

平成15年度

1 相談事業

消費生活センターでは、受け付けた消費生活相談等を「全国消費生活情報ネットワーク・システム (PIO-NET)」によりデータ登録し、これらの情報は、消費者問題の動向や消費者の関心事をみる上で貴重な情報源となっている。

PIO-NETの中から、15年度(平成15年4月から平成16年3月)に相談件数の多かったものや相談件数が急増したものの、また、社会的に注目を浴びたものを選びまとめた。

(1) 消費相談件数が急増：前年度より1.9倍増

消費相談件数が急増しており、平成15年度は過去最高の増加率となり、9,498件の相談が寄せられた。相談を「役務(サービス)に関するもの」と「商品に関するもの」に分けた比率は役務7.5:商品2.5となっており、役務の比率が商品を初めて上回った平成14年度(役務5.3:4.7)以降も、役務に関する相談の増加は顕著である。特に平成15年度は、架空請求の相談が急増したこともあり、総件数の約2分の1が架空請求に関するトラブルとなっているが、商品に関する相談が減少しているわけではない点に留意する必要がある。(表1、2)

表1 年度別受付相談件数推移

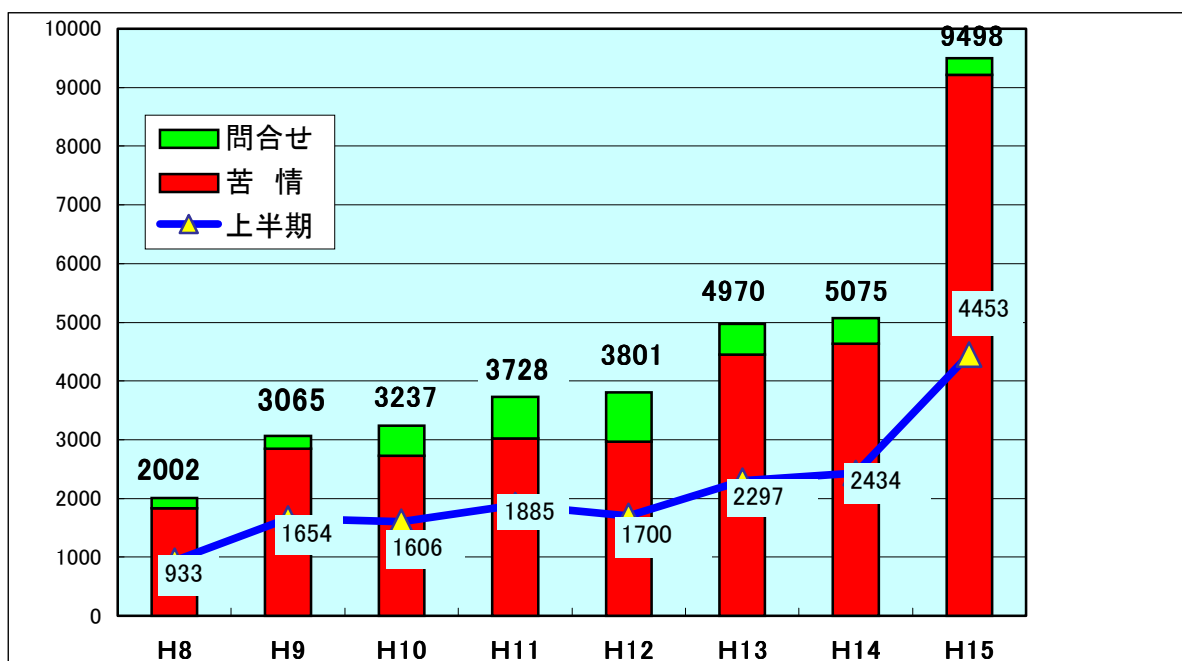
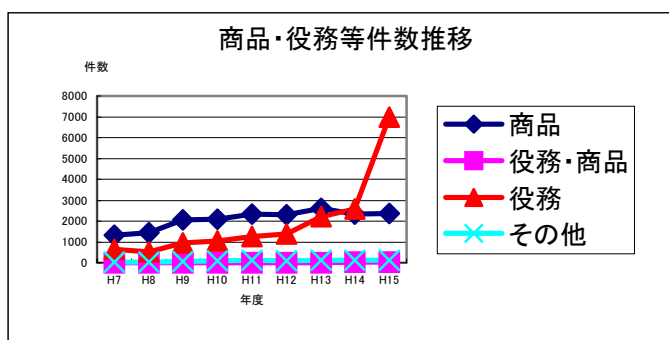


