

## 平成29年度(2017年度)消費生活相談の概要

### 総 括

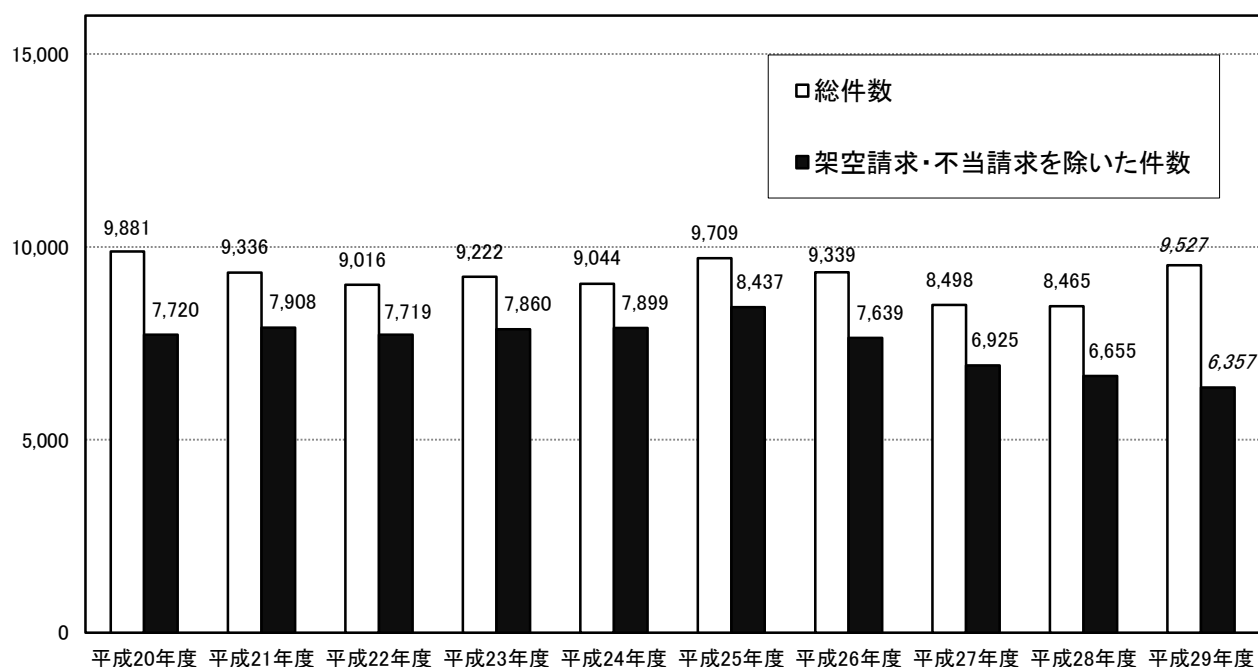
- 広島市消費生活センターが平成29年度に受け付けた消費生活相談は9,527件で前年度に比べ1,062件増加した。その中で架空請求・不当請求の相談件数は1,360件増加し、3,170件となった。
- 契約当事者の年齢別では、60歳以上の割合は高齢化が進行する中において平成27年度から2年連続で4割を下回っていたが、平成29年度は45.2%と高い割合に上昇した。(平成28年度2,247件⇒平成29年度3,302件、1,055件増)
- 平成29年度の特徴として、はがきやSMS（ショートメッセージサービス）による架空請求に代表される不当請求の急増があげられる。その他、インターネット通販による衣服や化粧品等の購入に関する相談、テレビ放送サービス（公共放送の勧誘など）に関する相談が増加している。一方、相談件数が減少したのものとしてアダルトサイトでのワンクリック請求、インターネット通信サービス（主に光ファイバー通信契約やプロバイダ契約など）があげられる。
- 商品・役務別では、多いものから順に「商品一般」（1,924件）、「放送・コンテンツ等」（1,854件）、「レンタル・リース・貸借」（511件）となった。

### 1 相談件数の推移

平成29年度に広島市消費生活センターに寄せられた相談は9,527件となり、前年度の8,465件に比べ1,062件（12.5%）と大幅に増加した。このうち架空請求・不当請求に関する相談は、SMS（ショートメッセージサービス）やメール、はがきを悪用した架空請求が急増した結果、前年度の1,810件に比べ1,360件（75.1%）増加し、3,170件となった。また、架空請求・不当請求を除いた相談件数は6,357件で、前年度に比べ298件（4.5%）減少した。このうち、減少率の大きい主要項目は「インターネット通信サービス」に関する相談（553件⇒440件、20.4%減）であった。

