

Ⅲ 相談のあらまし

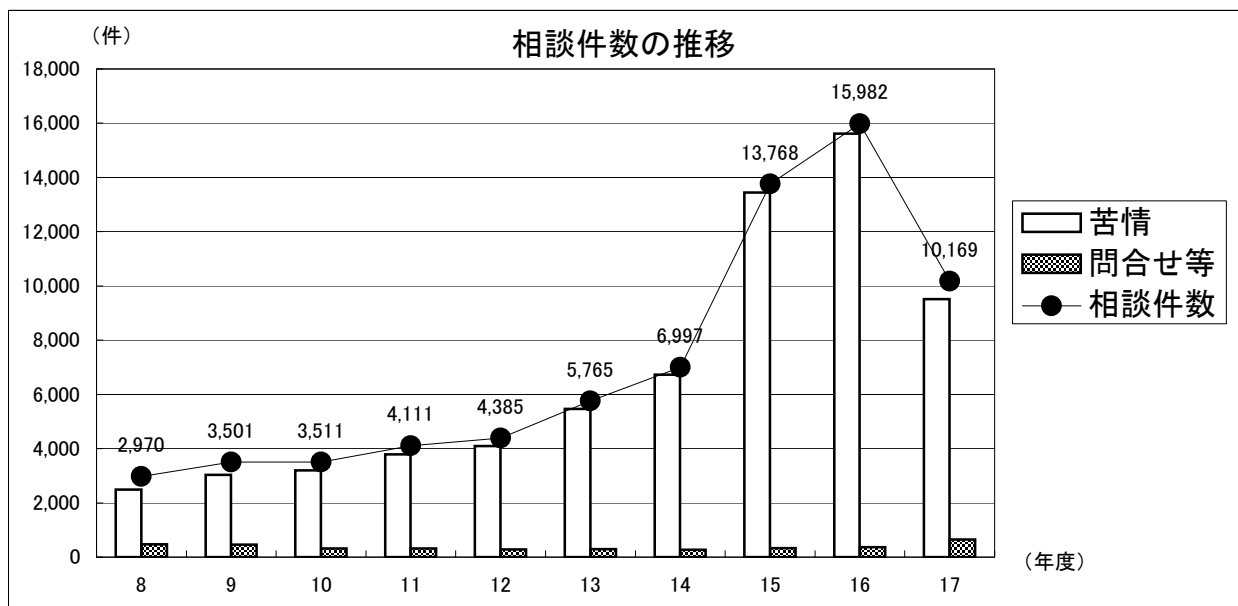
1 相談件数の推移

平成17年度の消費生活相談件数は10,169件で、前年度に比べ5,813件、率にして36.4%減少しました。その内訳は、苦情が9,519件(93.6%)、問合せ等が650件(6.4%)でした。苦情は6,098件減少し、問合せ等は285件増加しました(表-1)。

相談件数の過去10年間の推移は下記グラフのとおりです。

表-1 相談受付状況

	17年度	16年度	増減数	増減率(%)
相談件数(件)	10,169	15,982	▲ 5,813	▲ 36.4
苦情	9,519	15,617	▲ 6,098	▲ 39.0
問合せ等	650	365	285	78.1



