

平成29(2017)年度消費生活相談状況について

平成30(2018)年6月8日
栃木県県民生活部くらし安全安心課

1 平成29(2017)年度相談件数について

平成29(2017)年度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19,923件となり、前年度4,228件(26.9%)の大幅増であった。

苦情相談・問合せ相談の別では、苦情相談が18,218件(全体の91.4%)、問合せ相談が1,705件(全体の8.6%)となり、前年度と比較して苦情相談は4,279件と大幅に増加し、問合せ相談は51件減少した。

なお、県内すべての市町に消費生活センターが設置(共同設置及び委託を含む。)され、身近な場所で相談を受けられる体制が整っている。(センター一覧は10ページ)

○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	平成29年度 2017		平成28年度 2016		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	18,218	91.4	13,939	88.8	4,279	30.7	2.6
問合せ相談	1,705	8.6	1,756	11.2	△51	△2.9	△2.6
合計	19,923	100.0	15,695	100.0	4,228	26.9	

(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)に本登録された平成30(2018)年4月30日現在のデータを活用

2 相談件数の推移について

相談件数の推移をみると、平成16(2004)年度の43,026件をピークに減少傾向にあったが、平成20(2008)年度時の件数を上回る10年ぶりの増加となった。

ピーク時の平成16(2004)年度と平成29(2017)年度を比較すると、△23,103件(△53.7%)ではあるが、昨年度との比較においては4,228件(+26.9%)の大幅増となっている。

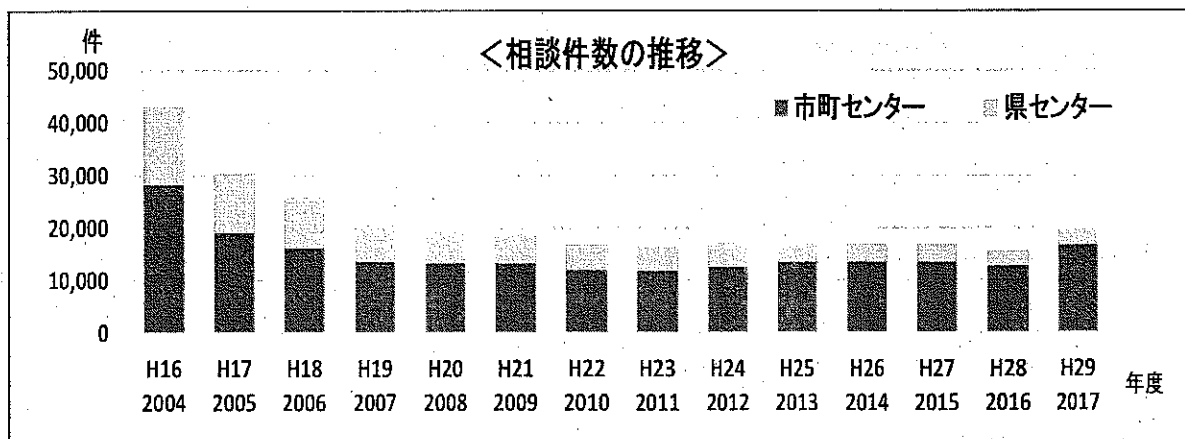
これは、平成16(2004)年度にはハガキや封書、電子メール等により身に覚えのない請求書や督促状を送りつけて送金を迫る「架空請求」に関する相談が急増したためであったが、平成29(2017)年度に入り6月頃からハガキによる架空請求が増加したためによるもので、平成16(2004)年度時に架空請求のハガキを受け取った世代を中心として、再度ハガキの送付があったものと推測される。

また、ハガキによる架空請求の特徴として60歳以上を中心に関後の年代も含めた女性の相談案件が多く、高齢者の比率を押し上げるとともに、平成25(2013)年度以来4年ぶりに女性の比率が上回る要因となった。

○県全体の相談件数の推移

(単位:件)

