

平成 24 年度消費生活相談の概要

平成 25 年 9 月 10 日
岩手県立県民生活センター

平成 24 年度（平成 24 年 4 月～平成 25 年 3 月）に岩手県（県民生活センター及び広域振興局の消費生活相談室）及び市町村（PIO-NET[※]を設置している消費生活センター等。以下「市町村」とします。）に寄せられた消費生活相談の状況は、次のとおりです。

なお、以下については、平成 25 年 9 月 1 日現在で、PIO-NET に登録されたデータに基づきます。また、相談の分類は、独立行政法人国民生活センターの例によります。

1 消費生活相談件数

(1) 総相談件数

- 岩手県及び市町村に寄せられた消費生活相談の総相談件数は、10,045 件であり、前年度の 10,275 件に比べて 230 件、2.2%減少しました。

岩手県に寄せられた相談件数は、3,396 件であり、前年度に比べて 917 件減少し、うち県民生活センターに寄せられた相談件数は、3,231 件で前年に比べて 291 件減少しました。

市町村に寄せられた相談件数は、6,649 件であり、前年度に比べて 687 件増加しました。

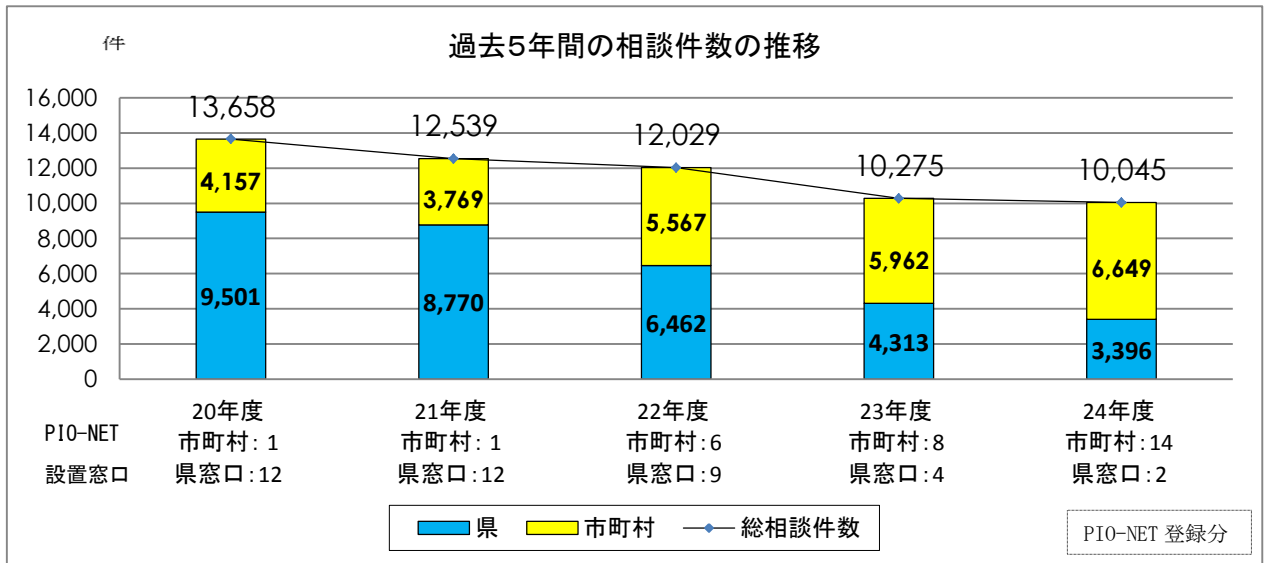
これは、市町村の消費生活相談窓口として各地域に消費生活センターの設置が進められたことにより、広域振興局（県）の消費生活相談窓口が 2 か所（北上、大船渡）廃止となったことによります。

【総相談件数】

	23 年度	24 年度	増減 (24-23)	
			件数	増減率
岩手県	4,313 件	3,396 件	-917 件	-21.3%
県民生活センター	3,522 件	3,231 件	-291 件	-8.3%
広域振興局	791 件	165 件	-626 件	-79.1%
市町村	5,962 件	6,649 件	687 件	11.5%
合計	10,275 件	10,045 件	-230 件	-2.2%

〔※ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）〕

国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）を蓄積しているデータベース



(2) 相談窓口別、相談種別、方法別件数

- ・ 相談種別では、苦情が 8,068 件と総相談件数の 80.3%を占め、次いで問合わせが 1,958 件で 19.5%となっています。
- ・ 相談方法では、電話による相談が 6,371 件と総相談件数の 63.4%を占め、次いで来所による相談が 3,661 件で 36.4%となっています。

