

平成29年度 消費生活相談状況

茨城県消費生活センター

1 茨城県内の相談件数の推移

平成29年度の相談件数は、県消費生活センターが4,300件、市町村消費生活センターが16,608件で合計20,908件となり、前年度より489件減少となった。
(表1)

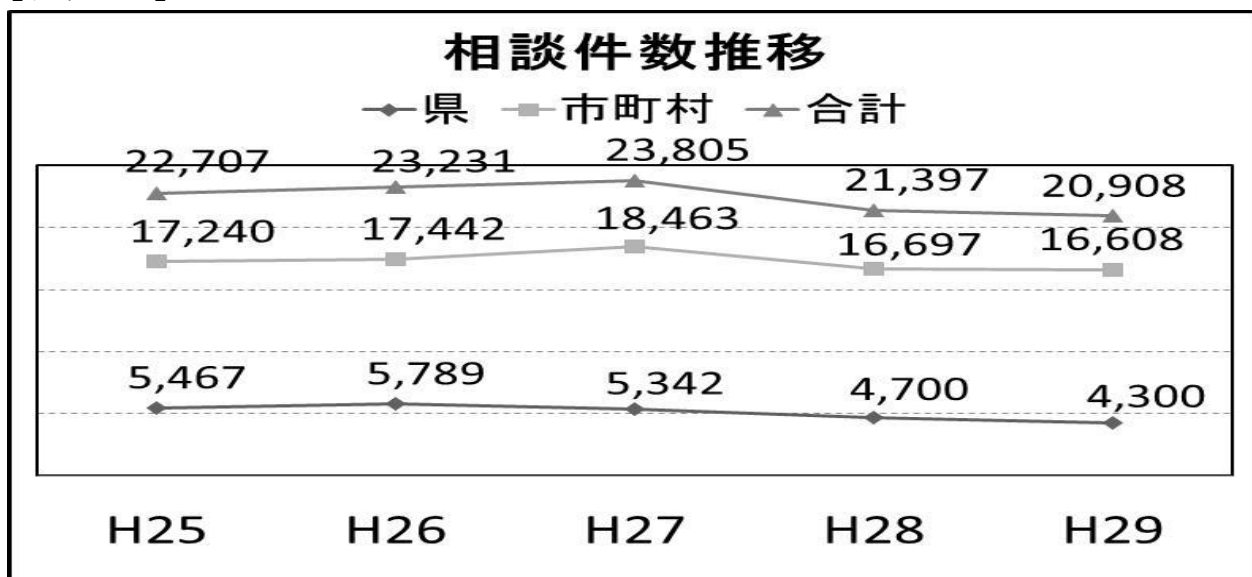
相談件数の推移を見ると、市町村消費生活センター、県消費生活センターともに減少しているが、市町村への相談件数の割合は高くなっており、これは平成27年7月より開始した消費者ホットラインの番号3ケタ化や市町村窓口の充実などにより、より身近な市町村消費生活センターへ相談する傾向となりつつあることが理由と思われる。

相談件数の割合は市町村が全相談の約8割となっている。

【表1】受付機関別消費生活相談件数推移

年度		H25	H26	H27	H28	H29
県	相談件数	5,467	5,789	5,342	4,700	4,300
	(うち苦情)	4,938	5,357	4,945	4,270	3,972
	割合	24.1%	24.9%	22.4%	22.0%	20.6%
44市町村	相談件数	17,240	17,442	18,463	16,697	16,608
	(うち苦情)	15,161	15,603	16,617	14,951	14,917
	割合	75.9%	75.1%	77.6%	78.0%	79.4%
合計	相談件数	22,707	23,231	23,805	21,397	20,908
	(うち苦情)	20,099	20,960	21,562	19,221	18,889

【グラフ1】



また、年代別苦情相談件数は60歳代が最も多く3,327件で、全体の約18%を占めた。20歳未満や20歳代のいわゆる若者からの相談は少なく、10%未満となっている一方、60歳以上の高齢者等からの相談については、依然として多くの相談が寄せられており、全体の約40%となっている。(表2)