表2 商品・役務推移



(2) 架空請求の相談が急増

債権回収業者を名乗る者から身に覚えのない請求がきた、という相談が多く寄せられた。メール、ハガキ、電話に加え電報などさまざまな手段で、利用した覚えのない電話情報サービス（アダルトサイト、出会い系サイトなどの有料情報サービスなど）の料金や、借りた覚えのない借金の請求をされたという相談が多くあった。これらに対しては、請求には応じず放置すること、個人情報には留意することなどを助言するとともに広報等を通じて注意喚起を行った。（表 3、4）

表 3 月別推移

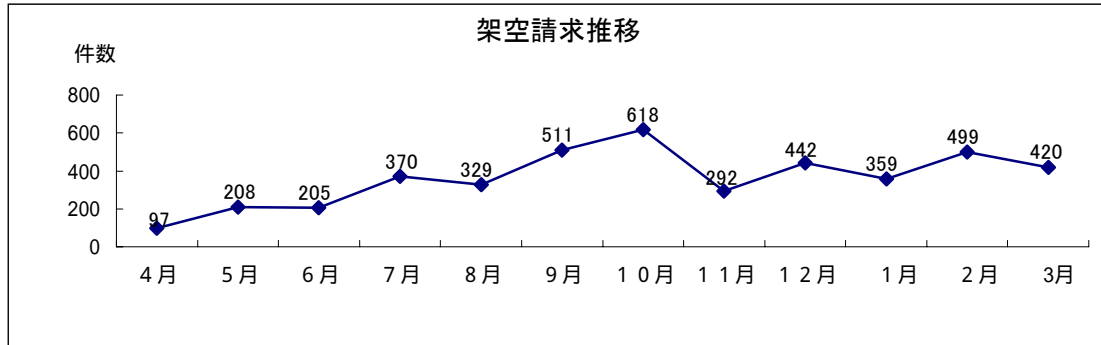


表 4 月別内容別推移

受付月	総件数	情報提供サービス	サラ金	その他
4月	97	47	50	
5月	208	100	108	
6月	205	119	86	
7月	370	173	197	
8月	329	155	174	
9月	511	412	74	25
10月	618	469	123	26
11月	292	218	59	15
12月	442	277	147	18
1月	359	291	55	13
2月	499	376	118	5
3月	420	407	8	5
合計	4,350	3,044	1,199	107

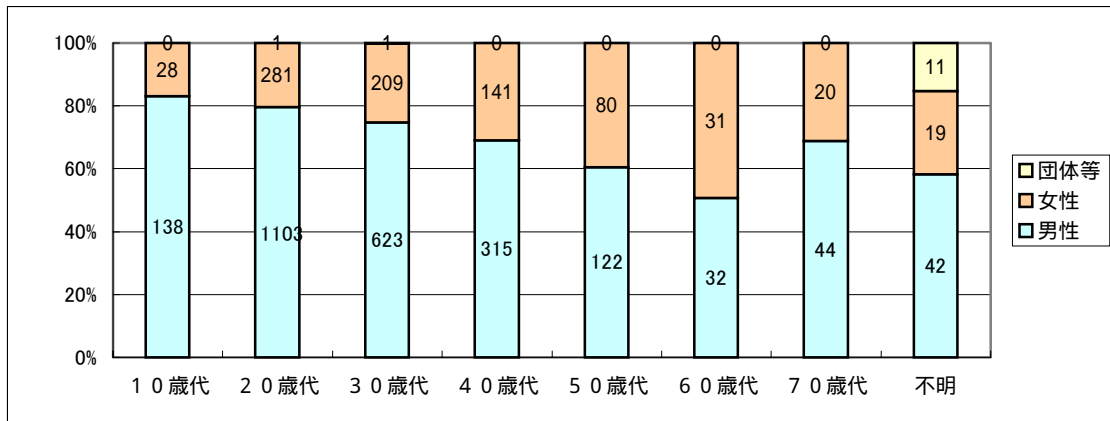
(3) 性別で、男性が初めて女性を上回る

相談を開始した昭和47年以降、平成15年度に契約当事者性別で、男性が対前年比で2.4倍と急増し、女性の対前年比1.4倍増を大幅に上回り初めて女性を上回った。これは、架空請求の対象が男性に多かったことが要因である。（表 5）

