平成29年5月18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 担当 玉石、石井 12073-433-1551 和歌山県消費生活センター 同センター紀南支所 担当 富上 Tel 0739-24-0999

平成28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

- ウェブサイト関連の相談が、あらゆる年代で件数トップに (1)
- (2)健康食品に関するトラブルが、件数・増加率、共に目立つ
- 販売形態別では連鎖販売(マルチ商法)の増加が目立つ (3)
- インターネットによる契約は、信用性の確認も重要! **(4)**
- SNSを利用した勧誘に伴う契約トラブルも要注意 (5)

相談件数【図1】

平成 28年度に和歌山県消費生活センターに寄 せられた相談件数は5,695件となり、前年度から 13%減少(855件減)しています。

一方、市町村の相談窓口に寄せられる相談は増加 傾向にあり、全国共通の相談電話「188」の知名 度が上がったことなども要因の一つとして考えら れます。

2 苦情相談における年代層別の状況 【図2】

相談件数5.695件のうち、苦情相談件数は 5,227件で、契約者年齢別で見ると、60歳以 上の高齢者層からの相談割合は前年度とほぼ同じ 36.3%でした。

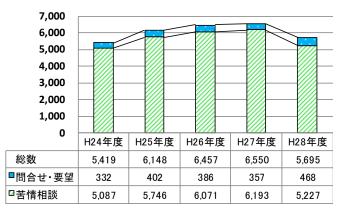
年代別で見ると、60歳代からの相談件数が、 最も多く、次いで40歳代となっています。

近年、高齢者世代の相談が、4割近い数値で推 移しています。高齢者は在宅率が高く、健康等へ の不安を持っている人も多いため、悪質商法の夕 ーゲットとして狙われている実態があります。

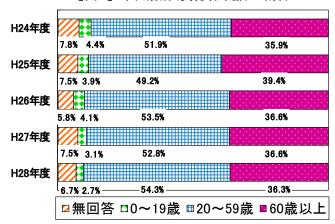
苦情相談の内容【表1】

苦情相談の内容については下記のとおりです。

消費者相談件数の推移 【図1】



【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	H27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	1,173	1,216	-43	0.96	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	340	459	-119	0.74	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	213	197	16	1.08	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	137	150	-13	0.91	賃貸住宅の退去時のトラブルなど	
5		工事•建築	125	155	-30	0.81	家屋の新築、リフォーム工事など	
6		四輪自動車	103	165	-62	0.62	自動車の契約・解約トラブル、不具合など	
7		修理サービス	98	104	-6	0.94	家電、建具、小規模家屋修理など	
8		携帯電話サービス	91	103	-12	0.88	解約時の違約金、格安スマホの契約トラブルなど	
9		フリーローン・消費者金融	90	123	-33	0.73	消費者ローン、多重債務、ヤミ金など	
10		化粧品	81	82	-1	0.99	化粧品の定期購入トラブル、通信販売トラブルなど	

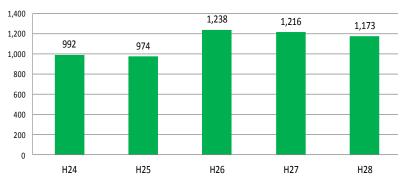
(1) ウェブサイト関連の相談が、あらゆる年代で件数トップに

ウェブサイト関連の苦情相談件数は 1,1 7 3件となり、相談件数全体の 2 割を超えています。 前年度と比べ減少したものの、依然として最も多い相談となっています。【図3】

年代別に見ても、未成年から70歳代以上のすべての年代で相談内容別件数のトップとなっており、スマートフォンの普及が全ての世代に進んだことがその要因だと思われます。【表2】

なお、苦情相談の内容では、「ワンクリック請求」と呼ばれる手口が最も多く、ウェブサイト関連全体の36%(422件)を占めています。その中で、実際に支払ってしまったという相談は、約4%(15件)と多くはありませんが、一度支払ってしまうと次々に請求電話がかかり、高額な被害につながりますので注意が必要です。【図4】

