

平成29年度県民生活に関する相談状況について

平成30年6月20日
消費生活課

1 相談件数の状況

平成29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、31,681件で、前年度に比べ4,469件、率にすると16.4%の増加となった。

このうち、「不当請求・架空請求」に係る相談が10,065件で、前年度に比べ6,216件、率にすると161.5%増加した。

県民相談については、1,437件で、前年度に比べ46件、率にすると3.1%減少した。特に「交通事故相談」が19.0%減少した。

相談件数の状況

(単位:件,%)

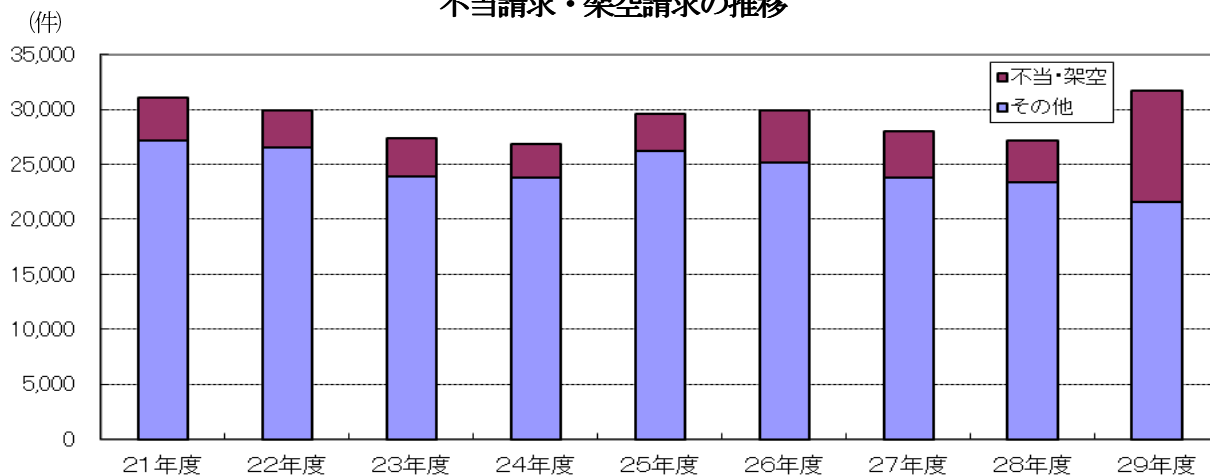
区分	平成29年度 相談件数 (A)	平成28年度 相談件数 (B)	増減数 A-B	増減率 ((A-B)/B)×100
消費生活相談	31,681	27,212	4,469	16.4
不当請求・架空請求	10,065	3,849	6,216	161.5
うちヤミ金融	83	73	10	13.7
その他の相談	21,616	23,363	△1,747	△7.5
県民相談	1,437	1,483	△46	△3.1
行政相談	361	419	△58	△13.8
家事相談	804	728	76	10.4
交通事故相談	272	336	△64	△19.0

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10,065件は、消費生活相談の31.8%を占める最も多い相談である。増加した主な要因は、架空請求はがきが急増したことが大きい。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も後を絶たない状況である。

不当請求・架空請求の推移



(単位:件)

	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
全体件数	31,076	29,872	27,399	26,864	29,606	29,904	28,006	27,212	31,681
不当・架空	3,943	3,337	3,493	3,089	3,373	4,726	4,200	3,849	10,065
構成比%	12.7	11.2	12.7	11.5	11.4	15.8	15.0	14.1	31.8

(2) 「その他の相談」の商品・役務別相談件数

1位の「情報提供サービス」と3位の「インターネット通信サービス」は、昨年度と順位が入れ替わっている。「不動産貸借」が前年度比10.4%減少する一方で、「情報提供サービス」は28年度に前年度比14.2%増加したのに続き、29年度も前年度比3.0%増加している。

特に変動が目立つものとして、3位の「インターネット通信サービス」は、前年度比25.8%減少している。

10位の「化粧品」は、28年度に前年度比29.1%増加したのに続き、29年度も前年度比6.0%増加している。これは、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トラブルや、マルチ・マルチまがいの販売方法などに関するトラブルの相談が相次いだことによるものである。

