

## 平成29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29年度の相談総件数は5,089件で、前年度に比べ309件(5.7%)減少しました。

相談内容としては、アダルト情報サイト等を経由したワンクリック請求や、利用した覚えのないデジタルコンテンツに係るサービス等について、メール等で利用料を請求するなどの架空請求が依然として多く、相談全体の約24%(1,225件)を占めています。また、架空請求のうち、実在する企業名やサイト名を騙ったメールや公的機関であるかのような団体名を使ったハガキによる請求が急増しており、手口が巧妙・悪質化してきています。

他には、光回線など、契約内容について十分な理解がないまま契約してトラブルになってしまったというインターネット通信サービスに関するもの、お試しのつもりが定期購入になっていたといったインターネットを利用した通信販売に関するものなどが依然として多い状況です。

また、高齢者層からの相談が全体の37.9%を占めており、架空請求のほか、布団などの訪問販売やリフォームなどの点検商法に係る相談も後を絶たない状況です。

### 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	H28年度	H29年度
相 談 件 数 (対前年度比) 〔 構 成 比 〕	5,398 (▲ 6.2) 〔 100.0 〕	5,089 (▲ 5.7) 〔 100.0 〕
若年者層(30歳未満) (対前年度比) 〔 構 成 比 〕	575 (▲ 9.3) 〔 10.7 〕	477 (▲ 17.0) 〔 9.4 〕
一般層(30歳以上60歳未満) (対前年度比) 〔 構 成 比 〕	1,985 (▲ 8.1) 〔 36.8 〕	1,900 (▲ 4.3) 〔 37.3 〕
高齢者層(60歳以上) (対前年度比) 〔 構 成 比 〕	1,949 (▲ 1.8) 〔 36.1 〕	1,927 (▲ 1.1) 〔 37.9 〕
年齢不明・団体等 (対前年度比) 〔 構 成 比 〕	889 (▲ 8.8) 〔 16.5 〕	785 (▲ 11.7) 〔 15.4 〕
あ っ せ ん 件 数 (対相談件数比)	333 ( 6.2)	281 ( 5.5)
救 済 額 (件 数)	16,575 ( 780)	12,194 ( 529)

注1) 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。

[相談件数の多い商品・役務] (上位)

①放送・コンテンツ等	(H29: 1,055件)
②商品一般	(H29: 673件)
③レンタル・リース・貸借	(H29: 218件)
④融資サービス	(H29: 212件)
⑤インターネット通信サービス	(H29: 205件)
⑥相談その他	(H29: 202件)
⑦健康食品	(H29: 171件)
⑧自動車	(H29: 127件)

【前年度との比較】

- ①の放送・コンテンツ等に関する相談は減少  
 H28: 1,146件 → H29: 1,055件 (▲ 7.9%)  
 うち,
  - \* アダルト情報サイト  
 H28: 434件 → H29: 171件 (▲ 60.6%)
  - \* デジタルコンテンツ  
 H28: 431件 → H29: 603件 (+ 39.9%)
  - \* テレビ放送サービス  
 H28: 60件 → H29: 71件 (+ 18.3%)
  
- ②の商品一般に関する相談は増加  
 H28: 259件 → H29: 673件 (+ 159.8%)
  
- ③のレンタル・リース・貸借に関する相談は減少  
 H28: 245件 → H29: 218件 (▲ 11.0%)  
 うち,
  - \* 賃貸アパート  
 H28: 154件 → H29: 137件 (▲ 11.0%)
  
- ④の融資サービスに関する相談は横ばい  
 H28: 216件 → H29: 212件 (▲ 1.9%)  
 うち,
  - \* フリーローン・サラ金  
 H28: 191件 → H29: 188件 (▲ 1.6%)
  
- ⑤のインターネット通信サービスに関する相談は減少  
 H28: 305件 → H29: 205件 (▲ 32.8%)  
 うち,
  - \* 光回線  
 H28: 180件 → H29: 124件 (▲ 31.1%)
  - \* インターネット接続回線  
 H28: 97件 → H29: 61件 (▲ 37.1%)
  
- ⑥の相談その他に関する相談は減少  
 H28: 244件 → H29: 202件 (▲ 17.2%)

