

平成19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 石井、亀岡 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

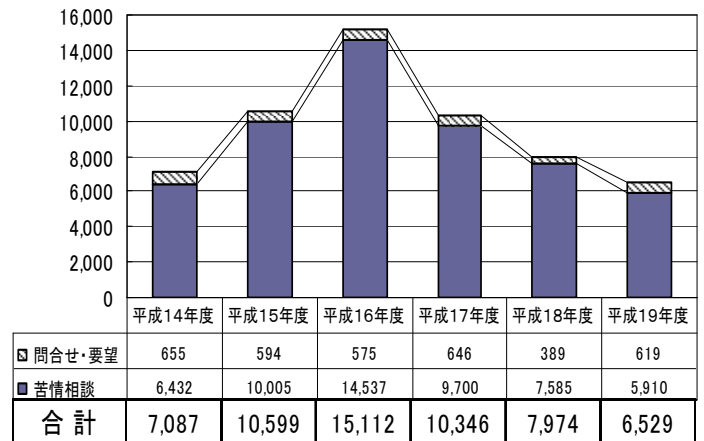
平成19年度に県消費生活センターに寄せられた消費者の相談件数は前年度より1,445件減少の6,529件(本県前年度比0.82、全国前年度比0.86^{*1)})となりました。

この相談件数は県民156人に1件の割合^{*2)}での相談があり、全国での134人に1件^{*1)}と比較してほぼ同様な水準となっています。

近年の相談件数の減少は、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あまり減少していません。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。

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



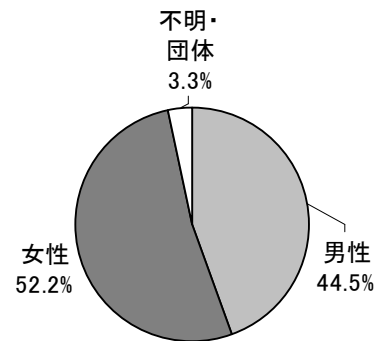
2. 苦情相談における相談者の状況

平成19年度における苦情相談件数は5,910件(本人からの相談は4,617件)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3,087件(52.2%)と男性に比べてやや多く、前年度(53.9%)との比較では女性の占める割合はやや減少しています。

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(50.4%)を占めています。

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					平成18年度				
	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	8	6	0	14	0.2%	3	1	0	4	0.1%
10歳代	154	86	0	240	4.1%	167	100	0	267	3.5%
20歳代	335	367	0	702	11.9%	456	447	0	903	11.9%
30歳代	545	594	0	1,139	19.3%	705	920	0	1,625	21.4%
40歳代	449	592	0	1,041	17.6%	544	760	0	1,304	17.2%
50歳代	331	468	0	799	13.5%	436	680	0	1,116	14.7%
60歳代	303	347	0	650	11.0%	355	449	0	804	10.6%
70歳以上	226	361	0	587	9.9%	296	442	0	738	9.7%
不明・団体	277	266	195	738	12.5%	289	288	247	824	10.9%
合計	2,628	3,087	195	5,910	100.0%	3,251	4,087	247	7,585	100.0%

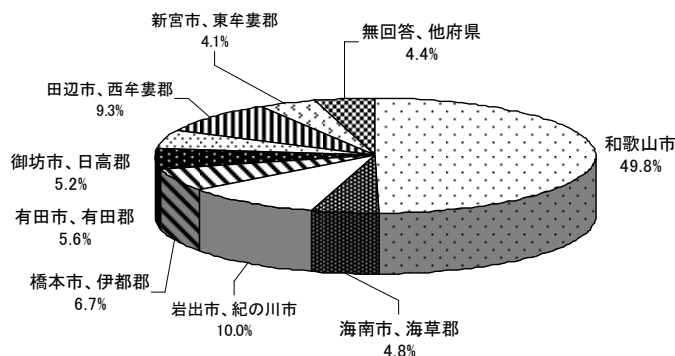
*1): 全国の件数は平成20年4月10日現在

*1) *2): 平成19年10月の人口で算定した。

前年度と比較すると、10、60歳代および70歳以上の割合に増加の傾向がみられ、10歳代の若年層および高齢者に対し、より一層の予防・啓発が必要と思われます。

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（49.8%）を占めており、次いで、岩出市・紀の川市（旧那賀郡内）（10.0%）、田辺市、西牟婁郡内（9.3%）の順となっています。

