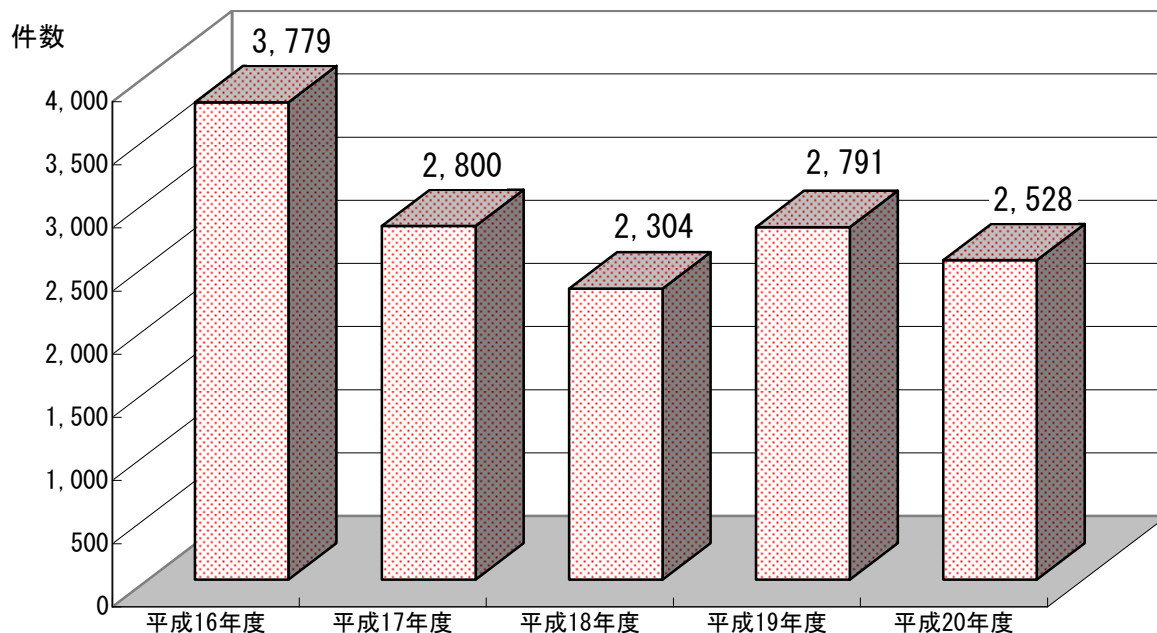


# 平成 20 年度消費生活相談の概要

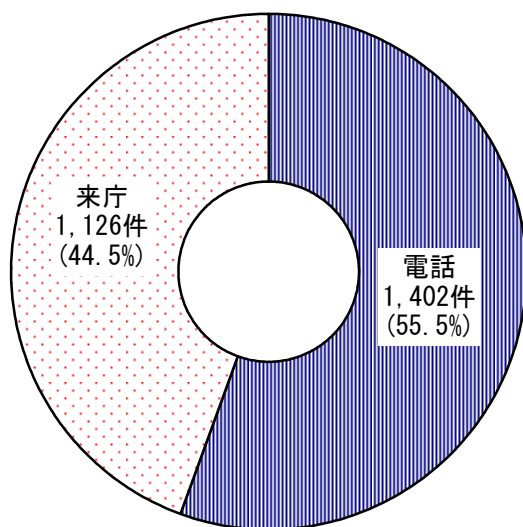
## 1 相談件数の年次推移

平成20年度の相談件数は2,528件となり、前年度に比べて263件（9.4%）減少した。過去5年間の相談件数をみると、過去最高を記録した平成16年度以降は、年々減少傾向にあり、平均増加率は9.6%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ており、相談内容も複雑化している。



