

平成21年度 消費生活相談状況のまとめ

22年7月 5日

高知県立消費生活センター

文化生活部 県民生活・男女共同参画課

平成21年度(平成21年4月から平成22年3月まで)に消費生活センターに寄せられた相談の概要

1. 相談受付件数

平成21年度の相談受付総数は、5,201件で、前年(6,304件)比17.5%(1,103件)減少している。

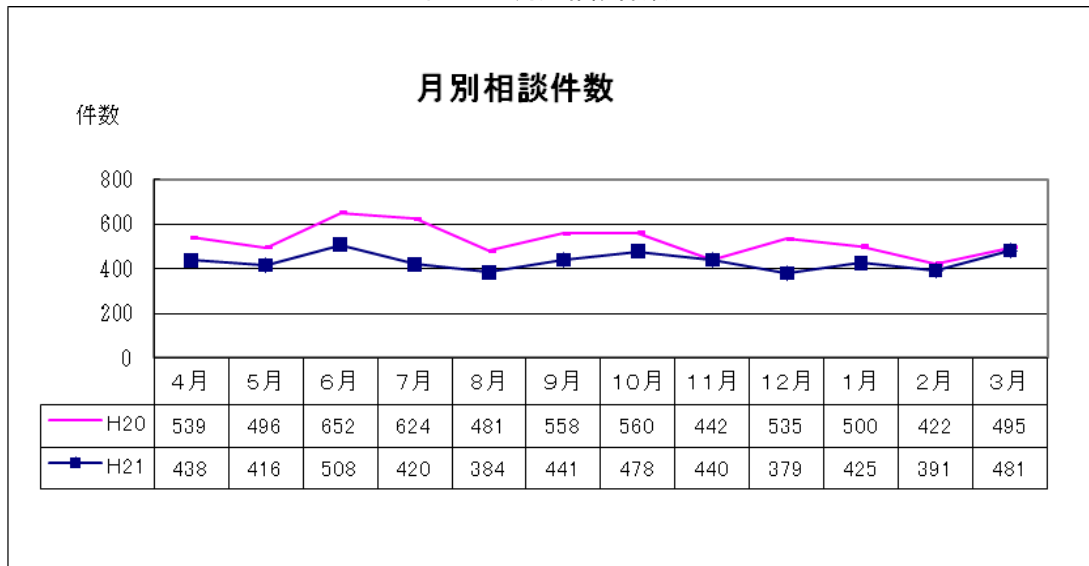
(表—1)(図—1、2)

