

「表示・広告」に関する相談の概要 ～ 広告媒体別の分析を中心に～

- MECONIS 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口に寄せられた相談情報をMECONIS（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目：「表示・広告」に関する相談（主な広告媒体に関する相談を中心に分析）

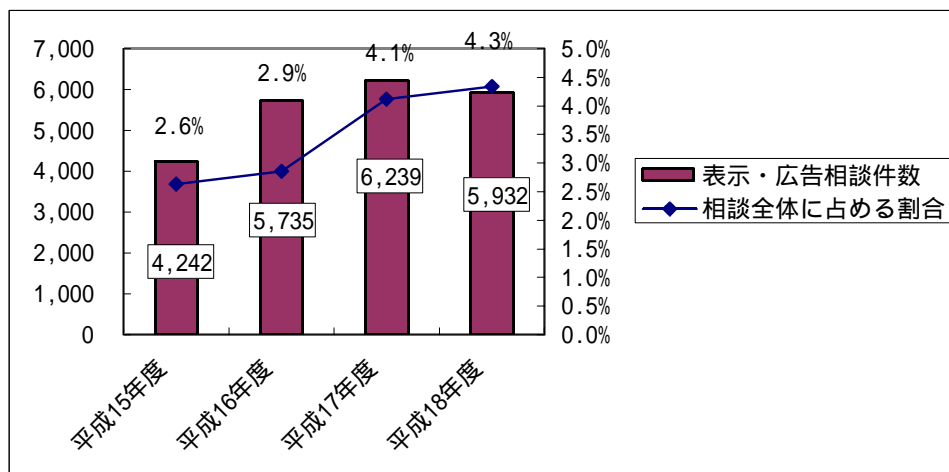
分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成15年4月～19年3月（4年間）の相談データ

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成19年4月～20年1月受付の相談データから抽出したものである。

1. 「表示・広告」に関する相談件数

「表示・広告」に関する相談件数は15年度以降年々増加していたが、18年度においては、対前年度4.9%（307件）の減少が見られた。相談全体における「表示・広告」の割合をみると、全体に占める割合は決して大きくはないが、ここ数年上昇しており、17年度、18年度と2年続けて4%を超えている。（図-1・表-1）。

【図-1】「表示・広告」に関する相談件数



【表-1】全相談件数に占める表示・広告相談件数割合の推移

	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
表示・広告相談件数(A)	4,242	5,735	6,239	5,932
全相談件数(B)	160,817	200,535	151,524	136,692
相談全体に占める割合(A)/(B)	2.6%	2.9%	4.1%	4.3%

2. 「表示・広告」に関する相談件数

「表示・広告」に関する相談について、内容キーワード別に相談件数を示したものが「表-2」である。18年度の「表示・広告」に関する相談の内容をしてみると、「広告媒体」に関するもの

が、4,027件と最も多く、ついで「表示」に関する者が1,190件、「広告」に関するものが567件となっている。「表示」に関する相談では、食料品の表示や、インターネットの有料情報サイトの表示についての相談が多く、「広告」に関する相談では、携帯電話やミシン等の広告に関する相談が寄せられている。ここでは、18年度の「広告媒体」に関する相談について分析する。

【表 - 2】「表示・広告」内容キーワード別相談件数

	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
表示・広告全般	78	33	31	23
表示	960	1,352	1,130	1,190
取扱説明書	26	37	45	73
製造年月日	23	19	9	10
バーコード	9	9	4	5
賞味期間	103	76	61	126
広告	364	453	546	567
広告媒体	2,464	3,674	4,531	4,027
マーク	5	3	9	5
他の表示・広告	58	170	88	80
計	4,090	5,826	6,454	6,106

