

## 平成29年度 和歌山市消費者行政概要

### 消費生活相談の概要について

平成29年度の上半期の消費生活相談件数は702件です。

#### ☆平成29年度の消費生活相談の特徴☆

- ウェブサイト関連が1位となっています。
- 不審なハガキに関する相談が急増しました。
- 健康食品や固定通信回線に関する相談が寄せられています。

全体的には、メールやSMSでの身に覚えのない架空請求に関する相談や、総合消費料金の未納があるなどと、訴訟に関する不審なハガキが届いたとの相談が多くを占めています。その他については、ネット回線の契約に関する相談や健康食品の定期購入に関するが寄せられています。

#### 平成29年度多く寄せられた相談（上位5位）

順位	商品・サービス名	具体例	件数
1	ウェブサイト関連	ワンクリック請求や悪質サイトからの架空請求など	97
2	不審なハガキ	総合消費料金未納などと不審なハガキが届いた	77
3	固定通信回線	光回線の転用による契約トラブルなど	37
4	健康食品	健康食品の通販の定期購入トラブルなど	33
5	不動産貸借	賃貸住宅への入居、敷金の返還トラブル	27

#### 相談者の年齢別割合

年齢	件数			割合
	男	女	計	
20歳未満	0	2	2	0.3%
20歳代	11	15	26	3.7%
30歳代	15	52	67	9.5%
40歳代	40	78	118	16.8%
50歳代	49	97	146	20.8%
60歳代	48	81	129	18.4%
70歳代以上	87	89	176	25.1%
無回答・不明	10	8	18	2.6%
計	260	422	682	-
団体、年齢・性別不明	-		20	2.8%
合計			702	100.0%

	処理結果	件数	割合
1	助言(自主交渉)	489	69.7%
2	斡旋解決	81	11.5%
3	斡旋不調	10	1.4%
4	情報提供	61	8.7%
5	処理不能	6	0.9%
6	処理不要	18	2.6%
7	他機関紹介等	37	5.3%
	合計	702	100.0%

### (1) ウェブサイト関連の相談件数が1位

ウェブサイト関連の相談件数については、平成23年度の統計から、連続で1位にランクインしています。特に架空請求の相談が多く寄せられており、全国的にも同様の傾向となっています。

#### ○主な相談事例

スマートフォンに有名な通販サイトの会社から「未納料金が発生しています。」とのメッセージが届いたので、記載している電話番号に問い合わせをしたところ、「〇〇万円を今日中に支払う必要があるので、コンビニで購入することができるプリペイドカードを購入し、カードに記載されている番号を伝えてほしい。」と言われた。

### (2) 不審なハガキに関する相談が増加

民事訴訟管理センターというところから「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」などと書かれたハガキが自宅に届いたなどの相談が急増しています。他にも、国民訴訟通達センターなどの名称で送付されているケースがありますが、いずれも、実在しない機関を名乗っているため、何らかの詐欺であることが考えられます。

### (3) 固定通信回線に関する相談

ネットの光回線の契約変更に関するトラブルが、近年多く寄せられるようになりました。特にネット回線の契約については、複雑な契約形態が多く、不必要なサービスまで契約していることもあります。また、光回線については、自由化により多くの事業者が参加し、勧誘行為も活発化していることから、トラブルも多くなっていると考えられます。

#### ○主な相談事例

電話勧誘で、「ネット料金が安くなる」と言われたので、転用番号を取得して契約変更したが、後日詳しい請求内容を見てみると不要なオプションを契約させられていて、料金が高くなっている。

### (4) 健康食品の通信販売に関する相談

健康食品に関する相談については、ネット通販での健康食品の定期購入に関する相談が多く寄せられています。特に、「お試し価格」や「モニター価格」などと安価に販売されていることが多いですが、数か月の定期購入が条件となっている場合が多く、知らずに購入し、トラブルに発展しているケースが目立ちます。

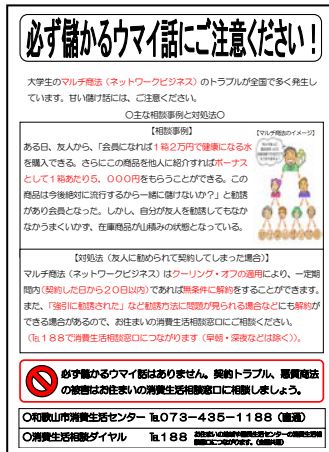
#### ○主な相談事例

ネット通販で、「お試し価格」で販売されていた健康食品を購入したところ、定期購入となっており、解約を申し出たが、数か月分は購入しないといけないと言われた。通販サイトには確かに3か月の定期購入が必要と書かれているが、小さくてわかりづらい。

