

平成20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, 嶋田 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

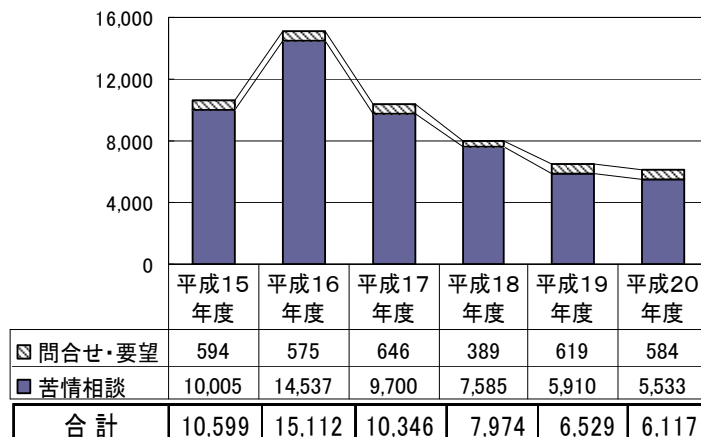
県消費生活センター紀南支所 担当 阪口 TEL 0739-24-0999

1. 消費者相談受付状況

平成20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412件減少の6,117件(前年度比0.94)となり、この相談件数は県民166人に1件の割合^{*1)}の相談となっています。

近年の相談件数の減少は、架空請求ハガキ等の詐欺的行為が平成16年度をピークに減少に転じたことや消費者金融相談の減少などによる結果と考えられます。しかし、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。

図1 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20年度における全相談件数(6,117件)のうち、苦情相談による件数は5,533件(当事者からの相談は78.4%の4,336件)で、相談方法はほとんどが電話による相談で5,053件(91.3%)、来所による面談相談は472件(8.5%)となっています。

契約当事者の性別(図2)をみると、女性の相談が2,806件(50.7%)と男性に比べてやや多く、前年度(52.2%)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(表1)でみると、30歳代からの相談が最も多く、次いで40、50、20歳代の順となっています。

図2 契約当事者の性別

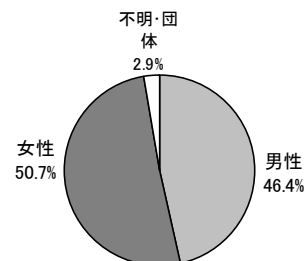


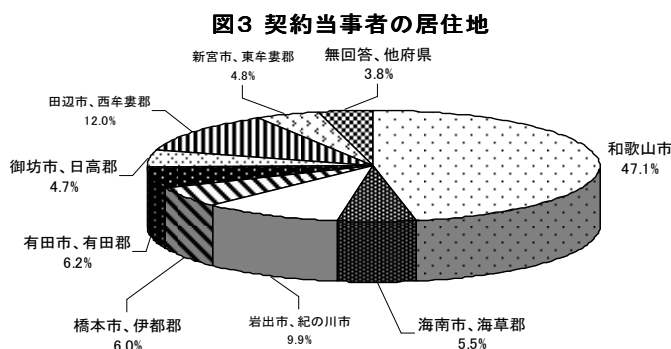
表1 契約当事者の年齢別苦情相談件数

歳代	平成20年度					平成19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	1	4	0	5	0.1%	8	6	0	14	0.2%
10歳代	139	79	0	218	3.9%	154	86	0	240	4.1%
20歳代	389	337	0	726	13.1%	335	367	0	702	11.9%
30歳代	587	510	0	1,097	19.8%	545	594	0	1,139	19.3%
40歳代	456	558	0	1,014	18.3%	449	592	0	1,041	17.6%
50歳代	320	436	0	756	13.7%	331	468	0	799	13.5%
60歳代	291	352	0	643	11.6%	303	347	0	650	11.0%
70歳以上	264	419	0	683	12.3%	226	361	0	587	9.9%
不明・団体	119	111	161	391	7.1%	277	266	195	738	12.5%
合計	2,566	2,806	161	5,533	100.0%	2,628	3,087	195	5,910	100.0%

