

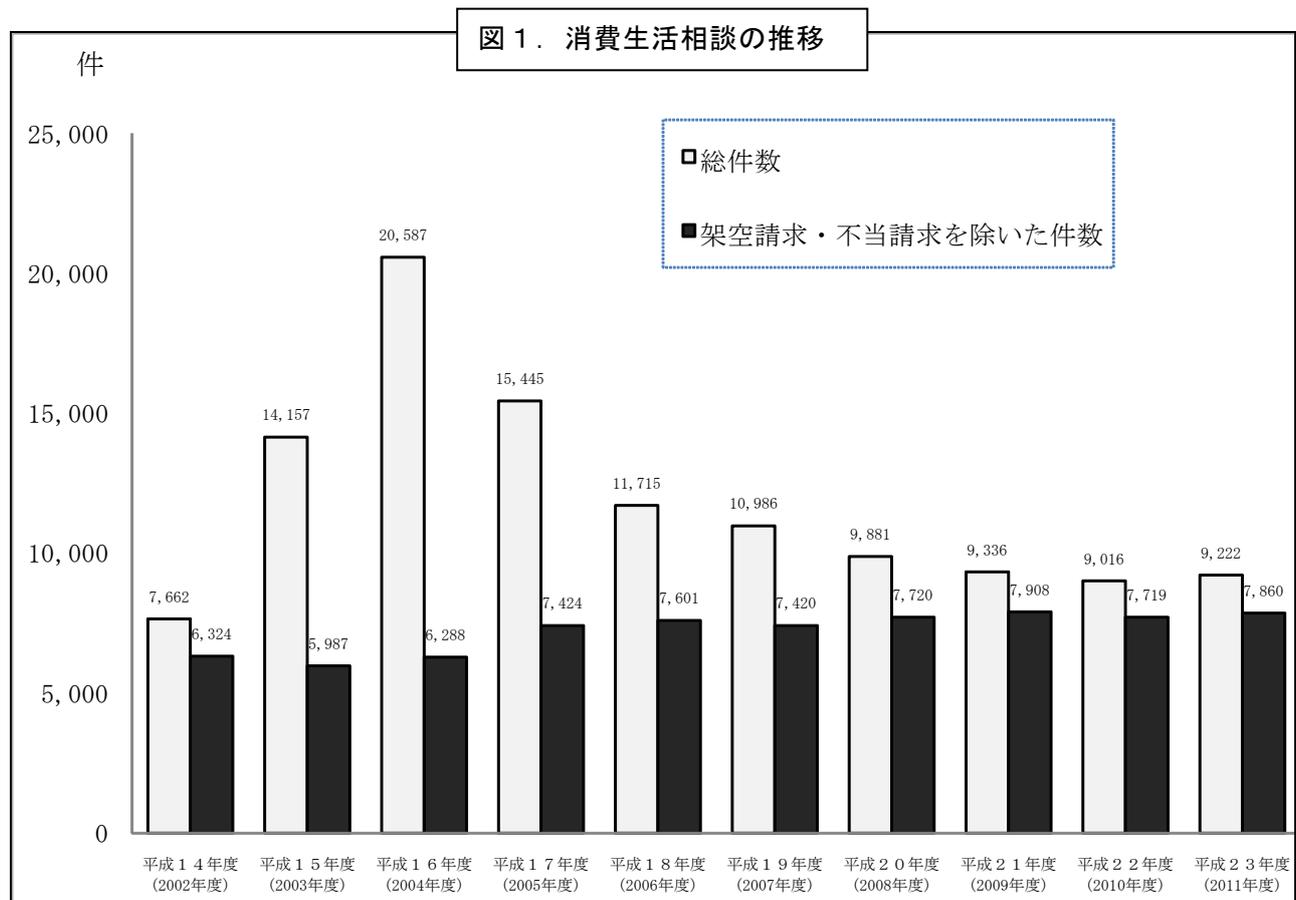
平成23年度(2011年度)消費生活相談の概要

総 括

- 広島市消費生活センターが平成23年度(2011年度)に受けた消費生活相談は、9,222件で、前年度に比べ206件増加し、架空請求・不当請求を除いた相談件数も7,860件と141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21年度に初めて3割を超えたが、その後も上昇を続け、平成23年度は36.4%となった。
- 「架空請求・不当請求」は1,362件で、前年度に比べ65件(5.0%)増加し、ピークの平成16年度(14,299件)と比べて1割以下となっている。
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」(752件)、「サラ金・クレジット等」(665件)、「通信情報提供サービス」(490件)となり、平成19年度以降最多だった「サラ金・クレジット等」の相談件数を「レンタル・リース・貸借」の相談件数が上回った。
- 平成23年度(2011年度)にセンターがあっせんに入った件数は528件となり、前年度に比べて46件(9.5%)増加した。あっせん解決率は前年度(91.9%)を下回ったものの、90.3%と依然として9割以上の解決率を維持した。

