

平成20年度 消費生活相談状況のまとめ

平成21年 6月 1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20年度(平成20年4月から平成21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

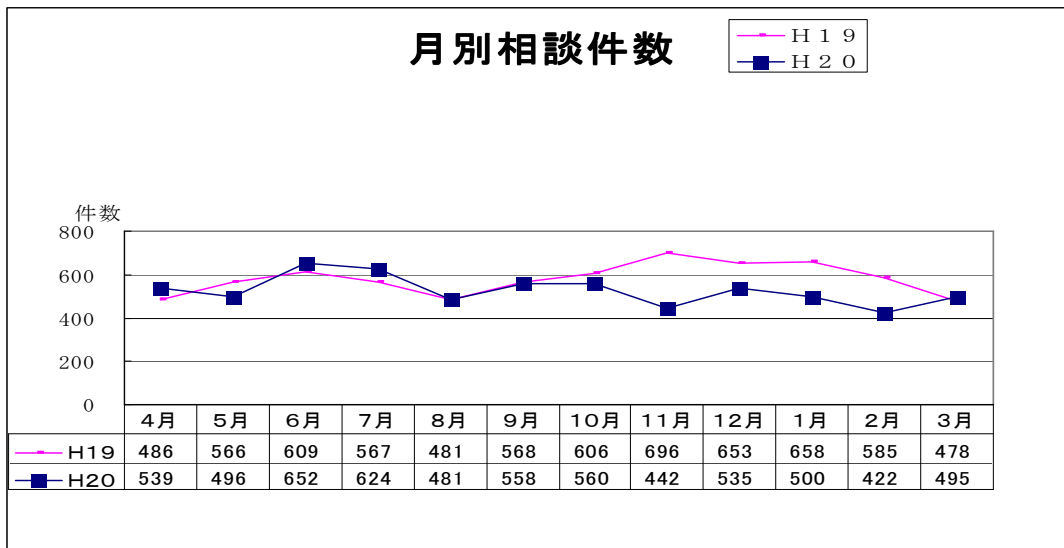
1. 相談受付件数

平成20年度の相談受付総数は6,304件で、前年(6,953件)比9.3%(649件)減少した。
(小数点以下四捨五入)(表—1)(図—1、2)

