

【2】平成30年度に目立った相談事例

商品・役務別の相談件数において、第1位は、「商品一般」(868件)で、続いて「運輸・通信サービス」(820件)、教養娯楽品(336件)となっています。

第1位の「商品一般」(868件)は、前年度に比べ101件増加しました。これは、はがき等による架空請求に関する相談件数(696件)が前年度より48件増加したことが大きな要因となっています。

主に50歳以上の女性あてに、法務省の機関などを騙った不審なはがきが届いたという相談が平成29年度に引き続き増加しました。「総合消費料金に関する訴訟最終告知」などと書かれており、財産差し押さえの訴訟を取り下げるために連絡するよう求め、連絡先に電話してしまうと個人情報を開き出し、言葉巧みに不安をあおって不正な請求を行うもので、県内でも多数の相談が寄せられており、実際に支払ってしまったという事例も発生しています。

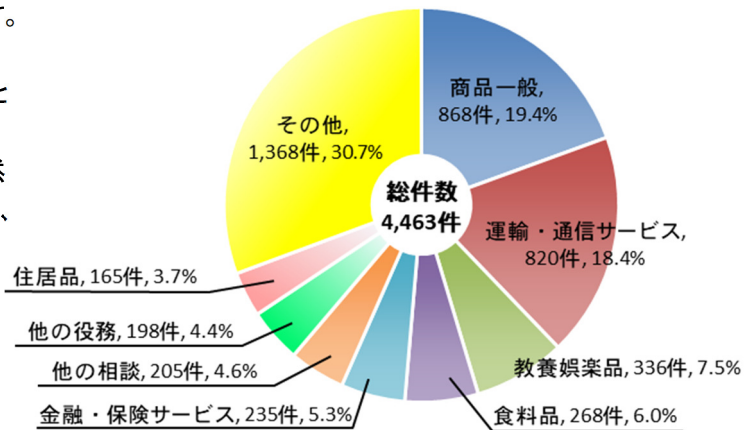
第2位は「運輸・通信サービス」(820件)で、前年度比より117件減少しているものの、依然として高い水準にあります。一番多かったのは「デジタルコンテンツ」に関する相談(449件)で、中でも「デジタルコンテンツその他」(319件)に分類されるものの内、108件は架空請求に関する相談となっています。

また、次に多い「インターネット接続回線」では、「光ファイバー」に関する相談が91件と多くなっています。

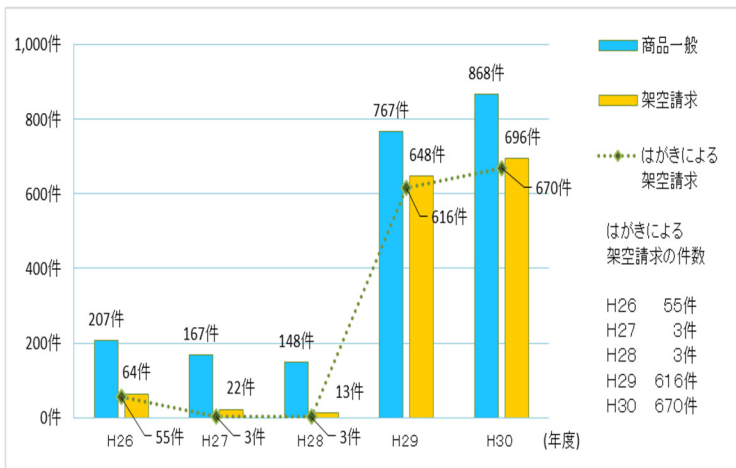
第3位の「教養娯楽品」(336件)では、依然として「新聞」に関するものが80件と多いが、平成28年度以降は減少傾向にあります。

