

(速報)消費生活相談の概要＜2019年4～9月＞

東三河広域連合消費生活相談センター・相談室

令和元年11月作成

2019年4月から9月までに、寄せられた消費生活相談件数は2,256件でした。前年同期と比べ302件減少(△11.8%)しました。前年同期比は、愛知県全体では約12.5%減、全国では約10%減となっています。

表1-1 相談者居住地別件数

※構成比合算は計と一致しない場合があります

区 分	豊橋市	豊川市	蒲郡市	新城市	田原市	町村計	その他	計
2019年〈4～9月〉	1,284	510	196	74	105	16	71	2,256
構成比(%)	56.9	22.6	8.7	3.3	4.7	0.7	3.1	100.0
前年〈4～9月〉	1,353	646	232	142	91	16	78	2,558
対前年増減数	△ 69	△ 136	△ 36	△ 68	14	0	△ 7	△ 302
対前年増減率(%)	△ 5.1	△ 21.1	△ 15.5	△ 47.9	15.4	0.0	△ 9.0	△ 11.8

※町村は、設楽町・東栄町・豊根村の計

表1-2 相談窓口別件数

※構成比合算は計と一致しない場合があります

	総合センター(豊橋市)	豊川センター	蒲郡センター	新城センター	田原センター	町村計	計
2019年〈4～9月〉	1369	496	202	88	100	1	2,256
構成比(%)	60.7	22.0	9.0	3.9	4.4	0.0	100.0
前年〈4～9月〉	1463	642	239	130	80	4	2,558
対前年増減数	△ 94	△ 146	△ 37	△ 42	20	△ 3	△ 302
対前年増減率(%)	△ 6.4	△ 22.7	△ 15.5	△ 32.3	25.0	—	△ 11.8

- ・相談件数はいずれのセンターも減少しており、特に豊川センターが146件減(△22.7%)となっています。
- ・全体件数の減少は、身に覚えがない「特定消費料金未納の訴訟最終告知のお知らせ」等記載されたハガキで請求されるなど架空請求の相談件数が329件(前年同期715件)と386件減少していることが主な理由です。

表2 相談者年代別相談件数(相談者)

※構成比合算は計と一致しない場合があります

区 分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	計
2019年〈4～9月〉	20	171	219	368	447	436	458	137	2,256
構成比(%)	0.9	7.6	9.7	16.3	19.8	19.3	20.3	6.1	100.0
前年〈4～9月〉	17	129	228	371	537	568	580	128	2,558
対前年増減数	3	42	△ 9	△ 3	△ 90	△ 132	△ 122	9	△ 302
対前年増減率(%)	17.6	32.6	△ 3.9	△ 0.8	△ 16.8	△ 23.2	△ 21.0	7.0	△ 11.8

- ・20才代が171件(前年同期129件)と増加しており30才代以上の他の年代では減少しています。
- ・判断が不十分な方の契約に関する相談件数は26件(前年同期39件)と減少しました。
- ・未成年者契約に関する相談は47件(前年同期24件)と増加しました。
- ・心身障がい者の契約に関する相談は、56件(前年同期73件)と減少しました。
- ・架空請求・ワンクリック請求のうち電子マネーによる支払を請求されたものは7件(前年同期16件)と減少しています。
- ・迷惑メールに関する相談は、105件(前年同期156件)と減少しています。
- ・SNSを活用しての商品購入などの相談は77件(前年同期45件)と増加しました。

