

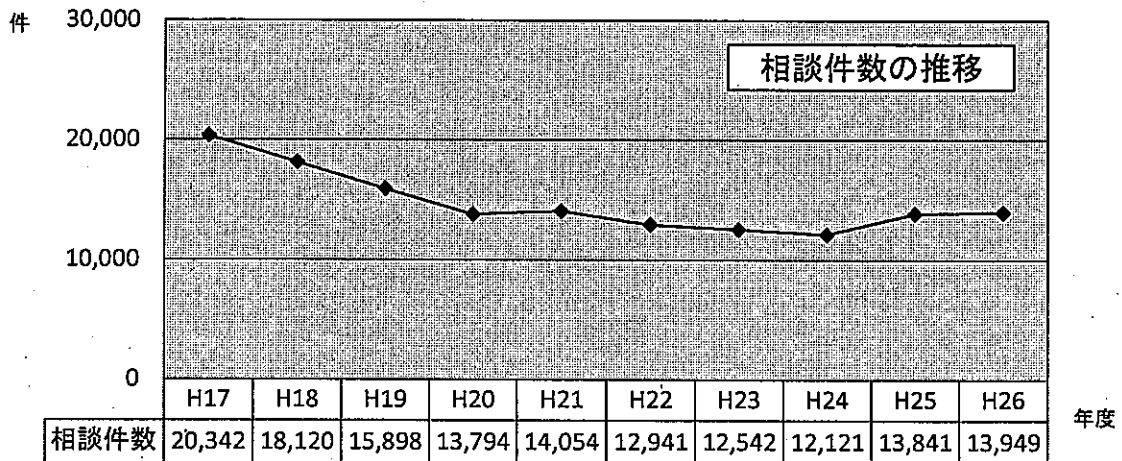
## 平成26年度の消費生活相談の状況

県および市町の消費生活相談窓口で平成26年度に受け付けた消費生活相談の概要を取りまとめたものです。

### I 総括

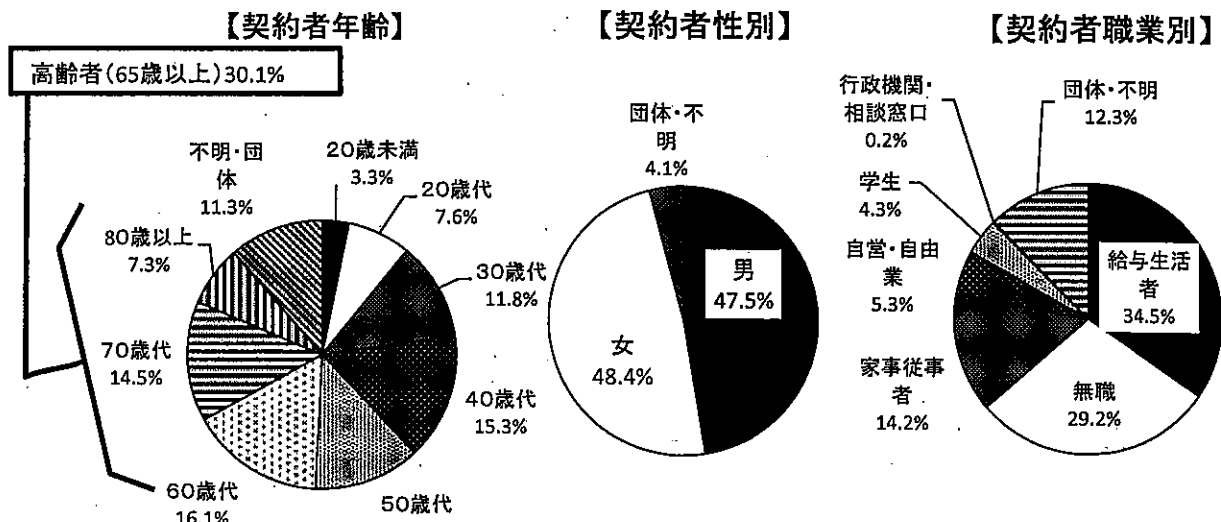
#### 1 相談件数

県内の消費生活相談窓口に寄せられた相談件数は、13,949件で、前年度に比べ108件、0.8%増加し、2年連続の増加となりました。



#### 2 契約者

相談の対象となった契約者は、年齢では60歳代の割合が16.1%と最も高く、性別では、男女の割合がほぼ同率となっています。また、職業別では、給与生活者の割合が最も高く、次いで無職者となっています。



