

平成18年度 消費生活相談の概要

平成18年度に消費生活・男女共同参画プラザ《アイネス》が受け付けた消費生活相談件数は、7,886件で、前年度に比べて総数で1,469件、率で15.7%減少しているものの、依然として高い水準にある。

これは、これまで相談件数を押し上げてきた、架空請求を含む不当な請求が鎮静化してきている一方、グレーゾーン金利や多重債務に関する相談が大幅に増加したことが主な要因である。

1 相談件数の動向

相談件数は平成14年度まで緩やかに増加してきたが、架空請求を含む不当な請求の激増に伴い、15年度と16年度は急激に増加している。その後、不当請求の減少とともに、17年度からは減少に転じ、18年度は前年度の約84%の7,886件で、その内訳は苦情相談が7,038件（全体の89.2%）、問い合わせが848件（同10.8%）となっている。なお、不当請求を除外した相談件数は、6,098件となっている。

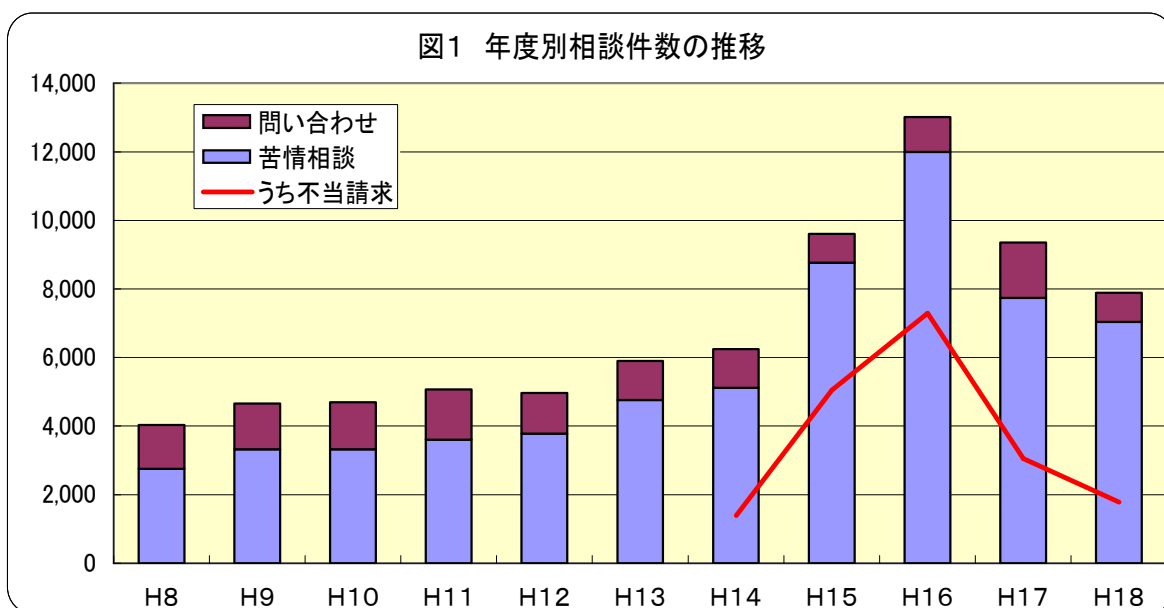


表1 年度別相談件数の推移

年度	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18
相談件数	4,024	4,683	4,696	5,067	4,966	5,897	6,243	9,607	13,014	9,355	7,886
苦情相談	2,752	3,344	3,325	3,596	3,773	4,767	5,112	8,760	11,997	7,737	7,038
問い合わせ	1,272	1,339	1,371	1,471	1,193	1,130	1,131	847	1,017	1,618	848
うち不当請求							1,390	5,048	7,297	3,047	1,788
対前年度(%)	104.4	116.4	100.3	107.9	98.0	118.7	105.9	153.9	135.5	71.9	84.3

