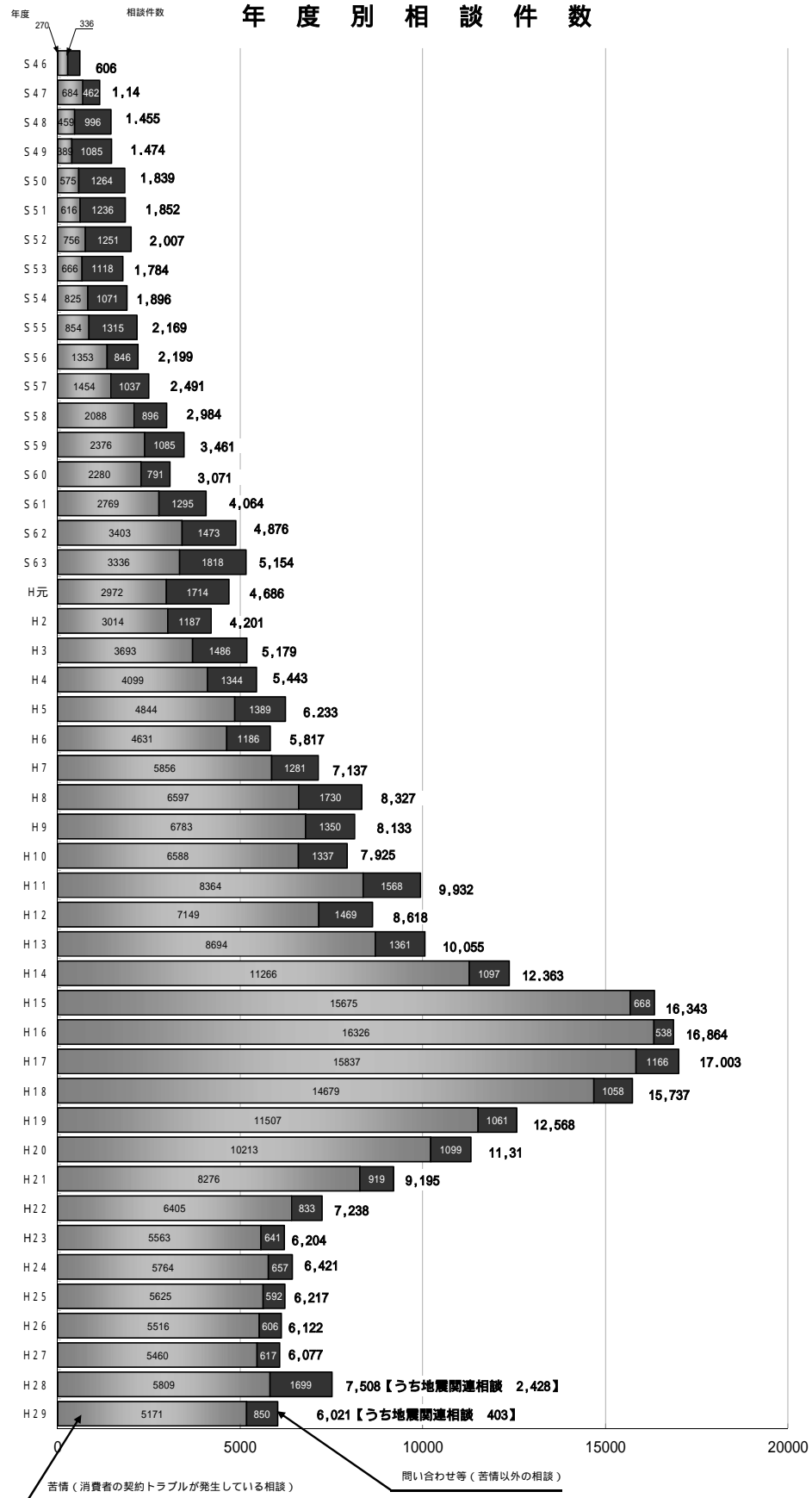


# 1 県消費生活センターの新規相談件数

平成29年度の新規相談件数は、6,021件(うち熊本地震関連403件)であった。年度別にみると、平成17年度をピークに減少をはじめ、平成28年度は、熊本地震の影響もあり増加したが、ここ数年でみると横ばい傾向にある。

年度別市町村受付件数と県受付件数の合計は以下のとおり

H26 : 18,429件 H27 : 18,446件 H28 : 19,998件 H29 : 19,244件



## 2 相談の多い商品・役務(サービス)

熊本地震の影響により相談件数が増加した平成28年度と比べ、平成29年度は全体的に相談数が減少している中、第1位はここ数年と変わらず、ショートメッセージなどによる架空請求を含む「放送・コンテンツ等(携帯電話等の架空請求等)」となっている。

また、続く「商品一般」は、公的機関であるかのような名称をかたって、一方的に葉書を送り付け、連絡を促す事案が大幅に増加している。一方で、「住宅・住宅設備等の工事・補修サービス」、「不動産賃貸借関係」及び「他の行政サービス」などは、地震直後と比較して減少してきている。

