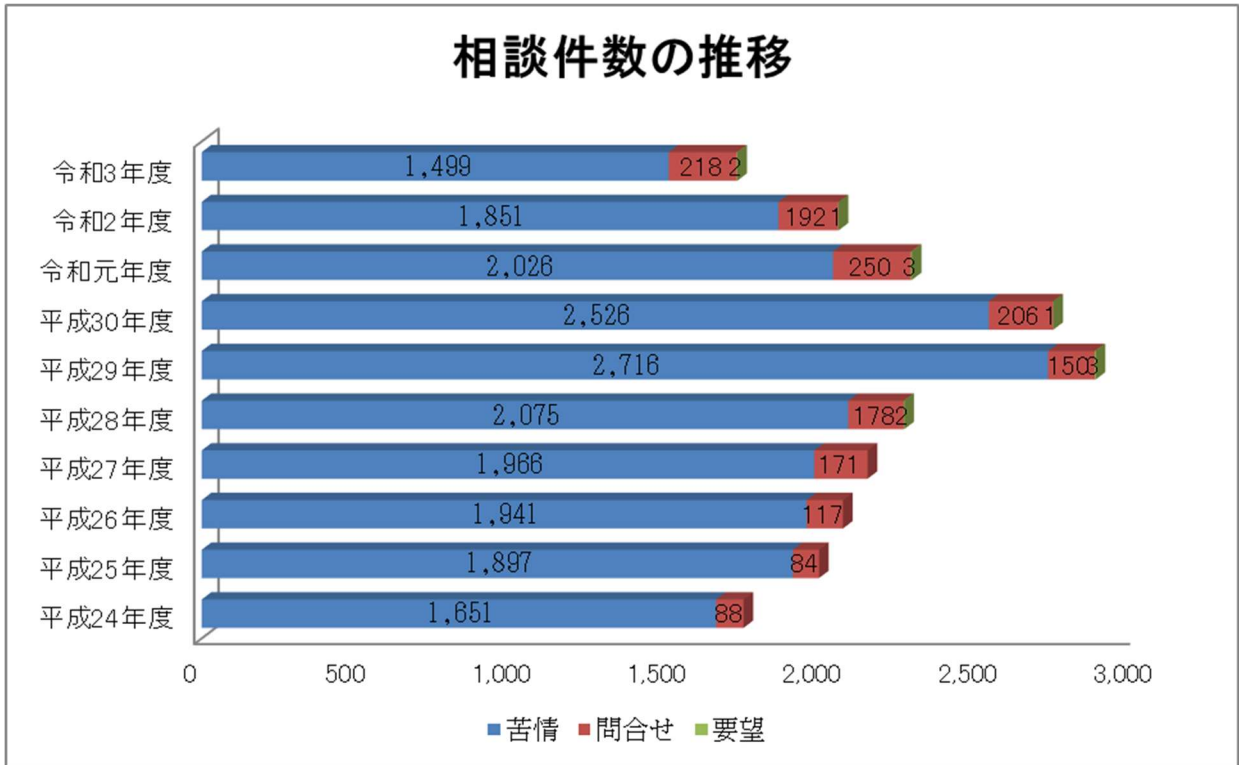


# 1 相談の概要

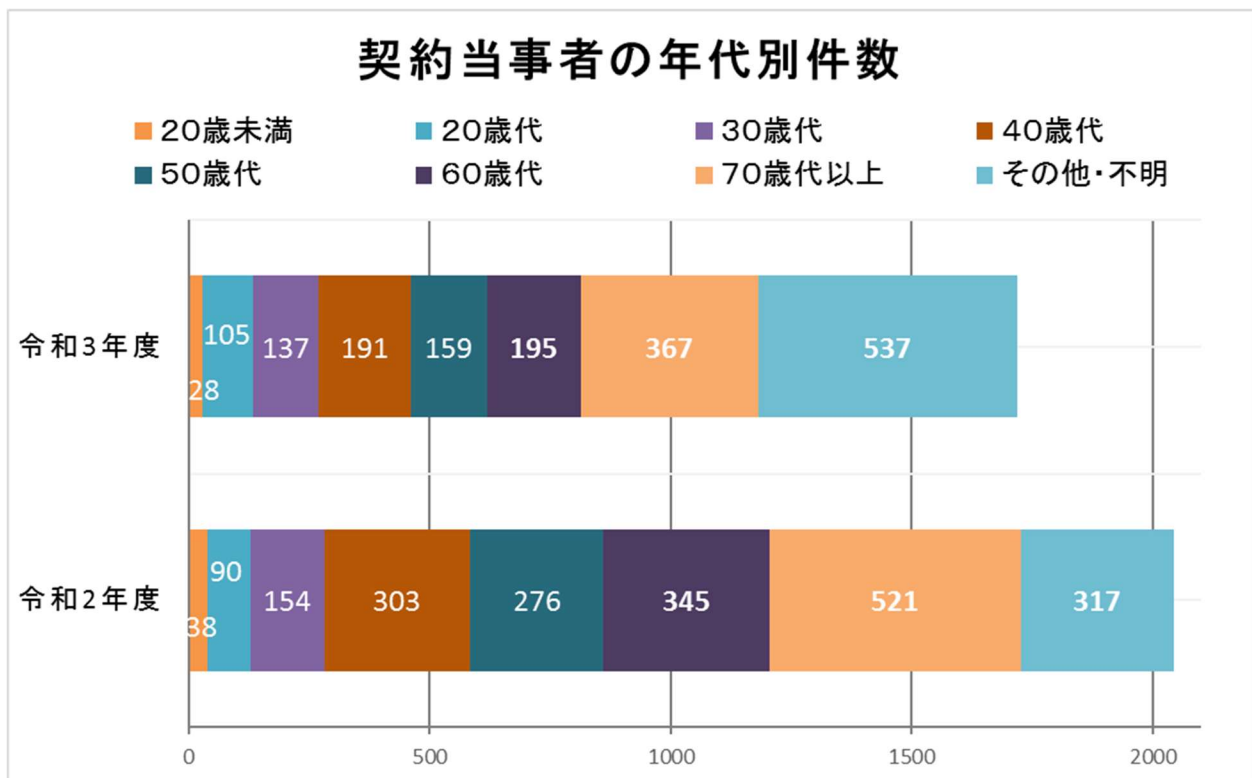
## (1) 総相談件数

令和3年度に高松市で受け付けた相談件数（苦情・問い合わせ・要望）は1,719件で、昨年度と比べ325件減少しています。



## (2) 年代・職業別件数

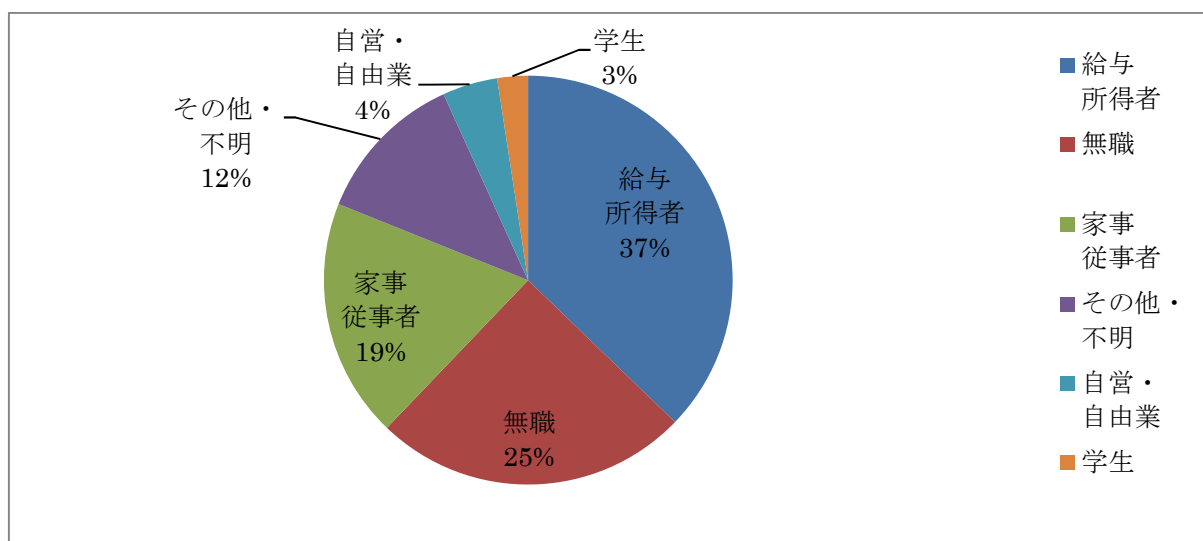
年齢別では、60歳代以上においては、前年度より相談件数が304件減少しています。また、60歳以上の相談件数は、全体の相談件数の約33%を占めています。



■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	2	0	0	24	0	2	28	38	73.7%
20歳代	71	0	2	12	12	8	105	90	116.7%
30歳代	101	7	8	0	7	14	137	154	89.0%
40歳代	138	10	8	0	21	14	191	303	63.0%
50歳代	104	5	13	0	27	10	159	276	57.6%
60歳代	55	10	47	0	60	23	195	345	56.5%
70歳代以上	9	21	84	0	238	15	367	521	70.4%
その他・不明	108	13	31	2	42	341	537	317	169.4%
計	588	66	193	38	407	427	1,719	2,044	84.1%

■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	202
2	相談その他	107
3	化粧品	80
4	レンタル・リース・貸借	76
5	融資サービス	61
6	健康食品	56
7	移动通信サービス	55
8	役務その他	52
9	他の保健・福祉	49
10	娯楽等情報配信サービス	44

