

## 平成 29 年度消費生活相談概要 (要約版)

## Ⅰ 消費生活相談の概況

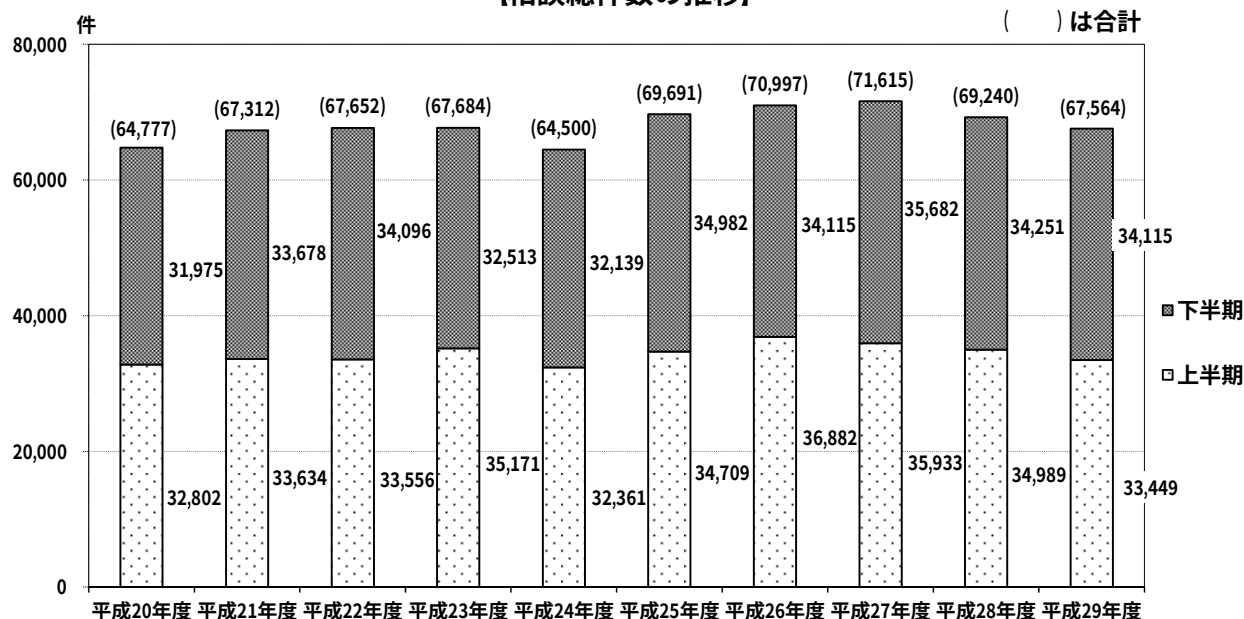
## 1 相談件数の推移

神奈川県内の消費生活センター等で受け付けた相談総件数（「苦情」と「問合せ」の合計）は 67,564 件で、前年度と比べ 1,676 件（2.4%）減少しています。

相談総件数のうち、「苦情」は 63,173 件で、前年度と比べ 1,428 件（2.2%）減少しています。

| 単位：件      |         |       |         |
|-----------|---------|-------|---------|
|           | 苦情      | 問合せ   | 相談総件数   |
| 平成29年度(A) | 63,173  | 4,391 | 67,564  |
| 平成28年度(B) | 64,601  | 4,639 | 69,240  |
| 増減(A-B)   | △ 1,428 | △ 248 | △ 1,676 |
| 前年度比(A/B) | 97.8%   | 94.7% | 97.6%   |

【相談総件数の推移】



## 2 苦情相談の品目別 1 位は「デジタルコンテンツ」

- 1 位は「デジタルコンテンツ」の 9,381 件で、前年度（13,043 件）と比べ 3,662 件（28.1%）減少しています。無料とうたうアダルトサイトを閲覧しようとしたところ、いきなり登録となって料金を請求された、などの「アダルト情報サイト」の相談が減少したことが主な要因です。

※ 「デジタルコンテンツ」：インターネットを通じて提供されるコンテンツや情報のこと。

- 2 位は「商品一般」の 6,770 件で、前年度（2,953 件）と比べ約 2.7 倍に急増しています。「訴訟」や「差押え」を行うとちらつかせ、金銭を騙し取ろうとするハガキによる架空請求の相談が急増したことが主な要因です。

### 3 増加率が高い品目

- 増加率1位は、「レンタルサービス（15位）」の603件で、前年度（192件）と比べ約3.1倍に急増しています。成人式向けの振袖販売・貸出事業者の倒産が主な要因です。
- 増加率2位は、「商品一般（2位）」の6,770件で、ハガキによる架空請求の相談が急増したことが主な要因です。
- 増加率3位は、「エステティックサービス（14位）」の673件で、前年度（512件）と比べ161件（31.4%）増加しています。脱毛エステ事業者の倒産が主な要因です。
- 上位品目以外で増加率が高い品目は、「着物類（26位）」の338件で、前年度（111件）と比べ約3倍に急増しています。「レンタルサービス」の急増と同様、振袖販売・貸出事業者の倒産が主な要因です。また、「山林（31位）」が292件で、前年度（151件）と比べて約2倍に急増しています。1960（昭和35）年代から1980（昭和55）年代に増加した原野商法（無価値の山林や土地等を売りつける商法）の被害者やその原野を相続した消費者を狙い、以前に購入した山林を別の価値のある土地と交換するなど持ちかけて、実際には価値のない土地を売りつけるといった二次被害の相談が寄せられています。

【平成29年度 苦情相談の商品・役務別上位15品目＜前年度比較＞】

単位:件

| 順位 | 品 目         | 平成29年度    | 平成28年度    | 前年度比   | 備 考                                        |
|----|-------------|-----------|-----------|--------|--------------------------------------------|
|    | [苦情相談件数]    | [ 63,173] | [ 64,601] | 97.8%  |                                            |
| 1  | デジタルコンテンツ   | 9,381     | 13,043    | 71.9%  | 他のデジタルコンテンツ6,307、アダルト情報サイト1,848、出会い系サイト653 |
| 2  | 商品一般        | 6,770     | 2,543     | 266.2% |                                            |
| 3  | 不動産貸借       | 2,919     | 3,056     | 95.5%  | 賃貸アパート2,524、借家190、不動産貸借サービス92              |
| 4  | 工事・建築       | 2,523     | 2,619     | 96.3%  | 屋根工事510、塗装工事390、増改築工事322                   |
| 5  | 健康食品        | 1,953     | 1,926     | 101.4% |                                            |
| 6  | インターネット接続回線 | 1,801     | 2,149     | 83.8%  |                                            |
| 7  | 携帯電話サービス    | 1,401     | 1,648     | 85.0%  |                                            |
| 8  | 化粧品         | 1,175     | 961       | 122.3% |                                            |
| 9  | 役務その他サービス ※ | 1,095     | 1,271     | 86.2%  |                                            |
| 10 | 修理サービス      | 903       | 984       | 91.8%  |                                            |
| 11 | フリーローン・サラ金  | 865       | 971       | 89.1%  |                                            |
| 12 | テレビ放送サービス   | 796       | 760       | 104.7% |                                            |
| 13 | 四輪自動車       | 794       | 926       | 85.7%  |                                            |
| 14 | エステティックサービス | 673       | 512       | 131.4% | 脱毛エステ401、痩身エステ134、美顔エステ67                  |
| 15 | レンタルサービス    | 603       | 192       | 314.1% |                                            |

