

# 平成22年度 消費生活相談状況のまとめ

平成23年6月13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22年度に高知県立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

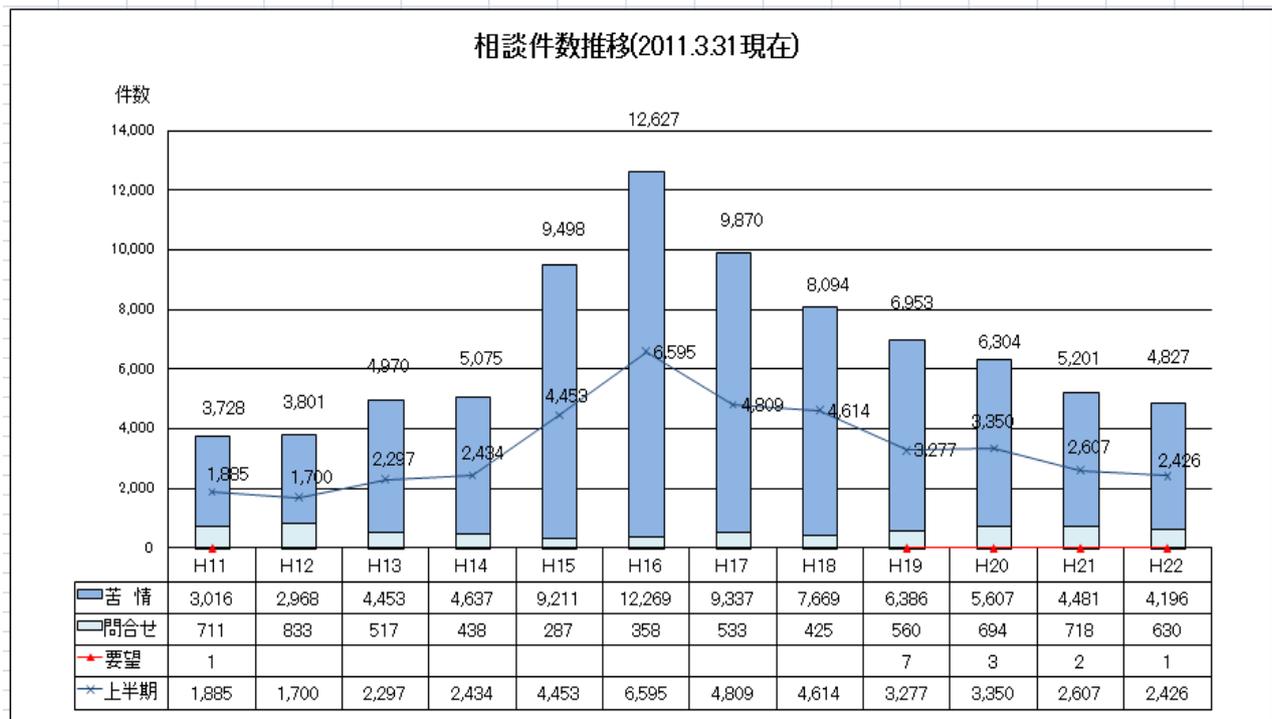
平成22年度の相談受付総数は、4,827件で、前年(5,201件)比7.2%(374件)減少している。

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△336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	問合せ	要望	H22	H21	増減
消費生活相談	4,179	628	1	4,808	5,183	-375
個人情報相談	17	2	0	19	18	1
合計	4,196	630	1	4,827	5,201	-374

図—1 相談受付件数推移



### 2. 消費生活相談

#### (1)相談方法別件数

表—2 相談方法別

	H22		H21		増減
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
来所	767	16.0	768	14.8	-1
電話	4,011	83.4	4,354	84.0	-343
文書	30	0.6	61	1.2	-31
合計	4,808	100.0	5,183	100.0	-375

