

## 平成 27 年度の消費生活相談状況

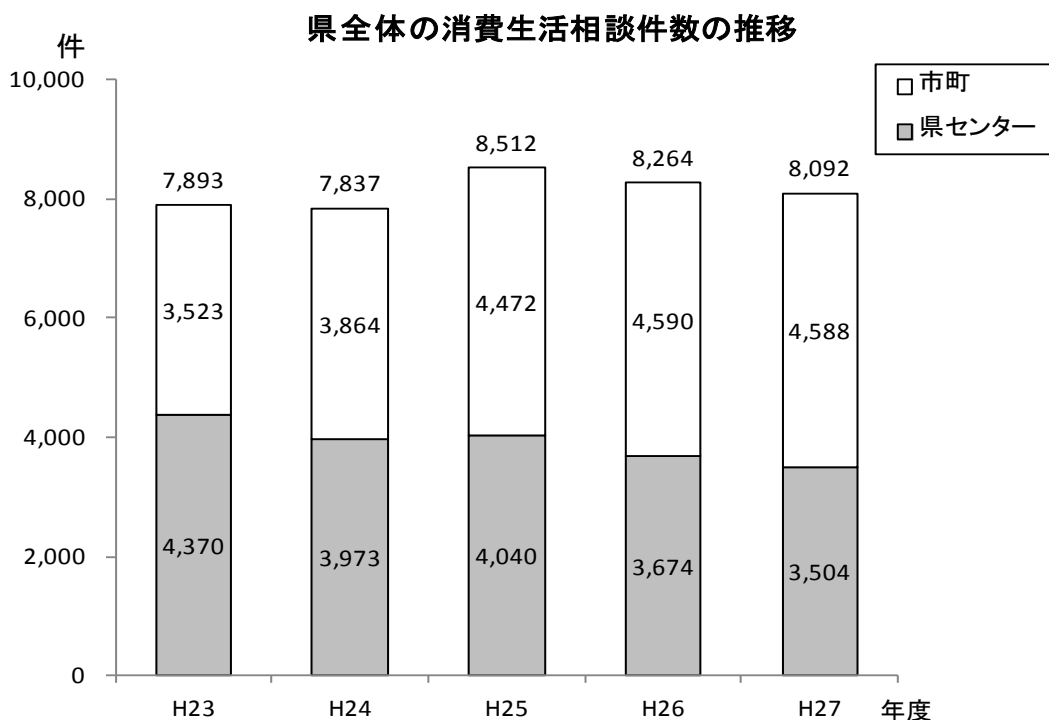
### I 県全体の消費生活相談件数（苦情相談と一般相談）

平成 27 年度に石川県消費生活支援センター及び市町の消費生活相談窓口寄せられた消費生活相談件数は、8,092 件で、前年度に比べて 172 件（2.1%）の減少となりました。

（単位：件、%）

| 区分    | 相談件数  | 前年度比        | 相談件数の内訳 |      |
|-------|-------|-------------|---------|------|
|       |       |             | 苦情相談    | 一般相談 |
| 県センター | 3,504 | △170 (△4.6) | 3,188   | 316  |
| 市町    | 4,588 | △2 (△0.04)  | 4,216   | 372  |
| 合計    | 8,092 | △172 (△2.1) | 7,404   | 688  |

※ 苦情相談とは、消費者が事業者に対して、その商品、サービスについて、安全性、品質、表示、販売方法、契約、価格等に不満や苦情感情をもち、その解決を求めている場合をいいます。  
 一般相談とは、生活知識等の問い合わせで、苦情が発生していないものをいいます。



県センターと市町の相談割合の推移 (単位：%)

| 区分    | H23  | H24  | H25  | H26  | H27  |
|-------|------|------|------|------|------|
| 県センター | 55.4 | 50.7 | 47.5 | 44.5 | 43.3 |
| 市町    | 44.6 | 49.3 | 52.5 | 55.5 | 56.7 |

