

## 【2】平成29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」(937件)で、続いて「商品一般」(767件)、教養娯楽品(358件)となっています。

「運輸・通信サービス」(937件)の内では、インターネットの利用内容が不明な架空請求が含まれる「デジタルコンテンツその他」や「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」など、デジタルコンテンツに関する相談(493件)が52.6%を占めています。次に多い「インターネット接続回線」に関する相談は、149件と15.9%を占め、高い水準にあります。

「携帯電話サービス」に関する相談件数が92件と昨年度の57件より35件(61.4%)、「テレビ放送サービス」に関する相談も12件(34.3%)それぞれ増加しました。

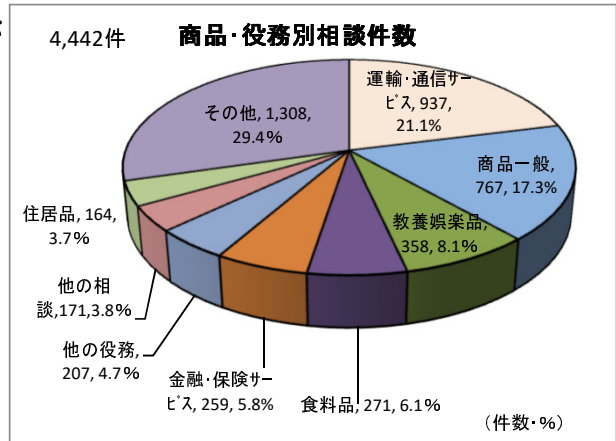
第2位は「商品一般」(767件)で、その特徴ははがき等による架空請求が昨年度の13件から648件と相談件数が約50倍に急増しました。はがきに記載された悪質な事業者に連絡して、結果的に被害にあうケースが増加しています。

また、「商品一般」の相談件数の年齢別分布では、50代以上が767件中、638件と全体の83.2%を占めているのが特徴です。

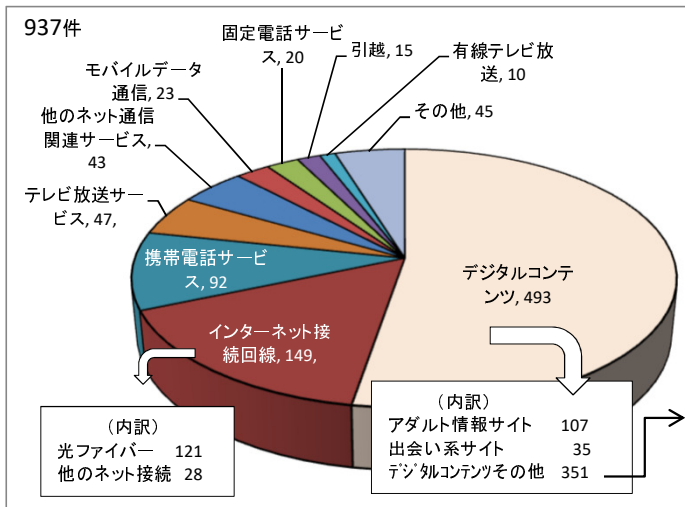
第3位の「教養娯楽品」(358件)では、強引な勧誘や長期間契約がトラブルとなる新聞契約や、携帯電話の不具合に関する相談等が多く寄せられました。

第4位は、「食料品」(271件)で、件数では昨年(296件)より25件減少しましたが、食料品中の比率のみでみると「健康食品」(124件)が45.8%と相変わらず高い比率を占めています。

