

平成23年度消費生活相談状況について

平成24年5月21日
栃木県県民生活部くらし安全安心課

1 平成23年度相談件数について

平成23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16,465件となり、前年度と比較して、△317件(△1.9%)となった。

苦情相談・問合せ相談の別では、苦情相談が14,500件(全体に占める割合88.1%)、問合せ相談が1,965件(全体に占める割合11.9%)となり、前年度と比較して、苦情相談が△404件(△2.7%、全体に占める割合△0.7ポイント)、問合せ相談が+87件(+4.6%、全体に占める割合+0.7ポイント)となった。

問合せ相談が増加しているのは、平成23年3月11日に発生した東日本大震災(以下「震災」という。)に関連し、放射性物質簡易検査など行政サービスに関するものが増加したことによる。

※ 県内の消費生活センター： 県消費生活センター
県内14市及び那須町(平成23年7月1日開設)にある消費生活センター

○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23年度		平成22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	14,500	88.1	14,904	88.8	△404	△2.7	△0.7
問合せ相談	1,965	11.9	1,878	11.2	87	4.6	0.7
合計	16,465	100.0	16,782	100.0	△317	△1.9	

(注) 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23年度を比較すると、△26,561件(△61.7%)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や投資金の被害を取り戻すという二次被害トラブルなど、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	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
市町センター	10,210	22,844	28,303	19,078	16,246	13,674	13,310	13,217	11,980	11,854
県センター	6,385	12,776	14,723	11,259	9,560	6,975	5,984	5,523	4,802	4,611
合計	16,595	35,620	43,026	30,337	25,806	20,649	19,294	18,740	16,782	16,465

3 年代別の苦情相談件数について

契約当事者の年代別苦情相談件数は、40歳代の2,575件（全体に占める割合19.2%）が最も多く、次いで、60歳代の2,390件（全体に占める割合17.8%）、30歳代の2,328件（全体に占める割合17.3%）の順となっている。

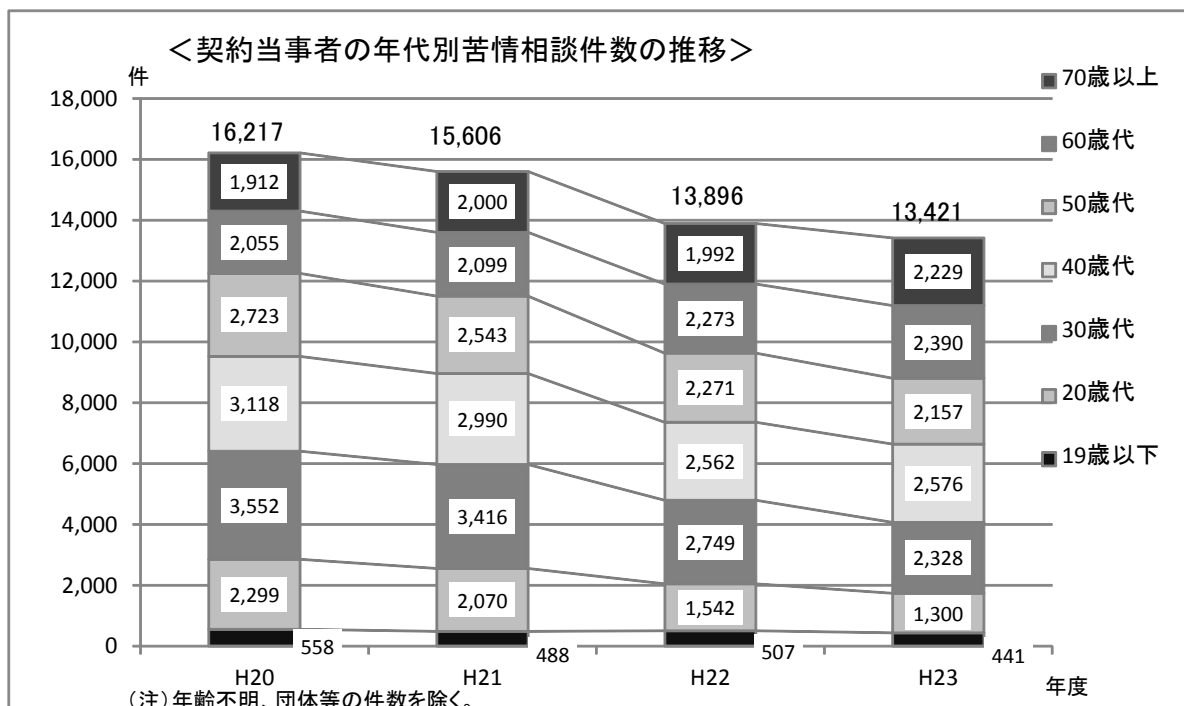
前年度と比較すると、40歳代を除く50歳代以下の各年代では減少しているが、一方で、60歳代は+117件（+5.1%、全体に占める割合+1.5ポイント）、70歳以上は+237件（+11.9%、全体に占める割合+2.3ポイント）と、高齢者層（60歳以上）では増加傾向にある。

