

【2】平成27年度に目立った相談事例

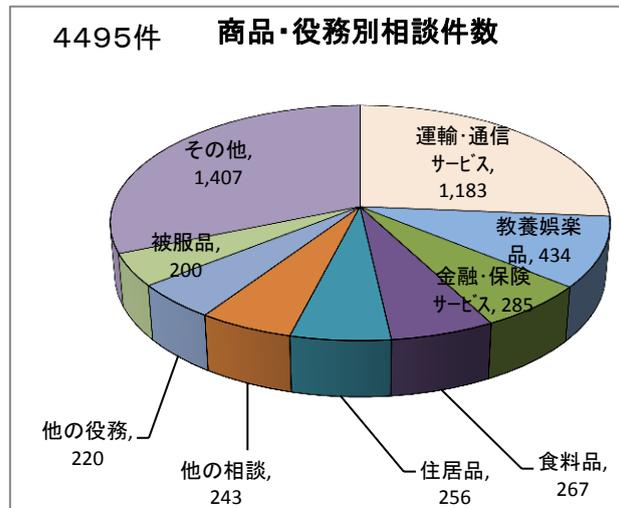
商品・役務別の相談件数において、「運輸・通信サービス」(1,183件)が、第1位となっており、その中では「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」などデジタルコンテンツの相談(693件)が58.6%を占めています。ワンリック請求等の「アダルト情報サイト」に関する相談は減少し、利用した覚えのないサイトの利用料、オンラインゲームに係るトラブル等の「デジタルコンテンツその他」に関する相談は増加しました。特にパソコンや携帯電話などのメールに、利用した覚えのない「デジタルコンテンツ」の料金を請求する「架空請求」に関する相談が多く寄せられています。

また、インターネット接続回線の「光ファイバー」に関する相談も増加しています。

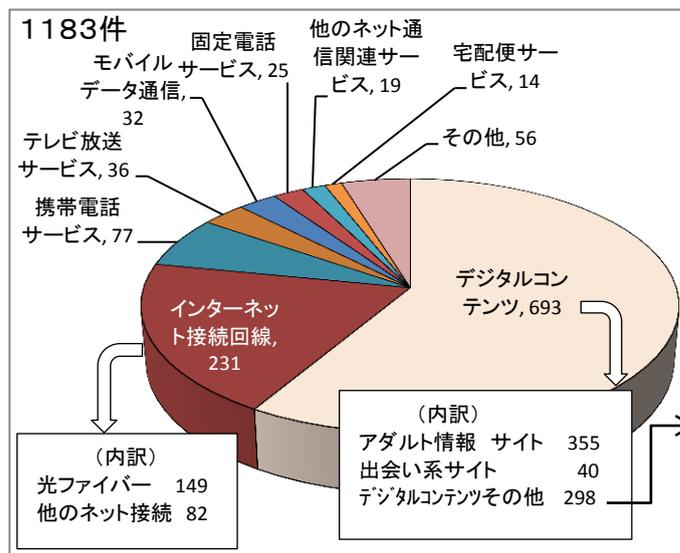
第2位は、「教養娯楽品」(434件)で、強引な勧誘や長期間契約がトラブルとなる新聞や、携帯電話の不具合に関する相談等が多く寄せられました。

第3位は、「金融・保険サービス」(285件)で、相談件数は近年減少傾向にあります。

また、「食料品」の中に含まれる健康食品は、高齢者への送りつけ商法などにより平成25年度(214件)をピークに平成26年度には80件(134件減)に激減しましたが、平成27年度はお試し商法等の増加により、113件(33件増)となりました。



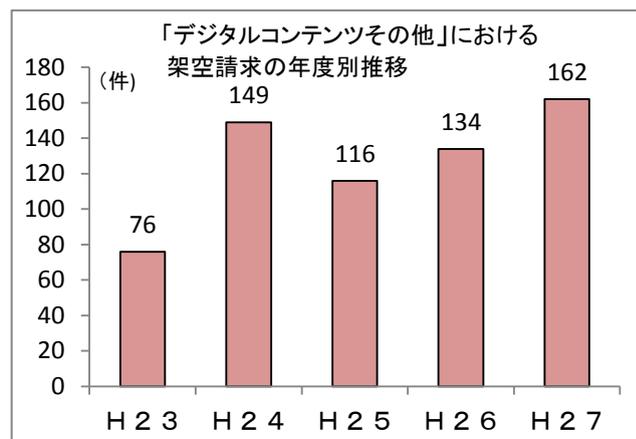
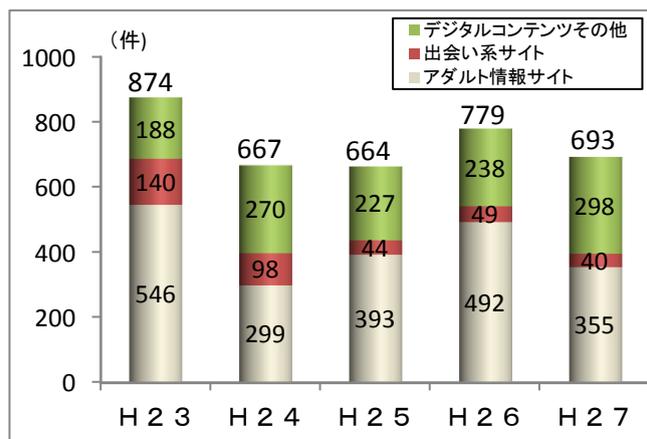
(1) 相談件数第1位「運輸・通信サービス」について



