

令和元年度 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

令和元年度の相談件数は、県消費生活センターが5,169件、市町村消費生活センターが19,373件で合計24,542件となり、前年度より4,051件減少となった。（表1）

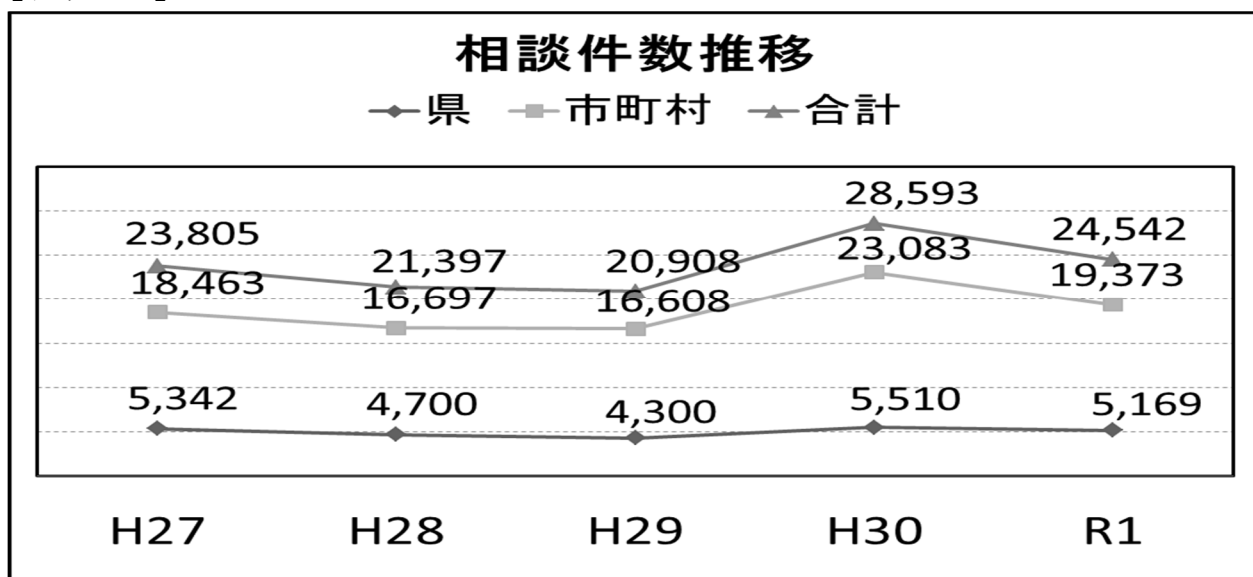
相談件数の推移を見ると、前年度と比べて県消費生活センター、市町村消費生活センターともに減少している。また、市町村への相談件数の割合は依然として高くなっており、これは平成27年7月より開始した消費者ホットラインの番号3ケタ化や市町村窓口の充実などにより、より身近な市町村消費生活センターへ相談する傾向となりつつあることが理由と思われる。

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		H27	H28	H29	H30	R1
県	相談件数（件）	5,342	4,700	4,300	5,510	5,169
	（うち苦情）	4,945	4,270	3,972	5,134	4,783
	割合（％）	22.4%	22.0%	20.6%	19.3%	21.1%
44市町村	相談件数（件）	18,463	16,697	16,608	23,083	19,373
	（うち苦情）	16,617	14,951	14,917	21,364	17,697
	割合（％）	77.6%	78.0%	79.4%	80.7%	78.9%
合計	相談件数（件）	23,805	21,397	20,908	28,593	24,542
	（うち苦情）	21,562	19,221	18,889	26,498	22,480