## II 苦情相談の概要（石川県消費生活支援センター）

### 1 商品・役務（サービス）等別苦情相談件数の多い上位10項目

県センターに寄せられた苦情相談を国民生活センターが定めた商品・役務（サービス）に分類し、集計すると、件数の多い上位10項目は以下のとおりとなりました。

最も多かったのは、「放送・コンテンツ等」の655件で、前年度の776件に比べると121件（15.6%）減少しました。次いで「インターネット通信サービス」が252件となり、前年度の227件に比べると25件（11.0%）増加しました。3位は「商品一般」が155件で、前年度の196件に比べ41件（21%）減少しました。

| 平成27年度 |                           |              |        | 平成26年度 |                           |              |        |
|--------|---------------------------|--------------|--------|--------|---------------------------|--------------|--------|
| 順位     | 商品・役務名                    | 件数           | 構成比(%) | 順位     | 商品・役務名                    | 件数           | 構成比(%) |
| 1      | 放送・コンテンツ等<br>(うち情報サービス*1) | 655<br>(611) | 20.5   | 1      | 放送・コンテンツ等<br>(うち情報サービス*1) | 776<br>(727) | 23.1   |
| 2      | インターネット通信サービス             | 252          | 7.9    | 2      | インターネット通信サービス             | 227          | 6.8    |
| 3      | 商品一般*2                    | 155          | 4.9    | 3      | 商品一般*2                    | 196          | 5.8    |
| 4      | レンタル・リース・貸借<br>(うち賃貸アパート) | 126<br>(81)  | 4.0    | 4      | レンタル・リース・貸借<br>(うち賃貸アパート) | 143<br>(84)  | 4.3    |
| 5      | 工事・建築・加工*3                | 120          | 3.8    | 5      | 工事・建築・加工*3                | 140          | 4.2    |
| 6      | 役務その他*4                   | 119          | 3.7    | 6      | 役務その他*4                   | 133          | 4.0    |
| 7      | 健康食品                      | 109          | 3.4    | 7      | 自動車                       | 84           | 2.5    |
| 8      | 融資サービス<br>(うちヤミ金融)        | 94<br>(5)    | 2.9    | 8      | 健康食品                      | 79           | 2.4    |
| 9      | 自動車                       | 82           | 2.6    | 9      | 融資サービス<br>(うちヤミ金融)        | 78<br>(19)   | 2.3    |
| 10     | 移動・通信サービス*5               | 81           | 2.5    | 10     | 移動・通信サービス*5               | 71           | 2.1    |
|        | その他                       | 1,395        | 43.8   |        | その他                       | 1,434        | 42.5   |
|        | 合計                        | 3,188        | 100.0  |        | 合計                        | 3,361        | 100.0  |

\*1 情報サービス：情報端末機器を通して、さまざまな情報を提供するサービス。アダルトサイトや出会い系サイト、オンラインゲームなど

\*2 商品一般：具体的な商品が特定されていない相談。架空請求など

\*3 工事・建築・加工：不動産の請負工事（新築・増改築・屋根・壁工事など）や動産の加工請負に関するトラブルなど

\*4 役務その他：新聞への広告掲載サービス、結婚相手紹介サービスのトラブルなど

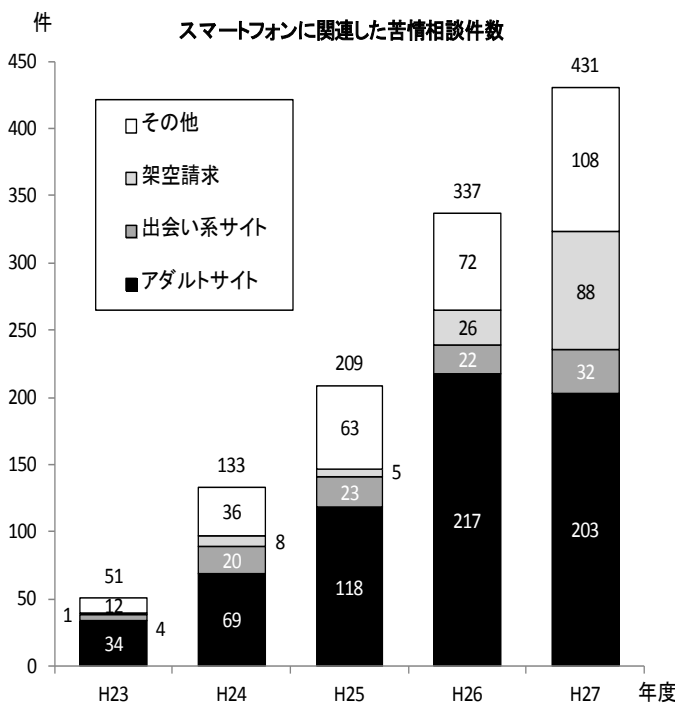
\*5 移動・通信サービス：携帯電話、スマートフォン、モバイルデータ通信等の移動通信及びそれらに付帯するサービス

