記者発表

令和元年５月１６日

[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　野田、谷口　℡073-433-1551
同センター紀南支所　担当　佐向　℡0739-24-0999

～５月は消費者月間です！～
平成３０年度和歌山県消費生活センターにおける消費者相談の概要

① ハガキ等による架空請求に関する苦情が最多
② ウェブサイト関連の苦情が引き続き高止まり
③ 台風関連の家屋修理等に関する苦情が急増
④ 情報商材（もうけ話）に関する苦情が倍増
⑤ 電気の供給契約に関する相談が倍増

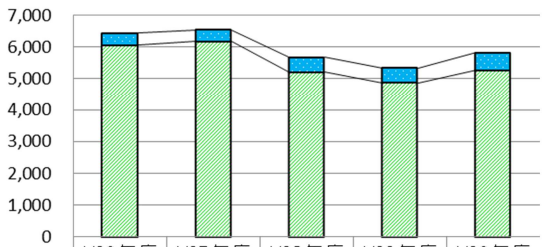
１　相談件数【図１】

平成30年度に和歌山県消費生活センターに寄せられた相談総件数は5,842件（前年度比485件、9.1%増）、うち苦情相談件数は5,281件（前年度比397件、8.1%増）で、総件数、苦情件数ともに３年ぶりに増加しました。

また、市町村消費生活相談窓口等に寄せられた相談は3,910件で、前年度から15.6%（530件）増加しました。

市町村の増加割合が高くなっているのは、県内全市町村の相談体制が整備され、相談窓口等が周知されてきたことなどが要因と考えられます。

【図1】消費者相談件数の推移



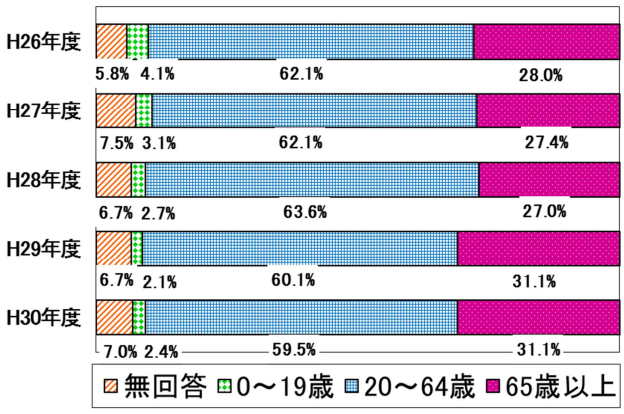
	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
総数	6,457	6,550	5,695	5,357	5,842
問合せ・要望	386	357	468	473	561
苦情相談	6,071	6,193	5,227	4,884	5,281

２　年代別苦情相談の状況【図２】

契約者年代別の苦情件数は、高齢者（65歳以上）が1,641件（31.1%）で２年続けて苦情総件数の３割を超えており、このうち最も多かった苦情がハガキ等による架空請求（414件）でした。

また、年代を問わず多く寄せられた苦情はウェブサイト関連でした。

【図２】契約者年代別割合（苦情相談）



３　苦情相談の内容【表１】

苦情相談の内容は以下のとおりです。

【表１】苦情相談の主な内容　（件）

順位	商品・サービス分類名	H30年度	H29年度	増減	前年度比	具体的な商品・サービスの内容
1	架空請求ハガキ	824	700	124	1.18	身に覚えのない消費料金を請求するハガキ
2	ウェブサイト関連	752	703	49	1.07	ワンクリック請求、出会い系サイトのトラブルなど
3	固定通信回線	203	227	−24	0.89	光回線やプロバイダ等の契約、解約トラブルなど
4	健康食品	194	171	23	1.13	健康食品の定期購入トラブル、強引な電話勧誘など
5	工事・建築	131	108	23	1.21	家屋の新築、リフォーム工事など
6	不動産貸借	125	129	−4	0.97	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
7	修理サービス	125	90	35	1.39	屋根瓦などの小規模家屋修理や家電修理など
8	携帯電話サービス	102	82	20	1.24	携帯電話機器の不具合・故障など
9	電気	96	49	47	1.96	電気代が安くなるという電話勧誘など
10	四輪自動車	89	74	15	1.20	自動車の契約・解約トラブル、不具合など

①　ハガキ等による架空請求に関する苦情が最多

苦情件数の最多はハガキ等による架空請求関連（824 件）で、平成 29 年９月から増えはじめ、平成 30 年３月をピークに同年７月まで高水準で推移しました。【図３】

