

平成24年度(2012年度)消費生活相談の概要

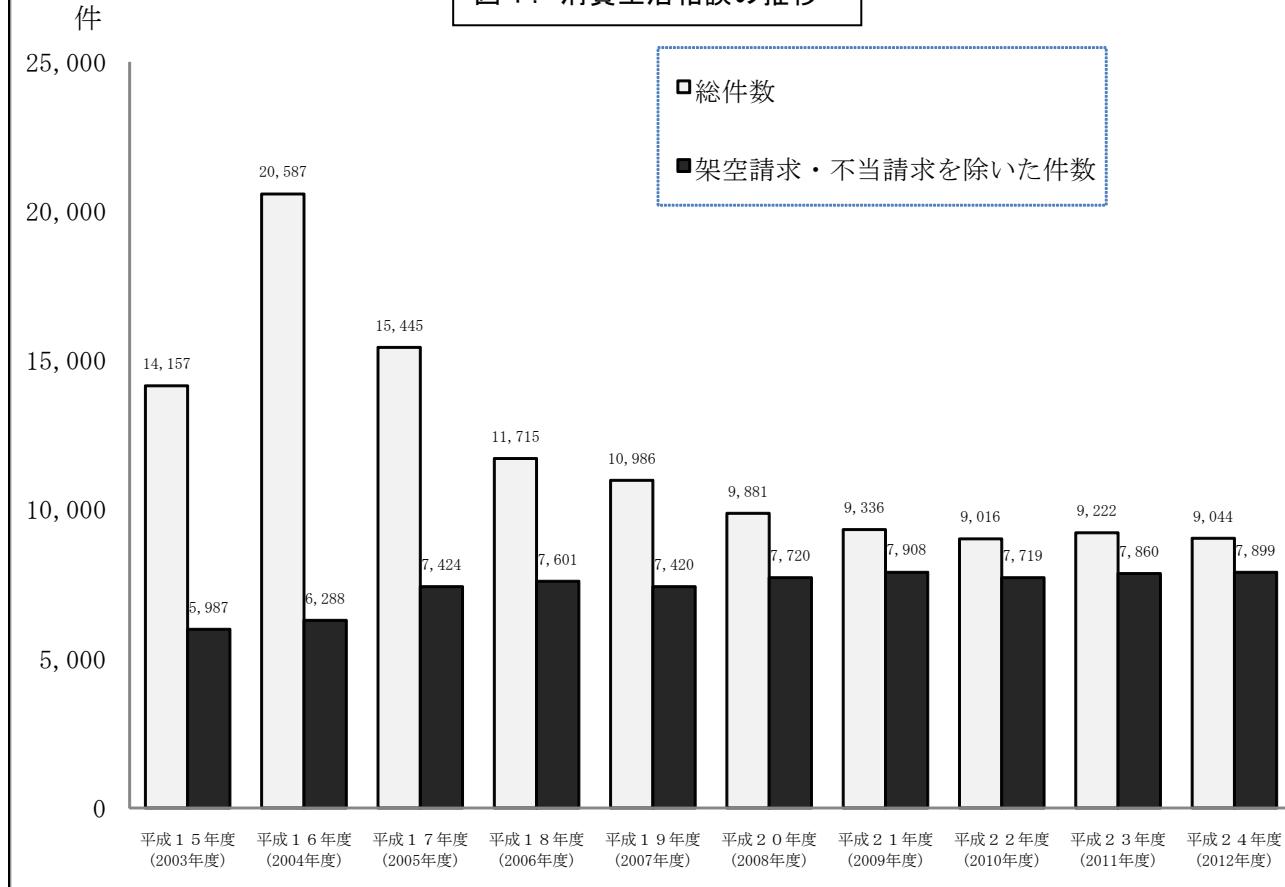
総括

- 広島市消費生活センターが平成24年度(2012年度)に受けた消費生活相談は9,044件で、前年度に比べ178件減少した一方、架空請求・不当請求を除いた相談件数は7,899件と39件増加した。
- 相談者の年齢別では、60歳以上の高齢者の割合は平成22年度に3分の1を超えた後も上昇を続け、平成24年度は39.9%となり、4割に迫る勢いである。
- 「架空請求・不当請求」は1,145件で、前年度に比べ217件(15.9%)減少し、ピークの平成16年度(14,299件)の8.0%に減少した。
これを除く相談は、多いものから順に「レンタル・リース・貸借」(666件)、「サラ金・クレジット等」(536件)、「通信情報提供サービス」(515件)となり、平成22年度まで最多だった「サラ金・クレジット等」の相談件数は下がり続けており、情報通信関連の相談が急増している。
- 平成24年度(2012年度)にセンターがあっせんに入った件数は565件となり、前年度に比べて37件(7.0%)増加し、あっせん率は前年度の5.7%から6.2%に上昇した。なお、あっせん解決率は前年度(90.3%)を下回る89.2%となった。

1 相談件数の推移

平成24年度(2012年度)に広島市消費生活センターに寄せられた相談件数は9,044件となっており、前年度に比べ178件(1.9%)の減少となった一方、架空請求・不当請求を除いた相談件数は7,899件で、前年度に比べ39件(0.5%)増加した。

図1 消費生活相談の推移



2 相談方法別の相談件数

- 電話による相談は7,605件と全体の84.1%を占め、来所による相談は1,421件と全体の15.7%を占めている。
- 平成19年(2007年)4月に国が策定した「多重債務問題改善プログラム」に基づき、当センターが弁護士会等と連携して多重債務相談を充実させた影響で、平成20年度(2008年度)は来所相談が急増したが、それ以降は4年連続で減少している。

表1. 相談方法別の相談件数の推移

(単位：件)

区分	平成20年度 (2008年度)	平成21年度 (2009年度)	平成22年度 (2010年度)	平成23年度 (2011年度)	平成24年度 (2012年度)
電話相談	7,964(80.6%)	7,562(81.0%)	7,327(81.3%)	7,625(82.7%)	7,605(84.1%)
