

平成 2 8 年度 消費生活相談状況

茨城県消費生活センター

1 茨城県内の相談件数の推移

平成 2 8 年度の相談件数は、県消費生活センターが 4, 7 0 0 件、市町村消費生活センターが 1 6, 6 9 7 件で合計 2 1, 3 9 7 件となり、前年度より 2, 4 0 8 件減少となった。(表 1)

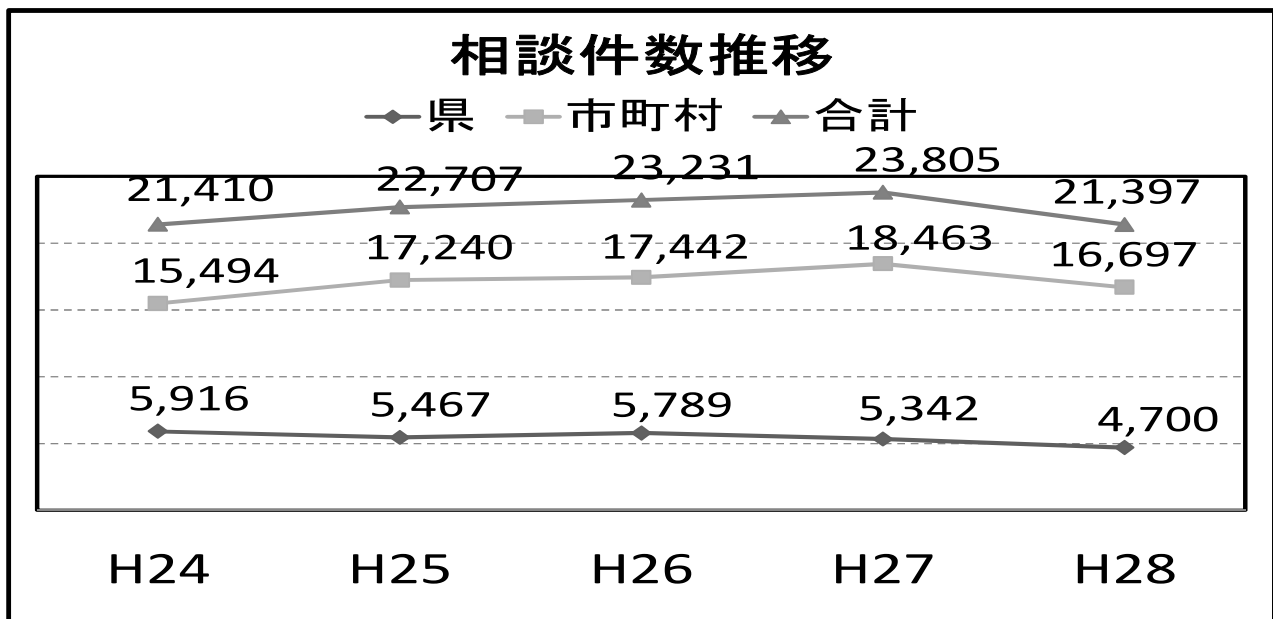
相談件数の推移を見ると、市町村消費生活センター、県消費生活センターともに減少しているが、市町村への相談件数の割合は高くなっており、これは平成 2 7 年 7 月より開始した消費者ホットラインの番号 3 ケタ化や市町村窓口の充実などにより、より身近な市町村消費生活センターへ相談する傾向となりつつあることが理由と思われる。

相談件数の割合は市町村が全相談の約 4 分の 3 となっている。

【表 1】受付機関別消費生活相談件数推移

年度		H24	H25	H26	H27	H28
県	相談件数	5,916	5,467	5,789	5,342	4,700
	(うち苦情)	5,339	4,938	5,357	4,945	4,270
	割合	27.6%	24.1%	24.9%	22.4%	22.0%
44市町村	相談件数	15,494	17,240	17,442	18,463	16,697
	(うち苦情)	13,436	15,161	15,603	16,617	14,951
	割合	72.4%	75.9%	75.1%	77.6%	78.0%
合計	相談件数	21,410	22,707	23,231	23,805	21,397
	(うち苦情)	18,775	20,099	20,960	21,562	19,221

【グラフ 1】



また、年代別苦情相談件数は40歳代が最も多く3,073件で、全体の約16%を占めた。20歳未満や20歳代のいわゆる若者からの相談は少なく、10%未満となっている一方、60歳以上の高齢者等からの相談については、依然として多くの相談が寄せられており、全体の約40%となっている。(表2)

