

# 平成25年度上半期 消費生活相談状況のまとめ

平成25年12月17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)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. 県内市町村相談受付状況	14

## 平成25年度上半期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年度上半期（平成25年4月1日～9月30日）に寄せられた相談は1,821件で、前年同期（1,714件）に比べて6.2%増加し、5年ぶりの増加傾向となりました。

### 2. 消費生活相談

#### ●契約当事者の約45%が60歳以上

年代別にみると、70歳以上が523人で最も多く、次いで60歳代が294人となっています。契約当事者の約45%は60歳以上であり、初めて40%台となりました。

#### ●「健康食品」が相談件数の第1位に

高齢者への「健康食品」の送りつけ商法が急増したことから、「健康食品」214件が初めて1位を占め、2位「放送・コンテンツ等」（主にアダルトサイト・出会い系サイト）194件、3位「融資サービス」（主にフリーローン・サラ金）164件となっています。

#### ●70歳以上では「健康食品」に関する相談が急増

70歳以上では、「健康食品」に関する相談が最も多く、173件（前年同期26件）と急増しました。送りつけ商法による電話での強引な勧誘、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。

#### ●電話勧誘販売の相談が大幅に増加

電話勧誘販売についての相談は321件と、前年同期の176件から急増しています。中でも「健康食品」に関する相談が最も多く170件（前年同期18件）、次いで「ファンド型投資商品」の31件（前年同期30件）となっています。

「インターネット通信サービス」では、電話代やインターネット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。

また、カニなどの「魚介類」が送りつけられたという相談も増加しています。

#### ●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42件（前年同期51件）で件数は減少しましたが、年代別の割合は約93%（前年同期81%）と増加しています。

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、既支払い額も高額となっています。

### 3. 県内市町村消費生活相談受付状況

県内34市町村の窓口が上半期に受け付けた消費生活相談は1,362件となっており、前年同期（1,338件）に比べ、24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1,263件で、市町村受付件数全体の約93%となっています。

