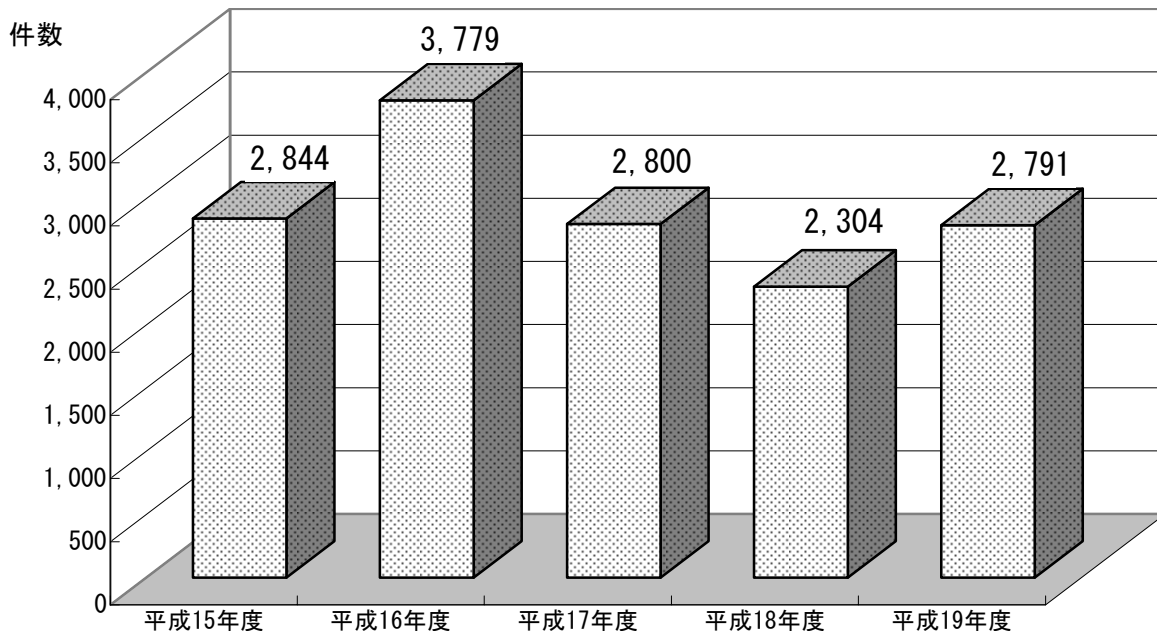


平成 19 年度消費生活相談の概要

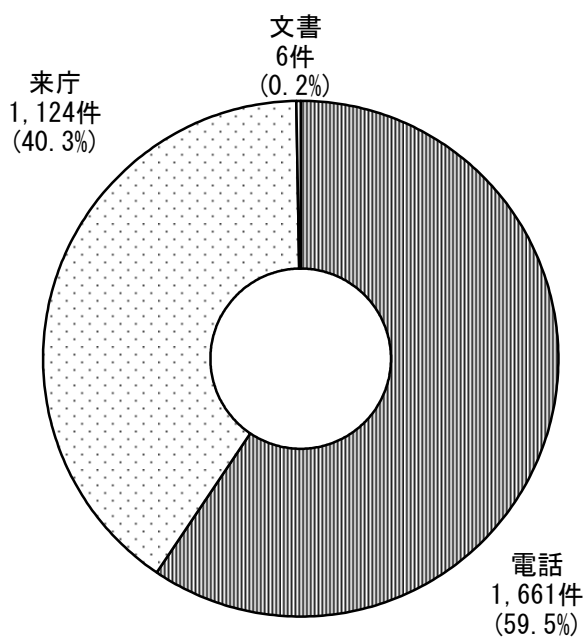
1 相談件数の年次推移

平成19年度の相談件数は2,791件となり、前年度に比べて487件（21.1%）増加した。過去5年間の相談件数をみると、平成16年度から平成18年度にかけての減少傾向により、平均増加率は、0.5%となっている。しかし、多重債務者の増加や悪質商法の巧妙化などにより、毎年2千件を超える相談が寄せられ、平成19年度は増加に転じていて、今後も高水準で推移することが予想される。



