

# 平成25年度消費生活相談状況について

平成26年5月14日  
栃木県県民生活部くらし安全安心課

## 1 平成25年度相談件数について

平成25年度に県内の消費生活センター※で受け付けた相談件数は16,995件となり、前年度と比較して、△135件(△0.8%)となった。

苦情相談・問合せ相談の別では、苦情相談が14,893件(全体に占める割合87.6%)、問合せ相談が2,102件(全体に占める割合12.4%)となり、前年度と比較して、苦情相談が+650件(+4.6%、全体に占める割合+4.5ポイント)、問合せ相談が△785件(△27.2%、全体に占める割合△4.5ポイント)となった。

問合せ相談が減少しているのは、平成23年3月11日に発生した東日本大震災(以下「震災」という。)に関連し、放射性物質簡易検査など行政サービスに関するものが減少したことによる。

※ 県内の消費生活センター： 県消費生活センター  
県内14市及び上三川町、芳賀地区(益子町、茂木町、市貝町、芳賀町)、壬生町、野木町及び那須町にある消費生活センター

### ○苦情相談・問合せ相談別相談件数の比較 (単位：件、%、ポイント)

区分	平成25年度		平成24年度		比較増減		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率	構成比差
苦情相談	14,893	87.6	14,243	83.1	650	4.6	4.5
問合せ相談	2,102	12.4	2,887	16.9	△785	△27.2	△4.5
合計	16,995	100.0	17,130	100.0	△135	△0.8	

(注) 相談件数等については、国民生活センターP I O-N E T (全国消費生活情報ネットワーク・システム)のデータを活用。

## 2 相談件数の推移について

相談件数の推移をみると、平成16年度の43,026件をピークに減少傾向にあり、ピーク時の平成16年度と平成25年度を比較すると、△26,031件(△60.5%)となっている。

これは、平成16年度までは、ハガキや封書、電子メール等により身に覚えのない請求書や督促状を送りつけ送金を迫る「架空請求・不当請求」に関する相談が増加したものの、平成17年度以降は、被害に遭わないための情報提供や啓発に取り組んだこと等により、「架空請求・不当請求」に関する相談が大幅に減少したためである。

ただし、相談件数は減少傾向にあるものの、相談内容をみると、例えば、複数の業者が登場して、投資商品の購入を持ちかける劇場型と呼ばれる投資話や投資金の被害を取り戻すという二次被害トラブルなど、手口が巧妙化・多様化する傾向にある。

(注) 架空請求：メールやハガキ、封書などで、利用した事実のない利用料等を請求されること。  
不当請求：携帯電話やパソコンを利用し、アクセスしたサイト等から、高額・不当な利用料等を請求されること。

### ○県全体の相談件数の推移 (単位：件)

年度	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
市町センター	28,303	19,078	16,246	13,674	13,310	13,217	11,980	11,854	12,632	13,494
県センター	14,723	11,259	9,560	6,975	5,984	5,523	4,802	4,611	4,498	3,501
合計	43,026	30,337	25,806	20,649	19,294	18,740	16,782	16,465	17,130	16,995

