

# 平成24年度県民生活に関する相談状況について

平成25年6月28日  
消費生活課

## 1 相談件数の状況

平成24年度に県及び市町の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活相談は、26,864件で、前年度に比べ535件、率にすると2.0%の減少となった。

このうち、「不当請求・架空請求」に係る相談が3,089件で前年度に比べ404件、11.6%の減少となった。

県民相談については、行政相談が491件で前年度に比べ79件、13.9%の減少、家事相談が751件で65件、8.0%の減少、交通事故相談は、425件で14件、3.2%の減少となり、県民相談全体では、158件、8.7%の減少となった。

### 相談件数の状況

(単位：件，%)

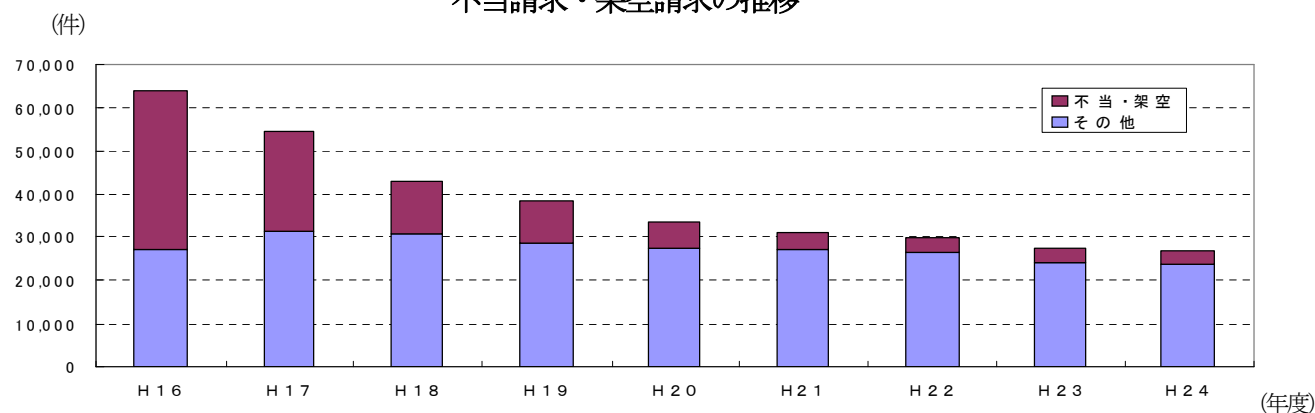
| 区 分       | 平成24年度<br>相談件数 (A) | 平成23年度<br>相談件数 (B) | 増 減 数<br>A-B | 増 減 率<br>((A-B)/B)×100 |
|-----------|--------------------|--------------------|--------------|------------------------|
| 消費生活相談    | 26,864             | 27,399             | △535         | △2.0                   |
| 不当請求・架空請求 | 3,089              | 3,493              | △404         | △11.6                  |
| うちヤミ金融    | 189                | 234                | △45          | △19.2                  |
| その他の相談    | 23,775             | 23,906             | △131         | △0.5                   |
| 県民相談      | 1,667              | 1,825              | △158         | △8.7                   |
| 行政相談      | 491                | 570                | △79          | △13.9                  |
| 家事相談      | 751                | 816                | △65          | △8.0                   |
| 交通事故相談    | 425                | 439                | △14          | △3.2                   |

## 2 消費生活相談の概要

### (1) 不当請求・架空請求の相談状況

不当請求・架空請求の相談状況3,089件は、相談全体の11.5%と最も多いが、平成16年度をピークに減少傾向にある。

### 不当請求・架空請求の推移



|       | 16年度   | 17年度   | 18年度   | 19年度   | 20年度   | 21年度   | 22年度   | 23年度   | 24年度   |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 全体件数  | 63,925 | 53,405 | 42,991 | 38,466 | 33,489 | 31,076 | 29,872 | 27,399 | 26,864 |
| 不当・架空 | 36,934 | 22,135 | 12,396 | 10,004 | 6,094  | 3,943  | 3,337  | 3,493  | 3,089  |
| 構成比 % | 57.8   | 41.4   | 28.8   | 26.0   | 18.2   | 12.7   | 11.2   | 12.7   | 11.5   |

