平成22年度上半期 神奈川県内における

消費生活相談概要

目 次

| 1 | 消費生活相談の状況 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1 |
|---|--|
| 2 | 苦情相談の状況 |
| | (1) 「電話」による苦情相談が約9割・・・・・・・・・・・・・・・・・1 |
| | (2)「契約・解約」に関する苦情相談が全体の7割強・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ |
| | (3) 「役務(サービス)」に関する苦情相談が過半数 |
| | (4)「デジタルコンテンツ」に関する相談が引き続き第1位・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ |
| | (5) 契約当事者の年代別では20歳未満の若者および60歳以上の高齢者が増加・・・・・・・2 |
| | (6) 特殊販売に関する苦情相談のトップは「通信販売」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ |
| | ア 訪問販売・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3 |
| | イ 通信販売······ 3 |
| | ウ マルチ・マルチまがい・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ |
| | エ 電話勧誘販売・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4 |
| | オ ネガティブ・オプション・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4 |
| | カ その他無店舗・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4 |
| | (7) 販売方法・手口別では「電子商取引」が第1位、「利殖商法」は急増・・・・・・・・4 |
| | (8) 「危害」及び「危険」に関する相談は増加・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ |
| 3 | 特徴的な苦情相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ |
| | 「投資」に関する苦情相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ |
| 4 | かながわ中央消費生活センターにおける消費生活相談の状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ |

付表・付図

| <消費生活相談受付状況> | |
|----------------------------------|---|
| (付表 1 — 1)平成22年度上半期 | 県内市町村消費生活センター等の消費生活相談件数17 |
| (付表1-2)平成22年度上半期 | 相談者の居住地別苦情相談件数 ・・・・・・・・18 |
| | |
| <苦情相談の状況> | |
| (付図1) 平成22年度上半期 | 苦情相談の相談方法別件数及び構成比<前年同期比較> 19 |
| (付表 2) 平成22年度上半期 | 苦情相談の分類別状況・・・・・・・・・・・・・・・・20 |
| <苦情相談上位品目関連> | |
| (付表3-1)平成22年度上半期 | 苦情相談の上位25品目<前年同期比較> ・・・・・・・21 |
| (付表3-2)平成22年度上半期 | 苦情相談の上位25品目<前年同期順位比較>・・・・・・22 |
| (1) A = -/ 1 / M== 1 / M== 1 / M | |
| <契約当事者関連> | |
| (付図2) 平成22年度上半期 | 苦情相談の契約当事者性別・年代別件数23 |
| (付図3) 平成22年度上半期 | 苦情相談の契約当事者職業別件数及び構成比23 |
| (付表4) 平成22年度上半期 | 契約当事者性別·年代別苦情相談受付件数<前年同期比較> 24 |
| (付表5-1)平成22年度上半期 | 契約当事者年代別苦情相談上位5品目 · · · · · · · · · 24 |
| (付表5-2)平成22年度上半期 | 契約当事者(男性)年代別苦情相談上位5品目 · · · · · 25 |
| (付表5-3)平成22年度上半期 | 契約当事者(女性)年代別苦情相談上位5品目25 |
| <特殊販売関連> | |
| (付表6) 平成22年度上半期 | 苦情相談の販売購入形態別相談件数及び構成比<前年同期比較>・・26 |
| (付表7-1)平成22年度上半期 | 訪問販売の苦情上位10品目<前年同期比較>・・・・・・・27 |
| (付表7-2)平成22年度上半期 | 通信販売の苦情上位5品目<前年同期比較>・・・・・・27 |
| (付表7-3) 平成22年度上半期 | マルチ・マルチまがいの苦情上位5品目<前年同期比較>・・・・・27 |
| (付表7-4) 平成22年度上半期 | 電話勧誘販売の苦情上位5品目<前年同期比較>・・・・・28 |
| (付表7-5) 平成22年度上半期 | ネガティブ・オプションの苦情上位3品目<前年同期比較>28 |
| (付表7-6) 平成22年度上半期 | その他無店舗の苦情上位3品目<前年同期比較>・・・・・ 28 |
| | |
| <販売方法・手口別関連> | |
| (付表8-1) 平成22年度上半期 | 販売方法・手口別の苦情相談の上位10位・・・・・・29 |
| (付表8-2)平成22年度上半期 | 販売方法·手口別相談事例 · · · · · · · · · · · · 30 |
| <危害・危険関連> | |
| | 危害内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例⋯⋯34 |
| (付表9-2)平成22年度上半期 | |
| (1)20 = 7 72= 72 | |
| | |
| | |
| 参考資料 | |
| (参考1) 消費生活相談の区分 | |
| (参考1) 消貨工品相談の位为 (| |
| | |
| | |
| | 。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。 |

1 消費生活相談の状況

消費生活相談件数は、33.556件

(付表1-1~2)

平成22年度上半期(4月~9月)の神奈川県及び県内市町村の消費生活センター等で受け付けた相談件数は、33,556件(県6,218件、市町村27,338件)で、前年度同期(33,634件)と比べると78件(0.2%)減少しています。

相談件数の内訳は、苦情 30,501 件、問合せ 3,051 件、要望 4 件で、苦情相談が消費生活相談全体の 90.9%を占めています。

2 苦情相談の状況

国民生活センターの全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) のデータベースに蓄積されている神奈川県内の消費生活センター等で受け付けた苦情相談の件数 30,501 件(県 5,780 件、市町村 24,721 件)について分析しています。

(1)「電話」による苦情相談が約9割

(付図1)

苦情相談を相談方法別でみると、「電話」による相談が最も多く 26,869 件で、全体の 88.1%を 占めています。次に「来訪」による相談が 3,549 件で 11.6%、「文書」による相談が 83 件で 0.3% となっています。

(2)「契約・解約」に関する苦情相談が全体の7割強

(付表2)

内容別の分類をみると、「契約・解約」に関する相談が 22,041 件で、全体の 72.3%を占めています。次いで「販売方法」12,700 件 (構成比 41.6%)、「価格・料金」6,985 件 (構成比 22.9%)、「品質・機能・役務品質」5,357 件 (構成比 17.6%) と続いています。

主な分類で増加が見られたのは、法律違反などの「法規・基準」(1,101 件)で、前年度同期(848 件)と比べると 29.8%増加、また店員が不親切である、販売態度が悪いなどの「接客対応」(5,126 件)も、前年度同期(4,510 件)と比べると 13.7%増加となっています。

(「内容別分類」は、1相談4項目まで選択可能なため、「内容別分類」の件数の計は相談件数と 一致しない。ただし、「内容別分類」に関する構成比は、苦情相談合計と対比している。)

(3)「役務(サービス)」に関する苦情相談が過半数

(付表2)

商品・役務等別の分類をみると、『商品』に関する相談は 10,365 件(構成比 34.0%)で、前年度同期 10,512 件(構成比 34.2%)に比べ 147 件、構成比で 0.2 ポイントの減少、『商品関連役務』に関する相談は 3,945 件(構成比 12.9%)で、前年度同期 3,891 件(構成比 12.7%)に比べ 54 件、構成比で 0.2 ポイントの増加となっています。

一方、『役務(サービス)』に関する相談は 15,840 件(構成比 51.9%) で、前年度同期 16,131 件(構成比 52.5%)に比べ 291 件、構成比で 0.2 ポイントの減少ですが、依然として全体の過半数を占めています。

分類毎にみると、『商品』に関する相談で最も多かったのは、新聞、音響・映像機器などの「教養娯楽品」の 2,604 件ですが、前年度同期(2,719 件)と比べると 4.2%減少しています。

『商品』の中で増加が見られたのは、新築分譲マンションや給湯システムなどの「土地・建物・設備」(1,536件)で、前年度同期(1,391件)と比べると10.4%の増加、また四輪自動車や自動二輪車などの「車両・乗り物」(855件)が前年度同期(776件)と比べ10.2%の増加となっています。

『商品関連役務』の相談で最も多かったものは、不動産貸借やリースサービスなどの「レンタル・リース・貸借」の 1,972 件ですが、前年度同期(2,067件)と比べると 4.6%減少しています。

『商品関連役務』の中で増加が見られたのは、リフォーム工事などの「工事・建築・加工」の 1,133 件で、前年度同期(991 件) と比べると 14.3%の増加となっています。

また、『役務 (サービス)』の相談で最も相談の多かったものは、携帯電話・パソコン等からインターネットを通じて情報を得るなどの「運輸・通信サービス」の 7,378 件で、前年度同期 (7,359件) と比べると微増となっています。次いで相談の多かったのは、フリーローン・サラ金や株などの「金融・保険サービス」の 3,855 件ですが、前年度同期 (3,998件) と比べると 3.6%減少しています。

『役務 (サービス)』の中で増加が見られたのは、リゾート会員権や外国語・会話教室などの「教養・娯楽サービス」の 1,526 件で、前年度同期 (1,340 件) と比べると 13.9%の増加となっています。

(4)「デジタルコンテンツ」に関する相談が引き続き第1位 (付表3-1~2)

苦情相談の上位品目をみると、最も件数が多いのは「無料サイトからアダルトサイトに入ってしまい、年齢確認をクリックしたらいきなり登録となった。高額料金を請求する画面が張り付いてしまった。」などのアダルト情報サイトや出会い系サイトを中心とするインターネットの情報サイトのトラブルなどに関する「デジタルコンテンツ(※)」の 5,382 件で、前年度同期(5,460 件)と比べると 1.4%減少していますが、依然として 1 位を占めています。

次いで、賃貸アパートの更新料をめぐるトラブルなどの「不動産貸借」に関する相談が 1,763 件で、前年度同期(1,806件)と比べると 2.4%減少、多重債務などの「フリーローン・サラ金」に関する相談が 1,515 件で、前年度同期(1,970件)と比べると 23.1%減少しています。

前年度同期と比べて増加率が高いのは、「必ずもうかると勧誘され未公開株を購入したが、いつまでたっても上場されない。」などの「株」に関する相談の361件で、前年度同期(244件)と比べると48.0%増加しています。また、「高い配当が見込めると金融機関以外から社債を購入してしまったが実体のない会社の社債だった。」などの「公社債」に関する相談も、218件と前年度同期(45件)と比べると約5倍に急増しています。

また、2011 年 7 月のアナログ放送終了や公共放送の受信料などの「テレビ放送サービス」に関する相談の 229 件で、前年度同期(162 件) と比べると 41.4%増加し、「音響・映像機器」も 312 件で、前年度同期(234 件) と比べると 33.3%増加しています。

逆に、前年度同期と比べて減少率が高いのは、痩身エステなどの「エステティックサービス」 329 件で、前年度同期(916 件)と比べると 35.9%減少しました。これは、前年度県内に複数の店舗を持つ事業者の倒産に伴い相談が急増したためです。

※ 「デジタルコンテンツ」は、携帯電話・パソコン等からインターネットを通じて得られる情報のこと。

(5) 契約当事者の年代別では 20 歳未満の若者および 60 歳以上の高齢者が増加 (付図 2 ~ 3)(付表 4、付表 5 - 1 ~ 3)

契約当事者を年代別にみると、最も多かったのは 30 歳代の 5,737 件(18.8%)、次いで 40 歳代の 5,179 件(17.0%)、70 歳以上の 4,527 件(14.8%)と続きます。件数の増えているのは 20 歳未満の 1,210 件で、前年度同期(1,019 件)と比べて 18.7%増加、高齢者では 70 歳以上の 4,527 件で、前年度同期(3,878 件)と比べて 16.7%増加および 60 歳代の 4,015 件で、前年度同期(3,612 件)と比べて 11.2%の増加と続いています。

『性別』では、男性の占める割合が全体の49.2%となっており、前年度同期(46.9%)と比べて、2.3 ポイント増加しました。一方、女性の占める割合は全体の48.1%となっており、前年度同期

(50.9%)と比べて、2.8 ポイント減少しました。これを年代別でみると、前年度同期と比べて男性は 20 歳未満が 22.1%、60 歳代が 23.5%、70 歳以上が 23.8%増加しており、女性は全体に減少している中、20 歳未満が 12.9%、70 歳以上が 10.5%増加しています。

『職業別』では、「給与生活者」が 40.2% (前年度同期 43.5%)、「家事従事者」が 20.5% (前年度同期 21.8%)、「無職」が 20.2% (前年度同期 18.2%)、「学生」が 5.4% (前年度同期 4.7%)の順になっています。前年度同期と同じ傾向ではありますが、「給与生活者」が 3.3%の減少、「無職」は 2.0%増加しています。

『年代別』に品目をみると、70歳以上を除く全ての年代で「デジタルコンテンツ」の相談が1位となっています。「デジタルコンテンツ」以外で相談の多い品目は、20歳未満では「新聞」「携帯電話サービス」、20歳代では「不動産貸借」「エステティックサービス」、30歳代から50歳代では「フリーローン・サラ金」「不動産貸借」、60歳代では「フリーローン・サラ金」「工事・建築」、70歳以上では「工事・建築」「株」が上位に入っています。

これをさらに性別の特徴でみると、男性では「デジタルコンテンツ」が 70 歳以上を除く各年代で 1 位となっていますが、20 歳代から 50 歳代で「四輪自動車」が上位に入っています。

女性についても50歳代以下では「デジタルコンテンツ」が1位となっていますが、30歳代から50歳代で「クリーニング」、70歳以上では「ふとん類」「公社債」が上位に入っています。

(6) 特殊販売に関する苦情相談のトップは「通信販売」(付表6、付表7-1~6)

販売購入形態別にみると、訪問販売、通信販売、電話勧誘販売等の特殊販売(※)に関する相談は 14,822 件で、全体の 48.6%を占めていますが、前年度同期(14,954 件、48.7%)と比べ 0.9%減少しています。

なお、特殊販売に関する相談のうち 60.0%を「通信販売」が占め、次いで「訪問販売」が 25.0%、「電話勧誘販売」 11.1%となっています。

特殊販売の主な販売購入形態別の件数及び品目は、次のとおりです。

※ 特殊販売は、「特定商取引に関する法律」に定める販売購入の形態

ア 訪問販売

訪問販売に関する相談は 3,702 件で、前年度同期(3,802 件)と比べると 100 件(2.6%)減少しています。品目をみると、1 位は「新聞」で 497 件、次いで「工事・建築」434 件となっています。特に増加が目立ったものは、金や石油等の商品先物取引などに関するトラブルの「商品デリバティブ取引」が 89 件で、前年度同期(55 件)と比べると 61.8%増加しています。また、「インターネット接続回線」が 95 件で、前年度同期(61 件)と比べると 55.7%増加しています。

イ 通信販売

通信販売に関する相談件数は 8,889 件で、前年度同期 (9,231 件)と比べると 3.7%減少しています。品目をみると、「デジタルコンテンツ」が 5,277 件と最も多く、全体の 59.4%を占めています。

ウ マルチ・マルチまがい

マルチ・マルチまがいに関する相談は 282 件で、前年度同期 (327 件)と比べると 13.8%減少しています。品目をみると、サプリメントなどの「他の健康食品」が 36 件と最も多く、次いで「化粧品セット」が 31 件となっています。

工 電話勧誘販売

電話勧誘販売に関する相談は 1,642 件で、前年度同期(1,269 件)と比べると 29.4%増加しています。品目をみると、「株」が 202 件と最も多く、次いで「新築分譲マンション」が 139 件となっています。特に増加が目立ったものは、「公社債」96 件で、前年度同期(19 件)と比べると 5 倍以上も増加しています。

オ ネガティブ・オプション

ネガティブ・オプション(※)に関する相談件数は 50 件で、前年度同期 (73 件) と比べると 31.5% 減少しています。

※ ネガティブ・オプションは消費者から申込もないのに商品を一方的に送りつけ、代金を請求するもの

カ その他無店舗

その他無店舗に関する相談件数は257件で、前年度同期(252件)とほぼ同じとなっています。

(7) 販売方法・手口別では「電子商取引」が第1位、「利殖商法」は急増 (付表8-1~2)

販売方法・手口別にみると、「電子商取引」が 6,594 件で、1 位となっており、前年度同期 (6,649 件)とほぼ同じ件数となっています。その内訳をみると「デジタルコンテンツ」が 4,899 件で、74.3% を占めています。契約当事者の特徴としては、20 歳代から 40 歳代までの給与生活者が多く、平均契約購入金額は 16 万 1 千円で、平均既支払金額は、7 万 2 千円となっており、契約当事者は男性 (3,780 件)が女性 (2,761 件)の約 1.4 倍となっています。

2位は「家庭訪販」の 2,763 件ですが、年々減少傾向にあります。その内訳をみると「新聞」が 410 件で 14.8%、「工事・建築」が 379 件で 13.7%を占めています。契約当事者の特徴としては、60 歳以上の女性で無職・家事従事者が多く、平均契約購入金額は 200 万 5 千円で平均既支払金額は 101 万 6 千円となっており、契約当事者は女性(1,555 件)が男性(1,151 件)の約 1.4 倍となっています。

3位は「電話勧誘」の 2,326 件で、前年度同期と比べると増加傾向にあります。その内訳をみると「株」が 233 件、「新築分譲マンション」が 189 件、「公社債」が 133 件を占め、投資や利殖に関する相談が多くなっています。契約当事者の特徴としては、男性は給与生活者、女性は家事従事者が多く、平均契約購入金額は 319 万 2 千円、平均既支払金額は 210 万 6 千円となっており、前年度同期の平均契約購入金額 116 万 3 千円、平均既支払金額 66 万 6 千円と比べ、高額化しています。

