

平成19年度上半期における県消費生活センター 相談業務の実施結果について

平成19年度上半期（4月～9月）において県消費生活センターに寄せられた相談の概要を取りまとめましたのでお知らせします。

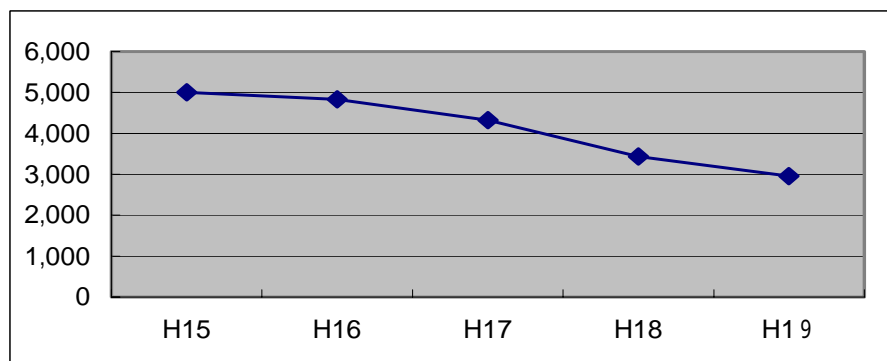
1. 受付件数

平成19年4月～9月の受付件数は、2,956件（苦情・相談2,852件、問い合わせ104件）で前年度上半期と比べて384件（11.9%）の減少になっています。

相談件数の減少の主なものは、電話等情報通信サービスに関する苦情・相談が、26.1%、サラ金・ヤミ金融が19.6%の減少となっています。

表1 受付件数の推移

年度	H15	H16	H17	H18	H19
上半期	5,000	4,834	4,323	3,432	2,956
年度計	10,170	10,961	7,944	6,739	



2. 相談当事者の年代別内訳

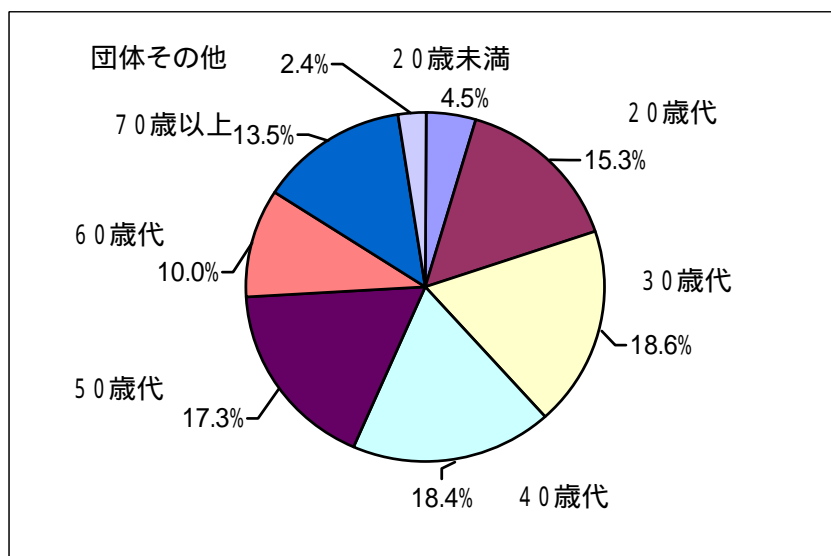
20歳未満を除く各年代とも、前年度上半期より減少しています。前年度に引き続いて減少傾向が続いています。

これらの要因は、電話等情報通信サービスとサラ金・ヤミ金融の苦情・相談の減少によるものです。

70歳以上の高齢者の苦情・相談は、減少はしているものの依然として高水準にあると言えます。

表2 相談当事者の年代別内訳

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他	合計
男性	77	205	259	245	238	132	143	1	1,300
女性	50	231	272	281	256	153	242	1	1,486
団体								66	66
計	127	436	531	526	494	285	385	68	2,852
構成比	4.5	15.3	18.6	18.4	17.3	10.0	13.5	2.4	100
前年度上半期	120	471	650	545	635	307	457	51	3,236
増減	7	-35	-119	-19	-141	-22	-72	17	-384
増減比	5.8	-7.4	-18.3	-3.5	-22.2	-7.2	-15.8	33.3	-11.9



3. 商品・役務（サービス）の種類別上位件数

苦情・相談件数の商品から役務（サービス）への移行については、平成8年度から平成16年度まで右肩上がりの伸びを示してきましたが、平成17年度以降、減少傾向となっています。

