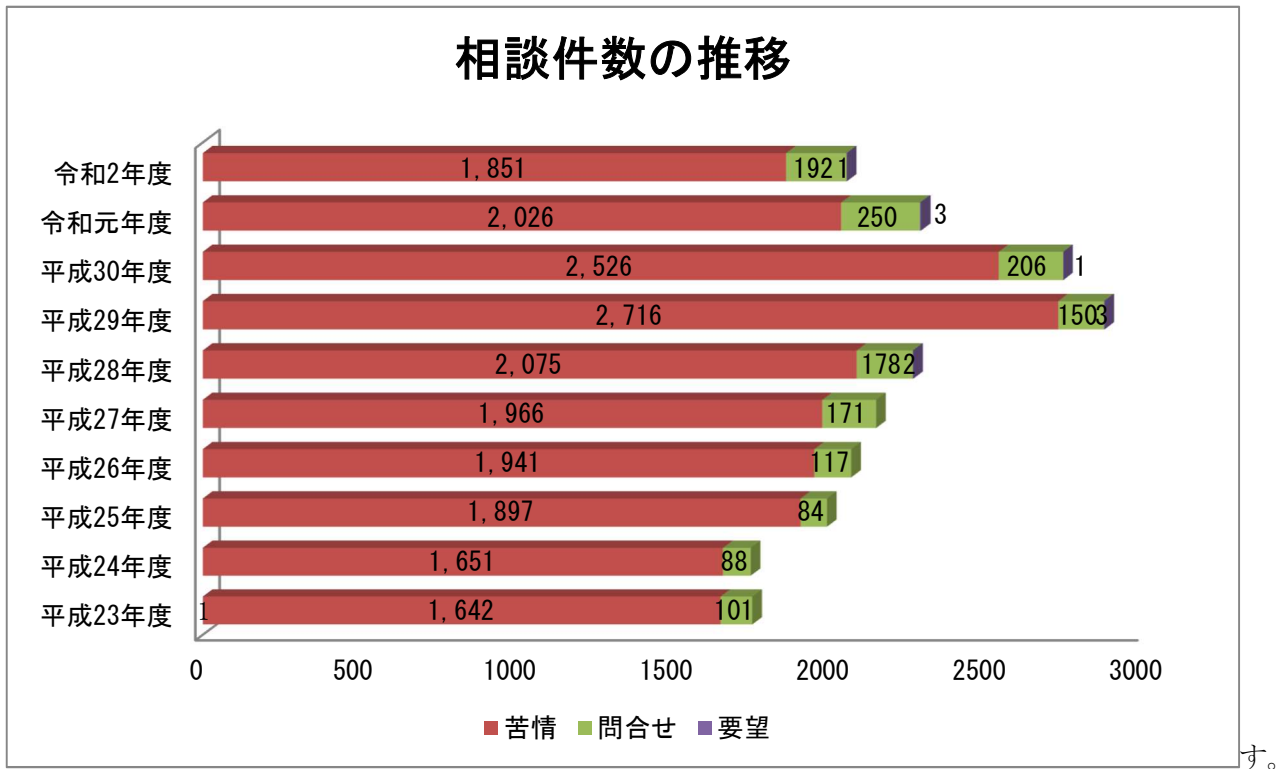


1 相談の概要

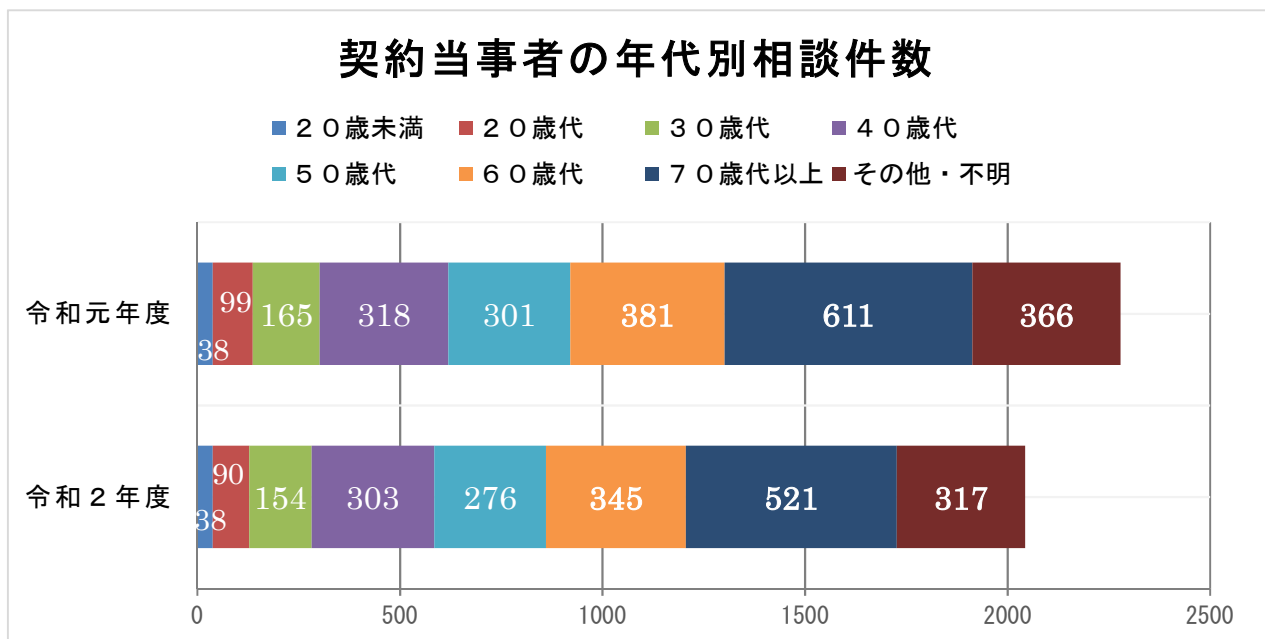
(1) 総相談件数

令和2年度に高松市で受け付けた相談件数（苦情・問合わせ・要望）は2,044件で、昨年度と比べ235件減少しています。



