

平成21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

**70歳以上の高齢者からの相談が急増！
高齢者や高齢者を見守るご家族の皆さん、悪質商法にご注意を！**

平成21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21年4月～9月の県消費生活センターに寄せられた相談の受付件数は、2,349件(苦情・相談2,273件、問い合わせ等76件)で、前年度上半期と比べて310件(11.7%)の減少になっています。

2. 年代別の相談件数

20歳代から60歳代までの各年代の相談件数は二桁台の減少となっていますが、70歳代以上は15.1%の増となっています。

3. 商品・役務(サービス)の相談種別上位件数

商品・役務とも順位に変動はあるものの上位を占めるものにあまり変化はありません。全体的に見ると減少傾向にあるものの、商品では健康食品、健康器具、油脂(食用油)、防災・防犯用品などが増加し、役務では携帯電話サービス、宝くじ、リースサービス、修理サービスが増加しています。

4. 多重債務(債務が本人の返済能力を超えているもの)に関する相談

社会問題化している多重債務問題については、前年同期と比べて109件、31.8%の減少となっています。多重債務に陥った原因は、生活費が33.1%と最も多くなっています。

5. 被害救済額(県消費生活センターで被害を救済できた額)

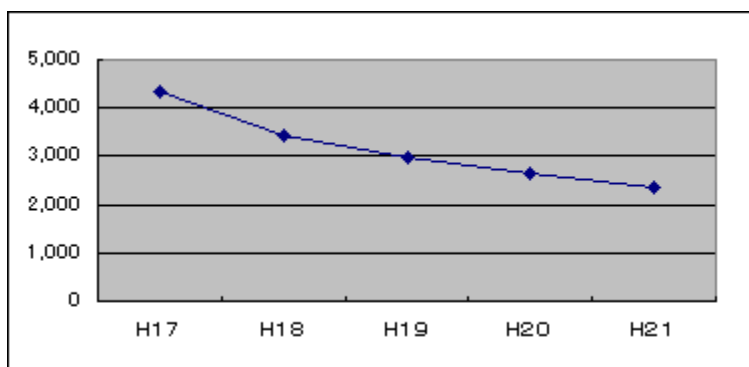
21年度上半期の相談のうち、クーリング・オフや特定商取引法、消費者契約法を活用した助言や斡旋により契約の解除や取消ができて救済されたものは401件、9,063万円になりました。

1. 受付件数

平成21年度上半期は、2,349件(苦情・相談2,273件、問い合わせ76件)の苦情相談等を受け付けており前年度同期と比べて310件、11.7%の減少となっています。

表1 受付件数の推移

年度	H17	H18	H19	H20	H21
上半期	4,323	3,432	2,956	2,659	2,349
年度計	7,944	6,739	5,671	5,123	



2. 相談当事者の年代別内訳

20歳代から60歳代までは各年代とも、前年度上半期より減少しているものの70歳代以上では46件15.1%の増となっています。苦情相談件数については平成17年度から引き続いて減少傾向が続いています。

これは、デジタルコンテンツ（旧分類：電話等情報通信サービス）とフリーローン・サラ金（旧分類：サラ金・ヤミ金融）の苦情・相談が、減少していることが大きな要因です。

70歳代以上の苦情・相談が増加しているのは、健康器具、健康食品、宝くじ、ふとん類等の増加によるもので、高齢者が悪質業者のターゲットにされていることが伺えます。

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	67	143	214	225	205	113	140	1	1,108
女性	35	140	191	183	201	145	211	0	1,106
団体								59	59
計	102	283	405	408	406	258	351	60	2,273
構成比	4.5	12.5	17.8	17.9	17.9	11.4	15.4	2.6	100
(前年上半期)	101	333	494	485	459	307	305	46	2,530
増減	1	-50	-89	-77	-53	-49	46	14	-257
増減比	1.0	-15.0	-18.0	-15.9	-11.5	-16.0	15.1	30.4	-10.2

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位のデジタルコンテンツ（旧分類：電話等通信情報サービス）と2位のフリーローン・サラ金（旧分類：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、大きな変化はなく、全体的に減少傾向の中、商品では健康食品、健康器具、油脂、防災・防犯用品などが増加し、役務では携帯電話サービス、宝くじ、リースサービス、修理サービスが増加しています。

表3 商品・役務の種類別上位件数

商 品				役務(サービス)			
1	健康食品	68	(48)	1	デジタルコンテンツ	408	(550)
2	健康器具	45	(26)	2	フリーローン・サラ金	336	(481)
2	自動車	45	(44)	3	不動産貸借	86	(93)
4	資格取得用教材	27	(41)	4	工事・建築	43	(67)
5	油脂	25	(0)	4	生命保険	43	(45)
6	新聞	24	(40)	6	内職	26	(38)
7	ふとん類	23	(27)	7	携帯電話サービス	22	(-)
8	化粧品	20	(17)	8	宝くじ	21	(18)
9	防災・防犯用品	19	(1)	9	リースサービス	19	(14)
9	給湯システム	19	(20)	10	修理サービス	18	(15)
	商品計	776	(777)		役務計	1,497	(1,753)

()は前年度上半期

4. 年代別上位の商品・役務(サービス)

デジタルコンテンツ(旧分類:電話等通信情報サービス)は、20歳代未満から40歳代が1位を占め、50歳代と60歳代はフリーローン・サラ金(旧分類:サラ金・ヤミ金融)が1位を占めています。

