

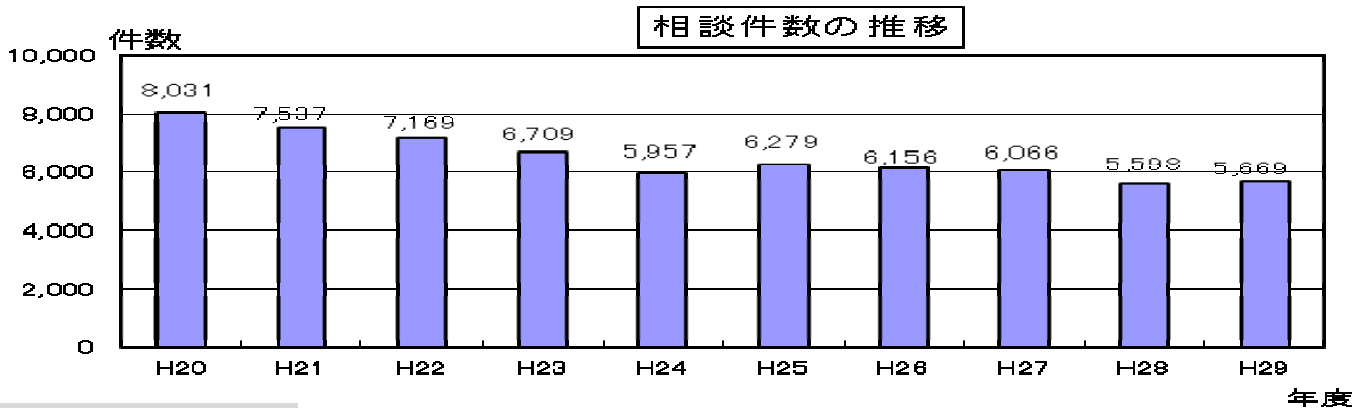
平成29年度 富山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

相談の傾向と特徴

平成29年度の相談件数は、5,669件（架空請求音声ガイダンス683件含む）で、対前年度比101.3%であった。

- 平成24年度まで減少傾向にあった相談件数は、平成25年度に注文した覚えのない健康食品の送りつけに関する高齢者からの相談の増加等により増加したものの、平成26年度から減少に転じていたが、平成29年度は、架空請求ハガキに関する相談の急増により増加に転じた。
- 相談内容は、架空請求ハガキに関する相談が急増したほか、SMS（*1）を使ったデジタルコンテンツの架空請求や光回線の転用、アダルト情報サイトの不当請求などの運輸・通信サービスに関する相談が依然として多数を占め、多様化・複雑化している。

（*1）ショートメッセージサービス：電話番号を用いたメール



項目別相談状況

（以下、架空請求の音声ガイダンスの件数(683件)及び市町村からの経由相談の件数(141件)を除いた4,845件の相談に関して記載する。）

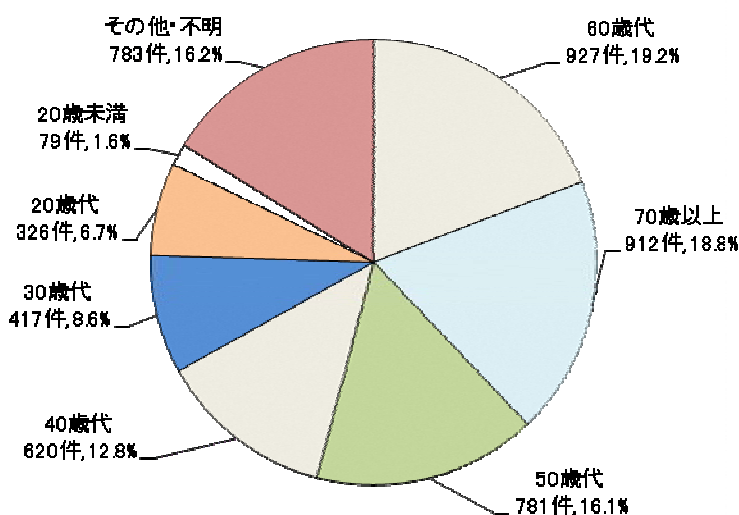
1 契約当事者の内訳

契約当事者を年代別にみると、60歳代(927件)が最も多く、70歳以上(912件)、50歳代(781件)、40歳代(620件)、30歳代(417件)、20歳代(326件)、20歳未満(79件)の順となっている。

