

平成21年度消費生活相談概要(東京都全域分)

高齢者の相談件数は過去最高に！ 株や危害に関する相談も増加！

相談全体の概要

都及び区市町村の消費生活センターに寄せられた相談件数は128,154件、前年度より2,873件の増加
(20年度125,281件 21年度128,154件 対前年度比2.3%増)

- ・最も多い相談はアダルト情報サイトなどインターネットの利用に関わるトラブル
(「放送・コンテンツ等」21年度19,850件 相談全体の15.5%)

相談の特徴

1. 世代で見ると

- (1) 高齢者(60歳以上)の相談件数は3万件を超えて過去最高。契約金額も高額
(高齢者相談:20年度29,894件 21年度32,886件 対前年度比10.0%増)
(平均契約金額:高齢者相談267万円 / 相談全体171万円)
- (2) 若者(29歳以下)の相談件数は減少傾向にあるが、キャッチセールスやアポイントメントセールスは若者に集中
(若者相談:20年度20,692件 21年度19,030件 対前年度比8.0%減)
(キャッチセールス:全相談件数の77.6%、アポイントメントセールス:全相談件数の50.5%)

2. 内容で見ると

- (1) 未公開株などの「株」に関する相談が急増。4分の3が高齢者
(株の相談:20年度966件 21年度1,555件 対前年度比61.0%増)
- (2) 「危害」に関する相談は増加傾向。エステや美容医療に関する相談が多い。
(「危害」に関する相談:20年度1,055件 21年度1,193件 対前年度比13.1%増)
- (3) 「架空・不当請求」に関する相談は引き続き減少しているが、依然として1万8千件を超える多くの相談が寄せられている。
(架空請求等の相談:20年度23,423件 21年度18,165件 対前年度比22.4%減)

「相談の特徴」に関する主な相談事例

【相談事例1】 高齢者の相談(高額な契約金額)

電話で勧誘があった業者に100万円のフローリング張替え工事を依頼したところ、工事中にシロアリがいると木片を見せられ、60万円で消毒作業を追加した。

その後、次々と契約を迫られてキッチンや風呂場のリフォーム工事で250万円が上乘せされ、そこにもシロアリがいると言われてさらに30万円の消毒費用も追加された。業者の説明が不十分であり、料金も高額で納得できない。

(契約当事者 80歳代 / 女性)

【相談事例2】 若者の相談(アポイントメントセールス)

就職活動の説明会でアンケートに答えたところ、後日、携帯電話で営業所へ呼び出され、英会話教室に勧誘された。断ると人格を否定され、2時間通して話を聞かされた。翌日も話を聞く約束をさせられ、当日「金がない」と断ると、「ローンを組めばいい」などと7時間勧誘された。終電車に乗り遅れそうで仕方なく契約したが、解約したい。

(契約当事者 20歳代 / 男性)

【相談事例3】 「未公開株」に関する相談

高齢者の一人暮らし。以前に上場する予定の未公開株を勧められて購入したが、結果的に上場はされず、業者とも連絡不能になった。その後、別の業者からハガキが送られてきて、78万円振り込めば、以前購入した未公開株を買い取るというが、信用できるか。

(契約当事者 80歳代 / 女性)

【相談事例4】 「危害」に関する相談

インターネットで見つけた美容皮膚科でレーザー脱毛(施術数回分)を契約した。1回目の施術後、「黒ずみになる、早くしないと手遅れになる」と言われ、当初とは別の部分の脱毛も勧められクレジット契約した。脱毛後に火傷のような痛みがあったが、同クリニックで異常ではないと診断された。返金は不可能だと言われているが、もう止めたい。未施術分を返金してほしい。

(契約当事者 20歳代 / 女性)

【相談事例5】 「架空・不当請求」に関する相談

携帯電話から無料のアダルトサイトにアクセスし、再生ボタンをクリックしたところ、料金請求の画面が表示された。退会をクリックすると、料金未納の画面が出る。画面には携帯電話の固番番号等がわかるとの記載があり、不安になった。3日以内に支払うよう記載があったが、支払わなければならないか。

