

平成 30 年 12 月 25 日  
記者発表資料

## 架空請求ハガキ等の相談が激増！ 苦情相談の 4 割が高齢者の相談！

－平成 30 年度上半期 神奈川県内における消費生活相談概要－

平成 30 年度上半期に県内の消費生活センター等で受け付けた消費生活相談総件数(苦情・問合せ)は 40,544 件(前年度同期比 7,095 件(21.2%)増加)、このうち苦情相談は 38,217 件(前年度同期比 6,992 件(22.4%)増加)でした。

### 1 架空請求ハガキ等の相談が激増！

- ・「法務省管轄支局」等の名称で、「訴訟」「差押え」をちらつかせる内容のハガキを送り付ける架空請求の相談が、平成 30 年度上半期は 8,355 件と、前年度同期(1,518 件)と比べ約 5.5 倍と激増しました。昨年度から続く増加傾向に歯止めがかからない状況です。
- ・金銭を支払わせる方法が、プリペイドカード型電子マネーを 10 万円分購入させる手口から、宅配便で 100 万円を超える現金を送付させる手口へと変化しています。

### 2 苦情相談の 4 割が高齢者の相談！

高齢者(契約当事者が 65 歳以上)の相談は 15,642 件で、前年度同期(9,156 件)と比べ約 1.7 倍に増加しました。苦情相談件数(38,217 件)に占める割合は 4 割を超え(40.9%)、神奈川県の 65 歳以上の人口構成比(24.9%)を大きく上回っています。

### 3 うまい儲け話にご注意を！情報商材に関する相談が増加傾向

インターネットの通信販売等で、副業、投資やギャンブル等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して取引される情報(情報商材)に関する相談は 389 件で、前年度同期(249 件)と比べ約 1.6 倍に増加しています。

#### 問合せ先

---

神奈川県くらし安全防災局くらし安全部消費生活課

課長 田中 電話 045-312-1121(内線 2620)

消費生活相談総括 村田 電話 045-312-1121(内線 2611)

相談第二グループ 大山 電話 045-312-1121(内線 2660)

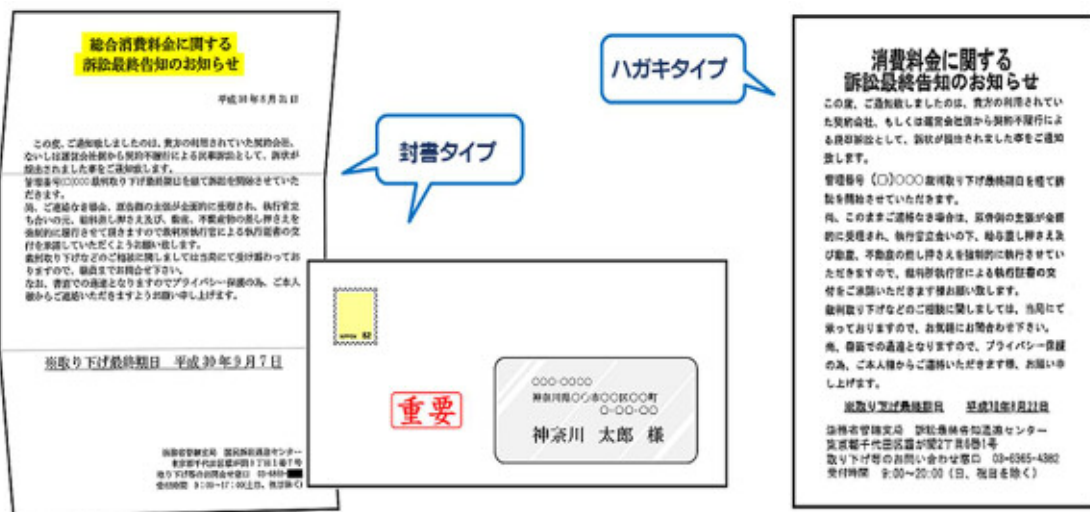
# 消費生活センターから消費者の皆様へのアドバイス

## 1 架空請求ハガキ等について

○「法務省管轄支局」等の名称で送り付け、「訴訟」「差押え」をちらつかせ、不安を煽って、連絡させようとしています。こうしたハガキは、50歳代から70歳代までの女性に多く送り付けられる傾向にありますが、最近は80歳以上にも送り付けられています。また、少数ですが、男性にも送り付けられています。

○平成30年度上半期は、新たに封書による手口も出てきました。また、「ハガキが届いたのは2度目」、「類似のハガキが2通同時に届いた」といった相談も寄せられています。

実際に送り付けられたハガキや封書(例)



○これまでの金銭支払方法は、コンビニに行けと指示し、プリペイドカード型電子マネーを購入させる手口が多かったのですが、こうした手口が減少する一方、示談金等の名目でいきなり100万円を超える高額を要求し、宅配便で現金を送付させる手口が増えています。

○このようなハガキ等が届いても、連絡先に決して連絡しないこと。また、相手に連絡をして何らかの指示を受けても、決して応じないことです。もしも、不審なハガキ等が届いたら、消費生活センターに相談しましょう。

## 2 情報商材に関する相談について～うまい儲け話などない！～

○インターネット上には簡単に高額収入が得られるノウハウなどの様々な情報が存在しますが、うまい儲け話などありません！少しでも怪しいと感じたり、高額な契約を勧誘される状況等があれば、安易に契約しないことが重要です。