※比率は、小数点以下第2位で四捨五入していますので、合計が100%にならない場合があります。(以下の表も同様)

### 3 商品・役務別

商品・役務別に見ると、アダルト情報サイトなどのインターネット上で得られる情報・サービスである「デジタルコンテンツ」に関する相談が前年度に引き続き最も多く、2,567件と全体の18.4%を占めています。

順位変動が大きいのは「インターネット通信サービス」「健康食品」で、前者は前年度の8位から4位に上がり、逆に後者は前年度の2位から7位へ下がっています。

平成26年度			25年度	24年度	23年度
順位	商品・役務名	件数	順位	順位	順位
1	デジタルコンテンツ (アダルト情報サイト、出会い系サイトなどインターネット上で得られる情報・サービス)	2,567	1	1	1
2	商品一般 ※1	959	3	5	5
3	フリーローン・サラ金	554	4	2	2
4	インターネット通信サービス ※2	529	8	8	12
5	工事・建築	441	5	6	3
6	賃貸住宅	379	6	4	4
7	健康食品	264	2	3	15
8	自動車	243	7	7	6
9	修理サービス	209	11	16	14
10	空調・冷暖房・給湯設備	173	12	9	9

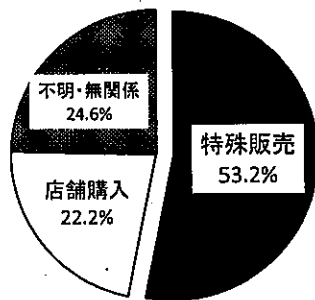
※1 商品一般とは、商品・役務を特定できない、または特定する必要のないものをいいます。たとえば、商品券やプリペイドカードに関する相談のほか、何に関する請求か不明な架空請求に関する相談などがこれに該当します。

※2 インターネット通信サービスとは、光ファイバーやADSLなどの接続回線、プロバイダ契約、レンタルサーバー契約、検索サイトへの登録など、インターネット通信に関連したサービスを指し、携帯電話などのモバイル向けではないものをいいます。

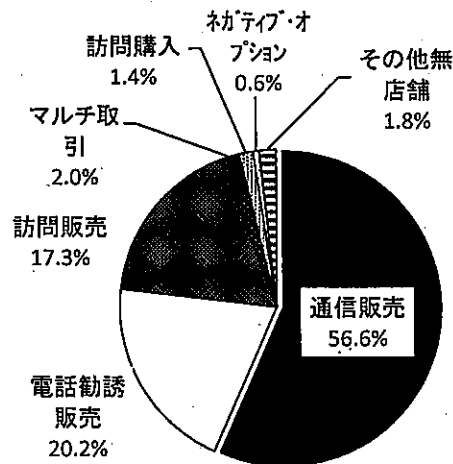
### 4 販売購入形態別

特殊販売（通信販売や電話勧誘販売など店舗以外の販売形態）に関する相談が、53.2%と半数を占め、そのうち56.6%は通信販売によるものとなっています。

【販売購入形態別割合】



【特殊販売の内訳】



### 5 危害・危険

商品や役務で身体に危害が及んだという「危害」の相談は131件で、化粧品の白斑被害や冷凍食品の農薬混入事件が発生した前年度と比べ、15件減少しました。このうち、化粧品や医療用具などの保健衛生品に関するものが28件、医療や美容エステなどの保健福祉サービスに関するものが27件とそれぞれ多く、これに食料品と、家事用品などの住居品がともに19件で続いています。