年度(平成)	H16 2004	H17 2005	H18 2006	H19 2007	H20 2008	H21 2009	H22 2010	H23 2011	H24 2012	H25 2013	H26 2014	H27 2015	H28 2016	H29 2017
市町センター	28,303	19,078	16,246	13,674	13,310	13,217	11,980	11,854	12,632	13,494	13,555	13,501	12,752	16,781
県センター	14,723	11,259	9,560	6,975	5,984	5,523	4,802	4,611	4,498	3,501	3,299	3,292	2,943	3,142
合計	43,026	30,337	25,806	20,649	19,294	18,740	16,782	16,465	17,130	16,995	16,854	16,793	15,695	19,923
(県の割合)	34.2%	37.1%	37.0%	33.8%	31.0%	29.5%	28.6%	28.0%	26.3%	20.6%	19.6%	19.6%	18.8%	15.8%



3 年代別の苦情相談件数について

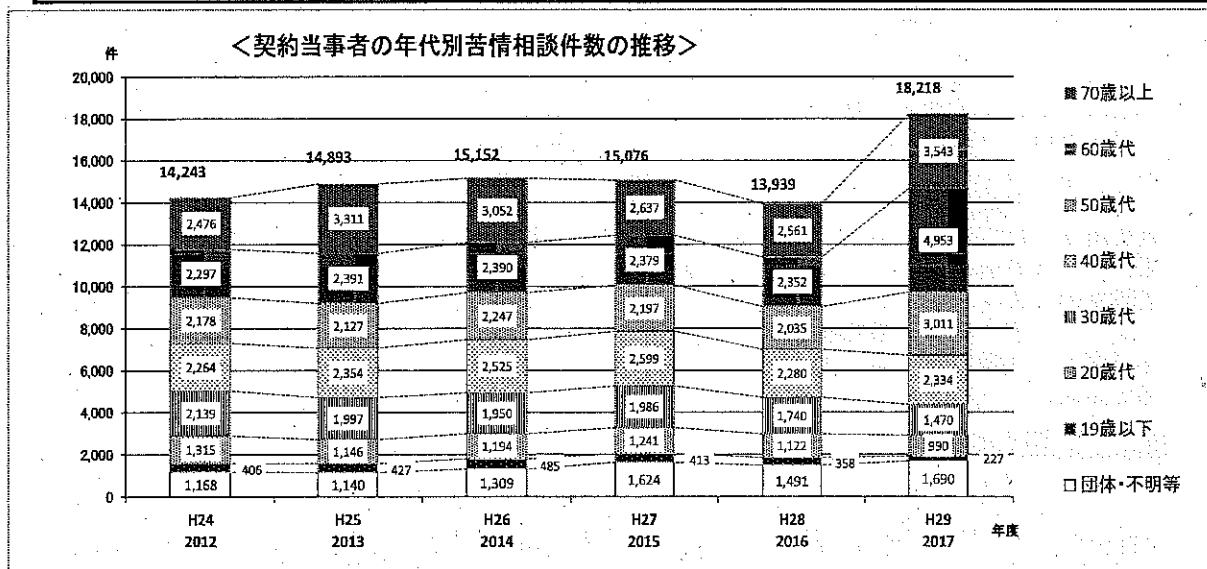
契約当事者の年代別苦情相談件数は、60歳代の4,953件(全体の27.2%)が最も多く、次いで、70歳以上の3,543件(全体の19.5%)、50歳代の3,011件(全体の16.5%)の順となっており、50歳以上が63.2%を占めている。

前年度と比較すると、30歳代以下は軒並み減少している中で、40歳代以上が全て増加していることにもハガキによる架空請求の影響が現れており、特に60歳代が2,601件の増と昨年度の件数を大幅に上回る増加となっており、その前後となる50歳代と70歳以上についても千件弱の増加となっている。

○契約当事者の年代別構成比

(単位:件、%、ポイント)

