

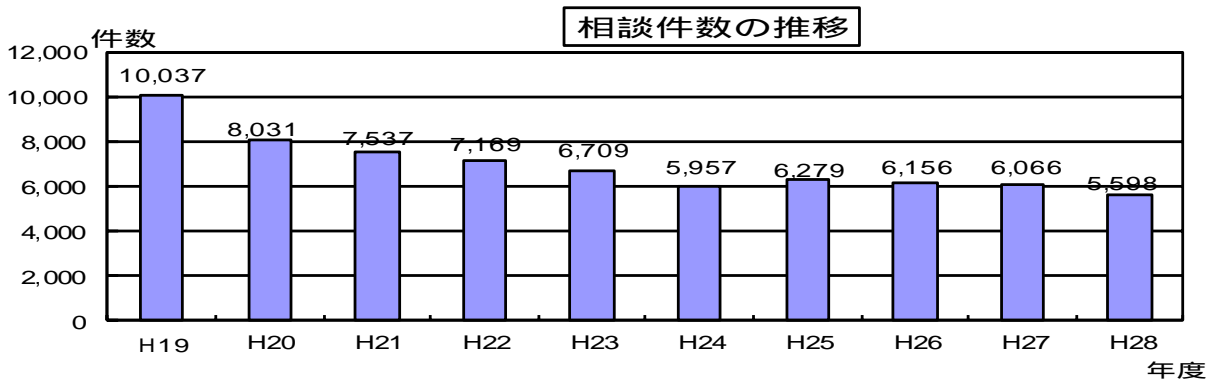
「平成28年度消費生活相談」の概要

相談の傾向と特徴

平成28年度の相談件数は、5,598件（架空請求音声ガイダンス856件含む）で、対前年度比92.3%であった。

- 平成24年度まで減少傾向にあった相談件数は、平成25年度に注文した覚えのない健康食品の送りつけに関する高齢者からの相談の増加等により増加したものの、平成26年度から減少に転じ、金融相談の減少等により平成28年度も引き続き減少した。
- 相談内容は、情報通信の発達に伴い、SMS(*1)を使ったデジタルコンテンツの架空請求やアダルト情報サイトの架空請求・不当請求などの運輸・通信サービスに関する相談が依然として多数を占め、多様化・複雑化している。

(*1) ショートメッセージサービス：電話番号を用いたメール



項目別相談状況

(以下、架空請求の音声ガイダンスの件数(856件)及び市町村からの経由相談の件数(145件)を除いた4,597件の相談に関して記載する。)

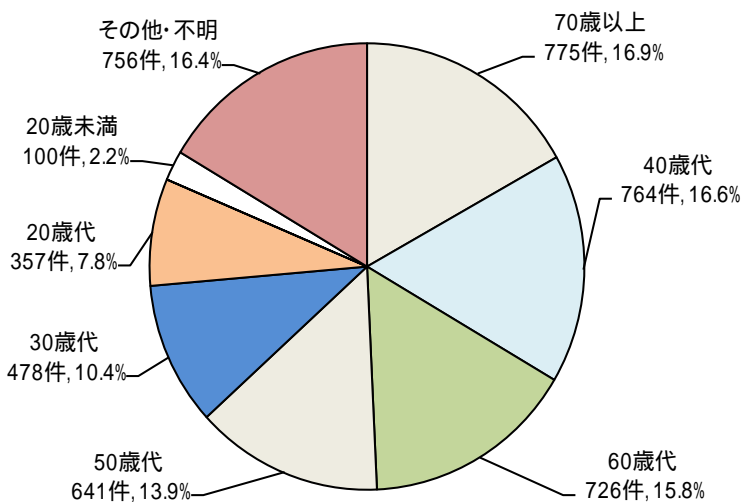
1 契約当事者の内訳

契約当事者を年代別にみると、70歳以上(775件)が最も多く、40歳代(764件)、60歳代(726件)、50歳代(641件)、30歳代(478件)、20歳代(357件)、20歳未満(100件)の順となっている。