磁気治療器の預託商法を展開し、今年3月に破産手続開始決定を受けたジャパンライフ株式会社関連の相談により、「医療用具」が50件余り増加している。

(単位:件)

| 順位 | 商品・役務(サービス)名                         | H29年度 |       | H28年度 |       | 対前年比 |        | H27年度 |
|----|--------------------------------------|-------|-------|-------|-------|------|--------|-------|
|    |                                      | 件数    | 構成比   | 件数    | 構成比   | 増減数  | 増減率    | 構成比   |
| 1  | 放送・コンテンツ等 <sup>1</sup> (携帯電話等の架空請求等) | 1,037 | 17.2% | 1,132 | 15.1% | -95  | -8.4%  | 17.5% |
| 2  | 商品一般                                 | 912   | 15.1% | 227   | 3.0%  | 685  | 301.8% | 4.7%  |
| 3  | 住宅・住宅設備等の工事・補修サービス                   | 280   | 4.7%  | 643   | 8.6%  | -363 | -56.5% | 2.3%  |
| 4  | 融資サービス(多重債務等)                        | 279   | 4.6%  | 334   | 4.4%  | -55  | -16.5% | 10.2% |
| 5  | 相談その他                                | 231   | 3.8%  | 346   | 4.6%  | -115 | -33.2% | 4.5%  |
| 6  | インターネット通信サービス <sup>2</sup>           | 229   | 3.8%  | 248   | 3.3%  | -19  | -7.7%  | 4.2%  |
| 7  | 不動産賃貸借関係                             | 179   | 3.0%  | 639   | 8.5%  | -460 | -72.0% | 3.6%  |
| 8  | 役務その他                                | 168   | 2.8%  | 276   | 3.7%  | -108 | -39.1% | 3.8%  |
| 9  | 健康食品                                 | 162   | 2.7%  | 148   | 2.0%  | 14   | 9.5%   | 2.4%  |
| 10 | 自動車                                  | 135   | 2.2%  | 134   | 1.8%  | 1    | 0.7%   | 1.8%  |
| 11 | 他の行政サービス                             | 111   | 1.8%  | 370   | 4.9%  | -259 | -70.0% | 2.6%  |
| 12 | 移動通信サービス <sup>3</sup>                | 90    | 1.5%  | 122   | 1.6%  | -32  | -26.2% | 2.0%  |
| 13 | 医療用具                                 | 83    | 1.4%  | 30    | 0.4%  | 53   | 176.7% | 1.0%  |
| 14 | 化粧品                                  | 81    | 1.3%  | 61    | 0.8%  | 20   | 32.8%  | 0.8%  |
| 15 | 医療                                   | 71    | 1.2%  | 84    | 1.1%  | -13  | -15.5% | 1.5%  |
| 16 | 他の金融関連サービス                           | 63    | 1.0%  | 58    | 1.0%  | 5    | 8.6%   | 0.7%  |
| 17 | 書籍・印刷物                               | 61    | 1.0%  | 54    | 0.7%  | 7    | 13.0%  | 1.0%  |
| 18 | 他の保健・福祉                              | 51    | 0.8%  | 81    | 1.1%  | -30  | -37.0% | 1.6%  |
| 19 | 相隣関係                                 | 50    | 0.8%  | 193   | 2.6%  | -143 | -74.1% | 0.6%  |
| 20 | 損害保険                                 | 49    | 0.8%  | 113   | 1.5%  | -64  | -56.6% | 0.7%  |

## 架空請求に関する相談件数

### 架空請求の内訳

携帯電話等による架空請求は、高止まり状態である。アダルトサイト・出会い系サイト・総合情報サイトなどに係る架空請求が大半を占める。パソコン、携帯電話等への電子メールによる請求やサイト閲覧時に年齢認証等をクリックすると請求画面が現れるワンクリック請求も含んでいる。また、平成29年度の特徴として、葉書等による架空請求が大幅に増加している。

| 件数    | H29年度件数    |          | H28年度<br>件数 | H27年度<br>件数 |     |
|-------|------------|----------|-------------|-------------|-----|
|       | 内容         | 全件数中の構成比 |             |             |     |
| 1,485 | 携帯電話等の架空請求 | 784 件    | 13.0%       | 850         | 850 |
|       | 葉書等による架空請求 | 610 件    | 10.1%       | -           | -   |
|       | その他・不明     | 91 件     | 1.5%        | 23          | 52  |

架空請求とは、請求の根拠がないにもかかわらず、一方的に請求してくるもの。例えば、一度もアクセスしたことがない有料サイトの利用料金や借りた覚えのないお金の返済を、突然、「電子メール」などで求められる「架空」の請求のこと。

放送・コンテンツ等には、ネット通販や携帯電話の通話料、パケット代に係る相談は含まない。

## 多重債務等に関する相談件数

熊本地震後、多重債務等の相談は、大幅に減少し、横ばい傾向で推移している。ヤミ金に関する相談は、ここ数年減少傾向にあったが、今回は増加に転じた。

|      | H29年度 |          | H28年度 |          | 対前年度比 |         | H27年度<br>件数 |
|------|-------|----------|-------|----------|-------|---------|-------------|
|      | 件数    | 全件数中の構成比 | 件数    | 全件数中の構成比 | 増減数   | 増減率     |             |
| 多重債務 | 230   | 3.82%    | 217   | 2.89%    | 13    | 5.99%   | 440         |
| 過払い  | 11    | 0.18%    | 16    | 0.21%    | -5    | -31.25% | 41          |
| ヤミ金  | 30    | 0.50%    | 18    | 0.24%    | 12    | 66.67%  | 81          |

### 3 販売購入形態別相談状況

インターネットやテレビショッピング等に関する通信販売についての相談が、無店舗販売のなかで66%を占め、最も多くなっている。

なお、地震後に増加した屋根修理等の訪問販売については、期間の経過とともに件数が減少している。

(単位:件)

| 区分     | H29年度                            | H28年度 | 対前年比   |        | H27年度<br>件数 |       |
|--------|----------------------------------|-------|--------|--------|-------------|-------|
|        |                                  |       | 増減数    | 増減率    |             |       |
| 無店舗販売  | 通信販売 <sup>4</sup>                | 1,713 | 1,810  | -97    | -5.4%       | 1,624 |
|        | 訪問販売 <sup>5</sup>                | 385   | 493    | -108   | -21.9%      | 421   |
|        | 電話勧誘販売 <sup>6</sup>              | 262   | 328    | -66    | -20.1%      | 437   |
|        | マルチ商法 <sup>7</sup>               | 77    | 45     | 32     | 71.1%       | 71    |
|        | 訪問購入 <sup>8</sup>                | 24    | 34     | -10    | -29.4%      | 45    |
|        | 送り付け商法(ネガティブ・オプション) <sup>9</sup> | 2     | 6      | -4     | -66.7%      | 5     |
|        | その他無店舗 <sup>10</sup>             | 117   | 179    | -62    | -34.6%      | 112   |
| 小計     | 2,580                            | 2,895 | -315   | -10.9% |             |       |
| 店舗購入   | 1,161                            | 1,735 | -574   | -33.1% | 1,347       |       |
| 不明・無関係 | 2,280                            | 2,878 | -598   | -20.8% | 2,015       |       |
| 合計     | 6,021                            | 7,508 | -1,487 | -19.8% | 6,077       |       |

