

# — 消費者トラブル情報 —

＜あいちクリオ通信 平成26年11月号(No.318)＞

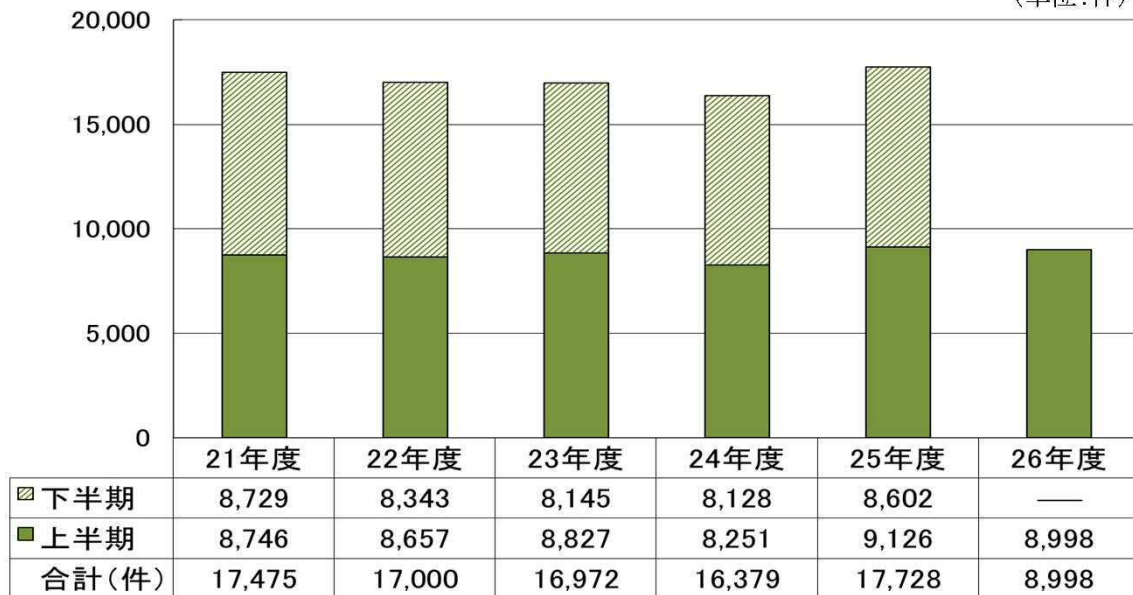
## ◎平成26年度上半期の消費生活相談の概要 —速報—

◇平成26年度上半期(4月～9月)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8,998件となり、前年度(9,126件)に比べて1.4%(128件)減少しました。

一方、商品・サービス別では、アダルトサイトのワンクリック請求などの「デジタルコンテンツ」に関する相談が前年度(2,116件)に比べて20.4%(431件)増加し、2,547件と最も多くなりました。

### 相談件数の推移

(単位:件)



### ◎「架空請求」はとにかく無視！

～架空請求に関する相談の概要～

### ◎「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！

～年代別にみた相談の概要～

### 愛知県県民生活部県民生活課

\*この内容は、11月19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26年度上半期の消費生活相談概要

— 速 報 —

## ☆ 相談件数は減少……………表1

平成26年度上半期（4月～9月）に寄せられた相談件数は、8,998件となりました。この件数は前年度（9,126件）に比べて1.4%（128件）減少しています。

## ☆ 男性からの相談が多い……………表2

契約当事者を性別にみると、「男性」が4,680件（構成比52.0%）、「女性」が4,190件（構成比46.6%）となっています。

## ☆ 40代からの相談が多い・70歳以上の相談が減少……………表3

契約当事者を年代別にみると、「40代」が1,783件（構成比19.8%）で最も多く、次いで「30代」の1,391件（構成比15.5%）、「70歳以上」の1,348件（構成比15.0%）の順となっています。

増加率の高いものをみると、「40代」が前年度比9.1%増と最も高くなっており、次いで「50代」が9.0%増となっています。一方で、「70歳以上」が前年度比15.4%減と最も減少しています。

## ☆ 運輸通信サービス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3,291件で最も多く、次いで、電話機・電話機用品、新聞などの「教養娯楽品」の680件、ファンド型投資商品、公社債などの「金融保険サービス」の648件の順となっています。