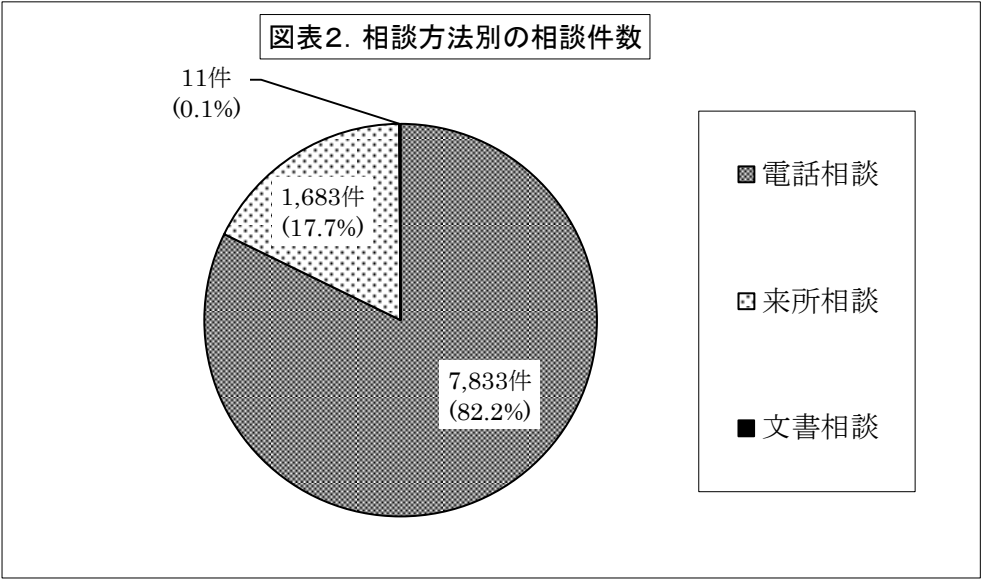
件

図表1. 消費生活相談の推移



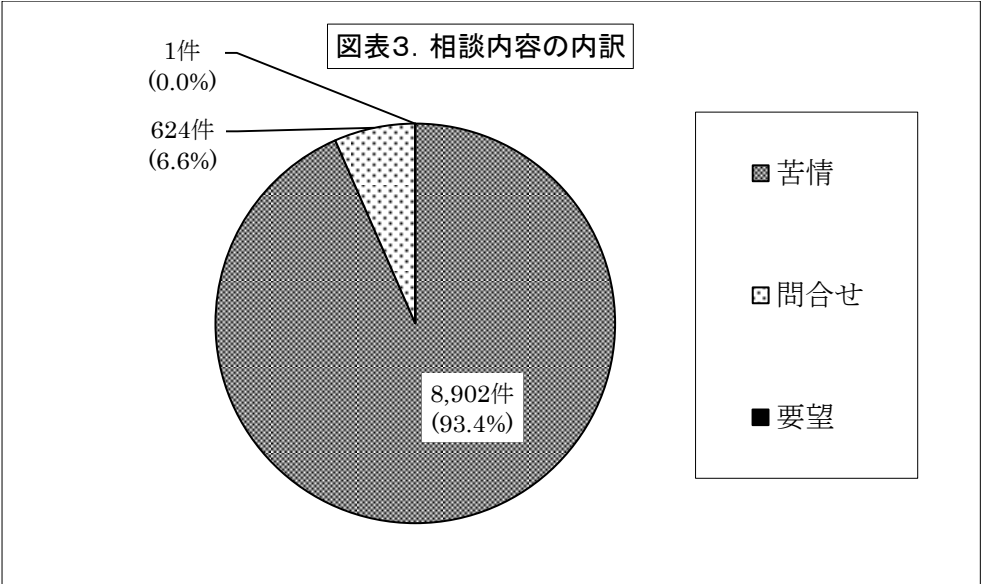
## 2 相談方法別の相談件数

- 電話による相談は7,833件と全体の82.2%を占め、来所による相談は1,683件と全体の17.7%を占めている。



## 3 相談内容の内訳

- 契約や商品についての苦情が相談件数全体の大部分を占めている。



## 4 契約当事者の性別・年齢別件数

### (1) 性別構成

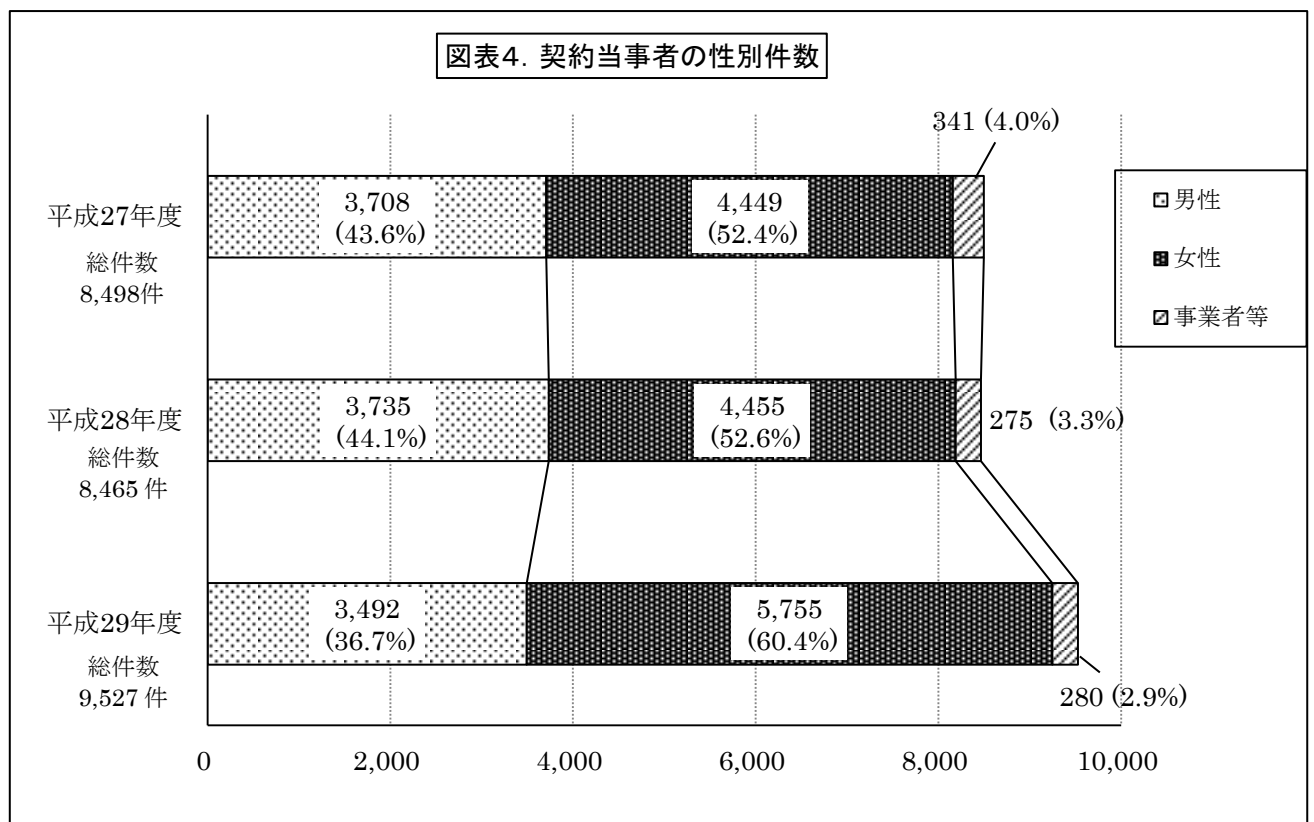
性別で見ると、女性の割合が60.4%で、前年度に比べて7.8ポイントと大幅に上昇している。一方、男性の割合は36.7%となり、前年度に比べて7.4ポイントと大幅に減少している。（図表4）

### (2) 年齢別相談割合の推移

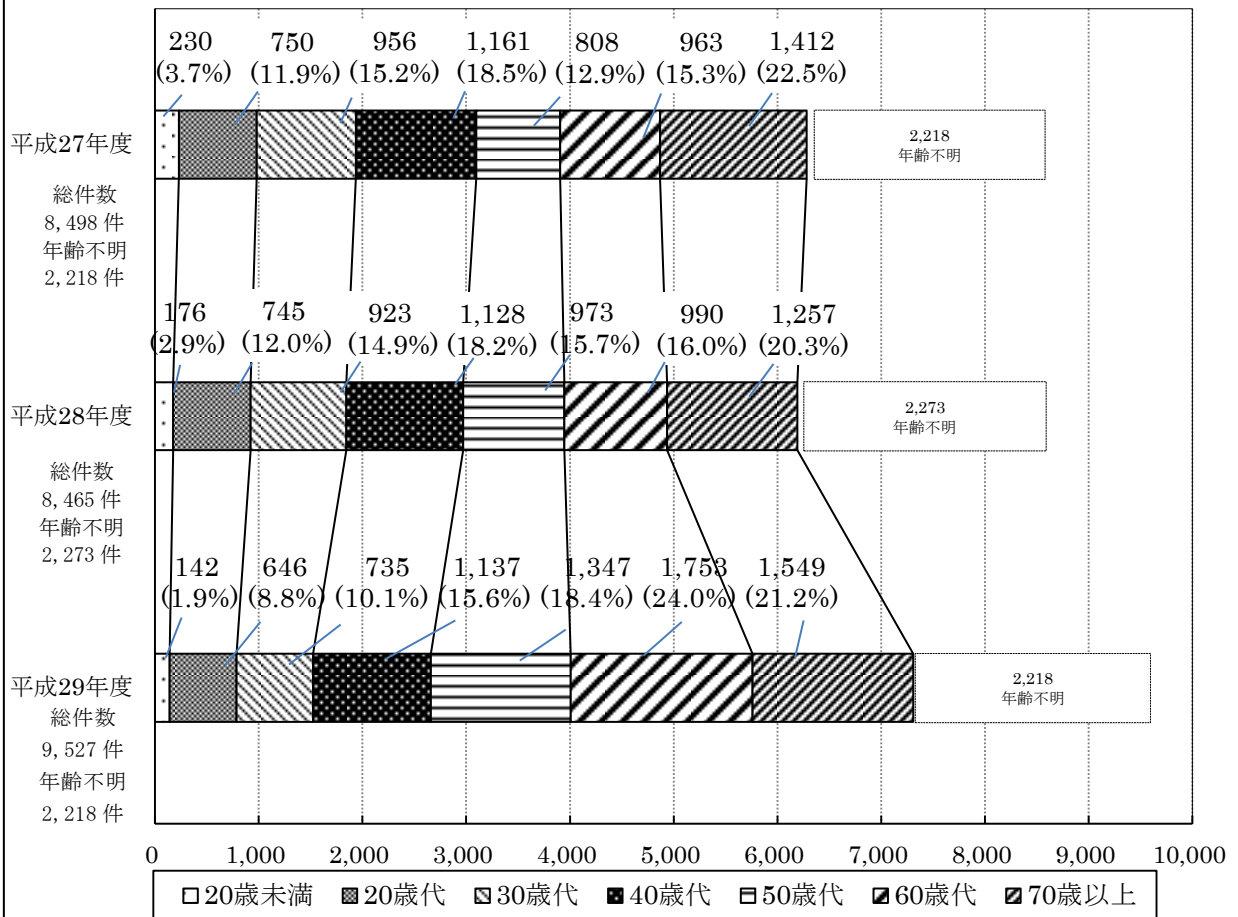
近年、本市における60歳以上の人口割合は増加を続けている一方で、60歳以上の相談割合は、年齢不明分を除いた年齢別構成で平成25年度以降減少傾向にあったが、平成29年度は8.9ポイントと大幅に上昇し45.2%となった。（図表6）