* 複数集計 / 計は「表示・広告」相談件数とは一致しない

3. 「広告媒体」に関する相談

(1) 相談件数

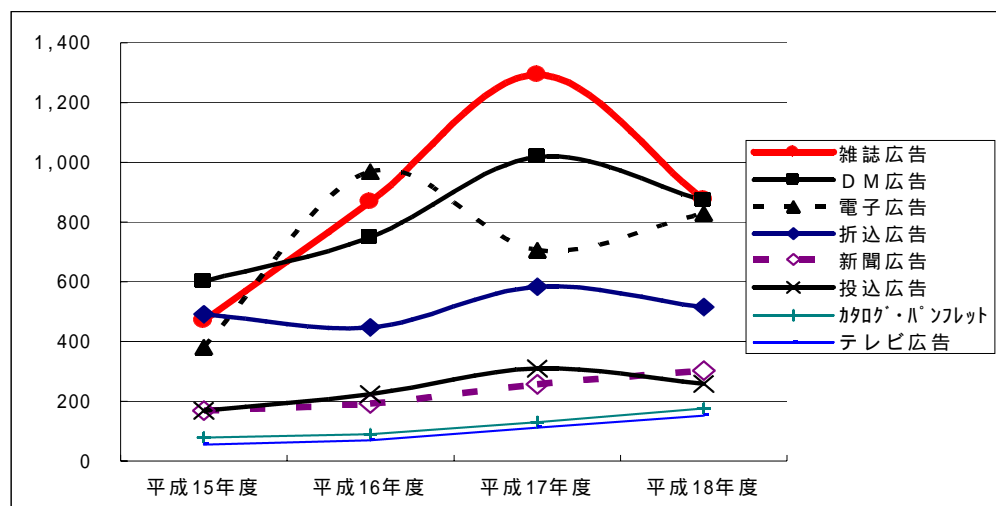
18年度の広告媒体別の相談件数を示したものが「表 - 3」、主な広告媒体に関する相談件数の推移を示したものが「図 - 2」である。

「広告媒体」に関する相談では、「雑誌広告」、「DM広告」、「電子広告」、「折込広告」、「新聞広告」、「投込広告」の順に相談件数が多い。また「カタログ・パンフレット」や「テレビ広告」の相談は、件数は200件弱ではあるが、15年度の2倍以上に増加している。

【表 - 3】広告媒体別相談件数

広告媒体	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
雑誌広告	470	867	1,293	876
DM広告	601	749	1,019	873
電子広告	381	969	707	830
折込広告	491	448	584	515
新聞広告	168	193	256	303
投込広告	169	223	310	259
カタログ・パンフレット	79	89	131	177
テレビ広告	55	69	112	153
他の広告媒体	63	90	173	104
ラジオ広告	3	2	10	4
計	2,480	3,699	4,595	4,094

【図 - 2】主な広告媒体に関する相談件数の推移



(2) 相談内容及び商品・役務

広告媒体別に内容キーワードの上位10位まで示したものが「表 - 4」、商品・役務別に上位10位まで示したものが「表 - 5」である。

18年度に広告媒体別にどんな相談が寄せられたかをみると、「雑誌広告」では、「不当請求」、「ポルノ・風俗」、「高価格」、「無料商法」といったキーワードが上位にランクされており、商品、サービスでは「電話情報提供サービス」が最も多い。「雑誌に無料と書いてあったアダルトサイトに携帯電話からアクセスしたら高額な料金を請求された」といった架空・不当請求の相談が代表的な事例である。また「エステティックサービス」では、「雑誌で無料お試しと書かれていたので、エステサロンに行ったところ、高額な化粧品やエステの契約をさせられた」といった相談が寄せられている。

「DM広告」では、「信用性」、「法律違反」、「プライバシー」、「当選商法」といった内容キーワードが上位にランクされている。商品別にみると、「フリーローン・サラ金」や「宝くじ」に関する相談が多い。具体的には、「借金を低利で一本化するというDMがきた。問い合わせをすると信用をみるために、先に保証金を振り込むように指示され、振り込んだ後に連絡が取れなくなった」といった詐欺と思われる相談が多く寄せられている。また「海外宝くじが当たったので、当選の権利を確保するので、お金を振り込むように書いてあるが、信用できるか」といった「宝くじ」に関する相談は昨年度に引きつづき寄せられている。

