

# 西三河地域

(西三河県民生活プラザ、豊田加茂県民生活プラザ)

平成23年7月7日(木)

愛知県西三河県民事務所県民安全課

## 平成22年度の消費生活相談概要

この相談概要は、西三河県民事務所県民安全課の所属である両プラザが、22年度(22年4月~23年3月)に受付けた内容です。

西三河県民生活プラザ

電話 0564-27-2778

豊田加茂県民生活プラザ

電話 0565-34-6151

**相談件数は減少したが、架空請求の巧妙化や高齢者の相談が増加、特に高齢者を狙った詐欺的な投資勧誘に関する相談が増加**

○ 22年度(22年4月~23年3月)に、西三河県民生活プラザ(2,566件)と豊田加茂県民生活プラザ(924件)に寄せられた相談は3,490件となり、前年度(4,011件)に比べ-21.1%(-521件)減少しました。

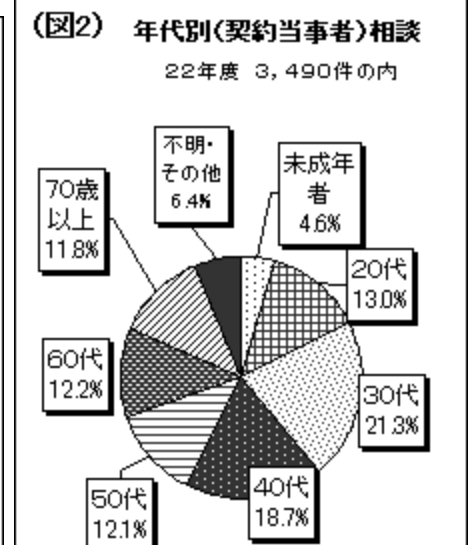
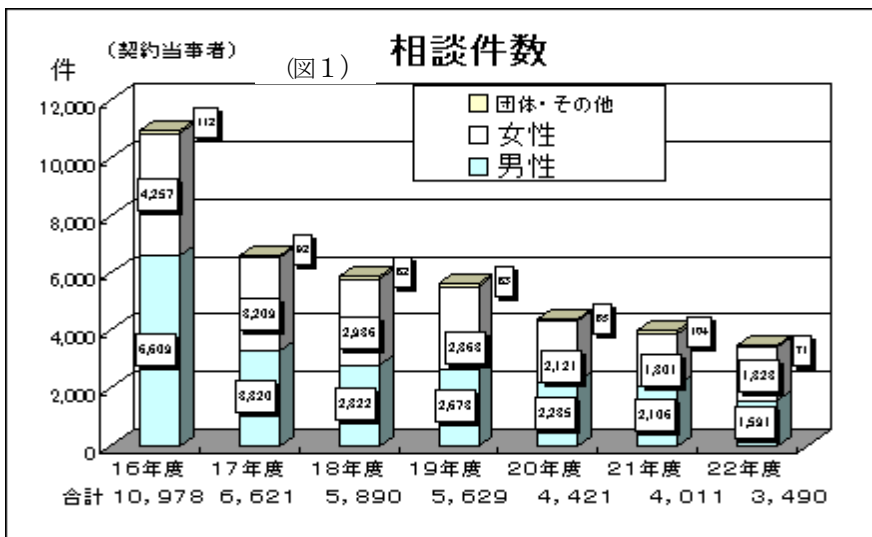
相談件数が16年度をピークに減少している理由としては、「デジタルコンテンツ(インターネットを通じて得られる情報)」などの架空請求の減少や、「フリーローン・サラ金」の相談が減少したことによりますが、これらの相談は依然として多く寄せられ、相談の内容については悪質なものが増えています。

○ 全体の相談件数が減少している中において、60歳以上の相談件数は838件(前年度比+18件)と増加しました。全相談に占める割合は「60歳代」12.2%、「70歳以上」11.8%と共に22年度はついに1割を超え、60歳以上の構成比は前年度の20.5%から24.0%と大きく増加しました。

高齢者は一般的に在宅率が高いことから、一人暮らしの高齢者を狙った悪質な訪問販売(点検商法によるリフォーム工事など)による相談が多く寄せられていますが、22年度は未公開株などの電話による詐欺的な投資勧誘における相談が急増しました。

○ その他の主な相談は次のとおりです。

- ・ 未公開株、公社債に関する60歳以上が急増。
- ・ 放送・コンテンツの相談はやや減少。
- ・ 国の補助金制度などを悪用した訪問販売による相談が減少。
- ・ 仕事に必要なと称して、高額な材料費などを売りつける“内職商法”などの相談が減少。



