

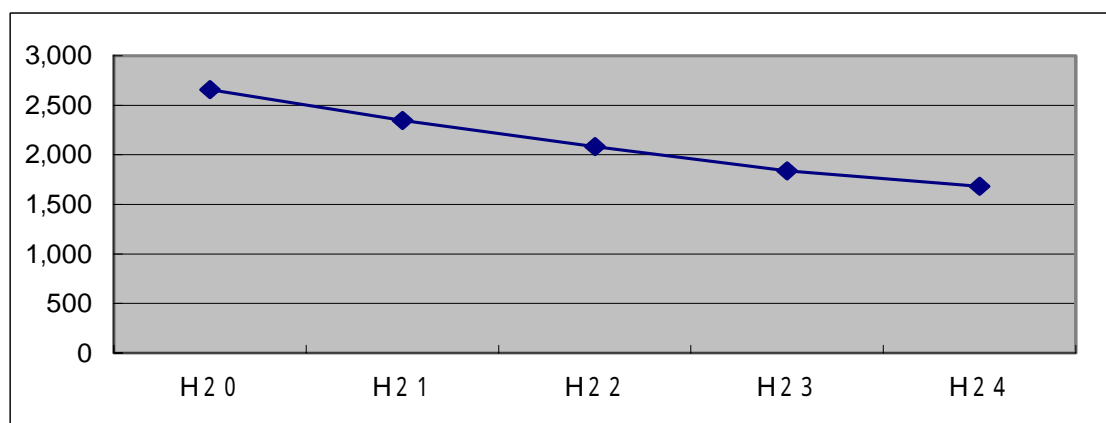
平成24年度上半期における県消費生活センター 相談業務の実施結果について

1. 受付件数

平成24年度上半期は、1,682件（苦情・相談1,585件、問い合わせ97件）の苦情相談等を受け付けており、前年度同期と比べて157件、8.5%の減少となっている。

表1 受付件数の推移

年度	H20	H21	H22	H23	H24
上半期	2,659	2,349	2,084	1,839	1,682
年度計	5,123	4,558	4,100	3,748	



2. 相談当事者の年代別内訳

全ての年代の中で70歳以上だけが相談件数が増加しており、構成比率も最多となっている。

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
24年度 上半期	男性	35	70	94	129	172	120	118		738
	女性	15	65	115	142	134	130	201		802
	団体								45	45
	計	50	135	209	271	306	250	319	45	1,585
	構成比	3.2	8.5	13.2	17.1	19.3	15.8	20.1	2.8	100
前年度 上半期	件数	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
増減		-23	-38	-70	-24	-5	-14	19	-6	-161
増減比		-31.5	-22.0	-25.1	-8.1	-1.6	-5.3	6.3	-11.8	-9.2

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
H23	186	554	185	34	1	11	971	775	1,746
H24	179	465	165	32	0	9	850	735	1,585
構成比	21.1	54.7	19.4	3.8	0.0	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 179	家庭訪問	134	新聞17 工事・建築14 ふとん類12 健康食品9 住居管理設備9 修理サービス7 テレビ放送サービス6
	アポイントメント商法	5	健康器具2 アクセサリー など
	SF商法	3	健康器具2 放射性岩石
	職場訪販	3	雑誌 リースサービス 生命保険
	キャッチセールス	1	移動通信サービス
	その他	33	
通信販売 465	インターネット通販・オークション	327	デジタルコンテンツ259 パソコン類11 スポーツ用品4
	DM広告	26	宝くじ13 フリーローン・サラ金4 学習教材 など
	折込広告	2	空気空調・冷房機器 祈とうサービス
	雑誌広告	6	デジタルコンテンツ 内職・副業 など
	その他	104	
電話勧誘販売	165	ファンド型投資商品16 公社債15 健康食品15 インターネット接続回線13	
マルチ・マルチまがい商法	32	健康食品9 化粧品3 婦人下着2 など	
ネガティブオプション	0		
その他無店舗の展示販売	9	健康器具2 インターネット接続回線 など	
計		850	