＜参考＞

|    |     |     |     |        |  |
|----|-----|-----|-----|--------|--|
| 26 | 着物類 | 338 | 111 | 304.5% |  |
| 31 | 山林  | 292 | 151 | 193.4% |  |

※ 役務その他サービス：公的機関等を装って、流出した個人情報等の削除を持ちかけるなどの相談

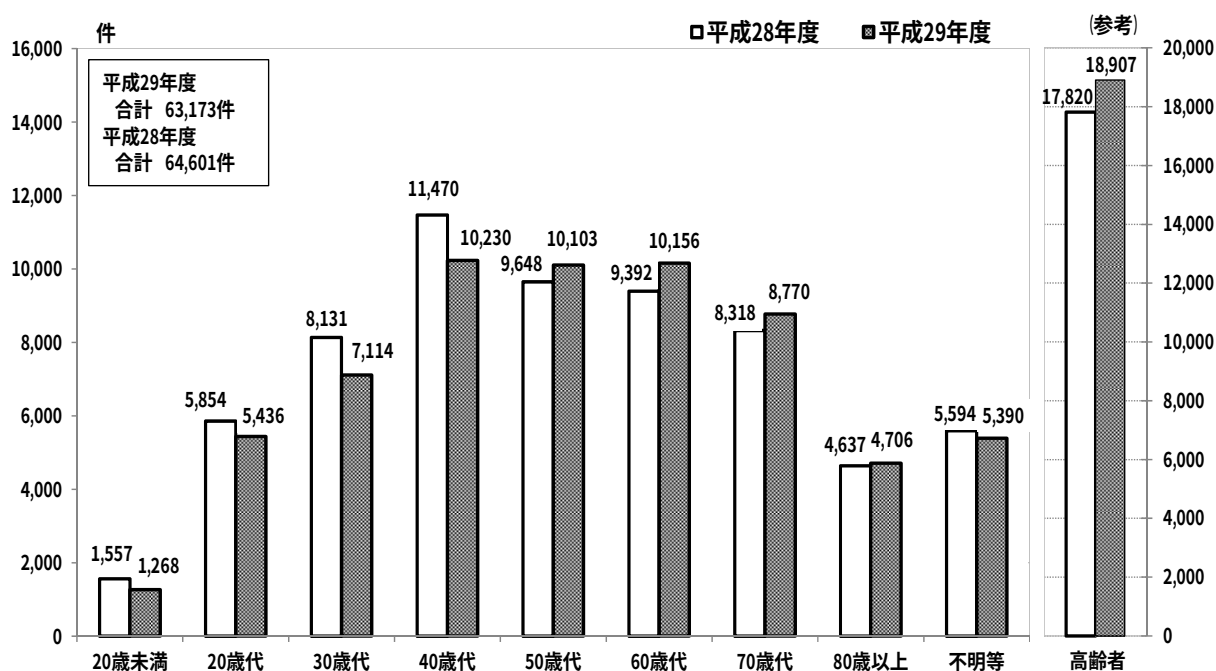
## 4 年代別の状況

### 契約当事者（※）の年代別1位は40歳代。50歳代以上で件数が増加！

- 契約当事者を年代別にみると、最も件数が多いのは「40歳代」の10,230件（構成比16.2%）です。2位は「60歳代」の10,156件（同16.1%）、3位は「50歳代」の10,103件（16.0%）と続いています。
- 平成29年度は、40歳代以下の件数が減少する一方で、50歳代以上では件数が増加しています。特に50歳代から70歳代までの増加率が高くなっています。これは、訴訟をちらつかせる架空請求ハガキが50歳代から70歳代までの女性に多く送り付けられたことが主な要因です。

※ 契約当事者：実際に取引をした者のほか、事業者から勧誘や不当な請求を受けた者を含む。

【平成29年度 苦情相談の契約当事者年代別件数＜前年度比較＞】



【平成29年度 苦情相談の契約当事者年代別件数及び構成比＜前年度比較＞】

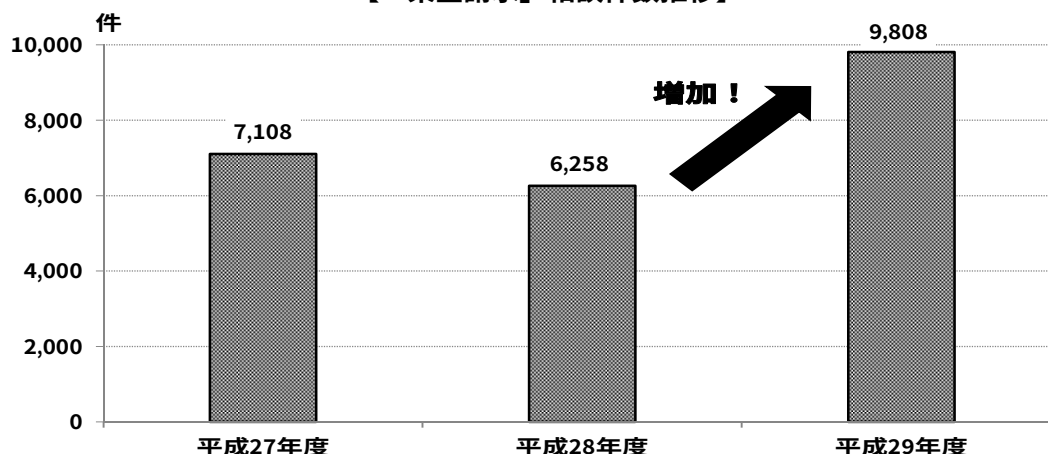
|        | 20歳未満   | 20歳代    | 30歳代    | 40歳代    | 50歳代     | 60歳代     | 70歳代     | 80歳以上    | 不明等     | 高齢者<br>(65歳以上) |
|--------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------|---------|----------------|
| 平成29年度 | 1,268   | 5,436   | 7,114   | 10,230  | 10,103   | 10,156   | 8,770    | 4,706    | 5,390   | 18,907         |
| (構成比)  | (2.0%)  | (8.6%)  | (11.3%) | (16.2%) | (16.0%)  | (16.1%)  | (13.9%)  | (7.4%)   | (8.5%)  | (29.9%)        |
| 平成28年度 | 1,557   | 5,854   | 8,131   | 11,470  | 9,648    | 9,392    | 8,318    | 4,637    | 5,594   | 17,820         |
| (前年度比) | (81.4%) | (92.9%) | (87.5%) | (89.2%) | (104.7%) | (108.1%) | (105.4%) | (101.5%) | (96.4%) | (106.1%)       |

