

平成23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1,839件、前年度上半期に比べ11.8%減少
デジタルコンテンツや利殖商法の相談が増加！**

平成23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23年4月～9月に県消費生活センターに寄せられた相談の受付件数は、1,839件(苦情・相談1,746件、問い合わせ等93件)で、前年度上半期と比べて245件(11.8%)の減少になっています。

2. 年代別の相談件数

全ての年代で前年度上半期より減少しているものの、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。

3. 商品・役務(サービス)の相談種別上位件数

「健康食品」など商品の減少率が大きくなっています。

役務(サービス)では「フリーローン・サラ金」が大きく減少する一方、「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)が増加したほか、「ファンド型投資商品」や「公社債」など利殖商法の相談が増加しました。

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

前年度上半期に比べ63件、36.4%減少しています。

多重債務に陥った原因は、生活費が41.2%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)

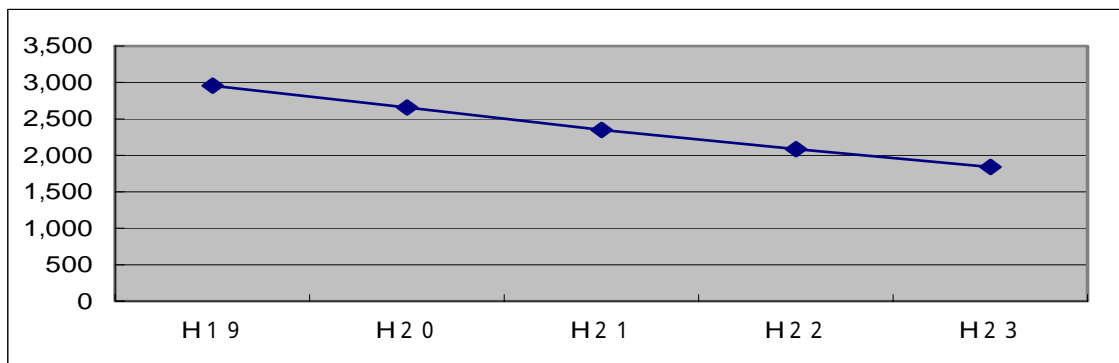
23年度上半期の相談のうち、クーリング・オフや特定商取引法、消費者契約法を活用した助言や斡旋により契約の解除や取消ができて救済されたものは355件、6,075万円になりました。

1. 受付件数

平成23年度上半期は、1,839件（苦情・相談1,746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245件、11.8%の減少となっています。

表1 受付件数の推移

年度	H19	H20	H21	H22	H23
上半期	2,956	2,659	2,349	2,084	1,839
年度計	5,671	5,123	4,558	4,100	



2. 相談当事者の年代別内訳

全ての年代で前年度上半期より減少しているものの、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
23年度 上半期	男性	54	81	123	145	167	151	101		822
	女性	19	92	156	150	144	113	199		873
	団体								51	51
	計	73	173	279	295	311	264	300	51	1,746
	構成比	4.2	9.9	16.0	16.9	17.8	15.1	17.2	2.9	100
前年度 上半期	件数	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
増減		-31	-59	-35	-32	-34	-11	-21	-22	-245
増減比		-29.8	-25.4	-11.1	-9.8	-9.9	-4.0	-6.5	-30.1	-12.3

3. 商品・役務（サービス）の種類別上位件数

商品と役務（サービス）を前年度上半期と比較すると、商品が20.3%（140件）の減少、役務（サービス）が8.1%（105件）の減少であり、商品の減少率が大きくなっています。「健康食品」や「フリーローン・サラ金」が大きく減少する一方、「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）が増加したほか、「ファンド型投資商品」や「公社債」など利殖商法の相談が増加しました。

