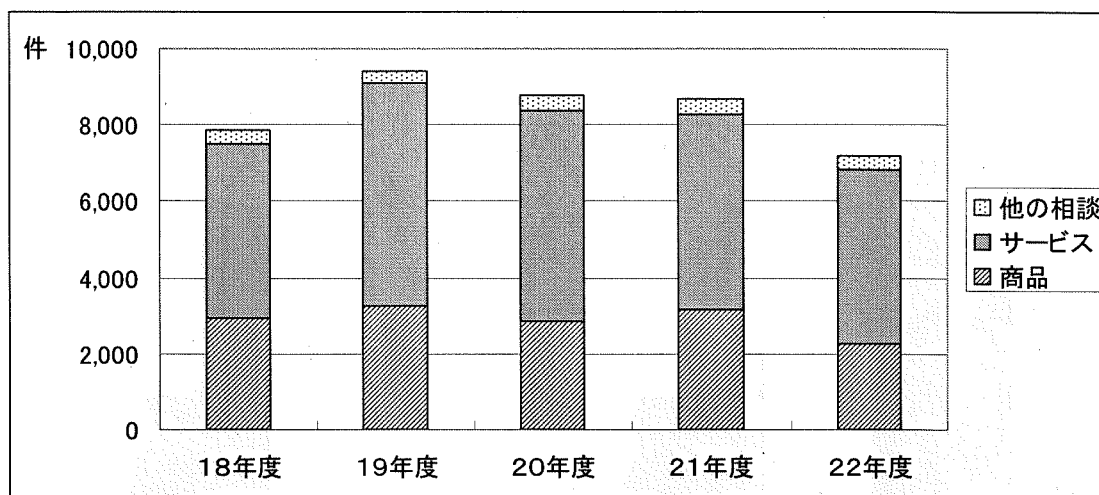


参考資料

1 相談件数

平成 22 年度の相談件数は、7,178 件で前年度（8,674 件）の 82.8 %となった。内訳は商品に関する相談が 31.7 %、サービスに関する相談が 63.2%で前年度と比べてサービスに関する相談の割合が上昇した。

