

# 平成26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100.0%）で、前月（239件）から30件（12.6%）増加しました。
- ・「大手電話会社を名乗りプロバイダの変更を勧める電話があり、遠隔操作で手続きをしたがやめたい」等、プロバイダに関する相談が23件あり、今年度最多となりました。
- ・架空請求に関する相談が14件ありました。最多の相談（32件）があった12月に比べると減少していますが、コンスタントに相談が寄せられています。

## 1 相談件数

平成26年4月から平成27年3月に受けた相談件数は3,136件（対前年同期比102.7%）で、前年度に比べると81件増加しました。健康食品に関する相談が減少する一方、デジタルコンテンツやインターネット通信サービスに関する相談が増加しています。

相談内容をみると「苦情相談」が2,922件（対前年同期比102.5%）、「問合せ」が212件（対前年同期比105.5%）、「要望」が2件（対前年同期比100.0%）であり、苦情相談が全体の93.2%を占めています。

(件)				
年度	苦情	問合せ	要望	合計
26(4-3月)	2,922	212	2	3,136
(構成比)	93.2%	6.8%	0.1%	100.0%
25(4-3月)	2,852	201	2	3,055
(構成比)	93.4%	6.6%	0.1%	100.0%
差引増減	70	11	0	81
対前年度比	102.5%	105.5%	100.0%	102.7%

### <相談受理方法>

相談受理方法は、来訪214件、電話2,856件、文書66件となっており、電話での相談が全体の91.1%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）62件、消費者への助言（自主交渉）1,822件、その他情報提供（助言及び情報提供）754件、あっせんによる解決242件、処理不調・処理不能等252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43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、平成25年度以降、増加に転じています。

項目 \ 年度	19	20	21	22	23	24	25	26
苦情	4,829	3,867	3,717	2,895	2,706	2,405	2,852	2,922
問合せ	665	603	674	441	322	271	201	212
要望	6	3	12	2	2	0	2	2
合計	5,500	4,473	4,403	3,338	3,030	2,676	3,055	3,136
対前年度比	76.5%	81.3%	98.4%	75.8%	90.8%	88.3%	114.2%	102.7%

## 3 商品役務別相談件数

順位	年度			順位	年度				
	品目	H25	H26		差引増減	品目	H25	H26	差引増減
1	デジタルコンテンツ	447	560	113	6	工事・建築・加工	105	109	4
2	インターネット通信サービス	130	196	66	7	融資サービス	97	102	5
3	商品一般	152	182	30	8	相談その他	81	93	12
4	役務その他	105	126	21	9	健康食品	183	74	△ 109
	レンタル・リース・貸借	123	126	3	10	自動車	70	60	△ 10

### 【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やオンラインゲーム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。

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

「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。ハガキの架空請求や個人情報の収集が疑われる不審な電話などに関する相談が含まれます。

「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に関する相談です。「登録された個人情報を削除する」などと持ちかける劇場型勧誘やワンクリック請求を解決するという調査会社に関する苦情が含まれます。

「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。

「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。

「相談その他」は、消費者問題以外の相談です。

「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。

「自動車」は、道路運送車両法に定める自動車、原動機付自転車及び自動車部品（農耕作業用自動車を除く）に関する相談です。

#### 4 年代別相談件数（契約当事者）

20歳未満～60歳代の年代で、「デジタルコンテンツ」に関する相談が1位となっています。「画面をクリックしたら、突然、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メールがきたが、覚えがない」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歳代では「商品一般」に関する相談が1位となっています。ハガキやメールによる架空請求に関する相談が増えています。

80歳以上では「健康食品」に関する相談が1位となっています。

<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	86	1	デジタルコンテンツ	46	1	デジタルコンテンツ	97
2	テレビ放送サービス	5	2	レンタル・リース・貸借	22	2	レンタル・リース・貸借	25
3	相談その他	4	3	理美容	17	3	融資サービス	18
4	教室・講座	2	4	商品一般	12		インターネット通信サービス	
	レンタル・リース・貸借		5	他の身の回り品	9	5	役務その他	17
	他の身の回り品							
	電話機・電話機用品							
	書籍・印刷物							

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	109	1	デジタルコンテンツ	99	1	デジタルコンテンツ	71
2	インターネット通信サービス	47	2	インターネット通信サービス	35	2	商品一般	38
3	融資サービス	19	3	商品一般	21	3	インターネット通信サービス	36
4	レンタル・リース・貸借	18	4	工事・建築・加工	19	4	融資サービス	21
	役務その他		5	融資サービス	17	5	役務その他	15

<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	商品一般	43	1	健康食品	23	1	デジタルコンテンツ	43
2	デジタルコンテンツ	31	2	商品一般	16	2	インターネット通信サービス	34
3	インターネット通信サービス	28	3	ファンド型投資商品	13	3	レンタル・リース・貸借	14
4	健康食品	21				インターネット通信サービス	4	役務その他
5	役務その他	17	5	役務その他	11	5	融資サービス	12

## 5 契約当事者年齢別件数

相談件数に占める60歳以上の割合は増加傾向にあり、平成23年度以降、30%を超えており、今年度は35.3%となりました。

(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
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
26		117	224	364	477	439	466	401	239	409	3,136
差引増減		△ 16	△ 1	20	80	45	△ 42	17	△ 28	6	81
対前年度比		88.0%	99.6%	105.8%	120.2%	111.4%	91.7%	104.4%	89.5%	101.5%	102.7%