【相談窓口別、相談種別、方法別相談件数】

	相談件数 (件)	相談種別			相談方法		
		苦情 (件)	問合わせ (件)	要望 (件)	電話 (件)	来所 (件)	文書 (件)
岩手県	3,396	2,691	698	7	2,862	531	3
県民生活センター	3,231	2,570	654	7	2,789	439	3
広域振興局	165	121	44	0	73	92	0
市町村	6,649	5,377	1,260	12	3,509	3,130	10
合計	10,045	8,068	1,958	19	6,371	3,661	13

(3) 契約当事者の男女別、年代別件数

- ・ 男性からの相談は、4,544件、女性からの相談は、4,495件、総相談件数に占める割合は、男性が45.2%、女性が44.7%となっています。
- ・ 年代別では、70歳以上が1,955件と最も多く、以下60歳代(1,420件)、40歳代(1,408件)と続いています。

【男女別相談件数】

	件数	構成比
男性	4,544件	45.2%
女性	4,495件	44.7%
不明、団体等	1,006件	10.0%
合計	10,045件	

【年代別相談件数】

	件数	構成比
20歳未満	193件	1.9%
20歳代	703件	7.0%
30歳代	1,188件	11.8%
40歳代	1,408件	14.0%
50歳代	1,367件	13.6%
60歳代	1,420件	14.1%
70歳以上	1,955件	19.5%
不明	1,811件	18.0%
合計	10,045件	

2 消費生活相談の内容

(1) 商品・サービス別件数 (大分類)

- ・ 商品に関する相談は 2,672 件 (26.6%)、サービスに関する相談は 5,894 件 (58.7%) となっています。
- ・ 商品に関する相談では、「食料品」に関する相談が多く、中でも「健康食品」に関する相談が多くなっています。
- ・ サービスに関する相談では、フリーローン、サラ金、ファンド型投資商品などの「金融・保険サービス」に関する相談、アダルトサイト、携帯電話などの「運輸・通信サービス」に関する相談が多くなっています。

【商品別件数】

	件数	構成比	上位 5位	主な内容
商品一般	379 件	3.8%		商品一般
食料品	595 件	5.9%	4位	健康食品、カニ等
住居品	214 件	2.1%		布団、ミシン等
光熱水品	79 件	0.8%		ガス、水道等
被服品	219 件	2.2%		アクセサリ、財布類等
保健衛生品	156 件	1.6%		配置薬、眼鏡等
教養娯楽品	434 件	4.3%		新聞、単行本等
車両・乗り物	211 件	2.1%		自動車、自動車用品等
土地・建物・設備	358 件	3.6%		ソーラーシステム、宅地等
他の商品	27 件	0.3%		農機具等
商品計	2,672 件	26.6%		

【サービス別件数】

	件数	構成比	上位 5位	主な内容
クリーニング	43 件	0.4%		衣服等のクリーニング
レンタル・リース・貸借	514 件	5.1%	5位	賃貸アパート、借家等
工事・建築・加工	253 件	2.5%		新築工事、塗装工事等
修理・補修	103 件	1.0%		普通自動車等
管理・保管	12 件	0.1%		集合住宅等
役務一般	19 件	0.2%		複合サービス会員等
金融・保険サービス	2,063 件	20.5%	1位	ローン、貯金、投資商品等
運輸・通信サービス	1,916 件	19.1%	2位	携帯電話サービス、アダルトサイト等
教育サービス	32 件	0.3%		教育サービス、学習塾等
教養・娯楽サービス	287 件	2.9%		宝くじ、資格講座等
保健・福祉サービス	233 件	2.3%		医療サービス等
他の役務	384 件	3.8%		冠婚葬祭互助会等
内職・副業・ねずみ講	35 件	0.4%		ワープロ、パソコン内職等
サービス計	5,894 件	58.7%		

【その他件数】

	件数	構成比	上位 5位	主な内容
他の行政サービス	94 件	0.9%		消費者問題以外の行政サービス
他の相談	1,385 件	13.8%	3位	相続、婚姻等
その他計	1,479 件	14.7%		

(2) 内容別件数 (一つの相談で複数項目の選択あり)

- 相談の内容別では、「契約・解約」に関する相談が 6,328 件と最も多く、次に、「販売方法」に関する相談が 3,243 件、「価格・料金」に関する相談が 2,015 件となっています。

