

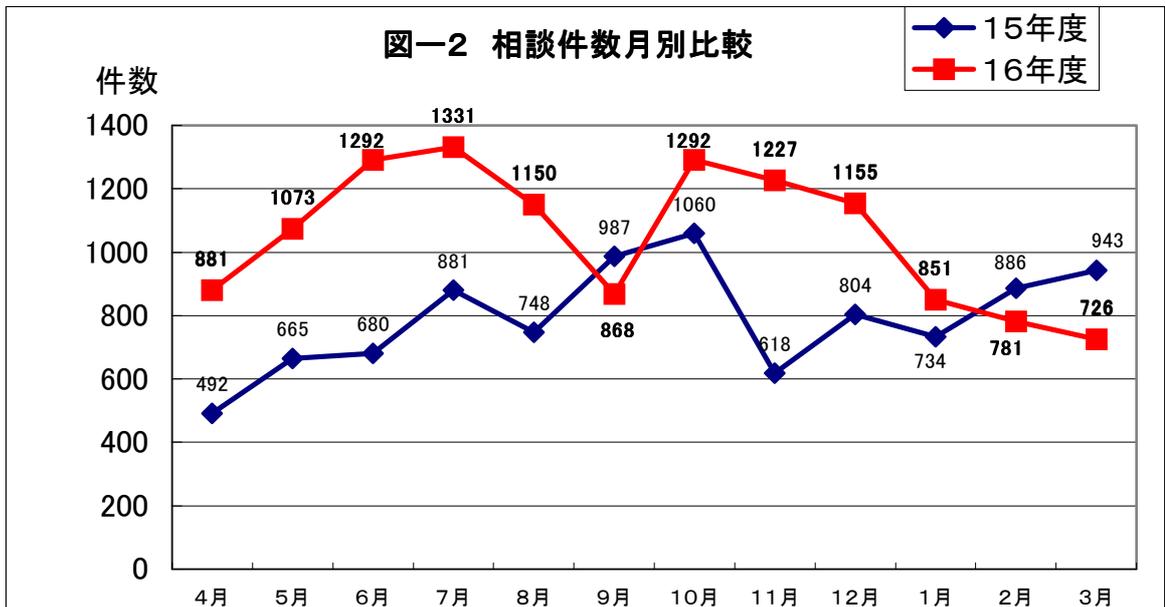
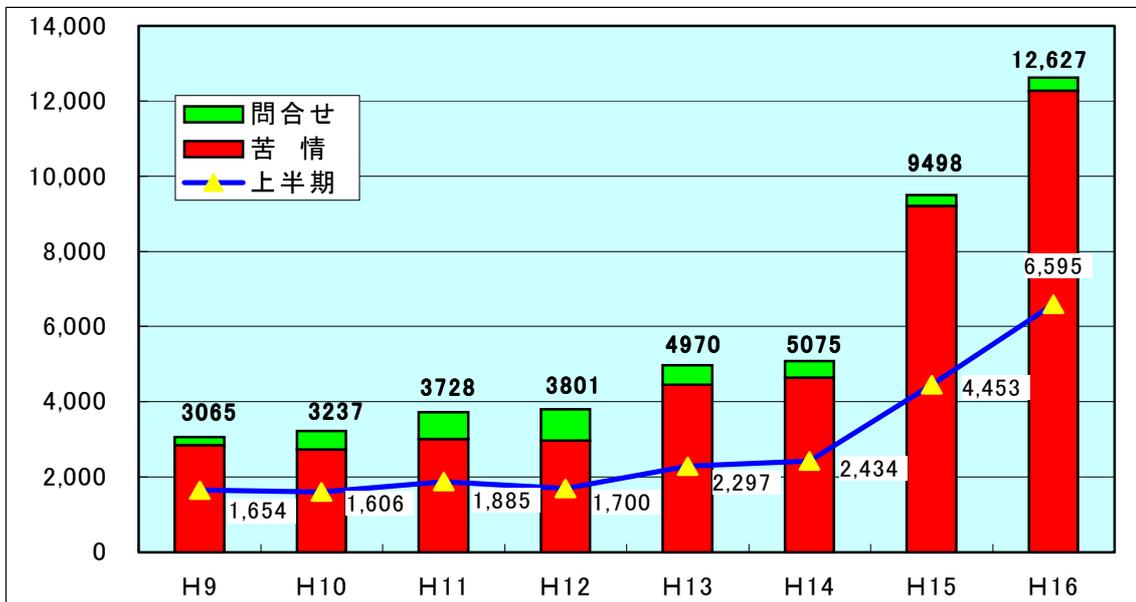
平成16年度(平成16年4月から平成17年3月まで)で件数の多かった相談や件数が急増した相談の概要について