### 4 主な販売手口

電話やインターネット広告などで仮想通貨などを誘い文句にして、「必ず儲かる」などと勧誘する販売手口が増加している。

(単位:件)

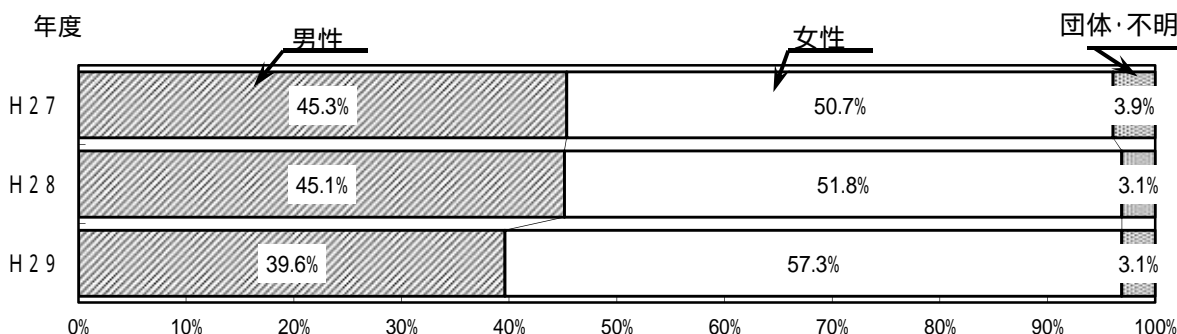
| 順位 | 販売手口                    | H29年度 | H28年度 | 対前年比 |        | H27年度<br>件数 |
|----|-------------------------|-------|-------|------|--------|-------------|
|    |                         |       |       | 増減数  | 増減率    |             |
| 1  | サイドビジネス商法 <sup>11</sup> | 61    | 34    | 27   | 79.4%  | 95          |
| 2  | 利殖商法 <sup>12</sup>      | 54    | 27    | 27   | 100.0% | 46          |
| 3  | 無料商法 <sup>13</sup>      | 46    | 77    | -31  | -40.3% | 34          |
| 4  | 次々販売 <sup>14</sup>      | 23    | 23    | 0    | 0.0%   | 15          |
| 5  | 点検商法 <sup>15</sup>      | 17    | 25    | -8   | -32.0% | 20          |
| 6  | 当選商法 <sup>16</sup>      | 17    | 19    | -2   | -10.5% | 17          |
| 7  | 体験談商法                   | 12    | 9     | 3    | 33.3%  | 9           |
| 8  | 展示販売 <sup>17</sup>      | 11    | 5     | 6    | 120.0% | 16          |
| 9  | 開運商法 <sup>18</sup>      | 6     | 7     | -1   | -14.3% | 11          |
| 10 | SF商法 <sup>19</sup>      | 6     | 5     | 1    | 20.0%  | 18          |
|    | 合計                      | 253   | 231   |      |        | 281         |

(1つの相談に対し複数の販売手口が関係する場合は、その全てを計上。)

## 5 相談者の属性

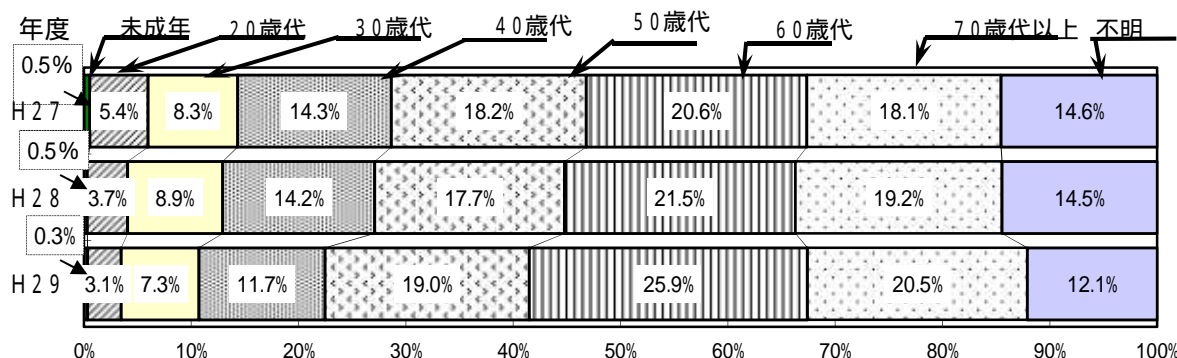
### 性別等

相談者は、例年、男性より女性が高い傾向にあるが、今回は特にその傾向が顕著に現れており、17%あまり高くなっている。葉書等による架空請求の相談が、特に女性から多く寄せられたことを反映している。



