

平成20年度消費生活相談状況

2009/7/13

滋賀県 県民文化生活部 県民生活課
滋賀県消費生活センター

この相談状況は、県内17の相談窓口において受け付けた一般消費者、団体、市町等の行政機関などからの苦情、問合せ、要望件数を取りまとめたものです。

1. 相談受付件数 (資料p1)

平成20年度の相談件数は13,794件で、前年度の86.8%(2,104件減)と減少しています。このうち、苦情は11,876件で、前年度の85.0%(2,103件減)と減少し、全相談件数に占める割合は86.1%となっています。

相談件数中の特殊販売(訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、マルチ取引、ネット・オプション、その他無店舗で、通常の店舗以外の販売形態)に関する件数は6,413件で、前年度の81.0%(1,503件減)と減少し、全相談件数に占める割合は46.5%となっています。
2. 契約当事者・相談者の属性 (資料p2)

契約当事者について、年齢別では、30歳代が最も多く、前年度との比較では、若い世代では大きく減少していますが60歳代ではやや減少、70歳以上では増加しています。

性別では、前年度に比べ女性が大きく減少し、男性が女性を上回っています。

相談者について、年齢別では、30歳代から50歳代が多く、前年度との比較では契約当事者と同様に、若い世代では大きく減少していますが60歳代ではやや減少、70歳以上では増加しています。

職業別では、契約当事者、相談者とも給与生活者が最も多く、全体の43%を占めています。前年度と比較し、契約当事者、相談者とも無職の人が増加し、家事従事者が大きく減少しています。
3. 商品別の相談受付件数 (資料p3~p4)

相談件数を商品・役務・他の相談別に見ると、「商品」に関するものが33.1%で、「役務」に関するものが60.0%となっています。

商品と役務の割合は「役務」の方が前年度よりもさらに多くなっています。また、相続や労働問題など、消費者問題以外の相談も増加してきています。

「相談件数の上位20品目」では、1位は「オンライン等関連サービス」で、その多くはサイトの情報料などを請求してくる架空・不当請求に関するものです。2位は「フリーローン・サラ金」で、多重債務に係る相談、3位は「商品一般」で、これは商品を特定できないもので、多くは架空請求です。

これら上位3品目が相談件数の37.0%を占めています。
4. 内容別分類相談件数 (資料p5)

内容別分類(何に問題があったのか)では、「契約・解約」に関するものが69.3%で最も多く、次いで「販売方法」に関するものが34.3%、「価格・料金」に関するものが15.4%の順になっています。(1件の相談で複数の項目に該当するものがあります。)

5 .販売購入形態別相談件数 (資料p6)

販売購入形態別相談件数では、「店舗購入」が最も多く相談件数の31.0%を占め、次いで「通信販売」「訪問販売」となっています。

特殊販売の販売購入形態別で最も多い品目は、通信販売では「オンライン等関連サービス」、訪問販売では「新聞」、電話勧誘販売では「学習教材」、マルチ取引では「健康食品」です。

特殊販売の販売購入形態別・契約当事者年齢別では、通信販売では30歳代が最も多く、次いで20歳代、40歳代の順で多くなっています。訪問販売は年齢が上がるにつれて相談件数も増加し70歳以上が最も多くなっています。電話勧誘販売も70歳以上が最も多く、次いで30歳代、50歳代となっています。マルチ取引では20歳代に特に多く見られます。

6 .危害・危険に関する相談件数 (資料p7)

商品や役務で身体に危害が及んだという「危害」の相談が67件あります。

「食品」では魚介類などによる腹痛や健康食品による発疹、「保健衛生品」では、化粧品やかつらによるかぶれ、「保健福祉サービス」では、エステティックサービスで施術後の炎症や高齢者のケアサービスにおけるケガ等です。

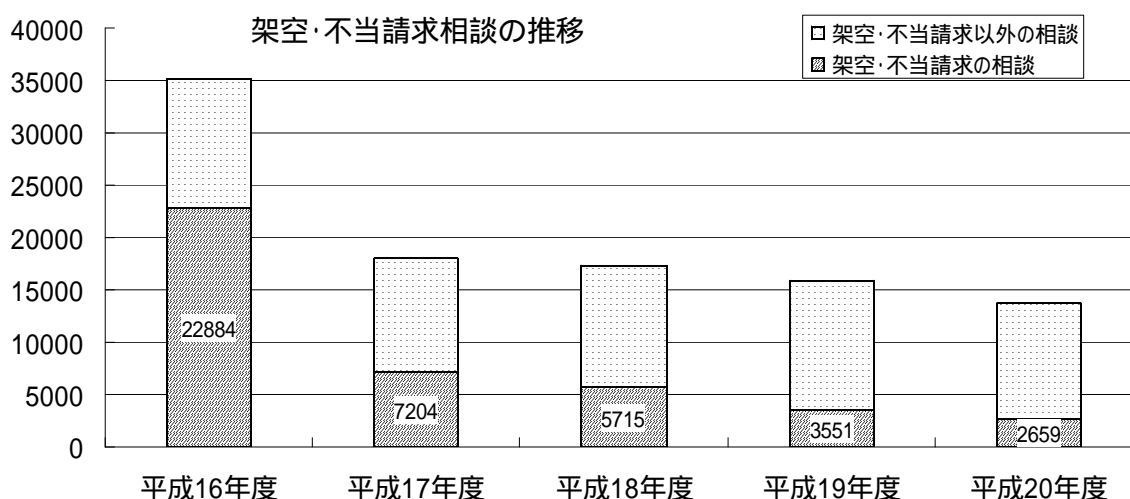
また、身体に危害を受けるおそれのある「危険」の相談が44件あり、「住居品」が半数以上を占め、電子レンジ、石油ファンヒーター、等の発煙・発火など、「食料品」では食品に異物混入、「車両・乗り物」では、タイヤの不具合などとなっています。