(1) 消費相談件数が急増：前年度の1.3倍増で過去最高の12,627件の相談があり、相談の多

かった詐欺的要因による架空請求等が全体の約6割をしめる。

- (ア)平成16年度の相談件数は、過去最高の12,627件で、15年度と比較すると3,129件の増加(1.3倍)であった。
- (イ)16年度に増加件数が多かったのは「架空請求・不当請求」の詐欺的要因によるもので相談件数の62%を占めており県民が詐欺の対象となっていることが窺える。
- (ウ)「架空請求・不当請求」を除く相談件数は、4,742件(38%)であり、15年度と比較すると336件の増加(1.08倍)であった。

図 1 年度別受付相談件数推移



(2) 架空請求の相談が衰えず：被害金額も増加し、不当請求と合わせると約2千万円にのぼる。

(ア) 架空請求

「債権回収業者や弁護士を名乗る者から身に覚えのない請求がきた」という架空請求の相談が平成15年度は4,350件から平成16年度には5,688件と増加した。これらはメール、ハガキ、電話などさまざまな手段で、身に覚えのない電子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多くあった。電子消費料金だけでなく平成16年10月頃から美容関連商品、総合消費料金の未納を名目としたものがみられた。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。

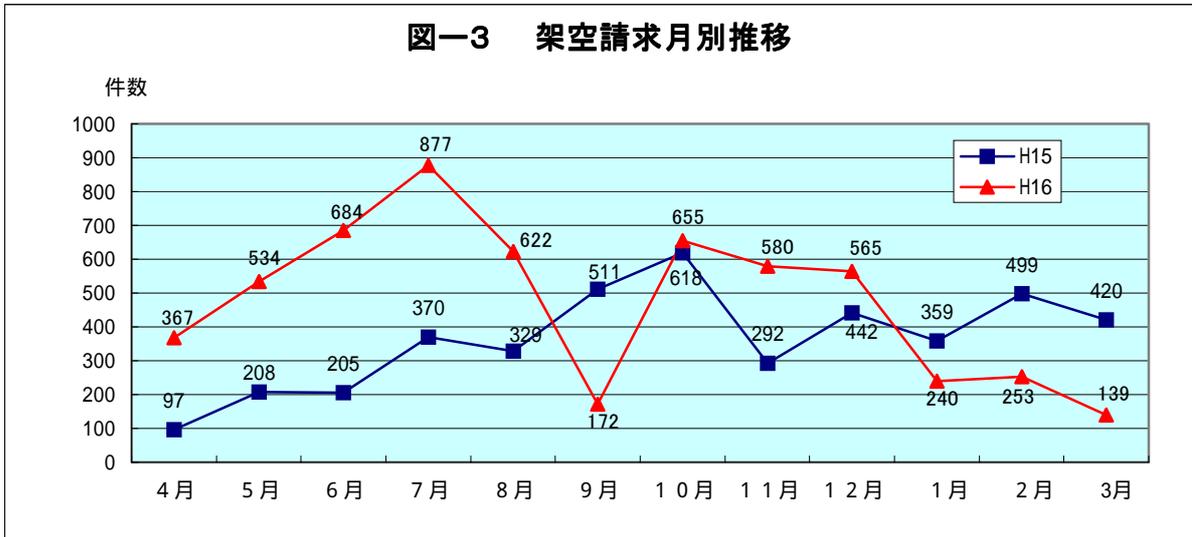
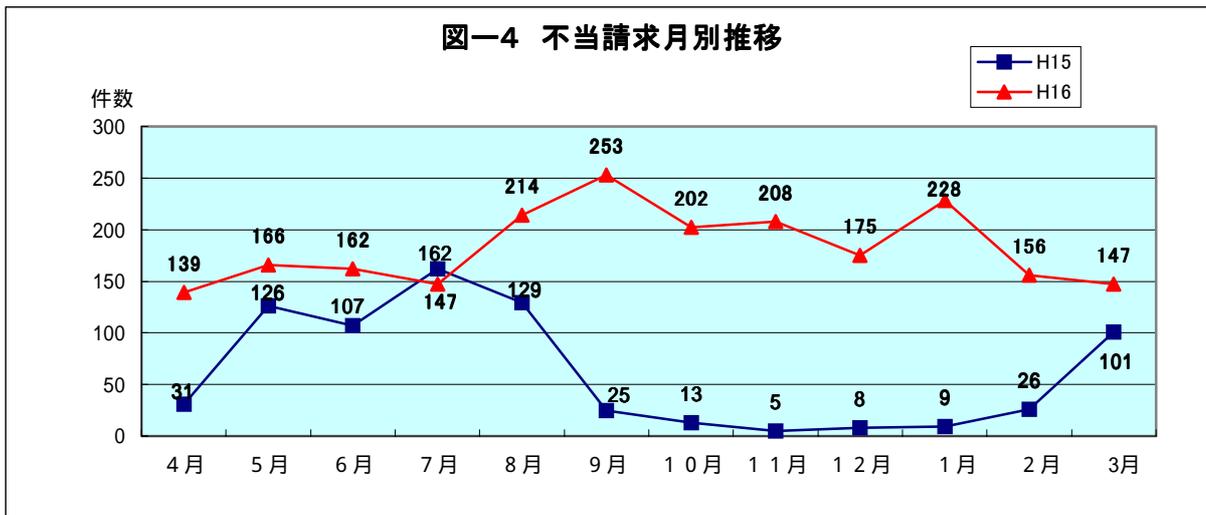


表 1 月別内容別推移

受付月	総件数	情報提供サービス	サラ金	その他
4月	367	362	5	0
5月	534	485	46	3
6月	684	642	42	0
7月	877	871	5	1
8月	622	614	6	2
9月	172	153	13	6
10月	655	630	10	15
11月	580	550	5	25
12月	565	465	17	83
1月	240	122	5	113
2月	253	168	2	83
3月	139	56	4	79
合計	5,688	5,118	160	410

(イ) 不当請求

携帯電話やパソコンにきたメールに記載されたURLをクリックしたために、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相談が増加した。平成15年度の742件が、平成16年度には2,197件で約3倍の増加となった。



(3) 性別では、女性が男性を上回る

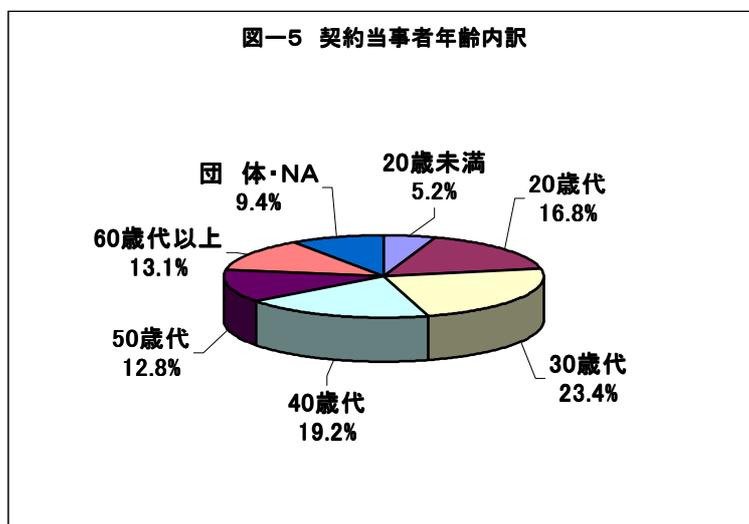
平成15年度に契約当事者性別で、男性が初めて女性を上回ったが、平成16年度は、架空請求の対象が女性に多かったことが要因で女性が男性を上回った。(表 5)

