

# 平成28年度消費生活相談状況について

平成29年6月14日  
栃木県県民生活部くらし安全安心課

## 1 平成28年度相談件数について

平成28年度に県内の消費生活センター（21か所）で受け付けた相談件数は15,695件となり、前年度比△1,098件（△6.5%）であった。

苦情相談・問合せ相談の別では、苦情相談が13,939件（全体の88.8%）、問合せ相談が1,756件（全体の11.2%）となり、前年度と比較して苦情相談は1,137件減少し、問合せ相談は39件増加した。

なお、平成27年4月1日からすべての市町に消費生活センターが設置（共同設置及び委託を含む。）平成28年4月1日には平成27年度まで宇都宮市に委託していた高根沢町が新設となり、より身近な場所で相談を受けられる体制が整った。（センター一覧は10ページ）

### ○苦情相談・問合せ相談別の相談件数の比較

（単位：件、%、ポイント）

区分	平成28年度		平成27年度		比較増減		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率	構成比差
苦情相談	13,939	88.8	15,076	89.8	△1,137	△7.5	△1.0
問合せ相談	1,756	11.2	1,717	10.2	39	2.3	1.0
合計	15,695	100.0	16,793	100.0	△1,098	△6.5	

（注）本資料のデータは、国民生活センターのPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に本登録された平成29年4月30日現在のデータを活用

## 2 相談件数の推移について

相談件数の推移をみると、平成16年度の43,026件をピークに減少傾向にあり、平成16年度と平成28年度を比較すると、△27,331件（△63.5%）となっている。

これは、平成15年度から16年度にかけ、ハガキや封書、電子メール等により身に覚えのない請求書や督促状を送りつけて送金を迫る「架空請求」に関する相談が急増したものの、平成17年度以降は、被害に遭わないための情報提供や啓発に取り組んだこと等により、関連する相談が大幅に減少したことによる。

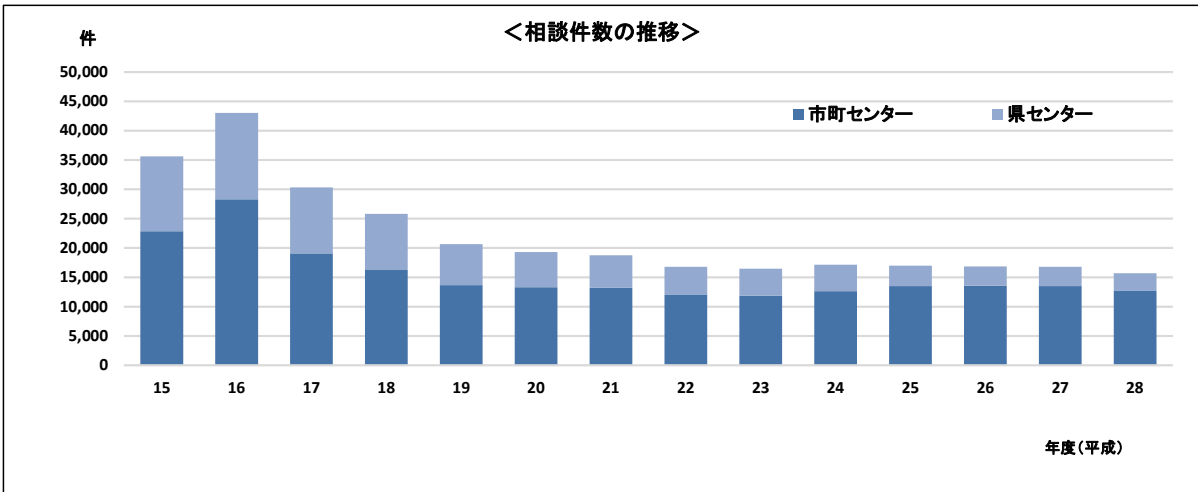
平成28年度の傾向としては相対的に相談件数が減少したものの、いったん契約をしてしまった後に不要なものやだまされているのではないかと思ひ直し、「契約の解約」を伴う相談が2,777件で前年度より259件増加（+10.3%）しており、「電話勧誘」に関する相談も1,578件と前年度とほぼ同数で推移している。

相談件数は、ここ数年微減の状況にあるが、相談内容をみると、例えば、複数の業者が登場して、投資商品等の契約を持ちかける「劇場型勧誘」、パソコンや携帯電話、スマートフォンを利用した「ワンクリック請求」やSMS（ショートメッセージサービス）を悪用し不特定多数の人に不安をあおる内容を送りつける「架空請求」など、手口が巧妙化・多様化する傾向にある。平成28年度の「架空請求」は1,520件で苦情相談件数の11%を占めている。