前年度同期と比べて増加率が高いのは、「利殖商法」の 543 件で、前年度同期(285 件)と比べると 2 倍近くに急増しました。その内訳を見ると「株」が 136 件(25.0%)、「公社債」が 88 件(16.2%)、「ファンド型投資商品」が 85 件(15.7%)を占めています。「利殖商法」の契約当事者の特徴としては、男性は 60 歳代以上の無職、女性は家事従事者が多く、平均契約購入金額は 563 万 1 千円、平均既支払金額は 484 万 5 千円となっており、他の販売方法・手口に比べ高額となっています。

(8)「危害」及び「危険」に関する相談は増加 (付表9-1~2)

製品やサービスにより疾病やケガ等の『危害』を受けたという相談は 412 件で、前年度同期 (385件) と比べ 7.0%増加しています。商品・役務別にみると、商品では、化粧品、医療用具などの「保健衛生品」が 76 件(18.5%)、電気空調・冷房機器などの「住居品」が 58 件(14.1%)、役務では理美容、医療などの「保健・福祉サービス」が 94 件(22.9%)となっています。

内容では、化粧品やエステティックサービスなどによる「皮膚障害」が 92 件(22.4%)、乗車中の事故などによる「擦過傷・挫傷・打撲傷」が 58 件(14.1%) となっています。

危害に至る恐れがある『危険』に関する相談は 215 件で、前年度同期 (190 件) に比べ 13.2% 増加しています。商品・役務別では、エアコンや電子レンジ等の「住居品」が 81 件 (37.7%)で最も多く、次いで四輪自動車などの「車両・乗り物」が 50 件 (23.3%)となっています。内容では、電化製品類の「発煙・火花」が 42 件 (19.5%) で最も多く、住居品などの「過熱・こげる」および車両部品の不具合による「機能故障」が 29 件 (13.5%) と続いています。

3 特徴的な苦情相談

「投資」に関する苦情相談

金融商品に関する消費者の関心の高まりに伴い、比較的リスクの少ない預貯金のほかに、元本 割れのリスクの伴う株式や投資信託など多様な投資商品が金銭の運用方法として身近になりまし た。こうした投資商品は、複雑でわかりにくく、リスクも高いため、「投資」に関する苦情相談も 増加する傾向にあります。

その一方で未公開株や自社社債の販売など詐欺的な投資取引については、手口がますます悪質・巧妙化しており、解決が困難な相談も多くあります。

そこで、元本割れなどのリスクのある投資商品に関する苦情相談を取り上げ、分析してみました。

<分析の対象>

分析データ: 神奈川県及び県内の市町村の相談窓口で受け付けた苦情相談で平成 19 年度上半

期、平成20年度上半期、平成21年度上半期、平成22年度上半期の全国消費生活

情報ネットワークシステム (PIO-NET) の登録データ

分析項目 : 「公社債」「株」「投資信託」「抵当証券」「デリバティブ取引」「ファンド型投資商

品」に関する相談

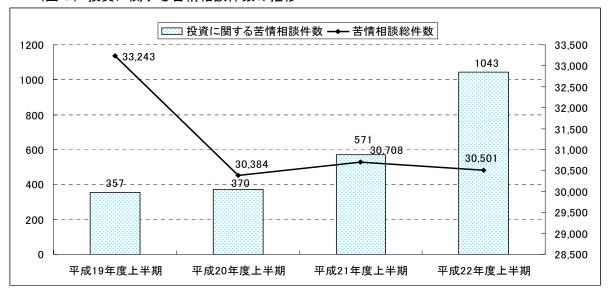
相談事例: 平成22年度上半期に受け付けた相談から抽出

ア 苦情相談件数について (図1)

投資に関する相談件数は、平成 19 年度上半期には 357 件でしたが、平成 20 年度上半期は 370 件、平成 21 年度上半期は 571 件と増加し、平成 22 年度上半期には 1,043 件と前年度同期 に比べ約 1.8 倍と大幅に増加しました。これは、平成 22 年度上半期に、株のうち特に未公開 株に関する相談、金融機関等が介在しない社債に関する相談などの投資に関する相談が増えたためです。

全体の相談件数が増加していないにもかかわらず、投資に関する相談は増加しており、相談全体に占める割合も年々高まっています。

(図1)投資に関する苦情相談件数の推移



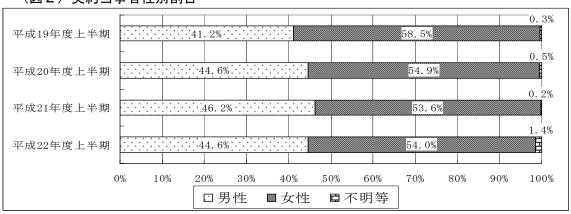
イ 契約当事者の属性 (図2~4)

契約当事者をみると、各年度とも「女性」が「男性」をやや上回っており、その傾向は平成 19 年度上半期からほぼ変わりません。

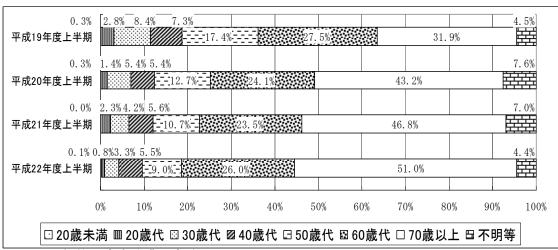
年代別では、60歳以上の高齢者が占める割合はどの年度でも半数以上を占めており、また年々増加する傾向にあります。中でも70歳以上の割合が最も多く、平成20年度上半期から全体の4割以上を占め、平成22年度上半期は、半数以上を占めるまでになりました。

また、職業別では、「無職」がもっとも多く、次に多いのが「家事従事者」となっています。 退職等に伴い資産はあるものの、給与収入のない高齢者や家事従事者が、仕組みがよくわか らないまま「投資商品」の契約当事者になり、トラブルに巻き込まれています。

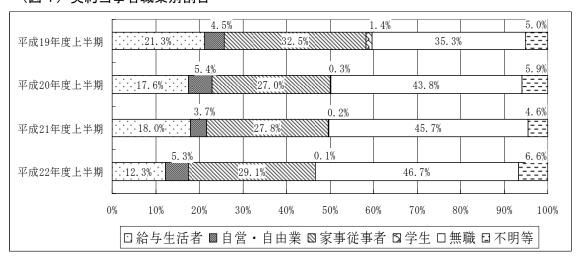
(図2)契約当事者性別割合



(図3)契約当事者年代別割合



(図4) 契約当事者職業別割合



ウ 販売購入形態別 (図5)

販売購入形態別の割合をみると、電話勧誘販売の割合が平成19年度上半期には22.7%、平成20年度上半期には25.1%、平成21年度上半期には33.1%と年々増加し、平成22年度上半期には38.8%と4割弱を占めています。

また、訪問販売の割合も、平成19年度上半期には25.8%、平成20年度上半期には30.0% となった後、平成21年度上半期には28.4%、平成22年度上半期には22.2%と減少している ものの、依然として高い割合を占めています。

T6.4% 4.2% 0.0% 2.5% 25.2% 25, 8% 22. 7% 平成19年度上半期 5. 9% 1. 9% 0.0% 2.7% 17. 6%: 30.0% 16. 8%: 16. 8% 平成20年度上半期 7.4% 2.8% 0.0% 1.1% 15. 8% 平成21年度上半期 11.6% 28.4% 10.1% 0.5% 0.0% 0.8% 平成22年度上半期 9.9% 22.2% 17.7% 30% 20% 60% 70% 80% 0% 10% 40% 50% 90% 100% □店舗購入 ■訪問販売 図诵信販売 ☑マルチ・マルチまがい □電話勧誘販売 ■ ネガティブオプション 目その他無店舗 ⊠不明等

(図5) 販売購入形態別割合

工 相談内容 (表1)

相談内容をみると、平成 20 年度上半期から平成 22 年度上半期まで「電話勧誘」が最も多くなっており、次いで「利殖商法」となっています。その他「虚偽説明」「連絡不能」「詐欺」「約束不履行」といった問題のある勧誘をうかがわせるものが上位に挙がっています。

また、「解約」「返金」「信用性」に関する相談が多く寄せられていることから、解約して返金を望むといった相談や、事業者の信用性を問うような相談が多いことがわかります。

「投資」の相談には、会社の実体がないにもかかわらず、さも実体があるかのように装い、「必ず儲かる」「元本保証」といった説明をして高額な未公開株や社債、ファンド型投資商品の契約を持ちかけられ、契約するとしばらくは配当等がなされるものの結局配当の支払が滞り、販売者と連絡がつかなくなってしまうといった詐欺的な手口によるトラブルが増えています。

また、平成 20 年度上半期及び平成 21 年度上半期には上位になかった「二次被害」が、平成 22 年度上半期は 9位に入ってきました。

これは、過去に未公開株や社債を購入した者に対して、「過去に購入した未公開株を当社が 高値で買い取るので別の未公開株を購入するように」と持ちかけられたり、「被害を取り返し てあげる」などといって高額な料金を請求するなど「被害回復型」のトラブルに関する相談 が多く寄せられていることによるものです。

(表 1) 相談内容別相談件数

| | 平成19年度上半期 | 件数 | 平成20年度上半期 | 件数 | 平成21年度上半期 | 件数 | 平成22年度上半期 | 件数 |
|----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|
| 1 | 解約 | 133 | 電話勧誘 | 136 | 電話勧誘 | 271 | 電話勧誘 | 548 |
| 2 | 電話勧誘 | 124 | 利殖商法 | 130 | 利殖商法 | 211 | 利殖商法 | 416 |
| 3 | 返金 | 117 | 解約 | 120 | 解約 | 174 | 解約 | 294 |
| 4 | 利殖商法 | 104 | 返金 | 94 | 返金 | 149 | 返金 | 286 |
| 5 | 虚偽説明 | 96 | 家庭訪販 | 93 | 信用性 | 131 | 信用性 | 221 |
| 6 | 信用性 | 67 | 虚偽説明 | 70 | 家庭訪販 | 127 | 家庭訪販 | 179 |
| 7 | 家庭訪販 | 67 | 信用性 | 63 | 虚偽説明 | 117 | 強引 | 174 |
| 8 | 儲からない | 46 | 強引 | 51 | 強引 | 110 | 虚偽説明 | 172 |
| 9 | 詐欺 | 43 | 約束不履行 | 48 | 高価格·料金 | 65 | 二次被害 | 149 |
| 10 | 約束不履行 | 43 | 連絡不能 | 44 | 儲からない | 63 | 高価格·料金 | 128 |

⁽注) 相談内容は、国民生活センターPIO-NET (全国消費生活情報ネットワークシステム) の定義による「内容等キーワード」で複数選択可能なため、件数の計は相談件数と一致しない。

オ 契約購入金額および既支払金額 (表2)

契約購入金額別の相談件数をみると、各年度とも 100 万円以上 500 万円未満の相談が、いずれの年度も全体の 40%前後で最も多くの割合を占めています。

特に、100万円以上の相談は、平成19年度上半期185件、平成20年度上半期203件、平成21年度上半期301件、平成22年度上半期536件と大きく件数を増やしています。また、既支払金額も高額な相談の件数が増加しており、年々被害が深刻化しています。

(表2) 契約購入金額および既支払金額

単位:件数

| | | | | | | | 平位. 什奴 |
|---------------------------|--------|---------|------------------|-------------------|--------------------|---------|----------|
| | | 10万円未満 | 10万円以上 50万円未満 | 50万円以上 100万円未満 | 100万円以上 500万円未満 | 500万円以上 | 計(判明分) |
| | 契約購入金額 | 8 | 19 | 42 | 115 | 70 | 254 |
| 平成19年度上半期 | (構成比) | (3.1%) | (7.5%) | (16.5%) | (45.3%) | (27.6%) | (100.0%) |
| 十八13十尺工十朔 | 既支払金額 | 28 | 13 | 33 | 102 | 65 | 241 |
| | (構成比) | (11.6%) | (5.4%) | (13.7%) | (42.3%) | (27.0%) | (100.0%) |
| | 契約購入金額 | 3 | 19 | 34 | 115 | 88 | 259 |
| 平成20年度上半期 | (構成比) | (1.2%) | (7.3%) | (13.1%) | (44.4%) | (34.0%) | (100.0%) |
| 一个以20千皮工十 期 | 既支払金額 | 36 | 16 | 29 | 97 | 82 | 260 |
| | (構成比) | (13.8%) | (6.2%) | (11.2%) | (37.3%) | (31.5%) | (100.0%) |
| | 契約購入金額 | 2 | 44 | 54 | 162 | 139 | 401 |
| 平成21年度上半期 | (構成比) | (0.5%) | (11.0%) | (13.5%) | (40.4%) | (34.7%) | (100.0%) |
| 十灰ZI 十皮工十朔 | 既支払金額 | 65 | 32 | 44 | 132 | 124 | 397 |
| | (構成比) | (16.4%) | (8.1%) | (11.1%) | (33.2%) | (31.2%) | (100.0%) |
| 平成22年度上半期 | 契約購入金額 | 10 | 53 | 80 | 311 | 225 | 679 |
| | (構成比) | (1.5%) | (7.8%) | (11.8%) | (45.8%) | (33.1%) | (100.0%) |
| ↑水44十次工十 湖 | 既支払金額 | 102 | 47 | 68 | 258 | 186 | 661 |
| | (構成比) | (15.4%) | (7.1%) | (10.3%) | (39.0%) | (28.1%) | (100.0%) |

(注) 契約購入金額および既支払金額が判明している件数

カ まとめ

投資に関する消費者の関心が高まるにつれ、相談も増加する傾向にあります。低金利が続く中、次々と新しい投資商品が開発され消費者の商品選択の幅が広がっています。一方、元本が保証されないなどのリスクを伴う投資商品は、高度に複雑化しており、消費者には仕組みや内容が理解しにくいものとなっています。

また、いわゆる「団塊の世代」が定年退職を迎える時期となり、退職金などの資産を保有する一方、給与収入がないことから、生活資金や今ある資産の目減りに対し不安を持っています。そのため、投資経験のない高齢者が「必ず儲かる」「高額で買い取る」などのセールストークによりだまされ、トラブルが増加しています。

具体的な手口としては、業者からの電話勧誘や訪問販売で、上場されていない株式について「まもなく上場する。高度な技術を持っており上場すれば値上がりは確実」などと勧誘される、あるいは、業者からのダイレクトメールや電話などで「発展途上国の難民を支援している会社なので社債を購入して支援して欲しい。高配当で元本は保証されるし、社債はいつでも別会社が高値で買い取る。」などと言葉巧みに勧誘されるものです。いずれも証券会社や銀行などの金融機関等が介在していないこと、発行会社の実態が不明といった特徴があります。

また、「以前購入した未公開株の被害額を取り戻してあげる。」といってさらに怪しい社債を購入させたりする「二次被害」や、複数の業者が入れ替わり電話をかけ「持っていれば買い取りたい」などと勧誘に登場する劇場型の手口も多く見られます。

このように投資商品には、「儲かる」などと電話勧誘されても約束どおりにお金が支払われないなどのトラブルが多く実体のないものもあるため、仕組みのわからない投資話には、安易に飛びつかないことが大切です。

特に、未公開株や社債の場合は、消費者がお金を支払ってしばらくすると行方をくらます業者が多く、業者に連絡がつかない場合には、実際の被害回復は困難です。まずは、契約する前に身近な人や消費生活センターに相談することが大切です。

「投資」に関する苦情相談事例

〇 利殖商法、電話勧誘、信用性(未公開株)

(当事者) 70歳代 男性 無職 契約金額480万円

(相談内容) 「必ず上場する未公開株があるが、興味はないか。」という電話があった後、販売業者が自宅に訪問して来た。「遊戯メーカーであるA社の未公開株を買えば、半年後には上場して値上がりするので儲かる。」と説明を受け、10株(480万円)を購入する契約をした。支払いについて、「現在、そんな資金はない。」と伝えたところ、「まずは、1株だけでいい」といわれたので48万円だけを支払い、後日残額を支払う約束をした。その後何回も電話があり、「残額の支払いをしなければ約束違反で訴訟をする」といわれた。本当に儲かるか不安になった。

解約して返金してもらいたい。

(対 応) 株を販売するためには、販売業者に証券業の登録が義務付けられているので、消費生活センターから、金融庁に問合わせたところ登録業者ではないことが判明した。販売業者に連絡し「金融商品取引法に抵触するのではないか。」と伝えたところ、「既に受け取っている48万円は返金しないが、残額について今後請求はしない。」という回答を得た。相談者には、上記回答を報告し、今後も同様の勧誘には注意するよう助言した。

〇 二次被害、被害回復型(未公開株)

(当事者) 70歳代 女性 家事従事者

(相談内容) 5年前に未公開株を購入して保有しているが、突然見知らぬ事業者から「未公開株の購入費用の1%を手数料として支払うのであれば、投資した費用の返還を交渉してあげる」という内容の電話があった。

明日会う約束をしたが、本当に取り返してもらえるのか心配になった。

(対 応) 消費生活センターから相談者に「知らない業者に言われるままに手数料を支払うことは、さらに被害金額を増やすことになるので会わないよう」助言したところ、相談者は、「消費生活センターから事業者に断りの電話を入れて欲しい。」と希望した。消費生活センターから事業者に対し、「明日会う約束はキャンセルすること」、「今後の電話勧誘はしないこと」を申し入れた。後日、消費生活センターから相談者に確認したところ、事業者から相談者に「投資費用を返金してもらいたくないのか。」という電話があったとのことであり、消費生活センターから改めて、事業者に対して「今後の勧誘電話はしないよう」伝え、相談者にも「業者からの電話には一切応じないよう」助言した。

〇 利殖商法、虚偽説明(転換社債)

(当 事 者) 60歳代 男性 無職 契約金額1000万円

(相談内容) アフリカやブラジルで資源開発や採掘の権利を持っているという資源開発会社から、 高金利になると転換社債を勧誘され、1000万円を払った。後日、当該会社が会社名 を変更していることがわかった上、入金をやけにせかされたので不審に思うようになった。

