

# 平成 27 年度

## 岩手県における消費生活相談の概要

### 【目次】

〔主な特徴〕	1
1 消費生活相談件数	
(1) 総相談件数	2
(2) 相談窓口別、相談種別、方法別件数	3
(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、相談事例	9



いわて消費者トラブル防止  
啓発キャラクター「まてのすけ」

## 〔主な特徴〕

- 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10,442件で、前年度の10,512件に比べて70件、0.7%減少しました。
- ② 相談方法別では、電話による相談が7,163件と68.6%を占め、来所による相談が3,266件(31.3%)となっています。
- ③ 男女別では、男性からの相談が4,841件(構成比46.4%)、女性からの相談が4,682件(構成比44.8%)となっています。
- ④ 年代別では、70歳以上が2,156件(構成比20.6%)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、アダルトサイトやプロバイダなどの「運輸・通信サービス」に関する相談が2,726件(構成比26.1%)と最も多く、次いで、フリーローン・サラ金、住宅ローンなどの「金融・保険サービス」に関する相談が1,444件(構成比13.8%)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デジタル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、「その他の行政サービス」(還付金詐欺、行政をかたる不審電話等)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、「通信販売」が2,625件と最も多く、次いで、「店舗購入」が2,600件と多く、この2つで50.0%を占めています。

平成27年度(平成27年4月～平成28年3月)に岩手県立県民生活センター(以下「岩手県」とします。)及び市町村(PIO-NET<sup>※</sup>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28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。

※ 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

## 1 消費生活相談件数

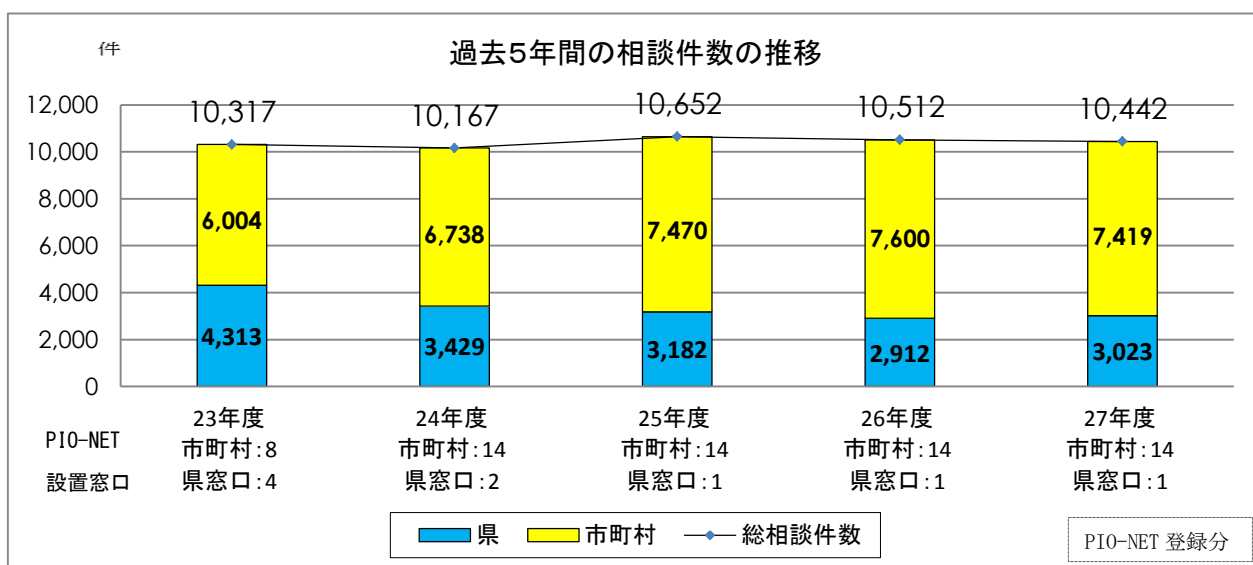
### (1) 総相談件数

- ・ 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 10,442 件で、前年度の 10,512 件に比べて 70 件、0.7%減少しました。
- ・ 岩手県に寄せられた相談件数は 3,023 件で、前年度に比べて 111 件増加しました。
- ・ 市町村に寄せられた相談件数は 7,419 件で、前年度に比べて 181 件減少しました。

