

# 平成25年度 消費生活相談状況のまとめ

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

# 目 次

◎ 概要	2
1. 相談受付件数	3
2. 個人情報相談	3
3. 消費生活相談	3
(1)相談方法別	3
(2)契約当事者別	4
(3)商品・サービス分類別	5
(4)トラブルの多い商品・サービス	6
(5)販売購入形態別	8
(6)主な悪質商法別	9
(7)架空請求・不当請求	9
4. フリーローン・サラ金、多重債務に関する相談	11
5. 投資商品に関する相談	13
6. 県内市町村消費生活相談受付状況	14

## 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。

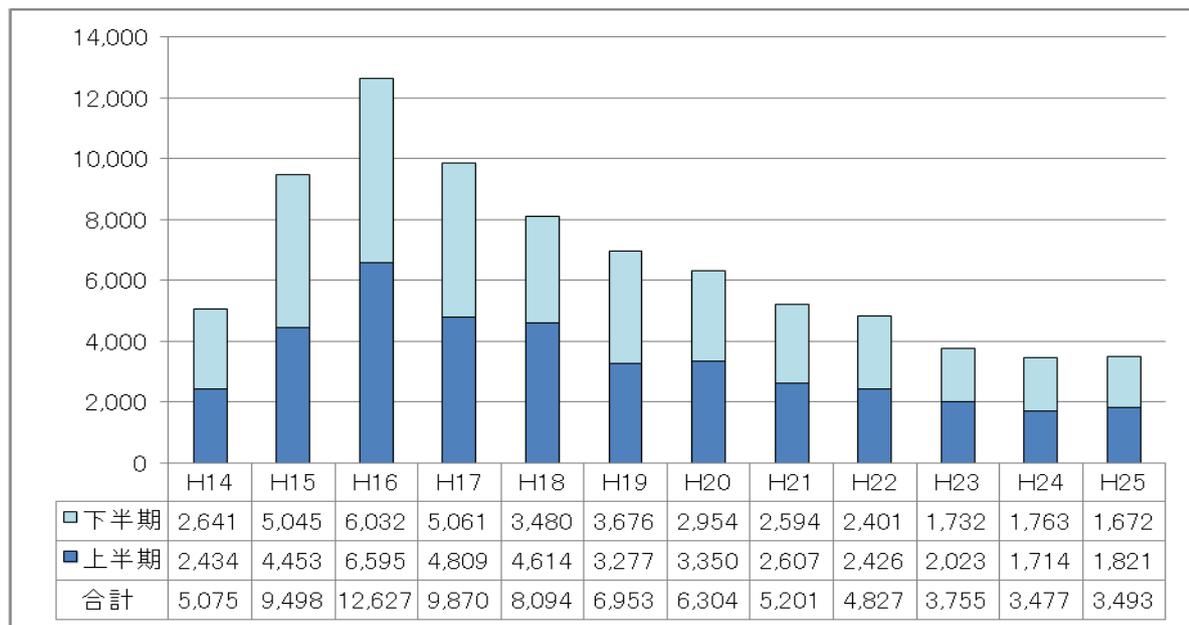
## 1. 相談受付件数

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・貸借	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						

## (5) 販売購入形態別

電話勧誘販売や訪問販売、ネガティブ・オプションの件数が増加した。

### ①販売購入形態別相談受付件数

表-10 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	H25	H24	増減
店舗購入	869	882	-13
通信販売	768	844	-76
電話勧誘販売	511	470	41
訪問販売	277	233	44
ネガティブ・オプション(*)	26	17	9
マルチ・マルチまがい(*)	21	38	-17
訪問購入(*)	12	0	12

\*ネガティブ・オプション・・・注文していない商品を一方的に送りつけ、受け取った消費者が購入しなければならぬものと勘違いして支払うことを狙った商法。代引配達を悪用する手口もある。

\*マルチ・・・販売組織の加入者が消費者に商品などを購入させ、その販売組織に加入させることによって、マージンを得るしくみの商法。儲かると思って加入しても思うように売れず、多額の借金と在庫を抱えることになる。また、他人を勧誘することで自らが加害者になることもある。

