

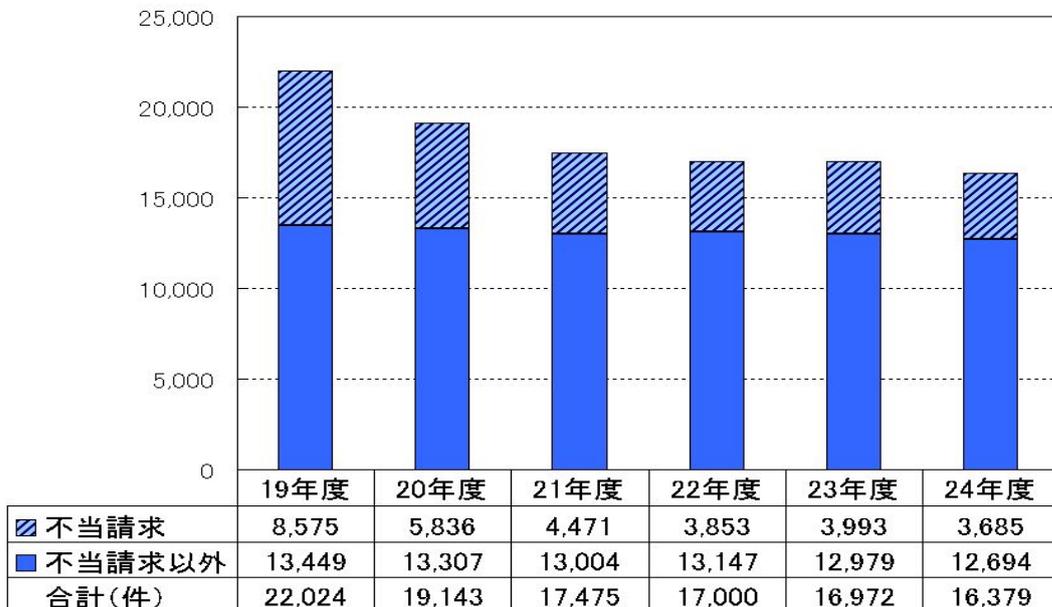
—消費者トラブル情報—

＜あいちクリオ通信 平成25年5月号(No.300)＞

◎平成24年度の消費生活相談の概要 —速報—

◇平成24年度に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談件数は16,379件となり、前年度(16,972件)に比べて3.5%(593件)減少しました。
また不当請求に関する相談件数は、昨年度は増加傾向にありましたが、平成24年度は3,685件となり、前年度に比べて7.7%(308件)減少しました。

相談件数の推移



◎「デジタルコンテンツ」に関する相談概要

～平成24年度に商品等別で最も多く寄せられた相談～

◎健康食品に関する相談概要

～平成24年度に商品等別で増加が著しい相談～

◎年代別に見た相談概要

愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、5月10日午前10時30分から愛知県のWebページでご覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

平成24年度の消費生活相談概要

— 速 報 —

- ☆ **相談件数はやや減少**……………表1
平成24年度に寄せられた相談件数は、**16,379件**となりました。この件数は前年度（16,972件）に比べて**3.5%（593件）減少**しています。

- ☆ **男性からの相談がやや多い**……………表2
契約当事者を性別にみると、「男性」が8,095件（構成比49.4%）、「女性」が7,982件（構成比48.7%）となっています。

- ☆ **70歳以上からの相談が増加**……………表3
契約当事者を年代別にみると、「40代」が3,063件（構成比18.7%）で最も多く、次いで「30代」の2,853件（構成比17.4%）、「70歳以上」の2,537件（構成比15.5%）の順となっています。
増加率の高いものをみると、「70歳以上」が前年度比13.0%増と相談が増加しています。

- ☆ **食料品に関する相談が増加**……………表4-1
品目別に見ると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が5,346件で最も多く、次いで、ファンド型投資商品、公社債などの「金融保険サービス」の1,618件、電話機・電話機用品、新聞などの「教養娯楽品」の1,261件の順となっています。増加件数の多いものは、健康食品、飲料などの「食料品」が前年度比206件増（881件）となっています。

- ☆ **「健康食品」に関する相談が増加**……………表4-2
商品等別にみると、「デジタルコンテンツ」が4,134件で最も多く、次いで、「健康食品」の509件、「工事・建築」の500件、「四輪自動車」の401件、「インターネット接続回線」の322件の順となっています。
また、増加件数の多いものをみると、「健康食品」の前年度比238件増（509件）、「携帯電話サービス」の同77件増（271件）となっています。