### 3 年代別の苦情相談件数について

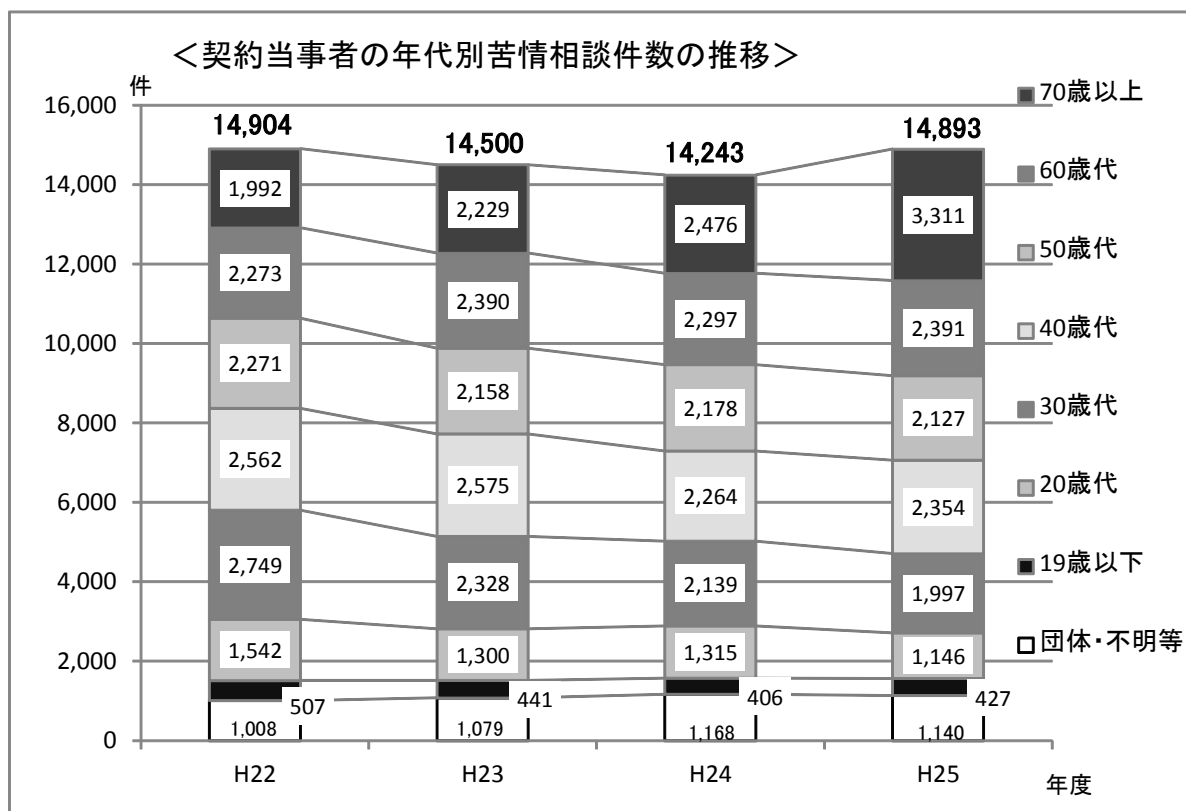
契約当事者の年代別苦情相談件数は、70歳以上の3,311件（全体に占める割合22.2%）が最も多く、次いで、60歳代の2,391件（全体に占める割合16.1%）、40歳代の2,354件（全体に占める割合15.8%）の順となっている。

前年度と比較すると、20歳代、30歳代及び50歳代では減少しているが、一方で70歳以上は+835件（+33.7%、全体に占める割合+4.8ポイント）と、高齢者層では増加傾向である。

○契約当事者の年代別構成比

（単位：件、%、ポイント）

区 分	平成25年度		平成24年度		比較増減		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率	構成比差
19歳以下	427	2.9	406	2.9	21	5.2	0.0
20歳代(20～29歳)	1,146	7.7	1,315	9.2	△169	△12.9	△1.5
30歳代(30～39歳)	1,997	13.4	2,139	15.0	△142	△6.6	△1.6
40歳代(40～49歳)	2,354	15.8	2,264	15.9	90	4.0	△0.1
50歳代(50～59歳)	2,127	14.3	2,178	15.3	△51	△2.3	△1.0
60歳代(60～69歳)	2,391	16.1	2,297	16.1	94	4.1	0.0
70歳以上	3,311	22.2	2,476	17.4	835	33.7	4.8
団体等・不明・無回答	1,140	7.6	1,168	8.2	△28	△2.4	△0.6
合 計	14,893	100.0	14,243	100.0	650	4.6	



#### 4 男女別の苦情相談件数について

当事者の男女別苦情相談件数は、男性が7,266件（全体に占める割合48.8%）、女性が7,275件（全体に占める割合48.8%）となっておりほぼ同数。前年度と比較して、男性が+39件（+0.5%、全体に占める割合△1.9ポイント）、女性が+613件（+9.2%、全体に占める割合+2.0ポイント）となっている。

##### ○契約当事者の男女別構成比

（単位：件、%、ポイント）

区 分	平成25年度		平成24年度		比 較 増 減		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率	構 成 比 差
男 性	7,266	48.8	7,227	50.7	39	0.5	△1.9
女 性	7,275	48.8	6,662	46.8	613	9.2	2.0
団体等・不明・無回答	352	2.4	354	2.5	△2	△0.6	0.1
合 計	14,893	100.0	14,243	100.0	650	△1.8	

#### 5 商品・サービス別苦情相談件数について

苦情相談件数を商品・サービス別にみると、上位10商品・サービスは次表のとおりである。

パソコン・携帯電話での不当・架空請求などの「放送・コンテンツ等」、多重債務などの「融資サービス」の相談件数は微減した一方、悪質な送りつけ商法などにより「商品一般」や「健康食品」が増加した。

