

## 平成 27 年度消費生活相談の概要について

平成 28 年 9 月 30 日  
 千葉県環境生活部くらし安全推進課  
 電話 043-223-2292

平成 27 年度に、千葉県消費者センター、県内各市町村の消費生活センター及び消費生活相談窓口で受け付けた消費生活に関する相談\*を集計しましたので、相談の概要及び主な相談事例について公表します。

相談件数は 48,842 件で、一昨年の 47,903 件に比べ、939 件、率にして 2.0%増加しました。

苦情相談における契約当事者の年齢層をみると、40 歳代が 16.6%と最も多く、次いで 60 歳代、70 歳代であり、60 歳代以上の割合が 4 割近くを占めています。

相談内容では、利用していない有料コンテンツの料金請求をショートメッセージサービスを使用して送りつける架空請求や光回線契約に関するものなどインターネットに関連した相談が増加しました。

消費生活相談では、幅広い年代から、様々な場面や手口での相談が寄せられています。具体的な相談事例もご覧いただき、消費者被害に巻き込まれないための参考としてください。

\* 「全国消費生活情報ネットワークシステム（以下「PIO-NET」という。）」に登録された件数。

PIO-NET は、独立行政法人国民生活センターと全国の消費生活センター・市町村消費生活相談窓口をオンラインで結ぶネットワークシステムであり、消費者被害の未然防止・拡大防止に活用されている。

## 1 相談件数の推移

(単位：件数)

年度		23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度
相談件数		43,082	42,224	45,051	47,903	48,842
内訳	県	10,069	9,335	9,779	9,737	10,060
	市町村	33,013	32,889	35,272	38,166	38,782

## 2 契約当事者の年齢層別割合

契約当事者の年齢層別割合は、40 歳代が全体の 16.6%を占め、次いで 60 歳代が 15.4%、70 歳代が 13.7%となっています。60 歳代以上の割合は 35.4%となっています。

## 3 商品・役務(サービス)ごとに見た相談の状況

### (1) 平成 27 年度に相談の多かった商品・役務

#### ① デジタルコンテンツ (10,284 件)

パソコンや携帯電話等により、インターネットを通じて各種サイトから得られる情報やサービスに関する相談です。アダルト情報サイトに関するもののほか、利用していない有料コンテンツに係る不当請求などの相談が多く寄せられました。

② 不動産貸借 (1,804 件)

不動産の貸借に関する相談であり、賃貸アパートの退去時の修繕費用や敷金返還に関する相談が多く寄せられました。

③ インターネット接続回線 (1,772 件)

光回線やプロバイダなどの料金やサービス内容に関する相談です。光回線サービスの卸売の開始に伴い、多くの代理店が参入したことから、勧誘時の説明不足に起因する相談が多く寄せられました。

(2) 平成26年度に比較して相談件数の増加した商品・役務(サービス)

① デジタルコンテンツ 1,500 件増加 (8,784 件 → 10,284 件)

利用していない有料コンテンツの料金請求をショートメッセージサービスを使用して送りつける架空請求に関する相談が増加しました。

20 歳未満を除く年齢層で増加しました。また、65 歳以上の高齢者では前年度の 1,499 件から、41.6%・623 件増の 2,122 件へと、全年齢層での増加率 17%を上回って増加しました。

② インターネット接続回線 717 件増加 (1,055 件 → 1,772 件)

光回線サービスの卸売制度の開始に伴い、勧誘時の説明不足や解約に関する相談が増加しました。

80 歳以上を除く年齢層で増加しました。また、20・30 歳代からの相談件数は前年度の倍以上増加し、全年齢層での増加率 68%を上回って増加しました。

65 歳以上の高齢者については、前年度の 375 件から、39.7%・149 件増の 524 件となりました。

③ 冠婚葬祭互助会 477 件増加 (112 件→589 件)

県内冠婚葬祭互助会に問い合わせが集中し、電話がつながらない等の相談が増加しました。

4 平成27年度 消費生活相談の事例 (別紙)

5 県民の皆さんへ ～「おいしい話」や「怪しい訪問」に相談する勇気を！～

県や市町村では、消費生活に関するさまざまな問題について、解決のための助言などを行う相談窓口を設けています。

一人で悩んでいてもトラブルは解決しません。困った時は、お近くの消費生活相談窓口にご相談ください。

◇千葉県消費者センター

相談専用電話：047—434—0999

受付時間：(月～金) 午前 9 時から午後 4 時 30 分まで

(土曜日) 午前 9 時から午後 4 時まで

ただし、祝休日と年末年始を除きます。

◇市町村相談窓口については、お住まいの市町村にお問い合わせください。

◇電話番号がわからないときは消費者ホットライン「188 (いやや)」まで。

## 平成 27 年度 消費生活相談の事例

平成 27 年度に寄せられた相談のうち、代表的なものをあげています。

相談事例ごとに留意すべき事項等を記載していますが、トラブルに遭いましたら、まずは、県消費者センター又は最寄りの市町村相談窓口にご相談ください。

### 1. 1 回分のお試し購入のつもりが定期購入契約になっていた相談事例

「30 日分実質無料。送料 500 円だけご負担下さい。」というスマートフォンのバナナ広告に興味を持ち、健康食品を購入した。

ところが、2 回目の商品が届いたため、問い合わせたところ、4 か月以上の継続購入が条件の定期コースになっていると説明された。

開封していないので 2 回目分は返送したいと申し出ると、「応じられない。」と拒否された。

思い返すと継続購入という表記もあったような気がするが、「500 円のみ負担」という面ばかりが強調されていて、明らかに消費者を騙そうとする意図を感じる。

→ 販売業者は、4 か月分の継続購入のうち 1 か月分だけを無料にしていると説明していますが、画面では、「4 か月以上の継続購入」である旨の表示は小さく、「実質無料。500 円だけご負担下さい。」という表示に目が行くようになっています。

購入契約に当たっては、契約内容や解約条件についての表示の有無、表示がある場合はその内容を良く確認することが大切です。スマートフォンからの注文の際は、文字が小さくなり、見づらいことから、注意が必要です。

