

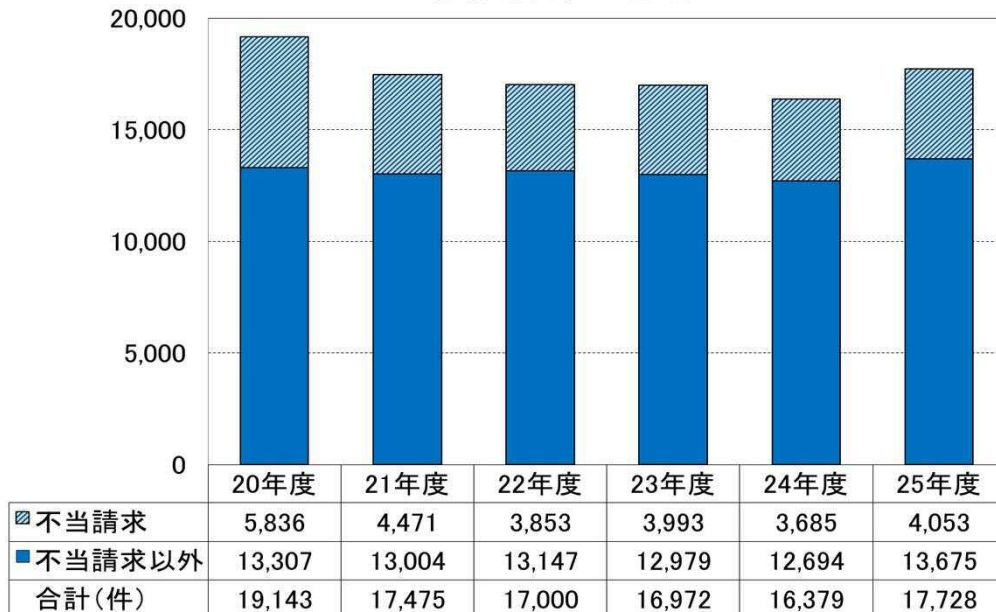
— 消費者トラブル情報 —

＜あいちクリオ通信 平成26年5月号(No.312)＞

◎平成25年度の消費生活相談の概要 —速報—

◇平成25年度に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談件数は17,728件となり、前年度(16,379件)に比べて8.2%(1,349件)増加しました。
また不当請求に関する相談件数は減少傾向にありましたが、平成25年度は4,053件となり、前年度(3,685件)に比べて10.0%(368件)増加しました。

相談件数の推移



◎「デジタルコンテンツ」に関する相談概要

～平成25年度に商品等別で最も多く寄せられた相談～

◎「インターネット通販」に関する相談概要

～平成25年度に増加が著しい相談～

◎年代別に見た相談概要

愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、5月9日(金)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25年度の消費生活相談概要

— 速報 —

- ☆ **相談件数は増加**……………表1
平成25年度に寄せられた相談件数は、**17,728件**となりました。この件数は前年度(16,379件)に比べて**8.2% (1,349件)**増加しています。

- ☆ **男性からの相談がやや多い**……………表2
契約当事者を性別にみると、「男性」が8,815件(構成比49.7%)、「女性」が8,624件(構成比48.6%)となっています。

- ☆ **各年代で相談が増加**……………表3
契約当事者を年代別にみると、「40代」が3,371件(構成比19.0%)で最も多く、次いで「70歳以上」の2,918件(構成比16.5%)、「30代」の2,860件(構成比16.1%)の順となっています。
増加率の高いものをみると、「70歳以上」が前年度比15.0%増と最も高くなっており、次いで「60代」が14.6%増となっています。

- ☆ **食料品に関する相談が増加**……………表4-1
品目別に見ると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が5,620件で最も多く、次いで、ファンド型投資商品、公社債などの「金融保険サービス」の1,540件、電話機・電話機用品、新聞などの「教養娯楽品」の1,374件の順となっています。
増加件数の多いものをみると、「食料品」が前年度比379件増(1,260件)となっています。

- ☆ **「健康食品」に関する相談が増加**……………表4-2
商品等別にみると、「デジタルコンテンツ」が4,278件で最も多く、次いで、「健康食品」の717件、「工事・建築」の462件、「四輪自動車」の428件、「インターネット接続回線」の398件の順となっています。
また、**増加件数**の多いものをみると、「健康食品」の前年度比208件増(717件)、「デジタルコンテンツ」の同144件増(4,278件)となっています。