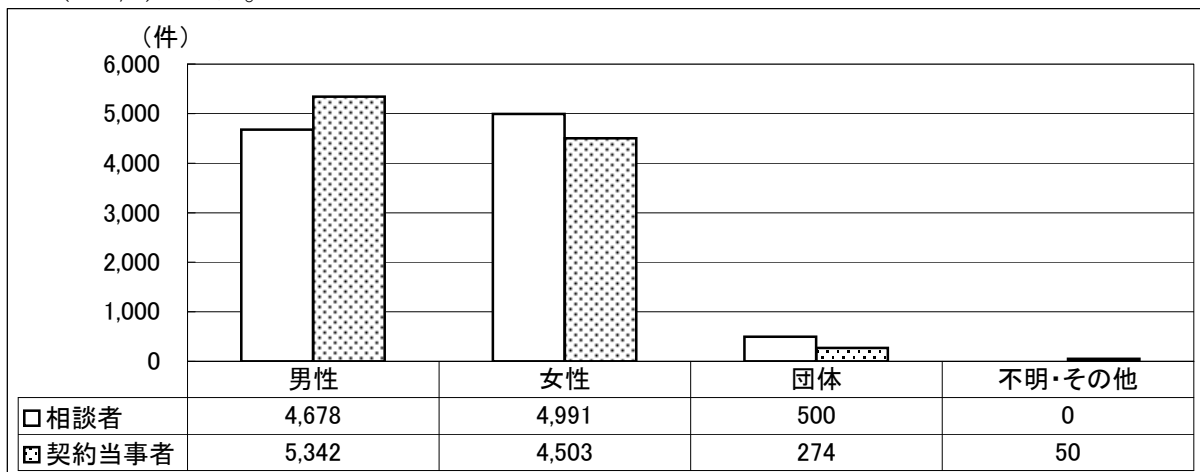
2 相談の概要

(1) 相談者及び当事者(契約者)の状況

① 性別及び団体等

平成17年度に受理した消費生活相談の相談者は、男性が4,678件(46.0%)、女性が4,991件(49.1%)、団体が500件(4.9%)でした。

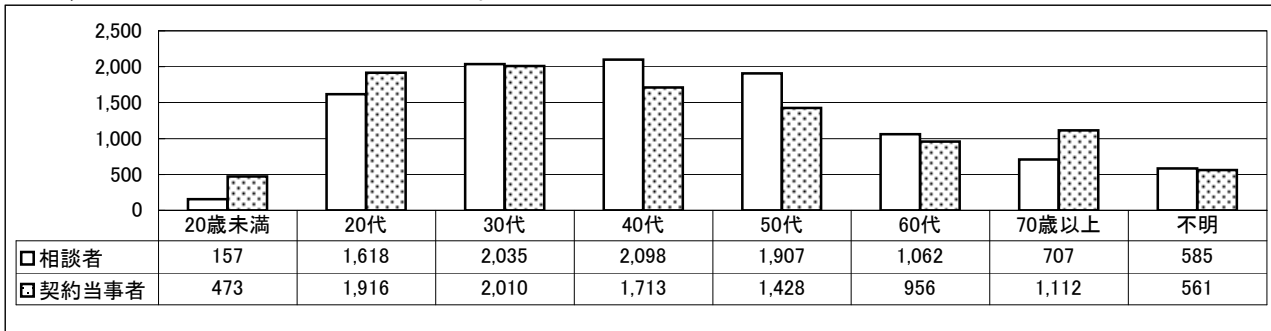
また、契約の当事者は、男性が5,342件(52.5%)、女性が4,503件(44.3%)、団体が274件(2.7%)でした。



