

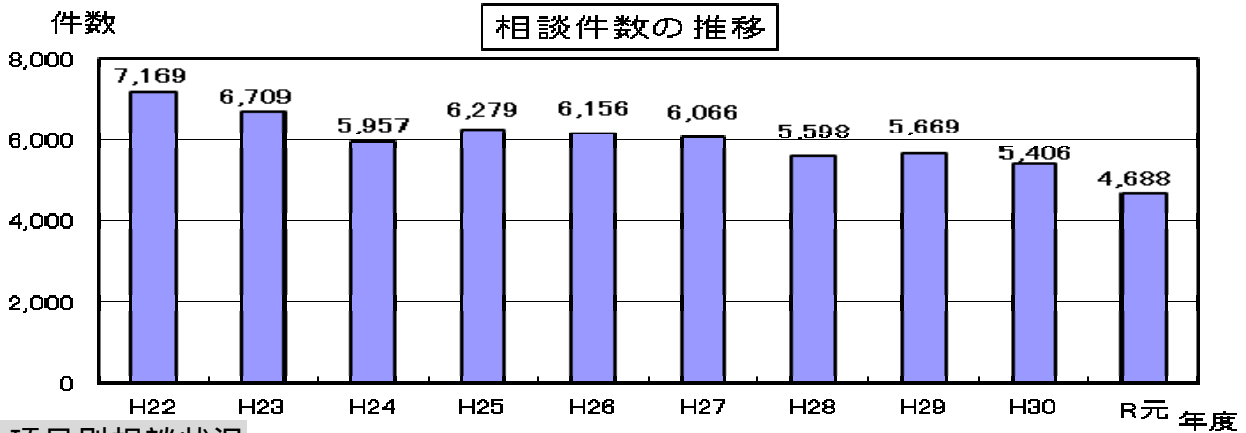
令和元年度 富山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

相談の傾向と特徴

令和元年度の相談件数は、4,688件（架空請求音声ガイダンス 620件及び市町村からの経由相談 110件を含む）で、対前年度比 86.7%であった。

- 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 年度には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し、令和元年度は架空請求ハガキに関する相談が減少したこと等により、相談件数は引き続き減少した。
- 相談内容は、健康食品等の定期購入に関する相談が急増したほか、架空請求ハガキ、デジタルコンテンツの架空請求や光回線の契約・解約に関する相談、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。
- また、消費税増税に関連した相談のほか、令和 2 年 2 月以降、新型コロナウイルス感染症に関連した相談が寄せられている。

・（*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(620件)及び市町村からの経由相談の件数(110件)を除いた 3,958 件の相談に関して記載する。）

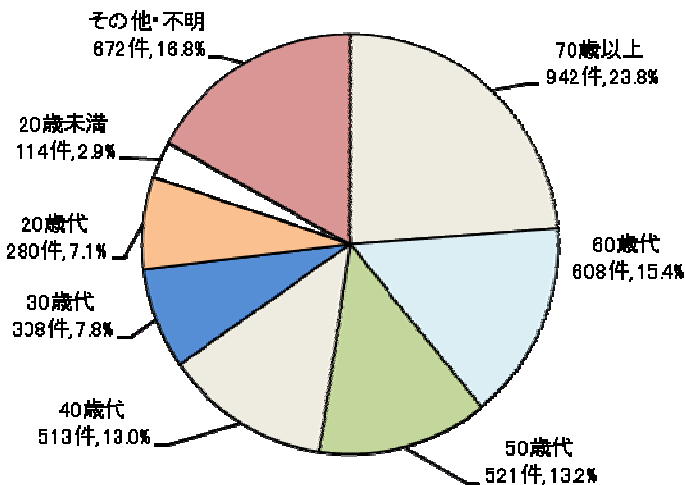
1 契約当事者の内訳

契約当事者を年代別にみると、70歳以上（942件）が最も多く、60歳代（608件）、50歳代（521件）、40歳代（513件）、30歳代（308件）、20歳代（280件）、20歳未満（114件）の順となっている。

