

# 令和元(2019)年度上期の消費生活相談状況について

令和元(2019)年12月20日  
栃木県県民生活部くらし安全安心課

## 1 令和元(2019)年度上期の相談件数について

※令和元年台風19号の被災により栃木市消費生活センターのデータが一部反映されていないものがあります。

令和元(2019)年度上期(平成31(2019)年4月1日～令和元(2019)年9月30日)に県内の消費生活センター(21か所)で受け付けた相談件数は9,422件で、前年度同期と比較して△2,491件(△20.9%)となった。

苦情相談・問合せ相談の別では、苦情相談が8,665件(全体の92.0%)、問合せ相談が757件(全体の8.0%)となり、前年度同期と比較して苦情相談は△2,481件、問合せ相談は△10件となった。

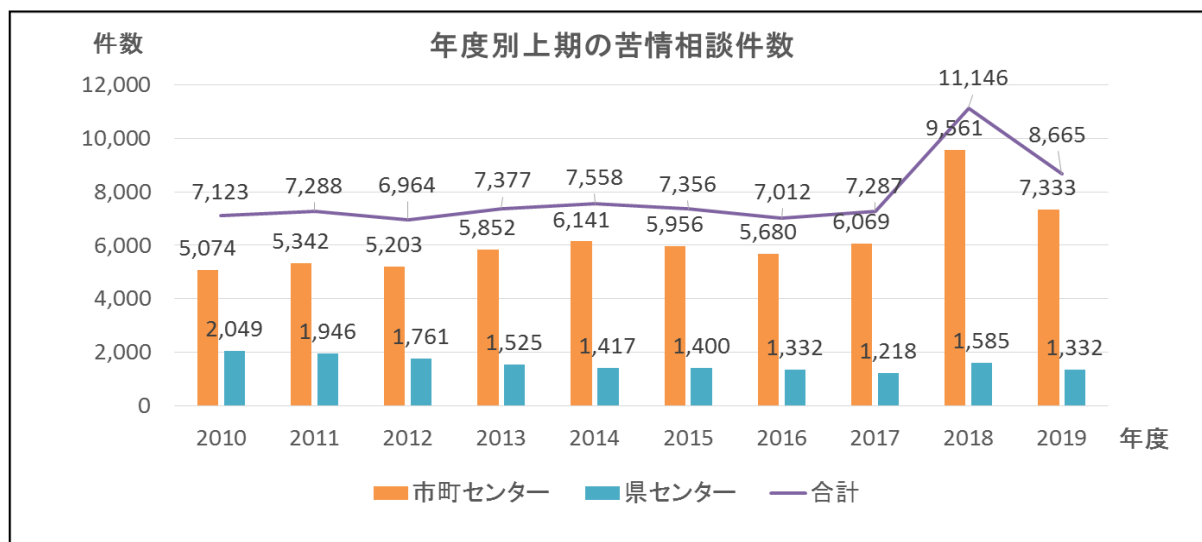
平成29(2017)年度以降ハガキによる架空請求が続いている影響もあり、昨年度より減少はしているものの苦情相談の件数は過去10年を見ても2番目の件数となっている。

### ○苦情相談・問合せ相談別の相談件数の比較

(単位:件、%、ポイント)

区分	令和元年度上期 2019		平成30年度上期 2018		比較増減		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率	構成比差
苦情相談	8,665	92.0	11,146	93.6	△2,481	△22.3	△1.6
問合せ相談	757	8.0	767	6.4	△10	△1.3	1.6
合計	9,422	100.0	11,913	100.0	△2,491	△20.9	

(注)本資料のデータは、国民生活センターのPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に本登録された令和元(2019)年10月31日現在のデータを活用



※PIO-NET情報からの集計であるが、公表後に修正があるため公表の数字とずれが生じている年もある。

## 2 年代別の苦情相談件数について

契約当事者の年代別苦情相談件数は、70歳以上の2,236件(全体の25.8%)が最も多く、次いで、60歳代の1,625件(全体の18.8%)、50歳代の1,292件(全体の14.9%)の順となっており、60歳以上が44.6%と全体に占める割合のほぼ半数となっている。50歳以上で見ると59.5%と半数を超えている。

前年度同期の件数並びにその増減率を比較すると、減少したのはハガキによる架空請求の対象となっていた70歳以上(△1,010件、△31.1%)、60歳代(△935件、

△36.5%)、50歳代(△608件、△32.0%)、40歳代(△89件、△7.4%)であり、それ以外の年代は全て件数がやや増加となった。特に増加率が高かったのは19歳以下(79件、67.5%)、30歳代(76件、11.7%)である。全体的には50歳代以上が大幅減少、30歳代以下がやや増と二極化した。

○契約当事者の年代別構成比

(単位:件、%、ポイント)

区分	令和元年度上期 2019		平成30年度上期 2018		比較増減		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率	構成比差
19歳以下	196	2.3	117	1.0	79	67.5	1.3
20歳代(20～29歳)	511	5.9	474	4.3	37	7.8	1.6
30歳代(30～39歳)	723	8.3	647	5.8	76	11.7	2.5
40歳代(40～49歳)	1,119	12.9	1,208	10.8	△89	△7.4	2.1
50歳代(50～59歳)	1,292	14.9	1,900	17.0	△608	△32.0	△2.1
60歳代(60～69歳)	1,625	18.8	2,560	23.0	△935	△36.5	△4.2
70歳以上	2,236	25.8	3,246	29.1	△1,010	△31.1	△3.3
団体等・不明・無回答	963	11.1	994	9.0	△31	△3.1	2.1
合計	8,665	100.0	11,146	100.0	△2,481	△22.3	

