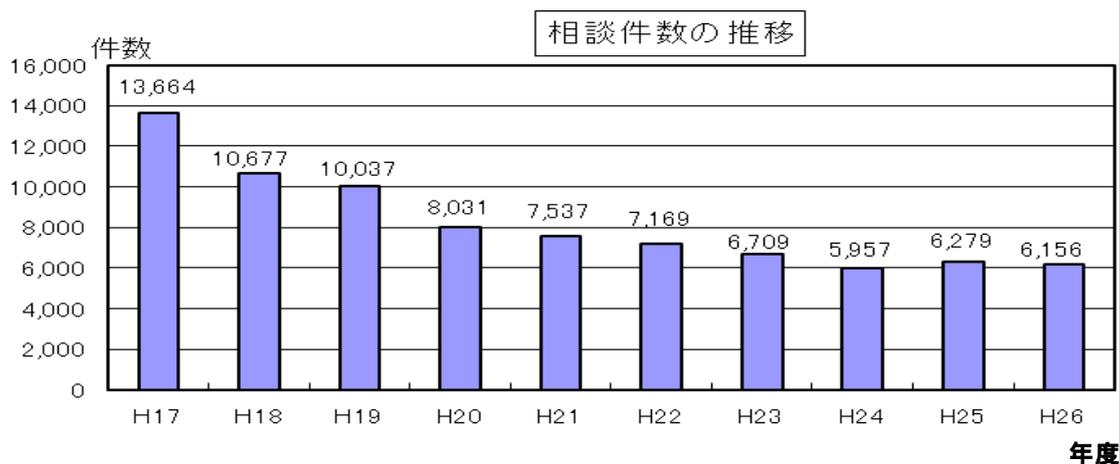


「平成26年度消費生活相談」の概要

相談の傾向と特徴

平成26年度の相談件数は、6,156件（架空請求音声ガイダンス1,056件含む）で、対前年度比98.0%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9年ぶりに増加したが、平成26年度では、健康食品に関する相談が沈静化したこと等により全体の相談件数は減少した。
- 相談内容は、情報通信の発達に伴い、アダルトサイト情報関連等、運輸・通信サービスに関する相談が増加するなど、依然として多様化・複雑化している。



項目別相談状況

（以下、架空請求の音声ガイダンスの件数(1,056件)を除いた5,100件の相談に関して記載する。）

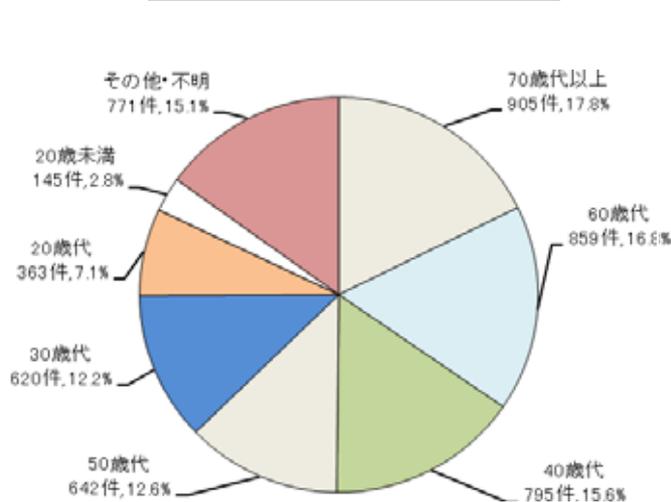
1 契約当事者の内訳

契約当事者を年代別にみると、70歳以上(905件)が最も多く、60歳代(859件)、40歳代(795件)、50歳代(642件)、30歳代(620件)、20歳代(363件)、20歳未満(145件)の順となっている。

