

平成30年度上期の消費生活に関する相談状況について

〔平成30年12月7日〕
消費生活課

1 相談件数の状況

平成30年度上期（平成30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15,477件で、このうち苦情相談は13,938件、前年度上期に比べ1,572件、率にすると12.7%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4,891件で、前年度上期に比べ1,831件、率にして59.8%の増加となった。

表1 消費生活相談件数の状況

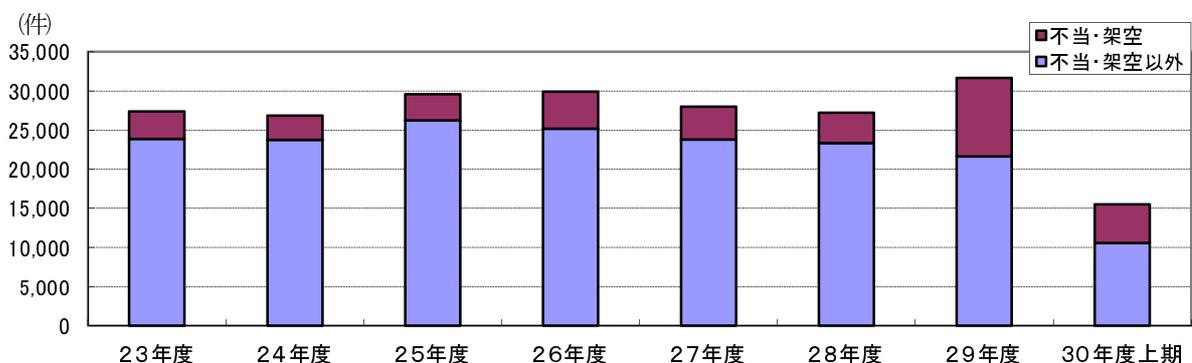
(単位：件，%)

区分	平成30年度上期 相談件数 (A)	平成29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	13,938	12,366	1,572	12.7
不当請求・架空請求	4,891	3,060	1,831	59.8
うちヤミ金	30	44	△14	△31.8
その他の苦情相談	9,047	9,306	△259	△2.8
問い合わせ	1,519	1,767	△248	△14.0
要望	20	11	9	81.8
消費生活相談合計	15,477	14,144	1,333	9.4

(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4,891件は、相談全体の31.6%を占める最も多い相談である。昨年度の31.8%と比較すると0.2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昨年度同様続いており、また、はがきだけでなく、封書を送る手口も発生している。



(単位：件)

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 上期
全体件数	27,399	26,864	29,606	29,904	28,006	27,212	31,681	15,477
不当・架空	3,493	3,089	3,373	4,726	4,200	3,849	10,065	4,891
構成比(%)	12.7	11.5	11.4	15.8	15.0	14.1	31.8	31.6

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、「情報提供サービス」で、前年同期比0.6%増加している。

特に増加が目立つのは、11位の「電気」と、12位の「ファンド型投資商品」で、電力の小売自由化関連の相談や預貯金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30年度上期		平成29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	669	7.4	665	7.2	0.6	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
2位	不動産貸借	611	6.8	666	7.2	△8.3	敷金の返還、借家の明け渡し 等
3位	インターネット通信サービス	594	6.6	666	7.2	△10.8	インターネット接続回線、光回線の転用・セット販売 等
4位	商品一般	438	4.8	513	5.5	△14.6	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	425	4.7	417	4.5	1.9	多重債務の整理、過払金の請求、住宅ローンの返済 等
6位	健康食品	374	4.1	327	3.5	14.4	意図しない定期購入、強引な電話勧誘、送りつけ 等
7位	移動通信サービス	264	2.9	297	3.2	△11.1	携帯電話サービス、モバイルデータ通信 等
8位	建築・工事等	255	2.8	304	3.3	△16.1	住宅リフォーム（屋根工事・床下工事等）、排水管清掃 等
9位	役務その他	223	2.5	371	4.0	△39.9	祈祷サービス、弁護士、結婚相手紹介サービス 等
10位	化粧品	219	2.4	178	1.9	23.0	基礎化粧品、化粧石けん 等
11位	電気	200	2.2	50	0.5	300.0	電力の小売自由化関連 等
12位	ファンド型投資商品	189	2.1	39	0.4	384.6	商品ファンド、事業型ファンド、出資金 等
13位	自動車	175	1.9	132	1.4	32.6	購入契約の解除、車両の交換・不具合 等
14位	他の金融関連サービス	113	1.3	81	0.9	39.5	クレジットカードの入退会や会費 等
15位	医療	112	1.2	121	1.3	△7.4	美容整形、歯科治療 等
16位	空調・冷暖房・給湯設備	111	1.2	87	0.9	27.6	冷暖房システム、ヒートポンプ給湯器、ソーラーシステム 等
17位	電話機・電話機用品	107	1.2	86	0.9	24.4	携帯電話・スマートフォン機器 等
18位	理美容	100	1.1	104	1.1	△3.9	エステの契約、増毛サービス 等
19位	他の教養娯楽品	98	1.1	136	1.5	△27.9	仏像、掛軸、数珠 等
20位	紳士・婦人洋服	88	1.0	90	1.0	△2.2	返品、クレーム処理、サイズ 等
20位	書籍・印刷物	88	1.0	110	1.2	△20.0	新聞、紳士録・名簿 等
	その他	3,594	39.7	3,866	41.5	△7.0	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	9,047	100	9,306	100	△2.8	

