

【2】平成31・令和元年度に目立った相談事例

商品・役務の相談件数において、第1位は、「運輸・通信サービス」(705件)で、続いて「商品一般」(502件)、「食料品」(380件)となっています。

第1位の「運輸・通信サービス」(705件)に関する相談は前年度に比べ115件減少しているものの、依然として高い水準にあり、前年度と同様に「デジタルコンテンツ」に関する相談が一番多く351件となっています。中でも「デジタルコンテンツその他」(280件)に分類される相談のうち、架空請求に関するものは86件となっています。

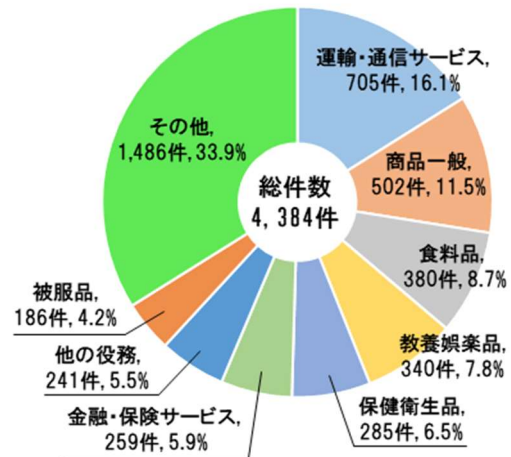
また、次に多い「インターネット接続回線」に関する相談では、前年と同様に「光ファイバー」に関するものが一番多く67件となっています。

第2位は「商品一般」(502件)で、昨年度に比べ366件減少しました。これは、はがき等による架空請求に関する相談件数(307件)が昨年度より389件減少したことが大きな要因となっています。

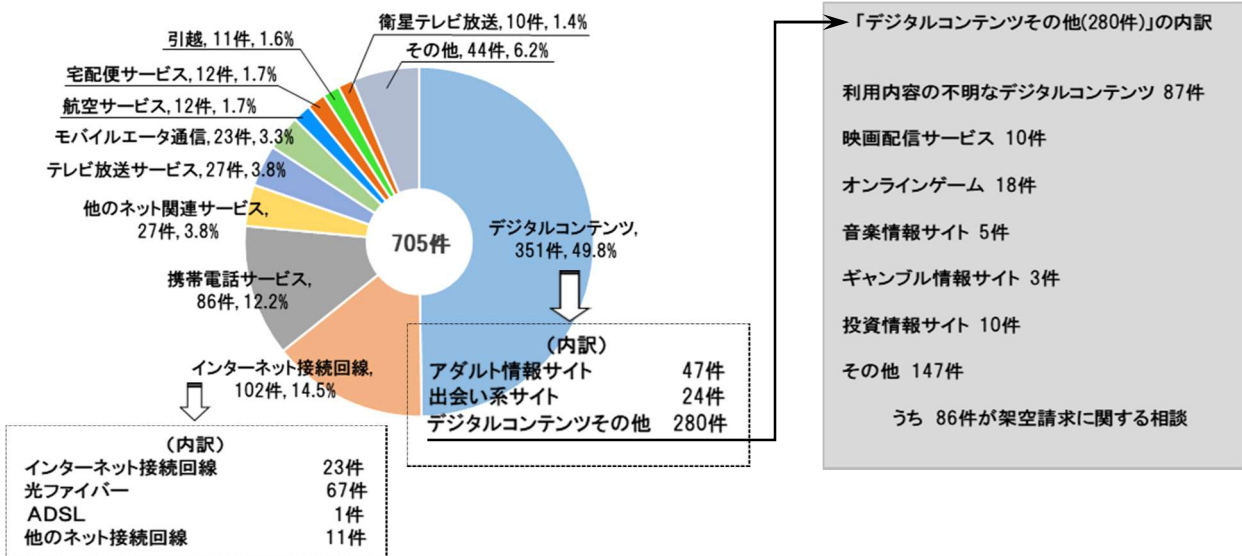
また、架空請求に関する相談は大幅に減少しましたが、その割合は「商品一般」の61.2%を占めており、相談件数を引き上げる要因にもなっています。

第3位の「食料品」(380件)は、前年度に比べ112件増加し、中でも「健康食品」(244件)に関する相談が前年度に比べ97件増加したことが大きな要因となっています。

