

報道発表資料

平成 28 年 12 月 15 日  
独立行政法人国民生活センター

## 消費者問題に関する 2016 年の 10 大項目

国民生活センターでは、毎年、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する 10 大項目」を選定し、公表しています。

2016 年は、情報通信関連の相談が多く寄せられる年となりました。

### <2016 年の 10 大項目>

- ◆情報通信関連の相談が多数 高齢者からの相談内容にも変化が
- ◆大規模な自然災害が多発 給湯器の貯湯タンクが転倒する事故も
- ◆電力小売の全面自由化がスタート 便乗商法の相談が寄せられる
- ◆インターネットを利用した詐欺的商法 怪しい投資話も後を絶たず
- ◆消費生活に関わる重要な法律が次々と改正
- ◆消費者裁判手続特例法がスタート 消費者の新たな被害救済制度として期待
- ◆成年年齢引き下げに関する議論が加速 18 歳～19 歳の消費者をどう守るか
- ◆自動車メーカーの燃費データ不正発覚など 消費者の不信感が強まる
- ◆食品の表示制度について議論が始まる
- ◆絶えず起こる子どもの事故 事故防止に向けてさらなる取り組みの動き

#### ◆情報通信関連の相談が多数 高齢者からの相談内容にも変化が（表1、表2）

- ・情報化社会が一段と進んでいます。「平成28年版 情報通信白書」によると、パソコンやスマートフォンなどの普及により、インターネット利用者数と人口普及率の双方が年々増加していることが分かります。これに伴い、インターネット通販や光回線サービスの卸売（以下、光卸）など、インターネット通販や情報通信関連の相談が全国の消費生活センター等に多く寄せられました。
- ・高齢者からもインターネット通販や情報通信関連の相談が多く寄せられるようになりました。背景には通信端末やインターネットを使い、積極的に消費活動を行っている60歳以上の消費者である「アクティブシニア」が増加しているためだとも考えられます。

#### ◆大規模な自然災害が多発 給湯器の貯湯タンクが転倒する事故も（表3）

- ・2016年も地震、台風、火山噴火等、大規模な自然災害によって多くの被害が発生し、全国の消費生活センター等に自然災害に関する相談が多数寄せられました。
- ・特に4月に発生した「平成28年熊本地震」は被害が甚大でした。そこで、当センターでは特設電話相談窓口「熊本地震消費者トラブル110番」を設置し、被災地域および被災者の方々の支援と、地元の消費生活センター等のバックアップを行いました。
- ・熊本地震関連の相談では「住宅関連」の相談が非常に多く、具体的には、不動産貸借、工事・建築、修理サービス、相隣関係の相談が目立ちました。また、地震発生から時間が経過すると、火災保険や地震保険、り災証明書の発行などの行政サービスに関する相談も寄せられました。
- ・東日本大震災でも発生した給湯器の貯湯タンクの転倒に関する相談が、熊本地震においても複数寄せられました。安全な設置方法の周知徹底および施工の実施が十分ではなく、過去の教訓が生かされなかったと考えられます。当センターは10月に注意喚起と関係団体への要望を行いました。

#### ◆電力小売の全面自由化がスタート 便乗商法の相談が寄せられる（表4）

- ・4月から電力小売の全面自由化が始まり、新たな事業者からの電気の供給が行われるようになりました。同時に「電力会社の関連会社を名乗る人から光熱費が安くなると言われて太陽光パネルの設置を勧誘された」「契約していない電力会社にお客様番号等の現在の契約内容を伝えてしまった」など、自由化に便乗した相談も見られます。
- ・電力小売の全面自由化の開始に先立ち、消費者がトラブルに巻き込まれない環境をつくるため、当センターと経済産業省電力・ガス取引監視等委員会は「電力小売全面自由化の実施に伴う消費者トラブル防止施策強化のための連携協定」を締結し、共同で複数回情報提供を行いました。

#### ◆インターネットを利用した詐欺的商法 怪しい投資話も後を絶たず（表5）

- ・情報化社会は詐欺的商法にも変化を与えています。「利用した覚えのないサイト利用料を請求するメールが届いた」などの架空請求に関する相談が再び増加しています。最近では料金をコンビニ収納代行（商品の購入などで発生した支払いをコンビニで行い、収納代行してもらうサービス）で支払わせようとするなど、手口がより巧妙化しています。また、「アダルトサイトが無料という表示があったのでクリックしたら有料登録となり、料金請求画面が表示された」など