【図 1】相談件数の推移



男性の相談がやや多い。年代別では 30 才代、40 才代があわせて 3分の1 を占める。また、高齢者の相談割合が増加している。

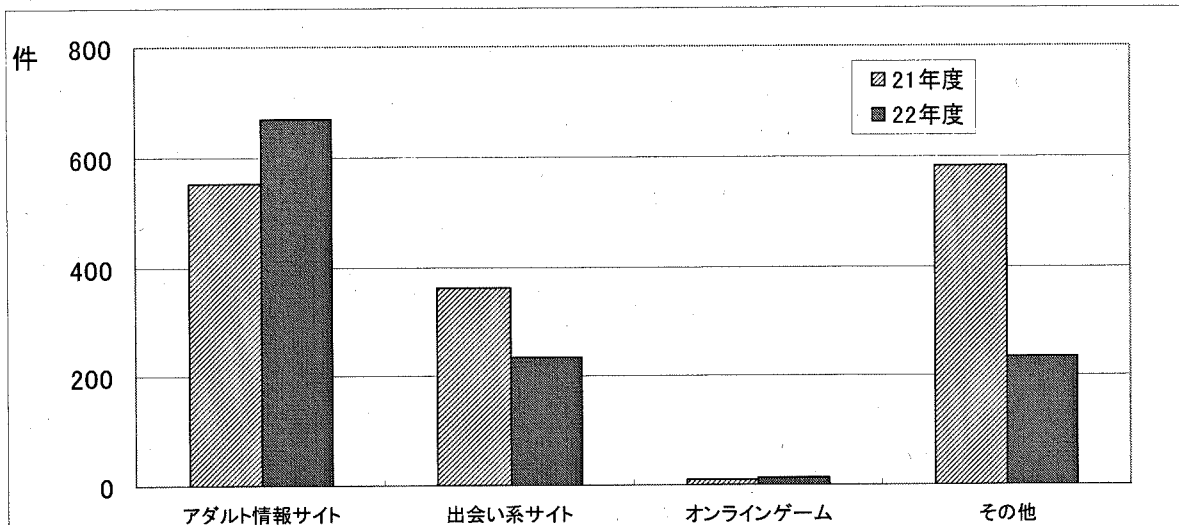
【表 1】契約当事者別・年代別相談件数

項目	平成22年度	相談件数に 対する割合	平成21年度	相談件数に 対する割合	前年比
男性	3,439	47.9%	3,995	46.1%	86.1%
女性	3,292	45.9%	4,304	49.6%	76.5%
団体等	447	6.2%	375	4.3%	119.2%
20歳未満	247	3.4%	287	3.3%	86.1%
20歳代	906	12.6%	1,201	13.8%	75.4%
30歳代	1,178	16.4%	1,657	19.1%	71.1%
40歳代	1,189	16.6%	1,536	17.7%	77.4%
50歳代	981	13.7%	1,238	14.3%	79.2%
60歳以上	1,977	27.5%	2,194	25.3%	90.1%
不明等	700	9.8%	561	6.5%	124.8%
合計	7,178		8,674		82.8%

2 相談概要

- (1) 平成 22 年度の相談のうち、デジタルコンテンツが 1,164 件と最も多い相談となった。件数は前年度(1,519 件)の 76.6%となった。年代別では「20 才代から 30 才代」が全体の約 5 割を占めている。商品別にみると相談件数全体が減少している中で前年度よりアダルト情報サイトに関する相談が(552 件→ 671 件)に増加している。また、出会い系サイトに関する相談は(360 件→ 235 件)に減少している。内容別に見ると前年度同様インターネット通信販売、架空・不当請求の相談割合が大きい。架空・不当請求の相談が減少した影響で、相談件数は減少傾向にある。

【図 2】 デジタルコンテンツ商品別分類



※その他は古いサイト、懸賞サイトや内容の特定できないサイトの利用料

アダルト情報サイト

<相談事例>

- ・ 携帯で無料と書いてあったアダルトサイトにアクセスし、年齢をクリックしたところ、登録になり、登録料99,800円を請求された。
- ・ アダルトサイトにアクセスし、年齢を入力したところ、登録請求画面になり消えない。サイトに連絡し錯誤無効を主張したが、登録料を払わないと退会できないと言われた。また、サイトに個人情報を伝えてしまった。

<アドバイス>

- ・ 契約は、契約内容を承知の上で申し込みをし、承諾されて、合意のもとに成立します。相談事例のように合意なく請求されたものは、契約成立していません。請求メールの脅迫的な文章を見て業者に連絡しないようにしましょう。こちらから連絡をすることで更に個人情報を聞き出され、高額な請求等をされたり、大量の迷惑メールに困る恐れがあります。

出会い系サイト

<相談事例>

- ・ SNSで知り合った人に出会い系サイトに誘導され登録。「悩みを聞いて欲しい、メール交換に必要な利用料は後で私が支払う」と言われメール交換すると高額の利用料を請求され、後で払うと言った利用料も支払ってもらえない。
- ・ 「悩みを聞く」アルバイトに登録。アルバイト料は直接相手からもらう仕組みと説明された。銀行口座番号を送信したが、文字化けして相手に届かない。文字化け解除料金を振り込んだが、文字化けは解消されず更に特別料金を請求された。

<出会い系サイトを始めたきっかけ>

- ・ SNSやゲームサイトで知り合った人から別のサイトでメールしようと誘われたところ、出会い系サイトだった。
- ・ 音楽サイトや占いサイト、懸賞サイト等に登録したところ、友達になってというメールが来て登録すると出会い系サイトだった。
- ・ 内職検索サイトに登録したつもりが出会い系サイトだった。

<出会い系サイトを続けた理由>

- ・ 「悩みを聞いてほしい」といわれ困っている人を無視できなかった。
- ・ お金をあげるといわれた。
- ・ 個人的にメールしようと言われメールアドレスを交換しようとしたが、何度試しても文字化けしてしまった。

<センターに相談した理由>

- ・ 当初無料であったが、途中から有料になり費用負担が高額になった。
- ・ メール交換して会う約束をするが会えない。騙されたのではないか。
- ・ さくらサイトではないかと疑い支払いをやめたいが、サイトに住所、氏名、電話番号等の個人情報を送付しており、後で何か問題が起きないか心配。
- ・ 文字化け解除費用を請求されたので支払ったが、更に個人情報保護のためセキュリティ費用等の費用を請求された。