② 世代

相談者の世代構成は40代が2,098件(20.6%)と最も多く、次いで30代の2,035件(20.0%)、50代の1,907件(18.8%)となっています。

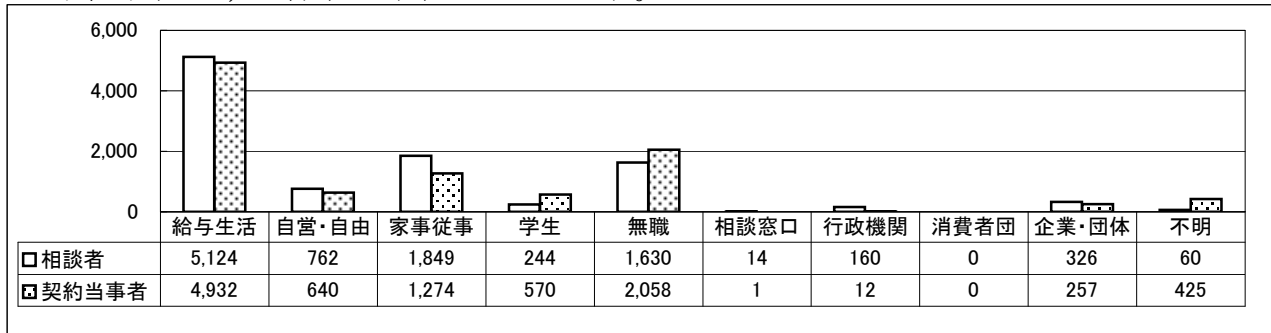
また、当事者は30代2,010件(19.8%)と最も多く、次いで20代の1,916件(18.8%)、40代の1,713件(16.8%)となっています。



③ 職業等

相談者の職業別構成は給与生活者が5,124件(50.4%)と最も多く、次いで家事従事者の1,849件(18.2%)、無職の1,630件(16.0%)となっています。

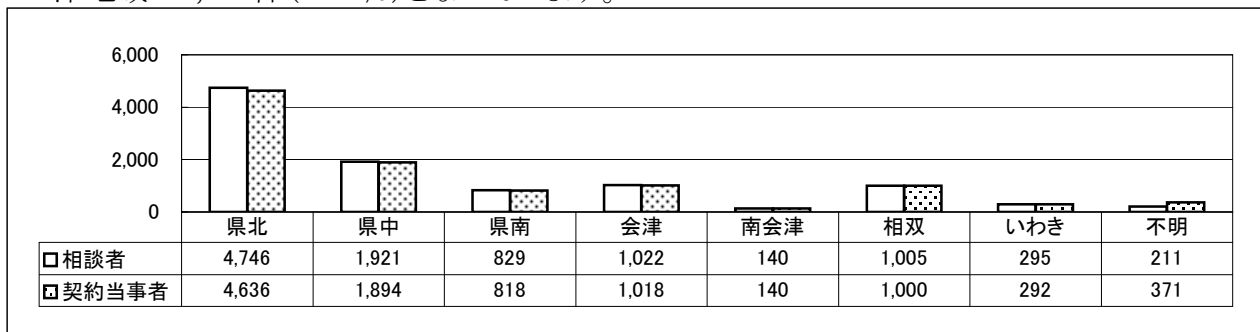
また当事者は給与生活者が4,932件(48.5%)と最も多く、次いで無職の2,058件(20.2%)、家事従事者の1,274件(12.5%)となっています。



④ 地域別

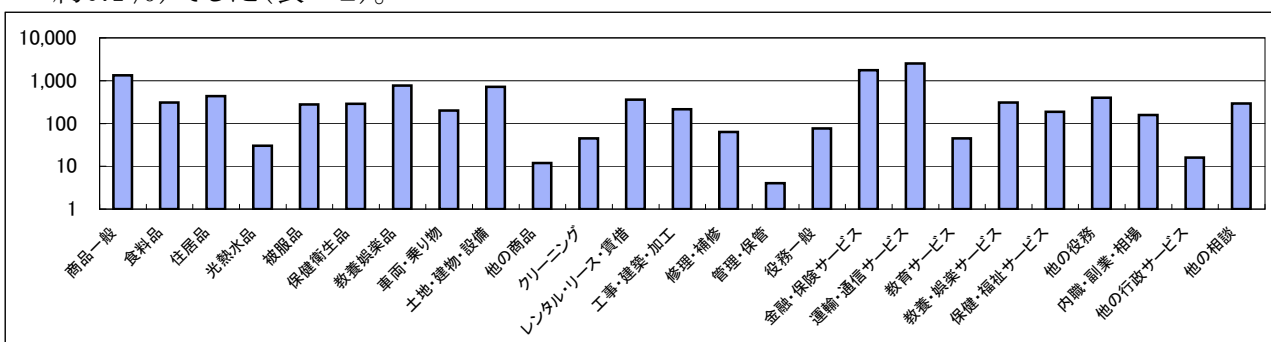
相談者の地域別構成は県北地域が4,746件(46.7%)と最も多く、次いで県中地域の1,921件(18.9%)、会津地域の1,022件(10.1%)となっています。