【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6,601件で、全体の約30%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47%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27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度	
	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	578	2.7%	404	2.1%	355	1.9%	377	1.4%	491	2.2%
20歳代	1,723	8.1%	1,555	8.1%	1,247	6.7%	1,227	4.7%	1,469	6.6%
30歳代	2,617	12.2%	2,219	11.6%	1,870	10.1%	1,648	6.3%	1,718	7.7%
40歳代	3,701	17.3%	3,073	16.1%	3,110	16.7%	2,823	10.8%	2,811	12.6%
50歳代	3,060	14.3%	2,794	14.6%	2,697	14.5%	4,192	16.0%	2,889	13.0%
60歳代	3,548	16.6%	3,399	17.8%	3,327	17.9%	6,569	25.0%	3,900	17.5%
70歳以上	4,265	20.0%	3,816	20.0%	4,153	22.4%	7,095	27.1%	6,601	29.7%
不明・団体	1,878	8.8%	1,855	9.7%	1,816	9.8%	2,277	8.7%	2,390	10.7%
合計	21,370	100.0%	19,115	100.0%	18,575	100.0%	26,208	100.0%	22,269	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2年9月1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。前年度と同様、商品一般及びデジタルコンテンツが上位を占めている。

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 (%)
		R1年度	H30年度	
1	商品一般	4,278	9,209	46.5%
2	デジタルコンテンツ	1,707	2,583	66.1%
3	インターネット接続回線	1,109	935	118.6%
4	工事・建築	746	643	116.0%
5	フリーローン・サラ金	725	787	92.1%
6	他の健康食品	578	326	177.3%
7	不動産貸借	543	501	108.4%
8	四輪自動車	490	364	134.6%
9	相談その他	470	407	115.5%
10	役務その他サービス	469	414	113.3%

【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 128件	デジタルコンテンツ 202件	デジタルコンテンツ 154件	商品一般 330件	商品一般 479件	商品一般 976件	商品一般 1,912件
2	他の健康食品 60件	商品一般 76件	商品一般 101件	デジタルコンテンツ 266件	デジタルコンテンツ 259件	デジタルコンテンツ 314件	インターネット接続回線 416件
3	他の化粧品 50件	フリーローン・サラ金 73件	フリーローン・サラ金 99件	フリーローン・サラ金 144件	インターネット接続回線 158件	インターネット接続回線 242件	デジタルコンテンツ 296件
4	商品一般 19件	四輪自動車 72件	不動産貸借 98件	他の健康食品 126件	フリーローン・サラ金 141件	工事・建築 139件	工事・建築 273件
5	酵素食品 15件	不動産貸借 72件	工事・建築 83件	インターネット接続回線 112件	他の健康食品 112件	フリーローン・サラ金 105件	社会保険 173件
6	基礎化粧品 14件	電気 63件	四輪自動車 80件	不動産貸借 97件	四輪自動車 88件	役務その他サービス 98件	役務その他サービス 172件
7	健康食品 11件	他の化粧品 42件	他の健康食品 62件	四輪自動車 90件	不動産貸借 71件	相談その他 92件	修理サービス 160件
8	電気 8件	エステサービス 36件	インターネット接続回線 49件	工事・建築 82件	工事・建築 70件	電気 91件	電気 140件
9	テレビ放送サービス 8件	パソコンソフト 33件	相談その他 30件	複合サービス会員 65件	役務その他サービス 52件	他の健康食品 65件	相談その他 135件
10	コンサート 7件	他の健康食品 29件	役務その他サービス 28件	基礎化粧品 61件	電気 48件	修理サービス 63件	固定電話サービス 133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、4, 278件で1位となっている。（表3）

平成30年度に約9,200件に上った商品一般に関する相談件数が、前年度比46.4%となったことが、相談件数全体の減少の主な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』というハガキや封書が届き、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、1,707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30歳代で1位、40歳代から60歳代でも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18.4%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歳未満及び30歳代から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		
	令和元年度		平成30年度	令和元年度		平成30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	128	7.5%	139	70	54.7%	78
20歳代	202	11.8%	251	95	47.0%	142
30歳代	154	9.0%	256	84	54.5%	162
40歳代	266	15.6%	445	139	52.3%	283
50歳代	259	15.2%	495	146	56.4%	302
60歳代	314	18.4%	527	170	54.1%	264
70歳以上	296	17.3%	373	102	34.5%	110
不明・団体	88	5.2%	97	23	26.1%	37
合計	1,707	100.0%	2,583	829	48.6%	1,378

