

Ⅱ 相談のあらまし

1 相談件数の推移

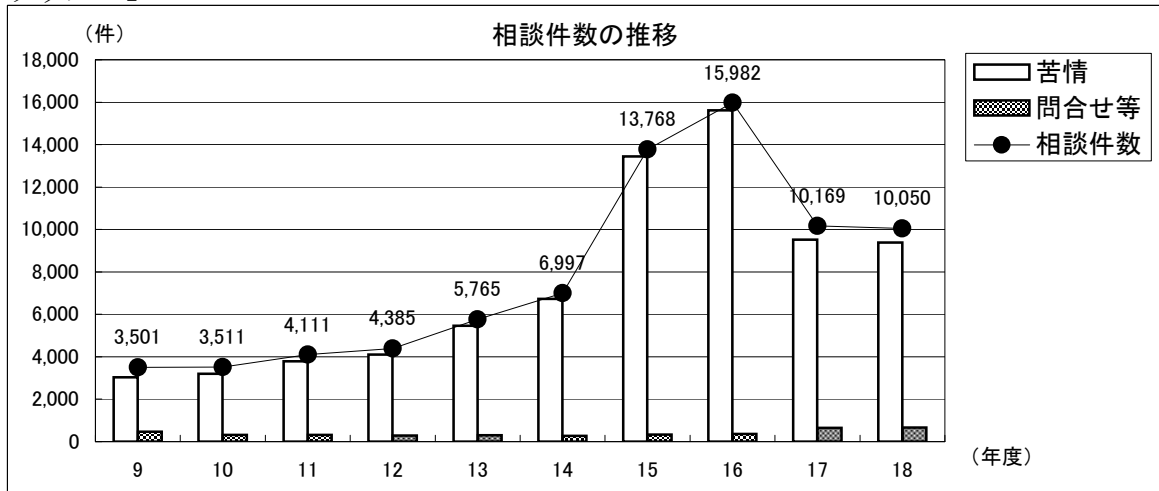
平成18年度の消費生活相談件数は10,050件で、前年度に比べ119件、率にして1.2%減少しました。その内訳は、苦情が9,379件、問合せ等が671件でした。苦情は140件減少し、問合せ等は21件増加しました(表-1)。

相談件数の過去10年間の推移はグラフ-1のとおりです。

表-1 相談受付状況

	18年度	17年度	比較増減	
相談件数(件)	10,050	10,169	▲ 119	▲ 1.2%
苦情	9,379	9,519	▲ 140	▲ 1.5%
問合せ等	671	650	21	3.2%

グラフ-1



2 相談の概要

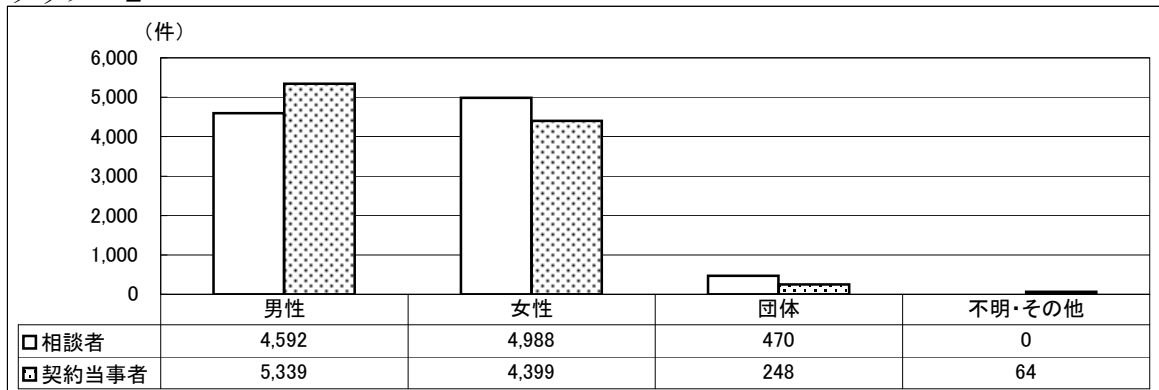
(1) 相談者及び契約当事者の状況

ア 性別及び団体等

相談者の構成は、男性が4,592件(45.7%)、女性が4,988件(49.6%)、団体が470件(4.7%)でした。

また、契約当事者の構成は、男性が5,339件(53.1%)、女性が4,399件(43.8%)、団体が248件(2.5%)でした。

グラフ-2



イ 世代および職業等

相談者の世代構成は30代が2,101件(20.9%)と最も多く、次いで50代の1,972件(19.6%)、40代の1,918件(19.1%)の順になっています。

また、相談者の職業別構成は給与生活者が5,025件(50.0%)と最も多く、次いで家事従事者の1,871件(18.6%)、無職の1,614件(16.1%)の順になっています。