特徴は、あて先の 95%以上が 50 歳以上の女性であったことです。

この詐欺の手口は、法的手続きを匂わせる文面で不安を煽り、ハガキや封書に書かれた番号に電話を架けさせてお金をだまし取るものです。

相談事例には、ハガキに情報保護シールが貼ってあったり、背景に桐花紋のような絵が印刷されているものや、「重要」と書かれた封書が届いたというものがありました。

また、複数回にわたり同様のハガキが届いたという苦情も寄せられました。

架空請求ハガキの例

民事訴訟最終通達書

訴訟管理番号（■）■■

本通達は、貴殿に対し、契約中、若しくは債権譲渡のあった企業又は団体から契約不履行による訴状が提出されたことを当該債務者たる貴殿に通達し、本通達の後、訴訟取り下げ最終期日を経て貴殿を被告とした民事裁判が開始されることを通知するものです。

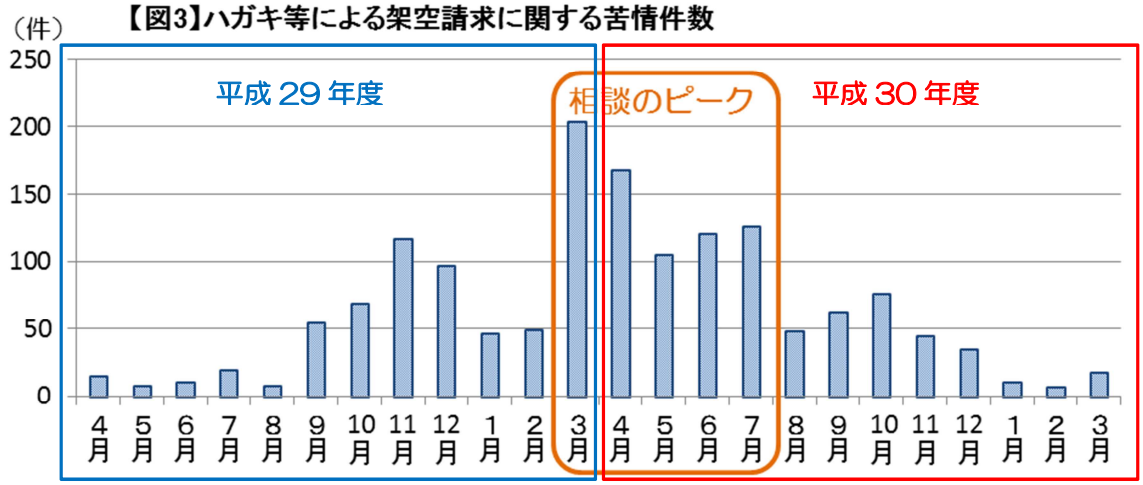
本通達に対しこのままご連絡なき場合、原告側の主張が全面的に受理され、裁判所の認可を受けた執行官立会いのもと、現預金や有価証券及び、動産や不動産物の差し押えが強制的に執行される場合があります。

また本件は民事訴訟に関する通達である為、民事訴訟法の適用により個人情報の保護や守秘義務が発生致しますので、本件に関するご相談、取り下げ等のお問い合わせは必ずご本人様からご連絡を頂きます様お願い申し上げます。

訴訟取り下げ最終期日　平成31年■月■日

訴訟通知センター　お問い合わせ・相談窓口
03-■■■■
受付時間（日、祝日は除く）
平日9:00～20:00 / 土曜日9:00～13:00
〒100-8977　東京都千代田区霞が関■丁目■番地■号

【図3】ハガキ等による架空請求に関する苦情件数



【消費者へのアドバイス】

- 法務省や裁判所など、公的機関のような名称を名乗っていますが、実態はないので無視してください。
- 裁判所が訴訟に関する内容をハガキで送ってくることはありません。
- 裁判所が訴訟に関する通知をするときは、「特別送達」という形式で、原則として郵便職員による手渡しであるため、郵便受けに入れられることはありません。