【図3】ウェブサイト関連苦情件数の推移



【図4】ワンクリック請求に 対する平均支払額



【表2】 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	70	ウェブサイト関連	87	ウェブサイト関連	152	ウェブサイト関連	275
2	テレビ放送サービス	9	健康食品	18	不動産貸借	27	固定通信回線	61
3	健康食品	7	固定通信回線	15	固定通信回線	25	健康食品	37
4	化粧品	6	四輪自動車	13	工事・建築	19	携帯電話サービス	29
5	靴	5	不動産貸借	11	健康食品	17	不動産貸借	25

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	ウェブサイト関連	250	ウェブサイト関連	230	ウェブサイト関連	84	ウェブサイト関連	1,173
2	固定通信回線	62	固定通信回線	81	健康食品	72	固定通信回線	340
3	健康食品	31	健康食品	26	固定通信回線	66	健康食品	213
4	不動産貸借	25	四輪自動車	23	工事・建築	31	不動産貸借	137
5	工事・建築	25	工事•建築	22	詐欺的投資取引	29	工事・建築	125

【相談事例】

パソコンでワンクリック請求に遭い、ギフト券で30万円を支払ってしまった。 40歳代 男性

アダルトサイトの再生ボタンをクリックしたところ、登録完了になり、30万円を請求された。 業者に電話をして間違って操作したことを伝えたが、登録になっているので30万円は支払う必要 があると言われた。怖くなり、指示されたとおりに、コンビニで電子ギフト券を購入してギフト券 の番号を、カメラで撮影して業者に送ってしまった。

【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。

公的機関と紛らわしい悪質業者に注意!



ワンクリック請求等にあってしまい、相談できるところをインターネットで調べると、公的な機関でない事業者(探偵などの調査会社)の広告が一番上に表示されたりします。

本来、ワンクリック請求等であれば、支払う必要がないのに、「このまま 放置すれば個人情報が業者にわたってしまい脅される。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ます。

そもそも、調査会社は、ワンクリック請求をしているサイト業者と交渉することはできません。問題の解決にならないばかりか、契約を締結する段階で自宅や職場などの個人情報を伝えることになってしまい、しつこい請求に悩まされることになります。

② 健康食品に関するトラブルが、件数・増加率、共に目立つ

平成 28年度では、健康食品に関する苦情相談が213件と前年度に比べ8%増加しました。(16件増)

全体の相談件数が13%減少した中での増加は急増と言えるでしょう。

年代別に見ても、全ての年代で相談内容の 上位を占めています。(P2【表2】)

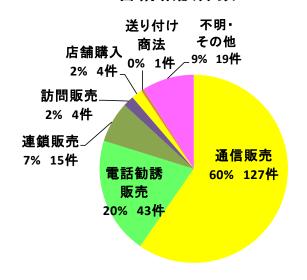
販売購入形態は、通信販売、電話勧誘販売、 連鎖販売(マルチ商法)等、多岐にわたって います。【図5】

また、月に1回程度商品が届く定期購入に関する相談も目立ちます。

健康食品は、医薬品とは違い効果・効能が 保証されたものではありません。

事業者によっては、体に合わなかった場合でも定期購入の解約や返品に応じてもらえない、電話がつながりにくいといった消費者をフォローする体制が不十分な事例も見受けられます。

【図5】健康食品の販売形態別 苦情相談件数



【相談事例1】

新聞の折り込みチラシをみて健康食品を購入した。 最低3回の購入が条件だったが、体に合わないので解約したいが応じてもらえない。

50歳代 男性

定期購入で申し込むと割引になり、それには最低3回連続の購入が条件だと電話で聞いていた。 飲み始めてすぐに発疹が出たため業者に連絡したが、健康食品が原因かどうかはっきりしない し、3回の定期購入が条件だったので、3回目を購入してから解約するように言われた。

【相談事例2】

インターネットでダイエット食品を購入した。

効果が感じられないため、解約の連絡をしたいのに、何度かけても電話がつながらない。

20歳代 女性

体験談を読み、効果がありそうだったので契約したが、数か月経っても体重に変化はなかった。 購入の際はインターネットで24時間受付可能だったのに、解約時は電話連絡に限るとのことだった。ところが、何度かけても電話がつながらないため解約ができず、毎月、商品が送られてくる。

