

平成27年度の消費生活相談の概要

件数

広島市が受け付けた相談件数は8,498件。そのうちSMS※1やメールなどを利用した架空請求は1,573件。

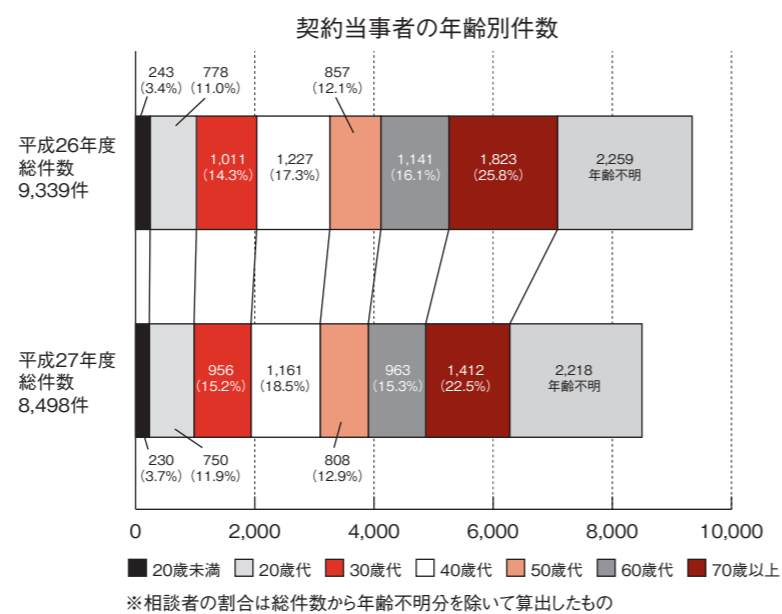
年代別

50歳代以下の全ての世代で相談割合が増加！60歳以上の相談割合は減少！ただし年代別の相談件数は70歳以上が最多であり注意が必要！

特徴

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)に関する相談が急増！

※1 SMS(ショートメッセージサービス)とは、電話番号を宛先にしてメッセージが送受信できるサービスのことで、



放送・コンテンツ等

6年連続 1位

上位の相談

アダルトサイトやメール等による架空請求・不当請求の相談が多数を占めています。それ以外にも出会い系サイトやオンラインゲームなどインターネット等のサービスに関する相談も増えています。インターネットの普及により、2位以下を大きく引き離れた相談件数となっています。

よくある相談事例

- アダルトサイトに突然登録され高額な請求が来た
- 「有料サイトの未納料金がある」と身に覚えのないメールが来た
- 子どもがゲームで課金して高額な請求が来た
- 知り合いをよそおいメールをしてきた人と連絡をとっていたらサクラサイトに誘導されて、連絡をとろうとするたびに失敗続きでお金ばかりかかる
- ゲームアプリを広めるネットワークビジネスを契約したが、やめたい

レンタル・リース・貸借

5年連続 2位

商品のレンタルや賃貸借に関する相談です。多くは賃貸住宅を退去する際の敷金返還や修繕費用の請求、賃貸住宅の修繕等に関する相談です。その他、着物等の貸衣装のキャンセル料や浄水器のリース契約についての相談が寄せられました。

よくある相談事例

- 賃貸住宅を退去したが、敷金が返ってこないどころか、高額な修理代を請求された
- レンタカーを運転中に車に傷をつけてしまったが、高額費用を請求された
- 再来年の成人式に着ようと契約した貸衣装のキャンセル料が高すぎる

商品別相談件数 Top10

順位	区分	27年度 件数(件)
1	放送・コンテンツ等	1,828
2	レンタル・リース・貸借	572
3	インターネット通信サービス ▲	475
4	商品一般	416
5	相談その他	412
6	融資サービス	343
7	移动通信サービス ▲	302
8	役務その他	246
9	工事・建築・加工	229
10	健康食品 ▲	166

増加した相談

インターネット通信サービス 前年度比 **(24件 5.3%)** 増加

光ファイバー通信契約やプロバイダの契約・解約など、インターネット通信に関する相談です。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から契約及び解約に関する相談や、遠隔操作でプロバイダを変更する契約についての相談が急増しました。

電気通信に関する契約はクーリング・オフはありません。一方、電気通信事業法の改正により平成28年5月21日より初期契約解除制度等が導入されました。(次頁参照)

よくある相談事例

- 契約している会社の料金プランの変更だと思って遠隔操作してもらったら、違う会社のプロバイダへの変更契約だった
- 「安くなる」と言われて契約したのに、安くならなかった



移动通信サービス 前年度比 **(131件 76.6%)** 増加

携帯電話等及びモバイル通信サービスに関する相談

スマートフォンやタブレット、Wifi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ています。

よくある相談事例

- スマートフォンを他社に乗り換えの際に無料特典と言われて貰った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
- Wifi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」と説明を受け契約。しかし実際は電波状況が悪く、使い物にならない。契約時の説明と異なる



健康食品 前年度比 **(38件 29.7%)** 増加

インターネット通信販売で初回商品を無料又は安価な値段で送付するが、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います。かつて全国的に健康食品の送りつけ商法が多発し、高齢者を標的としていたが、最近は若年者層でも相談が増え、再び増加傾向にあります。

よくある相談事例

- スマートフォンで送料500円の負担のみで健康食品を買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

