

平成 29 年度上半期の消費生活相談の状況

**架空請求の相談が増加！移動通信サービスや仮想通貨、多重債務も**

県消費生活センター・県民センター

平成 29 年 4 月から 9 月まで、県消費生活センター・県民センター(県内 4 か所)に寄せられた消費生活相談の相談件数は 2,989 件で、前年度同期の 2,715 件に比べ、274 件(10.1%)増えました。

特に、架空請求に関する相談は 725 件で、前年度同期の 183 件と比較すると、542 件と実に 4 倍近く増加しているほか、移動通信サービスの相談も 79 件で、前年度同期 59 件に比べ 20 件と約 3 割増えました。また、仮想通貨の相談は 15 件で、前年度同期の 1 件に比べ 14 件増えるとともに、多重債務に関する相談も 54 件で、前年度同期 33 件に比べ 21 件増えています。

不審な時、不安な時、困った時には一人で悩まず、まずは消費生活センターなどの相談窓口にご相談しましょう。

1. 相談件数

(相談件数)

年 度	24	25	26	27	28	29
年間件数	5,106	5,550	5,725	5,502	5,380	—
上半期件数	2,514	2,869	2,918	2,741	2,715	2,989

2. 架空請求に関する相談

(架空請求に関する相談件数)

年 度	24	25	26	27	28	29
年間件数	220	210	462	449	525	—
上半期件数	106	81	221	198	183	725

(相談事例)

- ・「有料コンテンツの登録料金が未納です。本日中にご連絡なき場合は法的手続きに移行します」との SMS が携帯電話に届いた。身に覚えがない。
  - ・公的機関のようなところから「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」との葉書が届いた。どうしたらいいか。
- などの相談が数多く寄せられています。

(気をつけるポイント)

何の料金がいくら未納なのかの記述もなく、利用した覚えもない請求は、架空請求です。支払わず無視しましょう。不安を煽られても請求者に連絡してはいけません。連絡することにより、個人情報が増え、さらなる詐欺の標的になる可能性もあります。

### 3. 「移動通信サービス」に関する相談

(移動通信サービスに関する相談件数)

年 度	24	25	26	27	28	29
年間件数	100	87	89	115	127	—
上半期件数	56	45	50	55	59	79

(相談事例)

- ・家電量販店で呼び止められ、スマートフォンの料金が安くなると説明され、スマートフォンとタブレットと携帯電話を乗り換えたが料金は安くならなかった。全ての契約を解約したい。などの相談が寄せられています。

(気をつけるポイント)

光回線やスマートフォン等の契約書面はしっかり確認しましょう。電気通信事業法が改正になり、一定期間内であれば、電波のつながり具合が不十分な場合や、事業者による説明等が不十分な場合は、消費者の申し出により、携帯電話等の端末も含めて電気通信サービスが違約金なしで契約解除できるようになっています。

### 4. 「仮想通貨」に関する相談

(仮想通貨に関する相談件数)

年 度	24	25	26	27	28	29
年間件数	0	1	1	3	7	—
上半期件数	0	1	0	3	1	15

(相談事例)

- ・値上がり確実との説明を動画サイトでみて、仮想通貨を購入するため銀行振込をした。心配になり、業者に連絡しようと電話番号を探したがわからず、メールで「キャンセルしたい」と送信しても返事が無い。どうすればよいか。などの相談が寄せられています。

(気をつけるポイント)

仮想通貨は、取引相場の価格変動リスクを伴うため、業者から「将来必ず値上がりする」などと説明されても、うのみにせず、リスクが十分に理解できなければ、契約しないでください。また、電話や訪問などで仮想通貨の購入や投資を勧められた場合であっても、契約するつもりがなければはっきり断りましょう。

### 5. 「多重債務」に関する相談

(多重債務に関する相談件数)

年 度	24	25	26	27	28	29
年間件数	94	65	68	84	76	—
上半期件数	50	41	33	40	33	54

(相談事例)

- ・クレジットカードでキャッシングや買い物をして残高が多額になっている。毎月 15,000 円の定額リボ払いで支払いしているが、借金が減らない。どうしたらいいか。などの相談が寄せられています。