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29年度		平成28年度 相談件数(B)	増減率 ((A - B)/ B) × 100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比			
苦 情 相 談	18,227	84.3	19,780	△7.9	
1位 情報提供サービス	1,284	5.9	1,246	3.0	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
2位 不動産貸借	1,209	5.6	1,350	△10.4	敷金の返還、借家の明け渡し、仲介手数料等
3位 インターネット通信サービス	1,207	5.6	1,626	△25.8	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
4位 商品一般	948	4.4	998	△5.0	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	837	3.9	949	△11.8	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 健康食品	757	3.5	725	4.4	意図しない定期購入、強引な電話勧誘、効果に不満等
7位 役務その他	680	3.1	786	△13.5	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
8位 建築・工事等	580	2.7	598	△3.0	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
9位 移動通信サービス	536	2.5	588	△8.8	携帯電話サービス、モバイルデータサービス等
10位 化粧品	353	1.6	333	6.0	定期購入契約等の通信販売、マルチ・マルチまがい
そ の 他	9,836	45.5	10,581	△7.0	スマートフォン等の購入、エステ、預貯金・証券等
問 合 せ ・ 要 望	3,389	15.7	3,583	△5.4	
その他の相談計	21,616	100.0	23,363	△7.5	

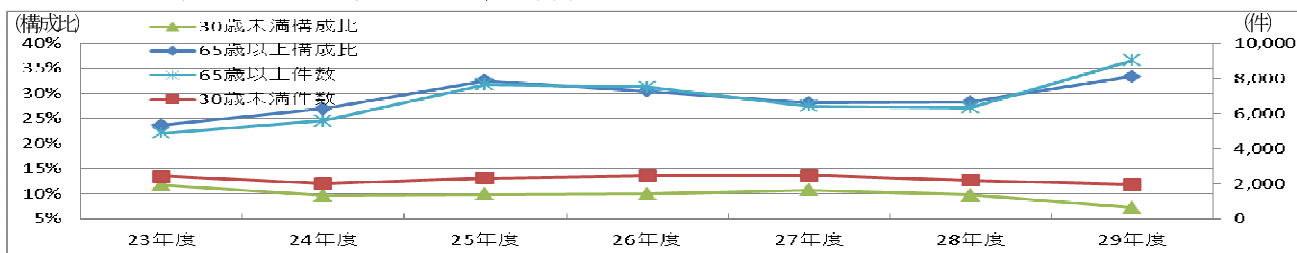
注) 1 「苦情相談」とは、消費者苦情が発生している相談をいう。

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歳未満の若者の相談件数は、近年増加傾向にあったが、28年度以降は減少に転じている。一方、65歳以上の高齢者の29年度の相談件数は9,016件で、前年度に比べ2,680件、率にすると42.3%増加しており、依然として、高齢者が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	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
30歳未満構成比	11.8	9.6	9.9	9.9	10.8	9.8	7.2
65歳以上構成比	23.7	26.9	32.5	30.5	28.1	28.3	33.3
30歳未満件数※	2,436	2,006	2,327	2,447	2,466	2,190	1,959
65歳以上件数※	4,885	5,596	7,665	7,514	6,427	6,336	9,016
全体	20,635	20,789	23,574	24,649	22,858	22,391	27,047

3 県民相談の概要

県民相談で多い相談は、家事相談（804件）の中の「結婚・離婚」（287件）及び「相続・遺言」（278件）に関するもので、全相談（1,437件）の39.3%を占めている。

行政相談 内容別相談件数 (単位:件,%)

区分	平成29年度		平成28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	155	42.9	137	13.1	保健・衛生・医療、社会福祉など
土木建築関係	59	16.3	68	△13.2	道路・河川・砂防、建築・住宅・土地など
防災・防犯関係	23	6.4	42	△45.2	暴力・防犯、人権など
商工・農林水産関係	31	8.6	35	△11.4	労働・雇用、農林水産業など
その他	93	25.8	137	△32.1	税金など
計	361	100.0	419	△13.8	

家事相談 内容別相談件数 (単位:件,%)

区分	平成29年度		平成28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	278	34.6	288	△3.5	遺産分割、相続放棄など
結婚・離婚	287	35.7	235	22.1	離婚、親権・養育など
家庭内問題	114	14.2	91	25.3	夫婦の財産、親の扶養など
その他	125	15.5	114	9.6	親族の扶養など
計	804	100.0	728	10.4	

交通事故相談 内容別相談件数 (単位:件,%)

