

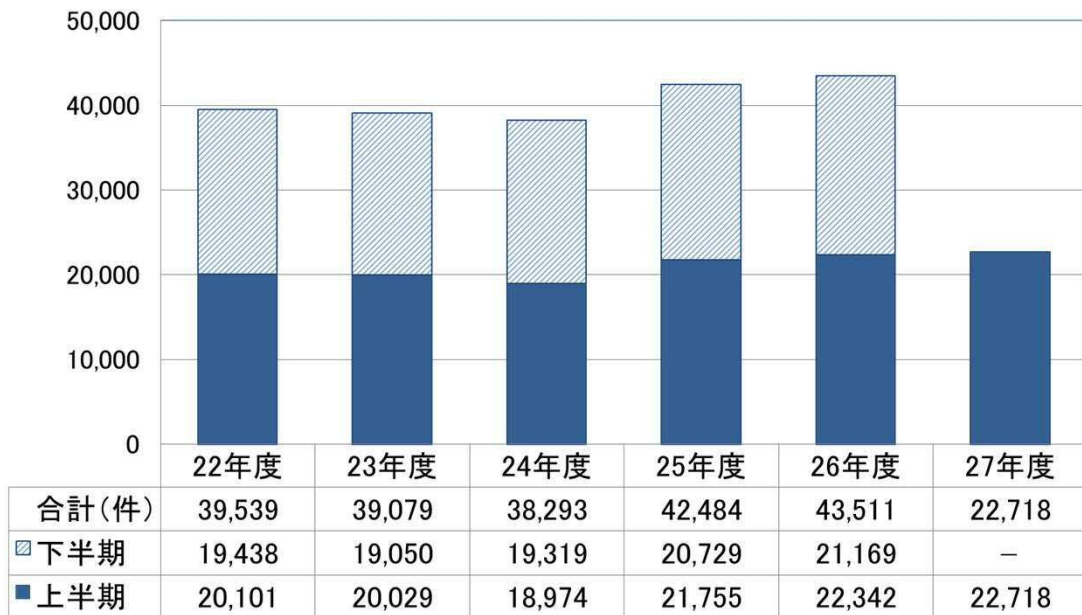
— 消費者トラブル情報 —

＜あいちクリオ通信 平成27年12月号(No.330)＞

◎平成27年度上半期の消費生活相談の概要 —速報—

平成27年度上半期に愛知県（消費生活総合センター及び各消費生活相談室）及び県内の消費生活センター設置市（9市）に寄せられた相談件数は22,718件となり、前年同期（22,342件）に比べて1.7%（376件）増加しました。
また、アダルト情報サイトや出会い系サイトなどの「デジタルコンテンツ」に関する相談件数は5,137件となり、商品等別で最も多く寄せられました。

相談件数の推移



◎お試しの健康食品を注文したつもりが定期購入に！

平成27年度上半期に商品等別で多く寄せられた相談（P.6～7）

◎消費生活センターに相談したつもりが探偵業者だった！

消費者被害を解決すると言って契約を結ばせる探偵業者とのトラブルに注意（P.8～9）

◎「デジタルコンテンツ」に関する相談が全ての年代で最上位

年代別にみた相談の概要（P.10）

愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、12月16日（水）午前10時から愛知県のWebページでご覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または



広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

平成27年度上半期の消費生活相談概要

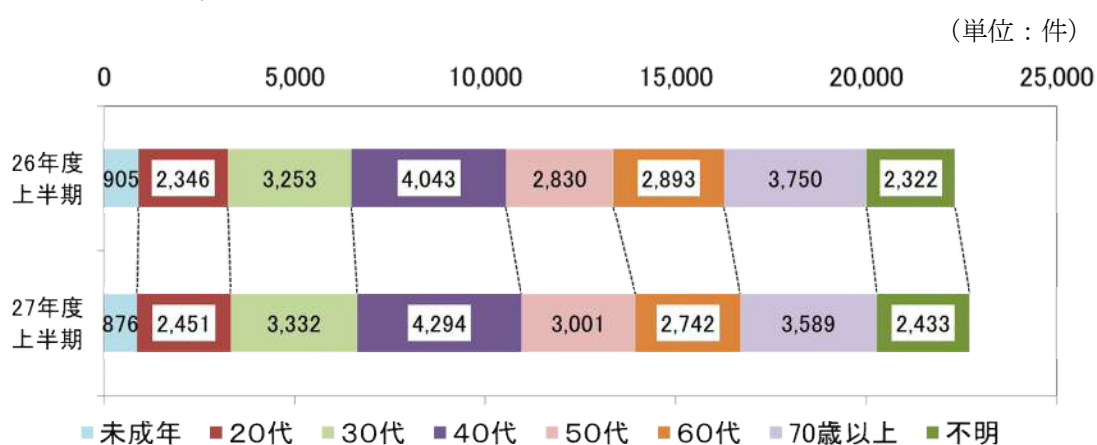
— 速報 —

☆ 相談件数は増加…………… (P.4 表1)

