

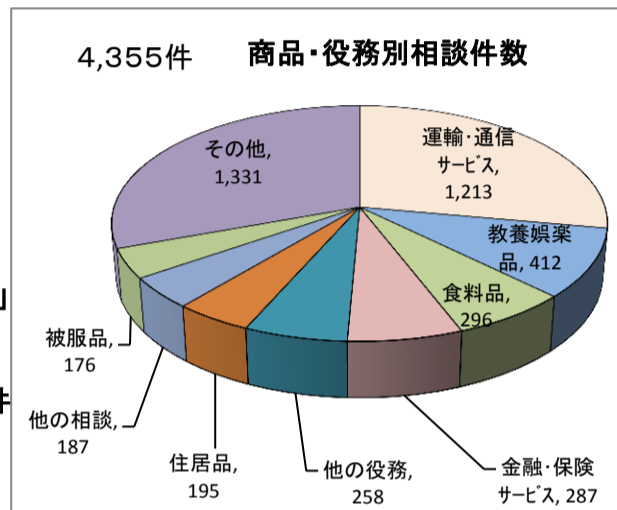
【2】平成28年度に目立った相談事例

商品・役務別の相談件数において、第1位は、「運輸・通信サービス」(1,213件)で、続いて「教養娯楽」(412件)、「食料品」(296件)となっています。

「運輸・通信サービス」(1,213件)の内では、「アダルト情報サイト」や「動画配信サイト」、「出会い系サイト」など、デジタルコンテンツに関する相談(774件)が63.8%を占めています。特徴としては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ましたが、利用した覚えのないサイト利用料、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」に関する相談が急増しました。特にパソコンや携帯電話などのメールで、利用した覚えのないサイトの料金を請求する「架空請求」が270件と昨年度より108件(167%)増加しました。請求者は実在社名を騙っているものや類似社名を名乗っているものが多くあります。解決のためにインターネット検索結果に表示される悪質な事業者(民間の調査会社等)に連絡して、結果的には二次被害にあうケースも増加しています。また、インターネット接続回線の「光ファイバー」に関する相談は減少しましたが、なお高い水準にあります。

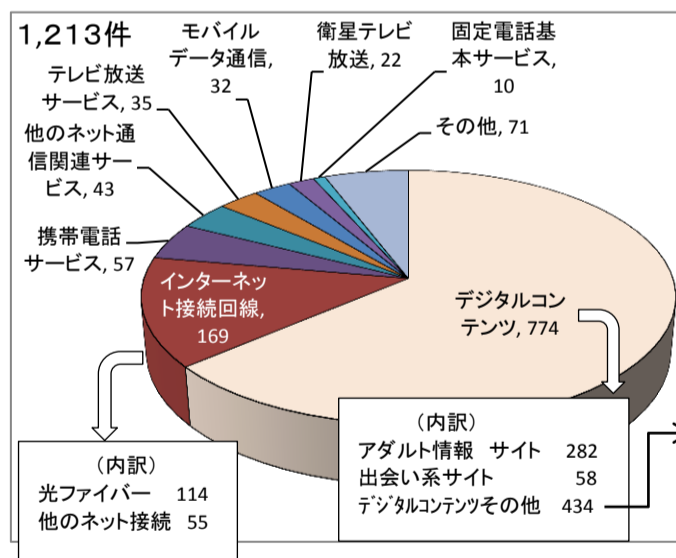
第2位の、「教養娯楽品」(412件)では、強引な勧誘や長期間契約がトラブルとなる新聞契約や、携帯電話の不具合に関する相談等が多く寄せられました。

第3位の「食料品」(296件)は、「健康食品」の相談が増加したことにより、昨年度3位の「金融・保険サービス」と順位が入れ替わりました。健康食品に関する相談は高齢者への送りつけ商法などにより平成25年度は214件ありましたが、平成26年度には80件に激減しました。しかし、平成28年度はお試し商法*1などの増加により、143件となり増加傾向にあります。



