

平成 28 年度消費生活相談概要

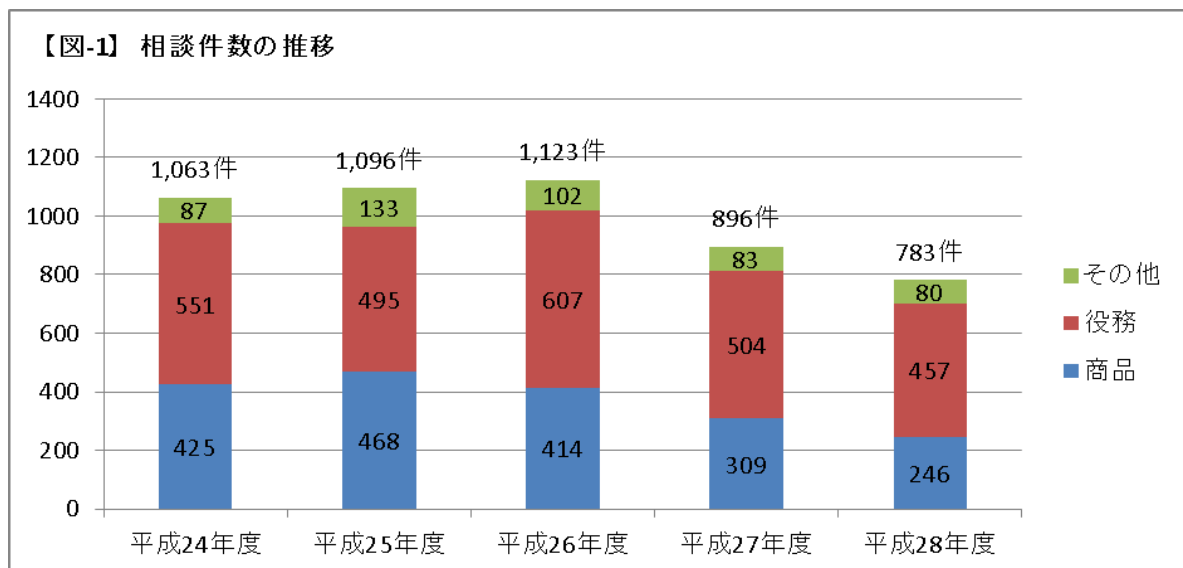
I 相談全体の概要

①平成 28 年度の相談件数は 783 件で、前年度より 113 件（12.6%）の減少となった。（図 1）

過去 5 年間の推移でみると、平成 26 年度の 1,123 件をピークに 2 年連続の減少となった。このことは全国的にも同様の傾向が見られることから、特定商取引法など消費者を保護する関係法律が逐次整備されたことに加え、近年のオレオレ詐欺や架空請求詐欺、還付金詐欺といったいわゆる特殊詐欺の急激な増加により、警察関係機関が被害の未然防止に向けた啓発に積極的に取り組んできたこと、消費者庁や全国の消費者センターなど行政機関及び消費者グループ等関係団体との連携による継続した啓発活動の実施、法整備に伴う適格消費者団体の発足により悪質商法に対する差止請求など一定の抑止力が働いたことなど、いくつもの要因が絡み合った成果であると考えられる。越前市においても、出前講座やイベント時の街頭啓発など独自の取組みを継続して実施してきたことや無料法律相談の機会が増えたことが功を奏したと考えられなくもないが、多分に上記のような要因が相談件数減少の背景にあるものと思われる。

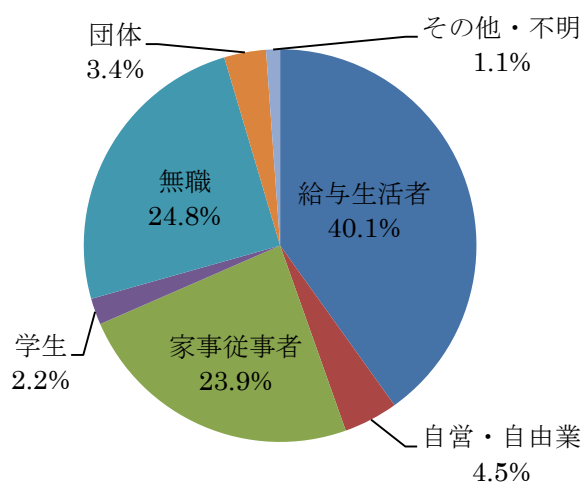
しかし、その一方で近年急速に普及したパソコンやスマートフォンを使つてのインターネット関連のトラブル、特に機器の操作に不慣れな高齢者をターゲットにした架空請求詐欺やアダルトサイト関連のトラブルが急増していることや、認知症や知的障害を抱えた消費者が、強引な勧誘等により自分の意思に反して不用な契約を結ばされるケースやギャンブル依存に端を発して多重債務に陥るといったケースが増えていること、越前市の地域特性ともいえる外国人（特にブラジル人）からの相談が増加傾向にあることなど、新たな課題が浮き彫りになっている。また、その相談内容は年々複雑・多様化しており、あっせん等においても行政機関の福祉部門や社会福祉協議会など関係団体との連携がこれまで以上に求められる。

