

平成28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28年度の概要

◎総相談件数は11,814件で、対前年度比約10.2%減少しました。(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28年度の相談件数は11,814件で、前年度の13,161件に比べ、1,347件減少しました。

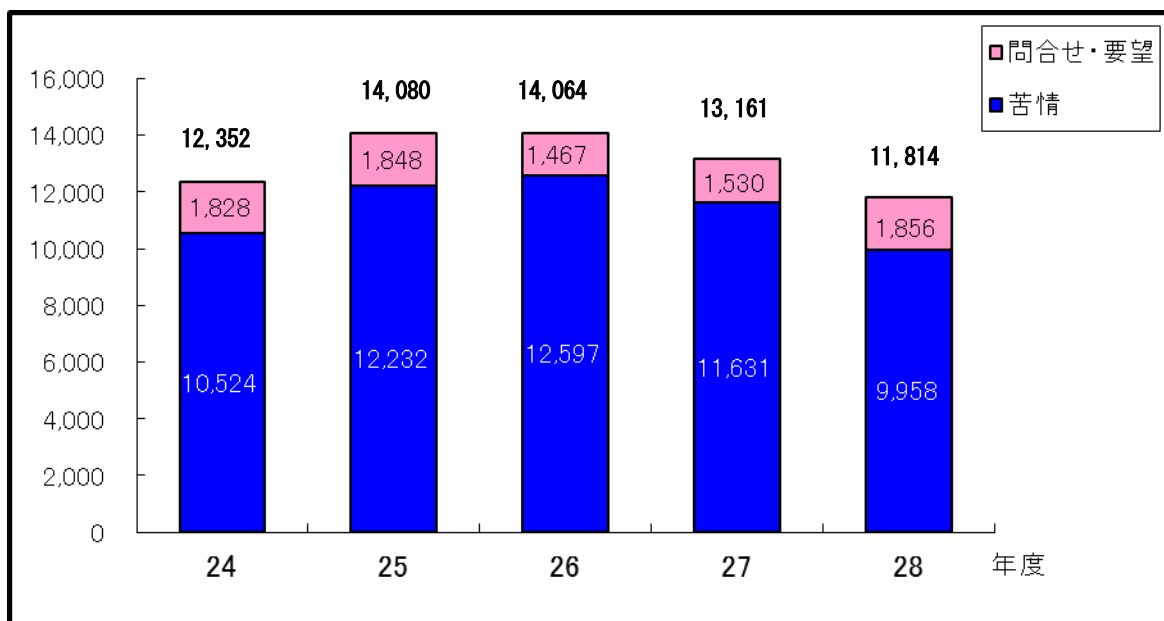
有料動画サイトの未納料金という名目で送られてくるSMS(ショートメール)による「架空請求の相談やスマートフォンやパソコン等の利用に伴う「ワンクリック詐欺」に関する相談が依然として多く寄せられました。

◎特殊詐欺に関する相談件数は2,341件で、前年度より約2.0%減少しています。
(詳細はP4 2-4参照)

◎多重債務問題に関する相談件数は191件で、前年度より約21.7%減少しています。
(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、すべての世代で、前年度より相談件数が減少しましたが、「65歳以上」の相談件数は全体の約33.2%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24年度			平成25年度			平成26年度			平成27年度			平成28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	323	2.6	%	365	2.6	%	357	2.5	%	346	2.6	%	250	2.1	%
20歳代	951	7.7	%	993	7.1	%	1,050	7.5	%	1,001	7.6	%	922	7.8	%
30歳代	1,412	11.4	%	1,341	9.5	%	1,361	9.7	%	1,300	9.9	%	1,056	8.9	%
40歳代	1,622	13.1	%	1,682	11.9	%	1,663	11.8	%	1,561	11.9	%	1,385	11.7	%
50歳代	1,466	11.9	%	1,607	11.4	%	1,718	12.2	%	1,468	11.2	%	1,292	10.9	%
60歳～64歳	1,058	8.6	%	1,153	8.2	%	1,097	7.8	%	908	6.9	%	769	6.5	%
65歳以上	3,737	30.3	%	5,073	36.0	%	5,219	37.1	%	4,570	34.7	%	3,917	33.2	%
不明・無回答	1,784	14.5	%	1,866	13.3	%	1,599	11.4	%	2,007	15.2	%	2,223	18.8	%
合 計	12,352	100.0	%	14,080	100.0	%	14,064	100.0	%	13,161	100.0	%	11,814	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)

