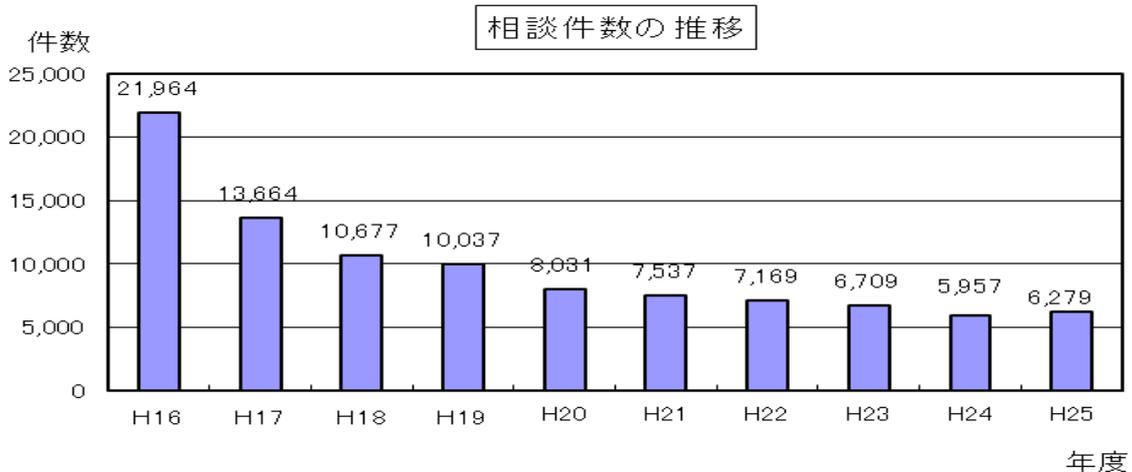


「平成25年度消費生活相談」の概要

相談の傾向と特徴

平成25年度の相談件数は、6,279件（架空請求音声ガイダンス1,060件含む）で、対前年度比105.4%であった。

- 平成24年度までは相談件数は減少傾向にあったが、平成25年度は、注文した覚えのない健康食品の送りつけに関する高齢者からの相談の増加や、平成16年度をピークとして以降減少していた架空請求に関する相談が、再び増加してきたことなどにより全体の相談件数は増加した。
- 相談内容は、電話勧誘による詐欺的な手口の悪質商法の相談など複雑化・巧妙化している。また、アダルト情報・出会い系サイトに関する相談は依然として多く寄せられている。



項目別相談状況

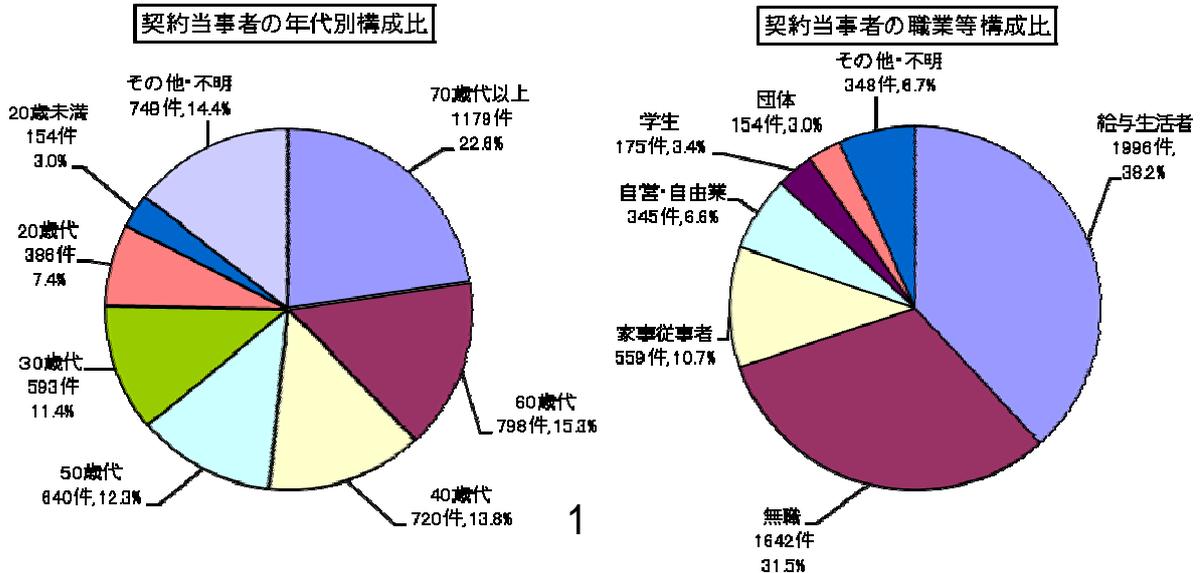
（以下、架空請求の音声ガイダンスの件数(1,060件)を除いた5,219件の相談に関して記載する。）