(2) 「その他の相談」の商品・役務別苦情相談件数

商品・役務別では、借家などに係る相談の「不動産貸借」が1,527件、構成比6.4%で最も多く、次いで、金銭の借入れに関する相談である「融資サービス」が1,519件、構成比6.4%、インターネットを通じて得られる情報の利用料金などに係る相談である「情報提供サービス」が1,064件、構成比4.5%となっている。前年度最も多かった「融資サービス」は、15.0%の減少となった。

前年度から最も大きく変動したのは「健康食品」で、前年度の380件から947件と、約2.5倍に増加している。また、住宅リフォーム等の「建築・工事等」も、前年度の525件から692件に増加している。その要因は、健康食品の強引な送りつけに関する相談や、主に高齢者を狙った訪問販売による高額なリフォーム工事・点検商法等に関する相談が増加したことによる。

商品・役務別相談件数（不当請求・架空請求を除く）

(単位：件，%)

| 区分      | 平成24年度         |        | 平成23年度  | 増減率<br>((A - B)/B) × 100 | 相談の内容 |                                     |
|---------|----------------|--------|---------|--------------------------|-------|-------------------------------------|
|         | 相談件数(A)        | 構成比    | 相談件数(B) |                          |       |                                     |
| 苦情相談    | ①不動産貸借         | 1,527  | 6.4     | 1,646                    | △7.2  | 敷金の返還, 借家の明け渡し 等                    |
|         | ②融資サービス        | 1,519  | 6.4     | 1,787                    | △15.0 | 多重債務の整理, 過払い金の請求, 住宅ローンの返済 等        |
|         | ③情報提供サービス      | 1,064  | 4.5     | 1,087                    | △2.1  | 有料情報サイトの利用, 放送受信料の支払い 等             |
|         | ④健康食品          | 947    | 4.0     | 380                      | 149.2 | 健康食品を送りつけようとする強引な電話勧誘, 勧誘オプション 等    |
|         | ⑤建築・工事等        | 692    | 2.9     | 525                      | 31.8  | 住宅リフォーム(床下, 屋根等), 不必要な工事の勧誘, 点検商法 等 |
|         | ⑥商品一般          | 605    | 2.5     | 526                      | 15.0  | 多数のDM広告・電話勧誘, 商品を購入した先の事業者の対応 等     |
|         | ⑦インターネット通信サービス | 545    | 2.3     | 580                      | △6.0  | 光ファイバーの電話勧誘, インターネット回線の料金 等         |
|         | ⑧預貯金・証券等       | 535    | 2.3     | 728                      | △26.5 | 未公開株, 社債, 投資信託 等                    |
|         | ⑨役務その他         | 527    | 2.2     | 480                      | 9.8   | 不動産の仲介手数料, 結婚相手紹介サービスの契約解除 等        |
|         | ⑩自動車           | 435    | 1.8     | 398                      | 9.3   | 新車購入の解約, 車両の交換, 中古車の購入, 販売等         |
|         | その他            | 11,846 | 49.8    | 11,961                   | △1.0  | 仏像・掛け軸等の販売(開運商法), 換金できない外国通貨投資 等    |
| 計       | 20,242         | 85.1   | 20,098  | 0.7                      |       |                                     |
| 問合せ・要望  | 3,533          | 14.9   | 3,808   | △7.2                     |       |                                     |
| その他の相談計 | 23,775         | 100.0  | 23,906  | △0.5                     |       |                                     |

