

【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 TEL073-433-1551
田辺市朝日ヶ丘23-1 西牟婁総合庁舎1階
同センター紀南支所 担当 佐向 TEL0739-24-0999

～5月は消費者月間です！～

令和元年度和歌山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

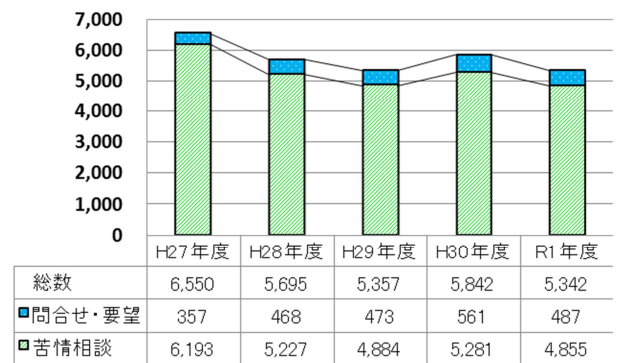
- ① 新型コロナウイルスの感染拡大に関連した苦情が増加
- ② 健康食品や化粧品に関する苦情が急増
- ③ 架空請求ハガキに関する苦情は大幅に減少したが収束の兆しは見えす
- ④ 電気の供給契約に関する苦情が年々増加
- ⑤ 若者を中心に連鎖販売取引（マルチ商法）に関する苦情が増加

1 相談件数【図1】

令和元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5,342件（前年度比500件減少、約8.6%減少）、うち苦情相談件数は4,855件（前年度比426件減少、約8.1%減少）で、総件数、苦情件数ともに減少しました。

また、市町村消費生活相談窓口等に寄せられた相談件数は3,307件で、前年度から15.4%（604件）減少しました。

【図1】 消費者相談件数の推移

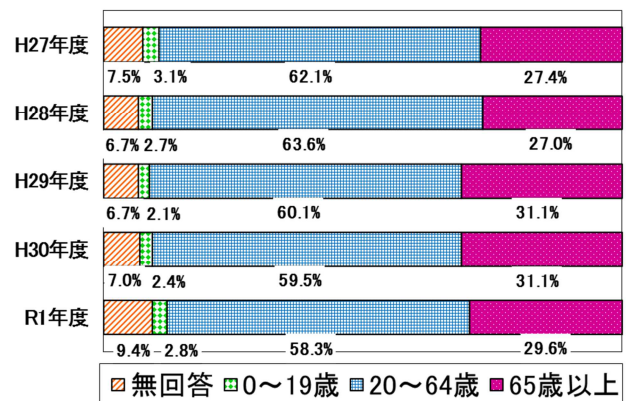


2 年代別苦情相談の状況【図2】

契約者年代別の苦情件数は、高齢者（65歳以上）からの苦情が1,435件（29.6%）で3年ぶりに3割を切りました。高齢者層に多かったハガキ等による架空請求に関する苦情の減少が要因と考えられます。

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	R1年度	H30年度	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	591	752	-161	0.79	ワンクリック請求、出会い系サイトのトラブルなど
2	健康食品	318	194	124	1.64	健康食品の定期購入トラブル、強引な電話勧誘など
3	架空請求はがき	277	824	-547	0.34	身に覚えのない消費料金を請求するハガキ
4	固定通信回線	161	203	-42	0.79	光回線やプロバイダ等の契約、解約トラブルなど
5	化粧品	152	83	69	1.83	定期購入の解約、通信販売トラブルなど
6	不動産貸借	148	125	23	1.18	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
7	工事・建築	134	131	3	1.02	家屋の新築、リフォーム工事など
8	電気	117	96	21	1.22	電気代が安くなるという電話勧誘など
9	修理サービス	108	125	-17	0.86	屋根瓦などの小規模家屋修理や家電修理など
10	携帯電話サービス	94	102	-8	0.92	携帯電話機器の不具合・故障など

①新型コロナウイルスの感染拡大に関連した苦情が増加

新型コロナウイルスに関連する苦情は 1 月下旬から寄せられるようになり、60 件に達しました。苦情内容で多いのは、マスクなどの保健衛生品不足や旅行のキャンセル料に関するものです。【図 3】