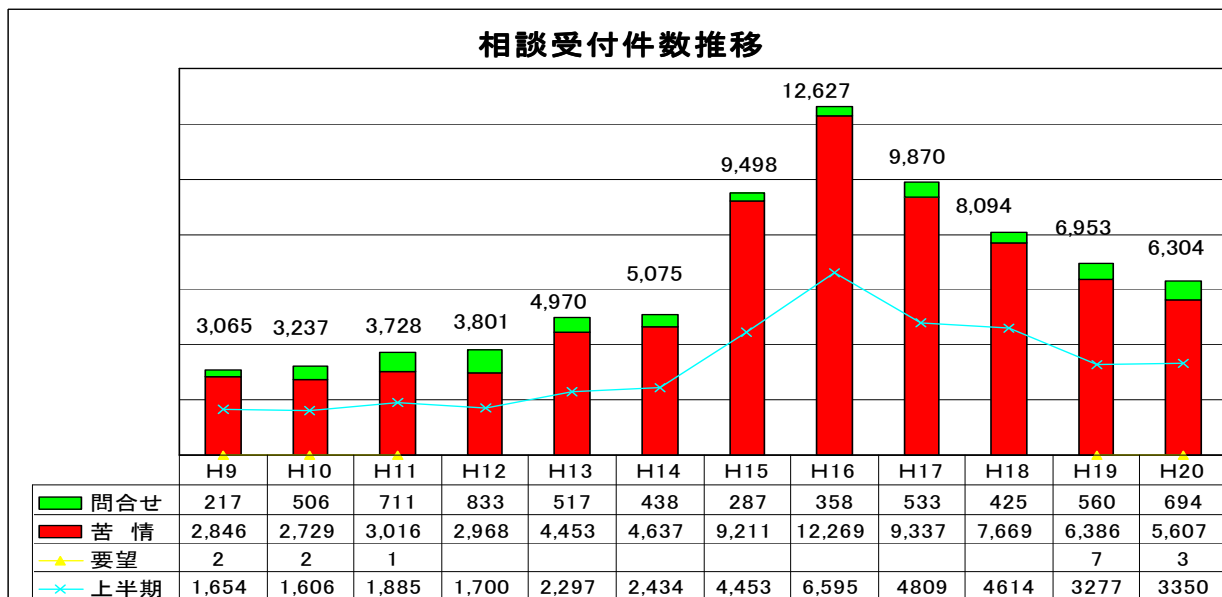
表—1 消費生活相談、個人情報相談別件数

	苦情相談	問合せ	要望	計
消費生活相談	5,592	689	3	6,284
個人情報相談	15	5	0	20
合計	5,607	694	3	6,304

図—1 月別相談件数



図—2 相談受付件数推移



2. 消費生活相談

(1) 相談件数等

① 相談受付件数

表—2 消費生活相談件数推移

	苦情相談	問合せ	要望	合計
H16	12,269	358	0	12,627
H17	9,271	526	0	9,797
H18	7,643	424	0	8,067
H19	6,356	556	7	6,919
H20	5,592	689	3	6,284

平成19年度より635件減少

② 契約当事者性別等

表—3 契約当事者性別等

	男性	女性	団体等	不明・NA	合計
H19	2,801	3,811	215	92	6,919
H20	2,740	3,281	183	80	6,284
H20割合	43.6%	52.2%	2.9%	1.3%	

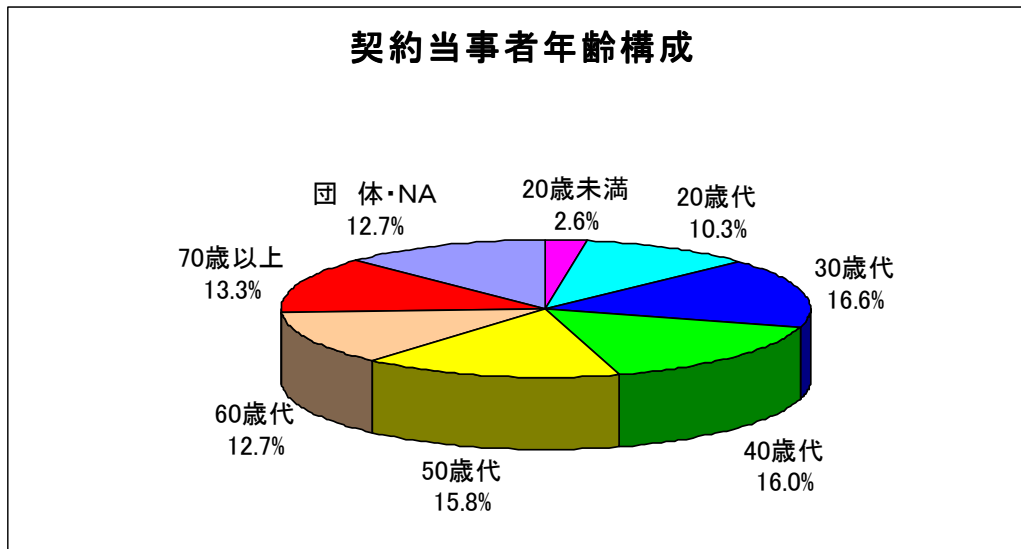
③ 契約当事者年齢別

表—4 契約当事者年齢別

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・NA	合計
H19	197	731	1,198	1,137	1,132	770	760	994	6,919
H20	165	651	1,042	1,005	990	799	834	798	6,284
H20割合	2.6%	10.3%	16.6%	16.0%	15.8%	12.7%	13.3%	12.7%	

60歳以上の高齢者の相談件数が増加

図—3 契約当事者年齢構成



(2)トラブルの多い商品・サービス

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」に関する相談となっている。また、「他の運輸・通信サービス」は前年度よりも97件増加している。これはメールによる架空請求の増加が要因と考えられる。「借家・賃貸アパート」、「自動車」、「内職・副業」も前年度より増加している。(表—5)