運輸・通信サービスの内訳で最も多いのは、アダルト情報サイト等のデジタルコンテンツの相談で693件(58.6%)となっています。第2位が、インターネット接続回線に関する相談で231件(19.5%)、第3位が携帯電話サービス、第4位がテレビ放送サービスとなっています。

デジタルコンテンツその他とは、オンラインゲーム、映画配信サービス、ギャンブル情報サイトなど、インターネットを通じて得られる情報となります。

●「運輸・通信サービス」の内訳で最も多い「デジタルコンテンツ」の年度別推移

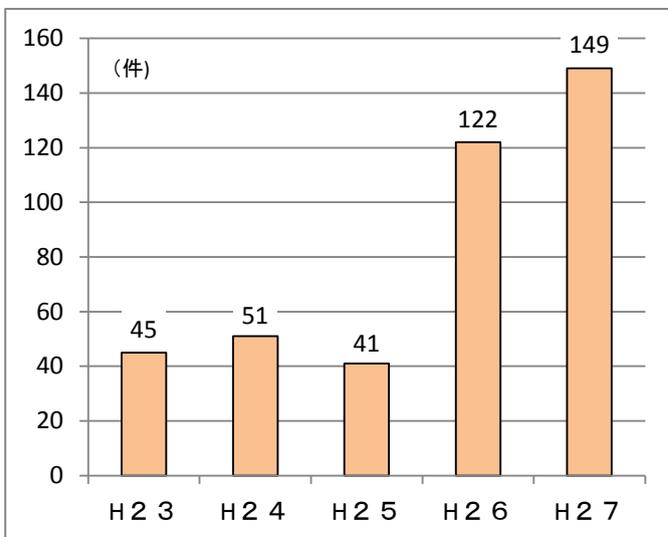


＜主な相談事例＞

- ◆有料動画閲覧の登録解除が放置されており身辺調査後強制執行となるので連絡するよという最終通告メールが携帯電話に届いた。
 - ◆スマートフォンでアダルトサイトに誘導され請求画面が張り付いてしまった。連絡先に電話をしたら高額請求され、画面は消えない。
 - ◆スマートフォンで副業目的で登録したら、出会い系サイトの登録になった。連絡先交換に必要と言われ、指定口座に2万円を振り込んだ。
- ※架空請求ではコンビニで電子マネーを購入させて、その番号を連絡させるという手口が増加しています。