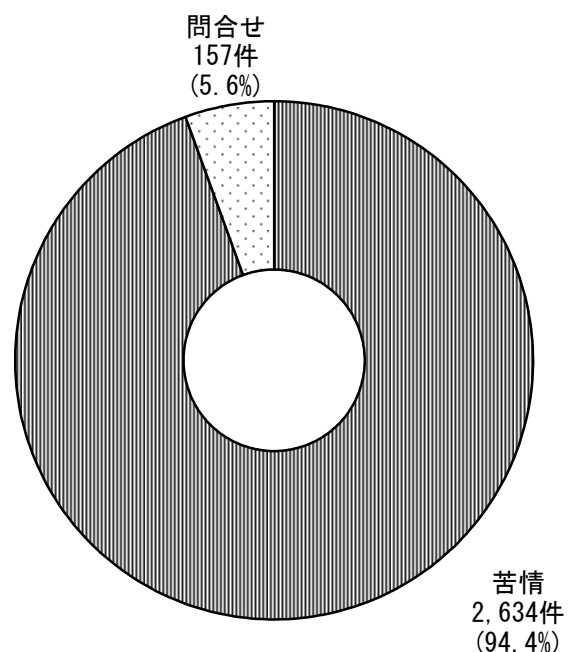
2 相談概要

(1) 相談方法別



合計 2,791 件

(2) 相談内容別



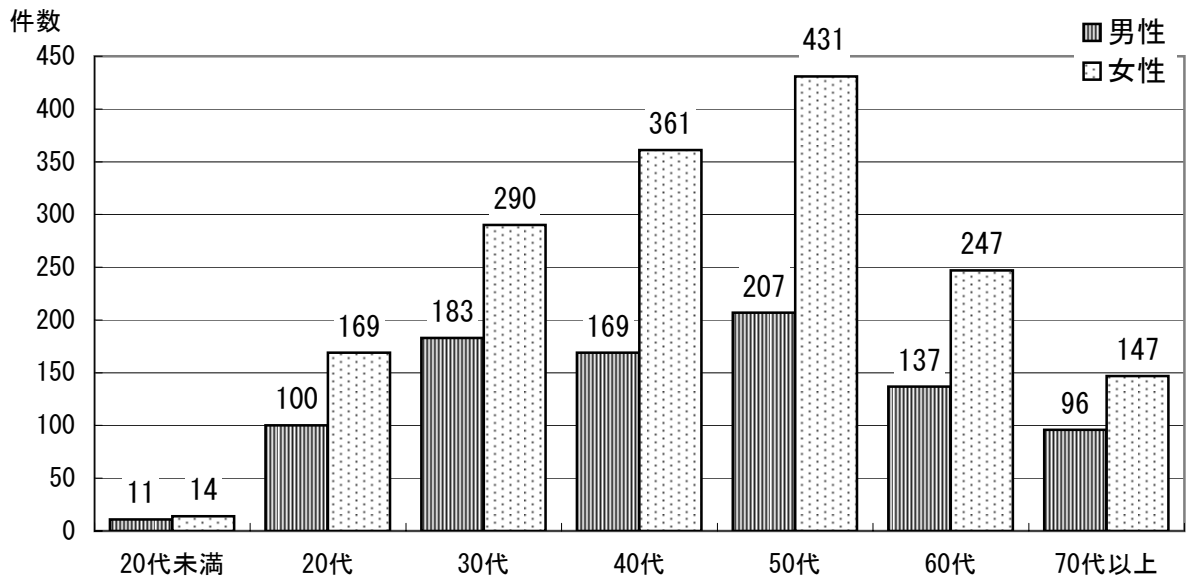
合計 2,791 件

(3) 相談者年代別・性別

相談者の性別内訳は、男性993件（35.6%）、女性1,773件（63.5%）、その他・不明25件であった。

前年度と比較すると、男性は125件（14.4%）、女性が360件（25.5%）増加した。

20代未満で1件の減少となったが、他の年代では増加した。その中で、50代女性の相談の相談が昨年同様多い。

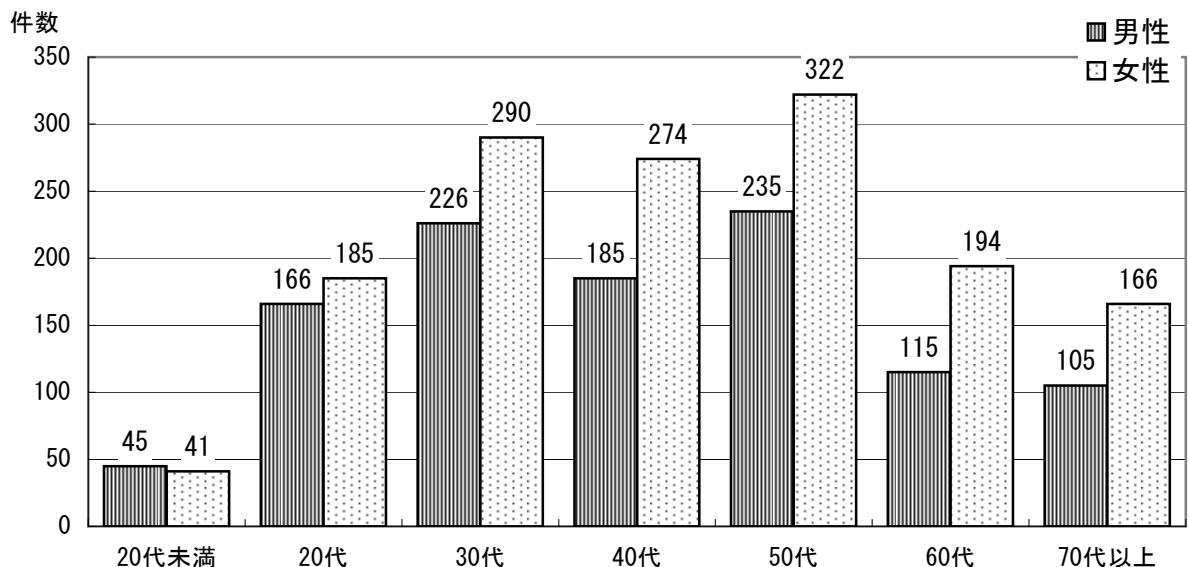


上記グラフでは、不明・団体（性別、年代いずれか不明も含む）の229件は除いています。

(4) 当事者年代別・性別

当事者の性別内訳は、男性1,208件（43.3%）、女性1,564件（56.0%）、その他・不明19件であった。

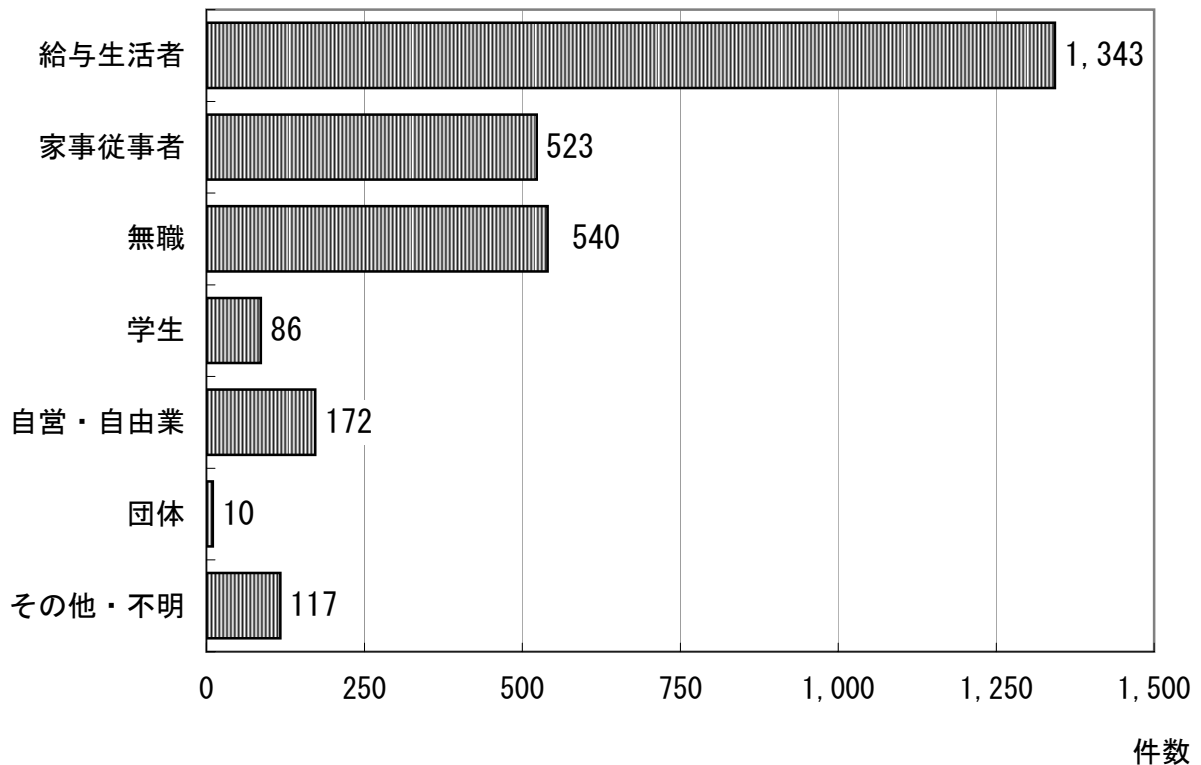
年代別では、前年度と比較すると、全ての年代で増加しており、特に20代未満から50代にかけての増加が目立った。



