

平成30年度消費生活相談の傾向



「**公的機関を装った架空請求はがき**」の相談が**前年比大幅増**

「**“簡単に儲かる！”という副業や投資話**」に注意

① 高齢女性を中心に架空請求はがきの相談が大幅増

約3.5倍

公的機関を装った架空請求はがきの相談が前年度の1,127件から3,969件に大幅増

② 「簡単に儲かる！」という副業や投資話 若者で増加

20歳代激増

「一日数分の作業で簡単に高額収入」などと謳い、お金儲けのノウハウ【情報商材】を高額で販売するという相談が238件。特に成人したての20～24歳で激増

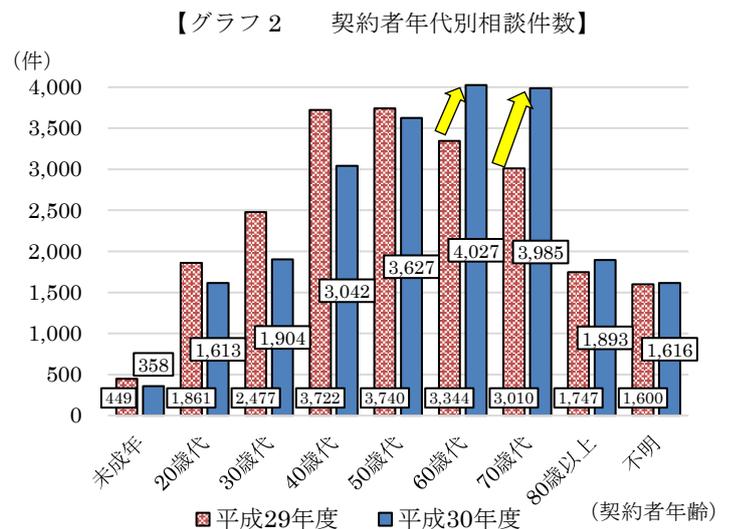
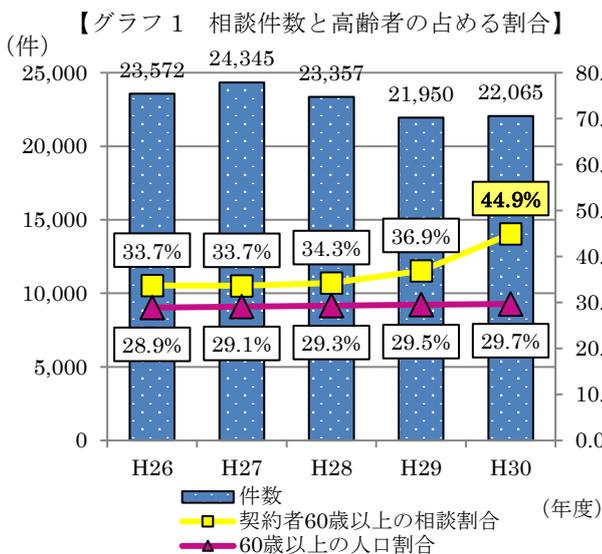
③ 偽のセキュリティ警告画面に注意

約2.4倍

「インターネットを使用中に偽の警告画面が表示され、セキュリティソフトやサポートの契約をさせる」といった相談が249件と昨年の104件から急増。特に50歳代から80歳代で増加

<概況>

- 消費生活相談総件数は22,065件、相談全体に占める60歳以上の相談割合が約45%
- 50歳代以下では相談が減少、60歳代以上は増加、特に60歳代と70歳代の伸びが顕著
- ここ5年で60歳以上の人口が1%増に対して、60歳以上の相談割合は10%以上増加



