

【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、園部 TEL073-433-1551
同センター紀南支所 担当 佐向 TEL0739-24-0999

平成30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生活相談の概要

※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3年ぶりに増加
- ハガキによる架空請求には引き続き注意が必要
- 台風の被害に関する相談が急増
- 幅広い年代で様々なもうけ話に関する相談が増加
- パソコンやスマホのセキュリティソフトに関する相談が増加
- モバイル通信回線の契約に関する相談が急増

1 相談件数【図1】

平成30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3,174件となり、前年度同期と比べて24.5%（625件）増え、3年ぶりの増加となりました。

主な増加要因は、ハガキによる架空請求に関する相談で、これが全体の相談件数の増加に反映されました。

2 苦情相談における相談者の状況【図2】

相談件数3,174件のうち、苦情相談件数は2,877件で、年代層別で見ると、65歳以上の高齢者層からの相談割合が31.3%で前年度同期と比べて0.7ポイント増加しました。

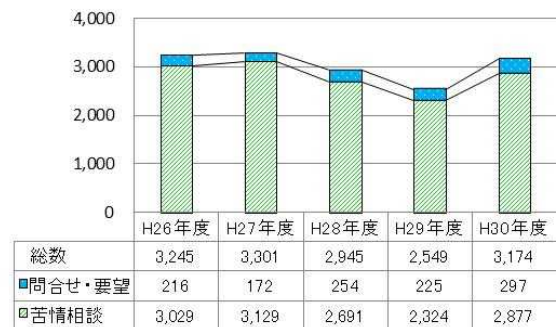
高齢者は、健康やお金、孤独などに不安があり、在宅していることも多いため、悪質商法のターゲットになりやすいものです。また、業者につけ込まれて何度も契約をするなど、被害が大きくなりやすい傾向があるため、地域での見守り活動による被害の未然防止・拡大防止が重要です。

3 苦情相談の内容【表1】

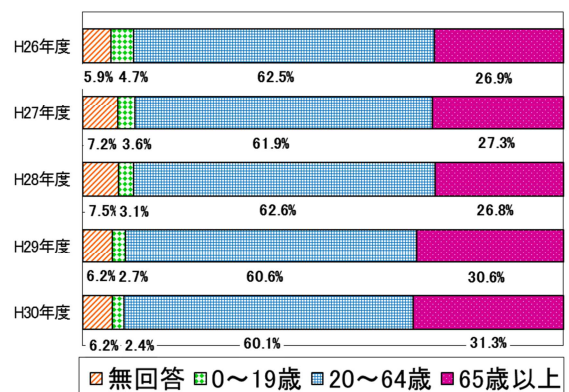
苦情相談の内容については下記のとおりです。

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	架空請求はがき	632	118	514	5.36	ハガキによる身に覚えのない請求
2	ウェブサイト関連	374	405	-31	0.92	架空請求メール、出会い系サイトのトラブルなど
3	健康食品	112	98	14	1.14	健康食品の定期購入トラブル、注文した覚えのないサプリメントなど
4	固定通信回線	108	127	-19	0.85	光回線の解約、プロバイダの変更など
5	不動産貸借	68	68	0	1.00	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
6	工事・建築	67	55	12	1.22	屋根や外壁のリフォーム、注文住宅のトラブルなど
7	修理サービス	63	42	21	1.50	家電、建具、小規模家屋修理など
8	携帯電話サービス	47	43	4	1.09	格安スマホの契約、携帯電話解約時の違約金
9	テレビ放送サービス	44	59	-15	0.75	テレビアンテナの調査、公共放送の受信料
10	化粧品	43	47	-4	0.91	化粧品の定期購入トラブル、通信販売トラブルなど
10	四輪自動車	43	35	8	1.23	故障が頻発する車、解約トラブルなど

