

平成24年度消費生活相談状況について

平成25年6月4日
栃木県県民生活部くらし安全安心課

1 平成24年度相談件数について

平成24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17,130件となり、前年度と比較して、+665件(+4.0%)となった。

苦情相談・問合せ相談の別では、苦情相談が14,243件(全体に占める割合83.1%)、問合せ相談が2,887件(全体に占める割合16.9%)となり、前年度と比較して、苦情相談が△257件(△1.8%、全体に占める割合△5.0ポイント)、問合せ相談が+922件(+46.9%、全体に占める割合+5.0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・壬生町・野木町(平成24年10月1日開設)・上三川町及び芳賀地区(平成25年3月27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24年度		平成23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	14,243	83.1	14,500	88.1	△257	△1.8	△5.0
問合せ相談	2,887	16.9	1,965	11.9	922	46.9	5.0
合計	17,130	100.0	16,465	100.0	665	4.0	

(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24年度を比較すると、△25,896件(△60.2%)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	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
市町センター	22,844	28,303	19,078	16,246	13,674	13,310	13,217	11,980	11,854	12,632
県センター	12,776	14,723	11,259	9,560	6,975	5,984	5,523	4,802	4,611	4,498
合計	35,620	43,026	30,337	25,806	20,649	19,294	18,740	16,782	16,465	17,130

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、70歳以上の2,476件（全体に占める割合17.4%）が最も多く、次いで、60歳代の2,297件（全体に占める割合16.1%）、40歳代の2,264件（全体に占める割合15.9%）の順となっている。

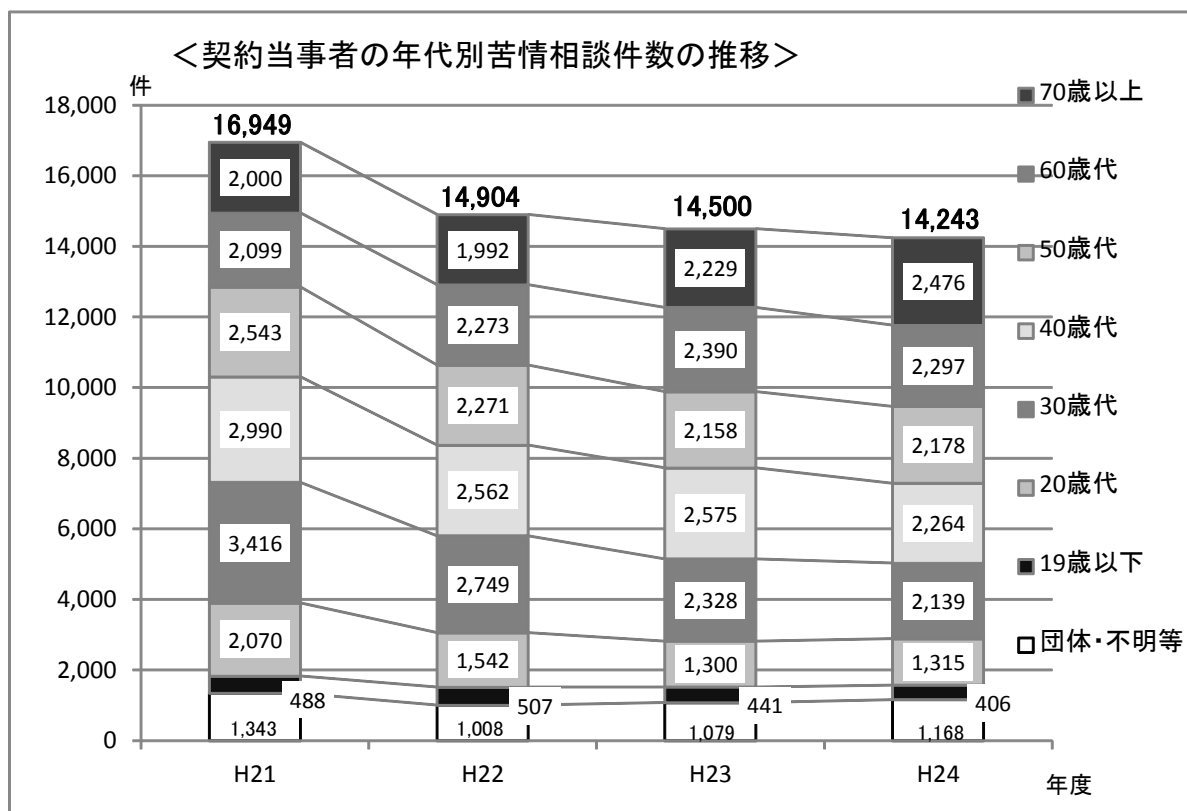
前年度と比較すると、20歳代を除く40歳代以下の各年代では減少しているが、一方で70歳以上は+247件（+11.1%、全体に占める割合+2.0ポイント）と、高齢者層では増加傾向にある。

