

# 平成29年度 北九州市立消費生活センターの相談状況と取組みについて

## I 消費生活センターの相談状況

### 1 平成29年度の概要

◎総相談件数は12,681件で、対前年度比約7.3%増加しました。(表1参照)

北九州市立消費生活センターにおいて受け付けた平成29年度の相談件数は12,681件で、前年度の11,814件に比べ、867件増加しました。

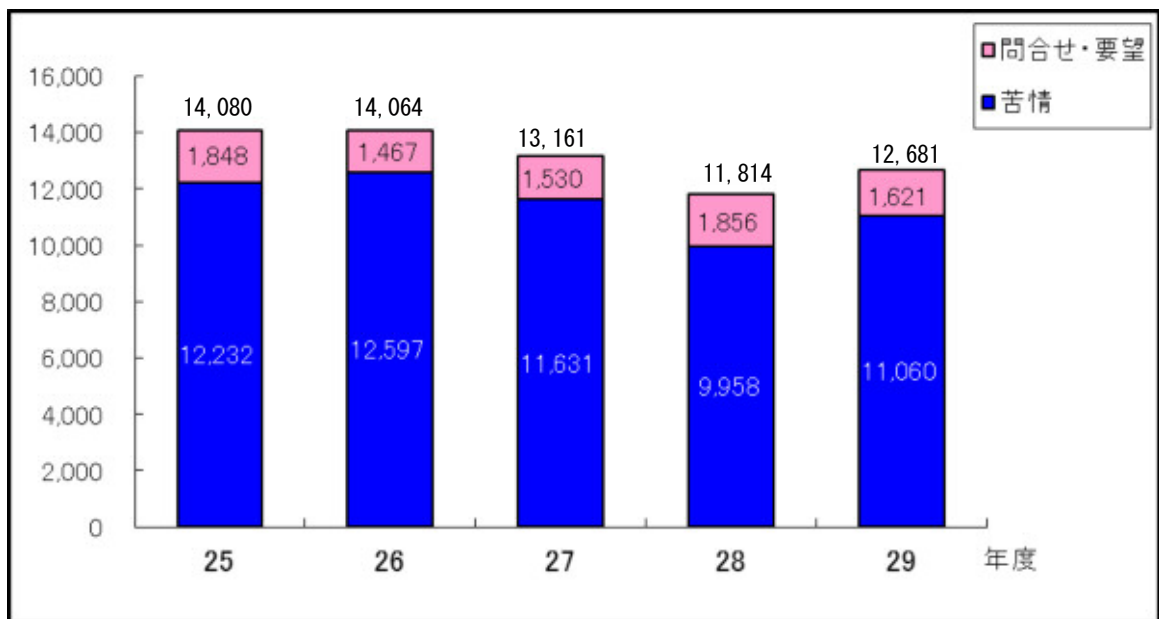
以前から相談の多かった「架空請求」は、有料動画サイトの未納料金という名目で送られてくるSMS(ショートメール)によるものだけでなく、総合消費料金請求と書かれたハガキが送られてくる事例も増加しました。

◎特殊詐欺に関する相談件数は3,850件で、前年度より約64.5%増加しています。(詳細はP4 2-4参照)

◎多重債務問題に関する相談件数は243件で、前年度より約27.2%増加しています。(詳細はP4 2-5参照)

[表1] 相談受付件数の推移

(単位：件)



## 2 主な特徴

### 2-1 契約当事者の年代別相談件数

契約当事者の年代別では、50歳以上の年代で、前年度より相談件数が増加しました。また、「65歳以上」の相談件数は全体の約34.9%を占めており、依然として高い水準で推移しています。

[表 2] 契約当事者の年代別相談件数の推移

年 代	平成25年度			平成26年度			平成27年度			平成28年度			平成29年度		
	件数	構成比	%	件数	構成比	%	件数	構成比	%	件数	構成比	%	件数	構成比	%
20歳未満	365	2.6	%	357	2.5	%	346	2.6	%	250	2.1	%	202	1.6	%
20歳代	993	7.1	%	1,050	7.5	%	1,001	7.6	%	922	7.8	%	739	5.8	%
30歳代	1,341	9.5	%	1,361	9.7	%	1,300	9.9	%	1,056	8.9	%	901	7.1	%
40歳代	1,682	11.9	%	1,663	11.8	%	1,561	11.9	%	1,385	11.7	%	1,249	9.8	%
50歳代	1,607	11.4	%	1,718	12.2	%	1,468	11.2	%	1,292	10.9	%	1,522	12.0	%
60歳～64歳	1,153	8.2	%	1,097	7.8	%	908	6.9	%	769	6.5	%	991	7.8	%
65歳以上	5,073	36.0	%	5,219	37.1	%	4,570	34.7	%	3,917	33.2	%	4,426	34.9	%
不明・無回答	1,866	13.3	%	1,599	11.4	%	2,007	15.2	%	2,223	18.8	%	2,651	20.9	%
合 計	14,080	100.0	%	14,064	100.0	%	13,161	100.0	%	11,814	100.0	%	12,681	100.0	%

