

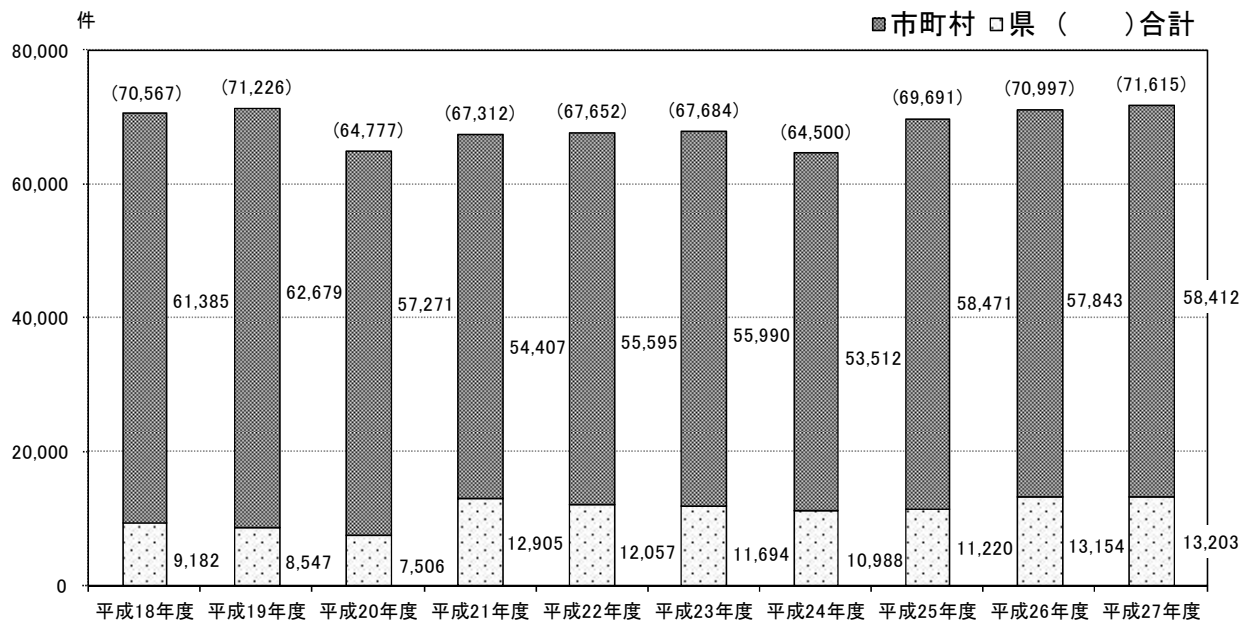
1 消費生活相談件数

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・問合せ）は、前年度と比べ618件（0.9%）増加しています。

相談総件数のうち、苦情相談は、前年度とほぼ同数の高水準となっています。

単位：件			
	苦情	問合せ	相談総件数
平成27年度（A）	67,272	4,343	71,615
平成26年度（B）	67,279	3,718	70,997
増減（A-B）	△ 7	625	618
前年度比（A/B）	100.0%	116.8%	100.9%

【相談総件数の推移】



2 苦情相談の概要

（1）苦情相談の内容

「品目別」では「デジタルコンテンツ」に関する苦情相談が1位

◆ 1位は「デジタルコンテンツ」に関する相談 15,400件

- 1位の「デジタルコンテンツ」は、前年度と比べ1,471件（10.6%）増加しており、苦情相談全体の22.9%を占めています。
- スマートフォンでアダルトサイトの「年齢確認」をクリックしたら、いきなり登録となって、高額な料金を請求されたといった「ワンクリック請求」や、身に覚えのない有料動画サイトの閲覧履歴があり、本日中に連絡がない場合は法的手段を取るなどのメールを送りつけてくる「架空請求」に関する相談が多く寄せられています。

◆ 2位「不動産貸借」3,116件、3位「工事・建築」2,691件

- 2位の「不動産貸借」は、賃貸アパートの退去時の原状回復や敷金清算に関する相談などがあります。
- 3位の「工事・建築」は、訪問販売による屋根工事に関する相談が多く寄せられています。

