

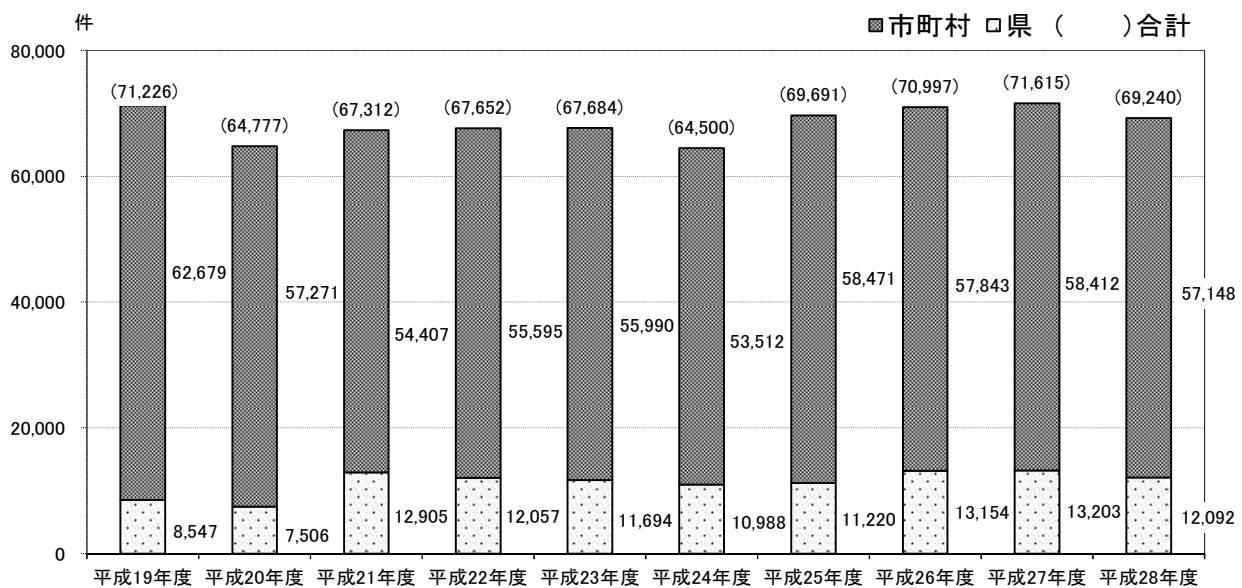
1 消費生活相談状況

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 69,240 件で、前年度と比べ 2,375 件（3.3%）減少しています。

相談総件数のうち、苦情相談は 64,601 件で、前年度と比べ 2,671 件（4.0%）減少しています。

単位：件			
	苦情	問合せ	相談総件数
平成28年度(A)	64,601	4,639	69,240
平成27年度(B)	67,272	4,343	71,615
増減(A-B)	△ 2,671	296	△ 2,375
前年度比(A/B)	96.0%	106.8%	96.7%

【相談総件数の推移】



2 苦情相談の概要

(1) 品目別

◆ 苦情相談の多い品目 「デジタルコンテンツ（※）」が1位

- 1位は「デジタルコンテンツ」の 13,043 件で、前年度と比べ 2,357 件（15.3%）減少したものの、苦情相談全体の 20.2%を占めています。実在するコンテンツ配信業者名で、利用した覚えのない有料情報サイトの未納料金を請求されるなどの「架空請求」の相談が、依然高止まりの状況となっています。また、無料をうたうアダルトサイトをクリックしたところ、高額な会費を請求される「ワンクリック請求」の相談も引き続き寄せられています。

※ 「デジタルコンテンツ」とは、携帯電話やパソコン等からインターネットを通じて得られる情報

- 2位は「不動産貸借」の 3,056 件で、前年度と比べ 60 件（1.9%）減少しています。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寄せられています。

◆ 増減の目立つ商品等

- 苦情相談の多い上位 15 品目で、増加率が最も高いのは6位の「健康食品」の 1,926 件で、前年度 (1,272 件) と比べ 654 件 (51.4%) 増加しています。「インターネット通販で初回お試しのつもりで申し込んだところ、実は定期購入契約だった」という相談が多く寄せられています。

また、「お試しのつもりが定期購入だった」との相談は、11 位の「化粧品」 (961 件、前年度比 299 件 (45.2%) 増加) でも寄せられています。

- なお、圏外ながら、21 位の「海外パックスツアー」が 432 件で、前年度 (83 件) と比べて 349 件 (420.5%) 増加と急増しました。これは格安旅行事業者が倒産したことが影響したと思われます。

