

平成19年度県民生活に関する相談状況について

平成20年6月
消費生活課

1 相談件数の状況

県及び市町の消費生活担当部局で受け付けた消費生活相談は、38,466件で前年度に比べ4,525件、率にすると10.5%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10,004件で前年度に比べ2,392件、19.3%の減少となった。

県民相談については、行政相談が575件で前年度に比べ87件、17.8%の増加、家事相談が986件で384件、28.0%の減少、交通事故相談は、603件で94件、13.5%の減少となり、県民相談全体では、391件、15.3%の減少となった。

相談件数の状況 (第1表)

(単位: 件, %)

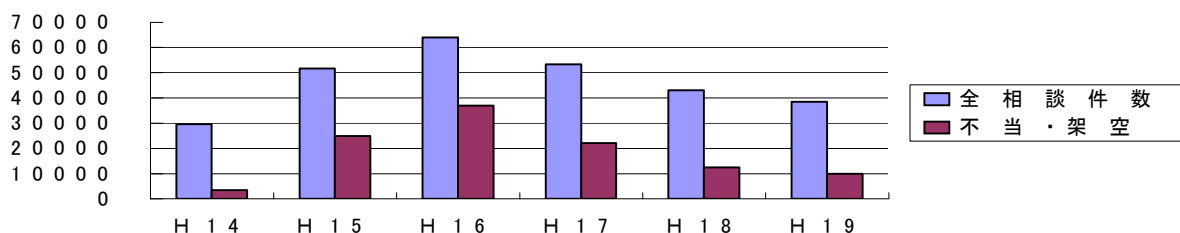
区 分	平成19年度 相談件数 (A)	平成18年度 相談件数 (B)	増 減 数 A-B	増 減 率 ((A - B)/B) × 100
消費生活相談	38,466	42,991	△4,525	△10.5
不当請求・架空請求	10,004	12,396	△2,392	△19.3
うちヤミ金融	710	764	△54	△7.1
その他の相談	28,462	30,595	△2,133	△7.0
県民相談	2,164	2,555	△391	△15.3
行政相談	575	488	87	17.8
家事相談	986	1,370	△384	△28.0
交通事故相談	603	697	△94	△13.5

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)



	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
全体件数	29,646	51,716	63,925	53,405	42,991	38,466
不当・架空	3,507	24,892	36,934	22,135	12,396	10,004
構成比%	11.8	48.1	57.8	41.4	28.8	26

(2) 商品・役務別相談件数（「不当請求・架空請求」を除く）

商品・役務別では、金銭の借入に係る相談である「融資サービス」が4,875件、構成比17.1%で最も多く、次いで、借家などに係る相談の「不動産貸借」が1,992件、構成比7.0%、携帯電話やインターネットの情報利用料金などに係る相談である「情報提供サービス」が959件、構成比3.4%となっている。これらの件数順位は平成18年度と変わらない。

前年度と特に変わった点は、語学教室の中途解約等に関する相談である「教室・講座」が、909件、構成比3.2%で前年度9位から4位となっており、前年度に比較して67.1%増加している。増加の主な要因は、英会話教室の閉鎖に伴う相談が多く寄せられたことなどによる。

商品・役務別相談件数（第2表）

（単位：件，%）

区 分	平成19年度		平成18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	4,875	17.1	6,021	△19.0	・借入金整理の方法 ・多重債務の整理（過払い金請求等） ・住宅ローンの返済 ・保証人、名義貸し 等
②不動産貸借	1,992	7.0	2,134	△6.7	・敷金の返還 ・借家の明け渡し 等
③情報提供サービス	959	3.4	1,077	△11.0	・有料情報サイトの利用 ・プロバイダー契約の解除等 ・ネットオークション契約の解除 ・放送受信料の支払い 等
④教室・講座	909	3.2	544	67.1	・語学教室等の中途解約 ・過去の講座契約に基づく執拗な勧誘 ・英会話教室閉鎖に基づく解約 等
⑤商品一般	648	2.3	809	△19.9	・電話等による迷惑勧誘 ・商品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
⑥建築・工事等	635	2.2	699	△9.2	・住宅リフォーム（耐震、床下、屋根等） ・不必要な工事の勧誘 ・庭等の舗装工事契約の不履行 等
⑦電報・電話	574	2.0	581	△1.2	・携帯電話料金 ・携帯電話パケット通信料金 ・電話回線使用 等
⑧役務その他	525	1.8	515	1.9	・結婚紹介サービス契約の解除 ・調査業依頼契約の解除 ・アンケート調査に関する問合せ 等
⑨理美容	510	1.8	476	7.1	・エステの長期契約の解除 ・エステの迷惑勧誘 ・エステ店閉店に伴う解約 等
⑩文具・事務用品	484	1.7	492	△1.6	・パソコンの設定、修理 ・携帯電話の契約、機種変更、修理 ・印鑑購入の解約
そ の 他	16,351	57.4	17,247	△5.2	生命保険の支払い、健康食品の多量購入、 新聞購読契約の解除 等
計	28,462	100.0	30,595	△7.0	

