

# 1 消費生活相談

## (1) 平成30年度消費生活相談 〈概況〉

※30年度（PIO-NETによる令和元年6月22日現在の数値）

### ア 最近の消費生活相談受付件数の推移

平成30年度の全相談件数は、前年度に比べ8.9%減少し、3,363件であった。

過去5年間の傾向を見ると、平成26年度、27年度は3,600件超であったが、平成28年度に3,300件台に減少し、再び29年度は3,600件超となったが、平成30年度に再び減少に転じた。

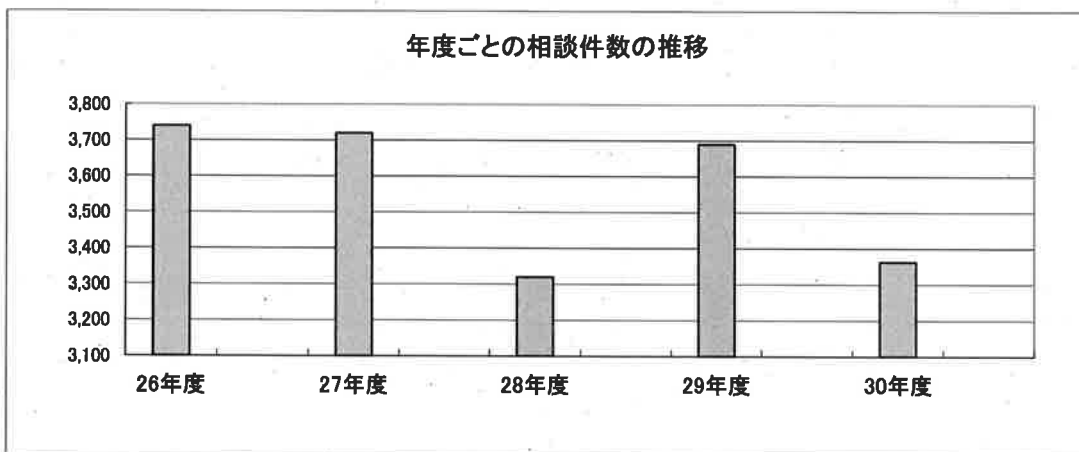
相談内容の特徴として、「架空請求ハガキ」に関する相談件数が増加した。法務省等国の機関をかたって消費者を信用させ、過去に利用した業者への未払いがあると思わせ、本人からの連絡を誘導するもので、50歳代以上の方からの相談が全体の9割と大半を占めており、相談件数1位となった。

前年度同様、最も多い相談種別は携帯電話やスマートフォンへの架空請求メールやアダルトサイトのワンクリック請求などの「デジタルコンテンツ」であった。「デジタルコンテンツ」の相談は全ての年代において非常に多く寄せられており、これは高齢者層においてもパソコン、携帯電話やスマートフォンが普及し、インターネットを通じた様々なトラブルに巻き込まれているとも言える。

相談件数3位から5位までは「フリーローン・サラ金」、「インターネット接続回線」、「不動産貸借」と、若干の順位の変動はあるものの前年度と同じ内容が上位を占めた。

相談者の年齢構成を見ると、60歳代以上の方からの相談が全体の45.3%を占めている。高齢者は日中も在宅のことが多く、また独居の方などは孤独感から、訪問販売や電話勧誘販売などの勧誘を受けやすい状況にある。また、高齢者世帯を狙った還付金詐欺や不審な電話などの相談も多く寄せられており、高齢者自身の自覚や家族、地域の見守りにより、悪質商法や詐欺の被害に遭わないような取り組みが求められる。

消費者センターとしては、引き続き広報誌や消費者を守るネットによる情報発信をはじめ、積極的に出前講座を実施することなどにより、より多くの市民の方々に消費者トラブル事例と対策について周知を図っている。また、消費生活相談においては、専門の消費生活相談による質の高い対応に努めている。