契約当事者の居住地

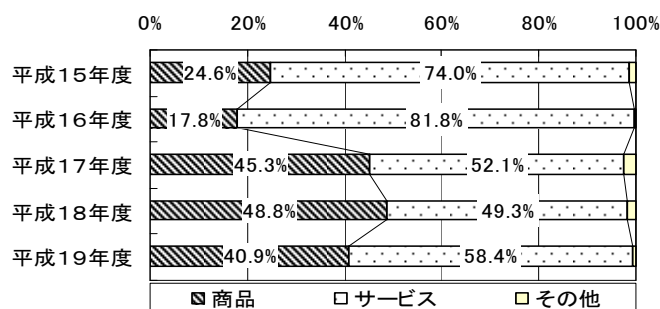


3. 苦情相談の概要

【商品・サービス別】

苦情相談は、商品そのもの（ハガキを使った詐欺行為等、自動車など）に対する相談と、役務の提供などサービス（ワンクリックによる情報、消費者金融、エステティックサービスなど）に対する相談に大別されます。

商品・サービス別苦情相談構成比の推移



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。これは商品に分類されているハガキ等による架空請求（業者名が特定できた件数）が前年度1,659件（苦情件数に占める割合21.9%）あったものが約1/3の626件（10.6%）と減少したことによるものです。

【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」（19.2%）、次いで「ハガキを使った詐欺行為等」（11.3%）、「フリーローン・消費者金融」（9.5%、この内多重債務等が約半数の45.4%を占める）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、「着物類」、「音響・映像ソフト」も減少のため姿を消し、反面新たに「修理サービス」、「外国語・会話教室」がランクインしています。

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。

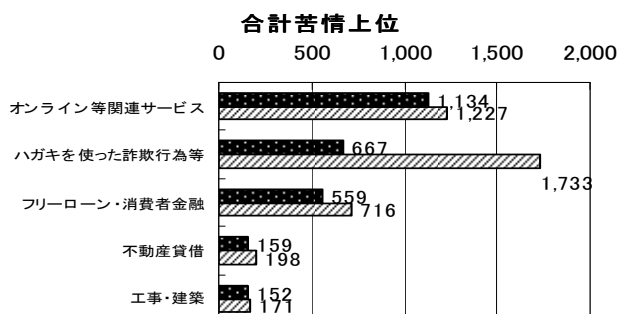
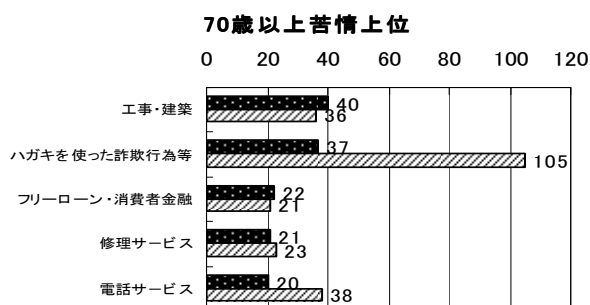
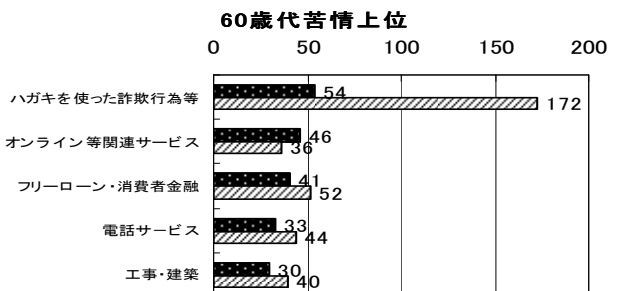
