

# 平成23年度県民生活に関する相談状況について

〔平成24年6月28日〕  
消費生活課

## 1 相談件数の状況

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、27,399件で、前年度に比べ2,473件、率にすると8.3%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3,493件で前年度に比べ156件、4.7%の増加となった。

県民相談については、行政相談が570件で前年度に比べ134件、19.0%の減少、家事相談が816件で11件、1.3%の減少、交通事故相談は、439件で36件、7.6%の減少となり、県民相談全体では、181件、9.0%の減少となった。

相談件数の状況 (第1表)

(単位:件,%)

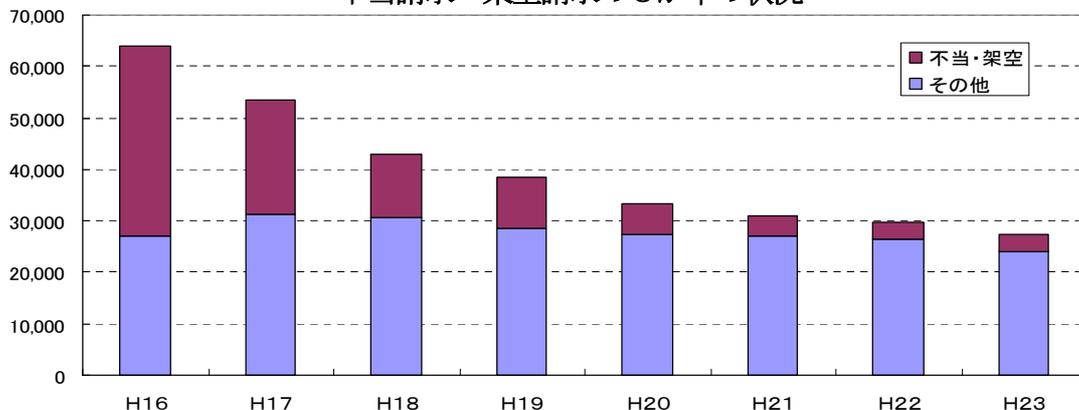
区 分	平成23年度 相談件数 (A)	平成22年度 相談件数 (B)	増 減 数 A-B	増 減 率 ((A-B)/B)×100
消費生活相談	27,399	29,872	△2,473	△8.3
不当請求・架空請求	3,493	3,337	156	4.7
うちヤミ金融	234	219	15	6.8
その他の相談	23,906	26,535	△2,629	△9.9
県民相談	1,825	2,006	△181	△9.0
行政相談	570	704	△134	△19.0
家事相談	816	827	△11	△1.3
交通事故相談	439	475	△36	△7.6

## 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を過去7か年を見ると、消費生活相談の全体件数と同様に、平成16年度をピークに減少していたが、今年度は増加に転じている。

不当請求・架空請求の8か年の状況



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

(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、金銭の借入れに関する相談である「融資サービス」が1,787件、構成比7.5%で最も多く、次いで、借家などに係る相談の「不動産貸借」が1,646件、構成比6.9%、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1,087件、構成比4.5%となっている。これらの順位は平成22年度と変わらない。

前年度と大きく変動したのは、「ファンド型投資商品」で、前年度の142件から3倍以上の434件に増加している。また海外宝くじの当選通知などの「他の教養・娯楽」が前年度の305件から441件に、「預貯金・証券等」も前年度の655件から728件に増加している。その要因は、主に高齢者を狙った詐欺的な利殖商法に関する相談が急増したことによる。一方、「融資サービス」は前年度の3,039件から1,787件に大幅に減少している。

また、光ファイバーの電話勧誘等の「インターネット通信サービス」のほか、「情報提供サービス」も大きく増加している。

商品・役務別相談件数 (第2表)

(単位:件,%)

