

## 「平成23年度消費生活相談」の概要

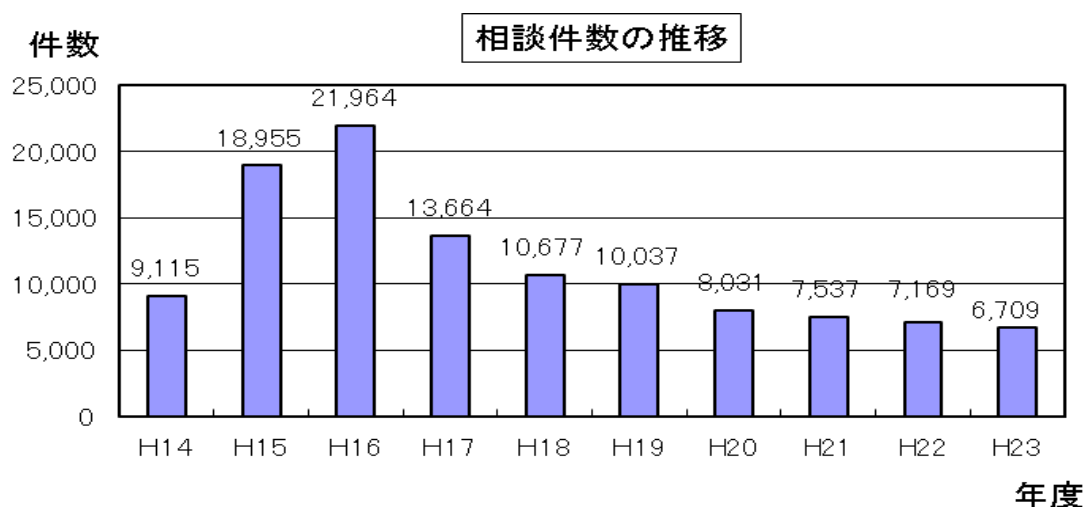
平成24年5月18日  
富山県消費生活センター

### 相談の傾向と特徴

#### 相談件数は減少するも、相談内容は多様化・複雑化の傾向

- ・平成23年度の相談件数は、6,709件（\*）（対前年度比93.6%）であった。
- ・平成15、16年度に多発した、架空請求・不当請求が沈静化し、相談件数は減少傾向にあるが、相談内容は実態のよくわからない投資や、数珠の送りつけ、貴金属の訪問買取り、震災関連の相談など、多様化・複雑化している。また、アダルト情報・出会い系サイトの相談は依然として多く寄せられている。

（\* 架空請求音声ガイダンス1,363件含む）



### 項目別相談状況

（以下、架空請求の音声ガイダンスの件数(1,363件)を除いた5,346件の相談に関して記載する。）

#### 1 契約当事者の内訳

契約当事者を年代別にみると、40歳代(835件)が最も多く、70歳以上(798件)、60歳代(785件)、30歳代(769件)、50歳代(712件)、20歳代(406件)、20歳未満(171件)の順となっている。

男女別にみると、男性(2,729件)、女性(2,353件)となっている。  
職業別にみると、「給与生活者」(2,321件)、「無職」(1,457件)、「家事従事者」(490件)等となっている。

<資料編、グラフ参照>

## 2 商品、役務(サービス)別相談状況

相談の対象となった商品と役務(サービス)の比率を見ると、役務に関する相談(全体の64.5%)が、商品に関する相談(全体の30.1%)の2倍以上となっている。

(以下、( )内は対前年度比)

### (1) 商品に関する相談状況 1,608件 (92.1%)

教養娯楽品 419件 (91.9%)

訪問販売で、新聞購読を強引に勧誘されたので解約したいという相談や、故人宛に突然送られてきた数珠への対処方法、携帯電話の購入契約等に関する相談など。

土地・建物・設備 211件 (86.5%)

賃貸アパートの契約・解約、退去時の原状回復に関する相談、オール電化や、太陽光発電に関する相談、分譲マンション等の強引な電話勧誘に関する相談など。

住居品 173件 (89.6%)

電話勧誘で、高額な布団の購入を執拗に勧誘されたので解約したいという相談や、エアコン・冷蔵庫等の住居品の修理に関する相談など。

### (2) 役務(サービス)に関する相談状況 3,449件 (92.4%)

運輸・通信サービス 1,268件 (102.7%)

インターネット関連(アダルト情報サイトや出会い系サイト)による不当請求・架空請求に関する相談や、電話勧誘で強引に契約させられた映像配信サービスの解約に関する相談など。

金融・保険サービス 1,005件 (79.6%)

多重債務に陥った本人や家族からの債務整理の相談、投資(社債・未公開株等)に関する相談、生命保険の契約に関する相談など。

他の役務 275件 (79.5%)

結婚相手紹介サービスに関する解約や信用性に関する相談、電話による新聞・雑誌への広告掲載の強引な勧誘や契約・解約に関する相談、冠婚葬祭互助会の解約に関する相談など。

### 3 相談内容別相談件数（複数該当有）

相談内容別に相談件数をみると、「契約・解約」に関する相談が 3,812 件、次いで販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法」に関する相談 2,900 件、「価格・料金」に関する相談が 2,078 件の順となっている。

<資料編 グラフ 参照>

### 4 販売購入形態別相談状況（以下、（ ）内は対前年度比）

商品などの販売購入形態別相談件数を「店舗購入」と「店舗外販売」(\*)でみると、「店舗購入」が対前年度比 83.6%、「店舗外販売」は対前年度比 103.8%となった。

