平成２９年６月２０日（火）
愛知県県民生活部県民生活課
消費生活相談グループ
担当　田中、礒貝　内線５０３１・５０３２
（ﾀﾞｲﾔﾙｲﾝ）０５２－９５４－６１６５

ー消費者トラブル情報ー

＜あいちクリオ通信　平成29年6月号（No.348）＞

平成28年度消費生活相談の集計と分析

愛知県及び県内市町村の消費生活センターに寄せられた**消費生活相談件数は43,101件**で、前年度比4.3%(1,916件)の減少となったが、依然として**高水準**（P2①）。

【平成28年度消費生活相談の特徴】（P4以降に記載）

❶　相談内容別では、**「デジタルコンテンツ（※）」**に関する相談が**8,856件**（P2③）で**すべての年代で最多**（P4参照）。
　このうち、身に覚えのないサイト料金等を請求する**「架空請求」**に関する相談件数は**3,233件**で、前年度比**5.4%（166件）増加**（P4参照）。
⇒P5に**最新の注意喚起情報を掲載**。
※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情報サイトや出会い系サイト等の情報をいう。

❷　**「健康食品」**と**「化粧品」**で、**「『お試し』だと思ったら『定期購入』だった」**との相談件数が**977件**で、前年度の446件に比べて**2倍超の著しい増加**（P6参照）。

❸　**「インターネット接続回線」**に関する相談件数は**2,039件**で、前年度比**12.2%（221件）の増加。40代以上のすべての年代で増加**（P7参照）。

※ 愛知県内の消費生活センターが、平成29年6月1日時点のPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録した相談を集計しています。

消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、お早めに消費生活相談窓口に御相談ください！

消費者ホットライン（最寄りの消費生活相談窓口につながります。） 188 いやや（嫌や！）			
◆市町村の消費生活センター（原則、それぞれの市町村内にお住まいの方を対象としています。）※H29.6.20現在			
○東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305	○安城市消費生活センター	(0566)71-2235
・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238	○西尾市消費生活センター	(0563)65-2161
・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204	○犬山市消費生活センター	(0568)44-0398
・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818	○常滑市消費生活センター	(0569)47-6116
・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260	○江南市消費生活センター	(0587)53-0505
○名古屋市消費生活センター	(052)222-9671	○小牧市消費生活センター	(0568)76-1119
○岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	○稲沢市消費生活センター	(0587)32-2594
○一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	○東海市消費生活相談窓口	(052)603-2211
○瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679	○大府市消費生活センター	(0562)45-4538
○知多半田消費生活センター （半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町、武豊町）	(0569)32-2444	○知多市消費生活センター ○知立市消費生活センター	(0562)36-2688 (0566)95-0195
○春日井市消費生活センター（市民活動推進課）	(0568)85-6616	○尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
○海部地域消費生活センター （津島市、愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町、飛島村）	(0567)23-0150	○岩倉市消費生活センター ○日進・東郷消費生活センター	(0587)37-7867 (0561)56-0039
○碧南市消費生活センター	(0566)41-3311	○清須市消費生活センター	(052)325-5151
○刈谷市消費生活センター	(0566)91-1195	○扶桑町消費生活相談窓口	(0587)93-1111
○豊田消費生活センター	(0565)33-0999		
◆愛知県の消費生活センター			
○愛知県消費生活総合センター	(052)962-0999	○西三河消費生活相談室	(0564)27-0999

平成２８年度の消費生活相談概要

①　相談件数の推移……………………………………………………………（P8　表1）

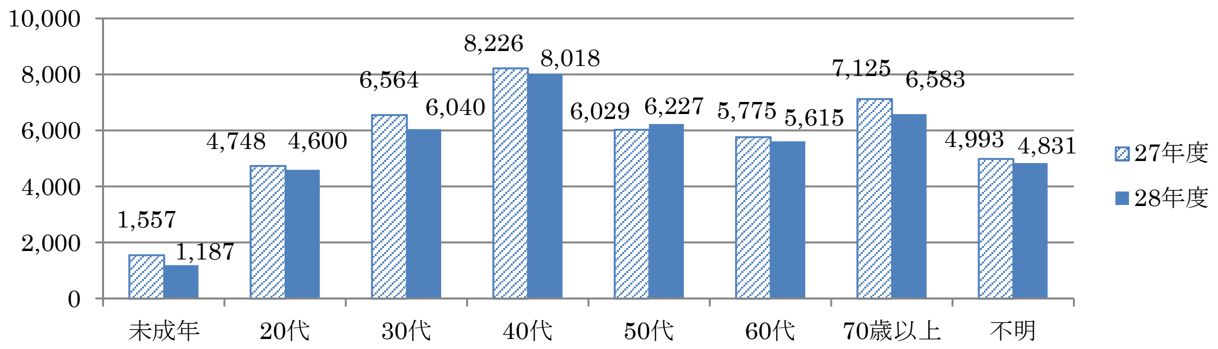
（単位：件）

年　　度	24	25	26	27	28
相談件数	38,832	43,144	44,239	45,017	43,101
県	16,379	17,728	17,558	18,899	15,234
市（※）	22,453	25,416	26,681	26,118	27,867

