

# 平成27年度 和歌山市消費生活相談のまとめ

## 1 消費生活相談の概要について

平成27年度には和歌山市消費生活センター<sup>1</sup>に寄せられた消費生活相談件数は1014件でした、前年度より13件増加となりました。多く寄せられる相談内容については以下のとおりです。

### ☆平成27年度の消費生活相談の特徴☆

- 5年連続でウェブサイト関連が1位となっています。
- 特殊詐欺に関する相談がやや増加しました。
- 自動車購入契約に関する相談が前年度より大幅に増加しました。

### 平成27年度多く寄せられた相談（上位10位）

順位	商品・サービス名	具体例	件数	前年度 順位
1	ウェブサイト関連	ワンクリック請求や悪質サイトからの不当請求など	166	1
2	商品一般	特殊詐欺と思われる不審電話や架空の裁判の通知など	84	4
3	不動産貸借	賃貸住宅への入居、敷金の返還トラブル	53	3
4	フリーローン・消費者金融	多重債務、ヤミ金融など	42	6
5	金融商品トラブル	株や投資信託などの金融商品について	38	2
6	その他相談	消費生活以外の分野に関する相談など	32	—
7	インターネット接続回線	光回線やプロバイダ等の契約トラブル	32	7
8	四輪自動車	四輪自動車の購入に関する契約トラブルなど	31	10
9	役務その他サービス	公的機関をかたる不審な電話など	28	—
10	工事・建築	住宅のリフォームなど	27	5

### 平成26年度多く寄せられた相談（上位10位）

順位	商品・サービス名	具体例	件数	前年度 順位
1	ウェブサイト関連	ワンクリック請求や悪質サイトからの不当請求など	141	1
2	金融商品トラブル	未公開株、社債購入など	61	3
3	不動産貸借	賃貸住宅への入居、敷金の返還トラブル	58	2
4	商品一般	内容不明の不審電話や架空の裁判の通知など	56	7
5	工事・建築	住宅のリフォームなど	43	6
6	フリーローン・消費者金融	多重債務、ヤミ金融など	43	4
7	インターネット接続回線	光回線やプロバイダ等の契約トラブル	37	8
8	修理サービス	パソコン、自動車の修理トラブルなど	26	10
9	保険	保険の契約内容や保険金の不払いなど	18	9
10	役務その他サービス	公的機関をかたる不審な電話など	17	—

<sup>1</sup> 平成27年度まで市民生活相談センターで実施していた消費生活相談は平成28年4月1日から、和歌山市消費生活センターで実施することになりました。場所は以前と同じ本庁舎2階の市民生活課内です。

### (1) ウェブサイト関連の相談件数が5年連続で1位

ウェブサイト関連の相談件数については、平成23年度の統計から、5年連続で1位にランクインしています。主な相談内容については、アダルトサイトや出会い系サイトに誘導され、いわゆるワンクリック請求などにより、突然、不当な請求を受けた事例などの相談が多く寄せられています。特に近年ではインターネットの普及が進んでいることから、全国的にも多く寄せられる相談内容となっています。

### (2) 振り込め詐欺（特殊詐欺）に関する相談が増加

2位の、商品一般に関する相談については、振り込め詐欺や特殊詐欺に関係する相談が多く寄せられています。近年では詐欺の手口が巧妙になっており、市内で被害も多く発生しているため注意が必要となっています。見知らぬ他人に現金を要求されている場合には、一人で判断せず、警察や消費生活センターに相談をするようにしましょう。

また、5位の金融商品に関する相談については、前年度から順位が下がりましたが、社債や未公開株などの儲け話をもち掛けて現金をだましとるといった特殊詐欺に関連した相談が寄せられました。

### (3) ネット回線などの通信回線契約に関する相談が増加

7位のインターネット接続回線に関する相談については、主に、インターネット回線契約に関する相談で、「インターネットのプロバイダを変えたら、月々の通信料金が安くなる」などと言われたのでプロバイダの変更をしたが、安くならなかった」などの相談も多く寄せられています。これらについては平成27年2月から光回線サービスの卸売りが開始され、多くの新規事業者が参入した影響もあり、全国の消費生活センターでも相談件数が増加しています。