第4位の「食料品」(268件)については、「健康食品」(147件)に関する相談が前年度と比べ23件増加しています。

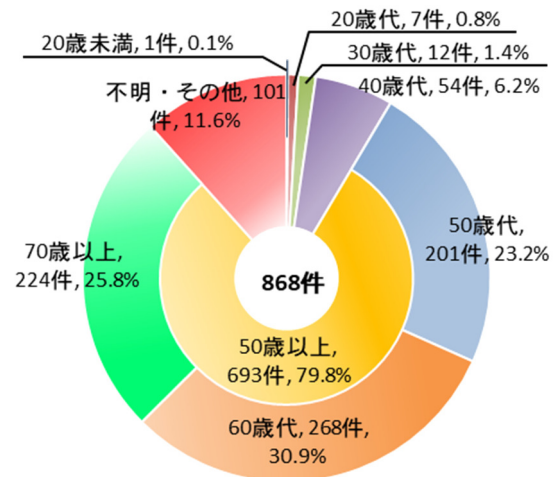
第5位は「金融・保険サービス」となっています。



(1) 相談件数第1位「商品一般」について ＜商品一般に関する年度別相談件数の推移＞



＜商品一般に関する相談件数の年齢別割合＞

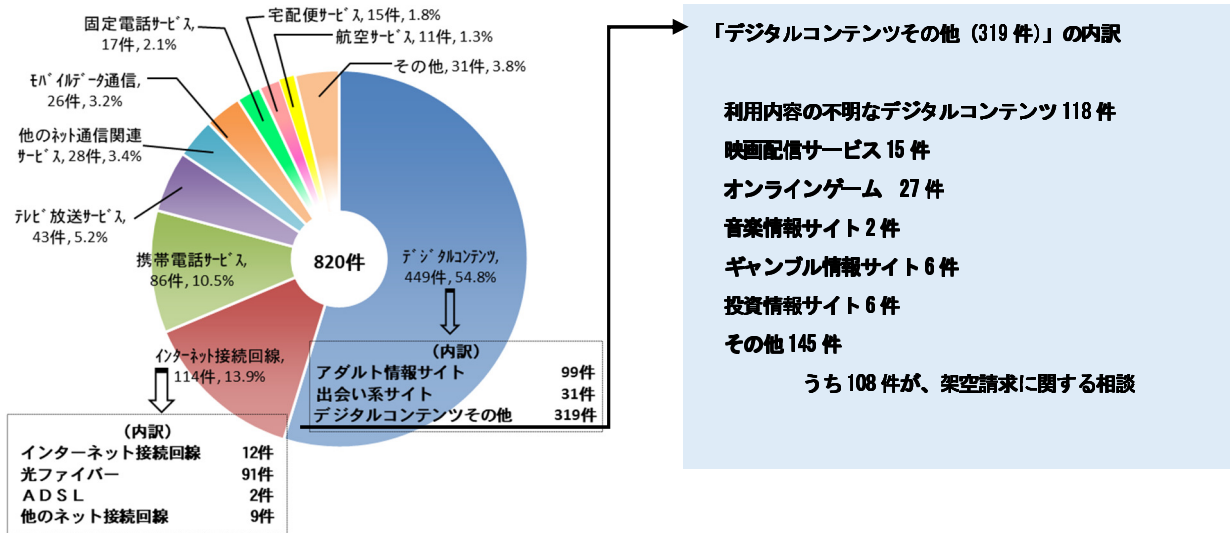


50歳以上の相談件数が693件と全体の79.8%を占めています。架空請求はがきに関する相談は670件で、その内の567件が50歳以上の女性あてに届いたものです。

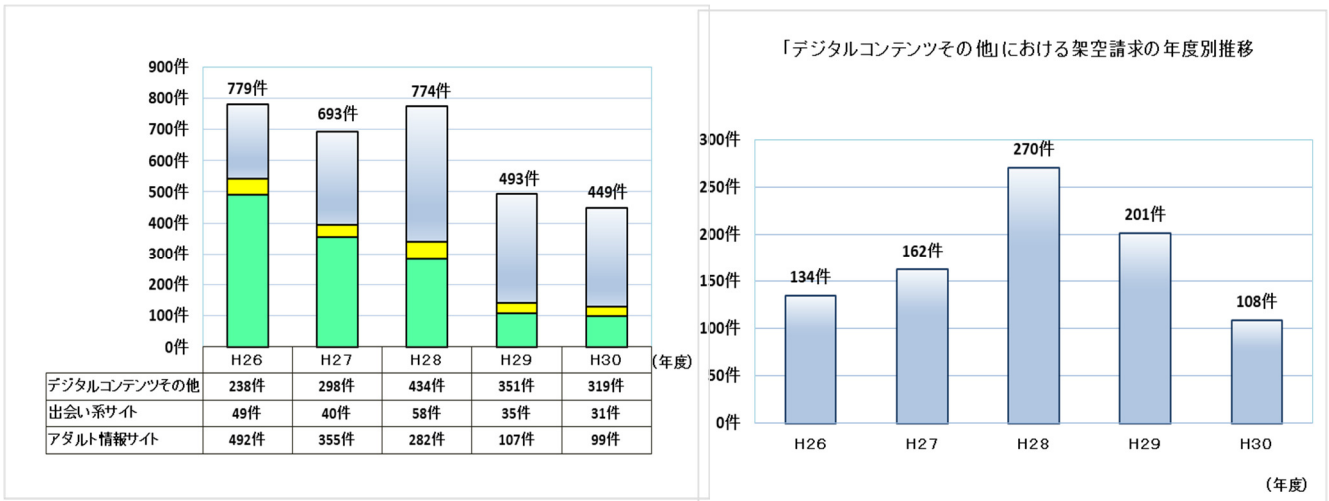
＜主な相談事例＞

- ◆ 「民事訴訟として訴状が提出された。強制的に財産の差し押さえを履行する」との「はがき」が届いた。明後日に取り下げ最終日になっている。このまま無視しても大丈夫だろうか。
- ◆ 保護シールが貼られた「はがき」が届き、中を見ると「総合消費料金に関する訴訟最終告知」となっていた。連絡先に電話したところ、いろいろと個人情報を聞き取られ、未払いの料金があると言われた。身に覚えがないが、どうしたらよいか。
- ◆ 宅配業者の不在通知を装ったショートメッセージ(SMS)から、偽のホームページにアクセスし、不正アプリをインストールしてしまった。不正アプリにより、自身のスマートフォンから不特定多数にショートメッセージ(SMS)を自動発信して、他者にも同様の不正アプリの登録を案内していたようだ。抜き取られた個人情報が悪用されないか心配であり、通信料金も携帯電話会社から請求されている。

