

1. 消費生活相談全体の概要

平成 21 年(2009 年)度の相談受付件数は 429 件で、5 年連続の減少となった。これは、平成 15 年度から急増していた架空請求・不当請求に関する相談が沈静化していること、特定商取引法に基づく行政処分等の業者規制が強化されたことや、関連する法律が改正施行されることなどにより、悪質な訪問販売に関する相談等が減少していることが主な要因である。

全受付件数のうち「苦情相談」は 358 件、全相談に占める割合は 83%で、7年ぶりに 90%を下回った。(表1・図1)

契約当事者の男女別では、女性 229 件(53.4%)、男性 195 件(45.5%)で、女性の相談の方が多いが、男性からの相談も増加傾向にある。年齢別では、60 歳代 100 件、70 歳以上 86 件、30 歳代 79 件、50 歳代 61 件、40 歳代 55 件、20 歳代 32 件と続き、全年代層に分布している。しかし、60 歳以上が合計 186 件となり、全体の 43%を占めている。(表2・図2・図3)

相談の内容別では、「契約・解約」に関するものが最も多く 301 件、次いで「販売方法」の 213 件、「法規・基準」が 76 件で、上位 3 位までは例年どおりである。21 年度は「表示・広告」、「買い物相談」、「生活知識」の増加が目立っている。食品などの偽装表示事件も相次いでおり、消費者の表示や広告に対する関心は高いことが伺える。また、消費者自らが商品の品質や機能についての情報収集する傾向は、買物相談や生活知識の増加からも伺える。(表3) (1 件の相談で複数の相談内容があるため、相談件数と内容別件数は一致しない)

商品・役務(サービス)の割合は、「役務」に関する相談が 215 件、「商品」に関する相談が 193 件で、役務に関する相談が多い。次々と新しいサービスが登場することにより、今後もこの傾向は続くことが考えられる。(表 4)

相談件数の多い商品・役務の1位は、「商品一般」の 58 件となった。減少したとはいえ、依然として続いている架空請求・不当請求である。何の料金なのか特定されていないため「商品一般」としてカウントしている。2位は「運輸・通信サービス」の 48 件。これは、携帯電話やパソコンの有料サイトの料金請求に関するものである。無料サイトやリンクボタン、メール記載の URL をクリックしHPを開くと、なんらかの料金を請求するいわゆる「ワンクリック・ツークリック詐欺」に加え、新たな手口

も登場している。「お金をあげたい」「宝くじが当たった」という甘い誘いを信じ、サイトやメール交換を長時間頻繁に利用させられるが、約束のお金等はおらず、大量のポイントを消費し高額な請求だけが残る、「サイトのサクラ詐欺」の被害がある。「サクラ」の存在を裏付ける情報を入手し、その存在を認めさせることは非常に難しく、「サクラ」の疑いがあることだけでサイト運営業者に返金を求めることは無理があり、解決困難である。また、利用料金の支払い方法も多様化しており、国際カード決済、電子マネー、コンビニ収納サービスに決済代行業者が絡み、問題をより複雑化している。

3位は「融資サービス」の33件で、借金に関する相談である。借金のきっかけは、失業や病気により、収入がなくなったり、減少したことによるもので、いわゆる浪費のための借金はほとんどないのが最近の特徴である。しかし、貸金業法改正、割賦販売法改正により、無職の人や専業主婦の借り入れは難しくなった。「カードを更新してもらえない」「キャッシングの限度額が引き下げられた」などの相談もあった。以下、賃貸住宅トラブル、住宅の工事、修理・補修に関する相談が続いている。

(表5)



