

市政記者クラブ 様

市民経済局市民生活部消費生活センター

担当：大谷・中西 電話：222-9679

平成28年度消費生活相談の概要をお知らせします  
～インターネットに関する相談が増加～

平成28年度に名古屋市消費生活センターへ寄せられた消費生活相談の概要をお知らせします。市民の方への注意喚起のため、広くご周知いただきますようお願いします。

平成28年度消費生活相談の主な特徴

○ 相談件数は高止まり。「デジタルコンテンツ」に関する相談が最多

相談件数は14,442件で、前年度より5.0%減少しましたが、依然として高止まりで推移しています。商品・サービス別では、アダルト情報サイト、出会い系サイトなどインターネットを通じて得られる情報である「デジタルコンテンツ」に関する相談が最も多く寄せられました。

○ メールによる架空請求の相談が増加

架空請求の相談のうち、大手通信販売事業者から身に覚えの無い請求メールが来たという相談が増加しています。不特定多数を対象としているためか、幅広い年代の方から相談が寄せられています。

○ インターネット通販に関する相談が約3割、そのうち健康食品に関する相談が増加

インターネット通販に関する相談の割合は28.0%と、5年前の20.0%と比べ、8ポイント増加しています。そのうち、お試しだと思って注文したら定期購入だったという健康食品に関する相談が増加しました。

○ ウイルスに感染したと表示され、事業者に連絡させる手口が増加

パソコンでインターネットを見ていたら、突然ウイルスに感染したと表示され、大きな音が鳴ったため、画面に表示されていた連絡先に電話をしまいセキュリティソフトを購入してしまったという相談が増加しました。

平成28年度消費生活相談からのテスト事例

○ ドライヤー使用中にコードから火花が発生してやけどを負った事例

火花が発生した原因を調査した結果、ドライヤー本体にコードを巻き付けて保管していたことで、コードにねじれや曲げの負荷が加わり、コードの導線が断線したことが原因で火花が発生したものと推定されました。

## 消費生活相談件数の推移

(単位：件)

| 年                 | 度            | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 前年度比増減      |
|-------------------|--------------|--------|--------|--------|-------------|
| 相談件数（総数）          |              | 15,863 | 15,209 | 14,442 | ▲767(▲5.0%) |
| 契 約<br>当事者<br>年代別 | 高齢者(65歳以上)   | 3,452  | 3,440  | 3,107  | ▲333(▲9.7%) |
|                   | 若者（30歳未満）    | 2,104  | 1,933  | 1,806  | ▲127(▲6.6%) |
|                   | 一般(高齢者・若者以外) | 10,307 | 9,836  | 9,529  | ▲307(▲3.1%) |
| うち架空請求に関する相談      |              | 2,943  | 2,575  | 2,406  | ▲169(▲6.6%) |
| うち多重債務に関する相談      |              | 397    | 314    | 314    | 0(0.0%)     |

## 商品・サービス別相談件数の推移

(単位：件)