新型コロナウイルス感染症対策本部などの行政機関を騙って消毒を口実に個人情報聞き出す不審な電話に関する苦情も寄せられています。

今後も、政府や自治体の新型コロナウイルス感染症対策を口実とする個人情報詐欺の手口や感染症拡大に便乗した悪質商法に関する苦情の増加が懸念されます。

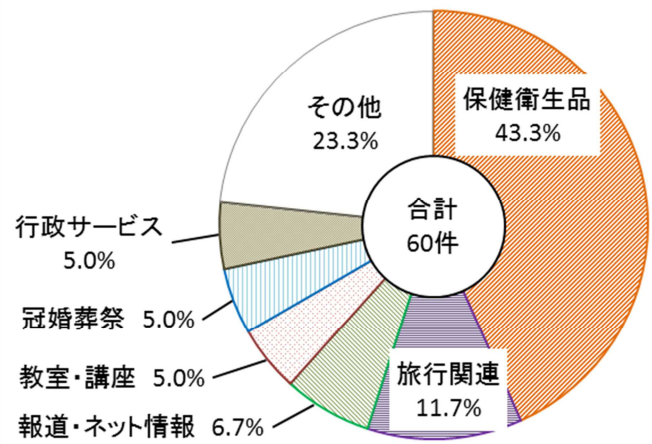
【相談事例】

なりすまし電話	70 歳代 女性
県の新型コロナウイルス感染症対策本部を名乗る電話で生活についていろいろ聞かれた後、別の人から電話がかかってきて、更に詳しく個人情報を聞かれて答えてしまった。今後、再び電話がかかってくるのではないかと不安だ。	

【消費者へのアドバイス】

- 公的機関が突然電話をかけてきて、生活状況などを聞くことはありません。
- 少しでも「おかしい」と思ったら、まずは電話を切って身近な人や県又は市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。

【図3】 新型コロナウイルスに関する相談の内訳



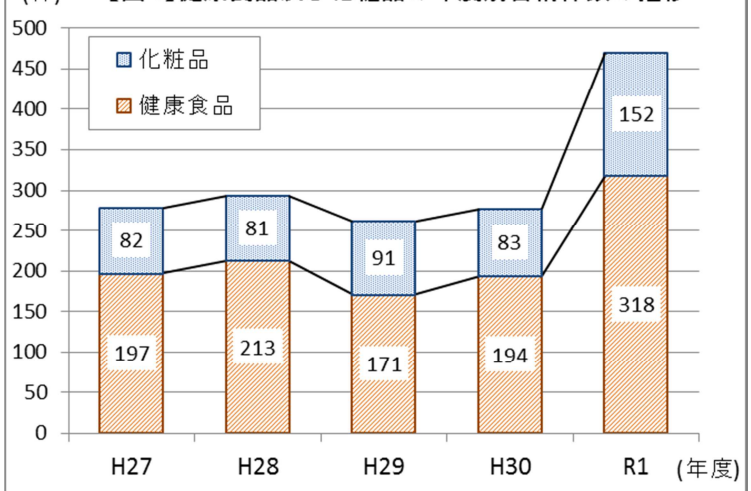
②健康食品や化粧品に関する苦情が急増

健康食品に関する苦情は 318 件で、前年度と比較して 64%増加、化粧品に関する苦情は 152 件で、前年度と比較して 83%増加しました。【図 4】

これらの苦情の特徴は、インターネットの広告を見て購入を申し込んだが、複数回の購入をする契約、いわゆる「定期購入」になっていることを見落としていた、というものです。このような相談は、未成年者から高齢者まで、幅広い年代層から苦情が寄せられています。

その中には、「健康食品を飲んでみると下痢をした」、「化粧品を使うと肌が赤く腫れた」などの副作用に関する苦情も寄せられています。

【図4】健康食品及び化粧品の年度別苦情件数の推移



【相談事例 1】

副作用を理由とした定期購入の解約	30 歳代 女性
ネットで初回が 500 円という広告を見て申込みをした。お試し期間中に試してみると下痢を繰り返したため飲むのをやめ、解約の連絡をすると「解約期間が過ぎているので解約できない」と言われた。また、「下痢などの副作用を理由とした解約はできない」とも言われた。	

【相談事例 2】

つながらない解約電話	50 歳代 女性
代引配達で約 7 千円の商品が送られてきた。身に覚えがなかったが、一旦受け取って高校生の息子を問いただすと、スマホで初回だけのつもりで除毛クリームを注文したということだった。初回は息子が受け取り、私が受け取ったのは 2 回目の商品であった。契約では、6 回目まで購入する必要がある、総額 3 万円を超えるものであることが分かった。解約は電話でのみ受け付けるということであったため、仕事の合間に連絡をするが、全くつながらない。どうしたらよいだろうか。	

