

スマートフォンの普及で 「携帯電話サービス」のトラブル急増！



高齢者のリフォームに関するトラブルも多発！

平成24年度 上半期（4～9月） 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は、市民のみなさんの安全で快適な暮らしを実現するための拠点施設として、消費生活相談や啓発事業などを行っています。

平成24年度上半期の消費生活相談概要がまとまりましたので、お知らせします。

相談は**11,373件**で、前年同期より**1,194件（9.5%）減少**しました。未成年者（16.4%減）、20歳代（4.7%減）、30歳代（10.5%減）で減少する一方、60歳代（3.6%増）以上の相談は増加しました。（表1、表3参照）

相談内容でみると、第1位『デジタルコンテンツ』（1,933件）、第2位『不動産貸借』（606件）、第3位『工事・建築』（518件）と上位3位は昨年度と変わりませんでした。第1位のデジタルコンテンツは昨年度に比べると375件（16.2%）の減少となりましたが、相談全体の中で圧倒的に多い件数となっています。携帯電話サービスは248件で64.2%増と急増しました。（表4参照） また、高齢者の住宅リフォームに関するトラブルも多数発生しています。（表5参照）

■『携帯電話サービス』が248件で、64.2%の増加（表4参照）

スマートフォンの普及などもあり『携帯電話サービス』のトラブルが急増しています。多機能で契約内容が複雑なことから契約時の説明不足による月々の支払い料金に係る苦情や、メールが使えない、アプリがダウンロードできないなどのトラブルの苦情が多く寄せられています。

■高齢者のリフォームに関するトラブルが多発（表5参照）

「近所の家の修理に来たが、お宅の屋根瓦が割れているのでついでに修理してやる」とか「耐震工事をしないと危険だ」などと、昼間在宅していることが多い高齢者を勧誘し、強引に契約をさせ高額なリフォーム代金を請求するようなトラブルが多発しています。

■『デジタルコンテンツ』は減少するも相談件数第1位（表4参照）

アダルトサイトや出会い系サイトによる不当請求などのデジタルコンテンツに関する相談は、未成年～30歳代の若い世代での減少が大きく、全体で375件（16.2%）減少しました。しかし、相談件数では相変わらず第1位を占めました。

■海外から高額な当選賞金の受領を促す黄色い封筒が届く

9月には、高額賞金の支払いを請求するよう勧誘する“黄色の封筒”が海外から発送され、賞金を受け取るための手数料を要求してくる、という相談が相次ぎ入りました。

お問い合わせ先

経済局市民経済労働部消費経済課長	内山 幹子	Tel 045-671-2573
横浜市消費生活総合センター所長	小守 英治	Tel 045-845-5708

消費生活相談統計

平成24年度上半期(平成24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24年度上半期	平成23年度上半期	増▲減 (増減率)
苦情相談	10,699 (94.1)	11,951 (95.1)	▲ 1,252 (▲ 10.5)
問合せ	674 (5.9)	616 (4.9)	58 (9.4)
計	11,373 (100.0)	12,567 (100.0)	▲ 1,194 (▲ 9.5)

(表2) 月別相談受付件数

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
平成24年度	1,810	1,918	2,009	1,939	1,815	1,882	11,373
平成23年度	2,008	2,060	2,218	1,998	2,189	2,094	12,567

(表3) 契約当事者別属性件数

(1) 性別等件数

単位:件、(%)