### 2-2 苦情の多い商品・役務上位10品目（相談事例はP7～9 資料 参照）

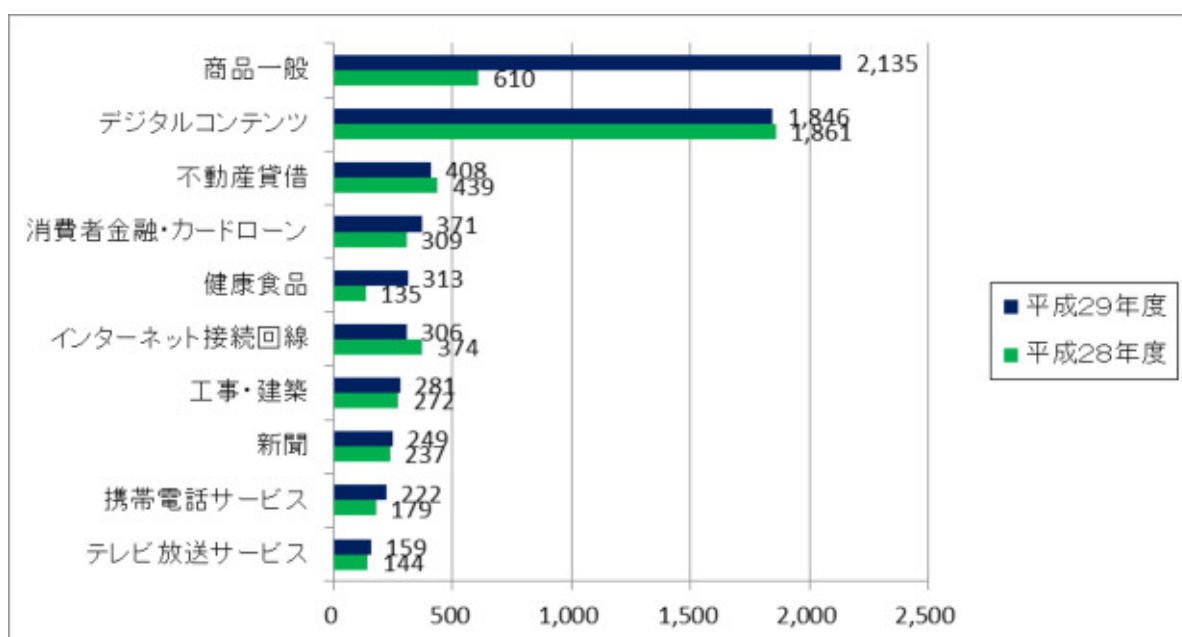
苦情の多かった商品・役務は、「商品一般」、「デジタルコンテンツ」、「不動産貸借」、「消費者金融・カードローン」、「健康食品」の順となっています。

平成28年度と比べ、「商品一般」（約250%増）が大幅に増加しました。これは、ハガキによる架空請求が急増したことが要因です。

（一部商品・役務名はP10語句説明参照）

[表 3] 苦情の多い商品・役務上位10品目

（単位：件）



### 2-3 年代別・商品別苦情件数上位5品目

20歳未満から40歳代までの1位は「デジタルコンテンツ」、50歳以上の年代の1位は「商品一般」となっています。

(一部商品名等はP10語句説明参照)

[表 4] 年代別・商品別苦情件数

(単位：件)