#### ○50歳代以上の相談件数の増加

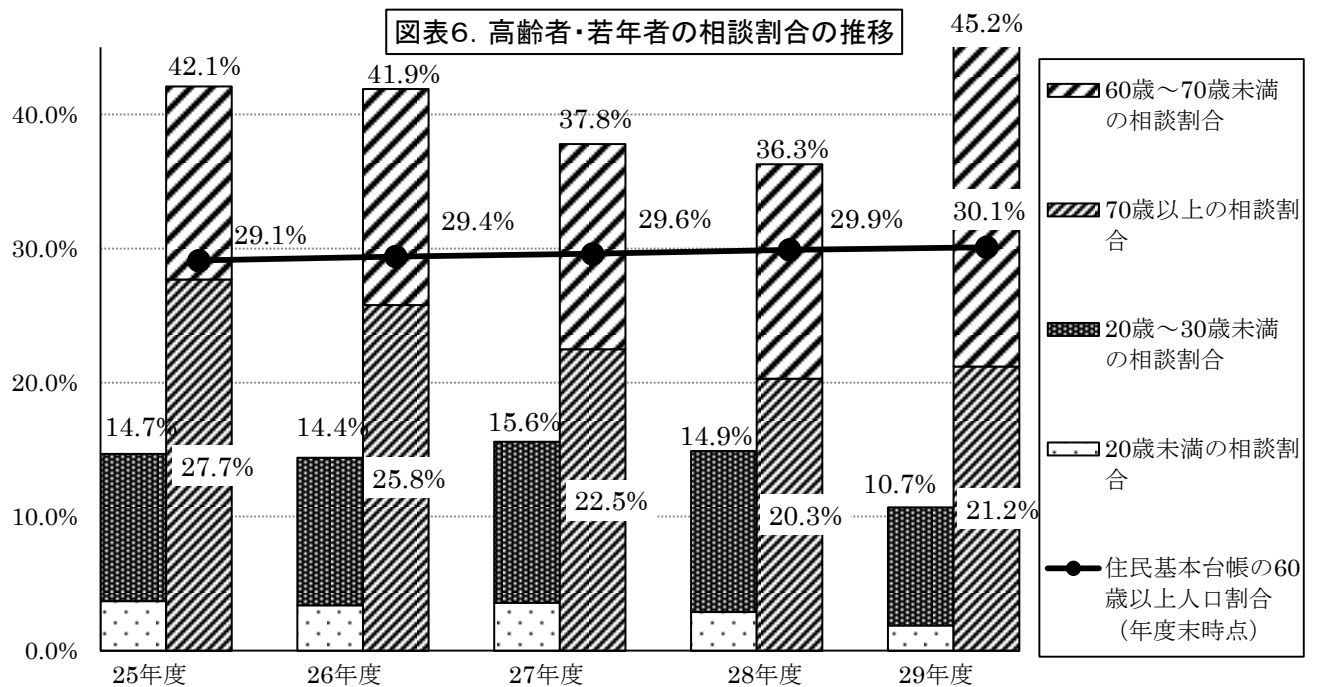
50歳代以上の相談件数は4,649件で、前年度の3,220件から1,429件増加した。（図表5）相談件数の主な増加要因として、法務省管轄支局〇〇センターのように実在しない名称を称する事業者から「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」や「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」などと名付けられたはがきによる架空請求に関する相談の増加があげられる。この架空請求はがきは主に50歳代から70歳代の女性をターゲットに送付されたものであり、相談の増加にも顕著に表れている。（図表4・5）



図表5. 契約当事者の年齢別件数



図表6. 高齢者・若年者の相談割合の推移



## 5 商品・役務別相談件数

図表 7. 相談件数の上位 10 位の相談件数と相談内容

(単位：件)

| 順位 | 昨年度順位 | 区 分           | 29 年度 | 28 年度 | 前年度比               | 主 な 内 容                                                   |
|----|-------|---------------|-------|-------|--------------------|-----------------------------------------------------------|
| 1  | 5     | 商品一般          | 1,924 | 397   | +1,527 件<br>484.6% | 個別の区分として分類できない商品・サービスに係る消費生活相談。料金未納などと記載された架空請求はがきなど      |
| 2  | 1     | 放送・コンテンツ等     | 1,854 | 1,750 | +104 件<br>105.9%   | インターネット上の架空・不当請求のほか、公共放送の契約や勧誘方法、出会い系サイトやオンラインゲームに関する相談など |
| 3  | 2     | レンタル・リース・貸借   | 511   | 563   | ▲52 件<br>90.8%     | 賃貸アパートの契約や修理費、敷金の返還に関するトラブルなど                             |
| 4  | 3     | インターネット通信サービス | 440   | 553   | ▲113 件<br>79.6%    | 光ファイバー通信契約やプロバイダ契約など                                      |
| 5  | 4     | 相談その他         | 416   | 428   | ▲12 件<br>97.2%     | 消費生活相談以外の相談。交通事故や貸金の回収など契約以外の民事相談                         |
| 6  | 6     | 融資サービス        | 275   | 322   | ▲47 件<br>85.4%     | 多重債務・ヤミ金融など                                               |
| 7  | 7     | 役務その他         | 258   | 318   | ▲60 件<br>81.1%     | 金融商品やワンクリック請求の被害回復をうたうサービス、結婚相手紹介サービス、折とうサービスなど           |
| 8  | 10    | 工事・建築・加工      | 206   | 217   | ▲11 件<br>94.9%     | 住宅の不具合や、屋根、床下、塗装、リフォーム工事など                                |
| 9  | 8     | 移動通信サービス      | 205   | 254   | ▲49 件<br>80.7%     | 携帯電話やスマートフォン、モバイルデータ通信サービスなど                              |
| 10 | 9     | 健康食品          | 198   | 223   | ▲25 件<br>88.8%     | 通信販売に係る解約や定期購入等の契約内容に関するトラブルなど                            |

