

# 平成 19 年度上半期 県消費生活センターにおける消費者相談の概要

【※以下のデータは、すべて各年度の上半期（4月～9月）分です。】

## 問合せ先

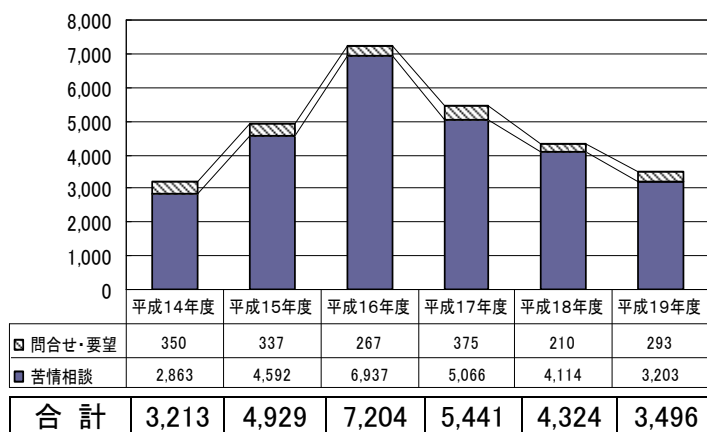
和歌山市西汀丁 26 県経済センター 2 階  
 県消費生活センター 担当 若林,玉石 TEL 073-433-1551  
 田辺市朝日ヶ丘 23 番 1 号 県西牟婁総合庁舎 1 階  
 県消費生活センター紀南支所 担当 山本 TEL 0739-24-0999

## 1. 消費者相談受付状況

平成 19 年度上半期に県消費生活センターに寄せられた消費者の相談件数は前年度より 828 件減少の 3,496 件(前年度比 0.81)となりました。しかし、この件数は半年で県民 293 人に 1 件の割合で相談があり、全国での 307 人に 1 件(10 月 14 日現在の PIO データ)と比較して高い水準となっています。

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、契約トラブルなどの相談は減少していません。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として厳しいものといえます。

消費者相談件数の推移(上半期)

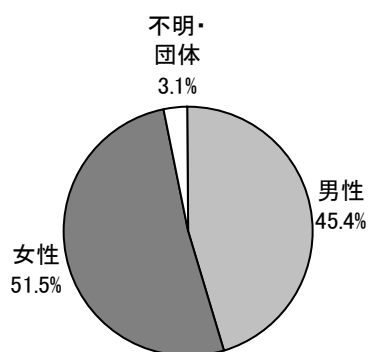


## 2. 苦情相談における相談者の状況

平成 19 年度における苦情相談件数は 3,203 件で、契約当事者本人からの相談は 2,479 件 (77.4%) となっています。

契約当事者の性別をみると、女性の相談が 1,651 件 (51.5%) と男性に比べてやや多く、前年度(55.7%)との比較では女性の占める割合は少し減少しています。

