令和元年８月８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

平成 30 年度消費生活相談の概要
～70 歳以上の相談が２割超！～

平成 30 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 30 年度の相談件数は，約 12,000 件。昨年度より▲10.8%減少

平成 30 年度の相談件数は，11,911 件で，前年度に比べると 1,437 件（▲10.8%）の減少となりました。

主な理由としては，平成 29 年度に急増したはがき，電子メール，SMS 等による架空請求の相談が，30 年度は 1,149 件で，前年度比 1,221 件減（▲51.5%）となっていることが挙げられます。

しかしながら，架空請求の相談は依然として相談全体の約１割を占め，また請求を受けた当事者の平均年齢は高齢化が進んでいます(30 年度は 61.7 歳，前年比+2.6 歳)。

２　年代別相談件数では 70 歳代以上の相談は２割超

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 4,223 件と全体の約 35%を占め，構成割合は年々増加しています。また，70 歳代以上の相談は 2,418 件（前年度比+48 件，+2.0%増）で，構成割合は初めて２割を超えました。

※「福岡県人口移動調査」による平成 30 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 27.0%，70 歳代以上の人口構成割合は 15.3%

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 10 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３割を占めています。

「商品一般」の内訳でも，架空請求に関する相談が５割以上となっています。

※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。

●平成30年度　商品･サービス分類別相談件数

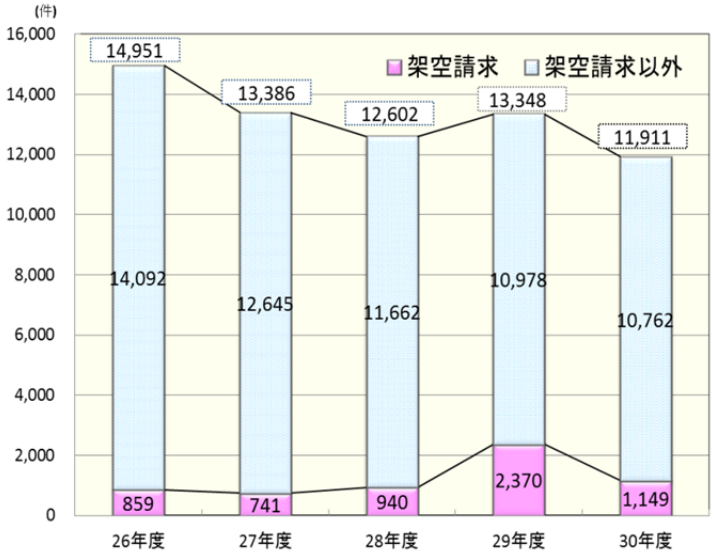
30年度順位	商品分類	30年度	29年度	前年度増減
1	デジタルコンテンツ	1,344	2,145	▲ 801
	（うち架空請求）	(442)	(1,348)	(▲906)
2	商品一般	1,302	1,475	▲ 173
	（うち架空請求）	(682)	(991)	(▲309)
3	不動産貸借	891	892	▲ 1
4	インターネット接続回線	334	396	▲ 62
5	携帯電話サービス	311	311	0

