

**平成 27 年度 消費生活相談概要**

# インターネット光回線に関する相談が急増！

## —電子マネーなどキャッシュレス時代を反映した相談も激増—



横浜市消費生活総合センターの平成 27 年度消費生活相談概要がまとまりました。

- (1)相談総件数は **24,345 件** で、前年度に比べて **773 件増加 (3.3%増)** 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」に関する相談が前年に比べ増加しており、「デジタルコンテンツ」は**第 1 位**で各年代において引き続き**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 3、表 4 参照】

### ◎平成 27 年度消費生活相談の特徴

#### 光ファイバー（光回線）に関する相談が急増

◆『光回線を乗り換えると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 939 件で、前年度に比べて 362 件増加 (62.7%増) しました。内容をみると、特に光ファイバー（光回線）にかかわる相談が 700 件と、前年度に比べ 376 件と大幅に増加 (116%増) しました。【表 3、グラフ 3、相談事例①参照】

#### デジタルコンテンツに関する相談が引き続き増加

◆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 5,441 件で、前年度に比べて 555 件増加 (11.4%増) し、未成年者から 70 歳以上まですべての年代で引き続き第 1 位となり、相談総件数の 2 割以上を占めています。【表 3、表 4 参照】  
 ◆相談内容では、「アダルト情報サイト」に関する相談は 2,710 件で、前年度に比べて 448 件減少 (14.2%減) し、身に覚えのない有料サイトの利用料を請求される等といった、「サイトの内容が不明確なデジタルコンテンツ」に関する相談が 1,876 件と、前年度に比べて 814 件増加 (76.6%増) しました。『支払わないと訴訟履歴がマイナンバーに登録される』など、マイナンバーを口実にした架空請求の手口も見受けられました。【グラフ 4、相談事例②参照】

#### 通信販売でお試しのつもりが定期購入になってしまったという相談が急増

◆『初回お試し 500 円』などの広告を見てお試しのつもりで申し込んだら定期購入になってしまったなどの相談が 198 件で、前年度に比べ 102 件増加 (106.3%増) しました。商品別にみると、健康食品が最も多く、続いて化粧品となっています。【表 5、グラフ 5、相談事例③参照】

#### ココに注目！ ～キャッシュレスの時代を反映した相談が顕著に増加～

◆電子マネーに関係する相談が 358 件で、前年度に比べ 253 件と大幅に増加 (241%増) しました。クレジットカードやプリペイドカードが関係する相談も年々増加しており、キャッシュレス決済サービスの拡大や利用者の増加とともに、支払方法が多様化・複雑化していることがうかがえます。また、架空請求等の支払い方法に、匿名性の高い電子マネーが利用されていることも、トラブル増加の一因と考えられます。【グラフ 6～8、相談事例④参照】

#### お問い合わせ先

|                |       |                      |
|----------------|-------|----------------------|
| 経済局消費経済課長      | 山口 敏子 | Tel 045 - 671 - 2573 |
| 横浜市消費生活総合センター長 | 金子 延康 | 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～平成28年3月31日)

横浜市消費生活総合センター

## ●相談受付件数(表1)

単位:件、(%)

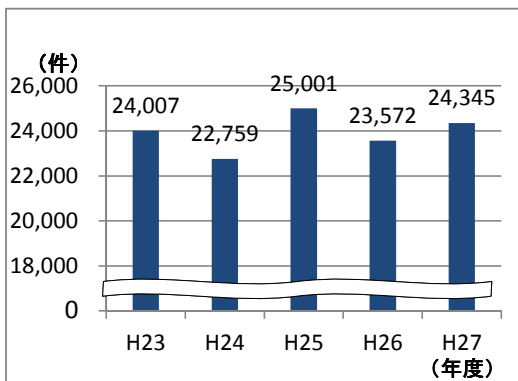
| 区分   | 平成27年度           | 平成26年度           | 増▲減【対前年度増減率】 |
|------|------------------|------------------|--------------|
| 苦情相談 | 23,011 ( 94.5 )  | 22,438 ( 95.2 )  | 573 【 2.6 】  |
| 問合せ  | 1,334 ( 5.5 )    | 1,134 ( 4.8 )    | 200 【 17.6 】 |
| 計    | 24,345 ( 100.0 ) | 23,572 ( 100.0 ) | 773 【 3.3 】  |