1 相談件数の推移

平成23年度(2011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9,222件となっており、前年度に比べ206件(2.3%)の増加となり、架空請求・不当請求を除いた相談件数も7,860件で、前年度に比べ141件(1.8%)増加した。



2 相談方法別の相談件数

- 電話による相談は7,625件と全体の82.7%を占め、来所による相談は1,584件と全体の17.2%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3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19年度 (2007年度)	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)
電話相談	9,505(86.5%)	7,964(80.6%)	7,562(81.0%)	7,327(81.3%)	7,625(82.7%)
来所相談	1,475(13.4%)	1,911(19.3%)	1,768(18.9%)	1,669(18.5%)	1,584(17.2%)
文書相談	6(0.1%)	6(0.1%)	6(0.1%)	20(0.2%)	13(0.1%)
合 計	10,986	9,881	9,336	9,016	9,222

()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19年度 (2007年度)	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)
苦 情	10,337(94.1%)	9,342(94.5%)	8,674(92.9%)	8,346(92.6%)	8,429(91.4%)
問い合わせ等	649(5.9%)	539(5.5%)	662(7.1%)	670(7.4%)	793(8.6%)
合 計	10,986	9,881	9,336	9,016	9,222

()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46.6%で、前年度に比べて0.3ポイント増加している。
- 性別と年齢別で見ると、70歳代以上の女性からの相談が1.5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多い。割合が減少している層では、30歳代女性からの相談が1.4ポイント減少した。

表3. 契約当事者の性別・年齢別の構成

区 分	平成22年度(2010年度)			平成23年度(2011年度)		
	男	女	合計	男	女	合計
20歳未満	2.9%	1.8%	4.7%	2.8%	1.7%	4.5%
20歳代	5.8%	7.3%	13.1%	5.9%	6.7%	12.6%
30歳代	8.2%	9.5%	17.7%	9.0%	8.1%	17.1%
40歳代	8.2%	8.1%	16.3%	8.3%	8.4%	16.7%
50歳代	6.3%	6.7%	13.0%	5.9%	6.8%	12.7%
60歳代	7.4%	8.7%	16.1%	7.4%	8.6%	16.0%
70歳以上	7.5%	11.6%	19.1%	7.3%	13.1%	20.4%
合 計	46.3%	53.7%	100.0%	46.6%	53.4%	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、平成23年度(2011年度)も増加している。

表4. 高齢者の年度別構成

区 分	19年度 (2007年度)	20年度 (2008年度)	21年度 (2009年度)	22年度 (2010年度)	23年度 (2011年度)
高 齢 者 相 談	21.8%	26.9%	31.8%	35.2%	36.4%
60歳代	10.3%	12.4%	14.4%	16.1%	16.0%
70歳代以上	11.5%	14.5%	17.4%	19.1%	20.4%

(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23年度は20歳未満は0.2ポイント、20歳代は0.5ポイントの減少となった。

表5. 若年者の年度別構成

区 分	19年度 (2007年度)	20年度 (2008年度)	21年度 (2009年度)	22年度 (2010年度)	23年度 (2011年度)
若 年 者 相 談	23.7%	20.9%	17.9%	17.8%	17.1%
20歳未満	4.5%	3.9%	3.7%	4.7%	4.5%
20歳代	19.2%	17.0%	14.2%	13.1%	12.6%

