

平成26年度県民生活に関する相談状況について

平成27年6月23日
消費生活課

1 相談件数の状況

平成26年度に県及び市町の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活相談は、29,904件で、前年度に比べ298件、率にすると1.0%の増加となった。

このうち、「不当請求・架空請求」に係る相談が4,726件で前年度に比べ1,353件、率にすると40.1%大幅に増加した。

県民相談については全体的に減少傾向で、前年度に比べ114件、7.1%減少し、1,485件であった。

相談件数の状況

(単位:件,%)

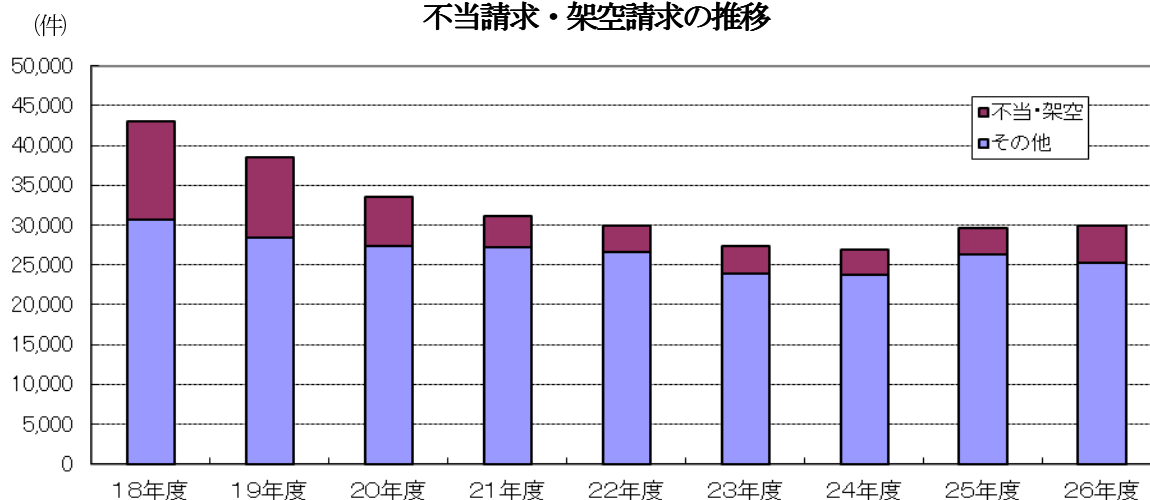
区分	平成26年度 相談件数 (A)	平成25年度 相談件数 (B)	増減数 A-B	増減率 ((A-B)/B)×100
消費生活相談	29,904	29,606	298	1.0
不当請求・架空請求	4,726	3,373	1,353	40.1
うちヤミ金融	201	187	14	7.5
その他の相談	25,178	26,233	△1,055	△4.0
県民相談	1,485	1,599	△114	△7.1
行政相談	447	484	△37	△7.6
家事相談	724	782	△58	△7.4
交通事故相談	314	333	△19	△5.7

2 消費生活相談の概要

(1) 不当請求・架空請求の相談状況

不当請求・架空請求の相談4,726件は、相談全体の15.8%と最も多くを占め、携帯電話等にショートメールで架空のアダルトサイト利用料の未払金を請求してくるなど新たな手口が急増したことから、2年連続増加した。

不当請求・架空請求の推移



(単位:件)

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
全体件数	42,991	38,466	33,489	31,076	29,872	27,399	26,864	29,606	29,904
不当・架空	12,396	10,004	6,094	3,943	3,337	3,493	3,089	3,373	4,726
構成比 %	28.8	26.0	18.2	12.7	11.2	12.7	11.5	11.4	15.8

(2) 「その他の相談」の商品・役務別相談件数

最も相談件数が多いのは、前年度2位だった「不動産貸借」だが、件数自体は9.4%減少している。特に変動が目立つものとして、2位の「インターネット通信サービス」が、前年度比68.0%増加している。一方、9位の「健康食品」は、前年度比70.8%減少した。これは、前年度急増した健康食品の送り付け商法の相談が沈静化したことによるものである。

