

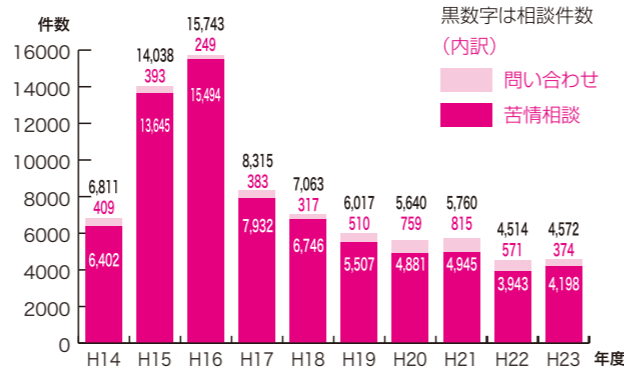
# 平成23年度 消費生活相談の概要

## 消費生活相談件数は4,572件

平成23年度に山梨県県民生活センターに寄せられた消費生活相談は4,572件と、前年度の4,514件に比べ58件(1.3%)とわずかに増加しました。内訳は、問い合わせが374件、苦情は4,198件でした。苦情の件数は、過去10年間で最も少ない件数だった平成22年度から再び増加しました。

これは、これまで全体の相談件数の中で大きな割合を占めていた架空請求に関する相談件数が、横ばいの状況となったことに加え、未公開株などの金融商品に関する詐欺的行為や、貴金属の強引な買取など、新たな問題に関する相談が平成22年度に引き続き増えているためと考えられます。

受付相談件数の推移



## 相談の主な内容

### ▶相談件数トップは「放送・コンテンツ等」

「放送・コンテンツ等」が883件と全体の19.3%を占めました。このうちの約86%が架空請求や不当請求に関する相談でした。

### ▶戸建住宅・預貯金・証券等、移动通信サービスの相談増加

平成22年度から大きく増加した相談は、「戸建住宅」「預貯金・証券等」「移动通信サービス」でした。

「預貯金・証券等」は平成21年度から連続して相談件数が増加しました。これは、主に高齢者をねらった未公開株などの金融商品の勧誘に関する内容でした。

また、スマートフォンの急速な普及に伴って、移动通信サービスに関する相談も増加しました。

逆に、融資サービスに関する相談は順位は変わらないものの、件数自体は前年度から大きく減少しました。これは、多重債務に関する相談窓口が増加し、相談が各窓口に分散したためと思われます。

### ▶広い年代で放送・コンテンツ等に関する相談がトップに

右の表は年代別の相談件数の上位品目を示しています。10歳代から60歳代までは、携帯電話やパソコンのインターネットに関連した架空・不当請求に関する相談が1位となりました。

10歳代以外の全ての年代で2番目に多いのが融資サービスに関する相談でした。

70歳代以上は、預貯金・証券等に関する相談が最も多くなっていました。これは、未公開株や社債と言った、詐欺的な儲け話に関する相談が多く寄せられたためです。

### 相談件数上位10品目

( )内の順位は平成22年度の値

順位	品目	件数		内容
		平成23年度	平成22年度	
1 (1)	放送・コンテンツ等	883 (19.3%)	803 (17.8%)	携帯・パソコンなどのワンクリック詐欺、情報通信料の架空・不当請求など
2 (2)	融資サービス	379 (8.3%)	512 (11.3%)	サラ金、ヤミ金、多重債務、連帯保証人、自己破産、過払い金など
3 (3)	相談その他	188 (4.1%)	248 (5.5%)	落とし物・捜し物、挨拶・返礼等日常生活に関する事、個人間の貸借など
4 (4)	自動車	147 (3.2%)	153 (3.4%)	新車・中古車の売買、整備、修理、下取り、ネットオークションでの自動車の売買など
4 (12)	戸建住宅	147 (3.2%)	78 (1.7%)	住宅リフォーム、中古住宅、新築建売住宅など
6 (6)	預貯金・証券等	137 (3.0%)	112 (2.5%)	預金、外貨預金、投資信託、社債、未公開株、など
7 (9)	集合住宅	119 (2.6%)	85 (1.9%)	賃貸住宅の敷金返還や退去時原状回復、マンションの契約など
8 (5)	商品一般	118 (2.6%)	149 (3.3%)	ハガキ・封書などによる架空請求で、何の商品の請求が特定できないものなど
9 (17)	移动通信サービス	98 (2.1%)	58 (1.3%)	携帯電話、スマートフォン、モバイルデータ通信サービスなど
9 (10)	他の教養・娯楽	98 (2.1%)	85 (1.9%)	宝くじ、パチンコ必勝法、競馬情報など
9 (7)	役務その他	98 (2.1%)	92 (2.0%)	廃品回収、結婚相手紹介サービス、祈祷・占い、HP作成など

### 年代別の相談件数の上位品目

年齢	1位	2位	3位
10歳代	放送・コンテンツ等	自動車	移动通信サービス
20歳代	放送・コンテンツ等	融資サービス	理美容
30歳代	放送・コンテンツ等	融資サービス	自動車
40歳代	放送・コンテンツ等	融資サービス	相談その他
50歳代	放送・コンテンツ等	融資サービス	集合住宅
60歳代	放送・コンテンツ等	融資サービス	戸建住宅
70歳代以上	預貯金・証券等	融資サービス	他の教養・娯楽

