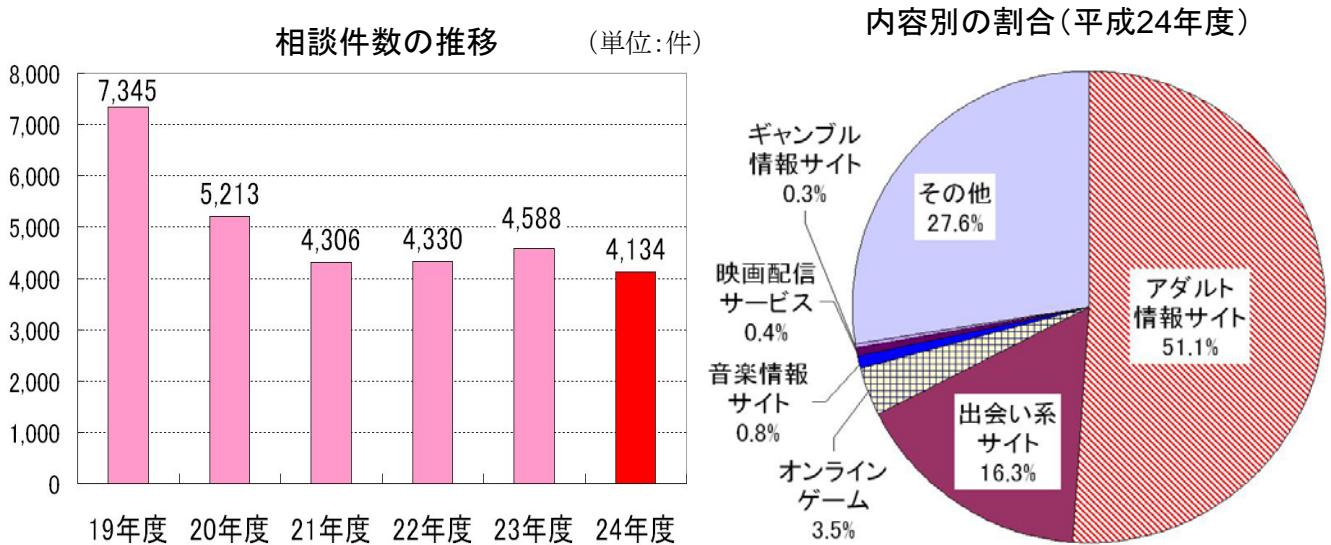


デジタルコンテンツに関する相談概要

～平成24年度に商品等別で最も多く寄せられた相談～

- ◇平成24年度に寄せられたアダルト情報サイト、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4,134件で、前年度の4,588件に比べて9.9%（454件）減少したものの、依然として多くの相談が寄せられています。
- ◇このうち、アダルト情報サイトに関する相談件数が2,111件と最も多く、デジタルコンテンツに関する相談全体の51.1%を占めています。
- ◇サイト利用料が未納であるとのメールをきっかけに、様々な名目でお金を要求され、合計で1,300万円も支払ってしまったとの相談もありました。



【デジタルコンテンツに関する相談の状況(平成24年度)】

○内容別 (単位:件)

アダルト情報サイト	出会い系サイト	オンラインゲーム	音楽情報サイト	映画配信サービス	ギャンブル情報サイト	その他
2,111	674	145	33	17	12	1,142

○契約当事者の年代別 (単位:件)

未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明
546	615	947	1,020	474	321	122	89

○契約当事者の性別

- ①男性：2,525件（61.1%） ②女性：1,579件 ③その他・不明 30件

○契約当事者の職業別

- ①給与生活者：2,273件（55.0%） ②学生：564件 ③家事従事者：563件 ほか

○契約購入金額

平均：25万円 最高額：1億4千万円

○既払金額

平均：77,000円 最高額：1,300万円



相談事例

アダルトサイトの請求画面を消す方法 (中央県民生活プラザ 40代 女性 家事従事者)

3~4日前から、自宅パソコンにアダルトサイトの請求が張り付いたまま消えない。請求は90日間7万円となっている。画面の消し方を知りたい。

画面で請求されても相手にする必要はない。万が一請求書が届いたら、再度プラザに相談するよう案内した。画面の消し方については「独立行政法人情報処理推進機構 (IPA)」のホームページを参照するよう紹介した。

サイト料金の不当請求 (中央県民生活プラザ 30代 男性 給与所得者)