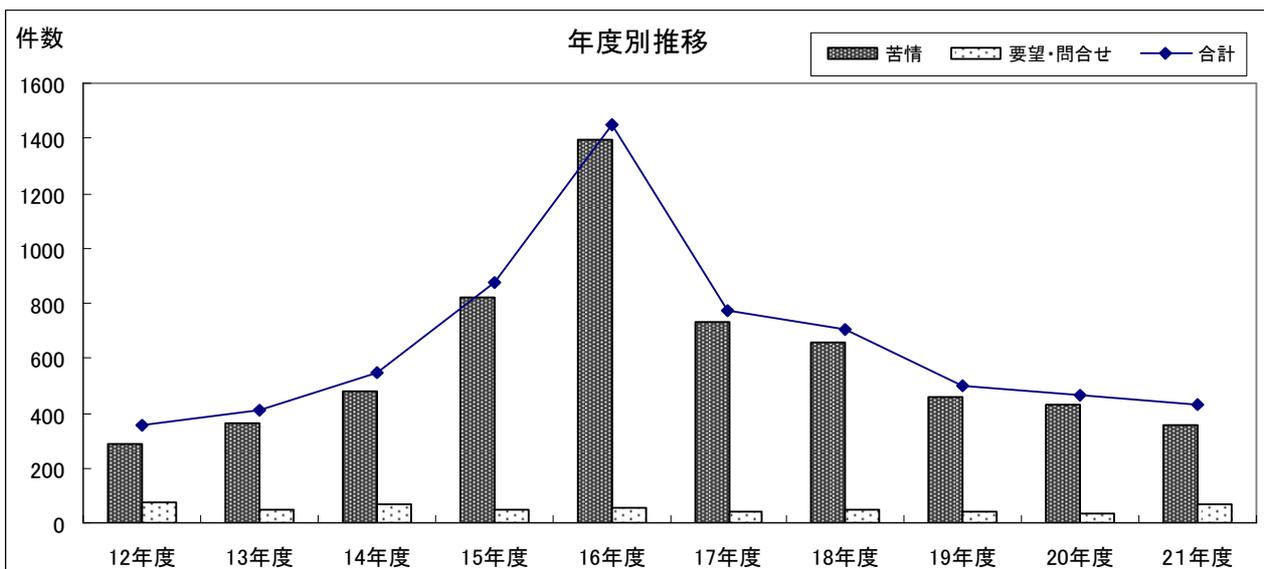
(1)相談受付件数と年度別推移

表 1 月別相談受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	増減	前年比
19年度 (2007年)	57	40	33	48	33	42	48	45	37	32	43	44	502	-204	91.3%
20年度 (2008年)	43	45	33	36	28	34	48	31	58	34	36	39	465	-37	92.6%
21年度 (2009年)	33	27	33	36	34	31	41	40	37	46	37	34	429	-36	92.3%

図 1 相談受付件数の年度別推移

	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
苦情	285	362	476	821	1395	733	659	461	428	358
要望・問合せ	72	45	71	51	56	40	47	41	37	71
合計	357	407	547	872	1451	773	706	502	465	429



(2)契約当事者 性別・年齢別・職業別相談受付状況

表2 性別・年齢別・職業別相談受付件数

項目		平成21年度【2009年度】		平成20年度【2008年度】		前年比	
相談件数		429	100.0%	465	100.0%	92.3%	
契約当事者	性別	男性	195	45.5%	183	42.7%	106.6%
		女性	229	53.4%	277	64.6%	82.7%
		不明	5	1.2%	5	1.2%	100.0%
	年齢別	20歳未満	6	1.4%	9	2.1%	66.7%
		20歳代	32	7.5%	41	9.6%	78.0%
		30歳代	79	18.4%	83	19.3%	95.2%
		40歳代	55	12.8%	66	15.4%	83.3%
		50歳代	61	14.2%	76	17.7%	80.3%
		60歳代	100	23.3%	102	23.8%	98.0%
		70歳以上	86	20.0%	81	18.9%	106.2%
その他・不明	10	2.3%	7	1.6%	142.9%		
職業別	給与生活者	128	29.8%	145	33.8%	88.3%	
	自営・自由業	11	2.6%	11	2.6%	100.0%	
	家事従事者	137	31.9%	167	38.9%	82.0%	
	学生	12	2.8%	12	2.8%	100.0%	
	無職	129	30.1%	117	27.3%	110.3%	
	団体	2	0.5%	0	0.0%	0.0%	
	その他・不明	10	2.3%	13	3.0%	76.9%	

