

平成22年度県民生活に関する相談状況について

〔平成23年7月1日〕
消費生活課

1 相談件数の状況

県及び市町の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活相談は、29,872件で、前年度に比べ1,204件、率にすると3.9%の減少となった。

このうち、「不当請求・架空請求」に係る相談は3,337件で、前年度に比べ606件、15.4%の減少となったが、減少率はやや鈍化している。

県民相談については、行政相談が704件で前年度に比べ78件、12.5%の増加、家事相談が827件で172件、17.2%の減少、交通事故相談は、475件で85件、15.2%の減少となり、県民相談全体では、179件、8.2%の減少となった。

相談件数の状況 (第1表)

(単位: 件, %)

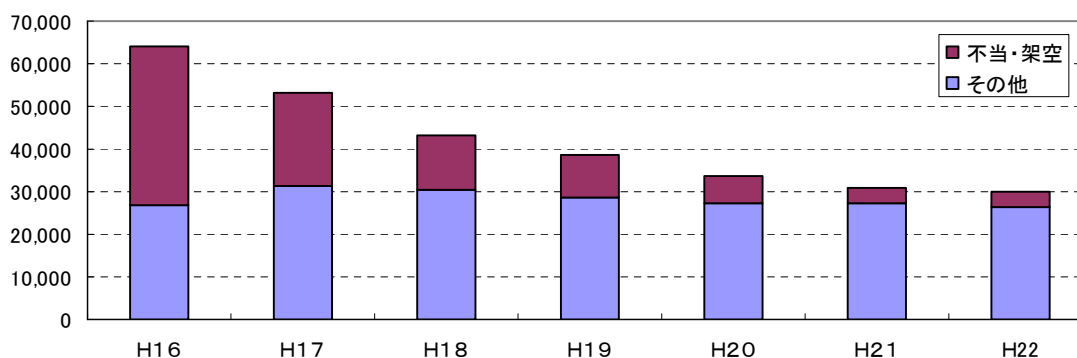
区分	平成22年度 相談件数 (A)	平成21年度 相談件数 (B)	増減数 A-B	増減率 ((A-B)/B)×100
消費生活相談	29,872	31,076	△1,204	△3.9
不当請求・架空請求	3,337	3,943	△606	△15.4
うちヤミ金融	219	297	△78	△26.3
その他の相談	26,535	27,133	△598	△2.2
県民相談	2,006	2,185	△179	△8.2
行政相談	704	626	78	12.5
家事相談	827	999	△172	△17.2
交通事故相談	475	560	△85	△15.2

2 消費生活相談の概要

(1) 不当請求・架空請求の相談状況

不当請求・架空請求の相談状況を過去7か年で見ると、消費生活相談の全体件数と同様に、平成16年度をピークに減少傾向にある。

不当請求・架空請求の7か年の状況 (第1図)



	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
全体件数	63,925	53,405	42,991	38,466	33,489	31,076	29,872
不当・架空	36,934	22,135	12,396	10,004	6,094	3,943	3,337
構成比 %	57.8	41.4	28.8	26.0	18.2	12.7	11.2

(2) 「その他の相談」の商品・役務別苦情相談件数

商品・役務別では、金銭の借入れに関する相談である「融資サービス」が3,039件、構成比11.5%で最も多く、次いで、借家などに係る相談の「不動産貸借」が1,843件、構成比6.9%、インターネットを通じて得られる情報の利用料金などに係る相談である「情報提供サービス」が1,022件、構成比3.9%となっている。これらの順位は平成21年度と変わらない。

前年度と大きく変動したのは、「預貯金・証券等」で、前年度の412件から655件に増加している。その要因は、主に高齢者を狙った詐欺的な未公開株の勧誘に関する相談が急増したことによる。

また、「情報提供サービス」のほか、光ファイバーの電話勧誘等の「インターネット通信サービス」も大きく増加している。

商品・役務別相談件数 (第2表)

(単位：件，%)

