

平成 23 年度上半期（4～9 月）の消費生活相談状況

東播磨消費生活センター

〔消費生活相談の概況〕

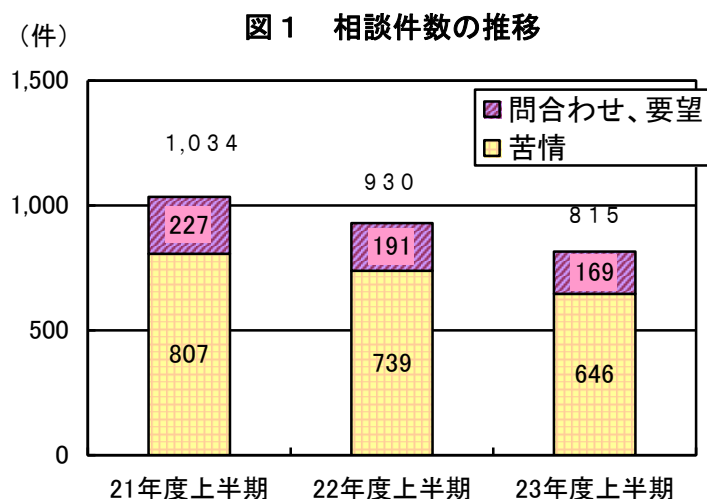
- 平成23年度上半期の相談件数は815件で、昨年度同期に比べ115件(12.4%)減少した。
その原因としては、新聞、工事・建築の勧誘など訪問販売に関する相談が昨年度同期と比べ42件減少したことが大きい。なお、相談件数は平成16年度上半期の2,671件をピークに、毎年、減少傾向にある。
- 苦情相談（646件）を商品、サービス別で見ると、「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」など「インターネット情報サービス」が151件で昨年度同期に比べ32件、26.9%増加し、5年連続して第1位であった。
- 「フリーローン・サラ金」が42件で昨年度同期に比べ10件、31.3%増加し、「工事・建築」にかわって第2位になった。多重債務や返済困難に関する相談が大半であるが、過払利息返還に関する相談が昨年度同期の1件から10件に増加したのが目立つ。
- 「預貯金・証券等」が33件で昨年度同期に比べ16件、94.1%急増し、第8位から第3位となった。このうち、未公開株、社債を勧めるいわゆる劇場型の詐欺的な販売が27件で、81.8%を占める。また、契約当事者は60歳代以上の高齢者が30件で、90.9%を占めている。
- 今年度初めて10位内に入った「携帯電話サービス」（11件）では、料金が高いなど多機能携帯電話（スマートフォン）に関する相談が見受けられる。
- また、販売購入形態別にみると、「通信販売」の苦情相談が228件（35.3%）と最も多く、昨年度同期に比べ30件、115.2%と増加した。これは「インターネット情報サービス」に関する苦情が増加したことによる。
次いで「訪問販売」が67件（10.4%）で昨年度同期に比べ42件（38.5%）減少した。これは、訪問販売による新聞、工事・建築の勧誘等に関する苦情が減少したことによる。
「電話勧誘販売」は64件（9.9%）で昨年度同期に比べ13件、125.5%と増加した。電話による新築分譲マンション、未公開株、社債の勧誘に関する苦情の増加が目立つ。

1 消費生活相談の受付状況

平成 23 年度上半期の相談件数は 815 件で、昨年度同期に比べ 115 件(12.4%)減少した。うち苦情相談は 646 件(79.3%)、問合わせ、要望は 169 件(20.7%)である。

(図 1 参照)

相談件数の減少は、工事・建築、新聞などの訪問販売に関する相談が昨年度同期と比べ 42 件減少したことが一因である。



2 苦情相談の特徴

(1) 商品、サービス別の苦情傾向

苦情相談を商品、サービス別で見ると、「インターネット情報サービス」が 151 件(23.4%)で依然として最も多く、昨年度同期に比べ 32 件増加した。次いで「フリーローン・サラ金」が 42 件(6.5%)で昨年度同期に比べ 10 件増加、「預貯金・証券等」が 33 件(5.1%)で昨年度同期に比べ 16 件増加した。

昨年度 2 位の「工事・建築」は 24 件(3.7%)で昨年度同期に比べ 17 件減少した。

今年度 10 位内に入った「携帯電話サービス」では多機能携帯電話(スマートフォン)に関する相談が見受けられる。(表 1 参照)

