

## 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 23,423 件となり、全相談の 18.7%を占めている。架空・不当請求に関する相談は、16 年度より年々減少し、19 年度はいったん増加したものの、20 年度には再び減少に転じた。（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。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有料サイト利用料金等に関する相談が 75.5%と大きな割合を占め、また前年度(57.0%)から 18.5 ポイント増加している。これは、主に携帯電話を悪用した架空・不当請求に関する相談が引き続き多いことが要因である。一方、「オンライン情報サービス」に分類される主にパソコンに関連した有料サイト利用料金等に関する相談が占める割合は 22.0%で、前年度(39.4%)から 17.4 ポイントと大きく下がっている。また、「商品一般」（743 件;41.8%減）、「融資サービス」（147 件;21.3%減）等、減少が目立っている。

全体的に相談件数が減少の傾向にある中で 20 年度にやや増加した相談内容としては「医療費の還付金があるので振込み手続きをするように」といった電話等の相談を含む「社会保険」（95 件;143.9%増）、「店舗名を街中の看板に掲載しないか」といった勧誘に関する相談を含む「広告代理サービス」（29 件;53.7%増）があげられる。（表-51）

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が 57.5%と前年度より 0.4 ポイント減少する一方、「女性」の割合は前年度より 0.4 ポイント増加しており、「男性」「女性」の相談件数の差は縮まっている。また年代別では「30 歳代」が 26.8%と一番多く、次いで「20 歳代」の 21.4%、「40 歳代」の 20.0%とがほぼ同割合である。前年度と比べると「40 歳代」「60 歳代」「70 歳以上」の割合が増加している。

職業別では、「給与生活者」が 6 割と圧倒的に多いが、「家事従事者」「学生」もそれぞれ 1 割以上を占めている。

平均請求金額は「26 万 3 千円」で、平均既払金額は「5 万 3 千円」であり、いずれも前年度より高額となっている。（表-52）

図-13 架空・不当請求に関する相談件数の推移

単位：件

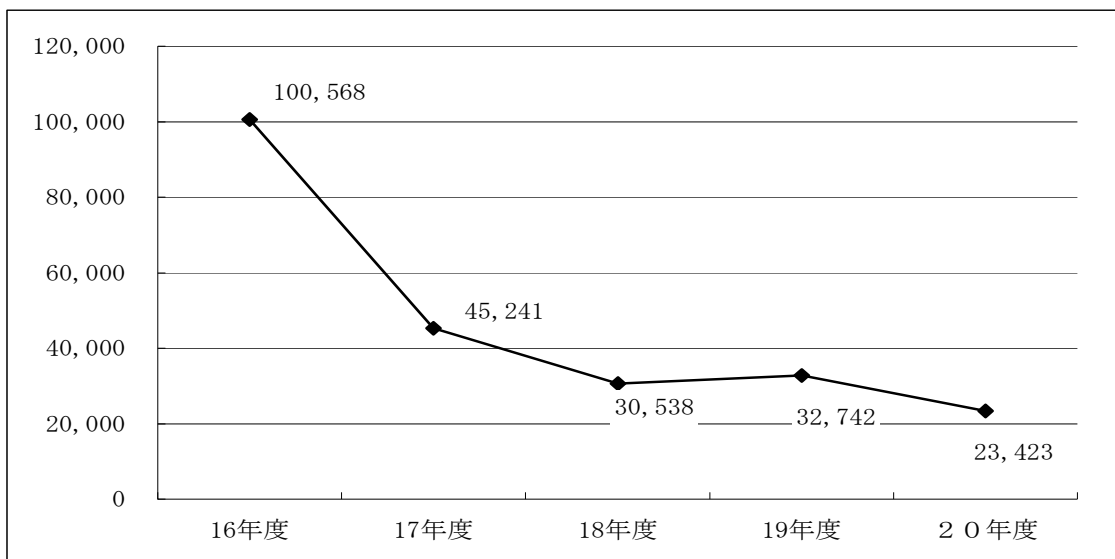


表-51 架空・不当請求商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度
1 他 の 運 輸 ・ 通 信	19,305	27,085
オンライン等関連サービス	19,251	27,006
電話情報提供サービス	14,543	15,393
オンライン情報サービス	4,239	10,635
オンライン等関連サービスその他	469	839
そ の 他	54	79
2 商 品 一 般	1,033	1,776
3 レンタル・リース・貸借	561	645
賃貸アパート	435	480
レンタルビデオ	32	93
そ の 他	94	72
4 融 資 サ ー ビ ス	542	689
フリーローン・サラ金	526	663
そ の 他	16	26
5 電 報 ・ 電 話	251	356
移動電話サービス	170	219
電話関連サービス	66	103
そ の 他	15	34
6 役 務 そ の 他	226	226
広告代理サービス	83	54
興 信 所	16	17
そ の 他	127	155
7 他 の 保 健 ・ 福 祉	186	90
社 会 保 険	161	66
そ の 他	25	24
8 書 籍 ・ 印 刷 物	104	151
雑 誌	29	55
新 聞	23	25
そ の 他	52	71
9 他 の 教 養 娯 楽	102	216
異性交際関連サービス	33	79
そ の 他	69	137
10 教 室 ・ 講 座	67	104
資 格 講 座	20	27
そ の 他	47	77
そ の 他	1,046	1,404
計	23,423 (18.7%)	32,742 (22.9%)
全 相 談 件 数	125,281 (100.0)	142,760 (100.0)

表-52 架空・不当請求相談内容別件数

単位：件

項目	20年度	19年度
相 談 件 数	23,423	32,742
性別		
男 性	13,228	18,659
女 性	9,774	13,587
団 体	237	242
不 明	184	254
年 代 別		
19 歳 以 下	1,946	2,911
20 歳 代	4,758	7,122
30 歳 代	5,949	8,554
40 歳 代	4,435	6,047
50 歳 代	2,466	3,517
60 歳 代	1,643	1,846
70 歳 以 上	1,033	1,128
不 明	1,193	1,617
職 業 別		
給 与 生 活 者	13,097	18,152
自 営 ・ 自 由 業	1,158	1,608
家 事 従 事 者	3,012	3,997
学 生	2,614	4,071
無 職	1,938	2,347
そ の 他 ・ 不 明	1,604	2,567
支 払 方 法 別		
信 用 供 与 無		
現 金 払	16,322	23,109
他 の 前 払 式	25	32
不 明	4,474	6,657
小 計	20,821	29,798
信 用 供 与 有		
自 社 割 賦	13	14
総 合 割 賦	234	190
個 品 割 賦	71	92
そ の 他	250	235
不 明	76	56
小 計	644	587
そ の 他		
借 金 契 約	477	566
不 明 ・ 無 関 係	1,481	1,791
平均契約金額(千円)	263	171
平均既払金額(千円)	53	48
主 な 相 談 内 容		
インターネット	17,495	23,588
電 子 商 取 引	12,454	13,546
ポ ル ノ ・ 風 俗	7,824	15,618
高 価 格 ・ 料 金	2,459	3,075
無 料 商 法	2,014	3,546
プ ラ イ バ シ ー	1,919	2,941
強 引	1,641	2,319
信 用 性	1,588	2,894
未 成 年 者 契 約	1,581	2,379
無 断 契 約	1,306	2,742