

2 消費生活相談

(1) 平成27年度消費生活相談の主な特徴

① 相談件数は、15,000件台で横ばい、高齢者は高止まり

相談件数は15,209件で、前年度より4.1%減少しましたが、15,000件台と横ばい傾向です。契約当事者の年代別の相談件数をみると、高齢者（65歳以上）は前年度より0.3%減少ですが、引き続き3,000件を超え、高止まりしています。

② 架空請求の相談は減少するも、支払手段が電子マネーという新たな手口が増加

架空請求に関する相談は、前年度より12.5%減少しました。架空請求は、インターネットを通じてアダルト情報サイトに接続し、いきなり登録完了となり高額な請求を受けたという事例が多い中、近年、支払手段がサーバ型プリペイドカードなどの電子マネーであるものの相談が増加しています。

③ 「デジタルコンテンツ」に関する相談が最多

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、商品・サービス別で9年連続トップになりました。各世代にインターネットが普及したことから、最近では、高齢者からの相談の増加が目立ちます。

④ 「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

光ファイバー回線などインターネット接続回線に関する相談が大幅に増加し、特に高齢者からの電話勧誘販売や訪問販売時の説明不足に起因する相談が増えています。

⑥ SNSに関連した相談が各世代に広がる

LINE（ライン）やフェイスブックなどソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）を通じて出会い系サイトに誘導されたなど、SNSに関連した相談は前年度より12.1%増加し、各世代に広がっています。

⑦ マイナンバーに関する相談が50件以上

マイナンバー制度が導入され、当センターにも制度に関する問い合わせの他、マイナンバーに便乗した架空請求などの相談が、50件以上ありました。

消費生活相談件数の推移

(単位：件)

年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	前年度比増減
相談件数（総数）		15,981	15,863	15,209	▲654(▲4.1%)
契約 当事者 年代別	高齢者(65歳以上)	3,576	3,452	3,440	▲12(▲0.3%)
	若者(30歳未満)	1,987	2,104	1,933	▲171(▲8.1%)
	一般(高齢者・若者以外)	10,418	10,307	9,836	▲471(▲4.6%)
うち架空請求に関する相談		2,184	2,943	2,575	▲368(▲12.5%)

商品・サービス別相談件数の推移

(単位：件)

	平成25年度		平成26年度		平成27年度		増減数
1	デジタルコンテンツ	2,530	デジタルコンテンツ	3,078	デジタルコンテンツ	3,029	▲49
2	賃貸アパート	752	商品一般	688	賃貸アパート	725	96
3	健康食品	549	賃貸アパート	629	商品一般	665	▲23
4	食料品	548	ローン・サラ金	521	インターネット通信サービス	581	137
5	商品一般	521	家屋の修繕工事	448	移動通信サービス	506	85
6	家屋の修繕工事	482	インターネット通信サービス	444	家屋の修繕工事	450	2
7	ローン・サラ金	482	移動通信サービス	421	ローン・サラ金	431	▲90
8	移動通信サービス	427	食料品	388	食料品	386	▲2
9	自動車・二輪車	290	自動車・二輪車	274	健康食品	293	50
10	インターネット通信サービス	259	健康食品	243	自動車・二輪車	275	1

- ※「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。

【参考】高齢者(65歳以上)の「デジタルコンテンツ」に関する相談件数の推移

年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	増減数
件数	212	368	470	102

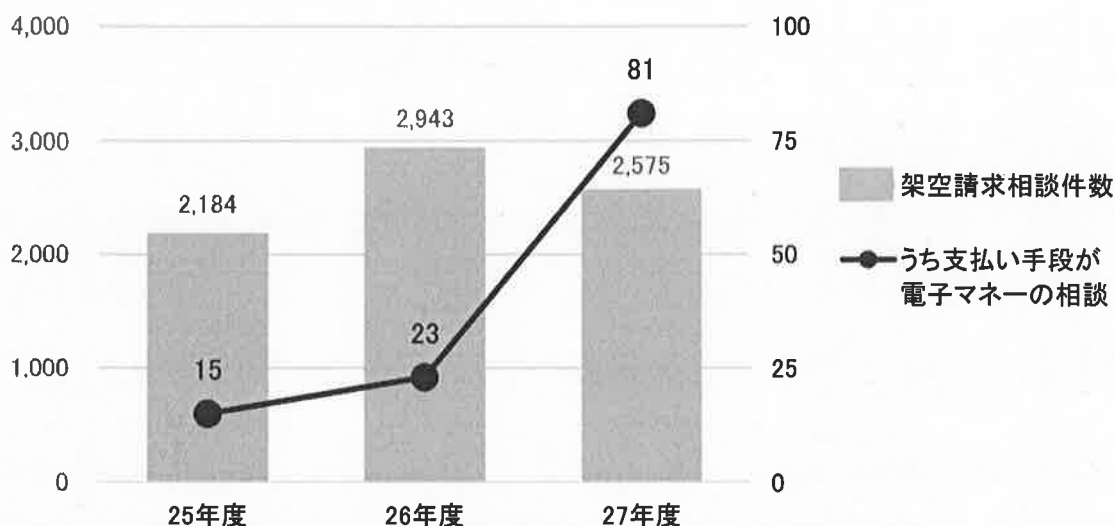
(2) 主な相談事例

① 架空請求・不当請求のうち、支払い手段が電子マネーに関する相談

アダルト情報サイトのワンクリック請求や身に覚えのない架空請求など、架空請求・不当請求に関する相談は、2,000件台で高止まりしています。

こうした不当な請求に対する支払いのために、詐欺業者から、サーバ型プリペイドカードなどの電子マネーの購入を指示され、カードに記載された番号を教えたという相談が増加しています。