契約当事者は30代2,067件(20.6%)と最も多く、次いで20代の1,762件(17.5%)、40代の1,596件(15.9%)の順になっています。

また、契約当事者は給与生活者が4,945件(49.2%)と最も多く、次いで無職の2,019件(20.1%)、家事従事者の1,275件(12.7%)の順になっています。

表-2 相談者の状況

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
給与生活者	20	1,056	1,470	1,253	979	179	29	39	5,025
自営・自由業	0	15	109	180	301	132	52	16	805
家事従事者	0	167	395	383	525	309	79	13	1,871
学生	90	83	5	2	0	1	1	1	183
無職	3	110	111	94	152	511	622	11	1,614
相談窓口	0	0	0	0	0	0	0	14	14
行政機関	0	0	0	0	0	0	0	182	182
企業・団体	0	0	0	0	0	0	0	274	274
不明	0	4	11	6	15	8	1	37	82
合計	113	1,435	2,101	1,918	1,972	1,140	784	587	10,050

表-3 契約当事者の状況

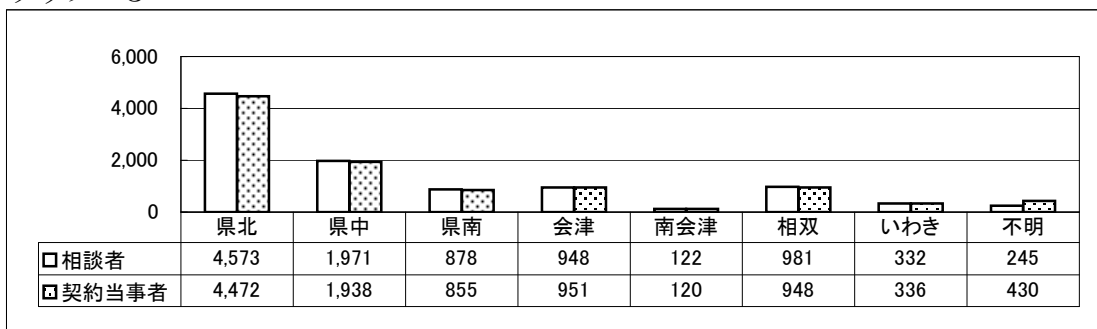
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
給与生活者	43	1,314	1,498	1,053	788	168	28	53	4,945
自営・自由業	0	18	100	140	257	119	50	17	701
家事従事者	0	136	300	262	282	218	65	12	1,275
学生	315	127	3	2	1	1	0	5	454
無職	11	146	129	114	160	503	929	27	2,019
行政機関	0	0	0	0	0	0	0	14	14
企業・団体	0	0	0	0	0	0	0	231	231
不明	1	21	37	25	44	18	18	247	411
合計	370	1,762	2,067	1,596	1,532	1,027	1,090	606	10,050

ウ 地域別

相談者の地域別構成は県北地域が4,573件(45.5%)と最も多く、次いで県中地域の1,971件(19.6%)、相双地域の981件(9.8%)の順になっています。

契約当事者は県北地域が4,472件(44.5%)と最も多く、次いで県中地域の1,938件(19.3%)、会津地域の951件(9.5%)の順になっています。

グラフ-3



(2)商品別の相談状況

商品別分類から相談状況を見ると、役務関係の相談が最も多く5,253件(全体の52.3%)で、次いで商品関係の相談が3,851件(同38.3%)、商品関連役務が631件(同6.3%)、その他315件(同3.1%)でした(表-6)。(商品別分類の詳細については表-7を参照。)

相談件数の多い商品別分類は表-4のとおりで、「フリーローン・サラ金」、「商品一般」、「オンライン等関連サービス」、「不動産貸借」、「役務その他サービス」です。また、その契約当事者の世代構成を調べた結果は表-5のとおりです。