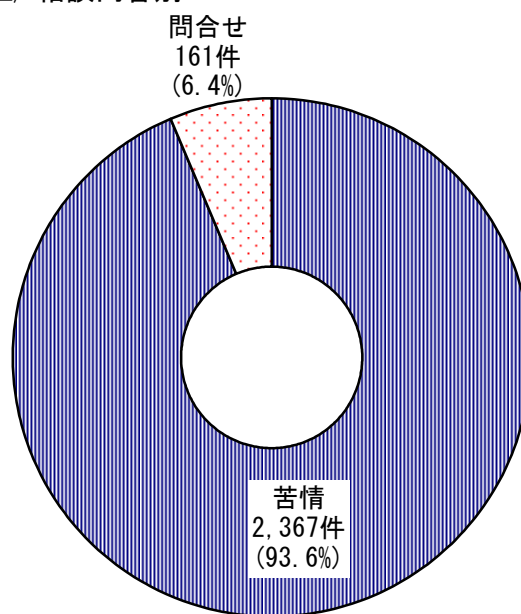
## 2 相談概要

### (1) 相談方法別



合計 2,528 件

### (2) 相談内容別

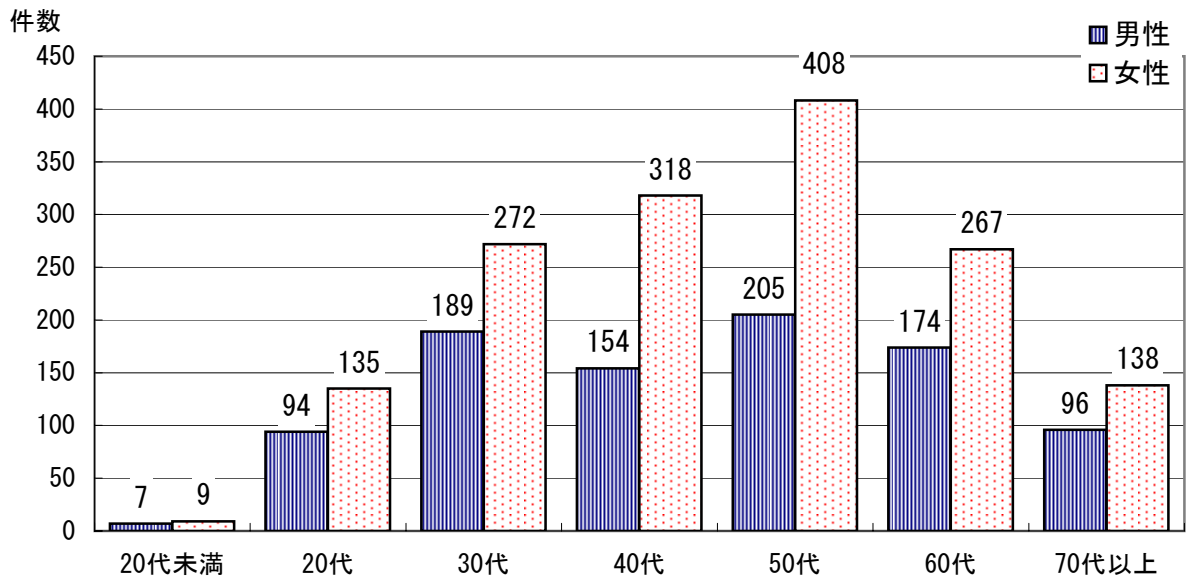


合計 2,528 件

### (3) 相談者年代別・性別

相談者の性別内訳は、男性942件（37.3%）、女性1,569件（62.1%）、その他・不明17件であった。前年度と比較して、男性が51件（5.1%）、女性が204件（11.5%）減少している。

年代別にみると、50代女性の相談件数が突出している。また、前年度と比較すると、全体として減少しているものの、60代男性・女性、70代女性の相談は増加している。

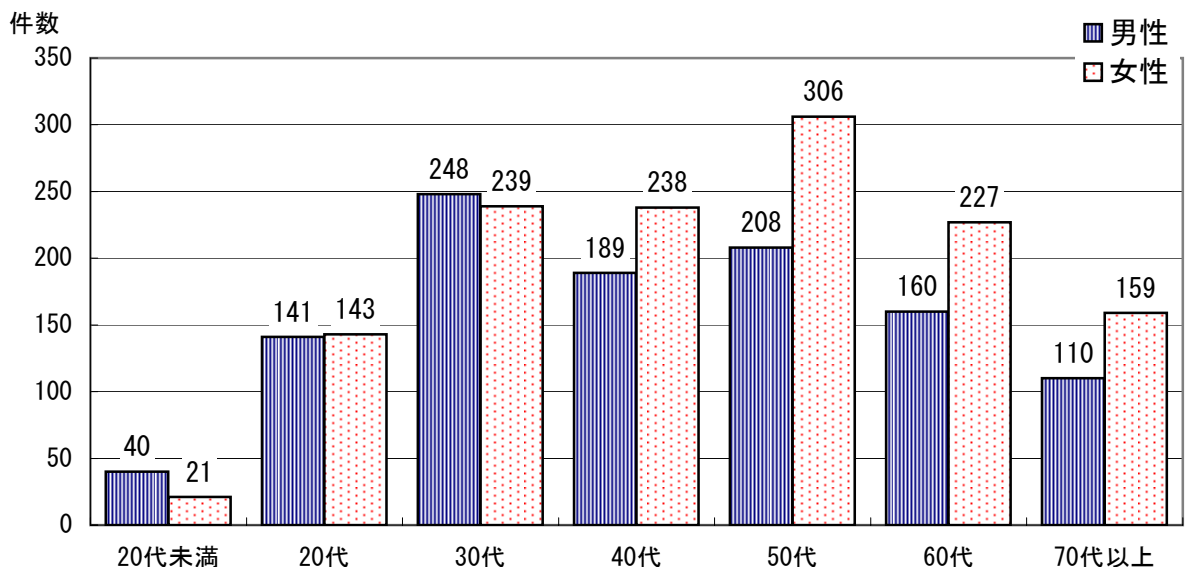


上記グラフでは、不明・団体（性別、年代いずれか不明も含む）の62件は除いている。

### (4) 当事者年代別・性別

当事者の性別内訳は、男性1,141件（45.1%）、女性1,364件（54.0%）、その他・不明23件であった。前年度と比較して、男性が67件（5.5%）、女性が200件（12.8%）減少している。

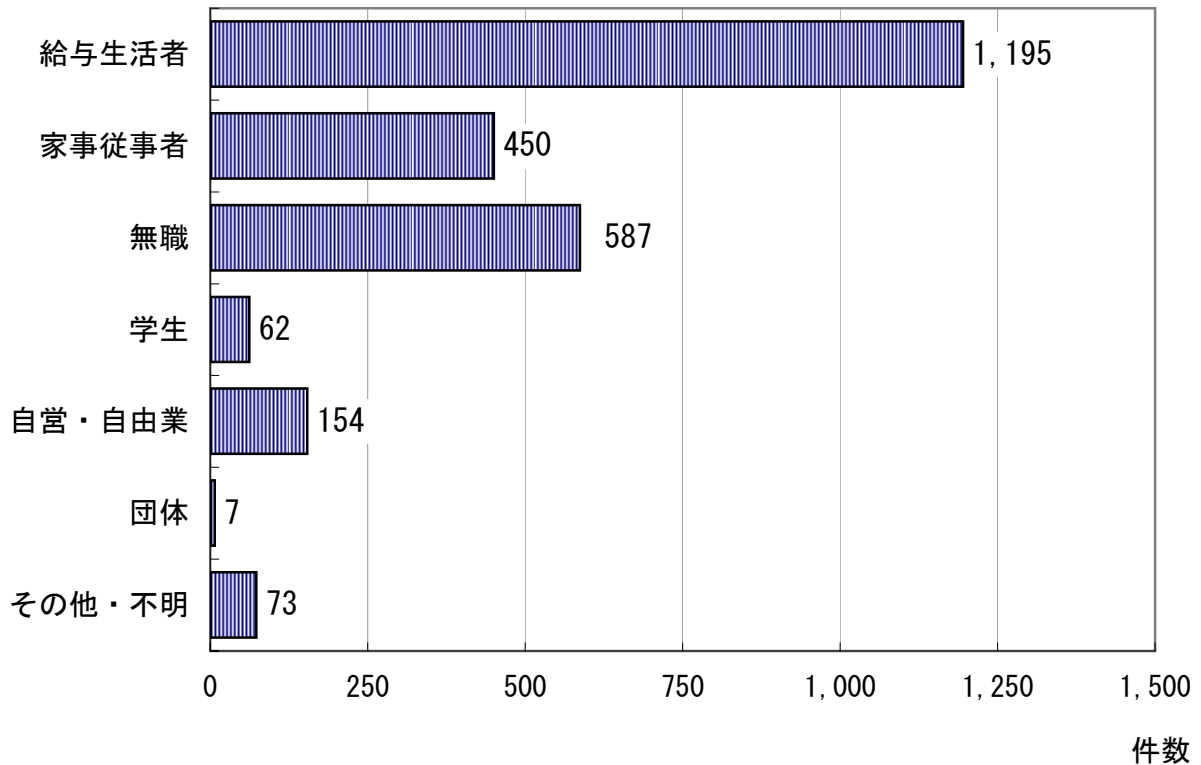
年代別にみると、全体として前年度より減少しているものの、60代は男性、女性ともに増加している。



