

(先日、掲載いたしました内容に一部誤りがありましたので、訂正の上、改めて掲載しています。)

平成20年度県民生活に関する相談状況について

1 相談件数の状況

県及び市町の消費生活担当部署で受け付けた消費生活相談は、33,489件で前年度に比べ4,977件、率にすると12.9%の減少となった。

このうち、「不当請求・架空請求」に係る相談が6,094件で前年度に比べ3,910件、39.1%の大幅な減少となった。

県民相談については、行政相談が618件で前年度に比べ43件、7.5%の増加、家事相談が867件で119件、12.1%の減少、交通事故相談は、554件で49件、8.1%の減少となり、県民相談全体では、125件、5.8%の減少となった。

相談件数の状況 (第1表)

(単位:件,%)

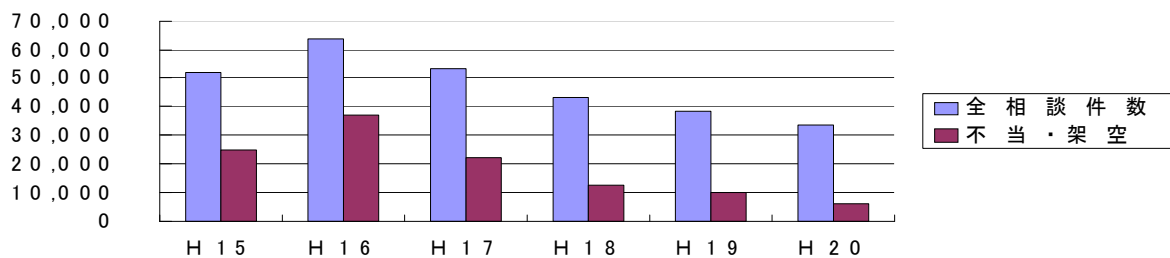
区 分	平成20年度 相談件数 (A)	平成19年度 相談件数 (B)	増 減 数 A-B	増 減 率 ((A-B)/B)×100
消 費 生 活 相 談	33,489	38,466	△4,977	△12.9
不当請求・架空請求	6,094	10,004	△3,910	△39.1
うちヤミ金融	382	710	△328	△46.2
その他の相談	27,395	28,462	△1,067	△3.7
県 民 相 談	2,039	2,164	△125	△5.8
行政相談	618	575	43	7.5
家事相談	867	986	△119	△12.1
交通事故相談	554	603	△49	△8.1

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6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6か年の状況 (第1図)



	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
全体件数	51,716	63,925	53,405	42,991	38,466	33,489
不当・架空	24,892	36,934	22,135	12,396	10,004	6,094
構成比%	48.1	57.8	41.4	28.8	26.0	18.2

(2) 商品・役務別相談件数（「不当請求・架空請求」を除く）

商品・役務別では、金銭の借入れに係る相談である「融資サービス」が4,752件、構成比17.3%で最も多く、次いで、借家などに係る相談の「不動産貸借」が2,008件、構成比7.3%、携帯電話やインターネットの情報利用料金などに係る相談である「情報提供サービス」が883件、構成比3.2%となっている。これらの順位は平成19年度と変わらない。

前年度と特に変わった点は、語学教室の中途解約等に関する相談である「教室・講座」が、423件、構成比1.5%で、前年度4位から15位となっており、前年度の909件に比較して53.5%減少している。その主な要因は、前年度に英会話教室の閉鎖に伴う相談が一時的に多く寄せられたことなどによる。