区分	平成29年度 2017		平成28年度 2016		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	227	1.2	358	2.6	△131	△36.6	△1.4
20歳代(20~29歳)	990	5.4	1,122	8.0	△132	△11.8	△2.6
30歳代(30~39歳)	1,470	8.1	1,740	12.5	△270	△15.5	△4.4
40歳代(40~49歳)	2,334	12.8	2,280	16.3	54	2.4	△3.5
50歳代(50~59歳)	3,011	16.5	2,035	14.6	976	48.0	1.9
60歳代(60~69歳)	4,953	27.2	2,352	16.9	2,601	110.6	10.3
70歳以上	3,543	19.5	2,561	18.4	982	38.3	1.1
団体等・不明・無回答	1,690	9.3	1,491	10.7	199	13.3	△1.4
合計	18,218	100.0	13,939	100.0	4,279	30.7	



上表においてもハガキによる架空請求の影響により50歳以上の相談が増加し、特に60歳代の相談が急増した結果、全体の件数を押し上げていることを示している。

4 男女別の苦情相談件数について

契約当事者の男女別苦情相談件数は、男性が6,827件(全体の37.5%)、女性が10,899件(全体の59.8%)であり、前年度比で、男性が△299件(△4.2%)、女性が4,551件(71.7%)の大幅増となり、平成25(2013)年度以来4年ぶりに女性の比率が上回る結果となった。

○契約当事者の男女別構成比

(単位:件、%、ポイント)

区分	平成29年度 2017		平成28年度 2016		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	6,827	37.5	7,126	51.1	△299	△4.2	△13.6
女性	10,899	59.8	6,348	45.6	4,551	71.7	14.2
団体等・不明・無回答	492	2.7	465	3.3	27	5.8	△0.6
合計	18,218	100	13,939	100	4,279	30.7	

5 商品・サービス別苦情相談件数について

(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。上位10商品のうち上位6位までは一部順位の入れ替えはあるものの同じものが並んでいる。平成29(2017)年度においては、こちらもハガキによる架空請求の影響により「商品一般」が際だって1位となっている。続いてパソコンやスマートフォンでのインターネット通販や架空請求・不当請求などに関する「放送・コンテンツ等」であり、件数全体の比率こそ14.1%と昨年より大幅に下がっているが、件数的には昨年度をやや下回った程度でありまだまだ多い状況が続いている。

○苦情相談件数の上位10商品・サービス

(単位:件、%)

平成29年度 2017					平成28年度 2016			
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	5,711	31.4	4,868	1	放送・コンテンツ等	2,992	21.5
2	放送・コンテンツ等	2,566	14.1	△ 426	2	商品一般	843	6.0
3	インターネット通信サービス	680	3.7	△ 72	3	インターネット通信サービス	752	5.4
4	融資サービス	675	3.7	△ 26	4	融資サービス	701	5.0
5	レンタル・リース・貸借	510	2.8	△ 2	5	役務その他	583	4.2
6	役務その他	472	2.6	△ 111	6	レンタル・リース・貸借	512	3.7
7	工事・建築・加工	443	2.4	47	7	健康食品	467	3.4
8	自動車	390	2.1	1	8	工事・建築・加工	396	2.8
9	健康食品	383	2.1	△ 84	9	自動車	389	2.8
10	修理・補修	269	1.5	66	10	移動通信サービス	275	2.0
	移動通信サービス	269	1.5	△ 6				
—	その他	5,850	32.1	—	—	その他	6,029	43.2
合計		18,218	100.0	4,279	合計		13,939	100.0