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99件は除いている。

(5) 当事者職業別

給与生活者が、1,195件で全体の47.3%を占めている。前年度と比較すると、全体として減少しているが、無職者だけが47件(8.7%)増加している。



(6) 相談者市町村別

	市町村名	件数
1	八戸市	2,149件
2	階上町	77件
3	南部町	50件
4	おいらせ町	46件
5	三沢市	43件
6	五戸町	43件
7	十和田市	28件
8	三戸町	16件
9	県内・その他	40件
10	県外	35件
11	不明	1件
合計		2,528件

(7) 当事者市町村別

	市町村名	件数
1	八戸市	2,070件
2	階上町	77件
3	南部町	53件
4	おいらせ町	46件
5	三沢市	41件
6	五戸町	37件
7	十和田市	30件
8	六戸町	15件
9	県内・その他	39件
10	県外	116件
11	不明	4件
合計		2,528件

## (8) 処理結果

		件 数	構 成 比
処理結果	他 機 関 紹 介	12 件	0.5 %
	助 言	2,201 件	90.2 %
	そ の 他 情 報 提 供	44 件	1.8 %
	幹 旋 解 決	102 件	4.2 %
	幹 旋 不 調	6 件	0.2 %
	幹 旋 不 能	5 件	0.2 %
	処 理 不 要	71 件	2.9 %
	合 計	2,441 件	100.0 %
処 理 期 間	即 日 処 理	2,162 件	88.6 %
	継 続 処 理	279 件	11.4 %

処理継続中 87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	34 件	1.3 %
	5 万 円 未 満	42 件	1.7 %
	1 0 万 円 未 満	46 件	1.8 %
	5 0 万 円 未 満	102 件	4.0 %
	1 0 0 万 円 未 満	68 件	2.7 %
	5 0 0 万 円 未 満	35 件	1.4 %
	1 千 万 円 未 満	8 件	0.3 %
	5 千 万 円 未 満	5 件	0.2 %
	5 千 万 円 以 上	0 件	0.0 %
	不 明	2,188 件	86.6 %
	合 計	2,528 件	100.0 %
	合 計 金 額	2 6 1 , 4 9 9 , 9 1 9 円	
平 均 金 額	7 6 9 , 1 1 7 円		
既支払金額	合 計 金 額	1 7 2 , 0 7 5 , 6 9 0 円	
	平 均 金 額	5 0 6 , 1 0 4 円	

平均金額には0円のものも含む。

3 相談内容  
(1) 商品・役務別

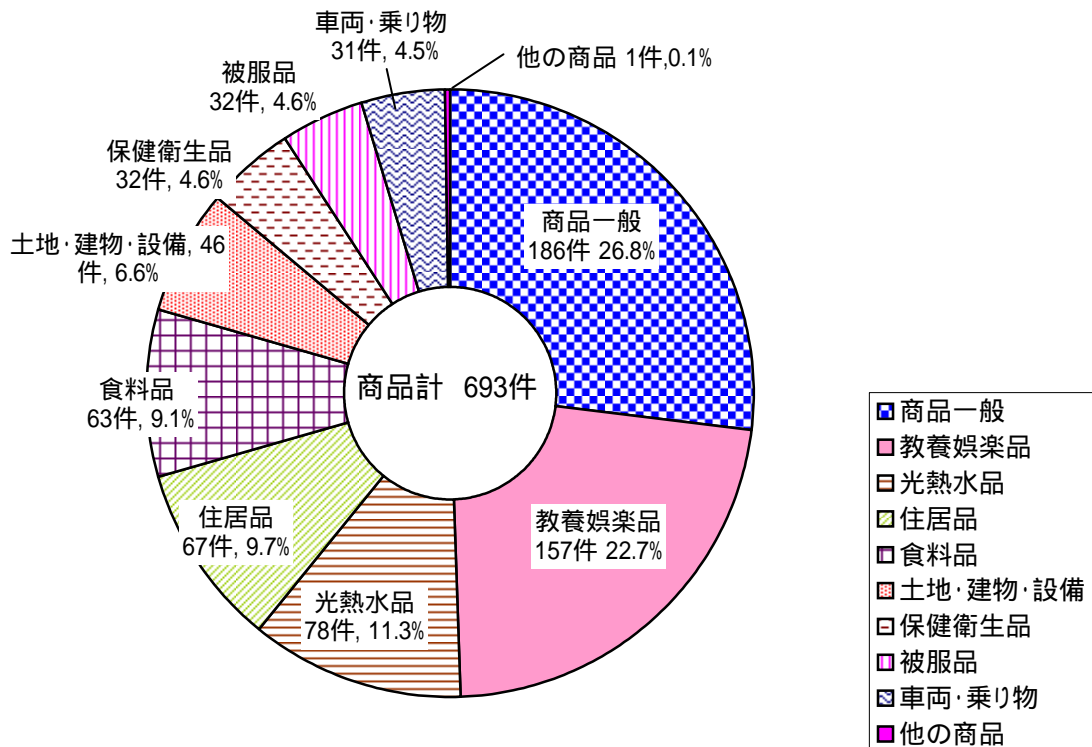
内容別 商品・役務別	受付件数 (苦情件数)	内容別相談件数														計	
		安全・衛生	品質・機能 役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客・対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他		
A.商品一般	186 ( 186 )		1		5		5	175	175	2							363
B.食料品	63 ( 61 )	2	27		5		11	41	32	8							126
C.住居品	67 ( 64 )	2	13		24		7	45	49	7							147
D.光熱水品	78 ( 75 )		1		17		1	6	70	3						1	99
E.被服品	32 ( 30 )		4		10		3	18	18	6							59
F.保健衛生品	32 ( 29 )		6		10		3	25	23								67
G.教養娯楽品	157 ( 153 )	2	7		13		3	138	128	4					1		296
H.車両・乗り物	31 ( 31 )	2	15		3		3	14	28	6							71
I.土地・建物・設備	46 ( 42 )	2	8	2	10		3	29	23	9						1	87
J.他の商品	1 ( 1 )							1									1
商品計	693 ( 672 )	10	82	2	97	0	39	492	546	45	0	0	0	1	2		1,316
K.クリーニング	10 ( 9 )		9		3		1	1	7	2							23
L.以外・リース・貸借	103 ( 89 )		19		47			28	89	3						1	187
M.工事・建築・加工	47 ( 39 )		15		7		1	25	35	8						1	92
N.修理・補修	21 ( 19 )		1		9			14	16	2						1	43
O.管理・保管	0 ( 0 )																0
P.役務一般	29 ( 29 )							29	29								58
Q.金融・保険サービス	1,003 ( 980 )			8	231		26	140	896	17				2	4		1,324
R.運輸・通信サービス	328 ( 324 )		2		45		92	279	304	11							733
S.教育サービス	4 ( 4 )							1	3	1							5
T.教養娯楽サービス	79 ( 79 )				25		51	69	48	5							198
U.保健・福祉サービス	50 ( 41 )	1	6		8		7	28	28	7						3	88
V.他の役務	31 ( 25 )				10		6	19	14	2						2	53
W.内職・副業・相場一般	29 ( 29 )				5		9	26	23	1							64
X.他の行政サービス	14 ( 3 )						1	10	3							1	15
役務計	1,748 ( 1,670 )	1	52	8	390	0	194	669	1,495	59	0	0	0	2	13		2,883
Z.他の相談	87 ( 25 )																
合計	2,528 ( 2,367 )	11	134	10	487	0	233	1,161	2,041	104	0	0	0	3	15		4,199