図2 性別割合 円グラフ

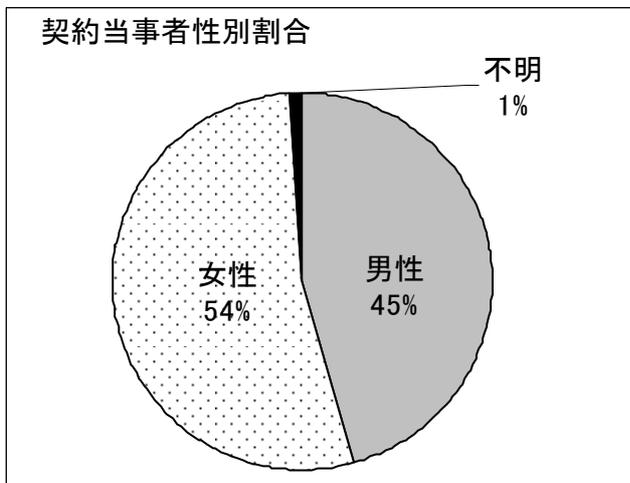


図3 年代別 棒グラフ

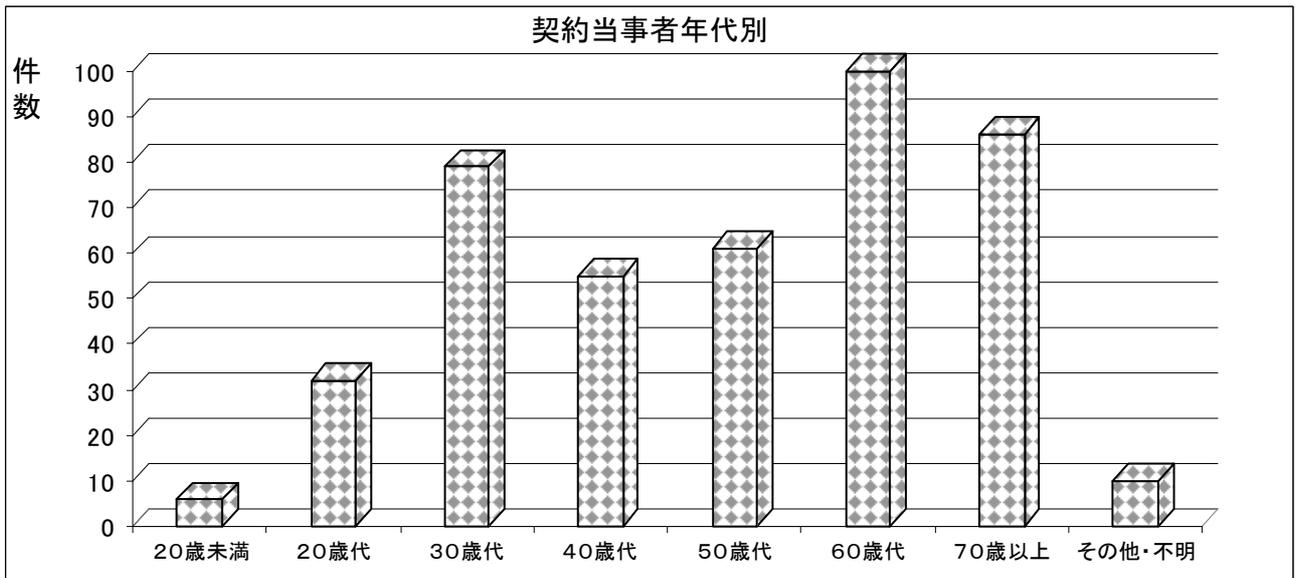
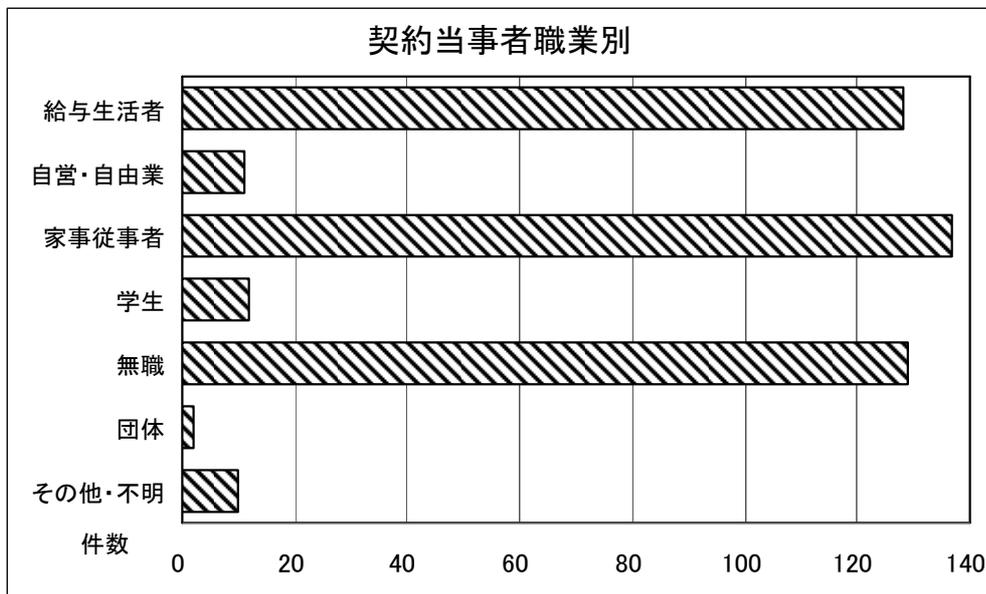