3 男女別の苦情相談件数について

契約当事者の男女別の苦情相談件数は、男性が3,795件(全体の43.8%)、女性が4,588件(全体の52.9%)となっており、前年度同期の件数並びにその増減率を比較すると、男性が354件(10.3%)の増、女性が2,824件(38.1%)の減となっている。平成29(2017)年度以降ハガキによる架空請求が続いている影響もあり、今年度も女性の比率が男性を上回っている。

○契約当事者の男女別構成比

(単位:件、%、ポイント)

区分	令和元年度上期 2019		平成30年度上期 2018		比較増減		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率	構成比差
男性	3,795	43.8	3,441	30.9	354	10.3	12.9
女性	4,588	52.9	7,412	66.5	△2,824	△38.1	△13.6
団体等・不明・無回答	282	3.3	293	2.6	△11	△3.8	0.7
合計	8,665	100.0	11,146	100.0	△2,481	△22.3	

4 商品・サービス別苦情相談について

(1) 全体件数

苦情相談件数を商品・サービス別にみると、上位10商品・サービスは次表のとおりである。

最も多いのは、ハガキや封書、メール等による架空請求・不当請求などが分類される「商品一般」で、前年度同期に比べ件数で2,898件の大幅減、全体に占める割合は23.4%と群を抜いて高く、2,026件となっている。ハガキによる架空請求の相談が夏場に一時的に件数が減ったものの、依然として継続していることが大きく影響している。

次いで、パソコンやスマートフォン利用によるインターネット通販や架空請求・不当請求などが分類される「放送・コンテンツ等」で、前年度同期に比べ356件減少したものの、全体に占める割合は9.7%、837件と高い。

また、主に大手通信事業者を騙り光回線の切り替え契約を結ばせる電話勧誘に係るトラブルの割合が高い「インターネット通信サービス」や、通信販売でお試し価格の広告を見て1

回限りで購入したつもりが定期購入契約であったトラブルの割合が高い「健康食品」や「化粧品」に係る相談が上位に入ってきた。

○苦情相談件数の上位10商品・サービス

(単位:件、%)

令和元年度上期 2019					平成30年度上期 2018			
順位	商品・サービス名	件数	構成比	増減	順位	商品・サービス名	件数	構成比
1	商品一般	2,026	23.4	△ 2,898	1	商品一般	4,924	44.2
2	放送・コンテンツ等	837	9.7	△ 356	2	放送・コンテンツ等	1,193	10.7
3	インターネット通信サービス	559	6.4	239	3	融資サービス	380	3.4
4	健康食品	342	3.9	108	4	インターネット通信サービス	320	2.9
5	融資サービス	328	3.8	△ 52	5	役務その他	268	2.4
6	工事・建築・加工	296	3.4	106	6	レンタル・リース・貸借	239	2.1
7	役務その他	292	3.4	24	7	健康食品	234	2.1
8	レンタル・リース・貸借	252	2.9	13	8	工事・建築・加工	190	1.7
9	化粧品	248	2.9	141	9	自動車	157	1.4
10	自動車	217	2.5	60	10	修理・補修	143	1.3
—	その他	3,268	37.7	—	—	その他	3,098	27.8
合計		8,665	100.0	△ 2,481	合計		11,146	100.0

(注) 令和元(2019)年度上期の「増減」は、商品別ごとの前年度からの増減件数

(2) 年代別件数

年代別に見ると、ここでもハガキによる架空請求の影響が大きくなっている。ハガキによる架空請求を含む「商品一般」が50歳代以上の1位、20歳代から40歳代で2位、20歳代以下でも4位と上位を占めた。

次に多い「放送・コンテンツ等」に係る苦情相談が昨年は30歳代以下において1位となっていたが、今年は40歳代以下で1位となった。

また、通信販売でのお試し価格購入でのトラブルが多い「健康食品」が19歳以下で3位に入ったほか、30歳代でも4位、40歳代、50歳代で3位に入るなど昨年度より若干増えており、多重債務や自己破産を含む相談が多い「融資サービス」が20歳代で5位、30歳代で3位、40歳代で4位、50歳代で5位と上位に入っている。

○契約当事者の年代別の苦情相談上位5商品・サービス

年代	1位		2位		3位		4位		5位	
19歳以下	放送・コンテンツ等	67 (34.2%)	化粧品	35	健康食品	25	商品一般	14	紳士・婦人洋服	4
									自動車	4
									他の金融関連サービス	4
20歳代	放送・コンテンツ等	75 (14.7%)	商品一般	36	レンタル・リース・貸借	34	自動車	32	融資サービス	29
30歳代	放送・コンテンツ等	86 (11.9%)	商品一般	66	融資サービス	46	健康食品	36	自動車	34
									レンタル・リース・賃貸	34
40歳代	放送・コンテンツ等	173 (15.5%)	商品一般	153	健康食品	70	融資サービス	64		
									インターネット通信サービス	64
50歳代	商品一般	292 (22.6%)	放送・コンテンツ等	156	健康食品	79	インターネット通信サービス	75	融資サービス	61
60歳代	商品一般	553 (34.0%)	放送・コンテンツ等	138	インターネット通信サービス	121	工事・建築・加工	68	他の保健・福祉	59
70歳以上	商品一般	737 (33.0%)	インターネット通信サービス	203	工事・建築・加工	119	放送・コンテンツ等	95	役務その他	73

