

## 平成21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

県消費生活センター 担当 野間,山中 TEL 073-433-1551

和歌山市手平2丁目1-2 県民交流プラザ和歌山ビック愛 8F

県消費生活センター紀南支所 担当 阪口 TEL 0739-24-0999

田辺市朝日ヶ丘23番1号 県西牟婁総合庁舎1階

図1 消費者相談件数の推移

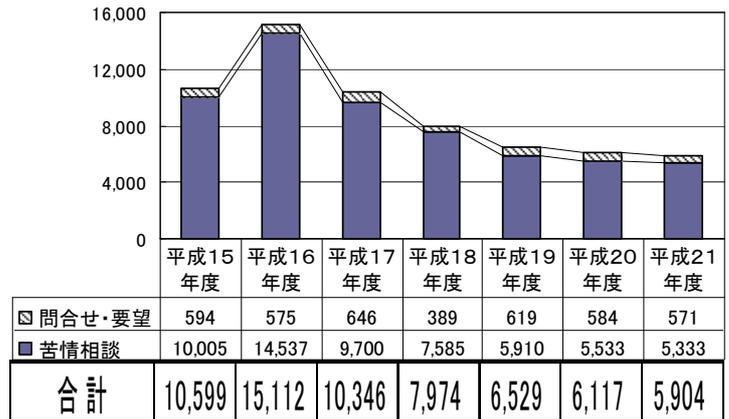
## 1. 消費者相談受付状況

平成21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213件減の5,904件(前年度比97%)となっています。これは県民170人に1件の割合\*1)の相談件数です。

相談件数の減少は、架空請求ハガキ等による詐欺的行為の減少や、貸金業規制、悪質業者から消費者を守る各種法整備の結果と考えられます。

しかし、消費者を騙す手口は年々複雑・巧妙化しており、引き続き注意が必要です。

\*1) :平成21年10月の推計人口、1,005,710人より算出した。〔和歌山県人口調査結果〕



## 2. 苦情相談における相談者の状況

平成21年度における全相談件数(5,904件)のうち、苦情相談件数は5,333件で、相談方法は電話による相談が4,883件(91.6%)、来所による面談相談が447件(8.4%)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2,670件(50.1%)と男性に比べてやや多く、前年度(50.7%)と比べて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、60歳代の順となっています。

図2 契約当事者の性別

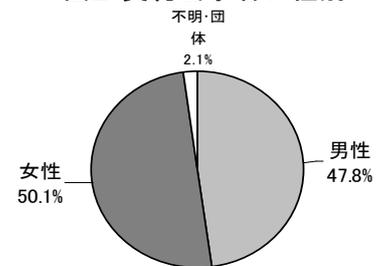
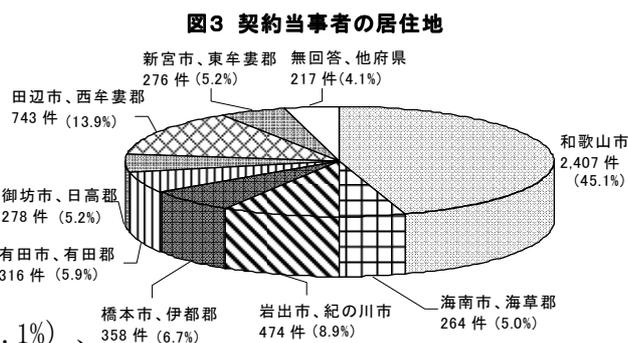


表1 契約当事者の年齢別苦情相談件数

歳代	平成21年度					平成20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	2	0	10	0.2%	1	4	0	5	0.1%
10歳代	147	83	0	230	4.3%	139	79	0	218	3.9%
20歳代	291	282	0	573	10.7%	389	337	0	726	13.1%
30歳代	519	513	0	1,032	19.4%	587	510	0	1,097	19.8%
40歳代	432	464	0	896	16.8%	456	558	0	1,014	18.3%
50歳代	392	414	0	806	15.1%	320	436	0	756	13.7%
60歳代	360	406	0	766	14.4%	291	352	0	643	11.6%
70歳以上	290	435	0	725	13.6%	264	419	0	683	12.3%
不明・団体	112	71	112	295	5.5%	119	111	161	391	7.1%
合計	2,551	2,670	112	5,333	100.0%	2,566	2,806	161	5,533	100.0%

