

## 平成30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30年度の相談件数は、県消費生活センターが5,510件、市町村消費生活センターが23,083件で合計28,593件となり、前年度より7,685件増加となった。(表1)

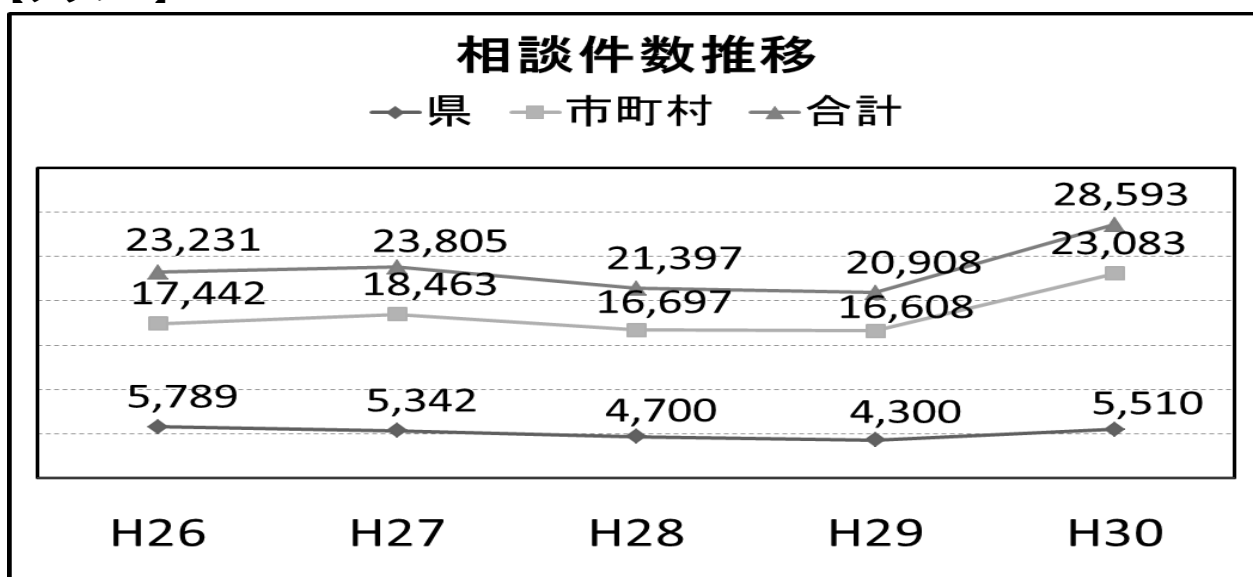
相談件数の推移を見ると、前年度と比べて県消費生活センター、市町村消費生活センターともに増加している。また、市町村への相談件数の割合は高くなっており、これは平成27年7月より開始した消費者ホットラインの番号3ケタ化や市町村窓口の充実などにより、より身近な市町村消費生活センターへ相談する傾向となりつつあることが理由と思われる。

相談件数の割合は市町村が全相談の約8割となっている。

【表1】受付機関別消費生活相談件数推移

年度		H26	H27	H28	H29	H30
県	相談件数(件)	5,789	5,342	4,700	4,300	5,510
	(うち苦情)	5,357	4,945	4,270	3,972	5,134
	割合(%)	24.9%	22.4%	22.0%	20.6%	19.3%
44市町村	相談件数(件)	17,442	18,463	16,697	16,608	23,083
	(うち苦情)	15,603	16,617	14,951	14,917	21,364
	割合(%)	75.1%	77.6%	78.0%	79.4%	80.7%
合計	相談件数(件)	23,231	23,805	21,397	20,908	28,593
	(うち苦情)	20,960	21,562	19,221	18,889	26,498

