

平成15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16年9月16日
環境生活部生活振興課

1. 平成15年度の消費者相談の特徴

相談件数が著しく増加し、過去最高となった。

なかでも、ハガキや電報、携帯電話のメール等を用いた架空請求や不当請求などの「電話情報提供サービス」や空貸し・押し貸しなどの「金融・保険サービス」、商品が特定できない「商品一般」の苦情が前年度に比べて著しく増加した。

反面、布団の次々販売など「家具・寝具」の苦情は減少傾向にあったが、契約・購入金額や既払金の総額や平均額は増加しており、一層の注意が必要である。

さらに、高齢者を中心に、排水管などの無料点検と称し床下工事を契約させる点検商法に関する相談も相変わらず多い状況である。

2. 激増する相談件数

平成15年度の北海道立消費生活センターが受け付けた相談件数は、15,949件（うち苦情件数は15,408件）で、平成10年度以降毎年増加傾向にあり、相談件数が対前年度比34.0%増、苦情件数が同39.3%増と、大幅に増加し、いずれも過去最高となった。

（参考）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12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
相談件数	9,615件	10,093件	11,903件	15,949件
苦情件数	7,913件	8,646件	11,063件	15,408件
問合せ件数	1,702件	1,447件	840件	541件
苦情%	82.3%	85.7%	92.9%	96.6%

3. 架空請求等の増加により「通信販売」関連の相談が急増

販売購入形態では、最も多かったのが携帯電話などの電話情報サービス等「通信販売」が7,589件（構成比47.6%）、次いで、「店舗購入」が2,812件（同17.6%）、布団の次々販売や学習教材、アクセサリ等の「訪問販売」が1,913件（同12.0%）、学習教材や教室・講座等の「電話勧誘販売」が1,326件（同8.3%）、「マルチ商法」が185件（同1.2%）、アクセサリや和服の展示販売等の「その他の無店舗販売」が144件（同0.9%）、「ネガティブオプション」が37件（同0.2%）であった。

4. 「役務」関連の相談が急増

「商品部門」が4,668件（構成比29.3%）と、対前年度比1.3%増となり、「役務部門」は、11,064件（同69.4%）と、対前年度比56.1%増と急増した。

5. 通信サービス関連の相談が急増（商品・役務別相談内訳）

商品部門は「商品一般」「被服品」「土地・建物・設備」が前年度に比べ増加した。資格取得用教材、補習用教材、教養娯楽教材、新聞等の「教養娯楽品」が1,138件（商品部門の24.4%）で最も多く、次いで商品が特定できない「商品一般」が1,015件（同21.7%）、家具・寝具・浄水器などの「住居品」が801件（同21.7%）、健康食品等の「食料品」が534件（同11.4%）であった。

役務部門は、「運輸・通信サービス」「金融・保険サービス」「教養娯楽サービス」の件数が前年度に比べて増加した。電話情報提供サービスの不当請求や架空請求等の「運輸・通信サービス」が6,285件（役務部門の56.8%）と、対前年度比164.4%増と著増し、

平成 14 年度同様最多となっている。次いで、いわゆるサラ金、ヤミ金融等の「金融・保険サービス」の 2,170 件（役務部門の 19.6%）、賃貸アパートの「レンタル・リース・貸借」が 712 件（同 6.4%）、行政書士資格講座等の資格講座の「教養・娯楽サービス」が 711 件（6.4%）、排水管点検等の「保健・福祉サービス」が 256 件（同 2.3%）、外壁工事等の「工事・建築・加工」が 230 件（同 2.1%）であった。

商品・役務の詳細な内訳をみると、相談件数では、「他の運輸・通信」が 6,102 件で最多であり、内容はアダルトサイト等有料の電話情報提供サービス使用料等の架空請求や不当請求等である。次いで、サラ金による多重債務、ヤミ金融の法外な高金利の不当請求や押し貸し、架空請求等の「融資サービス」が 2,002 件、商品を特定できない「商品一般」が 1,015 件、賃貸アパートの解約や退去後の修理代の不当請求等の「レンタル・リース・貸借」が 712 件、「学習教材」の 532 件、布団の次々販売等の「家具・寝具」の 325 件、「健康食品」の 273 件、「自動車」の 271 件、「工事・建築・加工」の 230 件であった。

6. 契約関連の相談が最多・急増

相談内容は、「契約・解約」に係るものが 13,110 件（対前年度比 53.2%増）と最多であり、次いで「販売方法」に係るものが 5,093 件（同 23.4%増）、「価格・料金」に係るものが 3,480 件（同 44.9 %増）、「品質・機能、役務品質」が 812 件（同 37.2%減）、「接客対応」が 501 件（同 37.5%減）、「表示・広告」が 476 件（同 27.2%減）、「法規・基準」が 334 件（同 38.8%減）、「安全・衛生」が 299 件（同 4.5%増）の順であった。