(注) 平成29(2017)年度の「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

○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 106 (46.7%)	商品一般 14	教室・講座 12	化粧品 10	健康食品 9
20歳代	放送・コンテンツ等 181 (18.3%)	レンタル・リース・貸借 84	融資サービス 61	自動車 54	理美容 41
30歳代	放送・コンテンツ等 261 (17.8%)	融資サービス 113	商品一般 82	自動車 76	レンタル・リース・貸借 68
40歳代	放送・コンテンツ等 517 (22.2%)	商品一般 184	融資サービス 136	役務一般 127	インターネット通信サービス 102
50歳代	商品一般 1,146 (38.1%)	放送・コンテンツ等 494	融資サービス 125	インターネット通信サービス 103	自動車 72
60歳代	商品一般 2,850 (57.5%)	放送・コンテンツ等 555	インターネット通信サービス 164	融資サービス 106	工事・建築・加工 103
70歳以上	商品一般 1,076 (30.4%)	放送・コンテンツ等 326	インターネット通信サービス 146	工事・建築・加工 131	健康食品 118

(注) 1位の欄()内数値は各年代の総数に占める構成比

年代別に見ると、例年全ての年代で1位を占めていたものはアダルト情報サイト等に係るトラブル事例が多い「放送・コンテンツ等」であるが、今年度は50歳代以上はハガキによる架空請求の影響により「商品一般」が1位となった。

また、多重債務等に係る「融資サービス」が20歳代から60歳代で上位にあるほか、インターネットの光回線切替えに係る迷惑勧誘やプロバイダの二重契約となるトラブルが多い「インターネット通信サービス」や、アパート等賃貸借物件の入退去に係るトラブルが多い「レンタル・リース・賃借」も年代により上位を占めている。個別年代別に見ると、19歳以下では昨年上位になかったものとしてマルチ商法につながる「教室・講座」や、通信販売でのお試しのつもりが定期購入になっていたことでトラブルとなる「化粧品」や「健康食品」が上位に入ってきた。

20歳代、30歳代では「レンタル・リース・賃借」が上位に入っている。60歳以上では自宅のリフォーム等に係るトラブルが多い「工事・建築・加工」が上位に入っている。

(3) 上位5商品・サービスの状況

ア 商品一般（はがきや封書、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）

「商品一般」に係る苦情相談件数は5,711件で全体の31.4%を占めており、前年度比+4,868件(+677.5%)と大幅に急増した。これはハガキによる架空請求が急増したことが主な要因であり、苦情相談全体件数の増加分4,279件よりも多い増加となっていることから、全体的には相談件数が減っている中で「商品一般」に係る苦情相談がいかに増えたかを示している。

【主な相談事例】

- ・ 「法務省管轄支局〇〇〇〇センター」から「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と記載のあるハガキが届いた。訴訟取り下げの最終期日は明日だが裁判になるような案件は身に覚えがない。対処法を教えてください。
- ・ スマートフォンやパソコンのメールに、大手通販会社名をかたる事業者から「未納料金を滞納しております。ご連絡なき場合は法的手続きに移ります。」という不審な内容のメールが多数届くが、身に覚えがない。対処法を教えてください。
- ・ スマートフォンに、「有料動画の未納が発生しております。本日中に連絡無き場合、法的手続きへ移行させていただきます。」などと記載したSMS（ショートメッセージサービス）の送信があり、相手に連絡すると、高額な請求をされた。どうしたらよいか。

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）

「放送・コンテンツ等」に係る苦情相談件数は2,566件で全体の14.1%を占めている。前年度に対し件数が△426件(△14.1%)と減少しているが、他の商品・サービスと比較すると依然として件数が多い。

【主な相談事例】

- ・ パソコンで無料のアダルトサイトを見つけ、閲覧していたところ突然登録になり高額な料金を請求されてしまった。解約申し込みのメールアドレスが表示されていたため、解約申し込みのメールに個人情報を入力してしまった。今後の対処法を教えてください。
- ・ SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）サイトで知り合った相手と連絡を取るため、出会い系サイトに登録し、やりとりの中で高額な費用を払ったが相手と連絡が取れなくなった。返金してほしい。

