

**平成 28 年度 消費生活相談概要**

**「健康食品」に関する相談が急増  
「サイドビジネス商法」に関する若者からの相談が増加！**

- (1) 相談総件数は、ここ数年、年間 2 万 3 千件前後の高水準で推移しており、平成 28 年度は **23,357 件** (前年度比 4.1%減) でした。【表 1、グラフ 1 参照】
- (2) 相談内容では、**第 1 位**がアダルト情報サイトや偽警告によるセキュリティーソフトのダウンロードトラブルなどの「デジタルコンテンツ」に関する相談で、相談総件数の約 2 割を占めています。**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」に関する相談です。年代別で見ると、**80 歳以上を除く各年代で「デジタルコンテンツ」が相談件数第 1 位、80 歳以上では「工事・建築」が相談件数第 1 位**となっています。【表 2、表 4 参照】
- (3) 困った時には、まず **横浜市消費生活総合センター (845-6666)** にご相談下さい。

◎平成 28 年度消費生活相談の特徴

**健康食品に関する相談が約 1.4 倍に増加**

【表 2、5、グラフ 3、相談事例①参照】

◆健康食品に関する相談が 608 件と前年度に比べ 178 件 (41.4%増)増加しています。中でも「痩身効果があるという『初回 500 円』の健康食品をスマホから購入したが、4 回までの継続購入が条件だった。解約したい」などの**通信販売による相談が 419 件 (63.0%増)**と、相談の約 **68.9%**を占めています。通信販売の広告媒体としては、ネットの普及により「電子広告」から申込みに至るケースが **336 件と最も多く 80.2%**を占めています。

**サイドビジネス商法に関する相談が 5 年で 2 倍以上に増加**

【グラフ 4、5、相談事例②参照】

◆在宅ビジネスで簡単に高収入が得られるというネット広告を見て情報商材(\*)を購入したが、支払った金額に見合わない内容であり、広告に謳っているような収入は得られそうにないといった「**サイドビジネス商法**」に関する相談が **345 件**寄せられており、**5 年間で 2.3 倍**に増加しています。

◆販売購入形態としては、知人からの勧誘で契約する「**マルチ・マルチまがい**」が **151 件**、ネット広告から申込みする「**通信販売**」が **116 件**で、この 2 つで **77.4%**を占めています。特に「**マルチ・マルチまがい**」では、ビジネスに不慣れな **20 歳代**からの相談が多く (**78 件**) なっています。

(\*)情報商材とは、主にインターネットを介して売買される情報のことで、起業ノウハウ等「情報」の内容自体が商品となるもの。

**セキュリティーソフトのダウンロードトラブル等が増加**

【表 2、3、4、グラフ 6、相談事例③参照】

◆相談件数第 1 位「デジタルコンテンツ」の相談内容では、「アダルト情報サイト」に関する相談が 1,590 件で前年度に比べ 1,120 件 (41.3%減)減少したのに対し、「パソコンを利用中にウイルスに感染していると警告表示が出てセキュリティーソフトをダウンロードした」「OS のアップグレードをしたら今までのソフトが使えなくなった」など「**他のデジタルコンテンツ**」に分類される相談が **762 件**で前年度に比べ **348 件 (84.1%増)**増加しました。

◆請求内容が不明確な架空請求メール等の「**デジタルコンテンツ一般**」に関する相談は **1,833 件**と前年同様の件数で高止まりとなっています。

**原野商法の二次被害に関する高齢者の相談が増加**

【グラフ 7、相談事例④参照】

◆過去に原野商法の被害にあった消費者に対して、土地を買い取りたいなどと話をもちかけ、そのための測量費用や名義変更手続き費用などを請求する「**原野商法の二次被害**」の相談が **86 件**寄せられ、**5 年間で 5 倍以上**に増加しています。**86 件のうち 93.0%**が **60 歳以上**の高齢者からの相談となっています。

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～平成29年3月31日)

横浜市消費生活総合センター

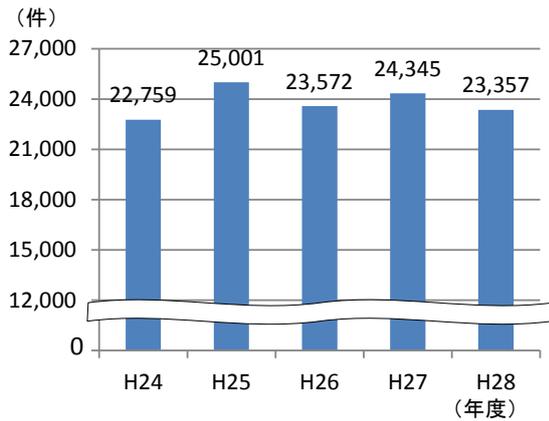
利用上の注意  
各表における区分毎の各割合(%)の数値は、小数点第2位で四捨五入しています。  
このため、区分毎の割合の合計は100%にならない場合があります。