5 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。これまで長期にわたり、「サラ金・クレジット等」が1位であったが、その数が大幅に減少した結果、昨年度とはほぼ同数ながらも「レンタル・リース・賃借」が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に関する相談である。
- 第2位は「サラ金・クレジット等」で、件数は昨年度から300件近く減少して665件にとどまり、大幅に減少した。これは、改正貸金業法の施行（平成22年6月完全施行）により、多重債務者の債務整理が進み、新たな多重債務者も生まれにくくなったこと、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170件以上の増加を示した。これは出会い系サイトなど「サクラサイト」に関する相談（193件）の影響が大きい。また、インターネットによる通信販売やオンラインゲームなどの普及も背景にあると考えられる。
- 第4位の「インターネット通信サービス」とは、光ファイバーに代表される回線接続などの契約のことである。これも近年増加しており、平成23年度(2011年度)に入って200件を上回った。その相談内容は解約や勧誘に関する苦情が多くを占める。これは、代理店等による説明不足や強引な勧誘方法が主な要因になっている。
- 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が、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かった。特に、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が依然として多い。
- その他で注目すべきは「預貯金・証券等」と「ファンド型投資商品」に関する相談である。勧誘される商品は異なるが、両者ともに、投資話を持ちかけて劇場型などの消費者を騙す悪質な手口によるものが急増している。「ファンド型投資商品」にいたっては昨年度の3倍近くの増加を見せており、注意が必要である。

※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6. 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	22年度 (2010年度)	23年度 (2011年度)	主 な 内 容
1	レンタル・リース・貸借	749	752	敷金返還に関するトラブルなど
2	サラ金・クレジット等	949	665	多重債務・ヤミ金融など
3	通信情報提供サービス	318	490	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	インターネット通信サービス	174	248	光ファイバーやADSLなど（プロバイダに関する相談を含む）
5	工事・建築・加工	223	219	住宅の不具合や、床下・屋根工事など
6	預貯金・証券等	177	210	未公開株や社債などの金融商品の購入
7	ファンド型投資商品	49	187	和牛オーナー契約などの資金運用型の投資
8	理美容（エステなど）	113	177	脱毛・痩身などのエステサービスの契約・解約など
9	健康食品	147	160	ローヤルゼリーや高麗人参など
10	他の教養・娯楽サービス	96	158	海外宝くじなど

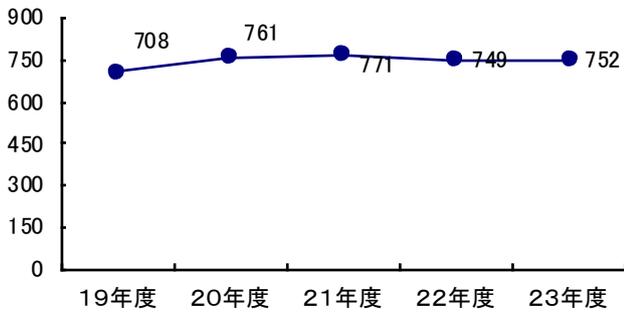
表7. 商品・役務別相談件数上位5位の年度別推移

(単位：件)

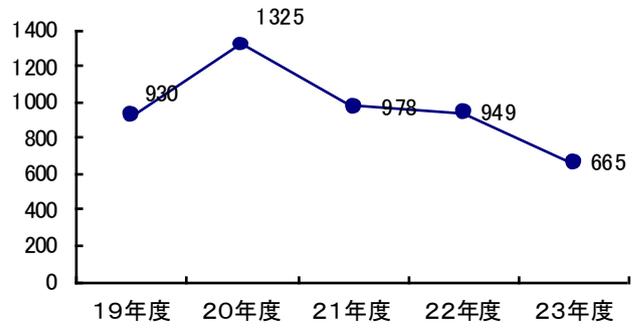
順位	19年度 (2007年度)	20年度 (2008年度)	21年度 (2009年度)	22年度 (2010年度)	23年度 (2011年度)
1	サラ金・クレジット等	サラ金・クレジット等	サラ金・クレジット等	サラ金・クレジット等	レンタル・リース・貸借
	930	1,325	978	949	752
2	レンタル・リース・貸借	レンタル・リース・貸借	レンタル・リース・貸借	レンタル・リース・貸借	サラ金・クレジット等
	708	761	771	749	665
3	教室・講座	理美容	通信情報提供サービス	通信情報提供サービス	通信情報提供サービス
	345	286	270	318	490
4	工事・建築・加工	工事・建築・加工	工事・建築・加工	工事・建築・加工	インターネット通信サービス
	224	205	229	223	248
5	電話関連サービス	電話関連サービス	電話関連サービス	預貯金・証券等	工事・建築・加工
	219	196	199	176	219