## 【年代別相談】

未成年～50歳代の相談件数は減少、60歳代以上は増加し構成比は20.5%から24.0%へ増加（図2、表1、表5）参照

22年度の契約当事者を年代別にみると、「30歳代」は742件（構成比21.3%）で最も多く、次いで「40歳代」654件（構成比18.7%）、「20歳代」453件（構成比13.0%）となっています。

相談件数は、前年度に比べ全体の相談件数が減少している中で「50歳代」以下は減少しましたが、逆に「60歳代」以上では増加しました。

構成比でみると「20歳代」（構成比15.0%→13.0%）の割合が大きく減少しましたが、これは若者に多い「デジタルコンテンツ」の架空請求が減少したことによります。

反対に「60歳代」（構成比10.4%→12.2%）、「70歳以上」（構成比10.1%→11.8%）と、共に構成比は1割を超えました。この理由としては、未公開株などの詐欺的な投資勧誘に関する相談が高齢者に増加したことによります。

## 【店舗形態別相談】

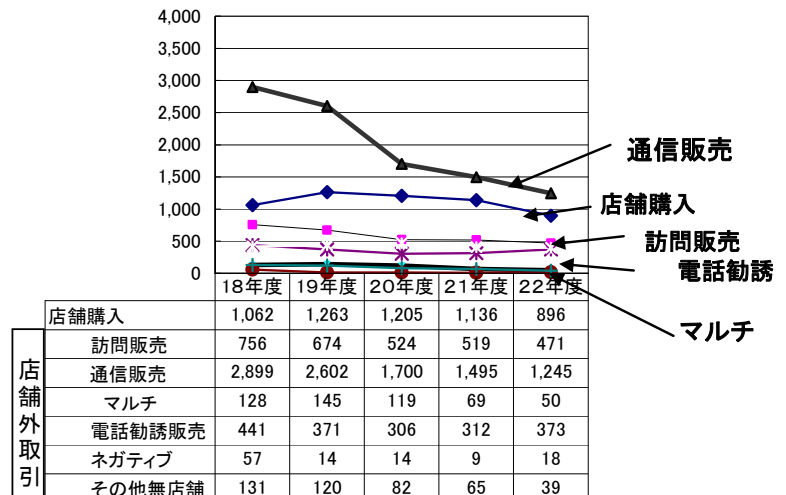
通信販売（デジタルコンテンツなど）が減少  
電話勧誘販売は微増（図3、表2、表4）参照

22年度の相談を取引の店舗形態別でみると、16年度をピークに減少傾向を続けている「通信販売」は1,245件（構成比35.7%）で前年1,495件（構成比37.3%）と比べ250件（構成比-1.6ポイント）減少しました。

これは“身に覚えのない請求”など「デジタルコンテンツ」や「商品一般」の不当請求に関する相談が減少したことによります。

また「店舗購入」については「フリーローン・サラ金」などの相談が少なくなったことにより減少しましたが、「電話勧誘」については「集合住宅」「預貯金・証券等」などの相談が増えたことにより前年同期（312件）と比べ+61件の増加となりました。

（図3）店舗形態別相談件数



## 【品目・商品別相談】

運輸・通信サービスの減少により、「役務」の割合は前年度の61.8%から63.5%へ増加（表3、表4）参照

22年度の相談を商品・役務分類別でみると、『商品』は1,262件（構成比36.2%）、『役務』は2,216件（構成比63.5%）となっており、役務の構成比は前年度比1.7ポイント増加しました。

商品分類を相談件数の多い順でみると、「運輸・通信サービス」（デジタルコンテンツなど）が減少したものの依然として最も多く、次いで「金融・保険サービス」（フリーローン・サラ金など）が419件で前年度比-12.9%（-62件）減、「教養娯楽品」（資格取得用教材、教養娯楽教材など）が314件で前年度比-12.8%（-46件）減、「土地・建物・設備」（空調・冷暖房設備など）が171件で前年度比-19.7%（-42件）の減少、「住居品」（家具・寝具など）が162件で前年度比-17.8%（-35件）の減少などとなっています。