来所相談	1,911(19.3%)	1,768(18.9%)	1,669(18.5%)	1,584(17.2%)	1,421(15.7%)
文書相談	6(0.1%)	6(0.1%)	20(0.2%)	13(0.1%)	18(0.2%)
合 計	9,881	9,336	9,016	9,222	9,044

() 内の数値は合計に対する割合

3 相談内容の内訳

契約や商品についての苦情が相談件数全体の大部分を占めている。

表2. 相談内容の内訳の推移

(単位：件)

区分	平成20年度 (2008年度)	平成21年度 (2009年度)	平成22年度 (2010年度)	平成23年度 (2011年度)	平成24年度 (2012年度)
苦 情	9,342(94.5%)	8,674(92.9%)	8,346(92.6%)	8,429(91.4%)	8,409(93.0%)
問い合わせ等	539(5.5%)	662(7.1%)	670(7.4%)	793(8.6%)	635(7.0%)
合 計	9,881	9,336	9,016	9,222	9,044

() 内の数値は合計に対する割合

4 契約当事者の性別・年齢別件数 (契約当事者：相談者ではなく、実際に相手方と契約した者)

(1) 性別・年齢別構成

- 性別で見ると、男性の割合が44.7%で、前年度に比べて1.9ポイント減少している。
- 性別と年齢別で見ると、70歳以上の女性からの相談が2.2ポイント増加して最も高い数値を示している。男女ともに60歳代以上の割合が依然として高い。
- 70歳未満は全体的に減少もしくは横ばいだが、70歳以上は男女合わせて3.3%の増加となり、著しい増加がみられた。

表3. 契約当事者の性別・年齢別の構成

区分	平成23年度(2011年度)			平成24年度(2012年度)		
	男	女	合計	男	女	合計
20歳未満	2.8%	1.7%	4.5%	2.6%	1.2%	3.8%
20歳代	5.9%	6.7%	12.6%	4.9%	6.2%	11.1%
30歳代	9.0%	8.1%	17.1%	8.2%	8.4%	16.6%
40歳代	8.3%	8.4%	16.7%	7.2%	8.5%	15.7%
50歳代	5.9%	6.8%	12.7%	6.1%	6.8%	12.9%
60歳代	7.4%	8.6%	16.0%	7.3%	8.9%	16.2%
70歳以上	7.3%	13.1%	20.4%	8.4%	15.3%	23.7%
合 計	46.6%	53.4%	100.0%	44.7%	55.3%	100.0%