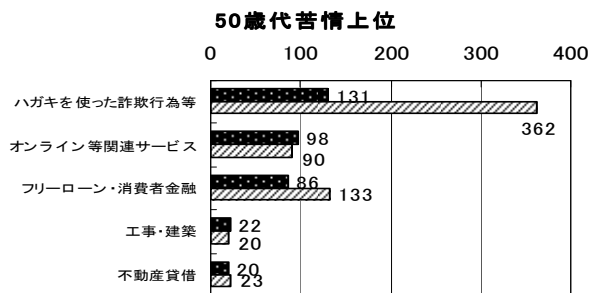
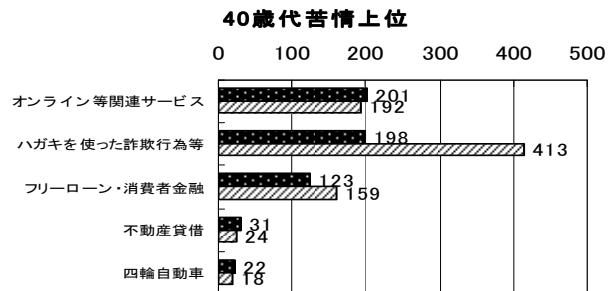
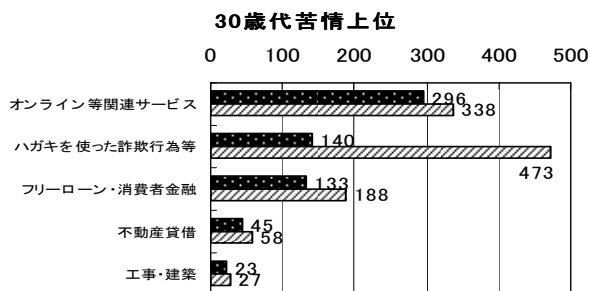
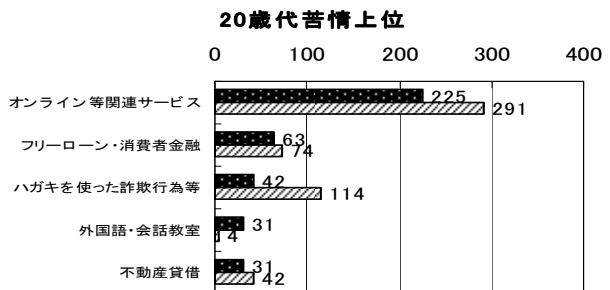
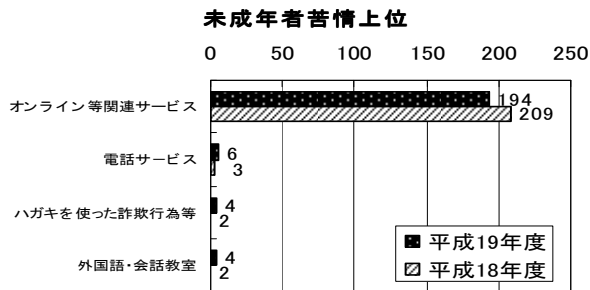
順位	商品・サービス分類	平成19年度	平成18年度	前年度との比較		具体的な商品・サービスの内容
				増減	伸び率	
1	オンライン等関連サービス	1,134	1,227	-93	92.4%	悪質サイトからの不当請求、ワンクリック詐欺など
2	ハガキを使った詐欺行為等	667	1,733	-1,066	38.5%	裁判の予告通知、架空請求ハガキなど
3	フリーローン・消費者金融	559	716	-157	78.1%	消費者ローン、多重債務、ヤミ金融など
4	不動産貸借	159	198	-39	80.3%	マンションの退去時のトラブル、駐車場の賃貸借など
5	工事・建築	152	171	-19	88.9%	耐震補強工事、換気・除湿工事など
6	電話サービス	125	157	-32	79.6%	IP電話、携帯電話など
7	リースサービス	92	100	-8	92.0%	電話機・FAXのリースなど
8	修理サービス	84	75	9	112.0%	家屋、給排水施設、家電製品、自動車の修理など
9	四輪自動車	85	85	0	100.0%	中古自動車の購入に関するトラブルなど
10	外国語・会話教室	80	18	62	444.4%	英会話教室等の倒産によるトラブルなど