## 22年度の主な相談の概要

### 未公開株、公社債に関する相談が60歳代以上を中心に急増！ 新たな勧誘手口も

未公開株や公社債などの電話による詐欺的な投資勧誘における相談が60歳代以上に急増しました。

未公開株など「預貯金・証券等」は60歳代以上が95件（前年度同期比+35件）と急増しましたが、その多くは60歳代、70歳代以上の高齢者からの相談です。

#### デジタルコンテンツの相談件数（不当請求） (件数)

	21年度	22年度
デジタルコンテンツ	899	868

#### プラザから一言

「将来値上がりする」「必ず儲かる」「高値で買い取る」という投資話はありません。

未公開株などの取引については、必要な許可を持っていない闇業者もいますので絶対に手を出さないようにしてください。

困ったことがあれば、プラザにご相談ください。

	21年度	22年度
預貯金・証券等（全体）	93	143
うち 60歳代	24	53
70歳代	36	42

### 放送・コンテンツの相談はやや減少

放送・コンテンツ等に関する相談の多くはアガルル情報サイトや出会い系サイトなどの「不当（架空）請求」の相談です。「不当請求」は16年度をピークに減少しています。しかし、「お金をもらって下さい」とメールが届きポイントを購入しメール交換した結果、高額な利用料金となり支払えないという相談が多くあります。

#### プラザから一言

「お金がもらえる」という話はありません。見知らぬ人から甘い誘いのメールが届いても安易にのらず、ポイントを購入しないこと。不審に思ったら、早めに相談してください。

### 国の補助金制度を悪用した訪問販売の減少

給湯・発電システムなどの国の補助金制度などを強調した訪問販売による21年度に比べて相談件数が減少しました。

#### 〔空調・冷暖房設備〕の相談件数

	20年度	21年度	22年度
空調・冷暖房等設備	44	67	51
（ソーラシステム）	(12)	(31)	(19)
（電気温水器）	(18)	(28)	(21)
（その他）	(14)	(8)	(11)

#### プラザから一言

訪問販売で契約した場合は、工事が完了しても契約書面を受け取ってから8日間は、クーリングオフができます。また、販売方法等に問題がある場合は、クーリングオフ期間が過ぎても契約の取り消しが出来ることもあるので、プラザまでご相談ください。

### 内職の相談件数が減少

「高収入を得られる」と勧誘し、「その仕事をするのに必要」と称して、高額な教材費や商品などを買わせる“内職商法”の相談が減少しました。

#### プラザから一言

内職するのに以前にお金支払わせる業者には、注意してください。困ったときは、プラザまでご相談ください。

#### 内職 副業の相談

	20年度	21年度	22年度
内職 副業	83	95	68
（パチンコ関連内職）	(7)	(22)	(12)
（パソコン内職）	(12)	(13)	(8)
（チラシ配り内職）	(5)	(7)	(2)
（その他）	(59)	(53)	(46)

【消費生活相談結果集計表】

別表1 年代別(契約当事者)相談件数

区分	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明・その他	計	
21年度	(件数)	184	601	932	770	477	416	404	227	4,011
	(構成比)	4.6%	15.0%	23.2%	19.2%	11.9%	10.4%	10.1%	5.7%	100.0%
22年度	(件数)	159	453	742	654	422	425	413	222	3,490
	(構成比)	4.6%	13.0%	21.3%	18.7%	12.1%	12.2%	11.8%	6.4%	100.0%
前年同期比増減数	(件数)	-25	-148	-190	-116	-55	9	9	-5	-521
前年同期比増減率	(率)	-13.6%	-24.6%	-20.4%	-15.1%	-11.5%	2.2%	2.2%	-2.2%	-13.0%

別表2 店舗形態別相談件数

区分	店舗購入	店舗外取引							不明・無関係	計	
		訪問販売	通信販売	マルチ	電話勧誘販売	ネガティブ・オプション	その他無店舗				
21年度	(件数)	1,136	2,469	519	1,495	69	312	9	65	406	4,011
	(構成比)	28.3%	61.6%	12.9%	37.3%	1.7%	7.8%	0.2%	1.6%	10.1%	100.0%
22年度	(件数)	896	2,196	471	1,245	50	373	18	39	398	3,490
	(構成比)	25.7%	62.9%	13.5%	35.7%	1.4%	10.7%	0.5%	1.1%	11.4%	100.0%
前年度比増減数	(件数)	-240	-273	-48	-250	-19	61	9	-26	-8	-521
前年度比増減率	(率)	-21.1%	-11.1%	-9.2%	-16.7%	-27.5%	19.6%	100.0%	-40.0%	-2.0%	-13.0%