【内容別件数】

内容	件数	上位 5位	内容	件数	上位 5位
安全・衛生	246 件		接客対応	733 件	4 位
品質・機能・ 役務品質	545 件	5 位	包装・容器	3 件	
法規・基準	545 件	5 位	施設・設備	34 件	
価格・料金	2,015 件	3 位	買物相談	49 件	
計量・量目	12 件		生活知識	38 件	
表示・広告	399 件		その他	168 件	
販売方法	3,243 件	2 位	不明等	1,385 件	
契約・解約	6,328 件	1 位			

(3) 年代別における相談の多い商品・サービス (中分類)

- 20 歳未満から 40 歳代までにおいて、アダルトサイトや携帯電話のコンテンツ料金等の「放送・コンテンツ等」に関する相談が 1 位になっています。
- 「放送・コンテンツ等」、「融資サービス」(フリーローン、サラ金等)、「レンタル・リース・貸借」(賃貸アパート等)に関する相談は、ほとんどの年代で上位に入っています。
- 70 歳以上では、注文した覚えがない健康食品が送られてきた等「健康食品」に関する相談が 1 位になっており、60 歳代でも「健康食品」に関する相談が上位に入っています。

【20 歳未満 193 件】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
24 年度	放送・コンテンツ等 132 件	商品一般 6 件	他の身の回り 品 6 件	移动通信サービス 5 件	レンタル・リース・貸 借 4 件
(主な内容)	(アダルトサイト、デジ タルコンテンツ等)	(不審電話等)	(財布類等)	(携帯電話サービス 等)	(賃貸アパート等)

【20 歳代 703 件】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
24 年度	放送・コンテンツ等 181 件	融資サービス 106 件	レンタル・リース・貸借 55 件	自動車 44 件	移动通信サービス 31 件
(主な内容)	(アダルトサイト、デジタルコンテンツ等)	(フリーローン・サラ金等)	(賃貸アパート等)	(自動車等)	(携帯電話サービス等)

【30 歳代 1,188 件】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
24 年度	放送・コンテンツ等 314 件	融資サービス 253 件	レンタル・リース・貸借 79 件	商品一般 28 件	移动通信サービス 27 件
(主な内容)	(アダルトサイト、デジタルコンテンツ等)	(フリーローン・サラ金等)	(賃貸アパート等)	(架空請求、不審電話等)	(携帯電話サービス等)

【40 歳代 1,408 件】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
24 年度	放送・コンテンツ等 321 件	融資サービス 294 件	レンタル・リース・貸借 74 件	インターネット通信サービス 52 件	商品一般 36 件
(主な内容)	(アダルトサイト、デジタルコンテンツ等)	(フリーローン・サラ金等)	(賃貸アパート等)	(インターネット接続回線等)	(架空請求、告発通知等)

【50 歳代 1,367 件】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
24 年度	融資サービス 267 件	放送・コンテンツ等 185 件	レンタル・リース・貸借 72 件	インターネット通信サービス 48 件	工事・建築・加工 38 件
(主な内容)	(フリーローン・サラ金等)	(アダルトサイト、デジタルコンテンツ等)	(賃貸アパート等)	(インターネット接続回線等)	(リフォーム、新築工事等)

【60歳代 1,420件】

	1位	2位	3位	4位	5位
24年度	融資サービス 219件	放送・コンテンツ等 115件	健康食品 69件	レンタル・リース・貸借 66件	工事・建築・加工 64件
(主な内容)	(フリーローン・サラ金等)	(アダルトサイト、デジタルコンテンツ等)	(健康食品)	(賃貸アパート等)	(リフォーム、新築工事等)

【70歳以上 1,955件】

	1位	2位	3位	4位	5位
24年度	健康食品 238件	商品一般 152件	融資サービス 128件	ファンド型投資商品 75件	預貯金・証券等 72件
(主な内容)	(健康食品等)	(デパート積立金、不審電話等)	(フリーローン・サラ金等)	(ファンド型投資商品)	(株、社債等)

(4) 相談の多い販売購入形態

- ・ 「店舗購入」が2,868件、「通信販売」が1,985件と多く、この2つで相談全体の約48%を占めています。
- ・ 「店舗購入」では、ローン・サラ金、不動産賃借等の相談が多くなっています。
- ・ 「通信販売」では、パソコンや携帯電話のデジタルコンテンツ料金に関する相談が最も多くなっています。
- ・ 「電話勧誘販売」では、健康食品、インターネット接続回線に関する相談が上位に入っています。なお、健康食品の相談は、「ネガティブ・オプション（送り付け商法）」においても上位です。
- ・ 「訪問販売」では、工事・建築、新聞に関する相談が多くなっています。