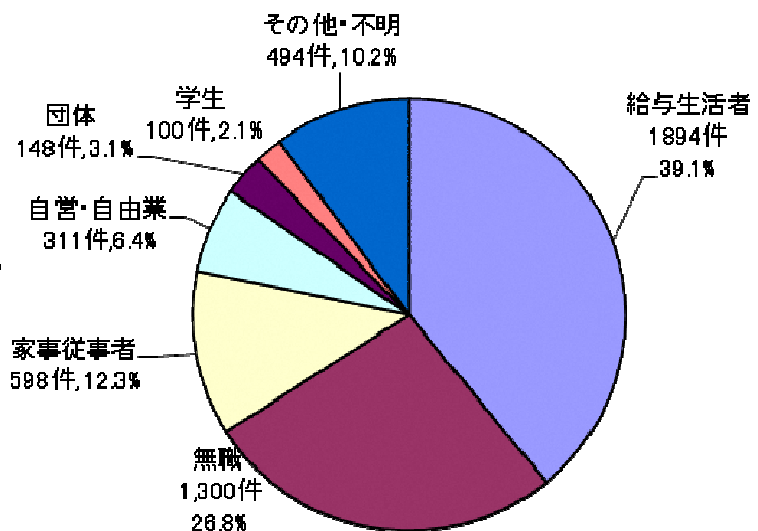
男女別にみると、男性(2,007件)、女性(2,645件)となっている。

職業別にみると、「給与生活者」(1,894件)、「無職」(1,300件)、「家事従事者」(598件)等となっている。

契約当事者の年代別構成比



契約当事者の職業等構成比



2 商品、役務（サービス）別相談状況

相談の対象となった商品と役務（サービス）の件数は、商品に関するものが、2,089件（全体の43.1%）、役務に関するものが2,476件（同51.1%）となっており、役務に関する相談件数が、商品に関する相談件数を上回っている。

商品・役務に関する主な相談内容

		商 品 （計2,089件）				役 務 （計2,476件）				
		項 目	H29 （件）	H28 （件）	対前年度 比（%）	項 目	H29 （件）	H28 （件）	対前年度 比（%）	
1 位	商品一般 （901件）	商品一般	901	167	539.5	運輸・通信 サービス （1,182件）	デジタルコンテンツ	523	504	103.8
		うち 架空請求 ハガキ	691	3	23033.3		光ファイバー	182	224	81.3
							アダルト情報サイト	155	397	39.0
2 位	食料品 （250件）	健康食品	156	147	106.1	金融・保険 サービス （381件）	フリーローン・サラ金	154	170	90.6
		ミネラル ウォーター	14	15	93.3		ファンド型 投資商品	55	48	114.6
		食料品 一般	7	9	77.8		金融関連サービス その他	40	21	190.5
3 位	教養娯楽 品 （249件）	新聞	56	65	86.2	他の役務 （209件）	役務その他サービス	57	49	116.3
		携帯電話 スマホ	18	24	75.0		結婚相手紹介サービス	31	29	106.9
		パソコン	14	12	116.7		興信所	19	48	39.6

（以下、（ ）内は対前年度比）

< 資料編 表1 参照 >

(1) 商品に関する相談状況 2,089件 (146.4%)

商品一般 901件 (539.5%)

架空の官庁をかたり、「取下げ期日までに連絡しないと、訴訟が提起され財産が差押えられる」等の文面による架空請求ハガキが中高年の女性に届いたという相談など。

食料品 250件 (96.9%)

通信販売等で契約した健康食品の定期購入の解約や、体調不良、信用性に関する相談、電話勧誘で購入したミネラルウォーターの解約に関する相談など。

教養娯楽品 249件 (87.1%)

訪問販売で、新聞購読を強引に勧誘されたので解約したいという相談や、携帯電話・スマートフォン等を購入した際の説明不足・故障に関する相談、パソコンの故障・修理に関する相談など。

(2) 役務(サービス)に関する相談状況 2,476件 (85.7%)

運輸・通信サービス 1,182件 (80.1%)

有料コンテンツの未納料金があるとの架空請求メールや占いサイト等の利用料・解約等のほか、光回線の転用や解約料に関する相談、アダルト情報サイト等にアクセスしてしまい多額の料金を請求される不当請求に関する相談など。