前年度と比較すると、全体の相談件数が減少したにもかかわらず50歳代から70歳以上で件数の増加がみられ、構成比の前年比較でも60歳以上の高齢者からの相談が増加(前年23.9%→28.0%)しているため、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最も多く(2,407件、45.1%)、次いで、田辺市・西牟婁郡内(13.9%)、岩出市・紀の川市(8.9%)の順となっています。田辺市・西牟婁郡内では前年度に比べて件数が増加(666件→743件)しています。

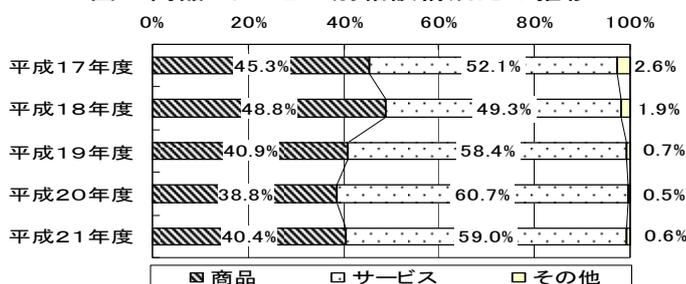


### 3. 苦情相談の概要

#### 【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が、商品に対する相談が40.4%、サービスに対する相談が59.0%となっています。

**図4 商品・サービス別相談構成比の推移**



#### 【苦情相談内容】

**1位** 「ウェブサイト関連\*2)」の全相談に占める割合は20.3%となっています。サイト別ではアダルト情報サイトが40.7%、出会い系サイトが21.3%の順であり、ワンクリック詐欺など悪質サイトからの不当請求が多く、年代は30歳代を中心に幅広い年代層からの相談があります。

**2位** 「ハガキを使った詐欺行為等」(前年度3位 7.4%→5.8%)は減少傾向にありますが、急に増加する可能性もあり引き続き注意する必要があります。

**表2 苦情相談内容上位10位**

順位	商品・サービス分類	平成21年度	平成20年度	前年度との比較		具体的な商品・サービスの内容
				増減	前年度比	
1	ウェブサイト関連*2)	1,084	1,171	-87	92.6%	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	307	407	-100	75.4%	裁判の予告通知をよそおった架空請求、ハガキなど
3	フリーローン・消費者金融	304	448	-144	67.9%	消費者ローン、多重債務、ヤミ金融など
4	不動産賃貸	177	165	12	107.3%	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	168	182	-14	92.3%	訪問販売等による家屋のリフォームや外装工事など
6	油脂	83	0	83	-	油脂食品の安全性や返品方法
7	四輪自動車	81	81	0	100.0%	中古自動車の購入に関するトラブルなど
8	給湯システム	68	48	20	141.7%	訪問販売等による給湯システムのトラブル
9	インターネット接続回線*2)	67	60	7	111.7%	光ケーブル、ADSL等の契約時のトラブル
10	リースサービス	61	71	-10	85.9%	電話機、FAXのリースなど

