

## 平成20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20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。

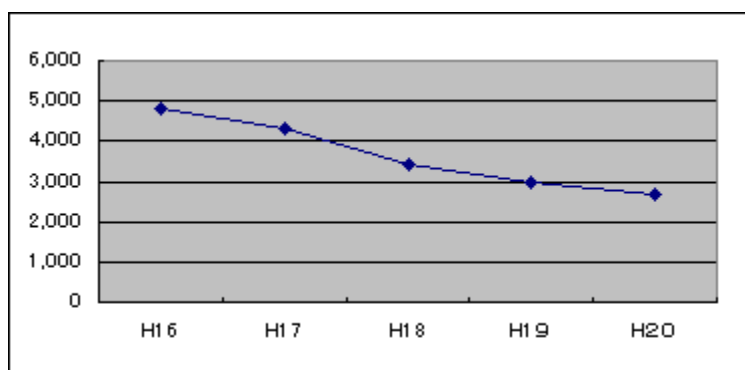
### 1. 受付件数

平成20年4月～9月の受付件数は、2,659件(苦情・相談2,530件、問い合わせ等129件)で前年度上半期と比べて苦情相談件数で322件(11.3%)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5.0%、サラ金・ヤミ金融が18.3%、商品では健康食品が37.7%、健康器具が53.6%の減少となっています。

表1 受付件数の推移

年度	H16	H17	H18	H19	H20
上半期	4,834	4,323	3,432	2,956	2,659
年度計	10,961	7,944	6,739	5,671	



## 2. 相談当事者の年代別内訳

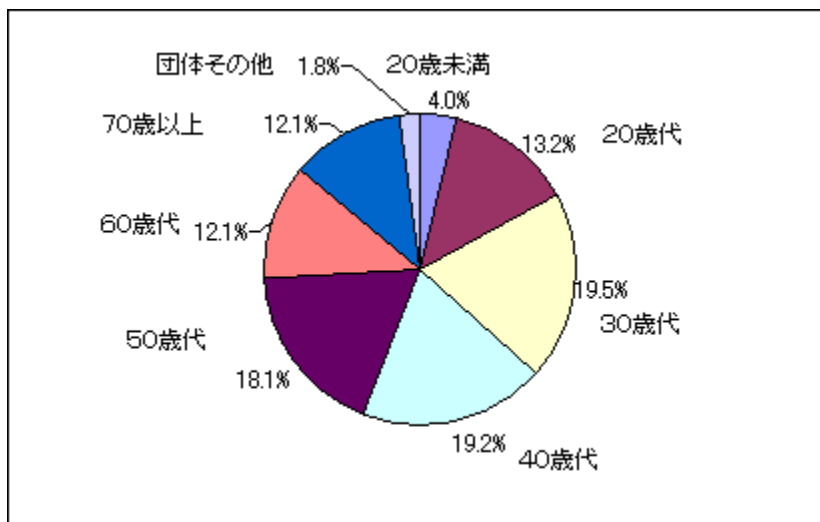
60歳代を除く各年代とも、前年度上半期より減少しています。前年度に引き続いて減少傾向が続いています。

これらの要因は、役務では電話等情報通信サービスとサラ金・ヤミ金融の苦情・相談が、商品では健康食品、健康器具の苦情・相談の減少によるものと思われます。

60歳代の苦情・相談が増加しているのは、サラ金・ヤミ金融と電話等情報通信サービスの苦情・相談の増加が原因と思われます。

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	74	143	262	244	215	135	123	2	1,198
女性	27	190	232	241	244	172	182	0	1,288
団体								44	44
計	101	333	494	485	459	307	305	46	2,530
構成比	4.0	13.2	19.5	19.2	18.1	12.1	12.1	1.8	100
前年度上半期	127	436	531	526	494	285	385	68	2,852
増減	-26	-103	-37	-41	-35	22	-80	-22	-322
増減比	-20.5	-23.6	-7.0	-7.8	-7.1	7.7	-20.8	-32.4	-11.3



