

平成 27 年度の消費生活相談の状況

滋賀県内の消費生活相談窓口で平成27年度に受け付けた消費生活相談の概要を取りまとめました。

平成27年度消費生活相談の件数と特徴

～件数～

○ 滋賀県内の消費生活相談件数は13,337件で、平成25年度以降は横ばい

～特徴～

○ アダルト情報サイト料金等の不当請求に関する相談は1,855件、全体の約14%

○ 高齢者(65歳以上)の相談件数は全体の約3割を占め、高止まりで推移

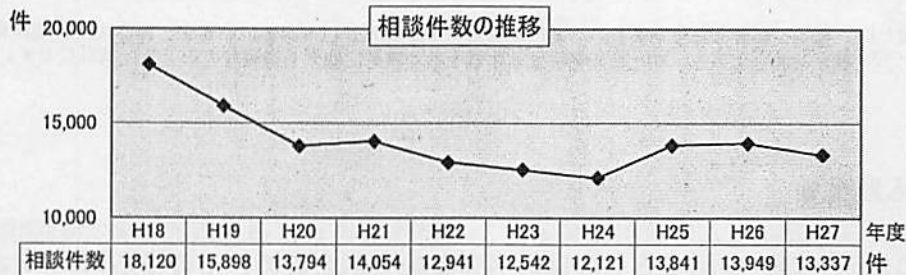
○ 若年層のマルチ取引 2年連続で増加

○ インターネット通信サービスに関する相談が急増

I 総括

1 相談件数

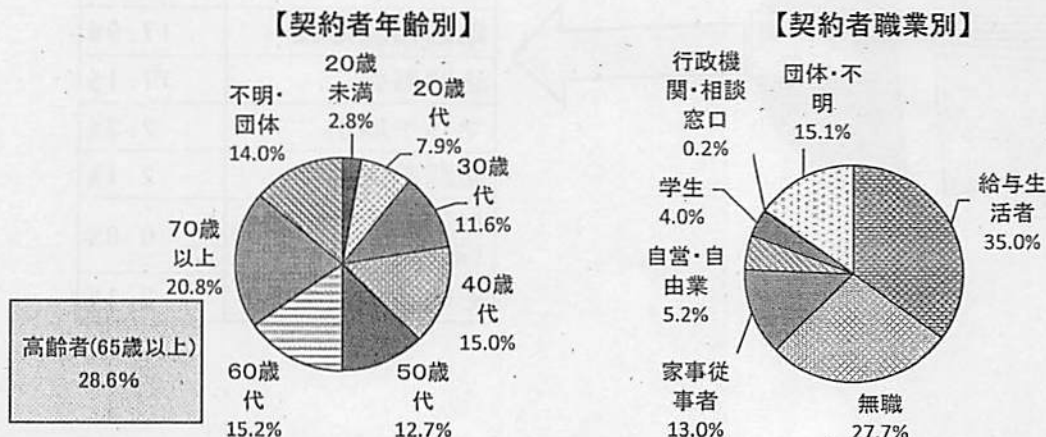
平成27年度に県および市町の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は、13,337件で、前年度に比べ612件、4.4%減少しました。



2 契約者(※)の属性

※契約者とは、相談の原因となった契約をした(しようとした)人のことで、例えば、母親がした契約のことで娘が相談した場合は、母親のことを指します。

相談件数を契約者の年齢別に見ると、「70歳以上」の占める割合が20.8%と最も高く、次いで「60歳代」で15.2%となっています。職業別では、「給与生活者」が最も高く、次いで「無職者」の占める割合が高くなっています。



※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・サービス別

商品・サービス別に見ると、「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）に関する相談が前年度に引き続き最も多く、2,322件あり、全体の17.4%を占めています。

また、光回線などのインターネット接続やプロバイダ契約等に関する相談「インターネット通信サービス」や、スマートフォン、モバイルデータ通信に関する相談「移动通信サービス」の件数が上昇しています。

