

平成18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 TEL 073-433-1551

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 山本 TEL 0739-24-0999

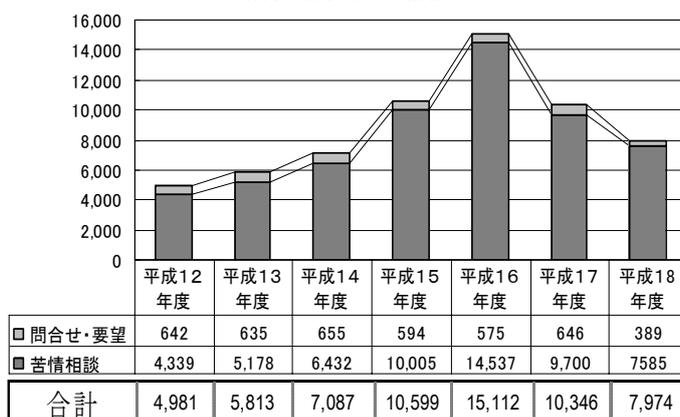
1. 消費者相談受付状況

平成18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2,372件減少の7,974件（前年度比0.77倍）となりました。

近年の減少傾向は、架空請求ハガキに代表される詐欺的行為がピークの平成16年度から減少に転じたためであり、悪質商法に代表される契約トラブルなどの相談については、ほとんど変動がありません。

また、その手口は年々複雑・巧妙化しており、消費者を取り巻く環境は依然厳しいものと言えます。

消費者相談件数の推移



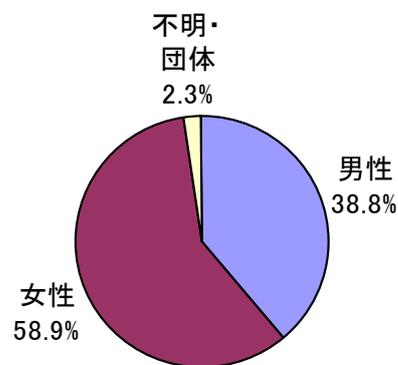
2. 苦情相談における相談者の状況

平成18年度においては、消費者相談全体のうち苦情相談が7,585件(95.1%)を占めました。問合せ・要望については389件で、年々、苦情相談の割合が増える傾向にあります。

苦情相談について性別でみると、女性からの相談が4,471件(58.9%)となっており、前年度より2.5ポイント高くなっています。

また、年齢別にみると、40歳代からの相談が最も多く、次いで30歳代、50歳代の順となり、これらの年代層でほぼ6割を占めています。

相談者の性別



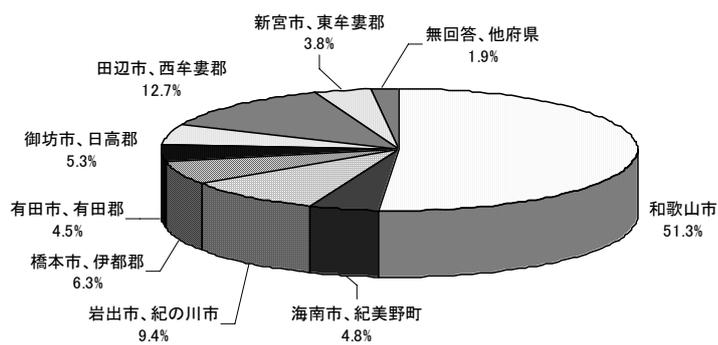
相談者の年齢別苦情相談件数

	平成18年度					平成17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	23	34		57	0.8%	92	36		128	1.3%
20歳代	308	376		684	9.0%	450	455		905	9.3%
30歳代	582	929		1,511	19.9%	727	891		1,618	16.7%
40歳代	583	1,009		1,592	21.0%	782	1,091		1,873	19.3%
50歳代	486	892		1,378	18.2%	665	1,050		1,715	17.7%
60歳代	424	567		991	13.1%	543	904		1,447	14.9%
70歳以上	241	307		548	7.2%	269	390		659	6.8%
不明・団体	294	357	173	824	10.9%	508	657	190	1,355	14.0%
合計	2,941	4,471	173	7,585	100.0%	4,036	5,474	190	9,700	100.0%