平成27年度上半期(4月～9月)に愛知県(消費生活総合センター及び各消費生活相談室)及び県内の消費生活センター設置市に寄せられた相談件数は、22,718件となりました。この件数は前年度(22,342件)に比べて1.7%(376件)増加しています。

☆ 40代からの相談が多い…………… (P.4 表3)

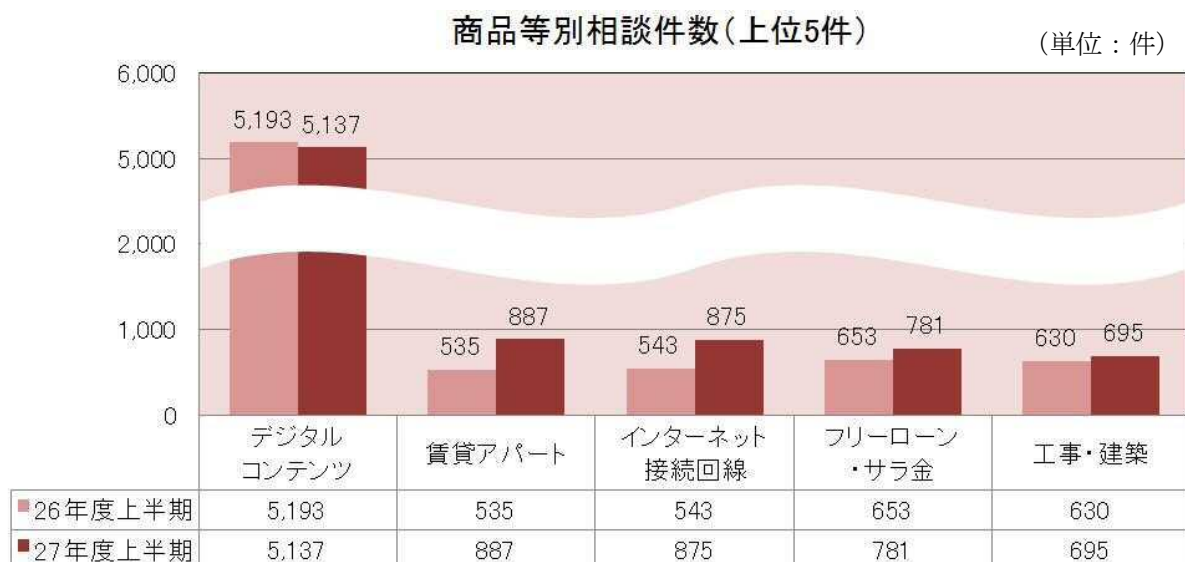
契約当事者を年代別に見ると、「40代」が4,294件(構成比18.9%)で最も多く、次いで「70歳以上」の3,589件(構成比15.8%)、「30代」の3,332件(構成比14.7%)の順となっています。



☆ 商品等別では「インターネット接続回線」に関する相談の増加が目立つ… (P.4 表4-2)

商品等別に見ると、「デジタルコンテンツ」が5,137件で最も多く、次いで、「賃貸アパート」の887件、「インターネット接続回線」の875件の順となっています。

また、増加件数の多いものを見ると、「賃貸アパート」の前年度比352件増(887件)、「インターネット接続回線」の同332件増(875件)、「フリーローン・サラ金」の同128件増(781件)となっています。