## (2) 契約者別相談件数

## 契約者性別・年代別・職業別相談件数

相談件数が減少傾向にあるなか、60歳代で相談が増加しており、70歳以上もほぼ横ばいとなった。高齢者(60歳以上)の相談が全体に占める割合は年々高まる傾向にある。

表—3 契約者性別等

		H22		H21		増減
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
性別等	男性	2,246	46.7	2,320	44.8	-74
	女性	2,262	47.1	2,578	49.7	-316
	団体	202	4.2	236	4.6	-34
	不明	98	2.0	49	0.9	49
	合計	4,808	100.0	5,183	100.0	-375

表—4 契約者年代別

		H22		H21		増減
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
年代別	20歳未満	157	3.3	162	3.1	-5
	20歳代	372	7.7	498	9.6	-126
	30歳代	699	14.5	779	15.0	-80
	40歳代	648	13.5	771	14.9	-123
	50歳代	640	13.3	739	14.3	-99
	60歳代	717	14.9	676	13.0	41
	70歳以上	770	16.0	777	15.0	-7
	団体・不明	805	16.8	781	15.1	24
	合計	4,808	100.0	5,183	100.0	-375

表—5 契約者職業別

		H22		H21		増減
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
職業別	給与生活者	1,769	36.8	1,960	37.8	-191
	自営業	422	8.8	406	7.8	16
	家事従事者	463	9.6	598	11.5	-135
	学生	174	3.6	213	4.1	-39
	無職	1,251	26.0	1,288	24.9	-37
	企業・団体	203	4.2	234	4.5	-31
	その他・不明	526	11.0	484	9.4	42
	合計	4,808	100.0	5,183	100.0	-375

## (3)商品・サービス分類別相談件数

表—6 商品・サービス分類別

		H22	H21	増減
		件数	件数	
商 品	商品一般	160	407	-247
	食料品	266	239	27
	住居品	169	182	-13
	光熱水品	48	36	12
	被服品	128	106	22
	保健衛生品	97	134	-37
	教養娯楽品	267	385	-118
	車両・乗り物	108	131	-23
	土地・建物・設備	153	177	-24
	他の商品	6	4	2
	小 計	1,402	1,801	-399
サ ー ビ ス	クリーニング	29	38	-9
	レンタル・リース・貸借	216	257	-41
	工事・建築・加工	103	126	-23
	修理・補修	46	63	-17
	管理・保管	4	6	-2
	役務一般	16	12	4
	金融・保険サービス	1,373	1,160	213
	運輸・通信サービス	760	796	-36
	教育サービス	18	29	-11
	教養・娯楽サービス	134	145	-11
	保健・福祉サービス	153	164	-11
	他の役務	136	133	3
	内職・副業・ねずみ講	26	52	-26
他の行政サービス	71	81	-10	
小 計	3,085	3,062	23	
他の相談		321	320	1
合 計		4,808	5,183	-375

(4)トラブルの多い商品・サービス

①トラブルの多い商品・サービス

上位3位は、前年度に引き続き、「融資サービス」に関する相談、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」に関する相談の順となっている。

融資サービスに関する相談は204件増加しており、これは貸金業法改正による総量規制、武富士の破たん、過払い金に関する相談の増加が主な要因と考えられる。

預貯金・証券等に関する相談は30件増加し、公社債、未公開株に関するトラブルの増加が要因となっている。この契約当事者は60歳以上の高齢者が8割を超え、「投資をすれば儲かる」「社債を買ってくれたら買い取る」といった内容の電話勧誘に関する相談が大半を占める。

表—7 相談件数の多い商品・サービス

商品・役務	H22	H21	増減
融資サービス 主に フリーローン・サラ金	1,094 1,009	890 804	204 205
放送・コンテンツ等 主に デジタルコンテンツ うち アダルト情報サイト 出会い系サイト	574 516 322 89	635 580 229 139	-61 -64 93 -50
借家・賃貸アパート	158	191	-33
工事・建築	101	125	-24
自動車	88	115	-27
預貯金・証券等 主に 未公開株 公社債	87 35 29	57 31 6	30 4 23
健康食品	69	67	2
インターネット通信サービス 主に インターネット接続回線	65 55	57 27	8 28
書籍・印刷物	61	93	-32
音響・映像製品	60	70	-10

