

令和元年度 消費生活相談状況のまとめ

令和2年6月18日

高知県立消費生活センター

文化生活スポーツ部 県民生活・男女共同参画課

目 次

◎ 概要	1
1. 相談受付件数	2
2. 個人情報相談	2
3. 消費生活相談	3
(1) 相談方法別	3
(2) 相談結果別	3
(3) 契約当事者別	3
(4) 商品・サービス分類別	5
(5) トラブルの多い商品・サービス	6
(6) 販売購入形態別	8
(7) 主な悪質商法別	9
(8) 架空請求・不当請求	10
4. フリーローン・サラ金、多重債務に関する相談	12
5. 投資商品に関する相談	14
6. 劇場型勧誘によるトラブルに関する相談	14
7. 県内市町村消費生活相談受付状況	15

令和元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 県立消費生活センター受付状況

(1)相談受付件数

令和元年度（平成31年4月1日～令和2年3月31日）に寄せられた相談は2,370件で、前年度（2,584件）に比べて8.3%減少しました。

(2)相談内容等

●相談の多い年代は70歳以上

年代別にみると70歳以上の契約当事者が602人、60歳代が398人となっており、70歳以上の契約当事者の占める割合は、全体の25%を超えています。また、60歳以上の契約当事者が全体に占める割合は約42%となっています。

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

1位の「放送・コンテンツ等」は、インターネット等のサイト利用に関するワンクリック請求や、架空請求に関する相談で211件（うちアダルト情報サイト53件、出会い系サイト25件、オンラインゲーム15件）です。

2位の「健康食品」は150件で、全体の相談件数が減少するなか、前年度（98件）に比べて大幅に増加しました。

3位の「融資サービス」は137件（主にフリーローン・サラ金117件）で、前年度に比べて減少しました。

●通信販売で健康食品や化粧品の定期購入契約に関する相談が増加

インターネット通販などで、「お試し」のつもりで低価格に設定されている健康食品や化粧品の申込みをしたところ「定期購入になっていた」「解約しようと思い、電話をするがつかまらない」「解約しようとしたら、割引前的高額な料金の支払いを求められた」などの相談が年々増加しています。

●無料商法やサイドビジネス商法が増加

悪質商法別では、初回無料をうたう健康食品などの定期購入に関する相談が多く寄せられ、無料商法が116件で前年度より40件増加しました。また、サイドビジネス商法では、インターネット上での副業に関する相談などが20歳代の若者を中心に増加しました。

●架空請求(身に覚えのない請求)に関する相談

架空請求に関する相談は198件で前年度（492件）に比べて大幅に減少しました。

●フリーローン・サラ金に関する相談

平成28年度に増加し、同水準で推移してきたフリーローン・サラ金に関する相談は、減少し117件となっています。そのうちの多重債務に関する相談も減少し、89件となっています。

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3,043件で、前年度（3,224件）と比べて5.6%（181件）減少しました。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2,611件で、市町村受付件数全体の約86%を占めています。