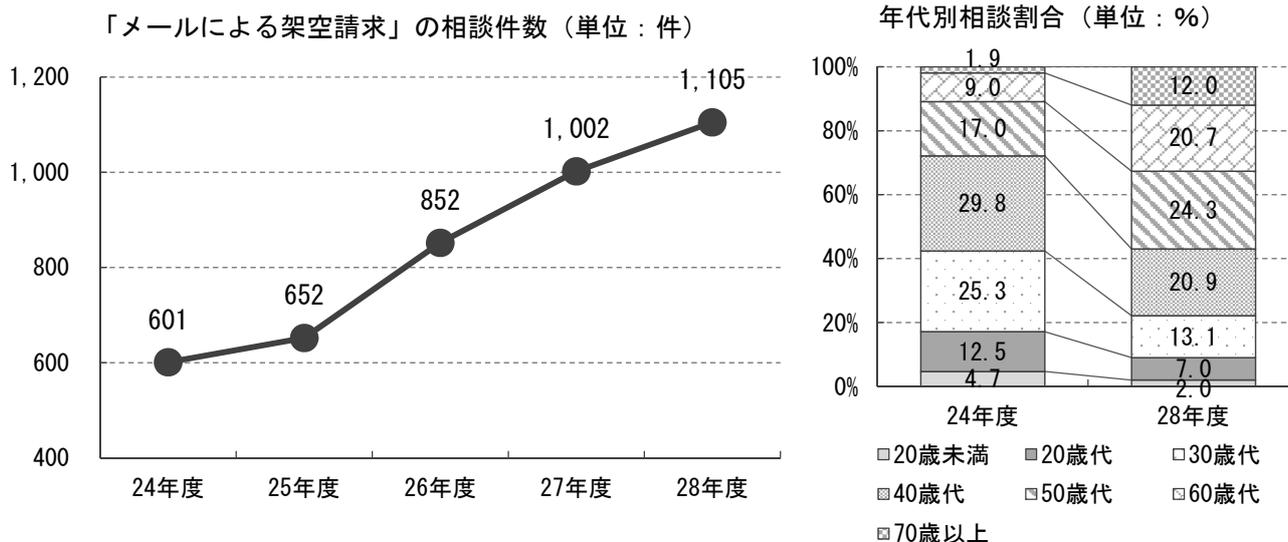
|    | 平成26年度        |       | 平成27年度        |       | 平成28年度        |       | 増減数  |
|----|---------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|------|
| 1  | デジタルコンテンツ     | 3,078 | デジタルコンテンツ     | 3,029 | デジタルコンテンツ     | 2,666 | ▲363 |
| 2  | 商品一般          | 688   | 賃貸アパート        | 725   | インターネット通信サービス | 692   | 111  |
| 3  | 賃貸アパート        | 629   | 商品一般          | 665   | 賃貸アパート        | 671   | ▲54  |
| 4  | ローン・サラ金       | 521   | インターネット通信サービス | 581   | 商品一般          | 660   | ▲5   |
| 5  | 家屋の修繕工事       | 448   | 移動通信サービス      | 506   | 移動通信サービス      | 440   | ▲66  |
| 6  | インターネット通信サービス | 444   | 家屋の修繕工事       | 450   | 健康食品          | 425   | 132  |
| 7  | 移動通信サービス      | 421   | ローン・サラ金       | 431   | ローン・サラ金       | 415   | ▲16  |
| 8  | 食料品           | 388   | 食料品           | 386   | 家屋の修繕工事       | 346   | ▲104 |
| 9  | 自動車・二輪車       | 274   | 健康食品          | 293   | 食料品           | 334   | ▲52  |
| 10 | 健康食品          | 243   | 自動車・二輪車       | 275   | 自動車・二輪車       | 320   | 45   |

- ※「デジタルコンテンツ」：アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲームなどインターネットを通じて得られる情報。パソコン、スマートフォンなど端末の種類は問わない。
- ※「商品一般」：商品・サービスの特定できないもの。何の請求か特定できない架空請求もここに分類される。
- ※「食料品」は健康食品を除く。
- ※「移動通信サービス」：携帯電話・モバイルデータ通信等の移動通信に関するサービス
- ※「インターネット通信サービス」：光ファイバーなどの接続回線やプロバイダなどインターネット接続に関連するサービス。モバイル向けは「移動通信サービス」に分類される。

(1) メールによる架空請求の相談

架空請求全体の相談件数が減少する一方で、実在する大手通信販売業者や動画業者を名乗る身に覚えのないメールが送られてきたという架空請求の相談は増加しました。

年代別の相談割合では、5年前は40歳代までの方からの相談が多かったのに対し、平成28年度は50歳以上の方からの相談も増え、不特定多数を対象としているためか、幅広い世代の方から相談が寄せられています。



【事例】 スマートフォンに身に覚えがない動画サイトの利用料金を請求するメールが届いた (50歳代、女性)

スマートフォンに実在すると思われる大手通信販売業者から「有料動画の閲覧履歴が発生しています。本日ご連絡なき場合は、法的手続きに移行します。」というSMS（電話番号を用いたショートメッセージサービス）が届いた。過去にこのようなサイトを利用したことはあるが、料金は支払っており請求される覚えはない。問い合わせた方がよいだろうか。

～アドバイス～

身に覚えの無いメールを受け取っても、決して連絡してはいけません。連絡すると高額な支払いを求められることとなります。具体的な請求内容などが記載されておらず、無差別に送信される架空請求メールですので、そのまま削除しましょう。

また、携帯電話やスマートフォンのメールアドレスや電話番号の情報を不用意にインターネット上などで提供するのを控えることは未然防止の上で大切です。各携帯電話会社の迷惑メールフィルター機能なども、必要に応じて設定しましょう。

## (2) インターネット通販で健康食品を購入した相談

インターネット通販による商品・サービスの購入は年々増加傾向にあります。平成24年度から5年間で、インターネット通販に関する相談の割合は28.0%と、5年前の20.0%と比べ、8ポイント増加しています。

