

報道発表資料

令和元年12月16日  
独立行政法人国民生活センター

## 消費者問題に関する 2019 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。

2019 年は、改元に伴って発生した消費者トラブル、無登録業者とのバイナリーオプション取引などの「もうけ話」のトラブルが若者を中心に増加したほか、SNS が関連している相談が多く寄せられる年となりました。

### <2019 年の 10 大項目>

- ◆若者を中心に広がる「もうけ話」のトラブル
- ◆ネット関連の相談は年齢問わず SNS がきっかけになることも
- ◆架空請求に関する相談引き続き 新しい手口も
- ◆高齢者からの相談 依然として多く
- ◆なくなる子どもの事故 死亡事故も
- ◆チケット不正転売禁止法施行 相談件数は5倍以上に
- ◆「アポ電」と思われる不審な電話相次ぐ
- ◆改元に伴って発生した消費者トラブル発生
- ◆キャッシュレス化が進む 関連したトラブルも
- ◆各地で自然災害発生 国民生活センターでも被災地域の支援行う

#### ◆若者を中心に広がる「もうけ話」のトラブル（表1、2）

- ・ 20歳代の若者を中心に「もうけ話」に関するトラブルが年々増加しています。
- ・ 例えば、無登録業者とのバイナリーオプション取引<sup>1</sup>では20歳代の相談が全体の半数以上を占めたほか、投資用マンション<sup>2</sup>に関するトラブルなどがみられ、注意喚起を行いました。
- ・ 友人やSNSで知り合った相手から簡単に儲かると勧誘され、仕組みやリスクについて理解しないまま契約するケースや、借金をしてまで契約してしまったなど深刻な相談も寄せられました。

#### ◆ネット関連の相談は年齢問わず SNSがきっかけになることも

- ・ 年齢問わず、ネットの利用が広がりを見せています。特に、SNSは便利なコミュニケーションツールである一方、書き込みや知り合った相手がきっかけとなり、トラブルになったという相談も寄せられています。また、SNSを通じて犯罪被害に遭ってしまったという報道もみられました。
- ・ その他、ネット等にある広告を見て、通常価格よりも低価格で1回だけ「お試し」のつもりで商品を購入したところ、実は「定期購入」だったという相談も引き続き寄せられています。

#### ◆架空請求に関する相談引き続き 新しい手口も（表3）

- ・ 架空請求に関する相談は2017年から急増し、今年は減少したものの10万件を超える相談が寄せられ、当センターでは最近の手口に対する消費者へのアドバイスをまとめ、情報提供を行いました。
- ・ 7月には、料金未納のメッセージがSMSで届き、記載された電話番号に電話をするとニセの消費生活センターを案内され、お金を払うようにとウソの助言をされるという新手の手口も確認されました。

#### ◆高齢者からの相談 依然として多く（表4）

- ・ 契約当事者が60歳以上の相談が、今年32万件以上寄せられています。これは全体の相談件数の4割を占め、依然多い状況にあります。
- ・ 内容をみると架空請求に関する相談や、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの情報通信関連のトラブルに関する相談が多く寄せられています。また、80歳以上になると訪問販売に関する相談の割合が高くなるという特徴もみられ、注意喚起を行いました。

#### ◆なくならない子どもの事故 死亡事故も

- ・ 今年も子どもの事故が発生しています。国民生活センターでは、ベビーベッド使用中に収納扉が不意に開き、乳児の頭部が隙間に挟まり窒息する重大事故や、海水浴中にフロートに乗った子どもが陸からの風により沖に流されてしまう事故について関係省庁と連名で注意喚起を行いました。引き続き、事故防止の取り組みが重要です。