資料

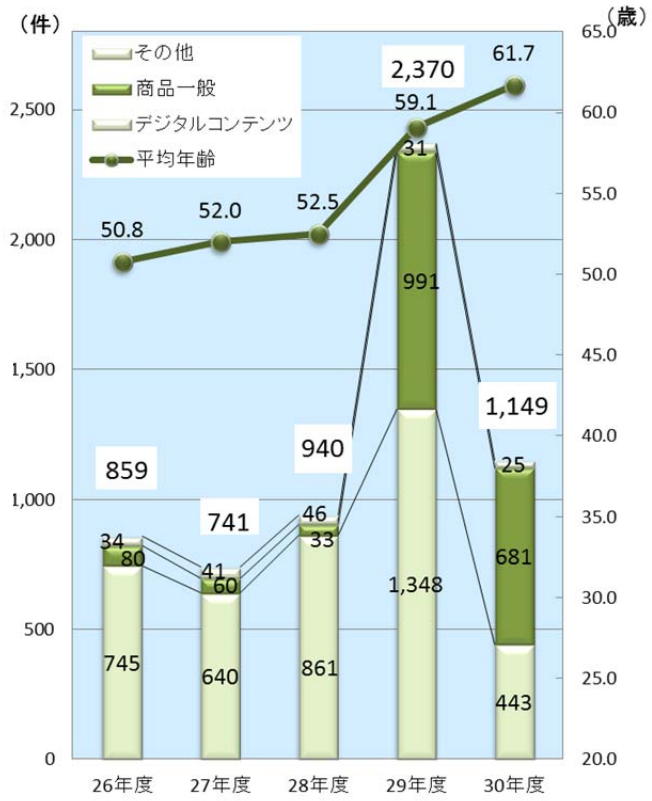
平成 30 年度　福岡市消費生活相談　データ

①　過去５年間の相談件数の推移

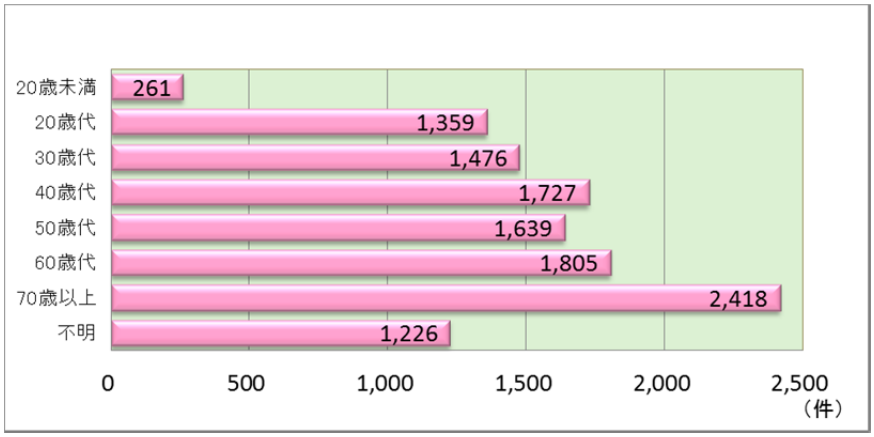
年度	相談件数	前年度増 減	架空請求	全体に占める割合
26	14,951	129	859	5.7%
27	13,386	▲ 1,565	741	5.5%
28	12,602	▲ 784	940	7.5%
29	13,348	746	2,370	17.8%
30	11,911	▲ 1,437	1,149	9.6%



②　架空請求に関する相談件数



③　平成 30 年度　契約当事者の年代別相談件数



④　平成30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）

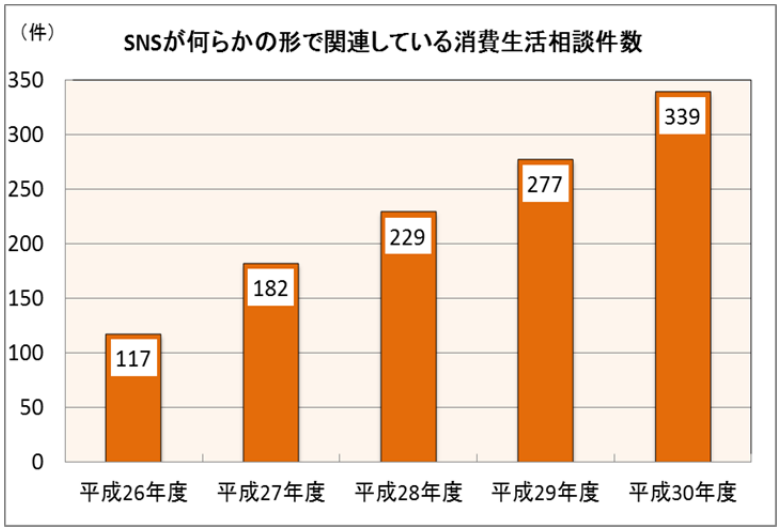
順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	商品等分類	件数	商品等分類	件数	商品等分類	件数	商品等分類	件数	商品等分類	件数	商品等分類	件数	商品等分類	件数
1	デジタルコンテンツ	79	デジタルコンテンツ	175	不動産貸借	208	デジタルコンテンツ	224	デジタルコンテンツ	228	商品一般	377	商品一般	432
2	不動産貸借	11	不動産貸借	167	デジタルコンテンツ	161	不動産貸借	170	商品一般	145	デジタルコンテンツ	251	デジタルコンテンツ	179
3	テレビ放送サービス	11	ｴｽﾃﾃｨｯｸｻｰﾋﾞｽ	102	商品一般	66	商品一般	90	不動産貸借	105	不動産貸借	64	工事・建築	108
4	他の健康食品	10	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ接続回線	50	ﾌﾘｰﾛｰﾝ・サラ金	39	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ接続回線	55	携帯電話サービス	52	携帯電話サービス	57	携帯電話サービス	65
5	ｴｽﾃﾃｨｯｸｻｰﾋﾞｽ	8	商品一般	49	携帯電話サービス	39	携帯電話サービス	46	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ接続回線	51	工事・建築	44	インターネット接続回線	63
											インターネット接続回線	44		