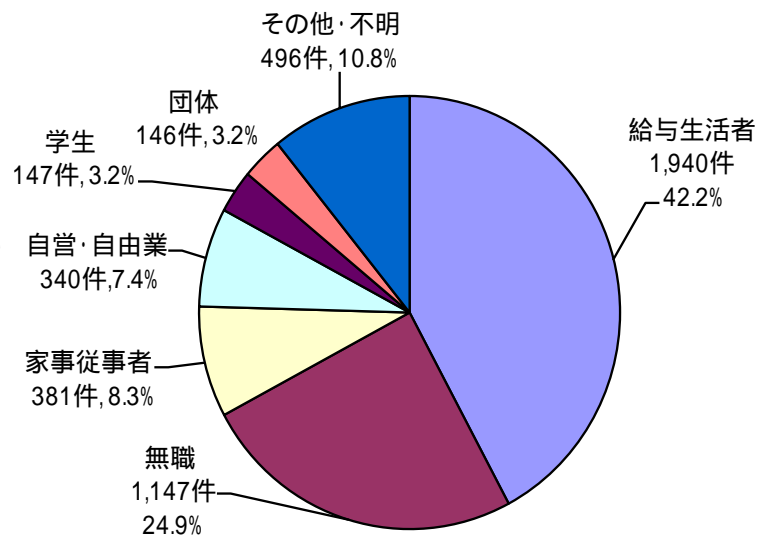
男女別にみると、男性(2,366件)、女性(2,023件)となっている。

職業別にみると、「給与生活者」(1,940件)、「無職」(1,147件)、「家事従事者」(381件)等となっている。

契約当事者の年代別構成比



契約当事者の職業等構成比



2 商品、役務（サービス）別相談状況

相談の対象となった商品と役務（サービス）の件数は、商品に関するものが、1,427件（全体の31.0%）、役務に関するものが2,890件（同62.9%）となっており、役務に関する相談件数が、商品に関する相談件数を大きく上回っている。

商品・役務に関する主な相談内容

	商 品 （計 1,427 件）				役 務 （計 2,890 件）					
	項 目	H28 （件）	H27 （件）	対前年度 比（%）	項 目	H28 （件）	H27 （件）	対前年度 比（%）		
1 位	教養娯楽品 （286 件）	新聞	65	62	104.8	運輸・通信 サービス （1,475 件）	デジタルコンテンツ	504	371	135.8
		携帯電話 スマホ	24	33	72.7		アダルト情報サイト	397	532	74.6
		パソコン ソフト	15	20	75.0		光ファイバー	224	185	121.1
2 位	食料品 （258 件）	健康食品	147	123	119.5	金融・保険 サービス （419 件）	フリーローン・サラ金	170	232	73.3
		ミネラル ウォーター	15	8	187.5		ファンド型 投資商品	48	26	184.6
		食料品 一般	9	4	225.0		普通生命保険	30	29	103.4
3 位	住居品 （173 件）	ふとん類	35	25	140.0	他の役務 （259 件）	役務その他サービス	49	59	83.1
		ルームエア コン	8	9	88.9		興信所	48	19	252.6
		乾燥剤	7	3	233.3		結婚相手紹介サービス	29	26	111.5

（以下、（ ）内は対前年度比）

< 資料編 表 1 参照 >

(1) 商品に関する相談状況 1,427 件 (94.1%)
教養娯楽品 286 件 (83.6%)

訪問販売で、新聞購読を強引に勧誘されたので解約したいという相談や、携帯電話・スマートフォン等を購入した際の説明不足・故障に関する相談、パソコンのセキュリティソフトを遠隔操作でインストールされたという相談など。

食料品 258 件 (110.7%)

通信販売等で契約した健康食品の定期購入や高齢者による購入の解約、信用性に関する相談、ミネラルウォーターのマルチ取引(*2)の解約に関する相談など。

(*2) マルチ取引： 消費者が商品等を買ひ、組織に加入し再販売者になることによって、配当を得られるという取引形態

住居品 173件 (96.1%)

高齢者が購入した高額な羽毛布団やマットレス等の解約、行政処分を受けた寝具店との契約、ルームエアコンの故障・修理、床下点検業者による除湿工事の相談など。

(2) 役務(サービス)に関する相談状況 2,890件 (96.0%)

運輸・通信サービス 1,475件 (98.3%)

有料コンテンツの未納料金があるとのメールが届いたり、アダルト情報サイトや出会い系サイトにアクセスしてしまい多額の料金を請求される不当請求・架空請求や、光回線の転用や解約料に関する相談など。

金融・保険サービス 419件 (94.2%)

