

平成25年度県民生活に関する相談状況について

平成26年6月17日
消費生活課

1 相談件数の状況

平成25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、29,606件で、前年度に比べ2,742件、率にすると10.2%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3,373件で前年度に比べ284件、9.2%の増加となった。

県民相談については、行政相談が484件で前年度に比べ7件、1.4%の減少、家事相談が782件で31件、4.1%の増加、交通事故相談は、333件で92件、21.6%の減少となり、県民相談全体では、68件、4.1%の減少となった。

相談件数の状況

(単位：件，%)

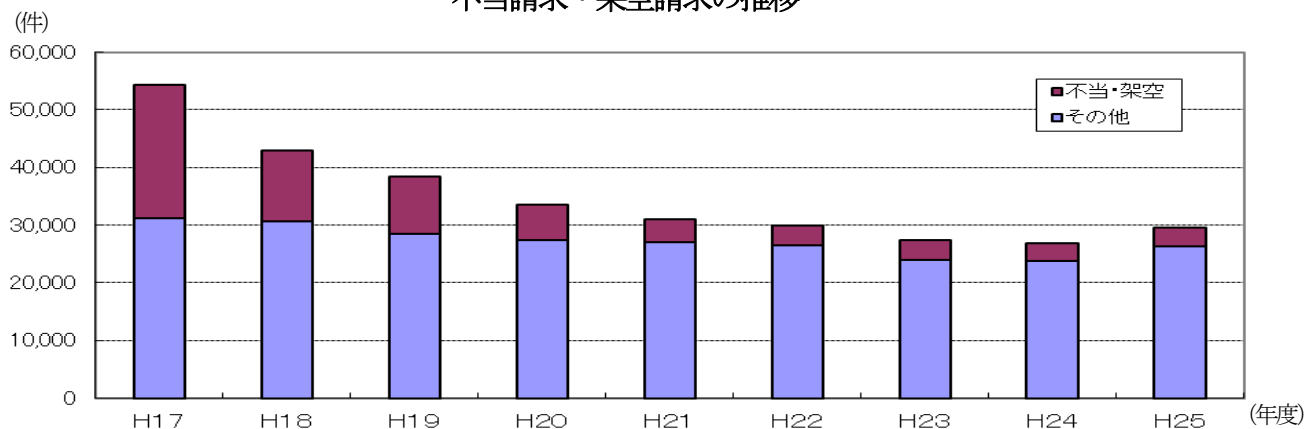
区 分	平成25年度 相談件数 (A)	平成24年度 相談件数 (B)	増 減 数 A-B	増 減 率 ((A-B)/B)×100
消 費 生 活 相 談	29,606	26,864	2,742	10.2
不当請求・架空請求	3,373	3,089	284	9.2
うちヤミ金融	187	189	△2	△1.1
その他の相談	26,233	23,775	2,458	10.3
県 民 相 談	1,599	1,667	△68	△4.1
行政相談	484	491	△7	△1.4
家事相談	782	751	31	4.1
交通事故相談	333	425	△92	△21.6

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・架空請求の相談状況3,373件は、相談全体の11.4%と最も多くを占め、減少傾向にあるものの、25年度は約1割増加した。

不当請求・架空請求の推移



	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
全体件数	53,405	42,991	38,466	33,489	31,076	29,872	27,399	26,864	29,606
不当・架空	22,135	12,396	10,004	6,094	3,943	3,337	3,493	3,089	3,373
構成比%	41.4	28.8	26.0	18.2	12.7	11.2	12.7	11.5	11.4

(2) 「その他の相談」の商品・役務別苦情相談件数

商品・役務別では、「健康食品」を送りつけようとする強引な電話勧誘に係る相談が1,734件、構成比6.6%で最も多く、次いで、借家などに係る相談の「不動産貸借」が1,612件、構成比6.1%、金銭の借入れに関する相談である「融資サービス」が1,147件、構成比4.4%となっている。前年度最も多かった「不動産貸借」は、順位を下げたものの、依然として5.6%の増加となった。