表—5 相談件数の多い商品・サービス

商品・サービス	H20	H19	対前年
融資サービス	1,484	1,562	-78
主にフリーローン・サラ金	1380		
事業資金の借り入れ等	33		
住宅ローン	31		
他の運輸・通信サービス	872	775	97
主に電話情報提供サービス	668		
オンライン情報サービス	122		
プロバイダ	27		
テレビ放送	25		
借家・賃貸アパート	193	158	35
工事・建築	127	128	-1
自動車	112	86	26
電報・電話	106	125	-19
内職・副業	99	80	19
主に外国為替等出資	41		
紙吹雪作り	7		
パソコンデータ入力	7		
他の教養・娯楽サービス	98	103	-5
主に宝くじ	46		
パチンコ攻略法	24		
競馬情報	7		
健康食品	94	96	-2
生命保険	92	122	-30

②年齢別相談の多い商品・サービス

ほとんどの年代で「融資サービス」の相談が最も多かった。20歳代のみ、「他の運輸・通信サービス」がトップとなった。また、「借家・賃貸アパート」の相談が増加しており、50歳代以下では上位に入っている。50歳代以上では、「工事・建築」の相談、40歳代以下では「自動車」の相談が増えている。(表—6)

表—6 年齢別相談の多い商品・サービス

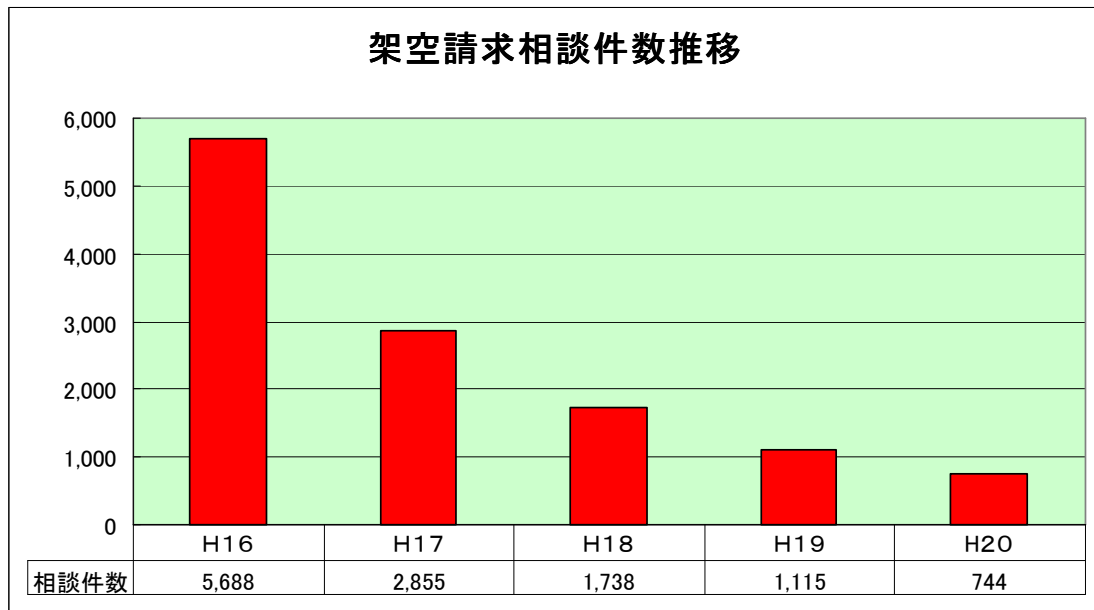
20歳代			30歳代			40歳代		
1	他の運輸・通信	186	1	融資サービス	287	1	融資サービス	347
2	融資サービス	150	2	他の運輸・通信	231	2	他の運輸・通信	147
3	借家・賃貸アパート	37	3	借家・賃貸アパート	56	3	内職・副業	28
4	自動車	25	4	自動車	27	4	借家・賃貸アパート	24
5	理美容	17	5	教室・講座	19	5	自動車	17
6	他の教養・娯楽サービス	15	6	内職・副業	18	6	教室・講座	15
7	教室・講座	14	7	学習教材	14	7	生命保険	14
8	電報・電話	13	7	他の教養・娯楽サービス	14	8	工事・建築	12
9	学習教材	11	9	工事・建築	13	8	集合住宅	12
10	内職・副業	7	10	電報・電話	12	8	他の教養・娯楽サービス	12
10	アクセサリ	7						