(2) 相談件数第2位「運輸・通信サービス」について



●「運輸・通信サービス」の内訳で最も多い「デジタルコンテンツ」の年度別推移

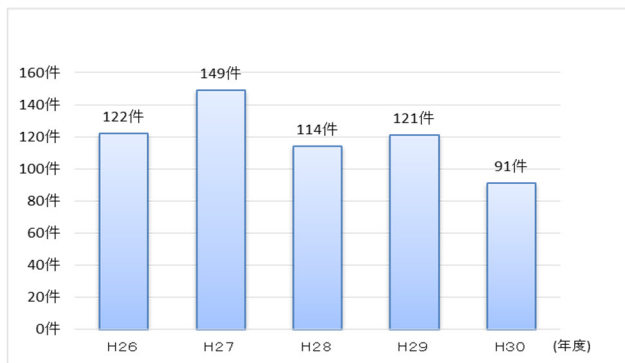


＜主な相談事例＞

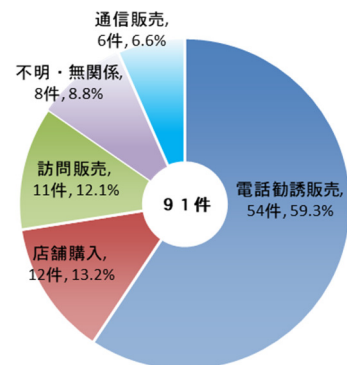
- ◆ 宅配業者から「不在だったため、荷物を持ち帰った」とメールがあり、プラットフォーム業者で使っているIDとパスワードを入力した。その後しばらくして、携帯電話会社のキャリア決済の通知があり、デジタルコンテンツ1万円分がなりすまされて不正に購入されていた。
- ◆ 無料アダルトサイトにアクセスし、誤って有料画面をタップしたところ登録完了となった。連絡先に電話すると25万円を請求された。
- ◆ スマートフォンに「未納料金がある」とのSMSが届き、相手に電話をかけた個人情報を伝えてしまった。どうしたらいいか。
- ◆ 「誰でも簡単に稼げる・儲かる」といった勧誘を受けて、高額な情報商材（副業や投資等のノウハウなどの情報）を契約し、ソフトやデータをダウンロードしたが、実際には収益が得られなかった。
- ◆ インターネット使用中にパソコンにウイルス感染の警告表示があり、連絡先に電話をすると遠隔操作されてセキュリティ契約をしてしまった。

