

平成22年度の消費生活相談の概要

全国の消費生活センター・市町村消費生活相談窓口寄せられた相談は、独立行政法人国民生活センターと全国の消費生活センター・市町村消費生活相談窓口をオンラインで結ぶ「全国消費生活情報ネットワークシステム」(以下「PIO-NET」)に登録され、消費者被害の未然防止、拡大防止に活用されています。

平成22年度に千葉県消費生活センター及び市町村消費生活センター・消費生活相談窓口寄せられ、PIO-NETに登録された相談について概要がまとまりました。

22年度の相談の主な特徴

- ①消費生活相談件数はわずかに増加
- ②契約当事者の年代別の全体に占める割合では30歳代以下は減少していますが、60歳以上は増加しています。
- ③商品・役務別では「デジタルコンテンツ」「フリーローン・サラ金」「不動産貸借」等役務に関する相談件数が多くなっています。
- ④21年度と比較すると、「インターネット接続回線」「音響・映像機器」「公社債」「ファンド型投資商品」「美容関連教室」「廃品回収サービス」に関する相談が大きく増加。
- ⑤60歳以上の高齢者が契約当事者である相談の特徴として、販売購入形態は、「訪問販売」「電話勧誘販売」の割合が高く、「公社債」「ファンド型投資商品」「音響・映像機器」に関する相談が特に増加しています。

1. 消費生活相談件数

「PIO-NET」に登録された千葉県内の平成22年度の相談件数は、43,119件で、前年の42,553件に比べ、566件、率にして1.3%とわずかながら増加しています。

その中でも千葉県消費生活センターに寄せられた相談は10,539件で県全体の相談件数の24.4%を占め、昨年度の9,523件に比べて1,016件増加しています。

相談件数の内訳は苦情38,951件、問合せ・要望4,168件で、苦情相談が消費生活相談全体の90.3%を占めています。

表1 消費生活相談件数

		22年度			21年度(B)	前年度比 (A/B)
		苦情	問合せ・要望	計(A)		
相談件数		38,951	4,168	43,119	42,553	101.3%
内 訳	県センター	9,821	718	10,539	9,523	110.7%
	県	199	4	203		
	市町村	28,931	3,446	32,377	33,030	98.0%