年代	件数	構成比	1位	2位	3位	4位	5位
20歳未満	192	1.7%	デジタルコンテンツ 66	健康食品 25	化粧品 8	テレビ放送サービス 6	四輪自動車 5
20歳代	705	6.4%	デジタルコンテンツ 129	エステティックサービス 55	不動産賃借 47	消費者金融・カードローン 34	四輪自動車 28
30歳代	845	7.6%	デジタルコンテンツ 148	不動産借 91	消費者金融・カードローン 41	商品一般 36	インターネット接続回線 27
40歳代	1,182	10.7%	デジタルコンテンツ 291	商品一般 92	不動産賃借 62	消費者金融・カードローン 58	健康食品 48
50歳代	1,438	13.0%	商品一般 347	デジタルコンテンツ 341	消費者金融・カードローン 51	不動産賃借 36	携帯電話サービス 36
60歳代	2,223	20.1%	商品一般 847	デジタルコンテンツ 431	インターネット接続回線 59	消費者金融・カードローン 58	工事・建築 45
70歳代	1,590	14.4%	商品一般 428	デジタルコンテンツ 257	工事・建築 58	新聞 46	消費者金融・カードローン 41
80歳以上	1,070	9.7%	商品一般 127	新聞 78	デジタルコンテンツ 75	健康食品 70	工事・建築 39
不明・ 無回答	1,815	16.4%	商品一般 229	デジタルコンテンツ 108	不動産賃借 106	工事・建築 74	消費者金融・カードローン 73

## 2-4 特殊詐欺に関する相談件数

特殊詐欺の相談件数は3,850件で、前年度2,341件に比べて、1,509件（約64.5%）増加しており、架空請求についての相談が多く寄せられました。

[表 5] 特殊詐欺に関する相談の内訳

(単位：件)

年 度	架空請求	オレオレ詐欺	還付金詐欺	融資保証金 詐欺	金融商品 取引名目	ギャンブル 必勝法情報 提供名目	異性との交際 あっせん名目	特殊詐欺 合計
平成25年度	1,958	8	47	12	51	40	192	2,308
平成26年度	2,254	19	53	13	46	40	121	2,546
平成27年度	2,012	37	154	9	13	18	145	2,388
平成28年度	2,056	10	146	5	1	22	101	2,341
平成29年度	3,592	34	83	8	4	9	120	3,850

(特殊詐欺名称はP10語句説明参照)

[表 6] 特殊詐欺の年代別相談件数

(単位：件)

年 代	架空請求	オレオレ詐欺	還付金詐欺	融資保証金 詐欺	金融商品 取引名目	ギャンブル 必勝法情報 提供名目	異性との交際 あっせん名目	特殊詐欺 合計
20歳未満	35	0	0	0	0	0	8	43
20歳代	116	0	0	3	0	0	40	159
30歳代	167	2	1	0	0	0	15	185
40歳代	345	1	1	1	0	2	18	368
50歳代	639	2	0	2	0	2	26	671
60歳~64歳	492	0	0	0	1	0	2	495
65歳以上	1,516	26	72	0	3	2	7	1,626
不明・無回答	282	3	9	2	0	3	4	303
合 計	3,592	34	83	8	4	9	120	3,850

## 2-5 多重債務に関する相談件数

多重債務問題に関する相談件数は243件で、前年度191件に比べて、52件（約27.2%）増加し、平成27年度と同じ割合となりました。

[表 7] 多重債務に関する相談件数の推移

(単位：件)

年 度	多重債務 (a)	総相談件数 (b)	割合 (a) / (b)
平成25年度	342	14,080	2.4%
平成26年度	311	14,064	2.2%
平成27年度	244	13,161	1.9%
平成28年度	191	11,814	1.6%
平成29年度	243	12,681	1.9%

## 2-6 販売購入形態別の苦情件数

店舗販売による苦情件数は2,776件で、前年度3,171件に比べ395件(約12.5%)減少しています。

店舗外販売による苦情件数は5,246件で、前年度4,420件に比べ826件(約18.7%)増加しています。

店舗外販売の主な内訳を見ると、

ア「通信販売」の苦情件数は3,420件で、前年度3,365件に比べ55件(約1.63%)増加しています。

イ「訪問販売」の苦情件数は930件で、前年度909件に比べ21件(約2.3%)増加しています。

ウ「電話勧誘販売」の苦情件数は612件で、前年度754件に比べ142件(約18.8%)減少しています。

エ「マルチ商法」の苦情件数は100件で、前年度122件に比べ22件(約18.0%)減少しています。

[表 8] 販売購入形態別の苦情件数

(単位：件)