表 1 商品・サービス別苦情件数

23 年度上半期			22 年度上半期			21 年度上半期		
順位	商品・役務	件数 (%)	順位	商品・役務	件数 (%)	順位	商品・役務	件数 (%)
1	インターネット情報サービス	151 (23.4)	1	インターネット情報サービス	119 (16.1)	1	インターネット情報サービス	160 (19.8)
2	フリーローン・サラ金	42 (6.5)	2	工事・建築	41 (5.5)	2	フリーローン・サラ金	51 (6.3)
3	預貯金・証券等	33 (5.1)	3	フリーローン・サラ金	32 (4.3)	3	商品一般(架空請求など)	49 (6.1)
4	工事・建築	24 (3.7)	4	修理サービス	20 (2.7)	4	工事・建築	25 (3.1)
5	不動産貸借	18 (2.8)	5	不動産貸借	20 (2.7)	5	不動産貸借	24 (3.0)
6	インターネット接続回線	13 (2.0)	6	自動車	19 (2.6)	6	預貯金・証券等	17 (2.1)
	自動車	13 (2.0)		新聞	19 (2.6)		新聞	15 (1.9)
8	携帯電話サービス	11 (1.7)	8	預貯金・証券等	17 (2.3)	7	自動車	15 (1.9)
	新聞	11 (1.7)	9	インターネット接続回線	16 (2.2)		9	医療用具
	化粧品	11 (1.7)	10	化粧品	14 (1.9)	10	生命保険	12 (1.5)
	健康食品	11 (1.7)					修理サービス	12 (1.5)
その他		308(47.7)	その他		422 (57.1)	その他		413 (51.2)
合計		646(100.0)	合計		739(100.0)	合計		807(100.0)

(2) 販売購入形態別の傾向

販売購入形態別にみると、「通信販売」の苦情相談が 228 件 (35.3%) と最も多い。昨年度同期に比べ 30 件、115.2% と増加した。「インターネット情報サービス」に関する苦情が増加したことによる。

次いで「訪問販売」が 67 件 (10.4%) で昨年度同期に比べ 42 件 (38.5%) 減少した。これは訪問販売による新聞、工事・建築等の勧誘に関する苦情が減少したことによる。「電話勧誘販売」は 64 件 (9.9%) で昨年度同期に比べ 13 件、125.5% と増加した。電話による新築分譲マンション、未公開株、社債の勧誘に関する苦情の増加が目立つ。

(表 2 参照)

表 2 販売購入形態別苦情件数の推移

[件 (%)]

販売購入形態		23 年度上半期	22 年度上半期	21 年度上半期
特殊販売	通信販売	228(35.3)	198 (26.8)	271 (33.6)
	訪問販売	67(10.4)	109 (14.8)	102 (12.6)
	電話勧誘販売	64 (9.9)	51 (6.9)	62 (7.7)
	マルチ・マルチまがい	8 (1.3)	11 (1.5)	14 (1.7)
	ネガティブオプション	1 (0.1)	0 (0.0)	1 (0.1)
	その他無店舗販売・不明	49 (7.6)	79 (10.7)	85 (10.5)
小計		417(64.6)	448 (60.6)	535 (66.3)
店舗購入		229(35.4)	291 (39.4)	272 (33.7)
合計		646(100.0)	739(100.0)	807(100.0)

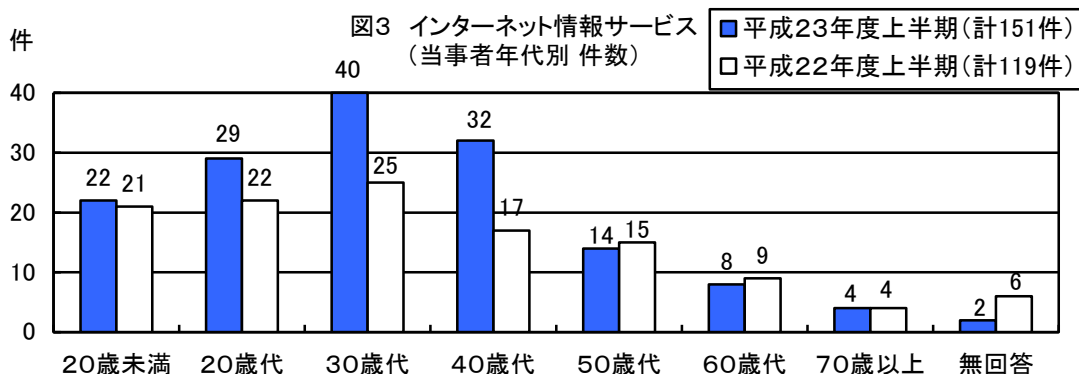
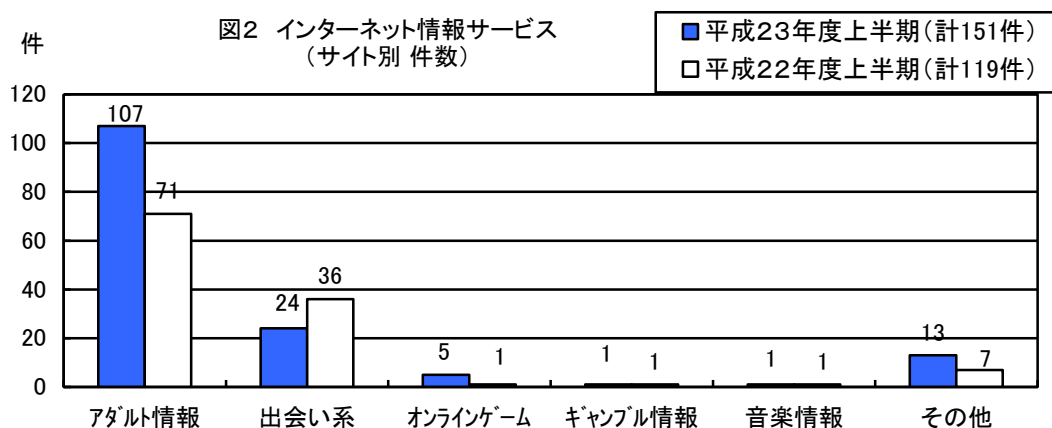
(3)「インターネット情報サービス」に関する苦情相談の特徴