## II 特徴的な苦情相談について ～架空請求に関する相談～

### 1 苦情相談状況について

- 架空請求に関する相談について、平成 29 年度は、「法務省管轄支局」等、公的機関を誤認させる名称で、訴訟をちらつかせる内容のハガキを送り付ける手口の相談が急増し、特に 50 歳代から 70 歳代までの女性に送り付けられています。
- ショートメッセージサービス（SMS）等で届く架空請求に関する相談と合わせて、架空請求に関する苦情相談件数は 9,808 件で、前年度（6,258 件）と比べ 3,550 件増加し、約 1.6 倍となっています。

【「架空請求」相談件数推移】



### 2 相談内容について

- 架空請求に関する相談内容をみると、「法的手続きをする」「財産を差し押さえる」など、消費者を不安にさせるなどの相談である「強引」が多くなっているほか、コンビニエンスストアでギフトカード（プリペイドカード型電子マネー）の購入を指示されるケースが多いため、「電子マネー」も増加しています。
- 平成 29 年度は、「法務省管轄支局」等、公的機関と誤認させる名称でハガキを送りつける手口が増加したことによる「身分詐称」や、相手に連絡して個人情報を伝えてしまったなどの相談である「プライバシー」も急増しました。

【「架空請求」年度別相談内容上位 10 位】

| 単位:件 |           |       |           |       |           |       |
|------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
|      | 平成27年度    |       | 平成28年度    |       | 平成29年度    |       |
|      | 品目        | 件数    | 品目        | 件数    | 品目        | 件数    |
| 1    | インターネット通販 | 6,380 | インターネット通販 | 5,559 | インターネット通販 | 5,221 |
| 2    | 強引        | 3,329 | 強引        | 2,885 | 強引        | 4,749 |
| 3    | 迷惑メール     | 2,941 | 迷惑メール     | 2,259 | 身分詐称      | 2,684 |
| 4    | ポルノ・風俗    | 1,407 | プライバシー    | 1,247 | プライバシー    | 2,587 |
| 5    | プライバシー    | 1,336 | 電子広告      | 535   | 信用性       | 789   |
| 6    | 電子広告      | 730   | ポルノ・風俗    | 482   | 契約書・書面    | 739   |
| 7    | 高価格・料金    | 476   | 高価格・料金    | 393   | 詐欺        | 681   |
| 8    | 詐欺        | 347   | 電子マネー     | 341   | 高価格・料金    | 488   |
| 9    | 虚偽説明      | 268   | 詐欺        | 324   | 迷惑メール     | 415   |
| 10   | 電子マネー     | 238   | 虚偽説明      | 311   | 電子マネー     | 363   |

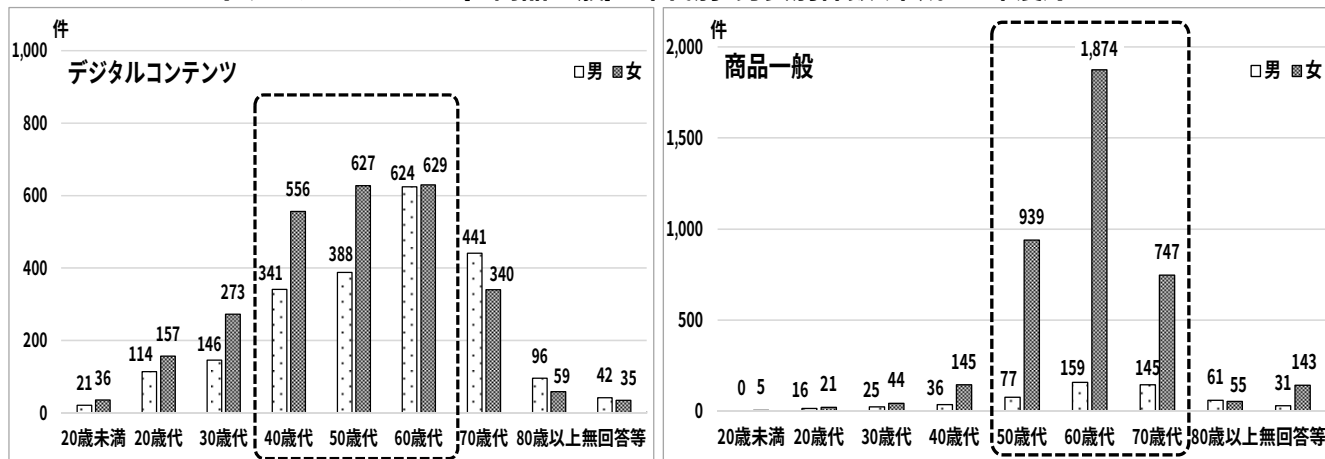
（注）相談内容は、「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）」の「内容等キーワード」の定義による。複数選択可能なため、件数の計は相談件数の計と一致しない。

### 3 主な商品・役務別の状況について

#### (1) 年代別・男女別の状況

- SMS 等で身に覚えのない有料サイト等の未納料金を請求された相談などの「デジタルコンテンツ」では、40 歳代から 60 歳代までが中心で、50 歳代以下では主に女性、60 歳代では男女ほぼ同数、70 歳代以上では主に男性の相談が多くなっています。
- ハガキによる架空請求相談などの「商品一般」では、50 歳代から 70 歳代の女性の相談が突出して多くなっています。

【「デジタルコンテンツ」「商品一般」年代別・男女別件数(平成 29 年度)】



#### (2) 架空請求事業者が名乗っている名称

- 「デジタルコンテンツ」では、「アマゾン」「ヤフー」等、実在する大手通販サイト事業者や大手コンテンツ配信事業者と誤認させるような名称が使われています。
- 「商品一般」では、「法務省管轄支局」等、公的機関と誤認させるような名称が使われています。

【架空請求事業者が名乗る名称上位5位(平成 29 年度)】

| デジタルコンテンツ |             |       | 単位: 件                |       |
|-----------|-------------|-------|----------------------|-------|
|           |             | 4,941 | 商品一般                 | 4,553 |
| 1         | アマゾン        | 600   | 民事訴訟管理センター           | 1,888 |
| 2         | アマゾンジャパン    | 558   | 法務省管轄支局民事訴訟管理センター    | 536   |
| 3         | ヤフー         | 296   | 法務省管轄支局国民訴訟通達センター    | 319   |
| 4         | DMM         | 180   | 国民訴訟通達センター           | 215   |
| 5         | ヤフーサポートセンター | 147   | 法務省管轄支局国民訴訟お客様管理センター | 203   |