## 2 特徴的な苦情相談

### (1) スマートフォンに関連した苦情相談の増加

スマートフォンの普及に伴い、平成27年度はスマートフォンを利用した情報サイトに関連した苦情相談が431件となり、前年度の337件に比べ94件（27.9%）増加し、過去最多の件数となりました。苦情相談の内容はアダルトサイトからの会員登録料の請求や身に覚えのない有料サイト利用料の請求、出会い系サイト等に関連したもので、契約当事者を年代別にみると、40歳代を中心に幅広い世代からの相談が寄せられています。

また、こうした相談においては、支払手段としてコンビニエンスストア等で販売されている「電子マネー」での支払いを要求されるケースが増えています。（4ページ 参照）



H27年度 相談取扱状況

契約当事者性別、年代別件数

| 区分     | 男性  | 女性  | 団体・不明 | 計   |
|--------|-----|-----|-------|-----|
| 10歳未満  | 1   |     |       | 1   |
| 10歳代   | 19  | 16  |       | 35  |
| 20歳代   | 29  | 41  |       | 70  |
| 30歳代   | 41  | 35  |       | 76  |
| 40歳代   | 54  | 63  |       | 117 |
| 50歳代   | 42  | 24  |       | 66  |
| 60歳代   | 33  | 9   | 1     | 43  |
| 70歳代   | 10  | 5   |       | 15  |
| 80歳代   | 2   |     |       | 2   |
| 90歳代以上 | 1   |     |       | 1   |
| 団体・不明等 | 2   | 1   | 2     | 5   |
| 計      | 234 | 194 | 3     | 431 |

#### 主な相談事例

- 1) スマートフォンで動画サイトを閲覧中、突然アダルトサイトに登録され10万円請求された。「誤作動の場合はこちら。」とあり、電話したところ、「本日中に支払えば退会できる。コンビニで電子マネーを購入し、番号を伝えるように。」と言われ指示通りにしたが、冷静になると騙されたと思うので返金してほしい。（30歳代 女性）
- 2) スマートフォンにSMSで「有料動画サイトに未払金がある。本日中に連絡しないと法的措置をとる。」とのメールを受信した。SMSの発信者は聞いたことのあるデジタルコンテンツ配信会社であるが、利用した覚えはない。対処法を教えてください。（50歳代 男性）
- 3) 1ヶ月前、スマートフォンでSNSの友人申請を承認したところ、出会い系サイトに誘導された。相手の女性とメールアドレスを交換するためポイントが必要と言われ、電子マネーでポイント代を支払ったが、文字化けして読めないと返信があった。その後も相手と個人情報交換するために何度も電子マネーでポイント代を支払い、気がつくと20万円にもなっていたが、未だにメールアドレスの交換はできない。騙されたと感じたので返金してほしい。（40歳代 男性）