契約当事者の性別



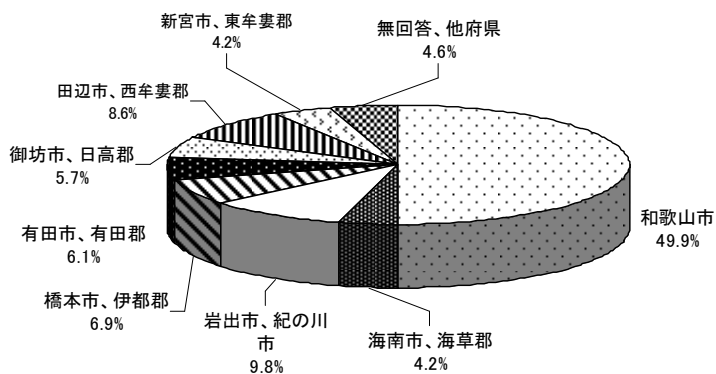
契約当事者の年齢別苦情相談件数

歳代	平成 19 年度(上半期)					平成 18 年度(上半期)				
	男性	女性	不明・団体	計	構成比率	男性	女性	不明・団体	計	構成比率
10歳未満	6	3	0	9	0.3%	0	0	0	0	0.0%
10歳代	92	50	0	142	4.4%	97	62	0	159	3.9%
20歳代	189	176	0	365	11.4%	242	260	0	502	12.2%
30歳代	302	314	0	616	19.2%	352	563	0	915	22.2%
40歳代	251	338	0	589	18.4%	270	448	0	718	17.5%
50歳代	179	271	0	450	14.0%	221	402	0	623	15.1%
60歳代	155	185	0	340	10.6%	177	236	0	413	10.0%
70歳以上	125	173	0	298	9.3%	157	212	0	369	9.0%
不明・団体	155	141	98	394	12.3%	126	149	140	415	10.1%
<b>合計</b>	<b>1,454</b>	<b>1,651</b>	<b>98</b>	<b>3,203</b>	<b>100.0%</b>	<b>1,642</b>	<b>2,332</b>	<b>140</b>	<b>4,114</b>	<b>100.0%</b>

また、年齢別でみると、30歳代からの相談が最も多く、次いで40歳代、50歳代と続き、これらの年代層で半数以上(51.6%)を占めています。前年度と比較すると、全体の相談件数が減少したものの、男性の10、40、60歳代、女性の10、70歳代の減少率が低い傾向がみられ、10歳代の若年層および高齢者に対するより一層の予防・啓発が必要と思われまます。

契約当事者の居住地では、和歌山市に居住する方の相談が約半数(49.9%)を占めており、次いで、岩出市・紀の川市(旧那賀郡内)(9.8%)、田辺市、西牟婁郡内(8.6%)の順となり、前年度に比べ割合が増加した地域は有田と海南地域、減少したのは田辺と新宮地域となっています。

契約当事者の居住地



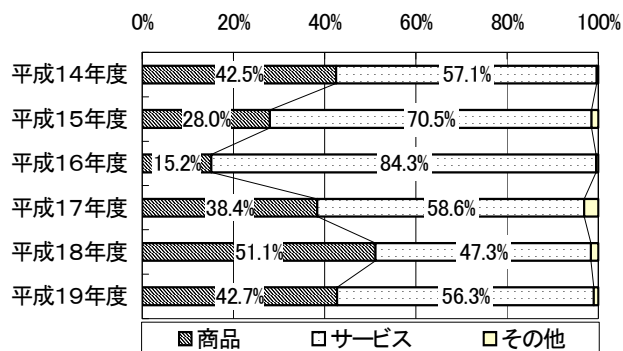
### 3. 苦情相談の概要

#### 【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年度より増加の傾向にあった商品に対する相談がやや減少し、サービスに対する相談が上回りました。これは商品に分類(内容の特定できない商品の請求は商品に分類)されているハガキ等による架空請求が前年度1,046件あったものが約1/3以下の373件と減少し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



#### 【苦情相談件数上位10位】

最も多く寄せられた苦情相談は「オンライン等関連サービス」(17.8%)、次いで「ハガキを使った詐欺行為等」(13.2%)、「フリーローン・消費者金融」(9.3%)の順であり、前年度1位であった「ハガキを使った詐欺行為等」が激減し、「音響・映像ソフト」「着物類」も減少のため姿を消し、反面新たに「修理サービス」、「新聞」がランクアップされています。

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」は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注意する必要があります。