### (1) 相談件数の多いものの概要

#### ①商品一般

第 1 位は「商品一般」で 1,924 件となり、前年度に比べて 1,527 件（484.6%）と大幅に増加した。個別の区分として分類できない商品やサービスに係る消費生活相談を分類しているが、今年度の大幅な増加の要因は以下の【相談事例 1】のような架空請求のはがきが大量に送付されたことによるものである。商品一般のうち、架空請求・不当請求に関する相談は 1,540 件（80.0%）を占めている。それ以外にも公的機関（国民生活センター等）を語った不審な電話や大手通販会社から心当たりのない品物が届いたなどの相談が寄せられた。

#### 【相談事例 1】

『総合消費料金未納分訴訟最終通知書』という葉書が届いた。「民事訴訟」「差し押さえ」などと書いてあり、電話しないと財産の差し押さえをすると記載されている。そういった未納はないと思うが、住所や名前は間違っていない。連絡をしたほうが良いか。（60 歳代、女性）

#### 【相談事例 2】

不用品買取業者を名乗る女性から『何でも買い取る』と電話がかかり、ちょうど家の片づけをしていたので古い品物を買って取ってもらおうと思い訪問を了承した。後日訪問してきた男性は『それは買い取れない。貴金属はないか』と強引に迫られたが、ちょうど主人が帰宅してきたので、どうにか帰ってもらった。（70 歳代、女性）

#### 【相談事例 3】

父が亡くなり訪問してきた業者に香典返しを依頼し料金を支払ったが、発送していないようだ。催促しても対応してもらえない。（60 歳代、男性）

## ②放送・コンテンツ等

第2位は「放送・コンテンツ等」で前年度からは104件増加し、1,854件と高い数値を示している。このうち1,360件（73.4%）が以下の【相談事例1】のようなSMSやメールなどによるインターネット上の架空請求・不当請求によるものである。その他の「放送・コンテンツ等」における相談では、公共放送事業者の契約や勧誘方法に関する相談が多く、出会い系サイトや未成年者などのオンラインゲームの課金によるトラブルも目立っている。

### 【相談事例1】

実在する大手通販サイト事業者を名乗り『有料動画の閲覧履歴があり、料金が未納となっている。本日連絡がない場合は法的措置をとる』というSMSがスマホに届いた。利用した覚えはないが、法的措置をとると書いてあって不安になり確認のために電話をすると『〇月に動画の未納料金がある。延滞料金を合わせて30万円支払え。このまま電話を切らずにコンビニに行き、電子プリペイドカードを買うように』と脅された。怖くなって電話を切ってしまったが、心配なので消費生活センターに相談しようと思った。どのように対応したらよいか。（60歳代、男性）

### 【相談事例2】

スマホで無料の出会い系アプリを利用していると、男性から『個人のメールでやりとりしましょう』と言われた。やりとりをしているうちに『スマホが壊れた。別の出会い系サイトで連絡しよう』と言われた。『会いたいので個人情報交換しよう』という話が出て、個人情報を入力すると「\*\*\*」に変換されてしまう。文字化け解除料としてクレジットカードで何度も料金を支払っているが、一向に交換できずおかしいのではないかと思い始めた。（30歳代、女性）

### 【相談事例3】

小学生の子供に「無料のゲームならダウンロードして遊んでよい」という約束で、母親である私のスマホを貸していた。クレジットカード会社から請求書が届き確認してみると、50万円の請求が記載されていた。どうもオンラインゲームの会社からの請求のようだ。子供がオンラインゲームで課金してしまったのだろうか。取消しはできないか。（40歳代、女性）

## ③レンタル・リース・貸借

第3位は「レンタル・リース・貸借」で、前年度から52件減少し511件となった。主に賃貸アパートや借家における退去の際の敷金返還と修繕費用の請求、入居期間中における修繕に関する相談などが大部分を占めている。その他に、月極駐車場、車のリース契約や貸衣装の契約などについての相談も寄せられた。

### 【相談事例1】

10年住んだ賃貸アパートを退去した。退去時には立ち合いをし、不動産管理会社の担当者からは「預かっている敷金でまかなえるでしょう」と説明を受けたが、しばらくして修理費用の請求書が届いた。部屋全体のクロスの張替え、畳の表替えやハウスクリーニングで20万円の請求になっている。家主と折り合いが悪かったからか、どうも家主が納得しなかったようだ。もう清算は終わったかと思い契約書は処分してしまっているが、どうしたらよいか。（40歳代、男性）

### 【相談事例2】

着物の業者から「成人式用の振袖のキャンペーンをする」というはがきが届き、店舗に出向きレンタルの契約をした。成人式は再来年だ。事情があり7日後に解約を申し出たら高額な解約料を請求された。まだ利用日まで1年以上あるのに納得できないと主張したが、「契約書に解約料の記載があるのでその通りに支払う」よう言われた。払う必要があるか。（40歳代、女性）

#### ④インターネット通信サービス

第4位は「インターネット通信サービス」で、平成24年度の231件から平成28年度の553件に至るまで増加の一途であったが、平成29年度は440件の減少となった。かつては遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルや、平成27年2月に開始した光回線サービスの卸売により主に新規参入業者などの事業者の販売攻勢が強まり、契約及び解約に関する相談が増加してきたが、平成28年5月21日に改正電気通信事業法が施行され初期契約解除制度が導入されたことで消費者保護ルールが浸透してきたのではないかと考えられる。主な相談内容は、光ファイバー通信契約やプロバイダの契約及び解約に関する相談が大半である。

相談内容は、あたかも大手通信事業者（NTTなど）のように名乗り「月々の料金が安くなる」と勧誘の上、ホームページで転用承諾番号を取得するよう誘導し、光回線サービス契約を変更するものが一例として挙げられる。勧誘する事業者の十分な説明がないことが原因で、消費者は光回線契約の変更であることを理解しておらず、契約書が届いて初めて判明するケースが多い。