また、相談件数減少の背景に、被害にあつても誰にも相談しないで泣き寝入りといったいわゆる潜在被害者が増加していることも一因として考えられることから、これら潜在被害者の掘り起こしの一助として、行政機関の福祉部門など関係機関との協力により地域サロンの加入率を高め、その結果として消費者出前講座の受講者数増に向けた取組みを展開することにより、悪質商法の手口等についての普及啓発を図り消費者被害の未然防止に努めることが重要である。



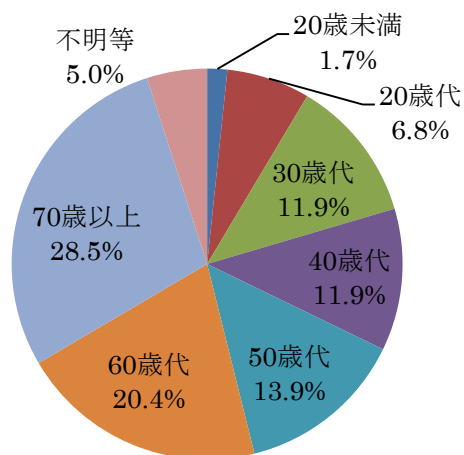
②契約当事者の職業別割合を見ると、最も多いのは「給与生活者」で、全体の40.1%を占める。(図-2)

【図-2】 契約当事者の職業別割合（平成28年度）



③契約当事者の年代別割合を見ると、最も多いのは「70歳以上」で、「60歳以上」を合わせると（いわゆる高齢者）、全体の48.9%を占める。(図-3)