近年急増している「健康食品」は、前年度の947件から1,734件と、約2倍に増加している。

また、出資を募る「ファンド型投資商品」も前年度の395件から773件と倍増し、併せて住宅リフォーム等の「建築・工事等」も、前年度と比べて増加している。その要因は、主に高齢者を狙った投資の勧誘や訪問販売による高額なリフォーム工事・点検商法等に関する相談が増加したことによる。

商品・役務別相談件数（不当請求・架空請求を除く）

（単位：件、%）

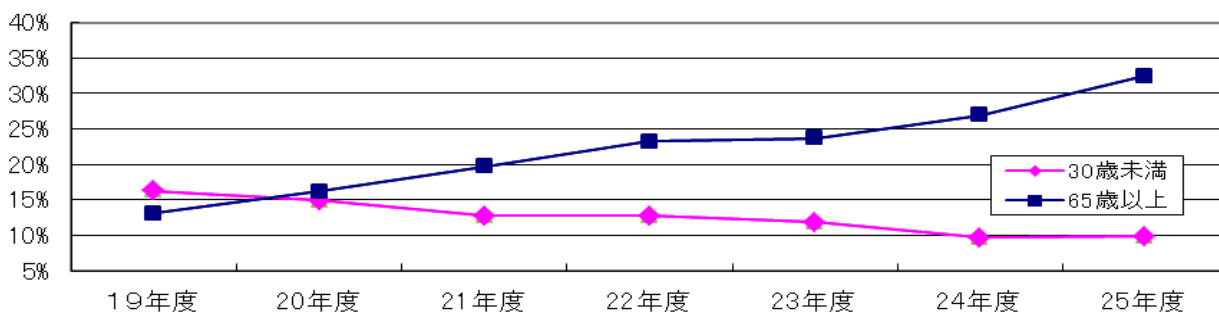
区分	平成25年度		平成24年度	増減率 ((A - B)/B) × 100	相談の内容	
	相談件数(A)	構成比	相談件数(B)			
苦情相談	①健康食品	1,734	6.6	947	83.1	健康食品を送りつけようとする強引な電話勧誘, 初タイプオプション等
	②不動産貸借	1,612	6.1	1,527	5.6	敷金の返還, 借家の明け渡し等
	③融資サービス	1,147	4.4	1,519	△24.5	多重債務の整理, 過払い金の請求, 住宅ローンの返済等
	④情報提供サービス	1,023	3.9	1,064	△3.9	有料情報サイトの利用, 放送受信料の支払い等
	⑤商品一般	895	3.4	605	47.9	多数のDM広告・電話勧誘, 商品を購入した先の事業者の対応等
	⑥ファンド型投資商品	773	2.9	395	95.7	商品ファンド, 事業型ファンド, 出資の勧誘等
	⑦インターネット通信サービス	741	2.8	545	36.0	光ファイバーの電話勧誘, インターネット回線の料金等
	⑧建築・工事等	727	2.8	692	5.1	住宅リフォーム(床下, 屋根等), 不必要な工事の勧誘, 点検商法等
	⑨役務その他	589	2.2	527	11.8	不動産の仲介手数料, 結婚相手紹介サービスの契約解除等
	⑩預貯金・証券等	506	1.9	535	△5.4	未公開株, 社債, 投資信託等
その他	12,928	49.3	11,886	8.8	仏像・掛け軸等の販売(開運商法), 換金できない外国通貨投資等	
計	22,675	86.4	20,242	12.0		
問合せ・要望	3,558	13.6	3,533	0.7		
その他の相談計	26,233	100.0	23,775	10.3		

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歳未満の若者の割合は減少傾向にある中、25年度は若干増加している。一方、65歳以上の高齢者の割合は年々増加している。



区分	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
30歳未満	16.2%	14.9%	12.7%	12.7%	11.8%	9.6%	9.9%
65歳以上	13.1%	16.2%	19.7%	23.3%	23.7%	26.9%	32.5%

3 県民相談の概要

行政相談で最も多いのは、社会福祉、保健などの「生活・福祉・保健関係」に関する相談で171件、構成比35.3%、家事相談で最も多いのが、親の遺産分割方法などの「相続・遺言」に関する相談で315件、構成比40.3%、交通事故相談で最も多いのは、損害賠償額の算定方法などの「賠償関係」に関する相談で128件、構成比38.4%となっている。