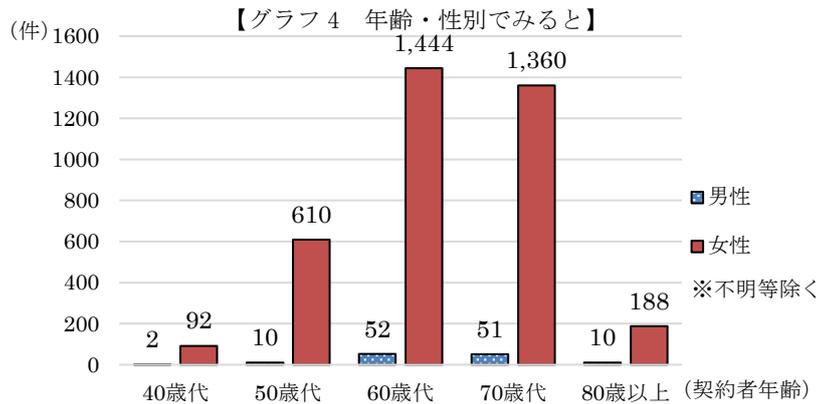
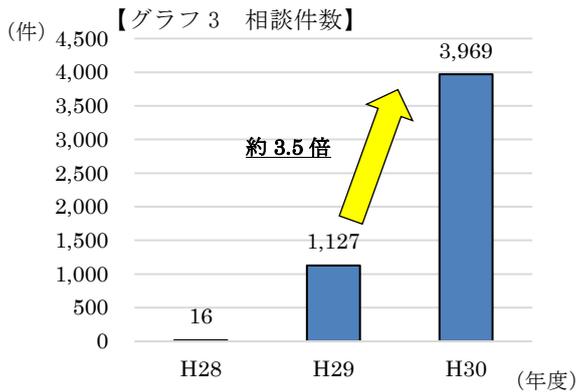
困った時には、まず横浜市消費生活総合センター（845-6666）にご相談下さい。

| お問合せ先          |       |                  |
|----------------|-------|------------------|
| 経済局消費経済課長      | 津留 玲子 | Tel 045-671-2573 |
| 横浜市消費生活総合センター長 | 大澤 吉輝 | Tel 045-845-5708 |

裏面あり

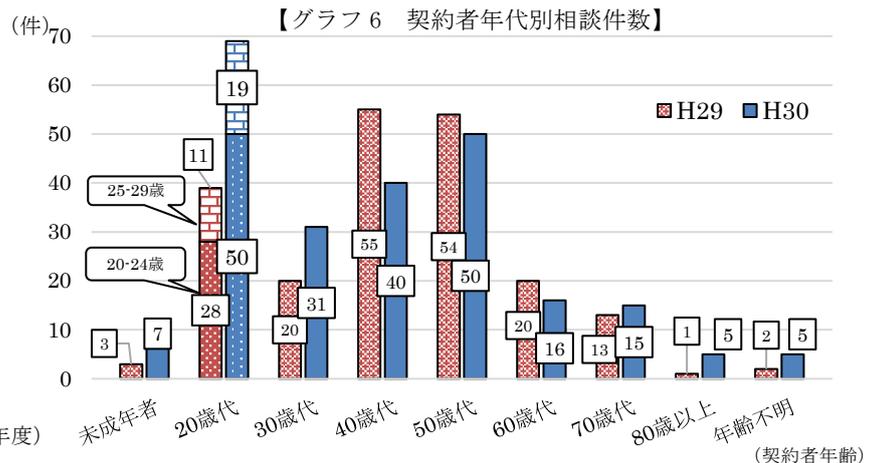
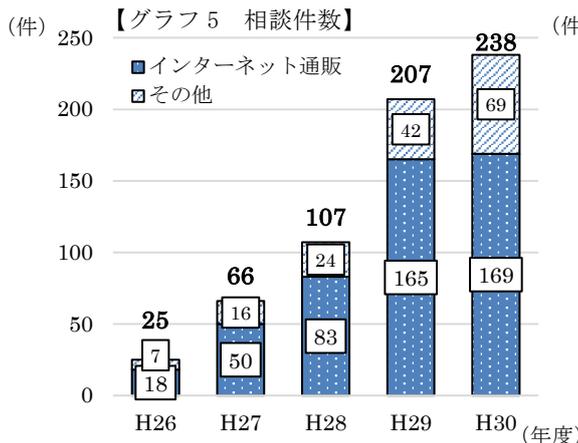
### ①公的機関を装った架空請求はがき

