

1 平成 27 年度消費生活相談の状況

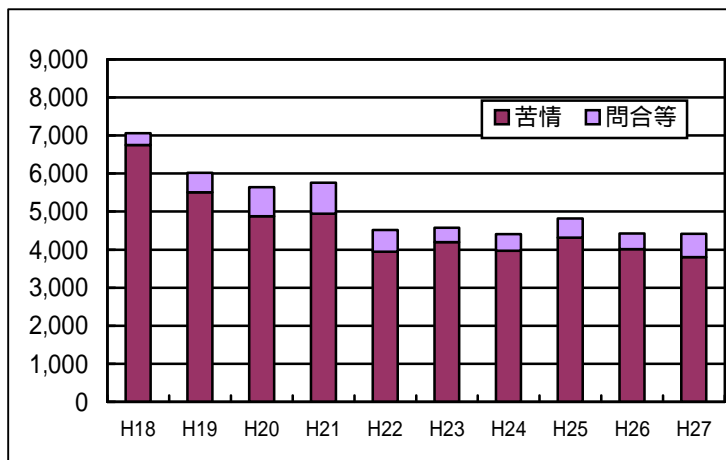
(1) 平成 27 年度相談件数と相談件数の推移

図表 1 単位：件

平成 27 年度の相談件数は、4,418 件と前年度 4,428 件に比べ 10 件(0.2%)減少した。

過去 10 年間の相談件数の推移をみると、平成 18 年度を最高値として、以後年々減少したが、平成 22 年度以降、4,500 件程度で横ばい傾向にある。

架空請求・不当請求が、平成 26 年度と比べて 115 件(14.5%)増加した。



図表 2 単位：件

年度	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
相談										
問合せ	317	510	759	815	571	374	441	503	412	619
苦情	6,746	5,507	4,881	4,945	3,943	4,198	3,970	4,318	4,016	3,799
計	7,063	6,017	5,640	5,760	4,514	4,572	4,411	4,821	4,428	4,418
内 架空請求等	2,808	2,101	1,414	1,308	697	814	727	712	793	908

(2) 項目別相談件数の上位

図表 3 単位：件

( 上段 H27 年度 下段 H26 年度 )

順位	項目	件数	割合 (%)	主な内容
1 (1)	放送・コンテンツ等 <sup>2</sup>	1054 (886)	23.9 (20.0)	携帯・パソコンなどのワンクリック詐欺、情報通信料の架空・不当請求など
2 (6)	インターネット通信サービス	242 (161)	5.5 (3.6)	光回線やプロバイダなどの解約・不当な勧誘など
3 (2)	商品一般	220 (310)	5.0 (7.0)	架空請求で商品の特定ができないもの、目的の分からない不審な電話など
4 (3)	相談その他 <sup>3</sup>	206 (235)	4.7 (5.3)	日常生活に関すること、個人間の貸借など
5 (4)	役務その他	170 (170)	3.8 (3.8)	探偵業者、結婚相手紹介サービスの解約、個人情報削除の持ちかけなど
6 (8)	融資サービス	162 (139)	3.7 (3.1)	ヤミ金、多重債務、連帯保証人、自己破産、消費者金融の過払い金など
7 (7)	自動車	136 (143)	3.1 (3.2)	売買(新車・中古車)・整備・修理・下取り、ネット販売など
7 (9)	集合住宅	136 (126)	3.1 (2.8)	賃貸住宅の原状回復費用・敷金の返還等、マンションの契約など
9 (11)	健康食品	123 (76)	2.8 (1.7)	契約した覚えのない健康食品の送りつけ、定期購入の解約など
10 (5)	戸建住宅	113 (168)	2.6 (3.8)	売買(新築・中古)、住宅リフォーム、外壁塗装工事など

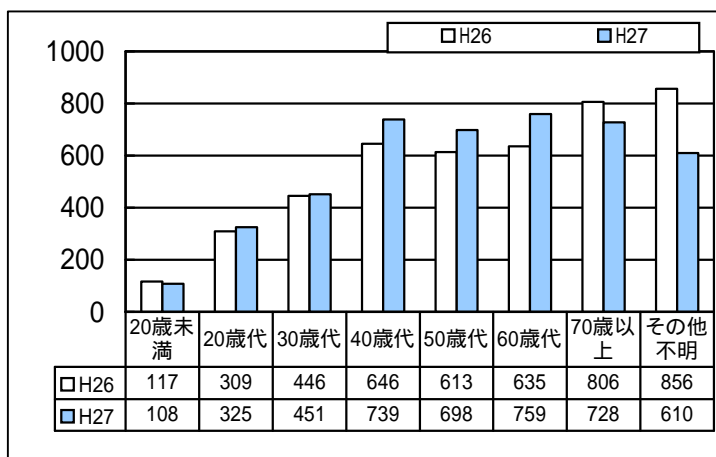
1 項目は、国民生活センターの全国消費生活情報ネットワーク・システムの分類による。  
 2 放送・コンテンツ等は、放送関連やデジタルコンテンツ(アダルト情報サイト、オンラインゲーム等)などに関するもの。  
 3 相談その他は、消費者問題以外のもの。

