

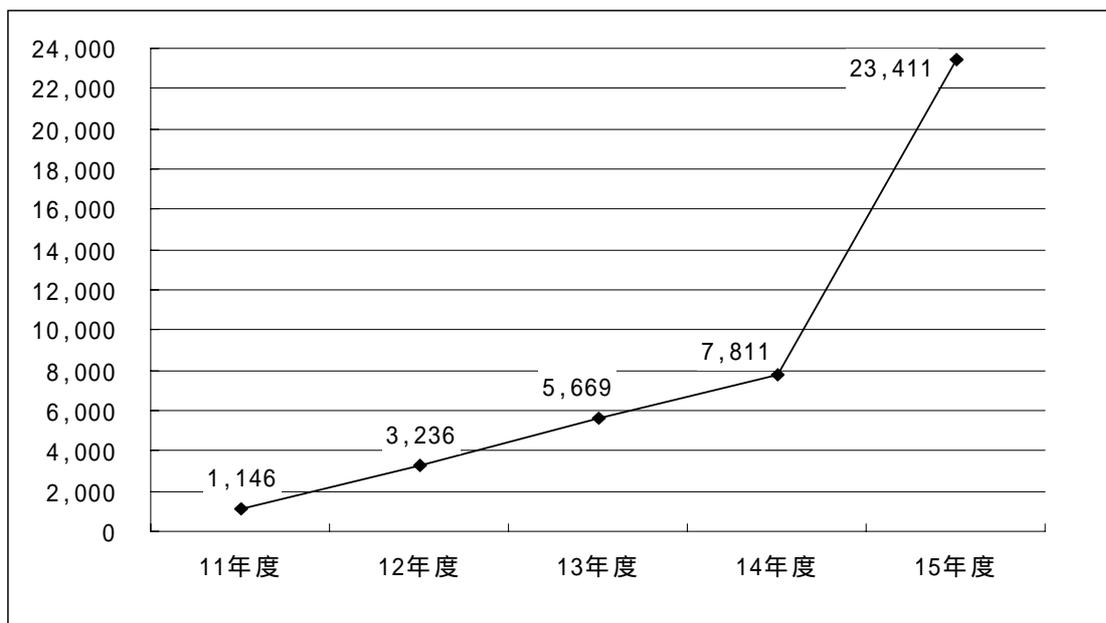
9 インターネットに関する相談

「インターネット」は、インターネットに関連する相談すべてに付与するキーワードであるが、年々相談件数の増加が著しい。

この5年間の相談件数をグラフに示したのが「図 - 14」である。15年度は前年度の約3倍に急増している。これは、有料サイト利用料金等の不当請求が急増したためと思われる。

図 - 14 インターネットに関する相談件数の推移

単位：件



このインターネットに関する相談について、相談分類で上位を占めた商品・役務を挙げた結果が「表 - 54」である。第1位は「他の運輸・通信」であり、全体の86.5%を占めている。15年度におけるインターネットの相談は、「不当請求」に関連したものが圧倒的に多い。

契約当事者の属性等をみたのが、「表 - 55」である。性別では、男性が7割以上を占めている。年代別では、29歳以下の「若者」が「50.6%」と半数を超しているものの、30歳～59歳の「壮年」の割合も「47.2%」と高くなっている。60歳以上の「高齢者」の割合は少なく、2.1%と前年度に比べ、2.9ポイント低下している。

支払方法別では、「現金払」が多く約8割を占めている。平均契約金額は「14万3千円」前年度と比べて7万8万円減少している。

主な相談内容としては、「不当請求」が圧倒的に多く、約8割（78.2%）を占めている。その他の上位に挙げられているキーワードも不当請求に関連していると思われるものが多い。

表 - 54 インターネット関連商品・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	20,261	2,431
オンライン等関連サービス	20,217	2,396
電話情報提供サービス	15,487	1,178
オンライン情報サービス	1,917	600
そ の 他	44	35
2 文 具 ・ 事 務 用 品	304	286
小型コンピューター	132	125
パソコン周辺機器・用品	63	58
そ の 他	109	103
3 商 品 一 般	228	108
4 内 職 ・ 副 業	225	244
ワープロ・パソコン内職	161	159
そ の 他	64	85
5 電 報 ・ 電 話	199	2,505
国際電話	86	2,409
携帯電話サービス	67	56
そ の 他	46	40
6 融 資 サ ー ビ ス	146	419
フリーローン・サラ金	139	378
そ の 他	7	41
7 役 務 そ の 他	129	122
結婚相手紹介サービス	43	35
興 信 所	17	15
そ の 他	69	72
8 自 動 車	124	104
9 音 響 ・ 映 像 製 品	122	72
音響・映像機器	70	32
音響・映像ソフト	52	39
そ の 他	0	1
10 教 室 ・ 講 座	103	134
資格講座	24	28
パソコン・ワープロ教室	11	19
外国語・会話教室	23	30
ビジネス教室	10	10
そ の 他	35	47
そ の 他	1,570	1,386
計	23,411 (14.6%)	7,811 (6.9%)
全 相 談 件 数	160,817 (100.0)	113,570 (100.0)

表 - 55 インターネット関連相談内容別件数

単位：件

項 目	15年度	14年度
相 談 件 数	23,411	7,811
性別		
男 性	16,781	4,141
女 性	6,026	2,818
団 体	160	101
不 明	444	751
年代別		
若 者(29歳以下)	11,199	2,544
壮 年(30～59歳)	10,442	3,826
高 齢 者(60歳以上)	475	334
不 明	1,295	1,107
職業別		
給 与 生 活 者	14,448	3,719
自 営 ・ 自 由 業	877	409
家 事 従 事 者	1,482	1,062
学 生	3,871	851
無 職	725	415
そ の 他 ・ 不 明	2,008	1,355
支払方法別		
信用供与無		
現 金 払	18,001	4,601
他 の 前 払 式	66	147
不 明	3,065	1,565
小 計	21,132	6,313
信用供与有		
自 社 割 賦	6	11
総 合 割 賦	194	134
個 品 割 賦	270	351
そ の 他	74	46
不 明	31	49
小 計	575	591
その他		
借 金 契 約	162	65
不 明 ・ 無 関 係	1,542	842
平均契約金額(千円)	143	221
平均既払金額(千円)	38	99
主な相談内容		
不 当 請 求	18,319	3,731
ポ ル ノ ・ 風 俗	10,224	894
債 権 回 収 業 者	5,057	465
高 価 格 ・ 料 金	4,598	1,157
強 迫	3,852	204
遅 延 金	2,570	290
未 成 年 者 契 約	2,099	297
電 子 商 取 引	1,564	1,116
無 料 商 法	1,495	335
詐 欺	1,398	123