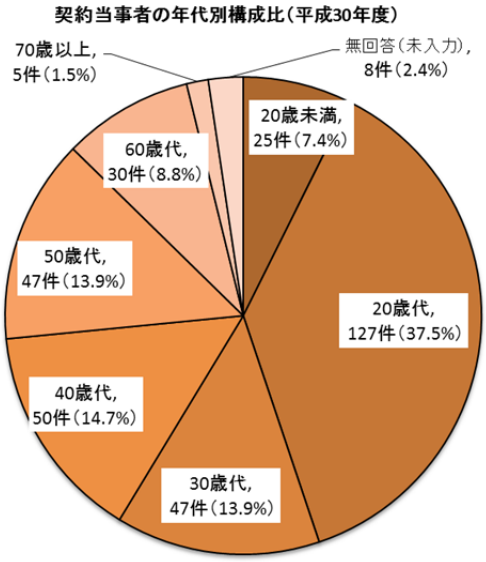
相談の特徴

4　SNS をきっかけとした契約トラブルに関する相談が増加

スマートフォンの普及により，SNS（ソーシャルネットワーキングサービス※）は若年層を中心に広まってきましたが，今や中高年層にも広く普及しており，SNS をきっかけとした消費生活相談の件数は，近年大きく増加してきています。SNS は身近で便利なコミュニケーションツールである反面，悪質商法の勧誘者にとっても勧誘する際の便利なツールになっており，SNS をきっかけとした消費生活相談の件数は 30 年度 339 件で前年度比 62 件（+22.4%）増加しました。年齢層別にみると，20 歳代の相談件数が多くなっています。

※登録された利用者同士が交流できるウェブサイトの会員制サービス。





【相談事例１】

SNS 広告を見て，「相談に乗って報酬が得られる」という副業サイトに登録。サイト利用料，個人情報を交換する料金，文字化け解除料金，その後も 10 万円が必要などと次々と言われ支払ったが，更に 20 万円を請求され，出会い系サイトと気づいた。

＜センターからのアドバイス＞

「簡単に儲かる」などと副業サイト等に掲載されていたり，友人等から紹介されたりしても，その内容・広告を鵜呑みにせず，慎重に判断しましょう。

本当に利益が生まれているのか，どのように報酬が支払われるのかといった儲かる仕組みがよく分からないものも多数あります。取引に際して不審な点があった場合は，すぐに契約をせず，行政機関の注意喚起など被害防止に有益な情報を活用してください。

【相談事例２】

SNS 広告に「初回 550 円」と書いてあったので，ダイエットサプリを申し込んだ。２回目の商品と 7 千円の請求書が届き，定期購入であることに気づいた。

＜センターからのアドバイス＞

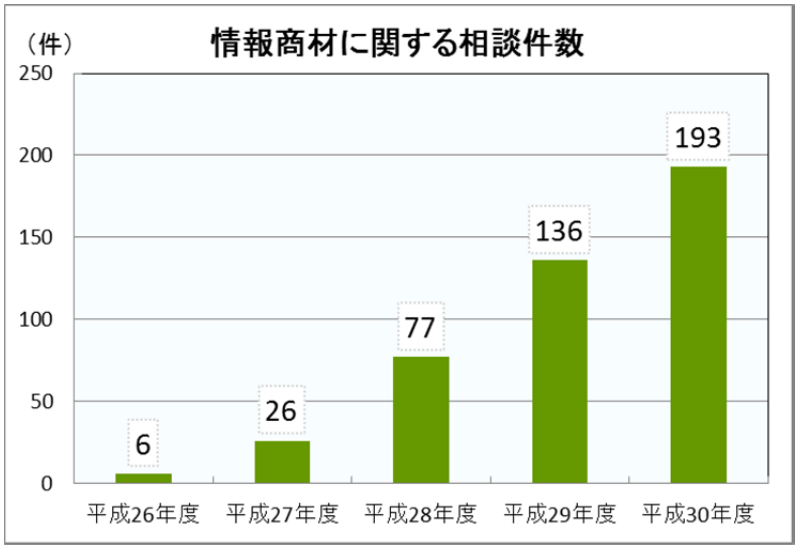
商品を注文する際には，特に申込みの最終確認画面で，定期購入が条件となっていないか，定期購入が条件となっている場合はその期間や支払うこととなる総額などの契約内容をしっかり確認しましょう。また，最終確認画面を印刷したり，スクリーンショットを撮るなどして，契約内容を記録しておきましょう。