入金後8日間はクーリング・オフ可能と記載があるので、契約解除して返金してほしい。

(対 応) 消費生活センターで契約書を確認したところ、自主規定としてクーリング・オフ規定があったため、相談者に、その日のうちにクーリング・オフ通知を出すように伝えた。後日、消費生活センターから当該会社に連絡し、クーリング・オフ通知が到達したかの確認とともに、速やかに返金するよう要請したと伝えたところ、「その週のうちに指定された口座に返金する。」との回答だった。その後、相談者から全額返金されたとの連絡があった。

○ 利殖商法、解約、返金、強引、虚偽説明(デリバティブ(石油海外先物取引))

(当事者) 70歳代 女性 無職 契約金額2000万円

(相談内容) 事業者から「原油に投資すれば儲かる、会って話したい。」という電話があり、自宅訪問することを許した。「これから原油が上がるので今のうちに投資すれば確実にもうかる。」と言われ、取引の仕組みを説明されたが、全く理解できなかった。しかし「いつでも止めることができる。」という話だったので、2000万円の契約をし、内金として50万円を業者に渡した。

しかし、本当に損失が出ないかと不安なので解約し、返金してほしい。

(対 応) 消費生活センターから相談者に海外先物取引について説明し、海外先物規制法に基づき、契約締結後14日間は、熟慮期間として解約できるので、すぐに解約通知を出すように助言した。事業者にも連絡をとり、相談者が近いうちに解約通知を出す旨を伝えた。その後、相談者から支払った50万円の返金を受けたと連絡があった。

〇 電話勧誘、連絡不能(ファンド型投資商品)

(当 事 者) 60歳代 男性 無職 契約金額50万円

(相談内容) カンボジアの農園事業の投資説明会で「カンボジアの農園のコーヒー苗に投資すれば、苗の売り上げによる還元金と苗が育つ3年後からは収穫による販売益が分配される。」と言われ、信用して50万円投資した。人を紹介すると収入が得られるため、知人にも勧めた。しかし、明細書が来ない、概要書面が3か月後に届くなど不審なことがあったため、解約を申し入れたところ、事業者から「全額返金する」という回答を得た。

しかし、いまだ返金がされず、電話もつながらない。約束どおり返金してほしい。

(対 応) 消費生活センターから事業者に連絡をしようとしたが、事業者の日本対応窓口は閉じられ、連絡がつかなかった。相談者に事業者へ文書で要望を伝えることを勧め、文書の内容を助言した。また、相談者が専門家に相談したいとの意向を示したので、早急に法律相談を受けるよう助言した。今後、投資する場合は、取引内容をよく理解し、業者の信用性を慎重に判断するよう助言した。

4 かながわ中央消費生活センターにおける消費生活相談の状況

(1) 相談件数

平成 22 年度上半期の苦情相談件数は 5,780 件あり、前年度同期 (6,086 件) に比べ 306 件 (5.0%) 減少しています。このうち、「休日」の相談は 1,339 件あり、前年度 (1,241 件) に比べ 98 件 (7.9%) 増加しています。また、「夜間」(平日の 16 時~19 時)の相談は 1,217 件あり、前年度同期 (922 件)に比べ 295 件 (32.0%) 増加しています。

<相談総件数>

| | | 平成22年 | 度上半期 | | | 平成21年 | 度上半期 | | 対前年比 |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|
| 区分 | 相談 | | | | 相談 | | | | (%) |
| E /J | 総件数 | 平日昼 | 休日 | 夜間 | 総件数 | 平日昼 | 休日 | 夜間 | (A/B) |
| | (A) | 件数 | 件数 | 件数 | (B) | 件数 | 件数 | 件数 | |
| 4月 | 945 | 534 | 211 | 200 | 1,144 | 769 | 206 | 169 | 82.6 |
| 5月 | 989 | 517 | 273 | 199 | 964 | 589 | 249 | 126 | 102.6 |
| 6月 | 1,053 | 638 | 173 | 242 | 1,002 | 683 | 150 | 169 | 105.1 |
| 7月 | 1,006 | 575 | 234 | 197 | 976 | 628 | 191 | 157 | 103.1 |
| 8月 | 890 | 490 | 190 | 210 | 921 | 595 | 190 | 136 | 96.6 |
| 9月 | 897 | 470 | 258 | 169 | 1,079 | 659 | 255 | 165 | 83.1 |
| 計 | 5,780 | 3,224 | 1,339 | 1,217 | 6,086 | 3,923 | 1,241 | 922 | 95.0 |

<休日相談>

| | | 平成22年度上半期 | | | | 平成21年度上半期 | | | |
|----|----------|------------|-------------|------------|----------|------------|-------------|------------|--------------|
| 区分 | 休日 日数 | 件 数 (C) | うち、 来所件数 | 1日平均 件数 | 休日 日数 | 件 数 (D) | うち、 来所件数 | 1日平均 件数 | (%) (C∕D) |
| 4月 | 9 | 211 | (7) | 23.4 | 9 | 206 | (5) | 22.9 | 102.4 |
| 5月 | 13 | 273 | (18) | 21.0 | 13 | 249 | (7) | 19.2 | 109.6 |
| 6月 | 7 | 173 | (8) | 24.7 | 7 | 150 | (9) | 21.4 | 115.3 |
| 7月 | 10 | 234 | (10) | 23.4 | 9 | 191 | (12) | 21.2 | 122.5 |
| 8月 | 8 | 190 | (7) | 23.8 | 10 | 190 | (16) | 19.0 | 100.0 |
| 9月 | 10 | 258 | (11) | 25.8 | 11 | 255 | (15) | 23.2 | 101.2 |
| 計 | 57 | 1,339 | (61) | 23.5 | 59 | 1,241 | (64) | 21.0 | 107.9 |

<夜間> 平日16時~19時

| | | 平成22年度上半期 | | | | 平成21年度上半期 | | | |
|----|-----|-----------|-------------|---------------|-----|-----------|-------------|---------------|----------------|
| 区分 | 日数 | 件数 | うち、 来所件数 | 1日平均 件数(E) | 日数 | 件数 | うち、 来所件数 | 1日平均 件数(F) | 比較(%) (E/F) |
| 4月 | 21 | 200 | (8) | 9.5 | 21 | 169 | (6) | 8.0 | 118.8 |
| 5月 | 18 | 199 | (9) | 11.1 | 18 | 126 | (5) | 7.0 | 158.6 |
| 6月 | 22 | 242 | (8) | 11.0 | 22 | 169 | (6) | 7.7 | 142.9 |
| 7月 | 21 | 197 | (8) | 9.4 | 22 | 157 | (6) | 7.1 | 132.4 |
| 8月 | 22 | 210 | (14) | 9.5 | 21 | 136 | (10) | 6.5 | 146.2 |
| 9月 | 20 | 169 | (6) | 8.5 | 19 | 165 | (9) | 8.7 | 97.7 |
| 計 | 124 | 1,217 | (53) | 9.8 | 123 | 922 | (42) | 7.5 | 130.7 |

<メール相談>

平成22年度上半期は195件(1日あたり1.1件)の相談がありました。

相談者を職業別にみると、給与生活者の占める割合が 6 割強 (122 件、62.6%) で、次いで無職 (22 件、11.3%) と続いています。年代別にみると、30 歳代からの相談が 67 件で、全体の 3 割強 (34.4%) を占めています。男女別にみると、男性が 130 件 (66.7%)、女性が 51 件 (26.2%) で、男性からの相談が女性の 2.5 倍となっています。

メールが送信された時間帯をみると 16 時から 24 時が 86 件(44.1%)、0 時から 9 時 30 分が 44 件(22.6%)で、夜間の相談が全体の 66.7%を占めています。

商品・役務別では、「デジタルコンテンツ」に関する相談が 20 件(10.3%) で最も多く、次いで「運輸・通信サービス」の 17 件(8.7%) となっています。

<相談件数>

| 月 | | 22年度上 | :半期 | 平成21年度上半期 | | |
|----|-----|-------|--------|-----------|------|--------|
| Я | 件数 | 開所日数 | 1日平均件数 | 件数 | 開所日数 | 1日平均件数 |
| 4月 | 35 | 30 | 1.2 | 44 | 30 | 1.5 |
| 5月 | 40 | 31 | 1.3 | 40 | 31 | 1.3 |
| 6月 | 30 | 29 | 1.0 | 50 | 29 | 1.7 |
| 7月 | 26 | 31 | 0.8 | 43 | 31 | 1.4 |
| 8月 | 35 | 30 | 1.2 | 47 | 31 | 1.5 |
| 9月 | 29 | 30 | 1.0 | 62 | 30 | 2.1 |
| 計 | 195 | 181 | 1.1 | 286 | 182 | 1.6 |

<相談者の状況>

| <相談有の状況> | | | | | | | |
|----------|-----|--------|-----|--|--|--|--|
| | 住 j | 所 地 | | | | | |
| 横浜市 | 62 | 葉山町 | 1 | | | | |
| 川崎市 | 31 | 寒川町 | 2 | | | | |
| 相模原市 | 6 | 大磯町 | 2 | | | | |
| 横須賀市 | 6 | 二宮町 | 3 | | | | |
| 平塚市 | 2 | 中井町 | 0 | | | | |
| 鎌倉市 | 7 | 大井町 | 0 | | | | |
| 藤沢市 | 11 | 松田町 | 0 | | | | |
| 小田原市 | 1 | 山北町 | 0 | | | | |
| 茅ヶ崎市 | 5 | 開成町 | 0 | | | | |
| 逗子市 | 3 | 箱根町 | 0 | | | | |
| 三浦市 | 1 | 真鶴町 | 0 | | | | |
| 秦野市 | 2 | 湯河原町 | 0 | | | | |
| 厚木市 | 5 | 愛川町 | 0 | | | | |
| 大和市 | 9 | 清川村 | 0 | | | | |
| 伊勢原市 | 2 | 不明・その他 | 23 | | | | |
| 海老名市 | 3 | | | | | | |
| 座間市 | 4 | | | | | | |
| 南足柄市 | 1 | | | | | | |
| 綾瀬市 | 3 | 計 | 195 | | | | |

| | 年代 |
|-------|-----|
| 10代以下 | 1 |
| 20代 | 31 |
| 30代 | 67 |
| 40代 | 40 |
| 50代 | 21 |
| 60代 | 10 |
| 70代 | 7 |
| 80代以上 | 1 |
| 不明 | 17 |
| 計 | 195 |

| 職業 | | | | | | | |
|-------|-----|--|--|--|--|--|--|
| 給与生活者 | 122 | | | | | | |
| 自営自由業 | 10 | | | | | | |
| 家事従事者 | 13 | | | | | | |
| 学生 | 3 | | | | | | |
| 無職 | 22 | | | | | | |
| その他 | 0 | | | | | | |
| 不明 | 25 | | | | | | |
| 計 | 195 | | | | | | |
| | | | | | | | |

<送信時間>

| | 性別 | |
|----|----|-----|
| 男 | | 130 |
| 女 | | 51 |
| 不明 | | 14 |
| 計 | | 195 |

| 時間帯 | 件数 |
|-------------|-----|
| 16:00~24:00 | 86 |
| 0:00~9:30 | 44 |
| 9:30~16:00 | 65 |
| | |
| 計 | 195 |

<商品・役務等の分類>

| < | | | | | | | | | | | | |
|-------|----|-------------|----|------------|----|--------------|-----|--|--|--|--|--|
| 分類 | 累計 | 分類 | 累計 | 分類 | 累計 | 分類 | 累計 | | | | | |
| 商品一般 | 16 | 教養娯楽品 | 10 | クリーニング | 3 | 外国語教室 | 0 | | | | | |
| 食料品 | 3 | 学習教材 | 3 | 金融・保険サービス | 7 | 資格講座 | 0 | | | | | |
| 健康食品 | 0 | 紳士録 名簿 | 0 | フリーローン・サラ金 | 2 | 他の行政サービス | 0 | | | | | |
| 住居品 | 7 | 文具 事務用品 | 0 | 株 | 0 | 保健福祉サービス | 2 | | | | | |
| 光熱水品 | 1 | 電話 | 4 | 運輸・通信サービス | 17 | エステティックサーヒ゛ス | 4 | | | | | |
| 被服品 | 1 | 新聞 | 5 | 移動通信サービス | 4 | 他の役務 | 7 | | | | | |
| 和服 | 0 | 車両 乗り物 | 5 | デジタルコンテンツ | 20 | 結婚式場 | 1 | | | | | |
| 洋服 | 2 | 分譲マンション | 1 | 貨物運送 | 0 | 結婚紹介サービス | 1 | | | | | |
| 身の回り品 | 4 | 修理·補修 | 10 | 教育サービス | 0 | 内職・副業 | 3 | | | | | |
| 保健衛生品 | 1 | 工事·建築·加工 | 6 | 学習塾 | 1 | 賃貸トラブル | 10 | | | | | |
| 化粧品 | 0 | 土地·建物·設備 | 6 | 教養娯楽サービス | 14 | その他 | 11 | | | | | |
| 理美容具 | 0 | レンタル・リース・賃借 | 2 | 旅行代理業 | 1 | 計 | 195 | | | | | |

(注) このデータは、全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) の登録データではありません。

(2) 生活再建支援相談

県では、平成20年度から民間団体と協働して、債務整理のための情報提供だけでなく、家計管理などを含め借金をしない生活が営めるよう、専門家が今後の生活の建て直し等についてアドバイスできる「多重債務者生活支援相談」を実施しておりましたが、平成22年度からは多重債務者の救済とその生活再建に向けた支援策だけでなく、住宅ローンの返済等に悩む相談者の生活立て直しを図っていく「生活再建支援相談」の体制を整え、業務に精通している「かながわ生活支援相談センター」の委託業務とし、相談事業の拡大を図りました。相談方法は、電話相談及び面接相談があり、いずれも毎日実施しています。

平成22年度上半期の相談件数は電話相談が577件、面接相談が185件ありました。

電話相談では、女性からの相談が 324 件ですが、実際に借金をしている人は男性 315 件、女性 180 件と男性が過半数を占めています。内訳を見ると、年齢別では 40 歳代、職業別では給与所得者が上位を占めており債務額は 100 万円~300 万円未満が多く、借金のきっかけは低収入・収入の減少、次いで住宅ローン等借金返済と続きます。

また、電話相談後、さらに継続的に助言が必要な方に対して行う面接相談が185件ありました。

<受付件数>

| 実施月 | 電話 | 相談 | 面接相談 | | |
|-----|------|-----|------|-----|--|
| 天心力 | 受付件数 | 開所日 | 受付件数 | 開所日 | |
| 4月 | 93 | 30 | 29 | 25 | |
| 5月 | 98 | 31 | 35 | 27 | |
| 6月 | 79 | 29 | 25 | 25 | |
| 7月 | 83 | 31 | 30 | 25 | |
| 8月 | 111 | 30 | 29 | 27 | |
| 9月 | 113 | 30 | 37 | 29 | |
| 計 | 577 | 181 | 185 | 158 | |

<相談者の性別>

| | 電話 | 相談 | 面接相談 | | | |
|----|-----|--------|------|--------|--|--|
| | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | | |
| 女性 | 324 | 56.2% | 85 | 45.9% | | |
| 男性 | 236 | 40.9% | 96 | 51.9% | | |
| 不明 | 17 | 2.9% | 4 | 2.2% | | |
| 合計 | 577 | 100.0% | 185 | 100.0% | | |

く相談のきっかける

| - THINGS | <u>C 23377</u> | | | | | | | | | |
|----------|-------------------------------|------|------------|-------------|------|------|--------------------------------|-----------|-------------|-----------|
| 項目1 | かながわ生 活支援相 談センター のHP | 県のHP | その他の HP | テレビ・ラ ジオ | 新聞 | ポスター | かながわ生 活支援相 談センター のチラシ | 県の広報 誌 | 市町村の 広報誌 | タウン誌 等 |
| 電話相談 | 20 | 33 | 9 | 3 | 8 | 5 | 32 | 61 | 27 | 2 |
| 割合(%) | 3.5% | 5.7% | 1.6% | 0.5% | 1.4% | 0.9% | 5.5% | 10.6% | 4.7% | 0.3% |
| 面接相談 | 10 | 14 | 4 | 2 | 6 | 1 | 7 | 23 | 7 | 0 |
| 割合(%) | 5.4% | 7.6% | 2.2% | 1.1% | 3.2% | 0.5% | 3.8% | 12.4% | 3.8% | 0.0% |

| 項目2 | 行政窓口 | かながわ 中央消費 生活セン ター | その他の 消費生活 センター | 弁護士(会) | 司法書士(会) | 家族·知 人の紹介 | その他·不 明 | 合計 |
|-------|-------|----------------------------|----------------------|--------|---------|--------------|------------|--------|
| 電話相談 | 65 | 43 | 25 | 3 | 3 | 13 | 225 | 577 |
| 割合(%) | 11.3% | 7.5% | 4.3% | 0.5% | 0.5% | 2.3% | 39.0% | 100.0% |
| 面接相談 | 30 | 21 | 11 | 1 | 0 | 4 | 44 | 185 |
| 割合(%) | 16.2% | 11.4% | 5.9% | 0.5% | 0.0% | 2.2% | 23.8% | 100.0% |

<当事者>

| <u> </u> | | | | | | | | | | | |
|----------|-----|--------|-----|--------|--|--|--|--|--|--|--|
| | 電話 | 相談 | 面接 | 相談 | | | | | | | |
| | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | | | | | | | |
| 本人 | 407 | 70.5% | 145 | 78.4% | | | | | | | |
| 本人以外 | 140 | 24.3% | 33 | 17.8% | | | | | | | |
| 不明 | 30 | 5.2% | 7 | 3.8% | | | | | | | |
| 合計 | 577 | 100.0% | 185 | 100.0% | | | | | | | |

