

平成 26 年度 消費生活相談概要

デジタルコンテンツ相談 各年代でトップ

～困った時にはすぐに相談を～



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。

このたび平成 26 年度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。

- (1) 相談総件数は **23,572 件** で、前年度に比べて **1,429 件減少 (5.7%減)** しました。【表 1 参照】
(2) 相談内容では、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」と「インターネット接続回線」に関する相談が大幅に増加しており、「デジタルコンテンツ」は**第 1 位**で各年代において**トップ**となっています。**第 2 位**は賃貸アパート等の退去時の原状回復費用など「不動産貸借」、**第 3 位**が訪問販売や点検商法などによるリフォーム工事の契約・解約など「工事・建築」に関する相談でした。【表 6、表 7、相談事例①②③参照】

◎平成 26 年度消費生活相談の特徴

<デジタルコンテンツに関する相談が増加>

◆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 4,886 件で、前年度に比べて 727 件増加 (17.5%増) し、未成年者から 70 歳以上まですべての年代で第 1 位となり、相談総件数の約 2 割を占めています。【表 6、表 7 参照】

◆利用媒体別では、スマートフォン以外の携帯電話利用に伴うトラブルが 1,055 件で、前年度に比べて 399 件減少 (27.4%減) した一方、スマートフォン利用に伴うトラブルが 2,322 件で、前年度に比べて大幅に増加 (956 件・70%増) しました。【表 8 参照】

◆相談内容では、「無料アダルトサイトにアクセスし、年齢確認ボタンを押した途端、登録完了画面が出て高額請求された。」といったアダルト情報サイトに関する相談が 3,158 件で、前年度に比べて 679 件増加 (27.4%増) し、デジタルコンテンツに関する相談の約 65%を占めています。

【表 10 参照】

<インターネット接続回線に関する相談が増加>

◆「インターネット接続のスピードが速くなる。」「月々の支払料金が安くなる。」などと勧誘され、契約したインターネット接続回線の料金、契約、解約時の違約金などに関する相談が 577 件で、前年度に比べて大幅に増加 (271 件・88.6%増) しました。特に電話勧誘販売によるインターネット接続回線のトラブルが 258 件と前年度の 76 件から急増しました。【表 6、表 11、相談事例⑤参照】

◎注目される相談

<架空請求被害救済を装ったサービス>

アダルトサイトから請求を受けたため、インターネット上で被害を救済するとうたっている一部の調査会社や行政書士に依頼し、費用を請求されるなど、架空請求に対する不必要な被害救済サービスに関する相談が 209 件と前年度の 29 件に比べ約 7.2 倍に増加しました。広告には「無料相談」と記載されているものや公的な相談センターを装うような表示も見られました。

【表 12・相談事例⑥参照】

お問い合わせ先

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～平成27年3月31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、(%)

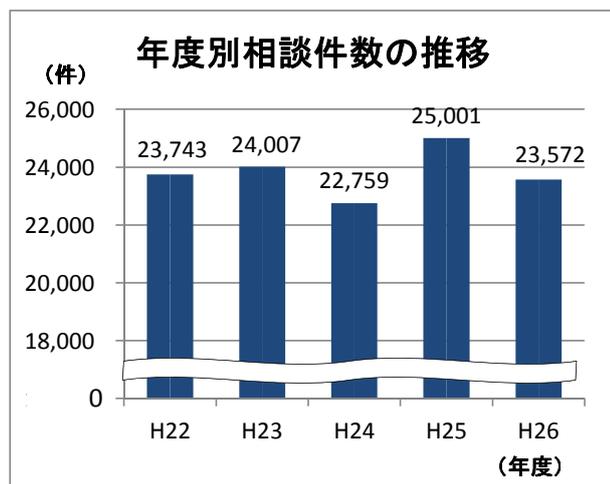
区 分	平成26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	22,438 (95.2)	23,631 (94.5)	▲ 1,193 【 ▲ 5.0 】
問 合 せ	1,134 (4.8)	1,370 (5.5)	▲ 236 【 ▲ 17.2 】
計	23,572 (100.0)	25,001 (100.0)	▲ 1,429 【 ▲ 5.7 】