(単位:件)

|            | 26年度   | 27年度  | 28年度  | 29年度   | 30年度  |
|------------|--------|-------|-------|--------|-------|
| 消費生活相談受付件数 | 3,740  | 3,720 | 3,320 | 3,690  | 3,363 |
| 対前年比(%)    | 102.7% | 99.5% | 89.2% | 111.1% | 91.1% |

## イ 相談方法別分類

文書による相談は平成27年度に急増し、その後減少傾向にある。これは、市役所内の各所属において、社会保険などの還付金に係る不審電話についての相談を受けたものについて、消費者センターに文書で情報提供しているものが要因となっている。

(単位：件)

|    | 26年度  | 27年度  | 28年度  | 29年度  | 30年度  |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|
| 来所 | 866   | 897   | 861   | 862   | 765   |
| 電話 | 2,846 | 2,719 | 2,389 | 2,764 | 2,590 |
| 文書 | 28    | 104   | 70    | 64    | 8     |
| 合計 | 3,740 | 3,720 | 3,320 | 3,690 | 3,363 |

## ウ 相談あっせん件数の推移

(単位：件)

| 斡旋内訳                      | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 |
|---------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 長崎市相談受付件数                 | 3,740  | 3,720  | 3,320  | 3,690  | 3,363  |
| (うちあっせん<br>総件数)           | 421    | 413    | 432    | 291    | 266    |
| (うちあっせん率)<br>※不調件数を含む     | 11.3%  | 11.1%  | 13.0%  | 7.9%   | 7.9%   |
| (うちあっせん<br>解決件数)          | 409    | 393    | 396    | 267    | 243    |
| (うちあっせん解決率)<br>※あっせん解決した率 | 10.9%  | 10.6%  | 11.9%  | 7.2%   | 7.2%   |
| 全国平均あっせん率                 | 8.3%   | 8.4%   | 8.8%   | 8.3%   | 未発表    |

※あっせん解決率は、あっせん解決件数/全相談件数

## エ 相談当事者の年代別・性別相談件数

年代別に見ると、60歳以上の高齢者の割合は45.3%で、全相談件数に対して占める割合は多い。

高齢者は、平日の昼間に在宅の方が多く、訪問販売や電話勧誘販売等の被害に遭いやすい傾向があると考えられる。

(29年度)

(単位:人・件)

| 年代    | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | 不明  | 企業・団体 | 合計    | 構成比%  |
|-------|-------|------|------|------|------|------|-------|-----|-------|-------|-------|
| 男     | 43    | 117  | 146  | 174  | 194  | 243  | 347   | 46  | -     | 1,310 | 35.5  |
| 女     | 39    | 141  | 182  | 287  | 395  | 589  | 563   | 68  | -     | 2,264 | 61.4  |
| 不明    | 1     | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 6     | 25  | -     | 37    | 1.0   |
| 企業・団体 | -     | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -   | 79    | 79    | 2.1   |
| 合計    | 83    | 259  | 329  | 462  | 590  | 833  | 916   | 139 | 79    | 3,690 | 100.0 |
| 構成比%  | 2.3   | 7.0  | 8.9  | 12.5 | 16.0 | 22.6 | 24.8  | 3.8 | 2.1   | 100.0 |       |

(30年度)

(単位:人・件)

| 年代    | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | 不明  | 企業・団体 | 合計    | 構成比%  |
|-------|-------|------|------|------|------|------|-------|-----|-------|-------|-------|
| 男     | 30    | 120  | 150  | 164  | 177  | 262  | 300   | 119 | -     | 1,322 | 39.3  |
| 女     | 29    | 151  | 149  | 238  | 277  | 398  | 564   | 95  | -     | 1,901 | 56.5  |
| 不明    | -     | -    | -    | 1    | -    | 1    | 1     | 49  | -     | 52    | 1.5   |
| 企業・団体 | -     | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -   | 88    | 88    | 2.6   |
| 合計    | 59    | 271  | 299  | 403  | 454  | 661  | 865   | 263 | 88    | 3,363 | 100.0 |
| 構成比%  | 1.7   | 8.1  | 8.9  | 12.0 | 13.5 | 19.7 | 25.7  | 7.8 | 2.6   | 100.0 |       |