1 契約当事者の内訳

契約当事者を年代別にみると、70歳以上(1,179件)が最も多く、60歳代(798件)、40歳代(720件)、50歳代(640件)、30歳代(593件)、20歳代(386件)、20歳未満(154件)の順となっている。

男女別にみると、男性(2,453件)、女性(2,566件)となっている。

職業別にみると、「給与生活者」(1,996件)、「無職」(1,642件)、「家事従事者」(559件)等となっている。



2 商品、役務（サービス）別相談状況

相談の対象となった商品と役務（サービス）の件数は、商品に関するものが、2,153件（全体の41.3%）、役務に関するものが2,808件（同53.8%）となっており、役務に関する相談件数が、商品に関する相談件数を上回っている。

商品・役務に関する主な相談内容

	商 品 （計2,153件）					役 務 （計2,808件）				
	項 目	H25 (件)	H24 (件)	対前年度比 (%)		項 目	H25 (件)	H24 (件)	対前年度比 (%)	
1 位	食料品 (482件)	健康食品	301	182	165.4	運輸・通信 サービス (1,147件)	アダルト情報サイト	472	401	117.1
		冷凍調理食品	43	0	-		デジタルコンテンツ	176	169	104.1
		カニ	18	10	180.0		出会い系サイト	78	127	61.4
2 位	教養娯楽 品 (409件)	新聞	79	73	108.2	金融・保険 サービス (604件)	フリーローン・サラ金	254	347	73.2
		パソコンソフト	30	19	157.9		ファンド型投資商品	74	98	75.5
		携帯電話	20	32	62.5		金融関連サービスその他	35	39	89.7
3 位	商品一般 (279件)	商品一般	279	138	202.2	他の役務 (239件)	役務その他サービス	64	56	114.3
							結婚相手紹介サービス	59	58	101.7
							広告代理サービス	25	30	83.3

（以下、（ ）内は対前年度比）

<資料編 表1 参照>

(1) 商品に関する相談状況 2,153件 (129.7%)

食料品 482件 (151.1%)

心当たりのない業者から突然、「以前、注文された健康食品を届ける」と電話があり、「注文していない」と断ったにもかかわらず、強引に代金引換で送付するなどという健康食品の送りつけに関する相談や、冷凍食品の自主回収に関する問い合わせなど。

教養娯楽品 409件 (98.6%)

訪問販売で、新聞購読を強引に勧誘されたので解約したいという相談や、パソコン使用中に警告表示が現れ、セキュリティソフトをダウンロードしてしまったという相談など。

商品一般 279件 (202.2%)

商品の種類が特定できず、何の代金として請求されているか不明であったり、身に覚えのないはがきや電子メールによる架空請求の相談など。

(2) 役務（サービス）に関する相談状況 2,808 件（96.9%）

運輸・通信サービス 1,147 件（106.2%）

インターネットでアダルト情報サイトや出会い系サイトにアクセスしてしまい、多額の料金を請求されたという不当請求や架空請求に関する相談、電話勧誘で強引に契約させられた光回線の解約に関する相談など。