表 5 契約当事者性別

年 度	男 性	女 性	団 体	不 明	計
平成16年度	5,153	7,067	245	162	12,627
平成15年度	5,532	3,762	137	67	9,498

(4) 年齢別では、30歳代が最も多い

年齢別では、30歳代が、全体の23.4%を占め、次いで40歳代が19.2%、20歳代が16.8%と続いている。20歳代~40歳代で全体の約60%を占めている。なかでも、20歳未満の年齢層が、5年前と比べ9.8倍増と最も高く、未成年者の増加が著しい。



(5) 契約・解約に関する相談が急増：前年比1.4倍増

架空請求、不当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1.4倍増となった。他の内容で増加したのは、接客対応(1.4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 5 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	95	99	契約・解約	10,869	7,662
品質・機能	482	494	接客対応	356	247
法規・基準	845	939	包装・容器	1	2
価格・料金	448	739	施設・設備	8	0
計量・量目	6	3	買物相談	12	20
表示・広告	129	167	生活知識	18	16
販売方法	1,391	1,774	その他	43	38

(6) 通信販売に関する相談が増加：前年比1.5倍増

店舗販売を除く販売購入形態では、通信販売が、前年比約1.5倍の8,613件であった。これ以外の販売購入形態は、マルチ商法が1.2倍増したほかはほとんど減少した。

表 6 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16年度	711	8,613	145	681	119	10,269
平成15年度	770	5,867	118	719	60	7,534

(7) 問題商法で多いのは、資格商法、無料商法及びマルチ商法

総数では、資格商法、無料商法は減少したがマルチ商法及びネガティブオプションで増加し、他は減少した。増加したマルチ商法では、浄水器、ファックス機器、健康食品の順に多く寄せられた。ネガティブオプションでは、雑誌、単行本、書籍印刷物関係が半数以上であった。

資格商法では、以前契約していた資格講座等について契約関係が終了しているにもかかわらず「契約は継続している」とか、「名簿から抹消する」などと電話で勧誘し、新たな契約をさせる二次被害が増加している。

表 7 主な問題商法

商 法	件 数	前年度件数	商 法	件 数	前年度件数
資格商法	184	324	点検商法	59	66
無料商法	146	184	当選商法	53	55
マルチ商法	145	118	SF商法	38	47
ネガティブオプション	64	36	ポイント商法	37	59
内職商法	61	122	アンケート商法	28	23

