

デジタルコンテンツに関する相談件数が全ての年代で第 1 位!!



～困った時にはすぐに相談を～

平成 26 年度 上半期（4月～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、市民の皆様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・消費生活情報の提供などを行っています。

平成 26 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。

- 相談受付件数は **12,320 件** で、前年同期より **231 件 (1.8%) 減少** しました。 【表 1 参照】
- 年代別相談受付件数では、20 歳代、30 歳代、60 歳代、70 歳以上で減少し、特に **70 歳以上は 2,360 件** で、前年同期より **300 件 (11.3%) 減少** しました。 【表 4・グラフ 2 参照】
 なお、これらは健康食品に関する相談が減少したことなどが、主な要因と思われます。
- 相談内容では、前年同期同様、アダルト情報サイトや出会い系サイトなどの「**デジタルコンテンツ**」に関する相談が **2,512 件** で、前年同期より **562 件 (28.8%) 増加** し、相談全体の **20.4%** を占め第 1 位となっています。年代別相談でも全ての年代で**第 1 位**となっており、前年同期より増加しています。 【表 6・7・相談事例① 参照】
第 2 位は「不動産貸借」、第 3 位は「工事・建築」 の順となっています。 【表 6 参照】

■**デジタルコンテンツ（スマートフォン）に関する相談が増加** 【表 6・8・相談事例① 参照】
 「スマートフォンに心当たりのないサイトの未納料金の請求メールがあった。サイトに登録した覚えはなかったが支払いをしなければいけないのか。どうしたらよいか？」といったスマートフォン利用時のトラブルが 1,204 件あり、デジタルコンテンツに関する相談全体の 47.9% を占め、前年度より 681 件 (130.2%) 増加しています。

■**公社債** 【表 6・9・10 参照】
 大手の証券会社を名乗り「iPS 細胞の研究を行っている会社の社債について、一般向けの買い付けの話があるが、あなたが購入しないなら、当社が購入したいので名義だけでも貸してほしい」といった新薬を開発する会社などの社債購入を持ちかける相談が 180 件と前年度より 98 件 (119.5%) 増加しています。また複数の業者が役回りを分担し、パンフレットを送りつけたり電話で勧誘したりして、消費者があたかも得をするように信じ込ませて実体不明の社債を売りつける劇場型勧誘の相談が 142 件と相談全体の 78.9% を占めています。契約者の年齢別では、60 歳以上の割合が 91.1% と高年齢の方で顕著となっています。

■**インターネット接続回線** 【表 6・11 参照】
 プロバイダ料金が安くなる等と勧められ契約したが、説明と違ったなどのインターネット接続回線の契約トラブル相談が、221 件と前年度より 77 件 (53.5%) 増加しました。この中には、今年度に入り「大手電話会社の関連事業者と思い、契約の内容変更の手続きを遠隔操作でしてもらったが、プロバイダ自体が変更されており、無関係の事業者であることが分かった。解約したい」といったパソコン遠隔操作による契約トラブルが、12 件寄せられています。

お問合せ先

経済局消費経済課長 宮口 郁子 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

消費生活相談概要

平成26年度(平成26年4月1日～26年9月30日)

横浜市消費生活総合センター

利用上の注意

各表における区分毎の各割合(%)の数値は、小数点第2位で四捨五入しています。
このため、区分毎の割合の合計は100%にならない場合があります。

●相談受付件数(表1)

単位:件、(%)

