

8 不当請求に関する相談

不当請求に関する相談件数は、60,041件であり、前年度の3.4倍の相談件数に急増した。15年度の相談の最も大きな特徴がこの「不当請求」の増加である。14年度においても「不当請求」の増加は見られたが、15年度は社会問題と言えるまでに増加した。(図 - 13)

相談内容としては、「電話情報提供サービス」に分類される携帯電話に関連したものが圧倒的に多く、7割近くを占めている。「携帯電話に届いたメールにあったURLをクリックしたら登録料として高額な請求をされた」、「債権回収業者を名乗るところから身に覚えのない有料サイトの利用料金を請求された」等が代表的な事例である。この他には「フリーローン・サラ金」が多く、「身に覚えのない借金の督促が来た」等の事例が見られる。(表 - 52)

契約当事者の属性をみると、性別では、男性のほうが多く、74.8%を占める。年代別では、29歳以下の「若者」が48.1%、30歳～59歳の「壮年」が47.3%とほぼ同程度の割合を占めている。職業別では、「給与生活者」が最も多く、約7割を占めている。平均請求金額は「19万4千円」で、前年度より8万3千円減っている。(表 - 53)

図 - 13 不当請求に関する相談件数の推移

単位：件

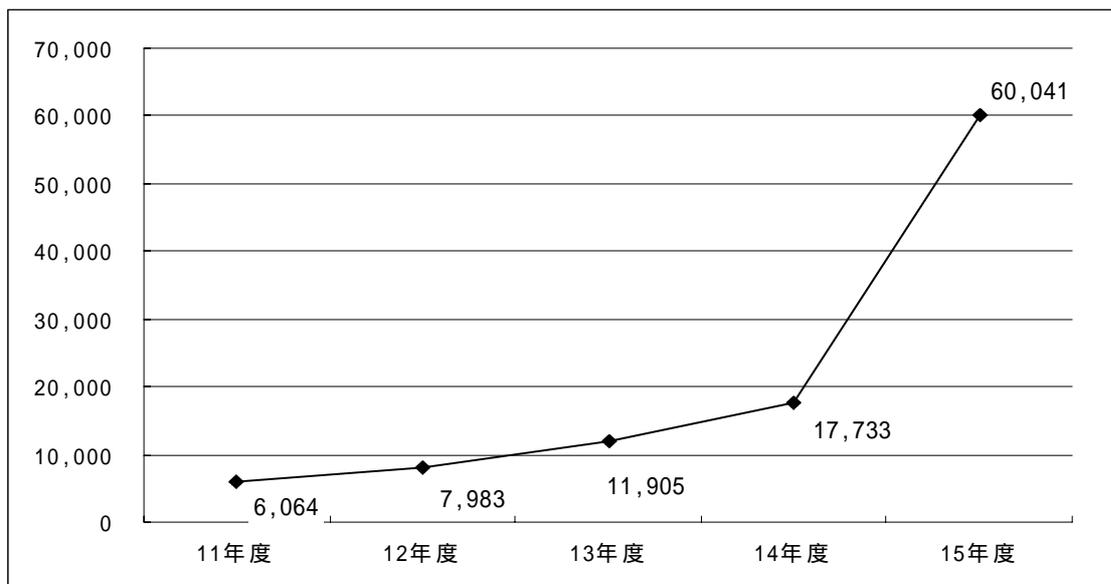


表 - 52 不当請求商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	15年度	14年度
1 他 の 運 輸 ・ 通 信	48,751	8,330
オンライン等関連サービス	48,647	8,212
電話情報提供サービス	39,561	7,502
オンライン等関連サービスその他	5,680	13
オンライン情報サービス	3,197	549
そ の 他	104	118
2 融 資 サ ー ビ ス	3,902	1,613
フリーローン・サラ金	3,829	1,582
そ の 他	73	31
3 レンタル・リース・貸借	1,131	1,671
賃貸アパート	807	1,225
レンタルビデオ	230	293
そ の 他	94	153
4 商 品 一 般	2,661	242
5 教 室 ・ 講 座	497	270
資格講座	330	136
外国語・会話教室	16	42
ビジネス教室	45	28
そ の 他	106	64
6 電 報 ・ 電 話	482	2,767
移動電話サービス	192	180
国際電話	145	2,438
そ の 他	145	149
7 役 務 そ の 他	349	278
広告代理サービス	61	88
興 信 所	41	15
そ の 他	247	175
8 役 務 一 般	261	63
複合サービス会員	254	62
そ の 他	7	1
9 書 籍 ・ 印 刷 物	243	701
紳士録・名簿	119	142
雑 誌	45	269
そ の 他	79	290
10 他 の 教 養 娯 楽 品	189	25
種 子	137	-
そ の 他	52	25
そ の 他	1,575	1,773
計	60,041 (37.3%)	17,733 (15.6%)
全 相 談 件 数	160,817 (100.0)	113,570 (100.0)

表 - 53 不当請求相談内容別件数

単位：件

項 目	15年度	14年度
相 談 件 数	60,041	17,733
性別		
男 性	43,499	10,672
女 性	14,629	4,758
団 体	328	477
不 明	1,585	1,826
年代別		
若 者(29歳以下)	26,675	5,508
壮 年(30～59歳)	26,194	7,925
高 齢者(60歳以上)	2,563	1,291
不 明	4,609	3,009
職業別		
給 与 生 活 者	36,152	8,693
自 営 ・ 自 由 業	2,212	880
家 事 従 事 者	3,726	1,670
学 生	8,748	1,676
無 職	2,464	1,086
そ の 他 ・ 不 明	6,739	3,728
支払方法別		
信用供与無		
現 金 払	42,303	10,474
他 の 前 払 式	25	27
不 明	9,124	3,422
小 計	51,452	13,923
信用供与有		
自 社 割 賦	16	27
総 合 割 賦	180	157
個 品 割 賦	169	278
そ の 他	61	74
不 明	60	80
小 計	486	616
その他		
借 金 契 約	3,351	1,518
不 明 ・ 無 関 係	4,752	1,676
平均契約金額(千円)	194	277
平均既払金額(千円)	34	68
主な相談内容		
ポルノ・風俗	22,265	3,455
インターネット	18,319	3,731
債権回収業者	14,898	3,355
高価格・料金	9,868	2,804
強 迫	9,133	1,222
遅 延 金	5,379	1,697
未 成 年 者 契 約	5,160	702
詐 欺	3,769	392
強 引	2,574	791
無 料 商 法	2,433	356