

8 架空・不当請求に関する相談

架空・不当請求に関する相談件数は45,241件となり、全相談の3割を占めている。15年度、16年度には架空・不当請求が急増し大きな社会問題となったが、17年度は減少に転じた。(図-13)

相談内容としては、前年度同様「他の運輸・通信」が最も多く、そのうち「オンライン等関連サービス」が99%以上を占めている。さらにその内訳をみると、「電話情報提供サービス」に分類される携帯電話等に関連した相談の割合は57.0%で、前年度から7.3ポイント下がり、一方「オンライン情報サービス」に分類されるパソコンに関連した相談が38.0%で前年度から25.5ポイント増加している。「パソコンでネットサーフィン中にアダルトサイトに繋がり、有料表示がなかったのでクリックしたら登録となり、料金表示の画面になった。」などが代表的な事例である。(表-51)

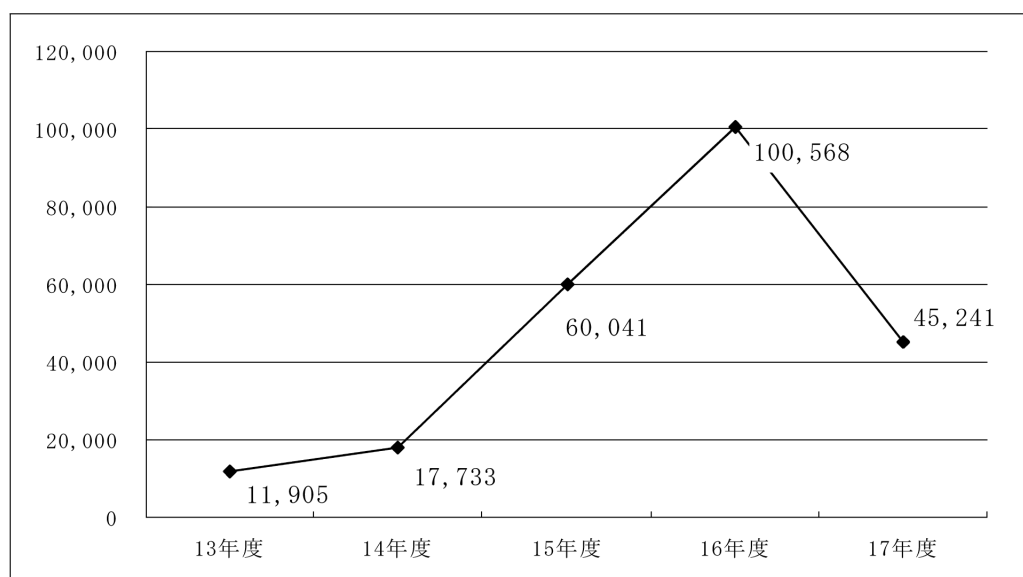
17年度に増加が目立ったものとしては「異性交際関連サービス」で、前年度から9.6倍(+1,009件)の増加であった。事例として「恋人紹介サービスの事務手数料が未納なので払うように請求があった。身に覚えがないが、どうしたらよいか。」などがある。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が70.8%、年代別では「20～30歳代」で57.9%、職業別では、「給与生活者」が63.7%、「学生」が15.6%を占めており、比較的若い世代の男性からの相談が引き続き多い。

平均請求金額は「20万4千円」で、前年度より9万7千円高くなっている。(表-52)

図-13 架空・不当請求に関する相談件数の推移

単位：件



表－51 架空・不当請求商品・役務別相談件数

単位：件

商 品 ・ 役 務 名		17 年 度	16 年 度
1	他 の 運 輸 ・ 通 信	33,841	90,074
	オンライン等関連サービス	33,759	89,909
	電話情報提供サービス	19,254	57,783
	オンライン情報サービス	12,816	11,195
	オンライン等関連サービスその他	1,519	20,621
	そ の 他	82	165
2	商 品 一 般	3,596	4,794
3	他 の 教 養 娛 楽	2,027	184
	異性交際関連サービス	1,126	117
	そ の 他	901	67
4	融 資 サ ー ビ ス	1,317	1,482
	フリーローン・サラ金	1,256	1,417
	そ の 他	61	65
5	レンタル・リース・貸借	939	718
	賃貸アパート	662	479
	レンタルビデオ	173	158
	そ の 他	104	81
6	役 務 そ の 他	465	338
	興 信 所	148	47
	広告代理サービス	66	74
	そ の 他	251	217
7	電 報 ・ 電 話	392	521
	移動電話サービス	153	153
	電話関連サービス	153	113
	そ の 他	86	255
8	役 務 一 般	296	348
	複合サービス会員	276	329
	そ の 他	20	19
9	他 の 教 養 娛 楽 品	238	120
10	書 籍 ・ 印 刷 物	198	194
	雑 誌	58	55
	紳 士 録 ・ 名 簿	31	56
	そ の 他	109	83
	そ の 他	1,932	1,795
	計	45,241 (29.9%)	100,568 (50.1%)
	全 相 談 件 数	151,524 (100.0)	200,535 (100.0)

表－52 架空・不当請求相談内容別件数

単位：件

項 目			17 年 度	16 年 度	
相 談 件 数			45,241	100,568	
性 別	男	性	31,457	71,270	
	女	性	12,985	27,942	
	団	体	279	395	
	不	明	520	961	
年 代 別	19	歳 以 下	4,263	10,138	
	20	歳 代	12,084	28,910	
	30	歳 代	12,480	24,986	
	40	歳 代	6,909	12,273	
	50	歳 代	3,517	6,809	
	60	歳 代	1,795	5,258	
	70	歳 以 上	1,345	6,206	
	不	明	2,848	5,988	
職 業 別	給 与 生 活 者		26,703	55,459	
	自 営 ・ 自 由 業		2,206	4,185	
	家 事 従 事 者		3,577	8,527	
	学 生		6,546	16,076	
	無 職		2,870	8,719	
	そ の 他 ・ 不 明		3,339	7,602	
支 払 方 法 別	信 用 供 与 無	現 金 払	31,887	64,851	
		他 の 前 払 式	22	12	
		不 明	9,596	27,985	
		小 計	41,505	92,848	
	信 用 供 与 有	自 社 割 賦	10	10	
		総 合 割 賦	265	187	
		個 品 割 賦	150	131	
		そ の 他	74	57	
		不 明	54	53	
		小 計	553	438	
	そ の 他	借 金 契 約	1,145	1,114	
		不 明 ・ 無 関 係	2,038	6,168	
	平均契約金額(千円)			204	107
	平均既払金額(千円)			36	18
主 な 相 談 内 容	ポ ル ノ ・ 風 俗		26,360	36,656	
	インターネット		21,787	38,659	
	プ ラ イ バ シ ー		6,172	7,515	
	高 価 格 ・ 料 金		4,967	8,013	
	強 引		4,510	4,180	
	詐 欺		4,360	7,820	
	無 料 商 法		3,690	3,747	
	強 迫		3,688	9,976	
	未 成 年 者 契 約		3,578	6,936	
	信 用 性		2,934	341	