

平成25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 相談件数の概況と傾向

【資料1】

(1) 概況

- ①平成25年度に受け付けた「相談件数」は3,845件で、前年度より249件増加(6.9%増)
 - ・内訳は消費生活トラブルに関する「苦情相談」が3,347件で、前年度より362件の増加(12.1%増)、「問合せ・その他」は498件で、113件減少(18.5%減)している。
 - ・平成21年度以降の5年間では、「相談件数」「苦情相談」とも平成21年度の次に多い。
- ②「相談件数」の40.9%が60歳以上を対象者とした相談
 - ・60歳以上を対象者とした相談の件数は1,573件(対前年度比11.3%増)で、年々増加傾向にある。
 - ・全国と比べても、60歳以上を対象とした相談の割合が高い。(全国の割合:36.6%)
- ③最も多い相談は「インターネット通販」、最も急増した相談は「多機能携帯電話」
 - ・件数順では「インターネット通販」855件、「多機能携帯電話」250件、「架空請求」207件である。
 - ・「多機能携帯電話」は前年度と比べて約2.3倍も急増している。
- ④「フリーローン・サラ金」「金融商品」などは減少傾向
- ⑤昨年度社会問題化した食品偽装や食の安全に係る相談は37件

(2) 傾向

- ①全ての年代で「多機能携帯電話」に係る相談が急増
 - ・特に50歳代で33件(対前年度比4.7倍)、60歳以上で21件(対前年度比4.2倍)と高い年齢層で急増している。
- ②高齢者を対象者とした「電話勧誘による健康食品の送り付け」に係る相談が増加
 - ・相談の件数119件(対前年度比54.5%増)のうち、110件が60歳以上を対象者とする相談であった。(高齢者率92.4%)
- ③未成年者を対象者とした「アダルト情報サイト」に係る相談が増加
 - ・20歳未満を対象者とする相談の件数は72件で、前年度と比べて4.8倍増加している。
- ④「劇場型勧誘」など巧妙な手口の勧誘が増加
 - ・販売業者が押し売りするのではなく、販売業者と共謀した買取業者と称する業者が「高額で買い取るから」と消費者を安心させて、販売業者と契約させる「劇場型勧誘」に係る相談が114件あり、前年度と比べて18.8%増加している。
- ⑤「架空請求」が平成24年度から増加傾向
 - ・平成16年度以降減少していたが、平成24年度に170件(対前年度比63.5%増)、平成25年度が207件(対前年度比21.8%増)と増加している。

2 主な相談内容

(1) 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2①、①-1、①-2】

- ・相談の件数は855件（対前年度比15.1%増）で、全年代にわたって件数が多い。
- ・内容としては「アダルト情報サイト」に係る相談が44.2%を占め、不当な登録料金の請求等の相談が多い。

②多機能携帯電話（スマートフォン等）に係る相談

【資料2②】

- ・相談の件数は250件で、前年度と比べ約2.3倍も急増し、特に50歳代は4.7倍、60歳以上で4.2倍と激増している。
- ・スマートフォンの急速な普及が要因であり、無料をかたったサイト閲覧や、無料アプリのダウンロードに関する相談が多い。

③架空請求に係る相談

【資料2③】

- ・相談の件数は207件（対前年度比21.8%増）で、前年度と比べて特に50歳代が2.3倍と急増している。
- ・内容としては、ハガキによる実態のない損害賠償請求や、利用した覚えのないアダルト情報サイトや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多い。

④住宅関連トラブルに係る相談

【資料2④】

- ・相談の件数は182件（対前年度比16.7%増）で、そのうち借家・賃貸アパートに係る相談が46.7%を占めている。
- ・内容としては、建物の修繕や退去時の原状復帰に係る相談が多い。
- ・件数は少ないが、屋根・壁リフォームに係る相談が46件（前年度比91.7%増）と急増している。

⑤フリーローン・サラ金に係る相談

【資料2⑤、⑤-1】

- ・相談の件数は129件（対前年度比26.3%減）で、20歳代、30歳代、40歳代がそれぞれ増加し、50歳代以上では大きく減少している。
- ・そのうち多重債務に関する相談は88件（対前年度比30.7%減）となり、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、近年減少が続いている。

⑥電話勧誘による健康食品の送りつけに係る相談

【資料2⑥】

- ・頼んでも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う相談が24年秋以降急増しており、平成25年度の件数は119件（対前年度比54.5%増）である。
- ・相談者の93.3%が60歳以上、85.7%が女性であり、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。

⑦金融商品トラブルに係る相談

【資料2⑦】

- ・電話により資産運用と称して勧誘された株（未公開株を含む）や公社債、投資ファンド等の契約に関する相談の件数は118件（対前年度比15.7%減）で、年々減少傾向にある。
- ・年代別割合では60歳以上が75.4%と圧倒的多数を占めている。
- ・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「ファンド型投資」に関する相談が最も多く、56.8%を占めている。

・件数自体は減少傾向にあるが、その手口は「劇場型勧誘（※）」のように年々巧妙化してきている。

（※）「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。

⑧光ファイバーの電話勧誘

【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、電話による光回線の勧誘に係る相談は43件（対前年度比22.9%増）と増加している。
- ・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。
- ・特に最近では、電話をかけながら遠隔操作でパソコンの設定をしてしまうなど、消費者の即断を求めるような勧誘も増えている。

（2）相談件数が激増した相談（対前年度比の増加率が大きい相談）

①多機能携帯電話（スマートフォン等）に係る相談（再掲）	127.3%
②電話勧誘による健康食品の送りつけに係る相談（再掲）	54.5%
③光ファイバーの電話勧誘（再掲）	22.9%

（3）個人情報相談

【資料 2 ⑨】

個人情報に係る相談は1件減少し136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

- ・見知らぬ業者から以前注文を受けていた健康食品を送るという電話がくりかえしかかる。こちらの電話番号や名前をどうして知っているのか？
- ・結婚向けの呉服や寝具などの業者が訪問してくるが、子供が結婚するという情報をどこからか入手したのか。
- ・電話勧誘で商品を購入した際、支払い方法としてクレジットカード番号を告げ、その後購入をキャンセルしたが、カード情報が悪用されないか心配である。
- ・アダルトサイトのワンクリック詐欺に慌てて携帯電話から連絡してしまった。
- ・車や機械のレンタル時に免許証のコピー提出を求められたが、過剰な要求ではないか。

（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24件（対前年度比31.4%減）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」の一部改正による「訪問購入」に対する規制措置が周知されたためと考えられる。

②消費税増税に係る相談

【資料 2 ⑪】

消費税引き上げに係る相談の件数は32件であり、値上げの根拠に関する相談が多い。

③食品の安全に係る相談

【資料 2 ⑪】

はごろもフーズ（※1）やアクリフーズ（※2）の問題に係る相談を含めて、「食の安全」に係る相談は28件である。

（※1）原材料保管中の不適切な温度管理が原因で食中毒の原因となるヒスタミンが発生し、マグロ缶詰の自主回収を行った。

（※2）アクリフーズでは、冷凍食品中から高濃度のマラチオンが検出され、出荷停止と自主回収を行った。

④食品の表示に係る相談

【資料 2 ⑪】

有名ホテルなどで提供している料理のメニューやチラシの表示と、実際に使用している原材料が異なるという食品偽装に係る相談を含めて、「食品の表示」に関連する相談は9件である。