

平成15年度消費生活相談の概要

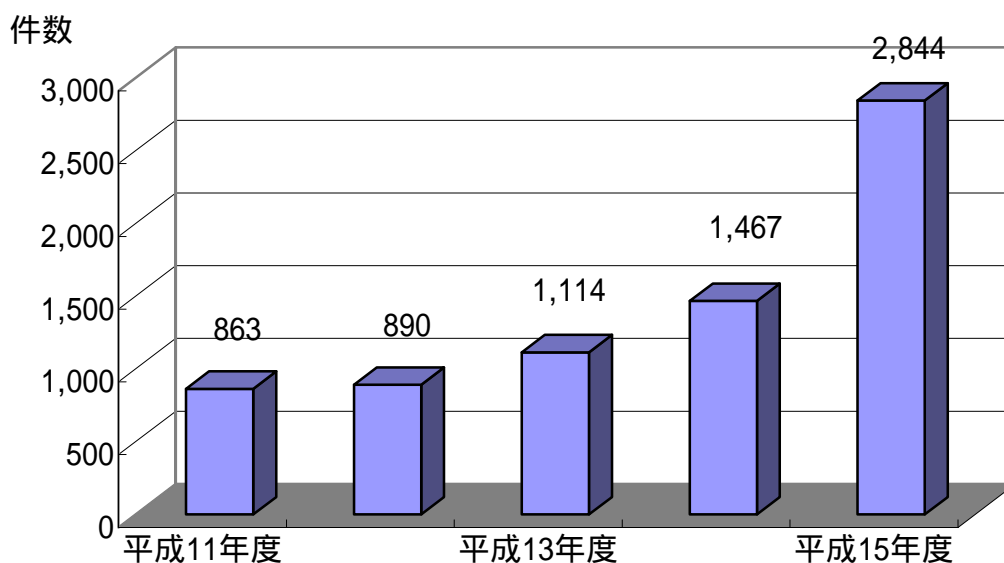
1 相談件数の年次推移

平成16年度の相談件数は、2,844件となり対前年度比1,377件(93.9%)増加した。

また、5年前の平成11年度と比較すると、1,981件の増加となる。

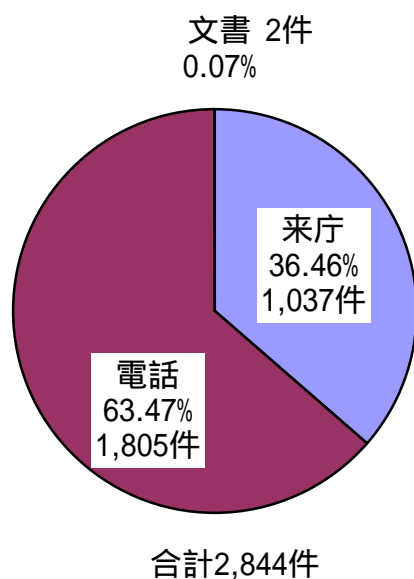
過去5年間の相談件数の推移を見ると年々確実に増加し、年平均増加率は34.7%大幅なものとなり、この傾向は経済の低迷による多重債務者の増加や悪質商法の巧妙化により、今後も続いてゆくものと予想される。

