

平成 26 年度岩手県における消費生活相談の概要

【主な特徴等】

- ① 岩手県及び市町村消費生活相談窓口に寄せられた、消費生活相談の総相談件数は 10,500 件で、前年度の 10,648 件に比べて 148 件、1.4%減少しました。
- ② 相談方法別では、電話による相談が 7,066 件と 67.3%を占め、来所による相談が 3,425 件 (32.6%)となっています。
- ③ 男女別では、男性からの相談が 4,842 件（構成比 46.1%）、女性からの相談が 4,704 件（構成比 44.8%）となっています。
- ④ 年代別では、70 歳以上が 2,196 件（構成比 20.9%）と最も多く、次いで、60 歳代、40 歳代となっています。
- ⑤ 商品・サービス別（大分類）では、アダルトサイトや携帯電話などのデジタルコンテンツなどの「運輸・通信サービス」に関する相談が 2,398 件（構成比 22.8%）と最も多く、次いで、ローン・サラ金、投資商品などの「金融・保険サービス」に関する相談が 1,742 件（構成比 16.6%）と多くなっています。
- ⑥ 20 歳未満、20 歳代から 60 歳代までの各年代においては、パソコンや携帯電話におけるアダルトサイトや携帯電話のコンテンツ料金などの「放送・コンテンツ等」に関する相談が最も多くなっています。
70 歳以上では、「商品一般」（架空請求・不審電話など商品を特定できない相談）に関する相談が最も多くなっています。
- ⑦ 販売購入形態別では、「店舗購入」が 2,667 件と最も多く、次いで、「通信販売」が 2,369 件と多く、この 2 つで約 48%を占めています。

[目 次]

1	消費生活相談件数	
(1)	総相談件数	1
(2)	相談窓口別、相談種別、方法別件数	2
(3)	契約当事者の男女別、年代別件数	3
2	消費生活相談の内容	
(1)	商品・サービス別件数（大分類）	4
(2)	内容別件数	6
(3)	年代別における相談の多い商品・サービス（中分類）	6
(4)	相談の多い販売購入形態	8
	[参考資料]	
	注視する相談内容（県受付分）	9

平成 26 年度岩手県における消費生活相談の概要

平成 26 年度（平成 26 年 4 月～平成 27 年 3 月）に岩手県（県民生活センター）及び市町村（PIO-NET[※]を設置している消費生活センター等。以下「市町村」とします。）に寄せられた消費生活相談の状況は、次のとおりです。

なお、以下については、平成 27 年 7 月 31 日現在で、PIO-NET に登録されたデータに基づきます。また、相談の分類は、独立行政法人国民生活センターの例によります。

1 消費生活相談件数

(1) 総相談件数

- 岩手県及び市町村に寄せられた消費生活相談の総相談件数は、10,500 件であり、前年度の 10,648 件に比べて 148 件、1.4%減少しました。

岩手県に寄せられた相談件数は、2,912 件であり、前年度に比べて 270 件減少しました。

市町村に寄せられた相談件数は、7,588 件であり、前年度に比べて 122 件増加しました。

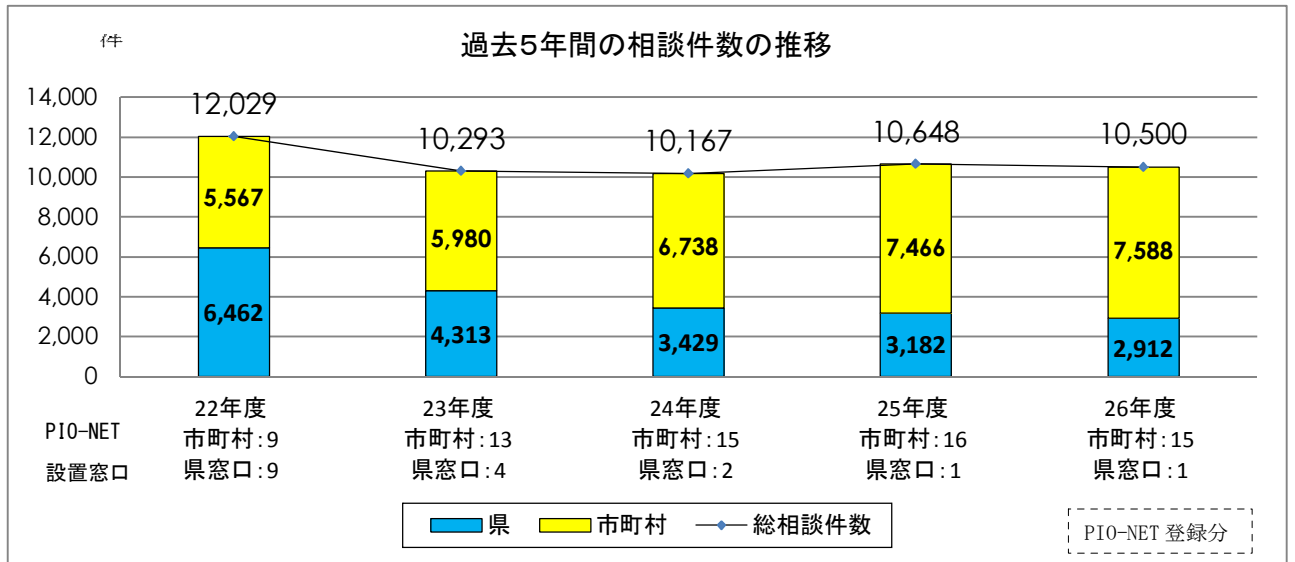
これは、市町村の消費生活相談窓口として県内全ての地域に消費生活センターが設置されたことに伴い、広域振興局（県）の消費生活相談窓口が平成 25 年度から全て廃止となったことによります。