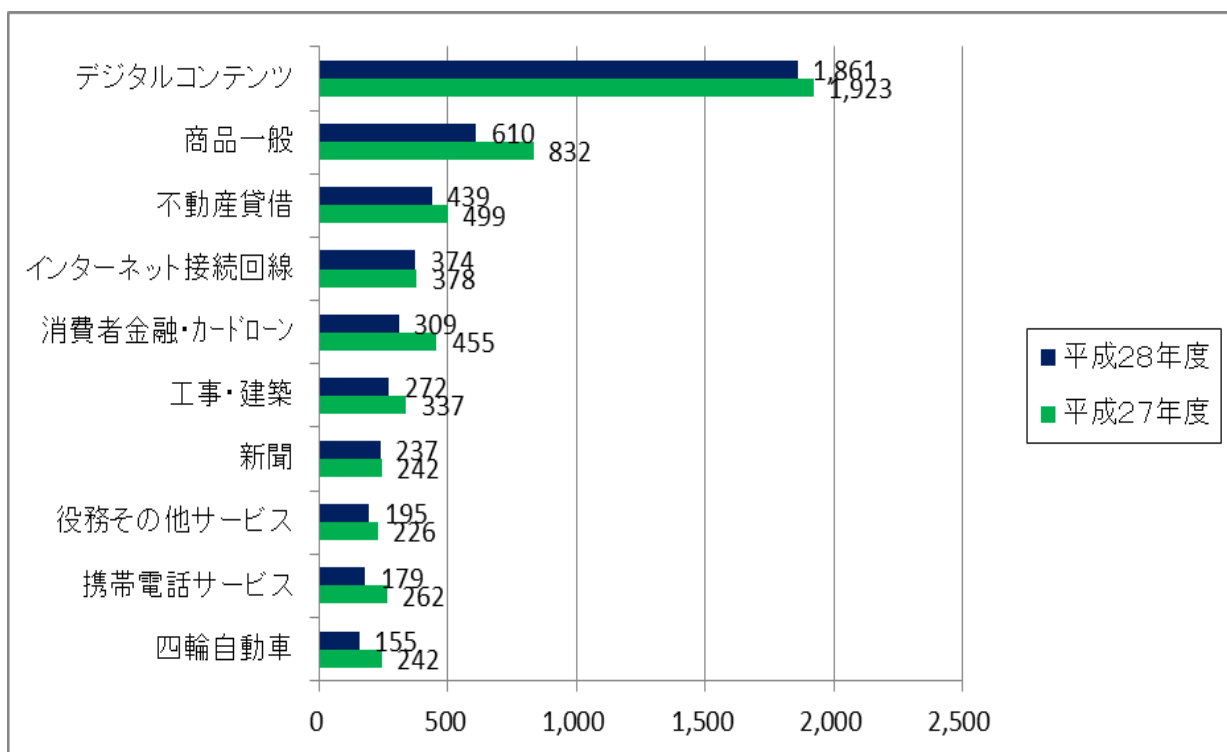
苦情の多かった商品・役務は、「デジタルコンテンツ」、「商品一般」、「不動産貸借」、「インターネット接続回線」、「消費者金融・カードローン」の順となっています。

平成27年度と比べ、上位品目の「デジタルコンテンツ」(約3.2%減)、「商品一般」(約26.7%減)も減少しました。

(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70歳代までの1位は「デジタルコンテンツ」、80歳以上の1位は「新聞」となっています。

