

平成15年度 県消費生活センターにおける消費者相談の概要

問合せ先

和歌山市西汀丁26 県経済センター2階
 県消費生活センター 担当 若林、玉石 073-433-0241
 田辺市朝日ヶ丘23番1号 県西牟婁総合庁舎1階
 県消費生活センター紀南支所 担当 楠本 0739-24-0999

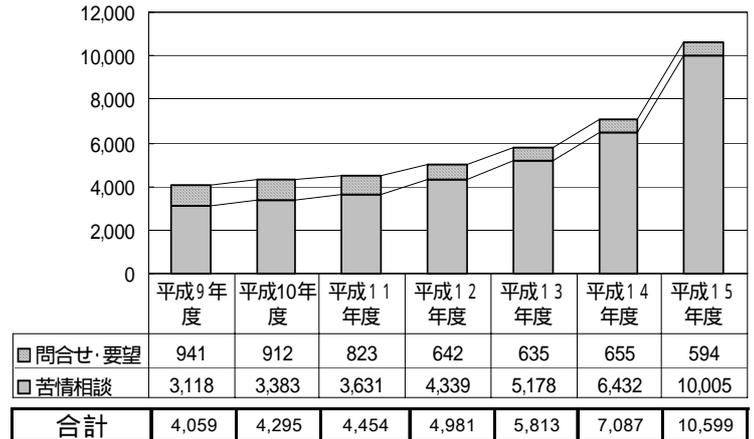
1. 消費者相談受付状況

平成15年度に県消費生活センターに寄せられた消費者相談件数は、前年度より3,512件増の10,599件（前年度比1.5倍）で、過去最高の件数となっています。

消費者相談は、著しい増加傾向にあり、3年前と比べても2倍を超える受付件数になっています。

また、相談件数の約12%にあたる1,225名の方が相談のために県消費生活センターを訪れました。

消費者相談件数の推移



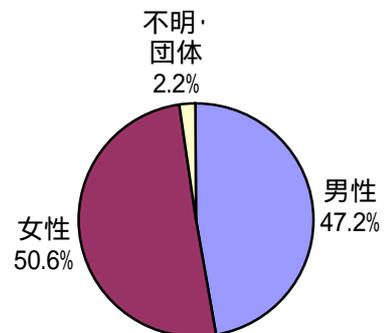
2. 苦情相談における相談者の状況

平成15年度における苦情相談件数は10,005件ですが、契約当事者本人からの相談は7,227件（72.2%）となっています。

相談者を性別にみると、女性からの相談は5,058件（50.6%）となっており、前年度より7.8ポイント低くなっています。

また、年齢別にみると、30歳代からの相談が最も多く、次いで40歳代となっています。

相談者の性別



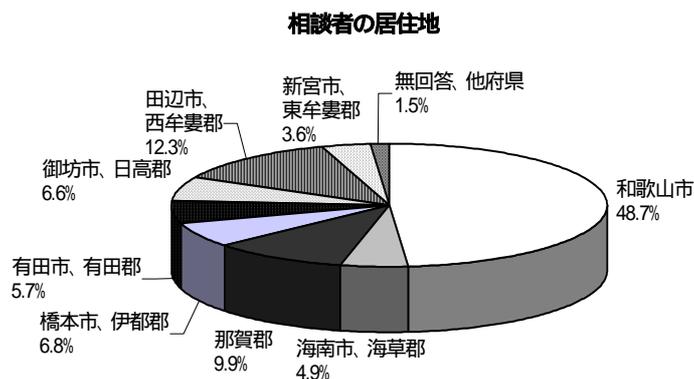
相談者の年齢別苦情相談件数

	平成15年度					平成14年度				
	男性	女性	不明・団体	計	比率	男性	女性	不明・団体	計	比率
10歳代	136	48	0	184	1.8%	67	24	0	91	1.4%
20歳代	980	615	0	1,595	16.0%	469	467	0	936	14.5%
30歳代	1,304	1,226	0	2,530	25.3%	610	902	0	1,512	23.5%
40歳代	889	1,126	0	2,015	20.1%	490	939	0	1,429	22.2%
50歳代	591	996	0	1,587	15.9%	389	719	0	1,108	17.2%
60歳代	347	445	0	792	7.9%	226	348	0	574	9.0%
70歳以上	179	255	0	434	4.3%	144	203	0	347	5.4%
不明・団体	302	347	219	868	8.7%	164	156	115	435	6.8%
合計	4,728	5,058	219	10,005	100.0%	2,559	3,758	115	6,432	100.0%