表 5 契約当事者性別

年度	男性	女性	団体	不明	計
平成15年度	5,532	3,762	137	67	9,498
平成14年度	2,270	2,606	182	17	5,075

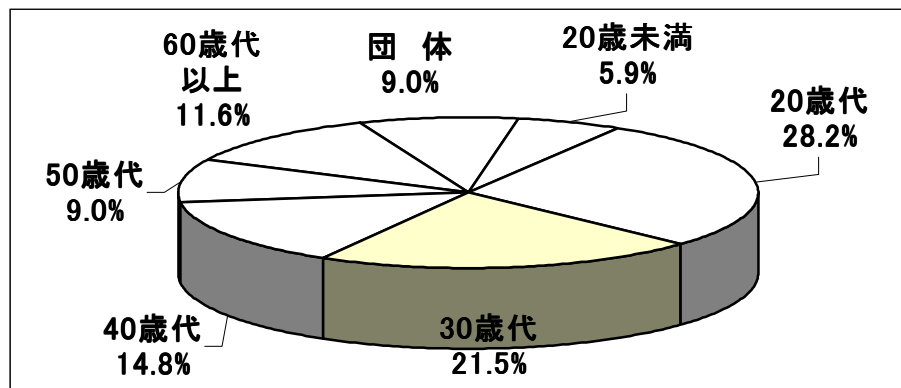
架空請求年代・性別（平成15年8月中旬以降）



(4) 年齢別では、20歳代が最も多い

年齢別では、20歳代が、全体の28.2%を占め30歳代を加えると全体の約半数を占めている。対前年比で、増加率の高いのは、20歳代及び団体等の2.7倍20歳未満及び30歳代の2.0倍40歳代の1.8倍と続いている。50歳代1.3倍、60歳以上1.1倍と高齢群では増加率は他の年齢群と比較すると低かった。（表 6）

表 6 契約当事者年齢内訳



(5) 契約・解約に関する相談が急増：前年比2.9倍増

架空請求の増加に起因し、契約・解約に関する相談が急増しており、前年度比で2.9倍増となった。他の内容で増加したのは、表示・広告（1.1倍）に関するもので、他の内容は、前年度と比べて少なかった。（表 7）

表 7 内容別相談件数（内容が重複することがある）

内 容	件 数	前年度件数	内 容	件 数	前年度件数
安全・衛生	99	213	契約・解約	7,662	2,630
品質・機能	494	908	接客対応	247	323
法規・基準	939	1,017	包装・容器	2	3
価格・料金	739	802	施設・設備	0	0
計量・量目	3	7	買物相談	20	22
表示・広告	167	158	生活知識	16	23
販売方法	1,774	2,158	その他	38	24

(6) 通信販売に関する相談が急増：前年比4.0倍増

店舗販売を除く販売購入形態では、通信販売が、前年比4.0倍の5,867件であった。これ以外の販売購入形態は、電話勧誘販売が微増したほかは全て減少した。(表 8)

表 8 販売購入形態

年度	訪問販売	通信販売	マルチ	電話勧誘	その他	計
15年度	770	5,867	118	719	60	7,534
14年度	838	1,482	144	711	66	3,241

(注) 通信販売には、カタログ等によるものの他に架空請求などのハガキや携帯電話機などの通信機器を介したメール通信及び電話により送りつけられたものを含む。

(7) 悪質商法で多いのは、資格商法、無料商法及び内職商法

総数では、対前年比横ばいであるが、資格商法、無料商法、内職商法及び点検商法で増加し、他は減少した。増加した点検商法では、耐震点検に関する相談も多く寄せられた。(表 9)

