

平成28年度消費生活相談概要

相談件数は12万件！身に覚えのない有料サイト利用料の請求が増加！
「お試し」のつもりが「定期購入」となる健康食品等の相談が急増！！

I 相談全体の概要

- (1) 都及び都内消費生活センター等に寄せられた相談件数は120,813件
 - 27年度127,646件 → 28年度120,813件 対前年度比5.4%減
- (2) 高齢者(60歳以上)の相談件数は3万7千件を超え、引き続き全相談の約3割を占める。高齢者の平均契約金額は相談全体と比べて高額
 - 高齢者相談：27年度38,879件 → 28年度37,061件 対前年度比4.7%減
 - 平均契約金額：高齢者相談190万円 / 59歳以下の相談100万円
- (3) 若者(29歳以下)の相談は約1万4千件で、全相談件数に占める割合は約11%
 - 若者相談：27年度14,952件 → 28年度13,889件 対前年度比7.1%減

II 相談の特徴

- (1) インターネットを利用した架空・不当請求に関する相談が最も多い。有料サイト利用料の架空請求の相談が増加
 - 架空・不当請求に関する相談：27年度22,954件 → 28年度18,926件 対前年度比17.5%減
 - 有料サイト利用料の架空請求等(デジタルコンテンツ一般)：
27年度6,014件 → 28年度7,181件 対前年度比19.4%増
 - アダルト情報サイトの請求トラブルを解決しようと連絡した探偵業者等に高額な請求を受けるといふ二次被害が前年度に比べ66.8%増
- (2) インターネット通販等で「お試し」のつもりで健康食品などを申し込んだら、実際には4～6回購入しなければならない「定期購入」だったという相談が増加
 - 27年度846件 → 28年度2,082件 対前年度比146.1%増
- (3) 「危害」に関する相談は、前年度とほぼ同数
 - 27年度1,756件 → 28年度1,817件 対前年度比3.5%増

〈困ったらご相談ください〉
東京都消費生活総合センター
03-3235-1155

【問合わせ先】東京都消費生活総合センター相談課
電話 03-3235-1258

《主な相談事例》

【相談事例1】有料サイト利用料の架空請求

携帯電話に「有料動画閲覧履歴があり料金未納」とSMS(ショートメッセージサービス)が届き、本日中に連絡しないと法的手続きをとると書いてあった。利用した覚えがないので、説明しようと相手に電話をかけてしまった。話し中でつながらなかったが、相手に電話番号を知られてしまったかもしれない。
(契約当事者/70歳代女性)

〈センターからのアドバイス〉

身に覚えのない未納料金を請求するメールやSMSが届いても、無視して削除し、連絡しないようにしましょう。中には、債権回収会社がいの社名を名乗って、いかにも正当な料金請求であるかのように思わせるものもありますが、「法的手続き」「裁判」等の言葉にあわてないでください。連絡してしまった場合も、氏名や住所など個人情報は伝えないでください。

【相談事例2】アダルト情報サイトのトラブル解決を探偵業者等に依頼して二次被害

スマートフォンで、無料アダルトサイトを検索し、動画再生ボタンを押した途端、登録画面に変わった。あわててインターネットで見つけた消費者相談窓口で電話したら、「サイトに個人情報を抜き取られているので、放置するとよくない。5万円程度で解決してあげる」というので、名前・住所・電話番号など個人情報を伝えてしまった。相談窓口は探偵業者のようだ。
(契約当事者/30歳代男性)

〈センターからのアドバイス〉

トラブルを解決しようとインターネットで検索して、消費生活センター等に相談したつもりが、実際は探偵業者に連絡していたというケースが多く見られます。探偵業者が行うのは「調査」であり、依頼者に代わり事業者と交渉することはできません。また調査結果がトラブルの根本的な解決に至るとも限りません。有料でトラブル解決を請け負うという事業者には慎重に対処しましょう。

【相談事例3】定期購入となる健康食品

スマートフォンで見た広告で、フルーツ健康飲料が数百円と格安だったので注文した。1回限りと思っていたが、2回目が届き、定期購入ということがわかった。最初飲んだ時に気分が悪くなったので、もう飲むことができない。4回の購入義務があるとのことだが、飲めないものを送ってもらっても困るので、カスタマーセンターに返品を申し出た。しかし、返品不可と言われた。
(契約当事者/50歳代女性)