7. 初めて男性の相談が女性の相談を上回る

契約当事者の性別は、男性 9,459 件（構成比 59.3%）、女性 5,848 件（同 36.7%）で、初めて男性が女性を上回った。

8. 若年者の相談が急増

契約当事者の年齢は、20 歳代が 4,582 件（構成比 28.7%）と最多であり、次いで 30 歳代の 3,962 件（同 24.8%）、40 歳代の 2,255 件（同 14.1%）、50 歳代の 1,495 件（同 9.4%）、20 歳未満の 1,095 件（同 6.9%）で、いずれの年代においても相談件数は前年度に比べて増加した。特に、20 才未満は前年度に比べて 2.1 倍と著しく増加した。

9. 相談が多い年代及び商品・役務の内容

(1) 20～30 歳代

「運輸・通信サービス」（電話・インターネット等有料情報サービス使用料の架空不当請求等）
「融資サービス」（サラ金等）
「商品一般」（商品が特定できない）
「レンタル・リース・貸借」（賃貸住宅等）
「教室・講座」（パソコン等） 「学習教材」（資格取得教材等）
「自動車」 「アクセサリ」 「健康食品」等

(2) 40～50 歳代

「運輸・通信サービス」 「融資サービス」 「商品一般」 「レンタル・リース・貸借」
「学習教材」 「工事・建築・加工」 「健康食品」等

(3) 20 歳未満

「運輸・通信サービス」 「教養・娯楽サービス」 「商品一般」 「電報・電話」
「レンタル・リース・貸借」等

(4) 60 歳代

「金融・保険サービス」 「運輸・通信サービス」 「レンタル・リース・貸借」
「健康食品」 「医療用具」 「商品一般」 「工事・建築・加工」 「家具・寝具」等

(5) 70 歳以上

「家具・寝具」「健康食品」「工事・建築・加工」「医療用具」「金融・保険サービス」等

10. 相談に係る契約・購入金額

- (1) 合計金額(金額が判明する10,022件(相談全体の62.8%)の合計)
約58億5千7百万円(対前年度比2.8%増)
- (2) 既支払金額の総額
約1億4千8百万円(1件当たり平均金額は約18万7千円)
- (3) 内訳
10万円以上～50万円未満が2,967件(対前年度比63.1%増)で最多であり、次いで1万円以上～5万円未満の2,797件(同40.4%増)、5万円以上～10万円未満の1,497件(同152.4%増)、50万円以上～100万円未満の1,030件(同5.3%増)、100万円以上～500万円未満の907件(同6.6%増)、1万円未満656件(同0.0%増)であった。

11. 不当請求(架空請求を含む)の状況

- (1) 不当請求の件数
平成15年度の「他の運輸・通信」6,102件のうち、「不当請求」に係る相談は5,153(構成比84.4%)であった。そのうち請求内容、方法等が「強引」と考えられる件数は601件(同11.7%)、「強迫」と考えられる件数は562件(同10.9%)で、それらの合計は、1,163件と、不当請求に係わる相談の22.6%を占めている。
- (2) 支払に応じた件数
「不当請求」を受けた5,153件のうち、「支払に応じた」件数は192件(3.7%)であった。「強引・強迫と考えられる不当請求」1,163件のうち、「支払に応じた」ものは57件4.9%(不当請求全体の1.1%)であった。「強引・強迫」以外で支払った件数は135件(不当請求全体の2.6%)であった。
- (3) 支払に応じた当事者の職業
「支払に応じた」192件の当事者の職業は、「給与生活者」が143件(構成比74.5%)で最多であり、次いで「学生」の26件(同13.5%)、「自営・自由業」の11件(同5.7%)、「無職」の7件(同3.6%)、「家事従事者」の2件であった。(不明は3件。)
- (4) 不当請求を受けた当事者の年齢
「不当請求」を受けた当事者の年齢は、20歳代が2,084件(構成比40.4%)で最多であり、次いで30歳代の1,445件(同28.0%)、20歳未満の647件(同12.6%)、40歳代の632件(同12.3%)、50歳代の209件(同4.1%)、60歳代の62件(同1.2%)、70歳以上の16件(同0.3%)であった。なお、不明は58件(同1.1%)であった。
- (5) 支払額
支払に応じた192件の支払額の合計は22,107,157円で、1件当たりの支払金額の最大は、2,499,180円、最小は300円、平均は115,141円であった。
支払金額の内訳は、1万円以上～5万円未満が77件(構成比37.5%)で最多であり、次いで10万円以上～50万円未満が43件(同22.4%)、5万円以上～10万円未満が32件(同16.7%)、1000円以上～1万円未満が31件(同16.1%)、100万円以上～500万円未満が4件(同2.1%)、50万円以上～100万円未満が3件(同1.6%)、1000円未満が2件(同1.0%)であった。

問い合わせ先
環境生活部生活文化・青少年室
生活振興課消費生活グループ
電話：011-231-4111(内24-176)