表-4 商品別相談件数

	18年度	17年度	比較増減	
1 フリーローン・サラ金	1,833	1,512	321	21.2%
2 商品一般	1,621	1,342	279	20.8%
3 オンライン等関連サービス	1,586	2,352	▲766	▲32.6%
4 不動産貸借	253	241	12	5.0%
5 役務その他サービス	241	240	1	0.4%
6 工事・建築	181	208	▲27	▲13.0%
7 ふとん類	170	176	▲6	▲3.4%
8 四輪自動車	151	139	12	8.6%
9 相談その他	137	201	▲64	▲31.8%
10 電話サービス	106	123	▲17	▲13.8%
その他	3,771	3,635	136	3.7%
合計	10,050	10,169	▲119	▲1.2%

表-5 商品別に占める世代件数

		20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明・その他	計
フリーローン・サラ金	18年度	5	419	460	378	335	126	37	73	1,833
	17年度	2	334	386	300	286	100	35	69	1,512
	対前年度比	150.0%	25.4%	19.2%	26.0%	17.1%	26.0%	5.7%	5.8%	21.2%
商品一般	18年度	3	132	288	260	369	273	222	74	1,621
	17年度	9	184	236	232	245	211	166	59	1,342
	対前年度比	▲66.7%	▲28.3%	22.0%	12.1%	50.6%	29.4%	33.7%	25.4%	20.8%
オンライン等関連サービス	18年度	295	463	425	226	115	32	6	24	1,586
	17年度	365	682	558	425	200	57	22	43	2,352
	対前年度比	▲19.2%	▲32.1%	▲23.8%	▲46.8%	▲42.5%	▲43.9%	▲72.7%	▲44.2%	▲32.6%
不動産貸借	18年度	0	69	65	46	34	14	10	15	253
	17年度	2	59	67	42	28	15	8	20	241
	対前年度比	▲100.0%	16.9%	▲3.0%	9.5%	21.4%	▲6.7%	25.0%	▲25.0%	5.0%
役務その他サービス	18年度	0	37	49	39	28	33	43	12	241
	17年度	1	31	41	53	39	34	30	11	240
	対前年度比	▲100.0%	19.4%	19.5%	▲26.4%	▲28.2%	▲2.9%	43.3%	9.1%	0.4%
ふとん類	18年度	0	10	2	6	10	19	112	11	170
	17年度	0	13	10	8	14	30	95	6	176
	対前年度比	-	▲23.1%	▲80.0%	▲25.0%	▲28.6%	▲36.7%	17.9%	83.3%	▲3.4%

ア フリーローン・サラ金

多重債務など「フリーローン・サラ金」の相談件数は1,833件で、前年度に比べ321件(21.2%)と大幅に増加しました。「フリーローン・サラ金」に関する相談は、30代が相談の25.1%、20代が22.9%を占めるなど、各年代で相談件数が多い実態にあります。

イ 商品一般

「商品一般」の相談は1,621件で、うちハガキや封書による架空請求に関する相談が、大部分を占めています。

なお、架空請求は、ハガキや封書のほかメールを用いたものもあり、18年度の総数は1,649件と前年度に比べ148件(8.2%)減少しました。

ウ オンライン等関連サービス

「オンライン等関連サービス」の相談件数が1,586件と、前年度に比べ766件(32.6%)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かかる不当請求の相談が減少したためで、「オンライン等関連サービス」に関する相談では、20代が29.2%、30代が26.8%と多くなっています。

エ 不動産貸借

「不動産貸借」の相談は253件で、アパート等の退去時の修理代にかかるトラブルが112件(44.3%)を占めています。

オ その他役務サービス

「その他役務サービス」の相談件数は241件で、横ばいで推移しました。住宅の無料診断サービス契約や各種契約の二次被害の相談が多くを占めます。

住宅の無料診断サービスに関する相談は、高齢者からの相談が多く、信用性を問うものがほとんどです。

二次被害相談の主なものは、以前契約した資格取得講座や内職、会員サービスの名簿から名前を抹消するという名目での費用を請求されたという相談です。

カ この他、相談件数は少ないものの、年代別に見て特徴があるもの

「ふとん類」に関する相談は170件中131件(77.1%)が、「海外宝くじ」の相談は79件中47件(59.5%)が、また「自分史」などの「単行本」に関する相談が51件中25件(49.0%)、家庭用電気治療器具も48件中37件(77.1%)が60歳以上の高齢者を契約当事者とした相談となっています。

