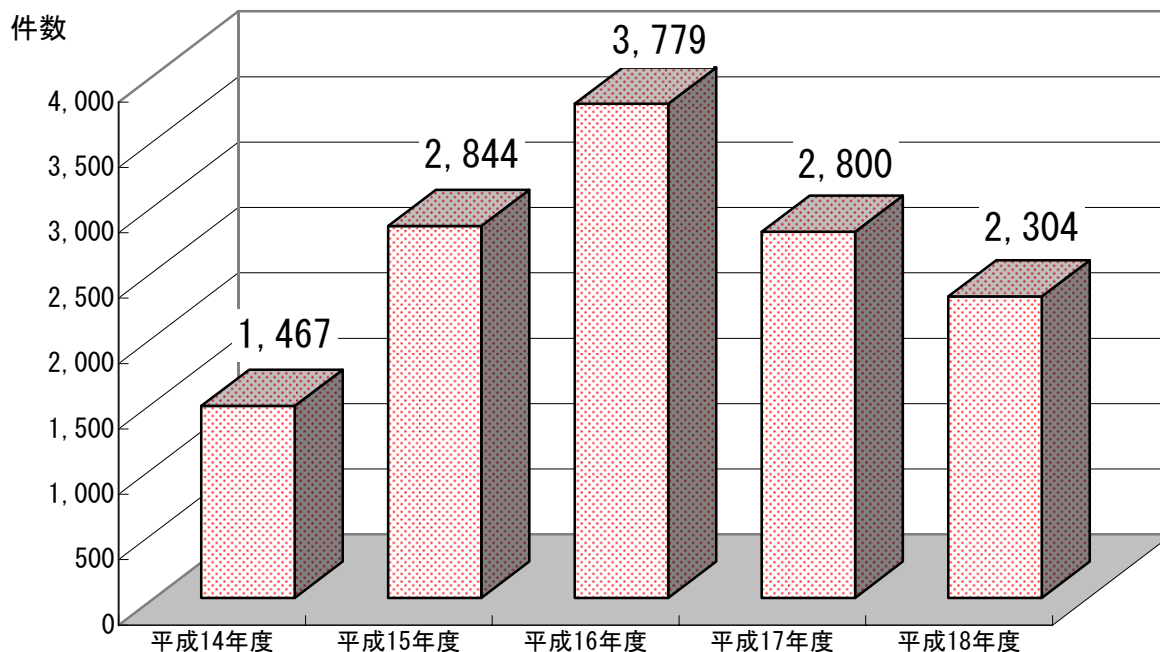


平成 18 年度消費生活相談の概要

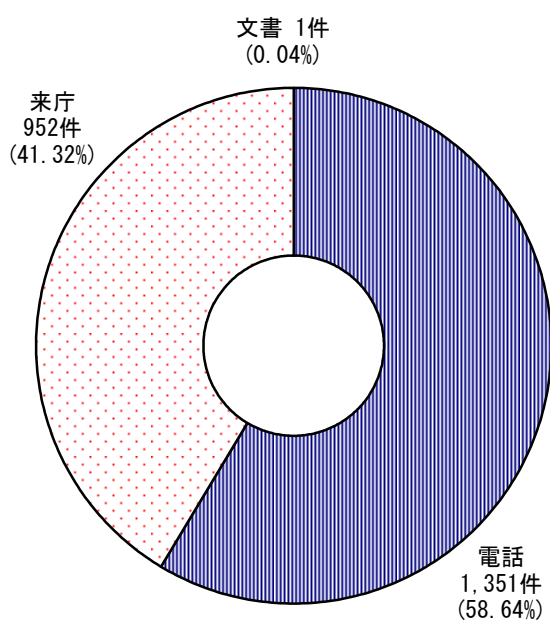
1 相談件数の年次推移

平成18年度の相談件数は2,304件となり、前年度に比べて496件（17.7%）減少した。しかし、5年前の平成14年度と比較すると、837件（157.6%）の増加となっている。過去5年間の相談件数の推移をみると、平成16年度までは年々増加し、平均増加率は、63.2%となる。平成17年度から相談件数は減少したものの、多重債務者の増加や悪質商法の巧妙化などにより、今後も高水準で推移することが予想される。



