

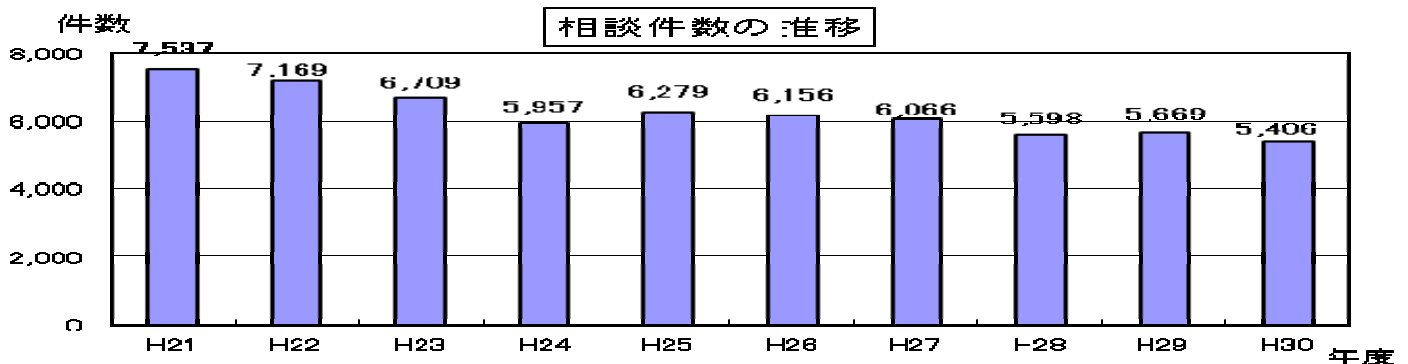
平成30年度 富山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

相談の傾向と特徴

平成30年度の相談件数は、5,406件（架空請求音声ガイダンス717件及び市町村からの経由相談112件を含む）で、対前年度比95.4%であった。

- 平成26年度から減少傾向にあった相談件数は、平成29年度に架空請求ハガキに関する相談の急増により増加したが、30年度はSMS（*1）を使ったデジタルコンテンツの架空請求の減少等により、減少に転じた。
- 相談内容は、架空請求ハガキに関する相談が依然として多いほか、デジタルコンテンツの架空請求や光回線の転用、アダルト情報サイトの不当請求などの運輸・通信サービスに関する相談が依然として大きな割合を占めている。

（*1）ショートメッセージサービス：電話番号を用いたメール



項目別相談状況

（以下、架空請求の音声ガイダンスの件数(717件)及び市町村からの経由相談の件数(112件)を除いた4,577件の相談に関して記載する。）

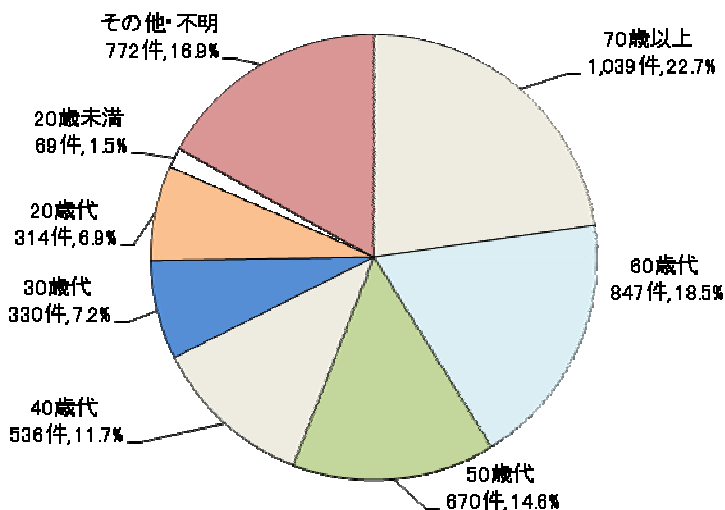
1 契約当事者の内訳

契約当事者を年代別にみると、70歳以上(1,039件)が最も多く、60歳代(847件)、50歳代(670件)、40歳代(536件)、30歳代(330件)、20歳代(314件)、20歳未満(69件)の順となっている。