## <参考>

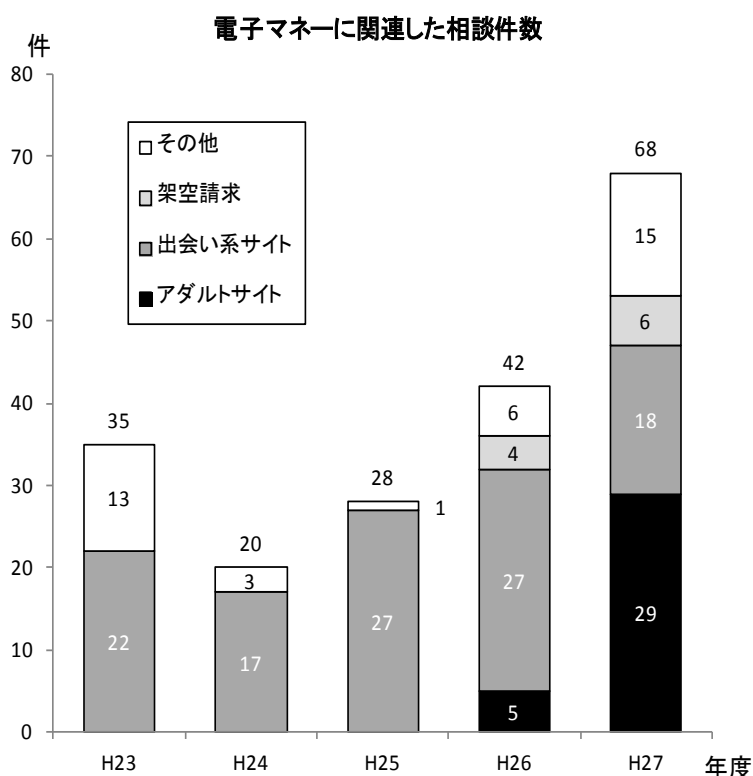
### 電子マネーでの支払いを要求される相談が増加

プリペイド式電子マネーは、その価値が電子マネー発行会社のサーバーに記録されることでカードそのものがなくても、カードに記載された番号を入力するだけで、ショッピングサイトで商品を買ったり、ギフト券として利用できるなど利便性が高く、近年、利用者が増加しています。

当センターに寄せられた相談でも、こうした電子マネーがアダルトサイトの登録料や、身に覚えのない有料サイトの架空請求などの支払手段として利用されるケースが増えており、平成27年度では68件と過去最多の件数となりました。特にアダルトサイトに関する相談では、電子マネーで支払うよう業者から指示されたケースは、平成26年度が5件だったものが、平成27年度は29件と約6倍に増加しています。

アダルトサイトのトラブルでは、「誤って登録した人はこちらに連絡するように」と請求画面に業者の電話番号が表示され、電話連絡するよう誘導されます。慌てた利用者が実際に電話すると、「登録は有効である」、「支払わないと裁判などの法的手段をとる」などと脅され、「コンビニでプリペイド式電子マネーを買ってきて、その番号を連絡するように」と指示されます。また、アダルトサイトに限らず、有料サイトを騙って利用料を請求する架空請求でも、電子マネーによる支払いを要求されるケースが増えています。

こうした電子マネーが支払手段となっているケースでは、電子マネーの番号を業者に伝えてしまうと、その価値が業者側に渡ってしまい、被害を回復することが極めて困難となります。

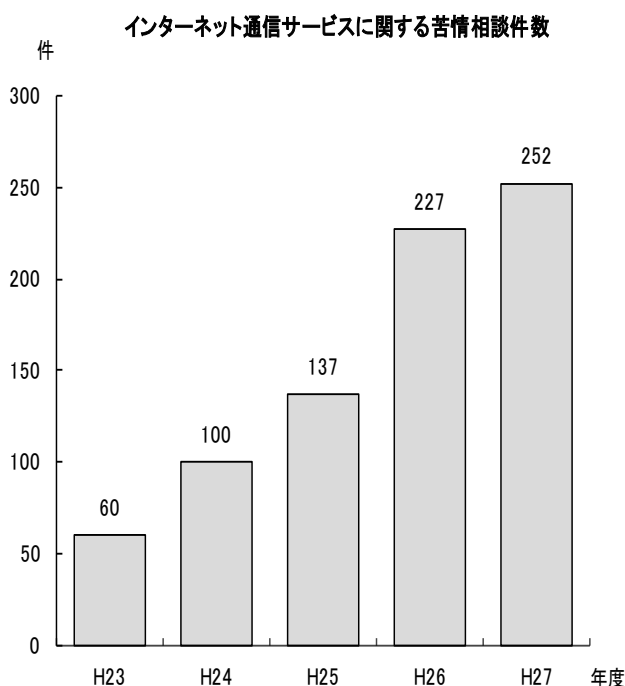


## (2) インターネット通信サービスに関する苦情相談の増加

インターネット通信サービスに関する苦情相談は、光回線などのインターネット接続回線の契約やプロバイダの変更契約などに関する相談が中心ですが、こうした相談に加え、平成27年2月から「光回線サービスの卸売り」が始まったことによるトラブルが増えました。