## ●相談受付件数(表1)

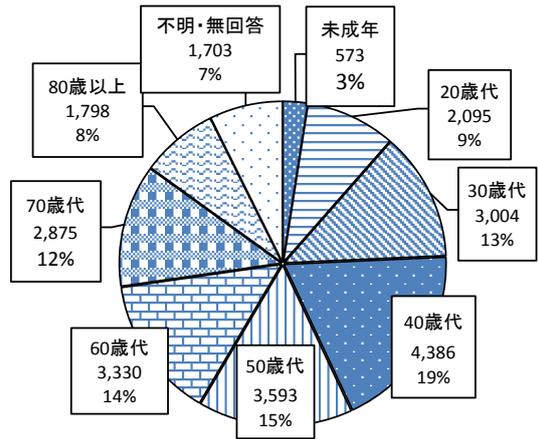
単位:件、(%)

区分	平成28年度	平成27年度	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	21,878 ( 93.7 )	23,011 ( 94.5 )	▲ 1,133 【 ▲ 4.9 】
問合せ	1,479 ( 6.3 )	1,334 ( 5.5 )	145 【 10.9 】
計	23,357 ( 100.0 )	24,345 ( 100.0 )	▲ 988 【 ▲ 4.1 】

## ●年度別相談件数の推移 (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	平成27年度	増▲減【対前年度増減率】
1	デジタルコンテンツ(*)	4,608 ( 19.7 )	① 5,441 ( 22.3 )	▲ 833 【 ▲ 15.3 】
2	不動産貸借	1,109 ( 4.7 )	② 1,106 ( 4.5 )	3 【 0.3 】
3	工事・建築	924 ( 4.0 )	③ 952 ( 3.9 )	▲ 28 【 ▲ 2.9 】
4	商品一般	836 ( 3.6 )	⑤ 822 ( 3.4 )	14 【 1.7 】
5	インターネット接続回線	747 ( 3.2 )	④ 939 ( 3.9 )	▲ 192 【 ▲ 20.4 】
6	健康食品	608 ( 2.6 )	⑧ 430 ( 1.8 )	178 【 41.4 】
7	携帯電話サービス	601 ( 2.6 )	⑥ 595 ( 2.4 )	6 【 1.0 】
8	役務その他サービス	548 ( 2.3 )	⑦ 481 ( 2.0 )	67 【 13.9 】
9	修理サービス	336 ( 1.4 )	⑨ 350 ( 1.4 )	▲ 14 【 ▲ 4.0 】
10	四輪自動車	282 ( 1.2 )	⑫ 243 ( 1.0 )	39 【 16.0 】
	その他	12,758 ( 54.6 )	12,986 ( 53.3 )	▲ 228 【 ▲ 1.8 】
	計	23,357 ( 100.0 )	24,345 ( 100.0 )	▲ 988 【 ▲ 4.1 】

注:平成27年度の前の○数字は、平成27年度の順位

## ●(\*)デジタルコンテンツの下位キーワード内訳(表3)

単位:件

商品・役務名	件数
デジタルコンテンツ一般(*1)	1,833
アダルト情報サイト	1,590
他のデジタルコンテンツ(*2)	762
出会い系サイト	211
オンラインゲーム	120
映画配信サービス	44
投資情報サイト	20
ギャンブル情報サイト	15
音楽情報サイト	13
合計	4,608

### 【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相談や、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

携帯電話サービス・・・携帯電話サービス等への加入・利用に関するもの

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

(\*1)「デジタルコンテンツ一般」は、内容の不明確なデジタルコンテンツサービスに関する相談等(架空請求メール等)

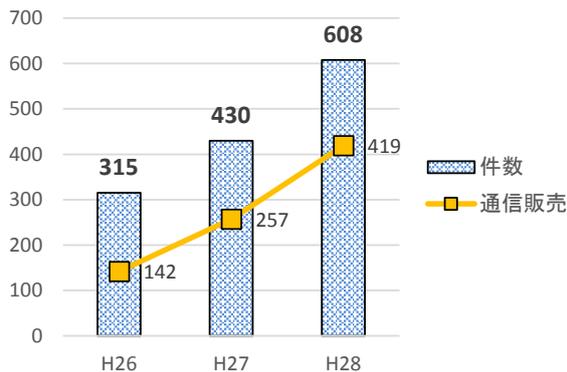
(\*2)「他のデジタルコンテンツ」は、SNS・占いサイト・懸賞サイト・ダウンロードしたセキュリティソフト等