〈センターからのアドバイス〉

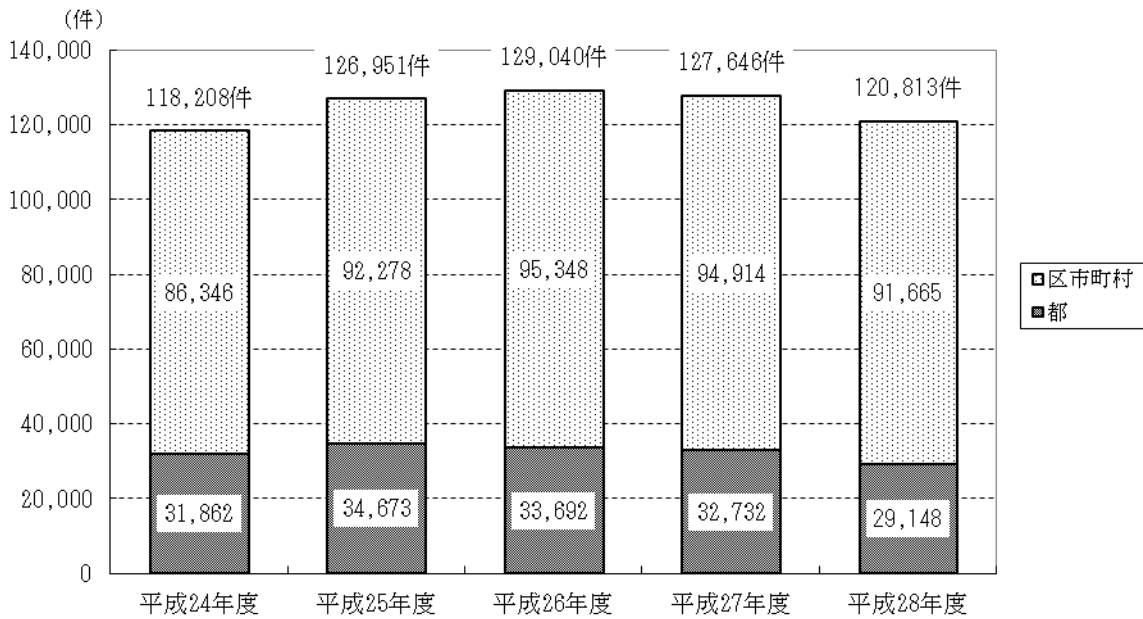
通信販売は法律で解約・返金等の取引条件を広告に表示することが義務付けられています。しかし、ネット広告等では「特別価格〇〇円」など消費者の興味をそそる事項が強調され、取引における重要事項を見逃したりする場合があります。すぐに申し込まず、購入や解約の条件、返品ができるかどうかなど契約内容を必ず確認しましょう。また、健康食品や化粧品など自分の身体に合うとは限りません。体調不良が生じて、すぐに解約できるとは限らないので、定期購入が条件になっている特別価格での購入にはリスクがあることに留意して、購入を検討しましょう。

I 相談全体の概要

(1) 受付状況

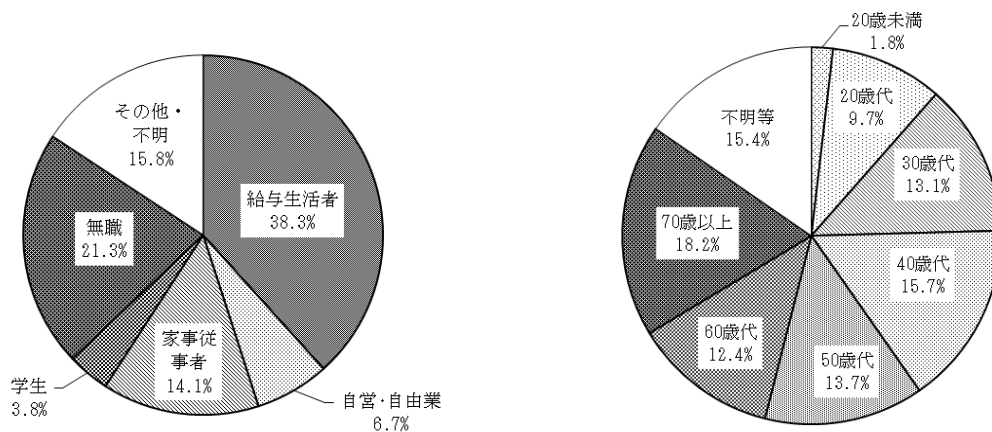
- ① 平成28年度の相談件数は120,813件となり、前年度より5.4%減少した。そのうち東京都受付件数が29,148件、区市町（23区26市1町）受付件数が91,665件であった。（図-1）