●「インターネット接続回線」のうち、最も多い「光ファイバー」

＜光ファイバーに関する年度別相談件数の推移＞



＜光ファイバーに関する販売方法別割合＞



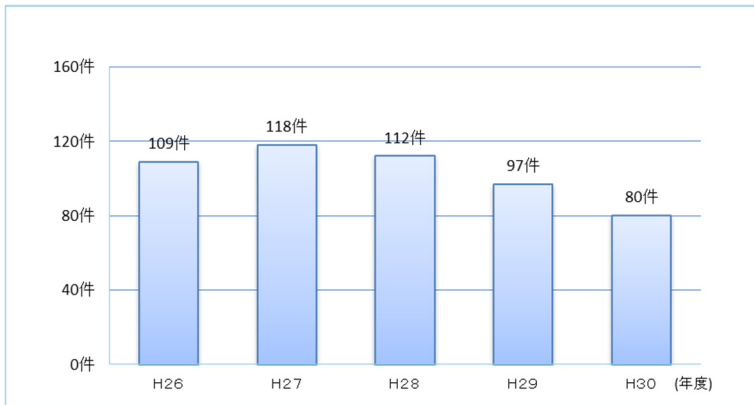
＜主な相談事例＞

- ◆ 母が電話で※光卸の勧誘を受けた。断ったにもかかわらず何度も工事をする旨の電話がかかってくる。どうすればいいか。
※光卸とは、NTT東西から光回線サービスの卸売を受けた事業者（光コラボレーション事業者）が提供する光回線サービスのこと。
- ◆ 「現在の電話の回線がなくなるので切り替えてください。現在より安くなる」と電話がかかってきた。契約中の回線業者からの電話と誤って承諾し、指示通り回線業者のHPで番号を取得した。後で違う業者であることに気づいた。また、安くなると言っていた料金も、今までと同じオプションを付けると高くなるのが分かった。

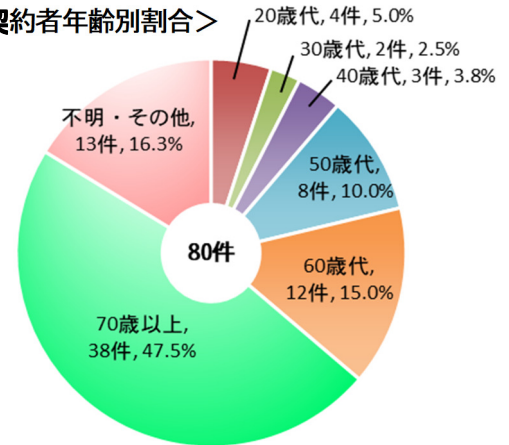
(3) 相談件数第3位「教養娯楽品」について

●トラブルの多い「新聞」契約

<「新聞」に関する年度別相談件数の推移>



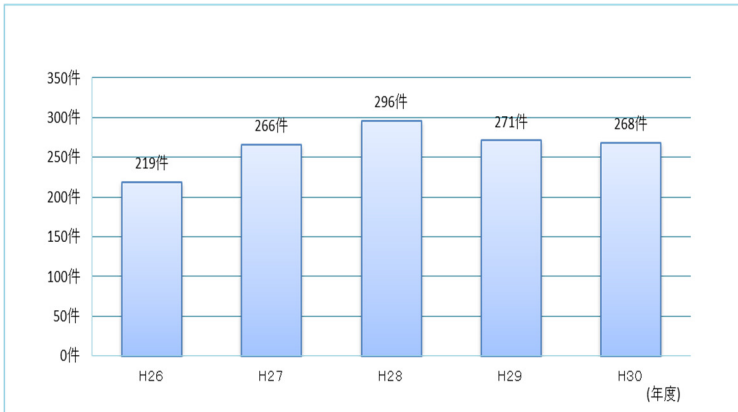
<契約者年齢別割合>



<主な相談事例>

- ◆ 独居の母が他界。契約していた新聞を解約したい。契約時に冷蔵庫を買ったが、特約で解約時には冷蔵庫の返却が条件になっている。
- ◆ 新聞の集金に来た販売店員に「高齢で新聞を読まなくなったのでやめたい」と言ったら「5年契約をしていてあと4年の契約が残っているのでやめられない」と言われた。契約書が見当たらず、何年契約になっていたのかもわからない。
- ◆ 14年前に契約した新聞購読が来年1月から開始される。経済状況や視力低下から解約したいと申し出たが断られた。

