

令和元年度の消費生活相談の状況

「架空請求」の相談は減少。「定期購入」に関する相談が増加。

令和元年度に、香川県消費生活センターと県民センター（東讃・小豆・中讃・西讃）に寄せられた、商品やサービス等に関する苦情や問合せなどの消費生活相談の状況をとりまとめました。

- 令和元年度の相談件数は、**全体で5,452件**となっており、前年度の5,788件と比べて**336件（▲5.8%）の減少**となっています。近年の年間相談件数は、架空請求の増加した平成29年度（6,498件）を除き、5,000件台で推移しています。【2P】
- 相談件数が減少した主な要因としては、**架空請求に関する相談の減少**が挙げられます。架空請求の相談件数は、602件で、前年度の1,363件と比較すると、**761件（▲55.8%）減少**しています。【2P】
- また「通常価格より安い価格で購入したところ、実際は定期購入だった」といった「**定期購入**」に関する相談は**249件寄せられ**、前年度の98件と比べ、151件（154.1%）増加しました。【3P】
- 「商品・役務別」の件数では、「健康食品」（345件、前年度比165.1%）、「化粧品」（175件、前年度比162.0%）の項目で増加が見られ、「定期購入」に関する相談の増加が一因と思われます。【6P、表4】
- 「販売購入形態別」の件数では、「**通信販売**」に関する相談が最も多く（**1,597件、構成比29.3%**）、次いで「店舗購入」（963件、同17.7%）、「電話勧誘販売」（439件、同8.1%）の順となっています。【7P、表6】
- 「**相談に係る商品・役務の契約金額**」については、相談1件あたりの契約金額は85万円余で、前年度の126万円余に比べて、約40万円（▲32.2%）減少しています。【8P、表9】
- 「年代別」では、**60歳代以上の相談が2,000件を超えて、全体の相談件数の4割近くを占め**、依然として高齢者からの相談が多い状況にあります。また、「**30歳代以下**」の若年層からの相談が増えています（151人増、21.3%増）。【6P、表2】

 困った時は一人で悩まず、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【全体】)

年 度	27	28	29	30	元
年間件数	5,502	5,380	6,498	5,788	5,452
前年度比(%)	96.1	97.8	120.8	89.1	94.2

➡相談件数(全体)は5,452件で、前年度の5,788件に比べ336件(▲5.8%)減少しました。

近年の年間相談件数は、架空請求の増加した平成29年度(6,498件)を除き、5,000件台で推移しています。

2. 主な相談内容別件数の推移及び相談事例等

(1) 架空請求に関する相談

(相談件数)

年 度	27	28	29	30	元
年間件数	449	525	2,087	1,363	602
前年度比(%)	97.2	116.9	397.5	65.3	44.2

➡架空請求に関する相談は、平成29年度から急増し、令和元年度は減少したものの600件を超える相談が寄せられています。依然としてハガキによる架空請求の相談も多く寄せられていますが、新たな手口も増えています。

(相談事例)

- ① 料金未納のメッセージがSMSで届き、記載された電話番号に電話するとニセの消費生活センターを案内され、「お金を払うように」と、ウソの助言をもらった。
- ② ネットで複数のサイトにアクセスしたことによる未払金を請求する電話があり、コンビニで50万円のプリペイドカードを購入して支払った。身に覚えがないので返金してほしい。

(消費者へのアドバイス)

- 「利用した覚えがない架空の請求を受けているが、どうしたらよいか」「訴訟最終告知という内容のハガキが届いたが、覚えがない」といった相談が寄せられています。以前から、ハガキによる手口が多く見られていましたが、最近では新手の架空請求の手口も見られ、注意が必要です。
- 利用していなければ、相手には絶対に連絡せず、これ以上、電話番号などの個人情報を知らせないよう無視をしましょう。また、今後備えて、ハガキや封書、電子メール、SMS等は証拠として保管しておきましょう。

(2) 「定期購入」に関する相談

(相談件数)

年 度	27	28	29	30	元
年間件数	23	83	75	98	249
前年度比(%)	209.1	360.9	90.4	130.7	254.1

➡「お試しのつもりが定期購入だった」といった「定期購入」の相談が増えています。令和元年度は249件と前年度の約2.5倍と急増しています。

通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で定期購入が条件となっている、健康食品や飲料、化粧品等の通信販売に関する相談ですが、昨今、年齢を問わずネット利用が広がりを見せていることから、「定期購入」に関する相談も、各年代から多くの相談が寄せられています。

【30歳代以下:76人、40～50歳代:92人、60歳代以上:60人、年齢不詳:21人/計249人】

(相談事例)