表 9 主な悪質商法

商 法	件 数	前年度件数	商 法	件 数	前年度件数
資格商法	324	228	アフィリエイト商法	59	74
無料商法	184	111	当選商法	55	89
内職商法	122	117	SF商法	47	99
マルチ商法	118	144	初タイプオプション	36	74
点検商法	66	49	アケート商法	23	45

(8) トラブルの多い商品・役務では、電話情報サービスが消費者金融に代わり一位

平成14年度は消費者金融関係のトラブルが増加したことで全体の相談件数が増加したが、平成15年度は架空請求により前年比4.7倍と急増し電話情報サービスが1位となった。消費者金融も2.3倍増となった。(表 10)

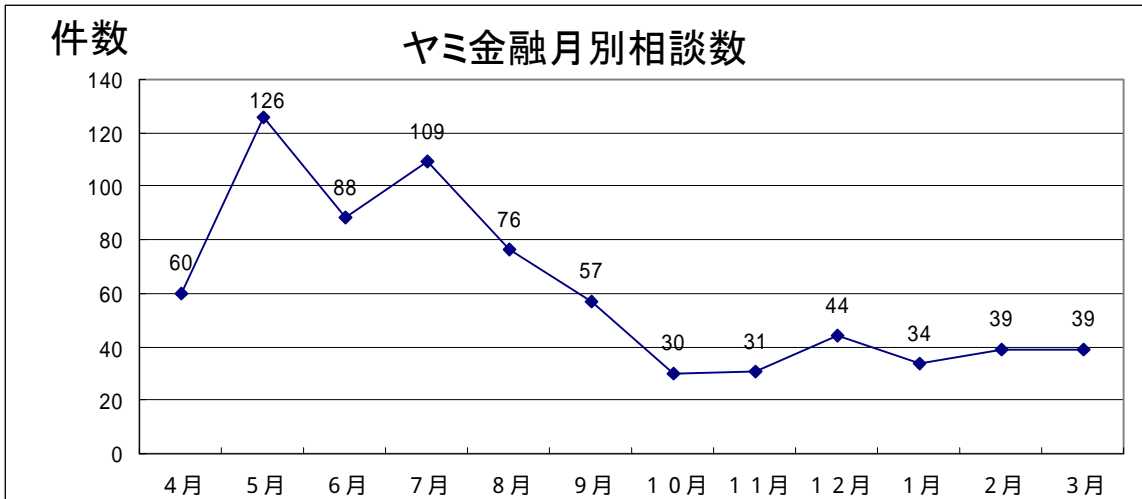
表 10 トラブルの多い商品・役務

順位	平成15年度		平成14年度	
	商品・役務名	件 数	商品・役務名	件 数
1	電話情報サービス	3,802	消費者金融	953
2	消費者金融	2,208	電話情報サービス	811
3	資格講座・教材	324	資格講座・教材	228
4	健康食品	147	書籍・雑誌	172
5	書籍・雑誌	130	健康食品	142
6	工事・建築サービス	105	工事・建築サービス	121
7	アクセサリ	104	内職副業サービス	117
8	賃貸アパート	90	布団類	107
9	自動車	88	自動車	101
10	布団類	85	賃貸アパート	94