【図-1】相談件数の推移



- ② 契約当事者の職業別割合を見ると、最も多いのは「給与生活者」で、全体の38.3%を占める。（図-2）
- ③ 契約当事者の年代別割合を見ると、最も多いのは「70歳以上」で、全体の18.2%を占める。（図-3）

【図-2】契約当事者の職業別割合（平成28年度）【図-3】契約当事者の年代別割合（平成28年度）



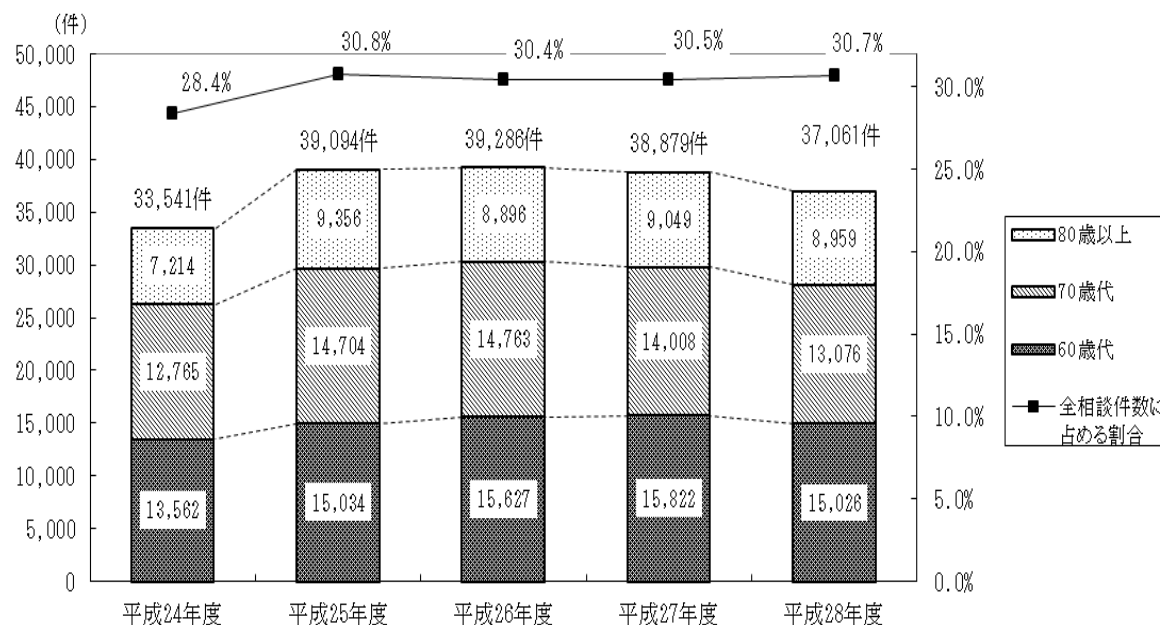
(2) 高齢者の相談 < 契約当事者が60歳以上である相談 >

① 高齢者の相談件数は37,061件であり、前年度に比べ4.7%の減少となった。全相談件数に占める割合は、平成25年度から継続して3割を超えている。

年代別では、全ての年代で前年度より相談件数が減少している。(図-4)

平均契約金額は190万円と、59歳以下の相談の平均金額100万円(相談全体の平均金額132万円)と比較して高額となっている。(表-1)

【図-4】 高齢者の相談件数の推移



【表-1】 平均契約購入金額の推移

(単位: 千円)

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
高齢者契約購入金額	2,292	2,112	2,069	1,833	1,897
59歳以下契約購入金額	1,233	1,167	1,175	1,062	1,000
全体契約購入金額	1,626	1,556	1,517	1,356	1,320