(2) 年代・職業別件数

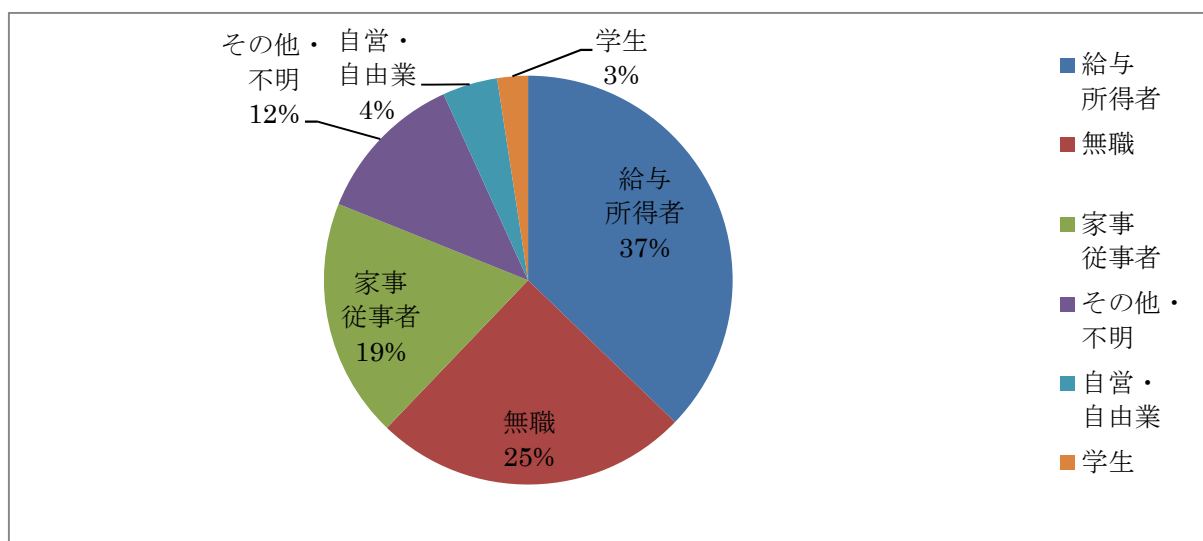
年齢別では、60歳代以上においては、前年度より相談件数が126件減少しています。また、60歳以上の相談件数が、全体の相談件数の約42%を占めています。



