

平成22年度消費生活相談状況について

1 平成22年度相談件数について

平成22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16,782件となり、前年度と比較して、△1,958件(△10.4%)となった。

苦情相談・問合せ相談の別では、苦情相談が14,904件(全体に占める割合88.8%)、問合せ相談が1,878件(全体に占める割合11.2%)となり、前年度と比較して、苦情相談が△2,045件(△12.1%、全体に占める割合△1.6ポイント)、問合せ相談が+87件(+4.9%、全体に占める割合+1.6ポイント)となった。

問合せ相談が増加しているのは、相隣関係や融資サービスなどに関する問合せ相談が増加したことによるものである。

(注) 県内の消費生活センター : 県消費生活センター

県内14市にある消費生活センター(那須烏山市は平成22年4月1日から消費生活センターを設置)

○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22年度		平成21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	14,904	88.8	16,949	90.4	△ 2,045	△ 12.1	△ 1.6
問 合 せ 相 談	1,878	11.2	1,791	9.6	87	4.9	1.6
計	16,782	100.0	18,740	100.0	△ 1,958	△ 10.4	

※ 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22年度を比較すると、△26,244件(△61.0%)となっている。

これは、平成16年度までは、ハガキや封書、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、複数の業者が登場して、未公開株の購入を持ちかける劇場型と呼ばれる投資話など、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	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
市センター	9,271	10,210	22,844	28,303	19,078	16,246	13,674	13,310	13,217	11,980
県センター	5,224	6,385	12,776	14,723	11,259	9,560	6,975	5,984	5,523	4,802
合 計	14,495	16,595	35,620	43,026	30,337	25,806	20,649	19,294	18,740	16,782

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2,749件（全体に占める割合19.8%）が最も多く、次いで、40歳代の2,562件（全体に占める割合18.4%）、60歳代の2,273件（全体に占める割合16.4%）の順となっている。

前年度と比較すると、20歳代から50歳代の各年代で大きく減少しているが、19歳以下は+19件（+3.9%、全体に占める割合+0.6ポイント）、60歳以上は+174件（+8.3%、全体に占める割合+3.0ポイント）と逆に増加している。また、70歳以上についても減少は△8件（△0.4%、全体に占める割合+1.5ポイント）と僅かであり、未成年者層で増加、高齢者層（60歳以上）では全体として増加傾向にある。

○年代別構成比

（単位：件、%、ポイント）

区 分	平成22年度		平成21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	507	3.7	488	3.1	19	3.9	0.6
20～29歳	1,542	11.1	2,070	13.3	△ 528	△25.5	△ 2.2
30～39歳	2,749	19.8	3,416	21.9	△ 667	△19.5	△ 2.1
40～49歳	2,562	18.4	2,990	19.2	△ 428	△14.3	△ 0.8
50～59歳	2,271	16.3	2,543	16.3	△ 272	△10.7	0.0
60～69歳	2,273	16.4	2,099	13.4	174	8.3	3.0
70歳以上	1,992	14.3	2,000	12.8	△ 8	△ 0.4	1.5
合 計	13,896	100.0	15,606	100.0	△ 1,710	△11.0	

（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8,082件（全体に占める割合55.2%）、女性が6,570件（全体に占める割合44.8%）となっており、前年度と比較して、男性が△490件（△5.7%、全体に占める割合+3.4ポイント）、女性が△1,402件（△17.6%、全体に占める割合△3.4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22年度		平成21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	8,082	55.2	8,572	51.8	△490	△ 5.7	3.4
女 性	6,570	44.8	7,972	48.2	△1,402	△17.6	△ 3.4
合 計	14,652	100.0	16,544	100.0	△1,892	△ 11.4	

（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22年度			平成21年度		
順位	商品別	件数	順位	商品別	件数
1	放送・コンテンツ等	2,536	1	融資サービス	3,101
2	融資サービス	2,527	2	放送・コンテンツ等	2,668
3	レンタル・リース・貸借	586	3	商品一般	1,214
4	商品一般	584	4	レンタル・リース・貸借	708
5	工事・建築・加工	435	5	理美容	582
6	自動車	383	6	自動車	429
7	役務その他	367	7	工事・建築・加工	423
8	預貯金・証券等	346	8	書籍・印刷物	356
9	書籍・印刷物	302	9	役務その他	335
10	インターネット通信サービス	273	10	ガス	225

(1) 上位5商品・サービスの状況

- ① **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、2,536件となっており、前年度と比較して、△132件（△4.9%）となっている。しかし、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。
【主な相談事例】
 - ・ 携帯電話で無料のゲームサイトを見ていたところ、突然、アダルトサイトに画面が変わり、登録完了したので、利用料を支払わないと退会できないと書かれているが、どうしたらよいか。
 - ・ 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な料金を請求されている。3日以内に支払わない場合は、身辺調査し回収に行くと言われている。支払う必要があるか。
 - ・ 出会い系サイトからメールが届き、登録されているので、料金を払えとある。全く覚えがないが、どう対処したらよいか。

- ② **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、2,527件となっており、前年度と比較して、△574件（△18.5%）となっている。
【主な相談事例】
 - ・ 平成22年6月に改正貸金業法が施行されたが、過去に借りて、今も残額のある借金の金利も下がるのか。
 - ・ 多重債務で今後の返済が難しくなりそうなので、返済について相談したい。
 - ・ 会社更生法の手続開始を申し立てた消費者金融に借金をしているが、今後の返済については、どのようになるのか。
 - ・ ヤミ金からお金を借り、既に多額の利息を返済しているのに請求され続けている。今後の対処法を教えてください。

- ③ **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、586件となっており、前年度と比較して、△122件（△17.2%）となっている。