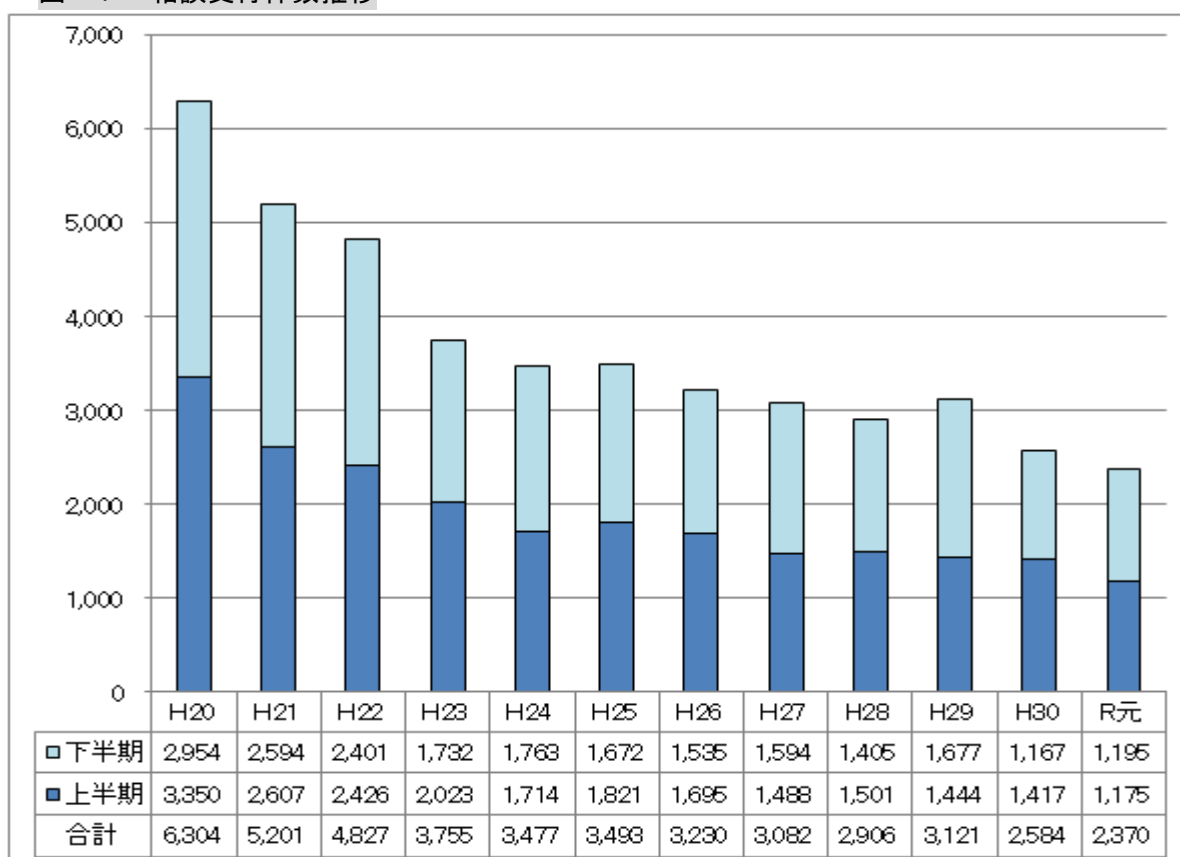
1. 相談受付件数

令和元年度の相談受付総数は、2,370件で、前年度（2,584件）比では8.3%（214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	R元計	H30同期	増減	対前年比 (%)
消費生活相談	2,227	133	0	2,360	2,579	-219	91.5
個人情報相談	10	0	0	10	5	5	200.0
合計	2,237	133	0	2,370	2,584	-214	91.7

図—1 相談受付件数推移



2. 個人情報相談

令和元年度の消費生活に係る個人情報に関する相談は、10件で、前年度（5件）から増加している。

表—2 個人情報相談内容(重複あり)

目的外利用	不適正な取得	情報内容の誤り	漏洩・紛失	委託先の監督	同意のない提供	オプトアウト違反	開示等	苦情の窓口対応	その他
0	5	1	2	1	2	0	0	0	0

3. 消費生活相談

(1) 相談方法別

表-3 相談方法別

	R元		H30		増減
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
来 訪	339	14.4	354	13.7	-15
電 話	1,992	84.4	2,202	85.4	-210
文 書	29	1.2	23	0.9	6
合 計	2,360	100.0	2,579	100.0	-219

(2) 相談結果別

表-4 相談結果別

(令和2年6月7日現在)

他機関紹介	助言 (自主交渉)	その他 情報提供	斡旋解決	斡旋不調	処理不能	処理不要	処理中
61	1,436	577	152	11	53	49	21

(3) 契約当事者別

前年度と比べて男性からの相談件数が増加しているが、これは、健康食品及び化粧品に関する相談が増加したことが影響している。

年代別にみると、70歳以上の契約当事者の占める割合は、全体の25%を超えている。また、60歳以上の契約当事者が全体に占める割合は、平成29年度以降40%を超えており高い割合となっている。

表-5 契約当事者性別等

性別		R元		H30		前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
性別	男性	991	42.0	951	36.9	104.2
	女性	1,203	51.0	1,465	56.8	82.1
	団体	125	5.3	115	4.4	108.7
	不明	41	1.7	48	1.9	85.4
	合 計	2,360	100.0	2,579	100.0	91.5

表-6 契約当事者年齢層

		R元		H30		前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
年 代 別	20歳未満	59	2.5	65	2.5	90.8
	20歳代	165	7.0	150	5.8	110.0
	30歳代	166	7.0	176	6.8	94.3
	40歳代	302	12.8	326	12.7	92.6
	50歳代	353	15.0	374	14.5	94.4
	60歳代	398	16.9	477	18.5	83.4
	70歳以上	602	25.5	637	24.7	94.5
	団体・不明	315	13.3	374	14.5	84.2
	合計	2,360	100.0	2,579	100.0	91.5