前年度との比較では、すべての年齢層で相談件数が減少していますが、30歳代、40歳代、70歳代以上の各年齢層で減少率が低く、一方、10歳代では半分以下に激減するなど年齢層ごとの特徴が見られます。

相談者の居住地では、和歌山市に居住する方からの相談が全体の過半数（51.3%）を占め、次いで田辺市、西牟婁郡内の12.7%、岩出市、紀の川市の9.4%となっています。

相談者の居住地



3. 苦情相談の概要

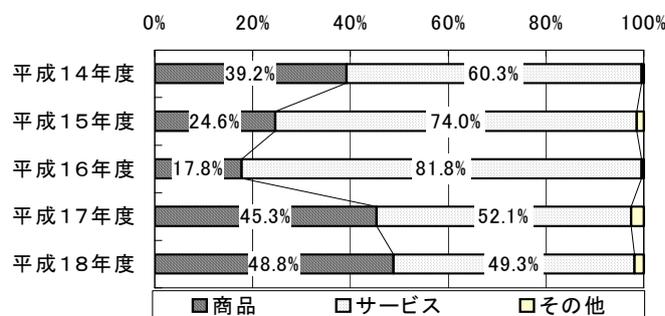
【商品・サービス別】

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。

平成17年度より増加していた商品に対する相談がさらに増加し、サービスに対する相談とほぼ同じ水準になりました。これは社会問題化していた架空請求のハガキが、当初は

パソコン・携帯電話などの利用料（サービス）名目を出されていましたが、通信販売等の商品代金などの名目での請求が多くなっ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18年度	平成17年度	増減	伸び率	具体的な商品・サービスの内容
1	ハガキを使った詐欺行為	1,733	1,958	-225	88.5%	裁判予告の通知、架空請求ハガキなど
2	オンライン等関連サービス	1,227	2,412	-1,185	50.9%	悪質サイトからの不当請求、ワンクリック詐欺など
3	フリーローン・消費者金融	716	718	-2	99.7%	消費者ローン、カードローン、ヤミ金融など
4	不動産貸借	198	217	-19	91.2%	マンションの退去時トラブル、駐車場の賃貸借など
5	工事・建築	171	204	-33	83.8%	耐震補強工事、換気・除湿工事など
6	電話サービス	157	125	32	125.6%	IP電話、携帯電話など
7	相談その他	129	127	2	101.6%	個人間のトラブルや問合せなど
8	リースサービス	100	133	-33	75.2%	電話機・FAXのリースなど
9	四輪自動車	85	101	-16	84.2%	中古車販売、故障・修理など
10	着物類	84	103	-19	81.6%	販売店の倒産等による苦情相談

最も多く寄せられた苦情相談は、「ハガキを使った詐欺行為」で苦情相談件数全体の22.8%を占めています。これは、公的機関や認可法人などを騙って裁判や強制執行を予告するためのハガキで、内容確認のため至急連絡してくるよう書かれています。不安になって連絡してしまった人から、家族や職場についての個人情報聞き出し、脅しや金銭の請求につなげようとする詐欺の手口です。以前は、未納料金がいくらあるので至急支払えといった内容のハガキ〔架空請求ハガキ〕が多かったのですが、最近で

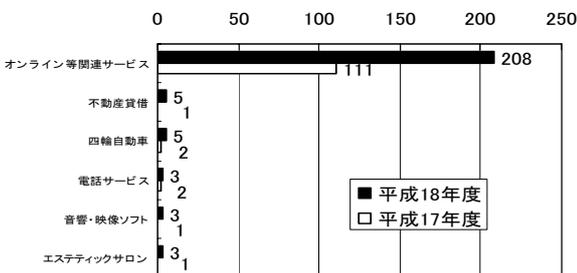
は裁判や強制執行を予告する形式のものがほとんどです。

なお、前年度において最も件数の多かったワンクリック詐欺などの「オンライン等関連サービス」については、半減したものの依然として相談件数全体に占める割合は高く、また、未成年者がトラブルに巻き込まれやすい内容でもあるため引き続き注意が必要です。