【販売購入形態別件数（上位5位）】

	24年度	
	件数	うち商品・サービス別 (中分類上位3位)
1位	店舗購入 2,868件 構成比:28.6%	① フリーローン・サラ金 769件 ② 不動産賃借 310件 ③ 工事・建築 109件
2位	通信販売 1,985件 構成比:19.8%	① デジタルコンテンツ 1,113件 ② 宝くじ 67件 ③ 商品一般 62件
3位	電話勧誘販売 1,056件 構成比:10.5%	① 健康食品 198件 ② インターネット接続回線 152件 ③ ファンド型投資商品 94件
4位	訪問販売 679件 構成比:6.8%	① 工事・建築 56件 ② 新聞 51件 ③ 冠婚葬祭互助会 33件
5位	ネガティブ・オプション（送り付け商法） 73件 構成比:0.7%	① 健康食品 38件 ② 商品一般 6件 ③ 単行本 5件

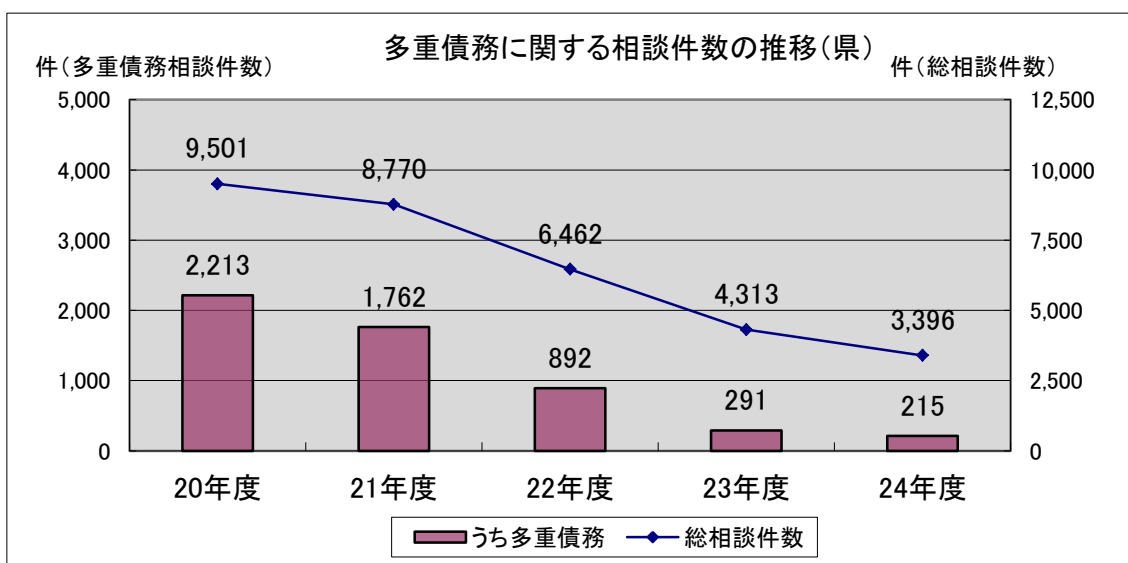
【参考資料】

○ 注視する相談内容（県受付分）

岩手県（県民生活センター及び広域振興局）に寄せられた相談のうち、特に注視する相談内容をまとめました。

(1) 多重債務

- ・ 「多重債務」に関する相談は215件で、前年度の291件に比べて、76件、26.1%減少しました。相談総件数に占める割合も、6.3%と前年度の6.7%に比べてわずかながら減少しました。
- ・ 契約当事者の男女別では、男性が133件（構成比61.9%）、女性が69件（構成比32.1%）となっており、年代別では、40歳代が最も多く、30歳代、50歳代がほぼ同じ件数です。



