

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

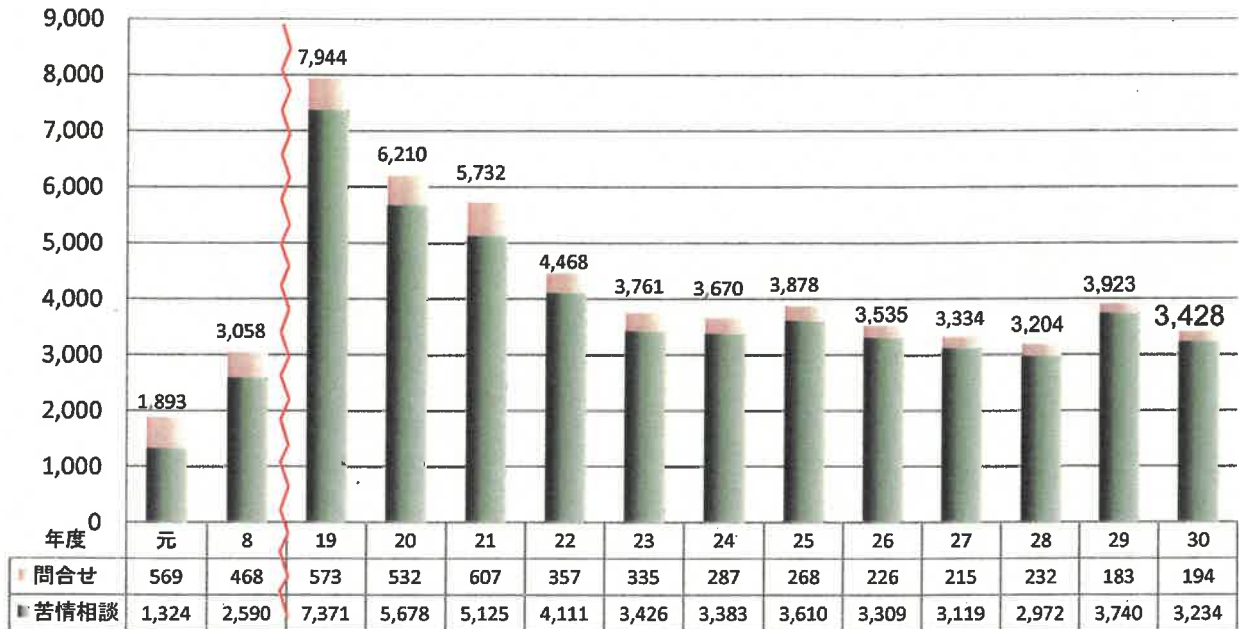
相談内容 ネット通販でのトラブル、メールによる架空請求 等

平成30年度消費生活相談の概要

島根県消費者センター

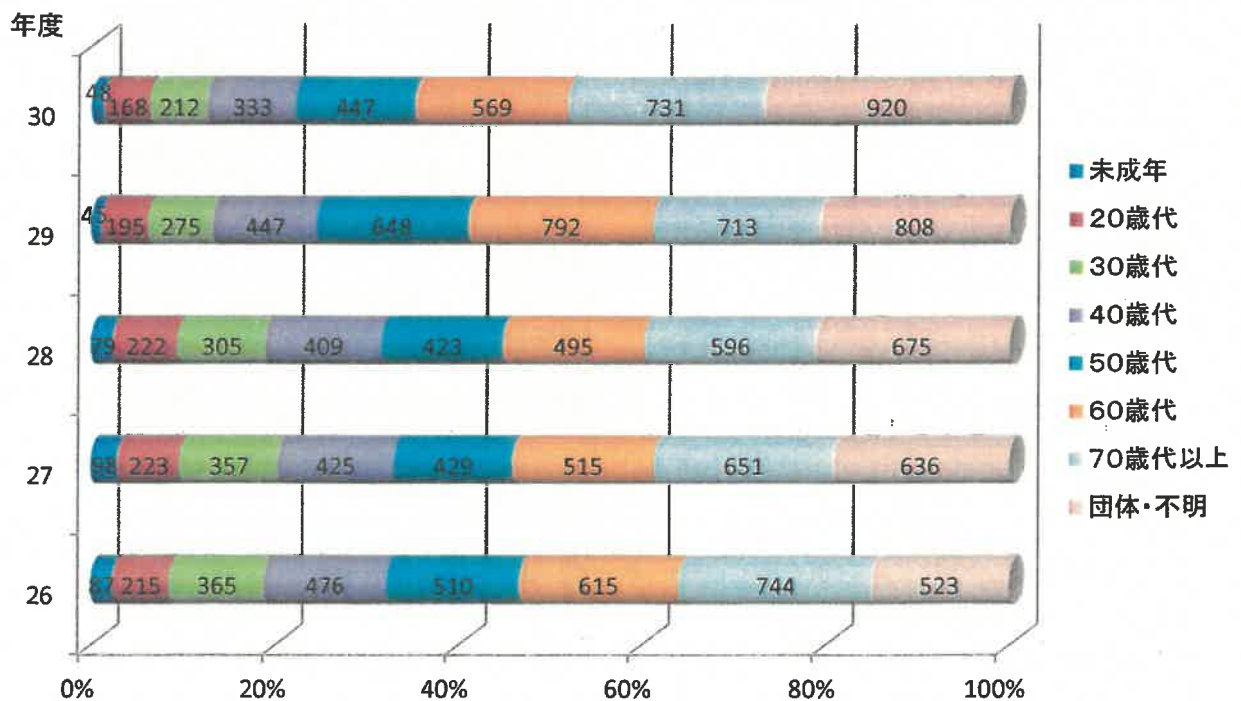
