

II. 相談受付概要

平成 30 年度の 110 番事業として「これって払わなくてはいけないの？～不当請求・架空請求なんでも 110 番～」を 11 月 3 日（土）4 日（日）の 2 日間にわたり、東京と大阪の 2 か所で実施し、相談件数は 2 日間で 87 件ありました。

近年、架空請求はがきや架空請求メール、ワンクリック請求、インターネット関連の不当な請求等の相談が各地の消費生活センターに非常に多く寄せられていることを受け、テーマを“消費者が不当に請求されたと感じる事案”としました。

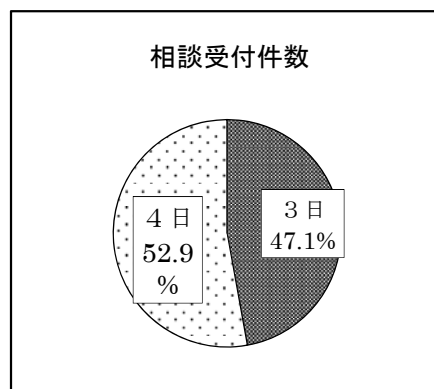
以下に記載した、110 番で受付けた相談についての集計及び分析結果をもとに、その中から問題点を抽出し、関係法令等の見直しの必要性を提言していきたいと考えています。

II-1 相談受付件数

今年度は昨年より 21 件減の 87 件となりましたが、秋の好天に恵まれた休日の 2 日間の相談受付件数としては、評価出来る件数だったと思います。

相談受付件数

相談件数	東京	大阪	計	比率(%)
3 日	20	21	41	47.1%
4 日	24	22	46	52.9%
総計	44	43	87	100.0%

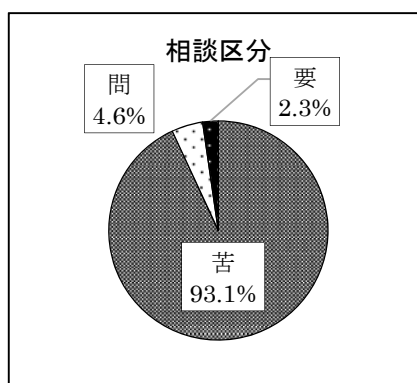


II-2 相談区分

相談区分別では、87 件の相談のうち苦情が 81 件（93.1%）を占め、問合せが 4 件（4.6%）あったほか、行政等へ対応を望む要望が 2 件（2.3%）ありました。

相談区分

相談内容	計	比率(%)
苦	81	93.1%
問	4	4.6%
要	2	2.3%
総計	87	100.0%



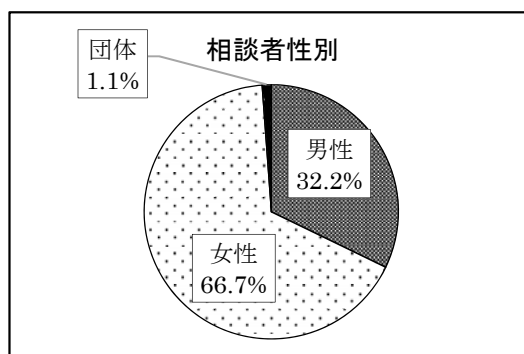
Ⅱ－３ 相談者・当事者の属性

相談者・当事者の属性を性別、年代別、職業別に比較してみました。相談者とは当窓口で電話をしてきた者、当事者とは実際に契約等を行っている、または事業者と相対している者をいいます。

性別で見ると、相談者では男性 28 名、女性 58 名、当事者では男性 30 名、女性 56 名と、昨年同様女性からの相談の比率が高くなりました。本人以外からの相談は 12 名あり、妻もしくは母親からというものが多くありました。年代別では、50 代が相談者 25 名、当事者 22 名と共に多く、続いて 60 代が相談者 20 名、当事者 19 名でした。

