

平成24年度上半期 消費生活相談状況のまとめ

平成24年11月29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24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24年度上半期（平成24年4月1日～9月30日）に寄せられた相談は1,714件で、前年同期（2,023件）に比べて15.3%減少しました。

2. 消費生活相談

●契約当事者の約3人に1人が60歳以上

年代別にみると、70歳以上が307人で最も多く、契約当事者の約3人に1人は60歳以上となっています。

●相談の多い商品・サービスは、「融資サービス」と「放送・コンテンツ等」がほぼ同数

上位2位は、昨年度と同様で、1位「融資サービス」（主にフリーローン・サラ金）242件、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）238件となっています。

●60歳以上で「ファンド型投資商品」に関する相談が増加

「公社債」「未公開株」に関する相談は減少したが、「ファンド型投資商品」は44件で、急増した前年度よりも更に増加（前年同期37件）、そのうちの9割近くが60歳以上となっています。

「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、既支払い金額も非常に高額となっています。

●70歳以上では「健康食品」に関する相談が1位

70歳以上では、「健康食品」に関する相談が最も多く、26件となっています。

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」といった相談が相次いで寄せられています。

●電話勧誘販売では、「ファンド型投資商品」「インターネット通信サービス」「固定電話サービス」の相談が増加

電話勧誘販売では、「ファンド型投資商品」に関する相談が最も多く30件（前年同期18件）、次いで「インターネット通信サービス」の29件（前年同期18件）となっています。

「インターネット通信サービス」「固定電話サービス」については、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多数寄せられています。

●訪問販売では、「工事・建築」「放送コンテンツ等」の相談が増加

訪問販売では、「工事・建築」に関する相談が最も多く23件（前年同期18件）、次いで「放送コンテンツ等（主にテレビ放送サービス）」の13件（前年同期11件）となっています。

「工事・建築」については、屋根工事（6件）、塗装工事（6件）、増改築工事（4件）など住宅リフォーム工事に関する相談が多数寄せられています。

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1,338件となっており、前年同期（1,303件）に比べ、35件増加しました。

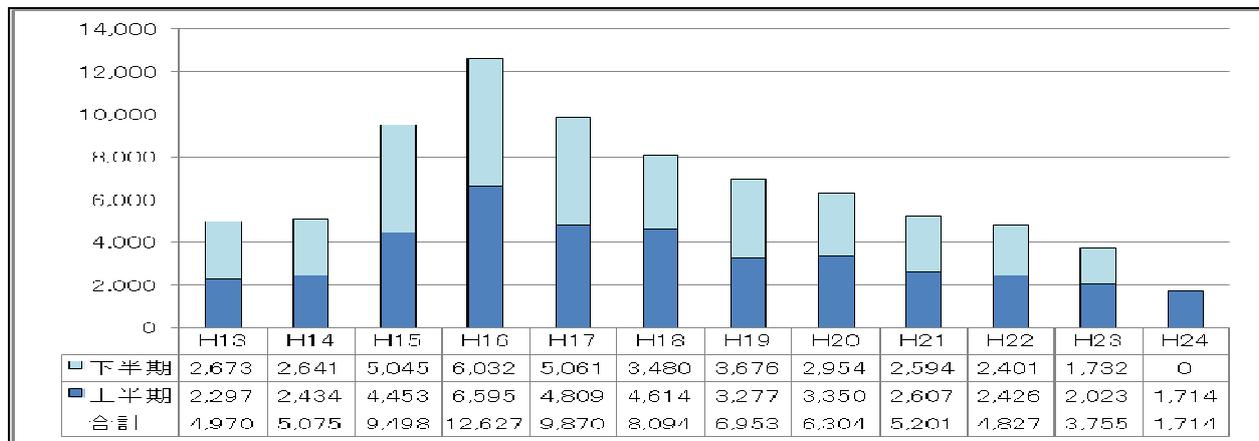
1. 相談受付件数

平成24年度上半期の相談受付総数は、1,714件で、前年同期（2,023件）比15.3%（309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	H24 上半期計	前年同期	増減	対前年比(%)
消費生活相談	1,470	229	0	1,699	2,014	-315	84.4
個人情報相談	12	3	0	15	9	6	166.7
合計	1,482	232	0	1,714	2,023	-309	84.7