- 公的機関を装った架空請求はがきの相談が前年度の **1,127 件から 3,969 件に大幅増 (約 3.5 倍)**
- 大半が **50 歳代以上の女性** に送付



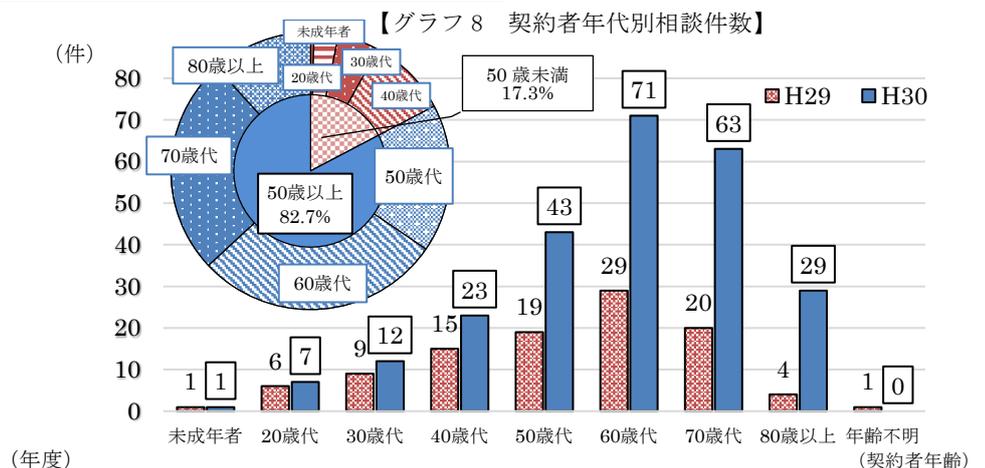
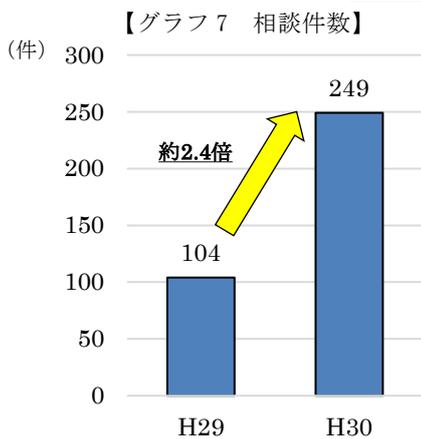
### ②簡単に儲かるという副業や投資話 20 歳代で急増

- 「一日数分の作業で簡単に高額収入」などと謳い、お金儲けのノウハウ【情報商材】を高額で販売するという相談が 238 件、うち **インターネット通販での契約が 169 件 (71%)**
- 前年度に比べ若者で増加 特に、**成人したばかり・就職したばかりの 20~24 歳で約 2 倍に増加**



### ③偽のセキュリティ警告画面に注意

- 「インターネットを使用中に突然、警告音と警告画面が表示され不安をあおられてセキュリティソフトやサポートを契約」などの相談が 249 件。前年度の **104 件から約 2.4 倍の 249 件に急増**
- 契約者年齢でみると、**50 歳代以上で 8 割を超え、3 倍近くの大増**



## ①公的機関を装った架空請求はがき

1週間ほど前、地方裁判所管理局と名乗る所から「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」との葉書が届いた。覚えがないが確認のため連絡先に電話をすると「あなたは代金の支払いをしていないため、相手の事業者が訴訟を提起している。取り下げるためには弁護士に依頼する必要がある。弁護士から連絡をさせる」と言われた。訳が分からないまま承ると、後刻、弁護士と名乗る人から電話があり「相手方は他県の電気関係の事業者だ。このままだと裁判になる。相手方に今までの代金を直ぐに払えば、相手方は訴訟を取り下げると言っている。指定先に代金200万円を荷物として届けてほしい」と、宅配業者と送り先を指定された。