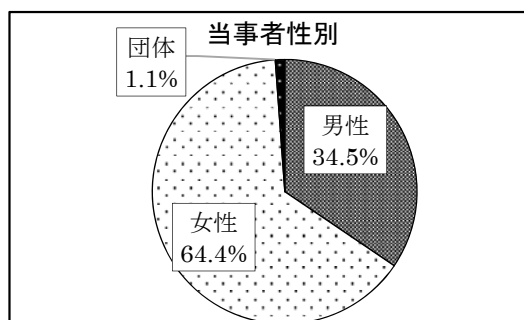
①相談者の性別

性別	計	比率(%)
男性	28	32.2%
女性	58	66.7%
団体	1	1.1%
総計	87	100.0%



②当事者の性別

性別	計	比率(%)
男性	30	34.5%
女性	56	64.4%
団体	1	1.1%
総計	87	100.0%



③相談者・当事者の年代

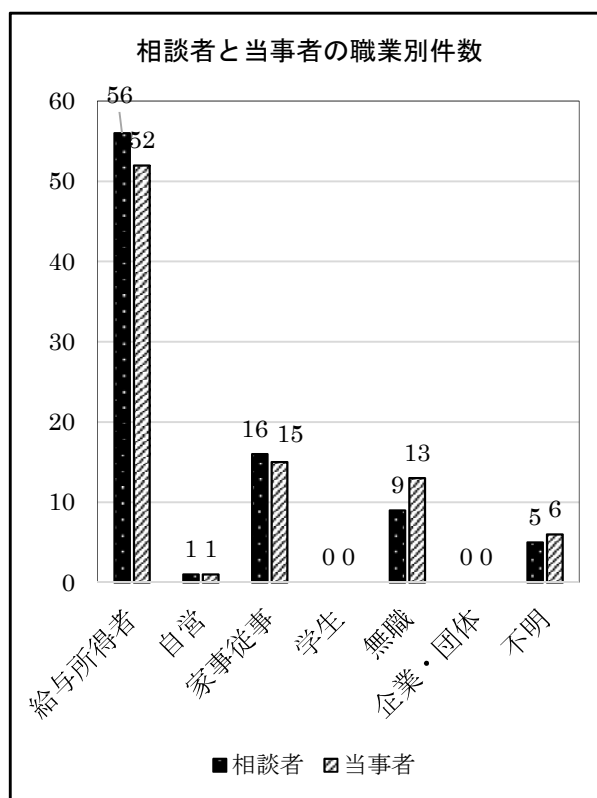
相談者の年代	計	比率(%)	当事者の年代	計	比率(%)
10代	0	0.0%	10代	1	1.1%
20代	4	4.6%	20代	5	5.7%
30代	12	13.8%	30代	14	16.2%
40代	15	17.2%	40代	13	14.9%
50代	25	28.7%	50代	22	25.3%
60代	20	23.0%	60代	19	21.8%
70代	7	8.0%	70代	8	9.2%
80代	2	2.3%	80代	3	3.4%
不明	2	2.3%	不明	2	2.4%
総計	87	100.0%	総計	87	100.0%

④相談者・の職業別

職業別では、相談者と当事者において給与所得者からの相談が最も多く、相談者 56 名 (64.4%)、当事者 52 名 (59.8%) となりました。これは WET の土日相談にもみられる傾向であり、ウィークデイには勤務で相談できない契約者である当事者がこの 110 番を利用したものと思われ、土日に 110 番を実施したことの効果が出ていると推測されます。相談者、当事者とも 2 位は家事従事者で相談者 16 名 (18.4%)、当事者 15 名 (17.2%)、3 位は無職で相談者 9 名 (10.3%)、当事者 13 名 (14.9%) でした。

相談者の職業	計	比率(%)
給与所得者	56	64.4%
自営	1	1.1%
家事従事	16	18.4%
学生	0	0.0%
無職	9	10.3%
企業・団体	0	0.0%
不明	5	5.7%
総計	87	100.0%

当事者の職業	計	比率(%)
給与所得者	52	59.8%
自営	1	1.1%
家事従事	15	17.2%
学生	0	0.0%
無職	13	14.9%
企業・団体	0	0.0%
不明	6	6.9%
総計	87	100.0%