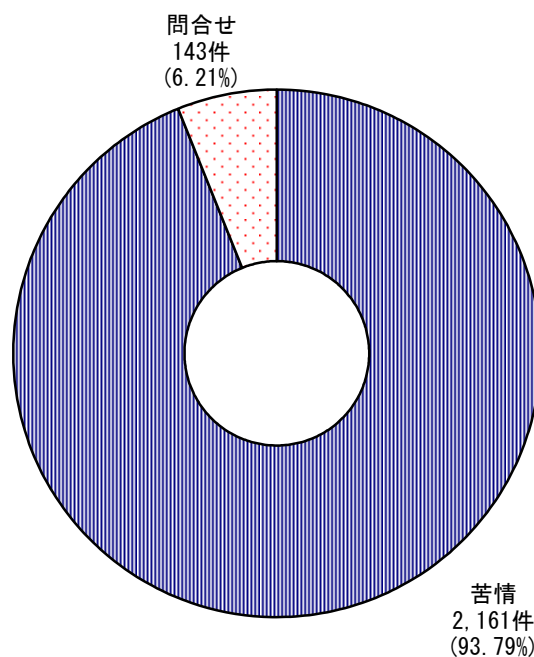
2 相談概要

(1) 相談方法別



合計 2,304 件

(2) 相談内容別



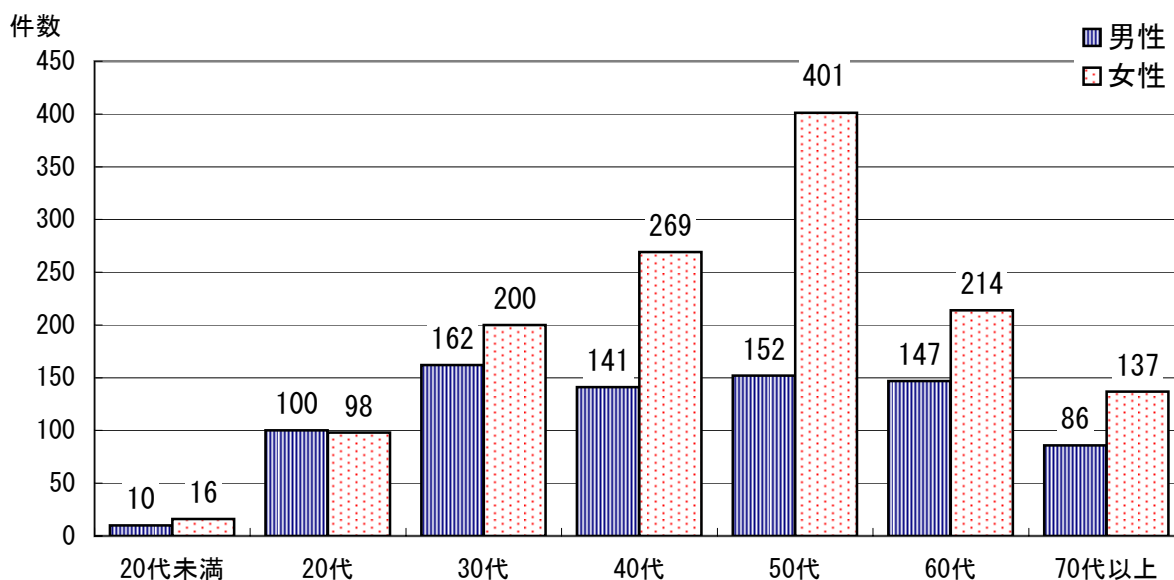
合計 2,304 件

(3) 相談者年代別・性別

相談者の性別内訳は、男性798件（34.6%）、女性1,335件（57.9%）、その他・不明171件であった。

前年度と比較すると、男性は167件（17.3%）、女性が355件（21.0%）減少した。

20代未満と70代以上が増加したが、他の年代では減少した。その中で、40代～50代の女性の相談が昨年同様多い。



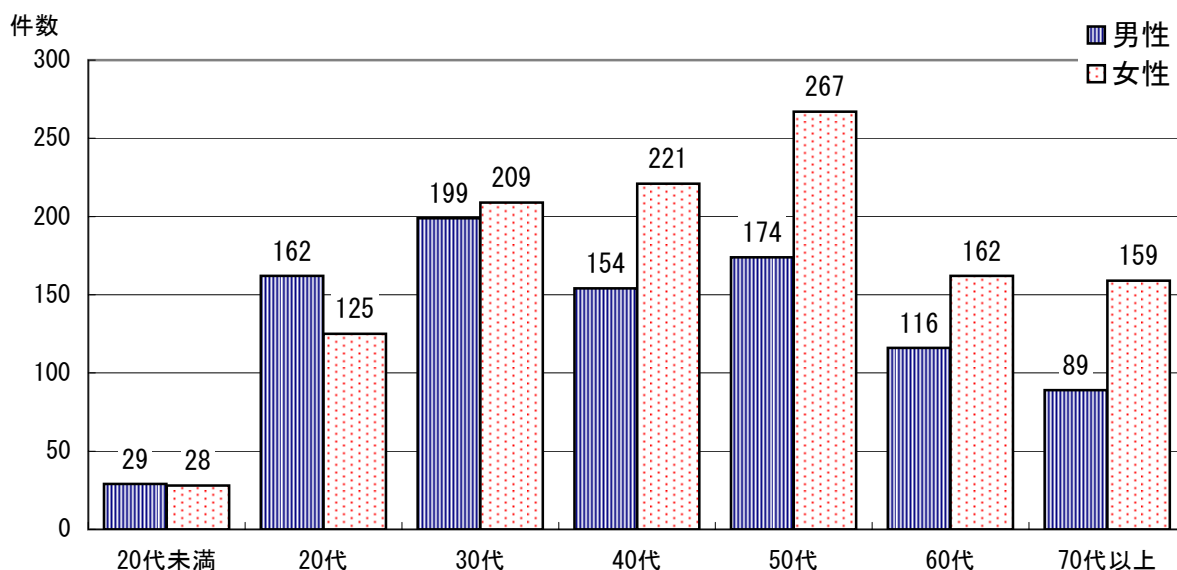
不明・団体（性別、年代いずれか不明も含む）171件は除いています。

(4) 当事者年代別・性別

当事者の性別内訳は、男性923件（40.1%）、女性1,171件（50.8%）、その他・不明210件であった。

年代別では20代以降の年代別・男女別とも格差がなくなった。前年度と比較すると、全ての年代で減少した。

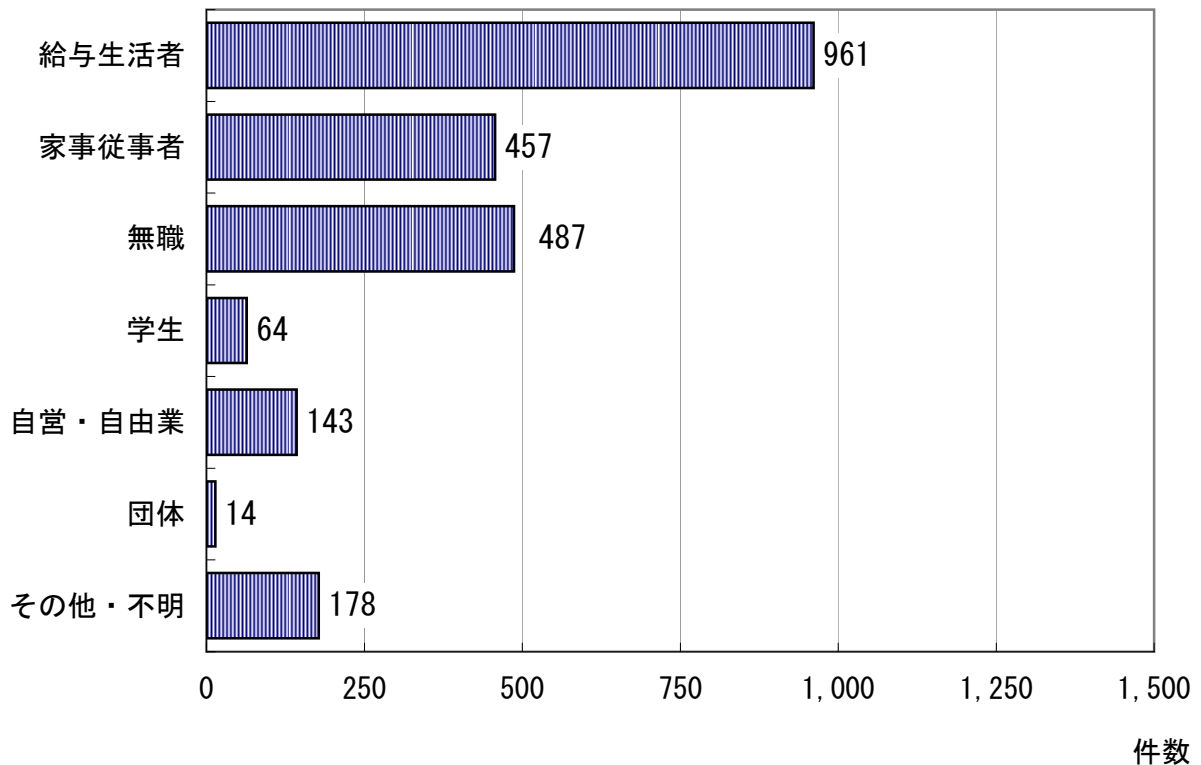
また、高齢者である60代女性が84件（34.1%）、70代以上女性が51件（24.3%）の減少であった。



不明・団体（性別、年代いずれか不明も含む）129件は除いています。

(5) 当事者職業別

給与生活者が全体の41.7%を占め、無職の21.1%、家事従事者の19.8%と続く。
前年度と比較すると、自営・自由業だけが20件(16.3%)増加している。



(6) 相談者市町村別

	市町村名	件数
1	八戸市	2,076件
2	階上町	40件
3	南部町	31件
4	おいらせ町	30件
5	五戸町	25件
6	三沢市	16件
7	十和田市	11件
8	六戸町	10件