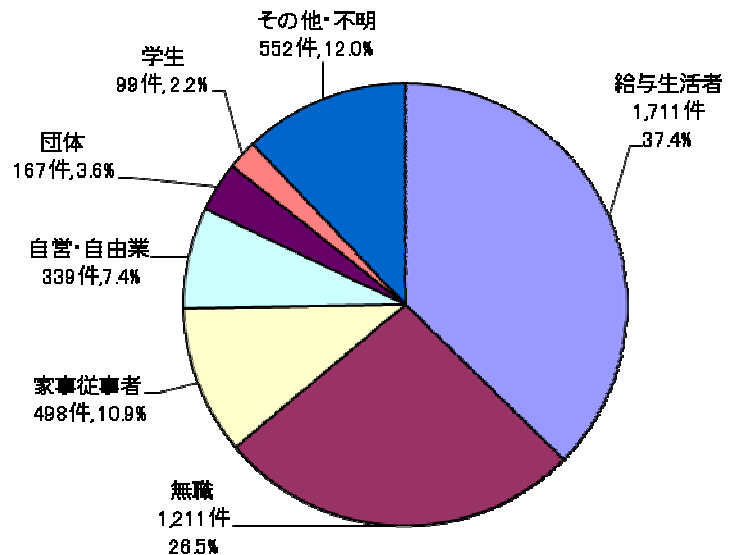
男女別にみると、男性(2,004件)、女性(2,345件)となっている。

職業別にみると、「給与生活者」(1,711件)、「無職」(1,211件)、「家事従事者」(498件)等となっている。

契約当事者の年代別構成比



契約当事者の職業等構成比



2 商品、役務（サービス）別相談状況

相談の対象となった商品と役務（サービス）の件数は、商品に関するものが、2,209件（全体の48.3%）、役務に関するものが2,089件（同45.6%）となっており、商品に関する相談件数が、役務に関する相談件数を上回っている。

商品・役務に関する主な相談内容

	商 品 （計2,209件）					役 務 （計2,089件）				
	項 目	H30 （件）	H29 （件）	対前年度 比（%）		項 目	H30 （件）	H29 （件）	対前年度 比（%）	
1 位	商品一般 （964件）	商品一般	964	901	107.0	運輸・通信 サービス （857件）	デジタルコンテンツ	324	523	62.0
		うち 架空請求 ハガキ	699	691	101.2		光回線	143	182	78.6
							アダルト情報サイト	93	155	60.0
2 位	食料品 （249件）	健康食品	148	156	94.9	金融・保険 サービス （337件）	フリーローン・サラ金	141	154	91.6
		飲料	20	24	83.3		金融関連サービス その他	38	40	95.0
		魚介類	18	13	138.5		ファンド型 投資商品	29	55	52.7
3 位	教養娯楽 品 （238件）	新聞	40	56	71.4	他の役務 （219件）	役務その他サービス	55	57	96.5
		スマートフォン	15	15	100.0		広告代理サービス	26	18	144.4
		テレビジョン	15	8	187.5		結婚相手紹介サービス	23	31	74.2

（（ ）内は対前年度比）＜資料編 表1 参照＞

(1) 商品に関する相談状況 2,209件（105.7%）
商品一般 964件（107.0%）

架空の官庁をかたり、「取下げ期日までに連絡しないと、訴訟が提起され財産が差押えられる」等の文面による架空請求ハガキや封書が、主として中高年の女性に届いたという相談など。

食料品 249件（99.6%）

通信販売等で契約した健康食品の定期購入の解約や、体調不良、信用性に関する相談、飲料の食品表示、魚介類の送り付けや電話勧誘に関する相談など。

教養娯楽品 238件 (95.6%)

訪問販売で、新聞購読を強引に勧誘されたので解約したいという相談や、スマートフォンやテレビを購入した際の説明不足や故障・修理に関する相談など。

(2) 役務（サービス）に関する相談状況 2,089件 (84.4%)

運輸・通信サービス 857件 (72.5%)

有料コンテンツの未納料金があるとの架空請求メールやパソコンのセキュリティソフト、占いサイト等の利用料・解約等のほか、光回線の転用や解約に関する相談、アダルト情報サイト等にアクセスして多額の料金を請求されたという不当請求に関する相談など。

金融・保険サービス 337件 (88.5%)