(気をつけるポイント)

リボ払いは、毎月の返済額を一定額に決める方式ですが、毎月の支払額が一定で支払計画が立てやすい利点がある反面、借入総額が膨れてしまいがちになるデメリットがあるので、支払いの仕組みなどをしっかりと理解したうえで契約しましょう。

## 1 相談状況(いずれも前年度同期との比較)

### (1) 相談件数は 2,989 件で、10.1%増加

- ・相談件数は 2,989 件で、前年度同期の 2,715 件に比べ 274 件(10.1%)増加した。(表1)
- ・商品・役務別では、携帯電話やスマートフォンへのSMS(ショートメッセージサービス)等による架空請求などの「放送・コンテンツ等」が最も多い。次いで、葉書等による請求の根拠を明示しない架空請求などの「商品一般」が増加している。また、携帯電話・モバイルデータ通信サービスなどの「移動通信サービス」に関する相談も増加した。(表4) 【事例1】
- ・販売購入形態別では、「通信販売」が最も多く、次いで「店舗購入」「電話勧誘販売」「訪問販売」の順で多かった。(表6)

このうち、「通信販売」では、スマートフォンにSMSで「有料動画の未納料金があり、本日中に連絡がない場合は法的手段に移行する」など、架空請求の相談が増えた。 【事例2】

「電話勧誘販売」では、インターネット通信サービスに関する相談が多い。

「訪問販売」では、「放送・コンテンツ等」や工事・建築関係の相談等が寄せられている。

高齢者宅を狙った「訪問購入」もわずかながら増えている。 【事例3】

### (2) 相談 1 件あたりの契約金額はほぼ横ばい (表 9)

- ・相談 1 件あたりの契約金額(金額が明らかなもののみ。以下同じ)は 724,516 円で、前年度同期の 757,056 円に比べ 32,540 円(△4.3%)減少した。

### (3) 「ワンクリック請求」の相談は減少

- ・相談件数は 71 件で、前年度同期の 217 件に比べ 146 件(△67.3%)減少した。 【事例4】

### (4) アダルト情報サイトの相談は減少

- ・相談件数は 85 件で、前年度同期の 214 件に比べ 129 件(△60.3%)減少した。

### (5) 「SNS」に関する相談は増加

- ・SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)の相談件数は 30 件で、前年度同期の 24 件に比べ 6 件(25.0%)増加した。

### (6) 仮想通貨の相談も増加

- ・仮想通貨に関する相談件数は 15 件で、前年度同期の 1 件に比べ 14 件と大幅に増加した。

### (7) 「振り込め詐欺」の相談は約 3.6 倍に増加 (表 10)

- ・相談件数 727 件で、前年度同期の 201 件に比べ 526 件(261.7%)増加した。  
このうち、「架空請求」は 725 件で、前年度同期の 183 件に比べ約4倍、542 件(296.2%)増加した。

### (8) 「多重債務」の相談は増加 (表 11)

- ・複数の金融機関からの借入金の返済などのために次々と借金を重ねる「多重債務」についての相談件数は 54 件で、前年度同期の 33 件に比べ 21 件(63.6%)増加した。 【事例5】

### (9) 「ヤミ金融」の相談は減少 (表 12)

- ・「ヤミ金融」についての相談件数は 12 件で、前年度同期の 22 件に比べ 10 件(△45.5%)減少した。

### (10) 「うまいもうけ話」は減少、1 件あたりの金額も減少 (表 13)

- ・どうやってお金がもうかるのか仕組みのよくわからない、高収入をうたった「うまいもうけ話(ファンド型投資商品、劇場型勧誘)」についての相談件数は 21 件で、前年度同期の 31 件に比べ 10 件(△

32.3%)減少した。金額が明らかなものは9件で、1件あたりの金額は2,031,100円で、前年度同期の3,104,078円に比べ1,072,978円(△34.6%)減少した。