1 相談件数の推移

(図1)消費生活相談年次件数



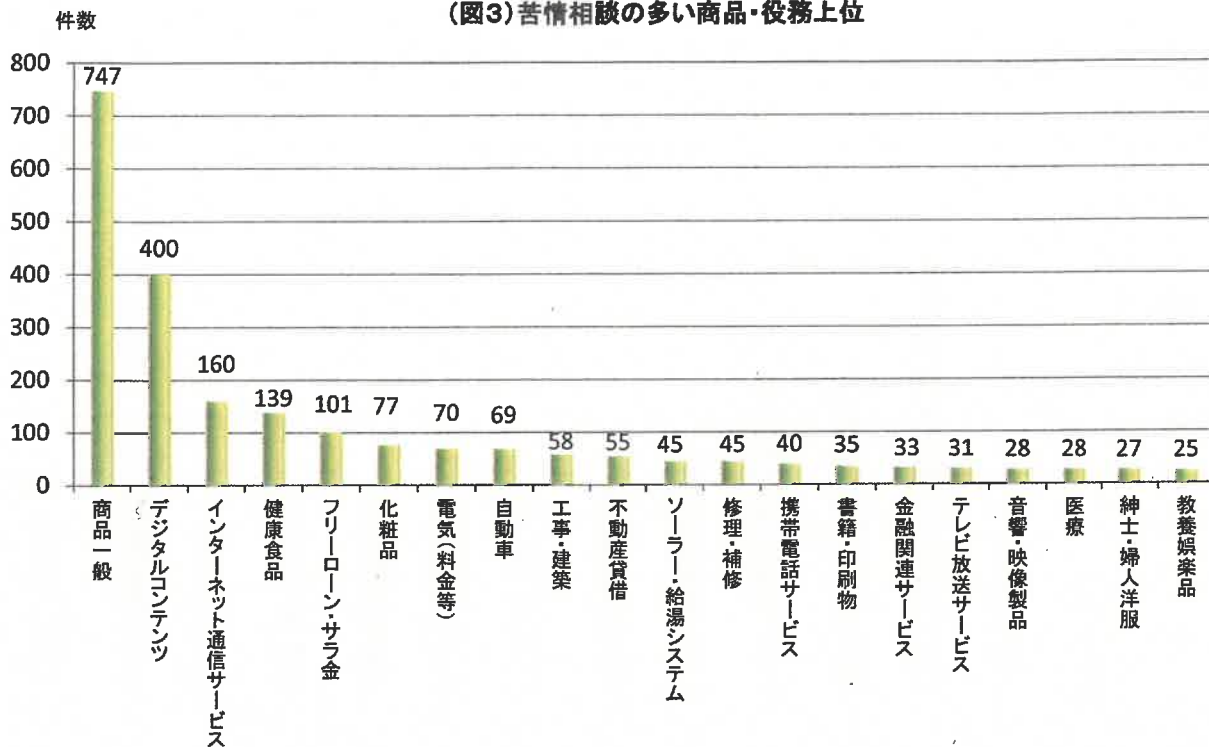
2 契約当事者年代別相談件数

(図2)年次別・年代別相談件数の割合



3 苦情相談の内容

(図3) 苦情相談の多い商品・役務上位



苦情相談の多かった内容

(件)

