

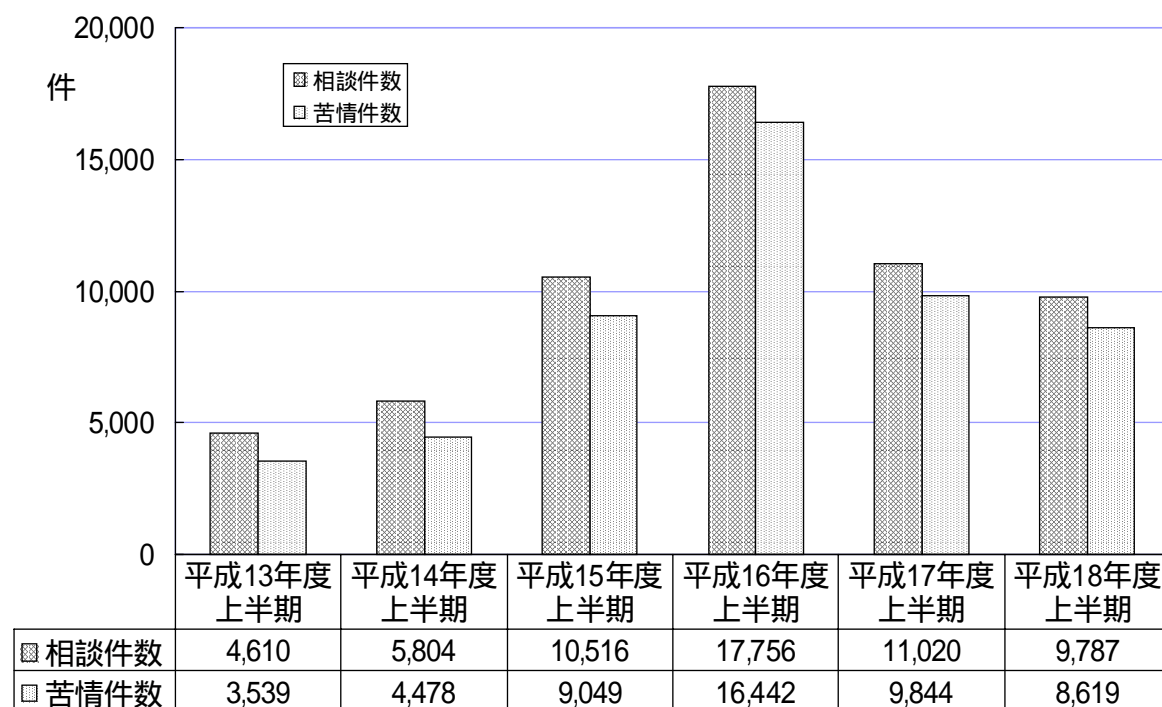
平成18年度上半期消費生活相談受付状況

滋賀県立消費生活センター

	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18年度上半期	9,787 (8,619)	88.1%	4,794 (4,549)	94.9%	49.0%
平成17年度上半期	11,020 (9,844)	89.3%	7,128 (6,858)	96.2%	64.7%
対 前 年 度	増減	1,233 (1,225)	—	2,334 (2,309)	—
	比率	88.8% (87.6%)	—	67.3% (66.3%)	—

本相談件数は、県内18の相談窓口において受け付けた一般消費者、消費者団体、市町等の行政機関などからの苦情、問い合わせ、要望件数を取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・マルチ取引等、通常の店舗以外の販売形態です。



相談件数は9,787件で、前年度の88.8% (1,233件減)と減少しました。このうち苦情件数は8,619件で、前年度の87.6% (1,225件減)と減少し全相談件数に占める苦情の割合は88.1%でした。

相談件数中の特殊販売(訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、マルチ取引等の通常の店舗以外の販売形態)に関する件数は4,794件で、前年度の67.3% (2,334件減)と減少し、全相談件数に占める特殊販売の割合は49.0%でした。

消費生活相談情報（PIO-NET情報）に基づく相談の状況

平成18年度4月から9月にかけて県下の18窓口で受け付けた9,787件の相談のうち、PIO-NET情報システムにデータが集積された9,341件についてまとめたところその概要は次のとおりでした。