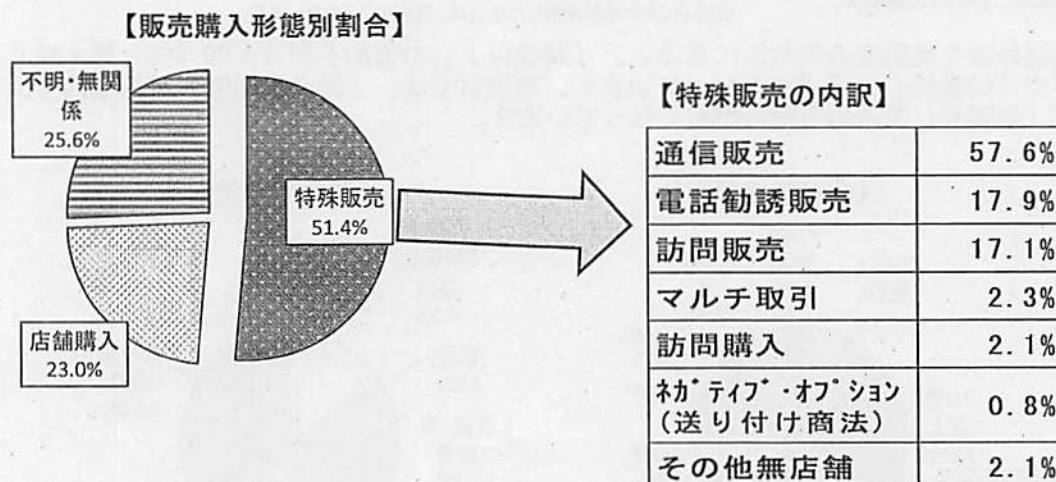
「行政サービス」では、年金の個人情報流出やマイナンバー制度の開始に便乗して、公的機関をかたった不審電話での相談が増加しました。

平成27年度			26年度	25年度	24年度
順位	商品・サービス名	件数(件)	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)	2,322	1	1	1
2	商品一般 ※	760	2	3	5
3	↑ インターネット通信サービス	615	4	8	8
4	↓ フリーローン・サラ金	507	3	4	2
5	↑ 賃貸住宅	375	6	6	4
6	↓ 工事・建築	361	5	5	6
7	健康食品	295	7	2	3
8	自動車	256	8	7	7
9	↑ 移动通信サービス	231	14	10	11
10	↑ 行政サービス	198	22	18	17

