

平成28年度 消費生活相談の概要について

福井県消費生活センター

○消費生活相談は前年より減少

平成28年度に福井県消費生活センターに寄せられた消費生活相談件数は3,226件で、前年に比べて112件の減少（対前年度比3.4%の減少）となりました。

○架空請求の増加が顕著

悪質な販売方法に関する相談を見ると、公的機関や債権回収業者等の名称をかたって、利用した覚えのない料金や賠償をメールやはがきで請求したりする「架空請求」が、426件と前年に比べ121件増加（対前年度比39.7%の増加）になりました。架空請求は平成16年をピークに減少してきましたが、平成24年度から再び増加傾向に転じています。

スマートフォンの普及により、利用した覚えのないデジタルコンテンツの利用料金等についての請求メールが届くケースが増えていることが増加の要因と考えられます。

○商品・役務（サービス）別では「通信サービス」に関する相談が突出

商品・役務（サービス）別件数についてみると、「放送・コンテンツ等」および「インターネット通信サービス」の「通信サービス」が1,031件と全体の約3割を占め、他の商品・サービスの相談に比べ突出しています。二番目に多い「商品一般」の178件とは6倍近くの差が見られます。

○販売購入形態別でみると、「通信販売」に関する相談が最も多い。

販売購入形態別件数については、「通信販売」に関する相談が1,291件と多く、全体の4割となっています。次いで、「店舗購入」、「電話勧誘販売」、「訪問販売」となっています。

「通信販売」の相談の中には、有料サイトに関する相談のほか、フリマアプリやネットオークションに関するものがあり、最近では、健康食品、化粧品を「お試し」「一回だけ」の購入のつもりが実際は定期購入契約となっていて解約できないという相談が増えています。

1 平成28年度相談受付状況

(1) 相談件数【図①、表①】

3,226件で、前年度より112件減少（前年度比3.4%減）

内訳は苦情相談が2,870件（前年度比2.2%減）、問合せ等が356件（前年度比11.7%減）

(2) 相談者【表②、③】

①性別：男性 1,503件（全体の46.6%）、女性 1,589件（49.3%）

②年齢層：60歳代が最多で全体の19.9%、次に50歳代で19.4%

③居住地域：福井市が最多で全体の42.1%

(3) 相談項目【表④】

①相談項目：「契約・解約」が2,245件（全体の69.6%）、「販売方法」が909件

(28.2%)

2 平成28年度相談の傾向

(1) 商品・役務（サービス）別の相談状況

平成28年度の上位10位の項目および件数割合は前年度と同じような傾向にある。最も多いのは放送・コンテンツ等の840件で、全相談件数の26%を占める。【表⑤】

① デジタルコンテンツに係る相談【表⑤、⑥】

- ・放送・コンテンツ等に係る相談の96%がデジタルコンテンツで、相談件数は805件
- ・インターネットによる情報サイトの利用料金請求に関する事例が多い。
- ・契約当事者の年齢層別では、60歳代が177件と最も多い。
- ・70歳代が契約当事者の相談が58件から85件へと大幅に増加した。(前年度比46.6%増)

② インターネット通信サービスに係る相談【表⑦】

- ・相談の件数は191件で前年度より8件減少した。
- ・相談内容としては、利用料金が安くなると電話勧誘されプロバイダを変更することにしたが、実際には料金が安くならなかったなどといった相談が多い。
- ・契約当事者の年齢層別では50歳代、60歳代が多いが、20歳代、30歳代、70歳代で増加している。

③ 融資サービスのうちフリーローン・サラ金に係る相談【表⑤、⑧】

- ・相談の件数は109件で、そのうちフリーローン・サラ金に関するものは96件であった。さらにそのうち多重債務に関するものは71件あり、前年度とほとんど変わっていない。

④ 住宅に係る相談【表⑤、⑨】

- ・住宅に関する相談件数は117件で、賃貸アパートの退去時の現状復帰や新築工事の施工内容に関わる相談が多い。

(2) 販売購入形態別の相談の状況

平成28年度の販売購入形態別の項目および件数割合は、前年度と同じような傾向にある。無店舗販売による相談が全体の59.6%を占めており、そのうち最も多いのは通信販売の1,291件で全相談件数の40%を占める。【表⑩】

① 通信販売に係る相談【表⑩】

- ・無店舗販売のうち、特に通信販売に関する相談件数が1,291件と多い。
この要因としてはスマートフォン等の普及によるインターネット通販の拡大によるものと想定される。

