

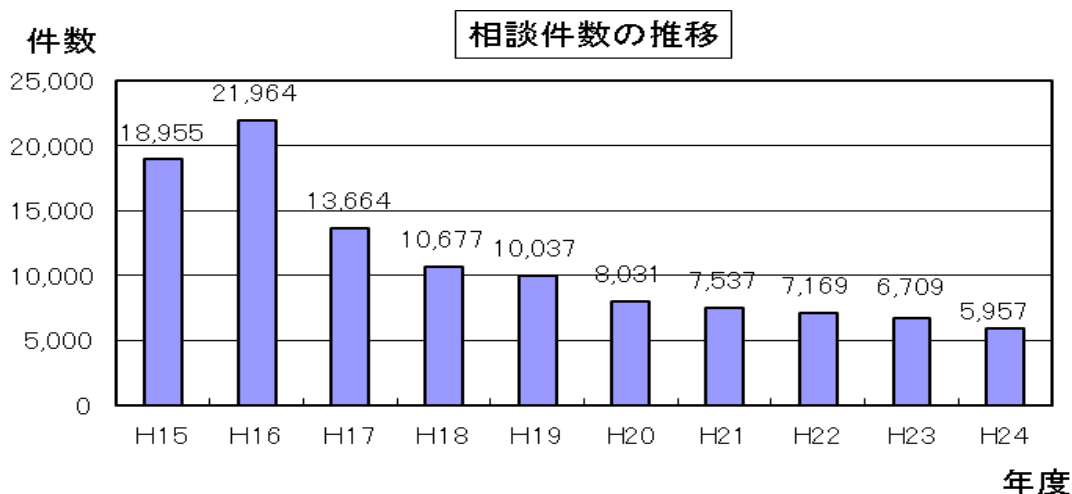
「平成24年度消費生活相談」の概要

相談の傾向と特徴

相談件数は減少するも、相談内容は多様化・複雑化の傾向

- ・平成24年度の相談件数は、5,957件（*）（対前年度比88.8%）であった。
- ・平成15、16年度に多発した、架空請求・不当請求が沈静化し、相談件数は減少傾向にあるが、注文した覚えのない健康食品の送りつけに関する相談（138件）や実態のよくわからない投資の相談など、多様化・複雑化している。また、アダルト情報・出会い系サイトの相談は依然として多く寄せられている。

（* 架空請求音声ガイダンス1,061件含む）



項目別相談状況

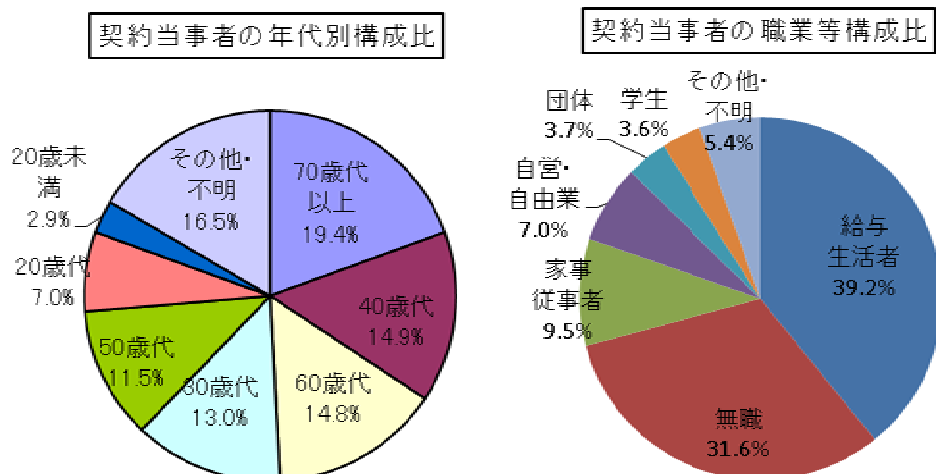
（以下、架空請求の音声ガイダンスの件数(1,061件)を除いた4,896件の相談に関して記載する。）

1 契約当事者の内訳

契約当事者を年代別にみると、70歳以上(951件)が最も多く、40歳代(731件)、60歳代(725件)、30歳代(635件)、50歳代(564件)、20歳代(340件)、20歳未満(141件)の順となっている。