「電子広告」では、「インターネット」、「解約」、「電子商取引」、「不当請求」といったキーワードが上位にきている。雑誌広告と同様に「インターネット上でサイト検索中に何かをクリックしたら登録になり突然料金を請求された」といった架空・不当請求の事例や、ネット通販に関連した相談が多い。

「折込広告」では、「ミシン」、「内職・副業」、水回りの工事や修理に関する相談が多く、「投込広告」では「公営住宅申込み代行」や「CATV」の相談が多い。「折込広告」、「投込広告」のいずれの媒体でも、広告の信用性についての相談が多い。

【表 - 4】内容キーワード別相談件数上位10位（平成18年度）

雑誌広告		DM広告		電子広告		
1	不当請求	268	信用性	180	インターネット	596
2	ポルノ・風俗	236	法律違反	156	解約	232
3	高価格・料金	174	プライバシー	116	電子商取引	206
4	解約	168	当選商法	111	不当請求	124
5	無料商法	132	多重債務	98	返金	115
折込広告		投込広告		新聞広告		
1	信用性	142	信用性	90	解約	85
2	解約	118	高価格・料金	35	信用性	71
3	高価格・料金	104	解約	28	返金	49
4	返金	51	家庭訪販	24	約束不履行	29
5	契約	43	多重債務	22	高価格・料金	27

【表 - 5】商品役務別相談件数上位10位（平成18年度）

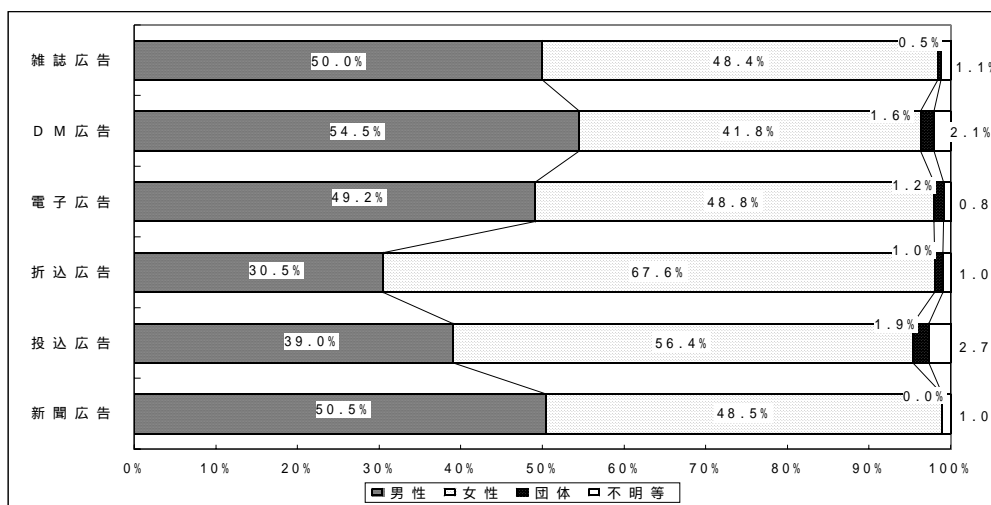
雑誌広告		DM広告		電子広告		
1	他の運輸・通信	288	融資サービス	323	他の運輸・通信	151
	電話情報提供サービス	279	フリーローン・サラ金	318	オンライン情報サービス	88
2	融資サービス	104	他の教養・娯楽	217	融資サービス	66
	フリーローン・サラ金	102	宝くじ	167	フリーローン・サラ金	63
3	他の教養・娯楽	76	商品一般	51	役務その他	58
	教養娯楽サービスその他	43	役務その他	38	結婚相手紹介サービス	8
4	理美容	68	測量サービス	7	教室・講座	45
	エステティックサービス	62	書籍・印刷物	34	資格講座	12
5	役務その他	54	紳士録・名簿	15	文具・事務用品	41
	折とうサービス	11	健康食品	19	コンピュータソフト	20
6	教室・講座	39	他の保健・福祉	17	内職・副業	33
	タレント・モデル養成教室	14	募金	17	他の教養・娯楽	29
7	内職・副業	27	預貯金・証券等	12	教養娯楽サービスその他	19
	医療	25	株	7	旅行代理業	27
8	医療サービス	19	生命保険	11	旅行代理サービス	14
	健康食品	23	電報・電話	9	音響・映像製品	23
9	自動車	20	電話サービス	9	音響映像ソフト	15
	医療	22			医療	22
折込広告		投込広告		新聞広告		
1	洗濯・裁縫用具	47	役務その他	60	他の教養・娯楽	29
	ミシン	46	公営住宅申込代行	27	教養娯楽サービスその他	14
2	内職・副業	39	他の運輸・通信	40	役務その他	28
	役務その他	33	C A T V	34	結婚相手紹介サービス	13
3	仕事紹介登録	6	融資サービス	36	融資サービス	28
	工事・建築・加工	32	フリーローン・サラ金	33	フリーローン・サラ金	28
4	衛生設備工事	7	修理・補修	15	健康食品	26
	融資サービス	28	工事・建築・加工	13	教室・講座	20
5	フリーローン・サラ金	26	衛生設備工事	5	資格講座	7
	健康食品	27	衛生サービス	11	預貯金・証券等	20
6	教室・講座	25	ごみ収集処理	4	銀行等預金	7
	タレント・モデル養成教室	8	集合住宅	7	内職・副業	14
7	修理・補修	23	新築分譲マンション	4	医療用具	11
	理美容	22	商品一般	6	医療用具	11
9	エステティックサービス	19	洗濯・裁縫用具	6	文具・事務用品	10
	医療用具	17	ミシン	6	小型コンピュータ	5
10			貨物運送	5	工事・建築・加工	8
			引越サービス	5		