7. 相談の特徴

あの手この手の架空・不当請求

購入した覚えのない商品代金が未払いであるとして業者への連絡を求めたり、見覚えのない有料サイトの料金を請求するメールが次々と届くなど、架空請求や不当請求の相談が依然として寄せられています。

平成20年度の相談件数は2,659件で全体の19.3%を占めています。平成16年度をピークに、相談件数も相談全体に占める割合も年々減少しています。しかしながら、その手口はより巧妙になってきており、引き続き注意が必要です。



(事例) 出会い系サイト料金の請求メール

2年前に出会い系サイトを使用したと支払い要求のメールが届いた。どのように対応すればよいか。
(相談者 20歳代 男性)

*同様にFAXで請求されたり、直接、電話がかかってくるという相談も寄せられています。

(事例) サイト料金の請求

無料サイトを見ていたのに有料サイトになってしまい、請求画面が出てきた。無視をしていてよいか。
(相談者 30歳代 女性)

(事例) 身に覚えのない「融資」電話

知らない相手から「3年ほど前に融資申し込みを受け保留になっている。権利を放棄するなら負担金を払え」と電話があった。全く身に覚えがない。

(相談者 30歳代 男性)

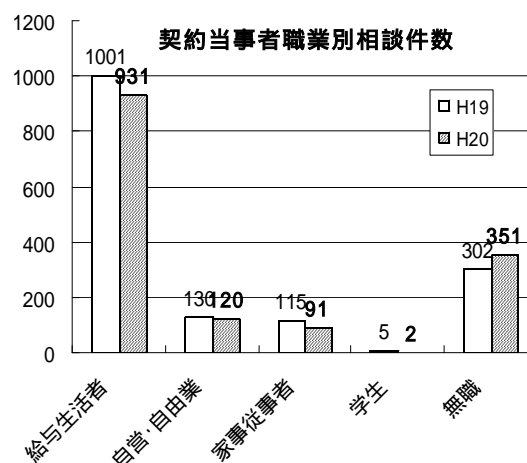
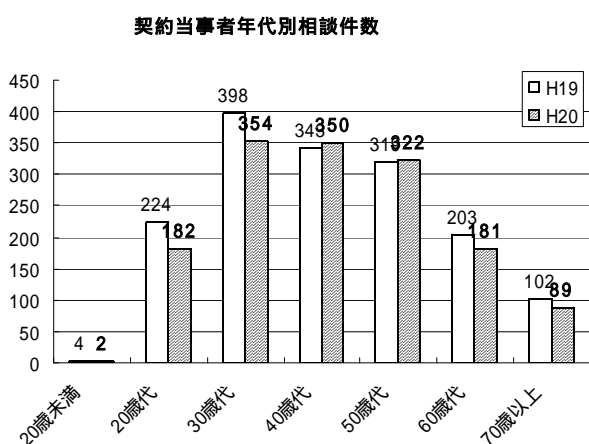
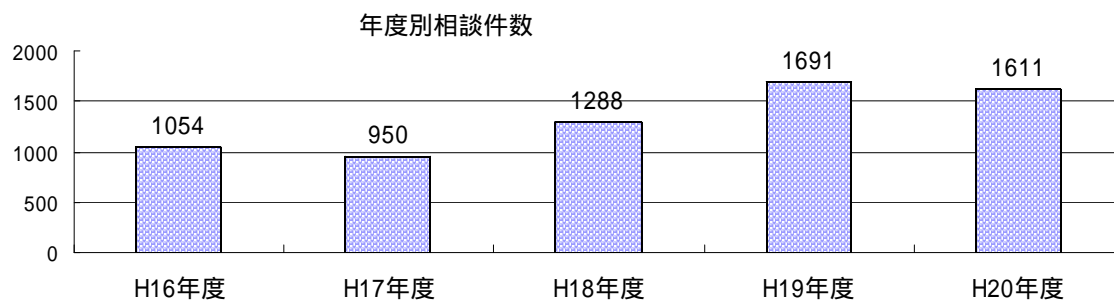
(事例) ハガキの架空請求

「消費料確認通知書」というハガキが、消費者センターとよく似た名称の団体から届いたが心当たりがない。架空請求だろうか。
(相談者 60歳代 女性)

深刻な多重債務の相談

多重債務にかかる相談は1,611件で、依然高い水準で推移しています。特に年度の後半には経済の不況を反映して、失業や収入の減少により返済が困難になったという相談が多くなり、債務整理だけでなく「職」や「住まい」に影響を及ぼす深刻なケースが出てきています。