② インターネット通販に係る相談【表⑪、⑫】

- ・通信販売のうちインターネット通販に関する相談件数は1,054件(前年度比1.8%増)で、このうち、アダルト情報サイト利用によるものが261件となっている。
- ・インターネット通販の契約当事者の年齢層別では、40歳代が最多で233件(22.1%)である。60歳代と70歳代が、前年度より大幅に増加している。

③ 電話勧誘販売に係る相談【表⑩、⑬】

- ・相談件数は319件で前年度より72件減少した。
- ・相談内容としては、プロバイダの変更や光回線など、インターネット通信に関するものが多い。
- ・契約当事者の年齢層別では70歳代以上が113件と最も多い。

④ 訪問販売に係る相談【表⑩、⑬】

- ・相談件数は193件で前年度より24件減少した。
- ・かなり以前に退会した複合サービス会員（※）の会費を未納として請求されたという相談や、テレビ受信料、住宅関連の相談が多い。

（※）複合サービス会員…旅行、買い物、イベント参加など複数のサービスを格安で受けられるという
会員権

- ・契約当事者の年齢層別では70歳代以上が56件で最も多い。

⑤ マルチ販売に係る相談【表⑩、⑬】

- ・相談件数は61件で前年度より4件減少でほとんど変わらない。
- ・友人、知人を通じた勧誘販売がほとんどで、健康食品や投資に関する相談が多い。
- ・契約当事者の年齢層別では、20歳代が最も多く約半数を占める。

（3）悪質な販売方法に関する相談の状況

○架空請求に係る相談【表⑭、⑮、⑯、⑰】

- ・相談件数は426件で前年度より121件増加した。（前年度比39.7%増）
- ・実在する大手通販業者の名前を騙り、SMS（ショートメッセージサービス）により有料動画の料金の未納があるとして金銭を請求したり、強制執行等の裁判手続をちらつかせて払い込ませる手口などが増加している。
- ・契約当事者の年齢層別では、20歳代、50歳代、60歳代の増加が大きい。
- ・架空請求に係る相談のうち73%は迷惑メールに関する相談で、前年度より大幅に増加した。
- ・「契約購入金額」が明らかな相談件数は80件で、平均額は前年度より減少しているが、請求に応じて支払ってしまった「既支払額」が増加している。

（4）契約当事者の年齢層別相談状況【表⑱】

- ・60歳代と70歳以上の相談件数が多く、全体の39%を占めている。
- ・契約当事者の年齢層別相談件数と相談者の年齢層別件数（表②）を比べると、20歳代以下、70歳代以上では契約当事者の相談件数の方が多く、逆に40歳代から60歳代では相談者の件数の方が多いという傾向がある。

（5）個人情報に関する相談状況【表⑲】

個人情報に係る相談は12件減少し112件となった。主な相談内容は以下のとおりである。

○具体的な事例

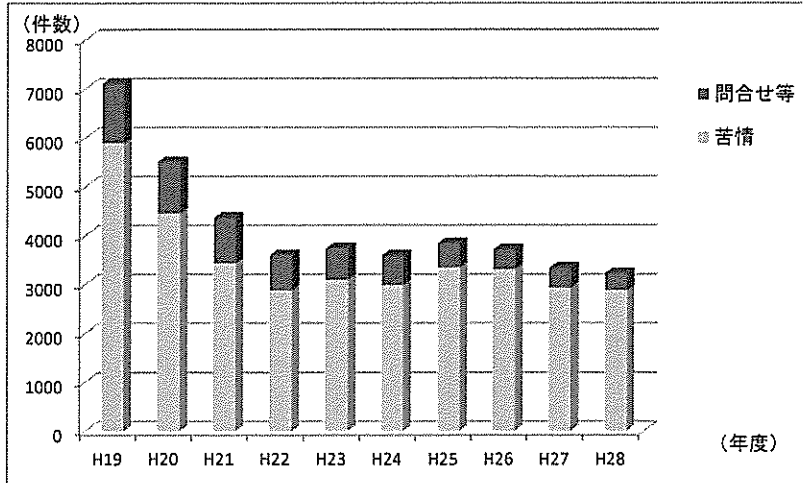
- ・スマホに有料動画サイトの閲覧履歴があり料金が発生している。本日中に連絡するようにとのメールが届いたが覚えがない。