【消費者へのアドバイス】

- 健康食品は、効果・効用が保証されたものではないので、購入の際は、広告チラシやインターネットに掲載されている個人的な感想を過信せず慎重に検討しましょう。
- 契約する前に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。

通信販売にクーリング・オフの適用はなく、広告などの返品についての記載(返品特約)に 従うことになります。ただし、その記載がない場合は商品到着後8日以内であれば返品可能で す。

③ 販売形態別では連鎖販売(マルチ商法)の増加が目立つ

平成28年度において、他の販売形態に関する相談が減少している中、連鎖販売(マルチ商法)に関する相談が、前年度の72件から1.1倍の80件に増えています。

従来から連鎖販売(マルチ商法)については、 若者のみが契約しているイメージがありました が、近年、幅広い年齢層に拡大する傾向にありま す。【図6】

ウェブサイト関連の相談が幅広い年代に広がっているのと同様、下記相談事例などのように、 スマートフォンの普及が連鎖販売の拡大に影響を与えている可能性が高いです。

【図6】連鎖販売(マルチ商法)の 契約当事者年齢



【相談事例】

昔からの友人に誘われて、体にいいというドリンクを勧められた。 自分で飲むだけでなく、友達を紹介すれば手数料も入ると言われた。

60歳 女性

SNSを通じて昔からの友人から連絡があり、久しぶりに会ってみたところ、体にいいというドリンクを勧められた。その際、友達を紹介すれば手数料も入るともいわれた。

自分には無理だと断ったのに、SNSを利用すれば、いろいろな人に勧められると言われ、つい契約してしまった。

【消費者へのアドバイス】

- 儲かるなどの甘い言葉には注意しましょう。
- 連鎖販売(マルチ商法)は知人・友人を勧誘していくので、人間関係も壊れかねません。
- 原則として契約書を受け取ってから20日以内であれば、クーリング・オフが可能です。

④ インターネットによる契約は、信用性の確認も重要!

インターネットによる契約は、自宅にいながら、時間を気にせず契約ができるため、急速に拡大している一方、どのような事業者が運営しているかわかりにくく、注文後商品が送られてこない、事業者と連絡が取れないといったケースも多発しています。

事前に金額だけでなく、支払方法、返品規定、返品時の費用負担、納期、事業者の所在地、連絡方法等、様々な契約条件を確認することが重要です。

特に、海外の事業者と取引する場合は、言語・距離・時差等の壁、法令・商慣習の違いなどがあり、事業者の倒産や商品の未着などのトラブル発生時の対応は予想以上に困難です。

一方、店舗での契約は、トラブル発生時だけでなく、契約条件の変更などにも、きめ細かく対応してくれる場合が多いため、インターネット取引だけに傾斜するのではなく、金額よりも安心を買うという発想のもと、両者を使い分けることが必要です。

【相談事例1】

インターネットで海外の事業者と契約したが、商品が送られてこない。 30歳代 男性

インターネットで検索して格安の商品を契約したが、一か月以上経つのにまだ商品が送られてこない。メールで問い合わせても返事がない。

【相談事例2】

インターネットで申し込んだ旅行業者が倒産して旅行に行けなくなった。 | 60歳代 女性

インターネットで海外のパックツアーを申し込んだが、業者が倒産したため、前払いしていた旅行代金が返ってこなくなった。

旅行の予約手配なども行われておらず、長期休暇の取得など計画のすべてが台無しになった。

【消費者へのアドバイス】

- 海外の事業者に日本の事業者と同じような、きめの細かいサービスを期待することは、難しい場合があります。
- 言語や商慣習の違いによるトラブルについては、越境消費生活センター(CCJ)が相談に のってくれる場合もあります。
- 倒産した事業者や実態のない事業者との契約は、保護されない可能性が高いです。

