

平成26年度 消費生活相談状況のまとめ

平成27年6月9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26年度 消費生活相談状況のまとめ」の概要

1 県立消費生活センター受付状況

(1) 相談受付件数

平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）に寄せられた相談は3,230件で、前年度（3,493件）に比べて7.5%減少しました。

(2) 相談内容等

●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」、「インターネット通信サービス」

1位の「放送・コンテンツ等」533件（うちアダルトサイト295件、出会い系サイト36件）と3位の「インターネット通信サービス」209件の相談件数は前年度に比べ増加していますが、2位の「融資サービス」250件（主にフリーローン・サラ金222件）は減少しています。

●幅広い年代で「インターネット通信サービス」に関する相談が増加

「インターネット通信サービス」では「インターネット接続回線」に関する相談が幅広い年代から多く寄せられています。インターネットの接続料金が今より安くなると電話で突然勧誘され、内容を十分に理解していないまま、業者によるパソコンの遠隔操作を承諾して、後日書面が届いてはじめてプロバイダが変更された事に気づいた、などの相談がみられます。

●通信販売の相談が増加

インターネットでの通信販売となる「アダルト情報サイト」に関する相談が292件（前年度209件）と増加しています。スマートフォンやパソコンで、アダルトサイトにアクセスして年齢確認したら、いきなり登録となって、高額な料金を請求されたというワンクリック請求などに関する相談が寄せられています。

●架空請求に関する相談が増加

架空請求は182件で、前年度の98件を大幅に上回っています。

利用した覚えがないサイト利用料のメールによる請求や、訴訟や差し押さえされるかのような内容のハガキによる請求が増加しています。

●劇場型勧誘によるトラブルに関する相談

劇場型勧誘（買え買え詐欺）の手口は、より巧妙化、悪質化しており、契約金額・支払い金額も高額となっています。

また、投資商品を勧誘するのではなく、公的機関をかたって個人情報の削除を持ちかけ、トラブルを仕立てた拳句、高額な金銭を騙し取るという、新たな手口が増加しています。

いずれも高齢者が狙われるケースが多く、被害を未然に防ぐために周囲の人の見守りが重要です。

2 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2,845件となっており、前年度（2,701件）に比べ、144件増加しました。そのうち、高知市、南国市、幡多広域の各消費生活センターで受け付けた相談は2,637件で、市町村受付件数全体の約93%となっています。

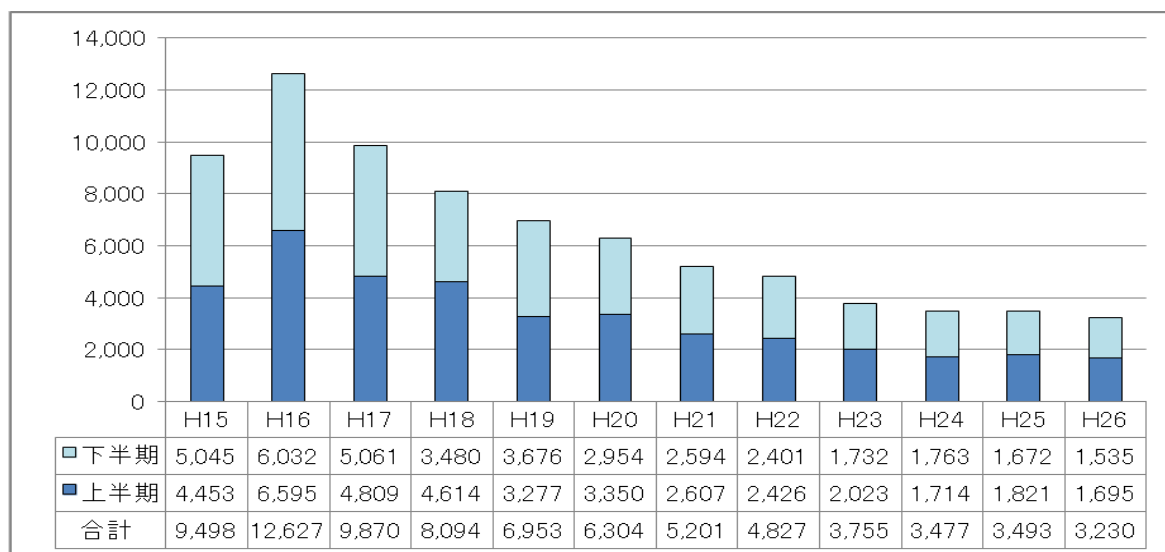
1. 相談受付件数

平成26年度の相談受付総数は、3,230件で前年度(3,493件)比7.5%(263件)減少している。

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	H26計	H25	増減	前年比(%)
消費生活相談	2,794	408	2	3,204	3,463	-259	92.5
個人情報相談	25	1	0	26	30	-4	86.7
合計	2,819	409	2	3,230	3,493	-263	92.5