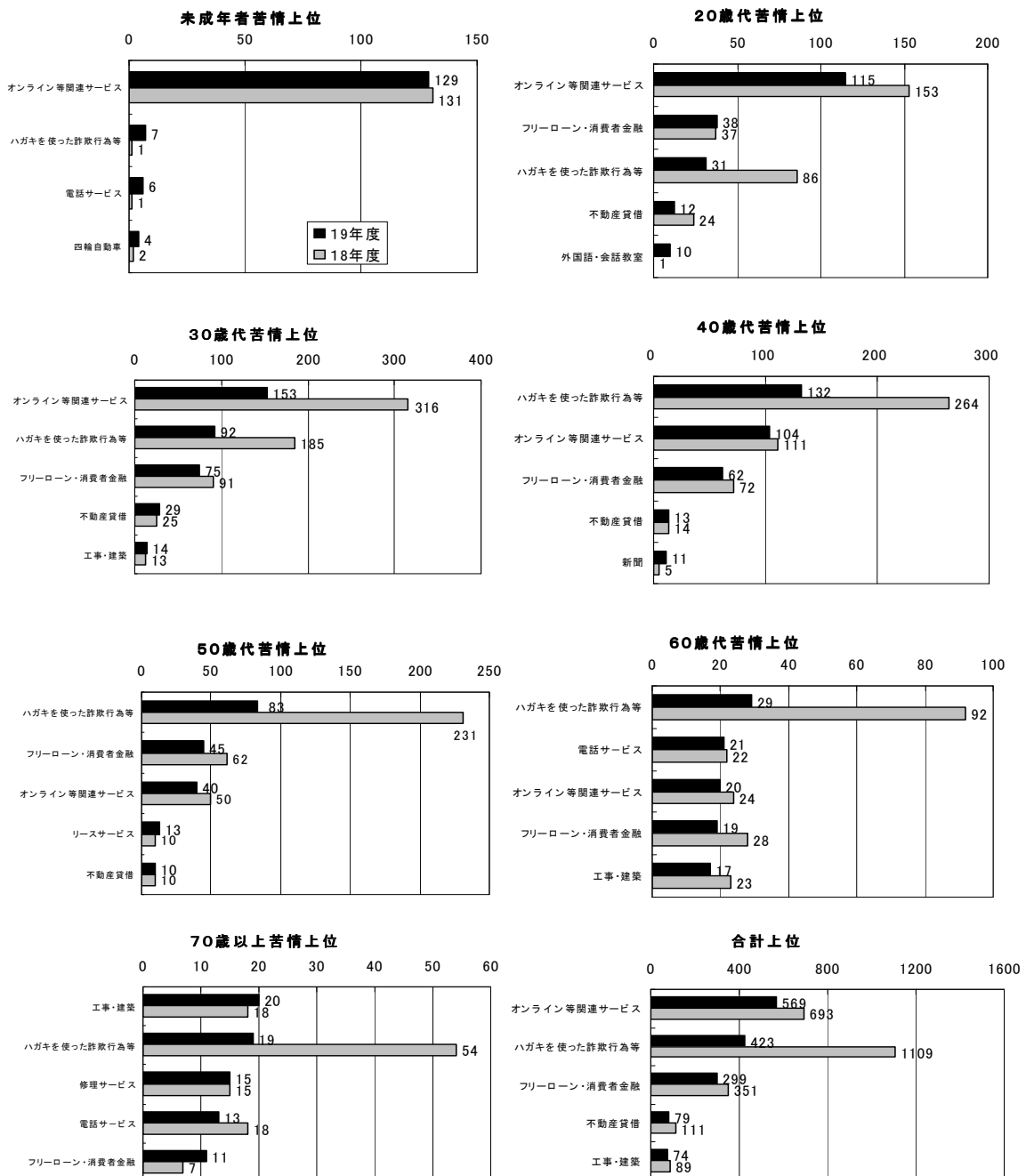
順位	商品・サービス分類	平成19年度	平成18年度	前年度との比較		具体的な商品・サービスの内容
				増減	伸び率	
1	オンライン等関連サービス	569	693	-124	82.1%	悪質サイトからの不当請求、ワンクリック詐欺など
2	ハガキを使った詐欺行為等	423	1,109	-686	38.1%	裁判の予告通知、架空請求ハガキなど
3	フリーローン・消費者金融	299	351	-52	85.2%	消費者ローン、カードローン、ヤミ金融など
4	不動産貸借	79	111	-32	71.2%	マンションの退去時のトラブル、駐車場の賃貸借など
5	工事・建築	74	89	-15	83.1%	耐震補強工事、換気・除湿工事など
6	電話サービス	73	82	-9	89.0%	IP電話、携帯電話など
7	リースサービス	57	58	-1	98.3%	電話機・FAXのリースなど
8	修理サービス	56	42	14	133.3%	家電製品、自動車、排水施設など
9	四輪自動車	42	44	-2	95.5%	中古自動車の購入に関するトラブルなど
10	新聞	40	32	8	125.0%	購読料契約時のトラブルなど

