

2 消費生活相談

(1) 平成30年度消費生活相談の主な特徴

① 相談件数は、14,000件台で横ばい。高齢者からの相談が増加

相談件数は14,294件で、前年度より3.4%減少しましたが、14,000件台とほぼ横ばいで推移しています。契約当事者の年代別の相談件数をみると、他の年代が前年度より減少している中で、高齢者（65歳以上）は3,816件と、前年度より13.8%増加しました。

② 全体の約1割が架空請求ハガキに関する相談

架空の省庁や裁判所をかたる機関から「消費料金に関する訴訟最終告知」という題名で、訴状が出されたことを通知するという身に覚えのない内容のハガキが届いたとの相談が非常に多く、全体の約1割を占めました。平成29年秋頃より急増し、平成30年度も引き続き多く、相談の約92.5%が50歳代以上の女性からの相談でした。

③ SNS（※1）をきっかけとしたトラブルに関する相談が増加

SNSの利用者の増加に伴い、SNSをきっかけとしたトラブルが増加し、前年度比26.3%増となりました。トラブルの内容は、誰でも簡単に儲かると言われて契約した情報商材（※2）や将来の不安を煽られて契約した自己啓発セミナー、1回限りのお試しだと思って注文したら定期購入だったという化粧品や健康食品の契約など多岐に渡っています。

（※1）ソーシャル・ネットワーキング・サービスの略で、登録された利用者同士が交流できるウェブサイトの会員制サービス。

（※2）副業や投資等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して対面やインターネット等で販売されている情報。

④ 商品ファンドやオーナー契約などの投資商品に関する相談が増加

複数の出資者から資金を集め、その資金を元手とした事業により、高額な配当を謳う事業者に投資したが配当金が支払われないといった相談が208件あり、前年度の約2.5倍になりました。

消費生活相談件数の推移

(単位：件)

年 度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	前年度比増減
相談件数（総数）		14,442	14,796	14,294	▲502(▲3.4%)
契 約 当事者 年代別	高齢者(65歳以上)	3,107	3,353	3,816	463(13.8%)
	若者(30歳未満)	1,806	1,752	1,653	▲99(▲5.7%)
	一般(高齢者・若者以外)	9,529	9,691	8,825	▲866(▲8.9%)
うち架空請求に関する相談		2,406	3,011	2,265	▲746(▲24.8%)
請求 手段	ハガキ	21	1,219	1,494	275(22.6%)
	メール	1,085	1,396	512	▲884(▲63.3%)
	ワンクリック請求	1,142	340	226	▲114(▲33.5%)
	その他	158	56	33	▲23(▲41.1%)
うち多重債務に関する相談		314	312	287	▲25(▲8.0%)

商品・サービス別相談件数の推移

(単位：件)

	平成28年度		平成29年度		平成30年度		増減数
1	デジタルコンテンツ	2,666	デジタルコンテンツ	2,225	商品一般	2,211	371
2	インターネット通信サービス	692	商品一般	1,840	デジタルコンテンツ	1,416	▲809
3	賃貸アパート	671	インターネット通信サービス	621	賃貸アパート	688	68
4	商品一般	660	賃貸アパート	620	インターネット通信サービス	537	▲84
5	移動通信サービス	440	健康食品	497	健康食品	512	15
6	健康食品	425	移動通信サービス	396	家屋の修繕工事	433	87
7	ローン・サラ金	415	ローン・サラ金	366	移動通信サービス	380	▲16
8	家屋の修繕工事	346	食料品	366	化粧品	361	96
9	食料品	334	家屋の修繕工事	346	ローン・サラ金	359	▲7
10	自動車・二輪車	320	エステティックサービス	269	食料品	332	▲34

- ※「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。
- ※「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。
- ※「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。
- ※「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
- ※「食料品」は健康食品を除く。