不安や疑問に思ったら、消費生活センターに相談しましょう。

**消費者ホットライン 局番なし 188 (イヤヤ!)**

身近な消費生活相談窓口につながります。

<別紙「平成30年度上半期 消費生活相談概要」も併せて御覧ください。>

## 平成30年度上半期 消費生活相談概要

### I 消費生活相談の概況

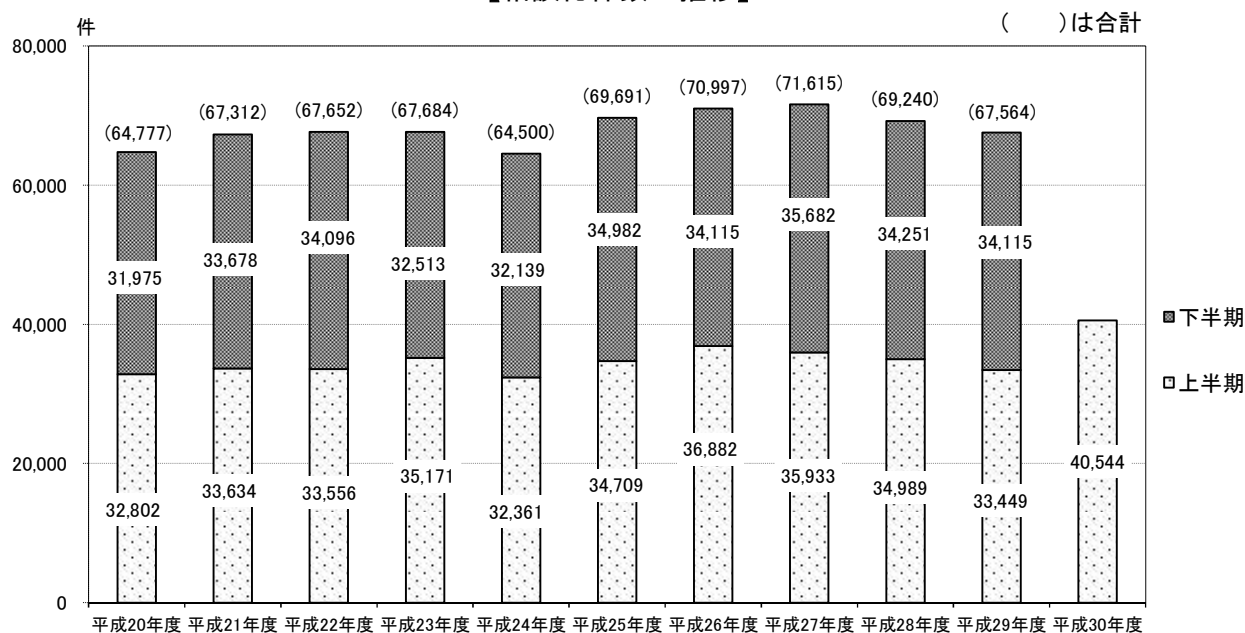
#### 1 相談件数の推移

神奈川県内の消費生活センター等で受け付けた相談総件数（「苦情」と「問合せ」の合計）は40,544件で、前年度同期と比べ7,095件（21.2%）増加しています。

相談総件数のうち、「苦情」は38,217件で、前年度同期と比べ6,992件（22.4%）増加しています。

単位：件			
	苦情	問合せ	相談総件数
平成30年度上半期(A)	38,217	2,327	40,544
平成29年度上半期(B)	31,225	2,224	33,449
増減(A-B)	6,992	103	7,095
前年度比(A/B)	122.4%	104.6%	121.2%

【相談総件数の推移】



#### 2 苦情相談の品目別1位は「商品一般」

- 1位は「商品一般」の10,443件で、前年度同期（2,954件）と比べ約3.5倍に急増しています。「訴訟」や「差押え」を行うとちらつかせ、金銭を騙し取ろうとするハガキ等による架空請求の相談が急増したことが主な要因です。
- 2位は「デジタルコンテンツ（※）」の4,481件で、前年度同期（5,194件）と比べ713件（13.7%）減少しています。ショートメッセージサービスを悪用した架空請求や、アダルトサイトのワンクリック請求の相談が減少したことが主な要因です。

※ 「デジタルコンテンツ」：インターネットを通じて提供されるコンテンツや情報のこと。

### 3 増加率が高い品目

- 増加率1位は、「商品一般（1位）」の10,443件で、前年度同期（2,954件）と比べ約3.5倍と急増しています。ハガキ等による架空請求の相談が急増したことが主な要因です。
- 増加率2位は、「ファンド型投資商品（9位）」の554件で、前年度同期（184件）と比べ約3倍に急増しています。農産加工品オーナー制度等の運用事業者の倒産が主な要因です。
- 増加率3位は、「電気（22位）」の214件で、前年度同期（122件）と比べ、約1.8倍に増加しています。「電気料金が安くなると電話で勧誘され、新たに契約したが、安くなっていない」などの相談が寄せられています。

【苦情相談の上位15品目＜前年度同期比較＞】

単位：件

順位	品目	平成30年度 上半期	平成29年度 上半期	前年度 同期比	備考
		[38,217]	[31,225]	122.4%	
1	商品一般	10,443	2,954	353.5%	
2	デジタルコンテンツ	4,481	5,194	86.3%	他のデジタルコンテンツ2,938、アダルト情報サイト844、出会い系サイト304
3	不動産貸借	1,385	1,470	94.2%	賃貸アパート1,210、借家85、不動産貸借サービス43
4	工事・建築	1,217	1,254	97.0%	屋根工事234、塗装工事183、工事・建築サービス162
5	健康食品	1,012	892	113.5%	
6	インターネット接続回線	983	904	108.7%	
7	携帯電話サービス	721	726	99.3%	
8	化粧品	679	622	109.2%	
9	ファンド型投資商品	554	184	301.1%	
10	役務その他サービス ※	542	586	92.5%	
11	修理サービス	466	409	113.9%	
12	フリーローン・サラ金	398	423	94.1%	
13	四輪自動車	359	397	90.4%	
14	テレビ放送サービス	303	312	97.1%	テレビ放送サービス230、衛星テレビ放送73
15	新聞	264	312	84.6%	
22	電気	214	122	175.4%	

