

# 平成29年度 和歌山市消費生活相談のまとめ

## 1 消費生活相談の概要<sup>1</sup>について

平成29年度には和歌山市消費生活センターに寄せられた消費生活相談件数は1554件で、前年度より444件増加となりました。多く寄せられる相談内容については以下のとおりです。

### ☆平成29年度の消費生活相談の特徴☆

- **不審なハガキに関する相談**が急増しています。
- **ウェブサイト関連に関する相談**が高い水準で推移しています。
- **健康食品に関する相談**が前年度より増加しました。

### 平成29年度多く寄せられた相談（上位10位）

順位	商品・サービス名	具体例	件数	前年度 順位
1	不審なハガキ	不審なハガキに関する問合せなど	422	—
2	ウェブサイト関連	ワンクリック請求や悪質サイトからの不当請求など	157	1
3	固定通信回線	ネット回線の契約トラブル	58	2
4	健康食品	健康食品の通販の定期購入トラブルなど	54	5
5	不動産貸借	賃貸住宅への入居、敷金の返還トラブル	51	3
6	テレビ放送サービス	公共放送の受信料に関するトラブルなど	39	7
7	フリーローン・消費者金融	多重債務、ヤミ金融など	28	9
8	工事・建築	住宅のリフォームなど	27	4
9	新聞	新聞の定期購読契約のトラブルなど	21	6
9	四輪自動車	中古車の購入に関するトラブル	21	7

### 平成28年度多く寄せられた相談（上位10位）

順位	商品・サービス名	具体例	件数	前年度 順位
1	ウェブサイト関連	ワンクリック請求や悪質サイトからの不当請求など	221	1
2	固定通信回線	ネット回線の契約トラブル	65	4
3	不動産貸借	賃貸住宅への入居、敷金の返還トラブル	37	2
4	工事・建築	住宅のリフォームなど	35	6
5	健康食品	健康食品の通販の定期購入トラブルなど	34	7
6	新聞	新聞の定期購読契約のトラブルなど	19	10
7	四輪自動車	中古車の購入に関するトラブル	18	5
7	テレビ放送サービス	公共放送の受信料に関するトラブルなど	18	—
9	フリーローン・消費者金融	多重債務、ヤミ金融など	17	3
10	携帯電話サービス	携帯電話（スマートフォン）の契約トラブルなど	15	8

<sup>1</sup> 平成28年度から、より正確に消費生活相談の多い件数を把握するため、「その他」などの相談は省き統計を実施していますので、前年度と異なる部分があります。ご了承ください

### (1) 不審なハガキに関する相談が急増

不審なハガキに関する相談が急増しています。「民事訴訟管理センター」などから「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」などと題する不審なハガキが届いたとの情報が全国的に多数寄せられています。

#### ○主な相談事例

「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」という身に覚えのないハガキが届いたので、電話をしたところ、最終的にはプリペイドカード50万円分を買うことを指示された。

※ このようなハガキを受け取っても、架空請求の手口の可能性がありますので、ご注意ください。また、コンビニ等で購入することができるプリペイドカードを利用して送金させようとする手口が多くなっています。プリペイドカードで支払うように要求されている場合には詐欺の可能性があることに注意してください。

### (2) ウェブサイト関連の相談について

ウェブサイト関連の相談件数については、平成23年度の統計から、高い水準で推移しています。特に架空請求・ワンクリック請求の相談が多く寄せられており、全国的にも同様の傾向となっています。

#### ○主な相談事例

スマートフォンに「有料動画の閲覧履歴があり、未納料金が発生しています。」とのメッセージが届いたので、記載している電話番号に問い合わせをしたところ、「〇〇万円を今日中に支払う必要があるので、いますぐ、コンビニで購入することができるプリペイドカードを購入し、カードに記載されている番号を伝えてほしい。」と言われた。

### (3) 健康食品の通信販売に関する相談が増加

4位の健康食品に関する相談については、インターネット通販等の定期購入に関する相談が多く寄せられています。特に、インターネット通販では「お試し価格」で安価に販売されていますが、定期購入が条件となっていることも多く、知らずに定期購入となっていて、トラブルに発展するケースが多くなっています。

#### ○主な相談事例

ネット通販で、「お試し価格」で販売されていた健康食品を購入したところ、定期購入となっており、解約を申し出たが、数か月分は購入しないといけないといわれた。

## 2 相談者の統計について

### (1) 相談者の概要について（男女別・年代別）

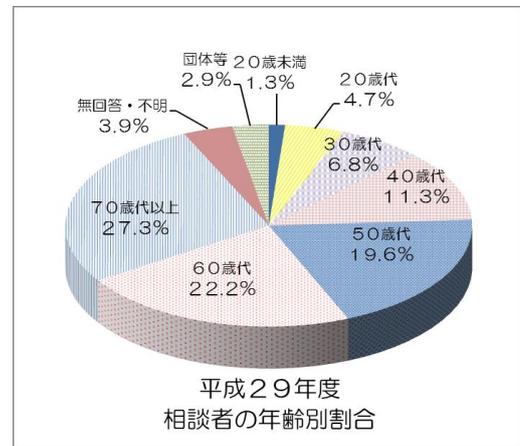
平成29年度に受けた1554件の消費生活相談について、相談者（契約当事者）（以下、単に「相談者」という。）の性別では男性が536人で約34%、女性が973人で約63%でした（団体等の件数を除く。）。

