

平成30年度上半期の消費生活相談の概況

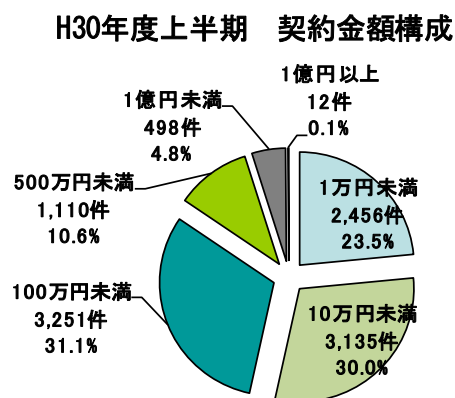
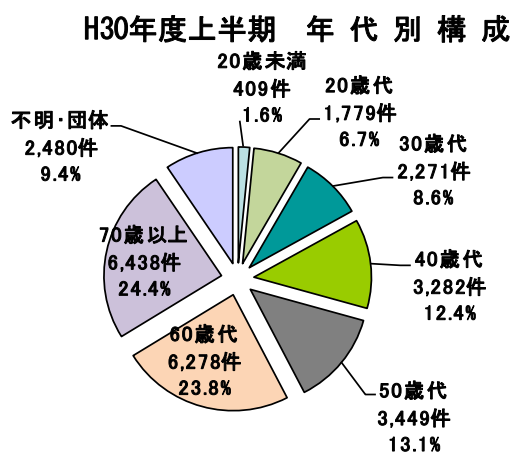
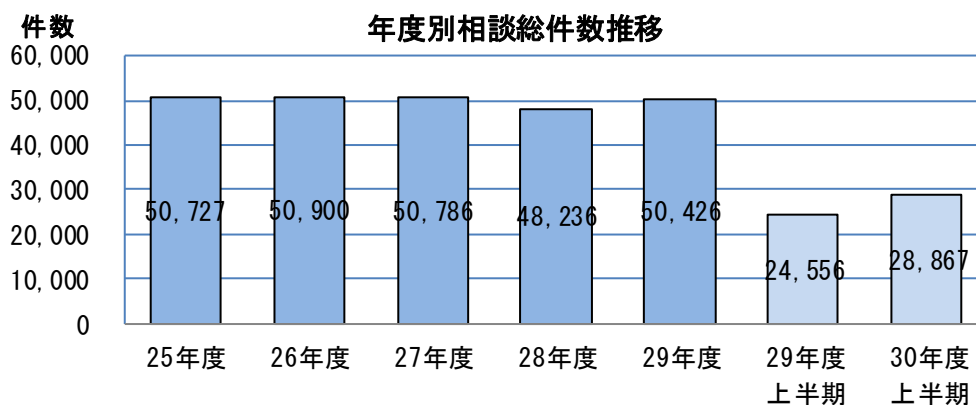
1 概要

(1) 相談総件数（苦情・問合せ等）

- ・ 埼玉県及び県内市町村の消費生活相談窓口で平成30年度上半期（4月～9月）に受け付けた相談の総件数（苦情・問合せ等）は28,867件でした。
- ・ 29年度同期24,556件に比べ4,311件の増加（17.6%増）となりました。