②年代別 相談の多い商品・サービス

20歳代以下では「放送・コンテンツ等」(主にアダルト情報サイト、出会い系サイト)の相談が最も多く、特に20歳未満では約7割を占めている。

30歳代以上のすべての年代で「融資サービス」(主にフリーローン・サラ金)の相談が最も多い。

60歳代以上では、未公開株や公社債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、その気持ちにつけ込む悪質業者のターゲットになっていると考えられる。

表—8 年代別 相談の多い商品・サービス

20歳未満			20歳代			30歳代		
1	放送・コンテンツ等	108	1	放送・コンテンツ等	109	1	融資サービス	208
	主に デジタルコンテンツ	100		主に デジタルコンテンツ	104		主に フリーローン・サラ金	193
	うち アダルト情報サイト	80		うち アダルト情報サイト	63			
	出会い系サイト	6		出会い系サイト	21			
2	借家・賃貸アパート	5	2	融資サービス	66	2	放送・コンテンツ等	143
				フリーローン・サラ金	66		主に デジタルコンテンツ	140
							うち アダルト情報サイト	75
							出会い系サイト	42
3	和服	3	3	賃貸アパート	25	3	借家・賃貸アパート	24
	自動車	3	4	自動車	12	4	インターネット通信サービス	14
	自転車・用品	3	5	理美容	11	うち 光ファイバー	5	
				主に 美顔エステ	8	5	自動車	13
			6	移動通信サービス	6	6	移動通信サービス	10
				主に 携帯電話サービス	5		主に 携帯電話サービス	9
				教室・講座	6		工事・建築	10
							主に 新築工事	5
40歳代			50歳代			60歳代		
1	融資サービス	204	1	融資サービス	214	1	融資サービス	190
	主に フリーローン・サラ金	190		主に フリーローン・サラ金	199		主に フリーローン・サラ金	180
2	放送・コンテンツ等	99	2	放送・コンテンツ等	50	2	放送・コンテンツ等	27
	主に デジタルコンテンツ	91		主に デジタルコンテンツ	43		主に デジタルコンテンツ	19
	うち アダルト情報サイト	57		うち アダルト情報サイト	31		うち アダルト情報サイト	11
	出会い系サイト	13		出会い系サイト	3		出会い系サイト	1
3	借家・賃貸アパート	22	3	借家・賃貸アパート	20	3	工事・建築	25
							主に 新築工事	12
4	教室・講座	17	4	給湯設備	14	3	預貯金・証券等	25
				主に 電気温水器	9		うち 未公開株	12
				工事・建築	14	公社債	7	
				うち 新築工事	6	4	借家・賃貸アパート	19
5	集合住宅	15	5	自動車	12	5	魚介類	14
	主に 新築分譲マンション	12					主に かに	11
	インターネット通信サービス	15				給湯設備	14	
	うち 光ファイバー	7				主に 電気温水器	10	
70歳以上								
1	融資サービス	84	4	書籍・印刷物	26	2	預貯金・証券等	42
	主に フリーローン・サラ金	77						
						主に かに	14	
						公社債	16	
3	健康食品	30	6	工事・建築	23	3	健康食品	30

