

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)

平成27年9月末現在

(表1)相談件数

単位:件、%

	23年度	24年度	25年度	26年度	26年9月末現在	27年9月末現在	
						件数	前年比%
消費生活センター	4,264	3,684	3,979	4,068	2,056	1,966	95.6
4県民センター	1,340	1,422	1,571	1,657	862	775	89.9
計	5,604	5,106	5,550	5,725	2,918	2,741	93.9

(表2)年代別契約当事者数()は構成比

単位:人、%

	23年度	24年度	25年度	26年度	26年9月末現在	27年9月末現在	
						件数	前年比%
20歳未満	157 (2.8)	138 (2.7)	161 (2.9)	155 (2.7)	98 (3.4)	63 (2.3)	64.3
20歳代	432 (7.7)	405 (7.9)	347 (6.3)	348 (6.1)	181 (6.2)	178 (6.5)	98.3
30歳代	824 (14.7)	673 (13.2)	625 (11.3)	590 (10.3)	295 (10.1)	316 (11.5)	107.1
40歳代	775 (13.8)	729 (14.3)	756 (13.6)	789 (13.8)	388 (13.3)	365 (13.3)	94.1
50歳代	728 (13.0)	662 (13.0)	675 (12.2)	754 (13.2)	384 (13.2)	338 (12.3)	88.0
60歳代	980 (17.5)	792 (15.5)	868 (15.6)	900 (15.7)	474 (16.2)	439 (16.0)	92.6
70歳以上	982 (17.5)	998 (19.5)	1,210 (21.8)	1,161 (20.3)	563 (19.3)	546 (19.9)	97.0
不明	726 (13.0)	709 (13.9)	908 (16.4)	1,028 (18.0)	535 (18.3)	496 (18.1)	92.7
合計	5,604 (100.0)	5,106 (100.0)	5,550 (100.0)	5,725 (100.0)	2,918 (100.0)	2,741 (100.0)	93.9

(表3)男女別契約当事者数()は構成比

単位:人、%

	23年度	24年度	25年度	26年度	26年9月末現在	27年9月末現在	
						件数	前年比%
男性	2,605 (46.5)	2,364 (46.3)	2,398 (43.2)	2,542 (44.4)	1,262 (43.2)	1,258 (45.9)	99.7
女性	2,588 (46.2)	2,370 (46.4)	2,733 (49.2)	2,703 (47.2)	1,413 (48.4)	1,217 (44.4)	86.1
団体	175 (3.1)	161 (3.2)	126 (2.3)	138 (2.4)	73 (2.5)	62 (2.3)	84.9
不明	236 (4.2)	211 (4.1)	293 (5.3)	342 (6.0)	170 (5.8)	204 (7.4)	120.0
合計	5,604 (100.0)	5,106 (100.0)	5,550 (100.0)	5,725 (100.0)	2,918 (100.0)	2,741 (100.0)	93.9

(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	25年度		26年度		26年9月末現在		27年9月末現在	
	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	778 (13.6)	放送・コンテンツ等	991 (17.3)	放送・コンテンツ等	501 (17.2)	放送・コンテンツ等	518 (18.9)
2	商品一般	375 (6.6)	商品一般	523 (9.1)	商品一般	257 (8.8)	インターネット通信サービス	230 (8.4)
3	健康食品	296 (5.2)	インターネット通信サービス	334 (5.8)	インターネット通信サービス	154 (5.3)	商品一般	183 (6.7)
4	融資サービス	270 (4.7)	融資サービス	248 (4.3)	融資サービス	118 (4.0)	レンタル・リース・貸借	120 (4.4)
5	インターネット通信サービス	219 (3.8)	役務その他	207 (3.6)	レンタル・リース・貸借	109 (3.7)	融資サービス	112 (4.1)
6	レンタル・リース・貸借	197 (3.4)	レンタル・リース・貸借	198 (3.5)	工事・建築・加工	99 (3.4)	役務その他	104 (3.8)
7	工事・建築・加工	194 (3.4)	工事・建築・加工	185 (3.2)	役務その他	96 (3.3)	工事・建築・加工	68 (2.5)
8	役務その他	168 (2.9)	健康食品	131 (2.3)	健康食品	71 (2.4)	健康食品	57 (2.1)
9	書籍・印刷物	111 (1.9)	書籍・印刷物	109 (1.9)	自動車	58 (2.0)	移動通信サービス	55 (2.0)
10	自動車	108 (1.9)	自動車	101 (1.8)	書籍・印刷物	56 (1.9)	書籍・印刷物	44 (1.6)