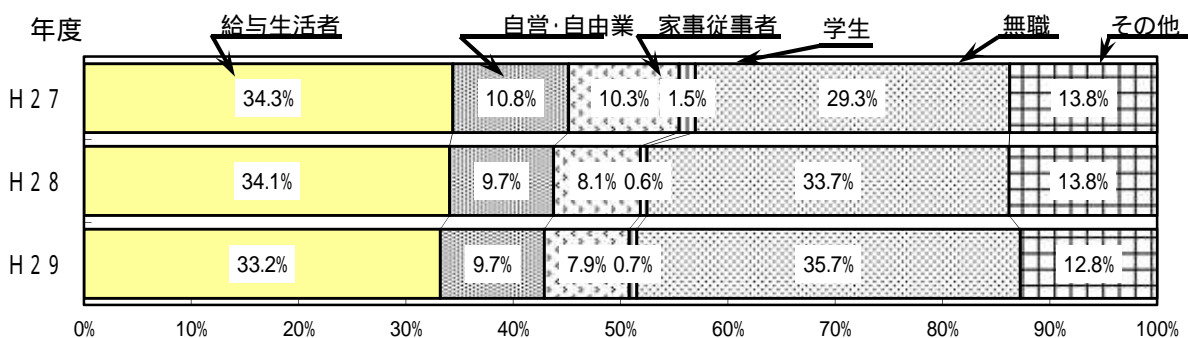
### 年代別

高齢化の進展等もあって、60歳代以上の相談割合が、年々高くなっている。平成28年度の40.7%から、今回は、46.4%となっている。高齢者からの相談には、葉書等による架空請求の相談やジャパンライフ株式会社関連の相談が多く含まれている。



### 職業別

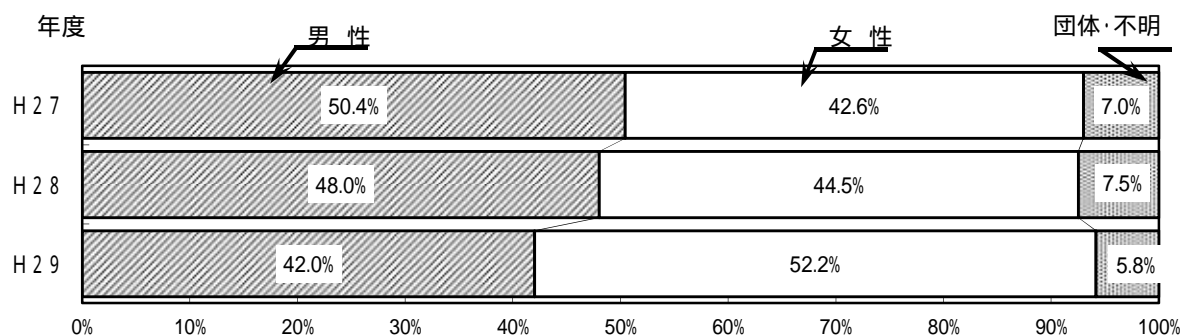
高齢者の相談割合が増加したことに伴い、無職の相談者の割合が増えてきている。



## 6 契約当事者の属性

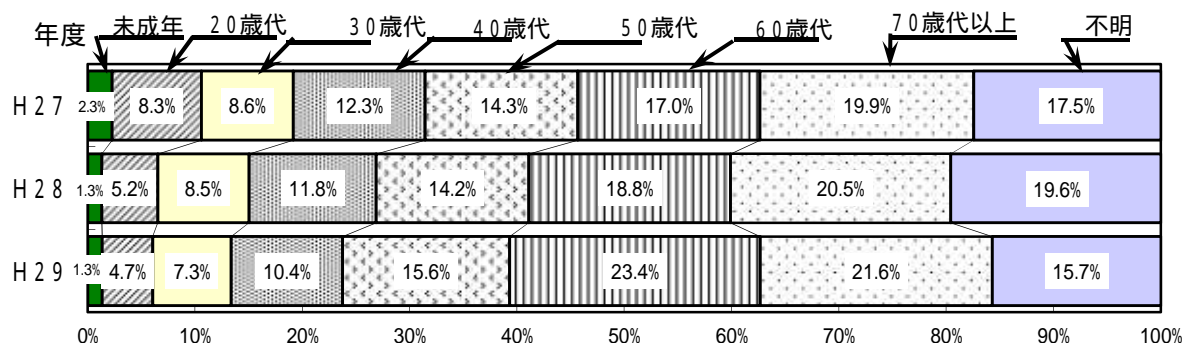
### 性別等

相談者の男女の割合と同様、女性の方が割合は高い。例年、契約当事者は男性の方が割合が高くなる傾向にあるが、今回は、女性からの葉書等による架空請求の相談が増えたことにより、男性よりも女性の契約当事者からの相談が多くなっている。



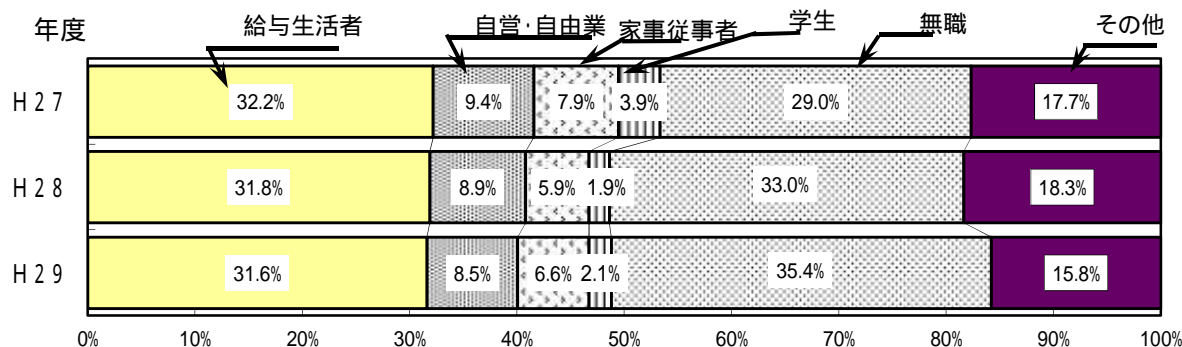
### 年代別

相談者と同様、高齢者の割合が非常に増えてきている。特に、70歳代以上の1,302名のうち474名(約36.4%)が80歳代以上の方からの相談になっている。



### 職業別

相談者の状況と同様、無職の契約当事者が増えている。



## 7 契約当事者の性別・年代別の状況

### 男性

「放送・コンテンツ等(携帯電話等の架空請求等)」や「融資サービス(多重債務等)」に係る相談が多くなっており、各年代で1位または2位に入っている。  
熊本地震の影響で、20歳代から40歳代で、不動産賃貸借に関する相談が、上位に入っている。40歳代以上では、かわって住宅関連の補修サービスに関する相談が上位に入っている。