### ③架空請求(身に覚えのない請求)相談件数

架空請求の相談件数は、平成16年をピークに年々大幅に減少している。これは、ハガキによる架空請求の相談の減少が大きな要因となっている。

図-2 架空請求 年度別推移

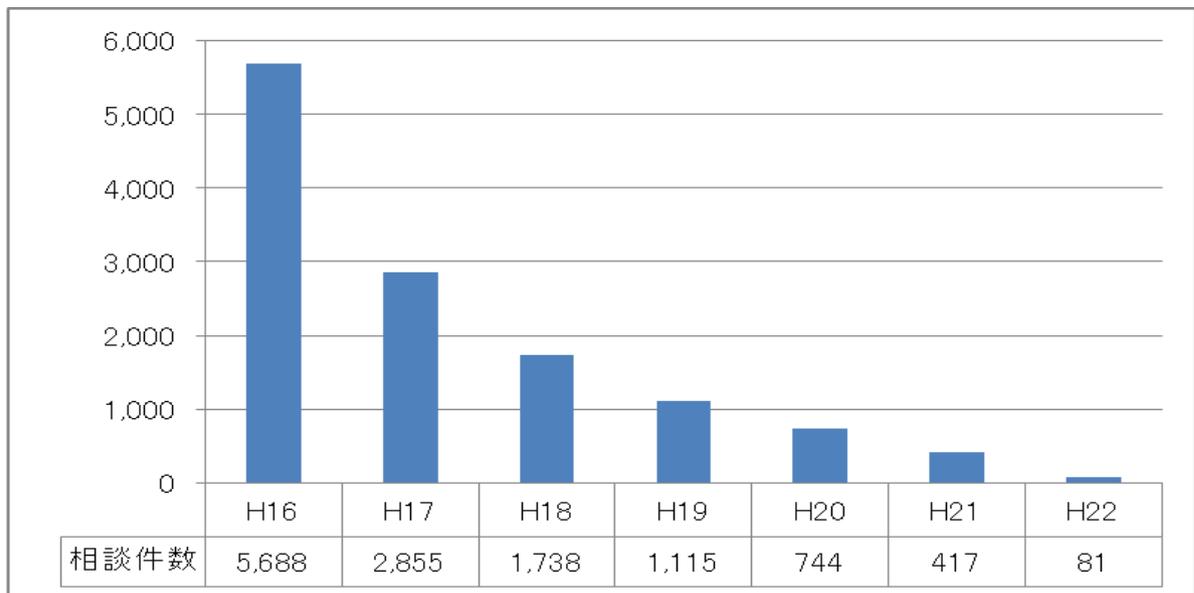


表-9 架空請求方法別

	H18	H19	H20	H21	H22	増減
メール	11	107	313	126	53	-73
ハガキ	1,501	890	382	269	13	-256
電話	57	41	33	15	10	-5
封書	165	75	16	7	5	-2
不明	4	2	0	0	0	0
合計	1,738	1,115	744	417	81	-336

表-10 架空請求 年代別・性別

	男性	女性	団体・不明	H22	H21	増減
20歳未満	0	1	0	1	14	-13
20歳代	9	4	0	13	32	-19
30歳代	8	9	0	17	77	-60
40歳代	12	6	0	18	94	-76
50歳代	5	6	0	11	64	-53
60歳代	3	5	0	8	51	-43
70歳以上	3	2	0	5	64	-59
不明	2	4	2	8	21	-13
合計	42	37	2	81	417	-336

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)相談件数

不当請求の相談件数は、平成16年度をピークに減少、平成18年度からは横ばいとなっている。

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もののほか、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て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。

