

平成22年度上半期 消費生活相談状況のまとめ

22年12月28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(平成22年4月から平成22年9月まで)に消費生活センターに寄せられた相談の概要

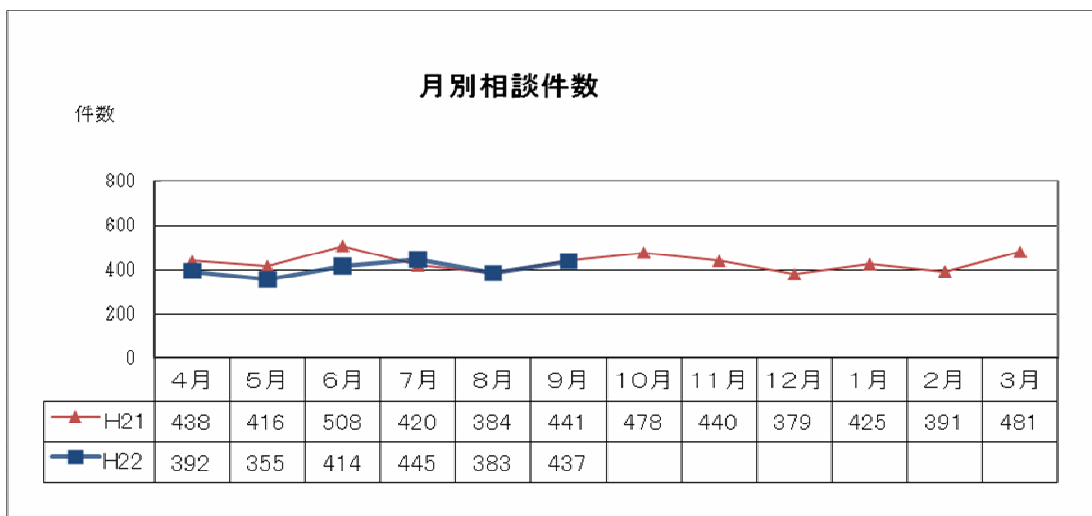
1. 相談受付件数

平成22年度上半期の相談受付総数は、2,426件で、前年同期(2,607件)比6.9%(181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△164件)が大きな要因となっている。

