

# 令和元年度の消費生活相談状況

## I 消費生活相談件数と傾向

令和元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8,391件で、前年度に比べ767件（8.4%）減少しました。

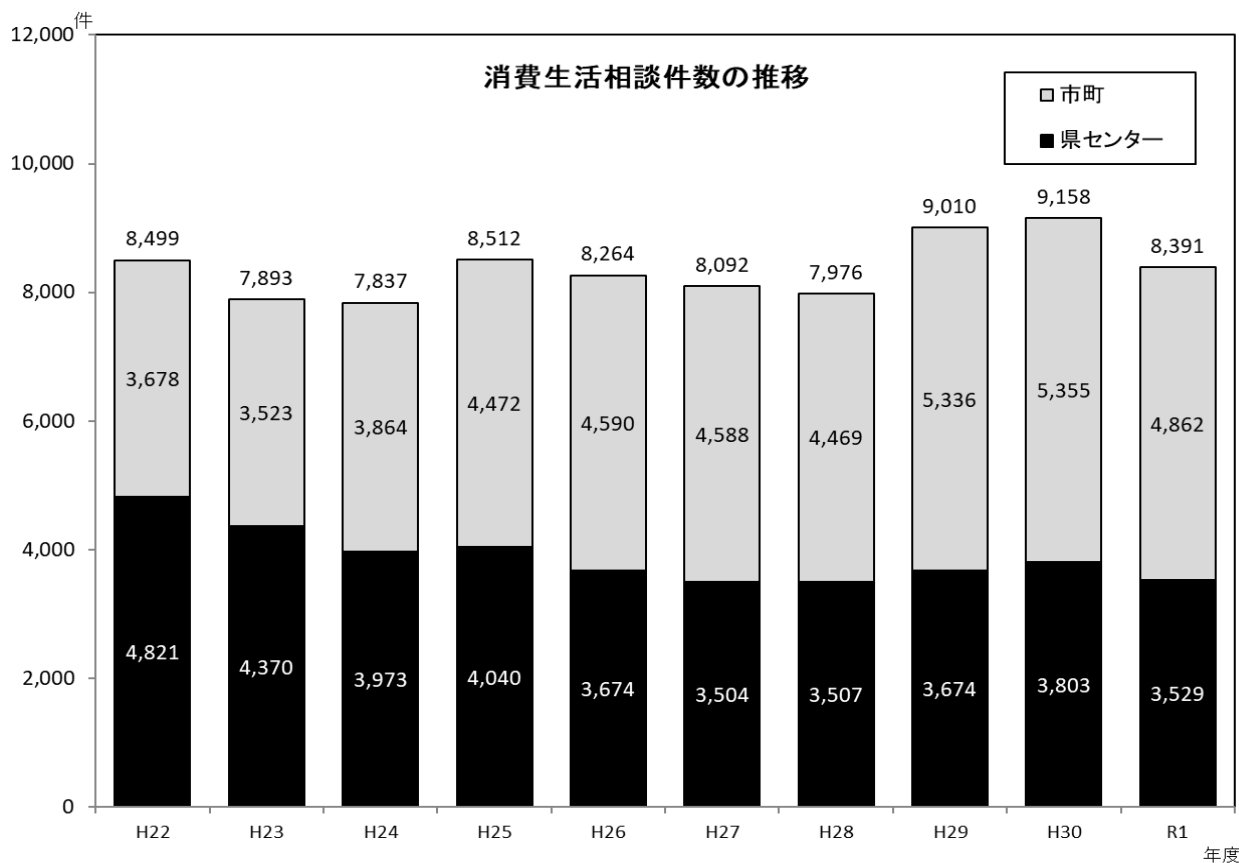
平成29年度と平成30年度は、ハガキやメールによる架空請求に関する相談が急増したことから9千件を超えていましたが、令和元年度は「健康食品」や「化粧品」に関する相談が増加した一方、ハガキやメールによる架空請求に関する相談が大幅に減少したことなどから、全体の相談件数は減少となっています。

