

# 平成 19 年度事業実績

宮城県消費生活センター

## 1 消費生活相談事業

|      |                      |    |
|------|----------------------|----|
| (1)  | 受付機関別相談の概況（県、市町村）    | 1  |
| (2)  | 相談方法別及び契約当事者の性別等相談件数 | 4  |
| (3)  | 契約当事者の職業別・年代別相談件数    | 5  |
| (4)  | 相談内容別内訳              | 6  |
| (5)  | 商品及びサービス別相談件数（大分類）   | 7  |
| (6)  | 商品・サービス相談件数（中分類）     | 9  |
| (7)  | 年代別・商品・サービス相談件数      | 10 |
| (8)  | 多重債務に関する相談推移         | 11 |
| (9)  | 不当・架空請求に関する相談推移      | 11 |
| (10) | 問題商法相談件数の推移          | 12 |
| (11) | 問題商法年代別相談件数          | 13 |
| (12) | 無店舗販売相談件数            | 14 |
| (13) | 無店舗販売の形態別相談件数        | 14 |
| (14) | 消費生活相談処理状況           | 16 |
| (15) | 事業者指導                | 16 |

# 1 消費生活相談事業

## (1) 受付機関別相談の概況（県、市町村）

### ① 県受付分

平成19年度に当センター及び6 地方振興事務所が受けた相談件数（表1）は12,713件で、前年度と比較して276件（前年度比97.9%）減少した。多重債務が2,161件と309件増えた反面、不当・架空請求が2,851件と538件の減少になったことが主な要因である。

相談件数の動向を表6で見ると、「フリーローン・サラ金」（2,705件、前年度比193件増）が第1位となった。これは多重債務、ヤミ金融、融資保証金詐欺等を含む相談で、大多数を占める多重債務（2,040件）が302件増加したことが影響した。（図1 2参照）

次いで「オンライン等関連サービス」（2,449件、同比490件増）が第2位となった。その大部分が携帯電話やパソコンを使用した有料サイト利用による不当・架空請求（2,183件）の相談で441件増加した。（図1 3参照）

第3位は「商品一般」（912件、同比988件減）であった。そのうち商品やサービスが特定できない不当・架空請求（668件）で979件の減少が影響した。（図1 3参照）

相談件数上位3位までで、全相談件数の約半数を占めた。

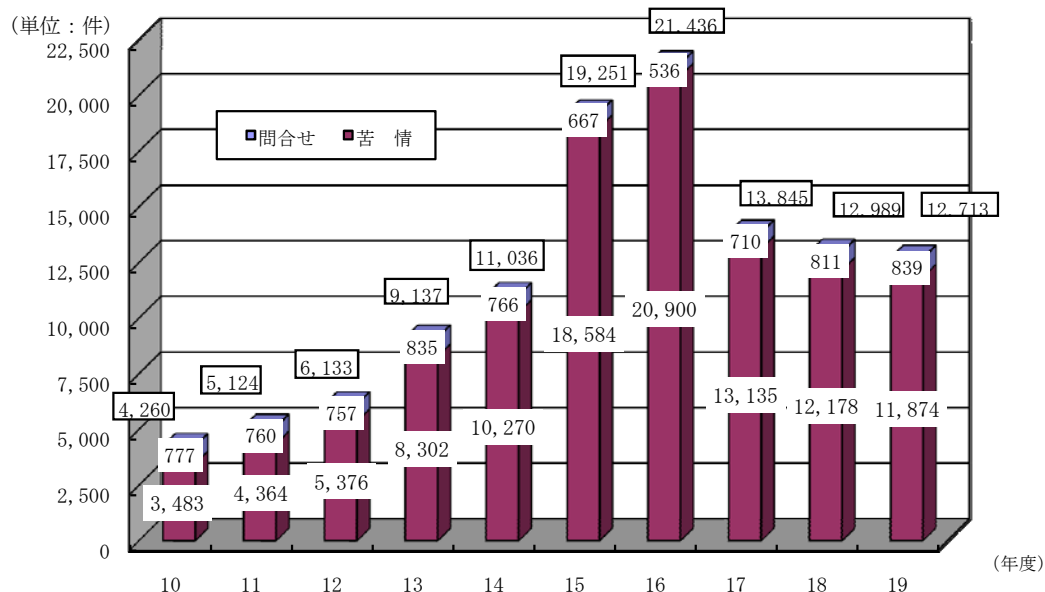
表1 消費生活センター及び6 地方振興事務所の受付相談件数

（単位：件）

| 受付機関     | 平成19年度 |     |        | 平成18年度 |     |        | 前年度比（%） |        |       |
|----------|--------|-----|--------|--------|-----|--------|---------|--------|-------|
|          | 苦情     | 問合せ | 計      | 苦情     | 問合せ | 計      | 苦情      | 問合せ    | 計     |
| 消費生活センター | 8,236  | 564 | 8,800  | 8,478  | 534 | 9,012  | 97.1%   | 105.6% | 97.6% |
| 地方振興事務所  | 3,638  | 275 | 3,913  | 3,700  | 277 | 3,977  | 98.3%   | 99.3%  | 98.4% |
| 計        | 11,874 | 839 | 12,713 | 12,178 | 811 | 12,989 | 97.5%   | 103.5% | 97.9% |

県受付相談件数の推移（図1）を見ると、平成10年度から増加し続けていたが、16年度をピークに減少に転じた。これは、平成17年度に入って不当・架空請求が激減しその後も低下傾向が続いたことによる。

図1 県受付相談件数の推移



② 県相談窓口別の受付相談件数

窓口別に受付件数（表2）を見ると、本センターが全体の69.2%を占めている。

表2 消費生活センター及び6地方振興事務所別の受付相談件数

（単位：件）

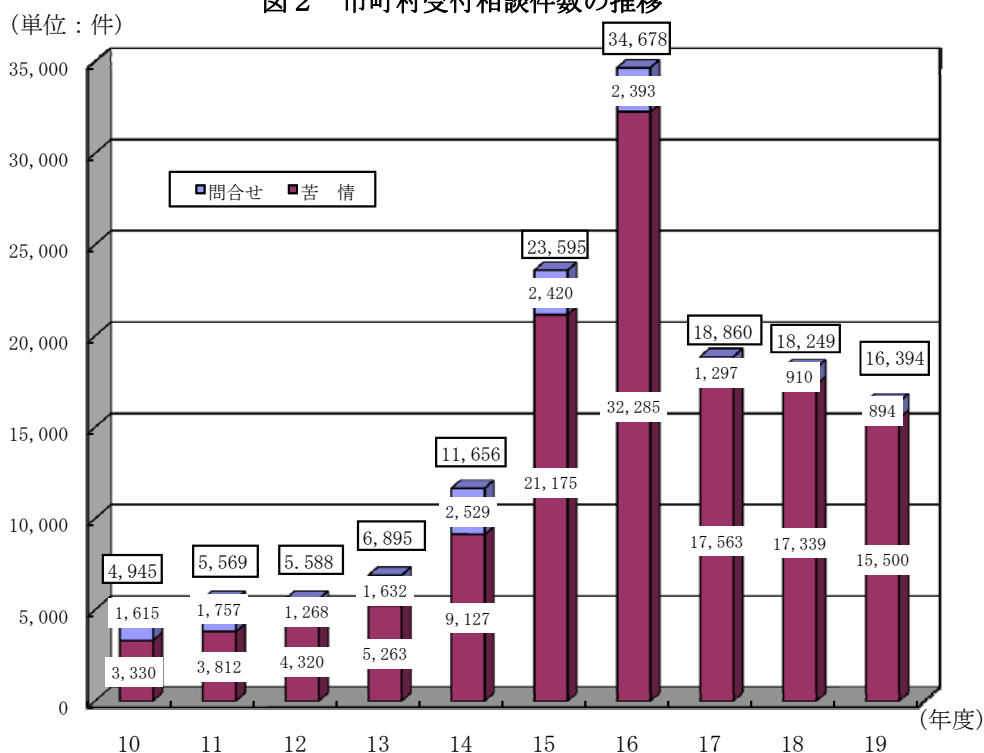
|        | 区分  | 総計     | 消費生活センター | 地方振興事務所 |       |      |      |      |      |
|--------|-----|--------|----------|---------|-------|------|------|------|------|
|        |     |        |          | 大崎      | 石巻    | 大河原  | 登米   | 栗原   | 気仙沼  |
| 平成19年度 | 苦情  | 11,874 | 8,236    | 755     | 980   | 830  | 460  | 309  | 304  |
|        | 問合せ | 839    | 564      | 60      | 120   | 49   | 40   | 0    | 6    |
|        | 計   | 12,713 | 8,800    | 815     | 1,100 | 879  | 500  | 309  | 310  |
|        | 比率  | 100.0% | 69.2%    | 6.4%    | 8.7%  | 6.9% | 3.9% | 2.4% | 2.4% |
| 平成18年度 | 苦情  | 12,178 | 8,478    | 784     | 930   | 892  | 444  | 273  | 377  |
|        | 問合せ | 811    | 534      | 58      | 94    | 55   | 54   | 0    | 16   |
|        | 計   | 12,989 | 9,012    | 842     | 1,024 | 947  | 498  | 273  | 393  |
|        | 比率  | 100.0% | 69.4%    | 6.5%    | 7.9%  | 7.3% | 3.8% | 2.1% | 3.0% |

