

## 8 架空・不当請求に関する相談

架空・不当請求に関する相談件数は30,538件となり、全相談の22.3%を占めているが、前年度に引き続き大きく減少している。(図-13)

商品・役務別をみると、前年度同様「他の運輸・通信」が最も多く、そのうち「オンライン等関連サービス」が99%以上を占めている。さらにその内訳をみてみると、「オンライン情報サービス」に分類されるパソコンに関連した有料サイト利用料金等に関する相談が52.2%で前年度(40.0%)から12.2ポイント増加している。一方、「電話情報提供サービス」に分類される携帯電話等に関連した有料サイト利用料金等に関する相談の割合は44.1%で、前年度(57.0%)から12.9ポイント下がっている。(表-51)

18年度に増加が目立ったものとしては「広告代理服务」で、前年度から2.9倍(+125件)の増加であった。事例として「会社あてに心あたりのない広告宣伝費の請求があった。どう対処したらよいか」などがある。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が65.2%、年代別では「20～30歳代」で53.6%、職業別では、「給与生活者」が60.7%、「学生」が16.2%を占めており、比較的若い世代の男性からの相談が引き続き多い。

平均契約金額は「20万5千円」で、平均既払金額は「4万9千円」であった。(表-52)

図-13 架空・不当請求に関する相談件数の推移

単位：件

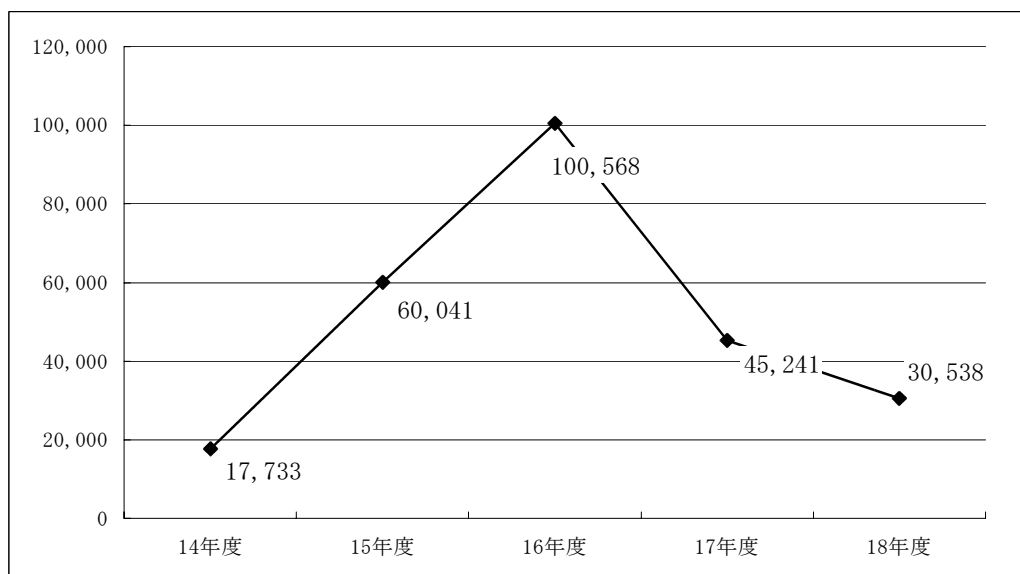


表-51 架空・不当請求商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	18年度	17年度
1 他 の 運 輸 ・ 通 信	22,486	33,841
オンライン等関連サービス	22,404	33,759
オンライン情報サービス	11,706	12,816
電話情報提供サービス	9,882	19,254
オンライン等関連サービスその他	667	1,519
そ の 他	82	82
2 商 品 一 般	3,276	3,596
3 融 資 サ ー ビ ス	964	1,317
フリーローン・サラ金	929	1,256
そ の 他	35	61
4 レンタル・リース・貸借	790	939
賃貸アパート	518	662
レンタルビデオ	150	173
そ の 他	122	104
5 役 務 そ の 他	394	465
興 信 所	23	148
広告代理サービス	191	66
そ の 他	180	251
6 他 の 教 養 娯 楽	376	2,027
異性交際関連サービス	162	1,126
そ の 他	214	901
7 電 報 ・ 電 話	304	392
移動電話サービス	140	153
電話関連サービス	119	153
そ の 他	45	86
8 書 籍 ・ 印 刷 物	220	198
新 聞	64	28
雑 誌	50	58
そ の 他	106	112
9 相 談 そ の 他	197	155
10 役 務 一 般	171	296
複合サービス会員	157	276
そ の 他	14	20
そ の 他	1,360	2,015
計	30,538 (22.3%)	45,241 (29.9%)
全 相 談 件 数	136,692 (100.0)	151,524 (100.0)

表-52 架空・不当請求相談内容別件数

単位：件

項 目	18年度	17年度
相 談 件 数	30,538	45,241
性別		
男 性	19,388	31,457
女 性	10,357	12,985
団 体	330	279
不 明	463	520
年代別		
19 歳 以 下	3,081	4,263
20 歳 代	7,623	12,084
30 歳 代	7,654	12,480
40 歳 代	4,772	6,909
50 歳 代	2,887	3,517
60 歳 代	1,403	1,795
70 歳 以 上	1,057	1,345
不 明	2,061	2,848
職業別		
給 与 生 活 者	16,880	26,703
自 営 ・ 自 由 業	1,555	2,206
家 事 従 事 者	2,828	3,577
学 生	4,493	6,546
無 職	2,037	2,870
そ の 他 ・ 不 明	2,745	3,339
支払方法別		
信用供与無		
現 金 払	21,063	31,887
他 の 前 払 式	14	22
不 明	6,138	9,596
小 計	27,215	41,505
信用供与有		
自 社 割 賦	12	10
総 合 割 賦	257	265
個 品 割 賦	143	150
そ の 他	128	74
不 明	41	54
小 計	581	553
その他		
借 金 契 約	899	1,145
不 明 ・ 無 関 係	1,843	2,038
平均契約金額(千円)	205	204
平均既払金額(千円)	49	36
主な相談内容		
ポルノ・風俗	18,021	26,360
インターネット	16,080	21,787
プライバシー	4,606	6,172
高価格・料金	3,687	4,967
強 引	2,758	4,510
未成年者契約	2,687	3,578
信 用 性	2,560	2,934
無 料 商 法	2,535	3,690
詐 欺	2,006	4,360
強 迫	1,686	3,688