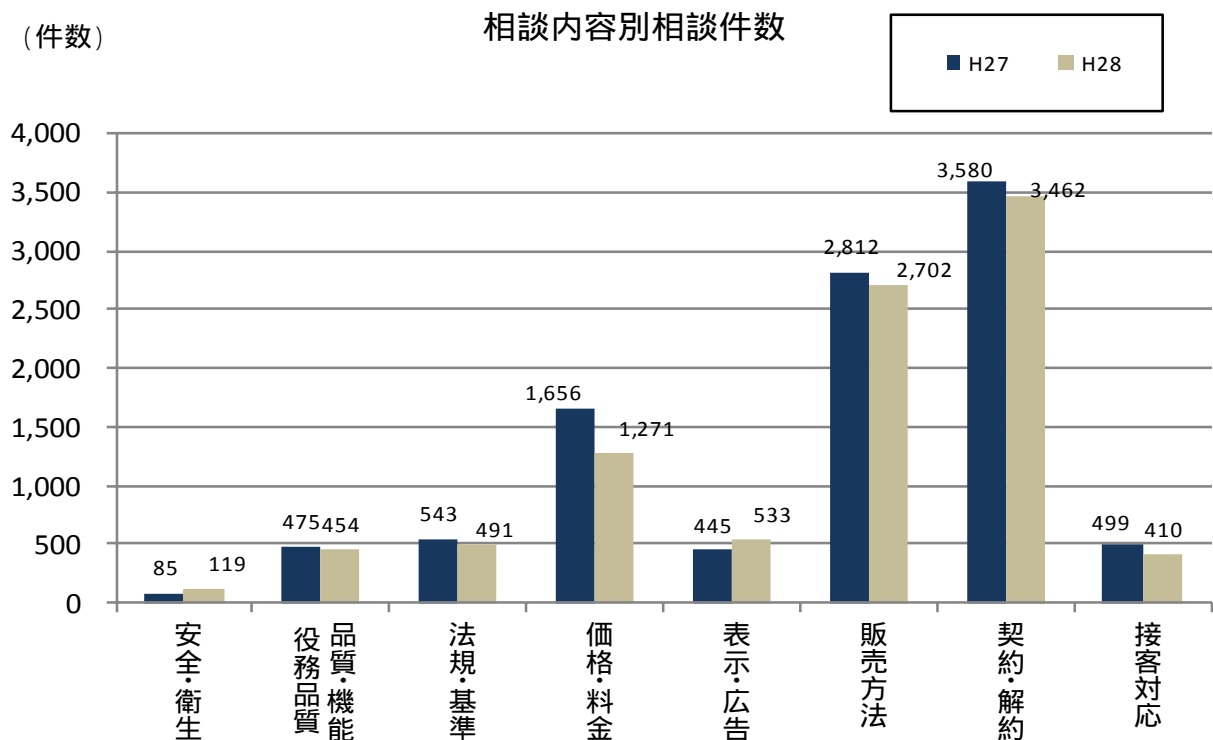
多重債務に陥った本人や家族からの債務整理の相談、投資商品の信用性や空気清浄器等のレンタルオーナー契約の信用性や解約に関する相談など。

他の役務 259件 (101.2%)

インターネットで見つけたアダルト情報サイト等に係るワンクリック請求等の被害回復や解約代行をうたう業者、結婚相手紹介サービス業者の信用性や解約に関する相談など。

3 相談内容別相談件数(複数該当有)