●月別相談受付件数(表2)

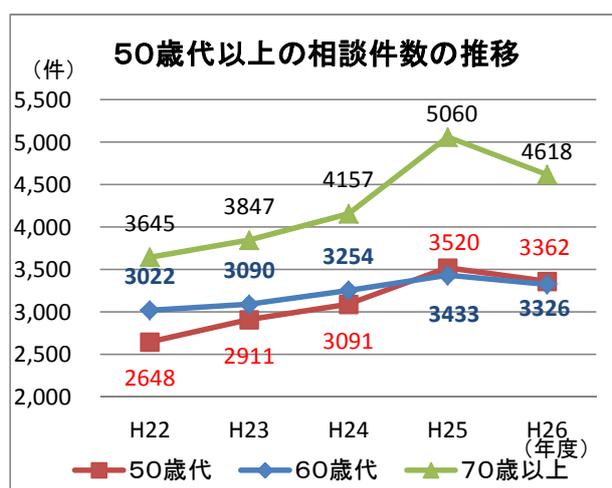
単位:件

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
26年度	2,096	1,997	2,051	2,206	2,009	1,961	2,051	1,810	1,766	1,763	1,833	2,029	23,572
25年度	2,059	2,105	2,122	2,187	2,045	2,033	2,366	2,070	1,878	2,047	1,908	2,181	25,001

(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	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
平 日	20,405 (86.6)	21,708 (86.8)	▲ 1,303 【 ▲ 6.0 】
土 ・ 日	3,167 (13.4)	3,293 (13.2)	▲ 126 【 ▲ 3.8 】
計	23,572 (100.0)	25,001 (100.0)	▲ 1,429 【 ▲ 5.7 】

●契約者年代別件数(表4)

単位:件、(%)

区 分	平成26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
未 成 年 者	707 (3.0)	790 (3.2)	▲ 83 【 ▲ 10.5 】
2 0 歳 代	2,144 (9.1)	2,240 (9.0)	▲ 96 【 ▲ 4.3 】
3 0 歳 代	3,409 (14.5)	3,790 (15.2)	▲ 381 【 ▲ 10.1 】
4 0 歳 代	4,501 (19.1)	4,699 (18.8)	▲ 198 【 ▲ 4.2 】
5 0 歳 代	3,362 (14.3)	3,520 (14.1)	▲ 158 【 ▲ 4.5 】
6 0 歳 代	3,326 (14.1)	3,433 (13.7)	▲ 107 【 ▲ 3.1 】
7 0 歳 以 上	4,618 (19.6)	5,060 (20.2)	▲ 442 【 ▲ 8.7 】
不 明	1,505 (6.4)	1,469 (5.9)	36 【 2.5 】
計	23,572 (100.0)	25,001 (100.0)	▲ 1,429 【 ▲ 5.7 】

●契約者性別等件数（表5）

単位:件、(%)

区分	平成26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
女性	11,709 (49.7)	12,787 (51.1)	▲ 1,078 【 ▲ 8.4 】
男性	10,823 (45.9)	11,116 (44.5)	▲ 293 【 ▲ 2.6 】
団体	770 (3.3)	825 (3.3)	▲ 55 【 ▲ 6.7 】
不明	270 (1.1)	273 (1.1)	▲ 3 【 ▲ 1.1 】
計	23,572 (100.0)	25,001 (100.0)	▲ 1,429 【 ▲ 5.7 】