●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歳代	80歳以上
1	デジタルコンテンツ 280	デジタルコンテンツ 415	デジタルコンテンツ 512	デジタルコンテンツ 962	デジタルコンテンツ 837	デジタルコンテンツ 862	デジタルコンテンツ 526	工事・建築 167
2	健康食品 21	不動産貸借 175	不動産貸借 280	不動産貸借 217	不動産貸借 144	工事・建築 172	工事・建築 172	デジタルコンテンツ 123
3	テレビ放送サービス 13	エステサービス 93	インターネット接続回線 93	インターネット接続回線 141	商品一般 125	商品一般 127	商品一般 143	健康食品 102
4	不動産貸借 12	インターネット接続回線 62	携帯電話サービス 83	携帯電話サービス 140	インターネット接続回線 124	インターネット接続回線 120	インターネット接続回線 104	商品一般 88
5	基礎化粧品 携帯電話サービス コンサート 11	商品一般 57	健康食品 76	商品一般 128	工事・建築 117	携帯電話サービス 95	役務その他サービス 86	新聞 63

●「健康食品」の件数推移 (グラフ3)

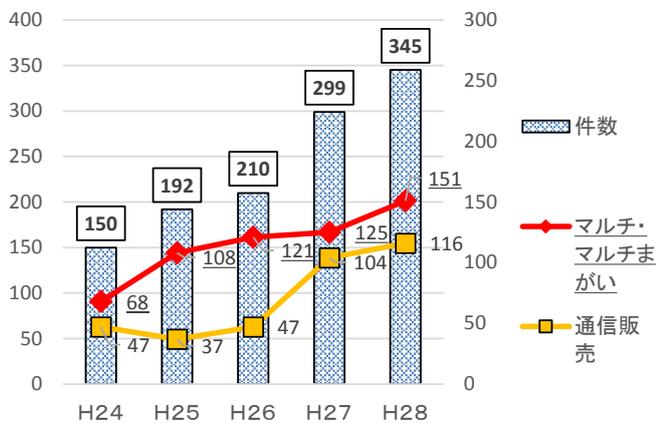


●「健康食品」の通信販売における広告媒体 (表5)

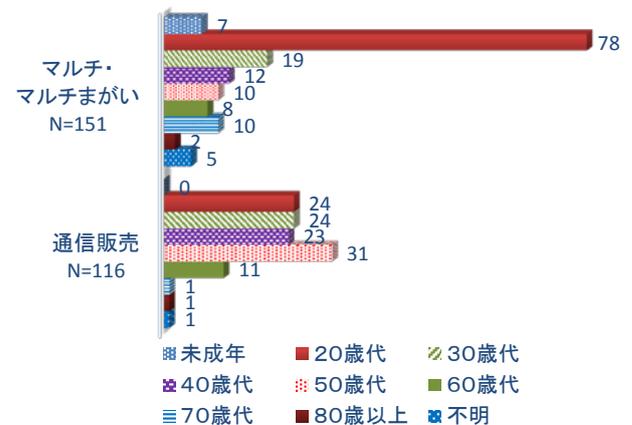
単位:件、(%)

広告媒体	件数	割合
電子広告	336	80.2
新聞広告	18	4.3
テレビ広告	11	2.6
折り込み広告	5	1.2
雑誌広告	5	1.2
カタログ・パンフレット	3	0.7
ラジオ広告	3	0.7
投げ込み広告	1	0.2
DM広告	0	0.0
不明	37	8.8
合計	419	100.0

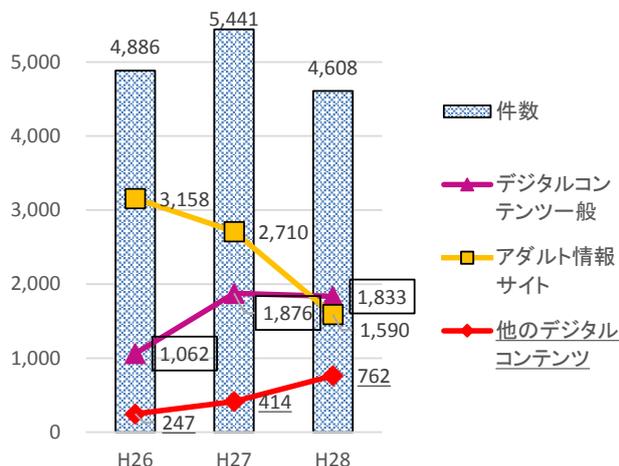
●「サイドビジネス商法」の件数推移 (グラフ4)