金融・保険サービス 381件 (90.9%)

多重債務に陥った本人や家族からの債務整理の相談、磁気治療器の連鎖販売及び預託等取引業者の破産、投資商品の信用性や空気清浄器のマルチ取引(*2)の解約、仮想通貨、クレジットカードに関する相談など。

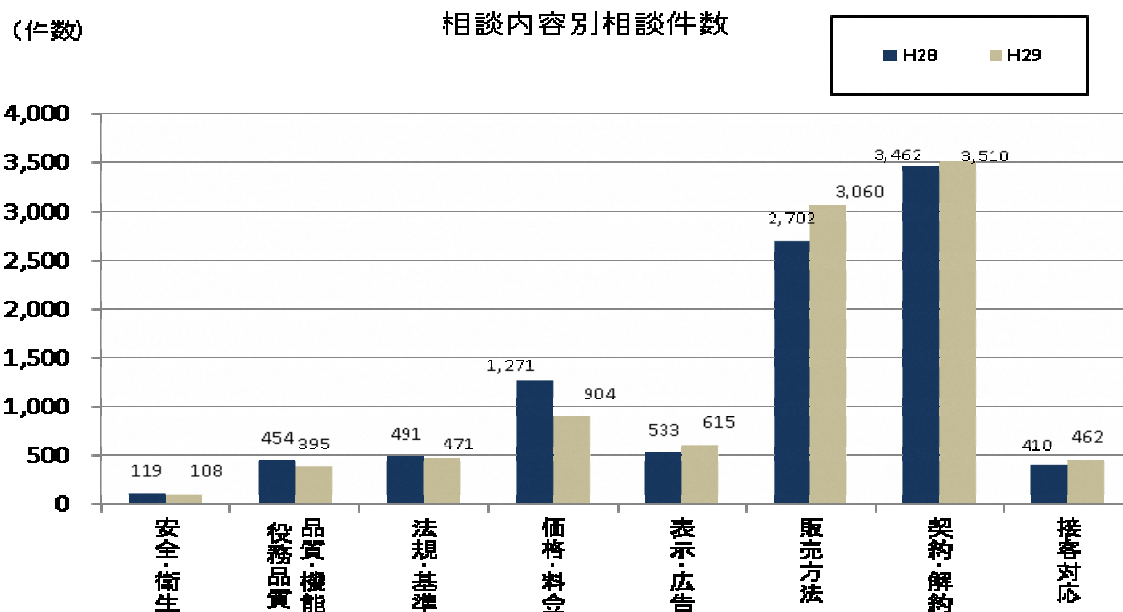
(*2) マルチ取引： 消費者が商品等を買ひ、組織に加入し再販売者になることによって、配当を得られるという取引形態

他の役務 209件 (80.7%)

訪問販売業者による床下換気扇の撤去作業の解約や信用性、結婚相手紹介サービスの契約・解約や興信所の信用性・解約に関する相談など。

3 相談内容別相談件数(複数該当有)

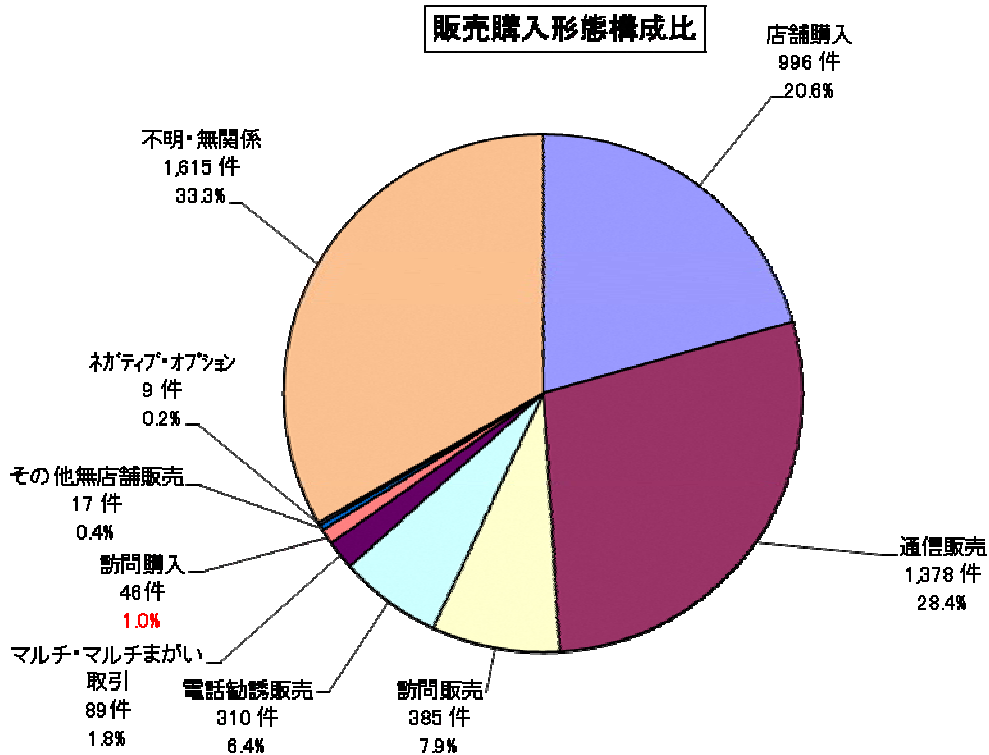
相談内容別に相談件数をみると、「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法」に関する相談、「価格・料金」に関する相談の順となっている。