※ 役務その他サービス：公的機関等を装って、流出した個人情報等の削除を持ちかけるなどの相談

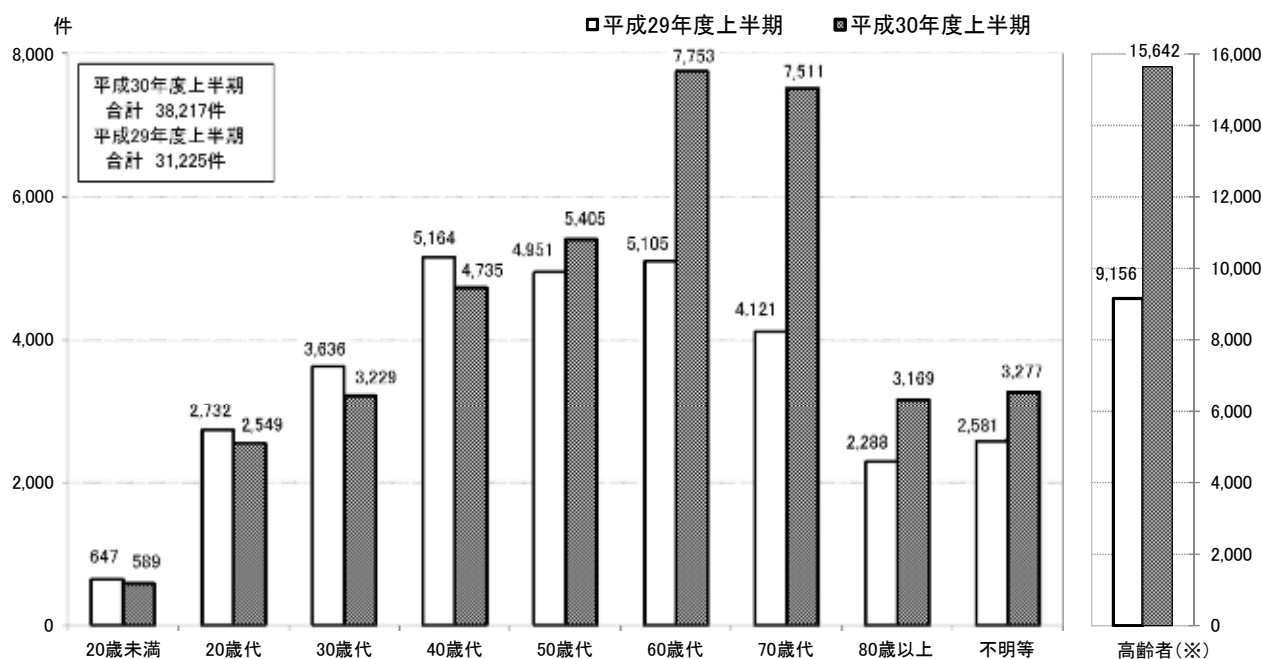
#### 4 年代別の状況

##### 契約当事者（※）の年代別1位は60歳代。50歳代以上で件数が増加！

- 契約当事者を年代別にみると、最も件数が多いのは「60歳代」の7,753件（構成比20.3%）です。2位は「70歳代」の7,511件（同19.7%）、3位は「50歳代」の5,405件（同14.1%）と続いています。
- 平成30年度上半期は、40歳代以下の件数が減少する一方で、50歳代以上では件数が増加しています。特に60歳代、70歳代の増加率が高くなっていますが、これは、急増している架空請求ハガキ等が主に50歳代から70歳代までの女性に多く送り付けられていることが影響していると思われます。

※ 契約当事者:実際に取引をした者のほか、事業者から勧誘や不当な請求を受けた者を含む。

【苦情相談の契約当事者年代別件数<前年度同期比較>】



※ 高齢者:契約当事者が65歳以上

【苦情相談の契約当事者年代別件数及び構成比<前年度同期比較>】

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明等	高齢者 (65歳以上)
平成30年度 上半期	589	2,549	3,229	4,735	5,405	7,753	7,511	3,169	3,277	15,642
(構成比)	(1.5%)	(6.7%)	(8.4%)	(12.4%)	(14.1%)	(20.3%)	(19.7%)	(8.3%)	(8.6%)	(40.9%)
平成29年度 上半期	647	2,732	3,636	5,164	4,951	5,105	4,121	2,288	2,581	9,156
(前年度同期比)	(91.0%)	(93.3%)	(88.8%)	(91.7%)	(109.2%)	(151.9%)	(182.3%)	(138.5%)	(127.0%)	(170.8%)

## Ⅱ 高齢者（契約当事者が65歳以上）の苦情相談

### 1 相談状況

- 平成30年度上半期の高齢者の苦情相談件数は15,642件で、前年度同期（9,156件）と比べ6,486件（70.8%）増加しています。苦情相談件数（38,217件）に占める割合は4割を超え（40.9%）、前年度同期（29.3%）と比べ11.6ポイント増加しました。これは、神奈川県の高齢者の人口構成比（24.9%（平成30年1月1日現在））を大きく上回っています。

#### 【「高齢者」の苦情相談件数推移】

単位：件

区 分	平成28年度	平成29年度		平成30年度 上半期	前年度 同期比
			上半期		
高齢者の苦情相談件数(A)	17,820 (100.0%)	18,907 (100.0%)	9,156 (100.0%)	15,642 (100.0%)	170.8%
65歳～69歳 (構成比)	4,865 (27.3%)	5,431 (28.7%)	2,746 (30.0%)	4,962 (31.7%)	180.7%
70歳代 (構成比)	8,318 (46.7%)	8,770 (46.4%)	4,123 (45.0%)	7,511 (48.0%)	182.2%
80歳以上 (構成比)	4,637 (26.0%)	4,706 (24.9%)	2,287 (25.0%)	3,169 (20.3%)	138.6%
苦情相談件数(B)	64,601	63,173	31,225	38,217	122.4%
苦情相談件数に占める 高齢者の相談の割合(A)/(B)	27.6%	29.9%	29.3%	40.9%	
神奈川県の人口における 65歳以上の割合 ※	24.0%	24.5%		24.9%	

※ 神奈川県年齢別人口統計調査による（各年1月1日現在）

### 2 上位品目

- 1位は「商品一般」の7,187件で、前年度同期（1,079件）と比べ約6.7倍と激増しています。ハガキ等による架空請求の相談が急増したことが主な要因です。
- 5位の「ファンド型投資商品」が365件で、前年度同期（91件）と比べ約4倍と急増しています。これは高齢者を中心に出資を募っていた農産加工品オーナー制度を運用していた事業者が倒産したことが要因です。