### (4) その他に多く寄せられた消費生活相談について

その他に多く寄せられた消費生活相談については、3位の賃貸住宅の家賃や退去時の修繕費用などの不動産賃借に関する相談や、8位の「自動車を購入して現金を支払ったが納車されない」、「不正にローンを組まされている」といった四輪自動車に関する相談が多く寄せられました。また、訪問販売のトラブルや健康食品などに関する相談も少数ですが寄せられています。

## 2 相談者の統計について

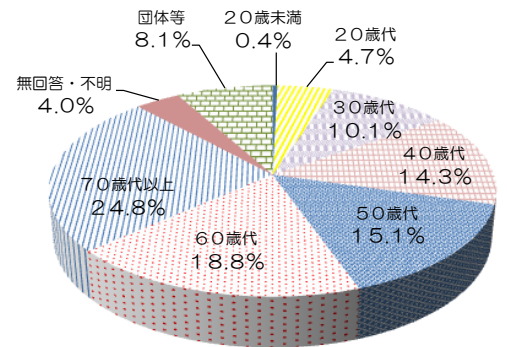
### (1) 相談者の概要について（男女別・年代別）

平成27年度に受けた1014件の消費生活相談について、相談者（契約当事者）（以下、単に「相談者」という。）の性別では男性が390人で約39%、女性が542人で約54%でした（団体等の件数を除く。）

年代別の相談件数は年代が上がるにつれ相談件数も増加する傾向となっており、60歳代以上の方からの相談が全体の約半数（43.6%）となっています。これらは、悪質な販売業者が、「健康」、「孤独」、「お金」の不安を抱える高齢者をターゲットに勧誘することが多いことなどが考えられ、全国でも同様の傾向となっています。

### 相談者の属性

年齢	件数			割合	前年度の割合と増減	
	男	女	計		割合	増減
20歳未満	2	2	4	0.4%	2.1%	-1.7%
20歳代	29	19	48	4.7%	5.6%	-0.9%
30歳代	42	60	102	10.1%	10.3%	-0.2%
40歳代	53	92	145	14.3%	15.2%	-0.9%
50歳代	60	93	153	15.1%	10.5%	4.6%
60歳代	88	103	191	18.8%	17.7%	1.1%
70歳代以上	98	153	251	24.8%	29.3%	-4.5%
無回答・不明	18	20	38	3.7%	4.0%	-0.3%
計	390	542	932	-	-	-
団体、年齢・性別不明	-	-	82	8.1%	3.9%	4.2%
合計			1014	100.0%	100.0%	-