また、減少しているとは言え、利用した覚えのない請求により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であり、また巧妙化しているため、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・中年者層(40歳代以下)で1位を占めています。「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2位・3位をしめており、その内容として多重債務やグレーゾーン金利問題を含んでいます。また、年代層で特徴的なことは未成年者や20歳代での「外国語会話教室」が

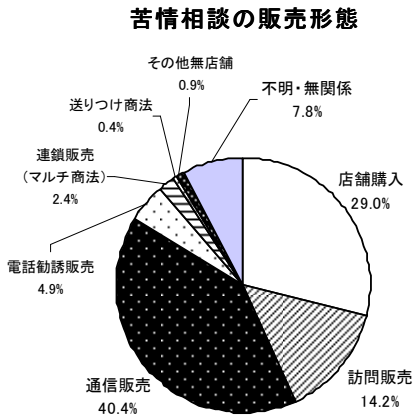
ランクインしたことや高齢者(60歳以上)での「工事・建築」や「修理サービス」での悪徳リフォームの相談が多くなっています。これらのことは、特に注意する必要があります、各年代毎の啓発等の必要があります。



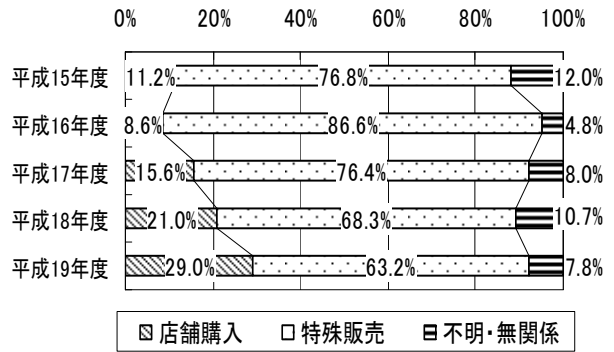
【購入先の販売形態別】

苦情相談における購入先は、店舗購入が29.0%、店舗以外での“特殊販売”によるものが63.2%を占めていますが、最近、店舗購入の占める割合が、増加しています。

また、特殊販売では、通信販売、訪問販売、電話勧誘の順であり、連鎖販売(マルチ商法)や送り付け商法が前年度を上回っています。



店舗・特殊販売別苦情相談構成比の推移



販売形態		平成19年度	平成18年度	対前年比
特 殊 販 売	店舗購入	1,711	1,596	107.2%
	訪問販売	842	955	88.2%
	通信販売	2,390	3,564	67.1%
	電話勧誘販売	290	454	63.9%
	連鎖販売(マルチ商法)	141	121	116.5%
	送り付け商法	22	17	129.4%
	その他無店舗	53	68	77.9%
不明・無関係		461	810	56.9%
計		5,910	7,585	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」が上位を占め、前年度との比較では新たに「外国語・会話教室」がランクインしています。家庭や職場を訪れる訪問販売では「リースサービス」や「工事・建築」で前年度比較では、「修理サービス」がランクインし、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、上位を占め、新たに携帯電話や光通信などの「電話サービス」がランクインしています。

順位	店舗販売	1711件
1	フリーローン・消費者金融	273
2	不動産貸借	146
3	外国語・会話教室	76
4	四輪自動車	73
5	工事・建築	61

順位	通信販売	2390件
1	オンライン等関連サービス	1,104
2	ハガキを使った詐欺行為	557
3	フリーローン・消費者金融	158
4	電話サービス	45
5	海外宝くじ等	29

順位	訪問販売	842件
1	リースサービス	81
2	工事・建築	70
3	新聞	67
4	修理サービス	38
4	台所用品(浄水器等)	38

順位	電話勧誘販売	290件
1	資格取得用教材	29
2	資格講座	24
3	電話サービス	23
3	フリーローン・消費者金融	22
5	特定できない商品	14

順位	連鎖販売(マルチ商法)	141件
1	健康食品	29
2	化粧品	19
3	内職副業	13
4	台所用品(浄水器等)	8
4	特定できない商品	6

順位	送り付け商法	34件
1	書籍・印刷物	17
2	化粧品	4
3	特定できない商品	3

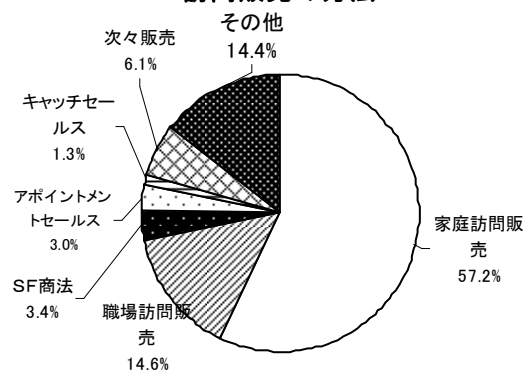
また、前年度よりも増加した連鎖販売(マルチ商法とも言われ、被害者を商品の販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘すれば収入があがるとして販売活動をさせ、連鎖的に販売組織を拡大する)では、いわゆる健康食品、化粧品、内職副業や浄水器が多くなっています。

(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57.2%を占めており、相談内容は「家屋などの工事や設備の工事やリフォーム」や「新聞の購読契約時のトラブル」、浄水器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。

訪問販売の方法



順位	家庭訪問販売	482件
1	工事・建築	58
2	新聞	54
3	台所用品(浄水器等)	33
3	修理サービス	33
5	給湯システム	24

順位	職場訪問販売	123件
1	リースサービス	61
2	雑誌	14
3	自動販売機	7
4	電話機類	6
5	レンタルサービス	5

順位	アポイントメントセールス	25件
1	アクセサリ	10
2	複合サービス会員	4
3	時計	2

順位	キャッチセールス	11件
1	アクセサリ	4
2	室内装飾	3
3	タレント・モデル養成教室	2

順位	次々販売	51件
1	工事・建築	5
2	修理サービス	4
2	健康食品	4
2	広告代理サービス	4

順位	SF商法	29件
1	家庭用電気治療器	7
2	ふとん類	6
3	磁気治療器	5
4	健康食品	4

【販売形態別契約者年齢】

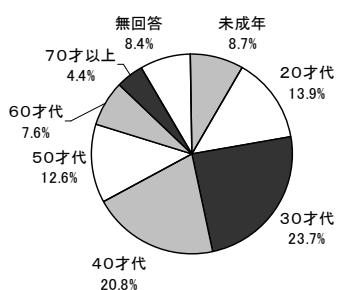
寄せられた苦情相談を購入先の販売形態別にみると、その契約者の年代ごとに特徴がみられます。

