

平成27年度(2015年度)消費生活相談の概要

総 括

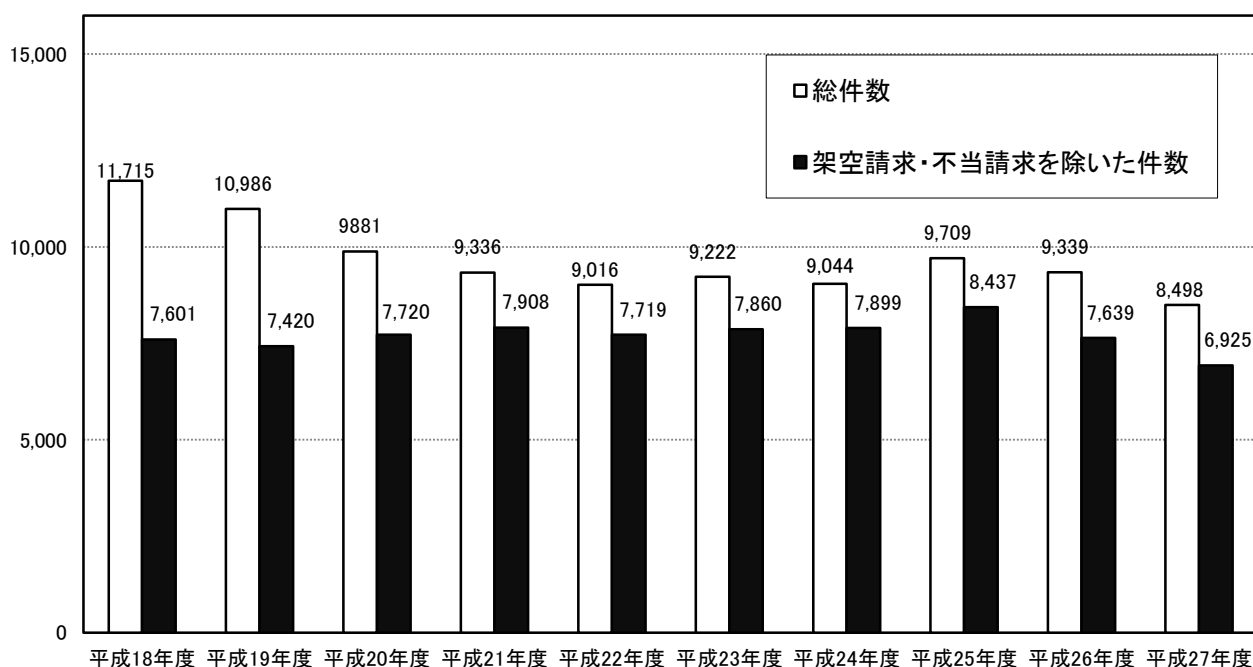
- 広島市消費生活センターが平成27年度に受けた消費生活相談は8,498件で前年度に比べ841件減少した。その中で架空請求・不当請求の相談件数は127件減少し、1,573件となった。
- 契約当事者の年齢別では、60歳以上の割合は37.8%と依然として高水準ではあるものの、2年ぶりに4割を下回っており(2,964件⇒2,375件、589件減)、総件数が減少した要因と考えられる。一方、50歳代以下の全ての年代において相談割合が上昇した。
- 平成27年度の特徴として、インターネット通信サービス(主に光ファイバー通信契約やプロバイダ契約など)や移动通信サービス(携帯電話やスマートフォン、モバイルデータ通信サービスなど)に関する相談が増加している。一方、ファンド型投資商品に関する相談の減少幅が大きく(222件⇒71件、151件減)、総件数が減少した要因の1つと考えられる。
- 商品・役務別では、多いものから順に「放送・コンテンツ等」(1,828件)、「レンタル・リース・貸借」(572件)、「インターネット通信サービス」(475件)となった。

1 相談件数の推移

平成27年度に広島市消費生活センターに寄せられた相談件数は8,498件となっており、前年度に比べ841件(9.0%)の減少となった。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、ハガキを悪用した架空請求が依然として多く、前年度(1,700件)に比べて127件(7.5%)減少したものの、1,573件となった。また、架空請求・不当請求を除いた相談件数は6,925件で、前年度に比べ714件(9.3%)減少した。このうち、減少数の大きい項目はファンド型投資商品に関する相談(222件⇒71件、151件減)であった。