*1):平成20年10月の推計人口、1,012,397人より算出した。〔和歌山県人口調査結果〕

前年度と比較(表1)すると、全体の相談件数が減少したにもかかわらず20歳代および70歳以上で件数の増加がみられ、20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(図3)では、和歌山市に居住する方の相談が約半数(47.1%)を占めており、次いで、田辺市、西牟婁郡内(12.0%)、岩出市・紀の川市(9.9%)の順となり、また、前年度に比べ田辺市、西牟婁郡内で増加(1.2倍)しています。



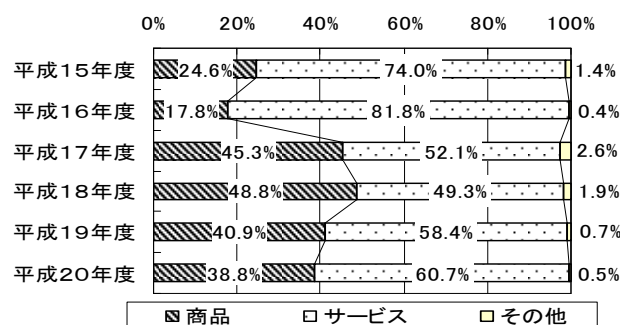
3. 苦情相談の概要

【商品・サービス別】

苦情相談は、商品(ハガキを使った詐欺行為等、四輪自動車など)に対する相談と、サービスの提供(ワンクリック詐欺、消費者金融など)に対する相談に大別されます(図4)。

平成17、18年度と増加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年々増加しています。これは商品に分類されているハガキを使った詐欺行為等が前年度667件あったものが、約2/3の407件と減少したことが主な要因です。

図4 商品・サービス別相談構成比の推移



【苦情相談内容】

苦情相談内容(表2)については次のように要約できます。

1位 「オンライン等関連サービス」(全相談に占める割合は前年19.2%→本年22.5%)は増加傾向にあり、ワンクリックなどによる悪質サイトからの不当請求が多く、若者がトラブルに巻き込まれるケースが多いため注意する必要があります。

2位 「フリーローン・消費者金融」(前年度3位9.5%→8.1%)は消費者ローン・ヤミ金融等であり、深刻な多重債務や自己破産などに関係する相談が約半数(48.0%)にのぼっています。

3位 「ハガキを使った詐欺行為等」(前年度2位11.3%→7.4%)は減少傾向にありますが、時期や地域が集中し、急に増加することもあり、引き続き注意する必要があります。

表2 苦情相談内容

順位	商品・サービス分類	平成20年度	平成19年度	前年度との比較		主な相談内容
				増減	伸び率	
1	オンライン等関連サービス	1,243	1,134	109	109.6%	悪質サイトからの不当請求、ワンクリック詐欺など
2	フリーローン・消費者金融	448	559	-111	80.1%	消費者ローン、多重債務、ヤミ金融など
3	ハガキを使った詐欺行為等	407	667	-260	61.0%	裁判の予告通知をよそおった架空請求ハガキなど
4	工事・建築	182	152	30	119.7%	耐震補強工事、換気・除湿工事など
5	不動産貸借	165	159	6	103.8%	マンションの退去時のトラブル、駐車場の賃貸借など
6	電話サービス	82	125	-43	65.6%	IP電話、携帯電話など
7	四輪自動車	81	85	-4	95.3%	中古自動車の購入に関するトラブルなど
8	エステティックサービス	77	44	33	175.0%	エステティック店の倒産や契約の途中解約のトラブル等
9	リースサービス	75	92	-17	81.5%	電話機・FAXのリースなど
10	新聞	71	74	-3	95.9%	新聞の購読契約と中途解約のトラブル等

その他 19年度より増加したものは「工事・建築」(2.6%→3.3%)で、家庭訪問による屋根、床下やリフォーム工事の相談が多くみられます。その他、「不動産貸借」(2.7%→3.0%)でマンション・アパート等の退去時のトラブルや「エステティックサービス」(0.7%→1.4%)の店舗の倒産によるトラブルや中途解約トラブルも増加しています。