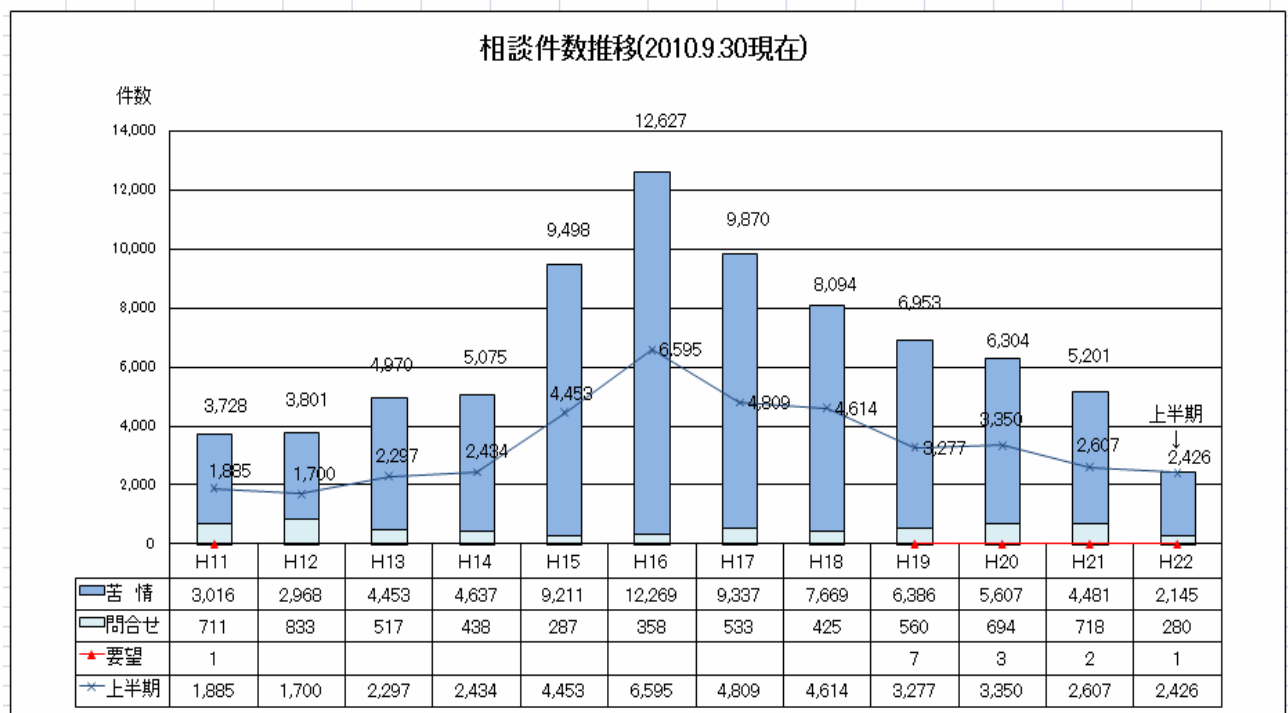
表一 消費生活相談、個人情報相談別件数

	苦情相談	問合せ	要望	H22 上半期	前年同期	増減	対前年比(%)
消費生活相談	2,137	280	1	2,418	2,596	-178	93.1
個人情報相談	8	0	0	8	11	-3	72.7
合計	2,145	280	1	2,426	2,607	-181	93.1

図一 月別相談件数



図二 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 上半期		前年同期		増減
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
来 訪	418	17.3	427	16.5	-9
電 話	1,980	81.9	2,140	82.4	-160
文 書	20	0.8	29	1.1	-9
合 計	2,418	100.0	2,596	100.0	-178

(2) 契約当事者別件数

契約当事者性別・年代別・職業別相談件数

相談件数が減少傾向にあるなか、20歳未満と60歳代で相談が増加しており、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 契約当事者性別等

		H22上半期		前年同期		対前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
性別	男性	1,105	45.7	1,189	45.8	92.9
	女性	1,163	48.1	1,272	49.0	91.4
	団体	105	4.3	109	4.2	96.3
	不明	45	1.9	26	1.0	173.1
	合 計	2,418	100.0	2,596	100.0	93.1

表—4 契約当事者年代別

		H22上半期		前年同期		対前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
年代別	20歳未満	79	3.3	77	3.0	102.6
	20歳代	195	8.1	257	9.9	75.9
	30歳代	358	14.8	399	15.4	89.7
	40歳代	340	14.1	424	16.3	80.2
	50歳代	341	14.1	377	14.5	90.5
	60歳代	353	14.6	316	12.2	111.7
	70歳以上	330	13.6	344	13.3	95.9
	団 体・不明	422	17.4	402	15.4	105.0
	合 計	2,418	100.0	2,596	100.0	93.1

表—5 契約当事者職業別

		H22上半期		前年同期		対前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
職業別	給与生活者	894	37.0	1,001	38.6	89.3
	自営業	240	9.9	223	8.6	107.6
	家事従事者	229	9.5	290	11.2	79.0
	学生	84	3.5	104	4.0	80.8
	無職	621	25.7	627	24.1	99.0
	企業・団体	106	4.4	108	4.2	98.1
	その他・不明	244	10.0	243	9.3	100.4
	合 計	2,418	100.0	2,596	100.0	93.1

