

東播磨消費生活センター消費生活相談状況（平成28年度）

- ・消費生活相談件数は対前年度比4.2%増。
- ・相談内容の1位は全年代において、アダルト情報サイト等によるワンクリック請求やメール等での架空請求が含まれる「インターネット情報サービス」。
高齢者からの相談が依然として多い。
- ・光回線やプロバイダサービス等の「インターネット接続回線」に関する相談も20歳代から60歳代までの幅広い年代で2位となっている。
一昨年、大手通信会社が他社に光回線の卸売りを開始したことにより、今年度も様々な業者からの光回線やプロバイダの勧誘によるトラブル相談が多数寄せられた。
- ・商品・役務が特定できない「商品一般」の相談のうち、訪問や電話による不用品買取の勧誘が増加。

1 消費生活相談の概要

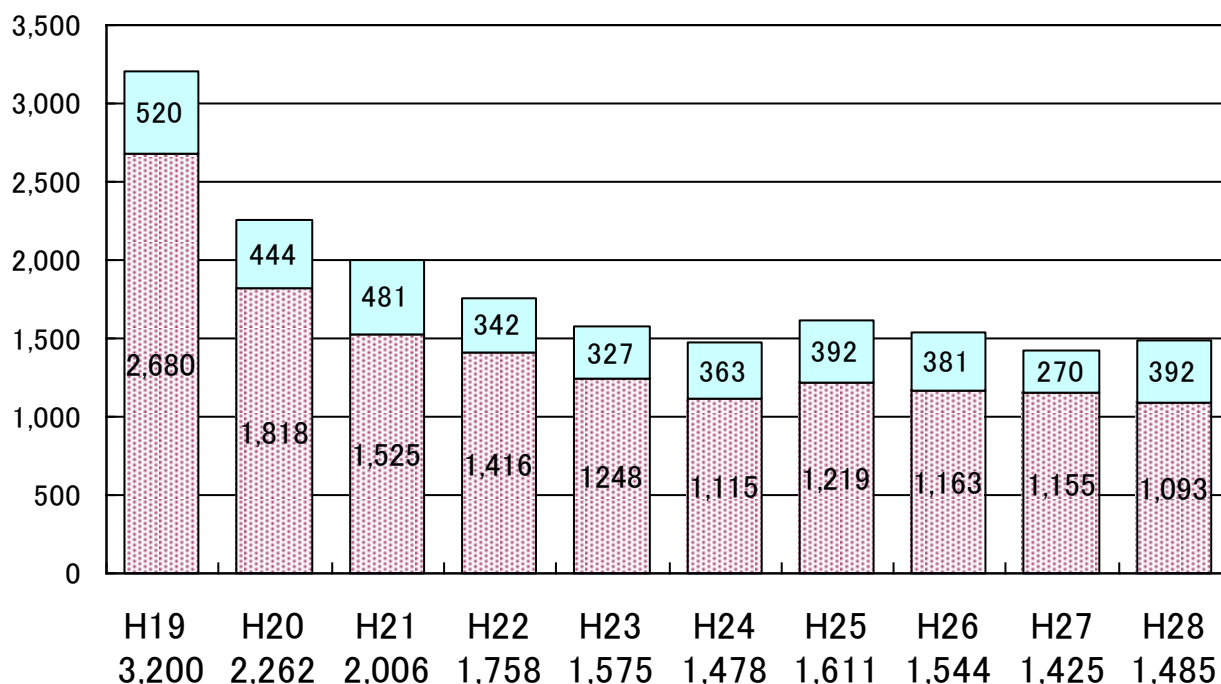
- ① 平成28年度の相談件数は1,485件で、27年度に比べ60件増加（前年度比4.2%増）した。相談種別は「苦情」が1,093件（構成比73.6%）、「問合せ・要望」が392件（26.4%）となっている。（図1参照）

「苦情」については、昨年度に比べ若干減少したが、管内市町消費生活センターからの相談や、買物相談や生活知識等の、苦情が発生していない相談など「問合せ」が増加し、全体として微増となった。

(件)

