

# 平成22年度消費生活相談の状況

## 1 相談件数の推移

平成22年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は7,729件となり、前年度(7,961件)比較で▲232件、▲2.9%減少となった。

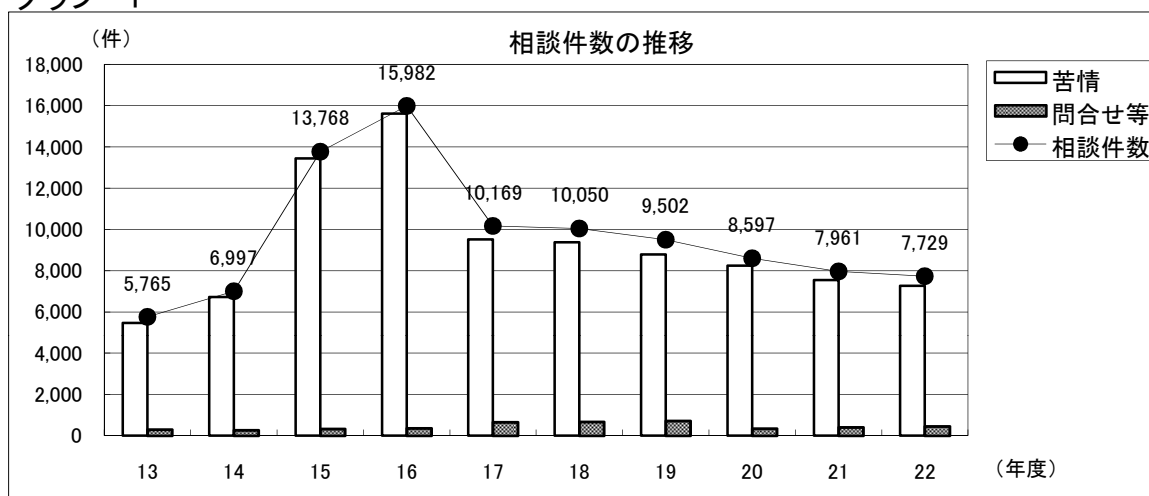
全7,729件中、商品、役務等に関する苦情相談が7,271件(構成比94.1%)、情報提供等を含む問合せ等が458件(同5.9%)となっている。

相談件数は全国の傾向と同様、架空請求の減少等に伴い平成16年度をピークに減少している。

表-1 相談受付状況

	22年度	21年度	比較増減	
相談件数(件)	7,729	7,961	▲232	▲2.9%
苦情	7,271	7,547	▲276	▲3.7%
問合せ等	458	414	44	10.6%

グラフ-1



## 2 相談の状況

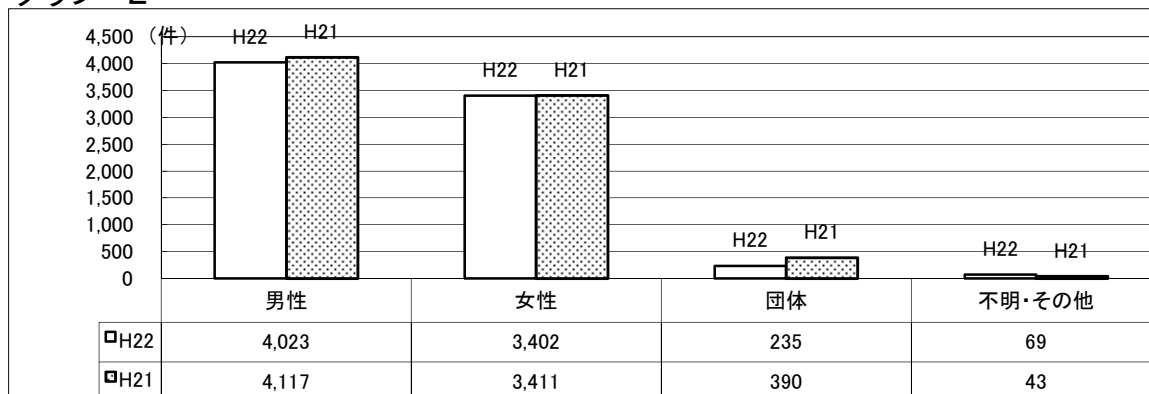
### (1) 相談案件当事者の状況

#### ア 性別等

平成22年度の男女別構成比は、男性が4,023件(構成比52.1%)、女性が3,402件(同44.0%)、団体が235件(同3.0%)となっており、男性からの相談が多い。

