

平成28年度 福岡市消費生活相談の概要

デジタルコンテンツに関する相談が全ての年代で1位に
身に覚えのない料金を請求する架空請求が増加

平成28年度 福岡市消費生活相談の概要をお知らせいたします。

記事やニュースの素材としてご活用いただくなど、市民の皆さまに対し広く注意喚起いただき、消費者被害の未然防止・拡大防止にご協力いただければ幸いです。

1. 平成28年度の相談件数は12,602件、年代別は70歳以上の相談が最多

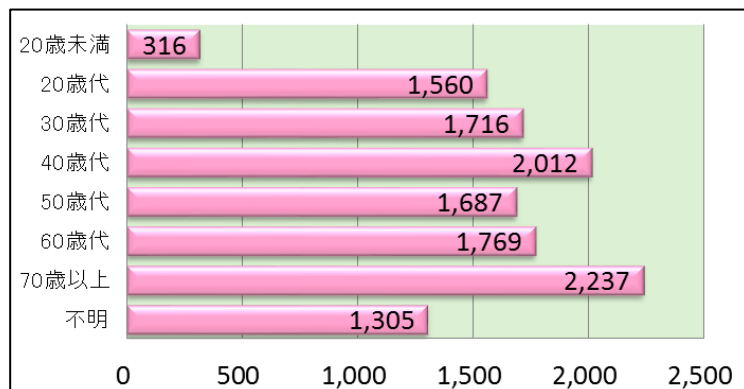
相談件数は、平成27年度の13,386件に比べて、平成28年度は12,602件で784件（5.9%）の減となり、2年連続で減少しました。

また、契約当事者の年代別では70歳以上が最多であり、60歳以上の相談は4,006件で、全体の約3割を占めています。

●各年度の相談件数

年度	相談件数
24	14,159
25	14,822
26	14,951
27	13,386
28	12,602

●平成28年度 契約当事者の年代別相談件数 (件)



2. 商品・サービスの分類別相談件数は「デジタルコンテンツ」が8年連続1位

相談総件数が減少した中で、「デジタルコンテンツ」に関する相談が、平成27年度の1,932件に比べて、平成28年度は2,008件で76件（3.9%）の増となりました。

●平成28年度 商品・サービスの分類別相談件数

順位	商品・サービスの分類	件数
1	デジタルコンテンツ	2,008
2	不動産貸借	964
3	商品一般	571
4	インターネット接続回線	460
5	携帯電話サービス	307

※デジタルコンテンツ：インターネットを通じた情報提供サービス。アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、内容の特定できないサイト利用料など。

※商品一般：商品の相談であるが、商品特定できない、または特定する必要のないもの。「総合消費料金」、「利用料金」など、商品が不明で身に覚えもない債権について、支払いや連絡を求める不審なメール、電話、はがきに関する相談も含まれる。

【本資料の問い合わせ先】市民局生活安全部消費生活センター

電話：712-2929(内線 192-4711) 担当：城戸，後藤

3. 年代別でも「デジタルコンテンツ」がすべての年代で1位

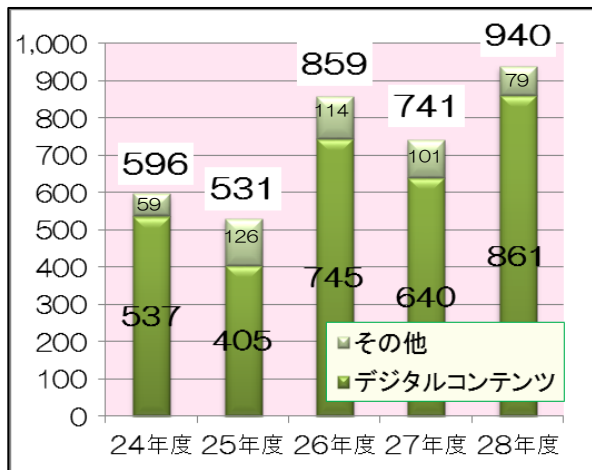
高齢者のインターネット利用の増加もあり、70歳以上で初めて「デジタルコンテンツ」に関する相談が1位になりました。

●契約当事者の年代別商品・サービスの分類別相談件数

順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	商品等分類	件数	商品等分類	件数	商品等分類	件数	商品等分類	件数	商品等分類	件数	商品等分類	件数	商品等分類	件数
1	デジタルコンテンツ	127	デジタルコンテンツ	233	デジタルコンテンツ	258	デジタルコンテンツ	391	デジタルコンテンツ	357	デジタルコンテンツ	388	デジタルコンテンツ	213
2	不動産貸借	12	不動産貸借	180	不動産貸借	205	不動産貸借	181	不動産貸借	109	商品一般	92	商品一般	163
3	他の健康食品	10	エステティックサービス	162	インターネット接続回線	67	インターネット接続回線	79	商品一般	80	不動産貸借	89	工事・建築	93
4	野菜飲料	9	インターネット接続回線	64	モバイルデータ通信	46	携帯電話サービス	56	インターネット接続回線	67	インターネット接続回線	64	インターネット接続回線	85
5	テレビ放送サービス	8	医療サービス	42	ローン・サラ金	39	商品一般	54	携帯電話サービス	59	工事・建築	59	不動産貸借	60

4. 架空請求に関する相談が増加

●各年度の架空請求に関する相談件数（件）



平成 27 年度にいったん減少していた架空請求に関する相談が、平成 28 年度は 940 件で 199 件（26.9%）の増となりました。

架空請求の大部分がインターネットを使って行われています。

その他の統計資料は市消費生活センターホームページ内の「平成 29 年度事業概要」をご覧ください。

～ これっキリン先生のひとことアドバイス ～ 架空請求は無視してください！

- 「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」というはがきが届いた。今日中に連絡しないと訴訟になると書いてあり心配。
- 携帯に有名企業の名前で、「有料動画の未払いあり。連絡ない場合は法的措置に移行」というメールが届いた。心あたりはなかったが電話すると、「閲覧履歴がある、コンビニで電子マネーを買って番号を伝えるように」と指示され払ってしまった。

といった架空請求に関する相談が寄せられており、最近では、はがきによる手口も増えています。

身に覚えのない請求について「訴訟」「裁判」「法的措置」などという言葉で不安をあおられても、絶対に相手に連絡してはいけません。個人情報を知られ、高額な代金を支払わされてしまいます。

不安に思ったときは消費生活センターへご相談ください。

～商品やサービスの、契約トラブルの相談窓口～
福岡市消費生活センター相談コーナー
電話：781-0999

総合消費料金未納分
訴訟最終通知書
訴訟番号 そ 355
... 貴方の未納した
料金について訴訟を
開始した。連絡なき場
合は差し押さえを強制
的に執行する...
民事訴訟管理センター

はがきの文例。不安をあおる言葉がたくさん

