

消費生活センターへの相談について

【県全体の苦情相談件数の推移】

- 平成24年度に県及び市の消費生活センターに寄せられた相談件数(苦情相談)は15,493件で、前年度比99.5%の微減となった。(図-1)
相談件数は、架空請求に関する相談が多く寄せられた平成16年度をピークに、平成22年度まで徐々に減少し、それ以後は概ね1万5千件で推移している。
- 県内全体の相談件数のうち市町村との受付割合(相談分担率)は、平成23年度全国平均66.3%に対し、長野県28.9%であり、市町村の受付割合が低い状況となっている。

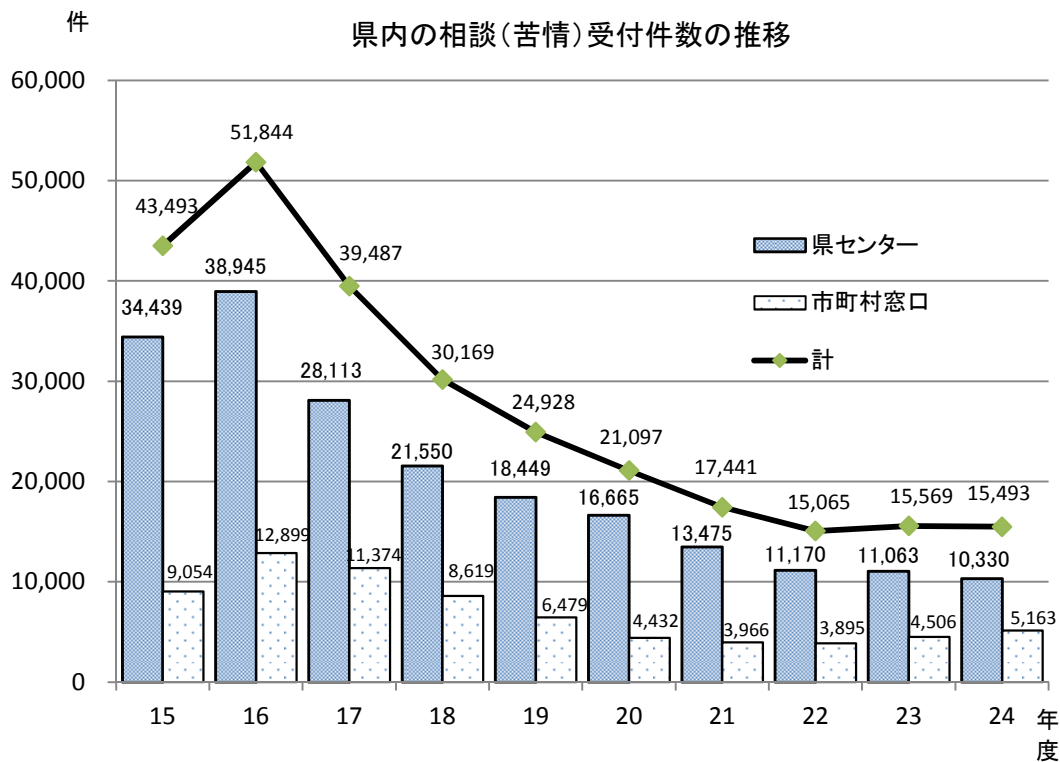
【平成24年度に県センターに寄せられた苦情相談の傾向】

- 相談件数のうち苦情は10,330件で、前年度(11,063件)に比べ733件の減少(△6.6%)となった。(図-1)
- 契約当事者の年代別では、60歳以上が38.6%を占め、全体の相談件数が減少する中、相談件数、割合ともに増加した。(図-3)
特に平成15年度には、全体の相談件数の5.7%だった70歳以上の割合は、平成24年度には22.4%までに増加した。(図-4)
- 商品・役務別では、最も多いものは、放送・コンテンツ等(アダルト情報サイトや内容の特定できないサイトなどの不当請求・架空請求に係るもの等)の2,097件(20.3%)、次いで融資サービス(多重債務等)の717件、健康食品の596件となっている。(図-5)
なかでも、健康食品は前年度(178件)に比べ418件の増加(+234.8%)と急増した。
- 販売購入形態別では、特殊販売(通信販売、訪問販売、電話勧誘販売、マルチ・マルチまがい等)に関する相談が5,939件で57.5%を占めている。(図-6、7)
なかでも、高齢者を狙った健康食品の送り付け商法(電話勧誘販売やネガティブオプション)が増加した。
- 投資に関する相談件数は484件で、前年度に比べ198件の減少となったが、60歳以上からの相談が77.5%を占め、割合は増加している。(図-8、9)
また、過去の投資の被害を取り戻すなどと騙り、手数料などを支払わせるといった二次被害の相談も寄せられている。