☆ **送り付け商法に関する相談が増加**……………表5-1、表5-2

店舗外取引に関する相談は11,727件で、総相談件数17,728件の66.1%を占めています。前年度（10,707件）に比べて9.5%（1,020件）増加しています。

このうち、「通信販売」に関する相談が7,425件で最も多く、店舗外取引に関する相談の63.3%を占め、次いで「電話勧誘販売」の1,920件（16.4%）の順となっています。「送りつけ商法」に関する相談は、前年度（46件）に比べて60.9%（28件）増加となっています。

店舗外取引に関する相談を**商品等別**にみると、

- ◎ 「訪問販売」では、「工事・建築」が218件で最も多く、次いで「新聞」の102件、「テレビ放送サービス」の101件の順となっています。
増加件数の多いものをみると、「テレビ放送サービス」が前年度比19件増となっています。
- ◎ 「通信販売」では、「デジタルコンテンツ」が4,239件で最も多く、次いで「健康食品」の117件、「運動ぐつ」の98件の順となっています。
増加件数の多いものをみると、「デジタルコンテンツ」が前年度比134件増、「運動ぐつ」が同65件増となっています。
- ◎ 「電話勧誘販売」では、「健康食品」が421件で最も多く、次いで「インターネット接続回線」の192件、「ファンド型投資商品」の181件の順となっています。
増加件数の多いものをみると、「健康食品」が前年度比121件増、「インターネット接続回線」が同64件増となっています。
- ◎ 「マルチ商法」では、「健康食品」が73件で最も多く、次いで「化粧品」の22件、「ミネラルウォーター」の8件の順となっています。
- ◎ 「送りつけ商法」では、「健康食品」が25件で最も多く、次いで「単行本」の6件、「化粧品」の5件の順となっています。
- ◎ 「訪問購入」では、「四輪自動車」が18件で最も多く、次いで「指輪」の10件、「婦人洋服」の9件の順となっています。

表1 県民生活プラザ別相談件数

単位:件

区分	総件数	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田加茂	東三河	新城設楽
25年度	17,728	7,604	2,014	1,071	1,472	2,689	889	1,673	316
構成比(%)	(100.0)	(42.9)	(11.4)	(6.0)	(8.3)	(15.2)	(5.0)	(9.4)	(1.8)
対前年同期 増減率(%)	(+8.2)	(+7.7)	(-2.9)	(+1.2)	(+11.2)	(+16.2)	(-1.7)	(+19.5)	(+30.0)
24年度	16,379	7,061	2,075	1,058	1,324	2,314	904	1,400	243
構成比(%)	(100.0)	(43.1)	(12.7)	(6.5)	(8.1)	(14.1)	(5.5)	(8.5)	(1.5)

表2 性別相談件数

単位:件

区分	男性	女性	団体・不明	計
25年度	8,815	8,624	289	17,728
構成比(%)	(49.7)	(48.6)	(1.7)	(100.0)
対前年同期 増減率(%)	(+8.9)	(+8.0)	(-4.0)	(+8.2)
24年度	8,095	7,983	301	16,379
構成比(%)	(49.4)	(48.7)	(1.9)	(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
25年度	845	2,003	2,860	3,371	2,098	2,258	2,918	1,375	17,728
構成比(%)	(4.8)	(11.3)	(16.1)	(19.0)	(11.8)	(12.7)	(16.5)	(7.8)	(100.0)
対前年同期 増減率(%)	(+13.3)	(+3.9)	(+0.2)	(+10.1)	(+10.0)	(+14.6)	(+15.0)	(0.0)	(+8.2)
24年度	746	1,927	2,853	3,063	1,907	1,971	2,537	1,375	16,379
構成比(%)	(4.6)	(11.8)	(17.4)	(18.7)	(11.6)	(12.0)	(15.5)	(8.4)	(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	教養娯楽 サービス	保健福祉 サービス		
25年度	7,001	1,374	1,260	1,041	10,580	5,620	1,540	630	527	147	17,728	
構成比(%)	(39.5)	(7.8)	(7.1)	(5.9)	(59.7)	(31.7)	(8.7)	(3.6)	(3.0)	(0.8)	(100.0)	
対前年同期 増減数	(+1,289)	(+113)	(+379)	(+302)	(+55)	(+274)	(-78)	(-22)	(-49)	(+5)	(+1,349)	
24年度	5,712	1,261	881	739	10,525	5,346	1,618	652	576	142	16,379	
構成比(%)	(34.9)	(7.7)	(5.4)	(4.5)	(64.3)	(32.6)	(9.9)	(4.0)	(3.5)	(0.8)	(100.0)	

