

平成 28 年度上半期（4 月～9 月）消費生活相談概要

「お試しのつもりが定期購入」の相談が引き続き増加！

40 歳以上の中高年層のインターネット取引に関する相談も増加



(1) 相談総件数は 11,862 件で、前年同期に比べて 358 件減少 (2.9%減) しました。

【表 1、グラフ 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」は引き続き第 1 位で 80 歳以上を除く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、80 歳以上では相談件数第 1 位となっています。 【表 2、表 3 参照】

◎平成 28 年度上半期 消費生活相談の特徴

お試しのつもりで注文した健康食品等が定期購入になってしまったという相談が引き続き増加

◆ダイエットサプリメントや青汁などの健康食品が『初回 500 円』とかかれたネット広告を見て、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、最低 4 回までは解約できないコースだったなど、通信販売の定期購入に関する相談が、本年 1 月頃から顕著に増加し続けています。なお、「健康食品」に関する相談は 330 件で、前年同期に比べ 140 件増加 (73.7%増) しています。

【表 2、グラフ 3、相談事例①参照】

アダルトサイトの相談は減少し、OS のアップグレード等に関する相談が急増

◆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 2,384 件で、前年同期に比べて 340 件減少 (12.5%減) しましたが、引き続き第 1 位となり、相談総件数の約 2 割以上を占めています。 【表 2 参照】

◆相談内容では、「アダルト情報サイト」に関する相談は 935 件で、前年同期に比べて 648 件減少 (40.9%減) し、『勝手に OS がアップグレードされてしまった』など、「他のデジタルコンテンツ」に関する相談が 340 件で前年同期に比べ 152 件急増 (80.9%増)、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 909 件と、前年同期に比べて 198 件増加 (27.8%増) しました。 【グラフ 4、相談事例②参照】

インターネット接続回線に関する相談が 8 月以降減少

◆『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 411 件で、前年同期に比べて 44 件減少 (9.7%減) しました。電気通信事業法改正により消費者保護ルールが強化され (5 月下旬から施行)、契約書面交付の義務化や、初期契約解除制度等が導入されたことが、件数減少の一因と考えられます。

【グラフ 5、相談事例③参照】

ココに注目！ ～インターネット取引に関する相談は若年で減少・中高年で増加しています～

◆インターネットによる架空請求、インターネット通販やインターネットオークションなど、「電子商取引」にかかわる相談が前年同期と比べ、30 歳代までの若年層では減少し、40 歳代以降の中・高年層では増加していることが分かりました。スマートフォンの普及やインターネット通販を利用する層が広がり、インターネット取引上のトラブルが中・高年層にも拡大したのが原因のひとつと考えられます。 【グラフ 6、相談事例④参照】

お問合せ先

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28年度(平成28年4月1日～28年9月30日)

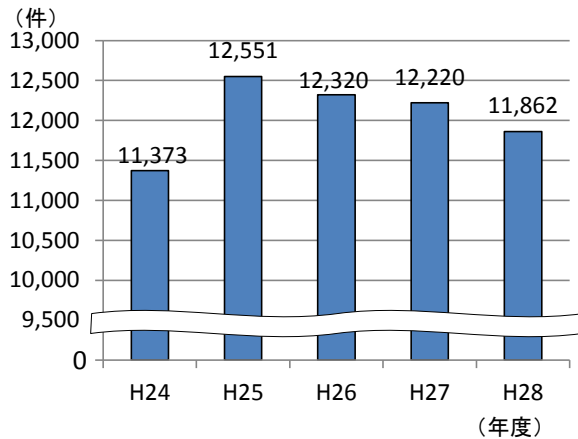
横浜市消費生活総合センター

●相談受付件数(表1)

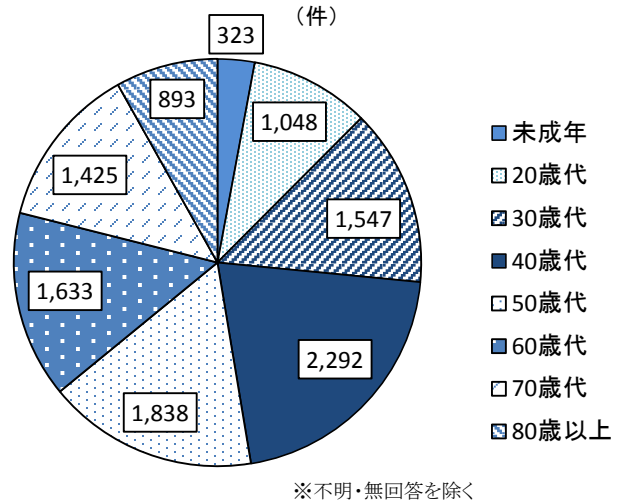
単位:件、(%)