4 販売購入形態別相談状況

商品などの販売購入形態別相談件数を「店舗購入」と「店舗外販売」(*3)で見ると、「店舗購入」が996件(対前年度比91.9%)、「店舗外販売」が2,234件(対前年度比85.7%)、「不明・無関係」が1,615件(対前年度比178.3%)となった。 <資料編 表2 参照>

(*3)店舗外販売： 「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の販売形態をいう。



(以下、()内は対前年度比)

(1) 店舗購入 996件 (91.9%)

店舗で契約した中古自動車の契約・解約、消費者金融で多重債務に陥った本人や家族からの債務整理の相談、賃貸アパートの退去時の原状回復に関する相談、戸建住宅のリフォームに関する相談など。

(2) 店舗外販売 2,234件 (85.7%)

通信販売 1,378件 (82.8%)

SMSを使った身に覚えのないデジタルコンテンツの架空請求等に関する相談や、スマートフォンやパソコンでアダルト情報・出会い系サイトにアクセスしてしまい多額の料金を不当請求されたという相談、健康食品の定期購入、解約に関する相談など。

訪問販売 385件 (93.0%)

新聞購読の強引な勧誘や契約に関する相談、結婚相手紹介サービスの解約や業者の信用性、光回線契約、ソーラーシステム、外壁工事等住宅リフォーム契約・解約に関する相談など。

電話勧誘販売 310件 (82.4%)

電話勧誘で契約した光回線やプロバイダー、健康食品の解約や信用性に関する相談、過去の通信教育教材の解約に関する不当請求や二次被害に関する相談など。

マルチ・マルチまがい取引 89件 (117.1%)

空気清浄器のレンタルオーナーや高額な化粧品、健康食品などのマルチ取引の契約・解約や、仮想通貨への投資等に関する相談など。

訪問購入(*4) 46件 (102.2%)

業者が古着等の不用品を買い取ると自宅に来訪し、貴金属等の買取りを要求したので契約したが、解約したいとの相談など。

(*4) 訪問購入： 購入業者が消費者の自宅等の営業所等以外の場所において、売買契約を締結し物品等を購入しようとする取引形態

その他無店舗販売 17件 (77.3%)

展示会場など店舗とはいえない会場での着物や帯等小物類の購入契約の解約に関する相談など。

ネガティブ・オプション(*5) 9件 (100.0%)

勝手に送りつけてきた健康食品、書籍、雑誌等への対処法に関する相談など。

(*5) ネガティブ・オプション： 注文をしていないにもかかわらず、商品を一方的に送りつけ、購入しなければならないものと勘違いをさせて代金を支払わせることを狙った商法

5 高齢者と若者の相談について

(1) 高齢者(65歳以上)の相談

件数は、1,410件(前年度1,165件、対前年度比121.0%)

高齢者の上位商品・役務の内容

項	目	H29		H28	
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
高齢者(65歳以上) (1,410件)	1 商品一般	361	25.6	41	3.5
	2 デジタルコンテンツ	145	10.3	132	11.3
	3 光ファイバー	75	5.3	68	5.8
	4 健康食品	50	3.5	54	4.6
	5 新聞	38	2.7	30	2.6