※平成28年度消費生活センター設置市（名古屋市、岡崎市、一宮市、瀬戸市、春日井市、豊田市、安城市、西尾市、犬山市、小牧市、大府市、尾張旭市、東三河広域連合の豊橋市、豊川市、蒲郡市、田原市、新城市及び知多半田地域の半田市　全18センター。）

②　40代からの相談が最多…………………………………………………………（P8　表3）

契約当事者を年代別に見ると、「40代」が8,018件（構成比18.6%）で最も多く、次いで「70歳以上」の6,583件（構成比15.3%）、「50代」の6,227件（構成比14.4%）の順となっている。

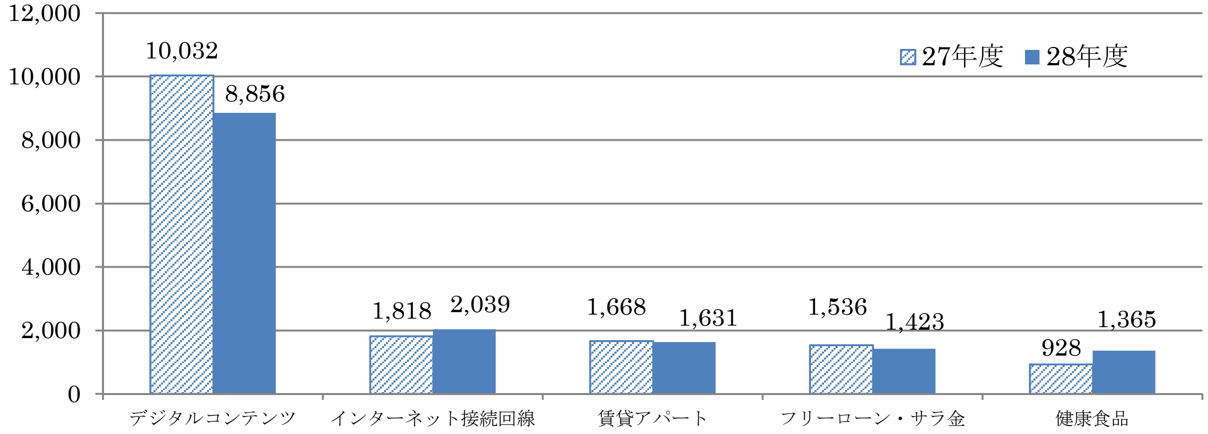


③　商品等別では「健康食品」に関する相談が増加……………………………（P8　表4-2）

商品等別に見ると、「デジタルコンテンツ」が8,856件で最も多く、次いで「インターネット接続回線」の2,039件、「賃貸アパート」の1,631件の順となっている。

また、増加件数が最も多かった相談は「健康食品」で、前年度（928件）に比べて47.1%（439件）の増加となっている。

○商品等別相談件数（上位5種）　　（単位：件）



④　店舗外取引では通信販売に関する相談の割合が高い……………………（P9 表 5-1）

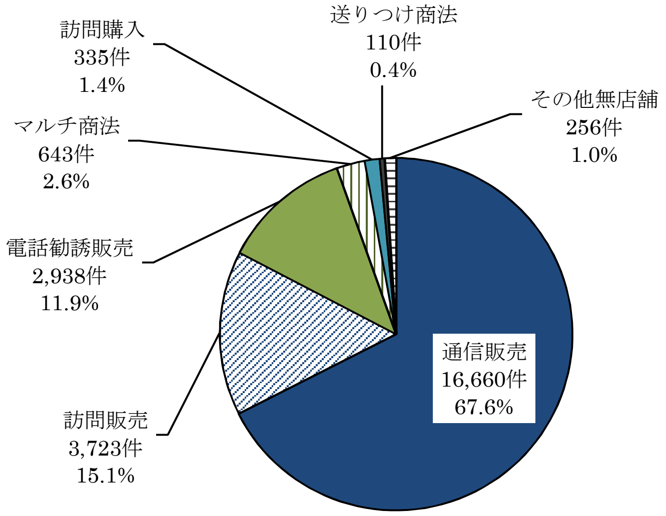
店舗外取引に関する相談は 24,665 件で、総相談件数 43,101 件の 57.2%を占めた。

このうち、「通信販売」に関する相談が 16,660 件で最も多く、店舗外取引に関する相談の 67.6%を占め、次いで「訪問販売」の 3,723 件（15.1%）、「電話勧誘販売」の 2,938 件（11.9%）の順となっている。

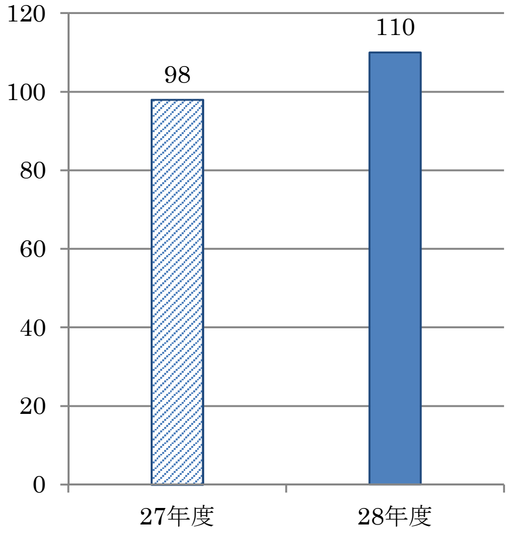
なお、「送りつけ商法」（※）に関する相談は 110 件で、前年度（98 件）に比べて 12.2%（12 件）増加した。

