

平成 19 年 5 月 23 日

市政記者クラブ 様

市民経済局消費生活センター

担当：大本・鈴木 電話：222-9679

(消費生活相談 222-9671)

平成 18 年度消費生活相談の概要について

名古屋市消費生活センターへ、平成 18 年度（平成 18 年 4 月 1 日～平成 19 年 3 月 31 日）に寄せられた消費生活相談の概要を下記のとおりまとめましたのでお知らせします。

記

1. 概 要

(1) 相談件数が平成 12 年度以来 6 年度ぶりに減少

平成 18 年度相談件数は 16,881 件となり、前年比 14.2%減となりました。架空請求の相談が減少したことが、大きな減少要因と思われます。

(2) アダルトサイトにかかる相談が増加傾向

パソコンによる不当請求が最近になって増えてきています。特にアダルトサイトに関する相談が多くなっています。

(3) フリーローン・サラ金の相談が増加

グレーゾーン金利、過払い返還などの相談が増えています。国会などでの貸金業規制法等改正論議にかかるマスコミ報道で消費者の関心が高まったことなどが要因と思われます。

(4) 年代別では「30 代」、高齢者は増加傾向

契約当事者のうち、「30 代」が 2 年連続で一番高い割合となっています。また、「65 歳以上」の高齢者の相談が年々増加しています。

(5) 無職の方の相談が増加

「給与生活者」や「学生」の相談が減る一方で、「無職」の方の相談が年々増加しています。

※詳細につきましては、次ページ以降をご参照ください。

名古屋市消費生活センター平成 18 年度相談実績について(詳細)

1 相談全体の特徴

(1) 相談件数が平成 12 年度以来 6 年度ぶりに減少

平成 18 年度の相談件数は 16,881 件となり、平成 17 年度 (19,668 件) に比べ、件数で 2,787 件、割合で 14.2%減となっています。平成 12 年度以来 6 年度ぶりの減少となりました。

《年度別相談件数推移》

年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
相談件数	12,109件	16,293件	16,738件	19,668件	16,881件
対前年度比増加率	14.2%	34.6%	2.7%	17.5%	△14.2%

減少は架空請求の相談が減少したことによるもの

架空請求は 6,191 件を占めていますが、平成 17 年度 (9,492 件) に比べ 3,301 件、34.8%減少しており、全相談の減少以上の減となっています。平成 15 年度から急増してきましたが、昨年 7 月、12 月にハガキによる架空請求の容疑者グループが逮捕されたことが、大きな減少要因と思われます。

《架空請求相談件数》

年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
相談件数	9,062件	9,492件	6,191件
対前年度比増加率	28.7%	4.7%	△34.8%

(2) アダルトサイトにかかる相談が増加傾向

架空請求全体の相談は大幅に減少しましたが、架空請求のうちパソコンによる不当請求は、10-12 月期に比べ 1-3 月期は 33%増と最近になって増えてきています。

このパソコンの不当請求にかかる相談 1,166 件のほとんどが「ポルノ・風俗」関係の相談であり、特にアダルトサイトに関する相談が多くなっています。

インターネット上の契約の場合、契約内容の確認画面がなければ電子消費者契約法により契約の無効の主張ができるため、請求は無視するように、また、メールの返信や電話をして個人情報や相手を伝えることは絶対にしないように助言しています。

《パソコンの不当請求にかかる相談件数》

平成 17 年度	平成 18 年度				
1-3 月	4-6 月	7-9 月	10-12 月	1-3 月	計
234 件	273 件	298 件	255 件	340 件	1,166 件

2 商品・サービス別の特徴

(1) フリーローン・サラ金の相談が増加

商品・サービス別に相談を分類すると、1 位の「商品一般」の大部分を占めるものは、請求ハガキに商品名が書かれておらず、「総合消費料金未納分」など何の請求内容

かが不明の架空請求です。3位になった携帯電話の有料サイト利用料等の請求などの「電話情報提供サービス」、4位のパソコンの有料サイト利用料等の請求などの「オンライン情報サービス」も架空請求がほとんどです。

2位は「フリーローン・サラ金」ですが、国会などでの貸金業規制法等改正論議にかかるマスコミ報道によって消費者の関心が高まり、グレーゾーン金利、過払い金返還などの相談が増えています。