区分	平成29年度		平成28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	121	44.5	153	△20.9	賠償額算定
保険関係	84	30.9	80	5.0	自賠責保険、労災、社会保険の請求方法
示談の仕方	19	7.0	44	△56.8	示談の仕方
過失割合	48	17.6	59	△18.6	過失割合
計	272	100.0	336	△19.0	

平成29年度の主な相談事例

不当請求・架空請求

※（ ）内は契約当事者の年齢・性別

<架空請求ハガキ>

【事例 1】自分あてに「消費料金に関する最終告知のお知らせ」という不審なハガキが届いた。相談先のセンターの住所と相談窓口の電話番号が書かれていた。裁判取下期日は、3月30日となっていた。10年ほど前にも、オレオレ詐欺の電話が架かってきたことがあり、息子を騙って、交通事故を起こしたので50万円いると言われたが、別の電話で本人に確認し、事なきを得た。5年ほど前にも、老人ホームの入居権の電話があり、これはすぐに切った。(60歳代・女性)

<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】携帯電話に「有料動画の閲覧履歴があり、料金が未納」というSMSが届いたが、全く心当たりがない。大手ネット通販会社名で届き、「今日中に連絡しなければ、訴訟手続きに移行する」と記載されている。(50歳代・男性)

その他の相談

<出会い系サイト>・・・情報提供サービス

【事例 3】SNSの副業サイトから誘導され、出会い系サイトでポイントを購入し、クレジット決済をした。悩みを聞けば報酬がもらえ、月数十万円が稼げるという文言を読んで、登録した。登録時に、免許証の写しをメールで送信した。相手とやり取りをするためにポイント代金をクレジットカード決済した。しかし、何度もポイント代金を払うようメールが来るので不審に思い、退会申請をしたら、退会のために和解書を送付するので住所を教えるようメールが来た。現住所を教えたくなかったため、実家の住所を送った。カード会社に相談し、番号の変更手続きをした。カード会社から、消費者センターに相談するよう言われた。(20歳代・女性)

<賃貸アパートの原状回復費用をめぐるトラブル>・・・不動産貸借

【事例 4】借家に入居時、不動産業者から、敷金は全額返金すると口頭で聞いていた。1か月前退去したが、一部しか返金がなく、対応が悪い。入居時、畳の交換はなく、掃除もしていなかったが、そのかわりに、退去時に敷金6万円を全額返すと約束してくれた。1か月前の退去に対し、畳の交換の費用を差し引いた、2万3千円しか返金がなかった。また、退去時は、貸主、不動産業者が立ち会い、入居中に自費で交換した水道の蛇口を買い取ってもらう話になっていたのに、それも払わないと言われ、撤去しようとしたので、言い合いになり警察を呼ばれた。警察からは、貸主には接見しないよう言い渡された。(年齢不明・男性)

<大手通信事業者を騙った事業者との光回線乗換契約>・・・インターネット通信サービス

【事例 5】昨晚、大手電話会社を名乗って回線転用の勧誘電話があり、「プロバイダ料金込みの契約にすれば安くなる。」と言われたので、言われるままに転用番号を伝えてしまった。自宅は、大手電話会社の光回線を引いており、「パソコンから手続きができる」と言われ、画面を見ながら誘導されるままに、名義人である夫の情報などを入れたら転用番号が表示されたので、伝えたが、不安になり会社名と連絡先を確認すると、会社名や自分の名前は名乗らず、某プロバイダ名とフリーダイヤルを言って、電話を切った。その後ネットで調べると、転用番号を伝えたら契約先が変わると分かり、急いで大手電話会社に相談して転用番号を再取得した。(30歳代・男性)

<契約を履行しない進物業者>・・・商品一般

【事例 6】香典返しを頼んだが、まだ商品が届かないので、お金を返してもらう約束をしたが、それも守られない。どうしたらよいか。父が亡くなった後、業者が香典返しをさせてほしいと自宅に来た。以前母の香典返しをお願いした業者だったので信用してお願いした。49日の日に香典返しを送ってもらうようお願いしていたが、送られていなかった。問い合わせると、日を間違えていたのですぐ送ると言うことだったが送られなかった。昨日夫がもういいからお金を返してくれと業者に伝え、業者も了解したので今日お金を返してもらうことになっていたがまだ来ない。先ほど電話したら、今日必ずお金を返しに行くと言われたが、今後どうしたらよいか。(50歳代・女性)