特に「ふとん類」に関しては、訪問販売により次々契約させられたという相談が多く寄せられており、被害は甚大になっています。

表一-6 相談内容別一覧表

商品別分類項目	内容別相談件数											その他		
	安全・衛生	役務・機能・品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・内容	施設・設備		買物相談	生活知識
商品別分類項目	1,621	1,595	1	9	18	0	10	1,511	1,548	9	0	0	0	4
一般	253	205	37	10	56	4	32	132	165	18	3	0	0	1
食品	440	416	35	2	131	1	16	333	365	25	1	0	3	2
品	26	23	1	1	6	0	2	6	11	5	0	3	0	0
水	231	222	1	6	63	0	9	183	207	23	0	0	0	0
服	218	195	16	8	65	1	9	164	183	10	0	0	1	0
衛生	593	569	6	5	112	2	27	428	508	52	0	0	0	1
品	189	180	17	5	41	0	6	59	170	40	1	1	0	0
乗物	272	244	37	13	36	1	9	130	196	29	0	2	0	0
建物・設備	8	5	1	0	3	0	0	0	6	1	0	0	0	0
他の商品	3,851	3,654	152	59	531	9	120	2,946	3,359	212	5	6	6	5
(小計)	48	46	6	3	7	0	2	7	37	24	0	0	0	0
クリーニング	351	333	1	8	142	0	4	116	327	33	0	2	1	0
レンタル・リース・賃借	188	179	7	1	41	0	3	92	174	38	0	4	0	1
工事・建築・加工	43	43	1	2	20	0	1	18	37	12	0	0	0	0
修理・補修	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
管理・保管	631	602	15	15	210	0	10	234	575	107	0	6	1	1
(小計)	106	106	0	0	29	0	1	98	104	3	0	0	0	0
一般	2,186	2,087	2	3	496	1	109	794	2,045	96	0	0	4	5
金融・保険サービス	1,758	1,747	0	7	494	0	186	1,432	1,720	34	0	0	0	0
通信サービス	42	36	0	5	6	0	0	14	40	2	0	0	0	1
教育サービス	318	306	2	5	53	0	48	231	281	21	0	1	0	2
娯楽サービス	220	138	42	6	53	0	5	70	135	25	0	0	0	2
福祉サービス	453	412	2	1	72	0	16	329	405	28	0	0	0	1
他の役務	141	135	0	3	20	0	12	127	126	3	0	0	0	0
内職・副業・相場	29	22	0	2	1	0	0	5	13	7	0	0	0	0
他の行政サービス	5,253	4,989	48	85	1,224	1	377	3,100	4,869	219	0	1	4	11
(小計)	315	134	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他の相談	10,050	9,379	215	505	1,965	10	507	6,280	8,803	538	5	13	11	17
総数														