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44.6%を占めており、店舗購入、店舗外購入を含めて、最も多い販売購入形態となっている。

一方、「電話勧誘販売」については、相談件数が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30年度 上期	平成29年度 上期	平成29年度	相 談 内 容
店 舗 購 入	28.9%	26.9%	27.0%	・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	71.1%	73.1%	73.0%	
通 信 販 売	44.6%	48.3%	48.5%	・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	12.0%	11.5%	10.8%	・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	10.5%	9.4%	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	1.8%	1.3%	1.4%	・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%	0.3%	0.3%	・購入申込をしていない商品の送り付け
訪 問 購 入	0.9%	1.3%	1.3%	・貴金属の訪問買取り
その他無店舗販売	1.0%	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

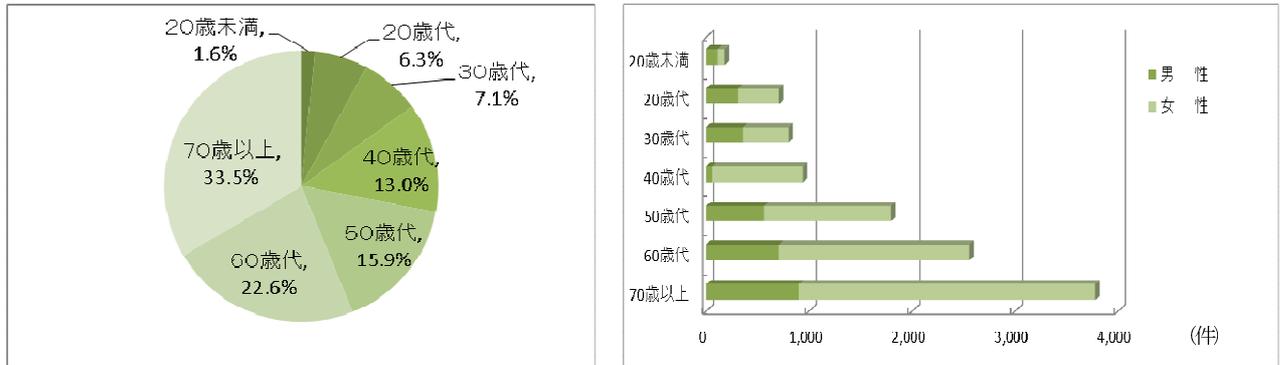
(1) 年代別・性別

平成30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

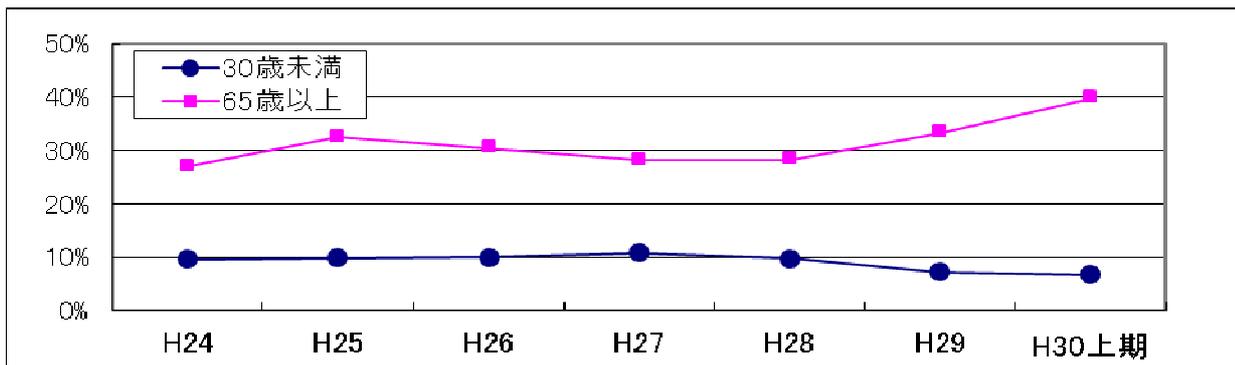


(注) 構成比は、年齢・性別の記録のある相談件数を100として算出した値

(2) 年次別推移

契約当事者の年次別推移を見ると、30歳未満の割合は減少傾向であるのに対して、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。特に、平成29年度以降の増加は、架空請求はがきが大きな要因となっている。

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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度上期
30歳未満構成比	9.6	9.9	9.9	10.8	9.8	7.2	6.7
65歳以上構成比	26.9	32.5	30.5	28.1	28.3	33.3	39.8
30歳未満件数※	2,006	2,327	2,447	2,466	2,190	1,959	898
65歳以上件数※	5,596	7,665	7,514	6,427	6,336	9,016	5,312
全体	20,789	23,574	24,649	22,858	22,391	27,047	13,347

※ 当事者の年齢が把握できる相談のみ

平成30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30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	3,459
	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	137
	北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日 （12時～13時は休み）	84
計（窓口数 3）			3,680 (23.8%)
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	4,783
	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）	854
	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）	86
	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）	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）	312
	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）	509
	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	3,322
	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）	109
	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）	96
	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）	70
	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）	809
	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）	413
	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）	23
	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）	21
	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）	127
	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～17時	43
	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）	47
	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）	9
	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）	17
	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）	42
	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）	19
	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）	43
計（窓口数 23）			11,797 (76.2%)
合計（窓口数 26）			15,477