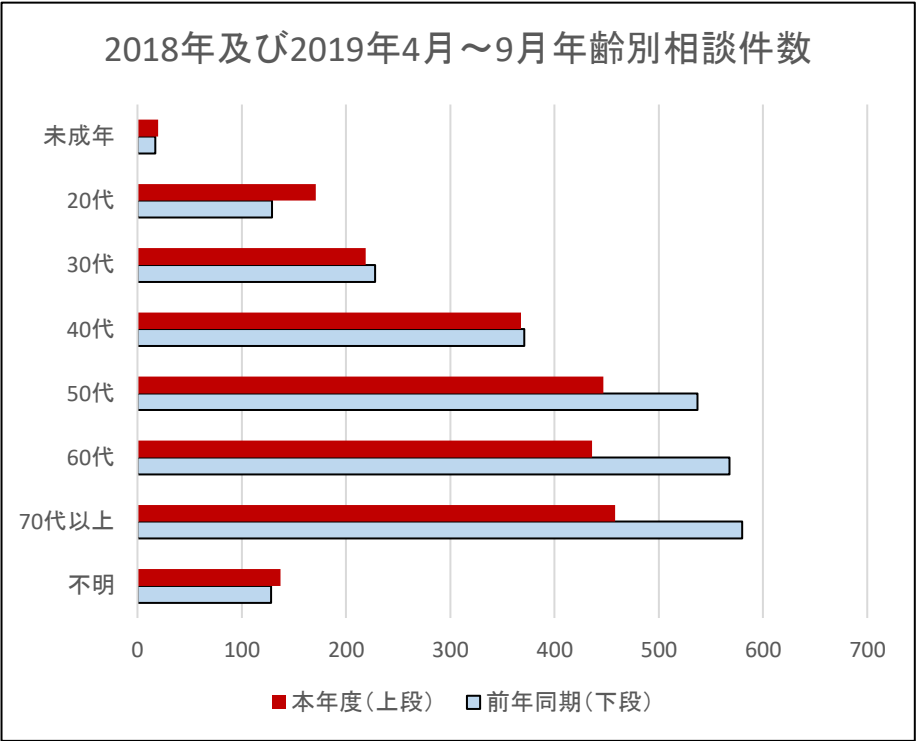


表3ー1 品目別相談件数

※構成比合算は計と一致しない場合があります

区 分	商品計 ①	商品のうち主なもの			サービス計 ②	サービスのうち主なもの					他の相談計 ③	計 ①+②+③
		商品一般	食料品	教育娯楽品		運輸・通信 サービス	金融・保険 サービス	保健・福祉 サービス	教育・娯楽 サービス	レンタル・ リース・賃借		
2019年〈4～9月〉	1,140	476	150	113	1,078	375	249	96	76	70	38	2,256
構成比(%)	50.5	21.1	6.6	5.0	47.8	16.6	11.0	4.3	3.4	3.1	1.7	100.0
前年〈4～9月〉	1,450	815	119	119	1,064	427	214	103	51	63	44	2,558
対前年増減数	△ 310	△ 339	31	△ 6	14	△ 52	35	△ 7	25	7	△ 6	△ 302
対前年増減率(%)	△ 21.4	△ 41.6	26.1	△ 5.0	1.3	△ 12.2	16.4	△ 6.8	49.0	11.1	△ 13.6	△ 11.8

- ・品目別にみると、「商品一般」が476件(前年同期815件)で339件減少しました。「商品代金の未納があり、法的措置をとる」と記載されたハガキが届いたといった相談件数の減少が主な要因です。
- ・次いで「デジタルコンテンツ」を含む「運輸・通信サービス」が最も多く、375件(前年同期427件)と52件減少しています。
- ・還付金があると公的機関を騙り金融機関ATMへ誘導し、振り込ませる「還付金詐欺」の相談は「保健・福祉サービス」に含まれ相談件数は27件(前年同期25件)となっています。

表3ー2 商品等別相談件数

※構成比合算は計と一致しない場合があります

区 分 順 位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2019年〈4～9月〉	商品一般 476	デジタル コンテンツ 189	フリーローン・ サラ金 127	インターネット 接続回線 72	工事・建築 57	不動産賃借 53	四輪自動車 52	他の健康食 品 50	携帯電話 サーボス 43	電気 35
前年〈4～9月〉	815	147	46	28	27	38	21	11	15	23
対前年増減数	383	266	130	64	55	55	33	33	26	38
対前年増減率(%)	△ 41.6	28.6	176.1	157.1	111.1	39.5	147.6	354.5	186.7	52.2

- ・「デジタルコンテンツ」はインターネットを通じて得られる情報をいい、189件(前年同期266件)と減少しています。
- ・「フリーローン・サラ金」は127件(前年同期130件)と減少しています。
- ・「インターネット接続回線」は、72件(前年同期64件)と増加しています。

表4 販売購入形態別相談件数

※構成比合算は計と一致しない場合があります

区 分	店舗購入	店舗外取引に関する相談件数					店舗外取 引計	計
		訪問販売	通信販売	マルチ商法	電話勧誘 販売	その他		
2019年〈4～9月〉	558	195	601	48	119	735	1,698	2,256
構成比(%)	24.7	8.6	26.6	2.1	5.3	32.6	75.3	100.0
前年〈4～9月〉	534	169	603	29	129	1,094	2,024	2,558
対前年増減数	24	26	△ 2	19	△ 10	△ 359	△ 326	△ 302
対前年増減率(%)	4.5	15.4	△ 0.3	65.5	△ 7.8	△ 32.8	△ 16.1	△ 11.8

- 販売購入形態別にみると、架空請求のハガキを含む「その他」が735件(前年同期1, 094件)、通信販売は601件(前年同期603件)、電話勧誘販売は119件(前年同期129件)とともに減少しています。
- 販売購入形態別・商品別でみると、
 - ・「店舗購入」では「フリーローン・サラ金」の85件(前年同期87件)が最も多く、次いでアパートの入退去などの相談を含む「賃貸アパート」が33件(前年同期36件)となっています。
 - ・「訪問販売」では「新聞」が13件(前年同期10件)と最も多くなっています。
 - ・「通信販売」では情報商材、仮想通貨などの相談を含む「他のデジタルコンテンツ」が最も多く、48件(前年同期53件)となっています。また、商品を注文したが、届かないといった相談は119件(前年同期103件)と増加しています。お試して注文したつもりが定期購入であったという相談は140件(前年同期80件)と増加しています。
 - ・「電話勧誘販売」ではインターネット接続回線を含む「光ファイバー」の相談が最も多く36件(前年同期34件)となっています。

作成:令和元年11月28日 東三河広域連合 住民生活事業部
消費生活課 担当:平松 電話:0532-26-9077