③ 市町村受付相談件数

県内36市町村の状況（図2）を見ると、相談受付件数は16,394件で前年度と比較して1,855件（前年度比89.8%）の減少となった。

16,394件の内訳を見ると、苦情15,500件、問合せ894件となっている。

図2 市町村受付相談件数の推移



平成19年度の市町村別の相談件数は（表3）は、県受付分を見ると全市町村から相談が寄せられているが、市町村受付分では、消費生活相談員未配置の市町村の相談件数が少ない状況にある。

市町村窓口で相談件数が多かったのは、政令市の仙台市を除いて、大崎市1,168件、石巻市1,154件、名取市697件、気仙沼市348件の順になっている。

なお、平成19年4月で消費生活相談員を配置している市町村は、県内36市町村のうち25市町となっている。

表3 市町村別相談受付件数

(単位：件)

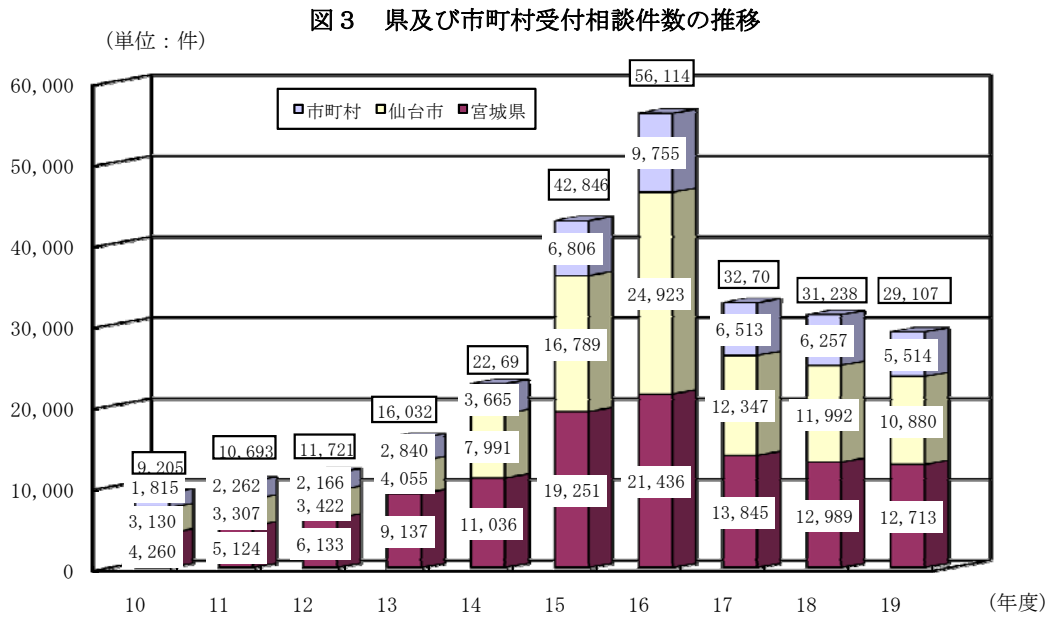
| 市 町 村 | 19年度   |             |           |             |        |             | 18年度   |             |
|-------|--------|-------------|-----------|-------------|--------|-------------|--------|-------------|
|       | 県 受 付  |             | 市 町 村 受 付 |             | 合 計    |             | 相 談 計  | う ち 苦 情 相 談 |
|       | 相 談 計  | う ち 苦 情 相 談 | 相 談 計     | う ち 苦 情 相 談 | 相 談 計  | う ち 苦 情 相 談 |        |             |
| ・白石市  | 172    | 166         | 183       | 174         | 355    | 340         | 375    | 323         |
| ・角田市  | 191    | 179         | 54        | 54          | 245    | 233         | 278    | 270         |
| 蔵王町   | 93     | 92          | 1         | 0           | 94     | 92          | 107    | 102         |
| 七ヶ宿町  | 11     | 10          | 2         | 2           | 13     | 12          | 12     | 7           |
| ・大河原町 | 250    | 231         | 19        | 19          | 269    | 250         | 283    | 259         |
| 村田町   | 91     | 87          | 8         | 8           | 99     | 95          | 132    | 126         |
| ・柴田町  | 338    | 318         | 78        | 72          | 416    | 390         | 471    | 444         |
| ・川崎町  | 98     | 96          | 36        | 33          | 134    | 129         | 127    | 123         |
| 丸森町   | 114    | 104         | 4         | 1           | 118    | 105         | 104    | 95          |
| 仙南計   | 1,358  | 1,283       | 385       | 363         | 1,743  | 1,646       | 1,889  | 1,749       |
| ・仙台市  | 4,530  | 4,234       | 10,880    | 10,381      | 15,410 | 14,615      | 16,667 | 16,048      |
| ・塩竈市  | 349    | 333         | 290       | 290         | 639    | 623         | 652    | 634         |
| ・名取市  | 307    | 288         | 697       | 650         | 1,004  | 938         | 1,142  | 1,039       |
| ・多賀城市 | 349    | 331         | 240       | 239         | 589    | 570         | 620    | 606         |
| ・岩沼市  | 217    | 207         | 159       | 159         | 376    | 366         | 366    | 324         |
| ・亘理町  | 165    | 151         | 137       | 124         | 302    | 275         | 362    | 346         |
| ・山元町  | 72     | 68          | 67        | 65          | 139    | 133         | 173    | 162         |
| ・松島町  | 90     | 83          | 38        | 36          | 128    | 119         | 127    | 117         |
| ・七ヶ浜町 | 78     | 74          | 40        | 14          | 118    | 88          | 136    | 124         |
| ・利府町  | 200    | 188         | 36        | 36          | 236    | 224         | 229    | 184         |
| 大和町   | 131    | 121         | 4         | 4           | 135    | 125         | 117    | 116         |
| 大郷町   | 36     | 36          | 0         | 0           | 36     | 36          | 30     | 30          |
| 富谷町   | 232    | 225         | 10        | 7           | 242    | 232         | 283    | 276         |
| 大衡村   | 23     | 22          | 0         | 0           | 23     | 22          | 18     | 18          |
| 仙台計   | 6,779  | 6,361       | 12,598    | 12,005      | 19,377 | 18,366      | 20,922 | 20,024      |
| ・大崎市  | 837    | 779         | 1,168     | 1,036       | 2,005  | 1,815       | 2,279  | 2,055       |
| ・加美町  | 125    | 121         | 83        | 66          | 208    | 187         | 206    | 183         |
| 色麻町   | 31     | 30          | 1         | 0           | 32     | 30          | 41     | 38          |
| 涌谷町   | 83     | 81          | 8         | 0           | 91     | 81          | 102    | 87          |
| ・美里町  | 146    | 136         | 109       | 109         | 255    | 245         | 288    | 278         |
| 大崎計   | 1,222  | 1,147       | 1,369     | 1,211       | 2,591  | 2,358       | 2,916  | 2,641       |
| 栗原市   | 430    | 421         | 8         | 0           | 438    | 421         | 448    | 423         |
| 栗原計   | 430    | 421         | 8         | 0           | 438    | 421         | 448    | 423         |
| ・登米市  | 596    | 549         | 298       | 279         | 894    | 828         | 845    | 781         |
| 登米計   | 596    | 549         | 298       | 279         | 894    | 828         | 845    | 781         |
| ・石巻市  | 1,103  | 1,001       | 1,154     | 1,071       | 2,257  | 2,072       | 2,166  | 1,999       |
| ・東松島市 | 288    | 255         | 127       | 123         | 415    | 378         | 434    | 399         |
| ・女川町  | 55     | 48          | 39        | 34          | 94     | 82          | 105    | 99          |
| 石巻計   | 1,446  | 1,304       | 1,320     | 1,228       | 2,766  | 2,532       | 2,705  | 2,497       |
| ・気仙沼市 | 286    | 279         | 348       | 348         | 634    | 627         | 857    | 836         |
| ・南三陸町 | 68     | 65          | 30        | 30          | 98     | 95          | 123    | 87          |
| ・本吉町  | 68     | 66          | 38        | 36          | 106    | 102         | 87     | 82          |
| 本吉計   | 422    | 410         | 416       | 414         | 838    | 824         | 1,067  | 1,005       |
| 市 計   | 9,655  | 9,022       | 15,606    | 14,804      | 25,261 | 23,826      | 27,129 | 25,737      |
| 町 村 計 | 2,598  | 2,453       | 788       | 696         | 3,386  | 3,149       | 3,663  | 3,383       |
| 市町村計  | 12,253 | 11,475      | 16,394    | 15,500      | 28,647 | 26,975      | 30,792 | 29,120      |
| 不 明   | 460    | 399         | 0         | 0           | 460    | 399         | 446    | 397         |
| 総 合 計 | 12,713 | 11,874      | 16,394    | 15,500      | 29,107 | 27,374      | 31,238 | 29,517      |