携帯電話に「料金の未納がある。身辺調査する」とのメールが届いた。不安になり電話したら、「あなたの財産が差し押さえられる。それを避けるため、財産を裁判所に預けたほうが良い。」と言われ、貯金をおろして指示された住所に現金を送った。その後もカードローンを組まされて限度額いっぱいまでお金を借り、送った。総額で1,300万円ほどになった。最近、業者名をネットで調べたら振り込み詐欺の情報があった。騙された。

お金の送付が1か月以上にわたって行われており、相手を突き止めるのは難しいかもしれないが、至急、警察に届け出るよう案内した。

副業の広告から誘引された出会い系サイト (尾張県民生活プラザ 20代 女性 給与生活者)

懸賞雑誌にメールの交換で収入が得られるという副業の広告があり、登録した。URLがメールで送られて来て、接続したら出会い系サイトに繋がった。アドレスを交換する必要があると言われ、本登録、文字化け解除、セキュリティ解除などの名目で次々にお金を請求され、電子マネーと銀行送金で70万円払った。しかし、相手からは私がミスしたためにうまくいかないなどと言われ、不審に思いそのサイトの利用はやめた。その後、別のサイトにも登録し、同じような手口で70万円を払った。もう払えない。

副業の広告からサイトに誘導され、十分な説明もなく疑わしい名目の費用を支払わされていた。被害額が高額であることから、出会い系サイトの被害弁護団に相談するよう案内するとともに、電子マネーで払ったお金については、騙された経緯を文書にして返金を申し出る方法があることを説明した。後日、相談者から電子マネー分の返金があったと報告を受けた。



アドバイス

◇アダルト情報サイトなどの不当請求◇

- 消費者に申込みの意思がなく勝手に登録された場合は、契約は成立していません。画面に確認・訂正の項目が設定されていない場合、契約の無効が主張できます。(電子消費者契約法第3条等) 根拠のない請求は無視してください。
- 業者に連絡すると、名前や電話番号、勤め先などの個人情報を聞き出され、次々と請求を受けるようなケースもあります。相手には、絶対に連絡しないでください。
- 請求画面が消えない時は、「独立行政法人情報処理推進機構(IPA)」<https://www.ipa.go.jp/>へご相談ください。

◇出会い系サイト◇

- 出会い系サイトに誘引する手口としては、異性の相手との出会いを持ちかける「出会い型」、芸能人や悩みを抱えている人の話し相手になってほしいと持ちかける「同情型」、副業や資金援助を持ちかける「利益誘引型」があるとされています。
- 相談事例のような「利益誘引型」は、高齢者がその被害に遭い、被害額が高額に上る傾向も見受けられます。
- うまい話、甘い誘惑には要注意。メールでの不審な勧誘は無視しましょう。