契約当事者年齢別では30歳代、40歳代、50歳代と働き盛りの年代で多く、前年度と比較すると若い世代と高齢者の相談がやや少なくなっています。職業別では、前年度同様給与生活者が多い状況ですが、無職の方からの相談が増加しています。



(事例) 失業による返済困難

サラ金5社から借金がある。夫婦ともに失業し、雇用保険が給付されたとしても、子どもを抱え生活していくだけで精一杯。妻にも借金があり、住まいや、今後仕事が見つかるかどうかも心配。何かよい手だてはないか。
(相談者 40歳代 男性)

(事例) 債務整理

営業資金と生活費のため銀行や消費者金融で借金をし、返済が困難になった。親戚に連帯保証人になってもらっているが親戚も返済は困難で、ともに債務整理が必要と考えている。
(相談者 70歳代 男性)

(事例) ヤミ金融

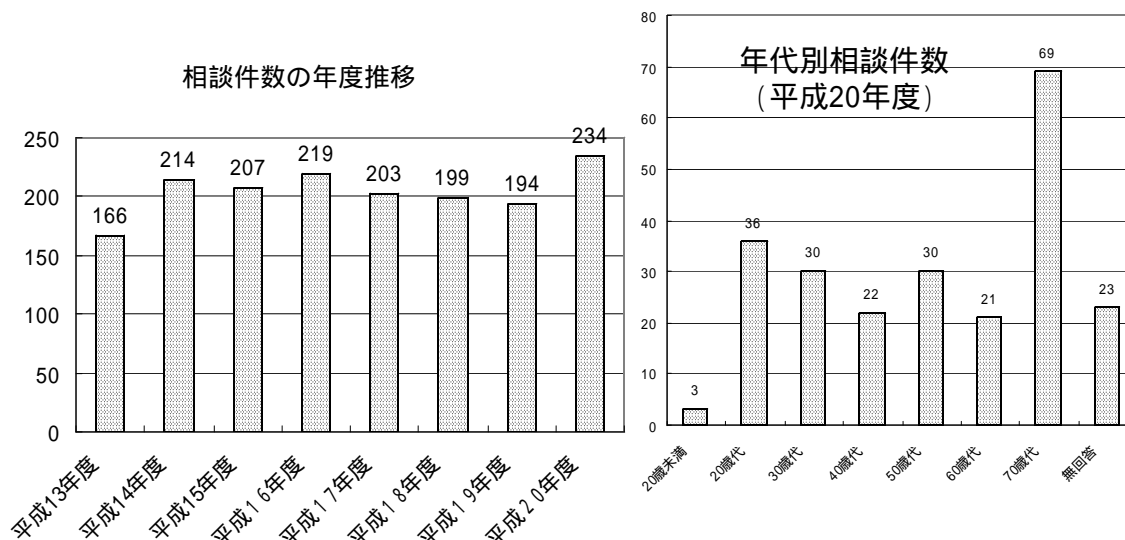
不況で仕事が減り給料も少なくなって、生活費に充てようと、電柱に貼ってあるチラシの業者に連絡したところ、正規の貸金業者ではなかったようである。高額な返済を続けてきたが、今後どうすればよいか。
(相談者 30歳代 男性)

(事例) 債務整理

10年以上前に借金をしており、以後生活のために家族には内緒でキャッシングを繰り返した。家族の介護で仕事に出られなくなり、返済が滞るようになってしまった。
(相談者 50歳代 女性)

増加する健康食品の相談

近年、健康食品にかかる相談件数は高い水準で推移していましたが、20年度はさらに増加し、過去最高となりました。年代別相談件数では、特に健康に関心の高い70歳以上の高齢者が突出して多く、次いで20歳代になっています。販売方法に問題があり解約したいという相談のほか、品質や安全性に関する相談もあります。



(事例)

ニキビを治したいと思い体験エステに出かけた。施術後カウンセリングルームに連れて行かれ、「きれいになるためには1回きりではだめ」「今なら安く施術できる」と勧められ、エステの契約をした。その後、施術を受けに行くたびに「体内から治す必要がある」「今使用しないと間に合わない」等と言われ、高額な健康食品や化粧品の契約をさせられた。支払いが負担になり、解約したい。
(相談者 20歳代 男性)

(事例)

高齢者宅に配置薬業者から大量の健康食品が納品されているが何とかできないか。
(相談者 団体)

(事例)

カタログを見てダイエット用サプリメントを購入し、4日間服用した。熱っぽくなり心臓の鼓動が激しくなった。医院で検査してもらったら体に異状はなかったが、「覚醒成分が入っているのではないか。」と言われた。販売店に返品を申し込んだところ、「メーカーは海外であり、個人輸入の手続きを代行しているだけなので返品には応じられない。」と言われた。
(相談者 50歳代 女性)

[テスト結果]