【消費者へのアドバイス】

- 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。
- 副作用を理由とした解約は商品との因果関係の立証が難しいので、「初回無料」などの購買意欲を煽る広告につられることなく、最終確認画面で「定期購入の有無及び金額」や「引き渡しの回数」などの契約の内容を十分に確認しましょう。
- 「解約保証」をうたっているものの、解約電話がつながりにくい場合があります。電話がつかないときは、時間帯や曜日を変えてかけ直してみましょう。

③架空請求ハガキに関する苦情は大幅に減少したが収束の兆しは見えす

架空請求ハガキに関する苦情は 277 件で、前年度と比較して 66%減少しました。しかし、依然として多数の苦情が寄せられており、引き続き注意を要します。

【図 5】

このハガキは、法的手続きを匂わせる文面で不安をあおり、ハガキに書かれた電話番号に電話を架けさせてお金をだまし取る詐欺の手口です。

また、手口も徐々に変化しています。これまでは、公的機関をかたって 50 歳以上の女性に送付することがほとんどでしたが、近年は、債権回収会社※をかたって男性に送付したり、封書で送付したりするなど、徐々に変化しています。

※債権回収会社とは

不良債権等の回収を事業として行う会社です。

業務を行うためには、法務省から債権管理回収業の営業許可を受ける必要があります。

【図 5】 債権回収 会社を騙る ハガキの例	発行コード 50 〒104-0051 東京都中央区 債権株式会社
ご確認のお願い 平素は弊社に格別なご高配を賜り誠にありがとうございます。 この度、別途送付致しました請求書のお支払い確認が取れておりません。 何らかの手違いかとは存じますが念のため確認の上、下記期日までに内容をご確認頂きますようお願い申し上げます。 お支払い期日 2020 年 1 月 日 ご不明な点がございましたら、お気軽にお問い合わせください。 弊社の事務処理の関係上、上記お支払い期日までにお支払いの確認が取れない場合、現在の契約内容を引き続きご利用頂けない場合がございます。 本状は、1 月 日現在のデータをもとに作成しております。本状と行き違いにご入金済みの場合は何卒ご容赦下さい。 本件に関するお問い合わせは下記までお願い申し上げます。 第 3 部 03-	

【相談事例】

身に覚えのない料金の請求	50 歳代 女性
ハガキには、1 月 24 日に請求書を送付したが入金が確認できないので、至急連絡するよう書かれていた。電話で連絡してみたが、「現在使われていない」とアナウンスが流れた。今後、どのように対応すれば良いか。	

【消費者へのアドバイス】

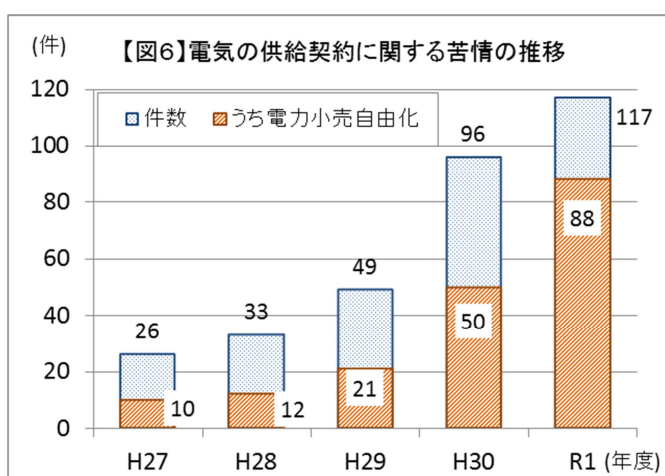
- 身に覚えのない請求であれば、書かれた電話番号には連絡しないようにしましょう。
- ハガキ等に記載された事業者が、法務省の営業許可を受けた債権管理回収業者（同省ホームページで公開）か確認しましょう。

④電気の供給契約に関する苦情が年々増加

電気の供給契約などに関する苦情は 117 件で、前年度と比べて 22%増加し、特に、平成 28 年度に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。【図6】

トラブルの内容は、電話勧誘や訪問販売による電力会社の切替えに関するものが目立ちます。

そのような苦情は、小規模な店舗経営者や農家の方からの相談も数多く寄せられています。



【相談事例】

意に反した電気の供給契約	70 歳代 男性
年末に電話で電気の供給契約について勧誘を受け、氏名と住所、検針票に書かれていた 22 桁の番号を伝えた。後日、封書が届き、自分には関係ないと思って処分したが、立て続けに封書が届いたため、中を見ると請求書が入っていた。電話で契約の意思がないことを連絡したが、すでに契約が成立していると言われた。契約したつもりはなかったので納得できない。	

