

## 平成21年度消費生活相談状況について

これまでは、県消費生活センターで受け付けた相談件数のみを計上していたが、今回から、県消費生活センターと市消費生活センターで受け付けた相談件数の合計を計上しているので、留意されたい。

### 1 平成21年度相談件数について

平成21年度に県内の消費生活センターで受け付けた相談件数は18,740件となり、前年度と比較して、△554件(△2.9%)となった。

苦情相談・問合せ相談の別では、苦情相談が16,949件(全体に占める割合90.4%)、問合せ相談が1,791件(全体に占める割合9.6%)となり、前年度と比較して、苦情相談が△566件(△3.2%、全体に占める割合△0.4ポイント)、問合せ相談が+12件(+0.7%、全体に占める割合+0.4ポイント)となった。

(注) 県内の消費生活センター : 県消費生活センター

平成22年4月1日に消費生活センターを設置した那須烏山市を除く13市の消費生活センター

○苦情相談・問合せ相談別相談件数の比較 (単位: 件、%、ポイント)

区 分	平成21年度		平成20年度		比較増減		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率	構成比差
苦 情 相 談	16,949	90.4	17,515	90.8	△ 566	△ 3.2	△ 0.4
問 合 せ 相 談	1,791	9.6	1,779	9.2	12	0.7	0.4
計	18,740	100.0	19,294	100.0	△ 554	△ 2.9	

※ 相談件数等については、国民生活センターP I O - N E T (全国消費生活情報ネットワーク・システム) のデータを活用。

### 2 相談件数の推移について

相談件数の推移をみると、平成16年度の43,026件をピークに減少傾向にあり、ピーク時の平成16年度と平成21年度を比較すると、△24,286件(△56.4%)となっている。

これは、平成16年度までは、はがきや封書、電子メール等により身に覚えのない請求書や督促状を送りつけ送金を迫る「架空請求・不当請求」に関する相談が増加したものの、平成17年度以降は、被害に遭わないための情報提供や啓発に取り組んだこと等により、「架空請求・不当請求」に関する相談が大幅に減少したためである。

ただし、相談件数は減少傾向にあるものの、相談内容をみると、例えば、携帯電話の出会い系サイトで「病気なので励まして欲しい。」などと言葉巧みに誘い込み、頻繁にメールのやりとりをさせて、高額な利用料金を支払わせるなど、手口が巧妙化・多様化する傾向にある。

(注) 架空請求 : メールやハガキ、封書などで、利用した事実のない利用料等を請求されること。  
 不当請求 : 携帯電話やパソコンを利用し、アクセスしたサイト等から、高額・不当な利用料等を請求されること。

○県全体の相談件数の推移 (単位: 件)

年 度	1 2	1 3	1 4	1 5	1 6	1 7	1 8	1 9	2 0	2 1
市センター	8,023	9,271	10,210	22,844	28,303	19,078	16,246	13,674	13,310	13,217
県センター	5,401	5,224	6,385	12,776	14,723	11,259	9,560	6,975	5,984	5,523
合 計	13,424	14,495	16,595	35,620	43,026	30,337	25,806	20,649	19,294	18,740

### 3 年代別の苦情相談件数について

苦情相談件数を年代別にみると、30歳代の3,416件（全体に占める割合21.9%）が最も多く、次いで、40歳代の2,990件（全体に占める割合19.2%）、50歳代の2,543件（全体に占める割合16.3%）となっている。

また、前年度と比較すると、50歳代以下の各年代は全て減少しているものの、60歳代は+44件（+2.1%、全体に占める割合+0.7ポイント）、70歳以上は+88件（+4.6%、全体に占める割合+1.0ポイント）と増加している。

○年代別構成比

（単位：件、%、ポイント）

区 分	平成21年度		平成20年度		比 較 増 減		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率	構成比差
19歳以下	488	3.1	558	3.4	△ 70	△12.5	△ 0.3
20～29歳	2,070	13.3	2,299	14.2	△ 229	△10.0	△ 0.9
30～39歳	3,416	21.9	3,552	21.9	△ 136	△ 3.8	0.0
40～49歳	2,990	19.2	3,118	19.2	△ 128	△ 4.1	0.0
50～59歳	2,543	16.3	2,723	16.8	△ 180	△ 6.6	△ 0.5
60～69歳	2,099	13.4	2,055	12.7	44	2.1	0.7
70歳以上	2,000	12.8	1,912	11.8	88	4.6	1.0
合 計	15,606	100.0	16,217	100.0	△ 611	△ 3.8	