私は裁判になっては困ると思い、昨日200万円を封筒に入れ、指定された宅配業者を利用して指定された住所に送った。本日、相手方に届くことになっている。しかし、知らない事業者に覚えもない代金を払うことはおかしいと思う。どうしたらよいか。(60歳代 女性)

※今回は、直ぐに宅配業者に電話をし、伝票番号を伝えて配達を止めてもらい、警察にも事情を説明して対応をお願いしたため、現金を取り戻すことができました。



### タスケからの一言アドバイス

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されることが原則となっており、はがき等の「普通郵便」で郵送されることはありません。  
**不審なはがきは無視を！**

## ②簡単に儲かるという副業や投資話

大学で同じゼミの友人から「数か月前から投資を始めて1か月生活できる程度に儲かった。投資をしてみないか」と誘われ興味を持ち、幹部の人の話を聞きに行った。ホテルのラウンジで幹部という人から、会社を立ち上げた経緯や投資についての説明を受けた。「50万円のPDF教材を購入し、マンツーマン指導に従えば高額収入が得られる」と言われ、月に10万円程度は収入を得られるのではないかとの期待感をもった。

貯金はなかったが「始める人は皆学生ローンを利用している。英会話教室が目的と話せば簡単にお金を借りられる」と教わった。友人に現地まで案内してもらい3社から合計50万円借金し、その日のうちにレンタルオフィスの共有スペースのような場所で契約し、現金を事業者の口座に振り込んだ。契約書はあるが電話番号は不明だ。クーリング・オフしたい。(20歳代 女性)

※今回は、急ぎクーリング・オフを通知し、全額返金されローンも完済することができました。

### タスケからの一言アドバイス

**簡単に儲かるは嘘！ 学生ローンやクレジットカードの高額決済に注意！**



## ③偽のセキュリティ警告画面に注意

「パソコンが脅威にさらされている」と画面表示されたため、自分が契約している大手セキュリティ事業者からの警告表示だと思ってダウンロードした。その後、事業者からチャットで連絡があり、PCサポート契約が必要と勧められてクレジットカードで3年間のサポート契約を了承した。

しばらくして、パソコンの作動が悪くなったので、修理業者にパソコンを持ち込んだところ、悪質なソフトがダウンロードされているため、削除手続きが必要と言われ、先日の契約が大手セキュリティ事業者ではなく、別会社と不要な契約をしていたと分かった。

サポート契約の注文確認メールは海外の事業者から届いている。ソフトダウンロード時に7,000円、電話サポート時に52,000円をクレジットカードで決済したが、解約したい。どうすればよいか。(80歳代 男性)

※今回は、PCサポート契約については国内連絡先があったため電話で解約が可能でした。セキュリティソフト事業者との契約は、英文メールで解約通知を送りました。両事業者からクレジットカード会社へ取消データが入ったことを確認し相談を終了しました。



### タスケからの一言アドバイス

**偽のセキュリティ警告画面に注意！ 慌てずに事業者名や連絡先を確認!!**

裏面あり

# 消費生活相談概要（資料編）

平成30年度（平成30年4月1日～平成31年3月31日）

## 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30年度        | 平成29年度        | 増▲減【対前年度増減率】 |
|------|---------------|---------------|--------------|
| 苦情相談 | 20,944（94.9）  | 20,672（94.2）  | 272【1.3】     |
| 問合せ  | 1,121（5.1）    | 1,278（5.8）    | ▲157【▲12.3】  |
| 計    | 22,065（100.0） | 21,950（100.0） | 115【0.5】     |