※送りつけ商法とは、注文がないにも関わらず商品を送付した上で、売買契約の申込みを行ったり、売買契約の成立を主張して事業者が代金を請求することをいう。

〇店舗外取引に関する相談件数　（単位:件）



〇送りつけ商法に関する相談件数　（単位:件）

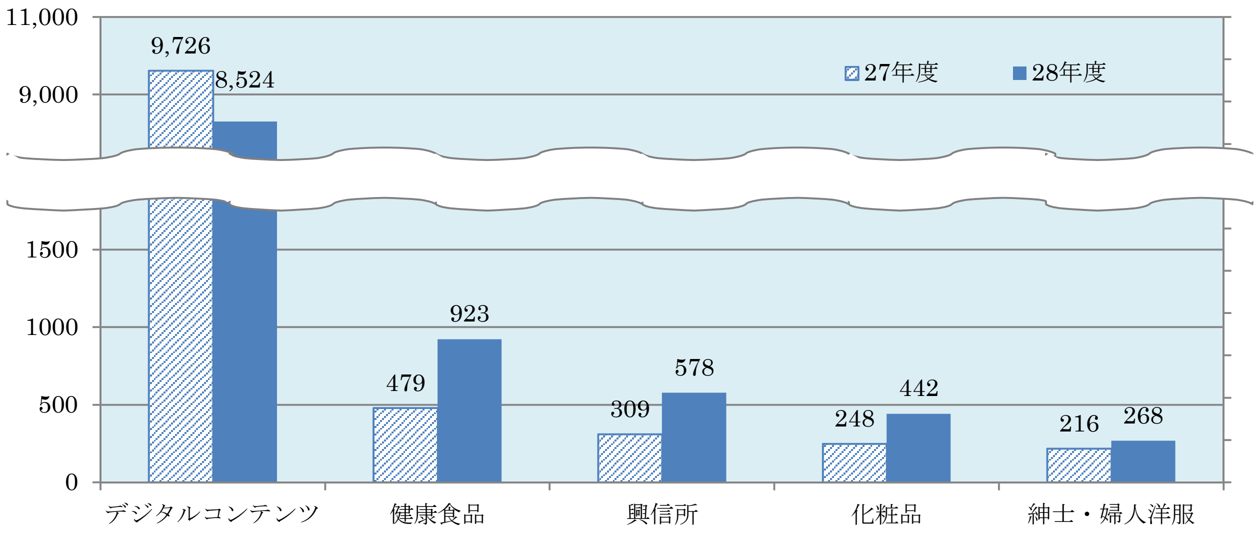


⑤　通信販売では「デジタルコンテンツ」が圧倒的に多い………………（P9 表 5-2）

「通信販売」では、「デジタルコンテンツ」が 8,524 件で最も多く、次いで「健康食品」の 923 件、「興信所」の 578 件の順となっている。

増加件数の多いものを見ると、「健康食品」が前年度比 444 件増、「興信所」が同 269 件増、「化粧品」が同 194 件増となった。

〇通信販売の商品等別相談件数（上位5種）　（単位：件）



平 成 ２ ８ 年 度 の 消 費 生 活 相 談 の 特 徴

❶すべての年代で「デジタルコンテンツ」に関する相談が最多
内訳では、「架空請求」と「二次被害」が増加

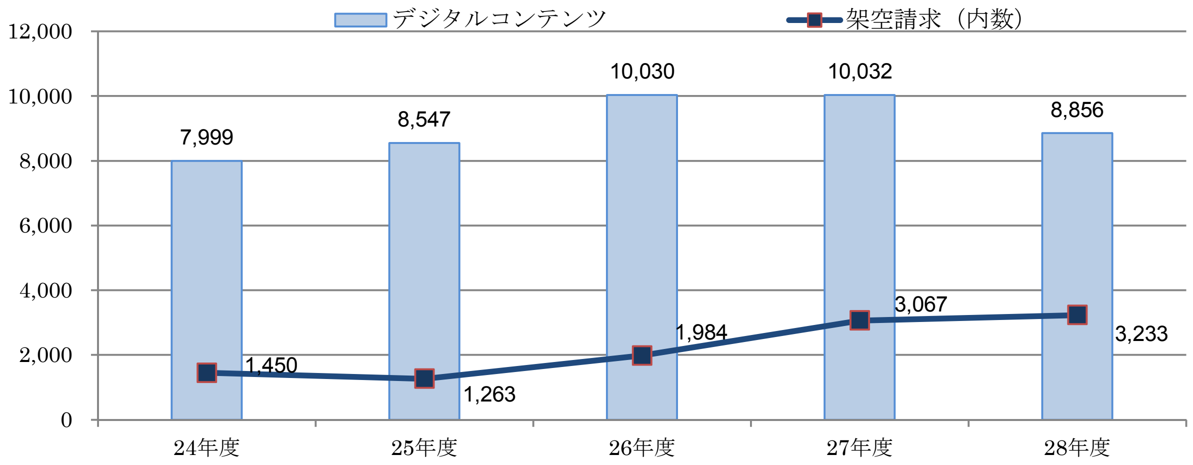
☆ **「デジタルコンテンツ」**に関する相談は8,856件で、**すべての年代で最多**となっている（P10参照）。相談件数は前年度比で11.7%（1,176件）減少しているが、**60代以上の高齢者**については**前年度より増加**している（P10参照）。