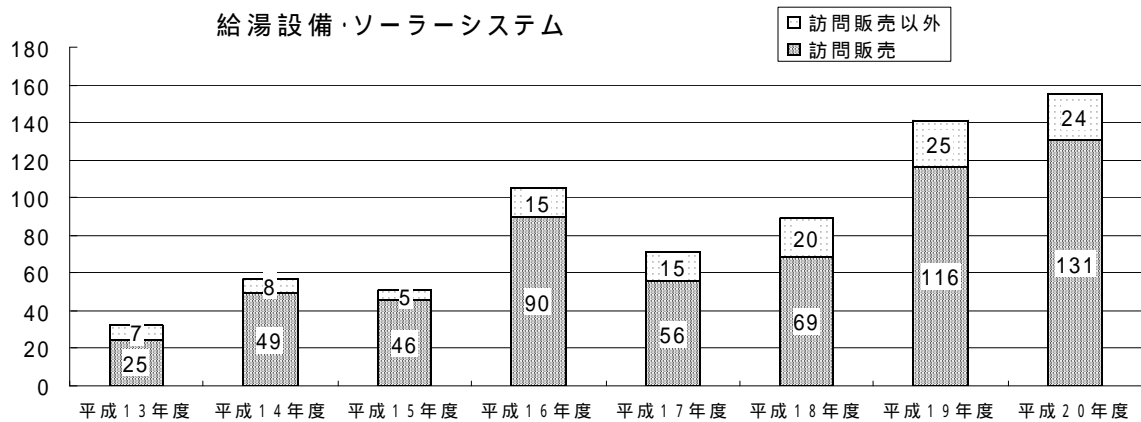
国民生活センターへ当苦情品のテストを依頼したところ、健康被害が発生するおそれのある「脱N-ジメチルシブトラミン」の医薬品成分が検出されました。国民生活センターではこの事案が発端になり、類似品も含めテストが行われ全国的に消費者に注意を呼びかけられました。

[消費者へのアドバイス]

当事例では相談者はカタログ通販と思って注文しており、海外から個人輸入の代行を業者に依頼したつもりはありませんでした。個人輸入の場合は原則として自己責任となるうえ、表示等から医薬品成分を判別することは極めて困難であるため、申し込みの際には十分な注意が必要です。健康食品は、安易に口にしてしまいますが、体調に異状を感じたら、すぐに食べるのをやめて医師に相談することも大切です。

給湯設備やソーラーシステムに関する相談の増加

環境問題やエネルギー問題への関心が高まり、補助金についても話題となっていますが、給湯設備やソーラーシステムに関する相談も増加しています。相談の多くは訪問販売によるトラブルです。



*「空調・冷暖房・給湯設備」の相談の中から、「太陽光」「ソーラーシステム」「エコ」「オール電化」「自然冷媒」等に関する相談を抽出したものです。

(事例)

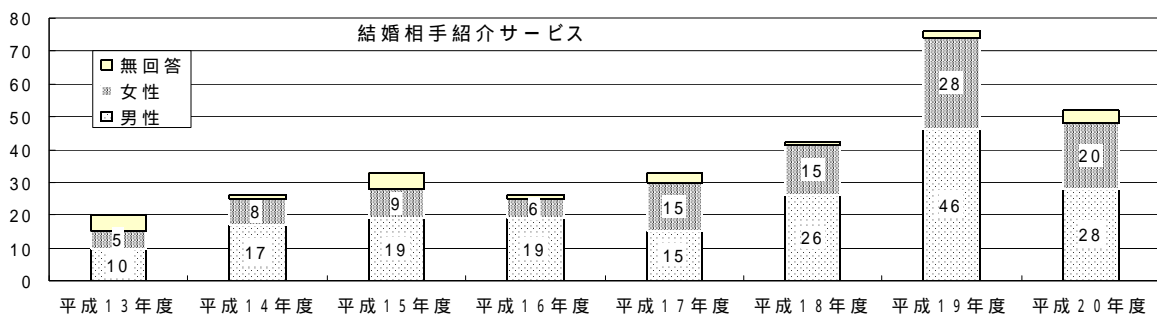
訪問販売で長時間にわたって勧誘を受け、太陽光発電システムの契約をした。「太陽光発電すると電力会社に売電できて収入となりオール電化で光熱費が減って、ローンの支払いは大丈夫」と言われたが、話が違う。解約したい。(相談者 20歳代 男性)

(事例)

電力会社の関連業者を装い訪問してきた業者とオール電化の契約をした。迷いに迷ったが2時間以上も説明が続き、仕方なく契約した。後で確かめると電力会社は全く関係ないと言う。ローンの金利などほかにも説明に虚偽があり、解約したい。(相談者 50歳代 男性)

結婚相手紹介サービスに関する相談

相談の総数としては前年度より減ったものの、悪質な業者に関する相談事例もあり、行政処分を行いました。



(事例)

パーティに参加し、結婚相手紹介所と契約した。見合いを設定され、「気に入らない」として断ろうとしても「相手に失礼だ」と言われキャンセルできない。断ろうとするとキャンセル料を請求される。退会したいがどうすれば良いか。(相談者 40歳代 男性)

(事例)

7年前に結婚相手紹介サービスの契約をしたが、一度もお見合いに至っていない。解約して返金してほしい。(相談者 30歳代 男性)

