令和２年８月 12 日

市政担当記者各位

市民局生活安全部消費生活センター

令和元年度消費生活相談の概要
～お試しのつもりが定期購入に!?トラブルは前年度の 2.5 倍～

令和元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　令和元年度の相談件数は，約 12,300 件。前年度より 3.2%増加

令和元年度の相談件数は，12,290 件で，前年度に比べると 4 営業日少なかったにもかかわらず 379 件（3.2%）の増加となりました。

主な理由としては，健康食品や化粧品などの定期購入の相談が 753 件で，前年度比 450 件増（+148.5%）となっていることが挙げられます。また，１月末から３月にかけては，新型コロナウイルス関連の相談が 209 件寄せられました。

２　年代別相談件数では 70 歳代以上の相談は約２割

契約当事者の年代別では，高齢層である 60 歳代以上の合計では 3,961 件と全体の約 32%を占めています。また，70 歳代以上の相談は 2,401 件，（前年度比▲17 件，▲0.7%）で，構成割合は約 20%と前年度とほぼ横ばいとなっています。

※「福岡県人口移動調査」による令和元年 10 月 1 日現在の福岡市推計人口においては，60 歳以上の人口構成割合は 27.2%，70 歳代以上の人口構成割合は 16.0%

３　商品・役務分類別相談件数は「商品一般」が１位。「デジタルコンテンツ」は２位に。

架空請求が含まれる「商品一般」及び「デジタルコンテンツ」が上位を占める構図は変わりませんが，架空請求の減少とその一方で不審なメール（迷惑メール）が増加したことにより，前年度まで 10 年連続１位の「デジタルコンテンツ」と２位の「商品一般」の順位が入れ替わりました。

「商品一般」の内訳については，不審なメール（迷惑メール）が約 4 分の 1 を占めており，信用性を問うものや実在する大手の企業を騙る SMS でフィッシング詐欺にあったという相談等が含まれています。

4 位の「他の健康食品」はダイエットサプリなどの定期購入に関するもので，増加件数は 274 件と商品・役務分類の中で最も多くなっています。

●令和元年度　商品・役務分類別相談件数

元年度順位	商品・役務分類	元年度	30年度	前年度増減
1	商品一般	1,009	1,302	▲ 293
	（うち架空請求）	（264）	（682）	（▲418）
2	デジタルコンテンツ	911	1,344	▲ 433
	（うち架空請求）	（148）	（442）	（▲294）
3	不動産貸借	889	891	▲ 2
4	他の健康食品	440	166	274
5	携帯電話サービス	365	311	54

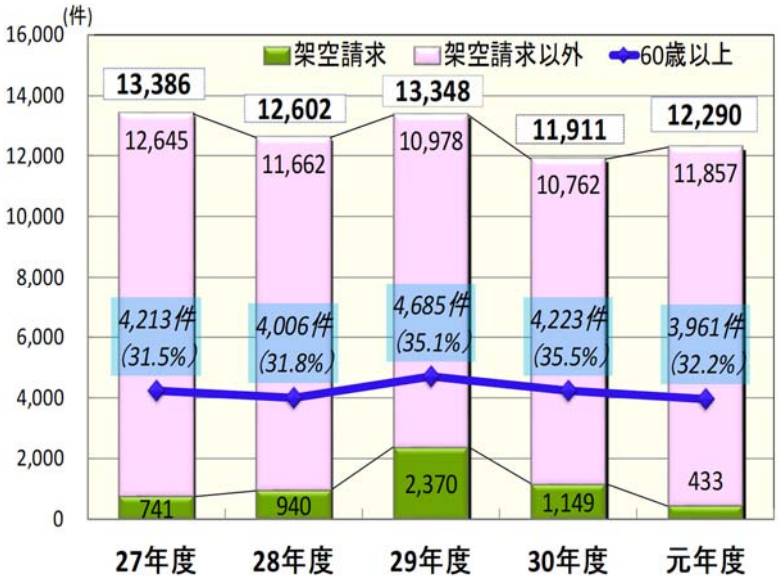
※商品一般：商品の相談であるが，商品を特定できない，または特定する必要のないもの。「総合消費料金」，「利用料金」など，商品が不明で身に覚えもない債権について，支払いや連絡を求める不審な電話，はがきに関する相談も含まれる。