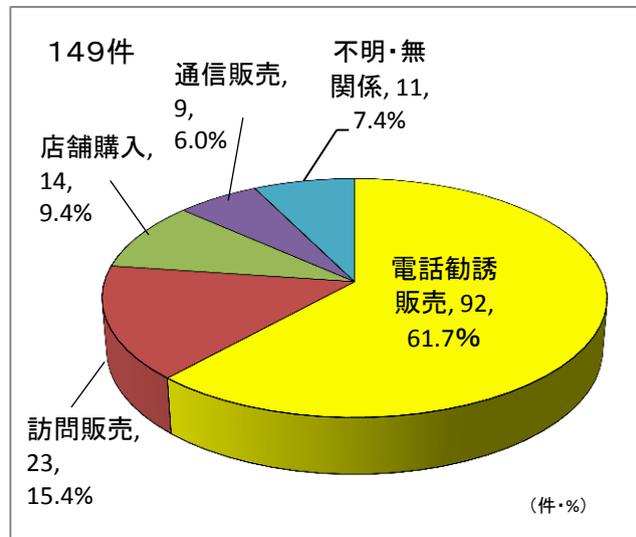
●「インターネット接続回線」のうち「光ファイバー」の相談が増加

＜光ファイバーに関する年度別相談件数の推移＞



平成27年度の「光ファイバー」に関する相談件数は149件で、前年度の122件より更に増加しています。

＜光ファイバーに関する販売方法別割合＞



電話勧誘販売が92件(61.7%)、訪問販売が23件(15.4%)、通信販売9件(6.0%)で無店舗販売が83.1%を占めています。

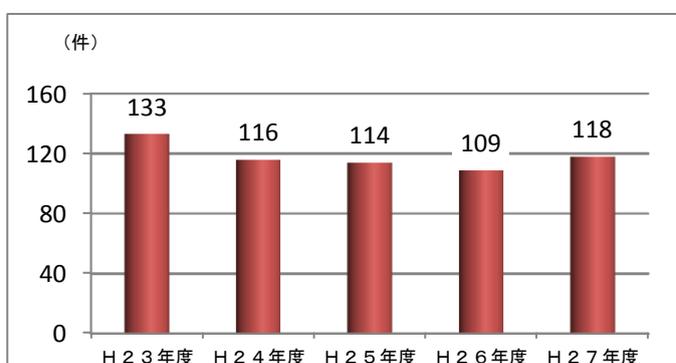
＜主な相談事例＞

- ◆契約している通信会社を名乗って電話があり「今使っている回線が使えなくなる」と言われ光回線契約をした。
- ◆電話勧誘で「光回線にすると電話料金が安くなり工事費も無料」と聞いて契約したのに、電話料金は倍になり工事費も引き落とされた。
- ◆訪問販売で「電話料金が安くなる」と言われ、光回線の乗り換え契約を結んだが、行政指導を受けた事業者のようだ。信用できないので解約したい。

