

平成23年度(平成23年4月～24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

	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	前年比%
消費生活センター	7,382	6,522	6,417	4,929	4,264	86.5
4県民センター	2,107	1,883	1,568	1,398	1,340	95.9
計	9,489	8,405	7,985	6,327	5,604	88.6

(表2)年代別契約当事者数 ()は構成比

単位:人、%

	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
20歳未満	275 (2.9)	235 (2.8)	186 (2.3)	190 (3.0)	157 (2.8)
20歳代	1,179 (12.4)	850 (10.1)	734 (9.2)	540 (8.5)	432 (7.7)
30歳代	1,852 (19.5)	1,449 (17.2)	1,333 (16.7)	995 (15.7)	824 (14.7)
40歳代	1,639 (17.3)	1,420 (16.9)	1,225 (15.3)	872 (13.8)	775 (13.8)
50歳代	1,797 (18.9)	1,427 (17.0)	1,137 (14.2)	853 (13.5)	728 (13.0)
60歳代	1,017 (10.7)	1,152 (13.7)	1,219 (15.3)	996 (15.7)	980 (17.5)
70歳以上	1,104 (11.6)	1,109 (13.2)	1,228 (15.4)	1,007 (15.9)	982 (17.5)
不明	626 (6.6)	763 (9.1)	923 (11.6)	874 (13.8)	726 (13.0)
合計	9,489 (100.0)	8,405 (100.0)	7,985 (100.0)	6,327 (100.0)	5,604 (100.0)

(表3)男女別契約当事者数 ()は構成比

単位:人、%

	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
男性	4,037 (42.5)	3,816 (45.4)	3,501 (43.8)	3,022 (47.8)	2,605 (46.5)
女性	5,072 (53.5)	4,079 (48.5)	3,896 (48.8)	2,787 (44.0)	2,588 (46.2)
団体	149 (1.6)	259 (3.1)	320 (4.0)	226 (3.6)	175 (3.1)
不明	231 (2.4)	251 (3.0)	268 (3.4)	292 (4.6)	236 (4.2)
合計	9,489 (100.0)	8,405 (100.0)	7,985 (100.0)	6,327 (100.0)	5,604 (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	21年度		22年度		23年度	
	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	952 (15.0)	放送・コンテンツ等	885 (15.8)	放送・コンテンツ等	916 (16.3)
2	融資サービス	891 (14.1)	融資サービス	742 (13.2)	融資サービス	345 (6.2)
3	商品一般	811 (12.8)	商品一般	280 (5.0)	商品一般	264 (4.7)
4	他の行政サービス	551 (8.7)	レンタル・リース・貸借	262 (4.7)	レンタル・リース・貸借	241 (4.3)
5	レンタル・リース・貸借	335 (5.3)	役務のその他	200 (3.6)	工事・建築・加工	190 (3.4)
6	役務のその他	225 (3.6)	工事・建築・加工	179 (3.2)	役務のその他	180 (3.2)
7	工事・建築・加工	219 (3.5)	預貯金・証券等	162 (2.9)	預貯金・証券等	170 (3.0)
8	書籍・印刷物	165 (2.6)	書籍・印刷物	140 (2.5)	ファンド型投資商品	150 (2.7)
9	自動車	162 (2.6)	自動車	124 (2.2)	インターネット通信サービス	138 (2.5)
10	預貯金・証券等	155 (2.4)	インターネット通信サービス	114 (2.0)	他の教養娯楽サービス	130 (2.3)

※21年度から、商品・役務の分類項目・内容が変更されたため、20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。
役務のその他	興信所、HP作成代行、結婚相手紹介、耐震診断サービスなど他に分類されない役務
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)。
インターネット通信サービス	光ファイバ、ADSL等のインターネット接続回線サービス、レンタルサーバ契約、ドメイン取得契約等

(表5)契約当事者年代別、商品・役務別件数(上位5位) (平成23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	117	放送・コンテンツ等	147	放送・コンテンツ等	198	放送・コンテンツ等	184	放送・コンテンツ等	106	放送・コンテンツ等	92	預貯金・証券等	72
2	観覧・鑑賞	4	レンタル・リース・貸借	26	融資サービス	65	融資サービス	80	融資サービス	60	預貯金・証券等	55	ファンド型投資商品	62
3	移动通信サービス	3	融資サービス	23	レンタル・リース・貸借	52	商品一般	26	レンタル・リース・貸借	32	商品一般	51	健康食品	59
4	補習教育	3	商品一般	18	商品一般	31	レンタル・リース・貸借	25	工事・建築・加工	31	融資サービス	47	商品一般	50
5	他の身のまわり品	3	自動車	11	役務・一般	25	インターネット通信サービス	24	商品一般	26	ファンド型投資商品	43	工事・建築・加工	48

