

## 平成20年度 消費生活相談の概要

平成20年度に消費生活・男女共同参画プラザ《アイネス》が受け付けた消費生活相談件数は5,970件で、前年度に比べて1,193件、率では16.6%減少しているものの、依然として高い水準にある。

これは、店舗における商品やサービスの契約等に関する相談が依然多いものの、訪問販売や通信販売、マルチ・マルチまがい取引など店舗以外での商品やサービスの契約等に関する相談が減少したことが主な要因である。

### 1 相談件数の動向

相談件数は平成14年度まで緩やかに増加してきたが、架空請求を含む不当な請求の激増に伴い、15年度と16年度は急激に増加している。その後、不当請求の減少とともに17年度からは減少に転じ、20年度は前年度のおよそ83%の5,970件で、その内訳は、トラブルになっているなどの苦情相談が5,374件（全体の90%）、問い合わせが596件（同10%）となっている。

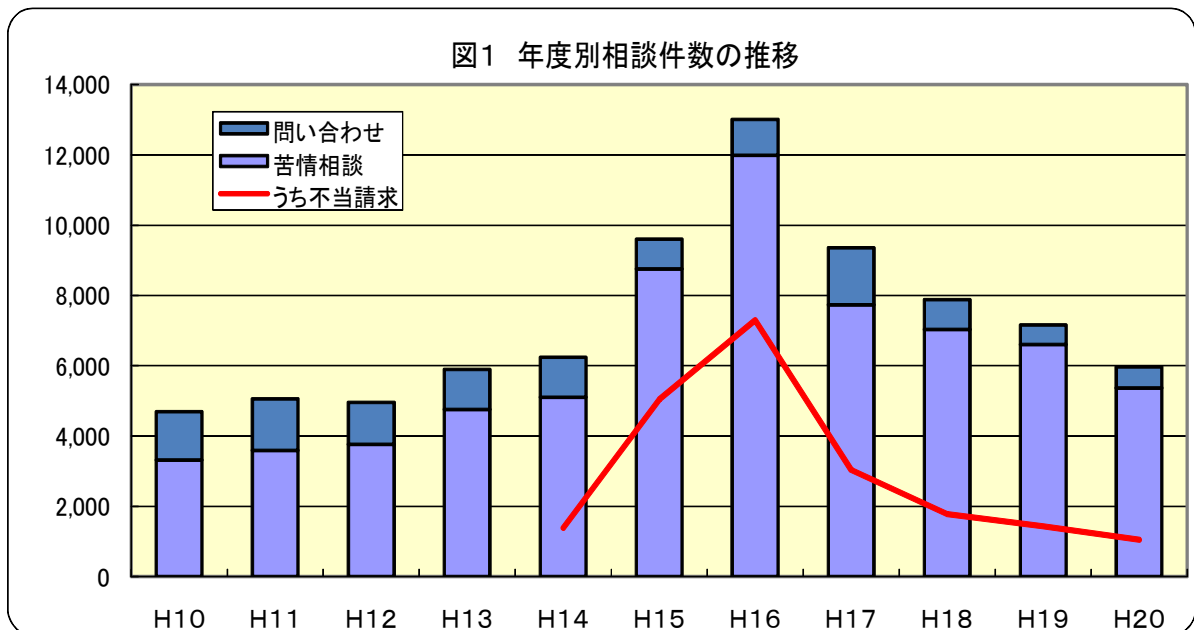


表1 年度別相談件数の推移

年度	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20
相談件数	4,696	5,067	4,966	5,897	6,243	9,607	13,014	9,355	7,886	7,163	5,970
苦情相談	3,325	3,596	3,773	4,767	5,112	8,760	11,997	7,737	7,038	6,604	5,374
問い合わせ	1,371	1,471	1,193	1,130	1,131	847	1,017	1,618	848	559	596
うち不当請求					1,390	5,048	7,297	3,047	1,788	1,441	1,057
対前年度(%)	100.3	107.9	98.0	118.7	105.9	153.9	135.5	71.9	84.3	90.8	83.3