【総相談件数】

	25 年度	26 年度	増減 (26-25)	
			件数	増減率
岩手県	3,182 件	2,912 件	-270 件	-8.5%
市町村	7,466 件	7,588 件	122 件	1.6%
合計	10,648 件	10,500 件	-148 件	-1.4%

[※ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）]

国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）を蓄積しているデータベース



(2) 相談窓口別、相談種別、方法別件数

- ・ 相談種別では、苦情が 8,795 件と総相談件数の 83.8%を占め、次いで問合わせが 1,694 件で 16.1%となっています。
- ・ 相談方法では、電話による相談が 7,066 件と総相談件数の 67.3%を占め、次いで来所による相談が 3,425 件で 32.6%となっています。

【相談窓口別、相談種別、方法別相談件数】

	相談件数 (件)	相談種類			相談方法		
		苦情 (件)	問合せ (件)	要望 (件)	電話 (件)	来所 (件)	文書 (件)
岩手県	2,912	2,475	435	2	2,535	374	3
市町村	7,588	6,320	1,259	9	4,531	3,051	6
合計	10,500	8,795	1,694	11	7,066	3,425	9

(3) 契約当事者の男女別、年代別件数

- ・ 男性からの相談は、4,842件、女性からの相談は、4,704件、総相談件数に占める割合は、男性が46.1%、女性が44.8%となっています。
- ・ 年代別では、70歳以上が2,196件と最も多く、以下60歳代(1,573件)、40歳代(1,438件)と続いています。

【男女別相談件数】

	件数	構成比
男性	4,842件	46.1%
女性	4,704件	44.8%
不明、団体等	954件	9.1%
合計	10,500件	

【年代別相談件数】

	件数	構成比
20歳未満	202件	1.9%
20歳代	703件	6.7%
30歳代	1,235件	11.8%
40歳代	1,438件	13.7%
50歳代	1,432件	13.6%
60歳代	1,573件	15.0%
70歳以上	2,196件	20.9%
不明	1,721件	16.4%
合計	10,500件	

2 消費生活相談の内容

(1) 商品・サービス別件数 (大分類)

- ・ 商品に関する相談は 2,802 件 (26.7%)、サービスに関する相談は 6,096 件 (58.1%) となっています。
- ・ 商品に関する相談では、「商品一般」に関する相談が多く、中でも架空請求等に関する相談が多くなっています。
- ・ サービスに関する相談では、アダルトサイト、携帯電話などの「運輸・通信サービス」に関する相談、フリーローン、サラ金、ファンド型投資商品などの「金融・保険サービス」に関する相談が多くなっています。

【商品別件数】

	件数	構成比	上位 5位	主な内容
商品一般	605 件	5.8%	4位	商品一般、架空請求等
食料品	420 件	4.0%		健康食品、海産物等
住居品	256 件	2.4%		布団、ミシン等
光熱水品	66 件	0.6%		ガス、電気等
被服品	262 件	2.5%		スニーカー、財布類等
保健衛生品	158 件	1.5%		配置薬、電位治療器等
教養娯楽品	422 件	4.0%		新聞、携帯電話等
車両・乗り物	222 件	2.1%		自動車等
土地・建物・設備	364 件	3.5%		ソーラーシステム、宅地等
他の商品	27 件	0.3%		貴金属等
商品計	2,802 件	26.7%		