【年代別苦情相談内容】

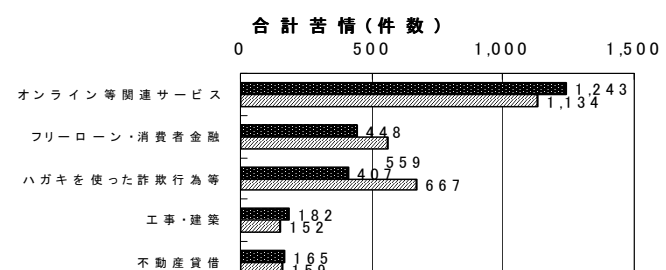
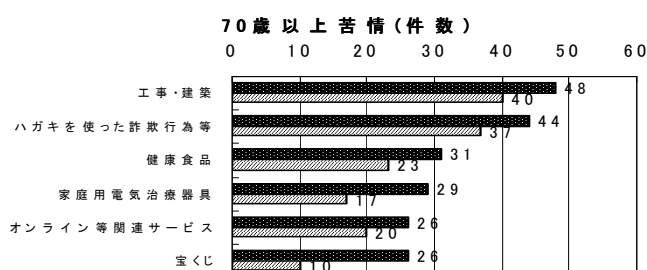
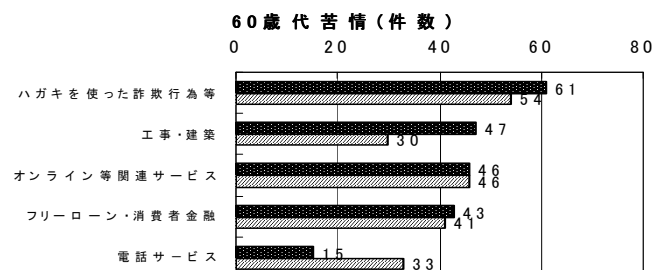
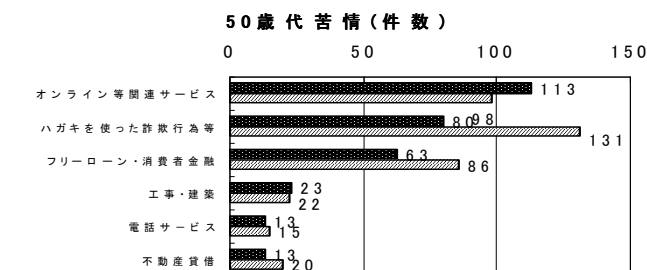
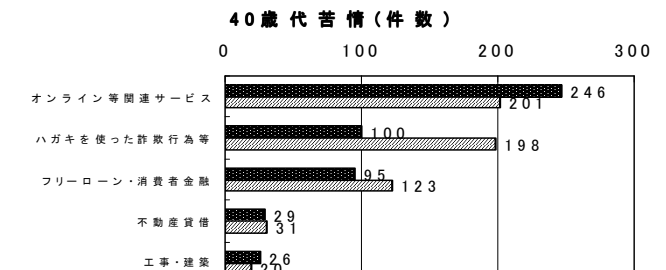
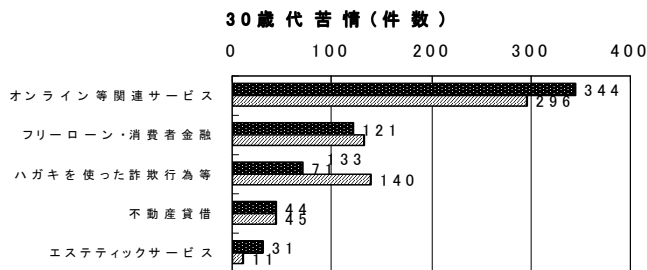
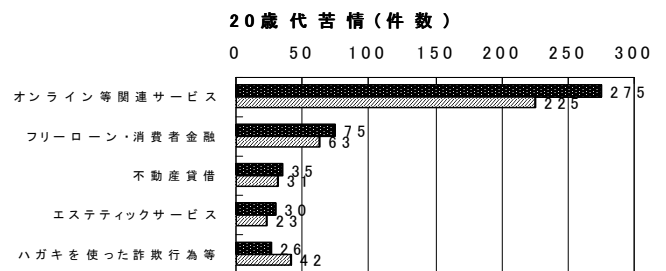
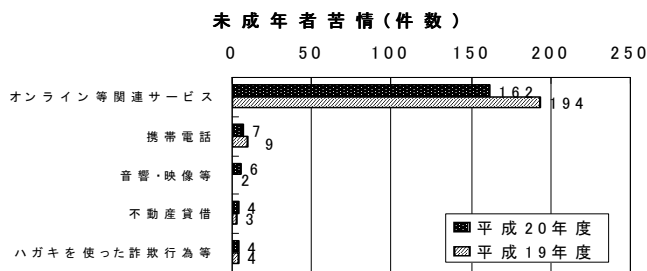
未成年では、ほとんど(72.6%)が、「オンライン等関連サービス」で、悪質サイトからの不当請求やワンクリック詐欺等となっています。