⑤ SNSを利用した勧誘に伴う契約トラブルも要注意

スマートフォンの普及に伴い、勧誘行為にSNSが利用されるケースが見受けられます。 具体的には、先に述べたように、連鎖販売(マルチ商法)の勧誘に活用されたり、通信販売においては広告欄へのリンクから思わぬ契約につながったりする恐れがあります。

SNSの利用は、スマートフォンが中心ですが、個人所有の端末であることから、被害発生が表面化せず、ネットワーク内で急速に広がる恐れがあります。また、個人情報の漏洩にも注意する必要があります。

スマートフォン及びSNSの利用者の年齢層は、若年層から高齢者までと広がっています。 契約に関する知識等に乏しい未成年者がトラブルに巻き込まれることも警戒しなければなり ませんし、端末の操作に不慣れな高齢者に対する啓発や見守りも必要です。

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、ぜひご連絡ください。

> 和歌山県消費生活センター 和歌山県消費生活センター紀南支所

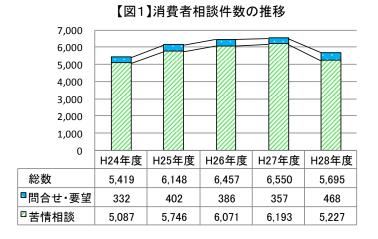
電話073-433-1551 電話0739-24-0999

詳細資料

1. 消費者相談の受付概況

平成 28 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 855 件減少の 5,695 件(前年度比 0.87) で、県民 167 人に 1 件の割合*1)の相談となっています。

経年の相談件数【図1】は、平成 25年度から増加に転じ、平成27年 度はほぼ横ばい、平成28年度は減 少しました。これは全国共通の相談



電話「188」の知名度が上がったことにより、相談先が市町村窓口に移行していることが 主な要因と考えられます。また悪質業者の勧誘等の手口がインターネット上にシフトし ており、被害が潜在化しやすいことも影響していると思われます。

*1):和歌山県推計人口 948, 260 人(県人口:平成 29 年 4 月 1 日現在)

2. 苦情相談における相談者の構成

平成 28 年度における全相談 5,695 件のうち、苦情相談 (問合せを除く相談) は 5,227 件で前年度に比べ 0.84 倍に減少しています。 (以降の集計数値はすべて苦情相談のものになります)。その相談方法はほとんどが電話による相談で 4,781 件 (91.5%)、来所による面談相談は 442 件 (8.5%) となっています。電話による相談は前年度の 0.85 倍となっており、減少しています。

契約者の性別をみると、男性の相談が 2,494 件 (47.7%)、女性は 2,510 人 (48.0%) となっています。

また、年齢別【表1】でみると、60歳代からの相談が最も多く、次いで40歳代、50歳代の順となっています。

歳代	平成28年度					平成27年度				
原以 1 C	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	2	4	0	6	0.1%	5	2	0	7	0.2%
10歳代	72	60	3	135	2.6%	97	86	0	183	3.8%
20歳代	165	195	2	362	6.9%	216	250	3	469	7. 7%
30歳代	284	292	0	576	11.0%	414	349	2	765	12.1%
40歳代	477	484	2	963	18.4%	546	478	3	1,027	18.1%
50歳代	446	490	2	938	17. 9%	516	491	3	1,010	15. 7%
60歳代	570	396	5	971	18.6%	655	481	2	1,138	16. 7%
70歳以上	394	528	5	927	17. 7%	474	652	5	1,131	19.9%
無回答	84	61	204	349	6.7%	114	88	261	463	5.8%
수 計	2 494	2 5 1 0	223	5 227	100.0%	3 037	2 877	279	6 193	100.0%

【表1】 契約者の年齢別苦情相談件数

居住地別(図2)で見ると、和歌山市(33.7%)が一番多く、次いで田辺市・西牟婁郡内(19.9%)、岩出市・紀の川市(10.3%)の順となっています。

前年度と比較すると、いずれの市郡とも相談件数が減少しています。これは相談先が市町村窓口に移行していることが主な原因だと思われます。

3. 苦情相談の内容

(1) 商品・サービス別構成比

「商品」に関するものが 37.1%、「サービスの提供」 に関するものが 61.3%となっています。

(2) 商品・サービス別相談内容【表2】

1位「ウェブサイト関連」(前年度1位 相談全体に占める割合 19.6%→22.4%)