農産物のオーナー契約等の連鎖販売取引(*2)の解約等により多重債務に陥った本人や家族からの債務整理の相談、投資商品の信用性、仮想通貨、クレジットカードに関する相談など。

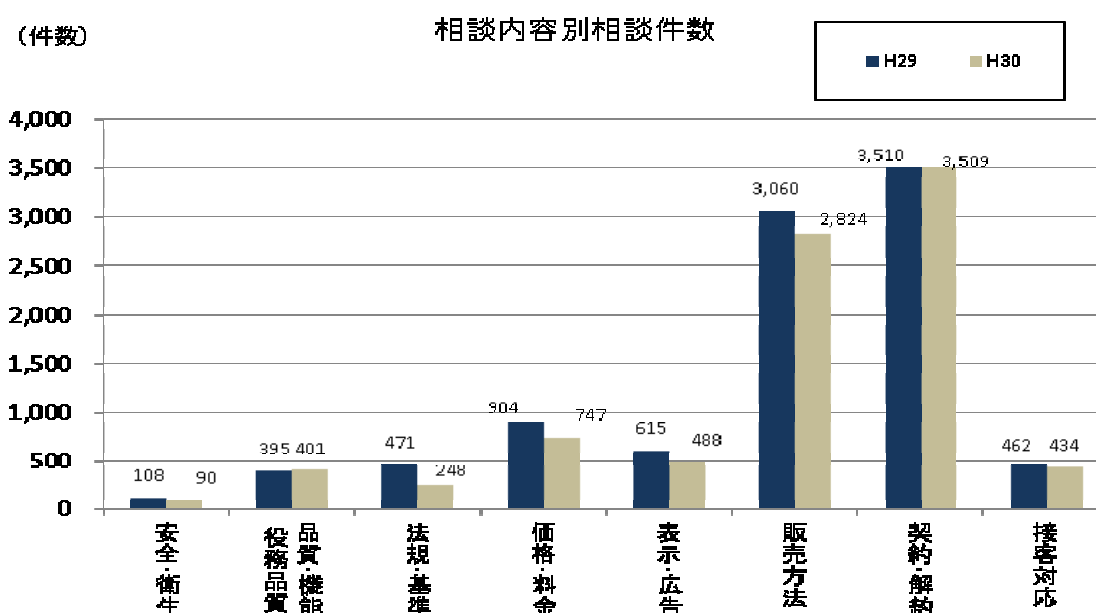
(*2) 連鎖販売(マルチ)取引： 消費者が商品等を買ひ、組織に加入し再販売者になることによって、配当を得られるという取引形態

他の役務 219件 (104.8%)

訪問販売業者による床下換気扇の撤去作業の解約や業者の信用性、広告代理サービス、結婚相手紹介サービスの契約・解約に関する相談など。

3 相談内容別相談件数（複数該当有）

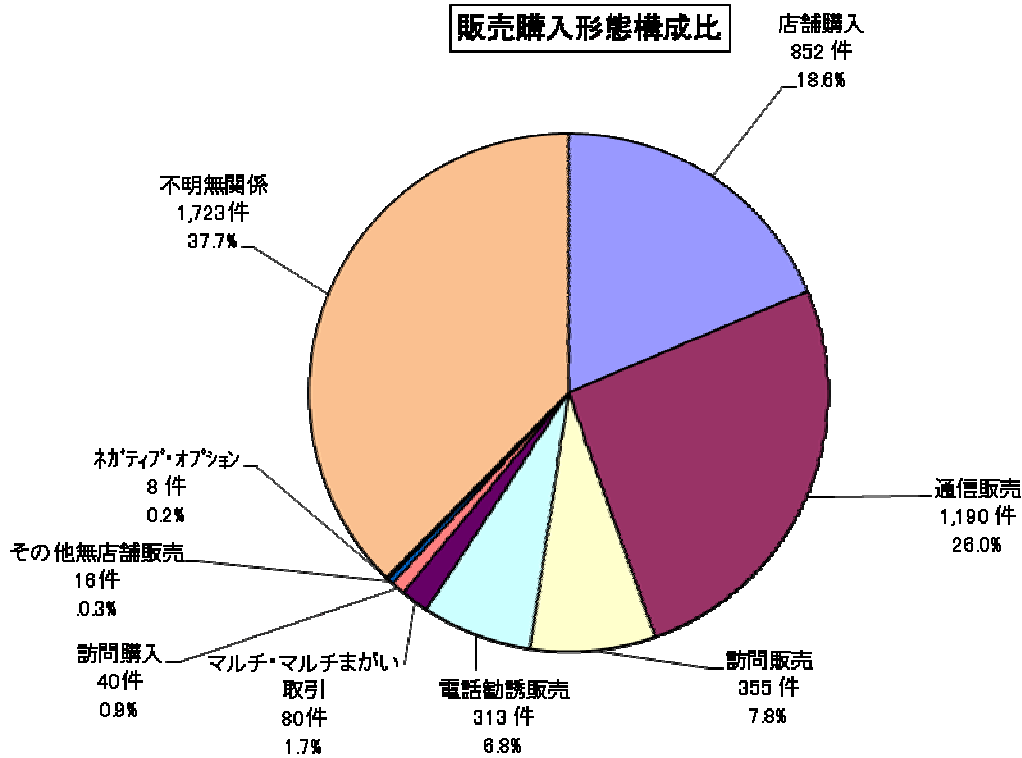
相談内容別に相談件数をみると、「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法」に関する相談、「価格・料金」に関する相談の順となっている。