また、高齢者を狙い様々な投資を持ちかける「ファンド型投資商品」については、前年度比14.0%の減少が見られる。これについては、消費生活相談窓口には被害に遭う前に相談が入ることが多く、これらの劇場型勧誘等による投資詐欺については不審だとの認知が広まりつつあると考えられる。しかし、高額な被害が出ているケースもあり、事態は深刻化しているのが現状である。

商品・役務別相談件数（不当請求・架空請求を除く）

（単位：件、%）

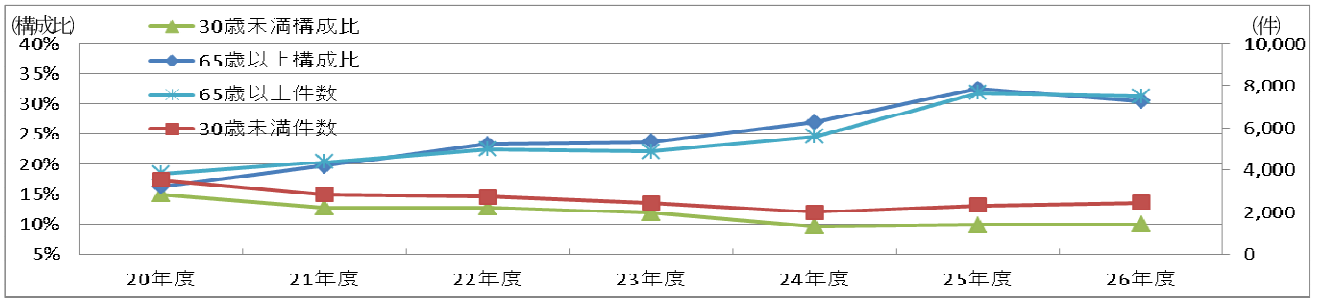
区 分	平成26年度		平成25年度	増減率 ((A - B)/ B) × 100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比	相談件数(B)		
苦 情 相 談	21,615	85.8	22,675	△4.7	
1位 不動産貸借	1,461	5.8	1,612	△9.4	敷金の返還、借家の明け渡し、仲介手数料等
2位 インターネット通信サービス	1,245	4.9	741	68.0	光回線変更の電話勧誘、遠隔操作によるプロバイダの変更等
3位 融資サービス	1,225	4.9	1,147	6.8	多重債務の整理、過払い金の請求、住宅ローンの返済等
4位 商品一般	1,063	4.2	895	18.8	多数のDM広告・電話勧誘、商品購入先の事業者の対応等
5位 情報提供サービス	1,054	4.2	1,023	3.0	オンラインゲーム、出会い系サイト等の利用、放送受信料の支払い等
6位 建築・工事等	723	2.9	727	△0.6	新築住宅の建築、床下、屋根等のリフォームの不具合、点検商法等
7位 役務その他	688	2.7	589	16.8	廃品回収、結婚相手紹介、ホームページ作成代行等
8位 ファンド型投資商品	665	2.6	773	△14.0	商品ファンド、事業型ファンド、出資金等の劇場型勧誘等
9位 健康食品	506	2.0	1,734	△70.8	意図しない定期購入、強引な電話勧誘、効果に不満等
10位 自動車	460	1.8	495	△7.1	自動車の早期不具合、購入キャンセル、中古車の修復歴改ざん等
そ の 他	12,525	49.7	12,939	△3.2	携帯電話、モバイル通信サービス、預金・証券、新聞購読契約等
問 合 せ ・ 要 望	3,563	14.2	3,558	0.1	
そ の 他 の 相 談 計	25,178	100.0	26,233	△4.0	

注) 1 「苦情相談」とは、消費者苦情が発生している相談をいう。

2 「問合せ」とは、買い物相談・生活知識等苦情が発生していない相談や事業者からの相談等をいい、「要望」とは、苦情に分類することが不自然な要望のみをいう（例：悪質商法の法的規制強化の要望）。

