

平成27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227件（対前年同期比84.4%）で、前月（241件）から14件（5.8%）減少しました。
- ・ インターネット通販（ショッピング、サイト利用）の相談が59件あり、相談の約26%を占めました。
- ・ 架空請求に関する相談が9件あり、その内、メールでの架空請求が8件ありました。

1 相談件数

平成27年4月から平成28年3月に受けた相談件数は2,904件（対前年同期比92.6%）で、前年度に比べると232件減少しました。これは前年度に比べ、「商品一般」や「融資サービス」、「デジタルコンテンツ」等に関する相談が減少したことによるものですが、その一方で「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2,696件（対前年同期比92.3%）、「問合せ」が208件（対前年同期比98.1%）、「要望」が0件（対前年同期比0.0%）であり、苦情相談が全体の92.8%を占めています。

(件)

年度	苦情	問合せ	要望	合計
27(4-3月)	2,696	208	0	2,904
(構成比)	92.8%	7.2%	0.0%	100.0%
26(4-3月)	2,922	212	2	3,136
(構成比)	93.2%	6.8%	0.1%	100.0%
差引増減	△ 226	△ 4	△ 2	△ 232
対前年度比	92.3%	98.1%	0.0%	92.6%

<相談受理方法>

相談受理方法は、来訪224件、電話2,629件、文書51件となっており、電話での相談が全体の90.5%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）69件、消費者への助言（自主交渉）1,687件、その他情報提供（助言及び情報提供）665件、あっせんによる解決285件、処理不調・処理不能等188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24件実施しました。

また、事業者の訪問が85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24年度以来に3,000件を下回りました。

(件)

年度 項目	20	21	22	23	24	25	26	27
苦情	3,867	3,717	2,895	2,706	2,405	2,852	2,922	2,696
問合せ	603	674	441	322	271	201	212	208
要望	3	12	2	2	0	2	2	0
合計	4,473	4,403	3,338	3,030	2,676	3,055	3,136	2,904
対前年度比	81.3%	98.4%	75.8%	90.8%	88.3%	114.2%	102.7%	92.6%

3 商品役務別相談件数

(件)

順位	年度 品目	H27	H26	差引 増減	順位	年度 品目	H27	H26	差引 増減
1	デジタルコンテンツ	543	560	△ 17	6	工事・建築・加工	105	109	△ 4
2	インターネット通信サービス	215	196	19	7	融資サービス	83	102	△ 19
3	商品一般	154	182	△ 28	8	相談その他	82	93	△ 11
4	役務その他	127	126	1	9	健康食品	76	74	2
5	レンタル・リース・貸借	122	126	△ 4	10	自動車	65	60	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。「スマートフォンやパソコンの画面をクリックしたら、突然、登録完了の手続になり、料金を請求された」「有料サイトの利用料が未納であるというメール（SMS）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「インターネット通信サービス」に関する相談が1位となっています。プロバイダの変更にかかる契約トラブル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	58	1	デジタルコンテンツ	65	1	デジタルコンテンツ	84
2	移動通信サービス	3	2	レンタル・リース・貸借	16	2	インターネット通信サービス	27
	役務その他		3	自動車	13	3	レンタル・リース・貸借	24
	健康食品							
	化粧品							

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	115	1	デジタルコンテンツ	88	1	デジタルコンテンツ	80
2	インターネット通信サービス	33	2	インターネット通信サービス	46	2	インターネット通信サービス	37
3	融資サービス	25	3	工事・建築・加工	16	3	工事・建築・加工	29
			4	レンタル・リース・貸借	16			
			5	商品一般	16			

<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	インターネット通信サービス	35	1	健康食品	24	1	デジタルコンテンツ	37
2	デジタルコンテンツ	28	2	商品一般	18	2	レンタル・リース・貸借	19
3	商品一般	19	3	テレビ放送サービス	15	3	インターネット通信サービス	14
						4	健康食品	12
						5	工事・建築・加工	11

5 契約当事者年齢別件数

20歳代を除く全ての年齢で件数が減少しました。

相談件数に占める60歳以上の割合は、平成23年度以降、30%を超えており、今年度は34.4%となりました。

年齢 年度	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
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
27	93	246	322	456	407	447	330	223	380	2,904
差引増減	△ 24	22	△ 42	△ 21	△ 32	△ 19	△ 71	△ 16	△ 29	△ 232
対前年度比	79.5%	109.8%	88.5%	95.6%	92.7%	95.9%	82.3%	93.3%	92.9%	92.6%

