

報道発表資料

平成29年12月21日
独立行政法人国民生活センター

消費者問題に関する 2017 年の 10 大項目

国民生活センターでは、毎年、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する 10 大項目」を選定し、公表しています。

2017 年は、還付金詐欺や訪問購入などで高齢者をターゲットにした悪質な勧誘、仮想通貨や格安スマホなどの新たな分野の相談が多く寄せられた年となりました。

<2017 年の 10 大項目>

- ◆狙われる高齢者 「還付金詐欺」、「訪問購入」での相談目立つ
- ◆依然として多い「定期購入」トラブル 20 歳未満でも多くみられる
- ◆仮想通貨の利用広がる 「必ず儲かる」と勧誘されて購入するもトラブルに
- ◆情報通信の多様化 格安スマホなどの相談も
- ◆子どもの事故 加熱式たばこの誤飲、宅配ボックスに閉じ込めなどが発生
- ◆「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品の危害 若い女性に多発
- ◆格安旅行会社「てるみくらぶ」が経営破綻
- ◆景品表示法による初の課徴金納付命令 品質への信頼揺らぐ企業の不祥事
- ◆改正特定商取引法施行 約 120 年ぶりとなる民法改正も
- ◆集团的消費者被害回復制度の整備進む 特定適格消費者団体の認定と国民生活センター法の改正

◆狙われる高齢者 「還付金詐欺」、「訪問購入」での相談目立つ（表1、表2）

- ・高齢者を狙う悪質な手口が後を絶ちません。「還付金詐欺」に関しては、これまでに2011年、2015年と注意喚起を行ってきましたが、依然として多くの相談が寄せられています。
- ・自宅で不用品を買い取ってもらうはずが強引に貴金属を買い取られた、という「訪問購入」に関する相談も高齢者の占める割合が高く、なかには「終活」として、まとまった量の不用品を処分しようとしたところ、トラブルに遭ってしまったというケースもみられました。

◆依然として多い「定期購入」トラブル 20歳未満でも多くみられる（表3）

- ・当センターでは、2016年に「定期購入」に関する注意喚起を行いました。その後も多くの相談が寄せられています。「1回目90%OFF」など、通常価格よりも低価格で購入できることが強調されており、20歳未満からの相談も多数寄せられています。
- ・「定期購入」に関しては、特定商取引法施行規則及び「インターネット通販における「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」に係るガイドライン」が改正され、通信販売の広告やインターネット通販における申込み・確認画面上に、定期購入契約である旨及び金額（支払代金の総額等）、契約期間その他の販売条件の表示義務が追加・明確化されるなどの動きもありました。

◆仮想通貨の利用広がる 「必ず儲かる」と勧誘されて購入するもトラブルに（表4）

- ・4月、改正資金決済法が施行され、「仮想通貨」に関する新しい制度がスタートし、国内で仮想通貨交換サービスを行う事業者に対しては、登録制等が導入されました。このように「仮想通貨」に関する制度が整備される中、一部の仮想通貨は新たな決済手段として注目を集めています。
- ・そうした中、「必ず値上がりする」と言われ、売却利益を目的に仮想通貨を購入したが、儲かるところか支払ったお金も戻ってこない等というトラブルもみられました。

◆情報通信の多様化 格安スマホなどの相談も（表5）

- ・規制緩和により情報通信が多様化する中、関連したトラブルもみられます。
- ・料金設定が比較的安価であることなどから、「格安スマホ」の利用が広がっていますが、一方で思っていたサービス内容と異なっていたなどの相談も多く寄せられているため、当センターでは「格安スマホ」を選ぶ際の注意点等を公表しました。

◆子どもの事故 加熱式たばこの誤飲、宅配ボックスに閉じ込めなどが発生

- ・たばこ葉を電気で熱して蒸気を吸う「加熱式たばこ」では、誤飲による事故が発生しています。当センターでは子どもの手が届かない場所に保管、廃棄するように注意喚起を行いました。
- ・不在時でも宅配便を受け取り可能な設備である「宅配ボックス」でも、子どもが遊んでいる最中に閉じ込められる事故が起きています。
- ・「加熱式たばこ」も、「宅配ボックス」も近年注目され始めた商品、サービスです。市場が拡大するとともに事故件数が増加する可能性もあるので、今後も注意が必要です。

◆「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品の危害 若い女性に多発

- ・「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品を摂取したところ、月経不順など、女性特有の生理作用に影響を及ぼしていると考えられる危害事例の相談が多数寄せられました。
- ・当センターの公表を受けて、消費者庁、厚生労働省から都道府県等を通じて、「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品を製造・販売等する事業者に対して、製品の製造管理、消費者に対する情報提供等をするよう通知がされました。
- ・このほかにも「健康食品」をめぐっては、摂取したところ薬物性肝障害を発症したという事例もみられることから注意喚起を行いました。

◆格安旅行会社「てるみくらぶ」が経営破綻

- ・3月、主に海外旅行のパッケージツアーの販売を行っていた旅行会社「てるみくらぶ」が多くの旅行申し込みを受けたまま経営破綻したことにより、旅行者に大きな影響を与えました。
- ・旅行会社が破綻した際には、旅行者が前払いした旅行代金を弁済する弁済業務保証金制度がありますが、この度の破綻を受け、観光庁において、消費者保護のため、制度のあり方の検討が行われた結果、弁済業務保証金の引き上げ等の措置が講じられることになりました。

◆景品表示法による初の課徴金納付命令 品質への信頼揺らぐ企業の不祥事

- ・1月、消費者庁は大手自動車メーカーに対して、実際よりも燃費をよく見せかけていたなどとして景品表示法に基づく、初の課徴金納付命令を出しました。
- ・また本年の下半期には、自動車の完成検査を無資格者が行っていた問題や大手鉄鋼メーカー等による製品に関するデータの改ざんや不正が明るみに出るなど、品質の信頼を揺るがすような問題が相次ぎました。