<当事者の性別>

| | 電話 | 相談 | 面接 | 相談 |
|----|-----|--------|-----|--------|
| | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 |
| 女性 | 180 | 31.2% | 61 | 33.0% |
| 男性 | 315 | 54.6% | 116 | 62.7% |
| 不明 | 82 | 14.2% | 8 | 4.3% |
| 合計 | 577 | 100.0% | 185 | 100.0% |

<当事者の年齢>

| 1 | | | | | | | | | | |
|-------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--|
| | 10歳代 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | 不明 | 合計 | |
| 電話相談 | 0 | 27 | 58 | 106 | 80 | 72 | 45 | 189 | 577 | |
| 割合(%) | 0.0% | 4.7% | 10.1% | 18.4% | 13.9% | 12.5% | 7.8% | 32.8% | 100.0% | |
| 面接相談 | 0 | 9 | 28 | 51 | 37 | 22 | 23 | 15 | 185 | |
| 割合(%) | 0.0% | 4.9% | 15.1% | 27.6% | 20.0% | 11.9% | 12.4% | 8.1 % | 100.0% | |

く当事者の職業>

| | 給与所 得者 | 自営·自 由業 | 家事従 事者 | 学生 | 無職 | その他・ 不明 | 合計 |
|-------|-----------|------------|-----------|------|-------|------------|--------|
| 電話相談 | 226 | 47 | 6 | 2 | 101 | 195 | 577 |
| 割合(%) | 39.2% | 8.1% | 1.0% | 0.3% | 17.5% | 33.8% | 100.0% |
| 面接相談 | 107 | 18 | 4 | 0 | 36 | 20 | 185 |
| 割合(%) | 57.8% | 9.7% | 2.2% | 0.0% | 19.5% | 10.8% | 100.0% |

<当事者の年収>(世帯合計)

| 14 1 H 2 1 H 2 1 H 1 H 1 H 1 H 1 H 1 H 1 H | | | | | | | | | | |
|--|------|-------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|--------------|-------|--------|
| | | 100万円 未満 | 100万~ 300万円 未満 | 300万~ 500万円 未満 | 500万~ 700万円 未満 | 700万~ 900万円 未満 | 900万~ 1000万円 未満 | 1000万円 以上 | 不明 | 合計 |
| 電 | 話相談 | 53 | 72 | 61 | 19 | 7 | 5 | 4 | 356 | 577 |
| 割: | 合(%) | 9.2% | 12.5% | 10.6% | 3.3% | 1.2% | 0.9% | 0.7% | 61.7% | 100.0% |
| 面 | 接相談 | 15 | 20 | 71 | 21 | 9 | 1 | 2 | 46 | 185 |
| 割: | 合(%) | 8.1% | 10.8% | 38.4% | 11.4% | 4.9% | 0.5% | 1.1% | 24.9% | 100.0% |

<当事者の債務額の合計>

| | 100万円 未満 | 100万~ 300万円 未満 | 300万~ 500万円 未満 | 500万~ 700万円 未満 | 700万~ 900万円 未満 | 900万~ 1000万円 未満 | 1000万円 以上 | 不明 | 合計 |
|-------|-------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|--------------|-------|--------|
| 電話相談 | 72 | 105 | 66 | 21 | 15 | 4 | 41 | 253 | 577 |
| 割合(%) | 12.5% | 18.2% | 11.4% | 3.6% | 2.6% | 0.7% | 7.1% | 43.8% | 100.0% |
| 面接相談 | 22 | 48 | 31 | 10 | 5 | 1 | 33 | 35 | 185 |
| 割合(%) | 11.9% | 25.9% | 16.8% | 5.4% | 2.7% | 0.5% | 17.8% | 18.9% | 100.0% |

く当事者の借金のきっかけ>(複数回答)

| (コディの旧立のと)が(1)と(後数回台) | | | | | | | | | |
|-----------------------|-------------------|-----------------|--------------------|-------------|-------------------|--------------------|---------------------|------------|---------------------|
| | 低収入・ 収入の減 少 | 商品 · サー ビス購入 | ギャンブ ル ·遊興 費 | 事業資金 の補填 | 保証·借 金肩代わ り | 住宅ロー ン等借金 返済 | 本人·家 族の病 気•けが | その他・ 不明 | 電話相 談•面接 相談件数 |
| 電話相談 | 113 | 25 | 31 | 33 | 18 | 44 | 29 | 378 | 577 |
| 割合(%) | 19.6% | 4.3% | 5.4% | 5.7% | 3.1% | 7.6% | 5.0% | 65.5% | 100.0% |
| 面接相談 | 58 | 14 | 23 | 16 | 9 | 22 | 15 | 82 | 185 |
| 割合(%) | 31.4% | 7.6% | 12.4% | 8.6% | 4.9% | 11.9% | 8.1% | 44.3% | 100.0% |

<対応>

| | 面談予 約 | 生活再 建支援 | 弁護士 会紹介 | 司法書 士紹介 | 法テラス紹介 | その他 機関紹 介 | その他 | 合計 |
|----------------|----------|------------|------------|------------|--------|-----------------|-------|--------|
| 電話相談 | 243 | | 30 | 67 | 18 | 78 | 141 | 577 |
| 割合(%) | 42.1% | | 5.2% | 11.6% | 3.1% | 13.5% | 24.4% | 100.0% |
| 面接相談 (複数回答) | | 73 | 6 | 67 | 6 | 7 | 46 | 205 |
| 割合(%) | | 35.6% | 2.9% | 32.7% | 2.9% | 3.4% | 22.4% | 100.0% |

(注) このデータは、全国消費生活情報ネットワーク・システム (PIO-NET) の登録データではありません。

付表・付図及び参考

付表•付図

(付表 1-1) 平成 22 年度上半期 県内市町村消費生活センター等の消費生活相談件数

単位·件数

| | | | | | | 里位:件致 |
|-------|---------|--------|---------------|---------|-----------|----------|
| 区分等 | | 平成22年 | 平成21年度 上半期 | 前年同期比 | | |
| 市町村 | 苦情 | 問合せ | 要望 | 計 (A) | 合計 (B) | (A/B) |
| 横 浜 市 | 10, 534 | 1, 185 | 0 | 11, 719 | 11, 356 | 103. 2 % |
| 川崎市 | 3, 480 | 358 | 0 | 3, 838 | 3, 704 | 103.6 % |
| 相模原市 | 2, 564 | 253 | 0 | 2, 817 | 2, 968 | 94.9 % |
| 横須賀市 | 1, 203 | 106 | 0 | 1, 309 | 1, 276 | 102.6 % |
| 平塚市 | 810 | 130 | 0 | 940 | 1, 108 | 84.8 % |
| 鎌倉市 | 607 | 27 | 0 | 634 | 589 | 107.6 % |
| 藤沢市 | 1, 087 | 99 | 0 | 1, 186 | 1, 268 | 93.5 % |
| 小田原市 | 567 | 51 | 0 | 618 | 492 | 125.6 % |
| 茅ヶ崎市 | 667 | 111 | 1 | 779 | 1, 087 | 71.7 % |
| 逗子市 | 69 | 6 | 0 | 75 | 94 | 79.8 % |
| 三浦市 | 37 | 2 | 0 | 39 | 17 | 229. 4 % |
| 秦野市 | 373 | 28 | 0 | 401 | 392 | 102.3 % |
| 厚木市 | 615 | 63 | 0 | 678 | 707 | 95.9 % |
| 大 和 市 | 624 | 43 | 0 | 667 | 673 | 99.1 % |
| 伊勢原市 | 193 | 16 | 0 | 209 | 98 | 213.3 % |
| 海老名市 | 356 | 46 | 2 | 404 | 447 | 90.4 % |
| 座 間 市 | 459 | 41 | 0 | 500 | 505 | 99.0 % |
| 南足柄市 | 158 | 13 | 0 | 171 | 169 | 101.2 % |
| 綾 瀬 市 | 156 | 11 | 1 | 168 | 119 | 141.2 % |
| 葉山町 | 23 | 3 | 0 | 26 | 10 | 260.0 % |
| 寒川町 | 82 | 10 | 0 | 92 | 84 | 109.5 % |
| 愛川町 | 57 | 11 | 0 | 68 | 65 | 104.6 % |
| 市町村計 | 24, 721 | 2, 613 | 4 | 27, 338 | 27, 228 | 100.4 % |
| 県 | 5, 780 | 438 | 0 | 6, 218 | 6, 406 | 97.1 % |
| 総合計 | 30, 501 | 3, 051 | 4 | 33, 556 | 33, 634 | 99.8 % |

(注) 消費生活相談の区分は、国民生活センターの全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) の 定義による。(参考 1 (P 36) 参照)

以下、県の苦情相談情報が蓄積されている全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) よる分析です。

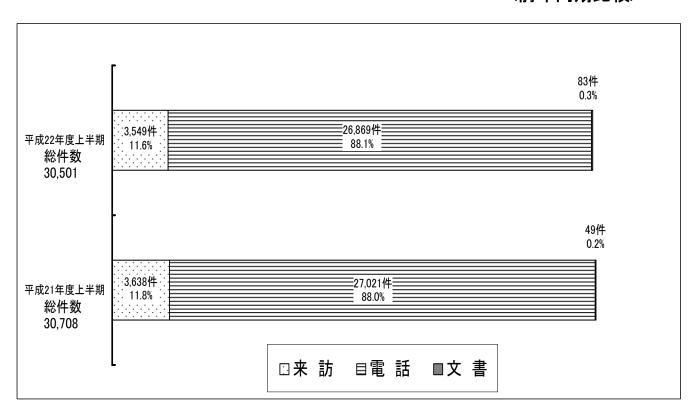
(付表1-2) 平成 22 年度上半期 相談者の居住地別苦情相談件数

単位· 件数

| 受付センター等 | 市町 | *** | 県 | | |
|---------|--------|----------|-------|----------|--------|
| 居住地 | | 1 | | | 合計 |
| | 件数 | 合計に占める割合 | 件数 | 合計に占める割合 | 10.500 |
| 横浜市 | 10,137 | 81.1% | 2,369 | 18.9% | 12,506 |
| 川崎市 | 3,428 | 81.3% | 791 | 18.7% | 4,219 |
| 相模原市 | 2,515 | 91.9% | 222 | 8.1% | 2,737 |
| 横須賀市 | 1,208 | 86.4% | 190 | 13.6% | 1,398 |
| 平塚市 | 671 | 84.0% | 128 | 16.0% | 799 |
| 鎌倉市 | 603 | 80.6% | 145 | 19.4% | 748 |
| 藤沢市 | 1,058 | 81.9% | 234 | 18.1% | 1,292 |
| 小田原市 | 481 | 86.4% | 76 | 13.6% | 557 |
| 茅ケ崎市 | 619 | 79.5% | 160 | 20.5% | 779 |
| 逗子市 | 80 | 50.3% | 79 | 49.7% | 159 |
| 三浦市 | 38 | 40.9% | 55 | 59.1% | 93 |
| 秦野市 | 331 | 75.4% | 108 | 24.6% | 439 |
| 厚木市 | 615 | 82.4% | 131 | 17.6% | 746 |
| 大和市 | 613 | 74.5% | 210 | 25.5% | 823 |
| 伊勢原市 | 190 | 70.4% | 80 | 29.6% | 270 |
| 海老名市 | 344 | 79.4% | 89 | 20.6% | 433 |
| 座間市 | 416 | 80.3% | 102 | 19.7% | 518 |
| 南足柄市 | 83 | 76.9% | 25 | 23.1% | 108 |
| 綾瀬市 | 116 | 58.3% | 83 | 41.7% | 199 |
| 計 | 23,546 | 81.7% | 5,277 | 18.3% | 28,823 |
| 葉山町 | 23 | 25.8% | 66 | 74.2% | 89 |
| 寒川町 | 106 | 69.7% | 46 | 30.3% | 152 |
| 大磯町 | 87 | 78.4% | 24 | 21.6% | 111 |
| 二宮町 | 61 | 66.3% | 31 | 33.7% | 92 |
| 中井町 | 6 | 54.5% | 5 | 45.5% | 11 |
| 大井町 | 23 | 62.2% | 14 | 37.8% | 37 |
| 松田町 | 22 | 75.9% | 7 | 24.1% | 29 |
| 山北町 | 13 | 56.5% | 10 | 43.5% | 23 |
| 開成町 | 27 | 64.3% | 15 | 35.7% | 42 |
| 箱根町 | 19 | 79.2% | 5 | 20.8% | 24 |
| 真鶴町 | 16 | 80.0% | 4 | 20.0% | 20 |
| 湯河原町 | 32 | 71.1% | 13 | 28.9% | 45 |
| 愛川町 | 59 | 54.6% | 49 | 45.4% | 108 |
| 清川村 | 2 | 33.3% | 4 | 66.7% | 6 |
| 計 | 496 | 62.9% | 293 | 37.1% | 789 |
| 不明 | 431 | 81.2% | 100 | 18.8% | 531 |
| 県外 | 248 | 69.3% | 110 | 30.7% | 358 |
| 合 計 | 24,721 | 81.0% | 5,780 | 19.0% | 30,501 |

⁽注) 各消費生活センター等で受け付けた相談を相談者の居住地別に集計したものであるため、 (付表1-1) の市町村・県別の相談件数とは一致しない。

(付図1) 平成 22 年度上半期 苦情相談の相談方法別件数及び構成比 〈前年同期比較〉



(付表 2) 平成 22 年度上半期 苦情相談の分類別状況

単位:件数 内容別分類 ※1 質 包 装 安 全 契約 表 販売 接客対応 規 設 格 量 機 計 回 方法 衛 料 容 設 基 믚 広 商品・役務等別分類 品 平成21年度 上半期件数 平成22年度 上半期件数 A 商品一般 624 655 22 41 26 55 0 41 294 331 110 0 18 938 B 食料品 1.247 1.030 11 185 188 2.003 192 394 35 106 389 482 18 3 0 C 住居品 107 10 3 0 2, 983 1,430 1,498 222 679 36 270 5 567 800 284 D 光熱水品 554 482 7 35 22 248 4 7 196 308 72 2 3 0 904 E 被服品 904 908 29 314 24 157 4 73 357 676 212 0 2 1,848 F 保健衛生品 854 778 109 289 135 4 86 331 481 144 3 2 0 1, 608 24 G 教養娯楽品 5, 031 2.719 2.604 166 1.070 1,824 660 2 2 90 764 69 381 3 0 H 車両・乗り物 776 855 104 371 30 203 0 39 215 600 216 1 0 1,779 | 土地・建物・設備 1, 391 1, 536 348 88 4 748 893 240 0 2, 754 311 J 他の商品 13 0 0 10, 512 10, 365 833 237 354 1, 868 35 759 4, 177 6, 405 129 36 44 0 19, 877 構成比 34. 2% 34.0% 8.0% 31. 2% 3.4% 18.0% 0.3% 7. 3% 40.3% 61.8% 20.5% 0.3% 0.4% 0.0% K クリーニング 345 356 13 273 19 36 0 3 29 187 155 0 0 0 715 L レンタル・リース・賃借 2,067 1,972 27 46 227 122 887 1 218 1,567 356 1 8 3, 460 品関 M 工事・建築・加工 991 1, 133 50 374 27 331 2 44 424 751 235 0 2, 245 1 6 連役務 N 修理·補修 391 404 16 179 0 16 223 119 0 0 848 6 190 99 0 管理・保管 0 97 80 9 17 43 18 12 24 140 小計 3, 891 3, 945 129 065 183 1, 468 787 2, 771 883 19 7, 408 構成 比 12.7% 12. 9% 3.3% 27.0% 4.6% 37. 2% 0.1% 2. 5% 19.9% 70. 2% 22.4% 0.19 0.5% 0.0% P 役務一般 67 76 2 5 16 0 48 68 7 0 0 0 149 Q 金融・保険サービス 3.998 3 855 9 99 279 850 3 87 1.281 3.109 463 0 5 0 6. 185 R 運輸・通信サービス 7.359 7.378 19 314 103 1.647 3 439 4, 764 6,399 791 5 8 0 14, 492 S 教育サービス 195 204 21 7 63 0 11 60 178 34 0 0 0 375 ↑ 教養・娯楽サービス 7 1, 340 1,526 26 124 70 341 2 148 623 1, 193 251 0 2, 785 U 保健・福祉サービス 0 333 0 2 1 731 1 216 125 312 47 307 70 815 245 0 2 256 V 他の役務 107 0 1 158 1 245 158 365 4 457 870 255 5 0 2, 287 29 37 W 内職・副業・ねずみ講 0 207 217 0 16 1 46 0 38 157 184 14 0 0 456 X 他の行政サービス 49 165 小計 15, 840 215 1, 055 12 7, 736 12, 865 114 16, 131 564 3,649 907 28 29, 150 構成比 51. 9% 3. 6% 23.09 0.19 13. 39 0.09 0. 29 0.0% Z 他の相談 351 174 ٥ ٥ ٥ ٥ ٥ Λ ٥ ٥ ٥ Λ Λ 351 351 構成比. 0.6% 1. 2% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 100 0% 0.0% 0.0% 平成22年度上半期合計 30, 501 177 5, 357 1, 101 6, 985 51 763 12, 700 22, 041 5, 126 351 56, 786 平成22年度上半期構成比 100.0% 3.9% 17. 69 3.6% 22. 9% 0.2% 5. 8% 41.6% 72.3% 16.8% 0.19 0.3% 1. 2% 平成21年度上半期合計 177 635 12, 259 22. 711 30, 708 4 994 848 6, 745 56 4 510 48 174 36 55, 193 平成21年度上半期構成比 ※2 100.0% 3.8% 16.3% 2. 8% 22. 0% 0. 2% 5. 3% 39. 9% 74.0% 0. 2% 0.6%