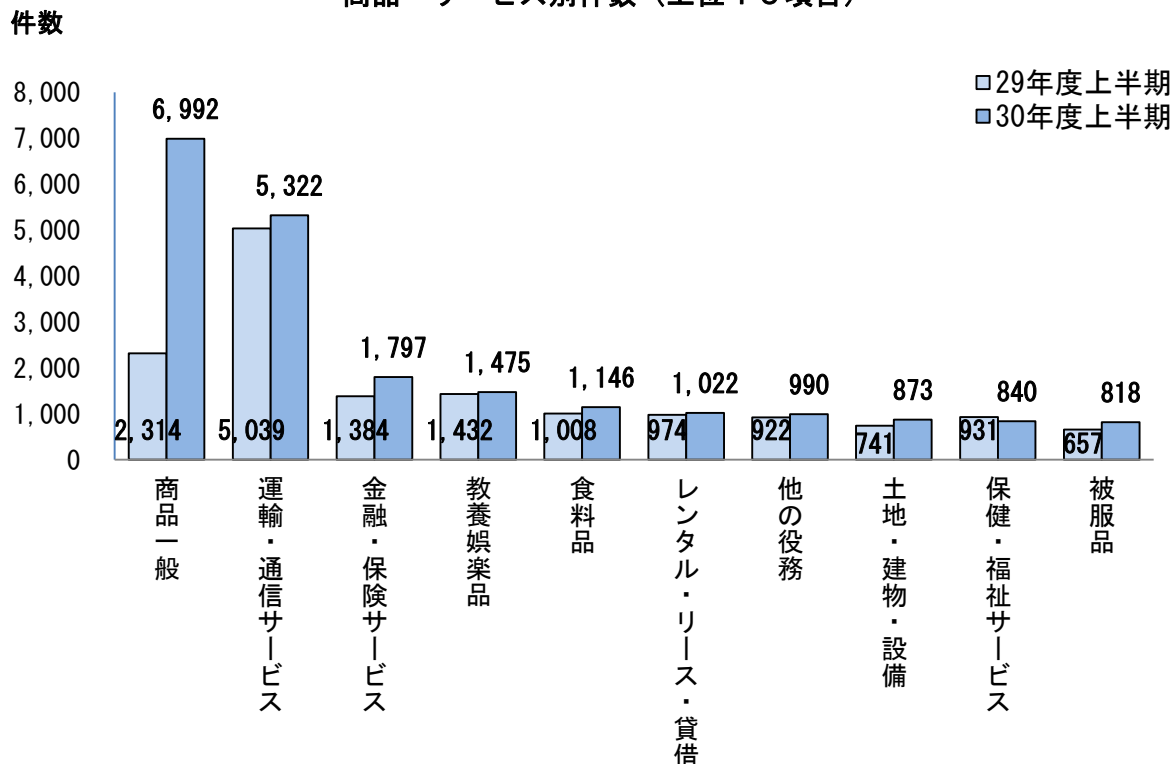
(2) 苦情相談の概要

- ・ 上半期に受けた相談総件数のうち、苦情相談は26,386件でした。
- ・ 年代別では、70歳以上からの苦情が6,438件で一番多く、次いで60歳代、50歳代の順で、この順番は29年度と同様となっています。
- ・ 65歳以上の高齢者からの苦情相談は10,538件で、39.9%を占めました。
- ・ 契約金額が判明している相談は10,462件で、平均契約金額は約135万円でした。



- 商品・サービス別件数では「商品一般」が29年度同期の2,314件から6,992件になり、約3倍に増加しました。これは請求対象商品を特定できない架空請求の相談が増えたことによるものです。
- 「金融・保険サービス」は、29年度同期の1,384件から1,797件になり、413件増加（29.8%増）しました。これは主に多数の人から資金を集めて運用し、収益の配分を行うファンド型投資商品に関する相談が増えたことによるものです。

商品・サービス別件数（上位10項目）



【用語の説明】

- 商品一般：商品等を特定できないもの、特定する必要のないものなど
- 運輸・通信サービス：旅客サービス、インターネット接続、移動通信サービスなど
- 金融・保険サービス：生命保険、損害保険、ファンド型投資、金融派生商品など
- 教養娯楽品：文具、パソコン、書籍、音響・映像機器、楽器、スポーツ用品など
- 食料品：食料品や菓子などの他、健康食品やサプリメントなどを含む
- レンタル・リース・貸借：商品を賃貸借する場合、土地は使用貸借を含む
- 他の役務：外食サービス、冠婚葬祭などの他、結婚相談所、興信所などを含む
- 土地・建物・設備：土地、戸建・集合住宅、各種住宅設備、ソーラーシステムなど
- 保健・福祉サービス：医療、エステ、保育、高齢者福祉サービス、社会保険など
- 被服品：衣類とその付属品、生地、糸など