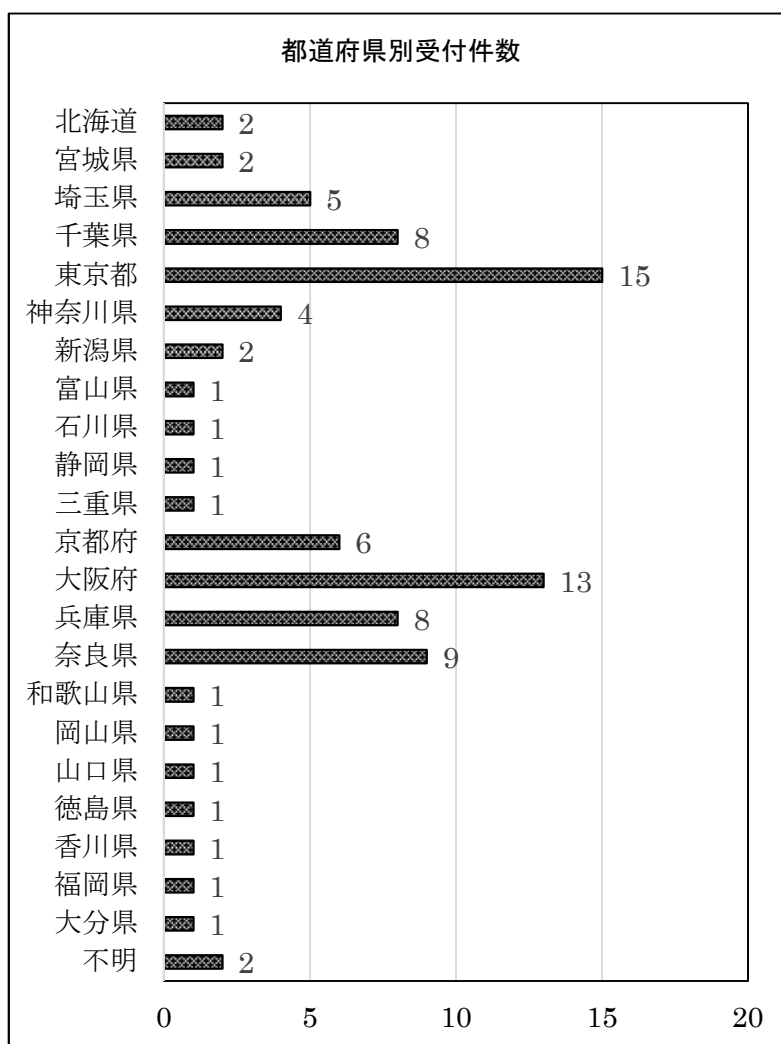


⑤相談者の地域別

都道府県別では、北は北海道から南は大分県までの22都道府県からの相談がありました。最も多かったのは東京都15件、続いて大阪府が13件、奈良県が9件でした。関東では埼玉県5件、千葉県8件、神奈川県4件が多く、北関東からの相談はありませんでした。近畿では兵庫県8件、京都府6件の相談があり、この8都府県で全体の62%ほどになります。関東、近畿以外では北海道や宮城県、新潟県からの相談が各2件ある等、広報の行き届きにくい地域で、インターネット検索により当110番を知って相談してきたと考えられる案件が、徐々に増加しているように推察されます。今後の広報活動の在り方として検討したい課題です。

▼相談者の地域別

都道府県	計
北海道	2
宮城県	2
埼玉県	5
千葉県	8
東京都	15
神奈川県	4
新潟県	2
富山県	1
石川県	1
静岡県	1
三重県	1
京都府	6
大阪府	13
兵庫県	8
奈良県	9
和歌山県	1
岡山県	1
山口県	1
徳島県	1
香川県	1
福岡県	1
大分県	1
不明	2
総計	87

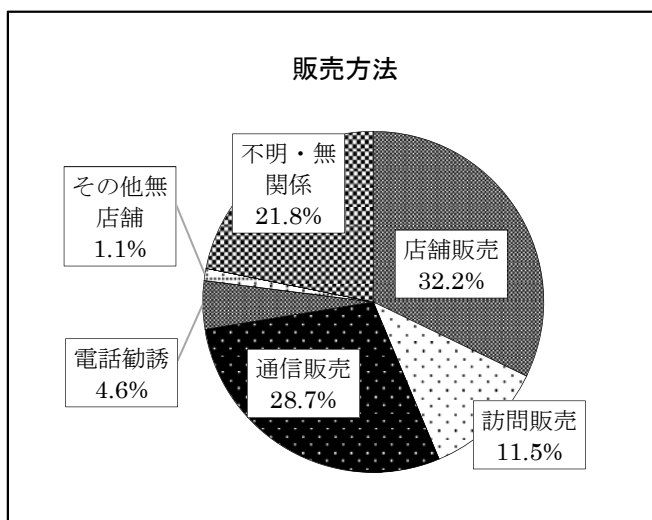


Ⅱ－４ 販売方法

販売方法別にみると、店舗販売が28件(32.2%)で最も多く、僅差で通信販売(含 ネット取引)が25件(28.7%)と続きました。次いで多かったのは不明・無関係で19件(21.8%)でした。店舗販売の中には歯科治療や美容医療、マンションやリフォーム、車の契約等があり、通信販売としてはネット通販やスパムメール、さくらサイトなどが見受けられます。不明・無関係とされた中には架空請求はがき等の事案も多く含まれています。

▼販売方法

販売方法	計	比率(%)
店舗販売	28	32.2%
訪問販売	10	11.5%
通信販売	25	28.7%
電話勧誘	4	4.6%
マルチ	0	0.0%
その他無店舗	1	1.1%
ネガティブ・オプション	0	0.0%
訪問購入	0	0.0%
不明・無関係	19	21.8%
総計	87	100.0%