50歳代			60歳代			70歳以上		
1	融資サービス	262	1	融資サービス	197	1	融資サービス	84
2	他の運輸・通信	91	2	他の運輸・通信	53	2	医療用具	48
3	借家・賃貸アパート	24	3	工事・建築	24	3	工事・建築	36
3	空調・冷暖房・給湯設備	24	4	生命保険	20	4	預貯金・証券等	29
5	工事・建築	20	5	健康食品	19	5	書籍・印刷物	28
6	生命保険	18	5	預貯金・証券等	19	5	健康食品	28
7	文具・事務用品	16	7	医療用具	18	7	他の運輸・通信	24
8	健康食品	13	8	空調・冷暖房・給湯設備	17	7	他の教養・娯楽サービス	24
8	内職・副業	13	8	電報・電話	17	9	電報・電話	21
10	衛生サービス	11	8	他の教養・娯楽サービス	17	10	他の教養娯楽品	19
10	教室・講座	11						
10	電報・電話	11						

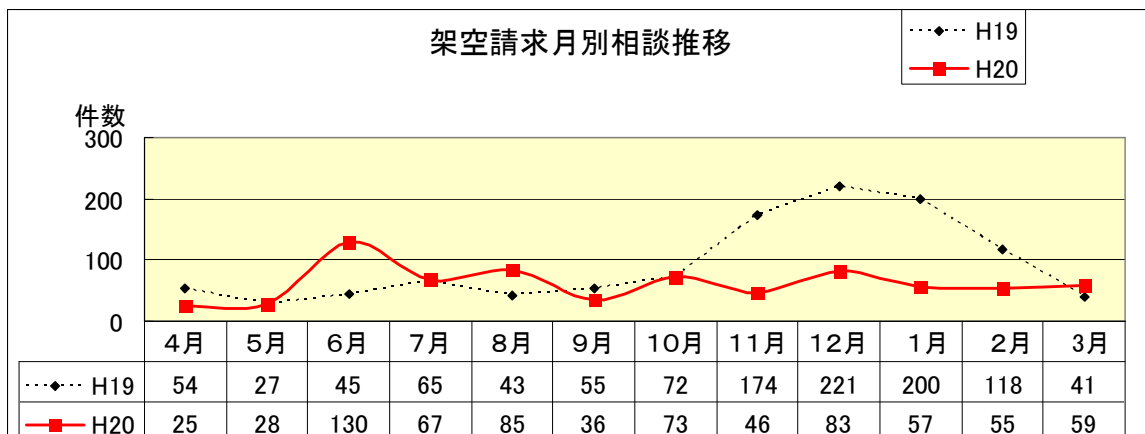
③架空請求(身に覚えのない請求)の相談件数は、平成16年度をピークに減少している。

主な請求方法であったはぎによる架空請求の相談は減少したが、携帯電話のメール機能を悪用した架空請求(登録した覚えのない有料サイト料金を請求するメール)が12月から急激に増加し、前年の約3倍となった。(図—4、5、6)(表—7)

図—4 架空請求相談件数推移(身に覚えのない請求)