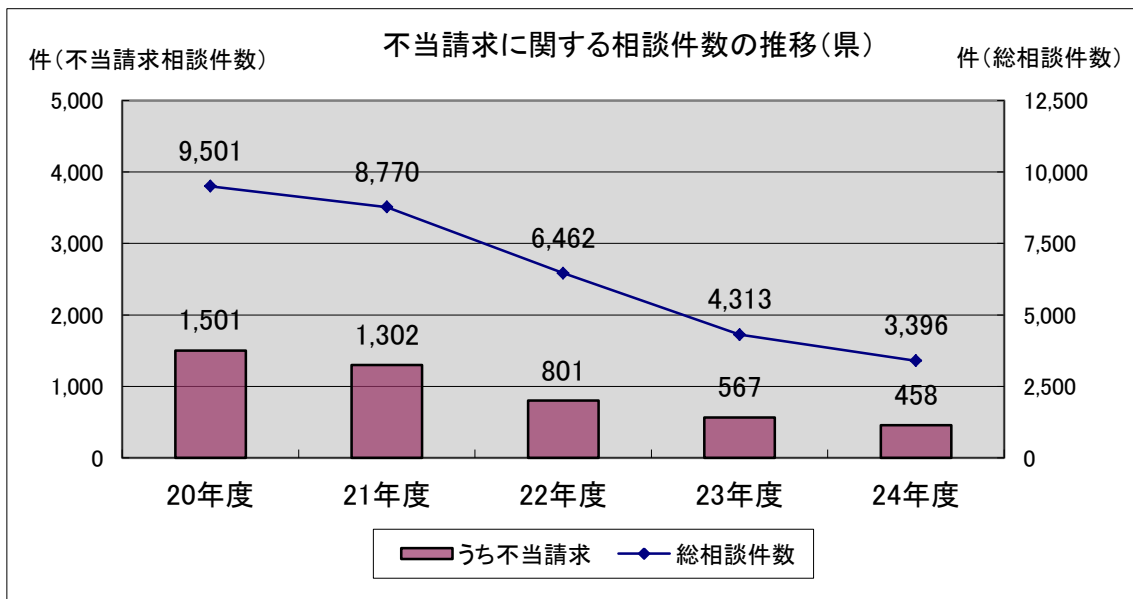
【多重債務男女別、年代別件数】

	23年度		24年度	
	件数	構成比	件数	構成比
男性	177件	60.8%	133件	61.9%
うち、年代別上位3位	1位 50歳代 35件 2位 40歳代 33件 3位 60歳代 28件		1位 40歳代 40件 2位 30歳代 28件 3位 50歳代 25件	
女性	106件	36.4%	69件	32.1%
うち、年代別上位3位	1位 50歳代 26件 2位 40歳代 18件 3位 30歳代 17件		1位 40歳代 16件 1位 50歳代 16件 3位 30歳代 15件	

	23年度			24年度				
	上位3位		構成比	上位3位		構成比		
年代別	1位	50歳代	62件	21.3%	1位	40歳代	56件	26.0%
	2位	40歳代	51件	17.5%	2位	30歳代	43件	20.0%
	3位	30歳代	45件	15.5%	3位	50歳代	42件	19.5%

(2) 不当請求

- ・ パソコンや携帯電話のアダルトサイトなどにおいて、ワンクリック請求などの契約が成立したとは言えないにもかかわらず料金を請求するものなど、「不当請求」に関する相談は 458 件で、前年度の 567 件に比べ、109 件、19.2%減少しました。しかし、総相談件数の 13.5%を占めており（前年度 13.1%）、いまだ多くの相談が寄せられています。
- ・ 商品・サービス別（小分類）では、「アダルト情報サイト」が 230 件で、不当請求の 50.2%を占めており、次いで、携帯電話のコンテンツ利用料などの「デジタルコンテンツ」が 94 件となっています。



【不当請求男女別、年代別件数】

	23 年度		24 年度	
	件数	構成比	件数	構成比
男性	349 件	61.6%	261 件	57.0%
うち、 年代別 上位 3 位	1 位 40 歳代 75 件 2 位 30 歳代 70 件 3 位 20 歳未満 54 件		1 位 40 歳代 69 件 2 位 30 歳代 45 件 3 位 50 歳代 42 件	
女性	208 件	36.7%	193 件	42.1%
うち、 年代別 上位 3 位	1 位 30 歳代 63 件 2 位 20 歳代 49 件 3 位 40 歳代 38 件		1 位 40 歳代 60 件 2 位 30 歳代 45 件 3 位 50 歳代 32 件	