図—1 相談受付件数推移



2. 個人情報相談

平成26年度の消費生活に係る個人情報に関する相談は26件で、前年度(30件)から減少傾向となっている。

表—2 個人情報相談内容(重複あり)

同意のない提供	漏洩・紛失	苦情等の窓口対応	不適正な取得	目的外利用	開示等	情報内容の誤り	その他
9	8	3	3	2	0	0	10

3. 消費生活相談

(1) 相談方法別

表—3 相談方法別

	H26		H25		増減
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
来訪	398	12.4	463	13.4	-65
電話	2,769	86.4	2,951	85.2	-182
文書	37	1.2	49	1.4	-12
合計	3,204	100.0	3,463	100.0	-259

(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。これらを合わせた60歳以上の契約当事者が全体に占める割合は35%以上であり、引き続き高くなっている。

表-4 契約当事者性別等

		H26		H25		前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
性別	男性	1,429	44.6	1,445	41.7	98.9
	女性	1,577	49.2	1,838	53.1	85.8
	団体	146	4.6	119	3.4	122.7
	不明	52	1.6	61	1.8	85.3
	合計	3,204	100.0	3,463	100.0	92.5

表-5 契約当事者年代別

		H26		H25		前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
年代別	20歳未満	99	3.1	110	3.2	90.0
	20歳代	196	6.1	243	7.0	80.7
	30歳代	310	9.7	277	8.0	111.9
	40歳代	413	12.9	429	12.4	96.3
	50歳代	391	12.2	371	10.7	105.4
	60歳代	479	15.0	545	15.8	87.9
	70歳以上	660	20.6	898	25.9	73.5
	団体・不明	656	20.4	590	17.0	111.2
	合計	3,204	100.0	3,463	100.0	92.5

表-6 契約当事者職業別

		H26		H25		前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
職業別	給与生活者	978	30.5	969	28.0	100.9
	自営・自由業	248	7.8	243	7.0	102.1
	家事従事者	225	7.0	294	8.5	76.5
	学生	118	3.7	132	3.8	89.4
	無職	924	28.8	1,206	34.8	76.6
	企業・団体	145	4.5	116	3.4	125.0
	その他・不明	566	17.7	503	14.5	112.5
	合計	3,204	100.0	3,463	100.0	92.5

(3) 商品・サービス分類別

表-7 商品・サービス分類別

		H26		H25		前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
商 品	商品一般	180	5.6	181	5.2	99.4
	食料品	209	6.5	435	12.6	48.0
	住居品	120	3.8	145	4.2	82.8
	光熱水品	45	1.4	31	0.9	145.2
	被服品	93	2.9	133	3.8	69.9
	保健衛生品	77	2.4	86	2.5	89.5
	教養娯楽品	186	5.8	207	6.0	89.9
	車両・乗り物	77	2.4	101	2.9	76.2
	土地・建物・設備	104	3.3	107	3.1	97.2
	他の商品	9	0.3	13	0.4	69.2
	小 計	1,100	34.4	1,439	41.6	76.4
サ ー ビ ス	クリーニング	13	0.4	18	0.5	72.2
	レンタル・リース・貸借	125	3.9	116	3.4	107.8
	工事・建築・加工	92	2.9	103	3.0	89.3
	修理・補修	47	1.5	32	0.9	146.9
	管理・保管	4	0.1	7	0.2	57.1
	役務(サービス)一般	20	0.6	11	0.3	181.8
	金融・保険サービス	400	12.5	544	15.7	73.5
	運輸・通信サービス	855	26.7	631	18.2	135.5
	教育サービス	18	0.6	16	0.5	112.5
	教養・娯楽サービス	37	1.1	88	2.5	42.0
	保健・福祉サービス	108	3.4	97	2.8	111.3
	他の役務(サービス)	142	4.4	111	3.2	127.9
	内職・副業・ねずみ講	6	0.2	13	0.4	46.2
他の行政サービス	34	1.0	29	0.8	117.2	
小 計	1,901	59.3	1,816	52.4	104.7	
他の相談		203	6.3	208	6.0	97.6
合 計		3,204	100.0	3,463	100.0	92.5