※不当請求H8～13は統計なし

2 苦情相談の契約当事者の構成

(1) 居住地別では大分市が最も多く全体の43.0%、以下別府市11.1%、中津市6.2%、佐伯市と宇佐市は4.2%となっている。

なお、千人当たりの件数では、大分市が6.54件と最も多く、以下由布市6.41件、日出町6.33件、別府市6.17件、国東市5.47件の順となっている。

表 2-1 市町村別苦情相談件数

市町村名	相談件数	割合	千人当たりの相談件数	市町村名	相談件数	割合	千人当たりの相談件数
大分市	3,023	43.0%	6.54	姫島村	6	0.1%	2.43
別府市	783	11.1%	6.17	日出町	175	2.5%	6.33
中津市	437	6.2%	5.18	九重町	48	0.7%	4.32
日田市	240	3.4%	3.24	玖珠町	98	1.4%	5.36
佐伯市	294	4.2%	3.66	町村部計	327	4.7%	5.50
臼杵市	222	3.2%	5.12	大分県計	6,728	95.6%	5.82
津久見市	108	1.5%	5.03	県外等	310	4.4%	-
竹田市	119	1.7%	4.48	計	7,038	100.0%	-
豊後高田市	109	1.5%	4.34				
杵築市	171	2.4%	5.09				
宇佐市	299	4.2%	4.92				
豊後大野市	182	2.6%	4.38				
由布市	227	3.2%	6.41				
国東市	187	2.7%	5.47				
市部計	6,401	90.9%	5.57				

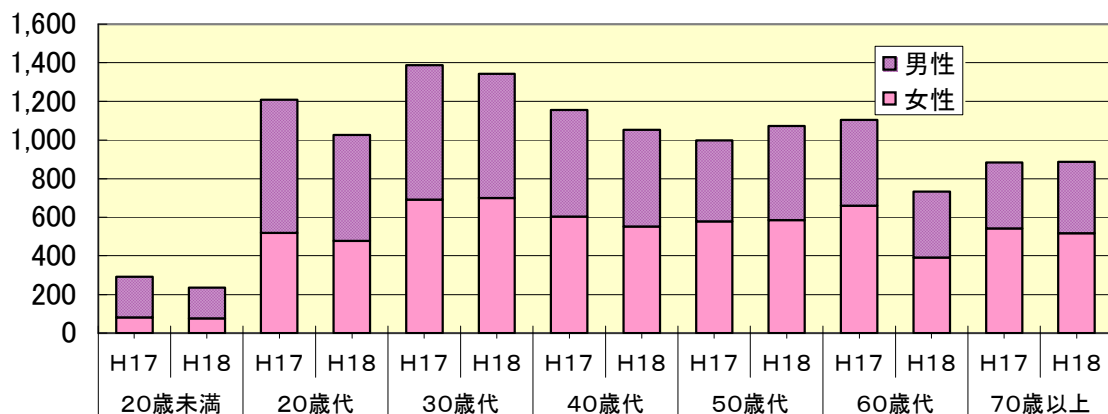
(2) 職業別では給与生活者が最も多く全体の42.5%(前年度40.5%)で、家事従事者17.6%(同22.3%)、無職17.7%(同17.5%)、学生4.2%(同5.2%)、自営・自由業9.8%(同8.6%)となっている。

(3) 男女別では女性による相談件数が3,530件で、全体に占める割合は50.2%、男性は3,393件で、同48.2%と前年度同様女性が男性を上回っている。

(4) 年代別では30歳代が19.1%と最も多く、続いて50歳代15.2%、40歳代14.9%、20歳代14.6%で、以下70歳以上、60歳代となっている。

なお、前年度より減少している年代が多いなか、50歳代は約8%増加している。

図2 契約当事者の年代別・年度別・性別苦情相談件数



(5) 契約当事者と相談者の関係を年代別にみると、契約当事者本人からの相談は20歳未満が26.7%と極端に低く、以下70歳以上が56.1%、20歳代が66.2%となっている。

表2-2 年代別契約当事者本人・本人以外別苦情相談件数

契約当事者		本人からの相談		本人以外(家族・知人等)からの相談	
年代	総数	相談件数	総数に占める割合(%)	相談件数	総数に占める割合(%)
20歳未満	240	64	26.7	176	73.3
20歳代	1,028	681	66.2	347	33.8
30歳代	1,344	1,104	82.1	240	17.9
40歳代	1,054	899	85.3	155	14.7
50歳代	1,074	875	81.5	199	18.5
60歳代	732	573	78.3	159	21.7
70歳以上	889	499	56.1	390	43.9
団体・不明	677	274	40.5	403	59.5
合計	7,038	4,969	70.6	2,069	29.4

