

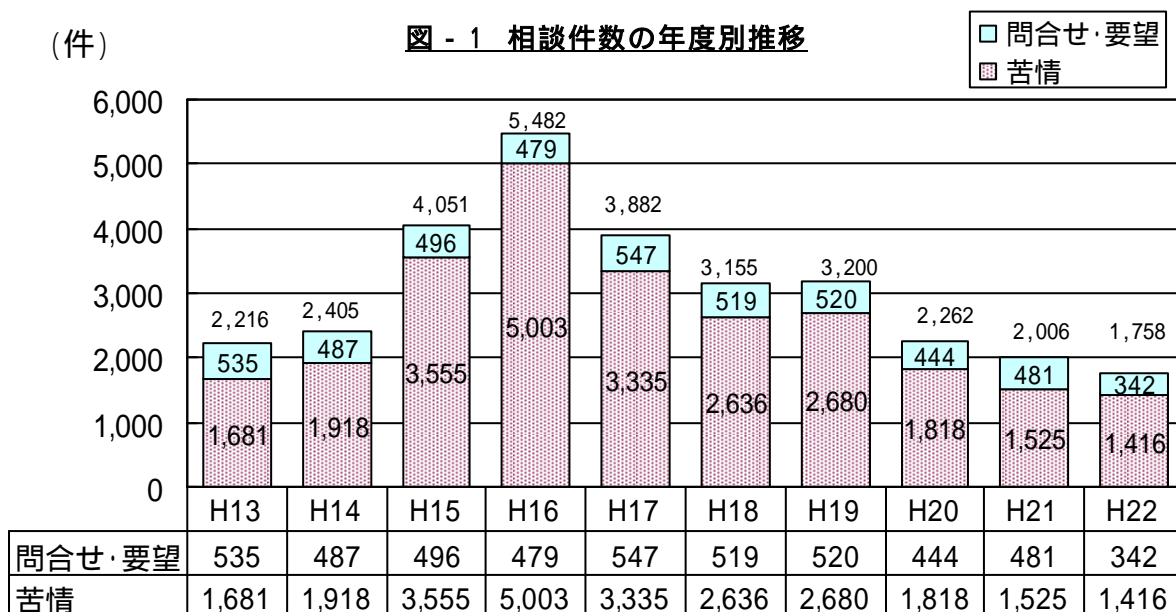
東播磨消費生活センター消費生活相談状況（平成22年度）

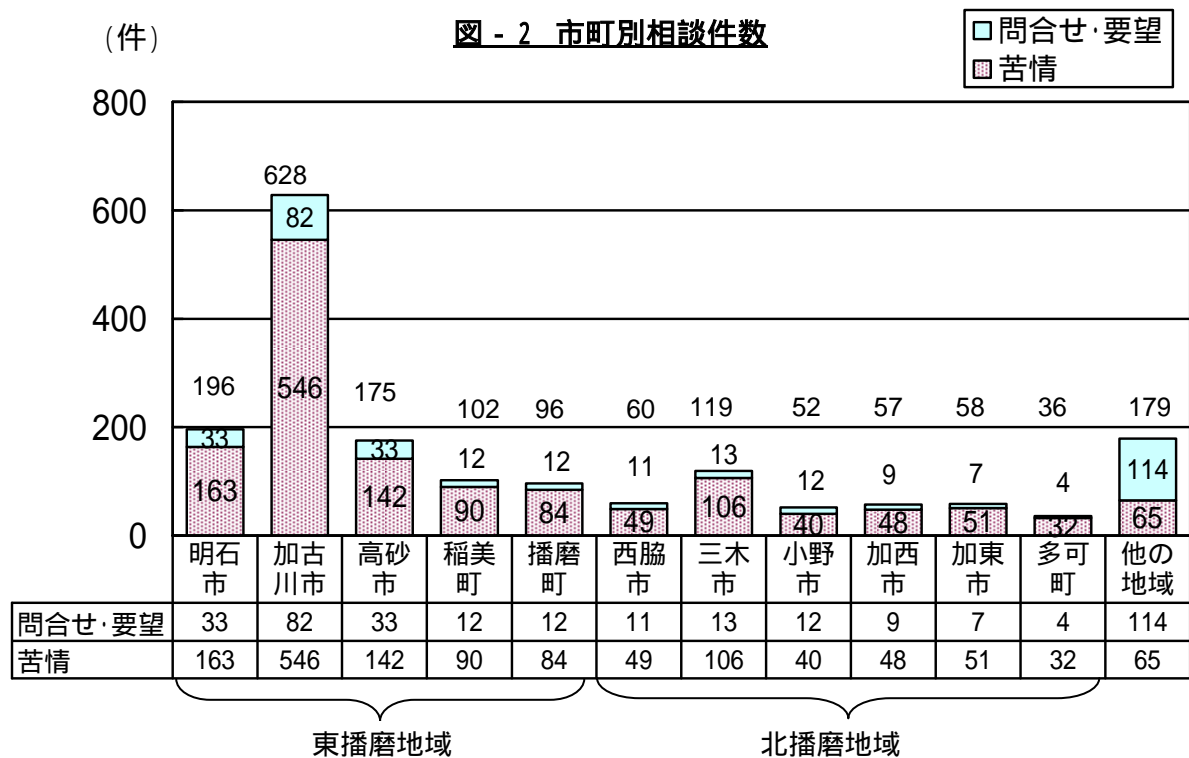
- ・消費生活相談件数は対前年度比12.4%減
- ・相談内容の第1位は平成13年度から「インターネット情報サービス」
- ・「預貯金・証券等」「工事・建築」「インターネット接続回線」の相談が増加
- ・はがきによる架空請求は激減
- ・年代別では60歳代以上からの相談割合が増加

