

平成21年度県民生活に関する相談状況について

平成22年6月18日
消費生活課

1 相談件数の状況

県及び市町の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活相談は、31,076件で前年度に比べ2,413件、率にすると7.2%の減少となった。

このうち、「不当請求・架空請求」に係る相談が3,943件で前年度に比べ2,151件、35.3%の大幅な減少となった。

県民相談については、行政相談が626件で前年度に比べ8件、1.3%の増加、家事相談が999件で132件、15.2%の増加、交通事故相談は、560件で6件、1.1%の増加となり、県民相談全体では、146件、7.2%の増加となった。

相談件数の状況 (第1表)

(単位:件,%)

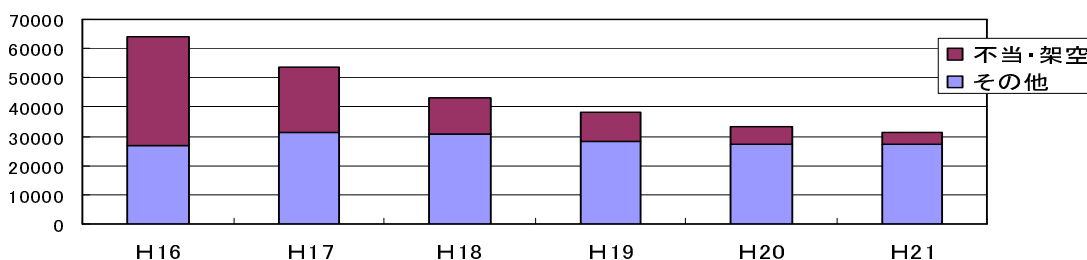
区 分	平成21年度 相談件数 (A)	平成20年度 相談件数 (B)	増 減 数 A-B	増 減 率 ((A-B)/B)×100
消 費 生 活 相 談	31,076	33,489	△2,413	△7.2
不当請求・架空請求	3,943	6,094	△2,151	△35.3
うちヤミ金融	297	382	△85	△22.3
その他の相談	27,133	27,395	△262	△1.0
県 民 相 談	2,185	2,039	146	7.2
行政相談	626	618	8	1.3
家事相談	999	867	132	15.2
交通事故相談	560	554	6	1.1

2 消費生活相談の概要

(1) 不当請求・架空請求の相談状況

不当請求・架空請求の相談状況を過去6か年で見ると、消費生活相談の全体件数と同様に、平成16年度をピークに減少傾向にある。

不当請求・架空請求の6か年の状況 (第1図)



	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
全体件数	63,925	53,405	42,991	38,466	33,489	31,076
不当・架空	36,934	22,135	12,396	10,004	6,094	3,943
構成比 %	57.8	41.4	28.8	26.0	18.2	12.7

(2) 「その他の相談」の商品・役務別相談件数

商品・役務別では、金銭の借入れに関する相談である「融資サービス」が3,688件、構成比13.6%で最も多く、次いで、借家などに係る相談の「不動産貸借」が2,107件、構成比7.8%、インターネットを通じて得られる情報の利用料金などに係る相談である「情報提供サービス」が842件、構成比3.1%となっている。これらの順位は平成20年度と変わらない。

前年度と大きく変動したのは、「融資サービス」で、前年度の4,752件と比較し、率にして22.4%減少している。その主な要因は、多重債務に関する相談が前年度に比べて800件以上減少したことによる。

逆に、大幅に増加したのは、「家具・寝具」で、訪問販売による高額な寝具類の契約等に関する相談が増加したのが要因である。

商品・役務別相談件数 (第2表)

(単位:件,%)

区 分	平成21年度		平成20年度	増減率 ((A - B)/ B) × 100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比	相談件数(B)		
①融資サービス	3,688	13.6	4,752	△22.4	・多重債務の整理 ・過払い金の請求 ・住宅ローンの返済 等
②不動産貸借	2,107	7.8	2,008	4.9	・敷金の返還 ・借家の明け渡し 等
③情報提供サービス	842	3.1	883	△4.6	・有料情報サイトの利用 ・放送受信料の支払い 等
④商品一般	643	2.4	628	2.4	・多数のDM広告・電話勧誘 ・商品を購入した先の事業者の対応 ・事業者の個人情報の取扱い 等
⑤建築・工事等	639	2.4	605	5.6	・住宅リフォーム(床下, 屋根等) ・不必要な工事の勧誘 等
⑥役務その他	611	2.3	577	5.9	・結婚相手紹介サービスの契約解除 ・不動産の仲介手数料 等
⑦自動車	527	1.9	496	6.3	・新車購入の解約, 車両の交換, 修理 ・中古車の購入, 販売 等
⑧家具・寝具	478	1.8	429	11.4	・高額な布団の訪問販売, 過量販売 ・点検商法, SF商法 等
⑨預貯金・証券等	466	1.7	429	8.6	・出資, 投資 ・投資信託, 未公開株 等
⑩健康食品	447	1.6	472	△5.3	・連鎖販売取引・訪問販売による契約 ・過量販売, 効能・効果 等
そ の 他	16,685	61.5	16,116	3.5	資格講座の電話勧誘, 名簿の送り付け, 投資用マンションの執拗な勧誘 等
計	27,133	100.0	27,395	△1.0	