3 商品・役務(サービス)ごとにみた苦情相談の状況

(1) グレーゾーン金利や多重債務に関する相談の大幅増により、サラ金・ヤミ金の相談が最も多くなっている。一方、携帯電話やインターネット等を利用した不当な請求や「商品の料金が未納のため訴訟になっている」などと不安を煽り連絡させる架空請求が鎮静化してきていることにより、オンライン等関連サービスと商品一般が減少している。

表3-1 年度別苦情相談の多い商品・役務の推移

順位	14年度		15年度		16年度		17年度		18年度	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	サラ金・ヤミ金	682	オンライン等関連サービス	3,572	オンライン等関連サービス	6,782	オンライン等関連サービス	1,567	サラ金・ヤミ金	1,396
2	オンライン等関連サービス	663	サラ金・ヤミ金	1,565	サラ金・ヤミ金	1,062	商品一般	1,295	オンライン等関連サービス	995
3	学習教材	410	商品一般	466	商品一般	492	サラ金・ヤミ金	800	商品一般	714
4	布団類	176	学習教材	419	借家・アパート	254	借家・アパート	322	借家・アパート	289
5	商品一般	170	布団類	187	学習教材	223	学習教材	199	工事・建築サービス	169
6	借家・アパート	168	借家・アパート	158	布団類	170	健康食品	189	健康食品	153
7	電話関連サービス	152	健康食品	155	健康食品	136	工事・建築サービス	174	布団類	143
8	工事・建築サービス	132	単行本・紳士録	110	工事・建築サービス	135	乗用車	164	学習教材	136
9	健康食品	131	乗用車	92	乗用車	132	布団類	137	乗用車	126
10	乗用車	115	工事・建築サービス	82	単行本・紳士録	104	生命保険	105	生命保険	123

(2) 商品別では**商品一般**が圧倒的に多く、健康食品、布団類が上位にあり、総数では前年度の約8割と減少している。

役務別では**サラ金・ヤミ金**が最も多く、オンライン等関連サービス、借家・アパートが続き、総数では前年度と同数となっている。

これに伴い、商品と役務の総件数の差が、前年度に比べ拡大している。

表3-2 苦情相談の多い商品・役務別20品目

順位	商 品	件数	順位	役務(サービス)	件数
1	商品一般	714	1	サラ金・ヤミ金	1,396
2	健康食品	153	2	オンライン等関連サービス	995
3	布団類	143	3	借家・アパート	289
4	学習教材	136	4	工事・建築サービス	169
5	乗用車	126	5	生命保険	123
6	新聞	115	6	投資・副業	63
7	電気・磁気治療器具	98	7	リースサービス	60
8	単行本・紳士録	81	8	内職・副業	55
9	化粧品類	51	9	修理・補修	53
10	浄水器	50	10	電話関連サービス	52
11	アクセサリー	49	11	クリーニング	45
12	活水・浄水装置	47		エステサービス	
13	パソコン機器	38	13	宝くじ	44
14	着物類	34	14	移動電話サービス	42
	婦人下着		15	放送サービス	34
16	印鑑	28	16	医療サービス	33
17	ミシン	25	17	株	27
18	雑誌	24	18	レンタルサービス	25
19	ソーラーシステム	22	19	広告代理サービス	24
20	配置薬	21	20	複合サービス会員	23
	そ の 他	709		そ の 他	655
	計	2,664		計	4,207

(網掛けは、昨年度より増えた商品・役務)

(3) 性別でみると男女ともに、**サラ金・ヤミ金**が最も多くなっている。また、10位まででは、7商品・役務が共通している。

表3-3 性別にみた苦情相談の多い商品・役務

順位	男 性	件数	女 性	件数
1	サラ金・ヤミ金	811	サラ金・ヤミ金	566
2	オンライン等関連サービス	656	商品一般	345
3	商品一般	362	オンライン等関連サービス	330
4	借家・アパート	127	借家・アパート	159
5	工事・建築サービス	90	健康食品	118
6	乗用車	67	学習教材	94
7	単行本・紳士録	62	布団類	92
8	生命保険	59	工事・建築サービス	78
9	布団類	51	電気・磁気治療器具	67
10	新聞	47	新聞	64

