

## 平成 25 年度～平成 27 年度における消費生活相談の推移

## 総 括

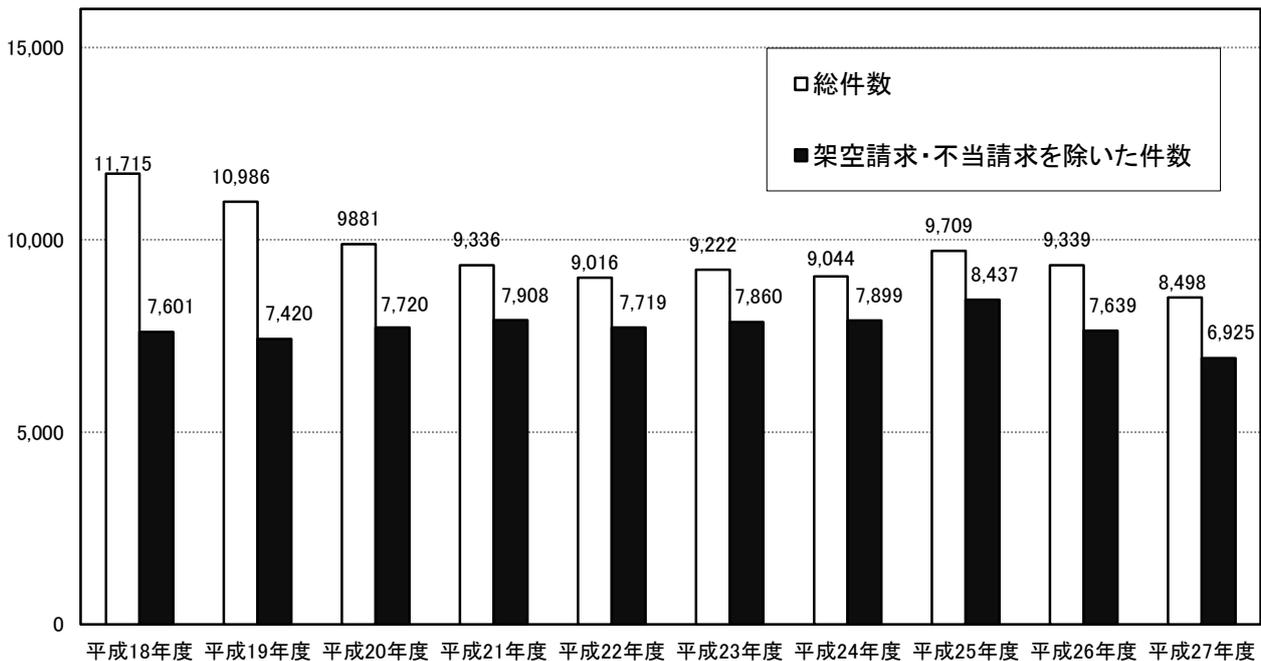
- 広島市消費生活センターが平成 25 年度から平成 27 年度にかけて受けた消費生活相談の件数は、9,709 件から 8,498 件まで減少し、3 年間で 1,211 件減少した。  
(平成 25 年度が 9,709 件、平成 26 年度が 9,339 件、平成 27 年度が 8,498 件)  
その中で架空請求・不当請求の相談件数については、平成 25 年度が 1,272 件、平成 26 年度が 1,700 件、平成 27 年度が 1,573 件となっている。
- 契約当事者の年齢別では、60 歳以上の割合は平成 25 年度 (42.1%) から平成 26 年度 (41.9%) にかけて 40% を超えて推移していたものの、平成 27 年度には 37.8% と、2 年ぶりに 4 割を下回り、3 年間連続して減少傾向にある。  
一方、20 歳未満から 50 歳代以下の割合については、3 年間連続して増加傾向にある。  
(平成 25 年度が 57.9%、平成 26 年度が 58.1%、平成 27 年度が 62.2%)
- 平成 25 年度から平成 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 3 年間で約 2 倍に増加している。
  - ・【インターネット通信サービス】平成 25 年度：248 件、平成 26 年度：451 件、平成 27 年度：475 件
  - ・【移動通信サービス】平成 25 年度：152 件、平成 26 年度：171 件、平成 27 年度：302 件一方、減少幅が大きいものは健康食品及び融資サービスである。
  - ・【健康食品】平成 25 年度：529 件、平成 26 年度：128 件、平成 27 年度：166 件
  - ・【融資サービス】平成 25 年度：465 件、平成 26 年度：474 件、平成 27 年度：343 件
- 商品・役務別では、平成 25 年度から平成 27 年度にかけて一貫して 1 位が「放送・コンテンツ等」、2 位が「レンタル・リース・貸借」となっている。
  - ・【放送・コンテンツ等】平成 25 年度：1,685 件、平成 26 年度：1,922 件、平成 27 年度：1,828 件
  - ・【レンタル・リース・貸借】平成 25 年度：698 件、平成 26 年度：633 件、平成 27 年度：572 件