## 消費生活啓発事業について

### (1) 各種メディアを活用した啓発（広報）の実施

悪質商法や振り込め詐欺による被害防止のための注意喚起及び相談窓口周知の資料の作成・配布のほか、テレビなどのスポット放送、市報わかやま、市ホームページ、市内路線バスの車体に注意喚起記事などをラッピング掲載し、広報する消費生活啓発を実施しました。



啓発資料の作成（一例）

関係機関・団体へ配布し、振り込め詐欺などによる被害防止を図りました。

ラッピングバス広告（一例）



### (2) 啓発講座（出前講座）や振り込め詐欺防止のための自動通話録音機の貸与の実施

老人会や市民団体などからの依頼により、多発している悪質商法や振り込め詐欺の手口紹介や対処法、契約トラブルを未然に防ぐポイントの解説、消費生活全般に関する情報の提供など、消費生活相談員による消費生活啓発講座（出前講座）を随時実施しています。

平成28年度にはこのような出前講座を14回開催し、延べ、456人の受講者に対する啓発を実施し、悪質商法などによる被害の未然防止、消費生活知識の普及・向上に努めました。

### (3) 消費者教育講座の実施（平成29年度新規事業）

平成29年度から、幅広く消費生活知識の普及を図るため、外部講師を招聘し、消費者教育講座（夏期3回・冬期2回）を実施しています。各回定員50名（申込制・先着順）です。また、学校での消費者教育の推進のため、小学校家庭科教育研究会と協力し、研修会を実施しました。

### (4) 関係機関との連携した啓発の実施

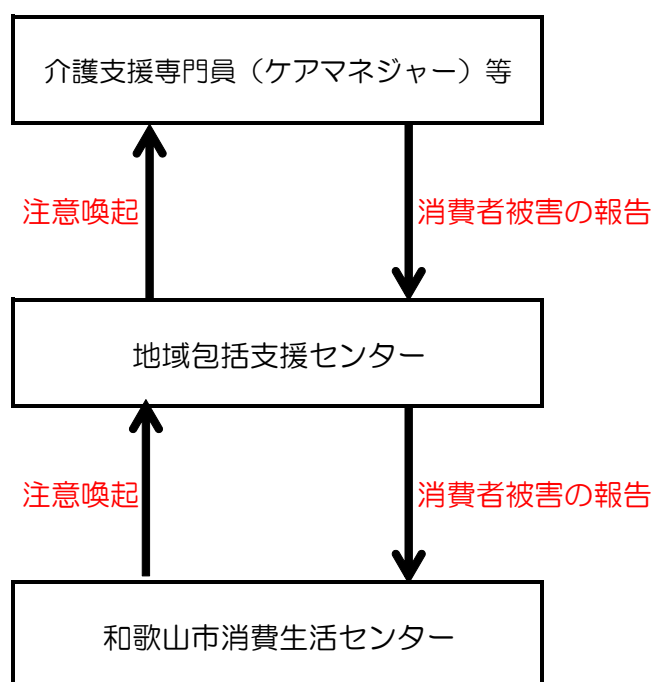
和歌山県警察と合同での出前講座の実施など、関係機関と連携した啓発活動を展開することにより、消費者被害の未然防止や相談窓口の周知に取り組む予定です。

また、高齢者に消費者被害が多いことから、和歌山市の地域包括支援センターとの連携を実施し、消費者被害に関する情報交換や見守りの依頼を行っています。

## 消費生活相談のネットワーク体制

### (1) 連携体制について

全国的に消費者被害は高齢者による被害が多く寄せられることから、和歌山市消費生活センターでは地域包括支援センターを中心とした連携を実施しており、和歌山市に15ヶ所ある地域包括支援センターで把握した消費者事故については、消費生活センターに情報提供をしていただき、消費生活センターからは、適宜情報提供をさせていただいております。



### (2) 連携事例

介護ヘルパーが訪問介護に訪れた際に、高齢者からインターネット回線の契約をしたとの相談を受けた、本人が、不要なものだといっていたので、ヘルパー自身で契約先事業者に連絡を行い、解約して欲しい旨を伝えましたが、契約先事業者は聞いてくれなかった。

↓ 地域包括支援センターから  
消費生活センターに情報提供

契約者が不要にも関わらず、インターネット通信の契約をさせているという点など勧誘方法に問題があると消費生活相談員が感じたので、担当ヘルパーに、契約者本人に了解を得た上で契約書等の内容を確認してから、消費生活相談員が契約先事業者との斡旋を行い全面解約に至った。