

平成 27 年度上半期 消費生活相談概要

インターネット接続回線の相談急増

～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 27 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。

(1) 相談総件数は 12,220 件で、前年度に比べて 100 件 (0.8%) の微減となっています。

【表 1 参照】

(2) 相談内容では、**第 1 位**が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」、**第 2 位**が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。また、光回線の契約トラブルなど「インターネット接続回線」に関する相談が急増し、**第 4 位**となりました。

【表 6、相談事例①②③④参照】

◎平成 27 年度上半期 消費生活相談の特徴

＜デジタルコンテンツに関する高齢者からの相談が増加＞

◆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」に関する相談は 2,724 件と前年度に比べ、212 件 (8.4%) 増加しました。年代別に見ると、件数では 40 代が 569 件と一番多くなっていますが、増加率では、50 代、60 代が前年度比でいずれも約 3 割増加しています。

【表 6、7、8 参照】

◆相談内容では、「アダルト動画利用料金の未払いがあります。本日中に連絡がなければ、法的手続きに移行します。」などのメールが送られてくるアダルト情報サイトに関する相談が 1,583 件で、デジタルコンテンツに関する相談の 58.1% を占めています。

また、携帯電話の簡易メール (SMS: ショートメッセージサービス) で、身に覚えのないサイト利用料を請求されたという相談が 378 件と、前年度の 8 件から急増しました。

【表 9、10、相談事例①参照】

＜インターネット接続回線に関する相談が急増＞

◆「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。」などと電話等で勧誘され、よく理解しないまま契約してしまったが、接続が不安定、料金も割高なので解約したいといった相談が 455 件で、前年度に比べて大幅に増加 (234 件・105.9% 増) しました。

中でも平成 27 年 2 月 1 日から NTT 東日本の光回線サービスを、他の事業者が自社のサービスと合わせて提供する事 (光卸回線) が可能になり、それに伴う相談が 198 件と、インターネット接続回線全体の 43.5% を占めました。また、販売購入形態としては、店舗購入が約 3 倍に増加しました。

【表 6、表 11、12、相談事例④参照】

＜健康食品に関する相談が増加＞

◆健康食品に関する相談のうち、通信販売を利用したトラブルが 101 件と、前年度に比べ 25 件 (32.9%) 増加しました。また、「ネットの広告を見てお試し価格の商品を購入したつもりが、4 回の定期購入になっていた。契約を取り消したい。」などの定期購入関連の相談が 58 件寄せられています。

【表 13、14、15、相談事例⑥参照】

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27年度(平成27年4月1日～27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、(%)

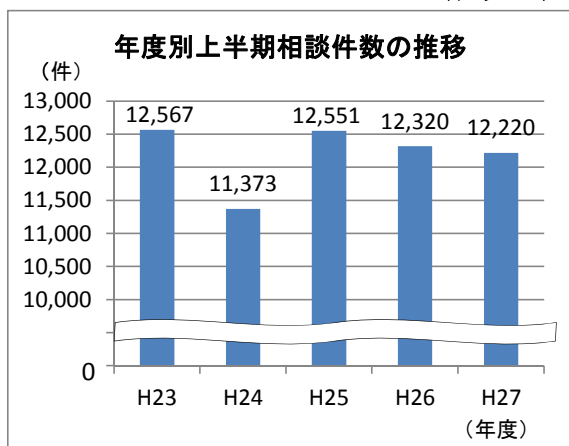
区分	平成27年度上半期	平成26年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	11,573 (94.7)	11,690 (94.9)	▲ 117 【 ▲ 1.0 】
問合せ	647 (5.3)	630 (5.1)	17 【 2.7 】
計	12,220 (100.0)	12,320 (100.0)	▲ 100 【 ▲ 0.8 】

●月別相談受付件数(表2)