注：①・相談員配置市町村

②平成20年3月31日現在の市町村で集計

④ 県及び市町村受付相談件数の推移

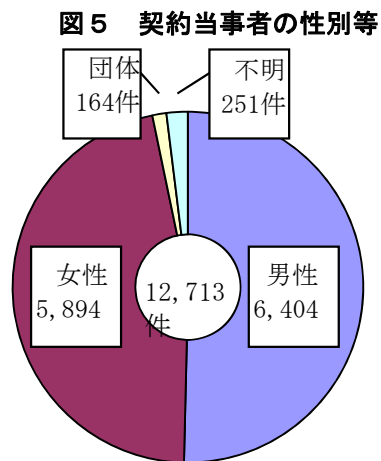
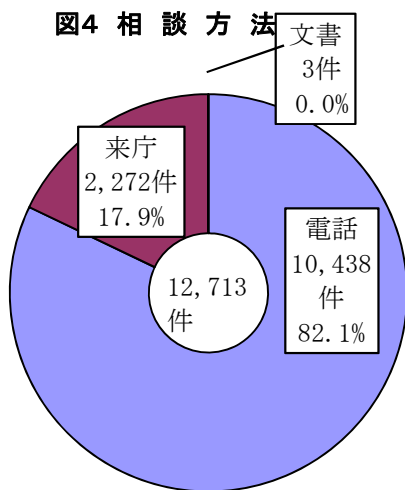
県及び市町村受付相談件数の推移（図3）を見ると、平成16年度をピークに減少傾向にあり、平成19年度は29,107件で前年度と比較して2,131件（前年度比93.2%）の減少となった。



(2) 相談方法別及び契約当事者の性別等相談件数

県で受けた相談方法（図4）は、電話受付によるものが10,438件で全体の82.1%を占めている。

また、性別（図5）では男性からの相談が女性からの相談を4.0%上回っている。



### (3) 契約当事者の職業別・年代別相談件数

相談件数を職業別（表4、図6）で見ると、給与所得者の6,105件（前年度比211件増）が全体の48.0%を占め、次いで家事従事者が2,014件（同44件減）で15.8%、無職が1,994件（同445件減）で15.7%の順となっている。

年代別（表4、図7）で見ると、30歳代が2,488件（前年度比49件減）で19.6%、40歳代が2,164件（同174件増）で17.0%、20歳代が2,112件（同158件減）で16.6%の順で、前年度と比べて順位は40歳代が20歳代を上回った。

年代別相談件数を年次推移（図8）のグラフで見ると、40歳代及び不明を除く各年代が減少した。

表4 契約当事者の職業別・年代別相談件数

（単位：件）

| 区分     | 19年度計  | 20歳未満 | 20歳代  | 30歳代  | 40歳代  | 50歳代  | 60歳代  | 70歳～  | 不明    | 18年度計  | 前年度比 |
|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|------|
| 職業     | 12,713 | 436   | 2,112 | 2,488 | 2,164 | 1,889 | 1,058 | 1,023 | 1,543 | 12,989 | △276 |
| 給与所得者  | 6,105  | 49    | 1,430 | 1,720 | 1,332 | 908   | 206   | 21    | 439   | 5,894  | 211  |
| 自営・自由業 | 906    | 0     | 39    | 89    | 176   | 301   | 142   | 64    | 95    | 922    | △16  |
| 家事従事者  | 2,014  | 1     | 136   | 416   | 410   | 480   | 241   | 140   | 190   | 2,058  | △44  |
| 学生     | 639    | 366   | 242   | 8     | 1     | 1     | 0     | 0     | 21    | 664    | △25  |
| 無職     | 1,994  | 15    | 196   | 181   | 160   | 141   | 418   | 769   | 114   | 2,439  | △445 |
| 相談窓口   | 8      | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 8     | 4      | 4    |
| 行政機関   | 9      | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 9     | 8      | 1    |
| 消費者団体  | 1      | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0      | 1    |
| 企業・団体  | 146    | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 146   | 136    | 10   |
| 不明     | 891    | 5     | 69    | 74    | 85    | 58    | 51    | 29    | 520   | 864    | 27   |

図6 契約当事者の職業

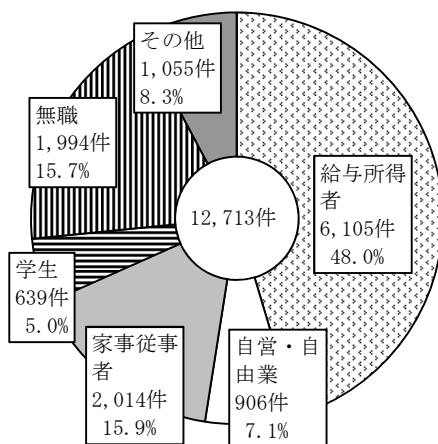


図7 契約当事者の年代

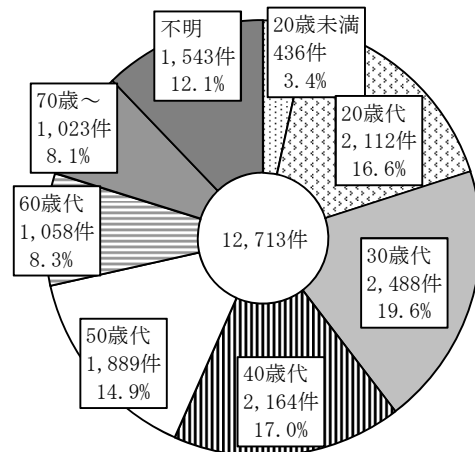
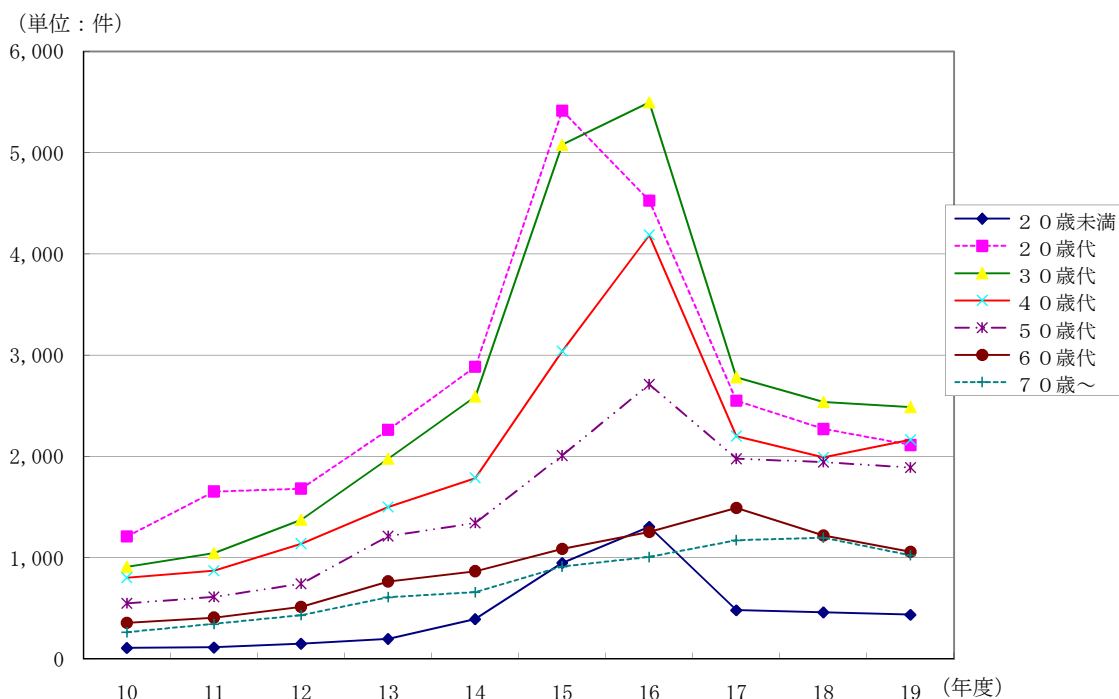