平成20年度消費生活相談受付状況

滋賀県県民文化生活部県民生活課
滋賀県消費生活センター

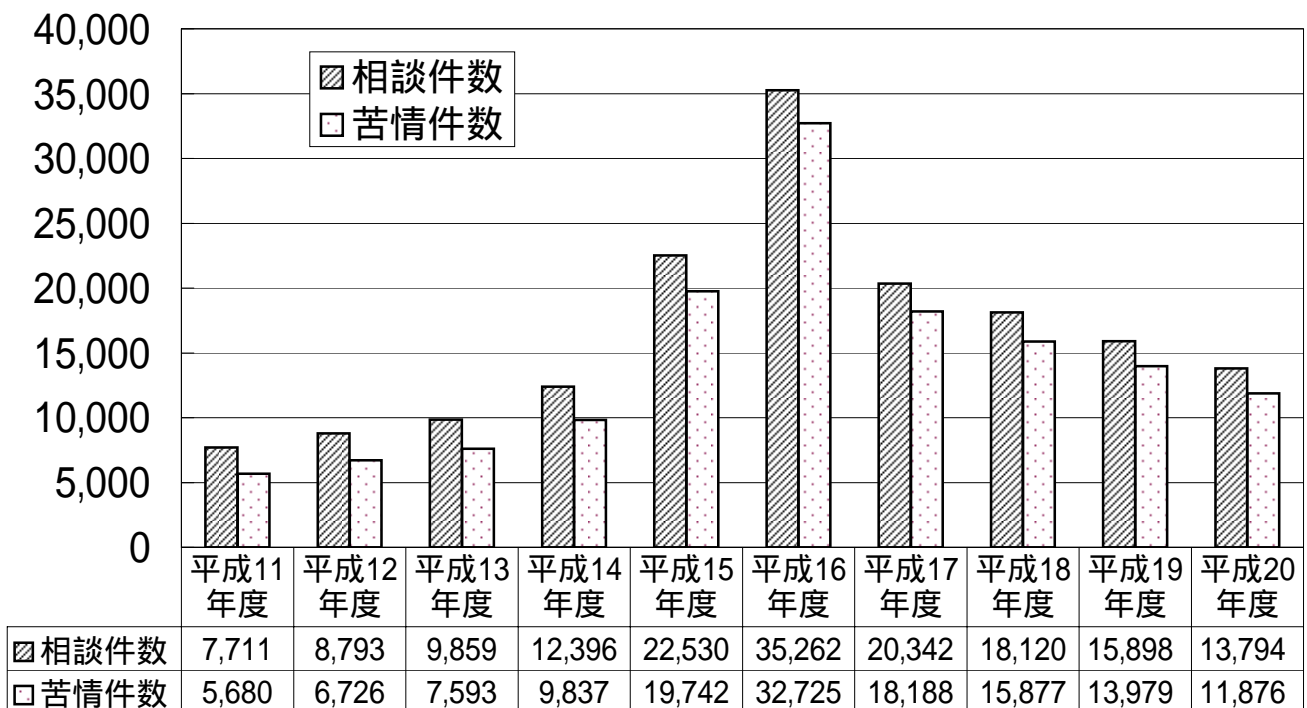
1 相談受付状況

	相談件数		相談件数中の特殊販売件数		相談件数中の 特殊販売の 割合
	(内苦情件数)	苦情の割合	(内苦情件数)	苦情の割合	
平成20年度	13,794 (11,876)	86.1%	6,413 (6,105)	95.2%	46.5%
平成19年度	15,898 (13,979)	87.9%	7,916 (7,578)	95.7%	49.8%
対前年度	増減	2,104 (2,103)	—	1,503 (1,473)	—
	比率	86.8% (85.0%)	—	81.0% (80.6%)	—

本相談件数は、県内17の相談窓口において受け付けた一般消費者、団体、市町等の行政機関などからの苦情、問合せ、要望件数をとりまとめたものです。

特殊販売とは、「訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、マルチ取引、カテゴリー・ポジション、その他無店舗」で、通常の店舗以外の販売形態です。

件数 相談件数の推移



2 契約当事者・相談者の属性

(1) 契約当事者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男		女		団体・不明		計	
	平成20年度	平成19年度	平成20年度	平成19年度	平成20年度	平成19年度	平成20年度	平成19年度
20歳未満	272	312	148	233	4	3	424	548
20歳代	914	1,202	812	1,133	7	12	1,733	2,347
30歳代	1,393	1,542	1,222	1,676	13	14	2,628	3,232
40歳代	1,132	1,235	1,067	1,513	8	8	2,207	2,756
50歳代	939	1,010	978	1,342	4	12	1,921	2,364
60歳代	888	906	813	886	7	9	1,708	1,801
70歳以上	819	773	891	839	13	11	1,723	1,623
不明	516	373	442	316	284	337	1,242	1,026
団体					208	201	208	201
計	6,873	7,353	6,373	7,938	548	607	13,794	15,898

