

平成26年度消費生活相談状況について

平成27年6月10日
栃木県県民生活部くらし安全安心課

1 平成26年度相談件数について

平成26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16,854件となり、前年度比△141件（△0.8%）であった。

苦情相談・問合せ相談の別では、苦情相談が15,152件（全体の89.9%）、問合せ相談が1,702件（全体の10.1%）となり、前年度と比較して、苦情相談が+259件（+1.7%）、問合せ相談が△400件（△19.0%）であった。

問合せ相談が減少した理由は、平成23年3月11日に発生した東日本大震災に関連した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ためである。

※ 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・問合せ相談別の相談件数の比較

（単位：件、%、ポイント）

区分	平成26年度		平成25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	15,152	89.9	14,893	87.6	259	1.7	2.3
問合せ相談	1,702	10.1	2,102	12.4	△400	△19.0	△2.3
合計	16,854	100.0	16,995	100.0	△141	△0.8	

（注）相談件数等については、国民生活センターのPIO-NET（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、平成16年度と平成26年度を比較すると、△26,172件（△60.8%）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て送金を迫る「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、関連する相談が大幅に減少したことによる。

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、投資商品の購入等を持ちかける「劇場型勧誘」やパソコンや携帯電話、スマートフォンを利用した「ワンクリック請求」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	平成16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
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	13,555
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	3,299
合計	43,026	30,337	25,806	20,649	19,294	18,740	16,782	16,465	17,130	16,995	16,854

3 年代別の苦情相談件数について

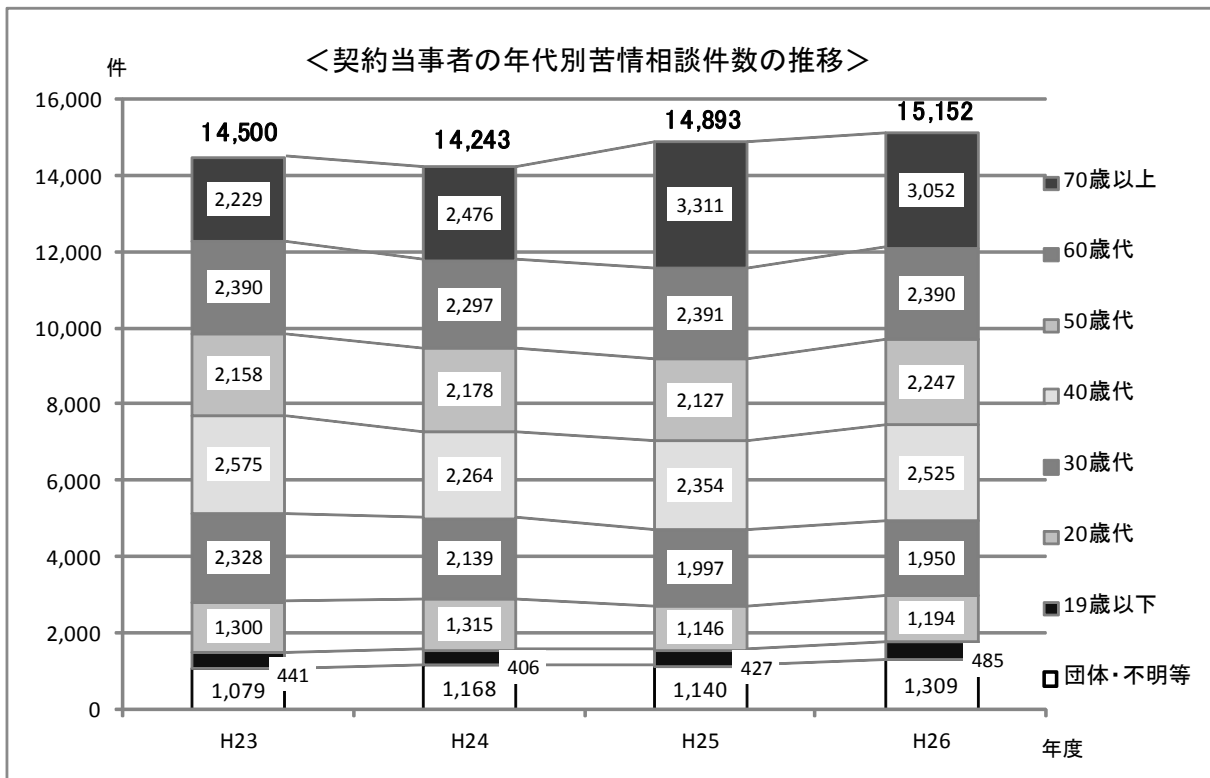
契約当事者の年代別苦情相談件数は、70歳以上の3,052件（全体の20.1%）が最も多く、次いで、40歳代の2,525件（全体の16.7%）、60歳代の2,390件（全体の15.8%）の順となっている。