【平成 28 年度 苦情相談の上位 15 品目<前年度比較>】

単位：件

順位	品 目	平成28年度	平成27年度	前年度比	備 考
	[相談総件数]	[64, 601]	[67, 272]	96.0 %	
1	デジタルコンテンツ	13,043	15,400	84.7 %	他のデジタルコンテンツ7,327、アダルト情報サイト4,552、出会い系サイト633
2	不動産貸借	3,056	3,116	98.1 %	賃貸アパート2,632、借家206、不動産貸借サービス89
3	工事・建築	2,619	2,691	97.3 %	屋根工事522、新築工事391、塗装工事375
4	商品一般	2,543	2,488	102.2 %	
5	インターネット接続回線	2,149	2,409	89.2 %	
6	健康食品	1,926	1,272	151.4 %	
7	携帯電話サービス	1,648	1,583	104.1 %	
8	役務その他サービス ※	1,271	1,256	101.2 %	
9	修理サービス	984	940	104.7 %	
10	フリーローン・サラ金	971	1,141	85.1 %	
11	化粧品	961	662	145.2 %	
12	四輪自動車	926	802	115.5 %	
13	テレビ放送サービス	760	611	124.4 %	テレビ放送サービス500、衛星テレビ放送260
14	モバイルデータ通信	740	658	112.5 %	
15	相談その他 ※	724	684	105.8 %	

(参考)

16	興信所	664	436	152.3 %	
21	海外パックスツアー	432	83	520.5 %	
23	クリーニング	377	503	75.0 %	

※ 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

※ 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) 年代別

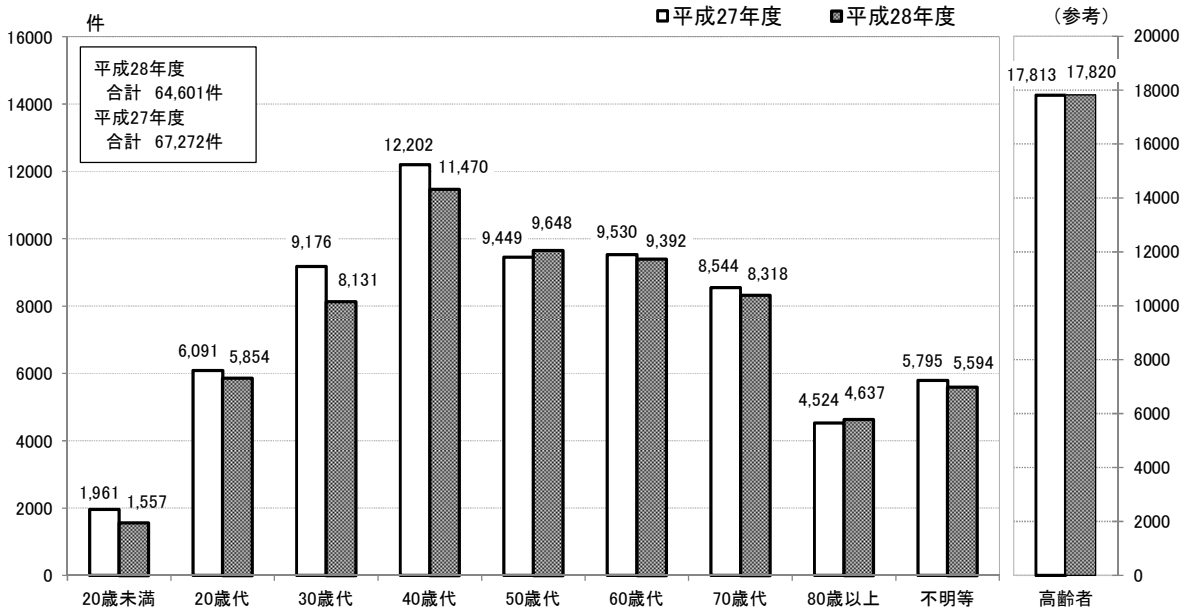
◆ 1位は40歳代、2位は50歳代

- 契約当事者（※1）を年代別にみると、最も件数の多いのは「40歳代」の11,470件（構成比17.8%）です。2位は「50歳代」の9,648件（14.9%）、3位は「60歳代」の9,392件（14.5%）と続きます。
- 前年度と比べ「50歳代」と「80歳以上」で件数が増加しました。また、高齢者（※2）の苦情相談は依然高水準となっています。