また、2位は20歳未満が「健康食品」、20歳代から40歳代「不動産貸借」、50歳代から80歳代が「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	229	2.3%	デジタルコンテンツ 115	健康食品 11	レンタルサービス 9	商品一般 8	不動産貸借 7
20歳代	843	8.5%	デジタルコンテンツ 150	不動産貸借 74	エステティックサービス 45	モバイルデータ通信 38	消費者金融・カードローン 33
30歳代	942	9.4%	デジタルコンテンツ 187	不動産貸借 63	消費者金融・カードローン 49	商品一般 32	インターネット接続回線 31
40歳代	1,264	12.7%	デジタルコンテンツ 278	不動産貸借 75	消費者金融・カードローン 58	商品一般 56	インターネット接続回線 42
50歳代	1,173	11.8%	デジタルコンテンツ 316	商品一般 67	インターネット接続回線 52	不動産貸借 43	役務その他サービス 36
60歳代	1,542	15.5%	デジタルコンテンツ 433	商品一般 101	インターネット接続回線 65	不動産貸借 54	工事・建築 53
70歳代	1,449	14.5%	デジタルコンテンツ 210	商品一般 130	社会保険 63	インターネット接続回線 59	工事・建築 52
80歳以上	992	10.0%	新聞 96	商品一般 76	デジタルコンテンツ 60	社会保険 47	健康食品 45
不明・無回答	1,524	15.3%	デジタルコンテンツ 112	商品一般 109	不動産貸借 83	消費者金融・カードローン 57	インターネット接続回線 56

2-4 特殊詐欺に関する相談件数

特殊詐欺の相談件数は2,341件で、前年度2,388件に比べて、47件減少（約2.0%減）しましたが、架空請求や還付金詐欺についての相談は依然として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24年度	1,840	7	46	6	78	66	170	2,213
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

(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	105	0	0	0	0	0	2	107
20歳代	162	0	0	1	0	2	29	194
30歳代	200	0	1	0	0	7	21	229
40歳代	320	1	0	0	0	4	12	337
50歳代	326	0	1	2	0	3	14	346
60歳～64歳	186	1	4	0	0	1	6	198
65歳以上	595	7	132	1	1	4	12	752
不明・無回答	162	1	8	1	0	1	5	178
合 計	2,056	10	146	5	1	22	101	2,341

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191件で、前年度244件に比べて、53件減少（約21.7%減）しました。

平成19年度以降、消費生活センター、弁護士会、司法書士会、法テラス等が多重債務相談体制を強化し、債務整理が進展したこと等によって相談件数は減少傾向を示しています。

[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24年度	461	12,352	3.7%
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%

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3,171件で、前年度3,712件に比べ541件減少（約14.6%減）しています。

店舗外販売による苦情件数は4,420件で、前年度5,912件に比べ1,492件減少（約25.2%減）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3,365件で、前年度3,368件に比べ3件減少（約0.1%減）しています。

イ「訪問販売」の苦情件数は909件で、前年度1,066件に比べ157件減少（約14.7%減）しています。

ウ「電話勧誘販売」の苦情件数は754件で、前年度1,146件に比べ392件減少（約34.2%減）しています。

エ「マルチ商法」の苦情件数は122件で、前年度110件に比べ12件増加（約10.9%増）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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
店舗販売		3,715	4,121	4,061	3,712	3,171	
店舗外販売	通信販売	2,700	3,319	3,650	3,368	3,365	
	訪問販売	1,067	1,159	1,215	1,066	909	
	(訪問販売の内訳)	家庭訪販	816	948	962	875	700
		点検商法	90	116	72	78	57
		催眠商法	44	21	30	24	14
		アポイントメントセールス	15	7	16	18	16
		キャッチセールス	15	27	50	30	34
		その他	87	40	85	41	88
	電話勧誘販売	1,147	1,536	1,492	1,146	754	
	マルチ商法	97	127	120	110	122	
	ネガティブ・オプション(送りつけ商法)	18	42	17	34	22	
	訪問購入	—	151	86	130	108	
	その他無店舗	77	50	39	58	49	
計	5,106	6,384	6,619	5,912	4,420		
不明・無関係		1,703	1,727	1,917	2,007	1,458	
合計		10,524	12,232	12,597	11,631	9,958	