*1 低価格で1回限りと思わせ、契約すると実際には複数回の定期購入契約になっているというもの

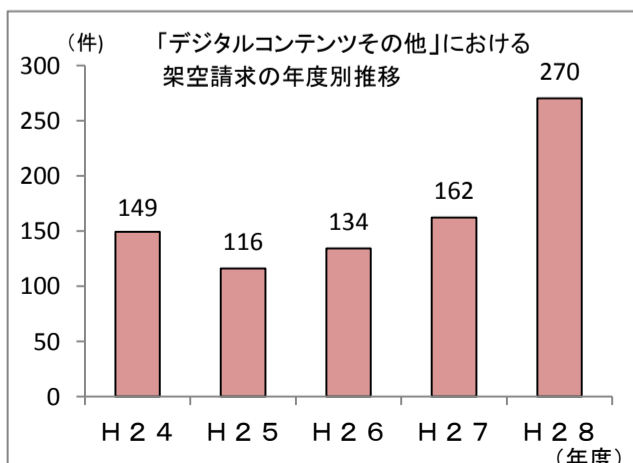
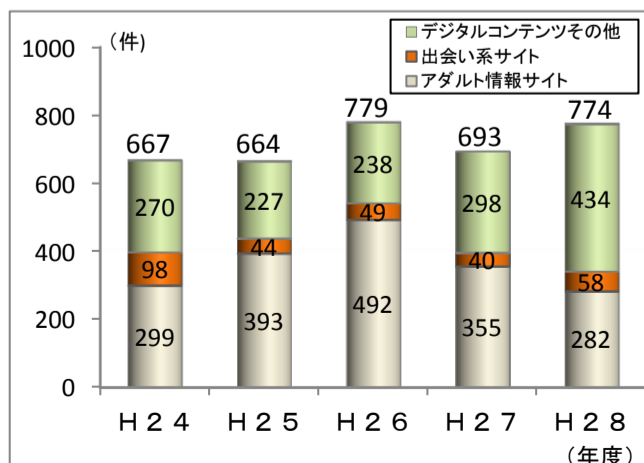
(1) 相談件数第1位「運輸・通信サービス」について



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などのデジタルコンテンツの相談で774件(63.8%)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169件(13.9%)、第3位が携帯電話サービス、第4位が他のネット通信関連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

●「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

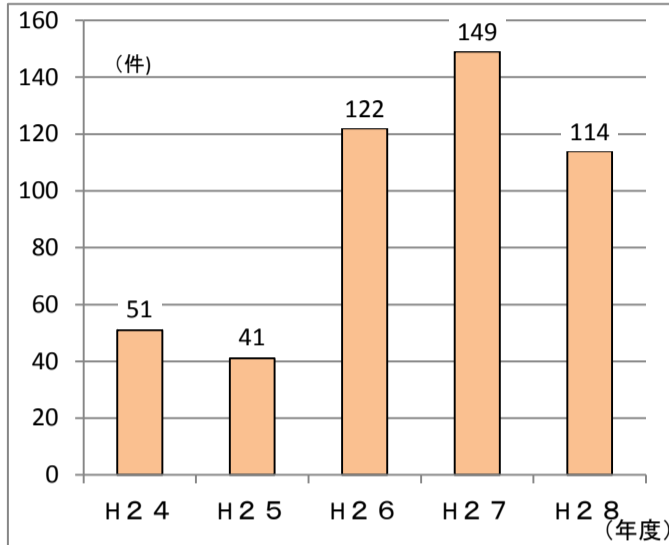


＜主な相談事例＞

- ◆パソコンに「個別通信契約未納金」に関して仮差押え申立ての手続をするとのメールが入り請求額を支払った。
 - ◆パソコンで検索中に画面がフリーズし、警告表示が出た。画面記載の連絡先に電話しセキュリティソフトを購入。遠隔操作された。
 - ◆スマートフォンで無料アダルトサイトを検索中、登録されたという請求画面に変わった。インターネットで検索した相談センターに相談すると54,000円請求された
- ※架空請求ではコンビニエンスストア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。

