

# 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9月末現在

(表1)相談件数

単位:件

|          | 24年度  | 25年度  | 26年度  | 27年度  | 27年9月末現在 | 28年9月末現在 | 前年比% |
|----------|-------|-------|-------|-------|----------|----------|------|
|          |       |       |       |       |          |          |      |
| 消費生活センター | 3,684 | 3,979 | 4,068 | 3,884 | 1,966    | 1,946    | 99.0 |
| 4県民センター  | 1,422 | 1,571 | 1,657 | 1,618 | 775      | 769      | 99.2 |
| 計        | 5,106 | 5,550 | 5,725 | 5,502 | 2,741    | 2,715    | 99.1 |

(表2)年代別契約当事者数 ( )は構成比

単位:人、%

|       | 24年度          | 25年度          | 26年度          | 27年度          | 27年9月末現在      | 28年9月末現在      | 前年比%  |
|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|
|       |               |               |               |               |               |               |       |
| 20歳未満 | 138 (2.7)     | 161 (2.9)     | 155 (2.7)     | 120 (2.2)     | 63 (2.3)      | 61 (2.2)      | 96.8  |
| 20歳代  | 405 (7.9)     | 347 (6.3)     | 348 (6.1)     | 349 (6.3)     | 178 (6.5)     | 166 (6.1)     | 93.3  |
| 30歳代  | 673 (13.2)    | 625 (11.3)    | 590 (10.3)    | 590 (10.7)    | 316 (11.5)    | 280 (10.3)    | 88.6  |
| 40歳代  | 729 (14.3)    | 756 (13.6)    | 789 (13.8)    | 759 (13.8)    | 365 (13.3)    | 358 (13.2)    | 98.1  |
| 50歳代  | 662 (13.0)    | 675 (12.2)    | 754 (13.2)    | 707 (12.8)    | 338 (12.3)    | 364 (13.4)    | 107.7 |
| 60歳代  | 792 (15.5)    | 868 (15.6)    | 900 (15.7)    | 889 (16.2)    | 439 (16.0)    | 477 (17.6)    | 108.7 |
| 70歳代  | 653 (12.8)    | 746 (13.4)    | 731 (12.8)    | 642 (11.7)    | 352 (12.8)    | 318 (11.7)    | 90.3  |
| 80歳代  | 311 (6.1)     | 428 (7.7)     | 403 (7.0)     | 386 (7.0)     | 168 (6.1)     | 197 (7.3)     | 117.3 |
| 90歳以上 | 34 (0.7)      | 36 (0.6)      | 27 (0.5)      | 44 (0.8)      | 26 (0.9)      | 18 (0.7)      | 69.2  |
| 不明    | 709 (13.9)    | 908 (16.4)    | 1,028 (18.0)  | 1,016 (18.5)  | 496 (18.1)    | 476 (17.5)    | 96.0  |
| 合計    | 5,106 (100.0) | 5,550 (100.0) | 5,725 (100.0) | 5,502 (100.0) | 2,741 (100.0) | 2,715 (100.0) | 99.1  |

(表3)男女別契約当事者数 ( )は構成比

単位:人、%

|    | 24年度          | 25年度          | 26年度          | 27年度          | 27年9月末現在      | 28年9月末現在      | 前年比%  |
|----|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|
|    |               |               |               |               |               |               |       |
| 男性 | 2,364 (46.3)  | 2,398 (43.2)  | 2,542 (44.4)  | 2,540 (46.2)  | 1,258 (45.9)  | 1,218 (44.9)  | 96.8  |
| 女性 | 2,370 (46.4)  | 2,733 (49.2)  | 2,703 (47.2)  | 2,418 (43.9)  | 1,217 (44.4)  | 1,279 (47.1)  | 105.1 |
| 団体 | 161 (3.2)     | 126 (2.3)     | 138 (2.4)     | 133 (2.4)     | 62 (2.3)      | 71 (2.6)      | 114.5 |
| 不明 | 211 (4.1)     | 293 (5.3)     | 342 (6.0)     | 411 (7.5)     | 204 (7.4)     | 147 (5.4)     | 72.1  |
| 合計 | 5,106 (100.0) | 5,550 (100.0) | 5,725 (100.0) | 5,502 (100.0) | 2,741 (100.0) | 2,715 (100.0) | 99.1  |