上記グラフでは、不明・団体（性別、年代いずれか不明も含む）の242件は除いています。

(5) 当事者職業別

給与生活者が全体の48.1%を占め、無職の19.3%、家事従事者の18.7%と続く。
前年度と比較すると、給与生活者の増加が382件（39.8%）と著しい。



(6) 相談者市町村別

(7) 当事者市町村別

| | 市町村名 | 件数 |
|----|--------|--------|
| 1 | 八戸市 | 2,324件 |
| 2 | 階上町 | 76件 |
| 3 | おいらせ町 | 60件 |
| 4 | 三沢市 | 45件 |
| 5 | 五戸町 | 43件 |
| 6 | 南部町 | 35件 |
| 7 | 十和田市 | 33件 |
| 8 | 六戸町 | 17件 |
| 9 | 県内・その他 | 60件 |
| 10 | 県外 | 96件 |
| 11 | 不明 | 2件 |
| 合計 | | 2,791件 |

| | 市町村名 | 件数 |
|----|--------|--------|
| 1 | 八戸市 | 2,259件 |
| 2 | 階上町 | 74件 |
| 3 | おいらせ町 | 58件 |
| 4 | 三沢市 | 46件 |
| 5 | 五戸町 | 38件 |
| 6 | 南部町 | 34件 |
| 7 | 十和田市 | 32件 |
| 8 | 六戸町 | 17件 |
| 9 | 県内・その他 | 67件 |
| 10 | 県外 | 159件 |
| 11 | 不明 | 7件 |
| 合計 | | 2,791件 |

(8) 処理結果

| | | 件 数 | 構 成 比 |
|---------|---------------|---------|---------|
| 処理結果 | 他 機 関 紹 介 | 17 件 | 0.7 % |
| | 助 言 | 2,230 件 | 88.9 % |
| | そ の 他 情 報 提 供 | 24 件 | 0.9 % |
| | 幹 旋 解 決 | 147 件 | 5.9 % |
| | 幹 旋 不 調 | 5 件 | 0.2 % |
| | 幹 旋 不 能 | 13 件 | 0.5 % |
| | 処 理 不 要 | 73 件 | 2.9 % |
| | 合 計 | 2,509 件 | 100.0 % |
| 処 理 期 間 | 即 日 処 理 | 2,442 件 | 97.3 % |
| | 継 続 処 理 | 67 件 | 2.7 % |

※ 処理継続中 282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 | 62 件 | 2.2 % |
| | 5 万 円 未 満 | 69 件 | 2.5 % |
| | 1 0 万 円 未 満 | 57 件 | 2.1 % |
| | 5 0 万 円 未 満 | 100 件 | 3.6 % |
| | 1 0 0 万 円 未 満 | 82 件 | 2.9 % |
| | 5 0 0 万 円 未 満 | 31 件 | 1.1 % |
| | 1 千 万 円 未 満 | 1 件 | 0.0 % |
| | 5 千 万 円 未 満 | 5 件 | 0.2 % |
| | 5 千 万 円 以 上 | 0 件 | 0.0 % |
| | 不 明 | 2,384 件 | 85.4 % |
| | 合 計 | 2,791 件 | 100.0 % |
| | 合 計 金 額 | 2 4 0 , 8 3 3 , 1 2 9 円 | |
| | 平 均 金 額 | 5 9 1 , 7 2 7 円 | |
| 既支払金額 | 合 計 金 額 | 9 9 , 9 4 9 , 4 5 6 円 | |
| | 平 均 金 額 | 2 5 1 , 7 6 1 円 | |