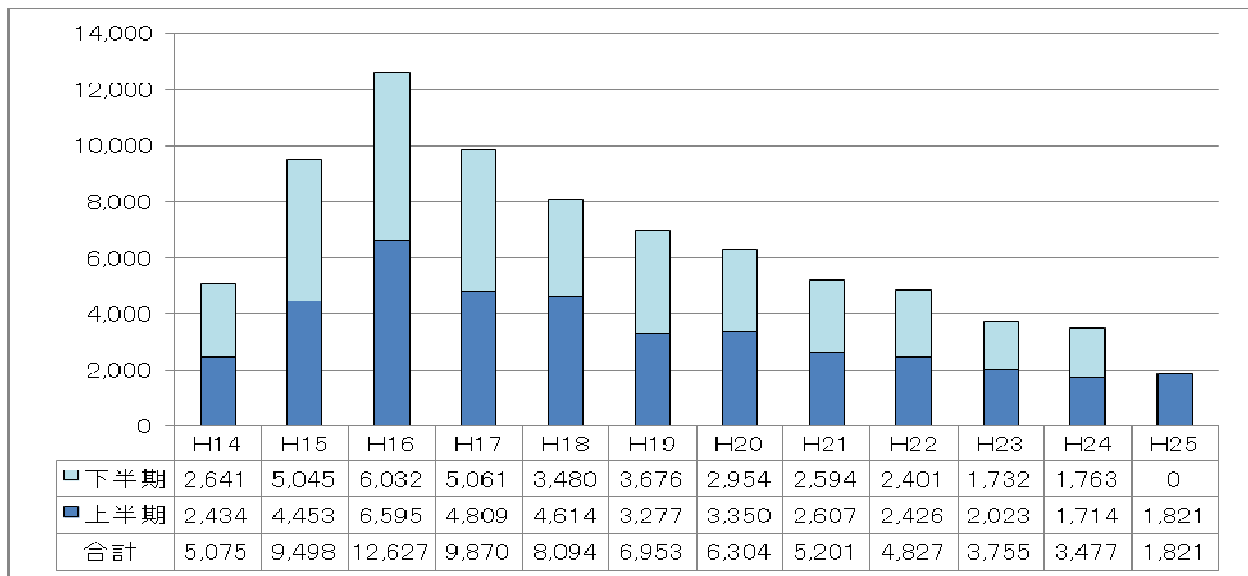
## 1. 相談受付件数

平成25年度上半期の相談受付総数は、1,821件で、前年同期（1,714件）比6.2%（107件）と、5年ぶりに増加している。

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 上半期計	前年同期	増減	対前年比(%)
消費生活相談	1,618	184	1	1,803	1,699	104	106.1
個人情報相談	18	0	0	18	15	3	120.0
合計	1,636	184	1	1,821	1,714	107	106.2

図—1 相談受付件数推移



## 2. 個人情報相談

平成25年度上半期の個人情報に関する相談は18件で、前年同期（15件）から増加している。

表—2 個人情報相談内容(重複あり)

漏洩・紛失	不適正な取得	同意のない提供	苦情等の窓口対応	情報内容の誤り	開示等	目的外利用	委託先等の監督	その他
4	3	2	1	1	1	0	0	7

## 3. 消費生活相談

### (1) 相談方法別

表—3 相談方法別

	H25 上半期		前年同期		増減
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
来 訪	251	13.9	272	16.0	-21
電 話	1,530	84.9	1,416	83.3	114
文 書	22	1.2	11	0.7	11
合 計	1,803	100	1,699	100	104

## (2) 契約当事者別

年代別にみると、前年度と同じく70歳以上が最も多い結果となった。

60歳以上の割合は、「健康食品の送りつけ」が要因となって45%以上を占めており、初めて40%台となった。

表-4 契約当事者性別等

		H25 上半期		前年同期		前年同期比 (%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
性別	男性	741	41.1	736	43.3	100.7
	女性	972	53.9	856	50.4	113.6
	団体	60	3.3	72	4.2	83.3
	不明	30	1.7	35	2.1	85.7
	合計	1,803	100	1,699	100	106.1

表-5 契約当事者年代別

		H25 上半期		前年同期		前年同期比 (%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
年代別	20歳未満	60	3.3	48	2.8	125.0
	20歳代	133	7.4	142	8.4	93.7
	30歳代	139	7.7	203	11.9	68.5
	40歳代	204	11.3	226	13.3	90.3
	50歳代	164	9.1	218	12.8	75.2
	60歳代	294	16.3	226	13.3	130.1
	70歳以上	523	29.0	307	18.1	170.4
	団体・不明	286	15.9	329	19.4	86.9
	合計	1,803	100	1,699	100	106.1

表-6 契約当事者職業別

		H25 上半期		前年同期		前年同期比 (%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
職業別	給与生活者	460	25.5	554	32.6	83.0
	自営・自由業	122	6.8	138	8.1	88.4
	家事従事者	168	9.3	162	9.5	103.7
	学生	73	4.0	51	3.0	143.1
	無職	668	37.0	470	27.7	142.1
	企業・団体	59	3.3	72	4.3	81.9
	その他・不明	253	14.0	252	14.8	100.4
	合計	1,803	100	1,699	100	106.1