②　ウェブサイト関連の苦情が引き続き高止まり

ハガキ等による架空請求に次いで多い苦情がウェブサイト関連（752 件）で、10 年以上にわたり高い水準で推移しています。

契約者の年代別相談割合をみると、50 歳以上が６割以上を占めました。

【相談事例１】

スマートフォンに大手通販サイトから動画サイトの料金が未納という内容が書かれた SMS（ショートメッセージサービス）が届いた。	60 歳代　男性
電話をすると「2 年前に契約した動画サイトの料金 15 万円未納のため請求する。国からの救済措置があるので 95%が返金される」と説明された。本当だろうか。また、どうすれば良いだろうか。	

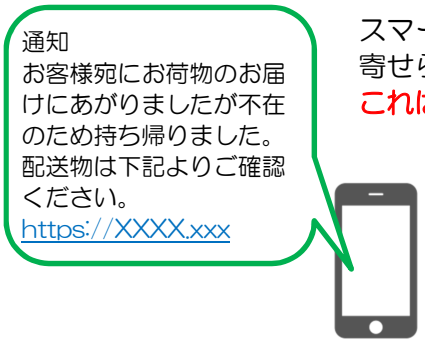
【相談事例２】

インターネット上で知り合った人から出会い系サイトに誘われてポイントを購入した。相手と会話ができずに料金だけがかさむ。	50 歳代　男性
インターネット上で知り合った人に出会い系サイトに誘われた。購入したポイントを使って相手と会話ができる仕組みのようだ。３万円をクレジット決済したが、そのポイントだけでは会話ができず、もっとポイントを購入する必要があると言われた。だんだん不審に思えてきたので解約したい。	

【消費者へのアドバイス】

- 大手通販サイトなどが SMS で未納の料金を請求してくることはありません。
- 身に覚えのない請求には電話を架けたりせず、無視してください。
- SNS のメッセージやメールの誤送信などを装って連絡してくる相手はどのような人か分かりません。
- 様々な理由を付けて有料サイト等に誘導しようとする場合は要注意です。

宅配業者から SMS が届いたんだけど･･･



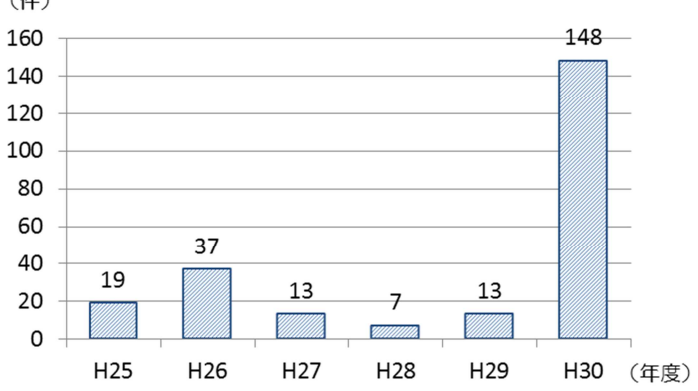
スマートフォンに宅配会社から SMS で不在通知が届いたという相談が寄せられています。
これは個人情報を騙し取ろうとする手口です！

リンク先では、不正なアプリをダウンロードさせたり、電話番号やパスワードを入力させたりしようとします。
個人情報を取られると、自身の番号から大量の SMS が送付されたり、勝手にキャリア決済をされたりすることがあります。
SMS やメールが届いても、記載された URL をクリックしたり、発信元に電話をしたりせず、無視することが大切です。

③　台風関連の家屋修理等に関する苦情が急増

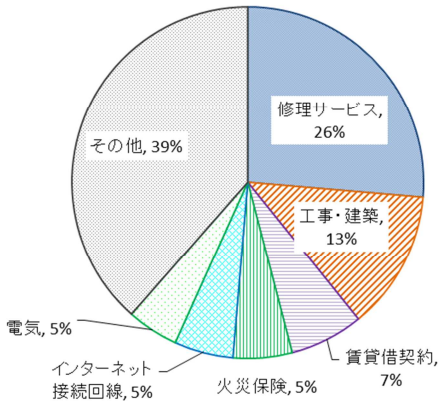
平成 30 年度に相次ぎ発生した台風関連の苦情件数は、前年度と比較して 10 倍以上の 148 件に急増しました。【図 4】
トラブルの内容は家屋修理等に関するものが半数以上を占め、主な内容は修理サービス（39 件）、工事・建築（19 件）、賃貸借契約（10 件）、火災保険（8 件）です。【図 5】

