

平成28年度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29年3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	28年度	前年比%
消費生活センター	3,684	3,979	4,068	3,884	3,755	96.7
4県民センター	1,422	1,571	1,657	1,618	1,625	100.4
計	5,106	5,550	5,725	5,502	5,380	97.8

(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		28年度		前年比%
	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	
20歳未満	138	(2.7)	161	(2.9)	155	(2.7)	120	(2.2)	92	(1.7)	76.7
20歳代	405	(7.9)	347	(6.3)	348	(6.1)	349	(6.3)	361	(6.7)	103.4
30歳代	673	(13.2)	625	(11.3)	590	(10.3)	590	(10.7)	528	(9.8)	89.5
40歳代	729	(14.3)	756	(13.6)	789	(13.8)	759	(13.8)	748	(13.9)	98.6
50歳代	662	(13.0)	675	(12.2)	754	(13.2)	707	(12.8)	714	(13.3)	101.0
60歳代	792	(15.5)	868	(15.6)	900	(15.7)	889	(16.2)	954	(17.7)	107.3
70歳代	653	(12.8)	746	(13.4)	731	(12.8)	642	(11.7)	650	(12.1)	101.2
80歳代	311	(6.1)	428	(7.7)	403	(7.0)	386	(7.0)	378	(7.0)	97.9
90歳以上	34	(0.7)	36	(0.6)	27	(0.5)	44	(0.8)	37	(0.7)	84.1
不明	709	(13.9)	908	(16.4)	1,028	(18.0)	1,016	(18.5)	918	(17.1)	90.4
合計	5,106	(100.0)	5,550	(100.0)	5,725	(100.0)	5,502	(100.0)	5,380	(100.0)	97.8

(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		28年度		前年比%
	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	
男性	2,364	(46.3)	2,398	(43.2)	2,542	(44.4)	2,540	(46.2)	2,404	(44.7)	94.6
女性	2,370	(46.4)	2,733	(49.2)	2,703	(47.2)	2,418	(43.9)	2,550	(47.4)	105.5
団体	161	(3.2)	126	(2.3)	138	(2.4)	133	(2.4)	177	(3.3)	133.1
不明	211	(4.1)	293	(5.3)	342	(6.0)	411	(7.5)	249	(4.6)	60.6
合計	5,106	(100.0)	5,550	(100.0)	5,725	(100.0)	5,502	(100.0)	5,380	(100.0)	97.8

(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		28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	991 (17.3)	放送・コンテンツ等	1,016 (18.5)	放送・コンテンツ等	1,032 (19.2)
2	商品一般	523 (9.1)	インターネット通信サービス	437 (7.9)	インターネット通信サービス	400 (7.4)
3	インターネット通信サービス	334 (5.8)	商品一般	390 (7.1)	商品一般	354 (6.6)
4	融資サービス	248 (4.3)	融資サービス	226 (4.1)	役務その他	215 (4.0)
5	役務その他	207 (3.6)	役務その他	223 (4.1)	健康食品	195 (3.6)
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)	レンタル・リース・貸借	180 (3.3)
7	工事・建築・加工	185 (3.2)	工事・建築・加工	152 (2.8)	融資サービス	176 (3.3)
8	健康食品	131 (2.3)	健康食品	131 (2.4)	工事・建築・加工	146 (2.7)
9	書籍・印刷物	109 (1.9)	移動通信サービス	115 (2.1)	移動通信サービス	127 (2.4)
10	自動車	101 (1.8)	自動車	88 (1.6)	自動車	99 (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	50	放送・コンテンツ等	87	放送・コンテンツ等	120	放送・コンテンツ等	181	放送・コンテンツ等	184	放送・コンテンツ等	224	放送・コンテンツ等	122
2	健康食品	6	レンタル・リース・貸借	27	インターネット通信サービス	34	インターネット通信サービス	54	インターネット通信サービス	50	インターネット通信サービス	86	商品一般	92
3	化粧品	6	融資サービス	26	レンタル・リース・貸借	33	レンタル・リース・貸借	36	商品一般	41	商品一般	78	インターネット通信サービス	90
4	インターネット通信サービス	4	インターネット通信サービス	23	融資サービス	26	商品一般	33	健康食品	28	役務その他	37	健康食品	71
5	玩具・遊具	3	移動通信サービス	18	役務その他	22	役務その他	32	役務その他	25	融資サービス	32	工事・建築加工	33