### 2. 身に覚えのない請求（架空請求）に関する相談事例

「有料サイトの利用料が未払いのため、すぐに電話を寄こさないでと訴訟を起こす。」とのショートメッセージが突然来た。

ショートメッセージに書かれていた電話番号に電話をすると、有料サイトの利用料の未納が 30 万円あると言われた。

→ 身に覚えがない請求に対しては、連絡をせず、何もしないようにしましょう。

ただし、請求された内容について不明な点があったり、不安を持ったりした場合には、相手に連絡せず、また料金を支払う前に、まず消費者センターに相談してください。

### 3. アダルト情報サイトからの不当請求に関する相談

#### ① 不当請求に悪用されるプリペイド式の電子マネー

アダルト情報サイトの画面をクリックしたら登録になった。

画面に掲載されていた誤作動の際の連絡先に電話連絡したところ、「退会はできない。コンビニエンスストアに行き、大手ネット通販業者のギフトカードを 9 万円分購入し、そのカード番号を連絡するように。」と指示され、すぐに応じてしまった。

## ②不当請求の解消をうたう業者からの料金請求

アダルトサイトを見ていたら、突然、有料会員の登録になってしまった。慌てて、インターネットを検索し、消費者トラブルの解決機関を見つけた。探偵会社と思われたが、電話で問合せたところ、「個人情報伝えてしまったら、キチンと解決した方が良い。5万4千円で解決してあげる。」と説明され、解決したい一心で依頼した。

→ インターネット上での契約について定めている電子消費者契約法では、注文内容を確認して訂正できる画面を設けるなど、事業者が操作ミスを防止するための措置を講じていないときは契約を無効とすることができるとされています。したがって、突然、有料会員契約の登録完了画面が表示されても、慌てて対応する必要はありません。なお、連絡してしまった場合、最近では、不当な請求料金を口座に振り込ませるのではなく、プリペイド式の電子マネーを購入させ、そのID番号を入手しようとする手口が広まっていますので、カードを購入したり、カード番号等を伝えたりしないようにしましょう。

また、探偵会社等の民間事業者は、「返金請求」や「解約交渉」等を行うことは法律で認められていません。消費者トラブルの解決についてインターネット検索すると、検索結果画面には、県や市町村が設置する消費生活センターの検索結果よりも先に目にとまるように、民間事業者の広告が並んで表示されることがありますので、よく確認してください。

## 4. 電気通信契約の勧誘に関する相談

### ①光回線の勧誘

加入している大手通信会社を名乗る者から突然電話があり、「現在使っているADSL用のモデムは古いので、無償でモデム交換します。」と言われた。

断ると、今度は、「ADSLが使えなくなる。新規受付は終了となり、徐々に使えなくなる。基本料金も高くなる。」とあって光回線の契約を強引に勧誘してきた。

その後、折り返しで電話をしたところ、本当の事業者名を名乗ったことから、勧誘時に名乗った大手通信会社ではなく、別事業者の代理店であることが判明した。

→ 平成27年2月1日より、NTT東日本及びNTT西日本が光回線サービスの卸売を開始したことにより、両社から光回線サービスの卸売を受けた異業種からの新規参入を含む多くの事業者が、卸売を受けた光回線とプロバイダーや携帯電話等を組み合わせた様々なサービスの勧誘を行っています。

消費者にとっては契約先の選択肢が増えた一方で、複雑な料金や契約形態になっているにもかかわらず十分な説明が行われていないケースもあることから、「現在契約している電話会社かと思って話を聞いたら、関係ない事業者との新たな契約になっていた」「契約に必要な手続きをした覚えがないのに、他の事業者への乗り換えが完了していた」「安くなると言われて契約したのに、知らないオプションを契約させられて今より高くなった」等の相談が寄せられています。

勧誘電話等があった場合には、相手の事業者名や光卸サービスの内容を確認し、現在の契約内容と光卸サービスの契約内容を比べた上で、検討しましょう。

## ②タブレットのセット販売

父が、壊れた携帯電話の修理のため、販売店に行ったところ、店員から「今なら無料でタブレット端末が契約できます。」と勧誘され、タブレット端末を使うつもりはないものの、無料であれば良いと思い、契約したらしい。

しかしながら、タブレット利用料金として毎月 8 千円が半年間にわたって銀行口座から引き落としされていることが最近判明した。

→ 高齢者に対する、スマートフォンやタブレット端末の勧誘に関して、説明と異なる料金が請求されたというもののほか、予備のためとしてスマートフォンを 2 台購入契約させられたといった相談が寄せられています。

勧誘方法や説明に問題がある場合は、消費者契約法に基づき交渉が可能な場合もありますが、契約の必要性について、検討するとともに、家族など周囲の皆さんとも相談しましょう。

## 5. SNS を通じて勧められた副業サイト（出会い系サイト）に関する相談事例

友人が SNS で、異性とメールするだけで高額なお金がもらえる内職サイトを勧めていたので登録した。

2 人とメールアドレスを交換するために、サイト業者からアドレス交換のための費用としてそれぞれ 3 千円請求された。その後も、文字化け解除費用などの名目で、次々にお金を請求されたが、後でお金がもらえるとおり、クレジットカードで 10 万円支払った。

これ以上の支払いは無理になったので、サイト業者についてインターネットで調べると、サクラサイトであるとの情報があった。

友人に聞くと、SNS の ID が乗っ取られており、内職サイトを勧める書き込みをしていたのは別人であったと判明した。

その後、クレジット会社から 10 万円の請求が届いた。

→ 「なりすまし」などの危険性を十分認識して、インターネットサービスを利用しましょう。

また、銀行やクレジット会社に申し出て、被害回復を図ることができる可能性もありますが、やり取りの記録もなく業者の住所も分からない場合は、消費生活センターで対応できないことがあります。やり取りの画面を保存し、相手業者の住所地を確認しておきましょう。

