

平成30年度県民生活に関する相談状況について

令和元年9月17日
消費生活課

1 概要

平成30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、28,257件で、前年度に比べ3,424件(10.8%)減少した。

また、県民相談は1,350件で、前年度に比べ87件(6.1%)減少した。

相談件数の内訳

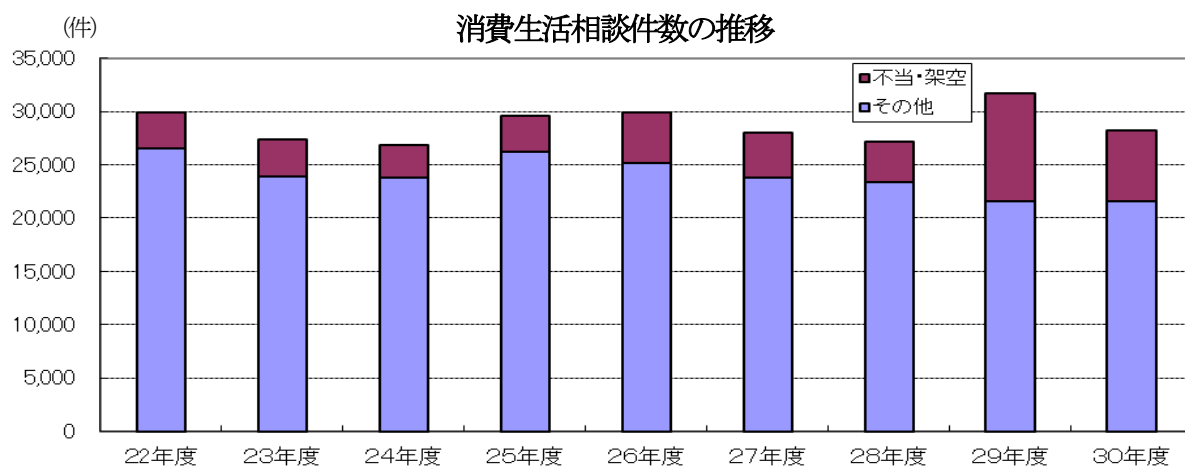
(単位：件、%)

区 分	平成30年度 相談件数 (A)	平成29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	28,257	31,681	△3,424	△10.8
不当請求・架空請求	6,647	10,065	△3,418	△34.0
その他の相談	21,610	21,616	△6	△0.0
県 民 相 談	1,350	1,437	△87	△6.1
行政相談	372	361	11	3.0
家事相談	739	804	△65	△8.1
交通事故相談	239	272	△33	△12.1

2 消費生活相談の状況

(1) 「不当請求・架空請求」の相談状況

例年同様、最も多い相談は「不当請求・架空請求」で、消費生活相談全体の23.5%を占める。また、架空請求はがきの手口が急増した平成29年度と比較すると、3,418件減少したものの、依然として6,647件と多い状況が続いている。



(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	29年度	30年度
全体件数	29,872	27,399	26,864	29,606	29,904	28,006	27,212	31,681	28,257
不当・架空	3,337	3,493	3,089	3,373	4,726	4,200	3,849	10,065	6,647
構成比	11.2%	12.7%	11.5%	11.4%	15.8%	15.0%	14.1%	31.8%	23.5%

(2) 「その他の相談」の商品・役務別の状況

最も件数が多いのは、平成29年度と変わらず「情報提供サービス」で、前年度比7.6%増であった。

2位の「インターネット通信サービス」と3位の「不動産貸借」は、平成29年度と順位が入れ替わり、共に若干の減少はあるものの、依然として多くの相談が寄せられている。

特に変動が目立つものは、10位の「化粧品」で、前年度比31.7%増加した。これは、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によるものである。

「その他の相談」の商品・役務別相談件数の内訳

(単位：件、%)

