

平成22年度消費生活相談概要

**高齢者の相談件数は過去最多！
金融商品に関する相談が増加！！**

I 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125,706件

(21年度 128,154件 → 22年度 125,706件 対前年度比1.9%減)

II 相談の特徴

1. 世代で見ると

- (1) **高齢者(60歳以上)の相談件数は約3万5千件となり過去最多。契約金額も高額**
(高齢者相談: 21年度 32,886件 → 22年度 34,903件 対前年度比6.1%増)
(平均契約金額: 高齢者相談 322万円 / 相談全体 196万円)
- (2) 若者(29歳以下)の相談件数は減少傾向にあるが、「理美容」や「教室・講座」に関する相談は全体の3割以上が若者の相談
(若者相談: 21年度 19,030件 → 22年度 16,697件 対前年度比12.3%減)
(「理美容」: 591件 相談全体の41.6%、「教室・講座」: 821件 相談全体の33.2%)

2. 内容で見ると

- (1) 最も多い相談はインターネット等の利用に関わるトラブル
(インターネット等の利用に関わる相談: 19,697件 相談全体の15.7%)
- (2) 「公社債」など金融商品に関する相談が増加。**8割程が高齢者の相談**
(「公社債」: 21年度 276件 → 22年度 1,042件 対前年度比約3.8倍)
- (3) 「危害」に関する相談は前年度とほぼ同数。エステや美容医療に関する相談が多い。
(「危害」: 21年度 1,516件 → 22年度 1,513件)
- (4) 「架空・不当請求」に関する相談は引き続き減少するなか、「アダルト情報サイト」の相談は増加
(架空請求等の相談: 21年度 18,165件 → 22年度 16,243件 対前年度比10.6%減)
(「アダルト情報サイト」: 21年度 6,326件 → 22年度 9,464件 対前年度比49.6%増)

○ 東日本大震災に関連する相談

震災後1週目には700件を超えたが、7週目には139件に減少した。
相談内容は、1週目は「品不足」が、2週目からは「放射能」の相談が最も多い。

主な相談事例

【相談事例1】高齢者の相談(外貨の両替)

イラク通貨「ディナール」に両替すると好条件で日本円に再度両替できるとのダイレクトメールが届いた後、電話でも説明があつて、すっかり信じ込み4,000万円も契約してしまった。その後、販売会社や両替の約束をした業者と連絡がとれなくなりましたが、どうしたらよいか。
(契約当事者 70歳代/女性)

【相談事例2】若者の相談(タレント養成教室)

インターネットで探した芸能事務所の面接を受け、合格したところ、高額なタレント養成教室の契約を勧められた。レッスンを受けながら仕事のオーディションを受ければよいと言われ、契約書に署名してしまったが、支払いが困難なので解約したい。
(契約当事者 20歳代/男性)

【相談事例3】「金融商品」に関する相談

信託会社を名乗る業者から、特定企業の社債を買いたいと保有していないかとの電話があり、後日、その企業から社債のカタログやパンフレットが送られてきた。地域貢献のため住民に優先的に社債の案内をしている、上場すれば株に転換することもでき、社債購入金額によって利率も変わると記載されており、2口20万円を購入した。その後、配当日になっても利息が払い込まれず、不審に思いその企業へ問い合わせたが連絡がとれない。
(契約当事者 80歳代/女性)

【相談事例4】「危害」に関する相談

まつ毛エクステの施術を受けた。施術中から目に痛みがあり、その旨訴えたが数時間で治ると返答するだけであった。翌日も痛みがひどく、白眼の下半分が真っ赤に充血したため眼科で受診すると、白眼の部分に接着剤が入って傷になっている、場所によっては大変なことになっていたと言われた。エクステ店に苦情を伝えたが対応が悪く、今後の不安。どう対処すればよいか。
(契約当事者 30歳代/女性)

