

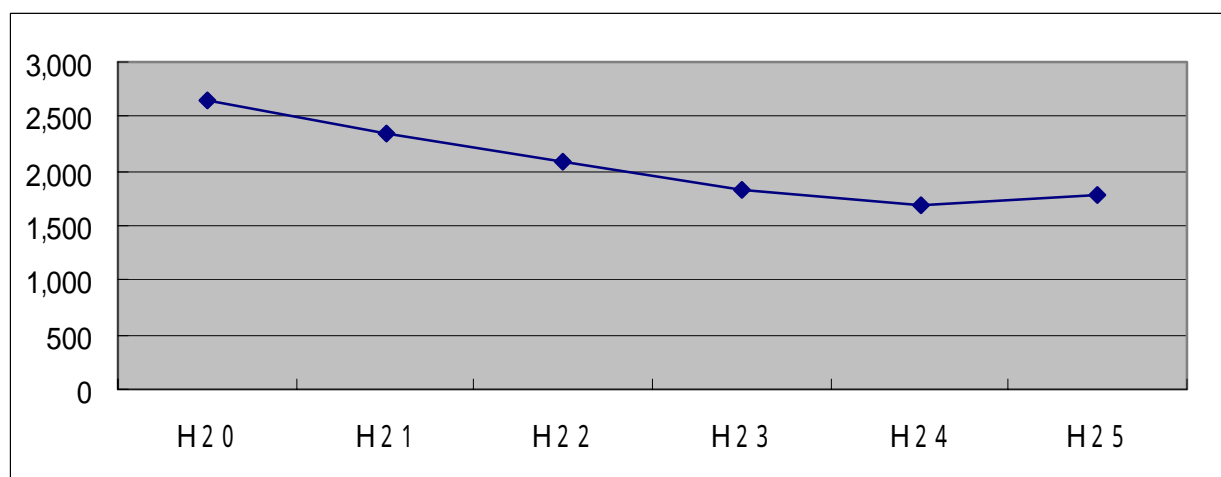
## 平成25年度上半期における県消費生活センター 相談業務の実施結果について

### 1. 受付件数

平成25年度上半期は、1,773件（苦情・相談1,668件、問い合わせ65件）の苦情相談等を受け付けており、前年度同期と比べて91件、5%の増加となっている。

**表1 受付件数の推移**

年度	H20	H21	H22	H23	H24	H25
上半期	2,659	2,349	2,084	1,839	1,682	1,773
年度計	5,123	4,558	4,100	3,748	3,500	



### 2. 相談当事者の年代別内訳

特に60歳代及び70歳以上の相談件数が増加しており、特に70歳以上の構成比率が全体の3割近くに上っている。

**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
25年度4 ~9月	男性	41	47	88	121	151	133	157	6	744
	女性	11	54	93	101	116	143	336	15	869
	団体								55	55
	計	52	101	181	222	267	276	493	76	1,668
	構成比	3.1	6.1	10.9	13.3	16.0	16.5	29.6	4.6	100
前年度 上半期	件数	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
増減		2	-34	-28	-49	-39	26	174	31	83
増減比		4.0	-25.2	-13.4	-18.1	-12.7	10.4	54.5	68.9	5.2

### 3. 商品・役務（サービス）の種類別上位件数

「健康食品」が大幅に増加しており、前年度同期の4倍となっている。

「デジタルコンテンツ」「フリーローン・サラ金」が減少している一方で、「化粧品」「インターネット接続回線」「ファンド型投資商品」などが増加している。

表3 商品・役務の種類別上位件数

商 品			
1	健康食品	171	( 43)
2	自動車	30	( 26)
3	化粧品	26	( 16)
4	アクセサリ	19	( 16)
5	音響・映像機器等	16	( 16)
6	新聞	15	( 23)
7	バッグ・かばん	14	( 3)
7	靴類	14	( 3)
9	ミシン	13	( 13)
9	ふとん類	13	( 22)
9	書籍類	13	( 11)
商品計		681	( 529)

役務(サービス)			
1	デジタルコンテンツ	234	( 299)
2	フリーローン・サラ金	120	( 156)
3	不動産貸借	63	( 77)
4	工事・建築	45	( 40)
5	インターネット接続回線	39	( 26)
6	ファンド型投資商品	37	( 26)
7	移動通信サービス	21	( 21)
7	医療サービス	21	( 29)
9	テレビ放送サービス	20	( 18)
9	生命保険	20	( 31)
役務計		987	( 1,056)