- ・スマホに架空請求メールが届いたので、その相談をするために公的機関をかたる探偵事務所に電話を掛けてしまった。名前を伝えてしまったが、悪用されないか心配である。
- ・知人からSNSで携帯電話番号と認証番号4桁を教えて欲しいとメッセージが届き、教えてしまったら、アカウントを乗っ取られてしまった。
- ・金融機関の職員が、叔母に私の普通貯金がある等個人情報を勝手に伝えたいので、注意して欲しい。
- ・娘がネット通販で定期購入をしていた青汁の解約を申し出たところ、当該業者から「個人情報削除請求票」が届いたが、この請求票を提出しなければいけないか。
- ・聞いたことのない業者から、マイナンバーを書き込んだ書類と身分証明書を送るよう書かれた書面が届いた。どう取り扱えばいいか。

参考資料

1 平成28年度相談受付状況

図① 年度別相談件数の推移



表① 相談受付件数

年度	苦情		問合せ等		合計	
	件数	前年度比	件数	前年度比	件数	前年度比
平成28年度	2,870	-2.2%	356	-11.7%	3,226	-3.4%
平成27年度	2,935	-11.1%	403	-2.4%	3,338	-10.1%
平成26年度	3,300	-1.4%	413	-17.1%	3,713	-3.4%
平成25年度	3,347	12.1%	498	-18.5%	3,845	6.9%
平成24年度	2,985	-3.5%	611	-5.6%	3,596	-3.8%
平成23年度	3,092	7.6%	647	-11.2%	3,739	3.8%
平成22年度	2,873	-16.3%	729	-21.6%	3,602	-17.4%
平成21年度	3,432	-23.0%	930	-11.8%	4,362	-20.8%
平成20年度	4,455	-24.3%	1,054	-13.3%	5,509	-22.4%
平成19年度	5,886	3.7%	1,216	5.6%	7,102	2.2%

* 苦情とは、消費者が事業者に対して、その商品、サービスについて、安全性、品質、表示、販売方法、契約、価格等に不満や苦情感情をもち、その解決を求めている場合をいいます。

* 問合せ等とは、生活知識等の問合せや要望で、苦情が発生していないものをいいます。

表② 相談者男女別・年齢層別件数

年度	区分	合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
平成28年度	男性	1,503	15	100	157	261	302	336	326	6
	女性	1,589	14	114	188	338	324	306	295	10
	団体・不明	134	0	0	0	0	0	0	0	134
	計	3,226	29	214	345	599	626	642	621	150
	割合	100%	0.9%	6.6%	10.7%	18.6%	19.4%	19.9%	19.2%	4.6%
平成27年度	男性	1,593	17	103	205	302	352	334	272	8
	女性	1,597	17	108	181	313	328	327	319	4
	団体・不明	148	0	0	0	0	0	0	0	148
	計	3,338	34	211	386	615	680	661	591	160
	割合	100%	1.0%	6.3%	11.6%	18.4%	20.4%	19.8%	17.7%	4.8%
前年度比	96.6%	85.3%	101.4%	89.4%	97.4%	92.1%	97.1%	105.1%	93.8%	

表③ 相談者の居住地の市町別件数

市町名	件数	割合
福井市	1,358	42.1%
敦賀市	134	4.2%
小浜市	191	5.9%
大野市	75	2.3%
勝山市	52	1.6%
鯖江市	169	5.2%
あわら市	116	3.6%
越前市	150	4.6%
坂井市	409	12.7%
永平寺町	120	3.7%
池田町	10	0.3%
南越前町	38	1.2%
越前町	109	3.4%
美浜町	34	1.1%
高浜町	48	1.5%
おおい町	49	1.5%
若狭町	82	2.5%
不明・県外	82	2.5%
合計	3,226	100%

表④ 相談項目

相談項目	平成28年度		平成27年度	
	件数	割合	件数	割合
契約・解約	2,245	69.6%	2,300	68.9%
販売方法	909	28.2%	950	28.5%
品質・機能、 役務品質	285	8.8%	280	8.4%
接客対応	293	9.1%	281	8.4%
価格・料金	137	4.2%	144	4.3%
表示・広告	100	3.1%	86	2.6%
安全・衛生	77	2.4%	77	2.3%
法規・基準	55	1.7%	55	1.6%
買物相談	11	0.3%	14	0.4%
生活知識	11	0.3%	15	0.4%
包装・容器	4	0.1%	1	0.0%
施設・設備	1	0.0%	2	0.1%
計量・量目	0	0.0%	2	0.1%
その他	31	1.0%	27	0.8%
全相談件数	3,226		3,338	