### ●契約者性別等件数（表2）

単位：件、（％）

| 区分 | 平成30年度        | 平成29年度        | 増▲減【対前年度増減率】  |
|----|---------------|---------------|---------------|
| 女性 | 13,248（60.0）  | 12,070（55.0）  | 1,178【9.8】    |
| 男性 | 7,821（35.4）   | 8,832（40.2）   | ▲1,011【▲11.4】 |
| 団体 | 568（2.6）      | 653（3.0）      | ▲85【▲13.0】    |
| 不明 | 428（1.9）      | 395（1.8）      | 33【8.4】       |
| 計  | 22,065（100.0） | 21,950（100.0） | 115【0.5】      |

### ●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30年度        | 平成29年度        | 増▲減【対前年度増減率】  |
|----|-------------|---------------|---------------|---------------|
| 1  | 商品一般        | 5,185（23.5）   | ② 2,128（9.7）  | 3,057【143.7】  |
| 2  | デジタルコンテンツ   | 2,386（10.8）   | ① 3,154（14.4） | ▲768【▲24.4】   |
| 3  | 不動産貸借       | 831（3.8）      | ③ 1,025（4.7）  | ▲194【▲18.9】   |
| 4  | 工事・建築       | 806（3.7）      | ④ 911（4.2）    | ▲105【▲11.5】   |
| 5  | 健康食品        | 569（2.6）      | ⑥ 621（2.8）    | ▲52【▲8.4】     |
| 6  | インターネット接続回線 | 564（2.6）      | ⑤ 666（3.0）    | ▲102【▲15.3】   |
| 7  | 携帯電話サービス    | 460（2.1）      | ⑦ 501（2.3）    | ▲41【▲8.2】     |
| 8  | 役務その他サービス   | 427（1.9）      | ⑧ 455（2.1）    | ▲28【▲6.2】     |
| 9  | 修理サービス      | 299（1.4）      | ⑩ 285（1.3）    | 14【4.9】       |
| 10 | 基礎化粧品       | 224（1.0）      | ⑱ 182（0.8）    | 42【23.1】      |
|    | その他         | 10,314（46.7）  | 12,022（54.8）  | ▲1,708【▲14.2】 |
|    | 計           | 22,065（100.0） | 21,950（100.0） | 115【0.5】      |

注：平成29年度の○数字は、平成29年度の順位

#### 【国民生活センターの商品・役務別分類】

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 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 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・食宅宅配」「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 修理サービス・・・携帯電話、家電、自動車の修理に関するもの

### ●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<br>116 | デジタルコンテンツ<br>246 | デジタルコンテンツ<br>253  | デジタルコンテンツ<br>420 | 商品一般<br>803      | 商品一般<br>1734      | 商品一般<br>1667       | 商品一般<br>304       |
| 2  | 健康食品<br>32       | 不動産貸借<br>130     | 不動産貸借<br>194      | 商品一般<br>228      | デジタルコンテンツ<br>471 | デジタルコンテンツ<br>406  | デジタルコンテンツ<br>320   | 工事・建築<br>153      |
| 3  | 商品一般<br>16       | エステサービス<br>87    | 商品一般<br>80        | 不動産貸借<br>186     | 健康食品<br>134      | 工事・建築<br>149      | 工事・建築<br>171       | デジタルコンテンツ<br>97   |
| 4  | 基礎化粧品<br>13      | 商品一般<br>73       | インターネット接続回線<br>52 | 健康食品<br>100      | 工事・建築<br>110     | 健康食品<br>99        | インターネット接続回線<br>100 | インターネット接続回線<br>60 |
| 5  | 他の化粧品※<br>11     | 健康食品<br>38       | 携帯電話サービス<br>49    | 携帯電話サービス<br>90   | 不動産貸借<br>105     | インターネット接続回線<br>85 | 役務その他サービス<br>73    | 新聞<br>53          |

※他の化粧品・・・香水、マニキュア、脱毛剤などに関するもの