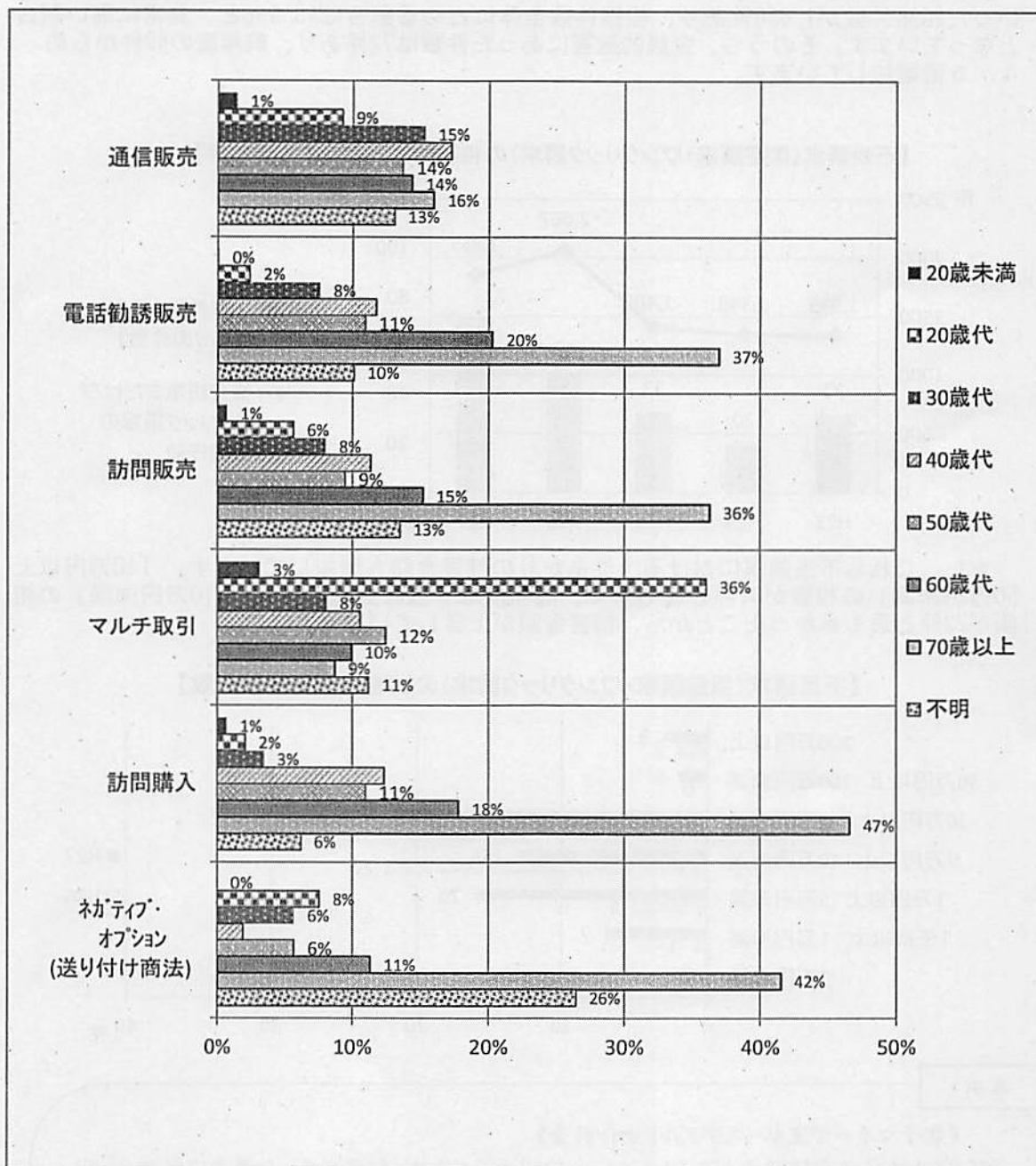
※ 商品一般とは、商品・役務を特定できない、または特定する必要のないものをいいます。たとえば、商品券やプリペイドカードに関する相談のほか、何に関する請求が不明な架空請求に関する相談などがこれに該当します。

4 販売購入形態別

相談の内容を販売購入形態別に見ると、「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）に関するものは51.4%と約5割を占め、そのうち57.6%は「通信販売」によるものとなっています。



販売購入形態について契約者の年代別に相談割合をみると、「70歳以上」の高齢者は、「電話勧誘販売」、「訪問販売」、「訪問購入」、「ネガティブ・オプション」(送り付け商法)の各形態で1位となっています。また、「マルチ取引」では、「20歳代」が目立って高くなっています。



5 危害・危険

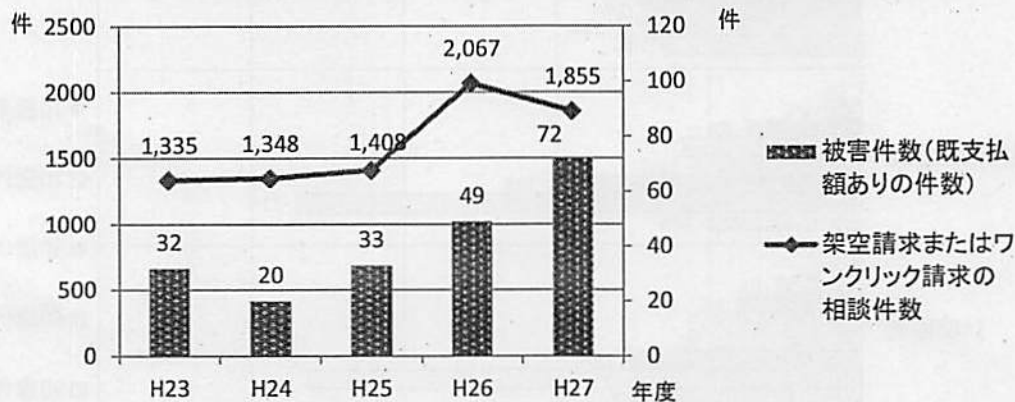
商品やサービスで身体に危害が及んだという「危害」の相談は119件で、前年度131件と比べ12件減少しました。このうち、医療や美容エステなどの保健福祉サービスに関する相談が38件と最も多く、次に食料品が23件、家事用品などの住居品が18件と続いています。

