

平成28年度の消費生活相談状況

I 消費生活相談件数等

1 相談件数は8,000件程度で推移

平成28年度に石川県消費生活支援センター及び市町の消費生活相談窓口寄せられた消費生活相談件数は7,976件で、前年度に比べて116件(1.4%)の減少となりました。

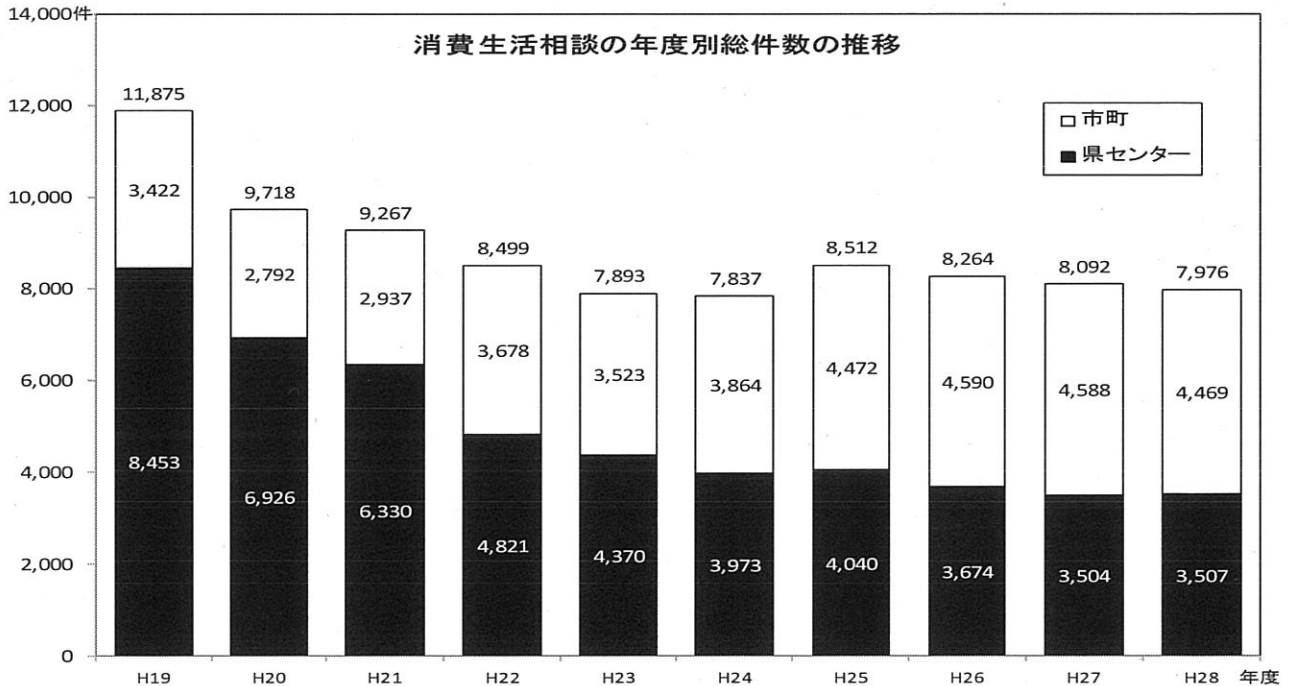
市町の消費生活相談体制の整備が進み、平成25年度以降市町の受付割合が県センターを上回る状況となっており、平成28年度は県センターが44%、市町が56.0%となりました。

(単位：件)

区分	H28年度		H27年度		前年度比	
	苦情相談	一般相談	苦情相談	一般相談	増減数	増減率
県センター	3,507	266	3,504	316	3	0.1%
市町	4,469	384	4,588	372	△119	△2.6%
合計	7,976	650	8,092	688	△116	△1.4%

※ 苦情相談とは、消費者が事業者に対して、その商品、サービスについて、安全性、品質、表示、販売方法、契約、価格等に不満や苦感情感をもち、その解決を求めている場合をいいます。

一般相談とは、生活知識等の問い合わせで、苦情が発生していないものをいいます。



県センターと市町の相談件数割合の推移

(単位：%)

