

3 内容別の相談傾向

(1)商品・役務別の相談件数

県内の消費生活センターに寄せられた相談を内容別（商品・役務大分類）に見ると、対象商品が不明な請求などの「商品一般」が 4,574 件と相談全体の 23.9%を占めており、前年度に引き続き、アダルトサイトなどの「運輸・通信サービス」を抜いて最多となっています。

「公的機関に似た名称を名乗る機関から総合消費料金に関する訴訟最終告知が届いた」など、対象商品を特定しない架空請求ハガキに係る相談は減少しており、前年度(6,660 件)と比べると 2,086 件(31.3%)減少しました【表 11】。

- ・第 4 位「食料品」…健康食品等のインターネット通販による定期購入に関する相談が増加し、対前年度比 123.4%と増加しました。
- ・第 6 位「保健衛生品」…化粧品等のインターネット通販に係る相談の増加に加え、マスクに係る相談が増加したため、対前年度比 172.8%と増加しました。

【表 11】相談件数の多い商品・役務 上位 20

順位	商品・役務大分類	商品・役務の主な内容	R01 年度	H30 年度	対前年度比
1	商品一般	対象商品が不明な請求など	4,574	6,660	68.7%
2	運輸・通信サービス	アダルトサイト、デジタルコンテンツ、光回線など	3,392	3,875	87.5%
3	金融・保険サービス	消費者金融、ファンド型投資商品、社債など	1,303	1,352	96.4%
4	食料品	健康食品、飲料、調理食品など	1,127	913	123.4%
5	教養娯楽品	新聞、携帯電話、パソコンソフトなど	870	990	87.9%
6	保健衛生品	化粧品、電位治療器など	852	493	172.8%
7	保健・福祉サービス	社会保険、医療サービスなど	829	713	116.3%
8	他の役務	興信所、結婚相談所、外食など	806	753	107.0%
9	他の相談	不審な電話、近隣関係、債権回収など	763	735	103.8%
10	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、電話機リースなど	517	517	100.0%
11	工事・建築・加工	住宅新築、リフォーム、塗装工事など	510	474	107.6%
12	被服品	アクセサリ（買取り含む）、財布、洋服など	483	466	103.6%
13	土地・建物・設備	ソーラーシステム、新築分譲マンションなど	460	485	94.8%
14	車両・乗り物	自動車（新車・中古車）、自動車部品など	450	407	110.6%
15	住居品	ふとん、消火器、浄水器、エアコンなど	438	439	99.8%
16	光熱水品	電気、プロパンガス、ガソリンなど	427	406	105.2%
17	教養・娯楽サービス	スポーツクラブ、宝くじ・競馬当選情報、旅行など	399	347	115.0%
18	修理・補修	雨樋、自動車、ふとんなど	375	286	131.1%
19	他の行政サービス	各種相談窓口、税金、世論調査など	239	164	145.7%
20	役務一般	複合サービス会員など	83	60	138.3%

(2)内容別分類による相談件数

最も多いのは「契約・解約」(14,021件)で、前年度(16,106件)に比べ2,085件(13.0%)減少したが、相談全体に対して73.4%を占めています【表12】。

【表12】相談件数の多い内容別分類 上位10

順位	相談内容	R1年度	R1年度構成割合	H30年度	H30年度構成割合
1	契約・解約	14,021	73.4%	16,106	77.7%
2	販売方法	8,977	47.0%	10,339	49.9%
3	接客対応	1,918	10.0%	1,759	8.5%
4	品質・機能、役務品質	1,451	7.6%	1,362	6.6%
5	価格・料金	1,276	6.7%	1,279	6.2%
6	表示・広告	1,262	6.6%	1,104	5.3%
7	その他	533	2.8%	298	1.4%
8	安全・衛生	397	2.1%	414	2.0%
9	法規・基準	364	1.9%	278	1.3%
10	買物相談	102	0.5%	84	0.4%