☆ このうち、**「架空請求（身に覚えのないサイト料金を請求される等）」**についての相談は3,233件で、**平成24年度（1,450件）に比べて2.2倍と大きく増加**している。契約購入金額の価格帯別では、10万円以上50万円未満が389件で最多となっている。

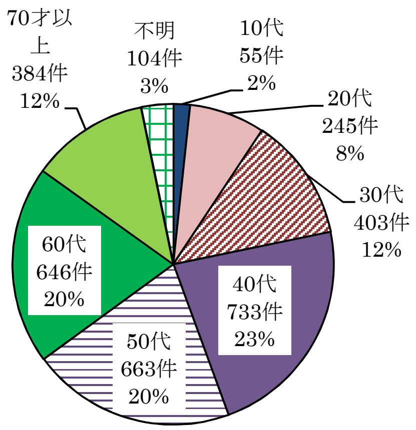
☆ また、**「二次被害（架空請求のトラブルを解決するために相談機関に連絡したつもりが実は探偵業者で、料金を請求された等）」**についての相談は140件で、**平成24年度（24件）に比べて5.8倍と大幅に増加**している。契約購入金額（平均額）は438千円で、既支払額（平均額）は211千円となり、いずれも**前年度より10万円以上高額化**している。

◎デジタルコンテンツに関する契約トラブルの相談件数の年度別推移

（単位：件）

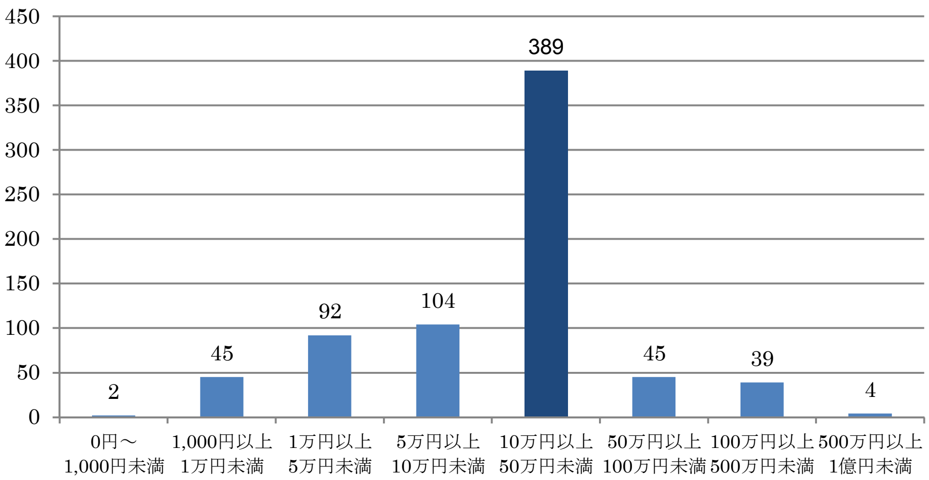


◆契約当事者年代別



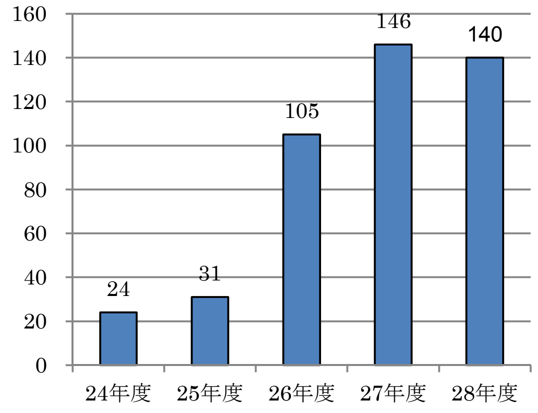
◆契約購入金額の価格帯別

（単位：件）（不明を除く）

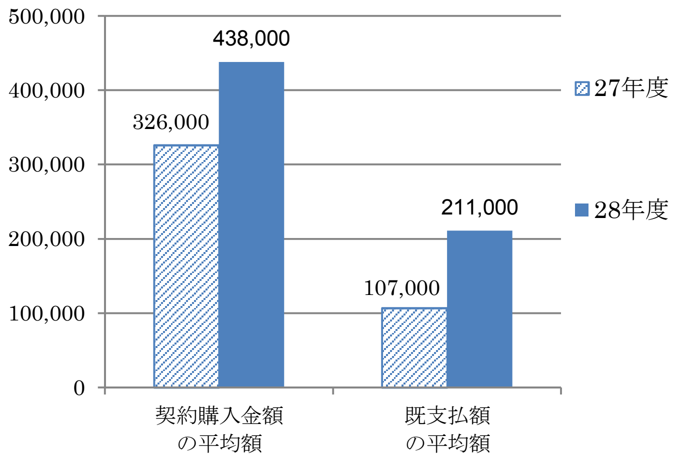


◎デジタルコンテンツにおける「二次被害」についての相談状況

◆二次被害件数の推移（単位：件）



◆契約購入金額と既支払額（平均額）の推移（単位：円）



【相談事例】

- 携帯電話に「有料動画の閲覧履歴がある。本日中に連絡をしないと法的措置に移行する。」とのメールが届き、驚いて連絡をしたところ、身に覚えのない有料動画の未払い料金を請求された。
- スマートフォンでアダルト情報サイトを閲覧中に、突然「登録完了」画面になり、料金を請求された。
- ワンクリック請求のトラブルを解決するためにインターネットで検索した相談先に電話したところ、探偵業者だった。料金を支払ったが、やめたい。

