

2 消費生活相談

(1) 平成26年度消費生活相談の主な特徴

- ① 相談件数は15,863件で前年度とほぼ横ばい。依然として15,000件台で高止まりしています。
- ② 契約当事者の年代別で見ると、若者（30歳未満）の相談が、前年度より5.9%増加。高齢者（65歳以上）の相談は前年度より3.5%減少していますが、依然として3,000件台で高止まりしています。
- ③ 架空請求に関する相談は、アダルト情報サイトなどの相談の増加により前年度より34.8%増と大幅に増加しました。スマートフォンやタブレットの普及もあり、アダルト情報サイト・出会い系サイトなどのインターネットを通じて得られる情報（デジタルコンテンツ）に関する相談は、性別に関係なく、各世代に広がっています。
- ④ インターネット接続回線やプロバイダなど、インターネット通信サービスに関する相談が大幅に増加しました。特に平成27年1～3月期には、遠隔操作によるプロバイダ変更に関する相談が目立ちました。

消費生活相談件数の推移

(単位：件)

年度		平成24年度	平成25年度	平成26年度	前年度比増減
相談件数（総数）		14,256	15,981	15,863	▲118 (▲0.7%)
契約 当事者 年代別	高齢者(65歳以上)	2,773	3,576	3,452	▲124 (▲3.5%)
	若者 (30歳未満)	1,809	1,987	2,104	117 (5.9%)
	一般(高齢者・若者以外)	9,674	10,418	10,307	▲111 (▲1.1%)
うち架空請求に関する相談		1,936	2,184	2,943	759 (34.8%)
うち多重債務に関する相談		451	357	397	40 (11.2%)

主な商品・サービス別相談件数の推移

(単位：件)

	平成24年度		平成25年度		平成26年度		増減数
1	デジタルコンテンツ	2,369	デジタルコンテンツ	2,530	デジタルコンテンツ	3,078	548
2	賃貸アパート	809	賃貸アパート	752	商品一般	688	167
3	ローン・サラ金	574	健康食品	549	賃貸アパート	629	▲123
4	家屋の修繕工事	425	食料品	548	ローン・サラ金	521	39
5	商品一般	372	商品一般	521	家屋の修繕工事	448	▲34
6	健康食品	343	家屋の修繕工事	482	インターネット通信サービス	444	185
7	食料品	339	ローン・サラ金	482	移動通信サービス	421	▲6
8	移動通信サービス	325	移動通信サービス	427	食料品	388	▲160
9	自動車・二輪車	275	自動車・二輪車	290	自動車・二輪車	274	▲16
10	インターネット通信サービス	241	インターネット通信サービス	259	健康食品	243	▲306

- ※ 「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 アダルト情報サイトに関する相談

デジタルコンテンツのうちアダルト情報サイトの区分に分類される相談は、インターネットを見ていて「無料動画」などの表示をクリックしたら、いきなり高額な料金の請求画面が表示されたという、いわゆる「ワンクリック請求」に関するものと、アダルト情報サイトの料金が未納だと不審な請求のメールが来た、という架空請求に関するものがほとんどです。アダルト情報サイトに関する相談は年々増加しています。契約当事者の年代別で見ると、平成26年度は高齢者からの相談が前年度比59.3%増と大幅に増加しました。また、契約当事者の性別で見ると、平成26年度は前年度より男性が24.1%増加したのに対し、女性は46.7%増加しており、性別に関係なく、各年代に広がっています。

(単位：件)

	年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	前年度比増減
アダルト情報サイトに関する相談		1,209	1,539	2,005	466 (30.3%)
契約当事者 年代別	高齢者(65歳以上)	84	140	223	83 (59.3%)
	若者 (30歳未満)	333	452	447	▲5(▲1.1%)
	一般(高齢者・若者以外)	792	947	1,335	388 (41.0%)
契約当事者 性別	男性	862	1,070	1,328	258 (24.1%)
	女性	335	443	650	207 (46.7%)

※性別不明のものを除く

[相談事例] アダルト情報サイトのワンクリック請求

(30代、女性)

スマートフォンでインターネットを見ていて、広告をタップしたらアダルト情報サイトに繋がった。最初は無料動画で、ここから先は有料と表示されたので「戻る」をタップしたら、会員登録されましたと表示された。お問合せのボタンがあったので押したら電話につながり、「アクセス記録がある。本日中に払えばキャンペーン価格の9万円だ」と言われた。払わなければいけないか。名前や住所は伝えていない。

消費生活センターでは、事例のようなワンクリック請求については、有料サイトに申込みする意思がないのに、勝手に登録したという表示が出たというような場合には、利用規約への同意や確認の画面もなかったことから、契約は成立しておらず、支払う必要はありません、あわてて支払ったりせず、請求は無視してください、とアドバイスしています。

中には「誤操作の方はこちら」「退会はこちら」などのボタンを設けてタップさせ、電話やメールで連絡をさせようとする手口があります。サイト事業者に連絡すると、電話番号などの個人情報を知られ、繰り返し請求されるなどのおそれがあるので、決して連絡してはいけません。スマートフォンの場合、すぐに電話発信ができてしまうので、注意が必要です。

②インターネット通信サービスに関する相談

インターネット接続回線やプロバイダなど、インターネット通信サービスに関する相談が増加しています。

光回線やプロバイダについて、代理店事業者による電話勧誘が激しく、料金やキャッシュバックなどの特典が説明と違った、一定期間内に解約すると解約料がかかることの説明がなかったなど、勧誘時の説明不足に起因すると思われる相談が多数ありました。特に平成27年1～3月期は、遠隔操作によるプロバイダ変更に関する相談が目立ちました。

(単位：件)

インターネット通信サービスに関する相談	平成24年度	平成25年度	平成26年度	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月
	241	259	444	75	108	107	154

【相談事例】 遠隔操作によるプロバイダ変更

(60代、男性)

大手通信会社の関連業者と名乗って電話があった。プロバイダを変更すると安くなると言われ了解した。業者が遠隔操作し、パソコンの設定変更も済んだ。プロバイダを変更するとメールアドレスが変更になる。前のアドレスを残そうとすると料金がかかり、結局安くない。話が違うのでやめたい。

光回線でインターネットを利用している家庭で、プロバイダ契約の変更を勧誘された事例です。プロバイダの変更は、パソコンの設定変更だけで完了し、設定変更は遠隔操作により行うことが可能で、電話勧誘と遠隔操作だけでプロバイダの変更が完了してしまったという相談事例が目立ちました。大手通信会社と誤解させるような勧誘だった、説明のように安くならなかったなどの問題点が、多くの相談で見受けられました。

インターネット接続回線など電気通信サービスについては、特定商取引法の適用がないため、電話勧誘や訪問販売で契約したとしてもクーリング・オフはできません。

この事例では、消費生活センターのアドバイスを受け、相談者自らがプロバイダに申し出たところ、解約料もかからず解約が認められましたが、電話勧誘でよくわからないまま了解することのないよう、サービス内容や料金、従前のプロバイダ契約の解約によるデメリット等もよく検討する必要があります。