## 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、「ネットでブランドのバッグを注文し代金を払ったが、商品が届かない」といった、インターネット通販に関する相談が増加しています。

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、「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（送り付け商法）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付けてくるものです。注文していない新聞、雑誌、健康食品を送り付けられたなどの相談があります。

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	H25	H26	差引増減	対前年度比
訪問販売		393	336	△ 57	85.5%
通信販売		800	930	130	116.3%
マルチ・マルチまがい取引		37	35	△ 2	94.6%
電話勧誘販売		396	391	△ 5	98.7%
ネガティブ・オプション		21	11	△ 10	52.4%
訪問購入		21	24	3	114.3%
その他無店舗購入		27	21	△ 6	77.8%
特殊販売全体 計		1,695	1,748	53	103.1%
店舗購入		695	728	33	104.7%
不明・無関係		665	660	△ 5	99.2%
合 計		3,055	3,136	81	102.7%

<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	41	1	デジタルコンテンツ	550	1	商品一般	5
2	インターネット通信サービス	36	2	商品一般	18		他の台所用品	
3	工事・建築	31	3	興信所	15		基礎化粧品	
4	ソーラーシステム	19	4	役務その他サービス	14	4	他の健康食品	4
5	複合サービス会員	10	5	音響・映像機器	12	5	パソコン関連機器・用品	3
	補習用教材							

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	インターネット接続回線	133	1	新聞	8	1	商品一般	4
2	商品一般	29	2	他の健康食品	1	2	四輪自動車	3
3	ファンド型投資商品	23		指輪				
4	役務その他サービス	20		雑誌		4	アクセサリ	2
5	固定電話サービス	17		自動二輪車				

順位	その他無店舗	件数
1	パソコン	4
2	パーキング	2

<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	合計
1 運輸・通信サービス	90	574	0	158	0	0	0	822
2 教養娯楽品	29	89	5	21	10	1	7	162
3 金融・保険サービス	22	17	1	66	0	0	0	106
4 食料品	11	20	8	48	1	0	4	92
5 被服品	4	66	1	6	0	10	1	88

## 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」をうた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」「必ずもうかります」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・マルチまがい商法**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。

**アポイントメント商法**とは、販売意図を明らかにしないで、又は他の人に比べて著しく有利な条件で契約できると言って、電話等で呼び出して販売する手口です。

**ネガティブ・オプション（送り付け商法）**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付けてきたものです。注文していない新聞、雑誌、健康食品を送り付けられたなどの相談が含まれます。

**点検商法**とは、家屋、布団、浄水器などの点検を名目に家にあがり、「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。

**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**には、過去に講座を受けた人が再度勧誘されたり、断ると登録抹消代等の名目で金銭を請求する手口（二次被害）などの相談が寄せられています。

順位	商法別	年度		
		H25	H26	差引増減
1	無料商法	201	233	32
2	利殖商法	124	64	△ 60
3	内職商法	38	45	7
4	マルチ・マルチまがい	37	45	8
5	当選商法	29	22	△ 7

  

順位	商法別	年度		
		H25	H26	差引増減
6	アポイントメント商法	5	11	6
	ネガティブ・オプション	21	11	△ 10
8	点検商法	5	9	4
	アンケート商法	24	9	△ 15
	開運商法	15	9	△ 6

## 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もここに含まれます。

(件)

品目 分類	食料 品	住居 品	光熱 水品	被服 品	保健 衛生 品	教養 娯楽 品	車両 乗り物	土地 建物 設備	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	他の 役務	合計
危 害	4	2	0	0	8	1	0	3	0	1	1	13	0	33
危 険	1	7	1	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	14
合 計	5	9	1	0	8	3	3	3	0	1	1	13	0	47

危害相談、危険相談とも、平成25年度（危害相談42件、危険相談42件）から減少しました。

## 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同期よりやや減少しています。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
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%
26		3,136	51	1.6%	73.9%
	差引増減	81	△ 18	—	—

## 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。

(件)

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
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%
26		3,136	16	0.5%	72.7%
	差引増減	81	△ 6	—	—

## 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、先に保証金等の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になります。

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	項目	融資保証金詐欺相談件数	対前年度比
19		33	97.2%
20		17	51.5%
21		5	29.4%
22		2	40.0%
23		1	50.0%
24		4	400.0%
25		1	25.0%
26		2	200.0%
	差引増減	1	—

## 12 架空請求

架空請求に関する相談件数は、平成16年度をピークに、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、今年度は、前年度の約2倍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」を大量に送付し、消費者を錯覚させ信じさせようとするなど、一段と悪質化しています。

(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
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%
26		3,136	231	7.4%	215.9%
	差引増減	81	124	—	—

## 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。

(件)

年度	項目	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%
26		321	122.1%
	差引増減	58	—

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	1,072	上勝町	6	北島町	152
鳴門市	169	佐那河内村	14	藍住町	190
小松島市	140	石井町	140	板野町	53
阿南市	184	神山町	21	上板町	39
吉野川市	239	那賀町	29	つるぎ町	27
阿波市	130	美波町	31	東みよし町	29
美馬市	69	牟岐町	14	県外・不明	158
三好市	88	海陽町	30		
勝浦町	31	松茂町	81	合計	3,136