## ●契約者年代別件数(表2)

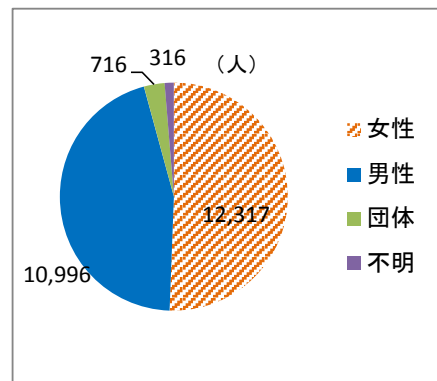
単位:件、(%)

| 区分    | 平成27年度           | 平成26年度           | 増▲減【対前年度増減率】 |
|-------|------------------|------------------|--------------|
| 未成年者  | 707 ( 2.9 )      | 707 ( 3.0 )      | 0 【 0.0 】    |
| 20歳代  | 2,166 ( 8.9 )    | 2,144 ( 9.1 )    | 22 【 1.0 】   |
| 30歳代  | 3,410 ( 14.0 )   | 3,409 ( 14.5 )   | 1 【 0.0 】    |
| 40歳代  | 4,567 ( 18.8 )   | 4,501 ( 19.1 )   | 66 【 1.5 】   |
| 50歳代  | 3,662 ( 15.0 )   | 3,362 ( 14.3 )   | 300 【 8.9 】  |
| 60歳代  | 3,452 ( 14.2 )   | 3,326 ( 14.1 )   | 126 【 3.8 】  |
| 70歳以上 | 4,743 ( 19.5 )   | 4,618 ( 19.6 )   | 125 【 2.7 】  |
| 不明    | 1,638 ( 6.7 )    | 1,505 ( 6.4 )    | 133 【 8.8 】  |
| 計     | 24,345 ( 100.0 ) | 23,572 ( 100.0 ) | 773 【 3.3 】  |

## ●過去5年間の件数推移(グラフ1)



## ●契約者性別等件数(グラフ2)



## ●相談の上位10品目 商品・役務別件数(表3)

単位:件、(%)

| 順位 | 商品・役務名      | 平成27年度           | 平成26年度           | 増▲減【対前年度増減率】    |
|----|-------------|------------------|------------------|-----------------|
| 1  | デジタルコンテンツ   | 5,441 ( 22.3 )   | ① 4,886 ( 20.7 ) | 555 【 11.4 】    |
| 2  | 不動産貸借       | 1,106 ( 4.5 )    | ② 1,089 ( 4.6 )  | 17 【 1.6 】      |
| 3  | 工事・建築       | 952 ( 3.9 )      | ③ 935 ( 4.0 )    | 17 【 1.8 】      |
| 4  | インターネット接続回線 | 939 ( 3.9 )      | ⑤ 577 ( 2.4 )    | 362 【 62.7 】    |
| 5  | 商品一般        | 822 ( 3.4 )      | ④ 684 ( 2.9 )    | 138 【 20.2 】    |
| 6  | 携帯電話サービス    | 595 ( 2.4 )      | ⑦ 465 ( 2.0 )    | 130 【 28.0 】    |
| 7  | 役務その他サービス   | 481 ( 2.0 )      | ⑥ 495 ( 2.1 )    | ▲ 14 【 ▲ 2.8 】  |
| 8  | 健康食品        | 430 ( 1.8 )      | ⑨ 315 ( 1.3 )    | 115 【 36.5 】    |
| 9  | 修理サービス      | 350 ( 1.4 )      | ⑩ 284 ( 1.2 )    | 66 【 23.2 】     |
| 10 | フリーローン・サラ金  | 308 ( 1.3 )      | ⑧ 337 ( 1.4 )    | ▲ 29 【 ▲ 8.6 】  |
|    | その他         | 12,921 ( 53.1 )  | 13,505 ( 57.3 )  | ▲ 584 【 ▲ 4.3 】 |
|    | 計           | 24,345 ( 100.0 ) | 23,572 ( 100.0 ) | 773 【 3.3 】     |