#### 【「高齢者」の苦情相談上位品目】

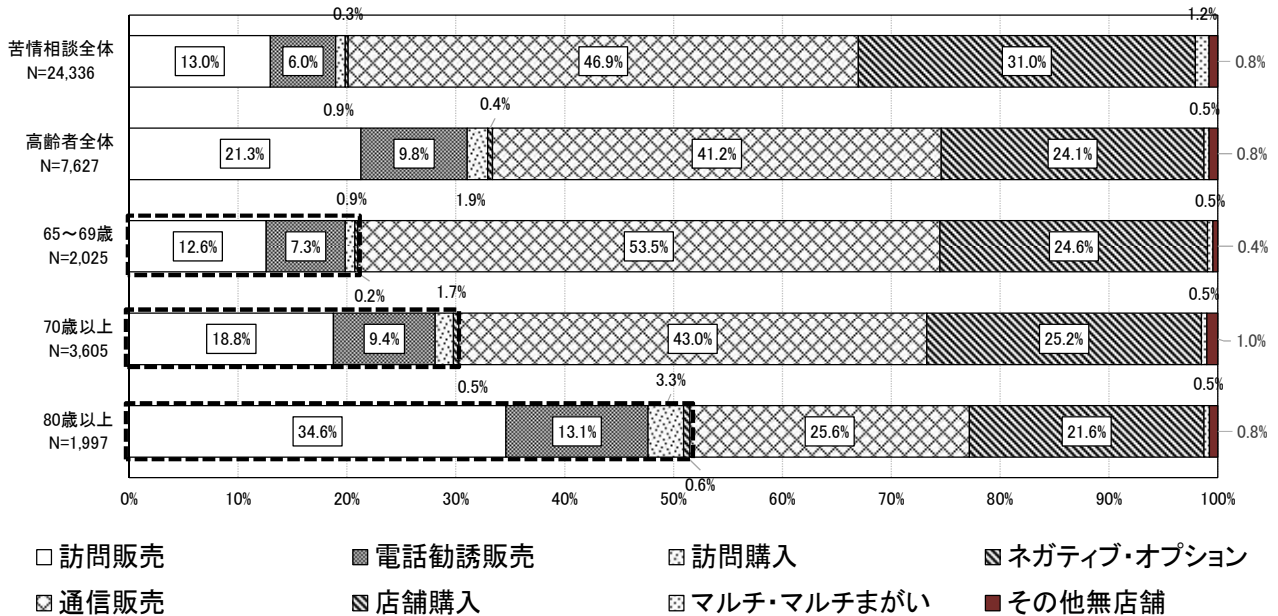
単位：件

	品目	平成30年度 上半期	平成29年度		平成28年度	対前年度 同期比	備 考
			上半期				
		15,642	9,156	[18,907]	[17,820]	170.8%	
1	商品一般	7,187	1,079	2,964	931	666.1%	
2	デジタルコンテンツ	1,216	1,376	2,481	3,095	88.4%	他のデジタルコンテンツ933、アダルト情報サイト208、出会い系サイト32
3	工事・建築	611	610	1,191	1,222	100.2%	屋根工事152、工事・建築サービス92、塗装工事89
4	インターネット接続回線	367	308	619	662	119.2%	
5	ファンド型投資商品	365	91	214	188	401.1%	
6	健康食品	269	261	493	591	103.1%	
7	携帯電話サービス	196	219	405	395	89.5%	
8	修理サービス	182	166	369	361	109.6%	
	役務その他サービス	182	169	332	394	107.7%	
10	不動産貸借	159	173	323	371	91.9%	賃貸アパート118、借家22

### 3 販売購入形態

- 年代が上がるにつれ、「訪問販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」「ネガティブ・オプション（いわゆる送り付け商法）」の割合が上昇（表中点線枠囲い部分）し、「通信販売」や「店舗購入」の割合が減少しています。
- 主な販売購入形態について、高齢者の占める割合をみると、「訪問購入」が最も高く、66.5%が高齢者の相談となっています。

【「高齢者」の苦情相談 販売購入形態別割合(不明・無関係は除く)】



【主な販売購入形態別 高齢者の占める割合】

単位：件

主な販売購入形態	高齢者の占める割合	高齢者(※)	全体
訪問購入	66.5%	143	215
ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)	52.3%	34	65
訪問販売	51.4%	1,622	3,156
電話勧誘販売	51.2%	746	1,457
通信販売	27.6%	3,145	11,411
マルチ・マルチまがい	12.5%	38	303

※契約当事者が65歳以上の者  
※「その他無店舗」「不明・無回答」は除く。



#### 4 販売方法・手口（※）別

- 架空請求ハガキ等の相談が多く寄せられたため、「架空請求」「身分詐称」が前年度同期と比べ、急増しています。
- 高齢者を中心に融資を募っていた農産加工品オーナー制度等の運用事業者が倒産した影響で、「利殖商法」が350件で、前年度同期（125件）と比べ約2.8倍に増加しています。

※ 「販売方法・手口」の内容については、「平成30年度上半期 神奈川県内における消費生活相談に関するデータ集」P33参照

#### 【「高齢者」の苦情相談 販売方法・手口別上位10位】

単位：件

	販売方法・手口	平成30年度上半期	平成29年度上半期	前年度同期比	平均契約購入金額(千円)	平均既支払額(千円)	主な品目と件数
1	架空請求	7,489	1,639	456.9%	348	13	①商品一般6,758、②デジタルコンテンツ662、③他のネット通信関連サービス32、④音響・映像機器12、⑤健康食品3
2	身分詐称	3,574	702	509.1%	902	37	①商品一般2,957、②デジタルコンテンツ272、③他の保健・福祉63、④インターネット接続回線46、⑤社会保険37
3	電子商取引	1,790	1,811	98.8%	211	99	①デジタルコンテンツ1,056、②商品一般140、③健康食品88、④他のネット通信関連サービス62、⑤化粧品61
4	家庭訪販	1,572	1,571	100.1%	1,894	1,230	①工事・建築413、②新聞123、③修理サービス89、④山林68、④テレビ放送サービス68
5	電話勧誘	1,300	1,273	102.1%	2,267	1,294	①インターネット接続回線243、②商品一般124、③山林63、④役務その他サービス49、⑤健康食品46
6	利殖商法	350	125	280.0%	4,653	4,407	①ファンド型投資商品252、②デジタルコンテンツ18、③公社債12、④中古分譲マンション8、④株8
7	点検商法	289	260	111.2%	912	311	①工事・建築155、②駆除サービス28、③役務その他サービス20、④建物清掃サービス19、⑤修理サービス16
8	無料商法	240	230	104.3%	388	50	①デジタルコンテンツ50、②工事・建築33、③携帯電話サービス12、④役務その他サービス11、⑤インターネット接続回線8
9	二次被害	229	227	100.9%	5,058	2,478	①山林87、②商品一般39、②別荘地23、④役務その他サービス16、⑤土地11
10	ワンクリック請求	190	287	66.2%	279	7	①デジタルコンテンツ187、②商品一般2、③パソコンソフト1

(注) 相談内容は、「全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET)」の「内容等キーワード」の定義による。複数選択可能なため、件数の計は相談件数の計と一致しない。

#### 5 契約購入金額・既支払金額について

- 契約購入金額と既支払金額の平均値の推移をみると、平成30年度上半期は、契約購入金額では高齢者が高齢者以外と比べ約1.2倍、既支払金額では高齢者が高齢者以外と比べ約1.8倍となっており、高齢者の相談では高齢者以外と比べ高額となっています。

#### 【平均契約購入金額・平均既支払金額の推移(「高齢者」と「高齢者以外」の比較)】

単位：千円

	区分	平成28年度	平成29年度		平成30年度上半期
				上半期	
平均契約購入金額	高齢者	1,594	1,640	1,574	1,498
	高齢者以外	1,132	1,147	1,020	1,213
平均既支払金額	高齢者	870	893	984	775
	高齢者以外	396	366	341	425



### Ⅲ 若者（契約当事者が30歳未満）の苦情相談

#### 1 相談状況

- 平成30年度上半期の若者の苦情相談件数は3,138件で、前年度同期（3,376件）と比べ238件（7.0%）減少しています。苦情相談件数（38,217件）に占める割合は8.2%となっています。