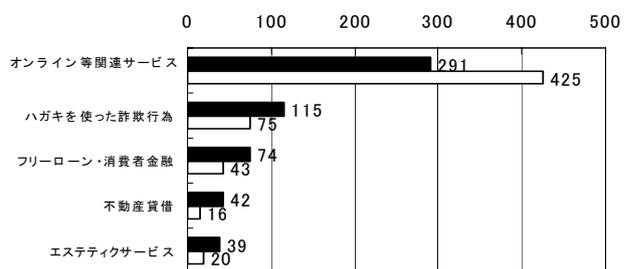
【年代別苦情相談ワースト】

「ハガキを使った詐欺行為」、「オンライン等関連サービス」といった内容が各年代で上位を占め、20歳代までの若い世代ほど「オンライン等関連サービス」の比率が高くなっています。それ以外では、「フリーローン・消費者金融」が上位を占めている他、60歳代や70歳以上の年齢層で、IP電話への切り替えやマイライン登録の変更に關する「電話サービス」についての相談が上位にきています。

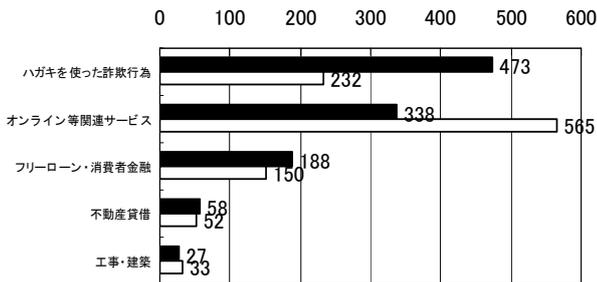
未成年者苦情上位



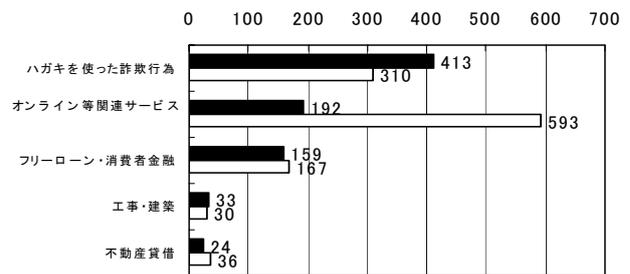
20歳代苦情上位



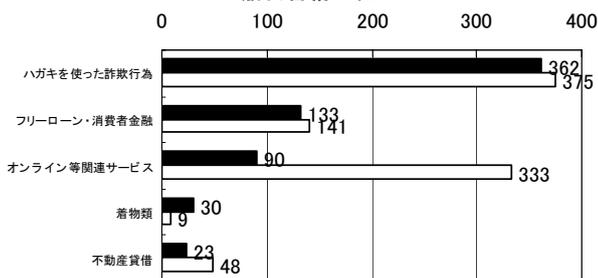
30歳代苦情上位



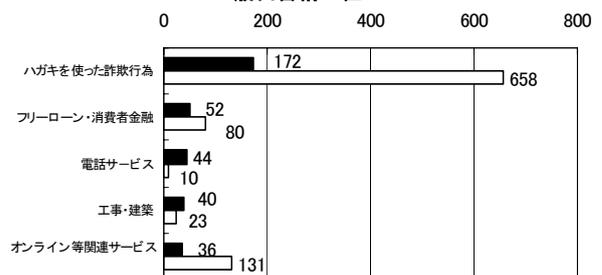
40歳代苦情上位



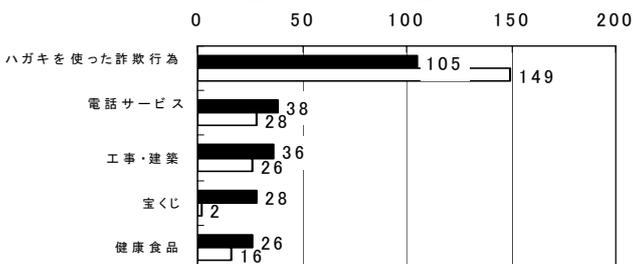
50歳代苦情上位



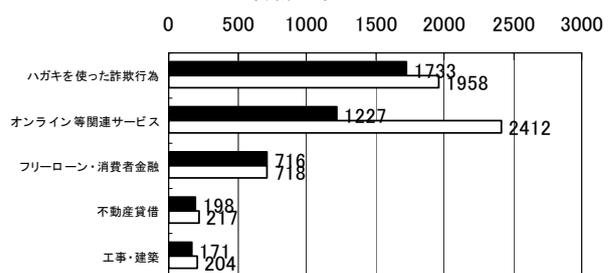
60歳代苦情上位



70歳以上苦情上位



合計上位

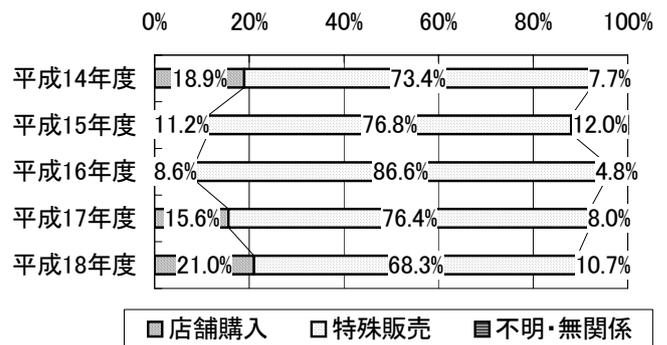


【購入先の販売形態別】

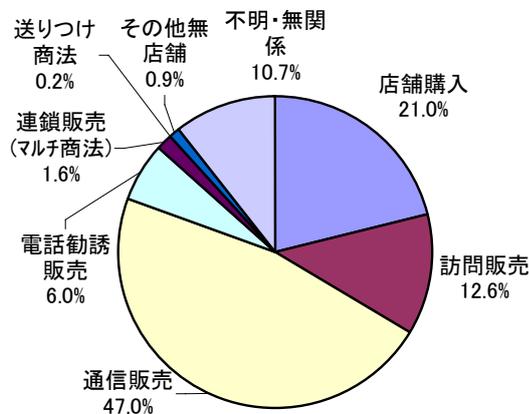