- ① 「お試し」でダイエットサプリをネット購入した。2週間後に4か月分の商品が届き、4万円の請求があったが、解約したい。
- ② 初回500円のサプリメントを注文し、2回目が届いたので定期購入だと知った。2回目以降が高額なので解約したいが、電話が繋がらない。

(消費者へのアドバイス)

- 「定期購入が条件とされていないか」「支払うこととなる総額はいくらか」など契約内容をしっかり確認しましょう。
- 「解約・返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」など解約条件をしっかり確認しましょう。
- 事業者連絡をした記録を残しておきましょう。

(3) 「情報商材」に関する相談

(相談件数)

年 度	27	28	29	30	元
年間件数	6	12	50	41	35
前年度比(%)	120.0	200.0	416.7	82.0	85.4

➡前年度の41件に比べて6件(▲14.6%)減少しました。

「情報商材」とは、「副業や投資等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して、インターネット等で販売されている情報」のことです。

(相談事例)

- ① 5万円の元手があれば毎日3万円が稼げるツールがあると知り、契約した。事業者と言われるままクレジットカードで約400万円を支払った。その後、事業者とは一切連絡が取れない。
- ② 金の先物取引に関する情報商材の契約後、電話勧誘を受け、さらに高額な情報商材を購入したが全く儲からない。返金して欲しい。

(消費者へのアドバイス)

- 情報商材は契約前に中身を確認することができません。怪しいと思ったら連絡しないようにしましょう。
- 高額な契約を勧誘されたり、話が違うと思ったら、きっぱりと契約を断りましょう。
- クレジットカードでの高額決済や、借金をしてまで契約しないようにしましょう。

(4) 「多重債務」に関する相談

(相談件数)

年 度	27	28	29	30	元
年間件数	84	76	100	73	60
前年度比(%)	123.5	90.5	131.6	73.0	82.2

→前年度の73件に比べて13件(▲17.8%)減少しました。

(相談事例)

- ① 子供が何度も借金を繰り返して、その度に親が肩代わりしている。現在も、複数の借入先から合わせて500万円の借金があるようだ。どのように対応すればよいか。
- ② カードローンやキャッシングなどで総額300万円ほどの借金があり、毎月の返済が困難なのでどうにかしたい。

(消費者へのアドバイス)

- どんなに多額の借金を抱えていても、必ず解決する方法があります。債務整理にもいくつかの方法があり、弁護士や司法書士などの法律の専門家に相談することもできます。
- できるだけ早く消費生活センターなどに相談し、具体的な解決策を話し合いましょう。

3. 県民への呼びかけ

☎ おかしいと思ったり、心配なことがある場合は、一人で悩まず、消費生活センターなどの相談窓口にご相談しましょう！

- 様々な悪質商法、詐欺などに気を付けましょう。
- 利用した覚えのない請求(架空請求)が横行しています。利用していなければ、連絡しないようにしましょう。
- ネットなどで商品を注文する際には、「定期購入」が条件となっていないか、しっかり確認しましょう。
- 知り合いから投資やビジネスのもうけ話を持ち掛けられても、きっぱりと断りましょう。
- 送り付けられた、身に覚えのない商品を安易に受け取ってはいけません。
- 不正なウェブサイトへ誘導するものなど、フィッシング詐欺に気を付けましょう。
- 障害のある方、認知症や難聴を抱えている方、高齢の方などや、そのご家族に対して、消費者トラブルに巻き込まれないよう、日常生活の中でも気を配りましょう。

【県の消費生活相談窓口】

【県消費生活センター・県民センター】

- 県消費生活センター
 - 消費生活相談 (087)833-0999
 - 多重債務・ヤミ金融専用相談 (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

【全国共通消費者ホットライン】

- 局番なし 188 番 (188！泣き寝入り)
（最寄りの消費生活センターなどの消費生活相談窓口をご案内します。）

【警察】

- 香川県警察 警察相談専用電話 #9110 または (087)831-0110
- 各警察署の「警察安全相談」 — 各警察署の代表番号へ

令和元年度 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)

(表1)相談件数

単位:件

	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	前年比%
消費生活センター	3,884	3,755	4,315	3,838	3,656	95.3
県民センター	1,618	1,625	2,183	1,950	1,796	92.1
計	5,502	5,380	6,498	5,788	5,452	94.2

