

平成24年度 消費生活相談の概要

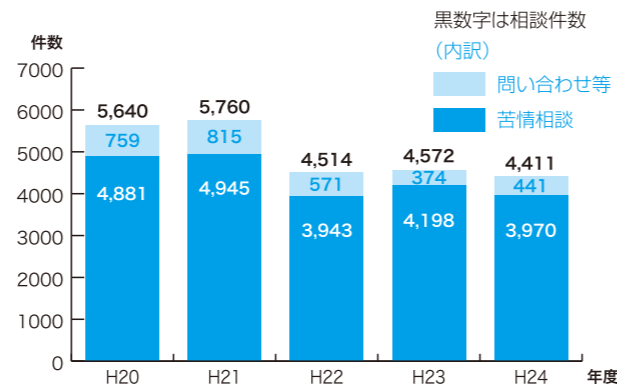
消費生活相談件数は4,411件

平成24年度に山梨県県民生活センターに寄せられた消費生活相談は4,411件と、前年度の4,572件に比べ161件(対前年度比96.5%)減少しました。

相談の内訳では、問い合わせ等が441件、苦情は3,970件でした。



受付相談件数の推移



相談の主な内容

▶相談件数トップは「放送・コンテンツ等」

「放送・コンテンツ等」が757件と全体の17.2%を占めました。このうちの約81%が架空請求や不当請求に関する相談でした。

▶健康食品、相談その他、商品一般の相談が大きく増加

平成23年度から大きく増加した相談は、「健康食品」「相談その他」「商品一般」でした。「健康食品」は主に注文していない商品の送り付けに関する内容でした。逆に、融資サービスに関する相談は前年度から大きく減少しました。



▶広い年代で放送・コンテンツ等に関する相談がトップに

右の表は年代別の相談件数の上位品目を示しています。60歳代までは、携帯電話やパソコンのインターネットに関連した架空・不当請求に関する相談が1位となりました。30歳代から50歳代の年代で2番目に多いのが融資サービスに関する相談でした。70歳以上は、健康食品に関する相談が最も多くなっていました。これは、健康食品の送りつけ商法に関する相談が多く寄せられていたためです。

相談件数上位10品目

順位	品目	件数		内容
		平成24年度	前年度比	
1	放送・コンテンツ等	757件 (17.2%)	-126件	情報通信料の架空・不当請求、携帯・パソコンなどのワンクリック詐欺など
2	相談その他	273件 (6.2%)	+85件	落とし物・捜し物、挨拶・返礼等日常に関する事
3	融資サービス	238件 (5.4%)	-141件	サラ金、ヤミ金、多重債務、連帯保証人、自己破産、融資保証金詐欺など
4	商品一般	203件 (4.6%)	+85件	ハガキ・封書による架空請求など
5	集合住宅	168件 (3.8%)	+49件	賃貸住宅の敷金返還、退去時の原状回復、マンションの契約など
6	健康食品	155件 (3.5%)	+92件	健康食品等の送り付けなど
7	自動車	152件 (3.5%)	+5件	新車・中古車の売買、整備、修理、下取りなど
8	戸建住宅	149件 (3.4%)	+2件	住宅リフォーム、中古住宅、新築住宅など
9	インターネット通信サービス	130件 (2.9%)	+38件	光回線、ADSL等の接続回線等のインターネット通信に関連したサービス
10	ファンド型投資商品	109件 (2.5%)	+38件	ファンド等運用者への出資により利益を得るもの

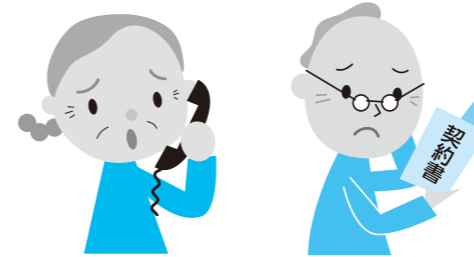
年代別の相談件数の上位品目

年齢	1位	2位	3位
20歳未満	放送・コンテンツ等	相談その他	書籍・印刷物等
20歳代	放送・コンテンツ等	自動車	集合住宅
30歳代	放送・コンテンツ等	融資サービス	自動車
40歳代	放送・コンテンツ等	融資サービス	商品一般
50歳代	放送・コンテンツ等	融資サービス	集合住宅
60歳代	放送・コンテンツ等	預貯金・証券等	融資サービス
70歳以上	健康食品	相談その他	ファンド型投資商品

