

# 平成28年度の消費生活相談の状況

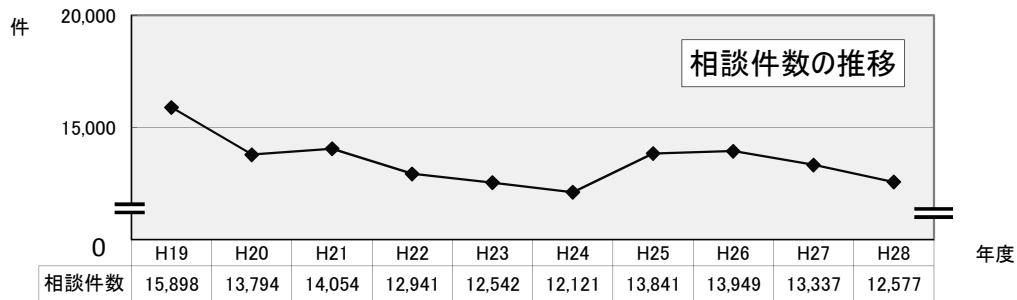
## 平成28年度消費生活相談の特徴

- インターネット関連の相談件数が突出
  - ・ 不当請求の相談が依然として高水準
  - ・ インターネット通販の契約トラブルが4年で2倍に
- 高齢者の消費生活相談件数は引き続き高水準で推移（全体の3割）
- 若者のマルチ取引に関するトラブル増加

## I 総括

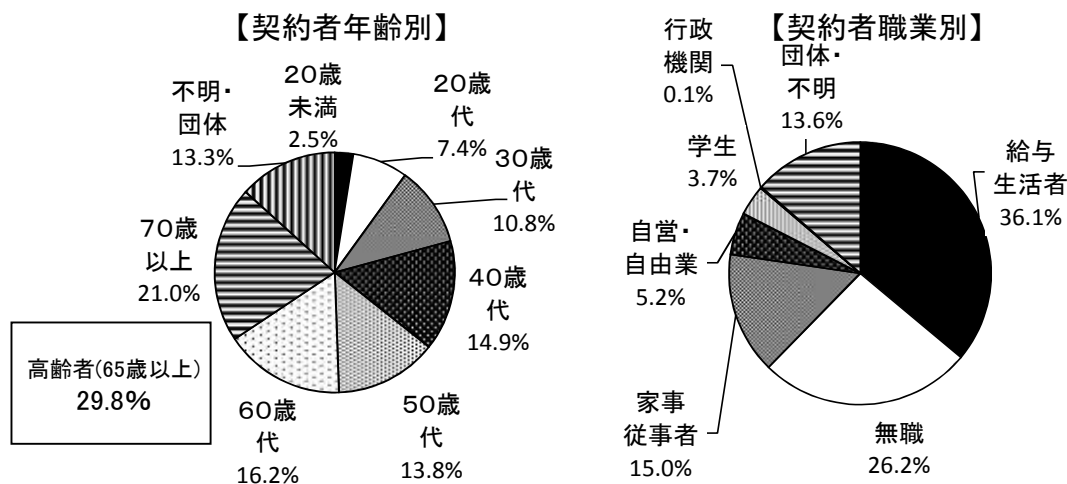
### 1 相談件数

平成28年度に県および市町の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は、12,577件で、前年度に比べ760件（5.7%）減少しました。



### 2 契約者の内訳

相談件数を契約者の年齢別に見ると、「70歳以上」の占める割合が21.0%と最も高く、次いで「60歳代」で16.2%となっています。職業別では、「給与生活者」が最も高く3分の1以上を占め、次いで「無職」が26.2%となっています。



※比率は、小数点以下第2位で四捨五入していますので、合計が100%にならない場合があります。（以下の表も同様）

### 3 商品・サービス別

商品・サービス別に見ると、「インターネット情報サービス※1」に関する相談が前年度に引き続き最も多く、2,380件となっています。加えて、通信インフラ関連である「光回線・プロバイダ関連サービス」と「移動通信サービス※2」を合計すると、3,172件となり、インターネットや通信に関する相談が全体の4分の1を占めている状況です。

