

# 平成 20 年度消費生活相談の概要

平成 2 1 年 5 月 1 9 日  
富山県消費生活センター

## 相談の傾向と特徴

### (1) 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 20 年度の相談件数は、8,031 件（\*）（対前年度比 80.0%）であった。
- ・平成 17 年度以降、架空請求・不当請求の沈静化に伴い、6 年ぶりに相談件数が 1 万件を割ったが、公的機関をよそおった架空請求や携帯電話のサービスを悪用した新たな手口の出現、インターネット関連サービスにおける決済システムの複雑化など、商品・サービスの多様化に伴い、相談内容が多様化・複雑化する傾向が続いている。

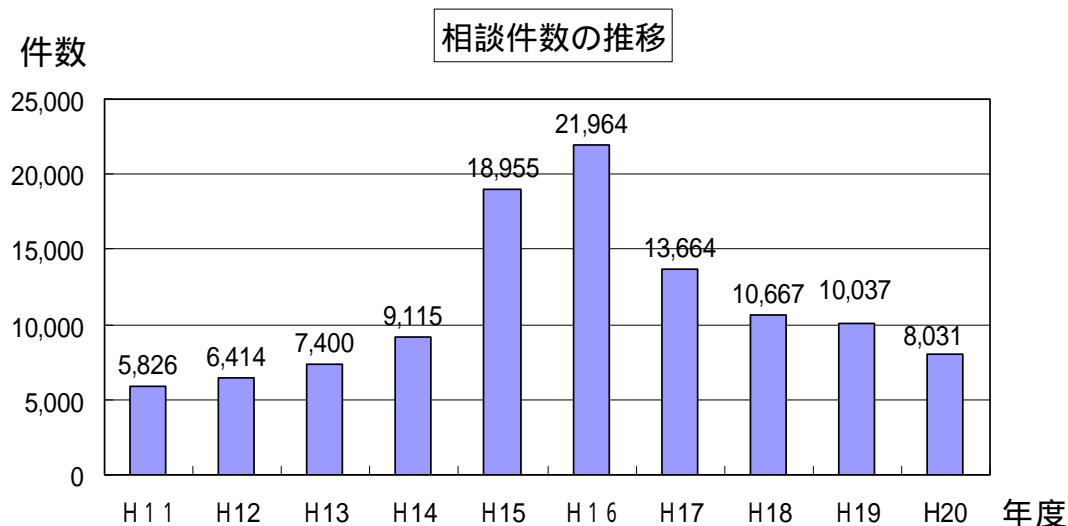
（\* 架空請求音声ガイダンス 723 件含む）

### (2) 高齢者と若者の被害の特徴

- ・高齢者からの相談は、この年齢層に対する架空請求の相談が減少したことなどから、前年度に比べ、60 歳代 89.8%、70 歳以上 90.0%と減少しているが、高齢者を対象とする次々販売などの悪質商法の被害は、依然として後を絶たない。
- ・10 代・20 代の若者では、携帯電話やパソコンを利用したインターネット関連の相談が最も多く、次に消費者金融関連の相談が多かった。

### (3) 消費者金融に関する相談

- ・相談件数は、全体 8,031 件のうち、1,074 件（対前年度比 82.4%）であった。
- ・借入金の用途別では、「生活費」が全体の約 6 割を占め、前年度より増加した。（対前年度比 102.2%）
- ・相談内容では、「多重債務の整理方法」についての相談が最も多く、また「低利の借入先に関する相談」が前年度より増加した（対前年度比 175.0%）。



## 項目別相談状況

(以下、架空請求の音声ガイダンスの件数(723件)を除いた7,308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(1,324件)、40歳代(1,161件)、50歳代(1,014件)、60歳代(916件)、70歳以上(903件)、20歳代(755件)の順になっている。

また、職業別に見ると、「給与生活者」が49.3%、「無職」が21.9%、「家事従事者」が10.8%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(5,572件)、「販売方法」に関する相談(3,339件)、「価格・料金」に関する相談(1,470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63.4%)が、商品に関する相談(全体の31.8%)のおよそ2倍になっている。

#### (1) 商品に関する相談状況 2,324件(76.1%)

##### 1位 教養娯楽品 523件(77.9%)

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、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 448件(51.5%)

架空請求の相談(「消費料確認通知書」「民事訴訟告知書」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 住居品 307件(76.2%)

訪問販売によって契約した高額な寝具類や、虚偽の説明で購入させられた換気扇フィルター等に関する相談など。

#### (2) 役務(サービス)に関する相談状況 4,634件(83.1%)

##### 1位 運輸・通信サービス 1,597件(79.6%)

インターネット関連の不当請求・架空請求(一般サイトへの登録メールを送ったところ、出会い系サイトから登録料を請求される、携帯電話のメールサービスを悪用して、不当に登録料や情報料を請求されるという架空請求など)や、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。

##### 2位 金融・保険サービス 1,481件(83.7%)

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や、少額短期保険業制度に伴う相

談など。

3位 他の役務 342件 (113.2%)