(3)契約当事者の属性

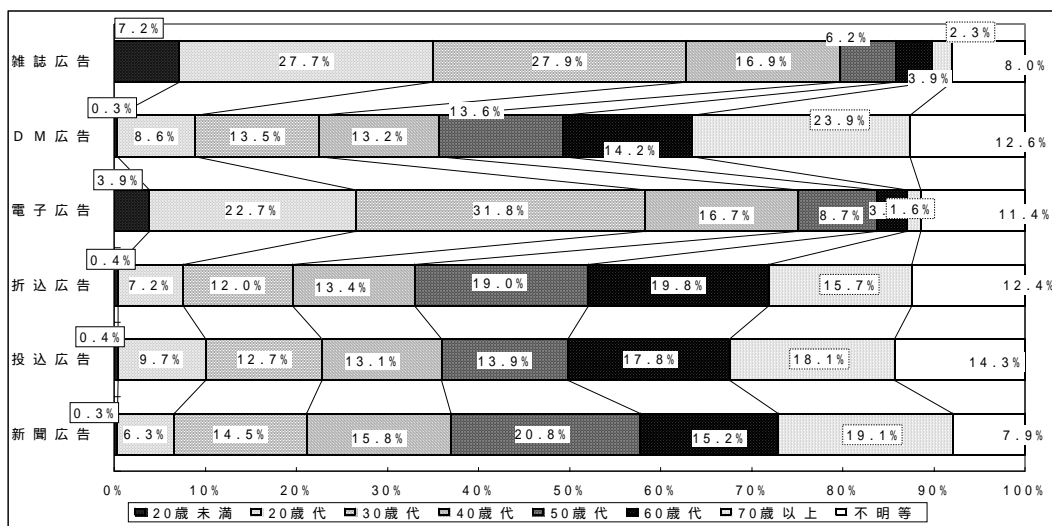
広告媒体別の当事者の性別割合をみると、男性の割合は「DM広告」、「新聞広告」では5割強とやや高く、反対に女性の比率が高いのは、「折込広告」と「投込広告」となっている。