(3)商品・サービス分類別

表-7 商品・サービス分類別

		H25 上半期		前年同期		前年同期比 (%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
商 品	商品一般	93	5.2	56	3.3	166.1
	食料品	284	15.7	87	5.1	326.4
	住居品	74	4.1	71	4.2	104.2
	光熱水品	20	1.1	6	0.3	333.3
	被服品	62	3.4	47	2.8	131.9
	保健衛生品	45	2.5	29	1.7	155.2
	教養娯楽品	115	6.4	91	5.4	126.4
	車両・乗り物	55	3.0	37	2.2	148.6
	土地・建物・設備	52	2.9	56	3.3	92.9
	他の商品	10	0.6	3	0.2	333.3
	小 計	810	44.9	483	28.5	167.7
サ ー ビ ス	クリーニング	9	0.5	12	0.7	75.0
	レンタル・リース・賃借	61	3.4	83	4.9	73.5
	工事・建築・加工	48	2.7	63	3.7	76.2
	修理・補修	12	0.7	10	0.6	120.0
	管理・保管	5	0.3	1	0.1	500.0
	役務(サービス)一般	4	0.2	5	0.3	80.0
	金融・保険サービス	283	15.7	384	22.6	73.7
	運輸・通信サービス	290	16.1	349	20.5	83.1
	教育サービス	9	0.5	8	0.5	112.5
	教養・娯楽サービス	46	2.5	48	2.8	95.8
	保健・福祉サービス	45	2.5	61	3.6	73.8
	他の役務(サービス)	56	3.1	57	3.4	98.2
	内職・副業・ねずみ講	4	0.2	6	0.3	66.7
	他の行政サービス	14	0.8	16	0.9	87.5
小 計	886	49.2	1,103	64.9	80.3	
他の相談	107	5.9	113	6.6	94.7	
合 計	1,803	100	1,699	100	106.1	

#### (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位は「健康食品」で、主に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、相談件数は昨年度の約5倍となった。2位は「放送・コンテンツ等」、3位は「融資サービス」の順となっている。

「自動車」「空調・冷暖房・給湯設備（ソーラーシステムなど）」「移动通信サービス（携帯電話サービスなど）」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 上半期	前年同期	増減
1	健康食品	214	43	171
2	放送・コンテンツ等	194	238	-44
	主に デジタルコンテンツ	167	217	-50
	うち アダルト情報サイト	99	100	-1
	出会い系サイト	13	33	-20
3	融資サービス	164	242	-78
	主に フリーローン・サラ金	142	208	-66
4	工事・建築	47	63	-16
5	自動車	46	32	14
6	インターネット通信サービス	44	51	-7
	主に 光ファイバー	19	36	-17
7	借家・賃貸アパート	41	61	-20
8	ファンド型投資商品	40	44	-4
9	空調・冷暖房・給湯設備	25	14	11
	主に ソーラーシステム	17	11	6
10	預貯金・証券等	24	33	-9
	主に 未公開株	4	7	-3
	公社債	1	12	-11
	移动通信サービス	24	23	1
	主に 携帯電話サービス	18	17	1

## 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」及び「融資サービス」が上位2位を占めている。

60歳代以上で劇場型勧誘（買え買え詐欺）を含む「ファンド型投資商品」の相談が見られる。

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急増している。

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 主に アダルト情報サイト	41 25	1	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	27 12 4	1	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	24 21
2	健康食品	3	2	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	18 16	1	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	24 10 4
2	借家・賃貸アパート	3	3	インターネット通信サービス 主に 光ファイバー	7 3	3	自動車	10
			4	自動車	6	4	借家・賃貸アパート	7
				借家・賃貸アパート	6	5	工事・建築	4
				移动通信サービス 主に 携帯電話サービス	6 4			
40歳代			50歳代			60歳代		
1	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	38 22 2	1	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	20 16	1	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	32 31
2	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	37 34	2	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	18 6 1	2	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	27 17 1
3	移动通信サービス 主に 携帯電話サービス	8 7	3	インターネット通信サービス 主に 光ファイバー	9 4	3	健康食品	15
4	自動車	7	4	健康食品	7	4	工事・建築	11
5	音響・映像製品	5	5	工事・建築	6	5	ファンド型投資商品	10

70歳以上					
1	健康食品	173	3	預貯金・証券等 主に 未公開株 公社債	16 3 1
2	ファンド型投資商品	27	5	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	14 10
3	工事・建築	16	6	化粧品	9
			6	生命保険	9



## (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。

特に、電話勧誘販売による「健康商品」に関する相談が170件（前年同期18件）で前年度に比べ9倍以上の増加となっている。

### 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 上半期	前年同期	増減
店舗購入	452	466	-14
通信販売	372	406	-34
電話勧誘販売	321	176	145
訪問販売	144	119	25
ネガティブ・オプション(*)	18	8	10
マルチ・マルチまがい(*)	13	16	-3