(注) 1位の欄( )内数値は各年代の総数に占める構成比

### (3) 上位5商品・サービスの状況

#### ア 商品一般（ハガキや封書、メール等による対象商品がはっきりしない架空請求・不当請求など）

苦情相談件数は2,026件であり、前年度同期比4,924件から2,898件（58.9%）もの大幅減となった。ハガキによる架空請求の相談は夏場に一時的に件数が減ったものの、依然として継続しており、女性宛の架空請求が大半であるため女性の相談件数を押し上げている。

中にはハガキに類似した内容が記載された文書が封書で送りつけられるケースや、裁判所あるいは架空の裁判所管理局をかたるハガキが送りつけられるケースも見受けられ、消費者庁や裁判所をはじめとする各行政機関から注意喚起がなされている。

また、携帯電話やパソコンに送信がある電子メールによる架空請求もある。

##### 【主な相談事例】

- ・ 自分宛に『消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ』と書かれたハガキが届いたが身に覚えがなく、明日までに連絡するようにと書いてある。対処法を教えて欲しい。
- ・ 携帯電話に「料金の確認が取れない。」とのショートメッセージサービスを受信した。業者名と電話番号の記載があるが、その業者に身覚えはないがどうしたらよいか。
- ・ 大手宅配業者から「お荷物お届けのお知らせ」というメールが届くが荷物が届かない事が数回続いた。依頼主は大手通販会社のようなのだが誰も利用しておらず、宅配事業者に問い合わせたところ電話番号は自分の番号だが配送先は他県で別人だと言われた。電話番号が勝手に使われている。どうしたらよいか。
- ・ 消費税が変更になるが、従来通りの税率対象品目や軽減税率制度、ポイント還元制度が難しくわからない。確認する方法はあるか。

#### イ 放送・コンテンツ等（電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービス）

苦情相談件数は837件となり、前年度同期比1,193件から356件（29.8%）もの2年連続減となったが、苦情相談全体件数の9.7%と2番目の割合を占めている。インターネット通販に係るトラブルや、架空請求メールの相談が大半を占めている。

##### 【主な相談事例】

- ・ 小学生の息子がスマートフォンのゲームで親の承諾なく課金し、高額クレジット決済をしていた。一部は取り消しができたが、全部取り消してほしい。
- ・ スマートフォンに、「代金未納につき至急連絡ください。」とメールが届いた。裁判をうかがわせる記述があったため電話をかけたところ、生年月日と氏名を聞かれ答えてしまった。携帯電話会社で電話番号変更の手続き中だが、個人情報の漏えいが不安である。どうしたらよいか。
- ・ SNSの広告を見てバイナリーオプション取引（※）の情報商材を購入した。購入した情報を読んで投資しているが思うように儲からない。返金を要求したが断られた。どうしたらよいか。

※ バイナリーオプション取引：為替相場等が上がるか下がるかを予想するもので、事前に定めた価格を上回った（下回った）場合に、一定額の金銭（ペイアウト）を受け取ることが出来る取引で、リスクの高い取引です。

#### ウ インターネット通信サービス（光回線などのインターネット回線やプロバイダに係る料金やサービスなど）

苦情相談件数は559件であり、前年度同期比320件から239件（174.7%）増加した。上位2つが前年度同期比で減少している中で増加傾向にあった。

##### 【主な相談事例】

- ・ パソコンソフトのサポート契約をし、料金は引き落とされたがサポートが開始され

ない。相手が信用できないので解約したい。

- ・ 年齢を尋ねる電話に答えたら光回線接続サービスとIP電話の契約をしたことになっていた。必要ないので元のアナログ回線に戻してほしい。
- ・ 固定電話を光回線に変更したら通信料が高額になった。アナログ回線に戻すことにしたが、事業者への電話が繋がらない。

## エ 健康食品（健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品等の購入に係るトラブルや、食したことによる健康被害など）

苦情相談件数は342件であり、前年度同期比234件から108件（146.2%）の増加となった。

昨年度7位から4位へと順位を上げた。健康ブームの中で、インターネットやスマートフォンからの通信販売での購入が多く、定期購入に係るトラブルが多くみられる。

### 【主な相談事例】

- ・ スマートフォンで【お試し無料】の広告を見て健康食品を申し込んだ。1回限りのつもりで申し込んだが、定期購入であった。解約したいが電話が繋がらない。どうしたらよいか。
- ・ スマートフォンで【痩せられる】というサプリメントの広告を目にし、お試し価格であったため注文した。飲み始めて数日後に下痢の症状が出た。先日、当該商品により健康被害が出ているというニュースを目にし、自分の症状はこのサプリメントが原因ではないかと思った。継続分が届くが不要なので解約したい。

