

平成17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18年9月19日
環境生活部生活局暮らし安全課

1. 消費生活相談受付件数

平成17年度に北海道立消費生活センターで受けた相談件数は15,245件で、平成16年度に比べて7,189件減少しました。

これは、昨年度多かったパソコンや携帯電話、はがきなどを用いた身に覚えのない有料情報提供サービス利用料の請求に関する相談が大幅に減少したためですが、それでも「運輸・通信サービス」に対する相談は多く、件数は1位となっています。

なお、前年度から見ると相談件数は減少しましたが、平成15年度と比較すると同程度であり、それ以前と比較すると、依然として多くの相談が寄せられています。

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14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度
相談件数	11,903件	15,949件	22,434件	15,245件
苦情件数	11,063件	15,408件	21,157件	13,749件
問合せ件数	836件	536件	1,276件	1,487件
要望件数	4件	5件	1件	9件
苦情%	92.9%	96.6%	94.3%	90.2%

2. 平成17年度の特徴

平成16年度と比較すると、「役務」に関する相談件数は17,367件から8,664件と半減し、特に「運輸・通信サービス」に関しては12,673件から3,748件と、前年度の約3分の1となりました。

しかし、「商品」に関する相談件数は4,796件から6,184件と増加しており、その中でも「商品一般」については、1,129件から2,339件と倍増しました。

これは、インターネットや携帯電話、はがきを用いた身に覚えのない有料サイトの利用料請求などに関する相談は減少したものの、「総合消費料金」など、どのような商品かを特定できない請求に関する相談が増加したためで、相変わらず架空請求や不当請求等に関する相談が多い状況にあります。

また、「住居品」に関する相談が増加しており、その中でも「家具・寝具類」(ふとん類など)に関する相談は、高齢者からの相談件数が増加しています。

3. 契約当事者の属性

契約当事者の性別は、男性7,182件(47.1%)、女性7,207件(47.3%)で、ほぼ同数でした。

年齢別では、30歳代が3,115件(20.4%)で最も多く、ついで20歳代、40歳代、50歳代、60歳代、70歳以上、20歳未満と続きます。

ただし、前年度と比較すると、30歳代は対前年度54.0%、20歳代は55.4%など、50歳代までの相談件数は減少しましたが、60歳代は137.4%、70歳以上は123.8%と、高齢者に著しい増加が見られました。

4. 「商品」・「役務」の内訳

(1) 商品

相談件数は前年度より減少しましたが、「商品」に関する相談は、対前年比128.9%と増加しました。

「商品」で最も相談件数が多いのは「商品一般」で、次に「教養娯楽品」、「住居品」と続きます。

「商品」上位3位の内訳は次のとおりです。

1位「商品一般」(商品が特定できないもの)	2,339件
2位「教養娯楽品」	949件
・学習教材	228件
・書籍・印刷物	213件
・文具・事務用品	166件
3位「住居品」	924件
・家具・寝具	417件
・食器・台所用品	262件

「教養娯楽品」では、資格取得用教材などの「学習教材」に関する相談、「住居品」では、羽布団などの「家具・寝具」に関する相談が、それぞれの分類の中で最も多くなっています。

上位3位と比較すると、相談件数では438件と少なくなりますが「被服品」に対する相談も多く、その中でも「アクセサリ」に関する相談が多く、販売目的を隠して電話で誘い出すポイントメントセールスや、展示会などで断っているにもかかわらず長時間に渡り勧誘し契約させるといった、販売方法に問題のある相談が寄せられています。

(2) 役務

「役務」に関する相談件数は、対前年度比49.9%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3,748件で、「商品」「役務」を通じて相談全体の第1位です。次に「金融・保険サービス」(1,989件)、「レンタル・リース・貸借」(951件)と続きます。

「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」	3,748件
・他の運輸・通信	3,440件

・電報・電話	251 件
2 位「金融・保険サービス」	1,989 件
・融資サービス	1,676 件
・生命保険	114 件
3 位「レンタル・リース・貸借」	951 件
・土地・建物・設備 (うち集合住宅)	583 件

「運輸・通信サービス」では、「他の運輸・通信」に関する相談が最も多くなっていますが、これは、携帯電話やインターネットを使用中に意図していないにもかかわらず電話情報提供サービスなどに接続され料金を請求されるなど、いわゆる不当請求に関する相談が多いためです。

「金融・保険サービス」では、いわゆるサラ金やヤミ金などの「融資サービス」に関する相談が最も多く、多重債務の整理方法や、押し貸しの対処方法、保証金を事前に振り込ませ融資はしない、いわゆる「融資保証金詐欺」についての相談が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」に関する相談が最も多く、退去時に請求された高額な修繕費に関するものや、敷金が返金されないといった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 7,224 件(相談全体の 47.4%)の合計)

約 51 億 4 千 3 百万円(対前年度 101.1%)

(2) 既支払金額の総額

約 14 億 3 千 4 百万円(対前年比 125.9%)

1 件あたり平均金額は約 24 万 4 千円(対前年比 229.6%)

(3) 内訳

1 万円以上～5 万円未満の 1,945 件が最多であり、次いで、10 万円以上～50 万円未満が 1,805 件、5 万円以上～10 万円未満の 1,127 件、50 万円以上～100 万円未満の 880 件、100 万円以上～500 万円未満の 845 件、1 万円未満 457 件と続きます。

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

要因の一つとしては、いわゆる架空請求や不当請求に関する相談が減少したものの、布団などの次々販売や悪質リフォームによる床下改善工事等の次々販売など、高額な相談が増加したことがあげられます。

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：011-231-4111(内 24-164)