Ⅱ 平成27年度における特徴的な相談内容

1 アダルト情報サイト料金等の不当請求に関する相談は1,855件、全体の約14%!!

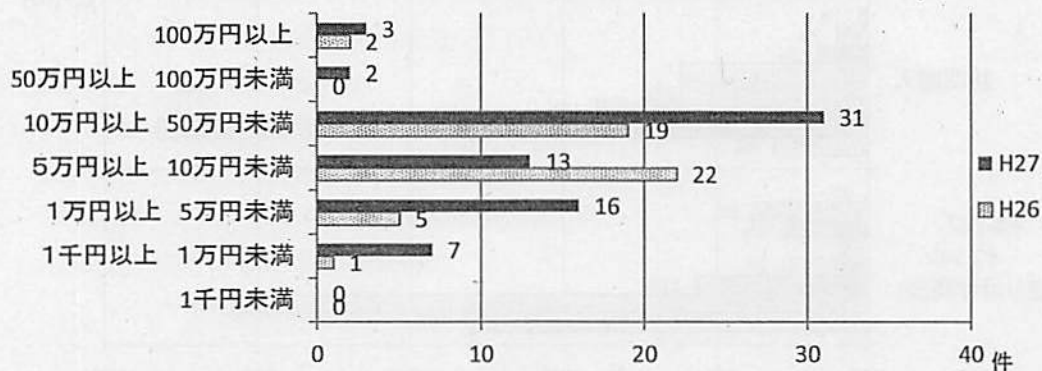
アダルト情報サイト等のインターネットサービスにかかる料金を不当に請求されるといった相談件数が1,855件あり、相談件数全体に占める割合は13.9%と、非常に高い割合となっています。そのうち、金銭的被害にあった件数は72件あり、前年度の49件から約1.5倍増加しています。

【不当請求(架空請求・ワンクリック請求)の相談件数と被害件数の推移】



また、これら不当請求における1件あたりの被害金額も増加しています。「10万円以上50万円未満」の相談が31件と最も多く、前年度は「被害金額5万円以上10万円未満」の相談が22件と最も多かったことから、被害金額が上昇しています。

【不当請求(架空請求・ワンクリック請求)の被害金額別相談件数】



事例1

《電子マネーで支払ったアダルトサイト料金》

「アダルトサイトの未納料金がある」とショートメールがきたため、記載のあった業者に電話をしました。名前と電話番号を聞かれ、「有料動画を見た分の料金」として、32万円を請求された。プリペイド型電子マネーをコンビニエンスストアで購入し、そのカード番号を電話で伝えるよう指示されたため、そのとおりにした。その後も、弁護士を名乗る人物から電話があり、「まだ129万円分の支払いが残っている。2か月以内に支払わないと身辺調査する」と言われた。どうすればよいか。(30歳代男性からの相談)