9	県内・その他	30件
10	県外	29件
11	不明	6件
合計		2,304件

(7) 当事者市町村別

	市町村名	件数
1	八戸市	1,992件
2	階上町	40件
3	南部町	30件
4	天間林村	25件
5	五戸町	23件
6	三沢市	21件
7	三戸町	13件
8	十和田市	12件
9	県内・その他	46件
10	県外	90件
11	不明	12件
合計		2,304件

(8) 処理結果

		件 数	構 成 比
処理結果	他 機 関 紹 介	21 件	0.9 %
	助 言	2,000 件	87.1 %
	そ の 他 情 報 提 供	22 件	1.0 %
	幹 旋 解 決	186 件	8.1 %
	幹 旋 不 調	6 件	0.3 %
	幹 旋 不 能	13 件	0.6 %
	処 理 不 要	47 件	2.0 %
	合 計	2,295 件	100.0 %
処 理 期 間	即 日 処 理	2,205 件	96.1 %
	継 続 処 理	90 件	3.9 %

※ 処理継続中 9件を除く

(9) 契約・購入金額

		件 数	構 成 比
処理結果	1 万 円 未 満	44 件	1.9 %
	5 万 円 未 満	78 件	3.4 %
	1 0 万 円 未 満	71 件	3.1 %
	5 0 万 円 未 満	123 件	5.3 %
	1 0 0 万 円 未 満	60 件	2.6 %
	5 0 0 万 円 未 満	52 件	2.2 %
	1 千 万 円 未 満	2 件	0.1 %
	5 千 万 円 未 満	4 件	0.2 %
	不 明	1,870 件	81.2 %
	合 計	2,304 件	100.0 %
	合 計 金 額	2 9 6 , 9 6 0 , 1 4 2 円	
	平 均 金 額	6 8 4 , 2 3 9 円	
既支払金額	合 計 金 額	6 1 , 0 2 2 , 5 6 6 円	
	平 均 金 額	1 4 2 , 9 0 9 円	

