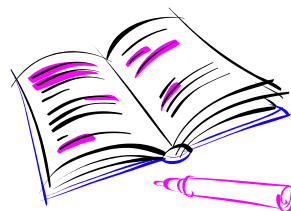


# 消費者相談室から



## 25年度の相談の傾向をお知らせします

平成25年度に消費者相談室に寄せられた相談件数は1,292件でした。24年度と比較すると80件(6.6%)増加しました。相談の年齢別では、

70歳以上の相談が一番多く寄せられ256件で、24年度より19.6%増加しました。次いで30歳代が231件、40歳代が215件と続きます。

25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)	155
2	賃貸アパートの修理費や敷金返還のトラブル等	105
3	フリーローン・サラ金による多重債務等	97
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	37
6	携帯電話通信サービスの通信料や付帯サービス等	37
7	個人間の借金や相続・婚姻等	29
8	インターネット通信サービス(光回線の契約等)	28
9	健康食品の送り付けや効能・解約等	27
10	クリーニングによるしみ・伸縮などの品質や補償等	27

### ◎ 分類別相談内容

#### ■「デジタル・コンテンツ」に関する相談

24年度に引き続き、アダルト情報サイトの相談が最多でした。

無料のサイトと思い年齢認証をクリックしたら、突然登録になり高額な料金を請求されたといった「ワンクリック請求」に関する相談です。また、サイト運営会社から「無料期間中に退会処理出来ていないので延滞金が発生している。連絡が無い場合は法的措置をする」と、身に覚えの無いメールが届いたなどの相談が寄せられました。

#### ■賃貸アパート等の相談

退去時の原状回復に要する修理代や敷金の返還、更新料に関する相談などです。

#### ■フリーローン・サラ金などによる多重債務相談

多重債務や金利・利息等の相談は、21件(21%)減少しました。高金利の引き下げや過剰融資規制の改正貸金業法の施行などが、減少した大きな要因と考えられます。

### ◎ 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

70歳以上で特に女性を狙った健康食品の送り付け被害が目立ちました。注文した覚えが無いのに「健康食品を代引きで送る」と電話が掛って来たなどの相談です。

#### ▽ファンド型投資商品の契約トラブル

「パンフレットが届いているか？」と電話があり、「書類が届いた人にしか海外不動産は購入出来ないの、あなたの名前を貸して欲しい。売却したら手数料を含め支払うので利益になる」と説明され契約したが、連絡が取れなくなったなど、実体のはっきりしない事業への投資の相談です。

#### ▽インターネット通信販売トラブル

「商品が届かない」、「連絡が取れない」などのネット通販の相談が倍増しました。ブランド商品を注文したが注文品と違っている。偽物のブランド品が海外から送られて来た。粗悪品だったなどの相談です。