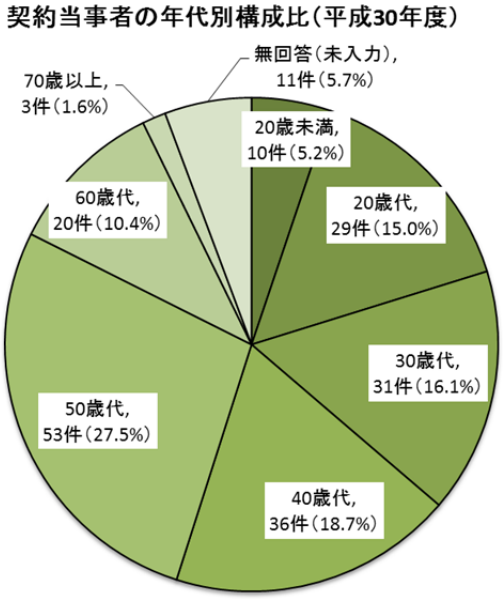
5　「情報商材（高収入をうたう副業や投資の儲け話）」に関する相談が増加

「１日数分の作業で月に数百万円を稼ぐ」，「〇万円が〇億円になる投資法」といったお金もうけのノウハウと称して，インターネット等で取引される「情報商材※」に関連する相談が増加しています。

※インターネットの通信販売等で，副業・投資やギャンブル等で高額収入を受けるためのノウハウなどと称して販売されている情報。

相談件数は近年増加の一途をたどっており，平成 30 年度は 193 件と対前年度比 57 件の増（+41.9%）となっています。また，年齢層別にみると，40 歳代，50 歳代の相談件数が多くなっており，また，契約購入金額をみると 10 万円以上 50 万円未満の相談が，相談件数のほぼ半分を占めています（契約購入金額の平均は約 49 万円）。





情報商材に関する相談：「情報商材」という言葉が含まれている相談。

【相談事例】

- SNS を見て友達登録した人から「誰でもすぐに儲かる」と説明され，インターネット上で仮想通貨を自動売買するというシステムの情報を数十万円で購入。ほとんど儲からないため返金希望。
- SNS で知り合った人に，起業セミナーに誘われ，「半年で数十万円は稼げる」と言われブログビジネスの教材を契約し，そのまま消費者金融で借金して 30 万円支払った。

＜センターからのアドバイス＞

簡単に稼げると思って多額のお金を支払ったものの，想定していた収益が得られなかったなどとする相談が数多く寄せられています。簡単に高額収入を得られることはありません。情報商材は契約前にその内容を確かめることができないので，安易に信用して事業者に連絡しないでください。

もし事業者へ連絡をした場合でも，高額な契約を勧誘されたり，話が違うと思ったらきっぱり契約を断りましょう。また，「100%元が取れる」などの説明を安易に信用してクレジットカードでの高額決済や借金をしてまで契約をしないようにしましょう。

6　公的機関を装うなどの「架空請求はがき」の相談は約 600 件

29 年度に急増した架空請求の相談は，30 年度に件数は大きく減少しました。しかし，架空請求のはがきの相談は，30 年度は架空請求の相談全体の約５割を占めており，引き続き注意が必要です。