(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

高齢者に対する送りつけ商法など強引な勧誘によって前年度急増した「健康食品」が減少し、スマートフォンの急速な普及やインターネット接続回線の電話勧誘によって「放送・コンテンツ等」、「インターネット通信サービス」の相談が増加している。

「放送・コンテンツ等」では、「アダルトサイトにアクセスして年齢確認をクリックしたら、いきなり登録となって高額な料金を請求された」というワンクリック請求などに関する相談が多い。

「インターネット通信サービス」では、「インターネットの接続料金が安くなる」と電話で説明されて契約したものの「勧誘時の説明と違うので解約したい」などの相談が多く寄せられている。

表-8 相談件数の多い商品・サービス

	商品・サービス	H26	H25	増減
1	放送・コンテンツ等	533	428	105
	主に デジタルコンテンツ	466	379	87
	うち アダルト情報サイト	295	211	84
	出会い系サイト	36	33	3
2	融資サービス	250	311	-61
	主に フリーローン・サラ金	222	265	-43
3	インターネット通信サービス	209	98	111
	主に 光ファイバー	116	46	70
4	健康食品	96	280	-184
5	借家・賃貸アパート	91	78	13
	工事・建築	91	101	-10
7	自動車	57	85	-28
8	空調・冷暖房・給湯設備	48	57	-9
	主にソーラーシステム	30	37	-7
9	移動通信サービス	46	40	6
	主に携帯電話サービス	35	30	5
10	預貯金・証券等	44	51	-7
	主に公社債	15	6	9
	未公開株	1	7	-6

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」、70歳以上では「健康食品」の相談が最も多くなっている。

2位は、20歳代から40歳代、60歳代では「融資サービス」、50歳代、70歳台以上では「インターネット通信サービス」となっている。

「インターネット通信サービス」に関する相談は幅広い年代で寄せられており、電話で突然勧誘され、内容を十分に理解していないにもかかわらず、事業者がパソコンを遠隔操作したなど、プロバイダ契約に関するトラブルの相談が多くなっている。

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	66	1	放送・コンテンツ等	60	1	放送・コンテンツ等	84
	主に アダルト情報サイト オンラインゲーム	47 6		主に アダルト情報サイト 出会い系サイト	29 3		主に アダルト情報サイト 出会い系サイト	44 8
2	インターネット通信サービス	3	2	融資サービス	21	2	融資サービス	45
	主に 光ファイバー	2		主に フリーローン・サラ金	20		主に フリーローン・サラ金	41
3	履物	2	3	インターネット通信サービス	11	3	借家・賃貸アパート	13
			主に 光ファイバー	5	主に 光ファイバー	5		
	学校教育	2	4	借家・賃貸アパート	9	4	工事・建築	12
5	履物	8	5	インターネット通信サービス	11	5	インターネット通信サービス	11
	主に 光ファイバー	6					主に 光ファイバー	6
40歳代			50歳代			60歳代		
1	放送・コンテンツ等	121	1	放送・コンテンツ等	87	1	放送・コンテンツ等	50
	主に アダルト情報サイト 出会い系サイト	74 11		主に アダルト情報サイト 出会い系サイト	43 11		主に アダルト情報サイト 出会い系サイト	33 2
2	融資サービス	43	2	インターネット通信サービス	41	2	融資サービス	44
	主に フリーローン・サラ金	41		主に 光ファイバー	23		主に フリーローン・サラ金	40
3	インターネット通信サービス	34	3	融資サービス	31	3	インターネット通信サービス	42
	主に 光ファイバー	20		主に フリーローン・サラ金	28		主に 光ファイバー	23
4	借家・賃貸アパート	11	4	借家・賃貸アパート	11	4	工事・建築	16
	工事・建築	11		5	自動車		10	5
							主に ソーラーシステム	7
70歳以上								
1	健康食品	59						
2	インターネット通信サービス	40						
	主に 光ファイバー	24						
3	放送・コンテンツ等	24						
	主に アダルト情報サイト	11						
4	電報・固定電話	23						
5	預貯金・証券等	22						