これは、県民周知がすすんだ「架空請求」に関する相談の減少(対前年△327件)と融資サービスに関する相談の減少(対前年△594件)が大きな要因となっている。

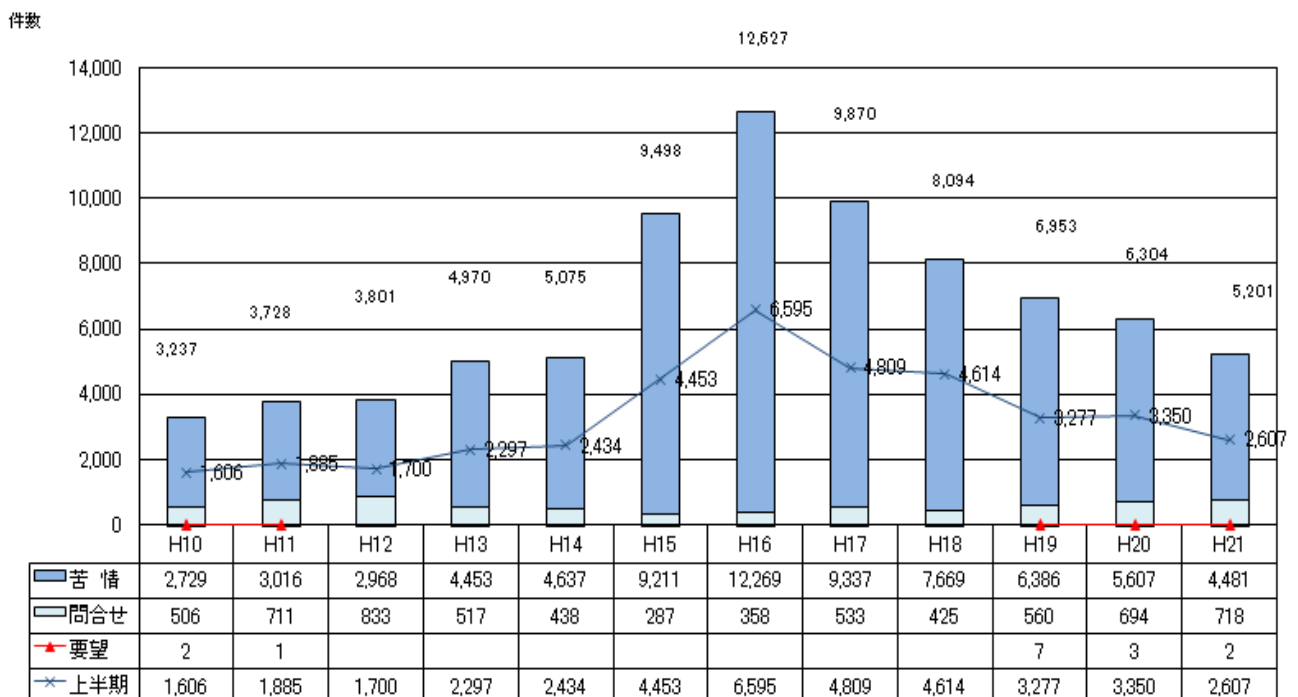
表—1 消費生活相談、個人情報相談別件数

	苦情相談	問合せ	要望	H21	H20	増減	対前年比(%)
消費生活相談	4,464	717	2	5,183	6,284	-1,101	82.5
個人情報相談	17	1	0	18	20	-2	90.0
合計	4,481	718	2	5,201	6,304	-1,103	82.5

図—1 月別相談件数



図—2 相談受付件数推移
相談受付件数推移(2010.3.31現在)



2. 消費生活相談

(1) 契約当事者等の年代別・性別相談件数(表—2、3)

① 契約当事者年代別

全ての年齢で減少しているが、20歳未満と70歳代以上では減少率が低い。

これらの年代は、当事者からの相談が少ない傾向にあり、当事者が被害にあっていないという認識がない場合や相談先を知らない等のことが考えられる

表—2 契約当事者年代別

年代別	H21	H20	対前年比(%)
20歳未満	162	165	98.2
20歳代	498	651	76.5
30歳代	779	1,042	74.8
40歳代	771	1,005	76.7
50歳代	739	990	74.6
60歳代	676	799	84.6
70歳以上	777	834	93.2
団体・不明	781	798	97.9
合計	5,183	6,284	82.5

② 契約当事者性別等

表—3 契約当事者性別等

性別	H21	H20	対前年比(%)
男性	2,320	2,740	84.7
女性	2,578	3,281	78.6
団体	236	183	129.0
不明	49	80	61.3
合計	5,183	6,284	82.5

(2) トラブルの多い商品・役務

① 消費生活相談で最も多かったのは、前年度に引き続き「融資サービス」に関する相談で、次いで「放送・コンテンツ等」に関する相談、「借家・賃貸アパート」の順となっている。(表—4)

「音響・映像製品」は前年度よりも33件増加しているが、これはDVDなどを販売するマルチ商法の業者に関する相談が多数あったこと及び地デジの準備、エコポイント制度開始によるテレビ購入の増加が要因と考えられる。

表—4 相談件数の多い商品・役務

商品・役務	H21	H20	対前年
融資サービス	890	1,484	-594
主に フリーローン・サラ金	804	1,380	-576
放送・コンテンツ等	635		
主に アダルト情報サイト	229	※	
出会い系サイト	139		
デジタルコンテンツ	135		
借家・賃貸アパート	191	193	-2
工事・建築	125	127	-2
自動車	115	112	3
書籍・印刷物	93	78	15
生命保険	76	92	-16
音響・映像製品	70	37	33
健康食品	67	94	-27
預貯金・証券等	57	78	-21

