

平成28年度県民生活に関する相談状況について

平成29年6月23日
消費生活課

1 相談件数の状況

平成28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、27,212件で、前年度に比べ794件、率にすると2.8%の減少となった。

このうち、「不当請求・架空請求」に係る相談が3,849件で、前年度に比べ351件、率にすると8.4%減少した。

県民相談については、1,483件で、前年度に比べ37件、率にすると2.4%減少した。特に「交通事故相談」が4.0%減少した。

相談件数の状況

(単位：件，%)

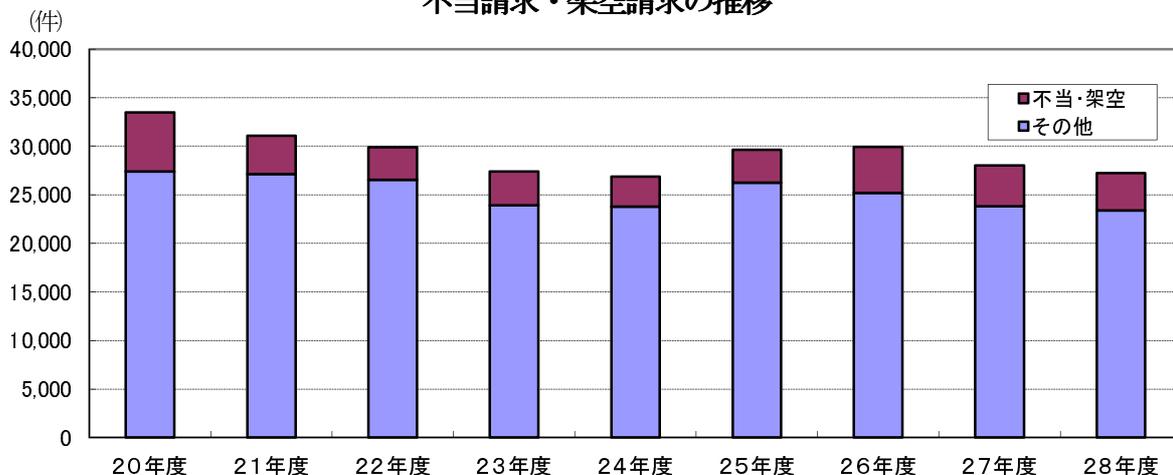
区分	平成28年度 相談件数 (A)	平成27年度 相談件数 (B)	増減数 A-B	増減率 ((A-B)/B)×100
消費生活相談	27,212	28,006	△794	△2.8
不当請求・架空請求	3,849	4,200	△351	△8.4
うちヤミ金融	73	113	△40	△35.4
その他の相談	23,363	23,806	△443	△1.9
県民相談	1,483	1,520	△37	△2.4
行政相談	419	419	0	0.0
家事相談	728	751	△23	△3.1
交通事故相談	336	350	△14	△4.0

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3,849件は、消費生活相談の14.1%を占める最も多い相談である。減少した主な要因は、架空請求はがきの手口等が沈静化したことが大きいですが、アダルトサイトのワンクリック請求やサイト利用料未払金の架空請求メールの手口等が後を絶たない状況が続いている。

不当請求・架空請求の推移



(単位：件)

	20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
全体件数	33,489	31,076	29,772	27,399	26,864	29,606	29,904	28,006	27,212
不当・架空	6,094	3,943	3,337	3,493	3,089	3,373	4,726	4,200	3,849
構成比%	18.2	12.7	11.2	12.7	11.5	11.4	15.8	15.0	14.1

(2) 「その他の相談」の商品・役務別相談件数

1位の「インターネット通信サービス」と2位の「不動産貸借」は、昨年度と順位が入れ替わっている。「不動産貸借」が前年度比7.1%減少する一方で、「インターネット通信サービス」は26年度に前年度比68.0%増加、27年度も前年度比10.0%増加したのに続き、28年度も前年度比18.8%増加している。

特に変動が目立つものとして、10位の「自動車」が昨年度と順位に変動はないが、率にすると前年度比23.1%増加している。「自動車」は27年度に前年度比22.0%と大きく減少したものの、26年度の水準（相談件数460件）に戻っている。