(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 | 26年度          |            | 27年度          |              | 27年9月末現在      |            | 28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     | 991 (17.3) | 放送・コンテンツ等     | 1,016 (18.5) | 放送・コンテンツ等     | 518 (18.9) | 放送・コンテンツ等     | 484 (17.8) |
| 2  | 商品一般          | 523 (9.1)  | インターネット通信サービス | 437 (7.9)    | 商品一般          | 230 (8.4)  | インターネット通信サービス | 212 (7.8)  |
| 3  | インターネット通信サービス | 334 (5.8)  | 商品一般          | 390 (7.1)    | インターネット通信サービス | 183 (6.7)  | 商品一般          | 193 (7.1)  |
| 4  | 融資サービス        | 248 (4.3)  | 融資サービス        | 226 (4.1)    | 融資サービス        | 120 (4.4)  | 健康食品          | 111 (4.1)  |
| 5  | 役務その他         | 207 (3.6)  | 役務その他         | 223 (4.1)    | レンタル・リース・貸借   | 112 (4.1)  | 役務その他         | 101 (3.7)  |
| 6  | レンタル・リース・貸借   | 198 (3.5)  | レンタル・リース・貸借   | 201 (3.7)    | 工事・建築・加工      | 104 (3.8)  | レンタル・リース・貸借   | 84 (3.1)   |
| 7  | 工事・建築・加工      | 185 (3.2)  | 工事・建築・加工      | 152 (2.8)    | 役務その他         | 68 (2.5)   | 融資サービス        | 84 (3.1)   |
| 8  | 健康食品          | 131 (2.3)  | 健康食品          | 131 (2.4)    | 健康食品          | 57 (2.1)   | 工事・建築・加工      | 66 (2.4)   |
| 9  | 書籍・印刷物        | 109 (1.9)  | 移動通信サービス      | 115 (2.0)    | 移動通信サービス      | 55 (2.0)   | 自動車           | 60 (2.2)   |
| 10 | 自動車           | 101 (1.8)  | 自動車           | 88 (1.6)     | 書籍・印刷物        | 44 (1.6)   | 移動通信サービス      | 59 (2.2)   |

※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。                                       |
| 移动通信サービス      | 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28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     | 38 | 放送・コンテンツ等     | 37 | 放送・コンテンツ等     | 58 | 放送・コンテンツ等     | 80 | 放送・コンテンツ等     | 88 | 放送・コンテンツ等     | 98 | インターネット通信サービス | 57 |
| 2  | 健康食品          | 4  | インターネット通信サービス | 15 | インターネット通信サービス | 19 | 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 | 25 | インターネット通信サービス | 47 | 商品一般          | 56 |
| 3  | 化粧品           | 3  | レンタル・リース・貸借   | 12 | レンタル・リース・貸借   | 17 | レンタル・リース・貸借   | 16 | 商品一般          | 20 | 商品一般          | 46 | 放送・コンテンツ等     | 48 |
| 4  | インターネット通信サービス | 3  | 役務その他         | 11 | 自動車           | 15 | 商品一般          | 14 | 健康食品          | 18 | 役務その他         | 21 | 健康食品          | 36 |
| 5  | 履物            | 2  | 融資サービス        | 7  | 融資サービス        | 14 | 役務その他         | 18 | 自動車           | 13 | 健康食品          | 16 | 工事・建築・加工      | 15 |