【サービス別件数】

	件数	構成比	上位 5位	主な内容
クリーニング	41 件	0.4%		衣服等のクリーニング
レンタル・リース・貸借	510 件	4.9%	5位	賃貸アパート、借家等
工事・建築・加工	276 件	2.6%		リフォーム工事、屋根塗装等
修理・補修	122 件	1.2%		羽毛布団、自動車等
管理・保管	10 件	0.1%		マンション管理等
役務一般	77 件	0.7%		複合サービス会員等
金融・保険サービス	1,742 件	16.6%	2位	ローン、貯金、生命保険等
運輸・通信サービス	2,398 件	22.8%	1位	アダルトサイト、プロバイダ等
教育サービス	30 件	0.3%		家庭教師、学習塾等
教養・娯楽サービス	171 件	1.6%		宝くじ、競馬情報等
保健・福祉サービス	289 件	2.8%		医療サービス、年金等
他の役務	412 件	3.9%		冠婚葬祭互助会、結婚紹介等
内職・副業・ねずみ講	18 件	0.2%		在宅ワーク等
サービス計	6,096 件	58.1%		

【その他件数】

	件数	構成比	上位 5位	主な内容
他の行政サービス	223 件	2.1%		還付金詐欺、不審電話等
他の相談	1,379 件	13.1%	3位	相続、離婚等
その他計	1,602 件	15.2%		

(2) 内容別件数 (一つの相談で複数項目の選択あり)

- 相談の内容別では、「契約・解約」に関する相談が 6,852 件と最も多く、次に、「販売方法」に関する相談が 3,910 件、「価格・料金」に関する相談が 2,547 件となっています。

【内容別件数】

内容	件数	上位 5位	内容	件数	上位 5位
安全・衛生	228 件		接客対応	847 件	4位
品質・機能、 役務品質	578 件	5位	包装・容器	11 件	
法規・基準	531 件		施設・設備	53 件	
価格・料金	2,547 件	3位	買物相談	47 件	
計量・量目	11 件		生活知識	23 件	
表示・広告	470 件		その他	165 件	
販売方法	3,910 件	2位	不明等	1,379 件	
契約・解約	6,852 件	1位			

(3) 年代別における相談の多い商品・サービス (中分類)

- 20 歳未満、20 歳代から 60 歳代までの各年代において、アダルトサイトや携帯電話のコンテンツ料金等の「放送・コンテンツ等」に関する相談が 1 位になっています。
- 「放送・コンテンツ等」、「融資サービス」(フリーローン、サラ金等)、「レンタル・リース・貸借」(賃貸アパート等)に関する相談は、ほとんどの年代で上位に入っています。
- 「インターネット通信サービス」(インターネット接続回線等)に関する相談が、ほとんどの年代で増加しています。
- 70 歳以上では、「商品一般」(架空請求・不審電話など商品を特定できない相談)に関する相談が最も多くなっています。

【20 歳未満 202 件】

	1 位	2 位	3 位	3 位	5 位
26 年度	放送・コンテンツ等 137 件	インターネット通信サービス 9 件	スポーツ用品 5 件	移动通信サービス 5 件	商品一般 4 件
(主な内容)	(アダルトサイト、オンラインゲーム等)	(インターネット接続回線等)	(サッカー、バドミントン用品等)	(携帯電話サービス等)	(迷惑メール等)

【20 歳代 703 件】

	1 位	2 位	3 位	4 位	4 位
26 年度	放送・コンテンツ等 182 件	融資サービス 117 件	レンタル・リース・貸借 49 件	インターネット通信サービス 26 件	自動車 26 件
(主な内容)	(アダルトサイト、デジタルコンテンツ等)	(フリーローン・サラ金等)	(賃貸アパート等)	(インターネット接続回線等)	(自動車等)

【30 歳代 1,235 件】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
26 年度	放送・コンテンツ等 298 件	融資サービス 222 件	レンタル・リース・貸借 78 件	インターネット通信サービス 76 件	商品一般 37 件
(主な内容)	(アダルトサイト、デジタルコンテンツ等)	(フリーローン・サラ金等)	(賃貸アパート等)	(インターネット接続回線等)	(架空請求・不審電話等)

【40 歳代 1,438 件】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
26 年度	放送・コンテンツ等 345 件	融資サービス 230 件	インターネット通信サービス 93 件	レンタル・リース・貸借 73 件	商品一般 62 件
(主な内容)	(アダルトサイト、デジタルコンテンツ等)	(フリーローン・サラ金等)	(インターネット接続回線等)	(賃貸アパート等)	(架空請求・不審電話等)