【図4】台風に関連するトラブル件数の推移



【参考】
＜修理サービス＞
　住宅の簡易な修理や建物の付属物
　（屋根瓦数枚程度の取替えなど）の修理
＜工事・建築＞
　住宅の大規模な修繕
＜賃貸借契約＞
　賃貸住宅の修理など

【図5】台風に関連するトラブルの内容別割合



【相談事例】

台風で傷んだ屋根を保険で修理しようとしたが、見積額に対して保険金が安かったのでキャンセルを申し出ると高額な違約金を請求された。	**50 歳代　女性**
台風で屋根が傷んだので保険を利用して屋根工事をしてもらうため、インターネットの業者紹介サイトに登録した。紹介された業者から 100 万円の見積書と保険請求の書類を作成したので、それを保険会社に出すように言われた。そのとき、何かにサインをしたが書面は受け取っていない。その後、実際に給付された保険金は 30 万円であり、見積額と乖離していたので工事のキャンセルを申し出ると、業者は「30 万円の工事をする。どうしてもキャンセルしたいのであれば、キャンセル料として保険金の 30%を支払ってほしい。」と言われた。	

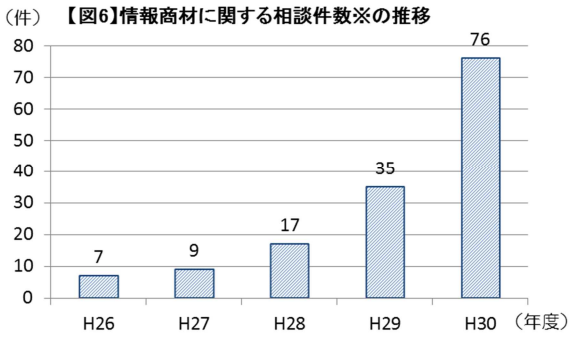
【消費者へのアドバイス】

- **まずは自分自身で保険や損害の内容を確認し、保険会社に相談しましょう。**
- **保険金申請の代行サービスでは、業者から手数料を請求されることもありますが、保険金の対象とはなりません。**
- **業者から求められたからといって、書面に安易にサインせず、十分な説明を求めましょう。**
- **訪問販売の場合、契約書を受け取った日から８日間はクーリング・オフが可能です。**

④　情報商材（もうけ話）に関する苦情が倍増

　情報商材に関する苦情件数（※）は 76 件で、前年度と比較して倍増しました。【図 6】
　情報商材とは、インターネット通販などで、副業や投資、ギャンブル等で高額収入を得るためのノウハウなどと称して販売されている情報のことです。
　20 歳代から 80 歳代までの幅広い年代から苦情が寄せられており、ひとりで何件もの契約をしている場合もあります。

【図6】情報商材に関する相談件数※の推移



（※）　相談内容の一部に「情報商材」という言葉が含まれる相談件数。情報商材に関する相談や、情報商材に関連して契約した商品・サービスに関する相談などが含まれています。

【相談事例】

ネットで副業を探していると、簡単に稼げそうな情報があった。申込みをしたが、簡単に稼げそうにないので解約したい。	**40 歳代　女性**
インターネットで副業を探していたところ、「10 分あれば簡単な作業だけで稼げる」というサイトを見つけた。SNS で連絡をとり、送られてきた動画を見てから情報商材を 1 万円で購入すると仮想通貨のもうけ話であった。半年で投資額が 30 倍になるということだったが、儲からないので解約したい。	

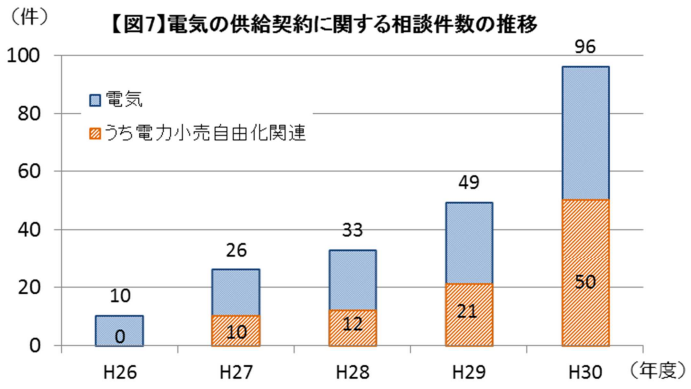
【消費者へのアドバイス】

- ウェブサイトやSNSには、簡単にもうかるという情報商材が数多く掲載されていますが、その情報をうのみにしないでください。
- ネット以外にも、電話勧誘やマルチ商法のような販売形態をとるものもあります。

