

平成21年度消費生活相談の概要

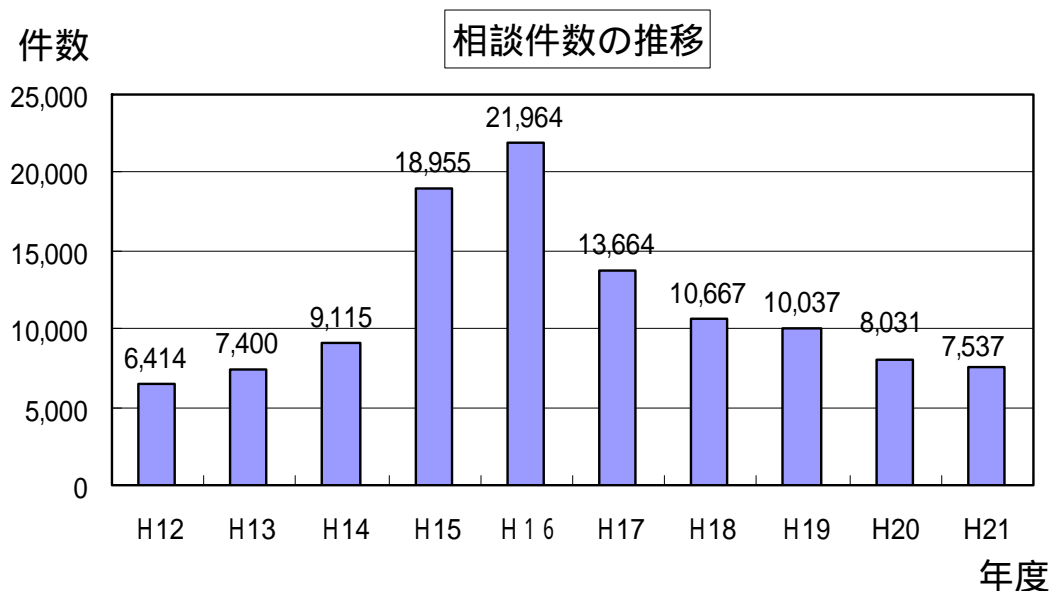
平成22年5月19日
富山県消費生活センター

相談の傾向と特徴

相談件数は減少するも、相談内容は多様化・複雑化の傾向

- ・平成21年度の相談件数は、7,537件(*) (対前年度比93.8%)であった。
- ・平成15、16年度に多発した、架空請求・不当請求が沈静化し、相談件数の減少傾向が続いている。一方、インターネットサービス等における悪質で詐欺まがいの巧妙な手口の出現など、相談内容が多様化・複雑化する傾向にある。

(* 架空請求音声ガイダンス771件含む)



項目別相談状況

(以下、架空請求の音声ガイダンスの件数(771件)を除いた6,766件の相談に関して記載する。)

1 契約当事者、相談内容等

(1) 契約当事者

契約当事者を年齢別に見ると、30歳代(1,131件)、40歳代(1,048件)、50歳代(905件)、60歳代(888件)、70歳以上(849件)、20歳代(684件)、の順になっている。

また、職業別に見ると、「給与生活者」が47.2%、「無職」が26.1%、「家事従事者」が9.1%となっている。

<資料編、グラフ参照>

(2) 相談内容（複数該当有）

相談を内容別に見ると、「契約・解約」に関する相談(4,781件)、「販売方法」に関する相談(2,984件)、「価格・料金」に関する相談(1,384件)の順となっている。

<資料編 グラフ 参照>

2 商品、役務別相談状況（以下、()内は対前年度比とする。）

相談の対象となった商品・役務を見ると、役務に関する相談(全体の55.5%)が、商品に関する相談(全体の35.7%)を大きく上回っている。

(1) 商品に関する相談状況 2,414件(103.9%)

1位 教養娯楽品 532件(101.7%)

訪問販売で、新聞購読を強引に勧誘されたので解約したいという相談や、電話勧誘で高額な資格取得用教材を契約させる(資格商法)(*1)の二次被害の相談など。

2位 商品一般 454件(101.3%)

架空請求の相談(「民事訴訟裁判通達書」「内容確認通達書」などの名目で、購入した覚えのない代金請求のハガキや電子メールが届いたという相談)など。

3位 土地・建物・設備 312件(140.5%)

賃貸アパートの契約・解約や退去時の原状回復に関する相談、またオール電化や太陽光発電システムの契約・解約や、信用性に関する相談など。

(2) 役務(サービス)に関する相談状況 4,003件(86.4%)

1位 金融・保険サービス 1,345件(90.8%)

サラ金などで多重債務に陥った本人や家族からの債務整理の相談。また、生命保険の勧誘方法・契約内容についての相談。

2位 運輸・通信サービス 1,146件(71.8%)

インターネット関連の不当請求・架空請求(アダルト出会い系サイトによる不当請求、携帯電話のメールサービスを悪用した架空請求など。)

3位 他の役務 422件(123.4%)

結婚相手紹介サービスの信用性や解約に関する相談、新聞の名刺広告掲載の強引な勧誘や契約に関する相談など。また、冠婚葬祭互助会の解約に関する相談など。

3 販売購入形態別相談状況（以下、()内は対前年度比とする。）

販売購入形態別を見ると、店舗購入が対前年度比103.4%と増加した。一方、通信販売は、ハガキ・封書等の架空・不当請求の沈静化により減少しているものの、相談件数全体の26%を占めている。<資料編 グラフ 参照>