### ○県全体の相談件数の推移

（単位：件）

年度(平成)	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
市町センター	22,844	28,303	19,078	16,246	13,674	13,310	13,217	11,980	11,854	12,632	13,494	13,555	13,501	12,752
県センター	12,776	14,723	11,259	9,560	6,975	5,984	5,523	4,802	4,611	4,498	3,501	3,299	3,292	2,943
合計	35,620	43,026	30,337	25,806	20,649	19,294	18,740	16,782	16,465	17,130	16,995	16,854	16,793	15,695
(県の割合)	35.9%	34.2%	37.1%	37.0%	33.8%	31.0%	29.5%	28.6%	28.0%	26.3%	20.6%	19.6%	19.6%	18.8%



### 3 年代別の苦情相談件数について

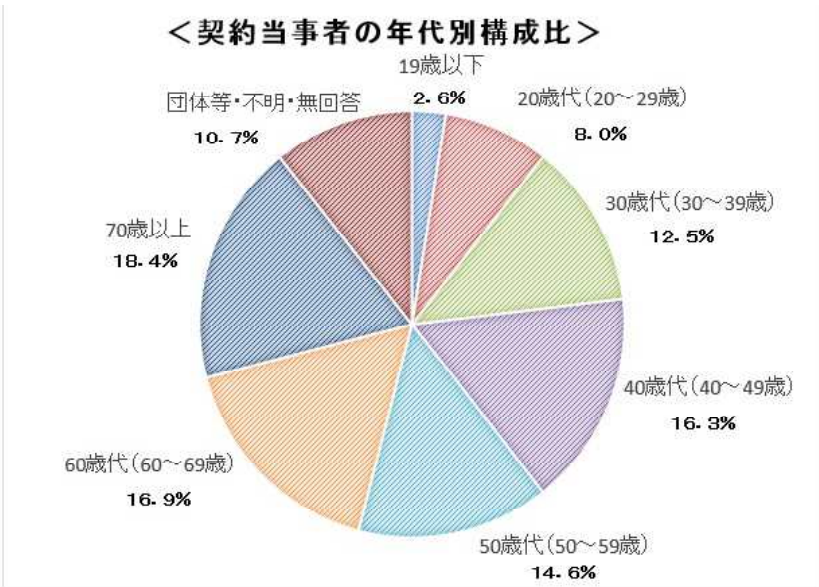
契約当事者の年代別苦情相談件数は、70歳以上の2,561件(全体の18.4%)が最も多く、次いで、60歳代の2,352件(全体の16.9%)、40歳代の2,280件(全体の16.3%)の順となっており、60歳以上が35.3%を占める。

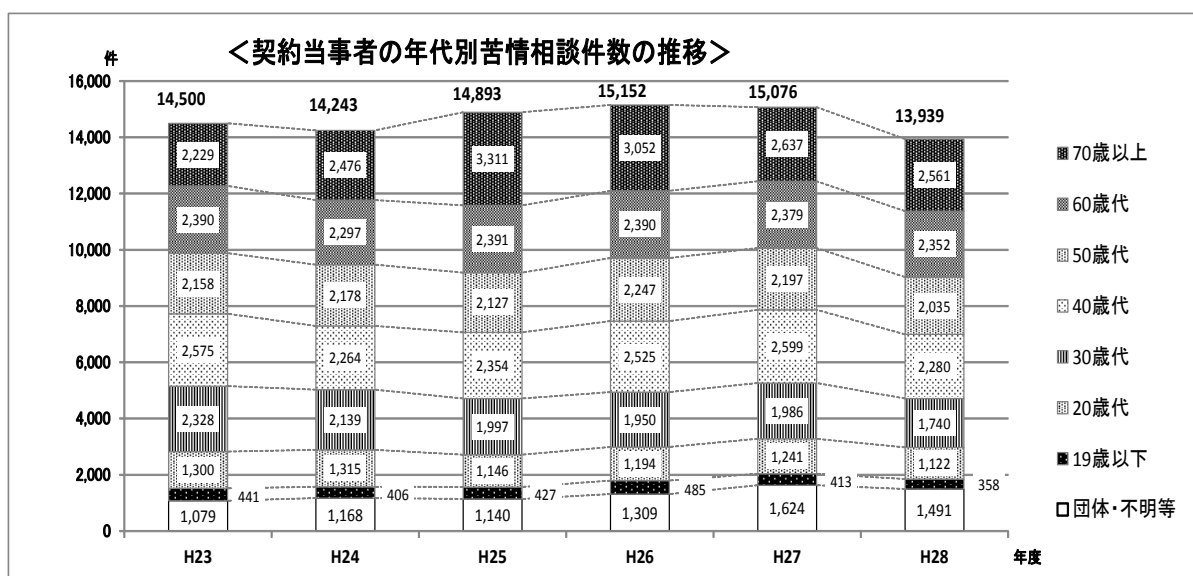
前年度と比較すると、全世代で減少している中で昨年度2位を占めていた40歳代の減少が319件(前年度比△12.3%)と減少件数1位となっており、続いて件数の減少が大きかったのは30歳代(△246件、前年度比△12.4%)、50歳代(△162件、前年度比△7.4%)、20歳代(△119件、前年度比△9.6%)である。