## 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 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10ポイント程度高い。

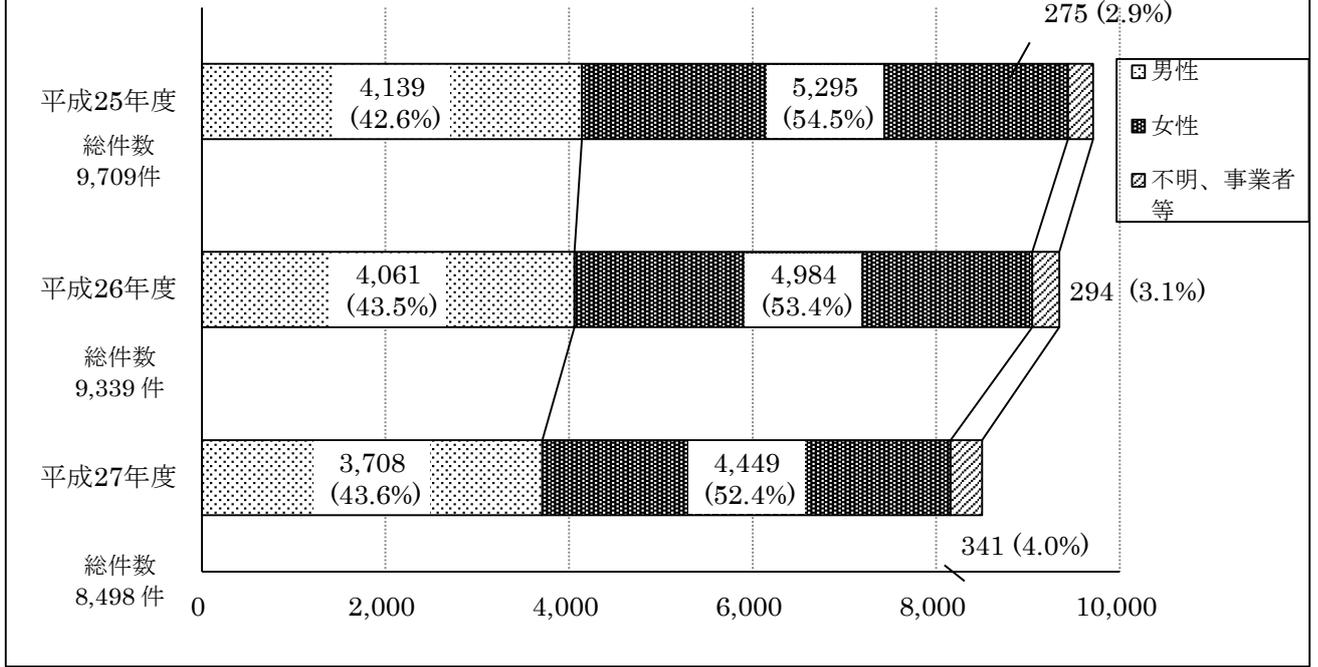
### (2) 高齢者に関する相談割合の推移

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。70歳以上は年代別の相談件数で最も多い。

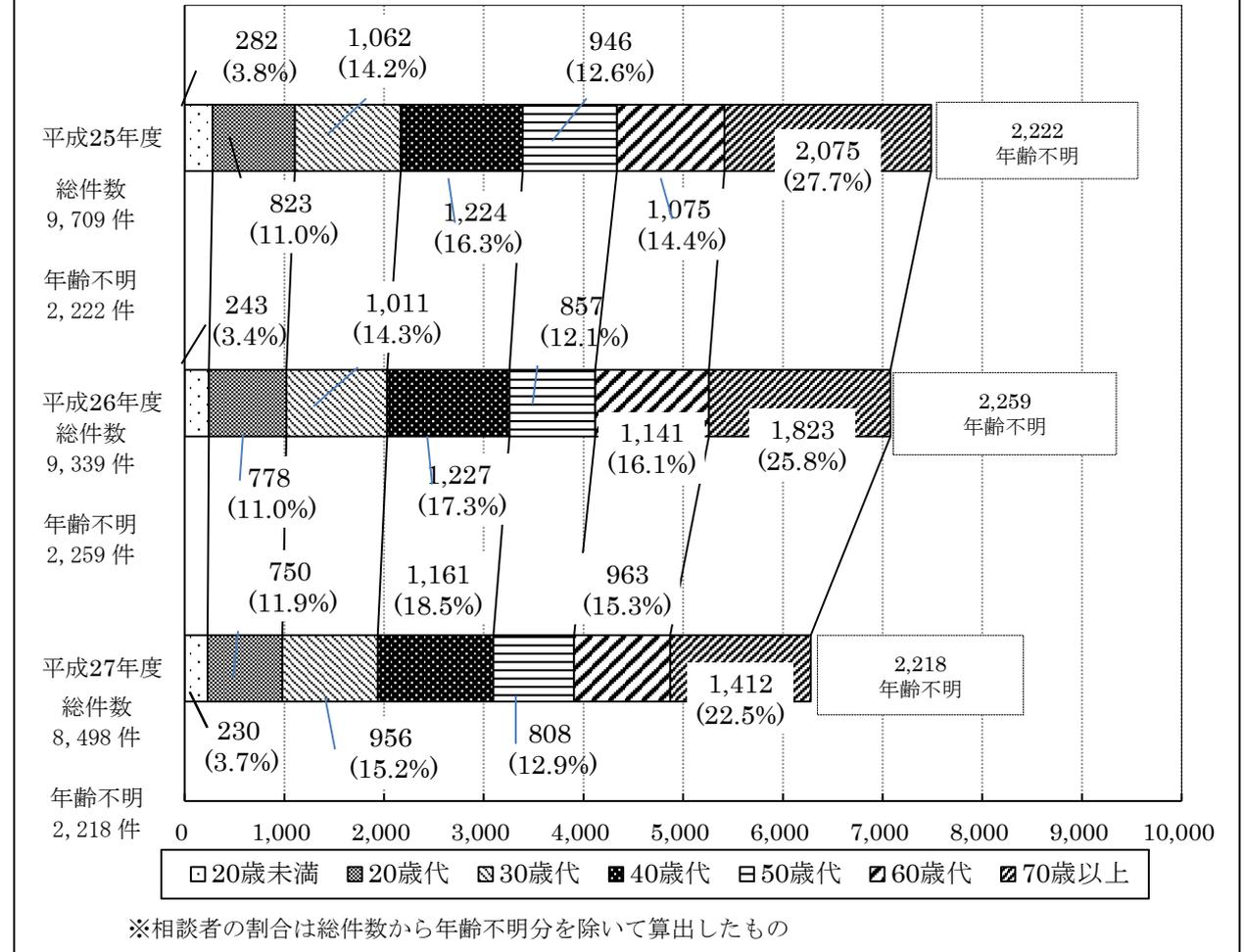
### (3) 若年者に関する相談割合の推移

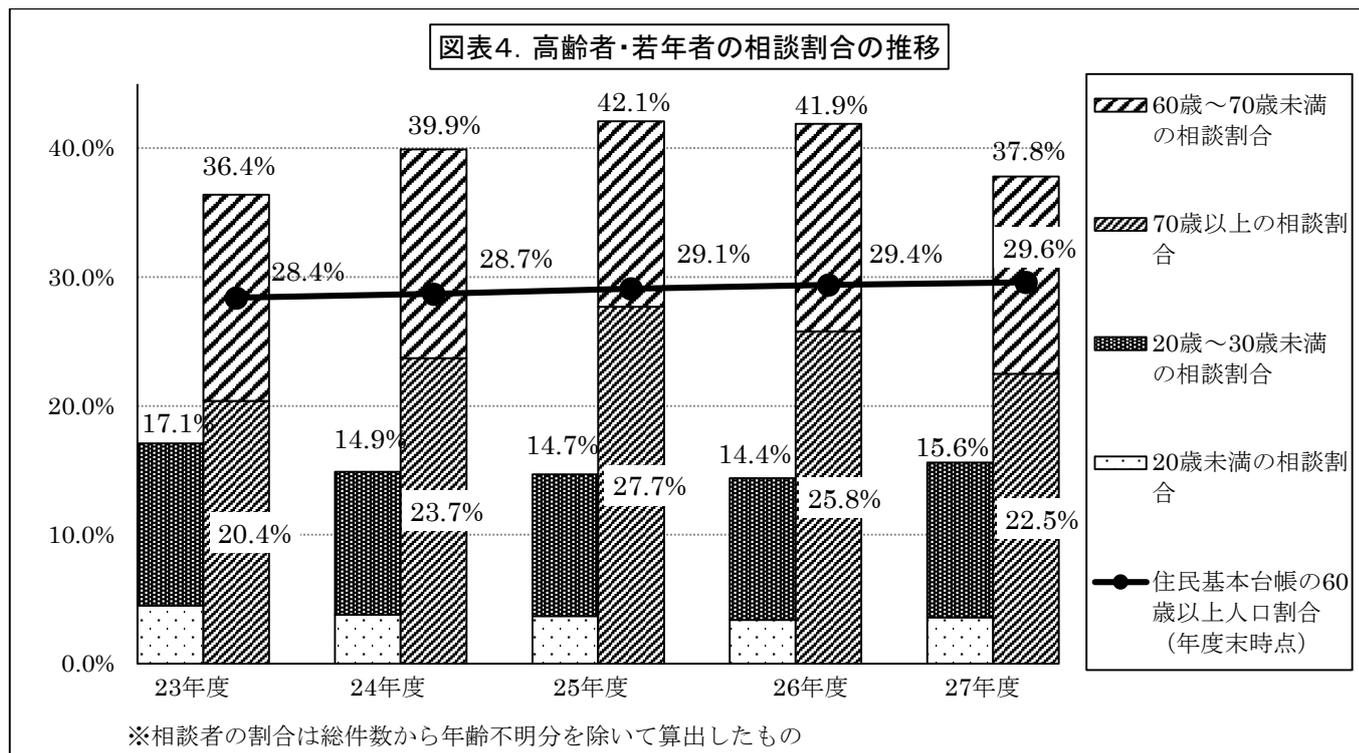
若年者(30歳代以下)については、相談件数が約2,000件と大きな変化は見られない。これはインターネット通信サービス(主に光ファイバー通信契約やプロバイダ契約など)や移动通信サービス(携帯電話やスマートフォン、モバイルデータ通信サービスなど)に関する相談が減少しないことが要因と考えられる。

図表2. 契約当事者の性別件数



図表3. 契約当事者の年齢別件数





### 3 商品・役務別相談件数

図表5. 相談件数の上位10位の相談件数と相談内容

(単位：件)

順位	区分	27年度	26年度	25年度	主な内容
1	放送・コンテンツ等	1,828	1,922	1,685	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	レンタル・リース・貸借	572	633	698	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	インターネット通信サービス	475	451	248	光ファイバー通信契約やプロバイダ契約など
4	商品一般	416	532	352	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	相談その他	412	499	458	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	融資サービス	343	474	465	多重債務・ヤミ金融など
7	移动通信サービス	302	171	152	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	役務その他	246	254	254	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	工事・建築・加工	229	260	276	住宅の不具合や、屋根、床下、塗装、リフォーム工事など
10	健康食品	166	128	529	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、商品・役務別相談件数の中でも際立って多い件数となっている。このうち、7～8割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のうち、約9割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。