7位の「健康食品」は、27年度に前年度比21.1%増加したのに続き、28年度も前年度比18.3%増加している。これは、安価なお試し価格で消費者を誘因し、実際は定期購入コースを契約させたり、注文していない健康食品を代金引換の宅配便で一方向的に送りつけたりするなどのトラブルに関する相談が相次いだことによるものである。

商品・役務別相談件数（不当請求・架空請求を除く）

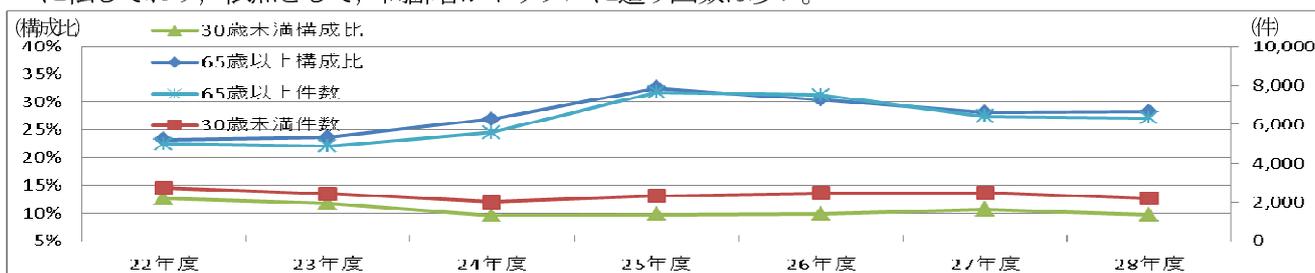
（単位：件、%）

区 分	平成28年度		平成27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	19,780	84.7	20,355	△2.8		
1位	インターネット通信サービス	1,626	7.0	1,369	18.8	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
2位	不動産貸借	1,350	5.8	1,453	△7.1	敷金の返還、借家の明け渡し、仲介手数料等
3位	情報提供サービス	1,246	5.3	1,091	14.2	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
4位	商品一般	998	4.3	1,079	△7.5	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等
5位	融資サービス	949	4.1	1,051	△9.7	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	役務その他	786	3.4	734	7.1	ワンクリック詐欺の解決を請け負う興信所等、個人情報漏えいの削除を騙るサービス等
7位	健康食品	725	3.1	613	18.3	意図しない定期購入、強引な電話勧誘、効果に不満等
8位	建築・工事等	598	2.6	693	△13.7	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	移動通信サービス	588	2.5	626	△6.1	携帯電話サービス、モバイルデータサービス等
10位	自動車	442	1.9	359	23.1	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		10,472	44.8	11,286	△7.2	スマートフォン等の購入、化粧品、エステ、預貯金・証券等
問 合 せ ・ 要 望		3,583	15.3	3,451	3.8	
そ の 他 の 相 談 計		23,363	100.0	23,806	△1.9	

- 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、近年増加傾向にあったが、28年度は減少に転じている。65歳以上の高齢者の相談件数は減少しているが、全体の件数も減少したため、28年度の65歳以上構成比は増加に転じており、依然として、高齢者がトラブルに遭う回数が多い。



※ 当事者の年齢が把握できる相談のみ

(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
30歳未満構成比	12.7	11.8	9.6	9.9	9.9	10.8	9.8
65歳以上構成比	23.3	23.7	26.9	32.5	30.5	28.1	28.3
30歳未満件数※	2,731	2,436	2,006	2,327	2,447	2,466	2,190
65歳以上件数※	4,999	4,885	5,596	7,665	7,514	6,427	6,336
全体	21,470	20,635	20,789	23,574	24,649	22,858	22,391

3 県民相談の概要

県民相談で多い相談は、家事相談（728件）の中の「相続・遺言」（288件）及び「結婚・離婚」（235件）に関するもので、全相談（1,483件）の35.3%を占めている。

行政相談 内容別相談件数

(単位:件, %)

区分	平成28年度		平成27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	137	32.7	122	12.3	保健・衛生・医療、社会福祉など
土木建築関係	68	16.2	54	25.9	道路・河川・砂防、建築・住宅・土地など
防災・防犯関係	42	10.0	32	31.3	暴力・防犯、人権など
商工・農林水産関係	35	8.4	38	△7.9	労働・雇用、農林水産業など
その他	137	32.7	173	△20.8	税金など
計	419	100.0	419	0.0	