(3)商品・役務分類件数

表—6 商品・役務分類別

		H22 上半期		前年同期		前年同期比 (%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
商 品	商品一般	77	3.2	200	7.7	38.5
	食料品	143	5.9	122	4.7	117.2
	住居品	79	3.3	66	2.6	119.7
	光熱水品	24	1.0	18	0.7	133.3
	被服品	66	2.7	48	1.8	137.5
	保健衛生品	47	1.9	68	2.6	69.1
	教養娯楽品	142	5.9	206	7.9	68.9
	車両・乗り物	48	2.0	49	1.9	98.0
	土地・建物・設備	82	3.4	84	3.2	97.6
	他の商品	1	0.1	1	0.1	100.0
	小 計	709	29.4	862	33.2	82.3
役 務	クリーニング	12	0.5	20	0.8	60.0
	レンタル・リース・賃借	112	4.6	129	5.0	86.8
	工事・建築・加工	60	2.5	58	2.2	103.4
	修理・補修	30	1.2	30	1.2	100.0
	管理・保管	4	0.2	5	0.2	80.0
	役務一般	8	0.3	8	0.3	100.0
	金融・保険サービス	663	27.4	634	24.4	104.6
	運輸・通信サービス	392	16.2	407	15.7	96.3
	教育サービス	12	0.5	9	0.3	133.3
	教養・娯楽サービス	63	2.6	69	2.7	91.3
	保健・福祉サービス	91	3.8	67	2.6	135.8
	他の役務	65	2.7	60	2.3	108.3
	内職・副業・ねずみ講	13	0.5	27	1.0	48.1
	他の行政サービス	21	0.9	41	1.6	51.2
小 計	1,546	63.9	1,564	60.3	98.8	
他の相談		163	6.7	170	6.5	95.9
合 計		2,418	100.0	2,596	100.0	93.1

(4)トラブルの多い商品・役務

①トラブルの多い商品・役務の上位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36件増加しているが、これは9月12日～18日の間、多重債務相談会を開催したことが要因と考えられる。

魚介類に関する相談は24件増加しているが、これはカニ等の電話勧誘販売（「北海道産のカニが安く買える」と言って粗悪品を売りつけるなど）の相談の増加が要因と考えられる。

表—7 相談件数の多い商品・役務

商品・役務	H22上半期	前年同期	増減
融資サービス	542	506	36
主に フリーローン・サラ金	500	462	38
放送・コンテンツ等	293	331	-38
主に デジタルコンテンツ	259	300	-41
うち アダルト情報サイト	145	122	23
出会い系サイト	49	75	-26
借家・賃貸アパート	80	96	-16
工事・建築	59	58	1
健康食品	45	35	10
自動車	41	43	-2
魚介類	33	9	24
インターネット通信サービス	33	27	6
音響・映像製品	32	49	-17
生命保険	31	38	-7

②年代別相談の多い商品・役務

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歳代以上では「融資サービス」(主にフリーローン・サラ金)の相談が最も多かった。

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、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・役務

20歳未満			20歳代			30歳代			
1	放送・コンテンツ等	53	1	放送・コンテンツ等	52	1	融資サービス	100	
	主に デジタルコンテンツ	48		主に デジタルコンテンツ	50		主に フリーローン・サラ金	94	
	うち アダルト情報サイト	34		うち アダルト情報サイト	27				
	出会い系サイト	5		出会い系サイト	9				
2	賃貸アパート	3	2	融資サービス	32	2	放送・コンテンツ等	70	
				フリーローン・サラ金	32		主に デジタルコンテンツ	67	
3	和服	2	3	賃貸アパート	13		3	借家・賃貸アパート	15
	電話機・用品	2	4	自動車	11		4	インターネット通信サービス	8
	自転車・用品	2	5	理美容	8	5	学習教材	6	
			主に 美顔エステ	7	教室・講座		6		
	移動通信サービス	2	6	社会保険	6		工事・建築	6	
	教室・講座	2							
40歳代			50歳代			60歳代			
1	融資サービス	106	1	融資サービス	108	1	融資サービス	89	
	主に フリーローン・サラ金	101		主に フリーローン・サラ金	103		主に フリーローン・サラ金	81	
2	放送・コンテンツ等	48	2	放送・コンテンツ等	31	2	工事・建築	17	
	主に デジタルコンテンツ	45		主に デジタルコンテンツ	27				
	うち アダルト情報サイト	29		うち アダルト情報サイト	19				
	出会い系サイト	6		出会い系サイト	2				
3	借家・賃貸アパート	11	3	借家・賃貸アパート	11	3	放送・コンテンツ等	16	
							主に デジタルコンテンツ	11	
4	教室・講座	9	4	工事・建築	10		4	修理・補修	11
								主に 自動車	4
5	集合住宅	8	5	空調・冷暖房・給湯設備	9	5	魚介類	10	
	主に 新築分譲マンション	7					主に カニ	8	
	インターネット通信サービス	8		6	音響・映像製品		7	6	預貯金・証券等
							未公開株	5	
							公社債	4	
70歳以上									
1	融資サービス	37	4	書籍・印刷物	13				
	主に フリーローン・サラ金	33							
2	健康食品	20	5	工事・建築	12				
3	魚介類	14	6	預貯金・証券等	11				
	主に カニ	6							
				主に公社債	7				
				未公開株	3				