順位	商品・役務	30年度	29年度	29年度 順位	主 な 内 容
1	商品一般	747	843	1	不審な電話、はがき、メール等による商品・サービスの勧誘、架空請求や訴訟通知、不用品買取勧誘等
2	デジタルコンテンツ	400	762	2	インターネットによるアダルト情報サイト、有料メール交換サイトの利用料等に係る不当請求や架空請求
3	インターネット通信サービス	160	218	3	プロバイダやインターネット回線の勧誘方法・料金・サービス等の内容に関する事
4	健康食品	139	116	4	通信販売で1回だけのつもりで注文した健康食品が定期購入だった、効果効能を過大に説明し購入させた等
5	フリーローン・サラ金	101	89	5	多重債務の整理方法、消費者金融等に係る過払い請求、ヤミ金融等
6	化粧品	77	48	10	知人の紹介で高額な化粧品を購入、通信販売で一度買った化粧品が継続購入契約になっていた等
7	電気(料金等)	70	27	15	電話勧誘での電気の契約切り替えに関する事
8	自動車	69	66	7	購入や売却時の契約に関する事や購入した自動車の不具合に関する事等
9	工事・建築	58	79	6	造成工事、新築請負工事、増改築工事、屋根・壁・塗装・内装・衛生設備等各種工事、解体工事等
10	不動産貸借	55	62	8	借家・アパートを退出した際の原状回復義務等

4 年代別の苦情相談内容

(件)

20歳未満		
1	デジタルコンテンツ	14
2	健康食品	4
3	商品一般	3
3	紳士・婦人洋服	3
3	テレビ放送サービス	3

(件)

20歳代		
1	デジタルコンテンツ	31
2	商品一般	15
3	フリーローン・サラ金	14
4	紳士・婦人洋服	7
4	自動車	7
6	化粧品	6
6	不動産貸借	6
6	携帯電話サービス	6
9	インターネット通信サービス	5

(件)

30歳代		
1	デジタルコンテンツ	47
2	商品一般	17
3	健康食品	11
4	フリーローン・サラ金	9
5	自動車	8
6	不動産貸借	7
7	化粧品	6
7	インターネット通信サービス	6
9	電気	5
9	クリーニング	5

(件)

40歳代		
1	商品一般	68
2	デジタルコンテンツ	61
3	健康食品	16
4	複合サービス会員	14
5	自動車	11
5	フリーローン・サラ金	11
5	インターネット通信サービス	11
8	紳士・婦人洋服	6
8	教室・講座	6

(件)

50歳代		
1	商品一般	144
2	デジタルコンテンツ	70
3	健康食品	30
4	インターネット通信サービス	23
5	化粧品	16
6	金融関連サービス	10
7	フリーローン・サラ金	8
8	自動車	6
8	修理・補修	6

(件)

60歳代		
1	商品一般	189
2	デジタルコンテンツ	82
3	インターネット通信サービス	36
4	健康食品	18
5	化粧品	15
5	ソーラー・給湯システム	15
7	電気	12
7	フリーローン・サラ金	12
9	音響・映像製品	10
10	携帯電話サービス	9

(件)

70歳以上		
1	商品一般	198
2	デジタルコンテンツ	48
3	健康食品	43
4	インターネット通信サービス	37
5	フリーローン・サラ金	19
6	電気	18
7	書籍・印刷物	15
7	修理・補修	15
9	工事・建築	14
10	医療用具	13

5 相談者の居住市町村別相談件数

(件)

市町村名	苦情相談	問合せ	計
松江市	1,316	60	1,376
浜田市	118	5	123
出雲市	587	25	612
益田市	284	13	297
大田市	117	7	124
安来市	123	7	130
江津市	84	2	86
雲南市	139	13	152
市計	2,768	132	2,900
奥出雲町	33	1	34
飯南町	13	0	13
川本町	14	2	16
美郷町	18	1	19
邑南町	43	2	45
津和野町	27	1	28
吉賀町	25	2	27
海士町	7	0	7
西ノ島町	12	1	13
知夫村	0	0	0
隠岐の島町	29	0	29
町村計	221	10	231
県外	57	4	61
不明	188	48	236
総計	3,234	194	3,428