(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174件増加して1,109件となっている。(表3)

契約当事者年代別に見ると、60歳以上の高齢者が約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	1	0.1%
20歳代	25	2.3%
30歳代	49	4.4%
40歳代	112	10.1%
50歳代	158	14.2%
60歳代	242	21.8%
70歳以上	416	37.5%
不明・団体	106	9.6%
合計	1,109	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	1件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件
20歳代	5件	6件	4件	0件	3件	0件	0件	0件	7件
30歳代	5件	5件	5件	0件	28件	0件	0件	0件	6件
40歳代	8件	6件	7件	0件	71件	0件	0件	0件	20件
50歳代	8件	10件	7件	0件	113件	0件	0件	0件	20件
60歳代	6件	19件	16件	0件	173件	0件	0件	1件	27件
70歳以上	11件	20件	11件	0件	341件	0件	0件	0件	33件
不明・団体	7件	7件	4件	0件	69件	0件	0件	0件	19件
合計(件)	50件	74件	54件	0件	798件	0件	0件	1件	132件
割合(%)	4.5%	6.7%	4.9%	0.0%	71.9%	0.0%	0.0%	0.1%	11.9%

(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、725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った。

多重債務に関する相談は、788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増加しており、「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	令和元年度					平成30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	2	1	0	3	0.4%	1	0.1%
20歳代	64	31	0	95	12.0%	77	10.2%
30歳代	73	30	0	103	13.1%	95	12.6%
40歳代	97	64	1	162	20.5%	187	24.8%
50歳代	102	53	1	156	19.8%	155	20.6%
60歳代	75	35	0	110	14.0%	112	14.9%
70歳以上	54	45	1	100	12.7%	78	10.4%
不明・団体	37	13	9	59	7.5%	48	6.4%
合計	504	272	12	788	100.0%	753	100.0%
割合	64.0%	34.5%	1.5%	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816件減少し、6,323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49.0%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	令和元年度	割合（%）	平成30年度	
	件数（件）		件数（件）	
店舗購入	4,500	20.2%	4,337	
無店舗購入	10,901	49.0%	11,656	
（内訳）	訪問販売	1,999	9.0%	1,920
	通信販売	6,323	28.4%	7,139
	マルチ・マルチまがい	192	0.9%	179
	電話勧誘販売	2,034	9.1%	2,097
	ネガティブ・オプション	83	0.4%	55
	訪問購入	87	0.4%	154
	その他無店舗	183	0.8%	112
不明・無関係	6,868	30.8%	10,215	
合計	22,269	100.0%	26,208	

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、4,500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、「四輪自動車」、「不動産貸借」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	1,458
2	商品一般	804
3	他の健康食品	515
4	基礎化粧品	226
5	他の化粧品	189
6	健康食品	146
7	役務その他サービス	136
8	酵素食品	127
9	高麗人参	74
10	頭髮用化粧品	73

【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	424
2	四輪自動車	402
3	不動産貸借	373
4	工事・建築	260
5	携帯電話サービス	203
6	修理サービス	136
7	携帯電話	109
8	医療サービス	99
9	商品一般	96
10	金融関連サービスその他	80

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2,390件のうち、2,195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	令和元年度	割合（％）	平成30年度
	件数（件）		件数（件）
助言	16,547	74.3%	20,809
その他情報提供	2,197	9.9%	2,119
あっせん	2,390	10.7%	2,121
（うち）解決	2,195	9.9%	1,973
（うち）不調	195	0.9%	148
他機関紹介	520	2.3%	456
処理不要 ※1	411	1.8%	445
処理不能 ※2	173	0.8%	142
継続処理中 他	31	0.1%	116
合計	22,269	100.0%	26,208

※1 「処理不要」…相談取り下げ 等

※2 「処理不能」…連絡先不明 等