図4 職業別 棒グラフ



(3)商品別・内容別相談受付状況

表3 商品別・内容別相談受付件数

内容別分類 商品大分類		苦 情 件 数	総 受 付 件 数	安 全 ・ 衛 生	品 質 ・ 機 能	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 ・ 容 器	施 設 ・ 設 備	買 物 相 談	生 活 知 識	そ の 他
商 品	商品一般	56	58	0	0	1	0	0	2	57	54	0	0	0	0	0	0
	食料品	16	24	8	10	2	0	0	5	6	10	7	2	0	1	3	0
	住居品	13	18	3	6	0	3	1	2	9	9	4	0	0	2	1	0
	光熱水品	4	5	0	0	0	3	1	0	3	2	1	0	1	0	1	0
	被服品	9	10	0	3	2	0	0	1	4	7	4	0	0	0	1	0
	保健衛生品	8	10	0	3	5	1	0	1	2	5	2	0	0	0	1	0
	教養娯楽品	23	27	1	0	6	1	0	0	15	23	2	0	0	1	1	0
	車両・乗り物	10	11	1	5	3	0	0	1	1	7	4	0	0	1	0	0
	土地・建物・設備	24	29	4	6	7	4	0	1	10	16	8	0	2	2	2	0
	他の商品	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
役 務	クリーニング	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	レンタル・リース・貸借	17	18	1	0	10	4	0	0	8	13	5	0	3	0	0	0
	工事・建築・加工	7	9	0	4	4	1	0	0	1	6	4	0	3	0	1	0
	修理・補修	9	10	1	3	1	5	0	1	5	6	4	0	1	1	0	0
	管理・保管	2	2	0	0	1	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0
	役務一般	2	3	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0
	金融・保険サービス	55	60	0	2	22	4	0	0	23	52	12	0	0	1	2	0
	運輸・通信サービス	54	61	0	1	5	3	0	0	46	53	5	0	0	2	2	0
	教育サービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	教養・娯楽サービス	13	13	0	1	2	2	0	0	3	11	4	0	0	0	0	0
	保健・福祉サービス	10	17	0	4	2	2	0	1	5	8	2	0	1	2	3	0
	他の役務	16	18	0	0	2	88	1	3	10	11	2	0	1	1	1	0
	内職・副業・相場	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他の行政サービス	1	3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	
他 の 相 談	7	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
総 件 数	358	429	19	49	76	37	3	18	213	301	73	2	12	14	21	0	