表-7 契約当事者職業別

		R元		H30		前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
職 業 別	給与生活者	839	35.6	823	31.9	101.9
	自営・自由業	205	8.7	209	8.1	98.1
	家事従事者	180	7.6	220	8.5	81.8
	学生	74	3.1	81	3.2	91.4
	無職	777	32.9	901	34.9	86.2
	企業・団体	124	5.3	115	4.5	107.8
	その他・不明	161	6.8	230	8.9	70.0
	合計	2,360	100.0	2,579	100.0	91.5

(4) 商品・サービス分類別

表-8 商品・サービス分類別

		R元		H30		前年比 (%)
		件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	
商 品	商品一般	296	12.5	533	20.7	55.5
	食料品	223	9.4	167	6.5	133.5
	住居品	72	3.1	69	2.7	104.3
	光熱水品	63	2.7	57	2.2	110.5
	被服品	73	3.1	97	3.8	75.3
	保健衛生品	138	5.8	83	3.2	166.3
	教養娯楽品	124	5.3	125	4.8	99.2
	車両・乗り物	67	2.8	45	1.7	148.9
	土地・建物・設備	56	2.4	47	1.8	119.1
	他の商品	6	0.3	3	0.1	200.0
	小 計	1,118	47.4	1,226	47.5	91.2
サ ー ビ ス	クリーニング	12	0.5	18	0.7	66.7
	レンタル・リース・貸借	90	3.8	90	3.5	100.0
	工事・建築・加工	60	2.5	69	2.7	87.0
	修理・補修	31	1.3	29	1.1	106.9
	管理・保管	2	0.1	2	0.1	100.0
	役務(サービス)一般	17	0.7	16	0.6	106.3
	金融・保険サービス	264	11.2	298	11.5	88.6
	運輸・通信サービス	400	17.0	461	17.9	86.8
	教育サービス	9	0.4	7	0.3	128.6
	教養・娯楽サービス	45	1.9	45	1.7	100.0
	保健・福祉サービス	68	2.9	72	2.8	94.4
	他の役務(サービス)	91	3.9	97	3.8	93.8
	内職・副業・ねずみ講	10	0.4	7	0.3	142.9
他の行政サービス	34	1.4	32	1.2	106.3	
小 計	1,133	48.0	1,243	48.2	91.2	
他の相談		109	4.6	110	4.3	99.1
合 計		2,360	100.0	2,579	100.0	91.5

(5) 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

- インターネット等のサイト利用に関するワンクリック請求や架空請求などの「放送・コンテンツ等」に関する相談件数は減少しているものの、最も多い状況が続いている。
- 全体の相談件数が減少するなか、「健康食品」「化粧品」に関する相談件数が大幅に増加している。
- 「移動通信サービス」「自動車」に関する相談件数も増加している。

表-9 相談件数の多い商品・サービス

	商品・サービス	R元	H30	増減
1	放送・コンテンツ等	211	263	-52
	主に デジタルコンテンツ	179	230	-51
	うち アダルト情報サイト	53	47	6
	出会い系サイト	25	17	8
	オンラインゲーム	15	17	-2
2	健康食品	150	98	52
3	融資サービス	137	183	-46
	主に フリーローン・サラ金	117	161	-44
4	化粧品	90	55	35
5	インターネット通信サービス	75	105	-30
	主に インターネット接続回線	69	93	-24
	うち 光ファイバー	52	73	-21
6	借家・賃貸アパート	71	72	-1
7	移動通信サービス	65	45	20
	主に 携帯電話サービス	51	29	22
8	工事・建築	58	69	-11
9	自動車	53	35	18
10	電気	45	45	0

* デジタルコンテンツ…インターネットを通じて得られる情報。

②年齢層別で相談の多い商品・サービス

- 「放送・コンテンツ等」に関する相談件数は、減少しているものの、全ての年齢層で上位3位以内と引き続き多い状況となっている。
- 「健康食品」に関する相談は、全ての年齢層から寄せられている。
- 「化粧品」「融資サービス」に関する相談件数が幅広い年齢層から寄せられている。
- 「預貯金、証券等」の相談件数が70歳代以上から多く寄せられている。

