

令和元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について

令和元年度の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1,435件で、前年度より381件減少となりました。不審なハガキに関する相談件数が339件減少したことが影響しています。多く寄せられる相談内容については以下のとおりです。

☆令和元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339件減少するも依然として1位に。**
- **ウェブサイト関連に関する相談は平成30年度同様2位に。**
- **健康食品や化粧品等の意図しない定期購入に関する相談が増加しました。**

令和元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	147	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	104	2
3	健康食品	健康食品の通販の定期購入トラブルなど	49	5
4	化粧品	意図しない定期購入などの通信販売トラブル	48	—
5	工事・建築	住宅のリフォームなど	45	4
6	不動産貸借	賃貸住宅への入居、敷金の返還トラブル	34	3
6	電気	家庭向けの電力小売りに関するトラブル	34	8
8	修理サービス	様々な修理に関するトラブル	29	7
8	固定通信回線	ネット回線の契約トラブル	29	6
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	26	10

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	3
6	固定通信回線	ネット回線の契約トラブル	42	4
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	6
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	—

(1) 不審なハガキに関する相談が1位

不審なハガキに関する相談が減少するも依然として相談件数は1位となっています。「民間訴訟告知センター」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、記載の番号へ電話をしたところ、〇〇センターの職員と名乗るものが出て「このまま放っておくと大変なことになるので弁護士を紹介します。」と言われ、最終的には訴訟取り下げ費用としてプリペイドカード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。

●アドバイス

①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。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。

③最近ではハガキではなく封書に「重要」「至急」と書かれた督促手続きや、少額訴訟手続きなどを装ったものも送られている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。

●アドバイス

①心当たりのない不審なメールやSMSが届いて、連絡してしまうと、メールアドレスや電話番号などの個人情報が知られてしまいます。決して連絡しないようにしましょう。

②サイト閲覧時には端末情報の一部がサイト側に伝わりますが、パソコン、スマートフォンのどちらも閲覧だけでは個人は特定されません。

③手続きに必要と称して個人情報を聞き出されるおそれがあるので決して事業者に連絡しないでください。

(3) 健康食品や化粧品等の定期購入に関する相談の増加

健康食品や化粧品に関する相談件数は計97件で前年度に比べて22件増加となりました。健康食品と化粧品ともに定期購入に関する相談がほとんどであり、定期購入と気づかずに申し込んでしまっているケースが多くなっており注意が必要です。

○主な相談事例

スマートフォンでダイエットサプリの広告を見ていると、初回100円と表示されていたので申し込んだ。今日、頼んでもいない2回目の商品と振込用紙(10,000円)が届いた。購入先へ連絡すると、「定期購入であるので4回目まで買わないと解約できません。」との回答であった。クーリング・オフまたは、早急に解約できないか。

●アドバイス

- ① ネット通販やテレビショッピングなどの通信販売はクーリング・オフができません。スマートフォンなど、画面が小さくて見にくい場合でも、しっかりと利用規約を確認しましょう。
- ② 商品を注文する際は、定期購入が条件になっていないか、中途解約や返品は可能であるかなどについて契約内容をしっかり確認しましょう。

※改正特定商取引(平成29年12月施行)の規則及びインターネット通販における「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」に係るガイドラインにおいて、通信販売の広告やインターネット通販における申込み・確認画面上に以下の項目等を表示することが定められました。

- ・ 定期購入契約である旨及び金額(各回に商品の代金、送料及び支払総額等)
- ・ 契約期間(商品の引渡し回数)