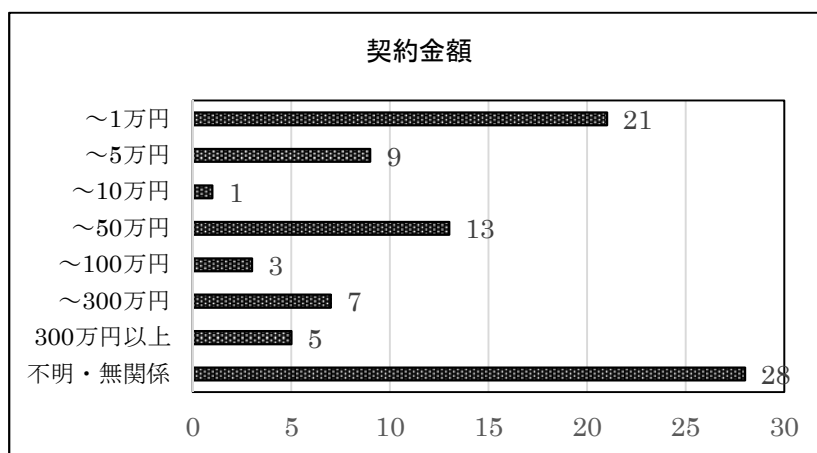
Ⅱ－５ 契約金額

契約金額別にみると、金額に無関係な相談を除いて、1万円未満が21件(24.1%)と最も多く、次いで50万円未満10万円以上の13件(14.9%)、5万円未満1万円以上の9件(10.3%)となっています。

300万円以上の高額な契約をした相談者からの相談は5件あり、その内容は住宅購入・リフォーム、自動車、歯科治療等に関するものでした。

▼契約金額

契約金額	計	比率(%)
～1万円	21	24.1%
～5万円	9	10.3%
～10万円	1	1.1%
～50万円	13	14.9%
～100万円	3	3.4%
～300万円	7	8.0%
300万円以上	5	5.7%
不明・無関係	28	32.2%
総計	87	100.0%

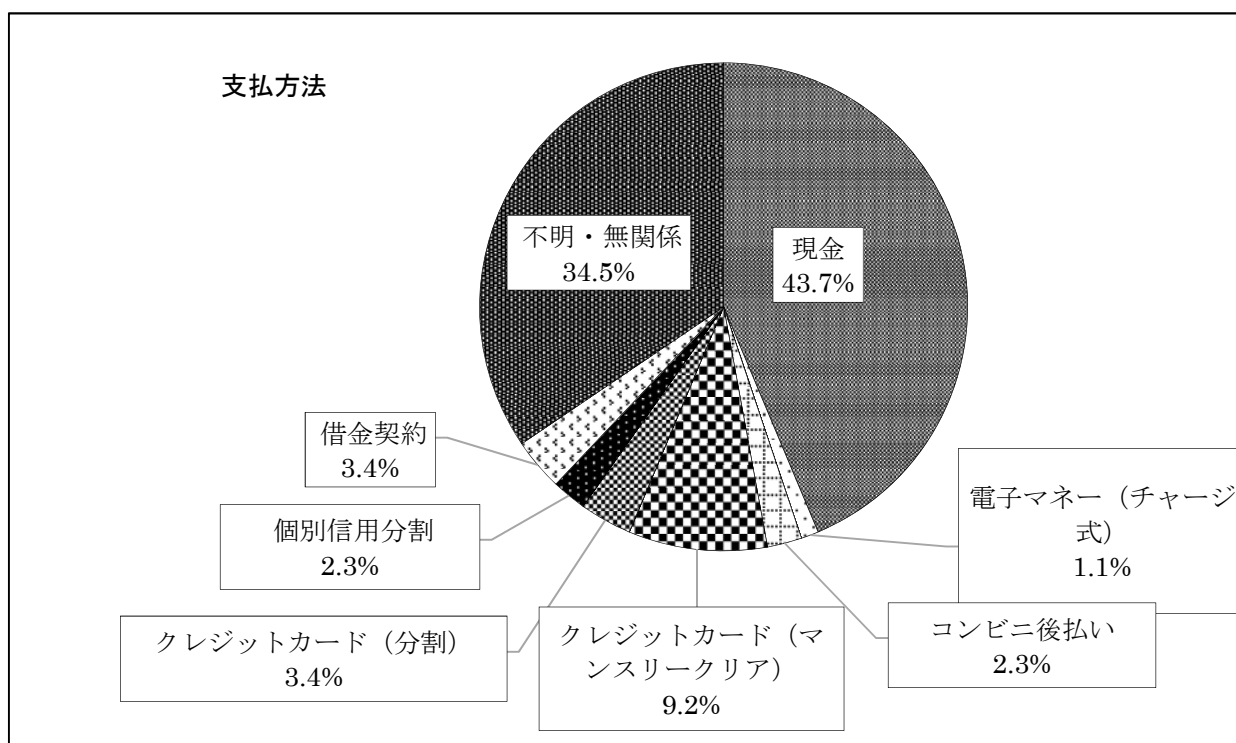


Ⅱ－6 支払方法

決済の多様化・キャッシュレス化が進む中で、どのような支払い方法に問題が集まるかというところに注目しました。相談事案の支払方法別では、現金払いが 38 件（43.7%）で最も多く、クレジットカードのマンスリークリアも 8 件（9.2%）ありました。架空請求関連の相談も多く寄せられたため、支払い方法が「不明・無関係」の相談が 30 件（34.5%）と、際立った結果となりました。