※不当請求H10~13は統計なし

## 2 苦情相談の契約当事者の構成

(1) 居住地別では大分市が最も多く全体の41.8%、以下別府市11.4%、中津市6.4%、佐伯市は4.7%となっている。

なお、千人当たりの件数では由布市が5.3件と最も多く、以下玖珠町5.1件、大分市・別府市が4.8件の順となっている。

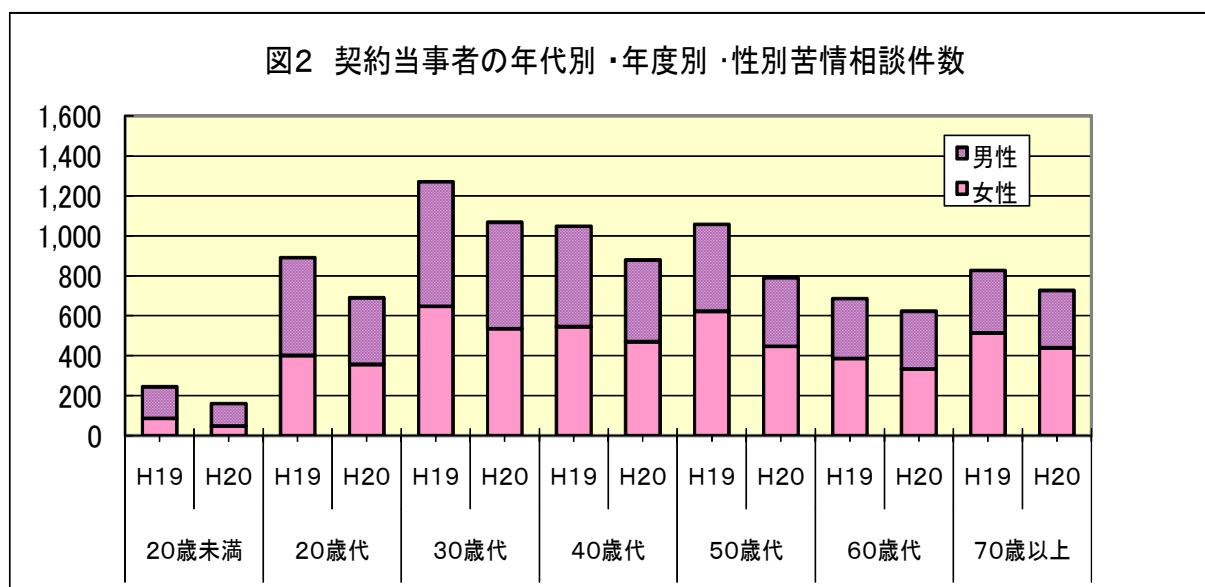
表 2-1 市町村別苦情相談件数

市町村名	相談件数	割合	千人当たりの相談件数	市町村名	相談件数	割合	千人当たりの相談件数
大分市	2,245	41.8%	4.8	姫島村	3	0.1%	1.3
別府市	614	11.4%	4.8	日出町	90	1.7%	3.2
中津市	344	6.4%	4.1	九重町	34	0.6%	3.1
日田市	189	3.5%	2.6	玖珠町	90	1.7%	5.1
佐伯市	254	4.7%	3.2	町村部計	217	4.0%	3.7
臼杵市	167	3.1%	3.9	大分県計	5,157	96.0%	
津久見市	76	1.4%	3.7	県外等	217	4.0%	-
竹田市	86	1.6%	3.4	計	5,374	100%	4.5
豊後高田市	81	1.5%	3.4				
杵築市	141	2.6%	4.2				
宇佐市	236	4.4%	3.9				
豊後大野市	163	3.0%	4.0				
由布市	187	3.5%	5.3				
国東市	157	2.9%	4.7				
市部計	4,940	91.9%	4.3				

(2) 職業別では給与生活者が最も多く全体の43.1%(前年度44.6%)で、無職21.4%(同18.9%)、家事従事者16%(同16.3%)、自営・自由業8.4%(同9.1%)、学生3.9%(同4.3%)、となっている。

(3) 男女別では女性による相談件数が2,774件で、全体に占める割合は51.6%、男性は2,512件で、同46.7%と前年度同様女性が男性を上回っている。

(4) 年代別ではすべての年代で前年度より減少している。全体に占める割合は30歳代が19.9%と最も多く、続いて40歳代16.3%、50歳代14.7%、70歳以上13.5%で、以下20歳代、60歳代となっている。



(5) 契約当事者と相談者の関係を年代別にみると、契約当事者本人からの相談は20歳未満が29%と極端に低く、70歳以上も55.1%と他の年代に比べて、相当低くなっている。