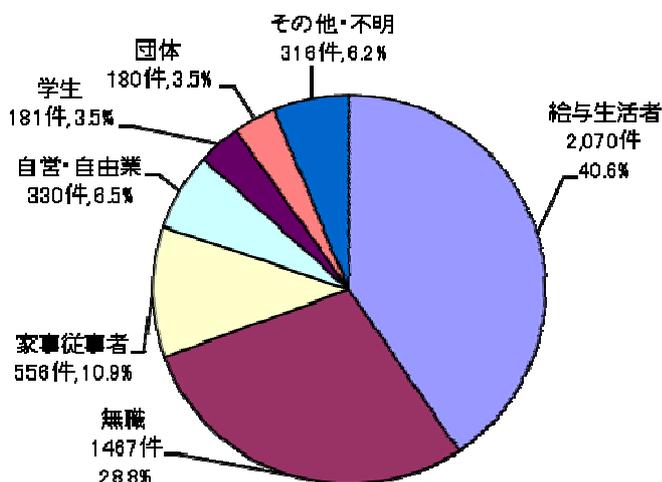
男女別にみると、男性(2,612件)、女性(2,263件)となっている。

職業別にみると、「給与生活者」(2,070件)、「無職」(1,467件)、「家事従事者」(556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、1,734件（全体の34.0%）、役務に関するものが3,107件（同60.9%）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 1,734 件）				役 務 （計 3,107 件）				
		項 目	H26 (件)	H25 (件)	対前年度 比(%)	項 目	H26 (件)	H25 (件)	対前年度 比(%)	
1 位	教養娯楽品 (388件)	新聞	76	79	96.2	運輸・通信 サービス (1,493件)	アダルト情報サイト	691	472	146.4
		携帯電話	23	20	115.0		光ファイバー	169	68	248.5
		腕時計	20	12	166.7		デジタルコンテンツ	167	176	94.9
2 位	商品一般 (279件)	商品一般	279	279	100.0	金融・保険 サービス (538件)	フリーローン・サラ金	245	254	96.5
							ファンド型投資商品	50	74	67.6
							金融関連サービス その他	28	35	80.0
3 位	食料品 (233件)	健康食品	106	301	35.2	他の役務 (304件)	役務その他サービス	63	64	98.4
		ミネラル ウォーター	12	12	100.0		結婚相手紹介サービス	43	59	72.9
		カニ	9	18	50.0		祈祷サービス	31	25	124.0

（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 1,734件 (80.5%)
教養娯楽品 388件 (94.9%)

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、ネット通販で注文したブランド腕時計が届かないという相談など。

商品一般 279件 (100.0%)

商品の種類が特定できず、何の代金として請求されているか不明であったり、身に覚えのないはがきや電子メールによる架空請求の相談など。

食料品 233件 (48.3%)

電話勧誘や通信販売で契約した健康食品の解約や信用性に関する相談やミネラルウォーターのマルチ取引による解約に関する相談など。

(2) 役務（サービス）に関する相談状況 3,107 件（110.6%）

運輸・通信サービス 1,493 件（130.2%）

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たという不当請求・架空請求や光回線契約の解約料に関する相談など。

金融・保険サービス 538 件（89.1%）

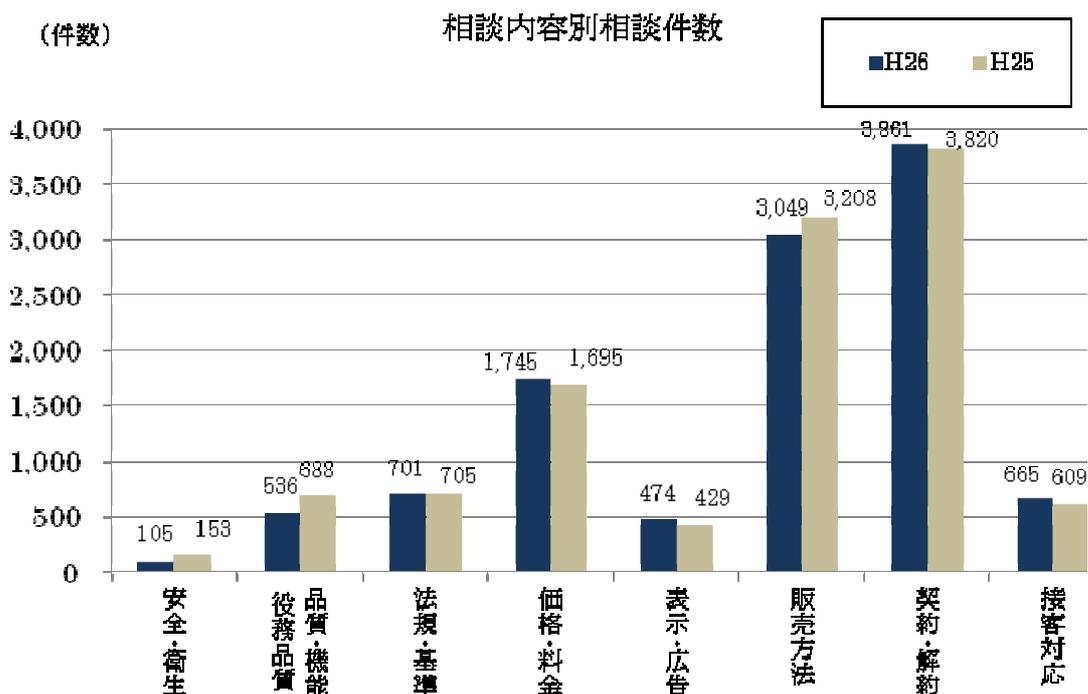
多重債務に陥った本人や家族からの債務整理の相談、投資商品の信用性に関する相談など。