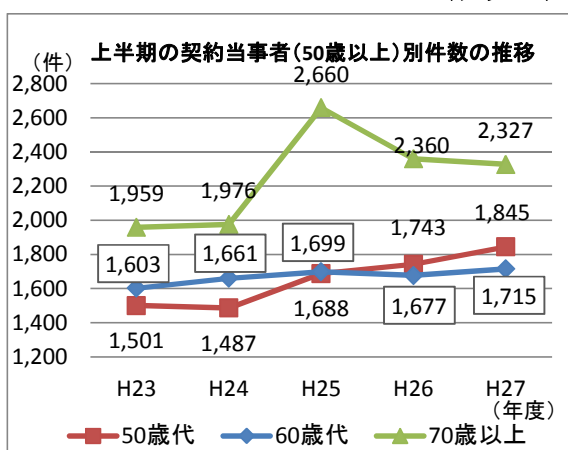
単位:件

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
平成27年度	2,005	1,925	2,162	2,186	2,058	1,884	12,220
平成26年度	2,096	1,997	2,051	2,206	2,009	1,961	12,320

(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27年度上半期	平成26年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
平日	10,610 (86.8)	10,695 (86.8)	▲ 85 【 ▲ 0.8 】
土・日	1,610 (13.2)	1,625 (13.2)	▲ 15 【 ▲ 0.9 】
計	12,220 (100.0)	12,320 (100.0)	▲ 100 【 ▲ 0.8 】

●契約当事者年代別件数(表4)

単位:件、(%)

区分	平成27年度上半期	平成26年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
未成年者	398 (3.3)	408 (3.3)	▲ 10 【 ▲ 2.5 】
20歳代	1,117 (9.1)	1,147 (9.3)	▲ 30 【 ▲ 2.6 】
30歳代	1,754 (14.4)	1,812 (14.7)	▲ 58 【 ▲ 3.2 】
40歳代	2,315 (18.9)	2,366 (19.2)	▲ 51 【 ▲ 2.2 】
50歳代	1,845 (15.1)	1,743 (14.1)	102 【 5.9 】
60歳代	1,715 (14.0)	1,677 (13.6)	38 【 2.3 】
70歳以上	2,327 (19.0)	2,360 (19.2)	▲ 33 【 ▲ 1.4 】
不明	749 (6.1)	807 (6.6)	▲ 58 【 ▲ 7.2 】
計	12,220 (100.0)	12,320 (100.0)	▲ 100 【 ▲ 0.8 】

●契約当事者性別等件数（表5）

単位:件、(%)

区分	平成27年度上半期	平成26年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
女性	6,126 (50.1)	6,155 (50.0)	▲ 29 【 ▲ 0.5 】
男性	5,606 (45.9)	5,595 (45.4)	11 【 0.2 】
団体	351 (2.9)	420 (3.4)	▲ 69 【 ▲ 16.4 】
不明	137 (1.1)	150 (1.2)	▲ 13 【 ▲ 8.7 】
計	12,220 (100.0)	12,320 (100.0)	▲ 100 【 ▲ 0.8 】

●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27年度上半期	平成26年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
1	デジタルコンテンツ	2,724 (22.3)	① 2,512 (20.4)	212 【 8.4 】
2	不動産貸借	590 (4.8)	② 585 (4.7)	5 【 0.9 】
3	工事・建築	490 (4.0)	③ 478 (3.9)	12 【 2.5 】
4	インターネット接続回線	455 (3.7)	⑦ 221 (1.8)	234 【 105.9 】
5	商品一般	377 (3.1)	④ 349 (2.8)	28 【 8.0 】
6	携帯電話サービス	302 (2.5)	⑥ 238 (1.9)	64 【 26.9 】
7	役務・その他サービス	196 (1.6)	⑤ 252 (2.0)	▲ 56 【 ▲ 22.2 】
8	健康食品	190 (1.6)	⑪ 154 (1.3)	36 【 23.4 】
9	修理サービス	180 (1.5)	⑭ 135 (1.1)	45 【 33.3 】
10	フリーローン・サラ金	136 (1.1)	⑧ 183 (1.5)	▲ 47 【 ▲ 25.7 】
	モバイルデータ通信	136 (1.1)	⑳ 67 (0.5)	69 【 103.0 】
	その他	6,444 (52.7)	7,146 (58.0)	▲ 702 【 ▲ 9.8 】
	計	12,220 (100.0)	12,320 (100.0)	▲ 100 【 ▲ 0.8 】