1 消費生活相談の概要

平成22年度の相談件数は1,758件、うち苦情相談は1,416件(80.5%)、問合せ・要望342件(19.5%)である。前年度に比べ248件(12.4%)減少となっている。減少の主な理由は、はがきによる架空請求の相談が前年度91件が本年度は1件に減少したことなどによる。

市町別では、加古川市628件で全相談件数の35.7%、次いで明石市196件11.1%、高砂市175件10%、三木市119件6.8%、稲美町102件5.8%の順であった。東播磨地域(3市2町)だけで1,197件68.1%を占めている。一方、北播磨地域(5市1町)は382件21.7%であった。市町別の相談件数割合は前年度とほぼ同じであった。





2 消費生活相談の傾向

(1) 商品・サービス別の苦情相談傾向

「インターネット情報サービス」が254件、全苦情相談の17.9%で第1位。次いで「工事・建築」が78件5.5%、「フリーローン・サラ金」62件4.4%と続いている。

「預貯金・証券等」が対前年度比186.2%、「工事・建築」が162.5%、「インターネット接続回線」が144.4%と増加している。

ここ2年間2位であった「商品一般」は、22年度は対前年度比20%と減少している。はがき等による債権を特定しない架空請求の事例が前年度91件が22年度は1件となったためである。

前年度まで上位に入っていなかった「インターネット接続回線」が新しく10位に入り、前年度6位だった「エステティックサービス」が11位以下になった。

(表1) 商品・サービス別「苦情」相談件数の推移(上位10位)

順位	平成20年度		平成21年度		平成22年度		増減	前年度比 (%)
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数		
1	インターネット情報サービス	409	インターネット情報サービス	281	インターネット情報サービス	254	27	90.4
2	商品一般	148	商品一般	110	工事・建築	78	30	162.5
3	フリーローン・サラ金	146	フリーローン・サラ金	83	フリーローン・サラ金	62	21	74.7
4	工事・建築	51	工事・建築	48	預貯金・証券等	54	25	186.2
5	生命保険	38	不動産賃借	41	自動車	36	2	105.9
6	自動車	37	エステティックサービス	39	不動産賃借	35	6	85.4
7	不動産賃借	36	自動車	34	新 聞	32	1	103.2
8	電話機類	30	新 聞	31	修理サービス	29	5	120.8
9	新 聞	27	預貯金・証券等	29	インターネット接続回線	26	8	144.4
10	預貯金・証券等	25	修理サービス	24	商品一般	22	88	20.0

(2)年代別の苦情相談傾向

年代別にみると、60歳代以上の苦情相談が251件と最も多く、これに70歳以上199件を加えると全体の31.8%を占めている。60歳以上の相談は前年度に比べ27件、6%の増加となっている。