※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。

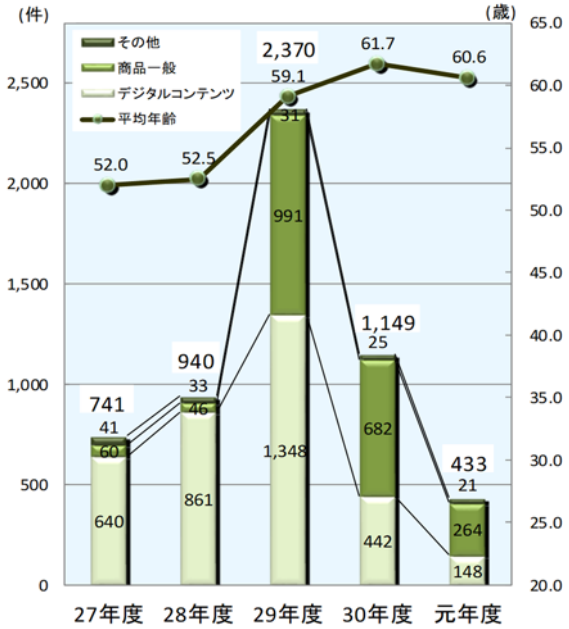
資料

令和元年度　福岡市消費生活相談　データ

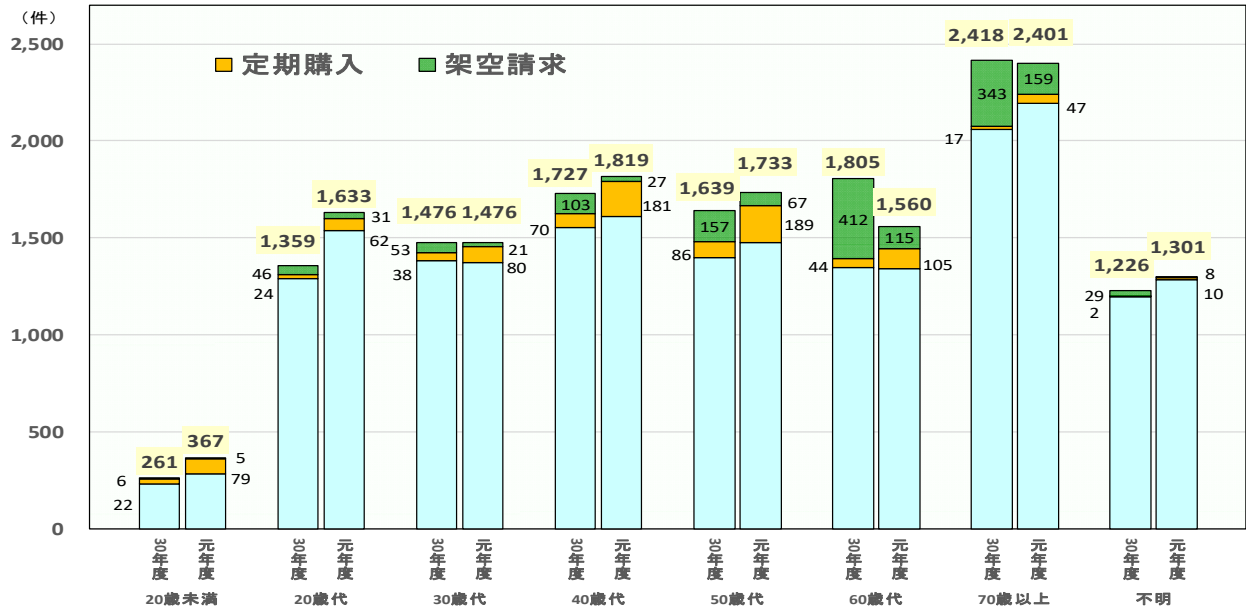
①　過去５年間の相談件数の推移



②　架空請求に関する相談件数



③　契約当事者の年代別相談件数



④　令和元年度契約当事者の年代別の商品・役務分類別相談件数（各年代上位５位）

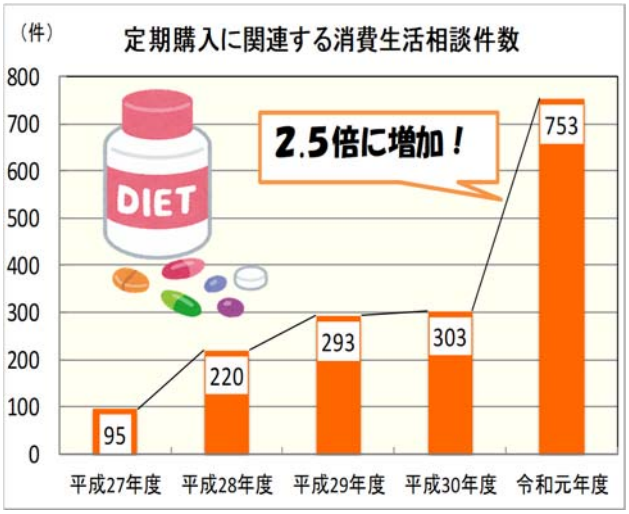
順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	商品等分類	件数	商品等分類	件数	商品等分類	件数	商品等分類	件数	商品等分類	件数	商品等分類	件数	商品等分類	件数
1	デジタルコンテンツ	78	デジタルコンテンツ	185	不動産貸借	200	不動産貸借	162	商品一般	135	商品一般	179	商品一般	331
2	他の健康食品	44	エステティックサービス	173	デジタルコンテンツ	102	デジタルコンテンツ	127	デジタルコンテンツ	131	デジタルコンテンツ	125	デジタルコンテンツ	137
3	他の化粧品	35	不動産貸借	155	他の健康食品	63	他の健康食品	96	不動産貸借	117	不動産貸借	82	携帯電話サービス	91
4	健康食品	13	電気	65	商品一般	56	商品一般	91	他の健康食品	102	他の健康食品	55	不動産貸借	68
