

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

	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	前年比%
消費生活センター	4,929	4,264	3,684	3,979	4,068	102.2
4県民センター	1,398	1,340	1,422	1,571	1,657	105.5
計	6,327	5,604	5,106	5,550	5,725	103.2

(表2)年代別契約当事者数 ()は構成比

単位:人、%

	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	前年比%
20歳未満	190 (3.0)	157 (2.8)	138 (2.7)	161 (2.9)	155 (2.7)	96.3
20歳代	540 (8.5)	432 (7.7)	405 (7.9)	347 (6.3)	348 (6.1)	100.3
30歳代	995 (15.6)	824 (14.7)	673 (13.2)	625 (11.3)	590 (10.3)	94.4
40歳代	872 (13.7)	775 (13.8)	729 (14.3)	756 (13.6)	789 (13.8)	104.4
50歳代	853 (13.4)	728 (13.0)	662 (13.0)	675 (12.2)	754 (13.2)	111.7
60歳代	996 (15.6)	980 (17.5)	792 (15.5)	868 (15.6)	900 (15.7)	103.7
70歳以上	1,007 (15.8)	982 (17.5)	998 (19.5)	1,210 (21.8)	1161 (20.3)	96.0
不明	923 (14.5)	726 (13.0)	709 (13.9)	908 (16.4)	1028 (18.0)	113.2
合計	6,376 (100.0)	5,604 (100.0)	5,106 (100.0)	5,550 (100.0)	5,725 (100.0)	103.2

(表3)男女別契約当事者数 ()は構成比

単位:人、%

	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	前年比%
男性	3,022 (47.8)	2,605 (46.5)	2,364 (46.3)	2,398 (43.2)	2,542 (44.4)	106.0
女性	2,787 (44.0)	2,588 (46.2)	2,370 (46.4)	2,733 (49.2)	2,703 (47.2)	98.9
団体	226 (3.6)	175 (3.1)	161 (3.2)	126 (2.3)	138 (2.4)	109.5
不明	292 (4.6)	236 (4.2)	211 (4.1)	293 (5.3)	342 (6.0)	116.7
合計	6,327 (100.0)	5,604 (100.0)	5,106 (100.0)	5,550 (100.0)	5,725 (100.0)	103.2

(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	24年度		25年度		26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	876 (17.2)	放送・コンテンツ等	778 (14.0)	放送・コンテンツ等	991 (17.3)
2	融資サービス	325 (6.4)	商品一般	375 (6.8)	商品一般	523 (9.1)
3	商品一般	215 (4.2)	健康食品	296 (5.3)	インターネット通信サービス	334 (5.8)
4	健康食品	201 (3.9)	融資サービス	270 (4.9)	融資サービス	248 (4.3)
5	レンタル・リース・貸借	200 (3.9)	インターネット通信サービス	219 (3.9)	役務その他	207 (3.6)
6	役務その他	182 (3.6)	レンタル・リース・貸借	197 (3.5)	レンタル・リース・貸借	198 (3.5)
7	インターネット通信サービス	159 (3.1)	工事・建築・加工	194 (3.5)	工事・建築・加工	185 (3.2)
8	工事・建築・加工	155 (3.0)	役務その他	168 (3.0)	健康食品	131 (2.3)
9	自動車	116 (2.3)	書籍・印刷物	111 (2.0)	書籍・印刷物	109 (1.9)
10	ファンド型投資商品	116 (2.3)	自動車	108 (1.9)	自動車	101 (1.8)

※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。
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。
インターネット通信サービス	光ファイバー、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
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。
役務その他	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
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	家屋や門塀等の工事、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)。
健康食品	高麗人参濃縮液、クロレラ、ローヤルゼリー等のいわゆる健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品、海藻等通常の食料品が保有する栄養素、カロリー、嗜好等を超えて薬事的な効果またはそれと類似の効果をうたって製造、販売される食料品でカプセル、粉末、錠剤、ジャム状、液状のいずれかの形態をとり、それ自体を食するもの。
書籍・印刷物	書籍及び印刷物のうち主として、学校教育の範ちゅうに属する学習、教育のための教材、図書と教養娯楽教材を除く。
自動車	道路運送車両法に定める自動車、原動機付自転車。および自動車部品(農耕作業用自動車を除く)。

(表5)契約当事者年代別、商品・役務別件数(上位5位) (平成26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	108	放送・コンテンツ等	102	放送・コンテンツ等	123	放送・コンテンツ等	206	放送・コンテンツ等	169	放送・コンテンツ等	133	商品一般	203
2	自動車	4	融資サービス	27	融資サービス	46	融資サービス	44	インターネット通信サービス	54	商品一般	86	健康食品	86
3	レンタル・リース・貸借	3	レンタル・リース・貸借	22	レンタル・リース・貸借	30	商品一般	37	商品一般	47	インターネット通信サービス	85	放送・コンテンツ等	83
4	学習教材	2	インターネット通信サービス	17	商品一般	28	インターネット通信サービス	35	融資サービス	40	融資サービス	37	インターネット通信サービス	68
5	玩具・遊具	2	自動車	15	インターネット通信サービス	28	役務その他	30	工事・建築・加工	30	役務その他	27	役務その他	53

