

## 平成28年度(2016年度)消費生活相談の概要

### 総 括

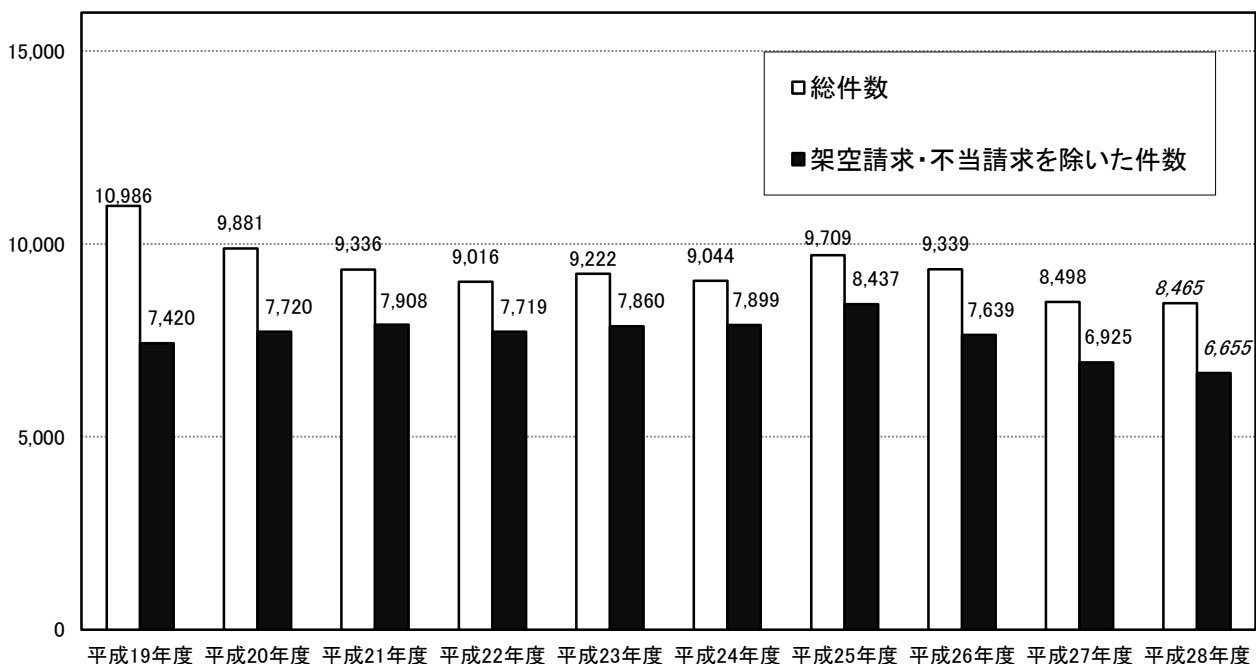
- 広島市消費生活センターが平成28年度に受け付けた消費生活相談は8,465件で前年度に比べ33件減少したものの、同水準で推移した。その中で架空請求・不当請求の相談件数は237件増加し、1,810件となった。
- 契約当事者の年齢別では、60歳以上の割合は高齢化が進行する中において2年連続で4割を下回ったものの、36.3%と依然として高い割合となっている。(2,375件⇒2,247件、128件減)一方、50歳代の相談割合が上昇した。
- 平成28年度の特徴として、SMS(ショートメッセージサービス)による架空請求やインターネット通信サービス(主に光ファイバー通信契約やプロバイダ契約など)、インターネット通販等による健康食品・青汁などの飲料・化粧品の購入に関する相談、公共放送の勧誘に関する相談が増加している。一方、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があげられる。
- 商品・役務別では、多いものから順に「放送・コンテンツ等」(1,750件)、「レンタル・リース・貸借」(563件)、「インターネット通信サービス」(553件)となった。

### 1 相談件数の推移

平成28年度に広島市消費生活センターに寄せられた相談は8,465件となり、前年度に比べ33件(0.4%)減少したものの、同水準で推移した。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、ハガキを悪用した架空請求が急増した結果、前年度の1,573件に比べて237件(15.1%)増加し、1,810件となった。また、架空請求・不当請求を除いた相談件数は6,655件で、前年度に比べ270件(3.9%)減少した。このうち、減少率の大きい主要項目は「移动通信サービス」に関する相談(302件⇒254件、15.9%減)であった。