増加件数の多いものは、「運輸通信サービス」が前年度比478件増（3,291件）となっています。

## ☆ 「デジタルコンテンツ」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2,547件で最も多く、次いで、「インターネット接続回線」の262件、「工事・建築」の224件、「四輪自動車」の178件、「健康食品」の161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、「デジタルコンテンツ」の前年度比431件増（2,547件）、「インターネット接続回線」の同60件増（262件）となっています。一方で、「健康食品」は前年度比372件減（161件）と最も減少しており、次いで「ファンド型投資商品」の同95件減（110件）となっています。

☆ **通信販売に関する相談が多い**……………表5-1、表5-2

店舗外取引に関する相談は6,058件で、総相談件数8,998件の67.3%を占めています。前年度(6,035件)に比べて0.4%(23件)増加しています。

このうち、「通信販売」に関する相談が4,169件で最も多く、店舗外取引に関する相談の68.8%を占め、次いで「訪問販売」の881件(14.5%)、「電話勧誘販売」の733件(12.1%)の順となっています。

なお、増加率の高いものをみると、「マルチ商法」に関する相談が前年度比17.9%(20件)増と最も高くなっています。

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110件で最も多く、次いで「新聞」の55件、「インターネット接続回線」の52件の順となっています。

増加件数の多いものをみると、「新聞」が前年度比13件増、「インターネット接続回線」が同11件増、「テレビ放送サービス」が同5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2,527件で最も多く、次いで「健康食品」の58件、「興信所」の49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425件増、「興信所」が同31件増、「音響・映像機器」が同22件増、「財布類」が同8件増となっています。

◎ 「電話勧誘販売」では、「インターネット接続回線」が134件で最も多く、次いで「公社債」の66件、「ファンド型投資商品」の60件の順となっています。

増加件数の多いものをみると、「インターネット接続回線」が前年度比47件増、「公社債」が同2件増となっています。

◎ 「マルチ商法」では、「健康食品」が30件で最も多く、次いで「化粧品」の24件、「ミネラルウォーター」の10件の順となっています。

増加件数の多いものをみると、「化粧品」が前年度比14件増、「ファンド型投資商品」が同6件増、「浄水器」が同4件増、「ミネラルウォーター」が同3件増となっています。

◎ 「送りつけ商法」では、「健康食品」が6件で最も多く、次いで「鮮魚」の2件、「化粧品」「単行本」「布団類」の1件の順となっています。

◎ 「訪問購入」では、「四輪自動車」が11件で最も多く、次いで「靴」の4件、「ネックレス」「着物類」の3件の順となっています。

増加件数の多いものをみると、「靴」が前年度比4件増、「着物類」「布団類」が同2件増となっています。

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
26年度上半期	8,998	4,220	869	501	745	1,419	294	820	130
構成比(%)	(100.0)	(46.9)	(9.7)	(5.6)	(8.3)	(15.8)	(3.2)	(9.1)	(1.4)
対前年同期									
増減率(%)	(-1.4)	(+7.0)	(-12.9)	(-10.2)	(-4.1)	(+3.1)	(-38.6)	(-1.2)	(-20.7)
25年度上半期	9,126	3,944	998	558	777	1,376	479	830	164
構成比(%)	(100.0)	(43.2)	(10.9)	(6.1)	(8.5)	(15.1)	(5.3)	(9.1)	(1.8)

表2 性別相談件数

単位:件

区分	男性	女性	団体・不明	計
26年度上半期	4,680	4,190	128	8,998
構成比(%)	(52.0)	(46.6)	(1.4)	(100.0)
対前年同期				
増減率(%)	(+5.3)	(-7.3)	(-20.0)	(-1.4)
25年度上半期	4,444	4,522	160	9,126
構成比(%)	(48.7)	(49.6)	(1.7)	(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
26年度上半期	455	1,007	1,391	1,783	1,214	1,151	1,348	649	8,998
構成比(%)	(5.1)	(11.2)	(15.5)	(19.8)	(13.5)	(12.8)	(15.0)	(7.1)	(100.0)
対前年同期									
増減率(%)	(+3.6)	(+1.0)	(-2.2)	(+9.1)	(+9.0)	(-2.3)	(-15.4)	(-13.2)	(-1.4)
25年度上半期	439	997	1,422	1,634	1,114	1,178	1,594	748	9,126
構成比(%)	(4.8)	(10.9)	(15.6)	(17.9)	(12.2)	(12.9)	(17.5)	(8.2)	(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	被服品	住居品	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		
26年度上半期	3,220	680	463	392	5,719	3,291	648	317	256	59	8,998	
構成比(%)	(35.8)	(7.6)	(5.1)	(4.4)	(63.6)	(36.6)	(7.2)	(3.5)	(2.8)	(0.6)	(100.0)	
対前年同期												
増減数	(-397)	(-4)	(-14)	(+9)	(+292)	(+478)	(-209)	(-18)	(-22)	(-23)	(-128)	
25年度上半期	3,617	684	477	383	5,427	2,813	857	335	278	82	9,126	
構成比(%)	(39.6)	(7.5)	(5.2)	(4.2)	(59.5)	(30.8)	(9.4)	(3.7)	(3.0)	(0.9)	(100.0)	