## 6. 美容医療に関する相談

最新のヒアルロン酸豊胸術をうたう折込チラシを見て、説明を聞きにクリニックを訪問した。「治療は注射だけで簡単に豊胸できる。費用は 360 万円だが、特殊なヒアルロン酸を使うので、効果は 10 年以上続く。今すぐ施術できる。」と言われ、高額だったが、10 年以上持続するなら良いと思って施術を受けた。

施術直後は胸囲が増えたが、3 か月で元に戻ってしまった。代金のうち 50 万円を当日支払い、残金については、2 か月間で数回の分割払いを行い、これまでに合計 300 万円を支払っている。効果が続かないなら返金して欲しい。

- 保険外診療の場合、消費者が費用を全額負担するとともに、その価格はクリニックが自由に設定するため、他のクリニックと比較検討するなど情報収集が必要です。即日の決断を迫るケースがありますが、費用だけでなく、施術の限界や、リスクの説明を十分に受け、自身でも情報収集してじっくり考え、選びましょう。
- 勧誘方法や説明に問題がある場合は、消費者契約法に基づき交渉が可能な場合もあります。

## 7 マルチ商法に関する相談事例

### ①投資ビジネスのマルチ

大学の友人に仮想通貨のビジネスを勧められ、友人の高校時代の同級生と会社の担当者を紹介された。「100万円投資すれば、3か月ごとに30万円の権利収入が入る。」と言われ、「人を紹介すると40万円。その親元には15万円。会社には35万円入る。」と説明を受けた。

お金がないと断ると、「何もしなくても収入を得られ、すぐに返済できるようになるから、消費者金融から借りれば良い。」と言われ、一週間後に消費者金融2社から合計60万円借金して友人に渡した。その現金は友人から友人の同級生に郵送された。

その後、業者から連絡はなく、だまされたのかもしれない。また、現金を渡した際に領収書を受け取っておらず、金銭のやり取りをした証拠は残っていない。

### ②商品販売のマルチ

紹介販売に興味があって、紹介販売をしている友人のSNSに書き込みをしていたら、ある女性からコメントがあり、会うことになった。

その女性が連れてきた男性が、医療布団の紹介販売について説明した。「1組50万円だが、2組買えば会員レベルが上がり、半額の25万円がすぐに返金される。また、入会者を探すと一人につき25万円の収入がある。」とのことだった。

当日中に医療布団を2組購入することに決め、紹介者に言われるままに消費者金融3社から合計100万円借り、契約書や領収書などの書類をもらわないまま支払った。

しかし、その後、商品の布団は送られてこなかった。SNSを通じて、紹介者に商品の送付と契約書面を求めたら、その後返信がなくなった。

- 特定商取引に関する法律では、連鎖販売取引の勧誘の際に、商品の品質・性能や特定負担などの重要事項について事実と異なる説明をすることなどを禁止行為として定めるとともに、契約締結前には、商品の販売価格、引き渡し時期等販売条件に関する重要事項、特定負担の内容、契約解除条件など連鎖販売業の概要を記した書面（概要書面）を交付する等のルールが定められていますが、うまい話には、法律で規定されている取引ルールが守られていないことがあります。結果的に人間関係が損なわれたり、借金だけが残ったりすることもありますので、注意が必要です。

## 8 判断力不足の方に関する相談事例

### ①家族が覚知したもの

- ア** ヘルパーの訪問介護を利用しながら一人暮らしをしている 87 歳の母親を訪ねたところ、偶然訪れた新聞販売員から「2 か月後から投函を始める」と聞き、2 紙と長期購読契約をしていたことが分かった。既存の新聞契約期間は残り 2 年あり、新規の新聞契約は 2 か月後から 5 年間ある。母は、新聞の契約書を無くしており、契約時のこともよく覚えていない。
- イ** 79 歳の母は兄と同居しているが、2 世帯住宅ということもあり、頻繁に会っているわけではない。先日、母を訪ねると、ヘリコプターシェアオーナーの案内パンフレットがあり、オーナー権に 430 万円投資していたことが分かった。母によれば「勧誘電話を受け、近所のレストランで説明を聞き、出資金の受け渡しを行った。」とのことである。母は「必ず儲かるので大丈夫だ」と言って聞かない。
- ウ** 認知症の夫だけが在宅していたときに、光回線の代理店から勧誘電話があり、夫が対応した。F A X で契約書及び同意書の用紙が送られた、夫は、契約書にサインするとともに、同意書に私の名前を書いて、F A X 返送したようだ。

### ②ケアマネージャー等が覚知したもの

#### (親族からの相談)

- ア** 母は、毎日ヘルパーの訪問を受け、一人で住んでいる。ヘルパーから、「ベランダ工事の契約書を見つけた」との連絡をもらった。母は契約内容や詳しい話は覚えていないが、訪問してきた業者と 31 万円の契約をしたことが分かった。
- イ** ヘルパーから、「(独居で高齢の母親あてに) 代金引換えで、10 日前に 16,000 円の数の子が、3 週間前にも 16,200 円のカニが送られ、受け取ってしまっていた。」との連絡があった。母は、認知症の傾向があり、電話には出ないように伝えるが、電話に出て対応してしまう。状況はよく覚えてはいないようだ。

#### (支援機関からの相談)

- ウ** 88 歳の一人暮らしの女性が、CO<sub>2</sub> 排出権取引に係る 15 万円の領収書と 30 万円の預り証を持っているが、尋ねても何も覚えていない。
- エ** 担当する高齢者の家に不審な業者が来ているとの連絡が市役所からあり、本人に確認したところ、『無料で下水道の点検と掃除をします。』と言う業者の訪問を受けた。ちょうど気になっていたので点検を依頼したら、『汚水桝に亀裂を発見した。このままだと汚水が隣の家まで染みこむ可能性があるため、すぐに配水管の補修工事と基礎補修工事をした方が良い。』と、写真を見せられながら言われ、総額 150 万円の契約を結んだ。」とのことだった。
- オ** 認知症で独居の女性宅を訪問したら、証券会社の書面があった。訪問してきた証券会社に対し、満期日が 24 年後の外国債を 50 万円分申し込み、銀行で振り込んだようだ。