当事者は県北地域が4,636件(45.6%)と最も多く、次いで県中地域の1,894件(18.6%)、会津地域の1,018件(10.0%)となっています。



(2) 商品別の相談状況

商品別大分類から相談状況を見ると、役務関係の相談が最も多く5,482件(53.9%)を占め、次いで商品関係の相談が4,392件(43.2%)、商品関連役務が688件(6.8%)、その他295件(同約0.1%)でした(表-2)。

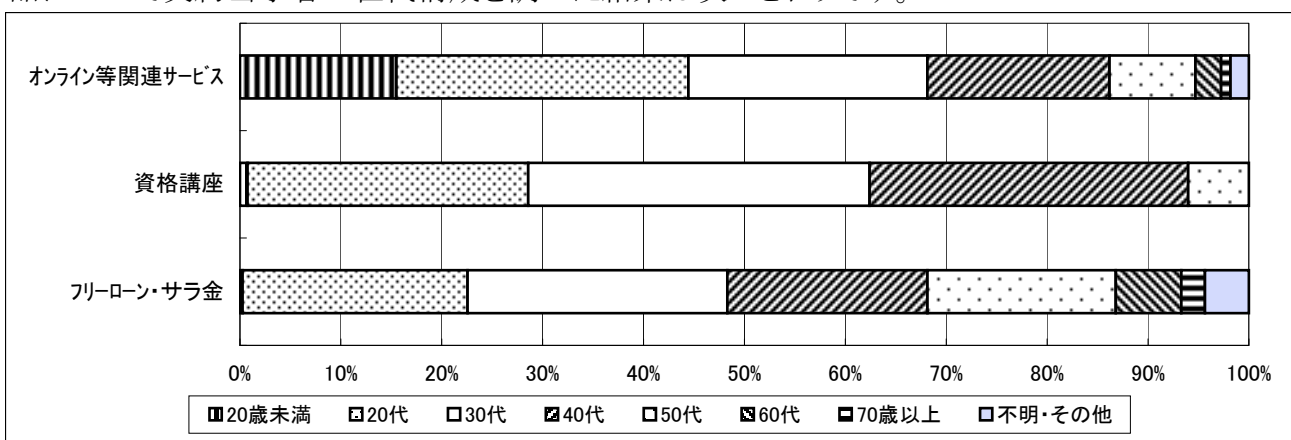


商品分類別に概括すると次のとおりです。

- | | |
|-----------------------|--|
| 商 品 一 般 | 不審電話や、注文していないものを送りつけられたが開封していないので中身が何かわからないなど、商品の種類を特定できないという相談がここに分類されます。 |
| 食 料 品 | 飲食に供される商品に関する相談で、健康食品(アガリクス茸、ダイエット食品、健康茶)の品質、安全性に関する問い合わせや販売方法(マルチ・マルチまがい)、契約・解約に関する相談が多くありました。 |
| 住 居 品 | 家事に使用したり住宅内において使用するもので、生活必需品としての要素が強い商品に関する相談で、なかでも寝具類(羽毛布団等)、食器・台所用品(浄水器・鍋)、空調・冷暖房機(石油ストーブ・石油ファンヒーター)などの契約・解約や販売方法に関する相談が多くありました。 |
| 被 服 品 | 衣服とその付属品等に関する相談で、アクセサリーや和服の販売方法(展示販売、強引等)や契約・解約に関する相談や販売方法(家庭訪問、強引等)や契約・解約に関する相談が多くありました。 |
| 保 健 衛 生 品 | 人の身体を清潔にしたり、美化し、または健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品に関する相談で、医療用具(家庭用電気治療器等)や化粧品、理美容器具・用品(美顔器)などの販売方法や契約・解約、品質・機能に関する相談が多くありました。 |
| 教 養 娛 楽 品 | 主として教養や事務、または娯楽・趣味の目的で使用される商品に関する相談で、文具・事務用品(印鑑、電話機等)、学習教材(補習用教材セット等)の契約・解約や販売方法に関する相談が多くありました。 |
| 車 両 ・ 乗 り 物 | 自動車や自転車など人や物を運搬するために屋外で使用する商品に関する相談で、そのうち通信販売による中古車の購入契約、自動車用品(カーテレビ等)など自動車の販売にからむ契約・解約や品質・機能に関する相談が多く寄せられました。 |
| 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備 | 宅地等の土地、住宅等の建物、住宅材料及び相当大がかりな住宅設備に関する相談で、なかでも、建売住宅の品質・機能や契約・解約に関する相談、空調、冷暖房(床下換気扇、活水・浄水装置等)の契約・解約や販売方法に関する相談が多く寄せられました。 |
