

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28年3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	27年度	前年比%
消費生活センター	4,264	3,684	3,979	4,068	3,884	95.5
4県民センター	1,340	1,422	1,571	1,657	1,618	97.6
計	5,604	5,106	5,550	5,725	5,502	96.1

(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		27年度		前年比%
	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	
20歳未満	157	(2.8)	138	(2.7)	161	(2.9)	155	(2.7)	120	(2.2)	77.4
20歳代	432	(7.7)	405	(7.9)	347	(6.3)	348	(6.1)	349	(6.3)	100.3
30歳代	824	(14.7)	673	(13.2)	625	(11.3)	590	(10.3)	590	(10.7)	100.0
40歳代	775	(13.8)	729	(14.3)	756	(13.6)	789	(13.8)	759	(13.8)	96.2
50歳代	728	(13.0)	662	(13.0)	675	(12.2)	754	(13.2)	707	(12.8)	93.8
60歳代	980	(17.5)	792	(15.5)	868	(15.6)	900	(15.7)	889	(16.2)	98.8
70歳以上	982	(17.5)	998	(19.5)	1,210	(21.8)	1,161	(20.3)	1,071	(19.5)	92.2
不明	726	(13.0)	709	(13.9)	908	(16.4)	1,028	(18.0)	1,017	(18.5)	98.9
合計	5,604	(100.0)	5,106	(100.0)	5,550	(100.0)	5,725	(100.0)	5,502	(100.0)	96.1

(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		27年度		前年比%
	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	
男性	2,605	(46.5)	2,364	(46.3)	2,398	(43.2)	2,542	(44.4)	2,540	(46.2)	99.9
女性	2,588	(46.2)	2,370	(46.4)	2,733	(49.2)	2,703	(47.2)	2,418	(43.9)	89.5
団体	175	(3.1)	161	(3.2)	126	(2.3)	138	(2.4)	133	(2.4)	96.4
不明	236	(4.2)	211	(4.1)	293	(5.3)	342	(6.0)	411	(7.5)	120.2
合計	5,604	(100.0)	5,106	(100.0)	5,550	(100.0)	5,725	(100.0)	5,502	(100.0)	96.1

(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		27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	778 (13.6)	放送・コンテンツ等	991 (17.3)	放送・コンテンツ等	1,016 (18.5)
2	商品一般	375 (6.6)	商品一般	523 (9.1)	インターネット通信サービス	437 (7.9)
3	健康食品	296 (5.2)	インターネット通信サービス	334 (5.8)	商品一般	390 (7.1)
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	226 (4.1)
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)	役務その他	223 (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)	レンタル・リース・貸借	201 (3.7)
7	工事・建築・加工	194 (3.4)	工事・建築・加工	185 (3.2)	工事・建築・加工	152 (2.8)
8	役務その他	168 (2.9)	健康食品	131 (2.3)	健康食品	131 (2.4)
9	書籍・印刷物	111 (1.9)	書籍・印刷物	109 (1.9)	移動通信サービス	115 (2.1)
10	自動車	108 (1.9)	自動車	101 (1.8)	自動車	88 (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)

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	76	放送・コンテンツ等	101	放送・コンテンツ等	141	放送・コンテンツ等	192	放送・コンテンツ等	170	放送・コンテンツ等	176	商品一般	107
2	レンタル・リース・貸借	3	インターネット通信サービス	25	インターネット通信サービス	47	インターネット通信サービス	68	インターネット通信サービス	63	インターネット通信サービス	80	インターネット通信サービス	94
3	紳士・婦人洋服	3	レンタル・リース・貸借	23	商品一般	29	商品一般	41	商品一般	46	商品一般	60	放送・コンテンツ等	86
4	教養娯楽	3	自動車	16	レンタル・リース・貸借	27	融資サービス	36	融資サービス	44	融資サービス	37	健康食品	61
5	役務その他	3	移動通信サービス	13	役務その他	24	レンタル・リース・貸借	35	役務その他	36	工事・建築・加工	35	役務その他	45