### (3) 契約当事者の年代

契約当事者の年代は、60歳代（17.2%）が最も多く、次いで40歳代、70歳以上の順となっている。

60歳以上は、全体の33.7%を占め、前年度32.5%に比べ若干増加しており、依然として高い傾向にあることがうかがえる。

図表4 単位：人



### (4) 年代別相談件数の上位

図表5 ( )内は件数

年代	1位	2位	3位
20歳未満	放送・コンテンツ等 (70)	自動車 (4)	健康食品 (4)
20歳代	放送・コンテンツ等 (89)	理美容 (18)	自動車 (16)
30歳代	放送・コンテンツ等 (146)	インターネット通信サービス(25)	自動車 (23)
40歳代	放送・コンテンツ等 (242)	インターネット通信サービス(53)	融資サービス (35)
50歳代	放送・コンテンツ等 (206)	インターネット通信サービス(43)	融資サービス (31)
60歳代	放送・コンテンツ等 (187)	インターネット通信サービス(51)	商品一般 (41)
70歳以上	放送・コンテンツ等 (66)	商品一般 (66)	健康食品 (66)

### (5) 購入形態別・契約当事者年代別相談件数（不明分等除く） 図表6 単位：件

購入形態 1 年代	店舗 購入	訪問 販売	通信 販売	マルチ・マルチ まが い取引	電話勧 誘販売	ネガティ ブオプシ ョン 2	訪問 購入 3	その他 無店舗 販売 4
20歳未満	12	6	79	1	1	0	0	0
20歳代	95	20	133	13	13	1	2	2
30歳代	123	21	219	4	23	1	1	1
40歳代	203	35	329	3	59	1	4	1
50歳代	182	30	291	9	58	1	3	4
60歳代	203	46	268	7	70	4	10	3
70歳以上	133	89	149	7	121	10	16	8

- 1 年代別に最多の部分網掛け。
- 2 ネガティブオプションとは、注文していないのに、業者が勝手に商品を送りつけて代金を請求するもの。
- 3 訪問購入は、貴金属などの強引な買い取りなど。
- 4 無店舗販売とは、露店、屋台、移動販売など店舗を持たずに直接消費者と取引するもの。

#### (6) 相談への対応状況

平成27年度の相談件数4,418件の対応状況は、助言が2,693件、その他情報提供が1,021件、あっせんが134件、他機関への紹介等が570件である。

県民生活センターは、山梨県県民生活センター設置条例第3条第6項に基づき、必要に応じあっせんを行うが、あっせんを行った134件の内、125件が解決した。(解決率93.3%)

あっせんが不調に終わった9件については、双方の主張に歩み寄りがない、事業者があっせんに応じない、などの原因がある。

注)「あっせん」とは、相談者と事業者との交渉が円滑に行われるように、県民生活センターが介在することをいう。

## 2 問題商法の特徴

- (1) 架空・不当請求が多発・・・年代を問わず、スマートフォンやパソコンでのワンクリック請求や、ショートメール等による身に覚えのない代金の請求に関する相談が依然として高い水準を推移している。平成23年度からは徐々に減少しつつあったが、平成26年度以降は再び増加に転じ、平成27年度は908件となった。
- (2) 高齢者が契約当事者・・・申し込んだ覚えのない商品を一方的に送りつけて料金を請求する「送りつけ商法」による被害や、名義貸しなどをもちかけ、最終的にお金をだまし取る「劇場型詐欺」と思われる問い合わせが高齢者を中心に発生している。

## 3 主な相談事例

### 「放送・コンテンツ等」に関する相談

スマートフォンに「有料サイトの未納料金がある」とショートメールが届いた。心当たりがないので、記載の電話番号に電話したところ「本日の5時までにコンビニエンスストアでプリペイドカードを購入し、記載されている番号を教えるように。」と言われた。

### 「インターネット通信サービス」に関する相談

プロバイダの料金が今より安くなると電話勧誘があり、説明を信じて契約をしたが、あとでよく調べたところ安くならないことが分かった。解約したい。

### 「商品一般」に関する相談

消費生活センターを名乗る者から「何箇所かであなたの個人情報が出ています」と電話があったので、削除を依頼したところ、「1箇所だけは代理人を立てないと削除できない。」と言われた。

### 「健康食品」に関する相談

初回500円のサプリメントを定期購入でないことを確認して申し込んだのに定期購入になっていた。納得できない。

「SNSの副業サイト」に関する相談

SNSの副業サイトに「手の空いたときに相手にメールを送るだけで報酬がもらえる」とあったので登録料を払い登録したが、その後もシステム改修料など様々な名目でお金を請求される。

#### 4 啓発・情報提供 [ ]内は H26 年度

(1) 啓発活動・・・ 131回 (参加者：9,901人)

[ 120回 (参加者：9,239人) ]

消費者啓発のための出前講座 (地域消費者教室 / 高齢者教室 / 若者教室)

(テーマ例)

- ・ 悪質商法の手口と対処法
- ・ 高齢者等に多いトラブル、高齢者等の見守り
- ・ 家庭内事故防止・製品事故防止
- ・ スマートフォンやインターネットのトラブル など

消費生活相談員研修会

教職員研修

この他、「関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン(9月、1月)」、「消費者月間キャンペーン(5月)」を実施

(2) 情報提供

消費生活情報誌「かいじ号」の発行・・・年4回 [年4回]

テレビスポット「くらしの情報」の放送・・・YBS、UTY各267回

[YBS、UTY各267回]