※該当する全ての項目に分類するため、1件の相談について複数項目に分類する場合があります。

4 特徴的な相談

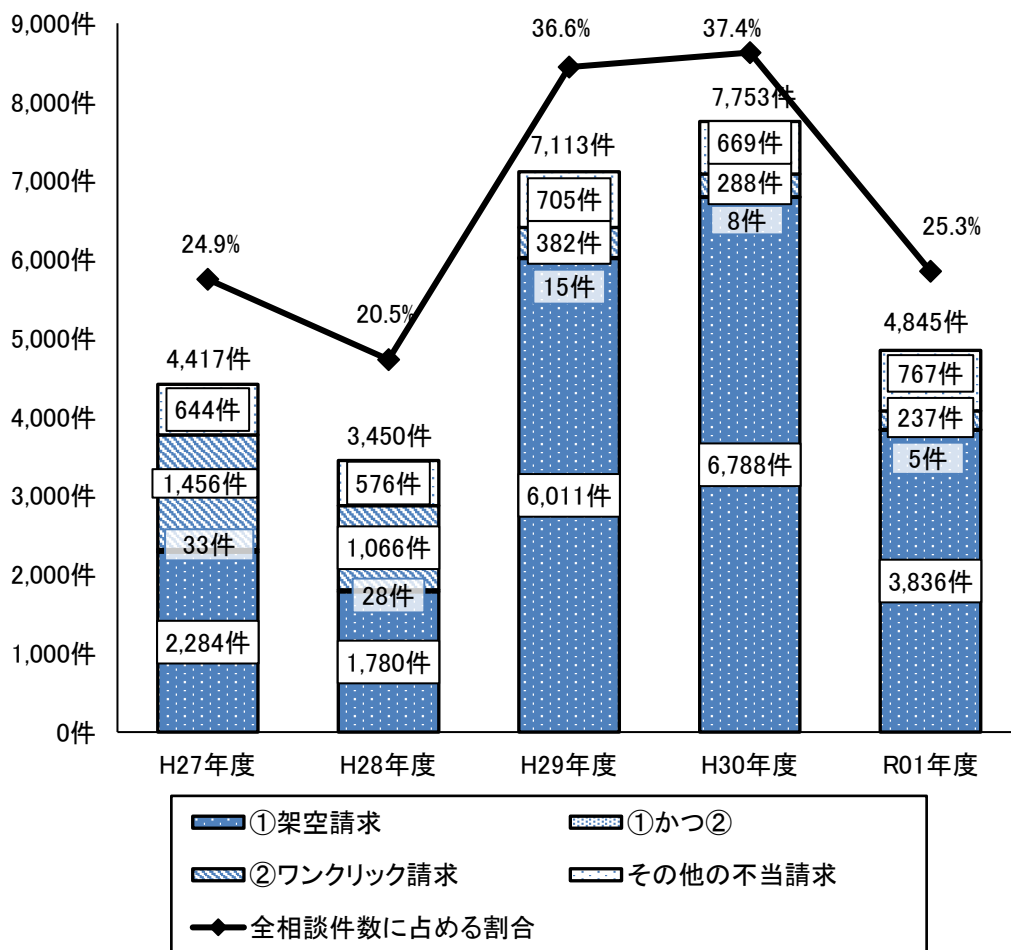
(1)架空・不当請求に関する相談

身に覚えのない代金の請求や契約の意思を伴わない請求などの「架空・不当請求」に関する相談は4,845件で、前年度(7,753件)に比べ2,908件(37.5%)減少しました【図8】。

内訳を見ると、「公的機関に似た名称を名乗る機関から総合消費料金に関する訴訟最終告知が届いた」など、対象商品を特定しない架空請求ハガキに係る相談が昨年度に比べ減少したことにより「商品一般」が3,482件(対前年度比61.0%)と減少しました。

一方で、「アダルト情報サイト」など内容を特定した未納料金の請求に関する相談が226件(対前年度比81.3%)と、前年度に引き続き減少しました【表13】。

架空請求ハガキに係る相談は60歳代から最も多く寄せられておりますが、対前年度比58.1%と減少しました。また、男女別に前年度と比べると、女性からの相談が対前年度比58.2%と減少しました【図9】【表14】。



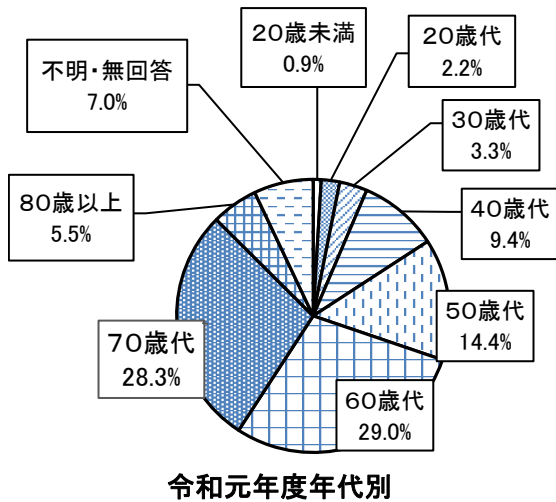
【図 8】 架空・不当請求に関する相談件数の年度別推移

【表 13】 相談の多い架空・不当請求の商品・役務 上位 5

順位	商品・役務	R1 年度	H30 年度	対前年度比
1	商品一般	3,482	5,706	61.0%
2	デジタルコンテンツ	330	1,039	31.8%
3	アダルト情報サイト	226	278	81.3%
4	他のデジタルコンテンツ	82	141	58.2%
5	光ファイバー	53	33	160.6%