また、減少しているとは言え、利用した覚えのない請求や誤まって相手に連絡を取ってしまい請求の電話が頻繁にかかってくるなどの「ハガキを使った詐欺行為等」は時期や地域がスポット的に集中し、いつ、どこで起きるか予測不能なため、さらに引き続き注意する必要があります。

### 【年代別苦情相談件数上位 5 位】

ほとんどの年代層で「オンライン等関連サービス」、「ハガキを使った詐欺行為等」が、上位を占め、特に「オンライン等関連サービス」は若者層(30歳代以下)で1位を占めており減少傾向にあるとは言え注意する必要があります。「フリーローン・消費者金融」については、未成年者以外すべての年代層でランクインしており、前年度と比べてもほとんど減少はしていません。

また、年代層で特徴的なことは20歳代での「外国語会話教室」がランクインしたことや高齢者(60歳以上)での「工事・建築」や「修理サービス」での悪徳リフォームの相談が多く、まだまだ注意する必要があります。

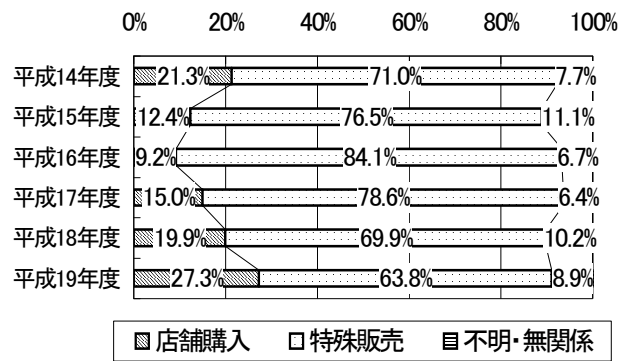


## 【購入先の販売形態別】

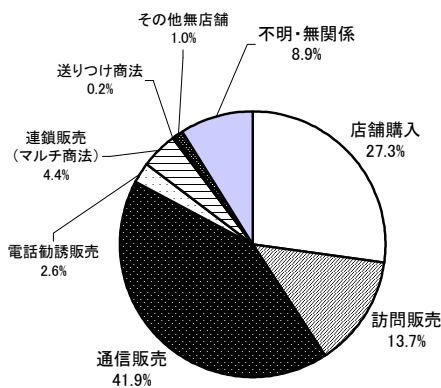
苦情相談における購入先は店舗販売が27.3%、店舗以外の場所で契約したり販売業者と対面せずに購入する“特殊販売”（訪問販売、通信販売等）によるものが63.8%を占めています。

また、特殊販売の中では、通信販売に分類されるものが1,341件と最も多いのですが、「ハガキを使った詐欺行為等」の減少により、前年度の約2/3の件数となっています。

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19年度	平成18年度	対前年比
店舗購入	874	819	106.7%
訪問販売	438	450	97.3%
通信販売	1,341	2,076	64.6%
電話勧誘販売	142	247	57.5%
連鎖販売(マルチ商法)	82	55	149.1%
送りつけ商法	8	10	80.0%
その他無店舗	32	37	86.5%
不明・無関係	286	420	68.1%
計	3,203	4,114	77.9%

## 【販売形態別苦情相談件数上位5位】

販売形態別による苦情内容には、特徴が見られ、上位の商品・サービス等は下表のとおりです。店舗販売では「フリーローン・消費者金融」や「不動産貸借」が、家庭や職場を訪れる訪問販売では「リースサービス」や「新聞」が、また、インターネット等各種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」「ハガキを使った詐欺行為等」が、多くなっています。

順位	店舗販売	874件
1	フリーローン・消費者金融	134
2	不動産貸借	70
3	四輪自動車	36
4	工事・建築	34
5	外国語・会話教室	25

順位	訪問販売	438件
1	リースサービス	51
2	新聞	34
3	修理サービス	27
4	工事・建築	26
5	台所用品	17

順位	通信販売	1341件
1	オンライン等関連サービス	561
2	ハガキを使った詐欺行為	371
3	フリーローン・消費者金融	93
4	電話サービス	28
5	音響・映像ソフト	15

