

平成25年度（4～3月）消費生活相談受付状況

徳島県消費者情報センター

3月の相談

- ・今月の相談件数は269件（対前年同期比99.6%）で、前月（259件）から10件（3.9%）増加し、月別相談件数では6月の286件に次ぐ多さとなりました。
- ・デジタルコンテンツに関する相談が52件と今年度最多となり、「未成年者が親のカードでゲームアイテムを購入し、100万円を超える高額な代金を請求された」という相談もありました。
- ・4月からの消費税率引き上げをひかえ、消費税に関する相談が13件ありました。

1 相談件数

平成25年4月から平成26年3月までに受けた相談件数は3,055件（対前年度比114.2%）で前年度に比べると379件増加しました。これは、前年度に比べ、インターネット通信サービス、デジタルコンテンツ、テレビ放送サービスなどに関する相談が増加したためです。

相談内容をみると「苦情相談」が2,852件（対前年度118.6%）、「問合せ」が201件（対前年度比74.2%）、「要望」が2件（前年0件）であり、苦情相談が全体の93.4%を占めています。

(件)

年度	苦情	問合せ	要望	合計
25(4-3月)	2,852	201	2	3,055
(構成比)	93.4%	6.6%	0.1%	100.0%
24(4-3月)	2,405	271	0	2,676
(構成比)	89.9%	10.1%	0.0%	100.0%
差引増減	447	△70	2	379
対前年度比	118.6%	74.2%	—	114.2%

<相談受理方法>

相談受理方法は、来訪251件、電話2,768件、文書36件となっており、電話での相談が全体の90.6%を占めています。文書相談は、メールでの相談受付です。

<解決、処理状況>

これらの相談には消費生活相談員が対応しましたが、その処理結果の内訳は、他機関紹介（情報提供）71件、消費者への助言（自主交渉）1,886件、その他情報提供（助言及び情報提供）617件、あっせんによる解決279件、処理不調・処理不能等194件となっています。

なお、これらの処理のうち、訴訟等の法的処理の検討を要する相談については、弁護士による法律相談を計42件実施しました。

また、事業者の訪問が101件あり、担当者から適切な取引行為について説明などを行っています。

2 年度別相談件数

年度別相談件数は、平成17年度から平成24年度まで減少を続けていましたが、今年度は9年ぶりに増加に転じました。

項目	(件)									
	年度	17	18	19	20	21	22	23	24	25
苦情		6,702	6,391	4,829	3,867	3,717	2,895	2,706	2,405	2,852
問合せ		654	799	665	603	674	441	322	271	201
要望		3	4	6	3	12	2	2	0	2
合計		7,359	7,194	5,500	4,473	4,403	3,338	3,030	2,676	3,055
対前年度比		60.7%	97.8%	76.5%	81.3%	98.4%	75.8%	90.8%	88.3%	114.2%

3 商品役務別相談件数

					(件)				
順位	品目	H24	H25	差引増減	順位	品目	H24	H25	差引増減
1	デジタルコンテンツ	397	447	50	6	工事・建築・加工	107	105	△2
2	健康食品	165	183	18		役務その他	79	105	26
3	商品一般	91	152	61	8	融資サービス	117	97	△20
4	インターネット通信サービス	63	130	67	9	テレビ放送サービス	53	95	42
5	レンタル・リース・貸借	106	123	17	10	相談その他	86	81	△5

【用語解説】

「デジタルコンテンツ」は、インターネットを通じて得られる情報サービスに関わるトラブルです。アダルト情報サイト、出会い系サイトに関連する高額な料金請求などの相談が寄せられています。

「健康食品」は、高麗人参濃縮液など通常の食料品が持つ栄養素等を超えた薬事的効果又は類似の効果をうたって製造・販売される食品に関する相談です。

「商品一般」は、商品に関する相談のうち、分類を特定できない相談です。

「インターネット通信サービス」は、プロバイダや回線契約の中途解約に関する相談があります。

「レンタル・リース・貸借」は、商品や不動産を賃貸借する場合（不動産の場合は、使用貸借も含む）の相談です。アパートの退去時の原状回復義務などの相談がよく見られます。

