

令和元年度上期の消費生活に関する相談状況について

〔 令和 2 年 1 月 15 日 〕
消 費 生 活 課

1 概要

令和元年度上期（平成 31 年 4 月～令和元年 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 13,072 件で、このうち苦情相談は 11,312 件、前年度上期に比べ 2,626 件、率にすると 23.2% 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 1,523 件で、前年度上期に比べ 3,368 件、率にして 68.9% の減少となった。

表 1 消費生活相談件数の状況

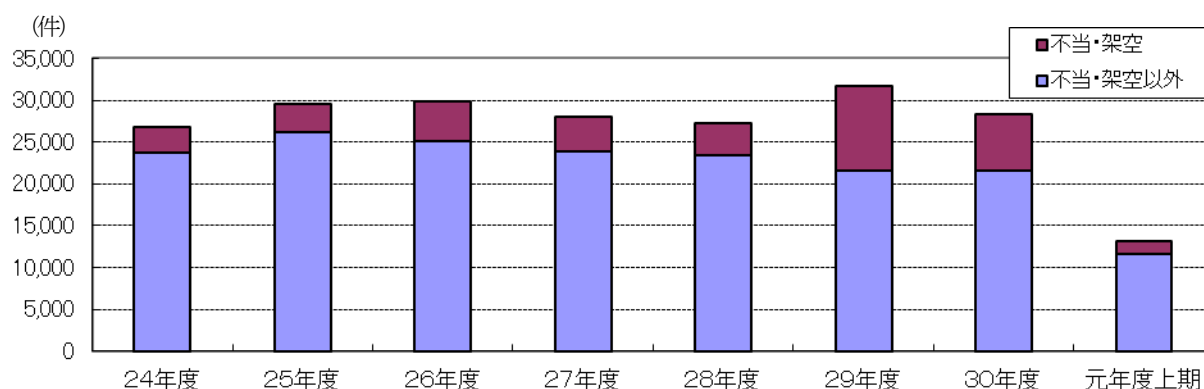
(単位：件，%)

区 分	令和元年度上期 相談件数 (A)	平成 30 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	11,312	13,938	△2,626	△23.2
不当請求・架空請求	1,523	4,891	△3,368	△68.9
その他の苦情相談	9,789	9,047	742	8.2
問 い 合 わ せ	1,739	1,519	220	14.5
要 望	21	20	1	5.0
消費生活相談合計	13,072	15,477	△2,405	△15.5

(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 1,523 件は、相談全体の 11.7% を占める最も多い相談である。昨年度の 23.5% と比較すると 11.8ポイント減少したが、「訴訟最終告知のお知らせ」と記載されたはがきで架空請求される相談等が多い状況が平成 29 年度から続いており、また、はがきだけでなく、封書を送る手口も増加している。



(単位：件)

年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度 上期
全体件数	26,864	29,606	29,904	28,006	27,212	31,681	28,257	13,072
不当・架空	3,089	3,373	4,726	4,200	3,849	10,065	6,647	1,523
構成比 (%)	11.5	11.4	15.8	15.0	14.1	31.8	23.5	11.7

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、「情報提供サービス」で、前年同期比2.2%減少している。

特に増加が目立つのは、3位の「健康食品」と6位の「化粧品」で、SNSなどで安価な初回お試し価格の表示により消費者を誘引した上で、定期購入コースを契約させるトラブルの相談が増加したことがその理由として考えられる。また、11位の「衛生サービス」と14位の「生命保険」の増加は、排水管の高圧洗浄などの点検商法に関する相談や生命保険の勧誘の際の説明不足、契約時の告知に関するトラブルなどに関するが増加したことによるものと思われる。