※ 21年度から商品・役務の分担項目・内容が変更されたため「放送・コンテンツ等」は前年度との比較はできない。

②年代別相談の多い商品・役務

20歳以上で「フリーローン・サラ金」の相談が最も多かった。

50歳代以下では「フリーローン・サラ金」を除けば、サイトの利用料等の相談が圧倒的に多く特に20歳未満では6割以上となっている。

40歳代以上になると、生命保険に関する相談が見られるようになり、50歳代以上ではそれに加えて、未公開株、ファンド型投資商品、宝くじなどの儲け話の相談が見られるようになる。これらの年代は老後の生活に不安を抱えており、悪質業者のターゲットになっていると考えられる。(表—5)

表—5 年代別相談の多い商品・役務

20歳未満			20歳代			30歳代		
1	アダルト情報サイト	53	1	フリーローン・サラ金	79	1	フリーローン・サラ金	165
2	出会い系サイト	21	2	アダルト情報サイト	46	2	アダルト情報サイト	65
3	デジタルコンテンツ	17	3	出会い系サイト	44	3	デジタルコンテンツ	36
4	他のデジタルコンテンツ	10	4	賃貸アパート	31	4	賃貸アパート	33
5	賃貸アパート	4	5	デジタルコンテンツ	26	5	出会い系サイト	30
5	テレビ放送サービス	4	6	デジタルディスクソフト	14	6	他のデジタルコンテンツ	16
7	オンラインゲーム	3	7	普通・小型自動車	10	7	修理サービス	9
			8	修理サービス	6	7	金融関連サービスその他	9
			8	他の目的限定ローン	6	7	携帯電話サービス	9
			8	他のデジタルコンテンツ	6	10	普通・小型自動車	8
			8	エステサービス	6			
40歳代			50歳代			60歳代		
1	フリーローン・サラ金	147	1	フリーローン・サラ金	169	1	フリーローン・サラ金	121
2	アダルト情報サイト	36	2	賃貸アパート	18	2	他の行政サービス	18
3	出会い系サイト	32	3	アダルト情報サイト	16	3	賃貸アパート	13
4	デジタルコンテンツ	31	4	金融関連サービスその他	12	4	修理サービス	11
5	賃貸アパート	26	4	デジタルコンテンツ	12	5	生命保険	9
6	他のデジタルコンテンツ	12	6	電気温水器	10	5	普通生命保険	9
7	普通生命保険	11	6	他の行政サービス	10	5	金融関連サービスその他	9
8	インターネット接続回線	9	8	クリーニング	8	5	アダルト情報サイト	9
9	クリーニング	8	8	借家	8	9	カニ	8
10	普通・小型自動車	7	8	普通生命保険	8	9	消火器	8
10	新築分譲マンション	7	8	未公開株	8	9	普通・小型自動車	8
10	携帯電話サービス	7	8	ファンド型投資商品	8	9	電気温水器	8
			8	宝くじ	8			
			8	債権回収	8			
70歳以上								
1	フリーローン・サラ金	46						
2	他の行政サービス	17						
3	健康食品	16						
3	他の健康食品	16						
5	ファンド型投資商品	15						
6	消火器	14						
7	修理サービス	12						
7	普通生命保険	12						
7	宝くじ	12						
10	屋根工事	10						

③架空請求(身に覚えのない請求)の相談件数

全体の相談件数が減少するなか、20歳未満と70歳以上の相談が増加している。性別では、男性に比べ女性からの相談が倍以上となっている。(図—3)(表—6、7、8)