「インターネット情報サービス」のうち、「アダルト情報サイト」に関する相談が最も多く107件、次いで「出会い系サイト」に関する相談が24件であった。

アダルト情報サイトで「無料」と書かれている動画を見るためにクリックすると、入力内容を確認する表示や訂正画面がなくいきなり登録完了となってしまう、料金を請求される「ワンクリック請求」が目立つ。(図2参照)

「出会い系サイト」では、サイトで知り合った人とのメール交換に多額のポイントを購入してしまったという相談が多い。サイト事業者がサクラを用いて、メール交換を頻繁にさせるよう誘導していると思われる。

「インターネット情報サービス」を年代別にみると、30歳代が40件で最も多く、20歳未満から40歳代までの合計が123件で全体の81.5%を占め、若い世代が多いのが特徴である。(図3参照)

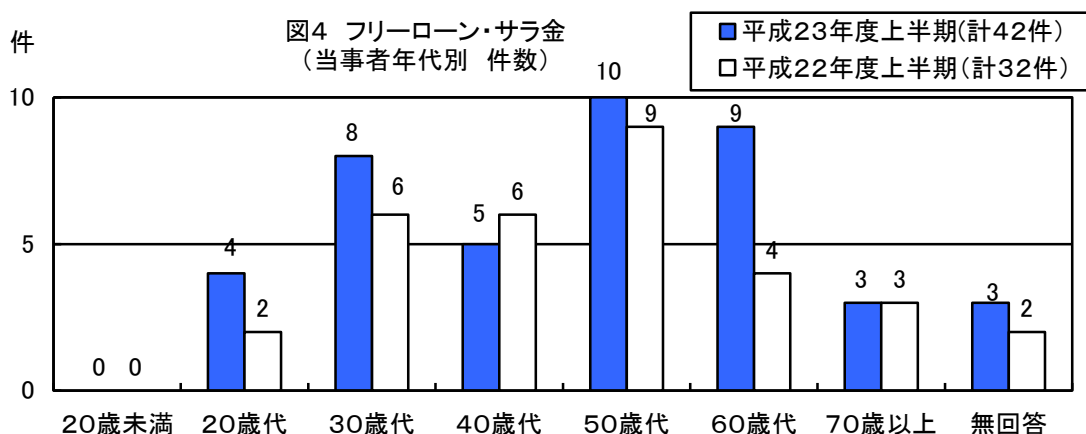


(3) 「フリーローン・サラ金」に関する苦情相談の特徴

「フリーローン・サラ金」のうち、多重債務や返済困難に関する相談が大半であるが、過払利息返還に関する相談が昨年度同期の1件から本年度10件と増加した。平成22年6月18日施行の改正貸金業法で、上限金利の引き下げに伴いグレーゾーン金利が撤廃されたことが影響している。また、ヤミ金融に関する相談が昨年度同期の1件から7件と増加している。

年代別では50歳代が最も多く、60歳代の増加が目立つ。(図4参照)

契約金額については、回答のあったものに限ると平均額が約184万円で、最高額が600万円であった。



(4) 「預貯金・証券等」に関する苦情相談の特徴

「預貯金・証券等」は33件で、昨年度同期に比べ16件増加し、194.1%と急増している。未公開株、社債を勧めるいわゆる劇場型の詐欺的な販売が27件で、81.8%を占める。契約当事者は60歳代以上の合計が30件で90.9%が高齢者である。

(図5参照)

契約金額は、回答のあったものに限ると平均額が約443万円であった。1千万円を超える相談もあり、被害金額が大きいのが特徴である。