(2) 相談者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男		女		団体		計	
	平成20年度	平成19年度	平成20年度	平成19年度	平成20年度	平成19年度	平成20年度	平成19年度
20歳未満	76	84	62	81			138	165
20歳代	696	916	720	977			1,416	1,893
30歳代	1,194	1,324	1,365	1,794			2,559	3,118
40歳代	1,067	1,198	1,452	1,991			2,519	3,189
50歳代	967	1,041	1,443	1,893			2,410	2,934
60歳代	916	992	1,027	1,145			1,943	2,137
70歳以上	711	675	742	747			1,453	1,422
不明	375	256	433	293			808	549
団体					548	491	548	491
計	6,002	6,486	7,244	8,921	548	491	13,794	15,898

(3) 職業別相談件数

職業別	契約当事者		相談者	
	平成20年度	平成19年度	平成20年度	平成19年度
給与生活者	5880	7,078	5932	7,071
無職	2712	2,474	2359	2,252
家事従事者	2196	3,057	2973	4,114
自営・自由業	844	919	906	1,015
学生	601	788	249	350
行政機関・相談窓口	53	52	308	285
団体・不明	1508	1,530	1067	811
計	13,794	15,898	13,794	15,898

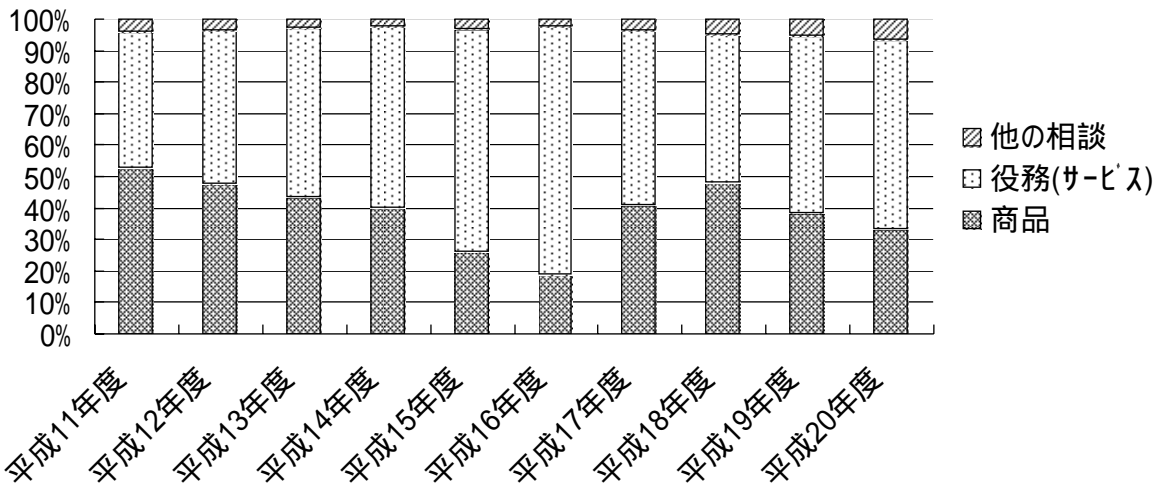
3 商品別の相談受付件数

(1) 商品別(商品・役務・他の相談)相談件数

商品項目		代表的な商品・サービスの例	平成20年度		平成19年度	
			相談件数	%	相談件数	%
商 品	商品一般	架空請求(商品が特定できないもの)	880	6.4	1,829	11.5
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、穀類、菓子類	558	4.0	542	3.4
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器、ミシ、消火器	561	4.1	684	4.3
	光熱水品	プロパンガス、ガソリン、電気、水道水	81	0.6	85	0.5
	被服品	アクセサリ、婦人洋服、婦人下着、和服	353	2.6	425	2.7
	保健衛生品	医療用具、化粧品、理美容器具、医薬品	306	2.2	377	2.4
	教養娯楽品	新聞、電話機類、学習教材、ネット専用端末	954	7.3	1,170	7.3
	車両・乗り物	自動車、オートバイ	287	2.1	289	1.8
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	585	4.2	636	4.0
	他の商品	農機具	5	0.0	8	0.1
商 品 計			4,570	33.1	6,045	38.0
役 務	クリーニング		62	0.4	79	0.5
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス、借家	535	3.9	558	3.5
	工事・建築・加工	新築工事、増改築工事、屋根工事、衛生設備工事	359	2.6	399	2.5
	修理・補修	修理サービス	144	1.0	149	0.9
	管理・保管	管理保管サービス、マンション管理	41	0.3	27	0.2
	役務一般	複合サービス会員	45	0.3	96	0.6
	金融・保険サービス	ローン・貯金、生命保険、預貯金・証券等	2,592	18.8	2,625	16.5
	運輸・通信サービス	電話情報提供サービス、オンライン情報サービス	2,752	20.0	2,881	18.1
	教育サービス	学習塾、家庭教師、予備校	67	0.5	120	0.8
	教養・娯楽サービス	宝くじ、資格講座、外国語・会話教室	441	3.2	765	4.8
務	保健・福祉サービス	社会保険、エステサービス、医療サービス	425	3.0	467	3.0
	他の役務	冠婚葬祭互助会、結婚相手紹介サービス、広告代理サービス、祈とうサービス	449	3.3	434	2.7
	内職・副業・相場	商品相場、ワープロ・パソコン内職、工芸内職	194	1.4	199	1.3
	他の行政サービス	アンケート調査等	164	1.2	151	0.9
役 務 計			8,270	60.0	8,950	56.3
他の相談		相続、婚姻、債権回収、相隣関係等 消費者問題以外の相談	954	6.9	903	5.7
総 件 数			13,794	100	15,898	100