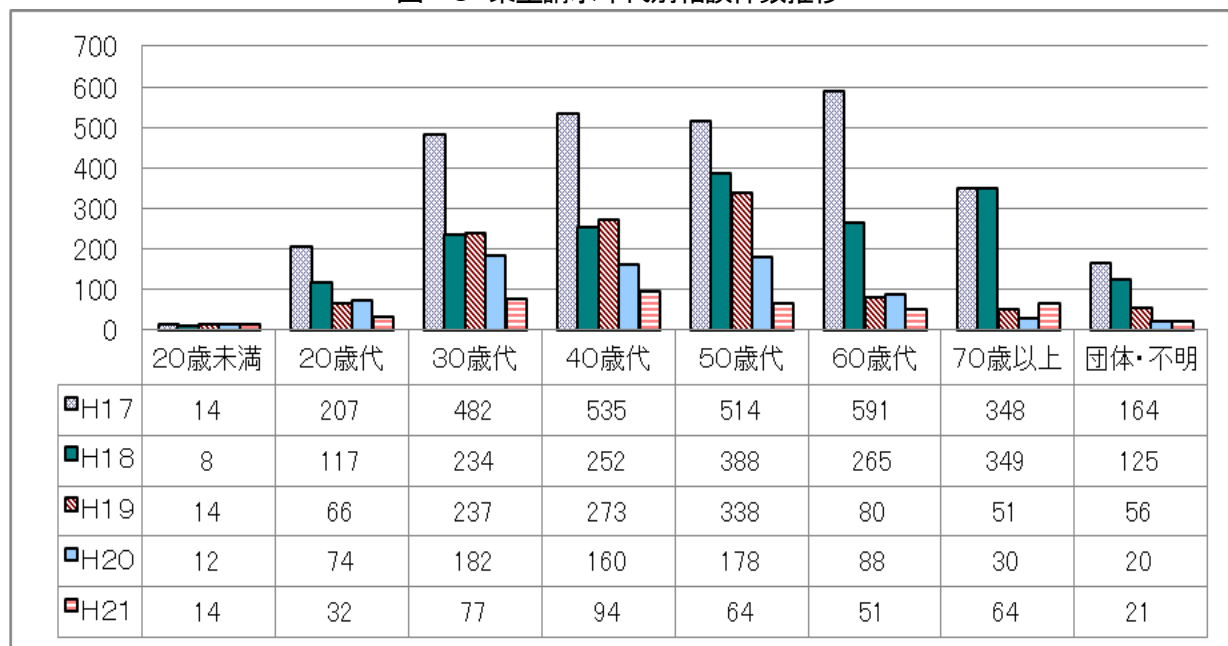
表—6 架空請求相談件数(身に覚えのない請求)

	H17	H18	H19	H20	H21
相談件数	2,855	1,738	1,115	744	417

表—7 架空請求年代別・性別相談件数

架空請求	男性	女性	団体・不明	H21	H20	増減
20歳未満	8	6		14	12	2
20歳代	12	20		32	74	-42
30歳代	30	47		77	182	-105
40歳代	19	75		94	160	-66
50歳代	17	47		64	178	-114
60歳代	14	37		51	88	-37
70歳以上	22	42		64	30	34
団体・不明	9	10	2	21	20	1
合計	131	284	2	417	744	-327

図—3 架空請求年代別相談件数推移



表—8 架空請求方法

架空請求	H21	H20	増減
ハガキ	269	382	-113
メール	126	313	-187
電話	15	33	-18
封書	7	16	-9
合計	417	744	-327

④不当請求(インターネット有料サイトなどのワンクリック請求を含めた不当な請求)の相談件数

不当請求の相談は、前年度同期に比べほとんどの年代で増加している。(図—4)(表—9、10)

ワンクリック請求は、無料だと思ってアダルトサイトを閲覧していたところ、突然有料のサイトになり高額な請求を受けたといったものから、アダルトサイトと関係のないサイトを閲覧していたら、アダルトサイトや出会い系サイトに接続され料金の請求を受けるといった事例もあり、手口は多様化・巧妙化している。

