

平成17年度（平成17年4月から平成18年3月まで）で件数の多かった相談や件数が急増した相談の概要について

(1) 相談受付件数は高止まり傾向にあり、過去2番目となる受付件数であった

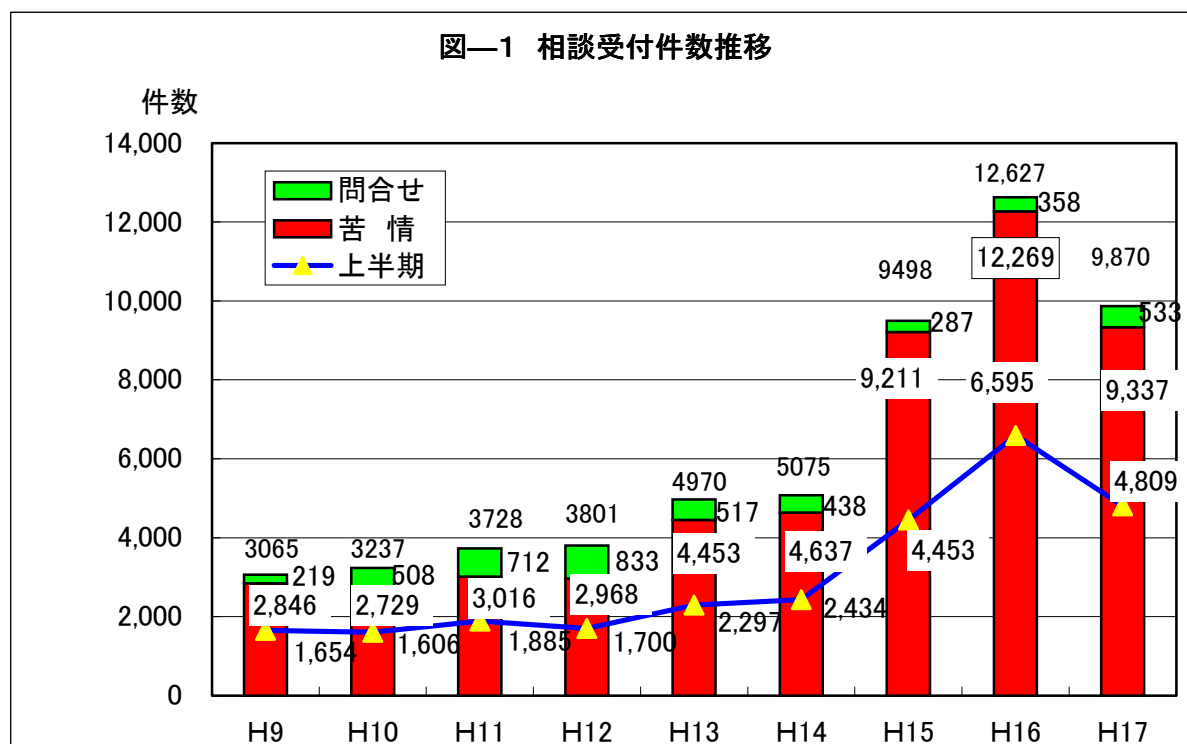
表 1 相談件数

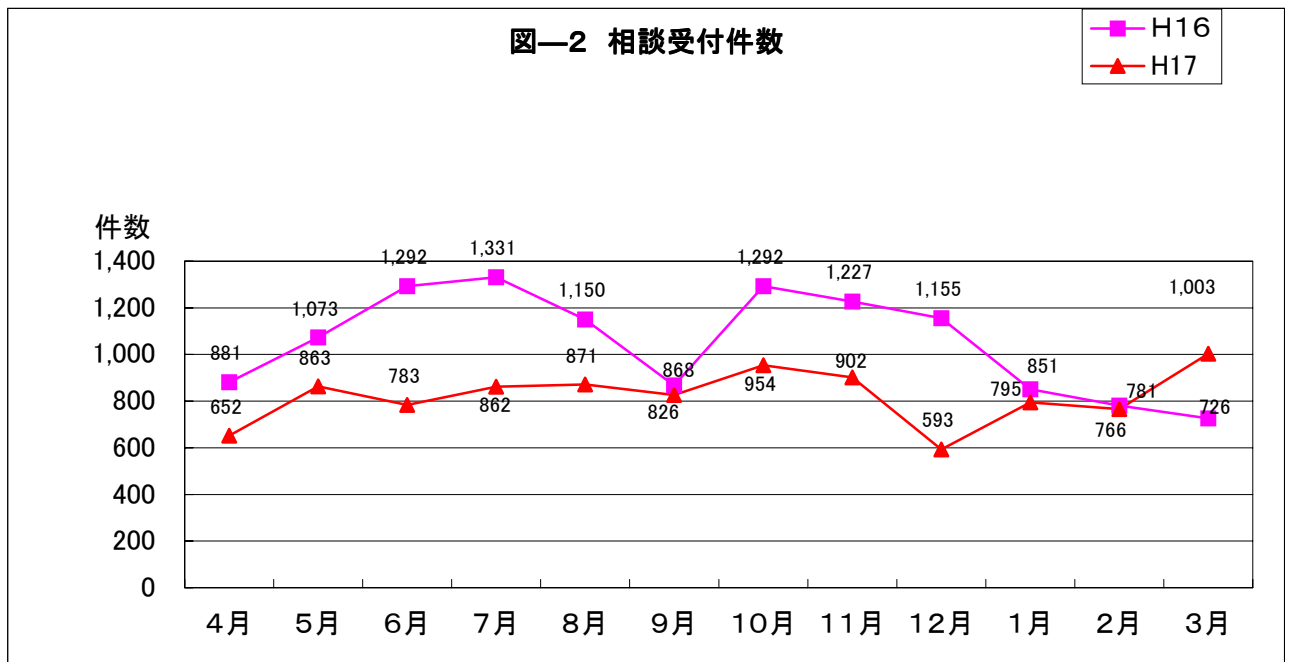
|        | 苦情相談          | 問合せ        | 計     |
|--------|---------------|------------|-------|
| 消費生活相談 | 9,271 (94.6%) | 526 (5.4%) | 9,797 |
| 個人情報相談 | 66 (90.4%)    | 7 (9.6%)   | 73    |
| 合計     | 9,337 (94.6%) | 533 (5.4%) | 9,870 |

ア 平成17年度の相談件数は、過去2番目となる9,870件で、過去最高であった16年度と比較すると2,757件減少した。

イ 減少した要因は、16年度5,688件だった「架空請求」に関する相談が、2,856件と前年度の半数程度になったことが主な要因である。

ウ 消費生活に関する17年度の60歳以上の件数は、2,498件 相談総数に占める割合が25.5%で、件数・割合とも過去最高となった。





(2) 平成17年4月1日個人情報保護法の全面施行に伴い、個人情報保護に関する相談を開始  
 相談総数の内訳は、消費生活相談が9,797件、個人情報相談が73件であった。

表 2 個人情報相談内容 (重複あり)

| 目的外利用 | 同意のない<br>提供 | 不適正な<br>取得 | 開示等 | 漏洩・紛失 | 苦情等の<br>窓口対応 | その他 |
|-------|-------------|------------|-----|-------|--------------|-----|
| 7     | 12          | 24         | 2   | 15    | 4            | 19  |