→ 認知症等判断力不足の方に関する相談の約 8 割は、トラブルに遭った本人以外の方からのものです。独居の高齢者や高齢者のみの世帯における消費者トラブルの顕在化や未然防止には、周囲の方々による見守りが大切です。

# 平成27年度の消費生活相談の概要

環境生活部くらし安全推進課

## 目次

1	平成27年度消費生活相談の特徴と件数	1
2	苦情相談の状況(全体)※	3
	(1)契約当事者の年齢層別の件数・割合	
	(2)年齢層別に相談が多かった商品や役務	
	(3)商品・役務ごとにみた相談の状況	
	ア 相談数の多い商品・役務	
	イ 平成26年度と比較して相談件数の増加した商品・役務	
	(4)相談の多い販売方法とその特徴	
3	苦情相談の状況(高齢者)※	8
	(1)販売購入形態別相談割合	
	(2)平成26年度と比較して相談件数の増加した商品・役務	

※2、3については、「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」に登録された千葉県内の平成27年度の相談のうち、苦情相談44,927件(県 9,571件、市町村 35,356件)について分析を行っています。

## 1 平成27年度消費生活相談の特徴と件数

全国の消費生活センター、市町村消費生活相談窓口に寄せられた相談は、独立行政法人国民生活センターや各消費生活センター、市町村消費生活相談窓口をオンラインで結ぶ「全国消費生活情報ネットワークシステム」(以下「PIO-NET※」という。)に登録・蓄積し、消費者被害の未然防止、拡大防止に活用されています。

平成27年度に千葉県消費者センター及び市町村消費生活センター・消費生活相談窓口に寄せられ、PIO-NETに登録された相談件数の集計結果について公表します。

※PIO-NET(パイオ・ネット)はPractical Living Information Online Network System の略称

### ア 平成27年度の相談の特徴

- ① 平成25年度に増加に転じた消費生活相談の総数は、引き続き増加しています。
- ② 60歳代以上からの相談は増加を続けており、契約当事者全体に占める年齢層別の割合では、4割近くを占めています。
- ③ 商品・役務別の件数で上位のものは、1位が「デジタルコンテンツ(パソコンや携帯電話、スマートフォン等により、インターネットを通じて各種サイトから得られる情報やサービスに関する相談)」、2位が「不動産貸借(賃貸アパート等に関する相談)」、3位が「インターネット接続回線(プロバイダやインターネット回線の料金やサービスの内容に関する相談)」となっています。
- ④ 平成26年度と比較すると、「デジタルコンテンツ」、「インターネット接続回線」、「冠婚葬祭互助会」等の相談が大きく増加しました。
- ⑤ 高齢者(65歳以上の者のこと。)が契約当事者である相談の特徴としては、「訪問販売」及び「電話勧誘販売」の相談割合が、全年齢層における相談割合と比較して大きくなっています。  
また、インターネットによる「通信販売」の相談割合が増加しています。

## イ 消費生活相談件数

「PIO-NET」に登録された千葉県内の平成27年度の相談件数は、48,842件で、平成26年の47,903件に比べ、939件、率にして2.0%増加しました。そのうち、県に寄せられた相談は10,060件で、平成26年度の9,737件と比べて323件増加し、県全体の相談件数の20.6%を占めています。県内の市町村に寄せられた相談は38,782件で、平成26年度の38,166件と比べて616件増加しています。

また相談内訳は、苦情44,927件、問い合わせ・要望3,915件で、苦情が消費生活相談全体の92.0%を占めています。

相談内訳の増減を昨年度と比較すると、苦情は829件、問い合わせ・要望は110件増加しました。

表1 消費生活相談件数

(単位:件数)

年度		27年度			26年度			増減(比率)		
区分		苦情	問合せ ・要望	計	苦情	問合せ ・要望	計	苦情	問合せ ・要望	計
相談件数		44,927	3,915	48,842	44,098	3,805	47,903	829	110	939(2.0%)
内 訳	県	9,571	489	10,060	9,219	518	9,737	352	△29	323(3.3%)
	市町村	35,356	3,426	38,782	34,879	3,287	38,166	477	139	616(1.6%)

## 2 苦情相談の状況(全体)

### (1)契約当事者の年齢層別の件数・割合

平成27年度の年齢層別の相談件数は、20歳未満と20歳代、70歳代を除き増加しました。特に50歳代で大きく増加し、次いで60歳代・40歳代の順で増加しました。

平成27年度の年齢層別の相談割合は40・50・60歳代で増加し、40歳代が最も多く16.6%、次いで60歳代が多く15.4%となりました。また、50歳代は0.9ポイント増と最大の伸びがありました。

なお、平成23年度から5年間の推移を見ると、60歳代以上からの相談件数は増加を続けており、平成23年度の30.8%が平成27年度には35.4%となっていますが、26年度、27年度については30～50歳代の増加件数がより多かったため、60歳代以上の相談件数の割合は微減しています。65歳以上の高齢者の相談については8ページから解説しています。

図1 年齢層別の相談件数

(単位:件数)

