

平成17年度県民生活に関する相談状況について

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、53,363件で前年度に比べ10,562件、率にすると16.5%の減少となった。

このうち、「不当請求・架空請求」に係る相談が前年に比べ14,809件(40.1%)減少した。

県民相談は、行政相談、家事相談のいずれも増加し、1,893件で237件(14.3%)増加した。

交通事故相談は、651件で133件(17.0%)の減少となった。

相談件数の状況(第1表)

(単位: 件, %)

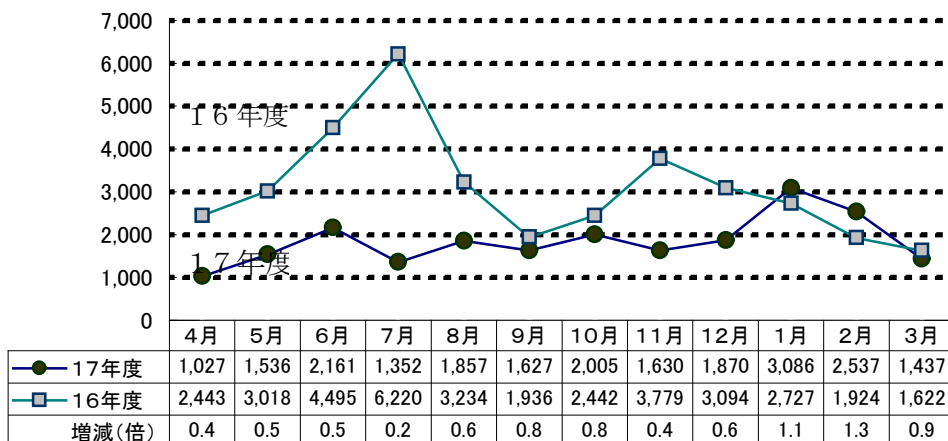
区 分	平成17年度 相談件数 (A)	平成16年度 相談件数 (B)	増 減 数 A-B	増 減 率 (A-B)/B×100
消費生活相談	53,363	63,925	△10,562	△16.5
不当請求・架空請求	22,125	36,934	△14,809	△40.1
うちヤミ金融	875	2,069	△1,194	△57.7
その他の相談	31,238	26,991	4,247	15.7
県民相談	1,893	1,656	237	14.3
行政相談	383	342	41	12.0
家事相談	1,510	1,314	196	14.9
交通事故相談	651	784	△133	△17.0

2 消費生活相談の概要

(1) 不当請求・架空請求の相談状況

平成17年の4月から12月の間の相談件数は前年を下回り、大きな変化もなく推移したが、平成18年の1月から2月にかけては前年度の件数を上回っている。

不当請求・架空請求の月別推移(第1図)



(2) 商品・役務別相談件数(「不当請求・架空請求」を除く)

商品・役務別には、金銭の借入れに係る相談の「融資サービス」が相談件数5,501件、構成比17.6%で最も多く、次いで、敷金などの借家などに係る相談の「不動産貸借」が1,855件で5.9%、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1,141件で3.7%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17年度		平成16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	5,501	17.6	4,687	17.4	・借入金整理の方法の相談 ・保証人、名義貸しの相談 等
不動産貸借	1,855	5.9	1,696	9.4	・敷金の返還の相談 ・借家の明け渡しの相談 等
情報提供サービス	1,141	3.7	1,229	△7.2	・有料情報サイトの利用に係る相談 ・放送受信料の支払いに係る相談 等
商品一般	980	3.1	449	118.3	・事業者の信用性に係る相談 ・商品購入した先の事業者の対応に係る 相談 等
建築・工事等	840	2.7	843	△0.4	・リフォームに関する相談 ・不必要な工事の勧誘に伴う相談 等
教室・講座	770	2.5	873	△11.8	・過去の契約に基づく勧誘に伴う相談 ・英会話教室等の中途解約に係る相談 等
電報・電話	712	2.3	564	26.2	・携帯電話料金に係る相談 ・電話回線使用に係る相談 等
書籍・印刷物	640	2.0	646	△0.9	・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に係る相談等
他の教養・娯楽	606	1.9	327	85.3	・海外宝くじ当選の通知に係る相談 ・パチンコ、競馬の情報提供に係る相談 等
家具・寝具等	581	1.9	614	△5.4	・SF(僱民)商法や高齢者等への強引 な訪問販売による布団等の購入契約に 係る相談 等
そ の 他	17,612	56.4	15,063	16.9	エステの長期契約, 学習教材, 健康食 品, 自動車に係る相談 等
計	31,238	100.0	26,991	15.7	