（単位：件）

区分	R元年度		H30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	3,529	232	3,803	264	▲ 274	▲ 7.2
市町	4,862	327	5,355	364	▲ 493	▲ 9.2
合計	8,391	559	9,158	628	▲ 767	▲ 8.4

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。

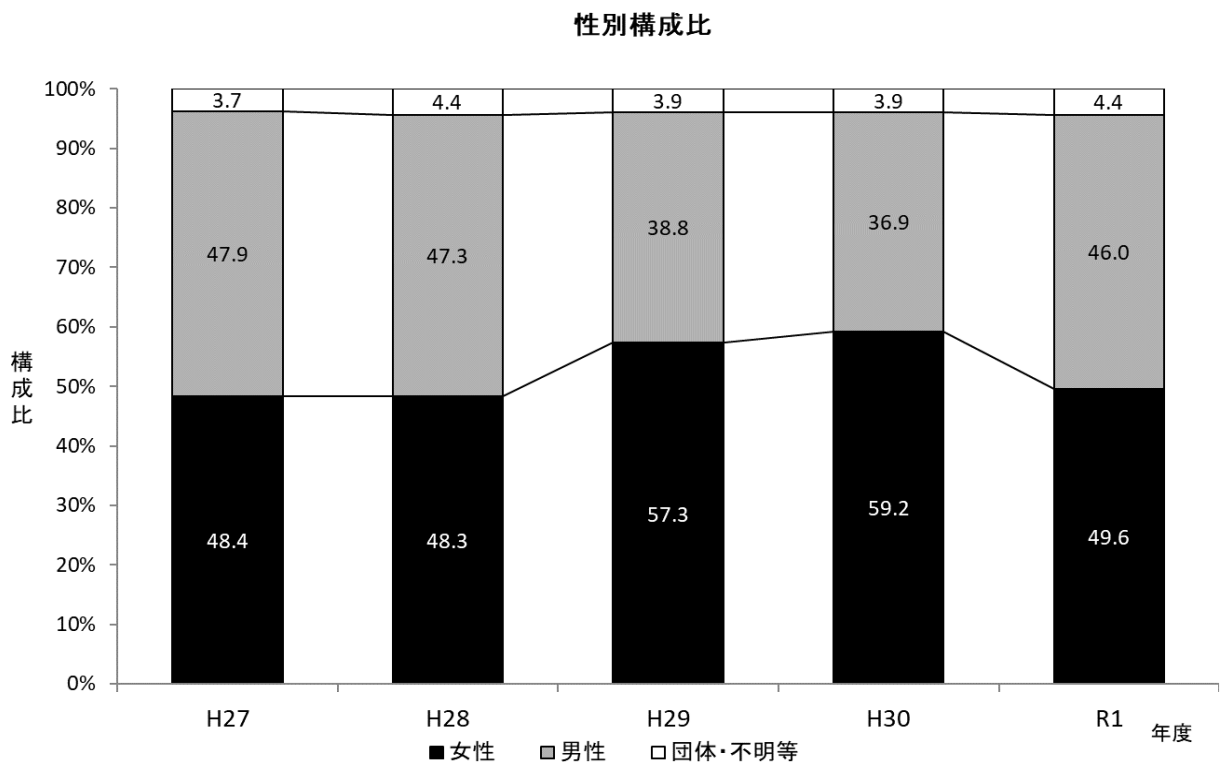
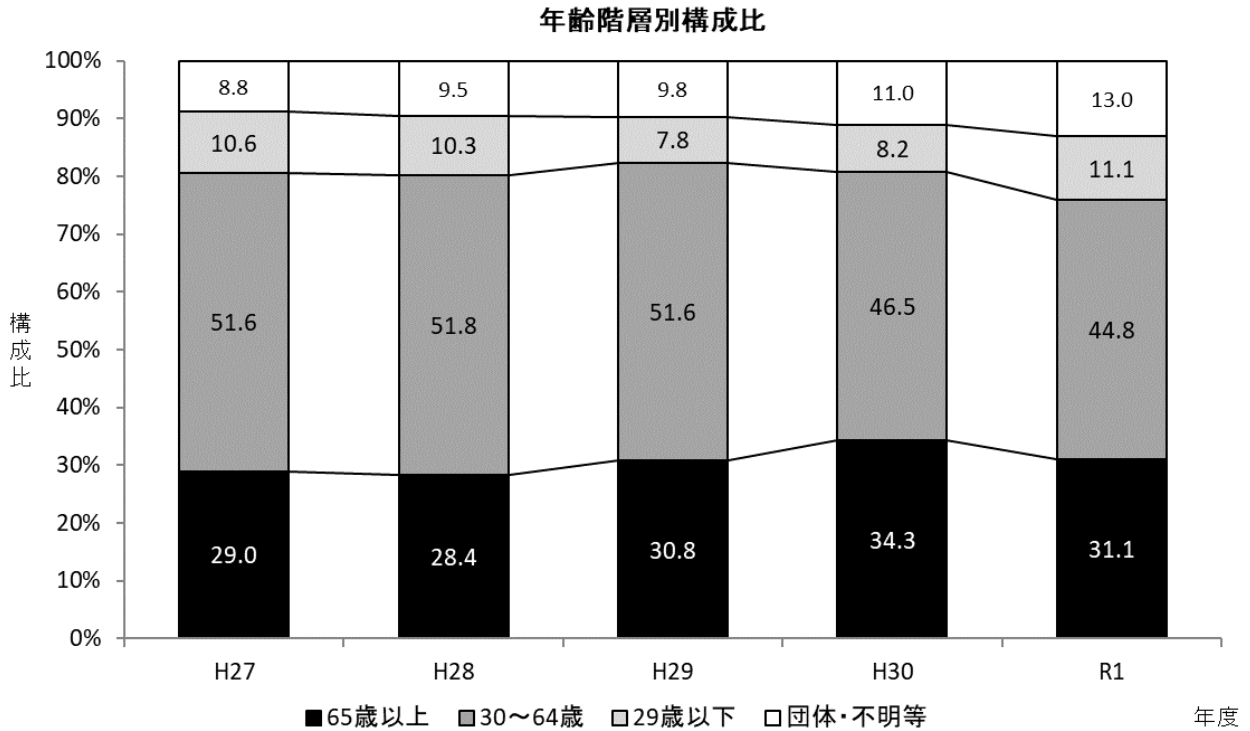