(\*)店舗外販売：「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「その他無店舗販売」の販売形態をいう。

<資料編 グラフ、表 参照>

---

店舗購入 1,575 件 ( 83.6%)

店舗で契約した消費者金融で多重債務に陥った本人や家族からの相談、賃貸アパートの退去時の原状回復に関する相談、車の契約・解約に関する相談など。

---

通信販売 1,471 件 (111.4%)

携帯電話を利用しアダルト情報・出会い系サイトにアクセスしてしまい多額の料金を不当請求されたという相談、ダイレクトメールで届く海外宝くじに関する相談など。

---

訪問販売 523 件 ( 88.3%)

新聞購読の強引な勧誘や契約に関する相談や、貴金属の訪問買取りに関する相談など。

---

電話勧誘販売 443 件 ( 92.3%)

実態のよくわからない権利や社債等の投資話や信用性に関する相談、新聞・雑誌への広告掲載の強引な勧誘や契約、強引に契約させられた映像配信サービスの解約に関する相談など。

---

ネガティブ・オプション(\*1) 82 件 (431.6%)

勝手に送りつけられてきた数珠や書籍の対処法に関する相談など。

(\*1) ネガティブ・オプション 注文をしていないにもかかわらず、商品を一方的に送りつけ、購入しなければならないものと勘違いをさせて支払わせることを狙った商法

---

マルチ取引 (\*2) 74 件 (113.8%)

マルチ取引の信用性や、高額な化粧品や健康食品などの契約・解約に関する相談など。

(\*2) マルチ取引 消費者が商品等を買ひ、組織に加入し再販売者になることによって、配当を得られるという商法

ヤミ金融業者からの執拗な取り立てに関する相談や、店舗とはいえない会場での契約に関する相談など。

## 5 高齢者と若者の相談について

### (1) 高齢者(65歳以上)の相談(1108件)

「電話勧誘」で、実態のよくわからない鉱山などの権利や社債などを購入すれば高値で買い取ると言われ、高額な代金を支払ったという劇場型勧誘の投資の相談、「訪問販売」で高額な布団の購入や新聞購読を強引に勧誘されたり、契約させられたという相談など。

### (2) 若者(29歳以下)の相談(577件)

出会い系サイトで「お金をあげます」といった言葉を信じメールを続けた結果、高額な利用料を請求されたという相談、無料と思ってアダルトサイトを開いたところ、高額な登録料を請求され、画面が支払期限のカウントダウンになったなどの不当請求・架空請求の相談や消費者金融関連の相談など。

## 6 危害・危険(\*3)に係る相談

商品・役務に関する相談のうち、危害に関する相談は47件(前年度19件)、危険に関する相談は14件(同16件)あった。

「危害」では、「数年前から使用していた石鹼で小麦アレルギー体質になり、病院で治療を受けているが業者の対応がわからず不安だ」という相談など。

「危険」では、「ガラスの蓋つきホーロー鍋で煮炊き後、放置していたら蓋が割れていた」という相談など。

(\*3)危害・危険 「危害」は、人身にけが・病気等の被害が生じたもの。「危険」は、危害はないがそのおそれがあるもの。

## 7 金融に関する相談状況

金融相談件数は、525件(対前年度比64.3%)であった。借入金の整理方法に関する相談件数が176件で、全体の33.5%を占めている。

### (1) 債務者特性 (以下、( )内は対前年度比)

#### ・性別

男性	334件 (59.5%)
女性	191件 (74.9%)

性別の割合は、「男性」が63.6%、「女性」が36.4%となっている。

#### ・年代別

30～50歳代	342件 (75.8%)
60歳代以上	113件 (48.3%)
20歳代	33件 (45.8%)

年代別構成比では、「30～50歳代」の相談が全体の65.1%を占めている。

#### ・職業別

給与生活者	310件 (65.4%)
無職者	128件 (56.6%)
自営業者	45件 (66.2%)

職業別構成比では、「給与生活者」の相談が全体の59.0%と最も多い。

### (2) 負債状況等

#### ・借入業者数

0～4社	441件 (75.8%)
5～9社	39件 (30.0%)
10～14社	4件 (33.3%)

借入業者数別の構成比では、「0～4社」が全体の84.0%、「5～9社」が7.4%となっている。

#### ・借入金額

100万円以下	308件 (87.7%)
100万円超～200万円以下	73件 (52.5%)
200万円超～300万円以下	42件 (44.2%)

借入金額別の構成比では、「100万円以下」が全体の58.7%、「100万円超～200万円以下」が13.9%、「200万円超～300万円以下」が8.0%、「300万円超～500万円以下」が4.4%、「1,000万円以上」は2.5%となっている。

#### ・借入金の使途

生活費	196件 (56.5%)
遊興費	62件 (80.5%)
事業費	28件 (58.3%)

使途別の構成比では、「生活費」が全体の37.3%、「遊興費」が11.8%となっている。

### (3) 相談内容

負債の整理方法	176件 (48.5%)
業者への苦情(金利、信用性等)	110件 (120.9%)
取り立て	79件 (141.1%)
法的知識	22件 (50.0%)
低利の借入先	6件 (50.0%)

相談内容別の構成比では、「負債の整理方法」についての相談が最も多く、全体の 33.6%を占めている。