



# 平成19年度 消費生活相談状況

**相談件数は1,793件！昨年度に比べ増加  
多重債務が急増！  
マルチ商法などの複雑な相談が増加！  
食の安全安心の相談も急増！**

当センターの消費生活相談は架空請求詐欺で爆発的に相談が増加した平成16年度をピークに減少傾向であったが、平成19年度の相談受付件数は1,793件で、前年度1,338件の約134.0%と増加に転じた。その内訳は、苦情が1,549件（対前年度比134.9%）、問い合わせ等が244件（同128.4%）であった。（表1、図1）相談件数が増加したのは、関係機関の連携と積極的な啓発により多重債務の相談が前年度の8倍以上に急増したことや、マルチ商法の増加等が原因と考えられる。

また、複雑多様化する相談が多く、斡旋（業者との間に入り交渉すること）に入る件数も増加傾向で解決に至るまで長期化している。

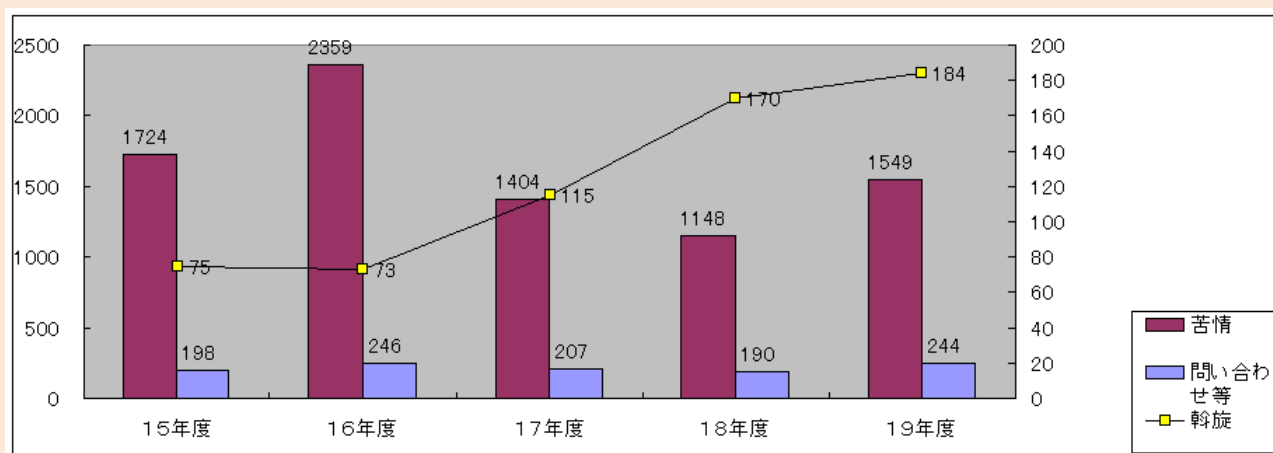
相談当事者の年齢・男女別は、20歳代以上の全年齢において相談件数が増加し、特に40歳代の相談が男女とも前年度に比較し大きく増加している。20歳代以上の全年齢で多重債務、グレーゾーン金利、ヤミ金被害等のフリーローン・サラ金の相談が一番多く、ついで50歳代未満では電話・インターネット通信での不当請求、50歳代以上でははがき等の架空請求や悪質な住宅リフォーム工事、70歳代以上ではふとんや印鑑の相談が多かった。

食の安全・安心に関する相談受付件数も急増し、食品の原材料偽装や中国産冷凍餃子事件等により食の安全・安心への消費者の関心が高まったため、食の安全性や表示に関する相談が増加した。