4 販売購入形態別相談状況

商品などの販売購入形態別相談件数を「店舗購入」と「店舗外販売」(*3)で見ると、「店舗購入」が852件(対前年度比85.5%)、「店舗外販売」が2,002件(対前年度比89.6%)、「不明・無関係」が1,723件(対前年度比106.7%)となった。 <資料編 表2 参照>

(*3)店舗外販売： 「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた「訪問販売」「通信販売」「マルチ・マルチまがい取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の販売形態をいう。



(()内は対前年度比)

(1) 店舗購入 852件 (85.5%)

店舗で契約した中古自動車の契約・解約、消費者金融で多重債務に陥った本人や家族からの債務整理の相談、賃貸アパートの退去時の原状回復に関する相談、戸建住宅のリフォームに関する相談など。

(2) 店舗外販売 2,002件 (89.6%)

通信販売 1,190件 (86.4%)

SMSを使った身に覚えのないデジタルコンテンツの架空請求等に関する相談や、スマートフォンやパソコンでアダルト情報・出会い系サイトにアクセスしてしまい多額の料金を不当請求されたという相談、健康食品の定期購入、解約に関する相談など。

訪問販売 355件 (92.2%)

新聞購読や外壁工事等住宅リフォーム、光回線、紳士録、結婚相手紹介サービスの強引な勧誘や契約・解約に関する相談、業者の信用性に関する相談など。

電話勧誘販売 313件 (101.0%)

電話勧誘で契約した光回線やプロバイダ、健康食品の解約や新電力会社の信用性に関する相談、過去の通信教育教材等の解約に関する不当請求や二次被害に関する相談など。

マルチ・マルチまがい取引 80件 (89.9%)

化粧品、健康食品や仮想通貨等への投資などのマルチ取引の契約・解約に関する相談など。

訪問購入(*4) 40件 (87.0%)

業者が古着等の不用品を買い取ると自宅に来訪し、貴金属等の買取りを要求したので契約したが、解約したいとの相談など。

(*4) 訪問購入： 購入業者が消費者の自宅等の営業所等以外の場所において、売買契約を締結し物品等を購入しようとする取引形態

その他無店舗販売 16件 (94.1%)

展示会場など店舗とはいえない会場での電位治療器や中古パソコン等の信用性や購入契約の解約や業者の信用性に関する相談など。

ネガティブ・オプション(*5) 8件 (88.9%)

勝手に送りつけてきた健康食品、雑誌等への対処法に関する相談など。

(*5) ネガティブ・オプション： 注文をしていないにもかかわらず、商品を一方的に送りつけ、購入しなければならないものと勘違いをさせて代金を支払わせることを狙った商法

5 高齢者と若者の相談について

(1) 高齢者(65歳以上)の相談

件数は、1,506件(前年度1,410件、対前年度比106.8%)

