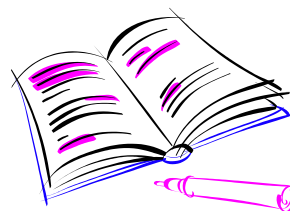


消費者相談室から



24年度の相談の傾向をお知らせします

平成24年度に消費者相談室に寄せられた相談件数は1,212件でした。23年度と比較すると124件(9.2%)

減少しました。相談の年齢別では、40歳代が最も多く221件でした。60歳以上の相談は356件で、全体の29.3%を占めています。相談の多かった内容については、右の表のとおりです。

24年度相談の多かった内容

順位	商品役務別相談内容	件数
1	デジタル・コンテンツ(アダルト情報サイト等の不当請求)	132
2	フリーローン・サラ金による多重債務等	118
3	賃貸アパートの修理費や敷金返還のトラブル等	95
4	結婚相手紹介サービス・興信所・渡航申請サービス等	57
5	リフォーム等の工事・建築に関するトラブル	45
6	クリーニングによるしみ・伸縮などの品質や補償等	38
7	個人間の借金や相続・婚姻等	32
8	商品を特定出来ない架空請求等	29
9	携帯電話やスマートフォンなどの不具合や契約トラブル等	25
10	健康食品の送り付けや効能・解約等	24

◎ 相談内容の特徴

■ 「デジタル・コンテンツ」に関する相談

23年度に引き続き、携帯電話やパソコンのアダルト情報サイトを

クリックしたら突然登録になり料金を請求された、料金請求画面が消えない等の相談が最多でした。

出会い系サイトの相談は「芸能人の悩みを聞いて欲しい」などと持ちかけられ、次々とポイントを購入して高額になり困っているなどの相談ですが、23年度よりも51%減少しました。オンラインゲームの相談では、「アカウントを停止されたが、ゲーム会社は理由を教えてくれない」、「小学生の子どもが無料と思いオンラインゲームで遊んでいたが高額請求された」等の相談が2.2倍増加しています。

■ サラ金などによる多重債務整理や過払い金の返還に関する相談

改正された貸金業法・出資法が22年に施行された影響で、22年度をピークに23年度は大幅に減少し、24年度も11件(9.1%)減少しました。

◎ 目立った相談内容

▽ 高齢者を狙った健康食品の送り付け商法

「突然、注文した健康食品を代引きで送ると電話があった」、「家族が代引きを支払った」などの相談

▽ インターネット通販

「インターネット通販で、注文した商品が注文品と違っている」、「偽物が海外から送られてきた」、「交換したいが電子メール以外の連絡先がない」などの相談

▽ 貴金属の訪問購入

「業者の勧誘が強引で怖かったので買い取りに応じた」、「買い取り価格が安すぎる」「健康保険証の番号などを控えられたが、個人情報悪用されないか」などの相談

※22～23年度に相談が多かったため法改正があり、25年2月から不意の訪問での買い取りが禁止され、クリーニング・オフも出来るようになりました