図-3 不当請求 年度別推移

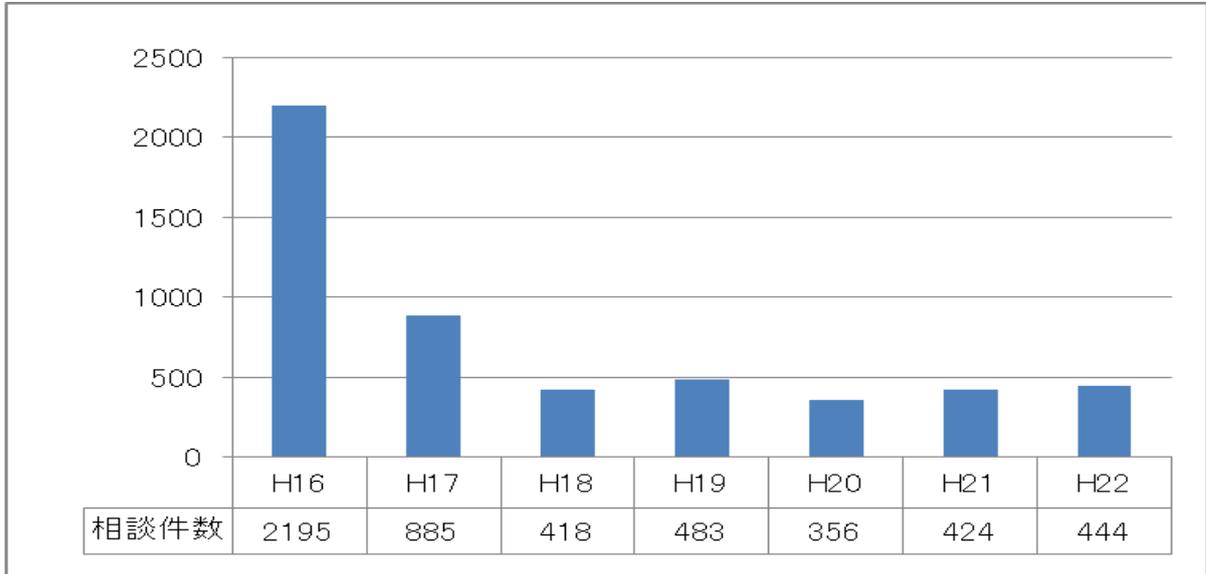


表-11 不当請求 年代別・性別

	男性	女性	団体・不明	H22	H21	増減
20歳未満	58	23	3	84	76	8
20歳代	44	39	0	83	87	-4
30歳代	68	45	0	113	105	8
40歳代	48	23	0	71	72	-1
50歳代	32	6	1	39	33	6
60歳代	15	6	0	21	16	5
70歳以上	5	7	0	12	10	2
不明	8	4	9	21	25	-4
合計	278	153	13	444	424	20

(5)販売購入形態

①販売購入形態別相談件数

全体の相談件数が減少している中、電話勧誘販売に関する相談が若干増加している。これは、未公開株や公社債への投資の電話勧誘や、カニ等魚介類の電話勧誘販売に関する相談の増加が要因となっている。

通信販売が大きく減少したのは、インターネットサイト利用料の「架空請求」メールの減少が大きなき要因となっている。

また、訪問販売も毎年減少しているが、これは、消費者関連法の改正により、個別クレジットにおける取引の健全化が図られてきたことや、クーリングオフ適用商品の拡大等によるものと考えられる。

表—12 販売購入形態別

販売購入形態	H22	H21	増減
店舗購入	1,694	1,712	-18
通信販売	933	1,085	-152
電話勧誘販売	380	356	24
訪問販売	311	379	-68
マルチ・マルチまがい(*)	61	103	-42
ネガティブオプション(*)	22	30	-8
その他無店舗販売	31	36	-5
不明・無関係	1,376	1,482	-106
合計	4,808	5,183	-375

## \* 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ジ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 相談の多い商品・サービス

表—13 販売購入形態別 相談の多い商品・サービス

店舗購入		通信販売		訪問販売	
1,694件	件数	933件	件数	311件	件数
融資サービス 主に フリーローン・サラ金	791 742	放送・コンテンツ等 主に デジタルコンテンツ うち アダルト情報サイト 出会い系サイト	513 506 321 87	給湯設備 主に 電気温水器 ソーラーシステム	39 20 15
借家・賃貸アパート	106	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	30 29	工事・建築 主に 塗装工事	33 15
自動車	54	自動車	19	放送・コンテンツ等 主に テレビ放送サービス	27 25
医療	38	音響・映像製品 主に デジタルディスクソフト	18 10	インターネット通信サービス 主に 光ファイバー	10 7
音響・映像製品 主に テレビジョン	32 21	健康食品	17	アクセサリ	9
移動通信サービス 主に 携帯電話サービス	32 28			固定電話 主に 固定電話関連サービス	9 6
				衛生サービス 主に 建物清掃サービス	9 6

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	
380件	件数	61件	件数	22件	件数
預貯金・証券等 主に 未公開株 公社債	46 25 18	健康食品	8	書籍・印刷物	15
魚介類 主に カニ	34 31	化粧品	8	魚介類	1
インターネット通信サービス 主に 光ファイバー	31 16	パソコン・パソコン関連用品	7	健康食品	1
健康食品	26	ファンド型投資商品	6	トイレトペーパー	1
固定電話 主に 固定電話関連サービス	22 12	音響・映像製品 主に デジタルディスクソフト	5 4	仏像	1
				その他・不明	3