図—1 相談受付件数推移



2. 個人情報相談

平成24年度上半期の個人情報に関する相談は15件で、前年同期（9件）から増加傾向となっている。

表—2 個人情報相談内容(重複あり)

同意のない提供	目的外利用	苦情等の窓口対応	不適正な取得	漏洩・紛失	開示等	委託先等の監督	情報内容の誤り	その他
6	3	1	0	0	0	0	0	7

3. 消費生活相談

(1) 相談方法別

表—3 相談方法別

	H24 上半期		前年同期		増減
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
来 訪	272	16.0	290	14.4	-18
電 話	1,416	83.3	1,709	84.9	-293
文 書	11	0.7	15	0.7	-4
合 計	1,699	100.0	2,014	100.0	-315

(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。

高齢者の相談が全体に占める割合が高くなっており、契約当事者の約3人に1人は60歳以上となっている。

表-4 契約当事者性別等

		H24 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	736	43.3	940	46.7	78.3
	女性	856	50.4	938	46.6	91.3
	団体	72	4.2	98	4.9	73.5
	不明	35	2.1	38	1.8	92.1
	合計	1,699	100.0	2,014	100.0	84.4

表-5 契約当事者年代別

		H24 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	48	2.8	52	2.6	92.3
	20歳代	142	8.4	156	7.7	91.0
	30歳代	203	11.9	243	12.1	83.5
	40歳代	226	13.3	279	13.9	81.0
	50歳代	218	12.8	243	12.1	89.7
	60歳代	226	13.3	307	15.2	73.6
	70歳以上	307	18.1	366	18.2	83.9
	団体・不明	329	19.4	368	18.2	89.4
	合計	1,699	100.0	2,014	100.0	84.4

表-6 契約当事者職業別

		H24 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	554	32.6	687	34.1	80.6
	自営・自由業	138	8.1	169	8.4	81.7
	家事従事者	162	9.5	188	9.3	86.2
	学生	51	3.0	54	2.7	94.4
	無職	470	27.7	560	27.8	83.9
	企業・団体	72	4.3	96	4.8	75.0
	その他・不明	252	14.8	260	12.9	96.9
	合計	1,699	100.0	2,014	100.0	84.4

(3) 商品・サービス分類別

表-7 商品・サービス分類別

		H24 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	57	3.3	68	3.4	83.8
	食料品	87	5.1	122	6.1	71.3
	住居品	71	4.2	49	2.4	144.9
	光熱水品	6	0.3	22	1.1	27.3
	被服品	47	2.8	62	3.1	75.8
	保健衛生品	29	1.7	68	3.4	42.6
	教養娯楽品	91	5.4	108	5.4	84.3
	車両・乗り物	37	2.2	54	2.7	68.5
	土地・建物・設備	56	3.3	55	2.7	101.8
	他の商品	3	0.2	8	0.4	37.5
	小 計	484	28.5	616	30.7	78.6
サ ー ビ ス	クリーニング	12	0.7	16	0.8	75.0
	レンタル・リース・賃借	83	4.9	88	4.4	94.3
	工事・建築・加工	63	3.7	55	2.7	114.5
	修理・補修	10	0.6	34	1.7	29.4
	管理・保管	1	0.1	1	0.1	100.0
	役務(サービス)一般	5	0.3	6	0.3	83.3
	金融・保険サービス	384	22.6	455	22.6	84.4
	運輸・通信サービス	348	20.5	369	18.3	94.3
	教育サービス	8	0.5	6	0.3	133.3
	教養・娯楽サービス	48	2.8	47	2.3	102.1
	保健・福祉サービス	61	3.6	78	3.9	78.2
	他の役務(サービス)	57	3.4	83	4.1	68.7
	内職・副業・ねずみ講	6	0.3	5	0.2	120.0
他の行政サービス	16	0.9	12	0.6	133.3	
小 計	1,102	64.9	1,255	62.3	87.8	
他の相談	113	6.6	143	7.0	79.0	
合 計	1,699	100.0	2,014	100.0	84.4	