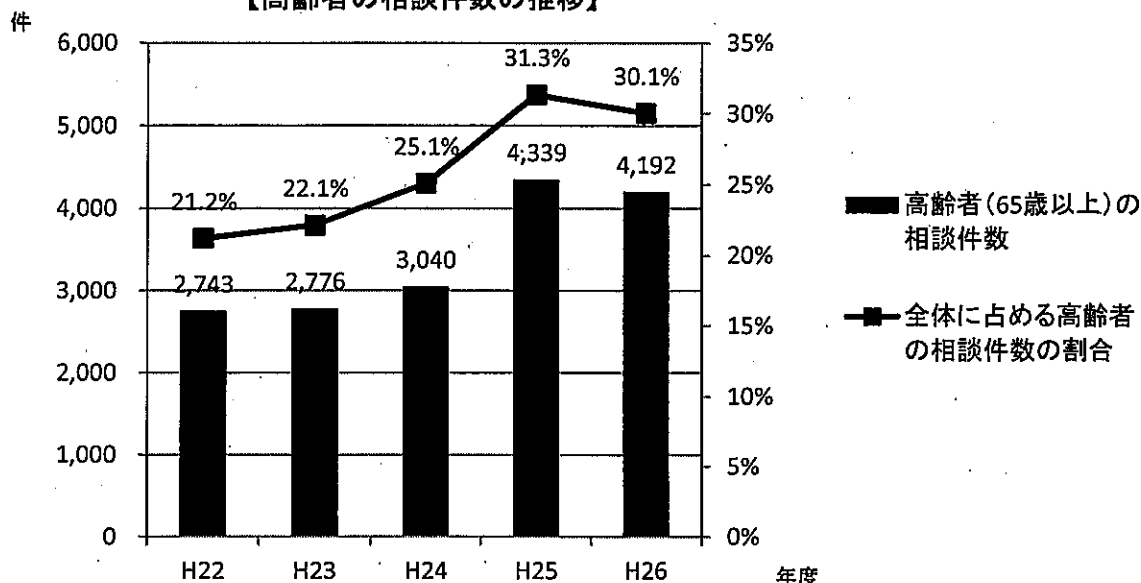
また、身体に危害を受けるおそれのある「危険」の相談についても71件と、前年度と比べ52件減少しました。

## Ⅱ 平成26年度における特徴的な相談内容

### 1 高齢者の相談割合 2年連続30%超え！

高齢者（65歳以上）の相談件数は、「ファンド型投資商品」等の金融商品に関する相談や、屋根・浄水器等の点検商法に関する相談が依然として多く、全体に占める高齢者の相談割合は、2年連続で30%を超えて、高止まりしています。

【高齢者の相談件数の推移】



高齢者の相談件数が多い主な商品・役務のうち、「健康食品」については悪質事業者の摘発などにより前年度から482件も減少した一方で、「デジタルコンテンツ」が175件、商品が特定できない架空請求などの「商品一般」が131件、「インターネット通信サービス」が112件も増加しています。

高齢者の占める割合が高い商品・役務は、「ファンド型投資商品」、「公社債」、「老人・福祉サービス」、「株・未公開株」で、高齢者の割合がそれぞれ60%を超えています。

【高齢者の相談が多い主な商品・役務】

商品・役務名	相談件数		高齢者の割合	
	H26	H25	H26	H25
商品一般（商品が特定できないもの）	450	319	46.9%	46.7%
デジタルコンテンツ	410	235	16.0%	11.8%
インターネット通信サービス	175	63	33.1%	24.0%
工事・建築	161	123	36.5%	30.8%
健康食品	150	632	56.8%	79.0%
ファンド型投資商品 ※	114	166	69.5%	73.8%
修理サービス（屋根修理など）	92	84	44.0%	42.9%
公社債	76	55	66.7%	73.3%
老人・福祉サービス	57	21	66.3%	65.6%
株・未公開株	41	50	82.0%	67.6%

※ ファンド型投資商品とは、運用者が一人または複数の者から資金を集め、運用し、そこから生じる収益の配当または財産について、出資者に配分を行ういわゆる資金運用型の投資商品を指します。

