

# 平成27年度上期の消費生活に関する相談状況について

〔平成27年12月18日〕  
消費生活課

## 1 相談件数の状況

平成27年度上期（平成27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14,208件で、このうち苦情相談は12,474件、前年度上期に比べ435件、率にすると3.4%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2,078件で、前年度上期に比べ104件、率にして4.8%の減少となった。

表1 消費生活相談件数の状況

(単位: 件, %)

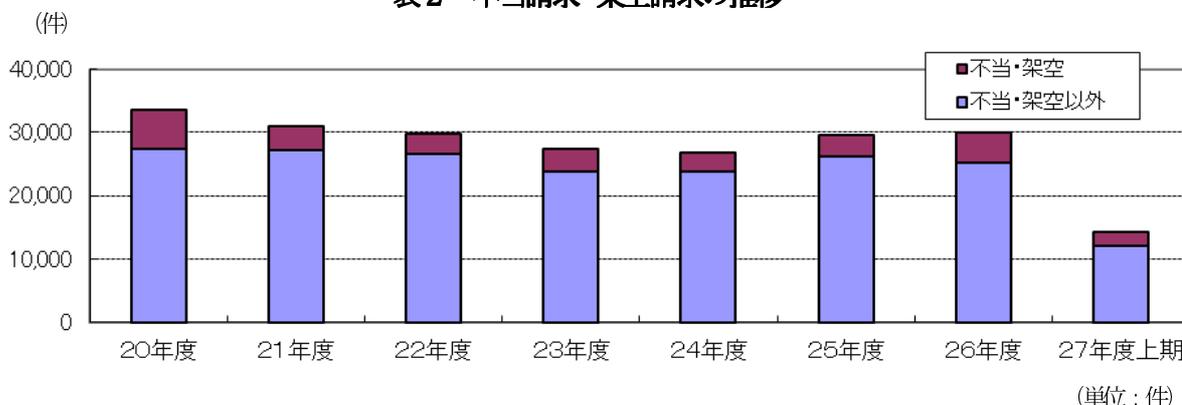
区分	平成27年度上期 相談件数 (A)	平成26年度上期 相談件数 (B)	増減数 A-B	増減率 ((A-B)/B)×100
苦情相談	12,474	12,909	△435	△3.4
不当請求・架空請求	2,078	2,182	△104	△4.8
うちヤミ金融	69	118	△49	△41.5
その他の苦情相談	10,396	10,727	△331	△3.1
問い合わせ	1,715	—	—	—
要望	19	—	—	—
消費生活相談合計	14,208	—	—	—

(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2,078件は、相談全体の14.6%を占める最も多い相談である。昨年度の15.8%と比較すると1.2ポイント減少したが、アダルトサイトのワンクリック請求等の相談が依然として多い。

表2 不当請求・架空請求の推移



年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度 上期
全体件数	33,489	31,076	29,872	27,399	26,864	29,606	29,904	14,208
不当・架空	6,094	3,943	3,337	3,493	3,089	3,373	4,726	2,078
構成比(%)	18.2	12.7	11.2	12.7	11.5	11.4	15.8	14.6

### 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、前年度上期同様「不動産貸借」で、全体の7.3%を占める。

特に変動が目立つものとして、2位の「インターネット通信サービス」が前年同期比51.5%、8位の「移動通信サービス」が前年同期比48.5%増加しており、電話勧誘による光回線の変更や携帯電話と光回線のセット販売等の相談が増えたことがその理由として考えられる。