(2) 高齢者に関する相談割合の推移

高齢者の相談割合は、平成19年度(2007年度)以降は増加傾向にあり、平成22年度(2010年度)は初めて3分の1を超える、平成24年度(2012年度)では39.9%と4割に迫る勢い。

表4. 高齢者の年度別構成

区分	20年度 (2008年度)	21年度 (2009年度)	22年度 (2010年度)	23年度 (2011年度)	24年度 (2012年度)
高齢者相談	26.9%	31.8%	35.2%	36.4%	39.9%
	60歳代	12.4%	14.4%	16.1%	16.2%
	70歳以上	14.5%	17.4%	19.1%	20.4%
					23.7%

(3) 若年者に関する相談割合の推移

平成19年度(2007年度)以降は減少を続けている。前年度と比較して平成24年度は20歳未満は0.7ポイント、20歳代は1.5ポイントの減少となった。

表5. 若年者の年度別構成

区分	20年度 (2008年度)	21年度 (2009年度)	22年度 (2010年度)	23年度 (2011年度)	24年度 (2012年度)
若年者相談	20.9%	17.9%	17.8%	17.1%	14.9%
	20歳未満	3.9%	3.7%	4.7%	4.5%
	20歳代	17.0%	14.2%	13.1%	12.6%
					11.1%

5 あっせん件数

- あっせん件数は前年度に比べて37件(7.0%)増加し、あっせんに入った割合も前年度における5.7%から6.2%に上昇した。
- あっせんに入った相談のうち、解決したものの割合は1.1ポイント減少して89.2%となった。

表6. あっせん件数の推移

(単位: 件)

区分	平成20年度 (2008年度)	平成21年度 (2009年度)	平成22年度 (2010年度)	平成23年度 (2011年度)	平成24年度 (2012年度)
あっせん件数	545	523	482	528	565
内訳	解決したもの	495(90.8%)	460(88.0%)	443(91.9%)	477(90.3%)
	不調となったもの	50(9.2%)	63(12.0%)	39(8.1%)	51(9.7%)

() 内の数値はあっせん件数に対する割合

6 商品・役務別相談件数(架空請求・不当請求を除く)

(1) 相談件数の多いものの概要

- 第1位は「レンタル・リース・賃借」となった。前年度から86件減少したが、長期にわたり相談件数が最多だった「サラ金・クレジット等」の件数が大幅に減少した結果、2年連続で1位となった。その内訳は賃貸住宅の敷金返還と契約の際の預り金の返還、賃貸住宅の修繕に関する相談などである。
- 第2位は「サラ金・クレジット等」で、件数は昨年度から20%近く減少して536件となった。平成20年度以降大幅な減少が続き、相談件数もピークの平成20年度の約40%となっている。この要因としては、改正貸金業法の施行(平成22年6月完全施行)により、規制が強化されて新たな多重債務者も生まれにくくなったりしたこと、また、国の「多重債務問題改善プログラム」に基づき、関係機関による相談窓口が増えて充実したことが主に考えられる。
- 第3位の「通信情報提供サービス」は近年増加傾向にあり、昨年度と比べて25件増加した。これは出会い系サイトなどの「サクラサイト」に関する相談が依然として多いことと、通信販売やオンラインゲームなどのインターネット上の取引が普及していることが背景にあると考えられる。