「フリーローン・サラ金」の相談は、前年度の507件から440件へ減少し、「工事・建築」は350件前後で横ばい傾向が続いています。「健康食品」はダイエット・美容食品等の相談が、前年度295件から353件へと約20%増加しました。

平成28年度			27年度	26年度	25年度
順位	商品・サービス名	件数(件)	順位	順位	順位
1	インターネット情報サービス ※1	2,380	1	1	1
2	光回線・プロバイダ関連サービス	557	2	3	7
3	フリーローン・サラ金	440	3	2	3
4	↑ 工事・建築	354	5	4	4
5	↑ 健康食品	353	6	6	2
6	↓ 賃貸住宅	344	4	5	5
7	自動車	279	7	7	6
8	移動通信サービス ※2	235	8	13	9
9	↑ 修理サービス	184	10	8	10
10	↑ 電話機・電話機用品	159	11	16	18

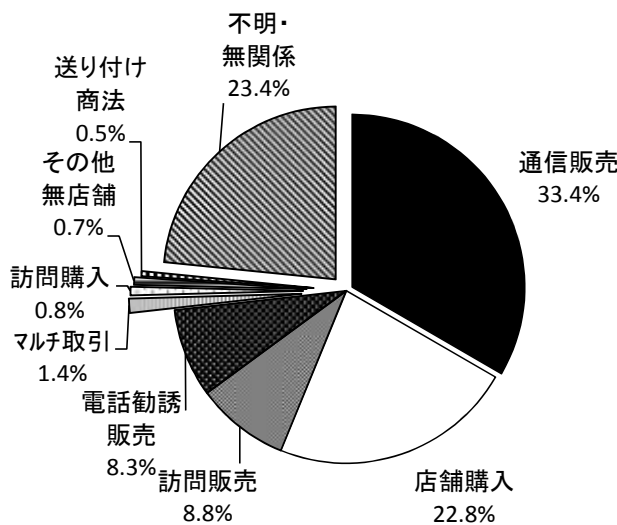
※1 インターネット情報サービス：アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲームなどインターネットを通じて得られる情報・サービスのこと

※2 移動通信サービス：携帯電話・スマートフォン、タブレットなどの移動通信に関連したサービスのこと

## 4 販売形態別

相談の内容を販売形態別に見ると、「通信販売」に関するものが全体の3分の1(33.4%)を占めており、次に、「店舗購入」(22.8%)、「訪問販売」(8.8%)、「電話勧誘販売」(8.3%)と続いています。実店舗を介さずに契約する形態が高い割合を占める傾向にあります。

【販売形態別割合】



【販売形態別相談件数】

販売形態	H28	H27	対前年比
通信販売	4,195	3,952	6.1%
店舗購入	2,872	3,069	-6.4%
訪問販売	1,101	1,174	-6.2%
電話勧誘販売	1,042	1,228	-15.1%
マルチ取引	170	161	5.6%
訪問購入	100	146	-31.5%
その他無店舗	90	142	-36.6%
送り付け商法	61	53	15.1%
不明・無関係	2,946	3,412	-13.7%