(5) 販売購入形態別

通信販売やマルチ・マルチまがい、訪問購入の件数が増加した。

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	H26	H25	増減
通信販売	833	768	65
店舗購入	690	869	-179
電話勧誘販売	385	511	-126
訪問販売	229	277	-48
マルチ・マルチまがい(*)	35	21	14
訪問購入	19	12	7
ネガティブ・オプション(*)	17	26	-9

* 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。

* 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ない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。

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

通信販売		店舗購入		電話勧誘販売	
833件	件数	690件	件数	385件	件数
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	458 292 34	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	133 121	インターネット通信サービス 主に 光ファイバー	142 74
健康食品	23	借家・賃貸アパート	55	健康食品	44
履物 主に 婦人靴	22 8	医療	32	電報・固定電話	23
音響・映像製品 主に デジタルディスクソフト	21 8	自動車	31	預貯金・証券等 主に 公社債 未公開株	22 12 1
パソコン・パソコン関連用品 主に パソコンソフト	14 12	移动通信サービス 主に 携帯電話サービス	28 22	書籍・印刷物	11
				放送・コンテンツ等 主に 有線テレビ放送	14 6
訪問販売		マルチ・マルチまがい		訪問購入	
229件	件数	35件	件数	19件	件数
放送・コンテンツ等 衛星テレビ放送	40 13	健康食品	6	着物、アクセサリ、 増改築工事、 複合サービス会員	各2
空調・冷暖房・給湯設備 主に ソーラーシステム	30 21	化粧品	5		
インターネット通信サービス 主に 光ファイバー	28 24	ファンド型投資商品	4	洗濯機、紳士服、婦人服、 貴金属、引越、 固定電話関連サービス	各1
工事・建築	25	食器・台所用品	2		
ネガティブ・オプション 17件		健康食品(7)		書籍・印刷物(5)	かに、乳液(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	H26	H25	増減	主な商品・サービス	
無料商法(*)	141	121	20	アダルト情報サイト(70)	出会い系サイト、映画配信サービス(各5)
利殖商法(*)	32	41	-9	ファンド型投資商品(13)	公社債、デリバティブ取引(各5)
サイトビジネス商法	21	10	11	ファンド型投資商品、化粧品(各2)	海草食品、浄水器、絵画・彫刻・手工芸教室、ホームページ作成代行等(各1)
当選商法	17	18	-1	宝くじ(5)	プレスレット、公社債、出会い系サイト、有料老人ホーム等(各1)
便乗商法(*)	12	6	6	食パン、菓子パン、ミネラルウォーター、カメラ、自転車等(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。

* 便乗商法・・・話題になった人物や商品、あるいは大規模なイベントや事件が起こった事に乗じて利益を得ようとする商法。

(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年度からは、利用した覚えのないサイト利用料等を請求するメールや訴訟や差し押さえされるかのような内容のハガキによる架空請求が増加している。