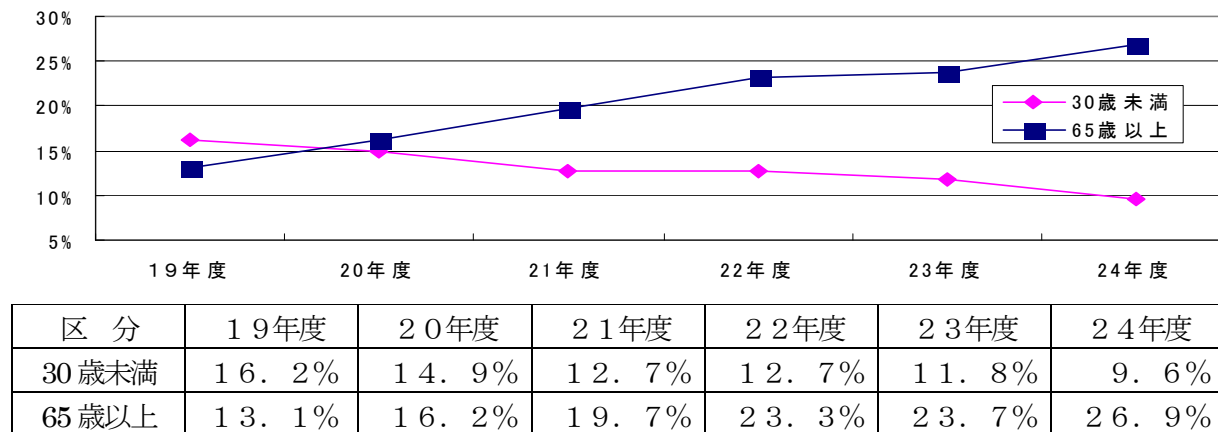
注) 1 「苦情相談」とは、消費者苦情が発生している相談をいう。

2 「問合せ」とは、買い物相談・生活知識等苦情が発生していない相談や事業者からの相談等をいい、

「要望」とは、苦情に分類することが不自然な要望のみをいう(例：悪質商法の法的規制強化の要望)。

(3) 当事者の割合の推移（不当請求・架空請求を含む苦情相談）

30歳未満の若者の割合は年々減少傾向にあるが、一方、65歳以上の高齢者の割合は年々増加している。



### 3 県民相談の概要

行政相談で最も多いのは、社会福祉、保健などの「生活・福祉・保健関係」に関する相談で154件、構成比31.4%、家事相談で最も多いのが、親の遺産分割方法などの「相続・遺言」に関する相談で271件、構成比36.1%、交通事故相談で最も多いのは、損害賠償額の算定方法などの「賠償関係」に関する相談で190件、構成比44.7%となっている。

行政相談 内容別相談件数 (単位：件，%)

| 区分         | 平成24年度  |       | 平成23年度  | 増減率((A-B)/B)×100 | 相談の内容               |
|------------|---------|-------|---------|------------------|---------------------|
|            | 相談件数(A) | 構成比   | 相談件数(B) |                  |                     |
| 生活・福祉・保健関係 | 154     | 31.4  | 180     | △14.4            | 保健・衛生・医療、社会福祉など     |
| 土木建築関係     | 81      | 16.5  | 77      | 5.2              | 道路・河川・砂防、建築・住宅・土地など |
| 防災・防犯関係    | 64      | 13.0  | 62      | 3.2              | 暴力・防犯、人権など          |
| 商工・農林水産関係  | 64      | 13.0  | 59      | 8.5              | 労働・雇用、農林水産業など       |
| その他        | 128     | 26.1  | 192     | △33.3            | 税金など                |
| 計          | 491     | 100.0 | 570     | △13.9            |                     |