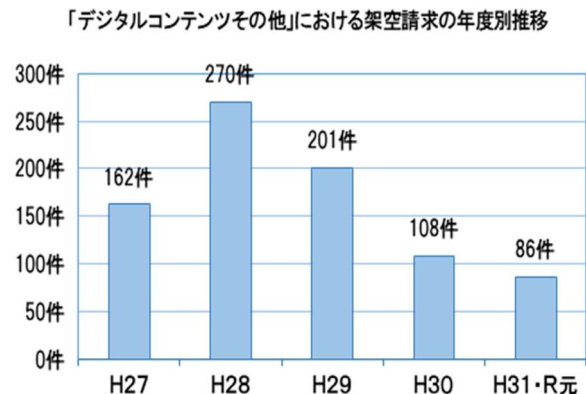
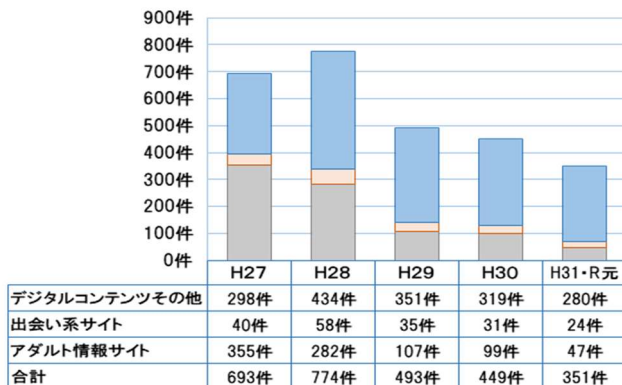
第4位は「教養娯楽品」(340件)は、依然として「新聞」に関する相談が95件と最も多く、平成28年度以降減少傾向にありましたが、前年度比15件の増加となっています。



(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「デジタルコンテンツ」の年度別推移

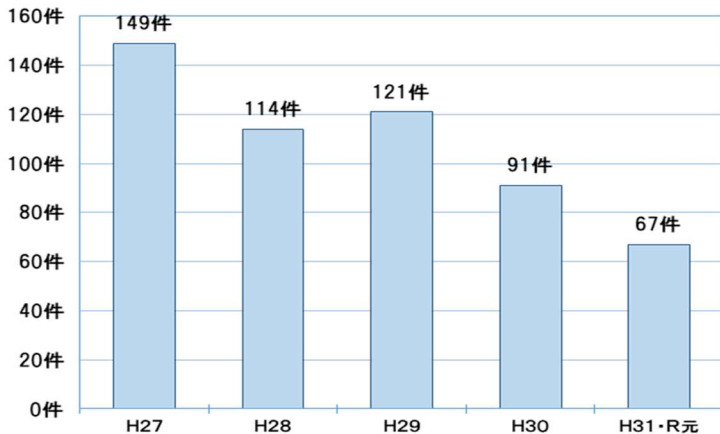


＜主な相談事例＞

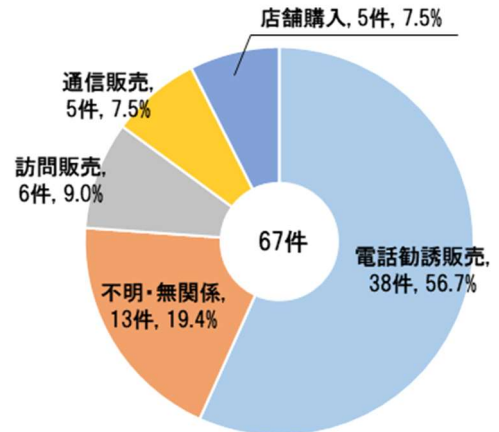
- ◆ 海外アダルトサイトの有料配信契約が自動更新され、解約の連絡をすると外国人が出てきて解約できなかった。どうすればいいか。
- ◆ 無料のアダルトサイトを視聴していると突然登録完了画面が現れた。電話を掛けると料金を請求された。払わなければいけないか。
- ◆ 3000万円もらえるというメッセージに誘導された夫が消費者金融で借金してサイトに現金を振り込んだ。夫は今も信じている。
- ◆ 中学生の息子が父親の仕事用スマホで出会い系サイトを利用していた。そのスマホに不審な架電がある。どうしたらいいか。
- ◆ スマートフォンに「未払いのコンテンツ料金を確定するため連絡するように」とのショートメッセージが届いた。どうすればいいか。
- ◆ 大手通販サイト業者の名を騙り請求メールが送られてきた。業者に電話をかけ個人情報を伝えたが悪用されないか。
- ◆ 合計6つの情報商材の契約をした。最初に契約したものは、自分から申し込んだが、あとのものは、その後しつこく電話がかかってきて、言われるままにカード決済してしまった。