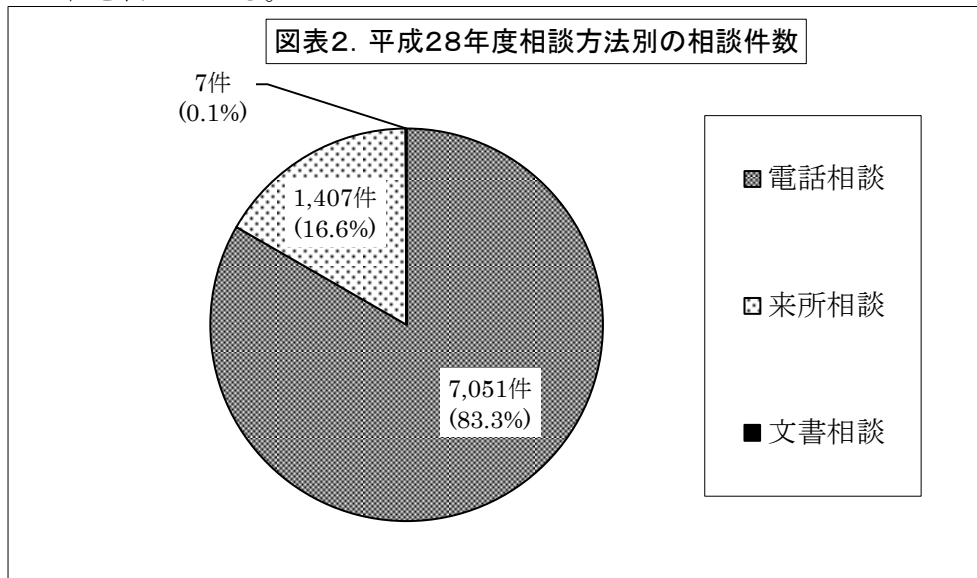
件

図表1. 消費生活相談の推移



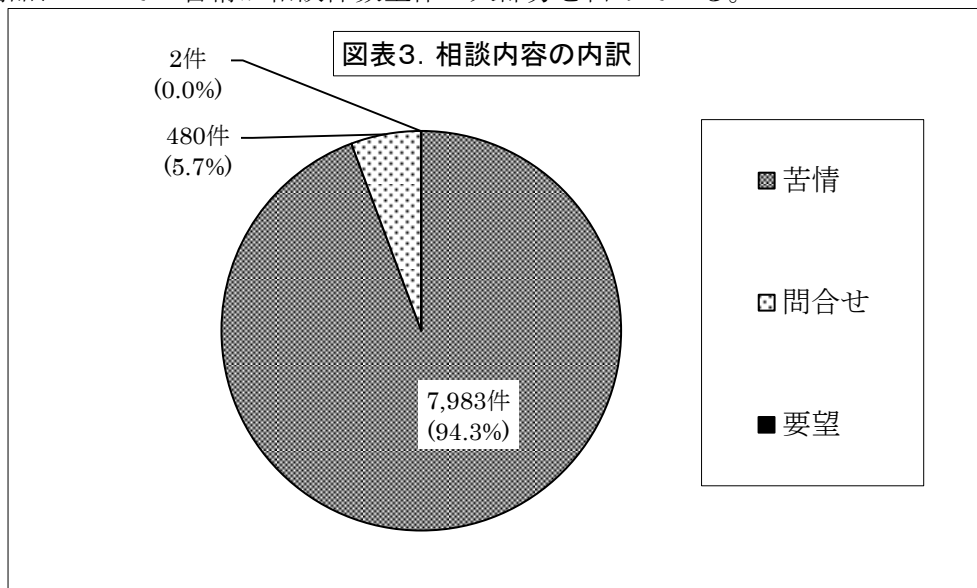
## 2 相談方法別の相談件数

- 電話による相談は7,051件と全体の83.3%を占め、来所による相談は1,407件と全体の16.6%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、男性の割合が44.1%で、前年度に比べて0.5ポイント上昇している。

### (2) 年齢別相談割合の推移

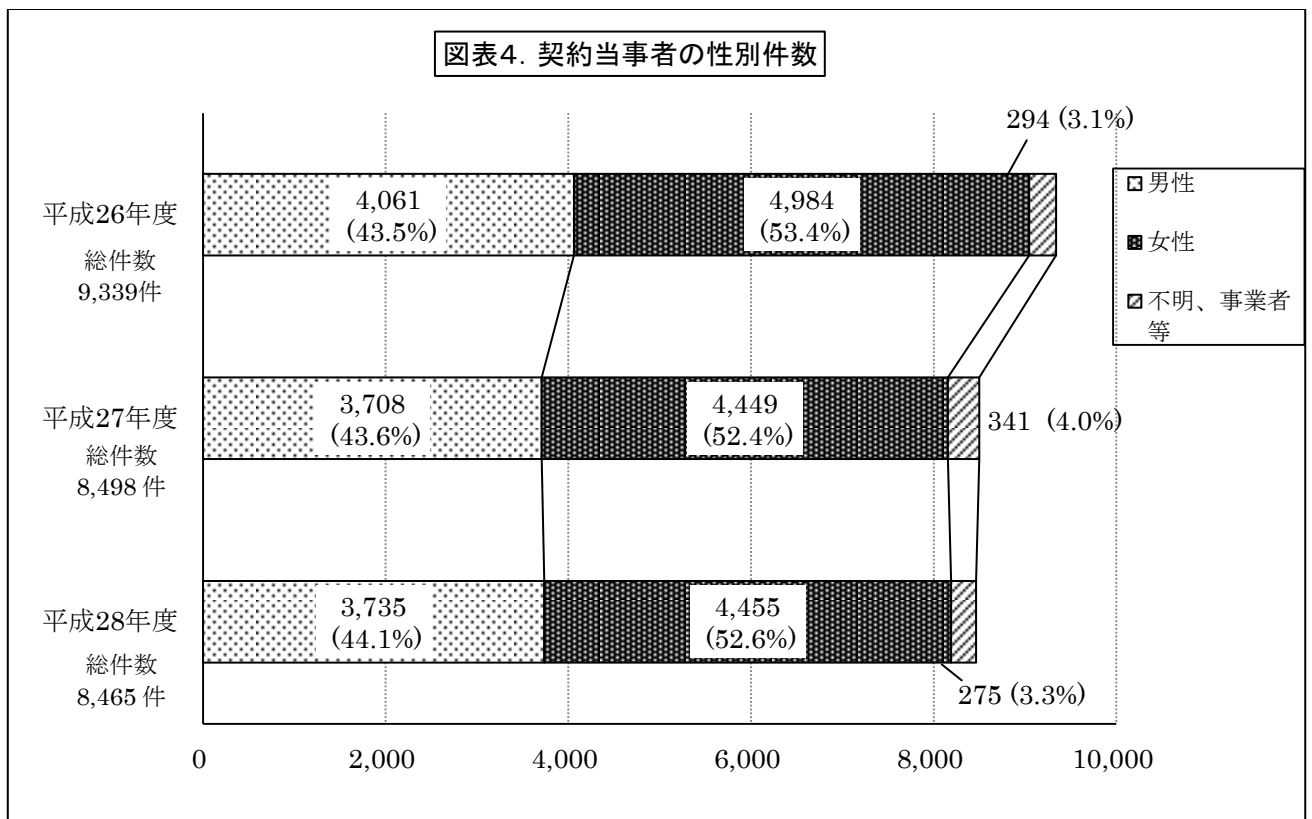
近年、本市における60歳以上の人口割合は増加を続けている一方で、平成28年度における60歳以上の相談割合は年齢不明分を除いた年齢別構成で36.3%となり、2年連続で4割を下回った。