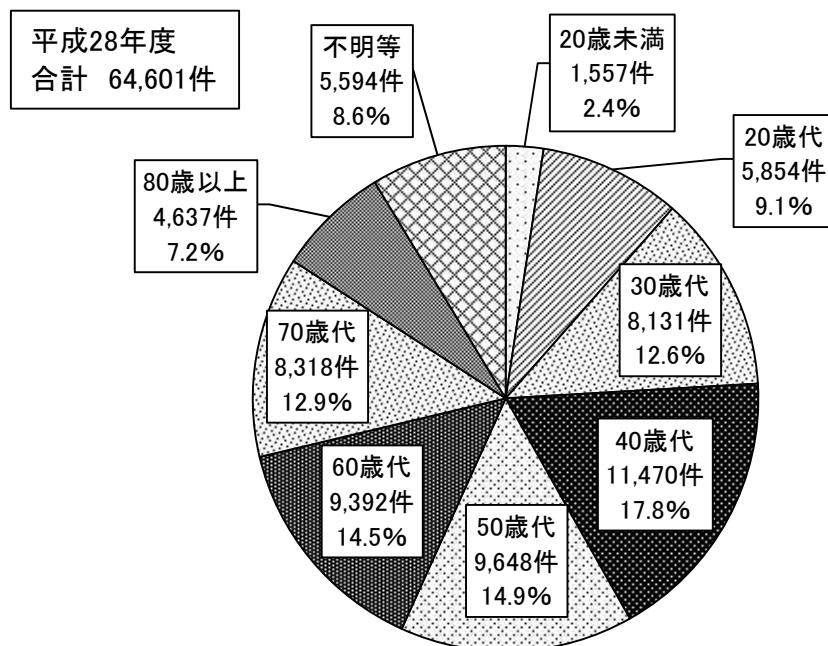
※1 「契約当事者」には、実際に取引をした者のほか、事業者から勧誘や不当な請求を受けた者も含まれます。

※2 「高齢者」は契約当事者が65歳以上の者

【平成28年度 苦情相談の契約当事者年代別件数<前年度比較>】



【平成28年度 苦情相談の契約当事者年代別件数及び構成比】



3 特徴的な苦情相談

(1) 「高齢者」の苦情相談

◆ 高齢者（契約当事者が65歳以上）の苦情相談は依然高水準

- 高齢者の苦情相談件数は 17,820 件で、前年度と比べ7件増加しました。県内の苦情相談件数が減少する中での増加であり、依然高水準で推移しています。
- 苦情相談に占める高齢者の割合は 27.6%で、県内の 65 歳以上の人口構成比（24.0%）を上回り、苦情相談全体の4分の1を超える状況となっています。

【高齢者の苦情相談件数の推移】

区 分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	前年度比
高齢者の苦情相談件数(A)	18,307 (100.0%)	17,813 (100.0%)	17,820 (100.0%)	100.0%
65歳～69歳 (構成比)	4,778 (26.1%)	4,745 (26.6%)	4,865 (27.3%)	102.5%
70歳代 (構成比)	8,970 (49.0%)	8,544 (48.0%)	8,318 (46.7%)	97.4%
80歳以上 (構成比)	4,559 (24.9%)	4,524 (25.4%)	4,637 (26.0%)	102.5%
苦情相談件数(B)	67,279	67,272	64,601	96.0%
苦情相談件数に占める 高齢者の相談の割合(A)/(B)	27.2%	26.5%	27.6%	
神奈川県における 65歳以上の割合 ※	22.5%	23.4%	24.0%	

※ 神奈川県年齢別人口統計調査による（各年1月1日現在）

◆ 高齢者の相談の占める割合が高い品目

- 平成 28 年度の高齢者の相談の占める割合が高い品目を抽出したところ、「公社債」「株」「ファンド型投資商品」といった金融関連商品のほか、「山林」といった原野商法の二次被害の高額取引に係る相談が多く寄せられています。