(注)「岩手県」の件数は県民生活センター、「市町村」の件数は各消費生活センター等で受付したものです(「以下、同じ。」)。

#### 【総相談件数】

	26 年度	27 年度	増減 (27-26)	
			件 数	増減率
岩 手 県	2,912 件	3,023 件	111 件	3.8%
市 町 村	7,600 件	7,419 件	-181 件	-2.4%
合 計	10,512 件	10,442 件	-70 件	-0.7%



## (2) 相談窓口別、相談種別、方法別件数

- ・ 相談種別では、苦情が 8,786 件と総相談件数の 84.1%を占め、次いで問合せが 1,645 件で 15.8%となっています。
- ・ 相談方法では、電話による相談が 7,163 件と総相談件数の 68.6%を占め、次いで来所による相談が 3,266 件で 31.3%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)	相談種別			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	3,023	2,546	476	1	2,661	359	3
市町村	7,419	6,240	1,169	10	4,502	2,907	10
合計	10,442	8,786	1,645	11	7,163	3,266	13

## (3) 契約当事者の男女別、年代別件数

- ・ 男性からの相談は、4,841 件、女性からの相談は、4,682 件、総相談件数に占める割合は、男性が 46.4%、女性が 44.8%となっています。
- ・ 年代別では、70 歳以上が 2,156 件と最も多く、以下 60 歳代 (1,668 件)、40 歳代 (1,494 件) と続いています。

### 【男女別相談件数】

	件数	構成比
男性	4,841 件	46.4%
女性	4,682 件	44.8%
不明、団体等	919 件	8.8%
合計	10,442 件	

### 【年代別相談件数】

	件数	構成比
20 歳未満	200 件	1.9%
20 歳代	723 件	6.9%
30 歳代	1,100 件	10.5%
40 歳代	1,494 件	14.3%
50 歳代	1,489 件	14.3%
60 歳代	1,668 件	16.0%
70 歳以上	2,156 件	20.6%
不明	1,612 件	15.5%
合計	10,442 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 2,710 件 (26.0%)、サービスに関する相談は 5,966 件 (57.1%) 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、プロバイダなどの「運輸・通信サービス」に関する相談、フリーローン・サラ金、住宅ローンなどの「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	557 件	5.3%	4位	不審電話、架空請求等
食料品	428 件	4.1%	5位	健康食品、ミネラルウォーター等
住居品	252 件	2.4%		浄水器、羽毛布団等
光熱水品	64 件	0.6%		電気、プロパンガス等
被服品	259 件	2.5%		着物類、婦人靴等
保健衛生品	152 件	1.5%		配置薬、眼鏡等
教養娯楽品	420 件	4.0%		新聞、携帯電話等
車両・乗り物	237 件	2.3%		自動車等
土地・建物・設備	324 件	3.1%		ソーラーシステム、宅地等
他の商品	17 件	0.2%		農機具等
商品計	2,710 件	26.0%		

【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	26件	0.2%		クリーニング等
レンタル・リース・貸借	399件	3.8%		賃貸アパート、借家等
工事・建築・加工	249件	2.4%		新築工事等
修理・補修	78件	0.7%		布団のリフォーム、布団の打ち直し等
管理・保管	8件	0.1%		コインパーキング等
役務一般	79件	0.8%		複合サービス会員等
金融・保険サービス	1,444件	13.8%	2位	フリーローン・サラ金、住宅ローン等
運輸・通信サービス	2,726件	26.1%	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、奨学金等
教養・娯楽サービス	166件	1.6%		宝くじ、コンサートチケット等
保健・福祉サービス	313件	3.0%		医療サービス、還付金詐欺等
他の役務	418件	4.0%		冠婚葬祭互助会、弁護士等
内職・副業・ねずみ講	30件	0.3%		アフィリエイト等
サービス計	5,966件	57.1%		

