

平成28年度上期の消費生活に関する相談状況について

〔平成28年12月1日
消費生活課〕

1 相談件数の状況

平成28年度上期（平成28年4月～9月）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に関する相談は13,222件で、このうち苦情相談は11,437件、前年度上期に比べ1,037件、率にすると8.3%の減少となった。

また、苦情相談のうち、「不当請求・架空請求」に係る相談は1,725件で、前年度上期に比べ353件、率にして17.0%の減少となった。

表1 消費生活相談件数の状況

(単位: 件, %)

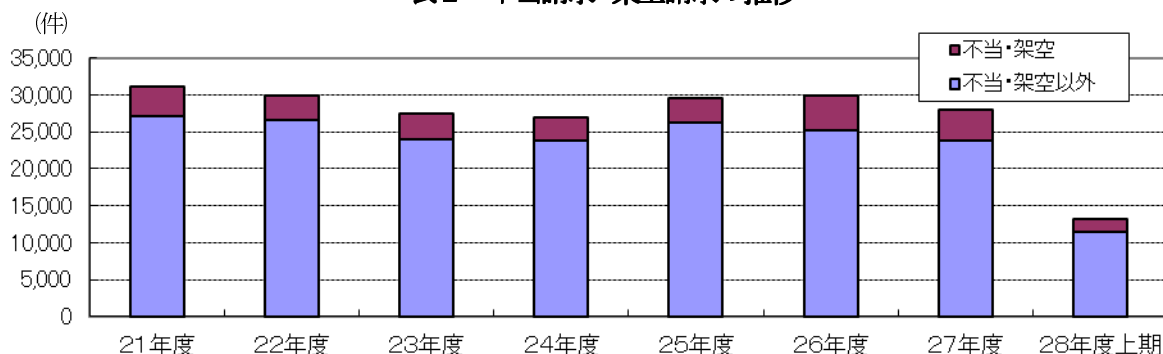
区分	平成28年度上期 相談件数 (A)	平成27年度上期 相談件数 (B)	増減数 A-B	増減率 ((A-B)/B)×100
苦情相談	11,437	12,474	△1,037	△8.3
不当請求・架空請求	1,725	2,078	△353	△17.0
うちヤミ金	41	69	△28	△40.6
その他の苦情相談	9,712	10,396	△684	△6.6
問い合わせ	1,768	1,715	53	3.1
要望	17	19	△2	△10.5
消費生活相談合計	13,222	14,208	△986	△6.9

(注) 「苦情相談」とは、消費者苦情が発生している相談をいい、「問い合わせ」（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う。）及び「要望」（苦情に分類することが不自然な要望のみをいう。）を除いたものである。

2 不当請求・架空請求の相談状況

不当請求・架空請求の相談1,725件は、相談全体の13.0%を占める最も多い相談である。昨年度の15.0%と比較すると2.0ポイント減少したが、メールで「有料サイトの利用料金未納がある。」と架空請求される相談等が依然として多い。

表2 不当請求・架空請求の推移



(単位: 件)

年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度 上期
全体件数	31,076	29,872	27,399	26,864	29,606	29,904	28,006	13,222
不当・架空	3,943	3,337	3,493	3,089	3,373	4,726	4,200	1,725
構成比(%)	12.7	11.2	12.7	11.5	11.4	15.8	15.0	13.0

3 「その他の相談」の商品・役務別苦情相談件数

最も相談件数が多いのは、例年どおり「不動産貸借」であるが、前年同期比10.2%減少している。

特に変動が目立つのは、6位の「健康食品」で“SNS等の広告を見てお試しのつもりで契約したら定期購入の契約だった”という相談が急増したことがその理由として考えられる。