⑤　電気の供給契約に関する苦情が倍増

電気の供給契約に関する苦情件数は96件で前年度と比較して倍増し、特に平成28年4月に導入された電気の小売業への参入が全面自由化されたことに関連する苦情が増加しています。【図7】

消費者が電力会社や料金メニューを自由に選択できるようになった反面、事業者や料金メニューの数が多すぎて、選択することが難しくなっている側面もあります。



【相談事例】

電気メーターを交換する必要があると来訪した業者と契約してしまった。電力会社を変えたくないのだが、どうしたら良いか。	60歳代　男性
電気メーターを自動検針にするため交換する必要があると来訪した業者が、現在契約している大手電力会社だと思って書面にサインした。その後、書面を見ると「供給計画申込書」となっていた。驚いて大手電力会社に問い合わせると、来訪したのは別の電力会社だと分かった。 大手電力会社から変えるつもりはないが、どうしたら良いだろうか。	

【消費者へのアドバイス】

- 現在供給を受けている電力会社との契約を一度解除すると、再びその電力会社との契約に戻す場合でも、現在の料金メニューや割引特典などが適用されないケースがあります。
- 「電気料金が安くなる」と勧誘されてもうのみにせず、現在の料金メニューと比較するなど、契約内容を十分に確認しましょう。
- 契約が個人事業主等の場合は、原則として法律上のクーリング・オフが適用されないため、より慎重な対応が必要です。

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、お気軽に相談してください。

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

○消費者ホットライン

☎局番なし　１８８（いやや）

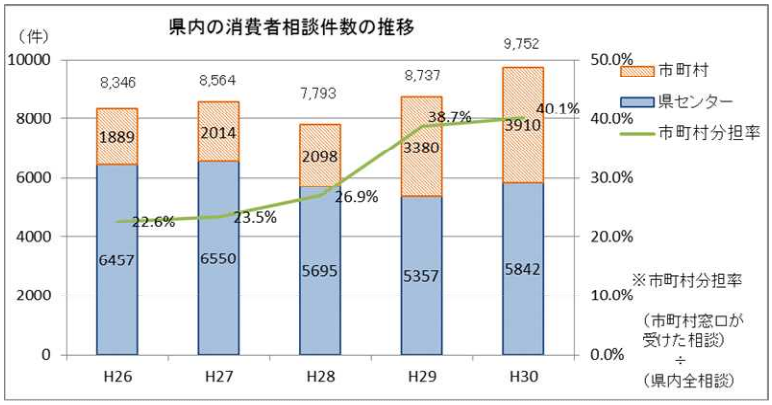
県や市町村の消費生活相談窓口などをご案内します。

消費者ホットライン１８８
イメージキャラクター　イヤヤン

詳 細 資 料

１．消費者相談の受付概況

平成 30 年度に県消費生活センターに寄せられた消費者相談の件数は前年度より 485 件増加の 5,842 件（前年度比 1.09 倍）です。市町村の消費生活相談窓口等に寄せられた消費者相談の件数は前年度より 530 件増加の 3,910 件（前年度比 1.16 倍）です。県センター及び市町村消費生活相談窓口等の相談件数を合わせた、県内の消費者相談の件数は、9,752 件で、過去 5 年間で最も多くなりました。



これはハガキ等による架空請求の増加に加え、平成 27 年度に運用が開始された全国共通の相談電話「188」の知名度が上がったことにより、市町村窓口等への相談件数が増加したことが主な要因と考えられます。

*1）：和歌山県推計人口 927,808 人（県人口：平成 31 年 4 月 1 日現在）

２．苦情相談における相談者の構成

平成 30 年度における全相談 5,842 件のうち、苦情相談（問合せを除く相談）は 5,281 件で前年度の 1.09 倍に増加しています（以降の集計数値はすべて苦情相談のものです）。その相談方法はほとんどが電話によるもので 4,786 件（90.6%）、来所による面談は 489 件（9.3%）です。電話による相談は昨年度の 1.09 倍と増加しています。