<b>商品一般</b> …その商品・役務が何なのか消費者が知らないもの。「覚えのないものが送られてきた」といった相談や架空請求
<b>相談その他</b> …消費者問題以外の相談で、交通事故や個人間のトラブル・金の貸し借りなどの相談
<b>化粧品</b> …ネット通販等で購入した定期購入等の化粧品の相談
<b>レンタル・リース、不動産賃貸借</b> …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
<b>融資サービス</b> …消費者金融や銀行等が扱う使途を限定しない消費者ローン・多重債務などの相談
<b>健康食品</b> …ネット通販等で購入した定期購入等の健康食品の相談
<b>移动通信サービス</b> …携帯電話の購入契約・サービス契約、Wi-Fi 契約の相談
<b>役務その他</b> …不用品回収サービスや占いサイトのサービスなどの相談
<b>他の保健・福祉</b> …年金や公的給付金などの相談
<b>娯楽等情報配信サービス</b> …音楽や映像等のコンテンツ配信サービスの相談

## 2 相談の特徴

### (1) 年代別の特徴

どの年代も「商品一般」(注文した覚えのないものが送られてきたといった架空請求)の相談が首位となっています。60歳以上では、年金や公的給付金などの相談が目立ちます。

#### ■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	商品一般	15	1	商品一般	56	1	商品一般	67
2	化粧品	12	2	融資サービス	34	2	他の保健・福祉	28
3	電気	10	3	化粧品	33	3	移動通信サービス	27
3	他の教養・娯楽	10	4	レンタル・リース・貸借	32	4	化粧品	26
			5	健康食品	23	5	相談その他	24

### (2) 販売方法別の特徴

定期購入による販売方法が、急増しています。

#### ■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	452	566	-114	79.9%
2	定期購入	123	0	123	
3	電話勧誘	105	149	-44	70.5%
4	詐欺	82	87	-5	94.3%
5	家庭訪販	80	72	8	111.1%
6	身分詐称	76	85	-9	89.4%
7	説明不足	71	56	15	126.8%
8	代引配達	47	42	5	111.9%
9	強引	36	49	-13	73.5%
10	ネガティブオプション	30	45	-15	66.7%

#### インターネット通販

…アダルトサイト・出会い系サイト、情報商材など

#### 定期購入

…好きな時に解約できない、解約したいのに次の商品が送られてきてしまうなど、定期購入であることが問題になっている相談

#### 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

#### 家庭訪販

…リフォーム工事・オール電化などの訪問販売

#### 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)

#### 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

#### 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

#### 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

(3) 購入形態別特徴

購入形態別では、通信販売が579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	訪問販売	電話勧誘販売	マルチ・マルチまがい取引	その他無店舗販売	訪問購入	ネガティブ・オプション
令和3年度	579	547	383	84	78	17	15	13	3
令和2年度	673	579	526	81	121	14	12	6	32
増減	-94	-32	-143	3	-43	3	3	7	-29

<p><b>通信販売</b> …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><b>不明・無関係</b> …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><b>店舗購入</b> …店舗で購入したもの</p> <p><b>訪問販売</b> …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><b>電話勧誘販売</b> …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><b>マルチ・マルチまがい取引</b> …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><b>その他無店舗販売</b> …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> <p><b>訪問購入</b> …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><b>ネガティブ・オプション</b> …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>
--

■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
通信販売	1	化粧品	73	電話勧誘販売	1	インターネット通信サービス	11
	2	商品一般	68		2	電気	9
	3	健康食品	43		3	商品一般	8
訪問販売	1	電気	21		3	魚介類	8
	2	工事・建築・加工	13	マルチ・マルチまがい	1	ファンド型投資商品	5
	3	空調・冷暖房・給湯設備	6		2	健康食品	3

### 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33%を占めています。
- 令和3年度も「注文した覚えのないものが送られてきた。開封していないので中身はわからないがどう処分したらよいか」といった相談や架空請求が依然として多い状況ですが、各年代とも、ネット通販等で購入した「化粧品」や「健康食品」の定期購入の相談が急増しています。

#### 【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」（161件）、「訪問販売」（43件）、「電話勧誘販売」（37件）の順となっています。
- 60歳以上の詐欺被害件数は、減少傾向になっています。

#### ■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3年度	1,719	562	32.7%
令和2年度	2,044	866	42.4%

#### ■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	70	64	23	4	161
訪問販売	8	14	21	0	43
電話勧誘販売	13	11	10	3	37
訪問購入	0	4	2	1	7
マルチ・マルチまがい取引	1	2	0	0	3
ネガティブ・オプション	0	1	0	0	1
その他無店舗	1	1	2	0	4

#### ■詐欺被害件数

年度	全体件数	60歳代以上	割合
令和3年度	82	20	24.4%
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%