(4) 年代別でみると20歳代から60歳代まではサラ金・ヤミ金が最も多く、20歳未満はオンライン等関連サービス、70歳以上は商品一般となっている。また依然として商品一般は全ての年代の上位にあり、オンライン等関連サービスは70歳以上を除く年代の上位にある。特徴的なものとしては、20歳代の布団類、エステサービス及びアクセサリ、20歳代から40歳代までの学習教材、60歳以上の電気・磁気治療器具、70歳以上の健康食品や単行本・紳士録などである。

表3-4 年代別にみた苦情相談の多い商品・役務

順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	オンライン等関連サービス 172	サラ金・ヤミ金 236	サラ金・ヤミ金 328	サラ金・ヤミ金 269	サラ金・ヤミ金 251	サラ金・ヤミ金 124	商品一般 115
2	借家・アパート 5	オンライン等関連サービス 228	オンライン等関連サービス 276	オンライン等関連サービス 159	商品一般 163	商品一般 110	健康食品 71
3	商品一般 4	借家・アパート 67	商品一般 119	商品一般 114	オンライン等関連サービス 92	生命保険 30	サラ金・ヤミ金 69
4	医療サービス 4	布団類 51	借家・アパート 97	借家・アパート 51	工事・建築サービス 30	オンライン等関連サービス 25	電気・磁気治療器具 64
5	放送サービス 3	商品一般 37	学習教材 45	学習教材 37	借家・アパート 27	工事・建築サービス 22	布団類 47
6	インテリサービス 3	エステサービス 32	乗用車 37	工事・建築サービス 23	乗用車 21	電気・磁気治療器具 19	工事・建築サービス 45
7		乗用車 29	工事・建築サービス 29	乗用車 21	生命保険 20	健康食品 18	新聞 33
8		学習教材 24	生命保険 20	内職・副業 15	新聞 16	布団類 16	単行本・紳士録 23
9		アクセサリ 16	新聞 18	生命保険 12	健康食品 15	借家・アパート 15	修理・補修 22
10		浄水器 16	携帯電話サービス 15	クリーニング 15	学習教材 10	新聞 14	生命保険 16
			内職・副業	新聞		活水・浄水装置	宝くじ

4 販売購入形態ごとにみた苦情相談の状況

(1) 販売購入形態別ではオンライン等関連サービスが激減したため通信販売が大幅増となっている。また、電話勧誘販売や訪問販売は減少したものの、店舗販売やマルチ・マルチまがい取引は増加している。

表4-1 販売購入形態苦情相談件数

区分	17年度		18年度		増減	
	相談件数	割合(%)	相談件数	割合(%)		
店舗販売	1,492	19.3	1,902	27.0	410	
店舗外販売	訪問販売	993	12.8	973	13.8	△20
	通信販売	2,817	36.4	1,704	24.2	△1,113
	マルチ・マルチまがい取引	210	2.7	259	3.7	49
	電話勧誘販売	520	6.7	433	6.2	△87
	ネガティブオプション	42	0.6	34	0.5	△8
その他無店舗販売	81	1.1	128	1.8	47	
小計	4,663	60.3	3,531	50.2	△1,132	
不明・無関係	1,582	20.4	1,605	22.8	23	
総件数	7,737	100.0	7,038	100.0	△699	

※ ネガティブオプション：商品を一方的に送りつけ、消費者が受け取った以上、支払わなければならないと勘違いして支払うことを狙った商法。

(2) 年代別にみると 店舗販売、通信販売は全ての年代にわたっているが、特に30歳代を中心とした年代で多い。訪問販売も全ての年代にわたっているが、70歳以上が他の年代より圧倒的に多くなっている。また、マルチ・マルチまがい取引は50歳代を中心とした年代で多い。

表4-2 販売購入形態別・年代別苦情相談件数

区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明	計	
店舗販売	24	342	435	344	326	162	128	141	1,902	
店舗外販売	訪問販売	7	127	80	67	102	138	351	101	973
	通信販売	191	317	406	284	221	111	81	93	1,704
	マルチ・マルチまがい取引	0	26	35	38	61	40	30	29	259
	電話勧誘販売	1	54	83	74	65	45	70	41	433
	ネガティブオプション	0	0	1	2	2	4	9	16	34
	その他無店舗販売	2	24	24	18	16	16	17	11	128
計	201	548	629	483	467	354	558	291	3,531	