【グラフ1】



また、年代別苦情相談件数は70歳以上が最も多く7,095件で、全体の約27%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52%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26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
	件数 (件)	割合 (%)	件数 (件)	割合 (%)	件数 (件)	割合 (%)	件数 (件)	割合 (%)	件数 (件)	割合 (%)
20歳未満	616	3.0%	578	2.7%	404	2.1%	355	1.9%	377	1.4%
20歳代	1,602	7.7%	1,723	8.1%	1,555	8.1%	1,247	6.7%	1,227	4.7%
30歳代	2,674	12.9%	2,617	12.2%	2,219	11.6%	1,870	10.1%	1,648	6.3%
40歳代	3,545	17.1%	3,701	17.3%	3,073	16.1%	3,110	16.7%	2,823	10.8%
50歳代	2,748	13.2%	3,060	14.3%	2,794	14.6%	2,697	14.5%	4,192	16.0%
60歳代	3,440	16.6%	3,548	16.6%	3,399	17.8%	3,327	17.9%	6,569	25.0%
70歳以上	4,280	20.6%	4,265	20.0%	3,816	20.0%	4,153	22.4%	7,095	27.1%
不明・団体	1,855	8.9%	1,878	8.8%	1,855	9.7%	1,816	9.8%	2,277	8.7%
合計	20,760	100.0%	21,370	100.0%	19,115	100.0%	18,575	100.0%	26,208	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40市町村に設置。）で検索した令和元年6月18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。29年度1位であったデジタルコンテンツを30年度は商品一般が大きく上回り、順位が入れ替わる結果となった。

また、年代別で苦情相談内容をみると、各年代とも商品一般及びデジタルコンテンツ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（件）		前年度比 (%)
		H30年度	H29年度	
1	商品一般	9,209	2,059	447.3%
2	デジタルコンテンツ	2,583	2,850	90.6%
3	インターネット接続回線	935	770	121.4%
4	フリーローン・サラ金	787	867	90.8%
5	工事・建築	643	581	110.7%
6	不動産貸借	501	474	105.7%
7	役務その他サービス	414	301	137.5%
8	相談その他	407	309	131.7%
9	修理サービス	376	301	124.9%
10	四輪自動車	364	442	82.4%

【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	デジタルコンテンツ 139件	デジタルコンテンツ 251件	デジタルコンテンツ 256件	デジタルコンテンツ 445件	商品一般 1,732件	商品一般 3,652件	商品一般 2,796件
2	他の健康食品 18件	フリーローン・サラ金 87件	商品一般 106件	商品一般 240件	デジタルコンテンツ 495件	デジタルコンテンツ 527件	デジタルコンテンツ 373件
3	商品一般 16件	商品一般 62件	フリーローン・サラ金 100件	フリーローン・サラ金 171件	フリーローン・サラ金 159件	インターネット接続回線 238件	インターネット接続回線 323件
4	他の化粧品 12件	不動産貸借 61件	不動産貸借 96件	インターネット接続回線 105件	インターネット接続回線 122件	工事・建築 138件	工事・建築 209件
5	テレビ放送サービス 9件	四輪自動車 59件	四輪自動車 65件	不動産貸借 102件	工事・建築 86件	フリーローン・サラ金 107件	役務その他サービス 170件
6	酵素食品 6件	パソコンソフト 26件	工事・建築 62件	工事・建築 74件	不動産貸借 69件	役務その他サービス 83件	修理サービス 154件
7	インターネット接続回線 6件	インターネット接続回線 26件	インターネット接続回線 49件	四輪自動車 71件	他の健康食品 57件	ファンド型投資商品 74件	電気 140件
8	タレント養成教室 6件	エステサービス 25件	携帯電話サービス 33件	複合サービス会員 69件	四輪自動車 56件	修理サービス 63件	相談その他 134件
9	相談その他 6件	携帯電話 18件	他の健康食品 24件	他の健康食品 49件	修理サービス 51件	相談その他 61件	他の健康食品 117件
10	パソコン 5件	他の内職・副業 18件	相談その他 24件	携帯電話サービス 47件	相談その他 48件	電気 60件	社会保険 112件

### （1）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、9, 209件で1位となっている。（表3）

昨年度より大幅に増加しているのは、架空請求ハガキが多く郵送されたことにより、平成30年4月及び5月に相談が多く寄せられたことが要因の一つとなっている。

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。

### （2）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（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

「デジタルコンテンツ※」に関する相談は、2, 583件で2位となっている。（表3）

年代別に見ると、「デジタルコンテンツ」に関する相談は、20歳未満から40歳代で1位、50歳代から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ところ、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。

その他には、「ウェブサイトの閲覧中に、突然ウイルス感染の警告メッセージが出てきて、下記の電話番号に連絡していただけるまでは、この画面を閉じないでください。という警告が表示され、電話をかけてしまった。どのようにしたらよいか」といった相談も寄せられている。

また、年代別では60歳代が最も多く、デジタルコンテンツ相談全体の約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60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（年齢は契約当事者年齢）