☆ マルチ商法に関する相談が増加……………表5-1、表5-2

店舗外取引に関する相談は、全相談件数の65.4%を占める10,705件で、前年度(11,328件)に比べて5.5%(623件)減少となっています。

このうち、「通信販売」に関する相談が6,476件で最も多く、店舗外取引に関する相談の60.5%を占め、次いで「訪問販売」の2,001件(18.7%)の順となっています。

また、「マルチ商法」に関する相談は、前年度(217件)に比べて18.9%(41件)増加となっています。

店舗外取引に関する相談を商品等別にみると、

◎ 「訪問販売」では、「工事・建築」が269件で最も多く、次いで「新聞」の107件、「ソーラーシステム」の102件の順となっています。

増加件数の多いものをみると、「工事・建築」が前年度比26件増、「ソーラーシステム」が同14件増となっています。

◎ 「通信販売」では、「デジタルコンテンツ」が4,105件で最も多く、次いで「健康食品」の85件、「宝くじ」の80件の順となっています。

増加件数の多いものをみると、「健康食品」が前年度比13件増、「電話音声情報」が同10件増となっています。

◎ 「電話勧誘販売」では、「健康食品」が300件で最も多く、次いで「ファンド型投資商品」の180件、「インターネット接続回線」の128件の順となっています。

増加件数の多いものをみると、「健康食品」が前年度比238件増となっています。

◎ 「マルチ商法」では、「健康食品」が61件で最も多く、次いで「化粧品」の40件の順となっています。

◎ 「送りつけ商法」では、「単行本」「健康食品」が10件で最も多く、次いで「雑誌」の5件の順となっています。

◎ 「訪問購入」では、「指輪」が3件で最も多く、次いで「貴金属」「着物類」の2件の順となっています。

表1 県民生活プラザ別相談件数

単位:件

区分	総件数	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田加茂	新城設楽	東三河
24年度	16,379	7,061	2,075	1,058	1,324	2,314	904	243	1,400
構成比(%)	(100.0)	(43.1)	(12.7)	(6.5)	(8.1)	(14.1)	(5.5)	(1.5)	(8.5)
対前年同期増減率(%)	(-3.5)	(-3.1)	(-6.2)	(+3.5)	(+8.3)	(-8.2)	(+3.1)	(-22.9)	(-7.4)
23年度	16,972	7,290	2,211	1,022	1,223	2,522	877	315	1,512
構成比(%)	(100.0)	(43.0)	(13.0)	(6.0)	(7.2)	(14.9)	(5.2)	(1.8)	(8.9)

表2 性別相談件数

単位:件

区分	男性	女性	団体・不明	計
24年度	8,095	7,982	302	16,379
構成比(%)	(49.4)	(48.7)	(1.9)	(100.0)
対前年同期増減率(%)	(-8.3)	(+1.6)	(+4.1)	(-3.5)
23年度	8,828	7,854	290	16,972
構成比(%)	(52.0)	(46.3)	(1.7)	(100.0)

表3 年代別相談件数

単位:件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
24年度	746	1,927	2,853	3,063	1,907	1,971	2,537	1,375	16,379
構成比(%)	(4.6)	(11.8)	(17.4)	(18.7)	(11.6)	(12.0)	(15.5)	(8.4)	(100.0)
対前年同期増減率(%)	(-10.2)	(-6.2)	(-10.1)	(-4.2)	(-10.5)	(-10.2)	(+13.0)	(+20.1)	(-3.5)
23年度	831	2,054	3,174	3,197	2,131	2,195	2,245	1,145	16,972
構成比(%)	(4.9)	(12.1)	(18.7)	(18.8)	(12.6)	(12.9)	(13.2)	(6.8)	(100.0)

表4-1 品目別相談件数

単位:件

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談計	計
		教養娯楽品	食料品	被服品		運輸通信サービス	金融保険サービス	教養娯楽サービス	保健福祉サービス		
24年度	5,711	1,261	881	739	10,526	5,346	1,618	652	576	142	16,379
構成比(%)	(34.9)	(7.7)	(5.4)	(4.5)	(64.3)	(32.6)	(9.9)	(4.0)	(3.5)	(0.8)	(100.0)
対前年同期増減数	(+30)	(-126)	(+206)	(+49)	(-658)	(-343)	(-329)	(-192)	(+77)	(+35)	(-593)
23年度	5,681	1,387	675	690	11,184	5,689	1,947	844	499	107	16,972
構成比(%)	(33.5)	(8.2)	(4.0)	(4.1)	(65.9)	(33.5)	(11.5)	(5.0)	(2.9)	(0.6)	(100.0)