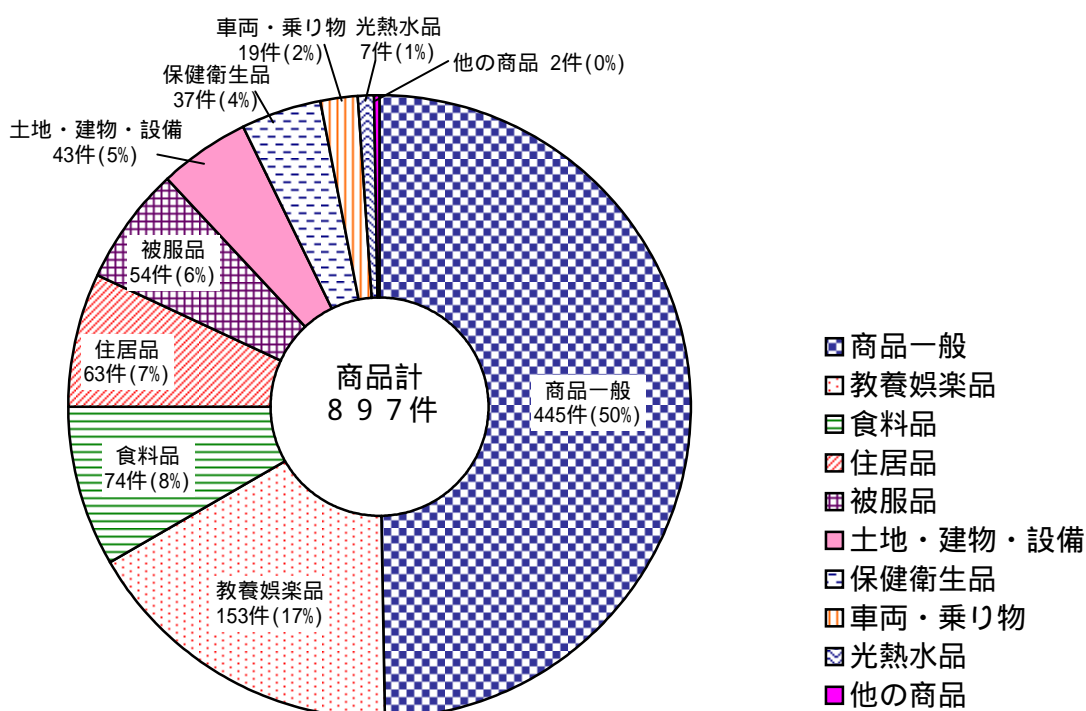
3 相談内容
 (1) 商品・役務別

内容別 商品・役務別	受付件数（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	（解約） 契約	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	445（441）					1		4	282	435	3					1	726
B．食料品	74（72）	2	14			14		11	48	44	3					1	137
C．住居品	63（58）	3	16		1	16		4	42	36	4					3	125
D．光熱水品	7（5）					1			2	4	3					1	11
E．被服品	54（52）	1	9		1	5		1	30	49	7					1	104
F．保健衛生品	37（37）	2	5			6		5	33	27							78
G．教養娯楽品	153（147）					29		9	115	104	6					1	267
H．車両・乗り物	19（17）				6	1	3		6	16	5					1	38
I．土地・建物・設備	43（37）				6	3	9	1	21	28	7			1		1	77
J．他の商品	2（2）								2	2	1						5
商品計	897（868）	8	59		6	84	0	35	581	745	39	0	0	1	0	10	1,568
K．クリーニング	10（10）					7			1	10							18
L．レンタル・リース・貸借	86（73）					5	1	31	1	2	28	76	6				150
M．工事・建築・加工	59（58）	2	19			20			25	44	14					1	125
N．修理・補修	12（12）					2	1	8		5	11	2					29
O．管理・保管	1（1）					1				1							2
P．役務一般	40（40）					4			24	40							68
Q．金融・保険サービス	694（667）					6	126	40	152	649	11					6	990
R．運輸・通信サービス	242（239）					3	19	75	118	221	9					1	446
S．教育サービス	8（6）							1	4	4	1					1	11
T．教養娯楽サービス	46（44）					2	9	21	39	24	2						97
U．保健・福祉サービス	39（32）	4	9			8		2	22	29	7					2	83
V．他の役務	25（20）					1		4	10	18	3				1	2	39
W．内職・副業・相場一般	49（46）					7		6	43	28						1	85
X．他の行政サービス	8（8）								3	5							8
役務計	1,319（1,256）	6	47		8	234	1	151	474	1,160	55	0	0	0	1	14	2,151
Z．他の相談	88（37）																
合計	2,304（2,161）	14	106		14	318	1	186	1,055	1,905	94	0	0	1	1	24	3,719

内訳別相談件数は、重複件数

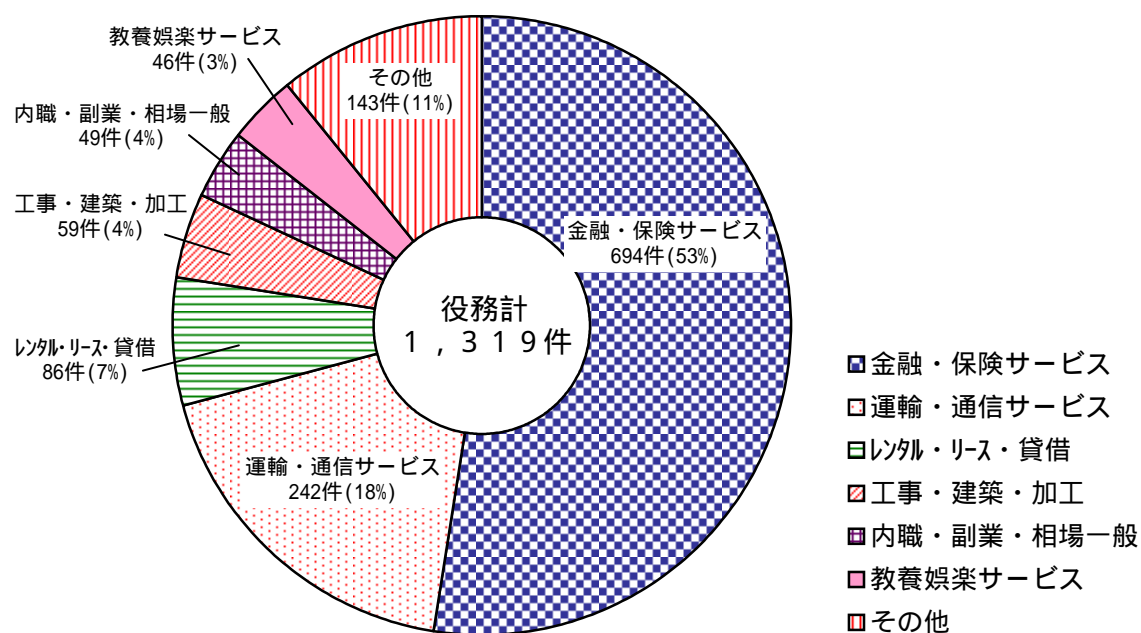
商品別

商品の相談の合計は897件で、前年度と比較すると191件（17.6%）減少した。
なかでも、商品一般が117件（26.3%）の減少だが、全体的に減少している状況である。