※デジタルコンテンツ：インターネットを介して得られるコンテンツ提供サービスのうち、内容が複合的なもの、または内容の特定できないサイト利用料（例えば、「有料情報サイトの利用料金が長期滞納になっているので至急連絡するように、という内容のメールが携帯電話等に突然届いた」などの、いわゆる架空請求に関する相談等）

※他のデジタルコンテンツ：懸賞・占い・芸能・アニメ・ニュース等の情報サイト、学習サイト、SNS、電子書籍等



【図 9】 架空・不当請求に関する契約当事者の年代別

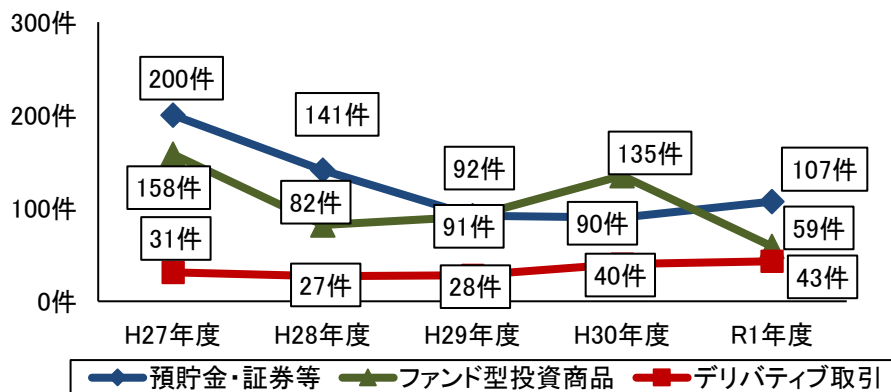
年代別	R1 年度	H30 年度	対前年度比
20歳未満	46	64	71.9%
20歳代	106	127	83.5%
30歳代	159	204	77.9%
40歳代	456	582	78.4%
50歳代	697	1,524	45.7%
60歳代	1,404	2,415	58.1%
70歳代	1,369	2,083	65.7%
80歳以上	267	321	83.2%
不明・無回答	341	433	78.8%
男女別	R1 年度	H30 年度	対前年度比
男	1,025	1,267	80.9%
女	3,714	6,381	58.2%
不明等	106	105	101.0%

【表 14】 架空・不当請求に関する契約当事者の年代別・男女別

(2) 金融商品に関する相談

金融商品に関する相談（「預貯金・証券等」「ファンド型投資商品」「デリバティブ取引」に関する相談）は、209件で前年度（265件）に比べ56件（21.1%）減少しました。内訳を見ると、「預貯金・証券等」に関する相談は107件で前年度90件に比べ17件（18.9%）増加し、「ファンド型投資商品」は59件で前年度（135件）に比べ76件（56.3%）減少、「デリバティブ取引」は43件（前年度40件）でほぼ横ばいでした【図 10】。

金融商品に関する相談の契約当事者の年代構成を見ると、60歳以上の高齢者の割合が「預貯金・証券等」では71.9%、「ファンド型投資商品」では44.1%と高くなっています。また、「デリバティブ取引」では30歳未満と60歳以上の高齢者がどちらも27.9%で同じ割合を占めています。【図 11】

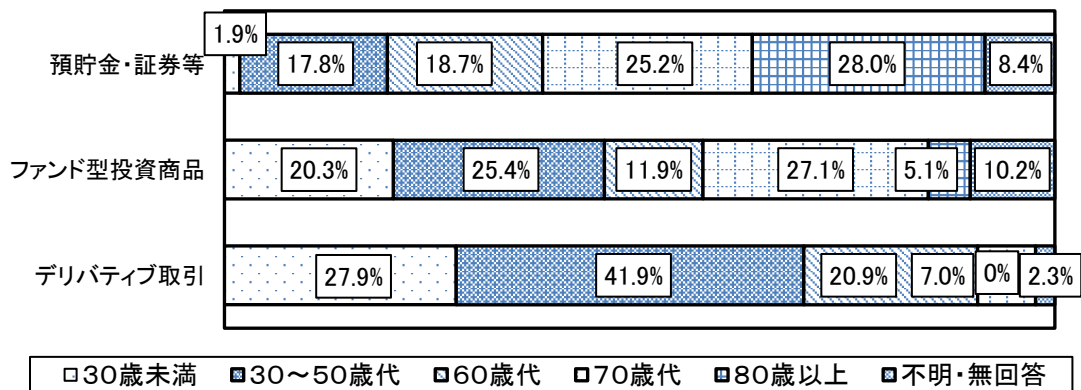


【図 10】 金融商品に関する相談件数の推移

※預貯金・証券等：各種預貯金、株取引、公社債、投資信託など

※ファンド型投資商品：商品ファンド、組合型ファンド等、運用者への出資により利益を得るもの

※デリバティブ取引：通貨や株式、債券などの現物の取引ではなく、それらの変動する価格を主な取引の対象とするもの



【図 11】 金融商品に関する相談の契約当事者の年代構成

(3) 劇場型勧誘に関する相談

芝居の配役のように複数の者が登場して消費者をだまそうとする「劇場型勧誘」に関する相談は、71件で前年度（160件）に比べ89件（55.6%）減少しました【表 15】。