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品169件、新聞125件、パソコンソフト106件、音響・映像機器102件など
 食料品…健康食品717件、飲料121件、調理食品114件、魚介類92件、穀類46件、菓子類37件など
 被服品…婦人用バッグ107件、運動ぐつ102件、靴85件、財布類84件、ネックレス55件、指輪39件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ4,278件、インターネット接続回線398件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品353件、公社債194件、フリーローン・サラ金155件など
 教養娯楽サービス…旅行代理業78件、宝くじ64件、スポーツ・健康教室43件、資格講座34件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス208件、医療サービス63件、歯科治療34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
25年度	デジタルコ ンテンツ	健康食品	工事・建築	四輪自動車	インターネット 接続回線	ファンド型投 資商品	携帯電話 サービス	修理サービス	エステティク サービス	公社債	
		4,278	717	462	428	398	353	266	233	208	194
対前年同期 増減数		(+144)	(+208)	(-38)	(+26)	(+76)	(+55)	(-5)	(+5)	(-12)	(+7)
24年度	デジタルコ ンテンツ	健康食品	工事・建築	四輪自動車	インターネット 接続回線	ファンド型投 資商品	携帯電話 サービス	修理サービス	エステティク サービス	公社債	
		4,134	509	500	402	322	298	271	228	220	187

※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801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。

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
25年度	1,802	7,425	1,920	233	74	109	164	11,727
構成比(%)	(15.4)	(63.3)	(16.4)	(2.0)	(0.6)	(0.9)	(1.4)	(100.0)
対前年同期増減率(%)	(-9.9)	(+14.6)	(+8.7)	(-9.7)	(+60.9)	-	(+18.8)	(+9.5)
24年度	2,001	6,478	1,767	258	46	19	138	10,707
構成比(%)	(18.7)	(60.5)	(16.5)	(2.4)	(0.4)	(0.2)	(1.3)	(100.0)

※訪問購入はH25.2.21以降に設けた分類のため、対前年度比較ができません。

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
25年度	工事・建築 218	新聞 102	テレビ放送サービス 101	布団類 72	ソーラーシステム 71
対前年同期増減数	(-51)	(-5)	(+19)	(+12)	(-31)
24年度	工事・建築 269	新聞 107	ソーラーシステム 102	テレビ放送サービス 82	インターネット接続回線 71

(2) 通信販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
25年度	デジタルコンテンツ 4,239	健康食品 117	運動ぐつ 98	婦人用バッグ 91	パソコンソフト 88
対前年同期増減数	(+134)	(+32)	(+65)	(+55)	(+37)
24年度	デジタルコンテンツ 4,105	健康食品 85	宝くじ 80	化粧品 72	電話音声情報 55

(3) 電話勧誘販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
25年度	健康食品 421	インターネット接続回線 192	ファンド型投資商品 181	公社債 128	株 85
対前年同期増減数	(+121)	(+64)	(+1)	(+18)	(-28)
24年度	健康食品 300	ファンド型投資商品 180	インターネット接続回線 128	株 113	公社債 110

(4) マルチ商法

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	4
25年度	健康食品 73	化粧品 22	ミネラルウォーター 8	ファンド型投資商品 6	浄水器 6
対前年同期増減数	(+12)	(-18)	(+6)	(-9)	(+2)
24年度	健康食品 61	化粧品 40	ファンド型投資商品 15	デジタルコンテンツ 7	家庭用電気治療器具 6

(5) 送りつけ商法

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
25年度	健康食品 25	単行本 6	化粧品 5	魚介類 4	果物 3
対前年同期増減数	(+15)	(-4)	(+3)	(+2)	(+3)
24年度	健康食品 10	単行本 10	雑誌 5	化粧品 2	音響・映像機器 1

(6) 訪問購入

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
25年度	四輪自動車 18	指輪 10	婦人洋服 9	ネックレス 7	着物類 4
24年度	指輪 3	貴金属 2	着物類 2	ブレスレット 1	音響・映像機器 1

※訪問購入はH25.2.21以降に設けた分類のため、対前年度比較ができません。

デジタルコンテンツに関する相談概要

～平成25年度に商品等別で最も多く寄せられた相談～

◇平成25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4,278件で前年度の4,134件に比べて3.5%（144件）増加しました。