他の役務 304 件（127.2%）

結婚相手紹介サービスに関する解約や信用性に関する相談、新聞・雑誌への広告掲載の強引な電話勧誘や契約・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）

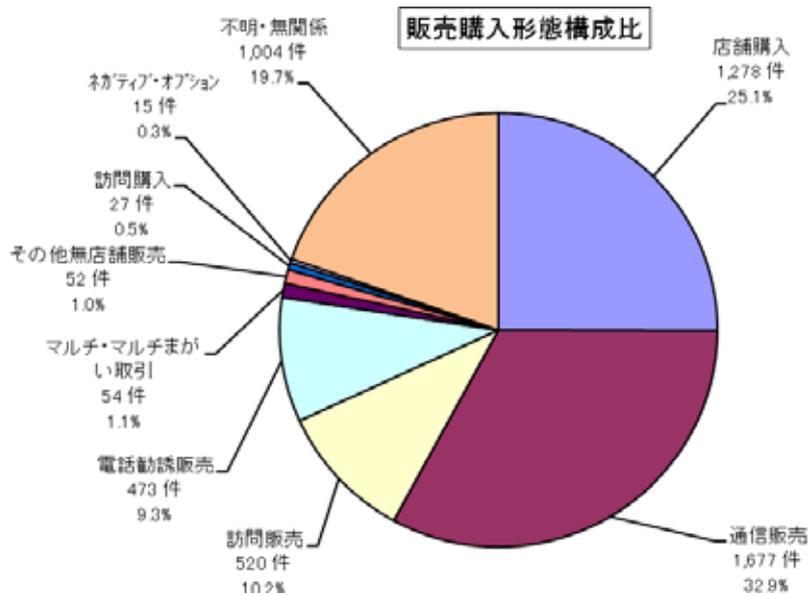
相談内容別に相談件数をみると、「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法」に関する相談、「価格・料金」に関する相談の順となっている。



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」(*)で見ると、「店舗購入」が1,278件で対前年度比90.3%、「店舗外販売」は2,818件で対前年度比102.1%となった。

(*)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」「ネット・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。<資料編 表2 参照>



(以下、()内は対前年度比)

(1) 店舗購入 1,278件 (90.3%)

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相談や賃貸アパートの退去時の原状回復に関する相談、車の契約・解約に関する相談など。

(2) 店舗外販売 2,818件 (102.1%)

通信販売 1,677件 (112.0%)

携帯電話で、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やパソコン使用中に警告表示が現れ、セキュリティソフトなどをダウンロードしてしまったという相談など。

訪問販売 520件 (88.4%)

新聞購読の強引な勧誘や契約に関する相談や、結婚相手紹介サービスの解約や信用性、太陽光発電の解約に関する相談など。

電話勧誘販売 473件 (92.7%)

電話勧誘で契約した健康食品の解約や信用性に関する相談や、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、新聞・雑誌への広告掲載の強引な勧誘や契約に関する相談など。

マルチ取引 (*1) 54件 (79.4%)

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

(*1) 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

その他無店舗販売 52件 (130.0%)

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。

訪問購入(*2) 27件 (93.1%)

業者が突然自宅に來訪して貴金属等の買取を要求したので、契約したが、その解約等に関する相談など。

(*2) 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

ネガティブ・オプション(*3) 15件 (55.6%)