【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	419件	4.0%		還付金詐欺等
他の相談	1,347件	12.9%	3位	相続、離婚等
その他計	1,766件	16.9%		

## (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 6,903 件と最も多く、次に、「販売方法」に関する相談が 3,980 件、「価格・料金」に関する相談が 2,315 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	222 件		接客対応	840 件	4 位
品質・機能、 役務品質	636 件	5 位	包装・容器	11 件	
法規・基準	386 件		施設・設備	27 件	
価格・料金	2,315 件	3 位	買物相談	38 件	
計量・量目	9 件		生活知識	37 件	
表示・広告	440 件		その他	190 件	
販売方法	3,980 件	2 位	無回答	1,347 件	
契約・解約	6,903 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、パソコンや携帯電話におけるアダルトサイトやデジタル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）、「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）に関する相談は、ほとんどの年代で上位に入っています。
- ・ 70 歳以上では、「他の行政サービス」（還付金詐欺、行政をかたる不審電話等）に関する相談が最も多くなっています。

### 【20 歳未満 200 件】

	1 位	2 位	2 位	4 位	4 位
27 年度	放送・コンテンツ等 134 件	健康食品 7 件	書籍・印刷物 7 件	インターネット通信サービス 6 件	商品一般 6 件
(主な内容)	(アダルトサイト、オンラインゲーム等)	(健康食品等)	(新聞等)	(インターネット接続回線等)	(架空請求等)

【20 歳代 723 件】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
27 年度	放送・コンテンツ等 178 件	融資サービス 87 件	レンタル・リース・貸借 50 件	インターネット通信サービス 39 件	移动通信サービス 35 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)	(携帯電話サービス等)

【30 歳代 1,100 件】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
27 年度	放送・コンテンツ等 240 件	融資サービス 179 件	インターネット通信サービス 79 件	レンタル・リース・貸借 57 件	自動車 42 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)	(自動車等)

【40 歳代 1,494 件】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
27 年度	放送・コンテンツ等 363 件	融資サービス 239 件	インターネット通信サービス 108 件	商品一般 69 件	役務その他 59 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)	(架空請求等)	(複合サービス会員等)

【50 歳代 1,489 件】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
27 年度	放送・コンテンツ等 301 件	融資サービス 199 件	インターネット通信サービス 151 件	レンタル・リース・貸借 66 件	商品一般 63 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 1,668 件】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
27 年度	放送・コンテンツ等 285 件	融資サービス 155 件	インターネット通信サービス 133 件	商品一般 99 件	相談その他 89 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)	(債権回収・アンケート調査等)



【70歳以上 2,156件】

	1位	2位	3位	4位	5位
27年度	他の行政サービス 257件	商品一般 156件	相談その他 133件	健康食品 132件	融資サービス 130件
(主な内容)	(還付金詐欺、行政をかたる不審電話等)	(架空請求、不審電話等)	(個人間の借金等)	(健康食品等)	(フリーローン・サラ金等)

(4) 相談の多い販売購入形態

- ・ 「通信販売」が2,625件、「店舗購入」が2,600件と多く、この2つで相談全体の50.0%を占めています。
- ・ 「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。
- ・ 「店舗購入」では、フリーローン・サラ金、不動産賃借等の相談が多くなっています。
- ・ 「電話勧誘販売」では、インターネット接続回線に関する相談が最も多くなっています。
- ・ 「訪問販売」では、工事・建築、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）】