「工事・建築・加工」は、住宅の新築、増改築及びリフォームなどにおける、契約や解約、修理などに関する相談があります。

「役務その他」は、金融・保険、運輸・通信、教育、教養・娯楽、保健・福祉のいずれにも該当しない役務です。

「融資サービス」は、消費者ローンや住宅ローンなど融資に関する相談で、「借金の整理をしたいので相談先を知りたい」という多重債務の整理に関する相談やヤミ金融に関する相談が含まれます。

「テレビ放送サービス」は、電波によるテレビ放送に関する相談です。

「相談その他」は、消費者問題以外の相談をいいます。

4 年代別相談件数（契約当事者）

20歳未満から60歳代を通じて、「デジタルコンテンツ」に関する相談が1位となっており、全体で447件、全相談件数（3,055件）の14.6%を占めています。これは、パソコン、スマートフォン、携帯電話等のインターネットから得られる情報サービスに関わるトラブルであり、「画面をクリックしたら、請求画面になった」「有料サイトの利用料が未納である」という不当請求に関する相談が多く寄せられています。

70歳以上では「健康食品」に関する相談が1位になっており、70歳以上の相談件数（651件）の19.5%（127件）を占めています。「突然見知らぬ業者から注文した覚えもないのに『以前に注文を受けた健康食品を発送する』という電話が架かってきた。健康食品を送りつけられたらどうしたらよいか」といった相談が多く寄せられています。

<年代別内訳>

順位	20歳未満	件数	順位	20歳代	件数	順位	30歳代	件数
1	デジタルコンテンツ	85	1	デジタルコンテンツ	46	1	デジタルコンテンツ	69
2	テレビ放送サービス	11	2	レンタル・リース・貸借	20	2	役務その他	24
3	自動車	5	3	理美容	13	3	レンタル・リース・貸借	21
4	商品一般	3	4	インターネット通信サービス	12	4	融資サービス	20
5	婦人洋服	2	5	移動通信サービス	8	5	自動車	11
	時計							
	他の身の回り品							
	履物							
	レンタル・リース・貸借							

順位	40歳代	件数	順位	50歳代	件数	順位	60歳代	件数
1	デジタルコンテンツ	89	1	デジタルコンテンツ	74	1	デジタルコンテンツ	58
2	インターネット通信サービス	24	2	インターネット通信サービス	27	2	インターネット通信サービス	29
3	融資サービス	22	3	工事・建築・加工	17	3	商品一般	27
4	商品一般	19	4	商品一般	16	4	工事・建築・加工	25
5	自動車	16	5	融資サービス	14		健康食品	

<参考－全体順位>

順位	70歳代	件数	順位	80歳以上	件数	順位	3月	件数
1	健康食品	58	1	健康食品	69	1	デジタルコンテンツ	52
2	商品一般	31	2	ファンド型投資商品	18	2	役務その他	17
3	工事・建築・加工	21	3	工事・建築・加工	13	3	インターネット通信サービス	15
4	預貯金・証券等	12				書籍・印刷物		
	テレビ放送サービス		5	テレビ放送サービス	12	4	レンタル・リース・貸借	14
						5	商品一般	11
							融資サービス	

5 契約当事者年齢別件数

相談件数に占める高齢者（60歳以上）の割合は増加傾向にあり、今年度は37.9%と平成23年度（31.0%）、平成24年度（33.1%）に続き30%を超えました。

(件)

年度	年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	その他・不明	合計
18		212	869	1,198	1,076	1,269	843	719	280	728	7,194
19		193	684	985	950	897	494	410	169	718	5,500
20		153	527	793	708	604	469	342	182	695	4,473
21		125	496	692	590	595	507	381	236	781	4,403
22		127	331	530	471	447	438	303	170	521	3,338
23		112	305	431	415	397	395	317	226	432	3,030
24		97	207	347	387	368	385	316	185	384	2,676
25		133	225	344	397	394	508	384	267	403	3,055
差引増減		36	18	△ 3	10	26	123	68	82	19	379
対前年度比		137.1%	108.7%	99.1%	102.6%	107.1%	131.9%	121.5%	144.3%	104.9%	114.2%