勝手に送りつけられてきた書籍の対処法に関する相談など。

(*3) 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、1,335件(前年度1,530件、対前年度比87.3%)

高齢者の上位商品・役務の内容

項	目	H26		H25	
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
高齢者(65歳以上) (1,335件)	1 商品一般(*)	135	10.1	142	9.3
	2 アダルト情報サイト	104	7.8	58	3.8
	3 光ファイバー	48	3.6	23	1.5
	4 相談その他	44	3.3	33	2.2
	5 新聞	43	3.2	31	2.0

(*) 商品が特定できないもの(例 架空請求)

商品が特定できず、何の代金として請求されているか不明であったり、身に覚えのない架空請求に関する相談が最も多かった。

また、インターネットを利用して、無料のアダルトサイトを開いたところ、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、光ファイバーやプロバイダーの変更にかかる解約の相談など、運輸・通信サービスに関する相談が大きく増えた。執拗な新聞購読勧誘に関する相談など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、508件(前年度540件、対前年度比94.1%)

若者の上位商品・役務の内容

項 目		H26		H25		
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
若者（29歳以下） （508件）	1	アダルト情報サイト	142	28.0	111	20.6
	2	フリーローン・サラ金	35	6.9	33	6.1
	3	出会い系サイト	21	4.1	20	3.7
	4	賃貸アパート	18	3.5	20	3.7
	5	テレビ放送サービス	13	2.6	20	3.7

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、高額な請求を受けたので退会処理を依頼したが処理し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。また、多重債務やヤミ金に関する相談や出会い系サイトで「ポイントを購入すれば相手と出会える」などといった言葉を信じメールを続けたが、相手と会えず高額な利用料を請求されたという相談が多かった。

また、アパート退去時の原状回復の相談や放送受信料に関する相談なども寄せられた。

6 危害・危険（*）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27件(前年度58件)、危険に関するものが29件(同51件)あった。

「危害」では、「メガネを買ったが合わず、頭痛がした」、「ショッピングカートで膝をぶつけて打身ができた。店に苦情を伝えたが、対応が悪い」、「ヒートポンプ給湯機の運転音が気になり眠れない」などの相談が寄せられた。

「危険」では、「自分の自動車がリコールされたが、以前に、修理した際の修理代を返金して欲しい」、「所持している電気ケトルがリコール対象品だと知った。連絡先に何度電話しても繋がらない」などの相談が寄せられた。

(*) 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、245件(対前年度比96.5%)であった。負債の整理方法に関する相談件数が68件で、全体の27.7%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 160件(91.4%)

女性 85件(107.6%)

性別の割合は、「男性」が65.3%、「女性」が34.7%となっている。

・年代別

30～50歳代	137件(85.6%)
60歳代以上	46件(121.1%)
20歳代以下	35件(106.1%)

年代別構成比では、「30～50歳代」の相談が全体の55.9%を占めている。

・職業別

給与生活者	132件(95.7%)
無職者	57件(103.6%)
主婦	12件(200.0%)

職業別構成比では、「給与生活者」の相談が全体の53.9%と最も多い。

(2) 負債状況等

・借入業者数

0～4社	172件(100.0%)
5～9社	29件(85.3%)
10社以上	3件(60.0%)

借入業者数別の構成比では、「0～4社」が全体の70.2%、「5～9社」が11.8%となっている。

・借入金額

100万円以下	96件(88.1%)
100万円超～200万円以下	32件(139.1%)
200万円超～300万円以下	15件(115.4%)

借入金額別の構成比では、「100万円以下」が全体の39.2%、「100万円超～200万円以下」が13.1%、「200万円超～300万円以下」「300万円超～500万円以下」がそれぞれ6.1%、「1,000万円超」は2.5%となっている。

(3) 相談内容

負債の整理方法	68件(115.3%)
苦情	60件(117.6%)
法的知識	50件(122.0%)

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27.7%を占めている。

(4) 借入金の使途

生活費	79件(127.4%)
ギャンブル	6件(60.0%)
遊興費	5件(41.7%)

使途別の構成比では、「生活費」が全体の32.2%、「ギャンブル」が2.5%、「遊興費」が2.0%となっている。