## 2 県民への呼びかけ

- (1) 巧妙・悪質な手口による悪質商法の被害が引き続き発生しており、十分注意する必要があります。
- (2) 一人一人が常に自分と自分の財産を守る自己防衛意識を持つことが大切です。
  - ① 安易に契約しない。事前に価格比較などをして十分納得してから、契約や購入をしましょう。
  - ② 大きな契約などを決定するときは家族に相談しましょう。
  - ③ 必要のないものや納得できないものは、きっぱりと断りましょう。
  - ④ 心当たりのない請求には決して応じてはいけません。
  - ⑤ 「うまい話、甘い話」には乗らないことです。
- (3) 高齢者・障害者は特に狙われやすいので、まわりの方が気をつけてあげましょう。
- (4) 不審な時、不安な時、困った時には、まずは、消費生活センターなどの相談窓口にご相談しましょう。

### 【県の消費生活相談窓口】

#### 【消費生活センター・県民センター】

- 消費生活センター
  - 消費生活相談 (087) 833-0999
  - 多重債務・ヤミ金融専門相談 (087) 834-0008
- 東讃県民センター (0879) 42-1200
- 小豆県民センター (0879) 62-2269
- 中讃県民センター (0877) 62-9600
- 西讃県民センター (0875) 25-5135

#### 【消費者ホットライン】

- 局番なし 188 番

#### 【警察】

- 警察総合相談センター (087) 831-0110 または #9110
- 各警察署の「警察安全相談」 — 各警察署の代表番号へ

### 3 相談事例

#### 【事例 1】 移動通信サービス

##### 【相談】

2年前に携帯電話とタブレットを他の携帯電話会社に乗り換えることにし、清算もしたのに、去年、弁護士事務所から催告書が届いた。清算したはずなのに高額な料金を請求され、支払わなかったため、信用情報に傷がつき、クレジット契約もできなくなった。納得できない。

##### 【アドバイス】

センターから携帯電話会社の請求書をFAXしてもらい、携帯電話会社の消費生活センター窓口で請求内容を問い合わせると、携帯電話機については、通信料や手数料ともに支払い済になっているが、買い物代金が後からの請求となったため未払いになっているということであった。相談者には、利用したものについては支払わなければならないので、請求書の内容を十分確認するよう伝えた。

#### 【事例 2】 架空請求

##### 【相談】

スマートフォンに「有料動画サイトの未納料金があり、本日連絡無き場合は法的措置に移行する」との内容のSMSが届き、身に覚えはなかったが、慌てて業者に電話したら、名前と生年月日を聞かれ答えた。未納料金は297,000円と言われたので、そんな高額はすぐには用意できないと伝えると、何とか準備してお金が出来たら再度電話して来るように言われた。

##### 【アドバイス】

具体的な請求内容の記載がなく、至急連絡せよとのメール内容から、架空請求と思われるので、対応としては何の反応もせず無視するのが最良の方法であることを伝えた。任意の電話番号で送信していて、相談者のことを知って送信しているのではないことを説明した。相談者は業者に連絡して、氏名と生年月日を伝えているので、今後料金の支払い催促がある可能性があるが、無視するように説明した。また、インターネットで検索して信用できるかどうかわからない事業者には調査を依頼してしまう二次被害についても情報提供し、注意するよう伝えた。

#### 【事例 3】 訪問購入

##### 【相談】

業者が電話で「何でも引き取る。」と言うので、古いテレビがあると伝えたところ、「古い映らないテレビでも引き取る。」と言ったので来訪を依頼した。テレビを見て業者は、「このテレビは引き取れないが、貴金属はないか？」と言い、指輪、ネックレス、ブレスレット等を見せると、「まとめて買い取る。」と言った。承諾し、契約書面を貰った。業者は口頭で「クーリング・オフはできませんので、了承願います。」と言い、書面に記載されている「クーリング・オフについて説明は受けましたか。」にチェックを入れるよう誘導され、説明を受けたことに口頭でも同意した。業者に商品を渡し、お金を受けとった。後刻、友人に相談すると、「普通は指輪がいくらとか、一点ごとに価格を決めると思う。まとめて買取り金額を決めるのはおかしい。」と言われ、買取り金額に納得できないのでクーリング・オフしたい。口頭でクーリング・オフができないことに同意してしまったが、どうしたらよいか。

