

# 平成28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28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1110件でした、前年度より96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28年度の消費生活相談の特徴☆

- 6年連続でウェブサイト関連が1位となっています。
- 固定通信回線に関する相談が増加しました。
- 健康食品に関する相談が前年度より大幅に増加しました。

### 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

### 平成27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	166	1
2	不動産貸借	賃貸住宅への入居、敷金の返還トラブル	53	2
3	フリーローン・消費者金融	多重債務、ヤミ金融など	42	3
4	固定通信回線	ネット回線の契約トラブル	38	5
5	四輪自動車	中古車の購入に関するトラブル	31	—
6	工事・建築	住宅のリフォームなど	27	4
7	健康食品	健康食品の通販の定期購入トラブルなど	26	9
8	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	22	—
9	詐欺的投資取引	特殊詐欺と思われる投資取引など	20	6
10	新聞	新聞の定期購読契約のトラブルなど	16	9

<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) ウェブサイト関連の相談件数が6年連続で1位

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、6年連続で1位にランクインしています。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。

※このようなメッセージが来た場合には、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) 固定通信回線に関する相談が増加

2位の、固定通信回線に関する相談については、インターネット等の接続回線の契約に関する相談です。特に平成27年2月から、光卸売りサービスが開始されたことにより、多くの事業者の新規参入による競争激化の影響もあり、契約トラブルが目立ちます。

#### ○主な相談事例

自宅に、大手通信事業者の、名称をかたり、「インターネットの料金が安くなるのでプランの変更をしないか」と電話がかかってきたので、プラン変更をしてもらったが、後で請求書を確認すると、いままで契約していた通信事業者とは別の事業者との契約になっていた。

### (3) 健康食品の通信販売に関する相談が増加

5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言われた。

## 2 相談者の統計について

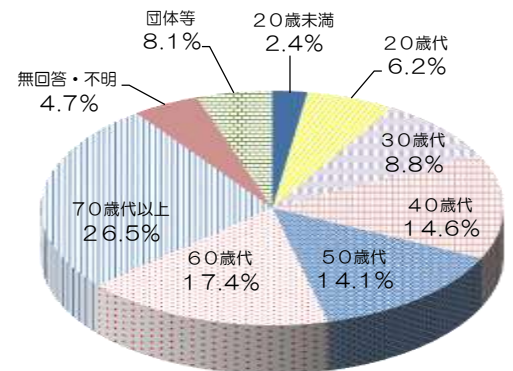
### (1) 相談者の概要について（男女別・年代別）

平成28年度に受けた1110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489人で約44%、女性が562人で約51%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（43.9%）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

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	20	7	27	2.4%	0.4%	2.0%
20歳代	35	34	69	6.2%	4.7%	1.5%
30歳代	37	61	98	8.8%	10.1%	-1.3%
40歳代	65	97	162	14.6%	14.3%	0.3%
50歳代	64	92	156	14.1%	15.1%	-1.0%
60歳代	107	86	193	17.4%	18.8%	-1.4%
70歳代以上	133	161	294	26.5%	24.8%	1.7%
無回答・不明	28	24	52	4.7%	3.7%	1.0%
計	489	562	1051	-	-	-
団体、年齢・性別不明	-	-	59	5.3%	8.1%	-2.8%
合計			1110	100.0%	100.0%	-

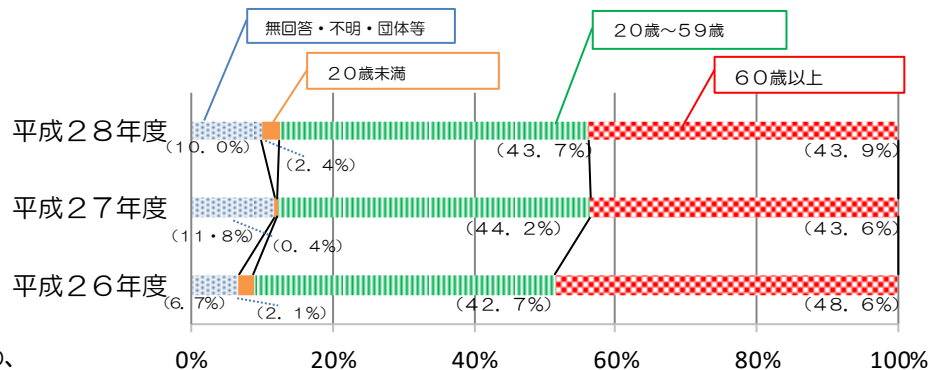


平成28年度  
相談者の年齢別割合

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）

年度	無回答・不明・団体等	20歳未満	20歳～59歳	60歳以上
平成26年度	6.7%	2.1%	42.7%	48.6%
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%