### 4 契約購入金額・既支払金額について

- 架空請求の相談では、消費者から連絡して初めて具体的な金額を提示されるケースが多くなっており、具体的な請求金額(契約購入金額)が判明している相談は 1,793 件で架空請求相談全体の 18.3%とむしろ少数になっています。
- また、実際に支払ったという相談は 232 件と架空請求相談の 2.4%となっています。寄せられた相談の大半は支払い前の相談で、被害を未然に防止できたケースと考えられます。

【「架空請求」契約購入金額・既支払金額(平成 29 年度)】

|                   | 5万円未満 | 5万円以上<br>10万円未満 | 10万円以上<br>50万円未満 | 50万円以上<br>100万円未満 | 100万円以上<br>500万円未満 | 500万円以上<br>1億円未満 | 1億円以上 | 平均金額<br>(千円) |
|-------------------|-------|-----------------|------------------|-------------------|--------------------|------------------|-------|--------------|
| 契約購入金額<br>n=1,793 | 207   | 163             | 1,130            | 176               | 109                | 8                | 0     | 409.1        |
| 既支払金額<br>n=232    | 32    | 29              | 133              | 21                | 13                 | 4                | 0     | 521.4        |

### Ⅲ 高齢者（契約当事者が65歳以上）の苦情相談

#### 1 苦情相談状況について

- 高齢者の苦情相談件数は18,907件で、前年度（17,820件）と比べ1,087件（6.1%）増加しています。苦情相談件数（63,173件）に占める割合は約3割（29.9%）で、前年度（27.6%）と比べ2.3ポイント増加しました。苦情相談件数が減少する中での増加であり、神奈川県の高齢者の人口構成比（24.5%（平成29年1月1日現在））を上回っています。

【「高齢者」苦情相談件数の推移】

単位：件

| 区 分                             | 平成27年度   | 平成28年度   | 平成29年度   | 前年度比   |
|---------------------------------|----------|----------|----------|--------|
| 高齢者の苦情相談件数 (A)                  | 17,813   | 17,820   | 18,907   | 106.1% |
|                                 | (100.0%) | (100.0%) | (100.0%) |        |
| 65歳～69歳                         | 4,745    | 4,865    | 5,431    | 111.6% |
| (構成比)                           | ( 26.6%) | ( 27.3%) | ( 28.7%) |        |
| 70歳代                            | 8,544    | 8,318    | 8,770    | 105.4% |
| (構成比)                           | ( 48.0%) | ( 46.7%) | ( 46.4%) |        |
| 80歳以上                           | 4,524    | 4,637    | 4,706    | 101.5% |
| (構成比)                           | ( 25.4%) | ( 26.0%) | ( 24.9%) |        |
| 苦情相談件数 (B)                      | 67,272   | 64,601   | 63,173   | 97.8%  |
| 苦情相談件数に占める<br>高齢者の相談の割合 (A)/(B) | 26.5%    | 27.6%    | 29.9%    |        |
| 神奈川県の人口における<br>65歳以上の割合 ※       | 23.4%    | 24.0%    | 24.5%    |        |

※ 神奈川県年齢別人口統計調査による（各年1月1日現在）

#### 2 高齢者の占める割合が高い品目について

- 高齢者の占める割合が高い品目をみると、「訪問販売」によることが多い品目が上位となっているほか、1位の「山林」（原野商法の二次被害）や6位の「ファンド型投資商品」（利殖商法）等、金額が比較的高額になりやすい品目が上位となっています。