##### ○苦情相談件数上位10商品・サービス

平成25年度			平成24年度		
順位	商 品 別	件数	順位	商 品 別	件数
1	放送・コンテンツ等	2,501	1	放送・コンテンツ等	2,582
2	融資サービス	1,104	2	融資サービス	1,337
3	商品一般	885	3	レンタル・リース・貸借	665
4	健康食品	695	4	商品一般	606
5	レンタル・リース・貸借	587	5	健康食品	499
6	工事・建築・加工	455	6	工事・建築・加工	398
7	役務その他	435	7	自動車	383
8	インターネット通信サービス	402	8	役務その他	380
9	自動車	401	9	インターネット通信サービス	379
10	ファンド型投資商品	359	10	ファンド型投資商品	307
—	その他	7,069	—	その他	6,707
合 計		14,893	合 計		14,243

## (1) 上位5商品・サービスの状況

### ア 放送・コンテンツ等（電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービス）

苦情相談件数は、2,501件となっており、前年度と比較して、△81件（△3.1%）となっており、パソコン・携帯電話のメール等を利用した架空・不当請求は、依然として高い水準にある。

#### 【主な相談事例】

- ・ 友達のブログのメール履歴を見ていて誘導されたアダルトサイトに登録になり、高額な料金を請求された。どうしたらよいか。
- ・ 「以前登録した無料サイトの登録期間が終了し、コンテンツ料金の未納が発生している」というメールが届いたが心当たりがない。
- ・ サイト内でメール交換していた相手とアドレス交換するため、高額な費用を払ったが相手と連絡が取れなくなった。どうしたらよいか。
- ・ 中学生の息子が、スマホでオンラインゲーム中に何度も課金アイテム処理をしたとしてカード会社から高額な請求を受けている。どうしたらよいか。

### イ 融資サービス（借金関係、多重債務、サラ金・ヤミ金関係、カードローン、住宅ローンなど）

苦情相談件数は、1,104件となっており、前年度と比較して、△233件（△17.4%）となっている。

#### 【主な相談事例】

- ・ 消費者金融からの借金が返済できなくなり債務整理を考えている。法律相談できる窓口を教えてほしい。
- ・ ネットで探した貸金業者に15万円の融資を申し込んだら、クレジットカードで4台の携帯を購入するよう指示された。解約したい。
- ・ 5年以上前から借りているサラ金3社の過払い金の返還請求をしたいが、どうすればよいか。

### ウ 商品一般（はがきや封書等による、対象商品がはっきりしない架空請求・不当請求など）

苦情相談件数は、885件となっており、前年度と比較して、+279件（+46.0%）となっている。

#### 【主な相談事例】

- ・ 知らない会社から書類が届いたら返してほしいと電話があった。自分の個人情報知られていることが不安である。どうしたらよいか。
- ・ 携帯電話に頻繁に迷惑メールが入る。苦痛である。どのように対処したらよいか。
- ・ 知らないところから「封筒が届いたら連絡してほしい。」と何度も電話がかかってくる。どうしたらよいか。

### エ 健康食品（いわゆる健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品など、通常の食料品を超える薬事的な効果またはそれと類似の効果をうたって販売される食料品）

苦情相談件数は、695件となっており、前年度と比較して、+196件（+39.3%）となっている。

#### 【主な相談事例】

- ・ 2か月前に健康食品の注文を受けたと電話がかかってきた。心当たりなく断ったところ、裁判すると言われた。
- ・ 高齢の両親の元に、頼んでいない健康食品が送られてきた。受け取り拒否後に業者から電話がしつこくかかってくる。どうしたらよいか。
- ・ SNSの広告を見てダイエットサプリの試供品を頼んだ。しかし勝手に定期購入

になっており代金が引き落とされている。対処法を教えてください。

#### オ レンタル・リース・貸借（レンタルサービス、リースサービス、不動産貸借（賃貸アパート、借地、借家等）など）

苦情相談件数は、587件となっており、前年度と比較して、△78件（△11.7%）となっている。

##### 【主な相談事例】

- ・ 娘が店頭でくじに当選し、レンタル代無料のウォーターサーバーが当たった。使用の申し込みをしたが、その後、必要がないと思い間もなく電話でキャンセルした。本当にキャンセルになっているか不安だ。
- ・ 息子が住んでいた賃貸アパートの退去時の精算に関し、不動産会社の請求金額に納得できない。
- ・ 駐車場の賃料が平成26年4月から消費税8%分の上乗せとなるという通知が管理会社からあったが不明な点があり納得できない。

