

## 平成 30(2018) 年度消費生活相談概要

## 1 相談件数（県内の消費生活センターで受け付けた相談）

- 県内の消費生活センター（21 か所）で受け付けた相談件数は 21,190 件となり、前年度比較で 1,267 件(6.4%)の増であった。
- 苦情相談・問合せ相談の別では、苦情相談が 19,643 件（全体の 92.7%）、問合せ相談が 1,547 件（全体の 7.3%）となり、前年度と比較して苦情相談は 1,425 件増加し、問合せ相談は 158 件減少した。

## ○苦情相談・問合せ相談別の相談件数の比較

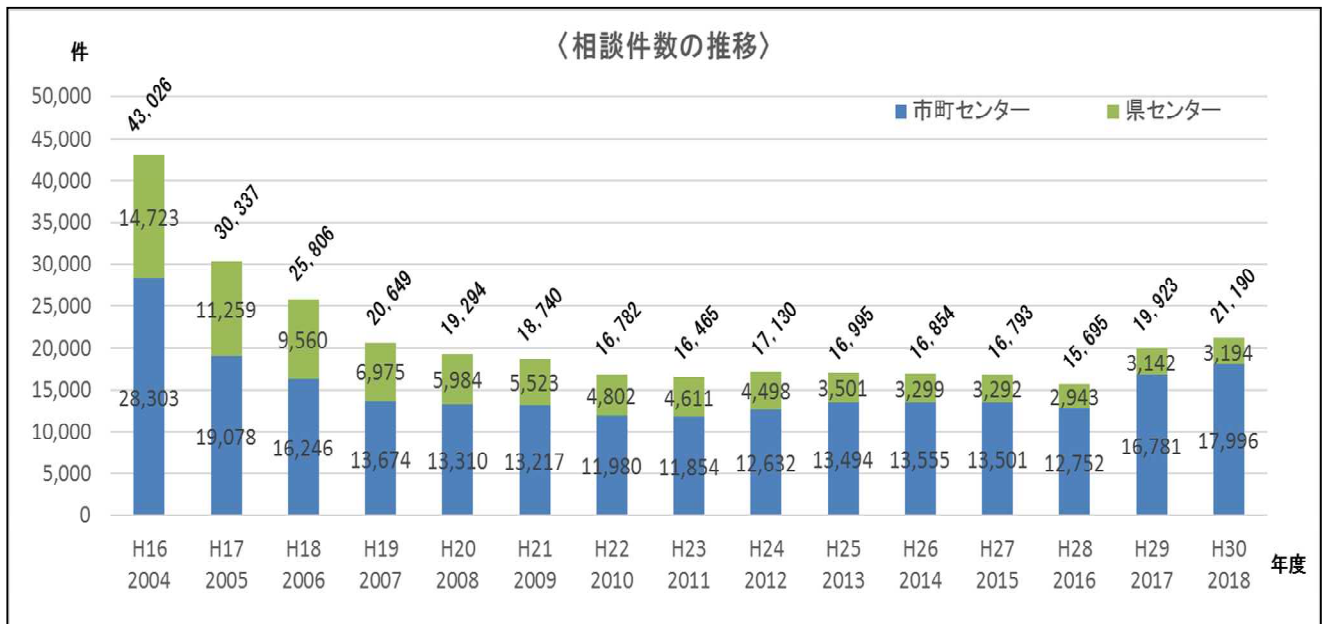
(単位:件、%、ポイント)

区分	平成30年度 2018		平成29年度 2017		比較増減		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率	構成比差
苦情相談	19,643	92.7	18,218	91.4	1,425	7.8	1.3
問合せ相談	1,547	7.3	1,705	8.6	△ 158	△ 9.3	△ 1.3
合計	21,190	100.0	19,923	100.0	1,267	6.4	

(注)本資料のデータは、国民生活センターのPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に本登録された平成31(2019)年4月30日現在のデータを活用