(8) トラブルの多い商品・役務では、電話情報サービスが引き続き一位

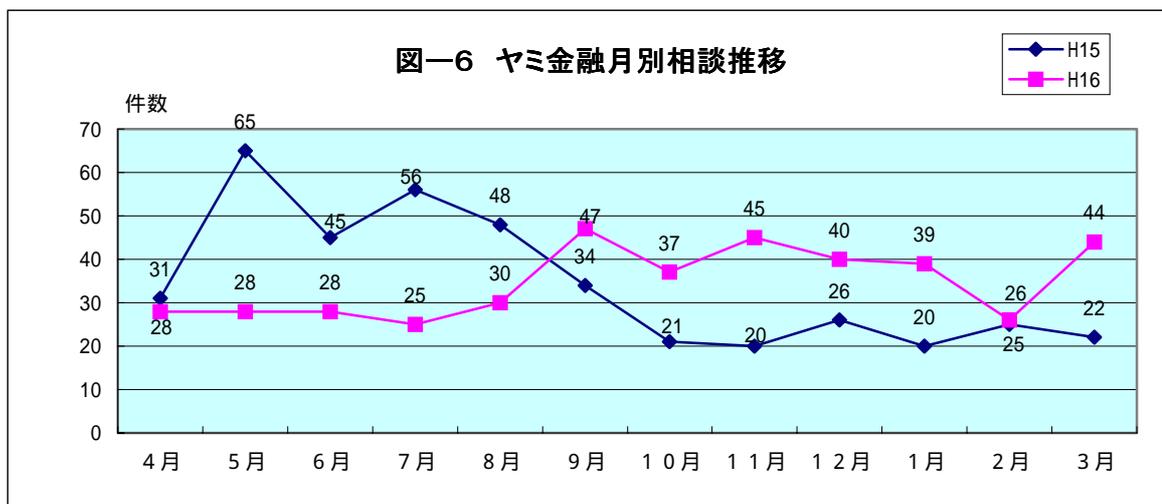
平成15年度は架空請求により相談が急増し電話情報サービスが1位となったが、平成16年度も前年比1.95倍と増加し、引き続き1位であった。消費者金融相談は半減した、

表 8 トラブルの多い商品・役務

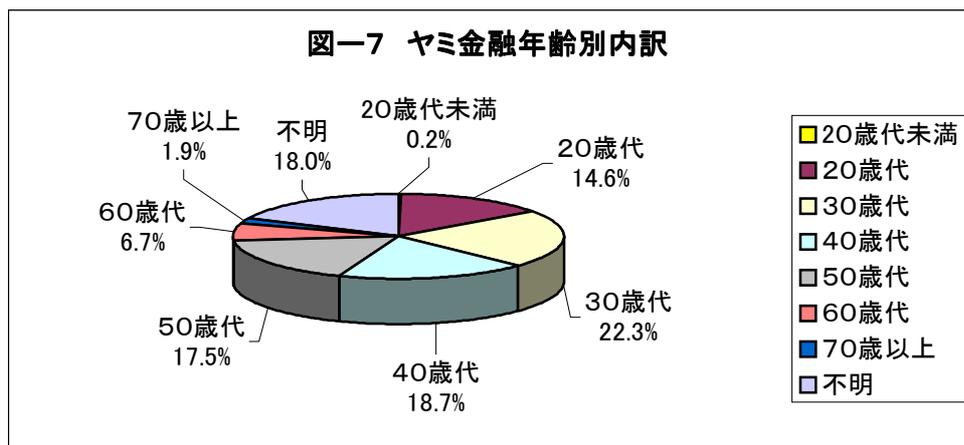
順位	平成16年度		平成15年度	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1	電話情報サービス	7,419	電話情報サービス	3,802
2	消費者金融	1,164	消費者金融	2,208
3	資格講座・教材	184	資格講座・教材	324
4	書籍・雑誌	167	健康食品	147
5	健康食品	153	書籍・雑誌	130
6	電話サービス	144	工事・建築サービス	105
7	賃貸アパート	136	アクセサリ	104
8	工事・建築サービス	119	賃貸アパート	90
9	自動車	87	自動車	88
10	アクセサリ	72	布団類	85

(9) ヤミ金融トラブル続く

消費者金融相談1,164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等をいう)トラブルは、417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嫌がらせや多数の業者からの強引な融資勧誘といった深刻な相談は、平成15年9月のヤミ金融対策法(貸金業法・出資法)の施行により減少傾向を示したものの、平成16年度後半には増加の傾向を示している。



年齢別には、30歳代が最も多く40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。



(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、11,180人で、県民500人当たり、7.0件(前年:5.3)であった。このことは、県民71.4人に1人から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9.1件、南国市7.8件、土佐山田町7.7件、野市町7.3件の順に多く、また最も少なかったのは、三原村の1.9件であった。市部の平均は人口500人当たり5.6件、町村部の平均は4.7件であった。

