

「デジタルコンテンツ」が1位に。無店舗販売の相談は相談全体の約半数。70歳以上の人からの相談が年代別3位に上昇。



21年度上半期(4月~9月)の横浜市消費生活相談概要がまとまりました。

横浜市消費生活総合センターに上半期に寄せられた相談件数は全体で11,356件で、前年度同期より3.9%減とやや減少しました。

これまで「オンライン等関連サービス」で分類していた相談は、21年度から新たに「デジタルコンテンツ」「携帯電話サービス」「インターネット接続回線」の主に3つに分類されましたが、上半期も依然として「架空・不当請求」の相談など総数が増加(前年度同期比6.8%増)〈表-3(注)参照〉し、「デジタルコンテンツ」が1位となりました。

また、通信販売・訪問販売・電話勧誘販売などの無店舗販売に関する相談が、相談全体の半数近く(44%)を占めており、70歳以上では通信販売に関する相談が、前年度同期より大幅に増加(前年度同期比25%増)しました。

今回、70歳以上の高齢者の相談件数は増えていませんが、年代別順位では4位から3位に上昇しました。

年末年始はパソコンや携帯電話等で、検索や買物等をする機会が増えると思いますが、トラブルにならないように契約内容や支払い方法・返品が可能かどうか等についてよく確認することが大切です。

※「デジタルコンテンツ」

インターネットを通じて得られる情報に関する相談。情報を得る媒体は、パソコン、携帯電話、携帯用端末など端末の種類は問わない。

□ 相談件数全体では、11,356件で前年度同期より、やや減少 〈表-1 参照〉

上半期の相談件数は、前年度同期の11,818件に比べて、462件(前年度同期比3.9%減)減少しました。

□ 「デジタルコンテンツ」が1位、不動産賃貸、エステサービス、新聞などが増加〈表-3、4参照〉

「デジタルコンテンツ」の相談が1,839件(16.2%)〈表-3参照〉と依然として1位となっており、未成年から60歳までの相談の1位〈表-4参照〉となっています。

また、2位の「不動産賃貸(更新料等)」(6.1%)、5位の「エステサービス(倒産による前払金トラブル等)」(2.8%)、7位の「新聞(強引な勧誘等)」(1.9%)は、前年度同期と比べて相談件数が増加しました。〈表-3参照〉

3位の「フリーローン・サラ金」は、19年度から連続して減少(前年度同期比22%減)していません。

□ 40歳代は微増。60歳以上の高齢者は相談全体の4分の1近くを占め、70歳以上は年代別で3位に 〈表-2(2)参照〉

年代別相談件数は、ほとんどの年代層で減少しましたが、40歳代は微増(前年度同期比1.1%増)となりました。

また、60歳代以上の高齢者の相談は、2,649件と全体の約4分の1(23.3%)を占めており、年代別相談の順位で、70歳以上の人からの相談は前年度同期の4位から3位に上昇しました。

高齢者の相談の特徴 <表—4 参照>

◆ 60歳代では「デジタルコンテンツ」「工事・建築」が相談の上位

◆ 70歳以上では、「工事・建築」「新聞」「ふとん類」が相談の上位

高齢者の相談では、リフォーム工事や衛生設備工事等の「工事・建築」が上位となっており、70歳以上では「新聞」が前年度同期の3位から2位に、「ふとん類」が4位から3位となりました。

無店舗販売に関する相談の特徴

◆ 通信販売の相談で、70歳以上の人からの相談が増加

通信販売・訪問販売・電話勧誘販売などの無店舗販売に関する相談（5,011件）は、上半期の相談全体（11,356件）の半数近く（44%）を占めています。<表—5（1）参照>

- ・ 通信販売では、新たに「宝くじ」が2位<表—5（3）—①参照>に、また70歳以上の相談では182件となり、前年度同期の147件より大幅に増加（前年度同期比24%増）<表—5（2）参照>しました。
- ・ 訪問販売では、「新聞」が前年度同期の2位から1位<表—5（3）—②参照>に、新たに「プロパンガス」「給湯システム」が上位になりました。
- ・ 電話勧誘販売では、新たに「株」「鮮魚（電話でカニの好き嫌い等の問合せ後、一方的に送付け、代金請求）」が上位<表—5（3）—③参照>となりました。