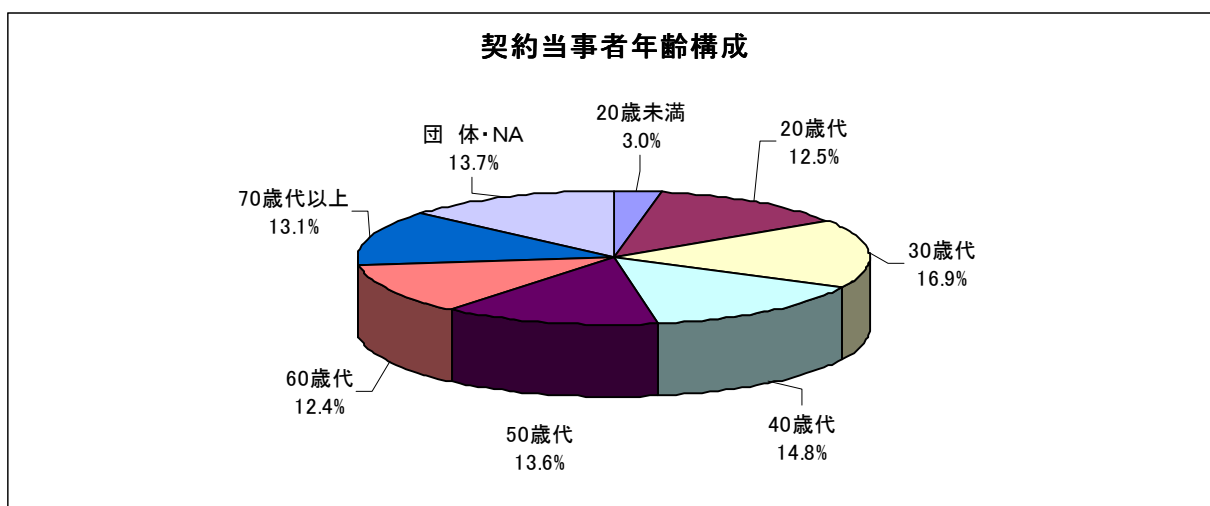
(3) 年齢別では、60歳代以上が最も多い

年齢別では、60歳代以上が、全体の25.5%を占め過去最高となった。次いで30歳代が16.9%、40歳代が14.8%と続いている。5年前(平成12年度)と比較して、消費生活相談全体の件数は2.6倍で、これを超えるのは、60歳以上の3.0倍、20歳未満の4.4倍と未成年者と高齢者の増加が著しい。

表 3 契約当事者年齢別消費生活相談数

|         | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代以上 | 団体等  | 合計   |
|---------|-------|------|------|------|------|--------|------|------|
| 商品・サービス | 114   | 759  | 936  | 802  | 778  | 1533   | 1130 | 6052 |
| 架空請求    | 14    | 207  | 482  | 535  | 514  | 939    | 165  | 2856 |
| 不当請求    | 165   | 260  | 237  | 112  | 43   | 26     | 46   | 889  |
| 合計      | 293   | 1226 | 1655 | 1449 | 1335 | 2498   | 1341 | 9797 |
| 平成12年度  | 67    | 838  | 754  | 624  | 528  | 837    | 153  | 3801 |

図 3 契約当事者年齢内訳



高齢者の相談で最も多かったのは、架空請求に関する相談で、架空請求に関する相談総数は減少したにもかかわらず、前年度の591件から939件と1.6倍増となった。その他のものでは、住宅リフォームの108件(相談総数220件の49.0%)健康食品の104件(相談総数187件の55.6%)布団類78件(相談総数124件の62.9%)などであった。

#### (4) 住宅リフォームに関する相談が増えた。

全国的にも多額の被害が報道されるなど、社会的関心の深まりとともに相談件数が220件と昨年に比して76件増加している。販売購入形態では、訪問販売が136件と最も多いのも住宅リフォーム契約の特徴である。

表 4 住宅リフォーム工事種類別相談件数

| 内 容        | 件 数 | 前年度件数 |
|------------|-----|-------|
| 工事・建築サービス  | 26  | 24    |
| 増改築工事      | 48  | 16    |
| 屋根工事       | 32  | 25    |
| 壁工事        | 9   | 4     |
| 塗装工事       | 27  | 14    |
| 内装工事       | 11  | 3     |
| 衛生設備工事     | 14  | 12    |
| シロアリ駆除サービス | 21  | 10    |
| 床下換気扇      | 32  | 36    |
| 合計         | 220 | 144   |

表 5 住宅リフォーム販売購入形態別相談件数

| 販売購入形態 | 件数  | 前年度 |
|--------|-----|-----|
| 店舗購入   | 43  | 15  |
| 訪問販売   | 136 | 103 |
| 通信販売   | 0   | 2   |
| 電話勧誘販売 | 4   | 0   |
| その他・不明 | 37  | 24  |
| 合計     | 220 | 144 |

(5) 架空請求の相談件数は減少した。

架空請求の相談は、16年度の5,688件から17年度は2,856件に減少した。メール、ハガキ、電話などさまざまな手段で、身に覚えのない消費料金の未納を名目としたものや、借りた覚えのない借金の請求をされたという相談が後を絶たない。また、脅迫的な記載内容の