【図1】 消費生活相談件数の推移



【図2】 年代層別（契約者年齢）の割合



※これまで高齢者は60歳以上としていたが、今年度から消費者庁の「消費者白書」に合わせて65歳以上とした。

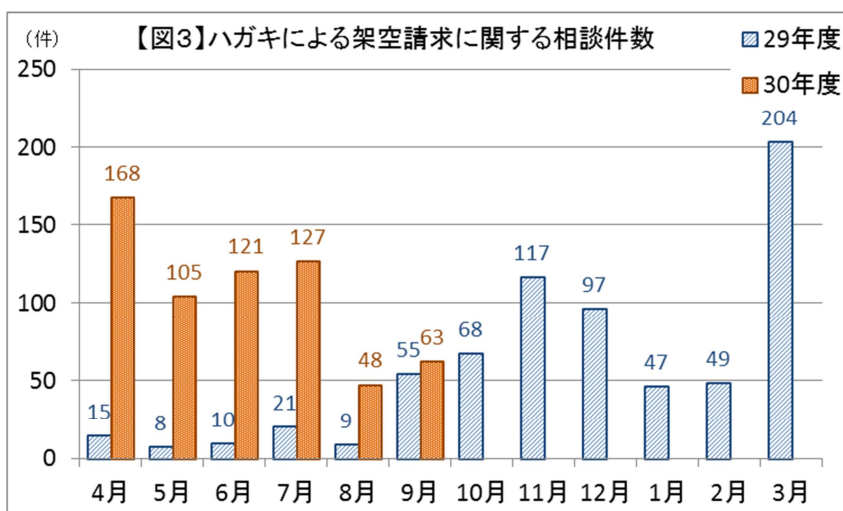
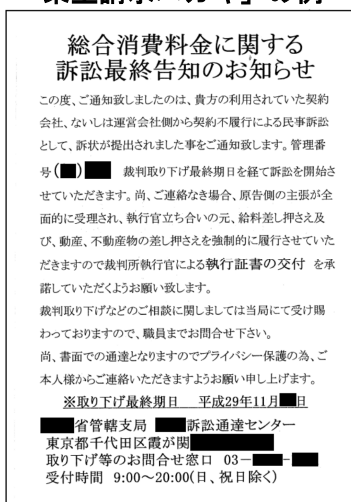
① ハガキによる架空請求には引き続き注意が必要

ハガキによる架空請求に関する相談が、前年度同期と比べて約 5.4 倍となりました（平成 29 年度は 118 件、平成 30 年度は 632 件）。昨年 9 月以降に急増した相談件数は、3 月をピークに、依然として高い状態が続いています。【図 3】

これは 10 年以上前に社会問題化したもので、法的手続きを匂わせる文面で不安を煽り、ハガキに書かれた電話番号に電話をかけさせてお金を脅し取る悪質な手口です。特徴としては、相談件数の 95%以上が 50 歳以上の女性に送られている点が挙げられます。

初めは無視をしていますが、立て続けに送られてくることで、「以前届いた SMS(メール)を無視したから送られてきたのかな」と結びつけて考えてしまうこともあります。記載された電話番号に連絡すると、弁護士を紹介すると言われ、訴訟の取下費用などの名目でお金を請求されます。

「架空請求ハガキ」の例



【相談事例】

身に覚えのない料金を請求するハガキが2回届いた	70代 女性
昨日、「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と書かれたハガキが届いた。前にも同じようなハガキが届いたことがあるが差出人や住所が微妙に違う。契約会社や運営会社がはっきり書かれておらず心当たりがないが、取下最終期日が今日になっている。	

【消費者へのアドバイス】

- 内容を不安に思い、連絡してきた人を脅してお金を騙し取る詐欺の手口です。
- 公的機関のような名称を名乗って、2回、3回と送られてくる場合がありますが、実態はないので無視してください。
- また、裁判所が訴訟関係の内容をハガキで知らせてくることはありません。
- 弁護士や訴訟相手などから次々と連絡がある劇場型の詐欺に発展することもあります。
- 不安な場合は、消費者ホットライン（3桁の電話番号）「188」で、最寄りの消費生活相談窓口等に相談しましょう。