\*いわゆる「押し買い」は、平成25年2月から「訪問購入」として特定商取引法の規制対象となっている。

### ②販売購入形態別トラブルの多い商品・サービス

表-11 販売購入形態別トラブルの多い商品・サービス

店舗購入		通信販売		電話勧誘販売		
869件	件数	768件	件数	511件	件数	
融資サービス 主に フリーローン・サラ金	179 154	放送・コンテンツ等 主に アダルト情報サイト 出会い系サイト	367 209 33	健康食品	201	
借家・賃貸アパート	55	健康食品	28	ファンド型投資商品	51	
自動車	53	履物 主に 婦人靴	20 8	インターネット通信サービス 主に 光ファイバー	50 28	
工事・建築	30	アクセサリ 主に プレスレット	17 9	預貯金・証券等 主に 公社債 未公開株	23 6 4	
移動通信サービス 主に 携帯電話サービス	28 21	パソコン・パソコン関連用品 主に パソコンソフト	17 8	魚介類 主に かに	15 9	
訪問販売		ネガティブ・オプション		マルチ・マルチまがい		
277件	件数	26件	件数	21件	件数	
空調・冷暖房・給湯設備 主に ソーラーシステム	33 24	健康食品	18	健康食品	4	
放送・コンテンツ等 衛星テレビ放送	31 11	書籍・印刷物	4	食器・台所用品	2	
工事・建築	27	食酢	1	ふとん類	2	
インターネット通信サービス 主に 光ファイバー	17 13	テレビチューナー	1	補正下着セット	2	
生命保険	15	仏像	1			
訪問購入	12件	アクセサリ	2	かばん・単行本・自動車・墓・クリーニング・リースサービス・未公開株		各1

## (6) 主な悪質商法別

表-12 商法別相談件数と主な商品・サービス

商法	H25	H24	増減	主な商品・サービス	
無料商法	121	137	-16	アダルト情報サイト(60)	出会い系サイト・光ファイバー(各5)
利殖商法	41	50	-9	ファンド型投資商品(24)	デリバティブ取引(4) 未公開株(3)
当選商法	18	52	-34	宝くじ(9)	未公開株(2) ネットレス、郵便・信書便サービス等(各1)
開運商法	16	20	-4	プレスレット(9)	財布類・印鑑・数珠・祈とうサービス等(各1)
サイトビジネス商法	10	30	-20	鍋セット・ファンド型投資商品・販売業内職等(各1)	

\* 無料商法・・・「無料で点検する」「お試し無料」など、「無料」をうたい文句に実際は高額な商品売りつける商法。

\* 利殖商法・・・「必ずもうかる」など、高い利益を得られることを強調して投資や出資を勧誘する商法。

\* 当選商法・・・「〇〇が当選しました」などと消費者をだまし、お金を支払わせる商法。

## (7) 架空請求・不当請求

### ① 架空請求（身に覚えのない請求）に関する相談

架空請求の相談件数は、平成16年度をピークに17年度以降は年々減少してきたが、平成24年度、25年度については、利用した覚えのないサイト利用料等のメールによる架空請求が数多く見られる。