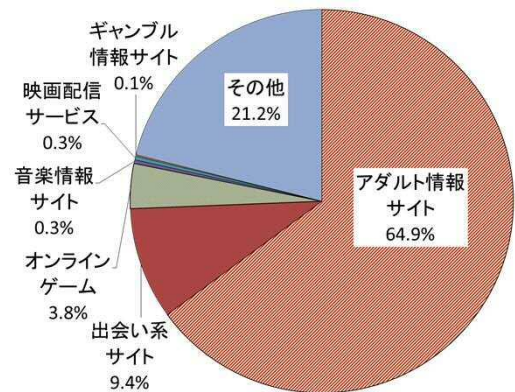
◇このうち、アダルト情報サイトに関する相談件数が2,778件と最も多く、デジタルコンテンツに関する相談全体の64.9%を占め、前年度の2,111件に比べ31.6%（667件）増加しました。

◇年代別では、40代が1,002件（23.4%）と最も多く、次いで30代が842件（19.7%）となりました。また、増加率の高いものでは、70歳以上が62.3%増と最も多くなっており、次いで60代が28.3%増と、高齢者の増加率が高くなっています。

【相談件数の推移】



【相談内容の内訳(平成25年度)】

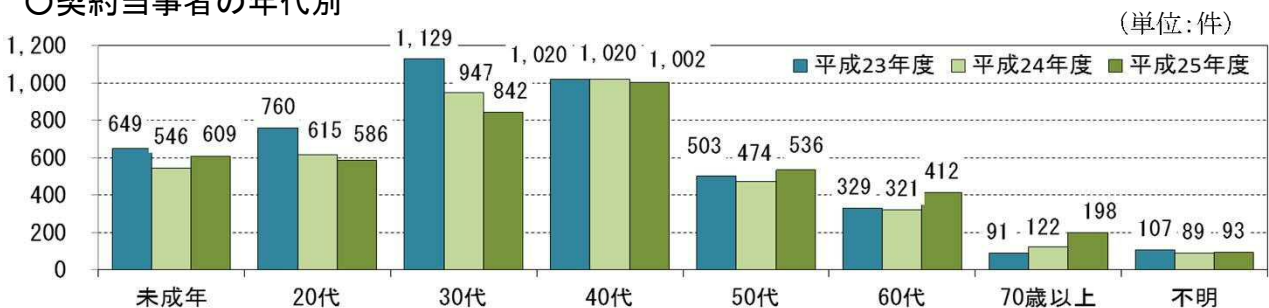


【デジタルコンテンツに関する相談の状況(平成25年度)】

○内容別

内容	件数 (件)
アダルト情報サイト	2,778
出会い系サイト	404
オンラインゲーム	162
音楽情報サイト	13
映画配信サービス	13
ギャンブル情報サイト	5
その他	903

○契約当事者の年代別



○契約当事者の性別

①男性：2,709件（63.3%） ②女性：1,540件 ③その他・不明 29件

○契約当事者の職業別

①給与生活者：2,310件（54.0%） ②学生：635件 ③無職：546件 ほか

○契約購入金額

平均：194,000円 最高額：2,400万円

○既払金額

平均：47,000円 最高額：1,020万円



相談事例

アダルトサイトの請求画面を消す方法 (70代 男性)

パソコンのメールボックス内のメールを開封したところ、アダルトサイトに飛び、「登録完了。7万円払え」という画面が張り付いて消えなくなった。

画面での請求は相手にする必要はなく、万が一明細の請求書が届いたら、再度プラザに相談するよう案内した。請求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。

サイト利用料金の不当請求 (未成年 男性)

携帯電話に「無料期間内に退会できていないサイトの利用料の滞納が発生している」とメールが来た。連絡先に電話をかけて交渉した結果、15万5千円を支払い退会することとなった。サイトの指示に従い現金を郵送したところ、後日、サイトから電話があり、「他に2つのサイトが未退会になっている。滞納額は25万円だ。」と言われた。支払わなければならないか。

既払い金について、被害回復は非常に困難であることを伝えたくて、相手方の請求に応じると更なる請求を受ける恐れがあり、また、個人情報渡すことにもつながるため、請求には応じず、今後一切の接触を断つよう助言した。

副業サイトから誘引された出会い系サイト (30代 女性)