これは役務上位1位のサラ金・ヤミ金融と2位の電話等通信情報サービスが減少したことによります。

上位商品・役務の顔ぶれは、若干順位の変動はあるものの、大幅な動きはみられません。全体的に減少傾向の中、健康食品、健康器具が増加して上位を占めており、役務では内職と生命保険が増加しています。

表3 商品・役務（サービス）の種類別上位件数

商 品			役 務（サービス）		
1	健康食品	77 (64)	1	サラ金・ヤミ金融	589 (733)
2	健康器具	56 (42)	2	電話等通信情報サービス	579 (783)
2	自動車	56 (63)	3	不動産貸借	103 (116)
4	ふとん類	37 (56)	4	内職	67 (44)
5	アクセサリー	34 (23)	5	生命保険	66 (35)
6	資格取得用教材	33 (70)	6	工事・建築	59 (66)
7	住宅	26 (19)	7	駆除・清掃サービス	23 (24)
7	新聞	26 (25)	8	修理サービス	22 (29)
9	化粧品	23 (17)	9	エステティック	20 (21)
9	浄・整水器	23 (43)	10	リースサービス	17 (29)
商品計			役務計		
946 (1,018)			1,906 (2,218)		

()は前年度上半期

4. 年代別上位の商品・役務（サービス）

電話等通信情報サービス（表中は情報サービスと記載）は、20歳代未満と20歳代が1位を占め、30歳代から60歳代まではサラ金・ヤミ金融が1位を占めています。

また、70歳以上では健康食品が1位で、健康器具も3位となっています。

表4 年代別上位の商品・役務

	1 位		2 位		3 位		4 位		5 位	
20歳未満	情報サービス	105	サラ金・ヤミ金融	3	外ノ等養成教室	2	バイク	1	不動産貸借	1
20歳代	情報サービス	138	サラ金・ヤミ金融	89	アクセサリー	20	自動車	19	不動産貸借	18
30歳代	サラ金・ヤミ金融	129	情報サービス	125	不動産貸借	29	資格取得用教材	13	自動車	10
40歳代	サラ金・ヤミ金融	135	情報サービス	107	不動産貸借	22	住宅	14	生命保険	8
50歳代	サラ金・ヤミ金融	129	情報サービス	58	不動産貸借	17	工事・建築	14	生命保険	14
60歳代	サラ金・ヤミ金融	66	情報サービス	21	工事・建築	16	生命保険	15	健康器具	10
70歳以上	健康食品	44	サラ金・ヤミ金融	38	健康器具	38	生命保険	18	情報サービス	17

5. 特殊販売

特殊販売の苦情・相談件数は全体の50.2%を占めています。

70歳以上からの相談が多い販売方法は、家庭訪販と電話勧誘、SF商法となっています。20歳代では、インターネット・携帯、アポイントメント商法、キャッチセールス、マルチ・マルチまがい商法などが特徴的です。

表5-1 特殊販売の相談件数

	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	マルチ等商法	ネガティブオプション	その他無店舗販売	特殊販売計	特殊販売以外	計
H18	484	985	200	104	4	23	1,800(55.6%)	1,436(44.4%)	3,236
H19	382	693	192	132	0	32	1,431(50.2%)	1,421(49.8%)	2,852
構成比	26.7	48.4	13.4	9.2	0.0	2.3	100.0		

表5-2 販売形態別相談件数と主な商品サービスの内容

区分	販売形態	件数	主な商品・サービス
382	訪問販売	238	新聞 25 ふとん 22 浄水器 17 健康食品 15 工事・建築 15
	アポイントメント商法	34	アクセサリ 14 複合サービス会員 7 健康器具 3
	SF商法	43	健康器具 28 健康食品 11 ふとん 3
	職場訪販	17	リースサービス 8 自動販売機 2
	キャッチセールス	7	エステ 3 タレント等養成教室 2
	その他・不明	43	
693	通信販売	493	オンライン情報サービス等 449 サラ金・ヤミ金融 9
	DM広告	45	サラ金・ヤミ金融 30 宝くじ 12
	折込広告	7	内職 2 サラ金・ヤミ金融 1
	雑誌広告	45	オンライン情報サービス等 27 内職 4 健康食品 2 サラ金・ヤミ金融 1
	その他・不明	103	
	電話勧誘販売	192	資格取得用教材 28 サラ金・ヤミ金融 26 内職 22 健康食品 20 本 17
	マルチ・マルチまがい商法	132	化粧品 35 内職 24 健康食品 23 パソコン 10
	ネガティブオプション	0	
	その他無店舗の展示販売	32	着物類 5 健康器具 5 住宅 4
	計	1,431	