表 9 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	11180	7.0	土佐町	37	3.9
高知市	6142	9.1	大川村	5	5.0
室戸市	192	5.4	いの町	369	6.6
安芸市	258	6.3	池川町	23	5.1
南国市	785	7.8	春野町	209	6.7
土佐市	386	6.5	吾川村	34	5.9
須崎市	324	6.1	中土佐町	52	3.9
中村市	254	3.7	佐川町	161	5.5
宿毛市	143	2.8	越知町	64	4.5
土佐清水市	111	3.2	窪川町	120	4.2
東洋町	22	3.2	梶原町	31	3.3
奈半利町	42	5.5	大野見村	17	5.4
田野町	38	5.9	津野町	52	3.7
安田町	20	3.0	仁淀村	20	4.0
北川村	12	4.0	日高村	66	5.6
馬路村	11	5.0	佐賀町	35	4.4
芸西村	34	4.1	大正町	25	3.9
赤岡町	37	5.5	大方町	53	2.8
香我美町	74	5.8	大月町	30	2.3
土佐山田町	337	7.7	十和村	21	3.1
野市町	255	7.3	西土佐村	17	2.3
夜須町	56	6.6	三原村	7	1.9
香北町	68	6.2	県外等	1447	
吉川村	26	6.4	合計	12627	
物部村	23	4.0			
本山町	34	3.9		最大	9.1
大豊町	48	4.2		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	12,269	97.2	133.2
問い合わせ	358	2.8	124.7
計	12,627	100	132.9

イ 相談方法別

項目	件数	構成比(%)	前年度比(%)
来訪	1,147	9.1	110.2
電話	11,456	90.7	135.7
文書	24	0.2	171.4
計	12,627	100.0	132.9

ウ 地域別

項目	件数	構成比(%)	前年度比(%)	
県内	高知市	6,142	48.6	133.6
	高知市外	5,038	39.9	126.7
県外等	1,447	11.5	156.8	
計	12,627	100.0	132.9	

エ 職業別

項目	件数	構成比(%)	前年度比(%)
給与生活者	5,668	44.9	117.4
自営・自由業	1,101	8.7	117.8
家事従事者	2,001	15.9	119.6
その他	3,857	30.5	186.9
計	12,627	100.0	132.9

オ 性別

項目	件数	構成比(%)	前年度比(%)
男	5,153	40.8	93.1
女	7,067	56.0	187.9
団体等	407	3.2	199.5
計	12,627	100.0	132.9

カ 年齢別

項目	件数	構成比(%)	前年度比(%)
20歳未満	659	5.2	118.1
20歳代	2,118	16.8	79.0
30歳代	2,961	23.5	144.7
40歳代	2,424	19.2	173.0
50歳代	1,622	12.8	189.0
60歳以上	1,655	13.1	150.5
団体等	1,188	9.4	139.3
計	12,627	100.0	132.9

(2) 商品別相談件数

商品・役務	15年度	16年度	商品・役務	15年度	16年度
商品一般	238	459	工事・建築・加工	106	120
食料品	227	257	修理・補修	62	80
住居品	333	270	管理・保管	2	2
光熱水品	20	29	役務一般	28	25
被服品	222	190	金融・保険サービス	2335	1342
保健衛生品	157	271	運輸・通信サービス	3925	7653
教養娯楽品	590	584	教育サービス	20	29
車両・乗り物	110	110	教養・娯楽サービス	323	161
土地・建物・設備	108	128	保健・福祉サービス	172	207
他の商品	4	6	他の役務	103	149
クリーニング	51	36	内職・副業・相場	108	92
レンタル・リース・ 貸借	128	210	他の行政サービス		26
			他の相談	120	191

(3) 特殊販売購入形態

訪問販売	通信販売	マルチ (連鎖販売)	電話勧誘 販売	その他 無店舗	計
711	8,613	145	681	119	10,269

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、商品関係相談への対応及び商品知識や商品テスト方法等の問い合わせに対する情報（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、75総検体）実施しました。その内訳は被服品関係が8件（53%）、住居品関係4件（27%）、食料品関係2件（13%）、その他1件（7%）でした。