◆ 増加の目立つ商品等 — 「インターネット接続回線」が50.8%増と大幅に増加

- 苦情相談の多い上位15品目では、前年度と比べて特に増加率が高いのは5位「インターネット接続回線」の2,409件で、前年度(1,598件)と比べ50.8%増加しました。平成27年2月よりNTT東西から光回線サービスの卸売を受けた事業者が提供する光回線サービス(光卸)が開始された影響と考えられます。「今よりも月々の利用料金が安くなる」と勧誘されたが、実際には高くなっていったなどの相談が寄せられています。
- 15位の「モバイルデータ通信」は658件で、前年度(464件)と比べ41.8%増加しました。「契約の際に、通信速度制限がないと説明を受けたのに、実際はデータの通信量が増えると速度制限がかかってしまう」などの相談が寄せられています。
- また、7位の「健康食品」は1,272件で、前年度(932件)と比べ36.5%増加しました。「インターネットの広告でお試しとあったので注文したところ、定期購入契約になっていた」などの相談が寄せられています。
- 一方、減少率が大きかったものは、前年度15位であった「公社債」で、76.8%減少しています。

【平成27年度 苦情相談の上位15品目<前年度比較>】

順位	品目	平成27年度 [67,272] 相談件数(A) <small>全体に占める割合</small>		平成26年度 [67,279] 相談件数(B)	前年度比 [100.0%] (A)/(B)
		相談件数(A)	全体に占める割合	相談件数(B)	(A)/(B)
1	デジタルコンテンツ	15,400	22.9%	13,929	110.6%
2	不動産貸借	3,116	4.6%	3,026	103.0%
3	工事・建築	2,691	4.0%	2,701	99.6%
4	商品一般	2,488	3.7%	2,204	112.9%
5	インターネット接続回線	2,409	3.6%	1,598	150.8%
6	携帯電話サービス	1,583	2.4%	1,333	118.8%
7	健康食品	1,272	1.9%	932	136.5%
8	役務その他サービス ※1	1,256	1.9%	1,209	103.9%
9	フリーローン・サラ金	1,131	1.7%	1,324	85.4%
10	修理サービス	940	1.4%	878	107.1%
11	四輪自動車	802	1.2%	893	89.8%
12	新聞	704	1.0%	834	84.4%
13	相談その他 ※2	684	1.0%	675	101.3%
14	化粧品	662	1.0%	633	104.6%
15	モバイルデータ通信	658	1.0%	464	141.8%
<参考>					
21	ファンド型投資商品	436	0.6%	637	68.4%
65	公社債	148	0.2%	638	23.2%