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品186件、新聞132、音響・映像機器89件など
 食料品…健康食品509件、飲料94件、魚介類80件、菓子類31件、野菜・海草31件など
 被服品…ネックレス73件、着物類60件、靴59件、財布類51件、婦人用バッグ51件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ4,134件、インターネット接続回線322件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品298件、公社債187件、株182件など
 教養娯楽サービス…宝くじ88件、旅行代理業76件、スポーツ・健康教室46件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス220件、医療サービス76件、歯科治療54件など

表4-2 商品等別相談件数

単位:件

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24年度	デジタルコンテンツ	健康食品	工事・建築	四輪自動車	インターネット接続回線	ファンド型投資商品	携帯電話サービス	修理サービス	エステティックサービス	公社債	
		4,134	509	500	401	322	298	271	229	220	187
対前年同期増減数		(-454)	(+238)	(+50)	(-9)	(+15)	(-160)	(+77)	(-34)	(+16)	(-56)
23年度	デジタルコンテンツ	ファンド型投資商品	工事・建築	四輪自動車	インターネット接続回線	株	健康食品	修理サービス	フリーローン・サラ金	公社債	
		4,588	458	450	410	307	283	271	263	260	243

※この他、商品(サービス)を特定できないものを分類した「商品一般」が518件あります。

※デジタルコンテンツとはインターネットを通じて得られるアダルト情報サイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

表5-1 店舗外取引に関する相談件数

単位:件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	送りつけ商法	マルチ商法	訪問購入	その他無店舗	計
24年度	2,001	6,476	1,767	46	258	19	138	10,705
構成比(%)	(18.7)	(60.5)	(16.5)	(0.4)	(2.4)	(0.2)	(1.3)	(100.0)
対前年同期増減率(%)	(+2.0)	(-8.9)	(-4.0)	(-16.4)	(+18.9)	(+0.0)	(-2.8)	(-5.5)
23年度	1,961	7,112	1,841	55	217	0	142	11,328
構成比(%)	(17.3)	(62.8)	(16.3)	(0.5)	(1.9)	(0.0)	(1.2)	(100.0)

※訪問購入は、H25.2.21以降に受け付けた件数です。また23年度のデータはありません。

表5-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
24年度	工事・建築 269	新聞 107	ソーラーシステム 102	テレビ放送サービス 82	インターネット接続回線 71
対前年同期増減数	(+26)	(-5)	(+14)	(+12)	(+7)
23年度	工事・建築 243	新聞 112	布団類 91	ソーラーシステム 88	テレビ放送サービス 70

(2) 通信販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
24年度	デジタルコンテンツ 4,105	健康食品 85	宝くじ 80	化粧品 72	電話音声情報 55
対前年同期増減数	(-462)	(+13)	(-78)	(-28)	(+10)
23年度	デジタルコンテンツ 4,567	宝くじ 158	ファンド型投資商品 125	化粧品 100	音響・映像ソフト 74

(3) 電話勧誘販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
24年度	健康食品 300	ファンド型投資商品 180	インターネット接続回線 128	株 113	公社債 110
対前年同期増減数	(+238)	(-50)	(+4)	(-92)	(-57)
23年度	ファンド型投資商品 230	株 205	公社債 167	インターネット接続回線 124	新築分譲マンション 104

(4) 送りつけ商法

単位:件

区分\順位	1	1	3	4	5
24年度	単行本 10	健康食品 10	雑誌 5	化粧品 2	音響・映像機器 1
対前年同期増減数	(-1)	(+3)	(+3)	(-3)	(+1)
23年度	単行本 11	健康食品 7	化粧品 5	雑誌 2	カレンダー 2

(5) マルチ商法

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
24年度	健康食品 61	化粧品 40	ファンド型投資商品 15	デジタルコンテンツ 7	家庭用電気治療器具 6
対前年同期増減数	(-3)	(+2)	(+10)	(+6)	(+1)
23年度	健康食品 64	化粧品 38	布団類 6	ファンド型投資商品 5	家庭用電気治療器具 5

(6) 訪問購入

単位:件

区分\順位	1	2	2	4	4
24年度	指輪 3	貴金属 2	着物類 2	ブレスレット 1	音響・映像機器 1
対前年同期増減数	(+3)	(+2)	(+2)	(+1)	(+1)
23年度	—	—	—	—	—

※訪問購入は、H25.2.21以降に設けた分類であり、23年度分のデータはありません。