3 県民相談の概要

(1) 行政相談

社会福祉、保健などの「生活・福祉・保健関係」に関する相談が234件、構成比37.4%、次いで、道路・河川などの「土木建築関係」が114件、18.2%となっている。

相談内容別相談件数 (第3表)

(単位:件,%)

区 分	平成21年度		平成20年度	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比	相談件数(B)		
生活・福祉・保健関係	234	37.4	255	△8.2	衛生、医療、福祉、保健など
土木建築関係	114	18.2	100	14.0	道路、河川、砂防、用地買収問題など
商工・農林水産関係	82	13.1	82	0.0	商工業、労働、農林水産など
防災・防犯関係	59	9.4	54	9.3	消防、暴力・防犯、交通安全など
そ の 他	137	21.9	127	7.9	税金、国際交流、個人情報など
計	626	100.0	618	1.3	

(2) 家事相談

親の遺産分割方法などの「相続・遺言」に関する相談が378件、構成比37.8%、次いで、離婚に伴う子どもの親権問題などの「結婚・離婚」が342件、構成比34.2%となっている。

相談内容別相談件数 (第4表)

(単位:件,%)

区 分	平成21年度		平成20年度	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比	相談件数(B)		
相続・遺言	378	37.8	371	1.9	遺産分割、相続放棄、遺言など
結婚・離婚	342	34.2	266	28.6	離婚、婚約破棄、親権・養育など
家庭内問題	145	14.5	100	45.0	子供の素行、夫婦の財産、親の扶養など
そ の 他	134	13.4	130	3.1	親族の扶養など
計	999	100.0	867	15.2	

(3) 交通事故相談

損害賠償額の算定方法などの「賠償関係」が338件、構成比48.5%、次いで「保険関係」が154件、22.1%となっている。

相談内容別相談件数 (第5表)

(単位:件,%)

区 分	平成21年度		平成20年度	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比	相談件数(B)		
賠償関係	338	48.5	327	3.4	賠償額算定
保険関係	154	22.1	174	△11.5	自賠償保険、労災、社会保険の請求方法
示談の仕方	115	16.5	130	△11.5	示談の仕方
過失割合	90	12.9	93	△3.2	過失割合
計	697(560)	100.0	724(554)	△3.7	

注 構成比は、相談内容が重複するため、重複総数697件に占める割合。()は、実質件数560件。

平成21年度の特徴的な相談事例

～不当請求・架空請求～

【事例 1】

「契約不履行を原因として起訴状が提出された。裁判取下げ期日を過ぎると出廷命令が届き、出廷を拒否すると、動産・不動産の差し押さえ、金融機関の口座凍結等を裁判所執行官のもと強制的に行う。個人情報保護のため、詳細は当局まで連絡されたい。連絡がない場合は勤務先に郵送する。」という内容の民事裁判通告書と書かれたハガキが届いた。全く身に覚えがない。(70歳代)

【事例 2】

興味本位でアダルトサイトにアクセスし、高校生であるのに18歳以上と年齢を偽って入場した。動画をダウンロードせずに、すぐに退場したが、利用料5万8千円を請求された。規約には指定の銀行口座が書いてあるが、払わないといけないう。また、請求画面が貼り付いて消えない。(10歳代)

～多重債務～

【事例 3】

数年前に夫が病気になり、入院費や治療代等で借金をしたのが始まりで、その後は、借りては返しの繰り返して借金がかさんだ。現在、消費者金融5社から借り入れているが、支払い困難なため債務整理したい。(70歳代)

～ヤミ金融～

【事例 4】

ヤミ金融の請求を無視していたら、融資申込み時に教えた弟の会社に嫌がらせの電話がかかり、弟がクビになりそうになっている。祖母が一人で留守番する自宅にも「命を大事にしろ。」と電話がかかり、不安である。電話をやめさせる方法はないか。(50歳代)

～訪問販売～

【事例 5】

訪問販売で仏像等を購入した業者から、後日、お守りを契約した。業者の従業員がその商品を持ってきた際、購入しなければ不幸になると言って、更に印鑑と掛軸の購入を勧めた。いらないと何度も断ったが、2時間くらい粘られた。後日解約してもいから契約書に署名するように言われた。解約したい。(50歳代)

【事例 6】

「無料で排水管の点検をします。」と訪問があり、詰まっているので洗浄しなければいけないと言われて契約した。後日、点検だと言って床下に入り、水漏れで柱が腐食し危険な状態なので床下補強や換気扇等を設置したほうが良いと説明を受け契約したが、解約したい。(60歳代)

【事例 7】

「ちょっと話があるが昼前ごろ在宅しているか。」と電話があったのち、訪問してきた業者に勧められてマットを試した。値段を聞いてもはっきり言わない。必要ないので帰ってほしいと何度も言ったが、ガンも楽になるなどと言われ、5時間近く勧誘を受けた。帰ってほしくて契約したが、解約したい。(70歳代)

