

平成29年度消費生活相談の概要

**「公的機関を装った架空請求はがき」の相談が急増
高齢者は支払金額が高額に！！**

- (1) 相談総件数は、21,950件（対前年度比6.0%減）となっており、40歳代以下の相談が減少する一方、50歳代以上は微増もしくは横ばいとなっています。【表1、グラフ1・2参照】
- (2) 相談内容の第1位は昨年度に引き続き「デジタルコンテンツ」（アダルト情報サイトや内容が不明確なサイト利用料の架空請求メールなど）に関する相談ですが、相談件数は1,454件（対前年度比31.6%減）減少しました。第2位がはがきによる架空請求など「商品一般」に関する相談で、1,292件（対前年度比154.5%増）増加しました。第3位が、賃貸アパート等の退去時の原状回復費用など「不動産貸借」に関する相談です。【表3、グラフ3参照】

困った時には、まず 横浜市消費生活総合センター（845-6666）にご相談下さい。

平成29年度消費生活相談の特徴

高齢女性を中心にはがきによる架空請求が急増

【表3、グラフ4・5、図1、相談事例1参照】

- ◆実在する大手通販サイトを騙る従来の架空請求メールの相談に加え、商品一般のうち公的機関を装った架空請求はがきの相談が前年度の16件から1,127件に急増しました。はがきには「ご連絡なき場合原告側の主張が全面的に受理」「給料差押え及び動産、不動産物の差し押さえを強制的に履行」などと不安をあおる内容が書かれています。さらに昨年末からは、はがきに個人情報を守るために使われる「情報保護シール」を貼った体裁で届くといった相談も多く寄せられています。
 - ◆年齢でみると60歳以上が71.0%を占めており、性別でみると女性が85.6%を占めています。
- 参考URL <https://www.yokohama-consumer.or.jp/news/2018/detail754.html>

高齢者は支払金額が高額に 相談件数は引き続き微増

【グラフ6・7・8、相談事例2・3参照】

- ◆実際に1円以上支払った5,668人について見てみると、平均支払金額は「98万円」となっており、契約者年代別にみると、年代が上がるほど平均支払金額が高くなり、特に70歳代と80歳以上の平均支払金額は200万円を超え突出して高くなっています。
- ◆『近所の工事をしていたら、お宅の屋根瓦がずれているのが見えた』などと住宅リフォーム工事の勧誘目的を隠して点検をもちかけ、不安をあおって契約をさせる点検商法に関する相談が235件と前年度に比べ36件（18%増）増加しており、高齢者の割合が依然として高くなっています。
- ◆過去に原野商法の被害にあった消費者に対し、土地を売却しないかと持ち掛けて、新たに測量や広告の契約を締結させたり、別の土地との交換契約を勧めて差額分を支払わせる「原野商法の二次被害」に関する相談が127件と前年度に比べて41件（47.7%増）増加しました。

振袖レンタル・販売業者倒産に絡む相談が391件

【表3、グラフ9・10・11、相談事例4参照】

- ◆「はれのひ株式会社」倒産に関する相談が391件寄せられ、内訳をみると今年までの成人式の契約が191件、来年以降の成人式の契約が200件となっています。
- ◆支払方法でみると、来年の成人式の契約が半数以上を占めるにもかかわらず、現金一括払い、カード一括払いが多く、契約金額約1億2,800万円のうち88.3%が既に支払済みであり、高額な契約料金をかなり早期に全額前払しているケースが多くみられました。

お問合せ先	
経済局消費経済課長	山口 敏子 Tel 045-671-2573
横浜市消費生活総合センター長	金子 延康 Tel 045-845-5708

消費生活相談概要

平成29年度(平成29年4月1日～平成30年3月31日)

横浜市消費生活総合センター

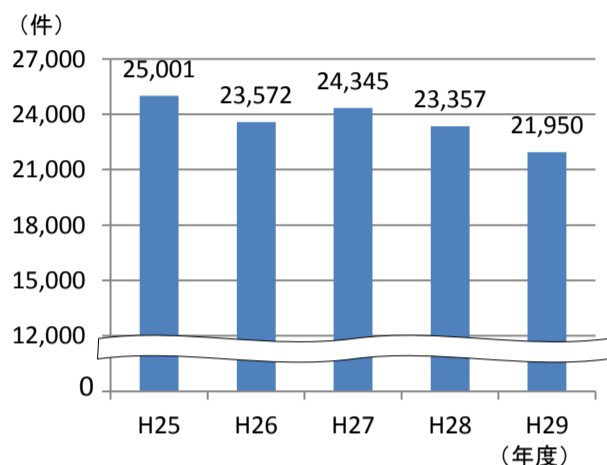
利用上の注意
各表における区分毎の各割合(%)の数値は、小数点第2位で四捨五入しています。
このため、区分毎の割合の合計は100%にならない場合があります。

