

# 平成30年度消費生活相談の概要について

福井県消費生活センター

## ○消費生活相談は前年度よりやや減少

平成30年度に福井県消費生活センターに寄せられた消費生活相談は3,382件あり、前年度の3,421件から39件減少しました（対前年度比99%）。

近年の相談件数は、3千件台で推移しています。

## ○架空請求が引き続き顕著

公的機関や債権回収業者等の名称をかたって、利用した覚えのない料金や賠償をハガキやメールで請求する「架空請求」の相談が894件ありました。前年度の1,056件から162件減少しましたが、前々年度の426件の2倍以上あり、依然として高い水準です。

請求手段別に見ると、ハガキによるものが657件あり全体の73%を占めています。メールによるものは192件で前年度の398件から半減しており、請求手段の主体がハガキに移行しています。また、最近では封書によるものも増加してきました。

ハガキや封書による架空請求の手法は、「法務省管轄支局」など公の機関と間違えやすい名称を使い、「総合消費料金に関する訴訟最終告知」、「取り下げ最終期日」などと記載した文書を送り付け、取り下げについて電話を架けさせて高額な費用を要求するというものです。

当事者の年齢層は、60歳代が332件と最も多く、続いて70歳以上が262件、50歳代が161件となっています。特に70歳以上が前年度から75%増と急増しました。

## ○商品・役務(サービス)別でも、架空請求を含む「商品一般」が最多

商品・役務(サービス)別で一番多かった相談は、商品を特定できない「商品一般」に関するもので930件あり、このうち、「架空請求」に関するものが730件(78%)を占めています。

二番目に多い「通信サービス」は508件で前年度の721件から30%減少しました。

前年度から増加している相談に「健康食品」や「工事・建築・加工」に関するものがあります。「健康食品」では、「お試しのつもりで注文したら定期購入が条件となっており、3回分購入しないと解約できない」などの相談が増えています。また、「工事・建築・加工」では、大雪や大雨による被害などのため家屋の修繕に関する相談が増えており、「火災保険の保険金で修繕できるから」といった勧誘が目立ちました。

## ○販売購入形態別では、「通信販売」に関する相談が最多

販売購入形態別では、「通信販売」に関する相談が932件と最も多く全体の28%を占めています。次いで「店舗購入」、「電話勧誘販売」、「訪問販売」の順となっています。

また、「通信販売」のうち、「インターネット通販」に関する相談が717件あり、「通信販売」全体の77%を占めています。