\* 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。

\* 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て、その販売組織に加入させることにより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。

### 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	
452件 件数		372件 件数		321件 件数	
融資サービス 主に フリーローン・サラ金	10 6 94	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	159 97 13	健康食品	170
借家・賃貸アパート	32	健康食品	16	ファンド型投資商品	31
自動車	27	履物 主に 婦人靴	12 5	インターネット通信サービス 光ファイバー	22 11
移動通信サービス 主に携帯電話サービス	20 15	音響・映像製品	12	預貯金・証券等 未公開株	8 2
工事・建築	15	自動車	11	魚介類 主に かに	7 5
				放送・コンテンツ等	7
訪問販売		ネガティブ・オプション		マルチ・マルチまがい	
144件 件数		18件 件数		13件 件数	
工事・建築	16	健康食品	12	健康食品	3
放送・コンテンツ等 衛星テレビ放送	16 5	書籍・印刷物	3	ふとん類	1
空調・冷暖房・給湯設備 主に ソーラーシステム	15 13	油脂・調味料	1	化粧品	1
インターネット通信サービス 主に 光ファイバー	9 6	その他	2	自動車	1
生命保険	8			ファンド型投資商品	1
書籍・印刷物	7			エステティックサービス	1
				その他	5

## (6) 商法別

表-12 商法別相談件数と主な商品・サービス

商法	H25 上半期	前年同期	増減	主な商品・サービス	
無料商法	51	75	-24	アダルト情報サイト(24)	こんぶ・IP電話・モバイルデータ通信・出会い系サイト (各2)
利殖商法	27	27	0	ファンド型投資商品(17)	デリバティブ取引(4) 未公開株(3)
当選商法	15	18	-3	宝くじ(9)	未公開株・郵便信書便サービス (各1)
開運商法	9	8	1	ブレスレット (6)	印鑑 (1) 祈とうサービス(1)
体験談商法	4	5	-1	深海鮫エキス・家庭用電気治療器具・他の電機治療器・美顔器 (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。

## (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年度をピークに大幅に減少している。昨年度増加した、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も減少している。

図-2 架空請求相談件数 年度別推移

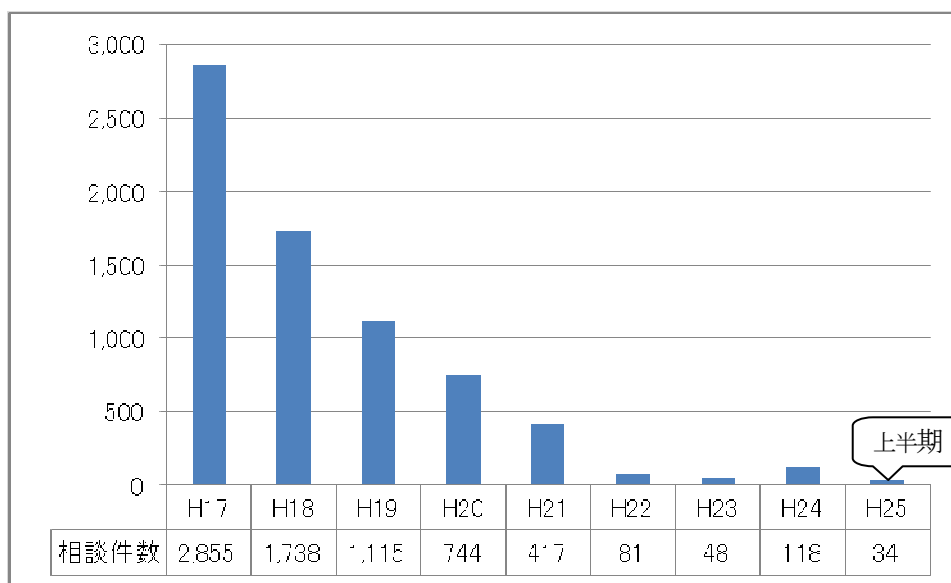


表-13 架空請求方法

架空請求方法	H25 上半期	前年同期	増減
メール	28	46	-18
ハガキ	3	1	2
封書	2	2	0
電話	1	5	-4
合計	34	54	-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年度をピークに減少、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ていたところ、突然高額な請求を受けたというものから、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もあり、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

