

報道発表資料

平成30年12月20日
独立行政法人国民生活センター

消費者問題に関する 2018 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。

2018 年は「架空請求」の相談が激増した他、「オーナー商法」や「シェアハウス投資」でのトラブルが相次ぎました。また、2022 年に成年年齢を 18 歳に引き下げる改正民法が成立した年となりました。

<2018 年の 10 大項目>

- ◆増え続ける 「架空請求」に関する相談 ハガキだけではなく、封書で届くことも
- ◆深刻化する 原野商法の二次被害トラブル
- ◆仮想通貨などのトラブル目立つ 不正流出事件 事業者への行政処分も
- ◆広がる 個人間取引 フリマサービスなど
- ◆改正医療法施行 医療機関のウェブサイト等も広告規制の対象に
- ◆「オーナー商法」や「シェアハウス投資」でのトラブルが相次ぐ
- ◆成人式当日に連絡とれず「はれのひ」 多くの若者が被害に
- ◆民法改正 「18 歳成人」2022 年から
- ◆今年も発生 こどもの誤飲事故
- ◆大規模自然災害が頻発した 1 年 豪雨災害での「消費者トラブル 110 番」開設など

◆増え続ける 「架空請求」に関する相談 ハガキだけではなく、封書で届くことも（表1）

- ・ 架空請求に関する相談は2017年から急増し、今年は前年比の2倍に迫る勢いで相談が寄せられています。メールやSMS、ハガキだけではなく、封書などを使う手口もみられました。
- ・ 7月、相談件数が急増している現状を踏まえ、関係省庁等が一体となり架空請求による消費者被害の未然防止、拡大防止を図るため、内閣総理大臣が会長を務める消費者政策会議で「架空請求対策パッケージ」を取りまとめました。
- ・ 当センターでも今年に入り5回の注意喚起を行いました。引き続き注意が必要です。

◆深刻化する 原野商法の二次被害トラブル（表2）

- ・ 過去に原野商法のトラブルにあった消費者や、その原野を相続した消費者が再度トラブルにあう「原野商法の二次被害」に関しては、これまでに過去4回にわたって注意喚起を行ってきましたが、手口の変容に伴って、再び多くの相談が寄せられています。
- ・ 11月には「土地を高く買い取る」などと持ちかけて、取引の手数料や整地費用などの名目で現金をだまし取った疑いで逮捕者が出ました。相談事例では、巧妙な説明によって売却額より高い値段の新たな原野等を購入させるといった手口が目立ち、高齢者の財産を根こそぎ奪う深刻な相談も寄せられています。

◆仮想通貨などのトラブル目立つ 不正流出事件 事業者への行政処分も（表3）

- ・ 仮想通貨に関しては、過去3回注意喚起をしていますが、ICOやマイニングへの投資など実態不明な投資話に関する相談が多くみられ、仮想通貨交換業者に関する相談なども寄せられています。
- ・ 1月と9月には、仮想通貨交換業者で不正アクセスによる仮想通貨の流出事件が発生する等問題のある仮想通貨交換業者に対して、各財務局は、行政処分を行いました。また、3月には日本仮想通貨交換業協会が発足し、10月には資金決済法上の自主規制団体と認定されるなどの動きもありました。

◆広がる 個人間取引 フリマサービスなど（表4）

- ・ 消費者対事業者の取引だけではなく、フリマサービスなどの事業者が提供する、いわゆるプラットフォームを利用して、消費者同士が商品や役務を取引できる個人間取引などの利用が広がりをみせています。
- ・ 利用が広がる一方で、出品者・購入者間のトラブルに関する相談や、取引相手に禁止行為を持ちかけられトラブルに巻き込まれるなどの相談も寄せられています。

◆改正医療法施行 医療機関のウェブサイト等も広告規制の対象に（表5）

- ・ 6月、改正医療法が施行され、医療機関のウェブサイト等も広告規制の対象となり、「絶対安全な手術です」という虚偽広告や、「〇〇手術は効果が高く、おすすめてです」という誇大広告が、禁止となりました。
- ・ 医療法施行規則において、患者等の主観に基づく治療等の内容または効果に関する体験談を広告してはならないことや、治療等の内容または効果について患者等を誤認させるおそれのあるビフォーアフター写真等を広告してはならないことが明確化されました。

◆「オーナー商法」や「シェアハウス投資」でのトラブルが相次ぐ

- ・磁気治療器などの「レンタルオーナー商法」を展開したジャパンライフをはじめ、加工食品などの「オーナー制度」で資金を集めていたケフィア事業振興会、家賃保証などをうたいシェアハウスへの投資を勧誘していたスマートデイズなどの倒産等が相次ぎました。
- ・シェアハウスへの投資をめぐるっては、10月、シェアハウス向けの融資等に不正があったとして、金融庁は銀行に対して行政処分を行いました。

◆成人式当日に連絡とれず「はれのひ」 多くの若者が被害に

- ・成人式当日、振袖の販売・レンタル業を行う「はれのひ」が突然営業を停止し、予約していた晴れ着を成人式に着られないなどのトラブルが発生しました。
- ・店舗のあった八王子市や横浜市などの消費生活センターでは、相談窓口が設置され、当センターでも着物のレンタル契約について注意を呼びかけました。