封書での請求もあった。

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情報提供した。

図 4 架空請求月別相談受付推移

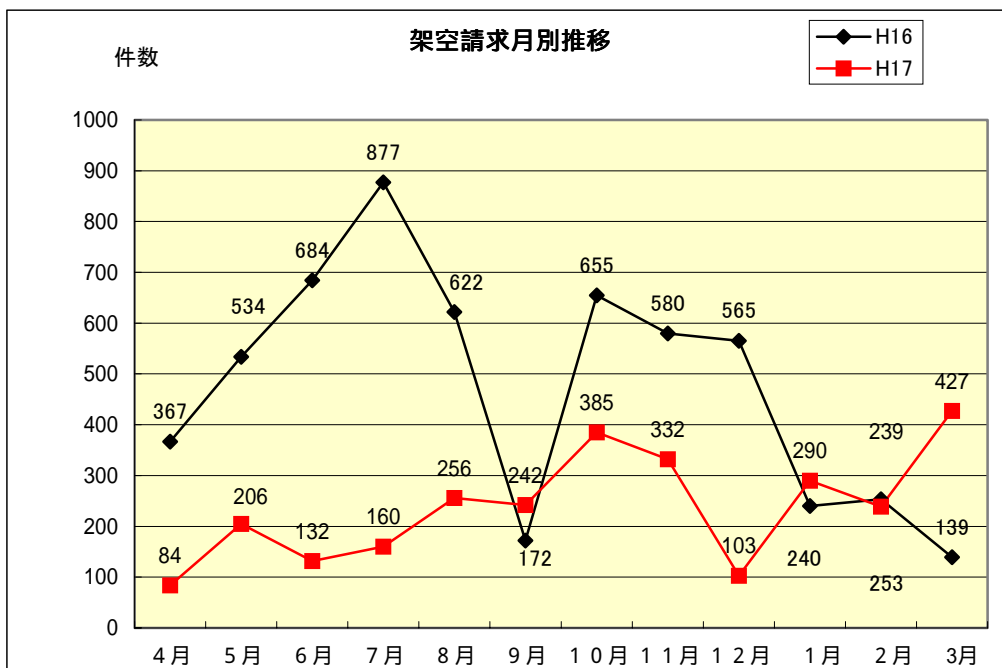


表 6 月別内容別推移

| 受付月 | 総件数 | 情報提供サービス | サラ金 | その他 |
|-----|-----|----------|-----|-----|
| 4月  | 84  | 50       | 3   | 31  |
| 5月  | 206 | 86       | 0   | 120 |
| 6月  | 132 | 60       | 2   | 70  |
| 7月  | 160 | 41       | 1   | 118 |
| 8月  | 256 | 40       | 1   | 215 |
| 9月  | 242 | 23       | 0   | 219 |
| 10月 | 385 | 39       | 3   | 343 |
| 11月 | 332 | 70       | 1   | 261 |

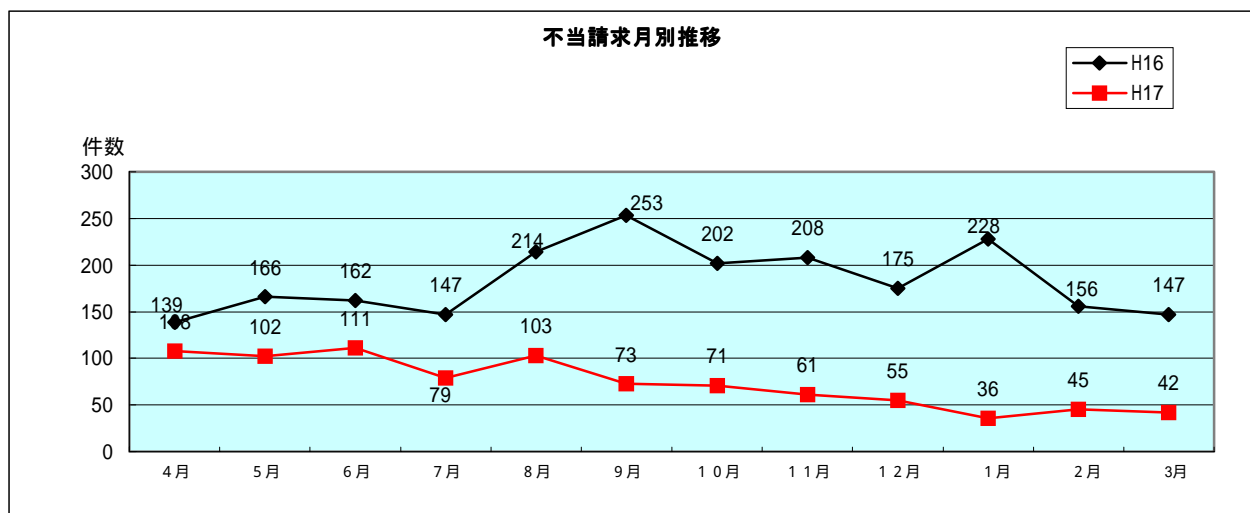
|     |       |     |    |       |
|-----|-------|-----|----|-------|
| 12月 | 103   | 13  | 0  | 90    |
| 1月  | 290   | 8   | 0  | 282   |
| 2月  | 239   | 4   | 0  | 235   |
| 3月  | 427   | 18  | 0  | 409   |
| 合計  | 2,856 | 452 | 11 | 2,393 |