(2) 上位5位の商品・役務毎に見た年度別推移

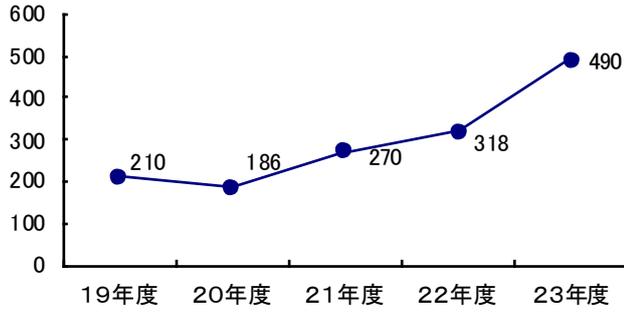
- 平成23年度(2011年度)の上位5位までの商品・役務ごとの年度別推移が次のグラフである。
- 1位の「レンタル・リース・貸借」は年度によってばらつきはあるが、賃貸住宅に関する相談が数多く寄せられているため、700件を上回って推移している。
- 2位の「サラ金・クレジット等」は、センターで多重債務問題に対する取り組みを始めた影響で相談が急増した平成20年度(2008年度)以降は、減少傾向で推移していたが、平成23年度(2011年度)に入り件数が大幅に減少した。
- 3位の「通信情報提供サービス」は、出会い系サイトなどのサクラサイトに関する相談が増えた影響で、平成20年度以降は増加している。
- 4位の「インターネット通信サービス」は平成23年度(2011年度)で初めて5位以内に入った。近年は増加の一途をたどっている。
- 5位の「工事・建築・加工」は横ばいである。



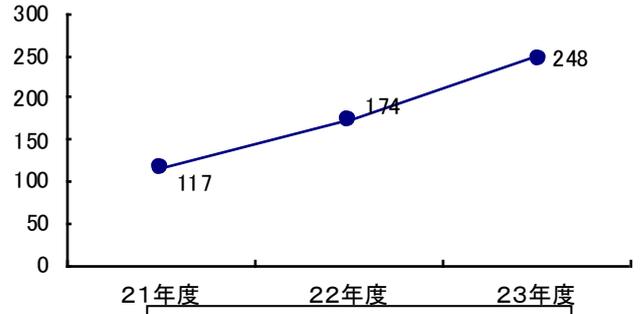
レンタル・リース・賃借



サラ金・クレジット等

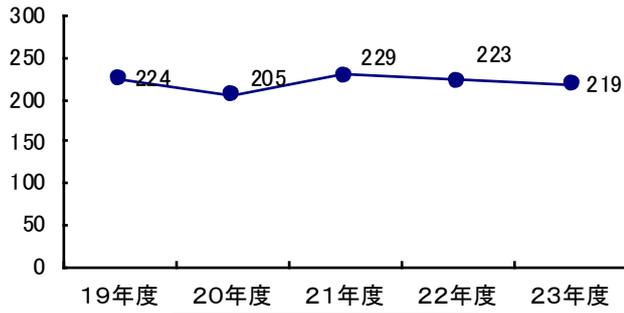


通信情報提供サービス



インターネット通信サービス

※平成21年度に新設された分類なのでそれ以前の比較データは無い



工事・建築・加工

(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、70歳以上を除きすべての年齢層において3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23年度（2011年度）ではその数が大きく減少した。相談件数に占める年齢別の割合を見ると、20歳代では相談件数の8.4%で1.0ポイントの減少、30歳代から60歳代までは10%から12%となり、いずれも4から6ポイントの減少となった。70歳以上になると、その割合は4.0%でこれも3.2ポイント減少した。
- 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。
- 60歳代以上になると「預貯金・証券等」と「ファンド型投資商品」の割合が増えてくる。これは悪質業者が高齢者を狙い、未公開株や社債、その他の投資商品を劇場型等の手口で勧誘している影響が大きい。