<アドバイス>

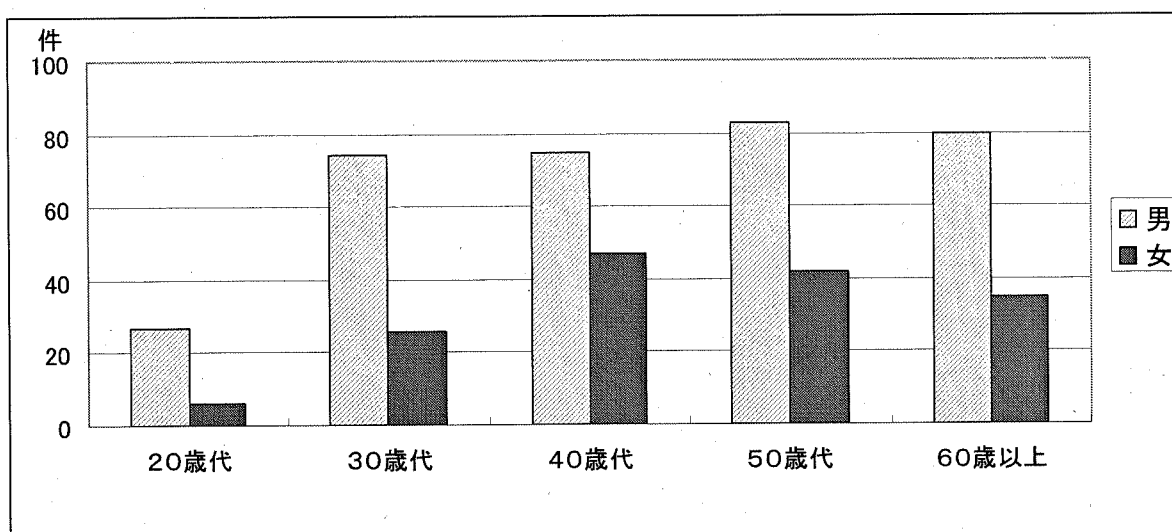
- ・ 出会い系サイトでは、SNS やオンラインゲームサイト、懸賞サイトや占いサイトに登録すると友達になろうと言って出会い系サイトに誘導されるケースが増えています。また、仕事紹介サイトから悩みを聞いてあげるとお金がもらえると言って出会い系サイトに誘導されることもあります。相談者の多くは、出会い系サイトを使用しているということに気がついていませんでした。また、出会い系サイト上ではメール交換のポイントが高額になったため、やめたいというと、ポイント代は後で払ってあげるからと言ってやめさせないようにしたり、お金の振り込み口座をを知らせるメールが文字化けしてしまい、文字化け解除のために更にメール交換を重ねるといった悪循環に陥るケースがあります。他にも、「悩みを聞いてほしい。相談にのってほしい」と言って人の親切心につけ込み、メールを続けざるを得ない状況に陥ることもあります。出会い系サイトの被害に遭わないためには、不審な懸賞サイト等に登録しないことが必要です。

(2) 平成 22 年度の相談のうち、2 位はサラ金・ヤミ金に関する相談で 539 件となり、相談件数は前年度（619 件）の 87.1 %となった。貸金業法の改正の影響で相談件数は減少している。年代別では「50 才代」が全体の 23.2 %で最も多いが、30 才以上では各世代で 100 件以上の相談がある。職業別では「給与生活者」が全体の 5 割近くを占める。

<主な相談>

- ・ 数年前から家族がサラ金数社から借金をしている。どうしたらよいか。
- ・ 携帯電話にヤミ金から勧誘があり借金をしたが、返済できない。
- ・ 借入先が会社更生法の適用になったが、過払い請求出来るか。