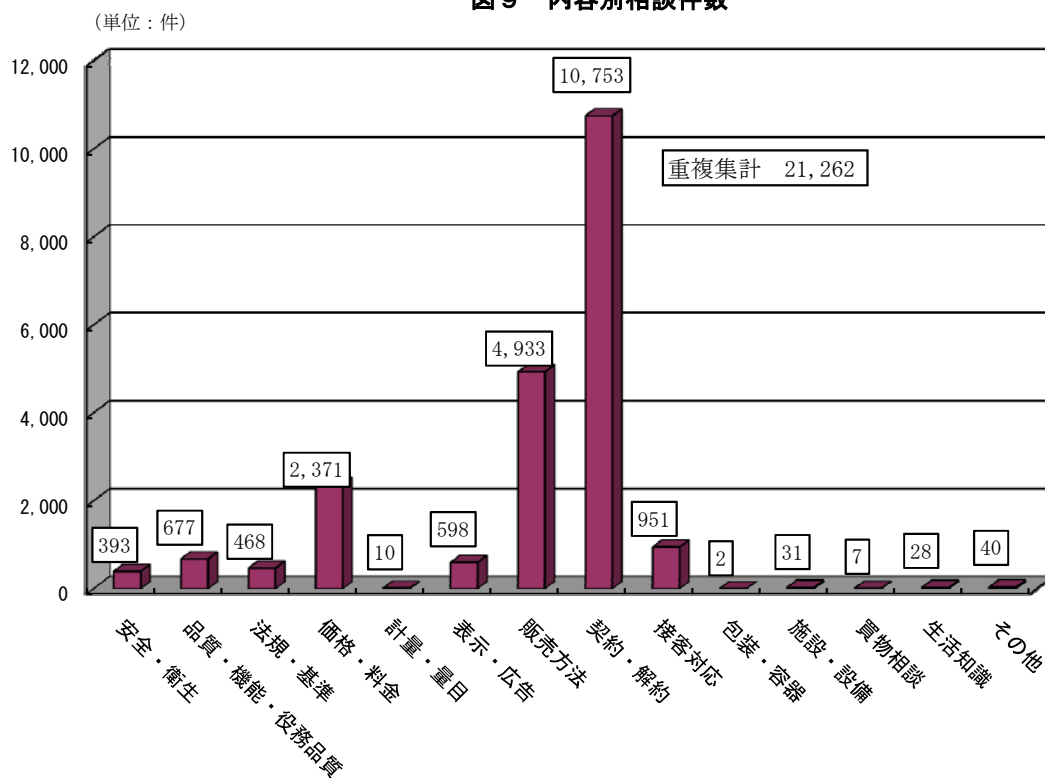
図8 契約当事者の年代別相談件数の推移



(4) 相談内容別内訳

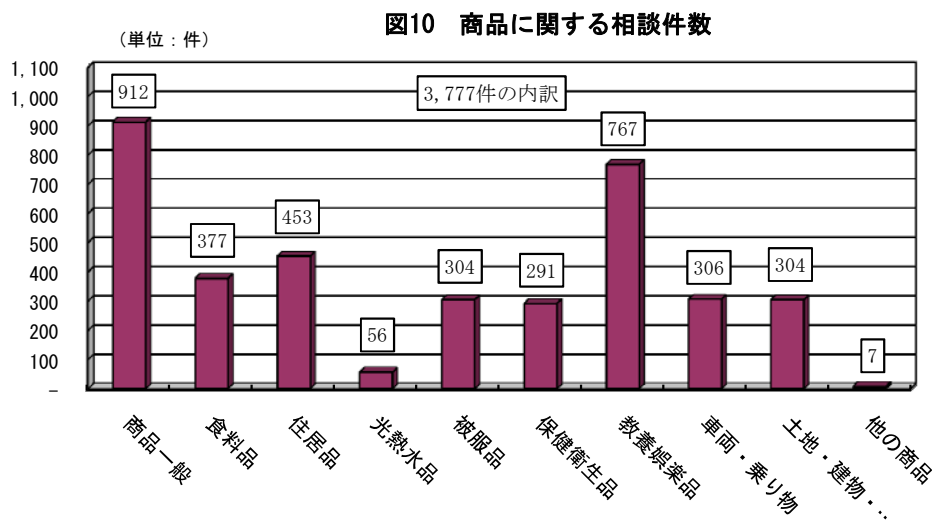
平成19年度の相談内容（重複集計）（図9）を見ると契約・解約に関する相談が10,753件と最も多く、次いで販売方法4,933件となっている。

図9 内容別相談件数



### (5) 商品及びサービス別相談件数(大分類)

相談件数12,713件を商品及びサービス別に見ると、商品に関する相談(図10,表5)は3,777件で前年度比1,917件減少している。商品一般が(前年度比989件減)前年度から大幅減でも第1位となり、教養娯楽品(同比94件減)が第2位になっている。



サービスに関する相談件数(図11,表5)を見ると8,214件で、前年度比1,615件と大幅増となっている。金融・保険サービスが前年度比285件増で第1位となり、運輸・通信サービス(オンライン等関連サービス、電話サービス等)が473件増となり前年度と同じ順位となった。

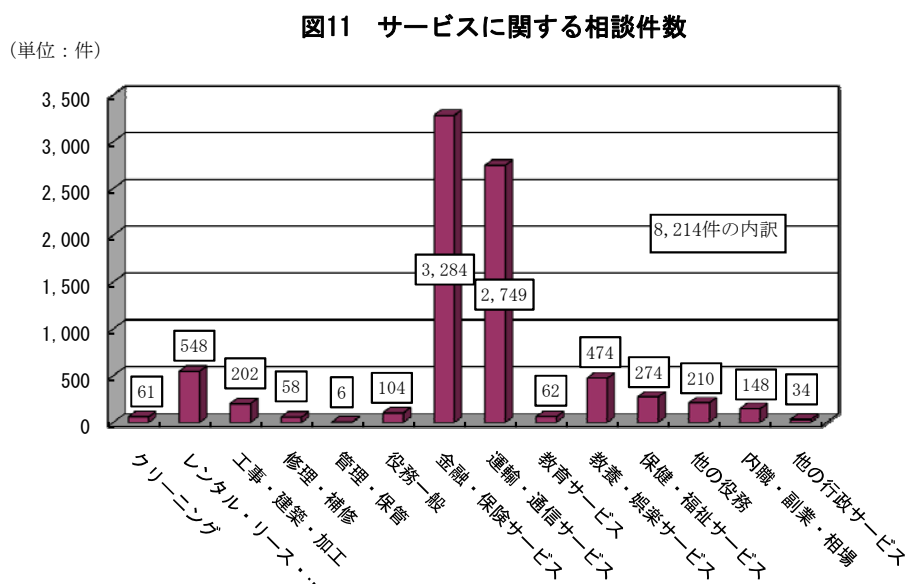




表5 相談内容分類別件数

(単位：件)