50歳代以下はいずれも「インターネット情報サービス」が1位であった。パソコンのアダルトサイト、携帯電話の出会い系サイト等で、入力内容を確認する表示や訂正画面がなく登録となってしまうたり、高額な登録料や利用料を不当請求されるという相談内容が後を絶たない。

60歳代の1位は「工事・建築」、70歳以上は「預貯金・証券等」(未公開株・社債など)と、高齢者の住宅、財産をねらう相談が目立つ。また、70歳以上で「鮮魚」(かに)の送りつけ商法による相談がみられた。

(表2) 契約当事者の年代別、品目別苦情相談件数(上位5位)

(単位:件)

	計	1位	2位	3位	4位	5位
20歳未満	55	インターネット情報サービス (42)				
20歳代	125	インターネット情報サービス (40)	不動産貸借 (7)	フリーローン・サラ金 (5) 商品一般 (5)	新聞 (4)	結婚相手紹介サービス (3)
30歳代	213	インターネット情報サービス (60)	不動産貸借 (13)	フリーローン・サラ金 (10)	インターネット接続回線 (7) 工事・建築 (7)	音響・映像機器 (5) 携帯電話サービス (5)
40歳代	219	インターネット情報サービス (46)	自動車 (11)	工事・建築 (10)	フリーローン・サラ金 (9)	新聞 (6)
50歳代	214	インターネット情報サービス (29)	フリーローン・サラ金 (15)	工事・建築 (12)	自動車 (10)	インターネット接続回線 (8)
60歳代	251	工事・建築 (27)	預貯金・証券等 (24)	インターネット情報サービス (17)	フリーローン・サラ金 (9)	新聞 (8)
70歳以上	199	預貯金・証券等 (22)	工事・建築 (11)	新聞 修理サービス (8)	商品一般 (7)	鮮魚 (6)
不明	140					
合計	1,416					

(3) 購入形態別苦情の相談の傾向

訪問販売 197 件 13.9%、通信販売 412 件 29.1%、電話勧誘販売 100 件 7.1%など特殊販売に関する苦情は全体の 52.1%を占める。しかし、特殊販売に関する苦情は前年度から 122 件減少し、ここ数年減少傾向にある。

訪問販売では「工事・建築」「新聞」が、通信販売では「インターネット情報サービス」に関する相談が上位を占めている。

「店舗での購入」は 547 件で、ここ数年、件数の変化はあまりないが全体の 38.6%を占め、割合は増加傾向にある。「フリーローン・サラ金」や「工事・建築」に関する相談などが上位を占めている。

店舗購入のうち、前年度は破産したエステ店があったため「エステティックサービス」に関する相談が 39 件あったが、22 年度は 6 件で 33 件減少した。

(表 3) 購入形態別苦情相談件数の推移
(%)

(単位:件、

購入形態	平成20年度	平成21年度	平成22年度			
			商品・サービス			
			1位	2位		
特 殊 販 売	訪問販売	228 (12.5)	193 (12.7)	197 (13.9)	工事・建築 32 新聞 32	防犯・防災用品 9 預貯金・証券等 9
	通信販売	662 (36.4)	528 (34.6)	412 (29.1)	インターネット情報サービス 241	パソコン関連 12 内職・副業 12
	連鎖販売取引(マルチ商法)	40 (2.2)	27 (1.8)	13 (0.9)	化粧品 6	
	電話勧誘販売	123 (6.8)	105 (6.9)	100 (7.1)	預貯金・証券等 21	鮮魚 12 インターネット接続回線 12
	ネット型・オプション	0 (0.0)	2 (0.1)	1 (0.1)	書籍・印刷物 1	
	その他無店舗販売	9 (0.5)	5 (0.3)	15 (1.0)		
	計	1,062 (58.4)	860 (56.4)	738 (52.1)		
店舗での購入	560 (30.8)	530 (34.8)	547 (38.6)	フリーローン・サラ金 47	工事・建築 36	
不明・無関係	196 (10.8)	135 (8.9)	131 (9.3)			
合計	1,818(100.0)	1,525(100.0)	1,416(100.0)			