表－7 商品別分類

商品	商 品 一 般	商品の相談であることが明確であるが、特定できない、または特定する必要のない相談。個人情報聞き出す不審電話、消費料金の架空請求など。
	食 料 品	飲食に供される商品に関する相談。健康食品を含む。
	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。ふとん類、石油ファンヒーターなど。
	光 熱 水 品	電気、ガス等のエネルギーを含む光熱品、および水道水等の水の相談。供給元から各戸の親メーターまでの設備・器具を含む。
	被 服 品	衣服とその付属品等、身につけて使用するものに関する相談。生地、糸等の服飾材料を含む。
	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。健康器具、医療器具など。
	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。パソコン、電話、書籍、玩具など。
	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。自動車用品、ベビーカー等を含む。
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	宅地等の土地、住宅等の建物、住宅材料及び建築時に設置するのが一般的である相当大がかりな住宅設備に関する相談。床下換気扇、浄化槽、ガス瞬間湯沸器など。
商品関連 役務	ク リ ー ニ ン グ	被服品等の業者によるクリーニングに関する相談。
	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。
	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。
	修 理 ・ 補 修	商品の修理・補修に関する相談。車検サービスなど。
	管 理 ・ 保 管	商品の管理、保管に関する相談。
役 務	役 務 一 般	役務の相談であることが明確であるが、以下のいずれの役務であるか特定できない、または特定する必要のない相談。複合サービス会員など。
	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に関する相談。証券・債権を含む。
	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。電話やパソコンで情報を提供するサービス等を含む。
	教 育 サ ー ビ ス	学校教育、補習教育、およびそれらの関連活動に関する相談。PTA、ベルマーク等を含む。
	教 養 ・ 娛 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。資格取得のための講座、旅行代理業、宿泊施設など。
	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。
	他 の 役 務	サービス業のうち上記の役務に含まれない相談。外食、冠婚葬祭、住宅診断サービス、名簿からの登録抹消手続きなど。
	内 職 ・ 副 業 ・ 相 場	内職・副業および商品先物取引等に関する相談。
	他 の 行 政 サ ー ビ ス	消費者問題に直接関係のない相談で、相談の相手方が行政機関である場合の相談。
他 の 相 談	消費者問題ではない相談。個人間の借金、労使関係など。	

(3) 販売形態別の相談状況

「特殊販売」に係る相談は4,495件で、前年度に比べ12.1%の減少となりました。これは、「通信販売」の減少が要因ですが、一方で「アポイントメントセールス」にかかる相談が209件と前年度と比べ73件(53.7%)の増加となっています。

「家庭訪販」については、70歳以上の相談が38.0%を占め、「SF商法」についても70歳以上が相談の64.1%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57.4%を占めています。「他の訪問販売」には企業団体の職場訪販が含まれます。

また、「店舗購入」に係る相談は2,153件と前年度に比べ553件(34.6%)増加となっています。これは、「フリーローン・サラ金」など店舗購入となる商品別分類にかかる相談が増加したことが原因です。(表-9)

各販売形態における当事者の世代構成はグラフ-4及び表-9のとおりです。

表-8 店舗購入の商品別上位

	18年度	17年度	比較増減	
1 フリーローン・サラ金	783	430	353	82.1%
2 不動産貸借	203	185	18	9.7%
3 四輪自動車	112	108	4	3.7%
4 工事・建築	76	67	9	13.4%
5 医療サービス	62	17	45	264.7%
その他	917	793	124	15.6%
合計	2,153	1,600	553	34.6%