#### ○契約当事者の年代別構成比

(単位:件、%、ポイント)

区分	平成28年度		平成27年度		比較増減		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率	構成比差
19歳以下	358	2.6	413	2.7	△55	△13.3	△0.1
20歳代(20～29歳)	1,122	8.0	1,241	8.2	△119	△9.6	△0.2
30歳代(30～39歳)	1,740	12.5	1,986	13.2	△246	△12.4	△0.7
40歳代(40～49歳)	2,280	16.3	2,599	17.2	△319	△12.3	△0.8
50歳代(50～59歳)	2,035	14.6	2,197	14.6	△162	△7.4	0.0
60歳代(60～69歳)	2,352	16.9	2,379	15.8	△27	△1.10	1.1
70歳以上	2,561	18.4	2,637	17.5	△76	△2.9	0.9
団体等・不明・無回答	1,491	10.7	1,624	10.8	△133	△8.2	△0.1
合計	13,939	100.0	15,076	100.0	△1,137	△7.5	





上表で平成25年度に60歳以上の相談が増加しているが、これは、平成24年度下期から平成25年度上期にかけて、健康食品の送りつけの相談が、特に60歳以上において急増したことが大きな要因である。その後、悪質業者の摘発などにより健康食品の送りつけの相談は減少していたが、最近再び健康食品等送りつけの相談が増加傾向にある。また、インターネット通販においてお試しのつもりが定期購入となっていたというトラブルの相談が急増した。

#### 4 男女別の苦情相談件数について

契約当事者の男女別苦情相談件数は、男性が7,126件(全体の51.1%)、女性が6,348件(全体の45.6%)であり、前年度比で、男性が△541件(△7.1%)、女性が△597件(△8.6%)となり、男女ともに相談が減少した。

##### ○契約当事者の男女別構成比

(単位: 件、%、ポイント)

区分	平成28年度		平成27年度		比較増減		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率	構成比差
男性	7,126	51.1	7,667	50.9	△541	△7.1	0.2
女性	6,348	45.6	6,945	46.1	△597	△8.6	△0.5
団体等・不明・無回答	465	3.3	464	3.0	1	0.2	0.3
合計	13,939	100	15,076	100	△1,137	△7.5	

#### 5 商品・サービス別苦情相談件数について

##### (1) 全体件数

苦情相談件数を商品・サービス別にみると、上位10商品・サービスは次表のとおりである。

上位10商品のうち上位5位までは一部順位の入替えはあるものの同じものが並んでいる。際だって1位となっているのが主にパソコンやスマートフォンでの架空請求・不当請求などに関する「放送・コンテンツ等」であり、全体の21.5%を占めている。「利用した覚えのないサイト利用料を請求するメールが届いた」などの架空請求や、「無料サイトだと思いき閲覧したら、突然“有料会員登録完了”となり、高額な料金を請求された」などの不当請求と思われる「アダルト情報サイト」に関する相談が多い。

また、光回線やプロバイダの勧誘や契約などに関する「インターネット通信サービス」の順位が上がったほか、「健康食品」が件数増となり順位を上げている。

一方で「役務その他」が微増しているが、これは「架空請求」・「不当請求」の解決を持ちかけサービスを契約させる手口で、二次被害に分類される相談が含まれる。

○苦情相談件数の上位10商品・サービス

(単位:件、%)