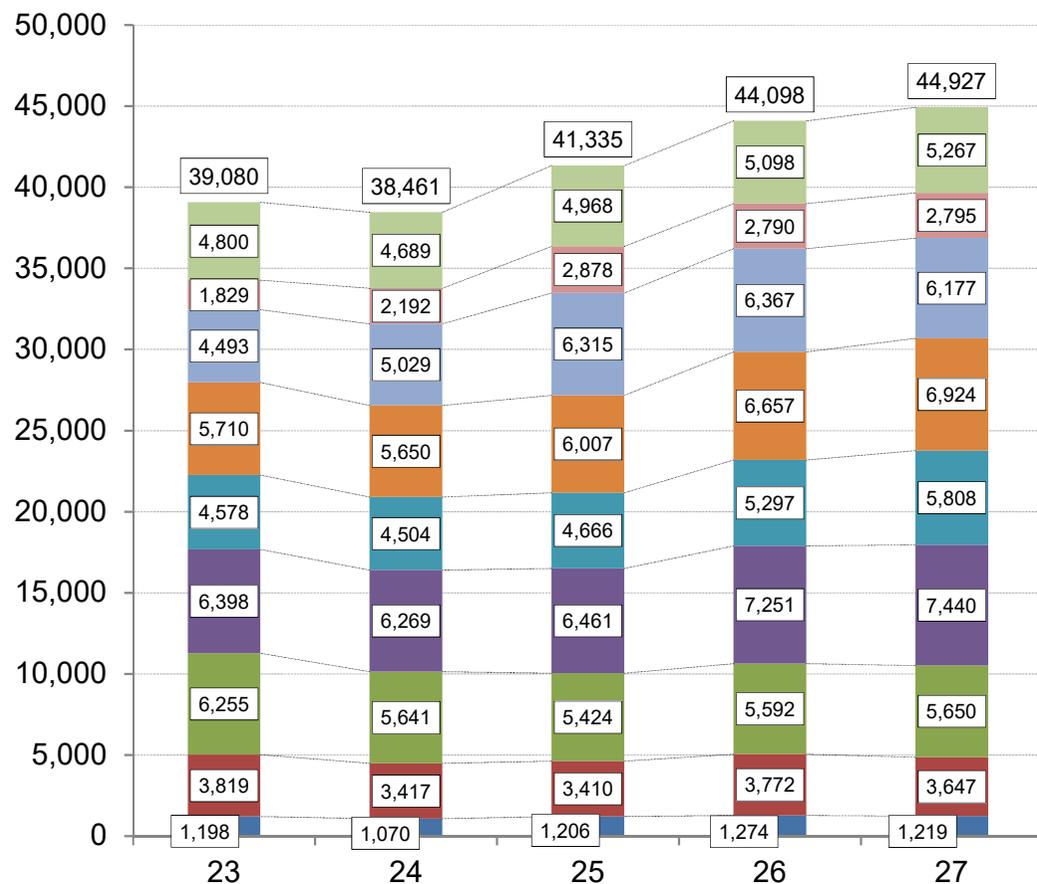
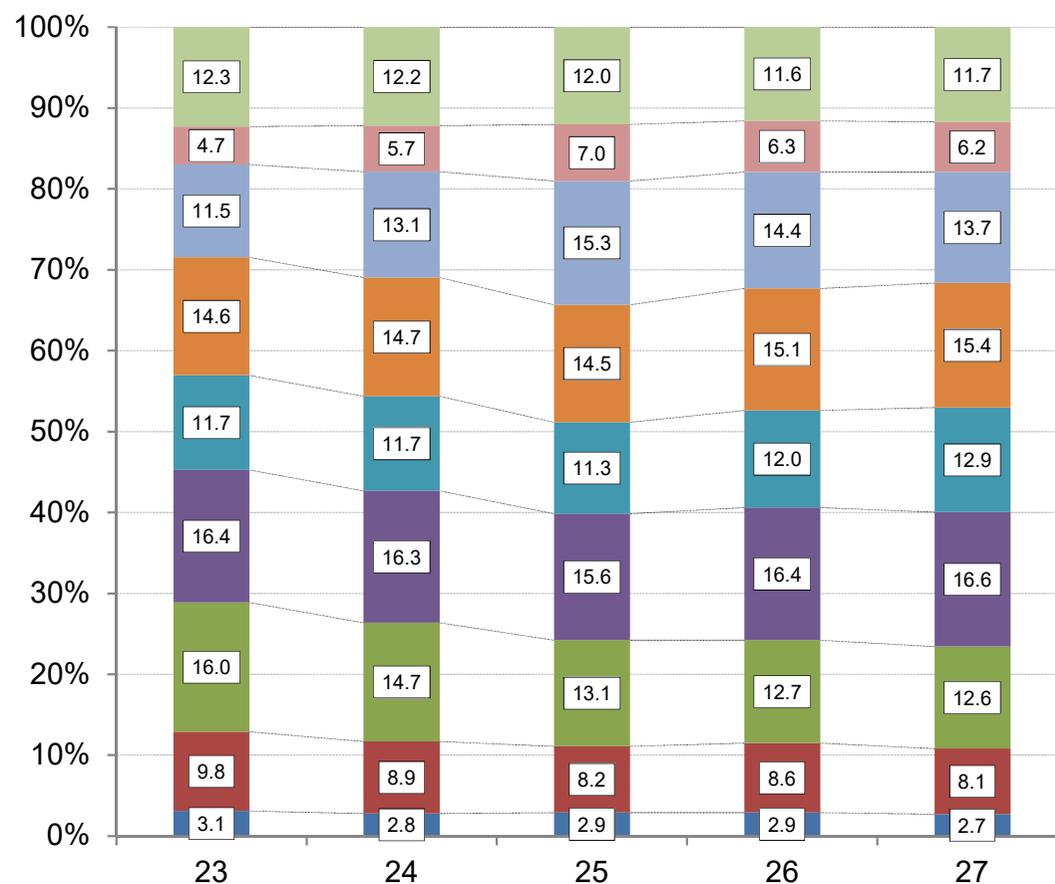


図2 年齢層別の相談割合

(単位:%)



■ 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・未入力

## (2)契約当事者の年齢層別に相談の多かった商品や役務

年齢層別の特徴を見てみると、「デジタルコンテンツ」がすべての年齢層において最も相談が多くなっています。また、光回線サービスの卸売の開始に伴い、「インターネット接続回線」に関する相談が幅広い年齢層で多く寄せられています。また、20～40歳代では「不動産貸借」、60歳代以上では「工事・建築」に関する相談が多くなっています。

表2 年齢層別商品・役務の件数

(単位:件数)