## II 苦情相談の概要

### 1 契約者の属性別にみた相談件数の構成比

相談状況を年齢階層別にみると、高齢者（65歳以上）からの相談は、近年30%前後で推移しており、令和元年度は31.1%となりました。

また、性別では、令和元年度は男性が46.0%、女性が49.6%となりました。女性の相談割合は、中高年女性からの「ハガキや封書で届く架空請求」に関する相談が大幅に減少したことから、前年度に比べて9.6ポイント減少しています。



## 2 相談件数の多い商品・役務（サービス）

令和元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、苦情相談について商品・役務（サービス）別に集計すると、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、「ハガキや封書で届く架空請求」ですが、前年度に比べて大幅に減少し、835件（▲57.9%）となっています。次いで「健康食品」が496件（+51.7%）、「化粧品」が313件（+53.4%）でした。

	R元年度				H30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(ハガキ・封書) ※1	835	10.7	42.1	架空請求(ハガキ・封書)	1,984	23.3
2	健康食品	496	6.3	151.7	インターネット接続回線	342	4.0
3	化粧品	313	4.0	153.4	健康食品	327	3.8
4	インターネット接続回線 ※2	252	3.2	73.7	架空請求(メール)	324	3.8
5	賃貸アパート・マンション	207	2.6	112.5	フリーローン・サラ金	226	2.6
6	フリーローン・サラ金	205	2.6	90.7	化粧品	204	2.4
7	四輪自動車	184	2.3	115.7	賃貸アパート・マンション	184	2.2
8	移动通信サービス ※3	175	2.2	109.4	移动通信サービス	160	1.9
9	架空請求(メール) ※4	161	2.1	49.7	四輪自動車	159	1.9
10	他の役務サービス ※5	112	1.4	138.3	アダルト情報サイト	113	1.3
	その他	4,892	62.6	108.5	その他	4,507	52.8
	(合計)	7,832	100.0		(合計)	8,530	100.0

