

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32,742件となり、全相談の22.9%を占めている。架空・不当請求に関する相談は、16年度をピークに年々減少していたが、19年度は再び増加に転じた。(図-13)

相談内容としては、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ると、「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が57.0%で前年度(44.1%)から12.9ポイント増加している。これは、主に携帯電話の番号対応メール(簡易メール)を悪用した架空・不当請求に関する相談が急増したことが影響している。一方、「オンライン情報サービス」に分類される主に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占める割合は39.4%で、前年度(52.2%)から12.8ポイント下がっている。(表-51)

19年度に増加が目立ったものは「健康食品」で、前年度から2.7倍(90件)の増加であった。事例として「身に覚えのないサプリメントの料金が未納と請求を受けたが、どうしたらよいか」といった相談がある。一方減少が目立ったものとしては「商品一般」が前年度から1,500件減少している。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が57.9%を占めるものの、前年度と比べて「女性」の相談件数は3,000件以上増加しており、「男性」「女性」の相談件数の差が縮まっている。また年代別では前年度同様「20~30歳代」が5割を占めるものの、前年度と比較すると30歳以上のすべての年代で相談件数の増加がみられた。これは、携帯電話の番号対応メールを悪用した架空・不当請求が、性別、年代別を問わず、一斉に送信されたことによる影響が大きいと思われる。職業別では、「給与生活者」が60.2%、「学生」、「家事従事者」がそれぞれ13%を占めている。

平均請求金額は「17万1千円」で、平均既払金額は「4万8千円」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

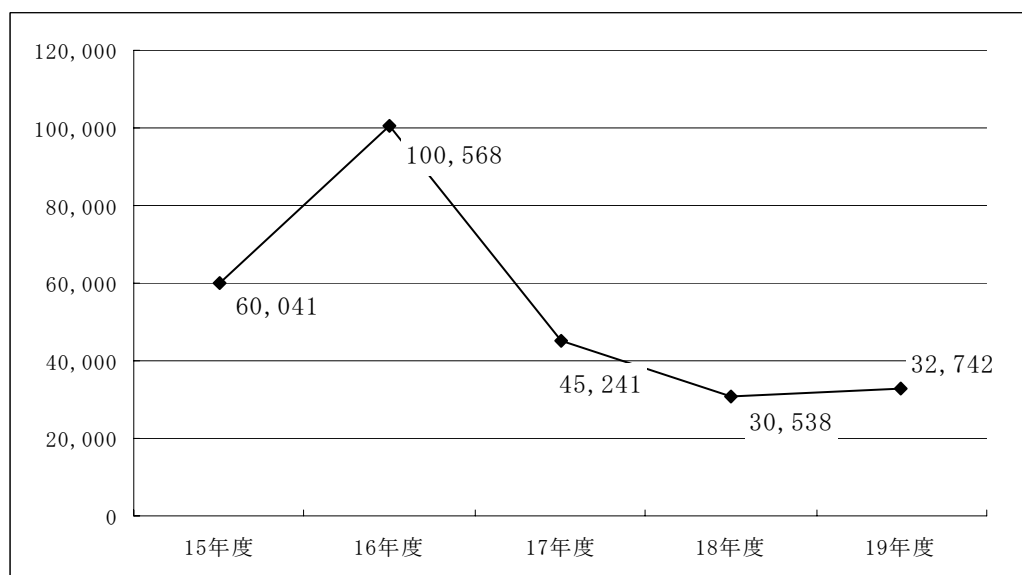


表-51 架空・不当請求商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	19年度	18年度
1 他 の 運 輸 ・ 通 信	27,085	22,486
オンライン等関連サービス	27,006	22,404
電話情報提供サービス	15,393	9,882
オンライン情報サービス	10,635	11,706
オンライン等関連サービスその他	839	667
そ の 他	79	82
2 商 品 一 般	1,776	3,276
3 融 資 サ ー ビ ス	689	964
フリーローン・サラ金	663	929
そ の 他	26	35
4 レンタル・リース・貸借	645	790
賃貸アパート	480	518
レンタルビデオ	93	150
そ の 他	72	122
5 電 報 ・ 電 話	356	304
携帯電話サービス	219	140
電話関連サービス	103	119
そ の 他	34	45
6 役 務 そ の 他	226	394
広告代理サービス	54	191
興 信 所	17	23
そ の 他	155	180
7 他 の 教 養 娯 楽	216	376
異性交際関連サービス	79	162
そ の 他	137	214
8 相 談 そ の 他	174	197
9 書 籍 ・ 印 刷 物	151	220
雑 誌	55	50
新 聞	25	64
そ の 他	71	106
10 健 康 食 品	142	52
そ の 他	1,282	1,479
計	32,742 (22.9%)	30,538 (22.3%)
全 相 談 件 数	142,760 (100.0)	136,692 (100.0)

表-52 架空・不当請求相談内容別件数

単位：件

項 目	19年度	18年度
相 談 件 数	32,742	30,538
性別		
男 性	18,659	19,388
女 性	13,587	10,357
団 体	242	330
不 明	254	463
年代別		
19 歳 以 下	2,911	3,081
20 歳 代	7,122	7,623
30 歳 代	8,554	7,654
40 歳 代	6,047	4,772
50 歳 代	3,517	2,887
60 歳 代	1,846	1,403
70 歳 以 上	1,128	1,057
不 明	1,617	2,061
職業別		
給 与 生 活 者	18,152	16,880
自 営 ・ 自 由 業	1,608	1,555
家 事 従 事 者	3,997	2,828
学 生	4,071	4,493
無 職	2,347	2,037
そ の 他 ・ 不 明	2,567	2,745
支払方法別		
信 用 供 与 有		
現 金 払	23,109	21,063
他 の 前 払 式	32	14
不 明	6,657	6,138
小 計	29,798	27,215
信 用 供 与 無		
自 社 割 賦	14	12
総 合 割 賦	190	257
個 品 割 賦	92	143
そ の 他	235	128
不 明	56	41
小 計	587	581
そ の 他		
借 金 契 約	566	899
不 明 ・ 無 関 係	1,791	1,843
平均契約金額(千円)	171	205
平均既払金額(千円)	48	49
主な相談内容		
インターネット	23,588	16,080
ポルノ・風俗	15,618	18,021
電子商取引	13,546	954
無料商法	3,546	2,535
高価格・料金	3,075	3,687
プライバシー	2,941	4,606
信用性	2,894	2,560
無断契約	2,742	1,598
詐欺	2,467	2,006
未成年者契約	2,379	2,687