年齢	苦情相談件数			左のうちスマートフォンを利用した相談		
	平成30年度		平成29年度	平成30年度		平成29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	139	5.4%	112	78	56.1%	73
20歳代	251	9.7%	216	142	56.6%	131
30歳代	256	9.9%	306	162	63.3%	191
40歳代	445	17.2%	546	283	63.6%	360
50歳代	495	19.2%	545	302	61.0%	322
60歳代	527	20.4%	623	264	50.1%	272
70歳以上	373	14.4%	390	110	29.5%	106
不明・団体	97	3.8%	112	37	38.1%	42
合計	2,583	100.0%	2,850	1,378	53.3%	1,497

### (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、前年度より165件増加して935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60%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	6	0.6%
20歳代	26	2.8%
30歳代	49	5.3%
40歳代	105	11.2%
50歳代	122	13.0%
60歳代	238	25.5%
70歳以上	323	34.5%
不明・団体	66	7.1%
合計	935	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件	3件	0件	0件	1件	0件	0件	0件	2件
20歳代	2件	7件	5件	0件	9件	0件	0件	0件	3件
30歳代	4件	6件	1件	0件	34件	0件	0件	1件	3件
40歳代	8件	6件	4件	0件	81件	0件	0件	0件	6件
50歳代	8件	14件	6件	0件	85件	0件	0件	0件	9件
60歳代	10件	22件	9件	0件	179件	0件	0件	1件	17件
70歳以上	16件	18件	17件	0件	239件	0件	0件	0件	33件
不明・団体	5件	2件	4件	0件	47件	0件	0件	0件	8件
合計(件)	53件	78件	46件	0件	675件	0件	0件	2件	81件
割合(%)	5.7%	8.3%	4.9%	0.0%	72.2%	0.0%	0.0%	0.2%	8.7%

### (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、787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、支払いができていない」「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、753件となった。(表7)

年代別では40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。昨年度より相談件数は減少しているが、「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30年度				平成29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	1	0	0	1	0.1%	1	0.1%
20歳代	49	27	1	77	10.2%	76	9.4%
30歳代	60	35	0	95	12.6%	147	18.1%
40歳代	110	77	0	187	24.8%	175	21.6%
50歳代	95	58	2	155	20.6%	149	18.4%
60歳代	77	32	3	112	14.9%	135	16.7%
70歳以上	47	31	0	78	10.4%	71	8.8%
不明・団体	27	8	13	48	6.4%	56	6.9%
合計	466	268	19	753	100.0%	810	100.0%
割合	61.9%	35.6%	2.5%	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1,029件増加し、7,139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44.5%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30年度 件数（件）	割合（%）	平成29年度 件数（件）
店舗購入		4,337	16.5%	4,748
無店舗購入		11,656	44.5%	10,132
（内訳）	訪問販売	1,920	7.3%	1,856
	通信販売	7,139	27.2%	6,110
	マルチ・マルチまがい	179	0.7%	224
	電話勧誘販売	2,097	8.0%	1,597
	ネガティブ・オプション	55	0.2%	76
	訪問購入	154	0.6%	157
	その他無店舗	112	0.4%	112
不明・無関係		10,215	39.0%	3,695
合計		26,208	100.0%	18,575

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」が最も多く、次いで「商品一般」、「他の健康食品」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、4,337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、「不動産貸借」、「四輪自動車」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）

順位	商品・サービス名	件数(件)
1	デジタルコンテンツ	2,321
2	商品一般	1,681
3	他の健康食品	230
4	酵素食品	149
5	基礎化粧品	142
6	ファンド型投資商品	103
7	他のネット通信関連サービス	102
8	健康食品	82
9	他の化粧品	71
10	役務その他サービス	63

【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	フリーローン・サラ金	490
2	不動産貸借	371
3	四輪自動車	288
4	工事・建築	216
5	携帯電話サービス	192
6	携帯電話	124
6	修理サービス	124
8	商品一般	86
9	医療サービス	73
10	金融関連サービスその他	58

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2,121件のうち、1,973件の相談を解決できた。(表9)

【表9】苦情相談処理結果

相談処理結果別	平成30年度 件数(件)	割合(%)	平成29年度 件数(件)
助言	20,809	79.4%	13,623
その他情報提供	2,119	8.1%	1,942
あっせん	2,121	8.1%	2,024
（うち）解決	1,973	7.5%	1,885
（うち）不調	148	0.5%	139
他機関紹介	456	1.7%	450
処理不要 ※1	445	1.7%	329
処理不能 ※2	142	0.5%	149
継続処理中 他	116	0.4%	58
合計	26,208	100.0%	18,575

※1「処理不要」…相談取り下げ 等

※2「処理不能」…連絡先不明 等