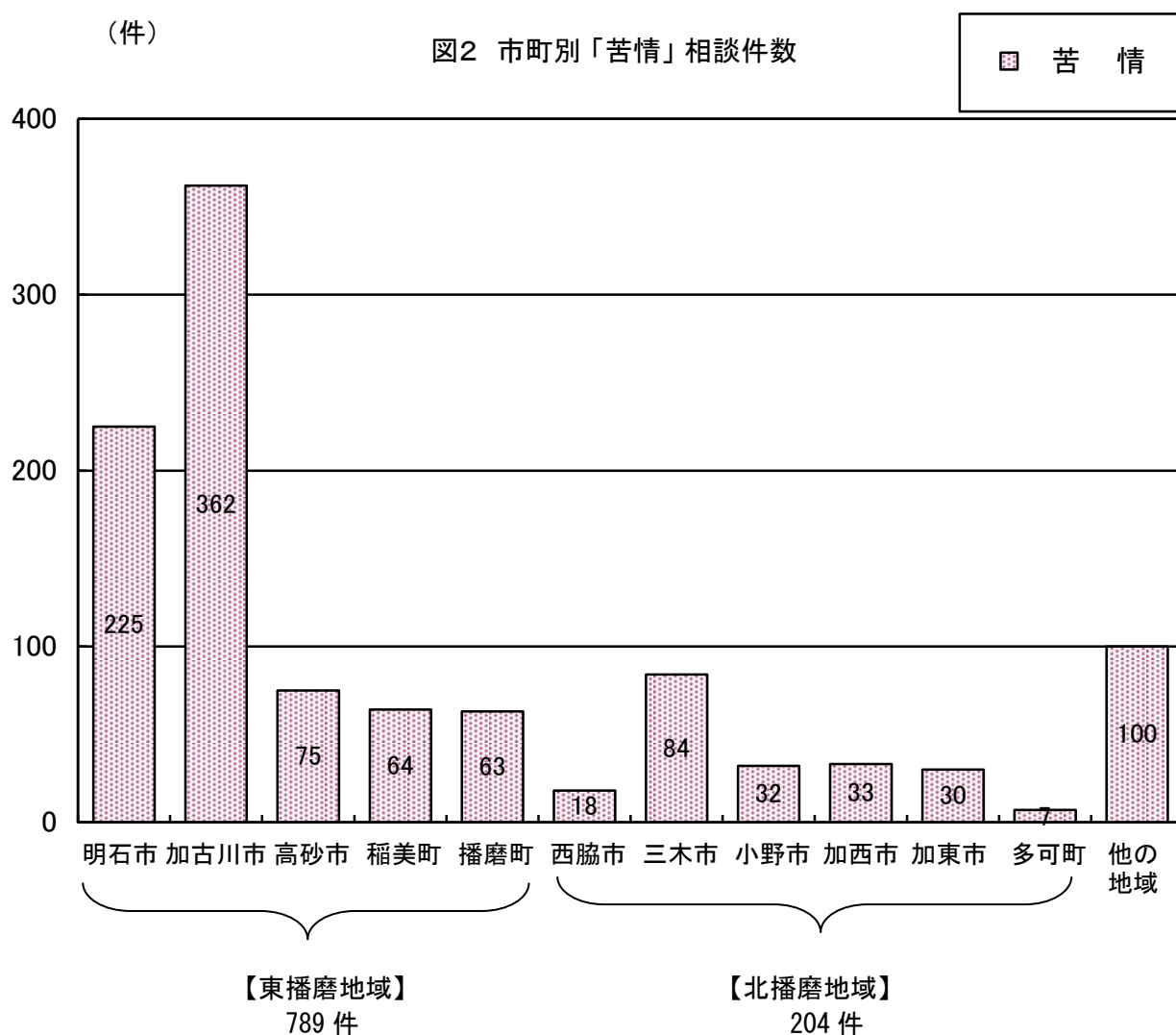
図1 相談件数の年度別推移

□ 問合せ・要望
■ 苦情



- ② 「苦情」における相談者の市町別件数は、加古川市が362件（構成比33.1%）と最も多かった。次いで明石市225件（20.6%）、三木市84件（7.7%）と続いている。（図2参照）

地域別に見ると、東播磨地域(3市2町)が789件（72.2%）、北播磨地域（5市1町）は204件（18.7%）であった。



2 消費生活相談の傾向

(1) 商品・サービス別の苦情相談傾向（表1）

- ① 「インターネット情報サービス」が203件で、27年度に比べ9件減少（前年度比4.2%減）し、ほぼ横ばい状態であるが全苦情件数（1,093件）の18.6%を占め1位。次いで「インターネット接続回線」と「商品一般」が共に66件・6.0%で2位、「健康食品」が42件・3.8%と続いている。