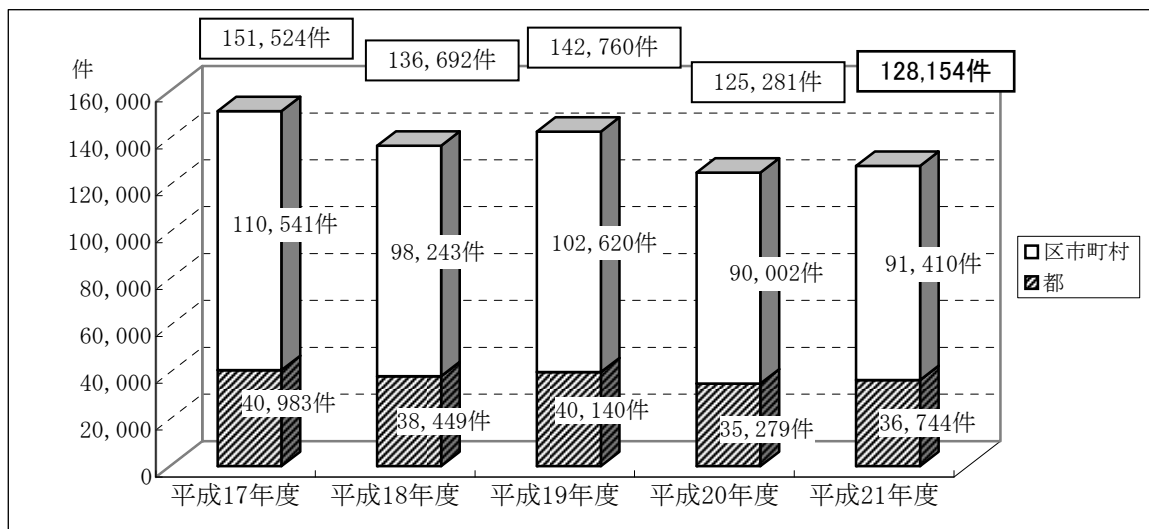
(契約当事者 30歳代 / 男性)

I 相談全体の概要

（「平成21年度消費生活相談概要」3頁～19頁）

- ① 平成21年度の相談件数は128,154件となり、前年度より2.3%増加した。そのうち東京都受付件数が36,744件、区市町村受付件数が91,410件であった。（図-1）

【図-1】相談件数の推移



- ② 相談件数の多い商品・役務についてみると、最も多いのは、インターネット等で情報を得るサービスやケーブルテレビ・地上デジタル放送に関する相談などの「放送・コンテンツ等」であり、相談全体の15.5%を占める。（表-1）

【表-1】相談件数の多い商品・役務分類 上位10位（平成21年度）

順位	商品・役務分類	件数	主な項目
1	放送・コンテンツ等	19,850	インターネットを利用した架空・不当請求、ケーブルテレビ・地上デジタル放送等
2	レンタル・リース・貸借	11,924	賃貸アパートの修理費や敷金等の返金等
3	融資サービス	8,851	借金による多重債務、金利・利息等
4	役務その他	3,988	結婚相手紹介サービス、弁護士、広告代理サービス等
5	工事・建築・加工	3,347	新築工事、増改築工事、塗装工事等
6	商品一般	3,209	商品を特定しない架空請求、店員への苦情など商品を特定できないもの等
7	預貯金・証券等	2,825	株、預貯金、公社債等
8	移動通信サービス	2,510	携帯電話サービス等
9	教室・講座	2,489	外国語・会話教室、資格講座、スポーツ・健康教室等
10	書籍・印刷物	2,322	新聞、雑誌等

