

【問合せ先】 和歌山市手平2丁目1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8階
 和歌山県消費生活センター 担当 嶋田、福田 TEL073-433-1551
 同センター紀南支所 担当 松浦 TEL0739-24-0999

平成28年度上半期（4月～9月） 和歌山県消費生活センターにおける消費者相談の概要

※以下のデータは、すべて各年度の上半期（4月～9月）のデータと比較しています。

- 相談件数が4年ぶりに減少
- ウェブサイト関連の相談が依然トップ
 - ・ワンクリック請求、架空請求
 - ・出会い系サイト
 - ・オンラインゲーム
- マルチ商法のトラブルが増加中
- 健康食品や化粧品の定期購入に関するトラブルに注意

1 相談件数（図1）

平成28年度上半期に和歌山県消費生活センターに寄せられた相談件数は2,945件となり、前年度同期から11%減少（356件減）し、4年ぶりの減少となりました。

これは、「ウェブサイト関連」「固定通信回線」に関する相談の減少によるものが要因の一つとなっています。

2 苦情相談における相談者の状況（図2）

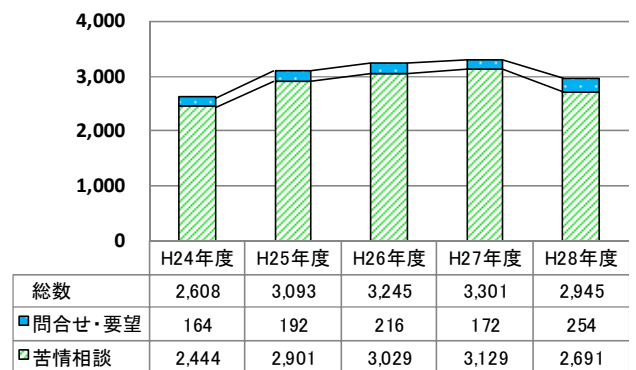
相談件数2,945件のうち、苦情相談件数は2,691件で、年代層別で見ると、60歳以上の高齢者層からの相談割合は36.2%で前年度同期から0.3%減少しましたが、依然高止まりの状態です。契約者年齢別で見ると、70歳以上からの相談件数が最も多く、僅差で60歳代となっています。

高齢者は在宅していることも多いため訪問や電話で勧誘を受ける機会が多くなることに加え、孤独、健康、お金の不安を感じる方が多いとされていますので、悪質商法のターゲットとなりやすく、消費生活センターへの相談も多くなっていることが伺えます。

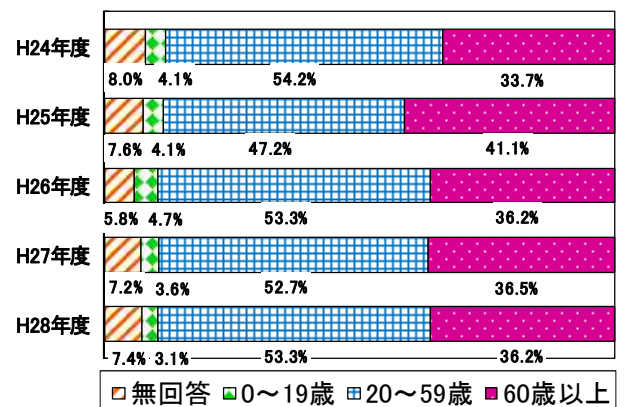
3 苦情相談の内容（表1）

苦情相談の内容については表1のとおりです。

【図1】 消費者相談件数の推移



【図2】 年代層別（契約者年齢）の割合



【表1】 苦情相談の主な内容

順位	順位変動	商品・サービス分類名	H28年度上半期	H27年度上半期	増減	前年度比	具体的な商品・サービスの内容
1	—	ウェブサイト関連	554	644	-90	0.86	ワンクリック請求、出会い系サイトのトラブルなど
2	—	固定通信回線	182	255	-73	0.71	光回線やプロバイダ等の契約、解約トラブルなど
3	—	健康食品	117	91	26	1.29	健康食品の定期購入トラブル、強引な電話勧誘など
4	—	不動産貸借	77	89	-12	0.87	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
5	↑	修理サービス	62	54	8	1.15	家電、建具、小規模家屋修理など
6	↑	四輪自動車	58	34	24	1.71	自動車の契約・解約トラブル、不具合など
7	↓	工事・建築	56	76	-20	0.74	家屋の新築、リフォーム工事など
8	↑	化粧品	50	38	12	1.32	化粧品の定期購入トラブル、通信販売トラブルなど
9	↓	携帯電話サービス	45	52	-7	0.87	解約時の違約金、格安スマホの契約トラブルなど
10	↓	フリーローン・消費者金融	43	56	-13	0.77	消費者ローン、多重債務、ヤミ金など