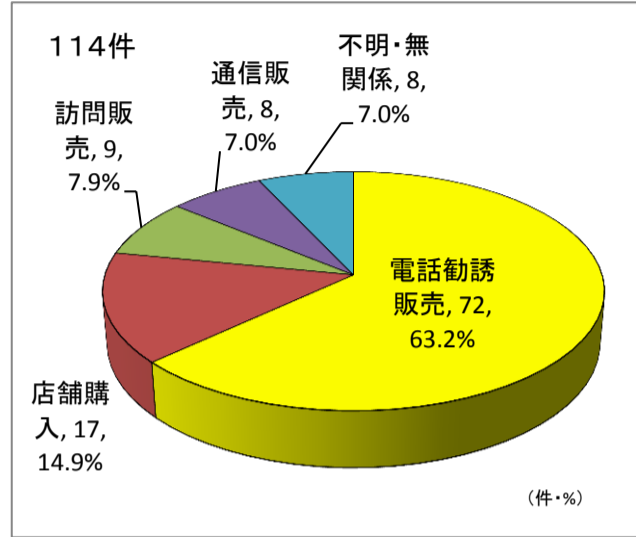
●「光ファイバー」の相談は減少したものの依然として多い

＜光ファイバーに関する年度別相談件数の推移＞



平成28年度の「光ファイバー」に関する相談件数は114件で、前年度の149件から35件減少しました。

＜光ファイバーに関する販売方法別割合＞



電話勧誘販売が72件(63.2%)、訪問販売が9件(7.9%)、通信販売8件(7.0%)で無店舗販売が78.1%を占めています。

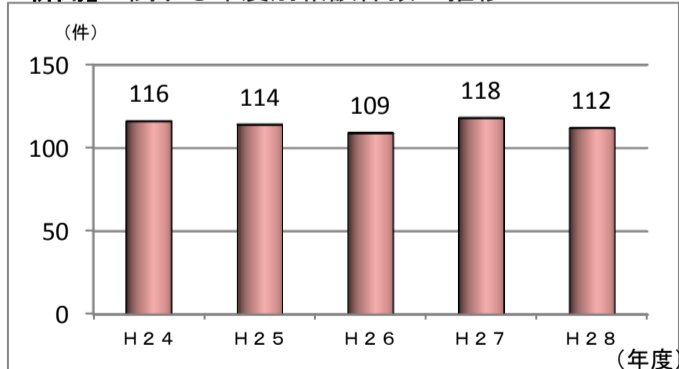
＜主な相談事例＞

- ◆電話勧誘販売で大手通信会社と思い光回線の契約をしたが、実際は別の事業者で、請求金額も思っていたより高く契約した覚えのないオプション料金が含まれていた。納得できない。
- ◆通信料が安くなると、電話で勧められ光回線の契約をしたが、速度が遅くなった。今から取り消すことはできないか。
- ◆電話で勧誘され、光回線の変更した。その時受けた説明と利用できるサービスに違いがある。解約したいが解約料を請求された。