(平成26年度上半期の前の○数字は、平成26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

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内容に関する相談

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

モバイルデータ通信・・・データ通信専用の移動端末を使ったインターネット通信契約
 (スマートフォン利用のうちデータ通信に特化したものを含む)

●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 250 (259)	デジタルコンテンツ 275 (274)	デジタルコンテンツ 386 (366)	デジタルコンテンツ 569 (600)	デジタルコンテンツ 519 (397)	デジタルコンテンツ 435 (333)	デジタルコンテンツ 263 (247)
2	健康食品 11 (1)	不動産貸借 87 (83)	不動産貸借 156 (159)	不動産貸借 140 (119)	工事・建築 81 (65)	工事・建築 96 (77)	工事・建築 186 (187)
3	テレビ放送サービス 6 (7)	エステサービス 46 (49)	インターネット接続回線 66 (22)	インターネット接続回線 91 (35)	インターネット接続回線 80 (32)	インターネット接続回線 65 (42)	商品一般 118 (93)
4	役務その他サービス 6 (1)	インターネット接続回線 40 (13)	携帯電話サービス 47 (47)	携帯電話サービス 70 (69)	携帯電話サービス 61 (29)	商品一般 57 (59)	インターネット接続回線 86 (61)
5	商品一般 5 (3) 運動靴 5 (2)	商品一般 28 (31)	モバイルデータ通信 32 (25)	商品一般 57 (50)	不動産貸借 57 (61)	不動産貸借 51 (44)	健康食品 85 (56)

()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>

●デジタルコンテンツ契約者年代別件数 (表8)

単位:件、(%)

区分	平成27年度上半期	平成26年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
未成年者	250 (9.2)	259 (10.3)	▲ 9 【 ▲ 3.5 】
20歳代	275 (10.1)	274 (10.9)	1 【 0.4 】
30歳代	386 (14.2)	366 (14.6)	20 【 5.5 】
40歳代	569 (20.9)	600 (23.9)	▲ 31 【 ▲ 5.2 】
50歳代	519 (19.1)	397 (15.8)	122 【 30.7 】
60歳代	435 (16.0)	333 (13.3)	102 【 30.6 】
70歳以上	263 (9.7)	247 (9.8)	16 【 6.5 】
不明	27 (1.0)	36 (1.4)	▲ 9 【 ▲ 25.0 】
計	2,724 (100.0)	2,512 (100.0)	212 【 8.4 】

●デジタルコンテンツの内訳 (表9)

単位:件、(%)

区分	平成27年度上半期	平成26年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
デジタルコンテンツ	2,724	2,512	212 【 8.4 】
うちアダルト情報サイト	1,583 (58.1)	1,588 (63.2)	▲ 5 【 ▲ 0.3 】
うち出会い系サイト	152 (5.6)	137 (5.5)	15 【 10.9 】

●簡易メールによる架空請求件数 (表10)

単位:件、(%)

区分	平成27年度上半期	平成26年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
簡易メール	378	8	370 【 4,625.0 】

<インターネット接続回線>

●インターネット接続回線の内訳 (表11)

単位:件、(%)

区分	平成27年度上半期	平成26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	455	221	234 【 105.9 】
うち光回線	198 (43.5)	—	—

●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12)

単位:件、(%)

区分	平成27年度上半期	平成26年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
電話勧誘販売	173 (38.0)	78 (35.3)	95 【 121.8 】
店舗購入	76 (16.7)	26 (11.8)	50 【 192.3 】
訪問販売	74 (16.3)	47 (21.3)	27 【 57.4 】
通信販売	64 (14.1)	28 (12.7)	36 【 128.6 】
無店舗 (展示販売等)	0 (0.0)	3 (1.4)	▲ 3 【 ▲ 100.0 】
その他	68 (14.9)	39 (17.6)	29 【 74.4 】
計	455 (100.0)	221 (100.0)	234 【 105.9 】