図-2 架空請求相談件数 年度別推移

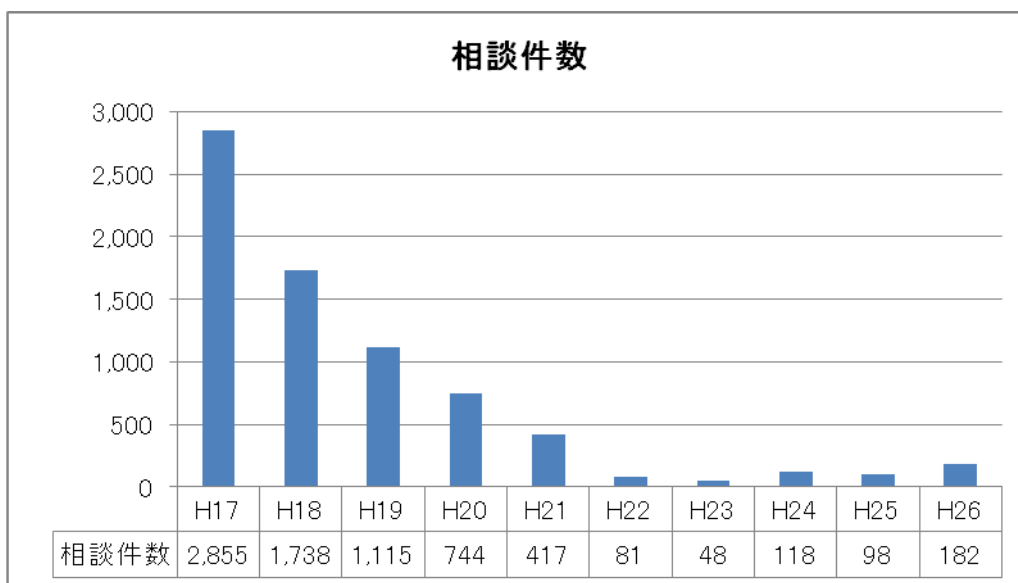


表-13 架空請求方法

請求方法	H26	H25	増減
メール	127	72	55
ハガキ	42	15	27
電話	6	7	-1
封書	7	4	3
合計	182	98	84

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

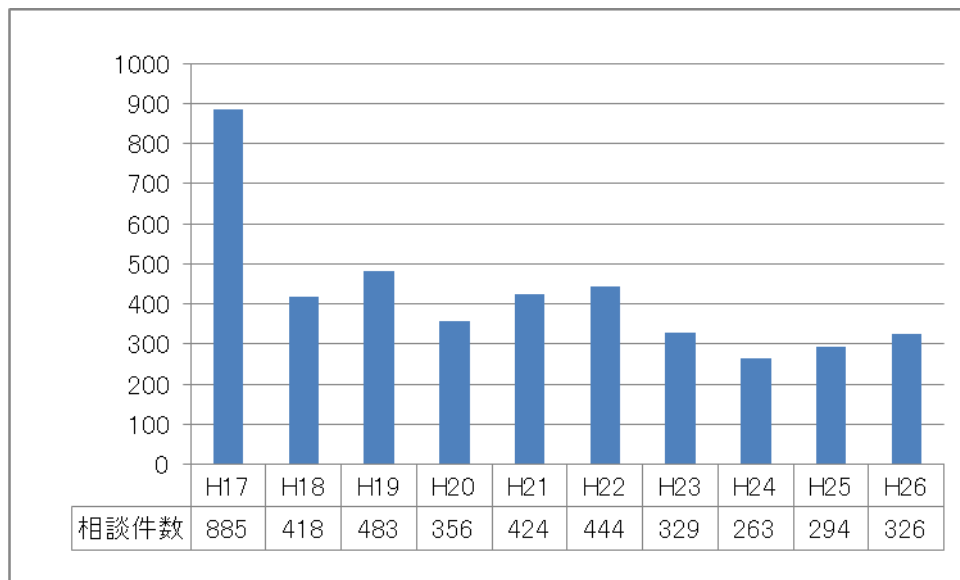


表-14 不当請求 主な商品・サービス

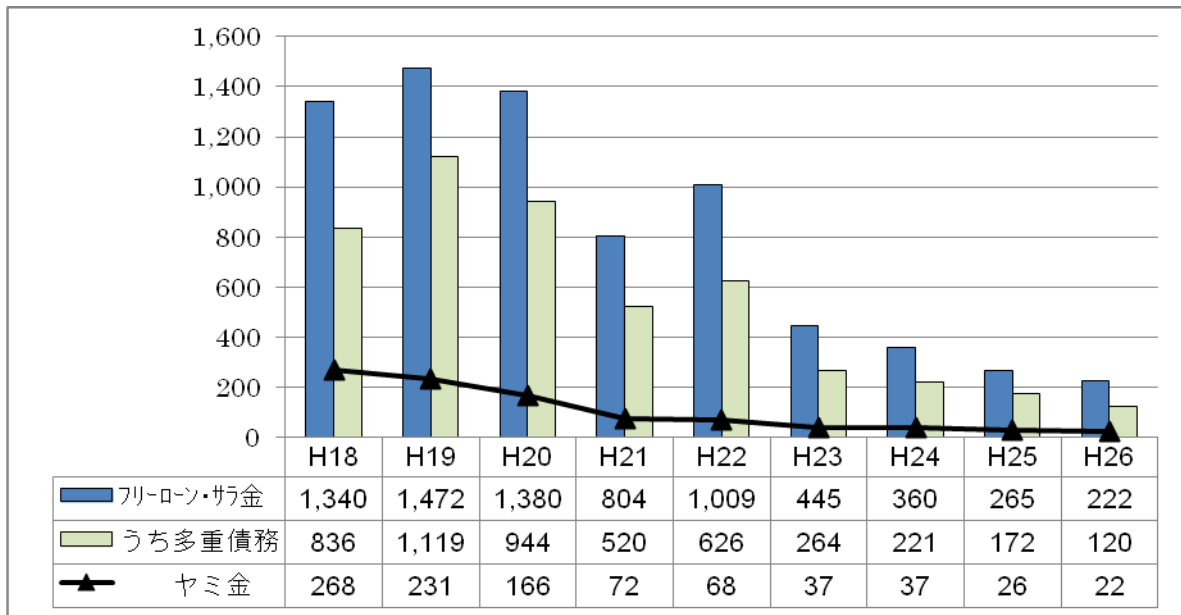
	商品・サービス	H26
1	放送・コンテンツ等	262
	主に アダルト情報サイト	235
	出会い系サイト	9
2	借家・賃貸アパート	9
3	融資サービス	4
	主に フリーローン・サラ金	4