(4) 「訪問販売」についての相談の傾向

「訪問販売」197 件のうち、「工事・建築」「新聞」がそれぞれ 32 件で訪問販売の 16.2% と最も多く、「防災・防犯用品」「預貯金・証券等」がそれぞれ 9 件と続いている。「防災・防犯用品」は前年度（3 件）から 3 倍、「預貯金・証券等」は前年度（4 件）から約 2.3 倍と増加している。

「訪問販売」の契約当事者の年代は、60 歳以上の高齢者が計 100 件 50.8% と約半数を占めている。

(表 4) 訪問販売苦情相談の商品・サービス別
[197 件] (上位 6 位) (単位:件、%)

順位	商品・サービス	件数
1	工事・建築	32(16.2)
	新聞	32(16.2)
3	防災・防犯用品	9(4.6)
	預貯金・証券等	9(4.6)
5	給湯システム	8(4.1)
6	リースサービス	6(3.0)
	修理サービス	6(3.0)

(表 5) 訪問販売苦情相談の契約当事者年齢別
(上位 5 位) (単位:件、%)

順位	契約当事者年齢	件数
1	70 歳以上	51(25.9)
2	60 歳代	49(24.9)
3	50 歳代	21(10.7)
4	40 歳代	20(10.2)
5	30 歳代	18(9.1)

(5) 「通信販売」についての相談の傾向

「インターネット情報サービス」に関する相談が多いことにより、「通信販売」は 412 件と苦情相談全体(1,416 件)の 29.1% を占めている。

年代別では、30 歳、40 歳代で 172 件で 41.8% を占める。10 歳未満も 4 件あり、子どもが携帯電話やパソコンを触っていてサイトに登録となってしまう事例も見受けられる。

(表 6) 通信販売苦情相談の商品・サービス別
[412 件] (上位 5 位) (単位:件、%)

順位	商品・サービス	件数
1	インターネット情報サービス	241(58.5)
2	パソコン関連	12(2.9)
	内職・副業	12(2.9)
4	預貯金・証券等	9(2.2)
5	宝くじ	8(1.9)

表 7) 通信販売苦情相談の契約当事者年齢別
(上位 5 位) (単位:件、%)

順位	契約当事者年齢	件数
1	30 歳代	88(21.4)
2	40 歳代	84(20.4)
3	20 歳代	48(11.7)
	50 歳代	48(11.7)
5	60 歳代	44(10.7)

(6) 多重債務相談の傾向

多重債務相談は65件で前年度62件とほとんど変わらない。年齢別にみると、20歳代から70歳以上まで幅広い年齢層において多重債務が深刻な問題となっていることがうかがえる。

性別では男性が前年度(44件)に比べ9件減少。女性が前年度(17件)に比べ8件増加している。

職業別では給与生活者(28件)と自営・自由業(0件)は昨年度(計44件)より16人減少したかわりに家事従事者(12件)、無職(18件)が昨年度(計15件)に比べ15人増の2倍となっている。

契約金額では、平均契約額約8,116千円、最高契約額77,646千円であった。年代別平均契約額は60歳代の17,406千円を最高に50歳代以上で他の年代に比べ高額となっている。

(表8) 多重債務相談の契約当事者年代別件数(男女別、職業別)

(単位:件)

	件数	性別		職業別				
		男性	女性	給与生活者	自営・自由業	家事従事者	学生	無職
合計	65	35	25	28	0	12	0	18
20歳代	5	3	2	4	0	0	0	1
30歳代	11	8	2	5	0	2	0	2
40歳代	11	7	4	7	0	0	0	4
50歳代	14	8	6	7	0	2	0	4
60歳代	11	5	6	4	0	4	0	3
70歳以上	6	4	2	0	0	2	0	4
不明	7	0	3	1	0	2	0	0

(表9) 多重債務相談の年代別平均契約額、最高契約額

(単位:円(千円未満切捨))

	平均契約額	最高契約額
合計	8,116,000	77,646,000
20歳代	693,000	800,000
30歳代	3,373,000	6,000,000
40歳代	3,193,000	7,284,000
50歳代	8,106,000	24,000,000
60歳代	17,406,000	77,646,000
70歳以上	7,668,000	15,000,000