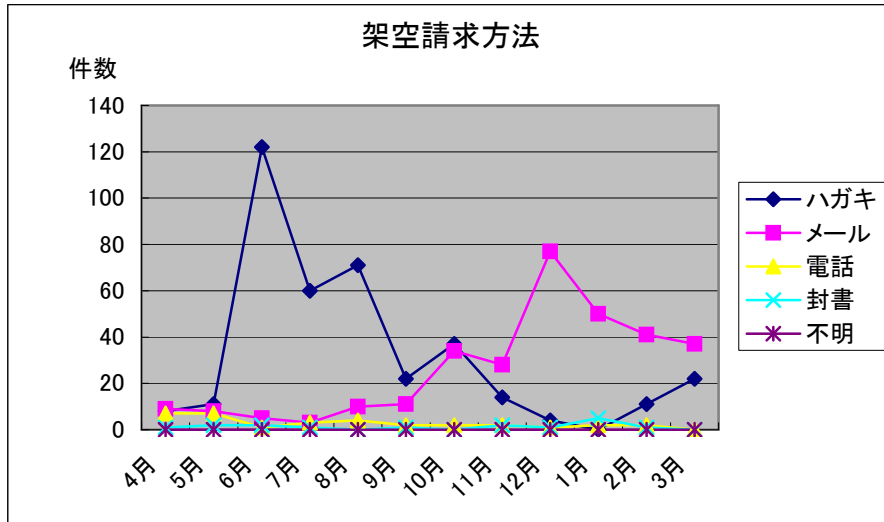
図—5 架空請求月別相談推移



表—7 架空請求方法

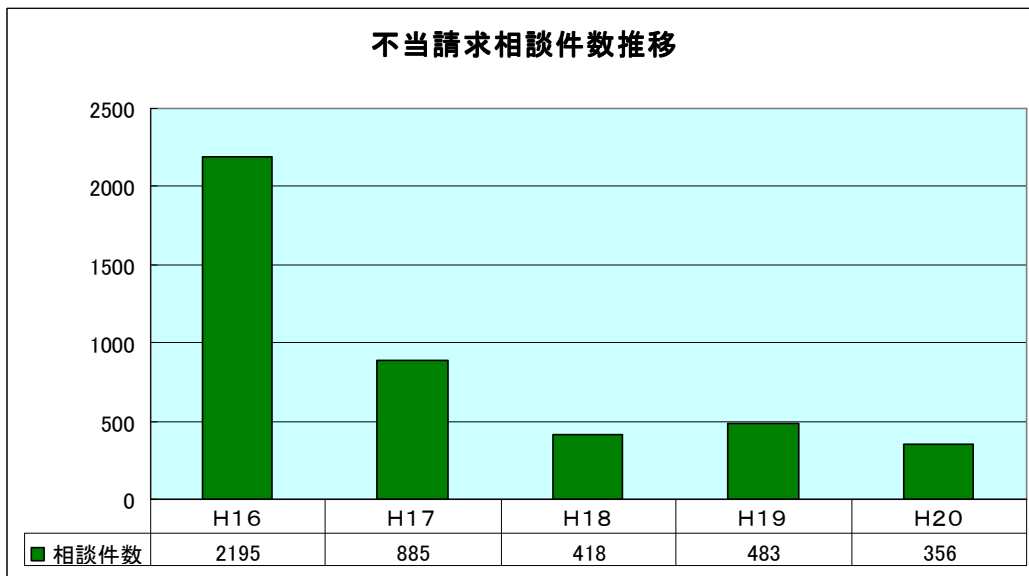
架空請求	H20	H19	対前年
ハガキ	382	890	-508
メール	313	107	206
電話	33	41	-8
封書	16	75	-59
不明	0	2	-2
合計	744	1,115	-371

図—6 架空請求方法



④ 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年度から横ばいとなっている。
(図—7)

図—7 不当請求相談件数推移(インターネット有料サイトなどの不当な請求)



平成19年度より127件減少

(3)販売購入形態

①販売購入形態では、店舗購入に関する相談が若干増加した。ネガティブ・オプション以外は減少した。

(表—9)

表—9 販売購入形態

販売購入形態	H20	H19	対前年
店舗購入	2,073	1,995	78
通信販売	1,179	1,192	-13
訪問販売	501	512	-11
電話勧誘販売	342	353	-11
マルチ・マルチまがい	115	130	-15
ネガティブ・オプション	25	20	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