#### ○70歳以上の相談割合の減少

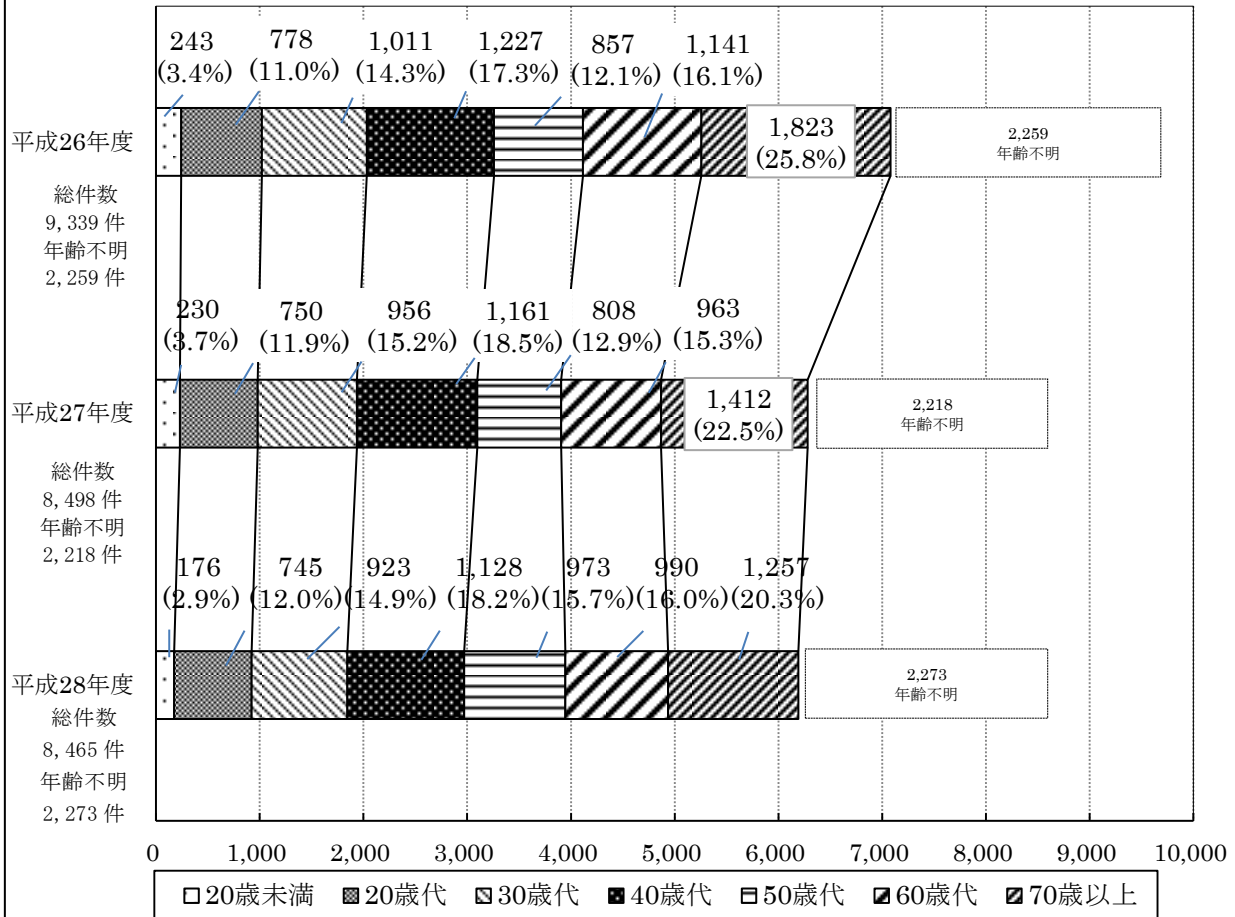
70歳以上の相談件数は1,257件で、相談割合として前年度の22.5%から減少したものの、20.3%を占め年代別の相談件数の中でも最も多い。相談件数の主な減少要因として、劇場型勧誘に関する相談の減少があげられる。