そのほかテストを伴わない商品関係相談が63件あった。

<概要>

被服品関係（8件、9検体、31総検体）

黒ワンピース（ロングドレス）

相談の趣旨：クリーニングに出したら裾に傷ができた。靴で踏んでつけた傷ではないかと言われ納得できない。

テスト内容：肉眼及びマイクロSCOPE観察、繊維の鑑別

結果：先のとがった物による擦れや引っ掛けによる傷と推測されるが、どこで起こったかは特定できなかった。

女性用ジャケット

相談の趣旨：クリーニングに出したら前に赤いシミが付き、シミ抜きを依頼すると色が広がり生地が傷んだ。

テスト内容：肉眼及びマイクロSCOPE観察、紫外線照射下観察、繊維の鑑別、シミの水抽出物の定性試験

結果：持ち込まれた時点で赤いシミはなく、別にあった7か所のシミについて調べたところ、付着箇所及び検出物等から考えて、付着は着用品中に起こった可能性があるかと推測された。また、生地は痛んでいなかった。

カメラバッグ

相談の趣旨：背負おうとしたら突然ベルトが切れた。使い方が悪いと言われたので原因が知りたい。

テスト内容：肉眼及びマイクロSCOPE観察、寸法測定、繊維の鑑別

結果：ベルトは切れてはならず、縫い目から先の一方の織り糸が緩んではずれた（縫目滑脱）ために抜けたと推測された。ベルトの本体への取り付け強度不十分の可能性が考えられた。

男性用ダウンジャンパー

相談の趣旨：クリーニングに出したら、衿部分の羽毛が透けて見え、羽毛が飛び出してくるようになった。

テスト内容：肉眼及びマイクロSCOPE観察

結果：羽毛と接している布に、羽毛の飛び出しを防ぐためにコーティングされていた樹脂様物が、剥離したために起こった現象。コーティング素材は、いつかは剥離等の劣化現象が起こればと考えられるが、購入後1年9か月で、通常の使用方法との話から、相談者の責任は少ないと考えられた。

女性用白ジャケット

相談の趣旨：クリーニングに出したら、左胸及び右肘付近の2か所に、薄い紫がかかった灰色のシミが付いた。

テスト内容：肉眼及びマイクロSCOPE観察

結果：布表面に傷みはなく、固形付着物も無かった。着色物が繊維に染み込んでいる状態と考えられたが、着色物が何であるか、どこで付いたかはわからなかった。

背広

相談の趣旨：クリーニングに出したら、右袖と右足裾に穴や傷ができた。

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：右足裾は補修済であったため、主に右袖について観察した結果、鋭利な刃物で切った様子や、引きちぎられたような様子はなく、虫食いの可能性が考えられた。

背広のズボン

相談の趣旨：クリーニングに出したら左膝に穴が開いた。

テスト内容：肉眼及びマイクロスコープ観察、繊維の鑑別

結果：縦糸が残り横糸が失われていると考えられたが、繊維端の観察からは穴あきの原因を特定することはできなかった。

女性用パンツ

相談の趣旨：クリーニングに出したら縮んだ。

テスト内容：肉眼及びマイクロスコープ観察、繊維の鑑別、組織調査、寸法測定

結果：表示者元に寸法の記録がないので、クリーニングされていない端切れを比較対照として収縮の確認を行った。目視では少し目が詰まっているように見えたが、組織が複雑で、収縮を数値で表すことはできなかった。材質は毛であった。タンブラー乾燥処理のように、繰り返し擦れることによって毛製品に起こりやすいフェルト化による収縮は起こっておらず、ある程度の回復は可能ではないかと考えられた。