平成21年度は、男性51.7%、女性42.8%、団体が4.9%だったことから、男女別構成比について大きな変化はない。

グラフ-2



イ 年代及び職業別等

年代別では40歳代が1,383人(構成比17.9%)と最も多く、次いで30歳代1,336人(同17.3%)、50歳代1,291人(16.7%)の順になっている。

平成21年度との比較では、30歳代～50歳代が多い点では大きな変化はないが、全体の件数が減少している中で50歳代、60歳代、70歳の相談が増加している。特に60歳代の増加が著しく、164件増加の1,077件となり、構成比も11.5%から13.9%、件数の伸び率はプラス18.0%となっている。

また、60歳以上の高齢者の構成比が全体の27.3%を占めている。

職業別では、給与生活者が3,216件と最も多く、次いで無職2,122件、家事従事者875件の順となっている。平成21年度と比較すると、自営・自由業及び無職の相談が増となっている。

表－2 世代、職業別の状況

(単位:件 %)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明等	合計
給与生活者	21	562	897	810	656	178	17	75	3,216
自営・自由業	0	11	75	140	199	132	46	11	614
家事従事者	0	62	177	228	189	149	57	13	875
学生	241	61	3	1	0	0	0	4	310
無職	10	109	146	151	189	571	896	50	2,122
行政機関	0	0	0	0	0	0	0	18	18
企業・団体	0	0	0	0	0	0	0	217	217
不明	1	7	38	53	58	47	19	134	357
合計	273	812	1,336	1,383	1,291	1,077	1,035	522	7,729
同構成比	3.5%	10.5%	17.3%	17.9%	16.7%	13.9%	13.4%	6.8%	100%
H21件数	300	1,100	1,525	1,390	1,208	913	944	581	7,961
同構成比	3.8%	13.8%	19.2%	17.5%	15.2%	11.5%	11.9%	7.3%	100.0%
伸び率(件数)	▲9.0%	▲26.2%	▲12.4%	▲0.5%	6.9%	18.0%	9.6%	▲10.2%	▲2.9%

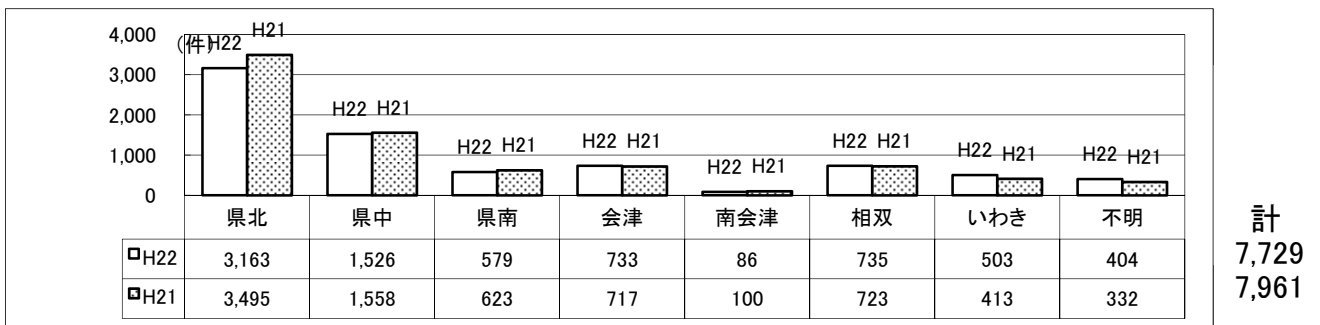
(職業別)

	H22件数	同構成比	H21件数	同構成比	伸び率(件数)
給与生活者	3,216	41.6%	3,610	45.3%	▲10.9%
自営・自由業	614	7.9%	492	6.2%	24.8%
家事従事者	875	11.3%	941	11.8%	▲7.0%
学生	310	4.0%	334	4.2%	▲7.2%
無職	2,122	27.5%	1,992	25.0%	6.5%
行政機関	18	0.2%	3	0.0%	500.0%
企業・団体	217	2.8%	386	4.8%	▲43.8%
不明	357	4.6%	203	2.5%	75.9%
合計	7,729	100.0%	7,961	100.0%	▲2.9%

ウ 地域別

地域別比較では県北が3,163件と最も多く、次いで県中1,526件、相双735件、会津733件の順になっている。市町村別では、福島市の2,028件が最も多く、次に郡山市が689件となっている。