年次推移表

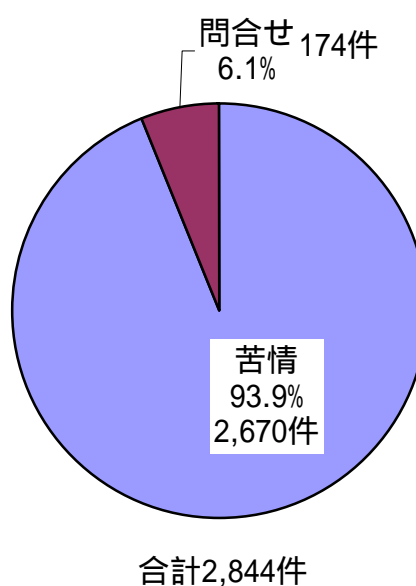


2 相談概要

(1) 相談方法別



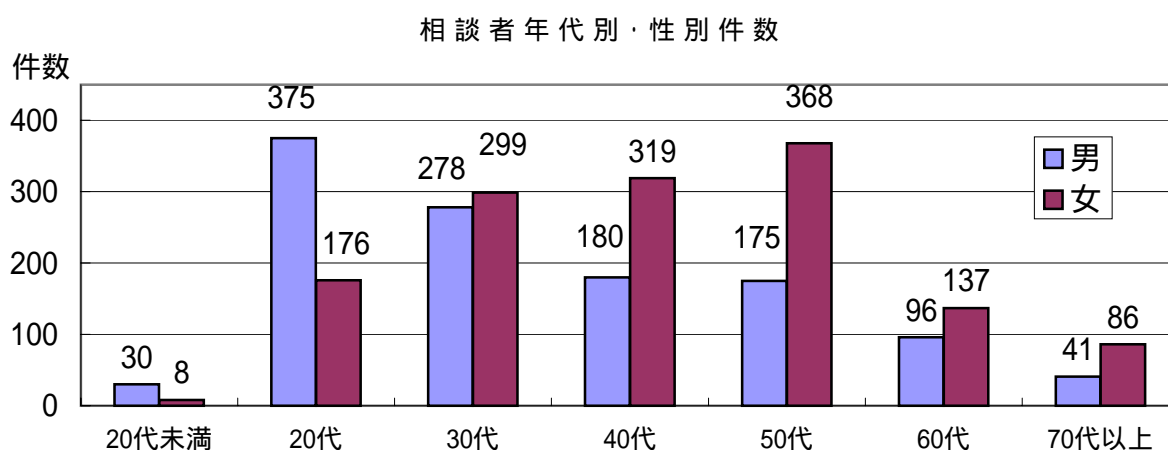
(2) 相談内容別



(3) 相談者年代別・性別

相談者の性別内訳は、男性 1,175 件（45.8%）、女性 1,393 件（54.2%）（不明・団体 276 件）であった。

前年度と比較すると、全ての年齢層で増加したが、特に 20代（306 件 124.9% 増）と 30代（292 件 102.5% 増）が激増した。

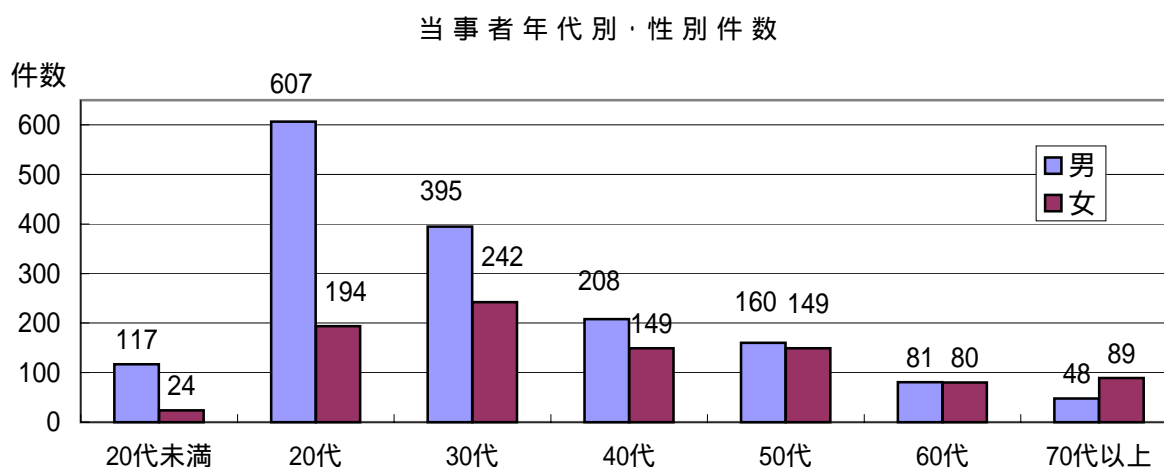


(4) 当事者年代別・性別

当事者の性別内訳は、男性 1,616 件（63.5%）、女性 927 件（36.5%）（不明・団体 301 件）であった。

年代別では、20代と30代の合計 1438 件で全体の 50.6% を占めた。

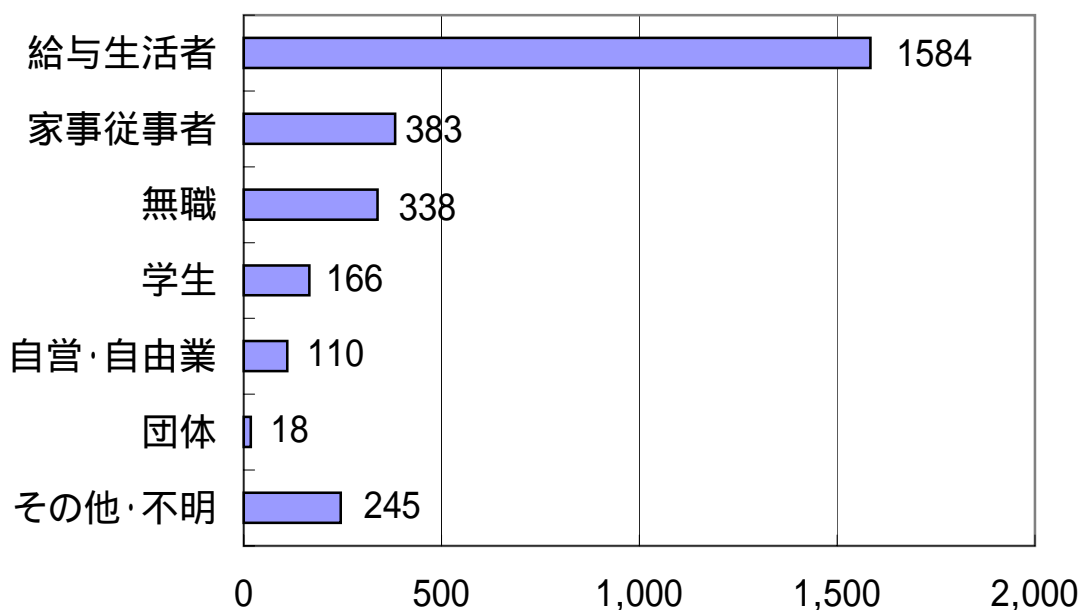
前年度と比較すると、全ての年齢層で増加したが特に 20代（462 件 136.3% 増）と 30代（337 件 112.3% 増）が激増した。



(5) 当事者職業別

給与生活者が全体の 55.7% を占め、家事従事者の13.5%、無職の 11.9% と続く。
前年度と比較すると、全ての職業で増加したが、給与生活者の 941 件 (246.3%) の増加と、学生の 105 件 (272.1%) が著しい。

当事者職業別件数



(6) 相談者市町村別

	市町村名	件数
1	八戸市	2,632
2	階上町	36
3	三沢市	21
4	五戸町	16
5	福地村	16
6	三戸町	14
7	百石町	13
8	名川町	11