表8. 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
		20歳未満	通信情報提供サービス 129	レンタル・リース・貸借 45	教室・講座 8	補習教育 7
20歳代	693	レンタル・リース・貸借 97	通信情報提供サービス 81	理美容 81	サラ金・クレジット等 58	教室・講座 28
30歳代	939	レンタル・リース・貸借 168	サラ金・クレジット等 106	通信情報提供サービス 95	理美容 33	インターネット通信サービス 27
40歳代	976	サラ金・クレジット等 117	通信情報提供サービス 94	レンタル・リース・貸借 79	インターネット通信サービス 29	電話関連サービス 26
50歳代	764	サラ金・クレジット等 93	レンタル・リース・貸借 58	通信情報提供サービス 48	インターネット通信サービス 36	ファンド型投資商品 22
60歳代	1,017	サラ金・クレジット等 107	レンタル・リース・貸借 59	預貯金・証券等 55	ファンド型投資商品 53	通信情報提供サービス 35
70歳以上	1,388	預貯金・証券等 99	健康食品 69	工事・建築・加工 65	ファンド型投資商品 63	サラ金・クレジット等 56
年齢不明	1,954	レンタル・リース・貸借 231	サラ金・クレジット等 128	通信情報提供サービス 70	工事・建築・加工 59	インターネット通信サービス 58
合計	7,860	レンタル・リース・貸借 752	サラ金・クレジット等 665	通信情報提供サービス 490	インターネット通信サービス 248	工事・建築・加工 219

6 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)を底に増加に転じ、平成23年度(2011年度)は前年度に比べて418件(15.8ポイント)増加し、3,064件(39.0%)となった。
- 販売方法別では、「ネガティブオプション」と「その他無店舗販売」以外は全て増加した。
- インターネットによる取引の普及を背景に、「通信販売」の相談件数の増加が顕著である。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」は平成21年度(2009年度)まで減少傾向であったが、平成22年度(2010年度)以降は微増で推移している。
- 「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、平成23年度(2011年度)は微増となった。

表9. 特殊販売の年度別内訳

(単位: 件)

区 分	平成19年度 (2007年度)	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)
特 殊 販 売 (A)	2,513	2,407	2,533	2,646	3,064
訪問販売	856	747	732	737	741
通信販売	845	895	962	1,060	1,388
マルチ販売	255	184	159	113	123
電話勧誘販売	466	511	581	641	737
ネガティブオプション(送りつけ商法)	28	20	25	34	20
その他無店舗販売	63	50	74	61	55
架空請求・不当請求を除いた相談件数(B)	7,420	7,720	7,908	7,719	7,860
各相談件数に占める割合(A/B)	33.9%	31.2%	32.0%	34.3%	39.0%

※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

(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、着物、健康食品等の販売などが挙げられる。
- 通信販売は、70歳以上を除けば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84%以上を占めている。
- 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45%を占めている。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が数多く寄せられており、とりわけ高齢者の投資被害の相談が急増している。

表10. 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	9	46	55	63	57	97	259	155	741
通信販売	61	147	181	219	131	157	176	316	1,388
マルチ販売	0	33	14	13	15	15	19	14	123
電話勧誘販売	2	16	37	68	72	137	269	136	737
ネガティブオプション (送りつけ商法)	0	0	1	0	1	4	6	8	20
その他無店舗販売	0	3	8	8	4	8	10	14	55
特 殊 販 売 計	72	245	296	371	280	418	739	643	3,064

7 あっせん件数

- あっせん件数は前年度に比べて46件（9.5%）増加した。解決した割合は1.6ポイント減少したものの、90.3%と依然9割以上の解決率を維持した。
- 相談のうちあっせんに入った割合は、平成20年度（2010年度）以降は5%台で推移している。

表6. あっせん件数の推移

（単位：件）

区 分		平成19年度 (2007年度)	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)
あっせん件数		423	545	523	482	528
内 訳	解決したもの	368(87.0%)	495(90.8%)	460(88.0%)	443(91.9%)	477(90.3%)
	不調となったもの	55(13.0%)	50(9.2%)	63(12.0%)	39(8.1%)	51(9.7%)

（ ）内の数値は合計に対する割合

平成23年度(2011年度)の主な相談事例

1. レンタル・リース・貸借

【相談事例1】

3年間入居した賃貸マンションを退去したが、敷金以上に修繕代の請求を受けた。修繕代があまりにも高額なので不動産業者に苦情を伝えたが、実際の費用はもっとかかっており最低限の請求だと言って取り合ってくれない。自分で汚した覚えもないクロスやフローリングの全面張替やハウスクリーニング代を請求されるのは納得できない。(30歳、男性)

【相談事例2】

3日前、賃貸アパートを申し込んだ。重要事項の説明を受けて初期費用は現金で支払ったが、まだ契約書も記入していないし、鍵ももらっていない。今日解約を申し出たところ、「もう契約が成立しているので半額しか返金できない」と言われた。契約書も書いていないのに契約が成立するものなのか。(58歳、女性)