表2-2 年代別契約当事者本人・本人以外別苦情相談件数

契約当事者		本人からの相談		本人以外(家族・知人等)からの相談	
年代	総数	相談件数	総数に占める割合(%)	相談件数	総数に占める割合(%)
20歳未満	162	47	29.0	114	70.4
20歳代	689	478	69.4	210	30.5
30歳代	1,069	921	86.2	146	13.7
40歳代	879	774	88.1	105	11.9
50歳代	790	688	87.1	101	12.8
60歳代	624	521	83.5	103	16.5
70歳以上	728	401	55.1	325	44.6
団体・不明	433	184	42.5	248	57.3
合計	5,374	4,014	74.7	1,352	25.2

### 3 商品・役務(サービス)ごとにみた苦情相談の状況

(1) 携帯電話やインターネットの利用によるトラブルに関するオンライン等関連サービスは約1割減少したものの最も多い。多重債務やヤミ金融等に係るサラ金・ヤミ金の相談は、約4割減少したものの依然多い。一方、ハガキを利用した架空請求の減少に伴い商品一般はおおよそ4割減少している。また、前年度10位の電気・磁気治療器具に代わり、新聞が7位となっている。

表3-1 年度別苦情相談の多い商品・役務の推移

順位	16年度		17年度		18年度		19年度		20年度	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	オンライン等関連サービス	6,782	オンライン等関連サービス	1,567	サラ金・ヤミ金	1,396	サラ金・ヤミ金	1,254	オンライン等関連サービス	927
2	サラ金・ヤミ金	1,062	商品一般	1,295	オンライン等関連サービス	995	オンライン等関連サービス	1,082	サラ金・ヤミ金	827
3	商品一般	492	サラ金・ヤミ金	800	商品一般	714	商品一般	456	商品一般	294
4	借家・アパート	254	借家・アパート	322	借家・アパート	289	借家・アパート	254	借家・アパート	245
5	学習教材	223	学習教材	199	工事・建築サービス	169	工事・建築サービス	174	工事・建築サービス	136
6	布団類	170	健康食品	189	健康食品	153	生命保険	145	健康食品	122
7	健康食品	136	工事・建築サービス	174	布団類	143	健康食品	144	新聞	119
8	工事・建築サービス	135	乗用車	164	学習教材	136	乗用車	130	乗用車	97
9	乗用車	132	布団類	137	乗用車	126	布団類	122	布団類	93
10	単行本・紳士録	104	生命保険	105	生命保険	123	電気・磁気治療器具	118	生命保険	91

(2) 商品別では依然として**商品一般**が多く、ついで健康食品、新聞が上位にある。

商品総数では、前年度のおよそ8割に減少している。

役務別では**オンライン等関連サービス**が最も多く、サラ金・ヤミ金、借家・アパートが続き、総数では前年度のおよそ8割と減少している。

表3-2 苦情相談の多い商品・役務別20品目

順位	商 品	件数	順位	役務(サービス)	件数
1	商品一般	294	1	オンライン等関連サービス	927
2	健康食品	122	2	サラ金・ヤミ金	827
3	新聞	119	3	借家・アパート	245
4	乗用車	97	4	工事・建築サービス	136
5	布団類	93	5	生命保険	91
6	電気・磁気治療器具	82	6	移動電話サービス	67
7	学習教材	73	7	投資・副業	61
8	単行本・紳士録	61	8	修理・補修	60
9	化粧品類	54	9	リースサービス	49
10	アクセサリー	42	10	クリーニング	47
11	活水・浄水装置	38	11	エステサービス	46
12	カニ	36	12	電話関連サービス	38
13	ガソリン	31	13	内職・副業	34
14	婦人洋服	28	14	放送サービス	30
15	パソコン機器	27	15	金融関連サービス	28
16	プロパンガス	24	16	損害保険	28
17	マンション 携帯電話機	23	17	宝くじ	26
19	婦人下着	21	18	複合サービス会員	20
20	給湯システム	20	19	広告代理サービス	19
	そ の 他	589	20	冠婚葬祭	18
	計	1,874		そ の 他	565
				計	3,334

(3) 男性女性ともに、**オンライン等関連サービス**、**サラ金・ヤミ金**が1・2位を占めている。また男性では、乗用車、女性では、健康食品・布団類が多くなっている。

表3-3 性別にみた苦情相談の多い商品・役務

順位	男 性	件数	女 性	件数
1	オンライン等関連サービス	592	サラ金・ヤミ金	336
2	サラ金・ヤミ金	483	オンライン等関連サービス	331
3	借家・アパート	129	商品一般	211
4	商品一般	79	借家・アパート	116
5	工事・建築サービス	62	健康食品	92
6	乗用車	62	新聞	78
7	生命保険	46	布団類	76
8	新聞	40	工事・建築サービス	74
9	単行本・紳士録	39	電気・磁気治療器具	54
10	移動電話サービス	35	エステサービス	46
			修理・補修	46