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	H26	H27	差引増減	対前年度比
訪問販売	336	299	△ 37	89.0%
通信販売	930	951	21	102.3%
マルチ・マルチまがい取引	35	43	8	122.9%
電話勧誘販売	391	300	△ 91	76.7%
ネガティブ・オプション	11	13	2	118.2%
訪問購入	24	13	△ 11	54.2%
その他無店舗購入	21	35	14	166.7%
特殊販売全体 計	1,748	1,654	△ 94	94.6%
店舗購入	728	711	△ 17	97.7%
不明・無関係	660	539	△ 121	81.7%
合 計	3,136	2,904	△ 232	92.6%

<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	工事・建築	40	1	デジタルコンテンツ	533	1	ファンド型投資商品	7
2	テレビ放送サービス	38	2	商品一般	28	2	化粧品	6
3	インターネット接続回線	26	3	他の健康食品	21	3	商品一般	4
4	修理サービス	23	4	興信所	18		他の健康食品	
5	複合サービス会員	15	5	フリーローン・サラ金	14		他の台所用品	

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	154	1	新聞	5	1	アクセサリ	3
2	商品一般	24	2	雑誌	4		商品一般	
3	役務その他サービス	18	3	健康食品	2	2	指輪	2
4	他の健康食品	8	4	他の書籍・印刷物	1		着物類	
5	老人ホーム	6		モバイルデータ通信		3	電気掃除機類	1
	ファンド型投資商品		被服品一般					
					四輪自動車			

順位	その他無店舗	件数
1	健康食品	7
2	指輪	3
	家庭用電気治療器具	

<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	73	569	1	165	1	0	2	811
2 教養娯楽品	29	70	2	15	10	0	5	131
3 食料品	5	54	5	16	2	0	13	95
4 他の役務	16	41	0	22	0	0	2	81
5 商品一般	7	28	4	24	0	3	0	66

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	年度		差引増減	順位	年度		差引増減		
	商法別	H27			H26	商法別		H27	H26
1	無料商法	170	233	△ 63	7	ネガティブ・オプション	13	11	2
2	マルチ・マルチまがい	43	45	△ 2	8	点検商法	11	9	2
3	利殖商法	31	64	△ 33	9	開運商法	7	9	△ 2
4	当選商法	18	22	△ 4	10	内職商法	5	45	△ 40
	アポイントメント商法	18	11	7		アンケート商法	5	9	△ 4
6	SF商法	16	7	9					

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。

危害相談、危険相談とも、平成26年度（危害相談33件、危険相談14件）から増加しました。

(件)

品目 分類	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・ 賃借	工事 建築 加工	教養 娯楽 サービス	保健 福祉 サービス	他の 役務	合計
危 害	7	1	2	12	0	2	0	3	1	1	6	5	40
危 険	3	7	0	0	4	3	1	0	0	0	1	0	19
合 計	10	8	2	12	4	5	1	3	1	1	7	5	59

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よりやや増加しています。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
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%
27	2,904	58	2.0%	113.7%
差引増減	△ 232	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たりすると、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
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%
27	2,904	13	0.4%	81.3%
差引増減	△ 232	△ 3	—	—

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、次々と請求されたりします。

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
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%
27	1	50.0%
差引増減	△ 1	—

12 架空請求

架空請求とは、電子メールやハガキ、電話などで、身に覚えのない代金の請求をされるものです。請求の名目は、有料サイトの利用料や商品の購入代金などが多く、実在する動画サイトや官公庁に類似した団体を名乗り、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
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%
27		2,904	186	6.4%	80.5%
	差引増減	△ 232	△ 45	—	—

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。

スマートフォン関連の相談が中心になっています。

(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%
27		314	97.8%
	差引増減	△ 7	—

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	972	上勝町	7	北島町	113
鳴門市	141	佐那河内村	17	藍住町	184
小松島市	120	石井町	140	板野町	44
阿南市	172	神山町	19	上板町	44
吉野川市	211	那賀町	19	つるぎ町	35
阿波市	180	美波町	27	東みよし町	34
美馬市	58	牟岐町	17	県外・不明	121
三好市	68	海陽町	40		
勝浦町	27	松茂町	94	合計	2,904