② 高齢者の相談を商品・役務別に見ると、「放送・コンテンツ等」が1番多い。第4位の「工事・建築・加工」では、新築工事や増改築工事など高額な工事契約に関する相談も寄せられている。(表-2)

【表-2】 高齢者の相談の商品・役務分類 上位5位 (平成28年度)

(単位: 件)

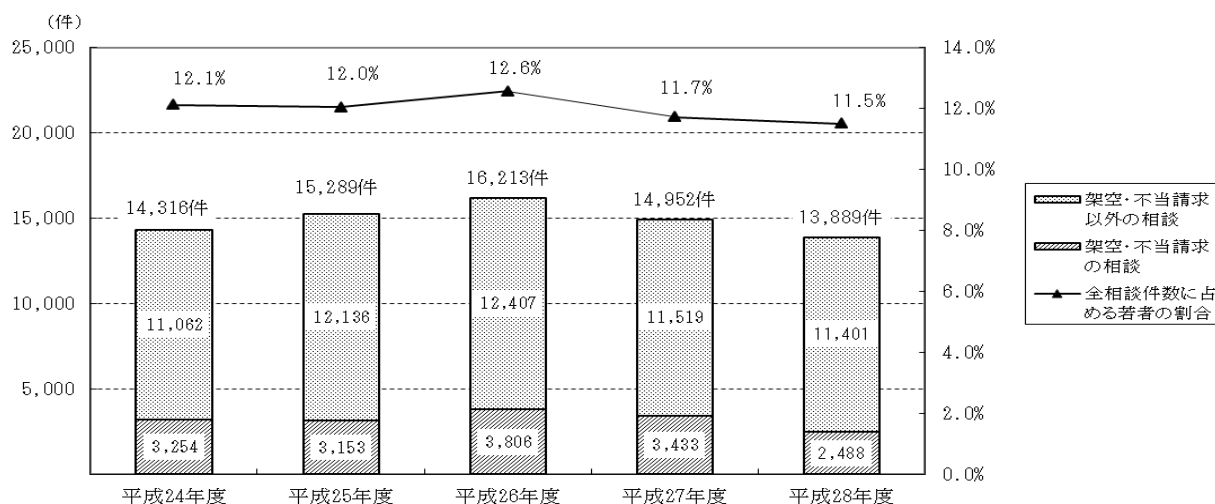
	商品・役務分類	28年度件数	27年度件数	対前年度比	主な項目
1	放送・コンテンツ等	6,627	6,848	96.8%	インターネットを利用した架空・不当請求、公共放送の受信料等のテレビ放送サービス等
2	役務その他	1,867	1,970	94.8%	公的機関を装った個人情報削除サービス、興信所、不動産仲介サービス、廃品回収サービス等
3	商品一般	1,674	1,713	97.7%	身に覚えのない架空請求ハガキ、不審なメールや電話、仮想通貨によるトラブル、不用品の買取り等
4	工事・建築・加工	1,646	1,821	90.4%	屋根工事、塗装工事、増改築工事等
5	インターネット通信サービス	1,347	1,233	109.2%	光ファイバー、プロバイダ契約等

(3) 若者の相談 <契約当事者が29歳以下である相談>

① 若者の相談は13,889件となり、前年度に比べ7.1%の減少となった。若者の相談件数は、平成26年度をピークに緩やかに減少傾向にある。

全相談件数に占める割合も減少傾向にあり、平成28年度は全体の11.5%となった。(図-5)

【図-5】若者の相談件数の推移



② 若者の相談を商品・役務別に見ると、高齢者と同様に、「放送・コンテンツ等」が最も多い。第3位の「教室・講座」では、ビジネススクール・起業セミナーなどのビジネス教室に関する相談が増加している。(表-3)

【表-3】若者の相談の商品・役務分類 上位5位 (平成28年度) (単位: 件)

商品・役務分類	28年度件数	27年度件数	対前年度比	主な項目
1 放送・コンテンツ等	3,005	4,017	74.8%	インターネットを利用した架空・不当請求、公共放送の受信料等のテレビ放送サービス等
2 レンタル・リース・貸借	1,273	1,370	92.9%	賃貸アパートの修理費や敷金等の返金等
3 教室・講座	778	706	110.2%	ビジネス教室、タレント・モデル養成教室、スポーツ・健康教室等
4 理美容	744	626	118.8%	脱毛・痩身・美顔などのエステティックサービス等
5 役務その他	585	428	136.7%	興信所、コンサルティング契約、E S T A の申請代行、不動産仲介サービス等