■ 架空請求等の相談件数の推移 (単位：件)



■ [相談事例] プリペイドカードで支払いを求められた架空請求 (20歳代、女性)

スマートフォンでインターネットを見ていて、アダルト情報サイトに接続し、タップしているうちに、いきなり登録完了と30万円の請求画面が表示された。誤作動の方はこちらへというところをタップし、業者に間違えて登録になったことを伝えようとメールを送信したところ、電話をしてもらわないと手続きできないと返信があり、電話をしてしまった。業者から「確かに接続しているので支払う必要がある。料金は30万円だがキャンペーン期間中なので12万5千円になる。」と言われた。支払ったらすぐ解約手続きをされると言われたため、コンビニに行き指定されたプリペイドカード2万5千円分を5枚購入し、番号が記載されたカードの画像をメールに添付して送った。

「サーバ型プリペイドカード」とは、プリペイドカードの価値がカード自体ではなく、発行会社の管理するサーバに記録されるものです。コンビニなどで簡単に購入することができます。カード番号をインターネット上で入力すれば、カードがなくても使用することができます。カード番号を相手に伝えることは、現金を相手に渡してしまうのと同じことになります。プリペイドカードを買わせて、カード番号を教えるよう指示する業者は詐欺の可能性が高いので、絶対に従わず、早目に消費生活センターに相談してください。

本事例では、プリペイドカードに記載された番号を業者に伝えたことで、プリペイドカードの価値が業者へ渡ってしまいました。プリペイドカードの発行会社のサイトでアカウント設定をし、プリペイドカードが使われていないか確認することもできますが、このような場合、すでにプリペイドカードが使われてしまっているケースが多く、被害回復が困難であることが多い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

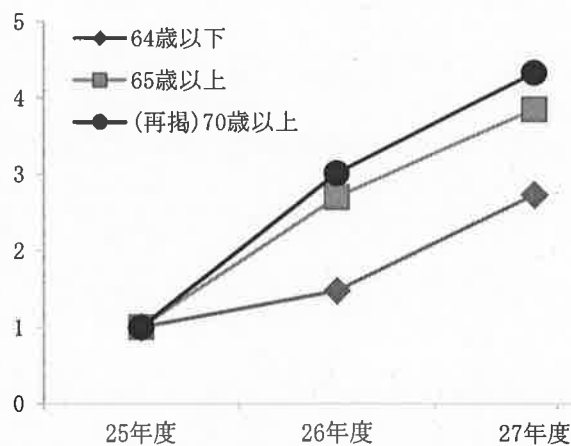
家庭で高速にインターネット接続するための光ファイバー回線の契約など、インターネット通信サービスに関する相談が急増しています。

代理店事業者による携帯電話ショップ、大規模モール内の店舗での契約ばかりでなく、電話勧誘販売や訪問販売も増加しています。「『料金が安くなる』と言われたのに逆に高くなった」「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」「解約したはずの以前の通信契約が残っており二重払いになった」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、特に高齢者からの相談の増加が目立ちます。

■光ファイバー回線の相談件数の推移（単位：件） 【参考】25年度を1としたときの推移（比率）

年齢区分	25年度	26年度	27年度
64歳以下	99	145	271
65歳以上	32	86	123
(再掲) 70歳以上	(22)	(66)	(95)
計*	160	255	440

※「無回答」含む



■[相談事例] 高齢者への光ファイバー回線の電話勧誘 (70歳代、男性)

契約中の光回線提供業者から電話で、機器を取り換えると通信速度が速くなり料金が安くなると勧誘を受けた。契約をし、機器取り換え工事を行った。工事前の利用料金が5,300円だったが、工事後の請求額が7,500円だった。明細は見えていないが、工事前に必要のなかった月額540円のメンテナンス料金が発生することも後で知った。安くなるといわれ契約したが、高くなった。

平成27年2月より光回線の「卸売り」が開始され、大手通信事業者の代理店など、多くの事業者が光回線の販売営業を行っており、高齢者に対する電話勧誘販売、訪問販売に起因した相談の増加が目立ちます。電話勧誘販売、訪問販売は不意打ち性があるため、高齢者が冷静に判断できず、十分に理解できないままに、契約してしまう場合があります。