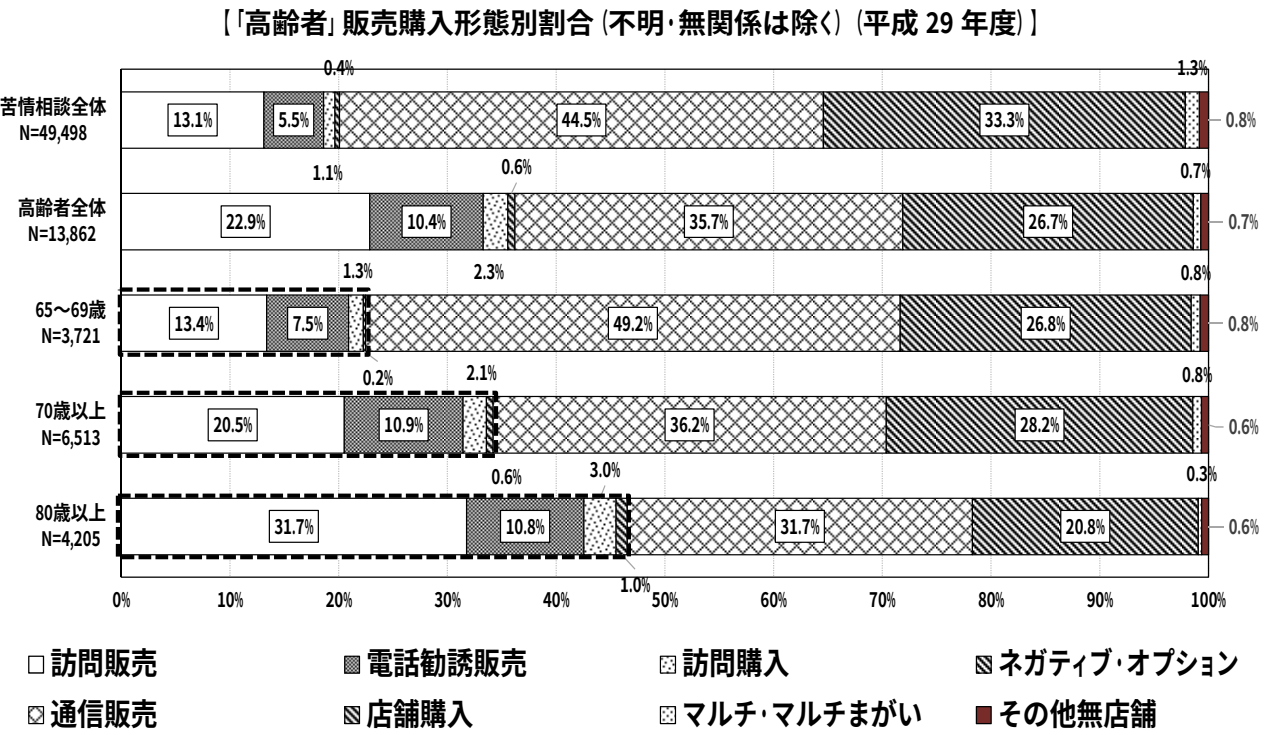
【高齢者の占める割合が高い品目（平成29年度 上位10品目）】

単位：件

|    |           | 高齢者の占める割合 | 高齢者   | 全体    | 主な相談内容                                      |
|----|-----------|-----------|-------|-------|---------------------------------------------|
| 1  | 山林        | 86.0%     | 251   | 292   | 過去に購入した山林を売りたいという事業者と契約したが、別の土地を購入したことになる。  |
| 2  | 建物清掃サービス  | 72.0%     | 136   | 189   | 排水管高圧洗浄キャンペーンのチラシが入っていた。信用できる事業者なのか。        |
| 3  | 駆除サービス    | 59.6%     | 106   | 178   | 無料でシロアリ点検すると訪問してきた事業者が高額な契約をさせられた。          |
| 4  | ふとん類      | 56.4%     | 136   | 241   | 通販で購入したマットレスが合わないで、返品を求めたら、事業者に断られた。納得できない。 |
| 5  | 新聞        | 54.4%     | 312   | 574   | 高齢の親が来訪した事業者と新聞の長期契約してしまった。解約したい。           |
| 6  | ファンド型投資商品 | 52.2%     | 214   | 410   | 「農園に出資したが、配当が遅れ気味になり、事業者と連絡が取りづらい」などの相談     |
| 7  | 固定電話サービス  | 50.0%     | 162   | 324   | 「回線が使えなくなるので工事が必要」という電話があったが、本当か。           |
| 8  | 工事・建築     | 47.2%     | 1,191 | 2,523 | 無料点検すると言って来訪してきた事業者に勧誘され、高額な屋根工事の契約をしてしまった。 |
| 9  | 普通生命保険    | 46.9%     | 135   | 288   | 以前に契約した保険が満期となったが、当初の説明と異なり、返戻金が少ない。        |
| 10 | 商品一般      | 43.8%     | 2,964 | 6,770 | 「訴訟」「差押え」と書かれたハガキが届いた。身に覚えがない。              |

3 販売購入形態について

- 年代が上がるにつれ、「訪問販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」「ネガティブ・オプション（いわゆる送り付け商法）」の割合が上昇し、「通信販売」や「店舗購入」の割合が減少しています。
- 主な販売購入形態について、高齢者の占める割合をみると、「訪問購入」が最も高く、約6割が高齢者の相談となっています。



【主な販売購入形態別 高齢者の占める割合（平成29年度）】

単位：件

| 主な販売購入形態                    | 高齢者の占める割合 | 高齢者（※） | 全体     |
|-----------------------------|-----------|--------|--------|
| 訪問購入                        | 60.5%     | 315    | 521    |
| 電話勧誘販売                      | 53.3%     | 1,446  | 2,715  |
| 訪問販売                        | 48.8%     | 3,169  | 6,492  |
| ネガティブ・オプション<br>（いわゆる送り付け商法） | 44.3%     | 90     | 203    |
| 通信販売                        | 22.4%     | 4,944  | 22,039 |
| マルチ・マルチまがい                  | 15.1%     | 97     | 643    |

※契約当事者が65歳以上の者  
※「店舗購入」「その他無店舗」「不明・無回答」は除く。

## 4 販売方法・手口別について

- 公的機関や有名企業等を名乗った架空請求等の相談が寄せられたため、「身分詐称」が前年度と比べ約 2.5 倍に急増しています。
- 原野商法の二次被害の相談が増加したため、「二次被害」は 446 件で、前年度（367 件）と比べ 79 件（21.5%）増加、「原野商法」は 354 件で、前年度（209 件）と比べ 145 件（69.4%）増加となっています。

### 〔「高齢者」販売方法・手口別上位 10 位〕

単位:件

|    | 販売方法・手口   | 平成<br>29年度 | 平成<br>28年度 | 前年度比   | 平均契約<br>購入金額<br>(千円) | 平均<br>既支払額<br>(千円) | 主な品目と件数                                                        |
|----|-----------|------------|------------|--------|----------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | 電子商取引     | 3,331      | 3,727      | 89.4%  | 288                  | 109                | ①デジタルコンテンツ2,286、②商品一般194、③他のネット通信関連サービス91、④健康食品75、⑤役務その他サービス50 |
| 2  | 家庭訪販      | 3,116      | 3,064      | 101.7% | 2,676                | 1,432              | ①工事・建築783、②新聞255、③修理サービス183、④山林168、⑤テレビ放送サービス147               |
| 3  | 電話勧誘      | 2,629      | 2,845      | 92.4%  | 1,815                | 1,007              | ①インターネット接続回線438、②商品一般247、③山林154、④健康食品142、⑤役務その他サービス91          |
| 4  | 身分詐称      | 1,681      | 669        | 251.3% | 829                  | 294                | ①商品一般732、②デジタルコンテンツ422、③他の保健・福祉71、④社会保険59、④相談その他59             |
| 5  | 点検商法      | 499        | 478        | 104.4% | 1,088                | 446                | ①工事・建築258、②修理サービス37、②駆除サービス37、④建物清掃サービス31、⑤役務その他サービス30         |
| 6  | 二次被害      | 446        | 367        | 121.5% | 6,019                | 2,546              | ①山林191、②別荘地42、③役務その他サービス34、④デジタルコンテンツ24、⑤土地23                  |
| 7  | 無料商法      | 433        | 606        | 71.5%  | 612                  | 152                | ①デジタルコンテンツ86、②工事・建築67、③役務その他サービス23、④インターネット接続回線21、⑤修理サービス20    |
| 8  | 原野商法      | 354        | 209        | 169.4% | 7,586                | 2,816              | ①山林209、②別荘地49、③土地25、④他の土地15、⑤管理・保管サービス14                       |
|    | 次々販売      | 354        | 299        | 118.4% | 5,934                | 3,222              | ①工事・建築98、②健康食品24、②山林24、④ふとん類17、⑤デジタルコンテンツ14                    |
| 10 | テレビショッピング | 310        | 284        | 109.2% | 29                   | 15                 | ①健康食品45、②化粧品40、③電気掃除機類15、④ふとん類14、⑤家庭用電気治療器具12                  |

（注）相談内容は、「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）」の「内容等キーワード」の定義による。複数選択可能なため、件数の計は相談件数の計と一致しない。

## 5 契約購入金額・既支払金額について

- 契約購入金額と既支払金額の平均値の推移をみると、平成 29 年度は、契約購入金額では高齢者が高齢者以外と比べ約 1.4 倍、既支払金額では高齢者が高齢者以外と比べ約 2.4 倍となっており、高齢者は高齢者以外と比べ高額となっています。