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680件であり、前年度同期比△72件(△9.6%)とやや減少した。相談件数や構成比率こそ下がったものの、昨年度同様3位となっている。

【主な相談事例】

- ・ 大手通信会社を名乗り「インターネット回線を光回線にした方が電話代が安くなる」と電話があった。今までは断ってきたが、今回は相手に名前を伝えてしまった。契約になってしまったのではないかと心配だ。どうしたらよいか。
- ・ 大手通信会社を名乗る業者から「光回線にすれば料金が今より安くなる」という勧誘電話があり、自分が契約している業者と思い応諾した。後日、2社からの請求が来てプロバイダが変更されていることに気づいた。元の状況に戻したい。
- ・ プロバイダ変更の勧誘電話があり承諾した。遠隔操作による変更後、すぐに解約を申し出たが、違約金がかかると言われた。違約金の説明はなかったが、支払わなければならないか。

- エ 融資サービス（サラ金などの借金関係、多重債務、カードローン、住宅ローンなど）
苦情相談件数は675件であり、前年度同期比△26件（△3.7%）とやや減少した。
相談件数や構成比率こそ下がったものの、昨年度同様4位となっている。

【主な相談事例】

- ・ サラ金とクレジット会社数社からの借金残債が返済できなくなったため債務整理をした。相談できる窓口を教えてください。
- ・ 金融業者から身に覚えがないカードローンの督促状が届いた。ローンの申し込みや借り入れはしていない。どうしたらよいか。
- ・ サラ金への返済を滞納していたところ、裁判所から支払督促が届き一括請求を受けた。どうしたらよいか。

- オ レンタル・リース・賃借（商品を買貸借する場合の相談、不動産の場合は使用貸借も含む）

苦情相談件数は510件であり、前年度同期比△2件（△0.4%）とほぼ横ばいであり、昨年度の順位6位から今回5位に上がった。

【主な相談事例】

- ・ 長年住んでいたマンションを退去した。後日届いた高額な原状回復請求書に納得がいかない。対処法を教えてください。
- ・ 電力削減機器のリース契約を行ったが、思ったような削減効果が得られていない。相手に補償を求めたいがどうしたらよいか。
- ・ 友人に勧誘されて磁気治療器のレンタル契約を結んだが、事業者が倒産してしまったようだ。返金を求めたい、どうしたらよいか。

6 特徴的な相談について

（1）相談件数が多かったもののうち特に特徴的な事例

ア 平成29(2017)年度に急増したハガキによる架空請求

- ・ 今年度の特徴としては、栃木県内では平成29(2017)年6月頃から60歳代の女性あてに「法務省管轄支局〇〇〇〇センター」などの名称で、事業者が消費者宅に架空の民事訴訟案件のことを記載したハガキを送りつけ、消費者が身に覚えがないものの裁判取り下げの期限が間近に差し迫っていると誤認し、不安を覚えて、ハガキに記載されている「お問い合わせ相談窓口」に電話をすると、示談に持ち込む費用や裁判所への供託金と称して金銭の支払いを要求してくる架空請求が急増した。
- ・ 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。
- ・ その後も、事業者の名称や住所地を少しずつ変えながら、対象者も70歳代や50歳代の女性と広がるにつれ相談件数も急増し、全体の相談件数を一気に押し上げる結果となった。

【以下、ハガキの主な文面】

「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。このままご連絡なき場合は、原告側の主張が受理され、裁判所の許可を受けて現預金や有価証券及び、動産や不動産物の差し押さえを強制執行させていただきます。裁判取り下げなどのご相談に關しましては当局にて承っておりますので、職員まで問い合わせください。法務省管轄支局〇〇〇〇センター。
※取り下げ最終期日 平成〇〇年〇〇月〇〇日」

【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、そのカード番号を教えたり、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。