劇場型勧誘の内訳を見ると、「公的機関を名乗って医療費の還付金があるという不審な電話があった」などの「社会保険」に関する相談が42件であり、前年度（120件）に比べ78件（65.0%）減少しました。「パンフレットが届いていたら購入の権利を譲ってほしいという不審な電話があった」などの「ファンド型投資商品」や「老人ホームに優先して入居できる権利を譲ってほしいという不審な電話があった」などの「老人ホーム」は、ほぼ前年度並みの件数となりました【表 16】。

また、契約当事者の年代別に見ると、50歳未満の方からの相談はなく、60歳以上の高齢者からの相談が55件で、劇場型勧誘の相談の77.5%を占めています【図 12】。

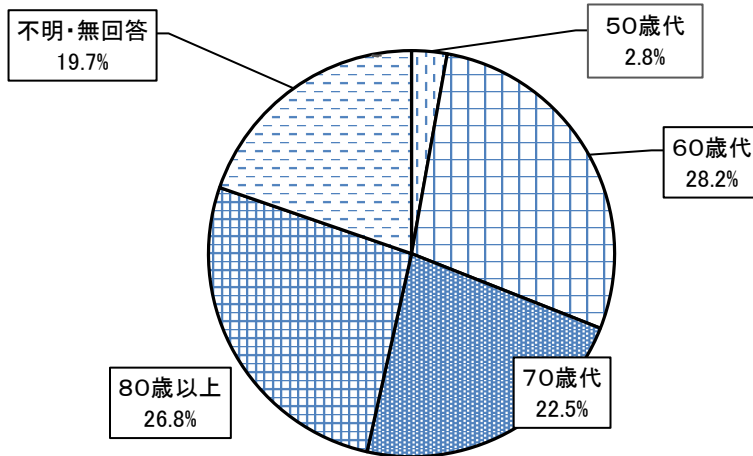
【表 15】 劇場型勧誘の年度別相談件数

	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度
劇場型勧誘	462件	675件	97件	160件	71件

【表 16】 相談の多い劇場型勧誘の内訳 上位5

順位	商品・役務	R1年度	H30年度	対前年度比
1	社会保険	42	120	35.0%
2	商品一般	10	21	47.6%
3	ファンド型投資商品	3	4	75.0%
3	老人ホーム	3	3	100.0%
3	相談その他	3	1	300.0%

※商品一般：何の商品か特定できない勧誘等



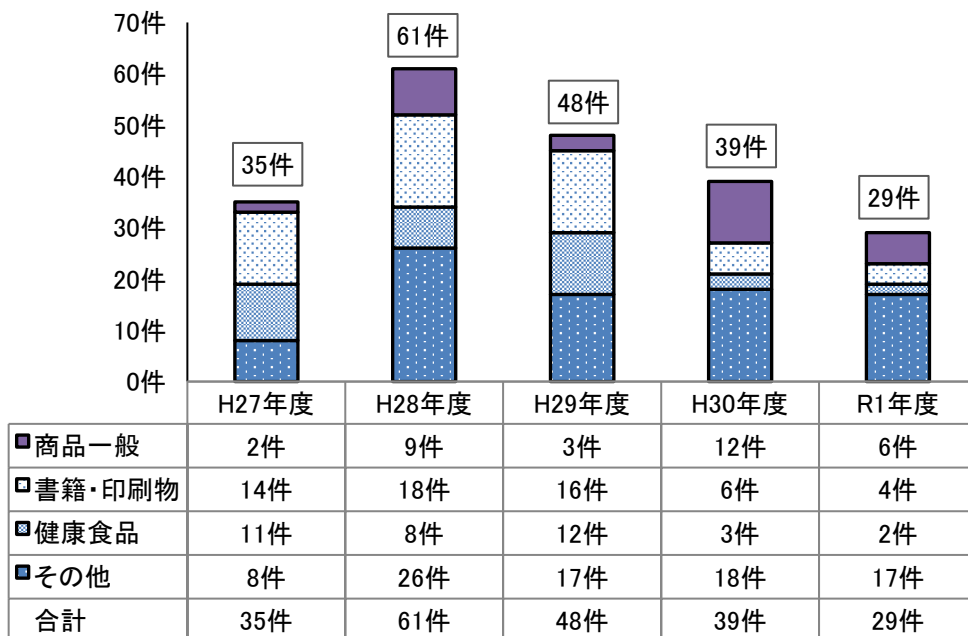
※50歳未満の相談件数はなし。

【図 12】 劇場型勧誘に関する相談の契約当事者の年代別

(4)ネガティブ・オプション(送りつけ商法)に関する相談

「ネガティブ・オプション（送りつけ商法）」に関する相談は 29 件で、健康食品の送りつけ商法に係る相談が多かった平成 25 年度（102 件 うち健康食品 48 件）と比べ 73 件（71.6%）減少しました【図 13】。