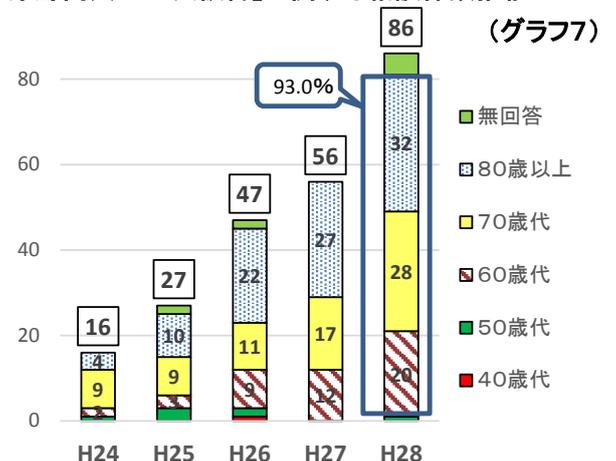
●「サイドビジネス商法」における年代別件数 (グラフ5)



●「デジタルコンテンツ」の件数推移 (グラフ6)



●「原野商法の二次被害」に関する相談件数推移 (グラフ7)



## 【平成 28 年度 相談事例】

### ① 健康食品

#### 【通信販売の定期購入トラブル】

インターネット通販で痩身効果があるという健康食品を注文した。初回は 500 円となっており、お試しのつもりで飲んでみたが効果が感じられなかった。これ以上飲み続けるつもりはなかったため、販売事業者に連絡して解約の意思を伝えたところ、初回 500 円のコースは 4 回までの継続購入が条件と言われた。無償解約したいがどうしたら良いか。  
(50 歳代 女性)

#### (センターの処理)

通信販売の解約・返品については、事業者の規約に則る事が原則であると説明した。センターでホームページを確認したところ、初回 500 円の場合は 4 回までの継続購入が条件であるとの記載があった。また注文後 30 日以内であれば返金制度を設けている事も記載されていたが、既にその期間は過ぎていたため、割引価格で 4 回まで購入するか、定価に再計算して 2 回目まで購入するかを判断するよう助言した。今後通販を利用する際は、購入条件や交換・返品に関する記載をよく確認した上で取引するよう助言した。

### ② サイドビジネス商法

#### 【教材の連鎖販売取引】

大学の友人から投資用教材の DVD を販売する仕事を紹介された。「この教材を売れば簡単に儲かるし、友達を一人紹介すればマージンがもらえる」と言われた。商品代金 40 万円は高額だったが、学生ローンで借金をして購入した。しかし、親が学生ローンに気づき、親に諭されたことで不審な取引に手を出したと思うようになった。解約をして、返金してほしい。  
(20 歳代 男性)

#### (センターの処理)

商品等の契約をして人を紹介すればマージンがもらえると勧誘しており、契約書を確認したところ連鎖販売取引と確認できた。契約日から 20 日以上経っていたので、クーリング・オフは間に合わないが、連鎖販売取引は中途解約ができる事を説明し、事業者あてに中途解約を求める旨を書面で通知する事を助言。書面通知後、センターから事業者の代表者に架電し、返金を求めた。後日、相談者に返金されたことを確認し相談を終了した。

### ③ セキュリティーソフト

#### 【偽警告によるセキュリティーソフトのダウンロードトラブル】

パソコンを操作中に「ウイルスに感染している可能性がある。」と警告表示が現れたため、問合せ先に電話した。片言の日本語を話す外国人が出て、遠隔操作でセキュリティーソフトをダウンロードしてもらい、料金 1 万円はクレジットカードで支払った。念のため、既存のセキュリティーソフト提供事業者に電話し経緯を伝えたところ、セキュリティーソフトは破られていないと言われた。不要な契約を取り消してほしい。  
(60 歳代 男性)

#### (センターの処理)

メールで事業者に対して解約通知を送るよう伝えた。また、クレジットカード会社に連絡して請求が上がっているかを確認のうえ、念のためクレジットカード番号の変更を依頼するよう助言。後日、相談者より、解約のメールを送信したところ、解約に応じカードの請求を取り消すと返信があった。カード会社にも連絡をとり、請求が上がっていない事を確認し、カード番号も変更したと報告があった。

### ④ 原野商法の二次被害

#### 【山林の売却】

30 年前に購入した他県の山林に介護施設が建設される事になったので土地を売ってほしいと事業者から電話があった。坪単価 10 万円ほどで売れると言われた。別事業者からは測量の案内葉書が届いた。信用できるか。  
(80 歳代 女性)

#### (センターの処理)

山林を売却しないかと持ち掛けて、新たに測量や広告の契約を締結させたり、別の土地との交換契約を勧めて差額分を支払わせる『原野商法の二次被害』が増えている事を情報提供した。土地所在の自治体に物件の評価額を確認するよう伝えた。後日、相談者より「所在地の役所に問い合わせたところ、介護施設の建設予定はなく、坪単価はそんなに高くないと言われた」と報告があったため、事業者のセールストークを鵜呑みにせず、毅然とした態度できっぱり断る事、しばらくは留守番電話にして必要な方のみ応答するよう助言した。