図-2 架空請求相談件数 年度別推移

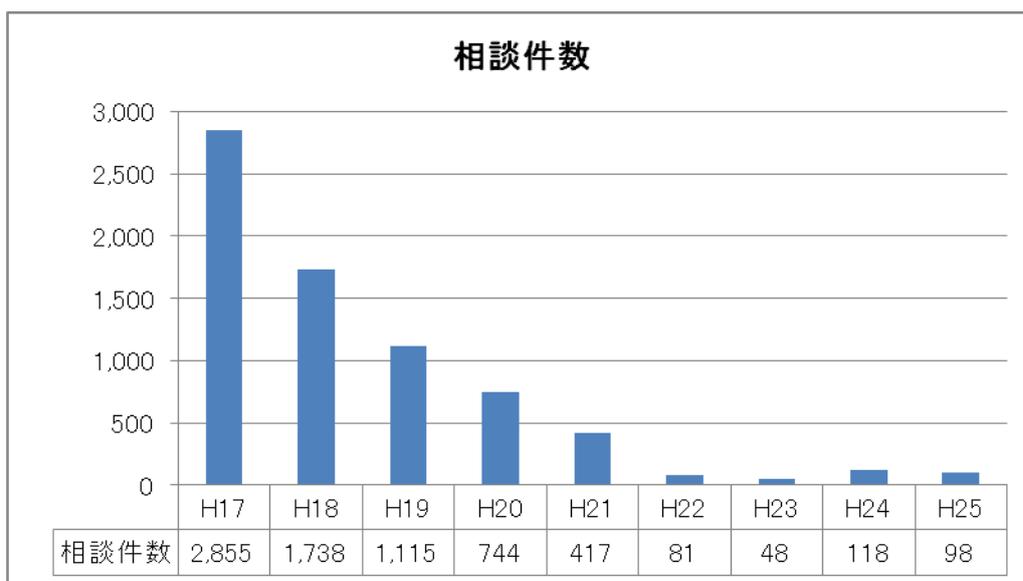


表-13 架空請求方法

請求方法	H25	H24	増減
メール	72	95	-23
ハガキ	15	6	9
電話	7	10	-3
封書	4	5	-1
不明	0	2	-2
合計	98	118	-20

## ②不当請求（インターネット有料サイト等のワンクリック請求を含めた不当な請求）に関する相談

不当請求の相談件数は、平成16年度をピークに17年度以降は減少し、平成18年度からは横ばいとなっている。

相談内容は、無料だと思ってアダルトサイトを閲覧したところ、突然高額な請求を受けたというものや、アダルトサイトと関係のないサイトを閲覧していたら、アダルトサイトや出会い系サイトに接続され料金の請求を受けたというものなど、手口は多様化・巧妙化している。パソコンでの閲覧の場合は、請求画面が張り付いて消えないという悪質なケースも多い。