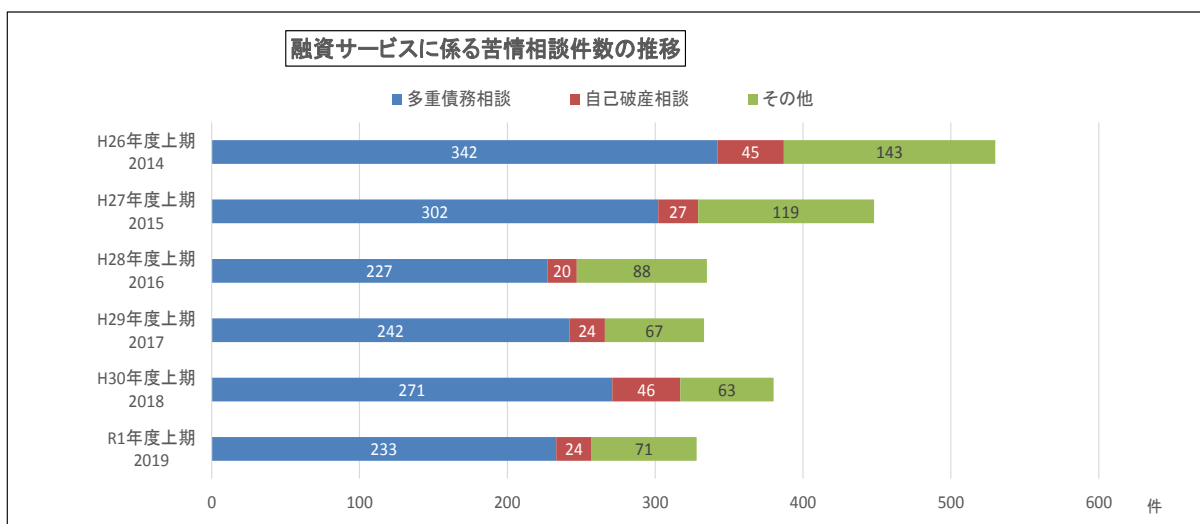
## オ 融資サービス（借金関係、多重債務、サラ金・ヤミ金関係、カードローン、住宅ローンなど）

苦情相談件数は328件であり、前年度同期比380件から52件（13.7%）減少した。

ここ数年は融資サービスの内訳の中で、特に多重債務と自己破産に係る相談件数が7割から8割を占めている。

### 【主な相談事例】

- ・ 息子の買い物依存症のために支出して、信販会社数社と金融機関のフリーローンから借金がある。どうしたらよいか。
- ・ 税金や健康保険料の滞納のほか、複数の金融機関からの借り入れがあり返済できない。債務整理をしたい。
- ・ 家族の保証人になっているため、債務の請求が私に来た。一括で支払うよう言われたが支払えない。分割にしてほしい。
- ・ 無職になった数年前から支払っていない消費者金融の借金や、携帯電話料金の未納分がある。どうすればよいか相談したい。



## 5 相談の特徴について

苦情相談の特徴は以下のとおりである。

### (1) ハガキによる架空請求が継続中

今年度上期の特徴としては、栃木県内で平成 29(2017)年 6 月頃から 60 歳代以上の女性あてに急増したハガキによる架空請求が未だに続いている状況にある。

今年度に入っても、夏場に一時的に相談件数が減少したものの国の実在の機関と思わせる名称や住所を騙り、また、対象者も 40 歳以上の女性を中心として幅広い年代からの相談があり、同一者に複数回ハガキが届くことも多々見られ、全体の相談件数を押し上げる結果となった。

ハガキの内容に慌てて消費者が電話をすると弁護士を紹介され、その弁護士に電話をすると電話に出た弁護士と称する人物は、消費者に対し、コンビニからギフト券などでの支払いを求め、その後、裁判の相手方と称する者や弁護士と称する者から次々と電話があり、追加の支払いを求めてくる。

最近ハガキに類似した内容が記載された文書が封書で送りつけられるケースや、裁判所あるいは裁判所管理局をかたるハガキが送りつけられるケースも見受けられ、消費者庁や裁判所をはじめとする各行政機関から注意喚起がなされている。

※ ハガキによる架空請求は平成 30(2018)年 10 月以降落ち着きを見せ始めたものの、依然として続いており、引き続き注意が必要である。相談件数の減少は国をはじめとする各種啓発等により全国的に認知された結果の現れと思われる。

#### 【消費者へのアドバイス】

- ・身に覚えのない訴訟案件に関するハガキを受け取った場合は、記載されている電話番号に絶対に電話しない。
- ・まずは最寄りの消費生活センター（消費者ホットラインの電話番号「188（いやや!）」）や警察（#9110）に相談する。
- ・身に覚えのない請求に対しては、お金は絶対に支払わない。
- ・業者から指示されても、ギフト券等のプリペイド型の電子マネーを購入して、そのカード番号を伝えたり、また、コンビニのレジで業者から教えられた「支払番号」で支払わない。

### (2) インターネットの普及に伴う相談

#### ア 電子メールによる架空請求

商品・サービス別苦情相談件数では、「放送・コンテンツ等」が第 2 位となっており、中でもデジタルコンテンツに関する相談が多い。

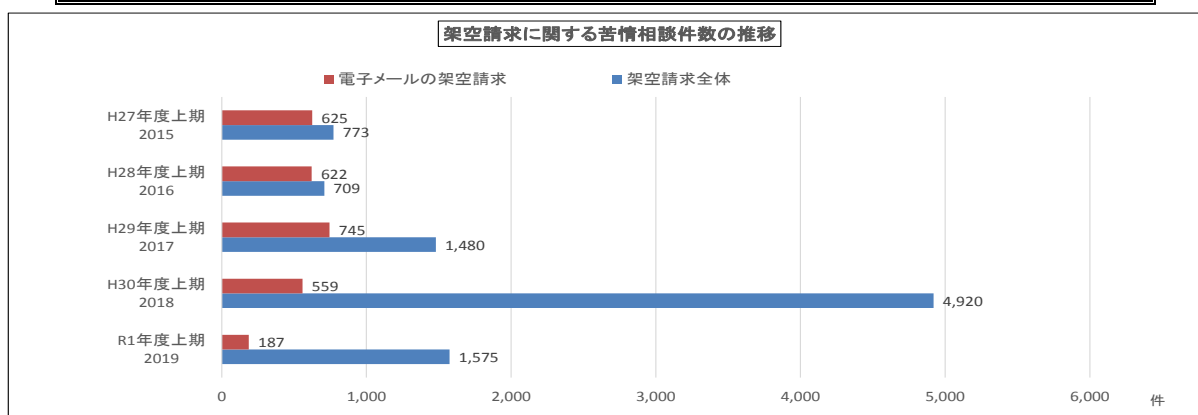
「利用した覚えのない請求が届いたがどうしたらよいか」という架空請求に関する相談が多く寄せられている。公的機関の名を騙る者からの請求、「法的措置を取る」等裁判手続をちらつかせるものなど、請求内容によって様々なパターンがある。中でも、携帯電話やパソコン等に「『有料サイトの料金が未納のため、支払わないと法的手続を取る』等の電話やメール等が突然来た」といった相談が多い。