### ※1 「架空請求(ハガキ・封書)」

「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」というタイトルで「民事訴訟管理センター」など実在しない機関名を名乗り、「期日までに連絡がなければ財産を強制執行する」といったハガキや封書が届くという相談

### ※2 「インターネット接続回線」

光回線、光回線、プロバイダなどの契約変更に関する相談

<光回線>

大手電話会社を名乗り、電話料金が安くなると言われたので長年契約している会社の光回線の契約サービス変更と思って契約したら別の通信事業者との契約だったという相談

### ※3 「移动通信サービス」

携帯電話、スマートフォン、モバイルデータ通信契約の解約違約金などの相談

### ※4 「架空請求(メール)」

スマートフォンや携帯電話に実在する事業者を騙り、「動画サイト利用料が未納である。連絡がない場合は法的措置をとる。」などといったメールが届くという相談

### ※5 「他の役務サービス」

申請代行サービスや、タイヤ交換サービスなどの料金に関する相談

### 3 特徴的な苦情相談

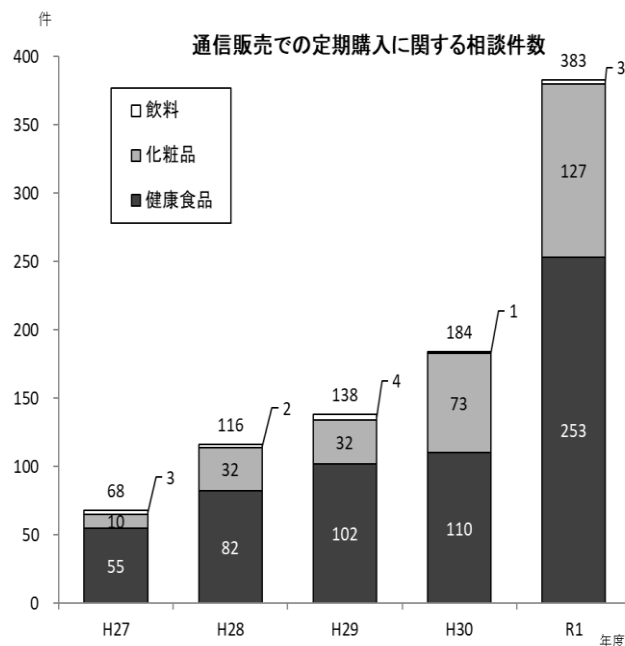
#### (1) 通信販売での定期購入に関する相談が急増

「初回無料」、「お試し価格500円」などと低価格で購入できるという広告を見て、健康食品や化粧品等を購入したら定期購入が条件だったなどの相談が年々増加しています。中でもインターネット通販の相談が多くを占めています。

令和元年度は383件の相談が寄せられ、前年度の約2.1倍となっています。

性別では女性が男性の約1.8倍となっており、年代別では男女ともに幅広い年代に及んでいます。また、購入金額の平均は約2万1千円となっています。

購入の際は、契約内容や解約条件をしっかりと確認することが必要です。



#### 相談取扱状況

R元年度【性別・年代別】 (単位：件)

区分	男性	女性	不明	計
10歳代	27	36		63
20歳代	28	17		45
30歳代	14	25		39
40歳代	16	54		70
50歳代	15	63		78
60歳代	21	30		51
70歳代	5	4		9
80歳代	5	1		6
不明	6	15	1	22
計	137	245	1	383