（注） 年齢不明、団体等の件数を除く。

### 4 男女別の苦情相談件数について

苦情相談件数を男女別にみると、男性が8,572件（全体に占める割合51.8%）、女性が7,972件（全体に占める割合48.2%）となっており、前年度と比較して、男性が△508件（△5.6%、全体に占める割合△1.4ポイント）、女性が△1件（△0.0%、全体に占める割合+1.4ポイント）となっている。

○男女別構成比

（単位：件、%、ポイント）

区 分	平成21年度		平成20年度		比 較 増 減		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率	構成比差
男 性	8,572	51.8	9,080	53.2	△508	△ 5.6	△ 1.4
女 性	7,972	48.2	7,973	46.8	△ 1	△0.0	1.4
合 計	16,544	100.0	17,053	100.0	△509	△ 3.0	

（注） 団体等の件数を除く。

## 5 商品・サービス別苦情相談件数について

苦情相談件数を商品・サービス別にみると、上位10商品・サービスは次表のとおり。

○相談件数上位10商品・サービス

平成21年度			平成20年度		
順位	商品別	件数	順位	商品別	件数
1	融資サービス	3,101	1	融資サービス	3,762
2	放送・コンテンツ等	2,668	2	他の運輸・通信 ※1	3,318
3	商品一般	1,214	3	商品一般	1,043
4	レンタル・リース・貸借	708	4	レンタル・リース・貸借	590
5	理美容	582	5	工事・建築・加工	503
6	自動車	429	6	役務その他	361
7	工事・建築・加工	423	7	自動車	359
8	書籍・印刷物	356	8	書籍・印刷物	350
9	役務その他	335	9	電報・電話 ※2	280
10	ガス	225	10	健康食品	227

※1 「他の運輸・通信」は、平成21年度から「放送コンテンツ等」と「インターネット通信サービス」へ細分化。

※2 「電報・電話」は、平成21年度から「電報・固定電話」と「移動通信サービス」へ細分化。

なお、これらのうち、上位5商品・サービスの状況は次のとおり。

### (1) 融資サービス（借金関係、多重債務、サラ金・ヤミ金関係、カードローン、住宅ローンなどに関する相談が該当）

苦情相談件数は、3,101件となっており、前年度と比較して、△661件（△17.6%）となっている。

【主な相談事例】

- ・ 多重債務で収入が無く、返済が困難になったが、どうしたらよいか。
- ・ 消費者金融から借りていた借金を返済した。法律の改正により、過払い金返還請求をすれば、過払い金は戻ってくると聞いたが、どのようにすればよいか。
- ・ ヤミ金からお金を借り、既に多額の利息を返済しているが、催促の電話が頻繁にかかってくる。今後の対処法を教えてください。
- ・ 住宅ローンの支払いが負担になり、税金も滞納している。家を手放してローンの支払いをなくしたいが、どうすればよいか。

### (2) 放送・コンテンツ等（電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービスに関する相談が該当）

苦情相談件数は、2,668件となっており、特に、携帯電話のメール等を利用した架空・不当請求は、依然として高い水準にある。

なお、「放送・コンテンツ等」は、平成20年度まで「他の運輸・通信」の内数として計上されていたため、前年度との比較はできないので、留意されたい。

【主な相談事例】

- ・ 携帯電話に勝手に送られてくる出会い系サイトの退会手続きをするため、メールを開いたところ、利用料金の延滞料金を請求されて困っている。
- ・ 携帯電話でアダルトサイトにアクセスし、年齢認証で18歳以上と入力したところ、突然、登録完了が表示され高額料金を請求された。3日以内に支払わない場合は裁判になると書かれているが、どうすればよいか。
- ・ 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たところ、突然、有料サイトにアクセスとなり、登録完了と表示され、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。