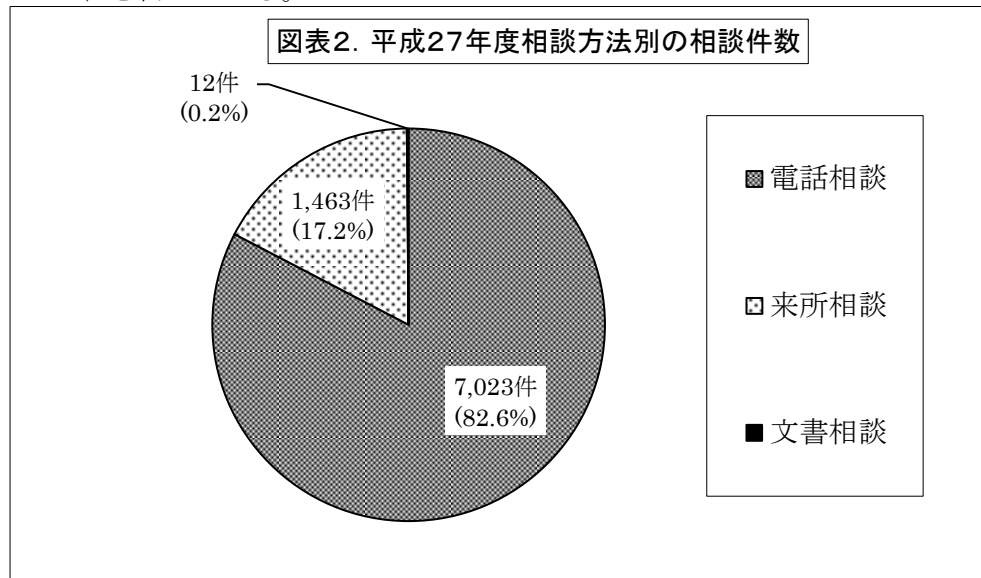
件

図表1. 消費生活相談の推移



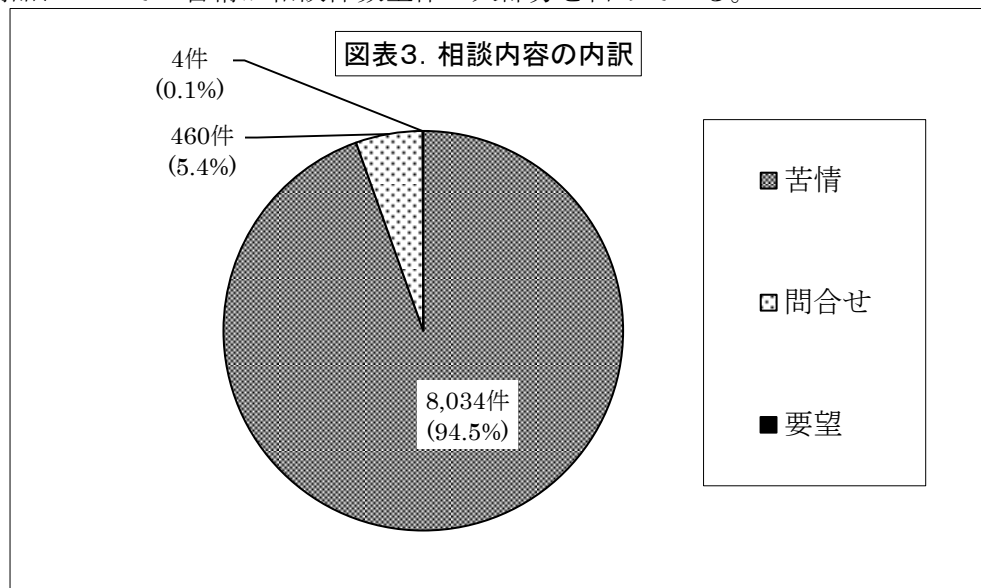
2 相談方法別の相談件数

- 電話による相談は7,023件と全体の82.6%を占め、来所による相談は1,463件と全体の17.2%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52.4%で、前年度に比べて1.0ポイント減少している。

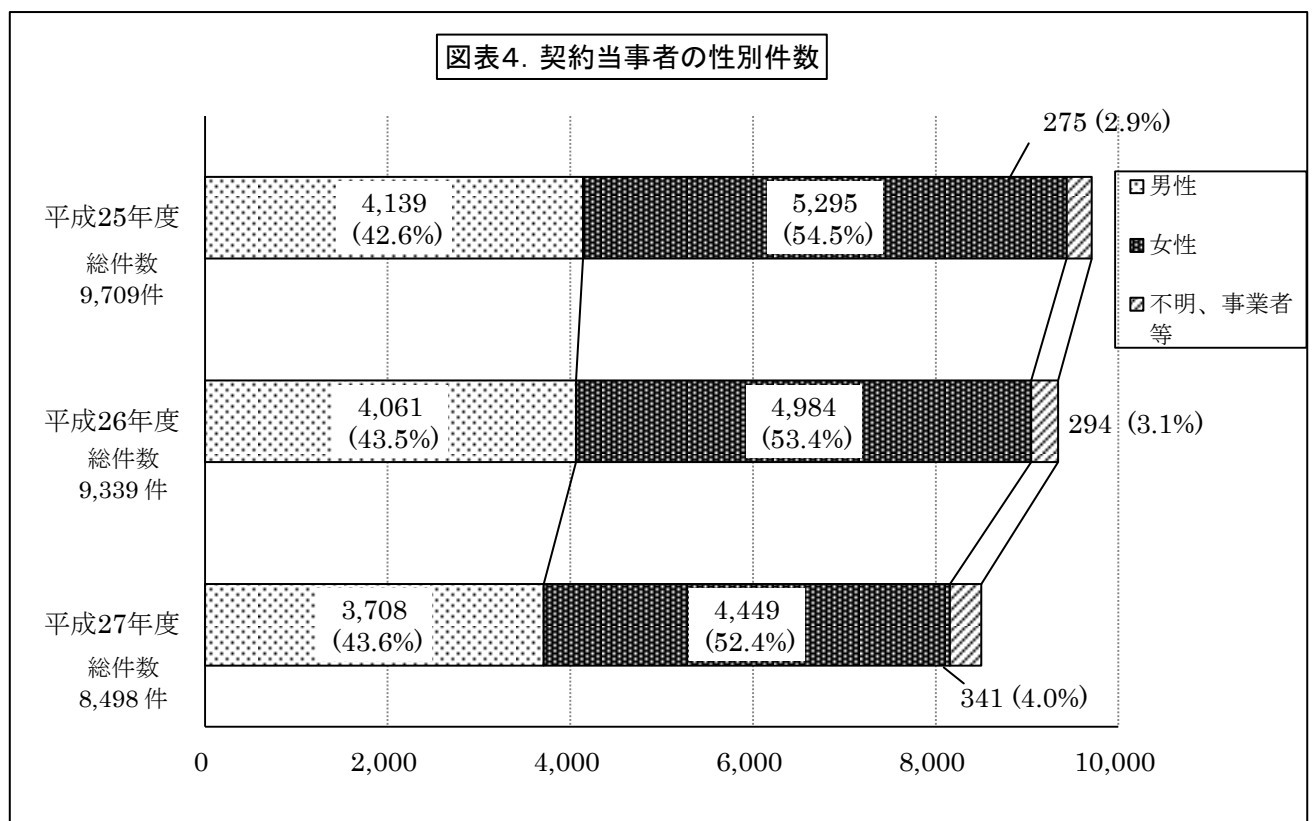
(2) 高齢者に関する相談割合の推移

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が、平成27年度では年齢不明分を除いた年齢別構成で37.8%と、2年ぶりに4割を下回った。しかしながら70歳以上は1,412件と年代別の相談件数は最も多い。

