

平成21年度 消費生活相談の概要について

平成21年度中に受け付けた相談の概要について、下記のとおり取りまとめましたのでお知らせします。

1 相談件数と傾向

福井県消費生活センターが平成21年度に受け付けた相談の総件数は4,362件で、前年度に比べ1,147件減少した。

その内訳は苦情相談（消費生活トラブルに関する相談）が3,432件、問合せ・その他（買物相談、生活知識等の相談）は930件であった。

また、苦情相談の契約当事者の性別は、男性が49.9%、女性が43.8%、団体等が6.3%であった。年齢別件数では、どの年代でも件数は減少しているが、前年度に比べ、50歳代以上の比率（特に60歳代）が高くなっている。

さらに、契約当事者の年代別の商品・役務の相談件数から各世代の傾向をみると、インターネットや携帯電話の急速な普及に伴い、インターネット通販（出会い系サイト、アダルト情報サイト、他のデジタルコンテンツ等）の相談件数がどの世代でも多いが、特に20歳未満ではその世代の相談件数の60.7%、20歳代では33.3%を占めている。また、働き盛りの30歳代から60歳代では、フリーローン・サラ金（多重債務を含む）の相談件数がトップを占めている。

全体の相談件数は減少しているが、相談の内容はむしろ複雑化・高度化してきており、1件あたりに要する対応回数は年々増えてきている。 【図1】 【表1】～【表3】

2 21年度の主な相談内容の特徴

① 架空請求にかかる相談件数は激減

平成16年度をピークに減少に転じた架空請求に関する相談は、平成21年度は377件（対前年度比45%）と460件激減した。総件数に占める割合も8.6%（前年度15.2%）と低くなっている。

また、そのうちパソコンや携帯電話のメールサービスを悪用した架空請求等オンライン関連サービスに係る相談は158件あり、41.9%を占めている。

【表4】

② 多重債務にかかる相談の割合は減少

多重債務にかかる相談は、弁護士会や法テラスなど法律の専門家による他機関の相談窓口の増加や、改正貸金業法の完全施行に伴い、業者の貸出枠の縮小等により273件（対前年度比63.2%）と激減し、全体に占める割合も6.3%と前年度より減少している。

また、多重債務も含んだフリーローン・サラ金にかかる相談は各年代で多く、リストラや収入減による生活苦からの借金の返済に関する相談がほとんどである。

【表5】 【表6】

③ 各年代に広がるマルチ・マルチまがい商法

平成21年度のマルチ・マルチまがい商法への相談件数は96件（対前年度比69.1%）と減少したが、総件数に占める割合は2.2%と前年度とほぼ同じであった。

「ネットワークビジネス」として若者の間に広まったマルチ商法は、依然として20歳代の比率が最も高い。しかし、健康に不安をもつ50歳代、60歳代以上の世代の比率が前年度と比較して高くなっているのは、健康器具・健康食品等の商品の取り扱いによるものが多い。

また、儲かるサイドビジネスとして紹介されたが、契約後に連絡不能になるという新たなトラブルも頻発している。

【表7】

④ 増加している賃貸住宅、新築工事等のトラブル

全体の相談件数が減少している中で、賃貸住宅にかかる相談は134件（20年度117件）と17件増えている。特に、10歳代の学生から20歳代、30歳代の若年世代で54%を占めており、賃貸住宅の退去時に、貸主からの修繕費用やハウスクリーニング代を相殺した結果、敷金が返金されない等といった内容であった。

また、新築工事にかかる相談が49件（20年度44件）と増えている。特に30歳代以降の世代から、建築工事請負契約後の図面の注文や、手付金・解約料の請求にかかるトラブル相談が多かった。

さらに、新築分譲マンションに対する相談が42件（20年度23件）と19件増えている。30歳代から50歳代の世代から、家賃収入を目的に投資用に勧められたという内容が殆どである。

【表8】～【表10】

⑤ 高齢者を狙った屋根・壁のリフォーム等の訪問販売

ここ数年、相談件数が20件前後で推移していた屋根のリフォームの訪問販売に対しての苦情相談は減少した。しかし、壁の張替え工事による相談件数は依然として多く、いずれも高齢者しか在宅しない時間帯をねらった訪問販売がほとんどであった。

また、省エネや地球環境問題を謳って住宅内に温水器やソーラーシステム等の設備をすすめる電話勧誘や訪問販売での相談もあった。

【表11】【表12】

⑥ 高齢世代を中心に急増するネガティブ・オプション

注文した覚えのない書籍や名簿、写真集、食品（魚介類等の生鮮物）などを一方的に送りつけ、代金請求するというネガティブ・オプション（送り付け商法）にかかる相談件数が、21件と前年の2倍近くに急増。60歳代以上の高齢世代での比率が高くなっている。

【表13】

⑦ 増加している預貯金・証券等にかかる相談

預貯金・証券等の苦情相談は58件あり、増加している。低金利が続く中、金融商品の特徴を十分に理解しないまま、資産運用として、金融機関の勧める株取引や元本保証のない投資信託、公社債の契約をしたことによる相談が多かった。

特に、未公開株や転換社債の勧誘等による新たな手口によるトラブルの相談も増えている。

【表14】

3 個人情報相談について

個人情報にかかる相談は127件で、前年度より37件増えている。主な相談内容は以下のとおりである。

【表15】

《具体的な事例》

- ・ 免許証、健康保険証を紛失。個人情報が悪用されないか心配。
- ・ 覚えのない団体から証券などの投資セミナーのお知らせの封書が届いた。放置しても大丈夫か。
- ・ 電力会社を名乗って夫の名前の漢字と住所番地の確認の電話があった。何かの販売だったのか。個人情報が悪用されないか心配。
- ・ 県外の業者から不動産関係の勧誘電話が頻繁にかかってくる。どこで個人情報が入手されたのか。