	県内・その他	65
	県外	20
	不明	0
	合計	2,844

(7) 当事者市町村別

	市町村名	件数
1	八戸市	2,492
2	階上町	35
3	三沢市	18
4	五戸町	15
5	福地村	15
6	三戸町	12
7	百石町	12
8	名川町	10
	県内・その他	71
	県外	111
	不明	53
	合計	2,844

(8) 処理結果

		件 数	構成比(%)
処 理 結 果	他 機 関 紹 介	22	0.8
	助 言	2,633	93.4
	そ の 他 情 報 提 供	11	0.4
	幹 旋 解 決	106	3.8
	幹 旋 不 調	10	0.4
	幹 旋 不 能	3	0.1
	幹 旋 不 要	33	1.2
	合 計	2,818	100.0
処 理 期 間	即 日 処 理	2,733	97.0
	継 続 処 理	85	3.0

処理継続中26件を除く

(9) 契約・購入金額

		件 数	構成比(%)	
契 約 ・ 購 入 金 額	1 万 円 未 満	27	0.9	
	5 万 円 未 満	268	9.4	
	1 0 万 円 未 満	148	5.2	
	5 0 万 円 未 満	345	12.1	
	1 0 0 万 円 未 満	106	3.7	
	5 0 0 万 円 未 満	52	1.8	
	1 千 万 円 未 満	4	0.1	
	5 千 万 円 未 満	5	0.2	
	1 億 円 以 上	1	0.0	
	不 明	1,888	66.4	
	合 計	2,844	100.0	
		合 計 金 額 (円)		537,067,811
		平 均 金 額 (円)		561,786
既 払 金 額	合 計 金 額 (円)		86,261,005	
	平 均 金 額 (円)		102,084	

3 相談内容

(1) 商品・役務別

(単位：件)