	27年度	
	件数	うち商品・サービス別 (中分類上位3位)
1位	通信販売 2,625件 構成比:25.1%	① デジタルコンテンツ 1,528件 ② 商品一般 144件 ③ 他の健康食品 54件
2位	店舗購入 2,600件 構成比:24.9%	① フリーローン・サラ金 563件 ② 不動産賃借 250件 ③ 四輪自動車 136件
3位	電話勧誘販売 1,287件 構成比:12.3%	① インターネット接続回線 480件 ② 他の行政サービス 230件 ③ 商品一般 88件
4位	訪問販売 531件 構成比:5.1%	① 工事・建築 44件 ② ソーラーシステム 43件 ③ 複合サービス会員 42件
5位	その他無店舗 100件 構成比:1.0%	① フリーローン・サラ金 15件 ② 不動産賃借 9件 ③ モバイルデータ通信 8件

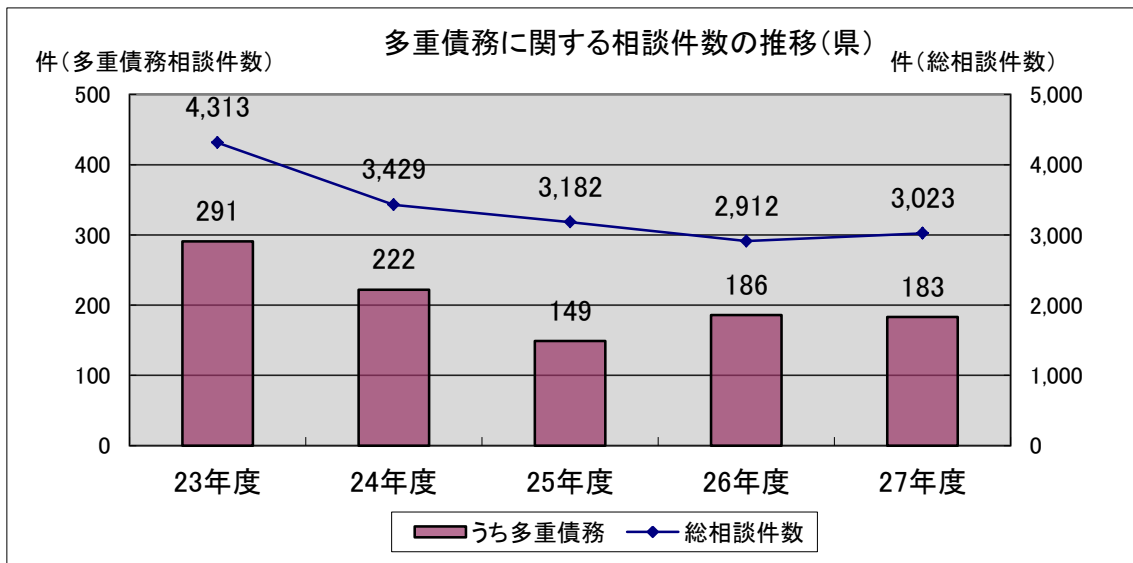
【参考資料】

○ 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183件で、前年度の186件に比べて、3件、1.6%減少しました。相談総件数に占める割合も、6.1%と前年度の6.4%に比べて減少しました。
- ・ 契約当事者の男女別では、男性が105件（構成比57.4%）、女性が71件（構成比38.8%）となっており、年代別では30歳代が最も多く、次いで40、50歳代となっています。