男女別にみると、男性(2,405件)、女性(2,262件)となっている。

職業別にみると、「給与生活者」(1,918件)、「無職」(1,548件)、「家事従事者」(467件)等となっている。



2 商品、役務（サービス）別相談状況

相談の対象となった商品と役務（サービス）の件数は、商品に関するものが、1,660件（全体の33.9%）、役務に関するものが2,898件（同59.2%）となっており、役務に関する相談件数が、商品に関する相談件数を大きく上回っている。

商品・役務に関する主な相談内容

	商 品 （計1,660件）					役 務 （計2,898件）				
	項 目	H24 （件）	H23 （件）	対前年度比 （%）		項 目	H24 （件）	H23 （件）	対前年度比 （%）	
1 位	教養娯楽 品 (415件)	新聞	73	74	98.6	運輸・通信 サービス (1080件)	アダルト情報サイト	401	627	64.0
		携帯電話	32	32	100.0		デジタルコンテンツ	169	95	177.9
		仏像	32	21	152.4		出会い系サイト	127	157	80.9
2 位	食料品 (319件)	健康食品	182	59	308.5	金融・保険 サービス (762件)	フリーローン・サラ金	347	525	66.1
		カニ	10	9	111.1		ファンド型投資商品	98	116	84.5
		コメ	7	7	100.0		普通生命保険	45	26	173.1
3 位	住居品 (172件)	布団類	51	35	145.7	他の役務 (236件)	結婚相手紹介サービス	58	62	93.5
		ミシン	18	15	120.0		役務その他サービス	56	41	136.6
		消火器	8	4	200.0		広告代理サービス	30	50	60.0

（以下、（ ）内は対前年度比）

<資料編 表1 参照>

(1) 商品に関する相談状況

1,660件（103.2%）

教養娯楽品

415件（99.0%）

訪問販売で、新聞購読を強引に勧誘されたので解約したいという相談や、携帯電話の購入契約等に関する相談、電話で仏像のカタログが届いたら、高値で買い取るので譲って欲しいと言われたが信用できるかという相談など。

食料品

319件（186.5%）

心当たりのない業者から突然、「以前、注文された健康食品を届ける」と電話があり、「注文していない」と断ったにもかかわらず、強引に代金引換で送付するなどという健康食品の送りつけに関する相談（138件）が急増した。

住居品

172件（99.4%）

訪問販売で、高額な布団の購入を執拗に勧誘され契約したので解約したいという相談や、エアコン・冷蔵庫等の住居品の修理に関する相談など。

(2) 役務（サービス）に関する相談状況	2,898 件（84.0%）
<u>運輸・通信サービス</u>	1,080 件（85.2%）

インターネット関連（アダルト情報サイトや出会い系サイト）による不当請求・架空請求に関する相談や、電話勧誘で強引に契約させられた光回線の解約に関する相談など。

<u>金融・保険サービス</u>	762 件（75.8%）
------------------	--------------

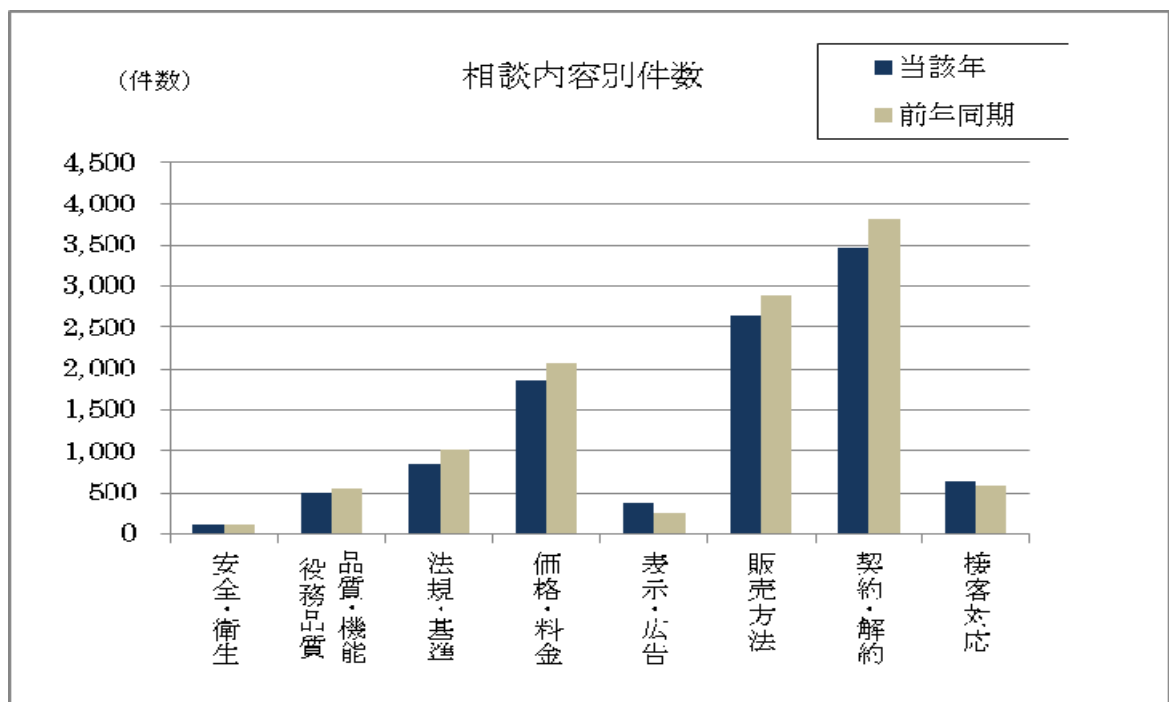
多重債務に陥った本人や家族からの債務整理の相談、投資（社債・未公開株等）に関する相談、生命保険の契約に関する相談など。