(注) 内容別分類は複数カウントしているため、総受付件数と一致しない

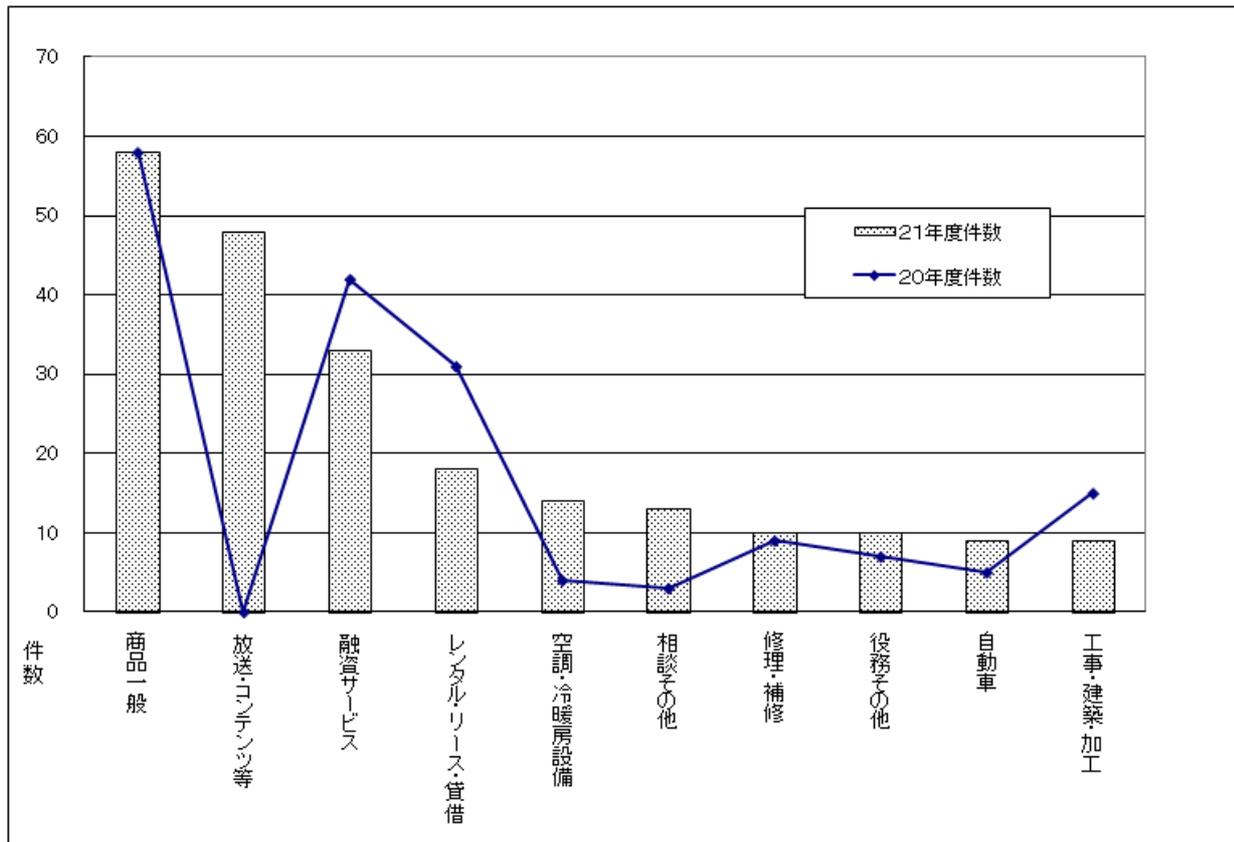
表4 商品・役務別受付件数(大分類による)

品名・役務 (大分類)		平成21年度【2009年】		平成20年度【2008年】	
		件数	%	件数	%
商 品	商 品 一 般	58	13.5%	58	12.5%
	食 料 品	24	5.6%	26	5.6%
	住 居 品	18	4.2%	21	4.5%
	光 熱 水 品	5	1.2%	3	0.6%
	被 服 品	10	2.3%	12	2.6%
	保 健 衛 生 品	10	2.3%	10	2.2%
	教 養 娛 楽 品	27	6.3%	33	7.1%
	車 両 ・ 乗 り 物	11	2.6%	5	1.1%
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	29	6.8%	18	3.9%
	そ の 他 の 商 品	1	0.2%	0	0.0%
	小 計	193	45.0%	186	40.0%
役 務	ク リ ー ニ ン グ	1	0.2%	3	0.6%
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	18	4.2%	31	6.7%
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	9	2.1%	15	3.2%
	修 理 ・ 補 修	10	2.3%	9	1.9%
	管 理 ・ 保 管	2	0.5%	0	0.0%
	役 務 一 般	3	0.7%	4	0.9%
	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	60	14.0%	66	14.2%
	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	61	14.2%	79	17.0%
	教 育 サ ー ビ ス	0	0.0%	2	0.4%
	教 養 娛 楽 サ ー ビ ス	13	3.0%	11	2.4%
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	17	4.0%	33	7.1%
	そ の 他 の 役 務	18	4.2%	14	3.0%
	内 職 ・ 副 業 ・ 相 場	0	0.0%	5	1.1%
	他 の 行 政 サ ー ビ ス	3	0.7%	1	0.2%
小 計	215	50.1%	273	58.7%	
そ の 他	21	4.9%	6	1.3%	
合 計	429	100.0%	465	100.0%	