● 「インターネット接続回線」のうち、最も多い「光ファイバー」

＜光ファイバーに関する年度別相談件数の推移＞



＜光ファイバーに関する販売方法別割合＞

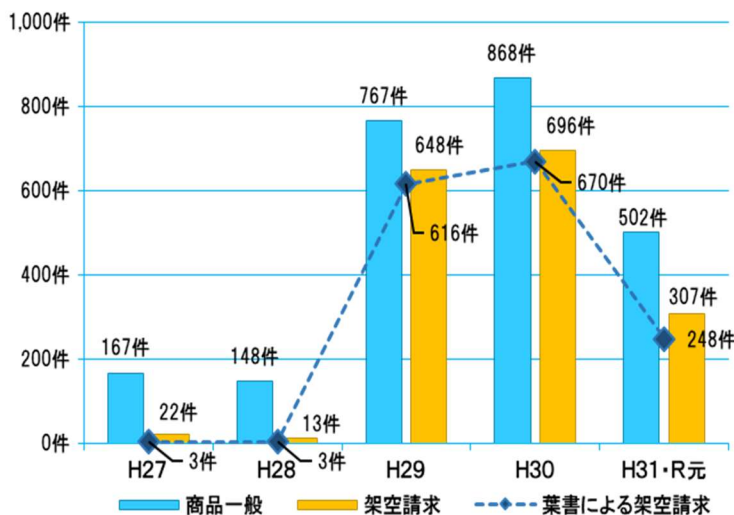


＜主な相談事例＞

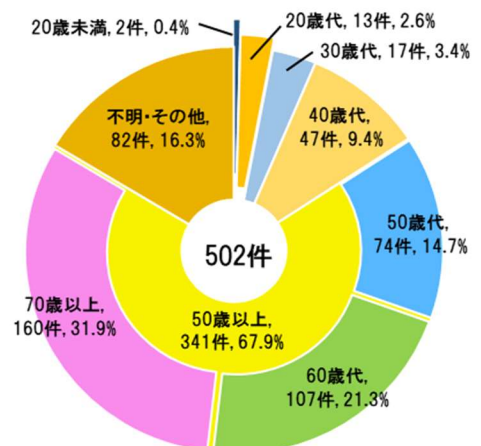
- ◆ 現在契約しているプロバイダからの電話で、料金改定案内だと思い話を聞いていたが、転用承諾番号を知らされるまでは別のプロバイダからの勧誘だと気が付かなかった。
- ◆ 昨日「光回線がモデムを替えただけで安くなる」との電話がかかってきてきちんと確認しないまま「はいはい」と承してしまった。電話番号は書き留めたが業者名は忘れてしまった。ネットで電話番号を検索すると「詐欺」と書かれていた。どうすればいいか。
- ◆ 電話勧誘で通信料金が安くなると勧誘されて光回線を乗り換えしたが、却って高くなっていった。