(9) ヤミ金融トラブル続く

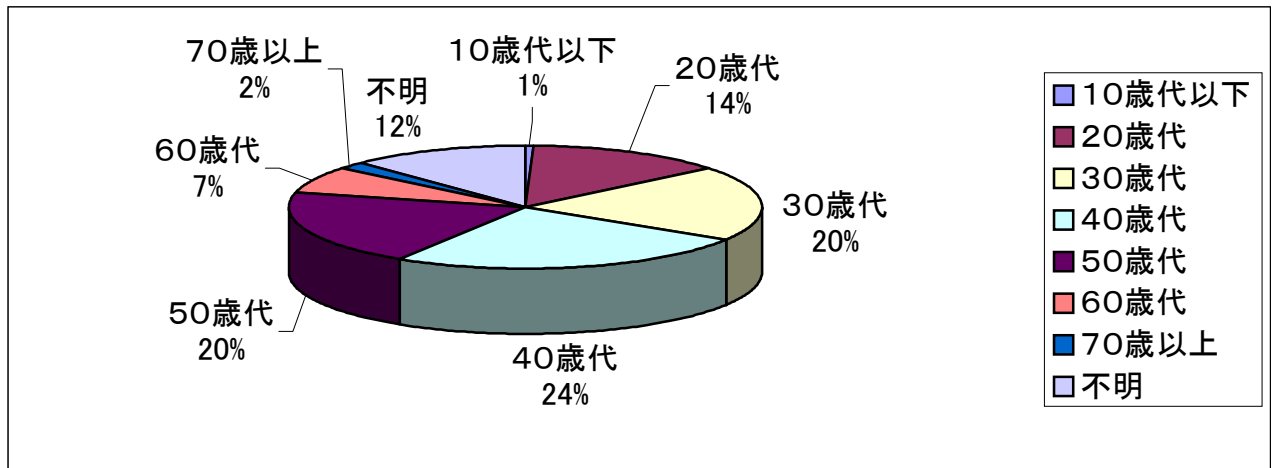
消費者金融相談2,208件に占めるヤミ金融(消費者金融の無登録業者及び高金利を徴収する業者をいう)トラブルは、733件であった。前年度に寄せられた度重なる嫌がらせや一人当たりの業者数が多いといった深刻なトラブルは、平成15年9月のヤミ金融対策法(貸金業法・出資法)の施行により減少したものの依然として続いている。(表 11)

表 11 平成15年度月別相談推移



年齢別には、40歳代が最も多く30歳代、50歳代と続きこれらの年齢群で約6割を占めていた。
(表 12)

表 12 ヤミ金融年齢別内訳



(10) 相談者の地域分布は、中央部の市町村からが多い

センターで受け付けた県内在住者は、8,575人で、県民500人当たり、5.3件(全国:5.1)であった。このことは、県民94.3人に1人から相談が寄せられたことになる。県計を上回る相談件数の地域分布は、人口500人当たり高知市6.9件、南国市6.3件、土佐山田町6.0件、北川村5.9件、香北町5.5件の5市町村であった。また最も少なかったのは、大野見村、西土佐村の1.9件で、中央部から遠距離の市町村で少ない傾向があった。(表 13)

表 13 市町村別相談件数

市町村名	相談件数	件/500人	市町村名	相談件数	件/500人
高知県計	8,575	5.3	東洋町	26	3.7
高知市	4,599	6.9	本山町	33	3.7
南国市	631	6.3	東津野村	20	3.7
土佐山田町	265	6.0	葉山村	32	3.7
北川村	18	5.9	室戸市	133	3.6
香北町	61	5.5	橋原町	33	3.5
夜須町	44	5.2	吾北村	21	3.3
土佐山村	13	5.2	池川町	15	3.2
土佐市	303	5.1	中土佐町	44	3.2
野市町	177	5.1	佐賀町	26	3.2
伊野町	247	5.1	十和村	22	3.2
春野町	161	5.1	越知町	43	3.0
安芸市	203	4.9	中村市	197	2.9
馬路村	11	4.8	安田町	20	2.9
須崎市	252	4.7	田野町	18	2.8
芸西村	40	4.7	本川村	4	2.7
鏡村	15	4.7	三原村	10	2.7
吉川村	19	4.6	土佐清水市	92	2.6
大豊町	54	4.6	窪川町	71	2.5
香我美町	57	4.5	大正町	16	2.5
奈半利町	34	4.4	仁淀村	11	2.2
日高村	52	4.4	宿毛市	109	2.1
物部村	25	4.3	大月町	28	2.1
土佐町	40	4.1	大方町	39	2.0
赤岡町	27	4.0	大野見村	6	1.9
佐川町	117	4.0	西土佐村	14	1.9
吾川村	23	3.9			
大川村	4	3.8	県外等	923	
			合計	9,498	
				最大	6.9
				最小	1.9

関連資料

(1) 相談の受付状況

ア 相談区分別

項目	件数	構成比(%)	前年度比(%)
苦情	9,211	97	198.6
問い合わせ	287	3	65.5
計	9,498	100	187.2

イ 相談方法別

項目	件数	構成比(%)	前年度比(%)
来訪	1,041	11.0	194.6
電話	8,443	88.9	186.3
文書	14	0.1	200.0
計	9,498	100.0	187.2