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224件、構成比39.0%、次いで、道路・河川などの「土木建築関係」が98件、17.0%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19年度		平成18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	224	39.0	178	25.8	衛生、医療、福祉、保健など
土木建築関係	98	17.0	101	△3.0	道路、河川、砂防、用地買収問題など
商工・農林水産関係	78	13.6	63	23.8	商工業、労働、農林水産など
防災・防犯関係	50	8.7	31	61.3	消防、暴力・防犯、交通安全など
そ の 他	125	21.7	115	8.7	税金、国際交流、個人情報など
計	575	100.0	488	17.8	

(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377件、構成比38.2%、次いで、離婚に伴う子供の親権問題などの「結婚・離婚」が323件、構成比32.8%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19年度		平成18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	377	38.2	541	△30.3	遺産分割、相続放棄、遺言など
結婚・離婚	323	32.8	489	△33.9	離婚、婚約破棄、親権・養育など
家庭内問題	144	14.6	174	△17.2	子供の素行、夫婦の財産、親の扶養など
そ の 他	142	14.4	166	△14.5	親族の扶養など、
計	986	100.0	1,370	△28.0	

(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374件、構成比48.4%、次いで「保険関係」が150件、19.4%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19年度		平成18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	374	48.4	353	5.9	賠償額算定
保険関係	150	19.4	199	△24.6	自賠償保険、労災、社会保険の請求方法
示談の仕方	138	17.9	234	△41.0	示談の仕方
過失割合	111	14.4	153	△27.5	過失割合
計	773 (603)	100.0	939 (697)	△17.7	

注 構成比は、相談内容が重複するため、重複総数773件に占める割合。()は、実質件数603件。

平成19年度の特徴的な相談事例

～不当請求・架空請求～

【事例 1】

〇〇財務センターという債権回収業者から、民事訴訟裁判通達書という葉書が届いた。連絡がない場合は、原告の主張が全面的に受理され給料差し押さえ及び動産・不動産の差し押さえを強制的に履行するよう記載している。すぐに、業者の連絡先に電話をしたら「裁判所に書類が行っている。弁護士に相談したほうがよい」と言われ、弁護士を紹介された。その弁護士に電話したら、取下げに50万円が必要なので、早急に振り込むよう言われたが、どうも不審に思う。どうしたらよいか。 (50代 女性)

【事例 2】

携帯に、懸賞金が当たったというメールが届き、開いたらポイント制のアダルトサイトで、料金を請求する表示が出た。どうしたらよいか。 (20代 男性)

【事例 3】

利用した覚えのない出会い系サイトから登録や退会手続きを取るよう携帯電話にメールが入った。「退会手続きを取っていないため正式会員となっており、自動継続となっている。継続しない場合は至急退会を申出るように」などと書いてある。住所や氏名、自宅の電話番号、年代や星座などかなり詳しい個人情報に記載されており、不安だ。 (20代 女性)

～ヤミ金融～

【事例 4】

携帯電話に融資するという電話があり、2万円の融資を依頼した。契約後、1万円のみ振り込まれ、2度5千円ずつ支払ったが、残り2万5千円払えと言われた。携帯電話番号、名前、金融機関の口座は聞いているが、業者名は言わない。何度もお金を払えと電話がかかってくる。 (50代 男性)

～訪問販売～

【事例 5】

「近所を工事しているので、余った材料で割安に工事をする」と訪問してきた業者に言われ、庭の一部をアスファルト舗装する契約をした。工事契約金額は10万円ほどで、契約当日に半額を支払い、その日の夕方再び来訪し、残りの半額を求められ、翌日残金を払った。工事の施行期日が過ぎても工事をしてくれない。契約から2ヶ月以上が過ぎるが、何の連絡もない。 (70代 女性)

【事例 6】

布団を無料で点検すると言って、業者が訪問し、布団の打ち直しを契約した。契約後、業者が「契約したら解除できません」と言った。契約金額も高額であり、クーリング・オフしたい。 (80代 女性)

【事例 7】

「水道の件で」と業者が訪ねてきた。家に入れたら、ガス給湯器の掃除の話をしたのでマンション管理の関係者と思った。月3千円で給湯器の掃除ができるというので了承した。その後磁気活水器の話を始め、「いい水を使わないと配管が壊れる」「この水を使うと掃除が不要」と言い、活水器の契約もした。高額な契約になり、解約したい。 (30代 女性)