⁽注)※1「内容別分類」は、1 相談 4 項目まで選択可能なため、「内容別分類」の件数の計は相談件数と一致しない。 ※2「内容別分類」に関する構成比は、各年度の苦情相談総件数に対するもの。 ※「商品・役務等別分類」「内容別分類」は、参考2、3(P37、38)参照。

(付表 3-1) 平成 22 年度上半期 苦情相談の上位25品目<前年同期比較>

単位:件数

| 順 | 品 目 | 22年度上半期 | 21年度上半期 | 前年同期比 | |
|----|-------------|------------|------------|----------|---|
| 位 | [相談総件数] | [30, 501] | [30, 708] | 99.3 % | 備考 |
| 1 | デジタルコンテンツ | 5,382 | 5,460 | 98.6 % | アダルト情報サイト3,096、出会い系サイト971、他のデジタルコンテンツ630 |
| 2 | 不動産貸借 | 1,763 | 1,806 | 97.6 % | 賃貸アパート1,498、借家128、不動産貸借 サービス66 |
| 3 | フリーローン・サラ金 | 1,515 | 1,970 | 76.9 % | |
| 4 | 工事・建築 | 1,097 | 954 | 115.0 % | 新築工事238、屋根工事155、塗装工事153 |
| 5 | 商品一般 | 655 | 624 | 105.0 % | |
| 6 | 四輪自動車 | 569 | 526 | 108. 2 % | 普通·小型自動車429、軽自動車69、四輪自 動車58 |
| 7 | 新聞 | 559 | 561 | 99.6 % | |
| 8 | 携帯電話サービス | 415 | 461 | 90.0 % | |
| 9 | インターネット接続回線 | 398 | 357 | 111.5 % | 光ファイバー189、インターネット接続回 線152、ADSL43 |
| 10 | プロパンガス | 383 | 471 | 81.3 % | |
| 11 | 修理サービス | 375 | 350 | 107.1 % | |
| 12 | 株 | 361 | 244 | 148.0 % | 未公開株308、株53 |
| 13 | クリーニング | 356 | 345 | 103. 2 % | |
| 14 | 新築分譲マンション | 333 | 292 | 114.0 % | |
| 15 | エステティックサービス | 329 | 916 | 35.9 % | 痩身エステ99、脱毛エステ78、美顔エステ 73 |
| 16 | 音響・映像機器 | 312 | 234 | 133.3 % | テレビジョン152、デジタルプレイ・レ コーダー42、携帯型音響映像機器37 |
| 17 | 携帯電話 | 292 | 314 | 93.0 % | |
| 18 | 普通生命保険 | 285 | 361 | 78.9 % | |
| 19 | 医療サービス | 267 | 214 | 124.8 % | |
| 20 | 役務その他サービス | 258 | 217 | 118.9 % | |
| 21 | 相談その他 | 256 | 132 | 193.9 % | |
| 22 | ふとん類 | 242 | 262 | 92.4 % | 羽毛ぶとん65、ふとん58、ふとん類32 |
| 23 | テレビ放送サービス | 229 | 162 | 141.4 % | テレビ放送サービス 181、衛生テレビ放送 48 |
| 24 | 公社債 | 218 | 45 | 484.4 % | |
| 25 | パソコン | 212 | 233 | 91.0 % | ノートパソコン105、パソコン53、デスク トップパソコン45 |

⁽注) 品目は、全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の定義による商品・役務等別分類(中分類)をいう。(以下、同様)

(付表 3-2) 平成 22 年度上半期 苦情相談の上位25品目<前年同期順位比較>

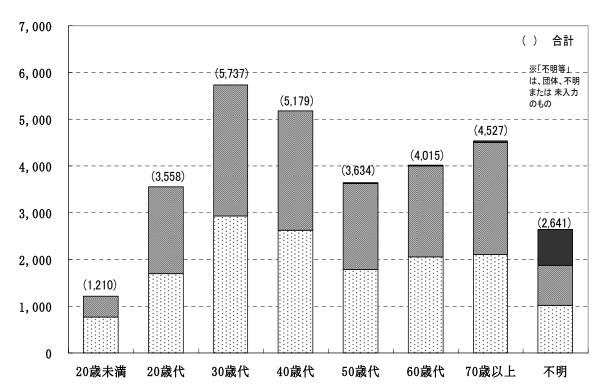
単位·件数

| 順 | 22年度上半期 | 相談総件数 | [30, 501] | 21年度上半期 | 相談総件数 | [30, 708] |
|----|-------------|-------|--------------|-------------|-------|--------------|
| 位 | 品目 | 相談件数 | 全体に占 める割合 | 品目 | 相談件数 | 全体に占 める割合 |
| 1 | デジタルコンテンツ | 5,382 | (17. 6%) | デジタルコンテンツ | 5,460 | (17. 8%) |
| 2 | 不動産貸借 | 1,763 | (5. 8%) | フリーローン・サラ金 | 1,970 | (6. 4%) |
| 3 | フリーローン・サラ金 | 1,515 | (5.0%) | 不動産貸借 | 1,806 | (5. 9%) |
| 4 | 工事・建築 | 1,097 | (3. 6%) | 工事・建築 | 954 | (3. 1%) |
| 5 | 商品一般 | 655 | (2. 1%) | エステティックサービス | 916 | (3.0%) |
| 6 | 四輪自動車 | 569 | (1. 9%) | 商品一般 | 624 | (2.0%) |
| 7 | 新聞 | 559 | (1.8%) | 新聞 | 561 | (1.8%) |
| 8 | 携帯電話サービス | 415 | (1. 4%) | 四輪自動車 | 526 | (1. 7%) |
| 9 | インターネット接続回線 | 398 | (1. 3%) | プロパンガス | 471 | (1.5%) |
| 10 | プロパンガス | 383 | (1. 3%) | 携帯電話サービス | 461 | (1.5%) |
| 11 | 修理サービス | 375 | (1. 2%) | 普通生命保険 | 361 | (1. 2%) |
| 12 | 株 | 361 | (1. 2%) | インターネット接続回線 | 357 | (1. 2%) |
| 13 | クリーニング | 356 | (1. 2%) | 修理サービス | 350 | (1. 1%) |
| 14 | 新築分譲マンション | 333 | (1. 1%) | クリーニング | 345 | (1. 1%) |
| 15 | エステティックサービス | 329 | (1. 1%) | 携帯電話 | 314 | (1.0%) |
| 16 | 音響・映像機器 | 312 | (1.0%) | 新築分譲マンション | 292 | (1.0%) |
| 17 | 携帯電話 | 292 | (1.0%) | ふとん類 | 262 | (0.9%) |
| 18 | 普通生命保険 | 285 | (0.9%) | 金融関連サービスその他 | 254 | (0.8%) |
| 19 | 医療サービス | 267 | (0.9%) | 株 | 244 | (0.8%) |
| 20 | 役務その他サービス | 258 | (0.8%) | 音響・映像機器 | 234 | (0.8%) |
| 21 | 相談その他 | 256 | (0.8%) | パソコン | 233 | (0.8%) |
| 22 | ふとん類 | 242 | (0.8%) | 役務その他サービス | 217 | (0. 7%) |
| 23 | テレビ放送サービス | 229 | (0.8%) | 医療サービス | 214 | (0. 7%) |
| 24 | 公社債 | 218 | (0. 7%) | 固定電話サービス | 186 | (0.6%) |
| 25 | パソコン | 212 | (0.7%) | 有線テレビ放送 | 181 | (0.6%) |

(付図2) 平成22年度上半期 苦情相談の契約当事者性別・年代別件数

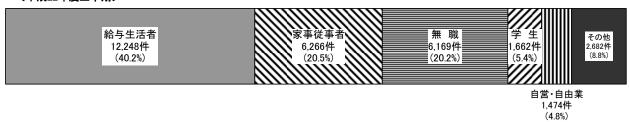
平成22年度上半期 合計30,501件

Ⅲ 男 性 Ⅲ 女 性 ■ 不明等

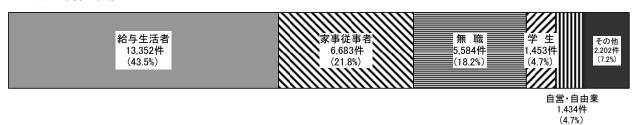


(付図3) 平成22年度上半期 苦情相談の契約当事者職業別件数及び構成比

<平成22年度上半期>



<平成21年度上半期>



(付表 4) 平成 22 年度上半期 契約当事者性別・年代別苦情相談受付件数<前年同期比較>

単位:件数

| <u></u> 性別 | 年代 | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 4 0歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | 不明等 | 計 | 性別比 |
|------------|-------|----------|----------|----------|---------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | 22年度 | 768 | 1,704 | 2,930 | 2,629 | 1,785 | 2,061 | 2,115 | 1,016 | 15,008 | 49.2 % |
| | 上半期 | (5.1%) | (11.4%) | (19.5%) | (17.5%) | (11.9%) | (13.7%) | (14.1%) | (6.8%) | (100.0%) | TJ.Z /0 |
| 男性 | 21年度 | 629 | 1,781 | 2,980 | 2,670 | 1,716 | 1,669 | 1,709 | 1,257 | 14,411 | 46.9 % |
| | 上半期 | (4.4%) | (12.4%) | (20.7%) | (18.5%) | (11.9%) | (11.6%) | (11.9%) | (8.7%) | (100.0%) | TO.5 /0 |
| | 前年同期比 | (122.1%) | (95.7%) | (98.3%) | (98.5%) | (104.0%) | (123.5%) | (123.8%) | (80.8%) | (104.1%) | - |
| | 22年度 | 438 | 1,847 | 2,797 | 2,545 | 1,838 | 1,942 | 2,391 | 866 | 14,664 | 48.1 % |
| 女 | 上半期 | (3.0%) | (12.6%) | (19.1%) | (17.4%) | (12.5%) | (13.2%) | (16.3%) | (5.9%) | (100.0%) | 40.1 /0 |
| 性 | 21年度 | 388 | 2,119 | 3,293 | 2,763 | 1,955 | 1,940 | 2,163 | 1,016 | 15,637 | 50.9 % |
| | 上半期 | (2.5%) | (13.6%) | (21.1%) | (17.7%) | (12.5%) | (12.4%) | (13.8%) | (6.5%) | (100.0%) | 30.3 // |
| | 前年同期比 | (112.9%) | (87.2%) | (84.9%) | (92.1%) | (94.0%) | (100.1%) | (110.5%) | (85.2%) | (93.8%) | |
| | 22年度 | 4 | 7 | 10 | 5 | 11 | 12 | 21 | 759 | 829 | 2.7 % |
| 不 | 上半期 | (0.5%) | (0.8%) | (1.2%) | (0.6%) | (1.3%) | (1.4%) | (2.5%) | (91.6%) | (100.0%) | 2.7 /0 |
| 明 | 21年度 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 6 | 640 | 660 | 2.1 % |
| 等 | 上半期 | (0.3%) | (0.6%) | (0.3%) | (0.3%) | (0.2%) | (0.5%) | (0.9%) | (97.0%) | (100.0%) | 2.1 /0 |
| | 前年同期比 | (200.0%) | (175.0%) | (500.0%) | _ | (1100.0%) | (400.0%) | (350.0%) | (118.6%) | (125.6%) | - |
| | 22年度 | 1,210 | 3,558 | 5,737 | 5,179 | 3,634 | 4,015 | 4,527 | 2,641 | 30,501 | 100.0 % |
| | 上半期 | (4.0%) | (11.7%) | (18.8%) | (17.0%) | (11.9%) | (13.2%) | (14.8%) | (8.7%) | (100.0%) | 100.0 // |
| 計 | 21年度 | 1,019 | 3,904 | 6,275 | 5,435 | 3,672 | 3,612 | 3,878 | 2,913 | 30,708 | 100.0 % |
| | 上半期 | (3.3%) | (12.7%) | (20.4%) | (17.7%) | (12.0%) | (11.8%) | (12.6%) | (9.5%) | (100.0%) | 100.0 /0 |
| | 前年同期比 | (118.7%) | (91.1%) | (91.4%) | (95.3%) | (99.0%) | (111.2%) | (116.7%) | (90.7%) | (99.3%) | _ |

⁽注) 年度下段のカッコ内は構成比

(付表 5-1) 平成 22 年度上半期 契約当事者年代別苦情相談上位 5 品目

単位:件数

| 順位 | 年代 | 20歳未満 [1,210] | 2 O歳代 [3,558] | 3 O歳代 [5, 737] | 4 O歳代 [5,179] | 5 O歳代 [3,634] | 6 O歳代 [4, 015] | 7 O歳以上 [4,527] | 不明等 [2,641] | 計 [30, 501] |
|----|----|------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|----------------|----------------|
| | 1位 | デジタルコン テンツ | デジタルコン テンツ | デジタルコン テンツ | デジタルコン テンツ | デジタルコン テンツ | デジタルコン テンツ | 工事・建築 | 不動産貸借 | デジタルコン テンツ |
| | | (845) | (1, 012) | (1, 318) | (1, 053) | (498) | (369) | (320) | (218) | (5, 382) |
| | 2位 | 新聞 | 不動産貸借 | 不動産貸借 | フリーローン・ サラ金 | フリーローン・ サラ金 | フリーローン・ サラ金 | 株 | デジタルコン テンツ | 不動産貸借 |
| | | (30) | (306) | (505) | (330) | (249) | (233) | (196) | (138) | (1, 763) |
| | 3位 | 携帯電話サー ビス | エステティック サービス | フリーロー ン・サラ金 | 不動産貸借 | 不動産貸借 | 工事・建築 | デジタルコン テンツ | 工事・建築 | フリーロー ン・サラ金 |
| | | (23) | (169) | (306) | (297) | (172) | (227) | (149) | (132) | (1, 515) |
| | 4位 | 音響・映像ソ フト | フリーローン・ サラ金 | 四輪自動車 | 工事·建築 | 工事・建築 | 不動産貸借 | 新聞 | フリーロー ン・サラ金 | 工事・建築 |
| | | | (159) | (146) | (134) | (162) | (151) | (146) | (116) | (1,097) |
| | 5位 | テレビ放送 サービス | 四輪自動車 | 商品一般 | 商品一般 | 四輪自動車 | 株 | 公社債 | 商品一般 | 商品一般 |
| | | (14) | (88) | (112) | (129) | (81) | (98) | (123) | (81) | (655) |

(付表 5-2) 平成 22 年度上半期 契約当事者(男性)年代別苦情相談上位 5 品目

単位:件数

| 順位 | 年代 | 20歳未満 [768] | 2 O歳代 [1, 704] | 3 0歳代[2,930] | 4 O歳代 [2,629] | 5 O歳代 [1,785] | 6 0歳代[2,061] | 70歳以上[2,115] | 不明等 [1,016] | 計 [15, 008] |
|----|----|----------------|-------------------|----------------|------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 1位 | デジタルコン テンツ | デジタルコン テンツ | デジタルコン テンツ | デジタルコン テンツ | デジタルコン テンツ | デジタルコン テンツ | 工事・建築 | 不動産貸借 | デジタルコン テンツ |
| | | (561) | (488) | (682) | (599) | (378) | (323) | (156) | (94) | (3, 223) |
| | 2位 | 新聞 | 不動産貸借 | 不動産貸借 | フリーローン・ サラ金 | フリーローン・ サラ金 | フリーローン・ サラ金 | デジタルコン テンツ | フリーロー ン・サラ金 | フリーローン・ サラ金 |
| | | (19) | (155) | (278) | (210) | (167) | (144) | (131) | (77) | (968) |
| | 3位 | 携帯電話サー ビス | フリーロー ン・サラ金 | フリーロー ン・サラ金 | 不動産貸借 | 不動産貸借 | 工事・建築 | 株 | デジタルコン テンツ | 不動産貸借 |
| | | (13) | (98) | (210) | (162) | (75) | (122) | (103) | (61) | (911) |
| | 4位 | 音響・映像ソ フト | 四輪自動車 | 四輪自動車 | 新築分譲マン ション | 工事・建築 | 不動産貸借 | 新聞 | 工事・建築 | 工事・建築 |
| | | | (69) | (116) | (101) | (71) | (87) | (62) | (50) | (551) |
| | 5位 | テレビ放送 サービス | 新聞 | 新築分譲マン ション | 四輪自動車 | 四輪自動車 | 株 | フリーロー ン・サラ金 | 商品一般 | 四輪自動車 |
| | | (9) | (41) | (91) | (82) | (63) | (62) | (60) | (35) | (423) |