○契約当事者の年代別構成比

（単位：件、%、ポイント）

区 分	平成24年度		平成23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	406	2.9	441	3.0	△35	△7.9	△0.1
20歳代(20～29歳)	1,315	9.2	1,300	9.0	15	1.2	0.2
30歳代(30～39歳)	2,139	15.0	2,328	16.0	△189	△8.1	△1.0
40歳代(40～49歳)	2,264	15.9	2,575	17.8	△311	△12.1	△1.9
50歳代(50～59歳)	2,178	15.3	2,158	14.9	20	0.9	0.4
60歳代(60～69歳)	2,297	16.1	2,390	16.5	△93	△3.9	△0.4
70歳以上	2,476	17.4	2,229	15.4	247	11.1	2.0
団体等・不明・無回答	1,168	8.2	1,079	7.4	89	8.2	0.8
合 計	14,243	100.0	14,500	100.0	△257	△1.8	

（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

契約当事者の男女別苦情相談件数は、男性が7,227件（全体に占める割合50.7%）、女性が6,662件（全体に占める割合46.8%）となっており、前年度と比較して、男性が△290件（△3.9%、全体に占める割合△1.1ポイント）、女性が+12件（+0.2%、全体に占める割合+0.9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24年度		平成23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	7,227	50.7	7,517	51.8	△290	△3.9	△1.1
女 性	6,662	46.8	6,650	45.9	12	0.2	0.9
団体等・不明・無回答	354	2.5	333	2.3	21	6.3	0.2
合 計	14,243	100.0	14,500	100.0	△257	△1.8	

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。

パソコン・携帯電話での不当・架空請求などの「放送・コンテンツ等」、多重債務などの「融資サービス」の相談件数は微減した一方、悪質な送りつけ商法などにより「商品一般」や「健康食品」が増加した。

○苦情相談件数上位10商品・サービス

平成24年度			平成23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	2,582	1	放送・コンテンツ等	2,662
2	融資サービス	1,337	2	融資サービス	1,503
3	レンタル・リース・貸借	665	3	レンタル・リース・貸借	647
4	商品一般	606	4	工事・建築・加工	560
5	健康食品	499	5	商品一般	472
6	工事・建築・加工	398	6	役務その他	390
7	自動車	383	7	自動車	380
8	役務その他	380	8	ファンド型投資商品	355
9	インターネット通信サービス	379	9	預貯金・証券等	354
10	ファンド型投資商品	307	10	書籍・印刷物	309
—	その他	6,707	—	その他	6,868
合 計		14,243	合 計		14,500

(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、2,582件となっており、前年度と比較して、△80件（△3.0%）となっており、パソコン・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】

- ・ 携帯電話に「サイト利用料金の未払いがあり、請求のための調査を開始する。」とメールがきた。覚えがないので不審だ。
- ・ 無料のアダルトサイトにアクセスして、「18歳以上」と「動画を見る」をクリックしたら「6万円を3日以内に払うように」と画面に出た。画面にある電話番号に電話をかけたが、「登録されているので料金を払って解約手続きをとるように」と言われた。パソコンの電源を入れるたびに料金請求画面が出る。料金を払わないといけないか。
- ・ 「相談にのってくればお金をあげる」という人とメールのやり取りをするために登録したサイトでポイントを購入した。結局お金はもらえず、サイトのポイント代は相手が支払うことになっていたのに、自分のクレジットカードに請求が来た。支払わなければならないか。

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、1,337件となっており、前年度と比較して、△166件（△11.0%）となっている。

【主な相談事例】

- ・ 知り合いに頼まれて作ったカードで借金をしてお金を貸したが、知り合いが行方不明になってしまい返済できない。対処法を教えてください。
- ・ 職場に融資を勧める電話があり断ったが口座に2千円が振り込まれた。業者は3万円を返済するようと言うがどうすべきか。
- ・ ネットやテレビ、新聞折込広告などで過払い金返還請求について知った。過払い金の返還について何処に相談すれば良いか。