【主な相談事例】

- ・ 賃貸アパートに入居してから2年が経過した。大家から更新料を請求されているが、支払う義務はあるか。
- ・ 賃貸アパートの退去時に、現状回復費用として、クロスの張り替え、畳替え、ハウスクリーニング代を請求されたため、敷金では足りず、不足額を請求されている。どこまで支払う必要があるのか。

④ 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、584件となっており、前年度と比較して、△628件（△51.7%）となっている。

【主な相談事例】

- ・ 昨日、自分宛てに料金が未納になっているため訴状が出されたという身に覚えのないハガキが届いた。無視しても大丈夫か。
- ・ 注文した覚えのない商品が郵便で送られてきた。開封していないので、中身はわからないが、どう対処したらよいか。

⑤ 工事・建築・加工（家の新築工事や家の補修工事、リフォームサービス、加工サービスなど）

苦情相談件数は、435件となっており、前年度と比較して、+12件（+2.8%）となっている。

【主な相談事例】

- ・ 自宅を新築して1年が経つが、外壁の塗装が波打つようになってしまった。業者に保障を求めることはできるか。
- ・ 1週間前、外壁のリフォームをしないかと勧誘の電話があり断ったが、その後も執拗に勧誘の電話が掛かってくる。どうしたらよいか。

（2）特徴的な商品・サービスの状況

各商品・サービスとも、減少傾向あるいは微増の中で、次の商品・サービスについては大きく増加している。

① 預貯金・証券等（預貯金や株など）

苦情相談件数は、346件となっており、前年度と比較して、+129件（+59.4%）となっている。

特に、未公開株（+71件、+112.7%）や公社債（主に社債）（+45件、+88.2%）に関する相談が増加している。

【主な相談事例】

- ・ 業者から電話があり、「近々上場する株がある。値上がりは確実」と未公開株の勧誘を受けた。3日後、別の業者から電話があり、その株券を持っているなら高値で買い取りたいという電話があった。購入するかどうか迷っているが信用しても大丈夫か。
- ・ 社債投資の資料が業者から郵送されてきた。数日後、資料の郵送元とは別の業者から電話があり、資料の中にある申込書を10万円で譲ってほしいと言われたが不審だ。

② インターネット通信サービス（インターネット通信に関するサービスで、インフラに関するものなど）

苦情相談件数は、273件となっており、前年度と比較して、+117件（+75.0%）となっている。

特に、光ファイバー（+56件、+107.7%）やインターネット接続回線の利用（+44件、+73.3%）に関する相談が増加している。

【主な相談事例】

- ・ 光ファイバーに替えれば、インターネットの利用料金が安くなるという電話勧誘がしつこく掛かってきて、困っている。
- ・ プロバイダの契約をしたが、担当者から聞いていた金額よりも高額であり、納得出来ない。

(3) 東日本大震災に関連した相談

平成23年3月11日に発生した東日本大震災に関連したものでは、3月31日までに、351件の苦情相談が寄せられている。なお、この件数は、「5 商品・サービス別苦情相談件数」の内数である。

上位5位は次のとおり。

- | | |
|---------------|-----|
| ① 石油 | 86件 |
| ② レンタル・リース・貸借 | 28件 |
| ③ 工事・建築・加工 | 25件 |
| ④ 電気 | 24件 |
| ⑤ 修理・補修 | 17件 |

【主な相談事例】

- ・ 地震の影響でガソリンが無いと言われ給油できない。別のスタンドで給油出来たが高額だった。便乗値上げではないか。
- ・ 地震で家具が揺らいだため、アパートのフロアに傷がついてしまった。修繕費用を負担しなければならないか。
- ・ 地震後、すぐに訪問してきた業者に「瓦が落ちているので今すぐ工事をしないと雨漏りがする。」と言われ契約した。とりあえずブルーシートを張ってもらったが工事費が高額だった。

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歳代までが「放送・コンテンツ等」、40歳代以上が「融資サービス」となっている。

○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	373	自動車	16	レンタル・リース・貸借	11	移动通信サービス	9	音響・映像製品	8
20歳代	放送・コンテンツ等	480	融資サービス	207	レンタル・リース・貸借	102	自動車	65	理美容	60
30歳代	放送・コンテンツ等	666	融資サービス	539	レンタル・リース・貸借	121	自動車	96	工事・建築・加工	90
40歳代	融資サービス	528	放送・コンテンツ等	496	役務その他	84	商品一般	73	自動車	68
50歳代	融資サービス	510	放送・コンテンツ等	246	商品一般	97	レンタル・リース・貸借	90	役務その他	68
60歳代	融資サービス	435	放送・コンテンツ等	148	預貯金・証券等	109	工事・建築・加工	98	商品一般	92
70歳以上	融資サービス	168	商品一般	156	預貯金・証券等	148	書籍・印刷物	105	工事・建築・加工	92

7 苦情相談の処理状況について

平成22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	あつせん解決	あつせん不調	処理不能	処理不要	継続処理中
放送・コンテンツ等	2,536	13	2,286	123	76	6	10	10	12
融資サービス	2,527	129	1,808	522	23	2	15	18	10
レンタル・リース・貸借	586	29	459	65	19	2	7	3	2
商品一般	584	11	446	98	13	0	7	8	1
工事・建築・加工	435	19	330	48	24	4	3	4	3
自動車	383	32	290	46	11	1	0	3	0
役務その他	367	9	283	46	12	1	9	6	1
預貯金・証券等	346	13	268	49	4	0	4	7	1
書籍・印刷物	302	2	240	13	42	0	1	4	0
インターネット通信サービス	273	4	199	19	43	3	2	3	0
その他	6,565	287	4,646	890	510	30	65	102	35
合計	14,904	548	11,255	1,919	777	49	123	168	65