●相談受付件数(表1)

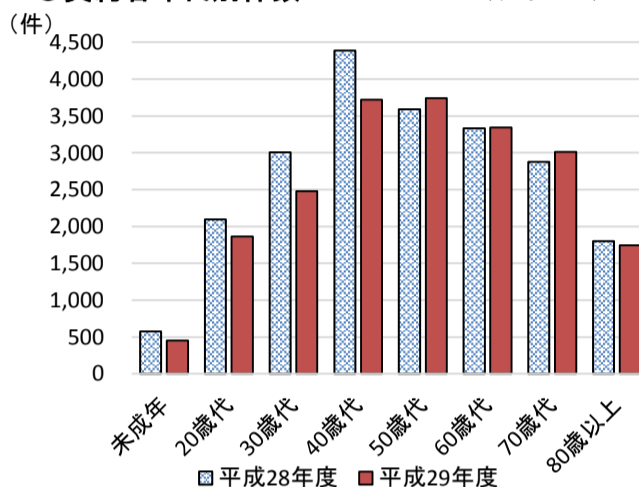
単位:件、(%)

区分	平成29年度	平成28年度	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	20,672 (94.2)	21,878 (93.7)	▲ 1,206 【 ▲ 5.5 】
問合せ	1,278 (5.8)	1,479 (6.3)	▲ 201 【 ▲ 13.6 】
計	21,950 (100.0)	23,357 (100.0)	▲ 1,407 【 ▲ 6.0 】

●年度別相談件数の推移 (グラフ1)



●契約者年代別件数 (グラフ2)



●契約者性別等件数(表2)

単位:件、(%)

区分	平成29年度	平成28年度	増▲減【対前年度増減率】
女性	12,070 (55.0)	12,119 (51.9)	▲ 49 【 ▲ 0.4 】
男性	8,832 (40.2)	10,149 (43.5)	▲ 1,317 【 ▲ 13.0 】
団体	653 (3.0)	732 (3.1)	▲ 79 【 ▲ 10.8 】
不明	395 (1.8)	357 (1.5)	38 【 10.6 】
計	21,950 (100.0)	23,357 (100.0)	▲ 1,407 【 ▲ 6.0 】

●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	平成28年度	増▲減【対前年度増減率】
1	デジタルコンテンツ	3,154 (14.4)	① 4,608 (19.7)	▲ 1,454 【 ▲ 31.6 】
2	商品一般	2,128 (9.7)	④ 836 (3.6)	1,292 【 154.5 】
3	不動産貸借	1,025 (4.7)	② 1,109 (4.7)	▲ 84 【 ▲ 7.6 】
4	工事・建築	911 (4.2)	③ 924 (4.0)	▲ 13 【 ▲ 1.4 】
5	インターネット接続回線	666 (3.0)	⑤ 747 (3.2)	▲ 81 【 ▲ 10.8 】
6	健康食品	621 (2.8)	⑥ 608 (2.6)	13 【 2.1 】
7	携帯電話サービス	501 (2.3)	⑦ 601 (2.6)	▲ 100 【 ▲ 16.6 】
8	役務その他サービス	455 (2.1)	⑧ 548 (2.3)	▲ 93 【 ▲ 17.0 】
9	レンタルサービス	324 (1.5)	⑫ 74 (0.3)	250 【 337.8 】
10	修理サービス	285 (1.3)	⑨ 336 (1.4)	▲ 51 【 ▲ 15.2 】
	その他	11,880 (54.1)	12,966 (55.5)	▲ 1,086 【 ▲ 8.4 】
	計	21,950 (100.0)	23,357 (100.0)	▲ 1,407 【 ▲ 6.0 】

注:平成28年度の○数字は、平成28年度の順位

【国民生活センターの商品・役務別分類】

デジタルコンテンツ・・・内容が不明なサイト利用料の(架空)請求メール「デジタルコンテンツ一般」や、「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」「オンラインゲーム」等に関するもの

商品一般・・・商品の特定が出来ない相談や、身に覚えのない架空請求(はがき)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