グラフー3



(参考 地域別構成比)

区分	県北	県中	県南	会津	南会津	相双	いわき	不明	計
H22	40.9	19.7	7.5	9.5	1.1	9.5	6.5	5.2	100.0
H21	43.9	19.6	7.8	9.0	1.3	9.1	5.2	4.2	100.0

## (2) 商品別(細分類)相談件数

商品別分類で相談件数の多い上位(10位)は表-3のとおりであり、昨年度同様に「デジタルコンテンツ」(パソコンや携帯電話のインターネットを通じた情報に関するトラブル相談)が1,230件(15.9%)で最も多く、相談内容ではメールやホームページで料金や利用規約等の説明がなくクリックを促され、即座に「契約完了」や「料金請求」を表示させる「ワンクリック請求」が半数を占めている。次いで、「フリーローン・サラ金」(消費者金融等が取り扱う用途が限定されないローンに関する相談、主に多重債務等)が減少傾向にあるが985件(12.7%)、その次に多い相談が、個人間トラブル、労働問題等直接消費生活問題に関連しない「相談その他」が311件(4.0%)であった。

4位の「ガソリン」は、ほとんどが東日本大震災発生後の相談であった。

なお、「文具事務用品(その他)」については、資金決済に関する法律に基づき文具券の利用サービスが終了し、払い戻し期間が平成23年3月13日までとなったことに関する問い合わせが多く寄せられた。このほか商品券に関する相談・問い合わせは、全体で265件にのぼった。

表-3 商品別相談件数(全体)

	H22件数	同構成比	H21件数	同構成比	同順位	比較増減(件、%)	
1 デジタルコンテンツ	1,230	15.9%	1,378	17.3%	(1)	▲148	▲10.7%
2 フリーローン・サラ金	985	12.7%	1,251	15.7%	(2)	▲266	▲21.3%
3 相談その他	311	4.0%	191	2.4%	(6)	120	62.8%
4 ガソリン	278	3.6%	8	0.1%	(-)	270	3375.0%
5 不動産貸借	277	3.6%	300	3.8%	(4)	▲23	▲7.7%
6 商品一般	244	3.2%	438	5.5%	(3)	▲194	▲44.3%
7 工事・建築	184	2.4%	183	2.3%	(7)	1	0.5%
8 四輪自動車	153	2.0%	196	2.5%	(5)	▲43	▲21.9%
9 文具・事務用品(その他)	101	1.3%	1	0.0%	(-)	100	10000.0%
10 医療サービス	90	1.2%	106	1.3%	(8)	▲16	▲15.1%
その他	3,876	50.1%	3,909	49.1%		▲33	▲0.8%
合計	7,729	100.0%	7,961	100.0%		▲232	▲2.9%

### (参考) 高齢者(70歳以上)の商品別(上位10位)相談件数

高齢者(70歳以上)の商品別相談件数は表-5のとおりであり、「フリーローン・サラ金」、「ふとん類」、「商品一般」(架空請求はがき等)の順になっている。全体(表-4)にはない「ふとん類」や「株」、「ファンド型投資商品」などが上位にあることが特徴となっている。

また、全体では大きく減少している「フリーローン・サラ金」が増加しており、多重債務に関する相談のほか、会社更生手続きとなった貸金業者に対する過払い金請求に関する相談もみられた。

なお、9位の鮮魚は、そのほとんど(19件)が全国的に問題になったカニなどの魚介類を電話勧誘等で強引に売りつける送り付け商法に関するものであった。

表-4 商品別相談件数(70歳以上)

	H22件数	同構成比	H21件数	同構成比	同順位	比較増減(件、%)	
1 フリーローン・サラ金	72	7.0%	53	5.6%	(2)	19	35.8%
2 ふとん類	52	5.0%	46	4.9%	(3)	6	13.0%
3 商品一般	49	4.7%	65	6.9%	(1)	▲16	▲24.6%
4 相談その他	43	4.2%	20	2.1%	(9)	23	115.0%
5 工事・建築	37	3.6%	37	3.9%	(5)	0	0.0%
6 株	31	3.0%	19	2.0%	(10)	12	63.2%
7 ファンド型投資商品	21	2.0%	21	2.2%	(8)	0	0.0%
8 医療サービス	21	2.0%	45	4.8%	(4)	▲24	▲53.3%
9 鮮魚	20	1.9%	13	1.4%	(-)	7	53.8%
(9) 普通生命保険	20	1.9%	22	2.3%	(7)	▲2	▲9.1%
その他	669	64.6%	603	63.9%		66	10.9%
合計	1,035	100.0%	944	100.0%		91	9.6%