ウ 地域別

項目	件数	構成比(%)	前年度比(%)	
県内	高知市	4,599	48.4	183.0
	高知市外	3,976	41.9	172.0
県外等	923	9.7	369.2	
計	9,498	100.0	187.2	

エ 職業別

項目	件数	構成比(%)	前年度比(%)
給与生活者	4,826	50.8	224.9
自営・自由業	935	9.8	169.1
家事従事者	1,673	17.6	170.0
その他	2,064	21.8	148.3
計	9,498	100.0	187.2

オ 性別

項目	件数	構成比(%)	前年度比(%)
男	5,532	58.2	243.7
女	3,762	39.6	144.4
団体等	204	2.2	102.5
計	9,498	100.0	187.2

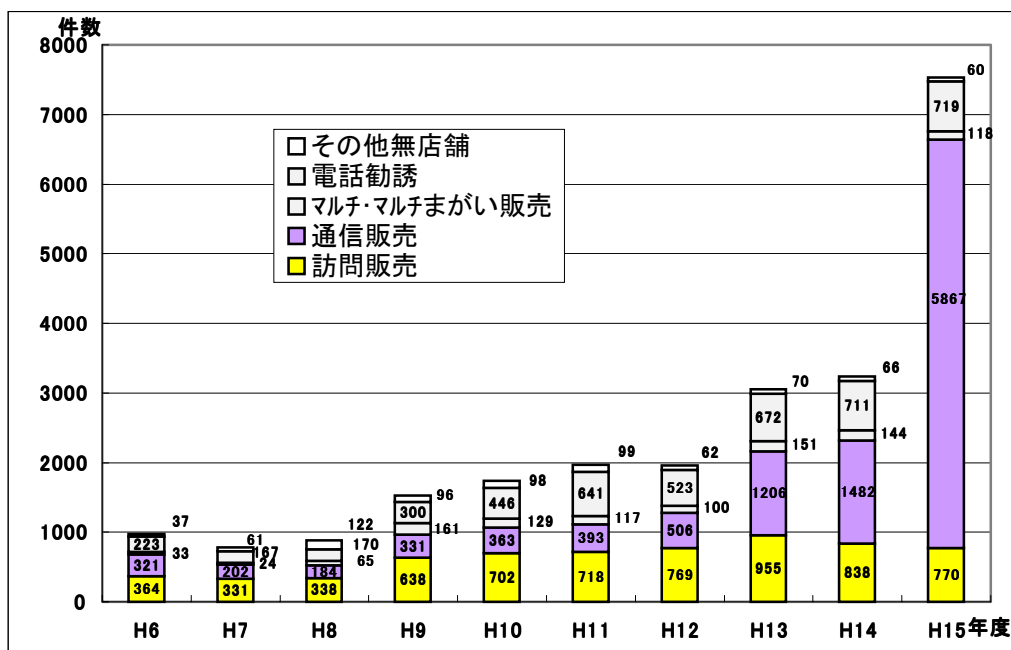
力 年 齢 別

項 目	件 数	構 成 比 (%)	前 年 度 比 (%)
20歳未満	558	5.9	203.6
20歳代	2,681	28.2	269.4
30歳代	2,047	21.6	195.1
40歳代	1,401	14.7	183.9
50歳代	858	9.0	133.2
60歳以上	1,100	11.6	105.9
団 体 等	853	9.0	273.4
計	9,498	100.0	187.2

(2) 商品別相談件数

	14年度	15年度		14年度	15年度
商品一般	100	238	工事・建築・加工	126	106
食料品	275	227	修理・補修	62	62
住居品	355	333	管理・保管	2	2
光熱水品	16	20	役務一般	31	28
被服品	190	222	金融・保険サービス	1081	2335
保健衛生品	191	157	運輸・通信サービス	785	3925
教養娯楽品	595	590	教育サービス	29	20
車両・乗り物	120	110	教養・娯楽サービス	291	323
土地・建物・設備	117	108	保健・福祉サービス	138	172
他の商品	5	4	他の役務	99	103
クリーニング	37	51	内職・副業・相場	165	108
レンタル・リース・貸借	148	128	他の行政サービス	8	6
			他の相談	109	120