【「若者」の苦情相談件数推移】

単位：件

区 分	平成28年度	平成29年度		平成30年度 上半期	前年度 同期比
			上半期		
若者の苦情相談件数(A)	7,411	6,704	3,376	3,138	93.0%
	(100.0%)	(100.0%)	(100.0%)	(100.0%)	
未成年(20歳未満) (構成比)	1,557 (21.0%)	1,268 (18.9%)	646 (19.1%)	589 (18.8%)	91.2%
	20歳代 (構成比)	5,854 (79.0%)	5,436 (81.1%)	2,730 (80.9%)	
苦情相談件数(B)	64,601	63,173	31,225	38,217	122.4%
苦情相談件数に占める 若者の相談の割合(A)/(B)	11.5%	10.6%	10.8%	8.2%	

#### 2 上位品目

- 若者の苦情相談の上位品目をみると、7位の「他の内職・副業」が前年度同期と比べ約1.6倍に増加しています。「知人から海外オンラインカジノの広告作成内職で、会員を増やすと儲かるなどと誘われて契約したが、解約したい」といった相談が寄せられています。

【「若者」の苦情相談上位品目】

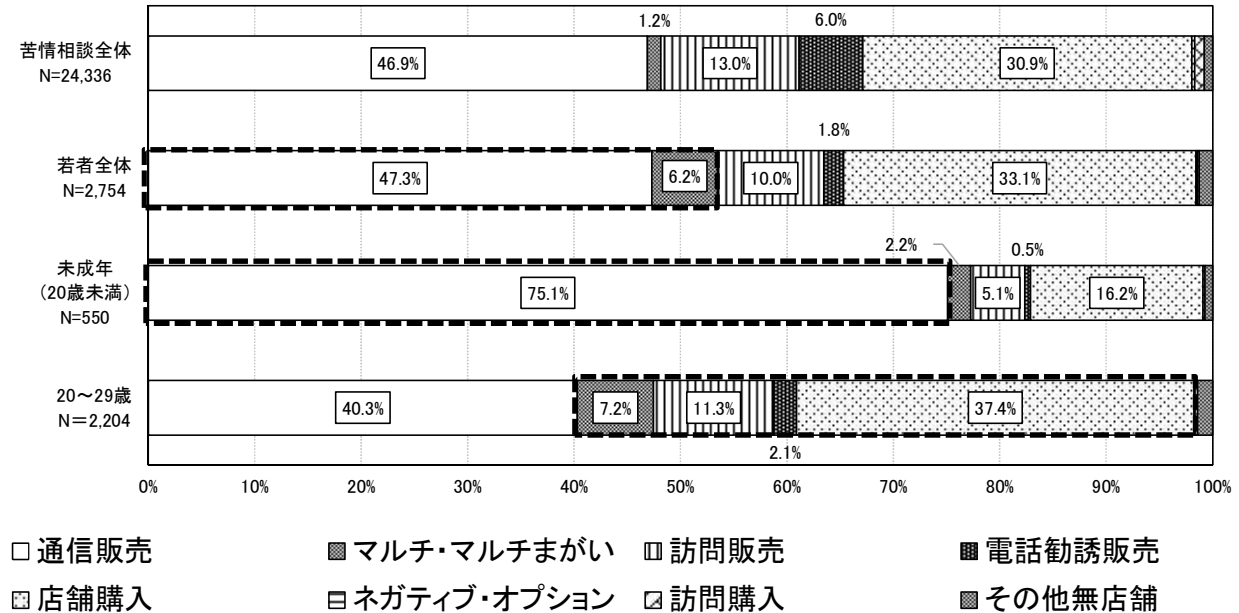
単位：件

順位	品 目	平成30年度 上半期	平成29年度		平成28年度	対前年度 同期比	備 考
		3,138	上半期 3,376	[6,704]			
1	デジタルコンテンツ	652	676	1,261	1,929	96.4%	他のデジタルコンテンツ287、アダルト情報サイト136、出会い系サイト95
2	不動産貸借	231	221	460	500	104.5%	賃貸アパート216、借家10
3	商品一般	144	120	241	176	120.0%	
4	エステティックサービス	132	296	426	284	44.6%	脱毛エステ72、痩身エステ29、美顔エステ24
5	化粧品	95	91	166	171	104.4%	
6	健康食品	84	97	276	216	86.6%	
7	他の内職・副業	74	45	106	110	164.4%	
8	インターネット接続回線	60	79	149	178	75.9%	
9	役務その他サービス	58	57	121	127	101.8%	
10	モバイルデータ通信	54	47	78	139	114.9%	

### 3 販売購入形態

- 若者全体では、苦情相談全体の傾向と比べ「通信販売」「マルチ・マルチまがい」の割合が高くなっています（表中点線枠囲い部分）。
- 未成年では、「通信販売」の割合が7割超と突出しています。
- 主な販売購入形態について、若者の占める割合をみると、「マルチ・マルチまがい」が他の販売購入形態と比べて突出して高く、5割超が若者の相談となっています。

【「若者」の苦情相談 販売購入形態別割合(不明・無関係除く)】



【主な販売購入形態別 若者の占める割合】

単位：件

主な販売購入形態	若者の占める割合	若者(※)	全体
マルチ・マルチまがい	56.1%	170	303
通信販売	11.4%	1,302	11,411
訪問販売	8.8%	277	3,156
ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)	4.6%	3	65
電話勧誘販売	3.4%	50	1,457
訪問購入	2.3%	5	215

※契約当事者が30歳未満の者  
※「その他無店舗」「不明・無回答」は除く。

#### 4 販売方法・手口（※）別

- 前年度同期と比べ、簡単に高額収入を得られるという投資や副業の儲け話等に関する「利殖商法」の相談が約 1.6 倍、「サイドビジネス商法」の相談が約 1.4 倍と増加しています。
- また、高額な契約を勧誘された際、お金がないと断ったところ、学生ローン等での契約を強要される「クレジット・サラ金強要商法（クレ・サラ強要商法）」に関する相談が約 1.6 倍となっています。