(表6)販売購入形態別件数 ○は構成比

単位:件、%

|             | 24年度  |         | 25年度  |         | 26年度  |         | 27年度  |         | 27年9月末現在 |         | 28年9月末現在 |         |       |
|-------------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|----------|---------|----------|---------|-------|
|             | 件数    | 構成比     | 件数    | 構成比     | 件数    | 構成比     | 件数    | 構成比     | 件数       | 構成比     | 前年比      | %       |       |
| 店舗購入        | 1,400 | (27.4)  | 1,423 | (25.6)  | 1,314 | (23.0)  | 1,366 | (24.8)  | 667      | (24.3)  | 638      | (23.5)  | 95.7  |
| 訪問販売        | 496   | (9.7)   | 447   | (8.1)   | 419   | (7.3)   | 398   | (7.2)   | 163      | (5.9)   | 188      | (6.9)   | 115.3 |
| 通信販売        | 1,388 | (27.2)  | 1,476 | (26.6)  | 1,705 | (29.8)  | 1,660 | (30.2)  | 834      | (30.4)  | 850      | (31.3)  | 101.9 |
| マルチ・マルチまがい  | 73    | (1.4)   | 60    | (1.1)   | 62    | (1.1)   | 69    | (1.3)   | 36       | (1.3)   | 31       | (1.1)   | 86.1  |
| 電話勧誘販売      | 606   | (11.9)  | 765   | (13.8)  | 809   | (14.1)  | 768   | (14.0)  | 403      | (14.7)  | 356      | (13.1)  | 88.3  |
| ネガティブ・オプション | 31    | (0.6)   | 42    | (0.8)   | 13    | (0.2)   | 19    | (0.3)   | 9        | (0.3)   | 16       | (0.6)   | 177.8 |
| 訪問購入        |       |         | 43    | (0.8)   | 23    | (0.4)   | 35    | (0.6)   | 19       | (0.7)   | 21       | (0.8)   | 110.5 |
| その他無店舗      | 44    | (0.9)   | 41    | (0.7)   | 50    | (0.9)   | 42    | (0.8)   | 21       | (0.8)   | 31       | (1.1)   | 147.6 |
| 不明          | 1,068 | (20.9)  | 1,253 | (22.6)  | 1,330 | (23.2)  | 1,145 | (20.8)  | 589      | (21.5)  | 584      | (21.5)  | 99.2  |
| 合計          | 5,106 | (100.0) | 5,550 | (100.0) | 5,725 | (100.0) | 5,502 | (100.0) | 2,741    | (100.0) | 2,715    | (100.0) | 99.1  |

※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販(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日以上以上の展示販売。              |

(表7)販売購入形態別・契約者年代別件数 (平成28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        | 6     | 54   | 95   | 110  | 87   | 106  | 77    | 103 | 638   |
| 訪問販売        | 2     | 8    | 15   | 17   | 18   | 30   | 59    | 39  | 188   |
| 通信販売        | 48    | 69   | 97   | 138  | 151  | 152  | 119   | 76  | 850   |
| マルチ・マルチまがい  | 2     | 4    | 3    | 3    | 5    | 6    | 4     | 4   | 31    |
| 電話勧誘販売      | 0     | 9    | 19   | 30   | 35   | 82   | 130   | 51  | 356   |
| ネガティブ・オプション | 0     | 0    | 0    | 1    | 2    | 1    | 2     | 10  | 16    |
| 訪問購入        | 0     | 0    | 1    | 0    | 5    | 1    | 10    | 4   | 21    |
| その他無店舗      | 0     | 1    | 4    | 3    | 5    | 7    | 8     | 3   | 31    |
| 不明・無関係      | 3     | 21   | 46   | 56   | 56   | 92   | 124   | 186 | 584   |
| 計           | 61    | 166  | 280  | 358  | 364  | 477  | 533   | 476 | 2,715 |

(表8)販売購入形態別、商品・役務別件数(上位平成23年6.252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 | 59<br>インターネット通信サービス | 30<br>放送・コンテンツ等 | 437<br>健康食品     |
| 2  | 自動車         | 45<br>工事・建築・加工      | 22<br>健康食品      | 64<br>化粧品       |
| 3  | 移動通信サービス    | 44<br>書籍・印刷物        | 12<br>商品一般      | 47<br>ファンド型投資商品 |
| 4  | 工事・建築・加工    | 33<br>学習教材          | 10<br>化粧品       | 31<br>電話機・電話機用品 |
| 5  | 修理・補修       | 25<br>空調・冷暖房・給湯設備   | 9<br>役務その他      | 31<br>飲料        |

| 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 | 127<br>書籍・印刷物   | 9<br>アクセサリ     | 4<br>パソコン・パソコン関連用品 | 4<br>相談その他         |
| 2  | 商品一般          | 50<br>健康食品      | 4<br>商品一般      | 3<br>健康食品          | 3<br>商品一般          |
| 3  | 役務その他         | 26<br>商品一般      | 1<br>和服        | 2<br>医療用具          | 2<br>融資サービス        |
| 4  | 健康食品          | 25<br>電話機・電話機用品 | 1<br>履物        | 2<br>集合住宅          | 2<br>インターネット通信サービス |
| 5  | 魚介類           | 15<br>履物        | 1<br>電話機・電話機用品 | 1<br>工事・建築・加工      | 2<br>放送・コンテンツ等     |