順位	電話勧誘販売	142件
1	電話サービス	15
2	資格講座	14
3	資格取得用教材	11
3	フリーローン・消費者金融	11
5	広告代理サービス	8

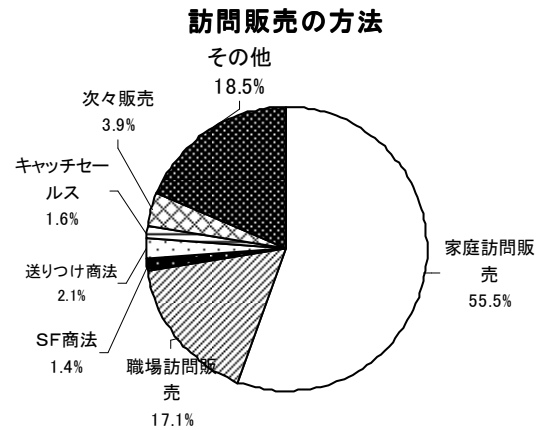
順位	連鎖販売(マルチ商法)	82件
1	健康食品	16
2	内職副業	8
3	商品一般	6
4	理美容用具	4
4	小型コンピューター	4

また、前年度の 1.5 倍に増加した連鎖販売(マルチ商法とも言われ、被害者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)では、いわゆる健康食品や魚介類の養殖に出資する等の内職副業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ますが、家庭を訪問する家庭訪問販売が 55.5%を占めており、相談内容は「新聞の購読契約時のトラブル」や「家屋などの修理や設備の修理やリフォーム」に関するものが多くなっています。

その他、キャッチセールス(若者を中心に繁華街などでアンケート調査と称して呼び止め、喫茶店等で執拗に商品やサービス契約をさせる)やアポイントメントセールス(「景品に当たった」「会って話したい」などと本来の販売目的を隠して呼び出し、有利な条件を強調して商品やサービスを契約させる商法)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	243件
1	新聞	29
2	修理サービス	22
3	工事・建築	20
4	台所用品	16
5	家庭用電気治療器具	13

順位	職場訪問販売	75件
1	リースサービス	37
2	雑誌	11
3	電話機類	6
4	レンタルサービス	4
5	自動販売機	3

順位	アポイントメントセールス	9件
1	ネックレス	3

順位	キャッチセールス	7件
1	室内装飾	2
1	イヤリング	2

順位	次々販売	17件
1	修理サービス	3
1	工事・建築	3
3	リースサービス	2

### 【販売形態別契約者年齢】

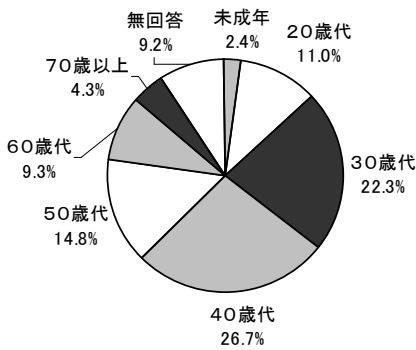
寄せられた苦情相談を購入先の販売形態別にみると、その契約者の年代ごとに特徴がみられます。

通信販売では、30～40歳代の中年層でほぼ半数の 49.0%が、電話勧誘販売では未成年者以外の年代層ほぼまんべんなく、連鎖販売(マルチ商法)では、50歳代(31.7%)が最も多くなっています。

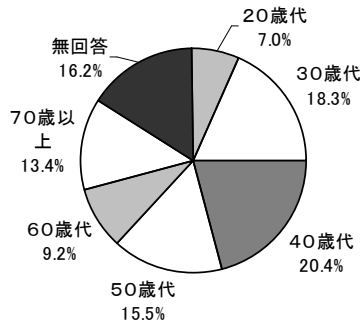
訪問販売をみると、家庭訪問販売では 60歳以上でほぼ半数の 48.1%を占めており、昼間家庭にいたることが多い高齢者が狙われる実態がうかがえます。また、職場訪問では、50歳代が 22.5%を占めています。