| 相談内容分類<br>商品大分類 | 受付件数   | 安全・衛生 | 品質・機能・役務品質 | 法規・基準 | 価格・金  | 計量・目 | 表示・告 | 販売方法  | 契約・約   | 接客対応 | 包装・器 | 施設・備 | 買物相談 | 生活知識 | その他 |
|-----------------|--------|-------|------------|-------|-------|------|------|-------|--------|------|------|------|------|------|-----|
| 商品一般            | 912    | 2     | 2          | 11    | 26    | 0    | 17   | 450   | 839    | 22   | 0    | 0    | 1    | 1    | 7   |
| 食料品             | 377    | 95    | 78         | 17    | 52    | 4    | 69   | 158   | 207    | 33   | 2    | 0    | 2    | 4    | 2   |
| 住居品             | 453    | 55    | 106        | 14    | 113   | 1    | 14   | 251   | 340    | 35   | 0    | 3    | 3    | 1    | 1   |
| 光熱水品            | 56     | 2     | 6          | 5     | 32    | 2    | 4    | 13    | 30     | 15   | 0    | 0    | 0    | 1    | 0   |
| 被服品             | 304    | 7     | 40         | 7     | 85    | 0    | 14   | 157   | 271    | 26   | 0    | 0    | 0    | 2    | 0   |
| 保健衛生品           | 291    | 36    | 49         | 13    | 63    | 2    | 28   | 176   | 231    | 23   | 0    | 0    | 1    | 0    | 0   |
| 教養娯楽品           | 767    | 22    | 83         | 25    | 139   | 0    | 45   | 435   | 664    | 96   | 0    | 1    | 0    | 1    | 0   |
| 車両・乗り物          | 306    | 41    | 96         | 19    | 68    | 0    | 8    | 90    | 269    | 69   | 0    | 1    | 0    | 0    | 1   |
| 土地・建物・設備        | 304    | 27    | 72         | 26    | 71    | 0    | 0    | 111   | 234    | 44   | 0    | 8    | 0    | 1    | 4   |
| 他の商品            | 7      | 0     | 1          | 0     | 1     | 0    | 2    | 1     | 7      | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
| クリーニング          | 61     | 4     | 35         | 6     | 5     | 0    | 1    | 14    | 47     | 25   | 0    | 0    | 0    | 1    | 0   |
| レンタル・リース・貸借     | 548    | 11    | 19         | 68    | 295   | 0    | 3    | 72    | 517    | 46   | 0    | 6    | 0    | 2    | 2   |
| 工事・建築・加工        | 202    | 17    | 39         | 8     | 56    | 0    | 9    | 73    | 176    | 49   | 0    | 3    | 0    | 0    | 0   |
| 修理・補修           | 58     | 8     | 15         | 0     | 19    | 0    | 1    | 12    | 44     | 20   | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
| 管理・保管           | 6      | 0     | 0          | 0     | 2     | 0    | 0    | 1     | 5      | 4    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
| 役務一般            | 104    | 0     | 0          | 1     | 10    | 0    | 2    | 81    | 98     | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
| 金融・保険サービス       | 3,284  | 2     | 2          | 175   | 560   | 0    | 137  | 556   | 3,122  | 170  | 0    | 3    | 0    | 7    | 8   |
| 運輸・通信サービス       | 2,749  | 15    | 16         | 17    | 492   | 0    | 131  | 1,709 | 2,661  | 135  | 0    | 2    | 0    | 0    | 1   |
| 教育サービス          | 62     | 0     | 1          | 2     | 15    | 0    | 2    | 20    | 57     | 6    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0   |
| 教養・娯楽サービス       | 474    | 5     | 6          | 24    | 123   | 0    | 67   | 262   | 415    | 53   | 0    | 1    | 0    | 0    | 1   |
| 保健・福祉サービス       | 274    | 31    | 9          | 14    | 74    | 1    | 15   | 74    | 203    | 35   | 0    | 1    | 0    | 1    | 4   |
| 他の役務            | 210    | 7     | 2          | 6     | 44    | 0    | 15   | 91    | 178    | 37   | 0    | 2    | 0    | 2    | 2   |
| 内職・副業・相場        | 148    | 5     | 0          | 5     | 23    | 0    | 13   | 126   | 124    | 4    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
| 他の行政サービス        | 34     | 1     | 0          | 5     | 3     | 0    | 1    | 0     | 14     | 2    | 0    | 0    | 0    | 3    | 7   |
| 他の相談            | 722    | 0     | 0          | 0     | 0     | 0    | 0    | 0     | 0      | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   |
| 総件数             | 12,713 | 393   | 677        | 468   | 2,371 | 10   | 598  | 4,933 | 10,753 | 951  | 2    | 31   | 7    | 28   | 40  |

## (6) 商品・サービス相談件数（中分類）

相談の多い30位（表6）までを見ると、第1位のフリーローン・サラ金〔多重債務(2,161件)、過払い金返還等〕に関する相談が2,705件で前年度比193件の増加となり、前年度同様第1位となった。

この他、多い順を見るとオンライン等関連サービス（電話情報提供サービス等）が第2位、商品一般（商品やサービスを特定しない架空請求の葉書の相談等）が第3位となっている。

上位20位以内で増加率が高いものとして、会社生命保険、新聞、外国語・会話教室があげられる。

表6 商品・サービス相談件数

（単位：件）

| 順位 | 商品・サービス      | 平成19年度 |        | 平成18年度 |        | 前年度比<br>増減数 |
|----|--------------|--------|--------|--------|--------|-------------|
|    |              | 相談件数   | うち苦情   | 相談件数   | うち苦情   |             |
| 1  | フリーローン・サラ金   | 2,705  | 2,653  | 2,512  | 2,448  | 193         |
| 2  | オンライン等関連サービス | 2,449  | 2,447  | 1,959  | 1,953  | 490         |
| 3  | 商品一般         | 912    | 873    | 1,900  | 1,875  | △988        |
| 4  | 相談その他        | 550    | 236    | 516    | 249    | 34          |
| 5  | 不動産貸借        | 447    | 423    | 489    | 457    | △42         |
| 6  | 四輪自動車        | 242    | 234    | 258    | 250    | △16         |
| 7  | 電話サービス       | 201    | 194    | 188    | 187    | 13          |
| 8  | 工事・建築        | 193    | 185    | 165    | 152    | 28          |
| 9  | 会社生命保険       | 160    | 148    | 89     | 76     | 71          |
| 10 | ふとん類         | 114    | 113    | 131    | 130    | △17         |
| 11 | 複合サービス会員     | 103    | 103    | 100    | 100    | 3           |
| 12 | 電話機類         | 87     | 87     | 62     | 62     | 25          |
| 13 | 新聞           | 84     | 83     | 42     | 41     | 42          |
| 14 | 健康食品         | 82     | 76     | 73     | 70     | 9           |
| 14 | 資格講座         | 82     | 79     | 110    | 107    | △28         |
| 16 | リースサービス      | 81     | 77     | 122    | 119    | △41         |
| 16 | エステティックサービス  | 81     | 79     | 108    | 106    | △27         |
| 18 | 家庭用電気治療器具    | 79     | 73     | 73     | 69     | 6           |
| 19 | 外国語・会話教室     | 78     | 74     | 21     | 19     | 57          |
| 20 | 他の健康食品       | 72     | 71     | 53     | 51     | 19          |
| 21 | ネックレス        | 71     | 71     | 59     | 57     | 12          |
| 22 | 他の預貯金・証券等    | 66     | 63     | 24     | 23     | 42          |
| 22 | 金融関連サービスその他  | 66     | 62     | 57     | 55     | 9           |
| 24 | ワープロ・パソコン内職  | 65     | 63     | 54     | 53     | 11          |
| 25 | クリーニング       | 61     | 57     | 70     | 69     | △9          |
| 26 | 補習用教材        | 57     | 56     | 62     | 61     | △5          |
| 27 | 音響・映像機器      | 56     | 54     | 43     | 42     | 13          |
| 28 | 宝くじ          | 52     | 52     | 81     | 81     | △29         |
| 29 | 他の台所用品       | 50     | 47     | 60     | 57     | △10         |
| 30 | 遊興施設利用       | 49     | 47     | 22     | 22     | 27          |
| ※  | 31位以下省略      |        |        |        |        |             |
|    | 全相談件数        | 12,713 | 11,874 | 12,989 | 12,178 | △276        |

(7) 年代別・商品・サービス相談件数

各年代の商品・サービス相談件数（表7）を見ると、第1位は20歳未満と20歳代がオンライン等関連サービス、30歳代以降はフリーローン・サラ金となっている。

表7 年代別・商品・サービス相談件数（上位10位まで）

（単位：件）

| 総数     | 年齢    | 第1位          | 件数    | 第2位          | 件数    | 第3位   | 件数  | 第4位   | 件数  | 第5位       | 件数  |
|--------|-------|--------------|-------|--------------|-------|-------|-----|-------|-----|-----------|-----|
| 436    | 20歳未満 | オンライン等関連サービス | 284   | 相談その他        | 13    | 新聞    | 9   | 不動産貸借 | 8   | 電話機類      | 8   |
| 2,112  | 20歳代  | オンライン等関連サービス | 613   | フリーローン・サラ金   | 456   | 不動産貸借 | 109 | 商品一般  | 79  | 相談その他     | 62  |
| 2,488  | 30歳代  | フリーローン・サラ金   | 679   | オンライン等関連サービス | 610   | 商品一般  | 178 | 不動産貸借 | 114 | 相談その他     | 65  |
| 2,164  | 40歳代  | フリーローン・サラ金   | 583   | オンライン等関連サービス | 423   | 商品一般  | 203 | 相談その他 | 76  | 不動産貸借     | 52  |
| 1,889  | 50歳代  | フリーローン・サラ金   | 465   | オンライン等関連サービス | 224   | 商品一般  | 181 | 相談その他 | 75  | 不動産貸借     | 53  |
| 1,058  | 60歳代  | フリーローン・サラ金   | 208   | オンライン等関連サービス | 102   | 商品一般  | 75  | 相談その他 | 67  | 工事・建築     | 29  |
| 1,023  | 70歳代～ | フリーローン・サラ金   | 87    | 商品一般         | 85    | 相談その他 | 63  | ふとん類  | 44  | 家庭用電気治療器具 | 41  |
| 1,543  | 不明    | フリーローン・サラ金   | 225   | オンライン等関連サービス | 165   | 相談その他 | 129 | 商品一般  | 104 | 不動産貸借     | 72  |
| 12,713 | 全体    | フリーローン・サラ金   | 2,705 | オンライン等関連サービス | 2,449 | 商品一般  | 912 | 相談その他 | 550 | 不動産貸借     | 447 |

