

平成21年度(平成21年4月～22年3月)

消費生活相談の状況(香川県消費生活センター、東讃・小豆・中讃・西讃県民センター)

(表1)相談件数

単位:件

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	前年比%
消費生活センター	15,236	8,873	7,905	7,382	6,522	6,417	98.4
4県民センター	4,157	2,840	2,237	2,107	1,883	1,568	83.3
計	19,393	11,713	10,142	9,489	8,405	7,985	95.0

(表2)年代別契約当事者数()は構成比

単位:人、%

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
20歳未満	1,025 (5.3)	389 (3.3)	290 (2.9)	275 (2.9)	235 (2.8)	186 (2.3)
20歳代	3,329 (17.2)	1,601 (13.7)	1,222 (12.0)	1,179 (12.4)	850 (10.1)	734 (9.2)
30歳代	4,865 (25.1)	2,245 (19.2)	1,925 (19.0)	1,852 (19.5)	1,449 (17.2)	1,333 (16.7)
40歳代	3,924 (20.2)	1,745 (14.9)	1,472 (14.5)	1,639 (17.3)	1,420 (16.9)	1,225 (15.3)
50歳代	2,722 (14.0)	1,840 (15.7)	1,591 (15.7)	1,797 (18.9)	1,427 (17.0)	1,137 (14.2)
60歳代	1,402 (7.2)	1,779 (15.2)	1,324 (13.1)	1,017 (10.7)	1,152 (13.7)	1,219 (15.3)
70歳以上	1,348 (7.0)	1,459 (12.5)	1,619 (16.0)	1,104 (11.6)	1,109 (13.2)	1,228 (15.4)
不明	778 (4.0)	655 (5.6)	699 (6.9)	626 (6.6)	763 (9.1)	923 (11.6)
合計	19,393 (100.0)	11,713 (100.0)	10,142 (100.0)	9,489 (100.0)	8,405 (100.0)	7,985 (100.0)

(表3)男女別契約当事者数()は構成比

単位:人、%

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
男性	8,782 (45.3)	5,293 (45.2)	5,022 (49.5)	4,037 (42.5)	3,816 (45.4)	3,501 (43.8)
女性	10,120 (52.2)	6,047 (51.6)	4,740 (46.7)	5,072 (53.5)	4,079 (48.5)	3,896 (48.8)
団体	219 (1.1)	171 (1.5)	142 (1.4)	149 (1.6)	259 (3.1)	320 (4.0)
不明	272 (1.4)	202 (1.7)	238 (2.3)	231 (2.4)	251 (3.0)	268 (3.4)
合計	19,393 (100.0)	11,713 (100.0)	10,142 (100.0)	9,489 (100.0)	8,405 (100.0)	7,985 (100.0)

(表4)商品・役務別件数(上位10位)()は構成比(対全体)

単位:件、%

順位	19年度		20年度		21年度	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	商品一般	1,681 (17.7)	フリーローン・サラ金	1,272 (15.1)	放送・コンテンツ等	952 (11.9)
2	フリーローン・サラ金	1,258 (13.3)	電話情報提供サービス	1,106 (13.2)	融資サービス	891 (11.2)
3	電話情報提供サービス	704 (7.4)	商品一般	994 (11.8)	商品一般	811 (10.2)
4	オンライン情報サービス	411 (4.3)	不動産賃借	229 (2.7)	他の行政サービス	551 (6.9)
5	オンライン等関連サービス	264 (2.8)	オンライン情報サービス	221 (2.6)	レンタル・リース・貸借	335 (4.2)
6	不動産賃借	212 (2.2)	工事・建築	158 (1.9)	役務のその他	225 (2.8)
7	電話サービス	198 (2.1)	健康食品	135 (1.6)	工事・建築・加工	219 (2.7)
8	工事・建築	192 (2.0)	四輪自動車	121 (1.4)	書籍・印刷物	165 (2.1)
9	健康食品	140 (1.5)	電話サービス	119 (1.4)	自動車	162 (2.0)
10	生命保険	133 (1.4)	生命保険	102 (1.2)	預貯金・証券等	155 (1.9)

※21年度から、商品・役務の分類項目・内容が変更されたため、前年度以前との比較はできない。

(主な用語の説明)

放送・コンテンツ等	電波・衛星放送を利用した放送サービスや電話回線・インターネットを使った情報提供サービスに関する相談。携帯電話やインターネットのサイト利用に係る不当請求や架空請求などを含む。
融資サービス	銀行、消費者金融会社、クレジット会社等が扱うフリーローン・サラ金、住宅ローンなどに関する相談。多重債務を含む。
商品一般	具体的な商品等の種類が特定できない相談、複数の商品等に係るものや、ハガキ等による請求の根拠(商品等)を明示しない架空請求など。
他の行政サービス	消費者問題に直接関係のない、行政機関のサービスに関する相談。年金、定額給付金、窓口トラブルなど。
レンタル・リース・貸借	各種商品(自動車、衣装など)や不動産の賃貸借などに関する相談。
工事・建築・加工	家屋や門扉等の工事、商品(衣服・指輪等)の加工に関する相談(修理に類するものを除く)。