⇒アドバイス

- ＳＭＳ（ショートメッセージサービス）やメールによる**架空請求**、アダルト情報サイトの**ワンクリック請求**は、**相手にせず、無視をしましょう。**
- **公的な相談機関がトラブル解決のための料金を請求することはありません。**インターネットで検索した相談先が、相談料や解決料等を請求した場合、**「二次被害」の可能性**があるため、慌てて契約しないでください。
- 探偵業者は調査業務を行う業であり、ワンクリック請求や架空請求を止める等、被害救済を図る業務を行うことはできません。
- 心配であれば、県又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口に相談してください。

注意喚起情報

【相談事例】

☆　**「アマゾン」、「アマゾンジャパン」、「アマゾンサポートセンター」、「アマゾン相談窓口」等の大手通販会社をかたる事業者**から、「有料動画サイトの閲覧履歴がある。今日中に連絡のない場合は法的措置に移行する。」などのＳＭＳやメールが届いたとの**架空請求の相談が愛知県内で急増**しています。

※**4月から5月までの2か月**で、平成28年度年間件数の**10倍（約400件）の相談**が寄せられています。

⇒アドバイス

☆　**大手通販会社をかたり、不特定多数に一斉送信された架空請求**です。**相手にする必要はありません。**ＳＭＳやメールに反応して電話をかけてきた人を誘導して金銭を払わせようとする手口ですので、決して電話をしないでください。

心配な方は、県又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口に相談してください。

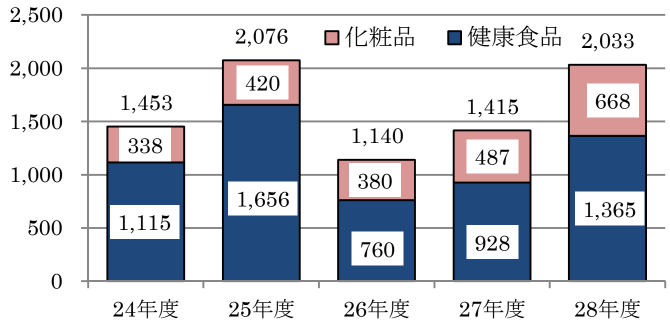
❷「健康食品」と「化粧品」での「定期購入」に関する契約トラブルの相談増加が顕著

☆　**「健康食品」**と**「化粧品」**に関する相談は2,033件で、前年度（1,415件）に比べて**43.7%の増加**となっている。

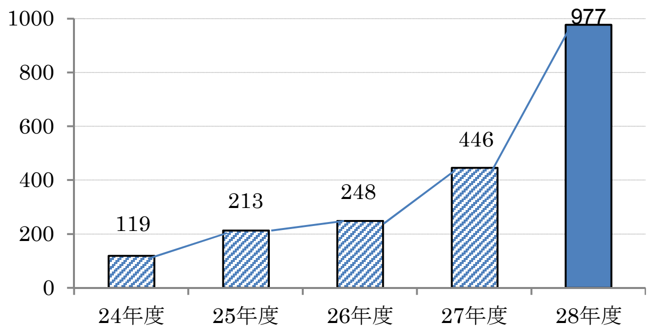
☆　このうち、**「お試し」のつもりが「定期購入」だった**という契約トラブルに関する相談は977件で、前年度（446件）に比べて**2.2倍**となり、**著しい増加**がみられる。