のアダルトサイトに関する相談は2016年になっても多数寄せられています。

- ・インターネットを通じて電子的に取引を行う、いわゆる「仮想通貨」や消費者が事業者から商品を購入し、その商品を他者に転貸し、得られた収益の一部をレンタル料等の名目で消費者に支払う「レンタルオーナー契約」など、怪しい投資話の勧誘に関する相談も寄せられました。
- ・また、「荷受代行」・「荷物転送」の“アルバイト”と言われ、個人情報や身分証明書を提供したところ、知らない間に個人情報を使われ、自分名義でスマートフォンや携帯電話を契約させられていたという、消費者が犯罪に巻き込まれる可能性がある手口も見られました。

#### ◆消費生活に関わる重要な法律が次々と改正

- ・高齢者への訪問販売や電話勧誘販売など、地域に密着した消費生活相談も未だに多く寄せられています。そこで、高齢者等の消費者被害を防止するための地域の官民連携による見守りネットワークの構築を目的とした、改正消費者安全法が4月に施行されました。地方自治体の消費者安全確保地域協議会の設置や地域で活動する「消費生活協力員」「消費生活協力団体」の育成・確保等が規定されています。
- ・消費者委員会において報告書が取りまとめられた改正消費者契約法と改正特定商取引法が国会で成立し、6月に公布されました。前者は、過量契約取消権の新設、不実告知取消しに関する重要事項の拡大、事業者の債務不履行により生じた消費者の解除権を放棄させる条項を無効とする規定の新設等が行われました。後者は、悪質事業者への行政執行権限の強化、指定権利制の見直し、電話勧誘販売における過量販売規制の導入等が行われました。
- ・その他、電気通信サービスに初期契約解除制度や書面交付義務が導入された改正電気通信事業法と、保険募集の際の情報提供義務・意向把握義務などの保険募集に係る基本的ルールの新設と代理店などの保険募集人に対する体制整備義務が導入された改正保険業法も施行されました。
- ・繊維製品の生産および流通のグローバル化に対応するため、改正された家庭用品品質表示法の繊維製品品質表示規程が2016年12月に施行されました。これにより、衣類等の繊維製品の洗濯表示が国際標準化機構（ISO）が定める国際規格に整合した新しい日本工業規格（JIS）に規定する記号に変更されました。

#### ◆消費者裁判手続特例法がスタート 消費者の新たな被害救済制度として期待

- ・10月、消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（消費者裁判手続特例法）が施行されました。これにより、消費者被害を集団的に回復するための新しい裁判制度がスタートしました。特定適格消費者団体の活動によって、泣き寝入りしてきた消費者の被害回復が図られることが期待されます。

#### ◆成年年齢引き下げに関する議論が加速 18歳～19歳の消費者をどう守るか

- ・民法の成年年齢を現行の20歳から18歳に引き下げることについての議論が進められています。法務省は9月に、民法の成年年齢の引き下げの施行方法に関するパブリックコメントを募集しました。
- ・パブリックコメントにおいては、日本弁護士連合会等から、成年年齢が18歳に引き下げられると、被害救済手段となる民法の未成年者取消権が失われるので、消費者保護のための法制上

の措置が必要という意見が出ています。

#### ◆自動車メーカーの燃費データ不正発覚など 消費者の不信感が強まる

- ・自動車メーカーが、自動車燃費を実際より良く見せるためデータを改ざんするという不正が明らかになりました。
- ・食品関連の事件も発生しました。カレーチェーン店が廃棄した冷凍カツを、産業廃棄物処理事業者が食品関連事業者に食用として不正に転売し流通していたことから、食品衛生法等違反容疑で逮捕されました。
- ・さらに健康食品販売業者が販売する特定保健用食品 6 商品について、許可時の関与成分が規定量含まれていなかったり、含有されていなかったりしたとして、消費者庁が特定保健用食品の表示許可の取消しを行いました。
- ・このように、企業のコンプライアンスが問われ、消費者からの信用を失うような事件が大きく取り上げられました。