内容別 商品・役務別	受付 件数	(うち 苦情件数)	内容別相談件数													計		
			安全・衛生	品質・機能	役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談		生活知識	その他
A. 商品一般	16	(14)	0	0	0	0	0	0	12	4	1	0	0	0	0	0	0	17
B. 食糧品	39	(36)	4	3	0	5	0	6	19	32	5	0	0	0	0	0	1	75
C. 住居品	64	(59)	2	9	0	12	0	1	46	55	4	0	0	1	1	1	1	132
D. 光熱水品	1	(1)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
E. 被服品	38	(27)	0	1	0	4	0	2	11	29	2	0	0	0	0	0	5	54
F. 保健衛生品	53	(52)	0	2	1	6	0	1	39	46	5	0	0	0	0	0	0	100
G. 教養娯楽品	134	(127)	0	6	0	16	0	3	81	103	2	0	0	0	0	0	3	214
H. 車両・乗り物	26	(23)	2	4	0	1	0	1	4	23	2	0	0	0	0	0	0	37
I. 土地・建物・設備	21	(19)	0	3	1	0	0	0	7	16	3	0	0	0	0	0	0	30
J. 他の商品	0	(0)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
商品計	392	(358)	8	28	2	45	0	14	219	308	24	0	0	1	1	10	660	
K. クリーニング	16	(15)	0	11	0	0	0	1	1	10	4	0	0	0	0	0	0	27
L. レンタル・リース・貸借	41	(34)	0	7	0	9	0	0	6	35	3	0	0	0	0	0	0	60
M. 工事・建築・加工	38	(31)	0	8	1	9	0	1	13	35	4	0	0	0	0	0	0	71
N. 修理・補修	23	(18)	0	2	0	8	0	0	13	17	2	0	0	0	0	0	2	44
O. 管理・保管	0	(0)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P. 役務一般	31	(30)	0	0	0	2	0	0	20	18	0	0	0	0	0	0	0	40
Q. 金融・保険サービス	995	(955)	0	1	25	45	0	50	35	976	8	0	0	0	0	0	1	1141
R. 運輸・通信サービス	1,054	(1,038)	0	1	1	148	0	102	21	1047	1	0	0	0	0	0	1	1322
S. 教育サービス	2	(2)	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3
T. 教養娯楽サービス	67	(60)	0	0	0	8	0	12	45	37	1	0	0	0	0	0	3	106
U. 保健・福祉サービス	37	(28)	1	3	3	2	0	4	11	23	1	0	0	0	0	1	4	53
V. 他の役務	15	(9)	0	1	1	1	0	1	2	9	0	0	0	0	0	0	4	19
W. 内職・副業・相場一般	67	(64)	0	0	0	4	0	2	43	53	2	0	0	0	0	0	0	104
X. 他の行政サービス	5	(1)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	5
役務計	2,391	(2,285)	1	34	31	236	0	173	211	2263	26	0	0	0	1	19	2995	
Z. 他の相談	61	(27)																
合計	2,844	(2,670)	9	62	33	281	0	187	430	2571	50	0	0	1	2	29	3655	