●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	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
1	デジタルコンテンツ	4,886 (20.7)	① 4,159 (16.6)	727 【 17.5 】
2	不動産貸借	1,089 (4.6)	② 1,175 (4.7)	▲ 86 【 ▲ 7.3 】
3	工事・建築	935 (4.0)	③ 1,093 (4.4)	▲ 158 【 ▲ 14.5 】
4	商品一般	684 (2.9)	④ 777 (3.1)	▲ 93 【 ▲ 12.0 】
5	インターネット接続回線	577 (2.4)	⑫ 306 (1.2)	271 【 88.6 】
6	役務その他サービス	495 (2.1)	⑥ 445 (1.8)	50 【 11.2 】
7	携帯電話サービス	465 (2.0)	⑦ 405 (1.6)	60 【 14.8 】
8	フリーローン・サラ金	337 (1.4)	⑧ 368 (1.5)	▲ 31 【 ▲ 8.4 】
9	健康食品	315 (1.3)	⑤ 666 (2.7)	▲ 351 【 ▲ 52.7 】
10	修理サービス	284 (1.2)	⑪ 317 (1.3)	▲ 33 【 ▲ 10.4 】
	その他	13,505 (57.3)	15,290 (61.2)	▲ 1,785 【 ▲ 11.7 】
	計	23,572 (100.0)	25,001 (100.0)	▲ 1,429 【 ▲ 5.7 】

注:平成25年度の前の○数字は、平成25年度の順位

【国民生活センターの商品・役務別分類】

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、アダルト情報サイト・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

インターネット接続回線・・・プロバイダやインターネット回線の料金やサービスの内容に関するもの

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

●年代別上位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 458 (506)	デジタルコンテンツ 501 (438)	デジタルコンテンツ 691 (685)	デジタルコンテンツ 1,104 (963)	デジタルコンテンツ 826 (682)	デジタルコンテンツ 724 (542)	デジタルコンテンツ 529 (298)
2	テレビ放送サービス 9 (9)	不動産貸借 148 (182)	不動産貸借 290 (322)	不動産貸借 230 (230)	工事・建築 128 (172)	工事・建築 170 (218)	工事・建築 356 (376)
3	パーマ 8 (3)	エステサービス 97 (125)	携帯電話サービス 87 (67)	携帯電話サービス 127 (116)	不動産貸借 106 (150)	商品一般 117 (129)	商品一般 199 (239)
4	財布類 8 (6)	商品一般 49 (41)	四輪自動車 62 (78)	工事・建築 127 (154)	商品一般 93 (112)	インターネット接続回線 112 (45)	インターネット接続回線 155 (57)
5	健康食品 7 (7)	携帯電話サービス 46 (46)	商品一般 57 (76)	インターネット接続回線 110 (53)	インターネット接続回線 82 (50)	不動産貸借 87 (75)	公社債 141 (129)

注:()内の数字は平成25年度の件数

●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	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
スマートフォン	2,322 (47.5)	1,366 (32.8)	956 【 70.0 】
パソコン	1,212 (24.8)	1,057 (25.4)	155 【 14.7 】
携帯電話 (スマートフォン以外)	1,055 (21.6)	1,454 (35.0)	▲ 399 【 ▲ 27.4 】
その他	297 (6.1)	282 (6.8)	15 【 5.3 】
計	4,886 (100.0)	4,159 (100.0)	727 【 17.5 】

●デジタルコンテンツ契約者年代別件数（表9）

単位:件、(%)

区分	平成26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
未成年者	458 (9.4)	506 (12.2)	▲ 48 【 ▲ 9.5 】
20歳代	501 (10.3)	438 (10.5)	63 【 14.4 】
30歳代	691 (14.1)	685 (16.5)	6 【 0.9 】
40歳代	1,104 (22.6)	963 (23.2)	141 【 14.6 】
50歳代	826 (16.9)	682 (16.4)	144 【 21.1 】
60歳代	724 (14.8)	542 (13.0)	182 【 33.6 】
70歳以上	529 (10.8)	298 (7.2)	231 【 77.5 】
不明	53 (1.1)	45 (1.1)	8 【 17.8 】
計	4,886 (100.0)	4,159 (100.0)	727 【 17.5 】