(注)千葉県、県内各市の消費生活センター及び各市町村消費生活相談窓口で受け付けた相談のうち、PIO-NETに登録された相談件数

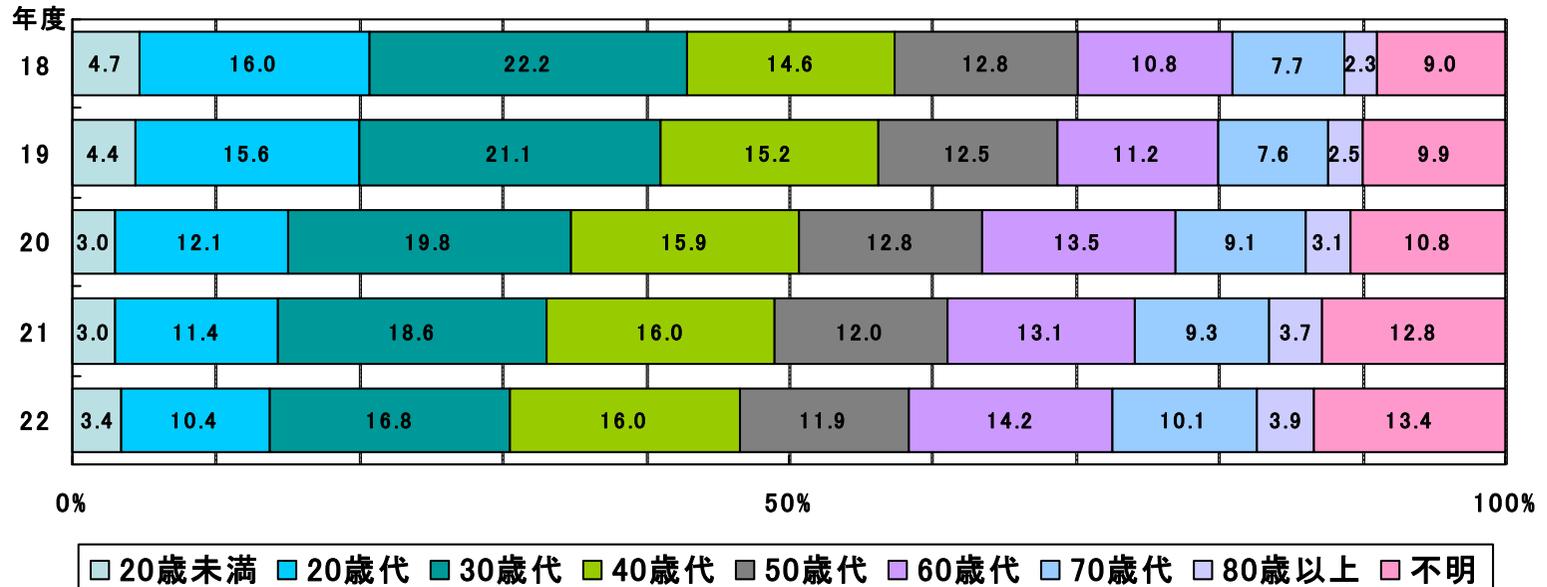
2. 苦情相談の状況

「PIO-NET」に登録された千葉県内の平成22年度の相談件数のうち苦情相談38,951件（県センター 9,821件、その他29,130件）について分析します。

(1) 契約当事者の年代別割合

契約当事者の年代別の件数の全体に占める割合は、22年度では30歳代16.8%が多く、次いで40歳代16.0%、60歳代14.2%となっています。年度ごとの推移では、30歳代以下の割合が減少しており、18年度には、42.9%であったのが、22年度には30.6%となっています。一方で、60歳以上の高齢者の割合が増えており、18年度には20.8%であったものが、22年度には28.2%となっています。

図1 契約当事者年代別割合の推移



(2)商品・役務ごとに見た相談の状況

ア 相談の多い商品・役務

①デジタルコンテンツ

パソコンや携帯電話等により、インターネットを通じ各種サイトから得られる情報やサービス。無料と思いアダルトサイトを閲覧して、年齢等を入力してクリックしたところ料金を請求された、利用した覚えのない出会い系サイトから利用料金請求のメールが届いたなどの相談が多くなっています。また出会い系サイトを利用しメールの交換をしているうちに、利用料が高額になったとの相談もあります。

②フリーローン・サラ金

消費者金融、クレジット会社、銀行等による用途を限定しないで設定されている消費者ローン。平成18年に改正貸金業法が公布され(平成22年6月完全施行)、相談は減少傾向にあります。

③不動産貸借

賃貸アパートの相談が8割を占めています。退去時の修繕費用、敷金返還等でのトラブルが多くなっています。

④工事・建築

戸建住宅(新築・増改築・屋根工事・塗装工事等)に関する相談が3分の2を占めています。

⑤商品一般

商品が特定できないもの、複数の商品・役務にまたがる相談。身に覚えのない請求を通知したり、身に覚えのない債務で訴訟を起こすといった不審な葉書が送付される架空請求に関する相談が激減しています。

⑥四輪自動車

中古自動車に関する相談が6割を占めています。契約・解約、品質に関するトラブルが多くなっています。

表2 相談の多い商品・役務

	22年度	件数	21年度	件数
1	デジタルコンテンツ	6,414	デジタルコンテンツ	6,269
2	フリーローン・サラ金	3,534	フリーローン・サラ金	3,537
3	不動産貸借	1,813	不動産貸借	2,031
4	工事・建築	1,366	商品一般	1,726
5	商品一般	929	工事・建築	1,285
6	四輪自動車	735	四輪自動車	656
7	修理サービス	586	修理サービス	565
8	インターネット接続回線	501	携帯電話サービス	496
9	携帯電話サービス	491	新聞	443
10	音響・映像機器	482	クリーニング	435
11	新聞	421	株	389
12	株	406	インターネット接続回線	354
13	クリーニング	384	音響・映像機器	335
14	公社債	367	新築分譲マンション	335
15	ファンド型投資商品	320	普通生命保険	327

イ 相談件数の増減が大きい商品・役務

(ア) 増加が大きい商品・役務

① インターネット接続回線

プロバイダやインターネット回線の料金やサービスの内容に関する相談。勧誘方法に関するトラブルや、解約時の料金についてのトラブルが多くなっています。光ファイバーを利用する回線に関する相談が増えています。