##### 【相談事例1】

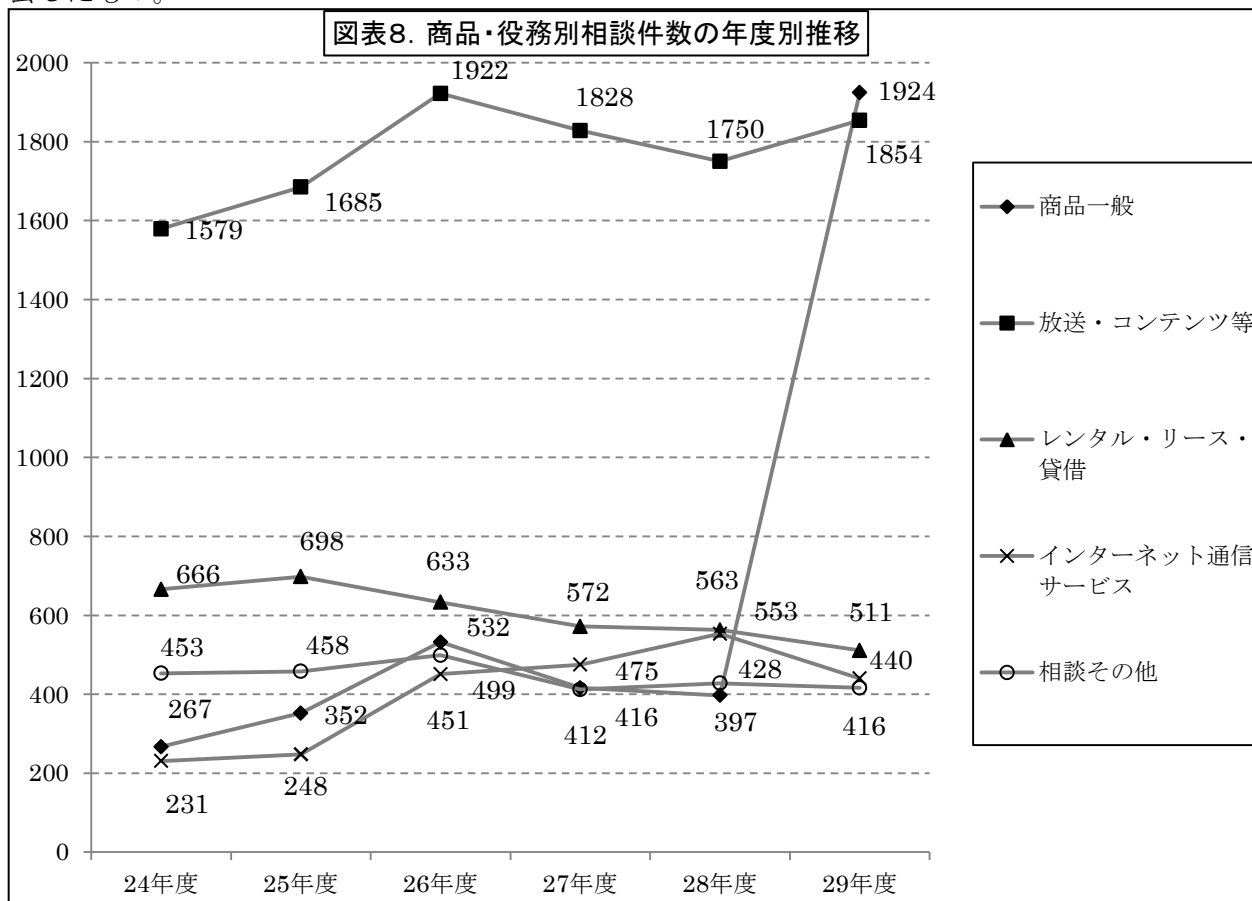
大手電話会社名を名乗り『料金が安くなる』と電話勧誘を受けた。安くなるならと思い承諾した。「後ほど技術の人間から電話させる」と言われ、後刻電話がかかってきたので、指示された通りにホームページで操作した。後日契約書が届き、別の業者と契約していることがわかった。説明と異なるので解約して元に戻して欲しい。（70歳代、男性）

##### 【相談事例2】

PCで作業中に急に警告画面が出て大きな音が鳴った。慌てて画面に記載のあった連絡先に電話をした。電話に出た女性は日本語が上手くはなく不審に思ったが、ウィルス除去費用として2万円を請求され、カード番号等を伝えた。だまされた気がする。（70歳代、男性）

#### ⑤相談その他

消費生活相談以外の相談。交通事故や貸金の回収など契約以外の民事相談。原則、他機関を照会したもの。



## (2) 年齢別の特徴

- 全ての年齢層で「放送・コンテンツ等」が2位以内に入っている。スマートフォンなどの普及により不特定多数に送信される架空請求メールに関する相談が多いことが背景にある。なお昨年度に比べ30歳代以下からの相談件数は減少、40歳代以上からの相談件数は増加している。
- 50歳代から70歳以上の年齢層では「商品一般」が急増し、1位になった。これは50歳代から70歳代の女性をターゲットに、法務省管轄支局〇〇センターのように実在しない名称を称する事業者から「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」や「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」などと名付けられたはがきによる架空請求に関する相談の増加が要因である。
- 「レンタル・リース・貸借」は、賃貸住宅における敷金や預り金の返還に関する相談が多く、60歳代以下の全ての年齢層において4位以内に入っている。
- 「インターネット通信サービス」の相談件数は、20歳代～70歳以上までの幅広い世代において5位以内に入っている。30歳代から60歳代まででは件数が減少した一方、20歳代と70歳以上では増加している。

図表9. 年齢別相談件数の上位5位

(単位：件)

| 年齢別<br>件数 | 年度 | 順位<br>件数 | 1位        | 2位            | 3位            | 4位            | 5位            |
|-----------|----|----------|-----------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 20歳<br>未満 | 28 | 176      | 放送・コンテンツ等 | レンタル・リース・貸借   | 相談その他         | 飲料            | 化粧品           |
|           |    |          | 107       | 7             | 7             | 6             | 5             |
|           | 29 | 142      | 放送・コンテンツ等 | 相談その他         | 健康食品          | レンタル・リース・貸借   | 内職・副業         |
|           |    |          | 54        | 8             | 7             | 6             | 6             |
| 20歳<br>代  | 28 | 745      | 放送・コンテンツ等 | レンタル・リース・貸借   | 理美容           | 移動通信サービス      | インターネット通信サービス |
|           |    |          | 178       | 82            | 48            | 47            | 37            |
|           | 29 | 646      | 放送・コンテンツ等 | 理美容           | レンタル・リース・貸借   | インターネット通信サービス | 融資サービス        |
|           |    |          | 150       | 55            | 47            | 39            | 30            |
| 30歳<br>代  | 28 | 923      | 放送・コンテンツ等 | レンタル・リース・貸借   | インターネット通信サービス | 融資サービス        | 役務その他         |
|           |    |          | 223       | 84            | 66            | 43            | 43            |
|           | 29 | 735      | 放送・コンテンツ等 | レンタル・リース・貸借   | 融資サービス        | インターネット通信サービス | 役務その他         |
|           |    |          | 169       | 65            | 39            | 34            | 32            |
| 40歳<br>代  | 28 | 1,128    | 放送・コンテンツ等 | インターネット通信サービス | レンタル・リース・貸借   | 融資サービス        | 役務その他         |
|           |    |          | 282       | 74            | 60            | 50            | 49            |
|           | 29 | 1,137    | 放送・コンテンツ等 | レンタル・リース・貸借   | 商品一般          | 融資サービス        | インターネット通信サービス |
|           |    |          | 308       | 86            | 61            | 60            | 53            |