### 〔平均契約購入金額・平均既支払金額の推移（「高齢者」と「高齢者以外」の比較）〕

単位:千円

|                  | 区 分   | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 |
|------------------|-------|--------|--------|--------|
| 平均<br>契約購入<br>金額 | 高 齢 者 | 1,594  | 1,594  | 1,640  |
|                  | 高齢者以外 | 1,109  | 1,132  | 1,147  |
| 平均<br>既支払金額      | 高 齢 者 | 921    | 870    | 893    |
|                  | 高齢者以外 | 344    | 396    | 366    |



## IV 若者（契約当事者が30歳未満）の苦情相談

### 1 苦情相談状況について

- 若者の苦情相談件数は6,704件で、前年度（7,411件）と比べ707件（9.5%）減少しています。  
苦情相談件数（63,173件）に占める割合は10.6%となっています。

【「若者」苦情相談件数の推移】

単位：件

| 区 分                            | 平成27年度   | 平成28年度   | 平成29年度   | 前年度比  |
|--------------------------------|----------|----------|----------|-------|
| 若者の苦情相談件数 (A)                  | 8,053    | 7,411    | 6,704    | 90.5% |
|                                | (100.0%) | (100.0%) | (100.0%) |       |
| 未成年 (20歳未満)                    | 1,962    | 1,557    | 1,268    | 81.4% |
| (構成比)                          | ( 24.4%) | ( 21.0%) | ( 18.9%) |       |
| 20歳代                           | 6,091    | 5,854    | 5,436    | 92.9% |
| (構成比)                          | ( 75.6%) | ( 79.0%) | ( 81.1%) |       |
| 苦情相談件数 (B)                     | 67,272   | 64,601   | 63,173   | 97.8% |
| 苦情相談件数に占める<br>若者の相談の割合 (A)/(B) | 12.0%    | 11.5%    | 10.6%    |       |

### 2 若者の占める割合が高い品目について

- 若者の占める割合が高い品目をみると、「タレント・モデル養成教室」「エステティックサービス」「結婚式」「ビジネス教室」等、若者の関心が高いと思われる分野の品目が上位となっています。

【若者の占める割合が高い品目（平成29年度 上位10品目）】

単位：件

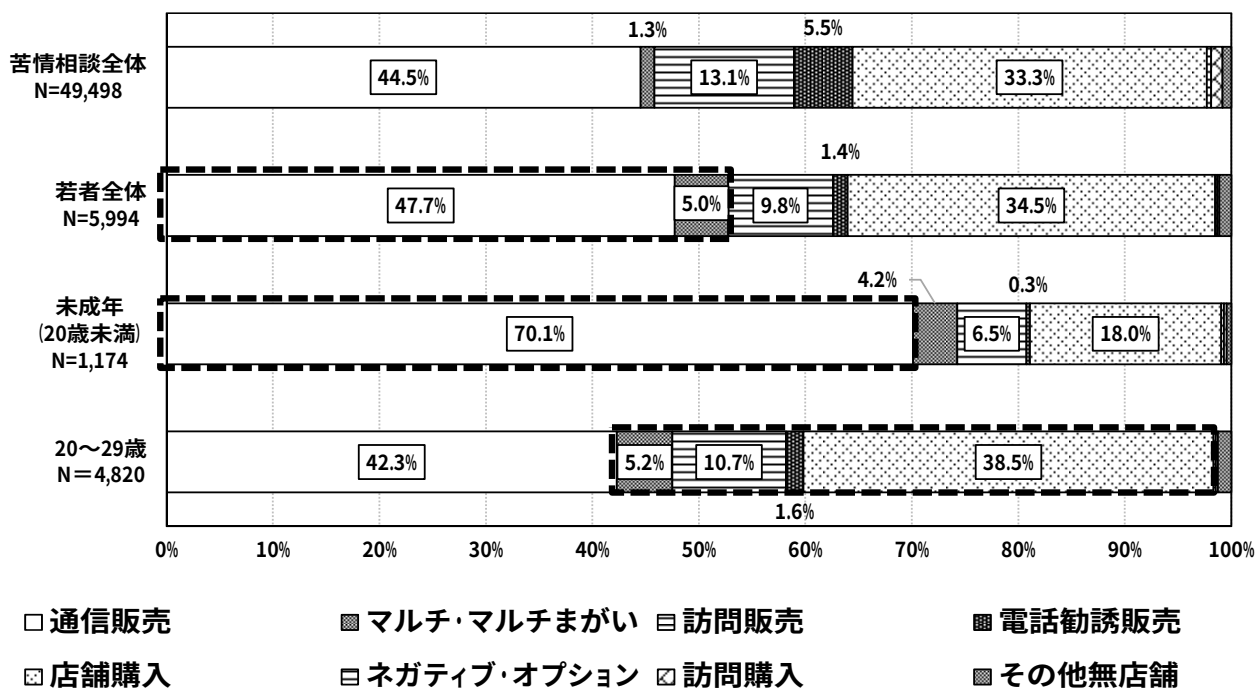
|                | 若者の占める割合 | 若者  | 全体  | 主な相談内容                                                       |
|----------------|----------|-----|-----|--------------------------------------------------------------|
| 1 タレント・モデル養成教室 | 77.6%    | 66  | 85  | 芸能事務所のオーディションに合格したら、レッスン受講が必要と言われ、高額な契約をした。解約したい。            |
| 2 エステティックサービス  | 63.3%    | 426 | 673 | 娘が契約したエステ事業者が倒産し、サービスを受けられないのに、口座から代金の引き落としが続いている。止めたい。      |
| 3 結婚式          | 56.3%    | 67  | 119 | 結婚式場を見学した当日に予約し、しばらくして考え直して解約を申し出たら、高額な解約料を請求された。            |
| 4 ビジネス教室       | 55.6%    | 70  | 126 | SNS等で知人から誘われたセミナーに参加し、ビジネススクールの勧誘をされ、高額な契約をしたが、解約したい。        |
| 5 他の内職・副業      | 37.7%    | 106 | 281 | 知人に誘われ、海外のオンラインカジノのアフィリエイト（※）広告で他人を勧誘すれば儲かると言われて契約したが、解約したい。 |
| 6 他の教室・講座      | 37.6%    | 35  | 93  | 息子が就活セミナーに参加したが、高額で消費者金融で借金までしていることが分かった。解約したい。              |
| 7 コンサート        | 33.5%    | 55  | 164 | 海外アーティストのコンサートチケットを購入したが、講演が中止になった。返金を求めたいが、主催者側と連絡が取れない。    |
| 8 自動二輪車        | 33.3%    | 32  | 96  | ネットオークションでバイクを購入したが、不良品だったので、解約したい。                          |
| 9 教養・娯楽サービスその他 | 28.9%    | 55  | 190 | 知人に誘われ、先物取引の学習用USBメモリを購入したが、解約したい。                           |
| 10 コート         | 24.2%    | 53  | 219 | 通販でコートを注文したが、商品が届かない。事業者とも連絡が取れない。どうしたらよいか。                  |