## II 平成28年度における特徴的な相談内容

# 1 インターネット関連の相談件数が突出

## (1) 不当請求の相談が依然として高水準

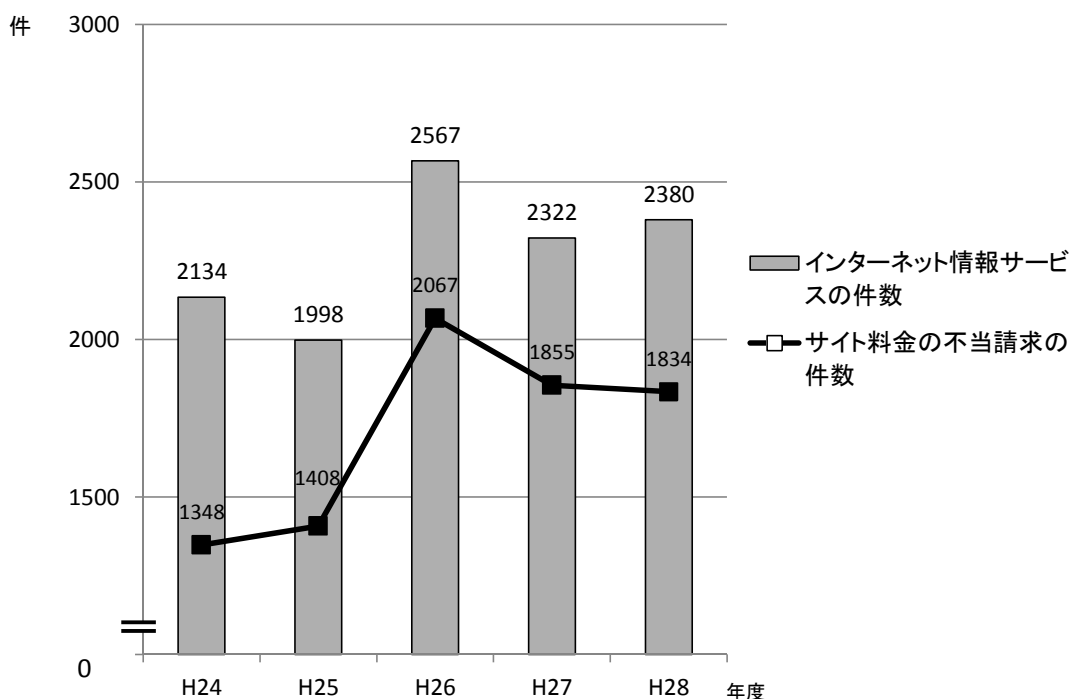
インターネット情報サービスの相談件数は前年度より58件増加して2,380件でした。平成26年度以降3年連続で2,000件を超えており、相談全体の2割近くを占めています。

インターネット情報サービスの内容には、出会い系サイトやオンラインゲーム、インターネット上でダウンロードするセキュリティソフトなど、多種多様な情報サービスに関するものがあり、サイト料金の不当請求（アダルトサイト等のワンクリック請求※や架空請求）が相談の8割近く（1,834件）と、依然として高い水準で推移しています。

特に、実在の動画配信サービス事業者や通販サイト事業者を騙るメールの相手方に連絡してしまい、高額な料金を請求されたといった事案が目立ちます。

※ ワンクリック請求：アダルトサイトなどにおいて、利用料金・利用規約について明確な説明がないまま、または事実と異なる説明によりクリックを促し、リンク先において即座に「契約完了」や「料金請求」といった内容を表示させ、金銭を支払わせようとする手口

【インターネット情報サービスの相談件数推移】



### 事例1

#### 《実在の事業者を騙る架空請求》

スマートフォンに「有料動画料金の未納がある」というSMSがきたが、全く心当たりがなかったので、表示されていた動画配信サービス事業者の相談窓口で電話をした。すると「料金は遅延損害金を合わせて20万円」「1時間以内にコンビニで電子マネーのギフトカードを購入し、その後電話で指示をするので連絡するように」と言われた。支払わなければならないか。（70歳代 女性）

