

「平成22年度消費生活相談」の概要

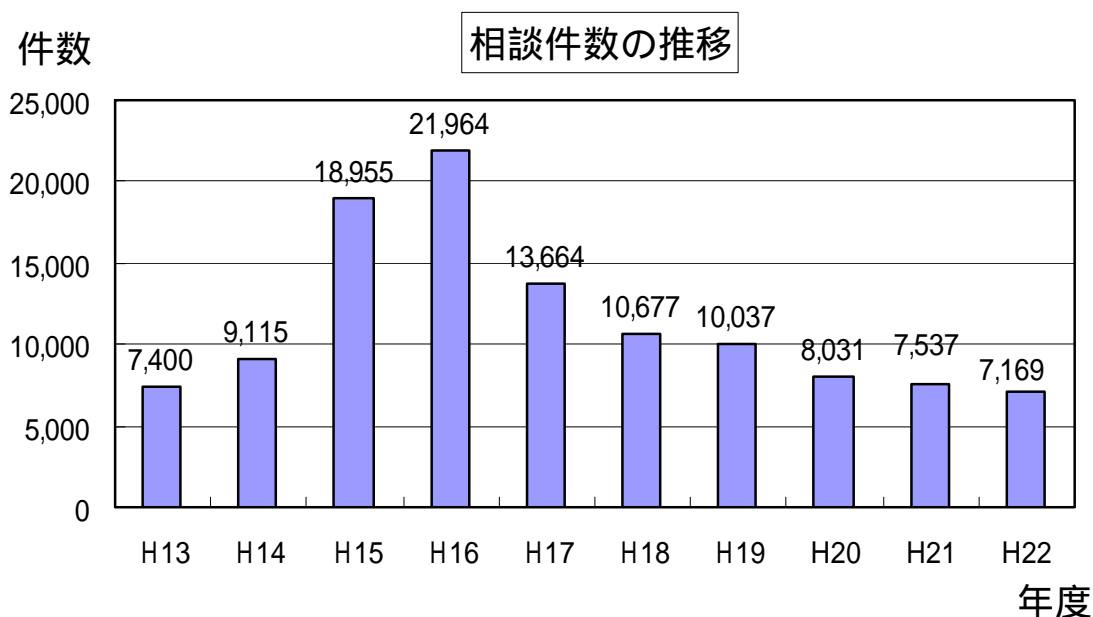
平成23年5月18日
富山県消費生活センター

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22年度の相談件数は、7,169件（*）（対前年度比95.1%）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、相談件数は減少傾向にあるが、投資トラブルの新たな手口の出現、結婚相手紹介サービスにおける解約、カニ等海産物の悪質な電話勧誘、インターネットをめぐる消費者トラブルなど、相談内容が多様化・複雑化している。

（* 架空請求音声ガイダンス1,396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(1,396件)を除いた5,773件の相談に関して記載する。）

1 契約当事者の属性

契約当事者を年代別にみると、30歳代(907件)が15.7%で最も多く、70歳以上(883件)、40歳代(845件)、60歳代(828件)、50歳代(752件)、20歳代(523件)の順になっている。

男女別にみると、男性(3,128件)が54.2%、女性(2,373件)が41.1%で男性が多い。この他に団体等(272件)が4.7%となっている。

職業別にみると、「給与生活者」(2,589件)が44.8%、「無職」(1,582件)が27.4%、「家事従事者」(505件)が8.7%等となっている。

<資料編、グラフ参照>

2 商品、役務(サービス)別相談状況

相談の対象となった商品と役務(サービス)の比率を見ると、役務に関する相談(全体の64.6%)が、商品に関する相談(全体の30.2%)の2倍以上となっている。

(以下、()内は対前年度比)

(1) 商品に関する相談状況 1,746件 (72.3%)

1位 教養娯楽品 456件 (85.7%)

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携帯電話の購入・修理等に関する相談、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 食料品 271件 (95.4%)

電話勧誘でカニ等海産物の契約を強引に勧誘されたという相談や、通信販売で購入した健康食品の効能・効果に関する相談など。

3位 土地・建物・設備 244件 (78.2%)

分譲マンション等の強引な電話勧誘、賃貸アパートの契約・解約、退去時の原状回復に関する相談、オール電化に関する相談など。

(2) 役務(サービス)に関する相談状況 3,731件 (93.2%)

1位 金融・保険サービス 1,263件 (93.9%)

消費者金融の過払金返還請求に関する相談や、多重債務に陥った本人や家族からの債務整理の相談、投資(社債・未公開株等)に関する相談、生命保険の契約に関する相談など。

2位 運輸・通信サービス 1,235件 (107.8%)

インターネット関連の不当請求・架空請求(アダルト情報サイトや出会い系サイトによる不当請求)や、料金が安くなると勧誘するインターネット接続回線に関する相談など。

3位 他の役務 346件 (82.0%)

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

3 相談内容別相談件数（複数該当有）

相談内容別に相談件数をみると、「契約・解約」に関する相談が4,080件、次いで販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法」に関する相談2,701件、「価格・料金」に関する相談が2,068件の順となっている。