(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28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 11,814件）
消費生活相談窓口を市内全区で展開し、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 100回）
- ・弁護士による「消費者トラブル無料法律相談」を毎週火曜日開催（相談件数 133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「消費者トラブル無料法律相談」を毎週金曜日開催（相談件数 95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名）
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 3回 受講者数 128名）
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 みまもりん隊養成講座（開催回数 1回 受講者数 27名）
消費生活に関する実践的な知識を関係法令等も交えて学べる講座を開催。出前講座よりも専門的な内容とすることで、ワンランク上の人材を養成、受講者を「みまもりん隊」に認定。
- エ 消費者フェスティバル（11月12日実施 来場者 4,831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。
- オ 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
- カ 警察と連携による街頭啓発（実施回数 13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。
- キ あんしんサポートメールの配信（月2回：444ヶ所）
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。
- ク SOSサポートメールの配信（月1回：市内中学校など98ヶ所）
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。
- ケ 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。
- コ 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 10回、助言 13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 54社 71名参加）

1位 デジタルコンテンツ……1,861件

年度	24	25	26	27	28
件数	1,612	1,702	2,094	1,923	1,861

(事例)

- ① スマートフォンに「動画サイトの未納料金がある。」と動画配信会社からSMSが届いた。業者に連絡すると198,000円未納があり、今日中に5万円支払わないと裁判になると言われたため、5万円分のギフト券を購入し、カードに記載された番号を伝えてしまった。(60歳代 女性)
 - ② パソコンで無料のアダルトサイトを検索し、年齢確認ボタンをクリックすると登録完了となった。画面に表示されていた電話番号に連絡すると登録料15万円を請求された。どうしたらいいか。(50歳代 男性)
- ※ 実在する動画配信会社や有線放送会社などを騙って、「サイトの未納料金がある」といったSMSが届き、実際には利用していない料金を不当に請求されたという相談が多い。

2位 商品一般……610件

年度	24	25	26	27	28
件数	515	878	1,030	832	610

(事例)

- ① 「総合消費料未納分訴訟最終通知書」と書かれたハガキが届いた。このまま放置していると裁判になるので、連絡するようにと書いてあるが、身に覚えがない。どうしたらよいか。(30歳代 女性)
 - ② 携帯電話に「注文した商品を確認してください。」というメールが届いた。「このメールに覚えがない人はこちら」とURLが表示されている。インターネットで商品を注文したことはないが、放置して大丈夫だろうか。(70歳代 女性)
- ※ 架空請求に関する相談が多い。

3位 不動産貸借……439件

年度	24	25	26	27	28
件数	484	507	546	499	439

(事例)

- ① 昨年2月に入居した賃貸マンションを今年3月に退去。2年間と定められた入居契約で、中途解約のため違約金が発生すると言われ、12万円を請求された。(50歳代 女性)
 - ② 3か月居住した賃貸アパートを退去するに際して、管理会社からハウスクリーニング代とエアコンクリーニング代、合わせて5万円を請求されたが、納得できない。(30歳代 男性)
- ※ 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 インターネット接続回線……………374件

年 度	24	25	26	27	28
件 数	223	294	372	378	374

(事例)

- ① 電話勧誘で、料金が安くなると言われたため、光回線を契約したが、実際は料金が高くなった。(40歳代 男性)
 - ② インターネット光回線を契約しているが、解約を申し出たら、自動更新契約のため、違約金が発生すると言われた。支払わなければいけないか。(30歳代 男性)
- ※ インターネット光回線における契約時の説明不足によるトラブルや、解約時の違約金についての相談が多い。

5位 消費者金融・カードローン……………309件

年 度	24	25	26	27	28
件 数	792	633	649	455	309

(事例)

- ① 転職後、収入が減少したため、生活費に充てるため、銀行のフリーローンや消費者金融から借り入れを繰り返し、総額 300 万円の借金がある。月々の返済が困難となったため、債務整理について相談したい。(40歳代 女性)
 - ② 15年前から、カードローンによる借り入れを行い、現在 3 社で 250 万円の借金がある。過払い金請求が可能か、債務整理も兼ねて相談したい。(50歳代 男性)
- ※ 債務整理に関する相談や、過払い金返還請求に関する相談が多い。

6位 工事・建築……………272件

年 度	24	25	26	27	28
件 数	256	422	348	337	272

(事例)