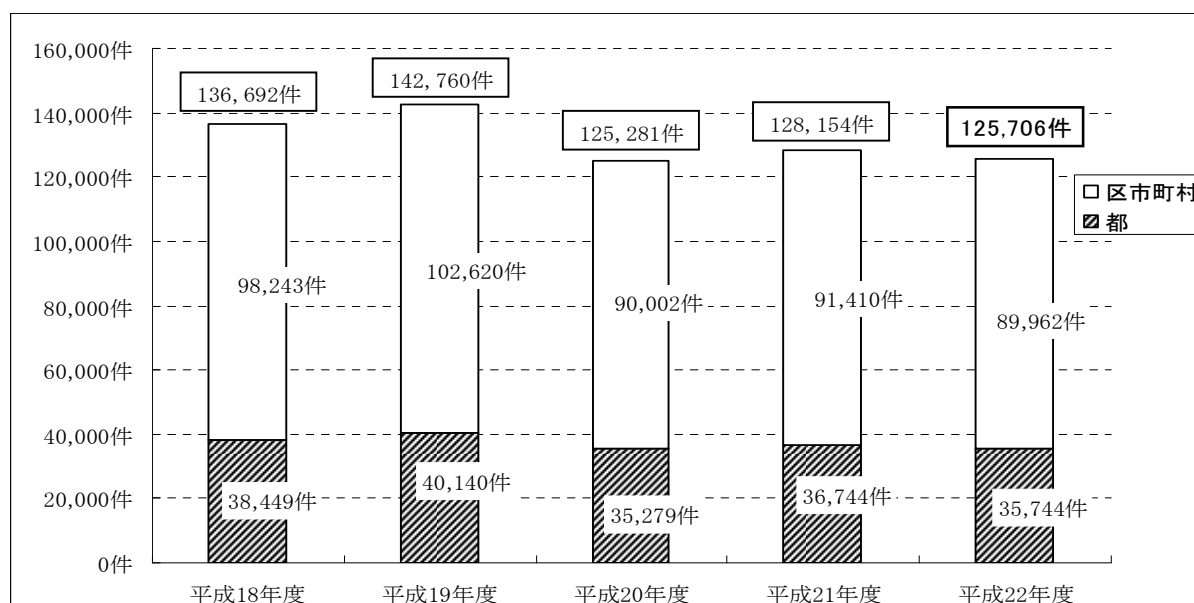
【相談事例5】「架空・不当請求」に関する相談

無料と思ったアダルトサイトにパソコンでアクセスし、ボタンを2、3回押したらいきなり登録完了となった。有料であることを確認できる画面はなかった。料金請求画面が消しても消しても立ち上がってきて、支払期限がカウントダウンされる。誤って操作してしまったと業者に電話で伝えたが、払えと言われた。支払わなければならないのか。
(契約当事者 40歳代/男性)

I 相談全体の概要

- ① 平成22年度の相談件数は125,706件となり、前年度より1.9%減少した。
そのうち東京都受付件数が35,744件、区市町村受付件数が89,962件であった。(図-1)

【図-1】相談件数の推移



- ② 契約当事者の職業別分類をみると、最も多いのは「給与生活者」で、全体の37.5%を占める。また、前年度より増加が目立つのは「無職」であり、前年度より9.8%増加した。(表-1)

【表-1】契約当事者の職業別分類 (平成22年度)

(単位：件)

職業別分類	22年度	21年度	対前年度比
給与生活者	47,146 (37.5%)	50,260 (39.2%)	93.8%
自営・自由業	9,339 (7.4%)	9,159 (7.1%)	102.0%
家事従事者	19,028 (15.1%)	20,556 (16.0%)	92.6%
学生	5,475 (4.4%)	5,458 (4.3%)	100.3%
無職	26,273 (20.9%)	23,938 (18.7%)	109.8%
その他	18,445 (14.7%)	18,783 (14.7%)	98.2%
合計	125,706 (100.0%)	128,154 (100.0%)	98.1%

※ () は構成比

Ⅱ 相談の特徴

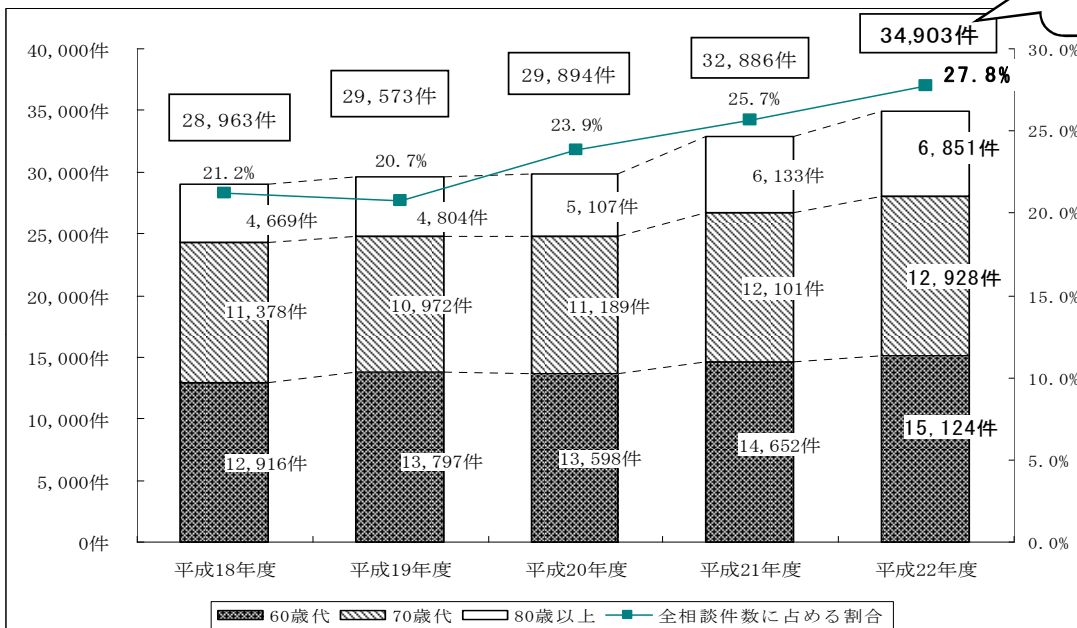
1. 世代でみると

(1) 高齢者の相談 <契約当事者が60歳以上である相談>

- ① 高齢者の相談件数は34,903件で、前年度に比べ6.1%増加し、過去最多の件数となった。全相談件数に占める割合も増加しており、平成22年度は全体の3割近くとなっている。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322万円となり、相談全体の金額196万円と比較して、より高額となっている。
(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**322万円**。
相談全体（196万円）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」「預貯金・証券等」「融資サービス」などが多い。
高齢者の年代別でみると、60歳代では「放送・コンテンツ等」が最も多く、70歳代、80歳以上では「預貯金・証券等」が最も多い。(表-2)

【表-2】 高齢者の相談の商品・役務分類 上位5位 (平成22年度)