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品82件、新聞67件、パソコン62件、音響・映像機器60件など  
 被服品…財布類43件、婦人用バッグ41件、運動ぐつ33件、靴28件、着物類27件など  
 住居品…布団類62件、浄水器55件、電気冷蔵庫21件、洗浄剤等21件、ルームエアコン15件など  
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ2,547件、インターネット接続回線262件など  
 金融保険サービス…ファンド型投資商品110件、公社債85件、生命保険85件など  
 教養娯楽サービス…旅行代理業26件、スポーツ・健康教室25件、宝くじ23件、資格講座21件など  
 保健福祉サービス…エステティックサービス91件、医療サービス31件、パーマ21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	9
26年度上半期	デジタルコンテンツ	インターネット接続回線	工事・建築	四輪自動車	健康食品	携帯電話サービス	ファンド型投資商品	修理サービス	化粧品	エステティックサービス	
		2,547	262	224	178	161	150	110	105	91	91
対前年同期											
増減数		(+431)	(+60)	(-18)	(-19)	(-372)	(+4)	(-95)	(-14)	(+3)	(-16)
25年度上半期	デジタルコンテンツ	健康食品	工事・建築	ファンド型投資商品	インターネット接続回線	四輪自動車	携帯電話サービス	修理サービス	公社債	エステティックサービス	
		2,116	533	242	205	202	197	146	119	111	107

※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515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
26年度上半期	881	4,169	733	132	18	48	77	6,058
構成比(%)	(14.5)	(68.8)	(12.1)	(2.2)	(0.3)	(0.8)	(1.3)	(100.0)
対前年同期増減率(%)	(-5.5)	(+14.4)	(-35.5)	(+17.9)	(-61.7)	(-27.3)	(-19.8)	(+0.4)
25年度上半期	932	3,645	1,137	112	47	66	96	6,035
構成比(%)	(15.4)	(60.4)	(18.8)	(1.9)	(0.8)	(1.1)	(1.6)	(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
26年度上半期	工事・建築 110	新聞 55	インターネット接続回線 52	テレビ放送サービス 50	ソーラーシステム 33
対前年同期増減数	(-3)	(+13)	(+11)	(+5)	(-4)
25年度上半期	工事・建築 113	テレビ放送サービス 45	新聞 42	インターネット接続回線 41	ソーラーシステム 37

## (2) 通信販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
26年度上半期	デジタルコンテンツ 2,527	健康食品 58	興信所 49	財布類 41	音響・映像機器 38
対前年同期増減数	(+425)	(-10)	(+31)	(+8)	(+22)
25年度上半期	デジタルコンテンツ 2,102	健康食品 68	婦人用バッグ 48	ファンド型投資商品 46	運動ぐつ 44

## (3) 電話勧誘販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
26年度上半期	インターネット接続回線 134	公社債 66	ファンド型投資商品 60	健康食品 42	株 35
対前年同期増減数	(+47)	(+2)	(-31)	(-320)	(-10)
25年度上半期	健康食品 362	ファンド型投資商品 91	インターネット接続回線 87	公社債 64	株 45

## (4) マルチ商法

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
26年度上半期	健康食品 30	化粧品 24	ミネラルウォーター 10	ファンド型投資商品 9	浄水器 5
対前年同期増減数	(-6)	(+14)	(+3)	(+6)	(+4)
25年度上半期	健康食品 36	化粧品 10	ミネラルウォーター 7	ファンド型投資商品 3	電話機・電話機用品 3

