

平成24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

1 相談件数と傾向 【資料1】

平成24年度に受け付けた相談の総件数は3,596件で、前年度に比べ143件減少した。

その内訳は、苦情相談（消費生活トラブルに関する相談）が2,984件、問合せ・その他（買物相談、生活知識等の相談）は612件であった。

また、苦情相談の契約当事者の性別は、男性が48.5%、女性が46.9%、団体等が4.6%であった。年代別の割合をみると、70歳以上が21.8%と全体の約5分の1を占め、以下、60歳代の17.1%から20歳未満の3.7%まで順次低くなっている。

苦情相談の総件数に占める年代別割合を23年度と比較すると、20歳未満、30歳代、40歳代が減少し、それ以外の年代は増加している。

全体の相談件数は減少しているものの、相談内容はますます多様化し、手口も巧妙化している。また、インターネットや携帯端末の普及に伴い、広域化も進んできている。

2 主な相談内容の特徴

(1) 相談件数が多かった相談

①インターネット通販に係る相談 【資料2 ①、①-1、①-2】

インターネットや携帯端末の急速な普及に伴い近年増加してきていたインターネット通販に関する相談は、125件減少し743件（対前年度比85.6%）となった。相談の総件数に占める割合も20.7%（前年度23.2%）と2.5%減少している。年代別の相談総件数に占める割合では、40歳代が43.4%と最も高く、次いで、30歳代が32.2%、20歳代が31.1%となっている。

また、内容を見ると、アダルト情報サイト、サクラサイト商法に関する相談が多いが、件数そのものは減少している。

②多重債務等フリーローン・サラ金に係る相談 【資料2 ②、②-1】

多重債務を含むフリーローン・サラ金に係る相談は175件（対前年度比69.2%）で、すべての年代で減少している。相談内容は、リストラや収入減による生活苦からの借金の返済に関するもの、過払い金請求に関するものが多い。

そのうち、多重債務に関する相談は、弁護士会や法テラスなど法律の専門家による他機関の相談窓口の増加や改正貸金業法の徹底に伴い53件減少し127件（対前年

度比70.6%)となり、相談の総件数に占める割合も前年度の4.8%から3.5%に減少した。

③架空請求に係る相談【資料2 ③、③-1】

多機能携帯電話等の急速な普及に伴い、架空請求に関する相談は66件増加し、170件(対前年度比163.5%)と大きく増加した。相談の総件数に占める割合も、前年度の2.8%から4.7%に増加した。

相談件数に占める年代別割合では、60歳代以上が30.0%、40歳代が28.8%と高くなっている。

内容を見ると、利用した覚えのないアダルトサイトや出会い系サイト、オンラインゲーム等のデジタルコンテンツの料金請求に係る相談が141件と、架空請求全体の82.9%を占めている。

④金融商品トラブルに係る相談【資料2 ④】

低金利が続く中、電話により資産運用と称して勧誘された株(未公開株)や公社債、投資ファンド等を契約したことによる相談は16件減少し、140件(対前年度比89.7%)となった。相談件数に占める年代別割合では60歳代以上が72.9%と圧倒的多数を占めている。

相談内容では、不特定多数の者から資金を集めて投資を行い、そこから生じる収益の配当等を出資者に配分するという、いわゆる「ファンド型投資」に関する相談が最も多く、48.6%を占めている。これは、「(*)劇場型勧誘」という巧妙化した手口による相談が増えているためと考えられる。

*「劇場型勧誘」とは、消費者に対し、複数の業者を装った者が「購入金額を上回る金額で買い取る」などと勧め、有利な取引であると誤認させ、販売業者と契約させるといった詐欺的な勧誘方法の手口のこと。