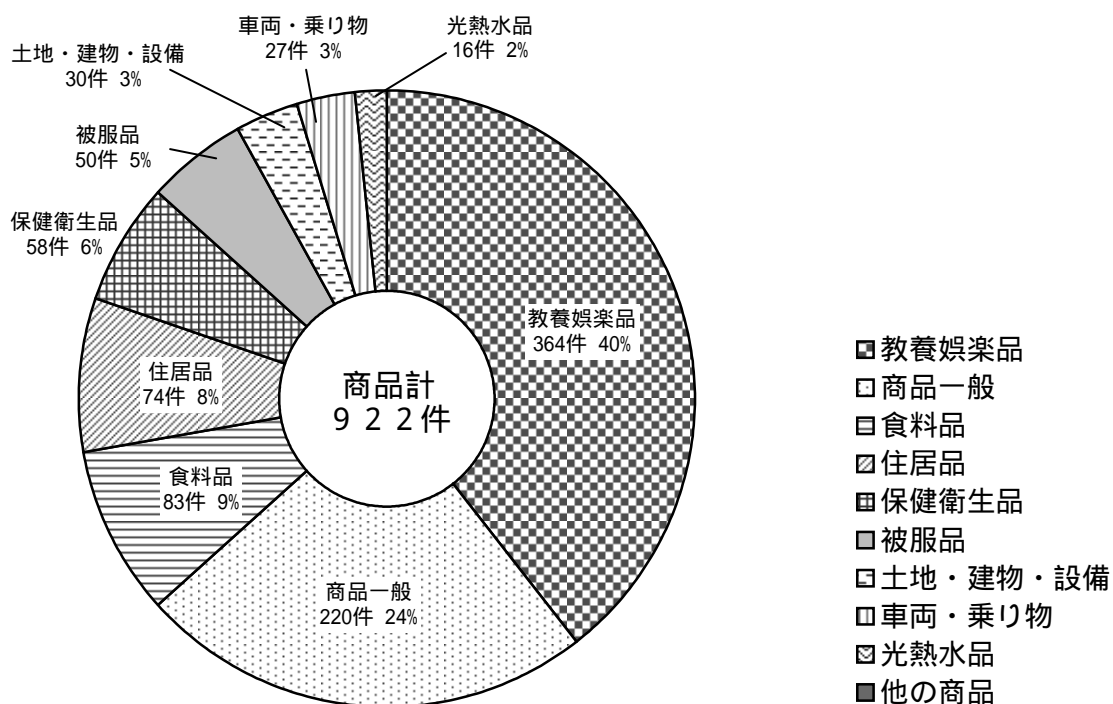
3 相談内容
 (1) 商品・役務別

| 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 | 220（215） | | | | | 1 | | 4 | 145 | 207 | | | | | | 2 | 359 |
| B．食料品 | 83（81） | 7 | 20 | | 2 | 11 | 1 | 21 | 43 | 44 | 4 | | | | | | 153 |
| C．住居品 | 74（68） | 2 | 5 | | | 20 | | 2 | 53 | 46 | 3 | | | | | 1 | 132 |
| D．光熱水品 | 16（14） | | 2 | | | 4 | | 1 | 8 | 9 | 1 | | | | | 1 | 26 |
| E．被服品 | 50（46） | 1 | 8 | | | 5 | | 1 | 25 | 40 | 1 | | | | | 2 | 83 |
| F．保健衛生品 | 58（56） | 2 | 11 | | | 8 | | 5 | 39 | 49 | 2 | 1 | | | | | 117 |
| G．教養娯楽品 | 364（359） | | 6 | | 2 | 10 | | 7 | 335 | 328 | 3 | | | | | 1 | 692 |
| H．車両・乗り物 | 27（21） | 1 | 8 | | | 4 | | | 3 | 21 | 5 | | | | | | 42 |
| I．土地・建物・設備 | 30（28） | | 10 | | | 6 | | 1 | 17 | 22 | 4 | | | | | 1 | 61 |
| J．他の商品 | 0（0） | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 商品計 | 922（888） | 13 | 70 | | 4 | 69 | 1 | 42 | 668 | 766 | 23 | 0 | 1 | 0 | 0 | 8 | 1,665 |
| K．クリーニング | 11（11） | | 7 | | | | | 2 | 1 | 10 | | | | | | | 20 |
| L．レンタル・リース・貸借 | 107（91） | 1 | 19 | | 2 | 37 | | | 24 | 77 | 16 | | | | | 4 | 180 |
| M．工事・建築・加工 | 57（52） | 1 | 13 | | 1 | 14 | | 2 | 27 | 41 | 9 | | | | | | 108 |
| N．修理・補修 | 19（19） | | 6 | | | 8 | | | 14 | 15 | 1 | | | | | | 44 |
| O．管理・保管 | 0（0） | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| P．役務一般 | 23（23） | | | | | | | | 19 | 20 | | | | | | | 39 |
| Q．金融・保険サービス | 1,010（987） | 1 | | | 5 | 236 | | 25 | 159 | 946 | 18 | | | | 1 | 7 | 1,398 |
| R．運輸・通信サービス | 359（357） | | 3 | | 1 | 21 | | 87 | 174 | 330 | 8 | | | | | | 624 |
| S．教育サービス | 8（5） | | | | | | | | 2 | 8 | 1 | | | | | | 11 |
| T．教養娯楽サービス | 56（55） | | 1 | | | 5 | | 14 | 32 | 45 | 2 | | | | | | 99 |
| U．保健・福祉サービス | 35（28） | | 2 | | | 10 | | 3 | 12 | 27 | 6 | | | | | 2 | 62 |
| V．他の役務 | 21（17） | | | | | 1 | | 1 | 7 | 15 | 1 | | | | | 2 | 27 |
| W．内職・副業・相場一般 | 37（37） | | | | | 6 | | 8 | 29 | 22 | | | | | | | 65 |
| X．他の行政サービス | 13（11） | | | | | | | 4 | 8 | 4 | 1 | | | | | 2 | 19 |
| 役務計 | 1,756（1,693） | 3 | 51 | | 9 | 338 | 0 | 146 | 508 | 1,560 | 63 | 0 | 0 | 0 | 1 | 17 | 2,696 |
| Z．他の相談 | 113（53） | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 合計 | 2,791（2,634） | 16 | 121 | | 13 | 407 | 1 | 188 | 1,176 | 2,326 | 86 | 0 | 1 | 0 | 1 | 25 | 4,361 |