住居品関係（4件、7検体、18総検体）

衣類用乾燥剤

相談の趣旨：洋服ダンスで使用中の乾燥剤に密着していたジャケットにシミができた。

テスト内容：肉眼及びマイクロスコープ観察

結果：ジャケットのシミは、ゼリー状となった衣類用乾燥剤による可能性があるが、ジャケットの繊維は傷んでいないと考えられた。

ホウロウ鍋

相談の趣旨：洗おうとしたら取っ手はずれた。熱いものが中にあったら危険だ。

テスト内容：肉眼及びマイクロスコープ観察、透視観察

結果：はずれた取っ手は、正常な取っ手と比べると、初めに鍋に溶接していると考えられる金具に、プラスチック部分を取り付けるビスが、ねじ込まれ過ぎた状態となっており、溶接不十分の可能性が考えられた。必要に応じて再発防止措置を講じられるよう、独立行政法人製品評価技術基盤機構へ調査・原因究明を依頼した。

プラスチック製バケツ

相談の趣旨：らっきょうの下漬けに使ったバケツに、何回洗っても緑のカビ様のものができるが、らっきょうは食べても大丈夫か。

テスト内容：肉眼、マイクロスコープ及び生物顕微鏡観察、食味試験、再現テスト

結果：緑のカビ様のものは、使用后野外に放置したために繁殖した藻類の一種ではないかと考えられる。らっきょうには、臭気の異常、細菌、カビ及び酵母の繁殖はなかったが、食べるか否かの決定は自身で行ってもらうこととした。

金づち

相談の趣旨：柵を作るために釘を打っていたら金槌の先が切れて飛んだ。危険なので原因を調べ対処して欲しい。ただ、その数日前バイクのクランクケースをたたいている。

テスト内容：肉眼及びマイクロスコープ観察、寸法測定、透視観察

結果：再発防止の観点から、独立行政法人製品評価技術基盤機構へ、調査・原因究明を

依頼するに当たり、現状確認を行った。一方にくぎを打つ部分、他方に釘を抜く部分があり、くぎを打つ側が途中の窪んだ部分で切れている。切れた部分の側面には、肉眼でわかる6か所の亀裂がある。全体的に錆びていた。

食料品関係（2件、6検体、23総検体）

梅干し

相談の趣旨：4～5年前に漬けた梅干しのピンの底に、常温で黄色いゼラチン状のものができた。何か。

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：ゼラチン状物質には、臭気の異常、細菌、カビ及び酵母の繁殖はなかった。同様事例からペクチンではないかと考えられた。

蜂蜜

相談の趣旨：物産展で購入した栗の蜂蜜が、冬になっても結晶化しないので、本物かどうかテストして欲しい。

テスト内容：でん粉及びデキストリンの定性反応、屈折糖度計示度、薄層クロマトグラフィーによる糖の定性、生物顕微鏡による花粉の観察

結果：でん粉から作られた水飴の混入はないと推定された。市販の蜂蜜4銘柄についても同時にテストを行い、苦情品と比較品4銘柄に大きく異なるところがないことから、苦情品には偽和物混入の可能性は低いと推測された。

その他（1件、1検体、3総検体）

散粉機

相談の趣旨：6、7年前に買った背負い式の散粉機のプラスチック部分が突然折れ、背中から落ちた。

テスト内容：肉眼観察、重量測定、赤外分光光度計によるプラスチックの鑑別

結果：プラスチックの種類は、ポリエチレンと考えられた。一般的にプラスチックは、紫外線によって劣化するが、割れた原因が劣化によるものかどうかはわからなかった。

(2) 試買テスト

消費者への情報提供を目的に、ガラス製コップ23銘柄の安全性等及び清涼飲料水（アミノ酸含有飲料、スポーツ飲料等）31銘柄の糖分等を調べた。

(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6回行いました。簡易テストの内容としては、氷菓及び清涼飲料水の糖度、着色料、牛乳の脂肪及び蛋白質、水のCOD、材質の異なるラップ、繊維製品や洗剤の蛍光増白剤に関するテスト等を行った。

(4) 情報（資料）提供等

情報提供を14件、器具の貸し出しを3件（糖度計2件、耐光試験機1件）を行った。