表3 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28年度上期		平成27年度上期		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)	構成比			
1位	不動産貸借	685	7.1	763	7.9	△10.2	敷金の返還, 借家の明け渡し 等
2位	インターネット通信サービス	643	6.6	747	7.7	△13.9	インターネット接続回線, 光回線の転用・セット販売 等
3位	情報提供サービス	640	6.6	570	5.9	12.3	出会い系サイト, アダルト情報サイト, 放送受信料の支払 等
4位	融資サービス	496	5.1	546	5.6	△9.2	多重債務の整理, 過払金の請求, 住宅ローンの返済 等
5位	商品一般	484	5.0	502	5.2	△3.6	公的機関を騙る電話, 中身のわからない商品, 架空請求ハガキ 等
6位	健康食品	400	4.1	275	2.8	45.5	意図しない定期購入, 強引な電話勧誘, 送りつけ 等
7位	役務その他	396	4.1	362	3.7	9.4	祈祷サービス, 弁護士, 結婚相手紹介サービス 等
8位	工事・建築等	327	3.4	346	3.6	△5.5	住宅リフォーム(屋根工事・床下工事等), 排水管清掃 等
9位	移動通信サービス	291	3.0	291	3.0	0	携帯電話サービス, モバイルデータ通信 等
10位	自動車	232	2.4	185	1.9	25.4	購入契約の解除, 車両の交換・不具合 等
11位	化粧品	175	1.8	147	1.5	19.0	基礎化粧品, 化粧石けん 等
12位	教室・講座	143	1.5	123	1.3	16.3	資格講座(二次被害等), スポーツ・健康教室, ビジネス教室 等
13位	パソコン・パソコン関連商品	126	1.3	120	1.2	5.0	パソコン, パソコンソフト 等
14位	医療	119	1.2	133	1.4	△10.5	美容整形, 歯科治療 等
15位	書籍・印刷物	114	1.2	118	1.2	△3.4	新聞, 紳士録・名簿 等
16位	生命保険	110	1.1	109	1.1	0.9	保険の契約・解約, 契約時の説明不足 等
17位	預貯金・証券等	108	1.1	142	1.5	△23.9	公社債, 未公開株, 投資信託 等
18位	電話機・電話機用品	104	1.1	158	1.6	△34.2	携帯電話・スマートフォン機器 等
19位	他の教養娯楽品	98	1.0	89	0.9	10.1	仏像, 掛け軸, 数珠 等
20位	理美容	90	0.9	145	1.5	△37.9	エステの契約, 増毛サービス 等
その他		5,656	58.2	6,603	68.0	△14.3	ミネラルウォーター, 貴金属の訪問買取り, 寝具の訪問販売 等
その他苦情相談合計		9,712	100.0	10,396	100.0	△6.6	

4 販売購入形態別相談状況

販売購入形態別では、店舗外販売の割合が約7割となっている。「通信販売」は全体の42.6%を占めており、依然として店舗外販売の中では最も多く、年々増加している。

一方、「電話勧誘販売」については、年々減少傾向であるが、特殊詐欺に見られるような、不審な電話による高額な詐欺被害は未だ深刻である。

表4 販売購入形態別相談割合

区 分	平成28年度 上期	平成27年度 上期	平成27年度	相 談 内 容
店 舗 購 入	30.9%	31.5%	31.5%	・店舗購入商品の契約解除の可否に係る相談 ・商品の瑕疵に関する相談 等
店 舗 外 販 売	69.1%	68.5%	68.5%	
通 信 販 売	42.6%	40.5%	40.7%	・ワンクリック請求、架空請求のメール ・インターネットショッピングのイメージ違い、等
電 話 勧 誘 販 売	12.3%	14.0%	13.8%	・光回線・プロバイダー変更等の勧誘 ・未公開株・社債等詐欺的な利殖商法 等
訪 問 販 売	10.0%	9.0%	9.0%	・点検商法、次々販売に関する相談 ・高額な契約に伴う相談 等
マルチ・マルチまがい	1.6%	2.0%	2.1%	・勧誘目的の不明示、不実告知に伴う相談 ・契約の解除に関する相談
ネガティブ・オプション	0.4%	0.4%	0.3%	・購入申込をしていない商品の送り付け
訪 問 購 入	1.1%	1.2%	1.5%	・貴金属の訪問買取り
その他無店舗販売	1.1%	1.4%	1.1%	・ホテル・集会場などで数日にわたって行われる展示販売、露店販売 等

- (注) 1 構成比は、販売購入形態の記録がある相談件数（「不明・無関係」を除く）を100として算出した値
 2 「マルチ・マルチまがい」とは、契約が多層でピラミッド状になっているものをいい、特定商取引法に定める連鎖販売取引に該当するものを「マルチ」、そうでないものを「マルチまがい」という。
 3 「ネガティブ・オプション」とは、消費者からの申込がないのに業者が郵送・宅配便等で商品を送付するものをいう。

