

平成27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 平成27年度相談受付状況

(1) 相談件数【図①、表①】

3,338件で、前年度より375件減少（前年度比▲10.1%）

内訳は苦情相談が2,935件（前年度比▲11.1%）、問合せ等が403件（前年度比▲2.4%）

(2) 相談者【表②、③】

①性別：男性 1,593件（47.7%）、女性 1,597件（47.8%）

②年代：50歳代が最多で20.4%、次に60歳代で19.8%

③居住地域：福井市が最多で43.6%

(3) 相談内容

①相談項目：「契約・解約」が2,300件（68.9%）、「販売方法」が950件（28.5%）

②平均契約金額：63万2千円（前年度比▲37万5千円）

2 平成27年度相談の傾向

(1) 相談の多い商品

平成27年度、上位10位の項目および件数割合は前年度とほとんど変わっておらず、最も多いのは放送・コンテンツ等の820件で、相談件数の約25%を占める。【表④】

①デジタルコンテンツに係る相談【表④、⑤】

- ・放送・コンテンツ等に係る相談の95%がデジタルコンテンツで、相談件数は783件。
- ・インターネットによる情報サイトやオンラインゲーム等の料金請求に関する事例が多い
- ・契約当事者の年代別では、50歳代が162件と最も多い。
- ・前年度1件であった80歳代以上の相談が14件に増えた。

②インターネット通信サービスに係る相談【表⑥】

- ・相談の件数は199件で前年度より33件減少した。
- ・利用料金が安くなると電話勧誘しプロバイダを変更させるが、実際には料金が安くならなかった等の相談が多い。
- ・契約当事者の年代別では50歳代、60歳代の相談件数が多い。

③融資サービスに係る相談【表④、⑦】

- ・相談の件数は106件で、そのうちフリーローン・サラ金に関するものは94件、多重債務に関するものは68件あり、ともに前年度とほとんど変わっていない。

④住宅に係る相談【表④、⑧】

- ・戸建て住宅、集合住宅を含めた住宅に関する相談件数は177件で、賃貸アパートの退去時の原状復帰や施工内容に係る相談が多い。

(2) 無店舗販売による相談の状況

無店舗販売による相談の割合は全体の60.4%を占めている。【表⑨】

①通信販売に係る相談【表⑨】

- ・無店舗販売のうち、特に通信販売に関する相談件数が1,260件と多い。
この要因としてはスマホ等の普及によるインターネット通販の拡大が想定される。

②インターネット通販に係る相談【表⑩、⑪】

- ・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1,035件（前年度比5.2%増）で、さらにこのうち、アダルト情報サイト利用によるものが456件となっている。
- ・年代別では、40歳代が最多で212件（20.5%）であるが、20歳代と60歳代以上では、前年度より20%以上増加した。

③電話勧誘販売に係る相談【表⑨、⑫】

- ・相談件数は391件で前年度の629件から大幅に減少した。
- ・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。
- ・年代別では70歳代以上が135件と多い。

④訪問販売に係る相談【表⑨、⑫】

- ・相談件数は217件で前年度より28件減少した。
- ・旅行やブランド品の購入などが安くなると入会を勧める複合サービス会員に関する相談や、テレビ受信料、住宅関連の相談が多い。
- ・年代別では70歳代以上が72件で最も多い。

⑤マルチ販売に係る相談【表⑨、⑫】

- ・相談件数は65件で前年度と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。
- ・年代別では、20歳代が最も多く38.5%を占める。

(3) 悪質な販売方法による相談の状況

①架空請求に係る相談【表⑬、⑭、⑮】

- ・相談件数は305件で前年度より55件減少した。（▲15.3%）
- ・前年度同様、債権回収業者や公的機関などの名称を騙って、利用した覚えのない料金や賠償等を請求したり、強制執行等の裁判手続をちらつかせる手口などが発生している。
- ・年代別では若い世代の相談の増加が見られる。
- ・架空請求のうち半数は有料サイトに係る相談で、前年度より大幅に増加した。
- ・請求金額が明らかな相談件数は56件で、平均金額は前年度と大差ないが、請求に応じてしまった金額が増加している。

②劇場型勧誘に係る相談【表⑯】

- ・劇場型勧誘とは販売業者と共謀した買取業者と称する業者が「購入金額を上回る金額で買い取る」などと安心させて、実体のない未公開株等を購入させる詐欺的な手口であるが、相談件数は42件で前年度より大幅に減少した（▲70.8%）
- ・年代別で60歳代以上で90%以上を占めるのは前年度と変わっていない。

(4) 年代による相談の状況

①契約当事者が20歳代以下の相談状況【表⑰、⑱】

- ・相談件数は418件で、前年度より15件減少した。(▲3.5%)
- ・最も多い相談は、アダルト情報サイトのワンクリック請求、出会い系サイトの利用料金など、「インターネット通販」に関する相談の225件で、53.8%を占めている。

②契約当事者が30歳代～50歳代の相談状況【表⑰、⑱】

- ・相談件数は1,459件で、前年度より86件減少した。(▲5.6%)
- ・「インターネット通販」に関する相談が560件で約40%を占めている。

③契約当事者が60歳代以上の相談状況【表⑰、⑱、⑩、⑬】

- ・相談件数は1,287件で、前年度より224件減少した。(▲14.8%)
- ・「インターネット通販」に関する相談が237件と多く、前年度より23.4%増加した。
- ・前年度多かった「架空請求」は117件で、51件減少した。

(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6件減少し124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

- ・大手銀行を名乗り、個人情報漏えい事件が起こったので、アカウントが凍結されないように、指定のURLから登録し確認するような不審メールが届いた。
- ・外壁の塗り直しをしないかとリフォーム会社から電話があり、話を聞いたら郵便が届いた。住所がどこから漏れるのか。
- ・インターネット通販で商品を購入した際、支払い方法としてクレジット情報を入力、その後購入をキャンセルしたが、入力した情報が悪用されないか心配である。
- ・アダルト情報サイトで年齢確認をして登録され、ID番号や名前が表示されたのでメールを送ってしまった。