- 第4位は「健康食品」となった。平成24年度は特に全国的に健康食品の送りつけ商法が多発しており、広島市においても12月以降相談件数が急増し、件数も昨年度のほぼ倍になった。「注文した」とだます詐欺的な手口であり、高齢者がターゲットになっていることから今後も注意が必要である。
- 第5位は「工事・建築・加工」で、そのほとんどが個人の住宅に関する相談である。前年度に比べて60件（約27%）増加しており、その中でもリフォーム工事や新築工事に関する相談が多くなった。増加件数のうち、高齢者を狙った点検商法などの悪質な訪問販売による苦情の割合が高い。
- その外で注意を要するのはいわゆる「買え買え詐欺」と呼ばれる詐欺的商法である。主に勧誘してくるのは「預貯金・証券等」や「ファンド型投資商品」に分類される金融商品で、「劇場型勧誘」が行われている。「劇場型勧誘」とは、複数の登場人物が現れて投資話を信用させ、消費者をだましてお金を払わせるという悪質な手口である。件数自体は減少したもの、1件当たりの被害額が大きい。

※商品・役務別相談：物を買った際の商品や提供を受けたサービスなどを、その性質や性格ごとのカテゴリに分類したもの。

表7. 相談件数の上位10位の相談件数と相談内容 (単位：件)

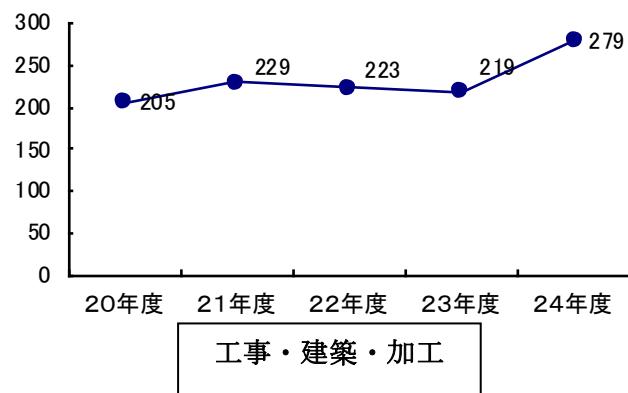
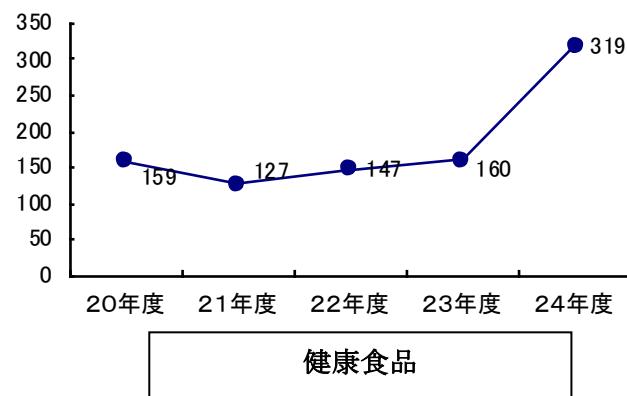
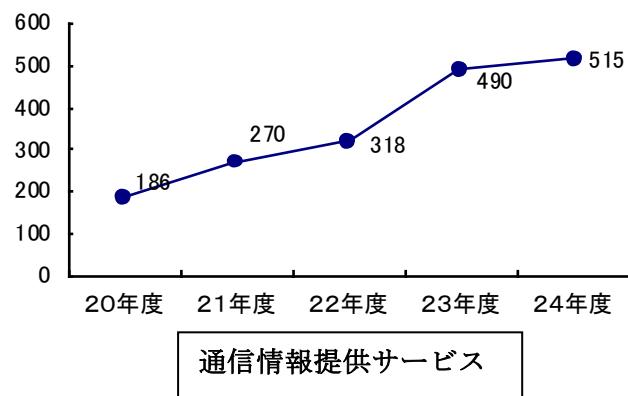
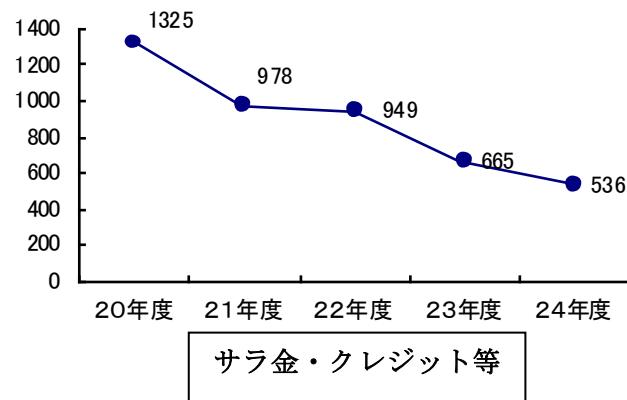
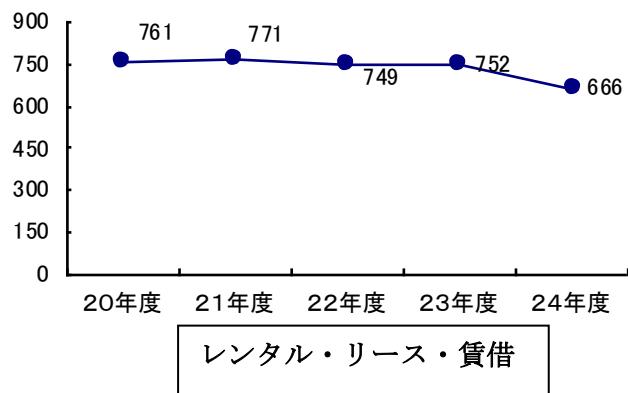
順位	区分	23年度 (2011年度)	24年度 (2012年度)	主な内容
1	レンタル・リース・貸借	752	666	敷金返還に関するトラブルなど
2	サラ金・クレジット等	665	536	多重債務・ヤミ金融など
3	通信情報提供サービス	490	515	出会い系サイトやオンラインゲーム、テレビ受信、有線放送などの有料情報サービス
4	健康食品	160	319	送りつけ商法や講習会商法によるトラブルなど
5	工事・建築・加工	219	279	住宅の不具合や、リフォーム工事など
6	インターネット通信サービス	248	229	光ファイバーやADSLなど（プロバイダに関する相談を含む）
7	自動車	149	185	自動車やバイクの購入など
8	ファンド型投資商品	187	163	出資金の劇場型勧誘によるトラブルなど
9	預貯金・証券等	210	157	未公開株や社債などへ投資の劇場型勧誘によるトラブルなど
10	移動通信サービス	85	130	携帯電話、スマートフォン、タブレット端末など
10	修理・補修	128	130	自動車、衛生設備、住宅などの修理・補修サービス