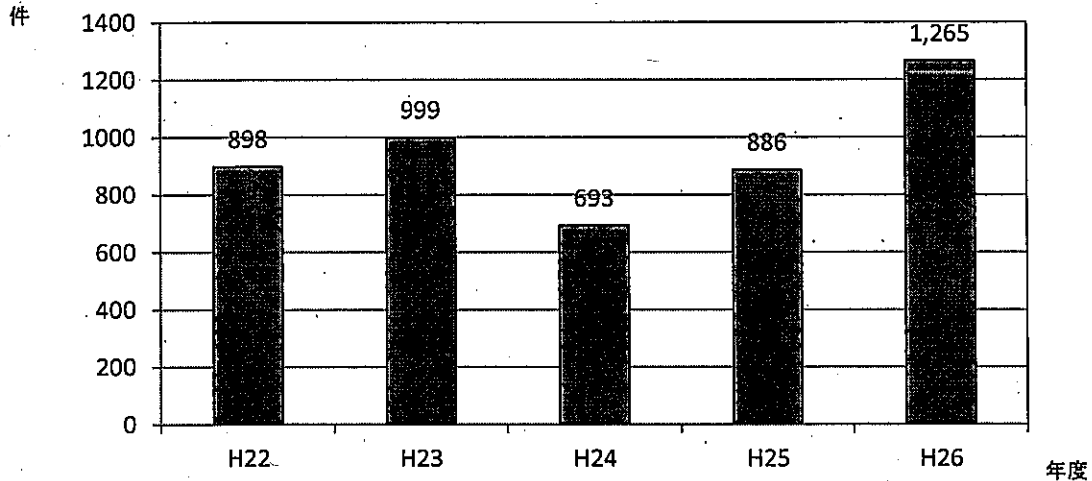
#### 《消費者へのアドバイス!!》

- ・ 高齢者は、日中に在宅していることが多いため電話や訪問がしやすく、年金で定期的な収入が見込まれることなどから、悪質業者から狙われやすくなっています。少しでも業者の言動に不審な点を感じたら、きっぱりと勧誘を断りましょう。
- ・ 高齢者に対しては、家族、地域などの見守りが非常に重要です。高齢者が被害にあっているのでは？など、おかしいと感じることがあれば、家族の方や近所の方が声をかけてください。

## 2 アダルト情報サイトのワンクリック請求 相談件数1,000件超える！

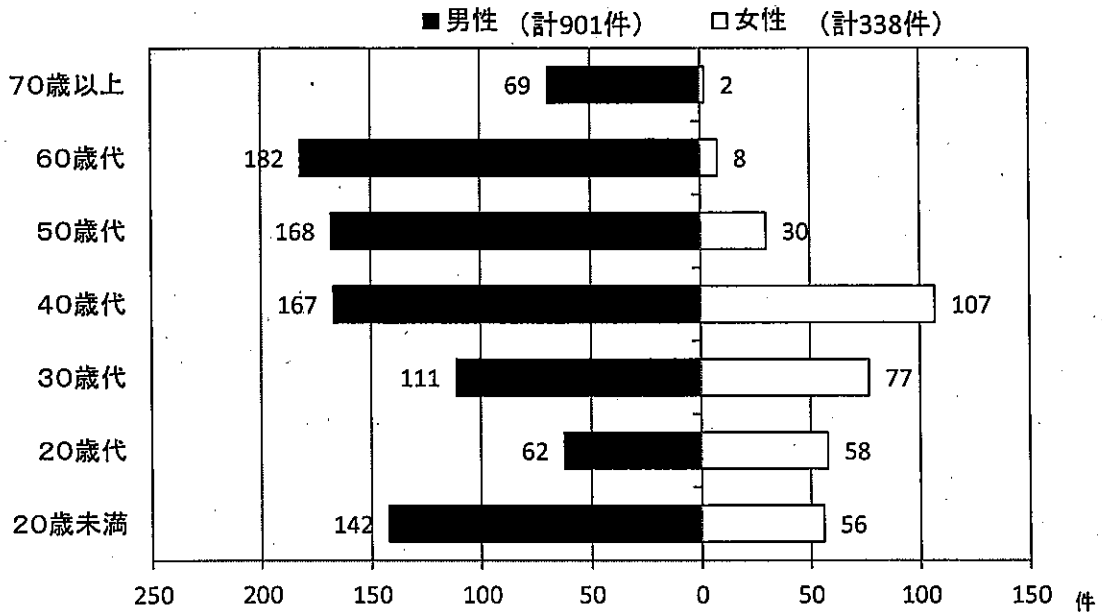
アダルト情報サイトのワンクリック請求に関する相談件数が2年連続して増加し、前年度比40%増の1,265件となりました。

【アダルト情報サイトのワンクリック請求の、相談件数の推移】



アダルト情報サイトのワンクリック請求については、20歳未満および40歳代から60歳代までの男性の相談件数が多くなっています。また、20歳代から40歳代では、女性の割合が4割前後となっています。