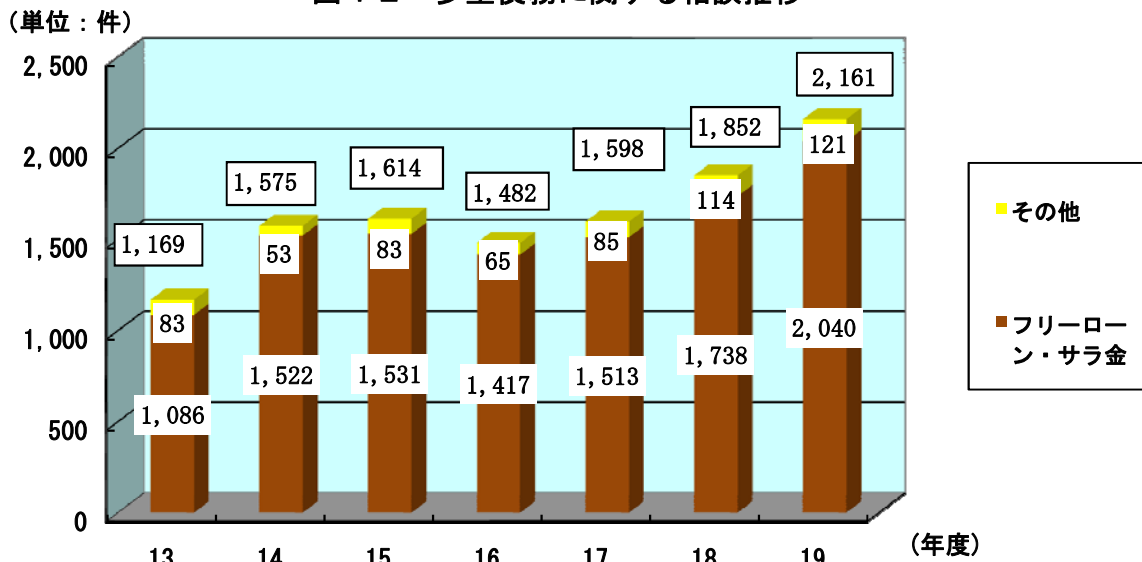
| 年齢    | 第6位         | 件数  | 第7位    | 件数  | 第8位          | 件数  | 第9位      | 件数  | 第10位        | 件数  |
|-------|-------------|-----|--------|-----|--------------|-----|----------|-----|-------------|-----|
| 20歳未満 | 電話サービス      | 7   | 商品一般   | 7   | 四輪自動車        | 5   | 台所消耗品    | 5   | エステティックサービス | 4   |
| 20歳代  | エステティックサービス | 57  | 四輪自動車  | 51  | ネックレス        | 44  | 複合会員サービス | 31  | 電話サービス      | 30  |
| 30歳代  | 複合会員サービス    | 56  | 四輪自動車  | 45  | 外国語・会話教室     | 29  | 工事・建築    | 27  | 電話サービス      | 26  |
| 40歳代  | 四輪自動車       | 34  | 電話サービス | 29  | 補修用教材        | 25  | 資格講座     | 24  | 会社生命保険      | 23  |
| 50歳代  | 工事・建築       | 45  | 四輪自動車  | 41  | 電話サービス       | 40  | 会社生命保険   | 28  | 他の預貯金・証券等   | 19  |
| 60歳代  | 会社生命保険      | 27  | 四輪自動車  | 22  | 不動産貸借        | 19  | 電話サービス   | 19  | リースサービス     | 18  |
| 70歳代～ | 会社生命保険      | 34  | 工事・建築  | 31  | オンライン等関連サービス | 28  | 防災・防犯用品  | 28  | 健康食品        | 23  |
| 不明    | 工事・建築       | 34  | 電話サービス | 32  | 四輪自動車        | 30  | リースサービス  | 30  | 会社生命保険      | 25  |
| 全体    | 四輪自動車       | 242 | 電話サービス | 201 | 工事・建築        | 193 | 会社生命保険   | 160 | ふとん類        | 114 |

### (8) 多重債務に関する相談推移

平成19年度は2,161件で前年度と比較して309件増加した。平成16年度に一旦減少したが、再び増加傾向にある。

内訳は、フリーローン・サラ金が2,040件（前年度比117.4%）と前年より302件増、その他が121件（同比106.1%）と同7件の増加だった。

図12 多重債務に関する相談推移

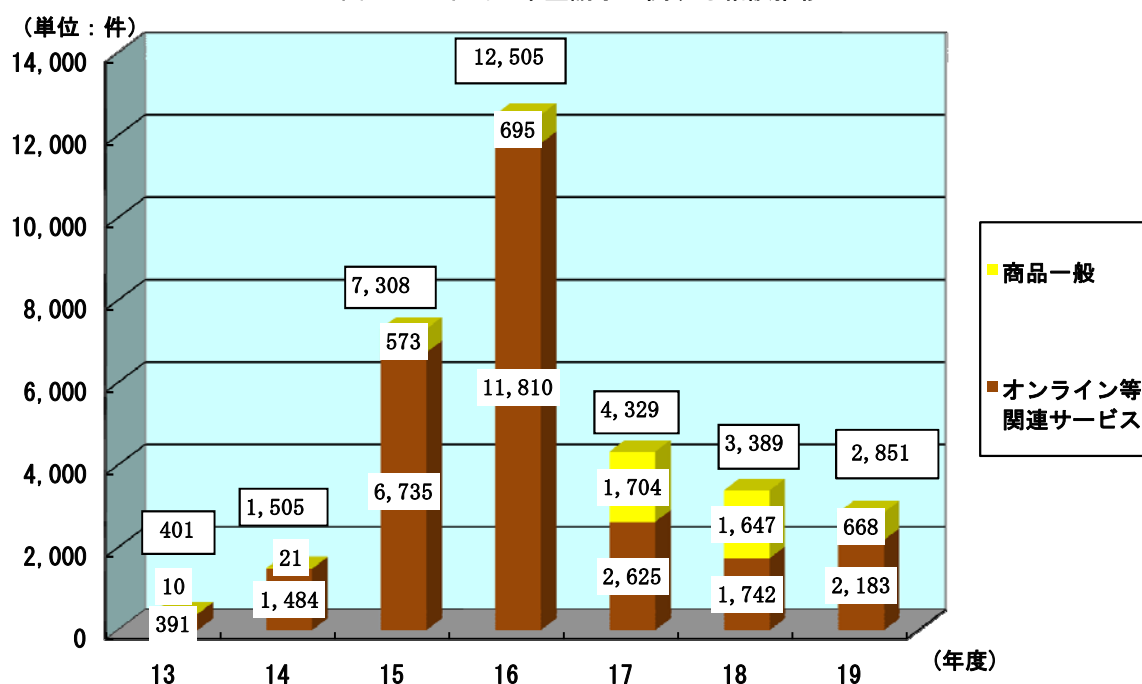


### (9) 不当・架空請求に関する相談推移

平成16年度をピークに減少傾向にあり、平成19年度は2,851件で前年度と比較して538件減少した。

内訳は、オンライン等関連サービスが2,183件（前年度比125.3%）と前年より441件増、商品一般が668件（同比40.6%）と同979件の減少だった。

図13 不当・架空請求に関する相談推移



### (10) 問題商法相談件数の推移

問題商法相談件数（図14、表8）を見ると、第1位は二次被害（295件、前年度比110.1%）、第2位はサイドビジネス商法（221件、同比96.5%）、第3位は無料商法（138件、同比86.8%）、第4位は利殖商法（107件、同比101.9%）、第5位は次々販売（106件、同比112.8%）となっている。