(4) 相談件数第4位「食料品」に関する相談件数と年度別推移

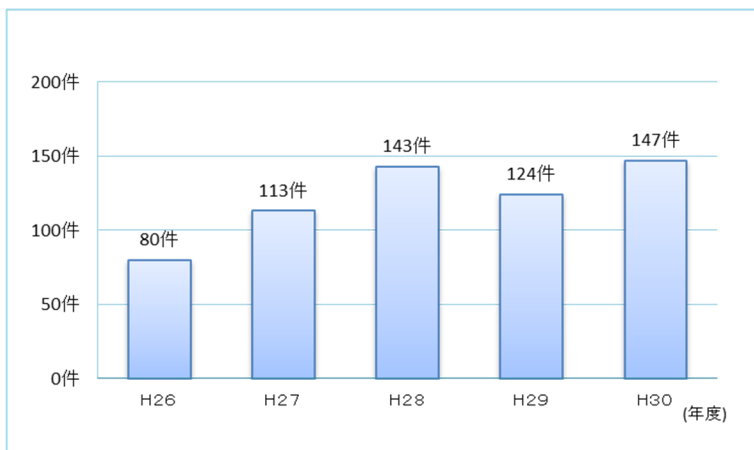


<主な相談事例>

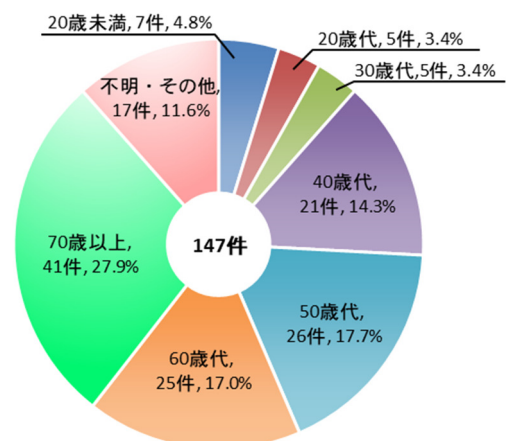
- ◆ 娘宛に大手モール業者から荷物が届き、開けてみると洋菓子だった。娘は送り主に心当たりがないとのこと。不審なので食べるつもりはないが気持ちが悪い。どうしたらいいか。
- ◆ 焼き肉店でハラミ肉を注文したところ、脂肪注入肉だった。メニュー写真と実物とは違っていたので表示も不審だ。
- ◆ スーパーで購入したグミを噛むと違和感があり吐き出したら、1cm弱の大きさの金属片が出てきた。どうしたらいいか。