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。

**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、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 31.2%を占めている。マルチ取引は、対前年度比 101.7%と増加した。

<資料編 グラフ 参照>

1位 店舗購入 2,288件 (84.6%)

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、賃貸アパートの退去時の原状回復に関する相談、車の解約に関する相談、クリーニング事故の補償に関する相談など。

2位 通信販売 2,280件 (71.8%)

携帯電話の無料メールを悪用して、登録料や情報料を請求されたという架空請求の相談。また、消費者金融からのダイレクトメールに関する相談や、海外宝くじの信用性に関する相談など。また、ハガキ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 864件 (76.7%)

新聞購読の強引な勧誘や契約についての相談や、生命保険の勧誘方法・契約内容についての相談や、少額短期保険業制度に伴う相談。また、複合会員サービス(\*2)の二次被害に関する相談など。

年代別では、70歳以上が 27.4%と最も多く、次に 60歳代が 15.4%となっている。

4位 電話勧誘販売 496件 (77.9%)

広告代理サービスの強引な勧誘や契約に関する相談や、資格商法による教材の契約(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(\*3) 176件 (101.7%)

マルチ取引の信用性や、高額な健康食品や化粧品セット、電位治療器などの契約・解約に関する相談など。

6位 その他無店舗販売 71件 (51.8%)

臨時の会場で、人生相談を行った後の高額な祈祷サービスに関する相談、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(\*4) 35件 (71.4%)

亡くなった人宛に、あたかも本人が生前に注文したかのように代引きで送りつけられた数珠の対処方法の相談や、政治団体と思われる団体から勝手に送りつけられた書籍や新聞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、リスク説明を十分にされずに契約した変額年金保険の相談、海外宝くじの申し込みに関する相談、電話勧誘で強引に、新聞の名刺広告掲載の契約をさせられたという相談などが寄せられた。

### (2) 若者の被害

「携帯電話から携帯小説サイトに登録しようとメールを送ったら、出会い系サイトから登録料を請求された」「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。

また、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も寄せられた。

## 5 危害・危険（\*5）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33件（対前年度比31件）、危険に関する相談は9件（同7件）あった。

「危害」では、食料品で「健康食品を飲んだら足に湿疹が出た」、住居品で「パソコンデスクセットの臭いが強く、目ヤニ、鼻水、咳、喉の痛みがひどい」、保健・福祉サービスで「脇の脱毛エステで、湿疹と色素沈着がでた」など。

「危険」では、「通販で買ったハロゲンヒーターが使用中に突然爆発して火を噴き、ガラスの破片が散らばった」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）複合会員サービス 旅行や飲食店などが割安で利用できる会員サービス

（\*3）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

（\*4）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

（\*5）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、1,074件（対前年度比82.4%）であった。借入金の整理方法に関する相談件数が542件で、全体の50.5%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 723件（81.2%）

女性 351件（84.8%）

性別の割合は、「男性」が67.3%、「女性」が32.7%で、昨年とほぼ同比率。

・年代別

1位	30～50歳代	740件	(83.1%)
2位	60歳代以上	213件	(84.9%)
3位	20歳代	120件	(74.5%)

年代別では、「30～50歳代」の相談が全体の68.9%を占めている。

・職業別

1位	給与生活者	701件	(82.5%)
2位	無職者	244件	(94.6%)
3位	自営業者	86件	(82.7%)

職業別では、「給与生活者」の相談が全体の65.3%と最も多い。

(2) 負債状況等

・借入業者数

1位	1～4社	649件	(87.0%)
2位	5～9社	257件	(68.5%)
3位	10～14社	29件	(55.8%)

借入業者数別では、「1～4社」が全体の60.4%、「5～9社」が23.9%、「10～14社」が2.7%となっている。

・借入金額

1位	100万円以下	306件	(81.8%)
2位	200万円超～300万円以下	179件	(91.8%)
3位	100万円超～200万円以下	171件	(81.0%)

借入金額別では、「100万円以下」が全体の28.5%、「100万円超～200万円以下」が15.9%、「200万円超～300万円以下」が16.7%、「300万円超～500万円以下」が15.7%、「1,000万円以上」は3.3%となっている。

・借入金の使途

1位	生活費	659件	(102.2%)
2位	遊興費	123件	(46.1%)
3位	事業費	84件	(70.6%)

使途別では、「生活費」が全体の61.4%、「遊興費」が11.5%となっており、「生活費」の件数が、前年度よりわずかに増加している。

(3) 相談内容

1位	負債の整理方法	542件	(88.7%)
2位	業者への苦情	197件	(80.4%)
3位	法的知識	160件	(69.0%)
4位	取り立て	79件	(89.8%)
5位	再発防止	30件	(68.2%)
6位	低利の借入先	14件	(175.0%)

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50.5%を占めている。経済状況の悪化に伴い「低利の借入先」に関する相談が前年度より増加している。