- ② 「インターネット情報サービス」に関する相談については、「アダルト情報サイト」のワンクリック請求に加え、メールやSMSによる架空請求にかかる相談が増加。実在する会社名をかたるケースも散見された。
- ③ 「インターネット接続回線」に関する相談は66件で、27年度に比べ12件減ったものの、光回線の卸売りサービスやプロバイダ契約の勧誘トラブルによる相談が目立ち、3年連続2位となっている。
- ④ 「商品一般」に関する相談は66件で、27年度に比べ21件増加（前年度比46.7%増）した。商品・役務は特定できないが、訪問や電話による不用品買取のしつこい勧誘が27年度に比べ8件増加、その他、不審な電話やメール・書面による架空請求があったなどという内容が中心である。
- ⑤ 「健康食品」に関する相談は42件で、27年度の40件からほぼ横ばいである。定期購入が条件と分からずに、単品のつもりで通信販売により申し込んだ健康食品の解約や、届いた商品が希望と異なるため返品したいなどの内容であった。

(表1) 商品・サービス別「苦情」相談件数の推移（上位10位）

順位	平成26年度			平成27年度			平成28年度			前年度比 (%)
	商品・役務名	件数	占有率	商品・役務名	件数	占有率	商品・役務名	件数	占有率	
1	インターネット情報サービス	221	19.0%	インターネット情報サービス	212	18.4%	インターネット情報サービス	203	18.6%	▲ 4.2
2	インターネット接続回線	66	5.7%	インターネット接続回線	78	6.8%	インターネット接続回線	66	6.0%	▲ 15.4
							商品一般	66	6.0%	46.7
3	商品一般	60	5.2%	商品一般	45	3.9%	健康食品	42	3.8%	5.0
4	工事・建築	47	4.0%	健康食品	40	3.5%	工事・建築	36	3.3%	▲ 5.3
5	不動産貸借	34	2.9%	工事・建築	38	3.3%	不動産貸借	29	2.7%	▲ 14.7
6	フリーローン・サラ金	28	2.4%	不動産貸借	34	2.9%	フリーローン・サラ金	26	2.4%	▲ 10.3
7	携帯電話サービス	21	1.8%	フリーローン・サラ金	29	2.5%	修理サービス	25	2.3%	8.7
8	健康食品	19	1.6%	修理サービス	23	2.0%	空調・冷暖房・給湯設備	23	2.1%	21.1
				自動車	23	2.0%				
9	自動車	18	1.5%	携帯電話サービス	21	1.8%	自動車	22	2.0%	▲ 4.3
10	洋服	13	1.1%	パソコン・パソコン関連用品	18	1.6%	携帯電話サービス	21	1.9%	0.0

(2) 購入形態別の苦情相談傾向 (表2)

- ① 苦情相談を購入形態別で見ると、「通信販売」、「電話勧誘販売」、「訪問販売」などの特殊販売は628件で、苦情相談1,093件のうち57.5%を占める。
- ② 「通信販売」での苦情は381件で27年度より7件減少(前年度比0.2%減)したが、特殊販売の中で依然1位である。商品・サービス別の「インターネット情報サービス」に関する相談が該当し、約半数を占める。
 アダルトサイトのワンクリック請求や、利用した覚えのない総合情報サイト利用料金の未納通知に関する相談、またこれらの不当請求に対し、有料で請求取下げとサイトの登録情報削除の手続きをすると勧誘される、二次被害に関する相談などが多い。
 「インターネット情報サービス」以外の商品では、「健康食品」に関する相談が増加し、定期購入と分からず購入したが、返品・解約したいという相談が寄せられた。
- ③ 「電話勧誘販売」の苦情は113件で、27年度に比べ12件減少(前年度比9.6%減)したが、ほぼ横ばい状態であり依然として多い。特に光回線・プロバイダの変更勧誘等の「インターネット接続回線」に関する相談が前年度に引き続き最も多かった。
 次に「空調・冷暖房・給湯設備」に関する相談が多く、そのうちソーラーシステムの設置をしつこく勧誘されるという相談が多い。続いて不用品買取などの「商品一般」に関する相談も寄せられている。
- ④ 「訪問販売」の苦情は69件で、27年度に比べ25件減少(前年度比26.6%減)している。
 「ソーラーシステム」「給排水工事」「新聞」などに関する相談が多く寄せられ、そのほとんどが、強引な勧誘や高額な費用のためクーリング・オフをしたいなどの相談だった。
- ⑤ 「店舗販売」での苦情は283件で、「不動産貸借」「携帯電話サービス」に関する相談が上位を占める。