メール交換で収入が得られる副業サイトに登録したところ、年収1億円の医師と称する男性から「話し相手が欲しい」「個人情報の交換をしてくれたら1,500万円送金する」とメールがあり、メールアドレスの交換費用として3,000円、個人情報の交換費用として10万円をカード決済で支払った。しかし個人情報を交換することはできず、さらに20万円の支払いを求められた。請求には応じていないが、督促のメールが頻繁に来て不安である。

副業を謳い出会い系サイトに誘引され、手続きのために何度もポイント料の請求を受けるトラブルについて説明した。また、決済代行会社に経緯を記載した書面を送付したところ、請求がキャンセルされ、既払い金全額が相談者の口座に返金された。



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、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)」のホームページをご参照ください。(http://www.ipa.go.jp/)

◇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」があります。
- 知らない相手から届く不審な勧誘メールや迷惑メール等には返信せず、無視するようにしましょう。
- 詳細な個人情報を相手に伝えてしまうケースも見られます。保険証等の提示を求められても、安易に個人情報を伝えないようにしましょう。



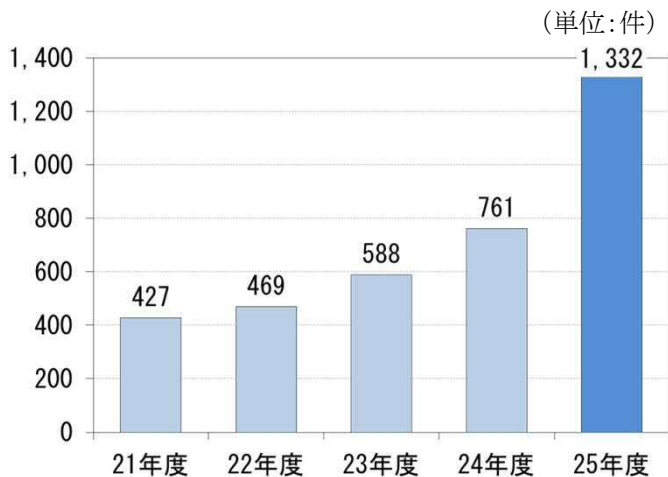
インターネット通販に関する相談概要



～平成25年度に増加が著しい相談～

- ◇平成25年度に寄せられたインターネット通販に関する相談件数は1,332件で、前年度の761件に比べて75.0%（571件）増加しました。
- ◇年代別では、30代の相談が384件で、相談全体の28.8%と最も多く、次いで40代（317件、23.8%）となっています。
- ◇商品別では、運動ぐつが95件で、相談全体の7.1%を占め、前年度の31件に比べて約3倍に増加しました。
- ◇相談内容では、「代金を振り込んだのに商品が届かない」、「返品したいが業者と連絡が取れない」などの相談が多くなっています。また、こうしたサイトの特徴としては、業者の連絡先がメールしかない、日本語の表現が不自然である、極端に安い価格設定をしていることが多く、注意が必要です。

【相談件数の推移】



【商品別比較】

(単位:件)

順位	商品名	25年度	24年度	増減件数	増減率
1	運動ぐつ	95	31	64	306.5%
2	パソコンソフト	86	39	47	220.5%
3	婦人用バッグ	79	32	47	246.9%
4	靴	69	51	18	135.3%
5	財布類	67	31	36	216.1%
6	腕時計	50	8	42	625.0%
7	音響・映像機器	27	18	9	150.0%
8	音響・映像ソフト	21	25	-4	84.0%
9	パソコン	20	22	-2	90.9%
10	紳士上着	18	4	14	450.0%

【インターネット通販に関する相談の状況(平成25年度)】

○契約当事者の年代別

- ①30代：384件（28.8%） ②40代：317件 ③20代：255件 ほか

○契約当事者の性別

- ①女性：671件（50.4%） ②男性：648件 ほか

○契約当事者の職業別

- ①給与生活者：709件（53.2%） ②家事従事者：279件 ③学生：120件 ほか

○契約購入金額

平均：42,000円 最高額：400万円

○既払金額

平均：19,000円 最高額：111万円

○相談内容別件数（※重複計上）

- ①契約・解約：1,210件（42.3%） ②販売方法：978件 ③価格・料金：181件 ほか



相談事例

注文した商品が届かない (30代 女性)

インターネット通販の激安ショップで海外ブランドの財布を注文した。代金は外国人らしき個人名義の口座に全額前払いで振り込んだが、商品は届かず、問い合わせのメールを送っても返事がない。ホームページには販売会社の住所や電話番号の記載がなかった。解約や返金などの対応方法を知りたい。