3 県民相談の概要

(1) 行政相談

道路の維持補修などの「土木建築関係」に関する相談が66件、構成比17.2%、医療や介護保険などの「福祉保健関係」が48件、12.5%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17年度		平成16年度 相談件数(B)	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比			
土木建築関係	66	17.2	84	△21.4	道路 河川等, 砂防, 用地買収問題など
福祉保健関係	48	12.5	71	△32.4	医療, 健康保険, 介護保険, 生活保護など
警 察 関 係	33	8.6	34	△2.9	暴力 脅迫, 詐欺など
そ の 他	236	61.6	153	54.2	産業 環境, 税関係など
計	383	100.0	342	12.0	

(2) 家事相談

離婚に伴う子供の親権問題などの「結婚・離婚」に関する相談が526件、構成比34.8%、親の死亡に伴う遺産分割方法などの「相続・遺言」が516件、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17年度		平成16年度 相談件数(B)	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比			
結 婚 ・ 離 婚	526	34.8	474	11.0	離婚, 婚約破棄, 親権 養育など
相 続 ・ 遺 言	516	34.2	453	13.9	遺産分割, 相続放棄, 遺言など
家 庭 内 問 題	293	19.4	255	14.9	子供の素行, 夫婦の財産, 親の扶養など
そ の 他	175	11.6	132	32.6	親族の扶養など,
計	1,510	100.0	1,314	14.9	

4 交通事故相談の概要

損害賠償額の算定方法などの「賠償問題関係」が、462件、構成比71.0%、自賠責保険の請求方法などの「保険関係」が42件、6.5%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17年度		平成16年度 相談件数(B)	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比			
賠償問題関係	462	71.0	512	△9.8	賠償額算定, 過失割合, 示談の仕方
保 險 関 係	42	6.5	79	△46.8	自賠責保険, 労災, 社会保険の請求方法
訴 訟 関 係	12	1.8	36	△66.7	訴訟, 調停の利用方法
そ の 他	135	20.7	157	△14.0	事故後の生活など
計	651	100.0	784	△17.0	

平成17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，心当たりがない代金を請求する葉書が届いた。

(30才代 女性)

【事例2】

携帯電話から無料のアダルトサイトに入り，ワンクリックで自動登録になり，料金を請求された。

(20才代 男性)

【事例3】

心当たりのない請求の葉書が訴訟〇〇事務局という債権回収業者からきた。以前，子供の振袖を買った際クレジット契約したが，今回の葉書に契約不履行とあったので未払いになっていると思った。国選弁護人を紹介するので，裁判供託金50万円を払うよう言われた。また，相手が異議申し立てをし，65万円払っているのと同額払うと取り下げができると言われた。その後，結果を聞くため電話をすると弁護士費用1回のみは無料だが，次回以降の弁護士費用として60万円必要と言われたので，その時点でおかしいと思った。

(20才代 女性)

～ヤミ金融 保証金詐欺～

【事例4】

ダイレクトメールで知った業者に融資を申し込んだところ，融資をするから保証金を振り込むよう言われて15万円振り込んだ。その後融資はない。業者に連絡して，口頭で全額戻す約束を取り付けた。警察に被害届を出し，銀行の振込み口座をストップした。お金は戻ってくるか。

(40才代 女性)