(表5)契約当事者年代別、商品・役務別件数(上位5位) (平成21年度)

単位:件

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	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	放送・コンテンツ等	135	放送・コンテンツ等	203	放送・コンテンツ等	273	融資サービス	182	融資サービス	165	融資サービス	147	他の行政サービス	159
2	移动通信サービス	6	融資サービス	93	融資サービス	187	商品一般	170	商品一般	132	商品一般	130	商品一般	111
3	自動車	6	レンタル・リース・貸借	56	商品一般	153	放送・コンテンツ等	158	放送・コンテンツ等	96	他の行政サービス	123	預貯金・証券等	67
4	玩具・遊具	5	商品一般	42	レンタル・リース・貸借	69	レンタル・リース・貸借	45	他の行政サービス	72	工事・建築・加工	45	健康食品	64
5	他の教養・娯楽	3	理美容	37	自動車	41	他の行政サービス	41	工事・建築・加工	39	放送・コンテンツ等	40	融資サービス	55

(表6)販売購入形態別件数 ()は構成比

単位:件、%

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	前年比 %
	()	()	()	()	()	()	
店舗購入	2,338 (12.1)	2,274 (19.4)	2,542 (25.1)	2,762 (29.1)	2,755 (32.8)	2,463 (30.8)	89.4
訪問販売	1,292 (6.7)	1,310 (11.2)	1,033 (10.2)	916 (9.7)	684 (8.1)	661 (8.3)	96.6
通信販売	12,899 (66.5)	3,993 (34.1)	2,489 (24.5)	2,394 (25.2)	2,175 (25.9)	1,671 (20.9)	76.8
マルチ商法	185 (1.0)	257 (2.2)	258 (2.5)	250 (2.6)	216 (2.6)	222 (2.8)	102.8
電話勧誘販売	944 (4.9)	718 (6.1)	714 (7.0)	595 (6.3)	553 (6.6)	555 (7.0)	100.4
ネガティブ・オプション	85 (0.4)	48 (0.4)	38 (0.4)	29 (0.3)	45 (0.5)	16 (0.2)	35.6
その他無店舗	133 (0.7)	94 (0.8)	76 (0.7)	87 (0.9)	64 (0.8)	89 (1.1)	139.1
不明	1,517 (7.8)	3,019 (25.8)	2,992 (29.5)	2,456 (25.9)	1,913 (22.8)	2,308 (28.9)	120.6
合計	19,393 (100.0)	11,713 (100.0)	10,142 (100.0)	9,489 (100.0)	8,405 (100.0)	7,985 (100.0)	95.0

(用語の説明)

店舗購入	専門店やスーパーなど店舗での販売購入。
訪問販売	家庭等への訪問による販売や催眠(SF)商法、キャッチセールス、アポイントメントセールスなど。
通信販売	郵便や電話、インターネットなどによる販売購入(他の分類にあるものを除く)。架空請求を含む。
マルチ商法	組織に加入し、友人などを勧誘して、ピラミッド型に会員を増やししながら商品を販売等する方法。
電話勧誘販売	電話での勧誘による販売方法。
ネガティブ・オプション	注文していないのに一方的に商品を送りつける販売方法。

(表7)販売購入形態別・契約者年代別件数 (平成21年度)

単位:件

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
店舗購入	21	260	462	419	396	404	266	235	2,463
訪問販売	5	48	75	62	63	104	213	91	661
通信販売	145	278	381	279	208	140	129	111	1,671
マルチ・マルチまがい	0	34	30	31	32	46	38	11	222
電話勧誘販売	3	26	67	95	94	77	133	60	555
ネガティブ・オプション	0	1	1	2	0	2	6	4	16
その他無店舗	0	3	12	11	15	15	27	6	89
不明	12	84	305	326	329	431	416	405	2,308
計	186	734	1,333	1,225	1,137	1,219	1,228	923	7,985

(表8)販売購入形態別、商品・役務別件数(上位5位) (平成21年度)