(表2) 購入形態別苦情相談件数の推移

[単位：件、%]

購入形態	平成26年度	平成27年度	平成28年度	商品・サービス	
				1位	2位
				通信販売	373 (32.1)
電話勧誘販売	127 (10.9)	125 (10.8)	113 (10.3)	インターネット接続回線 45	空調・冷暖房・給湯設備 9
訪問販売	124 (10.6)	94 (8.1)	69 (6.3)	空調・冷暖房・給湯設備 11	工事・建築 9
マルチ商法 (連鎖販売取引)	13 (1.1)	14 (1.2)	14 (1.3)	化粧品 4	台所用品 3
訪問購入	19 (1.6)	20 (1.8)	21 (1.9)	アクセサリ 3	洋服一般、カメラ、暖房器具 各1
ネガティブ・オプション	2 (0.2)	3 (0.3)	3 (0.3)	商品一般、健康食品、動物用医薬品 各1	
その他無店舗販売	9 (0.8)	13 (1.1)	27 (2.5)		
小計	667 (57.3)	657 (56.9)	628 (57.5)		
店舗販売	330 (28.4)	325 (28.1)	283 (25.8)	不動産貸借 23	携帯電話サービス 18
不明・無関係	166 (14.3)	173 (15.0)	182 (16.7)		
合計	1,163 (100.0)	1,155 (100.0)	1,093 (100.0)		

(3) 年代別の苦情相談傾向 (表3)

① 70歳以上の苦情相談が175件(構成比16.0%)と最も多く、次いで40歳代が151件(13.8%)、50歳代が141件(12.9%)と多かった。

60歳以上を合計すると310件で、高齢者からの相談が全体の31.4%を占め、前年度(31.4%)と比べて横ばい状態である。

② 今年度も、前年度に続き全ての年代において、「インターネット情報サービス」が1位であった。内容は、アダルト情報サイトのワンクリック請求や、架空請求等の相談が多い。

また、光回線の卸売サービス開始に伴う勧誘や、遠隔操作によるプロバイダ変更などの、「インターネット接続回線」に関する相談件数が多く、20歳代から60歳代の幅広い年代において2位となっている。

(表3) 契約当事者の年代別、品目別苦情相談件数(上位5位)

[単位:件]

	計	1位		2位		3位		4位		5位	
20歳未満	21	インターネット情報サービス	16	インターネット接続回線 健康食品 など	各1						
20歳代	67	インターネット情報サービス	14	インターネット接続回線 不動産貸借、化粧品 フリーローン・サラ金 エステティックサービス	各4	商品一般 携帯電話サービス	各3				
30歳代	79	インターネット情報サービス	19	インターネット接続回線	6	不動産貸借	5	フリーローン・サラ金	4	健康食品 自動車	各3
40歳代	151	インターネット情報サービス	44	インターネット接続回線	10	健康食品	9	フリーローン・サラ金	6	不動産貸借 化粧品	各5
50歳代	141	インターネット情報サービス	31	インターネット接続回線	10	商品一般	8	健康食品 化粧品	各7	工事・建築 携帯電話	各5
60歳代	135	インターネット情報サービス	37	インターネット接続回線 商品一般	各9	工事・建築 修理サービス	各5	健康食品 空調・冷暖房・給湯設備	各4		
70歳以上	175	インターネット情報サービス	23	健康食品 商品一般	各8	インターネット接続回線 工事・建築 修理サービス	各7	フリーローン・サラ金	6	パソコン・パソコン関連用品 医療サービス	各5
不明	324										
合計	1,093										

3 相談内容の特徴

(1) インターネット情報サービス

「インターネット情報サービス」に関する苦情相談 203 件のうち、アダルトサイトのワンクリック請求に関する相談が93件(構成比45.8%)と約半数を占める。

「有料の認識がないままサイト内を進み、クリックしたところ、料金の請求画面が表示されたが、支払わなければならないか」「個人情報が業者に伝わっているのではないか」「年齢確認だけで登録された」などの内容である。