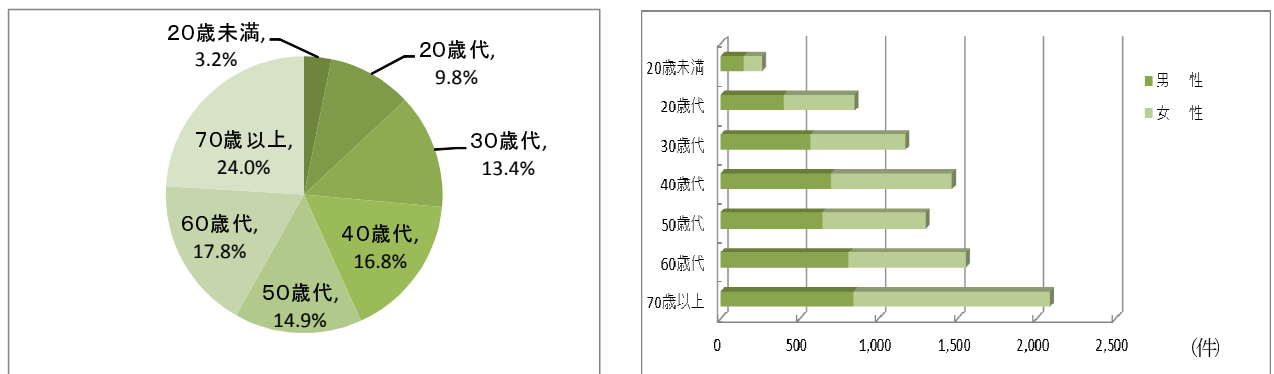
5 契約当事者の状況

(1) 年代別・性別

平成28年度上期の相談の契約当事者を年代別に見ると、全体の約4分の1が70歳以上となっている。

性別では、20歳未満と60歳代で男性の割合が多いが、それ以外の年代においては女性の割合が多い。

図1 契約当事者の性別・年齢別相談状況

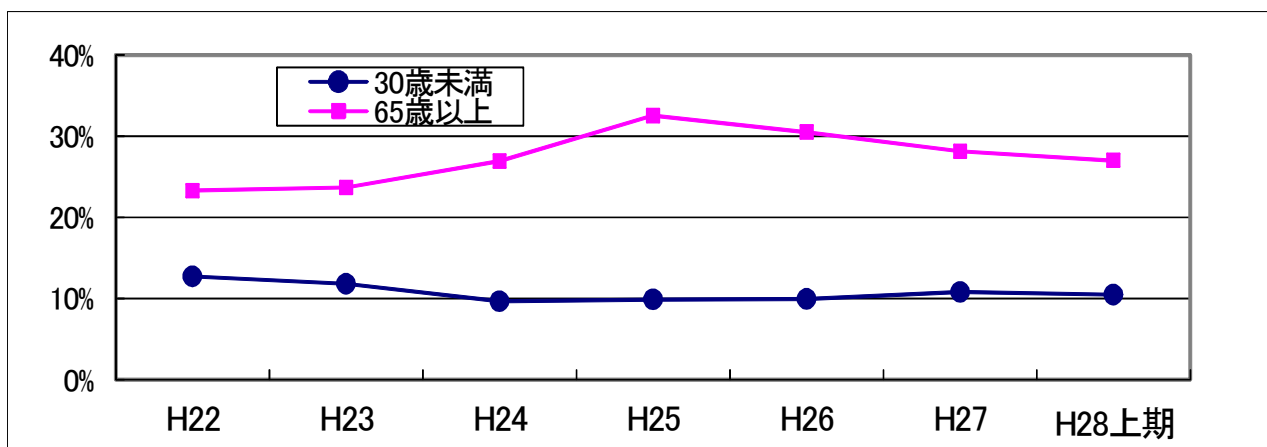


(注) 構成比は、年齢・性別の記録のある相談件数を100として算出した値

(2) 年次別推移

契約当事者の年次別推移を見ると、30歳未満の割合は、ほぼ横ばいに対して、65歳以上の高齢者の割合は、26年度以降減少に転じている。

図2 契約当事者の年代の年次別推移 (30歳未満, 65歳以上)



(単位: %, 件)

区分	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度 上期
30歳未満構成比	12.7	11.8	9.6	9.9	9.9	10.8	10.5
65歳以上構成比	23.3	23.7	26.9	32.5	30.5	28.1	27.0
30歳未満件数※	2,731	2,436	2,006	2,327	2,447	2,466	1,132
65歳以上件数※	4,999	4,885	5,596	7,665	7,514	6,427	2,919
全体	21,470	20,635	20,789	23,574	24,649	22,858	10,815

※ 当事者の年齢が把握できる相談のみ

平成28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28年度 上期相談件数
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	3,150
	東部地域県民相談室〔福山市〕	月曜～金曜日 （祝日、年末年始は除く。） 9時15分～16時	126
	北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日 （12時～13時は休み）	94
	西部地域県民相談室呉支所	第3金曜日 （祝日、年末年始は除く。）	2
	西部地域県民相談室東広島支所	第2木曜日 10時～16時	1
	東部地域県民相談室尾道支所	第2・第4月曜日 （12時～13時は休み）	11
計（窓口数 6）			3,384 (25.6%)
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	4,069
	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）	605
	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）	52
	大崎上島町地域経営課内	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）	0
	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）	265
	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）	423
	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	2,989
	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）	91
	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）	71
	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）	42
	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）	35
	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）	575
	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）	307
	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）	37
	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）	20
	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）	108
	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～17時	10
	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）	20
	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）	13
	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）	13
	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）	26
	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）	33
	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）	34
計（窓口数 23）			9,838 (74.4%)
合計（窓口数 29）			13,222