※1 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

※2 相談その他：労働相談や経営相談など消費者問題以外の相談

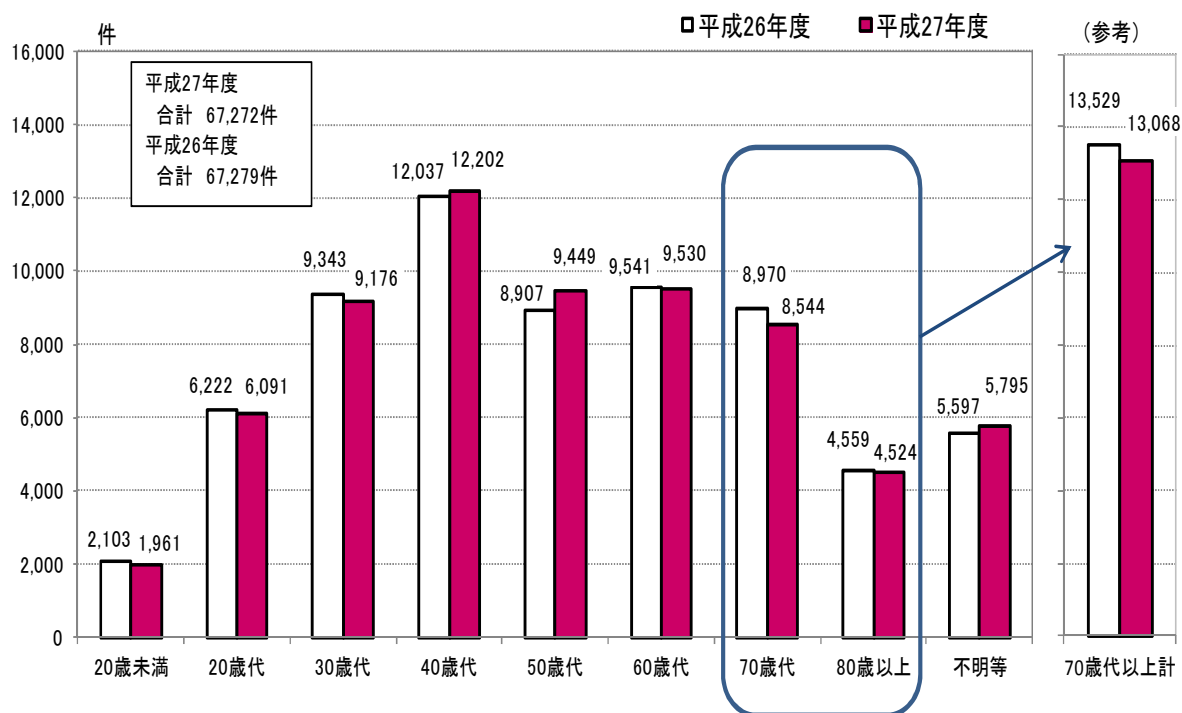
(2) 苦情相談の年代別の概要

◆ 40歳代が1位、60歳代が2位

- 契約当事者(※)を年代別にみると、最も件数の多いのは「40歳代」の12,202件(構成比18.1%)です。2位は「60歳代」の9,530件(14.2%)、3位は前年度5位の「50歳代」が9,449件(14.1%)と続きます。
- なお、「70歳代」と「80歳以上」を合計した「70歳代以上」では、13,068件(19.4%)となり、「70歳代以上」が「40歳代」を上回っています。
- 平成27年度は、「40歳代」と「50歳代」が前年度と比べ件数が増加し、それ以外の年代では減少しています。

※ 「契約当事者」には、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も含まれます。

【平成27年度 苦情相談の契約当事者年代別件数<前年度比較>】



苦情相談の契約当事者年代別件数及び構成比

年代	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	合計	70歳代以上
件数	1,961	6,091	9,176	12,202	9,449	9,530	8,544	4,524	5,795	67,272	13,068
構成比	2.9%	9.1%	13.6%	18.1%	14.1%	14.2%	12.7%	6.7%	8.6%	100.0%	19.4%

単位:件

3 特徴的な苦情相談

(1) 「高齢者」の苦情相談

※ 契約当事者が65歳以上を「高齢者」としました。

◆ 「高齢者」の苦情相談は前年度と比べ2.7%減少

- 「高齢者」の苦情相談件数は17,813件で前年度(18,307件)と比べ494件(2.7%)減少し、年代別では、いずれの年代も前年度と比べ減少しています。「ファンド型投資商品」「公社債」などの金融商品に関する苦情相談の大幅な減少が影響しています。
- しかしながら、苦情相談総件数に占める割合は、平成27年度は26.5%と、神奈川県の高齢者の人口構成比(23.4%)を上回り、苦情相談全体の4分の1以上を占め、依然として高水準となっています(前年度は27.2%)。

【「高齢者」の苦情相談件数の推移】

単位:件

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	前年度比
高齢者の苦情相談件数(A)	18,093 (100.0%)	18,307 (100.0%)	17,813 (100.0%)	97.3%
65歳～69歳 (構成比)	4,323 (23.9%)	4,778 (26.1%)	4,745 (26.6%)	99.3%
70歳代 (構成比)	9,082 (50.2%)	8,970 (49.0%)	8,544 (48.0%)	95.3%
80歳以上 (構成比)	4,688 (25.9%)	4,559 (24.9%)	4,524 (25.4%)	99.2%
苦情相談総件数(B)	65,595	67,279	67,272	100.0%
苦情相談総件数に占める 高齢者の相談の割合(A)/(B)	27.6%	27.2%	26.5%	
神奈川県の高齢者の人口における 65歳以上の割合 ※	21.7%	22.5%	23.4%	

※ 神奈川県年齢別人口統計調査による(各年1月1日現在)

◆ 商品・役務別では「デジタルコンテンツ」と「健康食品」が増加

- 商品・役務別に見ると、アダルトサイト接続に伴うワンクリック請求や身に覚えのないサイトの利用料に関する架空請求など「デジタルコンテンツ」に関する相談は、前年度と比べ26.7%増加しています。また、「健康食品」が前年度と比べ20.5%増加しています。「注文していない健康食品が送られてきた」などの相談が前年度は大幅減でしたが、再び寄せられているので注意が必要です。