( )は前年度上半期

### 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位となっている。

70歳以上では「健康食品」が圧倒的に多い。

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	38	テレビ放送サービス	3	運動ぐつ	2	シャツ類 など	1		
20歳代	デジタルコンテンツ	18	不動産貸借	12	フリーローン・サラ金	10	靴	5	化粧品	4
30歳代	デジタルコンテンツ	52	フリーローン・サラ金	15	不動産貸借	12	工事・建築	6	インターネット接続回線	6
40歳代	デジタルコンテンツ	52	不動産貸借	16	フリーローン・サラ金	15	移動通信サービス	9	インターネット接続回線など	6
50歳代	デジタルコンテンツ	39	フリーローン・サラ金	38	工事・建築	12	不動産貸借	9	インターネット接続回線など	8
60歳代	デジタルコンテンツ	24	フリーローン・サラ金	22	健康食品	12	工事・建築	10	ファンド型投資商品など	9
70歳以上	健康食品	145	ファンド型投資商品	20	フリーローン・サラ金	14	工事・建築	10	ミシン	10

### 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58.9%を占めている。前年度からの増加率は15.6%である。

年代別で前年度上半期と比較すると、ほとんどの年代で増加し、特に70歳以上は2倍に増加している。

70歳以上では「電話勧誘販売」が圧倒的に多く、ついで「家庭訪問」が多い。また、全体を見ても「電話勧誘販売」は前年度の2倍近くに増加している。

70歳以上以外の年代では、インターネット通販・オークションの件数が多い。

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	訪問購入	特殊販売計	特殊販売以外	計
H24	179	465	165	32	0	9		850	735	1,585
H25	183	407	321	24	19	20	9	983	685	1,668
構成比	18.6	41.4	32.7	2.4	1.9	2.0	2.0	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 183	家庭訪問	162	工事・建築18 新聞12 修理サービス11 テレビ放送サービス10 健康食品7 給湯システム7
	アポイントメント商法	3	印鑑2 増改築工事1
	SF商法	8	健康食品5 ふとん類3
	職場訪販	8	リースサービス3 広告代理サービス2 新築分譲マンション1 など
	キャッチセールス	4	エステ2 アクセサリー1など
通信販売 407	インターネット通販・オークション	322	デジタルコンテンツ219 靴類12 かばん類8 パソコン類8
	DM広告	64	デジタルコンテンツ20 ファンド型投資商品7 宝くじ5 フリーローン・サラ金5など
	折込広告	14	健康食品3 など
	雑誌広告	14	デジタルコンテンツ3 アクセサリー 印鑑など
電話勧誘販売	321	健康食品128 インターネット接続回線24 ファンド型投資商品21 フリーローン・サラ金14	
マルチ・マルチまがい商法	24	化粧品6 ファンド型投資商品3 複合サービス3	
ネガティブオプション	19	健康食品17	
訪問購入	9	アクセサリー 洋服 など	
その他無店舗の展示販売	20	ふとん類2 電気治療器具2 など	
	計	992	

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	3	7	9	16	30	85	8	162
アポイントメント商法	0	0	1	1	0	1	0	0	3
SF商法	0	0	0	0	0	1	6	1	8
職場訪問	0	0	0	1	0	0	1	6	8
キャッチセールス	0	2	0	1	1	0	0	0	4
インターネット通販・オークション	40	35	71	65	54	33	12	12	322
DM広告	1	0	15	3	12	8	22	3	64
折込広告	0	0	2	3	2	3	3	1	14
雑誌広告	0	3	3	1	4	1	2	0	14
電話勧誘販売	0	10	15	21	37	49	186	3	321
マルチ・マルチまがい商法	1	4	1	2	5	7	4	0	24
ネガティブオプション	0	0	1	0	0	1	15	2	19
訪問購入	0	0	0	1	2	4	2	0	9
その他無店舗販売	1	3	1	5	3	2	5	0	20
その他・不明									
計	47	60	117	113	136	140	343	36	992

## 6. 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1,053件、相談員が相談者と業者の間に立って交渉する斡旋が225件であった。

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306件、6,534万円になった。

表6 - 1 処理結果

内容	件数(上半期)		増減
	24年度	25年度	
助言	905	1,053	148
斡旋	181	225	44
情報提供	417	328	-89
他機関紹介	23	39	16
その他	59	23	-36
計	1,585	1,668	83

表6 - 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	25	68	1,819	27
	24	43	1,789	42
	増減	25	30	-15
特定商取引法及び消費者契約法	25	49	1,174	24
	24	54	4,055	75
	増減	-5	-2,881	-51
その他	25	189	3,541	19
	24	155	2,293	15
	増減	34	1,248	4
計	25	306	6,534	21
	24	252	8,137	32
	増減	54	-1,603	-11