## 年代別トラブルの特徴

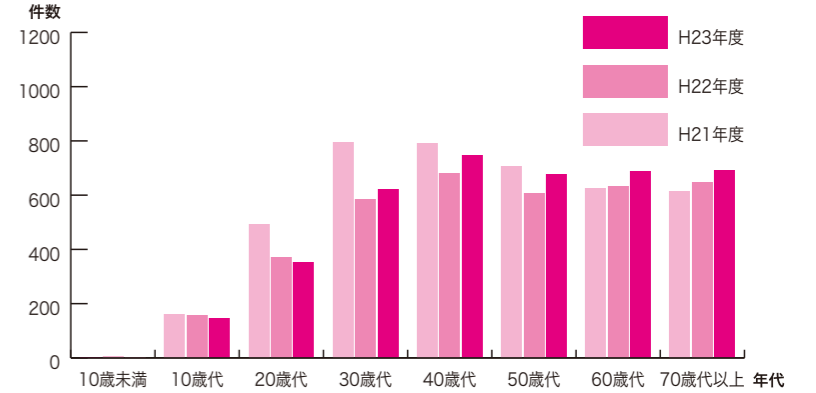
### ▶40歳代からの相談が昨年に引き続きトップ! 高齢者からの相談は、引き続き増加

契約当事者の年齢は40歳代がトップで16.3%、続いて70歳代以上が15.1%となっています。

20歳代以下の若者からの相談は前年度よりも減少しましたが、30歳代以上の各年代で相談件数が増加しました。特に60歳代、70歳代以上からの相談は前年度に引き続き増加しており、高齢者からの相談は全体の30%を占めていました。

高齢者からの相談の特徴として、ご自身は被害に気づいておらず、ご家族やヘルパーさんなどが訪問した際に被害に気づいてセンターに相談してくるケースが挙げられます。このように、高齢者の方については、周囲の見守りが欠かせません。家族や地域全体で、消費者被害を未然に防止できるよう、日頃から注意しましょう。少しでもおかしいと感じたら、県民生活センターにご相談下さい。

契約当事者の年代別相談件数推移(不明分等除く)



### 購入形態別・契約当事者年代別苦情相談件数(不明分等除く)

年代	購入形態						
	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい取引	電話勧誘販売	ネガティブオプション	その他無店舗販売
20歳未満	6	2	30	0	1	0	0
20歳代	76	15	151	2	7	0	5
30歳代	191	41	266	3	37	3	4
40歳代	267	64	351	3	64	1	6
50歳代	281	76	217	8	77	2	9
60歳代	232	68	162	8	77	1	5
70歳以上	132	75	110	4	98	5	4

### ▶10~40歳代までは通信販売トラブルが最多!

※年代別に最大の部分に色づけています。

購入形態別でみると、40歳代までは通信販売による相談が最も多いことが分かります。これには大きく2つの要因があります。1つ目は、携帯電話やパソコンの出会い系サイトやアダルトサイト、情報サイトにアクセスした結果、突然登録完了になり料金を請求されたという架空請求に関する相談が、依然として多数寄せられたことによるもの。2つ目は、テレビショッピングや、インターネットを利用したネットショッピングに関する相談が多く寄せられたことによります。

※契約確認画面で契約内容をきちんと確認出来ないサイトは、そもそも契約が成立していません。不当な請求には応じる必要はありません。多くの場合、サイトの業者に連絡を取るよう仕向けてきますが、個人情報を得ることが目的ですので、こちらから連絡を取るのはいけません。  
※また通信販売は販売業者と直接対面することなく、インターネットやカタログ等の通信手段だけで申し込みを行うため、手軽な反面トラブルになりやすいとも言えます。通信販売は不意打ち性のない取引のため、クーリングオフ制度の適用はありません。しかし、最も生じやすいトラブルである返品については、返品制度に関する表示が義務付けられています。申し込みの際は、商品の選別や金額、支払い方法のほかに、返品制度の有無についてよく確認するようにしましょう。返品制度に関する表示がないケースでは、8日間は返品可能ですが、送料は消費者負担となります。

一方、50歳代以上からの相談では、店舗販売に関する相談が最も多く寄せられましたが、他の年代よりも電話勧誘販売に関する相談が多いことが特徴で、年代が上がるに従って電話勧誘販売に関する相談が増えました。

これは、高齢者に対する未公開株や社債と言った、いわゆる儲け話に関する相談が多く寄せられたためと思われます。

これらの話しは確実に儲かる気にさせられるため、多額の購入契約を結んでしまいがちですが、ほとんどが架空の儲け話です。これらの業者は、一人暮らしの高齢者などをねらって言葉巧みに勧誘してきます。仕組みが複雑なものが多いため、一人で判断せず、必ず周囲の人に相談することが大切です。また、周りの人の見守りが被害を防ぐことに繋がります。

## その他の相談状況

県民生活センターでは、消費生活相談のほか、県民生活相談も受け付けています。平成23年度は家族・相続・金銭貸借・損害賠償などの法律相談1,785件、内職相談1,637件、土地・建物相談485件、労働相談123件、交通事故相談160件、行政相談11件、行政苦情6件が寄せられました。