内訳を見ると、「身に覚えのない品物が送られてきて不審である」などの品物が何かわからない商品一般に係る相談が 6 件で、送りつけ商法の相談の 20.7%を占めています。書籍・印刷物、健康食品の送りつけに係る相談は減少しました【図 13】。

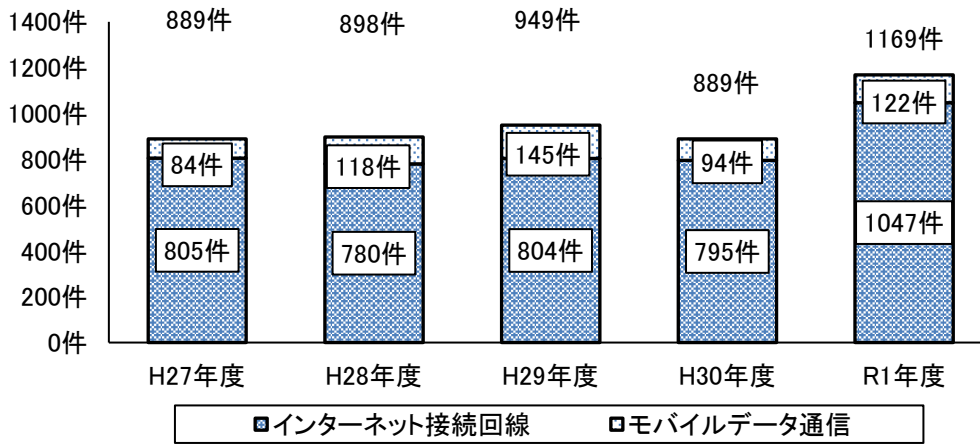


【図 13】 ネガティブ・オプションに関する相談件数の年度別推移

※ ネガティブ・オプション：頼んでもいない商品を一方的に送りつけて代金を請求する商法。

(5) データ通信に関する相談

光回線やプロバイダ等の「データ通信」に関する相談については、「インターネット接続回線」が1,047件で前年度（795件）に比べ252件（31.7%）増加し、「モバイルデータ通信」は122件で前年度（94件）に比べ28件（29.8%）増加しました【図14】。

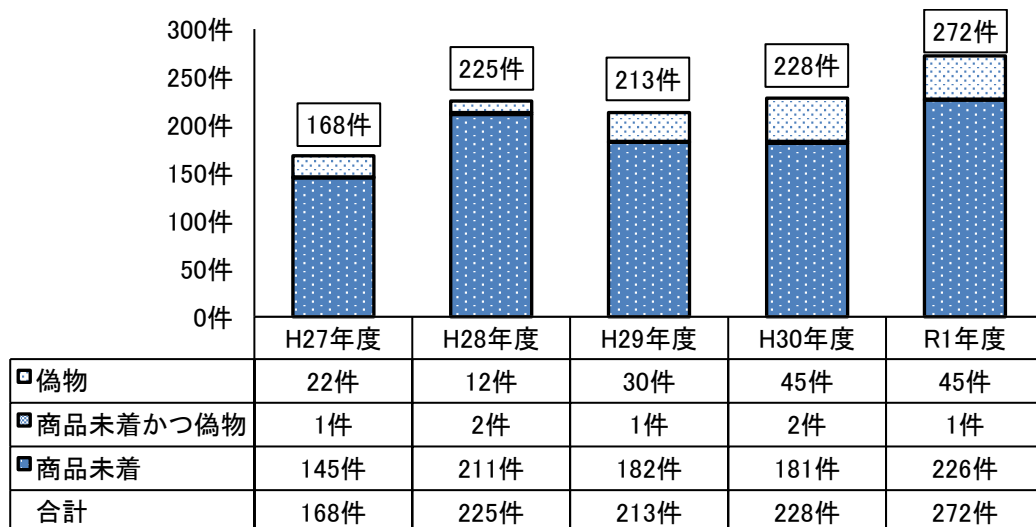


【図14】 データ通信に関する相談件数の年度別推移

(6) インターネット通販に関する相談

インターネットを利用して商品を購入する「インターネット通販」に関するトラブルの相談のうち、支払い済みの商品が届かない（「商品未着」）、商品が届いたが偽物であった（「偽物」）などの相談は272件で前年度（228件）と比べ44件（19.3%）増加しました【図15】。相談が多い主な商品は、紳士・婦人洋服、かばん、他の教養娯楽品でした【表17】。