第5位の「金融・保険サービス」へと続きます。



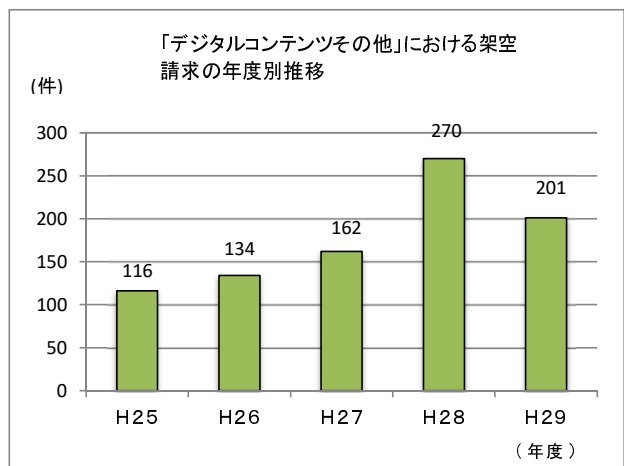
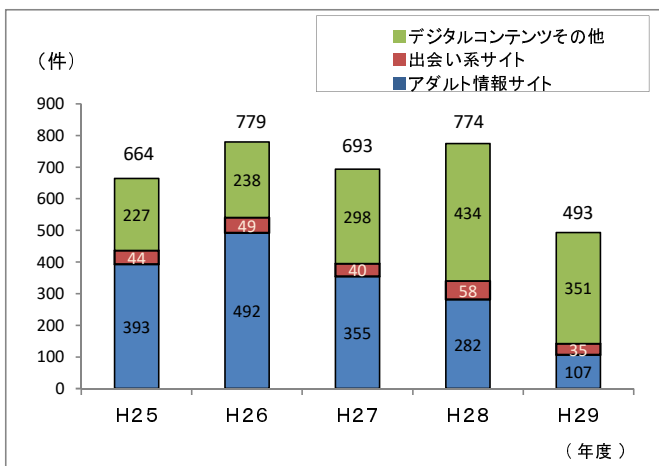
### (1) 相談件数第1位「運輸・通信サービス」について



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493件(52.6%)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149件(15.9%)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、インターネット情報サービス関連のうち「アダルト情報サイト」などを除いたもの。  
(内訳) 利用内容の不明な架空請求201件、オンラインゲーム15件、映画配信サービス15件、投資情報サイト4件、その他116件

### ●「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その他」の年度別推移

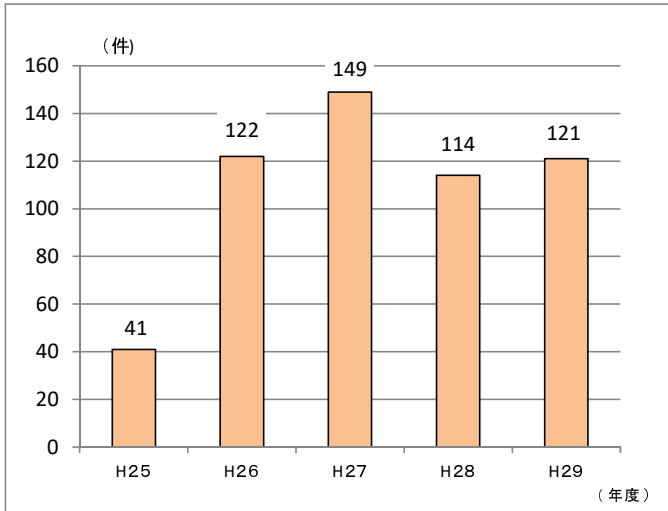


### ＜主な相談事例＞

- ◆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うに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。

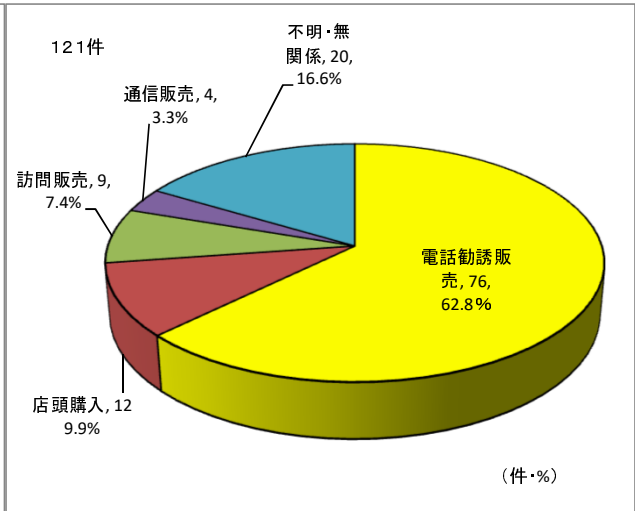
## ●「インターネット接続回線」のうち「光ファイバー」の相談が前年度に比べて増加