年代別の相談件数は年代が上がるにつれ相談件数も増加する傾向となっており、60歳代以上の方からの相談が全体の約半数（49.5%）となっています。これらは、悪質な販売業者が、「健康」、「孤独」、「お金」の不安を抱える高齢者をターゲットに勧誘することが多いことなどが考えられ、全国でも同様の傾向となっています。

#### 相談者の属性

##### 平成29年度相談者の年齢別割合

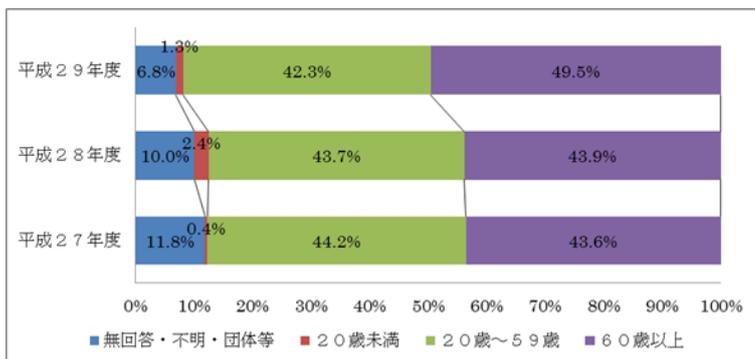
年齢	件数			割合	前年度の割合と増減	
	男性	女性	計		割合	増減
20歳未満	11	9	20	1.3%	2.4%	-1.1%
20歳代	28	45	73	4.7%	6.2%	-1.5%
30歳代	37	68	105	6.8%	8.8%	-2.0%
40歳代	79	97	176	11.3%	14.6%	-3.3%
50歳代	82	222	304	19.6%	14.1%	5.5%
60歳代	102	243	345	22.2%	17.4%	4.8%
70歳代以上	169	256	425	27.3%	26.5%	0.8%
無回答・不明	28	33	61	3.9%	4.7%	-0.8%
計	536	973	1509	-	-	-
団体、年齢・性別不明	-	-	45	2.9%	5.3%	-2.4%
合計			1554	100.0%	100.0%	-



注) 0.1%未満は四捨五入しています。

#### 相談者の年齢別割合の推移（過去3年間）

年度 \ 年齢	無回答・不明・団体等	20歳未満	20歳～59歳	60歳以上
平成27年度	11.8%	0.4%	44.2%	43.6%
平成28年度	10.0%	2.4%	43.7%	43.9%
平成29年度	6.8%	1.3%	42.3%	49.5%



注) 0.1%未満は四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

(2) 各年代別の相談内容について

年代別では、すべての年代においてウェブサイト関連の相談が上位となっています。スマートフォンやパソコンなどインターネット環境が幅広い世代への普及が進んでいる影響が伺えます。平成29年度の特徴としては、不審なハガキに関する相談が30歳以上で多く寄せられています。

平成29年度 年齢別の主な相談内容（上位3位）							
順位\年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	不審なハガキ	不審なハガキ	不審なハガキ
2	健康食品	不動産貸借 エステティックサービス	不審なハガキ	不審なハガキ	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連
3	エステティックサービス	固定通信回線	不動産貸借	健康食品	不動産貸借	固定通信回線	不動産貸借