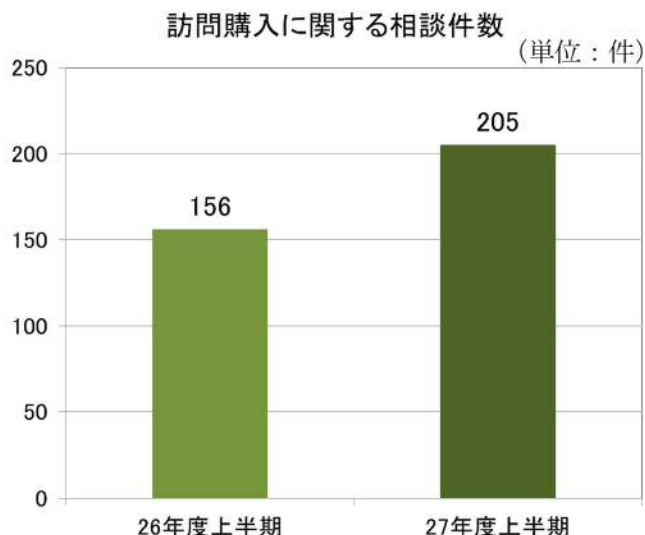
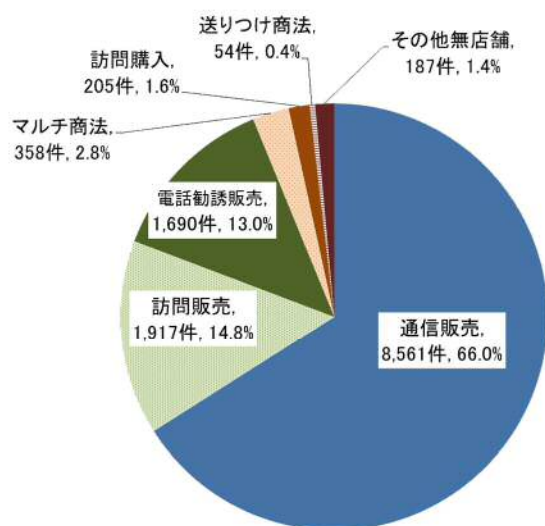


☆ 店舗外取引では通信販売に関する相談が多く、訪問購入に関する相談が増加が目立つ… (P.5 表 5-1)

店舗外取引に関する相談は 12,972 件で、総相談件数 22,718 件の 57.1% を占め、前年度 (13,038 件) に比べて 0.5% (66 件) 減少しています。

このうち、「通信販売」に関する相談が 8,561 件で最も多く、店舗外取引に関する相談の 66.0% を占め、次いで「訪問販売」の 1,917 件 (14.8%)、「電話勧誘販売」の 1,690 件 (13.0%) の順となっています。

また、「訪問購入」に関する相談は 205 件で、前年度 (156 件) に比べて 31.4% (49 件) 増加となっています。



☆ 通信販売の商品等別では「デジタルコンテンツ」が圧倒的に多い…………… (P.5 表 5-2)

「通信販売」では、「デジタルコンテンツ」が 4,992 件で最も多く、次いで「健康食品」の 217 件、「興信所」の 125 件の順となっています。

増加件数の多いものを見ると、「健康食品」が前年度比 94 件増、「化粧品」が同 46 件増、「興信所」が同 37 件増となっています。

通信販売の商品等別相談件数(上位 5 件)

(単位: 件)



表1 受付相談窓口別相談件数

単位:件

区分	総合センター	尾張	海部	知多	西三河	豊田加茂	東三河	新城設楽	愛知県(小計)	センター設置市	総件数
27年度上半期	5,141	909	560	690	1,501		760	130	9,691	13,027	22,718
構成比(%)	(22.6)	(4.0)	(2.5)	(3.0)	(6.6)		(3.3)	(0.6)	(42.7)	(57.3)	(100.0)
対前年同期増減率(%)	(+21.8)	(+4.6)	(+11.8)	(-7.4)	(+5.8)		(-7.3)	(0.0)	(+7.7)	(-2.4)	(+1.7)
26年度上半期	4,220	869	501	745	1,419	294	820	130	8,998	13,344	22,342
構成比(%)	(18.9)	(3.9)	(2.2)	(3.3)	(6.4)	(1.3)	(3.7)	(0.6)	(40.3)	(59.7)	(100.0)

表2 性別相談件数

単位:件

区分	男性	女性	団体・不明	計
27年度上半期	11,484	10,549	685	22,718
構成比(%)	(50.6)	(46.4)	(3.0)	(100.0)
対前年同期増減率(%)	(+5.5)	(-1.1)	(-13.2)	(+1.7)
26年度上半期	10,882	10,671	789	22,342
構成比(%)	(48.7)	(47.8)	(3.5)	(100.0)