< 主な相談事例 >

● デジタルコンテンツの事例（SNSで出会い系サイトに誘導された）

<相談の内容>

無料ゲームサイトに登録していたところ、有名タレントのマネージャーを名乗る人物から「タレントがうつ病になった。話し相手になって助けてほしい」というメールが届いた。返信すると、「より安全に話せるサイトがある」と有料の出会い系サイトに誘導された。「謝礼と通信費を支払うから、サイトの利用料金を立て替えて」と言われて、クレジットカードやコンビニ決済などを利用して、サイトの利用料金としてポイントを購入した。何度かタレント本人と会う約束をしたが、いつも直前にキャンセルされ、なかなか会うことができない。だまされたと思う。支払ったポイント購入代金500万円を返金してほしい。

<処理概要>

クレジットカード会社とカード決済代行会社に、契約までの経緯と返金してほしい旨を書面で通知するように助言。その結果、クレジットカードを使用して支払った50万円のうち、半額の25万円が提示され、相談者も納得したため、25万円が返金されることになった。その一方で、コンビニ決済を行ったコンビニ収納代行サービス会社とカード決済代行会社にも同様の交渉を行い、あわせてサイト運営会社に対しても交渉した。さらに、コンビニ事業者にも協力を依頼し、4か月間交渉した結果、コンビニ決済で支払った分のうち、領収書が残っていた400万円が、サイト運営会社から返金されることになった。

※SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）

新たな人間関係を作る場を提供する会員制のサービスで、既に登録している人に招待されると登録できるサイトが多い。コミュニティ型のウェブサイト。

（独立行政法人 国民生活センター発行「2009年版 くらしの豆知識」より）

● 工事・建築の事例（点検商法による屋根工事）

< 相談の内容 >

3日前「屋根がずれているよ」と業者が訪れた。屋根の上にあがり、ビデオを撮り「屋根の漆喰が取れている。瓦もずれ落ちているので直したほうがよい。187万円できる」と、見積りを出してきた。高いと言ったら「86万円にする」と言い、さらに高いと言ったところ「1週間後に工事することを今即決すれば78万円になる」と言われた。その場で契約してしまったが、勧誘に不信感をもったので解約したい。

< 処理概要 >

3日前の契約なので、クーリング・オフの書き方・出し方を説明。また、工事日が近いので書面送付後業者に解約の連絡を入れるよう助言した。後日、相談者から「書面を出した後で業者にキャンセルの電話をしたら、了承された」と報告があった。

● エステサービス事例（脱毛・フェイシャルエステ）

< 相談の内容 >

昨年6月に無料体験エステに行き、その時に脱毛エステとフェイシャルエステを契約、サロンに通っていた。クレジットカード一括払いで、腋の脱毛は10回31,000円、脚の脱毛は10回40,600円、フェイシャルは10回21,000円で契約した。ところが、予約を取ろうと電話をしたがつかない。その後、この業者が倒産したことを知った。まだ未施術分のチケットが残っているが、今後どうなるのか。費用は全額支払い済みの状況で、サロンからは何の連絡もない。返金してほしい。

< 処理概要 >

エステ店が破産申立てをしたこと、また倒産した場合、未施術分の消化や返金は難しいこと、さらに事務手数料と若干の費用負担で引継ぎを申し出た業者があり、今後連絡が入る予定であることを情報提供した。エステ店に対しては書面で解約を通知し、今後の連絡を待つように助言した。

● 新聞の事例（強引な販売方法）

< 相談の内容 >

1か月前、新聞の勧誘員が来訪した。断ったが「契約がとれないと職を失う」等しつこく言われ、仕方なく翌月から3か月間の契約をした。契約書に、契約日や担当者名の記載はない。同日、やはりやめたいと思い電話でクーリング・オフを申し出た。はがきを書いてくれれば取りに行くと言われたが、その後勧誘員から電話があり「解約しないでほしい」と強く頼まれ、仕方なく引き下がった。今月から新聞が入っているが、強引な販売方法に納得いかない。解約したい。

< 処理概要 >

特定商取引法のクーリング・オフ妨害と法定書面不備により、契約解除通知を発信するよう助言。さらにセンターから、新聞社本社と販売店に連絡した。販売店とクーリング・オフの確認がとれたので終了となった。

消費生活相談統計

平成21年度上半期(平成21年4月1日～9月30日)