	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
県センター	71.2	71.3	68.3	56.7	55.4	50.7	47.5	44.5	43.3	44.0
市町相談窓口	28.8	28.7	31.7	43.3	44.6	49.3	52.5	55.5	56.7	56.0

II 苦情相談の概要

1 相談件数の多い上位10項目（商品・役務（サービス）等別）

平成28年度に石川県消費生活支援センター及び市町の消費生活相談窓口寄せられた相談のうち苦情相談を国民生活センターが定めた商品・役務（サービス）別分類に準じ、集計すると、件数の多い上位10項目は以下のとおりとなりました。

最も多かったのは、「架空請求」の836件で、前年度の553件に比べると283件(51.2%)増加しました。このうち、メールによる架空請求は709件でした。次いで「アダルト情報サイト」が490件、「インターネット接続回線」が455件となり、これらインターネットに関連した相談は、苦情相談全体の約3割となりました。

	H28年度				H27年度		
	商品・役務等	件数(件)	構成比(%)	対前年度比(%)	商品・役務等	件数(件)	構成比(%)
1	架空請求	836	11.4	151.2	アダルト情報サイト	739	10.0
2	アダルト情報サイト	490	6.7	66.3	架空請求	553	7.5
3	インターネット接続回線	455	6.2	87.3	インターネット接続回線	521	7.0
4	商品一般 ※1	310	4.2	90.1	商品一般 ※1	344	4.6
5	健康食品	267	3.6	109.9	健康食品	243	3.3
6	賃貸アパート・マンション	202	2.8	106.3	フリーローン・サラ金	228	3.1
7	フリーローン・サラ金	186	2.5	81.6	賃貸アパート・マンション	190	2.6
8	移动通信サービス	153	2.1	92.2	移动通信サービス	166	2.2
9	四輪自動車	148	2.0	120.3	四輪自動車	123	1.7
10	社会保険 ※2	142	1.9	249.1	出会い系サイト	111	1.5
	その他	4,137	56.6	98.8	その他	4,186	56.5
	(合計)	7,326	100.0		(合計)	7,404	100.0

※1 商品一般…不審電話など具体的な商品に分類不能なもの

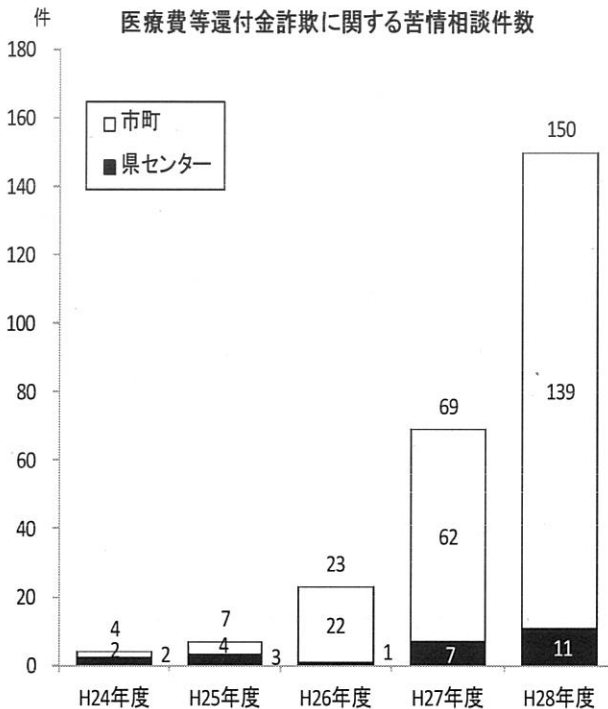
※2 社会保険…健康保険、介護保険、雇用保険、労災保険など

2 特徴的な苦情相談

(1) 医療費等の還付金詐欺の相談は2.2倍に！

市町の福祉担当課や社会保険事務所等の職員を騙って、「医療費の還付がある」などとスーパーやコンビニのATMに誘導し、お金をだましとろうとする医療費等の還付金詐欺の相談が、平成28年度は150件寄せられ、前年度より81件増加し、約2.2倍となりました。