|       | 総件数<br>(前年度)  | 1 位                           | 2 位                          | 3 位                                    | 4 位                                | 5 位                     |
|-------|---------------|-------------------------------|------------------------------|--|------------------------------------|-------------------------|
| 未成年   | 40件<br>(47)   | 放送・コンテンツ等(携帯電話等の架空請求)<br>16件  | 自動車<br>4件                    | 自動車<br>書籍・印刷物<br>不動産賃貸借<br>損害保険<br>各2件 |                                    |                         |
| 20歳代  | 152件<br>(183) | 融資サービス(多重債務等)<br>31件          | 放送・コンテンツ等(携帯電話等の架空請求)<br>24件 | 不動産賃貸借関係<br>自動車<br>各13件                |                                    | 役務その他<br>8件             |
| 30歳代  | 176件<br>(330) | 融資サービス(多重債務等)<br>30件          | 放送・コンテンツ等(携帯電話等の架空請求)<br>29件 | 不動産賃貸借関係<br>13件                        | 商品一般<br>12件                        | インターネット通信サービス<br>8件     |
| 40歳代  | 289件<br>(445) | 放送・コンテンツ等(携帯電話等の架空請求)<br>59件  | 融資サービス(多重債務等)<br>23件         | 住宅・住宅設備等の工事・補修サービス<br>13件              | 移動通信サービス<br>12件                    | 自動車<br>不動産賃貸借関係<br>各11件 |
| 50歳代  | 352件<br>(530) | 放送・コンテンツ等(携帯電話等の架空請求)<br>99件  | 融資サービス(多重債務等)<br>27件         | インターネット通信サービス<br>19件                   | 住宅・住宅設備等の工事・補修サービス<br>商品一般<br>各17件 |                         |
| 60歳代  | 567件<br>(795) | 放送・コンテンツ等(携帯電話等の架空請求)<br>160件 | 住宅・住宅設備等の工事・補修サービス<br>43件    | 商品一般<br>39件                            | インターネット通信サービス<br>32件               | 融資サービス(多重債務等)<br>22件    |
| 70歳以上 | 637件<br>(777) | 放送・コンテンツ等(携帯電話等の架空請求)<br>109件 | インターネット通信サービス<br>46件         | 住宅・住宅設備等の工事・補修サービス<br>41件              | 商品一般<br>37件                        | 医療用具<br>27件             |

丸数字は昨年度の順位、 は昨年度順位が6位以下を示す

## 女性

男性と同様の傾向がみられるが、女性の相談では、未成年でダイエットに係る健康食品や化粧品に関する相談が入っていること、20歳代でエステに係る理美容関係の相談が入っていること、広い世代で健康食品に係る相談が入っていることなどが特徴的となっている。

特に、50代以上の各年代では、葉書等による架空請求に係る相談が1位となっている。

|               | 総件数<br>(前年度)  | 1 位                                  | 2 位                                   | 3 位                               | 4 位                               | 5 位   |
|---------------|---------------|--------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---|
| 未<br>成<br>年   | 41件<br>(48)   | 放送・コンテンツ<br>等（携帯電話等の架<br>空請求）<br>9件  | 健康食品<br>5件                            | 化粧品<br>4件                         | 商品一般<br>3件                        | 飲料<br>書籍・印刷物<br>他<br>各2件                                |
| 20<br>歳<br>代  | 131件<br>(202) | 放送・コンテンツ<br>等（携帯電話等の架<br>空請求）<br>29件 | 理美容<br>16件                            | 融資サービス（多<br>重債務等）<br>15件          | 不動産賃貸借関係<br>10件                   | 健康食品<br>7件  |
| 30<br>歳<br>代  | 259件<br>(301) | 放送・コンテンツ<br>等（携帯電話等の架<br>空請求）<br>60件 | 不動産賃貸借関係<br>15件                       | 役務その他<br>14件                      | 融資サービス（多重債務等）<br>他の行政サービス<br>各13件 |   |
| 40<br>歳<br>代  | 329件<br>(437) | 放送・コンテンツ<br>等（携帯電話等の架<br>空請求）<br>82件 | 商品一般<br>33件                           | 健康食品<br>14件                       | 融資サービス（多<br>重債務等）<br>13件          | 不動産賃貸借関係<br>12件   |
| 50<br>歳<br>代  | 583件<br>(529) | 商品一般<br>168件                         | 放送・コンテンツ<br>等（携帯電話等の架<br>空請求）<br>126件 | 融資サービス（多<br>重債務等）<br>23件          | 健康食品<br>20件                       | 住宅・住宅設備等<br>の工事・補修サー<br>ビス<br>インターネット通<br>信サービス<br>各16件 |
| 60<br>歳<br>代  | 830件<br>(609) | 商品一般<br>364件                         | 放送・コンテンツ<br>等（携帯電話等の架<br>空請求）<br>104件 | 住宅・住宅設備等<br>の工事・補修サー<br>ビス<br>20件 | 相談その他<br>19件                      | インターネット通<br>信サービス<br>18件                                |
| 70<br>歳<br>以上 | 655件<br>(745) | 商品一般<br>118件                         | 放送・コンテンツ<br>等（携帯電話等の架<br>空請求）<br>64件  | 住宅・住宅設備等<br>の工事・補修サー<br>ビス<br>41件 | 健康食品<br>30件                       | 相談その他<br>29件  |