内容別相談件数は、重複件数

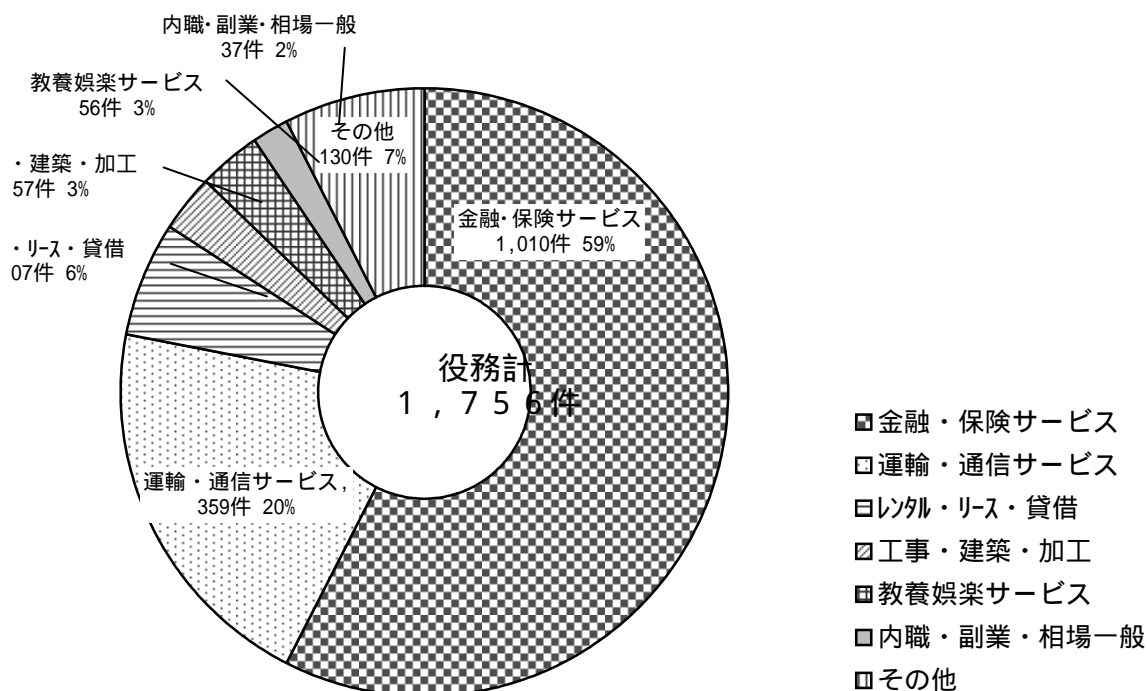
商品別

商品の相談の合計は922件で、前年度と比較すると25件（2.8%）増加した。
前年比で見ると、商品一般が225件（50.6%）減少する一方で、教養娯楽品が211件（137.9%）増加している。



役務別

役務の相談の合計は1,756件で、前年度と比較すると437件（33.1%）増加した。特にヤミ金融や多重債務に関連する金融・保険サービスが、316件（45.5%）増加と著しい。
また、平成16年度以降減少傾向にあったパソコンや携帯電話に関する運輸・通信サービスが、117件（48.3%）の増加に転じた。



内容別

相談内容の受付件数は2,791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4,361件となった。

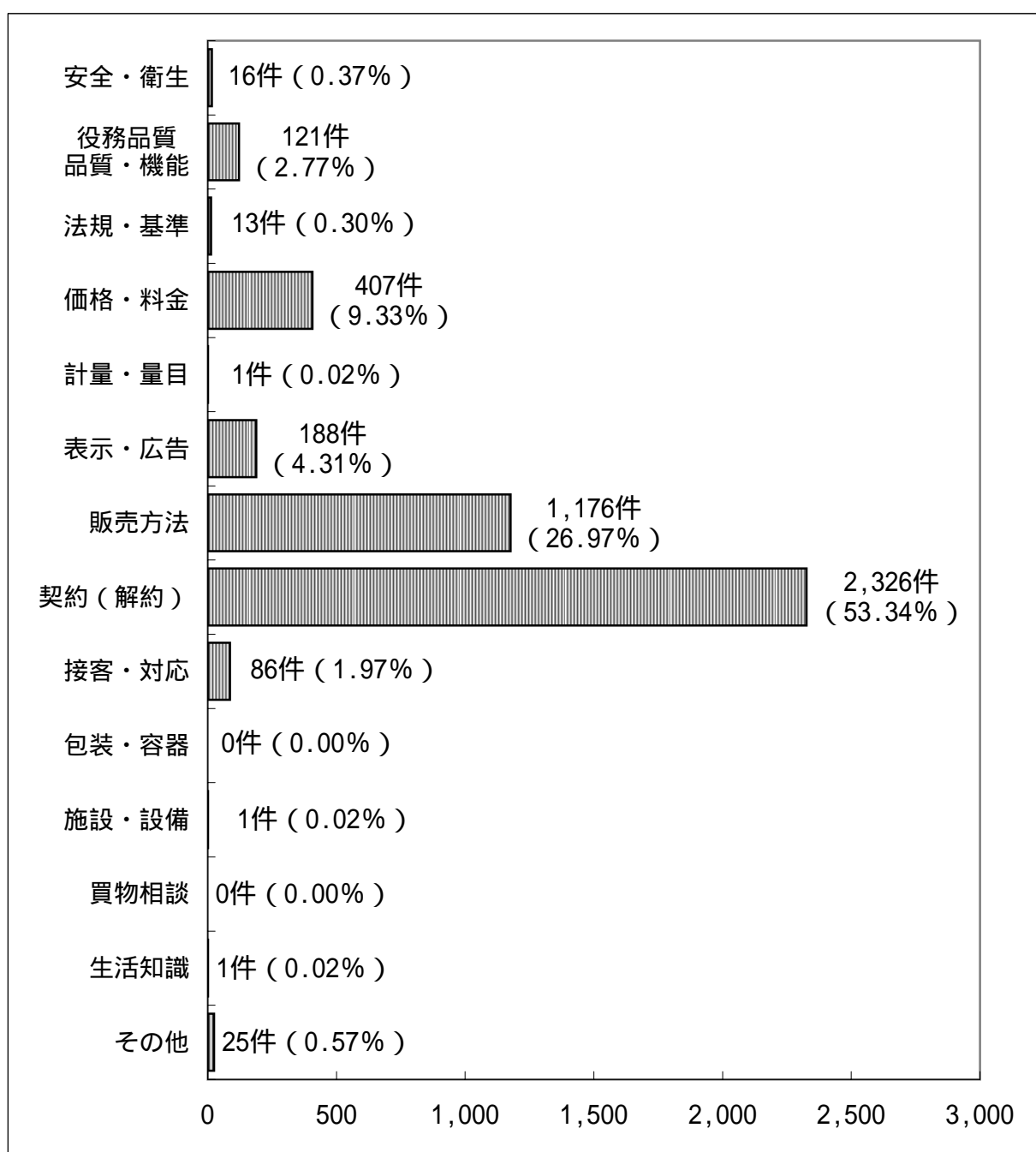
前年度(3,719件)と比較すると、642件(17.3%)増加した。

分類別では「契約(解約)」に関する相談が全体の約2分の1(53.3%)を占め、全体から見ても突出している。前年度と比べても、421件(22.1%)増加している。

また、「販売方法」に関する相談が全体の約4分の1(27.0%)を占めており、前年度より121件(11.5%)増加した。

(注) のべ件数

4,361件 = 100%



(2) 販売購入形態別

特殊販売（店舗購入以外）の内訳を前年度と比較すると、ほとんどの特殊販売形態で減少しているが、マルチ・マルチまがい商法は338件で、前年度の6倍以上に増加していて、特殊販売全体の件数は1,122件で、前年度より101件（9.9%）増加となっている。