年代別の特徴を見てみると、「雑誌広告」や「電子広告」では20歳代、30歳代の若者の比率が高く、「折込広告」、「投込広告」では、40歳代、50歳代、60歳以上の比率が高くなっている。「雑誌広告」や「電子広告」では、「架空・不当請求」に関する相談が、20～30歳代から多く寄せられ、「折込広告」や「投込広告」では、訪問販売による「ミシン」や「修理サービス」、「ケーブルテレビ」等、特に在宅する機会の多い40歳代以上の家事従事者や高齢者からの相談が多い。「DM広告」については、各年代から「フリーローン・サラ金」の相談が寄せられており、70歳以上の高齢者からは「海外宝くじ」に関する相談が多い。

【図 - 4】 広告媒体別契約当事者性別割合（平成18年度）



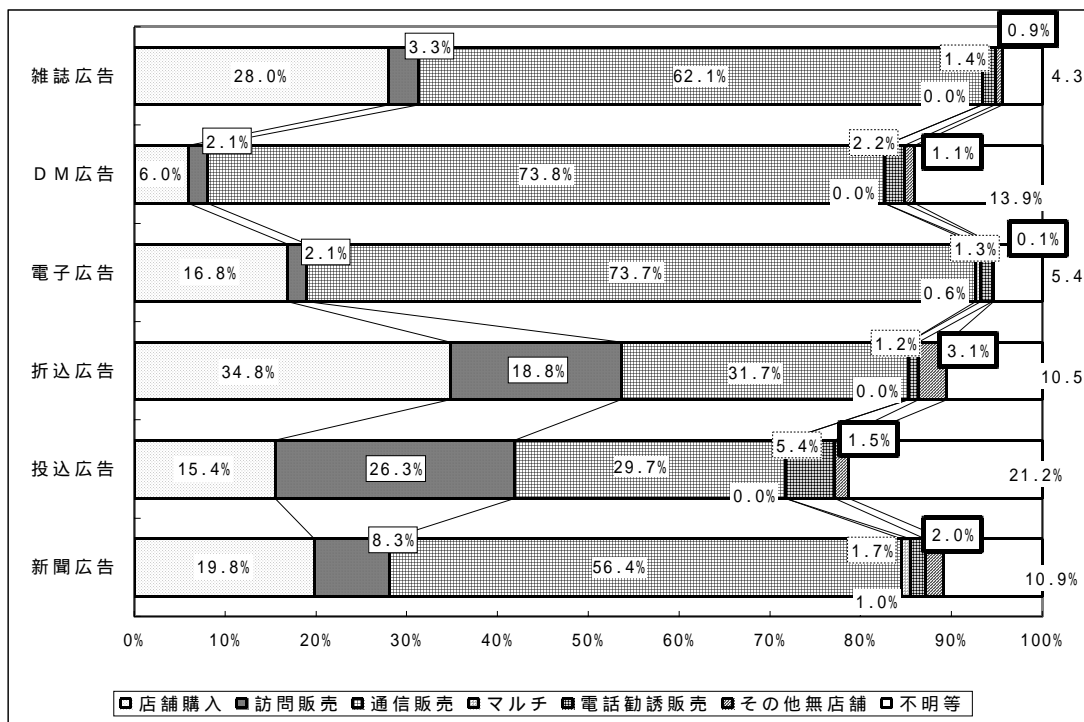
【図 - 5】 広告媒体別契約当事者年代別割合（平成18年度）



(4) 販売購入形態

広告媒体別に販売購入形態別の割合を示したものが「図 - 6」である。いずれの広告媒体でも、「通信販売」が最も高い割合を占めているが、ここ数年の広告媒体に関連する相談全体の動きとしては、「通信販売」の占める割合は減少傾向にあり、代わって「店舗購入」や「訪問販売」で契約をする割合が上昇している。広告媒体別の特徴としては、「投込広告」では「訪問販売」が他の広告媒体に比べ高い割合を示しており、「雑誌広告」と「折込広告」では、「店舗購入」の割合が他の媒体に比べて高い。