【高齢者の相談の占める割合が高い品目】

		高齢者の占める割合	高齢者	全体	主な相談内容
1	公社債	84.1%	122	145	債券を購入する権利がある、債権を譲ってほしいなどの不審な電話がある。
2	山林	81.5%	123	151	過去に購入した山林を買いたいとの事業者と契約したが、別の土地を買わされたようだ。
3	老人ホーム	77.4%	130	168	老人ホームの優先入居権がある、権利を譲ってほしいなどの不審な電話がある。
4	株	74.8%	107	143	以前に未公開株を購入したが、未だに上場されない。
5	駆除サービス	72.2%	96	133	無料でシロアリ点検すると訪問してきた事業者と高額な契約をさせられた。
6	社会保険	65.9%	110	167	市役所を名乗り、医療費の還付があるとの電話があった。
7	建物清掃サービス	62.4%	128	205	排水管高圧洗浄のチラシが入っていたが、信用できる事業者か。
8	ファンド型投資商品	54.5%	187	343	新ビジネス、太陽光等への投資で儲かると言われ出資したが出資金が返金されない。
9	ふとん類	53.6%	140	261	高齢の親が訪問業者から次々と高額なふとん類を契約した。どうすればよいか。
10	固定電話サービス	52.3%	196	375	IP電話や光回線に切り替えると電話代が安くなるとの電話があった。信用できるか。

(2) 「若者」の苦情相談

◆ 若者（契約当事者が30歳未満）の苦情相談は減少傾向

- 若者の苦情相談件数は7,411件で、前年度と比べ642件（8.0%）減少しました。

【若者の苦情相談件数の推移】

単位: 件

区 分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	前年度比
若者の苦情相談件数(A)	8,325 (100.0%)	8,053 (100.0%)	7,411 (100.0%)	92.0%
未成年(20歳未満) (構成比)	2,103 (25.3%)	1,962 (24.4%)	1,557 (21.0%)	79.4%
20歳代 (構成比)	6,222 (74.7%)	6,091 (75.6%)	5,854 (79.0%)	96.1%
苦情相談件数(B)	67,279	67,272	64,601	96.0%
苦情相談件数に占める 若者の相談の割合(A)/(B)	12.4%	12.0%	11.5%	

◆ 若者に関する苦情相談の販売方法・手口別上位10位（苦情相談全体との比較）

- 販売方法・手口別1位は「電子商取引」となっています。
- 苦情相談全体と比較して、若者に特徴的なものとしては、消費者トラブルのきっかけとして挙げられる「SNS」のほか、副業で手軽に高収入が得られる、お小遣い稼ぎの方法を教えるといった「サイドビジネス商法」が上位となっています。

【若者に関する苦情相談の販売方法・手口別上位10位（苦情相談全体との比較）】

順位	若者[7,411件]		全体[64,601件]	
	販売方法・手口	件数	販売方法・手口	件数
1	電子商取引	3,144	電子商取引	20,947
2	SNS	432	家庭訪販	5,877
3	サイドビジネス商法	388	電話勧誘	5,404
4	無料商法	362	無料商法	2,238
5	家庭訪販	349	身分詐称	1,287
6	電話勧誘	195	SNS	1,136
7	二次被害	137	二次被害	1,048
8	クレ・サラ強要商法	133	サイドビジネス商法	883
	紹介販売		点検商法	702
10	販売目的隠匿	128	販売目的隠匿	552

(注) 販売方法・手口は、「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と一致しない。

「消費生活相談概要」は、「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>

○電子商取引（デジタルコンテンツ（架空請求））

（当事者） 40歳代 女性 契約金額 7万5千円

（相談内容） スマートフォンに「有料情報サイトの料金支払いが滞納になっています。すぐ連絡して下さい」とショートメッセージが届いたので、相手に連絡したところ、「何かのサイトに登録がある。訴訟手続きをしている。今なら取り下げ費用は7万5千円」と言われた。さらに「一旦払ってもらおうが、後日、あなたが登録だけで利用していない事実が分かれば返金する。弁護士から連絡させる」と言われた。後刻弁護士から連絡があり、「指定されたコンビニで電子マネーのギフト券を7万5千円購入し、番号を連絡してください」と言われ、指示通りにした。ところが、再度連絡があり、他にも4件取り消せないサイトがあると言われ、サイト名を教えられた。一旦電話を切ったが、そのサイトを確認すると、会員登録をしないと利用できないサイトがあり、そんなことをしたことがないので不審に思い、最初に来たメールの会社名で検索したところ、架空請求ということが書かれていた。今後どのように対応したら良いか。