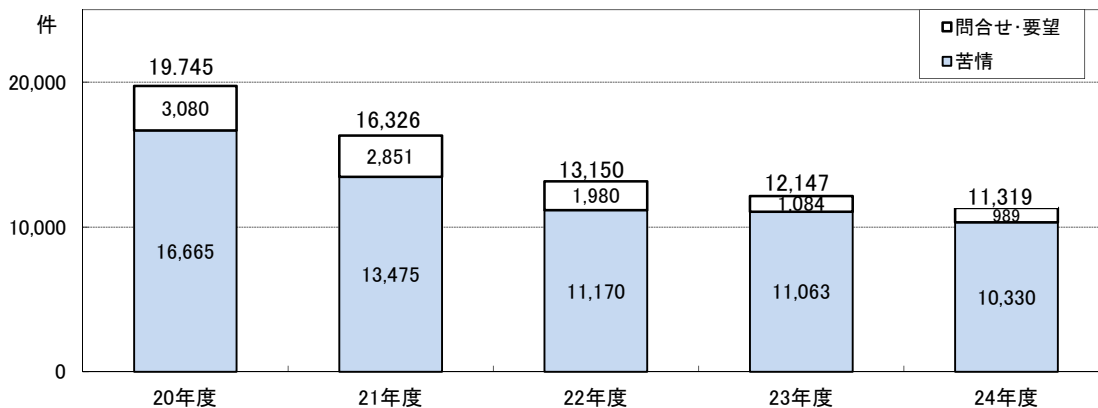
【苦情相談の具体的事例】

- 無料と思って携帯電話・パソコンからアダルトサイトに接続し、年齢確認画面等をクリックしただけで登録となり、高額な利用料を不当に請求された。(783件)
- 主に高齢者が、「以前注文を受けた健康食品がやっと用意できたので代引きで送ります。」と突然電話があり、「注文していない」と断ると「確かに注文を受けている。受け取らなければ裁判にする。」などと脅された。(596件)
- 主に高齢者が、「必ず儲かる。」「過去の投資の損失を取り戻す。」などと投資商品の購入を勧められ、お金を振り込んだが相手方と連絡が取れなくなった等。(484件)