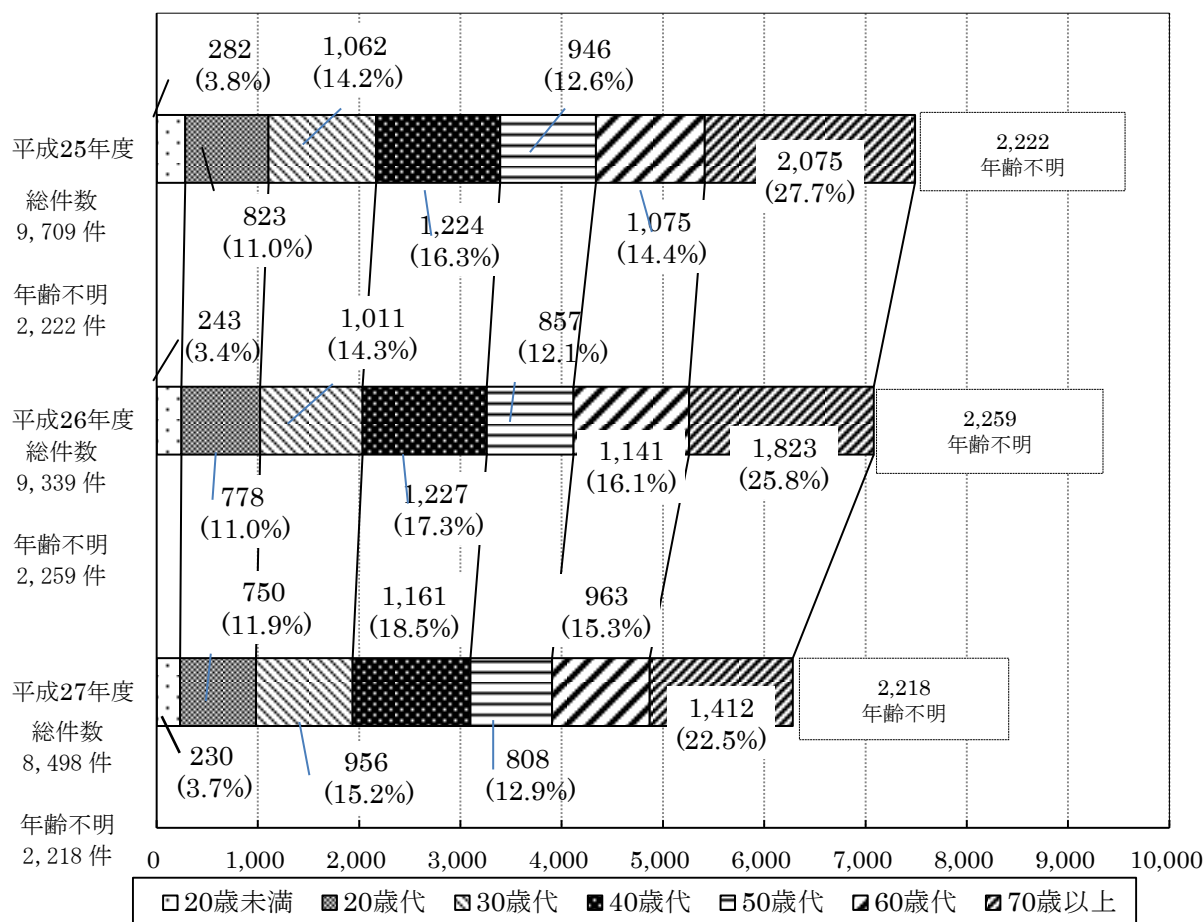
(3) 若年者に関する相談割合の推移

平成27年度は30歳未満の相談割合をはじめとし、50歳代以下の全ての年代において相談割合が上昇している。（20歳未満：0.3ポイント上昇し3.7%、20歳代：0.9ポイント上昇し11.9%、30歳代：0.9ポイント上昇し15.2%、40歳代：1.2ポイント上昇し18.5%、50歳代：0.8ポイント上昇し12.9%）