（対応） 最近の架空請求の事例を紹介し、消費者庁から実在するコンテンツ配信事業者名を騙る架空請求についての注意喚起が出ていることを伝えた。電子マネーのギフト券についてはギフトカードの事業者に登録の有無の確認をすること、登録がされていた場合は、居住地の警察署に相談すること、登録がされていない場合は架空請求業者がギフトカードを利用できないようロックしてもらうよう助言した。

○電子商取引（インターネット通販（化粧品））

（当事者） 50歳代 男性

（相談内容） スマートフォンで通販サイトから育毛剤を注文した。初回限り 500円とあり、1回限りと思った。商品が届いて使用したが、あまり効果がなかったので、2度目は注文しないと思っていたところ、2回目の商品が届き、1万3,608円の振込用紙も入っていた。通販業者に苦情を言うと、「定期購入契約をしている。6回分取ってもらうことになる。解約は7回目からである。6回目までは支払ってほしい。利用規約にも書いてある」と言われた。注文したのがスマートフォンだったので、その注文画面では初回限り 500円しか気づかず、利用規約があることも分からなかった。金額が高価なので6回全部は支払いたくない。

（対応） 事業者のホームページを確認すると、特定商取引法の表記があり、利用規約にも6回目まで購入する定期購入契約であり、中途解約はできないとの記載を確認した。相談者に、通信販売は事業者が定めた条項に従うことになることを説明し、同種トラブル事例を情報提供した。事業者との交渉では、例えば、妥協案として通常料金を支払うことで中途解約できる業者もいるという例を示し、交渉してみるように伝えた。相談者が消費生活センターを通じての交渉を希望したため、個人情報と預かり、事業者と契約内容の確認のために連絡し、相談者の要望を伝えた。事業者からは「2回目までは送付済みである。契約内容が分かりにくかったのであれば解約を受け付ける。2回目の料金1万3,608円を支払ってもらえば解約手続きする。3回目は送らない」との提案があった。相談者に事業者の提案を伝えると、これを承諾して1万3,608円を支払い、中途解約するとの意思を示された。センターから後のトラブル回避のために相談者からも解約通知文を出すよう助言した。

○高齢者に関する相談：電話勧誘販売（原野商法の二次被害）

（当事者） 70歳代 男性 契約金額 500万円

（相談内容） 長年手放したいと考えてきた地方の山林を 500 万円で買い手があると不動産会社から電話があった。目的は流通センターの建設だと説明された。ただし整地してからの売却になるので 1 か月後の入金になる。そのため担保として自社名義の地方の土地を譲りたいが、その手続き費用 30 万円を負担してほしいとのことだった。本当にその土地が 500 万円で売れるだろうか。

（対応） 相談者に対して、消費者が所有している山林を業者に売る代わりに業者が所有している別の山林を購入させ、その差額を手数料と称して支払わせる「原野商法の二次被害」の例を説明した。業者のセールストークをうのみにせず、土地の所在地の自治体等に土地の状況や建設予定の有無等を確認し、契約は慎重にするように助言した。

○若者に関する相談：サイドビジネス商法（SNS をきっかけとした内職・副業）

（当事者） 20歳代 男性 契約金額 54万円

（相談内容） SNS に友達申請が来たので SNS でやり取りした。お互いの現況などを語り、相手の男性はベンチャー企業の副社長だという。無料通話アプリの ID を交換し、そちらでやり取りが始まった。実際に会うということになり、一昨日、他県の喫茶店で将来のことなどを話した。自分は今の自分より変わりたいと伝えると、そのプランを考えると彼が言った。昨日、再度会うと投資の話になった。ブックメーカーで利益を出せる仕組みがあるとのこと、例えば、テニスの試合があった場合、提供されるプレイヤーの情報を基に賭けるようだ。情報料が 54 万円、運用資金が 30 万円とのこと。書面にサインをしたが渡されなかった。本日、代金をクレジットカードで支払う予定であったが、不審に思い始めたので、本日会う予定は無料通話アプリでキャンセルを伝えた。解約したいが、相手先が業者名か個人名か覚えていない。連絡先は不明で、無料通話アプリしか連絡手段がない。

（対応） 相手の連絡先が不明な場合、解約通知を送付できないので、無料通話アプリを通じて解約を申し出ること、その画面を保存するように助言した。無料通話アプリと SNS はブロックしてはどうかと勧めた。相談者の住所は相手に知られているようなので、文書等で請求が来たら必ず再相談するように助言した。