【「高齢者」の商品・役務別の上位5項目】

単位:件

	商品・役務名	平成27年度	平成26年度	前年度比	主な品目と件数
1	デジタルコンテンツ	3,084	2,434	126.7%	①他のデジタルコンテンツ 1,763 ②アダルト情報サイト 1,232 ③出会い系サイト 61
2	工事・建築	1,246	1,218	102.3%	①屋根工事 332 ②塗装工事 197 ③衛生設備工事 185 ④増改築工事 156 ⑤工事・建築サービス 140
3	商品一般	947	818	115.8%	
4	インターネット接続回線	662	562	117.8%	
5	健康食品	523	434	120.5%	
参考	ファンド型投資商品	274	457	60.0%	
	公社債	117	506	23.1%	

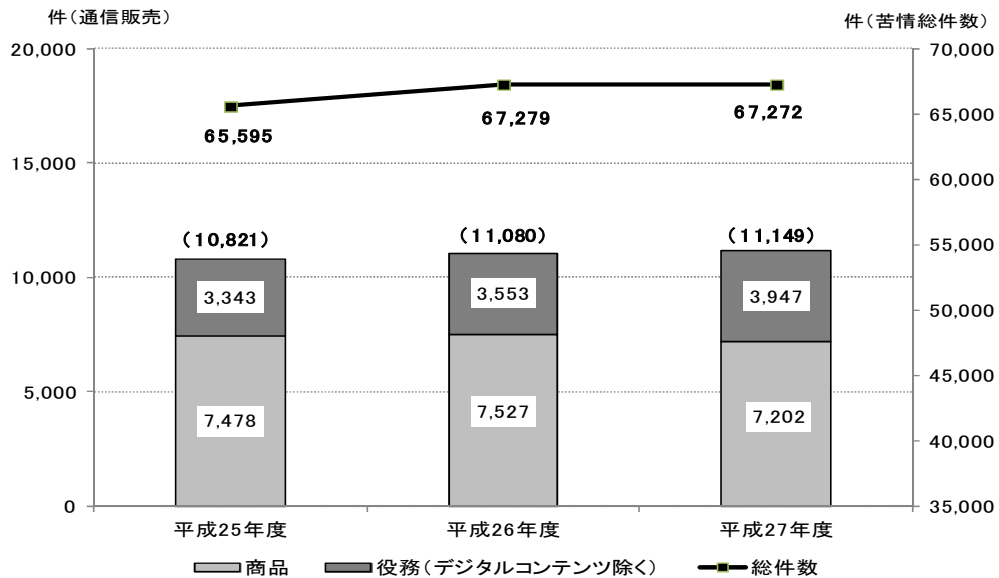
(2) 「通信販売」の苦情相談

※ 通信販売のうち、商品及び「デジタルコンテンツ」を除いた役務について分析しています。

◆ 「通信販売」の苦情相談は前年度と比べ増加

- 「通信販売」の苦情相談件数は 11,149 件で、前年度（11,080 件）と比べ 69 件（0.6%）増加し、苦情相談総件数全体に占める割合は 16.6%となっています。