6 販売購入形態別件数

訪問販売には、SF商法、アポイントメント商法などが含まれており、「販売員に不意に自宅に来られ健康食品などを購入してしまったが、後で考えると必要のない品物なので解約したい」という相談があります。

通信販売は、郵便、電話、インターネットなどの通信手段を用いて契約するもので、商品販売に関するインターネットによる不当請求、ヤミ金の外、法律に抵触する海外宝くじへのダイレクトメールによる勧誘の苦情等が含まれています。

マルチ・マルチまがい取引には、連鎖販売取引等が含まれます。「思ったように会員が集まらず儲からない」「販売組織に疑問を持ったのでやめたい」という相談があります。

電話勧誘販売には、事情が分からない高齢者が電話口に出て、「執拗な勧誘に押し切られて契約してしまったが、やはり解約したい」といった相談があります。

ネガティブ・オプション（送りつけ商法）は、当方から申し込んでもいないのに、業者が売買契約の申込みに関わる商品を送りつけてきたものです。注文していない新聞、雑誌、健康食品を送りつけられたなどの相談が含まれます。

訪問購入は、購入業者が消費者の自宅等（営業所等以外の場所）において売買契約を締結して物品を購入するものです。

その他無店舗販売は、店舗でないところで購入、契約したものです。通常の店舗とは考えられない場所での2日以上期間にわたって行われる展示販売での購入、契約も含まれます。「展示会で勧められて購入したが、返品したい」などの相談があります。

(件)

形態別	年度	H24	H25	差引増減	対前年度比
訪問販売		302	393	91	130.1%
通信販売		715	800	85	111.9%
マルチ・マルチまがい取引		36	37	1	102.8%
電話勧誘販売		316	396	80	125.3%
ネガティブ・オプション		21	21	0	100.0%
訪問購入		1	21	20	2100.0%
その他無店舗購入		25	27	2	108.0%
特殊販売全体 計		1,416	1,695	279	119.7%
店舗購入		678	695	17	102.5%
不明・無関係		582	665	83	114.3%
合 計		2,676	3,055	379	114.2%

<特殊販売の種別順位>

順位	訪問販売	件数	順位	通信販売	件数	順位	マルチ・マルチまがい	件数
1	テレビ放送サービス	83	1	デジタルコンテンツ	439	1	化粧品	5
2	工事・建築	38	2	パソコンソフト	14		健康食品	
3	インターネット接続回線	33		フリーローン・サラ金				
4	ソーラーシステム	22	4	役務その他サービス	13	4	他の健康食品	3
5	ファンド型投資商品	19	5	宝くじ	12	5	ファンド型投資商品	2
							化粧品セット	
							商品一般	

順位	電話勧誘販売	件数	順位	ネガティブ・オプション	件数	順位	訪問購入	件数
1	健康食品	96	1	新聞	6	1	ネックレス	6
2	インターネット接続回線	80	2	他の健康食品	5	2	被服品一般	3
3	商品一般	31		健康食品				
4	他の健康食品	28	4	外食	1		商品一般	
5	ファンド型投資商品	14		深海鮫エキス				
	レンタルサービス							
	商品一般							
	雑誌							
						5	子供洋服	1
							園芸用品	
							編機	
							指輪	
							着物類	
							腕時計	

順位	その他無店舗	件数
1	家庭用電気治療器具	4
2	ファンド型投資商品	3
3	結婚相手紹介サービス	2
	健康食品	
	ふとん類	

<参考－商品別大分類>

項目	訪問販売	通信販売	マルチ・ マルチまがい	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	合計
1 運輸・通信サービス	127	467	0	88	0	0	0	682
2 食料品	9	23	9	150	11	0	4	206
3 教養娯楽品	25	62	0	23	7	2	3	122
4 被服品	6	70	0	14	0	15	4	109
5 金融・保健サービス	35	26	2	42	0	0	3	108

7 さまざまな問題商法

無料商法とは、無料招待、無料体験など「無料」を謳い文句に人を集めて、高額な商品購入やサービス提供など別の契約をさせる商法です。

利殖商法とは、「値上がりは確実です」「必ず利益が出ます」など、利殖になることを強調して契約させるものです。先物取引や未公開株など、素人には危険なものが多く含まれます。