イ 修理・補修に関する相談

商品・サービス別相談件数で10位となっている「修理・補修」に関する相談であるが、昨年度203件であったものが、今年度269件と1.3倍に増えている。

事業者が突然消費者宅を訪問し「屋根を無料で点検します。」などと声を掛け、無料ならと点検をお願いしたところ、「修理が必要な箇所がある。火災保険を使って無料で修理できる。」と勧誘され、承諾すると書類に署名を求められ、後日、不安になって相談となるケースや、工事のキャンセル等によりトラブルとなる例がある。

また、同様に突然事業者の訪問を受け、布団のリフォームを持ちかけられ、羽毛布団のリフォーム契約をし、その後に追加で新しい羽毛布団が届き、高額な請求を見て慌てて相談となる例がある。これらの修理・補修に関する相談は日中在宅している高齢者が被害者となる場合が多い。

【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、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。

ウ 電気に関する相談

商品・サービス別相談件数で12位となっている「電気」に関する相談であるが、昨年度83件であったものが、今年度262件と3倍以上に増えている。

平成28年4月1日からの電力の小売り全面自由化に伴い、地域ごとの事業者との契約から複数の様々な業種や業態の事業者の中から消費者が契約先を選択することが可能となり、事業者からの勧誘に関する相談が入っている。平成29年度は特に大手電力会社名を名乗る、電話での自動音声によるアンケートに関する相談が多数寄せられた。発信番号を変えながら、同じ消費者宅に何十回とかかってくる等、着信拒否等を設定しても役に立たなかったなどの迷惑事例も多々見られた。

【消費者へのアドバイス】

- ・消費者自ら電力の小売り自由化に関する情報を収集する。
- ・「料金が安くなる」「ポイントで還元される」などと勧誘された場合は、どのような条件で安くなるのかよく確認する。
- ・訪問販売や電話勧誘販売で小売り電気事業者と電力の供給契約を結んだ場合、クーリング・オフの対象となる。
- ・怪しい電話があった、契約に際してトラブルになった、不安になった際には、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!）」）に相談する。

エ インターネット通信販売に関する相談

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。

商品を申し込み、代金を支払ったが、送付予定日になっても商品が届かなかったり、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。

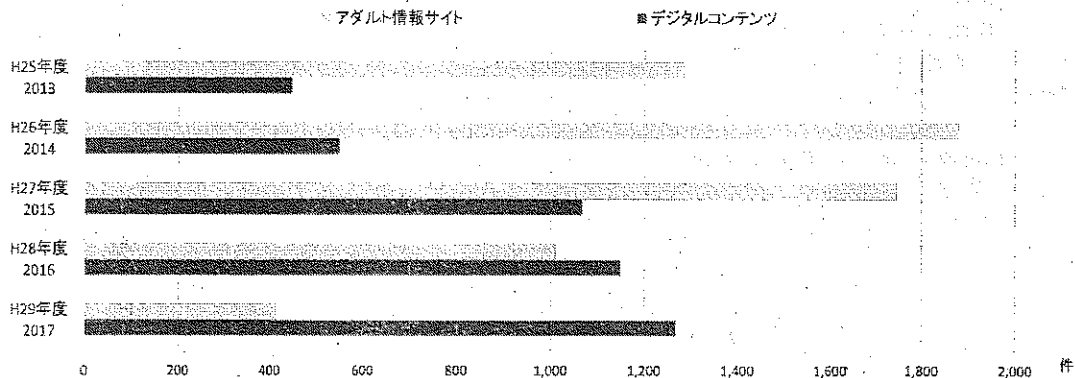
また、健康食品やダイエットなどのサプリメントを「安価なお試しのつもりで申し込んだが、定期購入になっていた」という相談も多く寄せられている。

【消費者へのアドバイス】

- ・定期購入が条件になっていないか、条件となっている場合はその期間や支払うこととなる総額などの契約内容をしっかり確認する。
- ・通信販売はクーリング・オフ制度がないため解約や返品が出来るのか、出来る場合はその条件をよく確認する。
- ・事業者に連絡を取った場合は、連絡をした証拠として電話、FAX、メール等の記録を残す。
- ・契約に際してトラブルになった、不安になった際には、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!）」）に相談する。