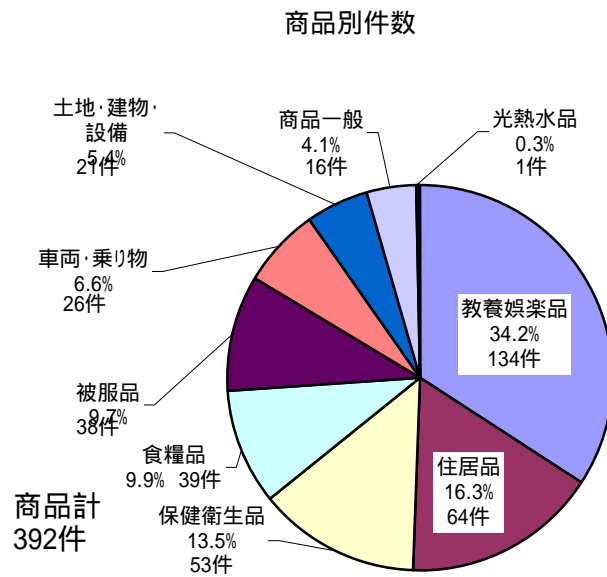
内容別相談件数は重複件数

商品別

商品の相談の合計は、392 件で、前年度と比較すると、30 件（7.1%）減少した。

前年度との比較では、保健衛生品 17 件（24.3%）、住居品 16 件（20.0%）、商品一般 15 件（48.4%）の減少が見られた。

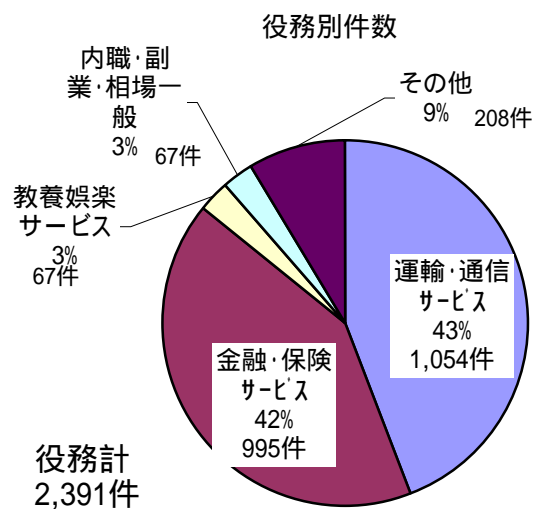
全体的には前年度とほぼ変わらない結果となった。



役務別

役務の合計は、2,391 件で、前年度と比較すると、1,390 件（138.9%）増加した。

特に携帯電話の普及による、運輸・通信サービスが 781 件（286.1%）の増加と、身に覚えのない請求がきたという、いわゆる架空請求に関連する、金融・保険サービスが 567 件（132.5%）の増加が顕著であった。



内容別

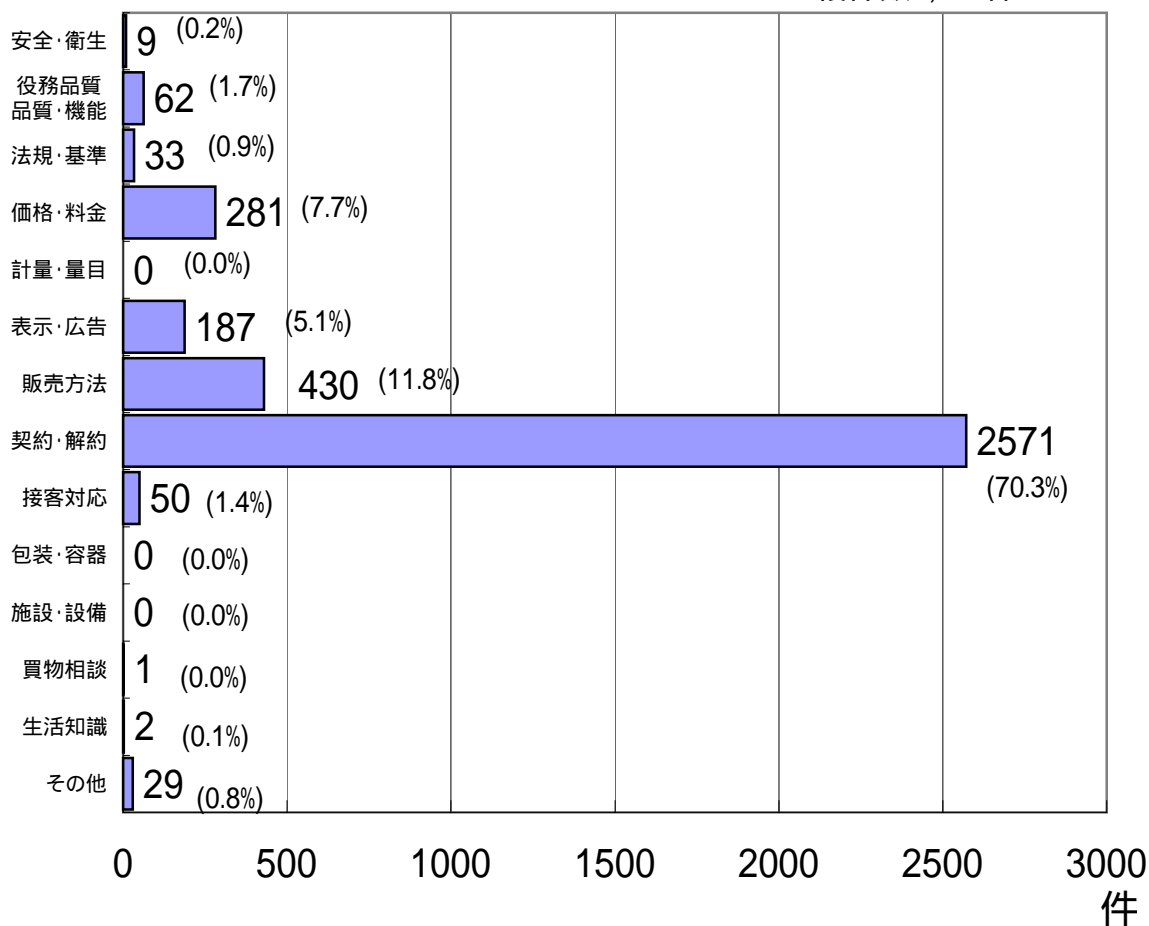
相談の受付件数は 2,844 件であるが、内容別の相談件数を見ると、分類項目の重複があるため 3,655 件となった。