(2) 相談件数第2位「商品一般」について

＜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＞

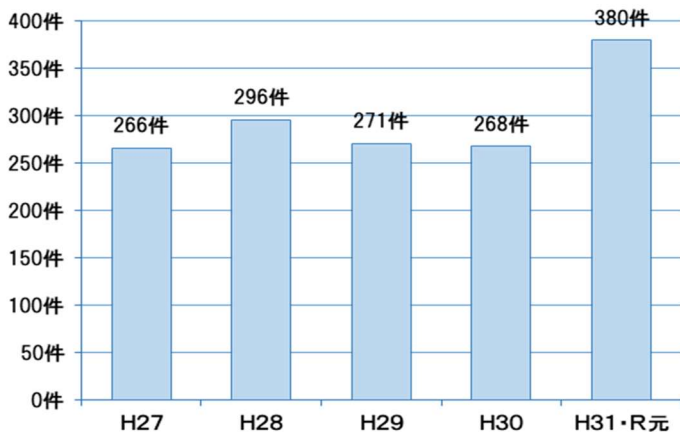


50歳以上の相談件数が341件と全体の67.9%を占めています。架空請求はがきに関する相談は248件で、その内の149件が50歳以上の女性あてに届いたものです。

＜主な相談事例＞

- ◆ 「民事訴訟として訴状が提出された。強制的に財産の差し押さえを履行する」とのハガキが届いた。明日が取り下げ最終日になっている。身に覚えがないが、このまま無視していても大丈夫だろうか。
- ◆ 民事訴訟最終通達書ハガキが届いた。料金滞納により契約不履行の訴訟を起こされたので至急連絡するよう記載。身に覚えがない。
- ◆ 妻宛に不審な荷物が複数の業者や個人から頻りに届く。今後届かないようにするにはどうすればいいか。
- ◆ 90歳になる母の携帯電話に荷物配達不在通知SMSが届き、連絡先に電話をしてしまった。心あたりなく怪しいので心配である。
- ◆ ネット通販で販社が商品を取り違え個人情報が漏れていた。重大な事なのに販社は真摯に対応しない。センターから指導して欲しい。
- ◆ クレジットカード会社から560円の請求を受けているが、未払金請求分は支払っているのに、何の請求か分からず納得できない。

(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

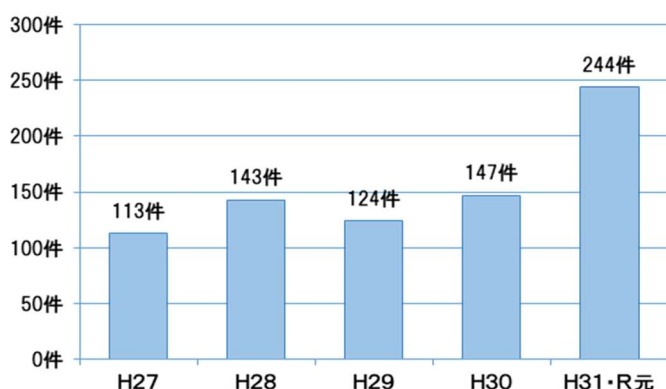


<主な相談事例>

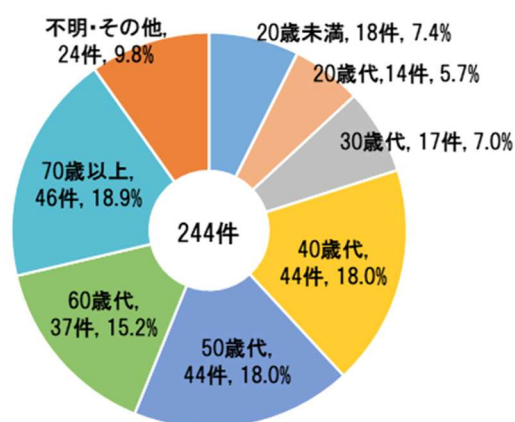
- ◆ 昨日スーパーで買った油揚げに小蠅が混入していた。油揚げと一緒に揚げたような状態だった。気持ち悪いので食べずにメーカーに電話を掛けると「焦げじゃないですか」との反応だった。「羽や脚が見える」と言うと「別のを送ります」とだけ言い、原因を調べてくれるような対応ではなかった。対応が不満だ。
- ◆ 賞味期限や消費期限が過ぎた食品の販売について法律で規制されているのか。また、食品ロスについて行政は啓発活動をしてほしい。
- ◆ 通販で購入した葛きりが届かない。取扱は「発送済み」、配送業者は「配達済み」と言うが受け取っていない。どうしたらいいか。