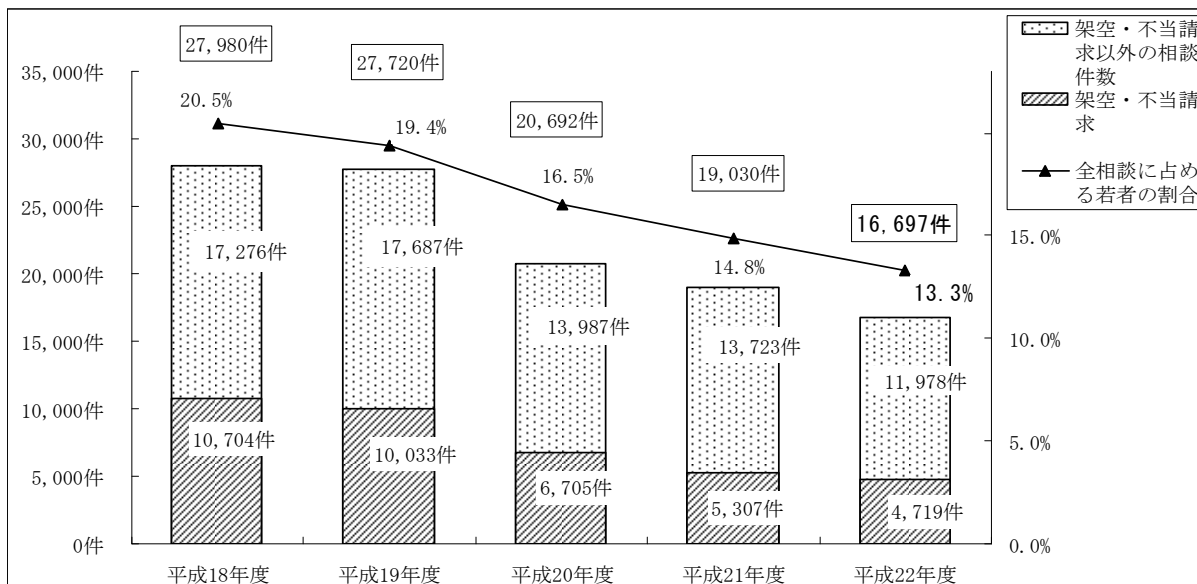
(単位：件)

	商品・役務分類	22年度	60歳代	70歳代	80歳以上	主な項目
1	放送・コンテンツ等	2,660	1,584	791	285	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	預貯金・証券等	2,617	759	1,169	689	未公開株、公社債等
3	融資サービス	2,370	1,439	770	161	借金による多重債務、金利・利息等
4	レンタル・リース・貸借	1,588	873	512	203	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	1,495	611	530	354	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 >

- ① 若者の相談は過去5年間でみると減少傾向にある。平成22年度の相談件数は16,697件で、前年度に比べ12.3%の減少となった。
全相談件数に占める割合も年々減少傾向にあり、平成22年度は全体の13.3%となった。

【図-3】 若者の相談件数の推移



- ② 若者の相談が占める割合の多い商品・役務についてみると、「デジタルコンテンツ」「賃貸アパート」「教室・講座」などに関する相談が多く寄せられている。「理美容」「教室・講座」「内職・副業」「デジタルコンテンツ」については、全相談件数の3割以上が若者の相談である。(表-3)

【表-3】 若者の相談に多い商品・役務 (平成22年度)

(単位: 件)

商品・役務	若者の相談	全年代の相談	若者の相談が占める割合	主な項目
デジタルコンテンツ	5,303	17,489	30.3%	アダルト情報サイトなどの架空・不当請求等
賃貸アパート	1,681	8,391	20.0%	賃貸アパートの修理代や敷金の返金等
教室・講座	821	2,471	33.2%	外国語・会話教室、タレント・モデル養成教室、スポーツ・健康教室等
理美容	591	1,420	41.6%	脱毛、痩身、美顔などのエステティックサービス等
移動通信サービス	404	2,273	17.8%	携帯電話サービスやモバイルデータ通信等
内職・副業	343	1,051	32.6%	タレント・モデル内職、パチンコ関連内職、ワープロ・パソコン内職等
医療サービス	215	1,155	18.6%	包茎・豊胸手術、美容外科、美容医療等

2. 内容でみると

(1) 相談件数の多い商品・役務と相談内容

- ① 平成22年度の相談について最も多い商品・役務は、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15.7%を占める。(表-4)

【表-4】 相談件数の多い商品・役務分類 上位10位 (平成22年度)

(単位：件)

	商品・役務分類	22年度	21年度	対前年度比	主な項目
1	放送・コンテンツ等	19,697	19,850	99.2%	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	10,805	11,924	90.6%	賃貸アパートの修理費や敷金などの返金等
3	融資サービス	8,967	8,851	101.3%	借金による多重債務、金利・利息等
4	役務その他	4,305	3,988	107.9%	結婚相手紹介サービス、弁護士、廃品回収サービス等
5	預貯金・証券等	3,543	2,825	125.4%	未公開株、公社債、預貯金等
6	工事・建築・加工	3,366	3,347	100.6%	新築工事、増改築工事、塗装工事等
7	商品一般	3,141	3,209	97.9%	商品を特定しない架空請求、商品券や店員への苦情など、商品を特定できないもの等
8	教室・講座	2,471	2,489	99.3%	外国語・会話教室、スポーツ・健康教室、資格講座、等
9	移动通信サービス	2,273	2,510	90.6%	携帯電話サービス等
10	書籍・印刷物	2,214	2,322	95.3%	新聞、雑誌等

- ② 平成22年度の相談で最も多い相談内容は「解約一般」であり、相談全体の18.3%を占める。また、前年度より増加が目立つのは、「ポルノ・風俗」(39.5%増)、「ワンクリック請求」(68.4%増)等である。(表-5)

【表-5】 相談件数の多い内容キーワード分類 上位10位 (平成22年度)

(単位：件)