<第3位の「教室・講座」の商品・役務別内訳 (単位: 件)>

商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
教室・講座	778	706	110.2%
ビジネス教室	161	91	176.9%
タレント・モデル養成教室	141	120	117.5%
スポーツ・健康教室	127	88	144.3%
他の教室・講座	100	112	89.3%
外国語・会話教室	51	58	87.9%

II 相談の特徴

(1) 相談件数の多い商品・役務と相談内容

- ① 平成28年度の相談で最も多い商品・役務は、インターネットを利用した架空・不当請求、テレビ放送サービスに関する相談などの「放送・コンテンツ等」であり、相談全体の17.9%を占める。また「健康食品」は、対前年度比145.7%と急増している。(表-4)

【表-4】相談件数の多い商品・役務分類 上位 10 位 (単位：件)

順位	商品・役務分類	28年度	27年度	対前年度比	主な項目
1	放送・コンテンツ等	21,580	25,165	85.8%	インターネットを利用した架空・不当請求、テレビ放送サービス等
2	レンタル・リース・貸借	8,289	9,193	90.2%	賃貸アパートの修理費や敷金等の返金等
3	役務その他	6,031	5,450	110.7%	公的機関を装った個人情報削除サービス、興信所、不動産仲介サービス、広告代理サービス等
4	商品一般	4,592	4,398	104.4%	身に覚えのない架空請求ハガキ、不審なメールや電話、不用品の買取り、仮想通貨等
5	インターネット通信サービス	4,348	4,477	97.1%	光ファイバー、プロバイダー契約等
6	移動通信サービス	4,193	4,518	92.8%	携帯電話・スマートフォン等の通話料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等
7	健康食品	3,482	2,390	145.7%	お試しや1回だけ購入のつもりが定期購入契約、サプリメントなどが体に合わない等
8	工事・建築・加工	3,396	3,708	91.6%	新築工事、屋根工事、塗装工事、増改築工事等
9	融資サービス	2,698	3,089	87.3%	借金による多重債務、金利・利息等
10	教室・講座	2,383	2,381	100.1%	スポーツ・健康教室、ビジネス教室、外国語・会話教室、タレント・モデル教室

※「相談その他」(2,913件)を除く

- ② 平成28年度の相談で最も多い相談内容は、「インターネット通販」であり、相談全体の27.6%を占める。また、前年度より増加が目立つのは、「電子広告」(19.0%増)である。(表-5)

【表-5】相談件数の多い内容キーワード分類 上位 10 位 (単位：件)

順位	内容キーワード分類	28年度	27年度	対前年度比
1	インターネット通販	33,381	34,841	95.8%
2	解約一般 ※1	28,600	27,201	105.1%
3	返金	14,215	13,877	102.4%
4	説明不足	11,097	11,010	100.8%
5	高価格・料金	10,770	12,055	89.3%
6	契約書・書面一般 ※2	10,457	9,801	106.7%
7	架空請求	9,705	10,632	91.3%
8	信用性	8,992	9,445	95.2%
9	電子広告	8,334	7,006	119.0%
10	クレーム処理	8,277	8,599	96.3%

