

## 平成28年度消費生活相談の概要

鹿児島県消費生活センター

平成28年度の相談総件数は5,398件で、前年度に比べ357件（6.2%）減少しました。

相談内容としては、アダルト情報サイト等を経由したワンクリック請求や、利用した覚えのないデジタルコンテンツに係るサービス等について、メール等で利用料を請求する架空請求が依然として多く、相談全体の約1/6（867件）を占める状況であり、また、不正請求を救済するとして探偵業者に関する相談件数も増加しています。

他には、光回線など、契約内容について十分な理解がないまま契約してトラブルになってしまったというインターネット通信サービスに関するものも依然として多い状況です。

また、高齢者層からの相談が全体の36.1%を占めており、架空請求の他、布団などの訪問販売に係る相談も跡を絶たない状況です。

### 1 相談の概要

#### (1) 相談件数(大島消費生活相談所を含む。)

(単位：件，%，万円)

区 分	H27年度	H28年度
相 談 件 数 (対前年度比) 〔 構 成 比 〕	5,755 ( 4.5) 〔100.0〕	5,398 (▲ 6.2) 〔100.0〕
若年者層(30歳未満) (対前年度比) 〔 構 成 比 〕	635 ( 8.4) 〔 11.0〕	575 (▲ 9.3) 〔 10.7〕
一般層(30歳以上60歳未満) (対前年度比) 〔 構 成 比 〕	2,161 ( 5.8) 〔 37.5〕	1,985 (▲ 8.1) 〔 36.8〕
高齢者層(60歳以上) (対前年度比) 〔 構 成 比 〕	1,984 ( 3.4) 〔 34.5〕	1,949 (▲ 1.8) 〔 36.1〕
あ っ せ ん 件 数 (対相談件数比)	374 ( 6.5)	333 ( 6.2)
救 済 額 (件 数)	21,500 (1,007)	16,575 ( 780)

注1) 年齢不明・団体があるため、各世代の合計は相談件数と一致しない。

注2) 年齢不明・団体があるため、各世代の構成比の合計は100%とならない。

注3) 救済額：相談案件について、助言による自主交渉や、あっせんなどを行うことにより、支払わずに済んだお金又は業者から返金があったお金のこと。県で把握した金額のみを計上。

[相談件数の多い商品・役務] (上位)

①放送・コンテンツ等	(H28: 1,146件)
②インターネット通信サービス	(H28: 305件)
③商品一般	(H28: 259件)
④レンタル・リース・貸借	(H28: 245件)
⑤相談その他	(H28: 244件)
⑥役務その他	(H28: 233件)
⑦融資サービス	(H28: 216件)
⑧健康食品	(H28: 175件)

【前年度との比較】

- ①の放送・コンテンツ等に関する相談は減少  
H27: 1,189件 → H28: 1,146 (▲3.6%)  
うち,  
\* アダルト情報サイト  
H27: 615件 → H28: 434件 (▲29.4%)  
\* デジタルコンテンツ  
H27: 254件 → H28: 431件 (+69.7%)  
\* オンラインゲーム  
H27: 27件 → H28: 17件 (▲37.0%)
  
- ②のインターネット通信サービスに関する相談は横ばい  
H27: 309件 → H28: 305件 (▲1.3%)  
うち,  
\* 光回線  
H27: 126件 → H28: 180件 (+42.9%)  
\* インターネット接続回線  
H27: 155件 → H28: 97件 (▲37.4%)
  
- ③の商品一般に関する相談は増加  
H27: 243件 → H28: 259件 (+6.6%)
  
- ④のレンタル・リース・貸借に関する相談は減少  
H27: 290件 → H28: 245件 (▲15.5%)  
うち,  
\* 賃貸アパート  
H27: 168件 → H28: 154件 (▲8.3%)
  
- ⑤の相談その他に関する相談は減少  
H27: 295件 → H28: 244件 (▲17.3%)
  
- ⑥の役務その他に関する相談は増加  
H27: 223件 → H28: 233 (+4.5%)  
うち,
  
- ⑦の融資サービスに関する相談は減少  
H27: 288件 → H28: 216 (▲25.0%)

うち、\* フリーローン・サラ金  
H27: 251件 → H28: 191件 (▲23.9%)

- ⑧の健康食品に関する相談は横ばい  
H27: 175件 → H28: 175件 (+ 0.0%)