●「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>



<契約者年齢別割合>



※ 健康食品 244 件のうち 144 件が定期購入に関する相談です

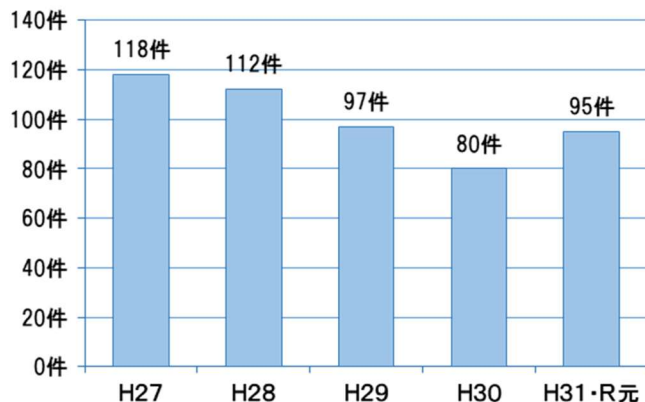
<主な相談事例>

- ◆ 2か月前、健康食品の定期コースを申し込んだが、今回は外国から商品が届いた。不審なのでやめたいが、連絡先がわからない。
- ◆ サプリのネットワークビジネスに登録し毎月大量の商品の購入を強要され生活がままならない。在庫分だけでも返品したい。
- ◆ 定期購入の健康食品を購入し解約の電話を掛けたとき既に次回発送手続きに入っており解約出来なかったが受け取らないといけないうか
- ◆ 初回無料送料のみ支払のサプリを申し込んだ。無料の商品が届く前に解約を連絡したが、二回分の支払いを請求された。解約したい。
- ◆ ネット通販でサプリを1回限りと思い申し込んだつもりが2回目も届いた。体に合わないので今後商品が届かないようにしてほしい。

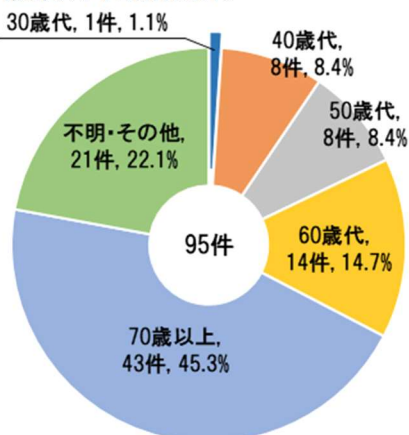
(4) 相談件数第4位「教養娯楽品」について

●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>



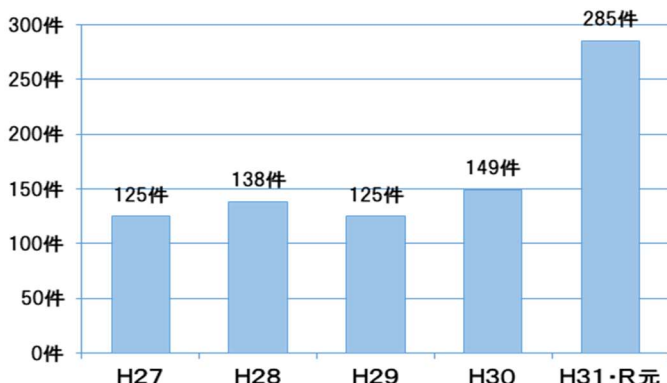
<契約者年齢別割合>



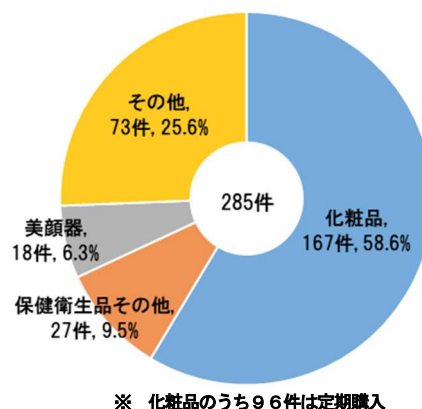
<主な相談事例>

- ◆ 高齢で認知能力が低下している妹が新聞を二誌契約していた。一誌は解約できたがもう一誌が解約に応じない。どうしたらいいか。
- ◆ 両親が新聞を長期契約していることが分かった。契約書に判子も押しておらず、このような契約は有効なのか。解約希望。
- ◆ 高齢の親が10年前に新聞契約をしていた。解約はできたが景品代の返金を要求された。払わなければいけないか。
- ◆ 92歳の父が5年前にした新聞購読契約の履行を販売店から求められているが、現在父は認知症で新聞は読めない。断れないのか。
- ◆ 2年前に亡くなった母が契約した新聞の契約を、継続してきたが、来月に転居することになり、解約を申し出たら、拒否された。