#### ◆食品の表示制度について議論が始まる

- ・1月、消費者庁と農林水産省の共催で「加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会」が設置され、有識者による議論が行われました。11月に中間取りまとめに関する報告書を公表したところであり、今後、食品表示基準の改正が予定されています。
- ・2015年4月の食品表示法施行により始まった「機能性表示食品制度」について、3月に「機能性表示食品の届出等に関するガイドライン」が改正され、届出がオンライン化されたほか、安全性を確認するために機能性関与成分に係る一定の確認事項等が追記されました。また、「機能性表示食品制度における機能性関与成分の取扱い等に関する検討会」において、栄養成分および機能性関与成分が明確でないものの取り扱いについて議論されました。

#### ◆絶えず起こる子どもの事故 事故防止に向けてさらなる取り組みの動き

- ・窒息、溺水、転倒・転落など、子どもの事故が多発しています。4月に女児が高層マンションのベランダから転落し、命を落とすという事故が発生しました。
- ・こうした子どもの事故防止に向けて、6月に関係省庁が緊密に連携して取り組みを推進するために「子供の事故防止に関する関係省庁連絡会議」が設置されました。関係省庁との情報交換を通じて、効果的な啓発活動の実施、関係者の取り組み推進のための方策等を検討しています。また、消費者安全調査委員会は、玩具による子どもの気道閉塞<sup>へいそく</sup>事故を調査する方針を固めました。
- ・当センターでは、1月に0・1・2歳児の事故情報を分析し、事故防止のために保護者等が注意すべき点をまとめました。また、2月に幼児の耳掃除中の事故、8月に自転車の後ろの幼児座席あるいは直接荷台に座っていた子どもの足が後車輪に巻き込まれて受傷する、いわゆる「スポーク外傷」の事故、12月には店舗内でのショッピングカートによる子どもの事故について注意喚起を行いました。

(参考資料1) 関連する相談件数等

相談件数は2016年11月30日までにPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に登録されたもの。また、2015年の( )内の数字は、2015年11月30日までにPIO-NETに登録された相談件数。

※PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。2015年4月以降については、消費生活センター等からの経由相談を除いた件数。

(参考) 年別相談件数および契約当事者が65歳以上の相談件数

	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年
全相談件数	856,276	930,452	954,049	938,467 (790,057)	757,409
契約当事者が65歳以上の相談件数	203,803	270,057	262,444	255,003 (213,698)	207,335
[割合]	[23.8%]	[29.0%]	[27.5%]	[27.2%]	[27.4%]

※契約当事者が65歳以上の相談件数は、2009年165,789件、2010年182,844件、2011年200,737件。

表1. 「インターネット通販」に関する相談件数

	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年
インターネット通販	170,374	196,156	240,009	248,342 (208,983)	206,500
契約当事者が65歳以上の相談件数	10,568	16,455	25,909	32,798 (26,859)	32,050
[割合]	[6.2%]	[8.4%]	[10.8%]	[13.2%]	[15.5%]

表2. 「光卸」に関する相談件数

	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年
光卸	-	-	-	9,448 (6,744)	12,955
契約当事者が65歳以上の相談件数	-	-	-	1,934 (1,358)	3,450
[割合]	[-%]	[-%]	[-%]	[20.5%]	[26.6%]

※光卸は2015年2月1日より、東日本電信電話株式会社(法人番号8011101028104)および西日本電信電話株式会社(法人番号7120001077523)が開始した。

表3. 「自然災害」に関する相談件数

	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年
自然災害	7,259	3,670	3,577	2,093 (1,803)	5,463

※2016年の件数には「平成28年熊本地震」関連の相談3,486件を含む。

表4. 「電力小売自由化」に関する相談件数

	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年
電力小売自由化	-	-	15	127 (83)	1,741

表5. 「架空請求」「アダルト情報サイト」に関する相談件数

	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年
架空請求	38,156	38,483	62,012	76,540 (60,784)	63,233
アダルト情報サイト	65,664	77,753	104,262	105,459 (92,418)	61,097

## (参考資料2) 関連する国民生活センターの公表資料

### ◆情報通信関連の相談が多数 高齢者からの相談内容にも変化が

- ・光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブルにご注意！ (2016年2月12日)
- ・相談急増！「お試し」のつもりが定期購入に！？－低価格等をうたう広告をうのみにせず、契約の内容をきちんと確認しましょう－ (2016年6月16日)
- ・インターネットで予約した旅行に関するトラブルにご注意－ホテルに行ったら予約が取れていなかった！？－ (2016年9月1日)
- ・60歳以上の消費者トラブルの変化と実態－インターネット等も利用するアクティブシニアのトラブルが増加！－ (2016年9月8日)