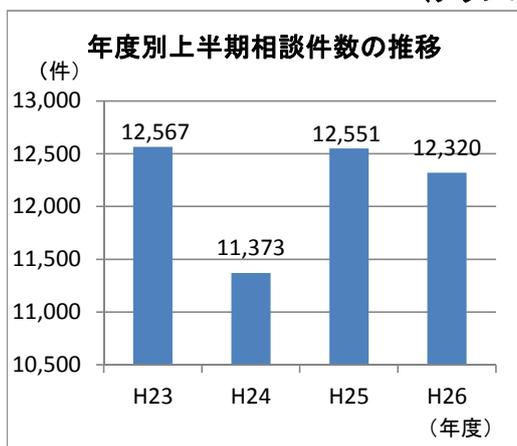
区分	平成26年度上半期	平成25年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	11,690 (94.9)	11,828 (94.2)	▲ 138 【 ▲ 1.2 】
問合せ	630 (5.1)	723 (5.8)	▲ 93 【 ▲ 12.9 】
計	12,320 (100.0)	12,551 (100.0)	▲ 231 【 ▲ 1.8 】

●月別相談受付件数(表2)

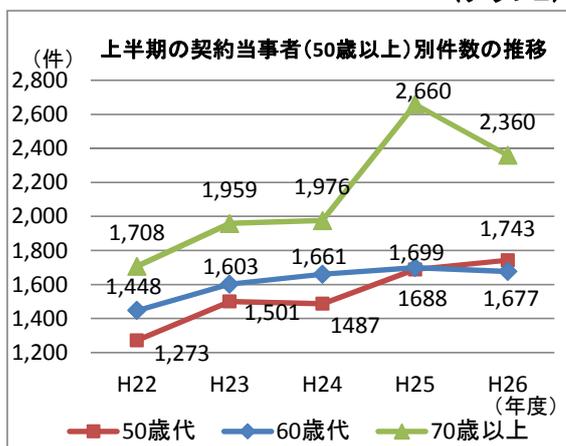
単位:件

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
平成26年度	2,096	1,997	2,051	2,206	2,009	1,961	12,320
平成25年度	2,059	2,105	2,122	2,187	2,045	2,033	12,551

(グラフ1)



(グラフ2)



●曜日別相談受付件数(表3)

単位:件、(%)

区分	平成26年度上半期	平成25年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
平日	10,695 (86.8)	10,909 (86.9)	▲ 214 【 ▲ 2.0 】
土・日	1,625 (13.2)	1,642 (13.1)	▲ 17 【 ▲ 1.0 】
計	12,320 (100.0)	12,551 (100.0)	▲ 231 【 ▲ 1.8 】

●契約当事者年代別件数(表4)

単位:件、(%)

区分	平成26年度上半期	平成25年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
未成年者	408 (3.3)	405 (3.2)	3 【 0.7 】
20歳代	1,147 (9.3)	1,170 (9.3)	▲ 23 【 ▲ 2.0 】
30歳代	1,812 (14.7)	1,881 (15.0)	▲ 69 【 ▲ 3.7 】
40歳代	2,366 (19.2)	2,338 (18.6)	28 【 1.2 】
50歳代	1,743 (14.1)	1,688 (13.4)	55 【 3.3 】
60歳代	1,677 (13.6)	1,699 (13.5)	▲ 22 【 ▲ 1.3 】
70歳以上	2,360 (19.2)	2,660 (21.2)	▲ 300 【 ▲ 11.3 】
不明	807 (6.6)	710 (5.7)	97 【 13.7 】
計	12,320 (100.0)	12,551 (100.0)	▲ 231 【 ▲ 1.8 】

●契約当事者性別等件数（表5）

単位:件、(%)

区分	平成26年度上半期	平成25年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
女性	6,155 (50.0)	6,500 (51.8)	▲ 345 【 ▲ 5.3 】
男性	5,595 (45.4)	5,517 (44.0)	78 【 1.4 】
団体	420 (3.4)	400 (3.2)	20 【 5.0 】
不明	150 (1.2)	134 (1.1)	16 【 11.9 】
計	12,320 (100.0)	12,551 (100.0)	▲ 231 【 ▲ 1.8 】