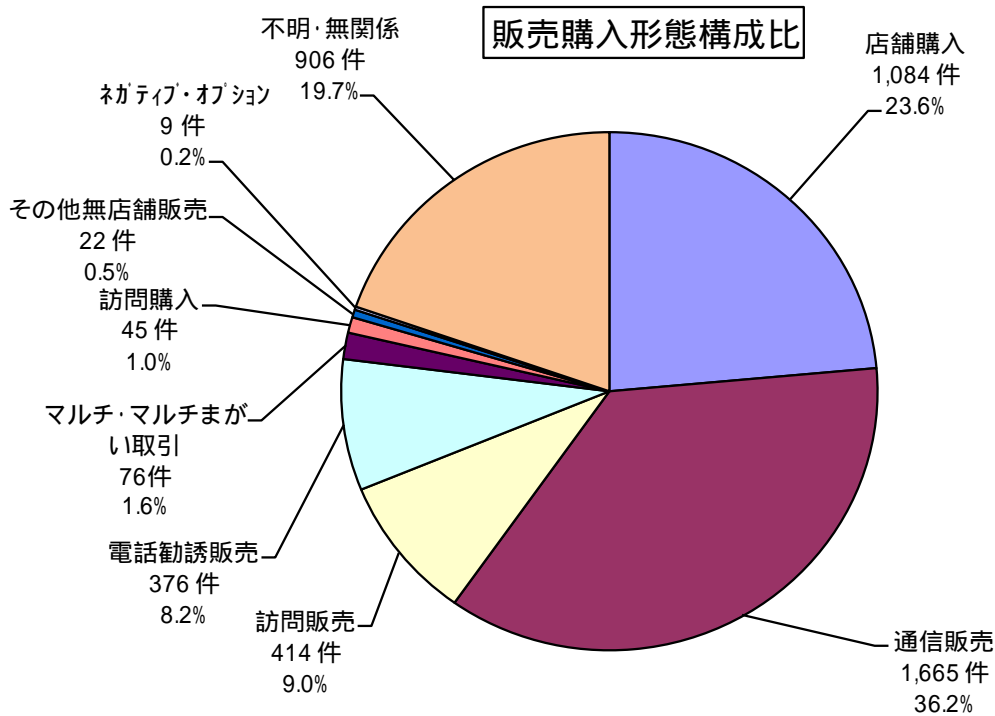
相談内容別に相談件数をみると、「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法」に関する相談、「価格・料金」に関する相談の順となっている。



4 販売購入形態別相談状況

商品などの販売購入形態別相談件数を「店舗購入」と「店舗外販売」(*3)で見ると、「店舗購入」が1,084件(対前年度比97.8%)、「店舗外販売」は2,607件(対前年度比99.9%)となった。
 <資料編 表2 参照>

(*3)店舗外販売： 「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の販売形態をいう。



(以下、()内は対前年度比)

(1) 店舗購入 1,084件 (97.8%)

店舗で契約した消費者金融で多重債務に陥った本人や家族からの債務整理の相談、賃貸アパートの退去時の原状回復に関する相談、戸建住宅のリフォーム、車の契約・解約に関する相談など。

(2) 店舗外販売 2,607件 (99.9%)
通信販売 1,665件 (101.8%)

SMSを使った身に覚えのないデジタルコンテンツの架空請求等に関する相談や、スマホやパソコンでアダルト情報・出会い系サイトにアクセスしてしまい多額の料金を不当請求されたという相談など。

訪問販売 414件 (93.2%)

新聞購読の強引な勧誘や契約に関する相談、結婚相手紹介サービスの解約や業者の信用性、外壁工事等住宅修繕の解約に関する相談など。

電話勧誘販売 376件 (98.9%)

電話勧誘で契約した光回線やプロバイダー、健康食品の解約や信用性に関する相談、実態のよくわからない権利や社債等の投資話や信用性に関する相談など。

マルチ・マルチまがい取引 76件 (135.7%)

マルチ取引の信用性や、高額な化粧品、健康食品などの契約・解約に関する相談など。

訪問購入(*4) 45件 (155.2%)

業者が古着等を買取ると自宅に来訪し、貴金属等の買取りを要求したので契約したが、解約したいとの相談など。

(*4) 訪問購入： 購入業者が消費者の自宅等の営業所等以外の場所において、売買契約を締結し物品等を購入しようとする取引形態

その他無店舗販売 22件 (66.7%)

ヤミ金融業者からの執拗な取り立てに関する相談や、店舗とはいえない会場での契約に関する相談など。

ネガティブ・オプション(*5) 9件 (28.1%)

勝手に送りつけてきた健康食品、化粧品や書籍等への対処法に関する相談など。

(*5) ネガティブ・オプション： 注文をしていないにもかかわらず、商品を一方的に送りつけ、購入しなければならないものと勘違いをさせて代金を支払わせることを狙った商法

5 高齢者と若者の相談について

(1) 高齢者（65歳以上）の相談

件数は、1,165件(前年度1,118件、対前年度比104.2%)

高齢者の上位商品・役務の内容

項 目		H28		H27		
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
高齢者(65歳以上) (1,165件)	1	デジタルコンテンツ	132	11.3	61	5.5
	2	アダルト情報サイト	85	7.3	74	6.6
	3	光ファイバー	68	5.8	44	3.9
	3	健康食品	54	4.6	65	5.8
	5	相談その他	44	3.8	48	4.3