区分	平成22年度		平成21年度	増減率 ((A - B) / B) × 100	相談の内容	
	相談件数(A)	構成比	相談件数(B)			
苦情相談	①融資サービス	3,039	11.5	3,535	△14.0	・多重債務の整理 ・過払い金の請求 ・住宅ローンの返済 等
	②不動産貸借	1,843	6.9	2,006	△8.1	・敷金の返還 ・借家の明け渡し 等
	③情報提供サービス	1,022	3.9	775	31.9	・有料情報サイトの利用 ・放送受信料の支払い 等
	④預貯金・証券等	655	2.5	412	59.0	・出資、投資 ・投資信託、未公開株 等
	⑤建築・工事等	648	2.4	615	5.4	・住宅リフォーム(床下、屋根等) ・不必要な工事の勧誘、点検商法 等
	⑥商品一般	573	2.2	553	3.6	・多数のDM広告・電話勧誘 ・商品を購入した先の事業者の対応 ・事業者の個人情報の取扱い 等
	⑦役務その他	537	2.0	498	7.8	・結婚相手紹介サービスの契約解除 ・不動産の仲介手数料 等
	⑧インターネット通信サービス	514	1.9	331	55.3	・光ファイバーの電話勧誘 ・インターネット回線の料金 等
	⑨自動車	467	1.8	503	△7.2	・新車購入の解約、車両の交換、修理 ・中古車の購入、販売 等
	⑩健康食品	413	1.6	426	△3.1	・連鎖販売取引・訪問販売による契約 ・過量販売、効能・効果 等
その他	12,645	47.7	13,286	△4.8	資格講座の電話勧誘、名簿の送り付け、 投資用マンションの執拗な勧誘 等	
計	22,356	84.3	22,940	△2.5		
問合せ・要望	4,179	15.7	4,193	△0.3		
その他の相談計	26,535	100.0	27,133	△2.2		

注) 1 「苦情相談」とは、消費者苦情が発生している相談をいう。

2 「問合せ」とは、買い物相談・生活知識等苦情が発生していない相談や事業者からの相談等をいい、「要望」とは、苦情に分類することが不自然な要望のみをいう(例：悪徳商法の法的規制強化の要望)。

3 県民相談の概要

(1) 行政相談

社会福祉、保健などの「生活・福祉・保健関係」に関する相談が275件、構成比39.1%、次いで、道路・河川などの「土木建築関係」が96件、13.6%となっている。

相談内容別相談件数 (第3表)

(単位:件,%)

区 分	平成22年度		平成21年度	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比	相談件数(B)		
生活・福祉・保健関係	275	39.1	234	17.5	衛生、医療、福祉、保健など
土木建築関係	96	13.6	114	△15.8	道路、河川、砂防、用地買収問題など
商工・農林水産関係	87	12.4	82	6.1	商工業、労働、農林水産など
防災・防犯関係	78	11.1	59	32.2	消防、暴力・防犯、交通安全など
そ の 他	168	23.9	137	22.6	税金、国際交流、個人情報など
計	704	100.0	626	12.5	

(2) 家事相談

親の遺産分割方法などの「相続・遺言」に関する相談が323件、構成比39.1%、次いで、離婚に伴う子どもの親権問題などの「結婚・離婚」が290件、構成比35.1%となっている。

相談内容別相談件数 (第4表)

(単位:件,%)

区 分	平成22年度		平成21年度	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比	相談件数(B)		
相続・遺言	323	39.1	378	△14.6	遺産分割、相続放棄、遺言など
結婚・離婚	290	35.1	342	△15.2	離婚、婚約破棄、親権・養育など
家庭内問題	101	12.2	145	△30.3	子供の素行、夫婦の財産、親の扶養など
そ の 他	113	13.7	134	△15.7	親族の扶養など
計	827	100.0	999	△17.2	

(3) 交通事故相談

損害賠償額の算定方法などの「賠償関係」が218件、構成比41.9%、次いで「保険関係」が120件、23.1%となっている。

相談内容別相談件数 (第5表)

(単位:件,%)

区 分	平成22年度		平成21年度	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比	相談件数(B)		
賠償関係	218	41.9	338	△35.5	賠償額算定
保険関係	120	23.1	154	△22.1	自賠責保険、労災、社会保険の請求方法
示談の仕方	112	21.5	115	△2.6	示談の仕方
過失割合	70	13.5	90	△22.2	過失割合
計	520(475)	100.0	697(560)	△25.4	

注) 構成比は、相談内容が重複するため、重複総数520件に占める割合。()は、実質件数475件。

平成22年度の特徴的な相談事例

不当請求・架空請求

- 【事例 1】 パソコンでゲームサイトを閲覧していたらアダルトサイトに繋がった。20歳以上かという質問が出たので「いいえ」をクリックしたのに、次々と進んでしまい、会員登録となってしまった。3日以内に6万5千円を支払うよう請求画面がたびたび出て困っている。(10歳代・男性)
- 【事例 2】 6年前に利用した有料情報サイトの利用料を請求する封書が届いたが、身に覚えがない。業者は、自分が以前勤めていた会社に電話し、そこで現在の勤務先の電話番号を聞き出して、会社に来て請求の電話をしてくる。(60歳代・男性)