表1 相談受付件数

| 区分 | 苦 情   |       |                    | 問い合わせ等 |      |                    | 計     |       |                    |          |          |
|----|-------|-------|--------------------|--------|------|--------------------|-------|-------|--------------------|----------|----------|
|    | 17年度  | 18年度  | 19年度               | 17年度   | 18年度 | 19年度               | 17年度  | 18年度  | 19年度（割合）           | （前年度比）   |          |
| 来所 | 286   | 260   | 462                | 12     | 13   | 33                 | 298   | 273   | 495                | （27.6%）  | （181.3%） |
| 電話 | 1,115 | 888   | 1,086              | 194    | 177  | 211                | 1,309 | 1,065 | 1,297              | （72.3%）  | （121.8%） |
| 文書 | 3     | 0     | 1                  | 1      | 0    | 0                  | 4     | 0     | 1                  | （0.1%）   | （ - ）    |
| 計  | 1,404 | 1,148 | 1,549              | 207    | 190  | 244                | 1,611 | 1,338 | 1,793              | （100.0%） | （134.0%） |
|    |       |       | （前年度比）<br>（134.9%） |        |      | （前年度比）<br>（128.4%） |       |       | （前年度比）<br>（134.0%） |          |          |

図1 過去5年間の相談件数の推移



### 1. 商品・サービス別苦情相談件数 ～フリーローン・サラの相談が増加～

苦情の多かった商品・サービスとしては、多重債務や融資保証金詐欺等の「フリーローン・サラ金」が1番多く前年度の3.5倍以上に急増した。これは、生活苦により金融機関等からの借金が困難になり、消費者金融やヤミ金に手を出す事例が多いことがあげられる。

次は「電話・インターネット等関連サービス」は196件で電話やパソコンを使った通信販売による不当請求等が依然多い。3番目は架空請求等の「商品一般（※1参照）」が152件で、手口が広く認知されてきたため、前年度に比べて大きく減少している。ついで「資格・教育講座や教材」は前年度並み、「ふとん類」は減少している。

6位以降は、「工事・建築」30件、「リース・レンタルサービス」「健康食品」28件と続いている。（表2）

※1 「民事訴訟最終通達書」等、商品を特定しないはがきでの架空請求等が含まれる。

表2 苦情の多かった商品・サービス（上位5位）

| 年度 | 17年度              |     | 18年度              |     | 19年度              |     | (前年度比)   |
|----|-------------------|-----|-------------------|-----|-------------------|-----|----------|
|    | 商品・役務名            | 件数  | 商品・役務名            | 件数  | 商品・役務名            | 件数  |          |
| 1位 | 電話・インターネット等関連サービス | 353 | 商品一般              | 247 | フリーローン・サラ金        | 472 | (357.6%) |
| 2位 | 商品一般              | 265 | 電話・インターネット等関連サービス | 190 | 電話・インターネット等関連サービス | 196 | (103.2%) |
| 3位 | フリーローン・サラ金        | 125 | フリーローン・サラ金        | 132 | 商品一般              | 152 | (61.5%)  |
| 4位 | 資格・教育講座や教材        | 72  | ふとん類              | 63  | 資格・教育講座や教材        | 53  | (106.0%) |
| 5位 | 工事・建築             | 50  | 資格・教育講座や教材        | 50  | ふとん類              | 45  | (71.4%)  |

## 2. 苦情における不当請求・架空請求数 ～不当請求・架空請求の中でフリーローン・サラ金が大きく増加～

不当請求・架空請求（※2 参照）の件数は、16年度の1,668件をピークに19年度は461件（対前年度比80.7%）、全相談件数の25.7%と依然減少傾向が続いている。

その内訳は、サイトのトラブルやワンクリック詐欺等の不当請求・架空請求である「電話・インターネット等関連サービス」が165件と一番多く、前年度並みとなっている。

ついで、はがき等を使った架空請求等の「商品一般」で、新聞等でその手口が消費者に広く認知されたため前年度と比較して半減している。その反面「フリーローン・サラ金」は対前年度比130.2%増加し、不当請求・架空請求の15%を占めている。この中には、借金の返済のため借り入れを繰り返して多重債務に陥り、ヤミ金や融資保証金詐欺の被害に遭うという事例も見受けられた。（表3）