【50 歳代 1,432 件】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
26 年度	放送・コンテンツ等 265 件	融資サービス 211 件	インターネット通信サービス 97 件	レンタル・リース・貸借 77 件	商品一般 64 件
(主な内容)	(アダルトサイト、デジタルコンテンツ等)	(フリーローン・サラ金等)	(インターネット接続回線等)	(賃貸アパート等)	(架空請求・不審電話等)

【60 歳代 1,573 件】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
26 年度	放送・コンテンツ等 195 件	融資サービス 177 件	インターネット通信サービス 102 件	商品一般 95 件	工事・建築・加工 70 件
(主な内容)	(アダルトサイト、デジタルコンテンツ等)	(フリーローン・サラ金等)	(インターネット接続回線等)	(架空請求、不審電話等)	(リフォーム工事等)

【70歳以上 2,196件】

	1位	2位	3位	4位	5位
26年度	商品一般 230件	健康食品 123件	融資サービス 121件	ファンド型投資商品 99件	工事・建築・加工 78件
(主な内容)	(架空請求、不審電話等)	(健康食品等)	(フリーローン・サラ金等)	(ファンド型投資商品)	(リフォーム工事等)

(4) 相談の多い販売購入形態

- ・ 「店舗購入」が2,667件、「通信販売」が2,369件と多く、この2つで相談全体の約48%を占めています。
- ・ 「店舗購入」では、ローン・サラ金、不動産賃借等の相談が多くなっています。
- ・ 「通信販売」では、パソコンや携帯電話のデジタルコンテンツ料金に関する相談が最も多くなっています。
- ・ 「電話勧誘販売」では、インターネット接続回線、ファンド型投資商品に関する相談が上位に入っています。
- ・ 「訪問販売」では、工事・建築、新聞、ソーラーシステムに関する相談が多くなっています。

【販売購入形態別件数（上位5位）】

	26年度	
	件数	うち商品・サービス別 (中分類上位3位)
1位	店舗購入 2,667件 構成比:25.4%	① フリーローン・サラ金 572件 ② 不動産賃借 308件 ③ 工事・建築 133件
2位	通信販売 2,369件 構成比:22.6%	① デジタルコンテンツ 1,377件 ② 商品一般 139件 ③ 他の健康食品 34件
3位	電話勧誘販売 1,234件 構成比:11.8%	① インターネット接続回線 345件 ② ファンド型投資商品 115件 ③ 商品一般 81件
4位	訪問販売 575件 構成比:5.5%	① 工事・建築 63件 ② 新聞 40件 ② ソーラーシステム 40件
5位	その他無店舗 106件 構成比:1.0%	① 不動産賃借 16件 ② 工事・建築 8件 ③ フリーローン・サラ金 5件