(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

上位2位は昨年度同様の順となっているが、1位の「融資サービス」と2位の「放送・コンテンツ等」との差は極めて小さいものとなった。

相談件数が減少している中、「工事・建築（リフォーム工事、屋根工事など）」「インターネット通信サービス」「ファンド型投資商品（5. 投資商品に関する相談参照）」「健康食品」「固定電話サービス」についての相談が増加している。

表-8 相談件数の多い商品・サービス

	商品・サービス	H24 上半期	前年同期	増減
1	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	242	300	-58
		208	260	-52
2	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	238	280	-42
		217	256	-39
		100 33	171 43	-71 -10
3	工事・建築	63	54	9
4	借家・賃貸アパート	61	69	-8
5	インターネット通信サービス 主に 光ファイバー	51	43	8
		36	23	13
6	ファンド型投資商品	44	37	7
7	健康食品	43	39	4
8	預貯金・証券等 主に 公社債 未公開株	33	62	-29
		12	24	-12
		7	16	-9
9	自動車	32	49	-17
10	固定電話サービス	27	20	7

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「ファンド型投資商品」の相談が見られるようになる。

また、70歳以上では「健康食品」に関する相談が最も多い。「健康食品」については「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せまられた」といった電話勧誘販売によるトラブルが増えている。

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	26 18	1	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	28 26	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	53 20 7
2	融資サービス	2	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 11 5	2	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	40 38
2	移动通信サービス	2	3	借家・賃貸アパート	14	3	借家・賃貸アパート	20
			4	自動車	9		工事・建築	5
			5	インターネット通信サービス 主に 光ファイバー	5 2	4	自動車	5
						5	移动通信サービス	4
							アクセサリ	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	57 24 15	1	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	40 29	1	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	36 32
2	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	41 38	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	39 17 2	2	放送・コンテンツ等 主に アダルト情報サイト	18 6
3	自動車	10	3	インターネット通信サービス 主に 光ファイバー	13 9	3	ファンド型投資商品	15
4	インターネット通信サービス 主に 光ファイバー	9 7	4	工事・建築	7	4	工事・建築	13
5	教室・講座	7	5	自動車	4	5	インターネット通信サービス 主に 光ファイバー	8 7
				生命保険	4			
70歳以上								
1	健康食品	26	4	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	21 19			
2	ファンド型投資商品	23	5	預貯金・証券等 主に 公社債 未公開株	14 6 5			
3	工事・建築	22						

(5) 販売購入形態別

全体の相談件数が減少している中、電話勧誘販売による「ファンド型投資商品」30件（前年同期18件）と「インターネット通信サービス」29件（前年同期18件）に関する相談が、前年度に比べ10件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	H24 上半期	前年同期	増減
店舗購入	466	612	-146
通信販売	406	462	-56
電話勧誘販売	176	202	-26
訪問販売	119	163	-44
マルチ・マルチまがい(*)	16	9	7
ネガティブ・オプション(*)	8	4	4

* 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。

* 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。代金引換郵便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