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、665件となっており、前年度と比較して、+18件（+2.8%）となっている。

【主な相談事例】

- ・ 新築の賃貸マンションを契約したが、引っ越し予定日に入居できないと連絡があった。業者に手続き費用等の負担をしてもらえるか。
- ・ 借りていた賃貸住宅の退去に当たり、原状回復費用を請求されている。請求内容が妥当かどうか知りたい。
- ・ 法律事務所からレンタルDVDの延滞料6万円を支払う様にとという電話があった。これまで特に催促の連絡がなかったため返却したものだと思っていたが、探したら確かにDVDは家にあった。どうしたら良いか。

エ 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、606件となっており、前年度と比較して、+134件（+28.4%）となっている。

【主な相談事例】

- ・ 会社名や個人名は名乗るが、要件を言わないで頻繁に自宅に電話をしてくる事業者がいる。どのように対処したら良いか。
- ・ 「ある業者からのカラー封筒が届いていないか。届いたら取りに行くので連絡が欲しい。」という電話が何度かあった。不審である。
- ・ 「以前契約した訪問販売会社に未納料等があり訴訟が起きている。確認したいので電話をしてほしい。」というハガキが届いた。対処法を教えてください。

オ 健康食品（いわゆる健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品など、通常の食料品を超える薬事的な効果またはそれと類似の効果をうたって販売される食料品）

苦情相談件数は、499件となっており、前年度と比較して、+366件（+275.2%）となっている。

【主な相談事例】

- ・ 「注文を受けた健康食品を送るので、代引きで受け取ってください。」と電話が来た。全く覚えがないので断ったら、「こっちには注文のデータがある。裁判にするぞ。」と脅された。どうすればいいか。
- ・ 父から老化防止になるというサプリメントをもらった。父は友人にも勧めている様子で、マルチ商法のようなものである。パンフレットにはがんも治るというようなことも書かれており不審だ。
- ・ ネット通販でサプリメントを購入した。1度きりの購入のつもりでいたが、2か月後にまた送ってきた。定期購入した覚えはないが、対処法を教えてください。

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60歳代までが「放送・コンテンツ等」となっている。また、70歳代では「健康食品」の苦情が最も多くなっている。

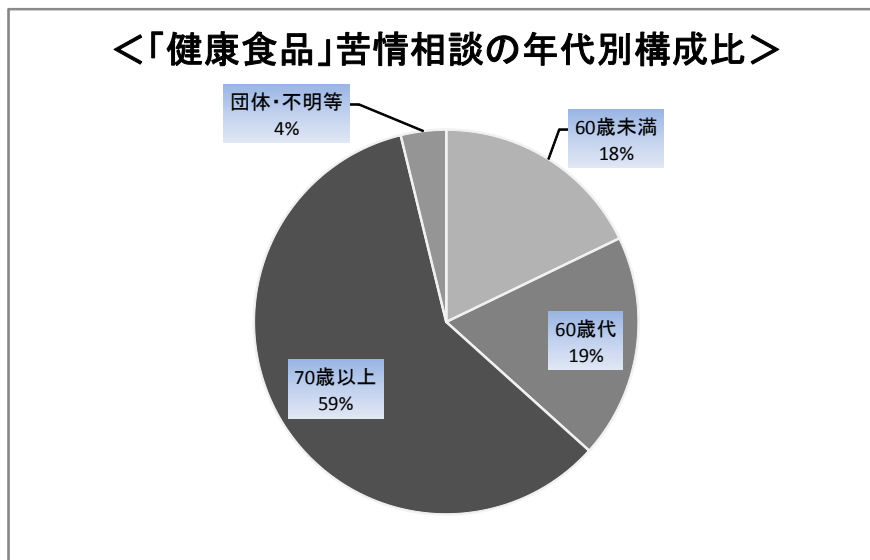
○契約当事者の年代別苦情商品・サービス上位5

年代	1位	2位	3位	4位	5位
19歳以下	放送・コンテンツ等 280	レンタル・リース・貸借 11	移動通信サービス 10	自動車 9	健康食品 6 玩具・遊具 6
20歳代	放送・コンテンツ等 393	融資サービス 131	レンタル・リース・貸借 90	自動車 72	商品一般 41
30歳代	放送・コンテンツ等 543	融資サービス 250	レンタル・リース・貸借 128	自動車 90	工事・建築・加工 63
40歳代	放送・コンテンツ等 594	融資サービス 249	レンタル・リース・貸借 90	自動車 80	商品一般 70
50歳代	放送・コンテンツ等 371	融資サービス 238	レンタル・リース・貸借 103	商品一般 101	インターネット通信サービス 78
60歳代	放送・コンテンツ等 224	融資サービス 216	商品一般 109	健康食品 94	預貯金・証券等 92
70歳以上	健康食品 297	商品一般 158	預貯金・証券等 131	ファンド型投資商品 125	融資サービス 120

