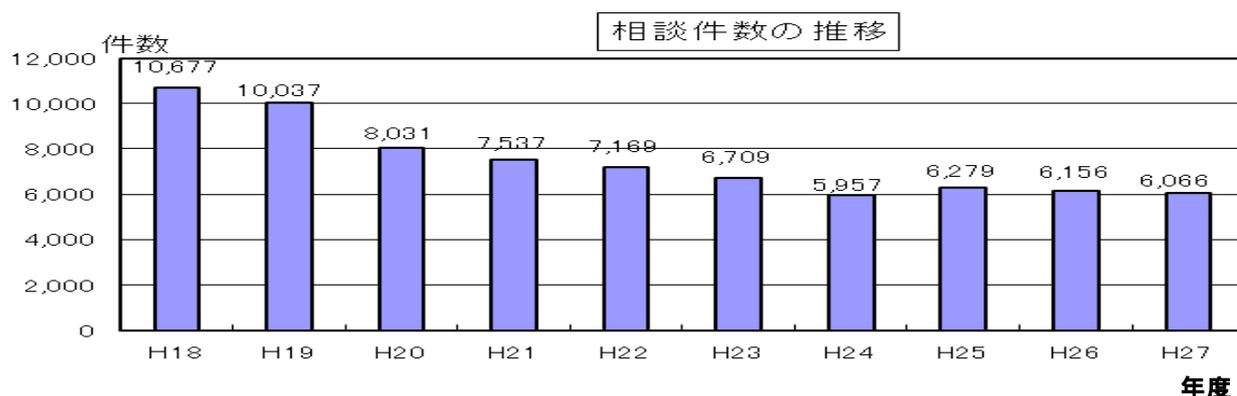


## 「平成27年度消費生活相談」の概要

### 相談の傾向と特徴

平成27年度の相談件数は、6,066件（架空請求音声ガイダンス1,067件含む）で、対前年度比98.5%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年度は減少に転じ、平成27年度も引き続き相談件数は減少した。
- 相談内容は、情報通信の発達に伴い、アダルト情報サイト関連等、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。



### 項目別相談状況

（以下、架空請求の音声ガイダンスの件数(1,067件)及び市町村からの経由相談の件数(188件)を除いた4,811件の相談に関して記載する。）

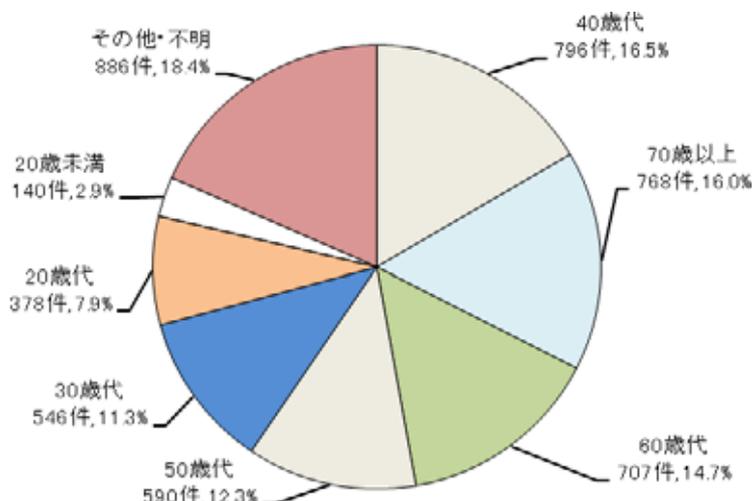
#### 1 契約当事者の内訳

契約当事者を年代別にみると、40歳代(796件)が最も多く、70歳以上(768件)、60歳代(707件)、50歳代(590件)、30歳代(546件)、20歳代(378件)、20歳未満(140件)の順となっている。