### 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、減少傾向が続いています。

これは役務上位1位の電話等通信情報サービスと2位のサラ金・ヤミ金融が引き続き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、全体的に減少傾向の中、商品では新聞、パソコン類、給湯システムが増加し、役務ではエステティックが増加しています。健康食品は1位ですが、健康器具と同様に大きく減少しています。

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	48	( 77)	1	電話等通信情報サービス	550	( 579)
2	自動車	44	( 56)	2	サラ金・ヤミ金融	481	( 589)
3	資格取得用教材	41	( 33)	3	不動産貸借	93	( 103)
4	新聞	40	( 26)	4	工事・建築	67	( 59)
5	パソコン類	32	( 14)	5	エステティック	51	( 20)
6	アクセサリ	30	( 34)	6	生命保険	45	( 66)
7	ふとん類	27	( 37)	7	内職	38	( 67)
8	健康器具	26	( 56)	8	宝くじ	18	( 15)
9	給湯システム	20	( 12)	9	クリーニング	16	( 14)
10	住宅	18	( 26)	10	修理サービス	15	( 22)
商品計		777	( 946)	役務計		1,753	( 1,906)

( )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歳代未満から30歳代が1位を占め、40歳代から70歳以上まではサラ金・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、健康器具が上位を占めています。

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	88	不動産貸借	3	電子ゲーム玩具	2	修理サービス	1	専門・専修学校	1
20歳代	情報サービ	107	サラ金・ヤミ金融	51	エステティック	28	不動産貸借	19	パソコン類	13
30歳代	情報サービ	135	サラ金・ヤミ金融	99	不動産貸借	29	エステティック	17	資格取得用教材	13
40歳代	サラ金・ヤミ金融	122	情報サービ	101	不動産貸借	18	工事・建築	13	資格取得用教材	10
50歳代	サラ金・ヤミ金融	110	情報サービ	64	不動産貸借	13	工事・建築	13	生命保険	13
60歳代	サラ金・ヤミ金融	68	情報サービ	32	工事・建築	12	健康食品	11	生命保険	10
70歳以上	サラ金・ヤミ金融	27	健康食品	18	健康器具	17	修理サービス	17	工事・建築	14

## 5. 特定商取引法に該当する販売方法（特殊販売）

特殊販売の苦情・相談件数は全体の49.1%を占めています。この内マルチ等商法が減少しています。

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
H19	382	693	192	132	0	32	1,431(50.2%)	1,421(49.8%)	2,852
H20	283	661	202	68	1	26	1,241(49.1%)	1,289(50.9%)	2,530
構成比	22.8	53.3	16.3	5.5	0.1	2.1	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
283	訪問販売	210	新聞 32 ふとん 20 工事・建築 18 給湯システム 15 補習用教材 13
	アポイントメント商法	28	アクセサリ 11 エステティック 4 結婚紹介サービス 3
	SF商法	16	健康器具 11 健康食品 2
	職場訪販	5	リースサービス 2 新築分譲マンション 2
	キャッチセールス	2	放送サービス 2
	その他・不明	22	
661	通信販売	511	オンライン情報サービス等 440 サラ金・ヤミ金融 5 婦人用バック 5
	DM広告	43	サラ金・ヤミ金融 21 宝くじ 12
	折込広告	10	化粧品 2 生命保険 2
	雑誌広告	30	オンライン情報サービス等 15 サラ金・ヤミ金融 4 内職 2
	その他・不明	67	
	電話勧誘販売	202	資格取得用教材 36 サラ金・ヤミ金融 35 オンライン情報サービス等 23
	マルチ・マルチまがい商法	68	パソコン 19 健康食品 18 内職 8 生命保険 5 化粧品 4
	ネガティブオプション	1	化粧品 1
	その他無店舗の展示販売	26	アクセサリ 5 健康器具 5 着物類 4
	計	1,241	