商品・役務別相談件数（第2表）

（単位：件，%）

区 分	平成20年度		平成19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)		
①融資サービス	4,752	17.3	4,875	△2.5	・借入金整理の方法 ・多重債務の整理（過払い金請求等） ・住宅ローンの返済 ・保証人、名義貸し 等
②不動産貸借	2,008	7.3	1,992	0.8	・敷金の返還 ・借家の明け渡し 等
③情報提供サービス	883	3.2	959	△7.9	・有料情報サイトの利用 ・プロバイダー契約の解除等 ・ネットオークション契約の解除 ・放送受信料の支払い 等
④商品一般	628	2.3	648	△3.1	・電話等による迷惑勧誘 ・商品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
⑤建築・工事等	605	2.2	635	△4.7	・住宅リフォーム（耐震、床下、屋根等） ・不必要な工事の勧誘 ・庭等の舗装工事契約の不履行 等
⑥役務その他	577	2.1	525	9.9	・結婚紹介サービス契約の解除 ・調査業依頼契約の解除 ・アンケート調査に関する問合せ 等
⑦理美容	564	2.1	510	10.6	・エステの長期契約の解除 ・エステの迷惑勧誘 ・エステ店閉店に伴う解約 等
⑧自動車	496	1.8	460	7.8	・新車購入の解約、車両の交換、修理 ・中古車の購入、販売 等
⑨文具・事務用品	492	1.8	484	1.7	・パソコンの設定、修理 ・携帯電話の契約、機種変更、修理 ・印鑑購入の解約
⑩電報・電話	483	1.8	574	△15.9	・携帯電話料金 ・携帯電話パケット通信料金 ・電話回線使用 等
そ の 他	15,907	58.1	16,800	△5.3	健康食品の多量購入、生命保険の支払い、 投資用マンションの執拗な勧誘 等
計	27,395	100.0	28,462	△3.7	

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255件、構成比41.3%、次いで、道路・河川などの「土木建築関係」が100件、16.2%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20年度		平成19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	255	41.3	224	13.8	衛生、医療、福祉、保健など
土木建築関係	100	16.2	98	2.0	道路、河川、砂防、用地買収問題など
商工・農林水産関係	82	13.3	78	5.1	商工業、労働、農林水産など
防災・防犯関係	54	8.7	50	8.0	消防、暴力・防犯、交通安全など
そ の 他	127	20.5	125	1.6	税金、国際交流、個人情報など
計	618	100.0	575	7.5	

(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371件、構成比42.8%、次いで、離婚に伴う子どもの親権問題などの「結婚・離婚」が266件、構成比30.7%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20年度		平成19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	371	42.8	377	△1.6	遺産分割、相続放棄、遺言など
結婚・離婚	266	30.7	323	△17.6	離婚、婚約破棄、親権・養育など
家庭内問題	100	11.5	144	△30.6	子供の素行、夫婦の財産、親の扶養など
そ の 他	130	15.0	142	△8.5	親族の扶養など
計	867	100.0	986	△12.1	

(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327件、構成比45.2%、次いで「保険関係」が174件、24.0%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20年度		平成19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	327	45.2	374	△12.6	賠償額算定
保険関係	174	24.0	150	16.0	自賠償保険、労災、社会保険の請求方法
示談の仕方	130	18.0	138	△5.8	示談の仕方
過失割合	93	12.8	111	△16.2	過失割合
計	724(554)	100.0	773(603)	△6.3	

注 構成比は、相談内容が重複するため、重複総数724件に占める割合。()は、実質件数554件。

平成20年度の特徴的な相談事例

～不当請求・架空請求～

【事例 1】

〇〇管理センターというところから「民事訴訟裁判通達書」と書かれた葉書が届いた。不審に思い同センターに電話をすると、裁判の手続きをされると言われ、「弁護士事務所を紹介する。2時までにお金を用意してほしい。」と要求された。
(40代 女性)

【事例 2】

資格取得の教材費と通信講座セミナーの参加費を請求する封書が届いた。封書には、「4業者に対する未払代金が不良債権として残っており、教材の引き取り処分期間が過ぎているので、勤務先や自宅を担当者が訪問する。不在や連絡がつかない場合は、提訴し、その後、強制執行を申し立てる。」と書かれている。
(40代 男性)

【事例 3】

出会い系の迷惑メールが入るので、どんなものかアクセスしてみたら、1か月以上経過して携帯電話に料金を請求するメッセージが入っていた。料金を振り込まなければ、興信所で調査の上、回収し、その調査費用や弁護士費用も請求するという。携帯電話の番号を知っているということは、個人情報漏れており、名前や住所も相手に知れるのではないかと思い、不安だ。
(30代 男性)

～ヤミ金融～

【事例 4】

携帯電話に融資をするという電話があり、2万円の融資を申し込んだ。相手方から17,000円が振り込まれたが、その後、利息分として12,000円を支払い、更に、35,000円を振り込むように請求された。
(50代 女性)

～訪問販売～

【事例 5】

業者名を名乗らず、水道管の掃除の仕方を説明すると訪問してきて、玄関横のメンテナンスボックスを開けたので、マンションの関係者と信じた。「お茶の出が早くなる。子どもの肌にも良い。」と言ったので、活水器の契約をした。説明書には、「洗浄力が向上し、水垢を防ぐ。」などと書いてあるが、効果がない。
(20代 男性)