② 音響・映像機器

テレビと地上デジタル放送用のアンテナに関する相談が増加しています。19年度は234件でしたがさらに増加しました。

③ 公社債

別業者から高値で買い取るからと社債の購入を勧める電話があり購入したが、買い取ってもらえなかった等のいわゆる劇場型のトラブルが増えています。また、過去同様の被害にあった社債・未公開株を買い取るかわりに新たに社債を購入するようにと勧誘する2次被害も多くなっています。

④ ファンド型投資商品

高齢者を中心に、高額な配当があると勧誘し契約させた後、配当が滞ったり、出資金の払い戻しが不能となったりするトラブルが見られます。劇場型勧誘や、過去の被害を取り戻すからと新しい契約を勧誘したり、「水資源の権利」と称する新たな投資取引のトラブルも増えています。

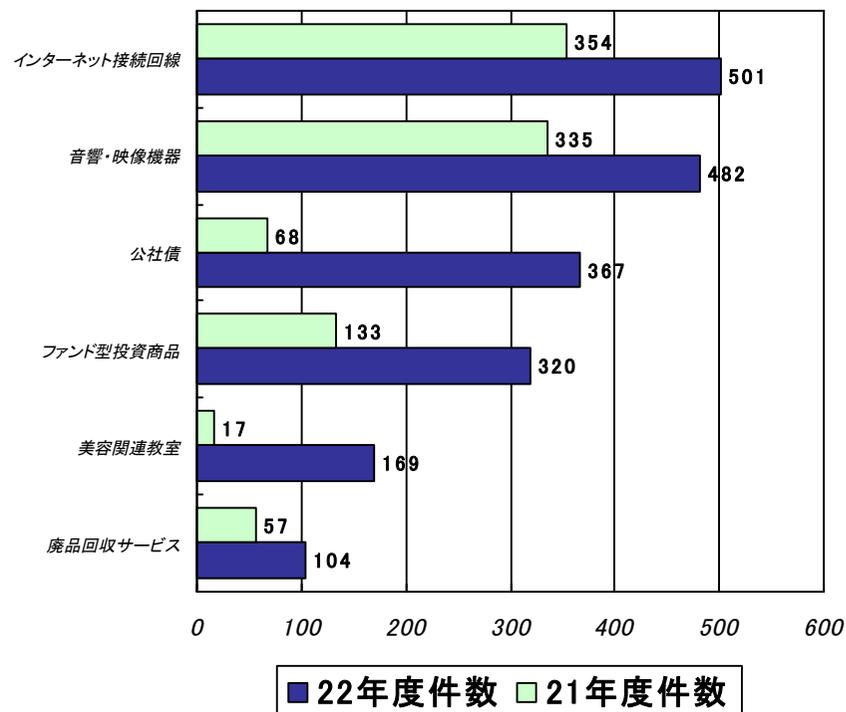
⑤ 美容関連教室

首都圏を中心にネイルアートの教室や通信教育をしていた事業者の経営破綻に関連して、相談が増えました。

⑥ 廃品回収サービス

無料と思い回収を依頼したところ料金の請求を受けた、見積金額を告げずに作業後高額な料金を請求されたなどの相談があります。また、貴金属買い取りに関する相談も増えています。

図2 相談件数の増加が大きい商品・役務



(3) 高齢者の相談の特徴

ア 販売購入形態

60歳以上の高齢者が契約当事者である相談の特徴として、訪問販売、電話勧誘販売の割合が高くなっています。通信販売によるものは60歳以上では割合が低くなっています。

(※)ネガティブオプションとは・・・消費者からの申し込みもなく、事業者が商品を送りつける商法

イ 相談の増加した商品・役務

① 公社債

全年代での公社債に関する相談367件のうち60歳以上が契約当事者である相談が302件と8割を超えています。

購入形態は電話勧誘販売(178件)、通信販売(67件)訪問販売(30件)が主なものとなっています。

実際に被害にあった人の平均被害金額も約500万円と高額になっています。

② ファンド型投資商品

全年代での相談320件のうち60歳以上が契約当事者である相談が232件と7割を超えています。

③ 金融関連サービスその他

換金性の乏しい外国通貨の購入をもちかけるトラブルが増えています。「名義を貸すだけでよい」「高値で買い取るから」「必ず値上がりする」「手持ちの未公開株等を買収するから」等と説明し、購入させ、その後連絡が取れなくなり、高額な被害にあうケースもあります。

