

## 葉書による架空請求が急増

### 若者のエステサービス 高齢者の点検商法に注意

- 相談総件数は **10,966 件** で、前年同時期に比べて **896 件減少 (7.6%減)** しました。【表 1 参照】
- 契約者性別でみると、女性が 242 件減少 (4.0%減) し、男性が 627 件減少 (12.0%減) しました。【表 2 参照】
- 相談内容では、アダルト情報サイトや出会い系サイトなどの「デジタルコンテンツ」は引き続き第 1 位で 80 歳以上を除く各年代においてトップとなっています。第 2 位は商品の特定が出来ない・身に覚えのない架空請求等などの「商品一般」、第 3 位は賃貸住宅退去時の原状回復費用などの「不動産貸借」となっています。【表 3・4 参照】

### 平成 29 年度上半期 消費生活相談の特徴

#### ① 葉書による架空請求が急増

商品の特定が出来ない・身に覚えのない架空請求などの「商品一般」に関する相談が 868 件と前年同時期に比べ 443 件増加 (104.2%増) しました。中でも「国の機関を騙って『総合消費料金未納分訴訟最終通告書』とかかれた不審な葉書が届いた」などの葉書による架空請求が 416 件 (前年同時期 1 件) と急増しました。年齢別でみると、50 歳代 60 歳代からの相談が 355 件 (85.3%) を占めています。性別でみると、女性からの相談が圧倒的に多くなっています。

#### ② エステサービスによる相談が 2 倍に増加

「エステサービス」に関する相談が 164 件と前年同時期に比べ 86 件増加 (110.3%増) しました。特に、「脱毛エステ」に関する相談が 113 件と全体の 68.9%を占めています。年齢別でみると、20 歳代からの相談が全体の 67.1%を占めています。支払手段としては、販売信用 (クレジット) の割合が高くなっています。相談内容としては「脱毛サロンが倒産した。支払を止めてほしい。」といった、エステサロンの倒産に関する相談が 90 件と多くなっています。

#### ③ 高齢者を中心に点検商法が再び増加

近所で屋根工事をしているという事業者が突然来訪して「お宅の屋根に上がり、屋根の状態を無料で点検します」などの点検商法が、今年度上半期 122 件と前年同時期の 96 件と比べ 26 件増加 (27.1%増) しました。

契約者年齢で見ると、80 歳以上が 31 件と最も多く、60 歳以上の高齢者があわせて 83 件で点検商法全体の 68.0%を占めています。商品・役務別に見ると、屋根工事が 32 件、排水管の洗浄から高額な汚水桝の交換を勧められたなどの『衛生設備工事』が 8 件となっています。

#### ④ 引き続きサイドビジネス商法は増加中

サイドビジネス商法に関する相談が、186 件と前年同時期の 164 件と比べ 22 件増加 (13.4%増) しました。

契約者年齢で見ると、これまで突出して多かった 20 歳代が減少し、その他の全ての年代で増加しました。中でも、インターネット環境や PC を自由に使いこなし、経済的にも余裕のあるアクティブシニアの 60 歳代からの相談が増加しています。販売購入形態でみると、「マルチ・マルチまがい」が減り、ネット広告や SNS 等から契約に至る「通信販売」や、SNS で知り合った人から熱心に勧誘されサイドビジネスの契約をしたなど「訪問販売」が増加しています。

# 消費生活相談概要

平成29年度(平成29年4月1日～平成29年9月30日)

横浜市消費生活総合センター

利用上の注意

各表における区分毎の各割合(%)の数値は、小数点第2位で四捨五入しています。  
このため、区分毎の割合の合計は100%にならない場合があります。

## ●相談受付件数(表1)

単位:件、(%)

区分	平成29年度 上半期	平成28年度 上半期	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	10,299 ( 93.9 )	11,088 ( 93.5 )	▲ 789 【 ▲ 7.1 】
問合せ	667 ( 6.1 )	774 ( 6.5 )	▲ 107 【 ▲ 13.8 】
計	10,966 ( 100.0 )	11,862 ( 100.0 )	▲ 896 【 ▲ 7.6 】

## ●契約者性別等件数(表2)

単位:件、(%)