金融・保険サービス 604 件（79.3%）

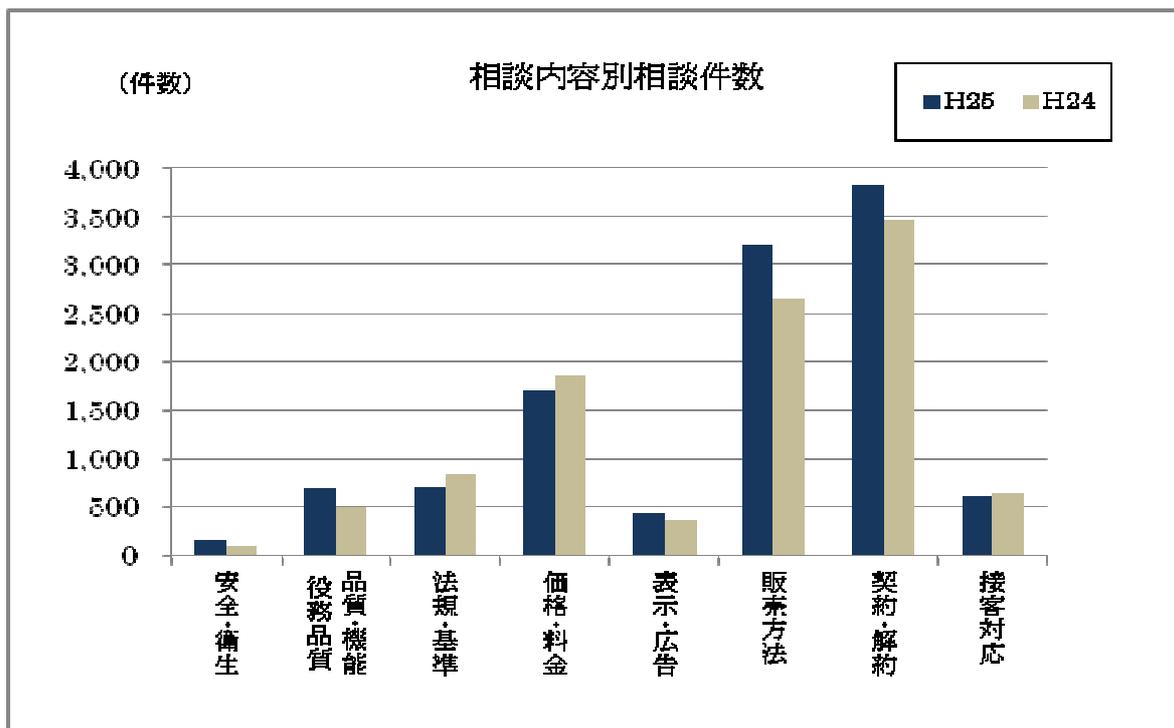
多重債務に陥った本人や家族からの債務整理の相談、投資（社債・未公開株等）に関する相談など。

他の役務 239 件（101.3%）

結婚相手紹介サービスに関する解約や信用性に関する相談、新聞・雑誌への広告掲載の強引な電話勧誘や契約・解約に関する相談など。

3 相談内容別相談件数（複数該当有）

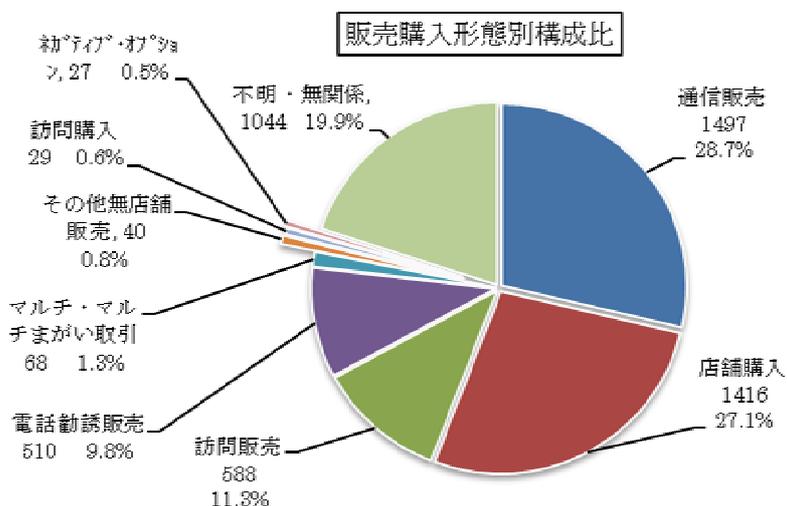
相談内容別に相談件数をみると、「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法」に関する相談、「価格・料金」に関する相談の順となっている。



