

平成29年度上期の消費生活に関する相談状況について

〔平成29年12月5日〕
消費生活課

1 相談件数の状況

平成29年度上期（平成29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14,144件で、このうち苦情相談は12,366件、前年度上期に比べ929件、率にすると8.1%の増加となった。

また、苦情相談のうち、「不当請求・架空請求」に係る相談は3,060件で、前年度上期に比べ1,335件、率にして77.4%の増加となった。

表1 消費生活相談件数の状況

(単位：件，%)

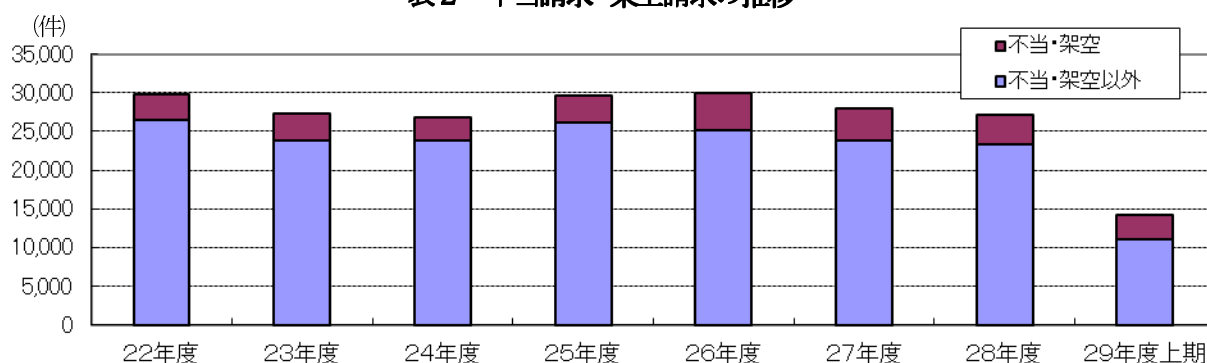
区分	平成29年度上期 相談件数 (A)	平成28年度上期 相談件数 (B)	増減数 A-B	増減率 ((A-B)/B)×100
苦情相談	12,366	11,437	929	8.1
不当請求・架空請求	3,060	1,725	1,335	77.4
うちヤミ金	44	41	3	7.3
その他の苦情相談	9,306	9,712	△406	△4.2
問い合わせ	1,767	1,768	△1	△0.1
要望	11	17	△6	△35.3
消費生活相談合計	14,144	13,222	922	7.0

(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3,060件は、相談全体の21.6%を占める最も多い相談である。昨年度の14.1%と比較すると7.5ポイント増加したが、「総合消費料金に関する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急増している。

表2 不当請求・架空請求の推移



(単位：件)

年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度 上期
全体件数	29,872	27,399	26,864	29,606	29,904	28,006	27,212	14,144
不当・架空	3,337	3,493	3,089	3,373	4,726	4,200	3,849	3,060
構成比(%)	11.2	12.7	11.5	11.4	15.8	15.0	14.1	21.6

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、「不動産貸借」と「インターネット通信サービス」であるが、「不動産貸借」は前年同期比2.8%減少した一方、「インターネット通信サービス」は3.6%増加している。

特に増加が目立つのは、11位の「他の教養娯楽品」で、“頼んでいないのに、仏像が送られてきた”といった送り付け商法に関する相談が増加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29年度上期		平成28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	666	7.2	685	7.1	△2.8	敷金の返還、借家の明け渡し等
1位	インターネット通信サービス	666	7.2	643	6.6	3.6	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	665	7.2	640	6.6	3.9	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	商品一般	513	5.5	484	5.0	6.0	公的機関を騙る電話、中身のわからない商品等
5位	融資サービス	417	4.5	496	5.1	△16.0	多重債務の整理、過払金の請求、住宅ローンの返済等
6位	役務その他	371	4.0	396	4.1	△6.3	祈祷サービス、弁護士、結婚相手紹介サービス等
7位	健康食品	327	3.5	400	4.1	△18.3	意図しない定期購入、強引な電話勧誘、送りつけ等
8位	工事・建築等	304	3.3	327	3.4	△7.0	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	297	3.2	291	3.0	2.1	携帯電話サービス、モバイルデータ通信等
10位	化粧品	178	1.9	175	1.8	1.7	基礎化粧品、化粧石けん等
11位	他の教養娯楽品	136	1.5	98	1.0	38.8	仏像、掛け軸、数珠等
12位	自動車	132	1.4	232	2.4	△43.1	購入契約の解除、車両の交換・不具合等
13位	医療	121	1.3	119	1.2	1.7	美容整形、歯科治療等
14位	書籍・印刷物	110	1.2	114	1.2	△3.5	新聞、紳士録・名簿等
15位	理美容	104	1.1	90	0.9	15.6	エステの契約、増毛サービス等
16位	パソコン・パソコン関連商品	103	1.1	126	1.3	△18.3	パソコン、パソコンソフト等
17位	教室・講座	101	1.1	143	1.5	△29.4	資格講座（二次被害等）、スポーツ・健康教室、ビジネス教室等
18位	預貯金・証券等	97	1.0	108	1.1	△10.2	公社債、未公開株、投資信託等
19位	生命保険	94	1.0	110	1.1	△14.6	保険の契約・解約、契約時の説明不足等
20位	紳士・婦人洋服	90	1.0	78	0.8	15.4	返品、クレーム処理、サイズ等
その他		3,814	41.0	3,957	40.7	△3.6	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		9,306	100.0	9,712	100.0	△4.2	