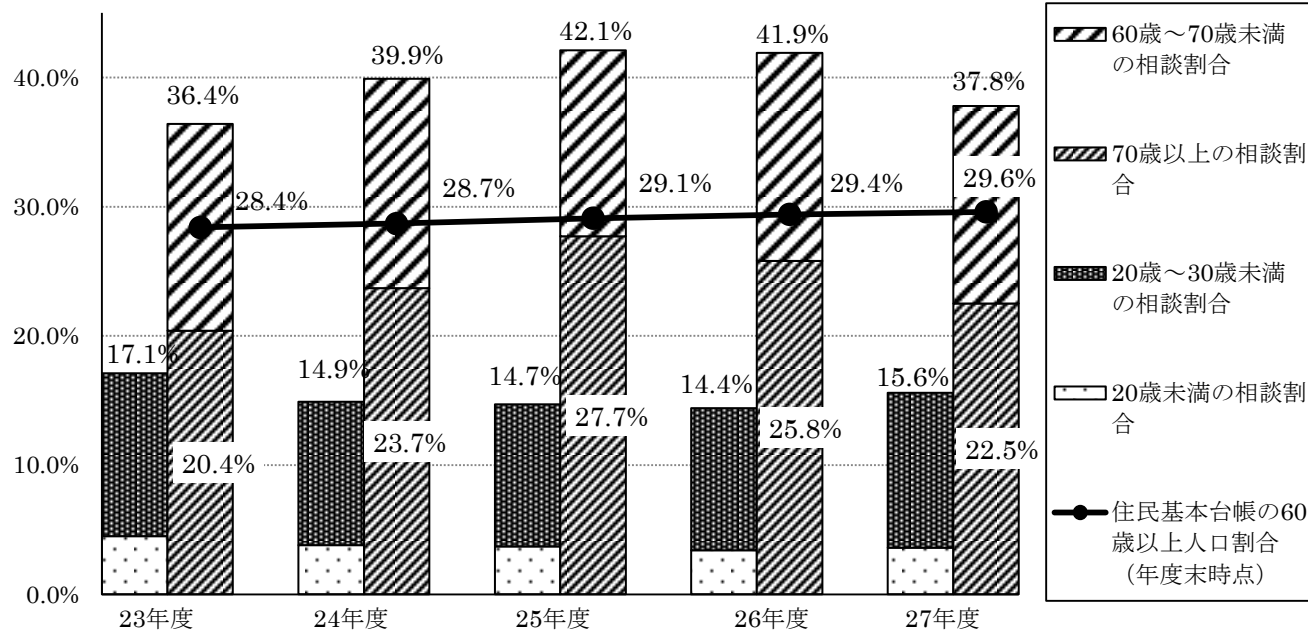
これはインターネット通信サービス（主に光ファイバー通信契約やプロバイダ契約など）や移動通信サービス（携帯電話やスマートフォン、モバイルデータ通信サービスなど）に関する相談が増加していることが要因と考えられる。



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	27 年度	26 年度	前年度比	主 な 内 容
1	1	放送・コンテンツ等	1,828	1,922	▲94 件 ▲4.9%	インターネット上の架空・不当請求のほか、出会い系サイトやオンラインゲーム、公共放送の契約や勧誘方法に関する相談など
2	2	レンタル・リース・貸借	572	633	▲61 件 ▲9.6%	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
3	6	インターネット通信サービス	475	451	+24 件 +5.3%	光ファイバー通信契約やプロバイダ契約など
4	3	商品一般	416	532	▲116 件 ▲21.8%	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葉書や店の対応に関する苦情など
5	4	相談その他	412	499	▲87 件 ▲17.4%	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	5	融資サービス	343	474	▲131 件 ▲27.6%	多重債務・ヤミ金融など
7	10	移动通信サービス	302	171	+131 件 +76.6%	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
8	8	役務その他	246	254	▲8 件 ▲3.1%	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
9	7	工事・建築・加工	229	260	▲31 件 ▲11.9%	住宅の不具合や、屋根、床下、塗装、リフォーム工事など
10	12	健康食品	166	128	+38 件 +29.7%	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 放送・コンテンツ等

相談件数が最も多かったのは6年連続で「放送・コンテンツ等」であり、前年度からは94件減少したものの、1,828件と高い数値を示している。このうち、1,453件(79.5%)がアダルトサイトやメールなどによるデジタルコンテンツの架空請求・不当請求によるものである。これは、架空請求・不当請求に関する全相談件数1,573件のうち、92.4%を占めるものであり、近年の架空請求・不当請求は、ほとんどがインターネットに関連するという特徴がある。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】

スマホでアダルトサイトを閲覧しようと再生ボタンを押したところ、急にシャッター音がして突然登録になり、30万円の請求を受けた。驚いてサイトへ電話をしたところ、「取り消しは出来ない。本日なら特別に15万円だが、それ以降は通常料金を請求する」と言われ怖くなり支払うことにした。支払方法は、コンビニで通販サイトの電子プリペイドカードを購入し、PINコードを連絡するよう言われた。(40歳代、女性)

【相談事例 2】

スマホに利用した覚えのない、有料情報番組の料金督促のSMSが届いた。債権回収会社を名乗っており、『このまま放置すると法的措置をとる』とか弁護士名をちらつかせている。どのように対応したらよいだろうか。(40歳代、女性)

【相談事例 3】

携帯電話に『知り合いかもしれない』というメールが女性から届いた。結局人違いだったが、せっかくだから無料のサイトに登録して連絡先を交換しようと思われかけた。無料とうたっていたが、途中から有料になり、登録料や個人情報交換のための文字化け解除料など、次々と支払いを要求されている。(50歳代、男性)

【相談事例 4】

クレジットカード会社から突然『立て続けに利用請求がある。身に覚えがあるか。』と連絡があった。私は普段クレジットカードを使わないので、その旨を伝えた。第三者の不正利用の可能性のあることから請求元に問い合わせたところ、オンラインゲームのアプリや課金に係る請求であることが判明した。小学生の息子に尋ねると、クレジットカードを使ってゲームのアイテムを購入していたことが分かった。取消しはできないだろうか。(40歳代、女性)

② レンタル・リース・貸借

次に多く寄せられた相談は「レンタル・リース・貸借」となった。前年度から61件減少したものの、5年連続で第2位となった。このうち賃貸住宅の敷金返還と退去の際の修繕費用の請求、賃貸住宅の修繕に関する相談などが多く、その他に貸衣装の契約や電気温水器や給湯設備のリース契約、レンタカー契約についての相談が寄せられた。

【相談事例 1】

借家を退去し、しばらくして敷金が戻らないばかりか修理代の見積もりが届いた。クロスの張替えや畳の表替え、ハウスクリーニングで60万円もの請求を受けている。不動産業者の担当者には「敷金の範囲内でおさめる」と説明を受けていたのに、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た。(30歳代、男性)