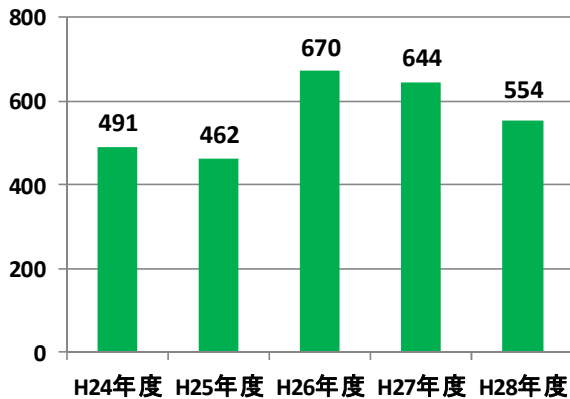
① ウェブサイト関連の相談が依然トップ

ウェブサイト関連の苦情相談件数は 554 件となりました。前年度と比べ減少したものの、依然として全体の約 2 割を占める最も多い相談となっています（図3）。

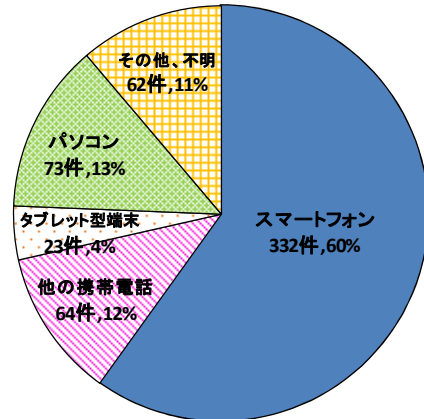
60 歳代までの各年代でも相談件数がトップであり、幅広い年代から相談が寄せられています。

利用機器では、スマートフォン、他の携帯電話（フィーチャーフォンなど）、タブレット型端末を併せると 75%以上を占めており、気軽にインターネットが利用できる環境でトラブルにあっていけると言えます（図4）。

【図3】ウェブサイト関連の相談件数



【図4】通信機器別相談件数

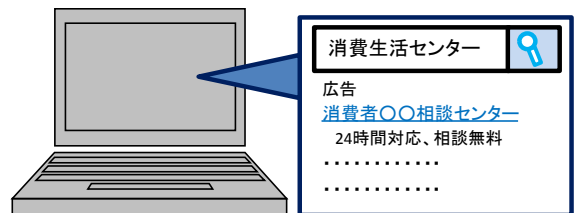
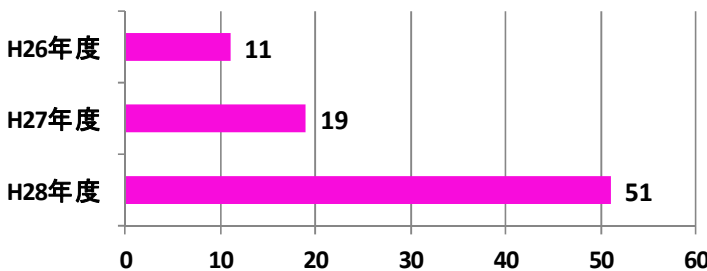


ワンクリック請求、架空請求

ウェブサイト関連の相談の中では、「ワンクリック請求」と呼ばれる手口が最も多く、269 件（49%）を占めており、次いで架空請求の 144 件（26%）と続いています。

また、これらのトラブルにあった人が、相談できるところをインターネットで検索したところ、一番初めに表示される広告に掲載されている事業者と相談し、「任せてもらえれば解決する。」などと言われ、料金の発生する契約を迫られた、という相談が急増しています（図5）。

【図5】ワンクリック請求等の解決をうたうサイトに関する相談件数



【相談事例】

インターネットで見つけた相談センター	40代 男性
ワンクリック請求で 15 万円請求され、インターネットで検索して見つけた相談センターに電話した。ワンクリック請求業者の電話番号を伝えると、「この業者は悪質で裁判になるかもしれない。解決してあげます。料金は5万4千円だ」と言われた。ホームページをよく見ると調査会社のようだが信用してよいのか。	