前年度と比較すると、すべての年齢層で相談が増加していますが、特に増加傾向が顕著なのが10歳代から40歳代の男性と10歳代の女性です。

これは、携帯電話のサイト利用等をきっかけにした身に覚えのない請求に関する相談が急増したことが要因です。

相談者の居住地では、和歌山市に居住する方の相談が全体の約半数(48.7%)を占めており、次いで田辺市、西牟婁郡内の12.3%、那賀郡内の9.9%となっています。



3. 苦情相談の概要

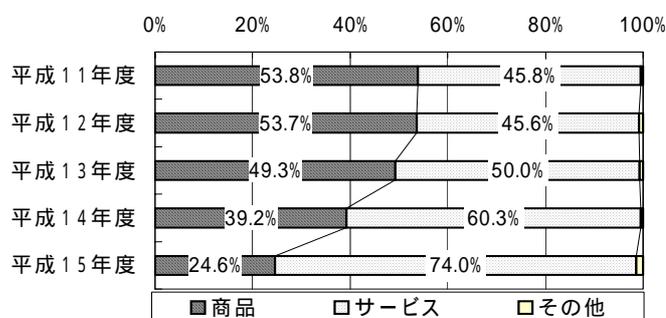
【商品・サービス別】

苦情相談は、商品そのものに対する相談と、役務の提供などサービスに対する相談に大別されます。

最近の傾向としては、サービスに対する苦情相談が急増しています。

これは、携帯電話のサイト利用等に関する「オンライン等関連サービス」や、「フリーローン・サラ金」等への相談が多く寄せられたことによるものです。

商品・サービス別苦情相談構成比の推移



【苦情相談ワースト10】

順位	商品・サービス分類	平成15年度	平成14年度	増減	伸び率	具体的な商品・サービスの内容
1	オンライン等関連サービス	4,038	1,247	2,791	323.8%	身に覚えのない情報料の請求など
2	フリーローン・サラ金	1,471	752	719	195.6%	消費者ローン、カードローン、債権回収、ヤミ金融など
3	資格取得用教材	183	138	45	132.6%	ホームページ作成用CD-ROM、旅行関連資格教材など
4	工事・建築	182	160	22	113.8%	屋根工事、塗装工事、電気・ガス工事など
5	リースサービス	147	92	55	159.8%	電話・FAXのリースなど
5	不動産貸借	147	131	16	112.2%	賃貸マンション、駐車場の賃貸借など
7	資格講座	143	132	11	108.3%	行政書士資格講座、旅行関連資格講座など
8	他の台所用品	132	77	55	171.4%	浄水器など
9	商品一般	127	113	14	112.4%	会員権、商品券など
10	ふとん類	126	117	9	107.7%	羽毛ふとん、羊毛ふとんなど

最も多く寄せられた苦情相談は、前年度と同様「オンライン等関連サービス」に関するものです。相談件数は、前年度の3.2倍となっており、携帯電話のサイト利用等をきっかけとした身に覚えのない請求に関する相談が大部分を占めています。