【図-3】 契約当事者の年代別割合（平成28年度）

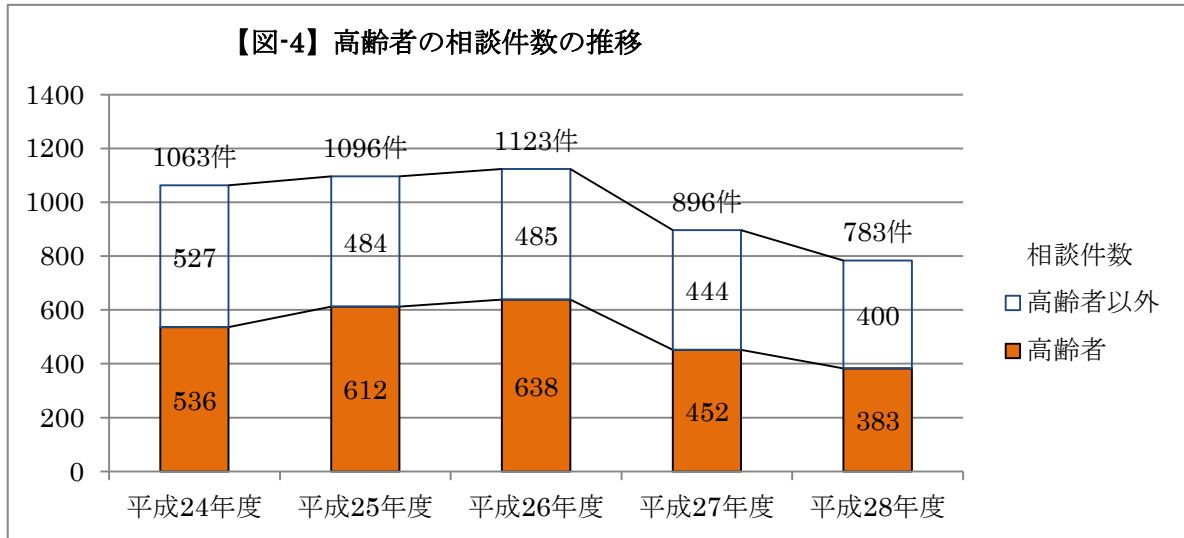


II 相談の特徴

1. 世代で見ると

(1) 高齢者の相談（契約当事者が60歳以上である相談）

①高齢者の相談件数は383件で、件数は昨年の452件から69件減少したものの、全体の48.9%を占める。（図-4）



②高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務について商品別分類でみると、架空請求メールやアダルト情報サイトなどの「放送・コンテンツ等」に関する相談が66件と最も多く、高齢者相談件数の17.2%を占めている。次に、「オレオレ詐欺」等の不審電話があったという相談が多かった。また、光ファイバーやプロバイダ等インターネット接続回線の相談も多く、内容がわからないまま契約するケースが目立った。ここ数年多かった健康食品の送りつけに関する相談は減少した。

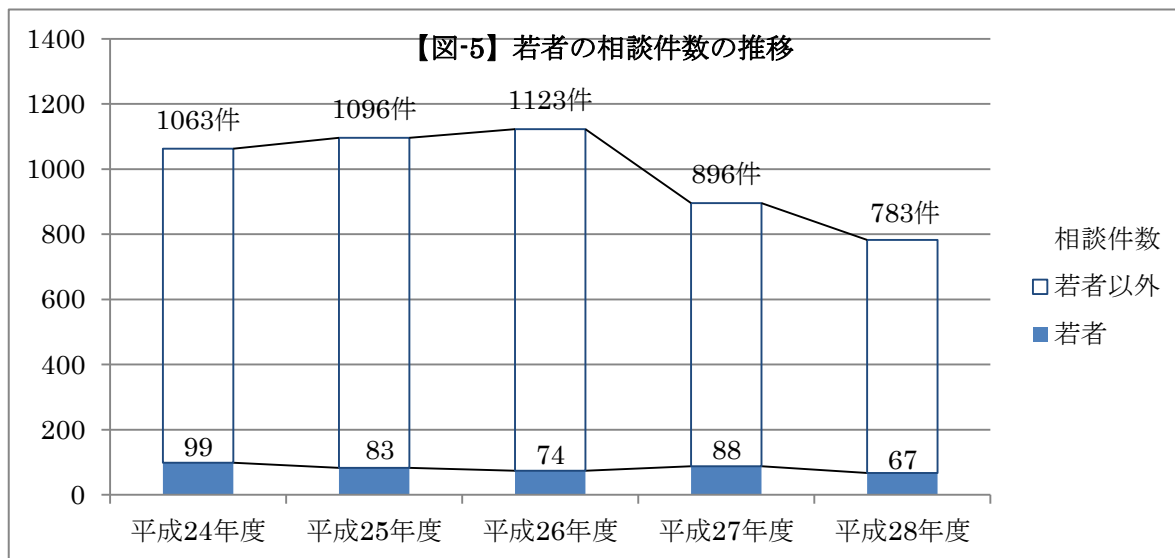
高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務（商品別分類：上位キーワード）

商品・役務	件数	主な内容
放送・コンテンツ等	66	架空請求メール、アダルト情報サイト、パソコンウィルス等
相談その他	30	オレオレ詐欺等の不審電話、法律相談の問合せ等
インターネット通信サービス	29	光ファイバー、プロバイダ等
商品一般	20	不審な電話、架空請求のハガキなど商品が特定できないもの
融資サービス	17	サラ金、ヤミ金等
役務その他	14	個人情報削除サービス、興信所等
健康食品	13	健康食品、サプリメントの電話勧誘や通信販売
医療	11	入院費用等
他の保健・福祉	9	還付金詐欺等
レンタル・リース・貸借	9	借家、車いすのレンタル等
アクセサリ	6	アクセサリーの訪問販売、訪問購入

(2) 若者の相談（契約当事者が29歳以下である相談）

①若者の相談件数は67件で、昨年の88件から21件減少し、全体の8.6%を占める。（図-5）

内訳として、未成年者（20歳未満）の相談が昨年の24件から13件と45.8%の減少。また20歳代が昨年の64件から54件と15.6%減少した。



②若者の相談に占める割合の多い商品・役務について商品別分類でみると、架空請求メールやアダルト情報サイト等の「放送・コンテンツ等」の相談が16件で、若者の相談件数の23.9%を占める。次に件数の多い「相談その他」8件の中に、労働問題の相談が4件あった。また、「学習教材」の相談内容として、ビジネス教材セットのマルチ・マルチまがい商法の相談が前年度末に4件続き、今年度に入っても5件あった。