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1位となっております。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。2位～3位については、固定通信関連・不動産・四輪自動車に関連する相談が多く寄せられております。

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

平成27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	—	固定通信回線	四輪自動車	不動産貸借	不動産貸借	不動産貸借	健康食品
3	—	フリーローン・消費者金融	不動産貸借	四輪自動車	四輪自動車	フリーローン・消費者金融	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		

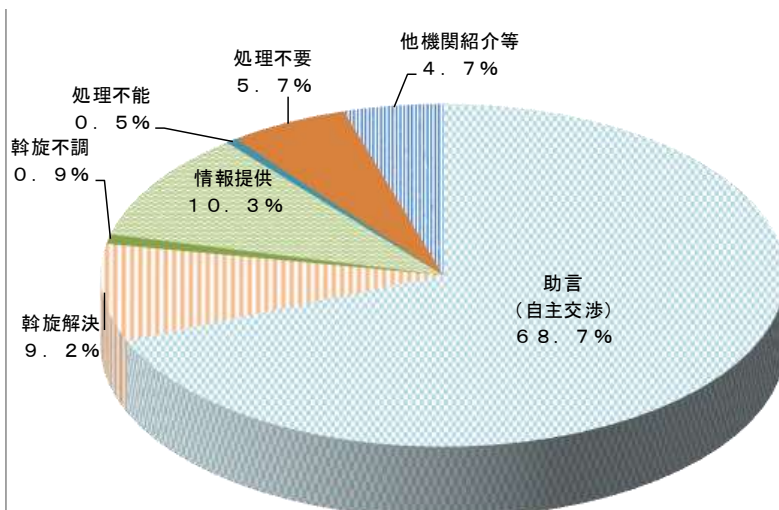
### 3 相談処理結果について

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。

相談処理結果

	処理結果	件数	割合
1	助言(自主交渉)	763	68.7%
2	斡旋解決	102	9.2%
3	斡旋不調	10	0.9%
4	情報提供	114	10.3%
5	処理不能	6	0.5%
6	処理不要	63	5.7%
7	他機関紹介等	52	4.7%
	合計	1110	100.0%

注) 0.1%未満は四捨五入しています。

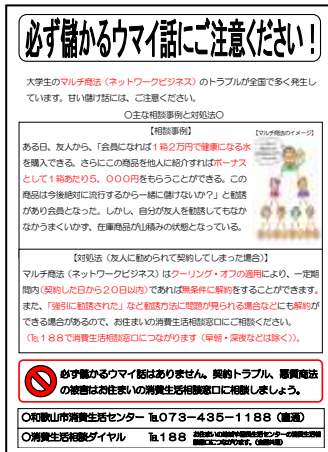


- 1 トラブルに対して、類似事案の情報や、根拠法令などをもとに解決方法のアドバイスを行うことで、解決を図った「助言(自主交渉)」が763件で最も多く、主な内容は架空請求、有料サイトの不当請求、クーリング・オフ制度の活用及び手続きに対する助言などを行いました。
- 2・3 「助言(自主交渉)」では問題解決が困難な事例や、助言に基づき自主解決を行ったが解決に至らなかった場合など、相談員が消費者と事業者との間に入って「斡旋」交渉を行い、被害救済を図ろうとしたものは112件で、結果として、契約の解除・取消など被害救済がなされた事例や消費者の納得のいく結果に終わった事例など「斡旋解決」が102件、十分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10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114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、69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52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

悪質商法や振り込み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、テレビなどのスポット放送、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）



### 啓発資料の作成（一例）

関係機関・団体へ配布し、振り込み詐欺などによる被害防止を図りました。

### (2) 啓発講座（出前講座）や振り込み詐欺防止のための自動通話録音機の貸与の実施

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み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28年度にはこのような出前講座を延べ15回開催し、445人の受講者に対する啓発を実施し、悪質商法などによる被害の未然防止、消費生活知識の普及・向上に努めました。また、和歌山県との協力により、振り込み詐欺防止のための自動通話録音機の貸与事業を実施し、市内194世帯に貸与しました。

振り込み詐欺防止のための  
自動通話録音機



### (3) 関係機関との連携した啓発の実施

和歌山県警察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