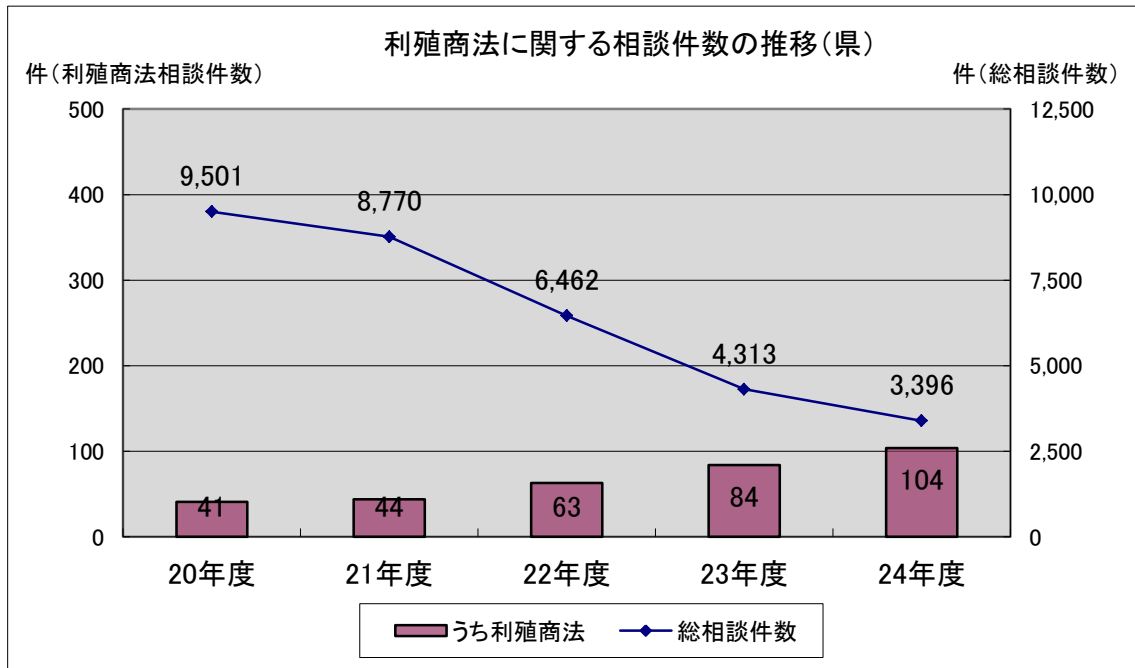
	23 年度		24 年度	
	上位 3 位	構成比	上位 3 位	構成比
年代別	1 位 30 歳代 133 件	23.5%	1 位 40 歳代 129 件	28.2%
	2 位 40 歳代 113 件	19.9%	2 位 30 歳代 90 件	19.7%
	3 位 20 歳代 99 件	17.5%	3 位 50 歳代 74 件	16.2%

(3) 利殖商法

- ・ 利殖となることを強調して投資や出資を勧誘し、結局はもうかることのないような「利殖商法」に関する相談は 104 件で、前年度の 84 件に比べて、20 件、23.8%増加しました。

相談件数が減少している中で、利殖商法の相談件数は、平成 21 年度から増加しています。

- ・ 契約当事者の男女別では、男性が 45 件(構成比 43.3%)、女性が 58 件(構成比 55.8%)となっており、年代別では、70 歳以上が最も多く、60 歳代、50 歳代と続いています。