相談の9割は市町に寄せられており、年代別にみると60歳以上の相談が約8割で、特に女性からの相談が多くみられました。



H28年度 相談取扱状況(性別・年代別)

【医療費等還付金詐欺に関する苦情相談】 (単位:件)

区分	男性	女性	団体・不明	計
10歳未満				0
10歳代				0
20歳代				0
30歳代		1		1
40歳代				0
50歳代		4		4
60歳代	10	16		26
70歳代	19	56		75
80歳代以上	7	10		17
団体・不明等	3	11	13	27
計	39	98	13	150

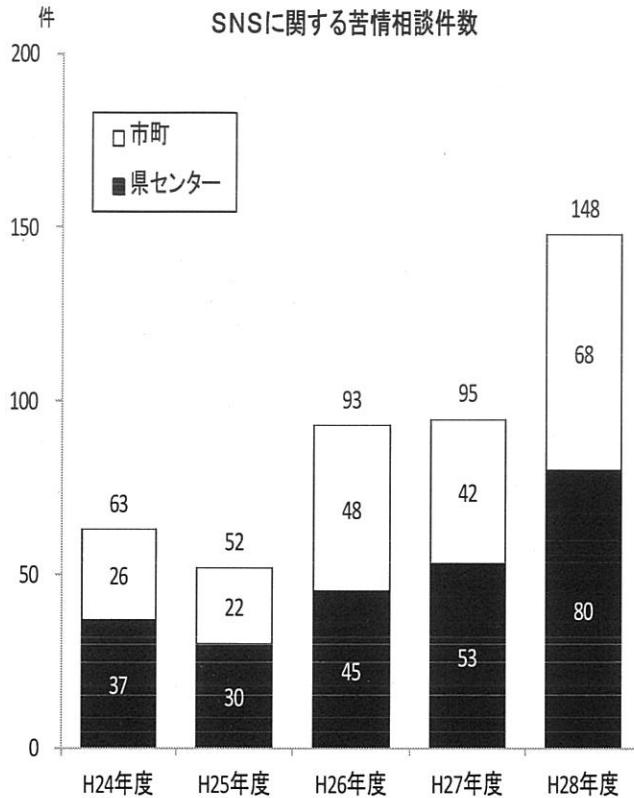
相談事例

- 1) 社会保険事務所から電話があり、本人確認された後「緑色の封筒がきていないか」と尋ねられ、「来ていない」というと、「5年間分の高額医療費の還付金の締切が過ぎても申請がなかったので電話した。手続き方法を教えるので近くのコンビニへ携帯電話とキャッシュカードを持って出向き、コンビニのATMの前から電話するように」と言われたが、怪しい。(70歳代 女性)
- 2) 市役所の介護担当課職員を名乗り、「介護保険料の還付があるので受け取るように」と電話があった。指定されたスーパーのATMへ行き、携帯電話で指示されるままに操作した。後日、還付金が入金されているか銀行へ記帳しに行ったところ、100万円以上あったはずの残高がほとんどなくなっていた。詐欺だったのか。(80歳代 女性)

(2) SNSをきっかけとしたトラブルは1.5倍に急増

SNS（LINEやフェイスブックなどの会員制交流サイト）をきっかけとした出会い系サイトや副業サイトなどに関する相談が、平成28年度は148件あり、前年度の95件に比べ53件（55.8%）増加し、昨年度の約1.5倍になりました。

年代別では、40歳代を中心に20歳代から50歳代までの相談が多く寄せられました。



H28年度 相談取扱状況(性別・年代別)

【SNSに関する苦情相談】

(単位:件)

区分	男性	女性	団体・不明	計
10歳未満				0
10歳代	2	2	1	5
20歳代	8	26		34
30歳代	14	14		28
40歳代	11	30		41
50歳代	9	16		25
60歳代	6	6		12
70歳代				0
80歳代以上				0
団体・不明等	1	1	1	3
計	51	95	2	148