### (3) 販売方法・手口別の相談件数及び架空請求等の相談件数

販売方法・手口別の相談件数の上位は表－5のとおりで、前年度同様に強引な勧誘やワンクリック請求に代表される「インターネット通販」、「無料商法」に関する相談が多い。(※重複カウントあり)

また、出会い系サイト等で知り合った相手から「お金をあげる。」「悩みをきいてほしい。」等という有料サイトに誘導される有料メール交換サイトに関する相談は52件あった。

70歳以上の高齢者については、表－6のとおりであり、「電話勧誘」や「家庭訪問販売」、「利殖商法」等に関する相談が多いことが特徴となっている。

また、架空請求等に関する相談件数は表－7のとおりとなっており、架空請求は減ったものの、ワンクリック請求は依然として多い。

表－5 販売方法・手口別相談件数(上位10位)

	件数	特 徴
1 強引	1,617	事業者の勧誘時等に、消費者が脅迫とまで言えないが執拗、威圧的、不退去な態度と感じたもの。
2 インターネット通販	1,271	インターネットによる申込を受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法。
3 無料商法	522	無料、またはただ同然でつって売りつける商法。
4 電話勧誘	494	事業者が消費者に電話をかけ、またはかけさせて勧誘し、郵便などの通信手段で契約をさせるもの。
5 家庭訪問販売	348	事業者が消費者の自宅を訪問し、商品やサービスを勧誘・販売する販売方法。
6 詐欺	340	犯罪として立証できるか不明であるが、相談者またはセンターが事業者側の「だます」という意思を疑ったもの。
7 虚偽説明	333	履行不能な約束や事実と異なるセールストークで売りつける商法。
8 利殖商法	164	利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法。
9 二次被害	136	被害にあった人を再び勧誘して二次的な被害を与えること。
10 サイドビジネス商法	121	「内職・副業になる」、「脱サラできる」等をセールストークに何らかの契約をさせる商法。

表－6 販売方法・手口別相談件数(70歳以上 上位10位)

	件数	特 徴
1 強引	215	事業者の勧誘時等に、消費者が脅迫とまで言えないが執拗、威圧的、不退去な態度と感じたもの。
2 電話勧誘	137	事業者が消費者に電話をかけ、またはかけさせて勧誘し、郵便などの通信手段で契約をさせるもの。
3 家庭訪問販売	133	事業者が消費者の自宅を訪問し、商品やサービスを勧誘・販売する販売方法。
4 詐欺	75	犯罪として立証できるか不明であるが、相談者またはセンターが事業者側の「だます」という意思を疑ったもの。
5 虚偽説明	74	履行不能な約束や事実と異なるセールストークで売りつける商法。
6 利殖商法	64	利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法。
7 二次被害	53	被害にあった人を再び勧誘して二次的な被害を与えること。
8 次々販売	35	一人の消費者に次から次へと契約させるような売り方で行う販売方法。
9 ネガティブオプション	24	消費者が契約していないことを承知で業者が商品を送付する送り付け商法。
10 無料商法	22	無料、またはただ同然でつって売りつける商法。

表－7 架空請求等の相談件数

	件数	特 徴
架空請求	187	ハガキやパソコン・携帯電話のメールなどを利用して不特定多数者に対し、未払いがあるなどと架空の事実を口実として送金させる。
ワンクリック請求	658	メールやホームページにおいて、クリックする前に利用料金・利用規約等について明確な説明がない、又は事実と異なる説明によりクリックを促し、リンク先において即座に「契約完了」や「料金請求」といった内容を表示させるなどして金銭を支払わせようとする。
融資保証金詐欺	1	融資する旨(実際には融資しない)のハガキやメールなどを送り付け、申込をしてきた者に保証金や登録料の名目で送金させる。
還付金詐欺	1	官公庁の名前を名乗り、医療費や税金などの還付金があると言い、携帯電話を使ってATMから振り込ませる。

### 3 東日本大震災に関連する相談の状況(3/14~3/31)

平成23年3月11日(金)に発生した東日本大震災後、県消費生活センターでは3月14日(月)より土日祝日を含む毎日8:30~17:15に相談窓口を設置し、県民から寄せられる相談に対応している。3月14日~3月31日の相談件数は810件、うち震災に関連する相談は682件で、全体の84.2%に上った。震災に関連する商品別分類で相談件数の多い上位(10位)は表-8のとおりである。