(注)情報提供サービス：インターネット・携帯電話等の有料情報サービス  
 サラ金：消費者金融等からの借入れ

(6) 不当請求の相談は減少した。

携帯電話やパソコンで届いたメールに記載されたURLをクリックしたり広告サイトに入ったために、有料サイトに自動登録され、登録料や延滞料を請求されるもの。平成16年度の2,197件が、平成17年度には886件と相談件数、請求件数、被害件数とも減少した。

図 5 不当請求月別推移



(7) 相談の内容では、契約・解約に関する相談が大半

相談の内容については、契約・解約に関する相談が全体の大部分を占めている。これは、平成15年度以降の、架空請求、不当請求の増加に起因している。他の内容で前年度よりも増加したのは、価格・料金(2.4倍)、表示・広告(1.8倍)、接客対応(1.7倍)に関するものであった。

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 | 1 8 3     | 9 5       | 契約・解約 | 7 , 7 9 1 | 1 0 , 8 6 9 |
| 品質・機能 | 5 2 8     | 4 8 2     | 接客対応  | 6 0 5     | 3 5 6       |
| 法規・基準 | 4 0 3     | 8 4 5     | 包装・容器 | 1         | 1           |
| 価格・料金 | 1 , 0 8 3 | 4 4 8     | 施設・設備 | 1 1       | 8           |
| 計量・量目 | 8         | 6         | 買物相談  | 1 5       | 1 2         |
| 表示・広告 | 2 3 2     | 1 2 9     | 生活知識  | 3 6       | 1 8         |
| 販売方法  | 1 , 7 0 7 | 1 , 3 9 1 | その他   | 1 2 7     | 4 3         |

（ 8 ） 販売方法別に見ると、訪問販売に関する相談が増加：前年比 約 1 . 3 倍増

訪問販売の相談件数が 9 0 3 件と、前年度よりも 2 0 0 件近く増加し、契約当事者年齢は、6 0 歳代以上が 4 4 6 件と最も多かった。

店舗販売を除く販売購入形態では、相変わらず通信販売がトップだが、件数は前年度より減少した。これ以外の販売購入形態では、マルチ商法が前年度に引き続き微増傾向であった。

表 8 販売購入形態

|           | 訪問販売  | 通信販売      | マルチ   | 電話勧誘  | その他   | 計           |
|-----------|-------|-----------|-------|-------|-------|-------------|
| 平成 1 7 年度 | 9 0 3 | 3 , 7 2 5 | 1 7 1 | 5 4 7 | 9 7   | 5 , 4 4 3   |
| 平成 1 6 年度 | 7 1 1 | 8 , 6 1 3 | 1 4 5 | 6 8 1 | 1 1 9 | 1 0 , 2 6 9 |

### (9) 問題商法で多いのは、資格商法、無料商法及びマルチ商法

前年度対比では、資格商法は減少したが、マルチ商法・無料商法・点検商法・内職商法・当選商法・催眠(SF)商法・アポイントメント商法が増加している。マルチ商法は、171件中20歳代が50件と最も多く、若者の間での広がっている。また、マルチ商法の取扱商品では健康食品が最も多かった。

「無料商法」「点検商法」「当選商法」「催眠商法」は、いずれも増加したが、「無料で家屋の点検をします」(無料・点検)「無料の浄水器が当選しました」(無料・当選)「無料で台所用品を差し上げますので集まってください」(無料・催眠)など、重複したケースも多かった。