表5 相談の多い商品・役務ベスト10(小分類による)

順位	商品・役務別小分類	大分類	21年度件数	20年度件数	前年同期比(%)
1位	商品一般	商品一般	58	58	100.0%
2位	放送・コンテンツ等	運輸・通信サービス	48	0	0.0%
3位	融資サービス	金融・保険サービス	33	42	78.6%
4位	レンタル・リース・貸借	レンタル・リース・貸借	18	31	58.1%
5位	空調・冷暖房設備	住居品	14	4	350.0%
6位	相談その他	他の相談	13	3	433.3%
7位	修理・補修	修理・補修	10	9	111.1%
8位	役務その他	他の役務	10	7	142.9%
9位	自動車	車両・乗り物	9	5	180.0%
10位	工事・建築・加工	工事・建築・加工	9	15	60.0%

※2位の「放送・コンテンツ等」は平成21年度に新設された分類のため、20年度はゼロ件。



2. 訪問販売等の特殊販売に関する相談の概要

今年度の特殊販売(訪問販売、通信販売、マルチ販売、電話勧誘販売、ネガティブオプション等)形態に係わる相談は 225 件で、全相談件数に占める特殊販売の件数、割合ともに前年度より減少した。(図6)

販売購入形態別で見ると、「通信販売」がもっとも多く148 件で、特殊販売全体の 65.8%を占める。架空請求はがきが大幅に減少する一方で、パソコンや携帯電話による架空(不当)請求に加えて、ネット通販やネットオークションなどのトラブルの増加もあり、通信販売は他の販売方法を大きく引き離している。訪問販売は横ばい、電話勧誘販売は大きく減少した。これは、特定商取引法・割賦販売法の改正の影響と見られる。(表6・図5)

販売購入形態別の商品別件数をみると、1位は「空調・冷暖房設備」、続いて「書籍・印刷物」であるが、これは新聞購読契約のトラブルである。3位は「役務その他」で、廃品回収サービス、測量サービス、結婚相手紹介サービス、耐震診断サービスなどが含まれる。4 位は同数で「学習教材」、「生命保険」となっている。(表7)



表6 訪問販売等の特殊販売に関する受付件数

	訪問販売	通信販売	マルチ販売	電話勧誘販売	ネガティブオプション	その他 無店舗販売	合計
19年度 (2007年度)	37件	202件	8件	33件	2件	2件	284件
20年度 (2008年度)	48件	153件	6件	39件	1件	7件	254件
21年度 (2009年度)	51件	148件	2件	19件	1件	4件	225件

(注)

- マルチ販売(会員になって加入者を勧誘し商品を買えば、マージンが入り短時間で高収入になるというネズミ講式販売方法)
- 電話勧誘販売(電話で勧誘され電話等で契約するもの)
- ネガティブオプション(商品を一方的に送りつける販売方法)