《消費者へのアドバイス!》

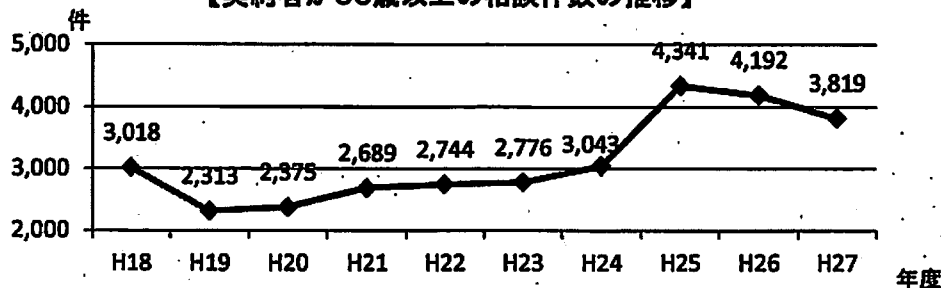
- ☑ 覚えのない請求の電話・メールには、簡単に連絡や返信をしないようにしましょう。業者に連絡することで個人情報が知られ、さらに請求を受けるおそれがあります。
- ☑ 相手から言われるままにプリペイドカード等を購入したり、カード番号を伝えたりしないようにしましょう。相手にカード番号を伝えることはお金を渡したのと同じこととなり、その価値を取り戻すのは困難になります。

2 高齢者(65歳以上)の相談件数は全体の約3割を占め高止まりで推移!

高齢者(65歳以上)の相談件数は3,819件で、前年度と比べて373件減少しました。しかし、平成24年度以降4年連続で3,000件を超えており、高止まりで推移しています。全相談件数に占める割合は28.6%と約3割近くを占めています。

日中、高齢者は家にいることが多いため、電話をして商品を契約させる「電話勧誘販売」、業者が家に来て商品・サービスを契約させる「訪問販売」や、注文をしていないのに商品を送りつけるといった「ネガティブ・オプション」(送りつけ商法)での相談が後を絶ちません。

【契約者が65歳以上の相談件数の推移】



事例2

《屋根工事の点検商法》

近所で工事しているので挨拶に来たと業者が来訪し、「あなたの家の屋根を見たら、鬼瓦がずれている。雨水が入るので直すのがよい、見積りは無料」と言われた。業者が2階の屋根に上り、カメラで撮影してきた写真を見せられると屋根は漆喰が割れており、困ったと思った。見積り金額は176万円だったが144万円になり、最終的に130万円にすると言われ、どうせ直さないといけなければと思い、契約した。後で、近所の工事済みの家を見ると、酷い工事内容だったので解約したい。(70歳代女性からの相談)

《消費者へのアドバイス》

- ☞ 「瓦が浮いている」などの説明が事実ではない場合もあります。決してその場では契約せず、相手の言うことが事実なのか、必要な工事かどうかなどを、家族や周囲の人に相談しましょう。
- ☞ 工事を頼む際には、複数業者から見積りをとることも大切です。
- ☞ 訪問販売の場合、工事が終わっていてもクーリング・オフができる場合もあります。

事業者が消費者宅を訪問して物品を購入する「訪問購入」の相談件数は146件あり、そのうち、高齢者(65歳以上)からの相談件数は73件で、半数を占めています。

事例3

《貴金属を要求する訪問購入業者》

電話で「古い本を買い取る」と言われたため、来訪を承諾した。しかし、来訪直後に業者から「貴金属・切手等はないか」と聞かれ、指輪4点と切手等を出した。業者は指輪4点を合計2万円で買い取るとして書面を書いた。住所・氏名等を書面に記入したがその他の項目は記載した覚えはなく、クーリングオフに関する説明もなかった。業者が帰ってから書面を見返すと、4点渡したはずなのに3点の記載しかない。最初は本の買取りと言っていたのに全く違うものを買取られてしまった。取り戻したい。(70歳代女性からの相談)

《消費者へのアドバイス》

- ☞ 契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリングオフができます。書面を受け取ったらその場で業者の連絡先、物品の種類や特徴、購入価格を確認しましょう。
- ☞ 買い取ってもらうもの以外のものは業者に見せないようにしましょう。見せるよう要求されてもはっきり断りましょう。

高齢者を被害から守るためには、家族や地域の方々の「見守り」が重要です!

