

平成25年度 消費生活相談状況のまとめ
(抜 粋)

平成26年5月23日

高知県立消費生活センター

文化生活部 県民生活・男女共同参画課

平成25年度に高知県立消費生活センターに寄せられた相談の概要

1. 相談受付件数

平成25年度（平成25年4月1日～平成26年3月31日）に寄せられた相談は3,493件で、平成16年度をピークに減少していた相談件数が前年度（3,477件）に比べて0.5%（16件）増加し、わずかながら9年ぶりの増加となりました。

2. 相談内容等

●60歳以上の契約当事者が4割台に

年代別にみると、70歳以上が898人で最も多く、次いで60歳代が545人となっています。60歳以上の契約当事者が全体に占める割合は年々高くなり、初めて4割台となりました。

●相談の多い商品・サービスは「放送・コンテンツ等」と「融資サービス」、「健康食品」

1位の「放送・コンテンツ等」（主にアダルトサイト・出会い系サイト）428件と、2位の「融資サービス」（主にフリーローン・サラ金）311件はいずれも減少していますが、3位の「健康食品」280件は増加しています。

●70歳以上では「健康食品」が引き続き1位に

70歳以上では、「健康食品」に関する相談が最も多く、220件（前年度139件）と大幅に増加しています。

健康食品については、電話勧誘による強引な契約、次々販売、覚えのない契約のトラブルが増えており、「断ったにもかかわらず商品が届いた」「注文した覚えがないのに支払いを強引に迫られた」といった相談が寄せられています。

●電話勧誘販売についての相談が増加

電話勧誘販売についての相談は511件と、前年度の470件から引き続き増加しています。中でも「健康食品」に関する相談が最も多く201件（前年度142件）、次いで「ファンド型投資商品」の51件（前年度50件）となっています。

「インターネット通信サービス」50件（前年度48件）については、回線料金やプロバイダ料金が安くなるなどと言って契約を勧める電話が強引だ、何度断ってもかかってくるといった相談が寄せられています。

●引き続き多い60歳以上の「投資商品」に関する相談

契約当事者が60歳以上の投資商品に関する相談は74件（前年度95件）で件数は減少しましたが、年代別の割合は約91%（昨年度約81%）と増加しています。

劇場型勧誘（買え買え詐欺）の手口に加え、個人情報からみの勧誘や公的機関をかたる勧誘など、手口はより巧妙化、悪質化しており、平均支払い金額も453万円と高額であるため、引き続き注意が必要です。

3. 県内市町村消費生活相談受付状況

県内34市町村の窓口が受け付けた消費生活相談は2,701件となっており、昨年度（2,631件）に比べ、70件増加しました。そのうち、高知市、南国市、幡多広域の消費生活センターで受け付けた相談は2,532件で、市町村受付件数全体の約94%となっています。

