

平成20年度消費生活相談状況等

【栃木県消費生活センター】

平成21年5月

1 平成20年度相談件数

平成20年度に栃木県消費生活センターが受け付けた相談件数は、5,984件で前年度に比し991件(14.2%)の減少となった。

苦情相談・生活相談別では、苦情相談は、5,223件(全体に占める割合87.3% 対前年度比83.1%)、生活相談が761件(全体に占める割合12.7%、対前年度比110.0%)となった。

○苦情相談・生活相談別相談件数の推移 (単位：件、%)

区分	平成19年度	平成20年度 (対前年度比)
苦情相談	6,283	5,223 (83.1)
生活相談	692	761 (110.0)
計	6,975	5,984 (85.8)

2 相談件数の推移

平成10年度以降の相談件数の推移をみると、平成16年度までは増加傾向にあり、平成16年度は過去最高の14,723件となったが、平成17年度からは減少に転じ、平成20年度は5,984件であった。

平成16年度まで、相談件数が年々増加した主な要因は、はがきや電子メール、封書等により「身に覚えのない請求書、督促状」を送りつけ送金を迫る「架空請求・不当請求」が増加したことがあげられる。

平成17年度からの相談件数が減少した主な要因は、被害にあわないための情報提供や啓発に取り組んだことにより、「架空請求・不当請求」に関する相談が減少したと考えられる。

○相談件数の推移 (単位：件)

年度	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
架空等以外	4,620	5,401	5,224	6,385	6,147	5,576	6,422	6,066	5,075	4,635
不当請求						3,759	1,804	1,229	1,089	754
架空請求					6,629	5,388	3,033	2,265	811	595
件数	4,620	5,401	5,224	6,385	12,776	14,723	11,259	9,560	6,975	5,984

(注) 架空請求については平成15年度から、不当請求については平成16年度から区分しているため、それ以前の件数は不明

(参考) 県全体の相談件数の推移 (単位：件)

年度	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

市センター	6,640	8,023	9,271	10,210	22,844	28,303	19,078	16,246	13,674	13,304
県センター	4,620	5,401	5,224	6,385	12,776	14,723	11,259	9,560	6,975	5,984
合計	11,260	13,424	14,495	16,595	35,620	43,026	30,337	25,806	20,649	19,288

3 苦情相談における契約当事者の年代別・男女別

苦情相談における契約当事者の年齢について、年代別にみると、30歳代が1,099件と最も多く、全体の23.3%を占めている。次いで、40歳代が1,002件(21.3%)、20歳代が731件(15.5%)と続いた。対前年度比をみると、すべての年代区分で前年度より低下した。

また、男女比は、男性が53.4%、女性が46.6%となっている。

○年代別・男女別構成比

年代別	男性		女性		合計		
	件数 (件)	構成比 (%)	件数 (件)	構成比 (%)	件数 (件)	構成比 (%)	対前年度 比 (%)
19歳以下	137	5.5	83	3.8	220 (285)	4.7	77.2
20～29歳	401	15.9	330	15.0	731 (938)	15.5	77.9
30～39歳	574	22.8	525	23.9	1,099 (1,356)	23.3	81.0
40～49歳	511	20.3	491	22.4	1,002 (1,153)	21.3	86.9
50～59歳	397	15.8	324	14.8	721 (952)	15.3	75.7
60～69歳	274	10.9	224	10.2	498 (536)	10.6	92.9
70歳以上	221	8.8	218	9.9	439 (445)	9.3	98.7
合計	2,515	100.0	2,195	100.0	4,710 (5,665)	100.0	83.1
男女比		53.4		46.6		100.0	

(注) ①無回答・団体の件数は含まない。(平成20年度：513件、平成19年度：618件)

②合計欄の件数の()内の数字は前年度の数値

4 相談の状況等

(1) 架空請求・不当請求

相談件数のうち、「架空請求・不当請求」に関する相談件数は、平成16年度のピーク時には9,147件と全体の62.1%を占めていたが、平成20年度においては、

1,349件であり全体に占める割合は22.5%となっている。

(2) 架空請求・不当請求以外の相談

相談件数のうち、架空請求・不当請求に関する相談を除いた、従来から寄せられている悪質商法等の契約トラブルなどに関する相談は、4,635件であり、全体の77.5%

を占めている。これは、前年度と比較すると440件の減少となっているが、手口が巧妙化するなど困難な案件が増加する傾向となっている。

(3) 苦情相談における苦情の多い商品・サービス

① 電話情報提供サービス

1,055件であり、前年度に比し135件増加した。携帯電話による架空・不当請求はこの商品に区分されているが、はがき等による架空請求が減少傾向にある一方で、携帯電話による架空・不当請求は、増加傾向が見られる。

【相談の内容（主なもの）】

- ・ 携帯電話で、無料とあったアダルトサイトにアクセスしたところ、突然有料サイトに登録になり高額な料金を請求されたが、支払わなければならないか。
- ・ 携帯電話の簡易メッセージサービスで受信したサイトをクリックしただけで登録になってしまい、高額な登録料や入会金、利用料金を請求された。