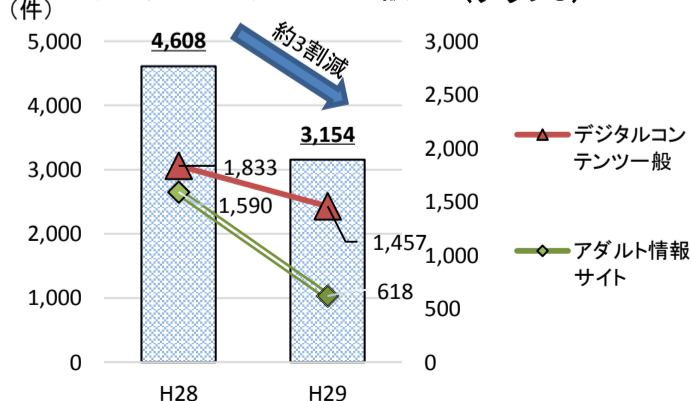
インターネット接続回線・・・プロバイダやインターネット回線の料金やサービスの内容に関するもの

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

レンタルサービス・・・成人式の振袖レンタル(貸衣装)、レンタカー等に関するもの

●デジタルコンテンツの内訳 (グラフ3)

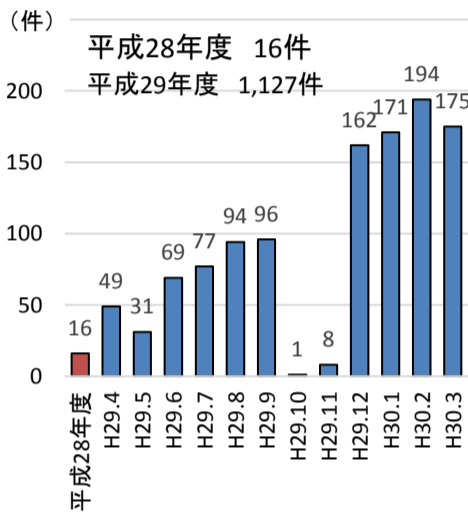


●年代別上位5品目 商品・役務別件数 (表4)

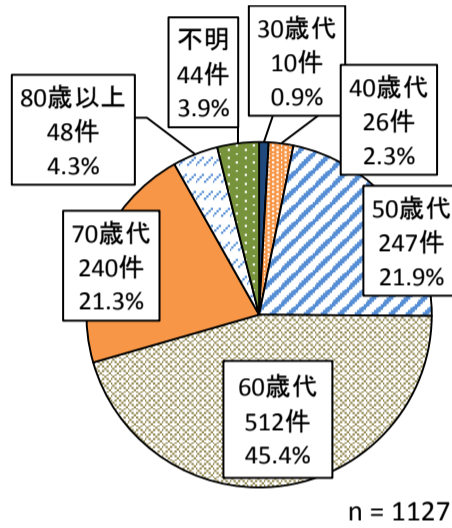
単位:件

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 142	デジタルコンテンツ 268	デジタルコンテンツ 309	デジタルコンテンツ 570	デジタルコンテンツ 644	商品一般 685	デジタルコンテンツ 450	工事・建築 161
2	健康食品 39	不動産貸借 155	不動産貸借 242	不動産貸借 210	商品一般 422	デジタルコンテンツ 627	商品一般 406	商品一般 144
3	ビジネス教室 11	エステサービス 146	商品一般 83	商品一般 162	工事・建築 139	工事・建築 160	工事・建築 177	デジタルコンテンツ 90
4	商品一般 他の化粧品 9	商品一般 75	インターネット接続回線 82	レンタルサービス 120	不動産貸借 135	インターネット接続回線 102	インターネット接続回線 129	健康食品 68
5	レンタルサービス 9	インターネット接続回線 48	健康食品 74	健康食品 115	レンタルサービス 133	不動産貸借 75	携帯電話サービス 81	インターネット接続回線 53

●架空請求はがき(月別)相談件数 (グラフ4)



●(架空請求はがき)年代別 (グラフ5)



●架空請求はがきの例 (図1)