\*2) : 21年度より集計項目が細分化され新設された項目です。

**3位** 「フリーローン・消費者金融」(前年度2位 8.1%→5.7%)は貸金業規制の法整備の効果等で減少傾向ですが、深刻な多重債務や自己破産などに関する相談が半数の49.7%にのぼっています。

**その他** 前年度より増加したものは、食料品の「油脂」(前年度0件)で、食用油のメーカー販売自粛による安全性等に関する相談、「給湯システム」はヒートポンプを利用した省エネ給湯機の訪問販売時のトラブルであります。

### 【年代別苦情相談内容】

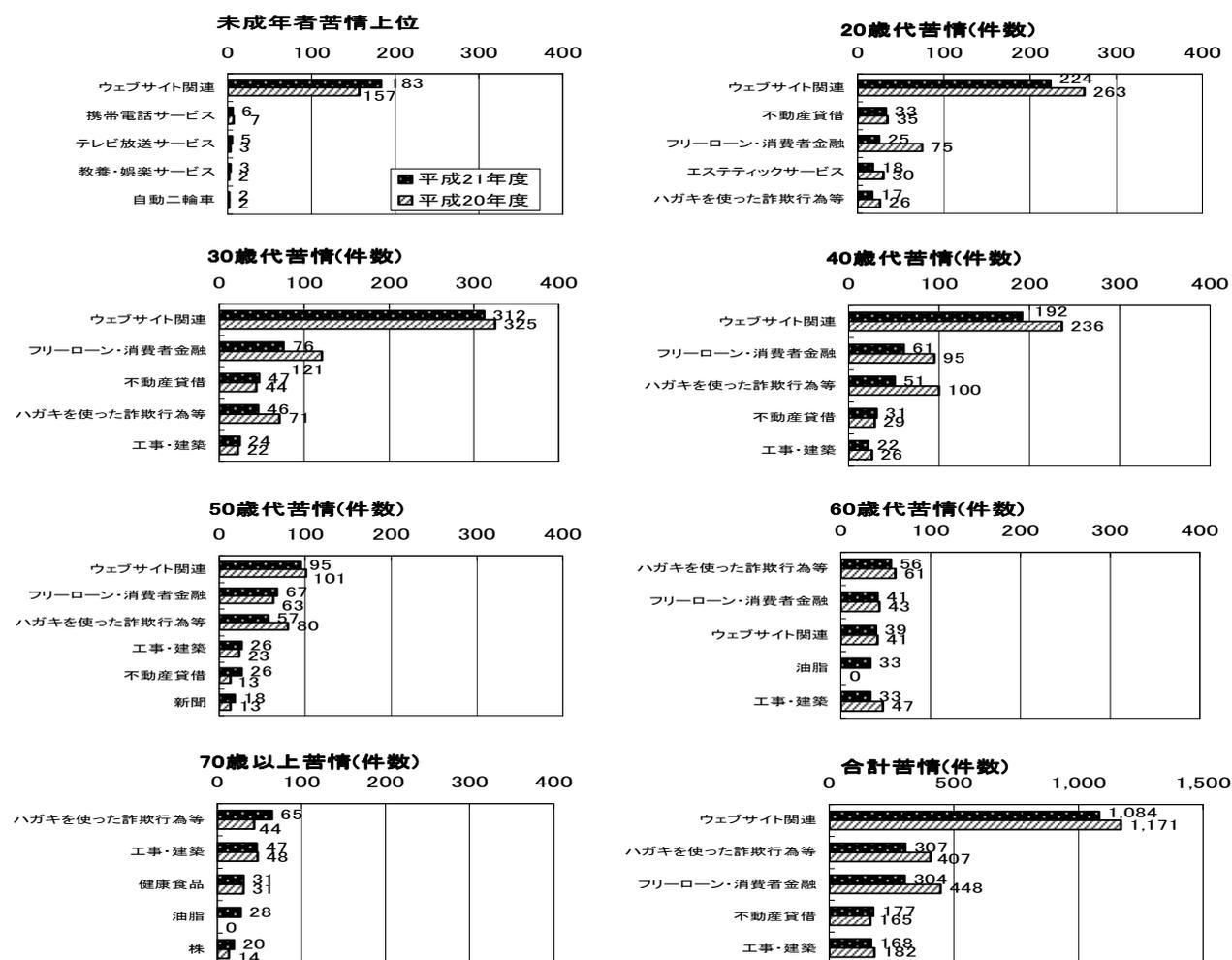
年代別苦情相談の内容(図5)をみると、未成年では、ほとんど(76.3%)が「ウェブサイト関連」で、ワンクリック詐欺などによる悪質サイトからの不当請求などです。