(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		27年度		前年比 %
	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	
店舗購入	1,618	(28.9)	1,400	(27.4)	1,423	(25.6)	1,314	(23.0)	1,366	(24.8)	104.0
訪問販売	571	(10.2)	496	(9.7)	447	(8.1)	419	(7.3)	398	(7.2)	95.0
通信販売	1,524	(27.2)	1,388	(27.2)	1,476	(26.6)	1,705	(29.8)	1,660	(30.2)	97.4
マルチ・マルチまがい	58	(1.0)	73	(1.4)	60	(1.1)	62	(1.1)	69	(1.3)	111.3
電話勧誘販売	664	(11.8)	606	(11.9)	765	(13.8)	809	(14.1)	768	(14.0)	94.9
ネガティブ・オプション	13	(0.2)	31	(0.6)	42	(0.8)	13	(0.2)	19	(0.3)	146.2
訪問購入					43	(0.8)	23	(0.4)	35	(0.6)	152.2
その他無店舗	52	(0.9)	44	(0.9)	41	(0.7)	50	(0.9)	42	(0.8)	84.0
不明	1,104	(19.7)	1,068	(20.9)	1,253	(22.6)	1,330	(23.2)	1,145	(20.8)	86.1
合計	5,604	(100.0)	5,106	(100.0)	5,550	(100.0)	5,725	(100.0)	5,502	(100.0)	96.1

※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

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	12	105	165	217	180	228	211	248	1,366
訪問販売	4	19	34	37	42	64	121	77	398
通信販売	93	156	241	304	255	270	158	183	1,660
マルチ・マルチまがい	1	11	9	6	8	14	9	11	69
電話勧誘販売	2	23	48	76	99	150	252	118	768
ネガティブ・オプション	0	1	1	0	0	3	5	9	19
訪問購入	0	0	3	0	2	4	23	3	35
その他無店舗	1	3	3	8	9	8	7	3	42
不明・無関係	7	31	86	111	112	148	285	365	1,145
計	120	349	590	759	707	889	1,071	1,017	5,502

(表8)販売購入形態別、商品・役務別件数(上位5位)

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 149	工事・建築・加工 45	放送・コンテンツ等 904	健康食品 14
2	融資サービス 114	インターネット通信サービス 45	商品一般 101	化粧品 10
3	移動通信サービス 84	書籍・印刷物 40	役務その他 57	ファンド型投資商品 8
4	工事・建築・加工 72	放送・コンテンツ等 33	健康食品 52	食器・台所用品 5
5	自動車 60	他の住宅設備 18	履物 26	商品一般 3

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 311	書籍・印刷物 5	アクセサリ 7	ファンド投資商品 6	相談その他 205
2	商品一般 83	商品一般 4	商品一般 7	飲料 5	商品一般 155
3	役務その他 66	健康食品 3	和服 5	レンタル・リース・貸借 3	融資サービス 69
4	健康食品 48	洋装下着 1	自動車 3	医療用具 2	他の行政サービス 62
5	放送・コンテンツ等 31	他の身の回り品 1	パソコン・パソコン関連用品 2	融資サービス 2	放送・コンテンツ等 36

(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	27年度	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 2,851,281,505	2,383件 2,243,257,523	101.7
金額(1件あたり)	1,384,174	1,464,024	1,133,720	1,216,936	941,359	77.4

(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	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
27年度	相談件数	9	2	449	18	478
	前年対比(%)	112.5	28.6	97.2	78.3	95.6
	うち被害件数	0.0	1	10	0	11
	被害金額	0.0	170,000	1,398,135	0	1,568,135
	被害金額(1件あたり)	0.0	170,000	139,814	0	142,558

※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	27年度	前年比%
件数	126	94	65	68	84	123.5

※多重債務:複数の消費者金融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	27年度	前年比%
件数	75	84	67	64	41	64.1

(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:件、円

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	前年比%
件数	121	76	139	165	89	53.9
金額	65件 384,315,000	40件 306,191,140	57件 338,480,000	68件 515,391,920	46件 524,195,764	67.6
同(1件あたり)	5,912,538	7,654,779	5,938,246	7,579,293	11,395,560	150.4

(表14)処理結果

単位:件、%

区分	A26年度(～3月)	B27年度(～3月)	対比(B/A)
他機関紹介	218	244	111.9
助言(自主交渉)	2,161	2,171	100.5
その他情報提供	2,764	2,383	86.2
斡旋解決	322	385	119.6
斡旋不調	18	27	150.0
処理不能	73	81	111.0
処理不要	139	154	110.8
未完	30	57	190.0
計	5,725	5,502	96.1