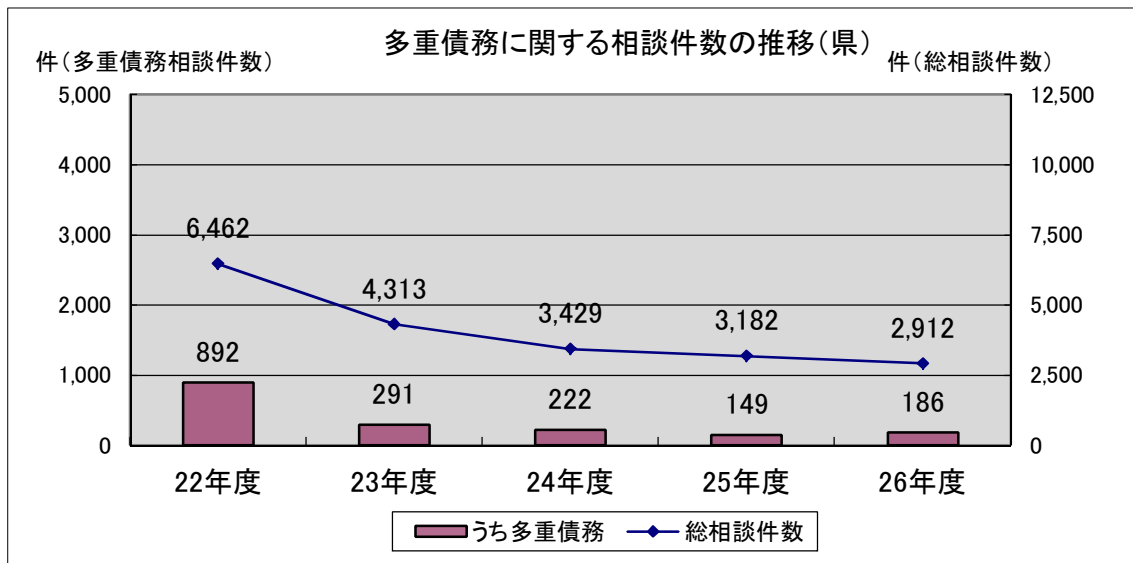
【参考資料】

○ 注視する相談内容（県受付分）

岩手県（県民生活センター）に寄せられた相談のうち、特に注視する相談内容をまとめました。

(1) 多重債務

- ・ 「多重債務」に関する相談は 186 件で、前年度の 149 件に比べて、37 件、24.8%増加しました。相談総件数に占める割合も、6.4%と前年度の 4.7%に比べて増加しました。
- ・ 契約当事者の男女別では、男性が 107 件（構成比 57.5%）、女性が 70 件（構成比 37.6%）となっており、年代別では、40 歳代が最も多く、次いで 30 歳代、50 歳代となっています。



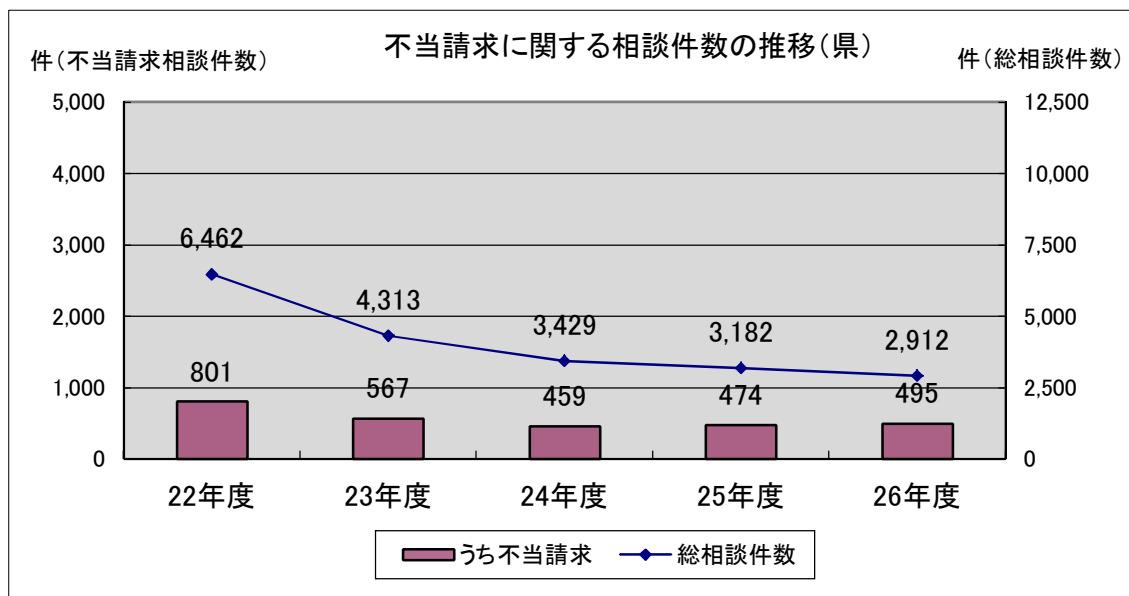
【多重債務男女別、年代別件数】

	25 年度		26 年度	
	件数	構成比	件数	構成比
男性	95 件	63.8%	107 件	57.5%
うち、年代別上位3位	1位 20歳代 17件 1位 50歳代 17件 3位 40歳代 16件		1位 30歳代 26件 2位 40歳代 24件 3位 60歳代 14件	
女性	52 件	34.9%	70 件	37.6%
うち、年代別上位3位	1位 30歳代 14件 2位 40歳代 13件 3位 50歳代 7件		1位 50歳代 18件 2位 40歳代 15件 3位 30歳代 9件 3位 60歳代 9件	

	25 年度			26 年度		
	上位3位	構成比		上位3位	構成比	
年代別	1位 40歳代 29件	19.5%		1位 40歳代 39件	21.0%	
	2位 30歳代 28件	18.8%		2位 30歳代 35件	18.8%	
	3位 50歳代 24件	16.1%		3位 50歳代 31件	16.7%	