区分	平成28年度上半期	平成27年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	11,088 (93.5)	11,573 (94.7)	▲ 485 【 ▲ 4.2 】
問合せ	774 (6.5)	647 (5.3)	127 【 19.6 】
計	11,862 (100.0)	12,220 (100.0)	▲ 358 【 ▲ 2.9 】

●年度別上半期相談件数の推移 (グラフ1)



●契約者年代別件数 (グラフ2)



●相談の上位10品目 商品・役務別件数(表2)

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	平成28年度上半期	平成27年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
1	デジタルコンテンツ	2,384 (20.1)	① 2,724 (22.3)	▲ 340 【 ▲ 12.5 】
2	不動産貸借	592 (5.0)	② 590 (4.8)	2 【 0.3 】
3	工事・建築	459 (3.9)	③ 490 (4.0)	▲ 31 【 ▲ 6.3 】
4	商品一般	425 (3.6)	⑤ 377 (3.1)	48 【 12.7 】
5	インターネット接続回線	411 (3.5)	④ 455 (3.7)	▲ 44 【 ▲ 9.7 】
6	健康食品	330 (2.8)	⑧ 190 (1.6)	140 【 73.7 】
7	携帯電話サービス	295 (2.5)	⑥ 302 (2.5)	▲ 7 【 ▲ 2.3 】
8	役務その他サービス	256 (2.2)	⑦ 196 (1.6)	60 【 30.6 】
9	修理サービス	164 (1.4)	⑨ 180 (1.5)	▲ 16 【 ▲ 8.9 】
10	フリーローン・サラ金	157 (1.3)	⑩ 136 (1.1)	21 【 15.4 】
	その他	6,389 (53.9)	6,580 (53.8)	▲ 191 【 ▲ 2.9 】
	計	11,862 (100.0)	12,220 (100.0)	▲ 358 【 ▲ 2.9 】

(平成27年度上半期の前の○数字は、平成27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)

【表の利用上の注意】

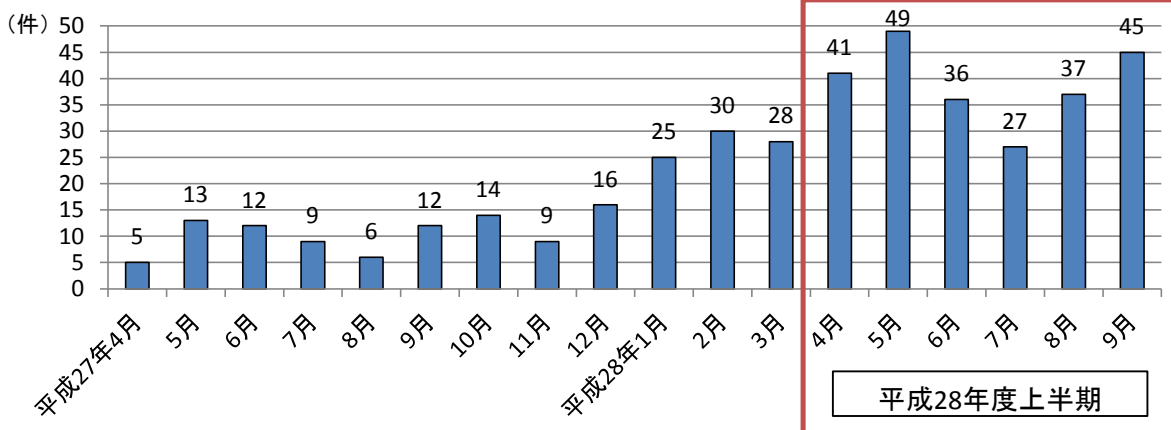
各表における区分毎の各割合(%)の数値は、小数点第2位で四捨五入しています。このため、区分毎の割合の合計は100%にならない場合があります。

