

【2】平成25年度に目立った相談事例

商品別分類において、最も相談の多い商品や役務は、「運輸・通信サービス」(967件)で、そのうち「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」などデジタルコンテンツの相談(664件)が69%を占めています。ワンクリック請求等の「アダルト情報サイト」に関する相談が増加しましたが、利用した覚えのないサイト利用料や、オンラインゲームに係るトラブル等の「デジタルコンテンツその他」の相談は減少しました。

第2位は「教養娯楽品」(429件)で、強引な勧誘や長期間契約がトラブルとなる新聞や、携帯電話の不具合に関する相談等が寄せられました。契約者年齢別割合として、60歳以上の高齢者が占める割合は、全体の45.6%と高くなっています。

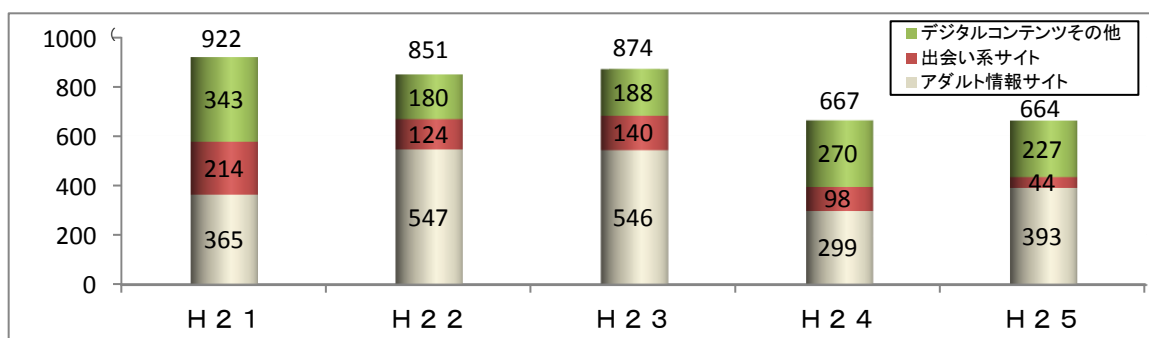
第3位は「金融・保険サービス」(427件)で、風力発電や太陽光発電等エネルギー関連企業や、外国診療報酬請求債権等のファンド型商品への投資、公社債、未公開株等、劇場型の勧誘が行われている商品への出資やその二次被害に関する相談が多く寄せられています。契約当事者の年代別構成比では、60歳以上の高齢者が占める割合は、70%台から90%以上と著しく高くなっています。

第4位は、商品や役務で増加数が156件とトップだった「食料品」に関する相談(423件)で、前年度より58%も増加しました。これは、電話勧誘販売での健康食品の送りつけ商法の増加に加え、冷凍食品への毒物混入及び食材の偽装表示問題が発生したことが相談件数を押し上げた主な原因と考えられます。健康食品の送りつけ商法に関する相談でも60歳以上の高齢者による相談の占める割合が93.1%と高く、高齢者が主なターゲットになっていることがうかがえます。しかしながら、相談件数の年度内の変遷を見ますと、年度後半には沈静化してきたことが読み取れます。

また、平成25年度の顕著な相談事例として「インターネット通販」において、発注商品が到着しなかった、また、粗悪品が届きその後事業者と連絡がとれないという相談が急増しました。前年度に比べ62件、約3.7倍の増加となっています。

さらに、平成25年度に増減数が多かった商品・役務等の特記事項として、昨年度の一連の食材に係る不適正表示の社会問題化に伴い「外食」の件数が18件から31件に増加しています。