| 年齢別<br>件数  | 年度 | 順位<br>件数 | 1 位           | 2 位               | 3 位               | 4 位               | 5 位               |
|------------|----|----------|---------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 50 歳<br>代  | 28 | 973      | 放送・コンテ<br>ンツ等 | インターネット<br>通信サービス | 商品一般              | レンタル・<br>リース・貸借   | 融資サービス            |
|            |    |          | 283           | 76                | 54                | 51                | 45                |
|            | 29 | 1,347    | 商品一般          | 放送・コンテ<br>ンツ等     | インターネット<br>通信サービス | レンタル・<br>リース・貸借   | 相談その他             |
|            |    |          | 471           | 303               | 48                | 47                | 34                |
| 60 歳<br>代  | 28 | 990      | 放送・コンテ<br>ンツ等 | インターネット<br>通信サービス | 商品一般              | 相談その他             | レンタル・<br>リース・貸借   |
|            |    |          | 259           | 93                | 44                | 40                | 37                |
|            | 29 | 1,753    | 商品一般          | 放送・コンテ<br>ンツ等     | インターネット<br>通信サービス | レンタル・<br>リース・貸借   | 工事・建築・<br>加工      |
|            |    |          | 793           | 343               | 90                | 43                | 40                |
| 70 歳<br>以上 | 28 | 1,257    | 放送・コンテ<br>ンツ等 | 商品一般              | インターネット<br>通信サービス | 健康食品              | 相談その他             |
|            |    |          | 179           | 89                | 77                | 72                | 67                |
|            | 29 | 1,549    | 商品一般          | 放送・コンテ<br>ンツ等     | インターネット<br>通信サービス | 健康食品              | 相談その他             |
|            |    |          | 284           | 279               | 86                | 73                | 50                |
| 年齢<br>不明   | 28 | 2,273    | 放送・コンテ<br>ンツ等 | 相談その他             | レンタル・<br>リース・貸借   | インターネット<br>通信サービス | 商品一般              |
|            |    |          | 239           | 196               | 195               | 128               | 117               |
|            | 29 | 2,218    | 商品一般          | 放送・コンテ<br>ンツ等     | 相談その他             | レンタル・<br>リース・貸借   | インターネット<br>通信サービス |
|            |    |          | 270           | 248               | 207               | 172               | 88                |
| 合 計        | 28 | 8,465    | 放送・コンテ<br>ンツ等 | レンタル・<br>リース・貸借   | インターネット<br>通信サービス | 相談その他             | 商品一般              |
|            |    |          | 1,750         | 563               | 553               | 428               | 397               |
|            | 29 | 9,527    | 商品一般          | 放送・コンテ<br>ンツ等     | レンタル・<br>リース・貸借   | インターネット<br>通信サービス | 相談その他             |
|            |    |          | 1,924         | 1,854             | 511               | 440               | 416               |

## 6 特殊販売（店舗によらない販売形態）に関する相談件数

### (1) 各販売形態の年度別特徴

- 特殊販売に関する相談件数は、平成29年度は前年度に比べて285件減少し4,127件となった。全相談件数に占める割合は43.3%となり8.8ポイント低下した。
- 「訪問販売」は、平成29年度は496件の相談件数となり前年度に比べて61件減少している。訪問販売の相談事例としては、公共放送の勧誘方法に係る相談や光回線の卸売に関する相談が多い。
- 「通信販売」はスマートフォンやタブレット等の普及を背景に、平成29年度は2,884件となり前年度から13件減少したものの同水準で推移しており、特殊販売の中での相談件数は69.9%と大きな割合を占めている。そのうち、1,511件（52.4%）がSMSによる有料動画歴の架空請求やアダルトサイトに係るワンクリック請求など、架空請求・不当請求によるものである。
- 「マルチ販売」に関する相談件数は、前年度に比べて23件減少し94件となった。主に仮想通貨やオンラインカジノに関連する相談が寄せられた。
- 「電話勧誘販売」は1,192件の相談があった平成25年度以降減少しており、平成29年度においては534件となり、5年の間で658件（44.8%）減少している。このうち光卸などのインターネット通信サービスに関する勧誘が約4割を占めており、そのほか健康食品や化粧品、魚介類の勧誘、公的機関の名称を語る不審な電話などの事例が挙げられる。

※光卸とは、NTTが所有する光回線を利用して他の事業者が提供する光回線サービスです。これは新たな事業者との契約であり、NTTとの契約ではありません。

- 「訪問購入」に関する相談は81件で、前年度に比べて26件（47.3%）増加した。主に不用品買取業者が「何でも買い取る」と電話をかけてきたので訪問を承諾したのに、家に訪問してきたら貴金属の買い取り等を強引に迫るというトラブルである。平成25年2月の改正特定商取引法施行後も、業者が帰らず強引に居座るなど、法令違反が疑われる悪質な相談が寄せられており、注意が必要である。

図表10. 特殊販売の年度別内訳

（単位：件）

| 区 分                | 平成25年度<br>(2013年度) | 平成26年度<br>(2014年度) | 平成27年度<br>(2015年度) | 平成28年度<br>(2016年度) | 平成29年度<br>(2017年度) |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 特 殊 販 売 (A)        | 4,908              | 4,873              | 4,317              | 4,412              | 4,127              |
| 訪問販売               | 621                | 577                | 499                | 557                | 496                |
| 通信販売               | 2,805              | 3,057              | 2,809              | 2,897              | 2,884              |
| マルチ販売              | 104                | 129                | 141                | 117                | 94                 |
| 電話勧誘販売             | 1,192              | 971                | 718                | 724                | 534                |
| ネガティブオプション(送りつけ商法) | 85                 | 17                 | 14                 | 24                 | 16                 |
| 訪問購入               | 44                 | 82                 | 77                 | 55                 | 81                 |
| その他無店舗販売           | 57                 | 40                 | 59                 | 38                 | 22                 |
| 相 談 件 数 (B)        | 9,709              | 9,339              | 8,498              | 8,465              | 9,527              |
| 相談件数に占める割合 (A/B)   | 50.6%              | 52.2%              | 50.8%              | 52.1%              | 43.3%              |

## (2) 各販売形態の年齢別特徴

- 「訪問販売」は、年齢不明者を除くと70歳以上からの相談が40.7%を占めており、前年度の37.5%から3.2ポイント増加した。60歳代以上の割合は54.3%を占め、電話勧誘販売に次いで高齢者の割合が高い販売形態である。高齢者は昼間でも在宅の確率が高く、訪問販売業者のターゲットになりやすいためと考えられる。相談事例としては、リフォーム工事や屋根・トイレ等の修繕工事、新聞の販売、公共放送の契約・勧誘トラブル等が挙げられる。
- 「通信販売」は、すべての年齢層において最も多い相談となっており、インターネット通販などの電子商取引が各年齢層に広く普及していることがうかがえる。SMSによる架空請求に関する相談が大部分を占める。前年度に比べて60歳代以上の世代において相談比率が増加した(28.0%→33.8%)。
- 「マルチ販売」は20歳代からの相談が最多であった。学生や働き始めたばかりの若者をターゲットに「絶対もうかる」などと勧誘する悪質な手口、友人からの勧めにより契約を断れなかった相談等がある。その他、40歳代及び70歳以上における相談比率が倍増した。
- 「電話勧誘販売」は、ほぼ全ての年齢層で相談件数が減少した。相談比率としては前年度に比べて40歳代以下は減少、50歳代以上は増加している傾向がある。主な相談事例は、光ファイバー通信契約・プロバイダ等の通信契約の電話勧誘に関する相談である。
- 「ネガティブオプション」は、平成25年度には健康食品の送りつけ商法が多かったことから85件の相談があったが、その後は減少傾向にある。数は多くないが、健康食品やカレンダー等、様々な商品の送りつけ商法が依然として発生しており、また海外から送られてくるケースもある。70歳以上の割合が80%を超えている。
- 平成25年2月から法規制を受けるようになった「訪問購入」においても、高齢者を狙った強引な訪問買取りが目立っている。年齢不明者を除いた70歳以上からの相談件数・比率は前年度の18件(40.9%)から43件(66.2%)まで増加している。