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	4	9	17	28	29	37	86		210
アポイントメント商法	0	16	3	1	2	3	3		28
SF商法	0	0	0	0	0	5	11		16
職場訪販	0	0	1	0	1	0	0	3	5
キャッチセールス	0	2	0	0	0	0	0		2
インターネット・携帯等	81	108	147	90	56	26	3		511
DM広告	0	2	6	6	9	6	12	2	43
折込広告	0	3	1	2	3	1	0		10
雑誌広告	2	9	9	7	2	0	1		30
電話勧誘販売	0	19	36	44	41	16	43	3	202
マルチ・マルチまがい商法	0	12	7	9	17	12	11		68
ネガティブオプション	0	0	0	0	0	0	1		1
その他無店舗の展示販売	0	2	2	6	5	6	5		26
その他・不明								89	89
計	87	182	229	193	165	107	176	97	1,241

## 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。いくつも借金をし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・ヤミ金融に関する相談の大部分を占めており、前年度上半期に比べ127件の減少です。

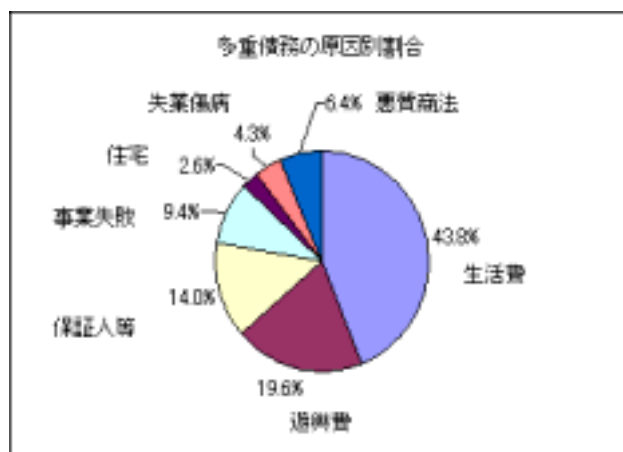
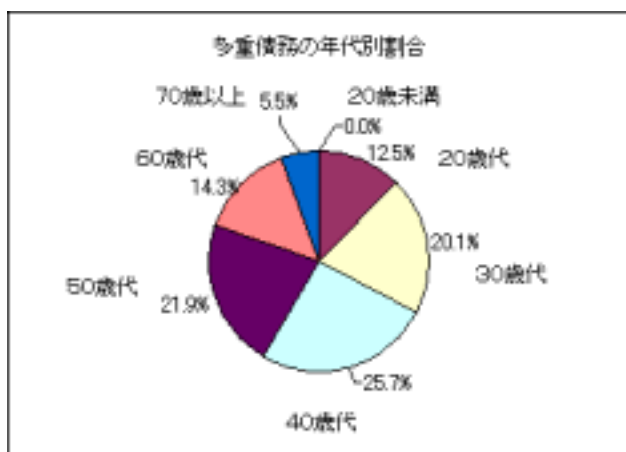
多重債務に陥った原因については、生活費が43.8%と最も多く、次に遊興費が続いています。

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	19	48	44	40	19	8	0	178	51.9
女性	0	24	21	44	35	30	11	0	165	48.1
合計	0	43	69	88	75	49	19	0	343	100.0
前年度同期	0	80	111	101	101	43	34	0	470	
増減	0	-37	-42	-13	-26	6	-15	0	-127	
構成比	0.0	12.5	20.1	25.7	21.9	14.3	5.5	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	103	46	33	22	6	10	15	235	108	343
構成比	43.8	19.6	14.0	9.4	2.6	4.3	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2,287件、相談員が相談者と業者の間に立って交渉する斡旋が184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474件、1億3,805万円になりました。

表7-1 処理結果

内 容	19年度上半期	20年度上半期	増 減
助 言	2,577	2,287	-290
斡 旋	236	184	-52
情報提供	14	17	3
他機関紹介	13	20	7
そ の 他	12	22	10
	2,852	2,530	-322

表7-2 救済額

	年 度	件 数	救済額(万円)
クーリング・オフ	2 0	86	3,490
	1 9	119	7,201
	増 減	-33	-3,711
特定商取引法 及び消費者契 約法	2 0	64	3,714
	1 9	100	5,782
	増 減	-36	-2,068
その他	2 0	324	6,601
	1 9	415	10,908
	増 減	-91	-4,307
計	2 0	474	13,805
	1 9	634	23,891
	増 減	-160	-10,086