表3 商品・役務の種類別上位件数

商 品			役務(サービス)		
1	自動車	41 (34)	1	デジタルコンテンツ	385 (352)
2	健康食品	39 (76)	2	フリーローン・サラ金	192 (261)
3	アクセサリ	28 (12)	3	不動産貸借	78 (97)
4	化粧品	22 (24)	4	ファンド型投資商品	55 (21)
4	音響・映像機器	22 (27)	5	工事・建築	48 (39)
6	新聞	18 (26)	6	修理サービス	27 (25)
7	パソコン類	15 (25)	7	インターネット接続回線	24 (31)
8	書籍	14 (15)	8	生命保険	23 (25)
9	鮮魚	12 (11)	8	他の金融関連サービス	23 (8)
10	ふとん類	10 (28)	10	公社債	19 (7)
10	健康器具	10 (18)		役務計	1,198 (1,303)
10	給湯システム	10 (16)			
10	携帯電話	10 (6)			
	商品計	548 (688)			

()は22年度上半期

4. 年代別上位の商品・役務(サービス)

70歳以上を除いた各世代で「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)が1位となっています。70歳以上では「健康食品」が1位を占めています。

60歳代と70歳以上の高齢者層で「ファンド型投資商品」が上位になっています。

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	デジタルコンテンツ	56	テレビ放送サービス	4	自動車	3	新聞、書籍 など	1		
20歳代	デジタルコンテンツ	63	フリーローン・サラ金	25	不動産貸借	15	アクセサリ	6	自動車	6
30歳代	デジタルコンテンツ	102	フリーローン・サラ金	35	不動産貸借	17	自動車	8	アクセサリ	5
40歳代	デジタルコンテンツ	76	フリーローン・サラ金	44	不動産貸借	16	工事・建築	8	音響・映像機器	7
50歳代	デジタルコンテンツ	49	フリーローン・サラ金	41	不動産貸借	18	工事・建築	12	自動車	9
60歳代	デジタルコンテンツ	31	フリーローン・サラ金	30	ファンド型投資商品	19	工事・建築	11	生命保険	8
70歳以上	健康食品	24	ファンド型投資商品	20	フリーローン・サラ金	14	工事・建築	13	デジタルコンテンツ	5

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55.6%を占めています。インターネット通販・オークションが増加し、マルチ・マルチまがい商法や訪問販売が減少しています。

年代別では30歳代から60歳代までが増加しており、70歳以上と20歳代以下が減少しています。

インターネット通販・オークションは20歳未満と20歳代を除く各年代で増加しており、電話勧誘販売は40歳代以下で減少し、50歳代以上は増加しています。

家庭訪問販売やマルチ・マルチまがい商法はほぼ全ての年代で減少しています。

(インターネット通販・オークション：83件増加、電話勧誘販売：15件増加、家庭訪問：51件減少、マルチ・マルチまがい商法：42件減少)

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
H22	229	525	170	76	3	14	1,017	974	1,991
H23	186	554	185	34	1	11	971	775	1,746
構成比	19.2	57.1	19.1	3.5	0.1	1.1	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 186	家庭訪問	128	新聞15 工事・建築13 アクセサリー10 修理サービス8 テレビ放送サービス7 住居管理設備6 健康食品5 ふとん類5
	アポイントメント商法	10	アクセサリー4 健康器具2 教養娯楽教材 など
	SF商法	1	健康食品
	職場訪販	6	リースサービス2 広告代理サービス など
	キャッチセール	3	アクセサリー2 室内装飾品
	その他	38	
通信販売 554	インターネット通販・オークション	416	デジタルコンテンツ353 パソコン類5 音響・映像機器5
	DM広告	34	宝くじ14 フリーローン・サラ金7 書籍3 アクセサリー2
	折込広告	5	健康食品2 化粧品2 電気掃除機類
	雑誌広告	11	デジタルコンテンツ6 健康食品 など
	その他	88	
電話勧誘販売		185	ファンド型投資商品30 公社債18 フリーローン・サラ金15
マルチ・マルチまがい商法		34	健康食品5 ファンド型投資商品5 化粧品3 ミネラルウォーター3
ネガティブオプション		1	書籍
その他無店舗の展示販売		11	健康器具2 健康食品、アクセサリー など
	計	971	