1位 店舗購入 2,366件(103.4%)

店舗で契約した消費者金融で多重債務に陥った本人や家族からの相談や、車の解約に関する相談、賃貸アパートの退去時の原状回復に関する相談など。

2位 通信販売 1,739件 (76.3%)

携帯電話を利用した通信販売で、多額の料金を請求された、アダルト情報・出会い系サイトにアクセスしてしまい不当な請求をされたという相談。また、ハガキや携帯電話メールによる架空請求の相談も依然と寄せられている。

3位 訪問販売 781件 (90.4%)

新聞購読の強引な勧誘や契約についての相談や、結婚相手紹介サービス業者の信用性の相談、オール電化や太陽光発電システムの契約・解約や信用性に関する相談など。

4位 電話勧誘販売 396件 (79.8%)

広告代理サービスの強引な勧誘や契約に関する相談や、教養娯楽教材や資格取得教材の契約や二次被害の相談、金融業者等の融資勧誘や取立てに関する相談。また、電話料金が安くなると勧誘する電話関連サービスの相談など。

5位 マルチ取引 (*2) 132件 (75.0%)

マルチ取引の信用性や、高額な健康食品などの契約・解約に関する相談など。

6位 その他無店舗販売 68件 (95.8%)

廃品回収サービスの信用性や料金に関する相談、店舗とはいえない会場での契約に関する相談など。

7位 ネガティブ・オプション (*3) 29件 (82.9%)

政治団体や福祉団体と思われる団体から勝手に送りつけられた書籍の対処方法の相談など。

4 高齢者と若者の被害について

(1) 高齢者の被害

「訪問販売」で、高額な布団の購入や新聞購読を強引に勧誘されたり、契約させられたという相談や、電話勧誘で強引に、新聞の名刺広告の掲載の契約をさせられたという相談などが寄せられた。また、怪しい社債や未公開株に関する相談などが寄せられた。

(2) 若者の被害

「出会い系サイトで『お金をあげます』といった言葉を信じメールを続けた結果、高額な利用料を請求された。」「無料と思ってアダルトサイトを開いたところ、高額な登録料を請求され、画面が支払期限のカウントダウンになった」などの不当・架空請求の相談が最も多く、次に消費者金融関連の相談となっている。

5 危害・危険 (*4) に係る相談

商品・役務に関する相談のうち、危害に関する相談は38件(前年度33件)、危険に関する相談は18件(同9件)あった。

「危害」では、「加圧式の補正下着を着用したところ湿疹ができた」、「花火の火が逆流して子どもが手に火傷をした」など。

「危険」では、「オイルヒーターからバチバチと音がして火花が出た」、「片手鍋のガラス蓋を調理台上に置いた途端に粉々に割れて飛び散った」などの相談が寄せられた。

- (*1) 資格商法 電話で「受講すれば資格がとれる」などと勧誘し、高額な講座や教材を契約させるという商法
- (*2) マルチ取引 消費者が商品等を買ひ、組織に加入し再販売者になることによって、配当を得られるという商法
- (*3) ネガティブ・オプション 注文をしていないにもかかわらず、商品を一方的に送りつけ、購入しなければならないものと勘違いをさせて支払わせることを狙った商法
- (*4) 危害・危険 「危害」は、人身にけが・病気等の被害が生じたもの。「危険」は、危害はないがそのおそれがあるもの。

6 金融に関する相談状況

金融相談件数は、908件（対前年度比84.5%）であった。借入金の整理方法に関する相談件数が516件で、全体の56.8%を占めている。

(1) 債務者特性（以下、（ ）内は対前年度比とする。）

・性別

男性	633件（87.6%）
女性	275件（78.3%）

性別の割合は、「男性」が69.7%、「女性」が30.3%で、昨年とほぼ同比率。

・年代別

1位 30～50歳代	517件（69.9%）
2位 60歳代以上	179件（84.0%）
3位 20歳代	101件（84.2%）

年代別では、「30～50歳代」の相談が全体の57.0%を占めている。

・職業別

1位 給与生活者	524件（74.8%）
2位 無職者	242件（99.2%）
3位 自営業者	69件（80.2%）

職業別では、「給与生活者」の相談が全体の57.7%と最も多い。

(2) 負債状況等

・借入業者数

1位 1～4社	534件（82.3%）
2位 5～9社	184件（71.6%）
3位 10～14社	24件（82.8%）

借入業者数別では、「1～4社」が全体の58.8%、「5～9社」が20.3%、「10

～14社」が2.6%となっている。

・借入金額

1位	100万円以下	245件(80.1%)
2位	100万円超～200万円以下	180件(105.3%)
3位	200万円超～300万円以下	126件(70.4%)

借入金額別では、「100万円以下」が全体の27.0%、「100万円超～200万円以下」が19.8%、「200万円超～300万円以下」が13.8%、「300万円超～500万円以下」が12.0%、「1,000万円以上」は4.2%となっている。

・借入金の使途

1位	生活費	517件(78.5%)
2位	遊興費	90件(73.2%)
3位	事業費	66件(78.6%)

使途別では、「生活費」が全体の57.0%、「遊興費」が9.9%となっている。

(3) 相談内容

1位	負債の整理方法	516件(95.2%)
2位	法的知識	155件(96.9%)
3位	業者への苦情	95件(48.2%)
4位	取り立て	60件(75.9%)
5位	再発防止	10件(33.3%)
6位	低利の借入先	8件(57.1%)

相談内容別では、「負債の整理方法」についての相談が最も多く、全体の56.8%を占めている。