

平成22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

相談件数は2,084件、前年度上半期に比べ11.3%減少
60歳以上の高齢者層の相談割合の増加傾向続く！

平成22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22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、2,084件(苦情・相談1,991件、問い合わせ等93件)で、前年度上半期と比べて265件(11.3%)の減少になっています。

2. 年代別の相談件数

20歳代未満と60歳代を除く各年代で、前年度上半期より減少しており、30歳代では22.5%の減少となっています。60歳代では6.6%増加しています。

3. 商品・役務(サービス)の相談種別上位件数

全体的に見ると減少傾向にあるものの、商品では「パソコン類」「音響・映像機器」「健康食品」などが増加し、役務では「インターネット接続回線」「不動産貸借」「ファンド型投資商品」などが増加しています。

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

前年同期と比べて61件、26.1%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36.5%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)

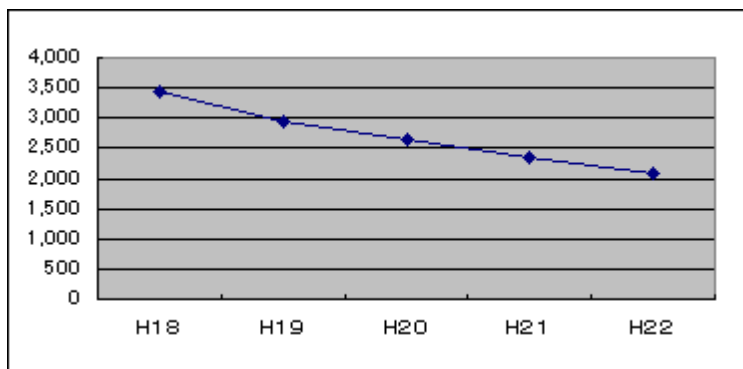
22年度上半期の相談のうち、クーリング・オフや特定商取引法、消費者契約法を活用した助言や斡旋により契約の解除や取消ができて救済されたものは366件、8,856万円になりました。

1. 受付件数

平成22年度上半期は、2,084件（苦情・相談1,991件、問い合わせ93件）の苦情相談等を受け付けており前年度同期と比べて265件、11.3%の減少となっています。

表1 受付件数の推移

年度	H18	H19	H20	H21	H22
上半期	3,432	2,956	2,659	2,349	2,084
年度計	6,739	5,671	5,123	4,558	



2. 相談当事者の年代別内訳

20歳代未満と60歳代を除く各年代で、前年度上半期より減少しており、特に30歳代では22.5%の減少となっています。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」（携帯電話・パソコン等からインターネットを通じて得られる情報）と「フリーローン・サラ金」（ヤミ金含む）の苦情・相談が、減少していることが大きな要因です。

60歳代では「デジタルコンテンツ」や「インターネット接続回線」等の相談が増加したため6.6%増加しています。

60歳以上の高齢者層の相談割合は依然増加傾向にあります。

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	71	114	176	174	204	138	108	3	988
女性	33	118	138	153	141	137	213	7	940
団体								63	63
計	104	232	314	327	345	275	321	73	1,991
構成比	5.2	11.7	15.8	16.4	17.3	13.8	16.1	3.7	100
(前年上半期)	102	283	405	408	406	258	351	60	2,273
増減	2	-51	-91	-81	-61	17	-30	13	-282
増減比	2.0	-18.0	-22.5	-19.9	-15.0	6.6	-8.5	21.7	-12.4

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」と2位の「フリーローン・サラ金」が引き続き減少したことによります。

全体的に減少傾向の中、商品では「パソコン類」「音響・映像機器」「健康食品」などが増加し、役務では「インターネット接続回線」「不動産貸借」「ファンド型投資商品」などが増加しています。