【消費者へのアドバイス】

- 「登録になりました」などと表示されても契約は成立していない場合がほとんどです。
 - 業者には絶対に連絡しないようにしましょう。個人情報を知られてしまいます。
 - お金は支払わずに、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。
 - インターネットで相談できるところを検索して一番最初に出てくる事業者は、消費生活センター等の公的な機関とは限りません。自身がどこに相談しているのか十分確認しましょう。
- ☆ 3ケタの電話番号「188」で最寄りの相談窓口や県消費生活センターにつながります。

出会い系サイト

平成 28 年度上半期では、出会い系サイトの相談が昨年度同期から 6 件増加の 32 件となりました（図 6）。中には、SNS で知り合った人や、間違いメール、相談にのって欲しいという突然のメールから誘導されて、出会い系サイトを利用してトラブルにあうケースが見られました。

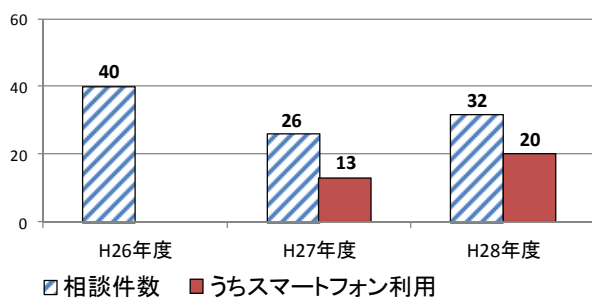
【相談事例】

SNSで知り合った人に誘われた出会い系サイト	30代 男性
SNSで知り合った人から誘われて出会い系サイトに登録した。もともとは無料だったが、何度かやり取りしているうちに電話番号を交換しようということになった。電話番号交換には料金が必要と言われて4千円を振り込んだ。その後、セキュリティ解除や様々な手続きに料金が必要と言われ、合計15万4千円を支払った。しかし、言われたとおりにしているのに一向に交換できない。約束が守られないので返金してほしい。	

【消費者へのアドバイス】

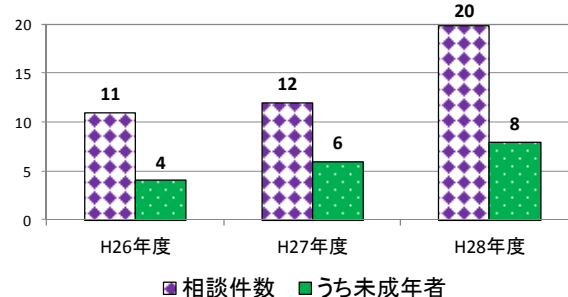
- 知らない人から届くメールやメッセージには絶対に返信しないようにしましょう。
- 最初は無料であっても、連絡先を交換するというような理由で料金やポイント購入が必要と言われる場合があります。やり取りの内容が本当かどうか確認できない場合はお金を支払わないようにしましょう。
- 騙されたと思っても、やり取りをしていた相手が「サクラ（利用者になりすましているサイト業者に雇われた人）」であるとの立証は難しく、返金を求めるのは困難ですが、まずは消費生活センターに相談しましょう。

【図6】出会い系サイトに関する相談件数



※「スマートフォン」の集計は平成 27 年度から開始

【図7】オンラインゲームに関する相談件数



オンラインゲーム

平成 28 年度上半期ではオンラインゲームに関する相談が 20 件寄せられ、昨年度同期から 8 件増加しました（図 7）。特に、子ども（未成年者）が親族のクレジットカードを使って有料コンテンツ購入の決済をしたという相談が目立ちました。スマートフォンの普及や、ゲーム機でもインターネットができる環境になり、保護者の目の届かないところで有料コンテンツが簡単に利用できてしまいます。家族内でよく話し、利用ルールを決めておくことが大切です。

【相談事例】

孫が使ったスマートフォンでのオンラインゲームの請求	60代 女性
今年に入り知らない業者から高額請求が届くようになった。調べてみると、高2の孫がスマートフォンでのゲームに私のクレジットカードを使っていた。先月に38万円を支払い終わったが、先月も57万円の請求が届き、一括払いができない。私が支払える方法をカード会社に相談したら、60回のリボ払いを勧められ2回支払った。今月、また78万円の請求が来たが支払えない。	

【消費者へのアドバイス】

- 家族内で、どのようなゲームをしているか確認し、十分話し合しましょう。
- クレジットカードの管理場所を徹底し、子どもが勝手に持ち出せないようにしましょう。
- 毎月の利用明細を確認し、不明な請求がないか常に確認しましょう。
- 子どもがトラブルにあった場合は、親子で消費生活センター等に相談しましょう。