#### ○50歳代の相談割合の上昇

平成28年度は50歳代相談割合が上昇している。(2.8ポイント上昇し15.7%)相談内容としてはSMSでの架空請求や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)を始め、あらゆる相談が増加している。

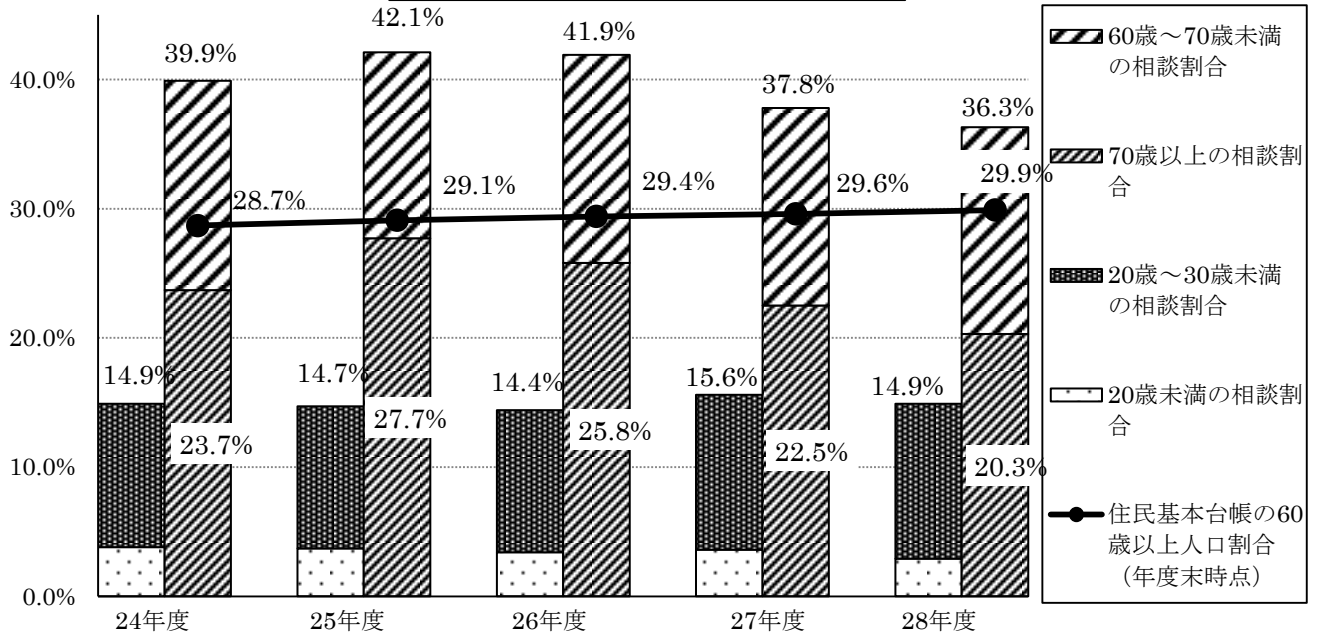


図表5. 契約当事者の年齢別件数



※相談者の割合は総件数から年齢不明分を除いて算出したもの

図表6. 高齢者・若年者の相談割合の推移



※相談者の割合は総件数から年齢不明分を除いて算出したもの

## 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	28 年度	27 年度	前年度比	主 な 内 容
1	1	放送・コンテンツ等	1,750	1,828	▲78 件 ▲4.3%	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
2	2	レンタル・リース・貸借	563	572	▲9 件 ▲1.6%	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	3	インターネット通信サービス	553	475	+78 件 +16.4%	光ファイバー通信契約やプロバイダ契約など
4	5	相談その他	428	412	+16 件 +3.9%	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
5	4	商品一般	397	416	▲19 件 ▲4.6%	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葉書や店の対応に関する苦情など
6	6	融資サービス	322	343	▲21 件 ▲6.1%	多重債務・ヤミ金融など
7	8	役務その他	318	246	+72 件 +29.3%	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、祈とうサービスなど
8	7	移動通信サービス	254	302	▲48 件 ▲15.9%	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
9	10	健康食品	223	166	+57 件 +34.3%	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
10	9	工事・建築・加工	217	229	▲12 件 ▲5.2%	住宅の不具合や、屋根、床下、塗装、リフォーム工事など

### (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7年連続で「放送・コンテンツ等」であり、前年度からは78件減少したものの、1,750件と高い数値を示している。このうち、1,293件(73.9%)がSMS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1,810件のうち、71.4%を占めるものであり、近年の架空請求・不当請求は、多く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】

実在する業者名を名乗り『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』との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電話をしたら『30万円支払え。コンビニで電子プリペイドカードを買ってから連絡するように』と脅された。どのように対応したらよいか。(60歳代、男性)