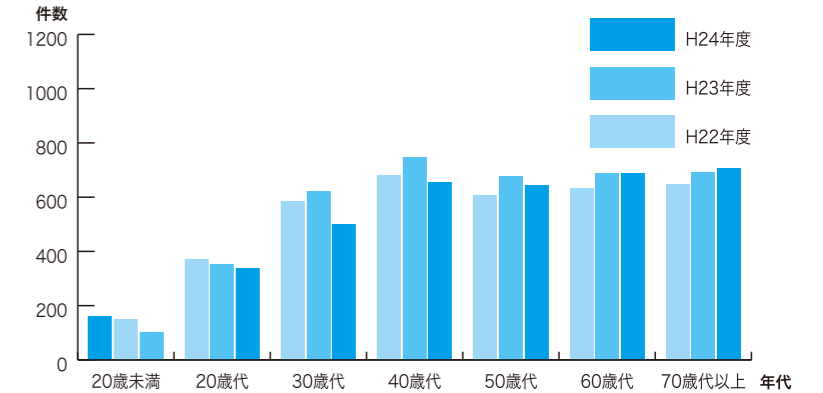
年代別トラブルの特徴

▶70歳以上からの相談がトップ!

高齢者からの相談は、年々増加
契約当事者の年齢は70歳以上がトップで16.0%、続いて60歳代が15.6%となっており、60歳以上では全体の約3割を占めています。
また、高齢者の相談件数はここ数年増加傾向にあります。



契約当事者の年代別相談件数推移(不明分等除く)



購入形態別・契約当事者年代別苦情相談件数(不明分等除く)

年代	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい取引	電話勧誘販売	ネガティブオプション	その他無店舗販売
20歳未満	13	8	76	0	0	0	0
20歳代	114	19	143	7	8	1	5
30歳代	145	31	205	3	24	0	6
40歳代	184	26	281	10	52	2	7
50歳代	223	49	193	3	77	1	6
60歳代	215	48	148	10	116	2	7
70歳以上	133	83	129	7	171	18	8

※年代別に最大の部分に色づけしています。

▶40歳代までは「通信販売」トラブルが最多!

【要因】

- 携帯電話やパソコンの出会い系サイトやアダルトサイト、情報サイトにアクセスした結果、突然登録完了になり料金を請求されたという架空請求に関する相談が、依然として多数寄せられました。
- テレビショッピングや、インターネットを利用したネットショッピングなどの通信販売に関する相談が多く寄せられました。

【対処法】

多くの場合、サイトの業者に連絡を取るよう仕向けてきますが、個人情報を得ることが目的ですので、こちらから連絡を取るのはいけません。
また通信販売は不意打ち性のない取引のため、クーリング・オフ制度の適用はありません。しかし、返品については返品制度に関する表示が義務付けられています。申し込みの際は、返品制度の有無についてよく確認するようにしましょう。返品制度に関する表示がないケースでは、8日間は返品可能ですが、送料は消費者負担となります。

▶70歳以上は「電話勧誘」トラブルが多い!

【要因】

注文していないのに、商品を送りますという電話や、未公開株や社債といったいわゆる儲け話に関する相談が多く寄せられました。

【対処法】

一方的に商品を送りつけられていた場合、代金支払いの義務はなく、受け取る必要もありません。勧誘されても必要な場合ははっきりと断りましょう。業者名や連絡先を確認することも大切です。
儲け話の場合は複雑なものが多いため、一人で判断せず、必ず周囲の人に相談することが大切です。

その他の相談状況

県民生活センターでは、消費生活相談のほか、県民生活相談も受け付けています。
平成24年度は家族・相続・金銭貸借・損害賠償などの法律相談1,722件、内職相談1,217件、土地・建物相談313件、労働相談100件、交通事故相談177件、行政相談22件、行政苦情3件が寄せられました。