5	不動産貸借	12	商品一般	54	携帯電話サービス	45	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ接続回線	62	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ接続回線	58	携帯電話サービス	50	役務その他サービス	65

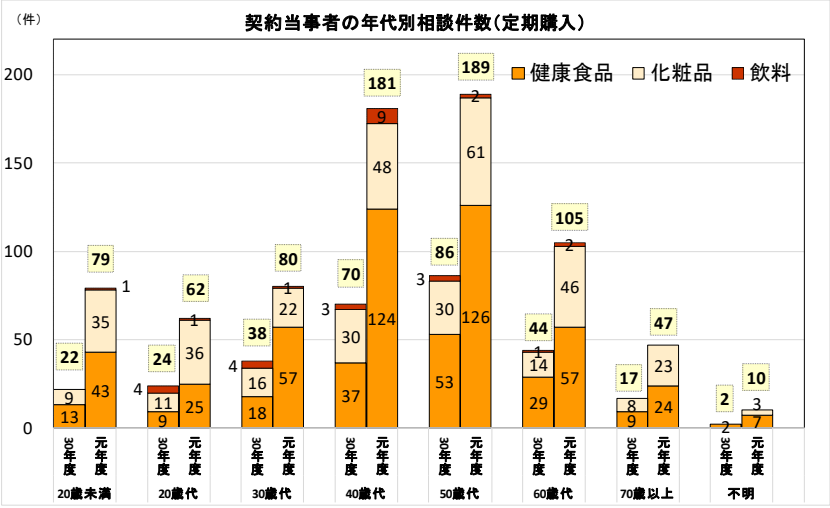
相談の特徴

４　「定期購入」に関する相談が増加　＜全ての年代＞

販売サイト等で「初回無料」「お試し価格」など，通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で，数か月（２回以上）の購入が条件となっている健康食品や化粧品の通信販売に関する相談(以下，「定期購入」に関する相談)が多く寄せられています。

定期購入の相談は増加傾向にあり，令和元年度は 753 件と前年度比 2.5 倍に増加，そしてその９割以上がインターネット通販によるものです。また，年齢層別の件数では 40～50 歳代が多く，割合で見ると 20 歳代未満の全相談中約 22%（約 5 件に 1 件）が定期購入の相談となっています。





【相談事例１】健康食品(サプリ)

スマホの広告に「サプリが初回 108 円，商品が届いてから２週間以内なら解約できる」と書いてあり，気に入らなければ解約できると思い注文。商品が届いたが効果がないので解約したいと思い，商品受取後の２週間は毎日のように架電したが話し中で繋がらない。昨日２回目の商品が届き，7,000 円の請求書も同封されていた。今朝から何度もかけて初めて電話が繋がったので，解約希望と伝えると，「５回以上購入したら解約できる。初回分だけで解約するには，定価との差額を払う必要がある。」と言われた。