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）

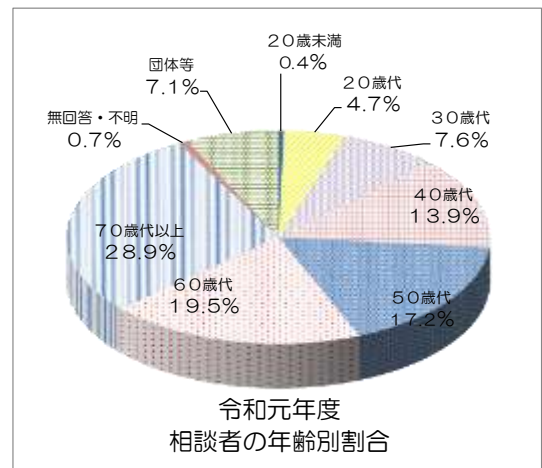
令和元年度に受けた1,435件の消費生活相談について、相談者（契約当事者）（以下、単に「相談者」という。）の性別では男性が519人で約39%、女性が814人で約61%でした（団体等の件数102件を除く。）。

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約半数（48.4%）となっています。去年と比べると60歳以上の相談件数が1,029件から695件に減少したものの、依然として高い割合となっています。60歳以上の相談件数が減少した要因は、高齢女性がターゲットとなっている架空請求ハガキの相談件数が減少したことです。それでも60歳以上の相談件数が約半数となっているのは、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す。また、全国でも同様の傾向となっています。

相談者の属性

令和元年度 相談者の年齢別割合

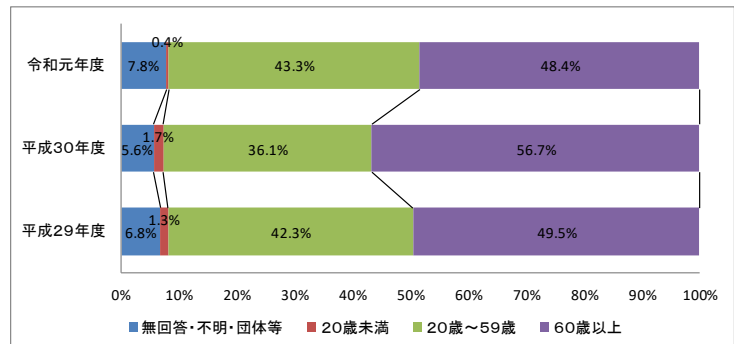
年齢	件数			割合	前年度の割合と増減	
	男性	女性	計		割合	増減
20歳未満	3	3	6	0.4%	1.7%	-1.3%
20歳代	33	34	67	4.7%	3.0%	1.7%
30歳代	46	63	109	7.6%	6.6%	1.0%
40歳代	68	131	199	13.9%	9.4%	4.5%
50歳代	74	173	247	17.2%	17.0%	0.2%
60歳代	109	171	280	19.5%	23.3%	-3.8%
70歳代以上	180	235	415	28.9%	33.3%	-4.4%
無回答・不明	6	4	10	0.7%	2.5%	-1.8%
計	519	814	1333	-	-	-
団体、年齢・性別不明	102		102	7.1%	3.1%	4.0%
合計			1435	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	無回答・不明・団体等	20歳未満	20歳～59歳	60歳以上
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%
令和元年度	7.8%	0.4%	43.3%	48.4%



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年代への普及が進んでいる影響が伺えます。令和元年度の特徴としては、不審なハガキに関する相談が平成30年度と比べ減少するも、50歳以上で引き続き寄せられています。また、20歳代と50歳代に健康食品や化粧品などの定期購入に関する相談が多くみられました。20歳代以下では電気に関する相談が上位となっており、全面自由化された電気の小売に関連する苦情が増加しています。

令和元年度 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	電気	電気	不動産貸借	不審なハガキ	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	工事・建築
3	コンサート	化粧品	工事・建築	工事・建築	健康食品	工事・建築	ウェブサイト関連