区分	平成23年度		平成22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)			
苦情相談	①融資サービス	1,787	7.5	3,039	△41.2	・多重債務の整理 ・過払い金の請求 ・住宅ローンの返済等
	②不動産貸借	1,646	6.9	1,843	△10.7	・敷金の返還 ・借家の明け渡し等
	③情報提供サービス	1,087	4.5	1,022	6.4	・有料情報サイトの利用 ・放送受信料の支払い等
	④預貯金・証券等	728	3.0	655	11.1	・未公開株、社債 ・投資信託等
	⑤インターネット通信サービス	580	2.4	514	12.8	・光ファイバーの電話勧誘 ・インターネット回線の料金等
	⑥商品一般	526	2.2	573	△8.2	・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建築・工事等	525	2.2	648	△19.0	・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
	⑧役務その他	480	2.0	537	△10.6	・結婚相手紹介サービスの契約解除 ・不動産の仲介手数料等
	⑨他の教養・娯楽	441	1.8	305	44.6	・海外宝くじの当選通知等
	⑩ファンド型投資商品	434	1.8	142	205.6	・商品ファンド、事業型ファンド ・出資金、和牛オーナー等
	その他	11,864	49.6	13,078	△9.3	・仏像・掛け軸等の販売(開運商法)、投資用マンションの執拗な勧誘等
計	20,098	84.1	22,356	△10.1		
問合せ・要望	3,808	15.9	4,179	△8.9		
その他の相談計	23,906	100.0	26,535	△9.9		

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:悪徳商法の法的規制強化の要望)。

### 3 県民相談の概要

#### (1) 行政相談

社会福祉、保健などの「生活・福祉・保健関係」に関する相談が180件、構成比31.6%、次いで、道路・河川などの「土木建築関係」が77件、13.5%となっている。

相談内容別相談件数 (第3表)

(単位:件, %)

区 分	平成23年度		平成22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	180	31.6	275	△34.5	衛生、医療、福祉、保健など
土木建築関係	77	13.5	96	△19.8	道路、河川、砂防、用地買収問題など
防災・防犯関係	62	10.9	78	△20.5	消防、暴力・防犯、交通安全など
商工・農林水産関係	59	10.3	87	△32.2	商工業、労働、農林水産など
その他	192	33.7	168	14.3	税金、国際交流、個人情報など
計	570	100.0	704	△19.0	

#### (2) 家事相談

親の遺産分割方法などの「相続・遺言」に関する相談が309件、構成比37.9%、次いで、離婚に伴う子どもの親権問題などの「結婚・離婚」が274件、構成比33.6%となっている。

相談内容別相談件数 (第4表)

(単位:件, %)

区 分	平成23年度		平成22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	309	37.9	323	△4.3	遺産分割、相続放棄、遺言など
結婚・離婚	274	33.6	290	△5.5	離婚、婚約破棄、親権・養育など
家庭内問題	113	13.8	101	11.9	子供の素行、夫婦の財産、親の扶養など
その他	120	14.7	113	6.2	親族の扶養など
計	816	100.0	827	△1.3	

#### (3) 交通事故相談

損害賠償額の算定方法などの「賠償関係」に関する相談が204件、構成比41.0%、次いで「保険関係」が128件、25.7%となっている。

相談内容別相談件数 (第5表)

(単位:件, %)

区 分	平成23年度		平成22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	204	41.0	218	△6.4	賠償額算定
保険関係	128	25.7	120	6.7	自賠責保険、労災、社会保険の請求方法
示談の仕方	99	19.9	112	△11.6	示談の仕方
過失割合	67	13.4	70	△4.3	過失割合
計	498(439)	100.0	520(475)	△4.2	

注) 構成比は、相談内容が重複するため、重複総数498件に占める割合。( )は、実質件数439件。

## 平成23年度の主な相談事例

### 不当請求・架空請求

【事例 1】 小学生の娘がパソコンを利用して、誤ってアダルトサイトに登録してしまった。間違っただけであることを伝えるために電話をかけたところ、娘を出すように言われたので不安になり電話を切った。高額な請求画面が張り付いたまま消えないのも困っている。(40歳代・女性)

【事例 2】 過去に購入したわいせつDVDに関し告発を行う用意があるとして、ある団体から連絡を促す書面が届いた。(年齢不詳・男性)

