

平成30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¹について

平成30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1,816件で、前年度より262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30年度の消費生活相談の特徴☆

- **不審なハガキに関する相談**が増加しました。
- **ウェブサイト関連に関する相談**が減少するも依然として2位に。
- 台風被害により**不動産貸借、工事・建築に関する相談**が増加しました。

平成30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	486	1
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	130	2
3	不動産貸借	賃貸住宅への入居、敷金の返還トラブル	58	5
4	工事・建築	住宅のリフォームなど	53	8
5	健康食品	健康食品の通販の定期購入トラブルなど	45	4
6	固定通信回線	ネット回線の契約トラブル	42	3
7	修理サービス	様々な修理に関するトラブル	37	—
8	電気	家庭向けの電力小売りに関するトラブル	32	—
9	電話関連機器・用品	携帯電話機器等に関するトラブル	31	—
10	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	27	6

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

¹ 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増加

不審なハガキに関する相談が依然として増加しています。「訴訟最終告知通達センター」などから「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」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

「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」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50万円分を購入することを指示され、カード番号を伝えた。

※ このようなハガキを受け取っても、架空請求の手口ですので、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ですので注意してください。

(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せん。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) 不動産貸借、工事・建築に関する相談の増加

台風の被害により、不動産貸借、工事・建築に関する相談が増加しました。屋根をブルーシートで覆っている世帯への業者の訪問勧誘が目立っています。

○主な相談事例

被災した屋根修理の契約を結んだが、高額なのでやめたい。

被災した屋根修理の契約をしたが、修理工事が始まらない。

被災した屋根修理のほかに、追加工事を執拗にすすめてくる。

被災した屋根修理に関し「保険金が使える」と言って勧誘してくるなど。

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）

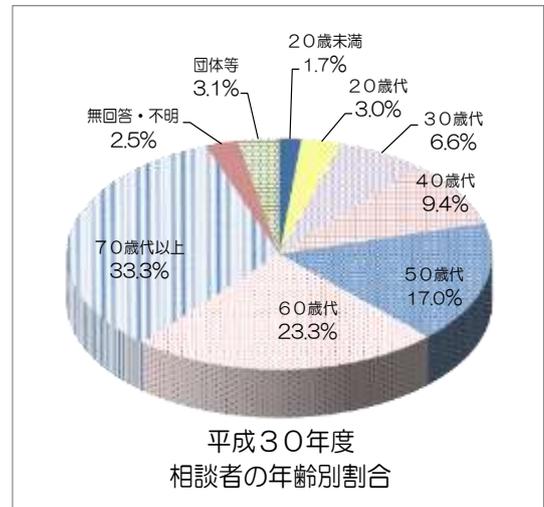
平成30年度に受けた1,816件の消費生活相談について、相談者（契約当事者）（以下、単に「相談者」という。）の性別では男性が544人で約31%、女性が1,215人で約69%でした（団体等の件数を除く。）。

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半数以上（56.6%）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、また、架空請求ハガキのターゲットに高齢の女性がなっています。全国でも同様の傾向となっています。

相談者の属性

平成30年度 相談者の年齢別割合

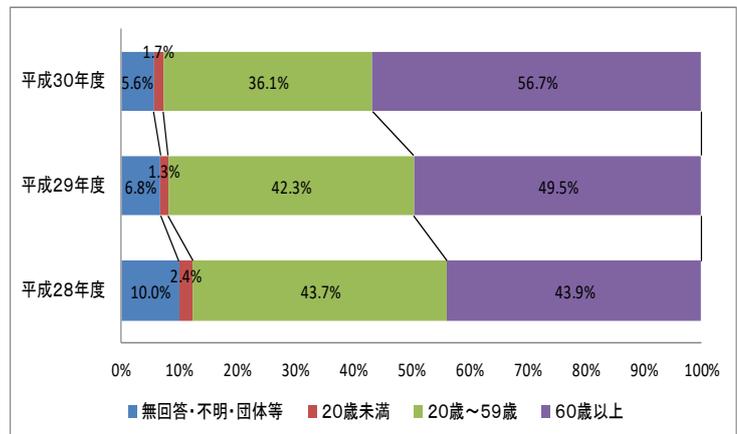
年齢	件数			割合	前年度の割合と増減	
	男性	女性	計		割合	増減
20歳未満	15	15	30	1.7%	1.3%	0.4%
20歳代	29	26	55	3.0%	4.7%	-1.7%
30歳代	47	73	120	6.6%	6.8%	-0.1%
40歳代	62	109	171	9.4%	11.3%	-1.9%
50歳代	70	239	309	17.0%	19.6%	-2.5%
60歳代	105	319	424	23.3%	22.2%	1.1%
70歳代以上	196	409	605	33.3%	27.3%	6.0%
無回答・不明	20	25	45	2.5%	3.9%	-1.4%
計	544	1,215	1,759	-	-	-
団体、年齢・性別不明	-	-	57	3.1%	2.9%	0.2%
合計			1,816	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28年度	10.0%	2.4%	43.7%	43.9%
平成29年度	6.8%	1.3%	42.3%	49.5%
平成30年度	5.6%	1.7%	36.1%	56.7%



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30年度の特徴としては、不審なハガキに関する相談が40歳以上で引き続き多く寄せられています。