平成28年度					平成27年度			
順位	商品・サービス名	件数	構成比	増減	順位	商品・サービス名	件数	構成比
1	放送・コンテンツ等	2,992	21.5	△ 775	1	放送・コンテンツ等	3,767	25.0
2	商品一般	843	6.0	△ 88	2	商品一般	931	6.2
3	インターネット通信サービス	752	5.4	4	3	融資サービス	903	6.0
4	融資サービス	701	5.0	△ 202	4	インターネット通信サービス	748	5.0
5	役務その他	583	4.2	33	5	役務その他	550	3.6
6	レンタル・リース・貸借	512	3.7	△ 6	6	レンタル・リース・貸借	518	3.4
7	健康食品	467	3.4	144	7	工事・建築・加工	384	2.5
8	工事・建築・加工	396	2.8	12		自動車	384	2.5
9	自動車	389	2.8	5	9	健康食品	323	2.1
10	移动通信サービス	275	2.0	44	10	書籍・印刷物	271	1.8
—	その他	6,029	43.2	—	—	その他	6,297	41.9
合計		13,939	100.0	△ 1,137	合計		15,076	100.0

(注) 平成28年度の「増減」は、商品別ごとの前年度からの増減件数

(2) 年代別件数

年代別に見ると、「放送・コンテンツ等」に係る苦情相談は、全ての年代で1位を占めている。また、「融資サービス」が20歳代から60歳代で、「インターネット通信サービス」が20歳代以上で、「架空請求」・「不当請求」の解決を持ちかけサービスを契約させる相談が含まれる「役務その他」が30～50歳代で多くなっている。

なお、70歳以上では医療費や年金、社会保険料等の還付金詐欺と思われる相談が増加し「他の保健・福祉」が5位に急増している。

○契約当事者の年代別の苦情相談上位5商品・サービス

年代	1位	2位	3位	4位	5位
19歳以下	放送・コンテンツ等 194 (54.2%)	健康食品 17	書籍・印刷物 15	飲料/役務その他(2項目とも9件で4位)	
20歳代	放送・コンテンツ等 248 (22.1%)	レンタル・リース・貸借 71	融資サービス 64	自動車 60	インターネット通信サービス 49
30歳代	放送・コンテンツ等 400 (23.0%)	融資サービス 112	レンタル・リース・貸借 94	商品一般 87	役務その他 86
40歳代	放送・コンテンツ等 617 (27.1%)	融資サービス 160	役務その他 118	インターネット通信サービス 110	商品一般 98
50歳代	放送・コンテンツ等 581 (28.6%)	インターネット通信サービス 137	融資サービス 110	商品一般 106	役務その他 82
60歳代	放送・コンテンツ等 549 (23.3%)	商品一般 179	インターネット通信サービス 156	融資サービス 113	工事・建築・加工 89
70歳以上	放送・コンテンツ等 274 (10.7%)	商品一般 236	インターネット通信サービス 138	健康食品 134	他の保健・福祉 111

(注) 1位の欄( )内数値は各年代の総数に占める構成比

### (3) 上位5商品・サービスの状況

#### ア 放送・コンテンツ等（電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービス）

苦情相談件数は2,992件で全体の21.5%を占めている。前年度に対し総件数が△1,137件と減少している中で、前年度同期比では△775件（△20.6%）と大幅に減少した。しかしながら、依然として他の商品・サービスに対し際だって件数が多い。

##### 【主な相談事例】

- ・ パソコンで無料のアダルトサイトに入り、次々とクリックしていたら、突然登録になり高額な料金を請求されてしまった上に、請求画面が貼り付いてしまい消せない。どうしたらよいか。
- ・ スマートフォンに、「有料動画の未納が発生しております。本日中に連絡無き場合、法的手続きへ移行させていただきます。」などと記載したSMS（ショートメッセージサービス）の送信があり、相手に連絡してしまい、高額な請求をされた。どうしたらよいか。
- ・ スマートフォンに、「以前登録したサイトの無料登録期間が終了し、コンテンツ料金の未納が発生している」というメールがSMS（ショートメッセージサービス）で届いたが心当たりがない。どうしたらよいか。
- ・ SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）サイトで知り合った相手と連絡を取るため、出会い系サイトに登録し、文字化け解除のために高額な費用を払ったが相手と連絡が取れなくなった。返金してもらえるのか。