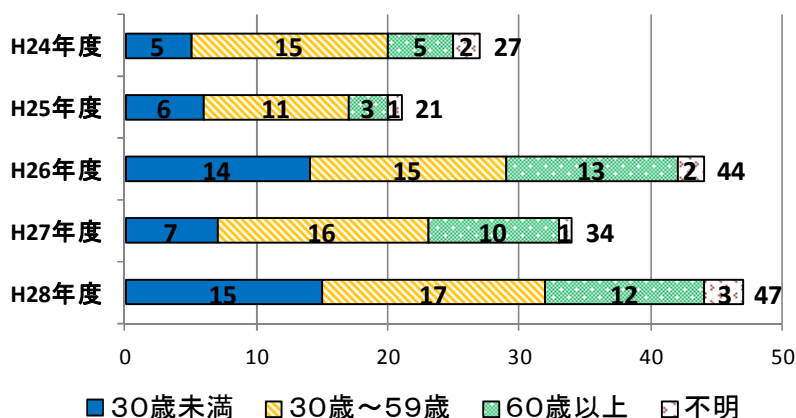
② マルチ商法のトラブルが増加中

平成28年度上半期では、マルチ商法（連鎖販売取引）に係る相談が前年度同期から大きく増加し、47件（13件増）となりました（図8）。年代別に見ると、30歳未満の若年層からの相談が倍増していますが、高齢者層の相談も微増するなど、すべての年代で注意が必要となっています。

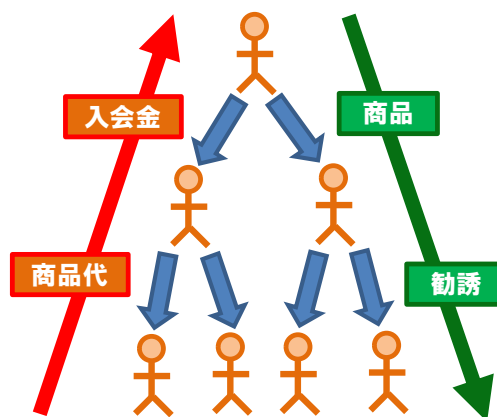
取り扱われる商品は浄水器や健康食品、化粧品という一般的な商品の他、若年層では海外事業者が運営している怪しい儲け話が見られました。

友人・知人から勧誘されるケースが多いですが、出会い系サイトやSNSで知り合った人から勧誘される事例もあり、いつ誰からどこで勧誘されるかわからないので、注意が必要です。

【図8】マルチ商法の相談件数



【図9】マルチ商法のイメージ図



【相談事例1】

近所の人に勧められ契約した高額な水の連鎖販売取引	70代 女性
近所の方が病院に勤務していて、夫の病気のことを聞いてくれたので夫の薬袋などを持って家に行った。しかしそこで体に良いという水を強引に勧められた。最初は高額なので無理だと伝えていたが、誰かを紹介すれば儲けになるといわれ、定期購入の契約をしてしまった。解約したい。	

【相談事例2】

出会い系サイトで知り合った女性から誘われ契約した儲け話	20代 男性
出会い系サイトで知り合った女性から「手伝ってほしいことがある」と誘われ無料のセミナーに向き、海外事業者が運営する簡単に儲けられるというネットワークビジネスの話を聞いた。後日、そのセミナーの運営者から「ご飯に行こう」と誘われたので行ってみると、セミナー会場の横のブースでネットワークビジネスの勧誘を受けた。お金がないと断っていたが、結局、消費者金融から20万円を借りて契約してしまった。しかし、10日後クーリング・オフし、業者から返金には2週間かかるとメールが届いた。契約書は受け取っていない。業者からの返金が完了した後に会員用のウェブサイトに入れなくすると言われていたが、解約内容を確認しようとウェブサイトに入ろうとしたところ入れない。返金されるか心配だ。	

【消費者へのアドバイス】

- 知人からの誘いであっても断る勇気が必要です。必要なればきっぱりと断りましょう。
- 連鎖販売取引に参加すると、自身も勧誘することになり、人間関係が壊れかねません。
- 必ず儲かるという言葉は信じてはいけません。実際に儲けるのは至難のわざです。
- 支払いのために消費者金融などで安易に借金すると、多重債務に陥る危険性があります。
- 契約する場合であっても、事業者の所在や連絡先を十分確認しましょう。特に、ウェブサイト上の海外事業者では、何かトラブルが起こっても連絡がとれないという可能性があります。