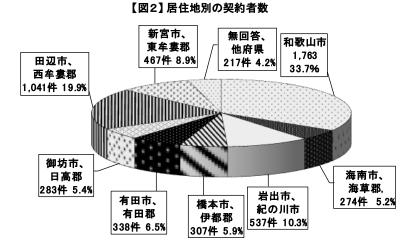
相談件数はやや減少していますが、全相談に占める割合は依然、最も高くなっています。この相談は全ての年齢層からの相談件数の1位を占めています。内容としては、ワンクリック詐欺などの悪質サイト(アダルト、出会い系等)からの不当請求や、ショートメールで身に覚えのない架空請求メールが送られてきたという相談が大半を占めています。異常音や警告音が鳴り、あわてて業者に電話をかけたところ、料金を支払うよう脅されたというケースもあります。

2位「固定通信回線」(前年度 2 位 相談全体に占める割合 7.4%→6.5%)

前年度に比べ 2.5 割程度減少し、119件のマイナスとなりました。これは平成 28 年 5 月に電気通信事業法の改正法が施行され、書面交付義務等新たな消費者保護ルールが導入されたことが大きな原因と思われます。40歳代から 60 歳代で第 2 位、20 歳代と 30 歳代では第 3 位となっています。「電話で光コラボの勧誘を受け契約した。通信料が安くなると言われたのに安くならない」といった平成 27 年 2 月から始まった光コラボに関する相談が目立ちました。

【表1】 苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス分類名	H28年度	H27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	1,173	1,216	-43	0.96	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	340	459	-119	0.74	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	213	197	16	1.08	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	137	150	-13	0.91	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
5	工事·建築	125	155	-30	0.81	家屋の新築、リフォーム工事など
6	四輪自動車	103	165	-62	0.62	自動車の契約・解約トラブル、不具合など
7	修理サービス	98	104	-6	0.94	家電、建具、小規模家屋修理など
8	携帯電話サービス	91	103	-12	0.88	解約時の違約金、格安スマホの契約トラブルなど
9	フリーローン・消費者金融	90	123	-33	0.73	消費者ローン、多重債務、ヤミ金など
10	化粧品	81	82	-1	0.99	化粧品の定期購入トラブル、通信販売トラブルなど



3位「健康食品」(前年度 3 位 相談件数全体に占める割合 3.2%→4.1%)

前年度から16件プラスとなり、やや増加しました。20歳代と70歳代以上で2位、40歳代か ら60歳代で3位となっています。広告媒体を見て注文する通信販売によるものが127件と半数 以上を占め、中でもインターネット通販に関わる内容が全体の4割程度となっています。

4位 「不動産貸借」(前年度6位相談 件数全体に占める割合2.4%→2.6%)

相談件数は、前年度 150 件から 137 件へと 1 割程度減少しました。「退去時に高額な修繕費 を請求された」「退去を申し出たが敷金がほとんど返金されない」等、退去時のトラブルが大 半を占めています。

5位 「工事・建築」(前年度 5 位 相談件数全体に占める割合 2.5%→2.4%)

相談件数は2割程度減少しました。家屋の新築・増改築工事に関する相談が44%、次い で塗装工事が 22.4%、屋根工事と内装工事がそれぞれ 6.4%と続きます。内容としては、 「信用できるのか」といった信用性を問うものや、「工事の内容に不満がある」、「約束した ことが守られない」といった苦情が目立ちます。

その他の注目すべき苦情

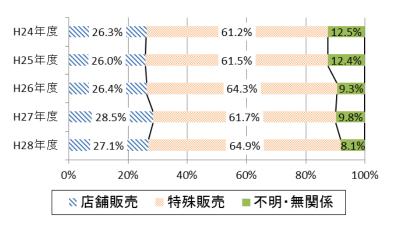
全体的に相談件数が減少する中、興信所に関する相談が13位56件(前年度21件の2.67倍) と急増しています。これはワンクリック請求の被害に遭った相談者が、救済をうたう業者を、 インターネットで検索して問い合わせや契約をし、高額な調査料を請求されるといったケース が大半です。興信所が被害救済についてできることはなく、注意が必要です。