これらの利用料名目などで、コンビニや量販店で販売されている大手通販サイトのギフト券を購入し支払うよう指示されたという相談が増加した。

また、総合情報サイトなどの退会手続きがされていないために未納料金が発生しているという、身に覚えのないメールが届く等の、架空請求に関する相談は 67 件で、27 年度に比べ 11 件増加(対前年度比 16.4%増)し、引き続き増加傾向にある。

こういった請求を受けて、対処法をネットで検索し、無料で相談を受け付けるという事業者で電話で相談したところ、有料で請求取下げや個人情報削除をすると勧誘される、二次被害に関する相談も寄せられている。

(2) インターネット接続回線

電話代やプロバイダ料金が安くなると電話で勧誘され、光回線やプロバイダの契約をしたが実際には安くならず、解約したいといった内容が多い。

新たな販売方法によるトラブルとして、平成 27 年 2 月から N T T 東西が光回線を他業者に解放する、光回線の卸売りサービスが開始され、様々な業者の勧誘トラブルが発生した。「通信料が安くなると電話で勧誘を受けたが実際は安くならなかった」「以前利用していたサービスが利用できなくなった」等という内容であった。

(3) 商品一般

「不用品買取の業者から勧誘の電話が何度もかかる」という相談や、身に覚えのないクレジットカードの不当請求に関する相談が多かった。

(4) 健康食品

通信販売で、「広告を見て 1 回限りの購入だと思って申し込んだが、定期的に商品が届く契約だったとわかり、返品・解約したい」「定期購入の回数が終了したので解約したいが、業者に電話が繋がらない」などの相談が寄せられた。

(5) 工事・建築

「工事・建築」に関する苦情相談 36 件のうち、改修工事に関する相談が 23 件と最も多く、価格や施工後の不具合について等の内容であった。

次いで新築工事に関する相談が多く、新築工事契約のトラブルや、建築後の不具合について等の内容が多かった。

主な相談（対応）事例

インターネット情報サービス

【事例】アダルトサイトの不当請求（ワンクリック請求）

スマホで無料のアダルトサイトを検索中、表示された年齢認証をタップしたところ、登録となり、登録前には有料という表示はなかったのに15万円と表示された。解約する場合は24時間以内に電話を架けるようにとの表示があったので、サイトに架電し、住所と名前を告げた。

(40歳代 女性)

- ➡ インターネットの画面上で申し込みの意思の確認を求める画面を設ける等の措置を業者がとっていない場合には、ワンクリックで申込入力をしていても、錯誤（勘違い）無効の主張が可能であるという電子消費者契約法について説明し、請求についてはそのまま放置するよう助言した。また、こちらから電話を架けているため、今後、サイトから電話が架かるかも知れないので、着信拒否や電話番号の変更等で対応すること、もし、実際に回収に来て、恐怖感や身の危険を感じた場合は、警察に届け出るようにとあわせて助言した。

【事例】アダルトサイト請求の二次被害

パソコンで検索中、意図せずアダルトサイトに登録になり、サイトに記載されていた退会の連絡先に電話連絡をしたら、10万円の料金を請求され、電話を一旦切った。ネットで調べた無料の相談窓口で電話で相談すると処理が必要と言われ、5万円の料金を請求され申し込んだが必要な契約だったのか。

(60歳代 男性)

- ➡ アダルトサイトのワンクリック請求について情報提供し、請求に応じる必要のないものであると説明した。無料相談窓口との契約は二次被害の可能性があり、電話の中で勧誘を受けて有料の処理を申し込んでいるので、書面を受け取ってから8日以内はクーリング・オフが可能と伝え、業者から書面が届いた場合は、書面でクーリング・オフを通知するよう助言した。

インターネット接続回線

【事例】光回線の卸売りサービスによる勧誘電話

契約先の大手通信会社と勘違いさせる勧誘電話があった。料金が安くなり、環境も変わらないというので申し込みをしたが、その業者から元のプロバイダを解約するよう言われ、話が違う。また、料金は1,500円ほど安くなると聞いたのに、元の契約より高額なので納得できず、解約したい。

(40歳代 女性)