若者の相談が占める割合の多い商品・役務（商品別分類：上位キーワード集計）

商品・役務	件数	主な内容
放送・コンテンツ等	16	架空請求メール、アダルト情報サイト等
相談その他	8	労働問題等
学習教材	5	マルチ商法のビジネス教材セット
商品一般	4	商品を特定できないものの相談
融資サービス	4	サラ金、自動車学校のローン等
レンタル・リース・貸借	3	賃貸マンションの退去トラブル等
インターネット通信サービス	3	光ファイバー、通信販売の会員登録の解約
化粧品	2	化粧品の通信販売、化粧品のマルチ商法
役務一般	2	複合サービス会員
役務その他	2	被害回復詐欺、電話占い

2. 内容で見ると

(1) 商品役務別件数（商品大分類）

商品大分類	H28	H27	主な相談内容
商品一般	43	51	不審な電話、架空請求のハガキなど商品が特定できないものの相談
食料品	45	77	健康食品や海産物の電話勧誘や、健康食品のインターネット通販など
住居品	22	26	卓上ガスボンベの自主回収、布団の点検商法、節電器など
光熱水品	4	2	電気料金、ガスの料金に関するもの
被服品	29	32	アクセサリや洋服の訪問購入、財布や下着の通販（インターネット通販・テレビショッピング）など
保健衛生品	17	21	化粧品の通販、配置薬の解約など
教養娯楽品	51	64	教材セットのマルチ、スマホや携帯電話の購入トラブルなど
車両・乗り物	15	14	自動車のオークショントラブルやキャンセルなど
土地・建物・設備	19	19	太陽光発電システムや給湯器、墓石など
他の商品	1	3	鉄くずの買取り
商品計	246	309	
クリーニング	5	3	洋服や布団のクリーニングトラブル
レンタル・リース・貸借	29	29	賃貸マンションや借家、貸店舗の退去トラブルなど
工事・建築・加工	12	25	新築住宅工事、リフォームに関する相談など
修理・補修	5	8	布団のリフォーム、瓦の部分修理など
管理・保管	0	0	
役務一般	3	11	複合会員サービス
金融・保険サービス	89	73	多重債務、生命保険など
運輸・通信サービス	228	243	架空請求メール、アダルト情報サイトのワンクリック詐欺、出会い系サイト、占いサイト、光回線、プロバイダ変更など
教育サービス	3	3	学習塾
教養・娯楽サービス	14	16	海外宝くじ、資格取得講座に関する相談、オリンピック関連詐欺など
保健・福祉サービス	30	38	還付金詐欺、介護施設の入居権の劇場型勧誘、パーマ、年金など
他の役務	29	44	個人情報を削除するという詐欺、アダルト情報サイトの二次被害、祈祷サービス、結婚情報サービス、食事宅配など
内職・副業・ねずみ講	3	3	自動販売機、副業を勧めるメールなど
他の行政サービス	7	8	行政機関からのアンケート調査、ごみ収集の問合せなど
役務計	457	504	
他の相談	80	83	オレオレ詐欺の不審電話、相続や相続関係、労働問題、交通事故、法律相談の情報提供など
総計	783	896	

商品大分類では、依然としてインターネット関連の相談が主な相談の「運輸・通信サービス」が 228 件で最も多く、全相談件数の約 3 割を占めている。

(2) 契約当事者年齢別 商品・役務別相談件数（下位キーワード集計・上位10位）

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数
1	酵素食品	2	相談その他@	6	デジタルコンテンツ@	10	フリーローン・サラ金	18
2	テレビ放送サービス@	2	教養娯楽教材	5	フリーローン・サラ金	8	デジタルコンテンツ@	14
3	アダルト情報サイト	2	商品一般@	4	スマートフォン	5	アダルト情報サイト	9
4	水泳用品	1	フリーローン・サラ金	4	アダルト情報サイト	5	商品一般@	7
5	賃貸アパート	1	デジタルコンテンツ@	4	光ファイバー	5	相談その他@	4
6	他のデジタルコンテンツ	1	出会い系サイト	3	相談その他@	5	借家	3
7	他のネット通信関係サービス	1	賃貸アパート	2	賃貸アパート	4	クリーニング	2
8	自動車運転教習所	1	複合サービス会員	2	商品一般@	3	学習塾	2
9	相談その他@	1	光ファイバー	2	他の健康食品	2	かに	1
10	交通事故	1	野菜飲料	1	普通・小型自動車	2	他の洋生菓子	1