5位の「賃貸アパート」にかかる相談は退去時の修繕費に関するものが多く、壁紙張替えや畳の表替え、ハウスクリーニング代など高額な負担をさせられることへの問い合わせや苦情などです。

その他、8位の「書籍・印刷物」は福祉カレンダーの送りつけにかかる問い合わせが急増したことにより多くなっています。

《商品・サービス別相談内訳》

(単位：件)

順位	商品・サービス名		
	平成16年度	平成17年度	平成18年度
1	電話情報提供サービス 8,033	商品一般(架空請求等)4,615	商品一般(架空請求等)3,971
2	フリーローン・サラ金 1,237	電話情報提供サービス 3,182	フリーローン・サラ金 1,582
3	オンライン情報サービス 788	オンライン情報サービス 1,480	電話情報提供サービス 1,309
4	賃貸アパート 416	フリーローン・サラ金 1,414	オンライン情報サービス 1,283
5	資格取得用教材 339	賃貸アパート 551	賃貸アパート 576
6	家屋の修繕工事 339	オンライン等関連サービス 454	家屋の修繕工事 311
7	浄水器・整水器 255	家屋の修繕工事 370	エステサービス 260
8	エステサービス 253	自動車・二輪車 282	書籍・印刷物 241
9	商品一般(架空請求等) 251	エステサービス 253	自動車・二輪車 236
10	アクセサリー 207	アクセサリー 239	化粧品 197

(2) 消費者金融のグレーゾーン金利に関する相談が大幅増加

「フリーローン・サラ金」にかかる相談のうち、グレーゾーン金利(貸出金利が利息制限法の上限を超えているが、出資法の上限の間には入っている金利)で貸し付けている契約について、利息制限法の金利で返済額を計算し直し、過払い分の返還を命じた最高裁判決があり、また、政府による貸金業規制法改正によって利息制限法の金利利率に一本化される予定となっています。

こうした動きに消費者の意識も高まり、グレーゾーン金利と過払い金返還に関する相談が目立ってきています。

《グレーゾーン金利と過払い金返還に関する相談件数》

平成17年度	平成18年度
7件	181件

3 契約当事者の特徴

(1) 男女の相談数はほぼ同じ

平成17年度は「女性」を当事者とする相談が増え、男女ほぼ同数となりました。

「女性」の相談の増加の原因は架空請求のハガキや封書に関する相談が増加したことによるものでしたが、平成18年度も男女ほぼ同数となっています。

《契約当事者の性別内訳》

(単位：件・%)

性別	平成16年度		平成17年度		平成18年度	
	受付件数	構成比	受付件数	構成比	受付件数	構成比
男性	9,715	58.2	9,616	49.1	8,471	50.6
女性	6,974	41.8	9,975	50.9	8,281	49.4
不明・団体	49	-	79	-	129	-
計	16,738	100.0	19,668	100.0	16,881	100.0

※構成比は、当事者の性別が不明な相談及び団体・企業等を当事者とする相談を除いて計算した。

(2) 多いのは30代、高齢者は増加傾向

年代別では、構成比が22.6%と「30代」の割合が一番多くなっており、その次に「20代」、「40代」となっています。

「65歳以上」の高齢者の相談は3,012件で相談全体の18.9%となっており、年々相談に占める割合を高めているほか「50代」の相談も増えています。一方、「30歳未満」の若者の相談は減少し続けています。これは架空請求の手口が変化してきており、若者を中心とした携帯電話の有料サイト利用料等の請求に関する相談が大幅に減少し、「70歳以上」「50代」において、何に対する請求かあいまいにしたまま「訴訟」などの文字を用いて相手の不安をあおるハガキなどが年度前半まで多かったことがその一因です。

《契約当事者の年代別内訳》

(単位：件・%)

年代	平成16年度		平成17年度		平成18年度	
	受付件数	構成比	受付件数	構成比	受付件数	構成比
10代	1,342	8.2	792	4.2	602	3.8
20代	4,559	27.9	3,897	20.9	2,956	18.6
30代	4,161	25.4	4,258	22.8	3,602	22.6
40代	2,524	15.4	3,152	16.9	2,523	15.8
50代	1,497	9.1	2,270	12.2	2,315	14.6
60代	1,059	6.5	2,296	12.3	1,762	11.1
70歳以上	1,219	7.5	1,998	10.7	2,145	13.5
不明・団体	377	-	1,005	-	976	-
計	16,738	100.0	19,668	100.0	16,881	100.0
30歳未満	5,901	36.1	4,689	25.1	3,558	22.4
65歳以上	1,670	10.2	3,113	16.7	3,012	18.9