前年度と比較すると、減少した世代は、30歳代（1,950件、前年度比△2.4%）及び70歳以上（3,052件、前年度比△7.8%）である。一方で、増加した世代は、19歳以下、20歳代、40歳代及び50歳代であり、特に19歳以下は前年度比13.6%と大きく増加した。

○契約当事者の年代別構成比

（単位：件、%、ポイント）

区分	平成26年度		平成25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	485	3.2	427	2.9	58	13.6	0.3
20歳代(20～29歳)	1,194	7.9	1,146	7.7	48	4.2	0.2
30歳代(30～39歳)	1,950	12.9	1,997	13.4	△ 47	△ 2.4	△ 0.5
40歳代(40～49歳)	2,525	16.7	2,354	15.8	171	7.3	0.9
50歳代(50～59歳)	2,247	14.8	2,127	14.3	120	5.6	0.5
60歳代(60～69歳)	2,390	15.8	2,391	16.1	△ 1	△ 0.04	△ 0.3
70歳以上	3,052	20.1	3,311	22.2	△ 259	△ 7.8	△ 2.1
団体等・不明・無回答	1,309	8.6	1,140	7.6	169	14.8	1.0
合計	15,152	100.0	14,893	100.0	259	1.7	



4 男女別の苦情相談件数について

契約当事者の男女別苦情相談件数は、男性が7,617件（全体の50.3%）、女性が7,148件（全体の47.2%）であり、前年度比で、男性が+351件（+4.8%）、女性が△127件（△1.7%）となり、男性の相談が増加した。

○契約当事者の男女別構成比

（単位：件、%、ポイント）

区分	平成26年度		平成25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	7,617	50.3	7,266	48.8	351	4.8	1.5
女性	7,148	47.2	7,275	48.8	△127	△1.7	△1.6
団体等・不明・無回答	387	2.5	352	2.4	35	9.9	0.1
合計	15,152	100.0	14,893	100.0	259	1.7	

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。主にパソコンやスマートフォンでの架空請求・不当請求などに関する「放送・コンテンツ等」や「商品一般」、架空請求・不当請求の解決サービスに関する「役務その他」、光回線やプロバイダの勧誘や契約などに関する「インターネット通信サービス」が大幅に増加した。一方で「融資サービス」や「ファンド型投資商品」は減少した。

年代別に見ると、「放送・コンテンツ等」に係る苦情相談は、19歳以下から60歳代までが1位、70歳以上が2位と全ての年代で上位を占めており、「インターネット通信サービス」も20歳代から60歳代で多い。また、70歳以上では依然として金融商品関係の「ファンド型投資商品」相談が上位となっている。

なお、昨年度4位の「健康食品」については、平成24年度下期から平成25年度上期にかけて、健康食品の送りつけの相談が、特に60歳以上において急増したが、悪質業者の摘発などにより減少した。

○苦情相談件数の上位10商品・サービス

（単位：件、%）

平成26年度					平成25年度			
順位	商品別	件数	構成比	増減	順位	商品名	件数	構成比
1	放送・コンテンツ等	3,066	20.2	565	1	放送・コンテンツ等	2,501	16.8
2	融資サービス	1,045	6.9	△59	2	融資サービス	1,104	7.4
3	商品一般	1,012	6.7	127	3	商品一般	885	5.9
4	インターネット通信サービス	665	4.4	263	4	健康食品	695	4.7
5	役務その他	508	3.4	73	5	レンタル・リース・賃借	587	3.9
	レンタル・リース・賃借	508	3.4	△79	6	工事・建築・加工	455	3.1
7	工事・建築・加工	476	3.1	21	7	役務その他	435	2.9
8	自動車	381	2.5	△20	8	インターネット通信サービス	402	2.7
9	書籍・印刷物	305	2.0	7	9	自動車	401	2.7
10	ファンド型投資商品	277	1.8	△82	10	ファンド型投資商品	359	2.4
—	その他	6,909	45.6	—	—	その他	7,069	47.5
合計		15,152	100.0	259	合計		14,893	100.0