家事相談 内容別相談件数 (単位：件，%)

| 区分    | 平成24年度  |       | 平成23年度  | 増減率((A-B)/B)×100 | 相談の内容        |
|-------|---------|-------|---------|------------------|--------------|
|       | 相談件数(A) | 構成比   | 相談件数(B) |                  |              |
| 相続・遺言 | 271     | 36.1  | 309     | △12.3            | 遺産分割、相続放棄など  |
| 結婚・離婚 | 252     | 33.6  | 274     | △8.0             | 離婚、親権・養育など   |
| 家庭内問題 | 92      | 12.3  | 113     | △18.6            | 夫婦の財産、親の扶養など |
| その他   | 136     | 18.1  | 120     | 13.3             | 親族の扶養など      |
| 計     | 751     | 100.0 | 816     | △8.0             |              |

交通事故相談 内容別相談件数 (単位：件，%)

| 区分    | 平成24年度   |       | 平成23年度   | 増減率((A-B)/B)×100 | 相談の内容              |
|-------|----------|-------|----------|------------------|--------------------|
|       | 相談件数(A)  | 構成比   | 相談件数(B)  |                  |                    |
| 賠償関係  | 190      | 44.7  | 204      | △6.9             | 賠償額算定              |
| 保険関係  | 114      | 26.8  | 128      | △10.9            | 自賠責保険、労災、社会保険の請求方法 |
| 示談の仕方 | 71       | 16.7  | 99       | △28.3            | 示談の仕方              |
| 過失割合  | 50       | 11.8  | 67       | △25.4            | 過失割合               |
| 計     | 425(425) | 100.0 | 498(439) | △14.7            |                    |

注) 相談内容が重複する場合があります、( )は実質件数。

## 平成 24 年度の主な相談事例

### 不当請求・架空請求

#### <ワンクリック請求>

【事例 1】登録した覚えもないのに出会い系サイトのメールが届いたので、解約をワンクリックしたら後払いの料金請求メールが届き困っている。(40歳代・男性)

#### <契約不履行を知らせるハガキ>

【事例 2】訪問販売の未払金もしくは契約不履行があり、業者から訴状が申請されたという内容のハガキが届いたが、覚えがない。確認のため連絡するようにとある。(60歳代・女性)

### ヤミ金融

【事例 3】携帯電話にお金を貸しますというメールが届いたので、連絡先に電話して3万円の融資を申し込んだところ、実際振り込まれたのは2万円だった。その後いろいろなところからメールが届くようになり、次々融資を申し込んで、全部で12件、借入れ総額は94万円となった。利息が高く、利息を払うばかりで元金が全く減らない。相手の連絡先はすべて携帯電話番号しかわからない。(40歳代・男性)

### 多重債務

【事例 4】クレジット会社10社から約700万円、銀行などから約300万円借入れがある。月々の返済が40万円ほどで収入を超えており返済ができない。(50歳代・男性)

### 不動産貸借

#### <敷金返還>

【事例 5】1年半居住した賃貸マンションを退去したが、敷金25万5千円の半額程度しか返還されない。明細によると、畳替えや鍵交換の費用等をこちらが負担するようになっており、おかしいのではないかと不動産会社に申し出ると、そういうことを言うなら30万円ほど請求してもよいと脅しのようなことを言われた。(20歳代・男性)

### その他

#### <健康食品の送りつけ>

【事例 6】申し込んだ覚えがないのに、7万円の健康食品を送るという電話があった。業者は強引で、「4か月前に申し込んでいる」と言い、断っても聞いてくれない。孫に電話をかわってもらい、「消費者センターに相談する。」と言うと、相手は「公的機関が間にはいたらトラブル料金が発生するので、割引は効かなくなる。」と強い口調で言った。(80歳代・女性)

#### <貴金属訪問購入>

【事例 7】母が一人で留守番をしている昼間、金の買取業者の訪問があり、「いらぬ貴金属を見せてほしい。」と言われ、母がネックレスを数点見せると、全部で5千円で買い取っていった。業者から渡された書面は「査定票」だけで、担当者名前はあがるが、店名や連絡先が記載されておらず、連絡がとれない。(50歳代・女性)