(3) 特殊販売購入形態



2 商品品質安全性等情報提供事業

次の3種類の商品テストを実施するとともに、商品知識や商品テスト方法等の問い合わせに対して情報(資料)提供等を行った。

(1) 原因究明テスト

原因究明テストを15件(23検体、67総検体)実施した。その内訳は被服品関係が8件(53%)、住居品関係5件(33%)、食料品関係1件(7%)、保健衛生品関係1件(7%)であった。

<概要>

被服品関係(8件、12検体、49総検体)

女子学生服

相談の趣旨：袖口及びポケット端の付着物の除去を目的としてクリーニングに出したら、袖口の生地が薄れ穴が開いた。

テスト内容：肉眼及びマイクロスコープ観察

結果：付着物が繊維の間に入って一緒に除かれたために、生地の薄れや穴開きが生じたと推測されるが、その原因の特定はできなかった。

ジャケット

相談の趣旨：クリーニングに出したら袖が変色した。

テスト内容：肉眼及び実体顕微鏡観察

結果：変色部位から、ハンガーに掛けられた状態で日光や蛍光灯の光に曝されたことが原因と推測され、家庭での保管中に起こったと考えることが妥当と思われた。

印影

相談の趣旨：契約書の印影が自分の通帳印と異なるので調べて欲しい。

テスト内容：マイクロスコープ観察

結果：両印は異なる印と思われた。

ブラウス

相談の趣旨：一度着用してクリーニングに出したら、衿と前立てに黒いシミが多数出た。

テスト内容：肉眼、マイクロスコープ及び生物顕微鏡観察、赤外吸収スペクトル測定による材質鑑別

結果：黒いシミは、接着芯地から表布への樹脂の滲み出しによって起こったと考えられる。このような現象は、縫製時の布地と接着芯地の不適合や、クリーニング時の温度条件が不相当であった場合などに起こることがあるが、いずれが原因かを特定することは困難であった。

ブラウス

相談の趣旨：クリーニングに出したら、右前身頃下及び右肘付近に数か所の穴が開いた。

テスト内容：肉眼、マイクロスコープ及び生物顕微鏡観察

結果：穴の原因は、表側から掛かった液体が繊維を弱め、物理的操作が加わって脆くなっていた繊維が脱落したのではないかと考えられたが、液体が何であるか、どこで掛かったかはわからなかった。

ブラウス

相談の趣旨：病院で腕から採血し、その部位にとめられていた消毒薬を含んだ脱脂綿の上から袖を被せ、しばらく腕を曲げたままいたところ、ブラウスが脱色し肌が着色した。ブラウスの品質が悪いのではないか。

テスト内容：肉眼及びマイクロスコープ観察、再現試験

結 果：消毒薬名が不明のため、相談者が感じたアルコール臭のする消毒薬2種類を用いて再現試験を実施した。薬剤が掛かっただけでは、色移りは起こったものの生地の色は変わらず、それに圧力を掛けると少し色が褪せた。また、日本酒程度の濃度のエタノールでは、変化が起こらなかったことも併せて、ブラウスの品質が悪いとは言えないと考えられた。

ジャンパースカート

相談の趣旨：4か月前にクリーニングし、クローゼットに仕舞ってあったジャンパースカートの裾に付着しているものが、虫の巣であるかどうか調べて欲しい。

テスト内容：肉眼及びマイクロスコープ観察

結 果：袋状付着物が有り、切り開くと虫の殻と思われるものが観察されたので、衣料害虫の巣と考えられた。

ワイシャツ

相談の趣旨：クリーニングに出したワイシャツ2枚（白物、色柄物）の、各々別の箇所に茶色のシミが付いている。付着物に関する情報を得たい。

テスト内容：肉眼、マイクロスコープ及び生物顕微鏡観察、蛍光X線元素分析、赤外吸収スペクトル測定、濯ぎ出し試験、有機溶剤等による溶出試験

結 果：白物のシミから鉄、亜鉛が、色柄物からは鉄、亜鉛、鉛が検出された。2枚のシミの色、繊維への付着状況には類似が見られるが、鉛の検出に違いがあり、両者が同じシミかどうかは不明。各種テスト許可を得た白物のシミには親油性部分があること、有機溶剤による親油性部分除去後の20%塩酸処理で、鉄等検出元素の大部分が除かれることがわかった。これによりシミの色はかなり薄くなったが、更に実施した1%しゅう酸処理では色の変化はなかった。