役務別

役務の相談の合計は1,319件で、前年度と比較すると321件（19.6%）減少した。
特にパソコンや携帯電話の普及にともない、平成16年度に急増した運輸・通信サービスが296件（55.0%）と2年連続で減少した。
ヤミ金融や多重債務に関連する金融・保険サービスは、31件（4.7%）増加した。



内容別

相談内容の受付件数は2,304件であるが、内容別の相談件数では分類項目が重複するため3,719件となった。

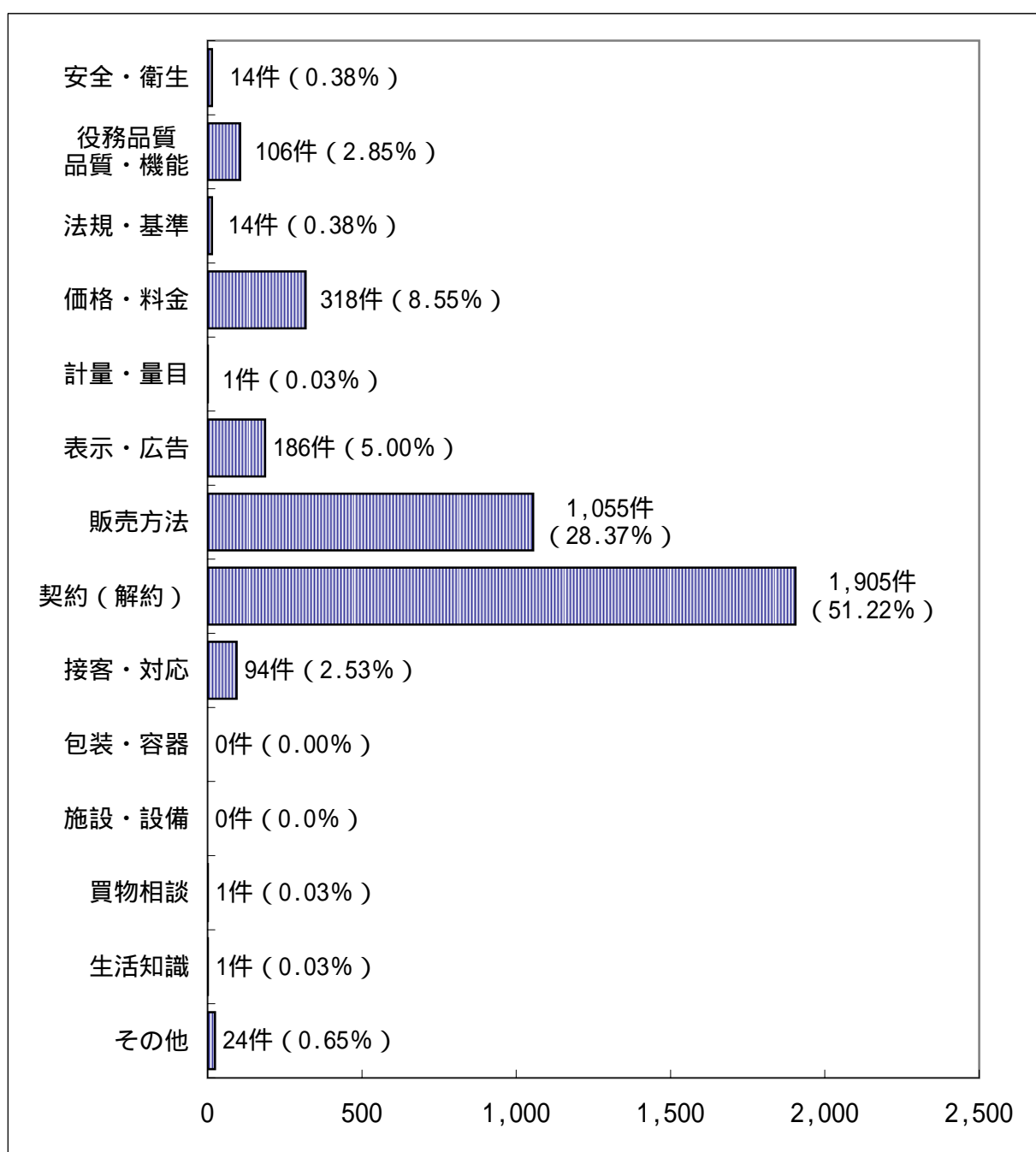
前年度(4,512件)と比較すると、793件(17.6%)減少した。

分類別では「契約(解約)」に関する相談が全体の2分の1(51.2%)を占めており、前年度より511件(21.2%)減少しているものの、全体から見ると突出している。