身に覚えのない有料動画等のデジタルコンテンツの架空請求等に関する相談が最も多く、次いで、インターネットで無料のアダルトサイトを開いたところ、登録完了となり高額な登録料を請求された、などの不当請求・架空請求に関する相談も依然として多く、運輸・通信サービスに関する相談が大きな割合を占めている。また、光回線の転用、健康食品の解約や信用性に関する相談も依然として多く寄せられた。

(2) 若者（29歳以下）の相談

件数は、457件(前年度518件、対前年度比88.2%)

若者の上位商品・役務の内容

項 目			H28		H27	
			件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
若者（29歳以下） （457件）	1	アダルト情報サイト	57	12.5	107	20.7
	2	デジタルコンテンツ	40	8.8	36	6.9
	3	フリーローン・サラ金	27	5.9	30	5.8
	4	賃貸アパート	18	3.9	17	3.3
	5	ファンド型投資商品	17	3.7	3	0.6

インターネットで無料のアダルトサイトを開いたところ、登録完了となり、高額な登録料を請求されたため退会処理を依頼したが応じてくれない、などの不当請求・架空請求に関する相談が最も多かった。次いで、有料動画等の未納料金があるとのメールが届いた等のデジタルコンテンツに関する相談、多重債務やヤミ金、賃貸アパートに関する相談、空気清浄器等のレンタルオーナー契約の信用性や解約などファンド型投資商品に関する相談が多く寄せられた。

6 危害・危険（*6）に係る相談

商品・役務に関する相談のうち、危害に関するものが51件(前年度34件)、危険に関するものが16件(同16件)あった。

「危害」では、「健康食品を摂取したら体調をくずした」、「柔軟剤の臭いで気分が悪くなった」などの相談が寄せられた。

「危険」では、「通信販売で購入したパソコンを使用中、発熱した」、「ヘアードライヤーを使用中に、異音を発した」などの相談が寄せられた。

（*6）危害・危険： 「危害」は、人身にけが・病気等の被害が生じたもの。「危険」は、危害はないがそのおそれがあるもの。

7 金融に関する相談状況

金融相談件数は、170件（対前年度比73.3%）であった。負債の整理方法に関する相談件数が52件で、全体の30.6%を占めている。

<資料編 表3 参照>

(以下、()内は対前年度比)

(1) 債務者特性

・性別

男性 124件(81.6%)

女性 46件(57.5%)

性別の割合は、「男性」が72.9%、「女性」が27.1%となっている。

・年代別

30～59歳	96件(69.6%)
60歳以上	30件(107.1%)
29歳以下	27件(90.0%)

年代別構成比では、「30～59歳」の相談が全体の56.5%を占めている。

・職業別

給与生活者	110件(79.1%)
無職	23件(63.9%)
自営・自由業	10件(71.4%)

職業別構成比では、「給与生活者」の相談が全体の64.7%と最も多い。

(2) 負債状況等

・借入業者数

0～4社	114件(74.5%)
5～9社	18件(72.0%)
10社以上	1件(50.0%)

借入業者数別の構成比では、「0～4社」が全体の67.0%、「5～9社」が10.6%となっている。

・借入金額

100万円以下	56件(70.9%)
100万円超～200万円以下	19件(45.2%)
200万円超～300万円以下	19件(111.8%)
500万円超～1,000万円以下	16件(200.0%)

借入金額別の構成比では、「100万円以下」が全体の32.9%、「100万円超～200万円以下」、「200万円超～300万円以下」がそれぞれ11.2%、「300万円超～500万円以下」が5.3%、「500万円超～1,000万円以下」が9.4%、「1,000万円超」は1.2%となっている。

(3) 相談内容

負債の整理方法	52件(68.4%)
法的知識	29件(93.5%)
苦情	27件(62.8%)

相談内容別の構成比では、「負債の整理方法」についての相談が最も多く、全体の30.6%を占めている。

(4) 借入金の使途

生活費	60件(67.4%)
ギャンブル	9件(112.5%)
事業	6件(75.0%)

使途別の構成比では、「生活費」が全体の35.3%、「ギャンブル」が5.3%、「事業」が3.5%となっている。