【相談事例 2】

店舗で強く勧められ、娘の成人式用の貸衣装の契約をした。事情があってキャンセルを申し出たら高額な解約料を請求された。成人式は再来年でありまだ利用日まで1年以上あるのに納得できないと主張したが「契約書の通り支払ってもらいます」と言われた。(40歳代、女性)

③ インターネット通信サービス（プロバイダの遠隔操作による変更契約等）

第3位は「インターネット通信サービス」で平成25年度が248件、平成26年度が451件、平成27年度は475件と増加傾向にある。これ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月から光回線サービスの卸売が開始したことで、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いることが一因と考えられる。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、あなたも現在契約している通信事業者であるかのように名乗り「月々の料金が安くなる」と勧誘し、口頭で承諾を得た後すぐに遠隔操作でプロバイダの変更設定をするという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あり、消費者はプロバイダの変更契約であったことを理解しておらず、登録完了通知が届いて初めて判明するケースが多い。電気通信に関する契約は電話勧誘でもクーリング・オフの適用が無いことがトラブルの解決を困難にしてきたが、改正電気通信事業法が平成28年5月21日に施行されたことに伴い初期契約解除制度が導入されたことにより、今後消費者保護ルールの浸透が期待される。

【相談事例 1】

大手電話会社からの電話だと勘違いし、プロバイダ料金が安くなるとの電話勧誘を受けた。新料金プランかと思い遠隔操作で変更手続きを行った。後日請求書を見ても安くないため大手電話会社に連絡したところ、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と連絡したが、違約金を請求されている。(40歳代、男性)

【相談事例 2】

インターホン越しに「賃貸マンションの設備のこと」と言われたので不動産業者かと思い、オートロックを解除した。部屋に来た者は名前も名乗らず、「光回線プランを変えないといけない」と言う。勧誘とわかったので不要の旨伝えたが、いつまで経っても帰らず強引に勧誘するため、帰ってもらうために契約書に署名した。契約を取り消したい。（20歳代、男性）

④商品一般

第4位は「商品一般」で前年度に比べて116件（21.8%）減少し、416件となった。このうち、架空請求・不当請求によるものは前年度に比べて62件減少し51件となった。その他では、公的機関を語った不審な電話や「不用品を買い取る」など、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が寄せられた。

【相談事例 1】

不用品買取業者から「不用品があれば何でも買い取る。」と電話がかかり、後日訪問があった。処分したい洋服やバッグがあったため、買取してもらった。それで終わりかと思っていたら、「貴金属は無いか。」と強引に勧誘された。売る気がないのに、その後もしつこく電話をかけてくる。（40歳代、女性）

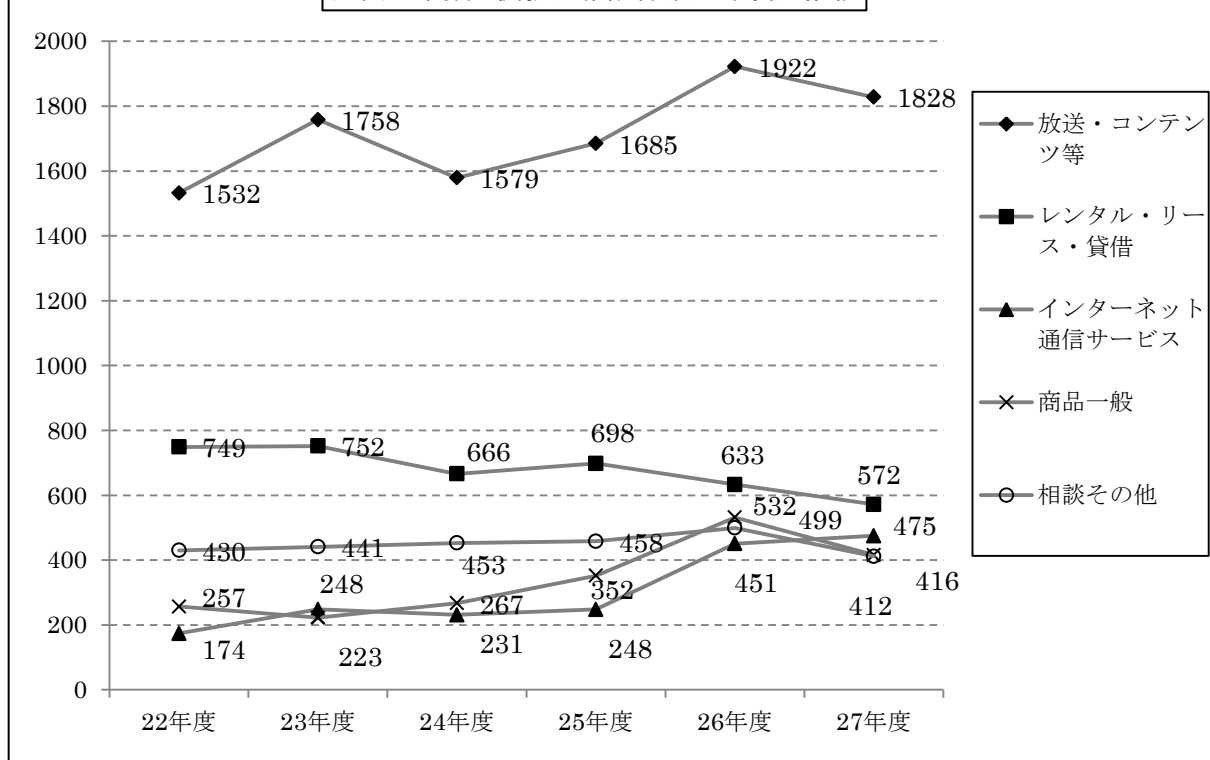
【相談事例 2】

『消費者総合トラブル受付センター』から葉書で請求裁判最終通告書というものが届いた。「被告」「訴訟」「差し押さえ」など書いてあり、異議申立があれば5日以内に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。相手に連絡をしたほうが良いか。（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。