※ この他に相談件数が増加した商品・役務は、  
○ 自動車 H27: 102件 → H28: 117件 (+14.7%)  
○ 化粧品 H27: 38件 → H28: 70件 (+84.2%)  
などである。

## (2) 当事者年齢別相談件数

[相談件数の多い商品・役務] (上位3位) (単位: 件, %)

区 分	平成27年度	平成28年度	増減率
20歳未満	166	126	▲24.1
① アダルト情報サイト	65	34	▲47.7
② テレビ放送サービス	7	11	+57.1
③ オンラインゲーム	16	10	▲37.5
20歳代	469	449	▲4.3
① アダルト情報サイト	72	52	▲27.8
② 賃貸アパート	28	28	+0.0
③ デジタルコンテンツ	19	24	+26.3
30歳代	628	538	▲14.3
① アダルト情報サイト	86	54	▲37.2
② デジタルコンテンツ	28	50	+78.6
③ 賃貸アパート	47	42	▲10.6
40歳代	747	736	▲1.5
① デジタルコンテンツ	55	86	+56.4
② アダルト情報サイト	134	74	▲44.8
③ 光ファイバー	20	33	+65.0
50歳代	786	711	▲9.5
① デジタルコンテンツ	58	87	+50.0
② アダルト情報サイト	110	86	▲21.8
③ 商品一般	40	35	▲12.5
60歳代	911	972	+6.7
① デジタルコンテンツ	51	120	+135.3
② アダルト情報サイト	117	99	▲15.4
③ 商品一般	40	57	+42.5
70歳以上	1,073	977	▲8.9
① 健康食品	64	64	+0.0
② 商品一般	65	54	▲16.9
③ デジタルコンテンツ	25	46	+84.0

※「相談その他」は、消費者問題以外の相談であるため除く。

- 60歳代以外は、相談件数は減少。特に、20歳未満、30歳代の相談件数の減少が大きい。

## 2 相談の特徴

- ① 架空請求（ワンクリック請求，身に覚えのない請求）の総数は867件と，依然として多く，相談全体の約1／6を占めており，また，手口が巧妙・悪質化し，既に支払ってしまった件数は，大幅に増加した。

総数 H27年度：921件 → H28年度867件（▲ 5.9%：全体の1／6）  
既支払 H27年度：23件 → H28年度39件（+ 69.6%）

- ② 不正請求を救済するとした「探偵業者」に関する相談件数の増加

総数 H27年度：38件 → H28年度89件（+ 134.2%）  
既支払 H27年度：3件 → H28年度15件（+ 400.0%）

- ③ 「デジタルコンテンツ」に関する相談件数の増加

放送・コンテンツ等に関する相談は1,146件で，前年度に比べ3.6%減少したものの，全体相談件数の21.2%を占めている。このうち，「アダルト情報サイト」に関する相談は434件と，対前年度比29.4%減少したが，「有料動画の閲覧履歴がある」等で架空請求等をする「デジタルコンテンツ」に関する相談は431件と，69.7%の大幅増加となっている。

前年度は，70歳代を除いたすべての年代で「アダルト情報サイト」に関する相談が最も多かったが，28年度は，40歳代から60歳代で「デジタルコンテンツ」に関する相談が最も多くなっている。

- ④ 「インターネット通信サービス」に関する相談件数は横ばい

インターネット接続回線に関する相談は，97件と前年度に比べ37.4%減少したが，一昨年から始まった光回線サービスの卸売りに関連した光回線の契約に関する相談が180件で前年度に比べ42.9%増であった。

- ⑤ 「レンタル・リース・貸借」に関する相談は減少

レンタル・リース・貸借の中では，賃貸アパートに関する相談が多い。相談内容は退去時の原状回復費用の請求や敷金精算に関する相談が多かった。

- ⑥ 販売方法では，インターネット通販に関する相談件数が増加

インターネット通販に関する相談は年々増えており，代金を振り込んだが注文した商品が届かない，お試し品を注文したら定期購入になっていたといった相談が増加した。

\*インターネット通販に関する相談

[相談件数] H27：1,278件 → H28：1,288件（+ 0.8%）

[商品未着件数] H27：45件 → H28：64件（+42.2%）

[定期購入に関するトラブル相談件数]

H27：14件 → H28：30件（+114.3%）

## 3 市町村からの相談への助言

- ホットライン（市町村との専用電話回線）の活用による市町村からの相談への助言 H27：437件 → H28：372件