③ 健康食品や化粧品の定期購入に関するトラブルに注意

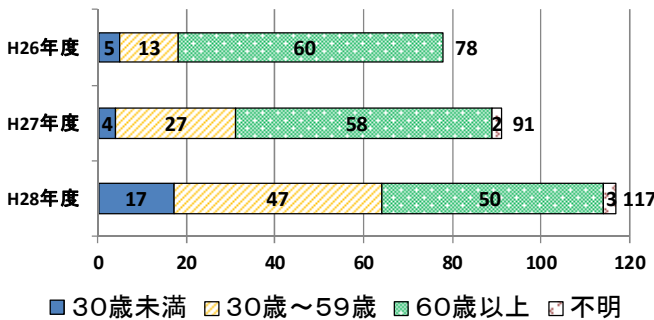
平成 28 年度上半期では、健康食品に関する苦情相談が前年度同期に比べ 26 件増加しています（図 10）。また、化粧品に関する苦情相談も前年度同期から 12 件増加しています（図 11）。従来、健康食品や化粧品のトラブルは高齢者からの相談が多かったのですが、今年度は高齢者以外からの相談が急増しています。また、両相談ともに、通信販売でのトラブルが 6 割以上となっています（図 12）。

健康食品では、テレビやインターネット通販等で『お試し価格を 1 回限り』の申し込みのつもりが、2 回目以降は通常料金になる数回の定期購入が契約条件になっていた、というような相談が 56 件寄せられ、昨年度同期の 24 件から 2 倍以上となっています。

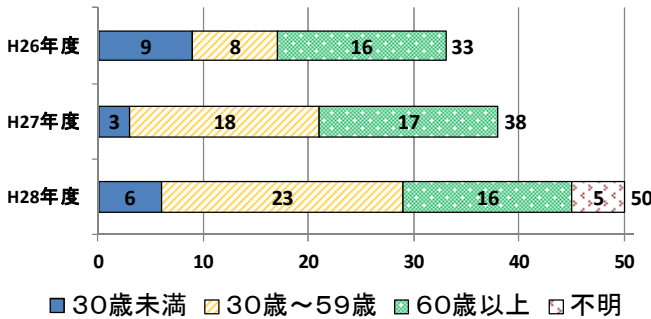
化粧品においても、健康食品と同様、定期購入のトラブルが目立ち、昨年度同期の 8 件から 2 件増加の 10 件となっています。

初回の価格がかなり安くなっていることから、他の条件をよく確認せず契約するケースが多く見られました。

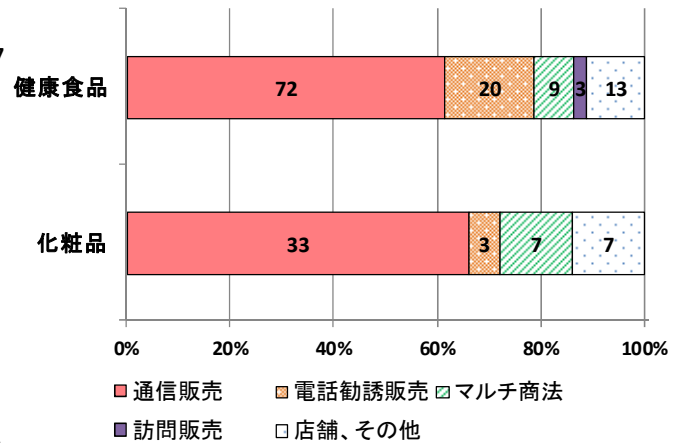
【図 10】健康食品の相談件数



【図 11】化粧品の相談件数



【図 12】健康食品と化粧品の販売形態の割合



【相談事例】

SNSで広告を見て購入した健康食品	20代 女性
複数のSNSに「96.2%が効果を実感」と広告が載っているのを見て、販売サイトでダイエット健康食品を購入した。1回きりだと思っていたが、2回目を送られてきた。業者に解約の電話をかけたが4回買わないと解約できないと言われた。どうすればよいか。	

【消費者へのアドバイス】

- 契約する前には、定期購入が条件でないかなど、業者の販売条件を十分確認しましょう。
- 通信販売はクーリング・オフができません。事業者の返品特約を事前に確認しましょう。

和歌山県消費生活センターでは、消費生活全般に関するトラブルについて、相談を受けています。

相談は、早ければ早いほど、よりよい解決につながります。

一人で悩まないで、ぜひご連絡ください。

和歌山県消費生活センター

電話073-433-1551

和歌山県消費生活センター紀南支所

電話0739-24-0999