☆　契約当事者年代別では、**70歳以上の「高齢者が420件（20.7%）と最も多い**ものの、**幅広い年代で相談**が寄せられている。

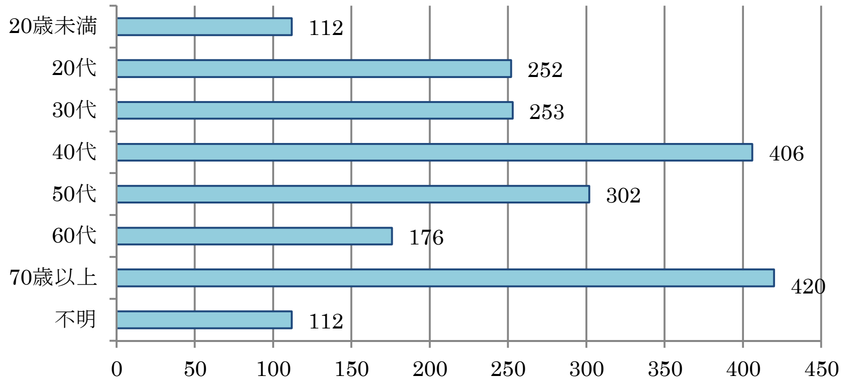
◆相談件数の年度別推移　（単位：件）



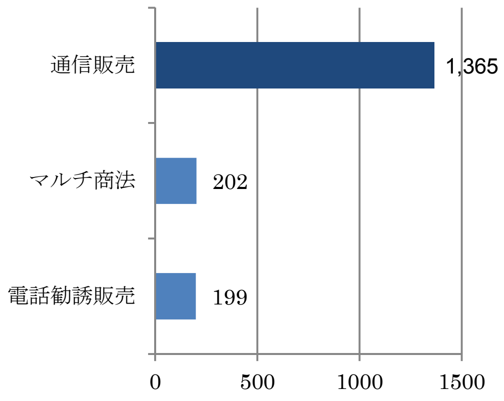
◆「定期購入」の相談件数の年度別推移　（単位：件）



◆契約当事者年代別　（単位：件）



◆契約購入形態別（上位3種）（単位：件）



【相談事例】

- インターネット通信販売で、1回限りの「お試し」のつもりでダイエットサプリメントを注文したら、定期購入になっていた。２回目以降をやめたいが電話がつながらない。

⇒アドバイス

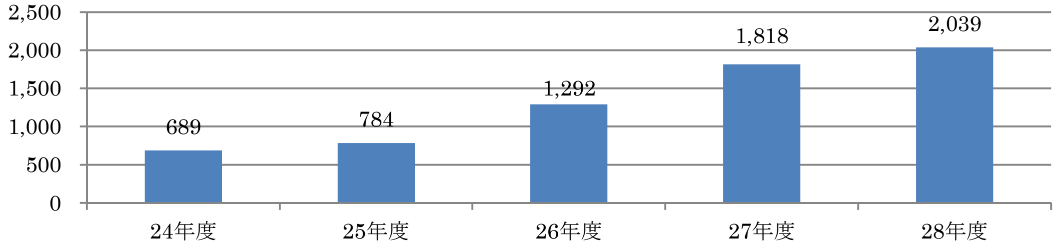
- **通信販売にはクーリング・オフ制度の適用はありません。**販売業者が返品特約を定めていれば、それに従うこととなります。
- また、返品について定めがない場合であっても、商品が届いた日を含めて８日間は返品することができますが､クーリング･オフとは違い､送料は消費者が負担することとなります。
- **申し込む前に、定期購入が条件になっていないか**、定期購入の期間内に解約できるか、解約の申出方法や申出先について表示されているか等を**十分確認しましょう**。
- 「スマートフォンで注文したため、**定期購入が条件であるとの文字が小さくて気がつかなかった**。」という事例もあります。スマートフォンからの注文は特に**注意が必要**です。

❸「インターネット接続回線」の契約トラブルに関する相談が増加

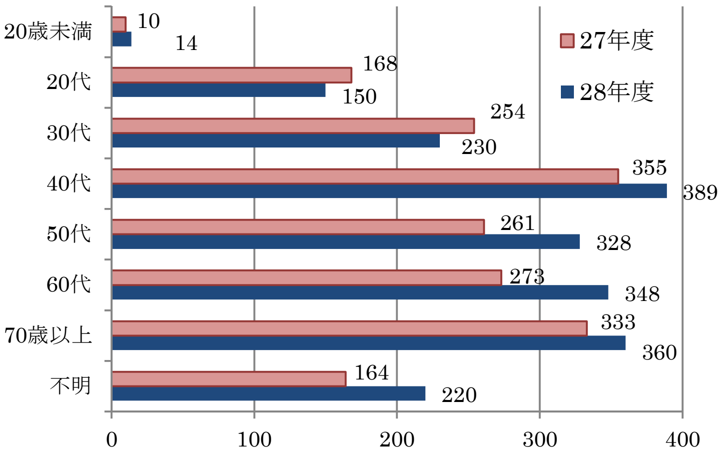
☆　**「インターネット接続回線」**の契約トラブルに関する相談は2,039件で、**平成24年度**（689件）**に比べて3倍に増加**している。契約当事者年代別では、**40代が**389件で**最も多く**、次いで70歳以上が360件、60代が348件、50代が328件と続き、**40代以上のすべての年代でも前年度より増加**している。

☆　販売購入形態別では、**電話勧誘販売が**1,133件と**最も多く**、55.6%を占めている。

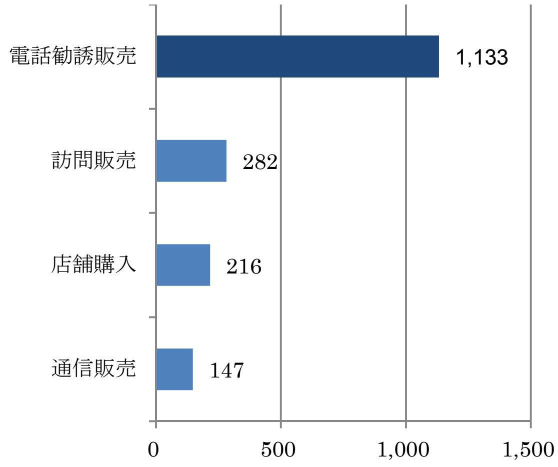
◆年度別推移（単位：件）



◆契約当事者年代別　（単位：件）



◆販売購入形態別（上位４種）　（単位：件）



【相談事例】

- 「プロバイダを変更すれば今より安くなる。」と電話で勧められ、てっきり現在契約している業者の新しいサービスだと思い込み、手続きをした。請求書を見たら、契約した覚えのない業者で、料金も高くなったのでやめたい。
- 「通信料金が今より安くなる。」と電話で勧誘され、光回線の契約をしたが、申し込んでいないオプションがついていて料金が高くなった。やめたい。

