

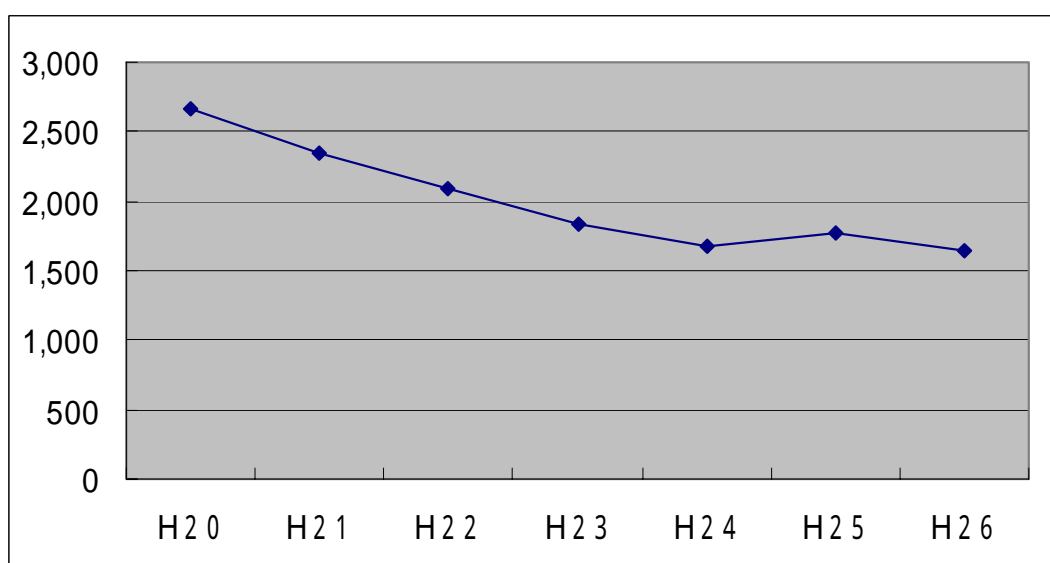
平成26年度上半期における県消費生活センター 相談業務の実施結果について

1. 受付件数

平成26年度上半期は、1,648件（苦情・相談1,583件、問い合わせ等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125件、7%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	H25	H26
上半期	2,659	2,349	2,084	1,839	1,682	1,773	1,648
年度計	5,123	4,558	4,100	3,748	3,500	3,367	



2. 相談当事者の年代別内訳

20歳未満から40歳代までの相談件数が増加しており、50歳代以上の件数が減少、特に70歳以上の相談件数が激減した結果、60歳以上の構成比率は4割程度となった。

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
26年度4 ~9月	男性	36	58	102	133	152	152	133	4	770
	女性	23	61	92	129	106	118	224	4	757
	団体								56	56
	計	59	119	194	262	258	270	357	64	1,583
	構成比	3.7	7.5	12.3	16.6	16.3	17.1	22.6	4.0	100
前年度 上半期	件数	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
増減		7	18	13	40	-9	-6	-136	-12	-85
増減比		13.5	17.8	7.2	18.0	-3.4	-2.2	-27.6	-15.8	-5.1

3. 商品・役務（サービス）の種類別上位件数

「健康食品」が大幅に減少し、前年度同期の4分の1以下となった。

全体の件数が減少する中、「デジタルコンテンツ」は激増している。また、「ソーラーシステム」「パソコン類」「インターネット接続回線」などが増加し、「フリーローン・サラ金」「ファンド型投資商品」などが減少している。

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	38	(171)	1	デジタルコンテンツ	321	(234)
2	ソーラーシステム	27	(10)	2	フリーローン・サラ金	93	(120)
3	自動車	25	(30)	3	不動産貸借	67	(63)
4	アクセサリ	23	(19)	4	インターネット接続回線	62	(39)
5	パソコン類	20	(11)	5	工事・建築	45	(45)
6	化粧品	18	(26)	6	移動通信サービス	38	(21)
7	ミネラルウォーター	15	(2)	7	ファンド型投資商品	25	(37)
8	音響・映像機器	14	(16)	8	公社債	20	(12)
8	新聞	12	(15)	9	テレビ放送サービス	17	(20)
10	健康器具	12	(8)	10	生命保険 ほか	16	(20)
商品計		544	(681)	役務計		1,039	(987)