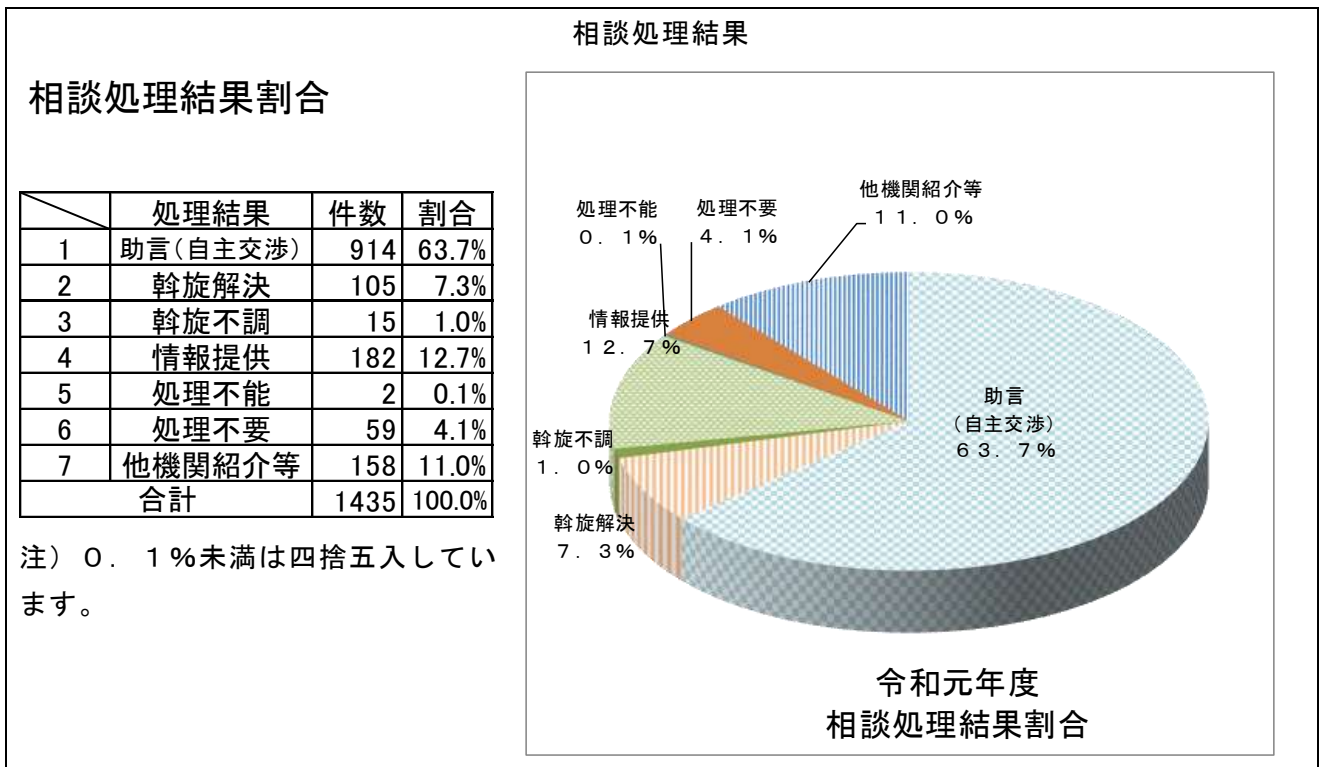
平成30年度 年齢別の主な相談内容（上位3位）

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	テレビ放送サービス	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	不審なハガキ
2	健康食品	モバイルデータ通信	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	不動産貸借
3	携帯電話サービス	エステティックサービス	不動産貸借	四輪自動車	固定通信回線	電気空調・冷房機器	ウェブサイト関連

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
	エステティックサービス	エステティックサロンでの美容サービス等の長期契約トラブル	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914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120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105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15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182件でした。
- 5・6 「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、61件でした。
- 7 「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158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人の受講者へ、令和元年度は延べ12回開催し、573人の受講者に対して啓発を実施しました。去年と比較すると、受講者が266人増加となっており、消費生活全般について市民の関心が高くなってきています。