相談事例

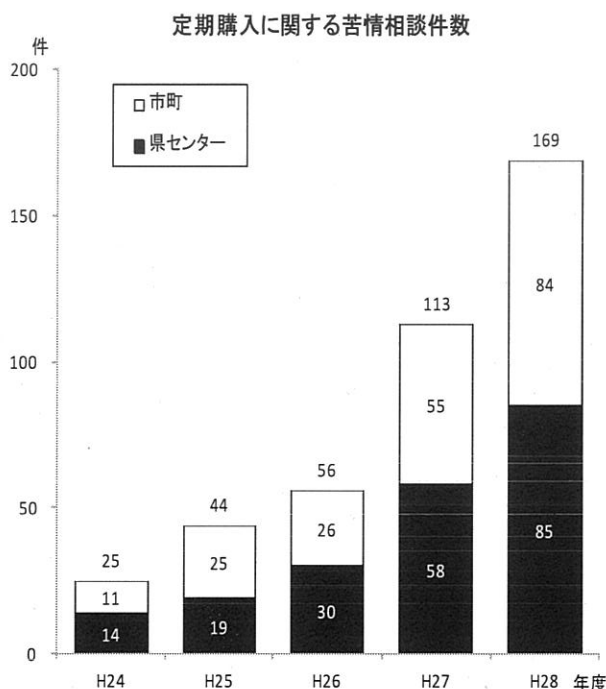
- 1) SNSに知らない相手から届いたメールがきっかけで出会い系サイトに誘導された。相手とのメールアドレス交換のために電子マネーで150万円以上のポイント代を支払ったが、文字化けして読めず結局交換できなかった。(30歳代 男性)
- 2) SNSの広告で見つけた副業サイトに登録した。複数の携帯電話を自分名義で契約し、購入した携帯電話を指定の住所へ転送すると1回につき5,000円の謝礼がもらえるという内容だが、信用してよいか。(20歳代 男性)
- 3) SNSの広告を見て有名女優も使っているという化粧品を注文し、クレジットカード決済した。後日、外国から化粧品が届いたので不審に思い、クレジットカード会社に確認すると注文内容よりも高額な代金を請求されていた。解約したいが、日本語が通じず交渉ができない。(40歳代 女性)

(3) 「お試し」のつもりが「定期購入」となる健康食品等の相談が増加

インターネット通販等で、「お試し」のつもりで申し込んだ健康食品や化粧品等の購入が「定期購入」だったなどという相談が、平成28年度は169件あり、前年度の113件と比べ56件(49.6%)増加しました。

苦情相談の内容は、「お試し」、「1回だけ」のつもりで購入したが、定期購入契約になっていて、「解約を申し出たら通常価格を請求された」「解約の電話が繋がらない」というものが多く、トラブルの原因としては、定期購入条件であることが小さい文字や注文画面とは別のページに表示されるなどのケースがありました。

年代別では、40歳代を中心に20歳代から50歳代までの相談が多く、約8割が女性でした。



H28年度 相談取扱状況(性別・年代別)

【定期購入に関する苦情相談】

(単位:件)

区分	男性	女性	団体・不明	計
10歳未満				0
10歳代	5	10		15
20歳代	1	22		23
30歳代	4	18		22
40歳代	6	40		46
50歳代	4	17		21
60歳代	6	7		13
70歳代	3	6		9
80歳代	4	6		10
90歳代以上		2		2
団体・不明等		6	2	8
計	33	134	2	169