＜光ファイバーに関する年度別相談件数の推移＞



平成29年度の「光ファイバー」に関する相談件数は121件で、前年度の114件から7件増加しました。

＜光ファイバーに関する販売方法別割合＞



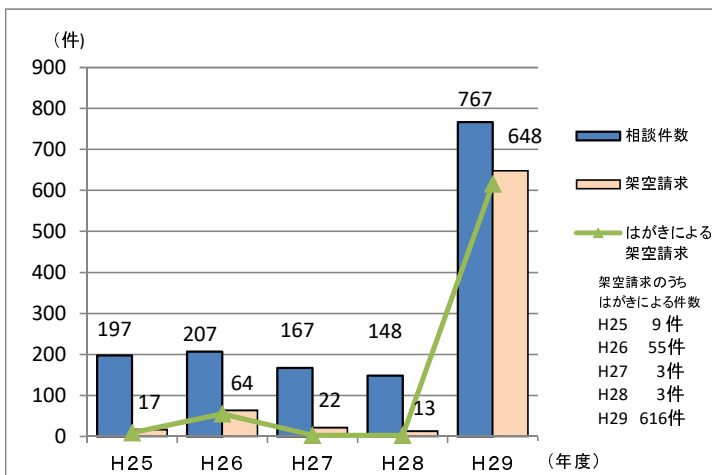
電話勧誘販売が76件(62.8%)、訪問販売が9件(7.4%)、通信販売4件(3.3%)で3つの合計の無店舗販売が73.5%を占めています。

### ＜主な相談事例＞

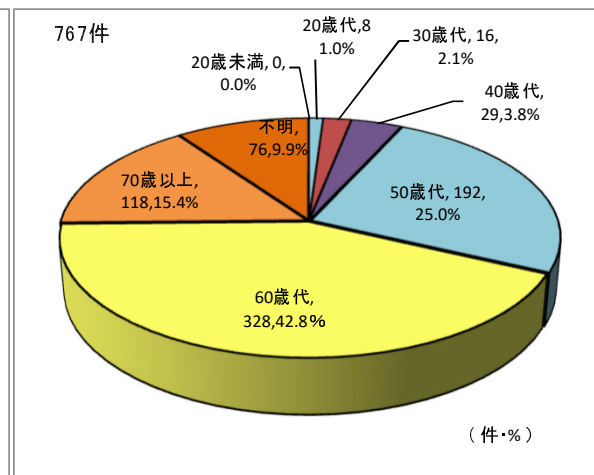
- ◆電話勧誘で「光回線にすると電話料金が安くなり工事費も無料」と聞いて契約したのに、電話料金は倍になり工事費も引き落とされた。
- ◆訪問販売で「電話料金が安くなる」と言われ、光卸【※】の契約を結んだが、行政指導を受けた事業者のようだ。信用できないので解約したい。  
【※】光卸(ひかりおろし)とは、光ファイバーの回線網を持つ大手通信事業者が、他の事業者向けに回線網及び関連設備を利用するサービスを卸売すること。

## (2) 相談件数第2位「商品一般」

＜商品一般に関する年度別相談件数の推移＞



＜商品一般に関する相談件数の年齢別割合＞



50歳以上の相談件数が638件と全体の83.2%を占めています。うち、616件が架空請求はがきに関する相談です。

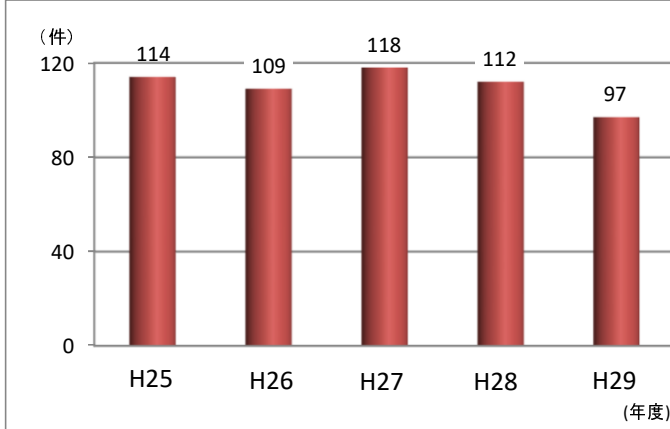
### ＜主な相談事例＞

- ◆「総合消費料金に関する訴訟最終告知」と書かれたはがきが届いた。強制的に財産の差し押さえをされるとあり、訴訟の取り下げ期日が明日となっている。どうしたらよいか。