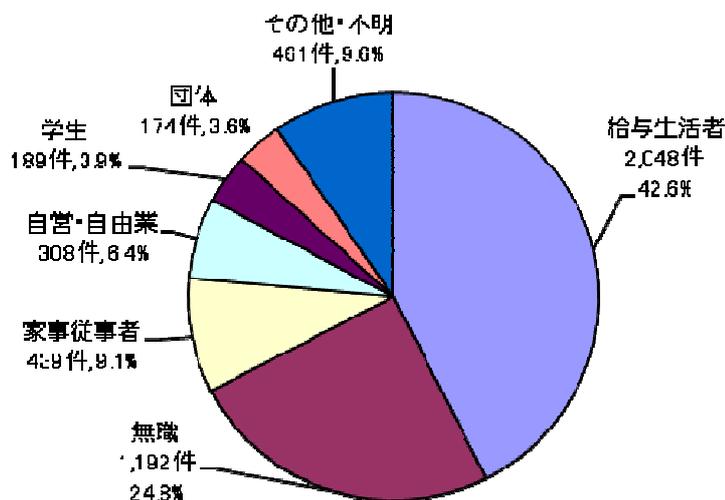
男女別にみると、男性(2,527件)、女性(2,075件)となっている。

職業別にみると、「給与生活者」(2,048件)、「無職」(1,192件)、「家事従事者」(439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、1,517件（全体の31.5%）、役務に関するものが3,009件（同62.5%）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 1,517 件） |            |            |              | 役 務 （計 3,009 件）           |                 |            |              |       |
|--------|-----------------|-----------------|------------|------------|--------------|---------------------------|-----------------|------------|--------------|-------|
|        |                 | 項 目             | H27<br>(件) | H26<br>(件) | 対前年度<br>比(%) | 項 目                       | H27<br>(件)      | H26<br>(件) | 対前年度<br>比(%) |       |
| 1<br>位 | 教養娯楽品<br>(342件) | 新聞              | 62         | 69         | 89.9         | 運輸・通信<br>サービス<br>(1,500件) | アダルト情報サイト       | 532        | 684          | 77.8  |
|        |                 | 携帯電話<br>スマホ     | 33         | 22         | 150.0        |                           | デジタルコンテンツ       | 371        | 208          | 178.4 |
|        |                 | パソコン<br>ソフト     | 20         | 16         | 125.0        |                           | 光ファイバー          | 185        | 160          | 115.6 |
| 2<br>位 | 食料品<br>(233件)   | 健康食品            | 123        | 106        | 116.0        | 金融・保険<br>サービス<br>(445件)   | フリーローン・サラ金      | 232        | 244          | 95.1  |
|        |                 | ミネラル<br>ウォーター   | 8          | 11         | 72.7         |                           | 金融関連サービス<br>その他 | 30         | 27           | 111.1 |
|        |                 | カニ              | 6          | 9          | 66.7         |                           | 普通生命保険          | 29         | 23           | 126.1 |
| 3<br>位 | 商品一般<br>(202件)  | 商品一般            | 202        | 265        | 76.2         | 他の役務<br>(256件)            | 役務その他サービス       | 59         | 58           | 101.7 |
|        |                 |                 |            |            |              |                           | 解約代行サービス        | 32         | 27           | 118.5 |
|        |                 |                 |            |            |              |                           | 結婚相手紹介サービス      | 26         | 42           | 61.9  |

（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 1,517件 (90.7%)

教養娯楽品 342件 (91.9%)

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、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 233件 (101.7%)

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、ミネラルウォーターのマルチ取引(\*1)による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

商品一般 202件 (76.2%)

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。

(2) 役務（サービス）に関する相談状況 3,009 件（99.3%）  
 運輸・通信サービス 1,500 件（103.1%）

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り、有料コンテンツの料金未納があるとのメールが届くという不当請求・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 445 件（83.8%）

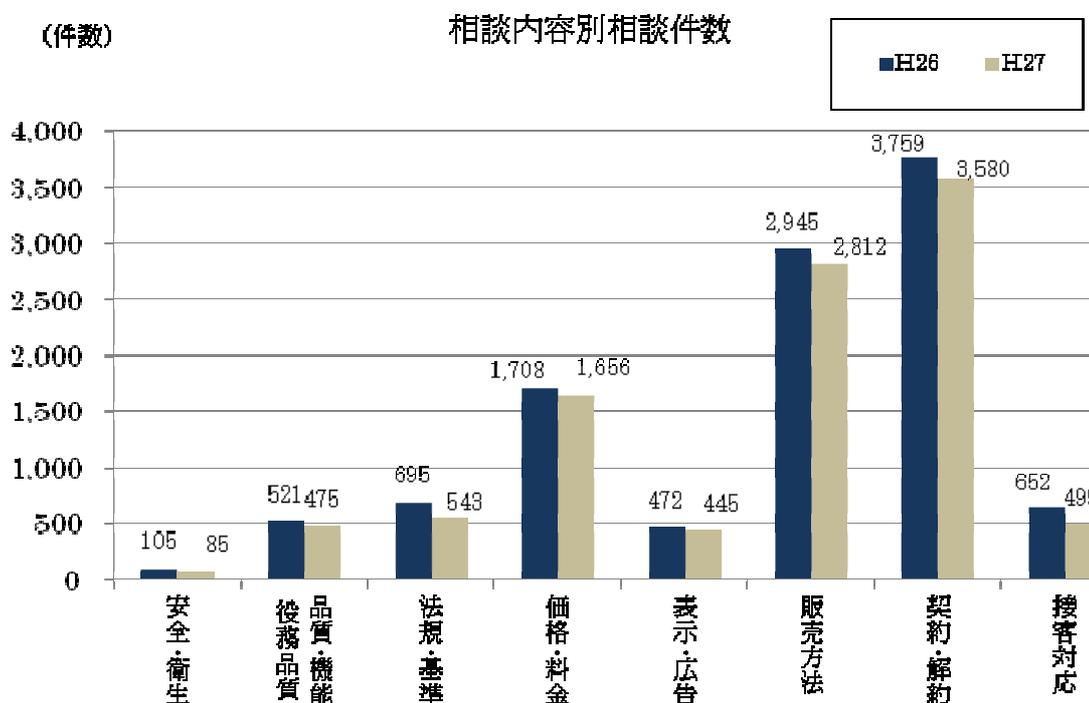
多重債務に陥った本人や家族からの債務整理の相談、投資商品の信用性に関する相談など。