【図 3】サラ金・ヤミ金性別・年齢別相談件数

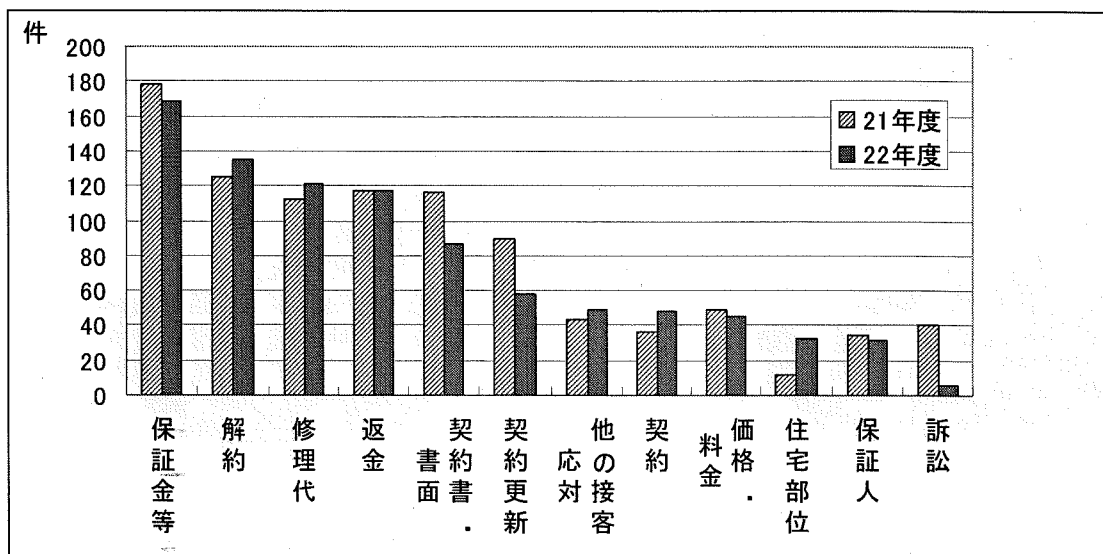


(3) 平成 22 年度の相談のうち、3 位は不動産貸借に関する相談で 479 件となり、相談件数は前年度（509 件）の 94.1 %となった。年代別では「20 才代」が最も多く全体の 3 割を占める。相談内容を見ると「退去時に敷金が返金されない」「部屋のクリーニング代を請求された」等の解約に関する相談が増加（125 件→ 135 件）している。特に、敷金に関する相談が前年度同様全体の 3 割を占めている。更新料に関する相談（90 → 58 件）は大幅に減少した。

<主な相談>

- ・ 賃貸住宅を退去。敷金からクリーニング代を差し引かれ、全額返金されない。
- ・ 賃貸住宅を契約したが、自己都合で解約したい。解約料を払わなければならないか。