区分	平成29年度 上半期	平成28年度 上半期	増▲減【対前年度増減率】
女性	5,860 ( 53.4 )	6,102 ( 51.4 )	▲ 242 【 ▲ 4.0 】
男性	4,588 ( 41.8 )	5,215 ( 44.0 )	▲ 627 【 ▲ 12.0 】
団体	327 ( 3.0 )	359 ( 3.0 )	▲ 32 【 ▲ 8.9 】
不明	191 ( 1.7 )	186 ( 1.6 )	5 【 2.7 】
計	10,966 ( 100.0 )	11,862 ( 100.0 )	▲ 896 【 ▲ 7.6 】

## ●相談の上位10品目 商品・役務別件数(表3)

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	平成29年度 上半期	平成28年度 上半期	増▲減【対前年度増減率】
1	デジタルコンテンツ	1,766 ( 16.1 )	① 2,384 ( 20.1 )	▲ 618 【 ▲ 25.9 】
2	商品一般	868 ( 7.9 )	④ 425 ( 3.6 )	443 【 104.2 】
3	不動産貸借	509 ( 4.6 )	② 592 ( 5.0 )	▲ 83 【 ▲ 14.0 】
4	工事・建築	475 ( 4.3 )	③ 459 ( 3.9 )	16 【 3.5 】
5	インターネット接続回線	369 ( 3.4 )	⑤ 411 ( 3.5 )	▲ 42 【 ▲ 10.2 】
6	健康食品	291 ( 2.7 )	⑥ 330 ( 2.8 )	▲ 39 【 ▲ 11.8 】
7	携帯電話サービス	271 ( 2.5 )	⑦ 295 ( 2.5 )	▲ 24 【 ▲ 8.1 】
8	役務その他サービス	228 ( 2.1 )	⑧ 256 ( 2.2 )	▲ 28 【 ▲ 10.9 】
9	エステサービス	164 ( 1.5 )	⑰ 78 ( 0.7 )	86 【 110.3 】
10	テレビ放送サービス	122 ( 1.1 )	⑬ 133 ( 1.1 )	▲ 11 【 ▲ 8.3 】
	その他	5,903 ( 53.8 )	6,499 ( 54.8 )	▲ 596 【 ▲ 9.2 】
	計	10,966 ( 100.0 )	11,862 ( 100.0 )	▲ 896 【 ▲ 7.6 】

【国民生活センターの商品・役務別分類】

注:平成28年度の前の○数字は、平成28年度の順位

デジタルコンテンツ・・・インターネットを通じて得られる情報で、アダルト情報サイト・出会い系サイト等の不当請求に関するもの

商品一般・・・商品の特定が出来ない/身に覚えのない架空請求等に関するもの

不動産貸借・・・賃貸住宅退去時の修繕費等に関するもの

工事・建築・・・屋根工事・増改築工事・衛生設備工事等に関するもの

インターネット接続回線・・・プロバイダやインターネット回線の料金やサービスの内容に関するもの

携帯電話サービス・・・携帯電話サービス等への加入・利用に関するもの

役務その他サービス・・・サービス業のうち「金融・保険」「運輸・通信」「教育」「教養・娯楽」「保健・福祉」「外食・食事宅配」「冠婚葬祭」「家事」などのサービスに該当しない役務に関するもの。ESTA申請代行等。

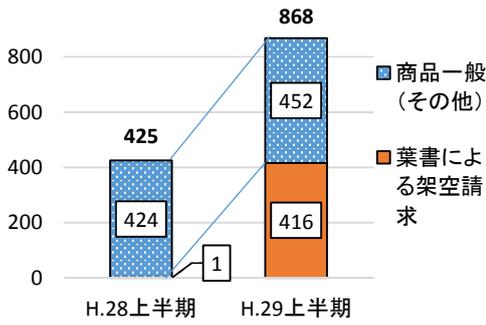
## ●年代別上位5品目 商品・役務別件数(表4)

単位:件

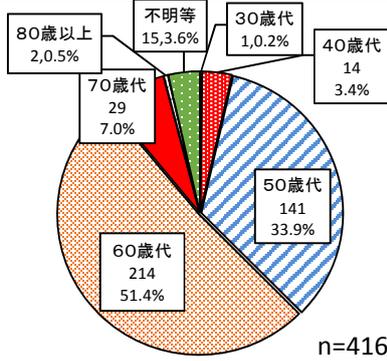
順位	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
1	デジタルコンテンツ 78	デジタルコンテンツ 128	デジタルコンテンツ 188	デジタルコンテンツ 332	デジタルコンテンツ 358	デジタルコンテンツ 366	デジタルコンテンツ 240	工事・建築 93
2	健康食品 15	エステサービス 110	不動産貸借 122	不動産貸借 100	商品一般 217	商品一般 299	商品一般 96	デジタルコンテンツ 47
3	携帯電話サービス テレビ放送サービス	不動産貸借 74	インターネット接続回線 47	商品一般 79	不動産貸借 68	工事・建築 86	工事・建築 90	商品一般 44
4	6	商品一般 32	健康食品 35	インターネット接続回線 65	工事・建築 66	インターネット接続回線 58	インターネット接続回線 70	健康食品 40
5	ビジネス教室 教養・娯楽サービス その他 5	携帯電話サービス インターネット接続回線 27	商品一般 33	健康食品 58	健康食品 56	不動産貸借 37	携帯電話サービス 45	新聞 33