## 6 年代別苦情商品・サービスについて

苦情が最も多い商品・サービスは、19歳以下から60歳代までが「放送・コンテンツ等」となっている。また、70歳以上では「健康食品」の苦情が最も多く、高齢者層では、金融商品関係の相談も上位となっている。

### ○契約当事者の年代別苦情商品・サービス上位5

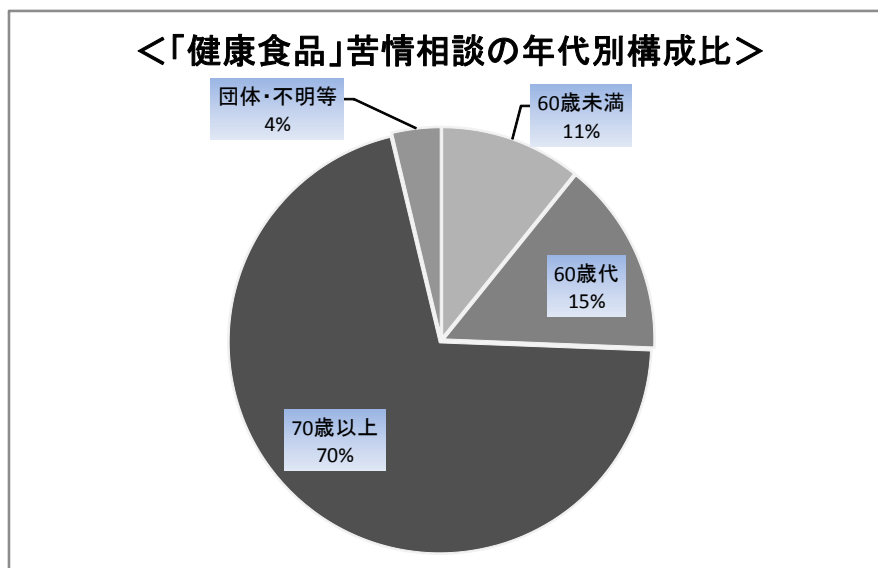
年代	1位		2位		3位		4位		5位	
19歳以下	放送・コンテンツ等	289	自動車	11	インターネット通信サービス	10	履き物／他の身の回り品／レンタル・リース・貸借／教室・講座 この4項目は8件で同数のためそれぞれ4位			
20歳代	放送・コンテンツ等	286	融資サービス	102	レンタル・リース・貸借	78	自動車	66	移动通信サービス	37
30歳代	放送・コンテンツ等	522	融資サービス	215	レンタル・リース・貸借	102	自動車	80	工事・建築・加工	72
40歳代	放送・コンテンツ等	553	融資サービス	222	レンタル・リース・貸借	111	自動車	84	商品一般	83
50歳代	放送・コンテンツ等	402	融資サービス	193	商品一般	105	レンタル・リース・貸借	84	インターネット通信サービス	81
60歳代	放送・コンテンツ等	270	融資サービス	184	商品一般	156	ファンド型投資商品	120	健康食品	103
70歳以上	健康食品	491	商品一般	372	ファンド型投資商品	183	預貯金・証券等	151	書籍・印刷物	113