【相談事例２】化粧品

スマホの広告を見て，初回が約 2,100 円のしわが伸びるクリームを注文した。届いた商品に同封されていた書面に，次回お届け日と，次回の商品価格約 7,500 円の記載があったので，驚いて業者に問い合わせると，「この契約はもともと４回以上購入が条件の定期購入になっていた，４回購入すると総額 25,000 円ほどの支払いになる」と言われたが，そんな契約だとはわからなかった。

＜センターからのアドバイス＞

・商品を注文する際には，特に申込みの最終確認画面で，「定期購入が条件となっていないか」「解約・返品できるか」など契約内容や解約条件をしっかり確認しましょう。

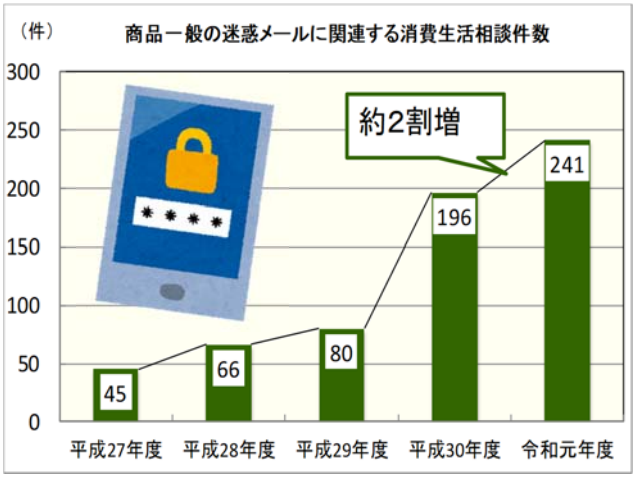
・インターネット通販をはじめ通信販売では**クーリング・オフ制度はなく**，広告に表示された条件に従うこととなります。定期購入が条件となっている場合はその期間や支払うこととなる総額などをしっかり確認しましょう。

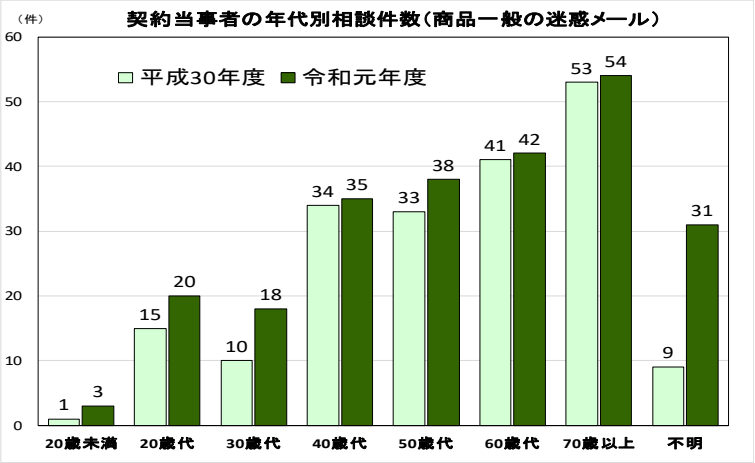
・契約後のトラブルに備え，申込みの最終確認画面を印刷する，スクリーンショットを撮るなどして，契約内容を記録しておきましょう。

５　「商品一般」の中で「不審なメール（迷惑メール）」に関する相談が増加＜高齢者＞

「商品一般」（1,009 件）の内訳については，　不審なメール（迷惑メール）が 241 件と約４分の１を占めており，実在する大手の企業を騙る SMS が届いたという情報提供や，実際にフィッシング詐欺にあったという相談等が含まれています。

詐欺の具体的な内容としては「携帯電話会社名で『不正ログインされた可能性があるので，ID とパスワードを変更してください』等の SMS(ショートメッセージサービス)が届き，携帯電話会社の ID，パスワード，暗証番号等を入力したら，その後携帯電話会社から身に覚えのない決済メールが届いた」など，**偽の SMS をきっかけとしたものが非常に多く，**携帯電話においては消費者のキャリア決済が不正利用されたという相談も寄せられています。





【相談事例１】

オンラインショッピング購入品の配達業者を装ったメールが届き，電話番号と続く２段階認証のコードを入力してしまった。接続途中でおかしいと感じて切ったが，自分の携帯電話会社のパスワードが盗まれたのではないかと不安。