1. 相談件数

資料P4

相談件数は9,341件で、そのうち特殊販売(通常の店舗以外の販売形態)に関する件数は4,540件でした。

2. 契約当事者・相談者の属性

資料P4

契約当事者の年齢別相談件数では男性女性ともに30歳代が最も多く、前年度と同様の傾向にあります。特に前年度との比較では50歳代までの年齢層で減少し、60歳以上の年齢層で増加しています。

相談者の年齢別相談件数の前年度との比較では、契約当事者と同じ傾向が見られます。

職業別では契約当事者、相談者ともに、「給与生活者」が最も多く、前年度と同様の傾向にあります。前年度との比較では「無職」が著しく増加しています。

3. 商品別の相談受付件数

資料P5～P6

相談件数の多いものは「商品一般」「運輸・通信サービス」「金融・保険サービス」でした。

商品と役務の割合は商品の方が多くなりました。これは架空請求の文面がサイト料金(運輸・通信サービス)から総合消費料金と称するもの(商品一般)に変わってきたことが大きな要因と考えられます。

上位20品目では「商品一般」「オンライン等関連サービス」「フリーローン・サラ金」と上位の3品目で全体の半数を占めています。

4. 内容別相談件数

資料P7

相談内容(相談のあった商品・役務の何に問題があったか)では、「契約・解約」に関するものが77.7%で最も多く、次に「販売方法」に関するものが38.4%でした。また、「法規・基準」や「安全・衛生」に関する相談が増加しました。

5. 販売形態別相談件数

資料P8

販売形態別相談件数では「通信販売」が最も多く、次いで「店舗購入」「訪問販売」でした。前年度同期と比べて「通信販売」が減り、「不明・無関係」が増えました。これは架空請求の文面がサイト料金(通信販売)からどのような販売形態か分からないもの(不明)に変わってきたことによるものです。

販売形態別に多い商品は通信販売では「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「小型コンピュータ」が最も多くなっています。

販売形態別契約当事者年齢では「通信販売」は30歳代、「訪問販売」は70歳以上、「マルチ取引」は20歳代が特に多くなっており、「電話勧誘販売」では各年代にばらつきがあります。

6. 危害・危険商品に関する相談件数

資料P9

商品やサービスで身体に何らかの危害を受けたという危害商品にかかる相談は、エステティックサービスやパーマなどの「保健福祉サービス」、「食料品」等の27件でした。

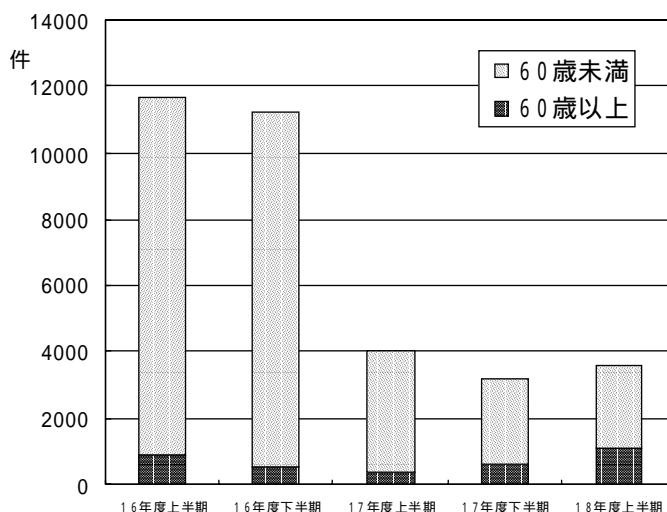
身体に危害を受ける恐れのある危害商品にかかる相談は、照明器具などの「住居品」、「車両・乗り物」等の11件でした。

7. 相談の特徴

【架空請求・不当請求】

架空・不当請求に係る相談は3,614件で全体の38.7%（前年同期40.9%）を占めています。サイトの情報料の不当請求に関する相談は減少傾向にありますが架空請求ハガキは昨年減少したものの引き続き送りつけられています。なかでも60歳以上にあてたものは1,055件と昨年同期の3倍にもなっています。