店舗購入		通信販売		電話勧誘販売				
	466件	件数	406件	件数	176件	件数		
融資サービス 主に フリーローン・サラ金	142	123	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	216	99	33	ファンド型投資商品	30
借家・賃貸アパート	35		健康食品	12			インターネット通信サービス 主に 光ファイバー	29
自動車	20		宝くじ	12			健康食品	18
工事・建築	16		融資サービス 主に フリーローン・サラ金	10	8		固定電話サービス	15
移動通信サービス 主に 携帯電話サービス	16	13	預貯金・証券等 主に 公社債 未公開株	8	4	3	預貯金・証券等 主に 公社債 未公開株	7
医療	16							4
								2
訪問販売		マルチ・マルチまがい		ネガティブ・オプション				
	119件	件数	16件	件数	8件	件数		
工事・建築	23		健康食品	5			書籍・印刷物	6
放送コンテンツ等 主にテレビ放送サービス	13	10	自動車	4			その他	2
空調・冷暖房・給湯設備 主に ソーラーシステム	10	7	食器・台所用品	2				
固定電話サービス	8		その他	5				
インターネット通信サービス 光ファイバー	6	6						

6) 商法別

表-12 商法別相談件数と主な商品・サービス

商法	H24 上半期	前年同期	増減	主な商品・サービス		
無料商法	75	98	-23	アダルト情報サイト(35)	光ファイバー(8)	出会い系サイト (7)
利殖商法	27	48	-21	ファンド型投資商品(21)	公社債(2)	中古分譲マンション(1)
当選商法	18	20	-2	宝くじ(11)	出会い系サイト(2)	ホテル・旅館 (1)
開運商法	8	5	3	ブレスレット (3)	祈とうサービス(3)	墓(1)
SF(催眠)商法	6	5	1	ふとん(2)	マットレス (1)	敷布(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。

* SF(催眠)商法・・・「景品プレゼント」「健康に良い話をする」などと言って人を集め、閉め切った会場で無料の品を配布して興奮状態にし、最終的に高額な商品売りつける商法。

(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きたが、今年度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