◆民法改正 「18歳成人」2022年から

- ・6月、成年年齢を現行の20歳から18歳に引き下げる改正民法が成立しました。
- ・改正民法により、親など法定代理人の同意なく結んだ契約をほぼ無条件に取り消せる権利「未成年者取消権」を行使できる年齢が20歳未満から18歳未満に下がることとなります。また、消費者契約法も改正され、若年者に被害が多くみられるデート商法や就職商法などの契約を取り消すことができるよう、不当な勧誘行為として複数の類型が追加されました。

◆今年も発生 こどもの誤飲事故

- ・当センターでは昨年の加熱式たばこに続き、今年はハンドスピナーの小さな部品や、強力な磁石のマグネットボールを誤飲したことによる子どもの誤飲事故に関して注意喚起を行いました。
- ・幼児が複数のマグネットボールを誤飲し、消化管が穿孔(穴があくこと)し開腹手術等をした、という事故情報も寄せられました。小さな部品でも、子どもが誤飲したことで手術が必要となるような危険な状態になることもあるので注意が必要です。

◆大規模自然災害が頻発した1年 豪雨災害での「消費者トラブル110番」開設など

- ・今年、大雪や豪雨、地震と多くの災害に見舞われた1年でした。
- ・災害に便乗した悪質商法被害の未然防止のため、当センターでは、速やかな情報提供を行うとともに、被災地域の支援のため、「平成30年7月豪雨消費者トラブル110番」の開設や、北海道胆振東部地震の際には地方消費生活センター等のバックアップなども行いました。

(参考資料1) 関連する相談件数等

相談件数は2018年11月30日までにPIO-NET※に登録されたもの。また、2017年の()内の数字は、2017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

	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年
全相談件数	939,937	935,374	891,200	916,872 (771,355)	874,224
契約当事者が65歳以上の相談件数	258,705	254,250	245,645	267,711 (221,578)	305,878
[割合]	[27.5%]	[27.2%]	[27.6%]	[29.2%]	[35.0%]

表1. 「架空請求」に関する相談件数

	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年
架空請求	61,717	76,474	76,897	160,680 (128,890)	229,799

表2. 「原野商法の二次被害」に関する相談件数

	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年
原野商法の二次被害	1,131	873	909	1,662 (1,395)	1,467
契約当事者が65歳以上の相談件数	852	679	718	1,351 (1,143)	1,162
[割合]	[75.3%]	[77.8%]	[79.0%]	[81.3%]	[79.2%]

表3. 「仮想通貨」に関する相談件数

	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年
仮想通貨	77	447	615	2,167 (1,702)	3,076

表4. 「フリマサービス」に関する相談件数

	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年
フリマサービス	628	1,497	2,462	4,184 (3,588)	3,604

**表5. 「美容医療サービス」に関する相談件数のうち、
インターネット上の広告（電子広告）の相談件数**

	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年
美容医療サービスのうち インターネット上の 広告の件数	476	474	455	398 (336)	314

（参考資料2）関連する国民生活センターの公表資料

◆増え続ける 「架空請求」に関する相談 ハガキだけではなく、封書で届くことも

- ・速報！架空請求の相談が急増していますー心当たりのないハガキやメール・SMSに反応しないで！ー (2018年4月20日)
- ・「消費生活相談センター」からの「訴訟告知確認書」ハガキは無視してください！ (2018年6月20日)
- ・「法務省管轄支局 国民訴訟通達センター」からの封書による架空請求は無視してください！ (2018年10月31日)
- ・「地方裁判所管理局」からの架空請求は無視してください！ (2018年11月29日)
- ・あなたの携帯電話番号が記載された架空請求は無視してください (2018年12月7日)

◆深刻化する 原野商法の二次被害トラブル

- ・より深刻に！「原野商法の二次被害」トラブルー原野や山林などの買い取り話には耳を貸さない！契約しない！ー (2018年1月25日)

◆仮想通貨などのトラブル目立つ 不正流出事件 事業者への行政処分も

- ・仮想通貨に関する様々なトラブルにご注意 (2018年4月26日)

◆広がる 個人間取引 フリマサービスなど

- ・相談急増！フリマサービスでのトラブルにご注意ー個人同士の取引であることを十分理解しましょうー (2018年2月22日)

◆改正医療法施行 医療機関のウェブサイト等も広告規制の対象に

- ・医療法改正！美容医療クリニックのウェブサイトにも広告規制が！ー詳細説明のないビフォーアフター写真や、治療効果に関する体験談の掲載は禁止されますー (2018年5月24日)

◆今年も発生 こどもの誤飲事故

- ・幼児がハンドスピナーの部品を誤飲 (2018年3月15日)
- ・強力な磁石のマグネットボールで誤飲事故が発生ー幼児の消化管に穴があき、開腹手術により摘出ー (2018年4月19日)

◆大規模自然災害が頻発した1年 豪雨災害での「消費者トラブル110番」開設など

- ・「平成30年7月豪雨消費者トラブル110番」の受付状況（第1報）ー開設後15日間のまとめー (2018年8月2日)
- ・「平成30年7月豪雨消費者トラブル110番」のまとめ (2018年9月14日)
- ・「平成30年7月豪雨」で寄せられた消費生活相談情報ー発生2カ月にみる相談の推移ー (2018年10月4日)