(3) 主な商品・役務別にみると店舗販売ではサラ金・ヤミ金が最も多く、訪問販売では布団類、通信販売はオンライン等関連サービス、電話勧誘販売は学習教材が依然として最も多い。

表4-3 販売購入形態別にみた主な商品・役務等別苦情相談件数

区分	件数	主な商品・役務				
		第1位	第2位	第3位	第4位	第5位
店舗販売	1,902	サラ金・ヤミ金 679	借家・アパート 221	乗用車 107	工事・建築サービス 52	エステサービス 43
店舗外販売	訪問販売 973	布団類 121	新聞 96	工事・建築サービス 66	健康食品 65	電気・磁気治療器具 64
	通信販売 1,704	オンライン等関連サービス 948	サラ金・ヤミ金 270	商品一般 168	宝くじ 43	学習教材 健康食品 34
	マルチ・マルチまがい取引 259	投資・副業 41	健康食品 30	生命保険 21	商品一般 20	化粧品類 19
	電話勧誘販売 433	学習教材 78	サラ金・ヤミ金 58	単行本・紳士録 51	商品一般 31	化粧品類 19
	ネガティブオプション 34	単行本・紳士録 12	雑誌 9	商品一般 4		
	その他無店舗販売 128	借家・アパート 31	サラ金・ヤミ金 10	放送サービス 10	アクセサリ 9	

5 販売方法・手口ごとにみた苦情相談の状況

家庭訪販で最も多い商品・役務は布団類であり、次々販売やSF商法でも最も多い。無料商法ではオンライン等関連サービスが特に多く、二次被害では学習教材が最も多い。また、アポイントメントセールスはアクセサリなど若者を対象にした商品・役務が多い。

表5 販売方法・手口別にみた主な商品・役務等別苦情相談件数

販売方法・手口	件数	主な商品・役務									
		第1位		第2位		第3位		第4位		第5位	
家庭訪販	818	布団類	113	新聞	90	工事・建築サービス	60	健康食品	60	電気・磁気治療器具	52
無料商法	348	オンライン等関連サービス	245	電気・磁気治療器具	8	放送サービス	8	活水・浄水装置	7	健康食品 布団類	5
サイドビジネス商法	279	投資・副業	38	内職・副業	27	健康食品	22	商品一般	21	生命保険	20
被害にあった人を勧誘 (二次被害)	107	学習教材	44	複合サービス会員	21	商品一般	4	アクセサリ	3		
次々販売	87	布団類	29	浄水器	5	健康食品	5	アクセサリ	4	商品一般	4
点検商法	76	活水・浄水装置	19	布団類	12	浄水器	8	工事・建築サービス	7	修理・補修 白アリ駆除サービス	3
当選商法	67	宝くじ	22	放送サービス	18	オンライン等関連サービス	6				
かたまり商法 (身分詐称)	64	貯金・ヤミ金	30	商品一般	5	リースサービス	4	電話関連サービス	3		
開運商法	34	印鑑	23	祈祷サービス	5						
SF(催眠)商法	32	布団類	9	電気・磁気治療器具	8	健康食品	5	放射性岩石	4		
アポイントメントセールス	27	アクセサリ	17	複合サービス会員	7						
キャッチセールス	14	放送サービス	4	複合サービス会員	2						

(注) 1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。

※ 点検商法: 「点検にきた」といって来訪し、「布団にダニがいる」「住宅の工事をしないと危険」などと言って商品やサービスを契約させる。

SF(催眠)商法: 「新商品を紹介する」などと言って人を集め、締め切った会場で日用品を無料で配り、得た気分させ雰囲気盛り上げ、興奮状態の中で最後に高額な商品売りつける。

アポイントメントセールス: 電話・郵便等で「当選した」など、販売目的を隠して喫茶店や営業所などに呼び出し、長時間にわたりさまざまな特典を強調して高額な商品を購入させる。

キャッチセールス: 街頭でアンケート調査などと称して呼び止め、喫茶店や営業所、店舗等に連れて行き、商品やサービスを契約させる。