●契約当事者年代別件数（表3）

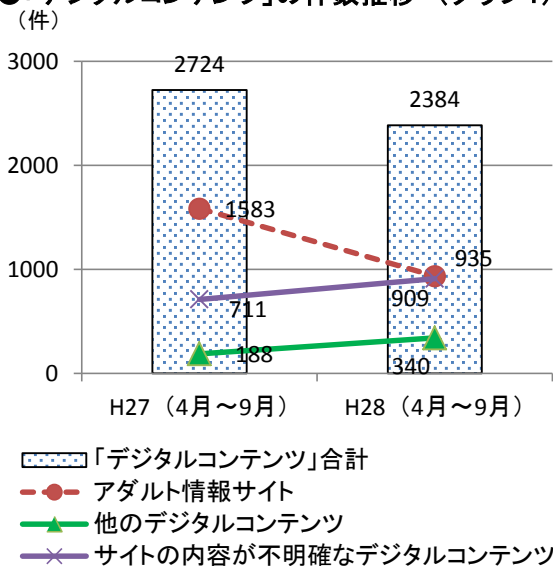
単位:件

順位	未成年	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
1	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	工事・建築
	168	213	279	509	424	436	252	80
2	健康食品	不動産貸借	不動産貸借	不動産貸借	不動産貸借	工事・建築	工事・建築	デジタルコンテンツ
	14	87	152	131	69	87	81	59
3	テレビ放送サービス	インターネット接続回線	インターネット接続回線	健康食品	インターネット接続回線	商品一般	商品一般	商品一般
	10	39	59	84	61	72	73	48
4	携帯電話サービス	エステサービス	健康食品	インターネット接続回線	工事・建築	インターネット接続回線	インターネット接続回線	健康食品
	基礎化粧品 7	38	46	83	56	64	55	47
5	コンサート	商品一般	工事・建築	携帯電話サービス	商品一般	携帯電話サービス	携帯電話サービス	インターネット接続回線
	野菜飲料 6	33	39	69	54	49	40	29

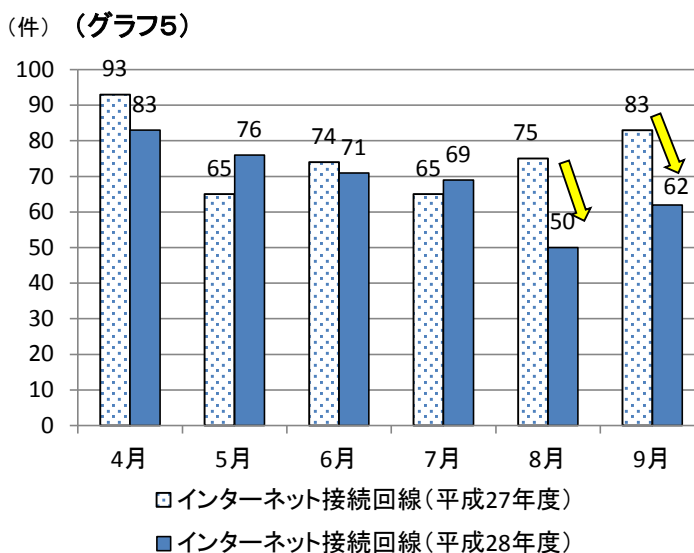
●通信販売の定期購入に関する相談(※)の件数推移（グラフ3） ※健康食品・化粧品・飲料について分析