※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て情報を得る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。
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)。
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。
移動通信サービス	携帯電話、PHS、モバイルデータ通信サービスに関する相談。

(表5)契約当事者年代別、商品・役務別件数(上位5位) (平成27年9月末現在)

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	43	放送・コンテンツ等	63	放送・コンテンツ等	82	放送・コンテンツ等	94	放送・コンテンツ等	66	放送・コンテンツ等	78	インターネット通信サービス	55
2	レンタル・リース・貸借	3	インターネット通信サービス	17	インターネット通信サービス	26	インターネット通信サービス	27	インターネット通信サービス	35	インターネット通信サービス	39	商品一般	54
3	教室・講座	2	レンタル・リース・貸借	11	レンタル・リース・貸借	19	レンタル・リース・貸借	23	商品一般	22	商品一般	29	放送・コンテンツ等	49
4	履物	2	自動車	6	商品一般	18	商品一般	16	融資サービス	20	融資サービス	20	健康食品	29
5	紳士・婦人洋服	2	融資サービス	6	役務その他	14	融資サービス	15	役務その他	16	ファンド型投資商品	15	役務その他	28

(表6)販売購入形態別件数 ()は構成比

単位:件、%

	23年度	24年度	25年度	26年度	26年9月末現在	27年9月末現在	前年比 %
	店舗購入	1,618 (28.9)	1,400 (27.4)	1,423 (25.6)	1,314 (23.0)	691 (23.7)	
訪問販売	571 (10.2)	496 (9.7)	447 (8.1)	419 (7.3)	201 (6.9)	163 (5.9)	81.1
通信販売	1,524 (27.2)	1,388 (27.2)	1,476 (26.6)	1,705 (29.8)	847 (29.0)	834 (30.4)	98.5
マルチ・マルチまがい	58 (1.0)	73 (1.4)	60 (1.1)	62 (1.1)	34 (1.2)	36 (1.3)	105.9
電話勧誘販売	664 (11.8)	606 (11.9)	765 (13.8)	809 (14.1)	378 (13.0)	403 (14.7)	106.6
ネガティブ・オプション	13 (0.2)	31 (0.6)	42 (0.8)	13 (0.2)	9 (0.3)	9 (0.3)	100.0
訪問購入			43	23 (0.4)	12 (0.4)	19 (0.7)	158.3
その他無店舗	52 (0.9)	44 (0.9)	41 (0.7)	50 (0.9)	21 (0.7)	21 (0.8)	100.0
不明	1,104 (19.7)	1,068 (20.9)	1,253 (22.6)	1,330 (23.2)	725 (24.8)	589 (21.5)	81.2
合計	5,604 (100.0)	5,106 (100.0)	5,550 (99.2)	5,725 (100.0)	2,918 (100.0)	2,741 (100.0)	93.9

※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	消費者の自宅など、営業所等以外の場所において、購入業者が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27年9月末現在) 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	8	45	90	108	81	115	103	117	667
訪問販売	1	8	15	21	21	18	47	32	163
通信販売	50	88	133	146	117	129	86	85	834
マルチ・マルチまがい	0	5	4	3	3	10	4	7	36
電話勧誘販売	1	14	21	34	51	83	141	58	403
ネガティブ・オプション	0	0	1	0	0	2	2	4	9
訪問購入	0	0	2	0	1	4	11	1	19
その他無店舗	0	1	2	3	5	3	5	2	21
不明・無関係	3	17	48	50	59	75	147	190	589
計	63	178	316	365	338	439	546	496	2,741