(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

| 金額        | 24年度                    | 25年度                    | 26年度                    | 27年度                    | 27年9月末現在                | 28年9月末現在              | 前年比 % |
|-----------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|-------|
|           | 2,347件<br>3,436,064,599 | 2,495件<br>2,828,630,365 | 2,343件<br>2,828,630,365 | 2,383件<br>2,243,257,523 | 1,182件<br>1,119,831,814 | 1,261件<br>954,648,789 |       |
| 金額(1件あたり) | 1,464,024               | 1,133,720               | 1,216,936               | 941,359                 | 947,404                 | 757,056               | 79.9  |

(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         |
|-------------|-------------|--------|-----------|-----------|---------|-----------|
| 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       |
|             | うち被害件数      | 0      | 1         | 10        | 0       | 11        |
|             | 被害金額        | 0      | 170,000   | 1,398,135 | 0       | 1,568,135 |
|             | 被害金額(1件あたり) | 0      | 170,000   | 139,814   | 0       | 142,558   |
| 26年度(9月末現在) | 相談件数        | 7      | 1         | 198       | 12      | 218       |
|             | うち被害件数      | 0      | 1         | 4         | 0       | 5         |
|             | 被害金額        | 0      | 170,000   | 932,000   | 0       | 1,102,000 |
|             | 被害金額(1件あたり) | 0      | 170,000   | 233,000   | 0       | 220,400   |
| 28年度(9月末現在) | 相談件数        | 5      | 4         | 183       | 9       | 201       |
|             | 前年対比(%)     | 71.4   | 400.0     | 92.4      | 75.0    | 92.2      |
|             | うち被害件数      | 0      | 1         | 5         | 1       | 7         |
|             | 被害金額        | 0      | 20,000    | 2,192,700 | 997,165 | 3,209,865 |
|             | 被害金額(1件あたり) | 0      | 20,000    | 438,540   | 997,165 | 458,552   |

※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

|    | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 27年9月末現在 | 28年9月末現在 | 前年比 % |
|----|------|------|------|------|----------|----------|-------|
| 件数 | 94   | 65   | 68   | 84   | 40       | 33       | 82.5  |

※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

|    | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 23年度 | 27年9月末現在 | 28年9月末現在 | 前年比 % |
|----|------|------|------|------|----------|----------|-------|
| 件数 | 84   | 67   | 64   | 75   | 25       | 22       | 88.0  |

(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

|          | 24年度               | 25年度               | 26年度               | 27年度               | 27年9月末現在           | 28年9月末現在          | 前年比 % |
|----------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|-------|
|          |                    |                    |                    |                    |                    |                   |       |
| 件数       | 76                 | 139                | 165                | 89                 | 43                 | 31                | 72.1  |
| 金額       | 40件<br>306,191,140 | 57件<br>338,480,000 | 68件<br>515,391,920 | 46件<br>524,195,764 | 21件<br>211,172,000 | 14件<br>43,457,093 | -     |
| 同(1件あたり) | 7,654,779          | 5,938,246          | 7,579,293          | 11,395,560         | 10,055,810         | 3,104,078         | 30.9  |

(表14)処理結果

| 区分       | A28年度(～9月) | B27年度(～9月) | 対比(A/B) |
|----------|------------|------------|---------|
| 他機関紹介    | 140        | 117        | 119.7   |
| 助言(自主交渉) | 1,159      | 1,031      | 112.4   |
| その他情報提供  | 975        | 1,257      | 77.6    |
| 斡旋解決     | 259        | 182        | 142.3   |
| 斡旋不調     | 29         | 9          | 322.2   |
| 処理不能     | 24         | 36         | 66.7    |
| 処理不要     | 58         | 77         | 75.3    |
| 未完       | 71         | 32         | 221.9   |
| 計        | 2,715      | 2,741      | 99.1    |