また、「健康食品や化粧品などのお試し購入のつもりが4回の定期購入になっていた」などの「定期購入」についての相談が729件で、前年度（352件）と比べ377件（107.1%）増加しました。契約当事者の年代別では、20歳代からの相談が82件（対前年度比431.6%）と増えています【表18】。



【図15】 インターネット通販（「商品未着」「偽物」）に関する相談件数の年度別推移

【表 17】 インターネット通販（「商品未着」「偽物」）に関する主な商品 上位 3

順位	商品	主な商品	R1 年度	H30 年度	対前年度比
1	紳士・婦人洋服	上着、スカート、洋服など	37	24	154.2%
2	かばん	婦人用バック、リュックサックなど	27	12	225.0%
3	他の教養娯楽品	室内装飾品、園芸用品など	15	10	150.0%

【表 18】 インターネット通販（「定期購入」）の年度別・年代別相談件数

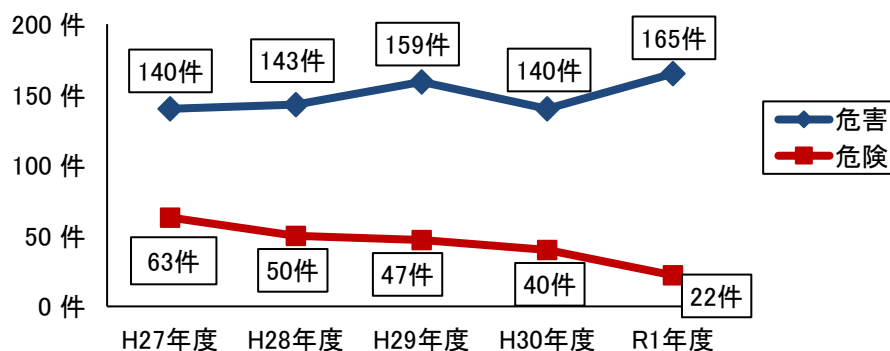
年代	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	構成割合	対前年度比
合計	83	210	304	352	729	100.0%	207.1%
20歳未満	22	20	30	30	104	14.3%	346.7%
20歳代	18	31	47	19	82	11.3%	431.6%
30歳代	18	44	56	45	83	11.4%	184.4%
40歳代	10	54	83	85	150	20.6%	176.5%
50歳代	7	40	43	97	161	22.1%	166.0%
60歳以上	5	12	30	58	130	17.8%	224.1%
その他・不明	3	9	15	18	19	2.6%	105.6%

(7) 危害・危険に関する相談

「危害」に関する相談は 165 件で、前年度（140 件）に比べ 25 件（17.9%）増加、「危険」に関する相談は 22 件で、前年度（40 件）に比べ 18 件（45%）減少しました【図 16】。

食品に関する「危害」「危険」の相談は、急増した平成 25 年度（「危害」189 件、「危険」136 件）に比べ減少し、平成 27 年度以降は「危害」に関する相談は微増傾向、「危険」に関する相談は減少傾向になっています。

令和元年度の「危害」に関する相談は、食料品（健康食品、サプリメントなどによる消化器障害等）が多く、「危険」に関する相談は、車両・乗り物（自動車などの機能故障等）が多くなっています【表 19、表 20】。



【図 16】 「危害」・「危険」に関する相談の年度別推移

※危害：商品・役務・設備に関して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けた相談

※危険：危害には至っていないが、そのおそれがある相談

【表 19】「危害」に関する相談の主な商品・役務 上位3

順位	商品・役務	R1 年度	H30 年度	対前年度比	主な危害内容
1	食料品	55	28	196.4%	健康食品、サプリメントなどによる消化器障害等
2	保健衛生品	36	30	120.0%	化粧品、理美容器具などによる皮膚障害等
3	保健・福祉サービス	31	36	86.1%	医療サービス、エステなどによる皮膚障害等