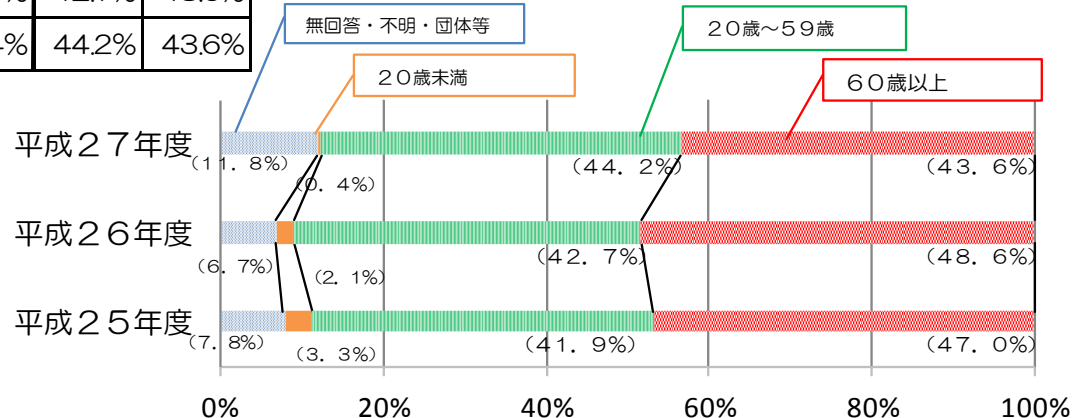
平成27年度  
相談者の年齢別割合

注) 0.1%未満は四捨五入しています。

### 相談者の年齢別割合の推移（過去3年）

年度 \ 年齢	無回答・不明・団体等	20歳未満	20歳～59歳	60歳以上
平成25年度	7.8%	3.3%	41.9%	47.0%
平成26年度	6.7%	2.1%	42.7%	48.6%
平成27年度	11.8%	0.4%	44.2%	43.6%

注) 0.1%未満は四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。



(2) 各年代別の相談内容について

年代別では60歳以下の相談者からは、ウェブサイト関連の相談が1位となっております。70歳以上の相談者からの相談もウェブサイト関連の相談が2位にランクインしていることから、スマートフォンやパソコンなどインターネットの幅広い世代への普及が進んでいる影響が伺えます。2位～3位については、20歳代～50歳代までは、不動産・四輪自動車に関連する相談が多く寄せられております。

平成27年度 年齢別の主な相談内容（上位3位）

順位\年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	特定できない商品
2	—	不動産貸借	四輪自動車	不動産貸借	不動産貸借	特定できない商品	ウェブサイト関連
3	—	四輪自動車	不動産貸借	四輪自動車	四輪自動車	フリーローン・消費者金融	金融商品トラブル

平成26年度 年齢別の主な相談内容（上位3位）

順位\年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	ウェブサイト関連	特定できない商品
2	—	不動産貸借	不動産貸借	フリーローン・消費者金融	フリーローン・消費者金融	不動産貸借	ウェブサイト関連
3	—	特定できない商品	フリーローン・消費者金融	不動産貸借	工事・建築	インターネット回線	工事・建築

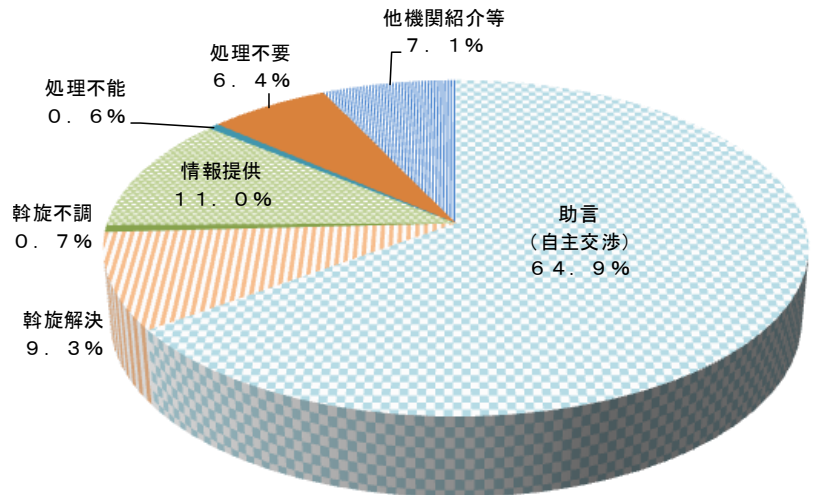
内容 凡例	ウェブサイト関連	ワンクリック請求、出会い系サイト関係など	特定できない商品	不審な電話、商品券に関する相談など
	不動産貸借	賃貸住宅への入居、敷金の返還など	金融商品トラブル	株や社債などの金融商品
	フリーローン・消費者金融	多重債務、消費者金融からの借金など	四輪自動車	自動車の購入、修理時のトラブルなど
	工事・建築	住宅の新築、リフォームなど	インターネット回線	インターネット回線の契約トラブルなど

### 3 相談処理結果について

消費生活相談の相談処理結果については次のとおりです。

#### 相談処理結果

	処理結果	件数	割合
1	助言(自主交渉)	658	64.9%
2	斡旋解決	94	9.3%
3	斡旋不調	7	0.7%
4	情報提供	112	11.0%
5	処理不能	6	0.6%
6	処理不要	65	6.4%
7	他機関紹介等	72	7.1%
	合計	1014	100.0%