販売購入形態		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
店舗販売		4,121	4,061	3,712	3,171	2,776	
店舗外販売	通信販売	3,319	3,650	3,368	3,365	3,420	
	訪問販売	1,159	1,215	1,066	909	930	
	(訪問販売の内訳)	家庭訪販	948	962	875	700	687
		点検商法	116	72	78	57	35
		催眠商法	21	30	24	14	31
		アポイントメントセールス	7	16	18	16	0
		キャッチセールス	27	50	30	34	30
		その他	40	85	41	88	147
		電話勧誘販売	1536	1,492	1,146	754	612
	マルチ商法	127	120	110	122	100	
	ネガティブ・オプション(送りつけ商法)	42	17	34	22	16	
	訪問購入	151	86	130	108	106	
	その他無店舗	50	39	58	49	62	
	計	6,384	6,619	5,912	4,420	5,246	
不明・無関係		1,727	1,917	2,007	1,458	3,038	
合計		12,232	12,597	11,631	9,958	11,060	

(点検商法名称等はP10 語句説明参照)

## Ⅱ 消費生活センターの取組み

### 1 平成29年度の主な取組み（実績）

- (1) 市内7区における消費生活相談窓口での相談受付（相談件数 12,681件）  
消費生活相談窓口を市内全区で開設し、市民からの消費生活相談に対応。
- (2) 「消費者トラブル無料法律相談」の開催（開催回数 99回）
- ・弁護士による相談を毎週火曜日に開催。（相談件数 118件）  
※毎月第2週は火曜日に代えて土曜日に実施。
  - ・司法書士による相談を毎週金曜日に開催。（相談件数 67件）
- (3) 被害防止に向けた啓発の強化
- ア 出前講座（実施回数 96回 受講者数 3,942人）  
市民15人以上の団体・グループからの依頼に基づき、講師等を派遣して消費者被害防止のための講座を実施。
- イ 暮らしの便利講座（開催回数 4回 受講者数 152人）  
生活に密着した講座を消費生活センターにおいて実施し、受講者へのセンターの周知とともに、消費者問題への関心の高い「地域のお世話役」を育成。
- ウ 消費者フェスティバル（11月11日実施 来場者 4,477人〔延数〕）  
11月の「消費者被害防止強化月間」に合わせ、多くの市民が来場する大型ショッピングモールで、「消費者フェスティバル」を開催。
- エ 消費者被害防止強化月間における啓発
- ・JR小倉駅前やリバーウォークなどの屋外映像ビジョンを活用したスポットCMの放映。
  - ・各種タウン情報誌への消費生活相談窓口紹介記事の掲載。
  - ・JRの主要駅構内、北九州モノレールの駅、及び車内にポスター等を掲示。
  - ・市営バスの車体全面にラッピング広告を掲載し、市内を運行。
- オ 警察との連携による街頭啓発（実施回数 8回）  
年金支給日等に各区警察署と連携し、「ニセ電話詐欺被害防止」の街頭啓発を実施。
- カ あんしんサポートメールの配信（月2回 428か所）  
日頃から高齢者と接する機会が多い介護事業者、地域包括支援センター、市民センターなどに、消費者トラブルや製品事故の情報提供。
- キ SOSサポートメールの配信（月1回 市内中学校など98か所）  
市内の中学校に若者に関する消費者トラブルの情報提供。
- ク 消費生活トラブル注意報の配信（隔月 県内高等学校123校〔うち市内27校〕）  
県内の高校に若者に関する消費者トラブルの情報提供。
- ケ フェイスブックページによる情報提供  
平成27年12月にフェイスブックページを開設し、最新の消費者トラブル情報などを迅速に発信することにより、広範な消費者と情報を共有。
- (4) 事業者への指導
- ・事業者に対する指導。（注意 9回、助言 19回）
  - ・法令順守の徹底を図るため訪問販売事業者講習会の開催。（11月 62社 70名参加）

## 1位 商品一般……2,135件

年度	25	26	27	28	29
件数	878	1,030	832	610	2,135

(事例)

- ① 利用した覚えのない通販サイトから料金未納があり本日中に連絡しないと告訴するという内容のメールが携帯アドレス宛に届いた。どのように対処すればよいのか。(60歳代 女性)
- ② 「消費料金未納訴訟最終通知」と書かれたハガキが届いた。電話を掛けると未払い金35万円を請求されたが、どこの業者か尋ねても和解窓口専用なのでこちらでは分からないと答えられた。身に覚えがない請求だが、払わなければならないのか。(30歳代 女性)

※ ハガキでの架空請求が増加している。

## 2位 デジタルコンテンツ……1,846件

年度	25	26	27	28	29
件数	1,702	2,094	1,923	1,861	1,846

(事例)