表-10 年齢層別で相談の多い商品・サービス

20歳未満			20歳代			30歳代		
1	放送・コンテンツ等	19	1	放送・コンテンツ等	32	1	融資サービス	24
	主に デジタルコンテンツ	17		主に デジタルコンテンツ	31		主に フリーローン・サラ金	20
	うち オンラインゲーム	10		うち 出会い系サイト	8			
	アダルト情報サイト	3		アダルト情報サイト	4			
	出会い系サイト	3		オンラインゲーム	3			
2	化粧品	12	2	自動車	13	2	借家・賃貸アパート	15
3	健康食品	8	3	融資サービス	12	3	放送・コンテンツ等	12
				全て フリーローン・サラ金	12		主に デジタルコンテンツ	10
				健康食品	9	4	健康食品	11
			4	健康食品	9	5	化粧品	9
			5	移動・通信サービス	6			
				主に 携帯電話サービス	5			
40歳代			50歳代			60歳代		
1	放送・コンテンツ等	38	1	放送・コンテンツ等	37	1	放送・コンテンツ等	35
	主に デジタルコンテンツ	35		主に デジタルコンテンツ	29		主に デジタルコンテンツ	31
	うち アダルト情報サイト	10		うち アダルト情報サイト	14		うち アダルト情報サイト	9
	出会い系サイト	9					出会い系サイト	4
2	融資サービス	34		健康食品	37		化粧品	21
	主に フリーローン・サラ金	29				2	インターネット通信サービス	21
3	健康食品	23	3	融資サービス	24		主に インターネット接続回線	20
				主に フリーローン・サラ金	23		うち 光ファイバー	14
4	化粧品	16	4	インターネット通信サービス	15	4	健康食品	20
				主に インターネット接続回線	13			
				うち 光ファイバー	11	5	工事・建築	11
5	借家・賃貸アパート	14	5	化粧品	13		融資サービス	
							移動通信サービス	
70歳以上								
1	健康食品	34						
2	放送・コンテンツ等	24						
	主に デジタルコンテンツ	18						
	うち アダルト情報サイト	7						
3	工事・建築	22						
4	インターネット通信サービス	20						
	主に インターネット接続回線	19						
	うち 光ファイバー	15						
5	預貯金、証券等	17						

(6) 販売購入形態別

全体の相談件数が減少するなか、通信販売の件数は増加している。これは、通信販売における定期購入に関する相談が年々増加していることが影響しており、定期購入に関する相談は令和元年度は前年度の2倍以上の相談件数となっている。

①販売購入形態別相談受付件数

表-11 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	R元	H30	増減
通信販売	647	616	31
店舗購入	575	579	-4
電話勧誘販売	153	175	-22
訪問販売	151	148	3
マルチ・マルチまがい(*)	31	29	2
訪問購入	16	14	2
ネガティブ・オプション(*)	10	9	1