#### 《消費者へのアドバイス!!》

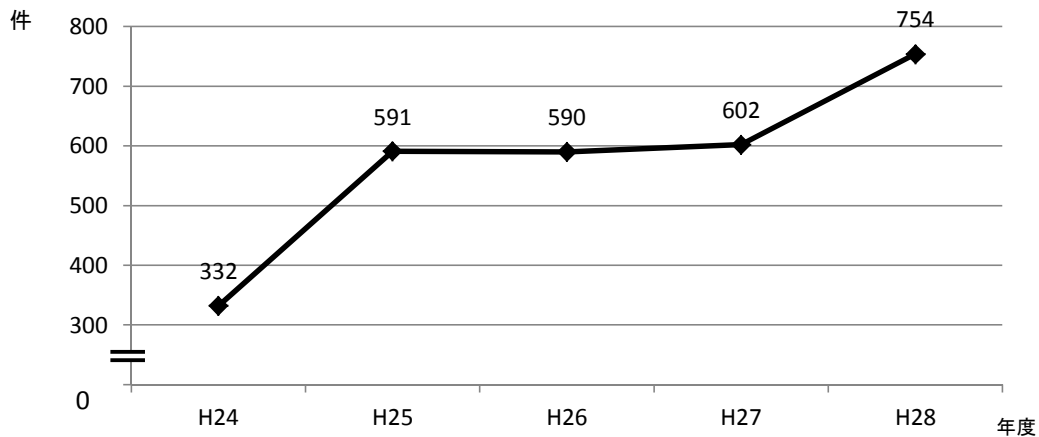
- ☞ 覚えのない請求メールなどには、相手の連絡先が記載されていても、絶対に電話しないようにしましょう。業者に連絡することで個人情報知られ、さらに請求を受けるおそれがあります。
- ☞ 相手から言われるままにギフトカードなどを購入したり、ギフトカードの番号を伝えたりしないようにしましょう。相手にカード番号を伝えることはお金を渡したのと同じこととなり、取り戻すのは困難です。

## (2) インターネット通販の契約トラブルが4年で2倍に

インターネット通販の相談件数は、前年度の602件から754件へと25%増加しました。

平成24年度の332件と比べると2倍以上に増加しています。

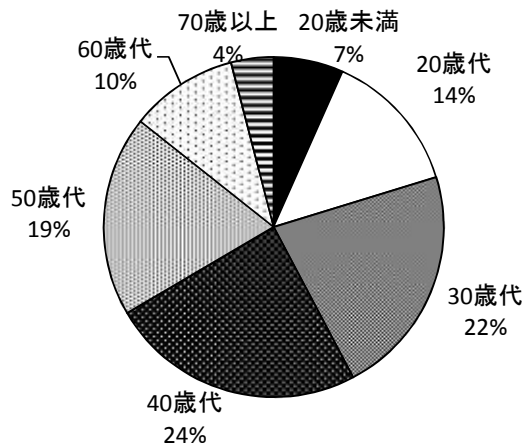
【インターネット通販の相談件数推移】



インターネット通販の契約者年齢別割合を見ると、最多が「40歳代」で24%を占めています。次に「30歳代」(22%)、「50歳代」(19%)、「20歳代」(14%)と続き、すべての年代においてインターネットを利用して商品を購入し、契約トラブルになっていることが分かります。

また、健康食品や化粧品などのインターネット広告を見て、お試し1回限りで安く購入できると思って契約したが、実際には複数回の購入が条件となっていた、という定期購入のトラブルが急増しており、前年度の75件から162件へと2倍以上となっています。

【インターネット通販の契約者年齢別割合】



【商品上位5品目】

順位	商品名	件数
1	健康食品	135
2	化粧品	67
3	紳士・婦人洋服	61
4	飲料	43
5	靴	29

【定期購入のトラブル件数推移】

年度	件数
H28	162
H27	75
H26	30

事例2

《お試しのはずが定期購入となっていた健康食品》

インターネット広告で、「お試し1か月500円のサプリメント」と表示されていたので1回限りだと思い申し込んだ。商品到着後、「4か月必須コース」だと気づいた。返品したい。(40歳代 女性)