横浜市消費生活総合センター

(表 - 1) 相談受付件数

単位:件、(%)

区分	平成21年度上半期	平成20年度上半期	増▲減 (増減率)
苦情相談	10,373 (91.3)	11,076 (93.7)	▲ 703 (▲ 6.3)
問合せ	983 (8.7)	742 (6.3)	241 (32.5)
計	11,356 (100.0)	11,818 (100.0)	▲ 462 (▲ 3.9)

(表 - 2) 契約当事者属性件数

(1) 性別等件数

単位:件、(%)

区分	平成21年度上半期	平成20年度上半期	増▲減 (増減率)
女性	5,925 (52.2)	6,274 (53.1)	▲ 349 (▲ 5.6)
男性	4,976 (43.8)	5,162 (43.7)	▲ 186 (▲ 3.6)
団体	397 (3.5)	336 (2.8)	61 (18.2)
不明	58 (0.5)	46 (0.4)	12 (26.1)
計	11,356 (100.0)	11,818 (100.0)	▲ 462 (▲ 3.9)

(2) 年代別件数

単位:件、(%)

区分	平成21年度上半期	平成20年度上半期	増▲減 (増減率)
未成年者	7位 335 (2.9)	7位 376 (3.2)	▲ 41 (▲ 10.9)
20歳代	4位 1,354 (11.9)	3位 1,510 (12.8)	▲ 156 (▲ 10.3)
30歳代	1位 2,230 (19.6)	1位 2,570 (21.7)	▲ 340 (▲ 13.2)
40歳代	2位 1,983 (17.5)	2位 1,961 (16.6)	22 (1.1)
50歳代	5位 1,269 (11.2)	6位 1,373 (11.6)	▲ 104 (▲ 7.6)
60歳代	6位 1,232 (10.9)	5位 1,381 (11.7)	▲ 149 (▲ 10.8)
70歳以上	3位 1,417 (12.5)	4位 1,457 (12.3)	▲ 40 (▲ 2.7)
不明	1,536 (13.5)	1,190 (10.1)	346 (29.1)
計	11,356 (100.0)	11,818 (100.0)	▲ 462 (▲ 3.9)

(表 - 3) 相談の上位10商品・役務別件数

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	平成21年度上半期	平成20年度上半期	増▲減 (増減率)
1	デジタルコンテンツ	1,839 (16.2)	※—— (—)	— (—)
2	不動産貸借	692 (6.1)	571 (4.8)	121 (21.2)
3	フリーローン・サラ金	485 (4.3)	622 (5.3)	▲137 (▲22.0)
4	工事・建築	339 (3.0)	408 (3.5)	▲69 (▲16.9)
5	エステサービス	324 (2.8)	163 (1.4)	161 (98.8)
6	商品一般	262 (2.3)	568 (4.8)	▲306 (▲53.9)
7	新聞	215 (1.9)	188 (1.6)	27 (14.4)
8	携帯電話サービス	174 (1.5)	※—— (—)	— (—)
9	四輪自動車	167 (1.5)	160 (1.3)	7 (4.4)
10	インターネット接続回線	139 (1.2)	※—— (—)	— (—)
	その他	6,720 (59.2)	9,138 (77.3)	▲2,418 (▲26.5)
	計	11,356 (100.0)	11,818 (100.0)	▲462 (▲3.9)

(注) ※「デジタルコンテンツ」・「携帯電話サービス」・「インターネット接続回線」の3つの項目は、従来の分類項目「オンライン等関連サービス」を整理・再分類し、平成21年度から新設したもの。
20年度上半期の「オンライン等関連サービス」は2,015件で、21年度上半期の3つの項目の合計は2,152件となり、前年度同期比で6.8%増となった。

(表 - 4) 年代別の上位5商品・役務別件数 <中分類>

単位:件

順位	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	デジタルコンテンツ 209	デジタルコンテンツ 374	デジタルコンテンツ 492	デジタルコンテンツ 384	デジタルコンテンツ 192	デジタルコンテンツ 97	工事・建築 89
2	携帯電話サービス 7	エステサービス 131	不動産貸借 213	フリーローン・サラ金 134	工事・建築 61	工事・建築 49	新聞 48
3	商品一般 6 携帯電話 6	不動産貸借 121	エステサービス 102	不動産貸借 115	フリーローン・サラ金 56	フリーローン・サラ金 43	ふとん類 46
4	——	フリーローン・サラ金 53	フリーローン・サラ金 101	工事・建築 49	不動産貸借 54	商品一般 37	デジタルコンテンツ 40
5	新聞 5 自動二輪車 5 タレント・モデル養成教室 5	新聞 27	四輪自動車 47	エステサービス 48	商品一般 31	不動産貸借 35	株 38