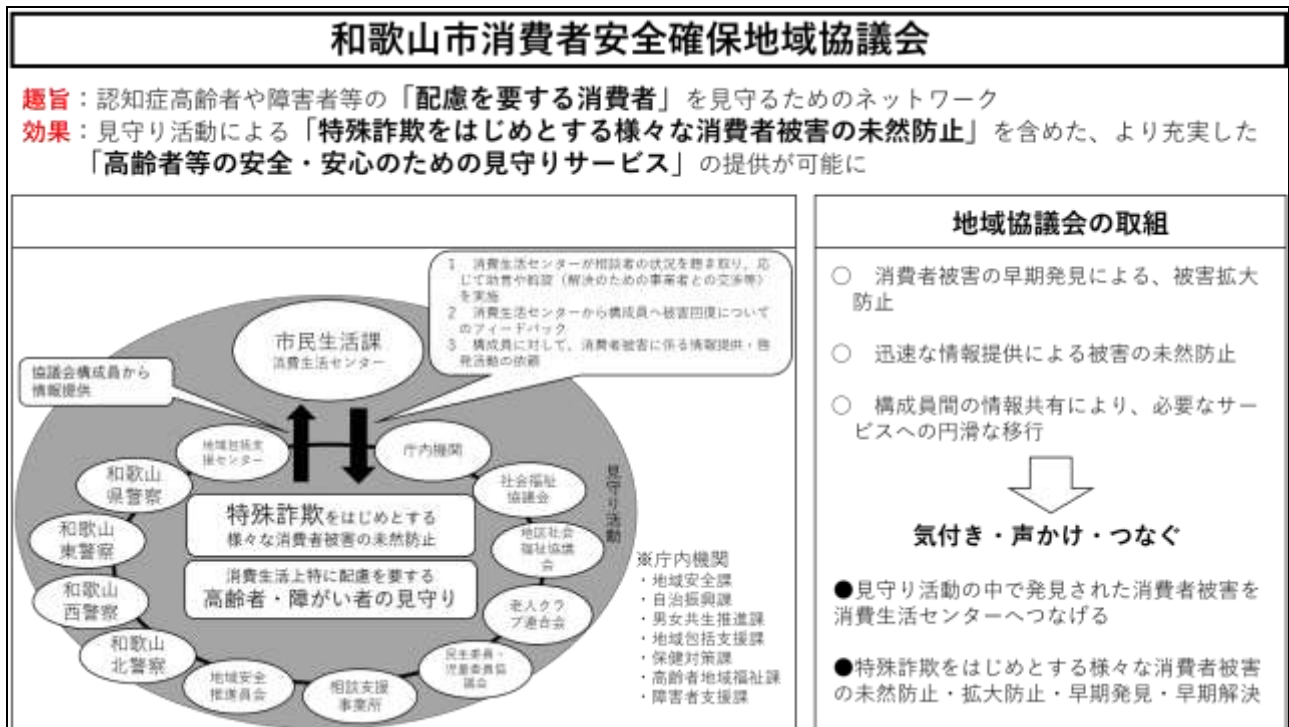
さらに、消費生活知識のさらなる向上を図るために、さまざまなテーマからなる消費者教育講座も平成30年度に引き続き5回実施する予定でしたが、令和元年度は新型コロナウイルス感染症の影響で、下半期2回開催予定が中止となり、上半期3回のみの実施となり、113名の受講者に対して消費者知識の普及を行いました。

また、若年層への消費者教育として各小学校・中学校を対象とした消費者教育DVDの貸出しを実施しており、小学生・中学生が消費者被害に遭わないよう、また、身の回りの人を被害から助けられるよう、消費者教育に務めています。

(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、障害者、認知症等により判断力が不十分となった方に消費者被害が多いことから、令和2年2月14日付で和歌山市消費者安全確保地域協議会を和歌山県警察本部・地域包括支援センター・民生委員児童委員・老人クラブなどの計19機関との連携を実施し、消費者被害に関する情報交換や見守りの依頼などを行い、消費者被害の未然防止・早期発見・被害拡大防止を図っています。



- 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