④ 役務その他サービス

未公開株等の投資被害額について被害回復させるので手数料を払うようにとの勧誘電話が多くなっています。

⑤ 教養・娯楽サービスその他

新聞広告で見つかり、電話勧誘を受けた競馬予想情報を提供する事業者とのトラブルや、海外から身に覚えのない宝くじや懸賞に当選したので手数料を振り込むようにといったダイレクトメールが届いたといった相談が増えています。

図3 販売購入形態別割合

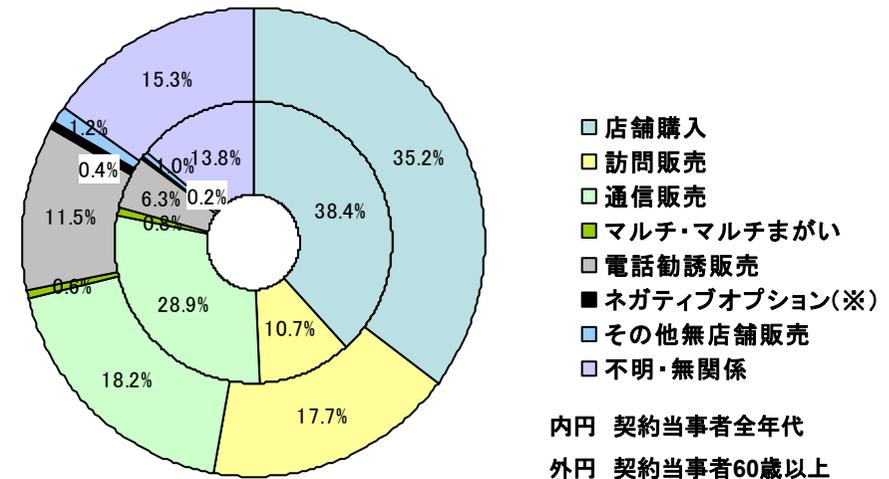


表3 相談の増加した商品・役務(契約当事者60歳以上)

商品・役務等	平成22年度	平成21年度	増減(対前年度比%)
公社債	302	57	245(429.8)
ファンド型投資商品	232	96	136(141.7)
音響・映像機器	184	122	62(50.8)
インターネット接続回線	141	98	43(43.9)
金融関連サービスその他	135	83	52(62.7)
役務その他サービス	114	65	49(75.4)
教養・娯楽サービスその他	104	49	55(112.2)
テレビ放送サービス	83	54	29(53.7)
電気	74	47	27(57.4)

(4) 相談の多い販売方法とその特徴

順位	販売方法・手口	件数	増減 (前年度 件数)	契約当事者の傾向	主な商品・役務	相談の特徴等
1	インターネット通販	7,404	← (6,441)	20歳～40歳代中心	①アダルト情報サイト(45.5%)②出会い系サイト(14.5%)③他のデジタルコンテンツ(6.0%)	利用料無料のサイトに登録したところ、またはアダルトサイト等を閲覧しているうちに登録となり、料金を請求された相談が多い。 出会い系サイトに関しては、高額な利用料の相談が多い。
2	電話勧誘	3,158	↖ (2,331)	男性は70歳代、女性は60歳～70歳代が多い	①公社債(9.3%)②株(7.5%)③インターネット接続回線(6.5%)④新築分譲マンション(5.8%)⑤ファンド型投資商品(5.7%)	公社債、株等に関する相談は高齢者に、新築分譲マンションに関する相談は、30歳～50歳代男性で多い。
3	ワンクリック請求	2,979	↖ (1,798)	10歳～40歳代 男性が多い	①アダルト情報サイト(87.9%)②出会い系サイト(4.5%)③他のデジタルコンテンツ(2.8%)	アダルト情報サイトに関する相談が多い。無料の動画を見ようとして画面をクリックしているうちに、登録となり料金を請求する。また、利用者のパソコンにウイルスを感染させ、数分おきに料金請求表示画面を表示させるケースもある。
4	家庭訪問販売	2,729	↖ (2,412)	60歳以上 70歳代の女性が特に多い	①工事・建築(12.3%)②新聞(11.1%)③ふとん類(4.4%)④浄水器(4.4%)⑤給湯システム(3.7%)	突然の業者の訪問を受け、強引、長時間勧誘等、勧誘方法に問題があるケースや、高額な契約を結ばされた等のトラブル。工事・建築は屋根、塗装、下水道工事など。給湯システムは電気温水器に関する相談が多い。
5	無料商法	1,325	↖ (1,120)	30歳代が中心	①デジタルコンテンツ(65.8%)②有線テレビ放送(2.4%)③インターネット接続回線(2.3%)④工事・建築(1.7%)	デジタルコンテンツに関する相談は、ワンクリック請求にかかるもの。他の商品・役務に関しては、無料のはずが料金を請求されたり、他の有料の契約がセットになっていた、無料体験後、高額な契約を勧められたなどの相談がある。
6	利殖商法	759	↖ (402)	70歳代が中心	①公社債(24.1%)②ファンド型投資商品(21.7%)③株(15.4%)④商品デリバティブ(11.1%)⑤新築分譲マンション(5.4%)	電話やダイレクトメールで金融商品を勧誘するケースが多い。購入後に連絡が取れなくなったり解約できなかったりする詐欺まがいのトラブルもある。
7	二次被害	611	↖ (468)	60歳以上が多い	①株(24.7%)②公社債(10.6%)③ファンド型投資商品(10.5%)④資格講座(5.2%)	以前契約した商品・サービスについて、「損を取り戻す」「買い取る」「返金する」等の説明で、さらに金銭を支払わせるケースが多い。
8	次々販売	320	← (308)	70歳以上の女性が多い	①ふとん類(13.4%)②エステティックサービス(7.2%)③工事・建築(7.2%)④株(5.6%)	高齢者に訪問販売で次から次へと契約をさせるケースが多い。
9	販売目的隠匿	303	↖ (342)	女性が多い	①商品一般(12.2%)②デジタルコンテンツ(5.9%)③ふとん類(5.0%)④新聞(4.6%)⑤電気(4.3%)⑥浄水器(4.0%)	点検に来たと家庭を訪問したり、アンケートを口実にしたり販売目的を隠して消費者に接触。強引な勧誘で契約させられるケースもある。