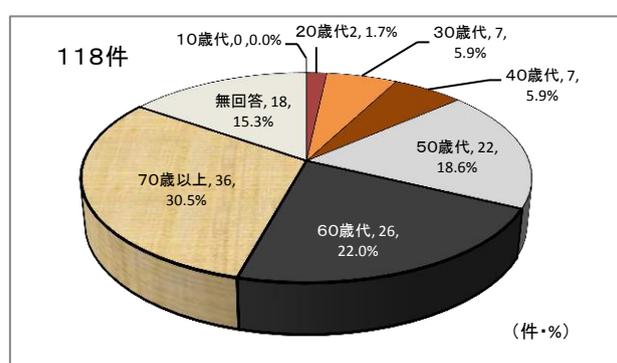
(2) 相談件数第2位「教養娯楽品」について

●相談件数、トラブルの多い「新聞」契約

「新聞」に関する年度別相談件数の推移



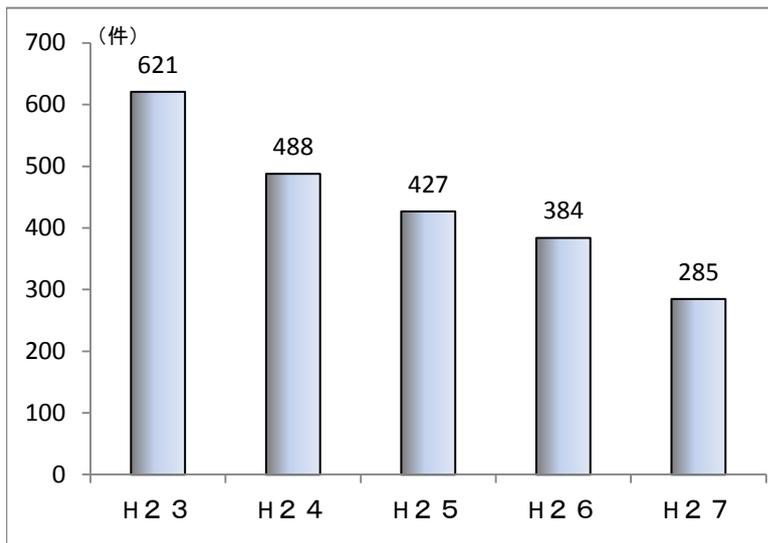
契約者年齢別割合



＜主な相談事例＞

- ◆訪問販売で数年前に新聞購読の勧誘を受け、断ったが名前だけでも書いてほしいと言われ書いた。最近、配達が始まり代金を請求された。

(3) 相談件数第3位「金融・保険サービス」に関する相談件数と年度別推移

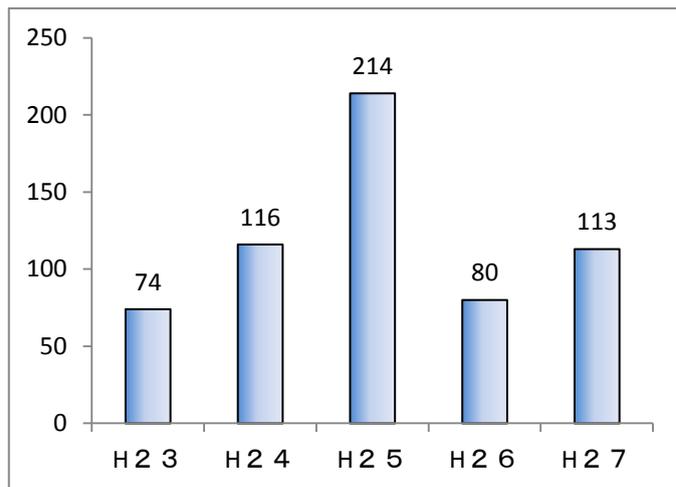


〈主な相談事例〉

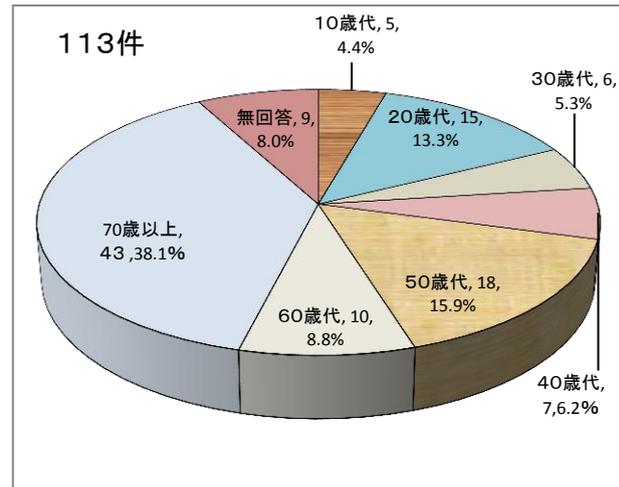
- ◆4社から300万円ほど借金し、多重債務に陥っている。更にヤミ金から借り入れてしまい返済が困難になった。
- ◆地熱発電事業の投資募集の締切りが迫っている。年6%~7%の配当金が受け取れるので検討中だが、事業者の信用性を知りたい。
- ◆6年前の詐欺被害を取り戻せると事業者から連絡があった。新たに株を購入する必要があると言うが信用して良いか。

(4) 「健康食品」に関する相談件数の推移と年齢別割合

「健康食品」に関する年度別相談件数の推移



平成27年度 契約者年齢別割合



◆テレビショッピングで初回500円の健康食品を購入したら、3回の購入が条件になっていたようだ。テレビでは気づかなかった。

※10歳代、20歳代にもSNSを通じて広告されたダイエットサプリ等の契約が増えています。

(5) 平成27年度に相談件数が多かった商品・役務等(小分類)

H27年度相談件数の多い商品・役務			
順位	商品・役務等	件数	%
1	アダルト情報サイト	355	7.9
2	デジタルコンテンツその他	298	6.6
3	商品一般	166	3.7
4	相談その他	156	3.5
5	光ファイバー	149	3.3
6	新聞	118	2.6
7	健康食品	113	2.5
8	賃貸アパート	88	2.0
9	役務その他サービス	81	1.8
10	携帯電話サービス	76	1.7
総件数		4,495	

(参考)H26年度相談件数の多い商品・役務			
順位	商品・役務等	件数	%
1	アダルト情報サイト	492	10.8
2	デジタルコンテンツその他	238	5.2
3	商品一般	207	4.5
4	相談その他	125	2.7
5	光ファイバー	122	2.7
6	新聞	109	2.4
7	役務その他サービス	105	2.3
8	フリーローン・サラ金	100	2.2
9	賃貸アパート	97	2.1
10	健康食品	80	1.8
総件数		4,559	

※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。

(6) 平成27年度に増減数が多かった商品・役務等(小分類)

増加件数の多い商品・役務等(小分類)					
順位	商品・役務等	H26	H27	増	対前年度比
1	デジタルコンテンツその他	238	298	60	1.25
2	健康食品	80	113	33	1.41
3	相談その他	125	156	31	1.25
4	光ファイバー	122	149	27	1.22
5	他の行政サービス	17	43	26	2.53

減少件数の多い商品・役務等(小分類)					
順位	商品・役務等	H26	H27	減	対前年度比
1	アダルト情報サイト	492	355	△137	0.72
2	商品一般	207	166	△41	0.80
3	フリーローン・サラ金	100	63	△37	0.63
4	ファンド型投資商品	46	21	△25	0.46
5	役務その他サービス	105	81	△24	0.77

【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。相手の話に安易に乗らないようにしましょう。
- ② 「結構です。」「よろしいです。」などのあいまいな返事はしない。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、一人で判断せずに家族
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ご相談してください。

イヤヤ 「消費者ホットライン」188

イヤヤ
嫌や(188) ! 泣き寝入り!!
契約、悪質商法等に関する消費生活相談について、
どこに相談して良いか分からないときは、一人で悩まずに、
「消費者ホットライン」(局番なし 188番)にご相談ください。

《操作方法》

- ① 188を押すと、アナウンスが流れる。
- ② 郵便番号が分かるときは、お住まいの郵便番号を押す。
郵便番号が分からないときは、お住まいの地域の番号を選択して押す。
- ③ お住まいの市町村の消費生活センターや消費生活相談窓口につながる。