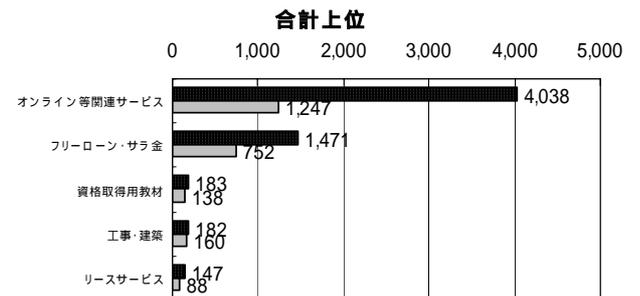
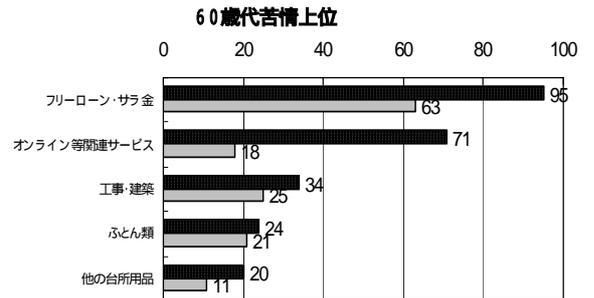
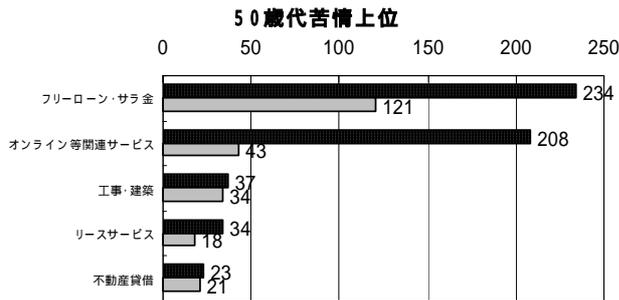
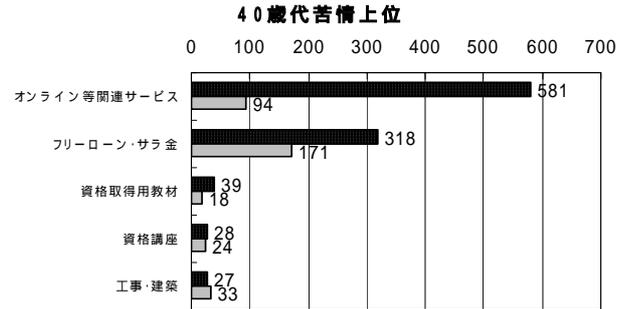
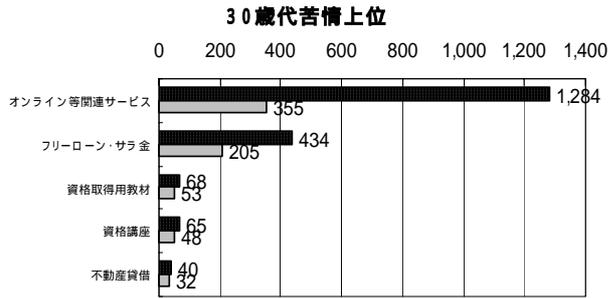
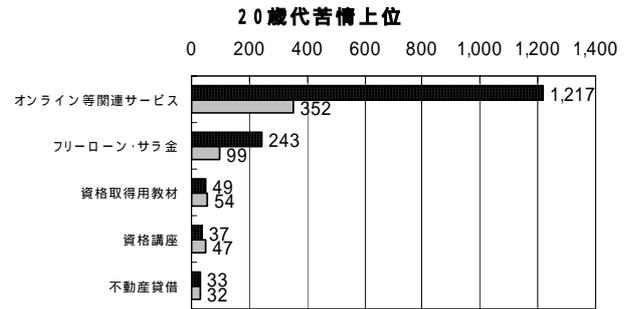
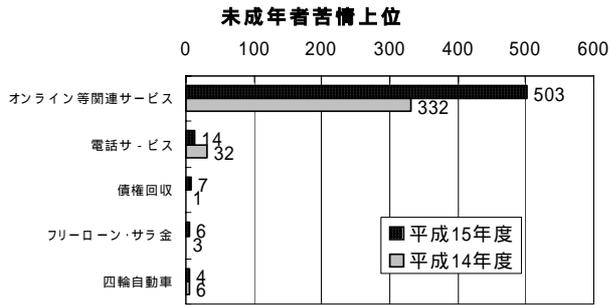
次に相談が多かったのは「フリーローン・サラ金」に関するもので、うち債権回収に関する相談が45%、ヤミ金融に関する相談が25%を占めています。

その他、増加が目につくものとしては、電話・FAX等の「リースサービス」と浄水器等の「他の台所用品」に関する相談があげられます。なお、「リースサービス」など会社や個人事業者などからの相談は、消費者保護法令が適用されないため解決が難しく契約前に十分注意することが必要です。

【年代別苦情相談ワースト】

契約当事者の年代により寄せられる苦情商品・サービスの内容に特徴がみられます。

年代別にみて苦情相談が最も多く寄せられたものは、40歳代以下は「オンライン等関連サービス」、50歳代と60歳代は「フリーローン・サラ金」、70歳以上は「ふとん類」の販売となっています。