区分	平成30年度		平成29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	18,451	85.4	18,227	1.2		
1位	情報提供サービス	1,382	6.4	1,284	7.6	FX等の情報商材、セキュリティソフト、出会い系サイト等の利用、放送受信料の支払い、オンラインゲーム等
2位	インターネット通信サービス	1,188	5.5	1,207	△1.6	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	不動産貸借	1,184	5.5	1,209	△2.1	敷金の返還、借家の明け渡し、仲介手数料等
4位	商品一般	1,039	4.8	948	9.6	公的機関を騙ったり、個人情報聞き出そうとする不審な電話、通信販売等
5位	融資サービス	819	3.8	837	△2.2	多重債務の整理、過払い金の請求、住宅ローンの返済等
6位	健康食品	777	3.6	757	2.6	意図しない定期購入、強引な電話勧誘、効果に不満等
7位	移動通信サービス	568	2.6	536	6.0	携帯電話サービス、モバイルデータサービス等
8位	建築・工事等	538	2.5	580	△7.2	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
9位	役務その他	516	2.4	680	△24.1	個人情報漏えいの削除を騙るサービス、結婚相手紹介サービス等
10位	化粧品	465	2.2	353	31.7	意図しない定期購入、強引な電話勧誘等
	その他	9,975	46.1	9,836	1.4	電気料金、自動車、ファンド型投資商品、医療、紳士・婦人服等
問合せ・要望	3,159	14.6	3,389	△6.8		
その他の相談計	21,610	100.0	21,616	0.0		

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。

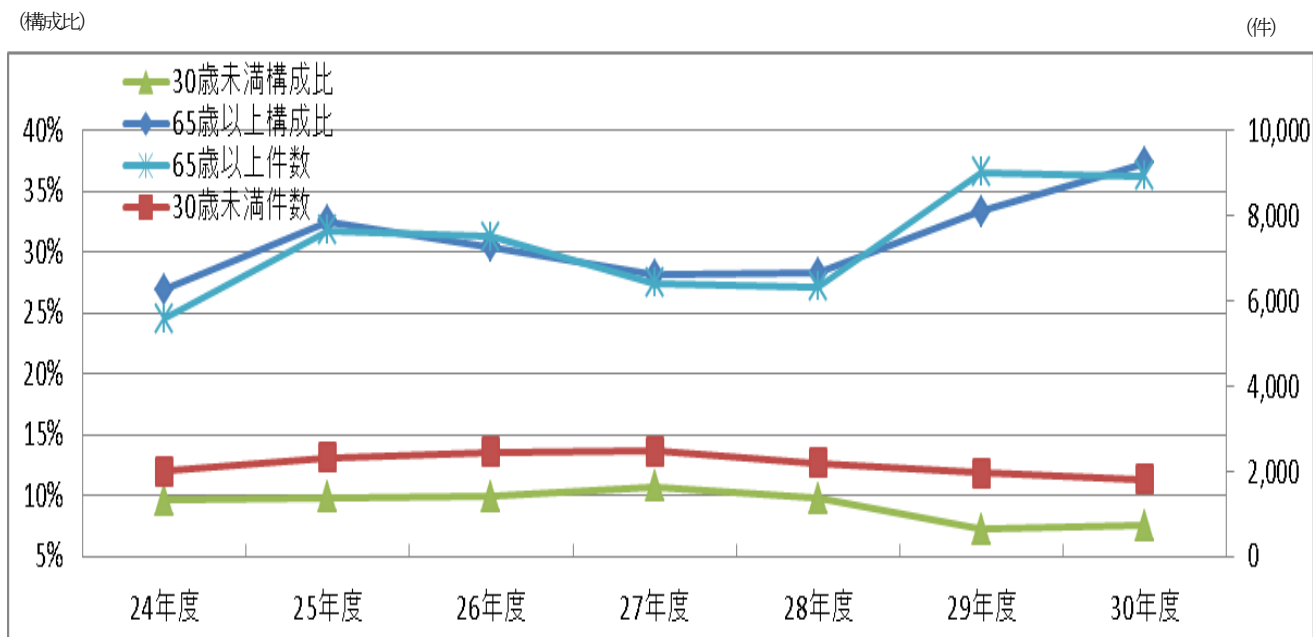
2 「問合せ」とは、買い物相談・生活知識等苦情が発生していない相談や事業者からの相談等をいい、

「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（悪質商法の法的規制強化の要望等）。

(3) 当事者の年齢構成別相談件数の推移（不当請求・架空請求を含む苦情相談）

65歳以上の高齢者の相談件数は、前年度同様、約9,000件と高止まりしている。

一方で、30歳未満の若者の相談件数は、近年減少傾向にある。



区分	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
65歳以上件数※ (%)	5,596 (26.9%)	7,665 (32.5%)	7,514 (30.5%)	6,427 (28.1%)	6,336 (28.3%)	9,016 (33.3%)	8,938 (37.3%)
30歳未満件数※ (%)	2,006 (9.6%)	2,327 (9.9%)	2,447 (9.9%)	2,466 (10.8%)	2,190 (9.8%)	1,959 (7.2%)	1,806 (7.5%)
全体※	20,789	23,574	24,649	22,858	22,391	27,047	23,940