丸数字は昨年度の順位、 は昨年度順位が6位以下を示す



## 8 危害・危険に関する相談

| 区分        | H29年度 |                  |                        | H28年度 | H27年度 |     |
|-----------|-------|------------------|------------------------|-------|-------|-----|
|           | 件数    | 相談の多い商品・役務(サービス) |                        |       |       |     |
| (1)<br>危害 | 66件   | 第1位              | 健康食品                   | 15件   | 63件   | 75件 |
|           |       | 第2位              | 医療                     | 14件   |       |     |
|           |       | 第3位              | 化粧品                    | 7件    |       |     |
| (2)<br>危険 | 27件   | 第1位              | 肉類、自動車、<br>空調・冷房機・給湯設備 | 各2件   | 14件   | 21件 |

- (1) 「危害」とは商品の使用により人体に危害が及んだもの。  
 (2) 「危険」とは危害には至らなかったが人身事故の恐れがあるもの。

### 【危害に関する相談の例】

| 相談内容  | 対応概要  |
|---|---|
| 通信販売で化粧品を定期購入することにした。使用したところ、かゆみが出たため定期購入をやめたいと申し出たところ、中途解約はできないと言われた。どうしたらよいか。   | 化粧品や健康食品などは、その品質上の問題でなく、利用者の体質などに合わないために、トラブルが起こりやすいことも考えられること、このため定期購入には向かないことを説明。今回のように皮膚障害などが生じている場合には、事業者が中途解約を認める場合もあるため、定期購入の場合中途解約が認められない旨の説明を受けていないことを伝えたくて、事業者と交渉してみるよう助言した。 |
| 美顔エステの無料体験に誘われ、その日のうちにエステ年間契約と化粧品セット購入を了承してしまった。支払はクレジットカードで決済。しかし、肌に合わないので解約したい。 | エステ契約のクーリング・オフの方法を助言するとともに、化粧品が肌に合わないことを事業者に伝え、返品返金等をお願いしてはどうかと助言した。  |
| 美容外科で手術を受けた後、術後の経過が悪く、痛みが残り、仕上がりに満足できない。  | まずは施術した医療機関に現在の状況を説明し、状態をしっかりと確認することを勧め、併せて医療相談窓口や法律専門家による無料法律相談についても情報提供した。  |

## 9 商品テストに関する処理状況

### 1. 苦情処理テストの事例

苦情処理テスト実施件数

5件

| No. | 相談内容  | テスト内容  |
|-----|---|--|
| 1   | 乾燥干しあみえびをインターネットで購入。アスタキサンチンを含み、抗酸化作用があると思って定期的に購入している。商品の表示には無添加・無着色と記載されているが、これまで購入したものより色がついている。 | 商品説明には、アスタキサンチンを多く含む食品との記述があった。当センターにおいて、(1)色素の溶解性、(2)分光光度計による定性分析、(3)毛糸への着色の3通りのテストを行った。水及びアルコールに相談品を漬け置いたがアルコールだけ赤橙色に着色した。分光光度計により極大吸収波長を調べたところ、文献値との比較により該当品の着色はアスタキサンチンの吸収波長であると推測された。羊毛への着色実験では、着色の状況から合成の着色料ではないと判断された。これらの結果を踏まえ、該当品の色は合成着色料等による着色ではなく、天然の色素であるアスタキサンチンによる着色と推察された。       |
| 2   | 電子レンジ解凍可のプラスチック製容器でご飯を冷凍。後日、電子レンジで解凍したところ、容器が割れていた。購入後、2回目の使用。もし破片を飲みこんだら危険だと思った。                   | 当センターから国民生活センターに検査を依頼した。結果は、該当品は破損部から左右に破壊が進行していることが観察された。冷凍、解凍、過熱を10サイクル行ったが破損はなし。常温、冷凍の各状態で静かに力を加えるテストを行ったが破損はなし。常温、冷凍の各状態で40cmの高さから落とす衝撃付加の実験を行ったところ、冷凍状態のものは該当品と同様の破損が観察された。これらの結果を踏まえ、該当品は容器が低温の時に何らかの衝撃荷重が加わり破損した可能性が考えられるとのことであった。相談者には、検査結果を伝えるとともに、事業者に表示を検討する際には消費者に分かりやすく工夫を加えるよう伝えた。 |
| 3   | 購入したもち麦を炊いて食べたところ酸っぱかった。食べても大丈夫か。   | 該当品及び製造日の異なる同商品を対象品として観察を行ったところ、吸水前後で顕微鏡による外観、臭い等に違いはなかった。PH値は、該当品と対象品にほとんど差はなく、白米と比較するともち麦の方が酸性。官能検査を行ったところ、ほとんどの人は甘みを感じたが、酸味は人によって感じ方に差が出た。  |

#### 技術回答

|     |     |
|-----|-----|
| 衣   | 21  |
| 食   | 33  |
| 住   | 51  |
| その他 | 53  |
| 計   | 158 |

#### 技術回答の例

- 1 衣類関係
  - ・シャツの色褪せ
  - ・クリーニングによる衣類の損傷
- 2 食品関係
  - ・干しあみえびの添加物
  - ・乳性飲料に異物混入
  - ・もち麦の酸味
- 3 住居関係
  - ・燻煙材の発煙
  - ・洗濯機の不具合
  - ・ベッドの有害物質
  - ・プラスチック製容器の破損
- 4 その他
  - ・カーナビゲーションの不具合
  - ・子供用おもちゃの光点滅