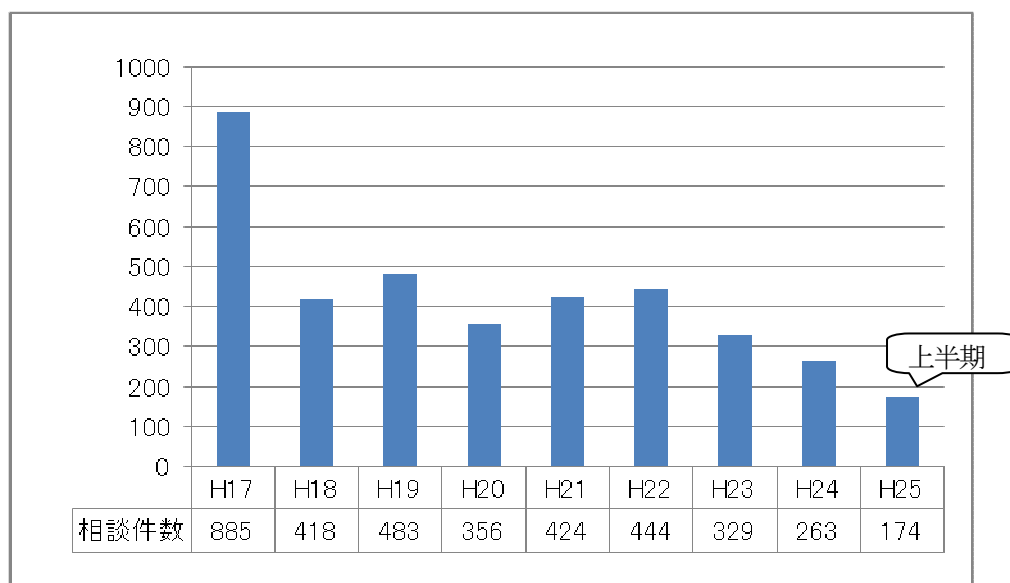


表-14 不当請求 主な商品・サービス

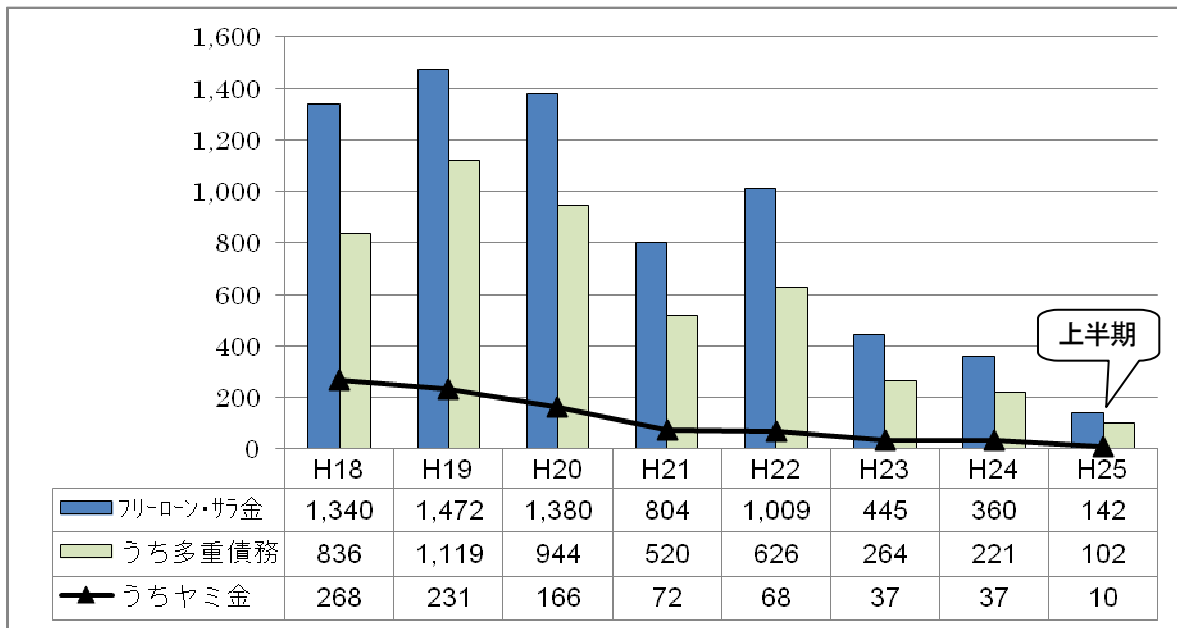
	商品・サービス	H25上半期
1	放送・コンテンツ等	95
	主に アダルト情報サイト 出会い系サイト	81 4
2	健康食品	21
3	音響・映像機器	2
3	医療	2