図5 訪問販売等・通信販売・電話勧誘販売の年度別推移

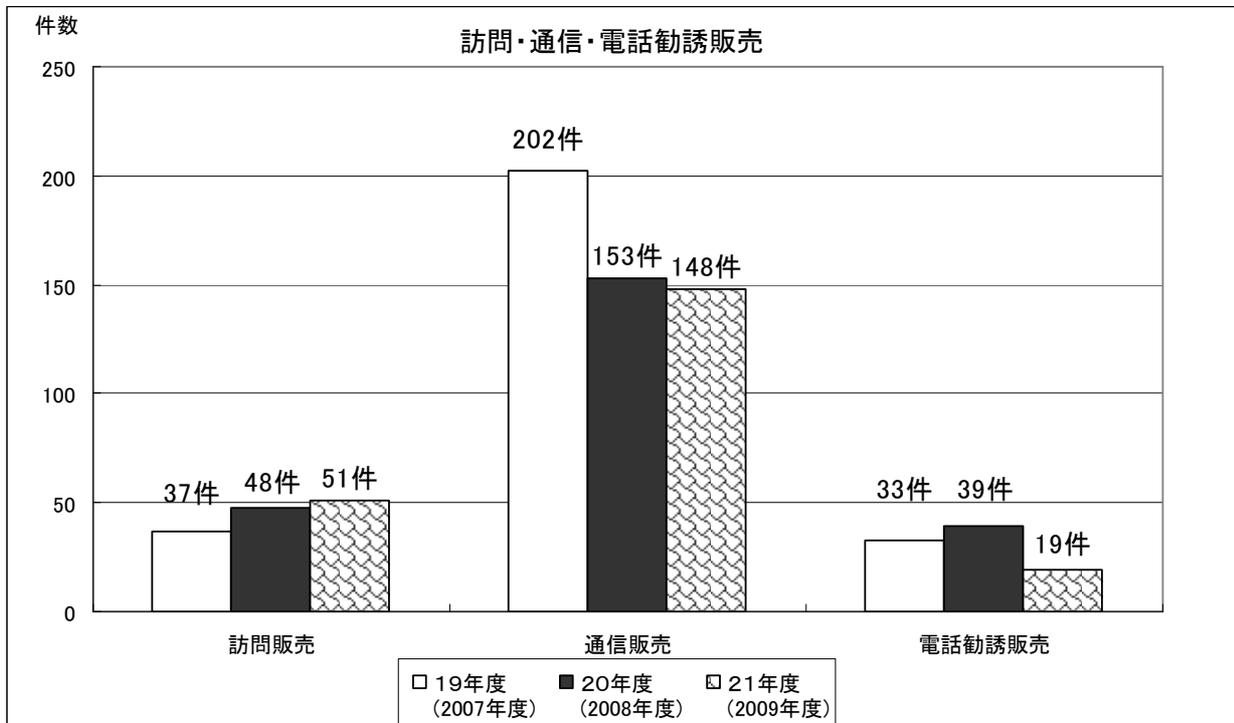


図6 相談全体に占める訪問販売等の特殊販売に関する相談の割合

	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
特殊販売	160	213	300	633	1203	555	461	284	254	225
その他の相談	197	194	247	239	248	218	245	218	211	204

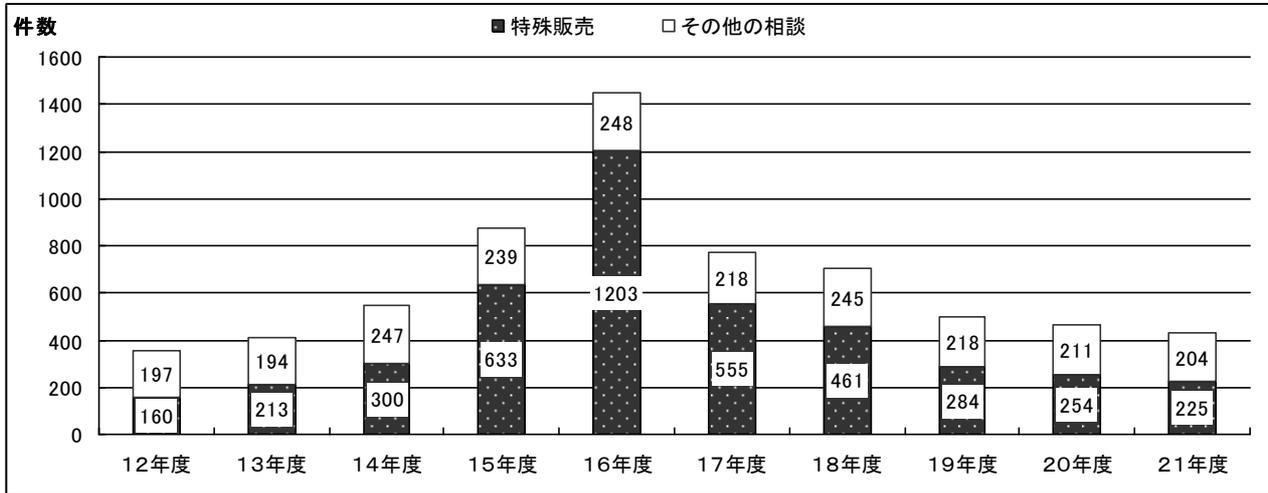


表7 訪問販売の商品分類別件数 ベスト10位

順位	商品・役務	21年度件数	20年度件数	増減
1	空調・冷暖房設備	9	3	6
2	書籍・印刷物	5	6	-1
3	役務その他	4	2	2
4	学習教材	3	1	2
5	生命保険	3	2	1
6	家具・寝具	2	2	0
7	他の住居品	2	1	1
8	レンタル・リース・貸借	2	3	-1
9	デリバティブ取引	2	0	2
10	食器・台所用品	1	1	0