(6) 商法別 相談の多い商品・サービス

表—14 商法別 相談の多い商品・サービス(上位5位)

商法	H22	H21	増減	主な商品・サービス		
無料商法	178	170	8	アダルト情報サイト(98)	出会い系サイト(20)	インターネット通信サービス(7)
利殖商法	73	74	-1	ファンド型投資商品(19)	公社債(15)	未公開株(10)
サイドビジネス商法	39	77	-38	ワープロ・パソコン内職 宛名書き内職 配送内職 等 内職・副業(9)	パソコン・関連用品 (6)	化粧品(5)
当選商法	35	37	-2	宝くじ(29)	和服・振袖(2)	アクセサリ(1)
点検商法	10	26	-16	給湯設備(3)	工事・建築(2)	衛生サービス(2)
開運商法	10	5	5	アクセサリ(4)	祈とうサービス(3)	仏具・神具(1)

\* 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、無料をうたい文句に勧誘し売りつける商法。

\* 利殖商法

利子や配当金が得られることを強調して投資や出資を勧誘する商法。

\* サイドビジネス商法

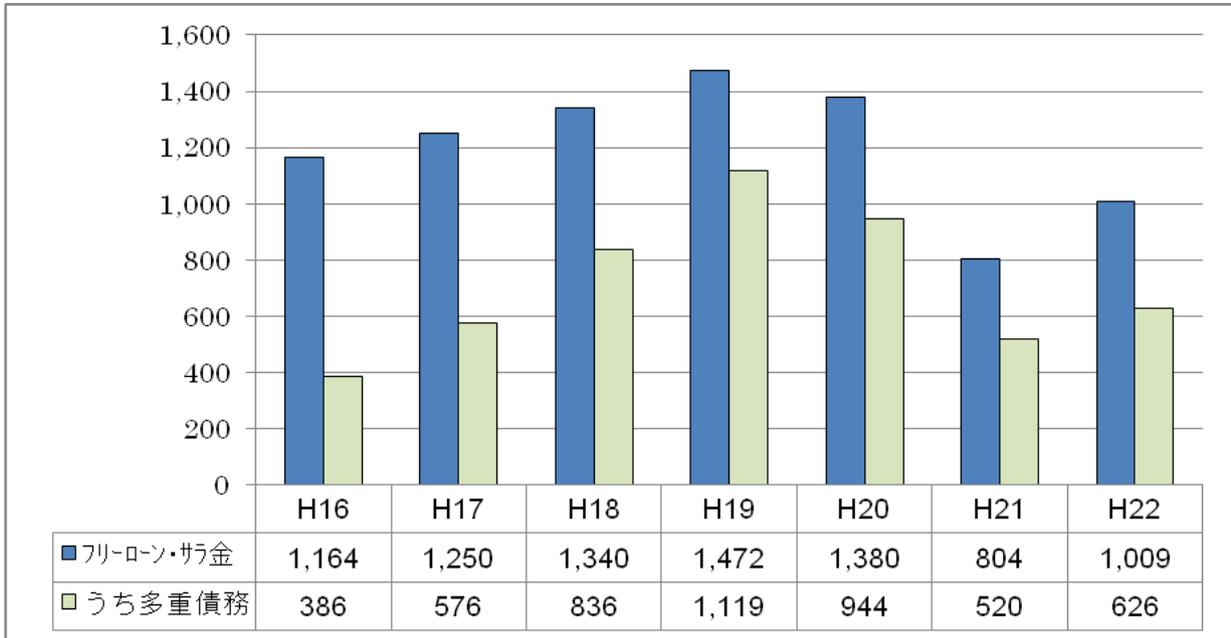
「内職・副業(サイドビジネス)になる」「脱サラできる」等をセールストークに何らかの契約をさせる商法。

### 3. フリーローン・サラ金、多重債務相談

平成22年度は、6月に改正貸金業法が完全施行されたことに加え、9月に武富士の会社更生手続きが申請されたことにより、フリーローン・サラ金や多重債務相談の件数が3年振りに増加となった。