※ 「販売方法・手口」の内容については、「平成 30 年度上半期 神奈川県内における消費生活相談に関するデータ集」P33 参照

#### 【「若者」の苦情相談 販売方法・手口別上位 10 位】

単位:件

	販売方法・手口	平成 30年度 上半期	平成 29年度 上半期	前年度 同期比	平均契約 購入金額 (千円)	平均 既支払額 (千円)	主な品目と件数
1	電子商取引	1,172	1,268	92.4%	158	64	①デジタルコンテンツ536、②化粧品76、③健康食品71、④商品一般28、⑤運動靴23
2	SNS	265	235	112.8%	427	269	①デジタルコンテンツ88、②他の内職・副業24、③役務その他サービス14、④化粧品12、⑤他のデリバティブ取引11
3	サイドビジネス商法	255	180	141.7%	419	276	①デジタルコンテンツ67、②他の内職・副業63、③教養・娯楽サービスその他15、④教養娯楽教材14、⑤商品一般13
4	架空請求	181	180	100.6%	297	34	①デジタルコンテンツ141、②商品一般38、③他のネット通信関連サービス2
5	家庭訪販	163	185	88.1%	1,277	113	①テレビ放送サービス30、②インターネット接続回線18、③新聞16、④モバイルデータ通信12、⑤分譲マンション10
6	ワンクリック請求	131	202	64.9%	274	10	①デジタルコンテンツ130、②役務その他サービス1
7	無料商法	130	142	91.5%	327	41	①デジタルコンテンツ50、②エステティックサービス21、③ミネラルウォーター7、④モバイルデータ通信4、④役務その他サービス4
8	クレ・サラ強要商法	111	69	160.9%	757	520	①デジタルコンテンツ23、②教養娯楽教材14、③教養・娯楽サービスその他13、④パソコンソフト9、⑤他の内職・副業8
9	利殖商法	100	62	161.3%	2,643	1,794	①デジタルコンテンツ26、②ファンド型投資商品15、③他のデリバティブ取引9、③教養・娯楽サービスその他9、③分譲マンション9
10	アポイントメントセールス	90	67	134.3%	591	276	①他の内職・副業14、②デジタルコンテンツ10、②タレント・モデル養成教室10、④役務その他サービス9、⑤ネックレス7

(注) 相談内容は、「全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET)」の「内容等キーワード」の定義による。複数選択可能なため、件数の計は相談件数の計と一致しない。

#### 5 契約購入金額・既支払金額

- 契約購入金額と既支払金額の平均値は、若者以外と比べるといずれも低額となっていますが、前年度同期と比べ金額は増加に転じています。これは、契約購入金額や既支払額が高額となる傾向にある「利殖商法」「サイドビジネス商法」に関する相談が増加していることが主な要因と考えられます。

#### 【平均契約購入金額・平均既支払金額の推移(「若者」と「若者以外」の比較)】

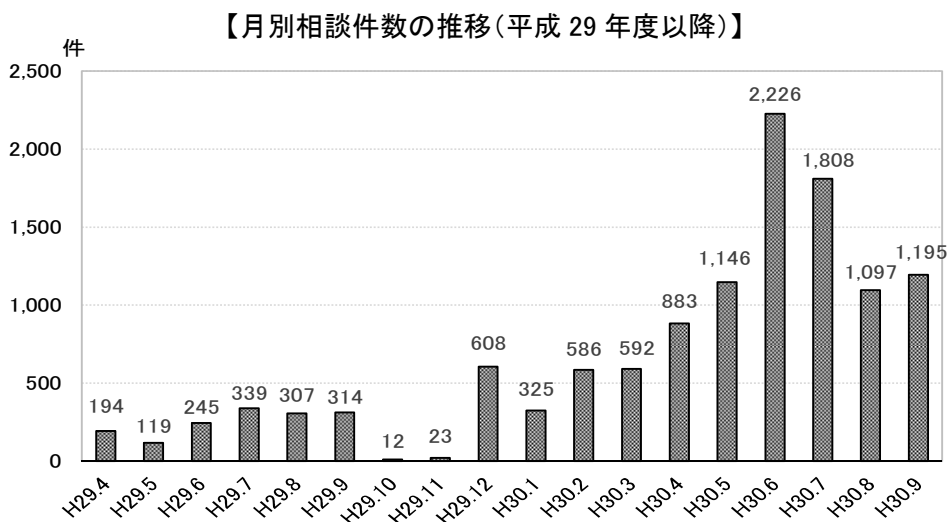
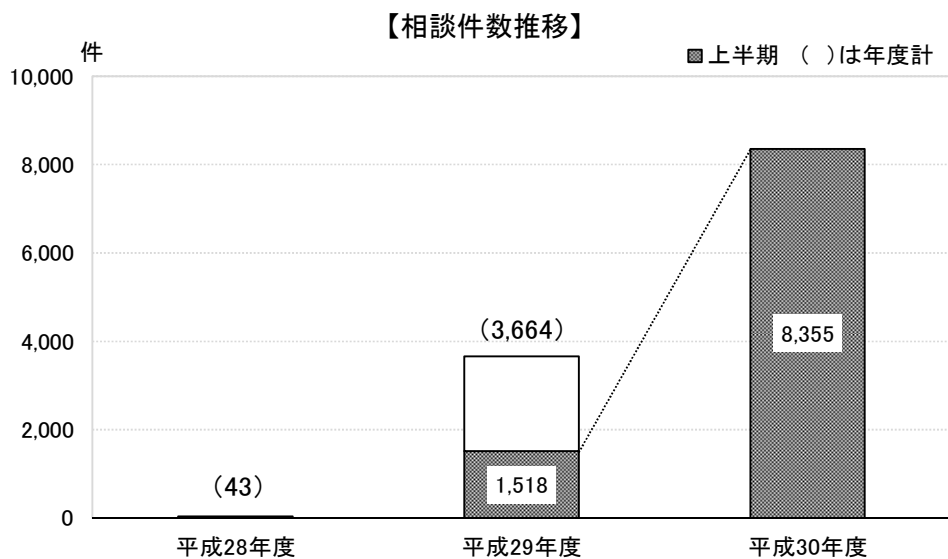
単位:千円

	区分	平成28年度	平成29年度		平成30年度 上半期
				上半期	
平均 契約購入 金額	若者	621	616	603	841
	若者以外	1,355	1,387	1,263	1,366
平均 既支払金額	若者	148	156	163	210
	若者以外	579	563	571	589