架空請求・不当請求



【高齢者の相談増加】

契約当事者が70歳以上の相談は1,185件でした。昨年同期の1.29倍、5年前の同期の3.65倍と大きく増加しています。架空請求のほか、訪問販売における「工事・建築」「布団類」「医薬品」「新聞」「健康食品」「医療用具」「浄水器」等についての相談も依然として多く、引き続き注意が必要です。

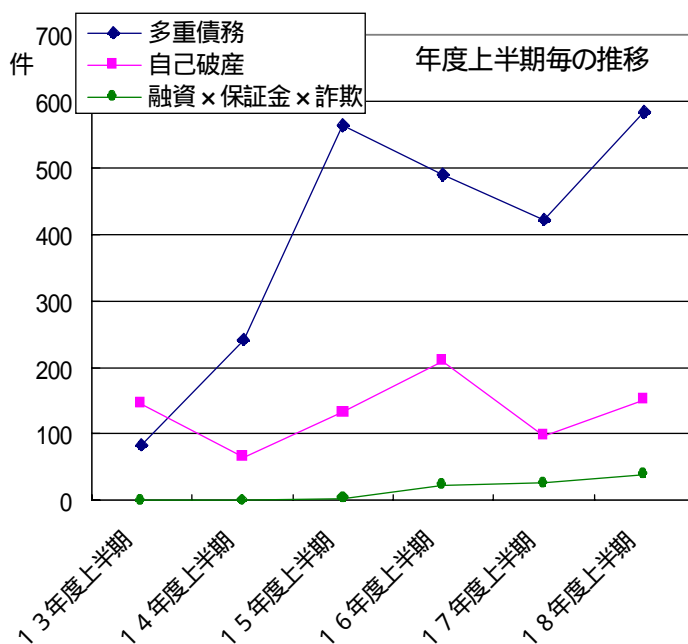
【相談が増加した品目】

「フリーローン・サラ金」
契約当事者は30歳代をピークに各年代にわたっています。多重債務、自己破産など債務整理や、金利に関する相談が増加しています。保証金等の詐欺も後を絶ちません。

「和服」
50歳代、40歳代の女性を中心に「和服」の相談が急増しました。呉服業界大手の倒産を受けて、解約についてや商品を受け取っていない等の相談でした。展示販売での強引な勧誘や次々販売に関する相談も含まれています。

男性にも「アクセサリ」の勧誘
20歳代を中心にアクセサリの相談は103件ありました。内、契約当事者の43.7%が男性です。高価格であり解約したい、アポイントメントセールスやデート商法によるもの、販売目的を告げられていなかったり、長時間にわたる勧誘、強引な販売を受けたりするトラブルなどです。

高齢者にあてた「海外宝くじ」
宝くじの相談は90件あり、半数が70歳以上の高齢者にあてたものでした。海外の宝くじがあたかも当選したかのような文面でダイレクトメールが届き、手続の費用を求めるものです。



消費生活相談情報 (PIO - NET情報) に基づく相談の状況

《資料》

ここでは、平成18年度上半期の相談受付件数のうち、消費生活相談情報 (PIO - NET情報) に相談データの集積された9,341件について相談状況を示しています。