図表8. 商品・役務別相談件数の年度別推移



(2) 年齢別の特徴

- 70歳以上を除いた全ての年齢層で「放送・コンテンツ等」が最多の相談件数となっている。スマートフォンの普及などによりインターネットがより身近なものになったことが背景と考えられる。特に20歳未満では「放送・コンテンツ等」が全相談件数の60%を超えて2位以下を大きく引き離しており、アダルトサイトのワンクリック請求やオンラインゲームの課金に関する相談が目立っている。
- 「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いことから、20～50歳代までの年齢層において全て3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、30～50歳代において昨年度比で1.5倍～1.7倍と増加率が高くなっている一方、60歳代以上は減少に転じている。
- 「健康食品」については前年度においては全世代において上位5位にはランクインしていなかったが、平成27年度では20歳未満及び70歳以上で急増している。
- 70歳以上においては、前年度に「ファン型投資商品」（いわゆる劇場型勧誘による「買え買え詐欺」の相談）が154件と急増していたが、平成27年度は40件（第9位）まで減少した。

図表9. 年齢別相談件数の上位5位

(単位: 件)

年齢別 件数	年度	順位 件数	1位	2位	3位	4位	5位
20歳 未満	26	243	放送・コンテ ンツ等	相談その他	レンタル・ リース・貸借	商品一般	インターネッ ト通信サービ ス
			173	7	5	4	4
	27	230	放送・コンテ ンツ等	健康食品	教室・講座	役務その他	レンタル・ リース・貸借
			139	13	10	6	5
20歳 代	26	778	放送・コンテ ンツ等	レンタル・ リース・貸借	理美容	融資サービス	相談その他
			233	59	58	44	26
	27	750	放送・コンテ ンツ等	レンタル・ リース・貸借	移动通信 サービス	理美容	融資サービス
			202	73	59	53	40
30歳 代	26	1,011	放送・コンテ ンツ等	レンタル・ リース・貸借	融資サービス	相談その他	インターネッ ト通信サービ ス
			293	113	71	40	32
	27	956	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	移动通信 サービス
			230	103	49	42	37
40歳 代	26	1,227	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	商品一般
			387	79	72	59	48
	27	1,161	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	移动通信 サービス	融資サービス
			368	87	78	53	51

年齢別 件数	年度	順位 件数	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
50 歳 代	26	857	放送・コンテ ンツ等	レンタル・ リース・貸借	融資サービス	商品一般	インターネット 通信サービ ス
			215	56	49	46	39
	27	808	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	商品一般
			230	67	40	40	38
60 歳 代	26	1,141	放送・コンテ ンツ等	インターネット 通信サービ ス	商品一般	融資サービス	レンタル・ リース・貸借
			253	87	79	63	48
	27	963	放送・コンテ ンツ等	インターネット 通信サービ ス	融資サービス	商品一般	レンタル・ リース・貸借
			224	63	53	49	43
70 歳 以上	26	1,823	商品一般	ファンド型 投資商品	放送・コンテ ンツ等	インターネット 通信サービ ス	相談その他
			180	154	153	117	107
	27	1,412	商品一般	放送・コンテ ンツ等	インターネット 通信サービ ス	健康食品	相談その他
			140	139	88	70	66
年齢 不明	26	2,259	レンタル・ リース・貸借	放送・コンテ ンツ等	相談その他	商品一般	融資サービス
			225	215	210	125	121
	27	2,218	放送・コンテ ンツ等	相談その他	レンタル・ リース・貸借	商品一般	インターネット 通信サービ ス
			296	208	190	95	93
合 計	26	9,339	放送・コンテ ンツ等	レンタル・ リース・貸借	商品一般	相談その他	融資サービス
			1,922	633	532	499	474
	27	8,498	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	商品一般	相談その他
			1,828	572	475	416	412

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25年度以降急増していたが、平成27年度は前年度に比べて556件減少して4,317件となった。全相談件数に占める割合は50.8%となり1.4ポイント低下した。
- 「訪問販売」は平成23年度に741件の相談が寄せられた以降は減少に転じ、平成27年度は499件と67%程度まで減少している。その中で最も多いのは光回線に係る相談である。
- 「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27年度は前年度から248件減少して2,809件となったものの、特殊販売の中での相談件数は大きな割合を占めている。そのうち、1,522件（54.2%）が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」は近年増加傾向にあり、平成27年度は前年度に比べて12件増加した。主にオンラインカジノのアフィリエイト（※）や化粧品に関する相談が寄せられた。
※アフィリエイトとは、一般的には提携先の商品広告を自分のウェブサイト上に掲載し、その広告をクリックした人が提携先から商品を購入する等した場合、一定額の報酬を得られるというもの。
- 「電話勧誘販売」は平成22年度以降増加傾向にあったが、平成25年度の1,192件を境に減少に転じ、前年度に比べて253件（26.1%）減少し718件となった。特徴として、インターネット通信サービスに係る勧誘や劇場型の投資詐欺、個人情報の削除サービス、魚介類の送り付け商法などが挙げられる。
- 「訪問購入」に関する相談は77件で前年度と同水準で推移している。主に貴金属買取及び不用品買取である。平成25年2月の改正特定商取引法施行後も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23年度 (2011年度)	平成24年度 (2012年度)	平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)
特 殊 販 売 (A)	4,360	4,277	4,908	4,873	4,317
訪問販売	741	731	621	577	499
通信販売	2,676	2,509	2,805	3,057	2,809
マルチ販売	123	137	104	129	141
電話勧誘販売	744	768	1,192	971	718
ネガティブオプション(送りつけ商法)	20	76	85	17	14
訪問購入	—	※ 12	44	82	77
その他無店舗販売	56	44	57	40	59
相 談 件 数 (B)	9,222	9,044	9,709	9,339	8,498
相談件数に占める割合 (A/B)	47.2%	47.3%	50.6%	52.2%	50.8%