通信販売では、30～40歳代の中年層(44.5%)に多く、電話勧誘販売では70歳以上の高齢者層(21.0%)に多く、連鎖販売(マルチ商法)では、20歳代、50歳代(計49.0%)が多くなっています。

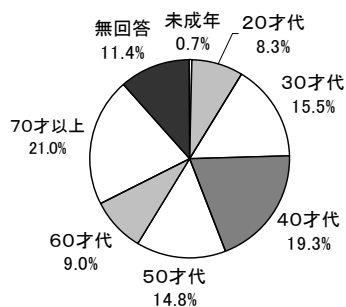
訪問販売をみると、家庭訪問販売では60歳以上でほぼ半数の48.9%を占めており、昼間家庭にいたることが多い高齢者が狙われる実態がうかがえます。また、職場訪問では、50歳代が22.5%を占めています。

また、SF（催眠）商法では、60歳以上の高齢層が66.7%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48.0%、77.8%を占めています。

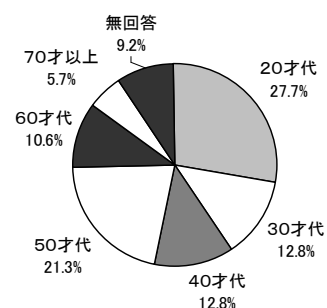
通信販売による苦情の契約者年齢



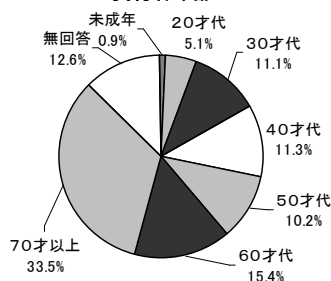
電話勧誘販売による苦情の契約者年齢



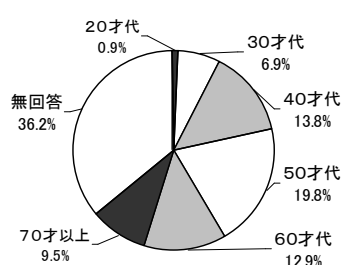
連鎖販売(マルチ商法)による苦情の契約者年齢



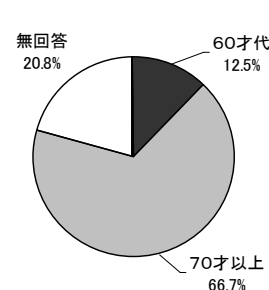
家庭訪問販売による苦情の契約者年齢



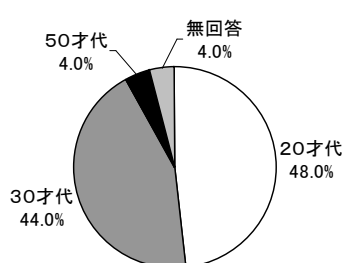
職場訪問販売による苦情の契約者年齢



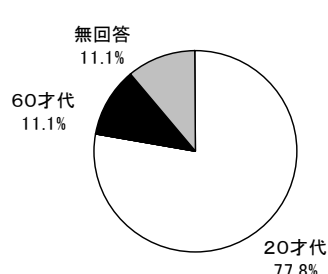
SF商法による苦情の契約者年齢



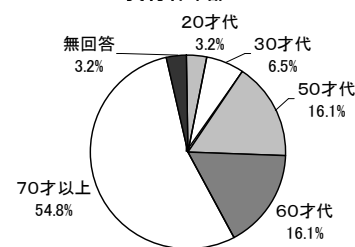
アポイントメントセールスによる苦情の契約者年齢



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	合計
店舗購入	33	227	348	296	260	212	123	212	1,711
訪問販売	7	55	94	95	93	127	222	149	842
通信販売	208	332	567	496	300	181	105	201	2,390
電話勧誘販売	2	24	45	56	43	26	61	33	290
連鎖販売(マルチ商法)	0	39	18	18	30	15	8	13	141
送り付け商法	0	1	0	2	4	1	8	6	22
その他無店舗	0	7	5	12	4	13	5	7	53
不明・無関係	4	17	63	66	65	75	55	116	461
合計	254	702	1,140	1,041	799	650	587	737	5,910