<u>他の役務</u>	236 件（85.8%）
-------------	--------------

結婚相手紹介サービスに関する解約や信用性に関する相談、新聞・雑誌への広告掲載の強引な電話勧誘や契約・解約に関する相談、冠婚葬祭互助会の解約に関する相談など。

3 相談内容別相談件数（複数該当有）

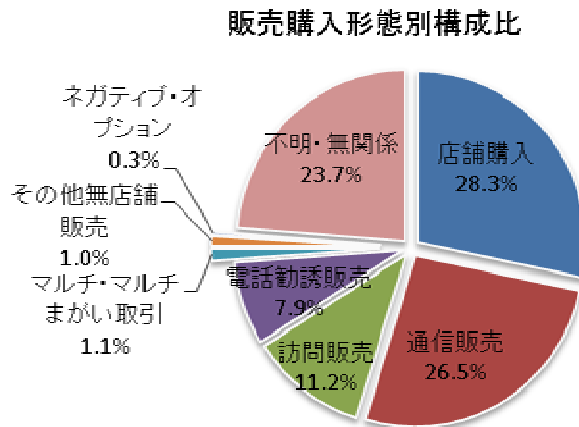
相談内容別に相談件数をみると、「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法」に関する相談、「価格・料金」に関する相談の順となっている。



4 販売購入形態別相談状況（以下、（ ）内は対前年度比）

商品などの販売購入形態別相談件数を「店舗購入」と「店舗外販売」(*)でみると、「店舗購入」が対前年度比 87.9%、「店舗外販売」は対前年度比 88.8%となった。

(*)店舗外販売：「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「その他無店舗販売」の販売形態をいう。<資料編 表2 参照>



店舗購入 1,385 件 (87.9%)

店舗で契約した消費者金融で多重債務に陥った本人や家族からの相談、賃貸アパートの退去時の原状回復に関する相談、車の契約・解約に関する相談など。

通信販売 1,298 件 (88.2%)

携帯電話を利用しアダルト情報・出会い系サイトにアクセスしてしまい多額の料金を不当請求されたという相談、ダイレクトメールで届く海外宝くじに関する相談など。

訪問販売 549 件 (105.0%)

新聞購読の強引な勧誘や契約に関する相談や、結婚相手紹介サービスの解約や信用性、太陽光発電の解約に関する相談など。

電話勧誘販売 385 件 (86.9%)

注文した覚えのない健康食品の送り付けに関する相談や、実態のよくわからない権利や社債等の投資話や信用性に関する相談、新聞・雑誌への広告掲載の強引な勧誘や契約に関する相談など。

マルチ取引 (*1) 56 件 (75.7%)

マルチ取引の信用性や、高額な化粧品や健康食品などの契約・解約に関する相談など。

(*1) マルチ取引 消費者が商品等を買ひ、組織に加入し再販売者になることによって、配当を得られるという商法

その他無店舗販売 47 件 (88.7%)

ヤミ金融業者からの執拗な取り立てに関する相談や、店舗とはいえない会場での契約に関する相談など。

ネガティブ・オプション(*2)

15件 (18.3%)