(3) 当事者の割合の推移（不当請求・架空請求を含む苦情相談）

30歳未満の若者の相談件数は、近年増加傾向にある。一方、65歳以上の高齢者の相談件数は前年度と比べると減少したが、これは前年度、健康食品の送り付け商法による一時的な急増要因があったためと考えられる。



区分	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
30歳未満構成比	14.9	12.7	12.7	11.8	9.6	9.9	9.9
65歳以上構成比	16.2	19.7	23.3	23.7	26.9	32.5	30.5
30歳未満件数※	3,526	2,835	2,731	2,436	2,006	2,327	2,447
65歳以上件数※	3,825	4,383	4,999	4,885	5,596	7,665	7,514
全体	23,631	22,273	21,470	20,635	20,789	23,574	24,649

※ 当事者の年齢が把握できる相談のみ

3 県民相談の概要

県民相談で一番多い相談は、家事相談（724件）の中の「相続・遺言」（282件）及び「結婚・離婚」（237件）に関するもので、全相談（1,485件）の34.9%を占めている。

行政相談 内容別相談件数

(単位: 件, %)

区分	平成26年度		平成25年度	増減率((A-B)/B)×100	相談の内容
	相談件数(A)	構成比	相談件数(B)		
生活・福祉・保健関係	167	37.4	171	△2.3	保健・衛生・医療、社会福祉など
土木建築関係	64	14.3	55	16.4	道路・河川・砂防、建築・住宅・土地など
防災・防犯関係	50	11.2	51	△2.0	暴力・防犯、人権など
商工・農林水産関係	40	8.9	44	△9.1	労働・雇用、農林水産業など
その他	126	28.2	163	△22.7	税金など
計	447	100.0	484	△7.6	

家事相談 内容別相談件数

(単位: 件, %)

区分	平成26年度		平成25年度	増減率((A-B)/B)×100	相談の内容
	相談件数(A)	構成比	相談件数(B)		
相続・遺言	282	39.0	315	△10.5	遺産分割、相続放棄など
結婚・離婚	237	32.7	286	△17.1	離婚、親権・養育など
家庭内問題	89	12.3	80	11.3	夫婦の財産、親の扶養など
その他	116	16.0	101	14.9	親族の扶養など
計	724	100.0	782	△7.4	

交通事故相談 内容別相談件数

(単位: 件, %)

区分	平成26年度		平成25年度	増減率((A-B)/B)×100	相談の内容
	相談件数(A)	構成比	相談件数(B)		
賠償関係	152	48.4	128	18.8	賠償額算定
保険関係	67	21.3	109	△38.5	自賠償保険、労災、社会保険の請求方法
示談の仕方	61	19.4	52	17.3	示談の仕方
過失割合	34	10.8	44	△22.7	過失割合
計	314	100.0	333	△5.7	

平成26年度の主な相談事例

不当請求・架空請求

※（ ）内は契約当事者の年齢・性別

<アダルトサイトの利用料金未納を請求するショートメール>

【事例 1】携帯電話に、「アダルト動画サイトの料金未納があり、本日中に払わないと法的措置を取る。」というショートメールがいきなり届いた。無料のアダルトサイトを見たことはあるが、請求されたことはない。不安になって電話をかけたら、「3か月間サイトにログイン状態だったので、料金が39万円発生している。利用履歴から辿れば、個人情報調べることができる。」と言われた。「弁護士に相談する。」と言って電話を切ったが、どうしたらよいか。(30歳代・女性)

<身に覚えのない『契約係争通知書』というはがき>

【事例 2】『契約係争通知書』というはがきが届き、「以前、訪問販売業者と契約した際の未納料金が、裁判所に訴状が提出された。期日までに連絡しないと差し押さえる。」と書いてある。全く身に覚えがない。まだ相手に連絡していないが、どうすればよいか。(60歳代・女性)