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48.3%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29年度 上期	平成28年度 上期	平成28年度	相 談 内 容
店 舗 購 入	26.9%	30.9%	28.9%	・店舗購入商品の契約解除の可否に係る相談 ・商品の取扱いに関する相談 等
店 舗 外 販 売	73.1%	69.1%	71.1%	
通 信 販 売	48.3%	42.6%	43.1%	・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	11.5%	12.3%	13.9%	・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	9.4%	10.0%	9.6%	・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	1.3%	1.6%	1.6%	・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	0.3%	0.4%	0.5%	・購入申込をしていない商品の送り付け
訪 問 購 入	1.3%	1.1%	1.2%	・貴金属の訪問買取
その他無店舗販売	1.0%	1.1%	1.2%	・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。

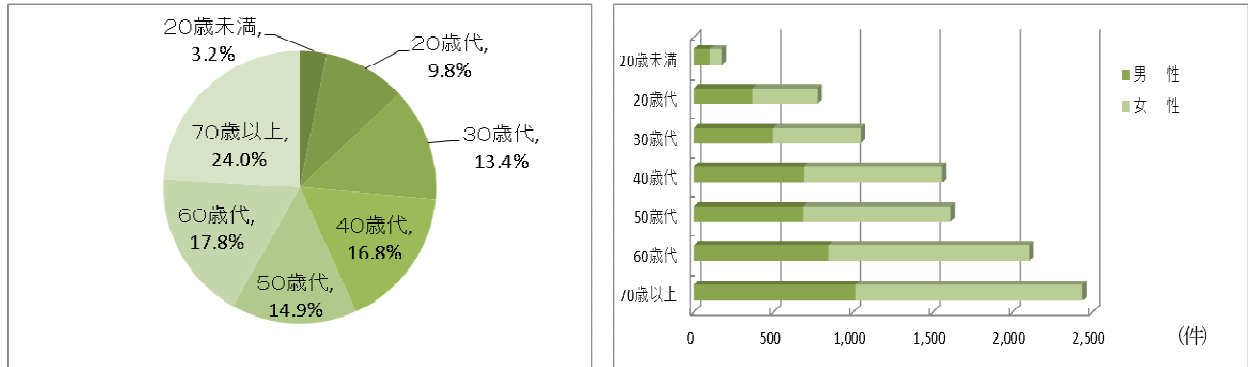
5 契約当事者の状況

(1) 年代別・性別

平成29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

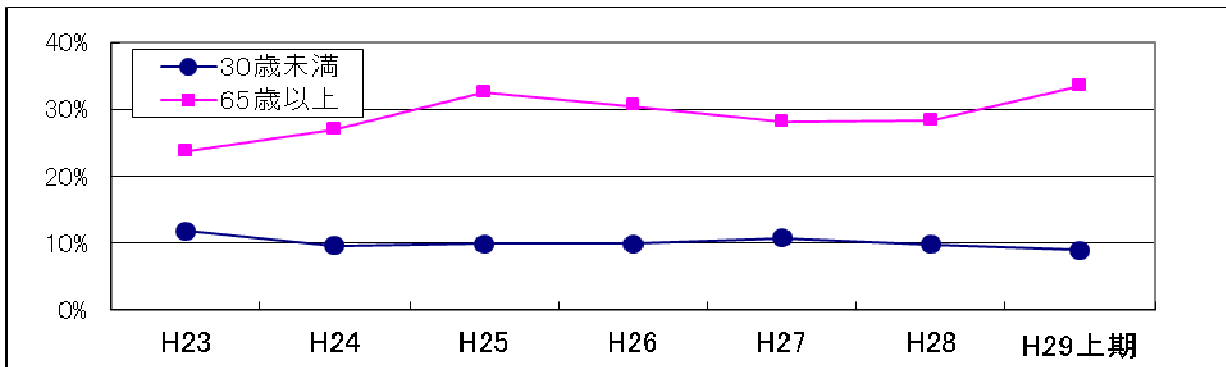


(注) 構成比は、年齢・性別の記録のある相談件数を100として算出した値

(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、28年度以降増加に転じている。

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	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度 上期
30歳未満構成比	11.8	9.6	9.9	9.9	10.8	9.8	9.0
65歳以上構成比	23.7	26.9	32.5	30.5	28.1	28.3	33.4
30歳未満件数※	2,436	2,006	2,327	2,447	2,466	2,190	969
65歳以上件数※	4,885	5,596	7,665	7,514	6,427	6,336	3,613
全体	20,635	20,789	23,574	24,649	22,858	22,391	10,815

※ 当事者の年齢が把握できる相談のみ

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29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	3,185
	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	124
	北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日 （12時～13時は休み）	101
計（窓口数 3）			3,410 (24.1%)
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	4,459
	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）	700
	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）	60
	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）	285
	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）	397
	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	3,217
	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）	101
	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）	87
	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）	59
	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）	34
	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）	630
	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）	380
	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）	22
	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）	17
	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）	117
	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	19
	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）	29
	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）	2
	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）	14
	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）	32
	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）	31
	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）	40
計（窓口数 23）			10,734 (75.9%)
合計（窓口数 26）			14,144

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