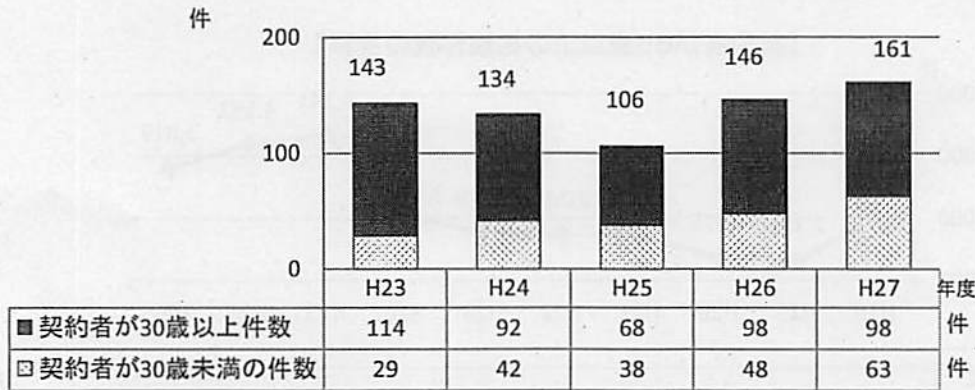
- ①声をかける(困っていることはないか聞いてみる)
- ②話を聞く(一緒に解決方法を考える)
- ③つなぐ(被害にあっていたら消費生活センターへの相談をすすめる)ことを心がけましょう。

3 若年層のマルチ取引 2年連続で増加！

「特殊販売」の一つである「マルチ取引」の相談件数は161件で、前年度146件から15件増加しました。30歳未満の若年層を契約者とする相談が2年連続で増加しています。

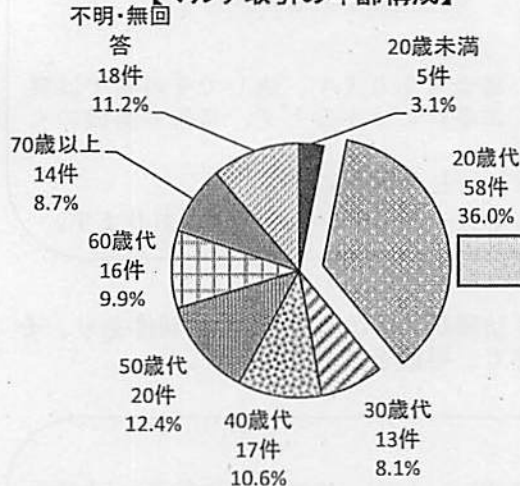
※マルチ取引とは、商品やサービスを契約して、次は自分が買い手を探し加入させることによりマージンが得られる仕組みで、次々に販売組織に加入させピラミッド式に拡大させていく商法です。

【マルチ取引の相談件数】



特に20歳代が58件と、「マルチ取引」での全相談件数の3分の1以上を占めており、その内容は「健康食品」が最も多く、「内職・副業」や「ファンド型投資商品」といった実体はよくわからないサービスでの相談も多くなっています。

【マルチ取引の年齢構成】



【マルチ取引の20歳代の主な商品・サービス】

商品・役務名	件数
健康食品	16
内職・副業	10
化粧品	9
ファンド型投資商品	4
不明・その他	19
計	58

事例4

《友人から誘われたビジネス会員の契約》

中学の時の同級生から儲かるビジネスの話があると喫茶店に呼び出された。社員を名乗る人物から、海外不動産の広告掲載料が入るシステムと、人を紹介したら報酬が入るといふ新しいビジネスとの説明をされ、「会員になるには1口30万円で、2口入ると上位からスタートできる」と言われた。お金が用意できないと伝えると消費者金融を案内され、60万円借りて別の社員に現金を手渡した。数日後やめたいと思ふ同級生と社員に連絡したが引き留められている。クーリングオフしたい。(20歳代 男性からの相談)