単位:件

順位	店舗購入		訪問販売		通信販売		マルチ商法		電話勧誘販売		ネガティブ・オプション		その他無店舗	
	商品	件数	商品	件数	商品	件数	商品	件数	商品	件数	商品	件数	商品	件数
1	融資サービス	642	空調・冷暖房・給湯設備	71	放送・コンテンツ等	905	内職・副業	67	預貯金・証券等	52	書籍・印刷物	11	役務その他	13
2	レンタル・リース・貸借	259	工事・建築・加工	69	他の教養・娯楽	102	健康食品	42	学習教材	51	医薬品	2	医療用品	11
3	自動車	122	書籍・印刷物	52	商品一般	65	パソコン・パソコン関連用品	22	融資サービス	45	時計	1	預貯金・証券等	8
4	工事・建築・加工	119	レンタル・リース・貸借	39	融資サービス	51	化粧品	13	集合住宅	43	商品一般	1	ファンド型投資商品	7
5	理美容	67	食器・台所用品	34	役務その他	43	ファンド型投資商品	11	商品一般	42	他の教養娯楽品	1	健康食品	5

その他	
商品一般	624
他の行政サービス	535
融資サービス	149
油脂・調味料	42
相隣関係	41

(表9)相談に係る商品・役務の契約金額 (金額が明らかなもののみ)

単位:円

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	前年比 %
	金額	6,716件・4,987,564,983	4,950件・5,869,554,292	4,529件・5,649,628,945	4,334件・7,158,891,201	4,102件・6,292,443,919	
金額(1件あたり)	742,639	1,185,769	1,247,434	1,651,682	1,533,994	1,596,791	104.1

(表10)「振り込め詐欺」の相談件数 ()は前年度比

単位:件、円、%

		オレオレ詐欺	融資保証金詐欺	架空請求	還付金等詐欺	計
2004年度 (H16)	相談件数	43	177	8,707	1	8,928
	うち被害件数	3	139	53	0	195
	被害金額	3,514,000	43,633,132	18,454,258	0	65,601,390
	被害金額(1件あたり)	1,171,333	313,907	348,194	0	668,079
2005年度 (H17)	相談件数	44	113	3,438	2	3,597
	うち被害件数	13	84	12	1	110
	被害金額	18,446,000	50,967,710	4,047,000	28,000	73,488,710
	被害金額(1件あたり)	1,418,923	606,758	337,250	28,000	668,079
2006年度 (H18)	相談件数	20	58	2,529	3	2,610
	うち被害件数	3	42	13	0	58
	被害金額	2,442,000	16,994,407	8,046,130	0	27,482,537
	被害金額(1件あたり)	814,000	404,629	618,933	0	473,837
2007年度 (H19)	相談件数	14	80	1,971	57	2,122
	うち被害件数	2	52	17	5	76
	被害金額	3,010,000	21,694,151	6,278,820	2,617,039	33,600,010
	被害金額(1件あたり)	1,505,000	417,195	369,342	523,408	442,105
2008年度 (H20)	相談件数	10	52	1,395	31	1,488
	うち被害件数	2	30	10	2	44
	被害金額	5,500,000	16,824,249	1,882,000	404,226	24,610,475
	被害金額(1件あたり)	2,750,000	560,808	188,200	202,113	559,329
2009年度 (H21)	相談件数	3(30.0)	6(11.5)	825(59.1)	2(6.5)	836(56.2)
	うち被害件数	0	3	7	0	10
	被害金額	0	645,200	2,657,000	0	3,302,200
	被害金額(1件あたり)	0	215,067	379,571	0	330,220

※オレオレ詐欺:電話により、家族や警察官等を装い、トラブル解決等の名目で金をだましとる手口。

※融資保証金詐欺:DMなどにより、金融機関などを装いその融資話をもちかけ、申込者から保証金等の名目で金をだましとる手口。

※架空請求:ハガキやメールなどにより、不特定多数を対象に、何の根拠もない請求をして金をだましとる手口。

※還付金等詐欺:電話により、税務署など公的機関の職員を装い、税金等の還付を名目にATMを操作させて金をだましとる手口。

(表11)「多重債務」の相談件数

単位:件

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	前年比 %
件数	576	517	714	736	657	413	62.9

※多重債務:複数の消費者金融機関等からの借入金があり、その返済のために次々と借入をしなければならない状況のこと。

(表12)「うまいわけ話」の相談件数・金額 (金額は明らかなもののみ)

単位:件、円

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	前年比 %
件数	19	31	57	56	97	160	164.9
金額	9件・38,312,900	24件・24,797,750	42件・94,682,000	45件・222,536,550	80件・171,339,650	160件・386,678,520	225.7
同(1件あたり)	4,256,989	1,033,240	1,820,808	4,945,257	2,141,746	2,704,045	126.3

※うまいわけ話:どういう仕組みでお金が出るのか、その内容が不明であるなどのマルチ商法や出資話。高収入をうたった健康食品や携帯電話充電器の代理店契約、海外投資など。