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		令和元年度上期		平成30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	情報提供サービス	654	6.7	669	7.4	△2.2	アダルト情報サイト、出会い系サイト、FX等の情報商材等
2位	不動産貸借	604	6.2	611	6.8	△1.2	敷金の返還、借家の明け渡し、仲介手数料等
3位	健康食品	556	5.7	374	4.1	48.7	意図しない定期購入、強引な電話勧誘、効果に不満等
4位	商品一般	553	5.7	438	4.8	26.3	公的機関を騙ったり、個人情報を開き出そうとする電話、通信販売等
5位	融資サービス	408	4.2	425	4.7	△4.0	多重債務の整理、過払金の請求、住宅ローンの返済等
6位	化粧品	393	4.0	219	2.4	79.4	意図しない定期購入、基礎化粧品、脱毛クリーム等
6位	インターネット通信サービス	393	4.0	594	6.6	△33.8	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
8位	役務その他	359	3.7	223	2.5	61.0	求人広告、弁護士、結婚相手紹介サービス等
9位	移動通信サービス	337	3.4	264	2.9	27.7	携帯電話サービス、モバイルデータサービス等
10位	建築・工事等	263	2.7	255	2.8	△3.1	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
11位	衛生サービス	190	1.9	66	0.7	187.9	排水管の高圧洗浄、シロアリ駆除等
12位	自動車	188	1.9	175	1.9	7.4	購入契約の解除、車両の交換・不具合等
13位	電気	151	1.5	200	2.2	△24.5	電力の小売自由化関連等
14位	生命保険	145	1.5	69	0.8	110.1	保険の契約・解約、契約時の説明不足等
15位	医療	118	1.2	112	1.2	5.4	歯科治療、整骨院、美容整形等
16位	他の金融関連サービス	112	1.1	113	1.3	△0.9	クレジットカードの入退会や会費等
16位	理美容	112	1.1	100	1.1	12.0	エステの契約、理・美容院等
18位	他の教養娯楽品	110	1.1	98	1.1	12.2	ペット、電子タバコ、絵画等
19位	紳士・婦人洋服	97	1.0	88	1.0	10.2	返品、通信販売での商品未着・イメージ違い等
20位	電話機・電話機用品	96	1.0	107	1.2	△10.3	携帯電話・スマートフォン機器等
そ の 他		3,950	40.4	3,847	42.5	2.7	パソコン教室、寝具の訪問販売、パソコン等
その他苦情相談合計		9,789	100	9,047	100	8.2	

4 販売購入形態別相談状況

販売購入形態別では、電話勧誘販売の減少により店舗外販売の割合が減少しているが、依然7割近くを占めている。

「通信販売」は全体の43.7%を占めており、店舗購入、店舗外販売を含めて、最も多い販売購入形態となっている。

表4 販売購入形態別相談割合

(単位：%)

区 分	令和元年度 上期	平成30年度 上期	平成30年度	相 談 内 容
店 舗 購 入	31.6	28.9	29.5	・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	68.4	71.1	70.5	
通 信 販 売	43.7	44.6	43.7	・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	8.7	12.0	12.2	・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	11.9	10.5	10.5	・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	1.5	1.8	1.8	・勧誘目的不明示、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	0.3	0.4	・購入申込をしていない商品の送り付け
訪 問 購 入	0.8	0.9	1.0	・貴金属の訪問買取り
その他無店舗販売	1.5	1.0	1.0	・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。