●デジタルコンテンツの内訳（表10）

単位:件、(%)

区分	平成26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
デジタルコンテンツ	4,886	4,159	727 【 17.5 】
うちアダルト情報サイト	3,158 (64.6)	2,479 (59.6)	679 【 27.4 】
うち出会い系サイト	267 (5.5)	339 (8.2)	▲ 72 【 ▲ 21.2 】

●インターネット接続回線の相談における販売購入形態別分類（表11）

単位:件、(%)

区分	平成26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
電話勧誘販売	258 (44.7)	76 (24.8)	182 【 239.5 】
訪問販売	100 (17.3)	65 (21.2)	35 【 53.8 】
通信販売	75 (13.0)	44 (14.4)	31 【 70.5 】
店舗購入	58 (10.1)	52 (17.0)	6 【 11.5 】
無店舗 (展示販売等)	3 (0.5)	2 (0.7)	1 【 50.0 】
その他	83 (14.4)	67 (21.9)	16 【 23.9 】
計	577 (100.0)	306 (100.0)	271 【 88.6 】

●架空請求被害救済のサービス（表12）

単位:件

区分	平成26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
架空請求被害救済	209	29	180 【 620.7 】



【消費生活相談窓口】

Tel 045-845-6666

HP(PCサイト) <http://www.yokohama-consumer.or.jp>

① デジタルコンテンツ（相談順位 1 位）

【アダルトサイトの架空請求】

携帯電話に、利用した覚えのないアダルト動画サイトからメールが届き、利用料が未納だという。具体的な利用日や利用サイトの記載はされていないが、本日中に連絡しないと法的手段を取ると書かれているので不安だ。どう対処したらいいか。 (70歳代 男性)

(センターの処理)

利用した覚えがないのならば、架空請求と思われるので無視するよう助言した。不安になって確認メールを送ったり電話をかけたりすると、個人を特定できる情報が流出して、執拗な督促を行ってくる恐れもあることから、サイト業者には自分から絶対に連絡を取らないように伝えた。

② 不動産貸借（相談順位 2 位）

【賃貸アパートの敷金返還】

アパートを2か月前に退去した。不動産業者は退去時に立ち会いもせず、敷金も返還してこない。督促をしても一週間連絡がないため、再度連絡したところ、ハウスクリーニングと補修する費用を1割要求された。そのような費用は負担したくないし、家賃の精算をきちんと行い、敷金を返してほしい。 (40歳代 女性)

(センターの処理)

センターから不動産業者に対し、アパート退去に伴う精算の予定を尋ねたところ、「当月内の返金を約束したので本日振り込む」と回答されたので相談者に伝えた。約束が果たされない場合、また、精算の内容に納得いかない場合は、不動産業者に書面で申し入れて交渉することが必要と伝えた。負担額の算定の根拠としては国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」の基準を参考にすることを情報提供し、法的手段として敷金返還要求、少額訴訟等があることを併せて伝えた。

③ 工事・建築（相談順位 3 位）

【床下工事】

6日前、事業者が訪ねてきて「下水の排水管清掃をしませんか」と言われ、見てもらうことにした。マンホールを開けると詰まっているのが見えたので清掃を依頼し、作業してもらった。その後、「中を見せてください」と家に上がり、台所の収納庫から床下にもぐり、「床下の木の色が変わっている、セメントが割れている」と言い、基礎コンクリートの補強工事とシロアリを防ぐ塗装工事を勧められた。泥だらけになっている姿を見て、工事をしなければ申し訳ないような気持ちになり、工事を承諾し契約書にサインした。床下工事の代金108万円は「6日後に取りに来る」と言っていたが、マンホールの清掃代金29,800円は当日現金で支払った。今日お金を取りに来るので金融機関に下ろしに行ったら、係員に理由を聞かれて、下ろさずにセンターに相談するよう勧められた。 (70歳代 男性)