図表 1 1. 特殊販売の年齢別件数

(単位：件)

| 区 分                    | 20歳未満 | 20歳代  | 30歳代  | 40歳代  | 50歳代  | 60歳代  | 70歳以上 | 年齢不明者を除いた合計 | 合計    |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|
| 訪問販売                   | 10    | 53    | 36    | 47    | 35    | 54    | 161   | 396         | 496   |
| 年齢別割合                  | 2.5%  | 13.4% | 9.1%  | 11.9% | 8.8%  | 13.6% | 40.7% | 100%        |       |
| 通信販売                   | 91    | 250   | 308   | 490   | 445   | 437   | 371   | 2,392       | 2,884 |
| 年齢別割合                  | 3.8%  | 10.4% | 12.9% | 20.5% | 18.6% | 18.3% | 15.5% | 100%        |       |
| マルチ販売                  | 3     | 22    | 9     | 17    | 8     | 7     | 13    | 79          | 94    |
| 年齢別割合                  | 3.8%  | 27.8% | 11.4% | 21.5% | 10.1% | 8.9%  | 16.5% | 100%        |       |
| 電話勧誘販売                 | 1     | 16    | 27    | 44    | 58    | 93    | 195   | 434         | 534   |
| 年齢別割合                  | 0.2%  | 3.7%  | 6.2%  | 10.2% | 13.4% | 21.4% | 44.9% | 100%        |       |
| ネガティブオプション<br>(送りつけ商法) | 0     | 0     | 1     | 0     | 1     | 0     | 9     | 11          | 16    |
| 年齢別割合                  | 0%    | 0%    | 9.1%  | 0%    | 9.1%  | 0%    | 81.8% | 100%        |       |
| 訪問購入                   | 0     | 0     | 0     | 4     | 9     | 9     | 43    | 65          | 81    |
| 年齢別割合                  | 0%    | 0%    | 0%    | 6.2%  | 13.8% | 13.8% | 66.2% | 100%        |       |
| その他無店舗販売               | 0     | 3     | 3     | 2     | 3     | 2     | 6     | 19          | 22    |
| 年齢別割合                  | 0%    | 15.8% | 15.8% | 10.5% | 15.8% | 10.5% | 31.6% | 100%        |       |
| 特 殊 販 売 計              | 105   | 344   | 384   | 604   | 559   | 602   | 798   | 3,396       | 4,127 |

※年齢別割合は年齢不明者を除いた数値

## 7 注目事例

### ① SNSに関連したトラブル

SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）とは、インターネット上において、友人・知人等とつながり、交流することができるウェブサイト・サービスである。相談件数は、平成26年度は46件、平成27年度は81件、平成28年度は99件、平成29年度は159件（60.6%増）と増加の一途である。相談内容としては、SNSで知り合いになった人からの勧誘で有料の出会い系サイトに誘導された、マルチ商法の勧誘を受けた、またSNS上の広告から契約した商品・サービスのトラブルに関する相談も寄せられた。

#### 【相談事例1】

出会い系アプリで知り合った男性とSNSの連絡先を交換し、しばらくやりとりをしていた。ある日、その男性から「携帯電話が故障しそうだ。無料でメッセージ交換ができるからAというサイトで連絡を取り合おう」とサイトに誘導された。その男性と個人情報を交換しようとする文字化けしてしまい、文字化け解除の手数料を払ったがそれでも失敗した。失敗しないように保証システム料も払ったがそれでもダメだった。色々な名目で料金をクレジットカードで支払ってしまった。怪しいと思いネットで検索すると、被害者の口コミが沢山あった。騙されたので返金して欲しい。（30歳代、女性）

#### 【相談事例2】

ネットのバナー広告で見つけた業者のSNSに登録すると、仮想通貨の自動売買システムの勧誘メッセージが頻繁に届くようになった。「本システムを使用すれば何もしなくても月利〇〇%以上は確約」など記載されていた。銀行振り込みでお金を支払ったがしばらくして、「システムはメンテナンス中」と案内が届き、結局利用は出来ていない。ネットで調べると詐欺と書いてあった。返金して欲しい。（40歳代、男性）

#### 【相談事例3】

スマートフォンでSNSを見ていたらバナー広告に「副業で稼げる」と書いてあった。「登録すれば週に1回5分程度仕事するだけで、後は放っておけばお金が入る」とあったので申し込み、クレジットカード決済をした。その後メールで教材が届いたが、通販サイトに出品する方法が記載されているだけで商品も閲覧者が買ってくれそうなものを自分で考えるものだった。説明も嘘だし高額な支払いに見合う情報ではない。（50歳代、男性）

### ② インターネット通販によるトラブル

インターネットの普及に伴い、インターネット通販のトラブルが増加している。特に近年増加が顕著なのは先払いで料金を支払ったのに商品が届かない、偽物が届いたといった相談やフリマサイトでの個人間売買トラブルである。平成29年度に寄せられた相談は245件であり、前年度からは3件の増加ではあるが高水準で推移している。日本のサイトだけでなく海外のサイトもあり、トラブル後は連絡が取れなくなることがほとんどである。商品別でみると主に被服品や食料品に分類されるものが多いが、化粧品や車両・乗り物（カーナビ・車のマフラー）など幅広い商品に関する相談が寄せられている。

#### 【相談事例】

インターネットで欲しかったブランドのブーツを見つけた。この商品は品薄であり販売しているサイトは見当たらないが、そのサイトには「在庫あり。限定〇点」と記載があったので急いで注文した。注文後にメールが届き、代金は先払いと書いてあったので指定された口座に振り込みをした。振込先の口座名義は外国の人のようだった。入金後1週間以内に連絡があるとあったが、連絡がなく商品も届かない。業者に「いつ頃届くか」とメールしたが、その後返事がない。電話番号や住所の記載もなく連絡の取りようがない。これからどうしたらいいか。（40歳代、女性）

### ③健康食品

平成29年度における「健康食品」に関連する相談件数は、前年度の223件から25件減少して198件となった。平成24年度から全国的に健康食品の送りつけ商法が多発し、平成25年度においては529件まで増加した。かつては高齢者を標的とし、注文していないのに注文したとだます詐欺的な手口が大半であったが、昨今はインターネット通販で無料又は安価な値段で初回商品を送付し、実は定期購入コースだったというような契約トラブルが増加しており、世代を問わず相談がある。

#### 【相談事例】

スマートフォンで「お試し500円！ダイエット効果あり！」というダイエットサプリメントのサイトを見つけ、人数限定だったので慌てて申し込んだ。1回限りだと思っていたら、翌月にまた同じ商品が届いた。おかしいと思い何度も連絡したがつながらなかった。数日後やっとつながったので主張すると「4回の定期購入コースが条件とネットに書いてある」と言われた。再度インターネットを確認したところ、小さい字で記載はあったが契約時にはよくわからなかった。解約はできないか。（30歳代、女性）