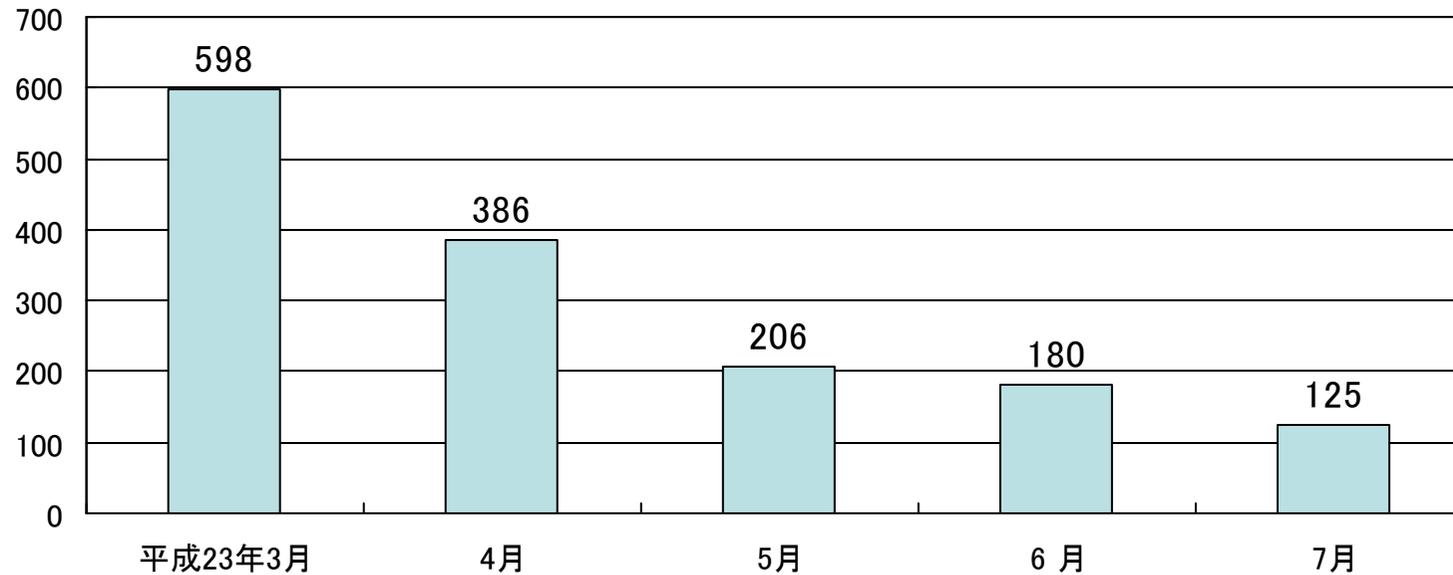
東日本大震災に関連する消費生活相談概要(速報)