一方、14位の「預貯金・証券等」、15位の「ファンド型投資商品」は、前年同期比50%前後の減少が見られる。これは、高齢者を狙った未公開株や事業型ファンド等の電話勧誘の相談が減り、代わりに、個人情報聞き出そうとする不審な電話や還付金詐欺等の手口が増え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	平成27年度 上期		平成26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	763	7.3	762	7.1	0.1	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	747	7.2	493	4.6	51.5	インターネット接続回線等
3位	情報提供サービス	570	5.5	539	5.0	5.8	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	546	5.3	553	5.2	△1.3	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	502	4.8	521	4.9	△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	役務その他	362	3.5	342	3.2	5.8	祈祷サービス、弁護士、結婚相手紹介サービス等
7位	工事・建築等	346	3.3	410	3.8	△15.6	住宅リフォーム(屋根工事・床下工事等)、排水管清掃等
8位	移動通信サービス	291	2.8	196	1.8	48.5	携帯電話サービス、モバイルデータ通信等
9位	健康食品	275	2.6	277	2.6	△0.7	健康食品の送りつけ等
10位	自動車	185	1.8	215	2.0	△14.0	購入契約の解除、車両の交換・不具合等
11位	電話機・電話機用品	158	1.5	165	1.5	△4.2	携帯電話、スマートフォン等
12位	化粧品	147	1.4	112	1.0	31.3	基礎化粧品、化粧石けん等
13位	理美容	145	1.4	103	1.0	40.8	エステの契約、増毛サービス等
14位	預貯金・証券等	142	1.4	270	2.5	△47.4	公社債、未公開株、投資信託等
15位	ファンド型投資商品	136	1.3	298	2.8	△54.4	商品ファンド、事業型ファンド、出資金等
16位	医療	133	1.3	139	1.3	△4.3	美容整形、歯科治療等
17位	教室・講座	123	1.2	84	0.8	46.4	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	パソコン・パソコン関連商品	120	1.2	147	1.4	△18.4	パソコン、パソコンソフト等

19位	書籍・印刷物	118	1.1	160	1.5	△26.3	新聞、紳士録・名簿 等
20位	生命保険	109	1.0	102	1.0	6.9	契約・解約、説明不足 等
	その他	4,478	43.1	4,839	45.1	△7.4	光電話の電話勧誘、貴金属の訪問買取り、羽毛布団の訪問販売 等
	その他苦情相談合計	10,396	100.0	10,727	100.0	△3.1	

#### 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40.5%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27年度 上期	平成26年度	平成25年度	相談内容
店舗購入	31.5%	30.2%	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	68.5%	69.8%	70.5%	
通信販売	40.5%	39.7%	35.5%	・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	14.0%	16.2%	19.6%	・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	9.0%	9.9%	9.9%	・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	2.0%	1.6%	1.7%	・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%	0.3%	1.6%	・購入申込をしていない商品の送り付け
訪問購入	1.2%	1.1%	0.9%	・貴金属の訪問買取り
その他無店舗販売	1.4%	1.0%	1.3%	・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。