【相談事例２】

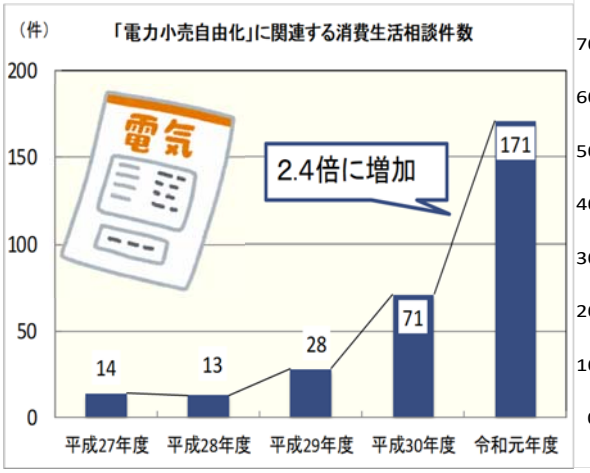
携帯会社から「電話料金が高額になっているので以下の URL から確認してください」という SMS が届いたので，URL を開いて自分の ID とパスワードを入力した。その後，携帯会社から４万円余の決済がされたとメールが来た。決済を確認すると利用した覚えのないインターネット通販で決済されていることが分かった。

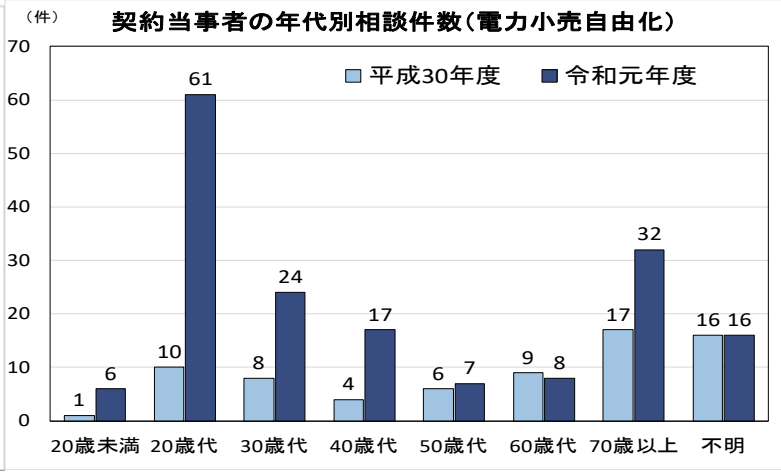
＜センターからのアドバイス＞

・携帯電話会社の名称で SMS・メールが届いても，記載されている URL には安易にアクセスせず，ID・パスワード等を入力しないようにしましょう。
・偽の SMS・メールに誘導されて ID・パスワード・暗証番号等を入力してしまったら，すぐに ID・パスワード・暗証番号等やキャリア決済の設定を変更し，キャリア決済で利用された店舗(サイト)や携帯電話会社に連絡しましょう。
・キャリア決済の限度額を必要最低限に設定する，または利用しない設定に変更する，その他「2 段階認証」を設定するといった，キャリア決済不正利用や偽の SMS・メールへの事前対策をしましょう。

６　「電力小売自由化」に関する相談が増加　＜若年者と高齢者＞

平成 28 年に電力（平成 29 年にはガス）が小売り全面自由化となったことを背景として，電気料金が安くなるプランの説明や，電気メータの交換や検針方法の変更だと言って，大手電力会社から来たかのように思わせる訪問や電話により，強引に小売り電気事業者との電力供給の契約をさせられたという相談が多く寄せられました。電力小売自由化に関する相談は前年度の約 2.4 倍に増加し，年代別に見ると 20 歳代の増加が特に目立ちます。





【相談事例】

昨日，契約している大手電力会社から委託されたという業者の訪問を受けた。最初は検針事業者が変更になるという話だったが，電気をたくさん使う方には電気料金が安くなる話をされ，よくわからないまま名前や大手電力会社の契約者番号を書いた。支払い方法などについては何も話してないが，後日書類を送ると言われた。どうも契約先を変更させられた気がする。自分は大学生でそんなに電気も使わない。今のまま大手電力会社がいいので何とかできないか。