(表 - 5) 無店舗販売に係る相談件数

(1) 販売方法別件数

単位:件、(%)

区分	平成21年度上半期	平成20年度上半期	増▲減 (増減率)	
通 信 販 売	3,110 (62.1)	3,358 (61.4)	▲ 248 (▲ 7.4)	
訪 問 販 売	家庭訪問販売	1,251 (25.0)	1,295 (23.7)	▲ 44 (▲ 3.4)
	アポイントメントセールス	43 (0.8)	54 (1.0)	▲ 11 (▲ 20.4)
	キャッチセールス	41 (0.8)	53 (1.0)	▲ 12 (▲ 22.6)
	S F 商 法	21 (0.4)	58 (1.1)	▲ 37 (▲ 63.8)
	そ の 他	49 (1.0)	34 (0.6)	15 (44.1)
	計	1,405 (28.0)	1,494 (27.4)	▲ 89 (▲ 6.0)
電話勧誘販売	357 (7.1)	451 (8.3)	▲ 94 (▲ 20.8)	
マルチ・マルチまがい商法	116 (2.3)	134 (2.4)	▲ 18 (▲ 13.4)	
ネガティブ・オプション	23 (0.5)	25 (0.5)	▲ 2 (▲ 8.0)	
合 計	5,011 (100.0)	5,462 (100.0)	▲ 451 (▲ 8.3)	

(注) 「ネガティブ・オプション」

商品を一方的に送り付け、消費者が受け取った以上、購入しなければならないと 勘違いして支払うことをねらった商法。送り付け商法ともいう。

(2) 販売方法・当事者年代別件数

単位:件、(%)

区分	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
通信販売	244 (7.8)	516 (16.6)	764 (24.6)	650 (20.9)	321 (10.3)	230 (7.4)	182 (5.9)	203 (6.5)	3,110 (100.0)
訪 問 販 売	家庭訪問販売	12	68	121	182	134	198	390	1,251
	アポイントメントセールス	0	12	12	8	5	3	2	43
	キャッチセールス	2	31	4	2	1	0	1	41
	S F 商 法	0	0	0	1	0	7	12	21
	そ の 他	0	0	1	8	3	3	6	49
	計	14 (1.0)	111 (7.9)	138 (9.8)	201 (14.3)	143 (10.2)	211 (15.0)	411 (29.3)	176 (12.5)
電話勧誘販売	1 (0.3)	26 (7.3)	52 (14.6)	48 (13.4)	49 (13.7)	47 (13.2)	104 (29.1)	30 (8.4)	357 (100.0)
マルチ・マルチまがい商法	1 (0.9)	41 (35.3)	16 (13.8)	12 (10.3)	16 (13.8)	16 (13.8)	8 (6.9)	6 (5.2)	116 (100.0)
ネガティブ・オプション	0 (0.0)	1 (4.3)	3 (13.1)	1 (4.3)	4 (17.4)	3 (13.1)	7 (30.4)	4 (17.4)	23 (100.0)
合計	260 (5.2)	695 (13.9)	973 (19.4)	912 (18.2)	533 (10.6)	507 (10.1)	712 (14.2)	419 (8.4)	5,011 (100.0)

(3) 販売方法別上位品目 <表-5(1)の区分順>

(3)-① 通信販売:上位5商品・役務別件数

単位:件、(%)

順位	商品・サービス名	平成21年度上半期	平成20年度上半期	増▲減 (増減率)
1	デジタルコンテンツ	1,819 (58.5)	— (—)	— (—)
2	宝くじ	56 (1.8)	48 (1.4)	8 (16.7)
3	商品一般	54 (1.7)	212 (6.3)	▲158 (▲74.5)
4	フリーローン・サラ金	47 (1.5)	115 (3.4)	▲68 (▲59.1)
5	インターネット接続回線	36 (1.2)	— (—)	— (—)
	その他	1,098 (35.3)	2,983 (88.9)	▲1,885 (▲63.2)
	計	3,110 (100.0)	3,358 (100.0)	▲248 (▲7.4)