図14 問題商法相談件数（上位10位、重複集計）

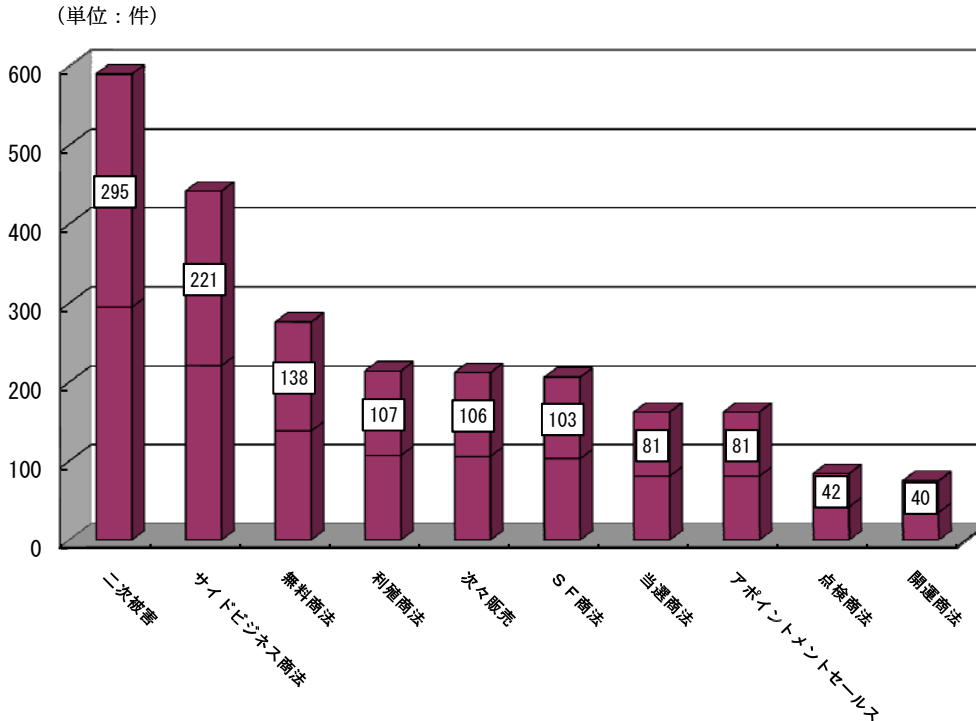


表8 問題商法相談件数推移（上位10位、重複集計）

(単位：件)

| 順位 | 販売方法         | H14 | H15 | H16 | H17 | H18 | H19 | 前年度比   | 主な苦情商品・サービス                           |
|----|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|---------------------------------------|
| 1  | 二次被害         | 346 | 369 | 356 | 357 | 268 | 295 | 110.1% | 複合サービス会員、資格講座、資格取得用教材、教養娯楽教材          |
| 2  | サイドビジネス商法    | 457 | 308 | 166 | 218 | 229 | 221 | 96.5%  | ワープロ・パソコン内職、健康食品、他の台所用品、他の内職・副業       |
| 3  | 無料商法         | 119 | 188 | 134 | 216 | 159 | 138 | 86.8%  | オンライン等関連サービス、家庭用電気治療器具、健康食品、ふとん類      |
| 4  | 利殖商法         | 58  | 50  | 43  | 62  | 105 | 107 | 101.9% | 他の預貯金・証券等、株、預託内職、新築分譲マンション、商品相場       |
| 5  | 次々販売         | 139 | 148 | 109 | 193 | 94  | 106 | 112.8% | ふとん類、ネックレス、着物類<br>工事・建築、他の台所用品        |
| 6  | S F 商法       | 117 | 100 | 64  | 73  | 82  | 103 | 125.6% | 家庭用電気治療器具、ふとん類、健康器具、健康食品、他の医療器具       |
| 7  | 当選商法         | 60  | 48  | 35  | 70  | 93  | 81  | 87.1%  | 宝くじ、放送サービス、オンライン等関連サービス、遊興施設利用、       |
| 7  | アポイントメントセールス | 245 | 220 | 137 | 193 | 88  | 81  | 92.0%  | 複合サービス会員、ネックレス、指輪<br>アクセサリ、新築分譲マンション  |
| 9  | 点検商法         | 139 | 109 | 114 | 138 | 45  | 42  | 93.3%  | 工事・建築、ふとん類、他の台所用品<br>防災・防犯用品、建物清掃サービス |
| 10 | 開運商法         | 27  | 18  | 26  | 37  | 37  | 40  | 108.1% | 印鑑、祈とうサービス、仏具・神具<br>室内装飾品、プレスレット      |

(11) 問題商法年代別相談件数

問題商法年代別相談件数（表9）の第1位は20歳未満が無料商法、20歳代がサイドビジネス商法、30及び40歳代が二次被害、50および60歳代が利殖商法、70歳代以上がSF商法となっている。

表9 問題商法年代別相談件数（上位10位、重複集計）

（単位：件）

| 年齢    | 第1位       | 件数  | 第2位       | 件数  | 第3位          | 件数  | 第4位          | 件数  | 第5位       | 件数  |
|-------|-----------|-----|-----------|-----|--------------|-----|--------------|-----|-----------|-----|
| 20歳未満 | 無料商法      | 11  | 当選商法      | 4   | キャッチセールス     | 2   | アンケート商法      | 2   | サイドビジネス商法 | 1   |
| 20歳代  | サイドビジネス商法 | 77  | 二次被害      | 60  | アポイントメントセールス | 52  | 無料商法         | 38  | 次々販売      | 27  |
| 30歳代  | 二次被害      | 120 | サイドビジネス商法 | 36  | 無料商法         | 24  | アポイントメントセールス | 19  | 利殖商法      | 11  |
| 40歳代  | 二次被害      | 43  | サイドビジネス商法 | 34  | 利殖商法         | 24  | 無料商法         | 17  | 当選商法      | 9   |
| 50歳代  | 利殖商法      | 27  | 二次被害      | 26  | サイドビジネス商法    | 25  | 無料商法         | 22  | 当選商法      | 11  |
| 60歳代  | 利殖商法      | 19  | サイドビジネス商法 | 13  | 次々販売         | 14  | SF商法         | 14  | 当選商法      | 12  |
| 70歳～  | SF商法      | 65  | 次々販売      | 41  | 二次被害         | 19  | 利殖商法         | 19  | 当選商法      | 15  |
| 19年度計 | 二次被害      | 295 | サイドビジネス商法 | 221 | 無料商法         | 138 | 利殖商法         | 107 | 次々販売      | 106 |

| 年齢    | 第6位      | 件数  | 第7位   | 件数 | 第8位          | 件数 | 第9位     | 件数 | 第10位         | 件数 |
|-------|----------|-----|-------|----|--------------|----|---------|----|--------------|----|
| 20歳未満 | 次々販売     | 1   | -     | -  | -            | -  | -       | -  | -            | -  |
| 20歳代  | キャッチセールス | 23  | デート商法 | 18 | アンケート商法      | 14 | 当選商法    | 11 | 開運商法         | 8  |
| 30歳代  | 当選商法     | 7   | 次々販売  | 6  | キャッチセールス     | 6  | アンケート商法 | 5  | 点検商法         | 2  |
| 40歳代  | 開運商法     | 8   | 次々販売  | 5  | キャッチセールス     | 4  | SF商法    | 3  | アポイントメントセールス | 3  |
| 50歳代  | 点検商法     | 9   | 開運商法  | 7  | 次々販売         | 6  | SF商法    | 4  | アポイントメントセールス | 4  |
| 60歳代  | 無料商法     | 8   | 二次被害  | 7  | 開運商法         | 7  | 点検商法    | 6  | アンケート商法      | 2  |
| 70歳～  | 点検商法     | 15  | 無料商法  | 11 | サイドビジネス商法    | 10 | 開運商法    | 8  | アポイントメントセールス | 2  |
| 19年度計 | SF商法     | 103 | 当選商法  | 81 | アポイントメントセールス | 81 | 点検商法    | 42 | 開運商法         | 40 |

## (12) 無店舗販売相談件数

相談受付件数に占める無店舗販売相談件数（表10）は、19年度に県が受け付けた12,713件のうち、6,358件（構成比50.0%、前年度比639件減）となっている。

