

# 平成30年度消費生活相談の状況

島根県消費者センター

## ◎総 括

### 1. 相談件数の推移

平成30年度中に県消費者センター（石見地区相談室を含む）が受け付けた相談件数は3,428件で、前年度（3,923件）に比べ495件減少（12.6%減少）した。その要因は、平成29年頃から全国的に急増した「はがきによる架空請求」に関する相談が、平成30年7月の国の架空請求対策以降、減少に転じたことやSMS（ショートメッセージサービス）等の架空請求に関する相談が大幅に減少したこと等による。

### 2. 契約当事者年代別相談件数

- ・相談における契約当事者を年代別にみると、最多は70歳代以上の731件で割合が21.3%となり、次いで60歳代の569件、16.6%である。これらを合わせた60歳以上の高齢の契約者に関する相談件数の割合は37.9%であり、平成29年度は38.4%、平成28年度は34.1%と依然として高齢の契約者に係る相談が多い。
- ・20歳代以下の契約者に関する相談件数は、216件（6.3%）であり、直近5年間で最少件数となった。

### 3. 苦情相談の内容

- ・商品・役務別では、「商品一般」が最多の747件となり、はがきやメールによる架空請求や訴訟通知に関するものが多い。
- ・インターネットによるアダルト情報サイトや有料メール交換サイトの利用料に関する不当請求やワンクリック請求等を中心とした「デジタルコンテンツ」に関するものが2番目に多く400件であったが、前年度から大きく減少した（平成20年度から28年度まで1位）。
- ・平成28年4月1日に電力の小売全面自由化が始まり、電話勧誘での電気の契約切り替えに関するトラブルの相談が増えている。
- ・その他10位までは、それぞれの増減により順位の入替わりはあるものの、前年度とほぼ同じ内容である。
- ・スマホの普及を背景にインターネット経由での契約に関する相談トラブルが増加しており、出会い系サイト、副業サイト、利殖サイト等手口が多様化、巧妙化しており、被害額が数百万円になるケースも発生している。
- ・インターネット取引には、商品・サービス提供事業者のほかクレジット会社、決済代行業者、収納代行業者、電子マネー会社等多くが関わり契約関係が極めて複雑化しているため、センターの斡旋による解約（返金）交渉手続きが長期化している。

- ・近年は、ネットの日本語サイトから本人が意識しないまま海外事業者と契約し、必要な契約書が交付されなかったり、トラブル時に外国語で交渉を求められるケースが増えており、国別では、米国、英国、中国、香港等となっている。
- ・スマホやPCを使ったネット通販では、「1回だけのつもりで健康食品や化粧品を注文したら実際は3回、4回継続の定期購入だった」というような苦情相談が多くなっている。

#### 4. 年代別の苦情相談

- ・苦情相談の多い商品・役務を年代別にみると30歳代以下で「デジタルコンテンツ」が多く、40歳代以上では「商品一般」となった。後者では、はがきやSMSによる架空請求に関する苦情相談が主である。

#### 5. 電子メール相談の概要

電子メールによる消費生活相談受付(平成30年4月1日～平成31年3月31日)

○受付件数 41件

○利用者内訳

性別件数 男性19件 女性21件 不明1件

年代別件数 30歳未満10件 30歳代11件 40歳代10件

50歳代6件 60歳代2件 70歳代以上2件

市町村別件数 松江市15件 出雲市12件 安来市3件 大田市2件

雲南市2件 その他7件

相談内容 ネット通販でのトラブル、メールによる架空請求 等