## [参考] 市町村における新規相談受付

| 市町村名  | 相談件数   | のうち面談によるもの |                     | のうち<br>あっせん件数 | [参考]平成28年度消費生活相談(市町村受付分) |              |        |                     |
|-------|--------|------------|---------------------|---------------|--------------------------|--------------|--------|---------------------|
|       |        | 相談件数       | のうち<br>多重債務<br>相談件数 |               | 総数                       | 総数のうち面談によるもの |        | 総数のうち<br>あっせん件<br>数 |
|       |        |            |                     |               |                          | 相談件数         | 多重債務相談 |                     |
| 熊本市   | 6,439  | 519        | 22                  | 159           | 7,060                    | 524          | 21     | 250                 |
| 八代市   | 1,026  | 387        | 78                  | 110           | 785                      | 244          | 57     | 66                  |
| 人吉市   | 732    | 318        | 16                  | 23            | 572                      | 294          | 27     | 33                  |
| 荒尾市   | 435    | 236        | 24                  | 85            | 372                      | 164          | 30     | 77                  |
| 水俣市   | 161    | 83         | 4                   | 7             | 150                      | 63           | 10     | 8                   |
| 玉名市   | 454    | 177        | 40                  | 58            | 390                      | 136          | 31     | 52                  |
| 山鹿市   | 283    | 111        | 6                   | 31            | 166                      | 43           | 6      | 10                  |
| 菊池市   | 276    | 80         | 11                  | 15            | 227                      | 45           | 17     | 0                   |
| 宇土市   | 188    | 95         | 8                   | 23            | 138                      | 76           | 9      | 4                   |
| 上天草市  | 214    | 99         | 11                  | 21            | 143                      | 62           | 5      | 6                   |
| 宇城市   | 368    | 175        | 35                  | 11            | 367                      | 63           | 36     | 20                  |
| 阿蘇市   | 422    | 271        | 73                  | 35            | 407                      | 241          | 59     | 20                  |
| 天草市   | 732    | 214        | 56                  | 90            | 566                      | 209          | 28     | 67                  |
| 合志市   | 419    | 107        | 7                   | 59            | 331                      | 61           | 3      | 64                  |
| 美里町   | 8      | 5          | 0                   | 0             | 2                        | 2            | 0      | 0                   |
| 玉東町   | 19     | 14         | 5                   | 4             | 7                        | 5            | 1      | 4                   |
| 南関町   | 29     | 5          | 0                   | 3             | 12                       | 4            | 0      | 2                   |
| 長洲町   | 24     | 10         | 0                   | 7             | 17                       | 17           | 0      | 11                  |
| 和水町   | 41     | 23         | 2                   | 9             | 19                       | 14           | 3      | 7                   |
| 大津町   | 69     | 28         | 3                   | 4             | 36                       | 16           | 0      | 8                   |
| 菊陽町   | 105    | 31         | 3                   | 8             | 92                       | 32           | 5      | 17                  |
| 南小国町  | 2      | 1          | 0                   | 1             | 0                        | 0            | 0      | 0                   |
| 小国町   | 14     | 11         | 0                   | 2             | 13                       | 8            | 0      | 6                   |
| 産山村   | 1      | 0          | 0                   | 0             | 1                        | 0            | 0      | 0                   |
| 高森町   | 22     | 10         | 0                   | 7             | 22                       | 16           | 0      | 3                   |
| 西原村   | 22     | 3          | 0                   | 1             | 8                        | 5            | 1      | 2                   |
| 南阿蘇村  | 24     | 13         | 2                   | 7             | 27                       | 13           | 0      | 8                   |
| 御船町   | 77     | 19         | 3                   | 5             | 84                       | 21           | 18     | 7                   |
| 嘉島町   | 71     | 27         | 8                   | 14            | 57                       | 22           | 2      | 7                   |
| 益城町   | 76     | 32         | 24                  | 14            | 51                       | 4            | 0      | 6                   |
| 甲佐町   | 72     | 20         | 5                   | 3             | 71                       | 30           | 24     | 7                   |
| 山都町   | 57     | 8          | 6                   | 18            | 56                       | 28           | 18     | 25                  |
| 氷川町   | 45     | 9          | 2                   | 1             | 8                        | 2            | 0      | 0                   |
| 芦北町   | 34     | 14         | 0                   | 3             | 3                        | 1            | 0      | 0                   |
| 津奈木町  | 1      | 0          | 0                   | 0             | 2                        | 2            | 0      | 0                   |
| 錦町    | 97     | 58         | 0                   | 0             | 76                       | 42           | 0      | 0                   |
| 多良木町  | 94     | 81         | 4                   | 54            | 87                       | 75           | 3      | 21                  |
| 湯前町   | 4      | 0          | 0                   | 0             | 3                        | 3            | 0      | 0                   |
| 水上村   | 5      | 3          | 0                   | 2             | 1                        | 1            | 0      | 1                   |
| 相良村   | 18     | 18         | 0                   | 1             | 17                       | 17           | 1      | 2                   |
| 五木村   | 0      | 0          | 0                   | 0             | 0                        | 0            | 0      | 0                   |
| 山江村   | 10     | 4          | 0                   | 0             | 11                       | 9            | 0      | 0                   |
| 球磨村   | 9      | 2          | 1                   | 1             | 5                        | 4            | 0      | 2                   |
| あさぎり町 | 10     | 5          | 0                   | 0             | 11                       | 9            | 1      | 0                   |
| 苓北町   | 14     | 14         | 0                   | 1             | 7                        | 6            | 0      | 0                   |
| 合計    | 13,223 | 3,340      | 459                 | 897           | 12,480                   | 2,633        | 416    | 823                 |