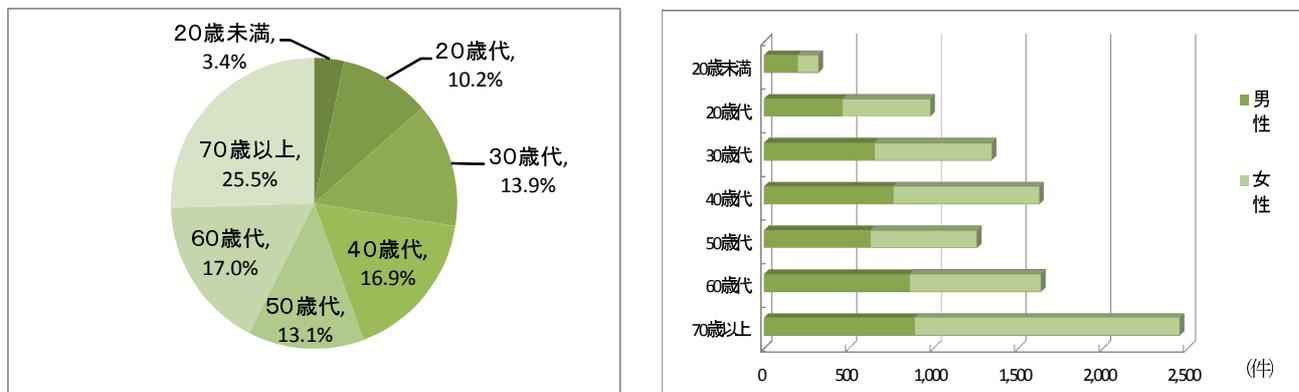
## 5 契約当事者の状況

### (1) 年代別・性別

平成27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歳未満では6割以上が男性だが、70歳以上では6割以上が女性となっている。

図1 契約当事者の性別・年齢別相談状況

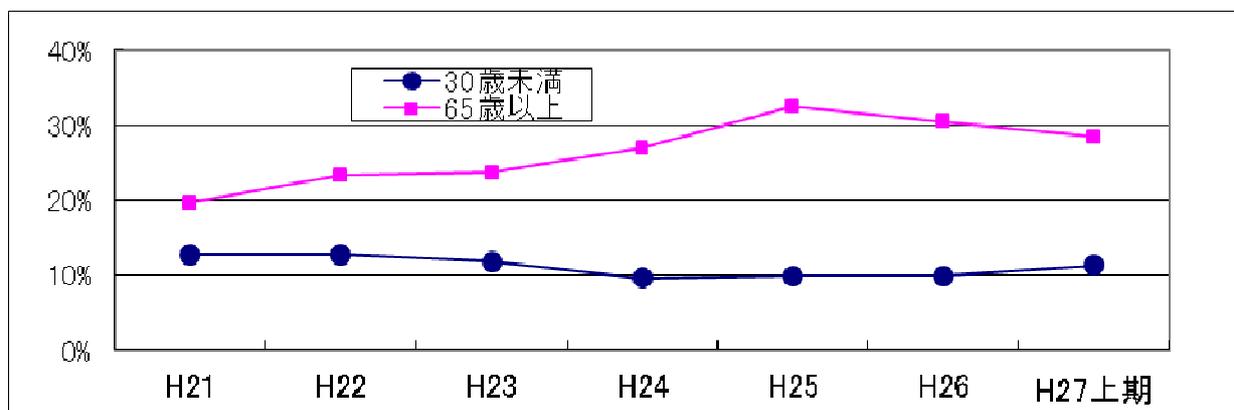


(注) 構成比は、年齢・性別の記録のある相談件数を100として算出した値

### (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	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度上期
30歳未満構成比	12.7	12.7	11.8	9.6	9.9	9.9	11.3
65歳以上構成比	19.7	23.3	23.7	26.9	32.5	30.5	28.5
30歳未満件数※	2,835	2,731	2,436	2,006	2,327	2,447	1,308
65歳以上件数※	4,383	4,999	4,885	5,596	7,665	7,514	3,296
全体	22,273	21,470	20,635	20,789	23,574	24,649	11,573

※ 当事者の年齢が把握できる相談のみ

## 平成27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27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	3,171
	東部地域県民相談室〔福山市〕	月曜～金曜日	138
	北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日	118
	西部地域県民相談室呉支所	第1・第3金曜日 9時15分～16時 (12時～13時は休み)	1
	西部地域県民相談室東広島支所	第2・第4水曜日	0
	東部地域県民相談室尾道支所	毎週月曜日	15
計（窓口数 6）			3,443 (24.2%)
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	4,342
	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）	660
	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）	62
	大崎上島町消費生活相談窓口	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）	4
	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）	288
	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）	466
	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	3,236
	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）	139
	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）	91
	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）	53
	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）	27
	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）	616
	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）	407
	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）	42
	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）	24
	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）	113
	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（12時～13時は休み）	15
	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）	11
	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）	9
	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）	31
	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）	62
	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）	38
計（窓口数 23）			10,765 (75.8%)
合計（窓口数 29）			14,208