【アダルト情報サイトのワンクリック請求の、契約者の男女・年齢別相談件数】



※性別、年齢の不明な相談件数および企業・団体の相談件数は含んでいません。

### 《事例①・・・アダルト情報サイトのワンクリック請求で二次被害》

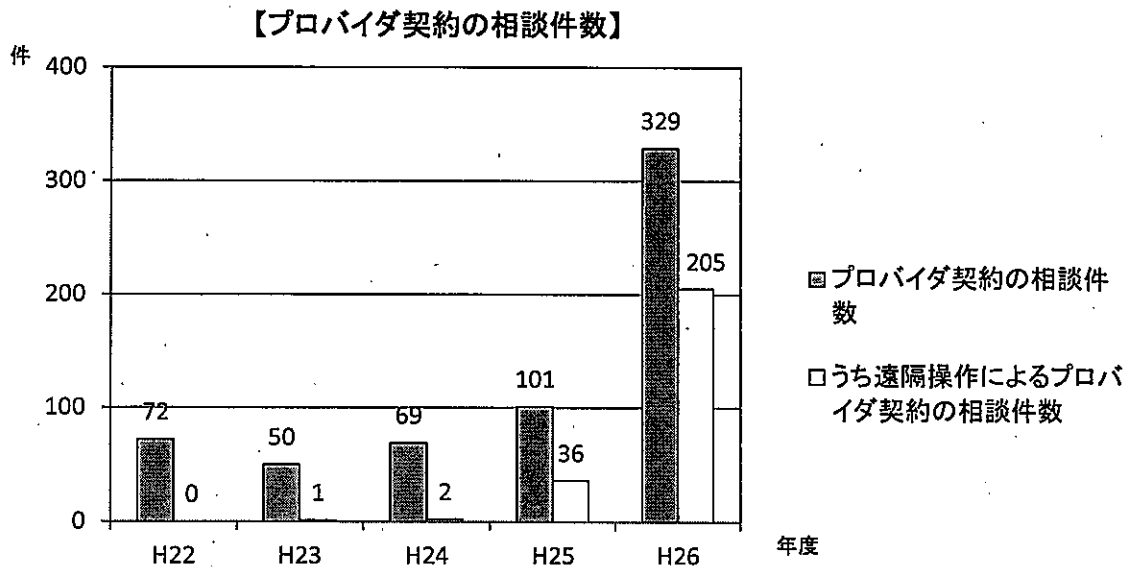
スマートフォンにSNSで友人から届いた写真をタップしたら、年齢確認の画面が出た。「18歳以上」をタップすると、「登録完了。3日以内に10万円払ってください」と表示された。退会したいとメールを出したが、「退会したければ3日以内に電話するように」と何度もメールが届いた。どこかに相談しなければと思い、インターネットで検索した相談窓口で電話すると、「5万4千円で個人情報を削除してあげる」と言われた。信用してもよいだろうか。(50歳代 男性からの相談)

《消費者へのアドバイス!!》

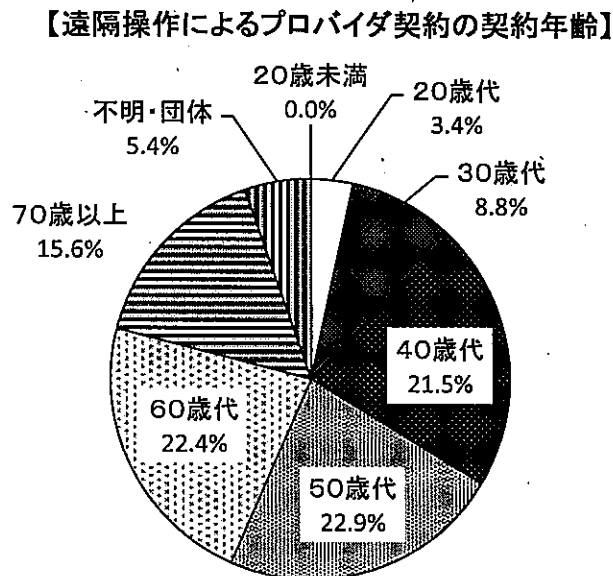
- ・ バナー広告やメールに添付された写真などから、アダルト情報サイトにつながる場合もあります。不用意に「はい」をクリックしないようにしましょう。
- ・ 「登録完了」などと表示されても、契約内容の確認画面がなければ、契約は不成立または無効です。退会手続きは必要なく、業者へ連絡を取ると個人情報を伝えることとなりますので、絶対に業者に連絡しないようにしましょう。
- ・ 「トラブルを解決する」、「個人情報を削除する」などという探偵、NPO団体、行政書士などに対処を依頼する必要はありません。

### 3 プロバイダ契約の相談急増 遠隔操作は5倍以上!

「インターネット通信サービス」の1つである、プロバイダ契約の相談件数が前年度から228件も増加しました。その中でも特に、遠隔操作に関する相談件数が、前年度の36件から205件へと、5倍以上も増加しました。