#### イ 商品一般（はがきや封書、メール等による、対象商品がはっきりしない架空請求・不当請求など）

苦情相談件数は843件であり、前年度同期比△88件（△9.5%）と減少した。

##### 【主な相談事例】

- ・ 知らない電話番号から着信があったため、かけ直したところ「未払いの代金があり、放置すると法的手段をとる」と言われ慌てて電話を切ってしまった。大丈夫か。
- ・ スマートフォンに「あなたが選ばれました」、「賞金が当たりました」という不審な内容のメールが多数届くが、何かに応募した覚えはない。対処法を教えてください。

#### ウ インターネット通信サービス（光回線などのインターネット接続回線やプロバイダに係る料金やサービスなど）

苦情相談件数は752件であり、前年度同期比+4件（+0.5%）と増加した。

##### 【主な相談事例】

- ・ プロバイダ料金が安くなると電話で勧誘され、内容がわからないので資料を見て検討すると答えたところ、契約書面が届いてしまったが、どうしたらよいか。
- ・ 大手通信会社を名乗る業者から「光回線にすれば料金が今より安くなる」という勧誘電話が頻繁に入る。断っているのにしつこく電話をかけてくるので迷惑している。どうしたらよいか。
- ・ プロバイダ変更の勧誘電話があり承諾した。遠隔操作による変更後、すぐに解約を申し出たが、違約金がかかると言われた。違約金の説明はなかったが、支払わなければならないか。

#### エ 融資サービス（サラ金などの借金関係、多重債務、カードローン、住宅ローンなど）

苦情相談件数は701件であり、前年度同期比△202件（△22.4%）と減少した。

##### 【主な相談事例】

- ・ サラ金とクレジット会社数社からの借金残債が返済できなくなったため債務整理をしたい。相談できる窓口を教えてください。
- ・ 生活資金に困り、ネットで探した貸金業者に電話で融資を申し込んだ際に、ローンが組めるかどうか確認するため携帯電話を購入し業者に送るよう指示され不安になった。もしかしてヤミ金ではないか。個人情報や振込口座を教えているが、どうしたらよいか。

オ 役務その他（興信所、解約代行サービスなど、何らかの役務の提供を受けるサービス）  
苦情相談件数は583件であり、前年度同期比+33件（+6.0%）と増加した。

#### 【主な相談事例】

- ・ 公的機関を名乗り、「流出した個人情報無料で削除する」と電話があった。本当に公的機関からの電話だったのか。
- ・ 誤って登録されてしまったアダルトサイトからの高額な料金請求について、ネットで見つけた業者を消費生活センターだと勘違いして相談してしまい、料金を請求されている。支払わなければならないか。

## 6 特徴的な相談について

件数が多かった苦情相談の中で、特に特徴的な事例は以下のとおりである。

### （1）インターネットやスマートフォン等モバイル通信機器の普及に伴う相談

#### ア アダルト情報サイトに関する相談

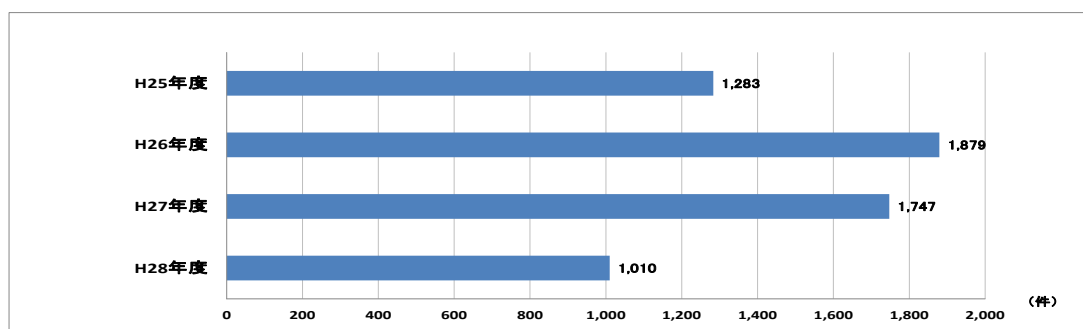
商品・サービス別苦情相談件数では、「放送・コンテンツ等」が第1位となっており、中でもアダルトサイトに関する相談が多い。

従来は、「無料のサイトだと思い次々にクリックしていたところ、突然登録となり、高額な請求を受けた」という内容の「ワンクリック請求」が多かったが、最近では、自身で解決しようとインターネットで検索し、検索画面の一番上に出てきた民間の解決相談窓口を公的な相談窓口と勘違いして連絡を入れ、さらに不要な契約をしてしまう事例や、民間の解決相談窓口としてつながった業者が、架空請求業者と交渉すると見せかけて交渉金を請求し、一度払うと他のサイトにも閲覧履歴があると言ってさらに追加の交渉金を求めてくるなど、消費者の不安をついた悪質な事例もある。