※構成比は、当事者の年齢が不明な相談及び団体・企業等を当事者とする相談を除いて計算した。

(3) 無職の方の相談が増加

職業別では、「給与生活者」が平成18年度は全体の49.5%を占めていますが、年々その割合は減っています。また「学生」も減っています。一方、「無職」の割合が平成18年度では全体の19.8%を占めており、高齢者の相談と同様に年々増加しています。

《契約当事者の職業別内訳》

(単位：件・%)

性別	平成16年度		平成17年度		平成18年度	
	受付件数	構成比	受付件数	構成比	受付件数	構成比
給与生活	8,639	53.8	9,500	50.5	7,960	49.5
自営自由	1,072	6.7	1,151	6.1	1,113	6.9
家事従事	2,289	14.3	3,696	19.6	2,842	17.7
学生	1,980	12.3	1,331	7.1	984	6.1
無職	2,077	12.9	3,153	16.7	3,177	19.8
不明・団体	681	-	837	-	805	-
計	16,738	100.0	19,668	100.0	16,881	100.0

※構成比は、当事者の職業が不明な相談及び団体・企業等を当事者とする相談を除いて計算した。

4 販売方法別の特徴

(1) 店舗販売他に関する相談

平成18年度の「店舗販売」に関する相談件数は、4,509件となり、平成17年度(3,736件)に比べ、件数で773件、割合で20.7%増となっています。

商品・サービス別の特徴で触れているように、その多くは「フリーローン・サラ金」の相談の増によるものです。

また、「販売方法不明等」が大幅に増えています。これは契約当事者の特徴の中でも触れていますが、販売方法はもちろん何に対する請求かあいまいにしたまま「訴訟」などの文字を用いて相手の不安をあおる架空請求のハガキが年度前半に急激に増えたことによるものです。

《店舗販売他に関する相談》

(単位：件・%)

区別	平成16年度	平成17年度	平成18年度
店舗販売	2,606	3,736	4,509
対前年度比増加率	△15.5	43.4	20.7
販売方法不明等	1,219	1,527	3,176
対前年度比増加率	△23.8	24.4	108.0

(2) 無店舗販売に関する相談

平成18年度の「無店舗販売」に関する相談件数は9,194件となり、平成17年度(14,415件)に比べ、件数で5,221件、割合で36.2%減となっています。

その中でも、「通信販売」が平成17年度11,090件から平成18年度6,323件と4,767件減少していますが、これは「通信販売」の多くを占める架空請求の減少によるものです。

また、「訪問販売」は平成 17 年度 1,942 件から平成 18 年度 1,556 件と 386 件の減少、「電話勧誘販売」は平成 17 年度 839 件から平成 18 年度 694 件と 145 件の減少となっています。

「送りつけ販売」が大きく増えているのは、商品・サービス別の特徴の中でも触れていますが、「書籍・印刷物」にかかる販売の問い合わせが一時的に増えたことによるものです。

《無店舗販売に関する相談》

(単位：件・%)

区 分	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度
訪 問 販 売	1,876	1,942	1,556
家庭への訪問販売	1,038	1,092	850
アポイントメントセールス	126	140	117
キャッチセールス	100	52	68
催眠商法	37	21	32
通信販売	9,914	11,090	6,323
電話勧誘販売	741	839	694
マルチ販売	272	339	364
送りつけ販売	13	14	79
その他無店舗販売	97	191	178
無店舗販売の相談件数	12,913	14,415	9,194
全相談に占める割合	77.1	73.3	54.5
対前年度比増加率	11.2	11.6	△36.2

名古屋市消費生活センターでは、平成 19 年 4 月より、従前平日及び土曜日に行っていた消費生活相談のうち、土曜テレフォン相談を拡充し日曜日にも行っています。

相談受付日時等は下表のとおりです。

区 分	相談方法	電話番号	受付時間
平 日	電話相談・来所相談	052-222-9671	午前 9 時 ～ 午後 4 時 15 分
	架空請求ホットダイヤル電話相談	052-222-9674	
土・日曜日 (土・日テレフォン相談)	電話相談	052-222-9690	

注) 1 年末年始・祝日を除く

2 市内在住・在勤・在学の方が対象