前年度（2,193 件）と比較すると、1,462 件（66.6%）増加した。

分類別では「契約・解約」に関する相談が全体の 7（70.3%）を占めており、前年度からの増加件数でも 1,439 件と突出した。

内容別件数

重複件数3,655件=100%



(2) 販売購入形態別

販売形態別の相談状況を見ると、特殊販売（店舗購入以外）の割合が年々上昇しており、平成15年度では79.4%に達した。

前年度と比較すると、特殊販売:1,316件（139.7%）増加し、全体の件数の増加分のほとんどを特殊販売が押し上げた形となった。

販売購入形態別件数

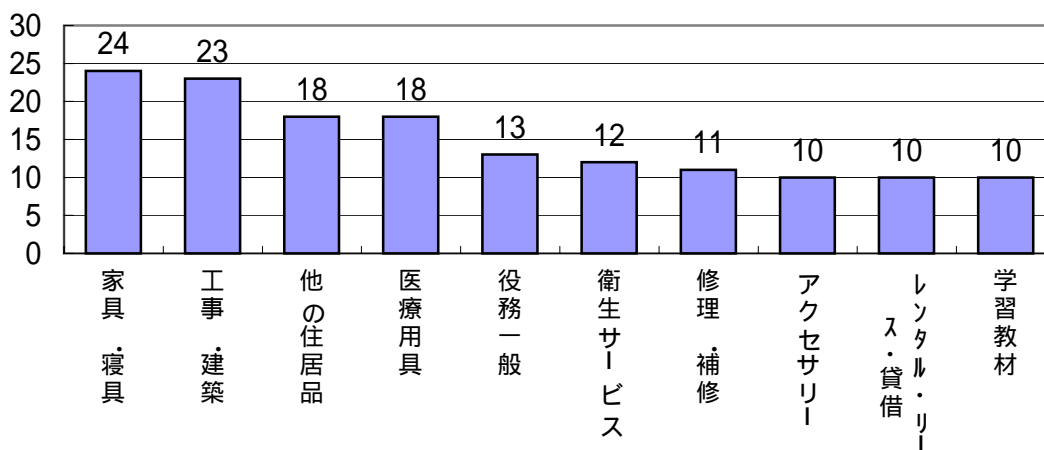
年度	平成15年度	平成14年度
店舗購入	410 (14.4%)	342 (23.3%)
特殊販売(店舗購入以外)	2,258 (79.4%)	942 (64.2%)
特訪問販売	229 (8.1%)	209 (14.2%)
殊通信販売	1,781 (62.6%)	496 (33.8%)
販マルチ商法	33 (1.2%)	36 (2.5%)
売電話勧誘販売	210 (7.4%)	185 (12.6%)
内ネガティブ・オプション	4 (0.1%)	5 (0.3%)
訳その他無店舗販売	1 (0.0%)	11 (0.7%)
不明・無関係	176 (6.2%)	183 (12.5%)
合計	2,844 (100.0%)	1,467 (100.0%)

訪問販売

訪問販売に関する相談件数は229件で、前年度と比較すると18件（13.7%）増加した。

増加の原因としては、前年度もワーストであった家具・布団11件（31.4%）減少したものの、リフォームや、外壁工事・屋根の塗装などが関連する工事・建築が9件（64.3%）、節電気や床下除湿剤が関連する他の住居品17件（1.700%）の増加があげられる。

訪問販売の商品分類別件数(上位10分類)