(2) 不当請求

- ・ パソコンや携帯電話のアダルトサイトなどにおいて、ワンクリック請求などの契約が成立したとは言えないにもかかわらず料金を請求するものなど、「不当請求」に関する相談は495件で、前年度の474件に比べ、21件、4.4%増加しました。総相談件数の17.0%を占めており（前年度14.9%）、いまだ多くの相談が寄せられています。
- ・ 商品・サービス別（小分類）では、「アダルト情報サイト」が308件で、不当請求の62.2%を占めており、次いで、携帯電話のコンテンツ利用料などの「デジタルコンテンツ」が78件となっています。



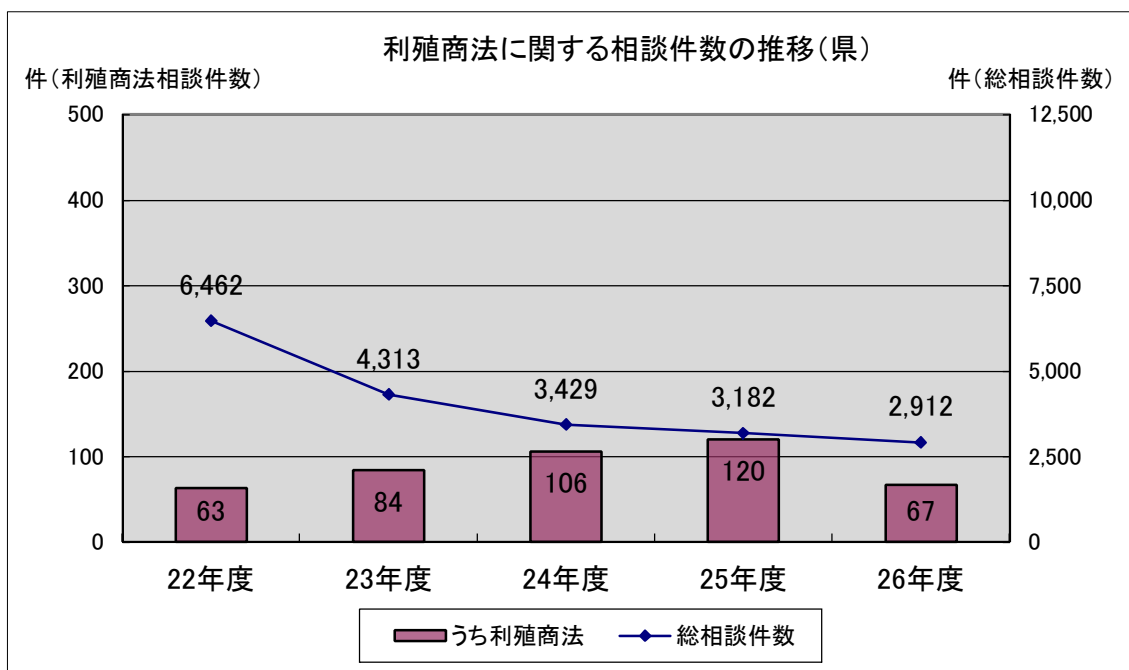
【不当請求男女別、年代別件数】

	25年度		26年度	
	件数	構成比	件数	構成比
男性	277件	58.4%	310件	62.6%
うち、年代別上位3位	1位 40歳代 66件 2位 50歳代 54件 3位 60歳代 52件		1位 40歳代 76件 2位 50歳代 56件 3位 30歳代 51件	
女性	190件	40.1%	167件	33.7%
うち、年代別上位3位	1位 40歳代 54件 2位 30歳代 45件 3位 50歳代 24件		1位 30歳代 38件 1位 40歳代 38件 3位 50歳代 24件	

	25年度		26年度	
	上位3位	構成比	上位3位	構成比
年代別	1位 40歳代 121件	25.5%	1位 40歳代 115件	23.2%
	2位 50歳代 79件	16.7%	2位 30歳代 91件	18.4%
	3位 30歳代 76件	16.0%	3位 50歳代 80件	16.2%

(3) 利殖商法

- ・ 利殖となることを強調して投資や出資を勧誘し、結局はもうかることのないような「利殖商法」に関する相談は 67 件で、前年度の 120 件に比べて、53 件、44.2%減少しました。
- ・ 契約当事者の男女別では、男性が 29 件（構成比 43.3%）、女性が 37 件（構成比 55.2%）となっており、年代別では、70 歳以上が最も多く、60 歳代と続いています。