内職商法とは、仕事を紹介するからと言って、保証金を請求したり、仕事に必要なだとパソコン等の商品を購入させる手口です。

マルチ・マルチまがい取引とは、次々に加入者を増やしていくと利益が得られると販売組織に誘い、商品やサービスを契約させるものです。勧誘時の成功話を信じ、仕組みをよく理解せずに組織に加入し、被害に遭う人も多いようです。

当選商法とは、「当選しました」「景品が当たりました」などと有利性を強調して関心を引き、高額な商品やサービスを契約させる商法です。

アンケート商法とは、「アンケートに答えてください」「アンケートをとるだけです」などと言って消費者に接近して売りつける商法です。

ネガティブ・オプション（送りつけ商法）は、当方から申し込んでもいないのに、業者が売買契約の申込に関わる商品を送りつけてきたものです。注文していない新聞、書籍、健康食品が送りつけられたなどの相談が含まれます。

開運商法とは、「身に付けるだけで能力が向上する」などと宣伝し、あるいは「購入しなければ不幸になる」などと不安に陥れ、高額な開運グッズを買わせる商法です。

資格商法とは、過去に講座を受けた人が新たに勧誘されたり、断ると登録抹消代等を請求する手口（二次被害）などの相談が寄せられています。

点検商法とは、家屋、布団、浄水器などの点検を名目に家に上がり、「シロアリの被害を受けています」「布団にダニがいます」などと不安をあおって、修理や商品の購入を契約させる商法です。

アポイントメント商法とは、電話やメールで展示会等に呼び出され、商品購入やサービス提供を契約させる商法で、若年層からの相談が多くなっています。

順位	商法別	年度		差引増減	順位	商法別	年度		差引増減
		H24	H25				H24	H25	
1	無料商法	146	201	55	6	アンケート商法	5	24	19
2	利殖商法	120	124	4	7	ネガティブ・オプション	21	21	0
3	内職商法	51	38	△ 13	8	開運商法	24	15	△ 9
4	マルチ・マルチまがい	36	37	1	9	資格商法	12	7	△ 5
5	当選商法	37	29	△ 8	10	点検商法	12	5	△ 7
						アポイントメント商法	10	5	△ 5

8 危害・危険相談件数

危害相談とは、商品・サービス・設備に関連し、相談者から身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談です。

危険相談とは、危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談です。相談者が「危険である」と申し出ている相談がここに含まれます。

平成24年度の57件から、食料品、保健福祉サービスなどを中心に、27件の増加となっています。

分類	品目													合計
		食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両乗り物	土地建物設備	レンタルリース貸借	工事建築加工	運輸通信サービス	教養娯楽サービス	保健福祉サービス	
危害		12	1	1	15		1	1	1		1	9		42
危険		17	6		4	3	6	1		3		2		42
合計		29	7	1	19	3	7	2	0	4	0	11	0	84

(件)

9 多重債務相談

多重債務に係る相談は、相談件数、総相談件数に占める割合とも前年度よりやや減少しました。消費者情報センターでは、相談者に多重債務相談の取組を伝え、面談による相談を促しています。

当センターで受理する相談の内容は、債務整理の方法などを尋ねる相談が中心ですので、弁護士、司法書士に法律相談することを勧めています。

なお、平成19年11月15日から多重債務相談窓口を強化しており、相談者との面談によって債務状況を詳しく聴取し債務相談受付カード等に整理して、相談内容に応じたアドバイスを行っています。内容から判断し必要と思われる場合には、その場で法律専門家に予約を入れ、作成したカード等とともに確実に引き継ぐことで、多重債務を解決に導く努力を行っています。

(件)

年度 \ 項目	総相談件数	うち多重債務 相談件数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
18	7,194	386	5.4%	125.3%
19	5,500	375	6.8%	97.2%
20	4,473	352	7.9%	93.9%
21	4,403	262	6.0%	74.4%
22	3,338	204	6.1%	77.9%
23	3,030	115	3.8%	56.4%
24	2,676	76	2.8%	66.1%
25	3,055	69	2.3%	90.8%
差引増減	379	△ 7	—	—