別表3 品目別相談件数

区分	21年度	22年度	前年同期比増減数	前年同期比増減率	区分	21年度	22年度	前年同期比増減数	前年同期比増減率
	(件数)	(件数)				(件数)	(件数)		
商品計	1,517	1,262	-255	-16.8%	サービス計	2,480	2,216	-264	-10.6%
商品一般	174	107	-67	-38.5%	クリーニング	37	24	-13	-35.1%
食料品	168	124	-44	-26.2%	レンタル・リース・賃借	162	108	-54	-33.3%
住居品	197	162	-35	-17.8%	工事・建築・加工	121	117	-4	-3.3%
光熱水品	35	19	-16	-45.7%	修理・補修	40	51	11	27.5%
被服品	124	138	14	11.3%	管理・保管	5	5	0	0.0%
保健衛生品	106	96	-10	-9.4%	役務一般	20	24	4	20.0%
教養娯楽品	360	314	-46	-12.8%	金融・保険サービス	481	419	-62	-12.9%
車両・乗り物	140	130	-10	-7.1%	運輸・通信サービス	1,031	1,014	-17	-1.6%
土地・建物・設備	213	171	-42	-19.7%	教育サービス	24	22	-2	-8.3%
他の商品	0	1	1	-19.7%	教養・娯楽サービス	212	138	-74	-34.9%
					保健・福祉サービス	112	99	-13	-11.6%
					他の役務	124	122	-2	-1.6%
他の相談	14	12	-2	-	内職・副業・相場	95	68	-27	-28.4%
					他の行政サービス	16	5	-11	-68.8%

別表4 主な商品等の相談件数

全体	21年度(件数)	22年度(件数)	前年同期比増減数	前年同期比増減率
1 放送・コンテンツ等	899	868	-31	-3.4%
2 預貯金・証券等	93	143	50	53.8%
3 工事・建築・加工	121	117	-4	-3.3%
4 融資サービス	215	116	-99	-46.0%
5 レンタル・リース・賃借	162	108	-54	-33.3%
6 商品一般	174	107	-67	-38.5%
7 自動車	125	106	-19	-15.2%
8 役務その他	92	82	-10	-10.9%
9 集合住宅	65	66	1	1.5%
10 他の教養・娯楽	108	63	-45	-41.7%
11 インターネット通信サー	23	60	37	160.9%
12 内職・副業	90	59	-31	-34.4%
13 音響・映像製品	46	57	11	23.9%
14 書籍・印刷物	67	55	-12	-17.9%
15 修理・補修	40	51	11	27.5%
16 空調・冷暖房・給湯設備	67	51	-16	-23.9%

(店舗形態別 主なもの)

店舗購入	21年度(件数)	22年度(件数)	前年同期比増減数	前年同期比増減率	訪問販売	21年度(件数)	22年度(件数)	前年同期比増減数	前年同期比増減率
	前年同期比増減数	前年同期比増減率				前年同期比増減数	前年同期比増減率		
1 自動車	110	93	-17	-15.5%	工事・建築・加工	63	50	-13	-20.6%
2 レンタル・リース・賃借	12	70	58	483.3%	空調・冷暖房・給湯設備	57	43	-14	-24.6%
3 融資サービス	9	62	53	588.9%	アクセサリ	8	31	23	287.5%
4 理美容	100	42	-58	-58.0%	食器・台所用品	20	28	8	40.0%
5 工事・建築・加工	37	42	5	13.5%	デリバティブ取引	14	20	6	42.9%
6 医療	27	32	5	18.5%	書籍・印刷物	28	17	-11	-39.3%

通信販売	21年度(件数)	22年度(件数)	前年同期比増減数	前年同期比増減率	電話勧誘	21年度(件数)	22年度(件数)	前年同期比増減数	前年同期比増減率
	前年同期比増減数	前年同期比増減率				前年同期比増減数	前年同期比増減率		
1 放送・コンテンツ等	870	830	-40	-4.6%	預貯金・証券等	37	96	59	159.5%
2 他の教養・娯楽	81	41	-40	-49.4%	集合住宅	48	49	1	2.1%
3 内職・副業	58	38	-20	-34.5%	インターネット通信サービス	9	29	20	222.2%
4 商品一般	119	27	-92	-77.3%	魚介類	19	22	3	15.8%
5 音響・映像製品	12	20	8	66.7%	マルチ	21年度(件数)	22年度(件数)	前年同期比増減数	前年同期比増減率
6 役務その他	11	18	7	63.6%					
7 健康食品	22	13	-9	-40.9%		化粧品	11	12	1
					健康食品	11	10	-1	-9.1%

別表5 年代別(契約当事者)商品等の相談件数(上位5位)