### <排水管洗淨, シロアリ駆除>

【事例 8】高齢の両親の元に業者が訪ねてきて、「以前排水管の修理をしたことがある。見せてほしい。」と言って、排水枘を見た後、「屋内に問題があるかもしれないので、床下を見せてほしい。」と言って床下にもぐった。「床下が濡れている。」と言って、調湿剤の契約を勧めた。男性が二人加わり、調湿剤を居間と台所の床下に敷き、5日後に集金に来るといって帰っていった。両親から連絡を受け、自分が床下を確認すると、濡れたところはなかった。高額な調湿剤は必要がないと思うので解約したい。(50歳代・男性)

### <寝具の訪問販売>

【事例 9】認知症の母が、訪問販売業者と高額な契約をしているのがわかった。布団のリフレッシュ加工とマイヤーケットカバー2枚で毎月1万円15回支払うこととなっている。母に事情を聞いても要領を得ない。解約できるか。(50歳代・女性)

### <出会い系サイト(サクラサイト)>

【事例10】雑誌広告に「副収入を得られる」と書いてあったのでメールを送ったところ、出会い系サイトのようなところから友達になってほしいと返信があった。メールを交換するため、電子マネーでポイントを買って、会う約束をして待ち合わせの場所に行ったが現れなかった。その後も何度も会う約束し、そのたびにポイントを購入するが結局会えなかった。(10歳代・女性)

### <オンラインゲーム>

【事例11】カード会社から利用限度額になっていると連絡があり、中学生の息子が親のクレジットカードを無断で使用していたことがわかった。携帯でオンラインゲームをし、200万円以上請求されている。(40歳代・女性)

### <外国通貨>

【事例12】10か月前に外国通貨への投資詐欺にあった。一昨日NPO法人を名乗る団体から、「詐欺被害にあった人を救済する活動をしている。通貨を販売した会社が倒産し、顧客名簿にあなたの名前があった。どのような被害に遭われたのか。」と連絡があったので、「高額な外国通貨を購入したが、換金もできなくて困っている。」と話した。翌日、通貨を買い取る業者が見つかったので、通貨の鑑定料27万円と通貨を宅配便で送るよう言われた。税金がかからないようにするため、現金書留は使わないよう指示された。早い方がいいと言われ、今日、外国通貨と鑑定料を送る約束をしていて、13時に電話して送付先を聞くことになっている。

(80歳代・女性)

### <海外不動産への投資>

【事例13】先月A社から自宅に封筒が届いた。その後B社から「封筒が届いていないか。」と電話があり、「カンボジアの農業不動産に投資すると利潤があがります。」と言われた。カンボジアのためになるのであればと思い、1口分の10万円を支払った。その後、「このままでは系列会社のインサイダー取引になる。」とB社から電話があり、言われるがまま100万円振り込んだ。その後も「買い取りに行くので投資額を増やしてほしい」と電話があり、宅配業者を利用して「書類」として400万円送った。A社からは領収書以外のものはもらっていない。警察には被害届を出したが、老後の資金がなくなり、今後の生活が不安である。(80歳代・男性)

### <美容医療>

【事例14】インターネットの広告を見てクリニックを決め、二重まぶたの美容整形をした。施術の翌日目目が腫れて痛みがあったが、クリニックは適切な処置をせず、リスクの説明もなかった。眼科を受診したところ、眼球に傷がついていることがわかった。(20歳代・女性)