(3)-② 訪問販売:上位10商品・役務別件数

単位:件、(%)

順位	商品・サービス名	平成21年度上半期	平成20年度上半期	増▲減 (増減率)
1	新聞	197 (14.0)	171 (11.4)	26 (15.2)
2	工事・建築	164 (11.7)	204 (13.7)	▲40 (▲19.6)
3	プロパンガス	85 (6.1)	46 (3.1)	39 (84.8)
4	ふとん類	53 (3.8)	65 (4.4)	▲12 (▲18.5)
5	給湯システム	44 (3.1)	40 (2.7)	4 (10.0)
	修理サービス	44 (3.1)	42 (2.8)	2 (4.8)
	その他	818 (58.2)	926 (61.9)	▲108 (▲11.7)
	計	1,405 (100.0)	1,494 (100.0)	▲89 (▲6.0)

(3)-③ 電話勧誘販売:上位5商品・役務別件数

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	平成21年度上半期	平成20年度上半期	増▲減 (増減率)
1	インターネット接続回線	27 (7.6)	— (—)	— (—)
	株	27 (7.6)	22 (4.9)	5 (22.7)
3	鮮魚	26 (7.3)	13 (2.9)	13 (100.0)
4	フリーローン・サラ金	25 (7.0)	29 (6.4)	▲4 (▲13.8)
5	固定電話サービス	17 (4.7)	— (—)	— (—)
	商品一般	17 (4.7)	24 (5.3)	▲7 (▲29.2)
	その他	218 (61.1)	363 (80.5)	▲145 (▲39.9)
	計	357 (100.0)	451 (100.0)	▲94 (▲20.8)

(注)固定電話サービスは平成21年度から新設されたもの

(3)-④ マルチ・マルチまがい商法:上位5商品・役務別件数

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	平成21年度上半期	平成20年度上半期	増▲減 (増減率)
1	健康食品類	38 (32.7)	39 (29.1)	▲1 (▲2.6)
2	化粧品類	11 (9.5)	16 (11.9)	▲5 (▲31.3)
	商品一般	11 (9.5)	10 (7.5)	1 (10.0)
4	他の台所用品	7 (6.0)	9 (6.7)	▲2 (▲22.2)
5	他のデリバティブ取引	3 (2.6)	— (—)	— (—)
	基礎化粧品	3 (2.6)	4 (3.0)	▲1 (▲25.0)
	婦人下着	3 (2.6)	1 (0.7)	2 (200.0)
	パソコンソフト	3 (2.6)	— (—)	— (—)
	その他	37 (31.9)	55 (41.1)	▲18 (▲32.7)
	計	116 (100.0)	134 (100.0)	▲18 (▲13.4)

(注)他のデリバティブ取引、パソコンソフトは平成21年度から新設されたもの

(3)ー⑤ ネガティブ・オプション:上位3商品・役務別件数

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	平成21年度上半期	平成20年度上半期	増▲減 (増減率)
1	音響・映像ソフト	5 (21.6)	1 (4.0)	4 (400.0)
2	単行本	4 (17.3)	1 (4.0)	3 (300.0)
3	他の健康食品	3 (12.9)	0 (0.0)	3 (300.0)
4	商品一般	2 (8.6)	3 (12.0)	▲1 (▲33.3)
5	雑誌	1 (4.4)	2 (8.0)	▲1 (▲50.0)
	イヤリング	1 (4.4)	0 (0.0)	1 (100.0)
	鮮魚	1 (4.4)	2 (8.0)	▲1 (▲50.0)
	園芸用品	1 (4.4)	0 (0.0)	1 (100.0)
	資格取得用教材	1 (4.4)	0 (0.0)	1 (100.0)
	紳士録・名簿	1 (4.4)	2 (8.0)	▲1 (▲50.0)
	調味料	1 (4.4)	0 (0.0)	1 (100.0)
	頭髪用化粧品	1 (4.4)	0 (0.0)	1 (100.0)
	野菜	1 (4.4)	0 (0.0)	1 (100.0)
	その他	0 (0.0)	14 (56.0)	▲14 (▲100.0)
計		23 (100.0)	25 (100.0)	▲2 (▲8.0)