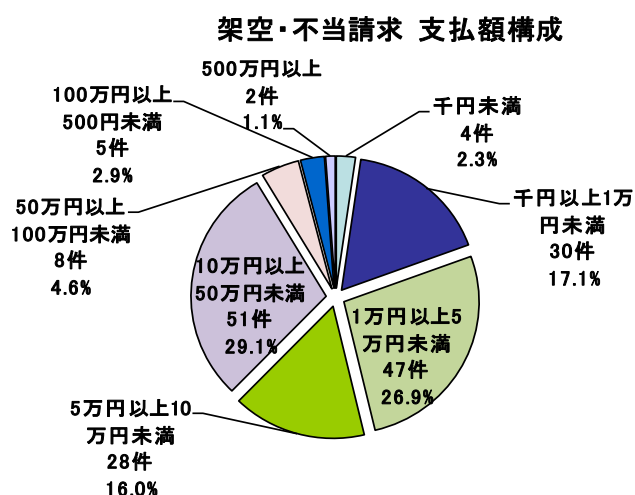
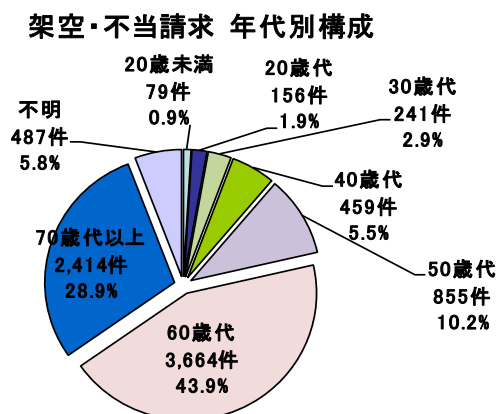
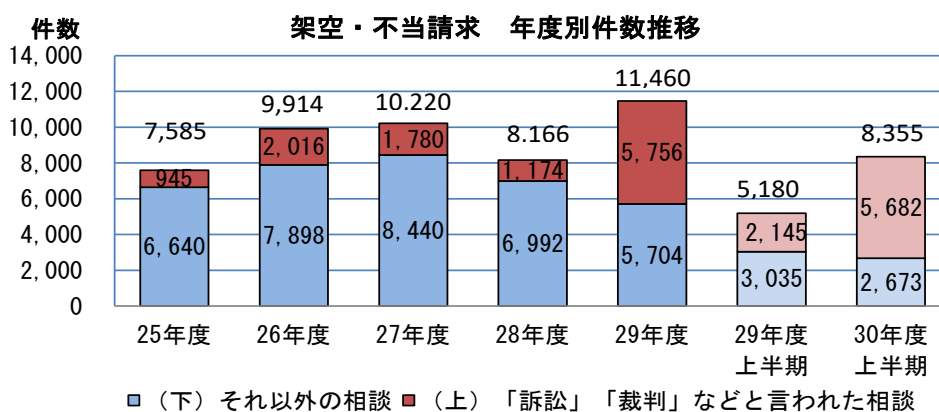
2 特徴的な相談

(1) 架空・不当請求の増加

- ・ 架空・不当請求の中で、訴訟や法的手続きなどの脅し文句を使って消費者の不安をあおる手口が増加しています。
- ・ 30年度上半期の架空・不当請求8,355件のうちそうした相談が5,682件(68.0%)で、29年度同期の2.6倍となっています。
- ・ 公的機関を騙るはがきによる架空請求や、実在する大手通信販売事業者を騙るSMSを通じた架空請求が主なものです。
- ・ 架空・不当請求の中で実際にお金を払ってしまった被害は175件把握しており、平均支払額は約23万9千円でした。

《事例》大手通販事業者を騙りサイト利用料に未納があるとSMSがきた。連絡をとると、未払いのあるサイト名を告げられたが身に覚えはなかった。簡易裁判を起こすと言われびっくりし、プリペイドカードで28万円を支払ってしまった。(50歳代男性)

- * 本人や家族に覚えのない請求には連絡をとらないようにしましょう。
- * 「裁判」「訴訟」という言葉にあわてないようにしましょう。
- * 裁判に関する通知は、「特別送達」と記載された封書で裁判所から送付されます。