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	5	6	7	17	14	17	60	2	128
アポイントメント商法	0	3	3	2	0	0	2	0	10
SF商法	0	0	0	0	0	0	1	0	1
職場訪問	0	0	0	0	0	1	1	4	6
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	57	63	113	84	54	36	7	2	416
DM広告	0	0	5	6	5	7	10	1	34
折込広告	0	0	0	0	0	0	5	0	5
雑誌広告	0	0	3	2	4	2	0	0	11
電話勧誘販売	1	8	17	21	43	34	55	6	185
マルチ・マルチまがい商法	0	2	4	5	11	7	5	0	34
ネガティブオプション	0	0	0	0	0	0	0	1	1
その他無店舗販売	0	1	1	1	1	4	3	0	11
その他・不明								126	126
計	63	86	153	138	132	108	149	142	971

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63件、36.4%減少しています。

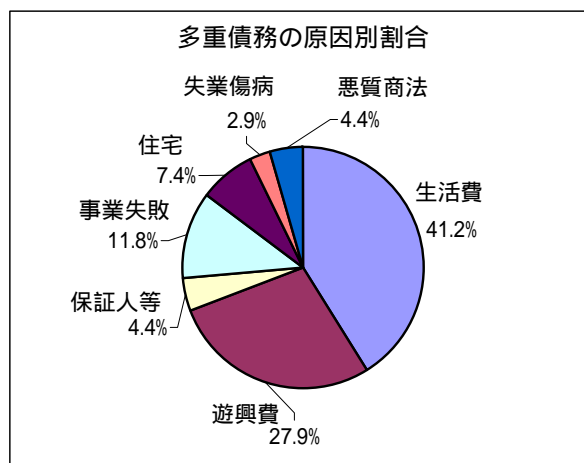
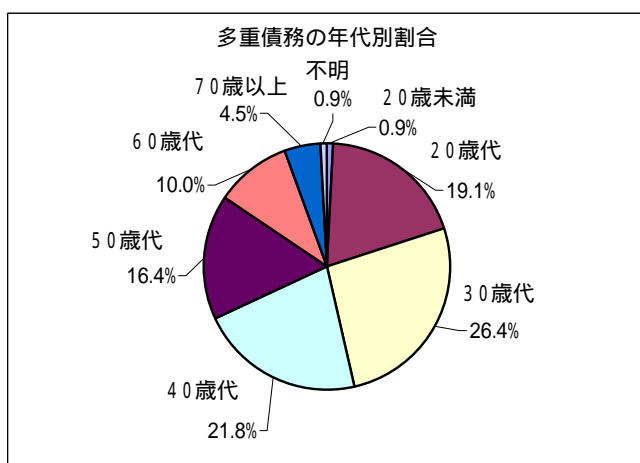
多重債務に陥った原因については、生活費が41.2%と最も多く、次に遊興費が続いています。

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	1	14	17	17	9	7	0	0	65	59.1
女性	0	7	12	7	9	4	5	0	44	40.0
団体等								1	1	0.9
合計	1	21	29	24	18	11	5	1	110	100.0
前年度同期	0	24	30	47	36	25	7	4	173	-
増減	1	-3	-1	-23	-18	-14	-2	-3	-63	-
構成比	0.9	19.1	26.4	21.8	16.4	10.0	4.5	0.9	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	28	19	3	8	5	2	3	68	42	110
構成比	41.2	27.9	4.4	11.8	7.4	2.9	4.4	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1,187件、相談員が相談者と業者の間に立って交渉する斡旋が193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355件、6,075万円になりました。

表7 - 1 処理結果

内容	件 数(上半期)		増減
	22年度	23年度	
助 言	1,733	1,187	-546
斡 旋	174	193	19
情報提供	36	316	280
他 機 関 紹 介	32	24	-8
そ の 他	16	26	10
計	1,991	1,746	-245

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	23	34	897	26
	22	52	1,718	33
	増 減	-18	-821	-7
特定商取引法及 び消費者契約法	23	60	2,588	43
	22	55	2,476	45
	増 減	5	112	-2
その他	23	261	2,590	10
	22	259	4,662	18
	増 減	2	-2,072	-8
計	23	355	6,075	17
	22	366	8,856	24
	増 減	-11	-2,781	-7