#### 【相談事例 2】

パソコンでアダルトサイトの無料動画を閲覧しようとしたら、突然『登録ありがとうございます』と表示され、50万円の請求を受けた。驚いて電話をしたら『取消は出来ない。本日から特別に半額でよい』と焦らされた。電話を切らないままコンビニまで誘導され、通販サイトの電子プリペイドカードを購入し、PINコードを教えたしまった。(50歳代、男性)

### 【相談事例3】

スマホの無料通話アプリに『知り合いかもしれない』というメッセージが男性から届いた。人違いと伝えたら、『せっかくの出会いだから』と連絡を取り始め、無料のサイトに登録し連絡先を交換しようと持ちかけられた。個人情報を入力すると「\*\*\*」に変換されてしまい、文字化けを解除しようと何度も料金を支払っているが、一向に交換できない。(30歳代、女性)

### 【相談事例4】

クレジットカード会社から『オンラインゲームの会社から高額な利用料の請求があがっている』と連絡があったが、私はゲームをしないのでその旨を伝えた。第三者の不正利用の可能性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。高校生の息子に尋ねると『知らない』とは言いが、そのゲームをしているのは知っているの息子を利用したのではないかと思う。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9件減少したものの、6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コピー機のリース契約、コインパーキングについての相談が寄せられた。

### 【相談事例1】

7年住んだ賃貸アパートを退去した。退去時に、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が、しばらくして修理代の請求書が届いた。クロスの張替えや畳の表替え、ハウスクリーニングで10万円の請求を受けている。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。(40歳代、男性)

### 【相談事例2】

再来年に迎える娘の成人式用の振袖のレンタルを店舗で契約した。事情があり8日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はあるのでその通りに支払って」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年度以前は250件以下だったが、平成27年度は475件、平成28年度は553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、あたかも大手通信事業者（NTTなど）であるかのように名乗り「月々の料金が安くなる」と勧誘の上、ホームページ等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あり、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。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思い込み『料金が安くなる』との電話勧誘を受けた。新料金プランの提案かと思い、言われるがままにホームページで転用承諾番号を取得し相手に伝えた。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】**

自宅に営業マンが突然来て光回線の話をしたので、アンケート調査だと思って答えていた。『安くなる』というような説明を受けたが契約するような話は言わなかったのに、サインを求められて署名した。すると重要事項の説明を始めおかしいと思い契約しない旨を伝えたが、相手は怖そうな人だったのでそれ以上言えなかった。契約を取り消したい。(20歳代、女性)

**④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。

**⑤商品一般**

第5位は「商品一般」で前年度に比べて19件(4.6%)減少し、397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4件増加し55件となった。公的機関を語った不審な電話や葉書による架空請求など、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。