### 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」となり、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。

### 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）

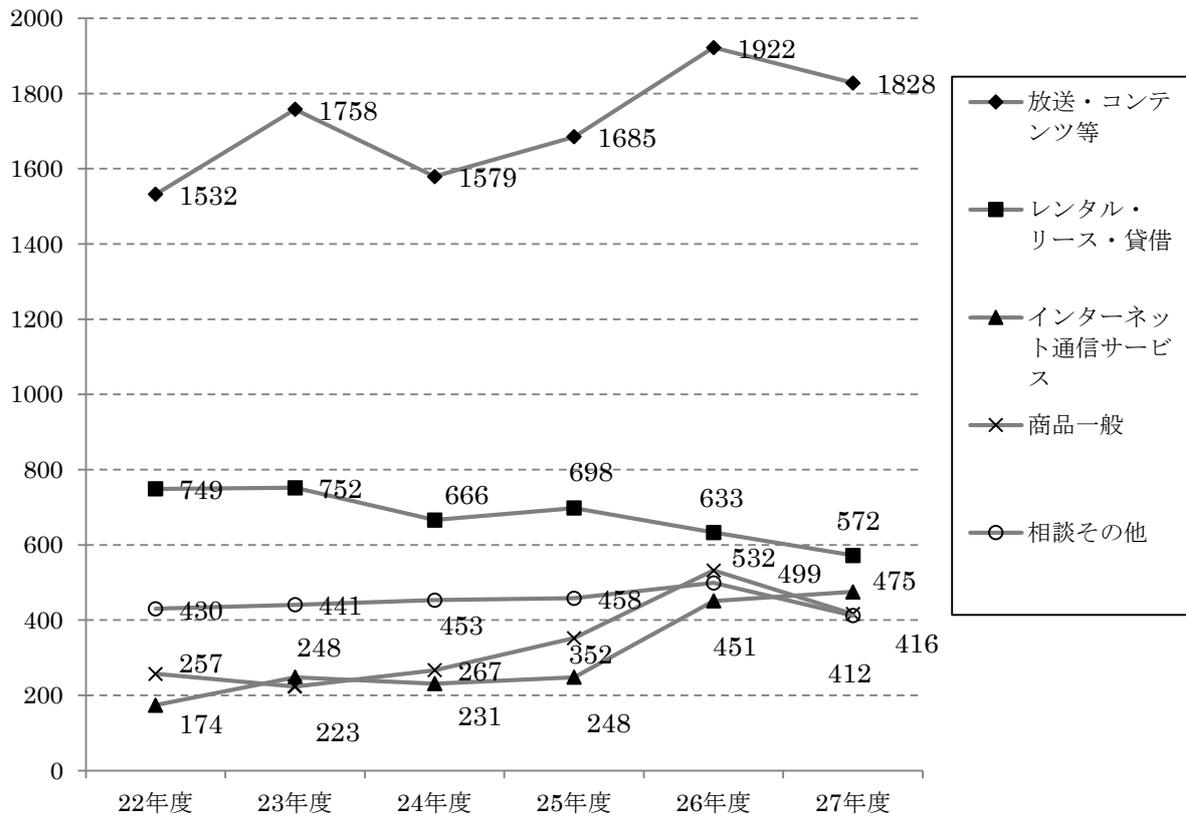
相談件数の増加が著しいのは、「インターネット通信サービス」で平成25年度が248件、平成26年度が451件、平成27年度は475件となっている。これは遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルや平成27年2月から光回線サービスの卸売が開始したことで、主に新規参入業者などの事業者の販売攻勢が強まり、契約及び解約に関する相談が増加していることが一因と考えられる。主な相談内容は、光ファイバー通信契約やプロバイダの契約及び解約に関する相談が大半である。

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。

### ④ 商品一般

「商品一般」は、平成25年度は352件、平成26年度は532件、平成27年度は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。

図表6. 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上位に入っている。
- 「融資サービス」については、3年連続で20～60歳代までの年齢層において上位5位にランクインしており、幅広く相談がある。
- 70歳以上においては、「ファンド型投資商品」（いわゆる劇場型勧誘による「買え買え詐欺」の相談）が平成25年度では212件、平成26年度では154件と非常に多かったが、平成27年度は40件（第9位）まで減少した。

図表7. 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	25		放送・コンテンツ等	履物	玩具・遊具	相談その他	健康食品など
		282	197	8	6	5	4
	26		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
		243	173	7	5	4	4
	27		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
		230	139	13	10	6	5
20歳 代	25		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	自動車
		823	196	94	80	54	27
	26		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
		778	233	59	58	44	26
	27		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
		750	202	73	59	53	40
30歳 代	25		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	理美容
		1,062	274	130	85	40	28
	26		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
		1,011	293	113	71	40	32
	27		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
		956	230	103	49	42	37

年齢別 件数	年度	順位 件数	1位	2位	3位	4位	5位
40歳代	25	1, 224	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	商品一般
			330	89	84	42	39
	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
50歳代	25	947	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	工事・建築・加工
			232	70	58	36	34
	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	25	1, 077	放送・コンテンツ等	相談その他	融資サービス	レンタル・リース・貸借	商品一般
			181	49	47	46	45
	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	25	2, 075	健康食品	ファンド型投資商品	商品一般	預貯金・証券等	工事・建築・加工
			388	212	124	88	83
	26	1, 823	商品一般	ファンド型投資商品	商品一般	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

年齢別 件数	年度	順位 件数	1位	2位	3位	4位	5位
年齢 不明	25	2, 219	レンタル・ リース・貸借	放送・コンテ ンツ等	相談その他	融資サービス	工事・建築・ 加工
			227	192	187	91	90
	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	25	9, 709	放送・コンテ ンツ等	レンタル・ リース・貸借	健康食品	融資サービス	相談その他
			1, 685	698	529	466	458
	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

#### 4 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、平成26年度に増加していたが、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、約半数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、平成27年度は718件となった。相談の主なものとしては、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8. 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