⇒アドバイス

- 改正電気通信事業法が平成28年5月に施行され、クーリング・オフに類似した「初期契約解除制度」を含めた消費者保護ルールが導入されました。
- **契約書面を受け取った日を含めて8日間は理由を問わず契約を解除**できます。一方で、事業者は、事務手数料や実施済みの工事代金、サービスを開始している場合はその費用を消費者に請求することができます。
- 「初期契約解除制度」により、契約を解除することはできますが、元の電話番号等に戻すことができるというものではありません。
- 電話等で勧誘を受けた場合は、**相手が現在契約している事業者かどうかをしっかりと確認**しましょう。

【資料】

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	東三河	新城設楽	愛知県(小計)	センター設置市	総件数
28年度	9,657	787	1,240	1,087	2,463			15,234	27,867	43,101
構成比(%)	(22.4)	(1.8)	(2.9)	(2.5)	(5.7)			(35.3)	(64.7)	(100.0)
対前年同期増減率(%)	(−3.6)	(−54.4)	(+13.0)	(−21.1)	(−17.8)			(−19.4)	(+6.7)	(−4.3)
27年度	10,015	1,724	1,097	1,378	2,996	1,466	223	18,899	26,118	45,017
構成比(%)	(22.2)	(3.8)	(2.4)	(3.1)	(6.7)	(3.3)	(0.5)	(42.0)	(58.0)	(100.0)

表２　性別相談件数　　単位:件

区分	男性	女性	団体・不明	計
28年度	21,195	20,547	1,359	43,101
構成比(%)	(49.2)	(47.7)	(3.1)	(100.0)
対前年同期増減率(%)	(−6.3)	(−2.1)	(−4.4)	(−4.3)
27年度	22,613	20,983	1,421	45,017
構成比(%)	(50.2)	(46.6)	(3.2)	(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
28年度	1,187	4,600	6,040	8,018	6,227	5,615	6,583	4,831	43,101
構成比(%)	(2.8)	(10.7)	(14.0)	(18.6)	(14.4)	(13.0)	(15.3)	(11.2)	(100.0)
対前年同期増減率(%)	(−23.8)	(−3.1)	(−8.0)	(−2.5)	(+3.3)	(−2.8)	(−7.6)	(−3.2)	(−4.3)
27年度	1,557	4,748	6,564	8,226	6,029	5,775	7,125	4,993	45,017
構成比(%)	(3.5)	(10.5)	(14.6)	(18.3)	(13.4)	(12.8)	(15.8)	(11.1)	(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	住居品		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		
28年度	14,201	2,778	2,434	1,562	27,993	13,028	3,395	2,077	1,658	907	43,101
構成比(%)	(32.9)	(6.4)	(5.6)	(3.6)	(65.0)	(30.2)	(7.9)	(4.8)	(3.8)	(2.1)	(100.0)
対前年同期増減数	(−278)	(−183)	(+473)	(−152)	(−1,548)	(−1,139)	(−479)	(−96)	(+166)	(−90)	(−1,916)
27年度	14,479	2,961	1,961	1,714	29,541	14,167	3,874	2,173	1,492	997	45,017
構成比(%)	(32.2)	(6.6)	(4.4)	(3.8)	(65.6)	(31.5)	(8.6)	(4.8)	(3.3)	(2.2)	(100.0)

※主な商品等　教養娯楽品…電話機・電話機用品428件、新聞376件、パソコン199件、音響・映像機器192件など
食料品…健康食品1,365件、飲料340件、魚介類149件、調理食品108件、菓子類102件など
住居品…布団類198件、浄水器127件、ルームエアコン80件、こんろ71件、防災・防犯用品61件など
通信サービス…デジタルコンテンツ8,856件、インターネット接続回線2,039件など
金融保険サービス…フリーローン・サラ金1,423件、生命保険350件、ファンド型投資商品295件など
レンタル・リース・貸借…賃貸アパート1,631件、レンタルサービス126件、借家96件など
保健福祉サービス…エステティックサービス435件、医療サービス252件、建物清掃サービス215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
28年度	デジタルコンテンツ	インターネット接続回線	賃貸アパート	フリーローン・サラ金	健康食品	工事・建築	四輪自動車	携帯電話サービス	興信所	化粧品
	8,856	2,039	1,631	1,423	1,365	1,323	885	740	689	668
対前年同期増減数	(−1,176)	(+221)	(−37)	(−113)	(+437)	(−147)	(+62)	(−95)	(+275)	(+181)
27年度	デジタルコンテンツ	インターネット接続回線	賃貸アパート	フリーローン・サラ金	工事・建築	健康食品	携帯電話サービス	四輪自動車	修理サービス	化粧品
	10,032	1,818	1,668	1,536	1,470	928	835	823	583	487