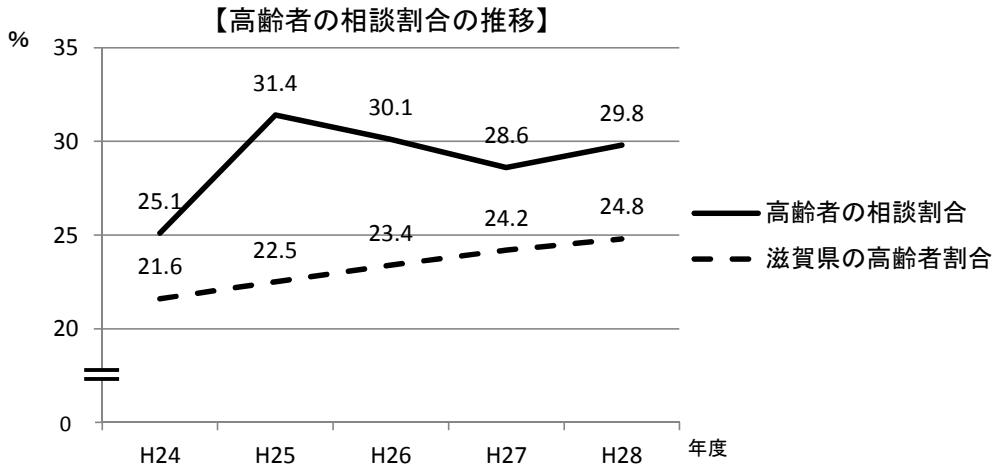
《消費者へのアドバイス!!》

- ☞ 契約内容や解約条件について広告の内容を十分確認してから申込みましょう。インターネットの注文画面を印刷したり、注文確認メールを保存しておきましょう。
- ☞ 広告に「お試し(価格)」「初回〇円」「送料のみ」などの表示があるときは、①定期購入が条件になっていないか、②定期購入期間内に解約が可能か、③解約の申し出先や方法(電話・メール等)などについて、商品を購入する前に十分確認しましょう。

2 高齢者の消費生活相談件数は引き続き高水準で推移(全体の3割)

高齢者(65歳以上)の相談件数は3,751件となり、平成24年度以降5年連続で3,000件を超え、依然として高い水準で推移しています。全相談に占める割合は29.8%と約3割を占

めており、滋賀県の高齢者人口の割合（24.8%）を上回り、高止まりの状況となっています。



※ 高齢者割合は「人口推計」(総務省統計局)から引用(各年度の数値は10月1日現在)

高齢者に多い相談を商品・サービス別にみると、「インターネット情報サービス」が前年度の385件から549件へと42.6%増加し、当該サービスに占める高齢者の割合は前年度から6.5%増え、23.1%となっています。

また、高齢者は「工事・建築」や「修理サービス」など主に住宅関連の契約トラブルが多い傾向です。なかには、独り暮らしの高齢者が訪問販売などで事業者に勧められ、誰にも相談できないまま次々と高額な契約をしてしまうといったケース（次々販売）もあります。

#### 【高齢者の上位5商品・サービス】

順位	商品・サービス名	件数		高齢者の割合	
		H28	H27	H28	H27
1	インターネット情報サービス	549	385	23.1%	16.6%
2	光回線・プロバイダ関連サービス	190	178	34.1%	28.9%
3	健康食品	142	139	40.2%	47.1%
4	工事・建築	119	123	33.6%	34.1%
5	修理サービス	81	86	44.0%	44.8%

#### 事例3

##### 《訪問販売で次々と契約した屋根修理工事》

業者が来訪し「瓦のつなぎ目から雨漏りの可能性がある」と言われ、契約し工事を行った。その後「納戸も雨漏りする可能性がある」と修理を勧められたが「結構です」と断った。しかし、業者が「直してあげる」と強引に工事をしてしまった。支払いに納得できない。(契約者:80歳代 女性)

##### 《消費者へのアドバイス!!》

- ☞ 「修理しないと雨漏りする」などの説明が事実ではない場合もあります。決してその場では契約せず、相手の言うことが事実なのか、必要な工事かどうかなどを、家族や周囲の人に相談しましょう。
- ☞ 工事を頼む際には、複数業者から見積りをとることも大切です。
- ☞ 訪問販売の場合、工事が終わっていてもクーリング・オフができる場合もあります。