【表2】年代別苦情相談件数（年齢は契約当事者）

年齢	平成24年度		平成25年度		平成26年度		平成27年度		平成28年度	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
20歳未満	513	2.7%	553	2.8%	616	3.0%	578	2.7%	404	2.1%
20歳代	1,629	8.7%	1,542	7.7%	1,602	7.7%	1,723	8.1%	1,555	8.1%
30歳代	2,645	14.2%	2,572	12.8%	2,674	12.9%	2,617	12.2%	2,219	11.6%
40歳代	3,085	16.5%	3,020	15.1%	3,545	17.1%	3,701	17.3%	3,073	16.1%
50歳代	2,480	13.3%	2,689	13.4%	2,748	13.2%	3,060	14.3%	2,794	14.6%
60歳代	2,815	15.1%	3,261	16.3%	3,440	16.6%	3,548	16.6%	3,399	17.8%
70歳以上	3,205	17.2%	4,450	22.2%	4,280	20.6%	4,265	20.0%	3,816	20.0%
不明・団体	2,308	12.4%	1,933	9.7%	1,855	8.9%	1,878	8.8%	1,855	9.7%
合計	18,680	100.0%	20,020	100.0%	20,760	100.0%	21,370	100.0%	19,115	100.0%

※ 表2から表9の数値は、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム。県及び39市町村に設置。）で検索した平29年6月20日現在のデータを基に分析、計上したものであり、表1中の合計とは一致しない。

また、前年度比・割合については小数点第二位を四捨五入して計算。

2 茨城県内の苦情相談状況

苦情相談件数の上位10位については、表3のとおりである。昨年度と同様、デジタルコンテンツ関係及び商品一般が上位を占めている。また年代別で苦情相談内容をみると、各年代ともデジタルコンテンツ関係が上位となっている。

【表3】苦情相談の主な商品とサービス

順位	商品・サービス名	件数		前年度比(%)
		H28年度	H27年度	
1	デジタルコンテンツその他	2,119	2,251	94.1%
2	アダルト情報サイト	1,480	2,263	65.4%
3	商品一般	1,145	1,305	87.7%
4	インターネット接続回線	948	1,156	82.0%
5	フリーローン・サラ金	852	1,024	83.2%
6	健康食品	529	407	130.0%
7	相談その他	454	561	80.9%
8	四輪自動車	416	407	102.2%
9	移動通信サービス	411	411	100.0%
10	賃貸アパート・マンション	394	457	86.2%

【表4】年代別苦情相談の主な商品とサービス（年齢は契約当事者）

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
1	アダルト情報サイト 132	デジタルコンテンツその他 154	デジタルコンテンツその他 232	デジタルコンテンツその他 426	デジタルコンテンツその他 440	デジタルコンテンツその他 465	商品一般 350
2	デジタルコンテンツその他 39	アダルト情報サイト 150	アダルト情報サイト 185	アダルト情報サイト 301	アダルト情報サイト 273	アダルト情報サイト 279	デジタルコンテンツその他 274
3	健康食品 24	フリーローン・サラ金 93	フリーローン・サラ金 136	フリーローン・サラ金 155	商品一般 158	インターネット接続回線 224	インターネット接続回線 198
4	オンラインゲーム 23	インターネット接続回線 72	賃貸アパート・マンション 98	商品一般 144	フリーローン・サラ金 153	商品一般 211	健康食品 174
5	放送サービス 16	賃貸アパート・マンション 69	商品一般 87	インターネット接続回線 143	インターネット接続回線 142	フリーローン・サラ金 149	アダルト情報サイト 126
6	化粧品 11	四輪自動車 62	インターネット接続回線 86	四輪自動車 81	健康食品 65	相談その他 77	相談その他 110
7	商品一般 11	商品一般 58	四輪自動車 77	賃貸アパート・マンション 79	移动通信サービス 54	修理サービス 70	修理サービス 109
8	出会い系サイト 8	移动通信サービス 57	複合会員サービス 72	移动通信サービス 77	四輪自動車 53	健康食品 67	フリーローン・サラ金 98
9	相談その他 7	出会い系サイト 40	移动通信サービス 64	健康食品 72	修理サービス 46	四輪自動車 60	社会保険 76
10	靴・運動靴 7	エステティックサービス 28	健康食品 62	相談その他 61	相談その他 45	移动通信サービス 54	他の行政サービス 75

（1）デジタルコンテンツ

※「デジタルコンテンツ」

主にインターネットを通じて得られる情報で、デジタルコンテンツその他（有料サイト、オンラインゲーム等）、アダルト情報サイト、出会い系サイトの総称

苦情相談で最も多いのは、デジタルコンテンツ*に関する相談で、「デジタルコンテンツその他」が1位、「アダルト情報サイト」が2位と依然上位である。（表3）

年代別に見ても、「デジタルコンテンツその他」に関する相談は、20歳未満で2位、20歳代から60歳代で1位、70歳以上でも2位となっている。（表4）

相談内容としては「スマートフォンで無料動画を閲覧していたら、途中で年齢認証画面がでてきて、タップすると、アダルトサイトにつながって登録完了になってしまった」というものや、「スマートフォンのアダルト漫画サイトを閲覧しただけで登録と表示され、『登録解除の方はこちらへ』と書いてあった電話番号に電話をすると、高額な請求を受けた」といった相談が寄せられている。

