

市政担当記者各位

市民局生活安全部消費生活センター

平成29年度消費生活相談の概要
 ～**公的機関をかたる架空請求はがきに関する相談が急増**～

平成29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していただき、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29年度の相談件数は、13,348件。昨年度より5.9%増加

平成29年度の相談件数は、13,348件で、前年度に比べると746件(5.9%)の増となりました。理由としては、はがき、電子メール、SMS等による架空請求の相談が、2,370件で、前年度比約2.5倍となっており、特に法務省等の公的機関をかたる架空請求はがきに関する相談が平成28年度13件から平成29年度955件へ大幅に増加したことが考えられます。

2 年代別相談件数では70歳以上の相談が最多。

契約当事者の年代別では、70歳以上の相談が最多となりました。60歳以上の合計では4,685件と全体の約35%を占めました。

3 商品・サービス分類別相談件数は「デジタルコンテンツ」が9年連続1位。2位は、「商品一般」。

「デジタルコンテンツ」の内訳では、架空請求(身に覚えのない、電子メールやSMS等で送付されるサイト利用料の請求など)に関するものが約6割を占めています。

「商品一般」の内訳でも、架空請求はがきに関する相談が6割以上となっています。

●平成29年度 商品・サービス分類別相談件数

29年度 順位	商品分類	29年度	28年度	前年度 増減
1	デジタルコンテンツ (うち架空請求)	2,145 (1,348)	2,008 (861)	137 (487)
2	商品一般 (うち架空請求)	1,475 (991)	571 (46)	904 (945)
3	不動産貸借	892	964	▲72
4	インターネット接続回線	396	460	▲64
5	携帯電話サービス	311	307	4

※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、商品を特定できない、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電話、はがきに関する相談も含まれる。

その他の統計は市消費生活センターHP「平成30年度事業概要」をご覧ください。

【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



《市民の方へのアドバイス》 架空請求は無視してください！

●相談事例

『消費生活相談センター』と名乗る機関から、『訴訟告知確認書』というはがきが届いたが、身に覚えがない。連絡先に電話しなければ、「給料及び不動産の差し押さえ」との記載もあり、不安だ。

●アドバイス

- ・上記のようにはがき、その他電子メールやSMSによる「架空請求」に関する相談が多く寄せられており、最近では「消費生活センター」など公的機関をかたる、架空請求はがきによる手口が急増しています。
- ・悪質事業者が、入手した名簿に基づき、無作為に根拠のない請求はがきや電子メール等を大量に送ったものと思われます。
- ・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。

消費者トラブル
これっキリン



福岡市消費生活センター相談コーナー 電話:781-0999

※消費者ホットライン「188番(いやや!)」でもお住まいの地域の消費生活センターをご案内いたします。

【架空請求はがきの例】

消費料金に関する
訴訟最終告知のお知らせ

①

この度ご連絡いたしましたのは、貴方の利用されていた契約会社、もしくは運営会社側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改めて告知いたします。

管理番号(わ)257訴訟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。

②

また、このままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立会いの下、給与等の差し押さえ及び、動産、不動産物の差し押さえを強制的に執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様お願い致します。

尚、訴訟取り下げなどのご相談につきましては、当局にて承っておりますので下記までお問い合わせ下さい。

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いただきます様お願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成29年12月22日

③

法務省管轄支局 日本民事訴訟管理センター

東京都千代田区霞が関……………

取り下げ等のお問い合わせ窓口 03-……

受付時間 9:00～20:00(日、祝日除く)

④

★注意点

①タイトル

他に、「総合消費料金未納分」など

②脅かし

- ・訴訟開始・強制的に差し押さえ
- ・執行証書を交付

③急がせる

④公的機関に類似した名称

- ・「国民訴訟通達センター」
- ・「消費生活相談センター」 など

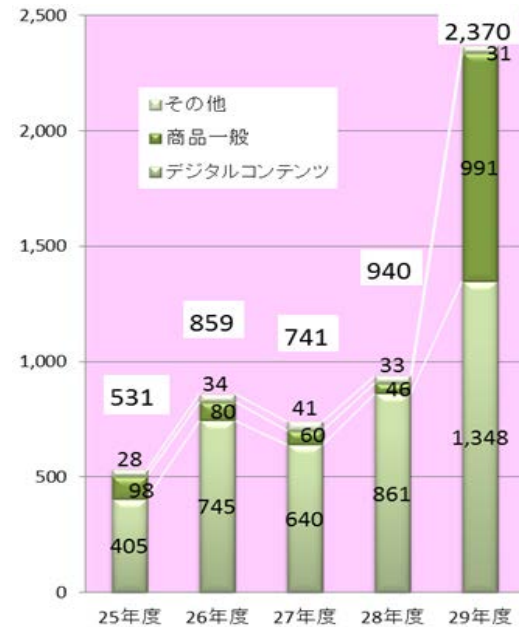
平成 29 年度 福岡市消費生活相談 データ

① 過去 5 年間の相談件数の推移

年度	相談件数	前年度 増 減
25	14,822	663
26	14,951	129
27	13,386	▲ 1,565
28	12,602	▲ 784
29	13,348	746

② 架空請求に関する相談件数

(単位：件)



③平成 29 年度 契約当事者の年代別相談件数

(単位：件)



④ 平成 29 年度契約当事者の年代別商品・サービスの分類別相談件数(各年代上位 5 位)

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	71	デジタルコンテンツ	223	デジタルコンテンツ	236	デジタルコンテンツ	338	デジタルコンテンツ	426	商品一般	558	商品一般	337
2	テレビ放送サービス	14	不動産貸借	162	不動産貸借	202	不動産貸借	170	商品一般	303	デジタルコンテンツ	501	デジタルコンテンツ	310
3	野菜飲料	10	エステティックサービス	152	エステティックサービス	54	商品一般	88	不動産貸借	121	不動産貸借	83	工事・建築	78
4	商品一般	9	インターネット接続回線	42	カード・サラ金	43	インターネット接続回線	64	携帯電話サービス	58	インターネット接続回線	78	インターネット接続回線	73
5	不動産貸借	9	商品一般	37	携帯電話サービス	43	携帯電話サービス	53	インターネット接続回線	54	携帯電話サービス	55	携帯電話サービス	59