【図4】不動産貸借内容別相談件数



※相談内容によっては複数に分類されているものもある

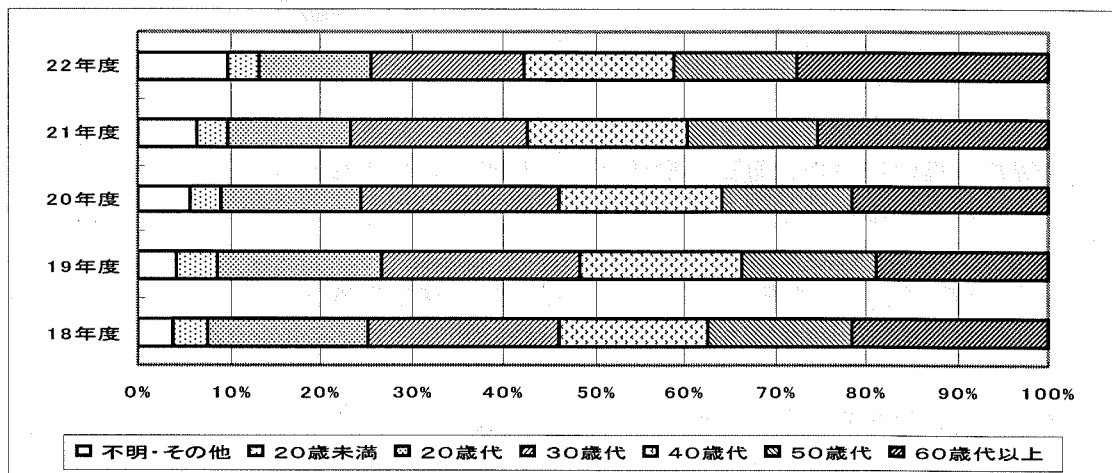
3 相談の特徴

(1) 高齢者の相談

① 全体の相談件数が減少する中で相談全体に占める高齢者（契約当事者が60才代以上）の相談割合が増加（25.3%→27.5%）してきている。

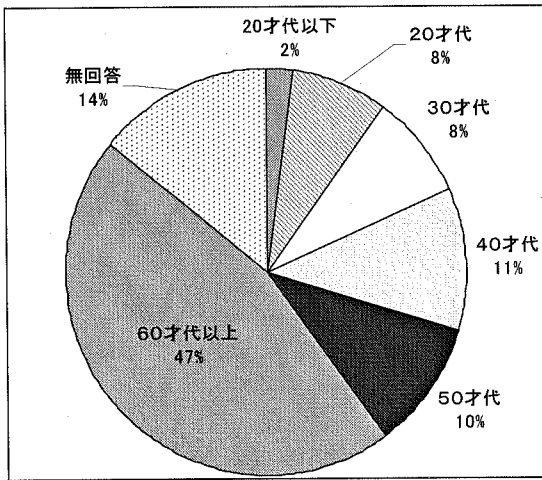
高齢者に多い相談は1位が金融商品（300件）、2位がサラ金（116件）、3位がデジタルコンテンツ（86件）である。一方、高齢者の占める割合の多い相談は金融商品（76%）、書籍・印刷物（44%）である。

【図5】年代別相談件数の推移

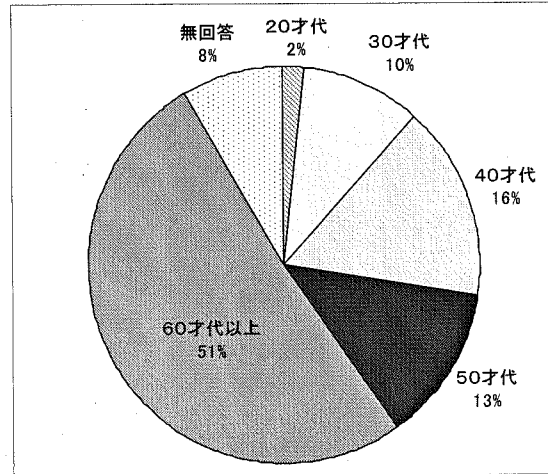


② 販売方法別では、不意打ち的な勧誘である電話勧誘販売の51%、訪問販売の46%が高齢者からの相談であり、このうち、電話勧誘販売で多い商品・サービスは金融商品で高齢者の電話勧誘販売の56%を占める。訪問販売では商品・サービスは新聞の勧誘や消火器、住宅工事が多い。

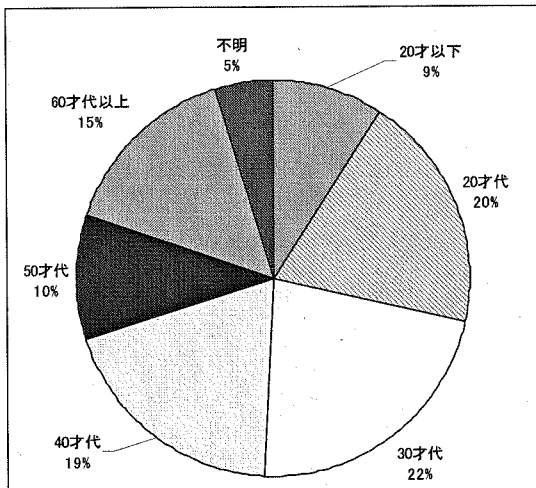
【図6-1】年代別訪問販売の割合



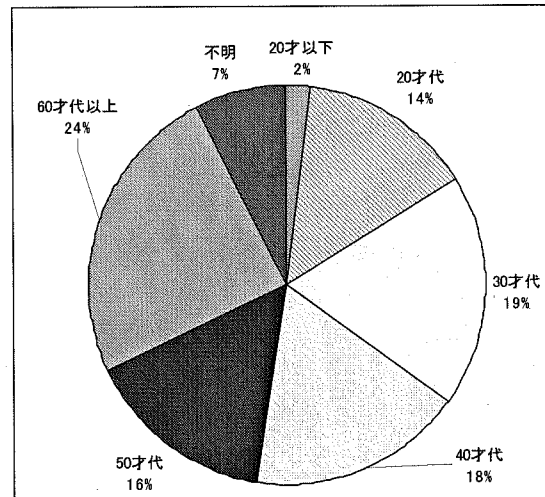
【図6-2】年代別電話勧誘販売の割合



【図6-3】年代別通信販売の割合



【図6-4】年代別店舗販売の割合



<相談事例>

- ・ 未公開株を買わないかと電話で勧誘があり契約したが上場しない。
- ・ 海外先物取引を申込んだところ、追加契約をしないと損をされると言われ次々に契約し続けた。
- ・ 申込書が届いた人しか購入できないB社の未公開株を購入したい人がいるので代理で購入して欲しいとA社から言われ購入契約をしたが、A社とは連絡が取れなくなった。
- ・ 訪問販売で新聞を契約したが解約したい。
- ・ 申し込んでいない書籍が送りつけられた。どうしたらよいか。