(4) 年代別にみると30歳代まではオンライン等関連サービス、40歳代から60歳代まではサラ金・ヤミ金、70歳以上は電気・磁気治療器具が最も多くなっている。

オンライン等関連サービスは70歳以上を除く年代で上位にあり、商品一般はすべての年代で多い。特徴的なものとしては、30歳代から40歳での学習教材、60歳代までの借家・アパート、40歳以上の健康食品などである。

表3-4 年代別にみた苦情相談の多い商品・役務

順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	オンライン等 関連サービス 119	オンライン等 関連サービス 198	オンライン等 関連サービス 280	サラ金・ヤミ金 177	サラ金・ヤミ金 166	サラ金・ヤミ金 90	電気・磁気 治療器具 51
2	放送サービス 7	サラ金・ヤミ金 93	サラ金・ヤミ金 193	オンライン等 関連サービス 168	オンライン等 関連サービス 84	オンライン等 関連サービス 44	サラ金・ヤミ金 48
3	商品一般 3	借家・アパート 49	商品一般 72	商品一般 48	商品一般 49	商品一般 38	健康食品 45
4	借家アパート	エステサービス 29	借家・アパート 71	借家・アパート	借家・アパート 27	工事・建築 サービス 31	商品一般 44
5	宝くじ	商品一般 23	学習教材 26	学習教材 22	生命保険 25	生命保険 21	新聞 43
6	レンタルサービス	布団類 21	新聞 21	工事・建築 サービス 18	健康食品 19	健康食品 20	工事・建築 サービス 37
7	医療サービス	アパレル 19	工事・建築 サービス 19	乗用車	乗用車 18	借家・アパート 16	布団類 36
8	移動電話サービス	乗用車 18	乗用車	健康食品 16	工事・建築 サービス 16	新聞 12	修理・補修 27
9		学習教材	内職・副業 14	新聞 14	リースサービス 15	布団類	生命保険 16
10		婦人下着 14	移動電話サービス 13	移動電話サービス	移動電話サービス 14	投資・副業 修理・補修 11	単行本・ 紳士録 電話関連 サービス 14

#### 4 販売購入形態ごとにみた苦情相談の状況

(1) 販売購入形態別では、全ての形態で減少している。割合で見ると、店舗販売、電話勧誘販売での増加がみられる。

表4-1 販売購入形態苦情相談件数

区 分	19年度		20年度		増 減	
	相談件数	割合 (%)	相談件数	割合 (%)		
店 舗 販 売	1,930	29.2	1,908	35.5	△ 22	
店 舗 外 販 売	訪 問 販 売	803	12.2	649	12.1	△ 154
	通 信 販 売	1,647	24.9	1,315	24.5	△ 332
	マルチ・マルチまがい取引	257	3.9	186	3.5	△ 71
	電 話 勧 誘 販 売	390	5.9	351	6.5	△ 39
	ネガティブオプション	13	0.2	8	0.1	△ 5
	その他無店舗販売	87	1.3	88	1.6	1
小 計	3,197	48.4	2,597	48.3	△ 600	
不 明 ・ 無 関 係	1,477	22.4	869	16.2	△ 608	
総 件 数	6,604	100.0	5,374	100.0	△ 1,230	

※ ネガティブオプション：商品を一方的に送りつけ、消費者が受け取った以上、支払わなければならないと勘違いして支払うことを狙った商法。

(2) 年代別にみると店舗購入、通信販売は全ての年代にわたっているが、特に30歳代を中心とした年代が多い。訪問販売も全ての年代にわたっているが、70歳以上が4割を占め他の年代より特に多くなっている。また、マルチ・マルチまがい取引は50歳代を中心とした年代が多い。

表4-2 販売購入形態別・年代別苦情相談件数

区分		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明	計
店舗販売		15	257	384	358	325	253	163	153	1,908
店舗外販売	訪問販売	5	66	63	52	56	74	264	69	649
	通信販売	135	244	354	238	146	91	64	43	1,315
	マルチ・マルチまがい取引	0	20	16	26	49	27	29	19	186
	電話勧誘販売	1	35	61	61	67	32	66	28	351
	ネガティブオプション	0	0	0	0	2	1	3	2	8
	その他無店舗販売	2	12	12	13	10	18	10	11	88
	小計	143	377	506	390	330	243	436	172	2,597
合計		158	634	890	748	655	496	599	325	4,505