内容別相談件数は、重複件数

## 商品別

商品の相談の合計は693件で、前年度と比較すると229件（24.8％）減少した。

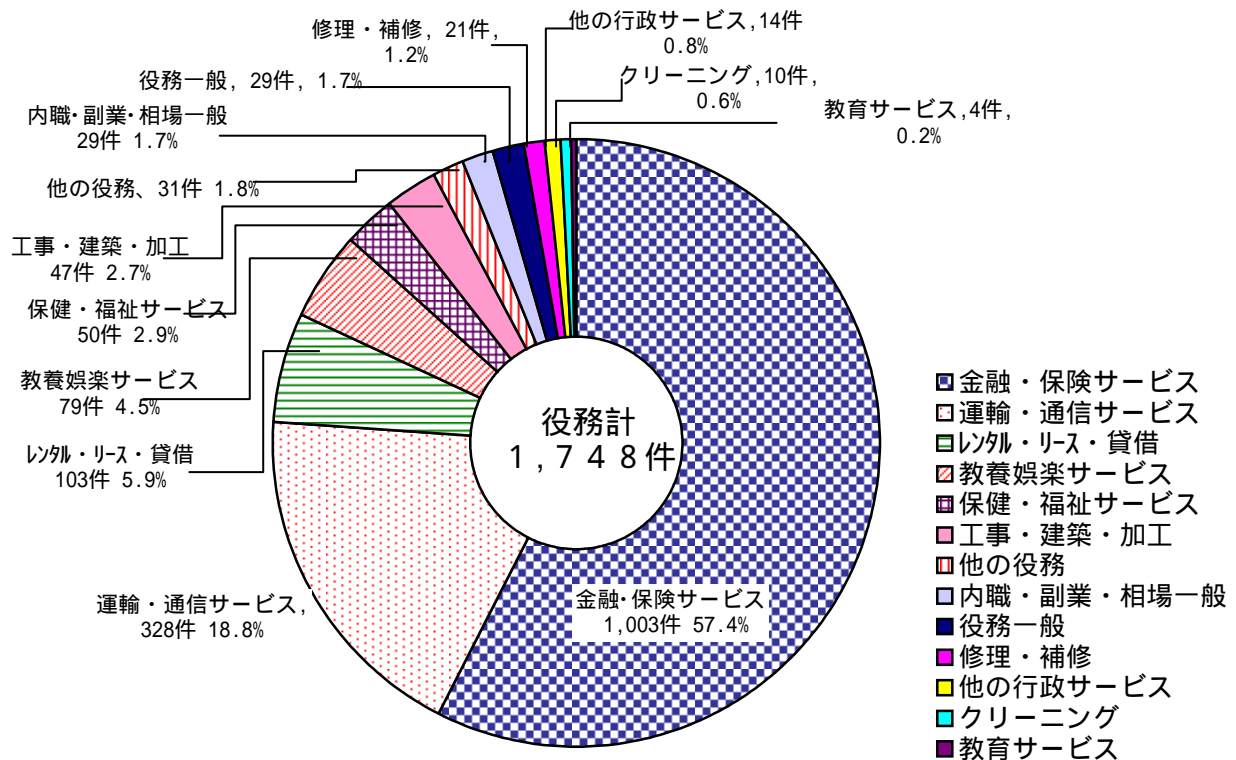
商品別にみると、教養娯楽品が207件（56.9％）と大幅に減少する一方で、光熱水品が62件（387.5％）と急激に増加した。