表8. 商品・役務別相談件数上位5位の年度別推移 (単位：件)

順位	20年度 (2008年度)	21年度 (2009年度)	22年度 (2010年度)	23年度 (2011年度)	24年度 (2012年度)
1	サラ金・クレジット等 1,325	サラ金・クレジット等 978	サラ金・クレジット等 949	レンタル・リース・貸借 752	レンタル・リース・貸借 666
2	レンタル・リース・貸借 761	レンタル・リース・貸借 771	レンタル・リース・貸借 749	サラ金・クレジット等 665	サラ金・クレジット等 536
3	理美容 286	通信情報提供サービス 270	通信情報提供サービス 318	通信情報提供サービス 490	通信情報提供サービス 515
4	工事・建築・加工 205	工事・建築・加工 229	工事・建築・加工 223	インターネット通信サービス 248	健康食品 319
5	電話関連サービス 196	電話関連サービス 199	預貯金・証券等 176	工事・建築・加工 219	工事・建築・加工 279

(2) 上位 5 位の商品・役務毎に見た年度別推移

- 平成 24 年度(2012 年度)の上位 5 位までの商品・役務毎の年度別推移が次のグラフである。
- 1 位の「レンタル・リース・賃借」は年度によってばらつきはあるが、賃貸住宅に関する相談が数多く寄せられているため、高水準で推移している。平成 24 年度(2012 年度)は前年度に比べて減少した。
- 2 位の「サラ金・クレジット等」は、センターで多重債務問題の取り組みを始めた影響で、相談件数が急増した平成 20 年度以降は減少の一途をたどっている。
- 3 位の「通信情報提供サービス」は、出会い系サイトなどの携帯サイトに関する相談が増えた影響で、平成 20 年度以降は増加している。
- 4 位の「健康食品」は 150 件あたりの水準で推移していたが、健康食品の送りつけ商法の被害が急増したため、平成 24 年度(2012 年度)に倍増した。
- 5 位の「工事・建築・加工」は横ばいだったが、平成 24 年度(2012 年度)はリフォーム工事を中心に増加した。