➡ プロバイダ契約のような電気通信サービスには、初期契約解除制度があることを説明し、初期契約解除を書面で通知するよう助言した。

後日、利用期間の料金のみを支払うことで解除でき、元の契約に戻せることになったと相談者から報告があった。

商品一般

【事例】覚えのない未納料金滞納メール

スマートフォンにSMSで、未納料金の滞納があり、本日中に連絡がなければ訴訟を提起すると記載があり、連絡先のURLが表示されている。請求元も何の料金かも不明で、料金の滞納にも全く心当たりがない。

(50歳代 男性)

➡ 全く心当たりがないのであれば架空請求と考えられると伝え、こちらから連絡を取らずに放置するよう助言した。

健康食品

【事例】ダイエットサプリメントの定期購入

モニターキャンペーンと書かれたHPをみて、スマホでダイエットサプリメントを申込み500円支払った。1回限りの申込みだと思っていたが、翌月2回目が届き、2回目以降は2,980円の定期購入だと分かった。業者に電話を架け解約を伝えたが、HPには4回の定期購入と明記しており解約には応じられないと言われた。

(30歳代 女性)

➡ 通信販売には法律に基づくクーリング・オフ(無条件解除)制度がないため、十分に確認してから契約するよう助言。
センターでHPを確認したところ、小さな文字ではあったが、定期購入の申込みとの記載があった。

消費者へのアドバイス

- 1 「契約」とは「約束」です。いったん成立すると当事者双方が守らなければならないものだということをしっかり認識し、業者の説明だけをうのみにせず、契約前に契約内容をよく確認することが重要です。
- 2 パソコンや携帯電話などの普及で、通信販売による契約が増加し、トラブルも多発しています。通信販売はいつでも簡単に契約することができ大変便利ですが、法律に基づくクーリング・オフ制度（無条件解約）はありません。商品や店舗等を実際に見て確認できないため、より慎重に契約することが必要です。
- 3 電気通信サービスの契約は、電気通信事業法の改正法が平成28年5月21日から施行され、「契約後の書面交付義務」・「契約から一定期間内に利用できる契約解除制度（初期契約解除制度・確認措置）」等の消費者保護ルールが充実・強化されました。光回線やプロバイダ等の勧誘電話があってもすぐには返事をせず、資料を取り寄せて契約内容や条件をしっかり検討し、契約書面、サービス内容をしっかり確認しましょう。
- 4 訪問販売や電話勧誘販売などはすぐに契約せず、不審に感じたら返事を保留し、誰かに相談すること、不要ならきっぱり断ること、また、契約を急がせる事業者には注意することが大切です。
- 5 訪問販売や電話勧誘販売などは、法律で定められた期間内であればクーリング・オフ（無条件解約）が可能です。訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入、エステなどの特定継続的役務提供は8日間、マルチ商法、内職商法は20日間です。期間を過ぎている場合でも、消費生活センターに相談してみてください。
- 6 身に覚えのない請求を受けても、支払う必要はありません。自分から業者に連絡をすると、氏名、住所、勤務先等の個人情報聞き出される恐れがありますので注意が必要です。
- 7 高齢者や判断能力が不十分な方には、周りの方が注意をしてあげることが大切です。
- 8 製品による危害を受けたり、危険な思いをした時は、新たな被害の未然・再発防止のためにも、消費生活センターへ連絡してください。
- 9 クレジットの支払いや消費者金融の返済で困っている方は、一人で悩まずにお近くの消費生活センターにご相談ください。事情をお聞きして、法律の専門家への橋渡しを行います。多重債務は法的手続きにより解決することができます。

<東播磨・北播磨地域の消費生活相談窓口>

消費生活相談窓口	電話番号
あかし消費生活センター	078-912-0999
加古川市消費生活センター	079-427-9179
西脇市消費生活センター	0795-22-3111(代)
三木市消費生活センター	0794-82-2000(代)
高砂市消費生活センター	079-443-9078
小野市消費生活相談コーナー	0794-63-1000(代)
加西市消費生活相談窓口	0790-42-8739
加東市消費生活センター	0795-43-0502
多可町消費生活センター	0795-32-3322
稲美町消費生活相談窓口	079-492-9151
播磨町消費生活センター	079-435-1999
東播磨消費生活センター	079-424-0999
消費者ホットライン	188 (いやや!)

不安な時、悪質な勧誘にあつて契約してしまったときは、早めにお住まいの市町の「消費生活相談窓口」に相談しましょう。