平成25年度消費生活相談窓口の開設状況

| 相談窓口名                      |  | 窓口開設日等   | 平成24年度<br>相談件数      |
|----------------------------|--|--|---------------------|
| 県<br>の<br>窓<br>口           | 県消費生活課                                     | 月曜～金曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>9時～16時(12時～13時は休み)           | 5, 104              |
|                            | 東部地域県民相談室〔福山市〕                             | 月曜～金曜日   | 338                 |
|                            | 北部地域県民相談室〔三次市〕                             | 月曜～金曜日   | 316                 |
|                            | 西部地域県民相談室呉支所                               | 毎週金曜日  | 44                  |
|                            | 西部地域県民相談室東広島支所                             | 毎週水曜日  | 18                  |
|                            | 東部地域県民相談室尾道支所                              | 毎週月曜日  | 34                  |
| 計(窓口数 6)                   |  |  | 5, 854<br>(21. 8%)  |
| 市<br>・<br>町<br>の<br>窓<br>口 | 広島市消費生活センター                                | 火曜日を除く毎日(年末年始は除く。)<br>10時～19時                        | 9, 044              |
|                            | 呉市消費生活センター                                 | 月曜～金曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>8時30分～16時30分(12時～13時は休み)     | 1, 293              |
|                            | 竹原市消費生活相談室<br>(竹原市及び大崎上島町にお住まいの方の<br>相談窓口) | 月曜～金曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>10時～16時(12時～13時は休み)          | 154                 |
|                            | 大崎上島町消費生活相談窓口                              | 奇数月の第1金曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>10時～15時(12時～13時は休み)       | 6                   |
|                            | 三原市消費生活センター                                | 月曜～金曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>9時～16時(12時～13時は休み)           | 540                 |
|                            | 尾道市消費生活センター                                | 月曜～金曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>9時～17時(12時～13時は休み)           | 815                 |
|                            | 福山市消費生活センター                                | 月曜～金曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>8時30分～16時30分                 | 5, 900              |
|                            | 府中市消費生活センター                                | 月曜, 火曜, 木曜, 金曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>10時～16時(12時～13時は休み) | 198                 |
|                            | 三次市消費生活センター                                | 月曜, 火曜, 木曜, 金曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>9時～16時(12時～13時は休み)  | 215                 |
|                            | 庄原市消費生活センター                                | 月曜～金曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>9時～16時(12時～13時は休み)           | 111                 |
|                            | 大竹市消費生活センター                                | 火曜日, 金曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>9時～16時(12時～13時は休み)         | 100                 |
|                            | 東広島市消費生活センター                               | 月曜～金曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>9時～17時(12時～13時は休み)           | 1, 138              |
|                            | 廿日市市消費生活センター                               | 月曜～金曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>9時～16時(12時～13時は休み)           | 699                 |
|                            | 安芸高田市消費生活相談窓口                              | 水曜日, 金曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>9時30分～16時30分(12時～13時は休み)   | 72                  |
|                            | 江田島市消費生活相談窓口                               | 月曜～金曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>10時～16時(12時～13時は休み)          | 40                  |
|                            | 府中町消費生活相談コーナー                              | 月曜～金曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>9時～16時(12時～13時は休み)           | 244                 |
|                            | 海田町消費生活相談コーナー                              | 木曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>9時30分～16時(12時～13時は休み)           | 53                  |
|                            | 熊野町消費生活相談窓口                                | 月曜日, 水曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>10時～16時(12時～13時は休み)        | 31                  |
|                            | 坂町消費生活相談窓口                                 | 水曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>9時～16時(12時～13時は休み)              | 18                  |
|                            | 安芸太田町消費生活相談所                               | 月曜～金曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>9時～16時(12時30分～13時30分は休み)     | 61                  |
|                            | 北広島町消費生活相談室                                | 木曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>10時～16時(12時～13時は休み)             | 73                  |
|                            | 世羅町生活安全相談窓口                                | 月曜～金曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>10時～16時(12時～13時は休み)          | 139                 |
|                            | 神石高原町消費生活相談窓口                              | 月曜～金曜日(祝日, 年末年始は除く。)<br>9時～16時(12時～13時は休み)           | 66                  |
| 計(窓口数 23)                  |  |  | 21, 010<br>(78. 2%) |
| 合 計(窓口数 29)                |  |  | 26, 864             |