⑤住宅関連トラブルに係る相談【資料2 ⑤】

住宅関連トラブルに係る相談は、115件(対前年度比80.4%)と年々減少しているが、件数そのものは依然として多い。

そのうち、賃貸住宅に係る相談件数は前年度より4件減少し66件であったが、住宅に関するトラブル全体に占める割合は57.4%(前年度は49.0%)と増加している。

また、分譲マンションに関する相談は前年度の33件から16件(対前年度比48.5%)と大幅に減少した。

⑥多機能携帯電話（スマートフォン等）に係る相談 【資料2 ⑥】

スマートフォン等の急速な普及に伴い相談が激増した。相談件数は前年度より95件増加し、110件（対前年度比733.3%）となった。

年代別の相談総件数に占める割合は、20歳未満が15.0%と最も高く、次いで20歳代の9.2%、30歳代の7.3%と続いている。また、40歳代までの相談が全体の88.2%を占めている。

相談内容は、無料につられてのサイト閲覧や、無料アプリのダウンロードに関するものが多い。

⑦電話勧誘による健康食品の送りつけに係る相談【資料2 ⑦】

頼んでいないのに注文を受けたとって電話がかかり、健康食品が送られてくるといふ相談が24年秋以降急増し、前年度の8件から77件（対前年度比962.5%）となった。相談者の89.6%が60歳代以上で、8割以上が女性となっている。高齢者の健康で長生きしたいという願いや、記憶のあいまいさに巧みにつけこむ手口である。

（2）相談件数が激増した相談

①電話勧誘による健康食品の送りつけに係る相談（再掲）

頼んでいないのに注文を受けたとって電話がかかり、健康食品が送られてくるといふ相談が24年秋以降急増し、前年度の8件から77件（対前年度比962.5%）となった。相談者の89.6%が60歳代以上で、8割以上が女性となっている。高齢者の健康で長生きしたいという願いや、記憶のあいまいさに巧みにつけこむ手口である。

②多機能携帯電話（スマートフォン等）に係る相談（再掲）

スマートフォン等の急速な普及に伴い相談が激増した。相談件数は前年度より95件増加し、110件（対前年度比733.3%）となった。

年代別の相談総件数に占める割合は、20歳未満が15.0%と最も高く、次いで20歳代の9.2%、30歳代の7.3%と続いている。また、40歳代までの相談が全体の88.2%を占めている。

相談内容は、無料につられてのサイト閲覧や、無料アプリのダウンロードに関するものが多い。

③電話勧誘による光回線の契約に係る相談【資料2 ⑧】

インターネットや電話の料金が今より安くなるという電話による勧誘により契約した光回線に関する相談は16件増加し35件（対前年度比184.2%）と大幅に増

加した。相談者の68.6%が50歳代以上である。

内容は、電話で急かされて契約したが、勧誘時の説明と違うので解約したいなどの相談が多い。

④架空請求に係る相談 (再掲)

多機能携帯電話等の急速な普及に伴い、架空請求に関する相談は66件増加し、170件(対前年度比163.5%)と大きく増加した。相談の総件数に占める割合も、前年度の2.8%から4.7%に増加した。

相談件数に占める年代別割合では、60歳代以上が30.0%、40歳代が28.8%と高くなっている。

内容を見ると、利用した覚えのないアダルトサイトや出会い系サイト、オンラインゲーム等のデジタルコンテンツの料金請求に係る相談が141件と、架空請求全体の82.9%を占めている。

(3) 個人情報相談 【資料2 ⑨】

個人情報に係る相談は2件減少し137件(対前年比98.6%)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》

- ・免許証や健康保険証を紛失したが、個人情報を悪用されないか心配。
- ・ヤミ金からの融資よびかけのDMが届くのは個人情報が流出しているのではないか。(その他、宝くじの当選通知、コンパニオンのアルバイト募集、アダルトサイトへの誘いのメールなど、同様の相談多数)
- ・ブログサイトを利用したところ、プロフィールの画像が流出。
- ・大手新聞社を名乗って世論調査の電話があり、家族構成などを伝えてしまったが、不安。
- ・圧着ハガキを誤配送され、受け取った第三者に中を見られてしまった。
- ・就職の際に印鑑証明書を出すように言われた。

(4) その他

①貴金属の買い取りサービスに係る相談 【資料2 ⑩】

平成23年度に激増した貴金属の買い取り、いわゆる押し買いは17件減少し35件(対前年度比67.3%)にとどまった。これは、平成25年2月の「特定商取引に関する法律」の一部改正により、新たに「訪問購入」が規制されることになったためと考えられる。