特に、電子メールによる請求は、携帯電話やスマートフォンにショートメッセージサービスで届くことも多い。ショートメッセージサービスは、電話番号宛てに送信することができることから、無作為に多数送信していると思われるが、受け取った側は個人を特定されていると思い、慌てて業者に連絡を取ったり支払ってしまう場合もある。

#### 【消費者へのアドバイス】

- ・利用した覚えのない請求には注意し、即時に対応しない。
- ・ショートメッセージサービスで届いた請求には注意し、即時に対応しない。

- ・非通知や見知らぬ電話番号には、慎重に対応する。
- ・身に覚えのない業者には決して連絡せず、お金は絶対に支払わない。（個人情報伝えることになり、業者からの請求がエスカレートする場合もある。）
- ・困った時は早めに消費生活センター（消費者ホットラインの電話番号「188（いやや!）」）に相談する。



## イ 依然に比べて減少した「アダルト情報サイト」のワンクリック請求

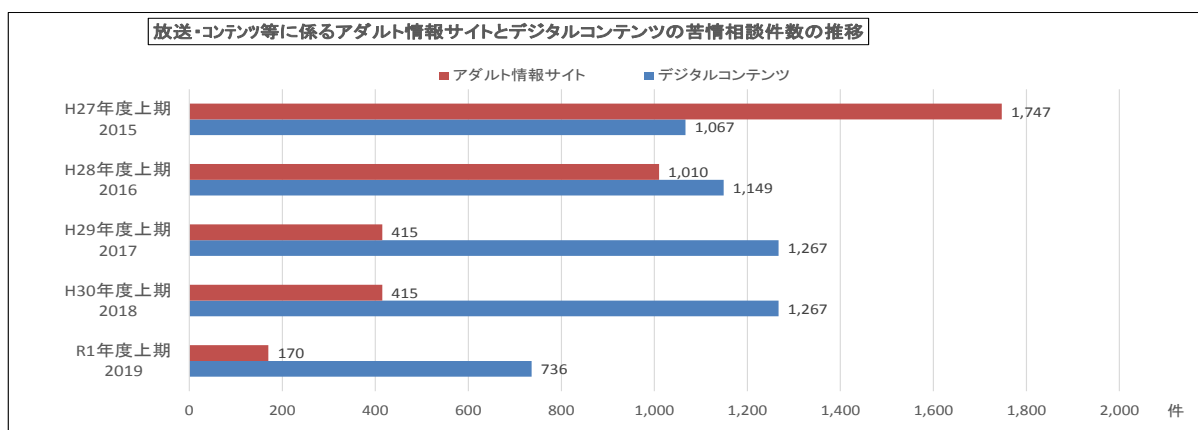
商品・サービス別苦情相談件数では、「放送・コンテンツ等」の中でもアダルト情報サイトに関する相談が、インターネット通販について2番目に多い。

従来は、「無料のサイトだと思い次々にクリックしていたところ、突然登録となり、高額な請求を受けた」という内容の「ワンクリック請求」が多かったが、最近では、自身で解決しようとインターネットで検索し、検索画面の一番上に出てきた民間の解決相談窓口を公的な相談窓口と勘違いして連絡を入れ、さらに不要な契約をしてしまう事例や、民間の解決相談窓口としてつながった業者が、架空請求業者と交渉すると見せかけて交渉金を請求し、一度払うと他のサイトにも閲覧履歴があると言ってさらに追加の交渉金を求めてくるなど、消費者の不安につけ込んだ悪質な事例もある。

例年全ての年代で1位を占めていた「放送・コンテンツ等」の中でもアダルト情報サイトに係るトラブル事例が多かったが、ハガキによる架空請求が急増した反面、平成28(2016)年度以降大幅に相談件数が減少した。

### 【消費者へのアドバイス】

- ・無料と書かれていても、アダルトサイトには不用意にアクセスしない。
- ・身に覚えのない業者には決して連絡しない。
- ・身に覚えのない請求に対しては、お金を絶対に支払わない。
- ・業者から指示されても、プリペイド型の電子マネーを購入したり、そのカード番号を教えたりしない。
- ・インターネットで解決相談窓口を検索した場合は、内容をよく確認する。



## ウ 契約が複雑な「インターネット通信サービス」

インターネットに係る契約・サービス内容は複雑化しており、また、契約の相手方（通信事業者）と勧誘を行う事業者（代理店）が異なるため、契約者自身が契約の相手方と契約内容を把握できていないことによるトラブルが増加している。