順位		未成年	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1位	商品等	放送・コンテンツ等	放送・コンテンツ等	放送・コンテンツ等	放送・コンテンツ等	放送・コンテンツ等	放送・コンテンツ等	預貯金・証券等
	22年度(件数)	119	153	226	177	96	61	42
	21年度(件数)	137	191	263	178	68	36	36
2位	商品等	移動通信サ	自動車	レンタル・リース	集合住宅	自動車	預貯金・証券等	工事・建築・加工
	22年度(件数)	4	25	31	26	18	53	16
	21年度(件数)	3	39	48	32	14	24	9
3位	商品等	自動車	理美容	融資サービス	工事・建築・加	融資サービス	工事・建築・加工	放送・コンテンツ等
	22年度(件数)	3	23	27	24	17	19	15
	21年度(件数)	4	22	58	18	44	20	12
4位	商品等	内職・副業	融資サービス	自動車	商品一般	商品一般	商品一般	食器・台所用品
	22年度(件数)	3	21	26	21	14	17	13
	21年度(件数)	1	26	31	56	15	26	5
5位	商品等	玩具・遊具	レンタル・リース	工事・建築・加	融資サービス	工事・建築・加	音響・映像製品	商品一般
	22年度(件数)	3	20	22	17	14	13	11
	21年度(件数)	3	30	23	44	26	5	16

※「商品一般」は、大部分が「債権内容不明の不当請求」でした。

別表6 相談内容別件数

相談内容	21年度		22年度		前年同期比	
	(件数)	全相談に占める割合(%)	(件数)	全相談に占める割合(%)	(増減数)	(増減率)
全相談件数	4,011	-	3,490	-	-521	-13.0%
安全・衛生	193	4.8%	152	4.4%	-41	-21.2%
品質・機能・役務品質	442	11.0%	480	13.8%	38	8.6%
法規・基準	168	4.2%	126	3.6%	-42	-25.0%
価格・料金	1,384	34.5%	1,249	35.8%	-135	-9.8%
計量・量目	11	0.3%	7	0.2%	-4	-36.4%
表示・広告	330	8.2%	255	7.3%	-75	-22.7%
販売方法	2,223	55.4%	2,258	64.7%	35	1.6%
契約(解約)	3,405	84.9%	2,872	82.3%	-533	-15.7%
接客対応	556	13.9%	497	14.2%	-59	-10.6%
包装・容器	1	0.0%	0	0.0%	-1	-100.0%
施設・設備	0	0.0%	4	0.1%	4	#DIV/0!

※「相談内容」は、1件の相談に複数の内容が含まれているので、相談内容別の件数を合計しても全相談件数にはなりません。

別表7 市町村別(相談者)相談件数

市町村名	21年度		22年度		前年同期比	
	(件数)	(構成比)	(件数)	(構成比)	(増減数)	(増減率)
岡崎市	1,022	25.5%	886	25.4%	-136	-13.3%
碧南市	152	3.8%	120	3.4%	-32	-21.1%
刈谷市	357	8.9%	261	7.5%	-96	-26.9%
豊田市	671	16.7%	564	16.2%	-107	-15.9%
安城市	403	10.0%	378	10.8%	-25	-6.2%
西尾市	256	6.4%	246	7.0%	-10	-3.9%
知立市	220	5.5%	169	4.8%	-51	-23.2%
高浜市	94	2.3%	74	2.1%	-20	-21.3%
みよし市	170	4.2%	140	4.0%	-30	-17.6%
一色町	57	1.4%	65	1.9%	8	14.0%
吉良町	59	1.5%	62	1.8%	3	5.1%
幡豆町	29	0.7%	41	1.2%	12	41.4%
幸田町	105	2.6%	97	2.8%	-8	-7.6%
その他	337	8.4%	319	9.1%	-18	-5.3%
不詳	79	2.0%	68	1.9%	-11	-13.9%
計	4,011	100.0%	3,490	100.0%	-521	-13.0%

「その他」の中で件数の多い市町村	21年度		22年度		前年同期比	
	(件数)	(構成比)	(件数)	(構成比)	(増減数)	(増減率)
1 名古屋市	59	1.5%	42	1.2%	-17	-28.8%
2 豊明市	28	0.7%	41	1.2%	13	46.4%
3 東郷町	28	0.7%	39	1.1%	11	39.3%
4 蒲郡市	25	0.6%	30	0.9%	5	20.0%
5 日進市	50	1.2%	30	0.9%	-20	-40.0%