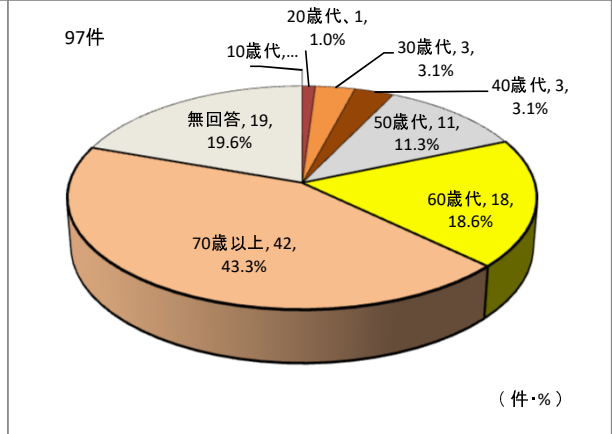
### (3) 相談件数第3位「教養娯楽品」について

#### ●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



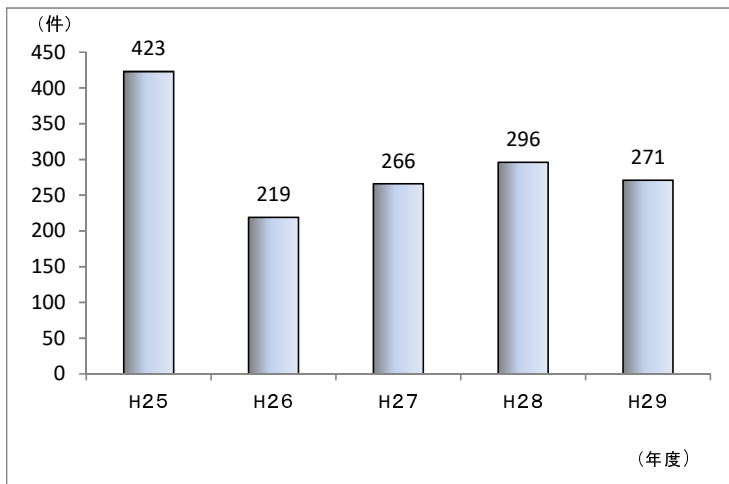
契約者年齢別割合



#### ＜主な相談事例＞

◆数年前に新聞購読の訪問勧誘を受け、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。

### (4) 相談件数第4位「食料品」に関する相談件数と年度別推移



#### ＜主な相談事例＞

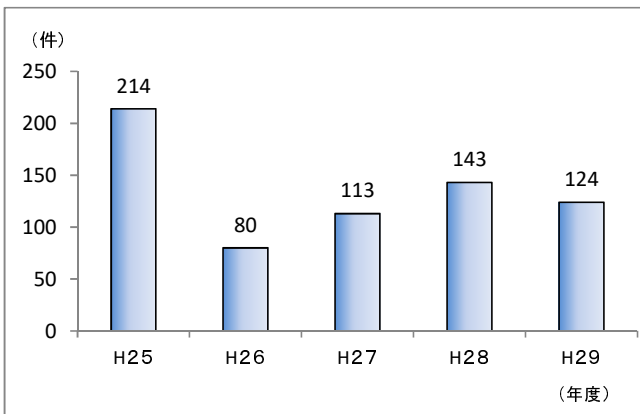
◆テレビショッピングを見て電話でお茶を注文した。「1回だけ送ってほしい」と言ったのに、今日2回目が届いた。定期購入になっていたようだ。止めるにはどうすればいいか。

◆賞味期限が6か月と記載された甘酒を通販で注文したが賞味期限が残り3か月の商品が送られてきた。納得できない。

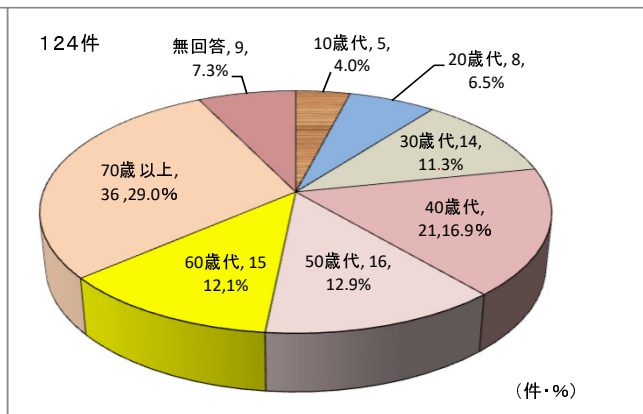
◆高齢の母親あてにミネラルウォーターが届いた。母親は、注文した覚えがないようだ。返品したい。