(1) 最も多い「デジタルコンテンツの相談」件数と内訳の年度別推移

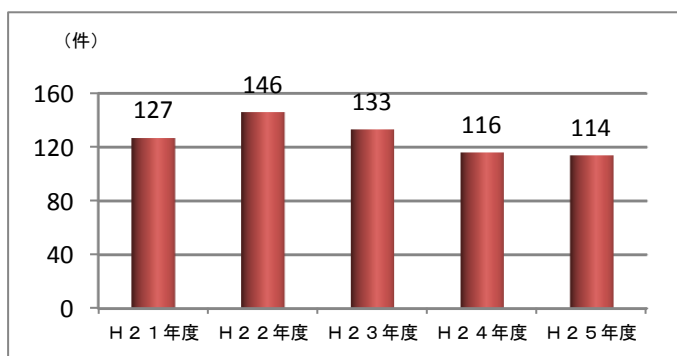


<主な相談事例>

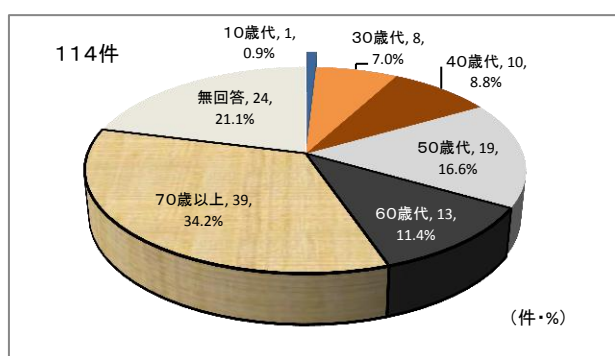
- ◆アダルトサイトを検索していたら突然入会完了画面が出て料金を請求された。払わなければいけないか。
- ◆調査会社を名乗るところから、「無料期間が過ぎて料金が発生し未払いになっているサイト利用料がある」とのメールが届いた。
- ◆中学生の娘が私のクレジットカードを使い、スマホのオンラインゲームでアイテムを購入した。高額な請求を取り消したい。