※5 件以上かつ上位商品で計上

店舗購入 2,073 件 件数		通信販売 1,179 件 件数		訪問販売 501 件 件数	
フリーローン・サラ金	952	オンライン等関連サービス (架空請求、不当請求等)	680	工事・建築	58
不動産貸借	166	フリーローン・サラ金	104	家庭用電気治療器具	42
四輪自動車	75	宝くじ	42	給湯システム	38
修理サービス	46	商品一般	25	修理サービス	28
電話サービス (固定・携帯電話の通話・通信料等)	33	教養・娯楽サービスその他 (パチンコ関係、競馬情報等)	21	ふとん類	27
工事・建築	30	他の内職・副業 (紙吹雪作り、在宅ワーク等)	18	リースサービス	22
クリーニング	29	電話サービス (固定・携帯電話の通話・通信料等)	10	会社生命保険	22
住宅ローン	28	音響・映像ソフト	10	ソーラーシステム	16
商品一般	26	音響・映像機器	9	建物清掃サービス	12
医療サービス	26	金融関連サービスその他 (クレジットカード関係等)	8	商品一般	11
				放送サービス	11
電話勧誘販売 342 件 件数		マルチ・マルチまがい 115 件 件数		ネガティブ・オプション 25 件 件数	
電話サービス (固定・携帯電話の通話・通信料等)	33	他の預貯金・証券等 (出資等)	17	単行本	7
フリーローン・サラ金	30	他の健康食品	17	他の健康食品	5
資格講座	27	健康食品	11		
資格取得用教材	22	商品一般	9		
広告代理サービス	19	他の内職・副業 (外国為替出資等)	7		
単行本	19	他の台所用品(浄水器)	6		
オンライン等関連サービス	13	化粧品	5		
教養・娯楽サービスその他 (パチンコ関係等)	13				
新築分譲マンション	13				
室内装飾品	12				

(4) 販売手口(商法)別相談件数

販売手口(商法)では、無料商法に関する相談が前年度に引き続き、最も多かった。利殖商法が前年比で4倍近く増加した。(表—8)

表—8 販売手口(商法)別相談件数

	H20	H19	対前年
無料商法	223	223	0
サイドビジネス商法	132	130	2
利殖商法	95	25	70
当選商法	55	55	0
SF商法	51	45	6
点検商法	24	21	3
開運商法	10	6	4

* 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、無料であつて売りつける商法。

* 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。

* 当選商法

「当選した」「景品が当たった」「あなただけが選ばれた」などと特別な優位性を強調して消費者に近づき、商品やサービスを販売する商法。

* SF商法(催眠商法)

空き店舗や倉庫など閉め切った会場に日用品の安売り名目等で人を集めて、日用品などをただ同然で配って雰囲気盛り上げた後、最終的に高額な商品を契約させる商法。

* 点検商法

点検をするといつて家に上がり込み、「布団にダニがいる」「床下が腐っている」などと不安を煽つて高額な契約をさせる商法。

* 開運商法

「購入しなければ不幸になる。購入すれば不幸から免れる」という虚偽説明、「運勢が開ける」「幸運になる」といったセールストークで高額な商品を契約させる商法。

3. 個人情報相談

「漏洩・紛失」、「同意のない提供」に関する相談が多かつた。(表—10)

表—10 個人情報相談内容(重複あり)

