

# 平成29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

- ・平成30年3月の相談件数は325件（対前年同期比128.0%）で、前月（273件）から52件（19.0%）増加しました。
- ・販売購入形態別では、通信販売が80件となり、前月から18件（29.0%）増加しました。

## 1 相談件数

平成29年4月から平成30年3月に受けた相談件数は3,048件（対前年同期比101.7%）で、前年度に比べると51件増加しました。これは前年度に比べ、「商品一般」等に関する相談が増加したことによるものです。「デジタルコンテンツ」や「インターネット通信サービス」に関する相談は減少しています。

相談内容をみると「苦情相談」が2,761件（対前年同期比104.7%）、「問合せ」が281件（対前年同期比79.6%）、「要望」が6件（前年同期横ばい）であり、苦情相談が全体の90.6%を占めています。

年度	苦情	問合せ	要望	合計
29(4-3月)	2,761	281	6	3,048
(構成比)	90.6%	9.2%	0.2%	100.0%
28(4-3月)	2,638	353	6	2,997
(構成比)	88.0%	11.8%	0.2%	100.0%
差引増減	123	△72	0	51
対前年度比	104.7%	79.6%	6件増	101.7%

### <相談受理方法>

相談受理方法は、来訪217件、電話2,776件、文書55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）65件、消費者への助言（自主交渉）1,975件、その他情報提供（助言及び情報提供）551件、あっせんによる解決257件、処理不調・処理不能等199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25件実施しました。

また、事業者の訪問が65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、3年ぶりに3,000件を上回りました。

(件)

項目 \ 年度	21	22	23	24	25	26	27	28	29
苦情	3,717	2,895	2,706	2,405	2,852	2,922	2,696	2,638	2,761
問合せ	674	441	322	271	201	212	208	353	281
要望	12	2	2	0	2	2	0	6	6
合計	4,403	3,338	3,030	2,676	3,055	3,136	2,904	2,997	3,048
対前年度比	98.4%	75.8%	90.8%	88.3%	114.2%	102.7%	92.6%	103.2%	101.7%

## 3 商品役務別相談件数

(件)

順位	年度			順位	年度				
	品目	H28	H29		差引増減	品目	H28	H29	差引増減
1	商品一般	139	581	442	6	工事・建築・加工	117	82	△ 35
2	デジタルコンテンツ	498	453	△ 45	7	移動通信サービス	73	79	6
3	インターネット通信サービス	234	157	△ 77	8	相談その他	119	76	△ 43
4	レンタル・リース・貸借	145	117	△ 28	9	役務その他	113	71	△ 42
5	健康食品	115	93	△ 22		融資サービス	98	71	△ 27

### 【用語解説】

「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。

「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。

「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。

「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。

「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。

「移動通信サービス」は、携帯電話、PHS、モバイルデータ通信に関する相談です。

「相談その他」は、消費者問題以外の相談です。

「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。

「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。

#### 4 年代別相談件数（契約当事者）

20歳未満～40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。

「商品一般」に関する相談が、50歳以上の年代で1位となっています。公的機関を名乗る架空請求のハガキに関する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
1	デジタルコンテンツ	17
2	化粧品	4
3	自動車	3
	医療	3

順位	20歳代	件数
1	デジタルコンテンツ	33
2	レンタル・リース・貸借	23
3	インターネット通信サービス	11
4	移动通信サービス	8
	理美容	8
	自動車	8

順位	30歳代	件数
1	デジタルコンテンツ	53
2	健康食品	18
3	レンタル・リース・貸借	17
4	融資サービス	15
5	移动通信サービス	13

順位	40歳代	件数
1	デジタルコンテンツ	78
2	役務一般	27
3	商品一般	26
4	レンタル・リース・貸借	23
5	インターネット通信サービス	22

順位	50歳代	件数
1	商品一般	156
2	デジタルコンテンツ	94
3	インターネット通信サービス	30
4	移动通信サービス	15
5	融資サービス	14
	工事・建築・加工	14
	自動車	14

順位	60歳代	件数
1	商品一般	256
2	デジタルコンテンツ	102
3	インターネット通信サービス	32
4	工事・建築・加工	21
5	役務その他	12
	移动通信サービス	12

<参考－全体順位>

順位	70歳代	件数
1	商品一般	71
2	デジタルコンテンツ	53
3	インターネット通信サービス	17
4	健康食品	16
5	相談その他	12

順位	80歳以上	件数
1	商品一般	23
2	健康食品	15
3	デジタルコンテンツ	9
	工事・建築・加工	9
4	移动通信サービス	7
	相談その他	7

順位	参考－全体順位(3月)	件数
1	商品一般	86
2	デジタルコンテンツ	41
3	レンタル・リース・貸借	18
4	インターネット通信サービス	14
5	自動車	13

## 5 契約当事者年齢別件数

40歳代から60歳代の割合が高く、全体の60.3%を占めました。

40歳代から70歳代の年代で、昨年度を上回る相談がありました。全相談件数に占める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39.7%となりました。

年度	年齢										合計
	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		
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	
28	85	225	346	486	432	509	329	243	342	2,997	
29	23	154	280	494	618	727	347	137	268	3,048	
差引増減	△ 62	△ 71	△ 66	8	186	218	18	△ 106	△ 74	51	
対前年度比	27.1%	68.4%	80.9%	101.6%	143.1%	142.8%	105.5%	56.4%	78.4%	101.7%	