表10 無店舗販売相談件数

(単位:件)

| 年 度<br>件 数                            | 13年度             | 14年度             | 15年度               | 16年度               | 17年度               | 18年度               | 19年度               |
|---------------------------------------|------------------|------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|                                       | 相 談 受 付<br>件 数 A | 9,137<br>(8,302) | 11,036<br>(10,270) | 19,251<br>(18,584) | 21,436<br>(20,900) | 13,845<br>(13,135) | 12,989<br>(12,178) |
| 無 店 舗 販 売<br>相 談 件 数 B                | 4,447<br>(4,298) | 5,510<br>(5,418) | 13,593<br>(13,516) | 16,726<br>(16,685) | 8,546<br>(8,432)   | 6,997<br>(6,890)   | 6,358<br>(6,290)   |
| 無 店 舗 販 売<br>相 談 の 占 め る<br>割 合 B / A | 48.7%<br>(51.8%) | 49.9%<br>(52.8%) | 70.6%<br>(72.7%)   | 78.0%<br>(79.8%)   | 61.7%<br>(64.2%)   | 53.9%<br>(56.6%)   | 50.0%<br>(53.0%)   |

( ) 内は苦情相談

## (13) 無店舗販売の形態別相談件数

無店舗販売の形態別相談件数（表11）のうち、通信販売が4,172件で1位となっており、第2位は訪問販売の1,055件である。さらに無店舗販売の苦情品目（表12）を見ると、通信販売のうちオンライン等関連サービスが2,361件、次いで商品一般が699件となっている。

表11 無店舗販売の形態別相談件数

(単位:件)

| 相 談 区 分<br>販 売 形 態 | 平成19年度 |       |        | 平成18年度 |       |        | 前年度比   |
|--------------------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|
|                    | 苦 情    | 問 合 せ | 計      | 苦 情    | 問 合 せ | 計      |        |
| 訪 問 販 売            | 1,034  | 21    | 1,055  | 1,220  | 27    | 1,247  | 84.6%  |
| 電 話 勧 誘            | 646    | 6     | 652    | 618    | 13    | 631    | 103.3% |
| 通 信 販 売            | 4,145  | 27    | 4,172  | 4,658  | 49    | 4,707  | 88.6%  |
| マルチ・マルチまがい         | 247    | 8     | 255    | 186    | 7     | 193    | 132.1% |
| ネガティブ・オプション        | 35     | 0     | 35     | 55     | 1     | 56     | 62.5%  |
| そ の 他              | 183    | 6     | 189    | 153    | 10    | 163    | 116.0% |
| 無 店 舗 販 売 計        | 6,290  | 68    | 6,358  | 6,890  | 107   | 6,997  | 90.9%  |
| 無 店 舗 販 売 以 外      | 5,584  | 771   | 6,355  | 5,288  | 704   | 5,992  | 106.1% |
| 合 計                | 11,874 | 839   | 12,713 | 12,178 | 811   | 12,989 | 97.9%  |

表12 無店舗販売の苦情商品・サービス（上位8位）

（単位：件）

| 順位 | 訪問販売      |       | 電話勧誘販売       |     | 通信販売         |       | マルチ・マルチまがい |     | ネガティブ・オプション |    |
|----|-----------|-------|--------------|-----|--------------|-------|------------|-----|-------------|----|
|    | 総計        |       | 総計           |     | 総計           |       | 総計         |     | 総計          |    |
| ※  | 総計        | 1,055 | 総計           | 652 | 総計           | 4,172 | 総計         | 255 | 総計          | 35 |
| 1  | ふとん類      | 89    | フリーローン・サラ金   | 88  | オンライン等関連サービス | 2,361 | 健康食品       | 40  | 他の書籍・物      | 4  |
| 2  | 工事・建築     | 59    | 資格講座         | 55  | 商品一般         | 699   | 他の預貯金・証券等  | 33  | 雑誌          | 4  |
| 3  | 家庭用電気治療器具 | 56    | 商品一般         | 42  | フリーローン・サラ金   | 343   | 他の健康食品     | 32  | 書籍・物        | 4  |
| 4  | 会社生命保険    | 50    | ワープロ・パソコン内職  | 34  | 宝くじ          | 52    | 商品一般       | 22  | 新聞          | 4  |
| 5  | リースサービス   | 45    | オンライン等関連サービス | 34  | 複合サービス員      | 43    | 他の台所用品     | 16  | 商品一般        | 2  |
| 6  | 補習用教材     | 43    | 電話サービス       | 31  | 電話サービス       | 35    | ネックレス      | 10  | 他の理美容用具     | 2  |
| 7  | 新聞        | 41    | 相談その他        | 24  | 遊興施設利用       | 33    | 化粧品        | 10  | ネックレス       | 2  |
| 8  | ネックレス     | 32    | 資格取得用教材      | 23  | 教養・娯楽サービスその他 | 28    | 頭髪用化粧品     | 7   | 頭髪用化粧品      | 2  |

表13 無店舗販売年代別相談件数

（単位：件）

| 販売形態        | 相談区分   |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|-------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|             | 19年度計  | 20歳未満 | 20歳代  | 30歳代  | 40歳代  | 50歳代  | 60歳代  | 70歳～  | 不明    | 18年度計  |
| 訪問販売        | 1,055  | 21    | 137   | 106   | 111   | 143   | 136   | 272   | 129   | 1,247  |
| 電話勧誘販売      | 652    | 13    | 95    | 135   | 105   | 100   | 59    | 79    | 66    | 631    |
| 通信販売        | 4,172  | 313   | 854   | 988   | 782   | 520   | 234   | 134   | 347   | 4,707  |
| マルチ・マルチまがい  | 255    | 1     | 75    | 23    | 35    | 40    | 28    | 26    | 27    | 193    |
| ネガティブ・オプション | 35     | 2     | 2     | 3     | 4     | 0     | 5     | 9     | 10    | 56     |
| その他無店舗      | 189    | 2     | 24    | 38    | 28    | 35    | 11    | 39    | 12    | 163    |
| 無店舗販売計      | 6,358  | 352   | 1,187 | 1,293 | 1,065 | 838   | 473   | 559   | 591   | 6,997  |
| 上記以外の相談     | 6,355  | 84    | 925   | 1,195 | 1,099 | 1,051 | 585   | 464   | 952   | 5,992  |
| 合計          | 12,713 | 436   | 2,112 | 2,488 | 2,164 | 1,889 | 1,058 | 1,023 | 1,543 | 12,989 |



(14) 表14 消費生活相談処理状況

(単位:件)

| 処理結果 | 区分       | 苦情相談   |        | 問合せ |        | 合計     |        |
|------|----------|--------|--------|-----|--------|--------|--------|
|      |          | 件数     | 構成比    | 件数  | 構成比    | 件数     | 構成比    |
| 1    | 他機関紹介    | 622    | 5.2%   | 292 | 34.9%  | 914    | 7.2%   |
| 2    | 助言(自主交渉) | 10,374 | 87.4%  | 321 | 38.3%  | 10,695 | 84.2%  |
| 3    | 情報提供     | 350    | 2.9%   | 200 | 23.9%  | 550    | 4.3%   |
| 4    | 斡旋解決     | 283    | 2.4%   | 0   | 0.0%   | 283    | 2.2%   |
| 5    | 斡旋不調     | 24     | 0.2%   | 0   | 0.0%   | 24     | 0.2%   |
| 6    | 処理不能     | 84     | 0.7%   | 8   | 1.0%   | 92     | 0.7%   |
| 7    | 処理不要     | 83     | 0.7%   | 16  | 1.9%   | 99     | 0.8%   |
| 8    | 処理中      | 56     | 0.5%   | 0   | 0.0%   | 56     | 0.4%   |
| 合計   |          | 11,876 | 100.0% | 837 | 100.0% | 12,713 | 100.0% |

## (15) 事業者指導

消費生活条例(平成18年4月1日施行)等に基づき、不適正な取引行為等で12社に是正を求めた。

| 実施日         | 対象事業者           | 業種   | 指導区分(文書・口頭) |
|-------------|-----------------|------|-------------|
| 平成19年 8月 1日 | 訪問販売業者1社、信販会社2社 | 宝石販売 | 文書呼出・口頭指導   |
| 9月28日外      | 訪問販売業者1社、信販会社1社 | 布団販売 | 口頭呼出・口頭指導   |
| 11月 7日      | 訪問販売業者1社        | 布団販売 | 口頭呼出・口頭指導   |
| 平成20年 1月25日 | 訪問販売業者1社        | 教材販売 | 口頭呼出・口頭指導   |
| 1月29日外      | 訪問販売業者2社、信販会社3社 | 呉服販売 | 口頭呼出・口頭指導   |