(付表 5-3) 平成 22 年度上半期 契約当事者(女性)年代別苦情相談上位 5 品目

単位:件数

| 順位 | 千 20歳未 (438) | 茜 20歳代 [1,847] | 3 O歳代 [2, 797] | 4 O歳代 [2,545] | 5 0歳代 [1,838] | 6 O 歳代 [1, 942] | 7 O歳以上 [2,391] | 不明等 [866] | 計 [14, 664] |
|----|-----------------------------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|--------------------|-------------------|--------------|----------------|
| 1位 | デジタル= テンツ | ン デジタルコン テンツ | , デジタルコン テンツ | デジタルコン テンツ | デジタルコン テンツ | 工事・建築 | 工事・建築 | デジタルコン | デジタルコン テンツ |
| | (2 | 2) (521) | (635) | (453) | (117) | (105) | (161) | テンツ | (2, 116) |
| 2位 | 新聞 | エステティックサービス | 不動産貸借 | 不動産貸借 | 不動産貸借 | フリーロー ン・サラ金 | ふとん類 | 不動産貸借 | 不動産貸借 |
| | (| 1) (163) | (227) | (135) | (97) | (88) | (96) | (46) | (773) |
| 3位 | 携帯電話サビス | _ 一 不動産貸借 | フリーローン・ サラ金 | フリーローン・ サラ金 | 工事・建築 | 不動産貸借 | 株 | 商品一般 | フリーローン・ サラ金 |
| | (| 0) (150) | (96) | (118) | (91) | (64) | (93) | (29) | (526) |
| 4位 | 専門・専修学音響・映像ソト | フリーローン・ | エステティックサービス | クリーニング | フリーロー ン・サラ金 | 商品一般 | 新聞 | 工事·建築 | 工事・建築 |
| | テレビ放送サ | (61) | (67) | (73) | (81) | (49) | (83) | (28) | (487) |
| 5位 | デス デス タレント・モテ 養成教室 | E + 11 1 1 - | クリーニング | 商品一般 | クリーニング | デジタルコン テンツ | 公社債 | 新聞 | 商品一般 |
| | (| 5) (37) | (60) | (69) | (55) | (44) | (69) | (24) | (330) |

(付表6) 平成22年度上半期 苦情相談の販売購入形態別相談件数及び構成比<前年同期比較>

単位:件数

| | 年 度 | 平成 22 年 | F度上半期 | 平成 21 年 | F度上半期 | 増加・ 減少(△)件数 | 増加・ 減少 (△) 率 |
|---|---------------|---------|----------|---------|----------|----------------|-----------------|
| 販 | 売購入形態 | 件 数 (A) | 構成比 | 件 数 (B) | 構成比 | (A-B) | ((A-B)/B) |
| | 苦 情 相 談 | 30, 501 | 100.0 % | 30, 708 | 100.0 % | △ 207 | △ 0.7 % |
| | 特 殊 販 売 | 14, 822 | 48.6 % | 14, 954 | 48.7 % | △ 132 | △ 0.9 % |
| | (特殊販売に占める割合) | | (100.0%) | | (100.0%) | | |
| | 訪 問 販 売 | 3, 702 | 12.1 % | 3, 802 | 12.4 % | △ 100 | △ 2.6 % |
| | (特殊販売に占める割合) | | (25.0%) | | (25.4%) | | |
| | 通信販売 | 8, 889 | 29.1 % | 9, 231 | 30. 1 % | △ 342 | △ 3.7 % |
| | (特殊販売に占める割合) | | (60.0%) | | (61.7%) | | |
| | マルチ・マルチ ま が い | 282 | 0.9 % | 327 | 1.1 % | △ 45 | △ 13.8 % |
| | (特殊販売に占める割合) | | (1.9%) | | (2. 2%) | | |
| | 電話勧誘販売 | 1, 642 | 5.4 % | 1, 269 | 4.1 % | 373 | 29.4 % |
| | (特殊販売に占める割合) | | (11. 1%) | | (8.5%) | | |
| | ネガティブ・オプション | 50 | 0.2 % | 73 | 0. 2 % | △ 23 | △ 31.5 % |
| | (特殊販売に占める割合) | | (0.3%) | | (0.5%) | | |
| | その他無店舗 | 257 | 0.8 % | 252 | 0.8 % | 5 | 2.0 % |
| | (特殊販売に占める割合) | | (1.7%) | | (1.7%) | | |
| | 特殊販売以外 | 15, 679 | 51.4 % | 15, 754 | 51.3 % | △ 75 | △ 0.5 % |

- ※()内は、特殊販売に占める割合。
- (注) 1 苦情相談・販売購入形態別の定義は、原則として、特定商取引に関する法律(以下「特商法」という。)に定める販売購入の形態に従っているが、2種類以上の場合は、 国民生活センターの全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の定義により1つに絞っている。
 - 2 それぞれの特殊販売の定義は、次のとおり。

<訪問販売> 家庭訪販、職場訪販、1日だけ開催する展示販売、SF商

法、販売目的を隠した誘引方法、キャッチセールス、アポ

イントメントセールス等。

<通信販売> 通信手段(郵便、電話、ファックス、インターネット等)

を用いて契約するもの。

<マルチ・マルチまがい> 消費者を、商品等の販売組織に加入させるため、別の者を

加入させれば利益(特定利益)が得られると言って勧誘し、

かつ、何らかの金銭負担(特定負担)をさせるもの。

<電話勧誘販売> 業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話を

かけさせ、その電話の勧誘により、郵便等で契約を締結す

るもの。

<ネガティブ・オプション> 消費者から申込みもないのに商品を一方的に送りつけ、代

金を請求するもの。

<その他の無店舗販売> 特商法の露店・屋台店等、2日以上の展示販売。

(付表 7-1) 平成 22 年度上半期 訪問販売の苦情上位 10 品目<前年同期比較>

単位:件数

| 順 | 品目 | 22年度 上半期 | 21年度 上半期 | 前年同期比 | 備考 |
|----|-------------|-------------|-------------|---------|----------------------------|
| 位 | [相談総件数] | [3, 702] | [3, 802] | 97.4 % | 5 |
| 1 | 新聞 | 497 | 511 | 97.3 % | |
| 2 | 工事・建築 | 434 | 406 | 106.9 % | 屋根工事111、塗装工事96、増改築工事53 |
| 3 | プロパンガス | 230 | 312 | 73.7 % | |
| 4 | ふとん類 | 137 | 146 | 93.8 % | 羽毛ぶとん39、ふとん37、他のふとん類21 |
| 5 | 給湯システム | 113 | 114 | 99.1 % | 電気温水器89、ガス瞬間湯沸器9、ガス温水ボイラー7 |
| 6 | テレビ放送サービス | 111 | 75 | 148.0 % | テレビ放送サービス96、衛星テレビ放送15 |
| 7 | 普通生命保険 | 99 | 127 | 78.0 % | |
| 8 | インターネット接続回線 | 95 | 61 | 155.7 % | 光ファイバー65、インターネット接続回線25 |
| 9 | 有線テレビ放送 | 93 | 81 | 114.8 % | ケーブルテレビ90、有線テレビ放送3 |
| 10 | 商品デリバティブ取引 | 89 | 55 | 161.8 % | 海外商品先物等64、商品デリバティブ取引15 |

(付表 7-2) 平成 22 年度上半期 通信販売の苦情上位 5 品目<前年同期比較>

単位:件数

| 順 | 品目 | 22年度 上半期 | 21年度 上半期 | 前年同期比 | 備考 |
|---|--------------|-------------|-------------|---------|---|
| 位 | [相談総件数] | [8, 889] | [9, 231] | 96.3 % | 2 |
| 1 | デジタルコンテンツ | 5, 277 | 5, 383 | 98.0 % | アダルト情報サービス3,070、出会い系サイト956、 他のデジタルコンテンツ598 |
| 2 | 商品一般 | 127 | 130 | 97.7 % | |
| 3 | 教養・娯楽サービスその他 | 102 | 94 | 108.5 % | |
| 4 | 宝くじ | 97 | 167 | 58.1 % | |
| 5 | フリーローン・サラ金 | 95 | 216 | 44.0 % | |

(付表 7-3) 平成 22 年度上半期 マルチ・マルチまがいの苦情上位 5 品目〈前年同期比較〉

単位:件数

| 順 | 品目 | 22年度 上半期 | 21年度 上半期 | 前年同期比 | 備考 |
|---|---------|-------------|-------------|----------|----|
| 位 | [相談総件数] | [282] | [327] | 86.2 % | 5 |
| 1 | 他の健康食品 | 36 | 43 | 83.7 % | |
| 2 | 化粧品セット | 31 | 23 | 134.8 % | |
| 3 | 商品一般 | 26 | 18 | 144. 4 % | |
| 4 | 健康食品 | 23 | 34 | 67.6 % | |
| 5 | 他の内職・副業 | 11 | 8 | 137.5 % | |
| 5 | 基礎化粧品 | 11 | 10 | 110.0 % | |
| 5 | 化粧品 | 11 | 3 | 366.7 % | |
| 5 | パソコンソフト | 11 | 16 | 68.8 % | |

(付表 7-4) 平成 22 年度上半期 電話勧誘販売の苦情上位 5 品目〈前年同期比較〉

単位:件数

| 順 | 品目 | 22年度 上半期 | 21年度 上半期 | 前年同期比 | 備考 |
|---|-------------|-------------|-------------|----------|------------------------|
| 位 | [相談総件数] | [1, 642] | [1, 269] | 129.4 % | 5 |
| 1 | 株 | 202 | 114 | 177. 2 % | 未公開株191、株11 |
| 2 | 新築分譲マンション | 139 | 81 | 171.6 % | |
| 3 | インターネット接続回線 | 99 | 70 | 141.4 % | 光ファイバー52、インターネット接続回線30 |
| 4 | 公社債 | 96 | 19 | 505.3 % | |
| 5 | 鮮魚 | 79 | 83 | 95. 2 % | かに73、鮮魚3、魚3 |

(付表 7-5) 平成 22 年度上半期 ネガティブ・オプションの苦情上位3品目〈前年同期比較〉

単位:件数

| 順位 | 品目 | 22年度 上半期 | 21年度 上半期 | 前年同期比 | 備考 |
|-----|----------|-------------|-------------|---------|----|
| 111 | [相談総件数] | [50] | [73] | 68.5 % | 3 |
| 1 | 単行本 | 6 | 7 | 85.7 % | |
| 2 | 他の書籍・印刷物 | 5 | 7 | 71.4 % | |
| 3 | 新聞 | 3 | 3 | 100.0 % | |
| 3 | 商品一般 | 3 | 6 | 50.0 % | |
| 3 | 雑誌 | 3 | 4 | 75.0 % | |

(付表 7-6) 平成 22 年度上半期 その他無店舗の苦情上位3品目<前年同期比較>

単位:件数

| 順位 | 品目 | 22年度 上半期 | 21年度 上半期 | 前年同期比 | 備考 |
|-----|------------|-------------|-------------|---------|---------------------|
| 111 | [相談総件数] | [257] | [252] | 102.0 % | |
| 1 | 工事·建築 | 17 | 10 | 170.0 % | 内装工事4、衛生設備工事4、塗装工事3 |
| 1 | フリーローン・サラ金 | 17 | 11 | 154.5 % | |
| 3 | 家庭湯電気治療器具 | 9 | 14 | 64.3 % | 電位治療器6、電気マッサージ器2 |
| 3 | 廃品回収サービス | 9 | 15 | 60.0 % | |
| 3 | 不動産貸借 | 9 | 5 | 180.0 % | 賃貸アパート5、不動産貸借サービス2 |

(付表 8-1) 平成 22 年度上半期 販売方法・手口別の苦情相談の上位 10 位

| _ | | | | | | | | |
|----|-----------------|-------|----|-------|-------------------------------|--------------------------|--------------|----------------|
| 順位 | 販売方法·手口 | 件数 | 男 | 女別 | 主な品目 | 契約当事者 | 平均契約購入金額(千円) | 過去4年間上半期の件数の推移 |
| 順江 | 双元万法 ·于口 | 1十致 | 性別 | 件数 | 土々前日 | の特徴 | 平均既支払金額(千円) | 07 08 09 10 |
| 1 | 電子商取引 | 6,594 | 男性 | 3,780 | ①デジタルコンテンツ 4,899②商品一般57③音 | 20~40歳の 給与生活者 | 16万1千円 | - |
| • | 臣 1 四 秋 71 | 0,001 | 女性 | 2,761 | 響・映像ソフト53 | が中心 | 7万2千円 | |
| 2 | 家庭訪販 | 2.763 | 男性 | 1,151 | ①新聞410②工事·建築 | 60歳以上の 女性で無職、 | 200万5千円 | |
| 2 | 多庭初纵 | 2,703 | 女性 | 1,555 | 379③プロパンガス197 | 家事従事者 が中心 | 101万6千円 | |
| 3 | 東託知 話 | 2,326 | 男性 | 1,140 | ①株233②新築分譲マン | 男性は給与 生活者 女性 | 319万2千円 | |
| 3 | 電話勧誘 | 2,320 | 女性 | 1,123 | ション189③公社債133 | は家事従事 者が中心 | 210万6千円 | |
| 4 | 無料商法 | 1.078 | 男性 | 527 | | 20~40歳の 給与生活者 | 27万7千円 | |
| - | 派作目は | 1,070 | 女性 | 544 | <u>(2</u> エス) | が中心 | 14万1千円 | Ť |
| 5 | 利殖商法 | 543 | 男性 | 269 | ①株136②公社債88③ | 60歳以上で 男性は無職 女性は家事 | 563万1千円 | |
| | 刊记问从 | 040 | 女性 | 272 | ファンド型投資商品85 | 従事者が中 心 | 484万5千円 | |
| 6 | 二次被害 | 401 | 男性 | 210 | ①株97②公社債28③役 | 60歳以上で 男性は無職 女性は家事 | 370万2千円 | |
| 0 | —《拟古 | 401 | 女性 | 189 | 務その他サービス27 | 炎性は多事 従事者が中 心 | 238万9千円 | |
| 7 | 販売目的隠匿 | 356 | 男性 | 146 | ①新聞、ふとん類26③エ | 70歳以上の | 115万1千円 | <u> </u> |
| | 級允日的局色 | 330 | 女性 | 205 | 事·建築19 | 女性が中心 | 21万1千円 | |
| 8 | サイドビジネス | 289 | 男性 | 119 | ①他の内職・副業45② ワープロ・パソコン内職25 | 20~40歳代 の給与生活 | 32万1千円 | |
| | 商法 | 203 | 女性 | 166 | ③化粧品セット21 | 者が中心 | 23万5千円 | |
| 9 | 次々販売 | 281 | 男性 | 100 | ①工事・建築34②ふとん 類28③エステティックサー | 70歳以上の | 372万9千円 | • |
| 3 | クヘマ が入りじ | 201 | 女性 | 174 | ビス、デジタルコンテンツ 18 | 女性が中心 | 272万5千円 | • |
| 10 | 点検商法 | 235 | 男性 | 100 | ①工事・建築93②他の台 | 60歳以上で 男性は無職 女性は家事 | 92万8千円 | • |
| | W.IZIPIJA | 200 | 女性 | 130 | 所用品19③ふとん類18 | 従事者が中 心 | 23万5千円 | |

⁽注)※1「販売方法・手口」は複数選択可能なため、件数の計は相談件数と一致しない。

^{※2「}販売方法・手口」の内容については、参考4(P39)参照

(付表 8-2) 平成 22 年度上半期 販売方法・手口別等苦情相談事例

〇電子商取引 (クレジット決済した出会い系サイト)

(当事者) 20歳代 女性 無職 契約金額60万円

(相談内容)

インターネットのSNS(※)のサイトで、高収入が得られるというアルバイトの広告を見つけ、アクセスすると "誰かの相談にメールで応じると、最後に高額な報酬がもらえる"というものであった。メールのやり取りには、有料のポイントが必要であり、クレジットカード番号を入力し、ポイントを購入していた。相談に応じていくうちに、購入したポイントがかさみ、クレジットカードの利用金額の上限(60万円)になってしまった。その途端、メールの相手とも連絡も取れなくなった。

不審に思い、インターネットで調べてみたら問題のある出会い系サイトだと分かった。

クレジットカードで購入したポイント代を返金して欲しい。

(対 応) 消費生活センターからクレジットカードの決済代行業者2社に経緯を文書にして送付したところ、詳細な証拠を決済代行業者から求められた。相談者の携帯電話に残っていた"高額な報酬を渡す"というメールを、提出した。この内容を受け、決済代行業者2社が請求取消しの処理をし、クレジットカード会社からも請求取消しの連絡があった。

※SNS (ソーシャルネットワーキングサービス (Social Networking Service) とは、 人と人とのつながりをサポートする、コミュニティ型の Web サイト

〇家庭訪販 (新聞の強引な勧誘)

(当事者) 10歳代 男性 大学生 契約金額 不明

(相談内容) 大学生になり賃貸アパートに1人で暮らしている。ダンボールの回収をしていると言って事業者が訪問してきたのでダンボールを渡したところ、いきなり新聞の勧誘をされた。一度は断ったが、米1キロ入り袋を3袋と350ミリリットルの缶ビールを一箱、液体洗濯用洗剤4本の景品を渡され断りきれなくなってしまった。仕方なく今年の7月から半年分の契約をしてしまったが、やはり解約したい。

(対 応) 消費生活センターからクーリング・オフ通知の仕方を助言し、事業者に、クーリング・オフの確認と景品の引き取り方法を確認し、相談者に伝えた。

〇電話勧誘、利殖商法(社債)

(当事者) 70歳代 男性 無職 契約金額 1千万円

(相談内容) 社債の販売会社からカタログが郵送され、その後担当者からしつこい電話勧誘があった。高配当であると言われたので、1千万円の社債購入を申し込み、入金をしてしまったが、信用できない。

書類にクーリング・オフ可能と記載があるので、契約解除し返金してもらいたい。

(対 応) 消費生活センターで、申し込み書面等を確認したところ確かにクーリング・オフの記載があったので、相談者にクーリング・オフの通知を出してもらった。その後、消費生活センターから販売会社に通知が届いたことを確認し、速やかに返金するよう伝えた。後日、相談者より全額返金されたと連絡があった。今後も投資話等の勧誘電話があると考えられるが、うまい話には乗らないよう助言した。

〇家庭訪販 (新聞の強引な勧誘)

(当 事 者) 70歳代 女性 家事従事者 契約金額 不明

(相談内容) 市の社会福祉協議会の支援員をしているが、担当している高齢者の方から新聞の強引な勧誘を受けて契約してしまったという相談を受けた。半年前に同じ事業者の相談を受けていたので、その時には、事業者に2度と勧誘しないでほしいと要望を伝えていたにも関わらず再度契約させられている。本人が解約したいと申し入れしているが、事業者は「本人が契約をしており、確認電話にも出ている。景品もあげているので、契約は成立している。」と言い解約に応じてくれない。