～訪問販売～

【事例5】

高齢で独り暮らしの母が，床下換気扇，調湿材の高額な契約をしていることが，帰省して分かった。聞いてみると，3，4年前から契約していると言う。複数の業者が入れ替わり来ているようだ。書類はほとんどなく，10日前の契約書と代金の一部の領収書があり，残金を近日中に集金に来ることになっている。母には何かあれば直ぐに話すように言っているが隠す。業者の出入りを止めることはできないか。

(40才代 女性)

【事例6】

高齢の母はアルツハイマーを患っているが，高額なシロアリ駆除，床下換気扇などの契約をしていることが，通帳で分かった。工事施行注文書はあるが，契約書はない。5年の分割払いになっており，他にもクレジットを組んでいるので，年金での生活が困難になっている。業者と2度目の契約の際家族が気づいてクーリング・オフした。それ以前の契約については完済していると思っていたが，まだ支払いが残っている。商品を引き取ってもらって落ち着きたい。

(50才代 女性)

【事例7】

訪問販売で布団セットを購入した。担当者が3人入れ替わり立ち代り勧誘に来て，「いくらだったら支払えるのか」と聞くので「月1万円なら」と言ったが，総額が高いので断ったら，「何を言っているのか，冷やかしているのか。」といわれ怖くなって契約した。総額が高くクーリング・オフしたい。

(20才代 男性)

～未公開株～

【事例8】

近いうちに公開すると言われ未公開株を1000万円で購入したが公開しないので，騙されたと思い電話で業者に返金を請求した。業者は返すと言ったが返金がないので，再度電話したが誰も出なくなった。

(70才代 男性)

平成18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7年度 相談件数
県 の 窓 口	県消費生活室	月曜日～金曜日(祝日, 年末年始を除く。) 9時～16時(12時～13時を除く)	14,952
	呉地域県民相談室		181
	芸北地域県民相談室		97
	東広島地域県民相談室		234
	尾三地域県民相談室		137
	福山地域県民相談室		1,879
	備北地域県民相談室		971
計(窓口数 7)			18,451 (34.6%)
市 ・ 町 の 窓 口	広島市消費生活センター	火曜日を除く 毎日(年末年始を除く) 10時～19時	15,445
	呉市消費生活センター	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く。) 8時30分～16時30分(12時～13時は休み)	3,003
	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, 年末年始を除く。) 10時～16時(12時～13時は休み)	166
	(大崎上島町)	奇数月の第1金曜日(祝日, 年末年始を除く。) 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, 年末年始を除く。) 10時～16時	680
	尾道市消費生活センター	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く。) 10時～16時45分(12時～13時は休み)	1,194
	福山市消費生活センター	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く。) 8時30分～16時30分	10,516
	府中市消費生活センター	火曜日, 金曜日(祝日, 年末年始を除く。) 10時～16時(12時～13時は休み)	201
	三次市消費生活相談コーナー	月曜, 火曜, 木曜, 金曜日(祝日, 年末年始を除く。) 9時～16時(12時～13時は休み)	349
	庄原市消費生活相談コーナー	水曜日(祝日, 年末年始を除く。) 9時～16時(12時～13時は休み)	44
	大竹市消費生活センター	火曜日, 金曜日(祝日, 年末年始を除く。) 9時～16時(12時～13時は休み)	177
	東広島市消費生活センター	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く。) 9時～17時(12時～13時は休み)	1,738
	廿日市市消費生活センター	月曜～金曜日(祝日, 年末年始, 第1金曜日は除く) 9時～16時(12時～13時は休み)	656
	(廿日市市大野支所)	第1金曜日(祝日, 年末年始を除く。) 10時～16時(12時～13時は休み)	
	安芸高田市消費生活相談窓口	水曜日(祝日, 年末年始を除く。) 9時～16時(12時～13時は休み)	106
	府中町地域振興課	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く。) 9時～16時(12時～13時は休み)	442
	北広島町消費生活相談室	木曜日(祝日, 年末年始を除く。) 10時～16時(12時～13時は休み)	84
その他の市町	窓口は消費者行政担当課(係)	111	
計(窓口数 17)			34,912 (65.4%)
合 計(窓口数 24)			53,363