注:平成26年度の前の○数字は、平成26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

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

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

### 【表の利用上の注意】

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。

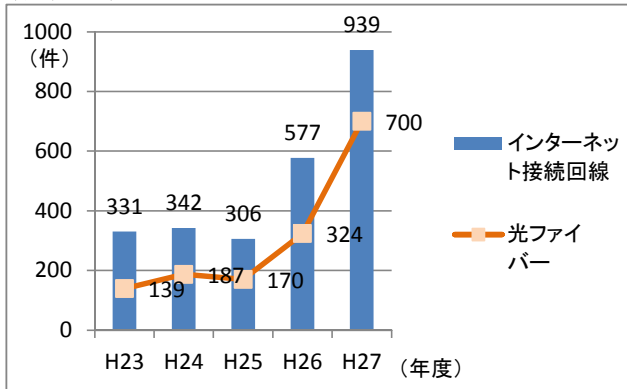
●年代別上位5品目 商品・役務別件数 (表4)

単位:件

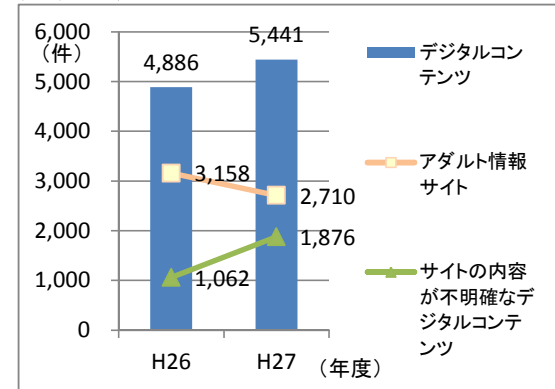
| 順位 | 未成年者                      | 20歳代                      | 30歳代                       | 40歳代                          | 50歳代                        | 60歳代                        | 70歳以上                       |
|----|---------------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1  | デジタルコンテンツ<br>418<br>(458) | デジタルコンテンツ<br>515<br>(501) | デジタルコンテンツ<br>765<br>(691)  | デジタルコンテンツ<br>1,111<br>(1,104) | デジタルコンテンツ<br>1,015<br>(826) | デジタルコンテンツ<br>900<br>(724)   | デジタルコンテンツ<br>647<br>(529)   |
| 2  | 健康食品<br>27<br>(7)         | 不動産貸借<br>170<br>(148)     | 不動産貸借<br>302<br>(290)      | 不動産貸借<br>244<br>(230)         | インターネット接続回線<br>149<br>(82)  | 工事・建築<br>182<br>(170)       | 工事・建築<br>350<br>(356)       |
| 3  | 役務その他サービス<br>12<br>(4)    | エステサービス<br>91<br>(97)     | インターネット接続回線<br>133<br>(51) | インターネット接続回線<br>185<br>(110)   | 工事・建築<br>148<br>(128)       | インターネット接続回線<br>148<br>(112) | 商品一般<br>245<br>(199)        |
| 4  | 商品一般<br>10<br>(4)         | インターネット接続回線<br>86<br>(39) | 携帯電話サービス<br>83<br>(87)     | 携帯電話サービス<br>148<br>(127)      | 携帯電話サービス<br>121<br>(61)     | 商品一般<br>129<br>(117)        | インターネット接続回線<br>191<br>(155) |
| 5  | テレビ放送サービス<br>9<br>(9)     | 商品一般<br>62<br>(49)        | 商品一般<br>69<br>(57)         | 商品一般<br>115<br>(105)          | 不動産貸借<br>118<br>(106)       | 役務その他サービス<br>84<br>(78)     | 健康食品<br>167<br>(126)        |