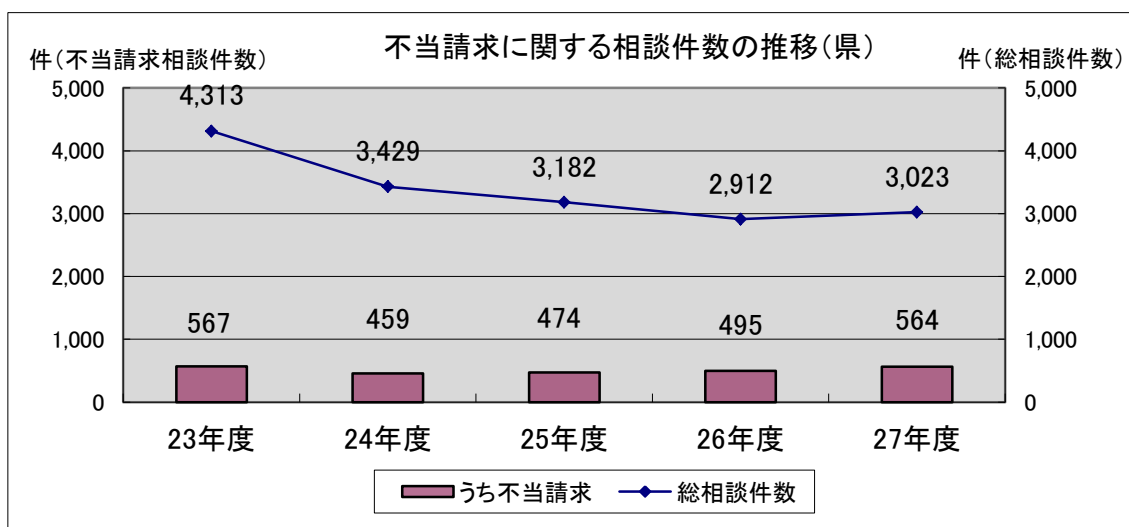
【多重債務男女別、年代別件数】

	26年度		27年度	
	件数	構成比	件数	構成比
男性	107件	57.5%	105件	57.4%
うち、年代別上位3位	1位 30歳代 26件 2位 40歳代 24件 3位 60歳代 14件		1位 30歳代 30件 2位 20歳代 20件 3位 40歳代 18件 3位 50歳代 18件	
女性	70件	37.6%	71件	38.8%
うち、年代別上位3位	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		1位 40歳代 16件 2位 30歳代 11件 2位 50歳代 11件	

	26年度				27年度			
	上位3位			構成比	上位3位			構成比
年代別	1位	40歳代	39件	21.0%	1位	30歳代	41件	22.4%
	2位	30歳代	35件	18.8%	2位	40歳代	34件	18.6%
	3位	50歳代	31件	16.7%	3位	50歳代	29件	15.8%

## (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、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ワンクリック請求など、「不当請求」に関する相談は564件で、前年度の495件に比べ、69件、13.9%増加しました。総相談件数の18.7%を占めており（前年度17.0%）、いまだ多くの相談が寄せられています。
- ・ 契約当事者の男女別では男性が314件（構成比55.7%）、女性が241件（構成比42.7%）となっており、年代別では40歳代が最も多く、ついで50歳代、60歳代となっています。
- ・ 商品・サービス別（小分類）では、「アダルト情報サイト」が313件で、不当請求の55.5%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143件となっています。