総合消費料金に関する
訴訟最終告知のお知らせ

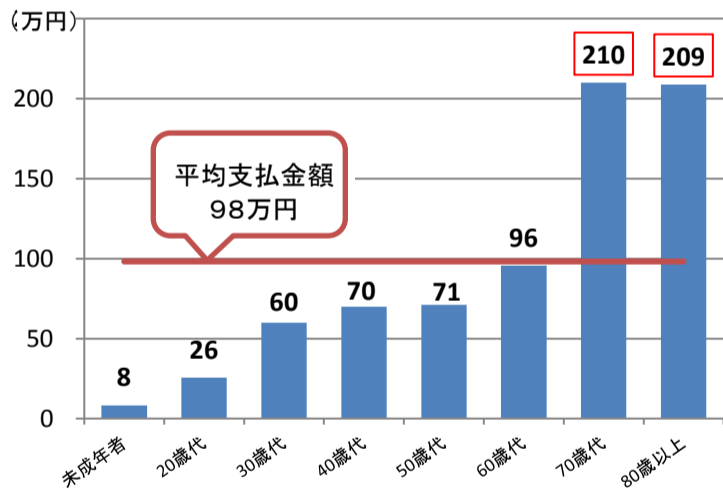
管理番号(ほ)833

この度、ご通知致しましたのは貴方の利用されていた契約会社、ないし運営会社から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事をご通知致します。裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。尚、ご連絡なき場合原告側の主張が全面的に受理され執行官立会いの元、給料差押え及び動産、不動産物の差押えを強制的に履行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付を承諾していただくようお願い致します。裁判取り下げなどのご相談に關しましては当局にて承っておりますので、職員までお問合せ下さい。尚、書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡頂きますようお願い申し上げます。

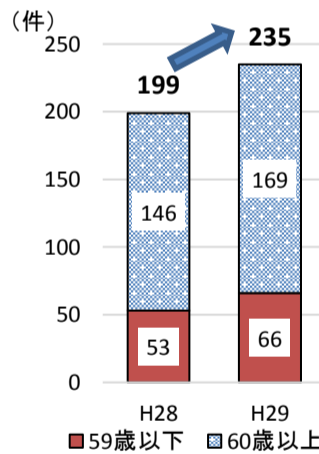
※取り下げ最終期日 平成30年〇月〇日

法務省管轄支局 国民訴訟通達センター
東京都千代田区霞が関〇〇〇〇
お問合せ窓口 03-〇〇〇〇-〇〇〇〇

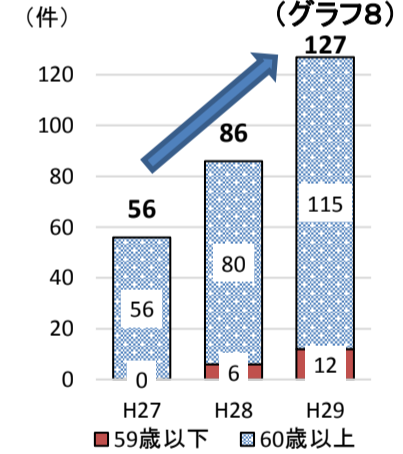
●契約者年代ごとの平均支払金額 (グラフ6)



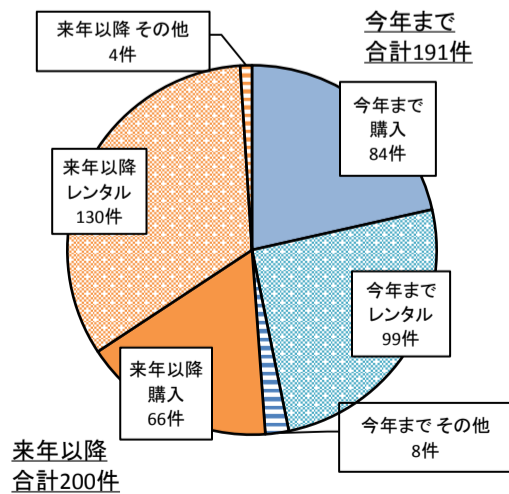
●点検商法 (グラフ7)



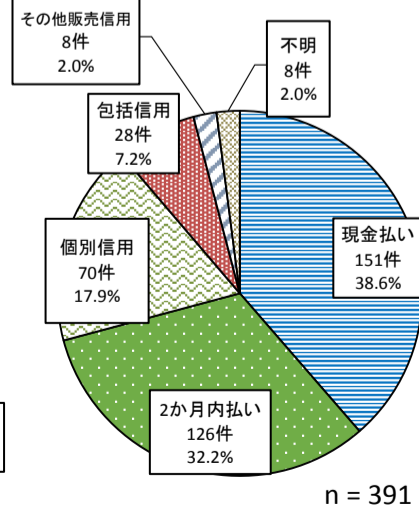
●原野商法の二次被害 (グラフ8)



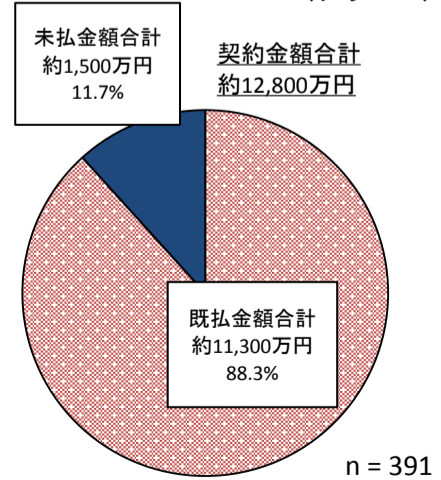
●はれのひ(株)関連相談 (グラフ9)