【消費者へのアドバイス】

- 検針票に書かれている 22 桁の番号は「供給地点特定番号」といい、氏名や住所等とこの番号が分かれば、事業者は電力会社の切替手続きができますので、安易に個人情報をお伝えないようにしましょう。
 - ※ 「電気の契約の切り替えを承諾していない場合契約は成立していませんが、（中略）トラブルを避けるためにも、小売電気事業者の切り替えが行われてしまった場合には、速やかに切り替え先の小売電気事業者にクーリング・オフを申し出るようにしてください。」
- 出典：独立行政法人国民生活センター報道発表資料（平成 30 年 12 月 20 日）

⑤若者を中心に連鎖販売取引（マルチ商法）に関する苦情が増加

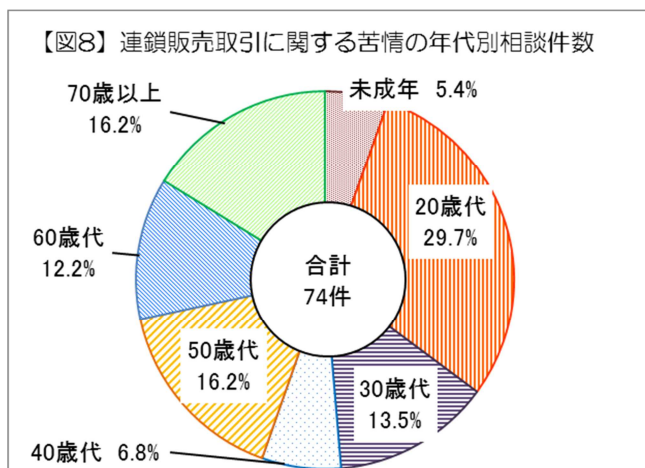
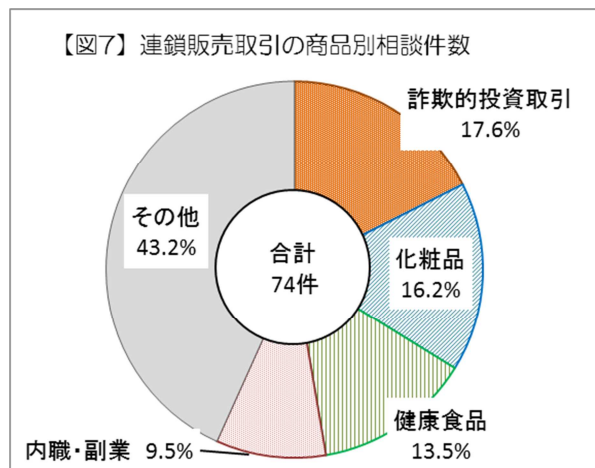
販売形態別に見ると、連鎖販売取引に関する苦情は 3 年ぶりの増加となり、前年度と比較して 25%増の 74 件となりました。

従来の連鎖販売取引に関する苦情は健康食品や化粧品などの「商品」に関するものがほとんど

でしたが、仮想通貨に関する投資話や副業などの「役務」（いわゆる「モノなしマルチ商法」）に関する苦情も数多く寄せられています。【図 7】

年代別に見ると、30 歳未満の若年層からの苦情が 3 分の 1 を超えることが特徴的です。【図 8】

令和 4 年の成年年齢引き下げ以降における 18 歳、19 歳の若者からの苦情の増加が懸念されます。



【相談事例】

未成年者に対する詐欺的投資勧誘	40 歳代 男性
息子が友人に「このファンドで仮想通貨を購入すると儲かる。誰かを紹介すると仮想通貨でマージンがもらえる。絶対に損をすることはない。」と言われ、ファンドに投資する準備や初期投資の代金を立て替えてもらったようだ。しばらくして、息子が仮想通貨を引き出そうと業者に連絡したが、電話も繋がらなかった。友人に聞いても同様だったようだ。契約にあたって、息子は契約書などはもらっていないという。	

【消費者へのアドバイス】

- 親しい友人からであっても「儲かる」などの甘い言葉による誘いには注意しましょう。
- 連鎖販売取引により友人や知人を勧誘すると、人間関係が壊れてしまうこともあります。
- 実態や仕組みが分からないもの（モノなしマルチ商法等）は、契約しないようにしましょう。
- 連鎖販売取引は、書面を受け取った日から 20 日以内であればクーリング・オフができます。なお、契約書面を受け取っていない場合は、いつでもクーリング・オフができます。

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。
消費生活相談は、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 いやヤン