

平成27年度県民生活に関する相談状況について

平成28年6月10日
消費生活課

1 相談件数の状況

平成27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、28,006件で、前年度に比べ1,898件、率にすると6.3%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4,200件で、前年度に比べ526件、率にすると11.1%減少した。

県民相談については、1,520件で、前年度に比べ35件、率にすると2.4%の微増、特に「交通事故相談」が11.5%増加した。

相談件数の状況

(単位：件，%)

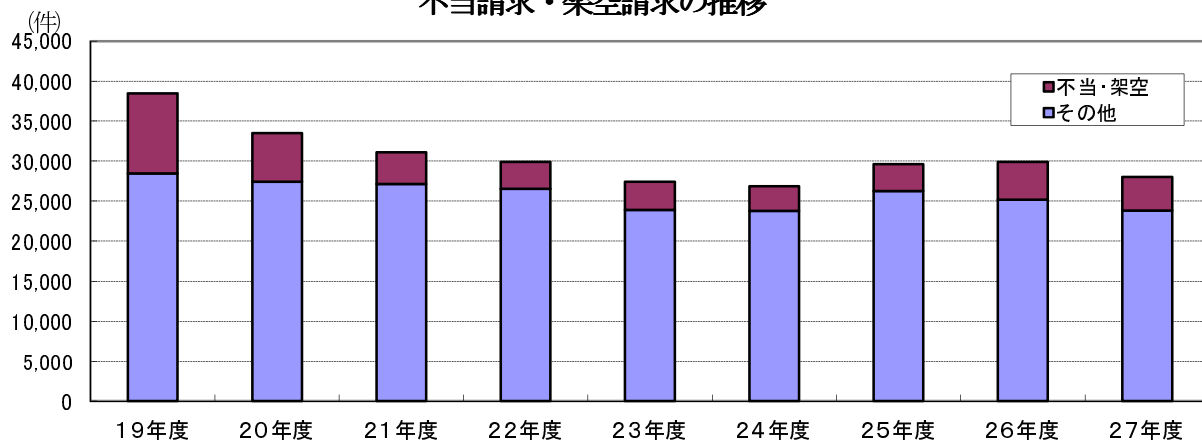
区 分	平成27年度 相談件数 (A)	平成26年度 相談件数 (B)	増 減 数 A-B	増 減 率 ((A-B)/B)×100
消費生活相談	28,006	29,904	△1,898	△6.3
不当請求・架空請求	4,200	4,726	△526	△11.1
うちヤミ金融	113	201	△88	△43.8
その他の相談	23,806	25,178	△1,372	△5.4
県民相談	1,520	1,485	35	2.4
行政相談	419	447	△28	△6.3
家事相談	751	724	27	3.7
交通事故相談	350	314	36	11.5

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4,200件は、相談全体の15.0%を占める最も多い相談である。減少した主な要因は、架空請求はがきの手口等が沈静化したことが大きい。アダルトサイトのワンクリック請求やサイト利用料未払金の架空請求メールの手口等は未だ多い。

不当請求・架空請求の推移



(単位：件)

	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
全体件数	38,466	33,489	31,076	29,872	27,399	26,864	29,606	29,904	28,006
不当・架空	10,004	6,094	3,943	3,337	3,493	3,089	3,373	4,726	4,200
構成比 %	26.0	18.2	12.7	11.2	12.7	11.5	11.4	15.8	15.0

(2) 「その他の相談」の商品・役務別相談件数

1位の「不動産貸借」、2位の「インターネット通信サービス」とも、昨年度から順位の変動はないが、「インターネット通信サービス」については、26年度に前年度比68.0%増加したのに引き続き、27年度も前年度比10.0%増加している。

特に変動が目立つものとして、8位の「移動通信サービス」が、前年度比42.9%、9位の「健康食品」が前年度比21.1%増加している。これは、携帯電話、スマートフォン等の普及とWi-Fiルータ等とセットでの契約トラブルが増加したこと、また、健康食品については、安価なお試し価格で消費者を誘因し、実際は定期購入コースを契約させる、という相談が相次いだことによるものである。

