

平成30年度消費生活相談の概要

鹿児島県消費生活センター

平成30年度の相談総件数は4,437件で、前年度に比べ652件(12.8%)減少しました。

相談内容としては、公的機関であるかのような団体名を使ったはがきによる身に覚えのない請求や実在する企業やサイト名を騙ったメール等による利用した覚えのない料金を請求される「架空請求」に関する相談が、前年度に比べて大きく減少したものの、依然として多く寄せられています。

他には、通信販売による商品未着や訪問販売による補修工事等の相談のほか、インターネットを通じて電子的に取引される「仮想通貨」や”必ず儲かる”などと副業や投資等のノウハウを販売する「情報商材」に関する相談が増加してきており、その内容は複雑化、悪質・巧妙化してきています。

また、年代別に見ると、ほとんどの年代で相談件数が減少している中で、唯一70歳以上からの相談が増加したことにより、高齢者層(60歳以上)からの相談割合が、全体の39.6%と年々増加しています。相談内容としては、架空請求のほか、布団などの訪問販売や健康食品などの通信販売に関する相談が多い状況です。

1 相談の概要

(1) 相談件数(大島消費生活相談所を含む。)

(単位：件，%，万円)

区 分	H29年度	H30年度
相 談 件 数 (対前年度比)	5,089 (▲ 5.7)	4,437 (▲ 12.8)
あ っ せ ん 件 数 (対相談件数比)	281 (5.5)	288 (6.5)
救 済 額 (件 数)	12,194 (529)	14,677 (455)

※ 救済額：相談案件について、助言による自主交渉や、あっせんなどを行うことにより、支払わずに済んだお金又は業者から返金があったお金のこと。県で把握した金額のみを計上。

(ア) 相談件数の多い商品・役務(上位)

(単位：件，%)

	商品・役務名	H29年度	H30年度	対前年度比
①	商品一般	673	657	▲ 2.4
②	放送・コンテンツ等	1,055	519	▲ 50.8
③	レンタル・リース・貸借	218	209	▲ 4.1
④	相談その他	202	188	▲ 6.9
⑤	融資サービス	212	187	▲ 11.8
⑥	健康食品	171	175	+ 2.3
⑦	インターネット通信サービス	205	161	▲ 21.5
⑧	工事・建築・加工	121	139	+ 14.9

【前年度と比較した特徴】

① 「商品一般」に関する相談は減少（▲ 2.4%）

商品一般に関する相談は減少したものの、はがきによる身に覚えのない架空請求が依然として多かったほか、大手宅配業者を騙った不在通知メールなど新たな相談が寄せられた。

② 「放送・コンテンツ等」に関する相談は大幅に減少（▲ 50.8%）

- * デジタルコンテンツ（ショートメールを悪用した架空請求など）
H29: 603件 → H30: 173件（▲ 71.3%）
- * アダルト情報サイト（ワンクリック請求など）
H29: 171件 → H30: 104件（▲ 39.2%）

③ 「レンタル・リース・貸借」に関する相談は減少（▲ 4.1%）

賃貸アパートに関する相談が多く、退去時の原状回復費用の請求や敷金精算に関する相談が多かった。

- * 賃貸アパート
H29: 137件 → H30: 130件（▲ 5.1%）

④ 「相談その他」に関する相談は減少（▲ 6.9%）

⑤ 「融資サービス」に関する相談は減少（▲ 11.8%）

- * フリーローン・サラ金
H29: 188件 → H30: 160件（▲ 14.9%）

⑥ 「健康食品」に関する相談は増加（+ 2.3%）

インターネット等による通信販売で、お試しのつもりが定期購入になっていたというトラブルの相談が多かった。

⑦ 「インターネット通信サービス」に関する相談は減少（▲ 21.5%）

光回線の相談は減少し、Wi-Fiなどのインターネット接続回線の相談が増加した。

- * 光回線
H29: 124件 → H30: 70件（▲ 43.5%）
- * インターネット接続回線
H29: 61件 → H30: 62件（+ 1.6%）

⑧ 「工事・建築・加工」に関する相談は増加（+ 14.9%）

訪問販売による塗装工事や屋根工事に関する相談が増加した。

- * 塗装工事
H29: 31件 → H30: 36件（+ 16.1%）
- * 屋根工事
H29: 20件 → H30: 62件（+210.0%）

(イ) 相談の増加率の高い商品・役務（上位）

(単位：件，%)