Ⅱ 相談の特徴

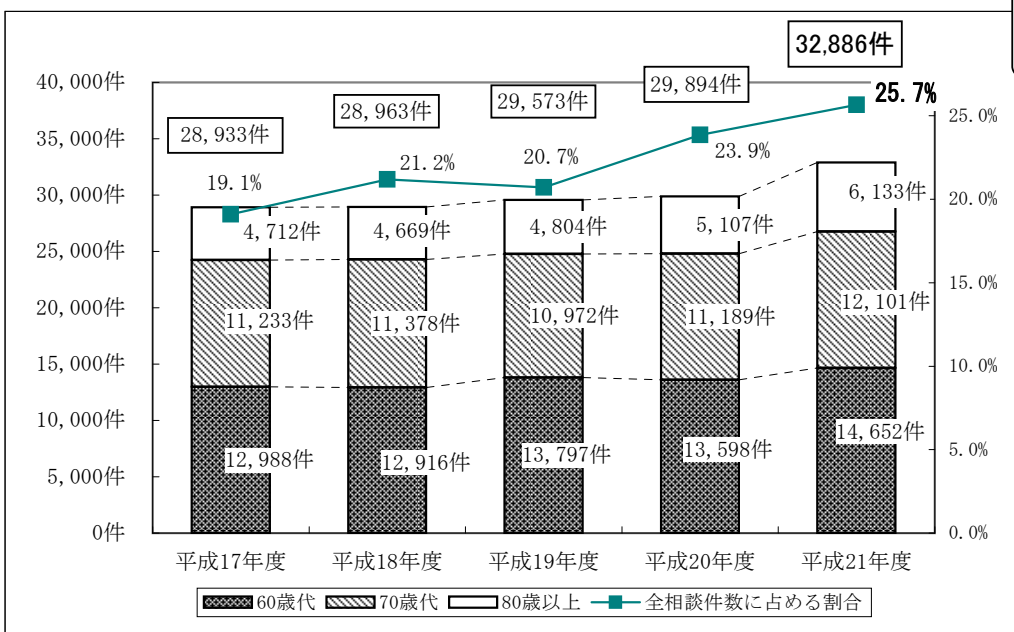
1. 世代でみると

(1) 高齢者の相談<契約当事者が60歳以上である相談>

(「平成21年度消費生活相談概要」42頁～43頁)

- ① 高齢者の相談件数は32,886件で、前年度に比べ10.0%増加し、過去最高となった。全相談件数に占める割合も増加しており、平成21年度は全体の4分の1を上回った。年代別では、どの年代も前年度より増加しているが、特に「80歳以上」の増加の割合が大きい。平均契約金額は267万円と、相談全体の金額171万円と比較して高額となっている。(図-2)

【図-2】高齢者の相談件数の推移



高齢者相談の平均契約金額は267万円。相談全体(171万円)より高額

- ② 高齢者の相談を商品・役務別にみると、「放送・コンテンツ等」、「融資サービス」、「預貯金・証券等」などが多くなっている。(表-2)

【表-2】高齢者の相談の商品・役務分類 上位5位(平成21年度)

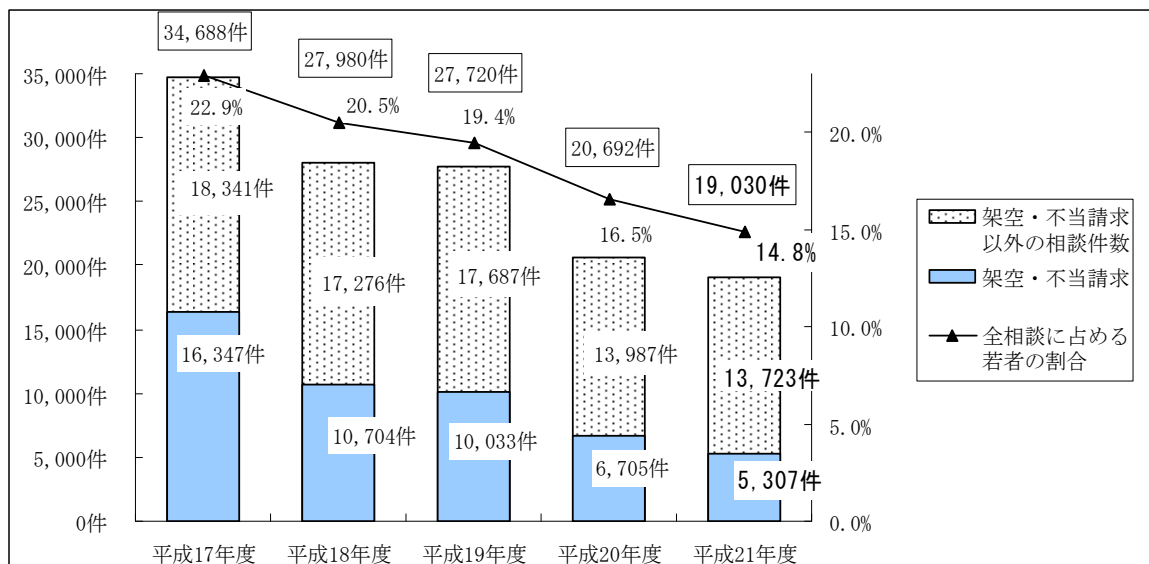
	商品・役務分類	件数	主な項目
1	放送・コンテンツ等	2,081	インターネットを利用した架空・不当請求、ケーブルテレビ・地上デジタル放送等
2	融資サービス	2,038	借金による多重債務、金利・利息等
3	預貯金・証券等	1,953	株、預貯金、公社債等
4	レンタル・リース・貸借	1,641	賃貸アパートの修理費や敷金等の返金等
5	工事・建築・加工	1,533	増改築工事、屋根工事、塗装工事等