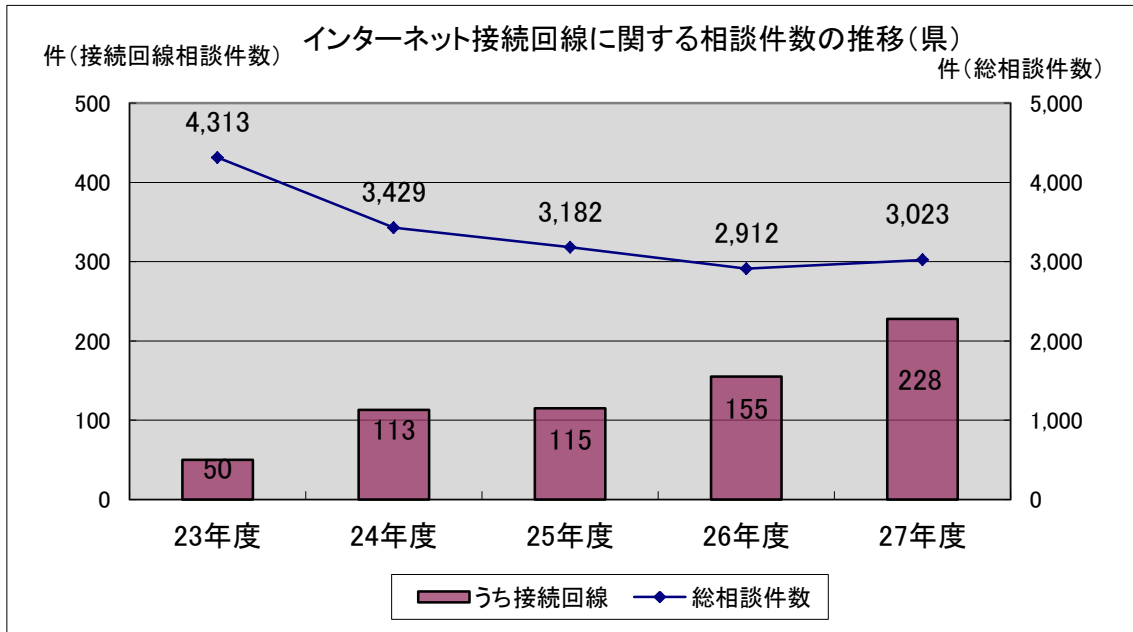
### 【不当請求男女別、年代別件数】

	26年度		27年度	
	件数	構成比	件数	構成比
<b>男性</b>	310件	62.6%	314件	55.7%
うち、年代別上位3位	1位 40歳代 76件 2位 50歳代 56件 3位 30歳代 51件		1位 60歳代 72件 2位 50歳代 62件 3位 40歳代 57件	
<b>女性</b>	167件	33.7%	241件	42.7%
うち、年代別上位3位	1位 30歳代 38件 1位 40歳代 38件 3位 50歳代 24件		1位 40歳代 68件 2位 30歳代 39件 3位 50歳代 38件	

	26年度				27年度			
	上位3位			構成比	上位3位			構成比
年代別	1位	40歳代	115件	23.2%	1位	40歳代	128件	22.7%
	2位	30歳代	91件	18.4%	2位	50歳代	100件	17.7%
	3位	50歳代	80件	16.2%	3位	60歳代	95件	16.8%

### (3) インターネット接続回線

- ・ 光回線等の「インターネット接続回線」に関する相談は、平成 23 年度には 50 件であったものが、平成 27 年度には 228 件となるなど、大幅に増加しています。
- ・ 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 137 件(構成比 60.1%)、女性が 86 件(構成比 37.7%)となっており、年代別では、50 歳代が最も多く、次いで 40 歳代、60 歳代となっています。