(表2)年代別契約当事者数()は構成比

単位:人、%

	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	前年比%
20歳未満	120 (2.2)	92 (1.7)	85 (1.3)	91 (1.6)	142 (2.6)	156.0
20歳代	349 (6.3)	361 (6.7)	277 (4.3)	260 (4.5)	297 (5.4)	114.2
30歳代	590 (10.7)	528 (9.8)	475 (7.3)	357 (6.2)	420 (7.7)	117.6
40歳代	759 (13.8)	748 (13.9)	730 (11.2)	705 (12.2)	717 (13.2)	101.7
50歳代	707 (12.8)	714 (13.3)	1,104 (17.0)	775 (13.4)	767 (14.1)	99.0
60歳代	889 (16.2)	954 (17.7)	1,598 (24.6)	1,100 (19.0)	807 (14.8)	73.4
70歳代	642 (11.7)	650 (12.1)	725 (11.2)	1,033 (17.8)	813 (14.9)	78.7
80歳代	386 (7.0)	378 (7.0)	362 (5.6)	374 (6.5)	384 (7.0)	102.7
90歳以上	44 (0.8)	37 (0.7)	43 (0.7)	54 (0.9)	37 (0.7)	68.5
不明	1,016 (18.5)	918 (17.1)	1,099 (16.9)	1,039 (18.0)	1,068 (19.6)	102.8
合計	5,502 (100.0)	5,380 (100.0)	6,498 (100.0)	5,788 (100.0)	5,452 (100.0)	94.2

(表3)男女別契約当事者数()は構成比

単位:人、%

	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	前年比%
男性	2,540 (46.2)	2,404 (44.7)	2,272 (35.0)	2,091 (36.1)	2,279 (41.8)	109.0
女性	2,418 (43.9)	2,550 (47.4)	3,738 (57.5)	3,230 (55.8)	2,778 (51.0)	86.0
団体	133 (2.4)	177 (3.3)	188 (2.9)	155 (2.7)	158 (2.9)	101.9
不明	411 (7.5)	249 (4.6)	300 (4.6)	312 (5.4)	237 (4.3)	76.0
合計	5,502 (100.0)	5,380 (100.0)	6,498 (100.0)	5,788 (100.0)	5,452 (100.0)	94.2

(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	29年度		30年度		元年度	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	商品一般	1,712 (26.3)	商品一般	1,429 (24.7)	商品一般	876 (16.1)
2	放送・コンテンツ等	1,079 (16.6)	放送・コンテンツ等	634 (11.0)	放送・コンテンツ等	451 (8.3)
3	インターネット通信サービス	279 (4.3)	インターネット通信サービス	227 (3.9)	健康食品	345 (6.3)
4	レンタル・リース・貸借	181 (2.8)	健康食品	209 (3.6)	役務その他	228 (4.2)
5	健康食品	173 (2.7)	レンタル・リース・貸借	196 (3.4)	インターネット通信サービス	210 (3.9)
6	役務その他	170 (2.6)	役務その他	176 (3.0)	レンタル・リース・貸借	191 (3.5)
7	融資サービス	168 (2.6)	工事・建築・加工	165 (2.9)	化粧品	175 (3.2)
8	工事・建築・加工	162 (2.5)	融資サービス	135 (2.3)	工事・建築・加工	146 (2.7)
9	移動通信サービス	153 (2.4)	移動通信サービス	120 (2.1)	移動通信サービス	145 (2.7)
10	自動車	88 (1.4)	自動車	117 (2.0)	融資サービス	138 (2.5)

※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	41	放送・コンテンツ等	47	放送・コンテンツ等	36	商品一般	105	商品一般	109	商品一般	192	商品一般	264
2	健康食品	25	健康食品	18	商品一般	33	放送・コンテンツ等	71	健康食品	74	放送・コンテンツ等	96	健康食品	75
3	化粧品	23	商品一般	16	健康食品	27	健康食品	60	放送・コンテンツ等	66	健康食品	40	インターネット通信サービス	68
4	商品一般	6	化粧品	16	移動通信サービス	19	レンタル・リース・貸借	35	化粧品	39	化粧品	27	工事・建築・加工	51
5	紳士・婦人洋服	4	レンタル・リース・貸借	15	紳士・婦人洋服	16	自動車	27	インターネット通信サービス	39	インターネット通信サービス	27	役務その他	48