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

	H26	H25	増減
フリーローン・サラ金	222	265	-43
うち多重債務	120	172	-52
うちヤミ金	22	26	-4

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	H26	H25	増減
20歳未満	0	0	0	0	2	-2
20歳代	11	9	0	20	24	-4
30歳代	27	14	0	41	42	-1
40歳代	26	15	0	41	56	-15
50歳代	15	13	0	28	34	-6
60歳代	16	23	1	40	45	-5
70歳以上	7	12	0	19	25	-6
不明	15	15	3	33	37	-4
合計	117	101	4	222	265	-43

図-5 フリーローン・サラ金 年代別相談件数推移

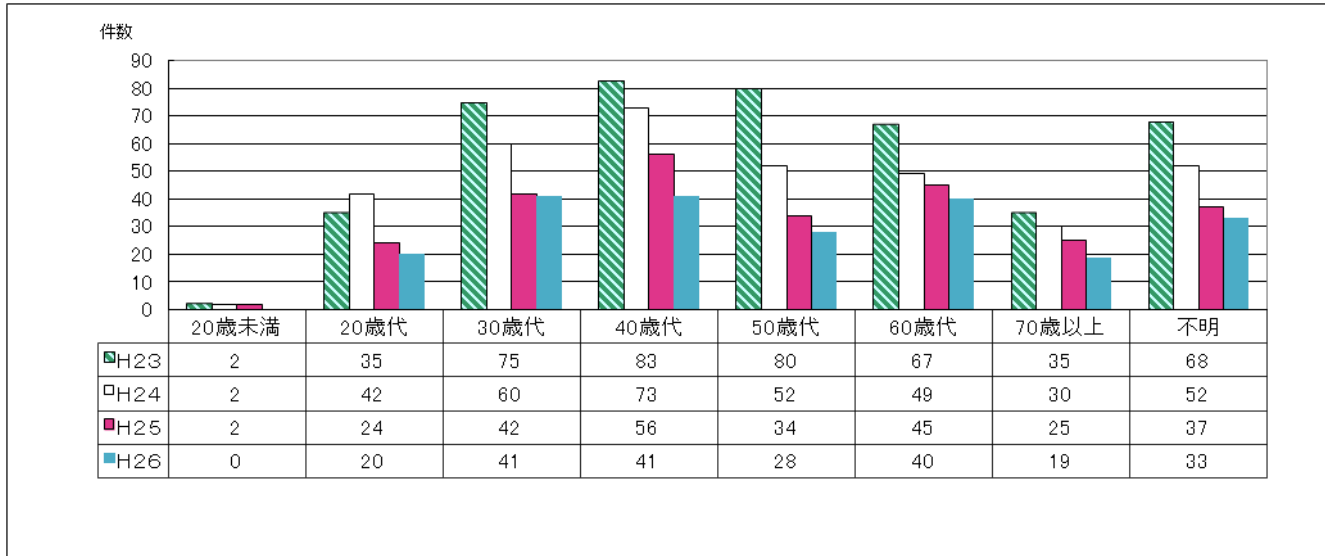


表-17 多重債務 残債務額

残債務額	件数
～50万円未満	9
50万円～100万円未満	12
100万円台	14
200万円台	11
300万円台	5
400万円台	5
500万円台	3
600万円台	6
700万円台	0
800万円台	2
900万円台	2
1,000万円以上	1
不明	50
合計	120