▼支払方法

支払方法	計	比率(%)
現金	38	43.7%
電子マネー(チャージ式)	1	1.1%
前払式特定	0	0.0%
自社割賦	0	0.0%
デビット、フェリカ	0	0.0%
コンビニ後払い	2	2.3%
クレジットカード(マンスリークリア)	8	9.2%
クレジットカード(リボ)	0	0.0%
クレジットカード(分割)	3	3.4%
クレジットカード(ボーナス)	0	0.0%
キャリア決済	0	0.0%
個別信用分割	2	2.3%
借金契約	3	3.4%
不明・無関係	30	34.5%
総計	87	100.0%



Ⅱ－７ 商品・役務別分類

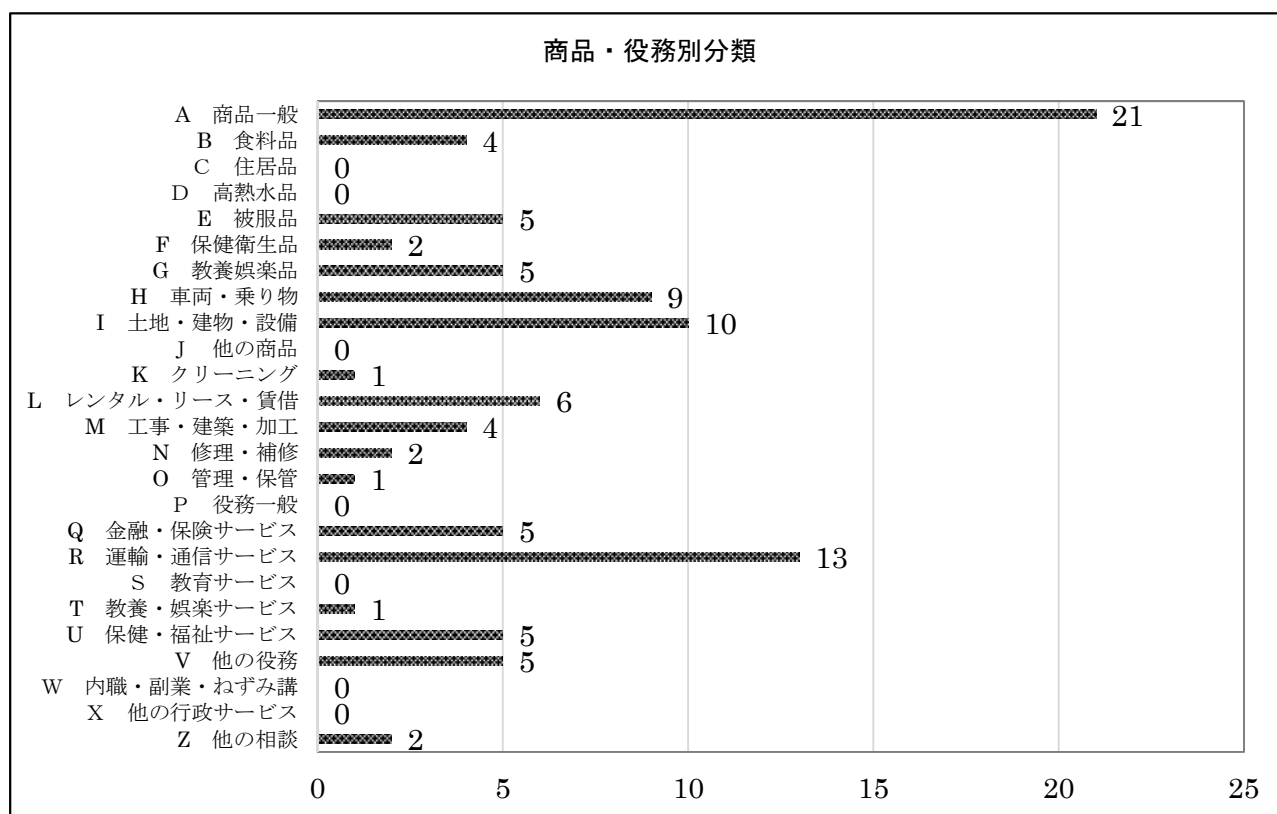
相談を、商品（A～J）、商品関連役務（K～O）、役務（P～X）に分類しました。商品関連役務は、商品に関連して提供される役務であるため、それぞれの役務は関連する商品に重複して計上されており、総数は101件になっています。うち商品が56件、役務が29件でした。最も多かったのは商品一般の21件で、このうち20件が架空請求と突出した多さとなっています。次いで運輸・通信サービスが13件、土地・建物・設備が10件となっています。