* 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。

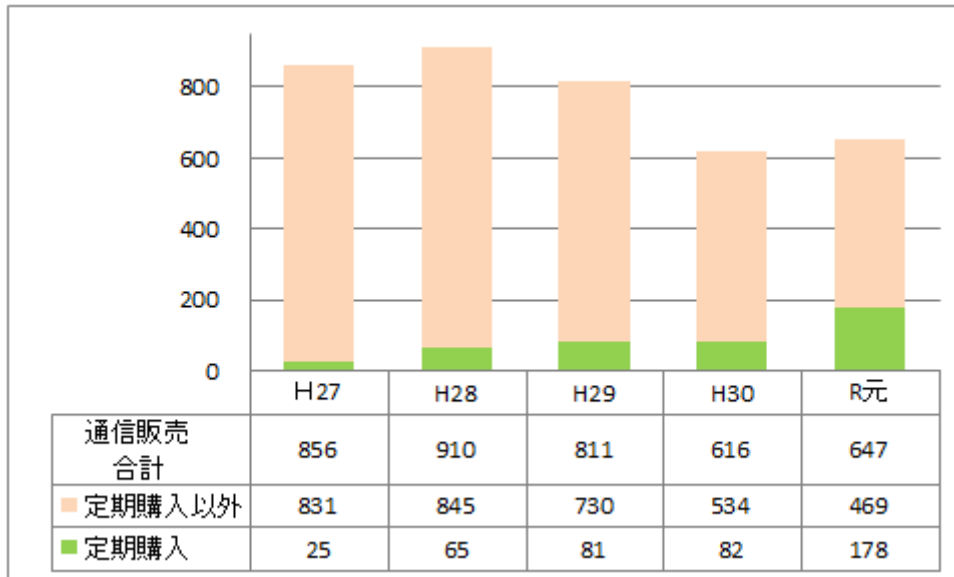
②販売購入形態別トラブルの多い商品・サービス

表-12 販売購入形態別トラブルの多い商品・サービス

通信販売 647件		店舗購入 575件		電話勧誘販売 153件	
	件数		件数		件数
放送・コンテンツ等 主に デジタルコンテンツ うち アダルト情報サイト 出会い系サイト オンラインゲーム	155 152 52 23 15	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	84 76	インターネット通信サービス 主に インターネット接続回線 うち 光ファイバー	39 38 31
健康食品	122	借家・賃貸アパート	53	健康食品	17
化粧品	83	自動車	41	放送・コンテンツ等	12
紳士・婦人洋服	21	移動通信サービス 主に 携帯電話サービス	40 35	電気	9
自動車	10	電話機・電話機用品	22	電報・固定電話	9
訪問販売 151件	件数	マルチ・マルチまがい 31件	件数	訪問購入 16件	件数
工事・建築	25	ファンド型投資商品	9	アクセサリ	4
電気	12	健康食品	3		
インターネット通信サービス 主に 光ファイバー	11 10	デリバティブ取引	2	ネガティブ・オプション 10件	件数
空調・冷暖房・給湯設備	10			魚介類、飲料など	各1
放送・コンテンツ等 預貯金・証券等	各6				

③通信販売における定期購入に関する相談

図一2 通信販売における定期購入に関する相談



(7) 主な悪質商法別

表一13 商法別相談件数と主な商品・サービス

商法	R元	H30	増減	主な商品・サービス
無料商法	116	76	40	健康食品(29) アダルト情報サイト(25) 広告代理サービス(9)
サイドビジネス商法	41	26	15	デジタルコンテンツ(16) 複合サービス会員(6) ファンド型投資商品(5) 内職・副業(5)
利殖商法	10	17	-7	ファンド型投資商品(5) 投資情報サイト(2)
当選商法	9	12	-3	スマートフォン、宝くじ、有料老人ホーム、祈とうサービス(各1)
モニター商法	7	1	6	健康食品(3) 化粧品(2)

- * 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。
- * サイドビジネス商法・・・「在宅ビジネスで高収入が得られる」などと言って勧誘し、実際は高額な教材等を購入させる商法。
- * 利殖商法・・・「必ずもうかる」「高配当」と利益ばかりを強調し、投資や出資などを勧誘する商法。
- * 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。
- * モニター商法・・・モニターになってもらうことを条件に、無料または割安の料金で購入できると思わせて、高額な商品やサービスの契約をさせる商法。

(8) 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料金等を請求するメールに関する相談が寄せられ増加傾向にあった。平成29年度は法務省等をかたる架空請求により急増したが、その後減少し、令和元年度は平成28年度以前の水準にまで低下した。