（※）アフィリエイト：消費者が作成したホームページやブログ等で商品・役務等の宣伝を書き、あるいは広告主（企業等）の広告を掲載することで商品等の売上に繋がった場合などに売上の一部を報酬として得るビジネスの形態

### 3 販売購入形態について

- 若者全体では、苦情相談全体の傾向と比べ「通信販売」「マルチ・マルチまがい」の割合が高くなっています。
- 未成年は、他の販売購入形態と比べ「通信販売」が約7割と突出しています。
- 主な販売購入形態について、若者の占める割合をみると、「マルチ・マルチまがい」が他の販売購入形態と比べて突出して高く、約5割が若者の相談となっています。

【「若者」販売購入形態別割合（不明・無関係除く）（平成29年度）】



【主な販売購入形態別 若者の占める割合（平成29年度）】

単位：件

| 主な販売購入形態                    | 若者の占める割合 | 若者（※） | 全体     |
|-----------------------------|----------|-------|--------|
| マルチ・マルチまがい                  | 46.7%    | 300   | 643    |
| 通信販売                        | 13.0%    | 2,862 | 22,039 |
| 訪問販売                        | 9.1%     | 590   | 6,492  |
| ネガティブ・オプション<br>（いわゆる送り付け商法） | 6.4%     | 13    | 203    |
| 電話勧誘販売                      | 3.1%     | 83    | 2,715  |
| 訪問購入                        | 2.3%     | 12    | 521    |

※契約当事者が30歳未満の者

※「店舗購入」「その他無店舗」「不明・無回答」は除く。

## 4 販売方法・手口別について

- 若者では、「SNS」がきっかけのトラブルや、「簡単に儲かる」「副業になる」などと勧誘される「サイドビジネス商法」の相談が多く寄せられています。
- また、高額な契約を勧誘された際、お金がないと断ったところ、学生ローン等の契約を強要される「クレジット・サラ金強要商法（クレ・サラ強要商法）」が上位となっています。

### 【「若者」販売方法・手口別上位 10 位】

単位:件

|    | 販売方法・手口      | 平成<br>29年度 | 平成<br>28年度 | 前年度比   | 平均契約<br>購入金額<br>(千円) | 平均<br>既支払額<br>(千円) | 主な品目と件数                                                                           |
|----|--------------|------------|------------|--------|----------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 電子商取引        | 2,640      | 3,144      | 84.0%  | 142                  | 41                 | ①デジタルコンテンツ1,113、②健康食品248、③化粧品126、④商品一般68、⑤上着53                                    |
| 2  | SNS          | 543        | 432        | 125.7% | 411                  | 180                | ①デジタルコンテンツ131、②健康食品42、③他の内職・副業39、④役務その他サービス31、⑤教養・娯楽サービスその他24                     |
| 3  | サイドビジネス商法    | 393        | 388        | 101.3% | 509                  | 357                | ①デジタルコンテンツ99、②他の内職・副業70、③ビジネス教室37、④役務その他サービス23、⑤商品一般21                            |
| 4  | 家庭訪販         | 353        | 349        | 101.1% | 2,378                | 162                | ①テレビ放送サービス84、②インターネット接続回線51、③新聞44、④中古分譲マンション17、④新築分譲マンション11                       |
| 5  | 無料商法         | 277        | 362        | 76.5%  | 282                  | 60                 | ①デジタルコンテンツ93、②エステティックサービス54、②ミネラルウォーター11、④健康食品10、④医療サービス10                        |
| 6  | クレ・サラ強要商法    | 162        | 133        | 121.8% | 696                  | 528                | ①ビジネス教室20、②パソコンソフト15、②教養・娯楽サービスその他15、④デジタルコンテンツ13、⑤他の内職・副業11                      |
| 7  | 販売目的隠匿       | 150        | 128        | 117.2% | 1,052                | 276                | ①タレント・モデル養成教室16、②デジタルコンテンツ11、③エステティックサービス10、④商品一般9、⑤新聞8                           |
| 8  | 電話勧誘         | 146        | 195        | 74.9%  | 2,937                | 671                | ①インターネット接続回線23、②デジタルコンテンツ19、③商品一般13、④新築分譲マンション10、⑤中古分譲マンション5、⑤他の集合住宅5、⑤モバイルデータ通信5 |
| 9  | アポイントメントセールス | 142        | 121        | 117.4% | 792                  | 269                | ①教養・娯楽サービスその他17、②タレント・モデル養成教室15、③役務その他サービス15、④他の内職・副業12、⑤デジタルコンテンツ11              |
| 10 | 利殖商法         | 131        | 83         | 157.8% | 2,019                | 582                | ①デジタルコンテンツ20、②ファンド型投資商品14、③他のデリバティブ取引9、④パソコンソフト8、④新築分譲マンション8、④教養・娯楽サービスその他8       |

(注) 相談内容は、「全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET)」の「内容等キーワード」の定義による。複数選択可能なため、件数の計は相談件数の計と一致しない。

## 5 契約購入金額・既支払金額について

- 契約購入金額と既支払金額の平均値の推移をみると、若者では若者以外と比べていずれも低額となっています。また、契約購入金額は減少傾向、既支払金額は増加傾向を示しています。

### 【平均契約購入金額・平均既支払金額の推移(「若者」と「若者以外」の比較)】

単位:千円

|                  | 区 分  | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 |
|------------------|------|--------|--------|--------|
| 平均<br>契約購入<br>金額 | 若者   | 629    | 621    | 616    |
|                  | 若者以外 | 1,335  | 1,355  | 1,387  |
| 平均<br>既支払金額      | 若者   | 149    | 148    | 156    |
|                  | 若者以外 | 544    | 579    | 563    |

👉 詳細な内容は「平成 29 年度 神奈川県内における消費生活相談概要」を御覧ください。  
<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f370221/p201807.html>

## <主な相談事例>

### ○総合消費料金の架空請求ハガキ

(当 事 者) 60 歳代 女性

(相談内容) 今日、同居している母親宛てに、総合消費料金に関する訴訟最終告知というハガキが届いた。このような債務に心当たりはなく、インターネットで検索すると記載されている機関の住所は実在していないようだ。しかし管理番号が記載されており不安だ。対処法を知りたい。