② フリーローン・サラ金

564件であり、前年度に比し166件減少した。平成20年1月から、多重債務における相談は原則として相談者の居住市町の相談窓口で受け付けることとなったことから、相談が分散したことが減少要因の一つとして考えられる。

【相談の内容（主なもの）】

- ・ 多重債務で返済ができないが、どうしたらよいか。
- ・ ヤミ金からお金を借り、既に元金・利子とも完済しているが、未だに利息を請求されている。
- ・ 消費者金融から長期間にわたり借金をしていたが、利息制限法の改正で過払い金の返還請求ができるようになったと聞いた。どうすれば、返還してもらえるのか。
- ・ DMが来て低利であったので融資を申し込んだら、信用確認のため保証金を振り込むよう指示された。言われたとおりにお金を振り込んだが、融資されない。騙されたのか。

③ 商品一般

286件であり、前年度に比し466件減少した。はがきや封書等による、対象商品がはっきりしない架空・不当請求はこの商品に区分されている。この商品の主な減少要因は、この、はがきや封書等による架空請求が減少したことによると考えられる。

【相談の内容（主なもの）】

- ・ 今日、「消費料確認通知書」というはがきが届いた。連絡がない場合には裁判にするとの記載があるが、身に覚えはない。どうしたらよいか。

④ オンライン情報サービス

192件であり、前年度に比し199件減少した。パソコンを使用しての不当請求はこの商品に区分されている。

【相談の内容（主なもの）】

- ・ パソコンで、無料と記載のあったアダルトサイトを見ていて「18歳以上」のボタンをクリックしただけで登録になり、高額な登録料を請求された。支払う必要があるのか。また、請求画面が消えなくなってしまったが、どうしたらよいか。

⑤ 工事・建築

174件であり、前年度に比し8件減少した。

【相談の内容（主なもの）】

- ・ 訪問してきた業者と、外壁の塗り替え工事の契約をした。仕事もずさんだし、料金も相場よりかなり高いと思うので、解約したい。

- ・ 建築業者と自宅の新築請負契約をしたが、担当者に不信感を持ったので解約を申し出た。まだ設計書もできあがっていないのに、支払った手付け金は返還しないと言われた。本当に返してもらえないのか。
- ・ 公の機関のような名称の団体に入会すれば、家の無料点検が受けられると勧められたが、信用できる業者か。

○相談件数上位10商品・サービス

平成20年度			平成19年度		
順位	商品別	件数	順位	商品別	件数
1	電話情報提供サービス	1,055	1	電話情報提供サービス	920
2	フリーローン・サラ金	564	2	商品一般	752
3	商品一般	286	3	フリーローン・サラ金	730
4	オンライン情報サービス	192	4	オンライン情報サービス	391
5	工事・建築	174	5	工事・建築	182
6	借家・賃貸アパート	120	6	乗用車	134
7	乗用車	100	7	借家・賃貸アパート	131
8	生命保険	79	8	アクセサリー	102
9	健康食品	69	9	外国語・会話教室	100
10	新聞	59	10	学習教材	98

(4) 契約当事者の年代別苦情商品上位5

「電話情報提供サービス」は50歳代までの各年代で1位となっている。

「フリーローン・サラ金」についても、19歳代以下及び70歳以上の年代を除き、2位以内となっている。

○契約当事者の年代別苦情商品上位5

年代	1位		2位		3位		4位		5位	
19歳以下	電話情報提供サービス	126	オンライン情報サービス	32	携帯電話サービス	6	新聞	4	商品一般	3
20歳代	電話情報提供サービス	242	フリーローン・サラ金	73	借家・賃貸アパート	44	乗用車 ----- オンライン情報サービス	26 26	商品一般	20
30歳代	電話情報提供サービス	320	フリーローン・サラ金	123	商品一般	56	オンライン情報サービス	46	工事・建築	31
40歳代	電話情報提供サービス	195	フリーロー	157	商品一般	72	オンライン情報	45	学習教材	23

	供サービス		ン・サラ金				報サービス			
50歳代	電話情報提 供サービス	87	フリーロー ン・サラ金	85	商品一般	64	オンライン情 報サービス	23	工事・建 築	21
60歳代	フリーロー ン・サラ金	54	工事・建築	33	電話情報提 供サービス	25	商品一般	24	生命保険 ----- オンライン情 報サービス	14 ----- 14
70歳以上	工事・建築	45	ふとん	32	商品一般	21	生命保険	20	フリーロー ン・サラ金	14

(5) 相談の処理結果

形態	合計	エラー! 紹介	助言 (自 主交渉)	エラー! 情報提 供	あつせ ん 解決	あつせ ん 不調	処理不 能	処理不 要	不明
店舗購入	1,421	193	837	280	55	5	14	30	7
訪問販売	661	20	460	101	58	2	10	6	4
通信販売	1,803	26	1,536	143	24		7	11	1
マルチ・マルチまがい	85	2	50	27	3		2	1	
電話勧誘販売	303	5	238	17	8	3	6	6	
ネガティブ・オプション	33	1	27	4	1				
その他無店舗	48	4	32	10	2				
不明・無関係	869	108	551	176	12		3	19	
合計	5,223	359	3,801	763	163	10	42	73	12