平成17年度から相談データの入力方式が変更になり一部 (平成17年度上半期1,203件、平成18年度上半期446件) のデータが集積されていません。

1. 相談件数

受付件数 9,341件 (内苦情: 8,316件 89.0%)
 内特殊販売 4,540件 (内苦情: 4,332件 95.4%)
 特殊販売の割合 48.6%

2. 契約当事者・相談者の属性

(1) 契約当事者性別・年令別相談件数

性別	男				女				団体・不明				計			
	18年度上半期		17年度上半期		18年度上半期		17年度上半期		18年度上半期		17年度上半期		18年度上半期		17年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	230	5.0%	297	6.1%	102	2.4%	110	2.4%	7	1.5%	6	1.4%	339	3.6%	413	4.2%
20歳代	662	14.3%	888	18.4%	585	13.7%	692	15.1%	8	1.7%	15	3.6%	1,255	13.4%	1,595	16.2%
30歳代	753	16.3%	1,062	22.0%	954	22.4%	982	21.5%	7	1.5%	11	2.6%	1,714	18.3%	2,055	20.9%
40歳代	550	11.9%	845	17.5%	724	17.0%	817	17.9%	5	1.1%	14	3.3%	1,279	13.7%	1,676	17.1%
50歳代	642	13.9%	710	14.7%	694	16.3%	741	16.2%	7	1.5%	6	1.4%	1,343	14.4%	1,457	14.8%
60歳代	669	14.5%	456	9.4%	498	11.7%	457	10.0%	6	1.3%	6	1.4%	1,173	12.6%	919	9.4%
70歳以上	734	15.9%	341	7.1%	433	10.2%	569	12.5%	18	3.9%	6	1.4%	1,185	12.7%	916	9.3%
不明	381	8.2%	231	4.8%	271	6.4%	200	4.4%	315	68.6%	273	65.2%	967	10.4%	704	7.2%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	86	18.7%	82	19.6%	86	0.9%	82	0.8%
計	4,621	100.0%	4,830	100.0%	4,261	100.0%	4,568	100.0%	459	100.0%	419	100.0%	9,341	100.0%	9,817	100.0%

(2) 相談者性別・年令別相談件数

性別	男				女				団体				計			
	18年度上半期		17年度上半期		18年度上半期		17年度上半期		18年度上半期		17年度上半期		18年度上半期		17年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	83	2.1%	118	2.8%	43	0.8%	59	1.1%					126	1.3%	177	1.8%
20歳代	503	12.8%	705	16.7%	500	9.6%	598	11.1%					1,003	10.7%	1,303	13.3%
30歳代	643	16.4%	883	20.9%	1,022	19.7%	1,108	20.5%					1,665	17.8%	1,991	20.3%
40歳代	566	14.4%	789	18.7%	990	19.1%	1,236	22.9%					1,556	16.7%	2,025	20.6%
50歳代	628	16.0%	757	18.0%	1,136	21.9%	1,195	22.1%					1,764	18.9%	1,952	19.9%
60歳代	661	16.8%	528	12.5%	749	14.4%	624	11.5%					1,410	15.1%	1,152	11.7%
70歳以上	616	15.7%	310	7.4%	436	8.4%	428	7.9%					1,052	11.3%	738	7.5%
不明	226	5.8%	127	3.0%	309	6.0%	157	2.9%					535	5.7%	284	2.9%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	230	100.0%	195	100.0%	230	2.5%	195	2.0%
計	3,926	100.0%	4,217	100.0%	5,185	100.0%	5,405	100.0%	230	100.0%	195	100.0%	9,341	100.0%	9,817	100.0%

(3) 職業別相談件数

職業別	契約当事者				相談者			
	18年度上半期		17年度上半期		18年度上半期		17年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
給与生活者	3,669	39.3%	4,275	43.5%	3,679	39.4%	4,169	42.5%
家事従事者	1,778	19.0%	2,081	21.2%	2,618	28.0%	3,097	31.5%
無職	1,886	20.2%	1,369	13.9%	1,836	19.7%	1,238	12.6%
自営・自由業	462	4.9%	526	5.4%	507	5.4%	577	5.9%
学生	461	4.9%	586	6.0%	233	2.5%	317	3.2%
行政機関・相談窓口	15	0.2%	13	0.1%	110	1.2%	98	1.0%
団体・不明	1,070	11.5%	967	9.9%	358	3.8%	321	3.3%
計	9,341	100.0%	9,817	100.0%	9,341	100.0%	9,817	100.0%