【図 - 6】販売購入形態別割合（平成18年度）



4. 相談事例

トイレが詰まったので、新聞の折り込みチラシにあった事業者に連絡し、修理を依頼した。最初に薬剤洗浄をしたが詰まりが解消せず、高圧洗浄をすることになったが、この処理が高額であることは全く知らされなかった。すべての作業が終わったあとに5万5千円を請求された。チラシには8千円程度と記載されていた。納得がいかない

DM広告をみて、大手信販業者とおなじ名称だったので、借金を一本化しようと思い、300万円の融資を申し込んだ。最初に審査料5万円を振り込んだら、事業者から申請内容に不備があったから、あと30万円を追加で振込みしないと融資ができないと言われて振り込んだ。不審に思うが、どうしたらよいか。

最大1日800円という表示をみて、パーキングを利用した。午後4時から翌朝9時まで利用し、24時間以内なので、800円と思っていたら、出口のところで1600円

の請求があった。よく見たら、出口のところに小さな字で24時を経過した場合は、再度カウントし直すという内容の記載があった。入口では知らされていない。

投込チラシで無料回収とあったので、テレビとパソコンを処分しようと思い電話をした。回収は無料と思っていたが、テレビの処分には5千円かかると言われたので、断ると、いきなり怒鳴られた。

投込チラシをみてミシンの修理を依頼。訪問してすぐに、修理はできないと言われて高いミシンを購入してしまった。クーリングオフできるか。

新聞広告をみて、安いと思い海外のパック旅行を申し込んだら、燃油サーチャージを追加料金として請求された。空港使用料はツアー代金に追加加算されているのに、サーチャージが含まれていない料金表示は問題ではないのか。

デジタル放送を見るなら今すぐケーブルテレビに加入しなければいけないようなチラシがポストに入っていたが、この内容は本当か。

携帯で、無料映画配信中と広告があるのを見て、配信OKのボタンを押したら、通信料は無料ではなく、2か月で1万7千円の請求があった。携帯事業者に苦情をいうと、規約に料金の記載があり、了解をしている以上請求すると言われた。問題広告ではないのか。

3年ほど前から海外宝くじの複数の会社からDMが来る。時々当選したからとお金を送っていたが、当選金が送られてこない。詐欺か。

20歳の息子が雑誌広告に包茎手術に10万円程度とあったので、クリニックに行ったところ即日手術になった。請求額が54万円。高額なので、減額を求めたいがどうしたらよいか。

フリーペーパーを見て、3千8百円の痩身エステのお試しコースの施術を受けに行った。施術中に「ご予算は幾らにしますか。50万円でございますか」などと強引な勧誘を受け、後日申し込むと言ったが、記入しないと帰してもらえないような状況だったので、契約をしてしまった。解約したい。

ネットモールで購入した焼き肉。いかにも国産の肉であるように表示してあったが、届いたら外国産だった。不当表示と思うがどうしたらよいか。

5. 「表示・広告」に関する相談について

近年、食品偽装が社会問題としてとりあげられる等の影響もあり、消費者の表示や広告に対する意識が高くなっている。本来、表示や広告は消費者が商品やサービスの契約をするための重要な判断材料となるものであるから、当然のことながら適正でなければならない。しかしながら、消費者センターに寄せられる相談には、表示や広告によってトラブルがおきているケースも多い。

最近では、投げ込みチラシをみて安価だと思い水回りの修理を申し込んだところ、かなり高額な請求をされたといったトラブルや、インターネットで包茎手術の広告を見て料金を確認してクリニックに出向いたが、手術台の上で高額な施術契約を勧誘されるなどのトラブルがおきている。

表示や広告に関してはさまざまな法規制があるものの、必ずしも法律の順守がされていない場合も多い。事業者には法を順守した広告活動を行ってほしい。