20歳代では、「ウェブサイト関連」(39.1%)、「不動産貸借」、「フリーローン・消費者金融」が上位を占めています。30～50歳代では、「ウェブサイト関連」(21.9%)、「フリーローン・消費者金融」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」(8.1%)や「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が特徴です。

今後これらの各年齢層における特徴を考慮して、啓発を実施する必要があると思われます。

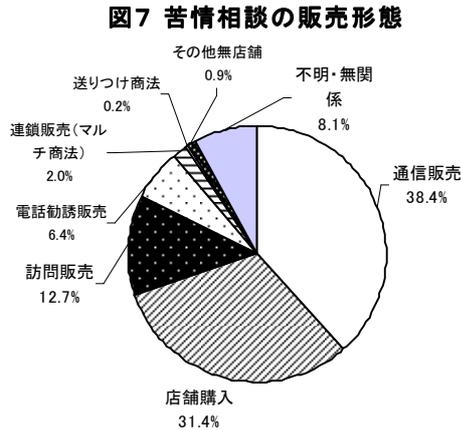
図5 年代別苦情相談内容



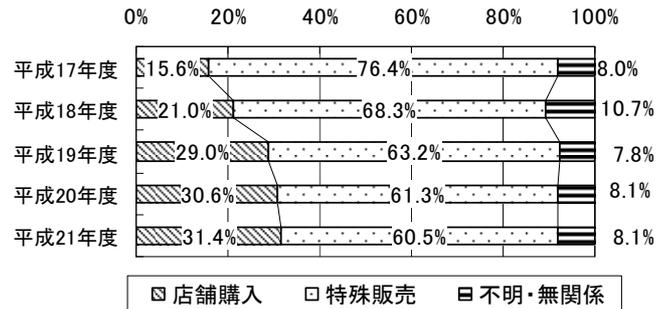
## 【販売形態別の苦情相談件数】

購入先では、店舗購入が31.4%、店舗以外での“特殊販売”によるものが60.5%となっています。

特殊販売では、通信販売、訪問販売、電話勧誘販売の順に多くなっています。



**図6 店舗・特殊販売別苦情相談構成比の推移**



**表3 販売形態別の苦情相談件数**

販売形態	平成21年度	平成20年度	対前年比	
店舗購入	1,675	1,695	98.8%	
特殊販売	通信販売	2,046	2,170	94.3%
	訪問販売	675	679	99.4%
	電話勧誘販売	341	337	101.2%
	連鎖販売(マルチ商法)	107	123	87.0%
	送りつけ商法	12	25	48.0%
	その他無店舗	46	57	80.7%
不明・無関係	431	447	96.4%	
合計	5,333	5,533	96.4%	

## 【販売形態別苦情相談内容】

販売形態別による苦情相談内容(表4)をみると、店舗販売では「フリーローン・消費者金融」「不動産貸借」が、通信販売では「ウェブサイト関連」「ハガキを使った詐欺行為等」が上位を占め、訪問販売では「工事・建築」が多くなっています。

電話勧誘販売では、「未公開株」が前年度に比べ約2.5倍(前年度9件)に増加しています。

また、トラブルの多い連鎖販売(マルチ商法)では、営業用キット(営業を始めるための書類や商品)、いわゆる健康食品などが多くなっています。

**表4 販売形態別苦情相談内容**

順位	店舗販売	1675件
1	フリーローン・消費者金融	175
2	不動産貸借	151
3	四輪自動車	64
4	油脂	59
5	工事・建築	58

順位	通信販売	2,046件
1	ウェブサイト関連	1,072
2	ハガキを使った詐欺行為等	219
3	フリーローン・消費者金融	58
4	海外宝くじ等	38
5	教養娯楽サービス	20