家事相談 内容別相談件数

(単位:件, %)

区分	平成28年度		平成27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	288	39.6	252	14.3	遺産分割、相続放棄など
結婚・離婚	235	32.3	288	△18.4	離婚、親権・養育など
家庭内問題	91	12.5	85	7.1	夫婦の財産、親の扶養など
その他	114	15.7	126	△9.5	親族の扶養など
計	728	100.0	751	△3.1	

交通事故相談 内容別相談件数

(単位:件, %)

区分	平成28年度		平成27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	153	45.5	155	△1.3	賠償額算定
保険関係	80	23.8	70	14.3	自賠責保険、労災、社会保険の請求方法
示談の仕方	44	13.1	37	18.9	示談の仕方
過失割合	59	17.6	49	20.4	過失割合
その他	0	0.0	39	△100.0	警察の違反点数、他の相談先等
計	336	100.0	350	△4.0	

平成28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

<アダルトサイトのワンクリック請求>

【事例 1】中3の娘がスマートフォンでアダルトサイトに登録された。誤操作の人はメール送信をするようになっていたので、メールを送ったらしい。『24時間以内に電話をかければ利用料金の未納情報を消去できるので、必ずサポートセンターへ電話をかけてください。追加料金なしで退会ができます。』とのメールが届き、電話をかけたが営業時間の夜10時を過ぎていたので繋がらなかった。今朝、サポートセンターから電話がかかってきて、30万円払ってもらおうと言われて、こわくなって電話を切ったという。どうすればよいか。(40歳代・女性)

<身に覚えのない有料動画サイトの利用料を請求するショートメール>

【事例 2】一昨日、情報サイト料金が未納というSMSが届き、『本日中に連絡なき場合は身辺調査の上、法的手続きに移行する。』とあった。怖い。無視をしていたが、どのように対応したらよいか。(60歳代・女性)

その他の相談

<通信事業者名を騙った事業者との光回線乗換契約>・・・インターネット通信サービス

【事例 3】契約中の大手通信事業者(A社)を名乗るところから電話があり、「1年以内に今使っているサービスが廃止となる。今なら新しいサービスへ切り替えるのに工事費が無料になる。」と言われた。何度か会社名を尋ねたが、その度に、はっきりとA社を名乗り「こちらはA社からかけている」とまで言われたため、信用して承諾した。その後、パソコンに向かうよう指示され、言われるまま転用承諾番号を取った。番号を取得した後、画面を印刷するように言われ、後程電話をかけると言われた。10分後に別の業者から電話が入り、転用番号、氏名等を聞かれた。電話を切る直前に、解約すると違約金が発生することや、月額料金を伝えられたが、今より1,000円も高いことに気がついた。本当にA社だったのか不安に思い、今朝、A社へ連絡したところ、全く別の業者と契約していると言われた。(70歳代・女性)

<賃貸アパートの原状回復費用をめぐるトラブル>・・・不動産貸借

【事例 4】4年前に敷金56,000円(家賃28,000円×2)を払って入居した賃貸アパートを退去したら、高額な原状回復費用を請求された。納得できない。立会いの時に不動産業者から、「タバコを吸っていたので、壁紙貼替一式とエアコン・ハウスクリーニング代等で原状回復費用が14万円程になる。契約書の特約に書いてある。」と言われた。「タバコを吸っていたので壁紙貼替費用の請求は仕方がないが、経年劣化を考慮して欲しい。」と伝えたら、計算に入れないと言われた。国土交通省のガイドラインの話をしたら、「ガイドラインに法的拘束力はない。」と言われた。(30歳代・男性)

<サポート詐欺>・・・情報提供サービス

【事例 5】パソコンを使ってインターネットをしていたら、画面が動かなくなった。画面に電話番号が表示されたので電話をした。「パソコンを直す。」と言われたので、セキュリティソフトの契約をし、クレジットカード番号を教えた。遠隔操作で固まっていた画面が動くようになったが、詐欺だったのではないかと思う。支払った29,000円は取り返せるか、パソコンの遠隔操作をされたことでウイルスが入っていないか、クレジットカード番号が悪用されないか知りたい。(40歳代・男性)

