

平成29年度消費生活相談の概要をまとめました！

件数

平成29年度に広島市が受け付けた相談件数は9,527件で、前年度に比べ1,062件増加しました。そのうちSMS*やメール、はがきによる架空請求・不当請求は3,170件ありました。

年代別

相談割合は50歳代以上が増加し、40歳代以下は減少しました。50歳代以上の相談件数が急増しています。

特徴

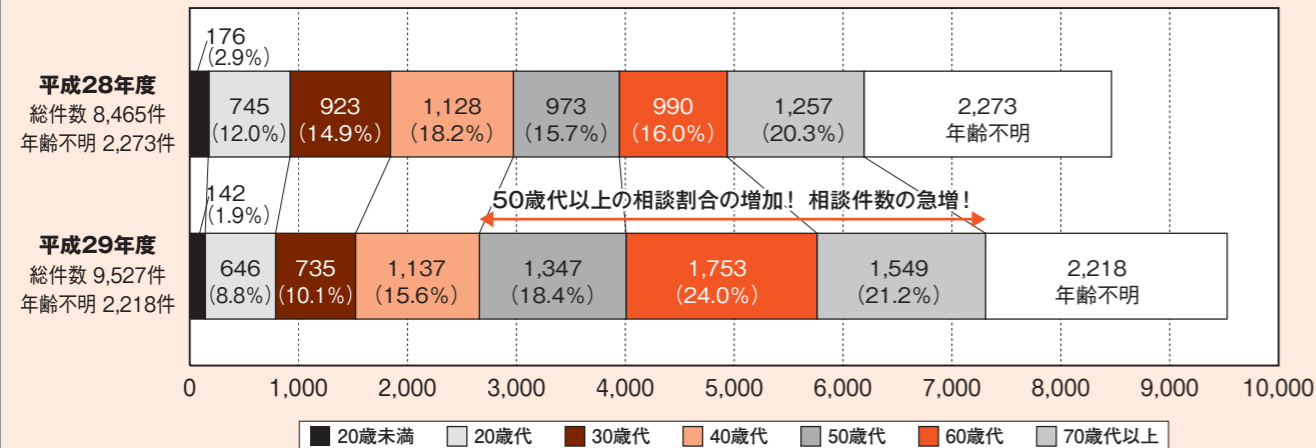
はがきやSMSによる架空請求が増えました。その他、インターネット通販による衣服や化粧品等の購入に関する相談、テレビ放送サービス(公共放送の勧誘など)に関する相談が増加傾向にあります。一方、アダルトサイトでのワンクリック請求やインターネット通信サービス(主に光ファイバー通信契約やプロバイダ契約など)に関する相談が減少しました。

*SMS(ショートメッセージサービス)とは、電話番号を宛先にしてメッセージが送受信できるサービスのこと。

商品別相談件数Top10

順位	前年度順位	区分	29年度	28年度	前年度比	主な内容
1	5	商品一般	1,924	397	+1,527件(484.6%)	個別の区分として分類できない商品・サービスに係る消費生活相談。料金未納などと記載された架空請求はがきなど
2	1	放送・コンテンツ等	1,854	1,750	+104件(105.9%)	インターネット上の架空・不当請求のほか、公共放送の契約や勧誘方法、出会い系サイトやオンラインゲームに関する相談など
3	2	レンタル・リース・貸借	511	563	▲52件(90.8%)	賃貸アパートの契約や修理費、敷金の返還に関するトラブルなど
4	3	インターネット通信サービス	440	553	▲113件(79.6%)	光ファイバー通信契約やプロバイダ契約など
5	4	相談その他	416	428	▲12件(97.2%)	消費生活相談以外の相談。交通事故や貸金の回収など契約以外の民事相談
6	6	融資サービス	275	322	▲47件(85.4%)	多重債務・ヤミ金融など
7	7	役務その他	258	318	▲60件(81.1%)	金融商品やワンクリック請求の被害回復をうたうサービス、結婚相手紹介サービス、祈とうサービスなど
8	10	工事・建築・加工	206	217	▲11件(94.9%)	住宅の不具合や、屋根、床下、塗装、リフォーム工事など
9	8	移動通信サービス	205	254	▲49件(80.7%)	携帯電話やスマートフォン、モバイルデータ通信サービスなど
10	9	健康食品	198	223	▲25件(88.8%)	通信販売に係る解約や定期購入等の契約内容に関するトラブルなど

契約当事者の年代別件数



上位の相談

第1位 商品一般

平成29年度は「はがきによる架空請求」が急増しました。

【よくある相談例】

- 「不用品は何でも買い取ります」と感じの良い話し方をする女性から電話があったので、訪問を了承した。後日恐ろしい男性が訪問してきて「貴金属を出す」よう言われた!
- 香典返しを訪問してきた業者に依頼しお金を支払ったが、対応してくれない!
- 国民生活センターを名乗る者から「個人情報漏れている」と電話があった。不審だ!
- 大手通販会社から同居している母親宛に心当たりのない荷物が届いた。注文した覚えはないそうだ!

PICK UP!
 ○「総合消費料金」や「消費料金」という名目で、実際には存在しないセンター名をかり、連絡するよう仕向けてきます。
 ⇒身に覚えのない請求は無視しましょう!
 判断に迷う場合は消費生活センターにご相談ください。

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(く)○○○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、執行官の立会いの下、給与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頂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承っておりますので、お問い合わせください。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頂きますようお願い申し上げます。

取り下げ最終期日 平成〇年〇月〇日

法務省管轄支局 ○○○○センター
 東京都〇〇区〇〇 〇丁目〇-〇
 取り下げ等のお問い合わせ窓口
 03-〇〇〇〇-〇〇〇〇
 受付時間 9:00~20:00(日、祝日除く)

第2位 放送・コンテンツ等

SMSによる架空・不当請求の相談が多数を占めています(1,854件のうち1,360件)。それ以外にもアダルトサイトや出会い系サイト、オンラインゲームなどインターネット等のサービス、公共放送の契約や勧誘に関する相談が寄せられました。

【よくある相談例】

- スマホを操作していたら、突然アダルトサイトに登録され、高額な請求の表示が出た!
- 子どもにスマホでゲームをさせていたら、勝手に課金したようで、カード会社から高額な請求が来た!
- 知らない女性からメールが届き、連絡を取り合うようになった。ある時「スマホが壊れそうなのでこのサイトでやりとりをしよう」という話で誘導され、サイトで様々な手数料を取られた!
- 公共放送の訪問員を名乗る者が強引に契約を迫ってきた!

第3位 レンタル・リース・貸借

商品のレンタルや賃貸借に関する相談です。多くは賃貸住宅を退去する際の敷金返還や修繕費用の請求、賃貸住宅の修繕等に関する相談です。その他、着物等の貸衣装のキャンセル料や浄水器のリース契約、駐車場についての相談が寄せられました。

【よくある相談例】

- 賃貸住宅を退去したが、敷金が返ってこないどころか、高額の修理代を請求された!
- 賃貸アパートに備え付けられていたエアコンが作動しないので、大家に伝えたが対応してくれない!
- 来月から月極駐車場を借りる契約をしたが、3日前に解約を申し出たところ違約金を請求された!
- 新築マンションに業者が訪問してきて「浄水器を使えば健康効果が高い」と浄水器のリース契約を勧められたが疑わしい!