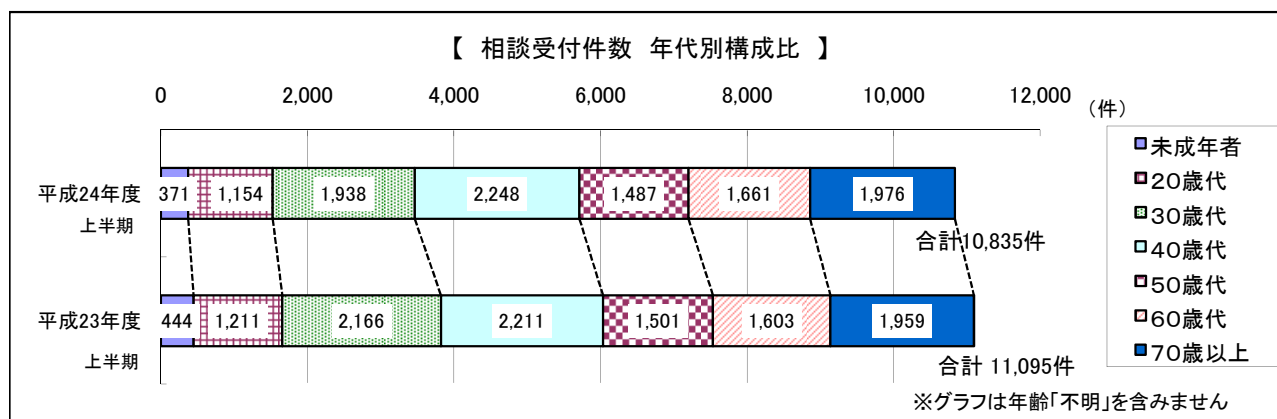
区分	平成24年度上半期	平成23年度上半期	増▲減 (増減率)
女性	5,792 (50.9)	6,397 (50.9)	▲ 605 (▲ 9.5)
男性	5,155 (45.3)	5,705 (45.4)	▲ 550 (▲ 9.6)
団体	348 (3.1)	385 (3.1)	▲ 37 (▲ 9.6)
不明	78 (0.7)	80 (0.6)	▲ 2 (▲ 2.5)
計	11,373 (100.0)	12,567 (100.0)	▲ 1,194 (▲ 9.5)

*契約当事者とは相談内容の当事者のこと

(2) 年代別件数

単位:件、(%)

区分	平成24年度上半期	平成23年度上半期	増▲減 (増減率)
未成年者	371 (3.3)	444 (3.5)	▲ 73 (▲ 16.4)
20歳代	1,154 (10.1)	1,211 (9.6)	▲ 57 (▲ 4.7)
30歳代	1,938 (17.0)	2,166 (17.2)	▲ 228 (▲ 10.5)
40歳代	2,248 (19.8)	2,211 (17.6)	37 (1.7)
50歳代	1,487 (13.1)	1,501 (12.0)	▲ 14 (▲ 0.9)
60歳代	1,661 (14.6)	1,603 (12.8)	58 (3.6)
70歳以上	1,976 (17.4)	1,959 (15.6)	17 (0.9)
不明	538 (4.7)	1,472 (11.7)	▲ 934 (▲ 63.5)
計	11,373 (100.0)	12,567 (100.0)	▲ 1,194 (▲ 9.5)



(表4) 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24年度上半期	平成23年度上半期	増▲減 (増減率)
1	デジタルコンテンツ	1,933 (17.0)	① 2,308 (18.4)	▲ 375 (▲ 16.2)
2	不動産貸借	606 (5.3)	② 646 (5.1)	▲ 40 (▲ 6.2)
3	工事・建築	518 (4.5)	③ 477 (3.8)	41 (8.6)
4	携帯電話サービス	248 (2.2)	⑬ 151 (1.2)	97 (64.2)
	商品一般	248 (2.2)	⑥ 260 (2.1)	▲ 12 (▲ 4.6)
6	フリーローン・サラ金	223 (2.0)	④ 322 (2.5)	▲ 99 (▲ 30.7)
7	ファンド型投資商品	185 (1.6)	⑤ 287 (2.3)	▲ 102 (▲ 35.5)
8	修理サービス	178 (1.6)	⑮ 138 (1.1)	40 (29.0)
9	インターネット接続回線	171 (1.5)	⑩ 162 (1.3)	9 (5.6)
10	四輪自動車	168 (1.5)	⑩ 162 (1.3)	6 (3.7)
	役務その他サービス	168 (1.5)	⑬ 154 (1.2)	14 (9.1)
その他		6,727 (59.1)	7,500 (59.7)	▲ 773 (▲ 10.3)
計		11,373 (100.0)	12,567 (100.0)	▲ 1,194 (▲ 9.5)