*相談内容によっては、複数の「相談項目」に該当するものがあり、その場合それぞれに計上しています。割合は、全相談件数に占める割合です。

2 平成28年度相談の傾向

(1) 商品・役務（サービス）別の相談の状況

表⑤ 商品・役務（サービス）別の相談の状況（上位10位）

商品・役務（サービス）	平成28年度			平成27年度		
	順位	件数	割合	順位	件数	割合
通信サービス①+②		1,031	32.0%		1,019	30.5%
①放送・コンテンツ等	1	840	26.0%	1	820	24.6%
（デジタルコンテンツ）		(805)	(25.0%)		(783)	(23.5%)
②インターネット通信サービス	2	191	5.9%	2	199	6.0%
商品一般	3	178	5.5%	3	198	5.9%
役務その他	4	133	4.1%	5	129	3.9%
相談その他	5	125	3.9%	4	135	4.0%
融資サービス	6	109	3.4%	7	106	3.2%
レンタル・リース・賃貸	7	95	2.9%	6	124	3.7%
健康食品	8	82	2.5%	8	91	2.7%
工事・建築・加工	9	80	2.5%	9	80	2.4%
自動車	10	62	1.9%	10	59	1.8%
全相談件数		3,226			3,338	

※ 割合は、全相談件数に占める割合です。

表⑥ デジタルコンテンツの年齢層別相談件数

年度	計	年齢層別相談件数（契約当事者）								
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答
平成28年度	805	51	67	84	164	161	177	85	11	5
前年度比	2.8%	-38.6%	-28.0%	-14.3%	15.5%	-0.6%	37.2%	46.6%	-21.4%	25.0%
平成27年度	783	83	93	98	142	162	129	58	14	4

表⑦ インターネット通信サービスの年齢層別相談件数

年度	計	年齢層別相談件数（契約当事者）								
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答
平成28年度	191	0	16	28	30	42	41	26	4	4
前年度比	-4.0%	-	100.0%	27.3%	-6.3%	-22.2%	-16.3%	73.3%	-63.6%	-42.9%
平成27年度	199	1	8	22	32	54	49	15	11	7

表⑧ 融資サービスのうちフリーローン・サラ金に係る相談件数

年度	計	相談内容	
		多重債務	その他
平成28年度	96	71	25
前年度比	2.1%	4.4%	-3.8%
平成27年度	94	68	26

※その他の相談として、過払い金に関する相談がある。

表⑨ レンタル・リース・賃貸と工事・建築・加工のうち、住宅に係る相談件数

	計	賃貸アパート 関係	新築 工事	増改築工事	屋根工事	壁工事	新築分譲 マンション関係
平成28年度	117	65	25	10	8	5	4
前年度比	-12.0%	-9.7%	19.0%	-47.4%	166.7%	-28.6%	-63.6%
平成27年度	133	72	21	19	3	7	11

※「賃貸アパート関係」は、退去時の現状復帰に関する相談などである。

「新築分譲マンション関係」は、投資用マンションの勧誘、マンションの解約に関わる相談などである。

(2) 販売購入形態別の相談の状況

表⑩ 販売購入形態別の相談件数

販売購入形態		平成28年度		平成27年度	
		件数	構成比	件数	構成比
無店舗販売	通信販売	1,291	40.0%	1,260	37.7%
	電話勧誘販売	319	9.9%	391	11.7%
	訪問販売	193	6.0%	217	6.5%
	マルチ販売	61	1.9%	65	1.9%
	ネガティブオプション	13	0.4%	18	0.5%
	訪問購入	20	0.6%	21	0.6%
	その他無店舗	25	0.8%	42	1.3%
無店舗販売計		1,922	59.6%	2,014	60.3%
店舗購入		816	25.3%	881	26.4%
不明他		488	15.1%	443	13.3%
合計		3,226	100.0%	3,338	100.0%

表⑪ 通信販売のうちインターネット通販に係る契約当事者の年齢層別相談件数

年度	計	年齢層別相談件数(契約当事者)							
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
平成28年度	1,054	71	103	130	233	194	204	107	12
前年度比	1.8%	-27.6%	-18.9%	-13.9%	9.9%	-1.5%	35.1%	24.4%	-7.7%
平成27年度	1,035	98	127	151	212	197	151	86	13

表⑫ インターネット通販のうちアダルト情報サイトに係る契約当事者の年齢層別相談件数

年度	計	年齢層別相談件数(契約当事者)							
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
平成28年度	261	35	20	31	49	51	51	24	0
前年度比	-42.8%	-46.2%	-62.3%	-50.0%	-41.7%	-46.9%	-17.7%	-25.0%	-
平成27年度	456	65	53	62	84	96	62	32	2