(3) 年齢別の特徴

- 「レンタル・リース・貸借」は、賃貸住宅における預り金や敷金返還に関する相談が多いことから、20歳代から60歳代までの年齢層において全て2位以内に入っている。
- 平成22年度（2010年度）まではほとんどの年齢層で「サラ金・クレジット等」に関する相談が最も多かったが、平成24年度（2012年度）では50歳代と60歳代以外は順位を下げており、件数自体も大きく減少している。
- 50歳代までの若い年齢層には「通信情報提供サービス」が3位以内に入っている。これはインターネット通販の普及や、出会い系サイトなどの携帯コンテンツに関する相談が増えたためである。
- 70歳以上を見ると、高齢者をターゲットにした悪質商法の影響が顕著に見て取れる。
 - ①送りつけ商法の影響を受け、他の品目を大きく引き離して「健康食品」が1位となった。
 - ②「預貯金・証券等」と「ファンド型投資商品」は、いわゆる「買え買え詐欺」による勧誘の相談が多い。
 - ③「工事・建築・加工」は、下水の洗浄などをきっかけに高額な床下工事を結ばせる「点検商法」など悪質な訪問販売の相談が多い。

表9. 年齢別相談件数の上位5位

(単位：件)

年齢別 件数	順位 件数	1位	2位	3位	4位	5位
		通信情報提 供サービス	教室・講座	医療	書籍・印刷物	他の教養・ 娯楽品
20歳未満 108	108	37	5	5	4	4
		86	79	48	39	19
20歳代 586	586	127	110	98	28	28
		84	76	64	28	27
30歳代 879	879	71	42	40	27	26
		73	55	49	43	40
40歳代 806	806	205	77	68	64	45
		239	141	126	88	70
50歳代 700	700	レンタル・ リース・貸借	通信情報提 供サービス	サラ金・ク レジット等	自動車	インターネット 通信サービス
		サラ金・ク レジット等	レンタル・ リース・貸借	通信情報提 供サービス	工事・建築・ 加工	インターネット 通信サービス
60歳代 932	932	レンタル・ リース・貸借	インターネット 通信サービス	工事・建築・ 加工	健康食品	他教養・ 娯楽品
		サラ金・ク レジット等	サラ金・ク レジット等	ファンド型 投資商品	工事・建築・ 加工	他教養・ 娯楽品
70歳以上 1,450	1,450	通信情報提 供サービス	預貯金・ 証券等	自転車	工事・建築・ 加工	自動車
		サラ金・ク レジット等	通信情報提 供サービス	工事・建築・ 加工	自転車	他教養・ 娯楽品
年齢不明 2,438	2,438	通信情報提 供サービス	預貯金・ 証券等	自転車	工事・建築・ 加工	他教養・ 娯楽品
		自転車	通信情報提 供サービス	工事・建築・ 加工	自転車	他教養・ 娯楽品
合計 7,899	7,899	自転車	自転車	自転車	自転車	自転車
		自転車	自転車	自転車	自転車	自転車

7 特殊販売に関係する相談件数

(1) 各販売形態の年度別特徴

- 特殊販売に関係する相談件数・相談割合は、平成20年度(2008年度)以降増加し、平成24年度(2012年度)は前年度に比べて114件(1.2ポイント)増加し、3,178件(40.2%)とその割合も増加し続けている。
- 販売方法別では、「訪問販売」と「その他無店舗販売」以外は前年度に比べて全て増加した。
- インターネットによる取引の普及を背景に、「通信販売」の相談件数は引き続き増加している。4年前の数値と比較すると約1.6倍の相談件数となった。
- 「訪問販売」は微減となったが、ほぼ同水準で推移している。
- 「マルチ販売」については、平成19年度(2007年度)から平成22年度(2010年度)にかけて減少傾向にあったが、それ以降は微増している。
- 「電話勧誘販売」は平成20年度(2008年度)以降増加し続けており、4年前と比較すると約1.5倍に増加した。
- 「ネガティブオプション」は健康食品の送りつけ商法の影響を受け、前年度の3倍以上に急増した。