## IV 特徴的な苦情相談

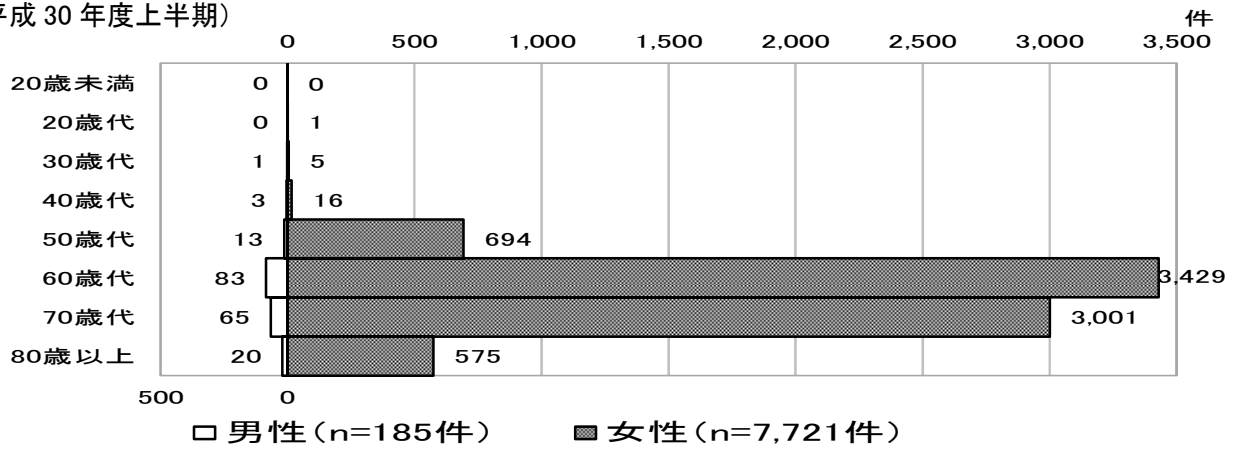
### 1 ハガキ等による架空請求

- ハガキ等による架空請求に関する相談件数は8,355件で、前年度同期（1,518件）と比べ約5.5倍と激増しています。平成30年度上半期は、5月以降、月に1,000件を超える相談が寄せられています。
- ハガキ等を送り付けられた者の年代別や性別の特徴をみると、前年度同期と同じように60歳代女性の相談が最も多かったものの、平成30年度上半期は、70歳代や80歳以上のより高齢層の相談が増えている状況が窺えます。また、少数ですが、男性にも送り付けられています。
- 平成30年度上半期に実際に金銭を支払ってしまった相談件数は24件、割合は0.3%（前年度同期17件、1.1%）で、相談件数の激増に対し、支払った件数の伸びは小さく、割合は非常に少なくなっています。寄せられた相談の大半は相手方に連絡する前の相談で、被害を未然に防止できたケースと考えられます。
- しかし、支払ってしまった場合の平均金額は約70万5千円で、前年度同期（約28万1千円）と比べ約2.5倍と増加しています。これまで多かった、コンビニエンスストアに行けと指示しプリペイドカード型電子マネーを10万円分購入させる手口が減少し、示談金等の名目でいきなり100万円超の金額を要求し宅配便で現金を送付させる手口が増えていることが考えられます。

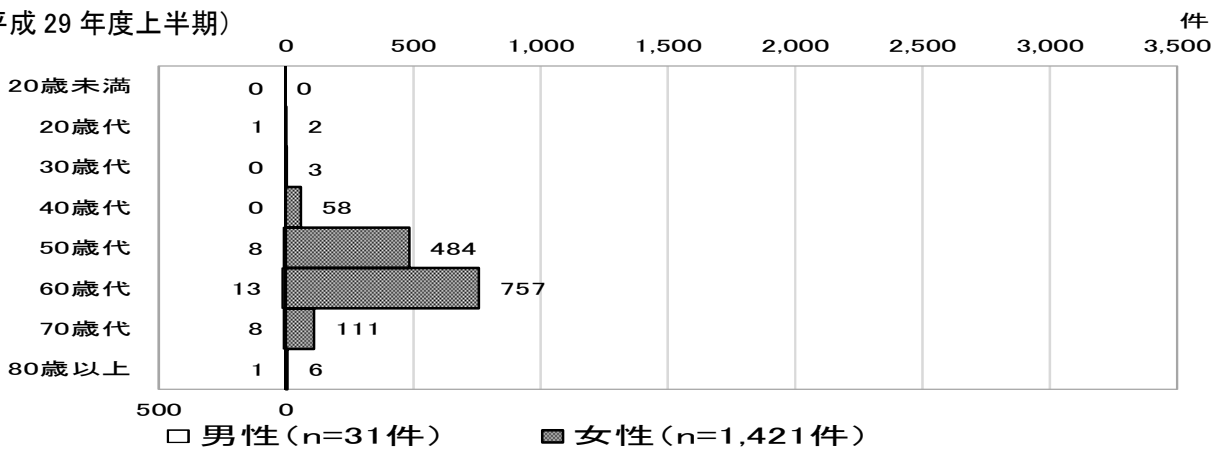


【ハガキ等を送り付けられた者の年代別・性別の状況】

(平成30年度上半期)



(平成29年度上半期)



【請求金額が判明したもの及び既に金銭を支払ったものの相談件数、平均既支払額の状況】

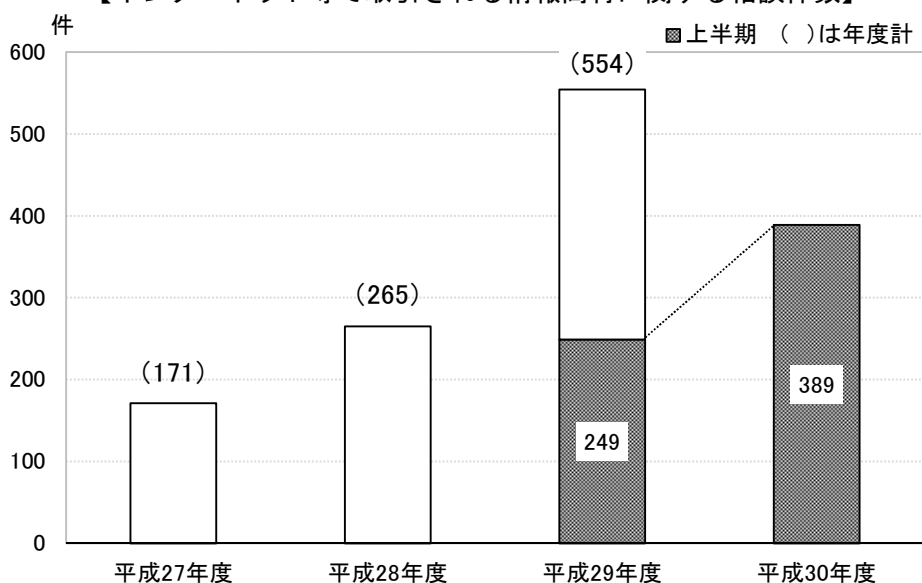
単位：件

	請求額判明分	既支払分	平均既支払額 (千円)	相談件数
平成29年度 上半期	50	17	281	1,518
(構成比)	3.3%	1.1%		
平成30年度 上半期	71	24	705	8,355
(構成比)	0.8%	0.3%		