また、最も減少した「自動車」については、新車、中古車とも全体の登録台数自体が減少傾向であることも要因の一つと考えられる。

商品・役務別相談件数（不当請求・架空請求を除く）

（単位：件、%）

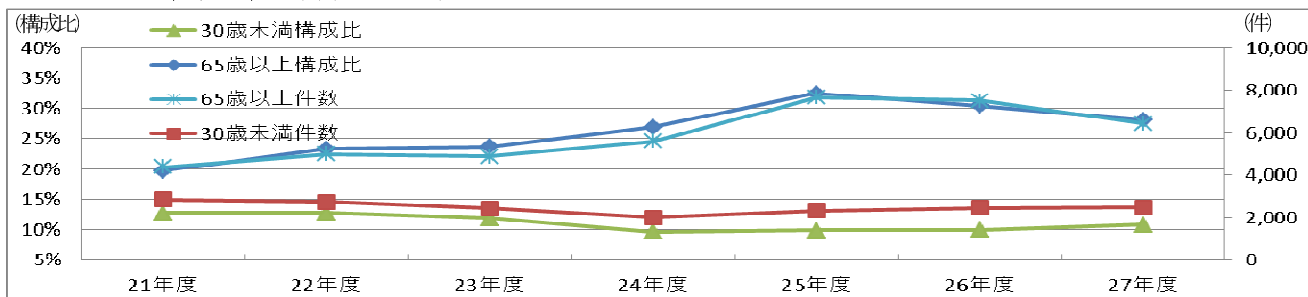
区 分		平成27年度		平成26年度	増減率 ((A - B)/ B) × 100	相 談 の 内 容
		相談件数(A)	構成比	相談件数(B)		
苦 情 相 談		20,355	85.5	21,615	△5.8	
1位	不動産貸借	1,453	6.1	1,461	△0.5	敷金の返還、借家の明け渡し、仲介手数料等
2位	インターネット通信サービス	1,369	5.8	1,245	10.0	光回線変更の電話勧誘、遠隔操作によるプロバイダの変更等
3位	情報提供サービス	1,091	4.6	1,054	3.5	オンラインゲーム、出会い系サイト等の利用、放送受信料の支払い等
4位	商品一般	1,079	4.5	1,063	1.5	公的機関を騙ったり、個人情報を開き出そうとする不審な電話等
5位	融資サービス	1,051	4.4	1,225	△14.2	多重債務の整理、過払い金の請求、住宅ローンの返済等
6位	役務その他	734	3.1	688	6.7	ワンクリック詐欺の解決を請け負う興信所等、個人情報漏えいの削除を騙るサービス等
7位	建築・工事等	693	2.9	723	△4.1	新築住宅の建築、床下、屋根等のリフォームの不具合、点検商法等
8位	移動通信サービス	626	2.6	438	42.9	携帯電話サービス、モバイルデータサービス等
9位	健康食品	613	2.6	506	21.1	意図しない定期購入、強引な電話勧誘、効果に不満等
10位	自動車	359	1.5	460	△22.0	自動車の早期不具合、購入キャンセル、中古車の修復歴改ざん等
そ の 他		11,286	47.4	12,752	△11.5	スマートフォン等の購入、化粧品、エステ、預貯金・証券等
問 合 せ ・ 要 望		3,451	14.5	3,563	△3.1	
そ の 他 の 相 談 計		23,806	100.0	25,178	△5.4	

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歳未満の若者の相談件数は、近年増加傾向にあるが、65歳以上の高齢者の相談件数は減少に転じている。しかし、一時的な急増要因があった25年度より前の24年度と比較すると、件数は831件増加しており、依然、高齢者が消費者トラブルに遭う回数は多い。



※ 当事者の年齢が把握できる相談のみ (単位:件, %)

区分	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
30歳未満構成比	12.7	12.7	11.8	9.6	9.9	9.9	10.8
65歳以上構成比	19.7	23.3	23.7	26.9	32.5	30.5	28.1
30歳未満件数※	2,835	2,731	2,436	2,006	2,327	2,447	2,466
65歳以上件数※	4,383	4,999	4,885	5,596	7,665	7,514	6,427
全体	22,273	21,470	20,635	20,789	23,574	24,649	22,858

3 県民相談の概要

県民相談で一番多い相談は、家事相談（751件）の中の「結婚・離婚」（288件）及び「相続・遺言」（252件）に関するもので、全相談（1,520件）の35.5%を占めている。

行政相談 内容別相談件数 (単位:件, %)

区分	平成27年度		平成26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	122	29.1	167	△26.9	保健・衛生・医療、社会福祉など
土木建築関係	54	12.9	64	△15.6	道路・河川・砂防、建築・住宅・土地など
防災・防犯関係	32	7.6	50	△36.0	暴力・防犯、人権など
商工・農林水産関係	38	9.1	40	△5.0	労働・雇用、農林水産業など
その他	173	41.3	126	37.3	税金など
計	419	100.0	447	△6.3	

家事相談 内容別相談件数 (単位:件, %)

区分	平成27年度		平成26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	252	33.6	282	△10.6	遺産分割、相続放棄など
結婚・離婚	288	38.3	237	21.5	離婚、親権・養育など
家庭内問題	85	11.3	89	△4.5	夫婦の財産、親の扶養など
その他	126	16.8	116	8.6	親族の扶養など
計	751	100.0	724	3.7	