順位	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数	その他・不明	件数
1	デジタルコンテンツ@	16	デジタルコンテンツ@	29	デジタルコンテンツ@	15	相談その他@	4
2	商品一般@	9	光ファイバー	17	相談その他@	12	リースサービス	3
3	フリーローン・サラ金	9	相談その他@	14	商品一般@	11	借地	3
4	アダルト情報サイト	9	商品一般@	9	フリーローン・サラ金	11	書籍	2
5	光ファイバー	7	フリーローン・サラ金	6	光ファイバー	10	IP電話	2
6	相談その他@	3	出会い系サイト	6	医療サービス	8	役務その他サービス	2
7	スマートフォン	2	アダルト情報サイト	5	他の健康食品	7	スナック菓子	1
8	四輪自動車@	2	携帯電話サービス	4	役務その他サービス	5	健康食品@	1
9	電気温水器	2	他のデジタルコンテンツ	4	社会保険@	4	他の机・テーブル	1
10	ソーラーシステム	2	消費者運動（消費者問題一般）	4	ネックレス	3	電球類	1

全年齢での商品・役務別相談件数（下位キーワード集計・上位10位）

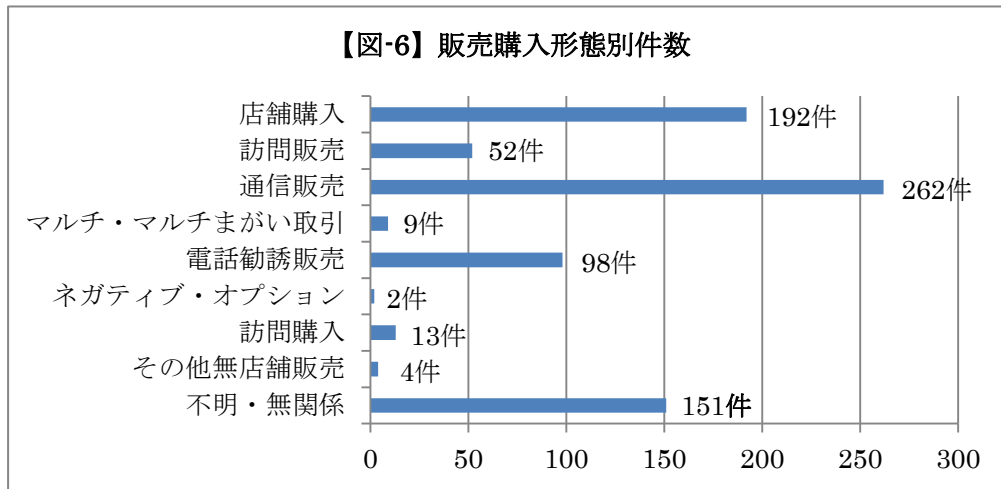
順位	商品・役務	件数
1	デジタルコンテンツ@	88
2	フリーローン・サラ金	57
3	相談その他@	49
4	商品一般@	43
5	光ファイバー	43

順位	商品・役務	件数
6	アダルト情報サイト	33
7	出会い系サイト	15
8	他のデジタルコンテンツ	12
9	他の健康食品	11
10	医療サービス	11

(3) 販売購入形態別件数

販売購入形態別件数では、『通信販売』が 262 件で 4 年連続で最も多く、『店舗購入』192 件、相談内容からでは特定できない『不明・無関係』151 件、『電話勧誘販売』98 件、『訪問販売』52 件と続く。

(図-6)