「光卸回線サービスの卸売り」とは、NTTから光回線サービスの卸売を受けた事業者が、光回線とプロバイダなどを組み合わせた独自のサービスを消費者向けに提供できるようになったものです。これらの事業者の代理店の一部がNTTであるかのように名乗って、不適切な勧誘を行ったり、十分な説明をしなかったことなどからトラブルが発生しました。

平成27年度の苦情相談は252件で前年度と比べると25件(11.0%)増加しました。契約当事者を年代別にみると、60歳代を中心として40歳代から70歳代までの相談が多く寄せられています。



H27年度 相談取扱状況

契約当事者性別、年代別件数

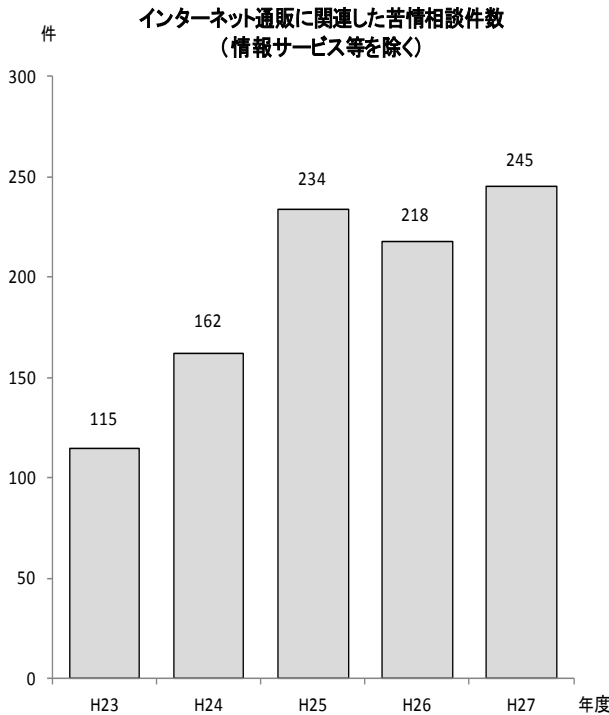
| 区分     | 男性  | 女性 | 団体・不明 | 計   |
|--------|-----|----|-------|-----|
| 10歳未満  |     |    |       | 0   |
| 10歳代   | 1   | 2  |       | 3   |
| 20歳代   | 7   | 1  |       | 8   |
| 30歳代   | 8   | 9  |       | 17  |
| 40歳代   | 33  | 15 |       | 48  |
| 50歳代   | 25  | 23 |       | 48  |
| 60歳代   | 41  | 32 |       | 73  |
| 70歳代   | 26  | 6  |       | 32  |
| 80歳代   | 4   | 5  |       | 9   |
| 90歳代以上 |     |    |       | 0   |
| 団体・不明等 | 8   | 2  | 4     | 14  |
| 計      | 153 | 95 | 4     | 252 |

### 主な相談事例

- 1) 10日前から実家で一人暮らしの85歳の母あてに、大手通信事業者のように名乗り、アナログ回線から光回線に変更を勧める電話が頻繁にあった。母は、そのしつこさに根負けし、5日前に「契約する。」と返事をしてしまったという。実家にはパソコンもなく、インターネットを使わないため、光回線は必要ない。昨日、工事日の連絡があったというが、解約してもよいか。  
(60歳代 女性)
- 2) 大手通信会社の代理店のように名乗り、「光回線とプロバイダをまとめると通信費が安くなる。工事代は実質0円である。」と電話があり、契約中の大手通信会社の光回線のプラン変更だと思って契約した。担当者に言われるままに転用承諾番号をインターネットで取得し伝えたが、後日届いた登録完了通知を見ると、大手通信会社とは別会社の契約であることがわかった。驚いて別会社に解約を申し出ると、「違約金や工事費用がかかるうえ、転用後に元の光回線に戻すと固定電話の番号が変わる。」と言われた。そのような説明は全く聞いておらず、納得いかない。  
(50歳代 男性)