他の役務 256 件（86.5%）

架空請求サイトの解約代行サービス、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）

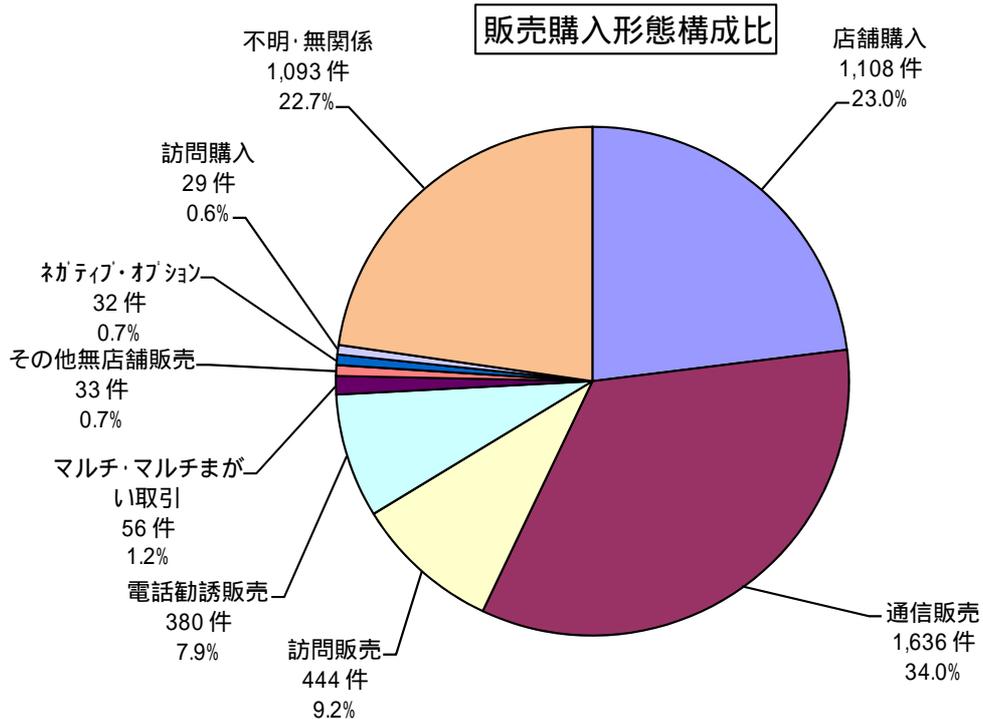
相談内容別に相談件数をみると、「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法」に関する相談、「価格・料金」に関する相談の順となっている。



#### 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」(\*2)で見ると、「店舗購入」が1,108件で対前年度比88.1%、「店舗外販売」は2,610件で対前年度比95.7%となった。

(\*2)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。<資料編 表2 参照>



(以下、( )内は対前年度比)

(1) 店舗購入 1,108件 (88.1%)

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、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 2,610件 (95.7%)

通信販売 1,636件 (99.2%)

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、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など。

訪問販売 444件 (92.5%)

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 380件 (83.7%)

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。

マルチ取引 56件 (103.7%)

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。

その他無店舗販売 33件 (67.3%)

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(\*3) 32件 (213.3%)

勝手に送りつけられてきた化粧品や書籍等へ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

訪問購入(\*4) 29件 (116.0%)