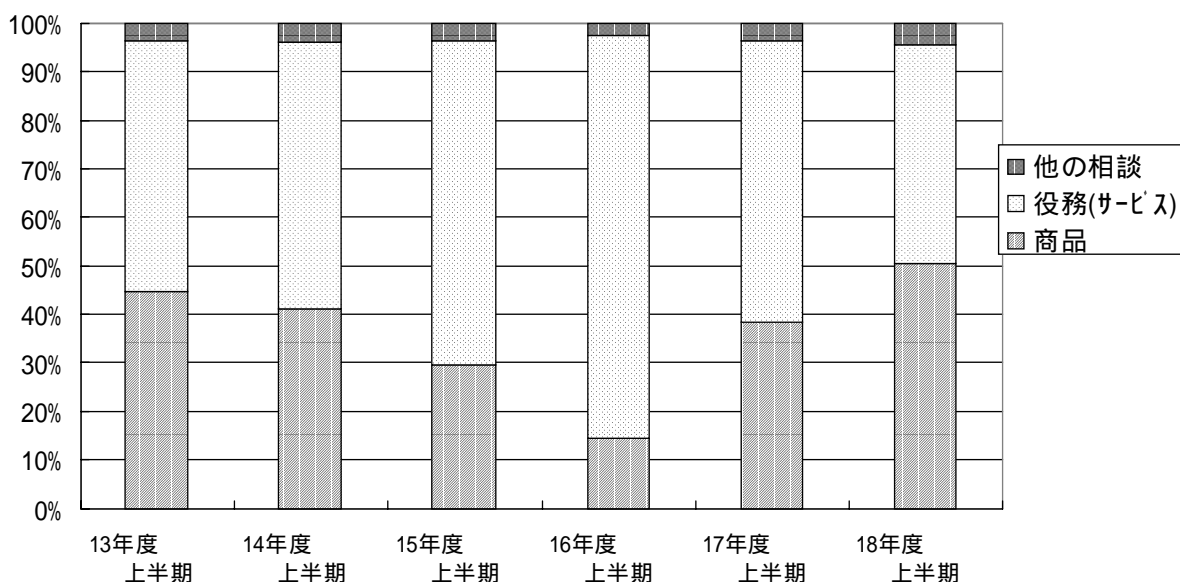
3. 商品別の受付件数

(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18年度上半期		平成17年度上半期	
			相談件数	%	相談件数	%
商 品	商品一般	商品を特定しないもの、架空請求等	2,618	28.0	1,557	15.9
	食料品	健康食品、穀類、飲料	199	2.1	200	2.0
	住居品	布団類、浄水器、消火器、節電器	295	3.2	445	4.5
	光熱水品	プロパンガス、電気、灯油	38	0.4	31	0.3
	被服品	アセサリー、和服、婦人下着	346	3.7	231	2.4
	保健衛生品	医療用具、化粧品、理美容具	210	2.2	220	2.2
	教養娯楽品	学習教材、新聞、小型コンピューター	554	5.9	644	6.6
	車両・乗り物	自動車	132	1.4	149	1.5
	土地・建物・設備	分譲マンション、建売住宅、ソーラーシステム	309	3.3	304	3.1
	他の商品		5	0.1	5	0.1
	商 品 計			4,706	50.4	3,786
役 務	クリーニング		57	0.6	43	0.4
	レンタル・リース・賃借	賃貸アパート、借家、リースサービス	279	3.0	264	2.7
	工事・建築加工	新築工事、屋根工事、増改築工事	183	2.0	286	2.9
	修理・補修	品物の修理	61	0.7	93	0.9
	管理・保管	マンション管理	7	0.1	7	0.1
	役 務 一 般	複合サービス会員	52	0.6	42	0.4
	金融・保険サービス	サラ金、生命保険、預貯	1,181	12.6	1,056	10.8
	運輸・通信サービス	タクシー等関連サービス、電話サービス	1,512	16.2	2,988	30.4
	教育サービス	家庭教師、学習塾	39	0.4	43	0.4
	教養・娯楽サービス	資格講座、宝くじ、ワークショップ教室	335	3.6	231	2.4
	保健・福祉サービス	衛生サービス、イケアサービス、医療サービス	191	2.0	236	2.4
	他の役務	外食、冠婚葬祭互助会、祈とう 結婚相手紹介サービス	209	2.2	205	2.1
	内職・副業・相場	ワークショップ内職、手作り配り内職、商品相場	88	0.9	145	1.5
	他の行政サービス		28	0.3	22	0.2
役 務 計			4,222	45.2	5,661	57.7
他 の 相 談		相隣関係、交通事故等消費者問題以外の相談	413	4.4	370	3.8
総 件 数			9,341	100	9,817	100

(2) 商品・役務別 相談の年度推移

	13年度上半期	14年度上半期	15年度上半期	16年度上半期	17年度上半期	18年度上半期
商品	2,057	2,402	3,128	2,528	3,786	4,706
役務	2,393	3,160	7,019	14,793	5,661	4,222
他の相談	160	242	369	435	370	413
合計	4,610	5,804	10,516	17,756	9,817	9,341