表5-3 主な販売形態別・年代別の件数

	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・不明	計
家庭訪販	2	15	16	26	49	43	86	1	238
アポイントメント商法	1	18	8	4	1	1	1		34
SF商法	0	0	0	0	2	3	37	1	43
職場訪販	0	1	1	2	0	0	2	11	17
キャッチセールス	1	4	1	1	0	0	0		7
インターネット・携帯等	91	138	109	93	50	10	1	1	493
DM広告	0	1	3	8	13	10	10		45
折込広告	0	1	1	3	1	0	1		7
雑誌広告	11	11	11	7	4	1	0		45
電話勧誘販売	1	24	43	39	19	17	41	8	192
マルチ・マルチまがい商法	0	24	23	19	26	17	23		132
その他無店舗の展示販売	0	2	4	6	5	5	10		32
その他・不明								146	146
計	107	239	220	208	170	107	212	168	1,431

6. 多重債務

サラ金・ヤミ金融の苦情・相談は、役務部門1位を占めています。いくつも借りて支払が困難なものを多重債務といいます。

この多重債務は、サラ金・ヤミ金融の約80%を占め、前年度上半期に比べ174件の減少です。

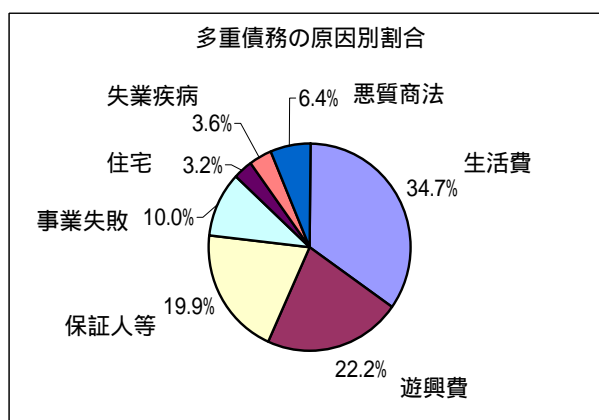
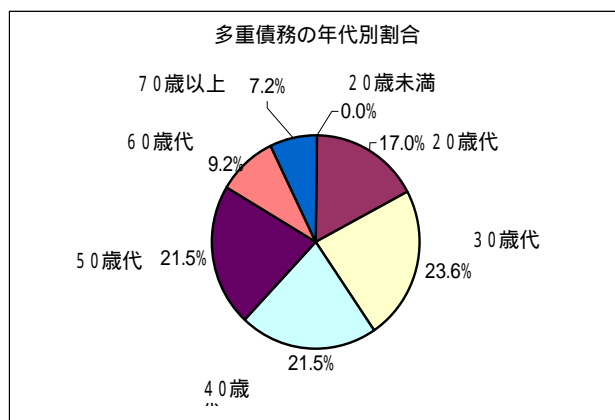
多重債務に陥った原因については、生活費が34.7%を占め最も多く、次に遊興費となっています。

表6-1 多重債務の年齢別・男女別相談件数

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計	比率
男性	0	48	68	62	59	19	15	0	271	57.7
女性	0	32	43	39	42	24	19	0	199	42.3
合計	0	80	111	101	101	43	34	0	470	100.0
前年度同期	2	100	156	142	125	62	56	1	644	
増減	-2	-20	-45	-41	-24	-19	-22	-1	-174	
構成比	0.0	17.0	23.6	21.5	21.5	9.2	7.2	0.0	100.0	

表6-2 多重債務の原因

原因	生活費	遊興費	保証人等	事業失敗	住宅ローン	失業・疾病	悪質商法	計	その他・不明	合計
人数	108	69	62	31	10	11	20	311	159	470
構成比	34.7	22.2	19.9	10.0	3.2	3.6	6.4	100.0		



7. 処理結果

県消費生活センターに寄せられた苦情・相談の処理結果は助言が2,577件、相談員が相談者と業者の間に立って交渉する斡旋が236件でした。

これらにより、契約の解除や取消ができて救済されたものが634件、2億3,891万円になりました。

表7-1 処理結果

内 容	18年度上半期	19年度上半期	増 減
助 言	2,965	2,577	-388
斡 旋	228	236	8
情報提供	8	14	6
他機関紹介	6	13	7
そ の 他	29	12	-17
	3,236	2,852	-384

表7-2 救済額

方 法	年 度	件 数	救済額(万円)
クーリングオフ	19	119	7,201
	18	149	7,160
	増 減	-30	41
特商法・消契法	19	100	5,782
	18	140	9,419
	増 減	-40	-3,637
その他	19	415	10,908
	18	459	14,772
	増 減	-44	-3,864
計	19	634	23,891
	18	748	31,351
	増 減	-114	-7,460