#### ●「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



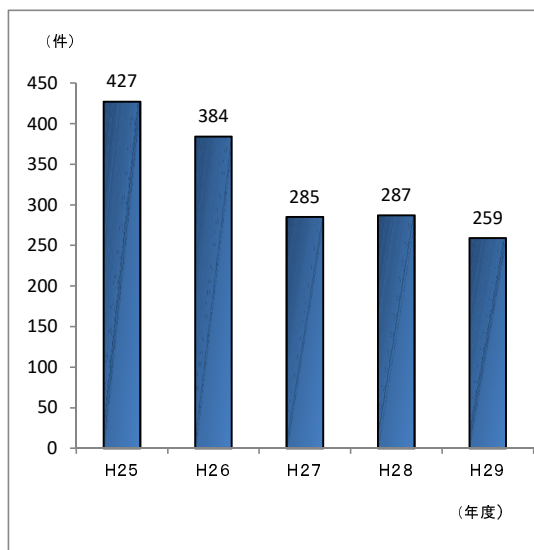
「健康食品」に関する契約者件数の年齢別割合



◆豊胸効果があるというサプリメントを娘が飲んでいる。報道で月経に影響を及ぼすと注意喚起があったが、未開封分を返品できるか。

◆1月前にテレビショッピングで関節痛に効くコラーゲンの粉末を注文。支払い済みなのに、昨日、商品と請求書が再度届いた。

### (5) 相談件数第5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>

- ◆キャッシングでの借金返済を求めるはがきがクレジット会社から届いた。  
身に覚えがなく、クレジットカードを所有していない。
- ◆SNSで「仮想通貨で儲かる情報を教えるので会わないか」とのメッセージが届いた。投資詐欺と思うが会わない方がいいだろうか。
- ◆加入している生命保険の特約を変更したつもりが新たな契約をしていた。  
高額な保険料の支払が困難である。

### (6) 平成29年度に相談件数が多かった商品・役務等(小分類)

H29年度相談件数の多い商品・役務			
順位	商品・役務等	件数	総件数に対する比率 (%)
1	商品一般 ※	767	17.3
2	デジタルコンテンツその他	351	7.9
3	相談その他	125	2.8
4	健康食品	124	2.8
5	光ファイバー	121	2.7
6	アダルト情報サイト	107	2.4
7	賃貸アパート	100	2.3
8	新聞	97	2.2
9	携帯電話サービス	92	2.1
10	修理サービス	69	1.6
合計		1,953	
総件数		4,442	

(参考) H28年度相談件数の多い商品・役務			
順位	商品・役務等	件数	総件数に対する比率 (%)
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	3.0
6	光ファイバー	114	2.6
7	新聞	112	2.6
8	役務その他のサービス	77	1.8
9	賃貸アパート	73	1.7
10	化粧品	69	1.6
合計		1,582	
総件数		4,355	

※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、または特定する必要のない相談。

### (7) 平成29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	H28年度	H29年度	増	対前年度比
1	商品一般	146	767	621	5.25
2	携帯電話サービス	57	92	35	1.61
3	賃貸アパート	73	100	27	1.37
4	金融関連サービスその他	32	52	20	1.63
5	電気	16	30	14	1.88

減少件数の多い商品・役務等 (小分類)					
順位	商品・役務等	H28年度	H29年度	減	対前年度比
1	アダルト情報サイト	282	107	△ 175	0.38
2	デジタルコンテンツその他	434	351	△ 83	0.81
3	海外募集型企画旅行	30	3	△ 27	0.10
4	興信所	32	6	△ 26	0.19
5	出会い系サイト	58	35	△ 23	0.60

### 【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。

#### 「消費者ホットライン」 ☎188

イヤ

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。