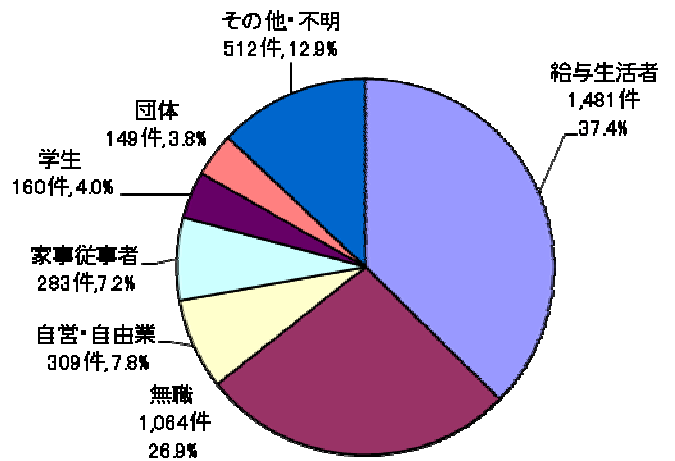
男女別にみると、男性（1,875件）、女性（1,878件）となっている。

職業別にみると、「給与生活者」（1,481件）、「無職」（1,064件）、「自営・自由業」（309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、1,806件（全体の45.6%）、役務に関するものが1,890件（同47.8%）となっており、役務に関する相談件数が、商品に関する相談件数をやや上回っている。

商品・役務に関する主な相談内容

	商 品 （計 1,806 件）					役 務 （計 1,890 件）				
	項 目	R元 (件)	H30 (件)	対前年度 比(%)		項 目	R元 (件)	H30 (件)	対前年度 比(%)	
1 位	商品一般 (465件)	商品一般	465	964	48.2	運輸・通信 サービス (686件)	デジタルコンテンツ	204	324	63.0
		うち 架空請求 ハガキ	233	699	33.3		光回線	107	143	74.8
							アダルト情報サイト	73	93	78.5
2 位	食料品 (304件)	健康食品	220	148	148.6	金融・保険 サービス (324件)	フリーローン・サラ金	96	141	68.1
		飲料	17	20	85.0		金融関連サービス その他	54	38	142.1
		調理食品	11	9	122.2		普通生命保険	35	28	125.0
3 位	教養娯楽 品 (274件)	新聞	40	40	100.0	他の役務 (225件)	役務その他サービス	73	55	132.7
		スマートフォン	20	15	133.3		広告代理サービス	31	26	119.2
		腕時計	14	6	233.3		結婚相手紹介サービス	22	23	95.7

（（ ）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 1,806件 (81.8%)
商品一般 465件 (48.2%)

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 304件 (122.1%)

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、飲料や調理食品の食品表示等に関する相談など。

教養娯楽品 274件 (115.1%)

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 1,890件 (90.5%)

運輸・通信サービス 686件 (80.0%)

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、副業サイト・占いサイト等の利用料・解約等のほか、光回線の事業者変更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 324件 (96.1%)

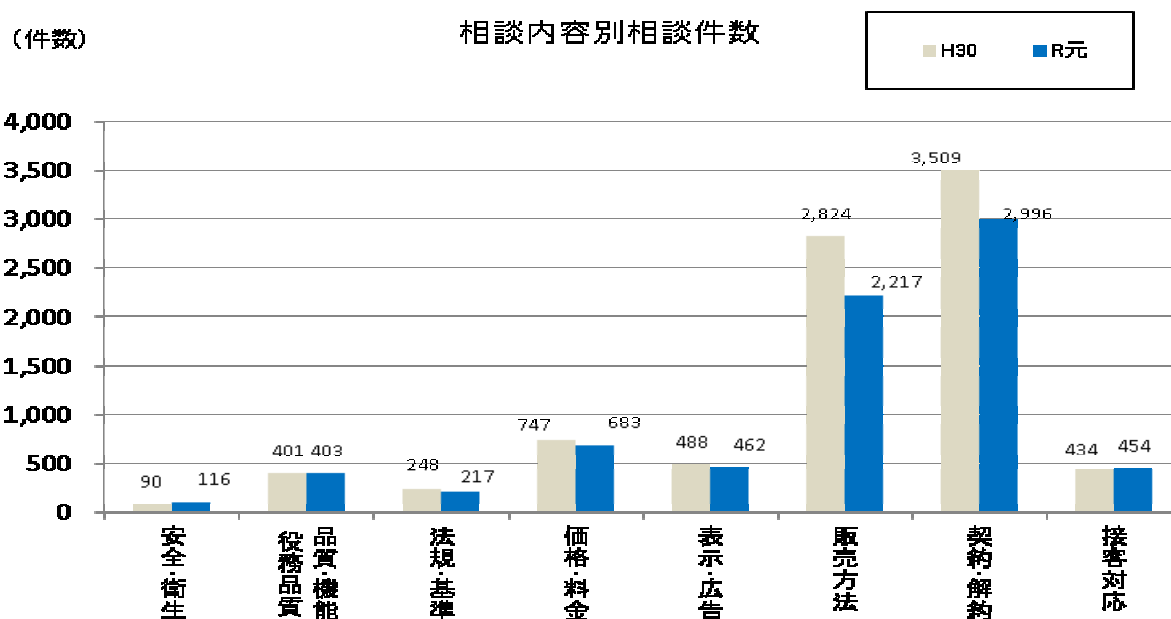
多重債務やローンの返済困難に陥った本人や家族からの債務整理の相談、クレジットカードの解約や不正使用、リボルビング払いに関する相談、生命保険の契約内容や解約に関する相談など。