また、SF（催眠）商法では、60歳以上の高齢層が85.7%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して強引に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55.6%、77.8%を占めています。

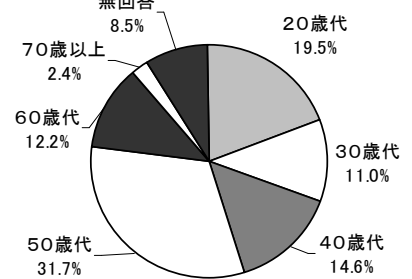
通信販売による苦情の契約者年齢



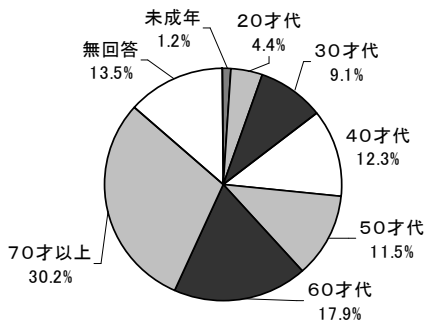
電話勧誘販売による苦情の契約者年齢



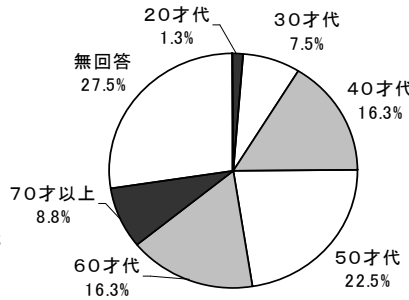
連鎖販売(マルチ商法)による苦情の契約者年齢



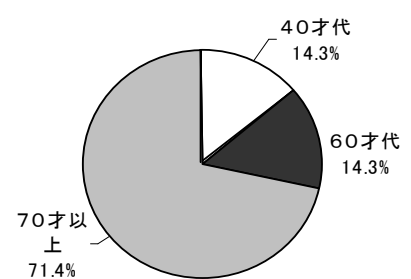
家庭訪問販売による苦情の契約者年齢



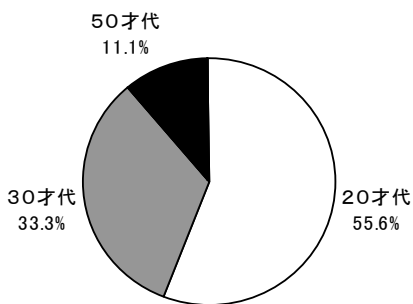
職場訪問販売による苦情の契約者年齢



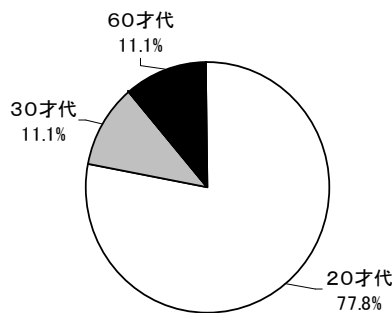
SF商法による苦情の契約者年齢



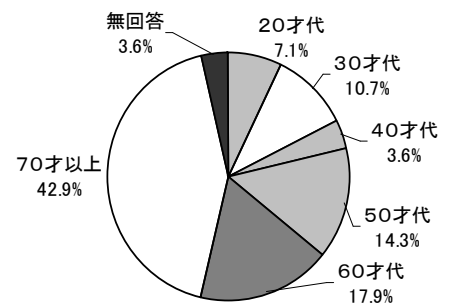
アポイントメントセールスによる苦情の契約者年齢



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	未成年	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	2	68	187	178	192	107	45	95
訪問販売	1	17	54	80	80	69	53	84
通信販売	32	147	299	358	198	125	58	124
電話勧誘販売	0	10	26	29	22	13	19	23
連鎖販売(マルチ商法)	0	16	9	12	26	10	2	7
送りつけ商法	0	0	0	1	2	0	3	2
その他無店舗	0	3	2	8	4	8	3	4
不明・無関係	0	3	40	40	50	53	26	74
合計	35	264	617	706	574	385	209	413