R元年度【契約購入金額】

区分	相談件数
500円未満	7
500円以上～1千円未満	10
1千円以上～5千円未満	29
5千円以上～1万円未満	36
1万円以上～5万円未満	201
5万円以上～10万円未満	1
計	284

- ・ 契約購入金額の平均 約21,000円
- ・ 契約購入金額が不明の件数は除く

#### 相談事例

1) スマートフォンで広告をみて初回100円のダイエット用サプリメントを購入し商品を受け取った。後日4か月分の商品と高額な請求書が届き、改めて購入サイトを確認すると定期購入が条件だとわかった。不要なので解約したい。

(40歳代 女性)

2) 通販サイトで初回980円の脱毛剤を注文した。後日2回目が届き定期購入だとわかった。解約しようと事業者に何度も電話しているが混み合っていてつながらない。どうしたらよいか。

(20歳代 男性)

## (2) キャッシュレス決済に関する相談が増加

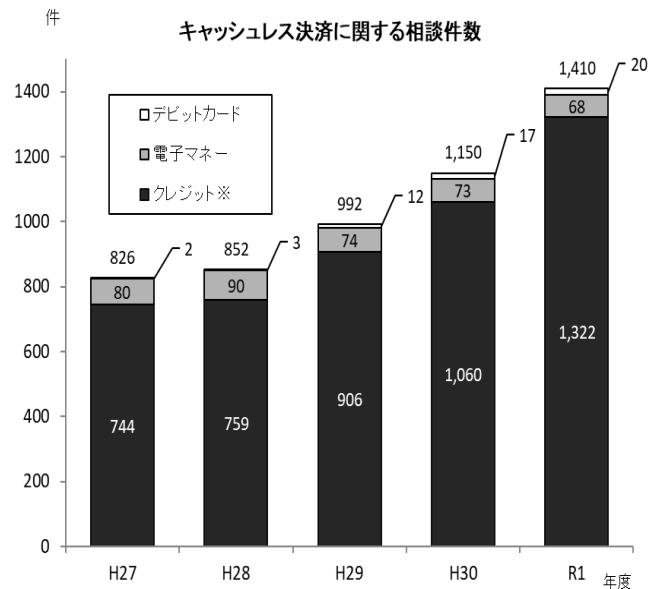
消費者の決済手段の多様化に伴い、クレジットや電子マネー、デビットカードの利用が増え、これらの決済手段に関する相談が年々増加しています。

令和元年度の相談は1,410件と、前年度の約1.2倍となっており、幅広い年代に及んでいます。

販売購入形態別で見ると、通信販売が約6割と最も多く、次いで店舗購入となっています。

キャッシュレス決済は便利な反面、カード情報や、携帯電話のID、パスワード等を知られると、不正に利用されるおそれもあります。

カード情報等の管理に気をつけ、こまめに請求明細を確認することが大切です。



※ クレジットとはクレジットカードやローンなど消費者の支払いを一定期間猶予するものをいう。

### 相談取扱状況

#### R元年度【年代別】

区分	相談件数
20歳未満	75
20歳代	229
30歳代	188
40歳代	237
50歳代	232
60歳代	163
70歳代	105
80歳以上	57
不明	124
計	1,410

#### R元年度【販売購入形態別】

区分	相談件数	構成比
通信販売	892	63.3%
店舗購入	255	18.1%
訪問販売	83	5.9%
不明・無関係	78	5.5%
電話勧誘販売	68	4.8%
マルチ・マルチまがい	14	1.0%
その他	20	1.4%
計	1,410	100.0%

### 相談事例

1) 利用していないクレジットカード会社から身に覚えのない請求明細が届き、確認すると通販サイトで利用されていた。自分は利用していないので支払いたくない。

(40歳代 男性)

2) 携帯電話の利用料金がいつもより高額になったので、携帯電話会社に問い合わせたところ、通販サイトで5万円決済されていた。以前携帯電話に「不正ログインされた可能性があります」とメールが届き、記載されたURLにアクセスしてIDとパスワードを入力してしまった。不正利用されたかもしれない。

(70歳代 女性)