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。

(\*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

## 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、1,118件(前年度1,288件、対前年度比86.8%)

高齢者の上位商品・役務の内容

| 項                      | 目           | H27 |        | H26 |        |
|------------------------|-------------|-----|--------|-----|--------|
|                        |             | 件数  | 構成比(%) | 件数  | 構成比(%) |
| 高齢者(65歳以上)<br>(1,118件) | 1 アダルト情報サイト | 74  | 6.6    | 103 | 8.0    |
|                        | 2 健康食品      | 65  | 5.8    | 69  | 5.4    |
|                        | 3 商品一般(*5)  | 61  | 5.5    | 128 | 9.9    |
|                        | 3 デジタルコンテンツ | 61  | 5.5    | 34  | 2.6    |
|                        | 5 相談その他     | 48  | 4.3    | 44  | 3.4    |

(\*5) 商品が特定できないもの(例 架空請求)

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が最も多く、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が増えるなど、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、健康食品の解約や信用性に関する相談や、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るとの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、518件(前年度498件、対前年度比104.0%)

若者の上位商品・役務の内容

| 項 目                 |   |            | H27 |        | H26 |        |
|---------------------|---|------------|-----|--------|-----|--------|
|                     |   |            | 件数  | 構成比(%) | 件数  | 構成比(%) |
| 若者（29歳以下）<br>（518件） | 1 | アダルト情報サイト  | 107 | 20.7   | 140 | 28.1   |
|                     | 2 | デジタルコンテンツ  | 36  | 6.9    | 20  | 4.0    |
|                     | 3 | フリーローン・サラ金 | 30  | 5.8    | 35  | 7.0    |
|                     | 4 | 出会い系サイト    | 23  | 4.4    | 20  | 4.0    |
|                     | 5 | 賃貸アパート     | 17  | 3.3    | 18  | 3.6    |

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、高額な請求を受けたため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、有料コンテンツの料金未納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が増加したほか、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34件(前年度28件)、危険に関するものが16件(同30件)あった。

「危害」では、「公衆浴場内で滑って転倒しけがをした」、「健康食品を摂取したら体調をくずした」などの相談が寄せられた。

「危険」では、「リサイクル品の椅子を購入したところ、ぐらつきがあり転倒しそうだ」、「浴室換気扇のカバーの留め具の一部が腐食してきたので、落下するのではないか心配だ」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、232件（対前年度比95.1%）であった。負債の整理方法に関する相談件数が76件で、全体の32.7%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 152件(95.0%)

女 性 80件(95.2%)

性別の割合は、「男性」が65.5%、「女性」が34.5%となっている。

・年代別

|           |              |
|-----------|--------------|
| ！ 30～50歳代 | 138件(101.5%) |
| 20歳以下     | 30件(85.7%)   |
| 60歳以上     | 28件(60.9%)   |

年代別構成比では、「30～50歳代」の相談が全体の59.5%を占めている。

・職業別

|         |              |
|---------|--------------|
| ！ 給与生活者 | 139件(105.3%) |
| 無職      | 36件(64.3%)   |
| 自営・自由業  | 14件(140.0%)  |

職業別構成比では、「給与生活者」の相談が全体の59.9%と最も多い。

(2) 負債状況等

・借入業者数

|        |             |
|--------|-------------|
| ！ 0～4社 | 153件(89.0%) |
| 5～9社   | 25件(86.2%)  |
| 10社以上  | 2件(66.7%)   |

借入業者数別の構成比では、「0～4社」が全体の65.9%、「5～9社」が10.8%となっている。

・借入金額

|                |             |
|----------------|-------------|
| ！ 100万円以下      | 79件(82.3%)  |
| 100万円超～200万円以下 | 42件(131.3%) |
| 200万円超～300万円以下 | 17件(113.3%) |

借入金額別の構成比では、「100万円以下」が全体の34.1%、「100万円超～200万円以下」が18.1%、「200万円超～300万円以下」が7.3%、「300万円超～500万円以下」が6.0%、「1,000万円超」は3.0%となっている。

(3) 相談内容

|         |             |
|---------|-------------|
| 負債の整理方法 | 76件(113.4%) |
| 苦情      | 43件(71.7%)  |
| 法的知識    | 31件(62.0%)  |

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32.7%を占めている。

(4) 借入金の使途

|       |             |
|-------|-------------|
| 生活費   | 89件(114.1%) |
| ギャンブル | 8件(133.3%)  |
| 事業    | 8件(200.0%)  |
| 名義貸し  | 4件(200.0%)  |

使途別の構成比では、「生活費」が全体の38.4%、「ギャンブル」と「事業」がそれぞれ3.4%、「名義貸し」が1.7%となっている。