#### 【消費者へのアドバイス】

- ・ 無料と書かれていても、アダルトサイトには不用意にアクセスしない。
- ・ 業者には決して連絡しない。
- ・ 身に覚えのない請求に対しては、お金は絶対に支払わない。
- ・ 業者から指示されても、プリペイド型の電子マネーを購入したり、そのカード番号を教えたりしない。
- ・ インターネットで解決相談窓口を検索した場合は、内容を良く確認する。

### ○ 「アダルトサイト」に関する苦情相談件数の推移



#### イ インターネット通信サービスに関する相談

インターネットに係る契約・サービス内容は複雑化しており、また、契約の相手方（通信事業者）と勧誘を行う事業者（代理店）が異なるため、契約者自身が契約の相手方と契約内容を十分に把握できていないことによるトラブルが増加している。

プロバイダやインターネット接続回線を光回線やIP電話に変更すると今より安くなる

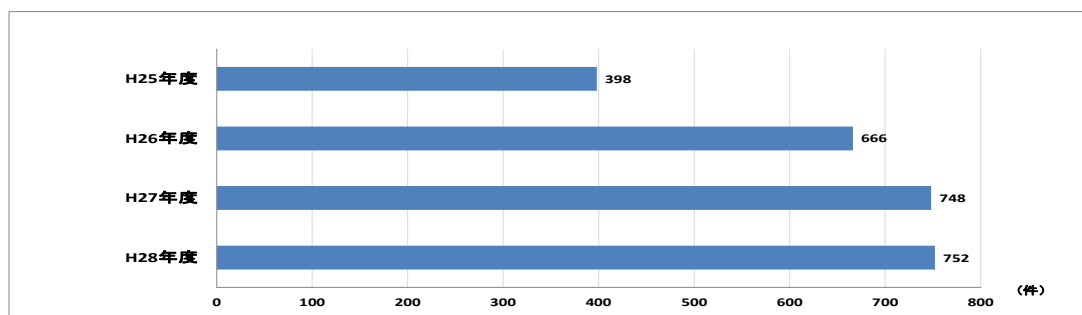
と電話で勧誘され、内容を良く理解しないまま契約してしまい、元のプロバイダ契約が解除されないまま二重契約状態となり、後日高額な請求となってから気づくものや、オプション契約が初めの数ヶ月は無料サービスとなっており、無料期間中に解除すればいいといわれていたものの解除を忘れて高額な請求となり、後日解約を申し出たところ解約料を請求される相談が多く見受けられる。

また、最近では、遠隔操作によるプロバイダの変更が行われてしまいトラブルになるケースも見受けられる。

#### 【消費者へのアドバイス】

- ・安くなる、キャッシュバックされるなどと勧誘されても、安易に契約しない。
- ・現在の契約内容をまず確認する。
- ・書面等で契約先の事業者名やサービス名等、光卸の契約内容や解約条件などを確認し、よく理解した上で契約する。内容が理解できない場合は契約しない。
- ・現在の契約内容と光卸の契約内容を比べた上で、よく検討する。
- ・困った時は早めに消費生活センターに相談する。

### ○「インターネット通信サービス」に関する苦情相談件数の推移



### ウ インターネット通信販売に関する相談

インターネットを利用して、いつでもどこでも商品やサービスの申込みをすることができるようになり、便利になった反面トラブルも多く寄せられている。

「インターネットで商品を申し込み代金を支払ったが、送付予定日になっても商品が届かない」、「連絡して確認しようとしたがサイトにメールアドレスしか掲載されておらず、連絡ができない」、「返品したいが受け付けてもらえない」などのケースが見受けられる。

また、健康食品やダイエットなどのサプリメントを「安価なお試し期間のみ申し込んだつもりが、定期購入になっていた」という相談も寄せられている。

#### 【消費者へのアドバイス】

- ・サイト上で取引業者の所在地（住所）や代表者名、電話番号を必ず確認し、表示に不備がある場合は取引しない。
- ・支払い方法は、口座振込の前払いだけでなく、カード支払いや代金引換など、複数用意されているショップを選ぶようにする。前払いの場合、店名・運営会社や販売責任者と口座名がそろっているか確かめ、個人名義の口座への振り込みの場合は特に注意する。
- ・通信販売にはクーリング・オフ制度はないので、サイト上の返品規定を良く確認する。
- ・国際間取引は、オンラインマークの有無に気を付ける。
- ・オークション利用は、確実な商品引き渡し、代金決済を考える。
- ・購入した際の通信販売サイトの画面を保存・印刷して手元に残す。