図-3 不当請求相談件数 年度別推移

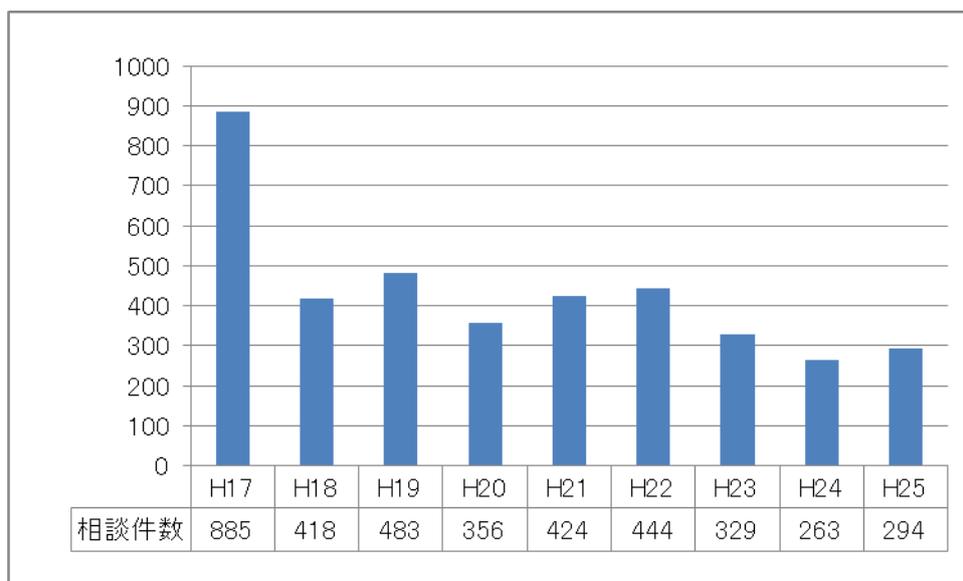


表-14 不当請求 主な商品・サービス

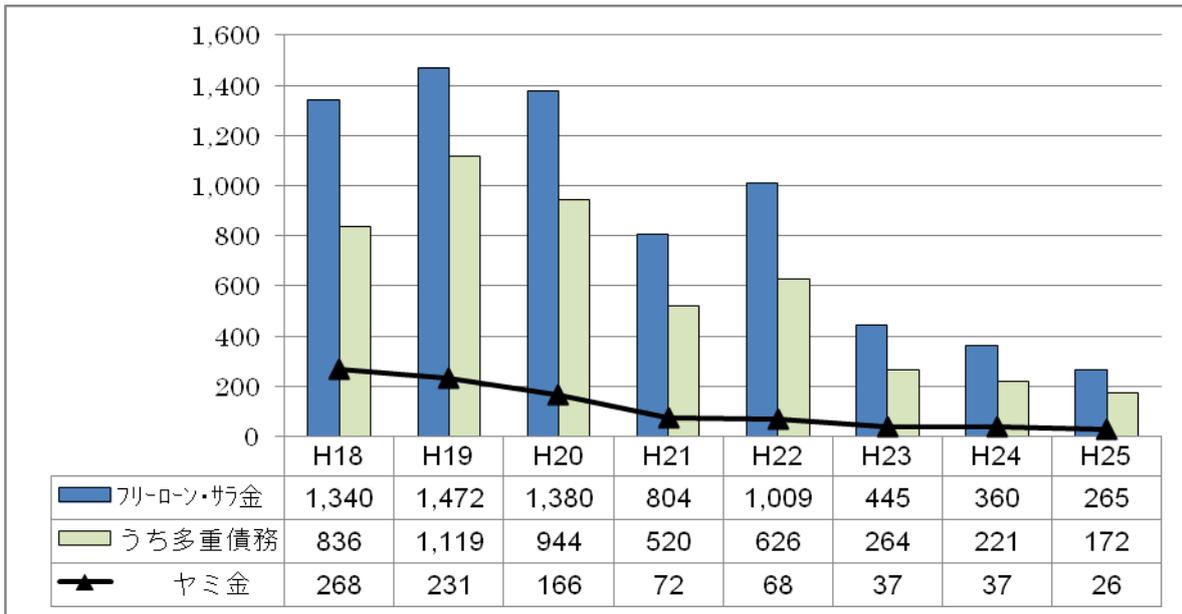
	商品・サービス	H25
1	放送・コンテンツ等	206
	主に アダルト情報サイト	180
	出会い系サイト	7
2	健康食品	25
3	融資サービス	10

#### 4. フリーローン・サラ金、多重債務に関する相談

多重債務相談を法律専門家に確実に繋ぐよう相談体制を強化した平成 19 年度をピークに、フリーローン・サラ金や多重債務相談は減少した。平成 22 年度には改正貸金業法の完全施行や富士の経営破たんにより相談件数が増加したものの、平成 23 年度からは再び減少へと転じている。これは、市町村の相談窓口の充実及び相談体制の強化により一定債務整理が進んだことや法改正による融資枠規制の効果によるものと考えられる。

相談内容は、債務金額が少額でも支払えない、過去に債務整理をしたが再度多重債務になった等、厳しい現状が見受けられる。

図-4 フリーローン・サラ金、多重債務相談件数 年度別推移



\* 多重債務・・・借入社数に関わらず借金の返済が困難になった状態

表-15 フリーローン・サラ金、多重債務関係 相談件数

	H25	H24	増減
フリーローン・サラ金	265	360	-95
うち多重債務	172	221	-49
うちヤミ金	26	37	-11

表-16 フリーローン・サラ金 年代別・性別相談件数

年代別・性別	男性	女性	団体・不明	H25	H24	増減
20歳未満	2	0		2	2	0
20歳代	12	12		24	42	-18
30歳代	29	13		42	60	-18
40歳代	38	18		56	73	-17
50歳代	16	18		34	52	-18
60歳代	25	20		45	49	-4
70歳以上	15	10		25	30	-5
不明	12	16	9	37	52	-15
合計	149	107	9	265	360	-95