ヤミ金融

<ヤミ金からの請求と嫌がらせ>

【事例 3】妹がヤミ金から借金をしたらしい。請求の電話が自分にあつた。ヤミ金から借りる場合には、家族、親族等の情報を事業者に提供することが条件となっているようだ。自分が返済を拒んだら、嫌がらせにタクシーや消防車を呼ばれ、家に来た。こんなことがいつまで続くのだろうか。(20歳代・女性)

その他の相談

<敷金返還トラブル>・・・不動産貸借

【事例 4】家族4人で7年間住んだ借家を退去したところ、高額な修理費を請求され、敷金がほとんど返ってこない。解約精算見積書を見ると、冷蔵庫を置いていた場所の床がかなりへこんでいたとの理由で、部屋全体の床張替費用25万円を請求されている。築40年以上経った借家であり、国土交通省のガイドラインを参考にすれば、このような修繕費を自分が支払う義務はないと思う。(50歳代・男性)

<電話でプロバイダ変更を勧誘され遠隔操作で手続き完了>・・・インターネット通信サービス

【事例 5】自宅に、「プロバイダの変更をすればセキュリティが強くなる。」と電話勧誘があつた。二日前、遠隔操作で切り替え手続きをしたが、まだ書面は届いていない。勧誘時にそれまで契約していたプロバイダに違約金が発生するなどの説明はなかった。遠隔操作で変更手続き完了後、以前契約していたプロバイダに電話するよう言われ、電話をしたが、なかなか繋がらなかった。そのことを勧誘された新プロバイダの代理店に伝えたら、「解約すると違約金が発生する。自分があなたの息子のふりをして解約の電話をするので、お客様番号、認証ID、メールアドレス、パスワードを教えて。」と言われ、教えてしまった。後でよく考えると、このようなことを教えてよかったのかと不安になった。このような会社と契約したくない。解約できるだろうか。(60歳代・女性)

<債権回収業者からの通知>・・・融資サービス

【事例 6】昨日、債券回収業者から、夫が連帯保証人になっている義妹が借りた教育ローンの一括返済を求める通知が夫宛てに届いた。3か月前にも督促状が届き、夫が義妹に連絡したところ、「必ず払う。迷惑はかけない。」と言ったので安心してた。支払期日が明後日になっているが、支払いできない。(40歳代・男性)

＜個人情報を読み出そうとする電話＞・・・商品一般

【事例 7】高齢の母に、電力会社を名乗る女性から電話があった。いきなり「お母さんですか。」と親しそうに呼びかけ、「子どもさんと同居しているのか。」などと聞かれた。母が「同居ではない。」と答えると、相手が電話を切った。その他にもいろいろ聞かれたらしいが、会話の内容はあまり覚えていないようだ。気持ちの悪い不審な電話だったという。このようなことはよくあるのか。(年齢不明・女性)

＜副業サイト＞・・・情報提供サービス

【事例 8】副業サイトに、免許証の写しをメールで送って登録した。登録後、すぐに支援したいという人からメールが届き、「あなたを支援したい人が6人集まって7千万円を準備している。あと一人見つければ7千万円を引き出せるので、掲示板で見つけて欲しい。」と連絡がきた。そこで掲示板に書き込んだり、連絡を取るために必要なポイント3万円をコンビニから送金したりした。しかし、話がおかしいと気づき、退会したいと連絡したら、「7千万円支援してくれる人達に返還できないので、もう一人見つけて受け取ってくれないと困る。」などと返事がきた。やめたいのにどうすればよいかわからない。(40歳代・女性)

＜訪問販売による外壁塗装＞・・・建築・工事等

【事例 9】地域包括支援センターで支援している一人暮らしの高齢女性が、外出しようとして玄関の外に出たところに、二人組の男性の訪問があったようだ。「家の中を見せて欲しい。」としつこく言われ、外出するところだと言っても帰ってくれず、一人が外壁を撫でて、「手が白くなるから塗った方がいい。」と言ったらしい。もう外出するからと言って鍵をかけて出かけたが、名刺を渡され、また訪問されそうだから心配だ、と相談を受けた。どうアドバイスすべきか。(80歳代・女性)