③架空請求(身に覚えのない請求)の相談件数

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-3 架空請求相談件数 年度別推移

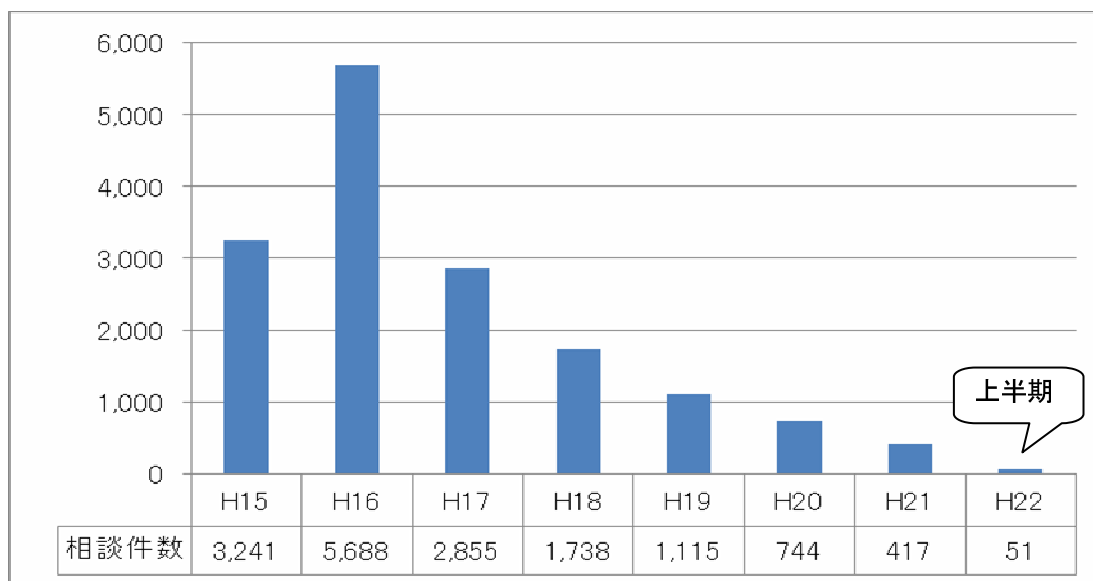


表-9 架空請求相談件数(身に覚えのない請求)

	H22上半期	前年同期	増減
相談件数	51	215	-164

表-10 架空請求年代別・性別相談件数

架空請求	男性	女性	団体・不明	H22上半期	前年同期	増減
20歳未満				0	6	-6
20歳代	6	2		8	22	-14
30歳代	3	6		9	50	-41
40歳代	6	2		8	55	-47
50歳代	3	5		8	27	-19
60歳代	3	4		7	15	-8
70歳以上	3	1		4	27	-23
団体・不明	1	4	2	7	13	-6
合計	25	24	2	51	215	-164

表-11 架空請求方法

架空請求	H22上半期	前年同期	増減
メール	30	66	-36
ハガキ	10	137	-127
電話	8	10	-2
封書	3	2	1
合計	51	215	-164