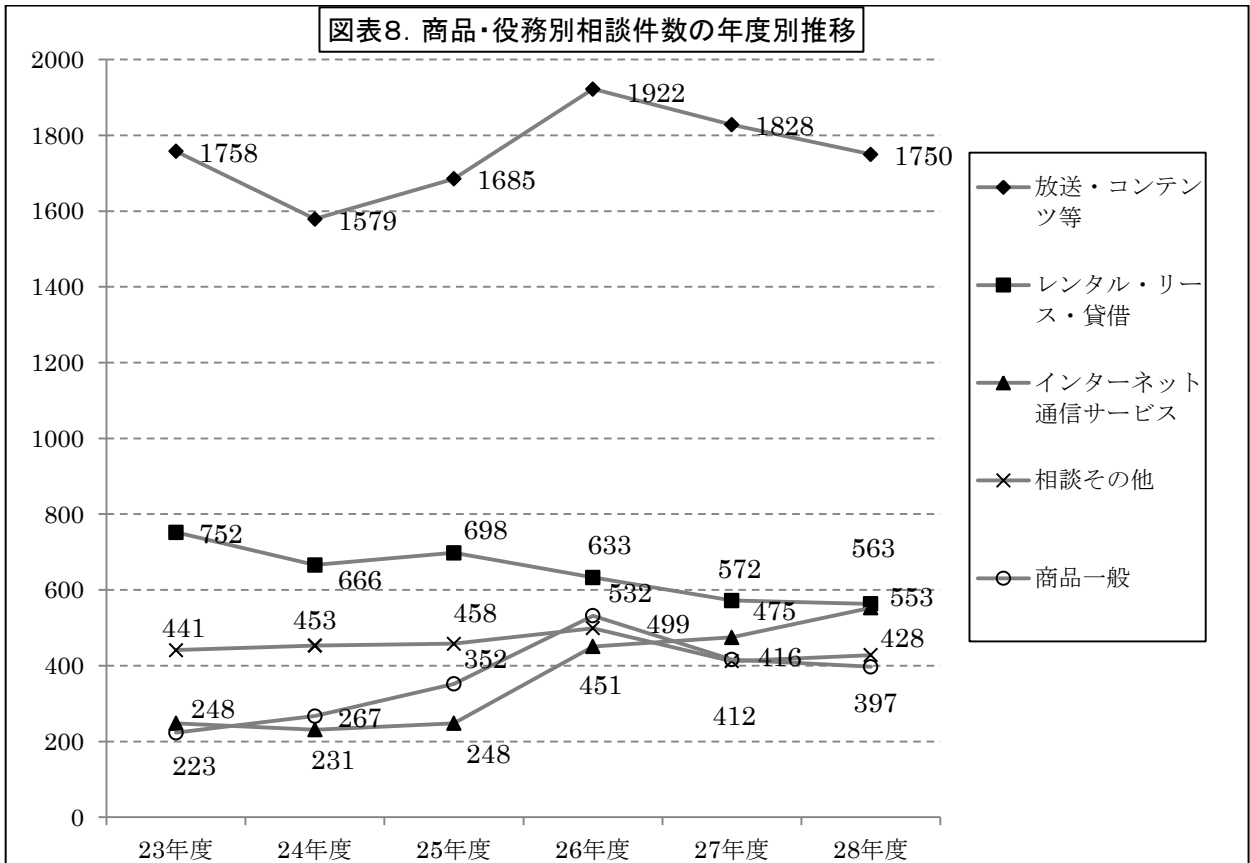
**【相談事例 1】**

『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。相手に連絡をしたほうが良いか。(60歳代、女性)

**【相談事例 2】**

不用品買取業者から『不用品があれば何でも買い取る』と電話がかかり断ったはずなのに、後日訪問してきた。最初は『何でも買い取る』と言っていたのに、家に上り込んだ途端、『何か金目の物は無いか。出すまで帰らない』と強引に居座られ、仕方なく品物を出してしまった。返して欲しい。(70歳代、女性)

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

- 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。スマートフォンやタブレット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増加し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く、50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歳代までの幅広い世代において5位以内に入っており、特に20歳代と60歳代の増加率が高い。
- 70歳以上においては、数年にわたり不審な電話や覚えのない請求葉書など「商品一般」に分類される相談が最も多かったが、平成28年度は「放送・コンテンツ等」が最も多くなった。

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	27	230	放送・コンテンツ等 139	健康食品 13	教室・講座 10	役務その他 6	レンタル・リース・貸借 5
	28		放送・コンテンツ等 107	レンタル・リース・貸借 7	相談その他 7	飲料 6	化粧品 5
20歳 代	27	750	放送・コンテンツ等 202	レンタル・リース・貸借 73	移動通信サービス 59	理美容 53	融資サービス 40
	28		放送・コンテンツ等 178	レンタル・リース・貸借 82	理美容 48	移動通信サービス 47	インターネット通信サービス 37
30歳 代	27	956	放送・コンテンツ等 230	レンタル・リース・貸借 103	インターネット通信サービス 49	融資サービス 42	移動通信サービス 37
	28		放送・コンテンツ等 223	レンタル・リース・貸借 84	インターネット通信サービス 66	融資サービス 43	役務その他 43
40歳 代	27	1,161	放送・コンテンツ等 368	インターネット通信サービス 87	レンタル・リース・貸借 78	移動通信サービス 53	融資サービス 51
	28		放送・コンテンツ等 282	インターネット通信サービス 74	レンタル・リース・貸借 60	融資サービス 50	役務その他 49



年齢別 件数	年度	順位 件数	1位	2位	3位	4位	5位
50歳代	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
	28	973	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	レンタル・リース・貸借	融資サービス
			283	76	54	51	45
60歳代	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
	28	990	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	相談その他	レンタル・リース・貸借
			259	93	44	40	37
70歳以上	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
	28	1,257	放送・コンテンツ等	商品一般	インターネット通信サービス	健康食品	相談その他
			179	89	77	72	67
年齢不明	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
	28	2,273	放送・コンテンツ等	相談その他	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
			239	196	195	128	117
合計	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
	28	8,465	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	相談その他	商品一般
			1,750	563	553	428	397

## 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28年度は前年度に比べて95件増加し4,412件となった。全相談件数に占める割合は52.1%となり1.3ポイント上昇した。
- 「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を続けていたが、平成28年度は557件と前年度に比べて58件増加している。その中で最も多いのは公共放送の勧誘に係る相談である。
- 「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28年度は前年度から88件増加して2,897件となり、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、1,442件(49.8%)がSMSによる有料動画閲覧履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24件減少し117件となった。主に化粧品や健康食品に関連する相談が寄せられた。
- 「電話勧誘販売」は、1,192件を受け付けた平成25年度以降減少していたが、平成28年度は724件となり、718件だった前年度と同水準となった。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魚介類の勧誘、公的機関の名称を語る不審な電話、劇場型の投資詐欺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55件で前年度に比べて22件(28.6%)減少した。主に不用品買取及び貴金属買取に関するトラブルである。平成25年2月の改正特定商取引法施行後も「業者が貴金属を出すまで帰らず居座る」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)	平成28年度 (2016年度)
特 殊 販 売 (A)	4,277	4,908	4,873	4,317	4,412
訪問販売	731	621	577	499	557
通信販売	2,509	2,805	3,057	2,809	2,897
マルチ販売	137	104	129	141	117
電話勧誘販売	768	1,192	971	718	724
ネガティブオプション(送りつけ商法)	76	85	17	14	24
訪問購入	※ 12	44	82	77	55
その他無店舗販売	44	57	40	59	38
相 談 件 数 (B)	9,044	9,709	9,339	8,498	8,465
相談件数に占める割合 (A/B)	47.3%	50.6%	52.2%	50.8%	52.1%