順位	訪問販売	675件
1	工事・建築	90
2	リースサービス	54
3	給湯システム	49
4	新聞	48
5	修理サービス	22

順位	電話勧誘販売	341件
1	インターネット接続	26
2	未公開株	22
3	特定できない商品	19
4	固定電話サービス	15
4	新築分譲マンション	15

順位	連鎖販売(マルチ商法)	107件
1	営業用キット	18
2	内職・副業	15
3	特定できない商品	13
3	健康食品	13
5	化粧品セット	8

順位	送り付け商法	12件
1	健康食品	4
2	特定できない商品	2
2	書籍・雑誌等	2

(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(図8、表5)がありますが、家庭訪問販売が61.8%と半数以上を占めており、相談内容は、家屋や設備の修理・リフォームなどの「工事・建築」「修理サービス」や「給湯システム」「新聞の購読」に関するものが多くなっています。

また、高齢者に被害が多いSF(催眠)商法※では家庭用電気治療器や健康食品が多くなっています。

SF(催眠)商法・・・「景品をプレゼントします」「健康によい話をします」などと言って人を集め、閉め切った会場で日用品などを無料で配り、雰囲気盛り上げて興奮状態にして、最終的に高額な商品売りつける商法。

図8 訪問販売の方法

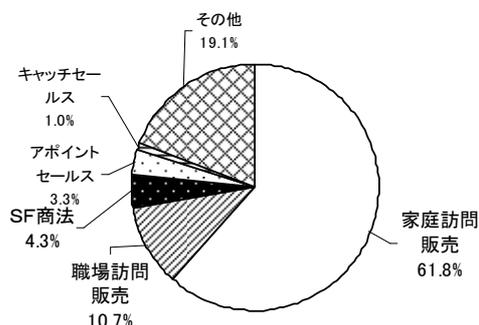


表5 訪問販売形態別苦情相談件数

順位	家庭訪問販売	417件
1	工事・建築	81
2	給湯システム	45
3	新聞	36
4	修理サービス	18
5	ふとん類	15

順位	職場訪問販売	72件
1	リースサービス	44
2	固定電話サービス	4
3	自動販売機	3
3	住居用電気器具	3

順位	SF商法	29件
1	家庭用電気治療器	10
2	健康食品	5
3	特定できない商品	3
4	ふとん類	2
4	放射性岩石	2

順位	キャッチセールス	6件
1	室内装飾品	2

順位	アポイントメントセールス	22件
1	アクセサリー	7
2	給湯システム	5
3	外国語・会話教室	2
3	理美容用	2

【販売形態別契約者年齢】

苦情相談を購入販売形態別にみると、その契約者の年代ごとの特徴がみられます。(図9・図10)

通信販売や電話勧誘販売、連鎖販売(マルチ商法)では各年代層で偏りはあまりありません。

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52.9%を占めており、一人暮らしで昼間家庭に多い高齢者が狙われる実態がうかがえます。

SF(催眠)商法では、70歳以上の高齢者層が66.7%と大半を占め、電話で呼び出し商品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では、逆に20~30歳代からの相談が多く61.6%と半数以上を占めています。