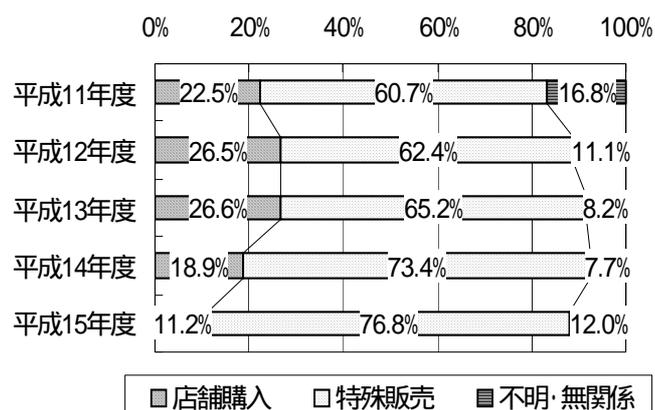


【購入先の販売形態別】

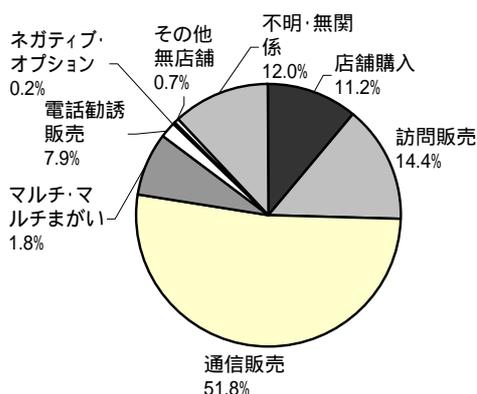
苦情相談における購入先の販売形態をみると、販売業者の店舗以外の場所で契約したり、販売業者と対面せずに購入する“特殊販売”（訪問販売、通信販売等）によるものが76.8%を占めています。

また、特殊販売の中では、通信販売によるものが5,188件と最も多く、前年度の約2.3倍と急激に増加しました。

店舗・特殊販売別苦情相談構成比の推移



苦情相談の販売形態



販売形態	平成15年度	平成14年度	対前年比
店舗購入	1,124	1,217	92.4%
訪問販売	1,440	1,333	108.0%
通信販売	5,188	2,235	232.1%
電話勧誘販売	789	888	88.9%
マルチ・マルチまがい	178	167	106.6%
ネガティブ・オプション	22	30	73.3%
その他無店舗	67	65	103.1%
不明・無関係	1,197	497	240.8%
計	10,005	6,432	155.6%

【販売形態別苦情相談ワースト5】

販売形態別による苦情商品・サービス内容の上位は下表のとおりとなっています。店舗販売以外の特殊販売のうち、訪問販売では「リースサービス」、「工事・建築」が、また、各種の情報伝達手段を利用して購入する通信販売では「オンライン等関連サービス」が、電話勧誘販売では「資格取得用教材」、「資格講座」が、最も多い苦情相談となっています。

順位	店舗販売	1,124件
1	フリーローン・サラ金	139
2	不動産貸借	118
3	四輪自動車	52
4	工事・建築	45
5	クリーニング	36

順位	訪問販売	1,440件
1	リースサービス	133
2	工事・建築	118
3	ふとん類	105
4	他の台所用品	99
5	新聞	92

順位	通信販売	5,188件
1	オンライン等関連サービス	3,514
2	フリーローン・サラ金	1,046
3	資格取得用教材	44
3	資格講座	44
5	電話サービス	39

順位	電話勧誘販売	789件
1	資格取得用教材	133
2	資格講座	91
3	フリーローン・サラ金	83
4	教養娯楽教材	62
5	ワープロ・パソコン内職	46