5. 劇場型勧誘によるトラブルに関する相談

「買え買え詐欺」ともいえる「劇場型勧誘」は、複数の業者が役回りを分担し、パンフレットを送りつけたり電話で勧誘したりして、消費者があたかも得をするように信じ込ませて実体不明の金融商品などを買わせる手口で、最近はより巧妙化、悪質化しており、契約金額・支払い金額も高額となっている。

<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不審に思って申込みをやめようとするすると脅してくる【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】

(1) 投資商品に関する相談

投資商品全体の相談は減少したが、「特別に社債を購入する権利」を謳った勧誘の相談が増加した。60歳以上の方からの相談は26件で、全体の約62%となっている。

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

	H24	H25	H26	H26 60歳以上	H26 60歳以上割合
公社債	14	7	15	11	73.3%
未公開株	24	6	1	1	100.0%
ファンド型 投資商品	80	68	26	14	53.8%
合計	118	81	42	26	61.9%

表-19 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	400万833円	1900万円	4801万0000円
既支払い金額	288万5384円	1900万円	3751万0000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。

(2) 個人情報の削除等を持ちかける電話に関する相談

消費生活センターなどの公的機関をかたりながら個人情報の削除等を持ちかけ、トラブルを仕立てた挙句、金銭を騙し取る新たな手口が見られる。

平成26年度の相談件数は19件で、すべて女性からの相談。このうち、18件が60歳以上の方からの相談で、うち11件は75歳以上の方からの相談である。金銭的被害があったのは1件だけだが、その被害額は3,500万円と高額になっている。

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、2,845件となっており、昨年度（2,701件）に比べ144件増加した。そのうち、高知市、南国市、幡多広域の各消費生活センターで受け付けた相談は、2,637件で、市町村受付件数全体の約93%となっている。

表－20 市町村別相談受付件数

市町村名	H26			市町村名	H25		
	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	2,180	1,482	3,662	高知市	2,111	1,584	3,695
室戸市	2	51	53	室戸市	0	45	45
安芸市	18	98	116	安芸市	6	72	78
南国市	191	221	412	南国市	173	214	387
土佐市	6	111	117	土佐市	10	137	147
須崎市	44	90	134	須崎市	14	103	117
宿毛市	6	36	42	宿毛市	12	55	67
土佐清水市	15	27	42	土佐清水市	8	28	36
四万十市	－	51	51	四万十市	－	56	56
幡多広域	266	－	266	幡多広域	248	－	248
香南市	4	133	137	香南市	7	140	147
香美市	59	112	171	香美市	54	142	196
東洋町	0	15	15	東洋町	0	9	9
奈半利町	1	6	7	奈半利町	3	16	19
田野町	0	12	12	田野町	1	19	20
安田町	1	4	5	安田町	1	11	12
北川村	0	8	8	北川村	1	7	8
馬路村	1	1	2	馬路村	2	7	9
芸西村	3	10	13	芸西村	7	17	24
本山町	4	21	25	本山町	2	15	17
大豊町	6	14	20	大豊町	11	7	18
土佐町	0	13	13	土佐町	1	14	15
大川村	0	0	0	大川村	0	2	2
いの町	5	111	116	いの町	8	129	137
仁淀川町	2	17	19	仁淀川町	0	25	25
中土佐町	3	19	22	中土佐町	2	15	17
佐川町	7	51	58	佐川町	4	61	65
越知町	2	22	24	越知町	0	23	23
梶原町	1	9	10	梶原町	1	21	22

市町村名	H26			市町村名	H25		
	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	21	22	日高村	1	16	17
津野町	0	23	23	津野町	3	27	30
四万十町	13	42	55	四万十町	7	47	54
大月町	3	10	13	大月町	2	7	9
三原村	0	4	4	三原村	0	7	7
黒潮町	1	10	11	黒潮町	1	18	19
市町村合計	2,845	2,855	5,700	市町村合計	2,701	3,096	5,797
市町村不明		242	242	市町村不明		251	251
県外		77	77	県外		80	80
無回答		30	30	無回答		36	36
総計	2,845	3,204	6,049	総計	2,701	3,463	6,164