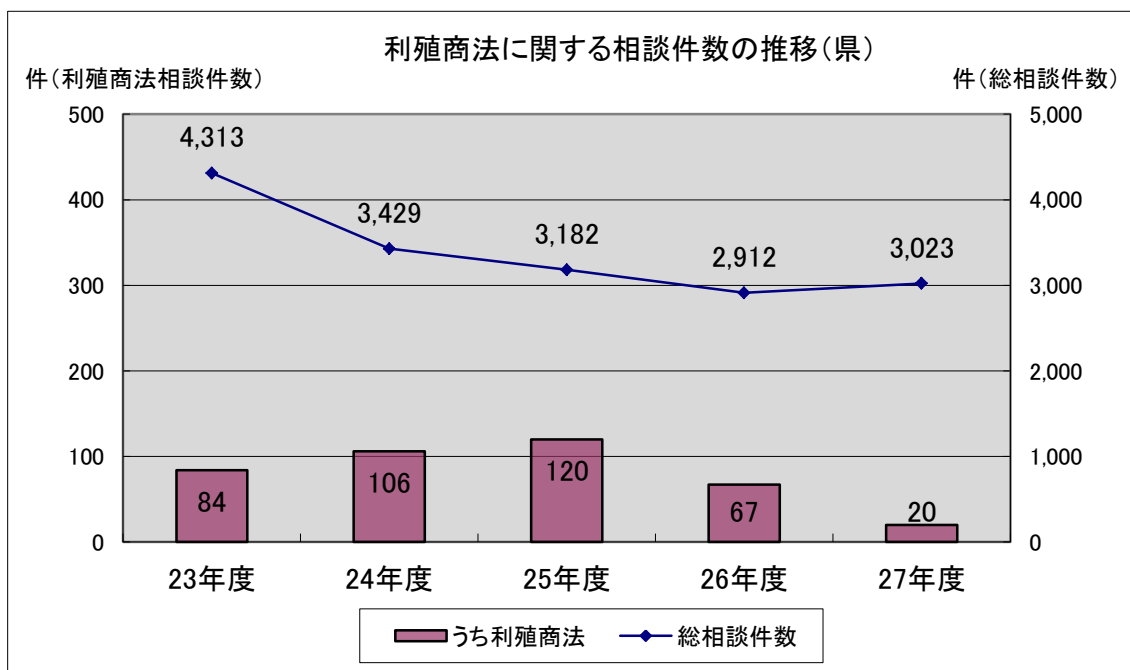
#### 【インターネット接続回線男女別、年代別件数】

	26 年度		27 年度	
	件数	構成比	件数	構成比
<b>男性</b>	96 件	61.9%	137 件	60.1%
うち、 年代別 上位 3 位	1 位 60 歳代 23 件 2 位 30 歳代 16 件 3 位 40 歳代 14 件		1 位 50 歳代 29 件 2 位 60 歳代 25 件 3 位 70 歳以上 23 件	
<b>女性</b>	55 件	35.5%	86 件	37.7%
うち、 年代別 上位 3 位	1 位 40 歳代 12 件 2 位 50 歳代 11 件 2 位 60 歳代 11 件		1 位 50 歳代 24 件 2 位 40 歳代 20 件 3 位 60 歳代 13 件	

	26 年度		27 年度	
	上位 3 位	構成比	上位 3 位	構成比
年代別	1 位 60 歳代 34 件	21.9%	1 位 50 歳代 53 件	23.2%
	2 位 40 歳代 26 件	16.8%	2 位 40 歳代 39 件	17.1%
	3 位 30 歳代 24 件 3 位 50 歳代 24 件	15.5% 15.5%	3 位 60 歳代 38 件	16.7%

#### (4) 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20件で、前年度の67件に比べて、47件、70.1%減少しました。
- ・ 契約当事者の男女別では、男性が8件（構成比40.0%）、女性が11件（構成比55.0%）となっており、年代別では、60歳代と70歳以上が最も多く、次いで50歳代となっています。



#### 【利殖商法男女別、年代別件数】

	26年度		27年度	
	件数	構成比	件数	構成比
<b>男性</b>	29件	43.3%	8件	40.0%
うち、年代別上位3位	1位 70歳以上 19件 2位 50歳代 3件 3位 60歳代 3件		1位 50歳代 2件 1位 60歳代 2件 3位 20.30.70歳以上 1件	
<b>女性</b>	37件	55.2%	11件	55.0%
うち、年代別上位3位	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		1位 70歳以上 5件 2位 60歳代 4件 3位 50歳代 2件	

	26年度		27年度	
	上位3位	構成比	上位3位	構成比
<b>年代別</b>	1位 70歳以上 42件	62.7%	1位 60歳代 6件	30.0%
	2位 60歳代 11件	16.4%	1位 70歳以上 6件	30.0%
	3位 50歳代 5件	7.5%	3位 50歳代 4件	20.0%

## ○ 相談事例（県受付分）

### 【 多重債務 】

- ・ 母が債務返済の手伝いをしてくれないかと話してきた。債務整理の相談をさせたい。  
教育ローン250万円、住宅リフォームローン200万円、カードのキャッシング100万円位の債務があるようだ。お金の話をするとすぐ喧嘩になってしまう。