表3 不当請求・架空請求件数（上位3位）

| 年度<br>順位 | 17年度                  |     | 18年度                  |     | 19年度                  |     |          | (前年度比)   |
|----------|-----------------------|-----|-----------------------|-----|-----------------------|-----|----------|----------|
|          | 商品・役務名                | 件数  | 商品・役務名                | 件数  | 商品・役務名                | 件数  | (割合)     |          |
| 1位       | 電話・インターネット等<br>関連サービス | 339 | 商品一般                  | 220 | 電話・インターネット等<br>関連サービス | 165 | (35.8%)  | (99.4%)  |
| 2位       | 商品一般                  | 240 | 電話・インターネット等<br>関連サービス | 166 | 商品一般                  | 112 | (24.3%)  | (50.9%)  |
| 3位       | フリーローン<br>・サラ金        | 57  | フリーローン<br>・サラ金        | 53  | フリーローン<br>・サラ金        | 69  | (15.0%)  | (130.2%) |
| 4位       | その他                   | 176 | その他                   | 132 | その他                   | 115 | (24.9%)  | (87.1%)  |
| 合計       |                       | 812 |                       | 571 |                       | 461 | (100.0%) | (80.7%)  |

※2 不当請求・架空請求とは

電話・インターネット等関連サービスでは「ワンクリック詐欺」や「無料と掲示したサイトの登録料請求」などの請求、商品一般では「民事訴訟最終通達書」等での商品を特定しないはがき等での請求、フリーローン・サラ金ではヤミ金の「融資保証金詐欺」や「法定外の高金利請求」などがある。

## 3. 苦情契約当事者の男女別・年齢別

～最多は30歳代男性、40歳代男性は前年度の2倍以上に増加～

苦情相談における契約当事者は、男性が女性を100件以上上回った。男女別・年齢別構成では、30歳代の男性（173件）、40歳代の男性（163件）、50歳代の男性（146件）、70歳代以上の女性（124件）の順に多かった。（表4）

平成19年度は男性で40歳代が2.1倍（対前年度）、50歳代が1.8倍（対前年度）、30歳代が1.7倍（対前年度）に大きく増加したことで、女性では40歳代の1.4倍（対前年度）の増加が目立っている。

相談内容として、10歳代は電話やインターネット通信での有料情報料等の不当請求が多い。20歳代から70歳代までの一位は多重債務、グレーゾーン金利、ヤミ金トラブル等のフリーロ

ーン・サラ金の相談が多い。多重債務相談窓口として周知を積極的に行い、多重債務者の掘り起こしにつながったことが原因と思われる。

ついで、20歳代から40歳代では、電話やインターネット通信での有料情報料等の不当請求、50歳代から60歳代でははがき等の架空請求や住宅リフォーム工事の契約トラブル、70歳代ではふとんや印鑑等の訪問販売等による相談が目立っている。

表4 苦情契約当事者の男女別・年齢別構成

| 区分    | 10歳未満 |      |      | 10歳代 |      |      | 20歳代 |      |      |
|-------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|       | 17年度  | 18年度 | 19年度 | 17年度 | 18年度 | 19年度 | 17年度 | 18年度 | 19年度 |
| 男性    | 0     | 1    | 0    | 9    | 37   | 34   | 84   | 55   | 87   |
| 女性    | 0     | 2    | 0    | 8    | 11   | 12   | 66   | 70   | 56   |
| 団体・不明 | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 3    | 0    |
| 計     | 0     | 3    | 0    | 17   | 48   | 46   | 150  | 128  | 143  |