図-5 フリーローン・サラ金 年代別相談件数推移

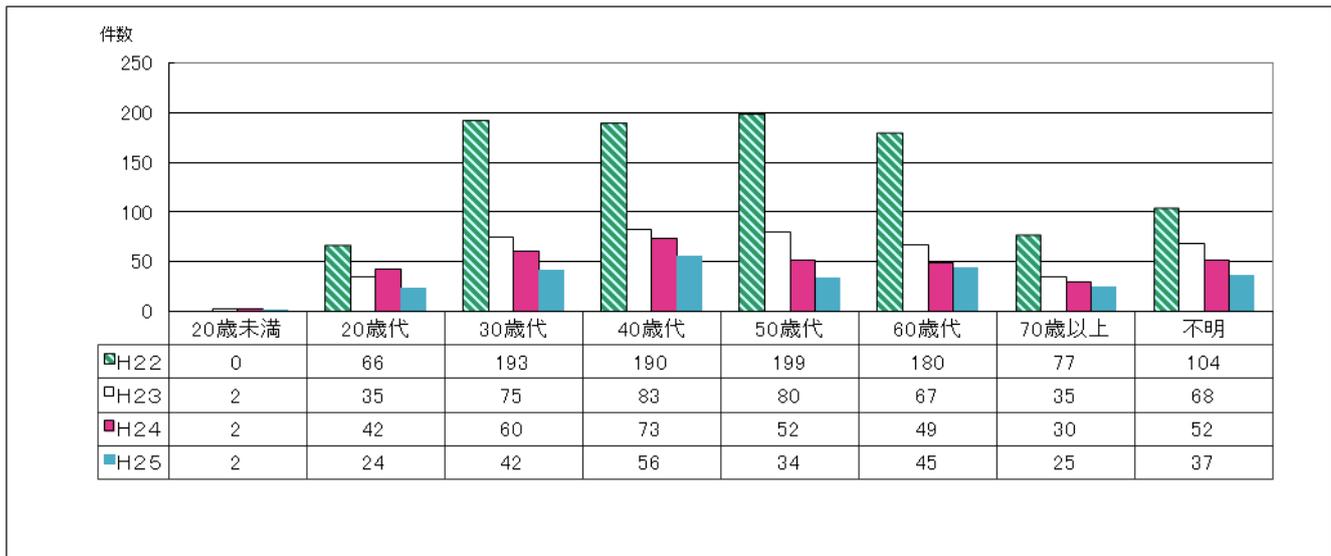


表-17 多重債務 残債務額

残債務額	件数
～50万円未満	14
50万円～100万円未満	16
100万円台	23
200万円台	15
300万円台	9
400万円台	3
500万円台	7
600万円台	3
700万円台	2
800万円台	1
900万円台	2
1,000万円以上	12
不明	65
合計	172

## 5. 投資商品に関する相談

「公社債」「未公開株」「ファンド型投資商品」に関する相談はともに減少したが、「ファンド型投資商品」は68件で、投資商品に関する相談全体の8割以上を占めている。

60歳以上の方からの相談は74件で、全体の9割以上となっている。

また、複数の業者が登場して契約を煽り、「買え買え詐欺」ともいわれる劇場型勧誘の手口は、より巧妙化、悪質化しており、契約金額・支払い金額も非常に高額となっている。

### <勧誘の手口>

- ①過去の損失を取り戻すという【被害回復型】
- ②お金は代わりに払うので申込みさえすればよいという【代理申請型】
- ③不審に思っただけで申込みをやめようとするとうそを脅してくる【恫喝型】
- ④郵送や手渡しで支払わせる【口座振込回避型】
- ⑤消費生活センターなどの公的機関の名称をかたって安心させる【公的機関装い型】

