なお、ご連絡なき場合、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立ち合いの元、給料差押え及び動産、不動産物の差押えを強制的に履行させていただきます。裁判取り下げの相談は本人からご連絡いただきますようお願いいたします。」などと書かれているが、心当たりがない。取り下げ最終期日は受領日の翌日となっている。どうしたらよいか。

～アドバイス～

このようなハガキが届いても、無視して連絡しないようにしましょう。ハガキに書かれた電話番号に電話してしまうと、電話番号を知られてしまいます。また、個人情報を知り出されたり、裁判取り下げ費用などを請求されることがあります。

本当に裁判所への申し立てがあった場合には、裁判所から普通のハガキではなく、特別送達という方法で通知が来ます。

## ② インターネット通販で紳士・婦人洋服を購入した相談

インターネット通販による商品・サービスの購入についての相談は3,815件で、前年度に比べて若干減少したものの、相談全体の約4分の1を占めています。

インターネット通販に関する相談のうち、紳士・婦人洋服に関する相談は、144件あり、前年度に比べて68件増加しました。

「商品が届かない」、「連絡が取れない」など通販サイトについての相談や、「ニセモノが送られてきた」など商品に関する相談が増加しました。

販売購入形態がインターネット通販の件数・割合

年度	相談件数	割合
25年度	3,656件	22.9%
26年度	4,156件	26.2%
27年度	4,170件	27.4%
28年度	4,042件	28.0%
29年度	3,815件	25.8%

インターネット通販で紳士・婦人洋服を購入した相談件数（単位：件）



**【事例】** インターネットで上着を購入したが、代金を払ったのに商品が届かず、相手の事業者と連絡が取れない。  
(30歳代、男性)

スマートフォンのSNSの広告で知ったインターネット通販サイトで、ダウンジャケットを購入した。定価約10万円の商品が、セールにより2万5千円で販売していたので、安いと思い注文した。クレジットカード一括払いで支払った。その後、事業者からの確認メールが届いたが、1か月以上経っても商品が届かない。相手にメールで問い合わせても返信がない。再度、通販サイトを確認したが、住所の記載はなく、電話番号の記載があったので、電話をかけたところ、関係のない業者が出た。

～アドバイス～

インターネット通販で注文をしたが、「商品が届かない」、「連絡が取れない」、「ニセモノが送られてきた」など実体のない詐欺的なサイトで購入したことによるトラブルの相談が増加しました。インターネットでの購入前には、事業者の所在地、電話番号がきちんと記載されているか、記載の電話番号が実際につながるかなど信用性について事前によく確認しましょう。

また、商品が届く前に代金を支払ってしまうと、トラブルがあった場合に被害金を取り戻すことが難しくなります。前払いによる購入には十分注意しましょう。

なお、ウェブサイトやSNSなどから注文するインターネットを始めとした通信販売にはクーリング・オフの適用がありません。注文をする前に、契約条件を十分に確認しましょう。

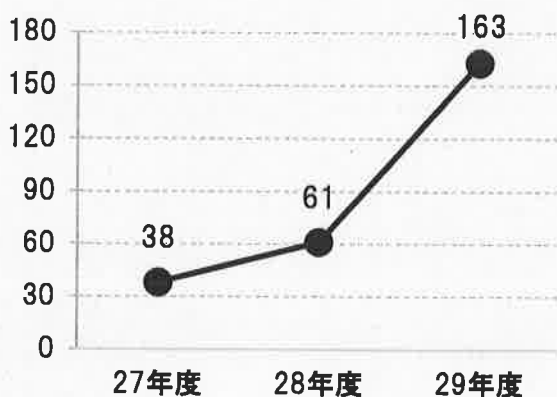
### ③ 情報商材に関する相談

誰でも簡単に儲かるという高額な情報商材を購入したが、全然儲からない、返金してほしいという相談が163件で、前年度の2.7倍となりました。

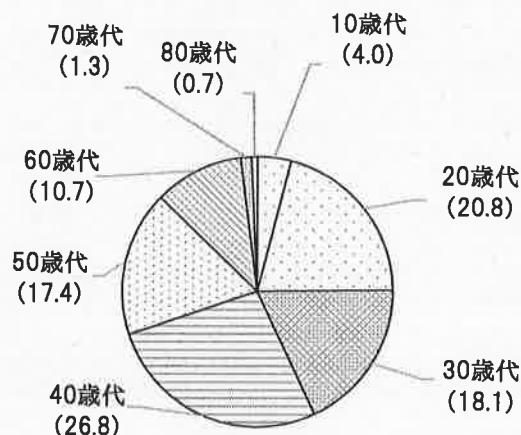
情報商材とは、お金の儲け方やサイドビジネスなど様々なノウハウを提供するものですが、その内容は、株や仮想通貨、FX（外国為替証拠金取引）の投資システム、ネットビジネスのノウハウマニュアル、ギャンブル必勝法など多様です。

年代別にみると、40歳代が最も多く、次いで20歳代、30歳代となっており、比較的若い世代が目立ちます。また、契約購入金額については、平均額は約50万円、全体の約1割が100万円を超える金額でした。

「情報商材」に関する相談件数（単位：件）



年代別相談割合（単位：％）



【事例】 毎日1万円がもらえるという情報商材を契約し、参加費用を支払ったが、全く儲からない。解約したい。  
(30歳代、女性)

インターネットで、元手をかけずにお金が稼げるプロジェクトを紹介するサイトを見つけた。「金と銀の取引で利益が得られ、証券口座を開設して、プロが運用する口座とリンクさせれば、生涯にわたり毎日最低1万円がもらえる」「事業者が申込者に代行して稼ぐので絶対に失敗しない」と書かれており、興味を持ったので登録をした。参加するには29万8千円の参加費用がかかると分かり、高額であったため諦めていたところへ、今なら参加費用が28万5千円に減額され、さらに3日間で50万円稼げる確約プランが付いているとメールが届いた。この情報を信じ、クレジットカード決済で申し込んだ。すぐに指定された海外の証券会社に口座を開設したが、利益を得るには自動販売ソフトを購入し、自分で運用する必要があると言われた。口座を開設するだけでお金がもらえるという話だったのに、1か月経っても全く入金がない。

～アドバイス～

誰でも簡単に稼げるといったうまい話はありません。「楽に稼げる」、「必ず儲かる」などの広告やセールストークを鵜呑みにせず、契約前に慎重に考えましょう。いったん契約すると儲からないからといって簡単に解約、返金してもらうことは困難です。購入時の広告や契約画面などのデータをもとに、取引に至った経緯や問題点を整理して販売業者に対し書面で解約を申し出て、交渉していくことになります。