合計	20歳未満	(件数) (増減数)		20歳代	(件数) (増減数)		30歳代	(件数) (増減数)		40歳代	(件数) (増減数)	
		1,219	△55		3,647	△125		5,650	+58		7,440	+189
1位	デジタルコンテンツ	742	△67	デジタルコンテンツ	948	+12	デジタルコンテンツ	1,409	+64	デジタルコンテンツ	2,130	+256
2位	他の健康食品	45	+29	不動産貸借	252	+2	不動産貸借	425	△2	不動産貸借	357	+1
3位	テレビ放送サービス	30	+6	エステティックサービス	140	△5	インターネット接続回線	232	+134	インターネット接続回線	285	+127
4位	携帯電話サービス	18	+2	インターネット接続回線	126	+70	フリーローン・サラ金	182	△39	フリーローン・サラ金	257	△36
5位	商品一般	17	+6	フリーローン・サラ金	116	+4	商品一般	133	△20	商品一般	210	△48

合計	50歳代	(件数) (増減数)		60歳代	(件数) (増減数)		70歳代	(件数) (増減数)		80歳以上	(件数) (増減数)	
		5,808	+511		6,924	+267		6,177	△190		2,795	+5
1位	デジタルコンテンツ	1,627	+272	デジタルコンテンツ	1,808	+519	デジタルコンテンツ	1,018	+272	デジタルコンテンツ	183	+85
2位	インターネット接続回線	268	+127	インターネット接続回線	324	+92	商品一般	370	△337	工事・建築	164	+7
3位	フリーローン・サラ金	206	+10	商品一般	297	△195	工事・建築	300	+3	商品一般	157	△164
4位	商品一般	192	△50	工事・建築	290	+3	インターネット接続回線	263	+85	冠婚葬祭互助会	119	+98
5位	不動産貸借	189	+30	不動産貸借	168	+17	冠婚葬祭互助会	228	+194	新聞	85	+19

## (3)商品・役務ごとにみた相談の状況

## ア 相談数の多い商品・役務

## ① デジタルコンテンツ

パソコンや携帯電話等により、インターネットを通じて各種サイトから得られる情報やサービスに関する相談です。アダルト情報サイトに関するもののほか、利用していない有料コンテンツに係る不当請求などの相談が多く寄せられました。

## ② 不動産貸借

賃貸アパートの相談が約8割を占めています。特に、退去時の修繕費用、敷金返還等のトラブルが多く寄せられました。

## ③ インターネット接続回線

光回線やプロバイダなどの料金やサービス内容に関する相談です。光回線サービスの卸売の開始に伴い、多くの代理店が参入したことから、「説明と違い契約前より料金が高くなった。」「解約料などの説明が実際と違う。」といった勧誘時の説明が不足していることに起因する相談などが多く寄せられました。

## ④ 商品一般

商品を特定できないものや複数の商品・役務にまたがる相談です。26年度は、身に覚えのない料金不払い等がある旨を記載した葉書が送りつけられたとの相談が多くみられましたが、27年度の架空請求事案においてはこのような手口によるものは大幅に減少しました。

## ⑤ 工事・建築

戸建住宅(新築・改築、塗装・屋根工事等)に関する相談が6割以上にのぼっています。前年度に比べ新築工事に関するトラブルは減少しました。

## ⑥ フリーローン・サラ金

消費者金融、クレジット会社、銀行等による用途を限定しないで設定されている消費者ローンの相談です。平成22年6月に「改正貸金業法」が完全施行され、「上限金利の引下げ」等が導入された影響などから減少が続いています。

## ⑦ 携帯電話サービス

携帯電話サービスなどへの加入・利用に関する相談です。中途解約料やタブレットなどのオプションサービスに関する相談が多くなっています。

表3 相談の多い商品・役務

順位	27年度	件数(増減)		26年度	件数
1	デジタルコンテンツ	10,284	+1,500	デジタルコンテンツ	8,784
2	不動産貸借	1,804	+36	商品一般	2,654
3	インターネット接続回線	1,772	+717	不動産貸借	1,768
4	商品一般	1,737	△917	工事・建築	1,514
5	工事・建築	1,451	△64	フリーローン・サラ金	1,386
6	フリーローン・サラ金	1,246	△140	インターネット接続回線	1,055
7	携帯電話サービス	841	+51	ファンド型投資商品	827
8	他の健康食品	690	+222	携帯電話サービス	790
9	四輪自動車	626	△28	四輪自動車	654
10	修理サービス	615	△35	修理サービス	650
11	役務その他サービス	605	+86	役務その他サービス	519
12	冠婚葬祭互助会	589	+477	医療サービス	476
13	新聞	449	+34	他の健康食品	468
14	テレビ放送サービス	439	+19	テレビ放送サービス	420
15	医療サービス	438	△38	新聞	415

## イ 平成26年度に比較して相談件数の増加した商品・役務

- ① **デジタルコンテンツ 1,500件増加 (8,784件→10,284件)**  
 利用していない有料コンテンツの不当請求に関する相談などが増加しました。20歳未満を除く年齢層で増加し、特に60歳代で大きく増加しました。
- ② **インターネット接続回線 717件増加 (1,055件→1,772件)**  
 光回線やプロバイダなどの料金やサービスの内容に関する相談です。光回線サービスの卸売の開始に伴い「切替初期費用が一切かからないと説明されたが別途請求された。」といった勧誘時の説明不足や「速度が速くならなかったため解約しようとしたら高額な解約料を請求された。」といった解約に関する相談が増加しました。
- ③ **冠婚葬祭互助会 477件増加 (112件→589件)**  
 県内冠婚葬祭互助会に問い合わせが集中し、電話が繋がらない等の相談が多く寄せられました。
- ④ **他の健康食品 222件増加 (468件→690件)**  
 インターネット上の取引において、画面上の表示に気付かず、意図せず定期購入となってしまったサプリメント等の解約に関する相談が多く寄せられています。また、電話が繋がらずいつまでも解約できないといった相談も多くみられます。すべての年齢層で相談件数が増加しており、特に20歳未満で増加率が高くなっています。
- ⑤ **モバイルデータ通信 153件増加 (266件→419件)**  
 モバイルデータ通信機器（タブレットやモバイルルーター）を新たに契約したところ、思っていたほど通信速度が出ないことや、解約しようとしたところ、長期契約や違約金の設定があることなどが判明したことによる相談が多く寄せられました。全年齢層で相談件数が増加していますが、特に全体の増加件数の56.2%を20～30歳代が占めています。
- ⑥ **建物清掃サービス 88件増加 (106件→194件)**  
 浄化槽、排水管清掃等のサービスに関する相談です。家庭訪問販売における勧誘方法や投込広告の表示内容・今後の来訪への不安等の相談が多く寄せられました。特に全体の増加件数の5割を70歳代以上が占めています。
- ⑦ **役務その他サービス 86件増加 (519件→605件)**  
 インターネットを利用して意図せずアダルトサイトに登録されたため、被害回復をうたう業者と契約したところ、高額な料金を請求された、提出した個人情報の取り扱いに不安を覚えたなどの相談が多く寄せられました。全体の増加件数の約4割を60歳代が占めています。
- ⑧ **他の行政サービス 80件増加 (208件→288件)**  
 「行政機関を名乗る者から『業者名簿から名前を削除してあげます。』といった詐欺の前兆と思われる連絡を受けた。」といった相談や、マイナンバーの情報管理に関する相談などが多く寄せられました。