内職商法は、「自宅で手軽に高収入が得られる仕事を斡旋する」などといって、実際収入はほとんど得られず、高額な材料などを購入させるもので、契約当事者は20歳代から40歳代の主婦が大半であった。

表 9 主な問題商法

| 商 法   | 件 数 | 前年度件数 | 商 法              | 件 数 | 前年度件数 |
|-------|-----|-------|------------------|-----|-------|
| マルチ商法 | 171 | 145   | 当選商法             | 78  | 53    |
| 無料商法  | 159 | 146   | 催眠(SF)商法         | 70  | 38    |
| 資格商法  | 132 | 184   | ｶﾞﾃﾞｲﾌﾞ ﾎﾟｼﾞｼﾞｵﾝ | 53  | 64    |
| 点検商法  | 90  | 59    | ｱﾎﾟｲﾝﾄﾒﾝﾄ商法      | 45  | 37    |
| 内職商法  | 86  | 61    | アンケート商法          | 26  | 28    |

### (10) トラブルの多い商品・役務では、情報提供サービスが引き続き一位

平成15年度からの架空請求・不当請求の増加により「情報提供サービス」(注)が、件数は減少したものの依然1位で、2位の「消費者金融」は、微増傾向だった。3位の「工事・建築サービス」は、119件から倍増して233件となった。他に「電話サービス」「賃貸アパート」「健康食品」「布団類」「エステ」が増加した。



表 10 トラブルの多い商品・役務

| 順位 | 平成17年度    |       | 平成16年度    |       |
|----|-----------|-------|-----------|-------|
|    | 商品・役務名    | 件数    | 商品・役務名    | 件数    |
| 1  | 情報提供サービス  | 1,474 | 情報提供サービス  | 7,419 |
| 2  | 消費者金融     | 1,250 | 消費者金融     | 1,164 |
| 3  | 工事・建築サービス | 233   | 資格講座・教材   | 184   |
| 4  | 電話サービス    | 212   | 書籍・雑誌     | 167   |
| 5  | 賃貸アパート    | 190   | 健康食品      | 153   |
| 6  | 健康食品      | 187   | 電話サービス    | 144   |
| 7  | 書籍・雑誌     | 151   | 賃貸アパート    | 136   |
| 8  | 資格講座・教材   | 132   | 工事・建築サービス | 119   |
| 9  | 布団類       | 124   | 自動車       | 87    |
| 10 | エステ       | 99    | アクセサリ     | 72    |

(11) ヤミ金融トラブル続く

消費者金融相談1,250件のうちヤミ金融（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、367件であった。従前苦情の多くを占めていたヤミ金融業者からの度重なる嫌がらせや多数の業者からのDM広告による融資勧誘といった相談は、減少したが一方雑誌やチラシの広告で「低金利、即融資」などとうたい、融資を申し込むと「保証金の振込み」を要求されて、別の業者から借り入れし振り込んでしまったといった相談が増えている。