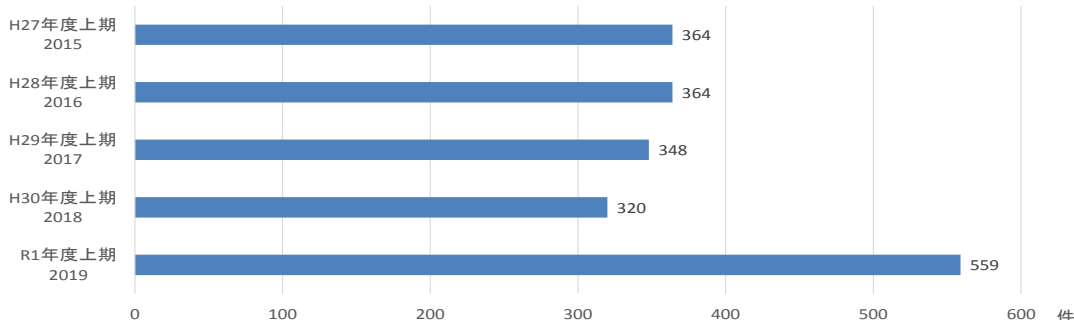
「現在契約している大手電話会社の光回線のサービス変更だと思って話を聞いたら、関係ない事業者との新たな契約になっていた」「契約に必要な手続きをした覚えがないのに、他の事業者への乗り換えが完了していた」「安くなると言われて契約したのに、知らないオプションを契約させられて今より高くなった」等、消費者が契約内容を十分に理解しないまま契約してトラブルになってしまった相談が多く寄せられている。

電話による勧誘が主なため、日中在宅している高齢者の相談も多い。

### 【消費者へのアドバイス】

- ・安くなる、キャッシュバックされるなどと勧誘されても、安易に契約しない。
- ・現在の契約内容をまず確認する。
- ・書面等で契約先の事業者名やサービス名等、光回線サービスの卸売契約内容や解約条件などを確認し、よく理解した上で契約する。内容が理解できない場合は契約しない。
- ・現在の契約内容と勧誘を受けた契約内容を比べた上で、よく検討する。
- ・困った時は早めに消費生活センター（消費者ホットラインの電話番号「188（いやや!）」）に相談する。

インターネット通信サービスに関する苦情相談件数の推移



## エ クーリング・オフ制度がない「通信販売」

インターネットを利用して、いつでもどこでも商品やサービスの申込みをすることができるようになり、便利になった反面トラブルも多く寄せられている。

「インターネットで商品を申し込み、前払いで代金を支払ったが、送付予定日になっても商品が届かない」、「連絡して確認しようとしたがサイトにメールアドレスしか掲載されておらず、連絡ができない」、「返品したいが受け付けてもらえない」などのケースが見受けられる。

また、健康食品やダイエットなどのサプリメント、化粧品等を「安価なお試し価格で申し込んだつもりが、定期購入になっていた」という相談が増加している。

その他にもチケットの高額転売等を禁止するため2019年6月からチケット不正転売禁止法がスタートしたが、スポーツ観戦チケット、人気コンサート等のチケット販売において高額転売のトラブルが話題となっており、正規ホームページから申し込んだつもりが、別のチケット販売業者のページに申込みしていた等のトラブルもあることから、チケット購入には十分注意する必要がある。

### 【消費者へのアドバイス】

- ・サイト上で取引業者の所在地（住所）や代表者名、電話番号を必ず確認し、表示に不備がある場合は取引しない。



- ・支払い方法は、口座振込の前払いだけでなく、カード支払いや代金引換など、複数用意されているショップを選ぶようにする。前払いの場合、店名・運営会社や販売責任者と口座名がそろっているか確かめ、個人名義の口座への振り込みの場合は特に注意する。
- ・通信販売はクーリング・オフ制度適用外のため、サイト上の返品規定を良く確認する。
- ・国際間取引は、オンラインマークの有無に気を付ける。
- ・フリマアプリやフリマサイト等、フリーマーケットサービスの利用に際しては、個人間取引となるためトラブル解決は基本として当事者間で図ることが求められるので、利用規約や禁止行為、トラブル発生時の補償制度等をよく確認・理解したうえで利用する。
- ・購入した際の通信販売サイトの画面を保存・印刷して手元に残す。

### オ 中古車の購入や売却に伴うトラブルが多い「自動車」

近年の震災や自然災害の影響を受けて中古車の需要が増えている中で、中古車販売店での中古車購入契約、購入後の故障に係る保証修理等のトラブル、販売店へ売却する際の契約トラブルが増えてきている。

契約後に別な販売店でさらに気に入った車を見つけたので解約を申し入れたが、高いキャンセル料を請求されたといった相談や、購入後すぐに走行不能となるようなトラブルが発生し保証修理を巡るトラブルの相談、売却を考え査定見積もりを依頼しただけのつもりが強引に売買契約を結ばされた相談等が入っている。

#### 【消費者へのアドバイス】

- ・買う気や売る気があってもその場で契約はせず、一度クールダウンして判断をする。
- ・査定サイトへ個人情報を書き込むと、買取の勧誘が続くことがあるので十分注意する。
- ・事業者が業界団体に加入しているかを確認する。
- ・購入に際しては「修復歴車」の表示の有無、修復内容の確認や、「保証付き」か「現状販売（保証無し）」かを確認する。
- ・無理なローン契約を結ばない。
- ・トラブルになったら、早めに消費生活センター（消費者ホットラインの電話番号「188（いやや!）」）に相談する。