【事例 6】

「トイレを貸してほしい。」と若い女性が来たので貸したら、あとから女性2人が加わり、高額な布団の勧誘をされた。契約締結後、購入代金をおろしに金融機関に車で連れていかれた。
(70代 女性)

【事例 7】

「羽毛布団の無料点検に伺う。」と業者から電話があったので来てもらったら、「点検したが生地が穴が開いている。健康に良くないのでリフレッシュ加工をしたほうが良い。」と勧められた。15万円を10万円にするというので契約したが、よく考えると高額なので、クーリングオフしたい。
(80代 女性)

【事例 8】

「近くに店を作るので商品を配っている。」と言って来訪してきた。出向いた会場で、「ここでしか販売しない。腰の痛みが止まる。」と言われ、温熱治療器を契約したが、皮膚が弱く低温やけどをするので使用できない。
(60代 女性)

～電話勧誘販売～

【事例 9】

以前、資格講座の契約したことがある。結局、資格は取得できなかったが、別の業者から電話があり、「講座が終了していないので、再度、教材を購入してもらわないと、全国にあなたの個人情報が出回っていて、勧誘は止まらない。当社と契約すれば、名簿から外す。」と言われ、了解してしまった。

(20代 男性)

【事例10】

投資用のマンションの購入を勧める電話が会社にしつこくかかってくる。断わると相手が怒り出し、自分の言い方を謝罪するように言う。自分の住所を知っていて、謝罪させるために、今夜、家に来るとも言う。

(30代 男性)

～特定継続的役務提供～

【事例11】

脱毛エステを契約したサロンが突然閉店した。クレジットカードで決済し、既に引き落とされたが、サービスが受けられないので、返金してほしい。

(30代 女性)

【事例12】

友人の紹介で1,000円でエステの体験をしたのちに、美顔エステの契約をした。自分は、学生でアルバイトをしているが、年収が少ないとクレジットの審査が通らないとエステティシャンに言われ、年収欄を過大に記入した。クーリングオフしたい。

(20代 女性)

～マルチ商法, マルチ商法まがい～

【事例13】

友人から健康器具の体験を勧められたところ、「自律神経が乱れている。」と言われ、商品の使用を勧められた。その後、更に、高額なランクの契約をすると、商品が1つ売れるごとに36万円の収入になると勧められた。成功者の何百万円という給料明細も見せられた。上位の紹介者に言われるままに一生懸命活動したが、全く儲からなかった。

(50代 女性)

～その他～

【事例14】

賞金がもらえるという通知が海外から国際書留で来た。今までも海外から封書が届いたことがあり、何度か送金しているが、当選したとの通知はあっても、お金をもらったことはない。最近、書留で届くので、信用してもよいのではないかという気持ちになった。

(60代 女性)

平成21年度消費相談窓口の開設状況

相談窓口名		窓口開設日等	平成20年度 相談件数
県 の 窓 口	県消費生活課	月曜日～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時を除く）	8,528
	呉地域県民相談室		112
	東広島地域県民相談室		178
	尾三地域県民相談室		121
	福山地域県民相談室		1,039
	北部地域県民相談室		615
	（芸北地域県民相談室）		75
計（窓口数 6）			10,668 (31.9%)
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	9,881
	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）	1,371
	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）	火曜日、木曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	112
	（大崎上島町）	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）	
	三原市消費生活相談室	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）	458
	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）	791
	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	7,537
	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）	121
	三次市総合相談係	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）	304
	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～17時（12時～13時は休み）	22
	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）	98
	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）	1,173
	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）	623
	安芸高田市消費生活相談窓口	水曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時30分～16時30分（12時～13時は休み）	84
	江田島市消費生活相談窓口 （H20.4.1開設）	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）	16
	府中町町民生活課	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）	97
	海田町消費生活相談コーナー （H20.4.1開設）	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）	38
	安芸太田町産業振興課	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）	1
	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）	70
	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）	15
	神石高原町消費生活相談窓口 （H20.4.1開設）	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）	0
その他の町	窓口は消費者行政担当課	9	
計（窓口数 21）			22,821 (68.1%)
合計（窓口数 27）			33,489

注 組織再編に伴い、芸北地域県民相談室は、平成21年度から廃止。また、備北地域県民相談室は、北部地域県民相談室と名称を変更。