| 区分    | 30歳代 |      |      | 40歳代 |      |      | 50歳代 |      |      |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|       | 17年度 | 18年度 | 19年度 | 17年度 | 18年度 | 19年度 | 17年度 | 18年度 | 19年度 |
| 男性    | 124  | 100  | 173  | 118  | 78   | 163  | 145  | 81   | 146  |
| 女性    | 97   | 129  | 117  | 188  | 84   | 120  | 159  | 100  | 118  |
| 団体・不明 | 0    | 4    | 2    | 0    | 6    | 4    | 0    | 3    | 5    |
| 計     | 221  | 233  | 292  | 306  | 168  | 287  | 304  | 184  | 269  |

| 区分    | 60歳代 |      |      | 70歳代以上 |      |      | 団体・不明 |      |      | 計     |       |       | (前年度比)   |
|-------|------|------|------|--------|------|------|-------|------|------|-------|-------|-------|----------|
|       | 17年度 | 18年度 | 19年度 | 17年度   | 18年度 | 19年度 | 17年度  | 18年度 | 19年度 | 17年度  | 18年度  | 19年度  |          |
| 男性    | 75   | 59   | 86   | 50     | 66   | 81   | 4     | 8    | 9    | 609   | 485   | 779   | (160.6%) |
| 女性    | 108  | 67   | 93   | 67     | 117  | 124  | 5     | 13   | 13   | 698   | 593   | 653   | (110.1%) |
| 団体・不明 | 0    | 4    | 4    | 0      | 2    | 4    | 97    | 48   | 98   | 97    | 70    | 117   | (167.1%) |
| 計     | 183  | 130  | 183  | 117    | 185  | 209  | 106   | 69   | 120  | 1,404 | 1,148 | 1,549 | (134.9%) |

#### 4. 販売購入形態別苦情件数 ～店舗購入が3倍以上に増加～

苦情相談の販売購入形態別では、店舗購入（512件）、通信販売（499件）、訪問販売（246件）、電話勧誘販売（120件）の順に多い。多重債務等の相談の増加に伴い、店舗購入が昨年の3倍以上に増加したことから、マルチ商法の増加が特に目立ち、電話勧誘販売・訪問販売も増加している。全体の苦情件数の増加に繋がっている。その反面、はがき等を利用した架空請求等の通信販売とネガティブオプション（送りつけ商法）の苦情は減少している。（表5）

表5 販売購入形態別苦情件数

| 区 分        | 17年度  | 18年度  | 19年度  | (割合)     | (前年度比)   |
|------------|-------|-------|-------|----------|----------|
| 店舗購入       | 160   | 157   | 512   | (33.1%)  | (326.1%) |
| 通信販売       | 708   | 543   | 499   | (32.2%)  | (91.9%)  |
| 訪問販売       | 254   | 229   | 246   | (15.9%)  | (107.4%) |
| 電話勧誘販売     | 123   | 97    | 120   | (7.7%)   | (123.7%) |
| マルチ・マルチまがい | 33    | 33    | 49    | (3.2%)   | (148.5%) |
| ネガティブオプション | 16    | 16    | 8     | (0.5%)   | (50.0%)  |
| その他無店舗     | 23    | 16    | 16    | (1.0%)   | (100.0%) |
| 不明・無関係     | 87    | 57    | 99    | (6.4%)   | (173.7%) |
| 計          | 1,404 | 1,148 | 1,549 | (100.0%) | (134.9%) |

## 5. 多重債務の相談受付件数 ～積極的な掘り起こしにより飛躍的増加～

- ① 多重債務相談の受付件数は506件で、前年度同期(62件)の8.2倍に急増している。これは、但馬地域消費者問題連絡会議(市町・警察・社会福祉協議会等関係機関で構成)によりネットワークを回り、多重債務者の掘り起こしを行ったり、新聞やケーブルテレビ等により多重債務の啓発を積極的行ったりしたことが原因と考えられる。
- ② 契約当事者の住所地は、但馬地域が89.1%と大半を占めるが、新聞等の啓発により県下全域からの多重債務相談も7.3%受付している。(表6)