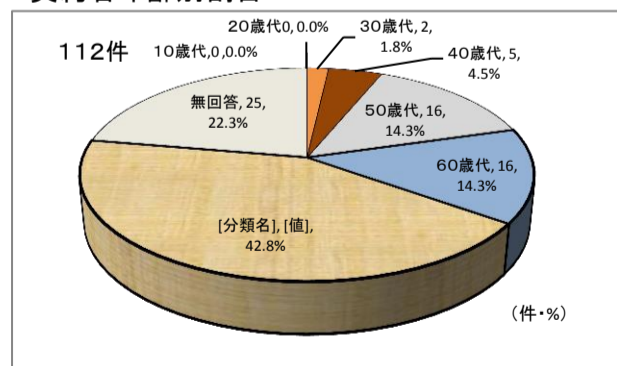
(2) 相談件数第2位「教養娯楽品」について

●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



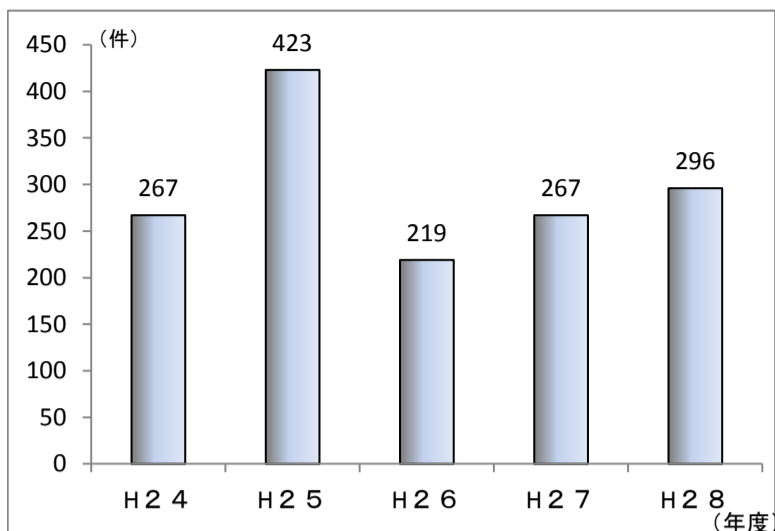
契約者年齢別割合



＜主な相談事例＞

- ◆新聞購読の訪問販売を受け契約したがクーリング・オフをした。後日担当者が来訪し威圧的に再度契約させられた。やめたい。

(3) 相談件数第3位「食料品」に関する相談件数と年度別推移

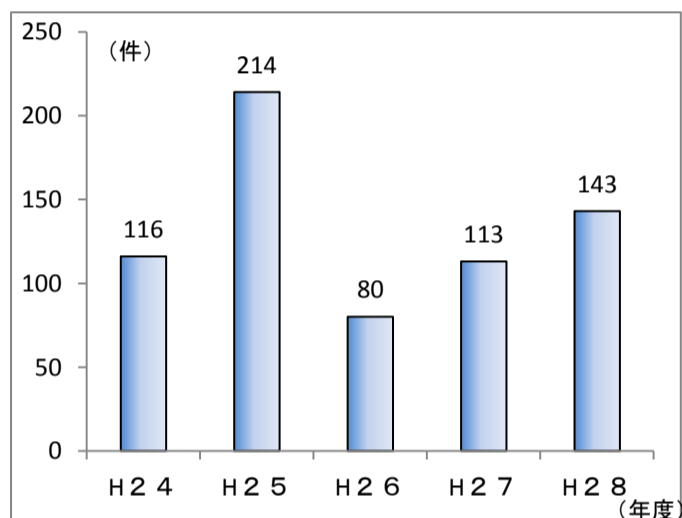


<主な相談事例>

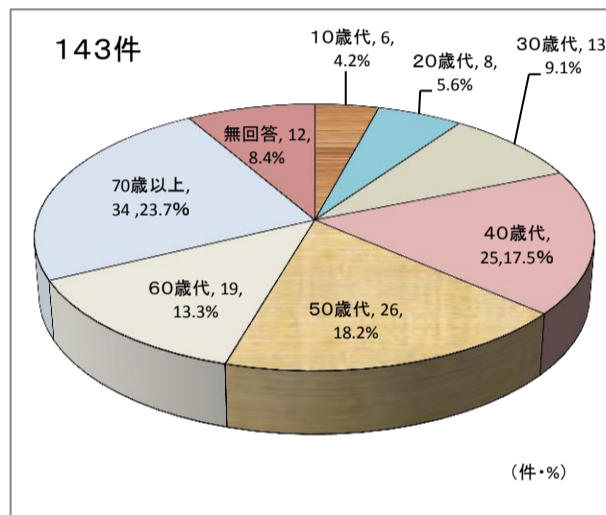
- ◆インターネット通販でダイエットサプリメントを購入した。4回の定期コースで2回届いたが、効果が感じられないので解約したい。
- ◆実家の認知症の母が、電話勧誘販売で高額な健康食品を多数購入している。解約したい。また今後の勧誘を止めるにはどうすればいいか。
- ◆今日頼んでいない水が届いた。送付先に電話したら「いらぬのなら処分してほしい」と言われた。

●「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

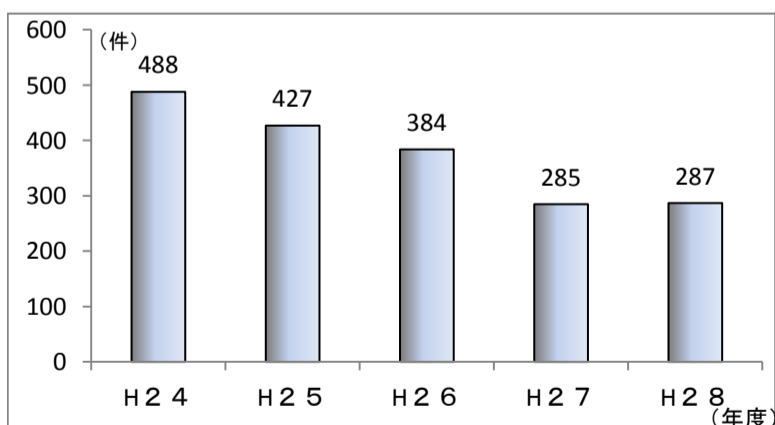


平成28年度 契約者年齢別割合



- ◆スマートフォンの広告で芸能人が勧めていたダイエット食品を購入したら最低3回の定期購入が条件だった。解約したいが電話が繋がらない。
- ※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などの契約が増えています。

(4) 相談件数第4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>

- ◆21年前に消費者金融から借り入れたが法律事務所から債権回収の受任通知書が送られてきた。どうすればいいか。