表⑬ その他の相談件数上位の無店舗販売に係る年齢層別相談件数

販売形態	計	年齢層別相談件数(契約当事者)							
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
電話勧誘販売	319	0	15	28	34	57	56	113	16
訪問販売	193	7	17	23	25	18	24	56	23
マルチ販売	61	1	30	3	8	2	7	9	1

(3) 悪質な販売方法による相談の状況

表⑭ 悪質な販売方法に関する相談の状況

商法・手口	平成28年度	平成27年度	相談内容の商法・手口等
架空請求	426	305	身の覚えのない代金の請求
身分詐称	189	120	販売員が公的機関や大手通販業者の職員や関係者であるかのように思わせる手口
無料商法	136	203	「無料サービス」、「無料招待」、「無料体験」など「無料」であることを強調し誤認させさせる手口
二次被害	100	81	一度被害に遭った人を再び勧誘して、二次的な被害を与える手口
サイドビジネス商法	49	61	「内職・副業(サイドビジネス)になる」、「簡単に儲かる」等をセールストークにした手口
販売目的隠匿	27	43	販売目的を隠した勧誘
利殖商法	18	24	「値上がり確定」、「必ずもうかる」など利殖になることを強調し、投資や出資を勧誘する手口
当選商法	17	15	「当選した」、「景品が当たった」等有利性を強調して契約をさせる手口
劇場型勧誘	15	42	契約の相手先以外の第三者が、特定の消費者に対し、何らかの利益が得られる等の勧誘を行い契約の成立をあおる手口
ネガティブオプション	13	18	商品を勝手に送りつけ、商品を受領したことで、支払義務があると勘違いさせて代金を支払わせようとする手口
次々販売	13	24	一人の者に次々と契約をさせるような手口。勧誘を断れない消費者に付け込んで、不必要とも思える商品を購入させるもの
S F 商法	5	17	閉鎖的な空間に消費者を集客し、商品説明会と名をうって消費者を興奮状態にしたり、消費者同士の競争意識をあおり、最終的に商品の購入を募る手口
点検商法	4	7	点検に来たと来訪し、「水質に問題がある」など事実と異なることを言う手口により誤認した相談等
過量販売	2	11	必要以上の量や長期間の契約を迫り、結果として高額な契約をさせる手口

*相談の内容によっては、複数の「商法・手口」に該当するものがあり、その場合、それぞれに計上しています。

表⑮ 架空請求に係る年齢層別相談件数

年度	計	年齢層別相談件数(契約当事者)							
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
平成28年度	426	4	40	32	75	92	118	64	1
前年度比	39.7%	-33.3%	100.0%	28.0%	4.2%	50.8%	76.1%	28.0%	-75.0%
平成27年度	305	6	20	25	72	61	67	50	4

表⑯ 架空請求に係る相談件数のうち迷惑メールの年齢層別相談件数

年度	計	年齢層別相談件数(契約当事者)							
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
平成28年度	310	3	19	27	53	68	93	47	0
前年度比	54.2%	-40.0%	58.3%	92.9%	17.8%	41.7%	111.4%	42.4%	—
平成27年度	201	5	12	14	45	48	44	33	0

表⑦ 架空請求に関する被害状況

年度	件数	契約購入金額（円）	既支払額		救済金額（未然防止額を含む）	
		（1件当たり平均額）	件数	金額（円）	件数	金額（円）
平成28年度	80	18,781,973	21	5,136,600	60	14,824,275
		(234,775)				
平成27年度	56	26,204,455	9	4,385,264	40	20,434,648
		(467,936)				

※「契約購入金額」…請求金額または契約金額

「既支払額」…実際に支払った金額

「救済金額」…県消費生活センターに相談したことによって、既支払額のうち返還された金額および請求金額または契約金額のうち支払いを免れた金額

（４）契約当事者の年齢層別相談状況

表⑩ 契約当事者の年齢層別相談件数

年度	計	契約当事者の年齢層							
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
平成28年度	3,226	90	295	345	540	512	584	687	173
前年度比	-3.4%	-28.6%	1.0%	-13.1%	3.8%	-5.5%	-3.3%	0.6%	-0.6%
平成27年度	3,338	126	292	397	520	542	604	683	174

（５）個人情報に関する相談状況

表⑪ 個人情報に係る相談件数

年度	件数
平成28年度	112
平成27年度	124
平成26年度	130
平成25年度	136
平成24年度	137