他の役務 225件 (102.7%)

パソコンのセキュリティソフトやウイルス除去ソフト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）

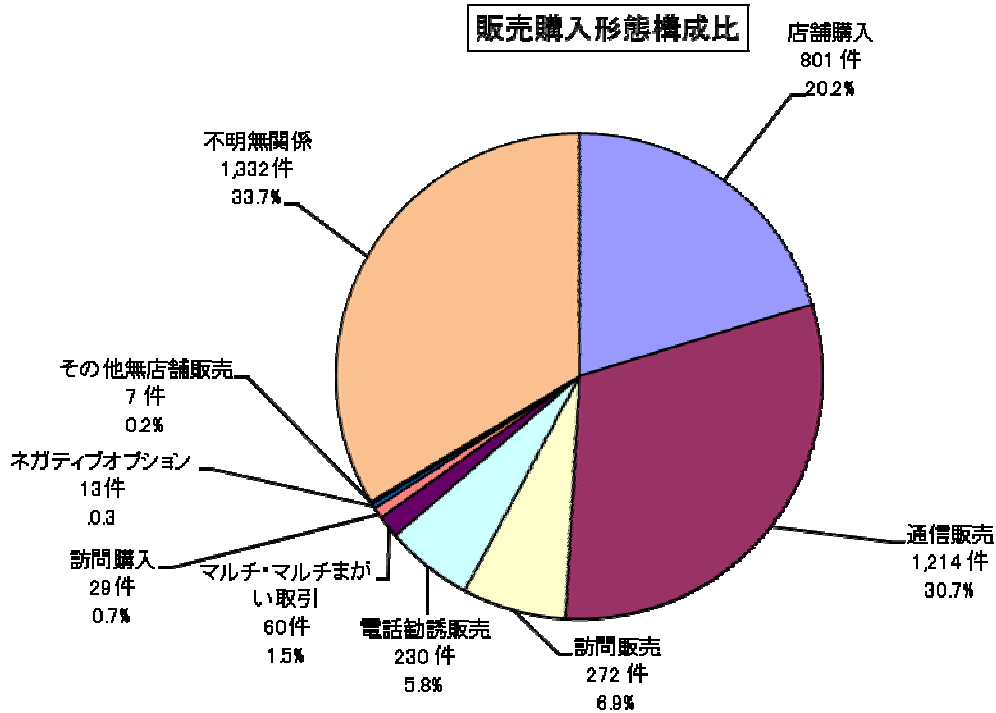
相談内容別に相談件数をみると、「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法」に関する相談、「価格・料金」に関する相談の順となっている。



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」(*2)でみると、「店舗購入」が801件(対前年度比94.0%)、「店舗外販売」が1,825件(対前年度比91.2%)、「不明・無関係」が1,332件(対前年度比77.3%)となっている。 <資料編 表2 参照>

(*2)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 801件 (94.0%)

賃貸アパートの退去時の原状回復に関する相談、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、スマートフォンや携帯電話の修理・契約時の説明、中古自動車の契約・解約に関する相談など。

(2) 店舗外販売 1,825件 (91.2%)

通信販売 1,214件 (102.0%)