オ 「放送・コンテンツ等」に係る「アダルト情報サイト」に関する苦情相談件数の大幅な減少
 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)年度大
 幅に相談件数が減ったが、平成29(2017)年度は前年比△40.9%と減少が加速した。
 アダルト情報サイトの次に多かったデジタルコンテンツが毎年件数を伸ばしている。事例と
 しては、スマートフォンやパソコン画面での架空請求メールの相談がほとんどを占めている。

放送・コンテンツ等に係るアダルト情報サイトとデジタルコンテンツの件数の推移



【消費者へのアドバイス】

- ・覚えのない請求や心当たりがあっても不審だと思ふ請求には、電話やメール等で連絡しない。
- ・連絡を取ってしまったとしても、それ以上連絡をせず、関わらない。
- ・決して相手に言われるまま支払い等しない。
- ・不安に思ったり、トラブルに遭った場合は、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!）」）や警察（#9110）に相談する。

(2) 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割合が高い。
 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、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

排水管や排水枡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言って業者が来訪し、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、排水管、布団など様々であり、一度契約してしまうと標的にされ、次々と被害に遭ってしまうことがある。

イ 修理・補修に関する相談（再掲）

事業者が突然消費者宅を訪問し「屋根を無料で点検します。」などと声を掛け、無料ならと点検をお願いしたところ、「修理が必要な箇所がある。火災保険を使って無料で修理できる。」と勧誘され、承諾すると書類に署名を求められ、後日、不安になって相談となるケースや、工事のキャンセル等によりトラブルとなる例がある。

また、同様に突然事業者の訪問を受け、布団のリフォームを持ちかけられ、羽毛布団のリフォーム契約をし、その後に追加で新しい羽毛布団が届き、家族等が高額な請求を見て慌てて相談となる例がある。これらの修理・補修に関する相談は日中在宅している高齢者が被害者となる場合が多い。

【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、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。

ウ 訪問買い取りに関する相談

消費者宅に電話で「不要品の買い取りキャンペーンを行っている。不要品があれば何でも買い取る」と勧誘を行い、消費者が不要品を売ること承諾し、事業者が消費者宅を訪問買い取りに来る場合と、事業者が突然消費者宅を来訪して勧誘する場合があるが、消費者が不要品を売ること承諾し買い取りを希望する不要品を見せたところ、「こんなものは買い取れない。アクセサリや貴金属はないか」と言われ、アクセサリや貴金属を見せると安く買ったたかれたり、「貴金属等はない」と断ると大声で怒鳴られたりする相談が入っている。

契約書の記載が不十分であったり、クーリング・オフの説明がされなかったりするほか、持ち帰られた商品の返品を求めても返品がされない、クーリング・オフをしたいが購入業者と連絡がつかないなど、トラブルとなるケースが多い。

【消費者へのアドバイス】

- ・突然訪問してきた購入業者は家に入れない。
- ・買い取りを承諾していない貴金属の売却を迫られたら、きっぱり断る。
- ・購入業者から交付された書面について、買い取り物品の種類、購入価格、購入業者の名称・住所等がきちんと記載されているかしっかり確認する。
- ・購入業者から書面が交付されない場合は、書面の交付を求める。
- ・クーリング・オフ期間内は、購入業者に物品の引き渡しを拒むことが出来る。
- ・本当に買い取ってもらう必要があるのかを冷静に考えるためにも、契約後すぐに購入業者に物品を引渡さず、クーリング・オフ期間が経過するまでは物品を手元に置いておくという選択肢があることも念頭に置く。
- ・購入業者とトラブルになったら、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。