オ 商品・役務の種類別ワースト10 (国民生活センターの分類に準拠(「商品一般」を除く))

電子メールやSMS(ショートメール)を使った架空請求やワンクリック請求など、「デジタルコンテンツ」に関する相談が446件と突出して多く、過去5年間全てでワースト1位となっており、前年度から引き続き50歳代以下すべての世代でワースト1位となっている。

2位「架空請求ハガキ」は、平成29年度に増加した相談件数は、架空請求ハガキが認知されてきたことにより平成30年度には減少した(H29 451件 → H30 275件)ものの、50歳代以上の中高年において相談件数は依然として多い。

3位「フリーローン・サラ金」は3位と上位で、近年減少傾向にあったが30年度は増加(H29 234件 → H30 174件)している。その中で最も多いものは多重債務に関する相談で126件である。平成22年度改正貸金業法の完全施行に伴い借金関係の相談が落ち着いてきた一方で、近年、銀行による過剰融資やヤミ金融からの融資も問題となっており、注視していく必要がある。

4位「不動産貸借」は全世代で多く、退去した際の敷金の返還や原状回復費用が高いなどの相談が多く寄せられている。

5位「工事・建築」は40歳代、60歳代以上に多く、リフォームに関する相談が多く寄せられている。

(単位:件)

| 順位 | 29年度        |     | 30年度        |     |
|----|-------------|-----|-------------|-----|
|    | 商品・役務名      | 件数  | 商品・役務名      | 件数  |
| 1  | デジタルコンテンツ   | 779 | デジタルコンテンツ   | 446 |
| 2  | 架空請求ハガキ     | 451 | 架空請求ハガキ     | 275 |
| 3  | フリーローン・サラ金  | 137 | フリーローン・サラ金  | 174 |
| 4  | インターネット接続回線 | 122 | 不動産貸借       | 156 |
| 5  | 不動産貸借       | 117 | 工事・建築       | 123 |
| 6  | テレビ放送サービス   | 90  | 健康食品        | 115 |
| 7  | 工事・建築       | 88  | インターネット接続回線 | 110 |
| 8  | 健康食品        | 82  | 携帯電話サービス    | 76  |
| 9  | 他の行政サービス    | 72  | 化粧品         | 61  |
| 10 | 携帯電話サービス    | 66  | テレビ放送サービス   | 52  |

## カ 年代別上位の商品・役務

「デジタルコンテンツ」については、ほぼ全ての年代で1位となっている。このことは、あらゆる世代において携帯電話やスマートフォン、パソコンなどを通じてインターネットが利用されていると考えられる。

「架空請求ハガキ」はすべて50歳代以上の中高年の相談となっており、特に60歳代の相談件数が全体の半数近くを占めている。

「フリーローン・サラ金」は全体の件数は近年減少傾向にあったが30年度は増加しており、20歳未満を除く全世代で上位にはいつている。

(29年度)

(単位:件)