インターネット通販による海外有名ブランド品の購入トラブルが多発していることを説明。また、ホームページに販売会社の住所や電話番号等の記載がない、前払いの銀行振り込み以外に支払方法がない、販売会社と関連性のない個人名義の口座が振込先になっている、日本語が不自然である、商品が激安であるなどの場合は注意が必要である旨を説明し、海外事業者とのショッピングトラブルの相談窓口である消費者庁越境消費者センター (Cross-Border Consumer Center Japan:CCJ) などの連絡先を紹介した。

相談事例の場合、被害回復は困難かもしれないが、詐欺被害が疑われる場合は、警察と金融機関に情報提供することが望ましいと助言した。

注文内容と異なる商品が届いた (40代 男性)

インターネット通販で、定価より大幅に安い腕時計を注文し、後日業者指定の口座に代金を振り込んだ。数日後商品が届いたが、中身は同メーカーの別の商品だった。

メーカーの正規店で真贋鑑定を依頼した結果、模倣品と判断された。返金のための対応方法を知りたい。

業者のホームページは既に閉鎖されているが、ホームページやメールでのやり取りの内容は印刷して保存している。なお、ホームページには業者の住所や電話番号の記載はなかった。

模倣品を相手方に送付することは関税法違反になるため返品することはできず、また、販売会社と連絡も取れないことから、返金は難しいであろうと伝えた。既に金融機関には連絡済みとのことだったので、警察に情報提供し、口座凍結を依頼することを提案するとともに、インターネット通販のトラブル事例を紹介し、今後は注意するよう助言した。

アドバイス

- ◆特定商取引法では、インターネット通販の広告に事業者の氏名、所在地（番地まで記載されている住所）、電話番号などを表示することが義務付けられています。インターネット通販を利用する際には、申込み前に必ずこれらの事項が記載されているかを確認し、連絡方法がメールのみの場合、購入は控えましょう。
- ◆商品を購入する場合、代金の支払い方法について、前払いだけでなく、代金引換やカードでの支払いなど、選択枝が複数用意されている販売会社を選びましょう。また、注文画面や業者からの確認メールは証拠として必ず保管しておきましょう。
- ◆極端に安く購入したら模倣品だった、という相談も多く寄せられています。購入する際には、商品の価格だけでなく販売会社の信頼性を確認するようにしましょう。販売会社と関連のない個人名義口座への前払いや、不自然な日本語には注意が必要です。
- ◆通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。申込みの前には、契約内容の詳細や購入後のキャンセル・返品について、利用規約を十分確認し、商品が届いたらすぐに中身を確認するようにしましょう。



年代別にみた相談概要



平成25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、20代から40代で「デジタルコンテンツ」に関する相談が減少する一方で、70歳以上では「健康食品」に関する相談が急増しています。

○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 609 (+63)	テレビ放送サービス 14 (+9)	インターネット接続回線 8 (+6)	四輪自動車 8 (+3)	携帯電話サービス 8 (-7)
20代 (対前年度増減数)	デジタルコンテンツ 586 (-29)	エステティックサービス 121 (-10)	四輪自動車 80 (+4)	健康食品 46 (+16)	携帯電話サービス 41 (+1)
30代 (対前年度増減数)	デジタルコンテンツ 842 (-105)	四輪自動車 90 (-8)	工事・建築 59 (-7)	携帯電話サービス 58 (+1)	インターネット接続回線 57 (+3)
40代 (対前年度増減数)	デジタルコンテンツ 1,002 (-18)	四輪自動車 103 (+25)	インターネット接続回線 96 (+44)	携帯電話サービス 70 (+14)	工事・建築 67 (-3)
50代 (対前年度増減数)	デジタルコンテンツ 536 (+62)	工事・建築 62 (-3)	インターネット接続回線 50 (-22)	四輪自動車 47 (-1)	健康食品 40 (+3)
60代 (対前年度増減数)	デジタルコンテンツ 412 (+91)	工事・建築 103 (-1)	健康食品 94 (+0)	ファンド型投資商品 81 (+20)	インターネット接続回線 70 (+22)
70歳以上 (対前年度増減数)	健康食品 442 (+168)	デジタルコンテンツ 198 (+76)	ファンド型投資商品 175 (+27)	公社債 127 (+5)	工事・建築 104 (-33)

※未成年の「インターネット接続回線」、「四輪自動車」、「携帯電話サービス」は同順位。

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。
消費者ホットライン 0570—064—370
(最寄りの消費生活相談窓口につながります。)