＜センターからのアドバイス＞

・勧誘してきた会社（販売代理店）と新たに契約する電力会社の社名や連絡先を確認し，電気・ガスの料金のプラン及び算定方法をよく説明してもらいましょう。
・検針票には契約者番号等の重要な情報が記載されていますので，記載情報は慎重に取り扱いましょう。
・事業者から電話や訪問販売で勧誘を受け，電気やガスの契約の切り替えについて承諾した場合，法定の契約書面を受け取った日から８日以内であれば，原則としてクーリング・オフができます。

福岡市消費生活センター相談コーナー　電話:０９２－７８１－０９９９

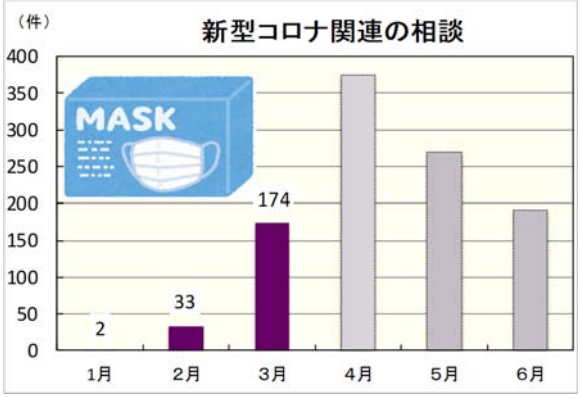
※消費者ホットライン「188 番(いやや！)」でもお住まいの地域の消費生活センターをご案内いたします。

その他の統計は市消費生活センターHP「令和元年度事業概要」をご覧下さい。

【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：092-712-2929（内線 192－4711）担当：萩尾，藤﨑

新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要

令和２年１月から３月における新型コロナウイルス関連の消費生活相談について，傾向や事例は下記のとおりです。



○相談件数の推移

令和２年１月から３月に当消費生活センターで受け付けた新型コロナウイルス関連の消費生活相談は 209 件で，１月２件，２月 33 件，３月 174 件と増加し，この期間の全ての相談件数(3,012 件)の約７%を占めています。

○商品・役務別の相談件数

件数が最も多いのはマスクや消毒液などの「保健衛生品その他」35 件で，次いでトイレットペーパーなどの「ちり紙類」20 件となっています。品不足や高価格，インターネット通販に関する相談が２月末から３月に集中して多く寄せられました。

●新型コロナ関連商品・役務分類別相談件数

順位	商品・役務分類	元年度	割合
1	保健衛生品その他	35	16.7%
2	ちり紙類	20	9.6%
3	結婚式	17	8.1%
4	海外パックツアー	12	5.7%
5	旅行代理業	11	5.3%
	スポーツ・健康教室	11	5.3%

○内容別の特徴

旅行・宿泊関連，結婚式場，スポーツジム等では，「新型コロナウイルス感染症の感染予防等を理由にキャンセルしたところ，規約通りのキャンセル料を請求された」など解約や解約料に関する相談が多くみられます。特に 20 歳代と 30 歳代からの相談では，結婚式に関する解約等トラブルが最も多くなっています。また，新型コロナウイルスに便乗した悪質商法も寄せられています。

【相談事例】結婚式

３か月後に挙式予定の結婚式場をコロナウイルスの影響を考慮しキャンセルすることにした。申し出たところ，最新見積もり金額は 580 万円でこの 20%のキャンセル料が発生すると言われた。580 万円にもなっているとは知らなかったし，変更可能で概算金額と言われていたので納得できない。

【相談事例】海外パックツアー

コロナウイルス蔓延により海外旅行パックツアーをキャンセルした。旅行会社はそれまで催行すると言い続けていたが，自分がキャンセルした翌日に中止を決めた。返金がほぼなく不満。

【相談事例】スポーツクラブ

スポーツクラブに２月に入会。マンツーマンレッスンチケット４枚３万円を２月下旬に購入したが，そのころから新型コロナウイルスの影響が大きくなり使用できないままになっている。今回退会は認められたが，購入したチケットは４月中に使ってほしいと言われた。通うのに躊躇がある。返金してもらえないのか。

【相談事例】新型コロナウイルスに便乗した悪質商法（利殖商法）

突然自宅を訪問してきた業者から，「新型肺炎の影響で中国の経済がガタガタになっている，このままだと金の相場が上がることは必至だ。今申し込めば，高騰する前の金額で買う枠が当たるかもしれないから，すぐに申し込んだ方が良い」と金の購入を勧められているが事実か。