|       | 1位        |     | 2位         |     | 3位                |    | 4位              |                                | 5位                   |    |     |
|-------|-----------|-----|------------|-----|-------------------|----|-----------------|--------------------------------|----------------------|----|-----|
| 20歳未満 | デジタルコンテンツ | 40  | 健康食品       | 5   | 履物、化粧品            |    | 各4              | 飲料<br>モバイルデータ通信<br>インターネット接続回線 |                      | 各2 |     |
| 20歳代  | デジタルコンテンツ | 61  | フリーローン・サラ金 | 13  | インターネット接続回線       | 11 | 不動産貸借           | 10                             | 四輪自動車<br>エステティックサービス |    | 各8  |
| 30歳代  | デジタルコンテンツ | 73  | 不動産貸借      | 27  | フリーローン・サラ金        | 17 | 化粧品             | 10                             | 四輪自動車                |    | 9   |
| 40歳代  | デジタルコンテンツ | 123 | フリーローン・サラ金 | 29  | 不動産貸借、インターネット接続回線 |    | 各18             | 四輪自動車                          |                      | 12 |     |
| 50歳代  | デジタルコンテンツ | 159 | 架空請求ハガキ    | 108 | フリーローン・サラ金        | 23 | 不動産貸借、テレビ放送サービス |                                | 各2                   |    |     |
| 60歳代  | 架空請求ハガキ   | 263 | デジタルコンテンツ  | 197 | インターネット接続回線       | 27 | フリーローン・サラ金      | 25                             | テレビ放送サービス            | 21 |     |
| 70歳以上 | デジタルコンテンツ | 115 | 架空請求ハガキ    | 61  | 健康食品              | 37 | テレビ放送サービス       | 34                             | 工事・建築<br>インターネット接続回線 |    | 各30 |

(30年度)

(単位:件)

|       | 1位        |     | 2位         |    | 3位                      |    | 4位          |       | 5位            |    |    |
|-------|-----------|-----|------------|----|-------------------------|----|-------------|-------|---------------|----|----|
| 20歳未満 | デジタルコンテンツ | 28  | レンタルサービス   | 3  | 健康食品、履物、不動産貸借、インターネット回線 |    |             |       | 各2            |    |    |
| 20歳代  | デジタルコンテンツ | 51  | フリーローン・サラ金 | 14 | エステティックサービス             | 13 | 不動産貸借       | 10    | 化粧品、インターネット回線 |    | 各7 |
| 30歳代  | デジタルコンテンツ | 43  | フリーローン・サラ金 | 27 | 不動産貸借                   | 20 | 健康食品        | 15    | 四輪自動車         |    | 13 |
| 40歳代  | デジタルコンテンツ | 65  | フリーローン・サラ金 | 28 | 不動産貸借                   | 19 | インターネット接続回線 | 18    | 工事・建築         |    | 12 |
| 50歳代  | デジタルコンテンツ | 89  | 架空請求ハガキ    | 30 | フリーローン・サラ金、インターネット接続回線  |    | 各19         | 不動産貸借 |               | 18 |    |
| 60歳代  | 架空請求ハガキ   | 128 | デジタルコンテンツ  | 99 | フリーローン・サラ金、インターネット接続回線  |    | 各27         | 工事・建築 |               | 21 |    |
| 70歳以上 | 架空請求ハガキ   | 117 | デジタルコンテンツ  | 59 | 工事・建築                   | 45 | 健康食品        | 39    | フリーローン・サラ金    |    | 24 |

## (7) 高齢者の消費トラブル

60歳以上の相談総件数は1,442件で、全体の42.9%となっている。前年度は3,690件のうち47.4%の1,749件が高齢者からの相談であったことから、件数および全体に対する割合ともに減少している。

相談種別での相談件数1位は「架空請求ハガキ」である。相談件数は前年度から減少しているものの、60歳以上の相談件数は全体の相談件数の9割を占めており、依然として多い。

2位は「デジタルコンテンツ」で、携帯電話・スマートフォンの普及に伴い、ほぼ全ての年代で「デジタルコンテンツ」に関する相談(パソコンや携帯電話へのワンクリック請求、架空請求や出会い系サイトに関する相談)が上位を占めている。相談件数の8割近くを占めていた架空請求等の相談が減少したことにより、相談件数は減少しているものの操作等に不慣れな高齢者がトラブルに巻き込まれるケースは依然として多いと考えられる。

3位の「工事・建築」と9位の「修理サービス(屋根修理)」うち半数以上が訪問販売による契約であるが、高齢者は昼間に在宅の方が多いため、被害に遭いやすいと考えられる。

4位の「健康食品」の相談は、「初回お試しの広告を見て安かったので注文をしたら定期購入で、高額な解約料金を請求された」という契約内容をよく理解しないまま契約したという事案も多いが、「注文した覚えがないものが送られてきた」「親が高額の健康食品を購入させられている」といった高齢者につけ込んだと思われる事案も多い。