表10. 特殊販売の年度別内訳

(単位:件)

区分	平成20年度 (2008年度)	平成21年度 (2009年度)	平成22年度 (2010年度)	平成23年度 (2011年度)	平成24年度 (2012年度)
特殊販売(A)	2,407	2,533	2,646	3,064	3,178
訪問販売	747	732	737	741	727
通信販売	895	962	1,060	1,388	1,421
マルチ販売	184	159	113	123	136
電話勧誘販売	511	581	641	737	764
ネガティブオプション(送りつけ商法)	20	25	34	20	76
訪問購入	—	—	—	—	10
その他無店舗販売	50	74	61	55	44
架空請求・不当請求を除いた相談件数(B)	7,720	7,908	7,719	7,860	7,899
相談件数に占める割合(A/B)	31.2%	32.0%	34.3%	39.0%	40.2%

※特殊販売：訪問販売や通信販売等の店舗によらない販売形態

※「訪問購入」は平成25年2月の改正特定商取引法施行後の件数

(2) 各販売形態の年齢別特徴

- 訪問販売については、年齢不明者を除くと70歳以上からの相談が約44%を占めており、これは高齢者が昼間でも在宅の確率が高く、訪問販売業者のターゲットになりやすいためと考えられる。これらの代表的な例では、リフォーム工事や健康器具、寝具、健康食品等の販売などが挙げられる。
- 平成25年2月から法規制を受けるようになった訪問購入においても、高齢者を狙った貴金属の強引な買取りが目立っている。
- 通信販売は、60歳代以下のすべての年齢層において最も多くの割合を占めた。特に、20歳未満では通信販売に関する相談が特殊販売全体の82%以上を占めている。若年層を中心にインターネット通販などの電子商取引が普及していることがうかがえる。
- 電話勧誘販売は、例年、高齢者からの相談が多く、年齢不明者を除くと70歳以上からの相談が約54%を占めている。特に健康食品の送りつけ商法が急増した影響で、70歳以上だけで83件も増加した。また、前年度に引き続き、未公開株や社債等の金融商品に関する相談も数多く寄せられている。
- ネガティブオプションも同様に、健康食品の送りつけ商法の急増を背景に、年齢不明者を除くと70歳以上の割合が76%以上を占める。

表11. 特殊販売の年齢別件数

(単位: 件)

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	不明	合計
訪問販売	11	38	56	64	62	87	251	158	727
通信販売	53	141	218	161	124	135	164	425	1,421
マルチ販売	0	30	9	11	11	22	22	31	136
電話勧誘販売	0	11	32	56	64	137	352	112	764
ネガティブオプション (送りつけ商法)	0	0	3	0	4	8	48	13	76
訪問購入	0	0	0	0	0	4	4	2	10
その他無店舗販売	0	6	3	5	4	7	10	9	44
特殊販売計	64	226	321	297	269	400	851	750	3,178

平成24年度(2012年度)の主な相談事例

1. レンタル・リース・貸借

【相談事例1】

2年半入居した賃貸マンションを退去したが、ハウスクリーニング等の修理代請求が高額。退去時の立ち会いは電気がつかない暗い中で行われた。キッチンパネルが一部焦げたので塗装代を請求されているのは仕方ないが、クッションフロアに小さい穴が開いていると全面貼り替え、クロスの張替等やハウスクリーニング費100%の請求を受けたことに納得いかない。(25歳、女性)

【相談事例2】

成人式当日にインフルエンザになり振袖レンタルをキャンセルしたが、全額返金できないと言われた。着用していないのに前払いレンタル料金を一切返金しないという事が納得できない。(20歳、女性)

2. サラ金・クレジット等

【相談事例1】

骨折して入院費がかさみ、親戚の冠婚葬祭などで急にお金が必要になって借金したのが始まり。今は働けない。自分の年金と、夫の遺族年金、1ヶ月14万円で生活しているが返済できない。税金なども滞納している。債務整理したい。(75歳、女性)