販売購入形態別件数（下位キーワード・上位 10 位）

順位	店舗購入 (192 件)	件数	訪問販売 (52 件)	件数	通信販売 (262 件)	件数	マルチ・マルチまがい取引 (9 件)	件数
1	フリーローン・サラ金	48	ソーラーシステム	4	デジタルコンテンツ@	88	教養娯楽教材	5
2	借家	8	修理サービス	3	アダルト情報サイト	33	他の健康食品	1
3	携帯電話サービス	8	普通生命保険	3	出会い系サイト	15	化粧品セット	1
4	スマートフォン	7	テレビ放送サービス@	3	商品一般@	13	共済生命保険	1
5	賃貸アパート	7	商品一般@	2	他のデジタルコンテンツ	12	ファンド型投資商品	1
6	医療サービス	7	配置薬	2	フリーローン・サラ金	7		
7	商品一般@	6	リースサービス	2	他の健康食品	5		
8	普通・小型自動車	4	複合サービス会員	2	酵素食品	4		
9	クリーニング	4	生命保険@	2	腕時計	4		
10	新築工事	4	光ファイバー	2	光ファイバー	3		

順位	電話勧誘販売 (98 件)	件数	ネガティブ・オプション (2 件)	件数	訪問購入 (13 件)	件数	その他無店舗 販売 (4 件)	件数
1	光ファイバー	32	商品一般@	1	指輪	3	酵母食品	1
2	商品一般@	8	かに	1	商品一般@	2	ネックレス	1
3	他の健康食品	5			台所用品その他	1	弁護士	1
4	IP電話有	5			着物類	1	廃品回収サービス	1
5	ミネラルウォーター	3			洋服一般	1		
6	書籍	3			紳士・婦人洋服@	1		
7	インターネット接続 回線@	3			紳士靴	1		
8	スポーツ観覧	3			婦人靴	1		
9	興信所	3			腕時計	1		
10	化粧品@	2			他の商品@	1		

【販売購入形態別相談内容】

店舗購入

- ・叔父宛に、債権回収業者から「強制執行手続きが可能となる債務名義が存在する」との通知が届いた。叔父には支払い能力はない。どうしたらいいか。
- ・2週間前、借家の井戸水をくみ上げるためのポンプが劣化したので、大家に伝え交換してもらった。費用は誰が負担すべきか。
- ・長期利用していた携帯電話を他社に乗り換えた。その際、違約金が発生しないことを確認したが、請求すると言われ納得できない。
- ・1か月以上前、説明を聞くだけのつもりで訪れた店舗でスマホとタブレットを購入。高齢で、説明が理解できないまま購入したタブレットを解約したい。
- ・祖母が、病院の都合で個室へ移動するよう言われたが差額ベッド代が発生。収入が少なく払えない。
- ・店舗で中古自動車を契約し4日前に納車された。昨日クーラーが故障した。クーリングオフできるか。
- ・ジャケットをクリーニングに出したら袖が縮んでしまった。店舗から責任はないと言われたが、賠償を求めることはできないだろうか。

訪問販売

- ・13年前、訪問販売で20年保証の太陽光発電システムを契約。発電しなくなったので業者に見てもらおうと電話をするが繋がらない。
- ・訪問業者にズレた鬼瓦を直してもらった。他にもズレている瓦があると言われ、高額な改修工事を申し込んだがクーリングオフしたい。
- ・保険外交員が高齢の母に強引に説明し、弟の保険が契約変更になってしまった。契約者本人に説明をしておらず問題だ。以前の契約に戻してほしい。
- ・県外で学生になったばかりの息子宅に訪問があり、公共放送契約をした。テレビやパソコンがないのに携帯電話を確かめるなど強引だ。解約したい。
- ・一人暮らしをしていた母が入院した。自宅の整理をした際、配置薬を見つけた。解約したいが業者と連絡がとれない。

通信販売

- ・身に覚えのない料金請求をSMSで受けた。連絡先に問合せたところ、10万円を請求された。
- ・無料のアダルトサイトを見ていたらシャッター音が鳴り、いきなり登録になった。コンビニのギフト券で7万円を支払ったのに、次々に請求される。
- ・昨年春から、「お金をあげる」というメールが届き複数の出会い系サイトに登録。手数料を請求され支払ったのに、一度も援助がない。
- ・高齢の母が、SNSの広告に表示された無料占いを利用後、迷惑メールを大量に受け取った。心配。
- ・パソコンに警告画面が表示され、電話をかけたらウィルス対策ソフトを勧められ契約した。ネットの情報を見て詐欺だと思うので解約したい。
- ・SNSに投稿されていたダイエットサプリを購入。勝手に定期購入になっていた。解約希望だが業者に電話が繋がらない。
- ・テレビショッピングで、スリム効果のある補正下着を注文したが効果がない。試着後は返品返金できないと言われた。未使用分だけでも返品したい。
- ・1か月位前、オークションサイトで腕時計を落札。届いた時計は動かないのに、返品返金に応じてくれない。