平成23年3月11日に発生した東日本大震災に関連する相談が、県消費者センター・市町村相談窓口にて7月までに1,495件寄せられました。
※PIO-NETに9月5日までに登録されているものを集計しました。

1 相談件数の推移

震災直後の3月には多くの相談がありましたが、その後徐々に減少しています。

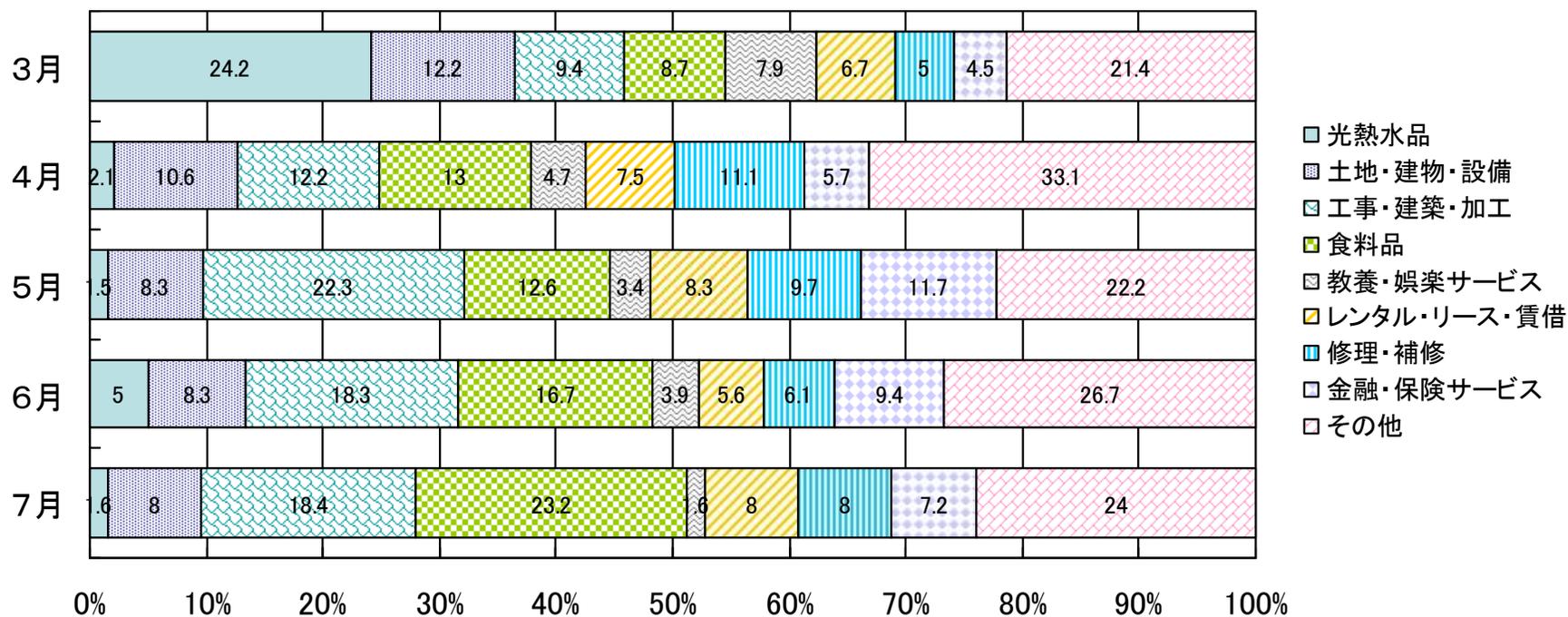
件数 **図4 震災関連の相談件数の推移**



2 商品・役務別の相談件数

震災直後は、計画停電に係る照会やガソリンの品不足、水道水に関する相談など光熱水品に関する相談の割合が高かったですが、その後、屋根工事等に関する相談、放射能への不安から食料品に関する相談が増えています。

図5 相談の商品・役務別割合の推移



3 相談内容

相談内容別にみると、震災のため、旅行・不動産の購入・慶事に関する契約を解約したい、ガソリンや食料品が品不足である、といった震災直後に多かった相談は徐々に減ってきました。

放射能に関する相談は、5月までに一時減少しましたが、その後また増えてきています。

件数 図6 相談内容の推移