#### 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、平成22年度には改正貸金業法の完全施行や武富士の経営破たんにより相談件数が増加したものの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 上半期	前年同期	増減
フリーローン・サラ金	142	208	-66
うち多重債務	102	123	-21
うちヤミ金	10	18	-8

表-16 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	H25 上半期	前年同期	増減
20歳未満	1	0	0	1	1	0
20歳代	9	7	0	16	26	-10
30歳代	11	10	0	21	38	-17
40歳代	26	8	0	34	38	-4
50歳代	8	8	0	16	29	-13
60歳代	18	13	0	31	32	-1
70歳以上	6	4	0	10	19	-9
不明	3	7	3	13	25	-12
合計	82	57	3	142	208	-66

図-5 フリーローン・サラ金 年代別相談件数推移

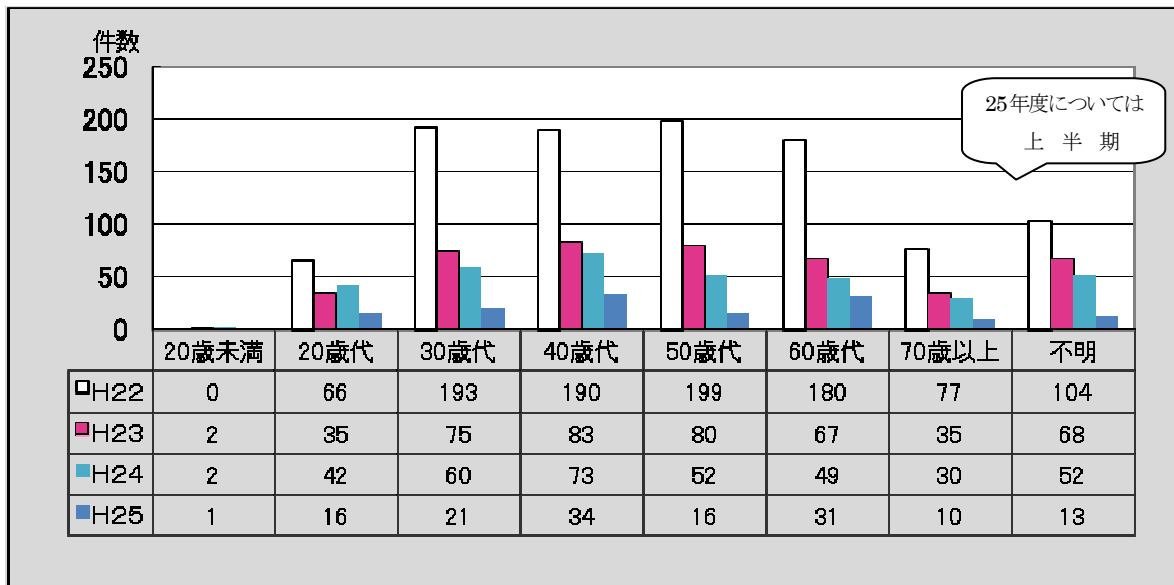


表-17 多重債務 残債務額

残債務額	件数
～50万円未満	8
50万円～100万円未満	13
100万円台	14
200万円台	11
300万円台	5
400万円台	0
500万円台	5
600万円台	3
700万円台	0
800万円台	1
900万円台	2
1,000万円以上	9
不明	31
合計	102