(表6)販売購入形態別件数 (〇は構成比

単位:件、%

	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	前年比 %
	(構成比)	(構成比)	(構成比)	(構成比)	(構成比)	
店舗購入	2,247 (35.5)	1,618 (28.9)	1,400 (27.4)	1,423 (25.6)	1,314 (23.0)	92.3
訪問販売	610 (9.6)	571 (10.2)	496 (9.7)	447 (8.1)	419 (7.3)	93.7
通信販売	1,432 (22.6)	1,524 (27.2)	1,388 (27.2)	1,476 (26.6)	1,705 (29.8)	115.5
マルチ・マルチまがい	101 (1.6)	58 (1.0)	73 (1.4)	60 (1.1)	62 (1.1)	103.3
電話勧誘販売	625 (9.9)	664 (11.8)	606 (11.9)	765 (13.8)	809 (14.1)	105.8
ネガティブ・オプション	39 (0.6)	13 (0.2)	31 (0.6)	42 (0.8)	13 (0.2)	31.0
訪問購入				43 (0.8)	23 (0.4)	53.5
その他無店舗	76 (1.2)	52 (0.9)	44 (0.9)	41 (0.7)	50 (0.9)	122.0
不明	1,197 (18.9)	1,104 (19.7)	1,068 (20.9)	1,253 (22.6)	1,330 (23.2)	106.1
合計	6,327 (100.0)	5,604 (100.0)	5,106 (100.0)	5,550 (100.0)	5,725 (100.0)	103.2

※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・マルチまがい	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。
訪問購入	購入業者が、消費者の自宅等営業所等以外の場所において、売買契約の申込みを受け、または売買契約を締結して物品等を購入する方法。
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26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	14	105	179	199	190	212	166	249	1,314
訪問販売	7	17	36	48	41	69	125	76	419
通信販売	121	162	212	343	275	212	200	180	1,705
マルチ・マルチまがい	0	15	13	4	7	4	10	9	62
電話勧誘販売	2	12	32	53	93	167	361	89	809
ネガティブ・オプション	1	0	2	1	1	2	3	3	13
訪問購入	0	0	1	0	2	7	12	1	23
その他無店舗	0	3	6	6	5	12	10	8	50
不明・無関係	10	34	109	135	140	215	274	413	1,330
計	155	348	590	789	754	900	1,161	1,028	5,725

(表8)販売購入形態別、商品・役務別件数(上位5位)(平成26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	レンタル・リース・貸借 140	書籍・印刷物 54	放送・コンテンツ等 910	化粧品 17
2	融資サービス 128	工事・建築・加工 48	商品一般 87	健康食品 16
3	工事・建築・加工 99	放送・コンテンツ等 29	役務その他 57	商品一般 9
4	自動車 78	空調・冷暖房・給湯設備 29	インターネット通信サービス 50	ファンド型投資商品 5
5	移動通信サービス 64	インターネット通信サービス 28	健康食品 41	食器・台所用品 4

順位	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
1	インターネット通信サービス 214	書籍・印刷物 7	商品一般 10	ファンド型投資商品 9	相談その他 241
2	商品一般 125	商品一般 1	アクセサリ 7	役務その他 7	商品一般 235
3	役務その他 69	紳士洋服 1	履物 2	商品一般 5	融資サービス 71
4	健康食品 57	酒類 1	洋服一般 2	他の教養娯楽品 3	他の保健・福祉 48
5	預貯金・証券等 52	他の教養娯楽品 1	自動車 1	集合住宅 3	他の行政サービス 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

	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	前年比 %
金額	3,439件 5,156,701,680	2,922件 4,044,556,751	2,347件 3,436,064,599	2,495件 2,828,630,365	2,343件 2,851,281,505	-
金額(1件あたり)	1,499,477	1,384,174	1,464,024	1,133,720	1,216,936	107.3

(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
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
24年度	相談件数	0	2	220	8	230
	うち被害件数	0	1	3	0	4
	被害金額	0	160,000	687,500	0	847,500
	被害金額(1件あたり)	0	160,000	229,167	0	211,875
25年度	相談件数	1	5	210	6	222
	うち被害件数	0	1	2	0	3
	被害金額	0	2,250,000	310,000	0	2,560,000
	被害金額(1件あたり)	0	2,250,000	155,000	0	853,333
26年度	相談件数	8	7	462	23	500
	前年対比(%)	800.0	140.0	220.0	383.3	225.2
	うち被害件数	0	4	6	0	10
	被害金額	0	814,000	4,170,070	0	4,984,070
	被害金額(1件あたり)	0	203,500	695,012	0	498,407

※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持ちかけ、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

	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	前年比 %
件数	279	126	94	65	68	104.6

※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)「ヤミ金融」の相談件数

単位:件

	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	前年比 %
	件数	95	75	84	67	64

(表13)「うまいもうけ話(ファンド型投資商品、劇場型勧誘)」の相談件数・金額 (金額は明らかなもののみ)

単位:件、円

	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	前年比 %
	件数	52	121	76	139	165
金額	40件 183,666,400	65件 384,315,000	40件 306,191,140	57件 338,480,000	68件 515,391,920	
同(1件あたり)	4,591,660	5,912,538	7,654,779	5,938,246	7,579,293	127.6

(表14)処理結果

区分	B25年度	A26年度	対比(A/B)
他機関紹介	205	218	106.3
助言(自主交渉)	2,084	2,161	103.7
その他情報提供	2,680	2,764	103.1
斡旋解決	309	322	104.2
斡旋不調	29	18	62.1
処理不能	64	73	114.1
処理不要	138	139	100.7
未完	41	30	73.2
計	5,550	5,725	103.2