注) 0.1%未満は四捨五入しています。

- 1 トラブルに対して、類似事案の情報や、根拠法令などをもとに解決方法のアドバイスを行うことで、解決を図った「助言(自主交渉)」が658件で最も多く、主な内容は架空請求、有料サイトの不当請求、クーリング・オフ制度の活用及び手続きに対する助言などを行いました。
- 2・3 「助言(自主交渉)」では問題解決が困難な事例や、助言に基づき自主解決を行ったが解決に至らなかった場合など、相談員が消費者と事業者との間に入って「斡旋」交渉を行い、被害救済を図ろうとしたものは101件で、結果として、契約の解除・取消など被害救済がなされた事例や消費者の納得のいく結果に終わった事例など「斡旋解決」が94件、十分な被害救済に至らなかった事例や相談者の希望する結果が得られなかった事例など「斡旋不調」が7件でした。
- 4 「情報提供」とは、「助言(自主交渉)」や「斡旋」には該当しない相談に対して、問題解決に役立つ情報や知識を提供したもので112件でした。
- 5 「処理不能・不要」とは、単にセンターに情報提供したのみの場合や処理を希望しない場合、物理的理由で相談者と連絡がとれなくなった事例などで、71件でした。
- 6 「他機関紹介等」とは、センター業務範囲外の相談で、本来の相談窓口などの情報を提供したもので72件でした。



## 4 消費生活啓発事業について

### (1) 各種メディアを活用した啓発（広報）の実施

悪質商法や振り込め詐欺による被害防止のための注意喚起及び相談窓口周知の資料の作成・配布のほか、テレビなどのスポット放送、市報わかやま、市ホームページ、市内路線バスの車体に注意喚起記事などをラッピング掲載し、広報する消費生活啓発を実施しました。



### ラッピングバス広告（一例）

和歌山県警察と協働し、「きしゅう君」をデザインした広告も作成し、振り込め詐欺の被害防止を図りました。



※平成28年度から、名称を「和歌山市消費生活センター」に変更し運行しています。

### 啓発資料の作成（一例）

関係機関・団体へ配布し、振り込め詐欺などによる被害防止を図りました。

### (2) 消費生活啓発講座（出前講座）や講演会の実施

自治会や市民団体などからの依頼により、多発している悪質商法や振り込め詐欺の手口紹介や対処法、契約トラブルを未然に防ぐポイントの解説、消費生活全般に関する情報の提供など、消費生活相談員による消費生活啓発講座（出前講座）を随時実施しています。平成27年度にはこのような出前講座を14回開催し、延べ、456人の受講者に対する啓発を実施し、悪質商法などによる被害の未然防止、消費生活知識の普及・向上に努めました。また、日本FP（フィナンシャルプランナー）協会との共催により、悪質商法や特殊詐欺に関する講演会も実施しました。

### 講演会の開催風景



### (3) 関係機関との連携した啓発の実施

和歌山県警察と合同で振り込め詐欺の啓発劇を実施するなど、関係機関と連携した啓発活動を展開することにより、消費者被害の未然防止や相談窓口の周知を図りました。

また、高齢者に消費者被害が多いことから、和歌山市の地域包括支援センターとの連携を実施し、消費者被害に関する情報交換や見守りの依頼を行っています。

- 契約トラブル、悪質商法による被害、一人で悩まず、ご相談ください。
- 多発している悪質商法や振り込め詐欺の手口とその対処法、契約トラブルを未然に防ぐポイントなどを解説する消費生活啓発講座（出前講座）を実施しています。お気軽にご利用ください。

◎和歌山市 消費生活センター（市役所本庁舎2階 市民生活課内）

◎受付時間 9時～16時 ※土日祝日、年末年始を除く。

◎電 話 073-435-1188 / F A X 073-435-1257

メ ー ル shiminseikatsu@city.wakayama.lg.jp