

平成18年度県民生活に関する相談状況について

平成19年6月
消費生活室

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、42,989件で前年度に比べ10,416件、率にすると19.5%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12,396件で前年度に比べ9,739件、44.0%の減少となった。

県民相談では、行政相談が488件で105件、27.4%の増加、家事相談が1,370件で140件、9.3%の減少、交通事故相談は、697件で46件、7.1%の増加であった。県民相談全体では、0.4%の増加となった。

相談件数の状況 (第1表)

(単位: 件, %)

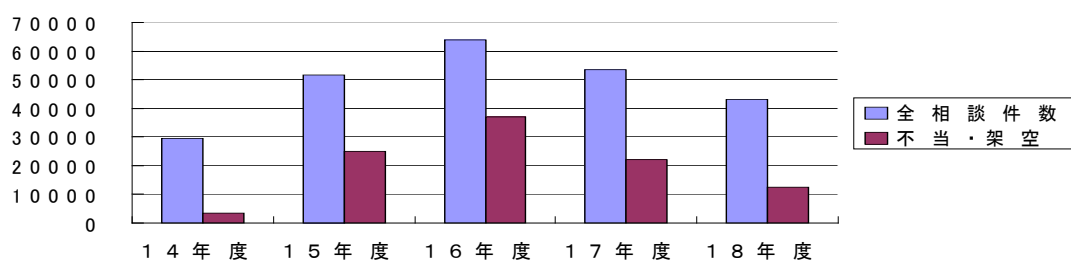
区 分	平成18年度 相談件数 (A)	平成17年度 相談件数 (B)	増 減 数 A-B	増 減 率 ((A-B)/B)×100
消費生活相談	42,989	53,405	△10,416	△19.5
不当請求・架空請求	12,396	22,135	△9,739	△44.0
うちヤミ金融	764	875	△111	△12.7
その他の相談	30,593	31,270	△677	△2.2
県民相談	2,555	2,544	11	0.4
行政相談	488	383	105	27.4
家事相談	1,370	1,510	△140	△9.3
交通事故相談	697	651	46	7.1

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5か年で見ると、平成16年度の36,934件をピークに減少傾向にある。

不当請求・架空請求の5か年の状況 (第1図)



	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
全体件数	29,646	51,716	63,925	53,405	42,989
不当・架空	3,507	24,892	36,934	22,135	12,396
構成比%	11.8	48.1	57.8	41.4	28.8

(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、金銭の借入れに係る相談である「融資サービス」が6,021件、構成比19.7%で最も多く、次いで、借家などに係る相談の「不動産貸借」が2,134件、構成比7.0%、電話やインターネットの情報利用料金などに係る相談の「情報提供サービス」が1,077件、構成比3.5%となっている。

商品・役務別相談件数（第2表）

（単位：件，％）

区 分	平成18年度		平成17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)		
融資サービス	6,021	19.7	5,502	9.4	・借入金整理の方法 ・保証人、名義貸し 等
不動産貸借	2,134	7.0	1,857	14.9	・敷金の返還 ・借家の明け渡し 等
情報提供サービス	1,077	3.5	1,142	△5.7	・有料情報サイトの利用 ・放送受信料の支払い 等
商品一般	809	2.6	981	△17.5	・事業者の信用性 ・商品購入した先の事業者の対応 等
建築・工事等	698	2.3	868	△19.6	・リフォーム ・不必要な工事の勧誘 等
書籍・印刷物	689	2.3	644	7.0	・紳士録掲載や新聞購読などの執拗な 勧誘 ・書籍等の一方的な送付 等
家具・寝具等	627	2.0	582	7.7	・SF（儲民）商法による布団等の契約 ・高齢者等への強引な訪問販売による 布団等の購入契約 等
電報・電話	581	1.9	712	△18.4	・携帯電話料金 ・電話回線使用 等
教室・講座	544	1.8	772	△29.5	・英会話教室等の中途解約 ・過去の受講契約に基づく勧誘
健康食品	520	1.7	559	△7.0	・高齢者等への健康食品の過量販売 ・痩身等効能効果に係る健康・安全上の トラブル
そ の 他	16,893	55.2	17,651	△4.3	エステの長期契約, 学習教材, 自動車 に係る相談 等
計	30,593	100.0	31,270	△2.2	