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)の相談件数

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といったものから、アダルトサイトと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-4 不当請求相談件数 年度別推移

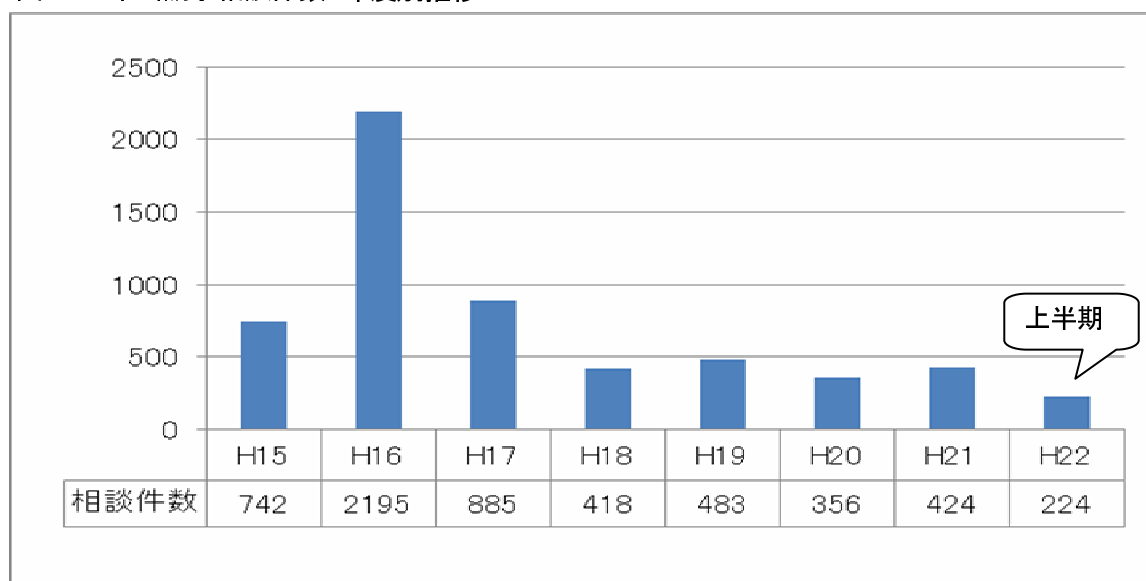


表-12 不当請求相談件数(インターネット有料サイトなどの不当な請求)

	H22上半期	前年同期	増減
相談件数	224	219	5

表-13 不当請求年代別・性別相談件数

不当請求	男性	女性	団体・不明	H22上半期	前年同期	増減
20歳未満	25	11	2	38	40	-2
20歳代	23	19		42	43	-1
30歳代	33	26		59	54	5
40歳代	25	13		38	42	-4
50歳代	17	4		21	20	1
60歳代	7	3		10	5	5
70歳以上	1	6		7	4	3
不明	5	3	1	9	11	-2
合計	136	85	3	224	219	5

(5)販売購入形態

①販売購入形態では、全体の相談件数が減少している中、店舗購入、電話勧誘販売に関する相談が若干増加している。

店舗購入の増加は「融資サービス」の相談が増加したことによるもので、電話勧誘販売が増加したのは、魚介類や公社債、新築分譲マンション等の電話勧誘に関する相談が増加したことによるものと考えられる。

通信販売が減少したのは「架空請求」のメールの減少等と連動している。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、個品割賦における取引の健全化が図られてきたこと等によるものと考えられる。

表—14 販売購入形態

販売購入形態	H22上半期	前年同期	増減
店舗購入	872	869	3
通信販売	476	552	-76
電話勧誘販売	187	182	5
訪問販売	159	184	-25
マルチ・マルチまがい(＊)	36	70	-34
ネガティブ・オプション(＊)	8	12	-4