- ◆消費者金融の審査を受けたが通らなかった。後にヤミ金融と思われる事業者からメッセージが届くようになった。個人情報が出たのではないか。
- ◆カードの支払区分がいつの間にかリボ払いになっていた。自分はそんな契約はしていない。金利分を支払わない方法はあるか。

(5) 平成28年度に相談件数が多かった商品・役務等(小分類)

H28年度相談件数の多い商品・役務			
順位	商品・役務等	件数	%
1	デジタルコンテンツその他	434	10.0
2	アダルト情報サイト	282	6.5
3	商品一般	146	3.4
4	健康食品	143	3.3
5	相談その他	132	3
6	光ファイバー	114	2.6
7	新聞	112	2.6
8	役務その他サービス	77	1.8
9	賃貸アパート	73	1.7
10	化粧品	69	1.6
総件数		4,355	

(参考)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	

※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28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	H27	H28	増	対前年度比
1	デジタルコンテンツその他	298	434	136	1.46
2	健康食品	113	143	30	1.27
3	海外募集型企画旅行	1	30	29	30.0
4	他のネット通信関連サービス	19	43	24	2.26
5	興信所	11	31	20	2.82

減少件数の多い商品・役務等(小分類)					
順位	商品・役務等	H27	H28	減	対前年度比
1	アダルト情報サイト	355	282	△73	0.79
2	光ファイバー	149	114	△35	0.77
3	インターネット接続回線	69	47	△22	0.68
4	相談その他	155	132	△23	0.85
5	携帯電話サービス	78	57	△21	0.73

【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。