

平成19年度北海道立消費生活センターにおける消費生活相談の概要

平成20年10月27日
環境生活部生活局くらし安全課

1 消費生活相談受付件数

平成19年度に北海道立消費生活センターで受けた相談件数は9,026件で、平成18年度に比べて2,142件減少しました。

これは、いわゆる商品が特定できない架空請求や、インターネット、携帯電話を用いた有料サイト利用料に係る不当請求などの相談が減少したためですが、相変わらず、「商品一般」、「運輸・通信サービス」に対する相談は多く、引き続き相談件数の上位を占めています。

北海道立消費生活センターにおける相談件数の推移

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
相談件数	22,434件	15,245件	11,168件	9,026件
苦情件数	21,157件	13,749件	10,096件	8,068件
問合せ件数	1,276件	1,487件	1,069件	949件
要望件数	1件	9件	3件	9件
苦情%	94.3%	90.2%	90.4%	89.4%

2 平成19年度の特徴

平成18年度と比較すると、「商品」に関する相談件数は、5,072件から3,185件と1,887件減少しましたが、その中で昨年度1位の「商品一般」は、約2,246件から569件と大幅に減少し、順位も2位となりました。

内容は、商品が特定できない「架空請求」に係わるものが多くを占めています。

「役務」に関する相談件数は5,766件から5,568件と198件減少しましたが、「運輸・通信サービス」に関しては2,035件から2,187件と152件増加し、昨年度に引き続き1位となっています。

特徴としては、いわゆる商品が特定できない「架空請求」に係わる相談は、大幅に減少しましたが、商品の中では依然として上位をしめており、また、インターネット、携帯電話を用いた有料サイト利用料に係る不当請求などの相談は、相変わらず多く、「運輸・通信サービス」の件数が、役務の中では1位を占めています。

3 契約当事者の属性

契約当事者の性別は、男性 4,348 件(48.2%)、女性 4,282 件(47.4%)で、若干ですが、男性の比率が高くなっています。

年齢別では、30 歳代が 1,792 件(19.9%)で最も多く、ついで 20 歳代、40 歳代、50 歳代、70 歳代、60 歳以上、20 歳未満の順となっています。

4 「商品」・「役務」の内訳

(1) 商品

「商品」に関する相談件数は、対前年度比 62.8%と減少し、特に「商品一般」に関する相談は、対前年度比 25.3%と、前年度の 4 分の 1 に減少しました。

「商品」上位 3 位の内訳は次のとおりです。

1 位「教養娯楽品」	599 件
・文具・事務用品	183 件
・学習教材	112 件
2 位「商品一般」(商品が特定できないもの)	569 件
3 位「住居品」	504 件
・食器・台所用品	173 件
・家具・寝具	163 件

相談件数全体が減少している中、上位 3 位には入りませんでした。4 位の「食料品」については、平成 18 年度の 307 件から、平成 19 年度は 444 件と、対前年度比 144.6% 増加しました。

(2) 役務

「役務」に関する相談件数は、対前年度比 66.6%と減少しました。これは、「運輸・通信サービス」に関する架空請求・不当請求などの相談件数が減少したことによるものですが、それでも相談件数は 2,035 件で、「商品」「役務」を通じて相談全体の第 2 位となっています。

「役務」上位 3 位の内訳は次のとおりです。

1 位「運輸・通信サービス」	2,035 件
・他の運輸・通信	1,844 件
・電報・電話	148 件
2 位「金融・保険サービス」	1,609 件
・融資サービス	1,255 件
・生命保険	151 件
3 位「レンタル・リース・貸借」	748 件
・土地・建物・設備	628 件
(うち集合住宅)	(546 件)

「運輸・通信サービス」では、携帯電話の有料サイト利用料請求といった電話情報提供サービスなどの「他の運輸・通信」に関する相談が多く、「アクセスただけで利用料を請求される」などの不当請求に関する相談が多く見られます。

「金融・保険サービス」では、サラ金やキャッシングなど「融資サービス」に関する相談や多重債務に関する相談は依然として多く、ヤミ金融による融資保証金詐欺などの相談も多く寄せられました。

「レンタル・リース・貸借」では、賃貸アパートなど「集合住宅」に関する相談が多く、退去時の修繕費や敷金についての相談が寄せられました。

5. 相談に係る契約・購入金額

(1) 契約・購入金額の合計(金額が判明する4,520件(相談全体の50.1%)の合計)

約37億8千6百万円(対前年度90.5%)

(2) 既支払金額の総額

約13億5千万円(対前年比114.4%)

1件あたり平均金額は約33万5千円(対前年比117.5%)

(3) 内訳

10万円以上50万円未満の1,115件が最多であり、次いで1万円以上5万円未満の908件、5万円以上10万円未満の749件、100万円以上500万円未満の578件、50万円以上100万円未満の524件、1万円未満の510件と続きます。

相談件数、契約・購入金額(金額が判明するもの)の合計は減少しましたが、既支払金額の総額及び1件あたり平均金額は増加しました。

苦情相談における契約・購入金額の多い商品・役務としては、「フリーローン・サラ金」が約5億8千9百万円と最も多く、次いで「新築工事」の約2億4千7百万円、「集合住宅」の約1億5千万円の順となっています。

問い合わせ先
環境生活部生活局暮らし安全課
消費生活安全グループ
電話：011-204-5212