## 7 特徴的な相談について

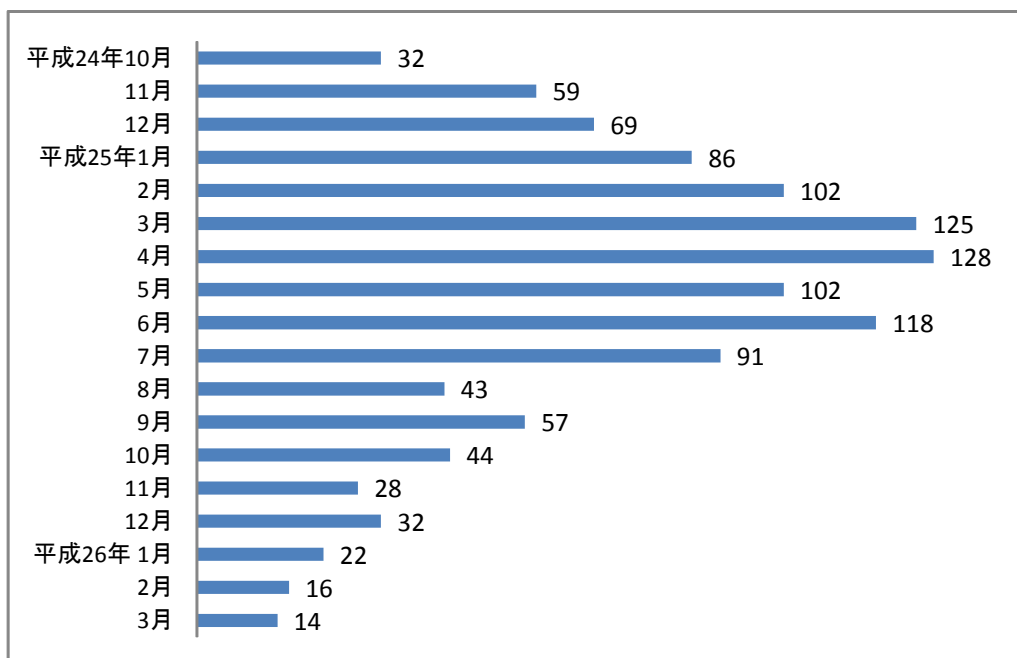
### (1) 高齢者層からの相談が多い苦情商品について

#### ア 健康食品の送りつけ

「健康食品」についての苦情相談は、契約当事者が60歳以上が85%を占める。苦情相談の件数は平成24年度下期から平成25年度上期にかけて急増したが、悪質事業者の摘発などにより減少に転じている。



○「健康食品」に関する苦情相談件数の推移（平成24年10月～平成26年3月）  
（単位：件）



## イ 金融商品に関する相談

「ファンド型投資商品」「未公開株」「公社債」の金融商品についての苦情相談は、契約当事者が60歳以上の高齢者層からの割合が依然として多い。また、投資トラブルで多く見られる劇場型勧誘の手口が広がっている。

○「ファンド型投資商品」「未公開株」「公社債」に関する年代別苦情相談件数等

(単位：件、%)

区 分	ファンド型投資商品		未公開株		公社債	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
60歳未満	39	10.9	4	8.3	8	10.5
60歳代	120	33.4	14	29.2	22	28.9
70歳以上	183	51.0	26	54.2	41	54.0
無回答	17	4.7	4	8.3	5	6.6
合 計	359	100.0	48	100.0	76	100.0

※ 未公開株：取引所に上場されていない株式で、証券会社を取り扱うことが認められている株式(グリーンシート銘柄)以外のもの  
公社債：社債、公共債等

【ファンド型投資商品の主な相談事例】

- ・ 風力発電や太陽光発電の投資の勧誘があったが、この投資は大丈夫か。
- ・ 「貴金属販売会社の封書が届いたら買い取りたいので連絡してほしい」と知らない業者から電話があった。不審なので情報提供する。
- ・ ある製菓会社が工場を新設するため増資する権利があなたにあるという電話があり、その権利を譲ってほしいと言われた。不審なので情報提供する。
- ・ 2年前に投資被害に遭った業者から書面が届き、救済措置を取るので連絡するように記載がある。信用できるか。

## 8 苦情相談の処理状況について

平成25年度に受け付けた苦情相談の処理状況は、次表のとおりである。

○苦情相談処理状況

(平成26年5月8日現在)

商品・サービス	合 計	他 機 関 紹 介	助言(自 主交渉)	そ の 他 情報提供	あつせん 解 決	あつせん 不 調	処理不能	処理不要	継 続 処 理 中
放送・コンテンツ等	2,501	15	2,166	195	65	5	12	11	32
融 資 サ ー ビ ス	1,104	39	717	306	8	1	13	8	12
商 品 一 般	885	14	681	133	28	0	8	17	4
健 康 食 品	695	2	519	76	85	0	4	6	3
レンタル・リース・貸借	587	40	397	118	16	3	5	3	5
工事・建築・加工	455	13	308	87	28	5	1	7	6
役 務 そ の 他	435	20	301	75	29	1	2	5	2
インターネット通信サービス	402	1	265	31	82	6	3	10	4
自 動 車	401	16	287	59	15	7	7	5	5
相 談 そ の 他	388	63	195	108	4	0	4	11	3
そ の 他	7,040	164	4,577	1,307	625	60	79	157	71
合 計	14,893	387	10,413	2,495	985	88	138	240	147