※ 当事者の年齢が把握できる相談のみ

3 今後の対応

今回の報告内容は、県及び市町の消費生活相談窓口寄せられた相談の集計結果であり、今年度は、次期消費者基本計画の策定に向け、消費者を取り巻く全体の状況など他の事項についても検証等をした上で取りまとめを行う。

平成30年度の主な相談事例（消費生活相談）

不当請求・架空請求

＜架空請求ハガキ＞

【事例 1】先日、心当たりのない未納料金の請求ハガキが届いた。裁判取下期日までに連絡しなければ裁判になり、給与や財産を差し押さえると脅迫的な内容が書かれていた。裁判取下期日は昨日だったが、電話していない。以前、同様の内容の手紙が封書で届いたことがある。（50歳代・女性）

＜架空請求メール＞

【事例 2】今日携帯電話に「料金未払いの確認をしてほしい」とのSMS（ショートメッセージサービス）が届いた。正当な会社のようにだったので書かれていた電話番号に架電すると「有料サイトの1年間の利用料金20万円が発生している」と言われた。有料サイトを利用した覚えがないのでおかしいと思ったが、名前と生年月日を伝えてしまった。どうしたらよいか。（60歳代・男性）

その他の相談

＜情報商材＞・・・情報提供サービス

【事例 3】スマホでメルマガに登録したところ、FXで月に100万円儲けたという体験談などを紹介された動画に誘引された。早速、そのノウハウの情報をダウンロードするために申し込みをし、50万円をクレジットで決済した。その後、電話がかかってきて、「自動売買ソフトにしたなら、もっと楽に儲かる」と勧められ、50万円を追加で業者の口座に振り込んだ。しかし、稼げなかったので電話で苦情を伝えたところ、別のツールを勧められ150万円を振り込んだ。その後も、10万、40万、38万、60万、100万、58万円と4か月で合計556万円を支払ってしまった。儲かるからお金はすぐに取り戻せると言われたが、全く儲からない。解約し返金を求めたいが、電話をしても担当者はいつも不在で話ができない。無料通話アプリでのやりとりだけで、契約書などは何も手元にない。（50歳代・男性）

＜光回線変更の電話勧誘＞・・・インターネット通信サービス

【事例 4】4日前、自宅に電話があり、光回線の変更を勧められた。以前、利用していた大手通信会社の関連会社だということで了承した。夫に相談して反対されたらやめることはできるかと聞くと、やめるのは書面を送付するので検討してからにして欲しいと言われた。2日後、別会社の工事担当者から電話があり、工事日の指定と工事費用の説明に加え、3年未満で利用をやめると違約金が必要だと言われた。契約になっていないのに、なぜ違約金の説明をするのかと思い聞くと、契約となっていると言われた。やめることはできるか。（60歳代・女性）

＜賃貸マンションの原状回復費用をめぐるトラブル＞・・・不動産貸借

【事例 5】43年間住んだワンルームマンション2部屋を退去した。退去前に不動産業者と貸主が見に来て「劣化が激しい」と言われた。先日、不動産業者から連絡があり、貸主が請求する修繕費として、1部屋につき28万3千円、2部屋分で56万6千円と言われた。支払方法を聞かれ、毎月2万円、ボーナス時には多めに支払うと答えてしまったが、後で考えると納得できなくなった。（40歳代・女性）

＜宅配業者を騙った不審な電話＞・・・商品一般

【事例 6】宅配業者から電話があり、荷物が届いているが住所がわからないので教えて欲しいと言われた。変なので答えず電話を切った。詐欺ではないか。（70歳代・女性）

<借金>・・・融資サービス

【事例 7】3年前に就職してすぐに290万円の車のローンを組んだ。その支払いのためにクレジットカードの利用を重ね多重債務に陥った。現在、賃貸住宅で一人暮らしをしていて年収は430万円。借金の総額は570万円になる。車は手放したくない。(20歳代・男性)

<テレビショッピングで注文した健康食品>・・・健康食品

【事例 8】テレビでサプリメントのCMをみて電話で注文した。飲んでいたところ、顔に発疹が出て身体に合わないようなので業者に返品したいと電話したが、混んでいて繋がらなかった。その後、何度電話しても繋がらず、家族にも電話をかけてもらったが繋がらなかった。困っているうちにまた商品が代引きで届き、仕方なく代金を支払った。(80歳代・女性)