表3 年代別相談件数

単位:件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
27年度上半期	876	2,451	3,332	4,294	3,001	2,742	3,589	2,433	22,718
構成比(%)	(3.9)	(10.8)	(14.7)	(18.9)	(13.2)	(12.1)	(15.8)	(10.6)	(100.0)
対前年同期増減率(%)	(-3.2)	(+4.5)	(+2.4)	(+6.2)	(+6.0)	(-5.2)	(-4.3)	(+4.8)	(+1.7)
26年度上半期	905	2,346	3,253	4,043	2,830	2,893	3,750	2,322	22,342
構成比(%)	(4.1)	(10.5)	(14.6)	(18.1)	(12.7)	(12.9)	(16.8)	(10.3)	(100.0)

表4-1 品目別相談件数

単位:件

区分	商品計	主なもの				サービス計	主なもの				他の相談計	計
		教養娯楽品	食料品	被服品	サービス		運輸通信サービス	金融保険サービス	レンタル・リース・貸借	保健福祉サービス		
27年度上半期	7,237	1,493	1,009	942	14,971	7,380	1,974	1,131	786	510	22,718	
構成比(%)	(31.9)	(6.6)	(4.4)	(4.1)	(65.9)	(32.5)	(8.7)	(5.0)	(3.5)	(2.2)	(100.0)	
対前年同期増減数	(-347)	(-117)	(+114)	(-73)	(+810)	(+471)	(-213)	(+344)	(+23)	(-87)	(+376)	
26年度上半期	7,584	1,610	895	1,015	14,161	6,909	2,187	787	763	597	22,342	
構成比(%)	(33.9)	(7.2)	(4.0)	(4.5)	(63.4)	(30.9)	(9.8)	(3.5)	(3.4)	(2.7)	(100.0)	

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品245件、新聞180件、パソコン143件、音響・映像機器91件など
 食料品…健康食品473件、飲料136件、魚介類74件、調理食品53件、菓子類49件など
 被服品…紳士・婦人用バッグ101件、運動靴71件、財布類63件、ネックレス61件、指輪53件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ5,137件、インターネット接続回線875件など
 金融保険サービス…フリーローン・サラ金781件、ファンド型投資商品211件、生命保険161件など
 レンタル・リース・貸借…賃貸アパート887件、レンタルサービス71件、リースサービス46件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス244件、医療サービス137件、歯科治療49件など

表4-2 商品等別相談件数

単位:件

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
27年度上半期	デジタルコンテンツ	5,137	賃貸アパート	877	インターネット接続回線	875	フリーローン・サラ金	781	工事・建築	695	健康食品	473	携帯電話サービス	403	四輪自動車	370	修理サービス	274	電話機・電話機用品	245
対前年同期増減数		(-56)	(+352)	(+332)	(+128)	(+65)	(+102)	(+39)	(+7)	(+14)	(+61)									
26年度上半期	デジタルコンテンツ	5,193	フリーローン・サラ金	653	工事・建築	630	賃貸アパート	535	インターネット接続回線	543	健康食品	371	携帯電話サービス	364	四輪自動車	363	ファンド型投資商品	343	修理サービス	260

※この他、商品(サービス)を特定できないものを分類した「商品一般」が868件あります。
 ※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルトサイトや出会い系サイトなどの情報のことです。
 ※愛知県では、平成27年度から「住宅相談」及び「多重債務相談」について消費生活相談窓口での受付を開始したため、「賃貸アパート」及び「フリーローン・サラ金」の相談件数は、前年度と単純比較することはできません。
 (平成26年度以前は県民生活プラザの県民相談窓口において受付。)

表5-1 店舗外取引に関する相談件数

単位:件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	マルチ商法	送りつけ商法	訪問購入	その他無店舗	計
27年度上半期	1,917	8,561	1,690	358	54	205	187	12,972
構成比(%)	(14.8)	(66.0)	(13.0)	(2.8)	(0.4)	(1.6)	(1.4)	(100.0)
対前年同期増減率(%)	(+2.9)	(-2.0)	(-2.0)	(+16.6)	(-38.6)	(+31.4)	(+14.7)	(-0.5)
26年度上半期	1,863	8,737	1,724	307	88	156	163	13,038
構成比(%)	(14.3)	(67.0)	(13.2)	(2.4)	(0.7)	(1.2)	(1.2)	(100.0)