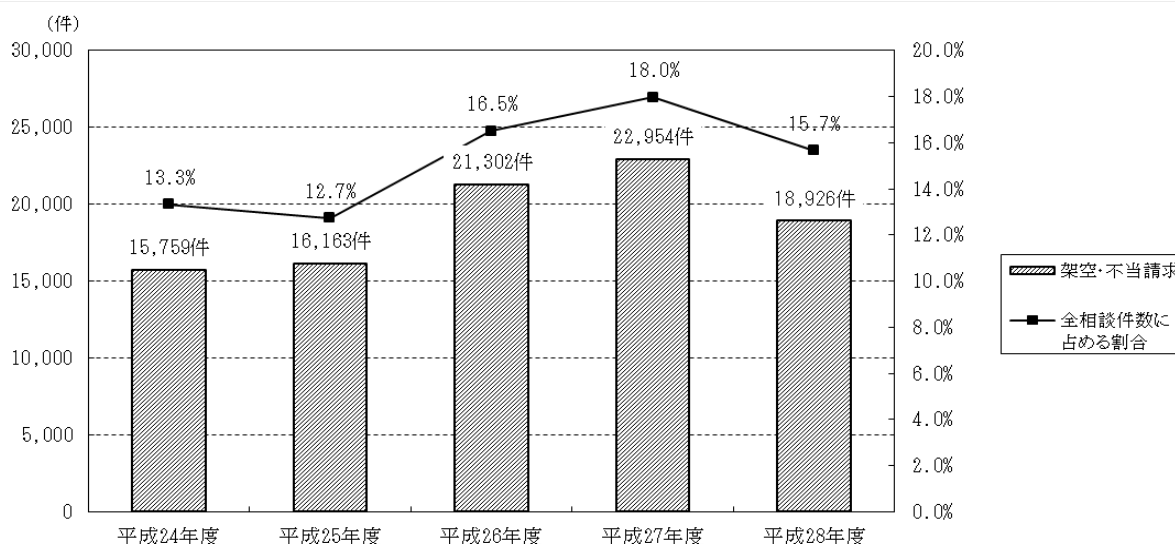
※1 「解約一般」は、解約拒否以外の解約に関する相談

※2 「契約書・書面一般」は、書面不交付、書面偽造、書面不備以外の契約書・書面に関する相談

(2) 架空・不当請求に関する相談

- ① 身に覚えのない代金の請求や不当に高額な請求などの「架空・不当請求」に関する相談は18,926件で、前年度に比べ17.5%の減少になった。この数年、「架空・不当請求」に関する相談件数は増加傾向にあったが、平成28年度は減少に転じた。(図-6)
- ② 架空・不当請求の相談のうち、身に覚えのない有料サイト利用料の請求などの「デジタルコンテンツ一般」の相談は、前年度の約1.2倍増加し、平成28年度は7,181件寄せられた。それに比べ、前年度第1位で1万件を超える相談が寄せられた「アダルト情報サイト」は4千件も減少した。このほか、架空請求トラブルを解決するとうたって高額な契約金を不当に請求する探偵業者の「興信所」に関する相談が第4位となっている。(表-6)
- ③ 契約当事者の年代別相談件数を前年度と比べると、全年代で減少しているが、とりわけ若い世代の減少率が高い。(表-7)

【図-6】 架空・不当請求に関する相談件数の推移



【表-6】 架空・不当請求の相談

商品・役務分類 上位5位 (単位: 件)

順位	商品・役務分類	28年度	27年度	対前年度比
1	デジタルコンテンツ一般	7,181	6,014	119.4%
2	アダルト情報サイト	6,006	10,827	55.5%
3	商品一般	677	685	98.8%
4	興信所	523	251	208.4%
5	賃貸アパート	278	305	91.1%