目的外利用	同意のない提供	不適正な取得	開示等	漏洩・紛失	苦情等の窓口対応	その他
1	4	2	1	8	1	7

4. 多重債務相談

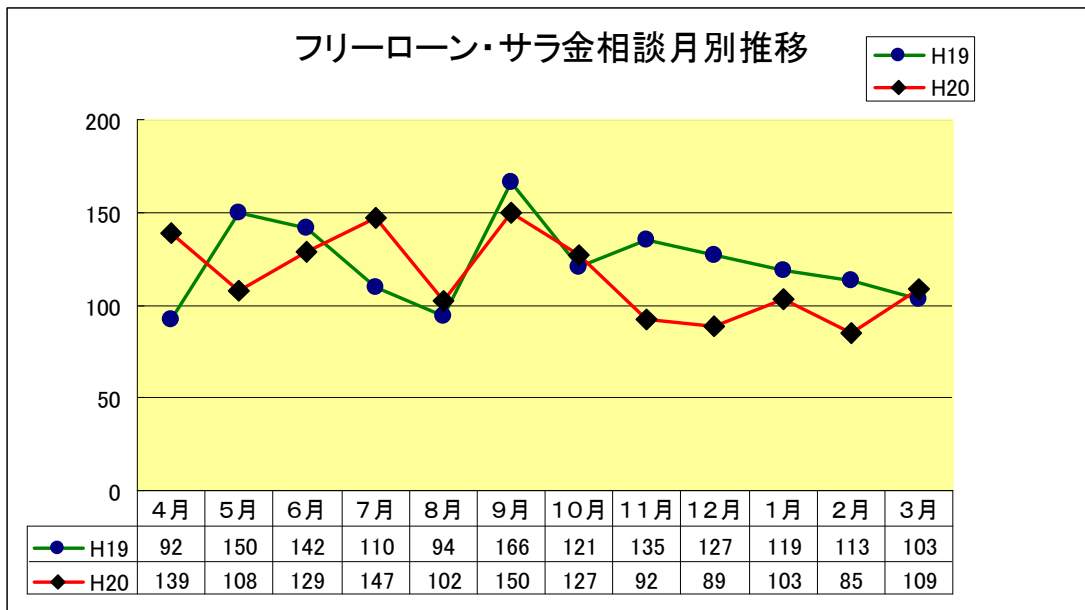
平成19年9月より多重債務相談体制を拡充し、平成20年4月からは市町村の消費者行政担当窓口でも相談対応を開始（高知市はそれ以前から実施）し、連携しながら法律家に面談予約を取り債務整理につなげている。相談件数は昨年並だった。（表—11、図—8、9、10）

表—11 多重債務関係相談件数(重複あり)

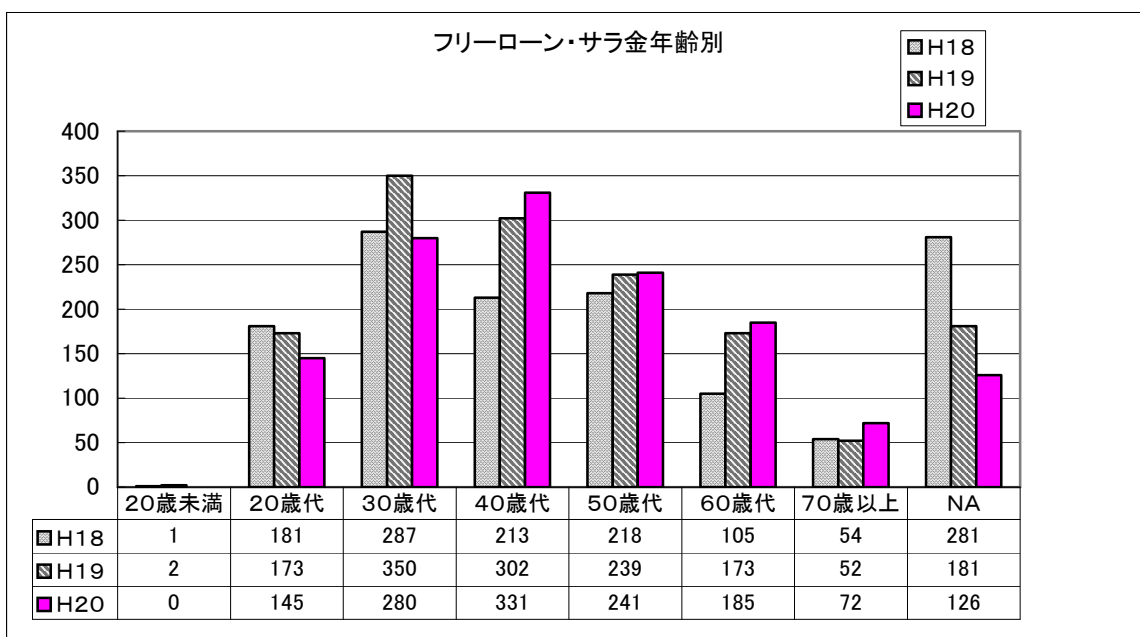
	H20	H19	対前年
フリーローン・サラ金	1,380	1,472	-92
うちヤミ金	147	211	-64
うち多重債務	1,025	1,119	-94

※多重債務とは、借金の返済が困難になった状態

図—8 フリーローン・サラ金相談月別推移



図—9 フリーローン・サラ金年齢別



40歳以上の年代で相談件数が増加している。

図—10 多重債務相談月別推移