A. 商品一般	商品の分類が多岐にわたるため、B～Jのいずれかに特定できない、また特定する必要がないもの
B. 食料品	飲食に供される食品
C. 住居品	主として家事に使用するものと住宅内において使用するもので、趣味、教養、娯楽等の目的より、生活必需品としての要素が強い商品
D. 光熱水品	電気、ガス等のエネルギーを含む光熱品、および水道水等の水。供給元から各戸の親メーターまでの設備・器具を含む
E. 被服品	衣類とその付属品等、身につけて使用するもの、およびそれらを作るための生地、糸等の服飾材料
F. 保健衛生品	人の身体を清潔にし、美化し、または健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品
G. 教養娯楽品	主として教養、事務または娯楽、趣味の目的で使用される商品
H. 車両・乗り物	人または物を運搬するために屋外で使用するもの。原動機を搭載しているものだけでなく、自転車、ベビーカーなどのように人力で移動させるものを含む
I. 土地・建物・設備	宅地等の土地、住宅等の建物、住宅材料および建築時に設置するのが一般的である相当大がかりな住宅設備
J. 他の商品	商品のうち、B～Iの各項目に該当しないもの

## 役務別

役務の相談件数は1,748件で、前年度より8件（0.5%）とわずかに減少している。その中で、教養娯楽サービスが23件（41.1%）増加しているのが目立つ。



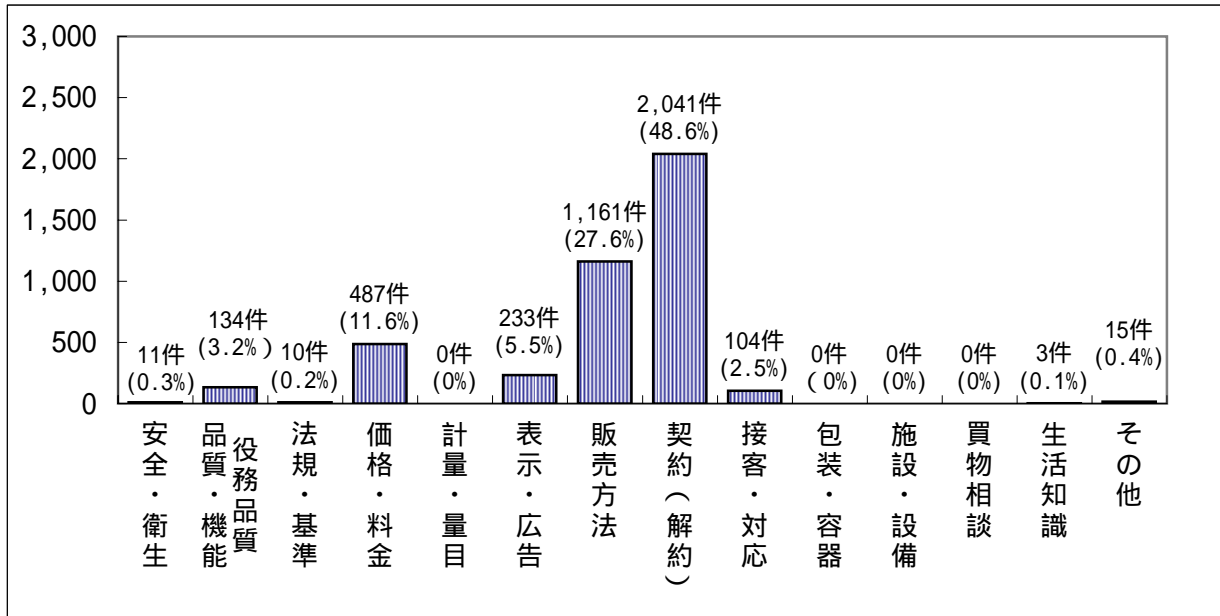
K. クリーニング	クリーニング業者に被服品、じゅうたん、カーテン等のクリーニングを依頼する場合
L. レール・リース・貸借	商品を賃貸借する場合
M. 工事・建築・加工	ある商品に作ってもらう場合
N. 修理・補修	品物を修理補修してもらう場合
O. 管理・保管	品物の管理、保管をしてもらう場合
P. 役務一般	役務の相談のうちQ～Xのいずれの役務であるかを特定できない、または特定する必要がない場合
Q. 金融・保険サービス	生命保険・損害保険等の保険、および貯蓄・証券・債券・融資・振込・送金等の金融サービス
R. 運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービス、および電話、放送、インターネット等の通信サービス
S. 教育サービス	学校教育、補習教育、およびそれらの関連活動
T. 教養娯楽サービス	教養、趣味、娯楽の目的で受ける役務
U. 保健・福祉サービス	保健・衛生を保つために受ける役務、身体を美化するために受ける役務、および福祉サービス
V. 他の役務	サービス業のうち、Q～Uの各項目に該当しないもの
W. 内職・副業・相場一般	内職、副業一般、自動販売機、無限連鎖講等
X. 他の行政サービス	消費者問題に直接関係のない相談で、相談の相手方が行政機関である場合

内容別

相談内容の受付件数は2,528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4,199件となった。前年度（4,361件）と比較すると、162件（3.7%）減少した。

分類別では、「契約（解約）」に関する相談が2,041件（48.6%）で、全体の約半数を占めている。続いて「販売方法」に関する相談が1,161件（27.6%）で、全体の4分の1を占めている。

（注） のべ件数 4,199 件 = 100 %



01. 安全・衛生	身体・生命の被害及びその恐れのある事故、火災・発火等の危機、食品衛生、発ガン性や残留農薬等の一般的安全性等、安全および衛生に関する相談
02. 品質・機能・役務品質	商品の品質、機能・性能、故障、不具合、使い勝手等および役務の内容・水準等に関する相談
03. 法規・基準	法律、条例、指導通達、業界基準、自主基準、法規格、任意規格等、規定された一定の標準に関する相談
04. 価格・料金	商品の価格及び利用料、使用料等役務の対価に関する相談
05. 計量・量目	商品の計量方法、計量・量目およびそれらの不足に関する相談
06. 表示・広告	商品・役務の内容、取引条件および取引に関するその他の事項について事業者が行う表示、広告、マーク等の相談
07. 販売方法	購入したか否かに関係なく、販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかひとつでも問題がある相談
08. 契約・解約	法律行為としての契約に関する相談および解約に関する相談（品質等の問題による解約を除く）。
09. 接客対応	アフターサービス、販売時の接客態度、クレーム処理、保証等に関する相談
10. 包装・容器	商品に付随する包装、容器に関する相談
11. 施設・設備	商品・役務を販売している施設、設備に関する安全・衛生、品質・機能等一切の相談
12. 買物相談	商品・役務を購入するに先立って、情報を収集する目的とする相談
13. 生活知識	商品・役務の購入に関係なく、生活の知恵、暮らしのノウハウ等を問う相談
14. その他	上記01～13のいずれにも含まれない内容の相談