▼商品・役務別分類

商品	
A 商品一般	21
B 食料品	4
C 住居品	0
D 高熱水品	0
E 被服品	5
F 保健衛生品	2
G 教養娯楽品	5
H 車両・乗り物	9
I 土地・建物・設備	10
J 他の商品	0
商品(A～J)小計	56

商品関連役務	
K クリーニング	1
L レンタル・リース・賃借	6
M 工事・建築・加工	4
N 修理・補修	2
O 管理・保管	1
優先コード(K～O)小計	14

役務	
P 役務一般	0
Q 金融・保険サービス	5
R 運輸・通信サービス	13
S 教育サービス	0
T 教養・娯楽サービス	1
U 保健・福祉サービス	5
V 他の役務	5
W 内職・副業・ねずみ講	0
X 他の行政サービス	0
役務(P～X)小計	29
Z 他の相談	2
総計	101



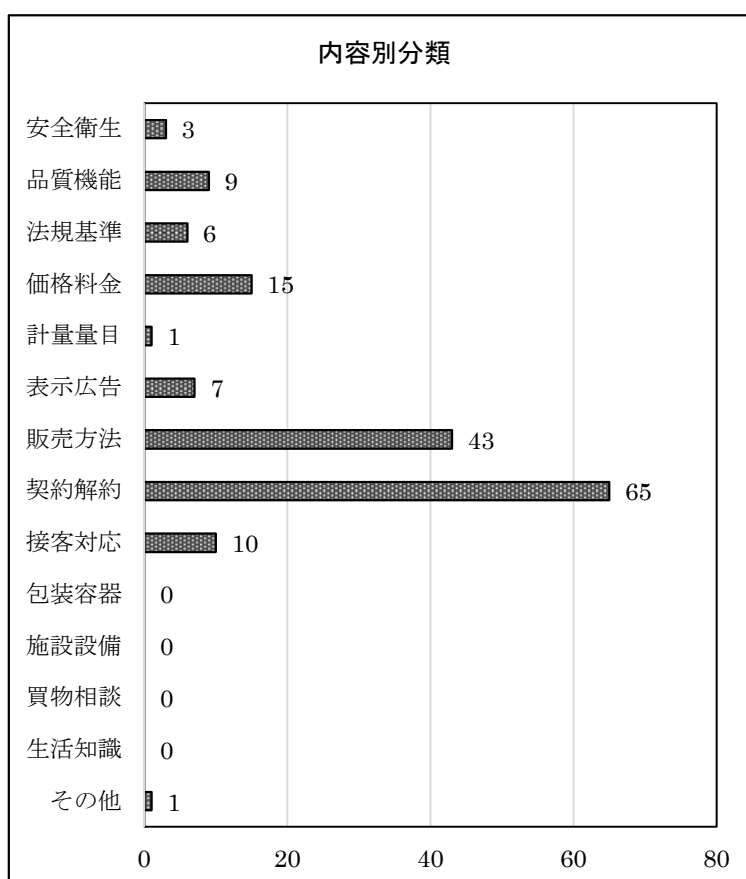
Ⅱ－8 内容別分類

相談内容を、14項目の分類別及び53項目の110番専用の内容キーワード分類で分析しました。複数の問題点を指摘するため、マルチアンサーでチェックしています。

内容別分類では、契約・解約に関する相談が65件（40.6%）と最も多く、続いて販売方法が43件（26.9%）、価格・料金15件（9.4%）の順となっており、昨年と同様の結果となりました。

▼内容別分類

内容別分類	計	比率(%)
安全衛生	3	1.9%
品質機能	9	5.6%
法規基準	6	3.8%
価格料金	15	9.4%
計量量目	1	0.6%
表示広告	7	4.4%
販売方法	43	26.9%
契約解約	65	40.6%
接客対応	10	6.3%
包装容器	0	0.0%
施設設備	0	0.0%
買物相談	0	0.0%
生活知識	0	0.0%
その他	1	0.6%
総計	160	100.0%