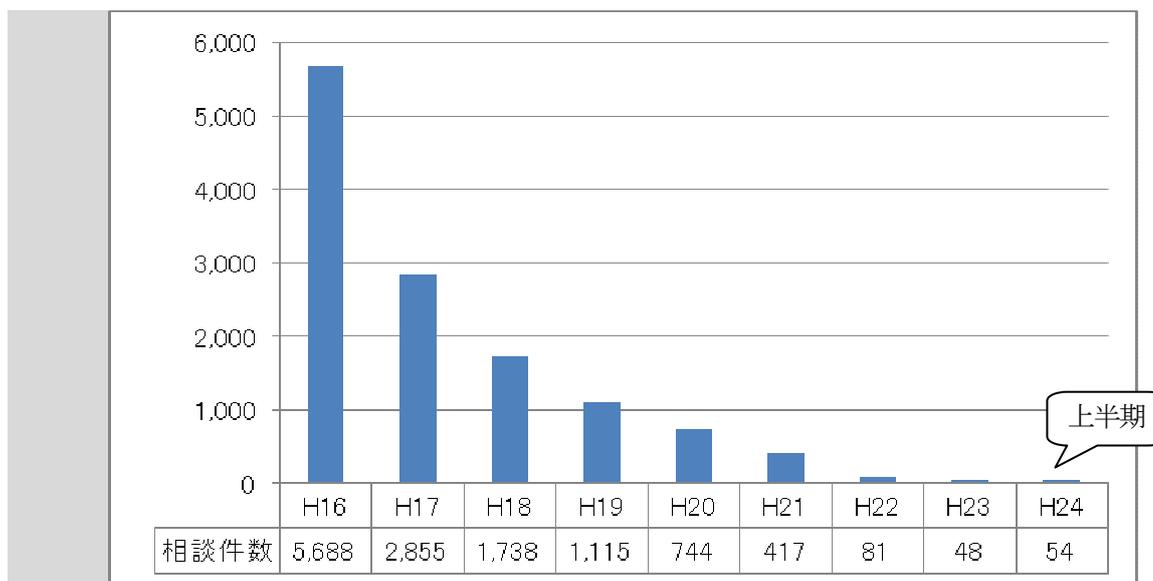


表-13 架空請求方法

架空請求方法	H24 上半期	前年同期	増減
メール	46	17	29
ハガキ	1	0	1
電話	5	1	4
封書	2	5	-3
合計	54	23	31

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

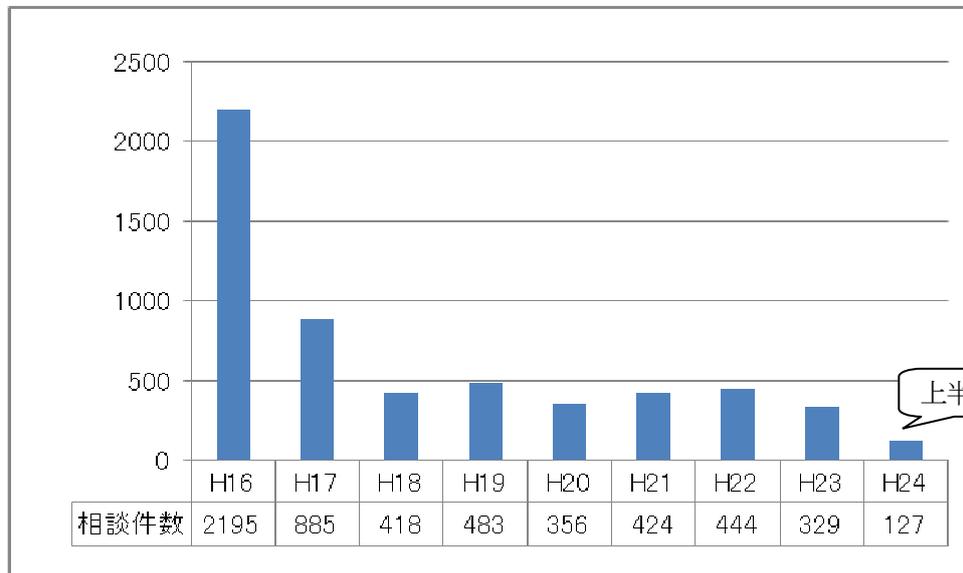


表-14 不当請求 主な商品・サービス

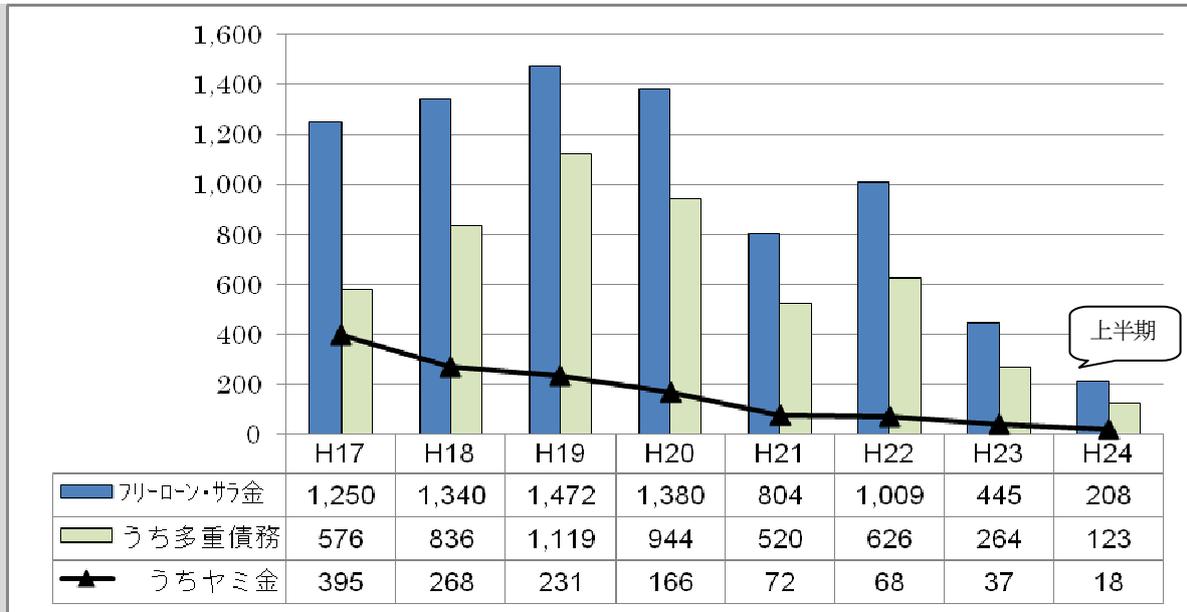
	商品・サービス	H24 上半期
1	放送・コンテンツ等	96
	主に アダルト情報サイト	74
	出会い系サイト	9
2	書籍・印刷物	5
3	健康食品	2
3	融資サービス	2
	フリーローン・サラ金	2
3	教室・講座	2