(2) 若者の相談<契約当事者が29歳以下である相談>

(「平成21年度消費生活相談概要」44頁～45頁)

- ① 若者の相談件数は19,030件で、前年度に比べ8.0%の減少となった。
 全相談件数に占める割合は年々減少傾向にあり、平成21年度には14.8%に減少した。
 これは、若者相談のうち有料サイト利用料金等の架空・不当請求に関する相談が、過去5年間で約3分の1に減少したことによる。(図-3)

【図-3】若者の相談件数の推移



- ② 販売手口等についてみると、「架空・不当請求」、「無料商法」に関する相談が多く寄せられている。また、「キャッチセールス」、「アポイントメントセールス」については、全相談件数の半数以上が若者の相談である。(表-3)

【表-3】若者の相談に多い販売手口等 (平成21年度)

販売手口等	若者の相談件数	全年代の相談件数	若者の相談が占める割合
架空・不当請求	5,307	18,165	29.2%
無料商法	1,036	3,353	30.9%
サイドビジネス商法	538	1,773	30.3%
キャッチセールス	481	620	77.6%
マルチ・マルチまがい商法	454	1,534	29.6%
アポイントメントセールス	217	430	50.5%

- 無料商法 : 無料をうたって、高額な商品を売りつける商法
- サイドビジネス商法 : 「副業や内職で収入になる」などうたって契約させる商法
- キャッチセールス : 駅や繁華街等の路上で呼びとめ、近くの店等で契約を迫る商法
- マルチ・マルチまがい商法 : 販売組織に加入し、購入した商品を知人などに売ることによって組織に勧誘し、それぞれがさらに加入者を増やすことによってマージンが入るとうたって契約させる商法(連鎖販売取引)と、それに類似した商法
- アポイントメントセールス : 著しく有利な条件を強調して電話で呼び出し、商品やサービスを契約させる商法

2. 内容でみると

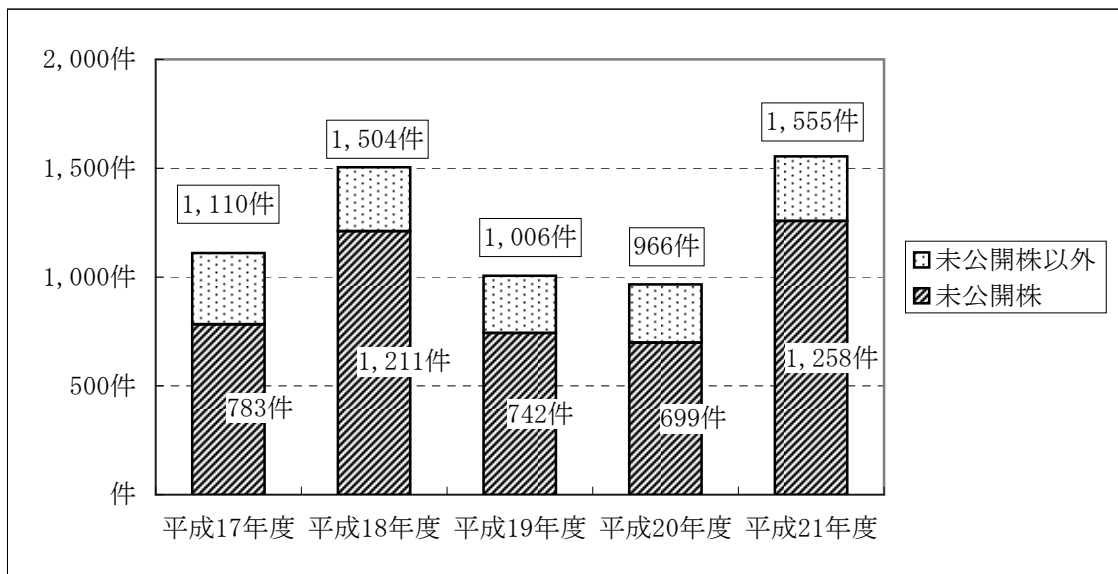
(1) 「株」に関する相談

(「平成21年度消費生活相談概要」18頁～19頁)