多重債務

- 【事例 3】 商品代金の支払や生活費の補てんのために消費者金融等で借入れをし、その後は返済のために借入れを重ねた。借入金の総額は、年収の2倍にもなっており、改正貸金業法の総量規制の関係か、新たな借入れができなくなった。返済が困難なので債務整理をしたい。(30歳代・男性)

ヤミ金融

- 【事例 4】 過去に自己破産をしているので、融資案内のはがきを見て電話をした。勤務先や子どもの学校名など個人情報を教えたが、不審に思い融資を断わった。すると、態度が豹変し、「会社に電話してクビにしてやる。」「子どもの学校で、あることないこと言いふらしてやる。」などと脅された。(40歳代・女性)

訪問販売

- 【事例 5】 布団の製造元と言う業者から電話で無料クリーニングの案内があり、来訪を承諾した。羽毛布団を見せたところ、「布団が傷んでいる。羽毛を足さなければならないが、この羽毛は最高級のもので、ワシントン条約で鳥が捕獲できない。当社は、国から割り当てがあるので、自然の水鳥の羽毛を足すことができる。」と言われ、高額なリフォームの契約をした。(60歳代・女性)
- 【事例 6】 訪問してきた男性3人に「役所の許可を得ている。」と言われ下水道の高圧洗浄を契約した。その際、「床下に水漏れがあり、シロアリもいるので放置すれば大変なことになる。」と言われ、床下補強、乾燥剤、シロアリ駆除を契約した。その後も、屋根裏のシロアリ駆除、木材強化剤を次々と契約し、合計で500万円以上を支払った。手元には、一部の契約書と領収書しかない。(80歳代・男性)
- 【事例 7】 新聞購読は、いつもはインターホンで断っているが、「郵便です。」と言われたので印鑑を持って出たら新聞の勧誘だった。最初は断っていたが、次々と景品を渡され、断わり切れずに3か月の購読契約をした。しかし、新聞は読まないのでクーリング・オフしたい。(70歳代・女性)

電話勧誘販売

- 【事例 8】 数年前に未公開株を購入し、騙されたことがある。今回、消費者庁の職員を名乗って電話があり「未公開株の被害者を救済する法律ができたので、指定する業者に連絡してほしい。」と言われた。当該業者に電話をしたら「その法律は4月から施行となるが、手続に50万円供託してもらうことになる。」と、振り込みを依頼された。この業者は、信用できるか。(70歳代・女性)
- 【事例 9】 業者から「あなたの短歌は素晴らしいので作品を新聞の折込広告に掲載したい。」と電話があった。掲載料の説明はなかったので無料と思い、申込書を返送した。翌月、契約書が届いたので問い合わせると、「掲載料は1回10万円で、既に3回掲載している。」と言われ、規約がFAXで届いた。掲載を断わると伝えたが、10万円を請求され、振り込んだ。その後も繰り返し残金の請求があ

り、仕方なく請求金額の一部を支払った。(80歳代・女性)

特定継続的役務提供

【事例10】 アンケートに答えて無料ハンドマッサージを受けた後、エステのお得なチケットを勧められた。1回だけ受けるつもりで気楽に行ったら、施術後に約30万円のコースを勧められた。高額で驚いていたら、「学生は3年分割で支払うのがほとんどだ。」と説明され、そういうものかと思い契約した。その後も、ドリンク、サポーターなどを次々と契約させられた。(20歳代・女性)

【事例11】 サイトで心理テストをした後、話だけでも聞かないかと言われ事務所に行った。「成婚したらお金は返ってくる。今を逃すと出会いがなくなる。」などと3時間近く勧誘を受けた。後日、クーリング・オフを担当者に伝えたら、事務所での手続きを指示されたので行くと、入会のオリエンテーションを始めたので帰ってきた。解約できないまま担当者とは連絡が取れなくなった。(30歳代・女性)