上述のアダルト情報サイトによるもののほか、「出会い系サイトを利用していたところ、『お金をあげるから』と別の出会い系サイトを紹介され、さらに利用料がかさんでしまった」というものや、「子どもがスマートフォンのオンラインゲームを利用したところ、ゲーム内課金により高額な利用料金を請求されたがどうしたらよいか」といった相談も寄せられている。

また、出会い系サイトを含めたデジタルコンテンツに関する相談件数は3,854件で、年代別では40歳代が最も多く、デジタルコンテンツ相談全体の20%を占めている。

中でも、スマートフォンの普及を背景に、関連する相談が増加している。20歳未満から50歳代にかけてのデジタルコンテンツに関する相談は、半数以上がスマートフォンを利用したものとなっている。(表5)

【表5】 デジタルコンテンツに関する苦情相談件数

年齢 (契約当事者年齢別)	苦情相談件数			左のうちスマートフォンを利用したデジタルコンテンツに関する相談		
	平成28年度		平成27年度	平成28年度		平成27年度
	件数(件) A	割合(%)	件数(件)	件数(件) B	割合(%) B/A	件数(件)
20歳未満	202	5.2%	362	132	65.3%	243
20歳代	356	9.2%	512	251	70.5%	348
30歳代	469	12.2%	733	304	64.8%	485
40歳代	774	20.1%	1067	509	65.8%	704
50歳代	748	19.4%	828	421	56.3%	424
60歳代	762	19.8%	809	296	38.8%	240
70歳以上	409	10.6%	389	93	22.7%	53
不明・団体	134	3.5%	159	52	38.8%	51
合計	3,854	100.0%	4,859	2,058	53.4%	2,548

(2) 商品一般

商品一般(商品を特定できない不審な電話勧誘や架空請求など)に関する相談は、1,145件で3位となっている。(表3)

携帯電話やスマートフォンに届いたメールやSMS(ショートメッセージサービス)、ハガキ等の架空請求に関する相談が多く寄せられ、「スマートフォンにアダルトサイトの未納料金を請求するSMSが届いたが、内容に心当たりがない。」といったものや、架空または実在する行政機関等を名乗り、『民事訴訟裁判通達書』というハガキが届き、至急連絡するようにと書いてあったが、身に覚えが無いなどの相談があった。

(3) インターネット接続回線

光回線などのインターネット回線やプロバイダに関する「インターネット接続回線」の相談は、前年同期より18%減少して948件となっている。(表3)

契約当事者年代別に見ると、60歳以上の高齢者が約44%を占めている。(表6-1)

中でも、訪問販売や電話勧誘によるものが多く、「電話でインターネットの料金が安くなると勧誘され、光回線を契約したがインターネットを使わない。解約したくても業者に電話が繋がらない」といったものや、「大手電話会社又はその関連会社だと誤解してしまっただが実際は無関係の業者だった」、「解約を申し出たら高額な違約金を請求された」等のトラブルに関する相談も多く寄せられている。(表6-2)

【表6-1】インターネット接続回線に関する苦情相談件数(契約当事者年齢別)

年齢	件数(件)	割合(%)
20歳未満	4	0.4%
20歳代	72	7.6%
30歳代	86	9.1%
40歳代	143	15.1%
50歳代	142	15.0%
60歳代	224	23.6%
70歳以上	198	20.9%
不明・団体	79	8.3%
合計	948	100.0%

【表6-2】インターネット接続回線に関する販売購入別苦情相談(契約当事者年齢別)

年齢	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	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
20歳未満	0	3	0	0	1	0	0	0	0
20歳代	7	18	11	0	23	0	0	1	12
30歳代	13	18	11	0	34	0	0	0	10
40歳代	20	24	11	0	80	0	0	0	8
50歳代	18	22	10	0	78	0	0	1	13
60歳代	20	48	22	0	110	0	0	2	22
70歳以上	14	37	5	0	121	0	0	0	21
不明・団体	11	11	4	0	40	0	0	0	13
合計	103	181	74	0	487	0	0	4	99
割合	10.9%	19.1%	7.8%	0.0%	51.4%	0.0%	0.0%	0.4%	10.4%