住居品関係（5件、9検体、14総検体）

防虫カバー

相談の趣旨：防虫カバーの表面に接していた白いコートに、カバーに印刷されている緑色が着いたが、メーカーにカバーから着いたことを否定され納得できない。

テスト内容：摩擦試験、マイクロスコープ観察

結 果：防虫カバーの緑色印刷部分を白綿布で擦ったところ緑色が付着したことから、白いコートに防虫カバーの印刷インクが付着した可能性もあると考えられた。

ハンディークリーナー

相談の趣旨：猫の毛や砂を吸っていたら吸引力が低下し、手入れをしても回復しない。交換してもらった品も同じ状態になる。

テスト内容：取扱い説明書通りの手入れの実施

結 果：排気フィルターが、目詰まりを起こしているために、吸引力が低下していると判断された。吸引力は、取扱い説明書通りの手入れで回復した。

電気炊飯ジャー

相談の趣旨：飯に芯が残ったり生煮えになったりする。交換してもらった品も同じである。

テスト内容：炊飯実験

結 果：2台の電気炊飯ジャーの1台で相談者がいつもの方法で炊き、もう1台で当所職員が取扱い説明書に従って炊いたが、どちらも正常に炊飯でき、問題の状況が現れなかった。

天ぷら鍋

相談の趣旨：新品の天ぷら鍋で揚げ物をしたら、使用2回目で天ぷら鍋の内側がドーナツ状に剥離した。剥離物は何か。

テスト内容：肉眼及びマイクロスコープ観察、赤外吸収スペクトル測定

結果：剥離物はシリコン樹脂で、剥離部分に茶色の鉄錆のような物質が認められることから、鉄鍋に塗装されていたものと考えられた。

シーツ

相談の趣旨：掛け及び敷き布団用シーツをクリーニングに出したところ、シミ付着のクレームで3回洗われることとなり、クリーニングに出していない枕カバーと比べると色が変わっている。

テスト内容：肉眼観察、蛍光の検出

結果：掛け布団用シーツは、枕カバーと同じ柄であったが、色違い品のように見えるほど色が異なっていた。敷き布団用シーツには柄がなく、枕カバーとの色の違いはあったものの程度は少なかった。メーカーからの情報で3点共に生成品であることがわかったが、3点全てから蛍光が検出され、特に掛け布団用シーツが著しかった。表示で禁止されている蛍光増白剤入りの洗剤で洗われていることが推測され、そのことが少なからず色の変化に影響を与えていると考えられた。

食料品関係（1件、1検体、3総検体）

エゾウコギ

相談の趣旨：2年前に購入し、約半年前に開封したが、カビや虫がいないか調べて欲しい。

テスト内容：肉眼、実体顕微鏡及び生物顕微鏡観察

結果：観察は、相談者の了解を得て3か所について行い、その中にはかびや虫とわかるものは見つからなかった。

保健衛生品関係（1件、1検体、1総検体）

オブラート

相談の趣旨：いつも購入しているオブラートの枚数が、表示よりも少ないと思うので調べて欲しい。

テスト内容：枚数の計測

結果：相談者持参の未開封商品を、相談者と当所職員の2者で数え、表示通り有ることを確認した。

(2) 試買テスト

消費者への情報提供を目的に、単1形アルカリ乾電池14銘柄及びマンガン乾電池2銘柄（参考比較品）の品質性能、並びに合成皮革製衣料品18銘柄の材質等を調べた。

(3) 啓発テスト

夏休み商品テスト教室や各種研修会等において、延べ9回行った。簡易テストの内容としては、牛乳の脂肪、蛋白質に関するテスト、清涼飲料水等の糖度、繊維製品や洗剤の蛍光増白剤について行った。

(4) 情報（資料）提供等

情報提供を6件、器具の貸し出しを7件（糖度計5件、電子メロディ及びデジタル時計1件、エコワット1件）行った。