- ⑦の健康食品に関する相談は減少  
H28: 175件 → H29: 171件 (▲ 2.3%)
- ⑧の自動車に関する相談は増加  
H28: 117件 → H29: 127件 (+ 8.5%)

## (2) 当事者年齢別相談件数

[相談件数の多い商品・役務] (上位3位)

(単位: 件, %)

区 分	平成28年度	平成29年度	増減率
20歳未満	126	102	▲19.0
① アダルト情報サイト	34	16	▲52.9
② オンラインゲーム	10	13	+30.0
③ 健康食品	2	9	+350.0
20歳代	449	375	▲16.5
① デジタルコンテンツ	24	35	+45.8
② 脱毛エステ	12	28	+133.3
③ フリーローン・サラ金	21	23	+9.5
30歳代	538	446	▲17.1
① デジタルコンテンツ	50	50	+0.0
② 賃貸アパート	42	41	▲2.4
③ 商品一般	11	30	+172.7
40歳代	736	623	▲15.4
① デジタルコンテンツ	86	92	+7.0
② 商品一般	27	35	+29.6
③ アダルト情報サイト	74	33	▲55.4
50歳代	711	831	+16.9
① デジタルコンテンツ	87	162	+86.2
② 商品一般	35	137	+291.4
③ アダルト情報サイト	86	41	▲52.3
60歳代	972	1,051	+8.1
① 商品一般	57	273	+378.9
② デジタルコンテンツ	120	165	+37.5
③ フリーローン・サラ金	33	35	+6.1
70歳以上	977	876	▲10.3
① 商品一般	54	109	+101.9
② デジタルコンテンツ	46	73	+58.7
③ 光ファイバー	22	27	+22.7

※「相談その他」は、消費者問題以外の相談であるため除く。

- 相談件数は全体として減少しているものの、60歳代、50歳代からの相談は増加している。また、高齢者層(60歳以上)の全体に占める割合は、依然として高い。

## 2 相談の特徴

- ① 架空請求（ワンクリック請求，利用した覚えのない請求）の総数は1,225件と，依然として多く，相談全体の約24%を占めている。また，手口が巧妙・悪質化してきている。

総数 H28年度：867件 → H29年度：1,225件（+41.3%）

既支払 H28年度：39件 → H29年度：25件（▲35.9%）

【既支払額 20,082千円 → 6,001千円】

- ② 「デジタルコンテンツ」に関する相談件数の増加

放送・コンテンツ等に関する相談は1,055件で，対前年度比で7.9%減少したものの，全相談件数の20.7%を占めている。このうち，「デジタルコンテンツ」に関する相談は603件と，39.9%の増加となっており，「有料動画の閲覧履歴がある」などと実在する企業名やサイト名を騙った架空請求が依然として多かったほか，「簡単に収入が得られる」などといった情報商材に関するトラブルが33件，56.0%と急増した。

- ③ 「商品一般」に関する相談は急増

商品一般に関する相談は673件で，公的な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などが急増し，対前年度比159.8%増であった。

- ④ 「レンタル・リース・貸借」に関する相談は減少

レンタル・リース・貸借の中では，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。

- ⑤ 「インターネット通信サービス」に関する相談は減少

インターネット接続回線に関する相談は，光回線サービスの卸売りに関連した光回線の契約に関する相談が多かった。

- ⑥ 販売方法では，インターネット通販に関する相談件数は横ばい

インターネット通販に関する相談はほぼ横ばいの状況であったが，お試しのつもりが定期購入になっていたといった相談が急増した。

\*インターネット通販に関する相談

[相談件数] H28：1,288件 → H29：1,267件（▲1.6%）

[商品未着件数] H28：64件 → H29：41件（▲35.9%）

[定期購入に関するトラブル相談件数]

H28：30件 → H29：103件（+243.3%）

- ⑦ 高齢者層（60歳以上）からの相談件数は全体の37.9%

\* 架空請求のほか，布団などの訪問販売やリフォームなどの点検商法に係る相談も後を絶たない状況

## 3 市町村からの相談への助言

- ホットライン（市町村との専用電話回線）の活用による市町村からの相談への助言 H28：372件 → H29：321件