お困りの際には、早めに最寄りの県民生活プラザ又は
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。





健康食品に関する相談概要



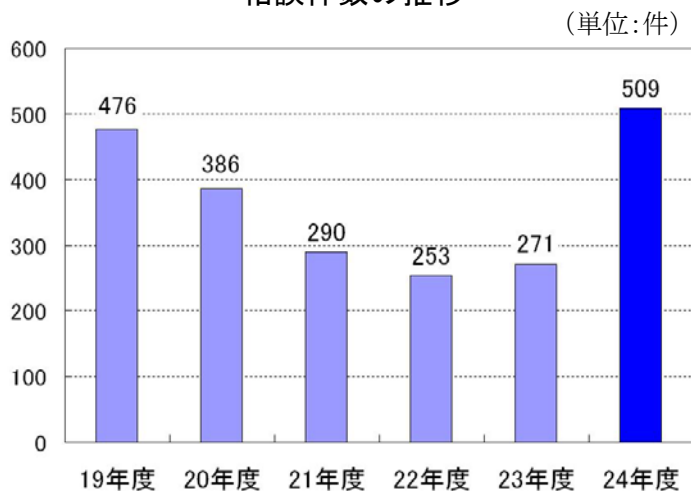
～平成24年度に商品等別で増加が著しい相談～

◇平成24年度に寄せられた健康食品に関する相談件数は509件で、前年度の271件に比べて87.8%（238件）増と、ほぼ倍近く増加しました。

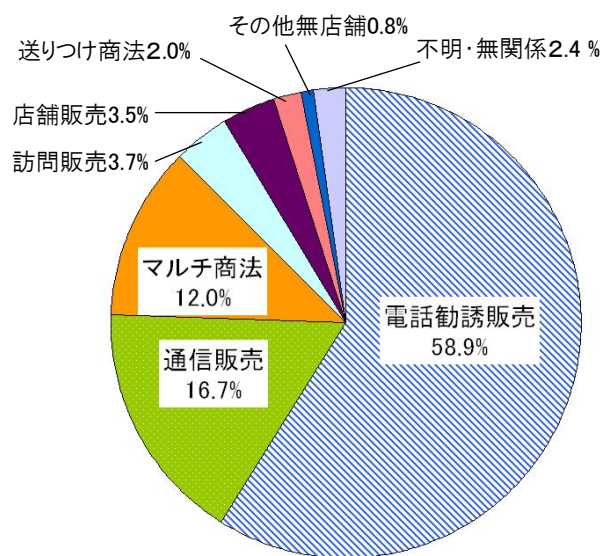
◇販売購入形態別では、電話勧誘販売に関する相談が全体の約6割（300件）を占めています。

◇年齢別では、70歳以上の方からの相談が274件で、次いで60代が94件となり、相談者のほとんどは高齢者となっています。

相談件数の推移



【販売購入形態の割合】



【健康食品に関する相談の状況(平成24年度)】

○販売購入形態別

(単位:件)

電話勧誘販売	通信販売	マルチ商法	訪問販売	店舗購入	送りつけ商法	その他無店舗販売	不明・無関係
300	85	61	19	18	10	4	12

○契約当事者の年代別

(単位:件)

未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明
3	30	22	28	37	94	274	21

○契約当事者の性別

①女性：403件(79.2%) ②男性：103件 ③不明：3件

○契約当事者の職業別

①無職：214件(42.0%) ②家事従事者：187件 ③給与生活者：66件 ほか

○契約購入金額

平均：10万円 最高額：240万円

○既払金額

平均：65,100円 最高額：372万円



相談事例

健康食品の強引な送り付け (知多県民生活プラザ 70代 女性 家事従事者)

自宅に電話がかかり、注文された健康食品を送ると言われた。注文した覚えはなかったが、頼んだかもしれないと思い、承諾して代金引換で受け取った。後日また電話がかかり、「送ります」といつてきたので、「いりません」と断ったところ「発送することになっているから返品できない」と言われたので、「消費生活センターに相談する」と言ったら、「そんなところに相談しても注文しているので無駄だ」と言われ電話を切られた。もし商品をまた送ってきたらどうしたらよいか。

万一、商品が届いたら受取拒否するよう助言。その際、発送元の会社名、住所、電話番号を書き留めておくように伝えた。最近、以前注文されたからと強引に送りつけてくる相談が目立っていることを伝え、頼んだ覚えがなければまずは受け取らないように、何かあれば相談するよう助言した。

大量に購入した健康食品 (西三河県民生活プラザ 70代 女性 家事従事者)

近所の人に誘われ、期間限定で営業している健康食品の店に行き、様々な商品の説明を受けた。無料サンプルがもらえたので何度も通った。ある日、健康食品の説明の後についたの裏に呼ばれたのでついて行くと、健康食品1箱分の契約書があり、その場の雰囲気を買うことにした。また別の日に呼ばれて行くと、1年分近くの商品と契約書が置いてあり、こんなに要らないと断ったが、「1年飲めば健康になる、不眠症に効く」と言われ、帰れそうにないので契約した。

その後、よく考えると払えない金額だったので解約したいと申し出たが、聞き入れてもらえず、銀行まで連れて行かれて、定期預金を解約して払った。大量にあっても困るので、解約したい。

当所から業者へ相談者が解約を希望していることを伝えたとこ、キャンセルを受け付けるので商品を着払いで返送し、その中に銀行口座を書いた紙を入れてほしい」とのことであった。相談者には、購入に至った経緯とともに、振込み口座を書面に記入し、商品と同封して返送するよう伝えた。