苦情相談における購入先の販売形態をみると、販売業者の店舗以外の場所で契約したり販売業者と対面せずに購入する“特殊販売”（訪問販売、通信販売等）によるものが68.3%を占めています。

また、特殊販売の中でも、通信販売に分類されるものが3,564件と最も多いのですが、ハガキを使った詐欺行為（架空請求など）の減少により、前年度の約2/3の件数になっています。

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18年度	平成17年度	対前年比
店舗購入	1,596	1,514	105.4%
訪問販売	955	1,262	75.7%
通信販売	3,564	5,307	67.2%
電話勧誘販売	454	571	79.5%
連鎖販売(マルチ商法)	121	178	68.0%
送りつけ商法	17	27	63.0%
その他無店舗	68	66	103.0%
不明・無関係	810	775	104.5%
計	7,585	9,700	78.2%

【販売形態別苦情相談ワースト5】

販売形態別に見てみると苦情商品・サービスの内容には特徴が見られます。上位の内容は下表のとおりです。

順位	店舗販売	1596件
1	フリーローン・消費者金融	251
2	不動産貸借	162
3	着物類	71
4	四輪自動車	70
5	工事・建築	67

順位	訪問販売	955件
1	リースサービス	78
2	工事・建築	75
3	新聞	62
4	台所用品	56
5	電話サービス	55

順位	通信販売	3564件
1	ハガキを使った詐欺行為	1,488
2	オンライン等関連サービス	1,183
3	フリーローン・消費者金融	254
4	音響・映像ソフト	66
5	宝くじ	54