販売購入形態がインターネット通販の件数・割合

| 年度   | インターネット通販件数 | 割合    |
|------|-------------|-------|
| 24年度 | 2,857件      | 20.0% |
| 25年度 | 3,656件      | 22.9% |
| 26年度 | 4,156件      | 26.2% |
| 27年度 | 4,170件      | 27.4% |
| 28年度 | 4,042件      | 28.0% |

平成28年度は、インターネット通販のうち、健康食品の電子広告を見て格安のお試しだと思い購入したところ、定期購入だったという相談が増加しました。

インターネット通販で健康食品を購入した相談件数（単位：件）



**【事例】** インターネットでサプリメントを注文したら、1回だけだと思っていたのに定期購入だった（40歳代、女性）

スマートフォンのインターネットで「今なら送料500円だけ」という広告を見て、サプリメントを注文した。1回だけだと思っていたが、2回目の商品が届いた。どうしたことなのかと思って事業者に連絡したら「4回の定期購入である。解約するなら1、2回目の商品は単品価格となる」と言われた。広告を再度見ると、「今なら送料のみ500円」「実質無料」などの大きな文字が並んだ下に点滅する「注文」ボタンがある。よく見るとそのボタンの下にとっても小さな文字で定期購入の旨が書かれていた。事業者に、わかりにくい画面だと伝えたが「注文するときには同意のチェックをしている」と言って取り合ってくれない。

～アドバイス～

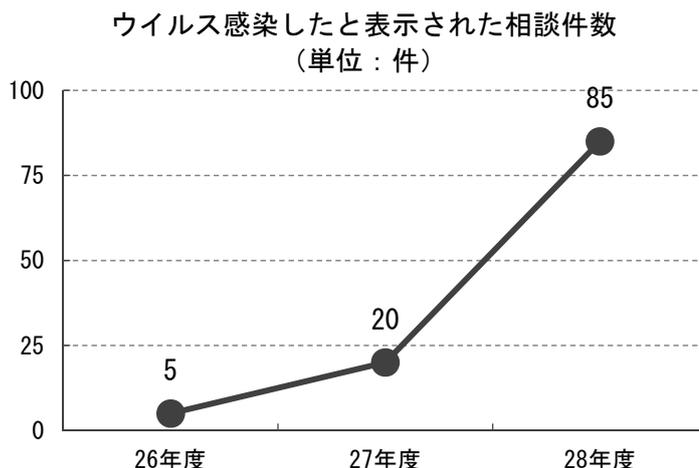
消費者が「お試し」や「1回だけ」と思って契約したが、実際には定期購入の契約になっており、解約しようにも「事業者へ電話が繋がらない」「初回お試し価格だけ支払えばよかったのに、通常価格を請求された」という特徴の相談が増加しました。

また、ウェブサイトやSNSなどから注文するインターネットを始めとした通信販売にはクーリング・オフの適用もないため、健康食品などを注文する際には、契約内容等について次の点に注意しましょう。

- ✓ 定期購入になっていないか
- ✓ 定期購入の場合、定期購入期間内に解約ができるか
- ✓ 解約の条件はどうなっているか（解約の際の請求額、申出先、方法、期間など）

### (3) ウイルスに感染したと表示され事業者連絡した相談

パソコンやスマートフォンでウェブサイトを開覧中、突然ウイルスに感染したと表示され、画面に表示されている事業者に電話してお金を支払ってしまったという相談が増加しました。



**【事例】** ウェブサイト閲覧中、突然大きな警告音が鳴り、ウイルスに感染したと表示され、対策ソフトを購入してしまった (40歳代、女性)

パソコンでウェブサイトを開覧していたところ、突然大きな警告音が鳴り、操作ができなくなった。画面にウイルス感染を知らせる表示が出て、サポートセンターに連絡するようにと書かれており、電話番号が案内されていた。慌てて電話をかけると、片言の日本語を話す女性がでた。「遠隔操作で調べる」と言われ、言われるまま操作すると、警告音は止まり、ウイルス対策ソフトを勧められた。動揺していたため、求められたクレジットカードの番号を入力して契約してしまった。その後、不審に思ったので、解約したい。