- ① スマートフォンでアダルトサイトを閲覧中に、サイトの画面上のキャンセルをタップすると会員登録完了になってしまった。2日以内に19万円の支払いを請求されているが放置しても大丈夫だろうか。(50歳代 男性)
- ② 仮想通貨で儲けようと思い、仮想通貨の情報商材を20万円で購入した。その後業者から、2週間以内に商材をダウンロードするように言われたがコンテンツの中に該当商材が見当たらず、業者に電話をしてもつながらなくなってしまった。(60歳代 男性)

※ 有料サイトの高額請求や、情報商材のトラブルが多い。

## 3位 不動産貸借……408件

年度	25	26	27	28	29
件数	507	546	499	439	408

(事例)

- ① 2ヶ月前に貸借アパートを退去した。最近になって17万円の修理費用を請求されたが、納得ができない。(50歳代 女性)
- ② 貸借マンションを契約後一週間で解約を申し出た。不動産会社から鍵の交換費用、敷金を請求されて支払ったが返金は(20歳代 女性)

※ 賃貸住宅退去後の修繕費請求、敷金の返却、違約金等に関する相談が多い。

4位 消費者金融・カードローン……371件

年 度	25	26	27	28	29
件 数	633	649	455	309	371

(事例)

- ① 返済のために借金を繰り返し総額300万円になった。毎月30万円の返済が困難になっているため、債務整理の相談をしたい。(40歳代 男性)
  - ② 金融業者から多額の借り入れがあり、一向に返済が終わらない。手取り18万円で、毎月5万円の返済が難しい。過払い金請求や債務整理について相談したい。(20歳代 男性)
- ※ 債務整理に関する相談が多い。

5位 健康食品……313件

年 度	25	26	27	28	29
件 数	612	232	242	135	313

(事例)

- ① サプリメントを初回お試し価格500円で注文し、飲用したが期待できる効果はでなかった。また定期購入であることに後から気づき、2回目以降は3,000円になっている。解約をすることは可能だろうか。(10歳代 女性)
  - ② 高齢の母が、宣伝購買の店で1年分のサプリメントを80万円で契約した。年末にも160万円のサプリメントを購入している。解約と返金の相談をしたい。(60歳代 男性)
- ※ 一回だけ購入したつもりが、意図せずに定期購入契約となっていたという相談や、高齢者を対象にしたトラブルが多発している。

6位 インターネット接続回線……306件

年 度	25	26	27	28	29
件 数	294	372	378	374	306

(事例)

- ① 引越しをした際、強引にインターネット回線の契約をさせられた。しかしWi-Fiがつながりにくく解約を検討しているが、違約金を請求され納得いかない。(70歳代 男性)
  - ② インターネット回線の勧誘電話で今の条件と変わらず料金が安くなると言われ契約したが、その後、ルーターを新しく契約しなければならなくなった。解約したい。(60歳代 女性)
- ※ 契約時の業者の説明不足や、相談者の確認不足からくるトラブル相談が多い。

7位 工事・建築……281件

年 度	25	26	27	28	29
件 数	422	348	337	272	281

(事例)

- ① 突然訪問した業者に勧められ外壁塗装工事の契約をしてしまった。クーリングオフをしたいがどうすればいいのか。(80歳代 女性)
  - ② 訪問してきた業者に屋根の瓦の葺き替え工事を依頼したが、雨漏りしている。その後も次々と工事を勧められて契約をしてしまった。クーリングオフは可能だろうか。(70歳代 男性)
- ※ 訪問販売で高齢者宅を対象にした契約トラブル、クーリングオフについての相談が多い。



8位 新聞……249件

年 度	25	26	27	28	29
件 数	271	289	242	237	249

(事例)

- ① 昨年亡くなった父が契約していた新聞の集金が来ている。自分は必要ないので残り8か月の契約期間が残っているが、解約したい。(50歳代 女性)
- ② 新聞が2紙重なってしまった。片方は10年前に母が契約しているものだが、解約はできないのだろうか。(60歳代 女性)

※ 高齢者の先付契約や故人の契約によるトラブルや解約についての相談が多い。

9位 携帯電話サービス……222件

年 度	25	26	27	28	29
件 数	164	168	218	179	222

(事例)

- ① スマホを契約した際、タブレット契約を勧められた。断りきれずに契約してしまったが、必要がないので解約したい。(60歳代 女性)
- ② 契約していたスマホ代と一緒に不要のオプションが各500円で7つほどついていた。契約時にオプションをつける話は聞いていない。オプションの解約と、今までに支払った分の返金について相談したい。