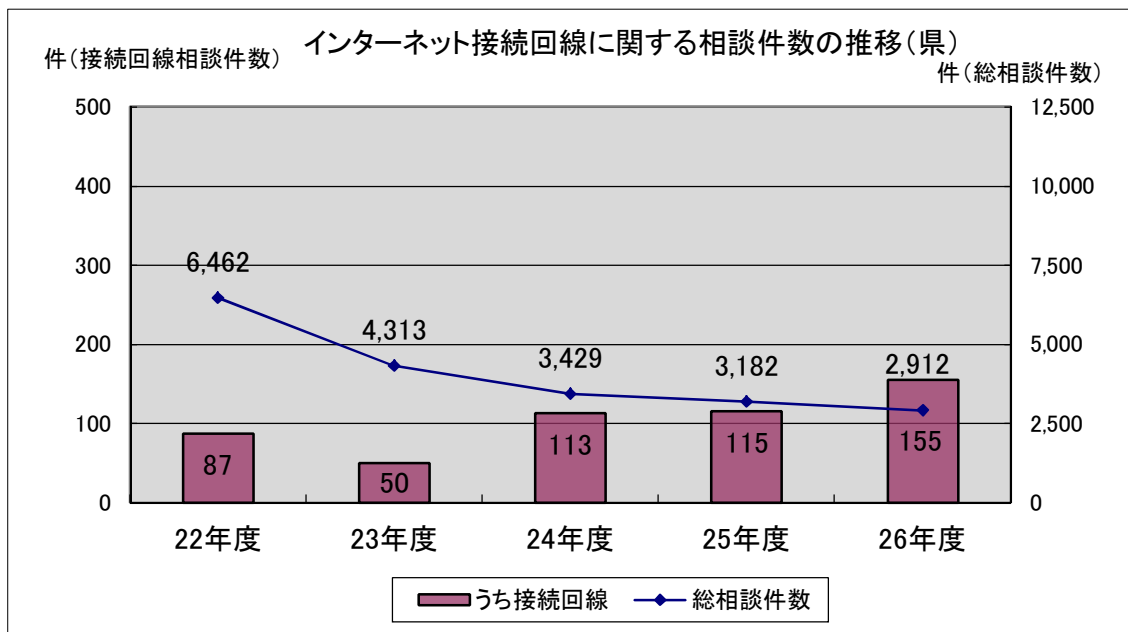
【利殖商法男女別、年代別件数】

	25 年度		26 年度	
	件数	構成比	件数	構成比
男性	49 件	40.8%	29 件	43.3%
うち、 年代別 上位3位	1位 70歳以上 17件 2位 60歳代 15件 3位 40歳代 6件		1位 70歳以上 19件 2位 50歳代 3件 2位 60歳代 3件	
女性	70 件	58.3%	37 件	55.2%
うち、 年代別 上位3位	1位 70歳以上 52件 2位 60歳代 11件 3位 30歳代 3件 50歳代 3件		1位 70歳以上 23件 2位 60歳代 8件 3位 40歳代 2件 50歳代 2件	

	25 年度				26 年度			
	上位3位		構成比		上位3位		構成比	
年代別	1位	70歳以上	69件	57.5%	1位	70歳以上	42件	62.7%
	2位	60歳代	26件	21.7%	2位	60歳代	11件	16.4%
	3位	40歳代 50歳代	7件 7件	5.8% 5.8%	3位	50歳代	5件	7.5%

(4) インターネット接続回線

- 光ファイバー等の「インターネット接続回線」に関する相談は、平成22年度には87件であったものが、平成26年度には155件となるなど、高い水準で推移しています。
- インターネット接続回線等の電気通信サービスは、サービスの仕組み自体が複雑で、契約先や契約内容などの理解が不十分なまま成立するケースが多く見られます。
- 契約当事者の男女別では、男性が96件(構成比61.9%)、女性が55件(構成比35.5%)となっており、年代別では、60歳代が最も多く、40歳代と続いています。



【インターネット接続回線男女別、年代別件数】

	25年度		26年度	
	件数	構成比	件数	構成比
男性	57件	49.6%	96件	61.9%
うち、年代別上位3位	1位 70歳以上 19件 2位 50歳代 12件 3位 40歳代 8件		1位 60歳代 23件 2位 30歳代 16件 3位 40歳代 14件	
女性	53件	46.1%	55件	35.5%
うち、年代別上位3位	1位 50歳代 14件 2位 40歳代 11件 3位 70歳以上 10件		1位 40歳代 12件 2位 50歳代 11件 2位 60歳代 11件	