(表8)販売購入形態別、商品・役務別件数(上位5位) (平成27年9月末現在) 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	88 書籍・印刷物	19 放送・コンテンツ等	455 化粧品
2	融資サービス	52 放送・コンテンツ等	19 商品一般	47 健康食品
3	移動通信サービス	39 インターネット通信サービス	15 健康食品	23 ファンド型投資商品
4	工事・建築・加工	35 工事・建築・加工	14 履物	19 食器・台所用品
5	自動車	23 衛生サービス	9 融資サービス	17 商品一般

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	170 書籍・印刷物	2 アクセサリー	5 レンタル・リース・貸借	3 相談その他
2	役務その他	38 健康食品	2 商品一般	4 飲料	3 商品一般
3	商品一般	35 商品一般	2 パソコン・パソコン関連用品	2 冠婚葬祭	2 融資サービス
4	健康食品	20 化粧品	1 自動車	2 融資サービス	2 放送・コンテンツ等
5	ファンド型投資商品	17 洋装下着	1 かばん	1 かばん	1 他の行政サービス

(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

	23年度	24年度	25年度	26年度	26年9月末現在	27年9月末現在	
						金額	前年比 %
金額	2,922件 4,044,556,751	2,347件 3,436,064,599	2,495件 2,828,630,365	2,343件 2,828,630,365	1,204件 1,714,239,072	1,182件 1,119,831,814	-
金額(1件あたり)	1,384,174	1,464,024	1,133,720	1,216,936	1,423,787	947,404	66.5

(表10)「振り込み詐欺」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
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
	うち被害件数	0	4	6	0	10
	被害金額		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
26年度 (9月末現在)	相談件数	2	6	221	19	248
	うち被害件数	0	3	3	0	6
	被害金額	0	650,000	4,105,000	0	4,755,000
	被害金額(1件あたり)	0	216,667	1,368,333	0	792,500
27年度 (9月末現在)	相談件数	7	1	198	12	218
	前年対比(%)	350.0	16.7	89.6	63.2	87.9
	うち被害件数	0	0	4	1	5
	被害金額	0	0	932,000	170,000	1,102,000
	被害金額(1件あたり)	0	0	233,000	170,000	220,400

※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取る手口。

※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取る手口。

※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取る手口。

※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取る手口。

(表11)「多重債務」の相談件数

単位:件

	23年度	24年度	25年度	26年度	26年9月末現在	27年9月末現在	前年比 %
件数	126	94	65	68	33	40	121.2

※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)「ヤミ金融」の相談件数

単位:件

	23年度	24年度	25年度	26年度	26年9月末現在	27年9月末現在	前年比 %
件数	75	84	67	64	32	25	78.1

(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:円

	23年度	24年度	25年度	26年度	26年9月末現在	27年9月末現在	前年比%
件数	121	76	139	165	90	43	47.8
金額	65件 384,315,000	40件 306,191,140	57件 338,480,000	68件 515,391,920	37件 324,655,000	21件 211,172,000	
同(1件あたり)	5,912,538	7,654,779	5,938,246	7,579,293	8,774,459	10,055,810	114.6

※劇場型勧誘:複数の登場人物が現れ、まるで演劇のようにそれぞれの役を演じて消費者をだまし、投資商品などを契約させる手口

(表14)処理結果

単位:件、%

区分	A26年度(～9月)	B27年度(～9月)	対比(B/A)
他機関紹介	120	117	97.5
助言(自主交渉)	1,075	1,031	95.9
その他情報提供	1,403	1,257	89.6
斡旋解決	148	182	123.0
斡旋不調	13	9	69.2
処理不能	42	36	85.7
処理不要	78	77	98.7
未完	39	32	82.1
計	2,918	2,741	93.9