## エ 移動通信サービスに関する相談

モバイル通信機器の普及とインターネットやWi-Fi通信環境の普及に伴い、いつでもどこでもインターネットの検索、商品やサービスの申込みをすることができるようになり、便利になった反面トラブルも多く寄せられている。

未成年者（子供）が両親の携帯電話やスマートフォンを両親の知らない間に使用し、高額なパケット代を請求されたりするケースや、最近では「モバイルWi-Fiルーター」を利用することでいつでもどこでもインターネットに接続できることから、携帯電話やスマートフォンの買い換えの際にセット購入で安くなる場合も多く、使い始めてから通信速度が思った以上に遅い場合や、パケットの利用制限等により使いにくいなど説明を受けた契約内容と違うなどで解約したいとの相談が寄せられている。

### 【消費者へのアドバイス】

- ・ 契約に際しては自身の利用形態や通信環境を確認した上で、必要な機器なのか納得いくまで確認する。
- ・ 料金体系・料金の明細や、解約条件等についても十分確認する。
- ・ 電話勧誘等において直ちに契約することは避けるようにし、ショップ等に赴き、十分な説明を受けた上で契約する。
- ・ 契約書面内容を必ず読んで、不明な点は確認する。

## オ パソコン操作時のポップアップ表示に係る架空請求に関する相談

パソコンでインターネット利用中に、突然ピーピーピーとけたたましい警告音が鳴り、画面に「あなたのコンピュータはウイルスに感染したので、すぐに〇〇〇〇に電話してください」と指示が出て、慌てて電話したところ、遠隔操作で警告音を止めてもらい、ウイルス対策の有償サポートを進められ、クレジットカードで支払いをしてしまった。解約したいとの相談が寄せられている。

### 【消費者へのアドバイス】

- ・ パソコン操作中に突然現れる警告表示は、本当の危険やエラー等を知らせるものとは限らず、消費者の不安をあおりソフトの購入手続きに誘導する「広告」の可能性があるため、信頼できる表示かどうかわからない場合にはクリックしない。
- ・ パソコンのOS（基本ソフト）やアプリケーションソフトは常に更新し、最新の状態を保つ。
- ・ 困った時は早めに消費生活センターに相談する。

## (2) 高齢者に多い苦情相談

高齢者は日中在宅していることが多いため、電話勧誘や訪問販売を受ける割合が高い。

特に昨今、独居又は日中独居の高齢者や、高齢者のみの世帯などが増加しており、地域において消費者被害防止の観点からの見守りが必要となっている。

また、高齢者の場合、「被害に遭っていることに気付いていない」、「被害に遭っても誰にも相談しない」という特徴があり、高齢者の様子を心配した家族など周囲の方からの相談が多い傾向にある。

なお、電話勧誘に関しては、在宅中でも留守番電話の機能を利用するなどの対策が有効である。

## ア 点検商法に関する相談

床下や屋根などを無料又は安価で点検すると言って業者が来訪し、点検後に不安を煽り、高齢者に高額で不要な契約をさせる手口が依然として多い。

点検対象は床下や屋根の他、浄水器、配水管、布団など様々であり、一度契約してしまうとターゲットにされ、次々と被害に遭ってしまうことがある。



**【消費者へのアドバイス】**

- ・知らない業者が来訪しても、安易に家に入れない。
- ・無料などの言葉に惹かれ安易に依頼せず、家族や周囲の人に相談する。
- ・必要のない場合は、きっぱりと断る。
- ・工事後や契約後でもクーリング・オフできる場合があるので、消費生活センターへ相談する。

**(3) 若者に多い苦情相談****ア レンタル・リース・賃借に関する相談**

20歳代で「レンタル・リース・賃借」の苦情相談が増加し、年代別で2位となった。

その多くは、賃貸アパートや戸建住宅の契約内容に係る相談であり、入居にかかる仲介手数料や敷金、礼金の額に関するもの、退去時の原状回復にかかる費用と敷金の精算に係る相談が寄せられている。

**【消費者へのアドバイス】**

- ・仲介業者が資格を有しているか確認すること。
- ・物件を探すときには入居までにかかる費用をよく精査し、契約書の内容についても条件や請求される金額の内訳等について十分納得いくまで確認すること。
- ・賃貸住宅の入居前には入居する部屋の原状の記録をとり、退出する際のトラブルを避ける。