6位の「インターネット接続回線」の相談の多くは、電話勧誘で「今より安くなると言われて契約したが、安くならない」「大手事業者だと思って契約変更をしたら違う事業者であった」など。契約先がどこなのか、また、契約内容をよく理解しないまま契約したという事案が少なくない。

10位の「テレビ放送サービス」は、電波障害の相談もあるが、ほとんどが、受信料に関する相談である。

60歳以上商品・役務の種類別ワースト10

(単位:件)

| 順位 | 29年度                 |     | 30年度        |     |
|----|----------------------|-----|-------------|-----|
|    | 商品・役務名               | 件数  | 商品・役務名      | 件数  |
| 1  | 架空請求ハガキ              | 324 | 架空請求ハガキ     | 245 |
| 2  | デジタルコンテンツ            | 312 | デジタルコンテンツ   | 158 |
| 3  | インターネット接続回線          | 57  | 工事・建築       | 66  |
| 4  | テレビ放送サービス            | 55  | 健康食品        | 57  |
| 5  | 工事・建築                | 46  | フリーローン・サラ金  | 51  |
| 6  | 健康食品                 | 44  | インターネット接続回線 | 44  |
| 7  | フリーローン・サラ金           | 43  | 不動産貸借       | 38  |
| 8  | 新聞                   | 32  | 携帯電話サービス    | 28  |
| 9  | 携帯電話サービス<br>他の行政サービス | 各31 | 修理サービス      | 26  |
| 10 |                      |     | テレビ放送サービス   | 23  |

## カ 特殊販売

特殊販売に関する相談件数は減少(29年度 1,923件 → 30年度 1,641件 前年度比較 △282件【△14.7%】)しているものの、依然として通信販売が過半数を超えており、これは、定期購入に関する相談が要因の一つと考えられる。

(単位:件)

|      |      | 訪問販売  | 通信販売  | マルチ・マルチまがい | 電話勧誘  | ネガティブオプション(送り付け商法) | その他無店舗 | 訪問購入 | 特殊販売計  |
|------|------|-------|-------|------------|-------|--------------------|--------|------|--------|
| 29年度 | 件数   | 306   | 1,303 | 35         | 193   | 2                  | 37     | 47   | 1,923  |
|      | 構成比% | 15.9% | 67.8% | 1.8%       | 10.0% | 0.1%               | 1.9%   | 2.4% | 100.0% |
| 30年度 | 件数   | 286   | 987   | 39         | 242   | 1                  | 50     | 36   | 1,641  |
|      | 構成比% | 17.4% | 60.1% | 2.4%       | 14.7% | 0.1%               | 3.0%   | 2.2% | 100.0% |

## キ 危害・危険相談

危害相談とは、商品・サービスに関連して身体にけが、病気等の疾病(危害)を受けたという相談。危険相談とは、危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談をいう。

平成30年度の相談件数は36件と、前年度の49件と比較すると減少(△13件【△26.5%】)した。内容としては食品による体調不良や、美容品使用後の皮膚の異常、スマホのバッテリーによる火災など様々な相談が寄せられている。

### 主な危害相談事例

ダイエットサプリで胸やけ、胃痛。健康食品で蕁麻疹。菓子に混入していた針金類により口内裂傷。まつ毛お美容液で目と瞼の痒み。瞼の美容液で目に腫れ。飲食店での転倒、骨折。飲食店のストーブによる火傷。衣類の試着中転倒、骨折。雑貨店で店員との衝突による骨折。スマホの外付けバッテリーによる火災等

(件数)

(単位:件)

|       | 29年度   | 30年度  |
|-------|--------|-------|
| 危害    | 41     | 26    |
| 危険    | 8      | 10    |
| 計     | 49     | 36    |
| 前年度比較 | 114.0% | 73.5% |