### 多重債務

【事例 3】 10年前に生活資金のために借金をした。その返済のために他社から借りるという状態を繰り返し、借金が膨らみ、現在では、借金の総額がいくらあるのか、何社から借りているのかわからなくなってしまっている。給料が少ないので返済に困っている。(30歳代・男性)

### ヤミ金融

【事例 4】 20歳代の息子が電話で15万円の融資申し込みをした業者に「1万円の振込に対して1週間後に4万円の返済ができれば信用度がはかれるので15万円の融資をする。」と言われ、聞かれるままに自宅や夫の職場の電話番号を教えた。1万円の入金はあったが、1週間後に4万円返済できなかつたため、6万円請求され、夫の職場にも電話がかかってきた。(40歳代・女性)

### 訪問販売

【事例 5】 太陽光発電システムの訪問販売があり、高齢の祖母が自分では決められないと言うのに業者が執拗に勧誘し、最後は大声を張り上げた。在宅していた隣人が駆けつけ、断ってくれた。隣人が名刺を出すよう要求したのに応じなかった。(20歳代・男性)

【事例 6】 訪問販売で排水溝の高圧洗浄をしてもらったが、業者が勝手に天井や床下に入り、シロアリの駆除をした。その後、紙を渡され名前と判を押すように言われ、言われたとおりにしてしまった。(80歳代・男性)

### 電話勧誘販売

【事例 7】 以前未公開株を購入し、騙されたことがある。今回、倒産した未公開株会社の弁護士から電話があり「裁判所から返金命令が出た。返金手続きのために紹介するところへ電話をして内容証明を作成してもらおうように。」と言われた。最初は、2万円の手数料で10万円返金されるという話が、途中から手数料が10万円になったので断った。(80歳代・男性)

【事例 8】 知らない業者から仏像のパフレットが送られてきた後、購入を勧められた。その後、仏像を高額で買い取りたいという別の業者から連絡があった。仏像を合計6体、700万円以上で購入したが、販売業者・買取業者とも連絡がつかなくなった。(70歳代・男性)

### 特定継続的役務提供

【事例 9】 街頭で「千円でエステの体験をしないか。」と声をかけられ、サロンに案内された。体験後、「今なら特別に安くできる。」と痩身エステを勧められ約26万円の契約をしてしまった。支払えないとすぐにクーリングオフを申し出たが、「バイト代で支払えるでしょ。」と、サプリも大量に買わされた。解約には20万円かかるという。自分は病気で通院しており、支払いができない。(20歳代・女性)

【事例10】 知人に紹介され、入会金半額で結婚紹介サービスの契約をした。写真での紹介1件と、1人お見合いをしたので追加料金を請求され、計25万円支払った。その後、必ず成婚するとして、20万円の成婚料を支払い、さらに30万円請求されるままに支払った。その後、結納金等で300万円必要だと言われた。これ以上請求されたら困るのでやめたいと伝えたら断られた。契約書は交付されていない。(70歳代・男性)

## マルチ商法

【事例11】 友人に呼び出されて出向いた喫茶店で「海や土壌の汚染を改善するブラックシリカ加工品を人に紹介するだけで、支払ったお金はすぐに回収できる。たくさん購入すればそれだけ儲かる。」と組織への入会と商品の購入を勧められた。「お金がなくても消費者金融で簡単に借りることができる。」と言われ、50万円を借りて支払った。その後、1人紹介し、約4万円収入があったが、消費者金融への返済ができない。(20歳代・男性)

【事例12】 1年前に知人から勧められ、基本料金だけで使い放題の海外電話通信マルチの代理店に登録した。海外に本社があり、世界20か国で既にサービスが開始されており、近く日本でも利用できるようになると言われた。半年たっても利用できないので不審に思い、国内事務所に確認したが、その都度来月から開始すると言われ、とうとう連絡不能になってしまった。契約書は受け取っていない。(50歳代・女性)