注: ( )内の数字は平成26年度の件数

●インターネット接続回線(うち光ファイバー)の件数推移 (グラフ3)



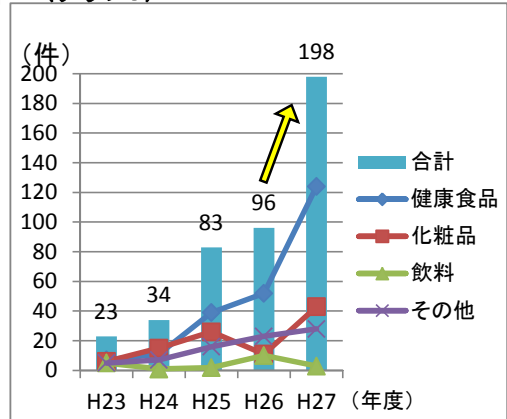
●デジタルコンテンツの件数推移 (グラフ4)



●通信販売の定期購入に関する相談の件数推移 (表5)

単位:件 (グラフ5)

| 区分   | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 健康食品 | 8      | 11     | 42     | 58     | 127    |
| 化粧品  | 6      | 15     | 26     | 12     | 46     |
| 飲料   | 5      | 1      | 4      | 10     | 6      |
| その他  | 4      | 7      | 11     | 16     | 19     |
| 計    | 23     | 34     | 83     | 96     | 198    |

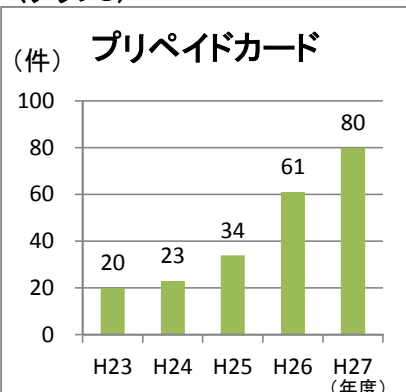
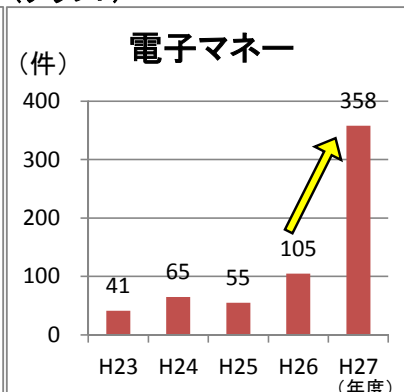
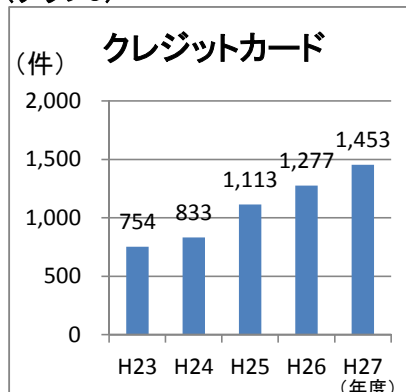


●内容キーワード(クレジットカード・電子マネー・プリペイドカード) 件数推移

(グラフ6)

(グラフ7)

(グラフ8)



## ① インターネット接続回線（光回線）の乗り換え

### 【光回線の電話勧誘】

突然A社から電話があり、「光回線を乗り換えれば月額料金が 2,000 円安くなる」と勧誘された。安くなるな  
らと思い、契約してしまった。ところが契約変更した後、突然インターネットが使えなくなったので、プロバ  
イダに電話したところ、「B社の光回線の解約と同時にプロバイダも解約されています」と言われた。A社の説  
明ではプロバイダが変更されるとは聞いていなかった。説明もなく勝手にプロバイダを解約され、A社を信用  
できなくなったので解約し、光回線をB社に戻し、プロバイダも解約取消したいが、A社への電話はなかなか  
繋がらない。どうしたらよいか。 (60歳代 男性)