*デジタルコンテンツは携帯電話、パソコン等からインターネットを通じて得られる情報のこと

*平成23年度上半期の件数の前の丸数字は平成23年度上半期の順位

(表5) 年代別の上位5商品・役務別件数

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 242 (311)	デジタルコンテンツ 268 (327)	デジタルコンテンツ 375 (490)	デジタルコンテンツ 469 (473)	デジタルコンテンツ 254 (287)	デジタルコンテンツ 200 (226)	工事・建築 147 (132)
2	携帯電話サービス 10 (14)	不動産貸借 101 (91)	不動産貸借 176 (203)	不動産貸借 125 (117)	工事・建築 89 (58)	工事・建築 126 (96)	デジタルコンテンツ 108 (118)
3	音響・映像ソフト 7 (4)	エステサービス 49 (53)	携帯電話サービス 56 (27)	工事・建築 85 (68)	不動産貸借 50 (63)	不動産貸借 45 (39)	ファンド型投資商品 105 (92)
4	テレビ放送サービス(7)	フリーローン・サラ金 30 (37)	工事・建築 45 (42)	携帯電話サービス 59 (30)	携帯電話サービス 39 (17)	ファンド型投資商品44(58) 修理サービス44(20)	公社債 61 (118)
5	自動二輪車(5)	商品一般 27 (18)	フリーローン・サラ金 44 (87)	フリーローン・サラ金 53 (53)	フリーローン・サラ金 38 (49)	役務その他サービス44(21)	新聞 53 (67)

*()内数字は平成23年度上半期の件数

【代表的な相談事例】

[参考]

●携帯電話サービス

【スマートフォン】

中学生の娘のスマートフォンの契約で店に出向いたが、説明が長く、時間がかかった。スマートフォンの契約自体に問題はなかったが、同時にインターネットが更に速くなると説明され、固定型と移動型のWi-Fiルーターを勧められた。固定型については、「誰でも簡単にできる」と言われたが、パソコンとつながなくてはならないので、自分ではできなかった。移動型についても娘に必要なとは思えない。どちらも機器は無料だと言うので、長時間の勧誘でほとんど疲れて申し込んでしまったが、不要な契約だった。解約したい。(40歳代 男性)

●工事・建築

【リフォーム工事】

一人暮らしをしている80歳の母の家に、突然、業者が訪問して、「近所で工事をしているが、お宅の屋根瓦がずれているので見てあげましょう」と言われた。驚いて屋根を見てもらったところ、瓦のずれ、漆喰の剥がれ、雀の巣等の写真を見せられた。築40年で、行政の耐震診断を受けたところ耐震性が低いと指摘され、軽量瓦にしたいと思っていた矢先だったので、母は屋根の葺き替え工事の契約をした。高齢なので家族の同意書が必要と言われ、私がサインをした。

ところが、契約して7日後、母が「今になって迷い出してしまった。とりあえず工事をやめたい」と言い出した。契約時に担当者から、「瓦を発注したので解約はできない」と言われているがクーリングオフできるか。(50歳代、女性)

●デジタルコンテンツ

【アダルトサイト】

パソコンで無料のアダルトサイトを見ていて、先に進むためのボタンだと思って「同意する」をクリックした。すると、「アダルトサイトに登録が完了した」と表示された。料金は98,000円だが、2日以内に支払えば49,000円になると書いてあった。慌てて画面を消したが、次にパソコンを立ち上げたら、その請求画面が貼り付いている。書かれている連絡先に電話をしたら、「法律に基づいて請求しているのだから解約できない」と言われた。自分の個人情報は何も言わずに電話を切ったが、支払わなければいけないのだろうか。(60歳、男性)

●当選商法関連

【海外宝くじ】

海外から、宝くじのエントリー資格が当たったという内容の通知が届いた。エントリーには登録事務手続き料として1万円が必要で、同封の登録用紙にクレジットカード番号を記載するか、現金で同封するようにと書いてあるが、信用できるか。(30歳代 女性)

【賞金獲得権】

海外から、「最終通告」と書かれた黄色の封書が届き、「2億3,200万円以上の未払い賞金が確認されたので賞金の支払い請求をするように」と書かれている。賞金を受け取るには手数料の2,000円が必要で、同封の「賞金支払請求書」に署名しカード番号を記載してクレジット払いにするか、郵便為替で送るよにとのことだが、信用できるか。(80歳代 男性)