	内容キーワード分類	22年度	21年度	対前年度比
1	解約一般※	22,973	25,516	90.0%
2	インターネット通販	21,564	20,777	103.8%
3	返金	15,204	15,098	100.7%
4	高価格・料金	13,204	13,747	96.1%
5	契約	9,373	10,780	86.9%
6	ポルノ・風俗	9,322	6,681	139.5%
7	説明不足	8,832	8,977	98.4%
8	信用性	8,528	9,110	93.6%
9	電話勧誘	8,093	7,014	115.4%
10	ワンクリック請求	7,940	4,716	168.4%

(複数回答)

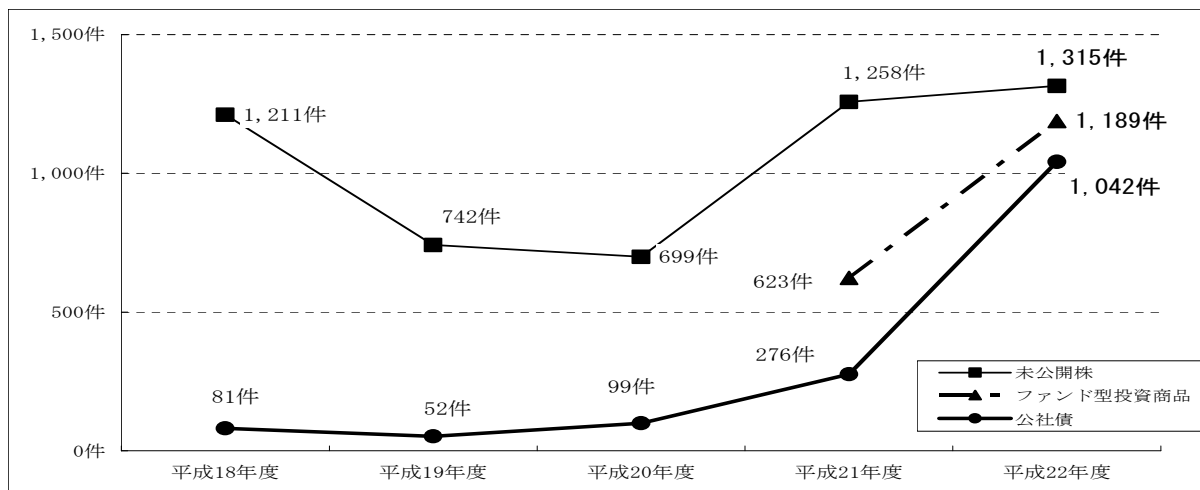
※「解約一般」は、解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの

(2) 増加が目立つ金融商品に関する相談

① 平成22年度に寄せられた相談では、特に「公社債」「未公開株」「ファンド型投資商品」に関する相談の増加が目立つ。

- ・「公社債」に関する相談は1,042件寄せられ、前年度に比べ約3.8倍（277.5%増）と大きく増加した。
- ・「未公開株」に関する相談は1,315件寄せられ、前年度に比べ4.5%の増加であった。
- ・「ファンド型投資商品」に関する相談は1,189件寄せられ、前年度に比べ約1.9倍（90.9%増）となった。（図-4）