### (センターの処理)

同種トラブル事例を情報提供し、A社との解約には解約料がかかる場合があり、B社の光回線とプロバイダ  
に戻りたいのであれば、新たな契約になると伝えた。しかし今回の場合、乗り換えのための転用番号を事業者  
が相談者に代わって取得するなど、契約に至る経緯に問題があると思われるので、A社に経緯と要望を書面通  
知してもらえればセンターより対応を求めると伝えた。後日相談者から連絡があり、A社から「説明不足でご  
迷惑をおかけしたので無償で解約します」と言われ、B社からも「今回は無料で光回線とプロバイダ契約をも  
とに戻します」と連絡があったとのことで相談は終了とした。

## ② 架空請求メール

### 【サイトの内容が不明確なデジタルコンテンツ】

携帯電話に、有料サイトの閲覧履歴があるとして、本日中に連絡をを求めるメールが届いた。連絡しない場合  
は法的手続きを取るとも書かれている。心当たりがないがどうすればよいか。 (50歳代 男性)

### (センターの処理)

実在するコンテンツ配信会社と、名前は似ているが無関係と思われると伝え、利用した覚えがなければ、事  
業者が無差別に発信した架空請求メールなので、このまま無視し、相手に連絡しないよう助言した。

## ③ 通信販売でお試しのつもりが定期購入に

### 【健康食品の定期購入】

スマートフォンで「酵素食品がお試し 500 円で購入できる」という広告を見つけ、1 回だけのお試し購入が  
500 円で出来ると思い注文した。しかし 1 週間ほど飲んだところ、じんましんが出た。体質に合わないと思い  
飲むことをやめたが、その後 2 回目の商品が届いた。おかしいと思い事業者にお問い合わせると、「4 か月の継  
続購入が条件で、1 回 4,000 円のところを初回のみ 500 円になるコースに申し込んでいるため、コースの停止  
はできない。」と説明された。画面には返品条件が書かれていると事業者は主張するが、スマートフォンではそ  
のような記載があることは気づかず、わかりにくかった。解約できないだろうか。 (40歳代 女性)

### (センターの処理)

同種の相談事例が急増しているが、通信販売では、契約内容について画面上に記載されている内容に原則従  
うことを説明した。今回は体に変調をきたしたので、センターから事業者に連絡し状況説明をした上で解約の  
検討を申し入れたところ、初回分を単品での定価購入（定価：5,000 円）に変更し、既払い金の 500 円を相殺  
した上で差額 4,500 円を支払うことを条件に、2 回目以降の解約に応じた。

## ④ 電子マネーを利用した不当請求

### 【SNSの副業サイト】

SNSサイトで副業について探していたら、「メールのやりとりをするだけでお金を稼げる」というサイトを見  
つけた。登録するためメールを送ったら、「まずはポイントを増やすために、大手通販サイトのギフト券（電  
子マネー）を購入するように」と指示された。ギフト券をクレジットカードで購入し、サイトに連絡したら、  
そのギフト券番号を知らせるよう言われたので、メールで伝えた。その後、このサイトが詐欺だという書き込  
みを見つけたので、ギフト券の発行会社に連絡したら、すでに利用済みのため払戻はできないと言われた。サ  
イトに返金するようメールしたが、返事がない。どうしたらよいか。 (20歳代 女性)

### (センターの処理)

ギフト券は匿名性も高く、番号を教えてしまうと誰でも簡単にギフト券を利用できてしまうので、送金手段  
の代わりに悪用されることがある。すでに利用されてしまった場合、サイトのメールしか連絡先のない事業者  
との交渉は難しく、返金は大変困難である。簡単に儲かるという謳い文句には注意が必要だと伝えた。