また、店舗購入の件数は1,021件で、前年度より423件（53.1%）増加していて、全体件数の増加分のほとんどを店舗購入が押し上げる形となった。

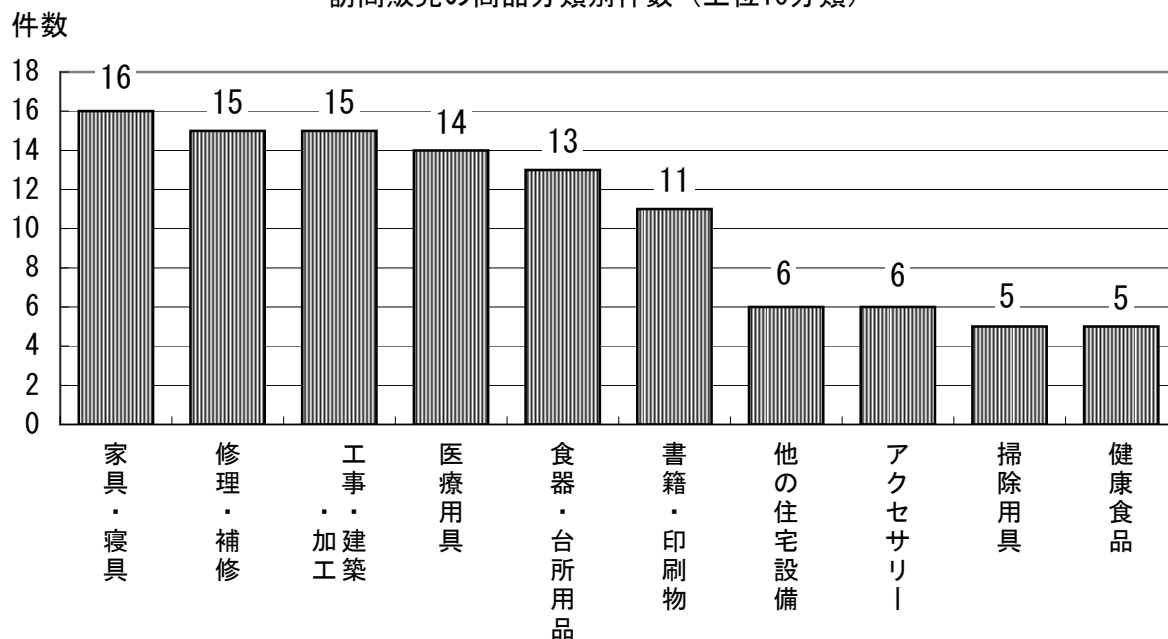
| 販売形態 | | 年度 | |
|--------------|--------------|----------------|----------------|
| | | 平成19年度 | 平成18年度 |
| 店舗購入 | | 1,219件（43.7%） | 796件（34.5%） |
| 特殊販売（店舗購入以外） | | 1,122件（40.2%） | 1,021件（44.3%） |
| 特殊販売内訳 | 訪問販売 | 168件（6.0%） | 178件（7.7%） |
| | 通信販売 | 472件（16.9%） | 585件（25.4%） |
| | マルチ・マルチまがい商法 | 338件（12.1%） | 55件（2.4%） |
| | 電話勧誘販売 | 119件（4.3%） | 163件（7.1%） |
| | ネガティブ・オプション | 10件（0.4%） | 16件（0.7%） |
| | その他無店舗販売 | 15件（0.5%） | 24件（1.0%） |
| 不明・無関係 | | 450件（16.1%） | 487件（21.2%） |
| 合計 | | 2,791件（100.0%） | 2,304件（100.0%） |

① 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は168件で、前年度と比較すると10件（5.6%）減少した。