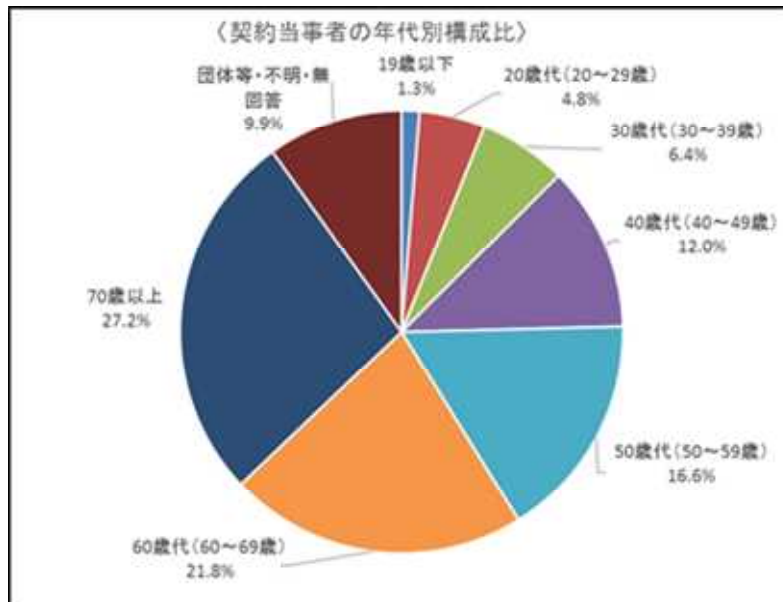
## 2 相談件数の推移について

- 相談件数の推移をみると、平成 16(2004)年度の 43,026 件をピークに減少傾向にあったが、昨年度に引き続き増加となった。
- 昨年度との比較においては 1,267 件(6.4%)の増となっており、平成 16(2004)年度にハガキ等により身に覚えのない請求書等を送りつけて送金を迫る「架空請求」に関する相談が急増したが、平成 29(2017)年 6 月頃から同様のハガキによる架空請求が増加してきた影響が大きい。
- 平成 16(2004)年度時に架空請求のハガキを受け取った 60 歳以上の女性を中心に、ハガキの送付がされており、高齢者の比率を押し上げるとともに、昨年度に引き続き女性の比率が上回る結果となった。



## 3 年代別の苦情相談件数について

- 70 歳以上の 5,333 件（全体の 27.2%）が最も多く、次いで、60 歳代の 4,280 件（全体の 21.8%）、50 歳代の 3,251 件（全体の 16.6%）、40 歳代の 2,366 件（全体の 12.0%）の順となっており、40 歳以上が 77.6%を、60 歳代以上だけで見ても約半数となる 49.0%を占めている。
- 前年度と比較すると、30 歳代以下は軒並み減少している中で、40 歳代以上が増加しておりハガキによる架空請求の影響が現れている。60 歳代は 673 件の減となっているものの、70 歳代以上は 1,790 件の大幅増となっており、昨年度の件数を上回る増加と、対象者の年齢がより広範囲に広がったことが読み取れる。



#### 4 男女別の苦情相談件数について

- 契約当事者の男女別苦情相談件数は、男性が7,151件（全体の36.4%）、女性が11,871件（全体の60.4%）であり、前年度比で、男性が324件（4.7%）、女性が972件（8.9%）の増となり、昨年度に引き続き女性の比率が上回る結果となった。

#### 5 商品・サービス別苦情相談件数について

##### (1) 全体件数

- 苦情相談件数のうち、上位10商品のうち上位6位までは一部順位の入れ替えはあるものの同じものが並んでいる。
- 平成30(2019)年度においてもハガキによる架空請求の影響により「商品一般」が際だって多くなっている。
- 続いてパソコンやスマートフォンに関連した通販や架空請求・不当請求などの「放送・コンテンツ等」であり、この2つで全体の46.8%を占めるなど、架空請求関連が大きな割合を占めている。

#### ○苦情相談件数の上位10商品・サービス

(単位:件、%)