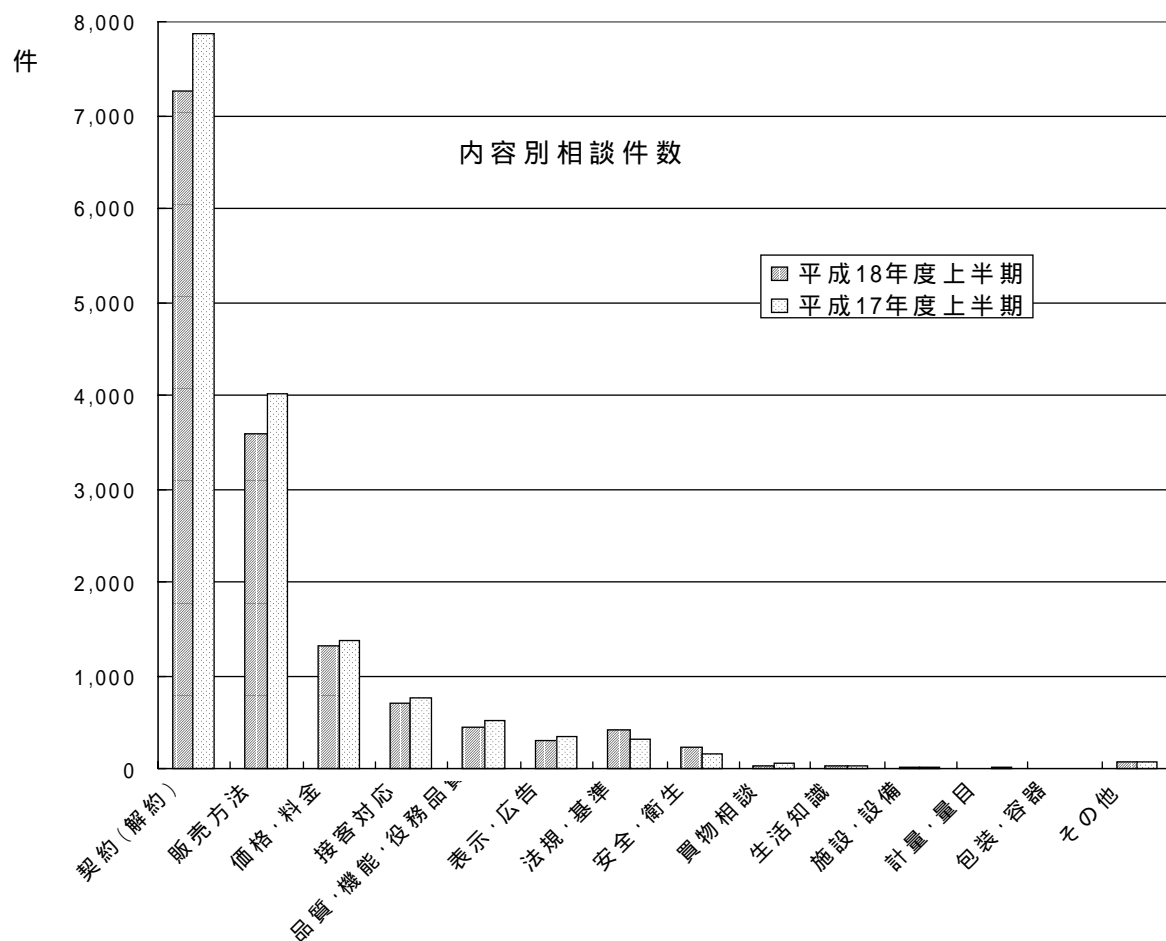
(3) 相談件数の上位20品目

順位	平成18年度上半期		平成17年度上半期	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1	商品一般	2,618	オンライン等関連サービス	2,756
2	オンライン等関連サービス	1,300	商品一般	1,557
3	フリーローン・サラ金	885	フリーローン・サラ金	777
4	工事・建築	180	工事・建築	277
5	賃貸住宅	180	電話サービス	177
6	電話サービス	144	賃貸住宅	175
7	和服	140	学習教材	132
8	建物・住宅	138	浄水器	128
9	学習教材	122	建物・住宅	125
10	自動車	118	自動車	124
11	アクセサリ	103	布団類	123
12	健康食品	96	健康食品	119
13	新聞	95	新聞	108
14	宝くじ	90	内職・副業	96
15	資格講座	89	アクセサリ	93
16	布団類	87	小型コンピュータ	91
17	生命保険	70	資格講座	89
18	空調給湯設備	69	衛生サービス	84
19	浄水器	66	生命保険	83
20	内職・副業	63	修理サービス	81