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178件, 構成比36.5%, 道路・河川などの「土木建築関係」が101件, 20.7%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18年度		相 談 の 内 容
	相談件数	構成比	
生活・福祉・保健関係	178	36.5	衛生, 医療, 福祉, 保険, 環境保全など
土木建築関係	101	20.7	道路, 河川, 砂防, 用地買収問題など
商工・農林水産関係	63	12.9	商工業, 労働, 農林水産など
防災・防犯関係	31	6.3	消防, 暴力・脅迫など
そ の 他	115	23.6	税金, 国際交流, 個人情報など
計	488	100.0	

(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541件, 構成比39.5%, 離婚に伴う子供の親権問題などの「結婚・離婚」が489件, 構成比35.7%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18年度		相 談 の 内 容
	相談件数	構成比	
相続・遺言	541	39.5	遺産分割, 相続放棄, 遺言など
結婚・離婚	489	35.7	離婚, 婚約破棄, 親権・養育など
家庭内問題	174	12.7	子供の素行, 夫婦の財産, 親の扶養など
そ の 他	166	12.1	親族の扶養など,
計	1,370	100.0	

(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353件, 構成比37.6%, 「示談の仕方」が234件, 24.9%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18年度		相 談 の 内 容
	相談件数	構成比	
賠償関係	353	37.6	賠償額算定
示談の仕方	234	24.9	示談の仕方
保険関係	199	21.2	自賠責保険, 労災, 社会保険の請求方法
過失割合	153	16.3	過失割合
計	939 (697)	100.0	

注 構成比は, 相談内容が重複するため, 重複総数939件に占める割合を算出している。

() は, 実質件数697件

平成18年度の特徴的な相談事例

～不当請求・架空請求～

【事例1】

民事〇〇事務局という債権回収業者から、民事訴訟特別告知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。告知内容に心当たりが全くない。 (40才代 女性)

【事例2】

携帯電話にメールが入り、開いたらアダルトサイトだった。サンプルメニューをクリックしたら、自動登録になってしまった。 (30才代 男性)

【事例3】

利用した覚えのない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。「年会費6万円と月額利用料5千円が必要。関連サイトの退会手続きも必要。和解希望者には紳士的に対応するが、今日中に連絡がない場合、悪質利用者とみなして、自宅訪問や裁判も行う。」などと書いてある。住所や氏名、自宅の電話番号などがメールに記載されており、不安だ。 (40才代 女性)

～ヤミ金融・保証金詐欺～

【事例4】

チラシを出していた貸金業者に連絡し、200万円の融資を依頼したら、自分に返済能力があるかを確認するため、サラ金で20万円借りるように言われた。借りた後に業者に連絡すると、保証金として17万円現金書留で業者宛で送り、残り3万円は自分で持っておくよう言われた。騙された気がする。 (20才代 男性)

～訪問販売～

【事例5】

無料の姓名判断と訪問のあった業者から、家族の字画が悪いと言われ高額な印鑑を買うよう勧められた。 (70才代 男性)

【事例6】

母親が訪問販売で糖尿病が治ると言われてアガリクスやクロレラを契約している。本人は一部開封しているが、解約したい。 (70才代 女性)

【事例7】

「布団のクリーニングをしているので見せてほしい」と業者が訪問してきた。見せると「傷んでいるのでクリーニングできない。下取りに出して新しい布団を買ったほうがいい」と言われたので、新しい布団の契約をした。落ち着いて考えるとあまりにも高いので、クーリング・オフしたい。 (20才代 女性)

～マルチ商法～

【事例8】

聴覚障害者の間で、オンラインゲームをする人を紹介したら、月々8万円の収入になるし、自分もゲームをすればポイントが貯まり、換金できるという事業が広がっている。自分も会員登録したが、ゲームも難しく分配金収入になるほどのポイントは得られない。また紹介した会員が退会したので、返金を求められた。 (40才代 男性)

平成19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18年度 相談件数
県 の 窓 口	県消費生活室	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）	12,924
	呉地域県民相談室		152
	芸北地域県民相談室		104
	東広島地域県民相談室		201
	尾三地域県民相談室		149
	福山地域県民相談室		1,362
	備北地域県民相談室		797
計（窓口数 7）			15,689 (36.5%)
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	11,715
	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）	1,943
	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）	126
	（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	578
	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。） 10時～16時45分（12時～13時は休み）	1,163
	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	8,619
	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）	164
	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）	314
	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）	42
	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）	97
	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）	1,391
	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）	653
	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）	99
	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）	227
	安芸太田町産業振興課 （H19.4.1開設）	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）	—
	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）	98
	世羅町生活安全相談窓口 （H19.4.1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）	—
	その他の市町	窓口は消費者行政担当課（係）	71
	計（窓口数 18）		
合 計（窓口数 25）			42,989