### <ファンド型投資商品の内容例>

鉱物採掘権、シェールガス施設運用権など怪しい権利の取引や再生可能エネルギー、震災復興、高齢者福祉施設、東京オリンピックなど最近話題になっているものや高齢者が関心を持ちそうな事業への投資

表-18 公社債・未公開株・ファンド型投資商品 相談件数推移と60歳以上の相談件数

	H23	H24	H25	H25 60歳以上	H25 60歳以上割合
公社債	38	14	7	6	85.7%
未公開株	25	24	6	6	100.0%
ファンド型 投資商品	76	80	68	62	91.2%
合計	139	118	81	74	91.4%

表-19 公社債・未公開株・ファンド型投資商品 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	H25	H24	増減
電話勧誘販売	61	62	-1
通信販売	6	30	-24
訪問販売	1	2	-1
訪問購入	1	0	1
マルチ・マルチまがい	1	4	-3
店舗購入	0	1	-1
ネガティブ・オプション	0	0	0
その他無店舗	2	0	2
不明・無関係	9	19	-10
合計	81	118	-37

表-20 公社債・未公開株・ファンド型投資商品 契約金額・既支払い金額

	平均額	最高額	総額
契約金額	928万3055円	3000万円	1億6709万5000円
既支払い金額	453万5000円	2000万円	7709万5000円

※平均額は、金額が不明な相談を除き、0円を含む全ての相談の算術平均である。

## 6. 県内市町村消費生活相談受付状況

高知県内の市町村の窓口が受け付けた相談は、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%となっている。

表－21 市町村別相談受付件数

市町村名	H25			市町村名	H24		
	市町村受付数	県受付数	合計		市町村受付数	県受付数	合計
高知市	2,111	1,584	3,695	高知市	2,047	1,581	3,628
室戸市	0	45	45	室戸市	4	57	61
安芸市	6	72	78	安芸市	4	79	83
南国市	173	214	387	南国市	159	231	390
土佐市	10	137	147	土佐市	4	128	132
須崎市	14	103	117	須崎市	25	82	107
宿毛市	12	55	67	宿毛市	8	47	55
土佐清水市	8	28	36	土佐清水市	14	31	45
四万十市	0	56	56	四万十市	0	65	65
幡多広域	248	—	248	幡多広域	229	—	229
香南市	7	140	147	香南市	18	118	136
香美市	54	142	196	香美市	41	117	158
東洋町	0	9	9	東洋町	0	6	6
奈半利町	3	16	19	奈半利町	1	12	13
田野町	1	19	20	田野町	0	14	14
安田町	1	11	12	安田町	1	6	7
北川村	1	7	8	北川村	0	5	5
馬路村	2	7	9	馬路村	0	5	5
芸西村	7	17	24	芸西村	4	11	15
本山町	2	15	17	本山町	0	13	13
大豊町	11	7	18	大豊町	4	10	14
土佐町	1	14	15	土佐町	0	8	8
大川村	0	2	2	大川村	0	1	1
いの町	8	129	137	いの町	5	125	130
仁淀川町	0	25	25	仁淀川町	0	24	24
中土佐町	2	15	17	中土佐町	6	34	40
佐川町	4	61	65	佐川町	3	52	55
越知町	0	23	23	越知町	2	30	32
梶原町	1	21	22	梶原町	6	19	25

市町村名	H25			市町村名	H24		
	市町村受付数	県受付数	合計		市町村受付数	県受付数	合計
日高村	1	16	17	日高村	9	25	34
津野町	3	27	30	津野町	4	26	30
四万十町	7	47	54	四万十町	3	43	46
大月町	2	7	9	大月町	3	12	15
三原村	0	7	7	三原村	1	1	2
黒潮町	1	18	19	黒潮町	26	18	44
市町村合計	2,701	3,096	5,797	市町村合計	2,631	3,036	5,667
市町村不明		251	251	市町村不明		248	248
県外		80	80	県外		97	97
無回答		36	36	無回答		65	65
総計	2,701	3,463	6,164	総計	2,631	3,446	6,077