マルチ商法

【事例12】 知人に無料エステに誘われ知人の知り合いの家に行ったところ、美顔器を勧められた。「美顔器を体に使うと脂肪を溶かして体外に排出される。友人に売れば収入になる。」と勧誘された。断わらせてもらえなかったので、仕方なく契約書に記入したが、配偶者に知られたら怒られるだろうと言われ、契約書・名刺等の書類はすべて回収された。(30歳代・女性)

【事例13】 ソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS)で知り合った男性に会うために他県に出向いた。2度目に会った時に会員になることを勧められ、占い・競馬予想・FXのうちから占いを選択した。後日、占いの授業を受け、言われるまま消費者金融からの借入で30万円を支払った。それから収入プランの話聞いたが、契約書や領収書等は受け取っていない。(20歳代・女性)

その他

【事例14】 十数年間居住した賃貸マンションを退去したが、敷金12万円のうち5万円弱しか戻ってこない。明細書には、クロス張替え、畳の表替え、ハウスクリーニング、エアコンクリーニングの費用が記載されているが、そのうちハウスクリーニングとエアコンクリーニングは、契約書に借主負担の記載がない。部屋は普通に使っていたので、納得できない。(30歳代・男性)

【事例15】 SNSで知り合った女性から「芸能人のマネージャーだが、担当のタレントが仕事面で悩んでいるので話し相手になってほしい。」と依頼された。「サイトを利用したら双方のアドレスを知らなくてもメールのやり取りができる。ポイント購入が必要だが、費用は後ですべて当方が支払う。」と言われた。高額なポイント代を支払ったが、どうしても会って返金してもらいたくて、1日に何十回もメール交換を重ねた。(20歳代・男性)

【事例16】 「タンスに眠っている貴金属はありませんか。」と道で声をかけられ、自分が持っている貴金属がどれくらいの価値なのか気になって、家に来てもらった。思い入れのある品物なので売る気はなかったが、男性2人に売ってくださいと粘られ、指輪とネックレスを2万円で売ることを了承してしまった。(30歳代・女性)

【事例17】 職場に税金が安くなると電話があり、ファミレスで夕方の6時から深夜まで投資用マンションを勧誘された。「ローンの支払いが家賃収入でまかなえる。いつでも高く売れるし、定年後も安心だ。」と言われた。帰りたいと断ったが、「他県から来たのに失礼ではないか。」などと言われ、根負けして契約してしまった。業者に解約を伝えたら、返事を引き延ばされている。(年齢不詳・男性)

平成 23 年度消費生活相談窓口の開設状況

相談窓口名		窓 口 開 設 日 等	平成 22 年度 相談件数
県 の 窓 口	県 消 費 生 活 課	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	6, 855
	西部地域県民相談室呉支所		90
	西部地域県民相談室東広島支所		56
	東部地域県民相談室尾道支所	月曜日～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時15分～16時（12時～13時は休み）	90
	東部地域県民相談室〔福山市〕		398
	北部地域県民相談室〔三次市〕		401
計（窓口数 6）			7, 890 (26.4%)
市 ・ 町 の 窓 口	広島市消費生活センター	火曜日を除く毎日（年末年始は除く。） 10時～19時	9, 016
	呉市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 8時30分～16時30分（12時～13時は休み）	1, 248
	竹原市消費生活相談室 (竹原市及び大崎上島町にお住まいの方 の相談窓口)	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	192
	大崎上島町総務課	奇数月の第1金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～15時（12時～13時は休み）	10
	三原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	530
	尾道市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）	851
	福山市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 8時30分～16時30分	6, 958
	府中市消費生活センター	火曜日、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	143
	三次市総合窓口センター 市民生活課総合相談係	月曜、火曜、木曜、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	343
	庄原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	89
	大竹市消費生活センター	火曜日、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	161
	東広島市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）	1, 024
	廿日市市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	620
	安芸高田市消費生活相談窓口	水曜日、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時30分～16時30分（12時～13時は休み）	62
	江田島市消費生活相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	55
	府中町消費生活相談コーナー	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	253
	海田町消費生活相談コーナー	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時30分～16時（12時～13時は休み）	44
	熊野町消費生活相談窓口	月曜日、水曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	54
	坂町消費生活相談窓口	水曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	13
	安芸太田町消費生活相談所	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時30分～13時30分は休み）	87
	北広島町消費生活相談室	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	45
	世羅町生活安全相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	178
	神石高原町消費生活相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	6
計（窓口数 23）			21, 982 (73.6%)
合 計（窓口数 29）			29, 872