【相談事例3】

息子が結婚式用貸衣装のレンタル契約を解約したところ、「申込金は返金しない」と言われた。会社には何の費用も発生していないのに返金されないというのは納得できない。(50歳、女性)

2. サラ金・クレジット等

【相談事例1】

10年以上前から複数の会社から借入れをしており、返したり借りたりの繰り返し。昨年亡くなった夫が病気がちで、亡くなる前7～8年は治療費がかさみ、保険金も出たが、治療費の支払いで消えてしまった。現在のパート収入だけではそろそろ限界で、翌月分の返済が困難。債務整理について相談したい。(45歳、女性)

【相談事例2】

12年前に借入をし、借入と返済を繰り返していた。2年前に完済。高金利で借り入れていたので、過払い金が生じているのではないかと思う。返金を求めたい。(39歳、男性)

3. 通信情報提供サービス

【相談事例1】

パソコンでSNSを利用していたところ、芸能人のマネージャーを名乗る人物から「芸能人が精神的に参っているので、相談に乗ってほしい」と言われた。「私で良ければ喜んで引き受けます」と答えたところ「これまでのSNSでのやり取りはセキュリティ上の問題があるので、別のSNSでやり取りをしたい」と言われたので、言われるままに登録した。有料との認識はあったが「支払ったお金は謝礼を上乗せして返す」と言われたため、クレジットカードで決済してしまった。限度額が一杯になって初めて騙されたと思うようになった。どうしたら良いか。(30歳、女性)

【相談事例2】

携帯に「7000万円を受け取ってください」というメールが来た。7000万円を受け取ることが送信者の為にもなる、とあったので、受け取ることにした。すると様々な手続きを要求され、その都度ポイントをカード決済で購入し、指示に従って送信した。何度送信しても一向に送金にはならず、同様の指示が繰り返されるばかりだった。不審に思い、知り合いに相談すると、詐欺だと言われた。カード決済したポイント代金を支払いたくない。(56歳、男性)

【相談事例3】

インターネットで「月20万円稼げる」という広告を見て興味を持った。お金を稼ぐ情報を購入したら誰でもお金を稼げると書いてあったので申し込んだが、その情報はすべてありふれたことばかりだった。これまでに分割で支払いを続けていたが、これ以上は払いたくない。無視していると、今度は申し込む際に記入した個人情報をインターネット上へばらまくと脅されている。(48歳、男性)

4. インターネット通信サービス

【相談事例1】

大手通信事業者を名乗る者から訪問を受け、「この地域に光ファイバーが設置されるようになったので、切り替えなければならない」と言われた。契約しなければならないのかと思って契約書に署名したが、後で冷静になって考えてみたら国から強制されるものなのだろうかと不信を感じた。本当に契約をしなければならなかったのだろうか。（70歳、男性）

【相談事例2】

自宅に電話がかかり「当社のプロバイダにすると料金が今より安くなる。今申し込みをしないと適用されない。途中で解約すると違約金がかかるが、解約した場合でも入った方が得」などと強引に勧誘されたため、言われるままに契約してしまった。翌月の請求書を見たところ、今までよりも逆に高くなってしまったため、業者にキャンセルを伝えたが「3年間は解約できない。どうしても解約するのなら違約金をもらおう。」と言われた。契約を元に戻すことは可能だろうか。（60歳、女性）

5. 工事・建築・加工

【相談事例1】

突然リフォーム業者がやってきて、「屋根瓦がずれているので、このままだと雨漏りするだろう。外壁もひびが入り、危ない状態だ。」などと言われ、思わず工事の契約を結んでしまった。しかし後になって考えると瓦がずれているようには見えず、費用も高すぎるように思える。クーリングオフしたい。（60歳、男性）

【相談事例2】

「無料で排水管の点検をしてあげる」と業者の訪問を受け、無料ならと思い依頼をした。すると「床下が水浸しになっている」と言われたので、その日に排水管の工事をしてもらい工事費用を支払った。翌日も点検に来て、「湿気がある」「床が落ちる」「柱がシロアリにやられてずれている」などと言われ、床下工事および白蟻駆除を勧められ契約した。金融機関で工事代金をまとめて振り込もうとすると窓口の人から「振り込む前に消費生活センターに相談するように」と言われて電話した。（76歳、女性）