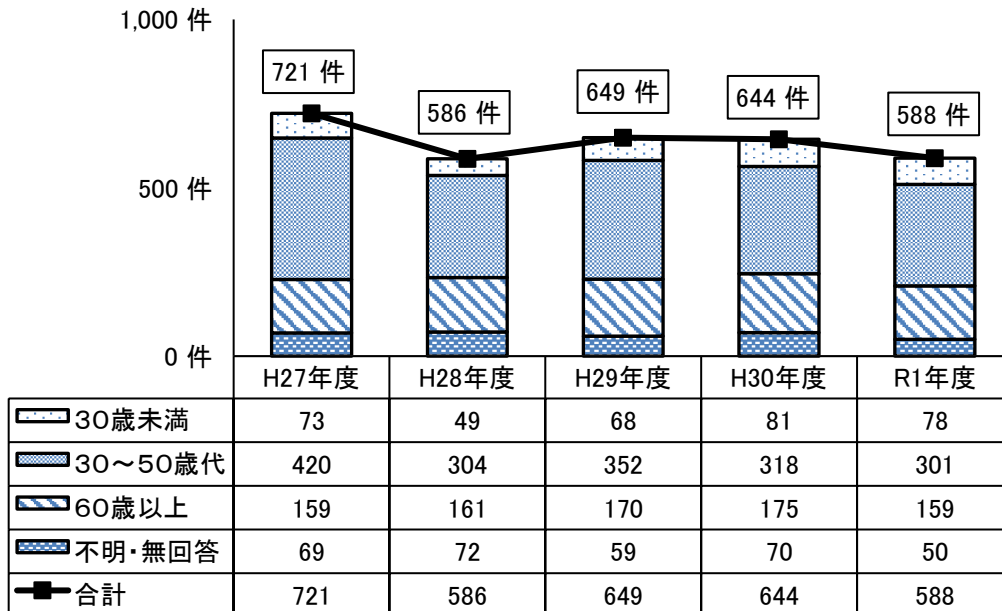
【表 20】「危険」に関する相談の主な商品・役務 上位3

順位	商品・役務	R1 年度	H30 年度	対前年度比	主な危険内容
1	車両・乗り物	6	11	54.5%	自動車などの機能故障等
2	住居品	5	12	41.7%	冷暖房器具、調理器具などの破損等
3	教養娯楽品	5	4	125.0%	電話機用品、パソコン用品などの破損等

(8)多重債務(借金)問題に関する相談

多重債務関連の相談は 588 件で、前年度 (644 件) と比較して、56 件 (8.7%) 減少しました。平成 22 年 6 月の改正貸金業法施行以降は減少傾向であり、施行前の平成 21 年度の相談 (1,601 件) と比べ 1,013 件 (63.3%) 減少しております。

また、契約当事者の年代構成を見ると、30～50 歳代が最も多く、全体の 51.2% を占めています【図 17】。



【図 17】 多重債務に関する相談の年度別・年齢層別推移

5 注意を要する主な相談事例

(1) 架空請求メール

スマホにSMSメールが届き「料金が支払われていない。今日中に連絡してください」とあり、記載のあった連絡先に電話した。名前と生年月日を聞かれ答えてしまった。アプリ登録した料金 20 万円が未納だというのが、覚えがない。連絡するように言われたが、どうしたらよいか。(40 歳代 女性)

【注】架空請求メールがランダムに発信されており、連絡すると高額請求される手口の相談が多く寄せられています。自分から連絡はせず、今後、覚えのない相手からのメールや着信電話には応答しないようにしましょう。相手から支払いを強く迫られ、いったん支払ってしまうと、お金を取り戻すことは困難です。

(2) インターネット通販の定期購入トラブル

スマホで 500 円のダイエットサプリを見つけ、お試しだと思い注文した。商品受領後、定期購入であることがわかり解約を申し出たら、3 回目 (4,000 円) 以降でないと解約は出来ないとされた。契約確定画面にもそんな事は書かれていなかった。納得できない。どうすればいいか。(50 代 男性)

【注】「お試し」とうたった化粧品や健康食品等を 1 回だけのつもりで注文したら定期購入が条件だったという相談が増加しています。スマートフォンでは「定期購入」などの条件を見落とす例も多く、注文前に契約内容や解約条件をよく確認しましょう。

(3) 子どものネットトラブル

中学生の息子が親のクレジットカードを勝手に利用し、オンラインゲームでアイテムを購入していた。クレジットカード会社から高額 (50 万円) 請求を受けたが、私は許可していないので、取り消したい。(40 代 男性)

【注】子どもが保護者に内緒でインターネット上のサイトやコンテンツを利用しトラブルになっているケースが多くみられます。子どものインターネット利用を把握し、クレジットカードやキャリア決済の暗証番号の管理を徹底しましょう。日頃からインターネット利用にあたってのルールを家族で話し合っておきましょう。

(4) マルチ、マルチまがい(後出しマルチ)

友人から「バイナリーオプションで儲ける副業をしないか。」と誘われた。お金がないと断ったが「みんな借りてやっているが、すぐ返せる」と熱心に勧められ、断り切れずにサラ金で 50 万円借りて USB を購入した。その後しばらくしてから「知人を誘えばマージンがもらえる」と言われたが、友達を誘うことはできないのでやめたい。(20 歳代 男性)