<健康食品>

●健康食品の販売購入形態別件数 (表13)

単位:件、(%)

区分	平成27年度上半期	平成26年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
通信販売	101 (53.2)	76 (49.4)	25 【 32.9 】
電話勧誘販売	22 (11.6)	24 (15.6)	▲ 2 【 ▲ 8.3 】
マルチ・マルチまがい	18 (9.5)	19 (12.3)	▲ 1 【 ▲ 5.3 】
店舗購入	8 (4.2)	11 (7.1)	▲ 3 【 ▲ 27.3 】
ネガティブオプション	7 (3.7)	2 (1.3)	5 【 250.0 】
訪問販売	6 (3.2)	3 (1.9)	3 【 100.0 】
その他無店舗	2 (1.1)	2 (1.3)	0 【 0.0 】
不明	26 (13.7)	17 (11.0)	9 【 52.9 】
計	190 (100.0)	154 (100.0)	36 【 23.4 】

●健康食品の内訳 (表14)

単位:件、(%)

区分	平成27年度上半期	平成26年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
健康食品	190	154	36 【 23.4 】
うち定期購入販売	58 (30.5)	43 (27.9)	15 【 34.9 】
うち送り付け	28 (14.7)	13 (8.4)	15 【 115.4 】

●健康食品の契約当事者年代別件数（表15）

単位：件、（％）

区分	平成27年度上半期	平成26年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
未成年者	11（ 5.8 ）	1（ 0.6 ）	10【 1,000.0 】
20歳代	17（ 8.9 ）	17（ 11.0 ）	0【 0.0 】
30歳代	17（ 8.9 ）	24（ 15.6 ）	▲7【 ▲29.2 】
40歳代	19（ 10.0 ）	20（ 13.0 ）	▲1【 ▲5.0 】
50歳代	20（ 10.5 ）	13（ 8.4 ）	7【 53.8 】
60歳代	14（ 7.4 ）	14（ 9.1 ）	0【 0.0 】
70歳以上	85（ 44.7 ）	56（ 36.4 ）	29【 51.8 】
不明	7（ 3.7 ）	9（ 5.8 ）	▲2【 ▲22.2 】
計	190（ 100.0 ）	154（ 100.0 ）	36【 23.4 】



【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）

【アダルトサイトの不当請求】

昨夜、スマートフォンで動画を閲覧していて、小さなアダルト画像をうっかりタップしたらいきなりアダルトサイトに登録されてしまった。有料サイトに登録した覚えはなかったが、退会希望の場合は退会メールを送るようにと書いてあったのでメールを送った。本日、「メールだけでは退会できないので電話してください」というメールが返ってきた。怪しいので電話はしていないが料金を支払わなければならないのか。メールを送ってしまったことで、個人が特定されてしまうのではないかと心配だ。どう対処したらいいか。
(40歳代 男性)

(センターの処理)

電子消費者契約法について情報提供し、登録されただけでは契約が成立したとは言えないので支払わないよう助言した。事業者にメールを送ってしまったことから、今後も電子メールが送られてくる可能性があることを説明し、着信拒否等をアドバイスした。また、メールアドレスを知られてしまっただけでは個人が特定されることはないと伝えた。

② 不動産貸借（相談順位 2 位）

【賃貸アパートの退去時費用】

4年間居住した賃貸アパートを3月に退去した。原状回復費用の精算として、クロス代やハウスクリーニング代等、総額約15万円から敷金を差し引いた約10万円を請求された。入居時にはクロスは張り替えられていたと思う。タバコを吸っていて退去時の清掃はざっと済ませた程度なので、契約書にも記載されている退去時のハウスクリーニング代の負担は納得している。今回の請求が妥当な金額かどうか教えてほしい。
(20歳代 男性)

(センターの処理)

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」について情報提供し、借主の故意、過失、通常の使用を超えるような使用による損耗については借主負担と考えられること、また、タバコのヤニ・臭いについても、一定の負担が生じる場合があることを伝えた。