《消費者へのアドバイス》

- ☞ 友人など親しい人からの誘いであっても、必要なればきっぱりと断りましょう。自分が勧誘することで人間関係を壊してしまうおそれがあります。
- ☞ 「簡単に儲かる」などの甘い言葉を信じて、安易に契約しないようにしましょう。借金をして契約しても、実際には利益をあげることができず、借金だけが残り多重債務に陥る危険もあります。

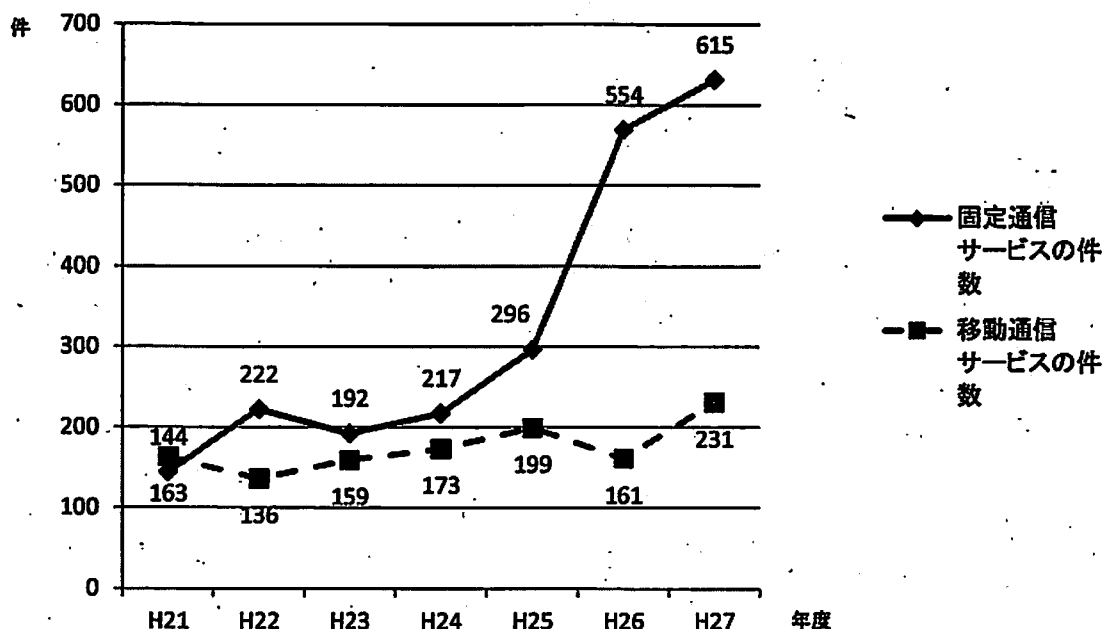
4 インターネット通信サービスに関する相談が急増！

「インターネット通信サービス」に関する相談件数が年々増加しています。パソコンの光回線やプロバイダなどに関連する「固定通信サービス」での相談件数は615件で、前年度554件から61件増加し、平成25年度からの2年間で、2倍以上になりました。

また、携帯電話やスマートフォン等に関連する「移動通信サービス」は231件で、前年度161件から70件増加しました。

平成27年2月より、多くの新規参入事業者がNTT東日本およびNTT西日本から光回線サービスの卸売を受け、この光回線サービスとプロバイダや携帯電話等を組み合わせた独自のサービスを開始しました。消費者が十分な理解のないままに契約し、「現在契約しているサービスの解約料金が発生した」といった相談が多く寄せられました。

【インターネット通信サービスの相談件数の推移】



事例5

【電話勧誘で契約した光回線】

電話で大手電話会社の関連会社を名乗り、光回線契約を切り替えると今より料金が安くなると勧誘され、光回線を契約した。切り替え直後は料金が安かったが、毎月料金が値上がりし、4か月後には以前より3,000円近く高くなっていた。回線事業者に電話で話が違うからやめたいと伝えると、事実確認して後日回答すると言われたが放置されている。勧誘時の説明と違うので解約したい。(60歳代 男性からの相談)