<sup>1</sup> 為替相場等が上がるか下がるかを予想する金融商品

<sup>2</sup> 賃貸や売却等で利益を得ることを目的に購入するマンション

#### ◆チケット不正転売禁止法施行 相談件数は5倍以上に（表5）

- ・ 6月にチケット不正転売禁止法が施行され、特定興行入場券の不正転売、不正転売目的の譲受けが禁止となりました。9月に開催されたラグビーワールドカップ2019™日本大会では、非公式サイトで購入したチケットは無効と規約に記載していましたが、海外のチケット転売仲介サイトなどの非公式サイトを公式サイトだと思い込み注文してしまった、といった相談が寄せられました。
- ・ インターネットにおけるチケット転売に関する相談は2018年に比べ5倍以上に増加しています。2020年には「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」が日本で開催されることから、今後関連するトラブルにも注意が必要です。

#### ◆「アポ電」と思われる不審な電話相次ぐ

- ・ 公的機関や実在する企業名、家族をかたり、家族構成や資産状況などを聞きだしたり、所在確認をしようとするいわゆる「アポ電」と思われる不審な電話に関する相談が寄せられました。
- ・ 「アポ電」がきっかけとなり、詐欺などに巻き込まれてしまうケースのほか、強盗事件につながっていたという報道もみられました。こうした手口に対して、留守番電話機能の活用や通話録音装置に注目が集まりました。

#### ◆改元に便乗した消費者トラブル発生

- ・ 4月30日の天皇陛下（現上皇陛下）の御退位、5月1日の新元号への改元に便乗した消費者トラブルに関する相談が寄せられました。天皇陛下の退位を記念したアルバムを購入しないかと電話で勧誘されたなどのトラブルや、改元で法律が変わるという通知が実在する団体名で届き、口座情報や個人情報を入力して返送してしまったなどの口座情報等やキャッシュカードをだまし取る手口もみられました。

#### ◆キャッシュレス化が進む 関連したトラブルも

- ・ 10月1日の消費税増税のタイミングから一定期間に限り対象店舗において、登録されたキャッシュレス決済で支払いをするとポイント還元を受けられる事業が開始されました。
- ・ キャッシュレス決済では、クレジットカード、デビットカード、電子マネー（プリペイド）やスマートフォン決済（QRコード等）など様々な種類があります。こうした中、携帯電話会社をかたる偽SMSをきっかけに消費者のキャリア決済が不正利用された、というトラブルがみられ、当センターでは9月に注意喚起を行いました。

#### ◆各地で自然災害発生 国民生活センターでも被災地域の支援行う

- ・ 今年も台風・地震などの大規模な災害が発生しました。特に9月、10月に発生した台風は各地に大きな被害をもたらし、災害に便乗した消費者トラブルもみられました。当センターは、11月1日から台風等の被災地域を対象として、通話料無料で消費生活に関する相談を受け付ける、「令和元年秋台風関連 消費者ホットライン」を設置し、被災地域の消費者相談支援と、地元の消費生活センター等へのバックアップを行いました。

### (参考資料1) 関連する相談件数等

相談件数は2019年11月30日までにPIO-NET※に登録されたもの。また、2018年の( )内の数字は、2018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は含まれていない。

表1. バイナリーオプション取引に関する相談件数

	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年
全相談件数	489	440	442	647 (474)	678
契約当事者が20歳 代の相談件数	180	151	170	356 (243)	451
[割合]	[36.8%]	[34.3%]	[38.5%]	[55.0%]	[66.5%]

表2. 投資用マンションに関する相談件数

	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年
全相談件数	1,740	1,583	1,600	1,598 (1,352)	1,342
契約当事者が20歳 代の相談件数	205	291	336	456 (385)	393
[割合]	[11.8%]	[18.4%]	[21.0%]	[28.5%]	[29.3%]

表3. 架空請求に関する相談件数

	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年
架空請求	76,476	76,896	160,748	259,537 (229,866)	118,081

表4. 年別相談件数および契約当事者が60歳以上の相談件数

	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年
全相談件数	935,382	891,207	917,347	1,025,393 (874,391)	790,397
契約当事者が60歳 以上の相談件数	322,574	309,525	342,741	445,335 (380,368)	322,603
[割合]	[34.5%]	[34.7%]	[37.4%]	[43.4%]	[40.8%]