### ◆大規模な自然災害が多発 給湯器の貯湯タンクが転倒する事故も

- ・平成28年熊本地震に便乗した不審な電話や訪問にご注意ください！ (2016年4月21日)
- ・平成28年熊本地震に便乗した不審な電話や訪問にご注意ください！(第2報)－義援金を名目としてプリペイドカードの購入を求める不審な電話も－ (2016年5月9日)
- ・「熊本地震消費者トラブル110番」の受付状況(第1報)－開設後10日間のまとめ－ (2016年5月17日)
- ・熊本地震に便乗した不審なメールやSNSの投稿などにご注意ください！－「募金」をうたってアダルトサイトに誘導するSNSの不審な投稿も－ (2016年5月27日)
- ・「熊本地震消費者トラブル110番」の受付状況(第2報)－開設後1カ月のまとめ－ (2016年6月10日)
- ・「平成28年熊本地震」で寄せられた消費生活相談情報(第1報)－発生1カ月間にみる相談の推移－ (2016年6月23日)
- ・「平成28年熊本地震」で寄せられた消費生活相談情報(第2報)－発生2カ月間にみる相談の推移－ (2016年7月21日)
- ・熊本地震消費者トラブル110番のまとめ (2016年8月8日)
- ・給湯器の貯湯タンクの転倒－大きな地震が起きて初めて見つかる設置不良「熊本地震の相談より」－ (2016年10月20日)

### ◆電力小売の全面自由化がスタート 便乗商法の相談が寄せられる

- ・電力の小売全面自由化まで、50日を切りました！－正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘も気をつけましょう－ (2016年2月12日)
- ・あと3週間で電力自由化がスタートします－正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘も気をつけましょう－ (2016年3月14日)
- ・電力自由化がスタートしました－正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘も気をつけましょう－ (2016年4月1日)
- ・電力自由化が始まっています－正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょう－ (2016年4月26日)
- ・電力自由化が始まって2か月が経過しました－正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しま

しょう！便乗した勧誘にも気をつけましょうー（2016年6月17日）

- ・電力自由化が始まって5か月になりますー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょうー（2016年9月1日）
- ・電力自由化が始まって7か月が経過しましたー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょうー（2016年11月16日）

#### ◆インターネットを利用した詐欺的商法 怪しい投資話も後を絶たず

- ・投資や利殖をうたう仮想通貨の勧誘トラブルが増加ー「必ず値上がりする」などの説明をうのみにせず、リスクが理解できなければ契約しないでくださいー（2016年2月18日）
- ・速報！コンビニ払いを指示する架空請求にご注意！ー詐欺業者から支払番号を伝えられていますか？ー（2016年7月7日）
- ・「荷受代行」・「荷物転送」アルバイトにご注意！（速報）（2016年7月22日）
- ・レンタルオーナー契約によるトラブルにご注意ー元本保証、高配当と言われても、業者が破綻すれば、レンタル料も受け取れず、「元本」もほとんど戻りませんー（2016年9月8日）
- ・アダルトサイトの相談が5年連続1位にー慌てて連絡はしない！焦って支払わない！ー（2016年11月10日）

#### ◆消費生活に関わる重要な法律が次々と改正

- ・ご存じですか？ 電気通信事業法が改正されましたー光回線やスマートフォン等の契約書面はしっかり確認しましょう！ー（2016年5月19日）

#### ◆絶えず起こる子どもの事故 事故防止に向けてさらなる取り組みの動き

- ・発達をみながら注意したい0・1・2歳児の事故ー医療機関ネットワーク情報からー（2016年1月14日）
- ・油断しないで！耳掃除ー思わぬ事故につながることもー（2016年2月25日）
- ・使用中に破片が飛び、目を負傷した回転させる玩具ー小さなものでも傷やひび割れがある当該品は、使用を中止してくださいー（2016年2月25日）
- ・自転車に乗せた子どもの足が車輪に巻き込まれる事故に注意ーいわゆる「スポーク外傷」が多発していますー（2016年8月18日）
- ・医療機関ネットワークにみる店舗用ショッピングカートでの子どもの事故ー転落時の頭部損傷のリスクが高く、危険です！ー（2016年12月7日）