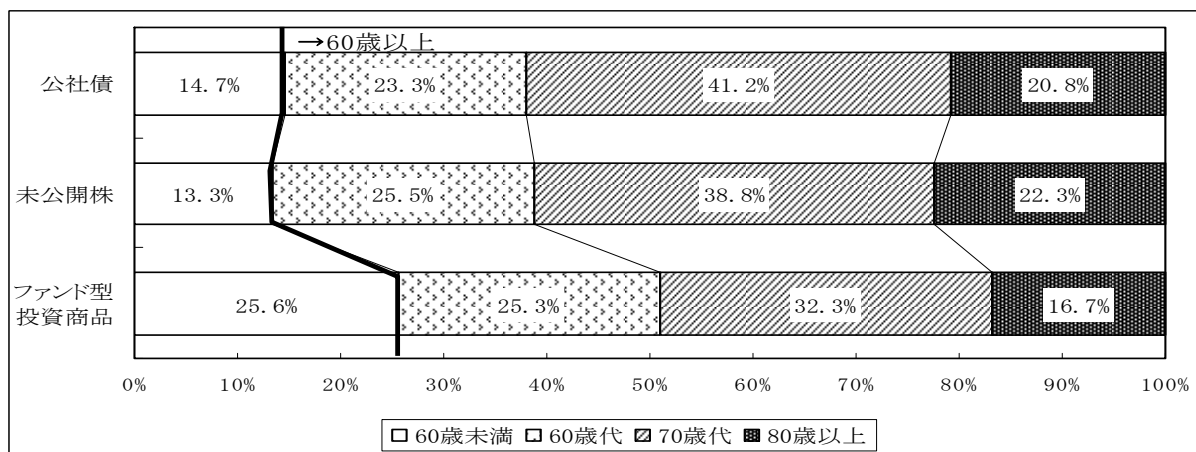
【図-4】「公社債」「未公開株」「ファンド型投資商品」に関する相談件数の推移



※「ファンド型投資商品」のキーワードは平成21年度から新設されたものである。

② 契約当事者の年代をみると、60歳以上の高齢者が8割程度を占め、70歳以上では5割から6割程度を占めている。（図-5）

【図-5】「公社債」「未公開株」「ファンド型投資商品」に関する相談契約当事者年代別（平成22年度）



※年齢不明を除く

※公社債：社債、公共債等

※未公開株：取引所に上場されていない株式で、証券会社に取り扱うことが認められている株式（グリーンシート銘柄）以外のもの。

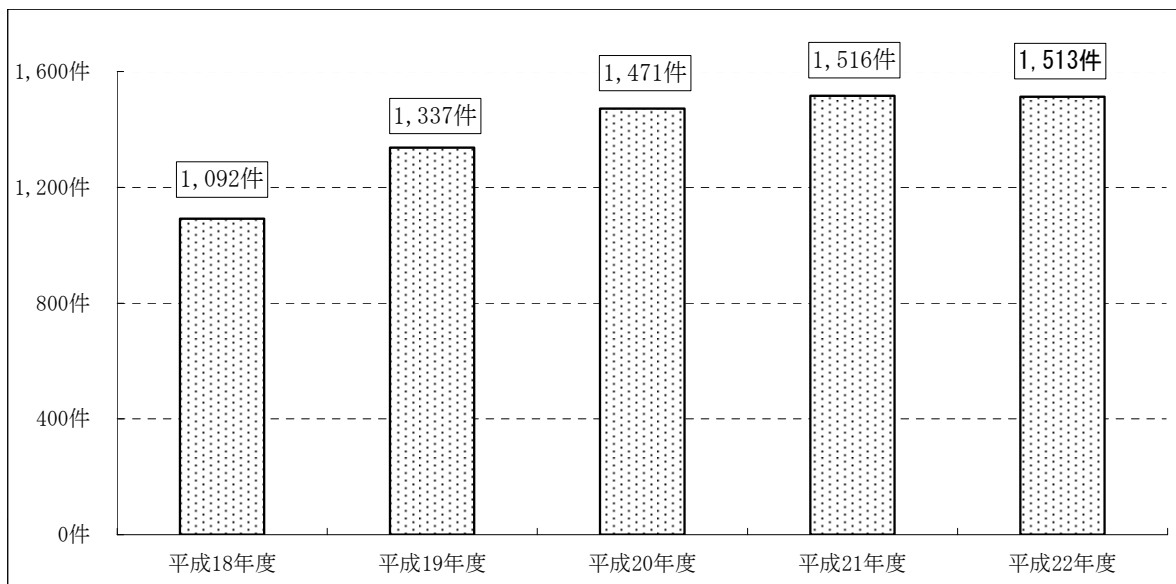
※ファンド型投資商品：商品ファンド、組合型ファンド等、運用者への出資により利益を得るもの。

(3) 「危害」に関する相談

- ① 「危害(*)」に関する相談は過去5年間でみるとほぼ増加傾向にある。平成22年度は前年度とほぼ同数の1,513件の相談が寄せられた。(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



PIO-NET2010による平成23年5月31日現在の集計値

- ② 「危害」の原因となった商品・役務は、「医療」「理美容」「化粧品」など美容や美容医療に関するもの、及び「外食」「健康食品」など食品に関するものが多い。(表-6)

【表-6】「危害」に関する相談の商品・役務項目 上位5位(平成22年度) (単位:件)

	商品・役務項目	22年度	21年度	対前年度比	主な危害内容
1	医療	241	205	117.6%	美容医療や施術などによる、皮膚障害、熱傷、擦過傷・挫傷・打撲傷等
2	理美容	168	193	87.0%	エステティックサービスやパーマなどによる、皮膚障害、熱傷等
3	化粧品	86	122	70.5%	化粧品や染毛剤などによる皮膚障害等
4	外食・食事宅配	83	85	97.6%	外食などによる、消化器障害、熱傷等
5	健康食品	49	48	102.1%	ダイエット食品やサプリメントなど健康食品による、皮膚障害、消化器障害等

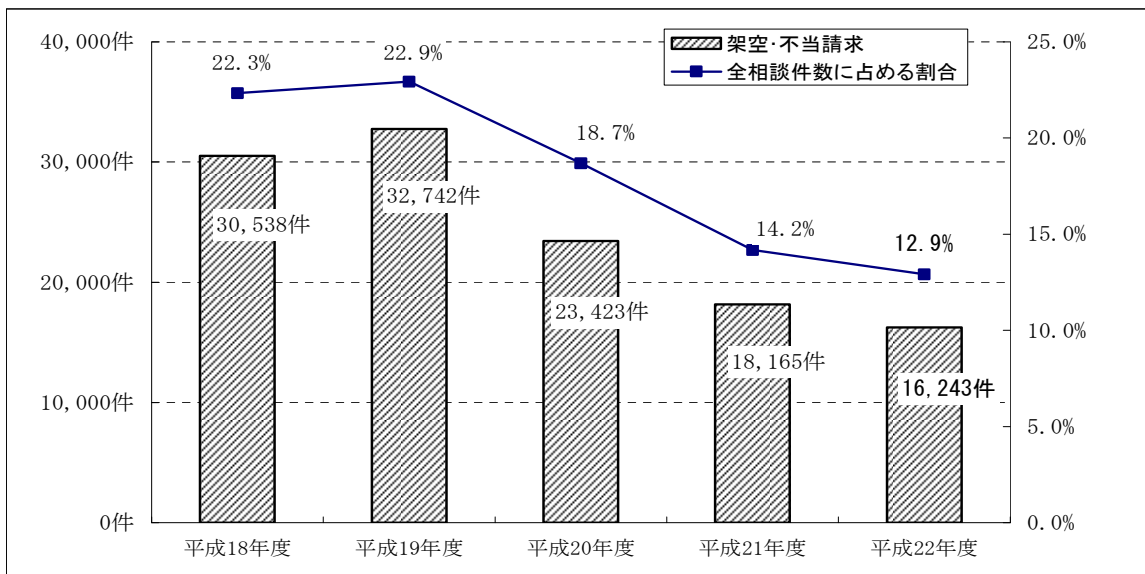
(4) 架空・不当請求に関する相談

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16,243件寄せられ、前年度に比べ10.6%の減少となった。過去5年間でみると減少傾向にあるが、全相談件数に占める割合は12.9%となり、依然として多くの相談が寄せられている。(図-7)