(対 応) ハガキの文面を読み上げてもらい、最近増加しているハガキによる架空請求であることを確認した。対処方法は無視すること、相手と連絡をとらないことである。訴訟の通知がハガキで届くということはないが、今後も、裁判所名で書面が届くことがあれば自己判断せず最寄りの消費生活センターに相談することを助言した。また、県のホームページでも同様の事例を情報提供しているので参考にしてほしいと伝えた。

### ○有料動画サイト利用料金請求（「アマゾンカスタマーサービス」を名乗るメール(SMS)）

(当 事 者) 50 歳代 男性

(相談内容) 昨日、スマートフォンに「有料動画サイトの利用料金が未払いである。本日中に連絡なき場合は、法的手続きに移行する」というショートメッセージが届いた。サイト名、利用日、金額等詳細は記載されていなかった。スマートフォンで動画を見ることはあるため、気が付かずに有料のものを見てしまったかと思い電話をしたら、「今年の5月に有料のアダルトサイト動画を視聴している記録がある。料金 30 万円が未納となっている」と言われたが、「救済措置として、すぐに支払えば料金の 90%を返金する」と言われた。そこで指示されたとおりコンビニに行き、電子ギフトカードを 30 万円分購入し番号を電話で知らせた。これで全て解決したと思っていたら、本日また電話があり、他のアダルトサイトにも未納料金が 80 万円あると言われた。さすがにおかしいと思い電話を切ったが、どうしたらよいか。

(対 応) 具体的な請求内容が記載されていない文面から、架空請求メールであったと思われると伝え、これ以上絶対に連絡せず関わらないよう伝えた。今後、不審な番号の着信に十分に注意するよう伝えた。至急、ギフトカード発行事業者に電話し、カードの利用停止を申し入れるよう伝え、しかし、既に相手に使用されてしまっていたら、被害回復は困難と思われることを伝えた。最寄りの警察署に被害を届けておくよう伝え、同種相談事例を情報提供し、今後の注意を促した。

## ○事業者の倒産(成人式用着物レンタル)

(当 事 者) 40 歳代 女性

(相談内容) 娘の来年の成人式の振袖等のレンタル契約をした事業者が行方不明になっているという報道を見た。昨年5月にこの事業者からダイレクトメールが届き、電話がかかってきた。「ご都合がよろしければ展示会にお子さんと一緒にいらしてください」と丁寧に言われ、店舗へ行った。店舗で試着等してレンタル契約をした。振袖等、ショール等の小物類、写真セット、当日の着付けは全て込みで、合計約30万円を24回払いで決済した。昨年7月から12月まで支払っている。クレジットカード会社に相談したところ、業界団体を案内され、相談したところ、支払停止の抗弁書をクレジットカード会社に通知するよう言われた。他に何かすることはないか。

(対 応) クレジットカード会社に支払停止の抗弁書を通知し、回答を待つよう助言し、情報が入った時点で連絡する旨伝えた。後日、事業者の破産手続開始が決定し、破産管財人から通知が届く旨伝えた。今後は破産管財人の指示に従うこととなると伝え、契約内容についての法的な疑問点は法律相談で相談するよう助言した。

## ○指輪の買い取り(訪問購入)

(当 事 者) 80 歳代 女性

(相談内容) 自宅に電話があり、古着や履き古した靴があれば買い取りたいと言われた。古着も靴もあると伝えると、買い取ると言われ、事業者が自宅に訪問してきた。事業者は古着も靴もあまり見ないで、宝石を見せてほしいと言った。宝石を持ってくると、見るだけで帰って行った。その後、すぐに別の担当者が訪問してきて、宝石を見せて欲しいと頼まれた。宝石を見せると、指輪2点を手に持ち、売ってほしいの一点張りになった。返してほしいと何度も伝えたが、聞く耳を持たず、絶対に指輪を手から離さなかった。そのうち靴に入れられてしまった。高い金額で買わせてもらおうと言い、返してくれなかった。それぞれ60万円くらいしたが、指輪2点と他にネックレス1点で1万2,000円だと言って、お金を置いて帰ってしまった。書類は置いていったので、すぐに連絡して、返してほしいと伝えた。返すと言ってくれたが、信用できない。クーリング・オフをして、返してもらいたい。

(対 応) 消費生活センターで契約書を確認し、相談者にはクーリング・オフ通知を発信するよう伝えた。センターから事業者に連絡し、相談者のクーリング・オフの意思を伝え、指輪等の返還を求めたところ、「転売されていないが、すでに本部に送付されている」とのことだった。事業者はクーリング・オフを了承したとのことだったが、改めて連絡を取り、指輪等の速やかな返還を求めた。事業者は返還時期が分かったら連絡するとのことだったが、数日待っても連絡がなかったので再度センターから連絡し、返還時期と相談者からの返金方法を確認した。その後、相談者が指輪等の返還を宅配便で受け取り、鑑定書と宝石番号を確認したところ一致したとのことだった。相談者自身が1万2,000円を事業者に送金し、返金確認の返答を事業者から得た。センターから相談者へ書類等の保管を助言し、改めて訪問購入に関する注意点を伝えた。

## ○他の内職・副業(アフィリエイト広告作成の副業)

(当 事 者) 20 歳代 女性

(相談内容) 友人から「アフィリエイトの副業で儲かる方法がある」と言われ、説明会に参加するように強く勧められた。マンションの一室で行われた説明会場で友人の上位者と思われる人から「入会金 20 万円を支払って会員になれば、自分が勧誘した人が入会するごとに 5,000 円入る。また、登録者がアフィリエイト広告のオンラインカジノゲームをすれば収入が増える。クレジットカードで支払えばよい」と説明され、入会手続きを代行してくれた。オンラインカジノを利用するため、入金用の海外口座を作る必要があるということで、その場で口座開設のための手続きも代行してくれた。インターネットでアフィリエイトについて検索したところ、評判が悪く、オンラインカジノも法的に問題があると知り、怖くなって退会したいと思った。入会金 20 万円はカード会社に相談してリボ払いにした。この会社は解約可能期間を 20 日間と定めていたが、その期間は過ぎている。やめるにはどのようにすればよいのか。

(対 応) 契約書面等は一切交付されていなかった。まずは会員サイトから解約手続きを取るよう助言し、相談者は退会手続きをした。併せて支払停止の抗弁書の作成について助言し、クレジットカード会社へ提出した。抗弁書面を提出後、クレジットカード会社から決済代行会社又は当該事業者と直接交渉するよう指示があったが、当該事業者の連絡先は海外の電話番号が記載され、消費生活センターから連絡ができないこと、決済代行会社の連絡先も分からないことをクレジットカード会社に相談したところ、クレジットカード会社で対応を検討することとなった。約 4 か月半後、クレジットカード会社から請求取消しとなったとの報告がなされ、相談者に伝えて相談を終了した。