表-8 商品別相談件数(震災関連)

	平成23年3月14日~31日	同構成比
1 ガソリン	258	37.8%
2 相談その他	43	6.3%
3 不動産貸借	42	6.2%
4 他の行政サービス	24	3.5%
5 水道水	18	2.6%
(5) 野菜	18	2.6%
7 商品一般	17	2.5%
8 食料品	13	1.9%
9 フリーローン・サラ金	12	1.8%
10 工事・建築	10	1.5%
(10) 灯油	10	1.5%
その他	217	31.8%
合計	682	100.0%

#### ・商品別分類(上位)の相談概要

##### 1 ガソリン

品不足に関する相談が239件あり、ガソリンに関する相談の92.6%を占める。その他に便乗値上げに関する苦情も見られた。3月14日~3月31日の1日平均の相談件数は、14.3件で、最も相談件数が多かったのは、3月18日の32件であったが、その後減少し、3月末にはほぼ終息した。

##### <相談事例>

- ・ガソリンが手に入らない。車で出勤できない。どこのガソリンスタンドが営業しているか知りたい。
- ・店によってリッター当たり10円も差があった。便乗値上げではないか。

##### 2 相談その他

消費者問題ではない相談で、放射能に関する不安、原発事故に関する問い合わせ、避難所の問い合わせなどがあった。

##### 3 不動産貸借

賃貸アパートに関する相談が32件で、不動産貸借に関する相談の76.2%を占める。原発事故による避難指示により避難せざるを得ない場合や震災で損壊し住めなくなったアパートの家賃支払い義務、立ち退きや修繕に関するトラブルなどの相談が見られた。

##### <相談事例>

- ・原発事故で避難指示を受けて避難中であるが、アパートの家賃を支払わなければならないか。
- ・地震でアパートが損壊し、居住できなくなった。家賃の請求が来たが、払わなければならないか。
- ・「地震で壁にヒビが入ったから退去してくれ。」と突然退去を言い渡された。権利金は戻るのか。

##### 4 他の行政サービス

消費者問題ではない相談で、相手方が行政機関である場合の相談であるが、罹災証明の発行手続き等行政機関の問い合わせ先に関する問い合わせ、避難先から市町村役場の連絡先の問い合わせがあった。

##### 5 水道水

原発事故による放射能に関連して、水道水の安全性に関する相談が10件で水道水に関する相談の55.5%であった。他に、震災による断水、復旧に関する問い合わせもあった。

##### <相談事例>

- ・放射能で水道水が汚染されていないのか心配、自分の住んでいる地域の水道水は大丈夫か。
- ・水道水と地下水を使っているが、どちらが安全か。
- ・震災により断水しているが、タクシーも呼べず配水所にいけない。自宅まで水を届けてほしい。

#### ※ その他、悪質商法と思われる事例

- ・自宅に突然「被災していない県民にも国が10万円を支給することになった。振り込み口座を教えてください。」と電話があった。

## 4 多重債務者無料法律相談

福島県弁護士会、福島県司法書士会の協力を得て平成19年10月から消費生活センター内に、更に平成20年4月から県中・県南・会津の各地方振興局に多重債務者を対象とした無料法律相談窓口を設置し、平成21年4月からは消費生活センター内に日曜無料法律相談窓口を設置した。

平成22年度実績	多重債務無料法律相談 (計 242件)
	県消費生活センター 119件
	県中地方振興局 48件
	県南地方振興局 17件
	会津地方振興局 58件
	日曜無料法律相談
	県消費生活センター 29件

(参考)

消費生活センターにおける多重債務等相談件数は表-9のとおり。多重債務に関する相談件数は、848件であり、前年度比△28.2%となっている。

表-9 多重債務相談の状況

年度	相談件数 (件) (A)	(A)のうち多重 債務相談件数 (件) (B)	多重債務相談 件数比率 (%) (B)/(A)
13	5,765	473	8.2
14	6,997	701	10.0
15	13,768	884	6.4
16	15,982	807	5.0
17	10,169	800	7.9
18	10,050	1,218	12.1
19	9,502	1,353	14.2
20	8,597	1,745	20.3
21	7,961	1,181	14.8
22	7,729	848	11.0