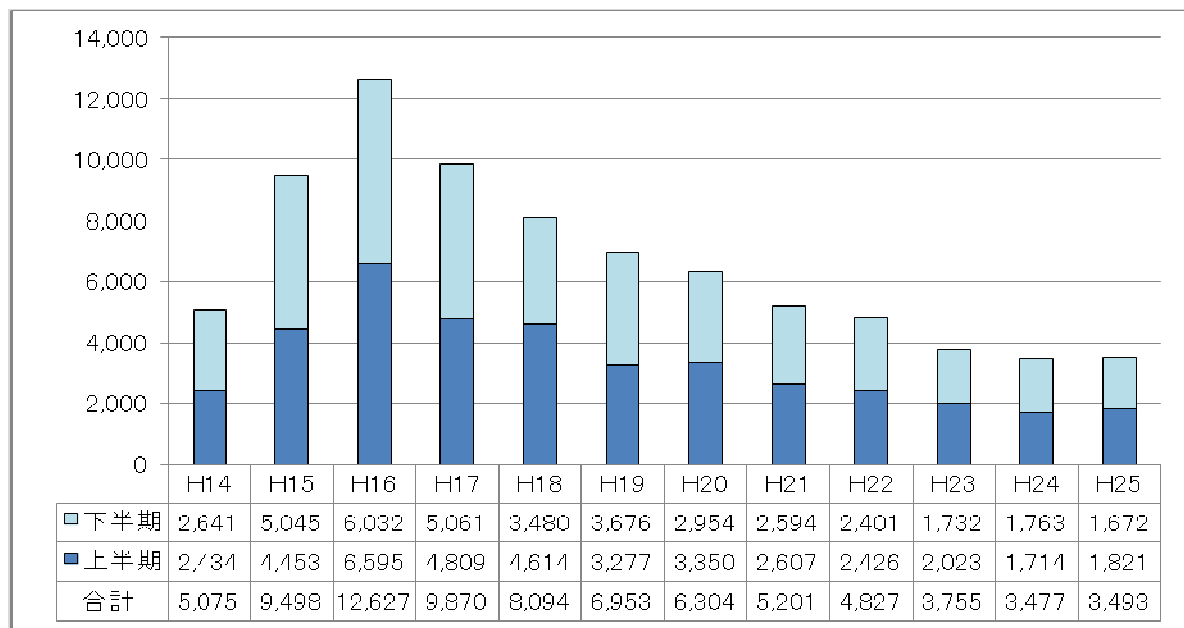
1. 相談受付件数

平成25年度の相談受付総数は、3,493件で、前年度(3,477件)比0.5%(16件)増加している。

表—1 消費生活相談、個人情報相談別件数

	苦情相談	問合せ	要望	H25計	H24	増減	前年比(%)
消費生活相談	3,110	350	3	3,463	3,446	17	100.5
個人情報相談	30	0	0	30	31	-1	96.8
合計	3,140	350	3	3,493	3,477	16	100.5

図—1 相談受付件数推移



2. 個人情報相談

平成25年度の消費に係る個人情報に関する相談は30件で、前年度(31件)から横ばいとなっている。

表—2 個人情報相談内容(重複あり)

不適正な取得	漏洩・紛失	同意のない提供	開示等	苦情等の窓口対応	目的外利用	情報内容の誤り	その他
9	7	5	2	1	1	1	9

3. 消費生活相談

(1) 相談方法別

表—3 相談方法別

	H25		H24		増減
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
来 訪	463	13.4	520	15.1	-57
電 話	2,951	85.2	2,891	83.9	60
文 書	49	1.4	35	1.0	14
合 計	3,463	100.0	3,446	100.0	17

(2) 契約当事者別

年代別にみると、前年度と同じく70歳以上が最も多く、次いで60歳代が多い結果となった。60歳以上の契約当事者が全体に占める割合は年々高くなり、初めて4割台となっている。

表-4 契約当事者性別等

		H25		H24		前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
性別	男性	1,445	41.7	1,478	42.9	97.8
	女性	1,838	53.1	1,753	50.9	104.8
	団体	119	3.4	141	4.1	84.4
	不明	61	1.8	74	2.1	82.4
	合計	3,463	100.0	3,446	100.0	100.5

表-5 契約当事者年代別

		H25		H24		前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
年代別	20歳未満	110	3.2	100	2.9	110.0
	20歳代	243	7.0	245	7.1	99.2
	30歳代	277	8.0	365	10.6	75.9
	40歳代	429	12.4	442	12.8	97.1
	50歳代	371	10.7	408	11.9	90.9
	60歳代	545	15.8	507	14.7	107.5
	70歳以上	898	25.9	682	19.8	131.7
	団体・不明	590	17.0	697	20.2	84.6
	合計	3,463	100.0	3,446	100.0	100.5

表-6 契約当事者職業別

		H25		H24		前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
職業別	給与生活者	969	28.0	1,027	29.8	94.4
	自営・自由業	243	7.0	291	8.4	83.5
	家事従事者	294	8.5	303	8.8	97.0
	学生	132	3.8	117	3.4	112.8
	無職	1,206	34.8	1,032	30.0	116.9
	企業・団体	116	3.4	141	4.1	82.3
	その他・不明	503	14.5	535	15.5	94.0
	合計	3,463	100.0	3,446	100.0	100.5

(3) 商品・サービス分類別

表-7 商品・サービス分類別

		H25		H24		前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
商 品	商品一般	181	5.2	118	3.4	153.4
	食料品	435	12.6	329	9.5	132.2
	住居品	145	4.2	131	3.8	110.7
	光熱水品	31	0.9	18	0.5	172.2
	被服品	133	3.8	103	3.0	129.1
	保健衛生品	86	2.5	71	2.1	121.1
	教養娯楽品	207	6.0	172	5.0	120.3
	車両・乗り物	101	2.9	64	1.9	157.8
	土地・建物・設備	107	3.1	98	2.8	109.2
	他の商品	13	0.4	8	0.2	162.5
	小 計	1,439	41.6	1,112	32.2	129.4
サ ー ビ ス	クリーニング	18	0.5	20	0.6	90.0
	レンタル・リース・賃借	116	3.4	161	4.7	72.0
	工事・建築・加工	103	3.0	112	3.3	92.0
	修理・補修	32	0.9	25	0.7	128.0
	管理・保管	7	0.2	1	0.1	700.0
	役務(サービス)一般	11	0.3	12	0.3	91.7
	金融・保険サービス	544	15.7	675	19.6	80.6
	運輸・通信サービス	631	18.2	689	20.0	91.6
	教育サービス	16	0.5	13	0.3	123.1
	教養・娯楽サービス	88	2.5	106	3.1	83.0
	保健・福祉サービス	97	2.8	116	3.4	83.6
	他の役務(サービス)	111	3.2	114	3.3	97.4
	内職・副業・ねずみ講	13	0.4	17	0.5	76.5
他の行政サービス	29	0.8	29	0.8	100.0	
小 計	1,816	52.4	2,090	60.7	86.9	
他の相談		208	6.0	244	7.1	85.2
合 計		3,463	100.0	3,446	100.0	100.5