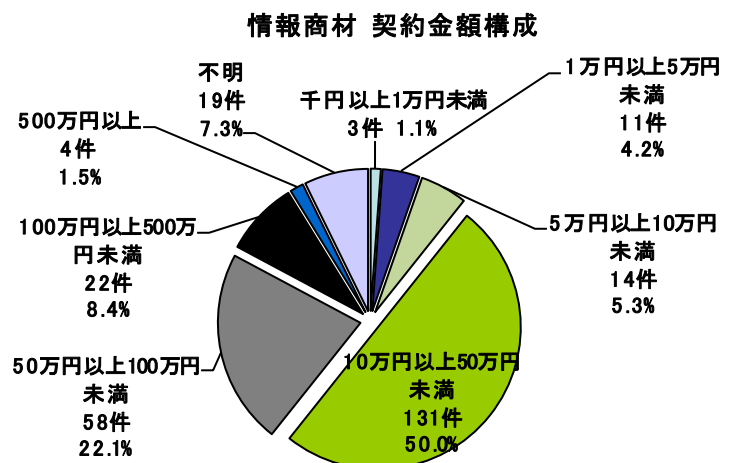
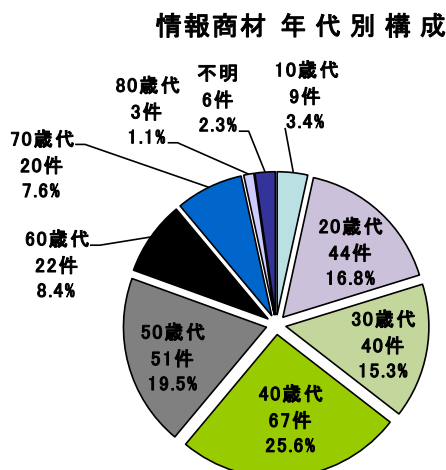
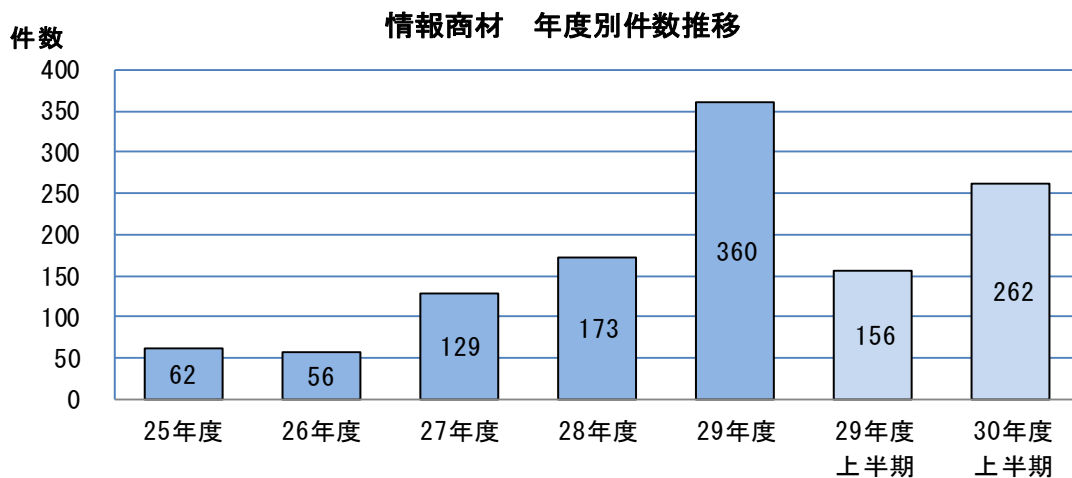


(2) 情報商材に関する相談の増加

- ・ 主にインターネットを介して売買される情報で、その内容自体が商品となる「情報商材」に関する相談が262件で、29年度同期の1.7倍に増加しました。
- ・ 「簡単な作業で」「確実に儲かる」「サポートする」などと勧誘されたが儲からず、事業者に連絡をとるともっと良いという商材を勧められ、さらに高額な契約をしてしまった、などの相談が寄せられています。
- ・ 契約金額は10万円以上50万円未満が50.0%を占めました。

《事例》パソコンを操作するだけで月120万円稼ぐことも可能というSNS広告を信じ、1万4600円でPDFファイルの情報商材を購入した。ファイルを見てもよくわからないので電話をすると、高額なサポート付き商材を勧められ約45万円で購入した。儲からないので解約したい。(40歳代女性)

- * 情報商材は購入するまで中身を確認することができません。「簡単に」「楽して」儲かるという話をうのみにしないよう注意が必要です。
- * 追加の高額商材を勧められても安易に応じないようにしましょう。
- * 特に、借金を勧められ購入する場合には慎重に検討しましょう。



(3) ファンド型投資に関する相談の増加

- ・ 多数の人から資金を集め運用し収益の配分を行うファンド型投資商品に関する相談は383件で、29年度同期の3.1倍となり、29年度1年間の相談件数を上回っています。
- ・ 加工食品を中心に通信販売を行う事業者の倒産に伴い、相談が急増しました。
- ・ 60歳以上の方からの相談が280件で全体の73.1%を占めました。
- ・ 契約金額は100万円以上500万円未満が33.2%で一番多く、平均契約金額は約420万円でした。

《事例》長年干し柿を注文していた事業者から、メイプルシロップのオーナーを勧誘するダイレクトメールが届いた。1年毎に6.8%の配当があるというので200万円投資した。1年後約束通り配当があったので、他の事業へも投資を行い、合計400万円投資した。先日新聞で事業者の破産を知った。(70歳代女性)

- * 投資にはリスクが伴います。特に高配当を謳う投資には注意しましょう。
- * 事業者が倒産すると投資額を取り戻すのは極めて困難となります。