（注）平成26年度の「増減」は、商品別ごとの前年度からの増減件数

○契約当事者の年代別の苦情相談上位5商品・サービス

年代	1位		2位		3位		4位		5位	
19歳以下	放送・コンテンツ等	357 (73.6%)	履物	8	他の身の回り品/レンタル・リース・賃借 この2項目は6件で同数のため、 それぞれ3位		健康食品/書籍・印刷物 /自動車/補習教育/役務その他 この5項目は5件で同数の ため、それぞれ5位			
20歳代	放送・コンテンツ等	318 (26.6%)	融資サービス	110	レンタル・リース・賃借	71	自動車	62	インターネット通信サービス	41
30歳代	放送・コンテンツ等	541 (27.7%)	融資サービス	178	レンタル・リース・賃借	83	自動車	78	インターネット通信サービス	65
40歳代	放送・コンテンツ等	677 (26.8%)	融資サービス	233	インターネット通信サービス	110	商品一般	87	レンタル・リース・賃借	80
50歳代	放送・コンテンツ等	526 (23.4%)	融資サービス	174	インターネット通信サービス	134	商品一般	126	レンタル・リース・賃借	72
60歳代	放送・コンテンツ等	371 (15.5%)	商品一般	191	融資サービス	171	インターネット通信サービス	144	工事・建築・加工	110
70歳以上	商品一般	433 (14.2%)	放送・コンテンツ等	170	ファン型投資商品	155	健康食品/役務その他 この2項目は139件で同数のため、 それぞれ4位			

(注) 1位の欄()内数値は各年代の総数に占める構成比

(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3,066件であり、前年度比+565件（22.6%）と大幅に増加した。

【主な相談事例】

- ・ パソコンで無料のアダルトサイトに入り、次々とクリックしていたら、突然登録になり高額な料金を請求されてしまった上に、請求画面が貼り付いてしまい消せない。どうしたらよいか。
- ・ スマートフォンに、「以前登録したサイトの無料登録期間が終了し、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。どうしたらよいか。
- ・ SNSサイトで知り合った相手と連絡を取るため、出会い系サイトに登録し、文字化け解除のために高額な費用を払ったが相手と連絡が取れなくなった。返金してもらえるのか。

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1,045件であり、前年度比△59件（△5.3%）と減少した。

【主な相談事例】

- ・ クレジット会社数社からの借金残債が返済できなくなったため債務整理をしたい。相談できる窓口を教えてください。
- ・ 生活資金に困り、ネットで探した貸金業者に電話で融資を申し込んだ際に、携帯電話

を購入し業者に送るよう指示され不安になった。個人情報や振込口座を教えてしまっているが、どうしたらよいか。

- ・ 10年以上前に完済したカード会社数社に対して過払い金の返還請求をしたいが相談窓口を教えてほしい。

ウ 商品一般（はがきや封書、メール等による、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1,012件であり、前年度比+127件（+14.4%）と増加した。

【主な相談事例】

- ・ 「消費者トラブル確認書」と書かれたはがきが届いた。『以前購入した商品代金が未納となっており、身に覚えがなくても必ず連絡するように。連絡がなければ法的手段をとる』と書かれているが、どうしたらよいか。
- ・ スマートフォンに「あなたが選ばれました」、「賞金が当たりました」という不審な内容のメールが多数届く。身に覚えがないが対処法を教えてください。

エ インターネット通信サービス（光回線などのインターネット回線やプロバイダに係る料金やサービスなど）

苦情相談件数は665件であり、前年度比+263件（+65.4%）と大幅に増加した。

【主な相談事例】

- ・ プロバイダ料金が安くなると電話で勧誘され、内容がわからないので資料を見て検討すると答えたところ、契約書面が届いてしまったが、どうしたらよいか。
- ・ 大手電話会社を名乗る業者から「光回線にすれば料金が今より安くなる」という勧誘電話が頻繁に入る。断っているのにしつこく電話をかけてくるので迷惑している。どうしたらよいか。
- ・ プロバイダ変更の勧誘電話があり承諾した。遠隔操作による変更後、すぐに解約を申し出たが、違約金がかかると言われた。違約金の説明はなかったが、支払わなければならないか。

オ 役務その他（興信所、解約代行サービス、弁護士など、何らかの役務の提供を受けるサービス）

苦情相談件数は508件であり、前年度比+73件（+16.8%）と増加した。

【主な相談事例】

- ・ 公的機関を名乗り、「流出した個人情報を無料で削除する」と電話があった。家族に相談してから決めると言ったところ、電話が切れてしまった。本当に公的機関からの電話だったのか。
- ・ 誤って登録されてしまったアダルトサイトからの高額な料金請求について、ネットで見つけた業者を消費生活センターだと勘違いして相談してしまい、料金を請求されている。支払わなければならないか。