太線は、仮施設等で消費生活相談を行っている市町

## 用語解説

|    | 用語            | 解説  |
|----|---------------|---|
| 1  | 放送・コンテンツ等     | 電話情報提供サービス、インターネット情報サービスなどの電話回線やオンラインネットワーク等を使って情報を得るサービス等をいい、アダルトサイト・出会い系サイト・総合情報サイトなどが大半を占める。ネット通販や携帯電話の通話料、パケット代は含まない。                               |
| 2  | インターネット通信サービス | モバイル向けではないインターネット通信に関連するサービス。<br>プロバイダの電話勧誘相談やインターネットの接続回線（光ファイバー・ADSL等）の相談などが大半を占める。   |
| 3  | 移動通信サービス      | 携帯電話等の移動通信及びそれらに関するサービス。  |
| 4  | 通信販売          | 店舗ではなく、新聞、雑誌、テレビ、インターネット上のホームページ（インターネットオークションを含む）などによる広告や、ダイレクトメール、チラシなどを見た消費者から郵便、電話、ファクシミリ、インターネットなどの通信手段で注文を受け、商品を販売する方法のこと。<br>（特定商取引に関する法律第2条第2項） |
| 5  | 訪問販売          | 販売業者の営業員が一方的に消費者宅を訪問し、訪問先で商品（権利・役務を含む）の販売活動を行う小売形態のこと。キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF商法などの営業員の訪問がないものも「訪問販売」としている。<br>（特定商取引に関する法律第2条第1項第1号、第2号）               |
| 6  | 電話勧誘販売        | 販売業者が、個人宅や勤務先に一方的に電話をかけ、または特定の方法により消費者に電話をかけさせ、その電話において商品の紹介や勧誘を行うことにより商品を販売する方法のこと。<br>（特定商取引に関する法律第2条第3項）   |
| 7  | マルチ商法         | 販売組織の加入者が消費者に商品などを購入させて、その販売組織に加入させることによりマージンを得る仕組みの商法。これを繰り返すことにより、販売組織がピラミッド式に拡大していく。<br>（特定商取引に関する法律第33条）  |
| 8  | 訪問購入          | 営業員が訪問してきて、自宅にある物品（貴金属等）を買い取る形態のこと。<br>震災後、強引な勧誘方法や買い取り額の妥当性が問題となり、特定商取引に関する法律で規制されることとなった。   |
| 9  | 送り付け商法        | ネガティブ・オプションともいう。<br>注文していないにもかかわらず商品を一方的に送りつけ、受けとった消費者に購入しなければならないものと勘違いさせ、料金を支払わせることを狙った商法。代金引換郵便を悪用したものもある。   |
| 10 | その他無店舗        | 店舗ではないところ、または店舗とはいえないような場所（自動販売機、野菜の無人スタンドなど）。また、ホテルや集会場など通常店舗とは考えられない場所で2日以上期間に渡って行われる展示会などで購入した場合。  |
| 11 | サイドビジネス商法     | 「内職・副業になる」「脱サラできる」などのセールストークで何らかの契約をさせる商法で自分で仕事や作業を行うものに限る。ただし、投資や出資をするものや雇用されるものは含まない。   |

## 用語解説

|     | 用語     | 解説   |
|-----|--------|--|
| 1 2 | 利殖商法   | 「値上がり確実」「必ず利益が出る」など儲かることを強調して契約させる商法のこと。<br>特に自宅に多い高齢者をターゲットに、電話勧誘販売や訪問販売で契約させるなど高齢者の貴重な老後の生活資金をねらい打ちにした悪質な手口が増えている。   |
| 1 3 | 無料商法   | 「無料のお試しサービスです」「今なら無料で体験できる」「無料で点検します」などのセールストークや広告により高額な商品・サービスを売りつける商法のこと。<br>携帯電話の無料と謳っているサイトに登録したところ、高額な登録料を請求されたといった事例が多い。   |
| 1 4 | 次々販売   | 一人の消費者に次から次へと契約をさせる販売方法のこと。  |
| 1 5 | 点検商法   | 「点検に来た」と来訪し、「使用できない」「修理不能」「早めに代えないと危険」など不安をあおって商品やサービスを契約させる商法のこと。<br>白あり駆除、消火器、ガス漏れ警報機、火災警報機、換気扇などの商品やサービスが多く、いかにも関係機関から来たように見せかけている場合も多い。  |
| 1 6 | 当選商法   | 「当選した」「景品が当たった」「あなただけが選ばれた」など「自分だけ」という優越感をくすぐって消費者に近づき、高額な商品やサービスの契約をさせる商法のこと。<br>最近では、高齢者をターゲットに、あたかも海外の宝くじに当選したようなダイレクトメールやエアメールを送り、当選金を受け取るための保証金を支払わせる手口や、携帯電話の懸賞サイトを名乗り当選メールを送って保証金を支払わせる手口もある。 |
| 1 7 | 展示販売   | 展示会や展覧会での販売。<br>会場の個室などで長い時間、勧誘を行ったり、展示されている物が「特別な物で1つしかない。」と消費者に勘違いをさせ、高価格で契約させるなどを行う商法のこと。   |
| 1 8 | 開運商法   | 消費者の悩みや不安につけ込み、不安を煽り、その不安を取り除くために高額な商品を勧めたり、「霊を払う必要がある。」と言い、祈とう料を請求する商法のこと。  |
| 1 9 | S F 商法 | 新製品普及商法の略。催眠商法、ハイハイ学校ともいう。<br>閉め切った会場等で台所用品などの日用品を無料配布もしくは安価で販売し会場の雰囲気盛り上げた後、高額な商品売りつける商法のこと。以前は公民館などを会場とすることが多かったが、最近は民家を（S F 商法の会場にするとは言わずに）借りて会場としている事例も見られる。                                     |