

# 平成29年度消費生活相談の状況

2018.5.14 島根県消費者センター

## ◎総 括

### 1. 相談件数の推移

平成29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3,923件で、前年度（3,204件）に比べ719件増加（22.4%増加）し、平成23年度以降7年間で最多となった。はがきによる架空請求に関する相談が主な増加要因となっている。

### 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60歳代で792人（対前年度60%増加）となり、次いで70歳代以上713人（同19.6%増加）、50歳代648人（53.2%増加）、40歳代447人（同9.3%増加）となった。50～60歳代が急増した要因として、50歳代以上の女性を標的とした架空請求はがきに関する相談が増えたことがあげられる。
- ・60歳以上の高齢の契約者に関する相談件数の割合は38.4%であり、平成28年度34.1%、平成27年度35.0%と微増傾向にある。
- ・20歳代以下の相談件数は240件（6.1%）直近5年間では最少となった。

### 3. 苦情相談の内容

- ・商品・役務別では「商品一般」が最多の843件となり、はがきやメールによる訴訟通知や架空請求に関するものが主な増加要因となっている。
- ・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762件であった（平成20年度から28年度まで1位）。
- ・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1千万円に及ぶ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。
- ・最近では、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、タイ、シンガポール、マレーシア、フィリピン、インド等となっている。

- ・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40歳代以下で「デジタルコンテンツ」が多く、50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の増加が主な要因となっている。

#### 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29年4月1日～平成30年3月31日)

○受付件数 48件

○利用者内訳

性別件数 男性24名 女性23名 不明1名

年代件数 30歳未満8名 30歳代11名 40歳代10名 50歳代11名  
60歳代3名 70歳代以上4名 不明1名

市町村別件数 松江市23名 出雲市7名 安来市5名 浜田市2名  
大田市2名 隠岐の島町2名 その他7名

相談内容(主なもの)

インターネットでのアダルト情報サイト等の不当・架空請求  
プロバイダやインターネット回線の勧誘方法・料金  
教育サービスや理美容等の契約  
ネット通販でのトラブル 等