行政相談 内容別相談件数 (単位：件，%)

区分	平成25年度		平成24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	171	35.3	154	11.0	保健・衛生・医療、社会福祉など
土木建築関係	55	11.4	81	△32.1	道路・河川・砂防、建築・住宅・土地など
防災・防犯関係	51	10.5	64	△20.3	暴力・防犯、人権など
商工・農林水産関係	44	9.1	64	△31.3	労働・雇用、農林水産業など
その他	163	33.7	128	27.3	税金など
計	484	100.0	491	△1.4	

家事相談 内容別相談件数 (単位：件，%)

区分	平成25年度		平成24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	315	40.3	271	16.2	遺産分割、相続放棄など
結婚・離婚	286	36.6	252	13.5	離婚、親権・養育など
家庭内問題	80	10.2	92	△13.0	夫婦の財産、親の扶養など
その他	101	12.9	136	△25.7	親族の扶養など
計	782	100.0	751	4.1	

交通事故相談 内容別相談件数 (単位：件，%)

区分	平成25年度		平成24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	128	38.4	190	△32.6	賠償額算定
保険関係	109	32.7	114	△4.4	自賠責保険、労災、社会保険の請求方法
示談の仕方	52	15.6	71	△26.8	示談の仕方
過失割合	44	13.2	50	△12.0	過失割合
計	333	100.0	425	△21.6	

平成 25 年度の主な相談事例

不当請求・架空請求

＜アダルトサイトのワンクリック請求＞

【事例 1】スマートフォンでアダルトサイトを見ていたら「18歳以上」をクリックしてしまい「登録完了」と表示が出た。「脱会申し込み」と書かれていたので、メールで脱会を申し出た。その後、サイト運営業者から「登録料を支払わなければ脱会できない。キャンペーン中なので、3日以内に支払えば9万円だが、キャンペーン期間を過ぎると通常料金19万8千円請求する。」というメールが届いた。メールではだめだと思い、問い合わせの電話番号に電話してしまった。どうしたらよいか。(40歳代・男性)

＜事例1の二次被害＞

【事例 2】アダルトサイトにアクセスしたところ、突然登録となった。料金請求を受けたため、インターネットで調べた相談センターに連絡した。相談センターでは「とりあえず無視するように。調査等をするには5万1500円かかる。住所等を教えてほしい。」と言われたが県名のみ伝えて電話を切った。どのように対応すべきか。(50歳代・男性)

ヤミ金融

【事例 3】夫がインターネットの広告を見て、5万円を借りた。数日で残債務は15万円となった。自分の父親から借りて12万円返済したが、業者は、それは利息で元金は減っていないという。夫の会社、弟夫婦の家に脅しの電話がかかるようになった。連絡先は携帯電話番号しかわからない。(20歳代・女性)

多重債務

【事例 4】銀行8社、カード会社3社、銀行カードローン2社から約400万円の借り入れがあり、月々9万円程度返済していた。当初は収入もあり返済できていたが、大病を患ったため多額の医療費がかかり、そのためにまた借金をした。転職をして収入が減り返済が苦しくなった。(20歳代・男性)

不動産貸借

＜敷金返還＞

【事例 5】4年半前に賃貸マンションに家賃5万円、敷金15万円で入居した。退去に当たりクロス張替え9万円、ハウスクリーニングとエアコンクリーニング6万円により敷金の返還はないと不動産会社から言われている。たばこのヤニが取れないなどと言われ、敷金返還に応じてもらえない。(30歳代・男性)

その他

＜健康食品の送りつけ＞

【事例 6】義母に注文した覚えのない健康食品が代引きで届き、3万8千円を支払って受け取ってしまった。義母には認知症があり、健康食品の箱や納品書はあるが、現物はどこにあるか分からない。払ってしまったものは仕方がないとあきらめているが、業者にもう送ってこないようにしてほしい。どうしたらよいか。(60歳代・男性)