勧誘時に「料金が今より安くなる」と言われた場合も、契約によってはオプションサービスとセット契約になっている場合など、現在の契約よりも高額になる場合があります。新しく契約する際は、現在、何を契約していくら支払っているかなどの契約内容を確認し、新しく契約する内容と比べて上で検討することが必要です。勧誘をされてもすぐに事業者側に返事をせず、契約内容などを十分に確認した上で検討し、必要がなければきっぱり断りましょう。

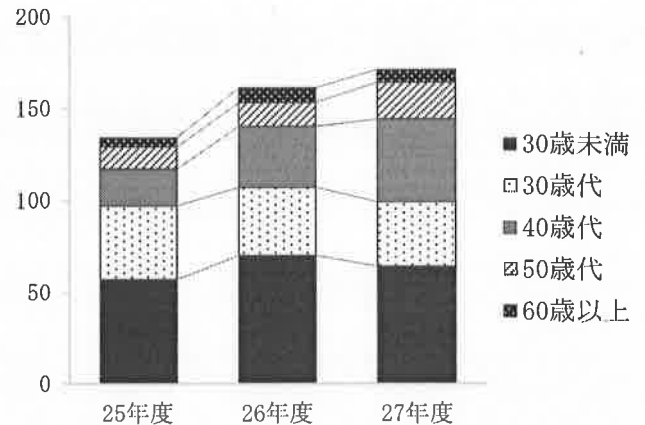
③ SNSに関連した相談

SNSの利用者の増加に伴い、SNSに関連した相談が、40歳代、50歳代へと広がっています。

■ SNSに関連した相談件数の推移（単位：件）

年齢区分	25年度	26年度	27年度
30歳未満	57	70	64
30歳代	40	37	35
40歳代	20	33	45
50歳代	12	13	20
60歳以上	5	8	7
計*	145	165	185

※「無回答」含む



■ [相談事例] SNSで知り合った人と出会い系サイトでメールの送受信を繰り返し高額な支払いをした (50歳代・女性)

SNSで知り合った人から、出会い系サイトに誘導された。そのサイトでやりとりし、相手と連絡先を交換しようとする、文字化けし、認証に失敗したと表示された。認証の手続きを進めるためには有料ポイントが必要で、何度もポイントを購入した。ポイント購入には、現金で62万円、クレジットカードで8万円を使った。

本事例の他、「SNSで知り合った人からメール交換を誘われて、メールのやりとりで話を聞いてくれたら報酬を渡すと言われたところ、個人情報交換するための手続き費用を請求された」「SNSを利用した婚活サイトで知り合った人と、携帯電話を変えるので今後は別のサイトでやり取りしたいと言われ、出会い系サイトに誘導された」など、SNSで知り合った人から、そのSNS以外に出会い系サイトなどに誘導された相談が多数あり、SNS上で知り合った人の書き込み内容などを全てうのみにしないことが大事です。

④ マイナンバーに関する相談

マイナンバー制度が導入され、当センターにもマイナンバーに関する相談が56件入っています。

相談の特徴は、12月頃までは制度・手続きに関する問い合わせが多く、1月以降は、保険会社・証券会社から通知書類のコピーを送るよう依頼が来たが大丈夫かなどの相談が増えました。その一方で「マイナンバーに関する大切なお知らせ」という不審なメールが届いたという相談もあり、架空請求の可能性のある相談も増加しました。また、高齢者の女性が、マイナンバー制度が始まるので調べていると国の相談窓口を騙った不審な電話で数千万円をだまし取られたという相談事例も寄せられており、今後も注意が必要です。

■ マイナンバーに関する相談件数の推移（平成27年度）

月	9月以前	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
件数	3	8	3	10	15	10	7	56

■ [相談事例] マイナンバーに便乗した架空請求（年代不明、男性）

パソコンに「マイナンバーに関する大切なお知らせ」という件名でメールが入った。開けてみると、公的な組合らしきところからのお知らせとして、インターネット上の有料サイト会員登録状況を確認したいという趣旨が書かれていた。

私に対して民事訴訟が提起されており、その内容は5項目で、以下のような項目との記載があった。①100万円相当の受け取りを放置した件②登録料の未払い③長期延滞金の未払い④会員登録退会を放置した件⑤アカウント不正によるサーバー障害。

何のことかよくわからない。私に瑕疵がない場合は主張を取り下げるので、確認のため連絡するように書かれていた。

本事例では、相談者に有料サイトの登録の有無や、登録・確認にマイナンバーを利用したかを聞いたところ、全くないとのことでした。メールの件名に「マイナンバー」と入っていますが、メールの内容はマイナンバーに全く無関係であり、おそらく件名にマイナンバーと入れることで注意をひき、メールを開けさせることが目的のメールではないか考えられます。こうしたメールは、相談者も全く身に覚えがないことから不特定多数に送られている架空請求のメールです。

メール受信者が不審に思い連絡するよう誘引し、連絡した場合には、根拠のない退会料金などの支払いを不当に請求したり、連絡してきた受信者の個人情報だまし取ったりする可能性もあります。無視して連絡しないようにしてください。