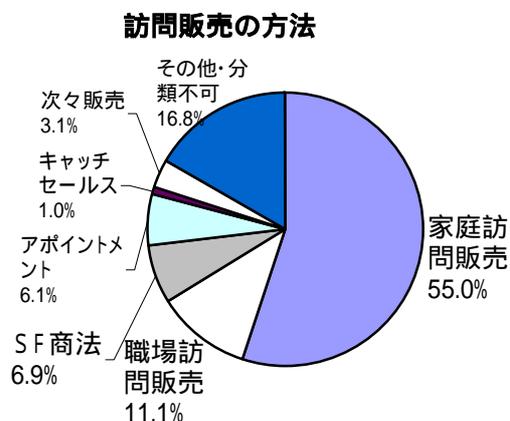
順位	マルチ・マルチまがい	178件
1	他の台所用品	26
2	健康食品	22
3	商品一般	11
4	ふとん類	2
4	教養娯楽教材	2

また、個人を商品の販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘すれば収入があがるとして販売活動をさせ、連鎖的に販売組織を拡大するマルチ・マルチまがい商法については「他の台所用品」、「健康食品」が多くなっています。

（訪問販売の方法）

訪問販売にはいくつかの販売方法の形態があり、件数的には家庭を訪問する「家庭訪問販売」が圧倒的に多いのですが、近年、消費者保護法令の適用のない公共機関・会社等が狙われているのか「職場訪問販売」が増加傾向にあります。

その他、販売目的を隠して人を集め、無料で日用品等を配りながら雰囲気盛り上げて、高額な商品を販売するSF（催眠）商法や、本来の販売目的を告げずに電話やハガキなどで呼び出し、ネックレス・指輪等を売りつけるアポイントメントセールスなどがありますが、各販売方法ごとに対象商品・サービスについて特徴が見られます。



順位	家庭訪問販売	792件
1	工事・建築	96
2	他の台所用品	88
3	新聞	71
4	修理サービス	67
5	ふとん類	49

順位	職場訪問販売	159件
1	リースサービス	81
2	防災・防犯用品	37
3	他の住居用電気器具	8
4	トスター類	6
4	広告代理サービス	3

順位	SF商法	99件
1	ふとん類	49
2	磁気治療器具	17
3	家庭用電気治療器具	15
4	医療用具	6
5	商品一般	5

順位	アポイントメントセールス	88件
1	ネックレス	30
2	指輪	15
3	複合サービス会員	11
4	アクセサリ（その他）	5
4	教養娯楽教材	5

順位	キャッチセールス	15件
1	化粧品	4
2	エステティックサービス	3
3	基礎化粧品	1
3	健康食品	1
3	室内装飾品	1

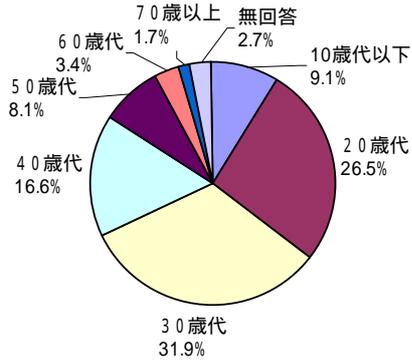
順位	次々販売	45件
1	健康食品	6
1	ネックレス	6
2	工事・建築	3
2	ふとん類	3
2	指輪	3

【販売形態別契約者年齢】

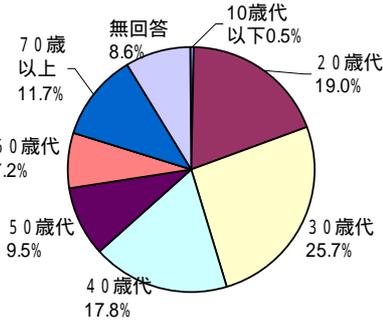
寄せられた苦情相談を販売形態別にみると、その契約者の年代ごとに特徴がみられます。