契約者の性別をみると、男性の相談が 2,075 件（39.3%）、女性は 2,997 人（56.8%）です。

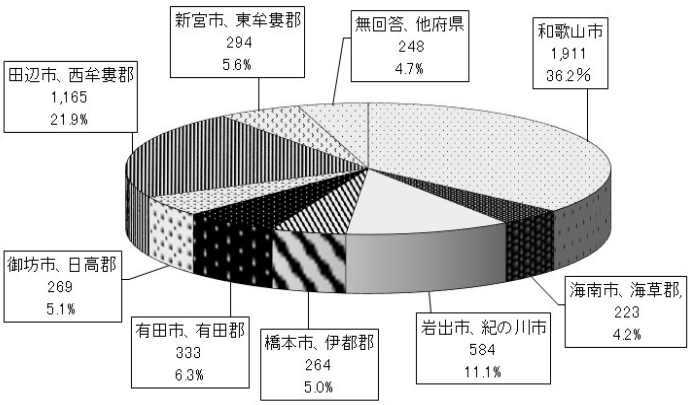
また、年齢別（表１）でみると、70 歳以上からの相談が最も多く、次いで 60 歳代、50 歳代の順となっています。平成 29 年度と比較すると、20 歳代、30 歳代を除く各年代で相談が増加しています。

【表１】 契約者の年齢別苦情相談件数

歳代	平成30年度					平成29年度				
	男 性	女 性	不明・団体	計	構成比率	男 性	女 性	不明・団体	計	構成比率
１０歳未満	5	0	0	5	0.1%	0	1	1	2	0.2%
１０歳代	75	49	0	124	2.3%	50	50	2	102	3.8%
２０歳代	145	139	0	284	5.4%	122	173	3	298	7.7%
３０歳代	186	200	2	388	7.3%	201	230	2	433	12.1%
４０歳代	317	404	3	724	13.7%	335	356	3	694	18.1%
５０歳代	379	684	3	1,066	20.2%	389	576	5	970	15.7%
６０歳代	454	699	2	1,155	21.9%	442	671	5	1,118	16.7%
７０歳以上	422	744	1	1,167	22.1%	365	571	6	942	19.9%
無回答	92	78	198	368	7.0%	70	65	190	325	5.8%
合 計	2,075	2,997	209	5,281	100.0%	1,974	2,693	217	4,884	100.0%

居住地別（図２）で見ると、和歌山市（36.2%）が一番多く、次いで田辺市・西牟婁郡内(21.9%)、岩出市・紀の川市（11.1%）の順となっています。

【図2】居住地別の契約者数



３．苦情相談の内容

(1)　商品・サービス別構成比

「商品」が 50.7%、「サービスの提供」に関するものが 48.0%となっています。

(2)　商品・サービス別苦情内容（表２）

1位「架空請求ハガキ」（前年度２位　相談に占める割合 H29:14.4%→H30:15.6%）

前年度の 1.17 倍と増加し、50 歳代以上の相談の1位となっています。ハガキで「裁判所に訴状が提出された」「連絡なき場合は財産を差し押さえる」などと脅し、訴訟の取り下げ等について相談するよう連絡先が記載されています。公的機関だと誤解をし、記載されている電話番号に連絡をして、お金を支払ってしまったというケースも見受けられました。

2位「ウェブサイト関連」（前年度1位　H29:14.3%→H30:14.2%）

全苦情に占める割合は前年度とほぼ変わらず、この苦情は未成年から 40 歳代の各年齢層の苦情件数の 1 位となっています。内容としては、ワンクリック詐欺などの悪質サイト（アダルト、出会い系等）からの不当請求や、宅配業者を装った SMS が届き、連絡してしまうケースもありました。

3位「固定通信回線」（前年度３位　H29:4.6%→H30:3.8%）

前年度の 0.89 倍（24 件減少）とやや減少しましたが、光回線やプロバイダ等の契約は、60 歳代、70 歳以上の各年齢層の相談件数の３位となっています。

【表2】 苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス分類名	H30年度	H29年度	増減	前年度比	具体的な商品・サービスの内容
1	架空請求ハガキ	824	700	124	1.18	身に覚えのない消費料金を請求するハガキ
2	ウェブサイト関連	752	703	49	1.07	ワンクリック請求、出会い系サイトのトラブルなど
3	固定通信回線	203	227	-24	0.89	光回線やプロバイダ等の契約、解約トラブルなど
4	健康食品	194	171	23	1.13	健康食品の定期購入トラブル、強引な電話勧誘など
5	工事・建築	131	108	23	1.21	家屋の新築、リフォーム工事など
6	不動産貸借	125	129	-4	0.97	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
7	修理サービス	125	90	35	1.39	屋根瓦などの小規模家屋修理や家電修理など
8	携帯電話サービス	102	82	20	1.24	携帯電話機器の不具合・故障など
9	電気	96	49	47	1.96	電気代が安くなるという電話勧誘など
10	四輪自動車	89	74	15	1.20	自動車の契約・解約トラブル、不具合など