図9 各販売形態による年代別苦情相談件数

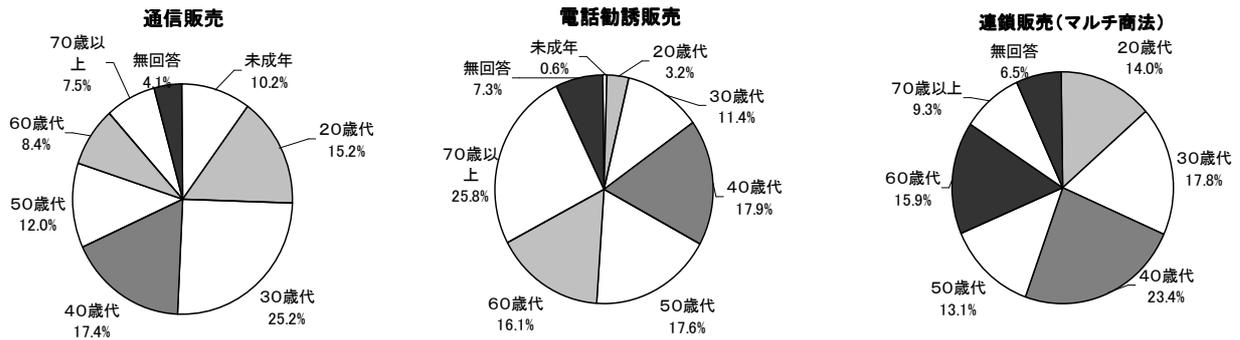
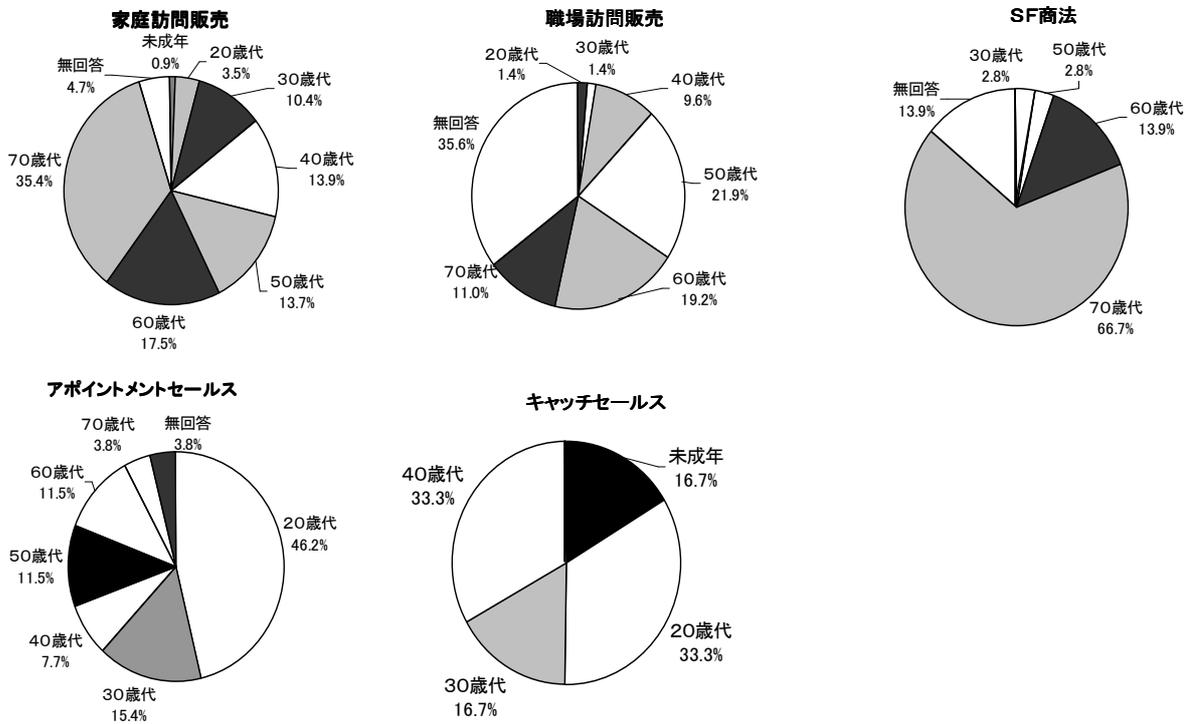


図10 訪問販売の主なものと年代別苦情相談件数



【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21年度	件数	4,102	388	378(329)	292	173	5,333
	割合%	76.9%	7.3%	7.1%(6.2%)	5.5%	3.2%	100.0%
平成20年度	件数	4,504	395	224(193)	308	102	5,533
	割合%	81.4%	7.1%	4.0%(3.5%)	5.6%	1.9%	100.0%