【表2】年代別苦情相談件数（年齢は契約当事者）

年齢	平成25年度		平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度	
	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)
20歳未満	553	2.8%	616	3.0%	578	2.7%	404	2.1%	355	1.9%
20歳代	1,542	7.7%	1,602	7.7%	1,723	8.1%	1,555	8.1%	1,247	6.7%
30歳代	2,572	12.8%	2,674	12.9%	2,617	12.2%	2,219	11.6%	1,870	10.1%
40歳代	3,020	15.1%	3,545	17.1%	3,701	17.3%	3,073	16.1%	3,110	16.7%
50歳代	2,689	13.4%	2,748	13.2%	3,060	14.3%	2,794	14.6%	2,697	14.5%
60歳代	3,261	16.3%	3,440	16.6%	3,548	16.6%	3,399	17.8%	3,327	17.9%
70歳以上	4,450	22.2%	4,280	20.6%	4,265	20.0%	3,816	20.0%	4,153	22.4%
不明・団体	1,933	9.7%	1,855	8.9%	1,878	8.8%	1,855	9.7%	1,816	9.8%
合計	20,020	100.0%	20,760	100.0%	21,370	100.0%	19,115	100.0%	18,575	100.0%

※ 表2から表9の数値は、P I O-N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム。県及び40市町村に設置。）で検索した平成30年6月19日現在のデータを基に分析、計上したものであり、表1中の合計とは一致しない。
また、前年度比・割合については小数点第二位を四捨五入して計算。

2 茨城県内の苦情相談状況

苦情相談件数の上位10位については、表3のとおりである。昨年度と同様、デジタルコンテンツ及び商品一般が上位を占めている。また年代別で苦情相談内容をみると、各年代ともデジタルコンテンツが上位となっている。

【表3】苦情相談の主な商品とサービス

順位	商品・サービス名	件数		前年度比 (%)
		H29年度	H28年度	
1	デジタルコンテンツ	2,850	3,854	73.9%
2	商品一般	2,059	1,145	179.8%
3	フリーローン・サラ金	867	852	101.8%
4	インターネット接続回線	770	948	81.2%
5	工事・建築	581	686	84.7%
6	不動産貸借	474	540	87.8%
7	四輪自動車	442	416	106.3%
8	他の健康食品	314	255	123.1%
9	相談その他	309	369	83.7%
10	修理サービス	301	322	93.5%

【表4】年代別苦情相談の主な商品とサービス（年齢は契約当事者）

順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	デジタルコンテンツ 112	デジタルコンテンツ 216	デジタルコンテンツ 306	デジタルコンテンツ 546	デジタルコンテンツ 545	デジタルコンテンツ 623	商品一般 676
2	他の健康食品 22	フリーローン・サラ金 84	フリーローン・サラ金 157	フリーローン・サラ金 179	商品一般 294	商品一般 609	デジタルコンテンツ 390
3	テレビ放送サービス 14	四輪自動車 69	不動産貸借 89	複合サービス会員 171	フリーローン・サラ金 144	インターネット接続回線 163	インターネット接続回線 216
4	酵素食品 8	不動産貸借 67	商品一般 88	商品一般 143	インターネット接続回線 121	フリーローン・サラ金 141	工事・建築 172
5	運動靴 8	商品一般 48	四輪自動車 75	インターネット接続回線 110	工事・建築 75	工事・建築 123	修理サービス 117
6	四輪自動車 8	エステサービス 41	インターネット接続回線 51	不動産貸借 101	四輪自動車 71	修理サービス 60	役務その他サービス 112
7	商品一般 7	他の健康食品 34	工事・建築 48	四輪自動車 97	不動産貸借 56	不動産貸借 56	相談その他 94
8	コンサート 7	インターネット接続回線 26	他の健康食品 40	工事・建築 74	携帯電話サービス 48	役務その他サービス 56	フリーローン・サラ金 93
9	レンタルサービス 6	テレビ放送サービス 24	テレビ放送サービス 24	レンタルサービス 64	相談その他 46	相談その他 48	他の健康食品 90
10	不動産貸借 6	他の内職・副業 24	エステサービス 23	他の健康食品 56	レンタルサービス 44	四輪自動車 43	社会保険 66

（1）デジタルコンテンツ

※「デジタルコンテンツ」

主にインターネットを通じて得られる情報で、デジタルコンテンツ（有料サイト、オンラインゲーム等）、アダルト情報サイト、出会い系サイトの総称

「デジタルコンテンツ※」に関する相談は、2,850件で1位となっている。（表3）
年代別に見ると、「デジタルコンテンツ」に関する相談は、20歳未満から60歳代で1位、70歳以上でも2位となっている。（表4）

相談内容としては「スマートフォンで無料動画を閲覧していたところ、途中で年齢認証画面がでてきて、タップすると、アダルトサイトにつながって登録完了になってしまった」というものや、「スマートフォンのアダルト漫画サイトを閲覧しただけで登録と表示され、『登録解除の方はこちらへ』と書いてあった電話番号に電話をすると、高額な請求を受けた」といった相談が寄せられている。