図-3 架空請求相談件数 年度別推移

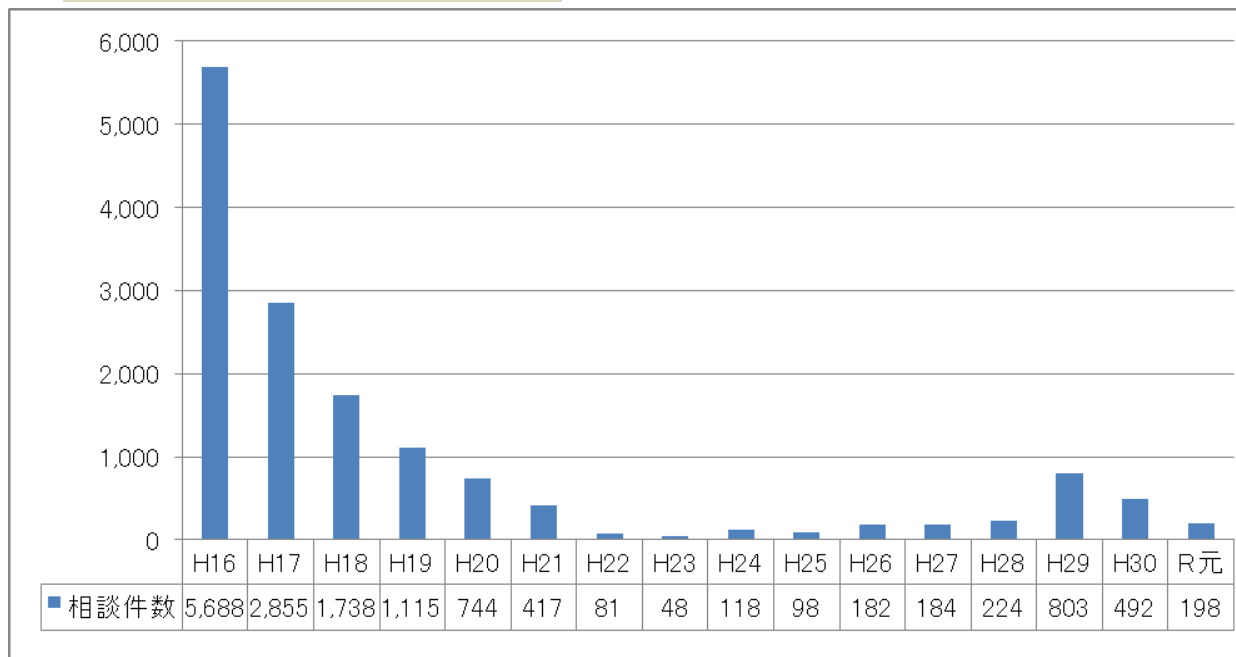


表-14 架空請求方法

架空請求	R元	H30	増減
メール	54	104	-50
ハガキ	108	364	-256
電話	5	4	1
文書(封書、FAX等)	31	20	11
合計	198	492	-294

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年度をピークに減少し、横ばい状態が続いていたが、平成29年度に前年度の半分以下となり、その後は同水準で推移している。
- 相談内容としては、無料だと思ってアダルトサイトを閲覧していたところ、突然高額な請求を受けたというものや、無料アダルト動画をクリックしたところ突然会員登録されたというものなどが寄せられている。