平成30年度 2018					平成29年度 2017			
順位	商品・サービス名	件数	構成比	増減	順位	商品・サービス名	件数	構成比
1	商品一般	6,908	35.2	1,197	1	商品一般	5,711	31.4
2	放送・コンテンツ等	2,280	11.6	△ 286	2	放送・コンテンツ等	2,566	14.1
3	インターネット通信サービス	792	4.0	112	3	インターネット通信サービス	680	3.7
4	融資サービス	787	4.0	112	4	融資サービス	675	3.7
5	役務その他	580	2.9	108	5	レンタル・リース・貸借	510	2.8
6	レンタル・リース・貸借	509	2.6	△ 1	6	役務その他	472	2.6
7	健康食品	463	2.4	80	7	工事・建築・加工	443	2.4
8	工事・建築・加工	425	2.2	△ 18	8	自動車	390	2.1
9	自動車	340	1.7	△ 50	9	健康食品	383	2.1
10	修理・補修	273	1.4	4	10	修理・補修	269	1.5
						移動通信サービス	269	1.5
—	その他	6,286	32.0	167	—	その他	5,850	32.1
合計		19,643	100.0	1,425	合計		18,218	100.0

(注) 平成30(2018)年度の「増減」は、商品別ごとの前年度からの増減件数

## (2) 年代別件数

- 年代別に見ると、昨年度同様 40 歳代までが「放送・コンテンツ等」が 1 位で、50 歳代以上はハガキによる架空請求の影響により「商品一般」が 1 位となった。
- 多重債務等に係る「融資サービス」が 20 歳代から 60 歳代で上位にある。
- 40 歳代以上にインターネットの光回線切替えに係る迷惑勧誘やプロバイダの二重契約などの「インターネット通信サービス」が上位にある。
- 20 歳代以上の各年代でアパート等賃貸借物件の入退去に係る「レンタル・リース・賃借」関係のトラブルが上位にある。

### ○契約当事者の年代別の苦情相談上位5商品・サービス

年代	1位	2位	3位	4位	5位
19歳以下	放送・コンテンツ等 92 (35.9%)	健康食品 23	化粧品 22	商品一般 17	履物 7
20歳代	放送・コンテンツ等 185 (19.5%)	融資サービス 73	商品一般 70	レンタル・リース・賃借 59	自動車 54
30歳代	放送・コンテンツ等 225 (17.8%)	商品一般 105 融資サービス 105		自動車 49	工事・建築・加工 46
40歳代	放送・コンテンツ等 433 (18.3%)	商品一般 366	融資サービス 165	レンタル・リース・賃借 102	インターネット通信サービス 100
50歳代	商品一般 1,325 (40.8%)	放送・コンテンツ等 477	融資サービス 146	インターネット通信サービス 136	レンタル・リース・賃借 76
60歳代	商品一般 2,079 (48.6%)	放送・コンテンツ等 474	インターネット通信サービス 180	融資サービス 113	役務その他 88
70歳以上	商品一般 2,496 (46.8%)	放送・コンテンツ等 300	インターネット通信サービス 202	役務その他 169	健康食品 144

(注) 1位の欄( )内数値は各年代の総数に占める構成比

## 6 特徴的な相談について

### (1) 相談件数が多かったもののうち特に特徴的な事例

#### ア 平成 29(2017)年度から継続しているハガキによる架空請求

今回の特徴としては、栃木県内で平成 29(2017)年 6 月頃から急増した、60 歳代を中心とした女性あてのハガキによる架空請求が未だに継続していることが大きく影響している。昨年度以降、対象年齢も 40 歳代以上から 80 歳代までと拡大していること、同じ相談者に複数回ハガキが届いている例が多く、今回は本物ではないかと不安を覚えて連絡してくることを狙っているものと思われる。

ハガキの内容に慌てて消費者が電話をすると、電話に出た弁護士と称する人物が、消費者に対しギフト券等の電子マネーでの支払いを求め、その後、裁判の相手方と称する者や弁護士と称する者から次々と電話があり、追加の支払いを求めてくる手口であり、電子マネーでの支払いは返金を求めても取り返すことが難しいため対応には注意が必要である。