(2) 商品・役務別 相談の年度推移

	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
商品	3,808	3,936	4,213	4,821	5,854	6,541	7,338	8,290	6,045	4,570
役務	3,547	4,517	5,295	7,052	15,906	27,865	9,967	8,115	8,950	8,270
他の相談	356	340	351	523	770	856	685	878	903	954
合計	7,711	8,793	9,859	12,396	22,530	35,262	17,990	17,283	15,898	13,794



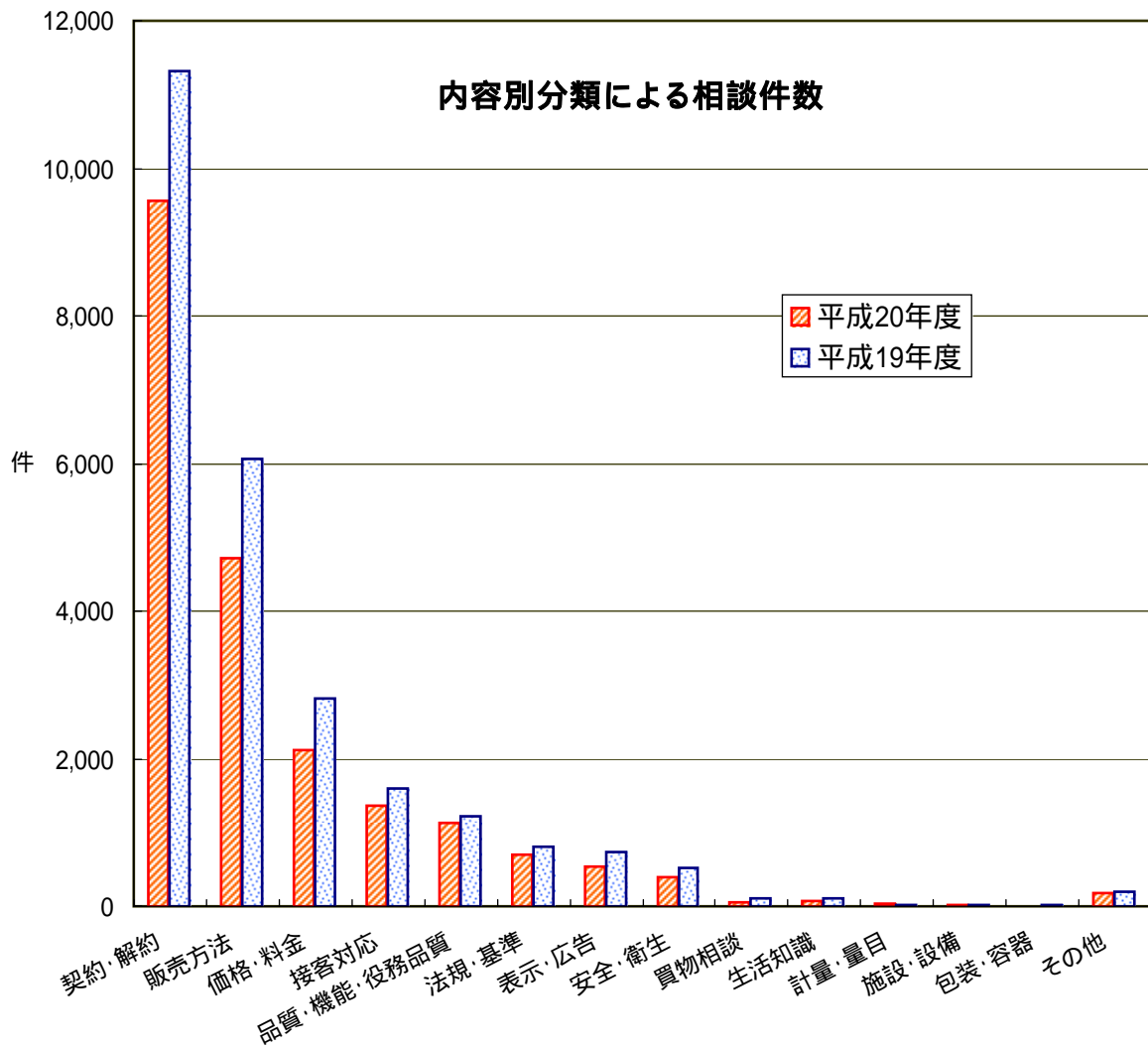
(3) 相談件数の上位20品目

平成20年度			平成19年度		
順位	商品・役務名	件数	順位	商品・役務名	件数
1	オンライン等関連サービス	2,363	1	オンライン等関連サービス	2,407
2	フリーローン・サラ金	1,857	2	フリーローン・サラ金	1,978
3	商品一般	880	3	商品一般	1,829
4	賃貸住宅	370	4	賃貸住宅	395
5	工事・建築	328	5	工事・建築	382
6	自動車	258	6	教室	314
7	生命保険	252	7	電話サービス	292
8	健康食品	234	8	自動車	256
9	空調・冷暖房・給湯設備	179	9	新聞	196
10	新聞	178	10	健康食品	194
11	電話サービス	178	11	生命保険	193
12	行政サービス(調査等)	164	12	資格・学習教材	181
13	年金・社会保険等	144	13	空調・冷暖房・給湯設備	176
14	内職・副業	139	14	小型コンピュータ	168
15	布団類	139	15	布団類	159
16	電話器類	123	16	行政サービス(調査等)	151
17	資格・学習教材	120	17	化粧品	149
18	宝くじ	116	18	アクセサリ	148
19	医療用具	114	19	修理サービス	139
20	修理サービス	114	20	分譲マンション	136

4 内容別分類件数

(1件の相談で複数項目に該当するものあり)

分類項目	平成20年度		平成19年度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契約・解約	9,555	69.3	11,322	71.2
販売方法	4,726	34.3	6,060	38.1
価格・料金	2,120	15.4	2,808	17.7
接客対応	1,360	9.9	1,592	10.0
品質・機能・役務品質	1,133	8.2	1,217	7.7
法規・基準	707	5.1	812	5.1
表示・広告	530	3.8	728	4.6
安全衛生	399	2.9	512	3.2
買物相談	62	0.4	106	0.7
生活知識	73	0.5	101	0.6
計量・量目	27	0.2	15	0.1
施設・設備	14	0.1	15	0.1
包装・容器	6	0.0	12	0.1
その他	188	1.4	192	1.2
受付総件数 a	13,794	-	15,898	-



5 販売購入形態別相談件数

(1) 販売購入形態別相談件数

販売形態	平成20年度		平成19年度	
	相談件数	%	相談件数	%
店舗購入	4,276	31.0	4,604	29.0
通信販売	3,598	26.1	4,305	27.1
訪問販売	1,511	11.0	1,820	11.5
電話勧誘販売	713	5.2	910	5.7
マルチ取引	324	2.3	465	2.9