その他には、「ウェブサイトの閲覧中に、突然ウイルス感染の警告メッセージが出てきて、下記の電話番号に連絡していただけるまでは、この画面を閉じないでください。という警告が表示され、電話をかけてしまった。どのようにしたらよいか」といった相談も寄せられている。

また、年代別では60歳代が最も多く、デジタルコンテンツ相談全体の約22%を占めている。

中でも、スマートフォンの普及を背景に、関連する相談が増加している。20歳未満から50歳代にかけてのデジタルコンテンツに関する相談は、半数以上がスマートフォンを利用したものとなっている。(表5)

【表5】 デジタルコンテンツに関する苦情相談件数

年齢 (契約当事者年齢別)	苦情相談件数			左のうちスマートフォンを利用した相談		
	平成29年度		平成28年度	平成29年度		平成28年度
	件数(件) A	割合(%)	件数(件)	件数(件) B	割合(%) B/A	件数(件)
20歳未満	112	3.9%	202	73	65.2%	132
20歳代	216	7.6%	356	131	60.6%	251
30歳代	306	10.7%	469	191	62.4%	304
40歳代	546	19.2%	774	360	65.9%	509
50歳代	545	19.1%	748	322	59.1%	421
60歳代	623	21.9%	762	272	43.7%	296
70歳以上	390	13.7%	409	106	27.2%	93
不明・団体	112	3.9%	134	42	37.5%	52
合計	2,850	100.0%	3,854	1,497	52.5%	2,058

(2) 商品一般

「商品一般（商品を特定できない不審な電話勧誘や架空請求など）」に関する相談は、2,059件で2位となっている。(表3)

携帯電話やスマートフォンに届いたメールやSMS（ショートメッセージサービス）、ハガキ等の架空請求に関する相談が多く寄せられ、「スマートフォンにアダルトサイトの未納料金を請求するSMSが届いたが、内容に心当たりがない。」といったものや、架空または実在する行政機関等を名乗り、『民事訴訟裁判通達書』というハガキが届き、至急連絡するようにと書いてあったが、身に覚えが無いなどの相談があった。

(3) インターネット接続回線

光回線などのインターネット回線やプロバイダに関する「インターネット接続回線」の相談は、前年度より178件減少して770件となっている。(表3)

契約当事者年代別に見ると、60歳以上の高齢者が約50%を占めている。(表6-1)

中でも、訪問販売や電話勧誘によるものが多く、「電話でインターネットの料金が安くなると勧誘され、光回線を契約したがインターネットを使わない。解約したくても業者に電話が繋がらない」といったものや、「大手電話会社又はその関連会社だと誤解してしまっただが実際は無関係の業者だった」、「解約を申し出たら高額な違約金を請求された」等のトラブルに関する相談も多く寄せられている。(表6-2)

【表6-1】インターネット接続回線に関する
苦情相談件数(契約当事者年齢別)

年齢	件数(件)	割合(%)
20歳未満	5	0.6%
20歳代	26	3.4%
30歳代	51	6.6%
40歳代	110	14.3%
50歳代	121	15.7%
60歳代	163	21.2%
70歳以上	216	28.1%
不明・団体	78	10.1%
合計	770	100.0%

【表6-2】インターネット接続回線に関する販売購入別苦情相談(契約当事者年齢別)

年齢	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブ・オプション	訪問購入	その他無店舗	不明・無関係
20歳未満	1	4	0	0	0	0	0	0	0
20歳代	8	3	4	0	9	0	0	0	2
30歳代	7	7	9	0	25	0	0	0	3
40歳代	14	12	16	0	57	0	0	0	11
50歳代	9	19	12	0	76	0	0	0	5
60歳代	13	23	15	0	101	0	0	0	11
70歳以上	14	25	9	0	150	0	0	0	18
不明・団体	7	16	4	0	38	0	0	0	13
合計	73	109	69	0	456	0	0	0	63
割合	9.5%	14.2%	9.0%	0.0%	59.2%	0.0%	0.0%	0.0%	8.2%

(4) フリーローン・サラ金

フリーローン・サラ金の相談件数は、867件となった。(表3) 相談内容は、「住宅ローンや携帯電話の料金、キャッシングの返済が滞り、支払いができずに困っている」「金融機関のカードローンで借金をしているが、返済が難しくなっている。どうすればよいか。」「完済している消費者金融の過払い金の返還を求めたい。」等、多重債務や債務整理に関するもののほか、ヤミ金融や過払い金の返還請求方法に関する相談などがあつた。