順位	電話勧誘販売	454件
1	フリーローン・消費者金融	42
2	資格取得用教材	39
3	資格講座	35
4	電話サービス	31
5	単行本	30

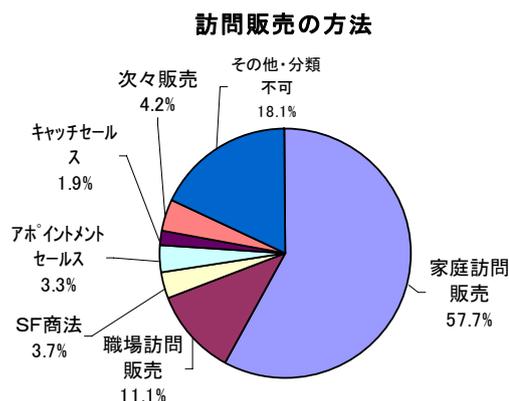
順位	連鎖販売(マルチ商法)	121件
1	特定できない商品	18
2	健康食品	16
3	内職・副業	9
4	台所用品	7
4	化粧品	7

順位	送りつけ商法	17件
1	特定できない商品	3
2	雑誌	2
2	健康食品	2
2	書籍・印刷物	2

(訪問販売の方法)

訪問販売にはいくつかの形態がありますが、家庭を訪問する家庭訪問販売が57.7%を占めており、相談内容は「工事・建築」や「新聞」、浄水器などの「台所用品」、に関するものが多くなっています。

その他、職場訪問販売や、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その場の雰囲気を盛り上げて、高額な商品を販売するSF（催眠）商法などがあり、販売方法ごとに商品・サービスの特徴が見られます。



順位	家庭訪問販売	551件
1	工事・建築	61
2	新聞	49
3	台所用品	46
4	電話サービス	44
5	ふとん類	27

順位	職場訪問販売	106件
1	リースサービス	59
2	雑誌	8
3	電話機類	7
4	防災・防犯用品	4
4	自動販売機	4

順位	SF商法	35件
1	ふとん類	6
1	家庭用電気治療器具	6
3	磁気治療器具	5
4	特定できない商品	4
4	風呂用具	4

順位	アポイントメントセールス	32件
1	ネックレス	12
2	会員権	6
3	指輪	3
4	音響・映像ソフト	2
4	婦人スーツ	2

順位	キャッチセールス	18件
1	エステティックサービス	5
2	室内装飾品	3
3	音響・映像ソフト	2
3	アクセサリ	2
3	化粧品	2

順位	次々販売	40件
1	ミシン	4
2	着物類	3
2	磁気治療器	3
4	資格取得教材	2
4	住宅管理設備	2

【販売形態別契約者年齢】

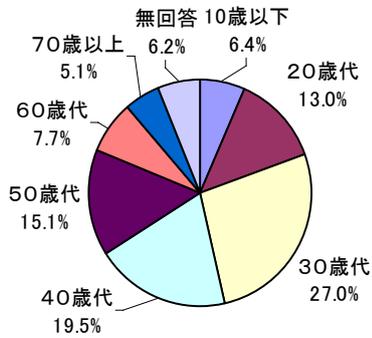
寄せられた苦情相談を購入先の販売形態別にみると、その契約者の年齢層において特徴がみられます。

通信販売では30歳代、電話勧誘販売では70歳以上が、それぞれ一番多くなっています。連鎖販売（マルチ商法）については、20歳代からの相談が32.2%を占めていますが、社会経験が未熟な若者だけから相談があるわけではなく、近年は各年齢層に被害が広がっている点が気になります。

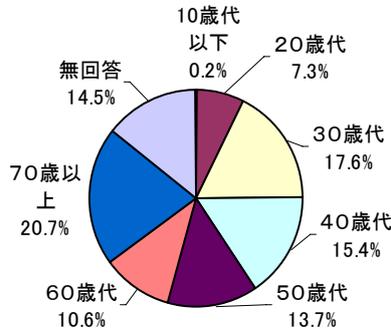
訪問販売をみると、家庭訪問販売では60歳以上の契約者が半数以上を占めており、昼間家庭にいたることが多い高齢者が狙われているという実態がうかがえます。また、職場訪問販売では60歳代が22.6%を占めています。

SF（催眠）商法では、60歳以上の高齢者が62.9%を占め、電話で呼び出しアクセサリーなどを法外な値段で販売するアポイントメントセールスやアンケートなどを口実に強引な販売を行うキャッチセールスでは、逆に20歳代の若者からの相談が多くそれぞれ65.6%、72.2%を占めています。