図 6 ヤミ金融月別推移

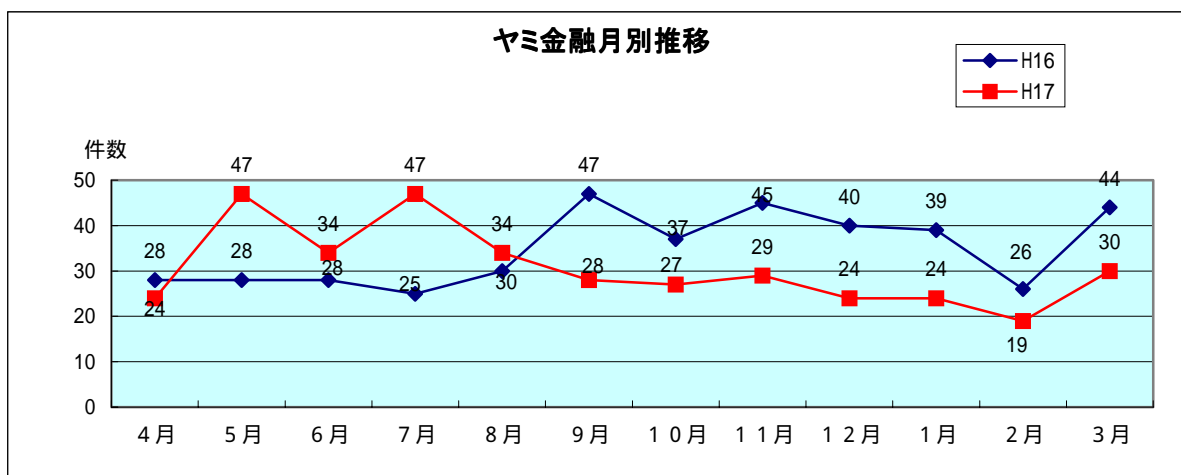
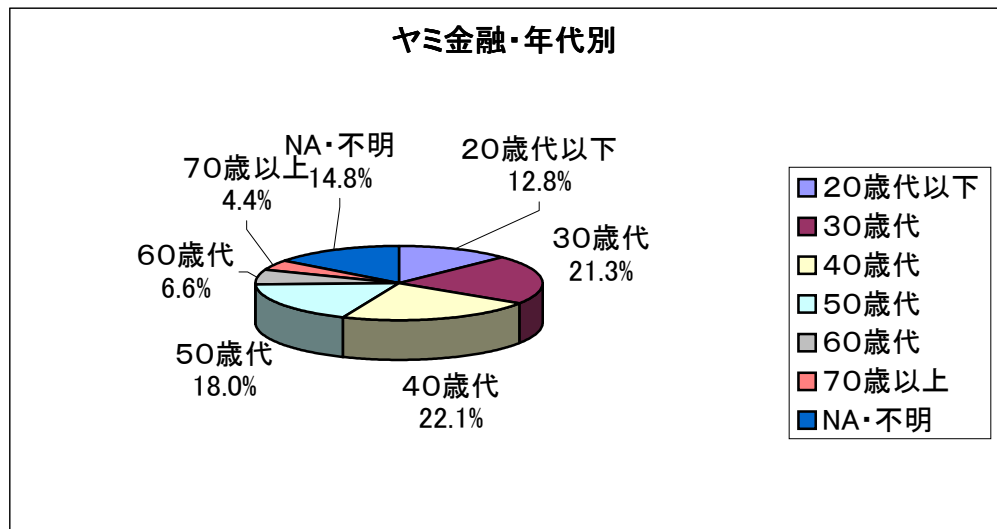


図 7 ヤミ金融年齢別内訳



(12) 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からの相談は、9,070件で、県民500人当たり、5.7件(前年:7.0)であった。このことは、県民87.7人に1人からの相談が寄せられたことになる。市町村別では、人口500人当たり高知市7.6件、南国市6.5件、香南市5.7件、の順に多く、また最少は、東洋町の1.9件であった。市部の平均は人口500人当たり4.6件、町村部の平均は3.6件であった。

表 1 1 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   | 9,070 | 5.7    | 本 山 町   | 31    | 3.5    |
| 高 知 市     | 5,054 | 7.6    | 大 豊 町   | 46    | 4.2    |
| 室 戸 市     | 132   | 3.8    | 土 佐 町   | 28    | 3.0    |
| 安 芸 市     | 199   | 4.9    | 大 川 村   | 5     | 4.6    |
| 香 南 市     | 384   | 5.7    | 春 野 町   | 173   | 5.6    |
| 香 美 市     | 311   | 5.1    | い の 町   | 283   | 5.2    |
| 南 国 市     | 657   | 6.5    | 仁 淀 川 町 | 47    | 3.2    |
| 土 佐 市     | 276   | 4.6    | 中 土 佐 町 | 35    | 2.1    |
| 須 崎 市     | 253   | 4.9    | 佐 川 町   | 149   | 5.2    |
| 四 万 十 市   | 231   | 3.0    | 越 知 町   | 44    | 3.2    |
| 宿 毛 市     | 114   | 2.3    | 四 万 十 町 | 142   | 3.5    |
| 土 佐 清 水 市 | 90    | 2.6    | 禰 原 町   | 30    | 3.2    |
| 東 洋 町     | 13    | 1.9    | 日 高 村   | 68    | 5.8    |
| 奈 半 利 町   | 26    | 3.5    | 津 野 町   | 34    | 2.5    |
| 田 野 町     | 23    | 3.6    | 黒 潮 町   | 73    | 2.7    |
| 安 田 町     | 18    | 2.7    | 大 月 町   | 29    | 2.3    |
| 北 川 村     | 14    | 4.7    | 三 原 村   | 9     | 2.5    |
| 馬 路 村     | 6     | 2.6    | 県 外 等   | 800   |        |
| 芸 西 村     | 43    | 5.1    | 合 計     | 9,870 |        |
|           |       |        |         | 最大    | 7.6    |
|           |       |        |         | 最小    | 1.9    |