(3) 販売形態別相談内容

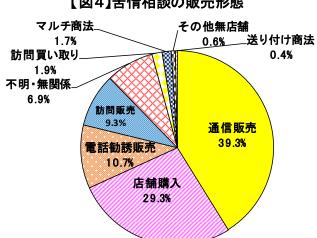
購入先では、店舗販売が27.1%、店 舗以外での特殊販売によるものが 64.9%を占めています【図3】。

また、特殊販売の中では、通信販売、 電話勧誘販売、訪問販売、訪問買い取り、 マルチ商法の順に多くなっており(【図 4】 【表3】)、前年度と比較するとマル チ商法の割合が 1.11 倍(8件増加)と なっています。

【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3】 販売形態別の苦情相談件数

	販売形態	H28年度	H27年度	対前年比
J	店舗販売	1,414	1,767	0.80
	訪問販売	466	602	0.77
٠	通信販売	2,151	2,187	0.98
特殊	マルチ商法	80	72	1.11
販	電話勧誘販売	553	793	0.70
売	送り付け商法	17	27	0.63
	訪問買い取り	89	92	0.97
	その他無店舗	36	49	0.73
-	不明•無関係	421	604	0.70

販売形態別に苦情内容をみると【表4】、通信販売では「ウェブサイト関連」、「健康食品」が多く、店舗販売では「不動産貸借」や「四輪自動車」が上位を占めています。電話勧誘販売では「固定通信回線」や「健康食品」、「詐欺的投資取引」の契約トラブルが多くなっています。

【表5】 販売形態別苦情相談件数

順位	通信販売	2,151件			
1	1 ウェブサイト関連				
2	健康食品	127			
3	興信所	51			
4	化粧品	48			
5	海外パックツアー	21			

順位	店舗販売	1,414件
1	不動産貸借	128
2	四輪自動車	82
3	携帯電話サービス	77
4	工事・建築	71
5	修理サービス	70

_			
	順位	電話勧誘販売	553件
	1	固定通信回線	247
	2	健康食品	43
	3	詐欺的投資取引	22
	4	電気	13
	5	魚介類	13

順位	訪問販売	466件
1	新聞	48
2	工事・建築	44
3	テレビ放送サービス	44
4	ソーラーシステム	33
5	固定通信回線	30

順位	訪問買い取り	89件
1	アクセサリー	22
2	洋服一般	13
3	被服品一般	10

順位	マルチ商法	80件
1	化粧品	16
2	健康食品	15
3	ミネラルウォーター	5

各販売形態における契約者年齢別の相談件数をみると【表 6】、70歳以上が、訪問販売 (466件中 157件 (33.7%))、電話勧誘販売 (553件中 187件 (33.8%))、送り付け商法 (17件中 6件 (35.3%))、訪問買い取り (89件中 36件 (40.4%)) 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 31件 (34.8%) と主に高齢者に多い相談になっています。

また、マルチ商法は 20 歳代に最も多く (80 件中 26 件 (32.5%)) となっています。 通信販売については各年代で差がなく、どの年代からも一番多く相談が寄せられています。

【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	25	107	171	284	256	271	212	88	1,414
訪問販売	12	25	32	57	59	67	157	57	466
通信販売	94	164	292	466	446	402	193	94	2,151
マルチ商法	2	26	14	11	8	7	9	3	80
電話勧誘販売	3	10	30	72	81	135	187	35	553
送り付け商法	0	0	0	0	3	2	6	6	17
訪問買い取り	0	0	3	2	15	31	36	2	89
その他無店舗	0	5	2	5	4	5	15	0	36
不明·無関係	5	25	32	66	66	51	112	64	421
合計	141	362	576	963	938	971	927	349	5,227