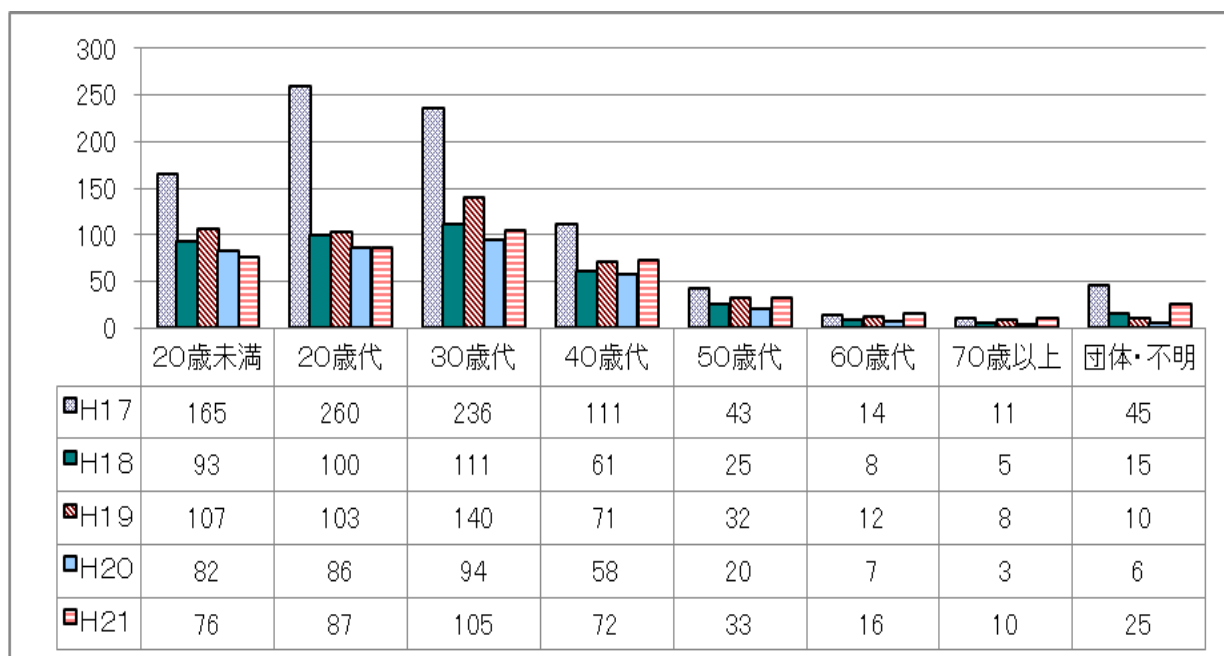
表—9 不当請求相談件数(インターネット有料サイトなどの不当な請求)

	H17	H18	H19	H20	H21
相談件数	885	418	483	356	424

表—10 不当請求年代別・性別相談件数

不当請求	男性	女性	団体・不明	H21	H20	増減
20歳未満	48	28		76	82	-6
20歳代	44	42	1	87	86	1
30歳代	65	40		105	94	11
40歳代	48	24		72	58	14
50歳代	21	12		33	20	13
60歳代	12	4		16	7	9
70歳以上	6	4		10	3	7
団体・不明	15	4	6	25	6	19
合計	259	158	7	424	356	68

図—4 不当請求年代別相談件数推移



(3) 販売購入形態

①販売購入形態では、全体の相談件数が減少している中、電話勧誘販売、ネガティブ・オプションに関する相談が若干増加している。(表—11)

店舗購入の減少は「融資サービス」等が減少したことによるもので、通信販売が減少したのは「架空請求」のメールの減少や「フリーローン・サラ金」の減少等と連動している。また、訪問販売も毎年減少しているが、これは、業界団体の自主規制等により個品割賦における取引の健全化が図られてきたこと等によるものと考えられる。

一方、電話勧誘販売は未公開株やインターネット通信サービス等の勧誘により増加している。

表—11 販売購入形態

販売購入形態	H21	H20	増減
店舗購入	1,712	2,073	-361
通信販売	1,085	1,179	-94
訪問販売	379	501	-122
電話勧誘販売	356	342	14
マルチ・マルチまがい(*)	103	115	-12
ネガティブ・オプション(*)	30	25	5

* マルチ

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ゲンを得るしくみの商法。儲かると思って加入しても思うように売れず、多額の借金と在庫を抱えることになる。また、他人を勧誘することで自らが加害者になることもある。

* ネガティブ・オプション

注文していない商品を一方的に送りつけ、受け取った消費者が購入しなければならないものと勘違いして支払うことを狙った商法。代金引換郵便を悪用する手口もある。

②販売購入形態別の上位商品

表—12 販売購入形態別の上位商品

店舗購入		通信販売		訪問販売	
1,712 件	件数	1,085 件	件数	379 件	件数
フリーローン・サラ金	577	デジタルコンテンツ	562	工事・建築	57
不動産貸借	160	フリーローン・サラ金	40	給湯システム	26
四輪自動車	68	商品一般	33	リースサービス	24
工事・建築	40	宝くじ	33	修理サービス	17
クリーニング	37	教養・娯楽サービスその他	18	テレビ放送サービス	15
修理サービス	32	携帯電話サービス	12	普通生命保険	12
携帯電話サービス	26	四輪自動車	12	ソーラーシステム	10
音響・映像機器	21	電話音声情報	11	家庭用電気治療器具	10
金融関連サービスその他	20	募金	11	商品一般	10
携帯電話	20	健康食品	10		
住宅ローン	20	他の内職・副業	10		
防災・防犯用品	20				

