

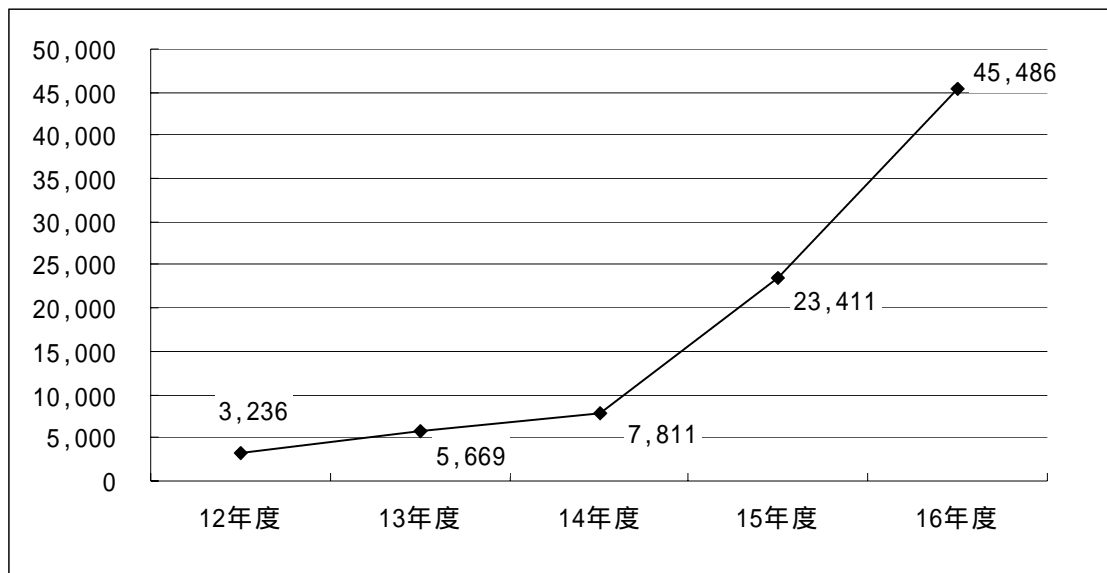
9 インターネットに関する相談

「インターネット」は、インターネットに関連する相談すべてに付与するキーワードであるが、年々相談件数の増加が著しい。

この5年間の相談件数をグラフに示したのが「図 - 14」である。15年度以降の相談件数の伸びが著しいが、これは、有料サイト利用料金等の架空・不当請求が急増が要因である。

図 - 14 インターネットに関する相談件数の推移

単位：件



インターネットに関する相談について、商品・役務別に相談件数を示したのが「表 - 54」である。第1位は「他の運輸・通信」であり、全体の92.0%を占めている。この多くが架空・不当請求の相談である。

契約当事者の属性等を見ると、性別では「男性」が7割（72.9%）、年代別では「20～30歳代」で6割（62.3%）、職業別では「給与生活者」が6割（61.0%）、「学生」が2割（21.2%）を占めている。対前年度で見ると60歳以上の高齢者の増加が目立ち、特に「70歳以上」の相談件数は10倍に上っている。また「無職」の相談件数が約4倍となり、いずれも架空・不当請求の相談増加による影響が大きいと思われる。

支払方法別では、「現金払」が多く約8割を占めている。平均契約金額は「17万円」前年度と比べて2万7千円増加している。

主な相談内容としては、「不当請求」が圧倒的に多く、85.0%を占めている。その他の上位に挙げられているキーワードも架空・不当請求に関連しているものが多いが、個人情報の流出に関して、消費者の意識の高まりもあり、「プライバシー」が対前年度3.5倍に急増している。

表 - 54 インターネット関連商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	16年度	15年度
1 他 の 運 輸 ・ 通 信	41,860	20,261
オンライン等関連サービス	41,791	20,217
電話情報提供サービス	28,064	15,487
オンライン情報サービス	7,105	1,917
そ の 他	69	44
2 文 具 ・ 事 務 用 品	329	304
小型コンピューター	161	132
コンピュータソフト	80	61
そ の 他	88	111
3 融 資 サ ー ビ ス	263	146
フリーローン・サラ金	257	139
そ の 他	6	7
4 電 報 ・ 電 話	213	199
国 際 電 話	112	86
移動電話サービス	59	67
そ の 他	42	46
5 役 務 そ の 他	206	129
結婚相手紹介サービス	51	43
興 信 所	18	17
そ の 他	137	69
6 商 品 一 般	202	228
7 音 響 ・ 映 像 製 品	159	122
音響・映像機器	87	70
音響・映像ソフト	71	52
そ の 他	1	-
8 内 職 ・ 副 業	156	225
ワープロ・パソコン内職	86	161
そ の 他	70	64
9 自 動 車	149	124
10 教 室 ・ 講 座	137	103
外国語・会話教室	32	23
資 格 講 座	16	24
パソコン・ワープロ教室	13	11
タレント・モデル養成講座	12	8
そ の 他	96	60
そ の 他	1,812	1,570
計	45,486 (22.7%)	23,411 (14.6%)
全 相 談 件 数	200,535 (100.0)	160,817 (100.0)

表 - 55 インターネット関連相談内容別件数

単位：件

項 目	16年度	15年度
相 談 件 数	45,486	23,411
性別		
男 性	32,823	16,781
女 性	12,177	6,026
団 体	184	160
不 明	302	444
年代別		
19 歳 以 下	5,512	2,726
20 歳 代	15,686	8,473
30 歳 代	11,505	7,004
40 歳 代	5,295	2,497
50 歳 代	2,563	941
60 歳 代	1,530	319
70 歳 以 上	1,560	156
不 明	1,835	1,295
職業別		
給 与 生 活 者	26,191	14,448
自 営 ・ 自 由 業	1,733	877
家 事 従 事 者	3,043	1,482
学 生	9,097	3,871
無 職	2,880	725
そ の 他 ・ 不 明	2,542	2,008
支払方法別		
信用供与無		
現 金 払	35,344	18,001
他 の 前 払 式	71	66
不 明	7,333	3,065
小 計	42,748	21,132
信用供与有		
自 社 割 賦	12	6
総 合 割 賦	226	194
個 品 割 賦	195	270
そ の 他	114	74
不 明	33	31
小 計	580	575
その他		
借 金 契 約	249	162
不 明 ・ 無 関 係	1,909	1,542
平均契約金額(千円)	170	143
平均既払金額(千円)	22	38
主な相談内容		
不 当 請 求	38,659	18,319
ポ ル ノ ・ 風 俗	22,092	10,224
強 迫	4,989	3,852
電 子 広 告	4,628	1,373
高 価 格 ・ 料 金	4,593	4,598
プ ラ イ バ シ ー	4,146	1,174
未 成 年 者 契 約	3,798	2,099
債 権 回 収 業 者	3,309	5,057
詐 欺	3,303	1,398
無 料 商 法	2,394	1,495