### (3) インターネット通販に関連した苦情相談の増加

インターネット通販の平成27年度の相談件数は245件で前年度より27件増加しました。契約当事者を年代別にみると、40歳代を中心に各世代から相談が寄せられており、男女の割合はほぼ同数となっています。



平成27年度 相談取扱状況

契約当事者性別・年代別件数

| 区分     | 男性  | 女性  | 団体・不明 | 計   |
|--------|-----|-----|-------|-----|
| 10歳未満  |     |     |       | 0   |
| 10歳代   | 4   | 13  |       | 17  |
| 20歳代   | 17  | 15  |       | 32  |
| 30歳代   | 22  | 30  |       | 52  |
| 40歳代   | 27  | 35  | 1     | 63  |
| 50歳代   | 16  | 15  |       | 31  |
| 60歳代   | 17  | 9   |       | 26  |
| 70歳代   | 4   | 2   |       | 6   |
| 80歳代   |     |     |       | 0   |
| 90歳代以上 | 2   |     |       | 2   |
| 団体・不明等 | 6   | 3   | 7     | 16  |
| 計      | 115 | 122 | 8     | 245 |

#### 主な相談事例

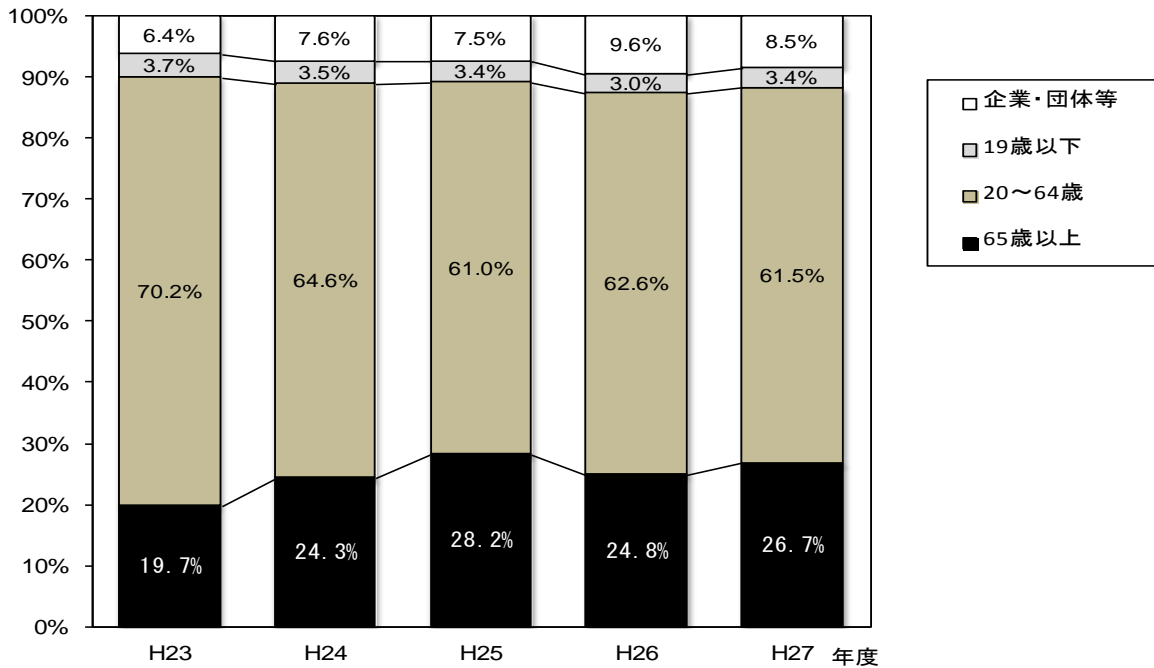
- 1) 酵素のサプリメントが500円で購入できるというインターネット広告を見て、スマートフォンから注文し、数日後に商品が届いた。ところが、1ヶ月後に再度商品が届いたため、納品書を確認したところ、定期購入になっていた。初回のみのもりだったため、驚いて電話で解約を申し出たが「定期購入は最低4ヶ月間の継続が条件となっているため、現時点でキャンセルは受け付けられない。」と言われた。納得できない。(50歳代 女性)
- 2) SNSの広告サイトから、芸能人が利用しているという化粧水・乳液・洗顔料のセット(通常21,000円のところを6,000円で販売していた)を注文しようと思った。クレジットカード情報を入力後、決済確認メールが届かず、申込内容の最終確認もなかったため、注文できなかったと思っていたが、シンガポールから化粧品が届いた。不安になり、カード会社に連絡したところ、「本日18,000円の利用履歴がある。」と言われた。外国の悪質業者とわかり解約したいが、日本語での交渉ができない。(40歳代 女性)
- 3) 7日前、インターネット通販でブランドのシューズが安かったので注文し、銀行振込をした。業者からは「商品代金の入金確認後、すぐに発送します。」との返信メールが届いたが、商品が届かない。口座名義が外国の個人の名前になっていたことも不審で、サイトには業者の電話番号も載っていなかった。メールで「商品代金を振り込んだが、商品はいつ届くのか。」と送信したが、返事はなくどうすればよいか。(20歳代 男性)