また、70歳以上では健康器具、健康食品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	デジタルコンテンツ	69	テレビ放送サービス	6	書籍	3	学習教材	3	不動産貸借	2
20歳代	デジタルコンテンツ	85	フリーローン・サラ金	41	不動産貸借	12	自動車	10	エステティック	9
30歳代	デジタルコンテンツ	106	フリーローン・サラ金	90	不動産貸借	16	自動車	11	資格取得用教材	8
40歳代	デジタルコンテンツ	88	フリーローン・サラ金	65	不動産貸借	17	自動車	12	学習教材	11
50歳代	フリーローン・サラ金	78	デジタルコンテンツ	45	不動産貸借	23	健康食品	13	工事・建築	10
60歳代	フリーローン・サラ金	33	油脂	13	健康食品	12	生命保険	12	デジタルコンテンツ	11
70歳以上	健康器具	31	フリーローン・サラ金	26	健康食品	22	宝くじ	14	ふとん類	12

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47.4%を占めています。この内マルチ等商法、ネガティブオプション(送り付け商法)以外は減少しています。

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、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 (送り付け商法)	その他無店 (無店舗)	特殊販売計	特殊販売以外	計
--	------	------	--------	--------	------------------------	----------------	-------	--------	---

表5 - 2 販売形態別相談件数と商品・サービスの内容

区分	販売形態	件数	主な商品・サービス
訪問販売 243	家庭訪問	161	新聞17 給湯システム13 健康器具12 ふとん類11 工事・建築11 学習教材9 ハウスクリーニング7 防災・防犯用品6 床下換気扇6
	アポイントメント商法	13	アクセサリ-8 婦人下着、健康器具、住宅、エステ、複合サービス会員
	催眠(SF)商法	26	健康器具17 ふとん類6 健康食品2
	職場訪販	13	リースサービス7 雑誌2
	キャッチセール	1	アクセサリ-1
	その他	29	
通信販売 587	インターネット・携帯電話等	456	デジタルコンテンツ389 電話音声情報7 健康食品5 書籍5
	DM広告	30	宝くじ16 フリーローン・サラ金6 健康食品2
	折込広告	6	健康食品2
	雑誌広告	16	電話音声情報4 デジタルコンテンツ3 内職2 アクセサリ-2
	その他	79	
電話勧誘販売	161	フリーローン・サラ金29 資格取得用教材25 健康食品18	
マルチ・マルチまがい商法	70	健康食品23 内職11 化粧品7 パソコン5	
ネガティブオプション(送り付け商法)	1	額縁1	
その他無店舗の展示販売	16	健康器具5 モバイルデータ通信2	
計		1,078	

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
家庭訪問	4	15	9	16	23	27	66	1	161
アポイントメント商法	0	7	0	1	1	3	1		13
催眠(SF)商法	0	0	0	0	0	3	23		26
職場訪問	0	0	1	1	2	1	1	7	13
キャッチセールス	0	1	0	0	0	0	0		1
インターネット・携帯電話等	75	92	115	101	50	13	8	2	456
DM広告	1	2	2	0	6	3	16		30
折込広告	0	0	1	3	0	1	1		6
雑誌広告	3	1	5	5	2	0	0		16
電話勧誘販売	1	17	31	27	29	17	36	3	161
マルチ・マルチまがい商法	0	16	5	18	16	9	5	1	70
ネガティブオプション(送り付け商法)	0	0	0	0	0	0	1		1
その他無店舗販売	0	1	2	3	3	2	5		16
その他・不明								108	108
計	84	152	171	175	132	79	163	122	1,078

6. 多重債務

消費者金融等からの金銭の借入や、クレジットの利用等により発生した債務が本人の返済能力を超え、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、フリーローン・サラ金(旧分類：サラ金・ヤミ金融)に関する相談の大部分を占めていますが、前年度上半期に比べ109件減少しています。

多重債務に陥った原因については、生活費が33.1%と最も多く、次に遊興費が続いています。

表6 多重債務の年齢別・男女別相談件数と原因

	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	計	比率
男性	0	21	47	32	39	12	9		160	68.4
女性	0	9	14	20	16	11	4		74	31.6
合計	0	30	61	52	55	23	13	0	234	100.0
前年度同期	0	43	69	88	75	49	19	0	343	-
増減	0	-13	-8	-36	-20	-26	-6	0	-109	-
構成比	0.0	12.8	26.1	22.2	23.5	9.8	5.6	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	失業傷病	悪質商法	計	その他・不明	計
人数	56	46	25	18	9	10	5	169	65	234
構成比	33.1	27.2	14.8	10.7	5.3	5.9	3.0	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1,996件、相談員が相談者と業者の間に立って交渉する斡旋が215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401件、9,063万円になりました。

表7-1 処理結果

内容	件数(上半期)		増減
	20年度	21年度	
助言	2,287	1,996	-291
斡旋	184	215	31
情報提供	17	25	8
他機関紹介	20	28	8
その他	22	9	-13
計	2,530	2,273	-257

表7-2 救済額

方法	年度	件数	救済額(万円)	平均(万円)
クーリング・オフ	21	71	3,027	43
	20	86	3,490	41
	増減	-15	-463	2
特定商取引法 及び消費者契約法	21	46	2,110	46
	20	64	3,714	58
	増減	-18	-1,604	-12
その他	21	284	3,926	14
	20	324	6,601	20
	増減	-40	-2,675	-6
計	21	401	9,063	23
	20	474	13,805	29
	増減	-73	-4,742	-7