※「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」は、年齢不明者を除くと70歳以上からの相談が37.5%を占めており、前年度から9.5ポイント減少したものの、依然として高齢者の割合が高い。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。相談事例として、リフォーム工事や新聞、寝具等の販売等が挙げられる。一方、今年度は30歳～60歳において割合が増加しているが、これは主に公共放送の契約・勧誘トラブルが考えられる。
- 「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。今年度はSMSによる架空請求の増加により、前年度に比べて50歳代～70歳以上の世代において相談比率が増加した。
- 「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相談等がある。
- 「電話勧誘販売」は、年齢不明者を除くと70歳以上からの相談が前年度の45.6%から39.8%に低下し、60歳代以下の多くの世代において相談比率が上昇している。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と考えられる。
- 「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、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。70歳以上の割合が50%と大きい。
- 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、75%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	17	53	51	49	41	52	158	421	557
年齢別割合	4.0%	12.7%	12.1%	11.6%	9.7%	12.4%	37.5%	100%	
通信販売	122	276	367	507	443	353	316	2,384	2,897
年齢別割合	5.1%	11.6%	15.4%	21.3%	18.6%	14.8%	13.2%	100%	
マルチ販売	1	38	19	10	14	8	6	96	117
年齢別割合	1.0%	39.6%	19.8%	10.4%	14.6%	8.3%	6.3%	100%	
電話勧誘販売	1	24	49	79	72	113	223	561	724
年齢別割合	0.1%	4.3%	8.7%	14.1%	12.8%	20.2%	39.8%	100%	
ネガティブオプション (送りつけ商法)	0	3	0	0	1	2	6	12	24
年齢別割合	0%	25.0%	0%	0%	8.3%	16.7%	50.0%	100%	
訪問購入	0	1	1	5	4	15	18	44	55
年齢別割合	0%	2.3%	2.3%	11.3%	9.1%	34.1%	40.9%	100%	
その他無店舗販売	1	4	5	7	3	6	9	35	38
年齢別割合	2.9%	11.4%	14.3%	20.0%	8.6%	17.1%	25.7%	100%	
特殊販売計	142	399	492	657	578	549	736	3,553	4,412

※年齢別割合は年齢不明者を除いた数値

## 7 注目事例

### ① 架空請求等のトラブルを「解決・被害回復をする」という業者とのトラブル

架空請求メールを送信する業者やワンクリック請求をするアダルトサイト業者から、高額料金を請求された消費者が、それを解決しようとネットで検索し契約した「被害回復をする」という業者とのトラブルが増加している（二次被害）。二次被害で業者に連絡したり契約した相談件数は、平成26年度は26件、平成27年度は32件、平成28年度は80件（250%増）と増加している。上記件数以外にも、事前に消費生活センターに相談し未然防止が出来た相談件数も多い。前提となる一次被害の件数が非常に多いことや、また、スマホなどで自ら検索出来る環境が被害を拡大させる要因となっており、注意が必要である。

#### 【相談事例】

昨夜、一方的にアダルトサイトに登録された。「アダルトサイトを解約するなら30分以内に電話するよう」記載があり、電話したところ「3年契約で200万円、1年契約で今日中に支払うなら40万円でよい。コンビニに着いたら電話するように」と言われた。困って相談出来る窓口をネットで探したところ、消費生活センターに似たような名称を名乗る「24時間対応相談センター」を見つけ電話した。すると「うちで調査し解決する。費用は5万円」と言われ、契約した。あとでネットで調べたら、ここは「探偵業者」「詐欺」と口コミがあった。こちらも詐欺に思えてきた。（30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26年度は46件、平成27年度は81件、平成28年度は99件（22%増）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に知らない女性からメッセージが入り「人違いだ」と伝えたが、連絡を取り合う仲になった。その後相手の携帯電話が故障しようと言われ、無料でメッセージ交換ができるサイトを紹介された。話の流れで、個人情報と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や正会員になる費用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り、返金して欲しい。（30歳代、男性）

#### 【相談事例2】

SNSのバナー広告にあった化粧品や脱毛石鹸を注文し、クレジットカードで決済した。代金は引き落とされたが、その後も商品が届かなかった。1か月以上経って、なぜかイギリスから小包が届いたので開封してみると、使用済のような汚れたクリームが入っていた。頼んだものとは違うので返品したいが、連絡先がわからない。（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28年度寄せられた相談は242件であり、前年度から40件増加した。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。商品別で見ると主に食料品や被服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自転車を見つけ注文した。欲しかった色は品薄でなかなか見つからないが、そのサイトには「在庫あり」と記載があり、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。振込先は会社名義ではなく、外国の人の口座名義のように思った。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。電話番号に電話したところ、全く違う会社につながった。記載の住所も実在しない番地のようだ。これからどうしたらいいか。(50歳代、男性)

#### ④健康食品

平成28年度の「健康食品」に関連する相談件数は、前年度の166件から57件増加して223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「お試し500円! ダイエット効果あり!」という酵素食品のサイトを見つけ、人数限定だったので慌てて申し込んだ。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。(30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28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302件から48件(15.9%)減少して254件となった。過去最多であった前年度の302件からは減少したものの、依然として高水準で推移している。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。