**(4) その他、注意が必要なこと****ア 公的機関を騙った悪質な勧誘**

公的機関を騙り消費者を信用させ、金銭を騙し取ろうとする手口が多く見受けられる。

国民生活センターや消費生活センターを名乗り、漏洩した個人情報や削除すると持ちかけるケースや、市役所等の自治体や税務署などを名乗り、医療費や税金の還付金があるなどと言って、スーパーやコンビニなどのATMに誘導し、お金を振り込ませようとする詐欺的な手口がある。

**【消費者へのアドバイス】**

- ・公的機関が個人情報を削除するようなサービスは行っておらず、また医療費などの還付金がATMで支払われることはないので、このような電話があった場合は話を聞かず、すぐに切る。
- ・留守番電話やナンバーディスプレイ機能を利用し、知らない番号からの電話には出ない。

**イ 新しい制度やサービス、災害に乗じた悪質な手口**

マイナンバー制度や電力やガスの小売り全面自由化など、新しい制度やサービスが始まると便乗した手口が次々出てくるため注意が必要である。

また、大きな災害の後には、それに便乗した悪質商法や義援金を騙った手口にも注意が必要となっている。

**【消費者へのアドバイス】**

- ・新しいサービス等については、常に自分で情報収集し、分からないときは安易に契約しない。
- ・勧誘の電話がかかってきたときは、すぐに信用せず、まずは確認する。
- ・少しでも不安があったら、消費生活センターに相談する。

## 7 苦情相談の処理状況について

平成28年度に受け付けた苦情相談の処理状況は、次表のとおりである。

### ○苦情相談処理状況

順位	商品・サービス名	合計	他機関 紹介	助言 (自主交渉)	その他 情報提供	あっせん 解決	あっせん 不調	処理不能	処理不要	継続 処理中
1	放送・コンテンツ等	2,992	9	2,423	421	80	3	19	23	14
2	商品一般	843	3	573	218	17	0	11	17	4
3	インターネット通信サービス	752	9	403	128	172	4	12	17	7
4	融資サービス	701	29	421	223	7	0	12	7	2
5	役務その他	583	30	395	102	38	3	3	9	3
6	レンタル・リース・賃借	512	23	322	131	17	4	6	7	2
7	健康食品	467	0	262	59	123	6	3	11	3
8	工事・建築・加工	396	15	245	97	23	0	5	5	6
9	自動車	389	10	243	110	12	2	5	4	3
10	移動通信サービス	275	5	153	46	41	9	8	10	3
—	その他	6,029	153	3,453	1,516	539	43	86	187	52
合計		13,939	286	8,893	3,051	1,069	74	170	297	99
(構成比)		100.0%	2.1%	63.8%	21.9%	7.7%	0.5%	1.2%	2.1%	0.7%

## 8 県内消費生活センター一覧

### ○栃木県内の消費生活センター一覧

(平成29年4月1日現在:21センター)

センター名	電話番号	センター名	電話番号
栃木県消費生活センター	028-625-2227	那須塩原市消費生活センター	0287-63-7900
宇都宮市消費生活センター	028-616-1547	さくら市消費生活センター	028-681-2575
足利市消費生活センター	0284-73-1211	那須烏山市消費生活センター	0287-83-1014
栃木市消費生活センター	0282-23-8899	下野市消費生活センター	0285-44-4883
佐野市消費生活センター	0283-20-3015	上三川町消費生活センター	0285-56-9153
鹿沼市消費生活センター	0289-63-3313	芳賀地区消費生活センター (益子町、茂木町、市貝町、芳賀町)	0285-81-3881
日光市消費生活センター	0288-22-4743	壬生町消費生活センター	0282-82-1106
小山市消費生活センター	0285-22-3711	野木町消費生活センター	0280-23-1333
真岡市消費生活センター	0285-84-7830	高根沢町消費生活センター(※)	028-675-3000
大田原市消費生活センター (大田原市、那珂川町)	0287-23-6236	那須町消費生活センター	0287-72-6937
矢板市消費生活センター (矢板市、塩谷町)	0287-43-3621	※高根沢町は平成28年4月1日新設 (平成25年度～27年度まで宇都宮市に委託)	

困ったときは、ひとりで悩まず、早めに消費生活センターへ相談を！

いちゃいちゃ！  
消費者ホットライン ☎188 (嫌や！悪質商法！)