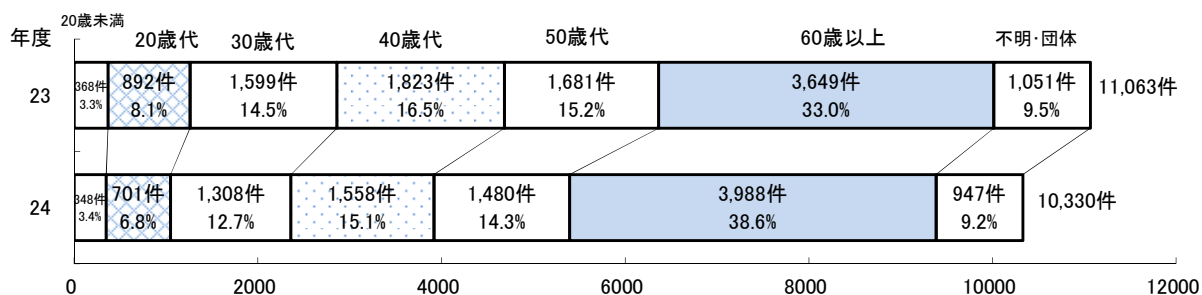
〔図-1 県内の相談(苦情)件数の推移〕



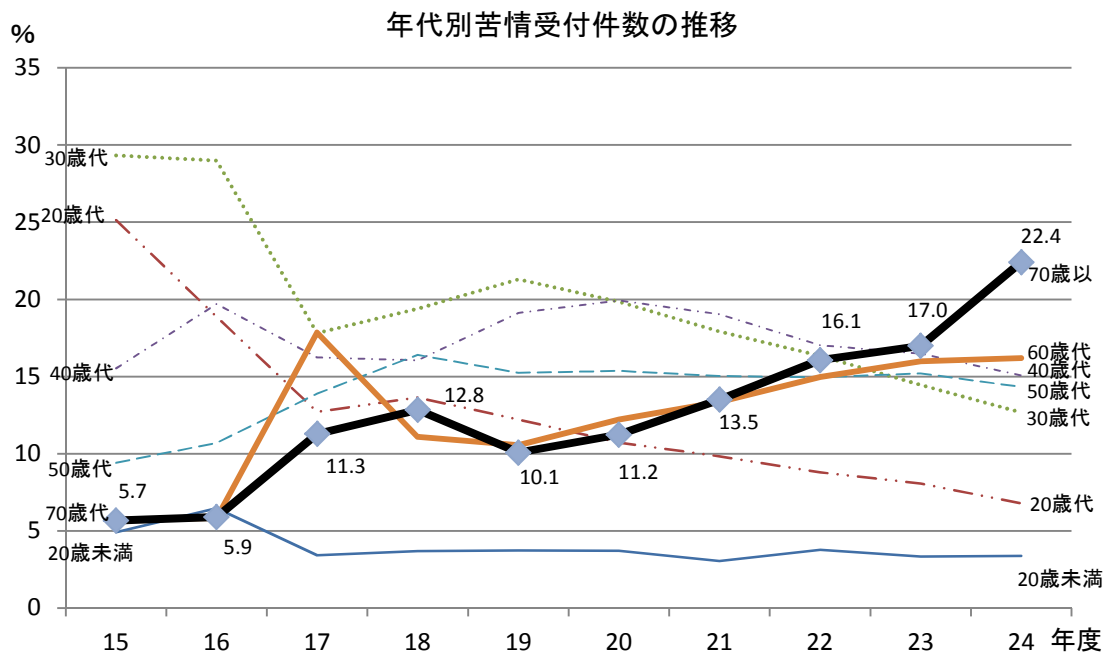
〔図-2 県消費生活センターの相談件数の推移〕



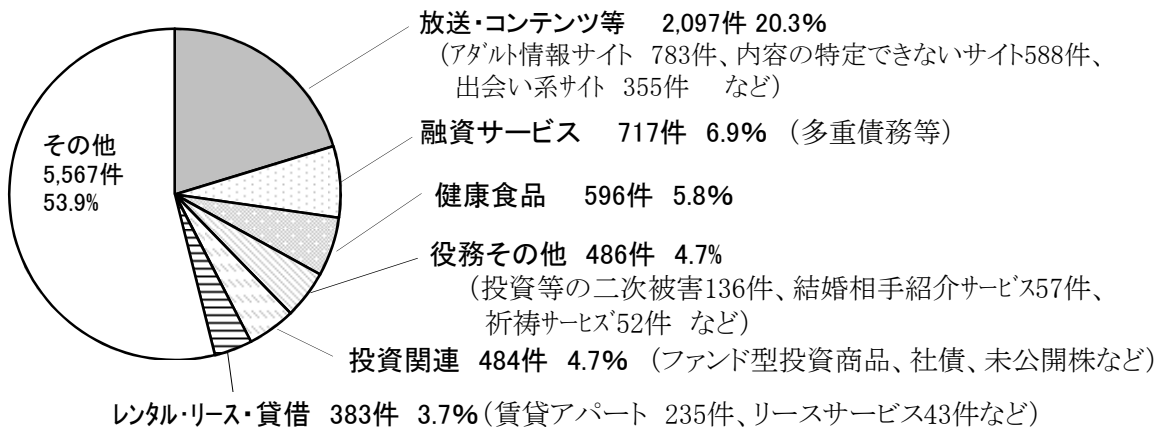
〔図-3 契約当事者年代別相談(苦情)件数・割合〕



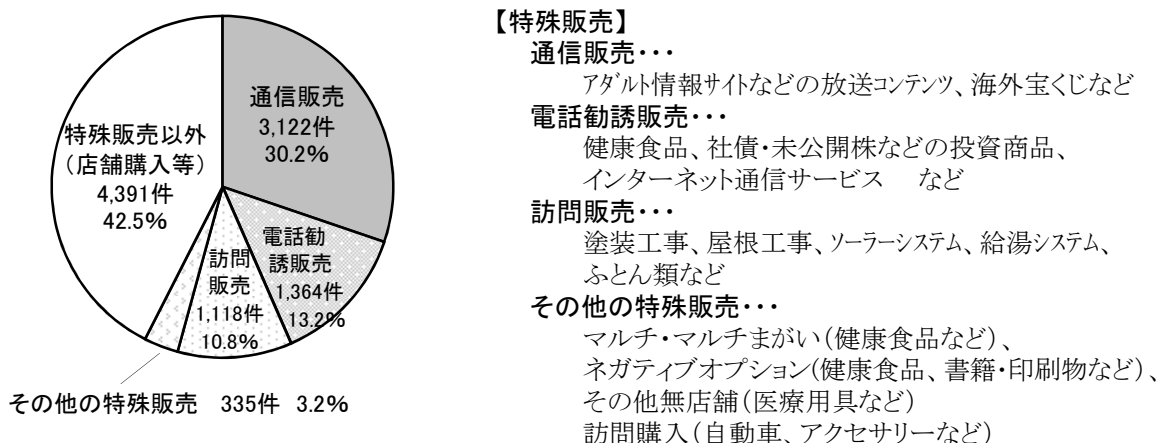
〔図-4 契約当事者年代別相談(苦情)割合の推移〕



〔図-5 商品・役務別相談(苦情)件数・割合〕



〔図-6 販売購入形態別相談(苦情)件数・割合〕

