

2 消費生活相談

(1) 平成28年度消費生活相談の主な特徴

① 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。

② 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。

③ インターネット通販に関する相談が約3割、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。

④ 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。

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 当 事 者 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

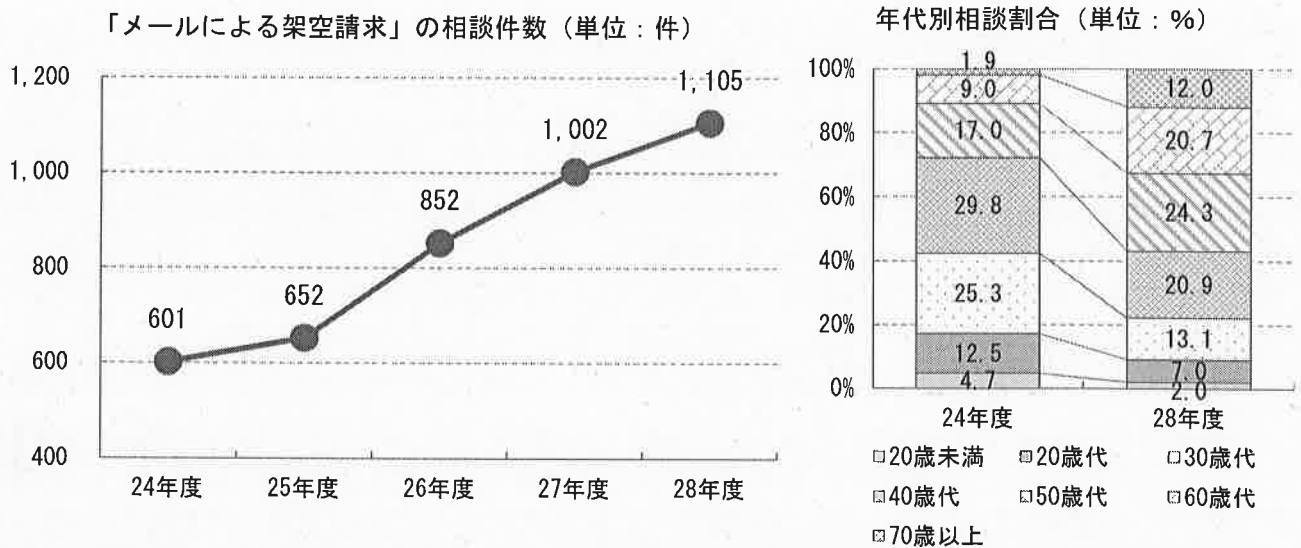
- ※「デジタルコンテンツ」：アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲームなどインターネットを通じて得られる情報。パソコン、スマートフォンなど端末の種類は問わない。
- ※「商品一般」：商品・サービスの特定できないもの。何の請求か特定できない架空請求もここに分類される。
- ※「食料品」は健康食品を除く。
- ※「移動通信サービス」：携帯電話・モバイルデータ通信等の移動通信に関するサービス
- ※「インターネット通信サービス」：光ファイバーなどの接続回線やプロバイダなどインターネット接続に関連するサービス。モバイル向けは「移動通信サービス」に分類される。

(2) 主な相談事例

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こと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えました。

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えました。

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閲覧中、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閲覧していたところ、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。