※「訪問購入」は平成25年2月の改正特定商取引法施行後の件数

(2) 各販売形態の年齢別特徴

- 「訪問販売」については、年齢不明者を除くと70歳以上からの相談が47.0%を占めており、他の年代を大きく引き離している。これは高齢者が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。これらの代表的な例では、リフォーム工事や新聞、寝具等の販売などが挙げられる。
- 「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いる。特に50歳代以下の年齢層では約75%を占めており、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。
- 「マルチ販売」は、20歳代からの相談が最多であった。これらの中には、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や友人からの勧めにより契約を断れなかったケース等がある。
- 「電話勧誘販売」は、例年高齢者からの相談が多く、年齢不明者を除くと70歳以上からの相談が45.6%を占めている。しかしながら平成27年度の特徴として、高齢者の相談比率は低下し、30歳代から50歳代における相談比率が約1.7倍に上昇している。これ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が多かったことが要因である。
- 「ネガティブオプション」は、前年度から健康食品の送りつけ商法が減ったことを背景に減少傾向にある。数は多くないが、健康食品やカレンダー、海鮮類等、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。上記同様、70歳以上の割合が大きい。
- 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。年齢不明者を除くと、83.6%が60歳以上からの相談である。

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	14	51	36	33	34	41	185	394	499
年齢別割合	3.6%	12.9%	9.1%	8.4%	8.6%	10.4%	47.0%	100%	
通信販売	174	289	390	505	336	312	268	2,274	2,809
年齢別割合	7.7%	12.7%	17.2%	22.2%	14.8%	13.7%	11.7%	100%	
マルチ販売	3	49	10	17	15	13	17	124	141
年齢別割合	2.4%	39.5%	8.1%	13.7%	12.1%	10.5%	13.7%	100%	
電話勧誘販売	5	20	42	92	65	94	267	585	718
年齢別割合	0.9%	3.4%	7.2%	15.7%	11.1%	16.1%	45.6%	100%	
ネガティブオプション (送りつけ商法)	0	0	2	1	0	1	7	11	14
年齢別割合	0%	0%	18.2%	9.1%	0%	9.1%	63.6%	100%	
訪問購入	0	1	1	2	6	15	36	61	77
年齢別割合	0%	1.6%	1.6%	3.3%	9.9%	24.6%	59.0%	100%	
その他無店舗販売	0	7	6	5	6	7	14	45	59
年齢別割合	0%	15.6%	13.3%	11.1%	13.3%	15.6%	31.1%	100%	
特 殊 販 売 計	196	417	487	655	462	483	794	3,494	4,317

※年齢別割合は年齢不明者を除いた数値

7 注目事例

① 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27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171件から131件（76.6%）増加して302件となった。昨年度10位だった事例が7位まで上昇した。これに関する相談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1】

2か月前にスマートフォンを乗り換えたが、その際に無料特典と言われて〇〇〇と〇〇〇を貰った。ところがその〇〇〇の機器の端末代金が分割で請求されていることが分かった。話が違うので苦情を申し入れ解約を要求したが、解約料を請求された。納得いかない。（40歳代、男性）

【相談事例2】

大手携帯会社よりWi-Fiルーターの電話勧誘があり、「容量無制限で値段も変わらずスピードが速く使い放題」と説明を受け、買い替えた。しかし実際は電波状況が悪く、全く使い物にならない。契約時の説明と異なるので、無条件で解約したい。（40歳代、女性）

【相談事例3】

街中のビルの入口で「今ならタブレットが無料。スマホも使い放題」と声をかけられ、無料でタブレットを貰えるならと思い説明を聞いた。しかし自宅で書類を確認すると、大手通信会社と思っていたら知らない通信会社で、タブレットの機種やメーカーも記載がなく不安になった。届いた商品はまるで中古品のようで2,700円を36回払いするような物には思えず、説明と異なると苦情を申し出た。しかし逆に通信契約解約料と端末代金の一括払いを要求された。納得できない。（20歳代、女性）

② 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25年度は24件、平成26年度は46件、平成27年度は76%増加して81件と増加の一途である。相談内容としては、SNSからの勧誘で有料の出会い系サイトに誘導された、またはマルチ商法の勧誘を受けたなどがあり、またSNS上の広告から購入した商品のトラブルに関する相談も寄せられた。

【相談事例1】

SNSで知り合った人から「今の収入に満足しているか、副業に興味はないか」と言われ、直接会って詳細な説明を聞くことになった。説明当日、知人ともう一人上位者が来ていて、上位者から説明を受けた。稼げる内容というのは、オンラインカジノなどのアフィリエイトであると聞かされた。ルールはよくわからなかったが、あまり悩まず一緒にやろうと言われた。その場でクレジットカードの申し込みをし、20万円をリボ払いで決済をした。しかしホームページで調べると詐欺の可能性がある」と記載があり、解約したい。（10歳代、男性）

【相談事例2】

SNSのバナー広告で化粧品1個4,000円を注文し、カード決済した。しかし20日経っても商品が届かず、1か月後にやっと届いた。ところが1個しか頼んでいないのに、自分が申し込んでいない色々な商品が7個も入っていた。販売会社に問い合わせても返事がない。カード会社に請求額を確認したところ20,000円だったので、カード会社に苦情を申し入れた。（50歳代、女性）