○契約当事者の年代別構成比

（単位：件、%、ポイント）

区 分	平成23年度		平成22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	441	3.3	507	3.7	△66	△13.0	△0.4
20歳代(20～29歳)	1,300	9.7	1,542	11.1	△242	△15.7	△1.4
30歳代(30～39歳)	2,328	17.3	2,749	19.8	△421	△15.3	△2.4
40歳代(40～49歳)	2,575	19.2	2,562	18.4	13	0.5	0.8
50歳代(50～59歳)	2,158	16.1	2,271	16.3	△113	△5.0	△0.3
60歳代(60～69歳)	2,390	17.8	2,273	16.4	117	5.1	1.5
70歳以上	2,229	16.6	1,992	14.3	237	11.9	2.3
合 計	13,421	100.0	13,896	100.0	△475	△3.4	

（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

契約当事者の男女別苦情相談件数は、男性が7,517件（全体に占める割合53.1%）、女性が6,650件（全体に占める割合46.9%）となっており、前年度と比較して、男性が△565件（△7.0%、全体に占める割合△2.1ポイント）、女性が+80件（+1.2%、全体に占める割合+2.1ポイント）となっている。

○契約当事者の男女別構成比 （単位：件、%、ポイント）

区 分	平成23年度		平成22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	7,517	53.1	8,082	55.2	△565	△7.0	△2.1
女 性	6,650	46.9	6,570	44.8	80	1.2	2.1
合 計	14,167	100.0	14,652	100.0	△485	△3.3	

（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である。

多重債務などの「融資サービス」の相談件数が減少した一方、震災に関連して、屋根工事などの「工事・建築・加工」や和牛オーナー契約などの「ファンド型投資商品」が増加した。

○苦情相談件数上位10商品・サービス

平成23年度			平成22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	2,662	1	放送・コンテンツ等	2,536
2	融資サービス	1,503	2	融資サービス	2,527
3	レンタル・リース・貸借	647	3	レンタル・リース・貸借	586
4	工事・建築・加工	560	4	商品一般	584
5	商品一般	472	5	工事・建築・加工	435
6	役務その他	390	6	自動車	383
7	自動車	380	7	役務その他	367
8	ファンド型投資商品	355	8	預貯金・証券等	346
9	預貯金・証券等	354	9	書籍・印刷物	302
10	書籍・印刷物	309	10	インターネット通信サービス	273
—	その他	6,868	—	その他	6,565
合 計		14,500	合 計		14,904

(1) 上位5商品・サービスの状況

ア 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）

苦情相談件数は、2,662件となっており、前年度と比較して、+126件（+5.0%）となっており、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】

- ・ パソコンで無料アダルトサイトを見た後、閉じようとしたら料金請求画面になり、貼り付いて消えない。対処法を教えてください。
- ・ 芸能人サイト閲覧中に年齢認証画面でクリックしたところアダルトサイトに登録になってしまった。どうしたらよいか。
- ・ SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）サイトで知り合った相手に副業の紹介をされた。「紹介するには資料代が必要」と高額な資料代を請求されているが、不審だ。対処法を教えてください。

イ 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）

苦情相談件数は、1,503件となっており、前年度と比較して、△1,024件（△40.5%）となっている。

【主な相談事例】

- ・ 5年前に消費者金融から借り入れし、完済しているが、インターネットで払いすぎた利息が戻ることを知った。手続きの方法を教えてください。
- ・ 息子が資金繰りに行き詰まったため、息子に頼まれ自分名義でクレジットカードの現金化の手続きをした。不安なので相談したい。
- ・ 数年前に消費者金融数社から借金をして返済していたが、東日本大震災後仕事がなく返済できない。業者から催促されているが、どうしたらいいか。