① 「株」に関する相談件数は、平成21年度には1,555件寄せられ、前年度に比べ61.0%増と大きく増加した。

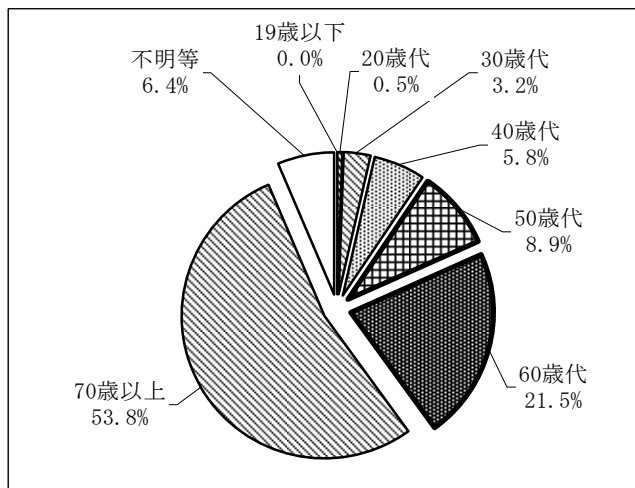
過去5年間でみると、平成18年度には1,500件以上の相談が寄せられ、その後減少に転じたが平成21年度に再び急増した。そのうち、「未公開株」が全体の8割を占めている。(図-4)

【図-4】「株」に関する相談件数の推移



② 契約当事者の年代でみると、70歳以上の高齢者が半数以上であり、60歳以上では4分の3を占めている。(図-5)

【図-5】「株」に関する相談 契約当事者年代別 (平成21年度)



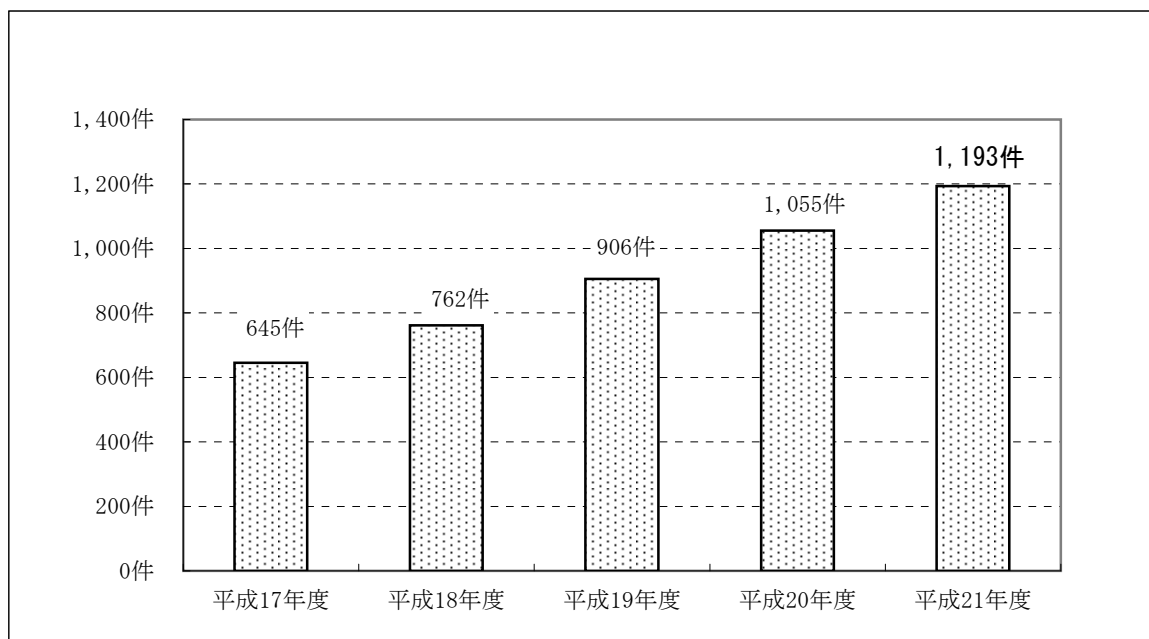
(2) 「危害」に関する相談

(「平成21年度消費生活相談概要」54頁～55頁)