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	76 (68)	1	デジタルコンテンツ	352 (408)
2	自動車	34 (45)	2	フリーローン・サラ金	261 (336)
3	ふとん類	28 (23)	3	不動産貸借	97 (86)
4	音響・映像機器	27 (18)	4	工事・建築	39 (43)
5	新聞	26 (24)	5	インターネット接続回線	31 (7)
6	パソコン類	25 (13)	6	生命保険	25 (43)
7	化粧品	24 (20)	6	修理サービス	25 (18)
8	健康器具	18 (45)	8	携帯電話サービス	22 (22)
9	給湯システム	16 (19)	9	ファンド型投資商品	21 (10)
9	婦人洋服類	16 (5)	10	テレビ放送サービス	17 (13)
	商品計	688 (776)		役務計	1,303 (1,497)

()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」は、20歳代未満から30歳代が1位を占め、40歳代から60歳代は「フリーローン・サラ金」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 76	テレビ放送サービス 7	不動産貸借 2	携帯電話サービス 2	内職 2
20歳代	デジタルコンテンツ 77	フリーローン・サラ金 26	不動産貸借 12	エステティック 9	化粧品 6
30歳代	デジタルコンテンツ 78	フリーローン・サラ金 50	不動産貸借 27	自動車 7	工事・建築等 5
40歳代	フリーローン・サラ金 70	デジタルコンテンツ 54	不動産貸借 23	インターネット接続回線 7	自動車等 6
50歳代	フリーローン・サラ金 58	デジタルコンテンツ 40	不動産貸借 15	健康食品 11	音響・映像機器 9
60歳代	フリーローン・サラ金 38	デジタルコンテンツ 23	健康食品 12	不動産貸借 8	インターネット接続回線等 7
70歳以上	健康食品 38	フリーローン・サラ金 15	ふとん類 15	工事・建築 15	ファンド型投資商品 13

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51.1%を占めています。この内、通信販売と訪問販売は減少しており、特にインターネット通販・オークションによる通信販売は123件減少しています。

年代別では20歳代未満から50歳代の各年代で減少しており、60歳以上の高齢者層は、マルチ・マルチまがい商法や電話勧誘販売の増加等により相談件数が増えています。

す。(マルチ・マルチまがい商法増加件数28件、電話勧誘販売増加件数22件)

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
H21	243	587	161	70	1	16	1,078	1,195	2,273
H22	229	525	170	76	3	14	1,017	974	1,991
構成比	22.5	51.6	16.7	7.5	0.3	1.4	100.0		

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 229	家庭訪問	179	新聞23 ふとん類20 工事・建築12 健康食品9 健康器具9 給湯システム9 修理サービス8 テレビ放送サービス8
	アポイントメント商法	5	アクセサリ2 複合サービス会員 絵画・彫刻・手工芸教室
	SF商法	5	健康食品2 ふとん類 健康器具
	職場訪問	13	雑誌4 リースサービス2 広告代理サービス2
	キャッチセール	3	化粧品2
	その他	24	
通信販売 525	インターネット通販・オークション	333	デジタルコンテンツ278 パソコン類10 カーステレオ・カーテレビ4 自動車3
	DM広告	24	宝くじ8 フリーローン・サラ金7 健康食品2 デジタルコンテンツ2
	折込広告	4	健康食品 アクセサリ 化粧品
	雑誌広告	12	デジタルコンテンツ5 教養・娯楽サービスその他5
	その他	152	
	電話勧誘販売	170	インターネット接続回線19 フリーローン・サラ金15 資格取得用教材12
	マルチ・マルチまがい商法	76	健康食品32 ファンド型投資商品10 化粧品9
	ネガティブオプション	3	健康食品2
	その他無店舗の展示販売	14	健康器具3 アクセサリ2 修理サービス2
	計	1,017	