その他無店舗	186	1.3	347	2.2
カテゴリー・ポジション	81	0.6	69	0.4
不明・無関係	3,105	22.5	3,378	21.2
計	13,794	100	15,898	100

(2) 特殊販売のうち主な販売購入形態別上位5品目

順位	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
1	オンライン等関連サービス	2,193	新聞	144	学習教材	55	健康食品	70
2	商品一般	238	空調・冷暖房・給湯設備	141	フリーローン・サラ金	53	小型コンピュータ	39
3	フリーローン・サラ金	146	工事・建築	102	電話サービス	50	化粧品	34
4	宝くじ	113	布団類	101	健康食品	48	オンライン等関連サービス	24
5	内職・副業	70	生命保険	96	分譲マンション	47	内職・副業	23

(3) 特殊販売のうち主な販売購入形態別・契約当事者年齢別件数

年齢	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
	相談件数	主な商品・役務	相談件数	主な商品・役務	相談件数	主な商品・役務	相談件数	主な商品・役務
20歳未満	324	オンライン等関連サービス (294)	10	放送サービス (3)	1	オンライン等関連サービス (1)	4	化粧品 (2)
20歳代	660	オンライン等関連サービス (488)	127	布団類 (24)	49	フリーローン・サラ金 (9)	105	小型コンピュータ (20)
30歳代	841	オンライン等関連サービス (581)	167	新聞 (20)	123	学習教材 (14)	64	健康食品 (14)
40歳代	614	オンライン等関連サービス (373)	174	空調・冷房・給湯設備 (26)	115	分譲マンション (24)	42	健康食品 (11)
50歳代	391	オンライン等関連サービス (192)	206	空調・冷房・給湯設備 (35)	120	学習教材 (13)	32	内職・副業 (9)
60歳代	294	オンライン等関連サービス (135)	248	空調・冷房・給湯設備 (35)	90	株 (7)	34	健康食品 (6)
70歳以上	250	商品一般 (43)	415	布団類 (46)	144	健康食品 (20)	24	健康食品 (9)
無回答	224		164		71		19	
計	3,598		1511		713		324	

「主な商品・役務」欄の記載は、最も相談の多い「商品・役務」名と相談件数を()書きしたものです。

6 危害・危険に関する相談件数

商品項目	危 害		危 険	
	平成20年度	平成19年度	平成20年度	平成19年度
商品一般	1	1	0	0
食料品	20	14	8	6
住居品	8	10	24	25
光熱水品	0	0	0	0
被服品	3	3	0	0
保健衛生品	10	11	1	0
教養娯楽品	4	0	3	8
車両・乗り物	2	2	4	8
土地・建物・設備	2	2	3	3
レンタル・リース・賃借	1	0	1	0
工事・建築・加工	2	0	0	0
金融・保険サービス	1	0	0	0
運輸・通信サービス	1	0	0	0
教養・娯楽サービス	1	1	0	0
保健・福祉サービス	10	11	0	0
他の役務（外食）	1	2	0	0
他の行政サービス	0	1	0	0
計	67	58	44	50

危 害 : 商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談

危 険 : 危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談