- ① 訪問販売で外壁塗装工事を契約。工事が終わり、足場を外すと、ベランダやウッドデッキが変色していた。業者にどのような補償を求めることが出来るか。(70歳代 男性)
 - ② 隣の家で屋根工事をしていた業者が来訪。「雨漏りしてからでは遅い」と屋根の防水工事を勧められ、30 万円で契約したが、冷静になって考えると高いと思う。解約したい。(60歳代 男性)
- ※ 訪問販売で高齢者宅を対象にした契約に関する相談が多い。

7位 新聞……………237件

年 度	24	25	26	27	28
件 数	234	271	289	242	237

(事例)

- ① 半年前に 1 年間の新聞契約をしたが、認知症気味で、目も悪くなったため、新聞を読むことが出来なくなった。解約することができないだろうか。(80歳代 女性)
 - ② 今日 2 紙が配達されたため、販売店に確認すると今月から 1 年間 2 紙と契約していることが分かった。どちらか 1 紙を解約できないか。(70歳代 男性)
- ※ 先付け契約や重複契約などの契約に関する相談や、解約したいがどうしたらよいかといった相談が多い。

8位 役務その他サービス……195件

年 度	24	25	26	27	28
件 数	217	173	276	226	195

(事例)

- ① パソコンから音が出て、画面に「パソコンがウイルスに感染している。すぐにこちらに連絡ください。」と表示された。連絡すると「ウイルスを遠隔作業で除去する」と言われ、1万円で作業を依頼し、クレジット決済した。後で、ネットで業者の電話番号を検索すると詐欺との書き込みばかりだった。どうしたらよいか。(50歳代 女性)
- ② パソコンで動画を検索中、誤ってアダルトサイトに繋がりと、登録完了となった。サイト業者に連絡すると「解約するには25万円必要」と言われた。ネットで相談窓口を検索すると、消費生活センターと思われるサイトがあったので、連絡した。「請求をとめるためには54,000円が必要」と言われた。本当にお金が必要なのだろうか。

(30歳代 女性)

※ 「詐欺被害を救済する」「ウイルスを除去する」など、消費者のためになるようなサービス提供を持ちかけ、お金を払わせる詐欺的な手口に関する相談が多い。

9位 携帯電話サービス……179件

年 度	24	25	26	27	28
件 数	169	164	168	218	179

(事例)

- ① 昨日、携帯電話ショップでフィーチャーフォンからスマートフォンに機種を変更した。その際、無料で渡していると言われ、タブレットをもらったが、毎月通信料がかかると分かった。違約金なしで解約できないか。(60歳代 男性)
- ② 格安スマートフォン会社のHPで対応機種であることを確認して、格安SIMを購入したが、スマートフォンがSIMを認識せず、使用することができない。コールセンターに電話するが、なかなかつながらない。(50歳代 男性)

※ 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、格安スマートフォンに関する相談が多い。

10位 四輪自動車……155件

年 度	24	25	26	27	28
件 数	197	165	145	147	155

(事例)

- ① 10日前に150万円の中古車を購入するつもりで契約書にサインしたが、高額なので業者にキャンセルを申し出たら、違約金7万円を請求された。支払わなければいけないか。(10歳代 男性)
- ② 遠方の業者から中古車を30万円で購入したが、納車当日にオーバーヒートし、走行できなくなった。業者に連絡し、修理するよう依頼したが、納車後の修理費用の負担は購入者側になると応じてもらえなかった。本当に自分が負担しなければならないのか。

(60歳代 男性)

※ 購入契約後に解約した際の違約金に関する相談、遠方の業者から購入した際の修理費用の負担に関する相談が多い。

【語句説明】

P2〔表3〕

- ※「デジタルコンテンツ」とは、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」とは、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、身に覚えの無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」には、「多重債務」、消費者金融を騙った「架空請求」や「ヤミ金融」も含む。
- ※「インターネット接続回線」とは、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。
- ※「他の行政サービス」とは、消費者問題に直接関係のない相談で、相談の相手方が行政機関である場合をいう。行政機関を名乗り個人情報を聞き出す電話などが当てはまる。
- ※「役務その他サービス」とは、「詐欺被害を救済する」など、消費者のためになるようなサービス提供を持ち掛け、お金を払わせる詐欺的な手口など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をすると嘘をついて、銀行のATM等で振り込み手続をさせるもの。
- ※「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騙し取るもの。

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。