【事例 8】

訪問販売で「すぐに元が取れる。」と言われて、太陽光発電装置を契約した。しかし、同業者に尋ねると「採算が合わない。やめたほうがいい。」と助言された。また、売電して来年には3000円の負担にしかならないと言われたが、子どもに聞いても、このシミュレーションはおかしいと言う。(60歳代)

～電話勧誘販売～

【事例 9】

「環境関係の会社で、来年上場予定だったが年内の上場になりそうだ。」と、A社から10株33万円の未公開株の購入を電話で勧誘された。数日後、B社から電話があり、「その株を持っていたら100万円で買いたい。」と言われたため、A社に連絡し、20株購入することにして振込みを行った。その後、A社には連絡が取れなくなった。(80歳代)

【事例10】

認知症ぎみの母にサケの電話勧誘があり、商品が届いたので受取り拒否をし、業者に苦情を言ったが、「申込みをテープに録音している。」と言われ、あきらめてサケは購入した。ところが、今日、同じ業者からカニが届いた。解約したい。(80歳代)

【事例11】

投資用マンションの勧誘電話がしつこくかかってくる。会社に電話してくるので迷惑がかかると思い、仕方なく自分の携帯電話の番号を教えたところ、断わっても何度も電話してくる。昨日、近隣の駅に来るように言われたが行かなかった。今度は、業者のところに行くように脅された。(30歳代)

～特定継続的役務提供～

【事例12】

情報誌を見て整体エステの体験を受けた。1回だけのつもりだったが、「骨が歪んでいる。このままだと大変なことになる。」と、高額なエステを勧められた。来店ごとに1回ずつ支払う方法でないとむずかしいと言ったが、「それでは必ず来なくなるから前払いにしている。」と無理やり押し切られ、帰らせてもらえないので、4回払いの契約をした。解約したい。(30歳代)

【事例13】

フリーペーパーの広告を見て結婚相手紹介サービスを契約したが、事務所の電話も代表者の携帯電話も繋がらなくなった。紹介人数が15人よりも少ない場合は、残金を返還すると聞いていた。今まで6人しか紹介されていないので、未消化分の代金を返してほしい。(30歳代)

～マルチ商法～

【事例14】

夫がガンや脳梗塞を予防し体質を改善するという乳酸菌入り健康食品を勧められている。3年間飲み続けないと効果が出ないと言われており、3年分を一度に購入すると高額になる。会員を増やすと手数料が入り、ステップアップも可能で、商品割引もされると説明されて、夫は契約するつもりでいる。信用できるか。(70歳代)

【事例15】

知人の紹介で仮想空間ネットワークビジネスの代理店契約をした。会員になれば紹介料が入ったり、仮想空間の使用料が洒当され、新しく立ち上げる携帯電話会社の利用料も毎月入ると説明された。5月中に入会すればポイントがつき、1人紹介した場合と同等の収入になり、子や孫まで権利が続くと言われた。事業がなかなか立ち上がらないので、解約したい。(50歳代)

平成22年度消費生活相談窓口の開設状況

相談窓口名		窓口開設日等	平成21年度 相談件数
県 の 窓 口	県消費生活課	月曜日～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	7, 185
	西部地域県民相談室呉支所		94
	西部地域県民相談室東広島支所		52
	東部地域県民相談室尾道支所	月曜日～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時15分～16時（12時～13時は休み）	104
	東部地域県民相談室〔福山市〕		672
	北部地域県民相談室〔三次市〕		473
計（窓口数 6）			8, 580 (27.6%)
市 ・ 町 の 窓 口	広島市消費生活センター	火曜日を除く毎日（年末年始は除く。） 10時～19時	9, 336
	呉市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 8時30分～16時30分（12時～13時は休み）	1, 417
	竹原市消費生活相談室 （竹原市及び大崎上島町にお住まいの方 の相談窓口）	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	94
	大崎上島町総務課	奇数月の第1金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～15時（12時～13時は休み）	
	三原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	524
	尾道市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）	822
	福山市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 8時30分～16時30分	7, 620
	府中市消費生活センター	火曜日、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	143
	三次市総合窓口センター 市民生活課総合相談係	月曜、火曜、木曜、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	238
	庄原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	69
	大竹市消費生活センター	火曜日、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	114
	東広島市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）	1, 043
	廿日市市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	637
	安芸高田市消費生活相談窓口	水曜日、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時30分～16時30分（12時～13時は休み）	45
	江田島市消費生活相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	26
	府中町消費生活相談コーナー	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	77
	海田町消費生活相談コーナー	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時30分～16時（12時～13時は休み）	49
	熊野町消費生活相談窓口 （H21.10.1開設）	月曜、水曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	31
	坂町消費生活相談窓口 （H22.4.1開設）	水曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	—
	安芸太田町消費生活相談所	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時30分～13時30分は休み）	51
	北広島町消費生活相談室	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	60
	世羅町生活安全相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	86
	神石高原町消費生活相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	14
計（窓口数 23）			22, 496 (72.4%)
合 計（窓口数 29）			31, 076