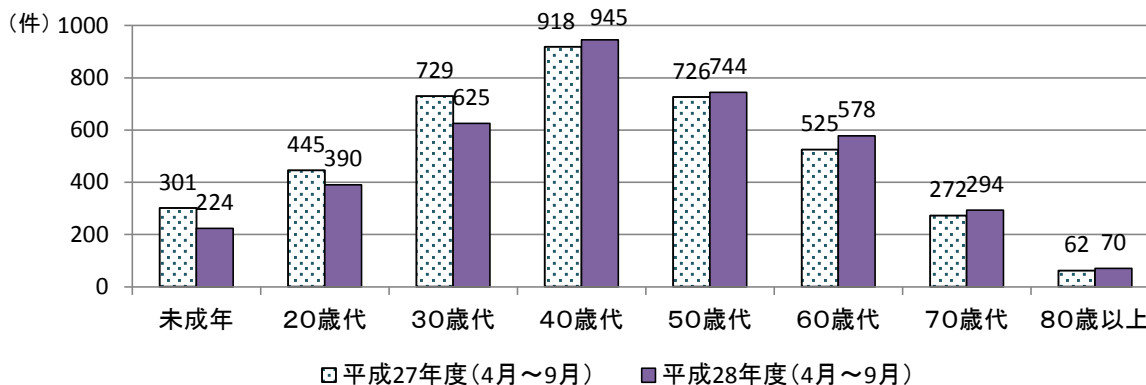
●「デジタルコンテンツ」の件数推移（グラフ4）



●平成28年度「インターネット接続回線」の件数推移



●「インターネット取引」(電子商取引)に関する年代別の相談件数（グラフ6）



① 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】

飲むと痩せるという青汁が「通常価格 6,000 円のところを初回 500 円で購入できる」という広告をスマートフォンのネット広告で見つけ、定期購入であることは分かっていたが、次回発送の前に解約すればよいと思って注文した。しかし飲んで効果を感じられなかったため解約しようと思い、サイトから解約を申し出たところ「初回の商品受け取り後 7 日以内なら全額返金できたが、期限が過ぎている。4 回の継続購入が条件の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。画面上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。画面上の表記で 4 回継続購入が条件であることが分かりづらかったことを伝えた上で解約の検討を事業者へ申し入れるよう助言した。後刻相談者より、2 回目までを定価料金で支払うことを条件に、3 回目以降の解約に応じることを了承されたと報告があった。

② OS が勝手にアップグレードされた

【他のデジタルコンテンツ】

パソコンを立ち上げたら、「OS をアップグレードします」という内容の表示が出て、勝手に OS のアップグレードが始まってしまい止めることができなかった。アップグレードされたことでパソコンの動作に不具合が発生してしまったので、パソコンのメーカーのサポートセンターに相談したら、アップグレードされた OS のバージョンはサポート対象外と言われてしまった。元のバージョンに戻りたいがどうしたらよいだろうか。(70 歳代 男性)

(センターの処理)

OS の事業者の通話料無料ダイヤルを案内して、事業者に相談内容を伝えるとともに、OS のバージョンを元に戻す方法について説明を受けるよう助言した。

③ 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】

2 日前、大手通信会社の代理店を名乗るところから、「プロバイダを変更すると月々 500 円安くなる」という勧誘電話があった。料金が安くなるならと思い承諾したら、事業者の担当者は「すぐに契約書類を送ります」と言っていた。しかしよく考えると、やはり自分には必要のない変更だと思ったのでキャンセルしたい。まだ契約書は届いていないがキャンセルできるのだろうか。(60 歳代 男性)

(センターの処理)

改正された電気通信事業法の消費者保護ルールについて情報提供し、契約には契約内容を明らかなした書面を交付する義務があること、書面受領日から 8 日間経過するまでは契約解除することができるようになったことを伝えた。相談者はまだ書面を受け取っていないので、キャンセルの意思を電話で伝え、書面を通知してはどうかと伝えた。後刻相談者から電話があり、「事業者にキャンセルを申し出たら認められた。ただ事業者の住所が分からないので解約通知を送ることができない」とのことだった。もし書面が送られてきた場合は、代理店と通信会社に書面を出すよう助言した。

④ 80 歳以上のインターネット取引に関する相談

【インターネット通販】

テレビ CM で紹介されていた健康グッズに興味を持ち、インターネットでこの販売事業者のホームページを見たところ、「着用するだけで簡単にウエストが引き締まり姿勢も良くなる」と書かれていたので、インターネット上で注文した。早速商品が届いたので着用しようとしたが、きつくて入らないので返品か交換したいと思い事業者に電話したところ、「未開封なら返品に応じるが、開封し着用したものは返品できない」と言われた。本当に返品できないのだろうか。(80 歳代 女性)

(センターの処理)

インターネットなどの通信販売は、原則として返品等の条件については画面上に記載されている規定内容に従うことを説明した。今回の場合、「自己都合の場合は未開封に限り購入から 8 日以内であれば返品可能」と書かれていたので、開封してしまったのであれば返品は厳しいと伝えた。今後、インターネット通販を利用する際は、商品の仕様や返品特約などの条件をよく確認するよう助言した。