<不要なモバイルWi-Fiルーターの解約>・・・移動通信サービス

【事例 9】今日商業施設で声をかけられ、モバイルWi-Fiルーターを契約した。今使用しているスマホと同じ通信料で使え、3年間継続すれば4年目から料金が安くなり、タブレットもついてくると言われ、ちょっといいかなと思った。契約はクレジットカードでないとできないと言われ、カードを新規で作る手続中に、スマホで家族に契約のことを伝えた。その後、モバイルルーター等の契約になったが、家族から「怪しいからやめなさい」と連絡がきていて、2時間以上の説明にも疲れ、本当に安くなるのかもわからなくなり、やめたいと伝えたが、「システム上ここでの解約はできない。機材の不良なら8日以内ならできるので、明日以降に連絡先に電話するよう」言われた。端末を持ち帰ったが、不要なので早く解約したい。(20歳代・女性)

<業者が勝手に工事を進める自宅の補修工事>・・・建築・工事等

【事例 10】昨年の水害で自宅が住めなくなり、知人に紹介してもらった業者に補修を依頼した。しかし、見積りを頼んでも出してもらえず、キッチン等にどのようなものが入るか聞いても教えてくれないまま、どんどん工事を進められてしまった。いまだに契約書ももらっていない。現在、外壁等の工事中であるが、請求書ももらって苦情を言ったら工事をやめてしまった。工事内容もよくないので最後までやってもらおうつもりはなく、こちらからも工事を続けなくてよいと業者に言っているが支払いを求められている。どうすればよいか。なお、内装工事分は以前に請求があり支払っている。(50歳代・男性)

<結婚相手紹介サービス>・・・役務その他

【事例 11】今日開催の婚活パーティーを申し込み、参加料400円(WEB割引価格)を支払った。開催1時間前にキャンセルしたら1万円のキャンセル料を2、3日中に振り込むよう言われた。払わなければならないか。(40歳代・女性)

<定期購入だったお試し価格の美白化粧クリーム>・・・化粧品

【事例 12】スマホでSNSを見ていたら、お試し価格1,980円という美白クリームの広告が目にとまり、後払いを選択して注文した。注文確認メールは届いていない。その後、商品が届き、消費税や手数料を含め2,408円を支払った。昨日、注文していないのにまた同じ商品が届き、4,568円の振込用紙が同封されており高額であった。業者に電話したが、電話が切れるので繋がらない。後払い決済業者に電話したら、請負しているだけなのでわからないと言われた。業者から発送メールが届いていたので、そのメールに返品したいと返信したが、返事がない。電話も繋がらないので、支払わずにこのまま返送してよいか。(60歳代・女性)

参 考

● 県民相談の状況

3区分のうち最も件数が多いのは家事相談であり、その中の「相続・遺言」(290件)及び「結婚・離婚」(249件)に関するものだけで、全相談(1,350件)の39.9%を占めている。

行政相談 内容別相談件数

(単位:件,%)

区 分	平成30年度		平成29年度 相談件数(B)	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比			
生活・福祉・保健関係	111	29.8	155	△28.4	保健・衛生・医療, 社会福祉など
土木建築関係	57	15.3	59	△3.4	道路・河川・砂防, 建築・住宅・土地など
防災・防犯関係	67	18.0	23	※191.3	暴力・防犯, 交通安全など
商工・農林水産関係	29	7.8	31	△6.5	労働・雇用, 農林水産業など
そ の 他	108	29.0	93	16.1	税金など
計	372	100.0	361	3.0	

※ 平成30年度は、統計区分を変更したことによる増加。

家事相談 内容別相談件数

(単位:件,%)

区 分	平成30年度		平成29年度 相談件数(B)	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比			
相 続 ・ 遺 言	290	39.2	278	4.3	遺産分割, 相続放棄など
結 婚 ・ 離 婚	249	33.7	287	△13.2	離婚, 親権・養育など
家 庭 内 問 題	93	12.6	114	△18.4	夫婦の財産, 親の扶養など
そ の 他	107	14.5	125	△14.4	親族の扶養など
計	739	100.0	804	△8.1	

交通事故相談 内容別相談件数

(単位:件,%)

区 分	平成30年度		平成29年度 相談件数(B)	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比			
賠 償 関 係	115	48.1	121	△5.0	賠償額算定
保 険 関 係	61	25.5	84	△27.4	自賠償保険, 労災, 社会保険の請求方法
示 談 の 仕 方	21	8.8	19	10.5	示談の仕方
過 失 割 合	42	17.6	48	△12.5	過失割合
計	239	100.0	272	△12.1	