- ・電話で申し込んだ業者から、2万円をキャッシュバックすると説明を受け光回線を契約したが、未だにキャッシュバックされない。

マルチ・マルチまがい取引

- ・会社の同僚からビジネスを誘われた。中途解約の手続きをしたが、支払った60万円は返金しないと言われ、納得できない。
- ・昨年初めに知人に「体にいい。いい収入になる」と言われ、健康食品の会員になった。騙されたと思うので、解約し既払い金を返してほしい。
- ・先日知人から呼び出され、民家で仮想通貨への投資を勧められた。内容が理解できないので断ったが怪しい。
- ・知人の紹介で共済と生命保険の契約をしたが、マルチ商法のように内容がわからない。クーリングオフしたい。

電話勧誘販売

- ・大手電話会社からの電話だと思い話を聞き、光回線の転用を勧められ承諾してしまった。書面が届き別の業者であることがわかった。解約したい。
- ・4カ月前、光コラボ事業者から電話勧誘があり契約した。家族の反対で1時間後にキャンセルしたが処理されていない。
- ・一昨日、電話で健康食品を送ると言われ、きっぱり断ったのに昨日商品が届いた。受取拒否したが、また今日電話があった。もういない。
- ・県外の業者から、「貴市に住んでいる皆さんに水を差し上げる」との電話があった。今後の勧誘がこわいので断りたい。
- ・昨年秋に認知症気味の高齢の母宛に皇室写真集が届いたが、契約書面もなく業者の連絡先がわからず様子をみていた。昨日、請求書が届いた。
- ・昨日お昼に、「オリンピックチケットの購入代金を振り込みましたね。本人確認をしている」と不審な電話があった。
- ・20年前に電検三種の教材を購入。今頃になり「資格が取れていないので教材を送る。代金を支払ってほしい」と電話がかかってきた。不審だ。

ネガティブ・オプション

- ・カニの電話勧誘が自宅にあり、母がいらないと断ったのに送られてきた。受取拒否をしたが、今後の対処法を教えてください。

訪問購入

- ・靴を買い取るとの業者に靴を買い取ってもらったが、貴金属はないかとしつこく言われ指輪を売却した。買取価格に納得がいかない。
- ・4日前、認知症の母宛に訪問があり、ネックレスと古着を売却した。千円お金を受取っているが、クーリングオフしたい。

