

平成23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23年度に受け付けた相談の総件数は3,739件で、前年度に比べ137件増加した。

その内訳は、苦情相談（消費生活トラブルに関する相談）が3,092件、問合せ・その他（買物相談、生活知識等の相談）は647件であった。

また、苦情相談の契約当事者の性別は、男性が51.1%、女性が45.4%、団体等が3.5%であった。件数は20歳代が減少した以外はどの年代も増加しているが、苦情相談の総件数に占める割合では70歳以上が19.3%（前年度14.7%）と前年度に比べ大きく増えている。

全体の相談件数はわずかに増加しているが、相談の内容はますます多様化し、複雑化、高度化してきている。

2 主な相談内容の特徴

(1) 相談件数が多かった相談

① インターネット通販に係る相談 【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、その他のデジタルコンテンツ等）に関する相談は、868件（対前年度比115.1%）と114件増加した。相談の総件数に占める割合も23.2%（前年度20.9%）と増加しており、年代別の相談の総件数に占める割合では、20歳未満が83.3%、20歳代が40.5%、30歳代が41.6%と特に顕著である。

また、アダルト情報サイトに関する相談が特に多く、前年度に比べ1.2倍に増加しており50歳代以上では前年度の1.7倍となっている。

② 多重債務等フリーローン・サラ金に係る相談 【資料2 ②、②-1】

多重債務に関する相談は、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、180件（対前年度比80.7%）と減少し、相談の総件数に占める割合も4.8%と前年度に比べ減少したが、件数そのものは依然として多い。

また、多重債務を含むフリーローン・サラ金に係る相談は253件（対前年度比74.6%）で、20歳代から50歳代の働く世代からの相談件数が多く、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多い。

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かった。

③ 金融商品トラブルに係る相談 【資料2 ③】

低金利が続く中、電話により資産運用と称して勧誘された株（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156件（対前年度比171.4%）と65件増加した。特に60歳以上が73.7%を占め、高齢世代を中心に激増している。

また、預託商法や和牛オーナー契約等の運用者が複数の者から資金を集め、そこから生じる収益の配当等について、出資者に配分を行ういわゆる「ファンド型投資」による相談が41.7%を占めている。勧誘の手口としては、「劇場型勧誘」という巧妙化した手口による相談が相次いだ。

*「劇場型勧誘」とは、販売業者以外の何者か消費者に対し「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、販売業者と契約させるといった詐欺的な勧誘方法の手口のこと。

④ 住宅関連トラブルに係る相談 【資料2 ④】

契約や退去する際にトラブルの多い賃貸住宅に係る相談は、70件（対前年度比84.3%）と13件減少した。また、設計・施工業者に対する苦情が多い新築工事に係る相談は、40件（対前年度比111.1%）と4件増加した。

新築分譲マンションに係る相談は、33件（対前年度比91.7%）と3件減少したが、勤務先等に非通知の電話で業者名も名乗らず勧誘されるケースが目立ち、投資用に執拗に勧められ、断ると脅された等という相談が多い。

⑤ 架空請求に係る相談 【資料2 ⑤】

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、104件（対前年度比103.0%）と3件増加した。相談の総件数に占める割合は2.8%（前年度と同じ）とかなり低くなっている。

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係る相談は75件あり、72.1%を占めている。

(2) 相談件数が激増した相談

① 貴金属の買い取りサービスに係る相談 【資料2 ⑥】

「不要の貴金属を高値で買い取る」と突然自宅を訪問され断ったが、対応が強引で迷惑であるとの相談が23年度は前年度の2件から52件に激増した。

高齢世代の女性を中心に、一人で在宅しているところを訪れ、何度も断っているにもかかわらず訪問や電話による勧誘を執拗に繰り返し、断りきれずに貴金属数点を売却したが、買取り価格が安いので返却してほしいが連絡先が分からないとの相談が相次いだ。

② 訪問販売等による家庭用電気治療器具に係る相談 【資料2 ⑦】

「体の痛い部分に当てると楽になる」と無料で体験させ、高額な家庭用電気治療機器（電位治療器や温熱治療器等）の購入契約をさせられたとの相談が、高齢世代を中心に41件（対前年度比292.9%）と27件増加した。特に、嶺南地域においてSF商法により電位治療器を契約したが解約したいという相談が20件相次いだ。

③ 屋根・壁等のリフォームの訪問販売等に係る相談 【資料2 ⑧】

屋根や壁等のリフォームの訪問販売等に係る相談は、35件（対前年度比145.8%）と11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、女性や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。

④ 当選商法（海外宝くじ等）に係る相談 【資料2 ⑨】

申し込んだ覚えがないのに海外からエアメールで「高額賞金を獲得した」という手紙や、海外宝くじが当選したような封筒が届いたが信用できるか、という当選商法に係る相談が62件（対前年度比117.0%）と9件増加した。

いずれも、手数料の支払いを求められているが無視して良いかとの相談がほとんどであるが、中には無料ツアーに当選し参加したところ、連れて行かれた店舗で磁気ネックレスや呉服を勧められ契約したが解約したいという高齢世代の女性からの相談もあった。

(3) 個人情報相談 【資料2 ⑩】

個人情報に係る相談は139件と前年度と同じであった。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た。発行元には連絡したが、消費者金融などで悪用されないか心配。
- ・ 賞金が当選したと海外からのダイレクトメールが送られてきたので、クレジットカード番号を記載して返送した。信用できるか。
- ・ 貴金属を買い取りたいと訪問され、指輪を15,000円で買い取ってもらった。その後、免許証の写しを取られたが悪用されないか。

(4) その他（震災関連、多機能携帯電話） 【資料2 ⑪】

東日本大震災関連の相談は54件あった。

また、スマートフォン等の多機能携帯電話を所持する人の急速な増加に伴い、機具の不具合等を訴える相談が15件あった。その内容は、機具の不具合や通信サービス、高額な料金請求に関する相談がほとんどであり、販売店の説明不足に関連したクレーム対応への不満も多い。