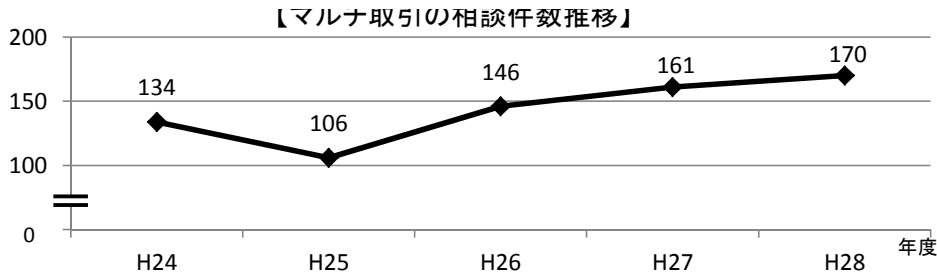
**高齢者を被害から守るためには、家族や地域の方々の「見守り」が重要です！**

- ① 声をかける(困っていることはないか聞いてみる)
- ② 話を聞く(一緒に解決方法を考える)
- ③ つなぐ(被害にあっていたら消費生活センターへの相談をすすめる)ことを心がけましょう。

### 3 若者のマルチ取引に関するトラブル増加

「マルチ取引<sup>※</sup>」の相談件数は170件で、前年度161件から9件増加しました。平成26年度以降増加傾向が続いています。

【マルチ取引の相談件数推移】

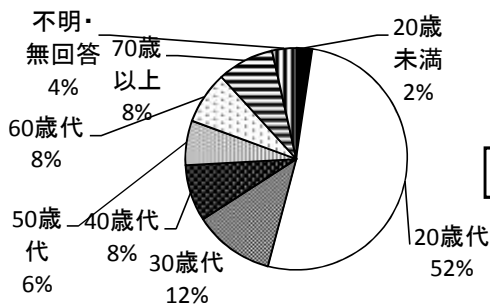


特に「20歳代」が88件と、相談全体の5割以上と極めて高い割合を占めており、取引される主な商品・サービスは、「化粧品」が23件と最も多くなっています。

友人など親しい関係を利用することが多く、勧誘者から目的を告げず呼び出されたり、長時間の勧誘を受けて断りきれずに契約するケースが目立ちます。自ら勧誘することで人間関係を壊すだけでなく、加害者になるおそれもあるなどリスクが高い取引のため注意が必要です。

※マルチ取引：商品やサービスを契約して、次は自分が買い手を探し加入させることによりマージンが得られる仕組みで、次々に販売組織に加入させピラミッド式に拡大させていく商法

**【マルチ取引の年齢別割合】**



**【20歳代の上位3商品・サービス】**

順位	商品・サービス名	件数
1	化粧品	23
2	内職・副業	12
3	健康食品	10

**事例4**

**《先輩に勧められて契約した化粧品のマルチ取引》**

先輩に誘われファミレスにいくと、知らない男性がいて、化粧品を販売するネットワークビジネスの説明を受けた。商品を購入し会員になって、人を誘うとマージンがもらえるといわれた。入会金が必要だが消費者金融から借金してもすぐに元が取れるといわれ契約してしまったが、商品は届かないし、先輩から早く誰か紹介するようせかさされ嫌になった。解約したい。(20歳代 男性)

**《消費者へのアドバイス!!》**

- ☞ 友人など親しい人からの誘いであっても、契約する意思がない場合はきっぱりと断りましょう。
- ☞ 「儲かる」などの甘い言葉を信じて、安易に契約しないようにしましょう。借金をして契約しても、実際には利益が上らず借金だけが残し、多重債務や自己破産につながるおそれがあります。

# ちよつとまって!!

「カード番号を写メで撮って送信して」  
「サイト料をギフトカードで払って」  
こんなあやしい話があったら・・・

消費者ホットライン  
いやや  
**☎188** まで

県の消費生活センターや  
最寄りの市町の相談窓口につながります

**ギフトカードの購入を指示してくるのは詐欺です**

**滋賀県・滋賀県警察**