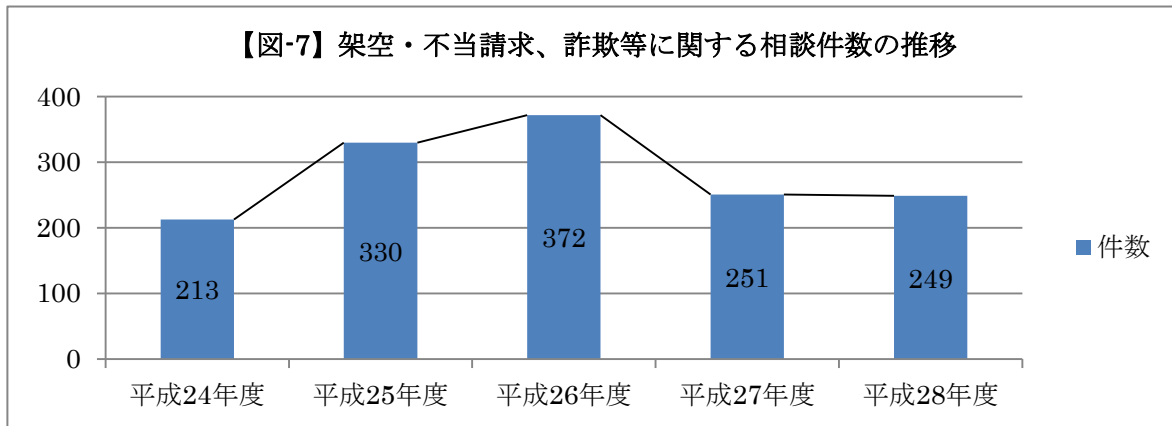
その他無店舗

- ・販売会で健康食品を購入した。健康食品を摂取後、激しい動悸等に見舞われた。昨日、全箱返品したが、開封済みの1箱の請求を受けている。払いたくない。

(4) 架空・不当請求、詐欺等に関する相談

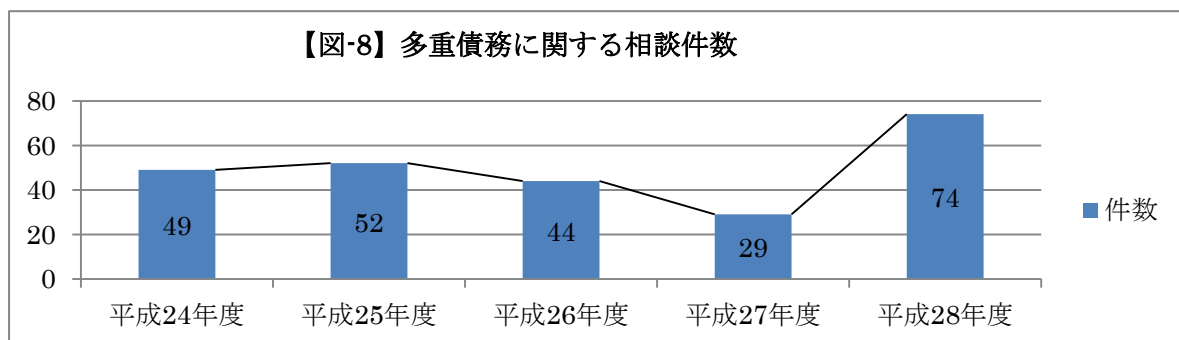
(※キーワードに架空請求、ワンクリック請求、不当請求、融資保証金詐欺、詐欺、還付金詐欺、迷惑メール、無断契約、利殖商法、劇場型勧誘を含むもの)

身に覚えのない代金の請求や、不当に高額な請求などの「架空・不当請求」に関する相談は 249 件で、前年度の 251 件とほぼ同数であった。(図-7) 今年度の全相談件数の 31.8%を占める。



内訳としては、身に覚えのない有料サイトの利用料の請求などの「デジタルコンテンツ@」の相談が 88 件で、昨年の 43 件から約 2 倍になった。反対に「アダルト情報サイト」のワンクリック請求などに関する相談が 33 件で、昨年の 72 件の半数以下になった。劇場型勧誘の買え買え詐欺等の相談件数減少により、「ファンド型投資商品」の相談や、老人ホームの入居権利を謳う「有料老人ホーム」の相談がそれぞれ 2 件しかなかった。

(5) 多重債務に関する相談



多重債務に関する相談は 74 件で、昨年 29 件に比べ 2.55 倍に増加し、全相談件数の 9.5%を占める。

(図-8) 多重債務相談における契約当時者年齢では、「40 歳代」が 18 件で最も多く、「50 歳代」16 件、「30 歳代」11 件、「70 歳代」10 件と続いた。58%にあたる 43 件が、契約当事者は相談者と別の人であり、契約当事者を心配する家族や親族、支援機関からの相談だった。

多重債務相談における契約購入金額の合計額は、1 億 9874 万円だった。最高額は 4249 万円で、「夫婦で金融機関やカード会社に借金があり返済が回らない状況だが、自己破産は避けたい」との相談だった。多重債務の相談のうち 18 件を、すぐに地元の弁護士につないだ。

(6) 危害・危険に関する相談

「危害・危険」に関する相談が 8 件あった。

内訳としては、8 件すべてが「危害」に関する相談で、「危険」に関する相談はなかった。

「危害」の主な相談内容

- ・新聞の折り込みチラシを見て、お得な定期コースの健康食品を注文した。健康食品を飲んだら、体にかゆみが出た。解約したい。
- ・ネットで「痩せる」との動画を見て、1 カ月分のお得なダイエットサプリを購入したが、定期購入になっていたことがわかった。3 回飲んだだけで下痢をして体調が悪くなったので、解約したい。
- ・「便がどっさり」との新聞広告を見て健康食品を注文した。飲んだ途端、腹痛を伴いさらに便秘した。返品したい。
- ・ショッピングセンターでブラジャーを買った。着用後、チクチクと痛くて皮膚が赤くなった。返品返金してほしい。
- ・「肌にやさしい」というシェーバーを使用しているのに、鼻の下が切れ血が出た。本体や替え刃を交換しても同じだった。返品返金してほしい。