表4 相談件数の増加が大きい商品・役務

順位	商品・役務等	増加件数		26年度	27年度
		増加件数	増加率		
1	デジタルコンテンツ	1,500	17.1%	8,784	10,284
2	インターネット接続回線	717	68.0%	1,055	1,772
3	冠婚葬祭互助会	477	425.9%	112	589
4	他の健康食品	222	47.4%	468	690
5	モバイルデータ通信	153	57.5%	266	419
6	建物清掃サービス	88	83.0%	106	194
7	役務その他サービス	86	16.6%	519	605
8	他の行政サービス	80	38.5%	208	288

## 2 苦情相談の状況(全体)

(単位:件数、%)

## (4)相談の多い販売方法とその特徴

順位	販売方法・手口	件数	増減 前年対(件数)	契約当事者の傾向	主な商品・役務	相談の特徴等
1	インターネット通販	13,928	+1,654 (12,274)	幅広い年齢層で多い。 全体の増加件数の9割以上を40歳代以上が占めている。	①デジタルコンテンツ(69.6%) ②商品一般(1.8%) ③他の健康食品(1.6%)	デジタルコンテンツに関する相談では、携帯電話への着信やメールに記載された電話番号にかけたところ、利用した覚えのないサイト利用料を請求された、といった架空請求に関する相談が増加しました。
2	架空請求	5,086	+1,234 (3,852)	60歳代が男女ともに最も多い。 70歳代以上の女性で減少する一方、全体の増加件数の2割以上を60歳代の男性が占めた。	①デジタルコンテンツ(88.4%) ②商品一般(6.8%) ③複合サービス会員(0.5%)	利用していない有料コンテンツの料金請求に関する相談が増加しました。昨年度多かった、身に覚えのない財産差押えや料金不払いがある旨を記載した葉書が送りつけられるなどの相談は減少しました。
3	ワンクリック請求	4,112	△478 (4,590)	幅広い年齢層で多い。 前年度に比べ男性は幅広い年齢層で減少した。	①デジタルコンテンツ(93.8%) ├アダルト情報サイト(94.5%) └出会い系サイト(0.2%)	アダルト情報サイトに関する相談では、無料と思い閲覧したところ有料登録され、解約しようとしたが高額な解約料や一部利用料を請求された、請求画面を消せなくなったといった相談が多く寄せられました。
4	電話勧誘	3,980	△688 (4,668)	60歳代、70歳代が男女ともに多い。男性の20歳代から50歳代で増加した一方で女性の40歳代以上は減少した。	①インターネット接続回線(23.1%) ②商品一般(8.2%) ③ファンド型投資商品(3.9%)	光回線の卸売サービスの開始に伴い、通信速度が速くなる、料金が安くなるといった勧誘で契約したが、その後、工事費や既存の契約先との解約料についてトラブルになった相談が多く寄せられました。ファンド型投資商品に関する相談は、大幅に減少しました。
5	家庭訪問販売	3,119	+216 (2,903)	男女とも60歳代以上に多い。 全体の増加件数の5割以上を70歳代男性、80歳代女性が占めた。	①工事・建築(15.1%) ②新聞(10.2%) ③テレビ放送サービス(8.5%)	屋根や塗装工事などに関する相談や、新聞購読契約の勧誘、途中解除に関する相談などが多く寄せられました。
6	無料商法	1,079	△298 (1,377)	男性は40歳代から60歳代、女性は40歳代に多い。 幅広い年齢層で減少した。	①デジタルコンテンツ(44.4%) ②インターネット接続回線(4.6%) ③工事・建築(4.5%)	無料と思い利用していたアダルト情報サイトに有料登録され、高額な料金を請求されたといった相談や光回線モデムなどの機器を無料で交換すると言ってインターネット契約をさせるといった相談が多く寄せられました。
7	二次被害	735	+91 (644)	件数、増加数は男女とも40歳代が最も多く、全体の増加件数の7割を占めている。	①デジタルコンテンツ(36.5%) ②役務その他サービス(12.8%) ③興信所(11.0%)	アダルト情報サイトに有料登録され、その解決のために、被害回復をうたう業者に依頼したところ、高額な費用を請求されたことに関する相談が多く寄せられました。
8	サイドビジネス商法	411	+21 (390)	男女とも20歳代の件数が多い。 女性の40歳代が増加し、全体の増加件数の7割を占めた。	①他の内職・副業(20.4%) ②デジタルコンテンツ(15.8%) ③他の健康食品(9.5%)	ホームページやメール、SNSなどでアフィリエイト広告や転売ビジネスなどの副業や講座の勧誘を受け契約したところ、高額な入会金・受講料が発生したため、その解約・返金を希望する相談が多く寄せられました。
9	利殖商法	370	△467 (837)	男女とも70歳代が多いが、前年度に比べ大きく減少した。	①ファンド型投資商品(40.8%) ②公社債(9.7%) ③株(6.5%)	「値上がり確実」「必ずもうかる」など、利殖になることを強調して投資や利殖を勧誘する商法で、大幅に減少しました。
10	インターネットオークション	336	△24 (360)	30～50歳代に多い。男性は減少したが女性は増加した。	①四輪自動車(7.1%) ②紳士・婦人用バッグ(5.4%) ③デジタルコンテンツ(5.4%)	商品をネットオークションで落札したところ、届いた商品が説明と違う、偽物の疑いがあるなどの理由で返品、解約したいという相談が多く寄せられました。