③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前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27年度寄せられた相談は202件であり、過去最高を記録した前年度の265件からは54件減少した。これらの多くは日本人を狙った海外のサイトであり、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。商品別でみると大半は被服品だが、化粧品や眼鏡、その他建物設備（トイレの便座やフェンス、池の濾過装置）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スポーツシューズを見つけ注文した。「振込が確認出来たら発送する」と記載があったため、ネットバンキングで支払った。注文受付メールには入金後3日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。業者にメールしたところ、「入金を確認できたのですぐ発送する」と返事があったが、商品が届かない。再度連絡したところ、郵便の追跡番号を教えられたが、その番号は全くのでたらめだったので、騙されたと思った。問い合わせも電話番号が無くメールのみになっているので今後連絡が取れなくなる可能性がある。（30歳代、男性）

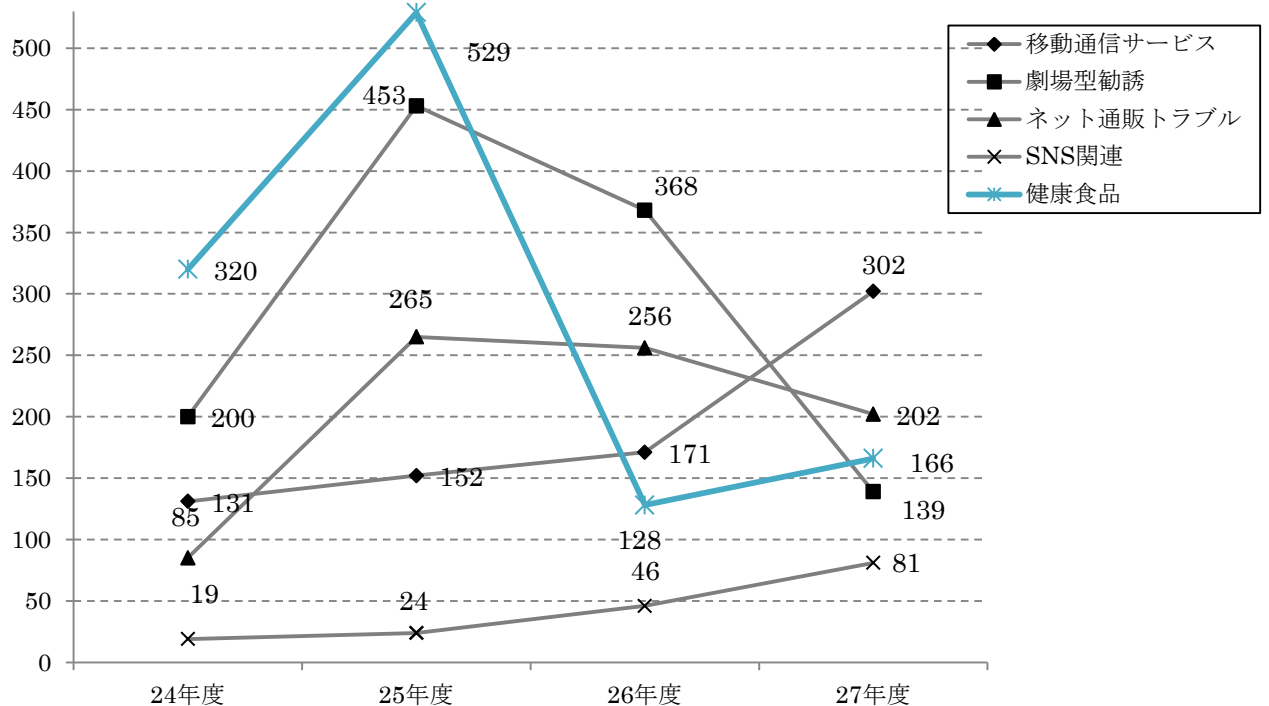
④健康食品

平成27年度の「健康食品」に関連する相談件数は、前年度の128件から38件増加して166件となった。なお平成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、若年者層でも相談が増えている。

【相談事例】

スマートフォンで送料500円の負担のみで健康食品を貰えるというサイトを見つけ、人数限定だったので慌てて申し込んだ。使用したら身体に合わず解約を申し出たところ、「4回の定期購入コース」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。（40歳代、女性）

図表12. 注目事例相談件数の年度別推移



※「劇場型勧誘」は平成24年度からの分類

その他① 劇場型勧誘

平成27年度において「劇場型勧誘」に関する相談は139件であった。「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27年度では被害を受けた78.4%が70歳代以上と高齢者を標的にしており、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。

件数では前年度の368件と比べて229件減少したものの、実際に被害に遭った際の被害額は依然として高額であり、平成27年度の被害額の最高は2,000万円であった。

「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海外通貨、宝石、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。

近年では現金を宅配便で「書籍」などと偽らせて送金するよう指示してくる手口が横行している。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。

その他② プリペイドカード詐欺

「プリペイドカード詐欺」とは、消費者にコンビニ等でインターネット用プリペイドカードを購入させ、そこに記載されたカード番号等を教えるよう指示してくる手口の詐欺である。インターネット用プリペイドカードはそれぞれの番号で管理されており、カード自体が無くても番号さえわかれば利用することができるため、カードに記載された番号を相手に伝えることは購入した価値をすべて渡したことと同様の意味がある。この手口が使われる時点で詐欺と考えて良く、一旦相手にプリペイドカードを利用されてしまうと被害回復は非常に困難である。

なお、アダルトサイトのワンクリック請求やメールやSMSによる架空請求における支払方法として、銀行での振込ではなく、この手口で支払を求めてくるようになってきている。