また、「販売方法」に関する相談が全体の4分の1(28.4%)を占めており、前年度より186件(15.0%)減少した。

(注) のべ件数

3,719件 = 100%



(2) 販売購入形態別

販売形態別の相談状況をみると、年々減少していた店舗購入の割合が平成18年度でも前年度同様上昇し34.5%となった。

前年度と比較すると、店舗購入が70件（9.6%）と増加したが、特殊販売が863件（45.8%）減少し、ほとんどの特殊販売が引き下げる形となった。

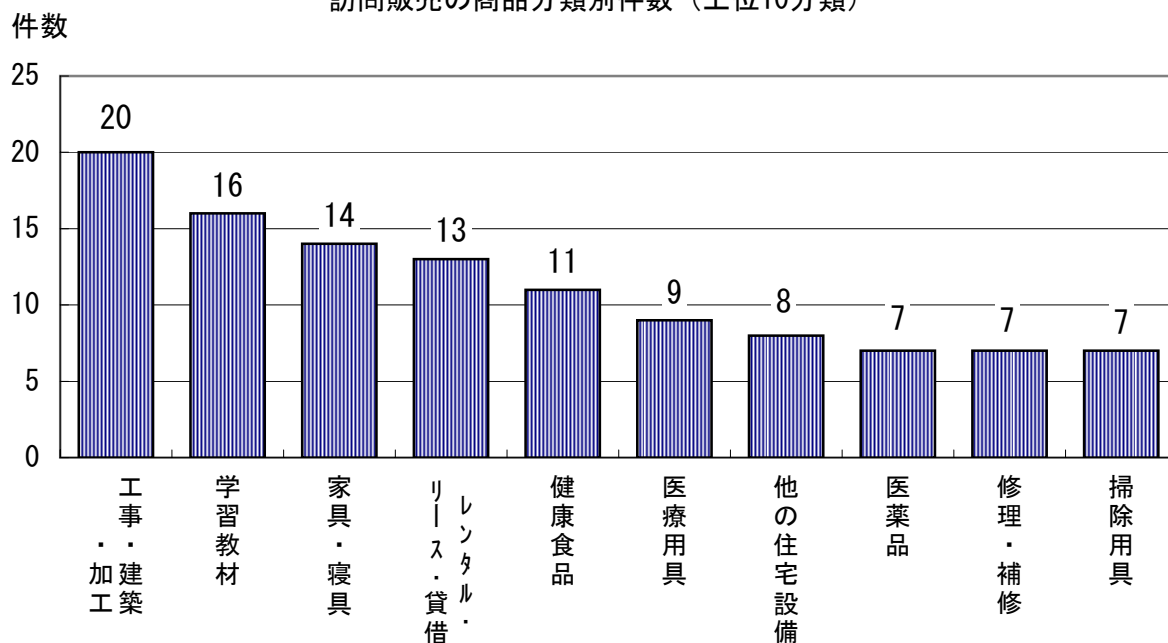
販売形態		年度	
		平成18年度	平成17年度
店舗購入		796件（34.5%）	726件（25.9%）
特殊販売（店舗購入以外）		1,021件（44.3%）	1,884件（67.3%）
特殊販売内訳	訪問販売	178件（7.7%）	202件（7.2%）
	通信販売	585件（25.4%）	1,389件（49.6%）
	マルチ・マルチまがい商法	55件（2.4%）	46件（1.6%）
	電話勧誘販売	163件（7.1%）	206件（7.4%）
	ネガティブ・オプション	16件（0.7%）	15件（0.5%）
	その他無店舗販売	24件（1.0%）	26件（0.9%）
不明・無関係		487件（21.2%）	190件（6.8%）
合計		2,304件（100.0%）	2,800件（100.0%）

① 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は178件で、前年度と比較すると24件（11.9%）減少した。