●支払方法 (グラフ10)



●契約金額における既支払金額の割合 (グラフ11)



【平成 29 年度 相談事例】

① 公的機関を装った架空請求はがき

【はがきによる架空請求】

法務省管轄支局と名乗る事業者から情報保護シール付きのはがきが届いた。中には「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と書かれており、訴訟取下げ最終期日までに連絡がない場合には、原告側の主張が全面的に受理され、財産の差押えを執行すると記載されている。心当たりはないが、やはり心配だ。(60 歳代 女性)

(センターの処理)

裁判所からの正式な訴状であれば、「特別送達」と記載された裁判所の名前入りの封書で直接手渡すことが原則となっており、はがきで郵送されることはない。今回送られたはがきは、公的機関を装った架空請求はがきと思われる。詐欺的な手口で支払に迫る必要はないため、一切関わらず無視するよう助言した。個人情報が流出している可能性が高いので、今後も注意するよう伝えた。

② 高齢者を狙った点検商法

【屋根のリフォーム工事】

一昨日、「近所の工事をしていたら、お宅の屋根瓦がずれているのが見えた」と言って事業者が突然来訪してきた。屋根にのぼって見てもらったら「やはり瓦がずれている。このままでは隙間から雨漏りする」と言われ、瓦の葺き替え工事 160 万円を契約した。冷静になって考えると、事業者に急かされて契約してしまったことを後悔している。解約できないだろうか。(80 歳代 男性)

(センターの処理)

訪問販売の場合、契約書面を受領した日を含めて 8 日間は無条件で契約を解除（クーリング・オフ）できると伝え、クーリング・オフ通知の書き方について説明した。はがきのコピーを手元に残し、簡易書留の方法で事業者へ送付するよう助言した。その後、センターから事業者に連絡して相談者がクーリング・オフ手続きしたことを伝え、了承された。

③ 原野商法の二次被害

【原野の売却】

5 日前、母親宅に事業者が来訪して「所有している土地（原野）を売ってあげる。別の土地を 50 万円で購入すれば、今年中に家を建てて販売するので 500 万円持参する」と勧められたそうだ。母は以前から原野を売却したいと思っていたので了承した。事業者は母を車に乗せて銀行に連れて行き 50 万円を支払わせたというが、記憶が曖昧で契約状況の詳細を覚えていない。契約書を確認したところ、所有していた原野を 5,000 円で売却し、別の山林を 50 万円で購入する契約となっていた。解約できないか。(80 歳代 女性)

(センターの処理)

山林を売却しないかと持ち掛けて、新たに測量や広告の契約を締結させたり、別の土地との交換契約を勧めて差額分を支払わせる『原野商法の二次被害』が増えている事を情報提供した。今回の場合は自宅で山林の購入を契約しており、特定商取引法（宅地の場合は宅地建物取引業法）によるクーリング・オフが適用できると考えられるので、すぐに事業者宛てにクーリング・オフ手続きを行うよう助言した。センターから事業者に連絡して、クーリング・オフによる返金を求めたが、事業者はクーリング・オフを認めず返金に応じようとしなかった。その後、事業者に連絡しても応答がなくなり、相談を終了した。

④ 成人式の晴れ着レンタル

【レンタル事業者倒産に絡む相談】

昨年 5 月、2 年後に成人式を迎える娘の振袖を勧める電話があり、娘と店に出向いた。振袖一式のレンタルと着付けや写真撮影も入っているコース（約 27 万円）を契約し、その日に代金の一部を支払い、翌日残金を一括で振り込んだ。年明けにこの会社が営業を停止し、今年の成人式に振袖が届かず多数の被害者が出たというニュースを見た。会社に電話したが繋がらず、ホームページもなくなっている。このような状況では、娘が来年の成人式に振袖を着られることはないと思う。返金してほしい。(40 歳代 男性)

(センターの処理)

事業者の状況はセンターでも現段階では新聞報道以上の情報はないが、一般的に現金払いの場合の返金は難しいと伝えた。その後、事業者が破産手続きを開始した。センターから相談者に電話を入れたところ、管財人から債権者宛てに送られた通知書が届いたということだった。今後は法律に従って破産手続きが勧められるので、管財人には債権届を提出し、結果を待つよう助言した。