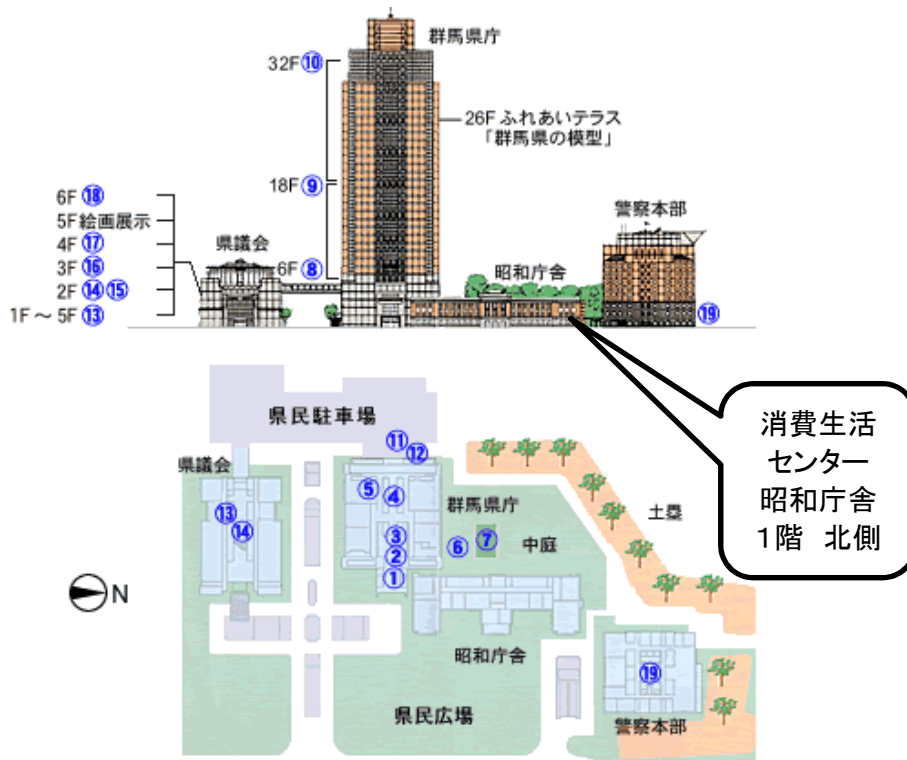
【注】簡単に儲かる話はありません。友人からの誘いでもきっぱりと断りましょう。友人を勧誘することにより加害者になる場合もあります。また、消費者金融などで借金をさせて支払わせる例もありますが、安易に借金すると多重債務に陥る危険性があります。

○令和元年度 契約当事者の市町村別相談状況（県内消費生活センター受付分）

市 町 村 名	相談件数	割合	市 町 村 名	相談件数	割合
前 橋 市	3,380	17.7%	長 野 原 町	28	0.1%
高 崎 市	3,358	17.6%	孺 恋 村	41	0.2%
桐 生 市	1,076	5.6%	草 津 町	42	0.2%
伊 勢 崎 市	1,974	10.3%	高 山 村	16	0.1%
太 田 市	1,896	9.9%	東 吾 妻 町	82	0.4%
沼 田 市	374	2.0%	片 品 村	20	0.1%
館 林 市	682	3.6%	川 場 村	12	0.1%
渋 川 市	688	3.6%	昭 和 村	55	0.3%
藤 岡 市	509	2.7%	み な か み 町	118	0.6%
富 岡 市	382	2.0%	玉 村 町	504	2.6%
安 中 市	756	4.0%	板 倉 町	40	0.2%
み ど り 市	549	2.9%	明 和 町	92	0.5%
榛 東 村	100	0.5%	千 代 田 町	77	0.4%
吉 岡 町	119	0.6%	大 泉 町	391	2.0%
上 野 村	4	0.0%	邑 楽 町	308	1.6%
神 流 町	9	0.0%			
下 仁 田 町	51	0.3%	県 外 ・ 不 明 等	1,081	5.7%
南 牧 村	10	0.1%	市 計	15,624	81.7%
甘 楽 町	154	0.8%	町 村 計	2,409	12.6%
中 之 条 町	136	0.7%	合 計	19,114	100.0%

群馬県消費生活センター利用案内

- ◆ 利用時間 9:00~16:30 (終了時間は試行)
(相談受付時間) 月~金曜日 9:00~16:30 (祝日、年末年始は除く)
土曜日 9:00~12:00 (土曜日は電話相談のみ)
13:00~16:30
- ◆ 所在地 〒371-8570
前橋市大手町1-1-1 (昭和庁舎1階北側)
- ◆ 電話番号 TEL 027-226-2281 (事務室)
027-223-3001 (相談専用)
FAX 027-223-8100
E-mail shouhisoudan@pref.gunma.lg.jp



消費者ホットライン
イヤヤ 泣き寝入り!
188 (専用電話番号)

令和2年10月発行

令和2年度消費者行政の概要
(令和2年度消費者施策と令和元年度実績)

発行 群馬県生活こども部消費生活課
群馬県前橋市大手町1-1-1
TEL 027-226-2281 (ダイヤルイン)
FAX 027-223-8100
e-mail shouhika@pref.gunma.lg.jp