通信販売と電話勧誘販売では、30歳代を中心に20歳代、40歳代の順に多く、マルチ・マルチまがい商法では、20歳代が最も多くなっています。

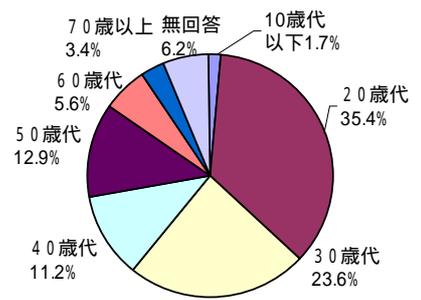
通信販売による苦情の契約者年齢



電話勧誘販売による苦情の契約者年齢



マルチ・マルチまがいによる苦情の契約者年齢

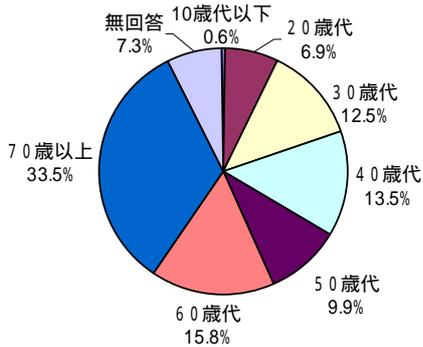


訪問販売をみると、家庭訪問販売では70歳以上の契約者が33.5%と一番多く、次いで60歳代となっていますが、職場訪問販売では契約者の年齢層が少し下がり50歳代と40歳代が中心となっています。

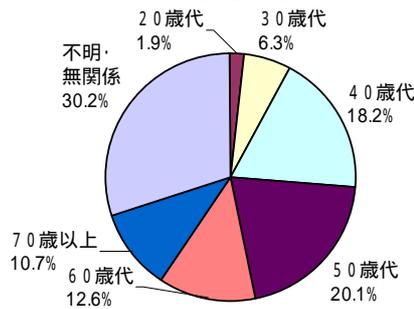
なお、SF（催眠）商法では、70歳以上が49.5%と半数近くを占め、60歳代も約3割となっているなど被害が高齢者に集中している傾向が表れています。

逆に、アポイントメントセールスやキャッチセールスでは、逆に20歳代の若者からの相談が圧倒的に多く、それぞれ84.1%、80.0%を占めています。

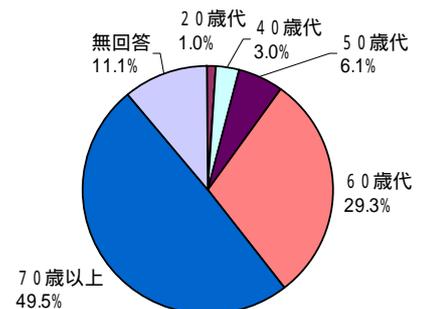
家庭訪問販売による苦情の契約者年齢



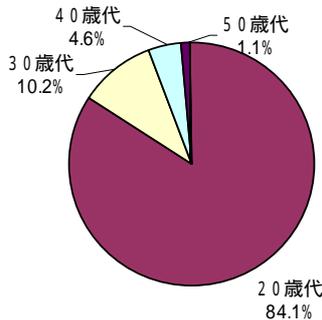
職場訪問販売による苦情の契約者年齢



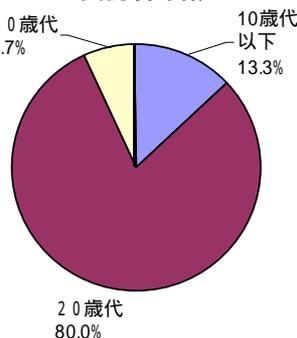
SF商法による苦情の契約者年齢



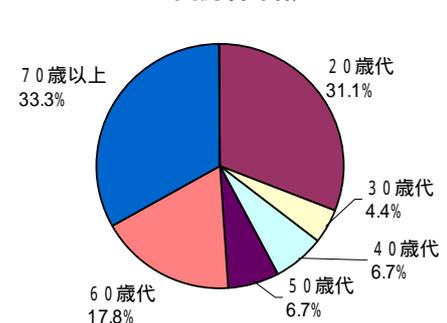
アポイントメントセールスによる苦情の契約者年齢



キャッチセールスによる苦情の契約者年齢



次々販売による苦情の契約者年齢



< 参考 > 苦情相談における販売形態別の契約者年齢

販売形態	合計	10歳代以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
店舗購入	1,124	31	168	269	172	176	127	64	117
訪問販売	1,440	9	170	147	188	164	213	367	182
通信販売	5,188	473	1,373	1,654	863	419	178	88	140
電話勧誘販売	789	4	150	203	140	75	57	92	68
マルチ・マルチまがい	178	3	63	42	20	23	10	6	11
ネガティブ・オプション	22	1	2	0	0	6	2	3	8
その他無店舗	67	1	7	19	7	10	10	9	4
不明・無関係	1,197	71	223	279	146	120	83	54	221
合計	10,005	593	2,156	2,613	1,536	993	680	683	751