#### イ 修理・補修に関する相談

商品・役務別相談件数で 10 位となっている「修理・補修」に関する相談であるが、昨年度 269 件であったものが、今年度も 273 件と前年度並みになっている。

事業者が突然消費者宅を訪問し「屋根を無料で点検します」などと声を掛け、無料ならと点検を依頼したところ、「修理が必要な箇所がある。火災保険を使って無料で修理できる」と勧誘され、承諾すると保険申請サポート及び補修工事の覚書に署名を求められ、後日、不安になって相談となるケースや、工事のキャンセル等によりトラブルとなる例がある。

また、同様に事業者が突然消費者宅を訪問し布団のリフォームを持ちかけられ、契約後に追加で新しい羽毛布団が届き、高額な請求を見て慌てて相談となる例がある。これらの修理・補修に関する相談は日中在宅している高齢者が被害者となる場合が多い。

## ウ 健康食品に関する相談

商品・役務別相談件数で7位の「健康食品」に関する相談であるが、昨年度383件であったものが、今年度463件と1.2倍、80件増えている。

ダイエットサプリメントや栄養補助サプリメントを始めとした各種健康食品のトラブルについては、パソコンやスマートフォンから簡単に購入申込みができる反面、トラブルも多く寄せられている。

事業者のホームページに「お試し(価格)」「初回〇円」「送料のみ」といった表示は強調されているが、定期購入が条件であることが他の情報より小さい文字で表示されていたり、注文画面とは別のページに表示されていたりする場合があります。消費者が定期購入と認識しないまま購入し、2回目以降の商品が届いて初めて定期購入であることに気づくケースが多い。

## エ インターネット通信販売に関する相談

インターネットを利用して、いつでもどこでも商品やサービスの申込みをすることができるようになり、便利になった反面トラブルも多く寄せられている。

商品を申し込み代金を支払ったが、送付予定日になっても商品が届かなかったり、返品したいが受け付けてもらえないなどのケースが見受けられる。

また、健康食品やダイエットなどのサプリメントを「安価なお試し期間のみ申し込んだつもりが、定期購入になっていた」という相談も多く寄せられている。

## オ マルチ・マルチまがい取引に関する相談に関する相談

20歳代と50歳代以上の年代に見られる「マルチ・マルチまがい取引」に関する相談は、昨年度の157件から91件へと相談が6割程度まで大幅に減少しているが、若者を狙ったトラブルは親などに相談できず、潜在化している可能性がある。

20歳代においては学生や新社会人が先輩・知人に誘われてセミナーに参加し、先輩・知人や勧誘者からしつこく契約を迫られてサプリメントや化粧品、投資用のUSBメモリ等の契約をしてしまい、他人を勧誘することを求められているが、後から考えたときに不安に思い解約したいといった相談が多く、50歳代以上では仮想通貨による投資や海外のFX投資、レンタルオーナーなどであり、儲かると言われていたが儲からないのでクーリング・オフしたいといった相談が寄せられている。

## (2) 高齢者に多い苦情相談

高齢者は日中在宅していることが多いため、電話勧誘や訪問販売を受ける割合が高い。

特に昨今、独居又は日中独居の高齢者や、高齢者のみの世帯などが増加しており、地域において消費者被害防止の観点からの見守りが必要となっている。

また、高齢者の場合、「被害に遭っていることに気付いていない」、「被害に遭っても誰にも相談しない」ことがあり、高齢者の様子を心配した家族など周囲の方からの相談が多い傾向にある。

なお、電話勧誘に関しては、在宅中でも留守番電話の機能を利用するなどの対策が有効である。

## ア 点検商法に関する相談

排水管や排水桝の安価での点検清掃や、床下や屋根などを無料又は安価で点検すると言って業者が来訪し、点検後に不安を煽り、高齢者に不要な工事の契約を迫る手口が依然として多い。近年は火災保険の適用になるため保険金の範囲で修理が出来る、保険の申請は業者側で代行する等の話を持ちかけ工事契約を取り付ける手口が増えている。