ビジネス教室・・・趣味的要素がほとんどない知識や技術を習得することを主目的とした教室・講座。経理教室、簿記教室、税務教室等  
教養・娯楽サービスその他・・・図書館、タレントのファンクラブ、旅行サークル、電子書籍出版サービス、競馬等の観戦・投票権の購入等

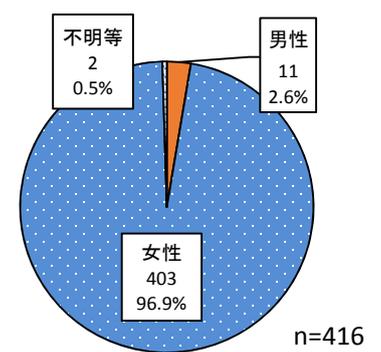
①葉書による架空請求 件数推移



契約者年齢内訳



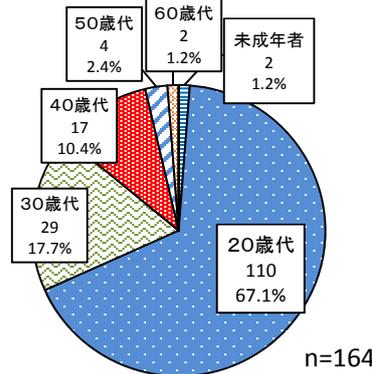
契約者性別内訳



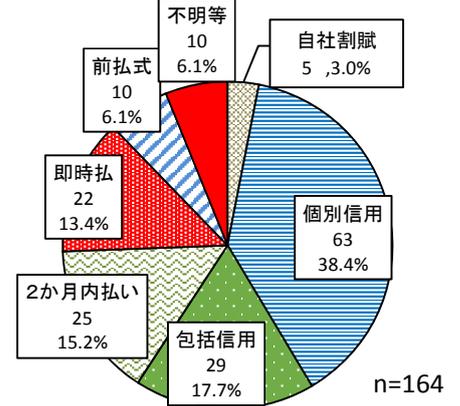
②エステサービス 商品・役務詳細

商品・役務(詳細)	件数(件)	割合(%)
脱毛エステ	113	68.9%
痩身エステ	26	15.9%
美顔エステ	10	6.1%
他のエステサービス	15	9.1%
合計	164	100.0%

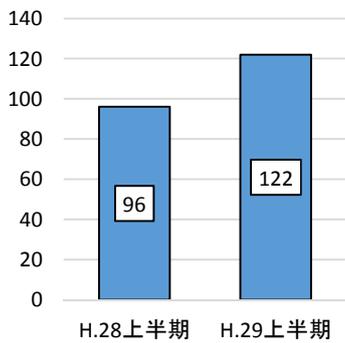
契約者年齢内訳



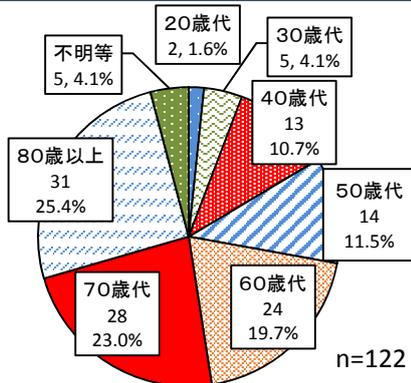
支払方法



③点検商法 件数推移



契約者年齢内訳



商品・役務別件数

商品・役務名	件数(件)
工事・建築	70
(うち 屋根工事)	(32)
(うち 増改築工事)	(9)
(うち 衛星設備工事)	(8)
駆除サービス	8
役務その他サービス	6
建物清掃サービス	5
修理サービス	4
有線テレビ放送	4

④サイドビジネス商法

契約者年齢内訳

販売購入形態内訳