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	4	7	12	16	20	68	2	134
アポイントメント商法	0	2	0	1	0	1	1	0	5
SF商法	0	0	0	0	0	0	3	0	3
職場訪問	0	0	1	0	0	1	0	1	3
キャッチセールス	0	0	0	0	1	0	0	0	1
インターネット通販・オークション	32	36	78	76	68	28	7	2	327
DM広告	0	1	6	3	4	5	6	1	26
折込広告	0	0	1	0	0	1	0	0	2
雑誌広告	0	1	0	1	2	1	1	0	6
電話勧誘販売	0	5	8	22	28	35	65	2	165
マルチ・マルチまがい商法	0	7	2	3	5	8	7	0	32
ネガティブオプション	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他無店舗販売	0	0	0	1	2	0	5	1	9
その他・不明								137	137
計	37	56	103	119	126	100	163	146	850

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う。

前年度上半期に比べ19件、17.3%減少している。

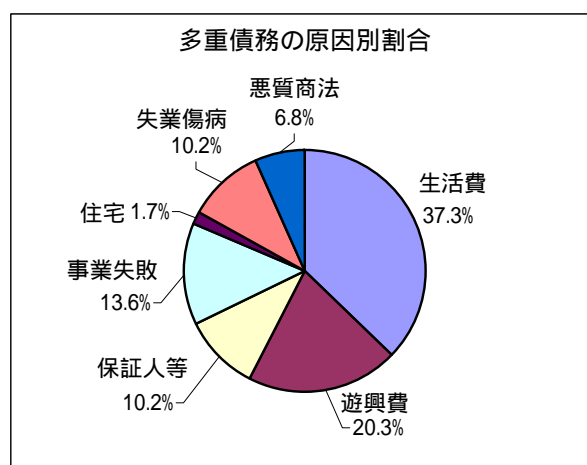
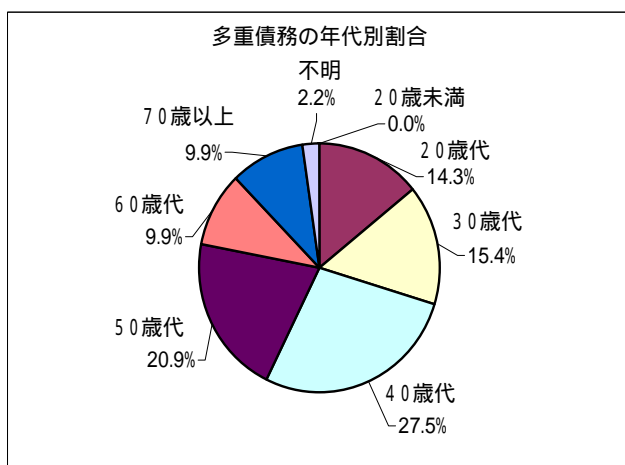
多重債務に陥った原因については、生活費が37.3%と最も多く、次に遊興費が続いている。

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	10	9	15	13	3	6	0	56	61.5
女性	0	3	5	10	6	6	3	0	33	36.3
団体等								2	2	2.2
合計	0	13	14	25	19	9	9	2	91	100.0
前年度同期	1	21	29	24	18	11	5	1	110	-
増減	-1	-8	-15	1	1	-2	4	1	-19	-
構成比	0.0	14.3	15.4	27.5	20.9	9.9	9.9	2.2	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	22	12	6	8	1	6	4	59	32	91
構成比	37.3	20.3	10.2	13.6	1.7	10.2	6.8	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905件、相談員が相談者と業者の間に立って交渉する斡旋が181件となった。

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252件、8,137万円になった。

表7 - 1 処理結果

内容	件 数(上半期)		増減
	23年度	24年度	
助 言	1,187	905	-282
幹 旋	193	181	-12
情報提供	316	417	101
他 機 関 紹 介	24	23	-1
そ の 他	26	59	33
計	1,746	1,585	-161

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	24	43	1,789	42
	23	34	897	26
	増 減	9	892	16
特定商取引法及 び消費者契約法	24	54	4,055	75
	23	60	2,588	43
	増 減	-6	1,467	32
その他	24	155	2,293	15
	23	261	2,590	43
	増 減	-106	-297	-28
計	24	252	8,137	32
	23	355	6,075	17
	増 減	-103	2,062	15