点検対象は床下や屋根の他、浄水器、配水管、布団など様々であり、一度契約してしまうとターゲットにされ、次々と被害に遭ってしまうことがある。

## イ 修理・補修に関する相談(再掲)

事業者が突然消費者宅を訪問し「屋根を無料で点検します。」などと声を掛け、無料ならと点検を依頼したところ、「修理が必要な箇所がある。火災保険を使って無料で修理できる。」と勧誘され、承諾すると保険申請サポート及び補修工事の覚書に署名を求められ、後日、不安になって相談となるケースや、工事のキャンセル等によりトラブルとなる例がある。

また、同様に事業者が突然消費者宅を訪問し布団のリフォームを持ちかけられ、契約後に追加で新しい羽毛布団が届き、家族等が高額な請求を見て慌てて相談となる例がある。これらの修理・補修に関する相談は日中在宅している高齢者が被害者となる場合が多い。

## ウ 訪問買い取りに関する相談

電話や直接消費者宅を訪問し「不要品の買い取りキャンペーンを行っている。不要品があれば何でも買い取る」と勧誘し、事業者が消費者宅に訪問買い取りに来たところ、「こんなものは買い取れない。アクセサリーや貴金属はないか」と言われ、アクセサリーや貴金属を見せると安く買いたたかれたり、「貴金属等はない」と断ると大声で怒鳴られたりする相談が入っている。

契約書の記載が不十分であったり、クーリング・オフの説明がされなかったりするほか、持ち帰られた商品の返品を求めても返品がされないなどトラブルとなるケースが多い。

## (3) 若者に多い苦情相談

### ア マルチ・マルチまがい取引に関する相談に関する相談（一部再掲）

大学生や新社会人の年代で見られるものとして「マルチ・マルチまがい取引」に関する相談があるが、その多くは、学生や新社会人が先輩・知人に誘われてセミナーに参加し、先輩・知人や勧誘者からしつこく契約を迫られてサプリメントや化粧品、投資用のUSBメモリ等の契約をしてしまい、借金やクレジット契約を強要されたり、他人を勧誘することを求められているが、後から考えたときに不安に思い解約したいといった相談や、知人に誘われてビジネススクールの受講契約を行い、人を誘えば儲かると言われたが、誘えないし儲からないのでクーリング・オフしたいといった相談が寄せられている。

### イ レンタル・リース・賃借に関する相談

年代別の20歳代で4位となっている「レンタル・リース・賃借」の相談は、昨年の2位から後退した。

その多くは、賃貸アパートや戸建住宅の契約内容に係る相談であり、入居にかかる仲介手数料や敷金、礼金の額に関するもの、退去時の原状回復にかかる費用と敷金の精算に係る相談が寄せられている。

## (4) その他、注意が必要なこと

### ア 公的機関を騙った悪質な勧誘

公的機関を名乗り消費者を信用させ、金銭を騙し取ろうとする手口が多く見受けられる。

国民生活センターや消費生活センターを名乗り、漏洩した個人情報や削除すると持ちかけたり、市役所等の自治体や税務署などを名乗り、医療費や税金の還付金があるなどと言って、スーパーやコンビニなどのATMに誘導し、お金を振り込ませようとする詐欺的な手口がある。

### イ 投資用マンションの強引な勧誘

件数は多くないが、マンションの住戸を購入すれば家賃収入や売却益を得られると勧誘する投資用マンションに関する相談も寄せられており、国民生活センターからも20歳代の相談が増えているため注意喚起がなされている。

自宅の固定電話や携帯電話に突然電話があり、一度話を聞いて欲しいと言われ、断っても何度も電話がかかってくるため、渋々会う約束をすると長時間にわたって勧誘を受け、断り切れずにマンションの購入申込書にサインをしてしまったといった内容が多い。