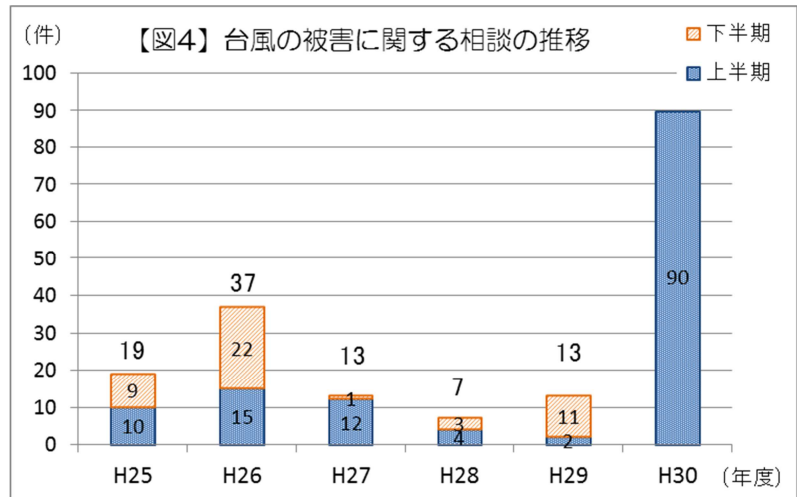
② 台風の被害に関する相談が急増

9月4日に本県を含む近畿地方に襲来した台風21号など、台風の被害に関する相談が急増しました。過去5年間（平成25年度から平成29年度）上半期の相談件数の平均が約8.6件でしたが、今年度は90件もの相談が寄せられました。【図4】

また、被災直後は電気や通信等のインフラ設備の復旧についての問い合わせや飛んできた瓦により車が傷ついたことにかかる損害賠償、交通機関の乱れにより出発できなかった旅行代金の返金に関する相談などが寄せられました。

また、平成 26 年の台風 11 号では、下半期に「火災保険を使って屋根を修理できる」といった電話がかかってきたが信用できるのか。」などといった相談が多く寄せられたことがありました。

今後、工事に関する契約やその料金に関する相談の増加が予想されるとともに、火災保険を使って修理できる、などといった勧誘する悪質商法について注意する必要があります。



【相談事例】

台風で被災した屋根の修繕工事を契約したが、やめたい	40代 女性
台風で自宅の屋根瓦が壊れた。それを見た業者が突然家に訪問してきて、雨漏りがしないようにとブルーシートをかけてくれた。 後日、ブルーシートをかけてくれた業者が訪問してきて、壊れた瓦の修理として 200 万円の契約を勧められてサインをしてしまった。しかし、よく考えると高額であり、近くの業者の方が安心できると思えてきた。工事前に内金として 90 万円、工事終了後に 110 万円を現金で支払うことになっているが、クーリング・オフで解約できるだろうか。	

保険会社が屋根の被害状況の確認をしてくれない	70代 女性
先日の台風で屋根瓦が飛んだので雨漏りをしているので、近々、業者に依頼して修繕工事をしてもらう予定になっている。保険を使うために修繕前に保険会社に来ることになっているが、来訪を依頼しても、忙しくて来てくれない。仕方なく自ら写真を撮ってこれでいいかと電話で確認したが、コールセンターの人からは分からないと言われた。どうしたらいいだろうか。	

【消費者へのアドバイス】

- 台風等で災害があると、停電や倒木などで交通機能が麻痺することがあります。また、電話が混雑して繋がらないなど、通常では思いもかけないことが起こります。
- 業者に修繕工事を依頼すると、施工方法などによって金額が大きく変わってくることがあります。できるだけ、2 者以上から見積りを取るようにしましょう。
- 火災保険等を使って修理する場合は、修理前の写真が必要になることがあります。急いでも必ず、修理の前に契約書面を確認したり、保険会社に確認したりするようにしましょう。
- 災害のあとは、電話や訪問で「火災保険を使って屋根を修理できる」といった勧誘などが予想されます。業者のうたい文句をうのみにせず、必ず保険会社に確認するようにしましょう。