- ① 「危害(*)」に関する相談は過去5年間でみると増加傾向にある。平成21年度においては、1,193件の相談が寄せられ、前年度に比べ13.1%の増加であった。(図-6)

(*) 危害 : 商品・役務・設備等に関連して、身体にけが、病気等の疾病(危害)を受けたという相談

【図-6】「危害」に関する相談件数の推移



- ② 「危害」の原因となった商品・役務は、「エステティックサービス」、「医療サービス」、「基礎化粧品」、「パーマ」など美容や美容医療に関するものが多い。(表-4)

【表-4】「危害」に関する相談の商品・役務項目 上位5位(平成21年度)

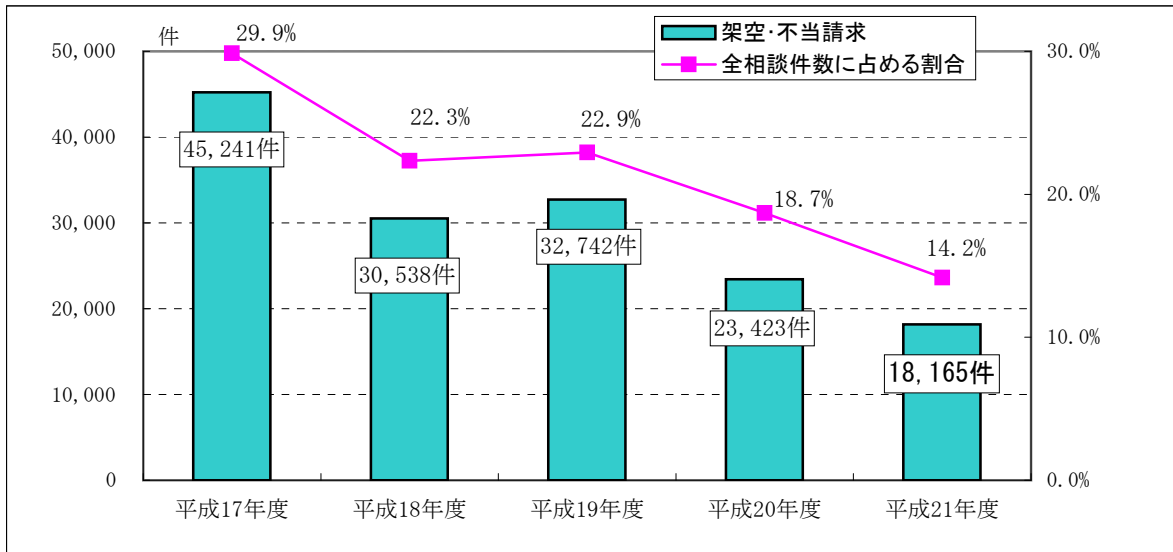
	商品・役務項目	件数	主な危害内容
1	エステティックサービス	99	皮膚障害、熱傷、痛みや充血等の諸症状等
2	医療サービス	94	皮膚障害、熱傷、その他の傷病及び諸症状等
3	外食	64	消化器障害、中毒等
4	基礎化粧品	56	皮膚障害等
5	パーマ	45	皮膚障害、火傷等

(3) 架空・不当請求に関する相談

(「平成21年度消費生活相談概要」40頁～41頁)

- ① 身に覚えのない代金の請求や不当に高額な請求などの「架空・不当請求」に関する相談は18,165件寄せられ、前年度に比べ22.4%の減少となった。
 架空・不当請求の件数は、過去5年間でみると減少傾向にあるが、依然として多くの相談が寄せられている。(図-7)

【図-7】 架空・不当請求の相談件数の推移



- ② 契約当事者の年代別では「30歳代」が最も多く、また「30歳代」以下の年代で、全体の半数を超える。(図-8)

【図-8】 架空・不当請求の相談 契約当事者年代別 (平成21年度)