ウ 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）

苦情相談件数は、647件となっており、前年度と比較して、+61件（+10.4%）となっている。

【主な相談事例】

- ・ 賃貸アパートを退去することになったが、退去時の費用は契約時の約款に従うのか。オーナーが変わり、前オーナーと提示額が違う。
- ・ 震災の影響でアパートが居住できない状態になり、オーナーから退去するよういわれた。返還金の合意をしたが返金されない。どうしたらいいか。
- ・ 賃貸アパートの退去に当たり、現状回復費用として、ハウスクリーニング代を請求された。支払わなければいけないか。

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

苦情相談件数は、560件となっており、前年度と比較して、+125件（+28.7%）となっている。

特に、屋根工事の苦情相談は、133件となっており、前年度と比較して、+77件（+137.5%）となっており、震災に関連したものが多くなっている。

【主な相談事例】

- ・ 訪問業者に外壁の塗装工事を依頼した。工事完了後の保証期間は8年となっており、塗装後6カ月でベランダの塗装が剥げたため補修を依頼したが、半年経っても履行されない。

- ・ 震災で屋根の瓦が壊れ、建築業者に連絡をして見積りを取った後、工事の依頼をした。しかし、工事がずさんであり、見積りよりも高い金額を請求され、納得いかない。
- ・ 震災で被災した屋根の工事を工務店に依頼したが、被災していない家屋まで修理をされ、高い金額を請求された。業者のやり方に納得できない。

オ 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）

苦情相談件数は、472件となっており、前年度と比較して、△112件（△19.2%）となっている。

【主な相談事例】

- ・ 夫宛てに、連帯保証人として債務の支払いを求める通知が届いた。夫は心当たりがないと言う。どう対処したらよいか。
- ・ 外国から、覚えのない不審な小包が届いた。開けていないので中身はわからないが、どうしたらよいか。
- ・ 被害者の会を名乗るところから、悪質商法の事例が書かれた封書が届いた。「連絡すれば無料で救済する」と電話番号が書かれている。どうしたらよいか。

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50歳代までが「放送・コンテンツ等」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 311	自動車 13	レンタル・リース・貸借 玩具・遊具 7		電話機・電話用機器 6
20歳代	放送・コンテンツ等 396	融資サービス 136	レンタル・リース・貸借 87	自動車 67	商品一般 39
30歳代	放送・コンテンツ等 680	融資サービス 287	レンタル・リース・貸借 120	自動車 74	役務その他 62
40歳代	放送・コンテンツ等 609	融資サービス 305	レンタル・リース・貸借 117	自動車 84	工事・建築・加工 81
50歳代	放送・コンテンツ等 318	融資サービス 281	工事・建築・加工 103	レンタル・リース・貸借 79	商品一般 66
60歳代	融資サービス 263	放送・コンテンツ等 217	工事・建築・加工 138	預貯金・証券等 122	ファンド型投資商品 115
70歳以上	預貯金・証券等 135	工事・建築・加工 127	融資サービス 117	商品一般 108	ファンド型投資商品 95

7 特徴的な相談について

(1) 震災に関連した相談

ア 震災に関連した相談件数

震災に関連して、1, 496件の相談（苦情・問合せ）が、県内の消費生活センターに寄せられている。

なお、この件数は、平成23年度に受け付けた相談（苦情・問合せ）16,465件の内数である。

○震災関連相談件数上位5商品・サービス

順位	商品・サービス	件数	主な相談事例
1	他の行政サービス	477	自宅敷地内でとれた金柑の放射性物質簡易検査を県で実施してほしい。
2	工事・建築・加工	193	震災で墓石が倒れ翌日修理を依頼したが、2か月経っても施工されず、問い合わせたところ「工事の目処がたたない」と言われた。契約を解除することができるか。
3	ファンド型投資商品	117	和牛オーナー契約を結んでいるが、弁護士名で「原発問題等で経営が悪化し、資産と負債の調査をしている」との通知があり、業者に連絡を取ろうとしてもつながらない。どうしたらよいか。
4	修理・補修	113	震災で被害を受けた屋根瓦の工事を知り合いの業者が引き受け修理した。工事終了後請求された金額が高額である。対処法を教えてください。
5	野菜・海草	53	スーパーマーケットなどで流通している県産の野菜は食べても大丈夫か。