10 ヤミ金融

ヤミ金融とは、貸金業としての登録を行っていない貸金業者（業務）や、登録していても違法な高金利を取る業者（業務）をいいます。ヤミ金融の業者に連絡をしたり、金銭を借りると、違法な高金利や執拗な取り立てなどの被害に遭います。

当センターからは、相談者にはヤミ金融は犯罪であることや、その手口などについてアドバイスし、県警察総合相談センターに相談することを勧めています。

年度 \ 項目	総相談件数	うちヤミ金融 相談件数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
18	7,194	181	2.5%	67.3%
19	5,500	153	2.8%	84.5%
20	4,473	107	2.4%	69.9%
21	4,403	36	0.8%	33.6%
22	3,338	27	0.8%	75.0%
23	3,030	27	0.9%	100.0%
24	2,676	13	0.5%	48.1%
25	3,055	22	0.7%	169.2%
差引増減	379	9	—	—

11 融資保証金詐欺

融資保証金詐欺とは、金融業者を名乗る者に融資を申し込むと、先に保証金等という名目で金銭を要求される手口です。現金を振り込み後、連絡が取れなくなったり、次々と請求されることとなります。

この融資保証金詐欺は悪質な犯罪行為でもあり、当センターに相談があった場合には、県警察総合相談センターに相談することを勧めています。

(件)

年度	融資保証金詐欺相談件数	対前年度比
18	50	64.9%
19	33	66.0%
20	17	51.5%
21	5	29.4%
22	2	40.0%
23	1	50.0%
24	4	400.0%
25	1	25.0%
差引増減	△ 3	—

12 架空請求

架空請求に関する相談件数は、平成16年度までは激増していましたが、携帯電話不正利用防止法の施行、県警をはじめ全国で検挙が相次いだことや、県の街頭啓発キャンペーン等の消費者啓発により、平成16年度以降、平成23年度まで減少していました。しかし、平成24年度は8年ぶりに相談件数が増加に転じ、注意喚起してまいりましたが、今年度においても、107件と、対前年度比96.4%の相談が寄せられました。

手口としては、メール、普通はがきの他、シールはがき、封書など巧妙になっており、また、最近では官公庁や消費者団体に類似した名称を付けた「はがき」を大量に発送し、消費者を錯覚させ信じさせようとするなど、一段と悪質化しており当センターからも、引き続き注意を喚起しております。

昨年末からはがきによる架空請求に関する相談が増加するとともに、架空請求全体の相談件数も増加傾向にあります。

(件)

年度	項目	総相談件数	うち架空請求 相談件数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
18		7,194	1,785	24.8%	96.6%
19		5,500	872	15.9%	48.9%
20		4,473	431	9.6%	49.4%
21		4,403	312	7.1%	72.4%
22		3,338	58	1.7%	18.6%
23		3,030	46	1.5%	79.3%
24		2,676	111	4.1%	241.3%
25		3,055	107	3.5%	96.4%
	差引増減	379	△ 4	—	—

13 ワンクリック請求

メールやホームページにおいて、クリックする前に利用料金・利用規約等について明確な説明がない、又は事実と異なる説明によりクリックを促し、リンク先において即座に「契約完了」や「料金請求」といった内容を表示させるなどして金銭を支払わせようとする手口です。今年度は、ワンクリック請求に関する相談件数が263件あり、前年度に比べ85件の増加（対前年度比147.8%）となっています。

(件)

年度	ワンクリック請求相談件数	対前年度比
22	290	180.1%
23	332	114.5%
24	178	53.6%
25	263	147.8%
差引増減	85	—

14 市町村別相談件数（相談者居住地）

(件)

市町村名	相談件数	市町村名	相談件数	市町村名	相談件数
徳島市	1,080	上勝町	5	北島町	127
鳴門市	158	佐那河内村	14	藍住町	150
小松島市	133	石井町	140	板野町	44
阿南市	217	神山町	16	上板町	45
吉野川市	225	那賀町	24	つるぎ町	32
阿波市	127	美波町	21	東みよし町	41
美馬市	68	牟岐町	14	県外・不明	153
三好市	111	海陽町	28		
勝浦町	31	松茂町	51	合計	3,055