どのようにすれば解約できるのか知りたい。

(対 応) 消費生活センターから事業者に、訪問販売で禁止されている「契約の意思のない者への再勧誘」に該当する等の問題点を指摘し交渉した結果、事業者は解約を 了承した。相談者には、念のために文書で解約通知を出すよう助言し、事業者へは、販売方法の改善を要望した。

〇サイドビジネス商法(チラシ配り内職)

(当事者) 30歳代 女性 家事従事者 契約金額38万8千円

(相談内容) 電話で、チラシ配り内職が良い収入になると勧められた。一度は断ったが今しかないと言われ、契約をした。内職を始めるに当たり、初期費用として38万8 千円が必要だが、分割払いにすれば毎月の支払い以上の収入があるといわれたので契約をした。しかし、5箇月間、初期費用を分割払いしたが、説明されたような収入はない。

毎月の支払いもこれ以上は出来ない。契約を解約したい。

(対 応) 消費生活センターは、相談者には、これまでの経緯を文書にし、事業者に提出 するよう助言し、事業者には、契約時の説明に問題があることを指摘した。事業 者は、これまで支払いを受けた初期費用は返金しないが、解約には応じるとの申 し出があった。相談者に伝えたところ早期解決を望むために、申し出の内容を了 承し、合意解約となった。

〇家庭訪販 (屋根塗装工事)

(当事者) 60歳代 男性 給与生活者 契約金額100万円

(相談内容) 近隣で工事をしているので挨拶に来た事業者から、「屋根の瓦がずれているので修理が必要」と言われ、不安になって、100万円の修繕の契約をしてしまった。 よく考えたら高額であり、近所に聞いたところ工事をしているお宅もないことが わかった。

信用できないので、契約解除したい。

(対 応) 消費生活センターは、クーリング・オフ期間内なのでクーリング・オフ手続きをとるよう、通知の仕方を相談者に助言した。消費生活センターより事業者にクーリング・オフをすることを伝え、解約できることを確認した。また、消費生活センターより今後の事業者の販売方法の改善を要望した。

〇電話勧誘 (短歌掲載サービス)

(当 事 者) 70歳代 女性 家事従事者 契約金額6万3千円

- (相談内容) 「素晴らしい短歌なのでぜひ作品を新聞に掲載したい。」と電話があり、「費用は一切かからない。掲載の許可をとるために署名だけは必要」といわれた。その後資料が届き「掲載承諾契約書」に署名・押印して送り返した。後日、6万3千円の請求書が届いたので話が違うと業者に電話をしたが取り合ってもらえない。 その後も毎日請求の電話があるが支払いたくない。
- (対 応) 消費生活センターは、これまでの経緯とともに支払う意思はないことを文書で 事業者に通知されるよう相談者に助言した。事業者には、消費生活センターから 契約時の問題点を指摘し、交渉した。その結果、事業者から相談者への請求が止 まった。相談者に、再度請求された場合はすぐに消費生活センターに相談するよ う伝えた。

〇電話勧誘・利殖商法 (イラクディナール)

(当 事 者) 60歳代 女性 家事従事者 契約金額500万円

(相談内容) 両替業者からイラクの通貨が将来必ず値上がりするという内容のダイレクトメールが届いた。その後、電話で10万円の通貨が将来何倍にもなるという勧誘を受けた。200万円分を購入したところ、すぐ違う業者から4倍の値段で買い取るという電話があり、両替業者からさらに300万円分を購入した。

しかし、その後両替業者とも買取業者とも電話がつながらなくなった。だまされたのではないか。

(対 応) 消費生活センターからも両替業者及び買取業者に連絡を取ろうとしたが、電話はつながらなかった。相談者に金融商品をめぐる詐欺的な取引事例について説明し、警察及び両替業者の振込口座のある金融機関に連絡するように伝えた。消費生活センターからも警察に情報を提供した。相談者には、今後被害回復をうたう業者からの勧誘のおそれがあるので注意するよう助言した。

〇家庭訪販(布団の強引な販売)

(当 事 者) 80歳代 女性 家事従事者 契約金額30万円

(相談内容) 別居している母の家にいきなり知らない事業者から電話があった。高齢な母は耳がよく聞こえないため、あいまいな返事をしてしまったところ、2人の男が尋ねてきたという。2人はさっさと部屋に上がり、寝室のベッドの布団をはがし、新しい布団を敷いてしまった。母は要らないといったのに、契約書を出し、サインするようにと強く求められ、仕方なく署名した。「高額なので支払いが出来ない。」というと分割払いを勧められ、毎月集金にくるという。

分割払いでも年金生活者には支払いが困難であり、仕方なく一部支払っているが、解約したい。

(対 応) 消費生活センターからクーリング・オフについて説明し、通知の仕方を助言した。 消費生活センターから事業者にクーリング・オフの確認をした。相談者から商品の 引取りと返金を確認し、成年後見制度についても情報提供した。

○電話勧誘(新築分譲マンションの強引な勧誘)

(当 事 者) 40歳代 男性 給与契約者 契約金額 不明

(相談内容) 電話でマンションの勧誘をされたが不要だと断り電話を切ったにもかかわらず、 留守番電話に今から訪問すると一方的に録音されていた。2時間後事業者が2人訪問し、収入の状況や希望の沿線、勤務先名等いろいろと個人情報を聞かれ、答えてしまった。帰ってほしいと何度も言ったが帰らず、結局15時から夜中の24時まで9時間も居座られた。帰る際に事業者の名刺は持ち帰ってしまい一切の書類はない。

契約はしなかったが二度と勧誘をしないでほしい。

(対 応) 消費生活センターから買う気がなければ絶対に会わず、毅然とした対応で断ることを助言した。マンションの勧誘については宅建業法の適用を受け、私生活又は業務の平穏を害するような方法により、消費者を困惑させるような行為は禁じられており行政処分の対象となることを説明し、非常に悪質で迷惑な勧誘を受けた場合は各都道府県の宅建業法の所管課、国土交通省もしくは国土交通省の地方整備局に申し出ることを助言した。

(付表 9-1) 平成 22 年度上半期 危害内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例

単位:件数

| K | | | | | | | | | | | _ | | | | | _ | | _ | | | _ | | | 1 3 |
|----------------|-------|--------|--------|-------|------|--------|-------|--------|----------|--------|-------------|----------|-------|-------|-----------|-----------|--------|-----------|-----------|-------|----------|--------|--------|-------------|
| 商品·役務等 危害内容 | 商品一般 | 食料品 | 住居品 | 光熱水品 | 被服品 | 保健衛生品 | 教養娯楽品 | 車両・乗り物 | 土地・建物・設備 | クリーニング | レンタル・リース・賃借 | 工事・建築・加工 | 修理·補修 | 管理・保管 | 金融・保険サービス | 運輸・通信サ―ビス | 教育サービス | 教養・娯楽サービス | 保健・福祉サ―ビス | 他の役務 | 他の行政サービス | 計 | 割合 | 平成21年度上半期件数 |
| 骨折 | 4 | 2 | 2 | | | | | 1 | | | | | 1 | | | 1 | 1 | 3 | 7 | 1 | | 23 | 5. 6% | 8 |
| 脱臼・捻挫 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 1 | | | 4 | 1.0% | 5 |
| 切断 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0.0% | 1 |
| 擦過傷・挫傷・打撲像 | 6 | 1 | 10 | | 10 | 2 | 2 | 11 | 3 | | | 1 | | | | 2 | | 2 | 6 | 2 | | 58 | 14. 1% | 29 |
| 刺傷・切傷 | 1 | 8 | 8 | | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | | 2 | | | | | 2 | | | 6 | 3 | | 38 | 9. 2% | 35 |
| 頭蓋(内)損傷 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | | | 2 | 0. 5% | 0 |
| 内臓損傷 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | |
| 神経・脊髄の損傷 | 2 | | 1 | | | | | 4 | 1 | | | | | | | | | 1 | 2 | | | 11 | 2. 7% | 4 |
| 筋・腱の損傷 | | | 3 | | 1 | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | 6 | 1.5% | 4 |
| 窒息 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 | 0. 2% | 0 |
| 感覚機能の低下 | | 1 | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 4 | 1.0% | 3 |
| 熱傷 | | 2 | 9 | | | 3 | 5 | | | | 1 | | | | 1 | | | | 7 | 3 | | 31 | 7. 5% | 25 |
| 皮膚障害 | | 4 | 4 | | 2 | 48 | 3 | | | 1 | 1 | 1 | | | | | | | 28 | | | 92 | 22. 3% | 97 |
| 感電障害 | | | 1 | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 3 | 0. 7% | 2 |
| 中毒 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | 2 | 0.5% | 4 |
| 呼吸器障害 | | 2 | 4 | | | 1 | | | | | 1 | 1 | | | | | | 1 | | 1 | | 11 | 2. 7% | 14 |
| 消化器障害 | | 15 | 2 | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | 2 | | 21 | 5. 1% | 45 |
| その他の傷病及び諸症状 | 2 | 19 | 14 | | 1 | 16 | 3 | | 2 | | 3 | 3 | 1 | | | 1 | | 3 | 32 | 2 | 1 | 103 | 25. 0% | 108 |
| 不明 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 | 0. 2% | 1 |
| 計 | 16 | 55 | 58 | 0 | 15 | 76 | 17 | 19 | 8 | 1 | 8 | 6 | 2 | 0 | 1 | 6 | 1 | 12 | 94 | 16 | 1 | 412 | 100.0% | 385 |
| 割合 | 3. 9% | 13. 3% | 14. 1% | 0. 0% | 3.6% | 18. 4% | 4. 1% | 4. 6% | 1. 9% | 0. 2% | 1. 9% | 1. 5% | 0. 5% | 0.0% | 0. 2% | 1. 5% | 0. 2% | 2. 9% | 22. 8% | 3. 9% | 0. 2% | 100.0% | - | - |
| 平成21年度上半期件数 | 9 | 74 | 49 | 3 | 18 | 68 | 21 | 5 | 6 | 2 | 7 | 8 | 3 | 2 | 0 | 4 | 0 | 12 | 75 | 19 | 0 | 385 | - | - |

[相談事例] (理美容器具・用品による皮膚障害)

(当事者) 60歳代 女性 自営・自由業 契約金額6千円

(相談内容) 新聞折込のチラシを見て、美顔器とジェル3本を6千円で購入した。イオンを発

生させてトリートメント効果もあるというジェルと美顔器を指示通りに使用したが、顔全体にかゆみが出て赤い発疹が広がってしまった。販売会社へ状況を伝え、体質に合わないので解析な中人出たが解析はできないと言われた。

体質に合わないので解約を申し出たが解約はできないと言われた。

購入した商品を返品するので、お金を返してもらいたい。

(対 応) 消費生活センターから販売会社へ相談者の意向を伝え、交渉したところ、皮膚科の診断を受けてもらい、当該商品の成分が原因と判明した場合は解約に応じるとのことだった。相談者へ早急に皮膚科の診断を受けるよう助言した。後日相談者から、「診断の結果、ジェルの成分に含まれている鶏トサカの成分と豚のコラーゲンに起因している可能性が高い。」と言われ、湿疹、かぶれ用の薬を処方されたと報告があった。消費生活センターから販売会社へ診断の結果を伝えたところ、使用済みの商品も含め全商品を返品し、全額返金するとの回答があり、相談者も了承した。

(付表 9-2) 平成 22 年度上半期 危険内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例

単位:件数

| N | | I | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|--------|----------|--------------|----------|-------|------------|-------|---------------|--------|-------------|
| 商品·役務等 | 食料品 | 住居品 | 光熱水品 | 被服品 | 保健衛生品 | 教養娯楽品 | 車両・乗り物 | 土地・建物・設備 | レンタル・リー ス・賃借 | 工事・建築・加工 | 修理・補修 | 保健・福祉サー ビス | 他の役務 | il | 割合 | 平成21年度上半期件数 |
| 火災 | | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | 0. 5% | 6 |
| 発火·引火 | 1 | 10 | | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | | | | | | 21 | 9. 8% | 21 |
| 発煙・火花 | | 26 | | | 2 | 9 | 1 | 1 | | | 3 | | | 42 | 19.5% | 24 |
| 過熱・こげる | 1 | 16 | | | 1 | 9 | 1 | 1 | | | | | | 29 | 13. 5% | 27 |
| ガス爆発 | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | 0. 5% | 0 |
| ガス漏れ | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | 0. 5% | 1 |
| 点火·燃焼·消火不良 | | 1 | | | | 1 | | | | | | | | 2 | 0. 9% | 3 |
| 漏電・電波等の障害 | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | 0. 5% | 1 |
| 燃料・液漏れ等 | | 1 | 2 | | | 1 | 2 | 1 | | | | | | 7 | 3. 3% | 6 |
| 化学物質による危険 | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0. 0% | 0 |
| 破裂 | 1 | 7 | | | | | 2 | | | 1 | | | | 11 | 5. 1% | 13 |
| 破損·折損 | 2 | 8 | | 1 | 2 | 2 | 10 | | | | | | | 25 | 11. 6% | 12 |
| 部品脱落 | | 4 | | | 1 | | 5 | | | | 1 | | | 11 | 5. 1% | 17 |
| 機能故障 | | 1 | | | | | 25 | 1 | | | 2 | | | 29 | 13. 5% | 34 |
| 転落·転倒·不安定 | | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | 0. 9% | 2 |
| バリ・鋭利 | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0.0% | 1 |
| 操作・使用性の欠落 | | | | 2 | | 1 | 2 | | | | | | | 5 | 2. 3% | 2 |
| 腐敗·変質 | 2 | | | | | | | | | | | | | 2 | 0. 9% | 1 |
| 異物の混入 | 10 | 2 | | 1 | | | | | | 1 | | | 2 | 16 | 7. 4% | 11 |
| 異物の侵入 | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0.0% | 1 |
| その他 | | 2 | | | 1 | 4 | 1 | | | | 1 | | | 9 | 4. 2% | 7 |
| 計 | 17 | 81 | 2 | 5 | 9 | 34 | 50 | 6 | 0 | 2 | 7 | 0 | 2 | 215 | 100.0% | 190 |
| 割合 | 7. 9% | 37. 7% | 0. 9% | 2. 3% | 4. 2% | 15. 8% | 23. 3% | 2. 8% | 0.0% | 0. 9% | 3. 3% | 0.0% | 0. 9% | 100.0% | _ | _ |
| 平成21年度上半期件数 | 13 | 67 | 1 | 2 | 7 | 23 | 52 | 10 | 3 | 2 | 7 | 0 | 3 | 190 | _ | _ |

[相談事例] (パソコン・パソコン関連用品の発煙・火花)

(当事者) 40代 女性 給与生活者 契約金額7万円

(相談内容) ノートパソコン (5年前に購入) の電源を入れたところ、電源アダプターの差し込み口から発煙した。すぐにコードを引き抜いたがパソコン内部が燃えて火が出た。どうしたらいいか。

(対 応) 消費生活センターからメーカーに発火事故の連絡を入れたら、「パソコンを引き取り検査し修理して、返却したい」との回答があった。相談者にその旨を伝えたところ、「仕事に支障が出るので、修理するとしても早期に返してほしい」といわれた。再度消費生活センターからメーカーに交渉したところ、同様の仕様の製品を送るとの回答があり、相談者もその対応を了承した。

参考資料

(参考1) 消費生活相談の区分

| 区分 | 性格 |
|-----|---|
| 苦情 | 事業者の提供する物資等によって生じた消費生活上の苦情に関する相談をいう。 |
| 問合せ | 物資等その他消費生活に関する情報の提供に関する相談をいう。 |
| 要望 | 物資等その他消費生活に関して、消費者の保護その他消費生活の安定及び向上に 役立つ希望に関する相談をいう。 |