(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		28年度		前年比 %
	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	
店舗購入	1,400	(27.4)	1,423	(25.6)	1,314	(23.0)	1,366	(24.8)	1,187	(22.1)	86.9
訪問販売	496	(9.7)	447	(8.1)	419	(7.3)	398	(7.2)	393	(7.3)	98.7
通信販売	1,388	(27.2)	1,476	(26.6)	1,705	(29.8)	1,660	(30.2)	1,770	(32.9)	106.6
マルチ・マルチまがい	73	(1.4)	60	(1.1)	62	(1.1)	69	(1.3)	61	(1.1)	88.4
電話勧誘販売	606	(11.9)	765	(13.8)	809	(14.1)	768	(14.0)	713	(13.3)	92.8
ネガティブ・オプション	31	(0.6)	42	(0.8)	13	(0.2)	19	(0.3)	36	(0.7)	189.5
訪問購入			43	(0.8)	23	(0.4)	35	(0.6)	40	(0.7)	114.3
その他無店舗	44	(0.9)	41	(0.7)	50	(0.9)	42	(0.8)	62	(1.2)	147.6
不明	1,068	(20.9)	1,253	(22.6)	1,330	(23.2)	1,145	(20.8)	1,118	(20.8)	97.6
合計	5,106	(100.0)	5,550	(100.0)	5,725	(100.0)	5,502	(100.0)	5,380	(100.0)	97.8

## ※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日以上以上の展示販売。

(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	10	106	160	209	157	191	161	193	1,187
訪問販売	6	16	34	37	37	64	129	70	393
通信販売	67	147	206	299	308	334	248	161	1,770
マルチ・マルチまがい	2	10	6	6	13	10	8	6	61
電話勧誘販売	0	27	35	73	69	156	245	108	713
ネガティブ・オプション	0	0	1	1	2	4	13	15	36
訪問購入	0	0	1	1	8	7	15	8	40
その他無店舗	1	4	6	4	11	13	18	5	62
不明・無関係	6	51	79	118	109	175	228	352	1,118
計	92	361	528	748	714	954	1,065	918	5,380

(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 122	工事・建築・加工 50	放送・コンテンツ等 926	健康食品 15
2	移動通信サービス 90	インターネット 通信サービス 44	健康食品 108	化粧品 9
3	自動車 70	書籍・印刷物 29	商品一般 91	ファンド型投資商品 9
4	工事・建築・加工 67	放送・コンテンツ等 25	役務その他 65	デリバティブ取引 3
5	修理・補修 49	役務その他 20	化粧品 55	商品一般 2

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 246	書籍・印刷物 16	商品一般 6	融資サービス 5	相談その他 221
2	商品一般 86	健康食品 9	履物 5	パソコン・パソコン 関連用品 4	商品一般 132
3	役務その他 58	飲料 4	アクセサリ 5	集合住宅 4	融資サービス 90
4	健康食品 45	商品一般 2	和服 3	レンタル・リース・貸借 3	インターネット 通信サービス 51
5	魚介類 21	履物 1	洋服一般 3	医療用具 3	放送・コンテンツ等 46

(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、%、件

	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	前年比 %
金額	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	2,451件 2,112,098,083	94.2
金額(1件あたり)	1,464,024	1,133,720	1,216,936	941,359	861,729	91.5

(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	
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
28年度	相談件数	9	7	525	17	555
	前年対比(%)	100.0	350.0	116.9	94.4	116.1
	うち被害件数	0	2	15	1	18
	被害金額	0	850,000	7,239,700	997,165	9,086,865
被害金額(1件あたり)	0	425,000	482,646	997,165	504,826	

※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持ちかけ、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

	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	前年比%
						90.5
件数	94	65	68	84	76	90.5

※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	27年度	28年度	前年比%
						95.1
件数	84	67	64	41	39	95.1

(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

	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	前年比%
						57.3
件数	76	139	165	89	51	57.3
金額	40件 306,191,140	57件 338,480,000	68件 515,391,920	46件 524,195,764	17件 65,102,093	-
同(1件あたり)	7,654,779	5,938,246	7,579,293	11,395,560	3,829,535	33.6

(表14)処理結果

単位:件、%

区分	A28年度(～3月)	B27年度(～3月)	対比(A/B)
他機関紹介	237	244	97.1
助言(自主交渉)	2,427	2,171	111.8
その他情報提供	1,837	2,383	77.1
斡旋解決	560	385	145.5
斡旋不調	57	27	211.1
処理不能	66	81	81.5
処理不要	118	154	76.6
未完	78	57	136.8
計	5,380	5,502	97.8