(表6)販売購入形態別件数 〇は構成比

単位:件、%

	27年度		28年度		29年度		30年度		元年度		前年比 %
	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	
店舗購入	1,366	(24.8)	1,187	(22.1)	1,053	(16.2)	931	(16.1)	963	(17.7)	103.4
訪問販売	398	(7.2)	393	(7.3)	374	(5.8)	331	(5.7)	307	(5.6)	92.7
通信販売	1,660	(30.2)	1,770	(32.9)	2,022	(31.1)	1,664	(28.7)	1,597	(29.3)	96.0
マルチ・マルチまがい	69	(1.3)	61	(1.1)	57	(0.9)	75	(1.3)	72	(1.3)	96.0
電話勧誘販売	768	(14.0)	713	(13.3)	527	(8.1)	474	(8.2)	439	(8.1)	92.6
ネガティブ・オプション	19	(0.3)	36	(0.7)	31	(0.5)	40	(0.7)	27	(0.5)	67.5
訪問購入	35	(0.6)	40	(0.7)	59	(0.9)	32	(0.6)	31	(0.6)	96.9
その他無店舗	42	(0.8)	62	(1.2)	70	(1.1)	63	(1.1)	49	(0.9)	77.8
不明	1,145	(20.8)	1,118	(20.8)	2,305	(35.5)	2,178	(37.6)	1,967	(36.1)	90.3
合計	5,502	(100.0)	5,380	(100.0)	6,498	(100.0)	5,788	(100.0)	5,452	(100.0)	94.2

※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展(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	12	55	100	149	144	117	193	193	963
訪問販売	2	22	18	32	26	39	115	53	307
通信販売	115	127	179	264	284	254	192	182	1,597
マルチ・マルチまがい	0	17	6	12	10	11	11	5	72
電話勧誘販売	2	11	17	41	68	53	161	86	439
ネガティブ・オプション	0	2	3	5	3	1	7	6	27
訪問購入	0	0	0	5	2	7	10	7	31
その他無店舗	0	6	3	6	3	12	10	9	49
不明・無関係	11	57	94	203	227	313	535	527	1,967
計	142	297	420	717	767	807	1,234	1,068	5,452

(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	84	工事・建築・加工	47	放送・コンテンツ等	348	ファンド型投資商品	17
2	移動通信サービス	77	書籍・印刷物	31	健康食品	289	化粧品	11
3	自動車	66	インターネット通信サービス	21	化粧品	148	商品一般	10
4	医療	51	電気	20	商品一般	140	内職・副業	6
5	融資サービス	35	放送・コンテンツ等	19	紳士・婦人洋服	44	健康食品	5

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	89	商品一般	4	商品一般	10	インターネット通信サービス	7	商品一般	636
2	商品一般	41	アクセサリ	3	履物	4	ファンド型投資商品	6	レンタル・リース・貸借	89
3	電気	35	書籍・印刷物	3	洋服一般	3	医療用具	4	融資サービス	82
4	健康食品	32	パソコン・パソコン関連用品	2	アクセサリ	2	家具・寝具	2	放送・コンテンツ等	61
5	学習教材	20	穀類	1	自動車	2	移動通信サービス	2	工事・建築・加工	58

(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

	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	前年比 %
金額	2,383件 2,243,257,523	2,451件 2,112,098,083	2,303件 1,750,428,057	2,280件 2,874,190,905	2,240件 1,913,495,838	98.2
金額(1件あたり)	941,359	861,729	760,064	1,260,610	854,239	67.8

(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		
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	重複あり
	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	
29年度	相談件数	8	1	2,087	0	2,095	重複あり
	うち被害件数	1	1	23	0	25	
	被害金額	200,000	25,000	11,774,400	0	11,999,400	
	被害金額(1件あたり)	200,000	25,000	511,930	0	479,976	
30年度	相談件数	0	2	1,363	1	1,366	
	うち被害件数	0	0	9	0	9	
	被害金額	0	0	33,265,298	0	33,265,298	
	被害金額(1件あたり)	0	0	3,696,144	0	3,696,144	
元年度	相談件数	0	0	602	2	604	
	前年対比(%)	-	0.0	44.2	200.0	44.2	
	うち被害件数	0	0	3	1	4	
	被害金額	0	0	1,040,000	500,000	1,540,000	
	被害金額(1件あたり)	0	0	346,667	500,000	385,000	

※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持ちかけ、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

	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	
					前年比%	
件数	84	76	100	73	60	82.2

※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

	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	
					前年比%	
件数	75	39	23	20	20	100.0

(表13)「うまいうけ話(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

	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	
					前年比%	
件数	89	51	56	92	52	56.5
金額	46件 524,195,764	17件 65,102,093	35件 101,428,380	62件 337,540,970	31件 71,291,280	50.0
同(1件あたり)	11,395,560	3,829,535	2,897,954	5,444,209	2,299,719	42.2

(表14)処理結果

単位:件、%

区分	A 元年度	B 30年度	対比(A/B)
他機関紹介	332	260	127.7
助言(自主交渉)	2,474	3,060	80.8
その他情報提供	1,869	1,509	123.9
斡旋解決	426	536	79.5
斡旋不調	29	44	65.9
処理不能	151	166	91.0
処理不要	124	164	75.6
未完	47	49	95.9
計	5,452	5,788	94.2