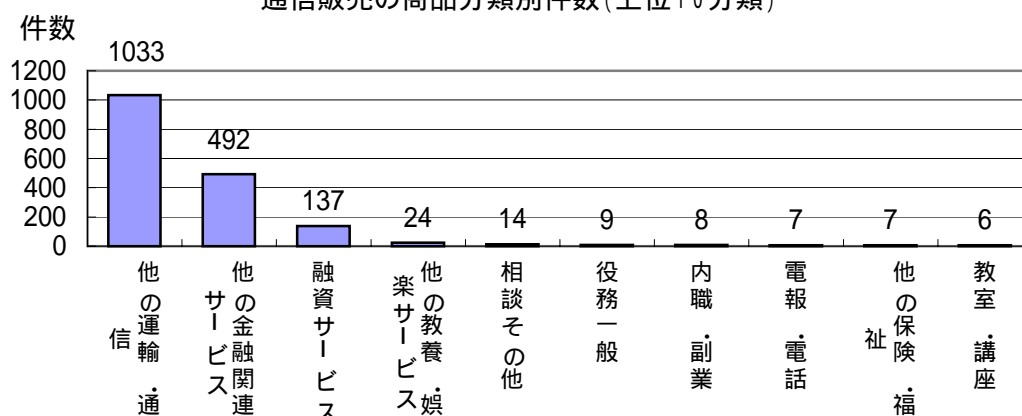
通信販売

通信販売に関する相談件数は1,781件で、特殊販売全体の78.9%を占めた。

前年度と比較すると1,285件（259.0%）の大幅な増加となった。

増加の要因としては、身に覚えのない有料サイト利用料や、利用料以外に高額な手数料（遅延損害金、解約手数料等）の請求に関連する、他の運輸・通信 790件（325.1%）と、債権回収代行を行っていると称する業者からの架空請求（覚えのないアダルトサイト・出会い系サイト利用料の請求）に関連する、他の金融関連サービス 485件（6928.6%）の顕著な増加があげられる。

通信販売の商品分類別件数(上位10分類)

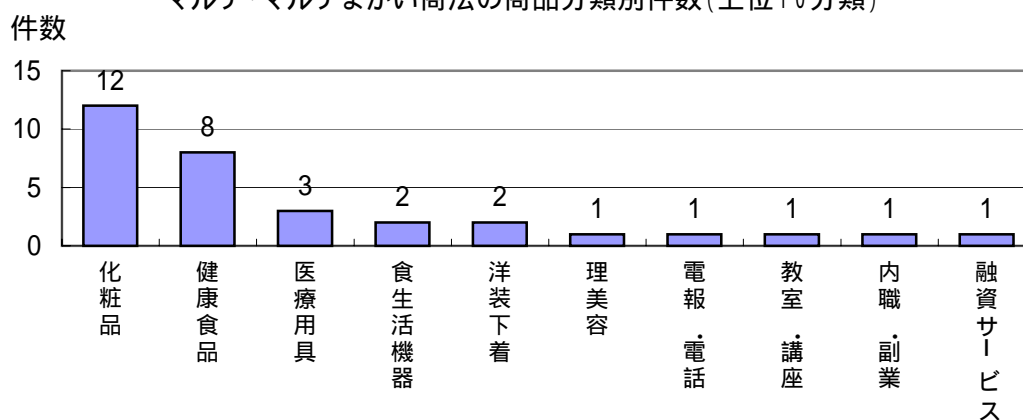


マルチ・マルチまがい商法

マルチ・マルチまがい商法に関する相談件数は33件で、前年度と比較すると3件（8.3%）減少した。

昨年までは増加傾向を示していたが、2年連続で減少している。

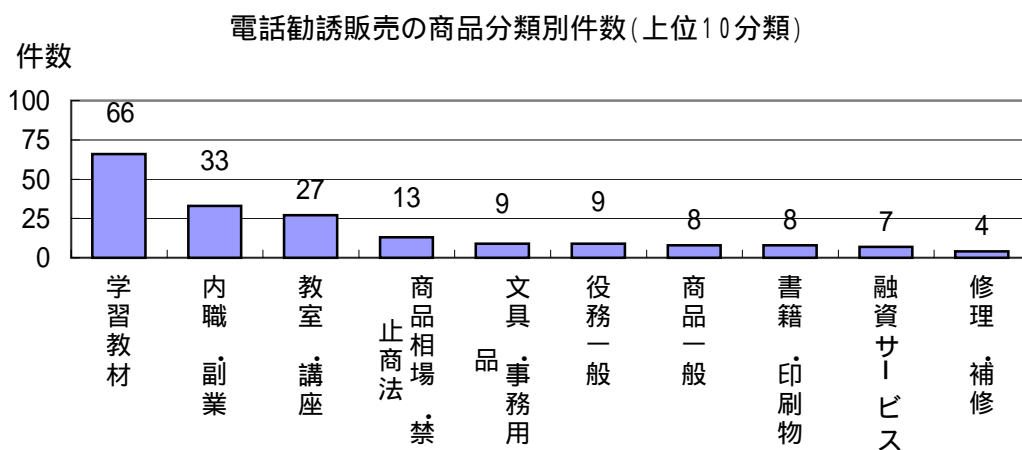
マルチ・マルチまがい商法の商品分類別件数(上位10分類)