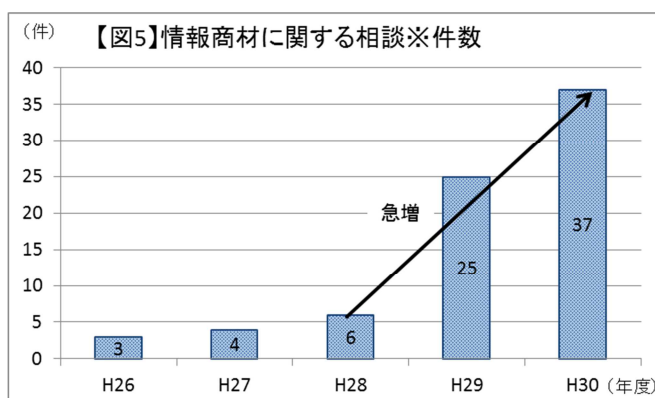
③ 幅広い年代で様々なもうけ話に関する相談が増加

情報商材に関する相談※は、前年度同期と比べて約 1.5 倍となりました。【図 5】

情報商材とは、副業、投資や仮想通貨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。

老後の資金に不安があり貯蓄を増そうとする 50 歳代、60 歳代が、インターネットのサイトや SNS の広告などで勧誘され、登録料やソフト代金として初期費用を払ったにも関わらず、情報が提供されない、儲からないという相談などが目立ちました。【表 2】

※ 申出情報の一部に「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。



【表2】
過去5年間(上半期)の相談件数

	男性	女性
20歳未満	0	0
20歳代	4	6
30歳代	3	1
40歳代	5	4
50歳代	8	20
60歳代	18	1
70歳以上	4	1
合計	42	33

【相談事例】

インターネットで見つけた「もうけ話」	40代 女性
副業サイトで見つけたサイトに「スマートフォンで写真をアップするだけでもうかる」という広告があった。手軽に稼げると思ったので、2万円をクレジットカードで決済し、PDF ファイルをダウンロードした。PDF ファイルには「通信販売のサイトに商品をアップロードして販売することで仕入価格との差分をもうけることができる」と書かれており、電話サポートの連絡先が書かれてあった。難しいと思って断ろうと思って電話をすると「遠隔サポートが受けられるので必ず利益が出る」と勧誘され、120万円のコースを契約することになった。しかし、「友人からその情報は詐欺だ」と言われたので、解約したいと連絡したが、できないと言われている。	

【消費者へのアドバイス】

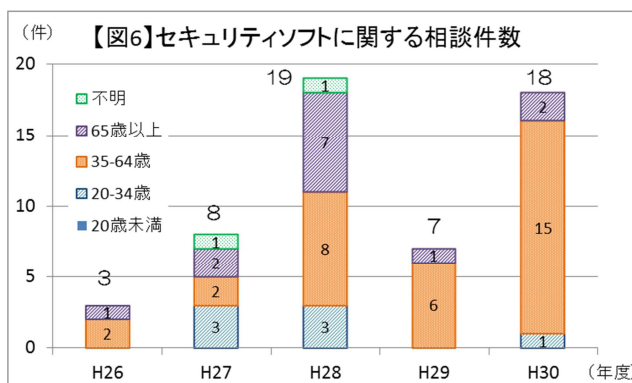
- インターネットやSNSでは「アフィリエイトで簡単にもうかる」や「AIが自動で仮想通貨に投資する」など、体験談を添えて勧誘する広告が表示されます。
本当にもうかる話をインターネットのサイトや広告を利用して教えてくれる人はいません。
- 家族や知人からの誘いであっても、疑ってかかる必要があります。少しでも怪しいと思ったら、きっぱりと断る勇気を持ちましょう。
- もうけ話のトラブルは、突然業者と連絡が取れなくなることが多く、被害回復が困難です。
- 判断に迷った場合は、消費生活センター等の相談窓口にご相談してください。