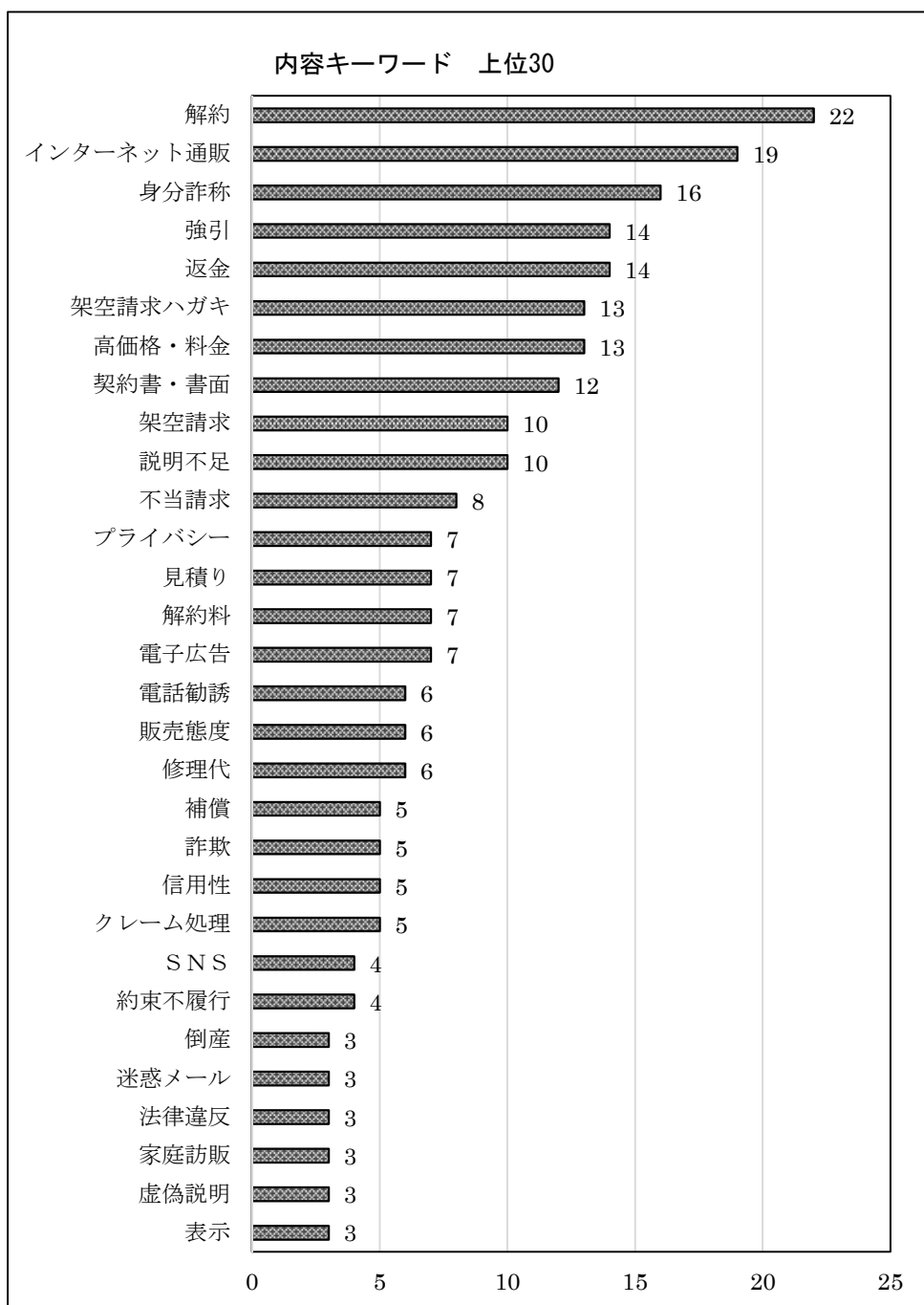


Ⅱ－９ 内容キーワード別分類（マルチカウント）

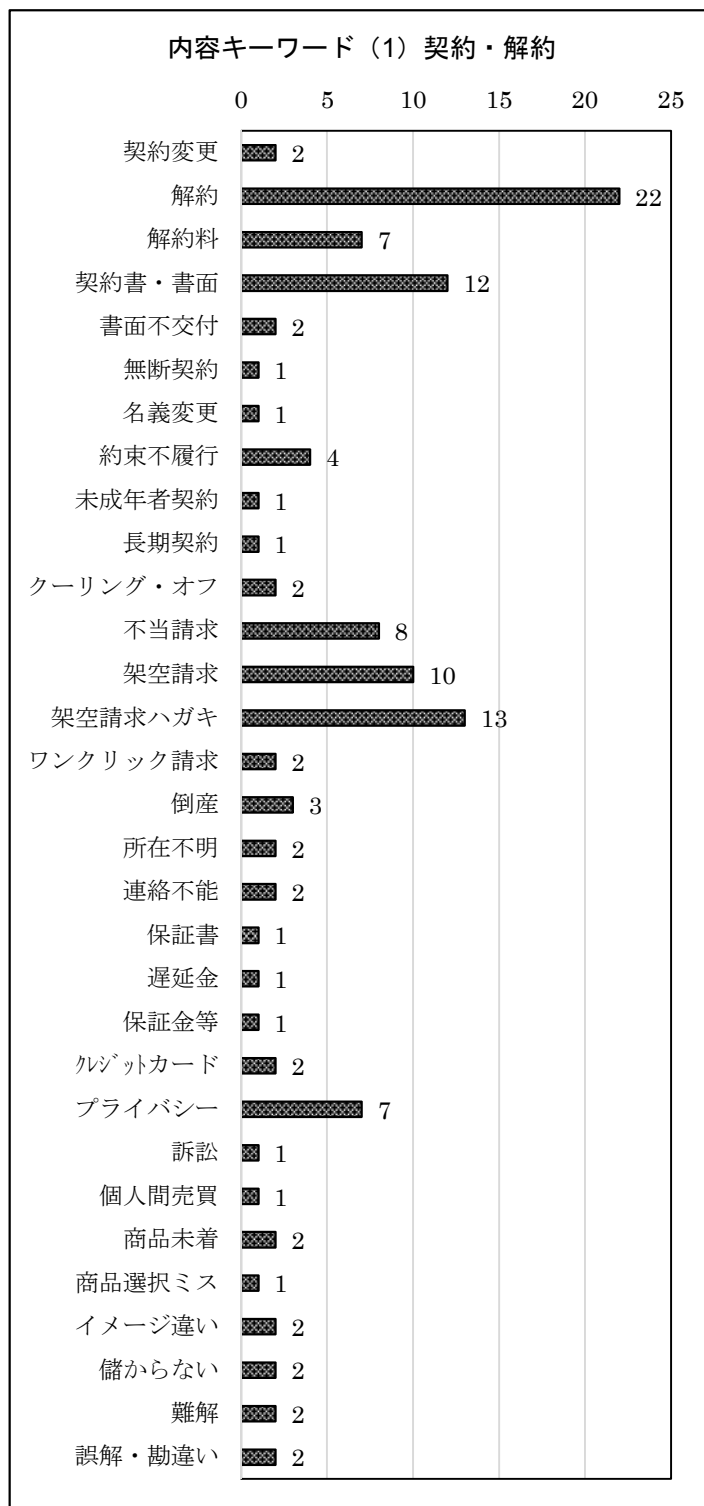
内容キーワードを見ると、1位が解約で22件、次いでインターネット通販が19件でした。いわゆるデジタルコンテンツの未納料金の架空請求や、ネット通販でのトラブル等がここに該当します。

次に「身分詐称」というキーワードが16件入っています。これは今回の特徴であり、実在しない団体名や、実在する会社名を偽って消費者にアプローチしてくる架空請求案件に多く含まれています。

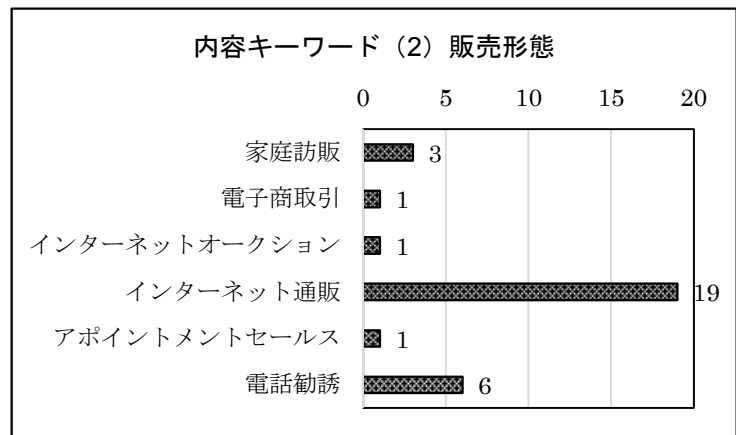
さらに「強引」14件、「返金」14件、続いて「架空請求はがき」が13件ありました。「架空請求」は10件、「不当請求」が8件あり、今回のテーマに沿った相談が多数寄せられていることが示されています。



(1)契約・解約	件数
契約変更	2
解約	22
解約料	7
契約書・書面	12
書面不交付	2
無断契約	1
名義変更	1
約束不履行	4
未成年者契約	1
長期契約	1
クーリング・オフ	2
不当請求	8
架空請求	10
架空請求ハガキ	13
ワンクリック請求	2
倒産	3
所在不明	2
連絡不能	2
保証書	1
遅延金	1
保証金等	1
クレジットカード	2
プライバシー	7
訴訟	1
個人間売買	1
商品未着	2
商品選択ミス	1
イメージ違い	2
儲からない	2
難解	2
誤解・勘違い	2
内容キーワード(1)計	120



(2)販売形態	件数
家庭訪販	3
電子商取引	1
インターネットオークション	1
インターネット通販	19
アポイントメントセールス	1
電話勧誘	6
内容キーワード(2)計	31



(3)販売手口 セールストーク	件数
無料商法	2
利殖商法	1
問題勧誘	2
虚偽説明	3
販売目的隠匿	1
夜間勧誘	1
詐欺	5
強引	14
強迫	1
嫌がらせ	2
説明不足	10
身分詐称	16
定期購入	2
内容キーワード(3)計	60