【相談事例2】

自営で建築関係の仕事をしている。近年仕事が減って収入が安定しなくなった。以前は妻も一緒に現場に行って工事を請け負っていたが、妻の体調が悪く働けなくなった。返済も思うようにできなくなった。昨年完済した金融の過払い金があったら残債がある金融の支払いに回すことができるかもしれない。過払い金の返還を求めたい。(60歳、男性)

3. 通信情報提供サービス

【相談事例1】

無料占いサイトのメールが届き、ついアクセスしてしまった。利用するには登録が必要だと書いてあったが、無料だからと軽い気持ちでプロフィールを登録した。何回かメールを送ると有料になったが、次々有名な鑑定士が現れ、幸せになるために、一生お金に困らないためにといろいろなことを実行するよう指示するメールが次々届き2週間程の間夢中になってしまった。「今のままでは幸せになれません」「今のままでは一生お金に困ります」などと言われたことが気になりやめられなかった。現金振り込みと電子マネー支払いで50万円も支払ってしまった。(50歳、女性)

【相談事例2】

1日30分か1時間メールをすると1日3万円の収入が得られると書かれていた副業サイトに登録した。しかしメールアドレスを交換するのに、料金がかかった。その費用を立て替えれば、後から払うと言われ、クレジットカードで決済した。また、キャッシングして現金66万円を振り込んでしまった。(34歳、女性)

【相談事例3】

携帯電話会社タブレットでゲームを無料ダウンロードし、自分がアカウント登録し小学2年と3年の息子たちに使わせていた。同時にカード決済登録もしていたが、ゲームは無料とばかり思っていたので何の心配もなく使わせていた。息子たちもアイテムを購入するために現実のお金の支払いが必要とは思っていないかったので、次々と購入してしまったようだ。後日、高額な請求が届き驚いた。2か月で数え切れないほどの回数購入している。(40歳、女性)

4. 健康食品

【相談事例 1】

突然家に電話がかかり「12月か1月に注文を受けた健康食品を送る」と言われた。覚えていないと断ったが「確かに注文した。注文時の録音もしている。代金引換で金曜日に送る」と言われた。注文していないので受け取らないと言ったところ、「受け取らなかったら裁判にする。そうなれば高額な裁判費用がかかる」と強引に言われた。今朝商品が代金引換で届き、19,800円支払った。しかし、やはり注文していないものだった。どうしたらよいか。（84歳、女性）

【相談事例 2】

高齢の母が健康食品を次々に購入している。4社ぐらいから卵やパンをあげると案内のはがきがきている。本人はとても良い商品だと信じており、店に行くと「話が楽しい」「気持ちがすっとする」と言う。本人は家族に叱られると思ってなかなか言わないが、父が亡くなります一人の時間が増えるので、今まで以上に店に通うことになるのではないかと心配である。これ以上買うのを止めさせたい。（50歳、女性）

5. 工事・建築・加工

【相談事例 1】

昨日高齢の両親のもとに、排水溝の点検をしますと業者が訪ねてきた。点検をしてもらったら詰まっていると言うので掃除をしてもらい、25,000円を支払った。その後、床下の点検もしますと言って台所の収納庫を外して床下に入り、基礎がボロボロになっている、補強工事が必要、と言われた。家が崩れたら大変だと思い、母が契約をしたが167万円と高額なので断りたい。（57歳、男性）

【相談事例 2】

火災保険を利用して屋根を修理しないかと訪問勧誘を受けた。「火災保険を利用して工事をしないか。保険がおりたら0円で家の修理ができる」と持ちかけられた。保険会社には代わりに保険金を請求するとのことで全て任せた。説明時には100万円位保険金がおりるという話であったが、後日保険会社から調査員が訪れ、最終的に27万円の保険金がおりた。その後、230万円の見積もりが出された。他業者にも見積ってもらったところ、もっと安くできることがわかった。キャンセルしたところ、見積金額の30%を請求された。納得できない。（67歳、男性）