## 5. 投資商品に関する相談

「公社債」「未公開株」に関する相談は減少が続き、「ファンド型投資商品」はほぼ横ばいとなっている。

60歳以上の方からの相談は42件で、全体の93%以上となっている。

また、「買え買え詐欺」ともいえ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不審に思っで申込みをやめようとするそと脅してくる【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】

### <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 上半期	H24 上半期	H25 上半期	H25 上半期 60歳以上	H25 上半期 60歳以上割合 (%)
公社債	24	12	1	1	100.0
未公開株	16	7	4	4	100.0
ファンド型 投資商品	37	44	40	37	92.5
合計	77	63	45	42	93.3

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 上半期	前年同期	増減
電話勧誘販売	33	36	-3
通信販売	3	12	-9
訪問販売	1	2	-1
訪問購入	1	0	1
マルチ・マルチまがい	1	0	1
店舗購入	0	1	-1
ネガティブ・オプション	0	0	0
不明・無関係	6	12	-6
合計	45	63	-18

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	1,059万5000円	3,000万円	8,476万円
既支払い金額	434万5000円	1,250万円	3,476万円

※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、上半期で1,362件となっており、昨年同期（1,338件）に比べ24件増加した。そのうち、消費生活センターが設置されている高知市、南国市、幡多広域の受付件数合計は1,263件で、市町村受付件数全体の93%となっている。

表-21 市町村窓口相談受付件数

市町村名	H25上半期			市町村名	前年同期		
	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	1,089	814	1,903	高知市	1,037	792	1,829
室戸市	0	25	25	室戸市	1	30	31
安芸市	4	44	48	安芸市	3	39	42
南国市	69	103	172	南国市	90	129	219
土佐市	8	77	85	土佐市	2	54	56
須崎市	9	41	50	須崎市	11	42	53
宿毛市	12	33	45	宿毛市	1	17	18
土佐清水市	4	9	13	土佐清水市	6	22	28
四万十市	-	29	29	四万十市	0	35	35
幡多広域	105	—	105	四万十市センター(広域)	127	—	127
香南市	6	72	78	香南市	8	51	59
香美市	23	78	101	香美市	22	63	85
東洋町	0	6	6	東洋町	0	1	1
奈半利町	2	9	11	奈半利町	1	2	3
田野町	0	11	11	田野町	0	4	4
安田町	1	6	7	安田町	1	3	4
北川村	1	5	6	北川村	0	2	2
馬路村	1	3	4	馬路村	0	4	4
芸西村	4	7	11	芸西村	0	4	4
本山町	1	4	5	本山町	0	5	5
大豊町	4	6	10	大豊町	3	2	5
土佐町	0	8	8	土佐町	0	4	4
大川村	0	0	0	大川村	0	1	1
いの町	5	60	65	いの町	1	61	62
仁淀川町	0	16	16	仁淀川町	0	9	9
中土佐町	0	7	7	中土佐町	3	15	18
佐川町	4	31	35	佐川町	1	31	32
越知町	0	11	11	越知町	0	12	12
梶原町	1	15	16	梶原町	1	8	9

市町村名	H25上半期			市町村名	前年同期		
	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	9	10	日高村	7	11	18
津野町	2	17	19	津野町	0	15	15
四万十町	3	527	30	四万十町	1	24	25
大月町	2	5	7	大月町	0	4	4
三原村	0	6	6	三原村	0	0	0
黒潮町	1	8	9	黒潮町	11	7	18
市町村合計	1,362	1,602	2,964	市町村合計	1,338	1,503	2,841
市町村不明		132	132	市町村不明		118	118
県外		47	47	県外		52	52
無回答		22	22	無回答		26	26
総計	1,362	1,803	3,165	総計	1,338	1,699	3,037