その多くは「アダルト情報サイト」の相談であり、平成22年度は9,464件寄せられ、前年度(6,326件)より49.6%増加している。(表-7)

② 契約当事者の年代別をみると、どの年代からも相談が寄せられているが、「30歳代」からの相談が22.1%と最も多い。(図-8)

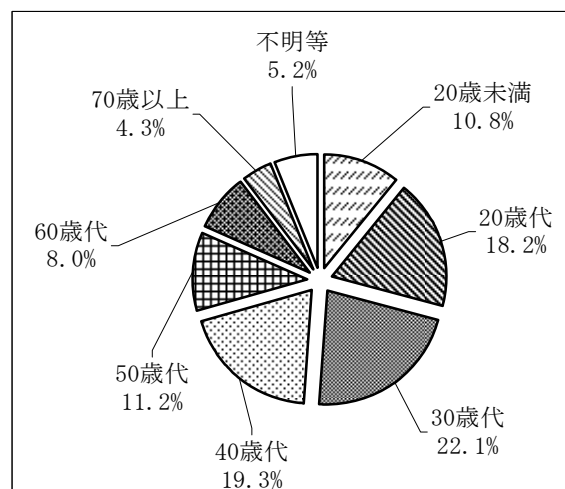
【図-7】 架空・不当請求に関する相談件数の推移



【表-7】 架空・不当請求の相談
商品・役務分類上位5位(平成22年度)(単位:件)

商品・役務分類	22年度	21年度	対前年度比
1 アダルト情報サイト	9,464	6,326	149.6%
2 デジタルコンテンツ一般	2,545	5,345	47.6%
3 出会い系サイト	1,610	2,913	55.3%
4 賃貸アパート	366	452	81.0%
5 商品一般	281	550	51.1%

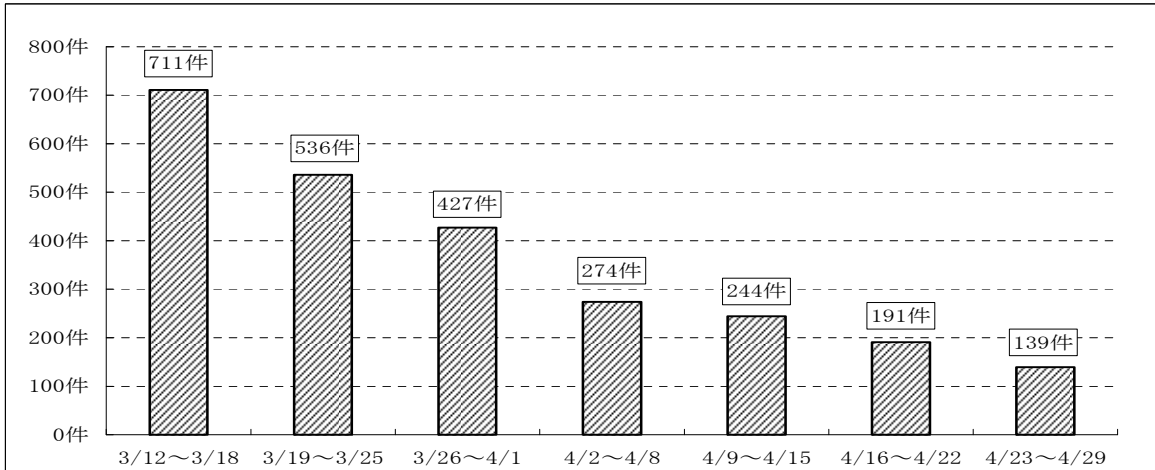
【図-8】 架空・不当請求の相談
契約当事者年代別(平成22年度)



◎ 東日本大震災に関連する相談

- ① 平成23年3月11日に発生した東日本大震災に関連する相談件数は、震災後1週目には700件を超えたが、7週目には139件に減少した。（図-9）

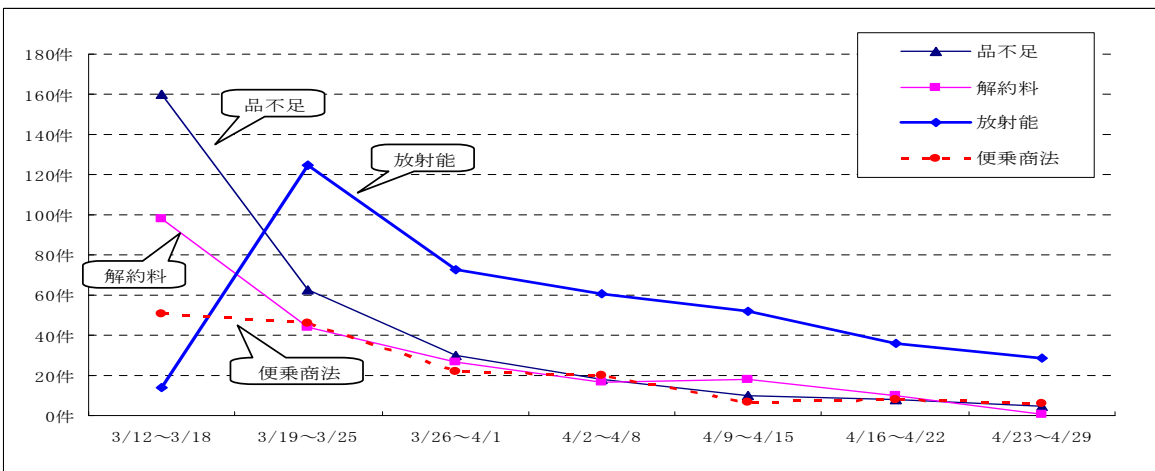
【図-9】 東日本大震災に関する相談件数の推移



- ② 震災に関連する主な相談内容をみると、震災後1週目は「品不足」が最も多く、2週目からは「放射能」が最も多い。いずれも2週目以降は減少傾向にある。（図-10）