4 販売購入形態別相談状況

商品などの販売購入形態別相談件数を「店舗購入」と「店舗外販売」(*)でみると、「店舗購入」が1,416件で対前年度比102.2%、「店舗外販売」は2,759件で対前年度比117.3%となった。

(*)店舗外販売： 「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ｶﾞﾃｲﾌﾞ・ｻﾞﾞｼﾞﾝ」「訪問購入」「その他無店舗販売」の販売形態をいう。<資料編 表2 参照>



(以下、()内は対前年度比)

(1) 店舗購入 1,416件 (102.2%)

店舗で契約した消費者金融で多重債務に陥った本人や家族からの相談や賃貸アパートの退去時の原状回復に関する相談、車の契約・解約に関する相談など。

(2) 店舗外販売 2,759件 (117.3%)

通信販売 1,497件 (115.3%)

携帯電話で、アダルト情報・出会い系サイトにアクセスしてしまい多額の料金を不当請求されたという相談やパソコン使用中に警告表示が現れ、セキュリティソフトなどをダウンロードしてしまったという相談など。

訪問販売 588件 (107.1%)

新聞購読の強引な勧誘や契約に関する相談や、結婚相手紹介サービスの解約や信用性、太陽光発電の解約に関する相談など。

電話勧誘販売 510件 (132.5%)

注文した覚えのない健康食品の送りつけに関する相談や、実態のよくわからない権利や社債等の投資話や信用性に関する相談、新聞・雑誌への広告掲載の強引な勧誘や契約に関する相談など。

マルチ取引 (*1) 68件 (121.4%)

マルチ取引の信用性や、高額な化粧品や健康食品などの契約・解約に関する相談など。

(*1) マルチ取引： 消費者が商品等を買ひ、組織に加入し再販売者になることによって、配当を得られるという取引形態

その他無店舗販売 40件 (85.1%)

ヤミ金融業者からの執拗な取り立てに関する相談や、店舗とはいえない会場での契約に関する相談など。

訪問購入(*2) 29件 (-)

業者が突然自宅に来訪して貴金属等の買取を要求したので、契約したが、その解約等に関する相談など。

(*2) 訪問購入： 購入業者が消費者の自宅等の営業所等以外の場所において、売買契約を締結し物品等を購入しようとする取引形態
(平成 25 年 2 月の法改正により統計を取り始めているので、対前年度との比較はしない。)

ネガティブ・オプション(*3) 27件 (180.0%)

勝手に送りつけられてきた書籍の対処法に関する相談など。

(*3) ネガティブ・オプション： 注文をしていないにもかかわらず、商品を一方的に送りつけ、購入しなければならないものと勘違いをさせて支払わせることを狙った商法

5 高齢者と若者の相談について

(1) 高齢者(65歳以上)の相談

件数は、1,530件(前年度1,275件、対前年度比120.0%)

高齢者の上位商品・役務の内容

項	目	H25		H24	
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
高齢者(65歳以上) (1,530件)	1 健康食品	225	14.7	134	10.5
	2 商品一般(*)	142	9.3	52	4.1
	3 アダルト情報サイト	58	3.8	36	2.8
	4 ファンド型投資商品	55	3.6	65	5.1
	5 相談その他	33	2.2	47	3.7