通常価格より低価格で購入できることが広告されている一方で、定期購入が条件であるということ認識せず購入した健康食品や化粧品等を解約したいという相談、スマートフォンやパソコンからアダルト情報サイトや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、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に関する相談、チケット転売仲介サイトに関する相談など。

訪問販売 272件 (76.6%)

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

電話勧誘販売 230件 (73.5%)

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、求人広告サイトへの広告掲載の解約に関する相談など。

マルチ・マルチまがい取引(*3) 60件 (75.0%)

化粧品、健康食品の購入や仮想通貨等への投資などによるマルチ取引の契約・解約に関する相談など。

(*3) マルチ・マルチまがい取引： 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

訪問購入(*4) 29件 (72.5%)

業者が古着等の不用品を買ひ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

ネガティブ・オプション(*5) 13件 (162.5%)

勝手に送りつけてきた健康食品や腕時計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

その他無店舗販売 7件 (43.8%)

展示会場など店舗とはいえない会場で購入した中古パソコンやWi-Fiルーター等の信用性や解約、業者の信用性に関する相談など。

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、1,248件(前年度1,506件、対前年度比82.9%)

高齢者の上位商品・役務の内容

項	目	R元		H30	
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
高齢者(65歳以上) (1,248件)	1 商品一般	227	18.2	476	31.6
	2 デジタルコンテンツ	70	5.6	87	5.8
	3 光回線	44	3.5	50	3.3
	3 健康食品	44	3.5	58	3.9
	5 携帯電話サービス	25	2.0	11	0.7

商品を特定できない「商品一般」の相談が最も多く、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前年度よりも減少したものの、依然として多い。

次いで、身に覚えのない有料動画等の架空請求等やパソコンのセキュリティソフトの解約等のデジタルコンテンツに関する相談が依然として多く、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、光回線の契約や解約、健康食品の解約や信用性に関する相談も依然として多く寄せられた。

このほか、相隣関係など消費者問題以外の相談も多く寄せられた。

(2) 若者（29歳以下）の相談

件数は、394件（前年度383件、対前年度比102.9%）

若者の上位商品・役務の内容

項 目		R 元		H30		
		件数	構成比（%）	件数	構成比（%）	
若者（29歳以下） （394件）	1	健康食品	33	8.4	10	2.6
	2	フリーローン・サラ金	18	4.6	33	8.6
	2	デジタルコンテンツ	18	4.6	35	9.1
	4	脱毛剤	16	4.1	1	0.3
	5	オンラインゲーム	15	3.8	13	3.4

健康食品の定期購入の解約に関する相談が最も多く、次いで多重債務に関する相談や情報商材の解約・返金に関する相談が多く寄せられた。

特に、販売サイト等で通常価格より低価格で購入できるとの広告を見て申し込んだところ、定期購入が条件となっていた健康食品や脱毛剤等の解約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53件（前年度26件）、危険に関するものが10件（同9件）あった。

「危害」では、通信販売で購入した健康食品や化粧品に関する相談が急増し、「健康食品やサプリメントを摂取したら体調をくずした」、「美容クリームや脱毛クリームを使用したら湿疹が出た」などの相談が多く寄せられた。

「危険」では、「発火の危険があるとリコールされた電気カーペットを修理すると言われたが不安だ」、「シート状のまな板が滑って危険だった」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、96件（対前年度比68.1%）であった。負債の整理方法に関する相談件数が47件で、全体の49.0%を占めている。

<資料編 表3 参照>

(1) 債務者特性

- ・ 性別
性別構成比では、「男性」が66件(68.8%)、「女性」が28件(29.2%)となっている。
- ・ 年代別
年代別構成比では、「30～59歳」の相談が48件で全体の50.0%を占めている。
- ・ 職業別
職業別構成比では、「給与生活者」の相談が49件で全体の51.0%と最も多い。

(2) 負債状況等

- ・ 借入業者数
借入業者数別の構成比では、「0～4社」が48件で全体の50.0%と最も多く、次いで「5～9社」が10件で10.4%となっている。
- ・ 借入金額
借入金額別の構成比では、「100万円以下」が14件で全体の14.6%、「100万円超～200万円以下」が11件で11.5%、「300万円超～500万円以下」が9件で9.4%となっている。

(3) 相談内容

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47件と最も多く、全体の49.0%を占めている。

(4) 借入金の使途

使途別の構成比では、「生活費」が19件で全体の19.8%を占めている。