(3) 主な商品・役務別にみると店舗販売、電話勧誘販売ではサラ金・ヤミ金が最も多く、訪問販売では新聞、通信販売ではオンライン等関連サービスが依然として最も多い。また、マルチ・マルチまがい取引では健康食品が最も多くなっている。

表4-3 販売購入形態別にみた主な商品・役務等別苦情相談件数

区分	件数	主な商品・役務										
		第1位		第2位		第3位		第4位		第5位		
店舗販売	1,908	サラ金・ヤミ金	549	借家・7パート	216	乗用車	90	工事・建築サービス	66	携帯電話サービス	49	
店舗外販売	訪問販売	649	新聞	107	布団	79	電気・磁気治療器具	51	工事・建築サービス	39	修理・補修	29
	通信販売	1,315	オンライン等関連サービス	872	サラ金・ヤミ金	99	宝くじ	25	健康食品	21	商品一般	21
	マルチ・マルチまがい取引	186	健康食品	51	投資・副業	20	化粧品	18	電気・磁気治療器具	13	商品一般	13
	電話勧誘販売	351	サラ金・ヤミ金	48	学習教材	40	単行本・紳士録	36	カニ	26	健康食品	20
	ネガティブオプション	8	他の書籍・印刷物	3	単行本・紳士録	2	CD・ビデオソフト	2	アクセサリ	1		
	その他無店舗販売	88	サラ金・ヤミ金	10	借家・7パート	6	アクセサリ	5	工事・建築サービス	4		

## 5 販売方法・手口ごとにみた苦情相談の状況

家庭訪販で最も多い商品・役務は新聞であり、2位の布団類は次々販売、SF商法では最も多い。無料商法ではオンライン等関連サービスが特に多く、二次被害では学習教材が最も多い。また、家庭訪販で3番目に多い工事建築・サービスは、点検商法では最も多くなっている。アポイントメントセールスではアクセサリーなど若者を対象にした商品・役務が多い。

表5 販売方法・手口別にみた主な商品・役務等別苦情相談件数

販売方法・手口	件数	主な商品・役務									
		第1位		第2位		第3位		第4位		第5位	
家庭訪販	460	新聞	88	布団類	64	工事・建築サービス	34	電気・磁気治療器具	34	学習教材	18
無料商法	318	オンライン等関連サービス	255	電気・磁気治療器具	12	健康食品	8	化粧品	5	エステサービス	3
サイドビジネス商法	186	健康食品	48	投資・副業	21	化粧品	16	電気・磁気治療器具	14	内職・副業	14
被害にあった人を勧誘(二次被害)	59	学習教材	27	複合サービス会員	12	資格講座	3	布団類	2	.	
次々販売	44	布団類	5	工事・建築サービス	4	学習教材	3	健康食品	3	着物	2
点検商法	20	工事・建築サービス	4	修理サービス	4	給湯システム	4	布団類	2	.	
当選商法	42	宝くじ	17	オンライン等関連サービス	10	有線放送	4	アクセサリー	3	.	
かたまり商法(身分詐称)	35	サラ金・ヤミ金	11	商品一般	9	電話関連サービス等	4	社会保険	2	.	
開運商法	22	祈祷サービス	7	印鑑	5	数珠	3	精神修養講座	2	壺	2
SF(催眠)商法	39	布団類	15	電気・磁気治療器具	13	商品一般	3	健康食品	3	アクセサリー	2
アポイントメントセールス	26	アクセサリー	14	複合サービス会員	9	商品一般	1	.	.	.	
キャッチセールス	6	エステサービス	2	商品一般	2	有線放送	1	.	.	.	

(注) 1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。

※ 点検商法: 「点検にきた」といって来訪し、「布団にダニがいる」「住宅の工事をしないと危険」などと言って商品やサービスを契約させる。

SF(催眠)商法: 「新商品を紹介する」などと言って人を集め、締め切った会場で日用品を無料で配り、得た気分させ雰囲気盛り上げ、興奮状態の中で最後に高額な商品売りつける。

アポイントメントセールス: 電話・郵便等で「当選した」など、販売目的を隠して喫茶店や営業所などに呼び出し、長時間にわたりさまざまな特典を強調して高額な商品を購入させる。

キャッチセールス: 街頭でアンケート調査などと称して呼び止め、喫茶店や営業所、店舗等に連れて行き、商品やサービスを契約させる。