| 項 目   | 件 数     | 構 成 比 (%) | 前 年 度 比 (%) |
|-------|---------|-----------|-------------|
| 県 内   | 高 知 市   | 5,054     | 51.2        |
|       | 高 知 市 外 | 4,016     | 40.7        |
| 県 外 等 | 800     | 8.1       | 55.3        |
| 計     | 9,870   | 100.0     | 78.2        |

## 関連資料

### 1 消費生活相談

#### (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    | 9,271 | 94.6   | 75.6    |
| 問い合わせ | 526   | 5.4    | 146.9   |
| 計     | 9,797 | 100.0  | 77.6    |

##### イ 相談方法別

| 項目 | 件数    | 構成比(%) | 前年度比(%) |
|----|-------|--------|---------|
| 来訪 | 838   | 8.6    | 73.1    |
| 電話 | 8,938 | 91.2   | 78.0    |
| 文書 | 21    | 0.2    | 87.5    |
| 計  | 9,797 | 100.0  | 77.6    |

##### ウ 職業別

| 項目     | 件数    | 構成比(%) | 前年度比(%) |
|--------|-------|--------|---------|
| 給与生活者  | 3,470 | 35.4   | 61.2    |
| 自営・自由業 | 704   | 7.2    | 63.4    |
| 家事従事者  | 1,502 | 15.3   | 75.1    |
| その他    | 4,121 | 42.1   | 106.8   |
| 計      | 9,797 | 100.0  | 77.6    |

##### エ 性別

| 項目  | 件数    | 構成比(%) | 前年度比(%) |
|-----|-------|--------|---------|
| 男   | 3,793 | 38.7   | 73.6    |
| 女   | 5,551 | 56.7   | 78.5    |
| 団体等 | 453   | 4.6    | 111.3   |
| 計   | 9,797 | 100.0  | 77.6    |

##### オ 年齢別

| 項目    | 件数    | 構成比(%) | 前年度比(%) |
|-------|-------|--------|---------|
| 20歳未満 | 293   | 3.0    | 44.5    |
| 20歳代  | 1,226 | 12.5   | 57.9    |
| 30歳代  | 1,655 | 16.9   | 55.9    |
| 40歳代  | 1,449 | 14.8   | 59.8    |
| 50歳代  | 1,335 | 13.6   | 82.3    |
| 60歳以上 | 2,498 | 25.5   | 150.9   |
| 団体等   | 1,341 | 13.7   | 112.9   |
| 計     | 9,797 | 100.0  | 77.6    |

( 2 ) 商品別相談件数

| 商品・役務       | 16年度 | 17年度  | 商品・役務     | 16年度  | 17年度  |
|-------------|------|-------|-----------|-------|-------|
| 商品一般        | 459  | 2,537 | 工事・建築・加工  | 120   | 236   |
| 食料品         | 257  | 300   | 修理・補修     | 80    | 89    |
| 住居品         | 270  | 435   | 管理・保管     | 2     | 3     |
| 光熱水品        | 29   | 44    | 役務一般      | 25    | 42    |
| 被服品         | 190  | 210   | 金融・保険サービス | 1,342 | 1,558 |
| 保健衛生品       | 271  | 220   | 運輸・通信サービス | 7,653 | 1,790 |
| 教養娯楽品       | 584  | 516   | 教育サービス    | 29    | 30    |
| 車両・乗り物      | 110  | 111   | 教養・娯楽サービス | 161   | 246   |
| 土地・建物・設備    | 128  | 217   | 保健・福祉サービス | 207   | 295   |
| 他の商品        | 6    | 15    | 他の役務      | 149   | 182   |
| クリーニング      | 36   | 35    | 内職・副業・相場  | 92    | 105   |
| レンタル・リース・貸借 | 210  | 260   | 他の行政サービス  | 26    | 43    |
|             |      |       | 他の相談      | 191   | 288   |