カ 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508件であり、前年度比△79件（△13.5%）と減少した。

【主な相談事例】

- ・ 10年間住んでいた賃貸アパートを退去後、高額な原状回復費用を請求されたが、どこまで負担すべきなのか。
- ・ 娘が賃貸アパートを借りる際に連帯保証人となり、運転免許証のコピーの提出を求められたが悪用されないか心配である。

6 特徴的な相談について

件数が多かった苦情相談の中で、特に特徴的な事例は以下のとおりである。

(1) インターネットの普及に伴う相談

ア アダルト情報サイトに関する相談

商品・サービス別苦情相談件数で、放送・コンテンツ等が大幅に増加したが、その要因はアダルトサイトに関する架空請求・不当請求（ワンクリック請求）の相談が急増したためである。

従来は、「無料のサイトだと思い次々にクリックしていたところ、突然登録となり、高額な請求を受けた」という内容が多かったが、最近では、請求画面等に「退会はこちら」や「誤操作の方はこちら」などの表示があり、それらを選択することで業者につながり、個人情報伝えてしまうケースや、契約成立を強く言われ、高額な料金を電子マネーで支払ってしまうケースも見受けられる。

また、自身で解決しようとインターネットで検索し、検索画面の一番上に出てきた民間の解決相談窓口を公的な相談窓口と勘違いして連絡を入れ、さらに不要な契約をしてしまう事例もある。

【消費者へのアドバイス】

- ・無料と書かれていても、アダルトサイトには不用意にアクセスしない。
- ・業者には決して連絡しない。
- ・インターネットで解決相談窓口を検索した場合は、内容を良く確認する。
- ・お金は絶対に支払わない。

イ インターネット通信サービスに関する相談

インターネットに係る契約・サービス内容は複雑化しており、また、契約の相手方（通信事業者）と勧誘を行う事業者（代理店）が異なるため、契約者自身が契約の相手方と契約内容を把握できていないことによるトラブルが増加している。

プロバイダやインターネット回線を光回線に変更すると今より安くなると電話で勧誘され、内容を良く理解しないまま契約してしまい、実際に使用してみるとかえって高額となり、後日解約を申し出たところ解約料を請求される相談が多く見受けられる。

また、最近では、遠隔操作によるプロバイダの変更が行われてしまいトラブルになるケースも見受けられる。

【消費者へのアドバイス】

- ・安くなる、キャッシュバックされるなどと勧誘されても、安易に契約しない。
- ・書面等で契約内容を確認し、よく理解した上で契約する。内容が理解できない場合は契約しない。
- ・インターネット通信に係る契約にはクーリング・オフ制度はないので注意。

ウ インターネット通信販売に関する相談

インターネットを利用して、いつでもどこでも商品やサービスの申込みをすることができるようになり、便利になった反面トラブルも多く寄せられている。

「インターネットで商品を申し込み代金を支払ったが、送付予定日になっても商品が届かない」、「連絡して確認しようとしたがサイトにメールアドレスしか掲載されておらず、連絡ができない」、「返品したいが受け付けてもらえない」などのケースが見受けられる。

最近では、健康食品やダイエットなどのサプリメントを「安価なお試し期間のみ申し込んだつもりが、定期購入になっており、通常金額の請求をされた」という内容の他に、商

品のみならず、航空券の予約や宅配クリーニングなどのサービスに関する相談も寄せられている。

【消費者へのアドバイス】

- ・サイト上で取引業者の所在地（住所）や代表者名、特に電話番号を必ず確認し、表示に不備がある場合は取引しない。
- ・支払い方法は、口座振込の前払いだけでなく、カード支払いや代金引換など、複数用意されているショップを選ぶようにする。前払いの場合、店名・運営会社や販売責任者と口座名がそろっているか確かめ、個人名義の口座への振り込みの場合は特に注意する。
- ・通信販売にはクーリング・オフ制度はないので、サイト上の返品規定を良く確認する。

（２）高齢者に多い苦情相談

ア 金融商品に関する相談

「ファンド型投資商品」や「未公開株」、「公社債」などの金融商品について、高齢者に対する詐欺的な勧誘に関する苦情相談が依然として多い。

金融商品に関するトラブルで多く見られる「劇場型勧誘」の手口はより巧妙化・悪質化しており、特に大手企業名を名乗って消費者を信用させ勧誘する手口や、地域・数量限定などを謳い契約を急がせるなど、様々な手口が見られる。