電話勧誘販売

電話勧誘販売に関する相談は 210 件で、前年度と比較すると25件（13.5%）増加した。

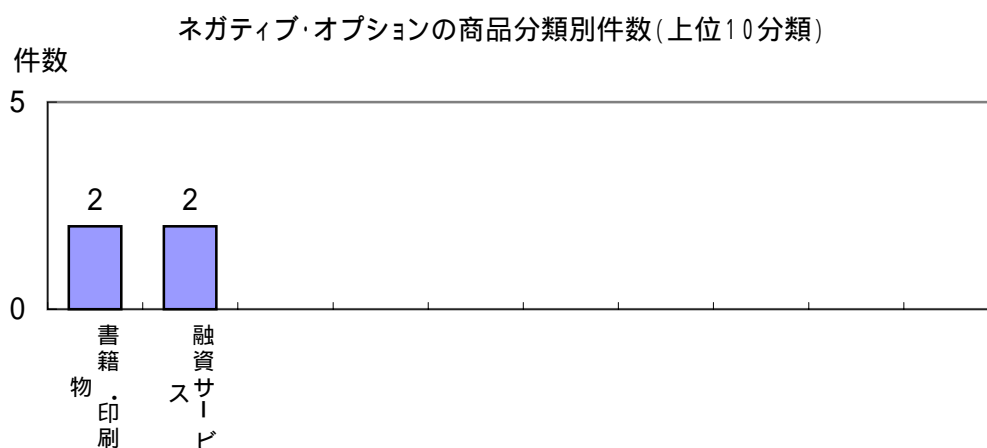
資格取得後の仕事の紹介を条件とした学習教材の販売が 28 件（73.7%）の著しい増加を示した。



ネガティブ・オプション

ネガティブ・オプション（送りつけ商法）に関する相談件数は 4 件で、前年度と比較すると、1 件減少した。

昨年にはなかった融資サービスが登場した。

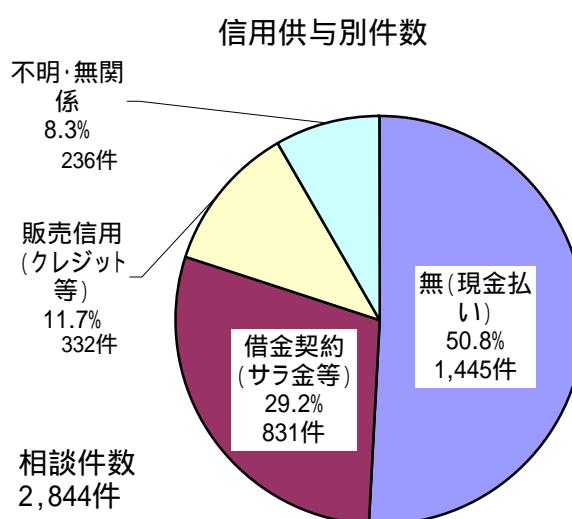


(3) 信用供与別

無（現金払い）の中に、架空請求が約70%含まれており、その数の多さが見て取れる。

借金契約は、約半数が架空請求であるが、いまだ高水準にある。

販売信用（クレジット等）と不明・無関係はほぼ前年度並みであったが、相対的に割合が下がった。



(4) 多重債務

多重債務を前年度と比較すると、件数は 173 件で前年度より 9 件（ 5.5% ）増加した。債務額の合計は約 4 億 6 8 2 4 万円で、前年度より 6 1 6 2 万円（ 1 1 . 6 % ）減少した。

この内、20代は件数で 1 2 . 7 %、債務額で 1 2 . 1 % を占め、いずれも前年度を下回った。

多重債務年次推移表

（金額 = 単位：万円）

年 度	11	12	13	14	15
区 分					
多重債務受付件数 (うち20代)	118 件 (26)	110 件 (40)	151 件 (35)	164 件 (31)	173 件 (22)
多重債務総額 (うち20代)	37,325 (7,266)	42,271 (10,266)	45,120 (6,558)	52,986 (7,625)	46,824 (5,705)
1件あたり多重債務額 (うち20代)	320 (279)	384 (257)	298 (187)	323 (246)	271 (260)