## 2 インターネット等で取引される情報商材に関する相談

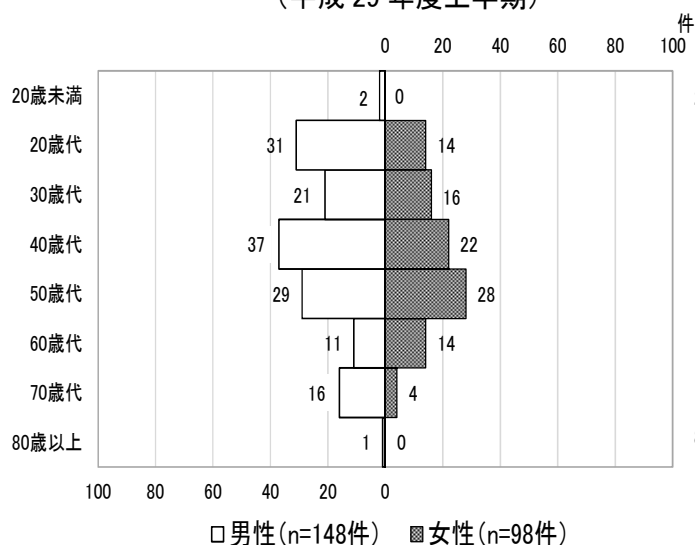
- インターネットの通信販売等で、副業、投資やギャンブル等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して販売されている情報（以下「情報商材」という。）に関連する相談が多く寄せられており、平成30年度上半期は389件で、前年度同期（249件）と比べ約1.6倍となっています。
- 年代別と性別の特徴をみると、20歳代、40歳代、50歳代で件数が多くなっています。また、平成30年度上半期は、前年度同期と比べ女性の割合がやや増加しています。
- 情報商材はUSB、DVD等の実物で取引される場合もあれば、インターネット上でPDF等をダウンロードして閲覧する場合や動画等で配信する場合があります。また、情報商材の購入をきっかけにコンサルティング名目の契約等をさせられる事例もあるほか、最初は安価で購入しても、特別な情報やサポートがあるなどと勧誘して、次々と高額な契約を勧められる事例が見受けられます。

【インターネット等で取引される情報商材に関する相談件数】

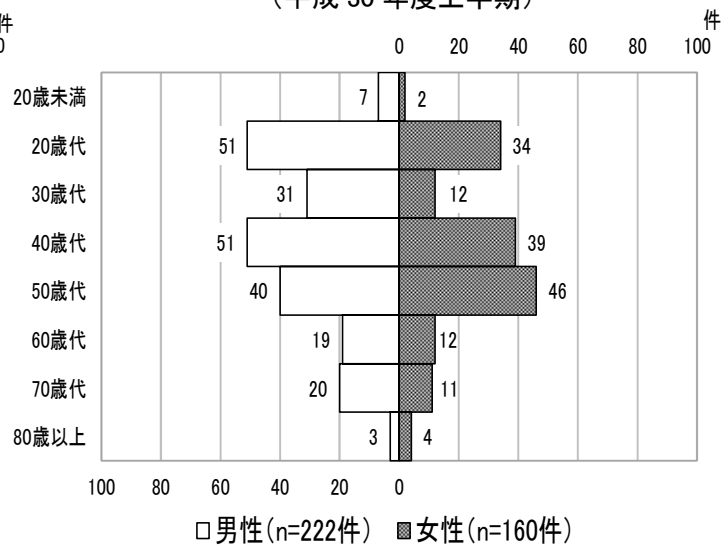


【年代別・性別の状況】

(平成29年度上半期)



(平成30年度上半期)



「平成30年度上半期 神奈川県内における消費生活相談に関するデータ集」も御覧ください。  
<http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/cnt/f370221/p201812.html>

## <主な相談事例>

### ○架空請求ハガキ

(当事者) 70歳代 女性

(相談内容) 数日前の夕方「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と書かれたはがきが私宛てに届いた。「連絡無き場合、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立ち会いの下、給料差し押さえ、動産、不動産の差し押さえを強制的に履行されます。裁判取下げなどのご相談に関しましては、当局にて承っておりますので、職員までお問い合わせください。なお、書面での通達となりますので、プライバシー保護のためご本人様からご連絡いただきますようお願い申し上げます。」という内容だが全く身に覚えがないので、すぐに葉書に記載された問い合わせ窓口に連絡し、電話に出た男性が弁護士を紹介すると言うのでお願いした。相手の男性が紹介した他県の弁護士会所属の弁護士と話をして示談をすることにした。示談金100万円を宅配便で送るよう指示されたので送った。相手と連絡を取りたいが、連絡が取れない。どうしたらよいか。

(対応) ハガキの文面を読み上げてもらい、架空請求ハガキであることを確認した。相談者へは本来支払うべきではなかったことを説明し、送付された架空請求ハガキ、現金を送付した宅配便の送付伝票を持参して警察署に届け出るよう伝えた。名簿を悪用した二次被害のおそれがあるため、今後、身に覚えの無い請求や裁判所名で書面が届いた場合は必ず消費生活センターに相談するよう伝えた。

### ○情報商材(スポーツの海外ギャンブルへの投資)

(当事者) 50歳代 男性

(相談内容) 投資のメールマガジンに登録し、送信されてきたスポーツの勝敗に投資するという海外ギャンブルへの投資の動画を5日間見た。スマートフォンに通知されるシグナル通りに誰でも数秒で終わる簡単操作を繰り返すだけで確実に収益が上がると繰り返し説明があった。動画の説明を総括したメールにも参加費全額返金保証の安心保証もついているというので28万5,000円でクレジットカード決済をした。さらに、決済完了画面で「この画面限り」の条件で上位版の募集画面が表示され、通常版の10倍から30倍程度の収入があり、2か月に1回のセミナー開催やコンサルティングがついているというので48万円でカード決済をした。しかし、両方とも操作には相当熟練したスキルが必要であることが分かった。さらに1か月後に全自動で月利250%の収入が得られると勧誘を受けて29万8,000円でクレジットカード決済した。収益性は少し上がったがトータルでは大損になった。セミナーは一回も開催されなかった。全額返金保証の条件があったので購入金額を全額返金してもらいたい。

(対応) 契約までの経緯・問題点と相談者の意向を文書にしてクレジットカード会社、決済代行会社に送付後に消費生活センターが斡旋できることを伝えた。決済代行業者から連絡があり、「文書を販売事業者に送付した。設定した交渉期限までに当事者間で結論を出し、センターに連絡するよう伝えた」とのことだったが、販売事業者から何の連絡もなかった。このことを決済代行業者に伝えたところ、全額を返金すると回答があった。その旨を相談者に伝えて、全額の返金や契約が取り消されたことを確認して相談対応を終了した。