

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 18,165 件となり、全相談の 14.2%を占めている。架空・不当請求に関する相談は、17 年度より減少傾向にあり、21 年度には 17 年度の 4 割まで落ち込んだ。前年度と比較しても 22.4%の減少となっている。（図-9）

商品・役務別で見ると、「放送・コンテンツ等」（15,085 件）が最も多く、架空・不当請求の 83.0%を占める。そのうちアダルト情報サイトや出会い系サイト等、有料サイト利用料金等の請求に関する相談「デジタルコンテンツ」（14,675 件）がほとんどを占める。（なお、「デジタルコンテンツ」は前年度と同相談内容を多く含む区分「オンライン等関連サービス」（19,251 件）と比較すると 23.8%減少しており、有料サイトの架空請求に関する相談は、全体として落ち着いてきている。）

次に多いのが「レンタル・リース・貸借」（552 件）である。その中で主な相談が「賃貸アパート」の相談であり、賃貸アパートの原状回復費用や更新料に関する請求が納得できない、といった相談が多い。次が「商品一般」（549 件）で、これは商品を特定しない料金や債権等といった名目の不当請求の相談であるが、前年度に比べると件数が半数近く減少している。その他、件数が減少しているものとして「融資サービス」、広告代理サービスなどの「役務その他」、異性交際関連サービスなどの「他の教養娯楽」等がある。一方、わずかではあるが 21 年度に増加した相談内容としては、「役務その他」の中の「保証サービス」（27 件）などがある。（表-39）

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が 57.7%と、「女性」の 42.3%よりも多くなっている。また年代別では「30 歳代」が一番多く、次いで「20 歳代」「40 歳代」がほぼ同割合であり、その傾向は前年度とほとんど変わらない。「30 歳代」以下の年代では全体の 6 割近くを占めている。

職業別では「給与生活者」が 6 割と多く占めるが、「学生」「家事従事者」「無職」もそれぞれ 1 割以上を占めている。

支払方法別では、「現金払」が 71.9%を占める。全体が減少している中で「総合割賦」の件数は最も多く、また前年度よりも件数が増加している。平均請求金額は 20 万 8 千円、平均既払金額は 7 万 6 千円と、比較的低いのが特徴である。

主な相談内容としては、「インターネット通販」「不当請求」「架空請求」等、架空・不当請求に関する相談や、「ワンクリック請求」「無料商法」等、当事者にそのつもりがなく有料サイトに誘導されて不当な料金を請求された、といった相談が多いことがわかる。また「未成年者契約」も多く寄せられている。（表-40）

図-9 架空・不当請求に関する相談件数の推移

単位：件

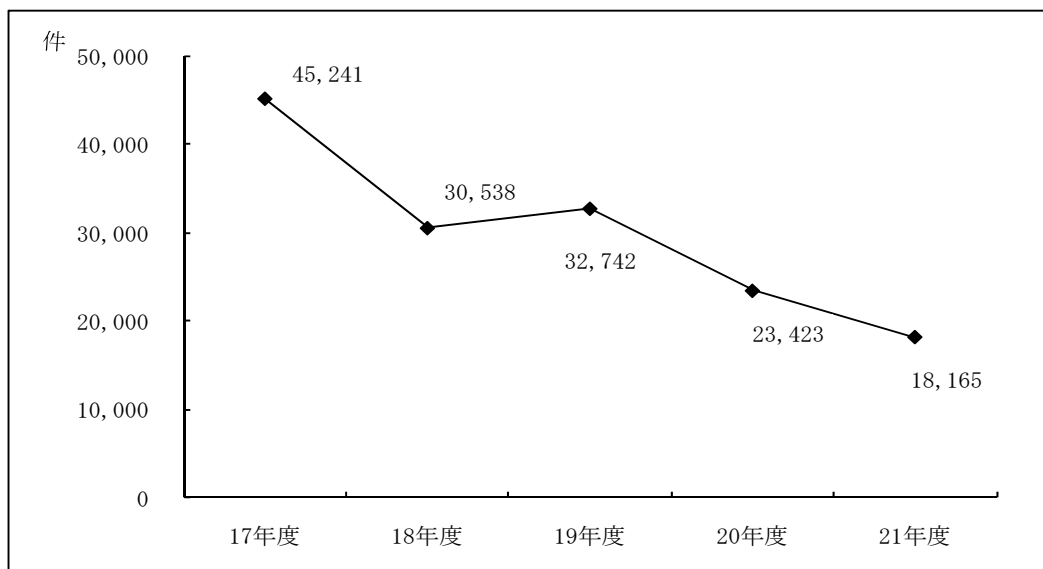


表-39 架空・不当請求商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	21年度	20年度
* 1 放送・コンテンツ等	15,085	—
* デジタルコンテンツ	14,675	—
* 電話音声情報	332	—
その他	78	—
2 レンタル・リース・貸借	552	561
賃貸アパート	449	435
その他	103	126
3 商品一般	549	1,033
4 融資サービス	296	542
フリーローン・サラ金	278	526
その他	18	16
* 5 移动通信サービス	189	—
* 携帯電話サービス	155	—
その他	34	—
6 役務その他	178	226
広告代理サービス	35	83
保証サービス	27	5
その他	116	138
* 7 インターネット通信サービス	120	—
* インターネット接続回線	81	—
その他	39	—
8 書籍・印刷物	84	104
雑誌	27	29
その他	57	75
9 他の教養・娯楽	77	102
異性交際関連サービス	18	33
その他	59	69
* 10 電報・固定電話	65	—
* 固定電話サービス	64	—
その他	1	—
小計	17,195	2,568
その他	970	20,855
計	18,165 (14.2%)	23,423 (18.7%)
全相談件数	128,154 (100.0)	125,281 (100.0)

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表-40 架空・不当請求相談内容別件数

単位：件

項目	21年度	20年度
相談件数	18,165	23,423
性別		
男性	10,290	13,228
女性	7,544	9,774
団体	151	237
不明	180	184
年代別		
19歳以下	1,610	1,946
20歳代	3,697	4,758
30歳代	4,601	5,949
40歳代	3,569	4,435
50歳代	1,862	2,466
60歳代	1,140	1,643
70歳以上	734	1,033
不明	952	1,193
職業別		
給与生活者	10,076	13,097
自営・自由業	971	1,158
家事従事者	1,892	3,012
学生	2,178	2,614
無職	1,786	1,938
その他・不明	1,262	1,604
支払方法別		
信用供与無		
現金払	13,066	16,322
他の前払式	25	25
不明	3,221	4,474
小計	16,312	20,821
信用供与有		
自社割賦	11	13
総合割賦	270	234
個品割賦	50	71
その他	297	250
不明	43	76
小計	671	644
その他		
借金契約	257	477
不明・無関係	925	1,481
平均契約金額(千円)	208	263
平均既払金額(千円)	76	53
主な相談内容		
インターネット通販*	13,098	—
不当請求*	8,193	—
ポルノ・風俗	5,989	7,824
架空請求*	5,637	—
ワンクリック請求*	4,716	—
高価格・料金	2,574	2,459
無料商法	1,696	2,014
プライバシー	1,387	1,919
未成年者契約	1,211	1,581
強引	1,164	1,641