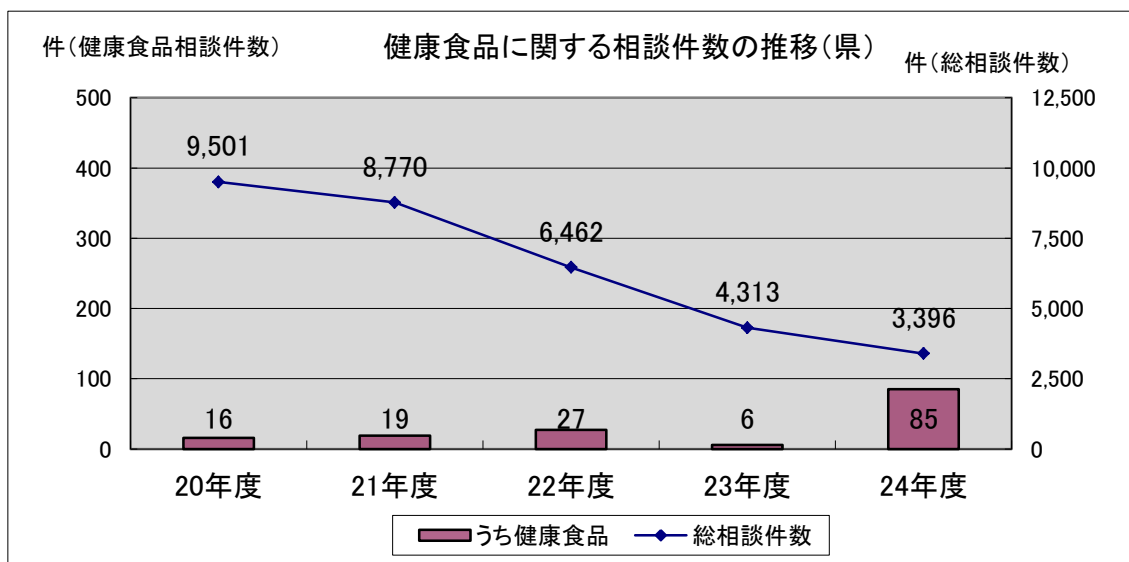
【利殖商法男女別、年代別件数】

	23 年度		24 年度	
	件数	構成比	件数	構成比
男性	36 件	42.9%	45 件	43.3%
うち、 年代別 上位 3 位	1 位 60 歳代 11 件 2 位 70 歳以上 9 件 3 位 50 歳代 7 件		1 位 70 歳以上 16 件 2 位 60 歳代 11 件 3 位 40 歳代 6 件	
女性	46 件	54.8%	58 件	55.8%
うち、 年代別 上位 3 位	1 位 70 歳以上 15 件 2 位 60 歳代 13 件 3 位 40 歳代 9 件		1 位 70 歳以上 29 件 2 位 60 歳代 17 件 3 位 50 歳代 9 件	

	23 年度				24 年度			
	上位 3 位		構成比		上位 3 位		構成比	
年代別	1 位	60 歳代	24 件	28.6%	1 位	70 歳以上	45 件	43.3%
	1 位	70 歳以上	24 件	28.6%	2 位	60 歳代	28 件	26.9%
	3 位	40 歳代	15 件	17.9%	3 位	50 歳代	14 件	13.5%

(4) 健康食品

- ・ 注文した覚えがない健康食品が送られてきたなど「健康食品」に関する相談(※)は85件で、前年度の6件に比べて、79件増加しました。過去5年間で最も多い件数となっています。
- ・ 契約当事者の男女別では、女性が71件(構成比83.5%)、男性が12件(構成比14.1%)となっており、年代別では、70歳以上が最も多く、60歳代、50歳代と続いています。



(※)「健康食品」に関する相談のうち、「ネガティブ・オプション」または「電話勧誘」の「販売方法」に関する苦情相談の件数

【健康食品男女別、年代別件数】

	23年度		24年度	
	件数	構成比	件数	構成比
男性	1件	16.7%	12件	14.1%
うち、年代別	1位 70歳以上 1件		1位 70歳以上 6件	
上位3位			2位 60歳代 4件	
			3位 40歳代 1件	
			3位 50歳代 1件	
女性	5件	83.3%	71件	83.5%
うち、年代別	1位 70歳以上	2件	1位 70歳以上	44件
上位3位	2位 20,30,40歳代	各1件	2位 60歳代	17件
			3位 50歳代	8件

	23年度				24年度			
	上位3位			構成比	上位3位			構成比
年代別	1位	70歳以上	3件	50.0%	1位	70歳以上	51件	60.0%
	2位	20歳代	1件	16.7%	2位	60歳代	21件	24.7%
		30歳代	1件	16.7%		50歳代	9件	10.6%
	40歳代	1件	16.7%					

【多重債務 相談事例】

- ・ **生活費、車検代等で借入を始めたら債務が膨らんで返済が困難になった。**
専門学校卒業後に就職したが、会社を解雇され、その後もいろいろ短期の仕事をしたが今の仕事も3月末で切れるところ。8社からの借入が約300万円ある。月々の返済額は約10万円となっており、今後返済できるか大変不安である。

- ・ **クレジットカード2社のキャッシングとショッピング、車のローンを合わせ約400万円の借金があり、返済が困難である。**
ギャンブルや車関係で借金をした。勤務先の会社もグループ会社に転籍になる予定で今後給与が下がることが見込まれる。妻も生活費等で約400万円の借金があり返済が難しい。今後の生活が不安で相談にきた。

【不当請求 相談事例】

- ・ **無料のアダルトサイトを閲覧した後で、「料金が未払いになっている。連絡ください。」とメールが届いた。電話をしたところ19万6千円請求された。**
無料のアダルトサイトを閲覧したが、閲覧前も閲覧後も利用料金表示はなかった。メールの中に「放置していると法的手続きを取る」との記載があったことから、心配になって業者に電話をかけ、料金がかかることに気付かなかったと申し出たが、料金19万6千円の振り込みをするように言われた。銀行に着いたら再度電話をするように業者から指示されている。支払えない。

- ・ **スマートフォンに身に覚えのない料金を支払うようにとメールが届いた。どのように対応すればよいか。**
最初「正会員の手続きをしてください」とメールが届いていたが無視していた。次に「正会員にならないのであれば会員解除をしてください」とメールがきたので、会員解除を押した。すると「料金1万円を24時間以内に支払ってください」とどんどんメールが届くようになった。具体的に利用したサイト名などの記載はない。