●相談の上位10品目 商品・役務別件数（表6）

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	平成26年度上半期	平成25年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
1	デジタルコンテンツ	2,512 (20.4)	① 1,950 (15.5)	562 【 28.8 】
2	不動産貸借	585 (4.7)	② 606 (4.8)	▲ 21 【 ▲ 3.5 】
3	工事・建築	478 (3.9)	③ 533 (4.2)	▲ 55 【 ▲ 10.3 】
4	商品一般	349 (2.8)	⑤ 395 (3.1)	▲ 46 【 ▲ 11.6 】
5	役務その他サービス	252 (2.0)	⑧ 213 (1.7)	39 【 18.3 】
6	携帯電話サービス	238 (1.9)	⑦ 229 (1.8)	9 【 3.9 】
7	インターネット接続回線	221 (1.8)	⑭ 144 (1.1)	77 【 53.5 】
8	フリーローン・サラ金	183 (1.5)	⑨ 188 (1.5)	▲ 5 【 ▲ 2.7 】
9	公社債	180 (1.5)	⑳ 82 (0.7)	98 【 119.5 】
10	四輪自動車	157 (1.3)	⑫ 160 (1.3)	▲ 3 【 ▲ 1.9 】
	その他	7,165 (58.2)	8,051 (64.1)	▲ 886 【 ▲ 11.0 】
	計	12,320 (100.0)	12,551 (100.0)	▲ 231 【 ▲ 1.8 】

(平成25年度上半期の前の○数字は、平成25年度上半期の順位です。)

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で、アダルトサイト・出会い系サイト等の不当請求に関するもの
 不動産貸借・・・賃貸住宅退去時の修繕費等に関するもの
 工事・建築・・・屋根工事・増改築工事・衛生設備工事等に関するもの
 商品一般・・・商品の特定が出来ない／身に覚えのない架空請求等に関するもの
 役務その他サービス・・・サービス業のうち「金融・保険」「運輸・通信」「教育」「教養・娯楽」「保健・福祉」「外食・食事宅配」「冠婚葬祭」「家事」などのサービスに該当しない役務に関するもの

●契約当事者年代別相談の上位5品目 商品・役務別件数（表7）

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 259 (255)	デジタルコンテンツ 274 (219)	デジタルコンテンツ 366 (315)	デジタルコンテンツ 600 (447)	デジタルコンテンツ 397 (300)	デジタルコンテンツ 333 (245)	デジタルコンテンツ 247 (140)
2	テレビ放送サービス 7 (6)	不動産貸借 83 (89)	不動産貸借 159 (174)	不動産貸借 119 (123)	工事・建築 65 (80)	工事・建築 77 (103)	工事・建築 187 (186)
3	パーマ 5 (2)	エステサービス 49 (70)	携帯電話サービス 47 (39)	工事・建築 73 (80)	不動産貸借 61 (72)	商品一般 59 (63)	公社債 107 (49)
4	医療サービス 5 (0)	商品一般 31 (23)	四輪自動車 45 (32)	携帯電話サービス 69 (67)	商品一般 49 (60)	公社債 57 (19)	商品一般 93 (117)
5	自動二輪車 5 (3)	携帯電話サービス 23 (24)	商品一般 35 (42)	フリーローンサラ金 54 (47)	インターネット接続回線 32 (20)	役務その他サービス 48 (34)	役務その他サービス 66 (72)

()の数字は昨年度同時期の相談件数です。

●デジタルコンテンツ利用媒体別件数（表8）

単位:件、(%)

区 分	平成26年度上半期	平成25年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
携 帯 電 話	1,749 (69.6)	1,257 (64.5)	492 【 39.1 】
うちスマートフォン	1,204 (47.9)	523 (26.8)	681 【 130.2 】
パ ソ コ ン	617 (24.6)	539 (27.6)	78 【 14.5 】
そ の 他	146 (5.8)	154 (7.9)	▲ 8 【 ▲ 5.2 】
計	2,512 (100.0)	1,950 (100.0)	562 【 28.8 】

●公社債 特徴（表9）

単位:件、(%)