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

	H24 上半期	前年同期	増減
フリーローン・サラ金	208	260	-52
うち多重債務	123	158	-35
うちヤミ金	18	21	-3

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	H24 上半期	前年同期	増減
20歳未満	1	0		1	0	1
20歳代	19	6	1	26	21	5
30歳代	26	12		38	43	-5
40歳代	23	15		38	49	-11
50歳代	14	15		29	50	-21
60歳代	16	16		32	37	-5
70歳以上	11	8		19	18	1
不明	18	3	4	25	42	-17
合計	128	75	5	208	260	-52

図-5 フリーローン・サラ金 年代別相談件数推移

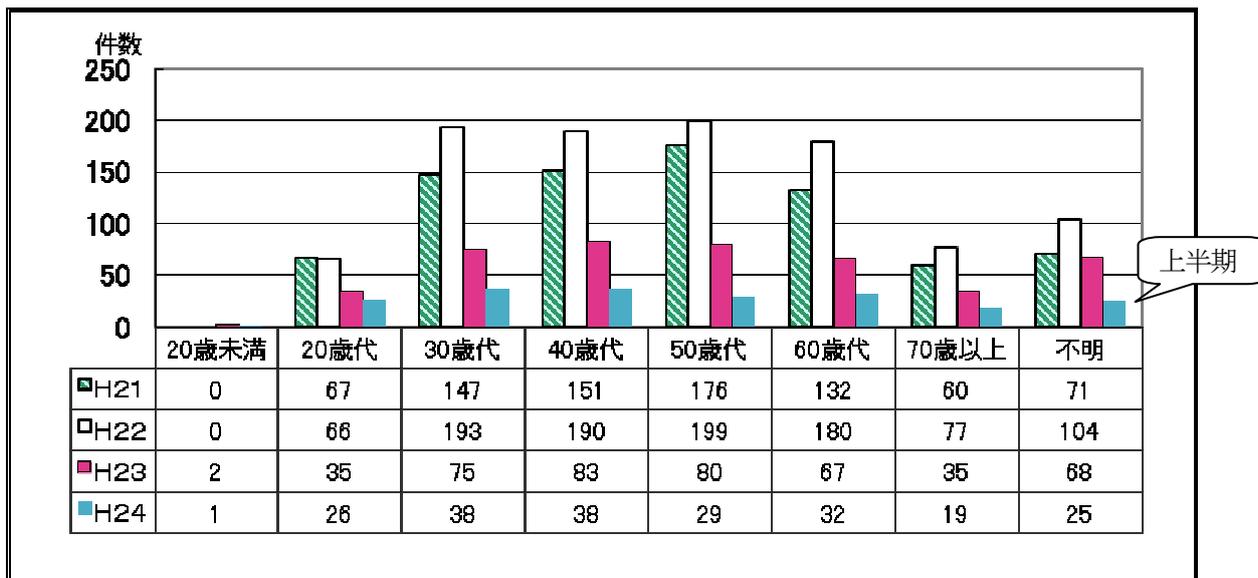


表-17 多重債務 残債務額

残債務額	件数
～50万円未満	4
50万円～100万円未満	10
100万円台	20
200万円台	6
300万円台	6
400万円台	8
500万円台	5
600万円台	2
700万円台	0
800万円台	0
900万円台	1
1,000万円以上	7
不明	54
合計	123