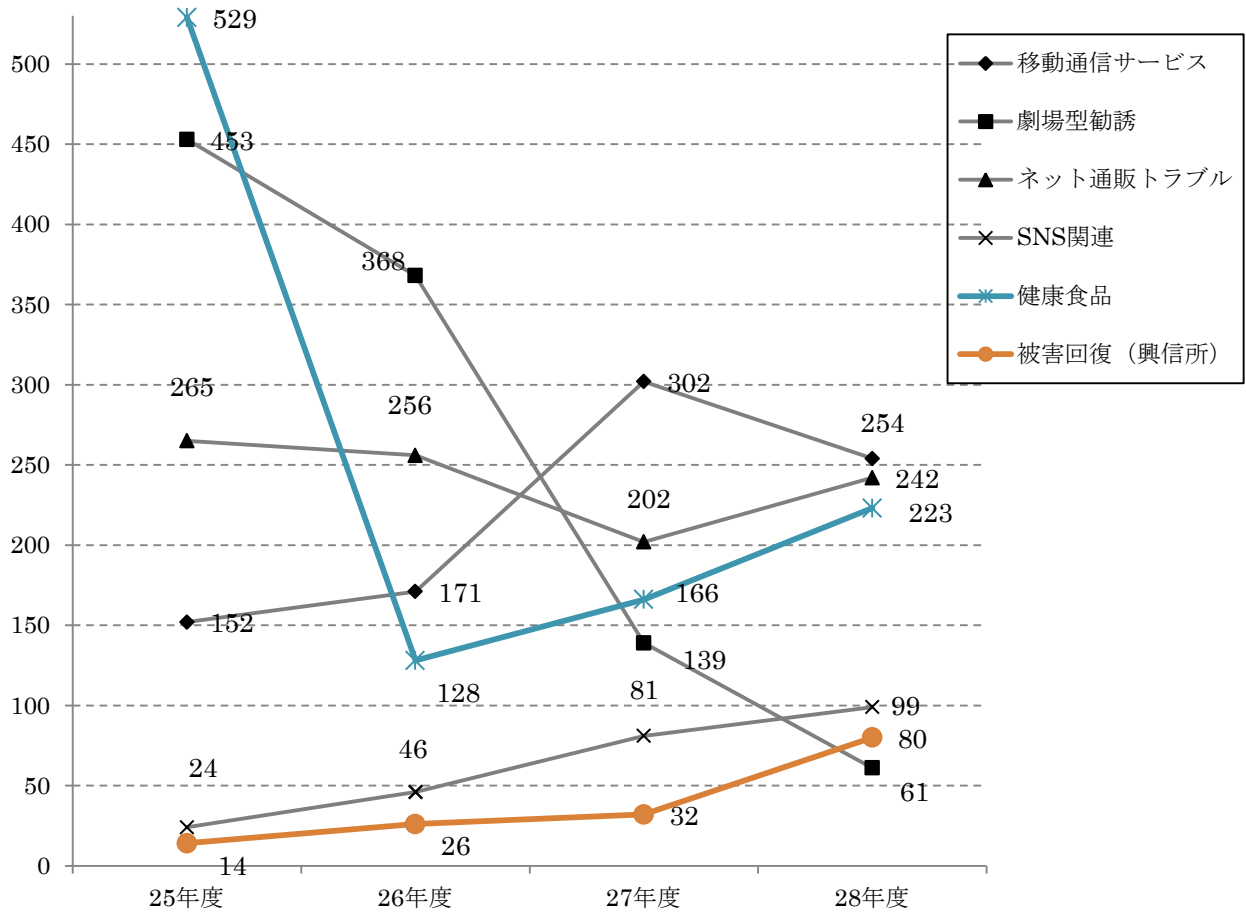
#### 【相談事例1】

街中のビルの入口で「スマホの4倍高速で使い放題のWi-Fiルーターを契約するとタブレットが無料」と声をかけられ、無料でタブレットを貰えるならと思いWi-Fiルーターを契約した。昨日ルーターが届き使ったところ、説明とは異なり、スマホで制限がかかった時と同じ位の遅い速度だった。説明と異なると苦情を申し出たいが、業者の相談窓口が混み合っていて繋がらない。どうしたらいいか。(20歳代、女性)

#### 【相談事例2】

格安スマホに興味があったのでショップに見に行った。現在契約中のスマホが契約満了になっていないため、違約金が発生すると伝えたら「特別に5万円キャッシュバックする。今ならWi-Fiルーターとタブレットを無料でプレゼントする」と言われ契約した。ところがしばらくして端末代金が分割で請求されていることに気づき、ショップに解約したいと申し出た。すると「Wi-Fiルーターとタブレットを返却し、5万円のキャッシュバックを返金」するよう言ってきた。キャッシュバックは、スマホの乗換が条件だと聞いて貰ったものなので、納得できない。(20歳代、男性)

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 **劇場型勧誘**

平成28年度において「劇場型勧誘」に関する相談は61件と、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139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28年度に受けた相談では80.3%が60歳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28年度に受けた相談では被害金額は発生しなかった。

「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。

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。