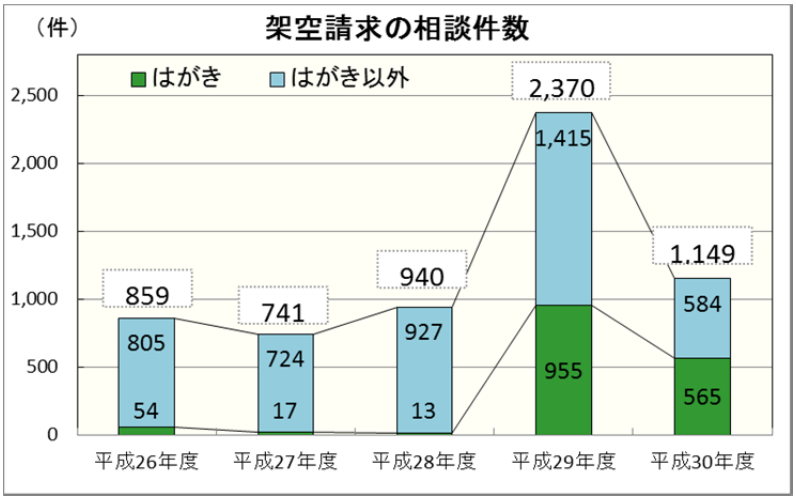
架空請求については，以前は電子メールを利用して不特定多数の人へ大量送付する手口が目立ちましたが，架空請求が社会問題化した以降は詐欺の防止対策や注意喚起が広く行われていることもあり，29 年度以降ははがきによるものが目立ってきています。

架空請求はがきの特徴

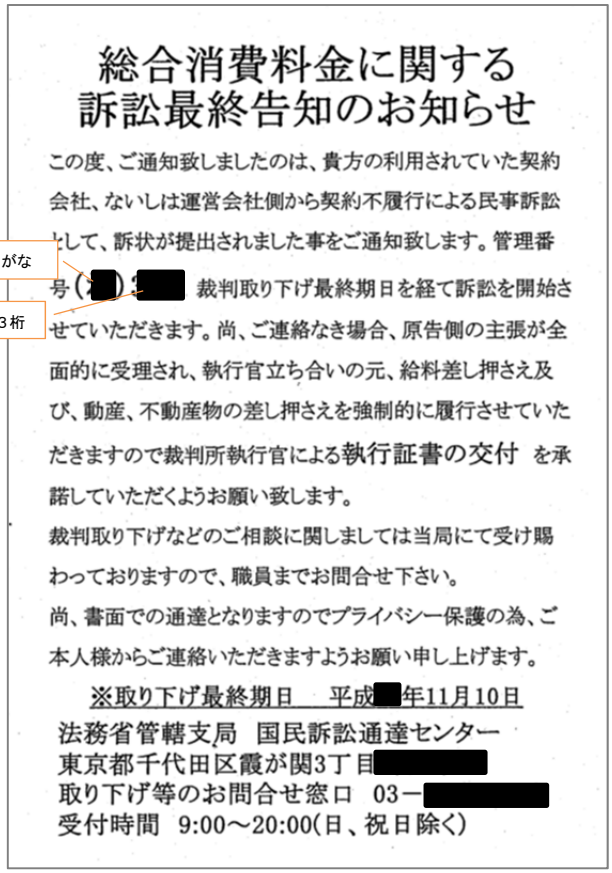
☹ 公的機関であるかのような名称をかたる

☹ 「裁判」「訴訟」などの言葉で消費者の不安をあおる

☹ 「最終期日」などの言葉で考える時間を与えない



＜架空請求のはがき（例）＞



総合消費料金に関する
訴訟最終告知のお知らせ

この度、ご通知致しましたのは、貴方の利用されていた契約会社、ないし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ご通知致します。管理番号（[redacted]）[redacted] 裁判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。尚、ご連絡なき場合、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立ち合いの元、給料差し押さえ及び、動産、不動産物の差し押さえを強制的に履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ようお願い致します。

裁判取り下げなどのご相談に関しましては当局にて受け賜わっておりますので、職員までお問合せ下さい。

尚、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ようお願い申し上げます。

※取り下げ最終期日　平成[redacted]年11月10日

法務省管轄支局　国民訴訟通達センター
東京都千代田区霞が関3丁目[redacted]
取り下げ等のお問合せ窓口　03－[redacted]
受付時間　9:00～20:00(日、祝日除く)

ひらがな

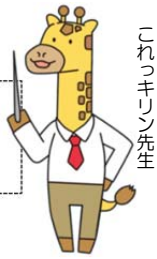
数字３桁

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：城戸，藤﨑



市消費生活センター
啓発キャラクター
これっキリン先生