【利殖商法 相談事例】

- ・ **業者から「海外紙幣を代理購入してくれ」と電話があり、業者のいうとおり購入したが、業者から買い取ってもらえなかった。**
A社から「B社から海外紙幣の申込書が届いていないか」と電話があった。申込書が届いた人しか買えないので名前を貸してほしいとのことだった。1口20万円で買った海外紙幣を23万円で買い取る。購入するためのお金はあとで持参するとのことだったが、A社の手違いでお金を受け取ることができず、自分の定期預金を解約して、レターパックで数百万円を送った。海外紙幣と外貨保有証明書が届いたが、その後もA社はお金を持ってこない。埋め合わせとして買い取り額をアップすると言われ、また、数百万円をレターパックで書籍と書いて送った。その後A社、B社とも連絡がとれなくなった。

- ・ 太陽光関連の会社の社債を勧められ、約1千万円を業者の口座に振り込んだ。だまされたかもしれない。

先月、太陽光関連の会社（A社）から社債一口20万円の購入を勧誘するパンフレットが届いた。後日、別会社（B社）から「パンフレットが届いていないか。全国で300通しか発送されていない貴重なものだ。その社債は一か月足らずで購入金額の1.8倍になる。1.8倍になったら現金で手渡しする。」との電話があり、太陽光関連の会社の口座に振り込んだ。この業者は、自分が過去に投資被害にあったことを知っており、その被害の返還手続きもすると言うので、信頼できると思った。

ところが、1.8倍にして手渡しするという期日は守られず、次に指定された期日にも連絡がなかった。A社から送られてきた契約書には、解約する場合、購入金額から30%差し引いて返金すると記載がある。だまされたかもしれない。

- ・ 放射能の除染をしないかと不審な電話があり、届いた書面は社債の申込用紙だった。

白い封筒が届いていないかと不審な電話があった。届いたら電話がほしいと言う。1週間くらいして封筒が届いた。業者から電話があり、放射能の除染をする必要があるので、白い封筒の書類に記入して送ってほしいと言われた。しつこく勧められたが、除染の必要はないと言って電話を切った。封筒の中には社債申込用紙と重要事項説明書が同封され、年6%の配当がつくとある。

【健康食品 相談事例】

- ・ 業者から「6カ月前に注文した健康食品を今から送る。」と電話がかかってきたが、注文した覚えがない。注文していないと断ると高圧的な口調で送るという。

業者から突然「頼まれていたので発送します。」と電話がきた。何を注文したか聞くと、「6か月前に健康食品を申し込んでいる。値段は19,800円です。」と言う。私が、「病院にかかっているから健康食品はいらない。」と言うと、「病院に行かないように健康食品を飲むのだ。」と高圧的にいう。私は、「注文した覚えはないので送っても返送する。要りません。」と断ったら、「そちらに、直接届けに行く。」と言って相手が電話を切った。最後まで頑張って断ったが、怖かった。

- ・ 業者から「去年注文を受けたサプリメントを代金引換で送ります。」と電話がきたが、家族の誰も注文していない。強引な感じで2回も電話がきた。

業者から「昨年の11月中旬に注文を受けたサプリメントを発送します。代金引換で発送するので来週の月曜日にしても良いか。」と電話がきた。私は頼んだ覚えがないので「家族に聞いてみます。」と言ったら一旦電話が切れた。午後、また業者から電話がきたので、「家族も頼んでいないので、いらない。」と断ると「登録になっていて、電話の内容も録音している。」という。

私が「それならば、その内容を教えてください。」という、「発送担当なのでわからないが、裁判所にいき弁護士に頼むことになる。その経費はそちらが支払うことになる。」と言った。

私は、変な電話だと思い「こういう件について相談するところがあるので、そこに話を聞いてもらう。」と言って電話を切り、センターに電話した。

- ・ 業者から「注文されたサプリメントができたので、いつ送ればよいか。」と電話がかかってきて、断ったが代金引換で商品が届いた。

業者から「12月1日に注文を受けたサプリメントを送るので、いつがいいか。」と電話がきた。「申し込んでいない。」と話したところ、「確かに注文を受けている。定期購入分は断ってもいいが、最初の1回分はキャンセルできないことになっている。代金は24,800円だ。」と言うので、「そんな高額なものを申し込むはずはない。」と断ったが、「キャンセルはできない。」と言う。業者の名前は聞き取れなかった。今日、代金引換で商品が届いたが、受取拒否をした。