### 3 高齢者に関する消費生活相談は増加傾向

平成27年度の苦情相談のうち65歳以上の高齢者に関する割合は、26.7%と前年度を1.9%上回り、高齢者人口の増加に伴い、相談件数も増加傾向にあります。

また、高齢者の相談が多い商品・役務サービスについてみると、平成23年度に上位を占めていた金融関係や書籍・印刷物の相談は減り、平成27年度にはアダルトサイトや架空請求などの放送・コンテンツやインターネット通信サービスに関する相談が上位を占めました。

契約当時者年齢階層別構成比



65歳以上の高齢者に関する相談が多い商品・役務サービス

|    | H23年度       |     |        | H25年度         |       |        | H27年度         |     |        |
|----|-------------|-----|--------|---------------|-------|--------|---------------|-----|--------|
|    | 商品役務名       | 件数  | 構成比(%) | 商品役務名         | 件数    | 構成比(%) | 商品役務名         | 件数  | 構成比(%) |
| 1  | 預貯金・証券等     | 64  | 8.3    | 健康食品          | 150   | 14.4   | 放送・コンテンツ等     | 111 | 13.1   |
| 2  | 役務その他       | 57  | 7.4    | 商品一般          | 91    | 8.8    | インターネット通信サービス | 83  | 9.8    |
| 3  | 放送・コンテンツ等   | 46  | 5.9    | 役務その他         | 74    | 7.1    | 商品一般          | 54  | 6.4    |
| 4  | 書籍・印刷物      | 36  | 4.6    | 放送・コンテンツ等     | 63    | 6.1    | 健康食品          | 45  | 5.3    |
| 5  | ファンド型投資商品   | 34  | 4.4    | 預貯金・証券等       | 51    | 4.9    | 工事・建築・加工      | 39  | 4.6    |
| 6  | 商品一般        | 33  | 4.3    | インターネット通信サービス | 41    | 3.9    | 預貯金・証券等       | 28  | 3.3    |
| 7  | 健康食品        | 30  | 3.9    | 書籍・印刷物        | 40    | 3.8    | 役務・その他        | 27  | 3.2    |
| 8  | 融資サービス      | 29  | 3.7    | 工事・建築・加工      | 40    | 3.8    | 移动通信サービス      | 22  | 2.6    |
| 9  | レンタル・リース・賃貸 | 27  | 3.5    | 他の教養娯楽        | 33    | 3.2    | 空調・冷暖房機器      | 20  | 2.4    |
| 10 | 工事・建築・加工    | 26  | 3.4    | ファンド型投資商品     | 28    | 2.7    | 書籍・印刷物        | 16  | 1.9    |
|    | その他         | 393 | 50.6   | その他           | 428   | 41.3   | その他           | 405 | 47.4   |
|    | 合計          | 775 | 100.0  | 合計            | 1,039 | 100.0  | 合計            | 850 | 100.0  |