(4) トラブルの多い商品・サービス

① トラブルの多い商品・サービス

1位の「放送・コンテンツ等」と2位の「融資サービス」は、前年度と比較して減少している。一方、3位の「健康食品」に関する相談は、高齢者に対する送りつけ商法など強引な勧誘が急増したため、大幅に増加した。「インターネット通信サービス（光ファイバーなど）」「自動車」「空調・冷暖房・給湯設備（ソーラーシステムなど）」についての相談も増加している。

表-8 相談件数の多い商品・サービス

	商品・サービス	H25	H24	増減
1	放送・コンテンツ等	428	475	-47
	主に デジタルコンテンツ	379	433	-54
	うち アダルト情報サイト	211	205	6
	出会い系サイト	33	52	-19
2	融資サービス	311	416	-105
	主に フリーローン・サラ金	265	360	-95
3	健康食品	280	210	70
4	工事・建築	101	112	-11
5	インターネット通信サービス	98	92	6
	主に 光ファイバー	46	60	-14
6	自動車	85	55	30
7	借家・賃貸アパート	78	123	-45
8	ファンド型投資商品	68	80	-12
9	空調・冷暖房・給湯設備	57	36	21
	主にソーラーシステム	37	23	14
10	預貯金・証券等	51	63	-12
	主に 未公開株	7	24	-17
	公社債	6	14	-8

②年代別相談の多い商品・サービス

60歳代以下では「放送・コンテンツ等」が1位、20歳代から60歳代までは「融資サービス」が2位を占めている。

70歳以上で「ファンド型投資商品」や「預貯金・証券等（主に未公開株や公社債）」の相談が見られる。これらの投資商品に関する勧誘は、悪質な業者によるものが多く、高齢者の資産を狙ったものと考えられる。

また、70歳以上では「健康食品」に関する相談が最も多い。「以前お申し込みいただいた健康食品を今から送ります」などと突然電話があり、申し込んだ覚えがないと断ったのに強引に送りつけられるといった電話勧誘販売によるトラブルが増加した。

表-9 年代別相談の多い商品・サービス

20歳未満			20歳代			30歳代		
1	放送・コンテンツ等	70	1	放送・コンテンツ等	56	1	放送・コンテンツ等	59
	主に アダルト情報サイト	44		主に アダルト情報サイト	28		主に アダルト情報サイト	27
	オンラインゲーム	11		出会い系サイト	8		出会い系サイト	6
2	玩具・遊具	4	2	融資サービス	29	2	融資サービス	48
	主に電子ゲーム	4		主に フリーローン・サラ金	24		主に フリーローン・サラ金	42
3	健康食品・婦人洋服・ 賃貸アパート・融資サービス	各3	3	借家・賃貸アパート	13	3	自動車	16
			4	インターネット通信サービス 主に 光ファイバー	10 6	4	借家・賃貸アパート	12
			5	移動通信サービス 主に 携帯電話サービス	8 6	5	工事・建築	10
40歳代			50歳代			60歳代		
1	放送・コンテンツ等	93	1	放送・コンテンツ等	50	1	放送・コンテンツ等	56
	主に アダルト情報サイト 出会い系サイト	51 8		主に アダルト情報サイト 出会い系サイト	17 3		主に アダルト情報サイト 出会い系サイト	31 4
2	融資サービス	66	2	融資サービス	41	2	融資サービス	47
	主に フリーローン・サラ金	56		主に フリーローン・サラ金	34		主に フリーローン・サラ金	45
3	自動車	16	3	インターネット通信サービス 主に 光ファイバー	18 7	3	工事・建築	26
4	インターネット通信サービス 主に 光ファイバー	14 6	4	自動車	12	4	健康食品	24
5	借家・賃貸アパート	11	5	工事・建築	11	5	インターネット通信サービス 主に 光ファイバー	23 11
	移動通信サービス 主に 携帯電話サービス	11 8						
70歳以上								
1	健康食品	220						
2	ファンド型投資商品	47						
3	工事・建築	31						
	預貯金・証券等 主に 未公開株 公社債	31 5 4						
	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	31 25						