減少の原因としては、前年度2位の学習教材が13件減少、同じく4位のレンタル・リース・貸借が10件減少したことなどがあげられる。

訪問販売の商品分類別件数（上位10分類）

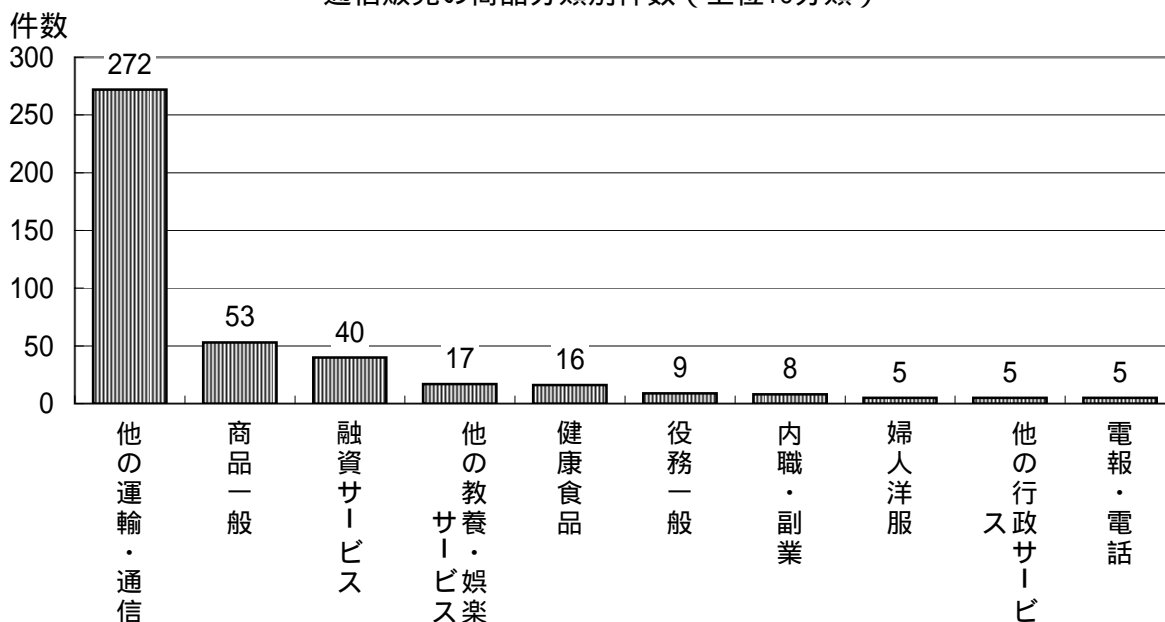


通信販売

通信販売に関する相談件数は472件で、前年度と比較すると113件（19.3%）の減少となった。

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）

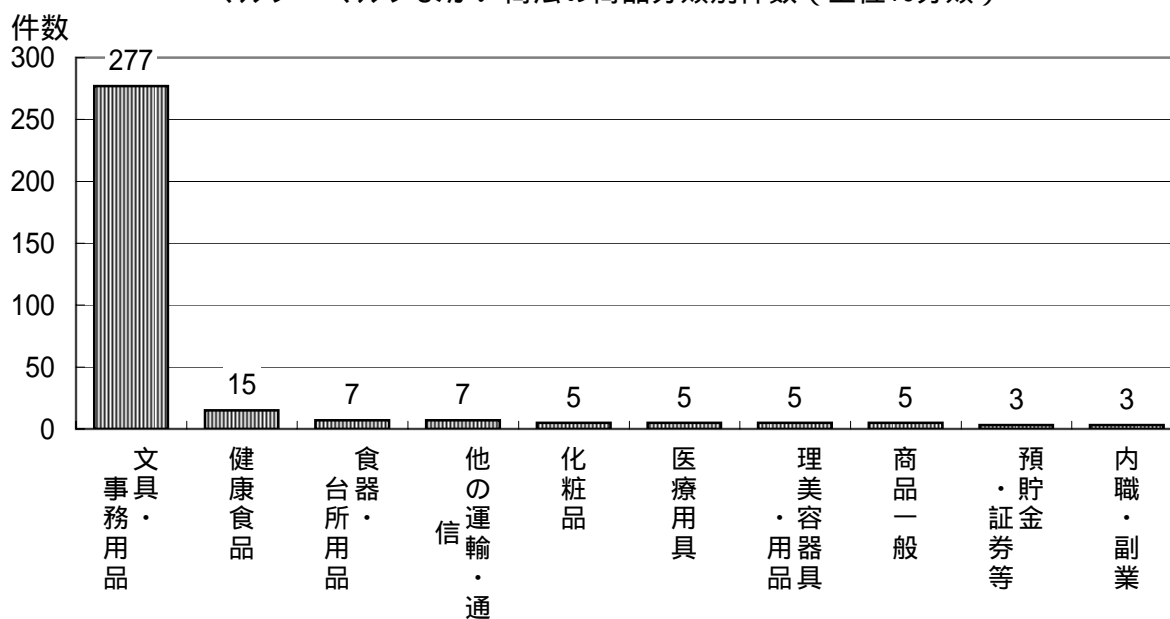


マルチ・マルチまがい商法

マルチ・マルチまがい商法に関する相談は338件で、相談件数全体の12.1%である。前年度と比較すると283件（514.5%）増加した。

文具・事務用品が前年度件数（19件）の14倍以上である277件となっており、平成19年度の特売販売に占めるマルチ・マルチまがい商法の割合は30.1%となっている。

マルチ・マルチまがい商法の商品分類別件数（上位10分類）

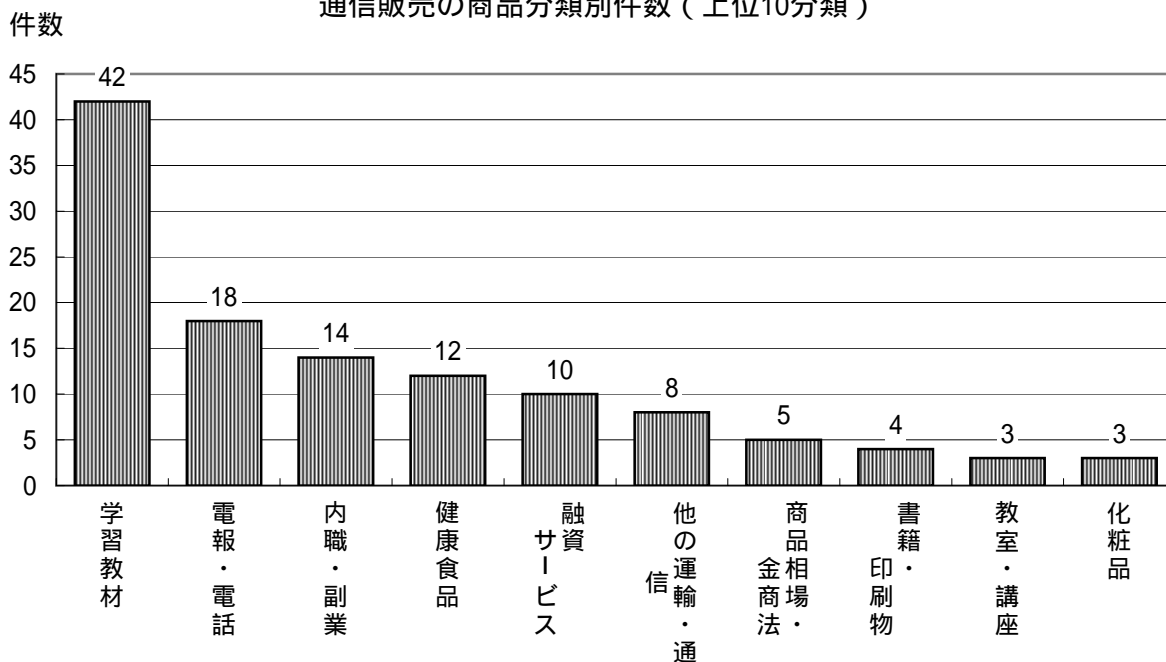


電話勧誘販売

電話勧誘販売に関する相談件数は119件で、前年度と比較すると44件（27.0%）減少した。

資格取得を名目とした学習教材の販売は前年度より1件増の42件となっている。電報・電話の勧誘や内職・副業は、前年度と比較すると、それぞれ8件（30.8%）、10件（41.7%）減少した。