■契約当事者の年代・職業

区分	給与 所得者	自営・ 自由業	家事 従事者	学生	無職	その他・ 不明	計	前年度 同期	前年度 同期比
20歳未満	3	0	0	30	1	4	38	38	100.0%
20歳代	66	0	5	14	5	0	90	99	90.9%
30歳代	116	7	14	3	9	5	154	165	93.3%
40歳代	207	21	35	0	30	10	303	318	95.3%
50歳代	179	14	38	0	30	15	276	301	91.7%
60歳代	112	19	124	0	77	13	345	381	90.6%
70歳代以上	17	15	150	0	325	14	521	611	85.3%
その他・不明	61	13	21	3	32	187	317	366	86.6%
計	761	89	387	50	509	248	2,044	2,279	89.7%

■契約当事者の年代・職業



(3) 相談内容件数

■商品・役務別 上位 10 位

順位	商品・役務別	件数
1	商品一般	224
2	放送・コンテンツ等	168
3	相談その他	122
4	健康食品	113
5	レンタル・リース・貸借	94
6	化粧品	74
7	融資サービス	72
8	移動通信	70
9	他の行政サービス	62
10	工事・建築・加工	56

商品一般 …はがき等による架空請求など具体的な商品名の不明なものの相談
放送コンテンツ等 …スマートフォン・パソコン等によりインターネットを通じて得られる情報（アダルト情報サイトや出会い系サイト・オンラインゲーム等）に関するトラブルなどの相談
相談その他 …消費者問題以外の相談で、交通事故や債権回収に関する相談
健康食品 …ネット通販等で購入した定期購入の健康食品の相談
レンタル・リース、不動産賃貸借 …賃貸アパートなどの原状回復による修繕に関するトラブルなどの相談
化粧品 …ネット通販等で購入した定期購入の化粧品の相談
融資サービス …消費者金融や銀行等が扱う用途を限定しない消費者ローン・多重債務などの相談
移動通信 …携帯電話の購入契約・サービス契約、Wi-Fi 契約の相談
他の行政サービス …特別定額給付金や国勢調査等の問合せ
工事・建築・加工 …耐震工事、リフォーム上のトラブル

2 相談の特徴

(1) 年代別の特徴

50歳代以下は、「放送・コンテンツ等」「健康食品」が上位を占めています。

60歳代以上は、「商品一般」（はがき等による架空請求など）に関する相談が目立ちます。

■年代別商品・役務件数（上位5位）

順位	30歳代未満	件数	順位	30歳代～50歳代	件数	順位	60歳以上	件数
1	放送・コンテンツ等	29	1	商品一般	72	1	商品一般	119
2	健康食品	15	2	健康食品	53	2	放送・コンテンツ等	69
3	化粧品	8	3	放送・コンテンツ等	51	3	相談その他	54
4	理美容	7	4	レンタル・リース・貸借	43	4	健康食品	41
4	レンタル・リース・貸借	7	5	化粧品	37	5	他の行政サービス	37

(2) 販売方法別の特徴

インターネット通販による販売方法が566件と最も多くなっています。

■相談の多い販売方法・セールストーク（上位10位）

順位	販売方法	件数	前年同期	増減	前年同期比
1	インターネット通販	566	468	98	120.9%
2	電話勧誘	149	150	-1	99.3%
3	詐欺	87	75	12	116.0%
4	身分詐称	85	96	-11	88.5%
5	家庭訪販	72	71	1	101.4%
6	説明不足	56	83	-27	67.5%
7	強引	49	56	-7	87.5%
8	ネガティブオプション	45	16	29	281.3%
9	代引配達	42	27	15	155.6%
10	無料商法	28	19	9	147.4%

インターネット通販

…アダルトサイト・出会い系サイト、情報商材（インターネットの通信販売等で売買される情報のこと）など

電話勧誘

…健康食品の送り付け商法、投資商品の勧誘など

詐欺

…犯意が立証できなくても、業者側の「だます」という意思が感じ取れるもの

身分詐称

…身分を偽ること、セールスマンが公的機関や有名企業の職員・関係者であるかのように思わせて売りつける商法（かたり商法）

家庭訪販

…リフォーム工事・オール電化などの訪問販売

説明不足

…普通生命保険・情報サイトなどの販売時の説明不足

強引

…執拗・威圧的な言動による勧誘、帰ってほしいと言っても帰ってくれないなど

ネガティブオプション

…健康食品や魚介類などの送り付け商法

代引配達

…代引引換郵便、代引引換宅配便等の代引配達の支払いトラブルなど

無料商法

…無料キャンペーンや無料体験等と「無料」をうたって人を集め、有料サービスを契約させる商法

(3) 購入形態別特徴

購入形態別では、通信販売が673件と最も多くなっています。

	通信販売	不明・無関係	店舗購入	電話勧誘販売	訪問販売	マルチ・マルチまがい取引	ネガティブ・オプション	訪問購入	その他無店舗販売
令和2年度	673	579	526	121	81	14	32	6	12
令和元年度	607	798	616	113	89	17	14	13	12
増減	66	-219	-90	8	-8	-3	18	-7	0