(2) 主な「教養娯楽品」に関する相談件数

「新聞」に関する年度別相談件数の推移



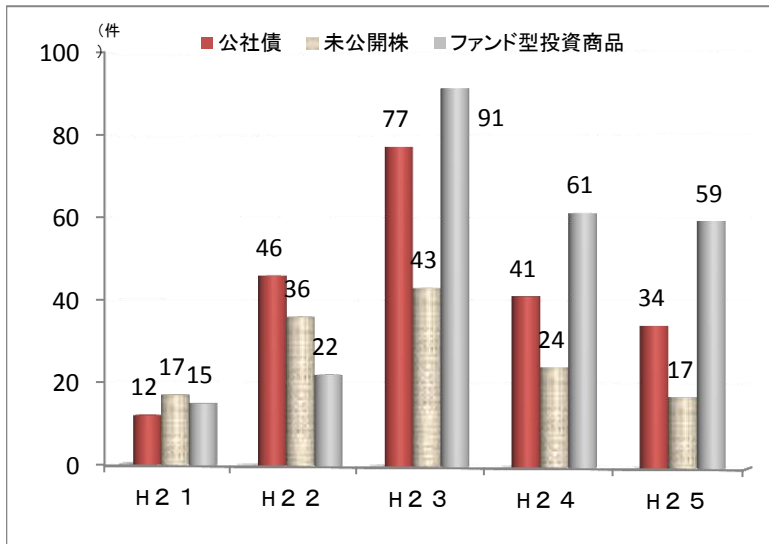
契約者年齢別割合



<主な相談事例>

- ◆2年10か月前に5年契約した新聞契約を解約したいと申し出たところ2万円以上の解約金の支払いを求められた。

(3) 主な「金融・保険サービス」に関する相談件数と内訳の年度別推移



<主な相談事例>

◆以前投資詐欺で支払った1000万円を取り返すと電話があり50万円を支払ってしまったが、返金予定日になっても返金されない。

◆未公開株の案内書が届き、電話でも勧誘され、別の業者からも薦められたので購入したが騙されたようだ。弁護士を紹介してほしい

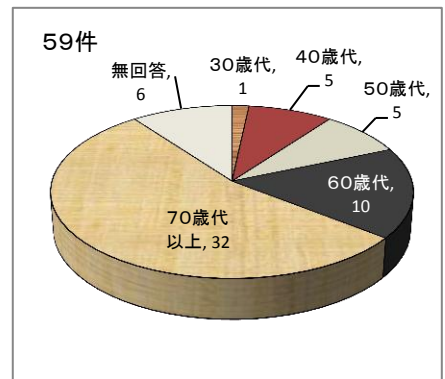
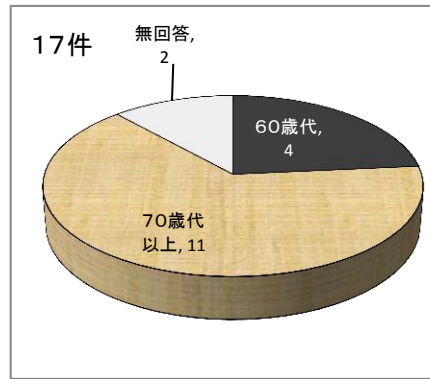
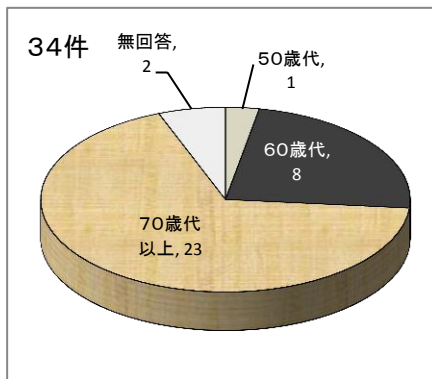
◆外国診療報酬債権の販売業者が行政処分を受け、その被害者弁護士が結成されたという報道を耳にした。情報を教えて欲しい。

契約当事者の年代構成比(平成25年度)

(公社債)

(未公開株)

(ファンド型投資商品)