電話勧誘販売	マルチ・マルチまがい		ネガティブ・オプション		
	356件	件数	103件	件数	30件
インターネット接続回線	31	音響・映像ソフト	23	雑誌	4
株	22	他のデリバティブ取引	10	他の書籍・印刷物	4
固定電話サービス	21	電話関連機器・用品	10	単行本	4
フリーローン・サラ金	20	ファンド型投資商品	9	商品一般	3
商品一般	17	株	8	仏具・神具	3
単行本	17	商品一般	6		
資格講座	15	化粧品セット	5		
資格取得用教材	11	健康食品	4		
鮮魚	11				
新築分譲マンション	10				
他の健康食品	10				

(4) 販売方法別主な商品役務件数

表-13 販売方法別主な商品役務件数(上位10位)

販売方法	H21	H20	増減	主な商品・役務		
インターネット通販	530	※		アダルト情報サイト	出会い系サイト	デジタルコンテンツ
				他のデジタルコンテンツ	オンラインゲーム	
電話勧誘(*)	375	367	8	未公開株	フリーローン・サラ金	単行本
				光ファイバー		
家庭訪販	283	360	-77	電気温水器	塗装工事	修理サービス
				屋根工事	増改築工事	
虚偽説明	267	785	-518	出会い系サイト	アダルト情報サイト	フリーローン・サラ金
				デジタルコンテンツ		
強引	248	331	-83	フリーローン・サラ金	他のデジタルコンテンツ	単行本
				新築分譲マンション		
説明不足	241	317	-76	普通生命保険	賃貸アパート	修理サービス
				携帯電話サービス	普通・小型自動車	
無料商法(*)	170	223	-53	アダルト情報サイト	出会い系サイト	他のデジタルコンテンツ
				デジタルコンテンツ	電位治療器	
サイドビジネス商法(*)	77	132	-55	デジタルディスクソフト	他の内職・副業	化粧品セット
				外国為替証拠金取引	内職・副業	
利殖商法(*)	74	96	-22	ファンド型投資商品	未公開株	外国為替証拠金取引
				電話関連機器・用品	公社債	
詐欺	60	142	-82	電話関連機器・用品	フリーローン・サラ金	パチンコ関連内職
代引き配達	60	44	16	カニ	健康食品	ハンドバッグ

※21年度から販売方法の項目・内容が変更されたため「インターネット通販」は前年度との比較はできない。

*** 電話勧誘**

電話による勧誘すべて。販売購入形態の電話勧誘販売にあたらぬものも含む。

*** 無料商法**

「無料で点検します」「無料で検診します」「お試し無料」など、無料でつって売りつける商法。

*** サイドビジネス商法**

「内職・副業(サイドビジネス)になる」「脱サラできる」等をセールストークに何らかの契約をさせる商法。

*** 利殖商法**

利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法。

3. 個人情報相談

表—14 個人情報相談内容(重複あり)

目的外利用	同意のない提供	漏洩・紛失	不適正な取得	開示等	苦情等の窓口対応	委託先等の監督	情報内容の誤り	その他
4	4	3	1	1	1	1	1	7

4. フリーローン・サラ金、多重債務相談

平成19年度から多重債務相談を法律専門家に確実に繋ぐよう相談体制を強化したことや、市町村での多重債務相談受付体制の充実が図られ、相談者に身近な市町村で相談を受けることができるようになったこと等によりフリーローン・サラ金や多重債務相談は減少している。