(4) フリーローン・サラ金

フリーローン・サラ金の相談件数は、852件となった。(表3) 相談内容は、「住宅ローンや携帯電話の料金、キャッシングの返済が滞り、支払いができずに困っている」「金融機関のカードローンで借金をしているが、返済が難しくなっている。どうすればよいか。」「完済している消費者金融の過払い金の返還を求めたい。」等、多重債務や債務整理に関するもののほか、ヤミ金融や過払い金の返還請求方法に関する相談などがあつた。

多重債務に関する相談は、783件となった。(表7)

年代では60歳代が最も多くなっており、男女別では、男性からの相談が多くなっている。相談件数については、ここ数年減少傾向にあるが、「住宅ローンの支払いが困難であり、自己破産を考えている」「サラ金と個人の業者から借金があるが、生活が苦しく返済が困難になってしまった」など生活苦に起因する相談もあり、依然として深刻な内容の相談もある。

【表7】多重債務に関する苦情相談件数（契約当事者年齢別）

年齢	平成28年度				平成27年度		
	件数(件)				割合 (%)	件数 (件)	割合 (%)
	男性	女性	不明・団体	計			
20歳未満	0	0	0	0	0.0%	2	0.2%
20歳代	67	28	0	95	12.1%	66	7.6%
30歳代	77	52	0	129	16.5%	163	18.8%
40歳代	90	53	1	144	18.4%	218	25.2%
50歳代	99	31	0	130	16.6%	149	17.2%
60歳代	107	51	1	159	20.3%	146	16.9%
70歳以上	47	30	1	78	10.0%	74	8.5%
不明・団体	28	16	4	48	6.1%	48	5.5%
合計	515	261	7	783	100.0%	866	100.0%
割合	65.8%	33.3%	0.9%	100.0%			

3 その他

販売購入形態別の苦情相談状況は、通信販売に関する形態が最も多く、前年度から797件減少し、6,719件となった。また、店舗・無店舗購入別では、無店舗購入に関する相談が57%を占めた。(表8-1)

【表8-1】販売購入形態別苦情相談状況

販売購入形態	平成28年度 件数(件)	割合(%)	平成27年度 件数(件)
店舗購入	5,096	26.7%	5,454
無店舗購入	10,892	57.0%	12,242
(内訳)			
訪問販売	1,828	9.6%	1,951
通信販売	6,719	35.2%	7,516
マルチ・マルチまがい	179	0.9%	201
電話勧誘販売	1,802	9.4%	2,222
ネガティブ・オプション	70	0.4%	63
訪問購入	174	0.9%	157
その他無店舗	120	0.6%	132
不明・無関係	3,127	16.4%	3,674
合計	19,115	100.0%	21,370

最も多かった「通信販売」の商品・サービス件数別では、「デジタルコンテンツその他」が最も多く、次いで、「アダルト情報サイト」、「商品一般」の順となり、スマートフォンなどの普及により、インターネットでの通信手段による契約が多かった。(表8-2)

次に多い販売購入形態は、実際に店舗へ契約者が出向いて購入、契約をする「店舗購入」の形態で、5,096件あった。商品・サービス件数別では、「フリーローン・サラ金」が最も多く、次いで、「四輪自動車」、「賃貸アパート・マンション」の順であった。

(表8-3)

【表8-2】

販売購入形態別苦情相談状況（通信販売）

【表8-3】

販売購入形態別苦情相談状況（店舗購入）

順位	商品・サービス名	件数(件)
1	デジタルコンテンツその他	1,982
2	アダルト情報サイト	1,423
3	商品一般	331
4	健康食品	321
5	出会い系サイト	173
6	化粧品	151
7	興信所	112
8	紳士・婦人洋服	85
9	インターネット接続回線	74
9	他の役務サービス	74

順位	商品・サービス名	件数(件)
1	フリーローン・サラ金	562
2	四輪自動車	345
3	賃貸アパート・マンション	340
4	移動通信サービス	265
5	新築工事	140
6	修理サービス	130
7	携帯電話	111
8	インターネット接続回線	103
9	商品一般	80
10	医療サービス, 戸建住宅	各79

相談処理の結果については、助言（自主解決のためのアドバイス）が多数を占めている。

また、県及び市町村消費生活センターであっせんを行った結果、1,794件の相談が解決できた。(表9)

【表9】苦情相談処理結果

相談処理結果別	平成28年度 件数(件)	割合(%)	平成27年度 件数(件)
助言	14,165	74.1%	16,137
その他情報提供	1,970	10.3%	2,169
あっせん	1,959	10.2%	1,934
(うち)解決	1,794	9.4%	1,756
(うち)不調	165	0.5%	178
他機関紹介	489	2.6%	547
処理不要 ※1	346	1.8%	388
処理不能 ※2	152	0.8%	161
継続処理中 他	34	0.2%	34
合計	19,115	100.0%	21,370

※1 「処理不能」…連絡先不明 等

※2 「処理不要」…相談取り下げ 等