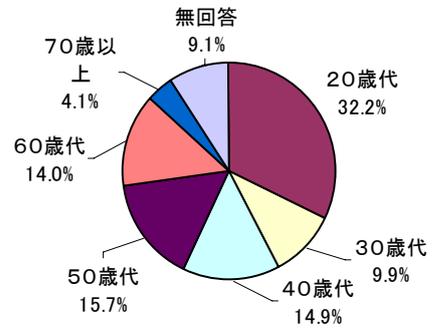
通信販売による苦情の契約者年齢



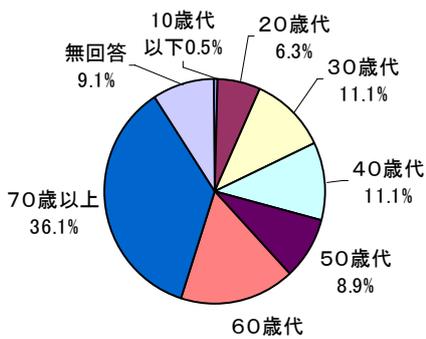
電話勧誘販売による苦情の契約者年齢



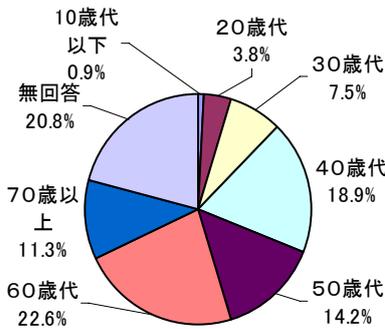
連鎖販売（マルチ商法）による苦情の契約者年齢



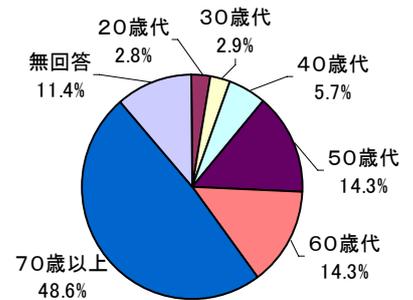
家庭訪問販売による苦情の契約者年齢



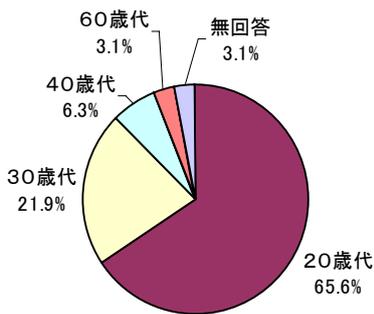
職場訪問販売による苦情の契約者年齢



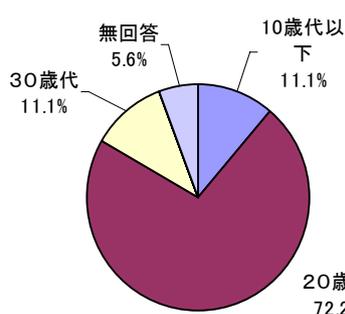
SF商法による苦情の契約者年齢



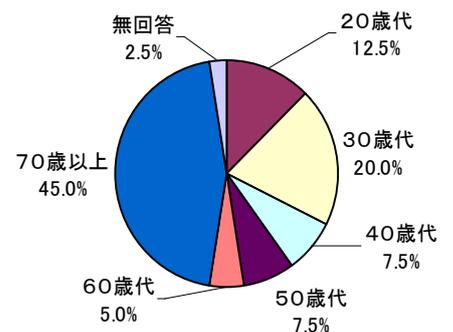
アポイントメントセールスによる苦情の契約者年齢



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	1,596	33	200	316	285	273	204	106	179
訪問販売	955	6	86	102	103	100	156	281	121
通信販売	3,564	229	465	963	696	538	272	182	219
ネガティブ・オプション	17	0	1	2	1	5	0	3	5
電話勧誘販売	454	1	33	80	70	62	48	94	66
マルチ・マルチまがい	121	0	39	12	18	19	17	5	11
その他無店舗	68	1	18	9	9	12	10	4	5
不明・無関係	810	4	62	141	123	108	98	65	209
合計	7,585	274	904	1,625	1,305	1,117	805	740	815