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

図—4 フリーローン・サラ金、多重債務 年度別推移



※多重債務とは、借入社数に限らず借金の返済が困難になった状態

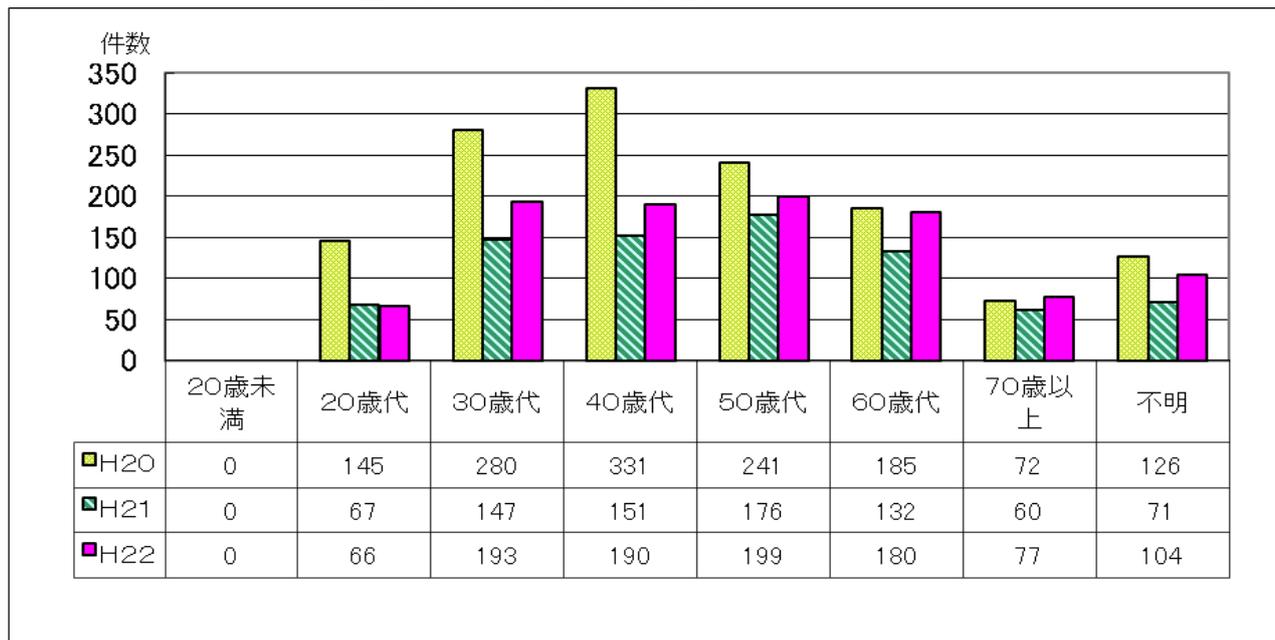
表—15 フリーローン・サラ金のうちヤミ金に関する相談 年度別推移

	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22
フリーローン・サラ金のうちヤミ金	438	395	268	231	166	72	68

表—16 フリーローン・サラ金 契約者年代別・性別

フリーローン・サラ金契約者	男性	女性	団体・不明	H22	H21	増減
20歳未満	0	0	0	0	0	0
20歳代	43	23	0	66	67	-1
30歳代	124	69	0	193	147	46
40歳代	103	87	0	190	151	39
50歳代	91	107	1	199	176	23
60歳代	94	86	0	180	132	48
70歳以上	32	43	0	75	60	15
不明	54	37	13	104	71	33
合計	543	452	14	1,009	804	205

図—5 フリーローン・サラ金 契約者年代別 年度別推移



#### 4. 個人情報相談

平成22年度の個人情報相談件数は19件と、前年からほぼ横ばいとなった。

表—17 個人情報相談内容(重複あり)

同意のない提供	不適正な取得	漏洩・紛失	開示等	目的外利用	情報内容の誤り	苦情等の窓口対応	委託先等の監督	その他
5	4	4	1	0	0	0	0	6