グラフ-4

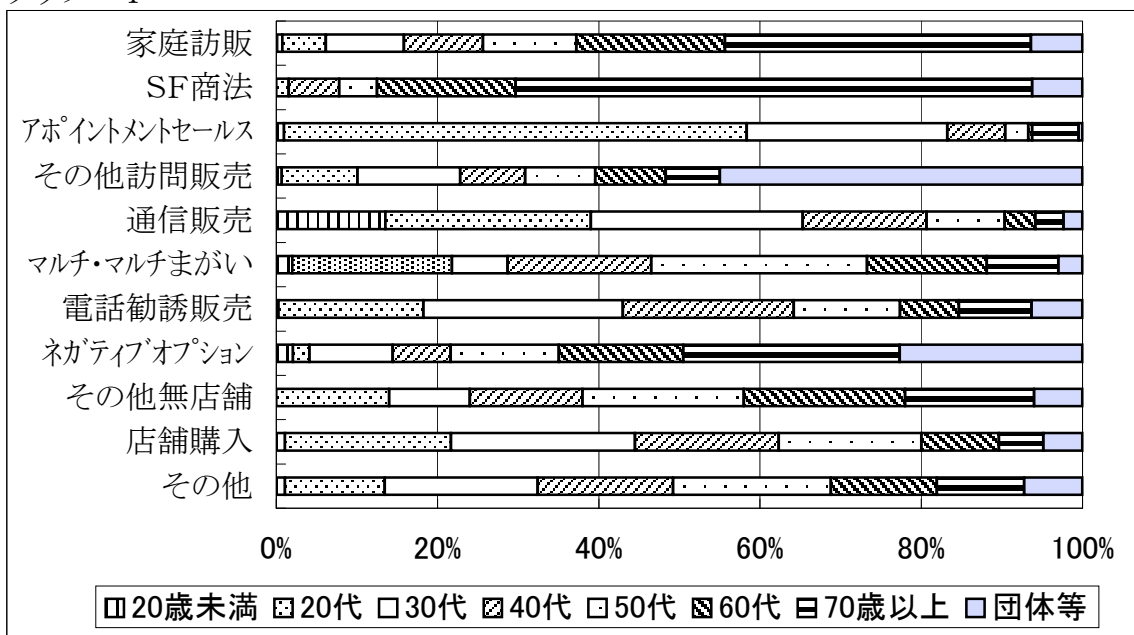


表-9 販売形態別の世代ごとの相談件数

		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	18年度	310	897	931	640	485	373	603	256	4,495
	17年度	385	1,071	981	800	552	368	688	269	5,114
	対前年度比	▲19.5%	▲16.2%	▲5.1%	▲20.0%	▲12.1%	1.4%	▲12.4%	▲4.8%	▲12.1%
訪問販売	18年度	10	186	162	123	131	198	420	132	1,362
	17年度	13	137	151	143	143	193	488	130	1,398
	対前年度比	▲23.1%	35.8%	7.3%	▲14.0%	▲8.4%	2.6%	▲13.9%	1.5%	▲2.6%
家庭訪販	18年度	7	51	91	92	109	173	357	60	940
	17年度	11	40	101	118	117	154	415	62	1,018
	対前年度比	▲36.4%	27.5%	▲9.9%	▲22.0%	▲6.8%	12.3%	▲14.0%	▲3.2%	▲7.7%
SF商法	18年度	0	1	0	4	3	11	41	4	64
	17年度	0	0	0	1	4	12	54	4	75
	対前年度比	-	-	-	300.0%	▲25.0%	▲8.3%	▲24.1%	0.0%	▲14.7%
アポイントメントセールス	18年度	2	120	52	15	6	1	12	1	209
	17年度	1	81	32	9	8	1	2	2	136
	対前年度比	100.0%	48.1%	62.5%	66.7%	▲25.0%	0.0%	500.0%	▲50.0%	53.7%
その他訪問販売	18年度	1	14	19	12	13	13	10	67	149
	17年度	1	16	18	15	14	26	17	62	169
	対前年度比	0.0%	▲12.5%	5.6%	▲20.0%	▲7.1%	▲50.0%	▲41.2%	8.1%	▲11.8%
通信販売	18年度	294	554	571	334	210	83	76	51	2,173
	17年度	366	698	593	426	231	83	89	61	2,547
	対前年度比	▲19.7%	▲20.6%	▲3.7%	▲21.6%	▲9.1%	0.0%	▲14.6%	▲16.4%	▲14.7%
マルチ・マルチまがい	18年度	2	20	7	18	27	15	9	3	101
	17年度	0	54	22	26	42	21	17	3	185
	対前年度比	-	▲63.0%	▲68.2%	▲30.8%	▲35.7%	▲28.6%	▲47.1%	0.0%	▲45.4%
電話勧誘販売	18年度	2	128	176	151	94	52	64	45	712
	17年度	3	160	187	176	108	51	65	50	800
	対前年度比	▲33.3%	▲20.0%	▲5.9%	▲14.2%	▲13.0%	2.0%	▲1.5%	▲10.0%	▲11.0%
ネガティブオプション	18年度	2	2	10	7	13	15	26	22	97
	17年度	1	2	10	9	10	4	18	21	75
	対前年度比	100.0%	0.0%	0.0%	▲22.2%	30.0%	275.0%	44.4%	4.8%	29.3%
その他無店舗	18年度	0	7	5	7	10	10	8	3	50
	17年度	2	20	18	20	18	16	11	4	109
	対前年度比	▲100.0%	▲65.0%	▲72.2%	▲65.0%	▲44.4%	▲37.5%	▲27.3%	▲25.0%	▲54.1%
店舗購入	18年度	23	444	491	384	381	207	119	104	2,153
	17年度	37	334	337	288	279	148	96	81	1,600
	対前年度比	▲37.8%	32.9%	45.7%	33.3%	36.6%	39.9%	24.0%	28.4%	34.6%
その他	18年度	37	421	645	572	666	447	368	246	3,402
	17年度	51	511	692	625	597	440	328	211	3,455
	対前年度比	▲27.5%	▲17.6%	▲6.8%	▲8.5%	11.6%	1.6%	12.2%	16.6%	▲1.5%
全体	18年度	370	1,762	2,067	1,596	1,532	1,027	1,090	606	10,050
	17年度	473	1,916	2,010	1,713	1,428	956	1,112	561	10,169
	対前年度比	▲21.8%	▲8.0%	2.8%	▲6.8%	7.3%	7.4%	▲2.0%	8.0%	▲1.2%