～アドバイス～

ウェブサイト閲覧中に、警告音が鳴り「ウイルスに感染した」と表示されても、まずは慌てず落ち着くことが大切です。あたかもウイルスに感染したものと見せかけ、警告表示で指定した連絡先に電話させる手口です。画面の連絡先に電話すると、ウイルス対策ソフトを購入させられるなど、料金を請求されることがあるため、決して画面の連絡先に電話をしてはいけません。

慌ててソフトのインストールをしたりせず、表示されているウェブサイトを閉じてください。不安な場合は自分が利用しているセキュリティソフトのスキャン機能で確認しましょう。

ウェブサイト閲覧中に、このような表示がされたとしても、安易にクレジットカード番号を入力しないように気を付けるとともに、クレジットカードで支払いをしてしまった場合、速やかにクレジットカード会社へ状況を連絡し、決済の確認や不正利用が心配であればカード番号の変更をしましょう。

【事例】ドライヤーのコードから火花が発生して、やけどを負った（40歳代、女性）

娘が、2年ほど前に購入したドライヤーを使用していたら、ドライヤー本体近くのコードから火花が飛び、右手首部分にやけどを負って病院を受診した。ドライヤーは新しく購入したが、また同じようなことが起こると心配なので原因を調査してほしい。

### 調査（テスト）の内容

#### （1）外観観察

持ち込まれたドライヤーには、本体付け根部分のコードに焼け跡がありました。

コードの焼け跡部分を顕微鏡で観察したところ、コードの導線の被覆は溶解しており、内部の導線が損傷していることが確認できました。

#### （2）コード内部の観察

焼け跡部分付近の導線の状態がどうなっているかを、X線CT装置を用いて調べたところ、内部の導線は完全に断線していたことがわかりました。



持ち込まれたドライヤー  
（○は焼け跡のあった箇所）

#### （3）コードの折り曲げ試験

持ち込まれたドライヤーと同じ仕様のもので、折り曲げ試験（電気用品安全法に定める速度・角度で4,000回往復折り曲げ運動）を行い、使用されているコードが十分な強度を持っているか確認しました。

試験の結果、ドライヤーのコードに損傷や断線は見られませんでした。このことから、製品本体のコードの強度に問題はないことがわかりました。

#### （4）相談者への聞き取り調査

普段の使用法について相談者に聞き取りしたところ、以下の点がわかりました。

- ・使用後はコードを本体に巻き付けて保管していた。
- ・コンセントから外す時、コードを持って外してはいけないことを知らなかった。

### 結果

相談者がドライヤー本体にコードを巻き付けて保管していたことで、コードにねじれや曲げの負荷が繰り返し加わり、ドライヤー本体付け根部分の導線が徐々に断線し、毛髪乾燥時の電流に耐え切れずに一気に加熱溶断されて火花が発生したと推定しました。

### アドバイス

ドライヤー使用后、コードを本体に巻き付けて保管すると、コードに負荷が加わることで導線が損傷し、使用時に火花が発生するなど、やけどをする可能性があります。

ドライヤー本体にコードを巻き付けないようにしましょう。

## 【参考】名古屋市消費生活センターの相談窓口のご案内

消費生活相談員が、商品やサービスの契約トラブルなど消費生活に関する相談を受け付け、相談者の皆さんと共に考え、解決に向けてお手伝いしています。「金融商品・高齢者悪質商法110番」の他、「架空請求ホットダイヤル」、「サラ金・多重債務特別相談」の専用電話窓口などを設けています。ウェブサイトの入力フォームから電子メールによる相談も受け付けています。ご相談は名古屋市内在住・在勤・在学の方が対象です。

| 区分                           |                      | 相談方法    | 電話番号         | 受付時間             |
|------------------------------|----------------------|---------|--------------|------------------|
| 平日                           | 消費生活相談               | 電話・来所   | 052-222-9671 | 午前9時～<br>午後4時15分 |
|                              | 金融商品・高齢者悪質商法110番     | 電話・来所   |              |                  |
|                              | 弁護士による面談(午後1時30分～4時) | 来所(要予約) |              |                  |
|                              | 架空請求ホットダイヤル          | 電話      | 052-222-9674 |                  |
|                              | サラ金・多重債務特別相談         | 電話・来所   | 052-223-3160 |                  |
| 弁護士・司法書士による面談(午後1時30分～4時30分) | 来所(要予約)              |         |              |                  |
| 土・日                          | 土・日テレフォン相談           | 電話      | 052-222-9690 |                  |

(注1) 年末年始・祝日は除く

(注2) 電話は「消費者ホットライン 188番」からもつながります

■名古屋市消費生活センターのウェブサイト <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>