(5) 相談件数第5位「保険衛生品」について
 <「保健衛生品」に関する年度別相談件数の推移>



<商品・役務別内訳件数>



<主な相談事例>

- ◆ 大学生の息子がネットで歯磨き粉を注文。1回(100円)限りだと思っていたら、定期購入になっていた。2回目以降を解約したい
- ◆ 新型コロナウイルスの感染拡大で、ネットでマスクが高額転売されている。どこに苦情を言えばいいのかわからない。
- ◆ スマホに「美顔器の注文を受けたので発送する」とのメールが届いたが身に覚えがない。どうすればいいのかわからない。

(6) 平成31・令和元年度に相談件数が多かった商品・役務等(小分類)

| 平成31・令和元年度相談件数の多い商品・役務 | | | | 平成30年度相談件数の多い商品・役務 | | | |
|------------------------|--------------|-------|--------------|--------------------|--------------|-------|--------------|
| 順位 | 商品・役務 | 件数 | 総件数に対する比率(%) | 順位 | 商品・役務 | 件数 | 総件数に対する比率(%) |
| 1 | 商品一般 | 502 | 11.5% | 1 | 商品一般 | 868 | 19.4% |
| 2 | デジタルコンテンツその他 | 280 | 6.4% | 2 | デジタルコンテンツその他 | 319 | 7.1% |
| 3 | 健康食品 | 244 | 5.6% | 3 | 健康食品 | 147 | 3.3% |
| 4 | 化粧品 | 167 | 3.8% | 4 | 相談その他 | 139 | 3.1% |
| 5 | 相談その他 | 132 | 3.0% | 5 | アダルト情報サイト | 99 | 2.2% |
| 6 | 新聞 | 95 | 2.2% | 6 | 化粧品 | 95 | 2.1% |
| 7 | 賃貸アパート | 90 | 2.1% | 7 | 光ファイバー | 91 | 2.0% |
| 8 | 役務その他サービス | 88 | 2.0% | 8 | 携帯電話サービス | 86 | 1.9% |
| 9 | 携帯電話サービス | 86 | 2.0% | 9 | 賃貸アパート | 81 | 1.8% |
| 10 | 修理サービス | 69 | 1.6% | 10 | 新聞 | 80 | 1.8% |
| 合計 | | 1,753 | | 合計 | | 2,005 | 44.9% |
| ※総件数 | | 4,384 | | ※総件数 | | 4,463 | 100.0% |

※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31・令和元年度に増減数が大きかった商品・役務等(小分類)

| 増加件数が大きい商品・役務等(小分類) | | | | | | 減少件数が大きい商品・役務等(小分類) | | | | | |
|---------------------|-------------|-------|----------|----|-------|---------------------|--------------|-------|----------|------|-------|
| 順位 | 商品・役務等 | H30年度 | H31・R元年度 | 増減 | 対前年度比 | 順位 | 商品・役務等 | H30年度 | H31・R元年度 | 増減 | 対前年度比 |
| 1 | 健康食品 | 147 | 244 | 97 | 1.66 | 1 | 商品一般 | 868 | 502 | -366 | 0.58 |
| 2 | 化粧品 | 95 | 167 | 72 | 1.76 | 2 | アダルト情報サイト | 99 | 47 | -52 | 0.47 |
| 3 | 役務その他サービス | 62 | 88 | 26 | 1.42 | 3 | デジタルコンテンツその他 | 320 | 280 | -40 | 0.88 |
| 4 | 金融関連サービスその他 | 17 | 42 | 25 | 2.47 | 4 | ファンド型投資商品 | 50 | 25 | -25 | 0.50 |
| 5 | 保健衛生品その他 | 5 | 27 | 22 | 5.40 | 5 | 光ファイバー | 91 | 67 | -24 | 0.74 |

【増加の要因】

- 「化粧品」「健康食品」の増加は「お試し」と思って契約したが、実は初回割引は定期購入が条件であったという相談の増加によるもの。

【減少の要因】

- 「商品一般」の減少は「架空請求はがき」の大幅な減少によるもの。
- 「デジタルコンテンツその他」の減少は、メール等による架空請求が減少したことが原因のひとつと考えられる。
- 「光ファイバー(光回線)」の契約については、各事業者の勧誘方法などの業務改善がより進んだものと考えられる。