20歳代では、「オンライン等関連サービス」「フリーローン・消費者金融」「不動産貸借」「エステティックサービス」が、上位を占めています。

30～50歳代では、「オンライン等関連サービス」「フリーローン・消費者金融」「ハガキを使った詐欺行為等」が上位を占めています。

高齢者層(60歳以上)では、「ハガキを使った詐欺行為等」「工事・建築」で訪問販売による悪質リフォームなどの相談が多いことに特徴が見られます。

各年代層で特徴的な相談傾向が認められ、今後の予防啓発にはこれらを特に注意して実施する必要があると考えられます。



【販売形態別の苦情相談件数】

購入先では、店舗購入が30.6%、店舗以外での“特殊販売”によるものが61.3%を占めていますが、最近、店舗購入による相談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、電話勧誘販売の順であり、電話勧誘販売や送り付け商法が前年度を上回っています。

図5 店舗・特殊販売別苦情相談構成比の推移

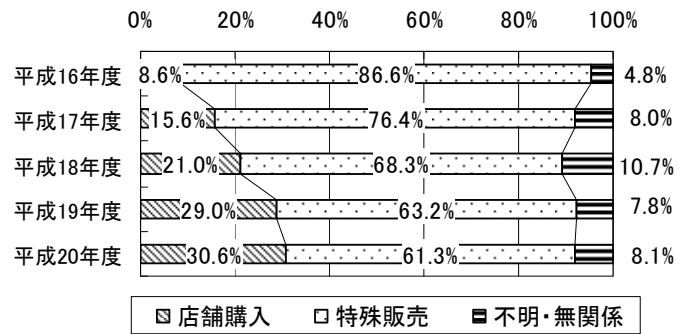


図6 販売形態の割合

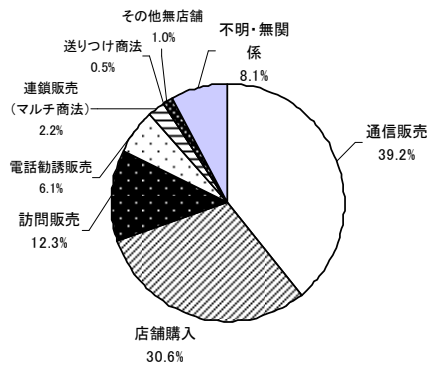


表3 販売形態別の苦情相談件数

販売形態	平成20年度	平成19年度	対前年比
店舗購入	1,695	1,711	99.1%
特殊販売			
通信販売	2,170	2,390	90.8%
訪問販売	679	842	80.6%
電話勧誘販売	337	290	116.2%
連鎖販売(マルチ商法)	123	141	87.2%
送り付け商法	25	22	113.6%
その他無店舗	57	53	107.5%
不明・無関係	447	461	97.0%
合計	5,533	5,910	93.6%

【販売形態別苦情相談内容】

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・サービス等は表4に示しました。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「エステティックサービス」が店舗倒産等によるトラブルのため、新たに登場しています。家庭や職場を訪れる訪問販売では「工事・建築」(前年度に比べ1.4倍)が、インターネットや郵便物を利用する通信販売では「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、「海外宝くじ」が前年に比べ2倍となっています。