### (3) 高齢者に多い苦情相談

高齢者は日中在宅していることが多いため、電話勧誘や訪問販売を受けることが多い。

特に昨今、独居又は日中独居の高齢者や、高齢者のみの世帯などが増加しており、地域において消費者被害防止の観点からの見守りが必要となっている。

また、高齢者の場合、「被害に遭っていることに気付いていない」、「被害に遭っても誰にも相談しない」という特徴があり、高齢者の様子を心配した家族など周囲の方からの相談が多い傾向にある。

なお、電話勧誘に関しては、詐欺撃退機器を取り付ける方法や、在宅中でも留守番電話の機能を利用するなどの対策が有効である。

#### ア 点検商法に関する相談

排水管や排水枘の安価での点検清掃や、床下や屋根などを無料又は安価で点検すると行って業者が来訪し、点検後に不安を煽り、高齢者に高額で不要な工事の契約をさせる手口が依然として多い。

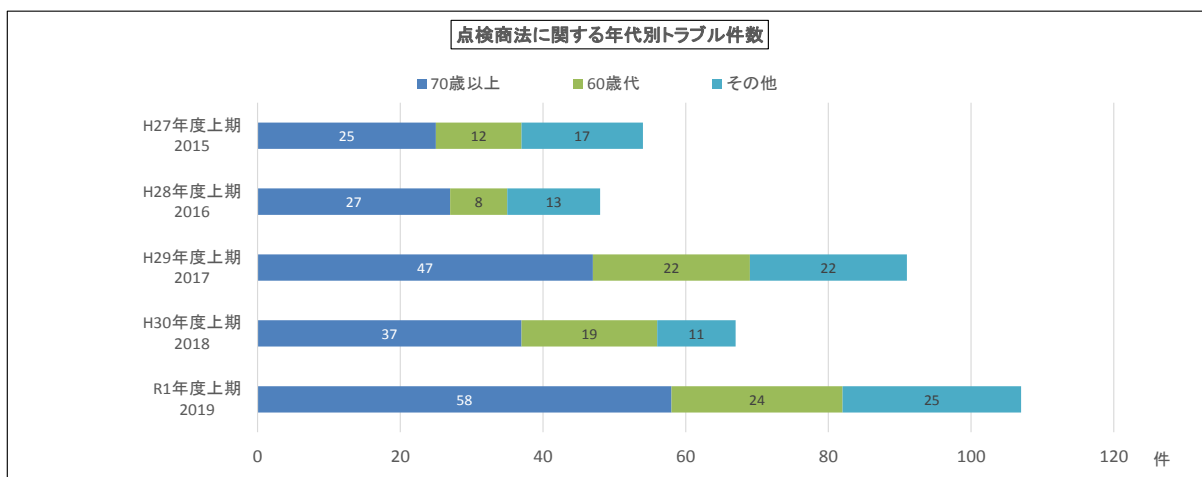
また、近年は屋根や雨樋の無料点検を持ちかけ、点検後に「火災保険の適用になるため保険金の範囲で修理が出来る、保険の申請は業者側で代行する」等の話を持ちかけ工

事契約を取り付ける手口が増えている。

点検対象は床下や屋根の他、浄水器、配水管、布団など様々であり、一度契約してしまうとターゲットにされ、次々と被害に遭ってしまうことがある。

**【消費者へのアドバイス】**

- ・知らない業者が来訪しても、安易に家に入れない。
- ・無料などの言葉に惹かれても安易に依頼せず、家族や周囲の人に相談する。
- ・必要のない場合は、きっぱりと断る。
- ・工事後や契約後でもクーリング・オフできる場合があるので、消費生活センター（消費者ホットラインの電話番号「188（いやや!）」）に相談する。



#### イ 契約が複雑な「インターネット通信サービス」【再掲】

インターネットに係る契約・サービス内容は複雑化しており、また、契約の相手方（通信事業者）と勧誘を行う事業者（代理店）が異なるため、契約者自身が契約の相手方と契約内容を把握できていないことによるトラブルが増加している。

「現在契約している大手電話会社の光回線のサービス変更だと思って話を聞いたら、関係ない事業者との新たな契約になっていた」「契約に必要な手続きをした覚えがないのに、他の事業者への乗り換えが完了していた」「安くなると言われて契約したのに、知らないオプションを契約させられて今より高くなった」等、消費者が十分に理解しないまま契約してトラブルになってしまった相談が多く寄せられている。

電話による勧誘が主なため、日中在宅している高齢者の相談も多い。

**【消費者へのアドバイス】**

- ・安くなる、キャッシュバックされるなどと勧誘されても、安易に契約しない。
- ・現在の契約内容をまず確認する。
- ・書面等で契約先の事業者名やサービス名等、光回線サービスの卸売契約内容や解約条件などを確認し、よく理解した上で契約する。内容が理解できない場合は契約しない。
- ・現在の契約内容と勧誘を受けた契約内容を比べた上で、よく検討する。
- ・困った時は早めに消費生活センター（消費者ホットラインの電話番号「188（いやや!）」）に相談する。

#### （４）若者に多い苦情相談

##### ア 進学や就職による新生活スタートに関する相談

20歳代以下の年代では、大学等への進学や卒業後の就職に伴い、賃貸アパートの契約、中古自動車の購入、それらの契約に伴う借入れ等を行うことで、様々なトラブルが生まれてくる。

借り入れに伴う返済が困難等の相談が主な「融資サービス」や、中古車購入時の解約トラブルが主な「自動車」、賃貸アパートや戸建住宅の入居にかかる仲介手数料や敷金、礼金の額に関するもの、退去時の原状回復にかかる費用と敷金の精算に係る相談が主な「レンタル・リース・賃借」の苦情相談が多い傾向にある。