| ク リ ー ニ ン グ | 業者に被服品等のクリーニングを依頼することに関する相談で、なかでも、被服品の紛失や変色、色落ちなどの品質・機能や契約・解約(補償)、接客対応に関する相談が多く寄せられました。 |
| レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 賃 借 | 商品の賃貸借及び不動産賃貸借に関する相談で、なかでも借家や賃貸アパートの相談が多く、ほとんどが入退去時の契約・解約(敷金・修繕費等)に関する相談でした。 |
| 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工 | 不動産の請負工事や洋服などの仕立てに関する相談で、そのほとんどが戸建住宅や住宅設備の品質・機能や契約・解約に関する相談でした。また、訪問販売による屋根工事や塗装工事の契約・解約に関する相談も多くありました。 |

- 金融・保険サービス 生命保険・損害保険等の保険及び貯蓄・融資・振込・送金等の金融サービス(証券・債権を含む)に関する相談で、サラ金やヤミ金融、多重債務に関する相談が多くありました。
- 運輸・通信サービス 旅客・貨物運送及び電話・電報・郵便等の通信サービスに関する相談で、そのうち電報・電話(国際電話、携帯電話等)や電話情報サービス(アダルトサイト、出会い系サイト、インターネット関連等)の不当請求など契約・解約や販売方法に関する相談が多くありました。
- 教養・娯楽サービス 教養、趣味、娯楽の目的で受ける役務に関する相談で、そのほとんどが電話口での契約を迫る悪質な資格取得講座の相談で、その販売方法や契約・解約に関する相談が多くありました。
- 保健・福祉サービス 保健・衛生を保つために受ける役務や身体を美化するために受ける役務及び福祉サービスに関する相談で、医療(医薬品などの服用等)の品質・機能、理美容(脱毛エステ、美顔エステ)、衛生サービス(白蟻駆除等)の販売方法や契約・解約に関する相談が多くありました。
- 内職・副業・相場 内職・副業及び商品先物取引等に関する相談で、そのうち商品先物取引やワープロ・パソコン内職、代理店・特約店(チラシ配り等)の契約・解約に関する相談が目立ちました。

上述の商品分類のうち、比較的相談の多い2つの商品(「オンライン等関連サービス」、「資格講座」と多重債務者との関連で社会的に影響の大きい商品である「フリーローン・サラ金」の計3商品について契約当事者の世代構成を調べた結果は次のとおりです。



「オンライン等関連サービス」の相談件数が2,360件と、前年度に比べ6,753件(74.1%)減少しました。これは出会い系サイトやアダルトサイトなどの有料情報サービスに係る不当請求の相談が減少したためと思われます。「オンライン等関連サービス」に関する相談では、20代が28.9%、30代が23.7%と多くなっています。