**【アドバイス】**

訪問買取では不招請勧誘は禁止されており、来訪の目的が「古いテレビの買取」である場合、貴金属の買取りの勧誘をすると、不招請勧誘に該当する可能性があり、違法性が考えられる。センターで契約書面を確認すると、クーリング・オフができる旨の記載があったので、相談者に、「口頭で業者がクーリング・オフできないといったことに同意しても効力はない。」と説明した。業者に引き渡した商品が処分される可能性があるため、すぐに業者に連絡し、返還して欲しい旨申し入れるよう伝えた。後刻、業者は返品に応じてくれたと連絡があった。

**【事例 4】 ワンクリック請求****【相談】**

スマートフォンで間違ってアダルトサイトにアクセスしたら、いきなり「登録されました」というメッセージが現れた。慌てて記載されている電話番号に電話をかけたところ、名前と生年月日を聞かれた。退会するためには、コンビニで15万円分のプリペイドカードを買って、カードの番号を連絡するよう言っている。どうしたらいいか。

**【アドバイス】**

電子消費者契約法について説明し、確認・訂正画面が設定されていなければ、契約の無効が主張できると伝え、ワンクリック請求と思われるので、本来なら無視すればよかったが、電話をかけているので、今後、請求電話や請求メールが届くかもしれない。着信拒否設定をし、注意するよう伝えた。

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9月末現在

(表1)相談件数

単位:件

	25年度	26年度	27年度	28年度	28年9月末現在	29年9月末現在	前年比%
消費生活センター	3,979	4,068	3,884	3,755	1,946	1,919	98.6
4県民センター	1,571	1,657	1,618	1,625	769	1,070	139.1
計	5,550	5,725	5,502	5,380	2,715	2,989	110.1

(表2)年代別契約当事者数( )は構成比

単位:人、%

	25年度	26年度	27年度	28年度	28年9月末現在	29年9月末現在	前年比%
20歳未満	161 (2.9)	155 (2.7)	120 (2.2)	92 (1.7)	61 (2.2)	43 (1.4)	70.5
20歳代	347 (6.3)	348 (6.1)	349 (6.3)	361 (6.7)	166 (6.1)	145 (4.9)	87.3
30歳代	625 (11.3)	590 (10.3)	590 (10.7)	528 (9.8)	280 (10.3)	255 (8.5)	91.1
40歳代	756 (13.6)	789 (13.8)	759 (13.8)	748 (13.9)	358 (13.2)	396 (13.2)	110.6
50歳代	675 (12.2)	754 (13.2)	707 (12.8)	714 (13.3)	364 (13.4)	465 (15.6)	127.7
60歳代	868 (15.6)	900 (15.7)	889 (16.2)	954 (17.7)	477 (17.6)	604 (20.2)	126.6
70歳代	746 (13.4)	731 (12.8)	642 (11.7)	650 (12.1)	318 (11.7)	348 (11.6)	109.4
80歳代	428 (7.7)	403 (7.0)	386 (7.0)	378 (7.0)	197 (7.3)	188 (6.3)	95.4
90歳以上	36 (0.6)	27 (0.5)	44 (0.8)	37 (0.7)	18 (0.7)	15 (0.5)	83.3
不明	908 (16.4)	1,028 (18.0)	1,016 (18.5)	918 (17.1)	476 (17.5)	530 (17.7)	111.3
合計	5,550 (100.0)	5,725 (100.0)	5,502 (100.0)	5,380 (100.0)	2,715 (100.0)	2,989 (100.0)	110.1

(表3)男女別契約当事者数 ( )は構成比

単位:人、%

	25年度	26年度	27年度	28年度	28年9月末現在	29年9月末現在	前年比%
男性	2,398 (43.2)	2,542 (44.4)	2,540 (46.2)	2,404 (44.7)	1,218 (44.9)	1,189 (39.8)	97.6
女性	2,733 (49.2)	2,703 (47.2)	2,418 (43.9)	2,550 (47.4)	1,279 (47.1)	1,539 (51.5)	120.3
団体	126 (2.3)	138 (2.4)	133 (2.4)	177 (3.3)	71 (2.6)	101 (3.4)	142.3
不明	293 (5.3)	342 (6.0)	411 (7.5)	249 (4.6)	147 (5.4)	160 (5.4)	108.8
合計	5,550 (100.0)	5,725 (100.0)	5,502 (100.0)	5,380 (100.0)	2,715 (100.0)	2,989 (100.0)	110.1