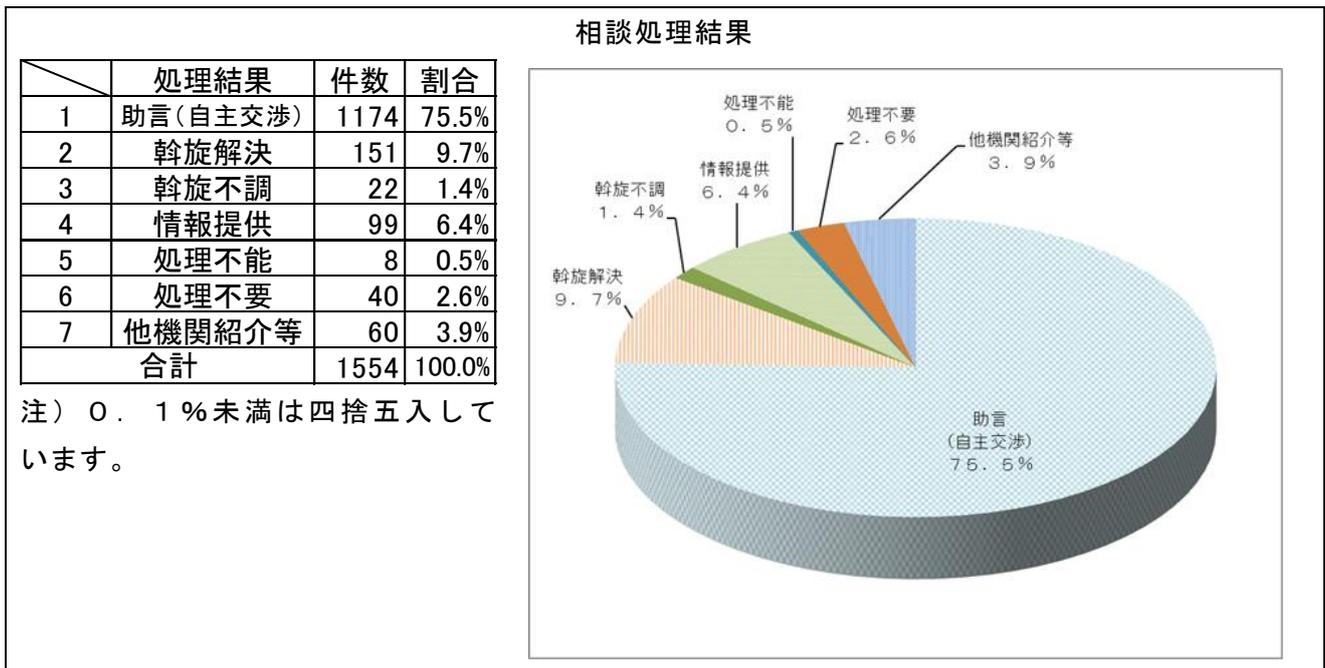
平成28年度 年齢別の主な相談内容（上位3位）							
順位\年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連
2	—	不動産貸借	固定通信回線	不動産貸借	固定通信回線	固定通信回線	固定通信回線
3	—	工事・建築	不動産貸借	四輪自動車 工事・建築	不動産貸借	不動産貸借	工事・建築

内容凡例	ウェブサイト関連	ワンクリック請求や悪質サイトからの不当請求など	健康食品	健康食品の通販トラブル
	不動産貸借	賃貸住宅への入居、敷金の返還トラブル	四輪自動車	中古車の購入に関するトラブル
	フリーローン・消費者金融	多重債務、ヤミ金融など	固定通信回線	ネット回線の契約トラブル
	工事・建築	住宅のリフォームなど	不審なハガキ	不審なハガキによる相談

### 3 相談処理結果について

消費生活相談の相談処理結果については次のとおりです。



1 トラブルに対して、類似事案の情報や、根拠法令などをもとに解決方法のアドバイスを行うことで、解決を図った「助言(自主交渉)」が1,174件で最も多く、主な内容は架空請求、有料サイトの不当請求、クーリング・オフ制度の活用及び手続きに対する助言などを行いました。

2・3 「助言(自主交渉)」では問題解決が困難な事例や、助言に基づき自主解決を行ったが解決に至らなかった場合など、相談員が消費者と事業者との間に入って「斡旋」交渉を行い、被害救済を図ろうとしたものは173件で、結果として、契約の解除・取消など被害救済がなされた事例や消費者の納得のいく結果に終わった事例など「斡旋解決」が151件、十分な被害救済に至らなかった事例や相談者の希望する結果が得られなかった事例など「斡旋不調」が22件でした。

4 「情報提供」とは、「助言(自主交渉)」や「斡旋」には該当しない相談に対して、問題解決に役立つ情報や知識を提供したもので99件でした。

5 「処理不能・不要」とは、単にセンターに情報提供したのみの場合や処理を希望しない場合、物理的理由で相談者と連絡がとれなくなった事例などで、48件でした。

6 「他機関紹介等」とは、センター業務範囲外の相談で、本来の相談窓口などの情報を提供したもので60件でした。



- 契約トラブル、悪質商法による被害、一人で悩まず、ご相談ください。
- 多発している悪質商法や振り込め詐欺の手口とその対処法、契約トラブルを未然に防ぐポイントなどを解説する消費生活啓発講座（出前講座）を実施しています。お気軽にご利用ください。

◎和歌山市 消費生活センター（市役所本庁舎2階 市民生活課内）

◎受付時間 9時～16時 ※土日祝日、年末年始を除く。

◎電話 073-435-1188

◎FAX 073-435-1257

◎メール [shiminseikatsu@city.wakayama.lg.jp](mailto:shiminseikatsu@city.wakayama.lg.jp)