(センターの処理)

訪問販売による契約で、契約日から7日目なので、クーリング・オフができることを伝えたところ、相談者はマンホール清掃については実際に作業をしているのでこのままでいいが、同時に契約した床下工事についてはクーリング・オフを希望したので、通知の仕方を助言した。

④商品一般（相談順位4位）

【不用品の訪問買い取り】

複数の事業者から「不用品を何でも買い取る」という執拗な電話勧誘を受けて困っている。また、他にも複数の事業者から勧誘の電話がかかってくる。何れもきっぱりと断っているが、自宅の電話番号が漏れているようで不安だ。今後、どのように対応すればよいか。（40歳代 女性）

（センターの処理）

センターに寄せられている不用品買い取りのトラブル事例を情報提供した。無料で引き取ると言って高額請求されたケースや、何でも引き取ると言って実際は貴金属を買い取る手口が増えていることを伝えた。訪問買い取りの場合には特定商取引法で規制されており、依頼されていない顧客に対し、訪問したり、電話をかけて勧誘をしたりする行為（不招請勧誘）の禁止やクーリング・オフ制度が設けられていることを説明した。今後、執拗な電話勧誘に対しては、事業者の名前、住所、電話番号、代表者名を確認（メモ）した上で、再勧誘は禁止である旨、および個人情報削除を求めて、きっぱり断るよう助言した。また、自宅の固定電話を留守番電話設定にして様子を見るよう伝えた。

⑤インターネット接続回線（相談順位5位）

【プロバイダの解約】

昨日、プロバイダ業者の代理店が訪ねて来て、プロバイダ契約を勧められた。これまでは月7,000円くらい支払ってきたが、切り替えると月5,000円くらいになると言う。速度も10倍くらいになって使いやすいいと言われ契約してしまったが、帰宅した夫にこのままでいいと反対された。契約を取り消したいがクーリング・オフできるか。今晚、代理店から工事日程の電話がある予定だがどうしたらいいか。（30歳代 女性）

（センターの処理）

プロバイダ契約については、特定商取引法の適用がないことから、訪問での契約でもクーリング・オフの適用がされないことを説明し、解約は基本的に契約書に従うことになるが、工事日程もこれから決めるということだったので、まずは大至急、代理店およびプロバイダ業者に解約の意思を伝えるように助言した。後刻、相談者から「代理店とプロバイダ業者に連絡したところ、何の条件もなく解約に応じてもらえた」と報告があった。

⑥役務その他サービス（相談順位6位）

【ワンクリック請求の被害回復サービス】

携帯電話でアダルトサイトにアクセスし、「18歳以上」をクリックしたら、いきなり「99,800円」と料金が表示された。有料サイトにアクセスしたつもりはなかったので、「退会希望」にメールを送ったら、「支払わないと退会できない」というメールが返ってきた。どうしてよいかわからず、インターネットで相談センターを探し、詐欺にあった場合の相談先が書いてあったので電話したら、「54,000円で請求を止めましょう。手続きがあるので事務所に来てください」と言われた。

これから事務所に行く予定だが、冷静になって考えると、なぜ54,000円を支払わなければいけないかわからない。公的な相談機関ではないのか。不審だがどうしたらよいか。

（50歳代 男性）

（センターの処理）

相談先は公的な相談機関ではないと説明した。併せて、電子消費者契約法では、うっかりクリックしたり、内容を誤解してクリックしただけでは契約が成立していないことを情報提供した。そもそも支払う必要のない請求なので無視をすればよいと伝え、事務所には行かず電話で断るよう助言した。後刻、相談者から「相談センターに電話したら、キャンセルを受け付けてくれた」と報告があった。なお、ワンクリック請求の事業者には、メールアドレスを知られているので、今後も請求のメールが来る可能性を説明し、着信拒否、メールアドレスの変更等もアドバイスした。