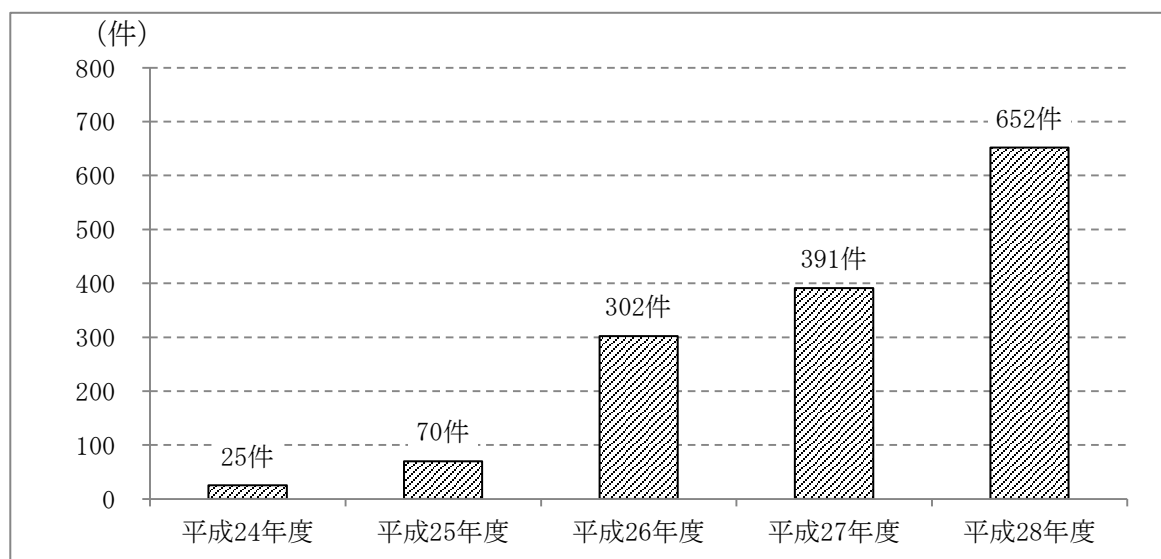
【表-7】 架空・不当請求の相談

契約当事者年代別 (単位: 件)

	28年度	27年度	対前年度比
20歳未満	714	1,214	58.8%
20歳代	1,774	2,219	79.9%
30歳代	2,348	3,195	73.5%
40歳代	3,505	4,496	78.0%
50歳代	3,533	4,098	86.2%
60歳代	3,426	3,834	89.4%
70歳以上	2,493	2,600	95.9%
不明等	1,133	1,298	87.3%
計	18,926	22,954	82.5%

- ④ アダルト情報サイトの請求トラブルを解決しようとインターネットで調べて連絡した探偵業者等に高額な請求を受ける二次被害が増加している。(図-7)