多重債務に関する相談は、810件となった。(表7)

年代別では40歳代が最も多くなっており、男女別では、男性からの相談が多くなっている。昨年度より相談件数は増えているが、「住宅ローンの支払いが困難であり、自己破産を考えている」「サラ金と個人の業者から借金があるが、生活が苦しく返済が困難になってしまった」など生活苦に起因する相談もあり、依然として深刻な内容の相談もある。

【表7】多重債務に関する苦情相談件数（契約当事者年齢別）

年齢	平成29年度				平成28年度		
	件数(件)			割合 (%)	件数 (件)	割合 (%)	
	男性	女性	不明・団体				計
20歳未満	1	0	0	1	0.1%	0	0.0%
20歳代	50	26	0	76	9.4%	95	12.1%
30歳代	100	46	1	147	18.1%	129	16.5%
40歳代	110	65	0	175	21.6%	144	18.4%
50歳代	101	48	0	149	18.4%	130	16.6%
60歳代	86	49	0	135	16.7%	159	20.3%
70歳以上	45	24	2	71	8.8%	78	10.0%
不明・団体	36	14	6	56	6.9%	48	6.1%
合計	529	272	9	810	100.0%	783	100.0%
割合	65.3%	33.6%	1.1%	100.0%			

3 その他

販売購入形態別の苦情相談状況は、通信販売に関する形態が最も多く、前年度から609件減少し、6,110件となった。また、店舗・無店舗購入別では、無店舗購入に関する相談が約55%を占めた。(表8-1)

【表8-1】販売購入形態別苦情相談状況

販売購入形態	平成29年度 件数(件)	割合(%)	平成28年度 件数(件)
店舗購入	4,748	25.6%	5,096
無店舗購入	10,132	54.5%	10,892
(内訳)			
訪問販売	1,856	10.0%	1,828
通信販売	6,110	32.9%	6,719
マルチ・マルチまがい	224	1.2%	179
電話勧誘販売	1,597	8.6%	1,802
ネガティブ・オプション	76	0.4%	70
訪問購入	157	0.8%	174
その他無店舗	112	0.6%	120
不明・無関係	3,695	19.9%	3,127
合計	18,575	100.0%	19,115

最も多かった「通信販売」の商品・サービス件数別では、「デジタルコンテンツ」が最も多く、次いで「商品一般」、「他の健康食品」の順となり、スマートフォンなどの普及により、インターネットでの通信手段による契約が多かった。(表8-2)

次に多い販売購入形態は、実際に店舗へ契約者が出向いて購入、契約をする「店舗購入」の形態で、4,748件あった。商品・サービス件数別では、「フリーローン・サラ金」が最も多く、次いで、「不動産貸借」、「四輪自動車」の順であった。

(表8-3)

【表8-2】販売購入形態別苦情相談状況(通信販売)

順位	商品・サービス名	件数(件)
1	デジタルコンテンツ	2,630
2	商品一般	701
3	他の健康食品	218
4	他のネット通信関連サービス	77
5	インターネット接続回線	69
6	健康食品	68
7	他の化粧品	68
8	基礎化粧品	60
9	フリーローン・サラ金	55
10	役務その他サービス	54

【表8-3】販売購入形態別苦情相談状況(店舗購入)

順位	商品・サービス名	件数(件)
1	フリーローン・サラ金	550
2	不動産貸借	387
3	四輪自動車	343
4	工事・建築	241
5	携帯電話サービス	183
6	レンタルサービス	140
7	携帯電話	102
8	修理サービス	98
9	エステサービス	95
10	医療サービス	80

相談処理の結果については、助言(自主解決のためのアドバイス)が多数を占めている。

また、県及び市町村消費生活センターであっせんを行った結果、1,885件の相談が解決できた。(表9)

【表9】苦情相談処理結果

相談処理結果別	平成29年度 件数(件)	割合(%)	平成28年度 件数(件)
助言	13,623	73.3%	14,165
その他情報提供	1,942	10.5%	1,970
あっせん	2,024	10.9%	1,959
(うち)解決	1,885	10.1%	1,794
(うち)不調	139	0.5%	165
他機関紹介	450	2.4%	489
処理不要 ※1	329	1.8%	346
処理不能 ※2	149	0.8%	152
継続処理中 他	58	0.3%	34
合計	18,575	100.0%	19,115

※1「処理不要」…相談取り下げ 等

※2「処理不能」…連絡先不明 等