平成30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	健康食品	ウェブサイト関連	不動産貸借	不審なハガキ	不審なハガキ	不審なハガキ	不審なハガキ
2	ウェブサイト関連	モバイルデータ通信	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
3	化粧品	エステティックサービス	不審なハガキ	四輪自動車	固定通信回線	修理サービス	工事・建築

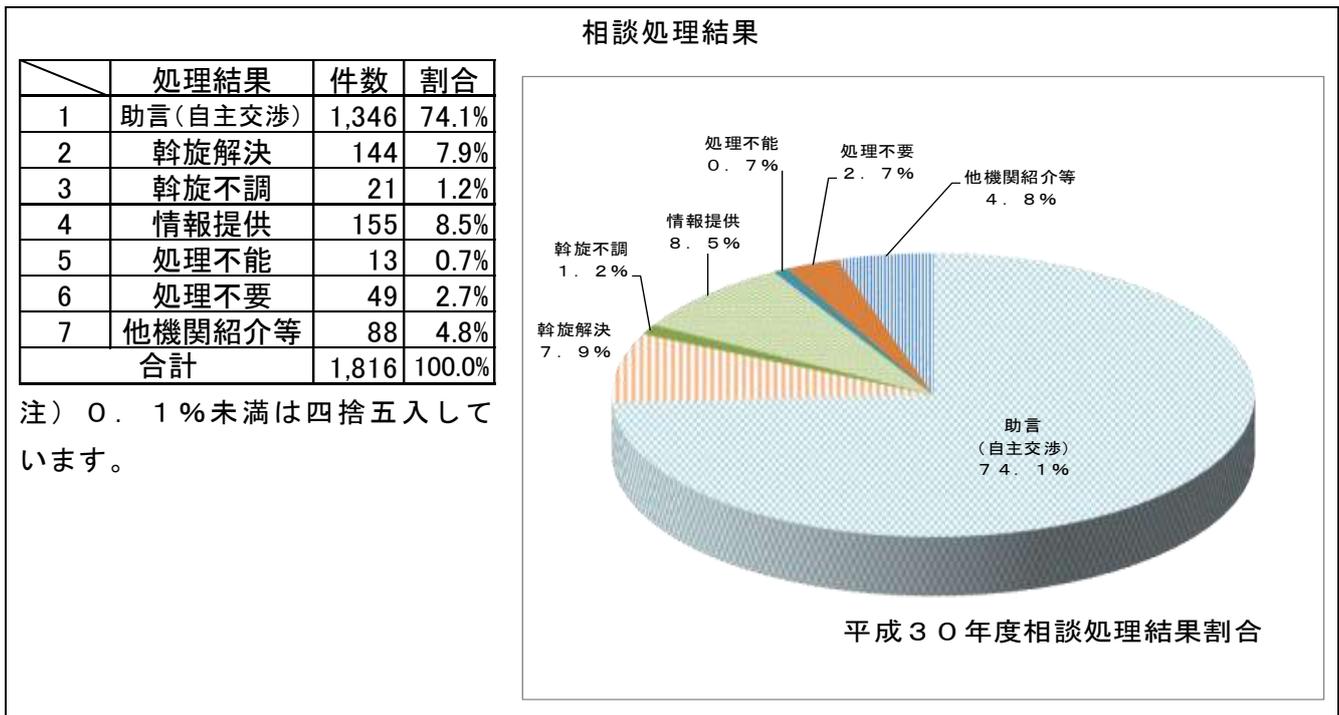
平成29年度 年齢別の主な相談内容（上位3位）

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	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

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1,346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165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144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21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155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、62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88件でした。

4 消費生活啓発事業について

(1) 各種メディアを活用した啓発（広報）の実施

悪質商法や振り込め詐欺による被害防止のための注意喚起及び相談窓口周知の資料の作成・配布のほか、テレビ・ラジオのスポット放送、市報わかやま、市ホームページ、市内路線バスの車体に注意喚起記事などをラッピング掲載し広報する消費生活啓発を実施しました。

ラッピングバス広告（一例）



(2) 啓発講座（出前講座）及び消費者教育講座の実施

老人会や市民団体などからの依頼により、多発している悪質商法や振り込め詐欺の手口紹介や対処法、契約トラブルを未然に防ぐポイントの解説、消費生活全般に関する情報の提供など、消費生活相談員による消費生活啓発講座（出前講座）を随時実施しています。

平成30年度はこの出前講座を延べ9回開催し、307人の受講者に対して啓発を実施しました。

また、消費生活知識のさらなる向上を図るために、さまざまなテーマからなる消費者教育講座を述べ5回開催し、221人の受講者に対して消費者知識の普及を行いました。

(3) 関係機関との連携した啓発の実施

和歌山県消費生活センターと合同で街頭啓発を実施するなど、関係機関と連携した啓発活動を展開することにより、消費者被害の未然防止や相談窓口の周知を図りました。

また、高齢者に消費者被害が多いことから、和歌山市の地域包括支援センターとの連携を実施し、消費者被害に関する情報交換や見守りの依頼を行っています。

- 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

◎F A X 073-435-1257

◎メール shiminseikatsu@city.wakayama.lg.jp