電話勧誘で強引に契約を迫る資格取得講座など「資格講座」に関する相談件数は133件と、前年度に比べ64件(32.5%)減少しました。「資格講座」に関する相談では、30代の当事者が占める割合が最も多く33.8%を占めていました。

多重債務など「フリーローン・サラ金」の相談件数は1,538件で前年度に比べ93件(5.7%)減少しました。「フリーローン・サラ金」に関する相談は、30代が相談の25.7%、20代が22.3%を占めており、20代の相談が前年度に比べ増加したことが大きな特徴です。

表-3 商品別に占める世代の割合

		20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明・その他	計
オンライン等 関連サービス	17年度(件)	366	683	559	426	201	60	22	43	2,360
		15.5	28.9	23.7	18.1	8.5	2.5	0.9	1.8	100
	16年度(件)	550	2,108	2,250	2,240	1,110	509	239	107	9,113
	対前年比(%)	▲ 33.5	▲ 67.6	▲ 75.2	▲ 81.0	▲ 81.9	▲ 88.2	▲ 90.8	▲ 59.8	▲ 74.1
資格講座	17年度(件)	1	37	45	42	8	0	0	0	133
		0.8	27.8	33.8	31.6	6.0	0.0	0.0	0.0	100
	16年度(件)	0	46	82	41	19	4	2	3	197
	対前年比(%)	-	▲ 19.6	▲ 45.1	2.4	▲ 57.9	▲ 100.0	▲ 100.0	▲ 100.0	▲ 32.5
フリーローン・ サラ金	17年度(件)	4	343	396	305	287	100	36	67	1,538
		0.3	22.3	25.7	19.8	18.7	6.5	2.3	4.4	100
	16年度(件)	4	297	396	360	362	147	34	31	1,631
	対前年比(%)	0.0	15.5	0.0	▲ 15.3	▲ 20.7	▲ 32.0	5.9	116.1	▲ 5.7

(3) 販売形態別の相談状況

「特殊販売」に係る相談は5,114件で、前年度に比べ61.5%の大幅な減少となりました。これは、「通信販売」「電話勧誘販売」の減少が要因ですが、一方で「訪問販売」に係る相談が1,398件と前年度に比べ219件(18.6%)の増加となっています。

また、「店舗購入」に係る相談は1,600件と前年度に比べ319件(24.9%)増加となっています。

各販売形態における当事者の世代構成は下記グラフ及び表-4のとおりです。

「家庭訪販」については、70歳以上の相談が40.8%を占め、「SF商法」についても70歳以上が相談の72.0%を占めています。また、「アポイントメントセールス」については20代が59.6%を占めています。