<点検商法>

【事例 7】実家の母が訪問販売業者から次々に契約をしている。母は床下の湿気を気にしているようだ。昨年2月に床下換気扇2台を20万円で、今年5月には床下補修材を24万円で契約した。業者は点検に来ては布団のカビは床下の湿気が原因だと言っているようで、母は床下換気扇は必要と言い張って解約したがらない。商品が高額でもあり、今後の訪問を断りたいがどうすればよいか。(50歳代・女性)

<寝具の訪問販売>

【事例 8】高齢の母が、遠赤外線綿布団の上下を何年か前に購入したことがある。代金が40万円もしたので母は高級な商品と思い込んでいる。先日「以前購入した布団のことで。」と電話があり、業者が家に来た。布団のリフレッシュ加工と専用の敷カバー併せて31万円の契約をしてしまったようだ。料金が高額すぎる。(50歳代・女性)

<霊感商法>

【事例 9】業者が突然訪ねてきて、「玄関に掛かっている表札ですが、亡くなった人の表札をそのままにしておくのは、死んでから働かせるのと同じですよ。もう降ろして休ませてあげたいかがですか。」等と不安を煽り、新しい表札の購入を勧められた。今ある表札を降ろさないといけないと思うようになり、表札の購入に同意してしまった。(70歳代・女性)

<電気通信サービス>

【事例 10】夕方、「インターネットのプロバイダが、バージョンアップしました。すべてがそのまま大丈夫。この地域の方に随時変更してもらっています。」と電話があったのでお願いした。再度電話があり、パソコンを遠隔操作された。現在のプロバイダの解約画面になったので、元に戻してほしいと言ったが手続きが完了したので無理だと言われた。消費生活センターに助言してもらい、新旧のプロバイダに取り消しの電話を入れたが、新プロバイダは、「解約料が1万5千円かかる。うちでは解約できないから、インターネットサービス会社に電話してください。」と言われた。教えられた電話番号に電話するが、つながらない。高額な解約料も納得できない。(40歳代・女性)

<インターネットショッピング>

【事例 11】インターネット通販で格安のブランド財布を注文し、代金も振り込んだが商品が届かない。業者に催促のメールをしても返事がない。サイトを確認すると連絡先はメールアドレスしか分からず、日本語がおかしい箇所がいくつかある。返金を求めたいが可能か。(30歳代・女性)

<ダイヤモンドの劇場型勧誘>

【事例 12】1か月位前にA社からパンフレットが届き、その後B社から「パンフレットが届いた人しか買えないダイヤモンドを欲しがっている人がいるので、代わりに買ってあげて欲しい。」と頼まれた。その後業者が来て、ダイヤモンド10個計5カラットを500万円、その10日後ダイヤモンド12個計7カラットを700万円で現金払いした。節税のために領収書は出さないとされたが、カラットや会社名が記載された証書のようなものは受け取った。これらのダイヤモンドを2000万円で買い取りたいという人がいるとの話だったが、買い取りの話が進まない。このダイヤモンドはそんなに価値のあるものなのか。(60歳代・男性)

平成26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25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, 125
	東部地域県民相談室〔福山市〕	月曜～金曜日	293
	北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日	279
	西部地域県民相談室呉支所	第1・第3金曜日 (祝日, 年末年始は除く。) 9時15分～16時	19
	西部地域県民相談室東広島支所	第2・第4水曜日 (12時～13時は休み)	6
	東部地域県民相談室尾道支所	毎週月曜日	33
計(窓口数 6)			6, 755 (22. 8%)
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, 709
	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, 500
	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)	175
	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)	6
	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)	614
	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)	962
	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, 317
	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)	235
	三次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。) 9時～16時(12時～13時は休み)	245
	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)	119
	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)	59
	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, 254
	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)	834
	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)	85
	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)	47
	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)	238
	海田町消費生活相談コーナー	木曜日(祝日, 年末年始は除く。) 9時30分～16時(12時～13時は休み)	48
	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)	61
	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)	29
	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)	68
	北広島町消費生活相談室	木曜日(祝日, 年末年始は除く。) 10時～16時(12時～13時は休み)	44
	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)	119
	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)	83
計(窓口数 23)			22, 851 (77. 2%)
合計(窓口数 29)			29, 606