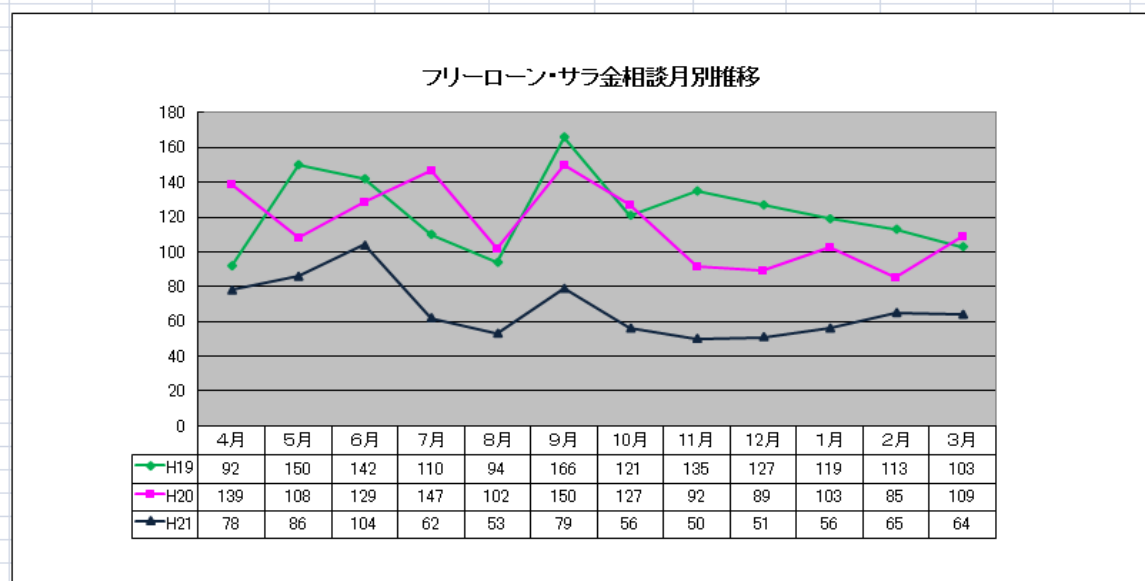
しかし、最近の相談内容は、債務金額が少額でも支払えないとか、過去に債務整理をしたが再度多重債務になったとの相談等、厳しい現状が見受けられる。

表—15 多重債務関係相談件数(重複あり)

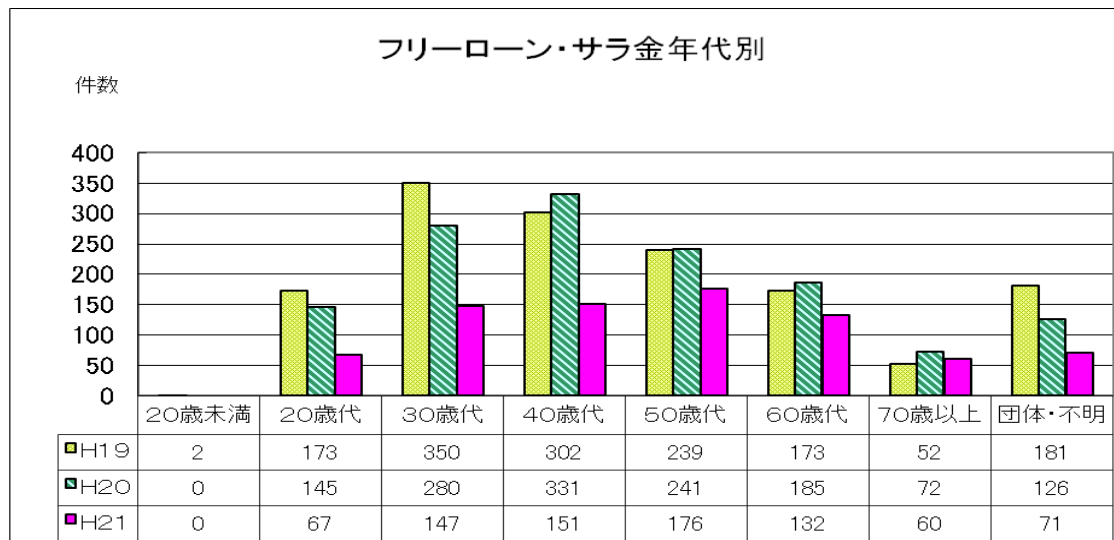
	H21	H20	増減
フリーローン・サラ金	804	1,380	-576
うちヤミ金	72	147	-75
うち多重債務	520	944	-424

※多重債務とは、借金の返済が困難になった状態

図—5 フリーローン・サラ金相談月別推移



図—6 フリーローン・サラ金年代別



図—7 多重債務相談月別推移