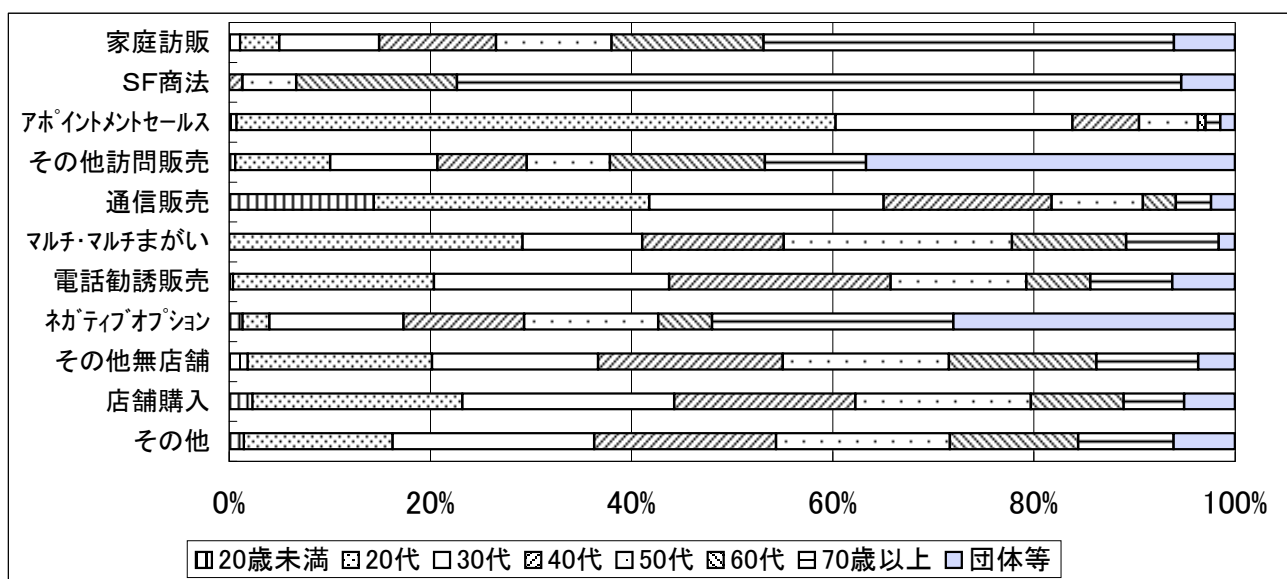


表-4 販売形態別の世代ごとの相談件数

		20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	団体等	合計
特殊販売	17年度(件)	385	1,071	981	800	552	368	688	269	5,114
	16年度(件)	1,102	3,007	3,336	2,701	1,561	579	682	323	13,291
	対前年比(%)	▲ 65.1	▲ 64.4	▲ 70.6	▲ 70.4	▲ 64.6	▲ 36.4	0.9	▲ 16.7	▲ 61.5
訪問販売	17年度(件)	13	137	151	143	143	193	488	130	1,398
	16年度(件)	5	218	169	121	141	131	324	70	1,179
	対前年比(%)	160.0	▲ 37.2	▲ 10.7	18.2	1.4	47.3	50.6	85.7	18.6
家庭訪販	17年度(件)	11	40	101	118	117	154	415	62	1,018
	16年度(件)	3	58	115	79	108	109	264	18	754
	対前年比(%)	266.7	▲ 31.0	▲ 12.2	49.4	8.3	41.3	57.2	244.4	35.0
SF商法	17年度(件)	0	0	0	1	4	12	54	4	75
	16年度(件)	0	0	0	2	4	10	46	1	63
	対前年比(%)	-	-	-	▲ 50.0	0.0	20.0	17.4	300.0	19.0
アポイントメントセールス	17年度(件)	1	81	32	9	8	1	2	2	136
	16年度(件)	0	128	28	15	4	0	2	1	178
	対前年比(%)	-	▲ 36.7	14.3	▲ 40.0	100.0	-	0.0	100.0	▲ 23.6
その他訪問販売	17年度(件)	1	16	18	15	14	26	17	62	169
	16年度(件)	2	32	26	25	25	12	12	50	184
	対前年比(%)	▲ 50.0	▲ 50.0	▲ 30.8	▲ 40.0	▲ 44.0	116.7	41.7	24.0	▲ 8.2
通信販売	17年度(件)	366	698	593	426	231	83	89	61	2,547
	16年度(件)	1,092	2,423	2,779	2,200	1,122	319	215	132	10,282
	対前年比(%)	▲ 66.5	▲ 71.2	▲ 78.7	▲ 80.6	▲ 79.4	▲ 74.0	▲ 58.6	▲ 53.8	▲ 75.2
マルチ・マルチまがい	17年度(件)	0	54	22	26	42	21	17	3	185
	16年度(件)	0	68	13	22	27	16	12	6	164
	対前年比(%)	-	▲ 20.6	69.2	18.2	55.6	31.3	41.7	▲ 50.0	12.8
電話勧誘販売	17年度(件)	3	160	187	176	108	51	65	50	800
	16年度(件)	4	272	357	333	252	92	101	63	1,474
	対前年比(%)	▲ 25.0	▲ 41.2	▲ 47.6	▲ 47.1	▲ 57.1	▲ 44.6	▲ 35.6	▲ 20.6	▲ 45.7
ネガティブオプション	17年度(件)	1	2	10	9	10	4	18	21	75
	16年度(件)	1	8	8	13	9	9	23	51	122
	対前年比(%)	0.0	▲ 75.0	25.0	▲ 30.8	11.1	▲ 55.6	▲ 21.7	▲ 58.8	▲ 38.5
その他無店舗	17年度(件)	2	20	18	20	18	16	11	4	109
	16年度(件)	0	18	10	12	10	12	7	1	70
	対前年比(%)	-	11.1	80.0	66.7	80.0	33.3	57.1	300.0	55.7
店舗購入	17年度(件)	37	334	337	288	279	148	96	81	1,600
	16年度(件)	24	282	311	237	201	97	67	62	1,281
	対前年比(%)	54.2	18.4	8.4	21.5	38.8	52.6	43.3	30.6	24.9
その他	17年度(件)	51	511	692	625	597	440	328	211	3,455
	16年度(件)	17	234	290	237	249	157	136	90	1,410
	対前年比(%)	200.0	118.4	138.6	163.7	139.8	180.3	141.2	134.4	145.0
全体	17年度(件)	473	1,916	2,010	1,713	1,428	956	1,112	561	10,169
	16年度(件)	1,143	3,523	3,937	3,175	2,011	833	885	475	15,982
	対前年比(%)	▲ 58.6	▲ 45.6	▲ 48.9	▲ 46.0	▲ 29.0	14.8	25.6	18.1	▲ 36.4