高齢者の上位商品・役務の内容

項	目	H30		H29	
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
高齢者(65歳以上) (1,506件)	1 商品一般	476	31.6	361	25.6
	2 デジタルコンテンツ	87	5.8	145	10.3
	3 健康食品	58	3.9	50	3.5
	4 光回線	50	3.3	75	5.3
	5 相談その他	49	3.3	37	2.6

架空の官庁をかたり、「取下げ期日までに連絡しないと、訴訟が提起され財産が差押えられる」等の文面による架空請求ハガキや封書が届いたという相談が最も多い。

次いで、身に覚えのない有料動画等のデジタルコンテンツの架空請求等に関する相談、インターネットで無料のアダルトサイトを開いたところ、登録完了となり高額な登録料を請求されたなどの不当請求に関する相談も依然として多く、運輸・通信サービスに関する相談が大きな割合を占めている。また、健康食品の解約や信用性、光回線の転用に関する相談も依然として多く寄せられた。

(2) 若者（29歳以下）の相談

件数は、383件（前年度405件、対前年度比94.6%）

若者の上位商品・役務の内容

項 目			H30		H29	
			件数	構成比（%）	件数	構成比（%）
若者（29歳以下） （383件）	1	デジタルコンテンツ	35	9.1	29	7.2
	2	フリーローン・サラ金	33	8.6	21	5.2
	3	商品一般	16	4.2	19	4.7
	3	化粧品	16	4.2	3	0.7
	3	出会い系サイト	16	4.2	10	2.5

有料動画等の未納料金があるとのメールが届いた等のデジタルコンテンツに関する相談が最も多く、次いで多重債務に関する相談が多く寄せられた。

また、化粧品の連鎖販売取引に関する相談が急増した。

6 危害・危険（*6）に係る相談

商品・役務に関する相談のうち、危害に関するものが26件（前年度49件）、危険に関するものが9件（同11件）あった。

「危害」では、「健康食品を摂取したら体調をくずした」、「エステサロンの施術でやけどをした」などの相談が寄せられた。

「危険」では、「ノートパソコンが最近故障して発火した」、「キャスター付きの椅子に座ったら倒れそうになった」などの相談が寄せられた。

（*6）危害・危険： 「危害」は、人身にけが・病気等の被害が生じたもの。「危険」は、危害はないがそのおそれがあるもの。

7 金融に関する相談状況

金融相談件数は、141件（対前年度比91.6%）であった。負債の整理方法に関する相談件数が64件で、全体の45.4%を占めている。

<資料編 表3 参照>

(()内は対前年度比)

(1) 債務者特性

・性別

男性 102件(100.0%)

女性 38件(76.0%)

性別の割合は、「男性」が72.3%、「女性」が27.0%となっている。

・年代別

30～59歳	66件(80.5%)
29歳以下	33件(157.1%)
60歳以上	29件(80.6%)

年代別構成比では、「30～59歳」の相談が全体の46.8%を占めている。

・職業別

給与生活者	80件(106.7%)
無職	34件(68.0%)
学生	5件(250.0%)

職業別構成比では、「給与生活者」の相談が全体の56.7%と最も多い。

(2) 負債状況等

・借入業者数

0～4社	93件(94.9%)
5～9社	9件(40.9%)
10社以上	4件(200.0%)

借入業者数別の構成比では、「0～4社」が全体の66.0%、「5～9社」が6.4%となっている。

・借入金額

100万円以下	41件(89.1%)
100万円超～200万円以下	23件(92.0%)
300万円超～500万円以下	12件(75.0%)
200万円超～300万円以下	8件(50.0%)

借入金額別の構成比では、「100万円以下」が全体の29.1%、「100万円超～200万円以下」が16.3%、「300万円超～500万円以下」が8.5%、「200万円超～300万円以下」が5.7%となっている。

(3) 相談内容

負債の整理方法	64件(103.2%)
法的知識	20件(100.0%)
苦情	14件(73.7%)

相談内容別の構成比では、「負債の整理方法」についての相談が最も多く、全体の45.4%を占めている。

(4) 借入金の使途

生活費	25件(43.1%)
名義貸し	14件(1400.0%)
ギャンブル	6件(120.0%)

使途別の構成比では、「生活費」が全体の17.7%、「名義貸し」が9.9%、「ギャンブル」が4.3%となっている。