減少の原因としては、工事・建築・加工8件（28.6%）、修理・補修が9件（56.3%）、医療用具が6件（40.0%）などの減少があげられる。

訪問販売の商品分類別件数（上位10分類）



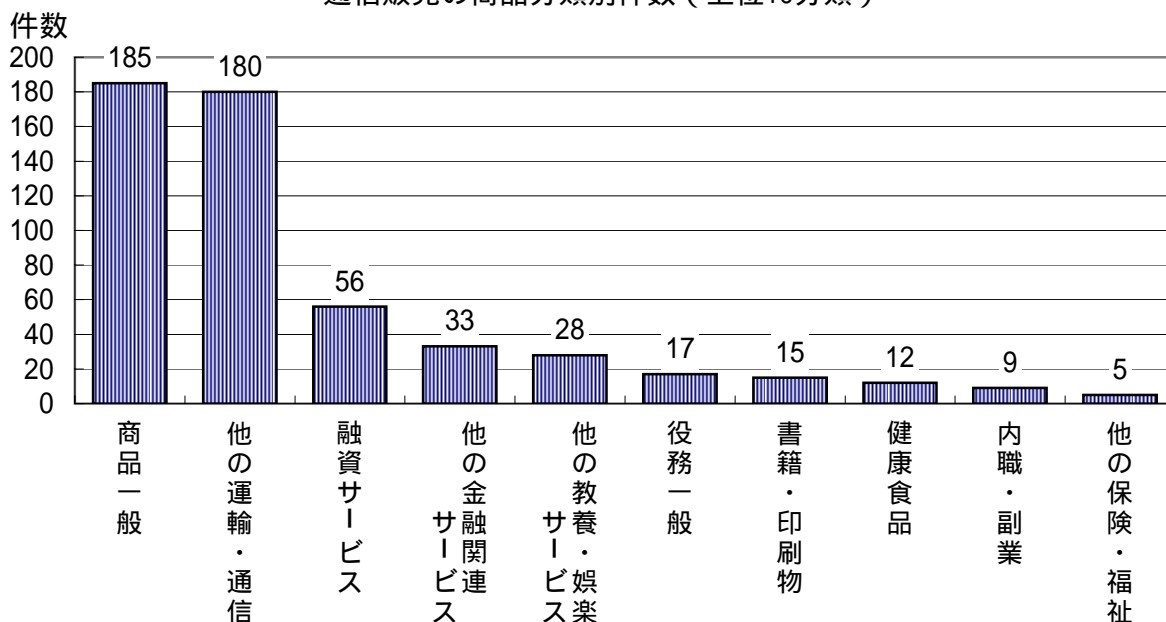
通信販売

通信販売に関する相談件数は585件で、相談件数全体の25.4%である。

前年度と比較すると804件（57.9%）の大幅な減少となった。

減少の原因としては、架空請求（パソコンや携帯電話に関する身に覚えのない情報料などの請求）が減少したことがあげられる。

通信販売の商品分類別件数（上位10分類）

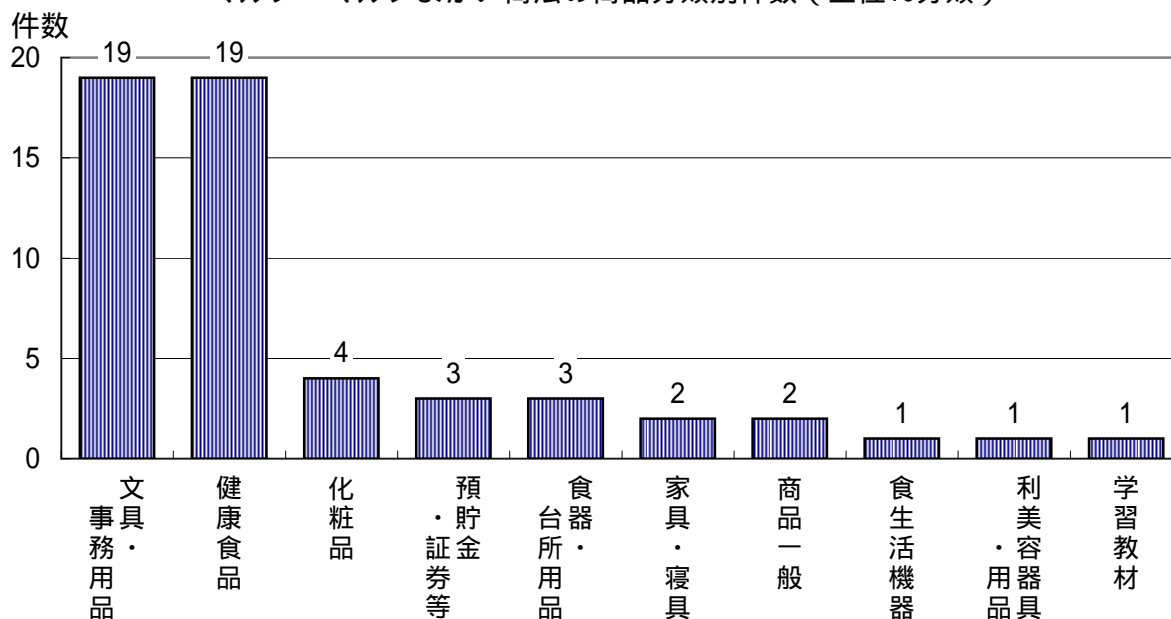


マルチ・マルチまがい商法

マルチ・マルチまがい商法に関する相談は55件で、前年度と比較すると9件（19.6%）増加した。

特殊販売の件数の減少により、平成18年度の特殊販売に占めるマルチ・マルチまがい商法の割合は幾分増加したものの、3%に満たない。

マルチ・マルチまがい商法の商品分類別件数（上位10分類）

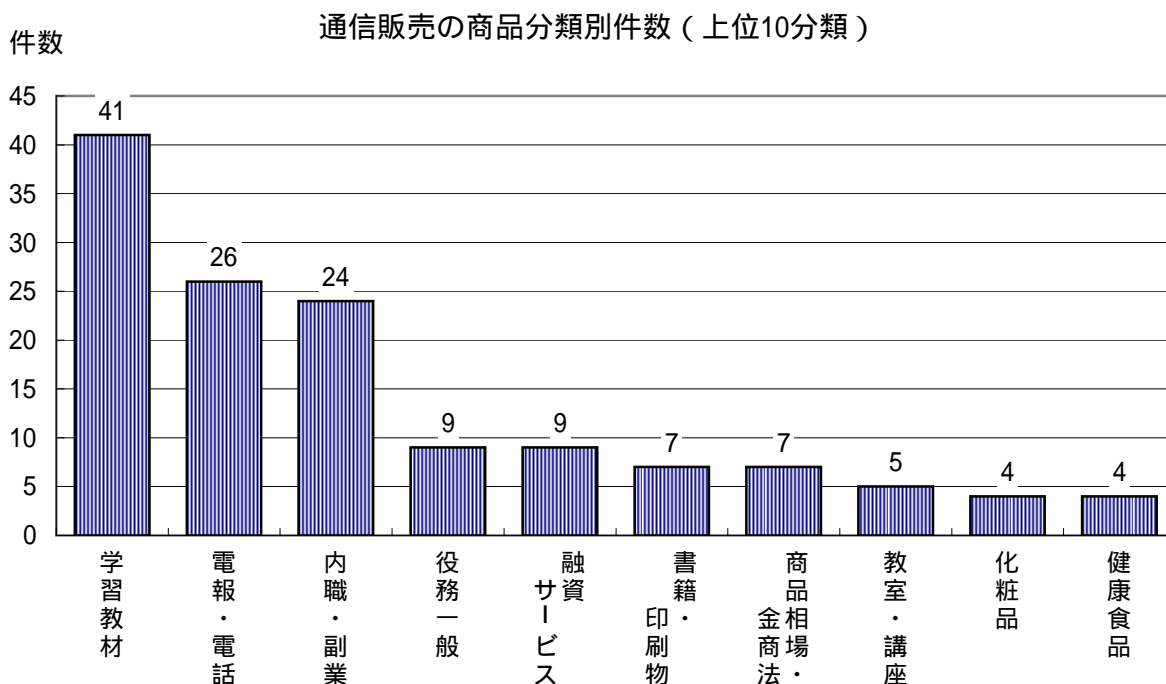


電話勧誘販売

電話勧誘販売に関する相談件数は163件で、前年度と比較すると43件（20.9%）減少した。

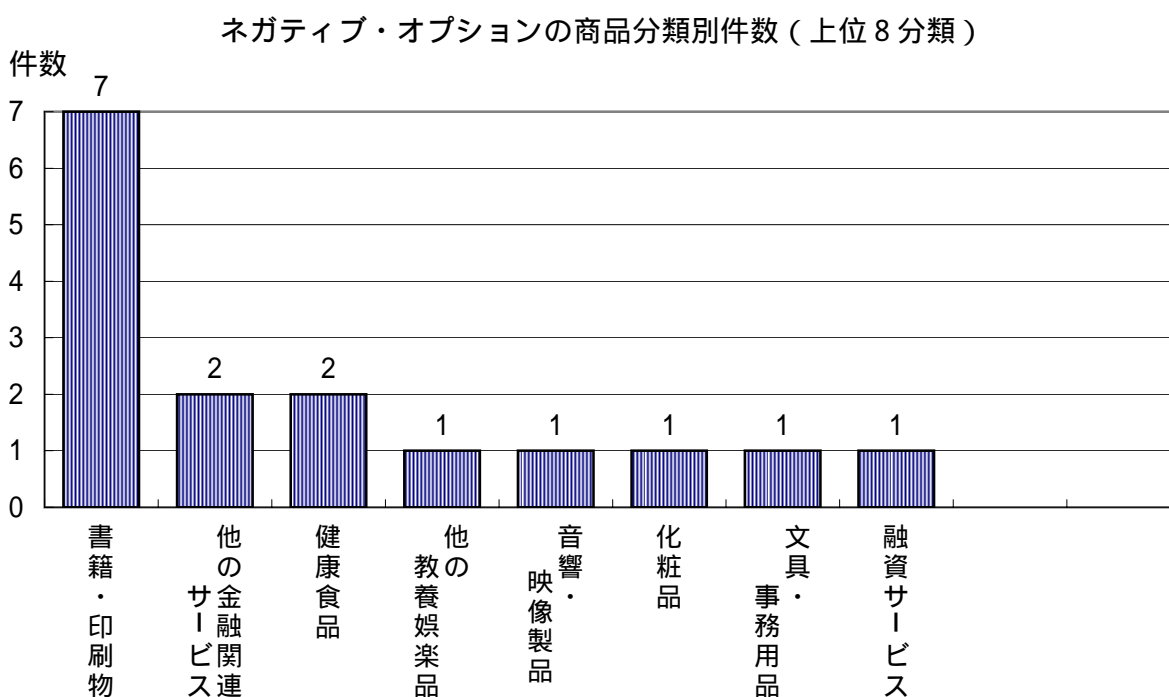
資格取得を名目とした学習教材の販売や、電報・電話の勧誘が上位を占めているが、前年度と比較すると、それぞれ28件（40.6%）、7件（2.1%）減少した。