遠隔操作に関する相談者の年齢構成をみると、若年層の割合は低く、40歳以上の割合が高くなっています。



### 《事例②・・・遠隔操作によるプロバイダ契約》

大手通信事業者を名乗って電話があり、「プロバイダ料金が今より千円以上安くなる」と言われた。遠隔操作を了承し、翌日プロバイダを変更した。しかし、後日書面が届き、大手通信事業者とは関係のない業者だとわかった。さらにその後、別の事業者からも書面が届き、契約した覚えのないオプションサービスにも契約させられているとわかった。オプションサービスの料金を加えると、料金は安くなるどころか高額になる。業者のネットでの評判も悪く、電話で聞いた話と違うので解約したい。(40歳代 男性からの相談)

#### 《消費者へのアドバイス!!》

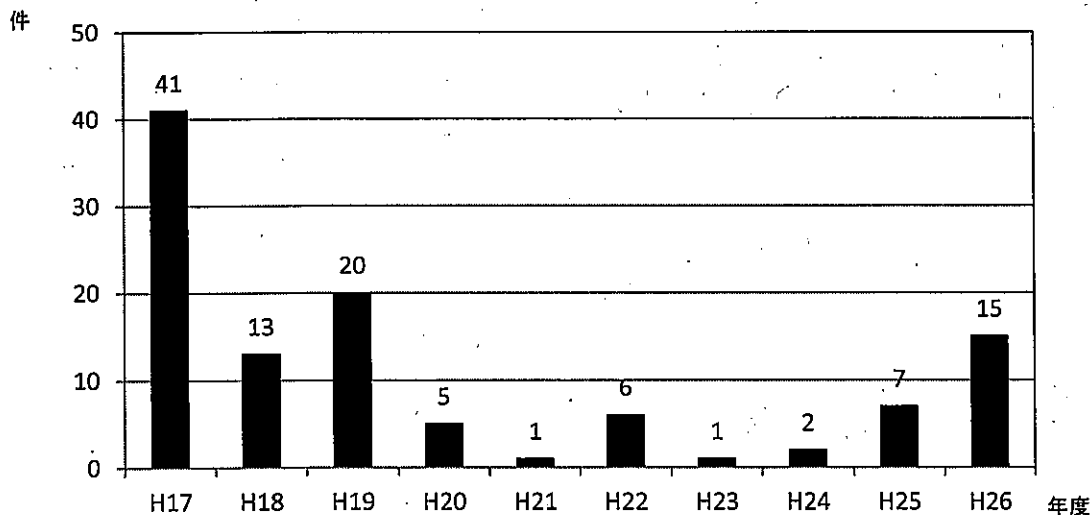
- ・ 契約する前に、契約先、サービス内容、料金がいくら安くなるかをしっかり確認し、「料金が安くなる」という言葉を鵜呑みにしないようにしましょう。
- ・ 電話勧誘であっても、法律上、プロバイダ等の電気通信契約にはクーリング・オフの適用はありませんので、慎重に判断してください。

## 4 その他の特徴等

### ◇ 学生のマルチ商法

かつて相談の多かった学生のマルチ商法に関する相談が、再び増加しています。

【学生のマルチ商法の相談件数の推移】



### 《事例③・・・友人からSNSで誘われたビジネス講習会》

大学の友人からSNSで「月100万円稼げるバイトがある」と誘われ、喫茶店でビジネス運営会社の社員と会った。社員から「ネットを使ったビジネスをしているが、詳細はセミナーで説明する。人を紹介すれば一人あたり10万円の紹介料がもらえる」と言われ、興味本位で「やってみたい」と言うと、「セミナーに参加するには、75万円が必要」と言われた。社員に消費者金融に連れて行かれ、バイト先の正社員だと偽るよう指示されて消費者金融から金を借りた。帰宅後、調べるとマルチ商法の会社だとわかり辞めたくなくなった。返金してほしい。(20歳代 男性からの相談)