(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	菓子類	海外旅行のお土産のケーキを食べたところ、下痢をした。	1
		飲料	市販の清涼飲料水を飲み続けていたところ、体調を崩し入院した。	1
		健康食品	健康食品を摂取したところ、体調を崩した。	2
住居品	危害	食器・台所用品	バーベキューセットを組み立て作業中に体にかゆみを覚えた。	1
		脚立	踏み台を使用中、転倒し手足にけが、骨折をした。	1
		はしご	はしごを使用中、脚の一部が折れ転倒。骨折し3ヶ月入院した。	1
	危険	ハロゲンヒーター	テレビのリモコンを操作するとハロゲンヒーターの電源が入ったり切れたりする。 ハロゲンヒーターの電源を入れたところ、ヒーターのガラス管が破裂し飛散。床が焼けこげた。	1
		石油ファンヒーター	ブレーカーが落ちた際、使用中の石油ファンヒーターが発煙した。	1
		電気カーペット	電気カーペットを使用中に発火した。	1
		ガソリン携行缶	携行缶の接合部からガソリンが漏れた。	1
		電源タップ	使用中の電源タップのプラスチック部の一部が溶け、異臭、発煙した。	1
		被服品	危害	洋装下着
保健衛生品	危害	医療用具	磁気ベルトを一晩使用したところ、水ぶくれが出来た。	1
			磁気治療器具を使用したところ、具合が悪くなった。	1
			ゲルマニウム含有の治療器具を使用したところ、気分が悪くなった。	1
			電気マッサージ器を使用したところ、足に痛みを感じ立てなくなった。	1
	化粧品	口紅のなかにカッターの刃が入っていたため、唇に痛みを感じた。	1	
		化粧品を使用した肌合わなかった。	1	
		蚊取りマット	蚊取りマットを使用したところ、頭が痛くなった。	1
教養娯楽品	危険	小型コンピューター	ノートパソコンが発煙、火花が出た。	1
		テレビ	テレビが発煙・発火した。	1
車両・乗り物	危害	自動車	購入1週間後の新車のエンジンが暴走。自損事故をおこし、顔と下肢を負傷した。	1
		自動車用品	自動車用品店舗の敷地内で転倒。背中と頭を打撲した。	1
		バイク	走行中にオイル漏れが生じエンジン停止。転倒しけがをした。	1
		自転車	自転車の鍵のレバーを押したところ、プラスチック部が破損し、内部の金属で指にけがをした。	1
	危険	自動車	走行中にエンジン部が破損しオイルが漏れた。マフラーに付いたオイルが過熱発火し、自動車が炎上した。	1
土地・建物・設備	危害	戸建住宅	木造住宅を新築。クローゼット内に異臭があり、のどが痛くなった。	1
		電気配線工事	電気配線工事の配線ミスにより、エアコンの基盤が破損した。	1
		浄化槽用モーター	浄化槽用のモーターから油が飛散し、モーターが高熱になった。	1
教養・娯楽サービス	危害	自動洗浄トイレ	自動洗浄トイレが発煙し、異臭がした。	1
		プール施設	プールの更衣室のスノコにつまずき転倒。全身打撲のけがをした。	1
保険・福祉サービス	危害	医療	医師より処方された高脂血症溶剤を服用し、薬剤性肝障害をおこし入院した。	1
		脱毛エステ	脱毛エステの施術を受けたところ、皮膚障害をおこした。	2
		白髪染め	美容室で白髪染めをしたところ、頭皮が火傷したように痛くなった。	1
		トリートメント	美容室でトリートメントをした際、トリートメントの原液が耳に入った。ひりひりとした痛みがでた。	1
他の役務	危険	外食	飲食店で頼んだジュースのなかにガラス片が入っていた。	1
総計				39