区 分	平成26年度上半期	平成25年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
公 社 債	180	82	98 【 119.5 】
うち劇場型勧誘	142 (78.9)	50 (61.0)	92 【 184.0 】

●公社債 契約当事者年代別件数（表10）

単位:件、(%)

区 分	平成26年度上半期	平成25年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
未 成 年 者	0 (0.0)	0 (0.0)	0 【 - 】
2 0 歳 代	1 (0.6)	0 (0.0)	1 【 - 】
3 0 歳 代	2 (1.1)	1 (1.2)	1 【 100.0 】
4 0 歳 代	5 (2.8)	4 (4.9)	1 【 25.0 】
5 0 歳 代	7 (3.9)	6 (7.3)	1 【 16.7 】
6 0 歳 代	57 (31.7)	19 (23.2)	38 【 200.0 】
7 0 歳 以 上	107 (59.4)	49 (59.8)	58 【 118.4 】
不 明	1 (0.6)	3 (3.7)	▲ 2 【 ▲ 66.7 】
計	180 (100.0)	82 (100.0)	98 【 119.5 】

●インターネット接続回線 特徴（表11）

単位:件、(%)

区 分	平成26年度上半期	平成25年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
インターネット接続回線	221	144	77 【 53.5 】
うち電話勧誘による パソコン遠隔操作	12 (5.4)	0 (0.0)	12 【 - 】

①デジタルコンテンツ（相談順位1位）

【サイトの架空請求】

2か月前、スマートフォンに「サイトの利用料金が未納だ」という電話がかかってきた。その3日後、また同じ人から「昨日までなら解約できたが、もう解約できない。1年間の利用料金として19万5千円払うように」という電話があった。サイトに登録した覚えはなかったが、言われるままに19万5千円をクレジットカードで決済し、既に引き落とし済だ。その後もサイトを利用していない。返金して欲しいができるだろうか。（40歳代 女性）

(センターの処理)

利用した覚えがないのならば、支払う必要はなかったと説明した。今後、他の類似事業者からも架空請求の電話がかかることが心配されるが、今後は一切相手にしないように助言した。相談者来所時にセンターからクレジットカード会社に相談し、状況を説明し、返金を求める交渉をした。後日、相談者から、カード会社から全額返金することになったという連絡があった旨の報告があり、終了とした。

②不動産貸借（相談順位2位）

【賃貸アパートの退去時費用】

6年間居住した賃貸アパートを退去した。修繕費の請求には納得したが、ハウスクリーニング代4万2千円を請求されたので、どうしてよいかわからない。契約書には、退去時にハウスクリーニング代を負担するように記載されているが、退去に当たってはきちんと清掃を行った。ハウスクリーニング代の請求に応じなくてはならないか。（30歳代 男性）

(センターの処理)

国土交通省の「原状回復にかかるガイドライン」のハウスクリーニングに関する記載には、通常の清掃を実施している場合は貸主負担となるとある。契約書にハウスクリーニング代の記載はあっても、「原状回復にかかるガイドライン」の情報を基に相手と交渉するよう助言した。

③工事・建築（相談順位3位）

【屋根葺き替え工事】

3日前、近所で工事をしているという事業者が訪問し、「屋根が古くなっているので無料で点検する」と言うので見てもらった。その後、屋根の葺き替え工事をした方がいいと勧誘され140万円の工事の契約をした。息子に相談したら、高額でもあるし、必要な工事ではないと言われ、いつも工事を頼んでいる近所の工務店に聞いてみるように言われた。今朝、工務店の人に見てもらったら、まだ葺き替え工事は必要でないと言われた。解約したいがどうしたらいいか。（80歳代 女性）

(センターの処理)

クーリング・オフ期間内なので、クーリング・オフ通知の書き方、出し方を助言した。相談者は一人ぐらしで、事業者が再度訪問してくるのが心配だということだったのでセンターより事業者に連絡し、クーリング・オフするので今後は訪問しないよう伝えたと承され、相談者にその旨を伝え終了とした。