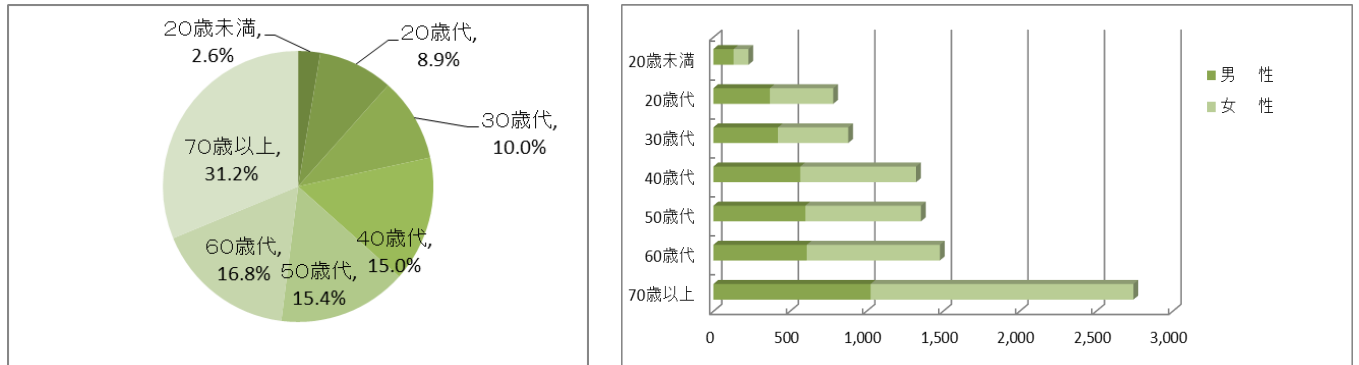
5 契約当事者の状況

(1) 年代別・性別

令和元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3分の1が70歳以上となっている。性別では、20歳未満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。

これらは、平成29年度から急増した高齢の女性を狙った架空請求はがきを要因として、より顕著なものとなっている。

図1 契約当事者の性別・年齢別相談状況

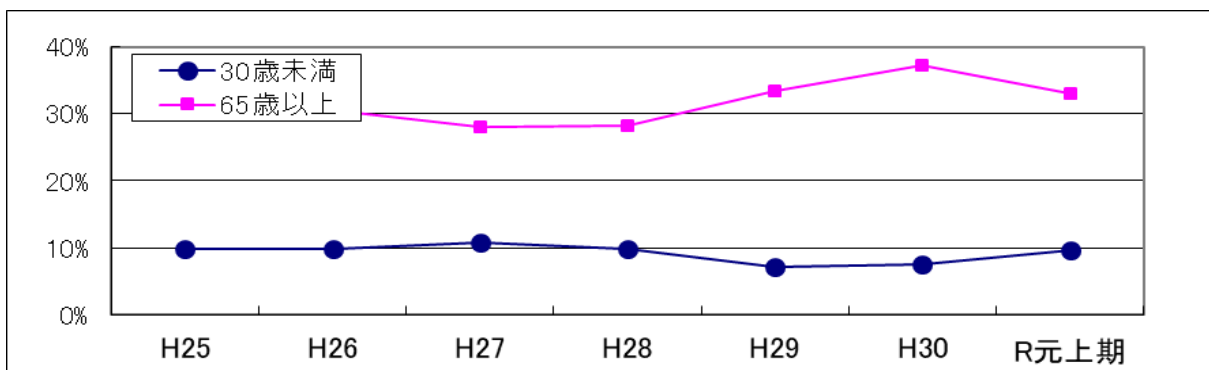


(注) 構成比は、年齢・性別の記録のある相談件数を100として算出した値

(2) 年次別推移

契約当事者の年次別推移を見ると、30歳未満の割合は増加したのに対して、65歳以上の高齢者の割合は減少に転じている。

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	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度上期
30歳未満構成比	9.9	9.9	10.8	9.8	7.2	7.5	9.6
65歳以上構成比	32.5	30.5	28.1	28.3	33.3	37.3	33.0
30歳未満件数※	2,327	2,447	2,466	2,190	1,959	1,806	1,024
65歳以上件数※	7,665	7,514	6,427	6,336	9,016	8,921	3,525
全体	23,574	24,649	22,858	22,391	27,047	23,940	10,682

※ 当事者の年齢が把握できる相談のみ

令和元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		令和元年度 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		3,154
	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 （12時～13時は休み）	143
	北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日		77
計（窓口数 3）				3,374 (25.8%)
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		3,872
	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）		670
	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）		63
	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）		1
	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）		276
	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）		416
	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		2,898
	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）		90
	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）		95
	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）		68
	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）		39
	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）		613
	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）		325
	安芸高田市消費生活相談窓口	月曜日，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）		29
	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。） 9時～16時（12時～13時は休み）		18
	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）		91
	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30分） 9時～17時		13
	熊野町消費生活相談窓口	月曜日～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 10時～16時（12時～13時は休み）		23
	坂町消費生活相談窓口	木曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		5
	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～13時は休み）		12
	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）		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）		16
	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）		39
計（窓口数 23）				9,698 (74.2%)
合計（窓口数 26）				13,072