表4 販売形態別苦情相談内容

順位	店舗販売	1695件
1	フリーローン・消費者金融	226
2	不動産貸借	146
3	エステティックサービス	75
4	四輪自動車	68
5	工事・建築	59

順位	通信販売	2170件
1	オンライン等関連サービス	1,203
2	ハガキを使った詐欺行為等	309
3	フリーローン・消費者金融	107
4	海外宝くじ等	57
5	健康食品	23

順位	訪問販売	679件
1	工事・建築	99
2	新聞	61
3	リースサービス	55
4	家庭用電気治療器	33
5	給湯システム	30

順位	電話勧誘販売	337件
1	フリーローン・消費者金融	22
2	資格取得用教材	21
3	鮮魚	20
4	電話サービス	19
5	オンライン等関連サービス	18

順位	連鎖販売(マルチ商法)	123件
1	特定できない商品	20
2	化粧品	19
3	健康食品	17
4	内職副業	10
5	台所用品(浄水器等)	6

順位	送り付け商法	23件
1	仏具・神具	4
1	特定できない商品	4
1	書籍等	4

また、連鎖販売(マルチ商法)では、化粧品、健康食品、内職副業等となっています。

(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(図7、表5)が、家庭を訪問する家庭訪問販売が58.2%と半数以上を占めており、相談内容は屋根、床下やリフォーム工事をする「工事・建築」が前年度より多く(前年比1.5倍)なっています。