※ 携帯ショップでの説明をよく理解しないまま契約し、意図しない契約になっていたという相談が多い。

10位 テレビ放送サービス……159件

年 度	25	26	27	28	29
件 数	112	197	193	144	159

(事例)

- ① 公共放送事業者から過去20年分の受信料金50万円の請求書が届いた。放送局の勧誘員がしつこく来訪してくるが、「見ていない」事を理由に支払いを拒否できるか。(40歳代 男性)
- ② 訪問してきた公共放送の勧誘員に受信料を請求されて支払ったが、自宅にテレビはない。ワンセグ付き携帯電話も設備に当たると説明されたが納得がいかない。(20歳代 男性)

※ 公共放送受信契約について納得がいかに支払いを拒否する相談者と勧誘員との間でトラブルが続出している。

## 【語句説明】

### P2〔表3〕

- ※「デジタルコンテンツ」：携帯電話やパソコン等でのインターネット利用に伴うサービスのことで、大半はワンクリック詐欺などに関する相談となっている。
- ※「商品一般」：商品・役務の分類項目を越えて、複数の分類項目にまたがっているものや、「店員の態度が悪い」、「注文した覚えがないものが郵送されてきた」等商品を特定できない、または特定する必要がない相談をいう。この中には、身に覚えのない料金の請求がなされる「架空請求」が含まれる。
- ※「消費者金融・カードローン」：消費者金融会社、クレジット会社、銀行等が扱う、用途を限定しないで設定されている消費者ローン。「多重債務」、消費者金融をかたった「架空請求」や「ヤミ金融」も含む。
- ※「インターネット接続回線」：プロバイダーやインターネット回線の料金やサービスの内容に関する相談である。

### P4〔表5〕

- ※「架空請求」：架空の事実を口実にはがきや電子メールで請求書を一方的に送りつけ、現金を振り込ませるもの。
- ※「オレオレ詐欺」：電話などで子どもや孫、警察官などになりすまし、交通事故や借金などのトラブル処理のためと嘘をついて、現金をすぐ振り込むように要求するもの。
- ※「還付金詐欺」：役所の職員などを名乗り、税や保険料の還付金や給付金などの支払い手続きをすると嘘をついて、銀行のATM等で振り込み手続きをさせるもの。
- ※「融資保証金詐欺」：担保・保証人なしで融資しますとか、多重債務を一本化しますなどという広告を掲載したDMや電子メールで融資の勧誘を行い、申込者に保証金や手数料などの名目で現金を振り込ませるもの。
- ※「金融商品取引名目詐欺」：「特定の人しか買えない。あなたの名義を貸して欲しい」「必ず儲かる」などと持ちかけ、実際には存在しない「株」や「社債」への投資名目で現金を騙し取るもの。
- ※「ギャンブル必勝法情報提供名目」：「ロト6の当選番号」「パチンコの必勝法」などをあなただけに特別に教えると持ちかけ、その情報によって多額の配当金が得られると信じ込ませ、登録料などの名目で現金を騙し取るもの。
- ※「異性との交際あっせん名目」：「女性を紹介する」「デートするだけでお金がもらえる」などと持ちかけ、電話やメールでやりとりさせるなどして信用させ、登録料や保証金などの名目で現金をだまし取るもの。

### P5〔表8〕

- ※「点検商法」：点検と言って訪問し、家にあがり、水質や床下を調べ、「このままでは大変なことになる」等消費者を不安がらせて契約をさせるもの。
- ※「催眠商法」：会場に人を集め、安価な日用品等を無料で配るなどして雰囲気盛り上げ、最後に高額な商品売りつけるもの。
- ※「アポイントメントセールス」：電話等で「景品が当たった」、「一度会いたい」などと、販売目的を隠して営業所や喫茶店に呼び出し、商品やサービスの契約をさせるもの。
- ※「キャッチセールス」：駅や繁華街でアンケート調査などと言って営業所や喫茶店に連れて行き、帰れない雰囲気にして商品やサービスの契約をさせるもの。
- ※「マルチ商法」：商品代金や登録料などを払って販売組織に参加し、その後、新たな参加者を獲得し、商品やサービスなどを販売すれば報奨金が得られるもの。
- ※「訪問購入」：業者が消費者の自宅を訪れ、消費者から物品を買い取る契約をするもの。