表5-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
27年度上半期	工事・建築 252	インターネット接続回線 162	新聞 152	テレビ放送サービス 120	給湯システム 74
対前年同期増減数	(-10)	(+59)	(+16)	(+26)	(+24)
26年度上半期	工事・建築 262	新聞 136	インターネット接続回線 103	テレビ放送サービス 94	修理サービス 75

(2) 通信販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
27年度上半期	デジタルコンテンツ 4,992	健康食品 217	興信所 125	化粧品 120	フリーローン・サラ金 76
対前年同期増減数	(-133)	(+94)	(+37)	(+46)	(+8)
26年度上半期	デジタルコンテンツ 5,125	健康食品 123	財布類 93	興信所 88	運動靴 84

(3) 電話勧誘販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
27年度上半期	インターネット接続回線 437	健康食品 115	ファンド型投資商品 82	公社債 61	固定電話サービス 58
対前年同期増減数	(+174)	(+16)	(-123)	(-68)	(+34)
26年度上半期	インターネット接続回線 263	ファンド型投資商品 205	公社債 129	健康食品 99	株 95

(4) マルチ商法

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
27年度上半期	健康食品 59	化粧品 50	ファンド型投資商品 44	複合サービス会員 11	デリバティブ取引 10
対前年同期増減数	(-12)	(+6)	(+22)	(+6)	(+7)
26年度上半期	健康食品 71	化粧品 44	浄水器 23	ファンド型投資商品 22	ミネラルウォーター 17

(5) 送りつけ商法

単位:件

区分\順位	1	2	3	3	5
27年度上半期	健康食品 13	書籍・印刷物 7	化粧品 3	音響・映像ソフト 3	プレスレット 2
対前年同期増減数	(-2)	(-11)	(-3)	(+2)	(+2)
26年度上半期	書籍・印刷物 18	健康食品 15	化粧品 6	鮮魚 3	パソコン関連機器・用品 2

(6) 訪問購入

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
27年度上半期	指輪 24	四輪自動車 20	ネックレス 9	着物類 8	音響・映像機器 7
対前年同期増減数	(+15)	(+3)	(-4)	(+2)	(+3)
26年度上半期	四輪自動車 17	ネックレス 13	指輪 9	着物類 6	靴 6



お試しの健康食品を注文したつもりが定期購入に！

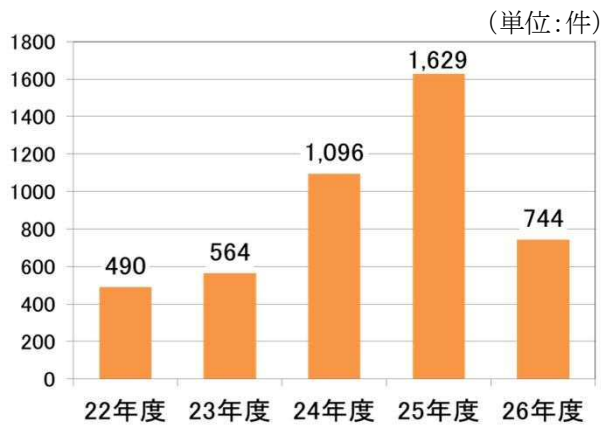


～平成27年度上半期に商品等別で多く寄せられた相談～

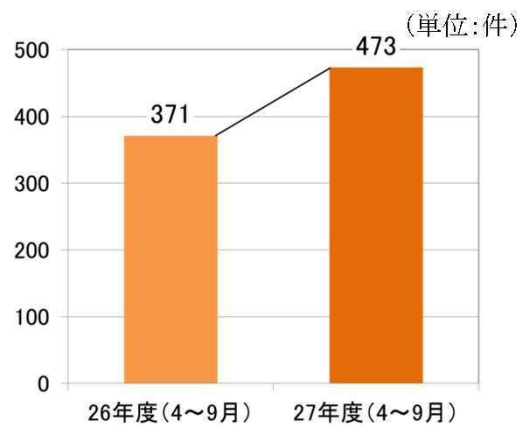
- ◇ 健康食品に関する相談は平成24年度から平成25年度にかけて急増し、その後減少していましたが、平成27年度上半期に寄せられた相談件数は473件で、前年同期の371件と比べて27.5% (102件)増加しました。
- ◇ 契約当事者の年代別では、「70歳以上」が173件 (36.6%)と最も多く、次いで「40代」が68件 (14.4%)、「20代」が49件 (10.4%)となりました。
- ◇ 健康食品の「定期購入」に関する相談は141件で、前年同期の62件と比べて127.4%増加しました。また、平成26年度に大きく減少した「送りつけ」に関する相談は115件となり、前年同期の101件と比べて13.9%増加しました。