交通事故相談 内容別相談件数 (単位:件, %)

区分	平成27年度		平成26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	155	44.3	152	2.0	賠償額算定
保険関係	70	20.0	67	4.5	自賠償保険、労災、社会保険の請求方法
示談の仕方	37	10.6	61	△39.3	示談の仕方
過失割合	49	14.0	34	44.1	過失割合
その他	39	11.1	0	—	警察の違反点数、他の相談先等
計	350	100.0	314	11.5	

平成27年度の主な相談事例

※（ ）内は契約当事者の年齢・性別

不当請求・架空請求

<アダルトサイトのワンクリック請求のうち電子マネーで払わせる手口と二次被害>

【事例 1】アダルトサイトへ誤って入り、高額な登録料を請求された。『誤作動の方はこちら』という電話番号に架けてみると、サイトに繋がり、「今日の14時までにコンビニで大手通販サイトの電子マネーを購入し、番号をこちらに連絡すること。支払わなければ、裁判所に通知し出廷することとなる。」と脅された。慌てて、インターネットで相談できる窓口を探し、探偵事務所の無料相談に電話をかけ、FAXで見積書と契約書を取り寄せ返送したが、調査費用がかかるようだ。どうしたらよいか。(50歳代・男性)

<身に覚えのない有料動画サイトの利用料を請求するショートメール>

【事例 2】スマートフォンに、『有料動画閲覧の履歴あり利用料が未納。今日中に連絡しないと法的手続きを取る。』というショートメールが届いた。身に覚えがないが、どうしたらよいか。(20歳代・男性)

その他の相談

<賃貸マンションの申込金返金トラブル>・・・不動産貸借

【事例 3】3DKのマンションを借りようと思い申し込んだ。申込金は、家賃1か月分の5万5千円。その後、家主からはOKの返事があった。不動産業者の隣の電気店から、「契約書と重要事項説明書を預かっていた。」と渡された。重要事項説明は受けていない。私も保証人も署名はしていない。契約書を読むと、申込みの際には聞いていなかった原状回復条項がたくさんあった。特に、ペット可のマンションだが、ペットを飼ったら退去の際には全面改装してもらうと書いてある。「130万円請求したこともある。」と家主から聞いたので、怖くなって申し込みをキャンセルしたら、「契約は成立しているので、申込金は返さない。」と不動産業者から言われた。本当に返してもらえないのだろうか。(50歳代・女性)

<電話でプロバイダ変更を勧誘され遠隔操作で手続き完了>・・・インターネット通信サービス

【事例 4】自宅にプロバイダの契約に関する電話が架かってきた。高齢の父が電話を受け、「今より安くなる、手続きは遠隔操作でできる、今のままでパソコンのセキュリティが弱くなっている。」と言われたらしい。父は、安くなるならと承諾してしまった。翌日、遠隔操作でプロバイダの変更を行った。既に1か月以上利用しているが、ネット料金が安くなった訳ではない。また、以前のプロバイダが中途解約となり、違約金が発生することがわかった。5つもオプションに加入していることも知らなかった。今回の契約を違約金なしで解約したい。(年齢不明・男性)

<出会い系サイト>・・・情報提供サービス

【事例 5】2か月前、自分のスマホに「病気治った？」というメールが届いた。「人違いですよ。」と返信したら、「あっ、ごめんなさい。よかったら私とメールしませんか。」と返事が届き、女性とやり取りが始まった。彼女は会社経営者なので、「携帯でやり取りすると履歴が残り都合が悪い。私の利用しているサイトでしないか。」と誘われた。彼女に好意を持ち、私もその方が都合がいいので了承した。「私はお金持ち。会った時に、使った利用料金は私が全部払うから安心して。」という彼女の言葉を信用し、コンビニで電子マネーを購入したり、クレジットカード等で払ってきた。お金が足りなくなると、消費者金融2社から220万円を借りてやり取りを続けていたが、返済できなくなった。彼女とのやり取りもできなくなって、詐欺に遭ったことに気がついた。お金を取り戻せるか。(40歳代・男性)

<公的機関を騙った還付金詐欺>・・・商品一般

【事例 6】先程、「市役所の保険年金課の〇〇だが、本日期限の還付金がある。手続きについては、

地元銀行の担当者から連絡がある。」と電話があった。その時、生年月日や住所、携帯電話番号を聞かれ、問われるままに答えた。途中でおかしいと気づき、「市役所に確認する。」と言ったら電話が切れた。被害にあっていないが情報提供する。(80歳代・女性)