(参考2) 商品・役務等別分類

| A. 商品 | 1一般 | A 0 0 | 6. 他の保健衛生品 | F 6 0 | 7. 預貯金・証券等 | Q70 |
|-----------|----------------------------|----------------|---|-------|---|--------|
| B.食料 | 品 | | G. 教養娯楽品 | | 7.5. デリバティブ取引 | Q 7 5 |
| | 食料品一般 | B 1 0 | 1. 教養娯楽品一般 | G 1 0 | | Q 7 6 |
| 2. | 主要食品 | | 2. 文具・事務用品 | G 2 0 | | Q 8 0 |
| l | 1. 穀類 | B 2 1 | | G 2 1 | | Q90 |
| | 2. 魚介類 | B 2 2 | 2.5. 電話機·電話機用品 | G 2 5 | R.運輸・通信サービス | |
| | 3. 肉類 | B 2 3 | 3. 学習教材 | G 3 0 | 7. 運輸・運送サービス | |
| | 4. 乳卵類 | B 2 4 | 4. 書籍・印刷物 | G 4 0 | 運輸・運送サービス一般 | R 7 0 |
| | 5. 野菜・海草 | B 2 5 | | G 5 0 | 1. 旅客運送サービス | R 7 1 |
| | 油脂・調味料 | B 2 6 | - 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 | G 6 0 | | R 7 2 |
| 3. | し好食品 | | 7. 光学機器・時計 | | 8. 放送・通信サービス | |
| l | 1. 果物 | B 3 1 | | G 7 1 | 7572 721117 | R 8 0 |
| | 2. 菓子類 | B 3 2 | | G 7 2 | | R 8 1 |
| | 3. 飲料 | B 3 3 | , | G 7 3 | - 12 MIN | R 8 2 |
| Ι. | 4. 酒類 | B 3 4 | | G 8 0 | | R 8 3 |
| | 調理食品 | B 4 0 | | | 4. インターネット通信サービス | R 8 4 |
| 5. | 他の食料品 | | 1. 楽器 | | S.教育サービス | |
| 1 | 1. 健康食品 | B 5 1 | | G 9 2 | | S 1 0 |
| o n. = | 2. 食料品その他 | B 5 2 | H.車両・乗り物 | ** | 2. 学校教育 | S 2 0 |
| C. 住居 | | 010 | 1. 車両・乗り物一般 | H10 | 3. 補習教育 | S 3 0 |
| | 住居品一般 | C 1 0 | | H 2 0 | - III - 4511 | S 4 0 |
| 2. | 家事用品 | 001 | 3. 自動車用品 | | T. 教養・娯楽サービス | T 1 0 |
| 1 | 1. 食生活機器 | C 2 1 | | H 4 0 | | T 1 0 |
| l | 2. 食器・台所用品 | C 2 2 | | H 5 0 | - 7111714-2274 | T 2 0 |
| l | 3. 洗濯・裁縫用具 | C 2 3 | - 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 | H 6 0 | | T 3 0 |
| l | 4. 掃除用具 | C 2 4 | | T 1 0 | | T 4 0 |
| | 5. 洗浄剤等 | C 2 5 | | I 1 0 | 77474 | T 5 0 |
| 3. | 住生活用品 | 0.0.1 | 2. 土地 | I 2 0 | | T 6 0 |
| l | 1. 空調・冷暖房機器 | C 3 1 C 3 2 | | | | T 7 0 |
| l | 2. 家具・寝具 | | 1 | | U.保健・福祉サービス | II 1 0 |
| l | 3. 室内装備品 4. 照明器具 | C 3 3 C 3 4 | (| | 保健・福祉一般 保健 | U 1 0 |
| | 4. 照明研究 他の住居品 | C 4 0 | | I 3 1 | | U 2 1 |
| D. 光製 | | 040 | 2. 集合住宅 | I 3 2 | | U 2 2 |
| | 光熱水品一般 | D 1 0 | | 102 | | U 2 3 |
| 2. | , | D 2 0 | 1,54 165 | | - 111 111 | U 2 4 |
| 3. | | D30 | 18484 | | 3. 福祉 | 024 |
| 4. | | D 4 0 | | | | U 3 1 |
| 5. | 水道 | D 5 0 | , | I 3 3 | | U 3 2 |
| 6. | | D 6 0 | | | | U 4 0 |
| E.被压 | | 200 | (借家 L-I33) | | V.他の役務 | |
| . 10-4710 | 被服品一般 | E 1 0 | | | | V 1 0 |
| 2. | | E 2 0 | | | | V 2 0 |
| | 洋服 | | 4. 他の建物 | I 3 4 | | V 3 0 |
| | 1. 洋服一般 | E 3 1 | 4. 住宅構成材 | I 4 0 | | V 4 0 |
| | 2. 紳士洋服 | E 3 2 | | | W.内職・副業・ねずみ講 | |
| | 3. 婦人洋服 | E 3 3 | | I 5 1 | | W 1 5 |
| | 4. 子供洋服 | E 3 4 | 2. 衛生設備 | I 5 2 | | W 3 0 |
| | 5. 洋装下着 | E 3 5 | 3. 屋外装備品 | I 5 3 | 4. 内職・副業 | W40 |
| 4. | 身の回り品 | | 4. 他の住宅設備 | I 5 4 | | W 5 0 |
| | 1. 履物 | E 4 1 | J.他の商品 | J 0 0 | X.他の行政サービス | X 0 0 |
| | 2. かばん | E 4 2 | K.クリーニング | K | Z.他の相談 | |
| | 3. アクセサリー | | L.レンタル・リース・貸借 | L | 1. 消費者運動 | Z 1 0 |
| l | 4. 他の身の回り品 | E 4 4 | M.工事・建築・加工 | M | (消費者問題一般) | |
| | 生地・糸類 | | N.修理・補修 | N | 2. 家庭管理 | Z 2 0 |
| 6. | 他の被服品 | E 6 0 | O.管理・保管 | O | 3. 健康管理 | Z 3 0 |
| | 衛生品 | | P. 役務一般 | P 0 0 | 4. 相隣関係 | Z 4 0 |
| 1. | 保健衛生品一般 | F 1 0 | Q.金融・保険サービス | | 5. 慣習・しきたり | Z 5 0 |
| 2. | 医薬品 | F 2 0 | 1. 金融・保険一般 | Q 1 0 | 6. 婚姻 | Z 6 0 |
| 3. | 医療用具 | F 3 0 | 2. 生命保険 | Q 2 0 | 7. 相続 | Z 7 0 |
| 4. | 化粧品 | F 4 0 | 3. 損害保険 | Q 3 0 | 8. 相談その他 | Z 8 0 |
| 5. | 理美容器具・用品 | F 5 0 | 3.5. その他の保険 | Q 3 5 | | |

(参考3) 内容別分類

| 内容別分類 | 相談内容 |
|---------------|---|
| 安全・衛生 | 身体・生命の被害及びそのおそれのある事故、火災・発火等の危険、食品衛生、 発ガン性や残留農薬等の一般的安全性及び衛生に関する相談 |
| 品質・機能 役務品質 | 商品の品質、機能・性能、故障、不具合、使い勝手等及び役務の内容・水準等 に関する相談 |
| 法規・基準 | 法律、条例、指導通達、業界基準、自主基準、法規格、任意規格等規定された 一定の基準に関する相談 |
| 価格・料金 | 商品の価格及び利用料、使用料等役務の対価に関する相談 |
| 計量・量目 | 商品の計量方法、計量・量目及びそれらの不足に関する相談 |
| 表示・広告 | 商品・役務の内容、取引条件及び取引に関するその他の事項について事業者が 行う表示、広告、マーク等の相談 |
| 販売方法 | 購入したか否か関係なく、販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれ かひとつでも問題がある相談 |
| 契約・解約 | 法律行為としての契約に関する相談及び法定解除理由がないと判断される解 約に関する相談 |
| 接客対応 | アフターサービス、販売時の接客態度、クレーム処理、保証等に関する相談 |
| 包装・容器 | 商品に附随する包装、容器に関する相談 |
| 施設・設備 | 商品・役務を販売している施設、設備に関する安全・衛生、品質・機能等一切 の相談 |
| 買物相談 | 商品・役務を購入するに先立って、情報を収集する目的での相談 |
| 生活知識 | 商品・役務の購入に関係なく、生活の知恵、暮らしのノウハウ等を問う相談 |
| その他 | 上記のいずれにも含まれない内容の相談 |

(参考4) 販売方法・手口一覧

| 区分 | 内 容 |
|-----------|--|
| 電子商取引 | オンラインショッピング。インターネット等のネットワーク上で行う取引 |
| 家庭訪販 | 販売員が消費者の家庭を訪問し、商品・サービスを販売するもの |
| 電話勧誘 | 販売員が消費者の職場や家庭等へ電話で勧誘し、商品・サービスを販売するもの |
| 無料商法 | 「無料サービス」「無料体験」など「無料」をセールストークにして広告 やチラシで人を 集め高額な商品やサービスを売りつける商法 |
| 利殖商法 | 「高利回り」など利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法 |
| 二次被害 | 一度、被害を受けた消費者を再び勧誘し被害を与えるもの |
| 販売目的隠匿 | 意図的に販売目的を説明せず不意打ち的に契約をさせるもの |
| サイドビジネス商法 | 「内職・副業(サイドビジネス)になる」「脱サラできる」等のセールストークで「講座」や 機材等を契約させる商法 |
| 次々販売 | 一人の消費者に次から次に契約させる販売方法 |
| 点検商法 | 「点検に来た」と言って来訪し、「布団にダニがいる」「工事をしないと危険」などと、事実と異なることを言い新品や別の商品・サービス等を契約させる商法 |

| 市町村 | 相談窓口 | | 相談日 | 相談時間 | 住 所 | 電話番号 |
|----------|--|--|--------------------------------------|---|---|--------------------------------------|
| | 横浜市消費生活総合センター | | 毎日 | 平日 9:00~18:00 | 横浜市港南区上大岡西1-6-1 | |
| 横浜市 | [土日は電話相談のみ] | | 年末年始・月曜日から金曜日の祝日は除きます。 | 土日 9:00~16:45 | ゆめおおおかオフィスタワー4階 | 045-845-6666 |
| | ※まずは、上記センターにお電話ください。面接による相談が 川崎市消費者行政センター | | か必要な場合は、計 | ・約制(相談日:月~金)により市内 9:00~16:00 | 18区役所またはセンターで行 | |
| 川崎市 | [夜間(金曜 | 日)は電話相談のみ] | 金(夜間) | 16:00~19:00 | ソシオ砂子ビル6階 | 044-200-3030 |
| <u> </u> | ※上記センターのほか、面談相談が必要な場合は、中原区(金 担告 百士 北 当 弗 上 江 上 こ 九 | | | | を行います。前日までに上記 [・] 相模原市緑区橋本6-2-1 | |
| 相模原市 | 相模原市北消費生活センター | | 毎日 | 9:00~12:00, 13:00~16:00 | 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 | 042-775-1770 |
| | 相模原市相模原消費生活センター | | 月~金 | 9:00~12:00, 13:00~16:00 | 相模原市中央区相模原1-1-3 JR相模原駅ビル4階 相模原市南区相模大野5-31-1 | 042-776-2511 |
| | 相模原市南消費生活センター | | 月~金 | 9:00~12:00, 13:00~16:00 | 相模原巾闸区相模大野5-31-1 南区合同庁舎3階 横須賀市本町2-1 | 042-749-2175 |
| 横須賀市 | 横須賀市消費生活センター | | 月~金 | 8:30~16:30 | 総合福祉会館内2階 | 046-821-1314 |
| 平塚市 | 平塚市消費生活センター | 平塚市、大磯町、二宮町 にお住まいの方 | 月~金 | 9:30~16:00 | 平塚市八重咲町3-3 JAビルかながわ内2階 | 0463-21-7530 |
| 鎌倉市 | 鎌倉市消費生活センター | | 月~金 | 9:30~16:00 | 鎌倉市御成町18-10 鎌倉市役所内 | 0467-24-0077 |
| 藤沢市 | 藤沢市消費生活センター [±日は電話相談のみ] | | 毎日 年末年始・月曜日 から金曜日の祝日 は除きます。 | 9:00~12:00,13:00~16:00 | 藤沢市朝日町1-1 藤沢市役所内 | 0466-25-1111 (代) [土日専用] 0466-50-9174 |
| 小田原市 | 小田原市消費生活センター | 小田原市、箱根町、 真鶴町、湯河原町 にお住まいの方 | 月~金 | 9:30~12:00,13:00~16:00 | 小田原市荻窪300 小田原市役所内 | 0465-33-1777 |
| 茅ヶ崎市 | 茅ヶ崎市消費生活センター [寒川町の相談窓口も利用可] | 茅ヶ崎市、寒川町に在 住・在勤・在学の方 | 月~金 | 9:30~16:00 | 茅ヶ崎市茅ヶ崎1-1-1 茅ヶ崎市役所内 | 0467-82-1111 (代) |
| 逗子市 | 逗子市生活安全課 | | 月・水・金 | 9:30~12:00,13:00~16:00 | 逗子市逗子5-2-16 逗子市役所内 | 046-873-1111 (代) |
| 三浦市 | 三浦市協働推進課(消費生活相談) | | 月・木 [祝日の際は、翌平日] | 9:30~12:00,13:00~15:30 | 三浦市城山町1-1 三浦市役所内 | 046-882-1111 (代) |
| 秦野市 | 秦野市消費生活センター | | 月~金 | 9:00~12:00,13:00~16:00 | 秦野市桜町1-3-2 秦野市役所内 | 0463-82-5181 |
| 厚木市 | 厚木市消費生活センター | 厚木市、清川村 にお住まいの方 | 月~金 | 9:30~16:00 | 厚木市栄町1-16-15 厚木商工会議所会館内4階 | 046-294-5800 |
| | 大和市消費生活センター | | 月~金 | 9:30~12:00,13:00~16:00 | 大和市下鶴間1-1-1 大和市役所内 | 046-260-5120 |
| 大和市 | 高座渋谷駅前複合ビル内市民相談コーナー 消費生活相談窓口 | | 火・水 | 9:30~12:00,13:00~16:00 | 大和市福田2021-2 高座渋谷駅前複合ビル(イコー ザ)内 | 046-267-2232 |
| 伊勢原市 | 伊勢原市消費生活センター | | 月~金 | 9:30~12:00,13:00~16:00 | 伊勢原市田中348 伊勢原市役所内 | 0463-95-3500 |
| 海老名市 | 海老名市消費生活センター | | 月~金 | 9:30~16:00 | 海老名市勝瀬175-1 海老名市役所内 | 046-292-1000 |
| 座間市 | 座間市消費生活センター | | 月~金 | 9:30~12:00、13:00~15:30 [偶数月第2水曜日は13:00~15:30のみ] | 座間市緑ケ丘1-1-1 座間市役所内 | 046-252-8490 |
| 南足柄市 | 南足柄市消費生活センター | 南足柄市、中井町、 大井町、松田町、 山北町、開成町 にお住まいの方 | 月・火・水・金 | 9:30~12:00,13:00~16:00 | 南足柄市関本440 南足柄市役所内 | 0465-71-0163 |
| 綾瀬市 | 綾瀬市消費生活センター | | 月・火・木・金 | 10:00~12:00,13:00~16:00 | 綾瀬市早川550番地 綾瀬市役所内 | 0467-70-3335 |
| 葉山町 | 葉山町町民サービス課 | | 水 | 9:30~12:00,13:00~15:30 | 三浦郡葉山町堀内2135 葉山町役場内 | 046-876-1111 (代) |
| 寒川町 | 寒川町町民課 [茅ヶ崎市の相談窓口も利用可] | 寒川町、茅ヶ崎市に在 住・在勤・在学の方 | 月・木 | 10:00~12:00,13:00~16:00 | 高座郡寒川町宮山165 寒川町役場内 | 0467-74-1111 (代) |
| 大磯町 | 大磯町町民課 [職員が対応] | 大磯町、二宮町にお住 | 月~金 | 8:30~17:15 | 中郡大磯町東小磯183番地 大磯町役場内 | 0463-61-4100(代) |
| 二宮町 | | まいの方は平塚市消費 生活センターもご利用 いただけます。 | 月~金 | 9:00~17:00 | 中郡二宮町二宮961 二宮町役場内 | 0463-71-3311(代) |
| 中井町 | 中井町環境経済課 [職員が対応] | | 木 | 9:30~17:15 | 足柄上郡中井町比奈窪56 中井町役場内 | 0465-81-1115 |
| 大井町 | 大井町総務安全課防災安全室 [職員が対応] | 木曜日を除く平日は、 中井町、大井町、松田 | 木 | 9:30~12:00,13:00~16:00 | 足柄上郡大井町金子1995 大井町役場内 | 0465-85-5002 |
| 松田町 | 松田町環境経済課 [職員が対応] | 町、山北町、開成町に お住まいの方は南足柄 市消費生活センターを ご利用ください。 | 木 | 9:30~12:00,13:00~16:00 | 足柄上郡松田町松田惣領2037 松田町役場内 | 0465-83-1228 |
| 山北町 | 山北町産業観光課 _[職員が対応] | | 木 | 8:30~17:15 | 足柄上郡山北町山北1301-4 山北町役場内 | 0465-75-3646 |
| 開成町 | 開成町産業振興課 [職員が対応] | | 木 | 8:30~17:00 | 足柄上郡開成町延沢773 開成町役場内 | 0465-84-0317 |
| 箱根町 | 箱根町総務課 [職員が対応] | 箱根町、真鶴町、湯河原町にお住まいの方は、小田原市消費生活センターもご利用いただけます。 | 月~金 | 8:30~17:15 | 足柄下郡箱根町湯本256 箱根町役場内 | 0460-85-7160 |
| 真鶴町 | 真鶴町町民課 [職員が対応] | | 月~金 | 8:30~17:15 | 足柄下郡真鶴町岩244-1 真鶴町役場内 | 0465-68-1131(代) |
| 湯河原町 | 湯河原町住民課 [職員が対応] | | 月~金 | 8:30~17:15 | 足柄下郡湯河原町中央2-2-1 湯河原町役場内 | 0465-63-2111(代) |
| 愛川町 | 愛川町住民課 | | 月・木 火・水・金は 随時職員が対応。 | 10:00~12:00,13:00~16:00 | 愛甲郡愛川町角田251-1 愛川町役場内 | 046-285-2111 (代) |
| 清川村 | ◆清川村にお住まいの方は、 上記厚木市消費生活センターをご利用ください。 | | communicate #2.0000) | 清川村の 消費生活主管課 | ◇清川村 【総務課】 | 046-288-1212 |
| | かながわ中央消費生活センター | | 月~金 | 9:30~19:00 | 横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 かながわ県民センター6階 | 045-311-0999 |
| 神奈川県 | ※お住まいの市町村で相談窓口を開いていない日や、特別な3 | | 土・日・祝日 理由でお住まいの市 | 9:30~16:30 5町村での相談を希望しない方などか | | |
| | <u>詳しくはかながわ中央消費生活センターへお問い合わせく</u> ※年末年始及び6月20日、8月22日、10月17日、12月19日、2月 | | ださい。 | : النه النه النه النه النه النه النه النه | | |
| | | | | | | |

[※] 祝日は、かながわ中央消費生活センターをご利用ください。また、相模原市に在住、在勤の方は相模原市北消費生活センターもご利用いただけます。いずれの相談窓口も、年末年始(12月29日~1月3日)はお休みです。