※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1,799件あります。

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
28年度 構成比(%)	3,723 (15.1)	16,660 (67.6)	2,938 (11.9)	643 (2.6)	110 (0.4)	335 (1.4)	256 (1.0)	24,665 (100.0)
対前年同期 増減率(%)	(-7.4)	(-0.9)	(-5.6)	(-17.0)	(+12.2)	(-12.8)	(-23.6)	(-3.4)
27年度 構成比(%)	4,020 (15.7)	16,804 (65.9)	3,112 (12.2)	775 (3.0)	98 (0.4)	384 (1.5)	335 (1.3)	25,528 (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
28年度	工事・建築 465	新聞 315	テレビ放送サービス 288	インターネット接続回線 282	給湯システム 141
対前年同期増減数	(-74)	(-12)	(+39)	(-87)	(+5)
27年度	工事・建築 539	インターネット接続回線 369	新聞 327	テレビ放送サービス 249	ソーラーシステム 141

(2)通信販売

単位:件

区分＼順位	1	2	3	4	5
28年度	デジタルコンテンツ 8,524	健康食品 923	興信所 578	化粧品 442	紳士・婦人洋服 268
対前年同期増減数	(-1,202)	(+444)	(+269)	(+194)	(+52)
27年度	デジタルコンテンツ 9,726	健康食品 479	興信所 309	化粧品 248	インターネット接続回線 151

(3)電話勧誘販売

単位:件

区分＼順位	1	2	3	4	5
28年度	インターネット接続回線 1,133	健康食品 176	デジタルコンテンツ 86	鮮魚 67	固定電話サービス 59
対前年同期増減数	(+264)	(-1)	(-10)	(+11)	(-47)
27年度	インターネット接続回線 869	健康食品 177	ファンド型投資商品 130	固定電話サービス 106	デジタルコンテンツ 96

(4)マルチ商法

単位:件

区分＼順位	1	2	3	4	5
28年度	化粧品 107	健康食品 95	ファンド型投資商品 74	デジタルコンテンツ 26	複合サービス会員 19
対前年同期増減数	(-13)	(-8)	(-25)	(-12)	(-5)
27年度	化粧品 120	健康食品 103	ファンド型投資商品 99	デジタルコンテンツ 38	複合サービス会員 24

(5)送りつけ商法

単位:件

区分＼順位	1	2	3	3	5
28年度	書籍・印刷物 19	健康食品 18	紳士・婦人洋服 5	鮮魚 5	紳士・婦人用バッグ 3
対前年同期増減数	(+3)	(-1)	(+4)	(+2)	(+3)
27年度	健康食品 19	書籍・印刷物 16	化粧品 4	音響・映像ソフト 4	鮮魚 3

(6)訪問購入

単位:件

区分＼順位	1	2	3	4	5
28年度	アクセサリー 67	四輪自動車 49	着物類 17	紳士・婦人洋服 14	音響・映像機器 13
対前年同期増減数	(-27)	(+5)	(+4)	(-5)	(-2)
27年度	アクセサリー 94	四輪自動車 44	紳士・婦人洋服 19	音響・映像機器 15	着物類 13

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すべての年代で最上位～

◇　平成28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」に関する相談がすべての年代で最も多く**なりました。また、**40代以上のすべての年代において「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。

〇商品・サービス別相談件数（平成28年度）　（単位：件）（不明を除く）

区分＼順位	1	2	3	4	5
未成年 28年度 (対前年度増減数)	**デジタルコンテンツ** **601** **(−365)**	健康食品 73 (+5)	化粧品 39 (+31)	テレビ放送サービス 26 (−2)	四輪自動車 24 (+9)
20代 28年度 (対前年度増減数)	**デジタルコンテンツ** **921** **(−188)**	賃貸アパート 291 (+12)	エステティックサービス 255 (−8)	四輪自動車 161 (+26)	**インターネット接続回線** **150** **(−18)**
30代 28年度 (対前年度増減数)	**デジタルコンテンツ** **1,232** **(−314)**	賃貸アパート 388 (−18)	フリーローン・サラ金 237 (−29)	**インターネット接続回線** **230** **(−24)**	健康食品 170 (+78)
40代 28年度 (対前年度増減数)	**デジタルコンテンツ** **1,975** **(−298)**	**インターネット接続回線** **389** **(+34)**	賃貸アパート 330 (+9)	フリーローン・サラ金 314 (−28)	健康食品 277 (+164)
50代 28年度 (対前年度増減数)	**デジタルコンテンツ** **1,574** **(−30)**	**インターネット接続回線** **328** **(+67)**	フリーローン・サラ金 225 (−28)	工事・建築 185 (+4)	賃貸アパート 181 (−6)
60代 28年度 (対前年度増減数)	**デジタルコンテンツ** **1,426** **(+29)**	**インターネット接続回線** **348** **(+75)**	工事・建築 236 (−14)	フリーローン・サラ金 163 (−31)	賃貸アパート 118 (−5)
70歳以上 28年度 (対前年度増減数)	**デジタルコンテンツ** **809** **(+34)**	**インターネット接続回線** **360** **(+27)**	健康食品 355 (+20)	工事・建築 339 (−51)	新聞 173 (−11)

お困りの際には、愛知県消費生活総合センター及び西三河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御相談ください。
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）