【既払額】

平均 244万円 最高額 1,500万円

【既払額】

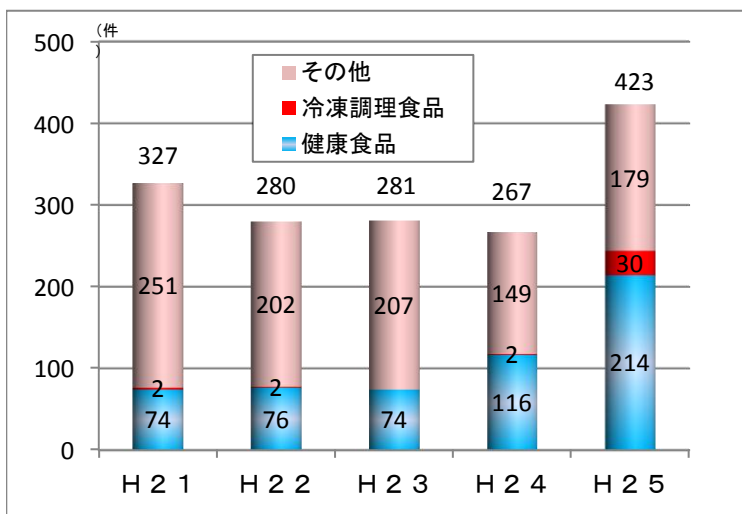
平均 548万円 最高額 1,532万円

【既払額】

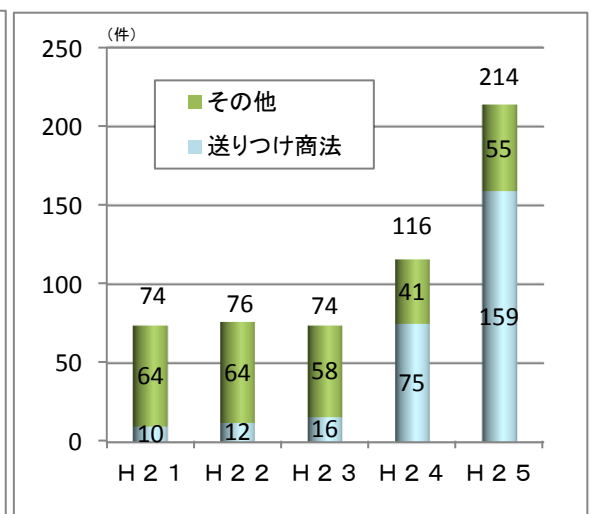
平均 435万円 最高額 3,000万円

(4) 増加数1位「食料品」に関する相談件数

「食料品」の年度別相談件数の推移

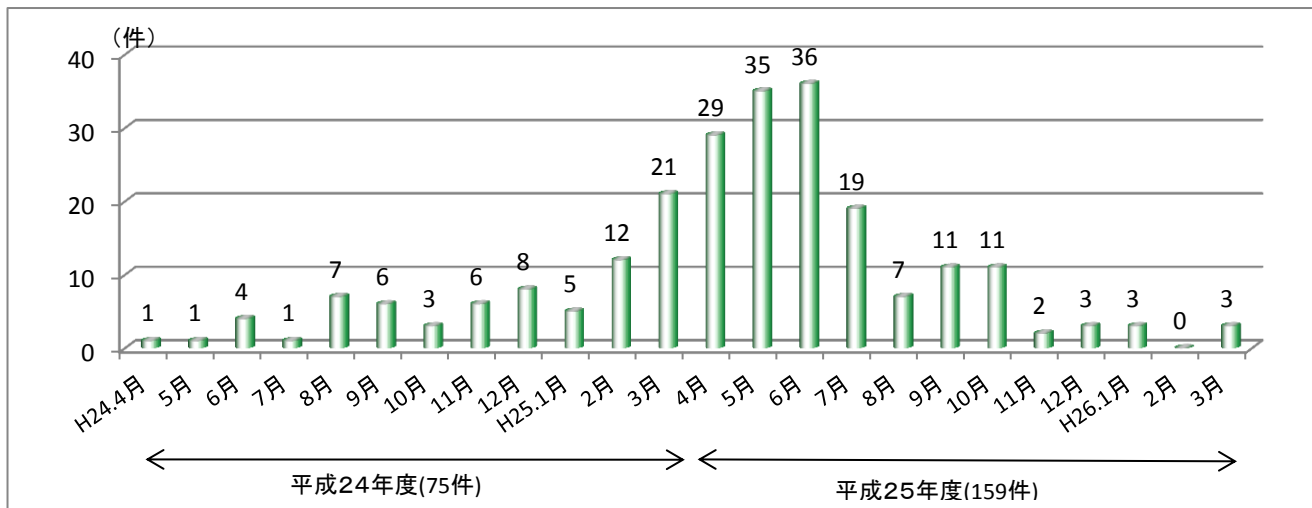


「健康食品」の年度別内訳

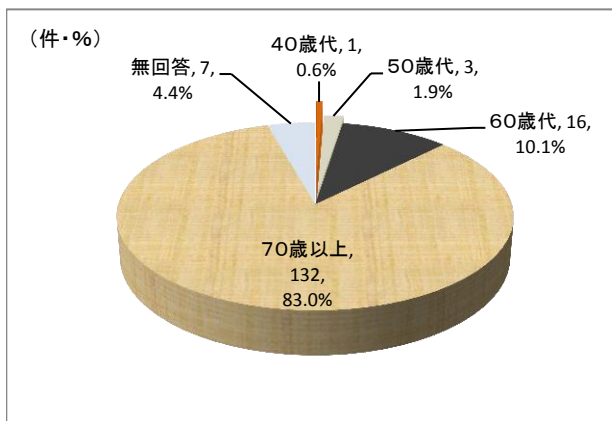


※送付型商法 : 「ネガティブオプション」または「電話勧誘販売」の販売方法に問題のある相談件数

健康食品送りつけ商法 月別相談件数



〈送りつけ商法契約者の年代構成比(平成25年度)〉

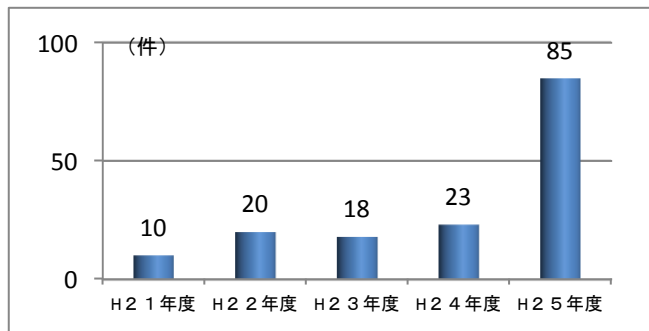


〈主な相談事例〉

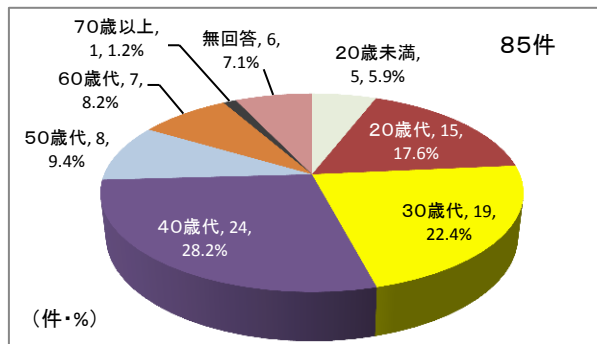
- ◆注文の健康食品が用意できたので送付するとの電話があったが、訳がわからず曖昧な返事をしたら、本当に送られてきた。
- ◆注文した覚えのない健康食品が代引配達で届き、家族が注文したと勘違いして、祖母が受け取ってしまった。解約したい。
- ◆健康食品を送ると言う電話がかかってきた。覚えがないから送らないでと言うと裁判の書類を送ると言われた。どうすればいいか。