## (5) 送りつけ商法

単位:件

区分\順位	1	2	3	3	3
26年度上半期	健康食品 6	鮮魚 2	化粧品 1	単行本 1	布団類 1
対前年同期増減数	(-14)	(0)	(-1)	(-1)	(+1)
25年度上半期	健康食品 20	魚介類 3	果実 3	単行本 2	化粧品 2

## (6) 訪問購入

単位:件

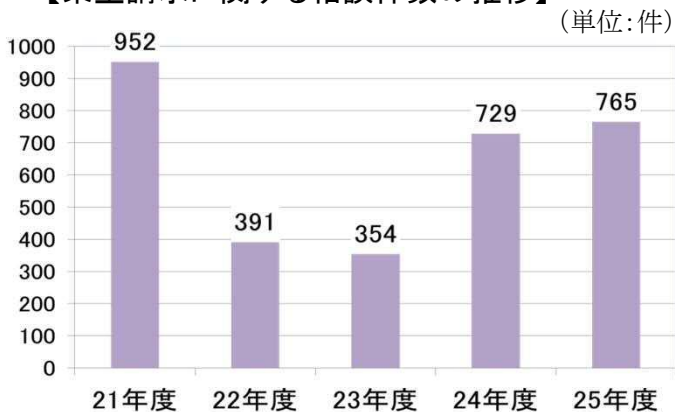
区分\順位	1	2	3	3	5
26年度上半期	四輪自動車 11	靴 4	ネックレス 3	着物類 3	布団類 2
対前年同期増減数	(+1)	(+4)	(-1)	(+2)	(+2)
25年度上半期	四輪自動車 10	指輪 6	ネックレス 4	コレクション用品 2	絵画・書画 1

# 「架空請求」はとにかく無視！

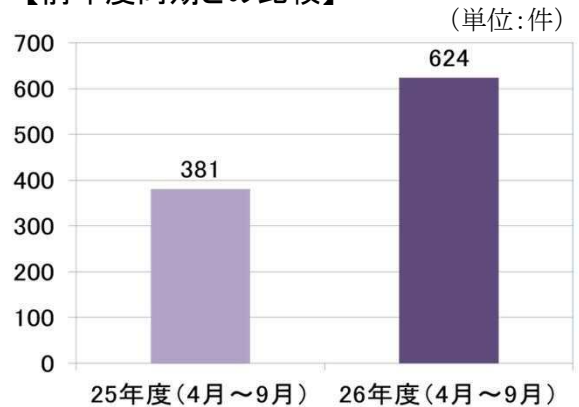
～架空請求に関する相談概要～

- ◇利用していない料金などを一方的に請求してくる「架空請求」に関する相談件数がここ数年で急増しています。平成26年度上半期に寄せられた相談件数は624件となり、前年同期の381件と比べて63.8%（243件）増加しました。
- ◇請求内容別では、有料サイトの未納料を請求するなどの「デジタルコンテンツ」が355件と最も多く全体の56.9%を占め、前年同期と比べて134件増加しました。
- ◇請求金額別では、不明が505件（80.9%）と最も多くなり、金額を明確にしない請求で相手方へ連絡するよう誘導するケースが多くみられます。全く身に覚えのない請求は無視し、相手方へ絶対に連絡しないようにしましょう。

【架空請求に関する相談件数の推移】



【前年度同期との比較】



【架空請求に関する相談の状況(平成26年度 4月～9月)】

【請求内容別(上位5件)】

順位	商品名	件数 (構成比)	対前年同期 増減数
1	デジタルコンテンツ	355 (56.9%)	+134
2	訴訟等通告 (内容が特定できないもの)	165 (26.4%)	+68
3	音響・映像機器	14 (2.2%)	+14
4	電気冷蔵庫	6 (1.0%)	+6
4	電話音声情報	6 (1.0%)	+4

【請求金額別】



○契約当事者の性別

- ①女性：369件（59.1%） ②男性：253件 ほか

○契約当事者の年代別

- ①40代：143件（22.9%） ②70歳以上：127件 ③60代：115件 ほか

○請求方法別

- ①メール：389件（62.3%） ②ハガキ：165件 ほか

○請求金額

平均：100万円 最高額：1,000万円

○既払金額

平均：59,000円 最高額：591万円



## 相談事例

身に覚えのないコンテンツ利用料の請求メールが届いた。無視してよいか (40代 男性)

携帯電話に「総合コンテンツ利用料を滞納している。再三の請求にも応じないため法的措置を取る。和解を希望する場合や身に覚えのない場合は電話せよ」というメールが届いた。心当たりはない。無視してよいだろうか。