【消費者へのアドバイス】

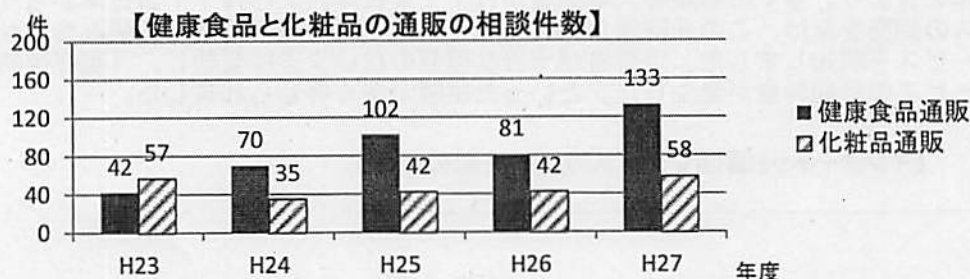
- ☞ 光回線サービスの卸売による新規参入事業者のサービス開始や初期契約解除制度(※)の導入など、インターネット通信サービスをとりまく状況は日々変化しており、契約内容が多様化・複雑化しています。
- ☞ 事業者から「今より安くなる」と言われても、安易に契約しないようにしましょう。契約する場合は、料金以外の内容(解約条件、オプションサービスの有無など)もしっかり確認しましょう。

※ 光回線やプロバイダ等の電気通信サービスの契約は、電話勧誘や訪問勧誘でのトラブルが多発しても特定商取引法の適用除外であるためクーリングオフが出来ませんでした。初期契約解除制度では(平成28年5月開始)、契約書面の受領日(一部例外的な場合あり)を初日とした8日が経過するまでの間は、契約先である電気通信事業者の合意なく、消費者の申し出により電気通信サービスの契約解除ができます。

5 その他の特徴等

◇ 健康食品・化粧品の通信販売

「健康食品」や「化粧品」の通信販売に関する相談件数が、それぞれ52件、16件増加しており、「お試し価格」「1回限り」での申込みのつもりが継続、定期購入となっていたという相談も多く見られました。



事例6

《定期コースとは知らずに購入した健康食品》

ネットでサプリメントのサイトを見つけ、初回は送料500円のみと書かれていたため注文した。商品が届き500円を支払ったが、その後再度商品が届き、定期コースになっていた。定期コースを申し込んだ覚えがなかったので、業者に苦情を申し入れたところ、「4か月のコースが前提となっており、そのことはネットに書いてある」と言われた。納得できない。(50歳代 女性からの相談)

《消費者へのアドバイス!!》

- ☞ 注文する前に金額や送料、購入の条件、返品できる条件などを十分確認しましょう。インターネット通販の場合は、注文画面を印刷したり、注文確認メールを保存しておくようにしましょう。

◇ マイナンバー制度・電力小売自由化関連

マイナンバー制度に関連した相談は59件ありました。平成27年10月以降マイナンバー(個人番号)が通知されたため、10月から12月にかけて相談が急増しました。

また、電力小売自由化に関連した相談は32件あり、平成28年4月の電力小売自由化スタート直前の2月、3月に集中しました。

事例7

《公的機関をかたる不審電話》

一人暮らしの女性宅に夕方、市役所職員を名乗る男性から「明日、マイナンバーの番号とお金をおろすときの番号を教えてください」と電話があった。名前を聞いたが教えてもらえなかった。不審。(50歳代 女性からの相談)

《消費者へのアドバイス!!》

- ☞ マイナンバー制度に便乗した勧誘電話の被害が発生しています。不審な電話は相手にせず、すぐに電話を切りましょう。
- ☞ 電力小売自由化に関しては、正確な情報を収集し、契約条件など内容をよく理解したうえで契約しましょう。便乗した勧誘にも気をつけましょう。

☆上記相談件数のデータは、すべて契約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

滋賀県消費生活センター ☎0749-23-0999

平日・土日9時15分から16時まで(祝日・年末年始除く)

消費者ホットライン ☎188

県の消費生活センターや最寄りの市町の相談窓口につながります