(5) インターネット通販の「商品未着」に関する相談

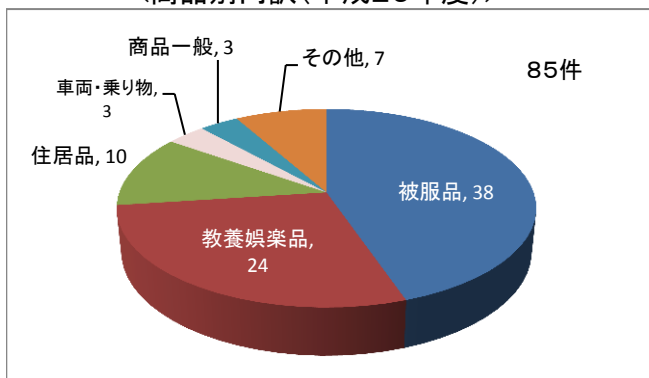
〈年度別相談件数の推移〉



〈契約者年齢別割合(平成25年度)〉



〈商品別内訳(平成25年度)〉



〈主な相談事例〉

- ◆インターネットで腕時計を注文し、銀行振り込みで代金を支払ったが、商品が届かない。メールで問い合わせているが返事がない。
- ◆ネット通販でブランドのコートを注文。指定日に商品が届かず催促のメールにも返信がない。
- ◆インターネットで、子供用サンダルを注文した。代金を銀行に振り込んだのに、商品が届かないし、サイト業者と連絡が取れない。

(6)平成25年度に増減数が多かった商品・役務等

増加件数の多い商品・役務等					
順位	商品・役務等	H 2 4	H 2 5	増	対前年度比
1	健康食品	116	214	98	1.84
2	アダルト情報サイト	299	393	94	1.31
3	商品一般	119	197	78	1.66
4	修理サービス	95	121	26	1.27
5	化粧品	45	65	20	1.44
5	リフォーム工事	63	83	20	1.32
7	リースサービス	14	27	13	1.93
7	外食	18	31	13	1.72
9	婦人靴	5	17	12	3.40
10	歯科治療	15	26	11	1.73

減少件数の多い商品・役務等					
順位	商品・役務等	H 2 4	H 2 5	減	対前年度比
1	出会い系サイト	98	44	△ 54	0.45
2	デジタルコンテンツその他	270	227	△ 43	0.84
3	相談その他	162	129	△ 33	0.80
4	フリーローン・サラ金	112	80	△ 32	0.71
5	役務その他サービス	56	33	△ 23	0.59
6	携帯電話	55	40	△ 15	0.73
7	宝くじ	29	15	△ 14	0.52
8	衛星テレビ放送	26	13	△ 13	0.50
9	テレビ放送サービス	36	24	△ 12	0.67
9	電気	33	21	△ 12	0.64

※商品一般：商品に係る相談であるが、いずれかに特定できない、又は特定する必要のない相談。

【3】消費者被害にあわないために～消費生活センターからのアドバイス～

- ① うまい話には裏があります。安易に相手の話には乗らないようにしましょう。
- ② 「結構です」「よろしいです」などの返事はしない。要らないものは「要りません！」「必要ありません！」とはっきり断りましょう。
- ③ 契約する場合は、内容をよく確かめて、慎重に検討しましょう。迷った時は、家族や友人など信頼できる人に相談しましょう。
- ④ 住所、氏名、電話番号、銀行の口座番号など、個人情報を聞き出し、不当な請求をしてくる悪質な事業者もいますので、個人情報をむやみに教えないようにしましょう。
- ⑤ おかしい、不審だと感じたら、速やかに、最寄りの消費生活相談窓口に相談してください。