【健康食品に関する相談の状況(平成27年度上半期)】

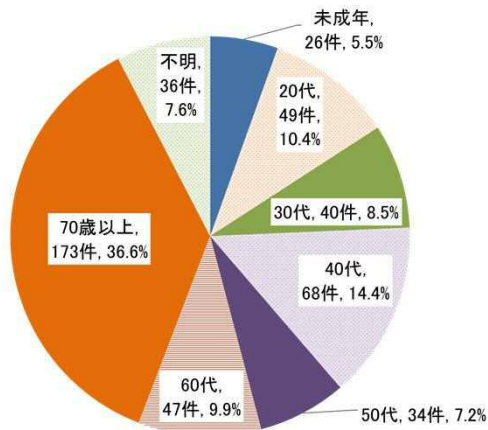
○相談件数の推移(年度別)



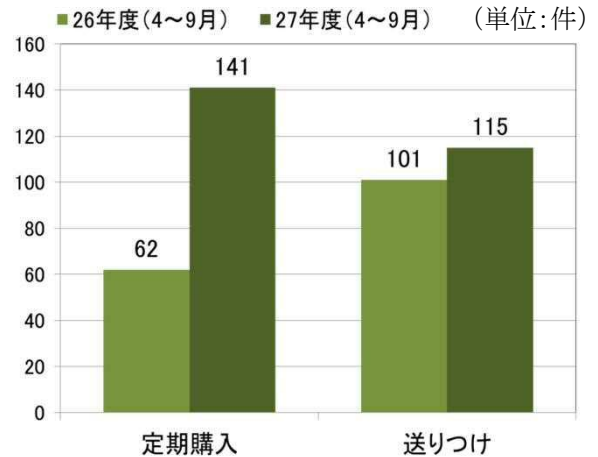
○相談件数の推移(前年同期との比較)



○契約当事者の年代別



○定期購入及び送りつけに関する相談件数



○契約当事者の性別

- ①女性：346件 (73.2%) ②男性：121件 ③不明：6件

○契約当事者の職業別

- ①無職：168件 (35.5%) ②給与生活者：118件 ③家事従事者：106件 ほか

○販売購入形態別

- ①通信販売：217件 (45.9%) ②電話勧誘販売：115件 ③マルチ・マルチまがい：59件 ほか

○契約購入金額

平均：14万9千円

○既払金額

平均：12万5千円



相談事例

お試しの健康食品を注文したつもりが定期購入になっていた。(30代 女性)

SNSサイトの広告で「お試し価格500円」と記載されていたダイエット用の健康食品を1回限りだと思って注文した。しかし、1か月後に同じ健康食品と、約4,000円の振込用紙が郵送された。業者に「注文していない。」と申し出たが、「お試し価格は定期購入することが条件となっていた。そのことは広告にも記載されているため、返品はできない。」と言われた。定期購入が条件だったことは知らなかったため2回目以降の商品はいらないし、支払もしたくない。

(助言) 注文確認画面には定期コースになるという表示がされておらず、申込完了画面に小さな字で「定期コースのお申込みになります。」と記載されていただけだった。そこで、業者にその旨を伝えて交渉するよう助言したところ、お試し価格で購入した商品を定価の4,500円で購入することを条件として、2回目以降の商品のキャンセルをすることができた。

注文していない健康食品を送ると電話があり、断ったら違約金を請求された。(70代 女性)

「注文のあった健康食品を送る。代金引換で24,800円払って。」と突然電話があった。全く身に覚えがなかったので、「注文していない。」と伝えると、「違約金として6万円払ってもらう。」と言われた。「消費生活センターへ相談する。」と伝えると、「好きにすればいい。裁判にするぞ。」と言われた。商品が届いたらどうすればよいか。

(助言) 商品が届いた場合は、業者名と連絡先を控えた上で受取を拒否し、念のため業者には「注文はしておらず契約は成立していないため料金は支払わない。また、商品は受取拒否をした。今後は電話をしないでほしい。」と簡易書留で通知するよう助言した。