●「健康食品」に関する相談件数の推移と年齢別割合

<「健康食品」に関する年度別相談件数の推移>



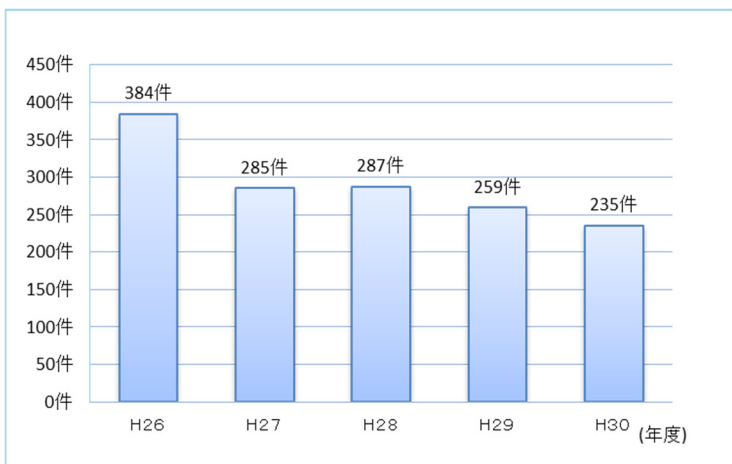
<契約者年齢別割合>



<主な相談事例>

- ◆ 20代の息子が健康食品の連鎖販売取引（マルチ商法）を勧誘されて契約。先日85,000円分のサプリが届いた。クーリングオフの方法を教えてください。
- ◆ スマホで「お試し500円」という画面を見つけて、注文した。数日後に商品が届き、開封して見たら、1回だけの購入ではなく、4回継続の定期購入であることや、価格も2回目からは、3,960円になる事が分かった。画面にも、そのような表示は書かれていた。
- ◆ 注文した覚えのないグルコサミンの健康食品を「これから送る」と言う電話が掛って来た。実際に送られてきたらどうすればいいか。

(5) 相談件数第5位「金融・保険サービス」に関する相談件数と年度別推移



<主な相談事例>

- ◆ 一年前に知人から儲かると誘われ、ツールを購入しバイナリーオプション（二者択一による為替金融取引のひとつ）を始めたが利益が出ないので、ツール代を返金してほしい。
- ◆ 大手証券会社を名乗る人物から株券購入の勧誘電話があった。不審なので断ると「名義を使わせてほしい」と言われた。
- ◆ 昨年の台風で自宅が破損したが、現在加入している火災保険では補償を受けられないことが分かった。保険に詳しい機関はないか。

(6) 平成30年度に相談件数が多かった商品・役務等（小分類）

H30年度相談件数の多い商品・役務				(参考) H29年度相談件数の多い商品・役務			
順位	商品・役務	件数	総件数に対する比率(%)	順位	商品・役務	件数	総件数に対する比率(%)
1	商品一般	868	19.4%	1	商品一般	767	17.3%
2	デジタルコンテンツその他	319	7.1%	2	デジタルコンテンツその他	351	7.9%
3	健康食品	147	3.3%	3	相談その他	125	2.8%
4	相談その他	139	3.1%	4	健康食品	124	2.8%
5	アダルト情報サイト	99	2.2%	5	光ファイバー	121	2.7%
6	化粧品	95	2.1%	6	アダルト情報サイト	107	2.4%
7	光ファイバー	91	2.0%	7	賃貸アパート	100	2.3%
8	携帯電話サービス	86	1.9%	8	新聞	97	2.2%
9	賃貸アパート	81	1.8%	9	携帯電話サービス	92	2.1%
10	新聞	80	1.8%	10	修理サービス	69	1.6%
合計		2,005		合計		1,953	
※総件数		4,463		※総件数		4,442	

※商品一般：商品に係る相談であるが、いずれかに特定できない、または特定する必要のない相談

(7) 平成30年度に増減数が大きかった商品・役務等（小分類）

増加件数が大きい商品・役務等(小分類)						減少件数が大きい商品・役務等(小分類)					
順位	商品・役務等	H29年度	H30年度	増減	対前年比	順位	商品・役務等	H29年度	H30年度	増減	対前年比
1	商品一般	767	868	101	1.13	1	金融関連サービスその他	52	17	△ 35	0.33
2	電気	30	71	41	2.37	2	デジタルコンテンツその他	351	319	△ 32	0.91
3	化粧品	67	95	28	1.42	3	光ファイバー	121	91	△ 30	0.75
4	健康食品	124	147	23	1.19	4	賃貸アパート	100	81	△ 19	0.81
5	ファンド型投資商品	31	50	19	1.61	5	新聞	97	80	△ 17	0.82

【増加の要因】

- 「商品一般」の増加は「架空請求はがき」に増加によるもの。
- 「電気」に関する相談は、平成28年4月からの電力自由化に伴って新規参入事業者との契約が可能になったことによるもの。
- 「化粧品」「健康食品」の増加は“お試し”と思って契約したが、実は初回割引は定期購入が条件であったという相談の増加によるもの。

【減少の要因】

- H29年度「金融関連サービスその他」の件数は、事業者の経営破綻に起因して増加したものの。
- 「デジタルコンテンツその他」の減少は、架空請求が「はがき」を用いた手法に代わったことが原因のひとつと考えられる。
- 「光ファイバー（光回線）」の契約については、各事業者の勧誘方法などの業務改善によるものと考えられる。