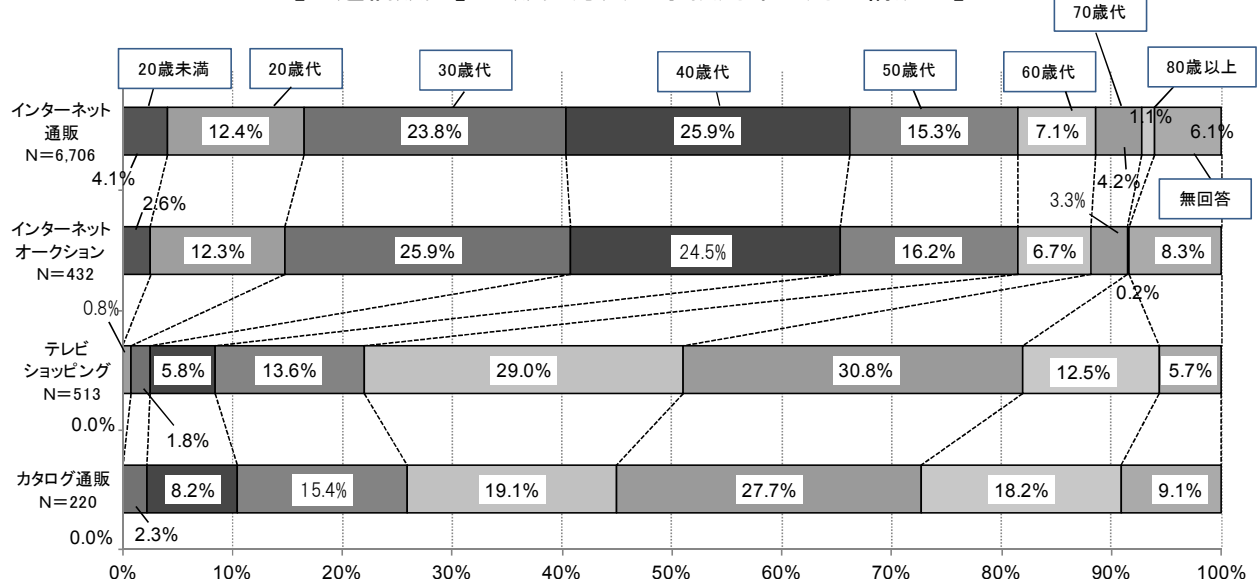
【「通信販売」の苦情相談件数の推移】



◆ 「インターネット通販」と「インターネットオークション」では、「40歳代以下」が6割以上！

- 契約当事者を年代別にみると、「インターネット通販」と「インターネットオークション」では、いずれも「40歳代以下」が6割以上を占めています。これに対して、「テレビショッピング」と「カタログ通販」では、いずれも「60歳代以上」が6割以上を占めています。

【「通信販売」の販売方法・手段別年代別の構成比】



「消費生活相談概要」は、国民生活センターの「全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) のデータベースを基に作成しています。

<主な相談事例>

○デジタルコンテンツ（架空請求）

（当事者） 70歳代 男性 無職

（相談内容） パソコンに「マイナンバーに関わる大切なお知らせがある」という内容のメールが届いた。「有料サイトに登録しており、料金の未払い等で訴えられている、連絡がない場合、裁判にする」とあった。被告人になると訴訟履歴がマイナンバーに登録され、記録を消すことができないとある。どうしたらいいか。

（対応） メールの内容を確認したところ、信憑性はなく、連絡させるための手口と考えられた。マイナンバーに関しての記載は虚偽であり、連絡せず放置するように助言した。また、メールアドレスが簡単なものであったため、アドレスの変更や受信拒否設定について助言した。

○電話勧誘（インターネット接続回線）

（当事者） 70歳代 男性 無職

（相談内容） 数日前に「光電話を利用されている方ですね。光は『早特』に変わります。インターネットを使っていますか。」と電話があった。現在契約中の大手通信会社と思い、言われるままにインターネットで操作した。契約者は夫かと聞かれ、ハイと答えた。本日、知らない事業者から「申込確認書兼同意書」と「確認項目チェックシート」などが送られてきて、契約中の大手通信会社ではないことが分かった。解約したい。

（対応） 契約者（夫）に解約の意思を確認し、契約者から事業者に解約意思を伝えるように助言した。後刻、契約者から連絡があり、解約を担当者に伝え、了承されたとのこと。ただ、勧誘を受けた相談者がインターネットで何の操作をしたか不明で心配とのことだったので、消費生活センターから事業者に連絡し、確認書の返送がないので契約には至っていなかったこと、インターネット操作は光卸（※）の転用番号取得であって、有効期限内に処理しなければ無効となることを確認できたため、相談者にその旨を伝えた。

※NTT 東西から光回線サービスの卸売を受けた事業者が提供する光回線サービス

○インターネット通販（健康食品の定期購入）

（当事者） 30歳代 女性 家事従事者 契約金額 500円

（相談内容） スマートフォンの広告でサプリメントお試し価格 500円との表示を見て注文した。1回限りと思っていたら、2回目も送付され、3,960円の振込用紙が同封されていた。事業者のホームページを見たら、定期購入であり、開封したものは返品できないと記載があったが、スマートフォンでは文字が小さく気がつかなかった。サプリメントは飲むのをやめている。3回目の配達前に解約の連絡をしたいが、電話をかけるといつも自動音声の流れ、つながらない。どうしたらよいか。

（対応） 当該取引はインターネット上の通信販売であり、返品や途中解約は事業者の定めた特約に従うことが原則であることを説明した。その上で消費生活センターから事業者連絡し、相談者はスマートフォン上の表示が小さいことから契約内容を把握できないままに契約したこと、体に合わないため摂取はやめていることを伝えて交渉した。その結果、通常価格で2回分支払うことで事業者が了承し、3回目以降は取り消しされた。