(3) 若者に多い苦情相談

ア マルチ・マルチまがい取引につながる相談

10歳代でマルチ・マルチまがい取引につながる「教室・講座」が3位、20歳代は12位、13位ではあるが「内職・副業」、「教室・講座」の苦情相談が入っている。

その多くは、学生が知人に誘われてビジネスセミナーやビジネススクールに参加し、知人や勧誘者から「必ず儲かる」、「楽しんで稼げる」としつこく情報商材等の契約を迫られ、「お金がないから」と断ると学生ローンを組まされてしまうなどの事例がある。さらに知人等を勧誘することを求められているが、後から考えたときに不安に思い解約したいといった相談や、知人に誘われてビジネススクールの受講契約を行い、人を誘えば儲かると言われたが、誘えないのでクーリング・オフしたいといった相談が寄せられている。

【消費者へのアドバイス】

- ・友人からの誘いでも、何の話なのかきちんと確認し、不要なときは、きっぱり断る。
- ・「必ず儲かる」、「楽しんで稼げる」ことはない。
- ・「親や周りには内緒に」とか、「借金して契約すればよい」と言われたら、直ちに断る。
- ・断り切れずに契約してしまったら、直ち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!）」）へ相談する。

イ レンタル・リース・賃借に関する相談

20歳代で「レンタル・リース・賃借」の苦情相談が増加し、年代別で2位となった。

その多くは、賃貸アパートや戸建住宅の契約内容に係る相談であり、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寄せられている。

【消費者へのアドバイス】

- ・ 仲介業者が資格を有しているか確認すること。
- ・ 物件を探す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確認すること。
- ・ 賃貸住宅の入居前には入居する部屋の原状の記録をとり、退出する際のトラブルを避ける。
- ・ 賃貸住宅の退出時には、できる限り家主や管理会社等の立ち会いの下で部屋の状況を確認し、原状回復費用の内訳について家主側に十分な説明を求めること。

(4) その他、注意が必要なこと

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。

国民生活センターや消費生活センターを名乗り、漏洩した個人情報削除すると持ちかけるケースや、市役所等の自治体や税務署などを名乗り、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。

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。

昨年秋に固定電話のIP網移行後のサービス及び移行スケジュールが周知されたこともあり、固定電話の設備切り替え等に便乗した虚偽の情報に基づく悪質な販売行為も注意する必要がある。

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。
- ・ 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、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。

7 苦情相談の処理状況について

平成29(2017)年度に受け付けた苦情相談の処理状況は、次表のとおりである。

○苦情相談処理状況

順位	商品・サービス名	合計	他機関紹介	助言 (自主交渉)	その他 情報提供	あっせん 解決	あっせん 不調	処理不能	処理不要	処理継続中 or無回答
1	商品一般	5,711	5	4,726	781	30	1	12	60	96
2	放送・コンテンツ等	2,566	10	2,020	358	83	7	19	29	40
3	インターネット通信サービス	680	4	397	101	137	14	5	9	13
4	融資サービス	675	20	405	218	5	0	7	7	13
5	レンタル・リース・貸借	510	19	337	115	7	2	6	4	20
6	役務その他	472	28	271	110	38	4	7	8	6
7	工事・建築・加工	443	15	255	123	31	1	4	6	8
8	自動車	390	11	239	93	16	3	4	11	13
9	健康食品	383	0	187	63	108	1	7	8	9
10	修理・補修	269	8	145	70	28	4	3	9	2
	移動通信サービス	269	5	148	44	45	5	5	10	7
—	その他	5,850	150	3,397	1,302	554	39	83	191	134
合 計		18,218	275	12,527	3,378	1,082	81	162	352	361
(構成比)		100.0%	1.5%	68.8%	18.5%	5.9%	0.5%	0.9%	1.9%	2.0%

8 県内消費生活センター一覧

○栃木県内の消費生活センター一覧

(平成30(2018)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		

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 (嫌や!悪質商法!)