## (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大幅に減少している。特に、マルチ・マルチまがい商法は142件で、前年度より196件（58.0%）減となった。

反面、店舗購入の件数は1,271件で、前年度より52件（42.7%）増加した。

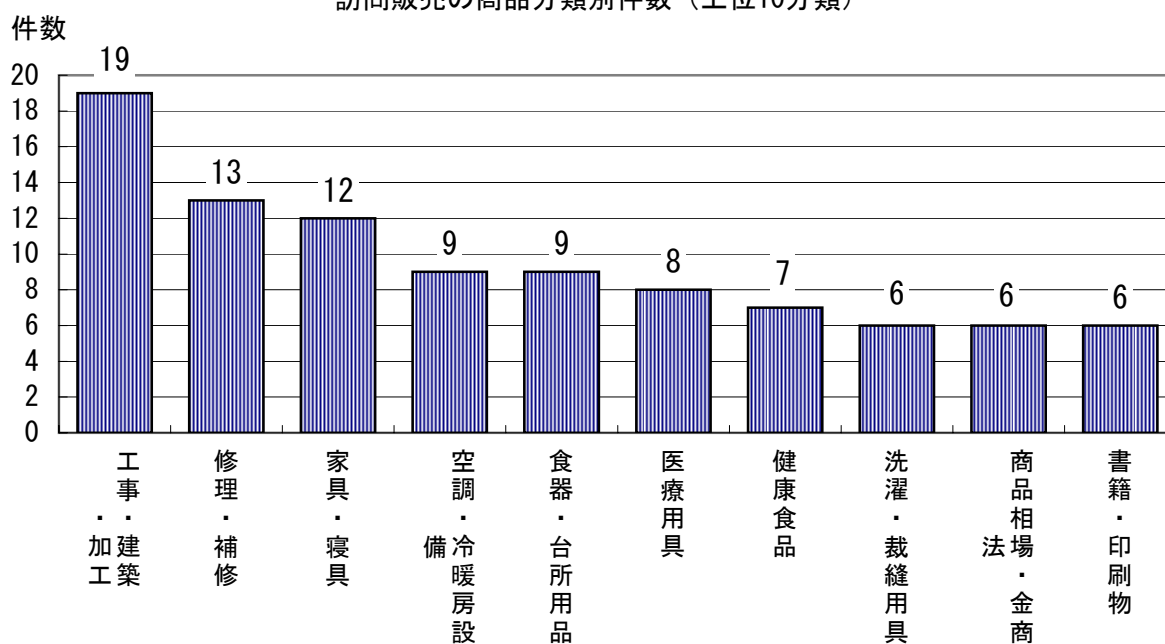
年度		平成20年度	平成19年度
販売形態			
店舗購入		1,271件（50.3%）	1,219件（43.7%）
特殊販売（店舗購入以外）		858件（33.9%）	1,122件（40.2%）
特殊販売内訳	訪問販売	140件（5.5%）	168件（6.0%）
	通信販売	433件（17.1%）	472件（16.9%）
	マルチ・マルチまがい商法	142件（5.6%）	338件（12.1%）
	電話勧誘販売	115件（4.5%）	119件（4.3%）
	ネガティブ・オプション	17件（0.7%）	10件（0.4%）
	その他無店舗販売	11件（0.4%）	15件（0.5%）
不明・無関係		399件（15.8%）	450件（16.1%）
合計		2,528件（100.0%）	2,791件（100.0%）

### ① 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は140件で、前年度と比較すると28件（16.7%）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）