図7 訪問販売の方法

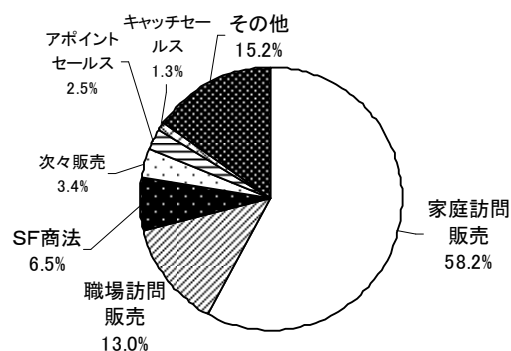


表5 訪問販売形態別苦情相談件数

順位	家庭訪問販売	395件
1	工事・建築	86
2	新聞	41
3	給湯システム	26
4	修理サービス	19
5	ふとん類	18

順位	職場訪問販売	88件
1	リースサービス	51
2	電話サービス	7
3	住居用電気器具	6
4	印鑑	4

順位	SF商法	44件
1	家庭用電気治療器	24
2	ふとん類	6
3	磁気治療器	3
3	健康食品	3

順位	次々販売	23件
1	工事・建築	4
2	修理サービス	3
2	ふとん類	3
3	台所用品	2

順位	アポイントメントセールス	17件
1	アクセサリ	4
2	教室・講座	2
2	コンピュータソフト	2

順位	キャッチセールス	9件
1	外国語・会話教室	3
2	紳士コート	2
2	アクセサリ	2

【販売形態別契約者年齢】

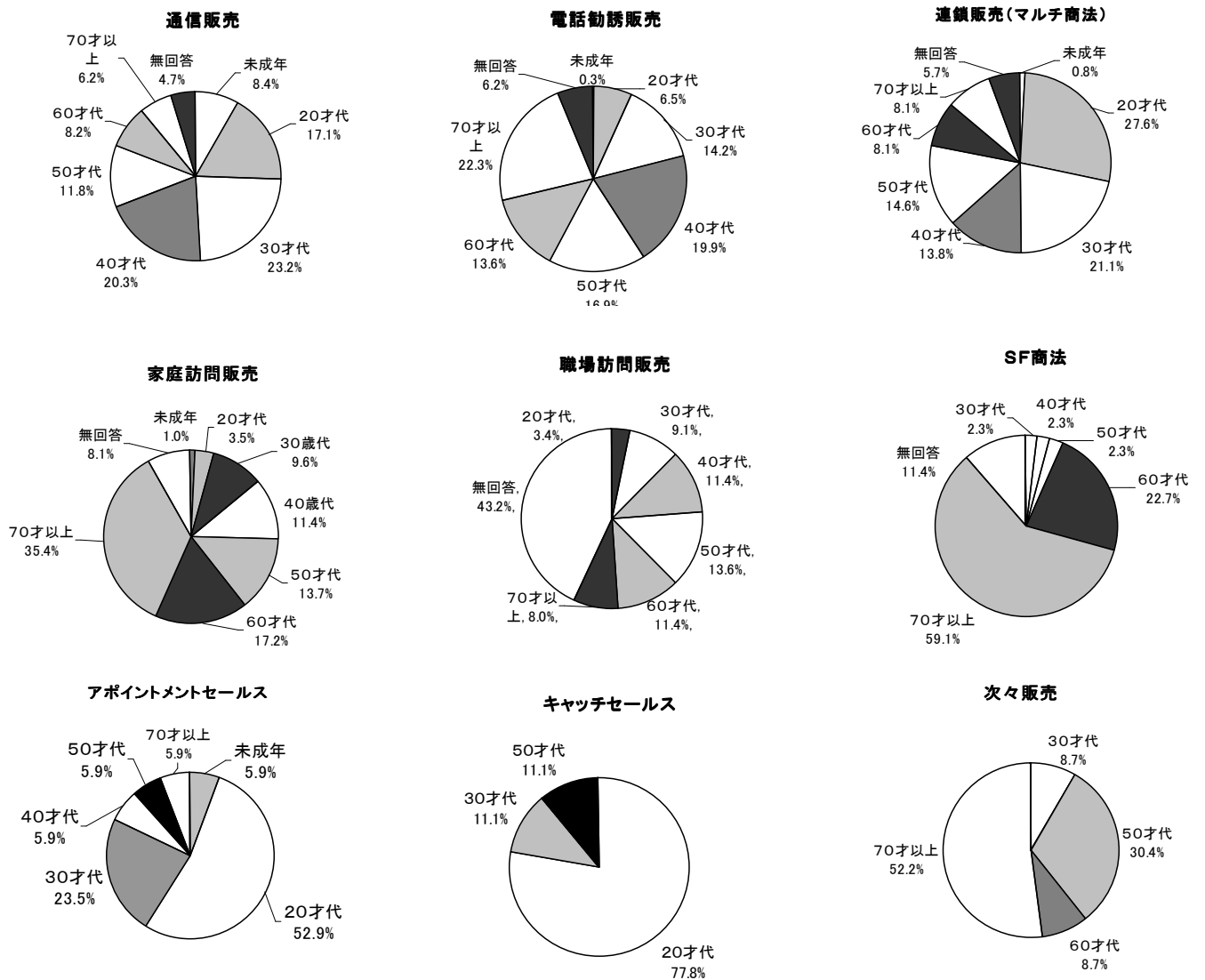
寄せられた苦情相談を販売形態別にみると、その契約者の年代ごとに特徴がみられます(図8)。

通信販売(携帯電話やパソコン等でのインターネット)では、20～40歳代の若中年層で半数以上の60.6%が、電話勧誘販売では各年代層でほぼ均等に分散しており、連鎖販売(マルチ商法)では、20～30歳代が多く(48.7%)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52.6%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、SF(催眠)商法では、60歳以上の高齢層が81.8%と大半を占め、また、電話で呼び出しアクセサリ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20～30歳代の若者からの相談が多くそれぞれ76.4%、88.9%と大半を占めています。

図8 各販売形態による年代別苦情相談件数



【相談の処理結果の内容】

苦情相談の処理結果の内容は表6のとおりです。

表6 処理結果内容

年度	項目	助言	他機関紹介	斡旋対応(斡旋解決)	情報提供等	その他	合計
平成20年度	件数	4,504	395	224 (193)	308	104	5,533
	割合%	81.4%	7.1%	4.0% (3.5%)	5.6%	1.9%	100.0%
平成19年度	件数	5,102	547	112 (98)	76	73	5,910
	割合%	86.3%	9.3%	1.9% (1.7%)	1.3%	1.2%	100.0%