#### 【消費者へのアドバイス】

##### 賃貸アパート等の契約

- ・ 仲介業者が資格を有しているか確認する。
- ・ 物件を探するときには入居までにかかる費用をよく精査し、契約書の内容についても条件や請求される金額の内訳等について、十分納得いくまで説明を求め確認する。
- ・ 賃貸住宅の入居前には入居する部屋の現況を写真などで記録に残し、退去する際のトラブルを避ける。

##### 中古自動車の購入

- ・ 事業者が業界団体に加入しているかを確認する。
- ・ 「修復歴車」の表示の有無、修復内容の確認や、「保証付き」なのか「現状販売（保証無し）」なのかを確認する。
- ・ 買う気があってもその場で契約はせず、一度クールダウンして判断をする。
- ・ 無理なローン契約を結ばない。

#### イ スマートフォンやインターネットに係る相談

スマートフォンやSNSが生活の一部となっている中で、ネット通販でのトラブルや、SNSで知り合った人にマルチ取引や儲け話の勧誘をされてトラブルに巻き込まれることが見受けられる。

中でもマルチ取引については学生、又は学生時代の先輩から誘われて、断りにくい状況の中で巻き込まれるケースが多い。

#### 【消費者へのアドバイス】

- ・ 契約トラブルを防ぐためにも、契約することに責任を持ち、軽い気持ちで契約しない。ネットの情報に流されない。
- ・ 「今すぐ決めて」などと契約を急がされてもその場で契約しない。
- ・ 簡単に大金を稼げると言うことはあり得ない。儲け話は信じない。
- ・ 借金やクレジット契約を勧められても、お金（支払能力）がなければ契約しない。
- ・ 困ったらすぐに最寄りの消費生活センター（消費者ホットラインの電話番号「188（いやや!）」）に相談する。

#### (5) 新たな制度や災害に乗じた悪質な手口

##### ア 公的機関を騙った悪質な勧誘

公的機関を騙り消費者を信用させ、金銭を騙し取ろうとする手口が多く見受けられる。

国や県などの官庁名、国民生活センターや消費生活センター等を名乗り、漏洩した個人情報や削除すると持ちかけるケースや、市役所等の自治体や国の機関などを名乗り、医療費や税金の還付金があるなどと言って、スーパーやコンビニなどのATMに誘導し、お金を振り込ませようとする詐欺的な手口がある。

#### 【消費者へのアドバイス】

- ・ 公的機関が個人情報を削除するようなサービスは行っておらず、また医療費などの還付金がATMで支払われることはないので、このような電話があった場合は話を聞かず、すぐに電話を切る。
- ・ 留守番電話やナンバーディスプレイ機能を利用し、知らない番号からの電話には出ない。

・不審に感じたら、すぐに最寄りの警察署や消費生活センター（消費者ホットラインの電話番号「188（いやや!）」）に相談する。

## イ 新しい制度やサービス、災害に乗じた悪質な手口

マイナンバー制度や電力やガスの小売り全面自由化、NTT固定電話のIP網化など、新しい制度やサービスが始まると便乗した手口が次々と出てくるため注意が必要である。

今期は電力会社の各家庭への売り込みに伴う苦情や、切替えに伴うトラブル、既存の電力量計（電力メーター）から新しい電力量計（スマートメーター）への切替えに係る信用性の問合せなどの相談が増えている。

また、大きな災害の後には、それに便乗した悪質商法や義援金を騙った手口にも注意が必要となっている。

### 【消費者へのアドバイス】

- ・新しいサービス等については、常に自分で情報収集し、分からないときは安易に契約しない。
- ・国民生活センターや県、市町のホームページから、最新の悪質商法等の注意喚起情報を確認する。
- ・勧誘の電話がかかってきたときは、すぐに信用せず、まずは確認する。
- ・少しでも不安があったら、消費生活センター（消費者ホットラインの電話番号「188（いやや!）」）に相談する。

## 【参考】県内の消費生活センター

○栃木県内の消費生活センター一覧

（平成31(2019)年4月1日現在：21センター）

センター名	電話番号	センター名	電話番号
栃木県消費生活センター	028-625-2227	那須塩原市消費生活センター	0287-63-7900
宇都宮市消費生活センター	028-616-1547	さくら市消費生活センター	028-681-2575
足利市消費生活センター	0284-73-1211	那須烏山市消費生活センター	0287-83-1014
栃木市消費生活センター	0282-23-8899	下野市消費生活センター	0285-44-4883
佐野市消費生活センター	0283-20-3015	上三川町消費生活センター	0285-56-9153
鹿沼市消費生活センター	0289-63-3313	芳賀地区消費生活センター (益子町、茂木町、市貝町、芳賀町)	0285-81-3881
日光市消費生活センター	0288-22-4743	壬生町消費生活センター	0282-82-1106
小山市消費生活センター	0285-22-3711	野木町消費生活センター	0280-23-1333
真岡市消費生活センター	0285-84-7830	高根沢町消費生活センター	028-675-3000
大田原市消費生活センター (大田原市、那珂川町)	0287-23-6236	那須町消費生活センター	0287-72-6937
矢板市消費生活センター (矢板市、塩谷町)	0287-43-3621		

## 【参考】消費者ホットライン

困ったときは、ひとりで悩まず、早めに消費生活センターへ相談を！

いやや!  
消費者ホットライン ☎188 泣き寝入り！