(注) 他の行政サービス：放射性物質簡易検査など、行政サービスに関するもの

ファンド型投資商品：運用者が一人又は複数の者から資金を集め、運用し、そこから生じる収益の配当又は財産について、出資者に配分を行うもの

修理・補修：家の一部分の修理・補修など

イ 震災に関連し、苦情相談の増加が目立つ商品・サービス

(ア) ファンド型投資商品

苦情相談件数は、355件となっており、前年度と比較して、+281件(+380%)となっている。

【主な相談事例】

- ・ 5年前から和牛オーナーに出資している。出資先の事業者の代理人弁護士から通知書が届いた。倒産したという報道もみた。出資金は返金されるのか。
- ・ 訪問してきた業者に自然エネルギー事業への投資を勧められ契約した。2年満期ときいていたが、配当もなく、震災の影響により返金も難しいといわれた。納得できない。

(イ) 修理・補修

苦情相談件数は、275件となっており、前年度と比較して、+107件(+63.7%)となっている。

特に、住宅の補修工事などに関する「修理サービス」は、前年度と比較して、+113件(+76.9%)となっている。

【主な相談事例】

- ・ 住宅の一部補修工事を依頼し、業者に前金を支払った。しかし、いつになっても工事を始めず、業者と連絡が取れなくなってしまった。どうしたらよいか。
- ・ 震災で屋根瓦が部分的に落下した。以前から付合いのある瓦屋に応急処置（ビニール掛け）を頼んだら、高額な料金を請求された。納得できない。

（２）高齢者層から苦情相談の多い金融商品

「ファンド型投資商品」「未公開株」「公社債」の金融商品についての苦情相談は、契約当事者が60歳以上の高齢者層からの割合が大きい。

特に、「未公開株」「公社債」は、高齢者層の割合が8割を超えている。

(注) 未公開株：取引所に上場されていない株式で、証券会社を取り扱うことが認められている株式(グリーンシート銘柄)以外のもの。

公社債：社債、公共債等

○「ファンド型投資商品」「未公開株」「公社債」に関する年代別苦情相談件数等 (単位：件、%)

区 分	ファンド型投資商品		未公開株		公社債	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
60歳未満	124	37.1	19	15.8	18	19.1
60歳代	115	34.4	47	39.2	37	39.4
70歳以上	95	28.5	54	45.0	39	41.5
合 計	334	100.0	120	100.0	94	100.0

(注) 年齢不明、団体等の件数を除く。

【主な相談事例】

- ・ 数年前に電話勧誘により、未公開株を購入した。最近、被害回復するからお金を振り込むようにとの勧誘があったが、信用できるか。
- ・ A社のパンフレットが届いた後、B社から何度も電話があり、「A社の社債を買ってくれば高く買い取る」との勧誘があったことから、A社の社債を購入してしまった。解約したいが、どうしたらいいか。

8 苦情相談の処理状況について

平成23年度に受け付けた苦情相談の処理状況は、次表のとおりである。

○苦情相談処理状況

(平成24年5月15日現在)

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	2,662	13	2,312	211	90	5	10	13	8
融 資 サ ー ビ ス	1,503	71	1,017	366	12	1	22	8	6
レンタル・リース・貸借	647	32	482	93	32	0	5	1	2
工事・建築・加工	560	26	412	81	29	1	5	3	3
商 品 一 般	472	7	337	89	18	1	11	9	0
役 務 そ の 他	390	18	258	78	22	2	4	8	0
自 動 車	380	22	256	67	22	3	6	3	1
ファンド型投資商品	355	8	239	94	5	1	3	3	2
預貯金・証券等	354	6	262	73	8	2	2	1	0
書籍・印刷物	309	5	234	24	38	2	1	4	1
そ の 他	6,868	327	4,372	1,311	589	42	83	123	21
合 計	14,500	535	10,181	2,487	865	60	152	176	44