契約金額が大きいと、借入れにかかる返済額と家賃等の収入、管理手数料等の支払額によっては赤字になるケースも多々あるとのことで、十分注意が必要である。

### ウ 新しい制度やサービス、災害に乗じた悪質な手口

東・西日本電信電話株式会社から固定電話のIP網移行後のサービス及び移行スケジュールが周知されたこともあり、固定電話の設備切り替え等に乗じた虚偽の情報に基づく悪質な販売行為も注意する必要がある。

また、大きな地震や大雨等による大規模災害の後には、それに乗じた悪質商法や義援金を騙った手口にも注意が必要となっている。

「ラグビーワールドカップ2019東京大会」や「2020年東京大会オリンピック・パラリンピック」等、今年度以降大型イベントが続くが、スポーツ観戦チケット、人気コンサート等のチケット販売において高額転売のトラブルが話題となっており、チケットの高額転売等を禁止するため、2019年6月からチケット不正転売禁止法がスタートする。正規ホームページから申し込んだつもりが、別のチケット販売業者のページに申込みしていた等のトラブルもあることから、チケット購入には十分注意する必要がある。

## 7 苦情相談の処理状況について

平成30(2019)年度に受け付けた苦情相談の処理状況は、次表のとおりである。

### ○苦情相談処理状況

順位	商品・サービス名	合計	他機関 紹介	助言 (自主交渉)	その他 情報提供	あっせん 解決	あっせん 不調	処理不能	処理不要	処理継続中 or無回答
1	商品一般	6,908	8	5,982	793	24	1	11	66	23
2	放送・コンテンツ等	2,280	6	1,838	242	107	16	20	28	23
3	インターネット通信サービス	792	11	502	97	143	5	7	16	11
4	融資サービス	787	19	501	242	0	1	10	7	7
5	役務その他	580	25	364	107	45	7	12	12	8
6	レンタル・リース・貸借	509	27	348	101	15	0	2	9	7
7	健康食品	463	1	266	37	146	2	3	5	3
8	工事・建築・加工	425	10	292	86	20	3	3	7	4
9	自動車	340	16	208	81	14	4	7	3	7
10	修理・補修	273	4	179	45	26	2	4	11	2
—	その他	6,286	181	3,864	1,286	596	56	68	163	72
合 計		19,643	308	14,344	3,117	1,136	97	147	327	167
(構成比)		100.0%	1.6%	73.0%	15.9%	5.8%	0.5%	0.7%	1.7%	0.9%

## 8 県内消費生活センター一覧

### ○栃木県内の消費生活センター一覧

(平成31(2019)年4月1日現在: 21センター)

センター名	電話番号	センター名	電話番号
栃木県消費生活センター	028-625-2227	那須塩原市消費生活センター	0287-63-7900
宇都宮市消費生活センター	028-616-1547	さくら市消費生活センター	028-681-2575
足利市消費生活センター	0284-73-1211	那須烏山市消費生活センター	0287-83-1014
栃木市消費生活センター	0282-23-8899	下野市消費生活センター	0285-44-4883
佐野市消費生活センター	0283-20-3015	上三川町消費生活センター	0285-56-9153
鹿沼市消費生活センター	0289-63-3313	芳賀地区消費生活センター (益子町、茂木町、市貝町、芳賀町)	0285-81-3881
日光市消費生活センター	0288-22-4743	壬生町消費生活センター	0282-82-1106
小山市消費生活センター	0285-22-3711	野木町消費生活センター	0280-23-1333
真岡市消費生活センター	0285-84-7830	高根沢町消費生活センター	028-675-3000
大田原市消費生活センター (大田原市、那珂川町)	0287-23-6236	那須町消費生活センター	0287-72-6937
矢板市消費生活センター (矢板市、塩谷町)	0287-43-3621		

困ったときは、ひとりで悩まず、早めに消費生活センターへ相談を！

いやや!  
消費者ホットライン ☎188 (嫌や! 悪質商法!)