(*) 商品が特定できないもの(例 架空請求)

注文した覚えのない健康食品を送付すると電話があり、覚えがないと言っても、注文した記録が残っているので送付するといった健康食品の送りつけに関する相談が最も多かった。

また、インターネットを利用して、無料のアダルトサイトを開いたところ、高額な登録料を請求されたなどの不当請求に関する相談や権利や社債などを購入すれば高値で買い取るといった、怪しい投資に関する相談なども寄せられた。

(2) 若者（29歳以下）の相談

件数は、540件(前年度481件、対前年度比112.3%)

若者の上位商品・役務の内容

項 目		H25		H24		
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
若者（29歳以下） （540件）	1	アダルト情報サイト	111	20.6	113	23.5
	2	フリーローン・サラ金	33	6.1	42	8.7
	3	デジタルコンテンツ	27	5.0	21	4.4
	4	出会い系サイト	20	3.7	25	5.2
	5	賃貸アパート	20	3.7	31	6.4

インターネットを利用して、無料のアダルトサイトなどを開いたところ、高額な登録料を請求されたなどの不当請求に関する相談や、出会い系サイトで「メールで相談に乗るだけで高額な報酬が貰える」といった言葉を信じメールを続けた結果、高額な利用料を請求されたという相談が多かった。また、消費者金融関連、アパート退去時の原状回復の相談なども寄せられた。

6 危害・危険（*）に係る相談

商品・役務に関する相談のうち、危害に関するものが58件(前年度39件)、危険に関するものが51件(同9件)あった。

「危害」では、「化粧品が原因で白斑症状が出たので、どうしたらよいか」、「自主回収対象の冷凍食品を食べて体調が悪くなった」などの相談が寄せられた。

「危険」では、「自主回収対象の冷凍食品を食べてしまったが、身体に影響がないか」などの相談が寄せられた。

(*) 危害・危険： 「危害」は、人身にけが・病気等の被害が生じたもの。「危険」は、危害はないがそのおそれがあるもの。

7 金融に関する相談状況

金融相談件数は、254件(対前年度比73.2%)であった。借入金の整理方法に関する相談件数が102件で、全体の29.4%を占めている。

<資料編 表3 参照>

(以下、()内は対前年度比)

(1) 債務者特性

・性別

男性 175件(72.9%)

女性 79件(73.8%)

性別の割合は、「男性」が68.9%、「女性」が31.1%となっている。

・年代別

30～50歳代	160件(76.6%)
60歳代以上	38件(48.7%)
20歳代	33件(78.6%)

年代別構成比では、「30～50歳代」の相談が全体の63.0%を占めている。

・職業別

給与生活者	138件(72.6%)
無職者	55件(58.5%)
自営業者	23件(71.9%)

職業別構成比では、「給与生活者」の相談が全体の54.2%と最も多い。

(2) 負債状況等

・借入業者数

0～4社	172件(63.7%)
5～9社	34件(97.1%)

借入業者数別の構成比では、「0～4社」が全体の67.7%、「5～9社」が13.4%となっている。

・借入金額

100万円以下	109件(71.7%)
100万円超～200万円以下	23件(37.7%)
200万円超～300万円以下	13件(48.1%)

借入金額別の構成比では、「100万円以下」が全体の43.0%、「100万円超～200万円以下」が9.1%、「200万円超～300万円以下」「300万円超～500万円以下」がそれぞれ5.1%、「1,000万円超」は4.3%となっている。

・借入金の使途

生活費	62件(78.5%)
遊興費	12件(46.2%)
事業費	11件(42.3%)

使途別の構成比では、「生活費」が全体の24.4%、「遊興費」が4.7%「事業費」が4.3%となっている。

(3) 相談内容

負債の整理方法	59件(57.8%)
苦情	51件(104.1%)
法的知識	41件(97.6%)

相談内容別の構成比では、「負債の整理方法」についての相談が最も多く、全体の23.2%を占めている。