<アドバイス>

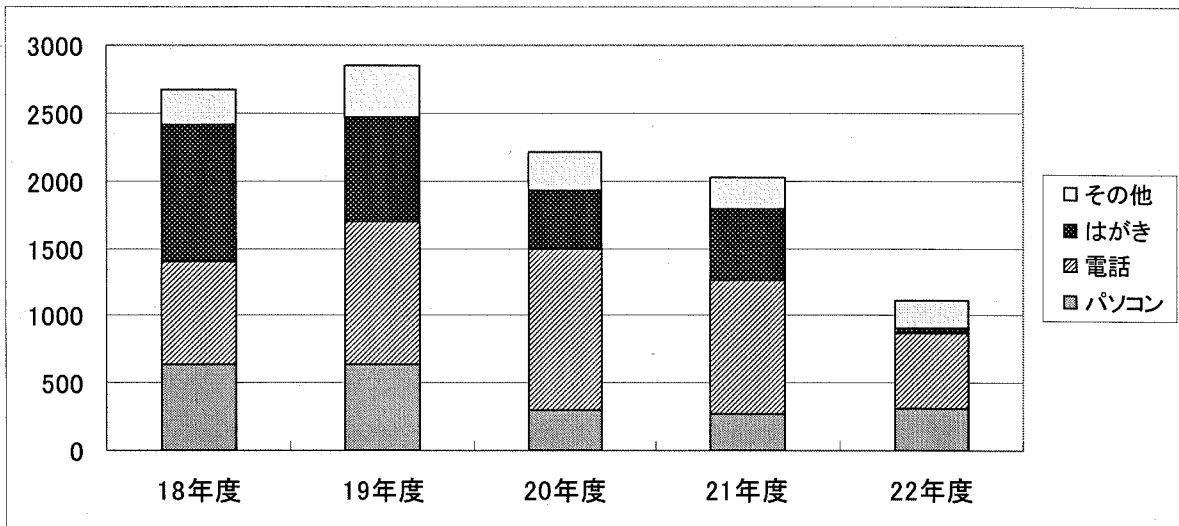
金融商品に関する相談では十分な知識のない人にハイリスクの商品を勧める事例が見られます。また、複数の事業者から特定の会社の未公開株や社債を勧められた後、別の人が高く買い取るので購入して欲しいと言われ、購入すると事業者と連絡が取れなくなるという劇場型の勧誘が増えてきています。また、以前未公開株の被害にあっ

他人に対し、被害回復が出来るという別の金融商品を勧められることもあります。被害に遭わないためには、安易な儲け話は信じないこと。見知らぬ業者からの必要のない勧誘はきっぱり断ることが大切です。また、過去に未公開株や社債などでトラブルにあった人は特に注意する必要があります。また、被害にあった場合は、ひとりで考えずに、家族や最寄りの消費生活センターに相談してください。

(2) 架空請求・不当請求に関する相談

架空請求・不当請求の相談件数は 1,123 件で前年度の 2,046 件からほぼ半減した。ハガキによる架空請求の件数が激減（517 件→ 32 件）した。また、携帯電話による架空・不当請求（969 件→ 552 件）もほぼ半減した。

【図7】 架空・不当請求の手段



(3) 危害・危険に関する相談

危害・危険に関する相談は 148 件と前年度の 149 件とほぼ同数であった。

<主な相談>

- ・石油ファンヒーターから石油が漏れた。
- ・家具の脚が折れた。危険。
- ・エステで施術を受けたところ、皮膚に異常が出た。
- ・化粧品等を使用した翌日皮膚に異常が出た。

【表2】 危害・危険の相談が多い商品・サービス

	1位	2位	3位
平成 18 年度	住居品	保健・福祉サービス	保健衛生品
平成 19 年度	住居品	車両・乗り物	保健衛生品
平成 20 年度	住居品	保健・福祉サービス	保健・福祉サービス
平成 21 年度	住居品	食料品	保健・福祉サービス
平成 22 年度	住居品	保健・福祉サービス	保健衛生品

住居品：空調・冷暖房機、家具・寝具等

保健・福祉サービス：理美容、医療等

保健衛生品：化粧品、医療用具