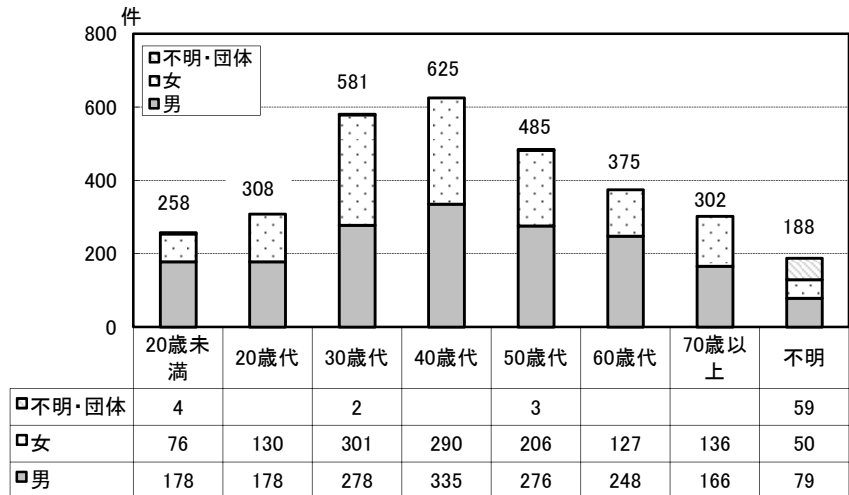


〔図-7 特殊販売(主なもの)の商品・役務別、性別、年代別相談(苦情)件数〕

○通信販売

相談件数(上位5品目)

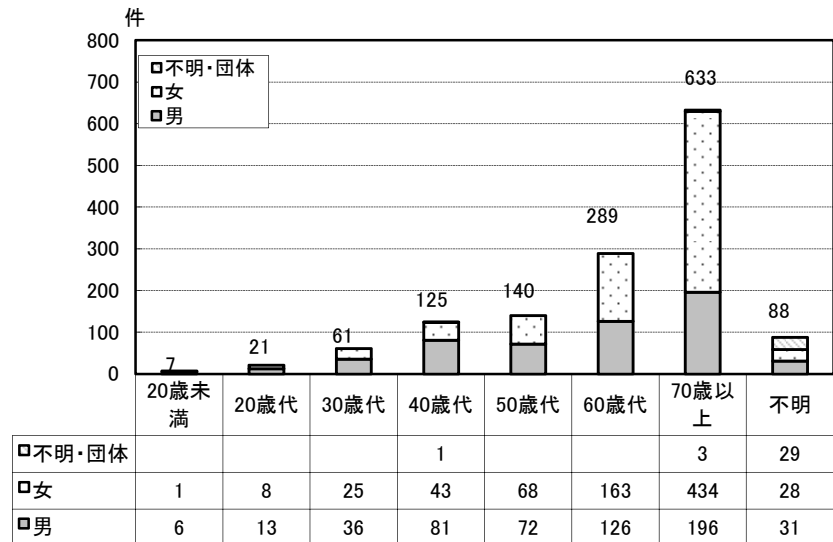
| 商品・役務 | 件数 |
|--|-------|
| 放送コンテンツ等(アダルト情報サイト、内容の特定できないサイト、出会い系サイトなど) | 1,948 |
| 他の教養・娯楽(宝くじなど) | 130 |
| 健康食品 | 72 |
| 役務その他 | 63 |
| 商品一般 | 52 |
| 融資サービス | 51 |



○電話勧誘販売

相談件数(上位5品目)