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	7	9	14	23	14	29	78	5	179
アポイントメント商法	0	4	1	0	0	0	0	0	5
SF商法	0	0	0	0	0	1	4	0	5
職場訪問	0	2	3	2	0	1	0	5	13
キャッチセールス	0	3	0	0	0	0	0	0	3
インターネット通販・オークション	64	71	76	54	43	21	1	3	333
DM広告	0	3	2	2	5	3	9	0	24
折込広告	0	1	0	1	1	0	0	1	4
雑誌広告	2	3	2	0	4	1	0	0	12
電話勧誘販売	1	8	18	28	33	28	47	7	170
マルチ・マルチまがい商法	0	6	8	7	12	15	27	1	76
ネガティブオプション	0	0	0	0	0	1	2	0	3
その他無店舗販売	0	3	2	2	4	3	0	0	14
その他・不明								176	176
計	74	113	126	119	116	103	168	198	1,017

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たします。

前年度上半期に比べ61件、26.1%減少しています。

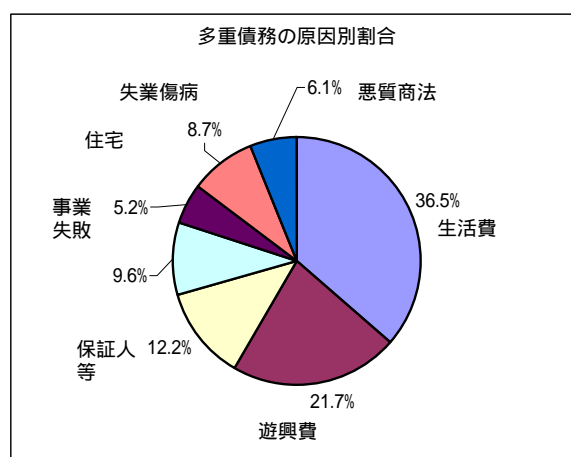
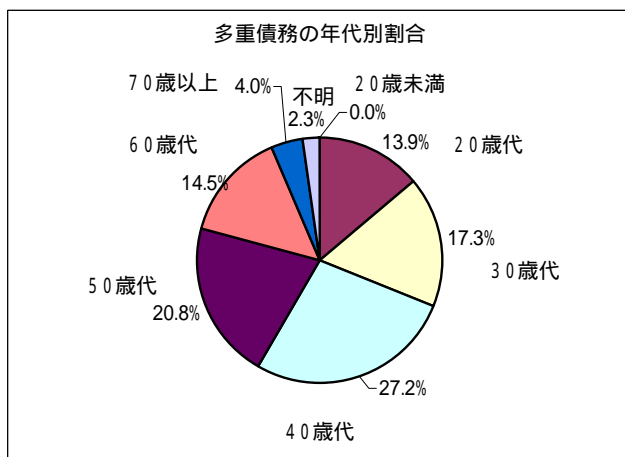
多重債務に陥った原因については、生活費が36.5%と最も多く、次に遊興費が続いています。

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	14	23	25	24	12	1	1	100	57.8
女性	0	10	7	22	12	13	6	0	70	40.5
団体等								3	3	1.7
合計	0	24	30	47	36	25	7	4	173	100.0
前年度同期	0	30	61	52	55	23	13	0	234	-
増減	0	-6	-31	-5	-19	2	-6	4	-61	-
構成比	0.0	13.9	17.3	27.2	20.8	14.5	4.0	2.3	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	42	25	14	11	6	10	7	115	58	173
構成比	36.5	21.7	12.2	9.6	5.2	8.7	6.1	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1,733件、相談員が相談者と業者の間に立って交渉する斡旋が174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366件、8,856万円になりました。

表7 - 1 処理結果

内容	件 数(上半期)		増減
	21年度	22年度	
助 言	1,996	1,733	-263
斡 旋	215	174	-41
情報提供	25	36	11
他 機 関 紹 介	28	32	4
そ の 他	9	16	7
計	2,273	1,991	-282

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	22	52	1,718	33
	21	71	3,027	43
	増 減	-19	-1,309	-10
特定商取引法及 び消費者契約法	22	55	2,476	45
	21	46	2,110	46
	増 減	9	366	-1
その他	22	259	4,662	18
	21	284	3,926	14
	増 減	-25	736	4
計	22	366	8,856	24
	21	401	9,063	23
	増 減	-35	-207	2