4位 「健康食品」（前年度 4 位　H29:3.5%→H30:3.7%）

前年度の 1.13 倍（23 件増加）とやや増加しました。「お試し価格で 1 回だけ申し込んだつもりだったのに定期購入になっていた」「ネットで申し込んだ健康食品の定期購入を解約しようと業者に電話を掛けるが繋がらない」といった通信販売でのトラブルが 131 件（67.5%）と 7 割近くを占めています。

5位 「工事・建築」（前年度 7 位　H29:2.2%→H30:2.5%）

前年度の 1.21 倍（23 件増加）と増加しました。中でも屋根工事に関するものが前年度 12 件から今年度 24 件と倍増しています。件数では新築工事に関するものが 38 件と一番多くなっています。

その他の注目すべき苦情

インターネット通販等で情報商材を購入し、指示通りにやってみたが儲からないという苦情が前年度と比較し倍増しています（H29:35 件→H30:76 件）。また電気の供給契約に関する苦情が倍増しています（H29:49 件→H30:96 件）。

(3)　年代別苦情内容

年代別の苦情の特徴（表３）として、未成年から 40 歳代の各年代で「ウェブサイト関連」が 1 位となっています。また、20 歳代以上の各年代では、「不動産貸借」や「四輪自動車」が上位に挙がっています。

50 歳代以降では「架空請求ハガキ」が 1 位になっており、「ウェブサイト関連」がこれに続いています。

各年代で「固定通信回線」「健康食品」に関する相談が多くなっています。

【表3】 年代別の苦情相談内容

順位	未成年	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数
1	ウェブサイト関連	56	ウェブサイト関連	47	ウェブサイト関連	55	ウェブサイト関連	139
2	化粧品	7	不動産貸借	19	不動産貸借	21	健康食品	28
3	健康食品	7	エステティックサービス	15	健康食品	16	架空請求ハガキ	27
4	コンサート	5	モバイルデータ通信	14	携帯電話サービス	13	工事・建築	24
5	靴	4	四輪自動車	10	四輪自動車	13	固定通信回線	22
6	固定通信回線	3	固定通信回線	10	固定通信回線	12	不動産貸借	21
7	携帯電話サービス	2	健康食品	9	工事・建築	10	四輪自動車	18
8	テレビ放送サービス	2	化粧品	8	パソコン	8	化粧品	15
9	募金	2	携帯電話サービス	7	モバイルデータ通信	8	フリーローン・消費者金融	14
10	ブラウス類	2	フリーローン・消費者金融	7	ソーラーシステム	7	携帯電話サービス	14

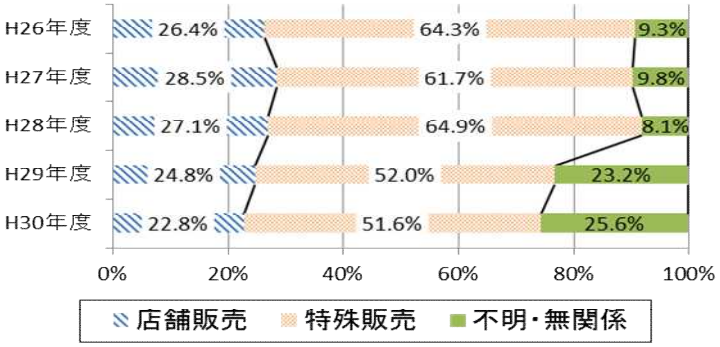
順位	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳代以上	件数	総合計	件数
1	架空請求ハガキ	222	架空請求ハガキ	295	架空請求ハガキ	261	架空請求ハガキ	824
2	ウェブサイト関連	205	ウェブサイト関連	144	ウェブサイト関連	83	ウェブサイト関連	752
3	健康食品	45	固定通信回線	47	固定通信回線	64	固定通信回線	203
4	修理サービス	29	工事・建築	31	健康食品	56	健康食品	194
5	固定通信回線	26	修理サービス	30	修理サービス	39	工事・建築	131
6	不動産貸借	22	健康食品	29	工事・建築	31	不動産貸借	125
7	工事・建築	22	テレビ放送サービス	28	電気	25	修理サービス	125
8	フリーローン・消費者金融	21	電気	25	新聞	23	携帯電話サービス	102
9	電気	19	四輪自動車	19	詐欺的投資取引	22	電気	96
10	携帯電話サービス	18	フリーローン・消費者金融	19	魚介類	21	四輪自動車	89