勝手に送りつけられてきた書籍の対処法に関する相談など。

(*2)ネガティブ・オプション 注文をしていないにもかかわらず、商品を一方的に送りつけ、購入しなければならないものと勘違いをさせて支払わせることを狙った商法

5 高齢者と若者の相談について

(1) 高齢者（65歳以上）の相談（1275件）

高齢者の上位商品・役務の内容

項	目	H24		H23	
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
高齢者（65歳以上） （1275件）	1 健康食品	134	10.5	24	2.2
	2 ファンド型投資用品	65	5.1	59	5.3
	3 商品一般（ 1 ）	52	4.1	41	3.7
	4 フリーローン・サラ金	50	3.9	55	5.0
	5 相談その他	47	3.7	38	3.4

1 商品が特定できないもの（例 架空請求）

電話で注文した覚えのない健康食品を送付すると言われ、覚えがないと言うと、注文した記録が残っているので送付するといった健康食品の送りつけに関する相談が最も多かった。また、シェールガス施設運用権などの権利や社債などを購入すれば高値で買い取るといった、怪しい投資に関する相談なども寄せられた。

(2) 若者（29歳以下）の相談（481件）

若者の上位商品・役務の内容

項	目	H24		H23	
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
若者（29歳以下） （481件）	1 アダルト情報サイト	113	23.5	189	32.8
	2 フリーローン・サラ金	42	8.7	34	5.9
	3 賃貸アパート	31	6.4	30	5.2
	4 出会い系サイト	25	5.2	29	5.0
	5 デジタルコンテンツ	21	4.4	13	2.3

パソコンや携帯電話を利用して、無料と思ってアダルトサイトを開いたところ、高額な登録料を請求され、画面が支払期限のカウントダウンになったなどの不当請求・架空請求の相談や、出会い系サイトで「メールで相談に乗るだけで高額な報酬が貰える」といった言葉を信じメールを続けた結果、高額な利用料を請求されたという相談が多かった。また、アパート退去時の原状回復、消費者金融関連の相談なども寄せられた。

6 危害・危険（*3）に係る相談

商品・役務に関する相談のうち、危害に関する相談は 39 件(前年度 47 件)、危険に関する相談は 9 件(同 14 件)あった。

「危害」では、「首から下げるタイプの除菌用品でやけどをした」、「野菜スライサーを使っていて指先を切った」

「危険」では、「以前購入した除湿器が、リコール対象になったのでどうすればよいか」という相談など。

（*3）危害・危険 「危害」は、人身にけが・病気等の被害が生じたもの。「危険」は、危害はないがそのおそれがあるもの。

7 金融に関する相談状況

金融相談件数は、347 件（対前年度比 66.1%）であった。借入金の整理方法に関する相談件数が 102 件で、全体の 29.4%を占めている。

(1) 債務者特性（以下、（ ）内は対前年度比） <資料編 表3 参照>

・性別

男性	240 件 (71.9%)
女性	107 件 (56.0%)

性別の割合は、「男性」が 69.2%、「女性」が 30.8%となっている。

・年代別

30～50 歳代	209 件 (61.1%)
60 歳代以上	78 件 (69.0%)
20 歳代	42 件 (127.3%)

年代別構成比では、「30～50 歳代」の相談が全体の 60.2%を占めている。

・職業別

給与生活者	190 件 (61.3%)
無職者	94 件 (73.4%)
自営業者	32 件 (71.1%)

職業別構成比では、「給与生活者」の相談が全体の 54.8%と最も多い。

(2) 負債状況等

・借入業者数

0～4 社	270 件 (61.2%)
5～9 社	35 件 (89.7%)

借入業者数別の構成比では、「0～4 社」が全体の 77.8%、「5～9 社」が 10.1%となっている。

・借入金額

100 万円以下	152 件 (49.4%)
100 万円超～200 万円以下	61 件 (83.6%)
200 万円超～300 万円以下	27 件 (64.3%)

借入金額別の構成比では、「100万円以下」が全体の43.8%、「100万円超～200万円以下」が17.6%、「200万円超～300万円以下」が7.8%、「300万円超～500万円以下」が5.2%、「1,000万円以上」は4.0%となっている。

・借入金の使途

生活費	79件 (40.3%)
事業費	26件 (92.9%)
遊興費	26件 (41.9%)

使途別の構成比では、「生活費」が全体の22.8%、「遊興費」「事業費」がそれぞれ7.5%となっている。

(3) 相談内容

負債の整理方法	102件 (58.0%)
取り立て	61件 (77.2%)
苦情	49件 (44.5%)

相談内容別の構成比では、「負債の整理方法」についての相談が最も多く、全体の29.4%を占めている。