(3) **商品一般（はがきや封書等による、対象商品がはっきりしない架空請求・不当請求などに関する相談が該当）**

苦情相談件数は、1,214件となっており、前年度と比較して、+171件（+16.4%）となっている。

【主な相談事例】

- ・ 今日、「内容証明確認依頼通知」と記載されたはがきが届き、商品代金が未払いであると書いてあるが、身に覚えはない。連絡がない場合には、裁判にすると記載があるが、どうすればよいか。
- ・ 頼んだ覚えのない商品が業者から送りつけられてきたが、どう対処したらよいか。

(4) **レンタル・リース・貸借（レンタルサービス、リースサービス、不動産貸借（賃貸アパート、借地、借家等）などに関する相談が該当）**

苦情相談件数は、708件となっており、前年度と比較して、+118件（+20.0%）となっている。

これは、賃貸アパート等の更新時・退去時におけるトラブルが多かったためである。

【主な相談事例】

- ・ 訪問してきた業者に電話料金が安くなると言われ電話機のリース契約をしたが、よく考えてみると、支払い総額が高いので解約したい。
- ・ 賃貸アパートの退去時に、現状回復費用代を敷金から差し引いた金額が返還されたが、現状回復費用代金が高すぎる。納得いかない。

(5) **理美容（エステティックサービス、理髪サービスなどに関する相談が該当）**

苦情相談件数は、582件となっており、前年度と比較して、+462件（+385.0%）となっている。

これは、特定のエステ店の休業に係る相談が多かったためである。

【主な相談事例】

- ・ 前払いをして通っていたエステ店が休業となってしまった。未消化分の施術はどうなるのか。

## 6 年代別苦情商品・サービスについて

苦情が最も多い商品・サービスは、19歳以下から30歳代が「放送・コンテンツ等」、40歳代から60歳代が「融資サービス」、70歳以上が「商品一般」となっている。

### ○契約当事者の年代別苦情商品・サービス上位5

年代	1位		2位		3位		4位		5位	
19歳以下	放送・コンテンツ等	345	レンタル・リース・貸借	10	理美容 自動車	9 9			商品一般 書籍・印刷物	7 7
20歳代	放送・コンテンツ等	520	融資サービス	343	理美容	269	レンタル・リース・貸借	95	自動車	86
30歳代	放送・コンテンツ等	782	融資サービス	682	理美容	202	商品一般	160	レンタル・リース・貸借	143
40歳代	融資サービス	686	放送・コンテンツ等	518	商品一般	180	レンタル・リース・貸借	120	自動車	88
50歳代	融資サービス	625	放送・コンテンツ等	244	商品一般	211	レンタル・リース・貸借	91	工事・建築・加工	71
60歳代	融資サービス	433	商品一般	234	放送・コンテンツ等	110	レンタル・リース・貸借	77	工事・建築・加工	71
70歳以上	商品一般	256	融資サービス	157	工事・建築・加工	103	書籍・印刷物	93	家具・寝具	90

## 7 苦情相談の処理状況について

平成21年度に受け付けた苦情相談の処理状況は、次表のとおり。

商品・サービス	合計	他機関紹介	助言(自主交渉)	その他情報提供	あっせ ん 解 決	あっせ ん 調 不	処 理 不 能	処 理 要 不	明
融資サービス	3,101	170	2,402	478	10	0	21	20	0
放送・コンテンツ等	2,668	22	2,443	111	63	5	13	10	1
商品一般	1,214	11	1,032	132	17	0	6	16	0
レンタル・リース・貸借	708	31	561	76	27	1	6	5	1
理美容	582	9	470	64	31	1	4	3	0
自動車	429	28	335	42	17	0	4	3	0
工事・建築・加工	423	20	321	44	29	0	2	5	2
書籍・印刷物	356	2	296	10	46	1	0	1	0
役務その他	335	15	258	37	15	0	5	4	1
ガス	225	5	185	18	12	0	2	3	0
その他	6,908	283	4,965	900	553	32	76	94	5
合計	16,949	596	13,268	1,912	820	40	139	164	10