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したが、「ファンド型投資商品」は44件で、急増した前年度（前年同期37件）よりも更に増加し、投資商品に関する相談全体の70%を占めている。

60歳以上の方からの相談は51件で、全体の8割強となっている。

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不審に思っただけ申込みをやめようとするとうそを脅して来る【恫喝型】
- ④郵送や手渡しで支払わせる【口座振込回避型】
- ⑤自宅を担保に借金までさせて全財産を奪い取ろうとする【根こそぎ型】

<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、風力発電施設運用権、太陽光発電・再生エネルギー開発・震災地へのコンテナ事業・新薬・老人福祉施設などへの投資

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

	H22 上半期	H23 上半期	H24 上半期	H24 上半期 60歳以上	H24 上半期 60歳以上割合
公社債	14	24	12	7	58.3%
未公開株	8	16	7	6	85.7%
ファンド型 投資商品	12	37	44	38	86.3%
合計	34	77	63	51	81.0%

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	H24 上半期	前年同期	増減
電話勧誘販売	36	48	-12
通信販売	12	13	-1
訪問販売	2	1	1
店舗購入	1	1	0
マルチ・マルチまがい	0	1	-1
ネガティブ・オプション	0	0	0
不明・無関係	12	13	-1
合計	63	77	-14

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	882万4542円	6000万円	1億8531万5000円
既支払い金額	751万5750円	6000万円	1億5031万5000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、上半期で1,338件でとなっており、去年同期（1,303件）に比べ35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、四万十市（幡多広域）の受付件数合計は1,254件で、市町村受付件数全体の94%となっている。

表-21 市町村窓口相談受付件数

市町村名	H24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	1,037	792	1,829	高知市	1,055	941	1,996
室戸市	1	30	31	室戸市	1	28	29
安芸市	3	39	42	安芸市	1	44	45
南国市	90	129	219	南国市	70	144	214
土佐市	2	54	56	土佐市	2	69	71
須崎市	11	42	53	須崎市	4	56	60
宿毛市	1	17	18	宿毛市	4	30	34
土佐清水市	6	22	28	土佐清水市	12	24	36
四万十市	0	35	35	四万十市	76	42	118
四万十市センター(広域)	127	—	127				
香南市	8	51	59	香南市	13	82	95
香美市	22	63	85	香美市	25	64	89
東洋町	0	1	1	東洋町	1	9	10
奈半利町	1	2	3	奈半利町	0	9	9
田野町	0	4	4	田野町	2	7	9
安田町	1	3	4	安田町	0	0	0
北川村	0	2	2	北川村	0	2	2
馬路村	0	4	4	馬路村	0	4	4
芸西村	0	4	4	芸西村	0	4	4
本山町	0	5	5	本山町	3	11	14
大豊町	3	2	5	大豊町	5	11	16
土佐町	0	4	4	土佐町	3	7	10
大川村	0	1	1	大川村	0	2	2
いの町	1	61	62	いの町	1	83	84
仁淀川町	0	9	9	仁淀川町	0	9	9
中土佐町	3	15	18	中土佐町	0	17	17
佐川町	1	31	32	佐川町	1	39	40
越知町	0	12	12	越知町	2	29	31
梶原町	1	8	9	梶原町	7	7	14

市町村名	H24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	7	11	18	日高村	0	14	14
津野町	0	15	15	津野町	1	13	14
四万十町	1	24	25	四万十町	3	25	28
大月町	0	4	4	大月町	1	13	14
三原村	0	0	0	三原村	1	1	2
黒潮町	11	7	18	黒潮町	9	10	19
市町村合計	1,338	1,503	2,841	市町村合計	1,303	1,850	3,153
市町村不明		118	118	市町村不明		107	107
県外		52	52	県外		37	37
無回答		26	26	無回答		20	20
総計	1,338	1,699	3,037	総計	1,303	2,014	3,317