＜生活苦＞・・・融資サービス

【事例 7】税金の滞納があり、先月年金を差し押さえられたので、予定していた支払いができなくなった。国民年金保険、介護保険料を滞納している。2か月前からガスが止まっている。電気も支払わなければ、今月で止まることになっている。携帯電話も料金を滞納しているので止められている。来月の年金支給日まで収入がない。昨年末にインターネットでパソコンのタッチパネルの契約をして、24回払いで来月から振り込むことにしている。今の生活費がないので、このパソコンとカメラを質屋に入れて13万円借りた。今後、支払いできる見込みがないがどうしたらよいか。(60歳代・男性)

＜個人情報漏えいを削除してあげるという電話＞・・・役務その他

【事例 8】今朝、県の消費者センターを名乗って、電話があった。「大手スーパー等3社にあなたの個人情報が出ていて、2社は削除できたが、残る1社は取り消せていない。震災ボランティア団体に登録すれば、そこが動いて取り消せる。」と言われた。不審だ。(80歳代・女性)

＜訪問販売で雨どいの掃除をきっかけに屋根工事の勧誘＞・・・建築・工事等

【事例 9】「雨どいに溜まっているごみを取ってあげます。」という事業者が訪問してきた。2千円でできると言われたので頼んだ。一人がごみを取っている間、もう一人は家の周りで写真を撮っていた。その後、写真を見せられ、「屋根瓦がずれている。このままだと雨漏りするから早く直さないといけない。雨漏りしてから修理すると、もっとお金がかかる。今なら40万円できる。」と言われた。「お金がないので生活が大変だ。」と伝えたら、40万円からどんどん値下げしていった。「いくらくらいなら出せるか。」と聞かれたので、仕方なく「3万円くらいなら。」と答えた。「それでは意味がない。」と言われたが、明日また来ることになっている。しつこい業者だったので、丸め込まれそうで不安。訪問を断りたい(50歳代・女性)

＜繋がらないWi-Fiの解約＞・・・移動通信サービス

【事例 10】ネットで持ち運びできるWi-Fiルーターを申し込んだ。最初からインターネットへの接続がうまくいかず、ネット接続ができない状況が続いた。カスタマーセンターに苦情を伝えたら、「自宅の入っている建物はエリア内だが、電波が混線しているようだ。」と言われた。ここ2か月ほとんど利用できていないので解約したいと思い、カスタマーセンターにその旨を申し出ると、「自己都合の解約になるので解約料が4万円発生する。」と言われた。解約料の免除と今まで支払った事務手数料、通信料金を返金して欲しい。(30歳代・男性)

＜ネット広告でお試しだと思って購入した健康食品が実は定期購入＞・・・健康食品

【事例 11】『送料500円を負担するだけ』というネット広告を見て、ダイエットサプリを購入した。1か月後、また同じ商品が届き、定期購入だったことがわかった。ネット広告を再確認すると、『商品到着前7日以内であれば解約できる』と記載されている。既に商品は到着しているので、今回届いた商品は解約できないかもしれないが、次回分からは解約したい。しかし、何度業者に電話しても繋がらない。解約メールを送ったが、電話でしか解約を受けないと返信があった。どうしたらよいか。(40歳代・女性)

＜自動車を買ったが、クーリング・オフしたい＞・・・自動車

【事例 12】先月、軽自動車の新古車を展示場に見に行き、見積書だけもらって帰った。後日、やはり気になり、店に問い合わせたところ、2日前、営業員が自宅に来てくれ、結局、書類に署名した。しかし、「新車の軽自動車でも同じくらいの価格だ。」と人から言われ、「新古車をクーリング・オフしたい。」と店に申し入れたところ、解約料として5万円要求された。既に今日の午後、依頼していた窓にフィルムを貼る作業を業者に手配していたらいい。解約料を支払わなければならないのか。(30歳代・女性)

平成28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27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～17時		6,592	
	東部地域県民相談室〔福山市〕	月曜～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）	259	
	北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日		217	
	西部地域県民相談室呉支所	第3金曜日	（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時 （12時～13時は休み）		3
	西部地域県民相談室東広島支所	第2木曜日			2
	東部地域県民相談室尾道支所	第2・第4月曜日			25
計（窓口数 6）				7,098 (25.3%)	
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		8,498	
	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）		1,321	
	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）		131	
	大崎上島町地域経営課内	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）		556	
	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）		872	
	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		6,182	
	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）		258	
	三次市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） ※ただし、水曜日は相談員は不在 9時～16時（12時～13時は休み）		194	
	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）		104	
	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）		62	
	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）		1,209	
	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）		790	
	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）		65	
	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）		63	
	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）		220	
	海田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。） ※ただし、相談員の勤務は木曜日のみ 9時30分～17時		36	
	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）		53	
	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）		31	
	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）		24	
	北広島町消費生活相談室	月曜、木曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）		58	
	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）		96	
	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）		75	
計（窓口数 23）				20,908 (74.7%)	
合計（窓口数 29）				28,006	