④ パソコンやスマホのセキュリティソフトに関する相談が増加

セキュリティソフトに関する相談は、前年度同期から約2.6倍となりました。【図6】

年齢層では、35歳から64歳の中年層からの相談が多く（契約者の平均年齢は約51歳）、スマートフォンの普及によりインターネットを利用する機会が増えていると考えられます。

また、34歳未満の若年層からの相談は非常に少なく、すでにセキュリティソフトを導入していたり、自らインターネットで調べて対処したりしていることが考えられます。



【相談事例】

ウイルス対策ソフトを購入したが、解約したい	50代 男性
突然、パソコンの画面にウイルスに感染したと警告が出て、一緒に表示されていた業者に電話をして何かのソフトを契約してしまった。片言の日本語を話す男性が出て、遠隔操作で何かをされた。今日、テレビで有名人が同じような被害について話していたが、大丈夫だろうか。	

【消費者へのアドバイス】

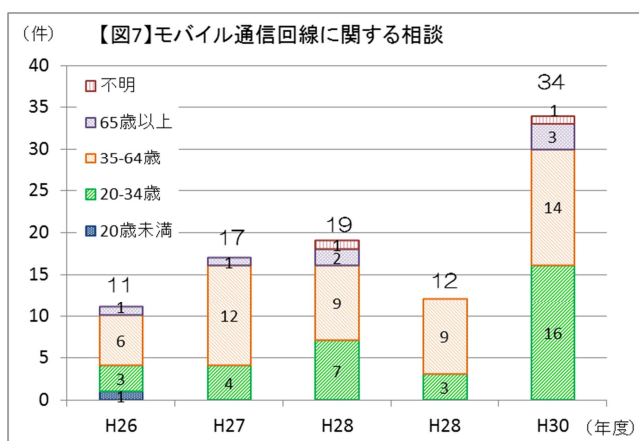
- 安全にインターネットを利用するためには、ウイルス対策ソフトが必要です。ウイルス対策ソフトは数多くありますが、信頼できるソフトかどうか、調べてから契約しましょう。
- このような警告画面は、ごく一般的なサイトでも表示され、不安をあおる音が出たり、画面が消しにくかったりするものもあります。
- セキュリティソフトの中には全く効果のない、偽セキュリティソフトもありますので、慌てて契約をしないようにしましょう。

⑤ モバイル通信回線の契約に関する相談が急増

平成30年度上半期における、モバイル通信回線に関する相談は、前年度同期の12件から34件と約2.8倍に急増しました。【図7】

特に、20歳から34歳の若年層からの相談の増加が目立ち、その多くが商業施設に設置したブースで契約したものでした。

勧誘時に「通信料が安くなる」「タブレットが（実質）無料」などと説明されたが、実際は安くならなかったり、通信速度が遅かったりするので解約したいと連絡をすると、解約料や分割払いでの購入となっていたタブレットの代金を一括で請求されるといったものです。



【相談事例】

レンタルショップの一角で契約したモバイル通信回線とタブレット	20代 男性
1週間前、レンタルショップで通信会社がキャンペーンをしていた。営業員に声を掛けられ、モバイルWi-Fiルーターとタブレットを契約した。実際に使うと、3日で2GBしか使えないということが分かったので解約したいと思い、契約書面を確認して問い合わせた。解約するためには、違約金や端末機器の費用が約13万円掛かると言われたが、高額すぎる。	

【消費者へのアドバイス】

- 通信回線に関する契約は、電気通信事業法によって「初期契約解除」の制度があります。初期契約解除は、クーリング・オフと異なり一定の費用を負担する必要がありますが、契約書面の受領日から8日間であれば契約を解除することができます。
- また、通信契約と併せて契約したタブレット端末等は、自動的に初期契約解除の対象になるものではなく、別途契約を解除する必要があります。
- 端末が（実質）無料など、と勧誘されても、実際は分割払いになっていることがあるので、契約書面を十分に確認するようにしましょう。

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