

# 平成26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26年度の特徴（ ）内は前年度比。以下同様）

- ①相談件数は**3,713件**で、前年度より**132件減少（▲3.4%）**
  - ・内訳は苦情相談が3,300件（▲1.4%）、問合せ等が413件（▲17.1%）
- ②年代別割合では**70歳以上が最も多く23.7%**、次に60歳代で16.9%
- ③最も多い相談は「アダルト情報サイト」の510件（34.9%増）
- ④**最も急増した相談は、プロバイダ契約や光通信等に関する「インターネット通信サービス」の232件**で、前年度の約**2.1倍**
- ⑤「架空請求」360件（73.9%増）や「金融商品の劇場型勧誘」88件（51.7%増）など**悪質な販売方法・手口に係る相談が増加傾向**
- ⑥昨年度急増した「健康食品の送り付け」は13件（▲89.1%）と急減

## 2 商品・役務別の相談状況

### （1）件数が増加した相談

#### ①アダルト情報サイトに係る相談【表③】

- ・相談の件数は510件（34.9%増）で、ワンクリック請求など、不当な登録料金の請求に関する相談が多い。
- ・全ての年代で増加しているが、件数では40歳代が105件と最も多く、増加率では**70歳代以上が40件**で、約**2.1倍**となっている。
- ・平成24年度からスマートフォンの普及とともに、年々増加傾向にある。

#### ②インターネット通信サービスに係る相談【表④】

- ・相談の件数は**232件**で、前年度より約**2.1倍**と急増している
- ・利用料金が安くなると電話勧誘し、パソコンの遠隔操作によって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。
- ・年代別では**70歳代以上で53件と最も多く**、増加率でも約**4.4倍**と急増している。

#### ③デジタルコンテンツ等に係る相談【表⑤】

- ・相談の件数は201件（5.2%増）で、利用した覚えのない情報サイトやオンラインゲーム等の料金請求、パソコンのウイルス警告表示等に関する相談が多い。
- ・年代別では40歳代、50歳代がそれぞれ46件と最も多く、増加率では**70歳以上が約3.4倍**と急増している。

### （2）件数が減少した相談

#### ①食料品に係る相談【表⑥】

- ・相談の件数は247件（▲40.2%）で、近年多かった**電話勧誘による健康食品の送り付けに関する相談は13件（▲89.1%）**と急減した。

#### ②フリーローン・サラ金に係る相談【表⑦】

- ・相談の件数は94件（▲27.7%）で、そのうち多重債務に関する相談は66件（▲25.8%）と減少している。

### ③住宅に係る相談【表⑧】

- ・相談の件数は167件（▲8.2%）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。

### ④金融商品に係る相談【表⑨】

- ・相談の件数は113件（▲4.2%）で、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が多い。

## （3）その他

### ⑤食品の安全や表示に係る相談【表⑩】

- ・相談の件数は5件で前年度の37件より急減している。

### ⑥消費税に関する相談【表⑩】

- ・相談の件数は40件で前年度より8件増えている。

## 3 販売購入形態別の相談状況

### ①通信販売に係る相談【表⑪】

- ・相談の件数は1,268件（11.0%増）と最も多く、全体の34.2%を占める。
- ・増加の要因としては、スマホの普及によるインターネット通販の拡大等がある。

### ②電話勧誘に係る相談【表⑪】

- ・相談の件数は629件（▲2.6%）で、平成24年度以降増加していた健康食品の送り付けは急減したが、一方でインターネット通信サービスに係る相談が増加している。

## 4 悪質な販売方法・手口の相談状況

### ①架空請求に係る相談【表⑫】

- ・相談の件数は**360件（73.9%増）**で、**平成23年度の約3.5倍**に増加している。
- ・主にハガキなどで、債権回収業者や弁護士、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20歳代以上で増加しており、特に**60歳代以上では前年度の約2.4倍の168件**と急増している。

### ②劇場型勧誘に係る相談【表⑬】

- ・「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」などと消費者を安心させて、実体のない未公開株等を購入させる詐欺的な勧誘の手口のことである。
- ・相談の件数は**144件（26.3%増）**で、そのうち金融商品に関する相談は88件（51.7%増）である。
- ・年代別では70歳以上で91件、60歳代で44件であり、**60歳代以上で全体の9割以上**を占めている。

## 5 年代別の相談状況

### ① 20歳代以下の若者の相談状況【表⑭】

- ・全体の相談件数は3.4%減少しているが、年代別では**20歳未満が146件（11.5%増）**、**20歳代が286件（5.5%増）**と増加している。
- ・20歳代以下で最も多い相談は、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**210件（4.2%増）**で、**全体の48.6%**を占めている。

### ② 60歳代以上の高齢者の相談状況【表⑭】

- ・平成23年度以降60歳代以上の相談件数は増加していたが、平成26年度は1,510件（▲4.0%）と減少している。
- ・相談が多いのは「架空請求」の168件、「劇場型勧誘」の135件で、特に「**架空請求**」は**前年度と比べて2.4倍**と急増している。
- ・近年「インターネット通信サービス」に関する相談が増えており、特に**70歳代以上**では53件で、**前年度と比べて4.4倍**と急増している。

## 6 個人情報相談 【表⑮】

個人情報に係る相談は6件減少し130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

- ・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のワンクリック詐欺に慌てて携帯電話から業者に連絡してしまった。
- ・利用した覚えのないアダルト情報サイトの債権回収業者から、未払いの利用料の請求ハガキが来たので、慌てて業者に連絡してしまった。