図-4 不当請求相談件数 年度別推移

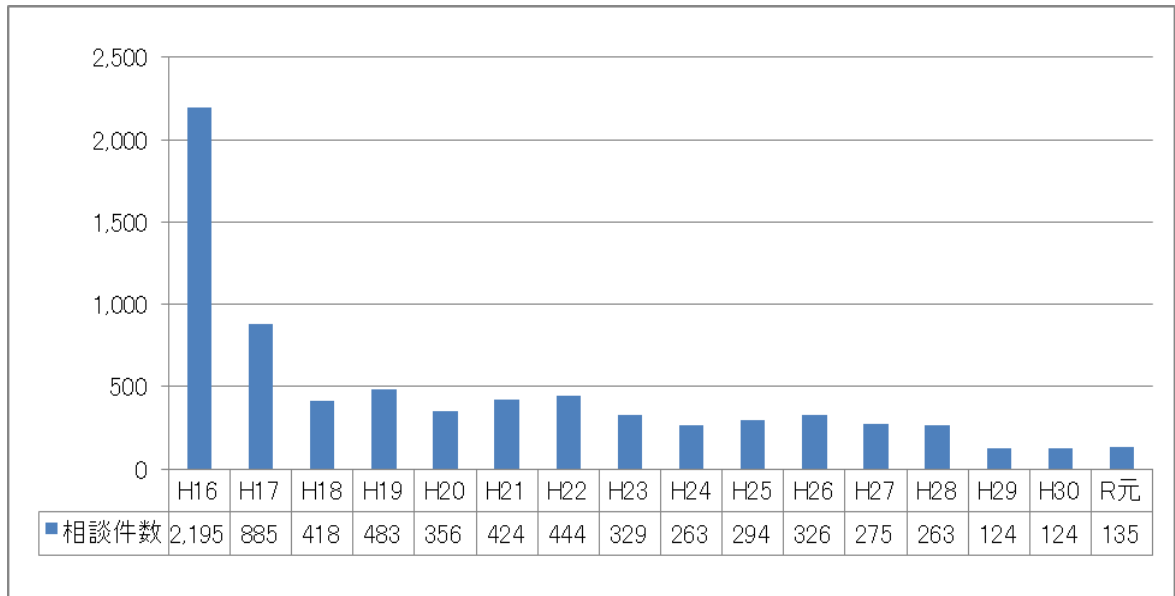


表-15 不当請求 主な商品・サービス

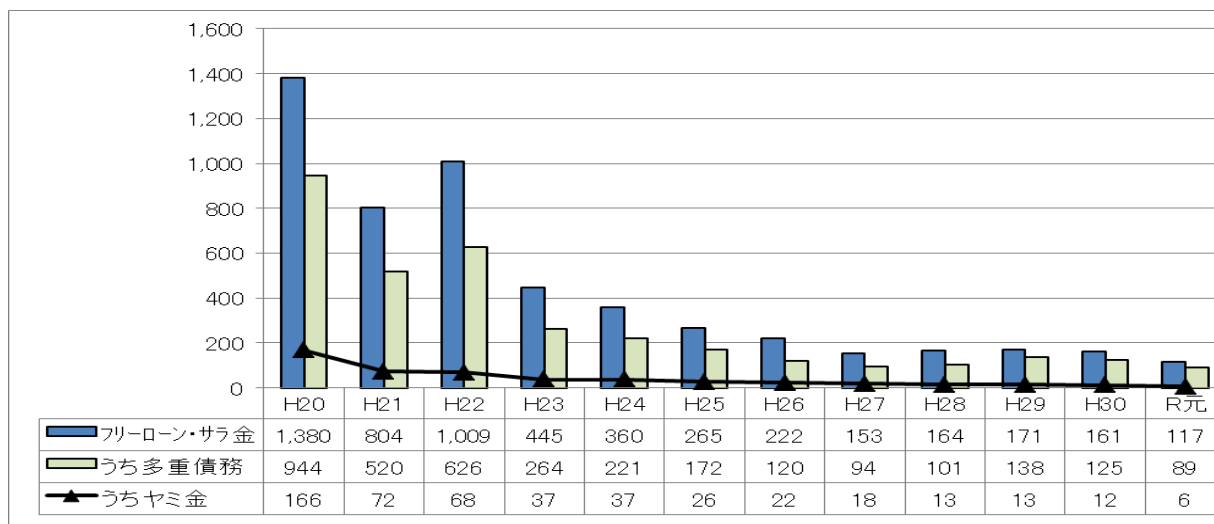
	商品・サービス	R元
1	放送・コンテンツ等	60
	主に デジタルコンテンツ	59
	うち アダルト情報サイト	46
	オンラインゲーム	2
2	移動通信サービス	7
3	インターネット通信サービス	6
	全て インターネット接続回線	6
	うち 光ファイバー	5

4. フリーローン・サラ金、多重債務に関する相談

○フリーローン・サラ金や多重債務相談は、平成22年度以降減少傾向にあったものが、平成28年度に増加し、同水準で推移してきたが、令和元年度は減少している。

○相談内容としては、生活費のため借金を返済が困難になった、多重債務を整理したい等、厳しい現状が見受けられる。

図-5 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-16 フリーローン・サラ金、多重債務関係 相談件数

	R元	H30	増減
フリーローン・サラ金	117	161	-44
うち多重債務	89	125	-36
うちヤミ金	6	12	-6

表-17 フリーローン・サラ金 年代別・性別相談件数

フリーローン・サラ金	男性	女性	団体・不明	R元	H30	増減
20歳未満	1	0	0	1	1	0
20歳代	7	5	0	12	13	-1
30歳代	16	4	0	20	27	-7
40歳代	18	11	0	29	42	-13
50歳代	11	12	0	23	36	-13
60歳代	11	0	0	11	22	-11
70歳以上	0	9	0	9	9	0
不明	3	3	6	12	11	1
合計	67	44	6	117	161	-44