【事例 8】

商店街で「いろんなプレゼントをあげている」と業者に誘われ、会場まで連れて行かれた。日用品をあれこれもらって気がつけば会場は閉め切った状態になっており、自分を含めて4～5人程度しか残っていなかった。それから40万円相当の布団を勧められ、断りきれずに契約した。布団は既に業者の車に積まれており、一緒に家まで送ってもらった。必要ないので解約したい。 (50代 女性)

～電話勧誘販売～

【事例 9】

以前資格講座を契約したことがある。別の業者から電話があり「終了手続きにレポート提出が義務付けられており、50万円必要」と言われ、仕方なく了解した。直後に「他の業者で40万円で終了する方法があるので、その業者から電話をさせる」と言われた。紹介された業者と電話で話をし、書類を送ってもらったら、関係のないパソコンソフトの契約だった。解約したい。(40代 女性)

【事例10】

不動産投資会社から都心のマンションを購入しないかと、自宅や職場にしつこく電話勧誘がある。断っても断っても電話をかけてくる。大変迷惑している。(40代 男性)

～特定継続的役務提供～

【事例11】

英会話のレッスンを受けていたが、教室が閉鎖された。受講料はクレジット払いにしており、銀行からの引落しを止めたい。(20代 男性)

【事例12】

脱毛エステを契約したサロンが突然閉店になった。まだ施術を始めたばかりだ。既に支払った額はどのようになるのだろうか。返金してほしい。(20代 女性)

【事例13】

友人に誘われてエステの無料体験に出かけたが、次々高額な脱毛エステの契約を勧誘され、渋っていたら、値段を下げられ断りにくい雰囲気になり30万円近い契約をさせられた。学生でアルバイトをしていると話したら、書面の有職者に○をつけ、勤務先にアルバイト先を書くよう言われた。不審に思う。解約したい。(20代 女性)

～マルチ商法、マルチ商法まがい～

【事例14】

知人に海老の養殖事業に出資すれば1年で倍になると勧められ、貸金業などで借りて契約した。10日に1回配当があつて、自分が紹介者になればコミッションがもらえる内容だった。5ヶ月前から配当が止まり、業者から配当が遅れる旨の書面が届いた。最近になって、民事再生法の適用を申請するという書面が届き、騙されたと思った。(50代 女性)

【事例15】

知人から儲かる話があると誘われ、事務所に連れて行かれた。「インターネットサイトに投資すれば売上げが分配される。働かなくても将来確実にお金が入ってくる」と言われ契約した。権利書を書いたら商品が付いてきた。信販が通らなかったので、業者に付き添われて行った貸金業者3社から借金をした。説明どおりの分配金が入ってこない。解約したい。(20代 女性)

【事例16】

知人からインターネットを使った生活総合サービスのカード会員を募る代理店契約を勧められた。業者から新規の代理店を開拓すれば、紹介手数料とボーナスが得られると説明を受け、契約した。契約には加盟金が必要で、お金がない旨を言うと、消費者金融で借りよう勧められ、借りて支払った。勧誘がうまくできそうもないので、契約解除を申し出たら、解約できるが返金はできないと言われた。(20代 男性)

平成20年度消費相談窓口の開設状況

相談窓口名		窓口開設日等	平成19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時を除く）	10,389
	呉地域県民相談室		182
	芸北地域県民相談室		100
	東広島地域県民相談室		191
	尾三地域県民相談室		130
	福山地域県民相談室		1,204
	備北地域県民相談室		683
計（窓口数 7）			12,879 (33.5%)
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	10,986
	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）	1,708
	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）	火曜日、木曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	116
	（大崎上島町）	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）	
	三原市消費生活相談室	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時	537
	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）	1,120
	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	8,353
	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）	140
	三次市消費生活相談コーナー	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）	284
	庄原市消費生活相談コーナー	水曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	13
	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）	112
	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）	1,251
	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）	623
	安芸高田市消費生活相談窓口	水曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時30分～16時30分（12時～13時は休み）	65
	江田島市消費生活相談窓口 （H20.4.1開設）	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）	—
	府中町地域振興課	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）	133
	海田町消費生活相談コーナー （H20.4.1開設）	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）	—
	安芸太田町産業振興課	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）	17
	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）	82
	世羅町生活安全相談窓口	水曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	16
	神石高原町企画課 （H20.4.1開設）	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）	—
その他の市町	窓口は消費者行政担当課（係）	31	
計（窓口数 21）			25,587 (66.5%)
合 計（窓口数 28）			38,466

注 「その他の市町」の相談件数には、窓口開設前の江田島市、海田町、神石高原町の相談件数も含む。