<p>不明・無関係 …購入前などで、どのような販売購入形態で購入するかが不明なもの（架空請求など身に覚えのない請求に関するものを含む）</p> <p>店舗購入 …店舗で購入したもの</p> <p>通信販売 …通信手段（郵便、電話、電報、預貯金口座に対する払込、ファクシミリ、インターネットなど）を用いて契約する販売のこと</p> <p>電話勧誘販売 …販売業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、その電話における勧誘により、郵便等で契約を締結する販売方法のこと</p> <p>訪問販売 …購入業者が消費者の自宅等において売買契約の申込みを受け、又は売買契約を締結して物品等を購入すること</p> <p>マルチ・マルチまがい取引 …商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入るねずみ講式の取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく取引方法</p> <p>ネガティブ・オプション …送りつけ商法。注文されていない商品を一方的に送りつけ、消費者が受け取った以上義務があると勘違いして代金を支払うことを狙った商法</p> <p>訪問購入 …購入業者が、消費者の自宅等営業所等以外の場所で、売買契約の申込みを受け、または売買契約を締結して消費者から物品等を購入するもの</p> <p>その他無店舗販売 …その他項目に該当しないもので、店舗ではないところで買い物や契約をしたもの</p>
--

■特殊販売の購入形態別（店舗購入以外）の状況

販売方法	順位	商品種別・役務種別名	件数	販売方法	順位	商品種別・役務種別名	件数
訪問販売	1	工事・建築・加工	14	電話勧誘販売	1	インターネット通信サービス	21
	2	役務その他	8		2	電気	18
	3	書籍・印刷物	6		3	魚介類	11
通信販売	1	放送・コンテンツ等	137	マルチ・マルチまがい	1	ファンド型投資商品	5
	2	健康食品	101		2	健康食品	3
	3	化粧品	68				

3 相談の傾向

【全体の相談傾向】

- 60歳以上の相談件数が全体の約42%を占めています。
- 令和2年度も高齢者を狙った「架空請求」被害の件数は多いですが、前年度に比べ減少傾向です。
はがきや封書、SMS（ショートメッセージサービス）を用いて、消費者に、過去に利用した業者への未払いがあると思わせ、「法的措置に移行する」「給与、動産物、不動産物の差し押さえ」など消費者の不安をあおり、記載されている連絡先に訴訟の取り下げ等について相談するよう、誘導するものです。
- 各年代とも、パソコンや携帯電話等によりインターネットを通じて利用した「放送・コンテンツ等」に関する相談が上位を占めています。

【60歳以上の相談傾向】

- 60歳以上の特殊販売の購入形態別にみると、「通信販売」（242件）、「電話勧誘販売」（69件）、「訪問販売」（47件）の順となっています。

■相談件数（高齢者層（60歳以上）の相談割合）

年度	全体件数	60歳代以上	割合
令和2年度	2,044	866	42.4%
令和元年度	2,279	992	43.5%

■特殊販売の購入形態別

区分	60歳代	70歳代	80歳代以上	90歳代以上	合計
通信販売	133	82	24	3	242
電話勧誘販売	17	36	13	3	69
訪問販売	11	21	12	3	47
ネガティブ・オプション	5	4	1	0	10
訪問購入	0	1	3	0	4
マルチ・マルチまがい取引	3	0	1	0	4
その他無店舗	2	4	2	0	8

■詐欺被害件数

年度	全体件数	60歳代以上	割合
令和2年度	87	27	31.0%
令和元年度	75	24	32.0%
平成30年度	49	11	22.4%
平成29年度	75	29	38.7%
平成28年度	102	54	52.9%
平成27年度	106	42	39.6%
平成26年度	105	66	62.9%
平成25年度	84	46	54.8%
平成24年度	46	33	71.7%
平成23年度	50	27	54.0%