### 3 苦情相談の状況(高齢者)

#### (1)販売購入形態別相談割合

高齢者(65歳以上の者のこと。)が契約当事者である相談の特徴として、他の年代と比べて、訪問販売と電話勧誘販売の割合が高くなっています。

平成27年度はデジタルコンテンツに関する相談が増加しているように、インターネットを利用した通信販売に関する相談が増加しています。また、訪問販売が増加し、電話勧誘販売は減少しています。

図3 販売購入形態(相談者全体) (単位:%)

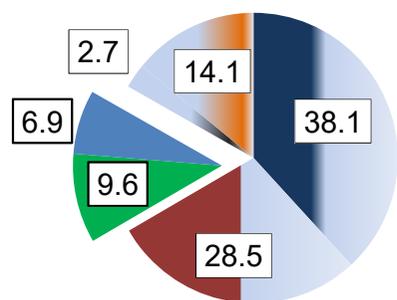


図4 販売購入形態(高齢者) (単位:%)

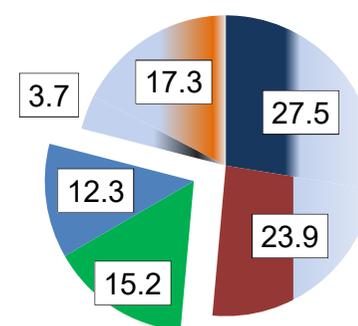
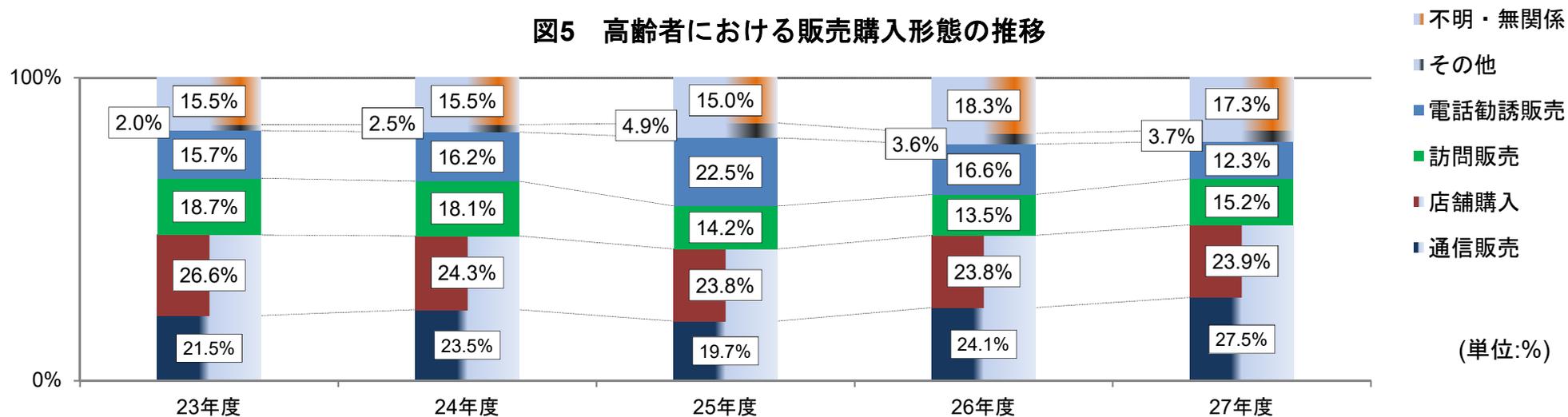


図5 高齢者における販売購入形態の推移



## (2)平成26年度と比較して相談件数の増加した商品・役務

平成27年度は「携帯電話に有料サイトの未払い金がある旨のショートメッセージが届き、料金を請求される」などのデジタルコンテンツに関する相談が増加しました。その一方で、平成26年度に増加した「身に覚えのない料金不払い等がある旨を記載した葉書が送りつけられる」といった手口は、架空請求事案においては大幅に減少したことなどから、商品特定することが困難な場合などに適用する「商品一般」は大きく減少しました。

増加順位の6位「工事・建築」と8位「固定電話サービス」を除く6種類は、全年齢層における相談件数の増加が大きい商品・役務(6ページ)の上位8位に入っているものですが、全年齢層における増加数と、高齢者における増加数を比較してみると、「冠婚葬祭互助会」「建物清掃サービス」「他の行政サービス」の6割以上を高齢者が占めており、高齢者に顕著な相談となっています。

表7 相談件数の増加が大きい商品・役務 (契約当事者が65歳以上)

(単位:件数、%)

増加件数順位	商品・役務名	増加件数		26年度 件数	27年度 件数
		増加率			
1	デジタルコンテンツ	623	41.6%	1,499	2,122
2	冠婚葬祭互助会	339	513.6%	66	405
3	インターネット接続回線	149	39.7%	375	524
4	建物清掃サービス	54	81.8%	66	120
5	他の行政サービス	48	60.8%	79	127
6	工事・建築	37	6.3%	588	625
7	役務その他サービス	36	21.7%	166	202
8	固定電話サービス	33	24.8%	133	166

参考 平成26年度の順位 (65歳以上)

増加件数 順位	商品・役務等(平成26年度)
1	商品一般
2	デジタルコンテンツ
3	インターネット接続回線
4	携帯電話サービス
5	固定電話サービス
6	フリーローン・サラ金
7	老人ホーム
8	社会保険