<資料編 グラフ 参照>

4 販売購入形態別相談状況（以下、（ ）内は対前年度比）

商品などの販売購入形態別相談件数を「店舗購入」と「店舗外販売」(*)でみると、「店舗購入」が対前年度比79.6%、「店舗外販売」は対前年度比81.0%と全体に減少傾向にある。

(*)店舗外販売：「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「その他無店舗販売」の販売形態を指す。

<資料編 グラフ、表 参照>

1 位 店舗購入 1,883件 (79.6%)

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、賃貸アパートの退去時の原状回復に関する相談、車の契約・解約に関する相談など。

2 位 通信販売 1,320件 (75.9%)

携帯電話を利用しアダルト情報・出会い系サイトにアクセスしてしまい多額の料金を不当請求されたという相談、ダイレクトメールで届く海外宝くじに関する相談など。

3 位 訪問販売 592件 (75.8%)

結婚相手紹介サービス業者の摘発に伴う解約や信用性に関する相談や、新聞購読の強引な勧誘や契約に関する相談など。

4 位 電話勧誘販売 480件 (121.2%)

カニ等海産物の悪質な電話勧誘に関する相談、社債・未公開株等の投資話や信用性に関する相談、料金が安くなると勧誘するインターネット接続回線に関する相談など。

5 位 その他無店舗販売 73件 (107.4%)

ヤミ金融業者からの執拗な取り立てに関する相談や、店舗とはいえない会場での契約に関する相談など。

6 位 マルチ取引 (*2) 65件 (49.2%)

マルチ取引の信用性や、高額な化粧品や健康食品などの契約・解約に関する相談など。

7 位 ネガティブ・オプション (*3) 19件 (65.5%)

勝手に送りつけられた書籍やカニ等海産物の対処方法に関する相談など。

5 高齢者と若者の被害について

(1) 高齢者の被害

「電話勧誘」で、社債や水資源等の権利を購入すれば高値で買い取ると言われ、高額な代金を支払ったという投資の相談、カニ等海産物の購入を強引に勧誘され、契約させられたという相談や、「訪問販売」で、子どもの結婚相手紹介サービスの解約や信用性に関する相談、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など。

(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・架空請求の相談や消費者金融関連の相談など。

6 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 19 件(前年度 38 件)、危険に関する相談は 16 件(同 18 件)あった。

「危害」では、「にきびに効くというクリームを購入したが、よくなるどころか症状が悪化した」、「美容液をつけてリンパマッサージをしたところ、赤くかぶれかゆみも出た」など。

「危険」では、「数年前に購入した石油ファンヒーターの着火時に黒煙があがった」、「4 本足のキャスター付き椅子に浅く座ると、椅子が前に傾きバランスをくずして滑り落ち尻もちをついてしまう」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。

7 金融に関する相談状況

金融相談件数は、816件（対前年度比89.9%）であった。借入金の整理方法に関する相談件数が363件で、全体の44.5%を占めている。

(1) 債務者特性（以下、（ ）内は対前年度比）

・性別

男性	561件（88.6%）
女性	255件（92.7%）

性別の割合は、「男性」が68.8%、「女性」が31.2%で、昨年とほぼ同比率。

・年代別

1位 30～50歳代	451件（87.2%）
2位 60歳代以上	234件（130.7%）
3位 20歳代	72件（71.3%）

年代別では、「30～50歳代」の相談が全体の55.3%を占めている。

・職業別

1位 給与生活者	474件（90.5%）
2位 無職者	226件（93.4%）
3位 自営業者	68件（98.6%）

職業別では、「給与生活者」の相談が全体の58.1%と最も多い。

(2) 負債状況等

・借入業者数

1位 0～4社	582件（103.9%）
2位 5～9社	130件（70.7%）
3位 10～14社	12件（50.0%）

借入業者数別では、「0～4社」が全体の71.3%、「5～9社」が15.9%、「10～14社」が1.5%となっている。

・借入金額

1位 100万円以下	351件（129.5%）
2位 100万円超～200万円以下	139件（77.2%）
3位 200万円超～300万円以下	95件（75.4%）

借入金額別では、「100万円以下」が全体の43.0%、「100万円超～200万円以下」が17.0%、「200万円超～300万円以下」が11.6%、「300万円超～500万円以下」が7.8%、「1,000万円以上」は1.8%となっている。

・借入金の使途

1位	生活費	347件	(67.1%)
2位	遊興費	77件	(85.6%)
3位	事業費	48件	(72.7%)

使途別では、「生活費」が全体の42.5%、「遊興費」が9.4%となっている。

(3) 相談内容

1位	負債の整理方法	363件	(70.3%)
2位	業者への苦情(金利、信用性等)	91件	(95.8%)
3位	取り立て	56件	(93.3%)
4位	法的知識	44件	(28.4%)
5位	低利の借入先	12件	(150.0%)

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44.5%を占めている。