7 特徴的な相談について

(1) 高齢者層からの苦情が急増した健康食品の送りつけ

「健康食品」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くなっている。



特に、年度後半からは、健康食品の強引な送りつけに関する相談が急増している。健康食品の送りつけについては、平成23年度以前にも苦情相談が寄せられていたが、平成24年度になって急増した相談の特徴は、「以前申込みをいただいた健康食品をこれから送ります」などと突然電話があり、申し込んだ覚えがないと断っても代金引換配達で強引に送りつけてくるといったもので、判断力や記憶力の衰えた高齢者を狙って勧誘しているような事例が多い。

○ 「健康食品」についての年度別苦情相談件数の推移

(単位：件、%)

	平成24年度		平成23年度		平成22年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
60歳未満	89	17.8	66	49.6	82	49.4
60歳代	94	18.9	27	20.3	38	22.9
70歳以上	297	59.5	36	27.1	36	21.7
団体・不明等	19	3.8	4	3.0	10	6.0
合計	499	100.0	133	100.0	166	100.0

【主な相談事例】

- ・ 知らない業者から「注文した健康食品を郵便で送る」と電話があった。注文した覚えはないので断ったが、「あなたに合わせた注文品なのでキャンセルできない」と言われた。明日商品が届くというが、代金を支払わなければならないか。
- ・ 「注文した健康食品を明日送るので代金を用意しておくように。」と電話がかかってきた。注文していないと言ったが、業者は証拠の録音テープもあると譲らない。仕方なく了承してしまったが、どう対処したらいいか。
- ・ 「以前申し込んだ健康食品を送るので、代金を用意しておくように。」と電話があった。認知症の母が契約したかもしれないと思い、「母は認知症だから直接勧誘してもらったら困る。」と断ったが、業者は「受け答えははっきりしていた。電話では認知症かどうかわからない。だが、そういう家が多いので、3回分の契約だが2回分はキャンセルにする。」と言われ、仕方なく承諾した。納得がいかない。

(2) 震災に関連した相談

震災に関連して、1, 418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。

このうち他の行政サービスが1, 173件で全体の82.7%を占めており、主な内容は放射性物質簡易検査に関する問合せとなっている。

なお、この件数は、平成24年度に受け付けた相談（苦情・問合せ）17, 130件の内数である。

○震災関連相談件数上位3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	1,173	自宅敷地内でとれたフキの放射性物質簡易検査を実施してほしい。
2	工事・建築・加工	31	震災で壊れた屋根の瓦修理を頼んだが、代金が納得できない。
3	レンタル・リース・賃借	18	不動産業者に震災で壊れた賃貸住宅の屋根や石塀の修繕を頼んでいるが直してもらえない。家賃を支払いたくない。

(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

8 苦情相談の処理状況について

平成24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25年5月27日現在)

商品・サービス	合計	他機関		その他	あっせん	あっせん	処理不能	処理不要	継続
		紹介	助言(自主交渉)						
放送・コンテンツ等	2,582	8	2,160	295	87	7	11	11	3
融資サービス	1,337	47	847	406	9	0	17	10	1
レンタル・リース・賃借	665	36	438	156	24	3	3	5	0
商品一般	606	11	422	139	13	2	5	14	0
健康食品	499	1	373	58	57	2	1	7	0
工事・建築・加工	398	17	276	66	25	1	6	6	1
自動車	383	19	260	81	16	3	3	1	0
役務その他	380	13	265	69	17	3	4	9	0
インターネット通信サービス	379	4	223	59	80	4	1	6	2
ファンド型投資商品	307	2	238	57	6	1	1	2	0
その他	6,707	256	4,091	1,587	512	50	58	143	10
合計	14,243	414	9,593	2,973	846	76	110	214	17