アドバイス

●申込みの際には十分な確認を

健康食品に関する相談では、定期購入に関する相談が多く寄せられ、その中でも、1回限りのお試し購入だと思って申し込んだつもりが、定期購入になっていたというようなトラブルが目立っています。

申込みの際には、「お試しだから」、「安いから」とすぐに申し込むのではなく、購入や返品の条件等を十分に確認するようにしましょう。

●身に覚えのない送りつけ商品は、その受取を拒否しましょう

注文していない商品を送ると電話があり、断ったにもかかわらず一方的に商品が送りつけられるといった相談も寄せられています。消費者が注文をしておらず、業者からの勧誘にも承諾していない場合、契約は成立していません。商品が送りつけられた場合は、業者名、連絡先を控えた上で受取を拒否しましょう。また、家族にも商品を受け取らないよう話しておきましょう。

●電話勧誘の場合はクーリング・オフすることができます

電話で勧誘され承諾してしまった場合、法定書面を受け取った日から8日間は、クーリング・オフをすることができます。

●高齢者には家族の見守りを

高齢者がトラブルに遭う相談が多く寄せられています。高齢者は普段から自宅にすることが多く、電話等での勧誘を受けやすい状況にあります。高齢者が強引な勧誘で困っていないか、必要以上の量の商品を購入させられていないか等、普段から家族や周囲の方が見守ることが大切です。

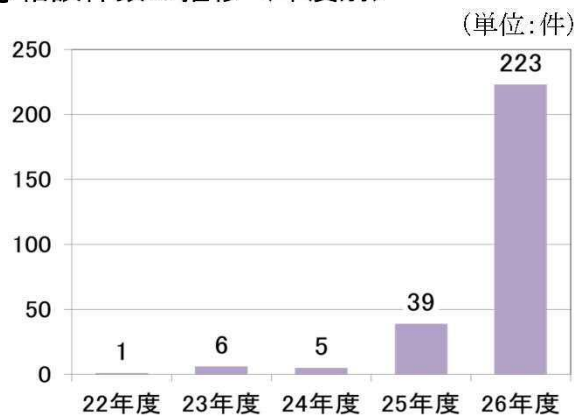
消費生活センターに相談したつもりが探偵業者だった！

～消費者被害を解決すると言って契約を結ばせる探偵業者とのトラブルに注意～

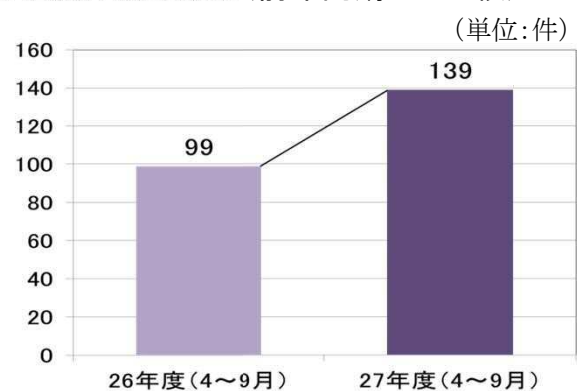
- ◇ アダルトサイトのワンクリック請求等があったため、インターネットで検索して消費生活相談窓口へ相談したつもりが、相談先は探偵業者だった。トラブル解決のための費用を請求されたという相談が増加しています。平成27年度上半期に寄せられた相談件数は139件で、前年同期の99件と比べて40.4% (40件) 増加しました。
- ◇ 契約当事者の年代別では、「40代」が55件 (39.6%) と最も多く、次いで「20代」が25件 (18.0%) となりました。また、性別では、「男性」が93件と全体の66.9%を占めました。
- ◇ 相談内容別では、探偵業者とは知らずに契約したので解約したい等の「契約・解約」が125件と最も多く、次いでセールストークに問題がある等の「販売方法」が100件となりました。

【消費者被害の解決を謳う探偵業者に関する相談の状況(平成27年度上半期)】

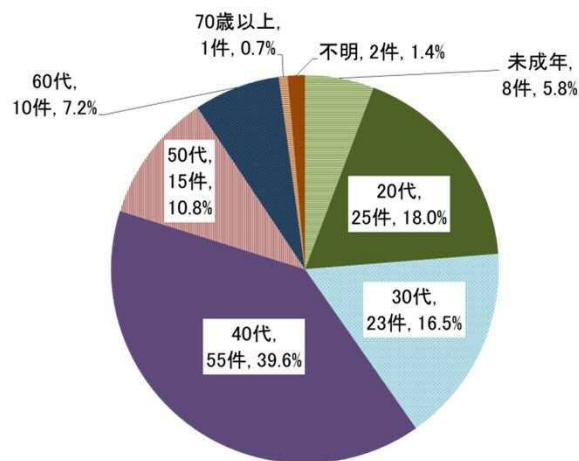
○相談件数の推移 (年度別)