図-6 フリーローン・サラ金 年代別相談件数推移

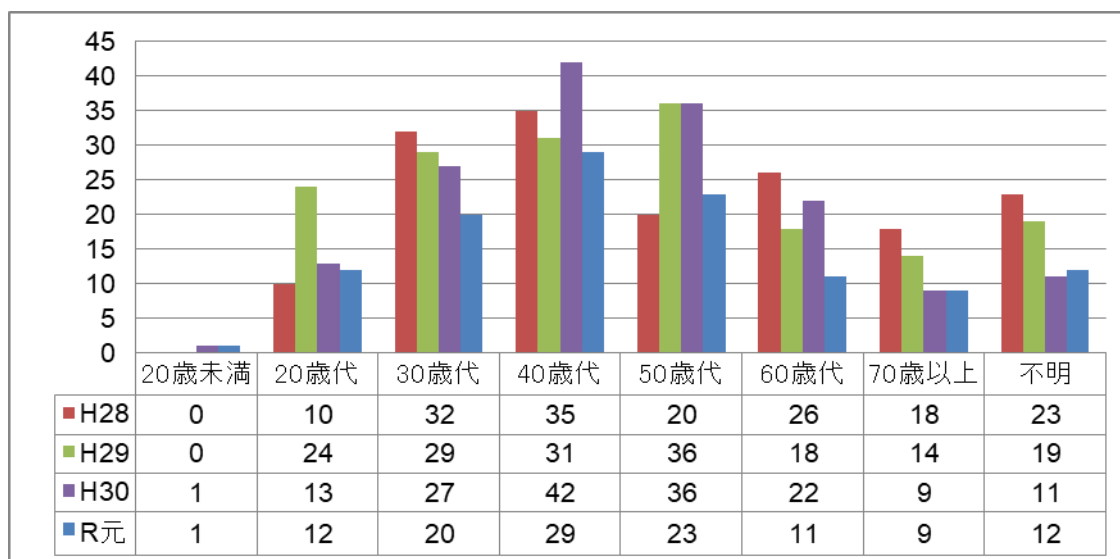


表-18 多重債務 残債務額

残債務額	件数
～50万円未満	4
50万円～100万円未満	8
100万円台	8
200万円台	6
300万円台	5
400万円台	10
500万円台	4
600万円台	1
700万円台	3
800万円台	4
900万円台	2
1,000万円以上	7
不明	27
合計	89

5. 投資商品に関する相談

○投資商品に関する相談件数は減少しているが、「ファンド型投資商品」に関する相談が引き続き多く寄せられている。

表-19 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

	H29	H30	R元	R元 60歳以上	R元 60歳以上割合 (%)
公社債	2	0	2	1	50.0
未公開株	0	0	0	0	0.0
ファンド型 投資商品	26	25	17	5	29.4
合計	28	25	19	6	31.6

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	5,086,423円	42,000,000円	66,123,500円
既支払い金額	5,062,054円	42,000,000円	65,806,700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. 劇場型勧誘によるトラブルに関する相談

「劇場型勧誘」は、複数の業者が役回りを分担し、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を持ちかけ、解決金を支払わせようとする手口や、「訴訟最終告知のお知らせ」というハガキが届き連絡すると弁護士の番号を案内され、お金を振込むよう指示されるなどの相談が寄せられている。

<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脅して来る【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】

表-21 劇場型勧誘 内容別件数及び60歳以上の相談件数

内容	件数	うち契約当事者が 60歳以上	60歳以上割合 (%)
個人情報削除	2	1	50.0
老人施設入居権	1	1	100.0
合計	3	2	66.7

7. 県内市町村消費生活相談受付状況

○県内の市町村の窓口が受け付けた相談は、3,043件で、前年度（3,224件）から181件減少している。そのうち、消費生活センターを設置している高知市、南国市、幡多広域の受付件数合計は2,611件で、市町村受付件数全体の約86%となっている。

表-22 市町村窓口相談受付件数

市町村名	R元			市町村名	H30		
	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	2,148	1,141	3,289	高知市	2,204	1,266	3,470
室戸市	9	45	54	室戸市	6	47	53
安芸市	26	69	95	安芸市	27	57	84
南国市	198	160	358	南国市	232	160	392
土佐市	11	96	107	土佐市	5	112	117
須崎市	55	57	112	須崎市	57	53	110
宿毛市	2	25	27	宿毛市	5	31	36
土佐清水市	10	13	23	土佐清水市	18	23	41
四万十市	2	33	35	四万十市	4	26	30
幡多広域	265	—	265	幡多広域	285	—	285
香南市	130	108	238	香南市	96	77	173
香美市	88	101	189	香美市	107	87	194
東洋町	1	5	6	東洋町	2	8	10
奈半利町	0	3	3	奈半利町	1	8	9
田野町	0	10	10	田野町	1	11	12
安田町	2	8	10	安田町	1	9	10
北川村	0	4	4	北川村	0	3	3
馬路村	0	0	0	馬路村	1	2	3
芸西村	5	11	16	芸西村	13	9	22
本山町	2	17	19	本山町	3	11	14
大豊町	12	11	23	大豊町	10	12	22
土佐町	2	15	17	土佐町	6	18	24
大川村	0	0	0	大川村	0	2	2
いの町	7	115	122	いの町	10	122	132
仁淀川町	4	12	16	仁淀川町	12	13	25
中土佐町	5	16	21	中土佐町	3	20	23
佐川町	2	45	47	佐川町	4	35	39
越知町	2	22	24	越知町	2	21	23
梶原町	10	13	23	梶原町	31	7	38
日高村	1	10	11	日高村	3	18	21
津野町	2	5	7	津野町	6	17	23
四万十町	24	37	61	四万十町	19	35	54
大月町	2	2	4	大月町	0	5	5
三原村	0	1	1	三原村	1	3	4
黒潮町	16	15	31	黒潮町	49	24	73
市町村合計	3,043	2,225	5,268	市町村合計	3,224	2,352	5,576
市町村不明		52	52	市町村不明		109	109
県外		54	54	県外		65	65
無回答		29	29	無回答		53	53
総計	3,043	2,360	5,403	総計	3,224	2,579	5,803