代わって、役務一般や化粧品が増加した。



ネガティブ・オプション

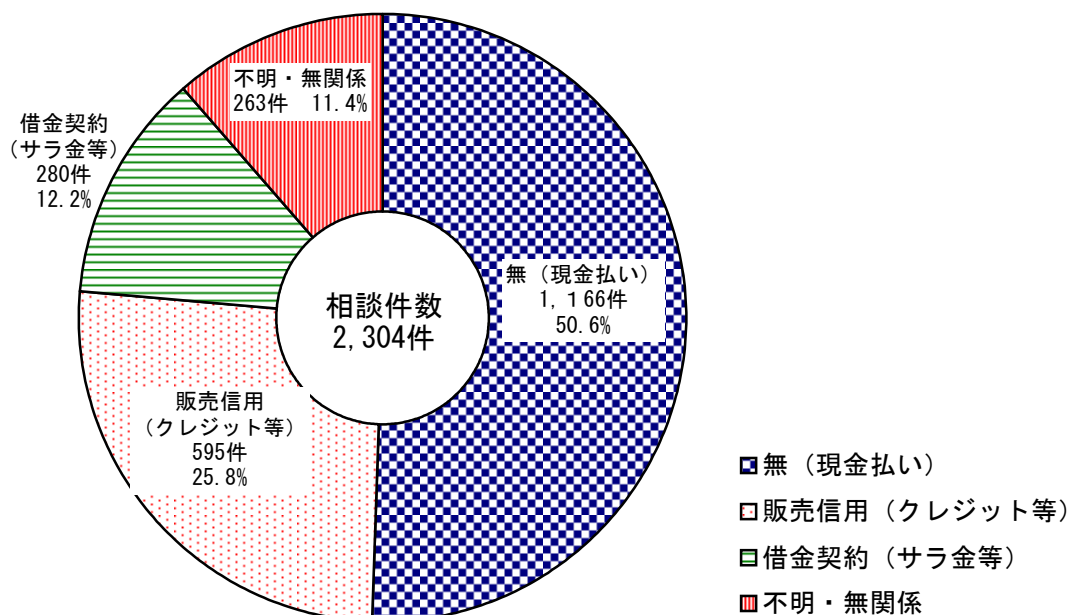
ネガティブ・オプション（送りつけ商法）に関する相談件数は16件で、前年度と比較すると1件（6.7%）増加した。



(3) 信用供与別

架空請求の流行により、前年度と比べて信用供与無（現金払い）が498件（29.9%）、借金契約（サラ金等）が272件（49.3%）減少した。その反面、販売信用（クレジット等）が305件（105.2%）増加している。

無（現金払い）が大幅に減少した結果、相対的に他の割合がそれぞれ上昇している。



(4) 多重債務

多重債務の相談件数は419件で、前年度と比較すると47件（12.6%）増加した。また、債務額の合計は7億2,550万円で、前年度より5,558万円（7.1%）減少した。

（金額＝単位：万円）

	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
多重債務受付件数	164件	173件	209件	372件	419件
（うち20代）	（ 31 ）	（ 22 ）	（ 36 ）	（ 88 ）	（ 76 ）
多重債務総額	52,986	46,824	58,681	78,108	72,550
（うち20代）	（ 7,625 ）	（ 5,705 ）	（ 8,330 ）	（ 14,611 ）	（ 7,105 ）
1件当たり多重債務額	323	271	281	209	173
（うち20代）	（ 246 ）	（ 260 ）	（ 231 ）	（ 166 ）	（ 93 ）