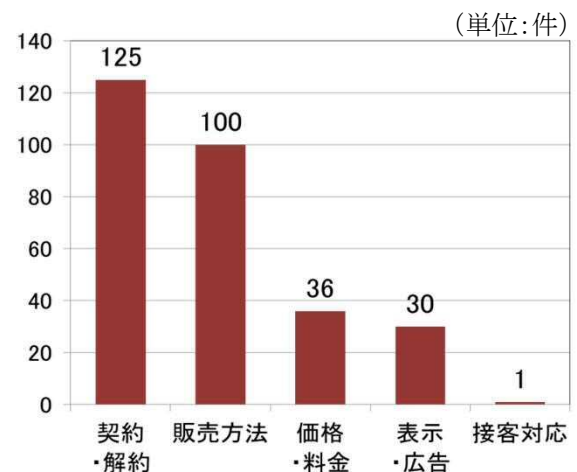
○相談件数の推移(前年同期との比較)



○契約当事者の年代別



○相談内容別 (重複計上)



○契約当事者の性別

- ①男性：93件 (66.9%) ②女性：46件

○契約当事者の職業別

- ①給与生活者：101件 (72.7%) ②家事従事者・学生：12件 ほか

○販売購入形態別

- ①通信販売：103件 (74.1%) ②電話勧誘販売：34件 ほか

○契約購入金額

平均：6万円

○既払金額

平均：3千円



年代別にみた相談の概要



～デジタルコンテンツに関する相談が全ての年代で最上位～

◇ 平成27年度上半期に寄せられた相談内容を年代別にみると、インターネット上の情報サービスである「デジタルコンテンツ」に関する相談が全ての年代で最も多くなりました。また、未成年を除く全年代において「インターネット接続回線」に関する相談が上位となっており、インターネット関係のトラブルが多いことがうかがえます。

○商品・サービス別相談件数（平成27年度4月～9月）

（単位：件）

	1	2	3	4	5
未成年 27年度上半期 (対前年度増減数)	デジタル コンテンツ 587 (-21)	健康食品 26 (+22)	テレビ放送 サービス 19 (-4)	エステティッ クサービス 8 (+4)	興信所 8 (+7)
20代 27年度上半期 (対前年度増減数)	デジタル コンテンツ 602 (-2)	賃貸アパート 156 (+67)	エステティッ クサービス 135 (-16)	フリーローン・ サラ金 79 (+10)	インターネッ ト接続回線 72 (+9)
30代 27年度上半期 (対前年度増減数)	デジタル コンテンツ 850 (-136)	賃貸アパート 202 (+69)	フリーローン・ サラ金 142 (+18)	インターネッ ト接続回線 119 (+57)	工事・建築 75 (+3)
40代 27年度上半期 (対前年度増減数)	デジタル コンテンツ 1,213 (-27)	賃貸アパート 185 (+78)	フリーローン・ サラ金 179 (+43)	インターネッ ト接続回線 177 (+86)	携帯電話 サービス 98 (+13)
50代 27年度上半期 (対前年度増減数)	デジタル コンテンツ 792 (+18)	フリーローン・ サラ金 130 (+23)	インターネッ ト接続回線 116 (+53)	賃貸アパート 108 (+40)	携帯電話 サービス 79 (+18)
60代 27年度上半期 (対前年度増減数)	デジタル コンテンツ 603 (+39)	インターネット 接続回線 138 (+35)	工事・建築 112 (-11)	フリーローン・ サラ金 101 (+18)	賃貸アパート 62 (+23)
70歳以上 27年度上半期 (対前年度増減数)	デジタル コンテンツ 335 (+76)	工事・建築 202 (+17)	健康食品 173 (-9)	インターネット 接続回線 170 (+62)	ファンド型 投資商品 105 (-72)

お困りの際には、愛知県消費生活総合センター及び各消費生活相談室又は
お住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

最寄りの消費生活相談窓口はこちらから → 188（消費者ホットライン）

注意 マイナンバー制度に便乗した不審な電話や個人情報の取得にご注意ください！