【図-7】アダルト情報サイトトラブルを解決とうたう探偵業者等に関する相談

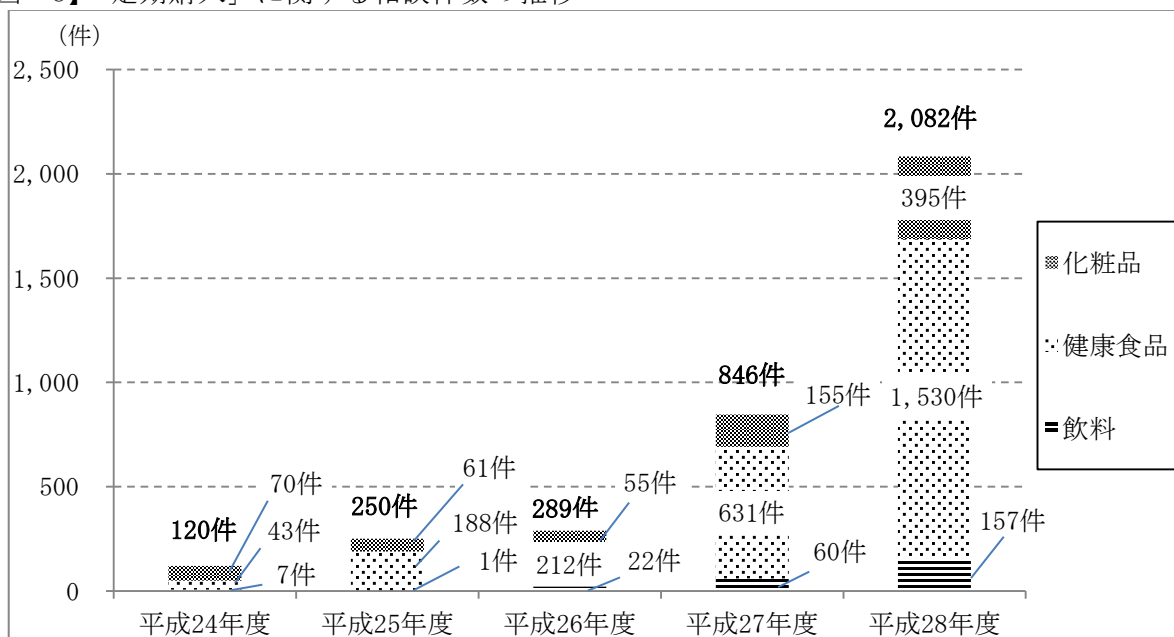


(3) 「定期購入」となる健康食品等に関する相談

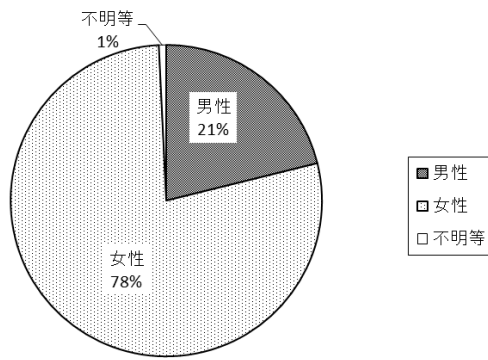
インターネット通販等で、1回だけのお試しのつもりで健康食品や化粧品などの購入を申し込んだら、実は、4～6回購入しなければならない「定期購入」だったという相談が年々増加しており、平成28年度は前年度の2.5倍と急増している。(図-8)

8割近くが女性の相談であり、年代別で見ると40、50歳代の相談が特に多く、増加率も高い。(図-9) (表-8)

【図-8】「定期購入」に関する相談件数の推移



【図-9】 契約当事者の男女別割合（平成 28 年度）



【表-8】 契約当事者の年代別割合（平成 28 年度）

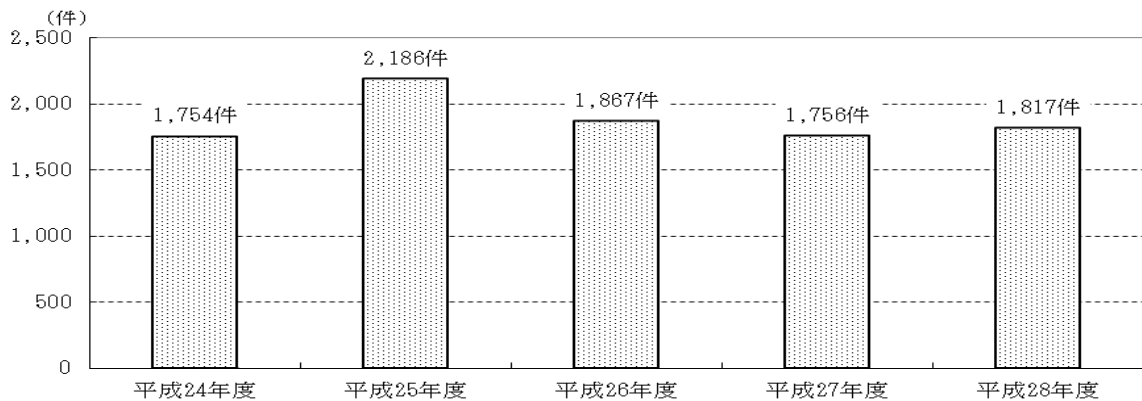
	（単位：件）		
	28年度	27年度	対前年度比
20歳未満	111	116	95.7%
20歳代	196	98	200.0%
30歳代	376	162	232.1%
40歳代	567	187	303.2%
50歳代	448	118	379.7%
60歳代	174	60	290.0%
70歳以上	102	54	188.9%
不明等	108	51	211.8%
計	2,082	846	246.1%

（4） 「危害」に関する相談

① 「危害」に関する相談はこの数年、同水準で推移しており、平成 28 年度は 1,817 件であった。（図-10）

※危害：商品・役務・設備等に関連して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談

【図-10】 「危害」に関する相談件数の推移



PIO-NET による平成 29 年 5 月 31 日現在の集計値

② 「危害」の原因となった商品・役務では、「医療」「理美容」「化粧品」など美容や美容医療に関するもの、サプリメントなどの「健康食品」、「外食」など食品に関するものが多い。（表-9）

【表-9】 「危害」に関する相談の商品・役務分類 上位 5 位

（単位：件）

順位	商品・役務分類	28年度	27年度	対前年度比	主な危害内容
1	医療	280	273	102.6%	美容医療などによる皮膚障害、熱傷等
2	健康食品	265	130	203.8%	健康食品による下痢・腹痛等の消化器障害、皮膚障害等
3	理美容	175	197	88.8%	エステティックサービスなどによる皮膚障害、熱傷等
4	化粧品	164	140	117.1%	基礎化粧品などによる皮膚障害等
5	外食・食事宅配	77	75	102.7%	外食などによる嘔吐・腹痛の消化器障害、中毒等

PIO-NET による平成 29 年 5 月 31 日現在の集計値