(4) 危害・危険に関する相談状況

分類	危害・危険	商品・役務	相談内容	件数
食料品	危害	健康食品	健康食品を使用したところ、アトピー性皮膚炎が悪化した。	1
			健康食品を飲用したら吐き気がして具合が悪くなった。	1
		炭酸飲料	コーラを買って飲んだら具合が悪くなった。	1
		緑茶	ペットボトル入りのお茶を飲んだら腹痛、下痢になった。	1
		果実飲料	100%のパイナップルジュースを飲んだところ、下痢をした。	1
被服品	危害	子守用被服品	おんぶ抱っこ兼用ベルトで子どもが傷を負った。	1
保健衛生品	危害	化粧品	化粧品を使用したところ、赤く発疹が出てかぶれてしまった。	2
		染毛剤	オーストラリア製の染毛剤を使用したらかゆみが出た。	2
		制汗・消臭剤	消臭剤スプレーを使用したら脇の下が赤くただれた。	1
教養娯楽品	危害	ペット動物・犬	飼犬が高齢の女性に吠え、女性が転倒した。	1
車両・乗り物	危険	軽トラック	故障のためエンジンを交換した軽トラックが走行中にエンジン火災を起こした。	1
工事・建築・加工	危害	壁工事	当社で請け負った外壁工事が原因で目が痛くなったと近所の住民から苦情がきた。	1
保健・福祉サービス	危害	医療サービス	湿布を身体に貼ったままレントゲンを撮ったが、湿布をはがしたら発赤があった。	1
			医師にアレルギーがあると申告した薬の含有注射薬を投与され、ショック症状を起こした。	1
			入院時に院内感染で疥癬になった。	1
		脱毛エステ	脱毛エステで施術を受けたところ、肌がヒリヒリして痛くなった。	2
		パーマ	パーマ液で頭皮や耳の後ろが赤くなり、湿疹ができた。	1
他の役務	危害	外食	飲食店の水に嘔吐物が入っていた。気づかずに飲んでしまった。	1
			飲食店で出入口のドアに衝突し、怪我をした。	1
			飲食店で店員が目の前で魚を焼き、客が火傷をした。	1
総計				23