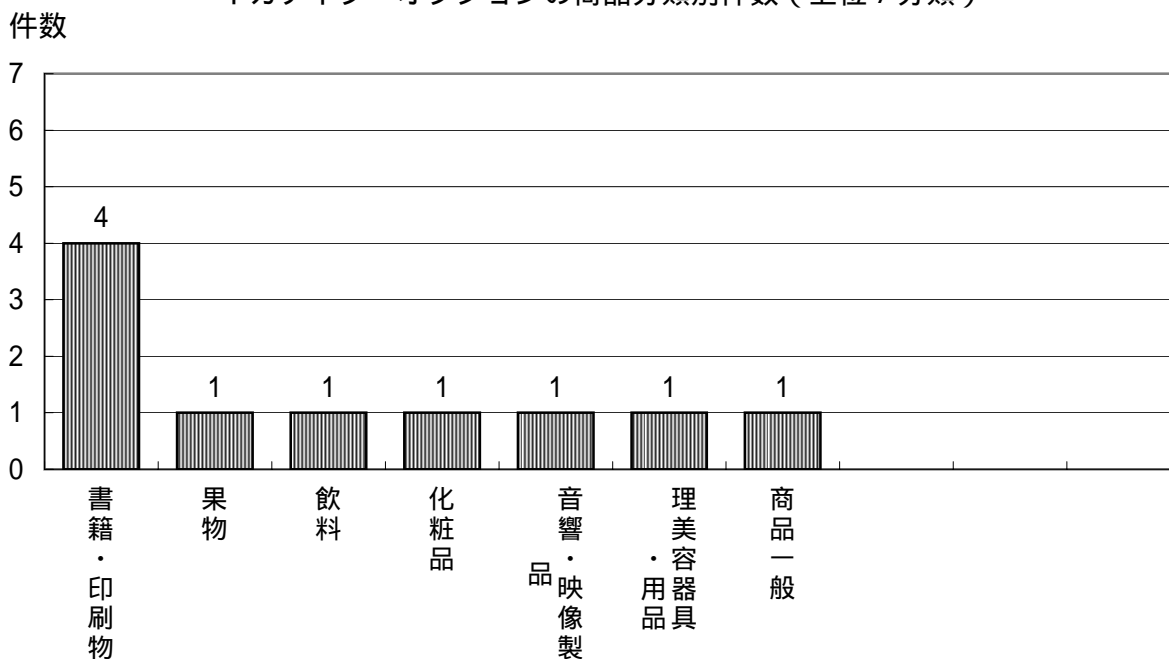
通信販売の商品分類別件数（上位10分類）



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10件で、前年度と比較すると6件（37.5%）減少した。

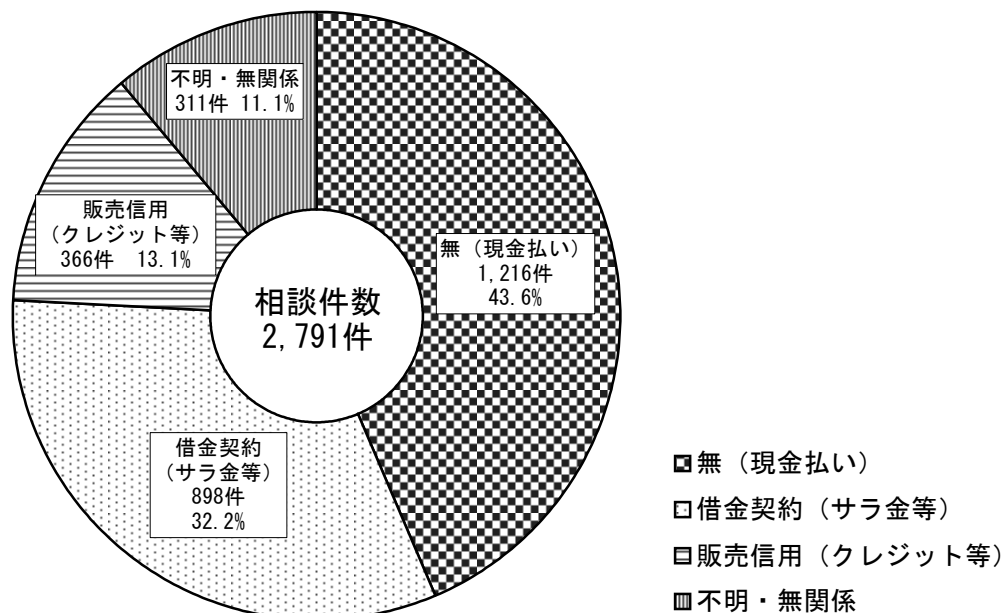
ネガティブ・オプションの商品分類別件数（上位7分類）



(3) 信用供与別

多重債務相談の増加により、借金契約（サラ金等）が898件と前年度と比べて、618件（220.7%）増加した。無（現金払い）が50件増加の1,216件となっている。

その反面、販売信用（クレジット等）が229件（38.5%）減少の366件となっている。



(4) 多重債務

多重債務の相談件数は642件で、前年度と比較すると223件（53.2%）増加した。そのうち、20代からの相談件数は94件で、全体の相談件数と同様、前年度と比較すると18件（23.7%）増加した。

（金額＝単位：万円）

| | 15年度 | 16年度 | 17年度 | 18年度 | 19年度 |
|------------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|
| 多重債務受付件数 | 173件 | 209件 | 372件 | 419件 | 642件 |
| （うち20代） | （ 22 ） | （ 36 ） | （ 88 ） | （ 76 ） | （ 94 ） |
| 多重債務総額 | 46,824 | 58,681 | 78,108 | 72,550 | 82,914 |
| （うち20代） | （ 5,705 ） | （ 8,330 ） | （ 14,611 ） | （ 7,105 ） | （ 10,630 ） |
| 1件当たり多重債務額 | 271 | 281 | 209 | 173 | 129 |
| （うち20代） | （ 260 ） | （ 231 ） | （ 166 ） | （ 93 ） | （ 113 ） |

※ PIO-NET：即時入力システム導入により、17年度以降の集計方法は以前と異なる。