請求書の項目ごとにガイドラインを目安に負担割合について検討し、双方で話し合うように助言した。

③ 工事・建築（相談順位 3 位）

【床下工事】

本日、母から「2日前に訪問してきた事業者者に勧められ床下工事の契約をしてしまった」と打ち明けられた。母は20年前にも別の事業者から床下換気扇を購入したことがあり、今回の事業者はその点検に来たのだと言う。4人で床下に潜り、「基礎にひびが入っているのですぐに補修したほうがいい」と言われたが、費用は100万円と聞き、母は断ったと言う。それでもしつこく勧められ、「息子と相談しなければ決められない」と言う。「今日契約してもらえれば安くする」と言い40万円に下げられたので、仕方なく契約してしまい、40万円は既に支払っていると言う。

事業者は、床下の施工前と施工後の写真を置いて行ったが、このように点検に来て、高齢者に強引に契約させるのは問題だ。クーリング・オフしたい。工事は既に終わっているがクーリング・オフはできるのか。
(40歳代 男性)

(センターの処理)

訪問を受けて契約しているので、契約をしてから8日間はたとえ工事が終わっていてもクーリング・オフは可能だと伝え、クーリング・オフを通知し、返金を求めるよう助言した。後日、相談者が通知したことを確認し、センターからも事業者に連絡したところ、「工事は終わっているが原状回復はせずにそのままいい。すぐに返金する」ということだった。相談者から返金された報告を受けて終了とした。

④インターネット接続回線（相談順位4位）

【光回線工事のキャンセル】

昨日、自宅に「光回線の契約を切り替えると、料金が安くなりますよ」と電話があった。これまでの回線をそのまま使え、料金が安くなるならいいと思い承諾し、名前、住所、生年月日等の個人情報をすべて教えた。知らない事業者に依頼してしまったことが不安で、キャンセルしたいがどうしたらいいか。
(40歳代 女性)

(センターの処理)

通信事業なのでクーリング・オフが適用されないが、工事前であればキャンセルが可能と思われるので、大至急事業者に連絡し、キャンセルと個人情報の削除について対応を求めるよう助言した。また、念のため、現在契約している通信事業者にも契約続行を確認しておくよう伝えた。

⑤商品一般（相談順位5位）

【リサイクル事業者の訪問買取り】

昨日、リサイクル事業者から電話があり、「明日、棄てるようなものがあれば何でも引き取りに行く」と言われたので、「棄てるものはない。病院に行くので家には居ない」と答えて電話を切った。しかし、15分ほどしたら、怖い口調の男性から電話があり、「一日中病院に行っているわけではないだろう。靴の一足くらいはあるだろう」としつこいので怖くなって訪問を了解してしまった。私の住所も知られている。断りたいが会社名も連絡先もわからず断りようがない。どうしたらいいか。
(90歳代 女性)

(センターの処理)

貴金属の買い取りを目的にしている可能性があることを情報提供した。連絡先がわからないのであれば、当日訪問時に断っても構わない、家の中には入れないようにと伝えた。

⑥健康食品（相談順位8位）

【健康食品の定期購入】

ネットで「ダイエット効果あり」という健康食品の広告を見つけ、初回680円のモニターコースに申し込んだ。初回だけ購入するつもりだったが定期コースになっていて翌月分が届いた。事業者に返品を申し出たら「規約に記載されているように、30日以内に解約の連絡がなければ、定期コースの契約になり、解約は5か月目以降になる」と言われた。規約を読んでいなかった私も悪いが、定期コースを解約できないだろうか。
(20歳代 女性)

(センターの処理)

通信販売の場合は規約に従うことになるため、規約に返品不可と記載があれば一方的な解約はできない旨説明した。ただし、定期購入になるとは理解しにくい画面であったり、説明の文字が小さいなどの広告の問題点について指摘して交渉してみてもどうかと伝えた。

通信販売は手軽に利用できる一方で商品を確認する前に契約が成立するので、利用に当たっては返品特約など規約を必ず確認するよう助言した。