### ④訪問買い取り（訪問購入）のトラブル

訪問買い取りの業者が電話をかけてきて、消費者は不用品があったため訪問を承諾したが、実際に家に来た業者は買い取って欲しいものを買取ってはくれず、強引に貴金属等を出すように消費者に迫り、仕方なく出した品物を安価で買い取るというトラブルが増加している。相談件数は平成26年度は82件、平成27年度は77件、平成28年度は55件、平成29年度は81件（47.3%増）と推移している。平成25年2月に特定商取引法改正が施行され訪問購入に関する規制が強化されたがその後も相談は継続しており、「品物を出すまで帰らない」などと強引な居座り行為もあり注意が必要である。

#### 【相談事例】

ある日、家の電話に「古い洋服でも何でも要らないものは買い取る」と女性から電話がかかってきた。感じのよい対応だったし、ちょうど家の片づけをしており洋服を捨てようと思っていたので「古い洋服でよければ」ということで訪問することを了承した。翌日、家にやってきたのは女性ではなく男性で、「洋服なんかは買い取れない。貴金属やブランド品を出すまで帰らない」と家に居座られた。恐怖を感じ仕方なくネックレスやブランドのバックを出すと、2,000円だけ置いて帰られた。とても同じ業者とは思えない対応だった。買い取られた品物を返して欲しいが、どうしたらいいだろうか。（70歳代、女性）

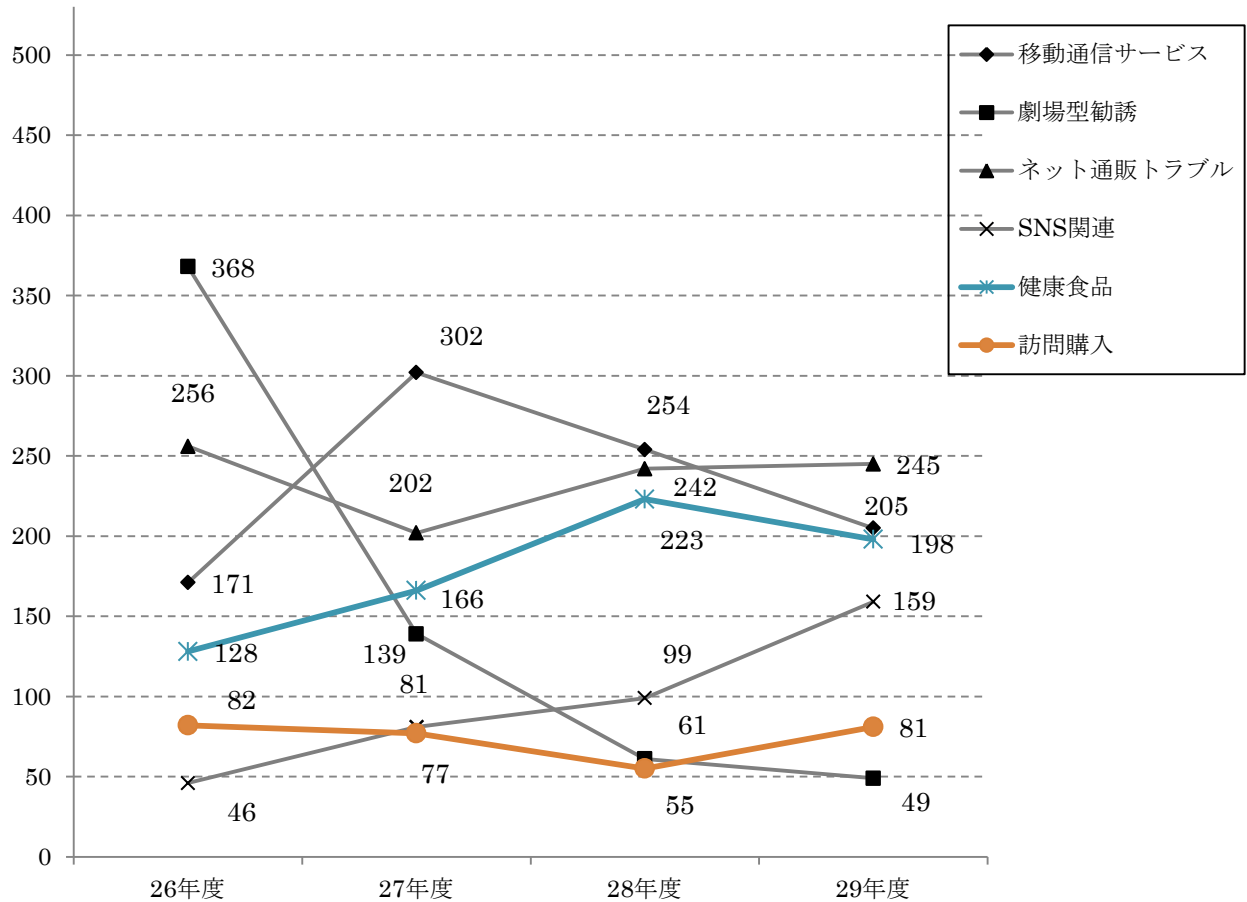
### ⑤移動通信サービス ～携帯電話等及びモバイル通信サービスに関する相談～

平成29年度の「移動通信サービス」に分類される相談件数は、前年度の254件から49件（19.3%）減少して205件となった。平成27年度の302件を境に減少傾向にあるが、依然として高水準で推移している。相談事例としてはスマートフォンやタブレット、Wi-Fiルーター等の契約に関する料金プランの説明不足や解約料の請求に関する相談、セットで勧められた機器に関する契約トラブルなどが寄せられた。

#### 【相談事例】

スーパーで「Wi-Fiルーターとパソコンをセットで契約できる。パソコンはプレゼントで実質無料」と声をかけられ、Wi-Fiルーターは既に持っていたが、パソコンを無料で貰えるならと思い契約した。カード会社から1回目の請求が来たので内容を確認してみると、無料と言われて契約したはずのパソコンの分割代金が請求されていた。説明と異なると苦情を申し出たが、「契約書にはパソコンが無料などとは書いていない」と言われた。どうしたらいいか。（30歳代、男性）

図表12. 注目事例相談件数の年度別推移



## その他 劇場型勧誘

平成29年度において「劇場型勧誘」に関する相談は49件となり、最も相談が多かった平成25年度の453件から減少を続け、前年度の61件に比べても更に減少した。「劇場型勧誘」とは、複数の登場人物が電話をかけて投資話を信用させ、消費者からお金をだまし取るもので、いわゆる「買え買え詐欺」と呼ばれる詐欺的商法で使われる悪質な手口である。

平成29年度に受けた相談では93.6%が60歳代以上と高齢者が標的にされている。また1件当たりの被害額が高額かつ被害回復も非常に困難という特徴があるため、特に高齢者は注意が必要である。なお平成29年度には被害が発生した相談もあった。「劇場型勧誘」に使われるトークは「ファンド型投資商品」をはじめとする金融商品を語ることが多いが、老人ホームの入居権や実態不明の権利など多岐に渡っており、ニュース等で話題となった事象を利用した勧誘も散見される。

現金を宅配便で「書籍」などと偽らせて送金するよう指示してくる手口があり、このような場合、いったん送金してしまうと証拠が残らず、被害回復は極めて困難である。