＊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販売購入形態別の上位商品

表—15 販売購入形態別の上位商品

店舗購入		通信販売		訪問販売	
872件	件数	476件	件数	159件	件数
融資サービス 主に フリーローン・サラ金	404 379	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	260 255 145 49	工事・建築	21
借家・賃貸アパート	55	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	18 17	空調・冷暖房・給湯設備	20
自動車	25	宝くじ	13	放送・コンテンツ等 主に テレビ放送サービス	15 13
医療	24	婦人洋服	12	レンタル・リース・賃借	7
移動通信サービス	20	自動車	12	アクセサリ	6
				書籍・印刷物	6
				衛生サービス	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	
187件	件数	36件	件数	8件	件数
魚介類 主に カニ	20 17	健康食品	7	書籍・印刷物	2
インターネット通信サービス	17	パソコン・パソコン関連用品	7	魚介類	1
預貯金・証券等 主に 公社債 未公開株	16 9 6	音響・映像製品	5	健康食品	1
健康食品	15	化粧品	4		
集合住宅 主に 新築分譲マンション	13 12	ファンド型投資商品	3		

(6) 商法別主な商品役務件数

表—16 販売方法別主な商品役務件数(上位5位)

商 法	H22上半期	前年同期	増減	主な商品・役務		
無料商法	73	73	0	アダルト情報サイト	出会い系サイト	インターネット通信サービス
				デジタルコンテンツ	魚介類	健康食品
利殖商法	29	38	-9	ファンド型投資商品	公社債	新築分譲マンション
				デリバティブ取引	未公開株	
サイドビジネス 商法	22	56	-34	パソコン・パソコン関連用品	健康食品	内職・副業
				食生活機器	化粧品	
当選商法	13	15	-2	宝くじ	和服	アクセサリー
点検商法	9	15	-6	空調・冷暖房・給湯設備	電気	衛生設備
				屋根工事	白蟻駆除サービス	

* 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、無料でつって売りつける商法。

* 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。

* 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. 個人情報相談

表—17 個人情報相談内容

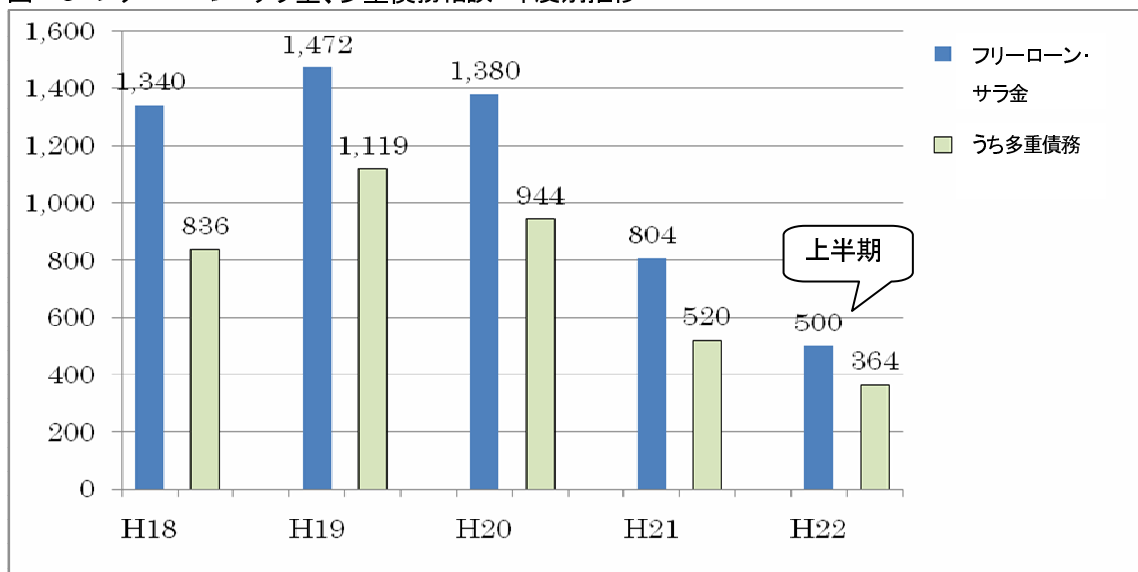
目的外 利用	同意の ない提供	漏洩・ 紛失	不適正な 取得	開示等	苦情等の 窓口対応	委託先等 の監督	情報内容 の誤り	その他
0	0	2	2	0	0	0	0	4