## その他

### <敷金返還>

【事例13】 2年間居住した賃貸マンションを退去したが、畳、クロス、ふすま等のリフォーム代の70%を負担すると言われ、敷金は家賃3か月分の22万8千円だったが、リフォーム代を差し引いて3万3千円しか返金しないと言われた。家族できれいに使っていたので納得できない。(30歳代・男性)

### <出会い系サイト(サクラサイト)>

【事例14】 タレントのマネージャーと名乗る人物から携帯電話にメールがあり、タレントの友達になってほしい、又は悩みを聞いて欲しいと言われて信用してしまった。タレントのアドレスを出会い系サイトで交換できると言われ、サイトに誘導されて登録した。タレントとメールのやりとりを続け、会えるとのことで具体的な待ち合わせ場所なども決めたが、結局会えなかった。メールのやりとりに必要なポイントを購入するため、現金振込みで、計約25万円振り込んだ後、クレジットカードで5万6千円決済をした。(20歳代・男性)

### <貴金属買取>

【事例15】 一人暮らしをしている認知症の母の財布に2万5千円入っていた。調べると指輪買取の書類が出てきたので、再度、尋ねると、「金やプラチナなどを売ってくださいと人が来たようだが、それ以上のことは覚えていない。」との返答だった。買取業者に返品してほしいと電話したが、もう溶かしたと言われた。(60歳代・女性)

### <震災関連>

【事例16】 震災被害のあった地域に向けて、放射能予防ができる器具を販売するA社の未公開株券が送られてきていないかという問い合わせの電話がB社からあった。「限られた人にしか送られておらず、なかなか入手できないので、売ってほしい。」とも言われた。(70歳代・女性)

### <化粧石けん>

【事例17】 小麦アレルギーで問題になった石けんを一昨年から使用していた。現在は使用していないが、先日朝食に食パンを食べた後体調がおかしくなり、その後職場で全身にじんましんが出て息苦しくなった。すぐに病院に行き、酸素吸入した。業者に補償を求めることができるか。(60歳代・女性)

## 平成 2 4 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23年度 相談件数
県 の 窓 口	県 消 費 生 活 課	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	5, 856
	西部地域県民相談室呉支所		60
	西部地域県民相談室東広島支所		25
	東部地域県民相談室尾道支所	月曜日～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時15分～16時（12時～13時は休み）	66
	東部地域県民相談室〔福山市〕		302
	北部地域県民相談室〔三次市〕		331
計（窓口数 6）			6, 640 (24. 2%)
市 ・ 町 の 窓 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。） 10時～19時	9, 222
	呉市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 8時30分～16時30分（12時～13時は休み）	1, 184
	竹原市消費生活相談室 (竹原市及び大崎上島町にお住まいの方 の相談窓口)	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	149
	大崎上島町総務課	奇数月の第1金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～15時（12時～13時は休み）	10
	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。） 9時～16時（12時～13時は休み）	575
	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。） 9時～17時（12時～13時は休み）	843
	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。） 8時30分～16時30分	5, 635
	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。） 10時～16時（12時～13時は休み）	123
	三次市総合窓口センター 市民生活課総合相談係	月曜、火曜、木曜、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	273
	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。） 9時～16時（12時～13時は休み）	83
	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。） 9時～16時（12時～13時は休み）	115
	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。） 9時～17時（12時～13時は休み）	1, 135
	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。） 9時～16時（12時～13時は休み）	642
	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。） 9時30分～16時30分（12時～13時は休み）	64
	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。） 10時～16時（12時～13時は休み）	52
	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。） 9時～16時（12時～13時は休み）	185
	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。） 9時30分～16時（12時～13時は休み）	56
	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。） 10時～16時（12時～13時は休み）	34
	坂町消費生活相談窓口	水曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	17
	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。） 9時～16時（12時30分～13時30分は休み）	90
	北広島町消費生活相談室	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	112
	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。） 10時～16時（12時～13時は休み）	137
	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。） 9時～16時（12時～13時は休み）	23
計（窓口数 23）			20, 759 (75. 8%)
合 計（窓口数 29）			27, 399