

平成28年度 消費生活相談概要

平成29年6月
秋田県生活センター

1. 消費生活相談件数

平成28年度に、秋田県生活センター（北部及び南部消費生活相談室含む）に寄せられた相談は2,249件（昨年度比7.5%減）。

各市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談は3,579件（昨年度比7.6%減）。

県内全体では5,828件（昨年度比7.6%減）

【相談件数の推移】

（単位：件）

	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
県生活センター	2,653	2,784	2,530	2,432	2,249
市 町 村	3,082	3,546	3,789	3,875	3,579
合 計	5,735	6,330	6,319	6,307	5,828

2. 販売・勧誘方法

【販売・勧誘方法別件数（秋田県生活センター28年度受付分）】

（単位：件）

通信販売	電話勧誘販売	訪問販売	マルチ	訪問購入
638	261	146	22	19

「通信販売」が最も多いが、テレビショッピング、インターネットショッピング等でのトラブルに加え、後述する「アダルト情報サイト（ワンクリック請求）」「サイト料金未納を騙る架空請求」も含まれているため、相談件数が最も多くなっている。

「訪問販売」「電話勧誘販売」は減少傾向にある。

3. 相談内容

相談件数の内容については、28年度以前と比較して大きな変化はなく、27年度に引き続き「インターネット通信サービス」に関する相談が最も多かった。

【相談件数が多い商品、サービス】

（単位：件）

	商品・サービス	件数	主な内容
1	インターネット通信サービス	179	自宅の通信回線・プロバイダーの変更の勧誘によるトラブル
2	サイト料金等未納架空請求	120	メールやSMSに覚えのない請求
2	アダルト情報サイト	120	ワンクリック請求
4	多重債務	95	
5	健康食品	73	通販でのトラブルが多い
6	自動車	72	
7	工事・建築等	67	新築工事、住宅リフォームトラブル等
8	賃貸アパート	62	退去時の敷金・請求など
9	携帯電話・スマホ	44	
10	化粧品	31	通販でのトラブルが多い

4. 年齢別

【年齢別相談件数(秋田県生活センター28年度受付分):匿名等年齢が確認できなかった相談除く】

(単位:件)

年齢	件数	割合
20歳未満	45	2.9%
20歳代	147	9.6%
30歳代	192	12.5%
40歳代	273	17.8%
50歳代	303	19.8%
60歳代	251	16.4%
70歳代	200	13.1%
80歳以上	121	7.9%

「インターネット通信サービス」「デジタルコンテンツ(サイト料金未納の架空請求メールを含む)」「アダルト情報サイト」は年齢に関係なく、多くの年代から相談が寄せられている。

若者では、「賃貸アパート」「自動車」に関する相談が多く見られる。

高齢者では、羽毛布団や家電製品等の「修理トラブル」や「健康食品」に関する相談が多い。

しかし、「健康食品」については、ダイエット、美容関連商品の多様化により、若者(女性)からの相談が増加している。

5. 28年度のトピック

① 「健康食品」「化粧品」の定期購入トラブル

2ヶ月前、ネットショッピングで、「健康食品が通常5000円のところ1000円」との広告があったので注文し、届いた。今日、同じ健康食品が届き、5000円を請求されている。

もう一度、ネット広告を確認したら、上記表示下に小さく、「4回継続が条件。なお、2回目以降は5000円」と記載されており、注文時には気づかなかった。2回目以降はキャンセルしたい。

など、インターネット、折り込み広告等で通常価格から大きく値下げをアピールし、継続購入(定期購入)が条件だったり、次回以降は通常料金だったりということが、注文後に分かり、トラブルになるケースが増加している。

② ワンクリック請求解決のため「探偵業者」に依頼した

パソコンで「アダルト情報サイト」を検索中、「登録料9万円」と請求画面が表示され、消えなくなった(ワンクリック請求)。何とかしようと思い、インターネットでワンクリック請求解決を検索し、「アダルトサイトの動画請求を解決する」「被害を救済する」などという探偵業者を見つけ契約してしまった。本当に解決できるだろうか。

探偵業者がトラブルを解決するために報酬を得て「解約交渉」などを行うことは弁護士法に違反している可能性がある。「トラブルを解決する」「被害金を取り戻す」等、簡単に解決できると思わせる広告や説明には注意。