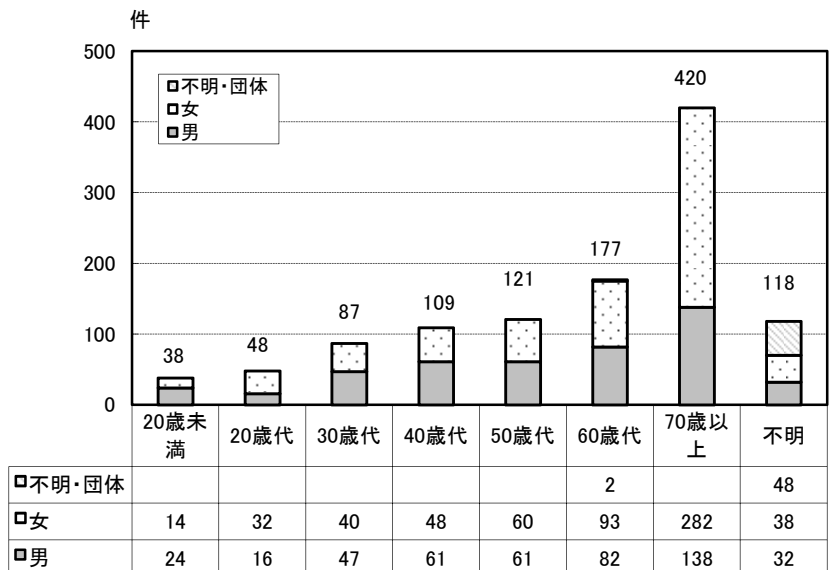
| 商品・役務 | 件数 |
|------------------------------|-----|
| 健康食品 | 313 |
| 預貯金・証券等(未公開株、公社債など) | 144 |
| インターネット通信サービス(インターネット接続回線など) | 140 |
| 役務その他(投資等の二次被害、広告代理サービスなど) | 127 |
| ファンド型投資商品 | 86 |



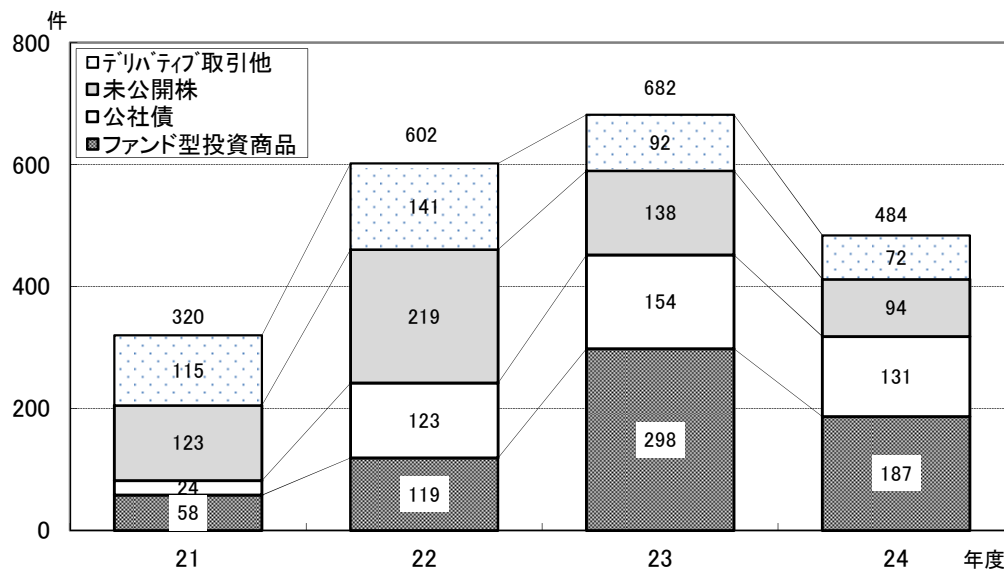
○訪問販売

相談件数(上位5品目)

| 商品・役務 | 件数 |
|--------------------------------|-----|
| 工事・建築・加工(塗装、屋根工事など) | 107 |
| 空調・冷暖房・給湯設備(ソーラーシステム、給湯システムなど) | 94 |
| 家具・寝具(ふとん類など) | 81 |
| 役務その他(祈祷サービス、結婚相手紹介サービスなど) | 76 |
| 書籍・印刷物(新聞など) | 70 |



〔図-8 商品別投資に関する相談(苦情)件数〕



〔図-9 年代別投資に関する相談(苦情)件数〕