(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	27年度		28年度		28年9月末現在		29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	1,016 (18.5)	放送・コンテンツ等	1,032 (18.0)	放送・コンテンツ等	484 (17.8)	放送・コンテンツ等	656 (21.9)
2	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 (7.0)	インターネット通信サービス	212 (7.8)	商品一般	437 (14.6)
3	商品一般	390 (7.1)	商品一般	354 (6.2)	商品一般	193 (7.1)	インターネット通信サービス	150 (5.0)
4	融資サービス	226 (4.1)	役務その他	215 (3.8)	健康食品	111 (4.1)	レンタル・リース・貸借	96 (3.2)
5	役務その他	223 (4.1)	健康食品	195 (3.4)	役務その他	101 (3.7)	融資サービス	89 (3.0)
6	レンタル・リース・貸借	201 (3.7)	レンタル・リース・貸借	180 (3.1)	レンタル・リース・貸借	84 (3.1)	健康食品	82 (2.7)
7	工事・建築・加工	152 (2.8)	融資サービス	176 (3.1)	融資サービス	84 (3.1)	工事・建築・加工	81 (2.7)
8	健康食品	131 (2.4)	工事・建築・加工	146 (2.6)	工事・建築・加工	66 (2.4)	移動通信サービス	79 (2.6)
9	移動通信サービス	115 (2.0)	移動通信サービス	127 (2.2)	自動車	60 (2.2)	役務その他	79 (2.6)
10	自動車	88 (1.6)	自動車	99 (1.7)	移動通信サービス	59 (2.2)	化粧品	51 (1.7)

※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	家屋や門塙等の工事、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	26	放送・コンテンツ等	30	放送・コンテンツ等	41	放送・コンテンツ等	129	放送・コンテンツ等	132	放送・コンテンツ等	165	放送・コンテンツ等	87
2	商品一般	2	理美容	13	商品一般	22	商品一般	29	商品一般	102	商品一般	151	商品一般	57
3	健康食品	2	融資サービス	11	レンタル・リース・貸借	13	役務一般	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	33	インターネット通信サービス	32
4	移動通信サービス	2	レンタル・リース・貸借	10	化粧品	13	レンタル・リース・貸借	24	移動通信サービス	15	融資サービス	15	健康食品	26
5	インターネット通信サービス	1	商品一般	8	融資サービス	12	インターネット通信サービス	17	健康食品	13	移動通信サービス	15	工事・建築・加工	23

(表6)販売購入形態別件数 ( )は構成比

単位:件、%

	25年度		26年度		27年度		28年度		28年9月末現在		29年9月末現在		前年比 %
	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	
店舗購入	1,423	(25.6)	1,314	(23.0)	1,366	(24.8)	1,187	(22.1)	638	(23.5)	559	(18.7)	87.6
訪問販売	447	(8.1)	419	(7.3)	398	(7.2)	393	(7.3)	188	(6.9)	197	(6.6)	104.8
通信販売	1,476	(26.6)	1,705	(29.8)	1,660	(30.2)	1,770	(32.9)	850	(31.3)	1,081	(36.2)	127.2
マルチ・マルチまがい	60	(1.1)	62	(1.1)	69	(1.3)	61	(1.1)	31	(1.1)	34	(1.1)	109.7
電話勧誘販売	765	(13.8)	809	(14.1)	768	(14.0)	713	(13.3)	356	(13.1)	279	(9.3)	78.4
ネガティブ・オプション	42	(0.8)	13	(0.2)	19	(0.3)	36	(0.7)	16	(0.6)	19	(0.6)	118.8
訪問購入	43	(0.8)	23	(0.4)	35	(0.6)	40	(0.7)	21	(0.8)	24	(0.8)	114.3
その他無店舗	41	(0.7)	50	(0.9)	42	(0.8)	62	(1.2)	31	(1.1)	22	(0.7)	71.0
不明	1,253	(22.6)	1,330	(23.2)	1,145	(20.8)	1,118	(20.8)	584	(21.5)	774	(25.9)	132.5
合計	5,550	(100.0)	5,725	(100.0)	5,502	(100.0)	5,380	(100.0)	2,715	(100.0)	2,989	(100.0)	110.1