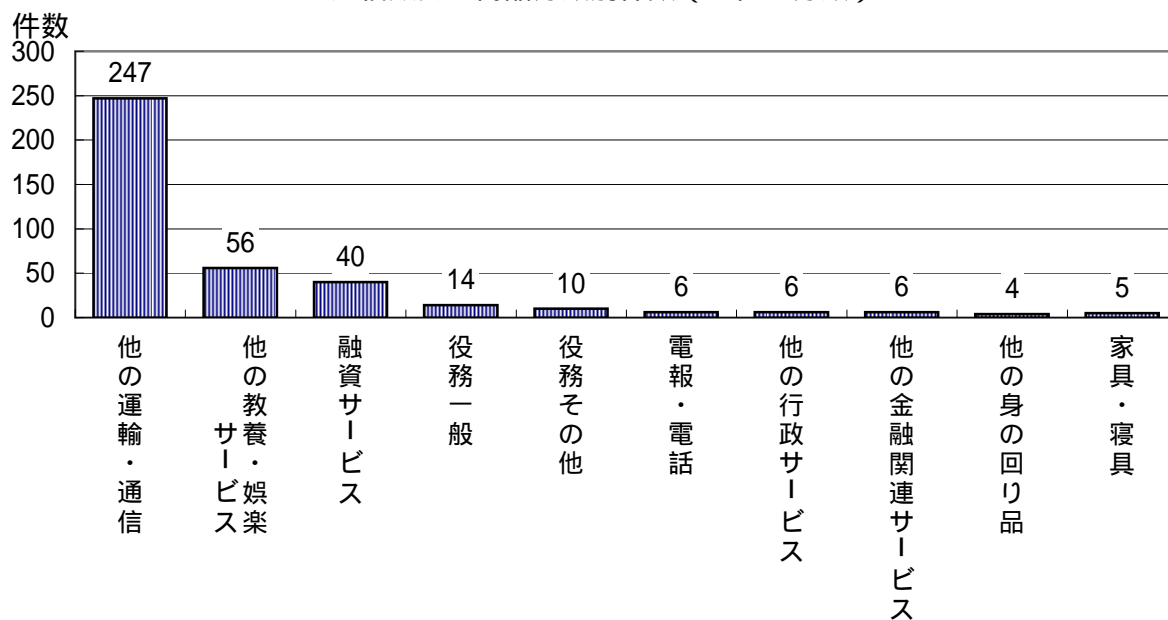


## 通信販売

通信販売に関する相談件数は433件で、前年度と比較すると39件（8.3%）の減少となった。

分類別では、「他の運輸・通信」が247件(62.8%)と突出している。また、「他の教養・娯楽サービス」が大幅に増加し、前年度の3倍超となっている。

通信販売の商品分類別件数（上位10分類）



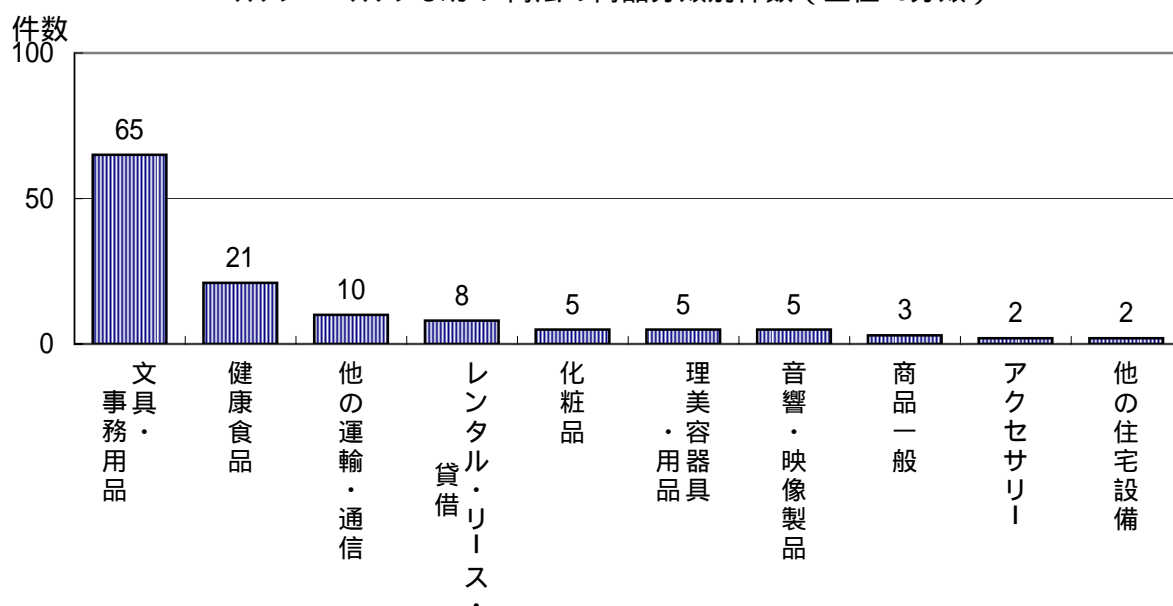
## マルチ・マルチまがい商法

マルチ・マルチまがい商法に関する相談は142件で、相談件数全体の5.6%である。前年度と比較すると196件（58.0%）減少した。

減少の原因としては、「文具・事務用品」が、前年度の277件から65件へと大幅に減少したことがあげられる。

平成20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16.6%となった。

マルチ・マルチまがい商法の商品分類別件数（上位10分類）

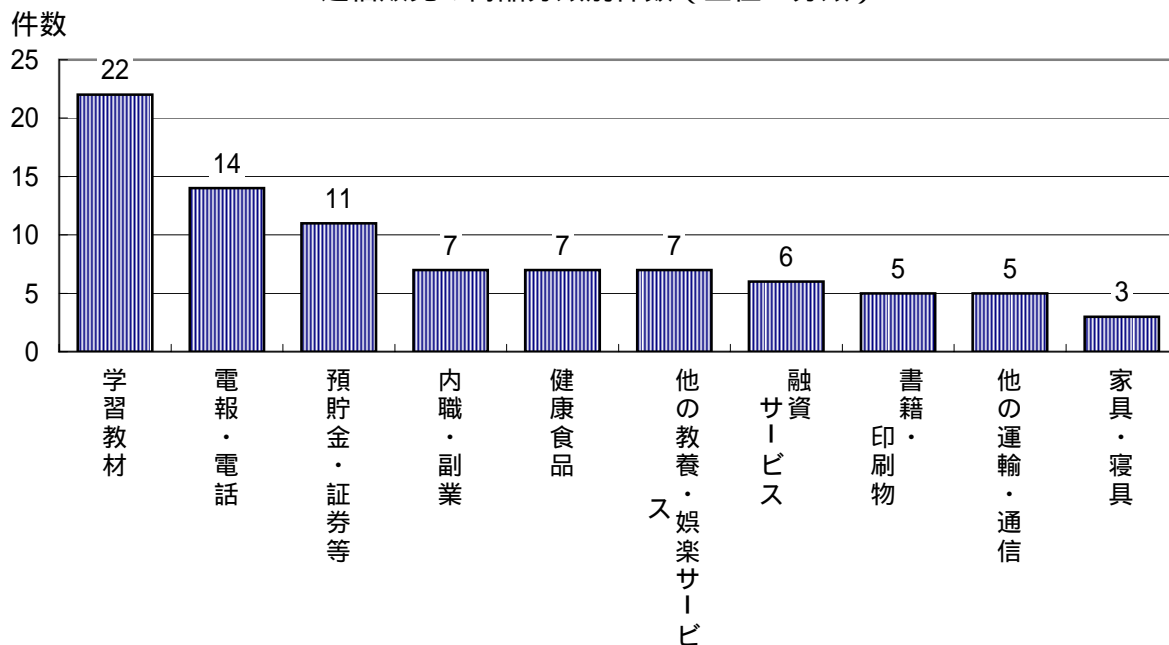


## 電話勧誘販売

電話勧誘販売に関する相談件数は115件で、前年度と比較すると4件（3.4%）減少した。特に、資格取得を名目とした学習教材の販売は、ほぼ半減し22件となっている。

全体的に減少している中で、「預貯金・証券等」は増加して、前年度の5倍超となっている。

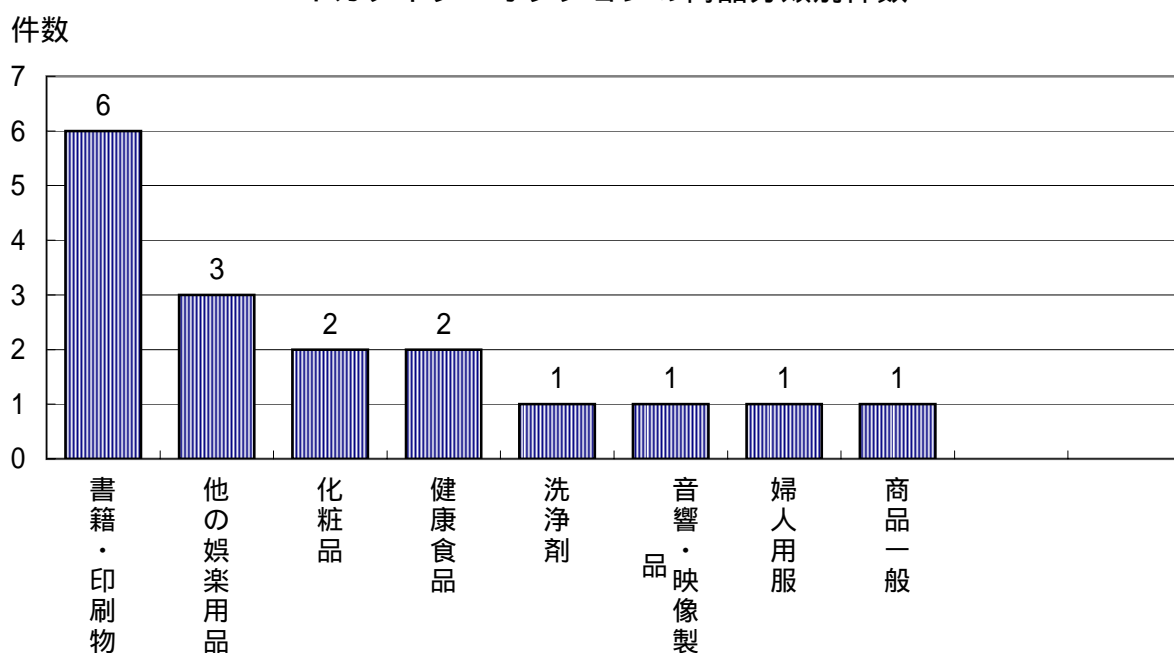
通信販売の商品分類別件数（上位10分類）