また、過去に投資被害に遭った高齢者が狙われ、被害回復を謳って勧誘され更なる被害に遭ってしまうケースもある。

高齢者の場合、「被害に遭っていることに気付いていない」、「被害に遭っても誰にも相談しない」という特徴があり、高齢者の様子を心配した家族など周囲の方からの相談が多い傾向にある。

昨今、独居又は日中独居の高齢者や、高齢者のみの世帯などが増加しており、地域において消費者被害防止の観点からの見守りが必要となっている。

【消費者へのアドバイス】

- ・自分だけが儲かるなどという話には耳を貸さずきっぱりと断る。
- ・一度お金を支払ってしまうと取り戻すのは極めて困難なため、絶対にお金は支払わない。

イ 点検商法に関する相談

床下や屋根などを無料又は安価で点検すると言って業者が来訪し、点検後に不安を煽り、高齢者に高額で不要な契約をさせる手口が依然として多い。

点検対象は床下や屋根の他、浄水器、配水管、布団など様々であり、一度契約してしまうとターゲットにされ次々と被害に遭ってしまうことがある。

これらの被害から高齢者を守るためには、周囲の見守りが必要である。

【消費者へのアドバイス】

- ・知らない業者が来訪しても、安易に家に入れない。
- ・無料などの言葉に惹かれ安易に依頼せず、家族や周囲の人に相談する。
- ・必要のない場合は、きっぱりと断る。
- ・工事後や契約後でもクーリング・オフできる場合があるので、消費生活センターへ相談する。

(3) その他

ア 公的機関を騙った悪質な勧誘に関する相談

公的機関を騙り消費者を信用させ、金銭を騙し取ろうとする手口が多く見受けられる。

国民生活センターや消費生活センターを名乗り、漏洩した個人情報や削除すると持ちかけるケースや、市役所等の自治体や税務署などを名乗り、医療費や税金の還付金があるなどと言って、スーパーやコンビニなどのATMに誘導し、お金を振り込ませようとする詐欺的な手口がある。

【消費者へのアドバイス】

- ・公的機関が個人情報を削除するようなサービスは行っておらず、また医療費などの還付金がATMで支払われることはないので、このような電話があった場合は話を聞かず、すぐに切る。
- ・留守番電話やナンバーディスプレイ機能を利用し、知らない番号からの電話には出ない。

7 苦情相談の処理状況について

平成26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27年5月29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	あっせん 解決	あっせん 不調	処理不能	処理不要	継続 処理中
放送・コンテンツ等	3,066	5	2,772	170	70	4	11	18	16
融資サービス	1,045	32	755	238	5	0	3	6	6
商品一般	1,012	9	816	136	23	1	6	18	3
インターネット通信サービス	665	1	411	52	165	9	5	17	5
役務その他	508	15	378	75	29	2	2	6	1
レンタル・リース・貸借	508	19	372	93	12	1	3	1	7
工事・建築・加工	476	10	341	79	31	2	5	7	1
自動車	381	16	274	63	15	3	5	3	2
書籍・印刷物	305	2	226	14	53	5	1	4	0
ファン型投資商品	277	2	238	26	4	0	1	5	1
その他	6,909	186	4,564	1,190	635	58	71	169	36
合計	15,152	297	11,147	2,136	1,042	85	113	254	78

8 県内消費生活センター一覧

センター名	電話番号	センター名	電話番号
栃木県消費生活センター	028-625-2227	矢板市消費生活センター (矢板市、塩谷町)	0287-43-3621
宇都宮市消費生活センター (宇都宮市、高根沢町)	028-616-1547	那須塩原市消費生活センター	0287-63-7900
足利市消費生活センター	0284-73-1211	さくら市消費生活センター	028-681-2575
栃木市消費生活センター	0282-23-8899	那須烏山市消費生活センター	0287-83-1014
佐野市消費生活センター	0283-61-1161	下野市消費生活センター	0285-44-4883
鹿沼市消費生活センター	0289-63-3313	上三川町消費生活センター	0285-56-9153
日光市消費生活センター	0288-22-4743	芳賀地区消費生活センター (益子町、茂木町、市貝町、芳賀町)	0285-81-3881
小山市消費生活センター	0285-22-3711	壬生町消費生活センター	0282-82-1106
真岡市消費生活センター	0285-84-7830	野木町消費生活センター	0280-23-1333
大田原市消費生活センター (大田原市、那珂川町)	0287-23-6236	那須町消費生活センター	0287-72-6937