(4) 販売形態別苦情内容

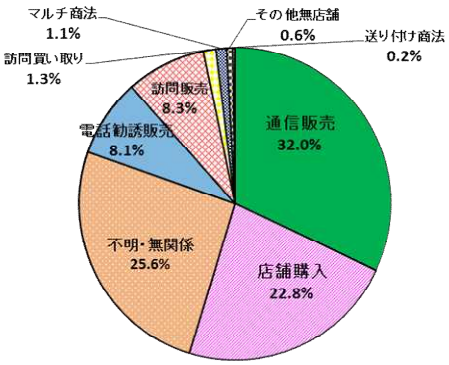
購入先では、店舗販売が 22.8%、店舗以外での特殊販売によるものが 51.6%を占めています（図 3）。

また、特殊販売の中では、通信販売に関する相談が圧倒的に多く（図４ 表４）、訪問販売、電話勧誘販売と続きます。

【図3】店舗・特殊販売別苦情相談構成比の推移



【図4】苦情相談の販売形態



【表４】 販売形態別の苦情相談件数

販売形態		H30年度	H29年度	対前年比
店舗販売		1,202	1,209	0.99
特殊販売	訪問販売	436	421	1.04
	通信販売	1,690	1,516	1.11
	マルチ商法	59	69	0.86
	電話勧誘販売	427	425	1.00
	送り付け商法	12	11	1.09
	訪問買い取り	68	78	0.87
	その他無店舗	34	22	1.55
不明・無関係		1,353	1,133	1.19

販売形態別に苦情内容をみると（表５）、店舗販売では「不動産貸借」や「携帯電話サービス」が上位を占めています。通信販売では「ウェブサイト関連」、「健康食品」が多く、電話勧誘販売では「固定通信回線」が３割となっています。

【表５】 販売形態別苦情相談件数

順位	通信販売	1690件
1	ウェブサイト関連	720
2	健康食品	131
3	化粧品	60
4	靴	21
5	音響・映像機器	19

順位	店舗販売	1202件
1	不動産貸借	109
2	携帯電話サービス	85
3	修理サービス	77
4	四輪自動車	72
4	工事・建築	72

順位	電話勧誘販売	427件
1	固定通信回線	131
2	電気	37
3	健康食品	26
4	魚介類	18
5	ウェブサイト関連	16

順位	訪問販売	436件
1	新聞	40
2	工事・建築	38
3	電気	34
4	テレビ放送サービス	32
5	修理サービス	27

順位	訪問買い取り	68件
1	アクセサリー	15
2	農機具	6
3	靴	4

順位	マルチ商法	59件
1	健康食品	16
2	化粧品	8
3	詐欺的投資取引	7

各販売形態における契約者年代別の苦情件数をみると（表6)、70歳以上が、訪問販売（436件中146件（33.4%))、電話勧誘販売（427件中156件（36.5%))、送り付け商法（12件中4件（33.3%))、訪問買い取り（68件中32件（47.0%））の各形態で1位となっています。また訪問買い取りは60歳代でも17件（25%）と多くなっています。

マルチ商法は20歳代で最も多くなっています。(25件中18件（30.5%))。

通信販売については各年代で苦情件数が最も多くなっています。

【表6】 各販売形態の契約者年齢別 苦情相談件数

販売形態	未成年	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答	合計
店舗販売	21	95	128	222	204	226	202	104	1,202
訪問販売	3	21	31	41	66	77	146	51	436
通信販売	93	106	173	317	396	315	209	81	1,690
マルチ商法	0	18	2	7	4	13	12	3	59
電話勧誘販売	1	12	19	36	68	99	156	36	427
送り付け商法	0	0	0	1	2	1	4	4	12
訪問買い取り	0	1	1	4	8	17	32	5	68
その他無店舗	1	8	2	3	7	5	7	1	34
不明・無関係	10	23	32	93	311	402	399	83	1,353
合計	129	284	388	724	1,066	1,155	1,167	368	5,281