(表6)販売購入形態別件数 ()は構成比

単位:件、%

	19年度		20年度		21年度		22年度		23年度		前年比 %
	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	
店舗購入	2,762	(29.1)	2,755	(32.8)	2,463	(30.8)	2,247	(35.5)	1,618	(28.9)	72.0
訪問販売	916	(9.7)	684	(8.1)	661	(8.3)	610	(9.6)	571	(10.2)	93.6
通信販売	2,394	(25.2)	2,175	(25.9)	1,671	(20.9)	1,432	(22.6)	1,524	(27.2)	106.4
マルチ商法	250	(2.6)	216	(2.6)	222	(2.8)	101	(1.6)	58	(1.0)	57.4
電話勧誘販売	595	(6.3)	553	(6.6)	555	(7.0)	625	(9.9)	664	(11.8)	106.2
ネガティブ・オプション	29	(0.3)	45	(0.5)	16	(0.2)	39	(0.6)	13	(0.2)	33.3
その他無店舗	87	(0.9)	64	(0.8)	89	(1.1)	76	(1.2)	52	(0.9)	68.4
不明	2,456	(25.9)	1,913	(22.8)	2,308	(28.9)	1,197	(18.9)	1,104	(19.7)	92.2
合計	9,489	(100.0)	8,405	(100.0)	7,985	(100.0)	6,327	(100.0)	5,604	(100.0)	88.6

※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。
その他無店舗	移動する店舗(露店、屋台、トラックでの物品販売等)、及びホテル・集会場などで2日以上展示販売。

(表7)販売購入形態別・契約者年代別件数 (平成23年度)

単位:件

	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	18	129	281	224	253	264	220	229	1,618
訪問販売	4	19	61	56	66	117	176	72	571
通信販売	130	198	292	270	178	216	138	102	1,524
マルチ・マルチまがい	0	8	9	10	6	10	11	4	58
電話勧誘販売	1	19	51	73	88	150	222	60	664
ネガティブ・オプション	0	1	3	0	1	1	4	3	13
その他無店舗	1	4	9	5	8	9	10	6	52
不明・無関係	3	54	118	137	128	213	201	250	1,104
計	157	432	824	775	728	980	982	726	5,604

(表8)販売購入形態別、商品・役務別件数(上位5位) (平成23年度)

単位:件

順位	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい
1	融資サービス 239	工事・建築・加工 76	放送・コンテンツ等 838	健康食品 13
2	レンタル・リース・賃借 189	空調・冷暖房・給湯設備 64	他の教養・娯楽 112	商品一般 9
3	工事・建築・加工 88	書籍・印刷物 53	化粧品 37	飲料 7
4	医療 65	役務その他 29	商品一般 32	化粧品 6
5	自動車 59	レンタル・リース・賃借 29	音響・映像製品 26	理美容器具・用品 5

電話勧誘販売	ネガティブ・オプション	その他無店舗	不明・無関係
預貯金・証券等 95	書籍・印刷物 6	役務その他 9	商品一般 113
インターネット通信サービス 84	魚介類 2	医療用具 7	融資サービス 56
ファンド型投資商品 75	健康食品 2	商品一般 5	他の行政サービス 48
商品一般 52	商品一般 2	健康食品 5	ファンド型投資商品 44
役務その他 48	化粧品 1	集合住宅 3	役務その他 35

(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

	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	
					金額	前年比 %
金額	4,334件 7,158,891,201	4,102件 6,292,443,919	3,954件 6,313,712,660	3,439件 5,156,701,680	2,922件 4,044,556,751	78.4
金額(1件あたり)	1,651,682	1,533,994	1,596,791	1,499,477	1,384,174	92.3

(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
19年度	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
20年度	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
21年度	相談件数	3	6	825	2	836
	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
22年度	相談件数	0	2	140	0	142
	うち被害件数	0	0	3	0	3
	被害金額	0	0	1,053,835	0	1,053,835
	被害金額(1件あたり)	0	0	351,278	0	351,278
23年度	相談件数	0	3	117	2	122
	うち被害件数	0	2	5	0	7
	被害金額	0	2,140,000	511,150	0	2,651,150
	被害金額(1件あたり)	0	1,070,000	102,230	0	378,736

※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

	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	前年比 %
件数	736	657	413	279	126	45.2

※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)「うまいもうけ話」の相談件数・金額 (金額は明らかなもののみ)

単位:件、円

	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	前年比 %
件数	56	97	160	52	121	232.7
金額	45件 222,536,550	80件 171,339,650	160件 386,678,520	40件 183,666,400	65件 384,315,000	209.2
同(1件あたり)	4,945,257	2,141,746	2,704,045	4,591,660	5,912,538	128.8

※うまいもうけ話:どういう仕組みでお金がかもうかるのか、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。