## ※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	5	54	62	87	62	87	100	102	559
訪問販売	4	8	13	23	18	26	73	32	197
通信販売	28	58	116	185	213	250	144	87	1,081
マルチ・マルチまがい	0	3	5	0	3	10	6	7	34
電話勧誘販売	1	6	13	32	38	48	83	58	279
ネガティブ・オプション	1	0	1	2	2	1	7	5	19
訪問購入	0	0	0	2	2	4	15	1	24
その他無店舗	1	1	1	2	4	4	5	4	22
不明・無関係	3	15	44	63	123	174	118	234	774
計	43	145	255	396	465	604	551	530	2,989

(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	50	放送・コンテンツ等	31	放送・コンテンツ等	578	健康食品	8
2	移動通信サービス	48	工事・建築・加工	26	商品一般	129	ファンド型投資商品	7
3	融資サービス	33	役務一般	18	健康食品	48	商品一般	5
4	自動車	26	インターネット通信サービス	15	化粧品	38	他の金融関連サービス	4
5	工事・建築・加工	24	書籍・印刷物	14	インターネット通信サービス	20	化粧品	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	87	健康食品	7	アクセサリ	8	飲料	3	商品一般	239
2	商品一般	32	商品一般	2	和服	3	健康食品	2	融資サービス	44
3	電気	18	化粧品	2	履物	3	融資サービス	2	レンタル・リース・貸借	35
4	健康食品	14	飲料	1	商品一般	2	商品一般	1	放送・コンテンツ等	33
5	魚介類	14	紳士・婦人用品	1	紳士・婦人用品	2	アクセサリ	1	工事・建築・加工	27

(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

	25年度	26年度	27年度	28年度	28年9月末現在	29年9月末現在	前年比 %
件数・金額	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	1,261件 954,648,789	1,141件 826,672,245	-
金額(1件あたり)	1,133,720	1,216,936	941,359	861,729	757,056	724,516	95.7

(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	
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	0	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	558
	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	482,647	997,165	504,826
28年度 (9月末現在)	相談件数	5	4	183	9	201
	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
29年度 (9月末現在)	相談件数	1	1	725	0	727
	前年対比(%)	20.0	25.0	396.2	0	361.7
	うち被害件数	0	1	12	0	13
	被害金額	0	25,000	9,266,400	0	9,291,400
被害金額(1件あたり)	0	25,000	772,200	0	714,723	

※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

	25年度	26年度	27年度	28年度	28年9月末現在	29年9月末現在	前年比 %
件数	65	68	84	76	33	54	163.6

※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

	25年度	26年度	27年度	28年度	28年9月末現在	29年9月末現在	前年比 %
件数	67	64	41	39	22	12	54.5

(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

	25年度	26年度	27年度	28年度	28年9月末現在	29年9月末現在	前年比 %
件数	139	165	89	51	31	21	67.7
金額	57件 338,480,000	68件 515,391,920	46件 524,195,764	17件 65,102,093	14件 43,457,093	9件 18,279,900	-
円(1件あたり)	5,938,246	7,579,293	11,395,560	3,829,535	3,104,078	2,031,100	65.4

(表14)処理結果

区分	A29年度(～9月)	B28年度(～9月)	対比(A/B)
他機関紹介	154	140	110.0
助言(自主交渉)	1,623	1,159	140.0
その他情報提供	684	975	70.2
斡旋解決	319	259	123.2
斡旋不調	19	29	65.5
処理不能	64	24	266.7
処理不要	63	58	108.6
未完	63	71	88.7
計	2,989	2,715	110.1