◆改正特定商取引法施行 約120年ぶりとなる民法改正も

- ・2016年6月に公布された改正特定商取引法が本年12月1日に施行されました。この度の改正では、「指定権利」から「特定権利」への規制対象の拡大、法令違反行為を行う事業者への対応の強化等が行われました。また、美容医療契約に関しては、近年、不適切な勧誘や解約等に関する消費生活相談が増加しているとして、一定の美容医療を特定継続的役務に新たに追加指定する政令改正も行われました。
- ・5月、民法の一部を改正する法律が成立し、約120年ぶりに契約等に関する規定が見直されることになりました。約款規定の新設や賃貸借における敷金返還や原状回復に関するルールが明文化されるなど、消費生活にかかわる内容も含まれています。

◆集団的消費者被害回復制度の整備進む 特定適格消費者団体の認定と国民生活センター法の改正

- ・2016年10月、消費者裁判手続特例法が施行され、これまでに2団体が消費者に代わって被害回復裁判手続を進行できる「特定適格消費者団体」に認定されました。
- ・7月、適格消費者団体等の活動を支援する基金として、「消費者スマイル基金」が設立されました。また、特定適格消費者団体の被害回復裁判手続において、仮差押えのための担保を立てることができるとする国民生活センター法の改正が行われ、10月1日に施行されました。

(参考資料 1) 関連する相談件数等

相談件数は 2017 年 11 月 30 日までに PIO-NET (全国消費生活情報ネットワークシステム) に登録されたもの。また、2016 年の () 内の数字は、2016 年 11 月 30 日までに PIO-NET に登録された相談件数。

※PIO-NET (パイオネット: 全国消費生活情報ネットワークシステム) とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談を除いた件数。

(参考) 年別相談件数および契約当事者が 65 歳以上の相談件数

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年
全相談件数	916, 219	939, 926	935, 291	891, 026 (757, 515)	771, 192
契約当事者が 65 歳以上の相談件数	265, 451	258, 705	254, 231	245, 597 (207, 421)	221, 488
[割合]	[29. 0%]	[27. 5%]	[27. 2%]	[27. 6%]	[28. 7%]

※契約当事者が 65 歳以上の相談件数は、2009 年 163, 360 件、2010 年 179, 466 件、2011 年 197, 130 件、2012 年 200, 227 件。

表 1. 「還付金詐欺」に関する相談件数

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年
還付金詐欺	2, 144	2, 658	4, 672	7, 470 (6, 162)	4, 639
契約当事者が 65 歳以上の相談件数	1, 549	2, 120	3, 829	5, 923 (4, 857)	3, 725
[割合]	[72. 2%]	[79. 8%]	[82. 0%]	[79. 3%]	[80. 3%]

表 2. 「訪問購入」に関する相談件数

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年
訪問購入	6, 203	7, 601	8, 465	8, 629 (7, 259)	7, 430
契約当事者が 65 歳以上の相談件数	3, 363	4, 242	4, 871	5, 045 (4, 232)	4, 286
[割合]	[54. 2%]	[55. 8%]	[57. 5%]	[58. 5%]	[57. 7%]

表 3. 通信販売での健康食品等の「定期購入」に関する相談件数

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年
定期購入	1,297	1,813	3,906	13,192 (11,260)	13,119

表 4. 「仮想通貨」に関する相談件数

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年
仮想通貨	—	77	447	616 (462)	1,707

表 5. 「格安スマホ」に関する相談件数

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年
格安スマホ	45	96	324	900 (713)	1,303

(参考資料2) 関連する国民生活センターの公表資料

◆**狙われる高齢者 「還付金詐欺」、「訪問購入」での相談目立つ**

- ・不用品を買い取ると言ったのに貴金属を買い取られた！！－終活の一環！？高齢者を中心に訪問購入のトラブルが発生していますー (2017年9月7日)
- ・ATMを操作しても還付金はもらえません！！－「還付金詐欺」に関する相談が増えていますー (2017年9月14日)

◆**依然として多い「定期購入」トラブル 20歳未満でも多くみられる**

- ・「お試し」のつもりが「定期購入」に！？第2弾－健康食品等のネット通販では、契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょうー (2017年11月16日)

◆**仮想通貨の利用広がる 「必ず儲かる」と勧誘されて購入するもトラブルに**

- ・知人からの勧誘、セミナーでの勧誘による仮想通貨の購入トラブルにご注意－「必ず儲(もう)かる」という言葉は信じないで！ー (2017年3月30日)
- ・コンビニ払いを指示する架空請求にご注意！第2弾－新たな手口として仮想通貨購入用の口座が詐欺業者に利用されていますー (2017年6月29日)

◆**情報通信の多様化 格安スマホなどの相談も**

- ・こんなはずじゃなかったのに！“格安スマホ”のトラブルー料金だけではなく、サービス内容や手続き方法も確認しましょうー (2017年4月13日)

◆**子どもの事故 加熱式たばこの誤飲、宅配ボックスに閉じ込めなどが発生**

- ・乳幼児による加熱式たばこの誤飲に注意 (2017年11月16日)

◆**「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品の危害 若い女性に多発**

- ・美容を目的とした「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品ー若い女性に危害が多発！安易な摂取は控えましょうー (2017年7月13日)
- ・健康食品の摂取により薬物性肝障害を発症することがありますー「医師からの事故情報受付窓口」からー (2017年8月3日)

◆**改正特定商取引法施行 約120年ぶりとなる民法改正も**

- ・美容医療でクーリング・オフが可能なケースも！－特定商取引法に美容医療のルールが加わりましたー (2017年12月7日)