＜個人情報漏えいを削除してあげるという電話＞・・・役務その他

【事例 10】消費者センターを名乗り、あなたの個人情報が名簿業者3社に漏れているので、削除してあげるという電話が入った。10日前にも同様の電話が入り、「3社中2社は削除できたが、残る1社は手間がかかるがやってあげる。」と言われた。不審だ。(80歳代・女性)

＜老人ホーム入居権の劇場型勧誘＞・・・ファンド型投資商品

【事例 11】「お宅の地域に老人施設が建つ。その入居権利者にあなたが選ばれた。買いませんか。」と電話がかかったが、「買いません。」と断った。ところが翌日、別の会社の男から電話があり、「もうすでに先日電話があった会社からあなた名義で1,500万円振り込まれた。あなたが名義を貸したので、犯罪になる。」と脅された。「自分は何も知らない、関係ない。」と言って電話を切ったが、今後また電話すると言われた。どうしたらよいか。(70歳代・女性)

＜無料だと思っていた健康食品＞・・・健康食品

【事例 12】「健康食品の見本を送らせてほしい。」という電話があり、つい承諾してしまった。届いたのは黒酢の錠剤で、初回のお試し1袋1,620円が2袋と振込用紙が入っていた。無料の見本だと思っていたが、有料なら要らない。嫁にクーリングオフしたいと電話させたところ、3,000円以下はクーリングオフできないと言われたらしい。どうしたらよいか。(70歳代・女性)

＜ネットで購入した中古自動車の不具合＞・・・自動車

【事例 13】ネットで中古車を見つけ購入したところ、400km走行した段階でミッションが故障して止まった。ネット上ではノークレーム・ノーリターンと表示されていたが、納車時の書類には、内外装はノークレーム・ノーリターンと記載されていた。修理費は37万円程度かかる。内外装以外の不具合なので、販売会社は修理費を負担すべきだ。(60歳代・男性)

平成27年度消費生活相談窓口の開設状況

相談窓口名		窓口開設日等	平成26年度 相談件数
県の 窓口	県消費生活課	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）9時～17時	6,805
	東部地域県民相談室〔福山市〕	月曜～金曜日	239
	北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日	263
	西部地域県民相談室呉支所	第1・第3金曜日 9時15分～16時 (12時～13時は休み)	6
	西部地域県民相談室東広島支所	第2・第4水曜日	2
	東部地域県民相談室尾道支所	毎週月曜日	33
計（窓口数 6）			7,348 (24.6%)
市 ・ 町 の 窓 口	広島市消費生活センター	火曜日を除く毎日（年末年始は除く。） 10時～19時	9,339
	呉市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 8時30分～16時30分（12時～13時は休み）	1,428
	竹原市消費生活相談室 （竹原市及び大崎上島町にお住まいの方の 相談窓口）	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	152
	大崎上島町消費生活相談窓口	奇数月の第1金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～15時（12時～13時は休み）	7
	三原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	610
	尾道市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）	1,003
	福山市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 8時30分～16時30分	6,496
	府中市消費生活センター	月曜、火曜、木曜、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	211
	三次市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） ※ただし、水曜日は相談員は不在 9時～16時（12時～13時は休み）	250
	庄原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	113
	大竹市消費生活センター	火曜日、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	49
	東広島市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）	1,365
	廿日市市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	781
	安芸高田市消費生活相談窓口	水曜日、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時30分～16時30分（12時～13時は休み）	66
	江田島市消費生活相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	55
	府中町消費生活相談コーナー	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	232
	海田町消費生活相談コーナー	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） ※ただし、相談員の勤務は木曜日のみ 9時30分～16時（12時～13時は休み）	40
	熊野町消費生活相談窓口	月曜日、水曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	67
	坂町消費生活相談窓口	水曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	30
	安芸太田町消費生活相談所	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時30分～13時30分は休み）	32
	北広島町消費生活相談室	月曜、木曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	50
	世羅町生活安全相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	86
	神石高原町消費生活相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	94
計（窓口数 23）			22,556 (75.4%)
合計（窓口数 29）			29,904