不特定多数の方に一斉に送信している根拠のない架空請求のメールだと思われる。こちらから連絡すると何らかの請求を受けたり、個人情報を知られてしまう恐れがあるため相手方には絶対に連絡しないよう伝えた。また、迷惑メールの受信拒否の設定をしておくよう助言した。

「訪問販売の未納料で訴訟になった」というハガキが届いたが身に覚えがない (60代 女性)

「訪問販売で未納料があり訴訟になった。問い合わせについては担当職員で承る。当センターは訴訟内容の正当性を確認する機関だ。万が一、身に覚えがない場合は早急に連絡せよ」という内容のハガキが届いた。全く身に覚えがないが無視してよいか。

同様の内容が消費生活相談窓口に多数寄せられていることから、架空請求のハガキであると思われる。相手にする必要はなく、個人情報等が知られてしまう恐れがあるため、相手方には連絡しないよう助言した。

## アドバイス

### ●身に覚えのない場合は無視する

支払わないと「訴訟になる」「差押えする」など不安をあおる文句で請求をされたりしますが、全く身に覚えのない場合は無視しましょう。また、請求内容について疑問や不安を感じた場合は、消費生活相談窓口へ相談しましょう。

### ●裁判所からの特別送達の場合は無視せず相談を

ただし、通常の手紙ではなく裁判所からの「支払督促」や「少額訴訟の呼出し状」などの特別送達という特別な郵便で送付された場合は、放置しないで消費生活相談窓口へ相談しましょう。

### ●相手に連絡しない

「身に覚えのない場合は連絡を」「このままだと裁判になる。至急連絡を」と相手方へ連絡するよう誘導するケースが多くみられますが、連絡すると個人情報等を聞き取られ、新たな被害に遭う恐れがありますので絶対に連絡しないようにしましょう。

### ●悪質な場合は警察に届け出を

身の危険を感じるような悪質な請求を受けた場合には、警察に届けるようにしましょう。

※愛知県では、平成26年10月3日(金)に架空請求を行った事業者を公表しています。

詳しくは愛知県のホームページ(<http://www.pref.aichi.jp/0000076529.html>)をご覧ください。





# 「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～

◇平成26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、20代から60代の各年代において「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。

◇一方で、60代及び70歳以上では、前年度急増した「健康食品」に関する相談が大幅に減少しました。

## ○商品・サービス別相談件数

(単位：件)

	1	2	3	4	5
未成年	デジタル コンテンツ	テレビ放送サ ービス	携帯電話 サービス	婦人洋服	自動二輪車
26年度上半期 (対前年度増減数)	324 (+8)	13 (+3)	8 (+5)	8 (+3)	7 (+6)
20代	デジタル コンテンツ	エステティッ クサービス	四輪自動車	インターネッ ト接続回線	結婚式
26年度上半期 (対前年度増減数)	290 (-10)	57 (-3)	38 (+7)	29 (+13)	23 (+6)
30代	デジタル コンテンツ	四輪自動車	工事・建築	携帯電話 サービス	インターネッ ト接続回線
26年度上半期 (対前年度増減数)	493 (+78)	33 (-10)	32 (+2)	28 (-1)	26 (-6)
40代	デジタル コンテンツ	インターネッ ト接続回線	四輪自動車	携帯電話 サービス	工事・建築
26年度上半期 (対前年度増減数)	613 (+120)	46 (+3)	44 (-4)	31 (-9)	30 (-5)
50代	デジタル コンテンツ	インターネット 接続回線	携帯電話 サ ービス	四輪自動車	工事・建築
26年度上半期 (対前年度増減数)	390 (+108)	39 (+7)	25 (+9)	25 (±0)	24 (-8)
60代	デジタル コンテンツ	インターネッ ト接続回線	工事・建築	公社債	健康食品
26年度上半期 (対前年度増減数)	269 (+84)	55 (+19)	49 (-8)	25 (-1)	23 (-55)
70歳以上	デジタル コンテンツ	健康食品	工事・建築	ファンド型 投資商品	公社債
26年度上半期 (対前年度増減数)	112 (+33)	69 (-291)	67 (+15)	54 (-36)	49 (-16)

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。  
最寄りの消費生活相談窓口はこちらから → 0570-064-370 (消費者ホットライン)