## 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來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クを注文し、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	H28	H29	差引増減	対前年度比
訪問販売		279	227	△ 52	81.4%
通信販売		962	921	△ 41	95.7%
マルチ・マルチまがい取引		31	31	0	100.0%
電話勧誘販売		307	166	△ 141	54.1%
ネガティブ・オプション		18	5	△ 13	27.8%
訪問購入		35	24	△ 11	68.6%
その他無店舗購入		14	36	22	257.1%
特殊販売全体 計		1,646	1,410	△ 236	85.7%
店舗購入		758	566	△ 192	74.7%
不明・無関係		593	1,072	479	180.8%
合 計		2,997	3,048	51	101.7%

〈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	工事・建築	38	1	デジタルコンテンツ	444	1	ファンド型投資商品	6
2	テレビ放送サービス	32	2	他の健康食品	46		化粧品セット	6
3	複合サービス会員	28	3	商品一般	36	2	化粧品	3
4	インターネット接続回線	15	4	他のネット通信関連サービス	25	3	基礎化粧品	2
5	修理サービス	13	5	他の化粧品	19		健康食品	2
							他の健康食品	2
							電気	2

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	インターネット通信サービス	75	1	商品一般	1	1	商品一般	6
2	商品一般	9		電話関連機器・用品	1	2	アクセサリ	3
3	健康食品	8		新聞	1		靴	3
4	金融関連サービスその他	5		タバコ用品	1	3	ネックレス	2
				建具	1		着物類	2

順位	その他無店舗	件数
1	家庭用電気治療器具	11
2	モバイルデータ通信	6
3	ミネラルウォーター	3
4	健康食品	2

〈参考－商品別大分類〉

(件)

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	49	497	1	84	0	0	6	637
2 商品一般	2	36	0	9	1	6	0	54
3 食料品	4	89	5	22	0	0	8	128
4 金融・保険サービス	16	17	6	15	0	0	0	54
5 教養娯楽品	9	83	1	10	3	0	4	110

## 7 さまざまな問題商法

(件)

順位	商法別	年度			順位	商法別	年度		
		H28	H29	差引増減			H28	H29	差引増減
1	無料商法	125	92	△ 33	5	当選商法	14	7	△ 7
2	マルチ・マルチまがい	31	31	0		資格商法	12	7	△ 5
	アポイントメント商法	9	31	22		内職商法	8	7	△ 1
3	利殖商法	29	29	0	6	ネガティブ・オプション	18	5	△ 13
4	SF商法	6	8	2		点検商法	5	5	0
					7	開運商法	5	3	△ 2

**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。

**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。

**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。

**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。

**SF（催眠）商法**とは、閉め切った会場に人を集め、日用雑貨など安価な品物を無料で配ったり、商品購入の抽選を行ったりして、参加した人を得た気分にするなど、興奮状態にしておいて、最後に高額商品（安物を高価に）を売りつける商法です。

**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。

**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。

**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。

**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。

**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」などと不安にさせ、高額な開運グッズを買わせる商法です。

## 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28年度（危害相談23件、危険相談17件）から減少しました。

(件)

品目 分類	食料 品	住居 品	光熱 水品	保健 衛生 品	教養 娯楽 品	車両 乗り物	他の 商品	レンタル リース・ 賃借	修理・ 補修	運輸 通信 サービス	保健 福祉 サービス	他の 役務	合計
危 害	8	4	0	3	1	0	0	2	0	0	3	0	21
危 険	1	0	1	0	2	1	0	2	0	1	0	0	8
合 計	9	4	1	3	3	1	0	4	0	1	3	0	29

## 9 多重債務相談

**多重債務**に係る相談は、昨年度より10件減少の51件で、総相談件数に占める割合は1.7%となっています。

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
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%
28	2,997	61	2.0%	105.2%
29	3,048	51	1.7%	83.6%
差引増減	51	△ 10	—	—

## 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
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%
28	2,997	18	0.6%	138.5%
29	3,048	5	0.2%	27.8%
差引増減	51	△ 13	—	—



## 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
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%
28	2	200.0%
29	1	50.0%
差引増減	△ 1	—

## 12 架空請求

架空請求に関する相談は、昨年度より590件増加しました。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
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%
28	2,997	231	7.7%	124.2%
29	3,048	821	26.9%	355.4%
差引増減	51	590	—	—

### 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%
28		213	67.8%
29		66	31.0%
	差引増減	△ 147	—

### 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	1,133	上勝町	5	北島町	112
鳴門市	187	佐那河内村	10	藍住町	154
小松島市	156	石井町	133	板野町	50
阿南市	214	神山町	20	上板町	51
吉野川市	174	那賀町	19	つるぎ町	20
阿波市	149	美波町	30	東みよし町	53
美馬市	59	牟岐町	19	県外・不明	107
三好市	88	海陽町	29		
勝浦町	22	松茂町	54	合計	3,048

## 15 県内消費生活相談窓口別相談件数

(件)

相談窓口名	相談件数	相談窓口名	相談件数
徳島県消費者情報センター	3,048	みよし消費生活センター	12
徳島市消費生活センター	1,514	松茂・北島消費生活センター	136
鳴門市消費生活センター	356	藍住町消費生活センター	73
小松島市消費生活センター	268	板野町消費生活相談所	288
阿南市消費生活センター	389	上板町消費生活相談窓口	88
吉野川市消費生活センター	239		
阿波市消費生活センター	200		
美馬地区消費生活センター	167	合計	6,778