架空の官庁をかたり、「取下げ期日までに連絡しないと、訴訟が提起され財産が差押えられる」等の文面による架空請求ハガキが届いたという相談が最も多い。次いで、身に覚えのない有料動画等のデジタルコンテンツの架空請求等に関する相談、インターネットで無料のアダルトサイトを開いたところ、登録完了となり高額な登録料を請求された、などの不当請求に関する相談も依然として多く、運輸・通信サービスに関する相談が大きな割合を占めている。また、光回線の転用、健康食品、新聞の解約や信用性に関する相談も依然として多く寄せられた。

(2) 若者（29歳以下）の相談

件数は、405件（前年度457件、対前年度比88.6%）

若者の上位商品・役務の内容

項 目			H29		H28	
			件数	構成比（%）	件数	構成比（%）
若者（29歳以下） （405件）	1	デジタルコンテンツ	29	7.2	40	8.8
	2	賃貸アパート	26	6.4	18	3.9
	3	フリーローン・サラ金	21	5.2	27	5.9
	4	アダルト情報サイト	20	4.9	57	12.5
	5	商品一般	19	4.7	14	3.1

有料動画等の未納料金があるとのメールが届いた等のデジタルコンテンツに関する相談が最も多く、次いで賃貸アパートの退去時に高額な原状回復費用を請求されたとの相談が多く寄せられた。

多重債務やヤミ金に関する相談や、インターネットで無料のアダルトサイトを開いたところ登録完了となり、高額な登録料を請求された等の不当請求に関する相談も依然として多く寄せられた。

6 危害・危険（*6）に係る相談

商品・役務に関する相談のうち、危害に関するものが49件（前年度51件）、危険に関するものが11件（同16件）あった。

「危害」では、「健康食品を摂取したら体調をくずした」、「折りたたみ椅子に座ったらバランスを崩して転倒しけがをした」などの相談が寄せられた。

「危険」では、「セラミックヒーターの吹出し口が溶けた」、「オーブンレンジの熱風吹出し口が熱で赤くなった」などの相談が寄せられた。

（*6）危害・危険： 「危害」は、人身にけが・病気等の被害が生じたもの。「危険」は、危害はないがそのおそれがあるもの。

7 金融に関する相談状況

金融相談件数は、154件（対前年度比90.6%）であった。負債の整理方法に関する相談件数が62件で、全体の40.3%を占めている。

<資料編 表3 参照>

（以下、（ ）内は対前年度比）

(1) 債務者特性

・性別

男性 102件（82.3%）

女性 50件（108.7%）

性別の割合は、「男性」が66.2%、「女性」が32.5%となっている。

・年代別

30～59歳	82件(85.4%)
60歳以上	36件(120.0%)
29歳以下	21件(77.8%)

年代別構成比では、「30～59歳」の相談が全体の53.2%を占めている。

・職業別

給与生活者	75件(68.2%)
無職	50件(217.4%)
自営・自由業	9件(90.0%)

職業別構成比では、「給与生活者」の相談が全体の48.7%と最も多い。

(2) 負債状況等

・借入業者数

0～4社	98件(86.0%)
5～9社	22件(122.2%)
10社以上	2件(200.0%)

借入業者数別の構成比では、「0～4社」が全体の63.6%、「5～9社」が14.3%となっている。

・借入金額

100万円以下	46件(82.1%)
100万円超～200万円以下	25件(131.6%)
200万円超～300万円以下	16件(84.2%)
300万円超～500万円以下	16件(177.8%)

借入金額別の構成比では、「100万円以下」が全体の29.9%、「100万円超～200万円以下」が16.2%、「200万円超～300万円以下」及び「300万円超～500万円以下」がそれぞれ10.4%、「500万円超～1,000万円以下」が6.5%、「1,000万円超」は5.2%となっている。

(3) 相談内容

負債の整理方法	62件(119.2%)
法的知識	20件(69.0%)
苦情	19件(70.4%)

相談内容別の構成比では、「負債の整理方法」についての相談が最も多く、全体の40.3%を占めている。

(4) 借入金の使途

生活費	58件(96.7%)
遊興	11件(1100.0%)
ギャンブル	5件(55.6%)

使途別の構成比では、「生活費」が全体の37.7%、「遊興」が7.1%、「ギャンブル」が3.2%となっている。