**表5. インターネットにおけるチケット転売に関する相談件数**

	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年
インターネットにおける チケット転売	603	699	818	1,283 (1,012)	5,109

## (参考資料2) 関連する国民生活センターの公表資料

### ◆若者を中心に広がる「もうけ話」のトラブル

- ・20歳代に増える投資用マンションの強引な勧誘に注意！－マンションへの投資にはリスクがあり、必ず儲かるわけではありません－  
(2019年3月28日)
- ・友だちから誘われても断れますか？若者に広がる「モノなしマルチ商法」に注意！  
(2019年7月25日)
- ・無登録業者とのバイナリーオプション取引は行わないで！－SNSをきっかけにした20歳代のトラブルが目立ちます－  
(2019年10月24日)

### ◆ネット関連の相談は年齢問わず SNSがきっかけになることも

- ・「商品をSNSで宣伝すると報酬がもらえる」といって多額の商品を購入させる儲け話にご注意！  
(2019年4月11日)
- ・SNSなどを通じた「個人間融資」で見知らぬ相手から借入れをするのはやめましょう！  
(2019年6月14日)

### ◆架空請求に関する相談引き続き 新しい手口も

- ・たとえ桐花紋が入っていても架空請求ハガキは無視してください！  
(2019年2月22日)
- ・架空請求の相談が20万件を突破－身に覚えがないと思ったら絶対に相手に連絡しないこと！  
(2019年4月11日)
- ・「消費者生活センター」「消費者相談事務局」からのハガキも無視してください！－令和になっても架空請求のハガキが送られています－  
(2019年6月14日)
- ・“ニセ”消費生活センターを案内する新手の架空請求の手口にご注意！  
(2019年7月18日)

### ◆高齢者からの相談 依然として多く

- ・身元保証などの高齢者サポートサービスをめぐる契約トラブルにご注意  
(2019年5月30日)
- ・60歳以上の消費者トラブルが40万件を突破！－トラブルの現状を知って、被害を防ぎましょう－  
(2019年9月12日)

#### ◆なくなるならない子どもの事故 死亡事故も

- ・カプセル入りスポンジ玩具が幼児の体内に入る事故が発生！－原因不明の不調が約4か月続き、その後、全身麻酔で摘出－  
(2019年2月15日)
- ・海水浴での「フロート使用中の事故」に気を付けましょう！  
(2019年7月17日)
- ・タトゥーシールやフェイスペイントによる肌トラブルが発生！－除去の際の肌トラブルや金属アレルギーにも注意が必要です－  
(2019年9月18日)
- ・木製ベビーベッドの収納扉が不意に開き乳児が窒息する重大事故が発生！  
(2019年11月15日)
- ・ベビーカーの転倒による乳幼児の事故に注意－ベビーカーから転落し、頭部にけがを負い入院する事例も！－  
(2019年12月12日)

#### ◆チケット不正転売禁止法施行 相談件数は5倍以上に

- ・ラグビーワールドカップ 2019<sup>TM</sup>日本大会のチケット購入トラブルに注意！－チケットを購入する際には公式チケット販売サイトであることを確認しましょう！－  
(2019年2月7日)
- ・インターネットでのチケット転売に関するトラブルが増加しています！  
(2019年6月6日)

#### ◆「アポ電」と思われる不審な電話相次ぐ

- ・その電話、「アポ電」かも－知らない番号からの電話に出るのは慎重に－  
(2019年3月18日)

#### ◆キャッシュレス化が進む 関連したトラブルも

- ・携帯電話会社をかたる偽SMSにご注意！－あなたのキャリア決済が狙われています－  
(2019年9月5日)

#### ◆各地で自然災害発生 国民生活センターでも被災地域の支援行う

- ・「令和元年秋台風関連消費者ホットライン」の受付状況（第1報）－開設後15日間のまとめ－  
(2019年11月21日)