4. フリーローン・サラ金、多重債務相談

平成19年度から多重債務相談を法律専門家に確実に繋ぐよう相談体制を強化したことや、市町村での多重債務相談受付体制の充実が図られ、フリーローン・サラ金や多重債務相談は減少傾向にあったが、改正貸金業法の完全施行や、多重債務相談会(9月12日～18日)の実施により、今年度上半期の相談件数は増加した。

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—5 フリーローン・サラ金、多重債務相談 年度別推移

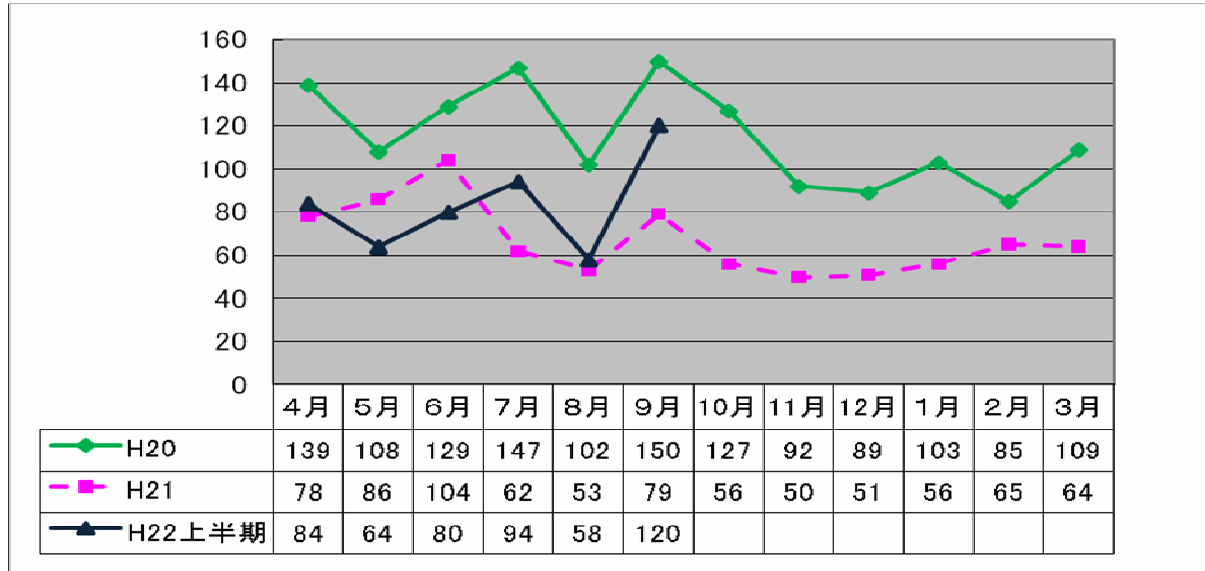


表—18 多重債務関係相談件数(重複あり)

	H22上半期	前年同期	増減
フリーローン・サラ金	500	462	38
うちヤミ金	29	40	-11
うち多重債務	364	292	72

※多重債務とは、借金の返済が困難になった状態

図—6 フリーローン・サラ金相談月別推移



表—19 フリーローン・サラ金年代別・性別相談件数

フリーローン・サラ金	男性	女性	団体・不明	H22上半期	前年同期	増減
20歳未満	0	0		0	0	0
20歳代	23	9		32	43	-11
30歳代	53	41		94	94	0
40歳代	50	51		101	92	9
50歳代	45	58		103	86	17
60歳代	36	45		81	75	6
70歳以上	16	17		33	25	8
不明	21	26	9	56	47	9
合計	244	247	9	500	462	38