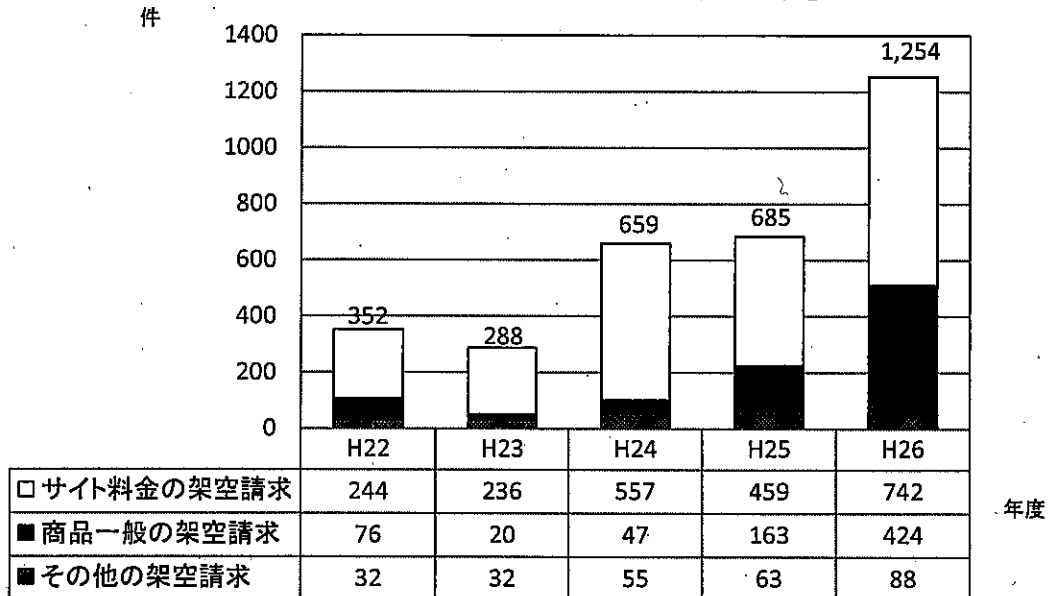
#### 《消費者へのアドバイス!!》

- ・ 友人からの誘いでも必要がなければきっぱり断りましょう。自身がさらに別の友人を勧誘することで、人間関係が壊れるおそれもあります。
- ・ 業者の指示に従い借金をすると、多重債務に陥る危険性もあります。

## ◇ 架空請求

前年度に比べ、架空請求の相談件数が2倍近く増加しています。このうち、全体の6割を占める「サイト料金の架空請求」が1.6倍に、商品名等が書かれていないなど内容を特定できない架空請求（8割がハガキによるもの）は2.6倍となっています。

【架空請求の相談件数の推移】



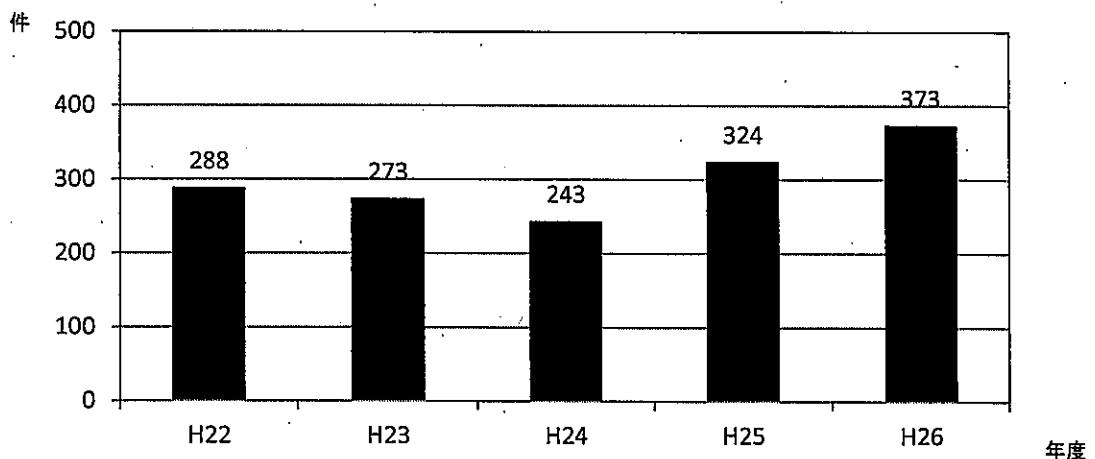
### 《消費者へのアドバイス!!》

- ・ 架空請求の文書等に「期限までに連絡するように」、「訴訟を起こす」、「財産を差し押さえる」などと書かれてあっても、身に覚えがなければ絶対に相手に連絡してはいけません。

