

# 平成22年度 消費生活相談の概要について

福井県消費生活センター

## 1 相談件数と傾向 【資料1】

平成22年度に受け付けた相談の総件数は3,602件で、前年度に比べ760件減少した。

その内訳は、苦情相談（消費生活トラブルに関する相談）が2,873件、問合せ・その他（買物相談、生活知識等の相談）は729件であった。

また、苦情相談の契約当事者の性別は、男性が52.6%、女性が42.9%、団体等が4.5%であった。件数は、20歳未満と70歳以上の年代で増加しているが、総件数に占める割合では、70歳以上が14.7%（前年度12.3%）と前年度に比べ増えている。

全体の相談件数は減少しているが、相談の内容はむしろ複雑化・高度化してきており、1件あたりの相談に要する対応回数は年々増えている。

## 2 22年度の主な相談内容の特徴

### ① インターネット通販にかかる相談が増加 【資料2 ①、①-1、①-2】

インターネットや携帯電話の急速な普及に伴い、インターネット通販（アダルト情報サイト、出会い系サイト、他のデジタルコンテンツ等）に関する相談は、754件（対前年度比110%）と66件増加した。総件数に占める割合も20.9%（前年度15.8%）と増加し、すべての年代で増加している。20歳未満は、71.4%、20歳代は39.5%と特に顕著である。

また、特に、アダルト情報サイトに関する相談が多く、前年度に比べ1.6倍に増加しており、どの年代においても増加している。特に40歳代では前年度の2.5倍となっている。

### ② 高齢世代を中心に激増した金融商品トラブル 【資料2 ②】

低金利が続く中、電話勧誘による資産運用と称して勧められた株（未公開株）や、公社債、投資ファンド等を契約したことによる相談が91件（前年度40件）と51件増加（対前年度比227.5%）した。特に60歳以上が75%を占め、高齢世代を中心に激増している。

特に、購入した社債や未公開株を他社が高額で買い取るという<sup>\*</sup>「劇場型勧誘」という新たな手口による苦情相談が相次いだ。

また、イラクディナールやスーダンポンド等の外貨両替に関するトラブルも目立った。

\*「劇場型勧誘」とは、販売業者以外の何者かが、消費者に対し「購入金額を上回る金額で買い取る」などと勧め、有利な取引であると誤認させ、販売業者と契約するように仕向け、契約させるといった詐欺的な勧誘方法の手口のこと。

### ③ 架空請求にかかる相談件数は激減【資料2 ③】

平成16年度をピークに減少に転じた架空請求に関する相談は、101件（対前年度比26.8%）と276件減少した。総件数に占める割合も2.8%（前年度8.6%）とかなり低くなっている。また、そのうちパソコンや携帯電話のメールサービスを悪用したオンライン関連サービスにかかる相談は72件あり、71.3%を占めている。

### ④ 多重債務にかかる相談件数は減少【資料2 ④、④-1】

多重債務にかかる相談は、弁護士会や法テラスなど法律の専門家による他機関の相談窓口の増加や改正貸金業法の完全施行に伴い、223件（対前年度比81.7%）と減少したが、総件数に占める割合は6.2%と前年度とほぼ同じである。また、多重債務を含むフリーローン・サラ金にかかる相談は、各年代で依然として多く、20歳代と60歳以上の年代では、総件数に占める割合が前年より高くなっており、リストラや収入減による生活苦からの借金の返済に関する相談がほとんどである。

そうした中、昨年経営破綻し会社更正法が適応された消費者金融業者に関する相談は、前年度に比べ増加しており、債権届け出や過払い金請求等の手続きに関する相談が多い。

### ⑤ 中高年世代に広がるマルチ・マルチまがい商法【資料2 ⑤】

マルチ・マルチまがい商法への相談は62件（対前年度比64.6%）と減少し、総件数に占める割合も1.7%と前年度より減少した。

健康に不安を感じ始める40歳代から50歳代の比率が高くなっており、健康器具・健康食品や化粧品等の商品に関する相談が多い。

### ⑥ 増加する結婚相手紹介サービス【資料2 ⑥】

結婚相手を探す活動「婚活」という言葉の影響もあってか、結婚相手紹介サービスにかかる相談は、28件（対前年度比155.6%）と10件増加している。特に、30歳代から40歳代の相談が7割近くを占めているが、本人だけではなく親が相談してくる場合もあり、60歳代の相談も増加している。

高額な会費や更新料、解約料等に関する相談と、広告や事前の説明とサービス内容が異なるとか、希望する条件に合った人を紹介されない等、サービス内容に関する相談が多くみられた。

### ⑦ 屋根・壁のリフォーム等の訪問販売が増加【資料2 ⑦-1、⑦-2】

屋根や壁のリフォームの訪問販売に対しての相談は、24件（対前年度比171.4%）と10件増加した。特に、壁の張替え工事の相談件数が依然として多く、女性・高齢者が一人で在宅する時間帯をねらった訪問がほとんどであった。

また、省エネや地球環境問題を謳って住宅内にソーラーシステム等の設備をすすめる電話勧誘や訪問販売での相談は減少した。

## ⑧ 賃貸住宅、新築工事等のトラブルは減少【資料2 ⑧-1、⑧-2、⑧-3】

賃貸住宅にかかる相談は、83件（対前年度比61.9%）と51件減少。また、新築工事にかかる相談も36件（対前年度比73.5%）と13件減少した。

新築分譲マンションに対する相談は、36件（対前年度比85.7%）と6件減少した。

勤務先等に非通知で電話勧誘され業者名も名乗らないケースが目立ち投資用にしつこく勧められ断ると脅された等という相談がほとんどである。

## ⑨ 個人情報相談【資料2 ⑨】

個人情報にかかる相談は、139件（対前年度比109.4%）と12件増加した。主な相談内容は以下のとおりである。

《具体的な事例》

- ・健康保険証を紛失し警察に届けるとともに、信用情報機関へ登録もしたが、消費者金融で悪用されないか心配。
- ・海外から「高額賞金を獲得した」と書かれたハガキが送られてきた。どこで個人情報がもれたのか。
- ・某有名大学から社会生活調査に関するアンケートが届いたが、なぜ住所や名前がわかったのか。