## ネガティブ・オプション

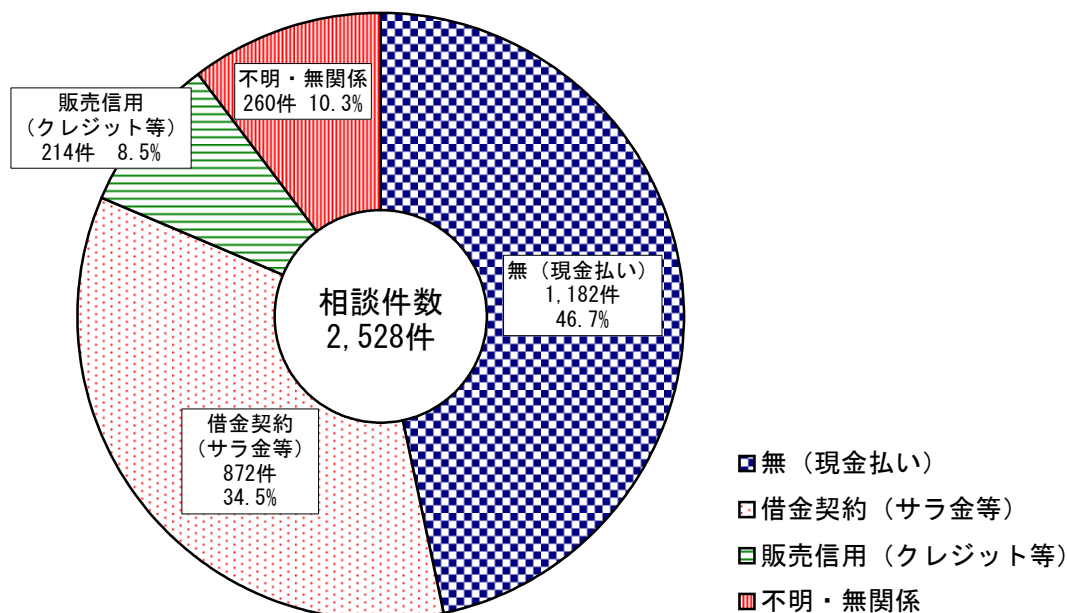
ネガティブ・オプション（送りつけ商法）に関する相談件数は17件で、前年度と比較すると7件（70.0%）増加した。

ネガティブ・オプションの商品分類別件数



### (3) 信用供与別

「無（現金払）」が、1,182件（46.7%）を占め、「借金契約（サラ金等）」が872件（34.5%）と続いている。「販売信用（クレジット等）」は、前年度に比較して、152件（41.5%）減少した。



### (4) 多重債務

多重債務の相談件数は683件で、前年度と比較すると41件（6.4%）増加した。その中で、20代からの相談件数は82件で、前年度と比較すると12件（12.8%）減少している。

（金額 = 単位：万円）

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
多重債務受付件数	209 件	372 件	419 件	642 件	683 件
（うち20代）	（ 36 ）	（ 88 ）	（ 76 ）	（ 94 ）	（ 82 ）
多重債務総額	58,681	78,108	72,550	82,914	174,333
（うち20代）	（ 8,330 ）	（ 14,611 ）	（ 7,105 ）	（ 10,630 ）	（ 12,080 ）
1件当たり多重債務額	281	209	173	129	255
（うち20代）	（ 231 ）	（ 166 ）	（ 93 ）	（ 113 ）	（ 147 ）

※ 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。