## ◇ 戸建住宅の工事・建築と修理サービス

戸建住宅の「工事・建築」と「修理サービス」の相談件数が増加してきています。

【戸建住宅の工事・建築と修理サービスの相談件数の推移】



### 《事例④・・・火災保険を使った屋根修理》

女性から「お宅の屋根が傷んでいたのが無料で点検に行く」と電話が入り、「火災保険を使えば無料で修理できる」と言われ承諾した。男性2人が訪問し、屋根に上がった後に写真を見せられ「瓦が浮いているので、放っておくと雨もりする」と言われた。契約書は交わしていないが、契約になっていないだろうか。（80歳代 男性からの相談）

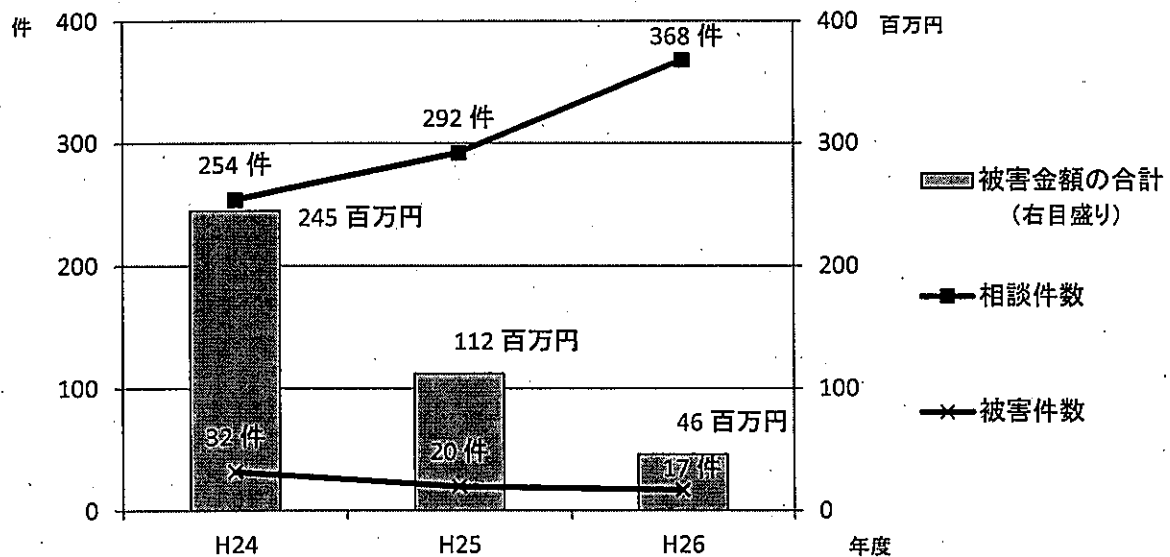
《消費者へのアドバイス!!》

- ・「無料で点検します」、「保険で修理できます」などと言われても、安易に業者を家の中に入れてないようにしましょう。
- ・契約する場合は、他の業者からも見積書を取り、よく比較・検討しましょう。

◇ 劇場型勧誘

業者や公的機関、弁護士を名乗る者など、複数の人物が登場し、言葉巧みに消費者から高額なお金を巻き上げる「劇場型勧誘」の相談については、相談件数は増加傾向にあるものの、被害件数と被害金額の合計は減少しています。

【劇場型勧誘の相談件数・被害件数・被害金額の推移】



《事例⑤・・・劇場型勧誘による社債購入》

ある日、「社債の申込書類が届いていないか」とA社から電話があった。話を聞くと「社債を発行するB社が、画期的な太陽光発電技術を開発した。B社の社長の出身市に住む50名限定で社債を販売するので、その市に住むあなたに書類が届くかもしれない。値上がりは確実なので、代わりに購入してくれたら3倍の金額で買い取る」と言われた。数日後、実際に書類が届き、B社に500万円で申し込み、現金で支払った。その直後、A社と連絡が取れなくなった。(40歳代 女性からの相談)

《消費者へのアドバイス!!》

- ・業者の話術は巧みです。「パンフレットが届いていないか」、「代わりに申し込んで」などと電話があっても相手にせず、すぐに電話を切りましょう。

☆上記相談件数のデータは、すべて契約当事者についてのものです。

**「困ったな」「変だな」  
と思ったら 1人で悩まず  
すぐに消費生活センター  
に相談してください!**

契約トラブル・製品事故・多重債務など

**消費生活に関する相談は**

**☎0749-23-0999**

滋賀県消費生活センターまで  
(平日・土日 9時15分から4時まで)  
(祝日・年末年始は除く)

消費者ホットライン  
**☎188(いやや!)**  
センターや最寄りの市町の相談窓口につながります