	25年度		26年度	
	上位3位	構成比	上位3位	構成比
年代別	1位 70歳以上 29件	25.2%	1位 60歳代 34件	21.9%
	2位 50歳代 26件	22.6%	2位 40歳代 26件	16.8%
	3位 40歳代 19件	16.5%	3位 30歳代 24件 3位 50歳代 24件	15.5%

【多重債務 相談事例】

- ・ 4社から借入が数百万円ある。支払い日がまちまちなので一本化したい。
カード会社A、車のローンなど4社からの借入が数百万円ある。支払い日がまちまちなので借金を一本化したい。今は支払いしているが、将来は返済が厳しくなる可能性がある。

- ・ 学生時代の借入や車の購入費用等でできた借金を払ってきたが、収入が減り支払いが難しくなった。
複数のクレジット会社への支払いを銀行から借り入れて完済した。しかし、銀行への月の支払いが約十数万円あり再度借り入れを始めてしまった。ローンの残りが約百万円あるが、仕事の収入も減り支払いが難しくなってきた。

【不当請求 相談事例】

- ・ スマホでアダルトサイトに登録になりサイトに電話をすると、お金を支払わないと退会できないと言われた。
スマホでアダルト動画サイトを検索していたが、その際有料とか無料とかお金のことは何も書いていなかった。「18歳以上の方は次へ」の箇所をタップし、「次へ」をタップしたら登録完了という画面になった。びっくりして、「解除の方はこちらへ」とメールアドレスがあったのでメールした。返信には「メールだけでは自動退会にならないので、コールセンターのスタッフにお問い合わせください」と書いてあった。
電話をすると、「解約金に29万円かかる。エンターの箇所を下へスクロールすると料金について記載している。読まないのが悪い。誤動作ではないので解約金を払ってもらおう。弁護士がついて裁判になる」と言われた。29万円は無理と言うと半額の14万円がいいと言われた。

- ・ 行政書士通信講座の修了のために金を払えと連絡が来るが、契約した覚えがない。
10年以上前に行政書士通信講座を契約した。個別クレジットを組み50万円の費用は完済した。しかしその後、別会社から同様の講座について未払金があるとの電話が頻繁に来るようになった。電話で相手が名乗る社名は複数あり、いずれの会社とも契約した覚えは全くない。最後に来た電話では講座の修了費用として61万3千円を支払うよう言われたが、やはり契約した覚えは全くなく、意味が分からない。

【利殖商法 相談事例】

- ・ A社から電話があり、あなたにB社の社債を購入する枠があるので、代わりに申し込んでほしいと言われた。

聞き覚えのあるA社を名乗って電話があった。「B社の社債を買う枠があなたにあるのでその権利を譲ってほしい、名前を借りるだけなのでお金は当社が出す」と説明された。曖昧な返事をしていると「B社から購入した社債が送られてくるのでそれをA社に送ってほしい」と話を続けた。さらに「B社には購入する権利を譲ったことは言わないように」と口止めされた。どうしたらよいか。

- ・ 自宅に大手証券会社を名乗る電話があり、大手製薬会社の証券を購入する権利があるという話をされた。どういうことか。

自宅に大手証券会社を名乗る男から突然電話があった。内容は「大手製薬会社の株式 2,000株を購入する権利がある人のリストに、あなたの名前が載っているがどうするか」というものだった。不審に感じてそんなものには興味がないと言って電話を切った。数日前も同様の電話があった。

【インターネット接続回線 相談事例】

- ・ 動画を速く見られると言われID番号を告げたらプロバイダが変更されており、アドレスも使えなくなっていた。解約したい。

改めて何か契約する話でもなく、動画を速く見られるだけと言われたので、光回線のID番号を伝えたところ、パソコンのアドレスが使えなくなっていたことが分かった。プロバイダが変更になる話もなく、アドレスが使えなくなる話もなかった。

- ・ 大手電話会社の関係会社を名乗って安くなりますよと電話がきたので、言われるままに遠隔操作でプロバイダの変更をした。

そもそもプロバイダの変更を勧める電話だとは思わなかった。大手電話会社の光回線を使っていますねという電話だったので話を聞いてしまった。新しいプランにすると月に1,000円安くなると言われた。今入っているプランの変更だと思った。今の回線のままでネット料金だけが安くなるとの説明で、明確にプロバイダの変更とは言われなかった。

翌日に遠隔操作したところ、解約するには3万5千円の違約金がかかることを言われた。契約をやめたい。