	商品・役務名	H29年度	H30年度	対前年度比
①	電気	16	42	+162.5
②	ファンド型投資商品	25	45	+80.0
③	修理サービス	36	52	+44.4

① 「電気」に関する相談は増加（+ 162.5%）

電力小売りの自由化を背景に「電気代が安くなる」などと電話勧誘され、新たな契約を行ったことに伴う相談が増加した。

② 「ファンド型投資商品」に関する相談は増加（+ 80.0%）

加工食品オーナー制度等の運用事業者の破産に伴う相談等が多数寄せられた。

③ 「修理サービス」に関する相談は増加（+ 44.4%）

自動車修理のほか、トイレ等の水漏れやスマートフォン等の修理に関する相談が増加した。

(ウ) その他相談の特徴

① 架空請求に関する相談は大きく減少したが依然として多数

架空請求（ワンクリック請求，利用した覚えのない請求）は大きく減少したものの，依然として多くの相談が寄せられ，一被害者当たりの被害額は増加した。

総 数 H29年度：1,225件 → H30年度：658件（▲46.3%）

既 支 払 H29年度：25件 → H30年度：10件（▲60.0%）

【既支払額 6,001千円 → 5,145千円】

② 仮想通貨や情報商材に関する相談は増加

* 仮想通貨（インターネットを通じた電子的な取引）

H29：20件 → H30：35件（+75.0%）

* 情報商材（“必ず儲かる”などと副業や投資等のノウハウを販売）

H29：32件 → H30：44件（+37.5%）

③ インターネット通販に関する相談は減少，うち商品未着の相談は増加

* インターネット通販に関する相談

[相談件数] H29：1,267件 → H30：924件（▲27.1%）

[定期購入に関する相談件数]

H29：103件 → H30：97件（▲5.8%）

[商品未着に関する相談件数]

H29：41件 → H30：52件（+26.8%）

(2) 当事者年齢別相談件数と相談内容

[相談件数の多い商品・役務] (上位3位)

(単位：件，%)

区 分	H29年度 相談件数	H30年度		増減率
		相談件数	構成比	
若年者層 (30歳未満)	477	371	8.4	▲22.2
20歳未満	102	89		▲12.7
① オンラインゲーム	13	8		▲38.5
② デジタルコンテンツ	6	6		0.0
③ アダルト情報サイト	16	6		▲62.5
20歳代	375	282		▲24.8
① 商品一般	12	25		+108.3
② フリーローン・サラ金	23	19		▲17.4
③ 賃貸アパート	18	13		▲27.8
一般層 (30歳以上60歳未満)	1,900	1,449	32.6	▲23.7
30歳代	446	337		▲24.4
① 商品一般	30	31		+3.3
② 賃貸アパート	41	21		▲48.8
③ フリーローン・サラ金	19	19		0.0
40歳代	623	479		▲23.1
① 商品一般	35	41		+17.1
② デジタルコンテンツ	92	28		▲69.6
③ 他のデジタルコンテンツ	18	27		+50.0
50歳代	831	633		▲23.8
① 商品一般	137	90		▲34.3
② デジタルコンテンツ	162	41		▲74.7
③ フリーローン・サラ金	39	29		▲25.6
高齢者層 (60歳以上)	1,927	1,757	39.6	▲8.8
60歳代	1,051	846		▲19.5
① 商品一般	273	215		▲21.2
② デジタルコンテンツ	165	37		▲77.6
③ アダルト情報サイト	35	29		▲17.1
70歳以上	876	911		+4.0
① 商品一般	109	168		+54.1
② 他の健康食品	17	29		+70.6
③ デジタルコンテンツ	73	22		▲69.9
年齢不明・団体等	785	860	19.4	+9.6
合計 (相談総件数)	5,089	4,437		▲12.8

※「相談その他」は、消費者問題以外の相談であるため除く。

【年代別に見た相談の特徴】

- ① 相談件数が全体として減少している中で、唯一70歳以上からの相談が増加したことにより、高齢者層(60歳以上)の相談割合が、全体の39.6%と年々増加している。
- ② 相談内容としては、ほとんどの世代で、商品一般(架空請求等)に関する相談が共通して1位となっているが、若年者層については、オンラインゲームや賃貸アパート等に関する相談、また、高齢者層については、健康食品に関する相談が多く寄せられた。