④商品一般（相談順位4位）

【不要品の訪問買い取り】

リサイクルショップから何度か電話で「不用品の買い取りをしたいので訪問したい」と言われていた。数日前にも電話があり、ちょうど部屋を整理したところだったので明日の訪問を了承した。しかし、冷静になって考えたら、訪問買い取りはトラブルが多いと聞いたことがあるので断ろうと思った。しかし、事業者の連絡先がわからない。電話会社の番号案内にも登録されていなかった。警察署に出向いて相談したら、自宅に上げないで玄関先で丁重に断るようにとアドバイスされたが、事業者が開き直った場合はどうすればいいか。（80歳代 男性）

（センターの処理）

事業者が訪問した時にはきっぱりと断ることを助言した。訪問購入の場合は特定商取引法で規制されており、消費者から査定に関してのみ訪問要請を受けた場合も、査定を超えた勧誘行為は禁止である。また、しつこい勧誘や再勧誘も禁止となるので、万一強引な勧誘を受けた場合は直ぐ警察に通報するよう助言した。後日、相談者に確認したところ、事業者が来訪したが丁重に断ったところ相手は素直に帰ったとのことであった。その際、名刺を貰ったので事業者の住所等の情報提供を受けた。

⑤役務その他サービス（相談順位5位）

【未公開株の損害被害の救済】

数年前、未公開株で250万円の損害を受けた。今日、「A社の債券を購入したか」「未公開株で損をした経験はないか」と電話がかかってきた。「A社の債券は買っていない」「数年前に数社の未公開株を買ってしまった」「上場されず今では連絡が取れない」と説明すると、「行政で救済策を検討している」「独立行政法人の連絡先を教える」「まずはフリーダイヤルの相談窓口へ電話をかけるように」と指示された。フリーダイヤルに電話をすると、「同じ事業者が次々名前を変えて販売していた」「保証金21万6千円を負担すれば損害金が返金される」と言われた。保証金を払えば250万円は本当に戻るのだろうか。（70歳代 男性）

（センターの処理）

かつて購入した未公開株の二次被害の可能性が高いことを説明した。行政窓口が相談も受けていない被害者へ電話をかけることはないし、救済措置を図ることはないと伝えた。事業者へ曖昧な返事をしているとのことだったため、センターから事業者に電話し、相談者が契約の意思がないことや今後電話をかけないよう伝えた。また、相談者には、同様な電話があったらきっぱり断るよう伝え、頻繁にかかってくる場合は留守番電話にしておく等、自衛手段を検討するよう助言した。

⑥携帯電話サービス（相談順位6位）

【スマートフォンと通信契約】

1年5か月前に購入したスマートフォンが、購入して3か月目から作動不良を度々起こすようになった。部品交換後も十分に改善せず、今月中旬には音も出なくなってしまった。他機種への変更をショップに求めたところ、残っている機種代金2万円を支払って他機種に変更する方法と加入していた補償サービスを利用し、5千円だけ自己負担して本体を交換する方法の2つがあると案内され、自己負担の少ない後者の方法を選択した。今月になり同じ機種が届いたが、翌日からまた作動不良になった。返品不可とは聞いていたがこれでは何も解決していないので、残金を負担してでも他機種に変更したいと伝えたが、申し込みから14日経過しているので対応できないと言われた。他機種に変更したいがどうすればいいか。（40歳代 女性）

（センターの処理）

センターから携帯電話会社のお客室相談室に問い合わせた。「補償サービスで提供する交換機は原則として同機種同色のリフレッシュ品となる。メーカー側で部品交換等を行い、一定の審査基準をクリアした新品同様のものである。交換機については、箱を開けたら返品不可との規定になっており、その旨は箱にも明記しているため、相談者の要望には応じられない。しかしながら、交換機には申し込み日から6か月間保証が付いているので、点検修理をショップに申し込んで欲しい」との回答だった。これらを相談者に伝えて終了とした。