- ・ 自分の浪費で借金してしまったので、借金の返済計画を立てたい。  
A社200万円、B社140万円、住宅ローン2700万円の借金。手取りは、残業代含め約30万円、返済15万円である。将来的にどうなるか不明。B社で借りたのは6年位前だが、昨年A社で借り替えをしたばかりだ。住宅ローンは、年2回の20万円のボーナス返済がある。返済計画をきちんと立てて、その中できちんと返済し借金せずに生活していくようにしたい。

### 【 不当請求 】

- ・ スマートフォンの誤操作でアダルトサイトに登録されてしまい、相手に代金を請求された。慌てて相手に電話したところ相手が出て、代金を支払うよう言われた。電話を切ったが、相手から電話があって「なぜ電話を切ったのか？このままお金を払わないと、警察や職場にこのことを言って、あなたや家族に良くないことが起こるぞ」などと言われた。お金はまだ払っていないが、どうすれば良いか？

- ・ 携帯電話にSMSメールで「サイト料金が長期未納だ。身辺調査して訴訟に移る」というメールが届いた。どうしたらいいか。  
調査会社からのメールのようだ。「以前利用したサイト料金が長期未納になっている。本日中午に連絡がないと身辺調査して訴訟に移る」と書かれてある。連絡先の電話番号もある。

## 【 インターネット接続回線 】

- ・ 大手電話会社を名乗り「いつもご利用ありがとうございます」と言ったので自分が使っている電話会社だと思い話を聞いた。料金が900円安くなると言ってインターネット回線の変更を勧誘してきた。安くなるならいいかと思って聞いていた。プロバイダの変更も言われたが変えたくないと話すとそのままでもいいと言われた。そこで「お願いします」と返事をした。

だが、最後まで話を聞いていくと昨年の春に変更した会社の回線にまた変更することになるらしい。そうするとまた、違約金が発生することになると気がつき不信感をもった。やり方が巧妙だ。承諾したが、やめたい。

- ・ 昨日、大手電話会社から電話があり、「光回線に加入しませんか。工事費は一旦支払ってもらってから、半年後に郵便為替で支払います。実質ただで工事できます」という説明だった。ただなら良いかと思って承諾した。大手電話会社に電話すると、「当社ではそのような勧誘電話はかけていない。代理店ならかける可能性がある」と言われた。

そう言われて、本当に半年後に郵便為替が送られて来るか信用できないと思い始めた。自宅にはパソコンもないので、インターネットは必要ない。やめたいがどうすればいいか。

## 【 利殖商法 】

- ・ 「電気事業の出資者名簿にあなたの名前が載っている。権利を譲ってほしいと電話があり断ったところ勝手に出資したと連絡があった。

昨日、大手燃料会社の代理店を名乗って電話があり、「親会社が新しく電気事業に参入することになった。その設立にあたって出資可能な人の名簿にあなたの名前が載っている」と言われた。出資枠を持つ地域の数人に親会社から説明書類が届くはずなので、あなたの出資枠を当社に譲ってほしいとのこと。そのような書類は届いていないし、内容もわからないので興味がないと伝えた。

ところが、今日も電話がかかってきて、「昨日あなたが出資枠を使わないと言ったので、あなたの枠で当社が出資した。後であなた宛ての領収書が親会社から届くはずなので連絡するように」という。今後どうなるか心配だ。

- ・ 姉がネズミ講のような投資会社に大金を出資した。配当金が3回支払われたあとに支払われなくなり、対応が不審だ。

知人から紹介されてお金を出すことになったらしい。他の人に紹介して出資に至ると紹介者に謝礼金が入るシステムのようなのだ。元本保証ということで、250万円出資し、今までに3回計60万円の配当金が支払われとのこと。その後ぱったり配当金が支払われなくなり、業者に連絡しても、電話に出たり出なかったりのようなのだ。