表6 多重債務の契約当事者地域別相談件数

| 契約当事者住所   | 相談件数 |      |          |
|-----------|------|------|----------|
|           | 18年度 | 19年度 | (割合)     |
| 但馬地域      | 57   | 451  | (89.1%)  |
| 県内(但馬を除く) | 0    | 37   | (7.3%)   |
| 県外・不明     | 5    | 18   | (3.6%)   |
| 計         | 62   | 506  | (100.0%) |

## 6. 食の安全・安心の相談受付件数

平成19年度の「食の安全・安心」に関する相談件数は大きく増加し、74件(対前年度比154.2%)で、内訳は苦情が49件、問い合わせが25件であった。相談内容では、食品の原材料偽装、中国産冷凍餃子事件、消費期限の改ざん等により消費者の関心が高まったため、安全性に関するものが20件(対前年度比250%)と一番多く、ついで表示に関するものが8件(同160%)の相談であった。

また、平成19年度県立センター等に寄せられた総相談件数は890件(対前年度比121.3%)で、特に表示に関する相談133件(対前年度比175%)が顕著であった。(表7)

表7 食の安全・安心相談受付件数

| 区 分   | 安全性           |      | 表 示           |      | 品 質           |      | その他             |      | 計    |      |          |
|-------|---------------|------|---------------|------|---------------|------|-----------------|------|------|------|----------|
|       | 18年度          | 19年度 | 18年度          | 19年度 | 18年度          | 19年度 | 18年度            | 19年度 | 18年度 | 19年度 |          |
| 苦 情   | 1             | 10   | 2             | 5    | 1             | 1    | 23              | 33   | 27   | 49   | (181.5%) |
| 問い合わせ | 7             | 10   | 3             | 3    | 3             | 4    | 7               | 8    | 20   | 25   | (125.0%) |
| 要 望   |               |      |               |      |               |      | 1               |      | 1    |      | (0.0%)   |
| 計     | 8             | 20   | 5             | 8    | 4             | 5    | 31              | 41   | 48   | 74   | (154.2%) |
|       | 対前年度比<br>250% |      | 対前年度比<br>160% |      | 対前年度比<br>125% |      | 対前年度比<br>132.3% |      |      |      |          |

## 7. 製品事故の相談受付件数

平成19年度の製品事故に関する相談件数4件で、相談内容は電子レンジの発火、自動車のエアバックの作動不良、トレーニングカップのストッパー不具合、ガス温水ボイラーの誤作動によるトラブルであった。

## 8. 消費者へのアドバイス

- ① サラ金などの多重債務に悩んでいる人は、チラシや電話勧誘のあまひ誘いに乗らず、消費生活相談窓口か専門家に相談してください。
- ② はがき、封書、電話、インターネット等の架空請求への対処法
  - 絶対にこちらから業者に連絡してはならない。(それが業者の狙いです)
  - 毅然と断り、話に応じてはならない。(こちらの弱みにつけこもうとしています)
  - 自宅の住所、電話番号、勤務先などの個人情報を言っってはならない。(別のトラブルのきっかけになります)
  - 支払ってはならない。(一度支払いに応じると請求がエスカレートします)
- ③ 小中高生には、携帯電話やパソコンのインターネットトラブルについて家庭内で話し合い、興味本位でサイトを開いたり、電話をかけたりしないようにする。
- ④ 高齢者の訪問販売や電話勧誘などの消費者トラブルは、家庭内や地域での情報交換、見守りにより未然防止に努め、契約してしまっても早期発見をし、クーリング・オフ制度を活用する。
- ⑤ 住宅のリフォームは複数の業者から見積もりを取る等、十分考慮して契約する。
- ⑥ 暮らしの中で製品による事故で負傷したり、危険なことがあったりした場合は、今後の事故を防止するため、消費者センターにも情報提供してください。
- ⑦ 被害にあったかな?と思ったら、まずは最寄りの消費生活相談窓口へ相談をしてください。