4. 内容別相談件数

(相談1件につき複数項目あり)

分類項目	平成18年度上半期		平成17年度上半期	
	相談件数 a	相談件数に占める割合 a/b %	相談件数 c	相談件数に占める割合 c/d %
契約・解約	7,258	77.7	7,866	80.1
販売方法	3,584	38.4	4,012	40.9
価格・料金	1,320	14.1	1,366	13.9
接客対応	706	7.6	749	7.6
品質・機能・役務品質	457	4.9	526	5.4
表示・広告	302	3.2	334	3.4
法規・基準	423	4.5	332	3.4
安全衛生	230	2.5	157	1.6
買物相談	35	0.4	57	0.6
生活知識	34	0.4	42	0.4
施設・設備	13	0.1	16	0.2
計量・量目	9	0.1	10	0.1
包装・容器	3	0.0	4	0.0
その他	72	0.8	76	0.8
受付総件数	9,341 b		9,817 d	



5.販売形態別相談件数

(1) 販売形態別相談件数

販売形態	平成18年度上半期		平成17年度上半期	
	相談件数	%	相談件数	%
通信販売	2,738	29.3	4,321	44.0
店舗購入	1,855	19.9	1,646	16.8
訪問販売	980	10.5	1,288	13.1
電話勧誘販売	497	5.3	492	5.0
マルチ取引	140	1.5	230	2.3
その他無店舗	140	1.5	120	1.2
ネガティブ・オポジション	45	0.5	47	0.5
不明・無関係	2,946	31.5	1,673	17.0
計	9,341	100	9,817	100

(2) 主な販売形態別上位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	1,210	新聞	83	学習教材	53	小型コンピュータ	27
2	商品一般	750	工事・建築	76	カーローン資金	46	健康食品	20
3	カーローン資金	194	布団類	70	資格講座	42	商品一般	12
4	宝くじ	80	空調・冷暖房設備	53	電話サービス	30	電話機類	10
5	電話サービス	29	浄水器	48	建物・住宅	26	浄水器 化粧品	9

(3) 主な販売形態の契約当事者年令別件数

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	258	オンライン等関連サービス等	9	新聞等	4	電話情報提供サービス等	2	小型コンピュータ等
20歳代	400	オンライン等関連サービス等	141	アクセサリ等	76	学習教材等	63	小型コンピュータ等
30歳代	546	オンライン等関連サービス等	106	学習教材等	91	資格講座等	21	健康食品等
40歳代	394	オンライン等関連サービス等	109	新聞等	79	集合住宅等	19	浄水器等
50歳代	328	オンライン等関連サービス等	137	工事・建築等	85	学習教材等	11	商品一般・健康食品・放射性岩石等
60歳代	313	商品一般等	141	新聞等	51	広告代理サービス等	9	健康食品・婦人下着等
70歳以上	272	商品一般等	241	布団類等	67	電話サービス等	8	健康食品・布団・電話機類等

6. 危害・危険に関する相談件数

相談を受けた時点で、すでに身体に危害を受けた商品・役務を「危害商品」、身体に危害を受ける恐れのある商品・役務を「危険商品」といいます。

商品項目	危害商品		危険商品	
	平成18年度上半期	平成17年度上半期	平成18年度上半期	平成17年度上半期
食料品	7	3		
住居品	2	3	4	1
被服品	1		1	
保健衛生品	2	2		
教養娯楽品	1	2	1	
車両・乗り物			3	
土地・建物・設備		1	2	
賃貸住宅		2		
工事・建築・加工		1		
教養・娯楽サービス	1			
保健福祉サービス	12	4		
外食	1	1		
計	27	19	11	1