その後、業者から2回に分けて返金されたと報告があった。

アドバイス

- 申込んだ覚えが無く、購入するつもりもなければきっぱりと断りましょう。
- 断ったにもかかわらず一方的に送りつけられた場合、商品の受取を拒否しましょう。
- 健康食品は、薬事法により「〇〇に効く」という効能効果の表示やセールストークは認められていません。特定商取引法の禁止行為(不実告知、重要事項の故意の不実告知等)が認められれば、契約を解除できる場合もあります。
- 電話で勧誘され承諾してしまった場合でも、クーリング・オフをすることができます。(法律で定められた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。)
- 高齢者は普段から自宅にすることが多く、電話や訪問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、必要以上の量を購入させられていないか、家族や周囲の人が見守ることも大切です。



お困りの際には、早めに最寄りの県民生活プラザ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。



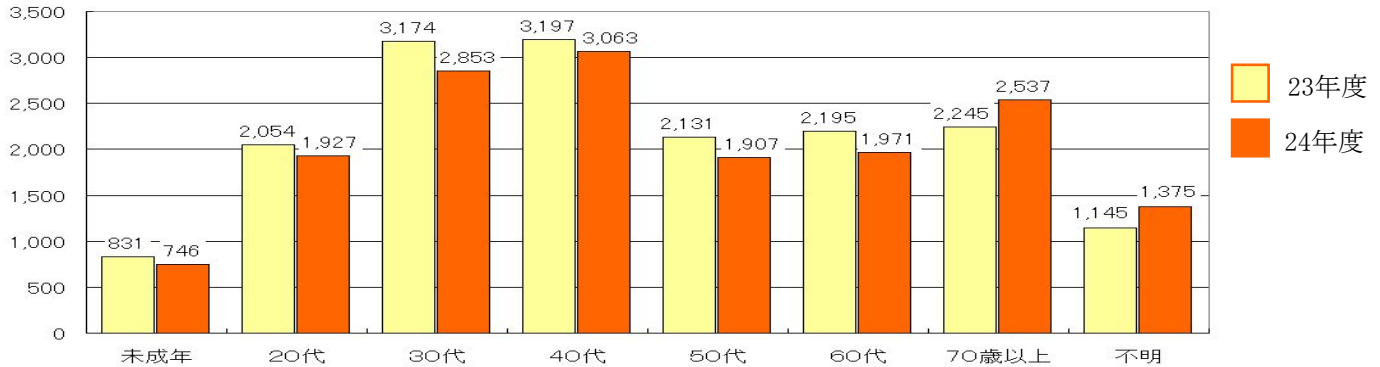
年代別にみた相談概要

平成24年度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60代以下の各年代で最も多くなっています。また「エステティックサービス」の相談が20代で多く、10代の方からの相談件数も増加しています。

また、60代、70歳以上の高齢者では「健康食品」に関する相談が増加傾向にあり、特に70歳以上では165件と急増しています。「携帯電話サービス」に関する相談も増加しました。

○年代別相談件数

(単位：件)



○商品・サービス別相談件数

(単位：件)

	1	2	3	4	5
未成年 (対前年度増減数)	デジタルコンテンツ 546 (-103)	携帯電話サービス 15 (-4)	自動二輪車 8 (+2)	エステティックサービス 7 (+2)	電話機・電話機用品 7 (+1)
20代 (対前年度増減数)	デジタルコンテンツ 615 (-145)	エステティックサービス 131 (+13)	四輪自動車 76 (-13)	携帯電話サービス 40 (+12)	賃貸アパート 30 (+3)
30代 (対前年度増減数)	デジタルコンテンツ 947 (-182)	四輪自動車 98 (+4)	工事・建築 66 (+12)	インターネット接続回線 60 (-5)	携帯電話サービス 57 (+21)
40代 (対前年度増減数)	デジタルコンテンツ 1,020 (+0)	四輪自動車 78 (-9)	工事・建築 70 (+5)	携帯電話サービス 56 (+23)	インターネット接続回線 52 (-14)
50代 (対前年度増減数)	デジタルコンテンツ 474 (-29)	インターネット接続回線 72 (+22)	工事・建築 65 (+13)	四輪自動車 48 (-12)	携帯電話サービス 37 (+9)
60代 (対前年度増減数)	デジタルコンテンツ 321 (-8)	工事・建築 104 (+9)	健康食品 94 (+53)	ファンド型投資商品 61 (-68)	インターネット接続回線 48 (+2)
70歳以上 (対前年度増減数)	健康食品 274 (+165)	ファンド型投資商品 148 (+8)	工事・建築 137 (+9)	公社債 122 (+4)	デジタルコンテンツ 122 (+31)