<証券会社を騙った不審な電話>・・・商品一般

【事例 6】数日前と今日、証券会社を名乗り、1,000万円当たったと電話がかかってきた。どちらも妻が対応し、夫が留守なのでわからないと答えるとまた夕方かけると言ったそうだ。今後どう対応したらよいか。(70歳代・男性)

<借金の返済>・・・融資サービス

【事例 7】消費者金融3社とカード会社2社に合計120万円の債務があるが滞納しているので督促状が届いた。月収は16万円から17万円あるが、生活費の足しに借金をしてしまった。カード会社の方はショッピング。支払いを滞らせていたら一括返済を迫られた。一括では無理なので連絡をしていないが、月々の支払額を返済できる金額にまで下げることができるのであれば返したい。(20歳代・男性)

<個人情報漏えいを削除してあげるといふ電話>・・・役務その他

【事例 8】昨日、公共放送協会を名乗って電話があり「アンケートに答えてください。」と言われ、信用して、一人暮らしであることや年齢などを話した。次第に経済状況について質問をし始め「預貯金は500万より多いか少ないか」と聞かれた。ちょっと怪しいと思ったが正直に答えた。今日、消費生活センターを名乗って電話がかかり、個人情報3件漏れているが削除を希望するかどうかを聞かれた。削除を希望すると答えた後でおかしいと思い、「今忙しい」と電話を切った。(60歳代・女性)

<注文していない健康食品の送りつけ>・・・健康食品

【事例 9】頼んでいない健康食品を代引きで送ると電話があった。注文していないと答えると高額な違約金がかかると言われ、商品が届いた。商品は2万8千円だが、違約金は8万円と言われた。受け取り拒否をすると伝えたにもかかわらず送ってきた。配達員に事情を話し、受取り拒否をしたが、このまま様子を見てよいか。(70歳代・女性)

<住宅のリフォームが工期を過ぎても終わらない>・・・建築・工事等

【事例 10】建築会社とリフォームの契約をしたが、工事内容が杜撰で手直しが続き、4か月の工期予定であったものが1年以上かかって困っている。有名な会社であるし、天然木を使用してくれるというので、信用して契約した。和室やリビング・水回り・キッチン・外壁と外回りのリフォームの契約であるが、昨年4月に着工し、盆前には完成するという話であった。しかし、設計が当方の意向を組んだ図面でなかったり、施工が下手で外壁の塗り直しなどの手直しが続いたり、工事が終わっていない。着手金や中間金で1千万円以上支払っている。本当は白紙に戻して欲しいが、それはできないと言われたので、どのような解決をしたらよいか悩んでいる。(40歳代・女性)

<繋がらないWi-Fiの解約>・・・移動通信サービス

【事例 11】量販店で声をかけられWi-Fiルーターとタブレットの契約をしたが、最初から全く繋がらない。解約すると高額な違約金が発生する。納得できない。業者へ苦情を申し出たが、「つながるはず」と言われ、対応してもらえない。契約時には、「動画も視聴できる。これがあればスマホを何台もつなぐことができる。」と言われた。説明と違うので返品したい。(20歳代・女性)

<自動車を契約したが、クーリング・オフしたい>・・・自動車

【事例 12】子どもが月々1万円の支払いで車が買えると言われ、7年リースで契約した。クレジット会社から確認の電話があったが、契約時に言われた金額より高かったので断った。クーリング・オフで解約したい。(50歳代・女性)

平成29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 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	6,306
	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	224
	北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日 （12時～13時は休み）	189
計（窓口数 3）			6,719 (24.7%)
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	8,465
	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）	1,261
	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）	120
	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）	2
	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）	539
	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）	876
	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	6,144
	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）	201
	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）	141
	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）	142
	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）	76
	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）	1,133
	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）	706
	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）	77
	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）	25
	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）	246
	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～17時	32
	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）	45
	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）	27
	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）	36
	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）	49
	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）	58
	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）	67
計（窓口数 23）			20,468 (75.3%)
合計（窓口数 26）			27,187

注 西部地域県民相談室呉支所、西部地域県民相談室東広島支所及び東部地域県民相談室尾道支所は、平成29年度から廃止

平成28年度相談件数は、西部地域県民相談室呉支所3件、西部地域県民相談室東広島支所2件、東部地域県民相談室尾道支所20件