<借金>・・・融資サービス

【事例 7】救急車で搬送された弟に借金があると分かった。どうしたらいいか。実家の田畑を継いでいる弟が救急車で搬送され、危ない状態のようだ。調べたら消費者金融から200万円ほど借りているようだ。弟は年金と少しばかりの給与所得があるが、借金癖がある。CMの弁護士事務所にご相談したら、本人から相談するように言われた。(60歳代・男性)

<サプリメントの定期購入>・・・健康食品

【事例 8】インターネット通販で一回きりと思って申し込んだサプリメントだが、2回目も届いた。申し込んだ覚えはないので解約したい。SNSで見た禁煙のためのサプリメントを、試しにと思って申し込んだ。今体調を崩して主治医からサプリメントは飲まないように言われている。また、定期購入を申し込んだ覚えはないので2回目の商品代は支払いたくないし返品したい。(30歳代・女性)

<消費生活センターを騙って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 9】今朝10時頃、消費生活センターを名乗る男性から電話があり、あなたの個人情報A保険センターとB災害支援センターの2か所に漏れている、取り消すので処理をしていいですかと言われたので、お願いした。1時間位して再度電話があり、Aセンターは取り消せたが、Bセンターは国が認定しているので取り消しができない。代わりの人を紹介したら削除することができる。ある男性が名義を貸してくれると言われ、10分位前に名義貸しをしてくれる男性から電話があり、名義を貸して手続きをするので、10分以内にBセンターに電話するよと言われ、フリーダイヤルを教えてもらったが、おかしな話だと思いかけていない。どうすればよいか。(70歳代・女性)

<損害保険による雨樋補修工事の勧誘>・・・建築・工事等

【事例 10】「損害保険で雨どいの修理ができます。保険に入っておられますか」と男の人から突然電話があった。今年の雪害で自宅と借家の雨どいが壊れたので、損害保険で修理ができるのならと思い、見積りに来てもらうことにした。やってきた男の人はあちこち写真を撮り、保険会社に電話をして書類を取り寄せるよう言った。そして私は「火災保険申請および住宅修繕業務委託契約書」にサインをした。翌日持ってきた見積書では自宅が70万円余り、借家が50万円余りだった。保険の請求書の書き方が難しいので書類が届いたら連絡するよと言われた。業者が帰った後で知人にインターネット検索をしてもらったが、「全く情報がとれないので、変な会社ではないのか」と言われた。不安になって警察に相談に行ったら、消費生活センターを案内された。契約書にはクーリング・オフの記載がないが、クーリング・オフはできるだろうか。(年齢不明・女性)

<モバイルWi-Fiルーターの使用料>・・・移動通信サービス

【事例 11】2月にネットからモバイルWi-Fiルーターを注文した。料金は毎月3000円と聞いていたのに、今月のクレジット明細には別会社の名前で8300円となっていた。この会社はネット上で「詐欺」と言った書き込みもあり、だまされたのではと心配だ。(40歳代・男性)

<定期購入だった初回限定価格の化粧品>・・・化粧品

【事例 12】ネット広告を見て初回限定価格の抑毛化粧水を申し込んだが、4回コースになっていた。2回目以降は要らない。1か月前、スマホに入った広告を見て、男性用抑毛化粧水を申し込んだ。初回限定980円となっており、1回だけの購入と思っていたが、この度2回目を送ったメールが入り、定期購入になっていたことが分かった。改めて当該業者の化粧水をネット検索したら、効果が無いとか詐欺とかの書き込みが見られ、4回以上受け取れない場合は、初回の特別価格と通常価格との差額を請求するとある。2回目を受け取りたくないが、どうしたらいいか。(50歳代・男性)

平成30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29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	7,172	
	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	256	
	北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日 (12時～13時は休み)	190	
計（窓口数 3）			7,618 (24.0%)	
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	9,527	
	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）	1,683	
	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）	144	
	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）	3	
	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）	626	
	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）	1,018	
	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	7,233	
	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）	246	
	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）	168	
	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）	152	
	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）	108	
	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）	1,451	
	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）	870	
	安芸高田市消費生活相談窓口	月曜日、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）	62	
	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。） 9時～16時（12時～13時は休み）	55	
	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）	256	
	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	80	
	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）	81	
	坂町消費生活相談窓口	木曜日（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～13時は休み）	37	
	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）	68	
	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）	58	
	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）	120	
	計（窓口数 23）			24,063 (76.0%)
	合計（窓口数 26）			31,681