()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」が多いが、件数は減少している。

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	39	くつ類	4	インターネット接続回線	3	テレビ放送サービス	3	移動通信サービス	2
20歳代	デジタルコンテンツ	34	不動産貸借	8	自動車	8	化粧品	6	フリーローン・サラ金	6
30歳代	デジタルコンテンツ	54	フリーローン・サラ金	19	不動産貸借	14	インターネット接続回線	9	移動通信サービス	8
40歳代	デジタルコンテンツ	74	フリーローン・サラ金	20	不動産貸借	15	インターネット接続回線	9	移動通信サービス	8
50歳代	デジタルコンテンツ	68	フリーローン・サラ金	22	インターネット接続回線	14	工事・建築	12	ソーラーシステムなど	10
60歳代	デジタルコンテンツ	38	フリーローン・サラ金	18	インターネット接続回線	15	ファンド型投資商品	8	アクセサリ	8
70歳以上	健康食品	26	公社債	16	不動産貸借	13	ファンド型投資商品	13	工事・建築	11

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58.2%を占めている。前年度と比べると、全体に占める割合はほとんど変わっていない。

年代別で前年度上半期と比較すると、ほとんどの年代でインターネット通販・オークションが増加し、特に40歳代から50歳代の増加が目立つ反面、電話勧誘販売の全体の件数は激減している。

ただし、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」が多い傾向は変わらない。

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
H25	183	407	321	24	19	20	9	983	685	1,668
H26	160	476	228	21	6	13	17	921	662	1,583
構成比	17.4	51.7	24.8	2.3	0.7	1.4	1.8	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 160	家庭訪問	142	工事・建築19 ソーラーシステム12 テレビ放送サービス12 インターネット接続回線11 新聞7 ふとん類7
	アポイントメント商法	13	化粧品5 複合サービス会員2
	SF商法	2	健康食品1 ふとん類1
	職場訪販	13	リースサービス4 自動販売機2
	キャッチセールス	3	ミネラルウォーター1 アクセサリー1など
通信販売 476	インターネット通販・オークション	402	デジタルコンテンツ303 パソコン類10 靴類9 音響・映像機器8
	DM広告	26	デジタルコンテンツ4 宝くじ4 アクセサリー3
	折込広告	11	健康食品1 ミシン1 など
	雑誌広告	8	デジタルコンテンツ1 自動車部品1など
電話勧誘販売	228	インターネット接続回線37 健康食品21 公社債18 ファンド型投資商品17	
マルチ・マルチまがい商法	21	台所用品6 ファンド型投資商品4 化粧品3 健康食品3など	
ネガティブオプション	6	単行本3 健康食品 など	
訪問購入	17	アクセサリー5 洋服3 など	
その他無店舗の展示販売	13	健康器具6 着物類1 など	
	計	905	

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	6	14	9	21	32	56		142
アポイントメント商法		7	1	3	0	1	1		13
SF商法							2		2
職場訪問			2	1			1	9	13
キャッチセールス		1		1			1		3
インターネット通販・オークション	45	46	69	94	80	46	13	9	402
DM広告	1	1	2	5	2	4	10	1	26
折込広告			1		2	3	3	2	11
雑誌広告	1	1	2	2	1		1		8
電話勧誘販売	1	3	17	24	21	37	114	11	228
マルチ・マルチまがい商法		3	1	3	5	5	4		21
ネガティブオプション					1		1	4	6
訪問購入			1	1	1	10	4		17
その他無店舗販売		1	1		1	4	4	2	13
その他・不明									
計	52	69	111	143	135	142	215	38	905

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1,083件、相談員が相談者と業者の間に立って交渉する斡旋が178件であった。

これらにより、契約の解除や取消ができたり、被害が未然に防止されたものが323件、1億1,351万円になった。

表6 - 1 処理結果

内容	件 数(上半期)		増減
	25年度	26年度	
助 言	1,053	1,083	30
斡 旋	225	178	-47
情報提供	328	284	-44
他機関紹介	39	19	-20
その他	23	19	19
計	1,668	1,583	-85

表6 - 2 救済額

方法	件数	回復額(万円)	平均(万円)
回復 1	93	1,412	15
回復 2 (クーリング・オフ)	41	3,909	95
未然防止 3	189	6,030	32
H26上半期計	323	11,351	35
H25上半期計 4	306	6,534	21
増減	17	4,817	14

- 1..... 既に契約・申込してしまった金額の全部又は一部が相談者に返金された、又は支払いを免除された金額。クーリング・オフを根拠に返金された金額を除く。
- 2..... 上記で除いた、クーリング・オフを根拠に返金、解約・取消された金額
- 3..... 契約・申込をする前に相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額。
- 4..... H26からPIO-NETへの救済金に関する入力方法が変わったため、救済された合計件数及び金額のみ比較している。