相談事例

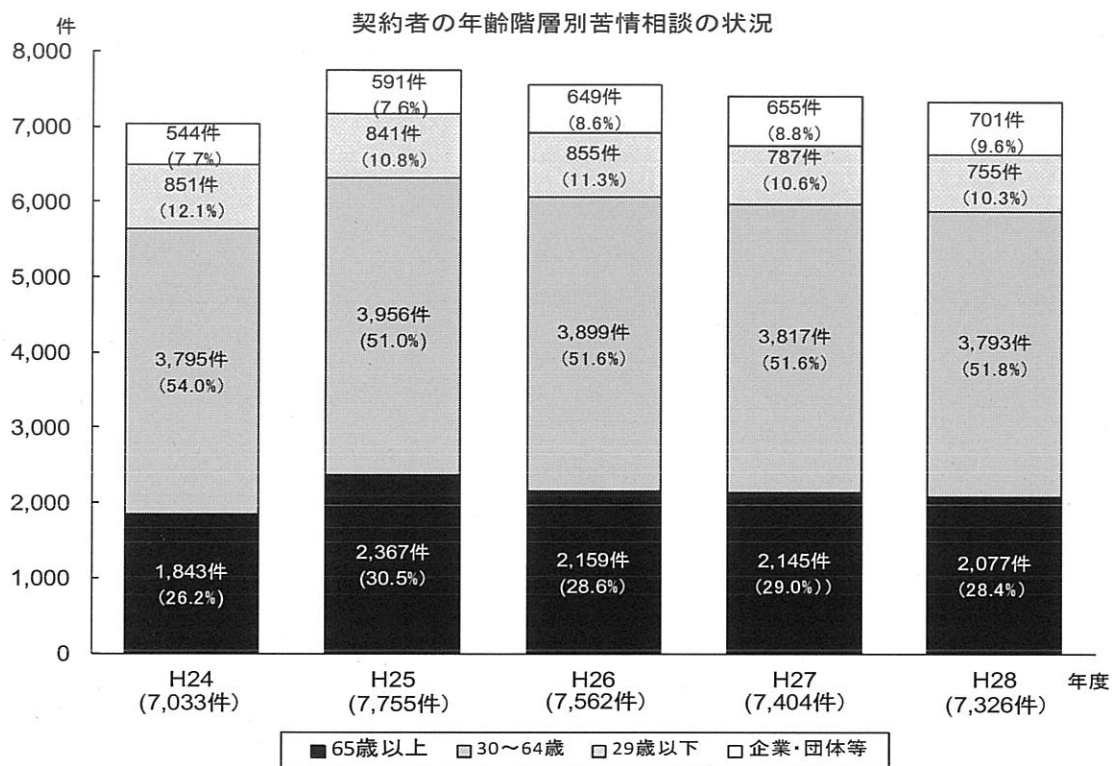
- 1) スマートフォンでお試し価格500円のダイエット効果がある健康食品を見つけ、1回限りのつもりで購入した。1ヶ月後、同じ商品が届き4,000円の振込用紙が入っていて初めて定期購入だとわかった。注文時の画面では定期購入とは書いてなかったので解約しようと業者に電話をしたが、いつも電話が混み合っていて繋がらない。(40歳代 女性)
- 2) 1ヶ月前、スマートフォンで通販サイトにアクセスし、筋肉増強サプリを600円で購入したが、飲み続けるとお腹が張り体調が悪くなった。最近になって同じ商品が届き、2回目以降8,000円の定期コースで4回以上継続することが条件の契約になっていることを知った。注文時に定期購入との説明がなく、納得できない。体に合わないこともあり、解約したい。(30歳代 男性)
- 3) インターネット通販でニキビに効くという美容ジェルをお試しのつもりで購入し、500円支払った。頬に赤みが出て肌に合わなかったので解約したいと業者に申し出たところ、「定期購入なので、解約する場合は通常価格の5,000円を支払うように。」と言われた。(20歳代 女性)

3 高齢者は訪問販売・電話勧誘販売でのトラブルが多発

高齢者に関する相談件数は、健康食品の送りつけが多かった平成25年度をピークに減少傾向にあるものの、依然として高水準となっています。

平成28年度の苦情相談7,326件のうち、契約者を年齢階層別にみると65歳以上の高齢者に関する相談の割合は2,077件と全体の約3割を占めています。

販売購入形態別では、高齢者は、訪問販売や電話勧誘販売によるトラブルの割合が他の年代に比べると2倍を超えており、特に、認知症など判断力が低下している高齢者に関する相談では、訪問販売の割合が4割近くを占めています。認知症等の高齢者に関する相談は96件でしたが、その8割以上(79件)は家族やケアマネージャー、民生委員など本人以外からの相談でした。今後、ますます高齢者の見守りが必要になってくるといえます。



【販売購入形態別相談割合】