【図-10】 「品不足」「解約料」「放射能」「便乗商法」に関する相談

（単位：件）



	震災後1週目 3/12～3/18	2週目 3/19～3/25	3週目 3/26～4/1	4週目 4/2～4/8	5週目 4/9～4/15	6週目 4/16～4/22	7週目 4/23～4/29
品不足	160	63	30	18	10	8	5
解約料	98	44	27	17	18	10	1
放射能	14	125	73	61	52	36	29
便乗商法	51	46	22	20	7	8	6

～主な相談事例～

〔品不足〕 ペットボトルの水が品薄で手に入らない。どこに行けば手に入るのか。

〔解約料〕 地震で旅行をキャンセルしたら全額の支払いを請求された。

〔放射能〕 放射能に関する国の発表がわかりづらい。何を食べればよいのか不安。

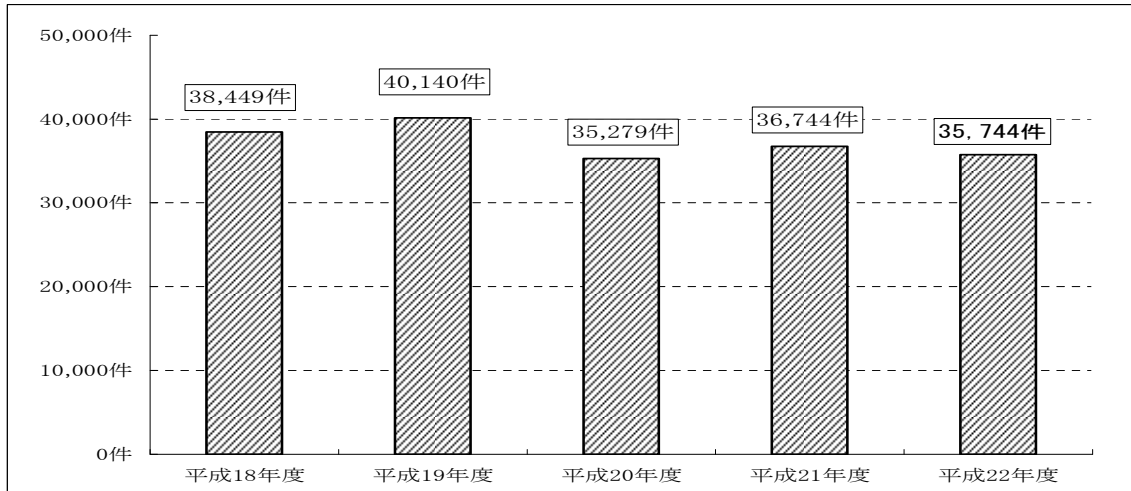
〔便乗商法〕 放射能を除去するという浄水器のセールスがあった。信用できるか。

政府から委託を受けたと防災士を名乗る人物が義援金を募っているが不審。

参考【東京都消費生活総合センターで受け付けた相談件数の推移】

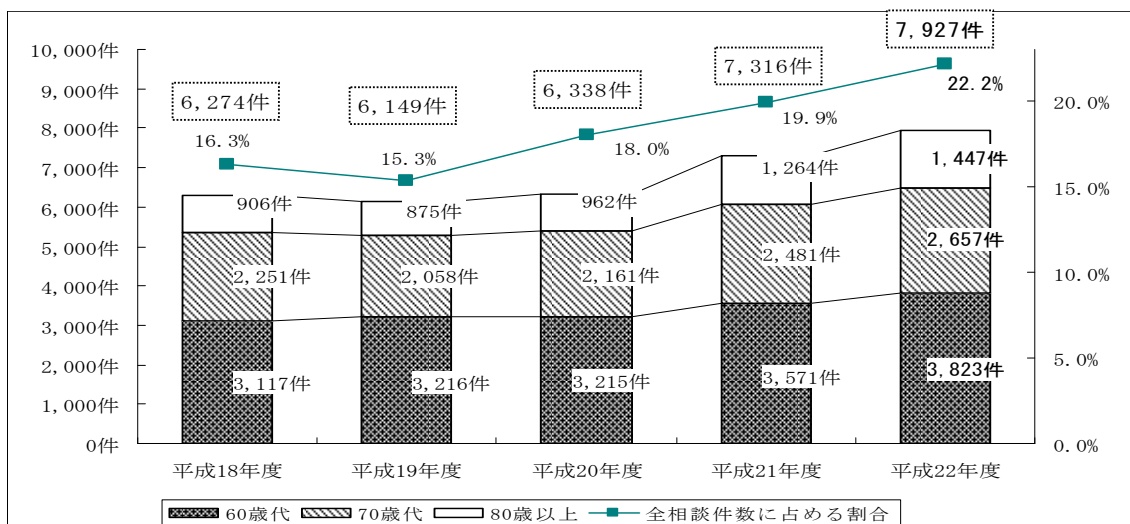
I 相談全体の概要

【都図-1】 相談件数の推移

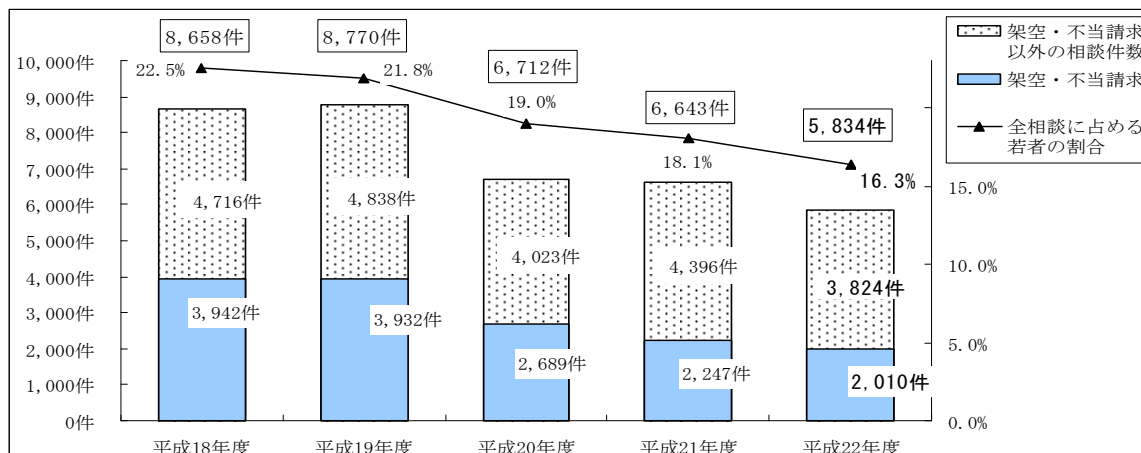


II 相談の特徴（世代）

【都図-2】 高齢者の相談

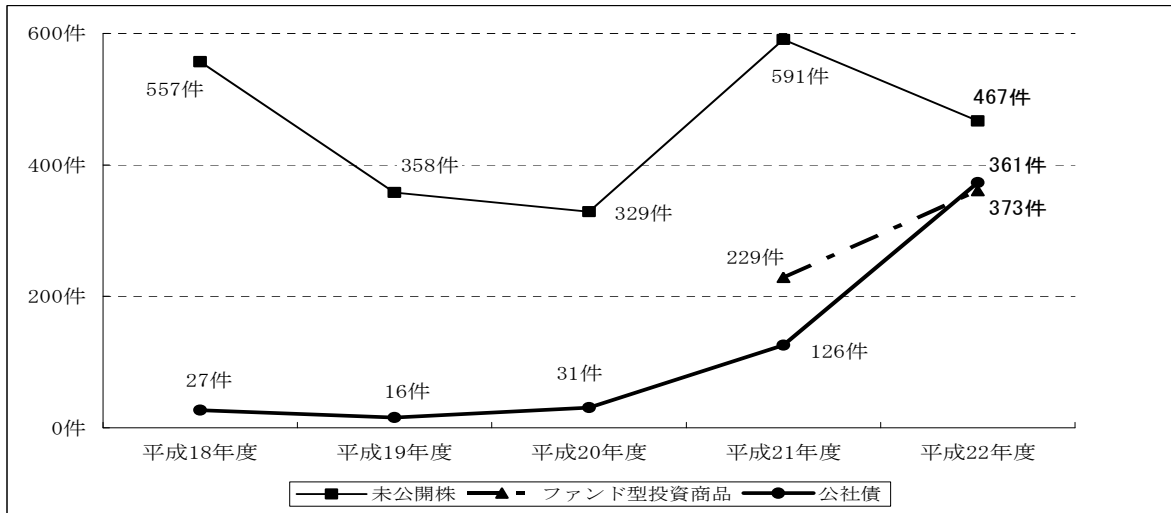


【都図-3】 若者の相談



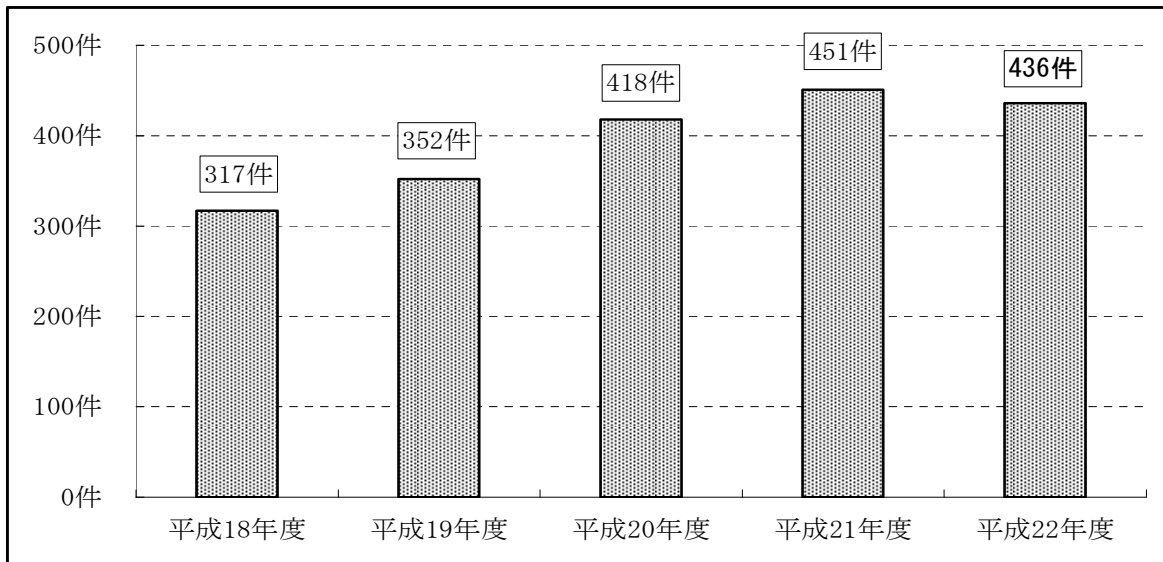
II 相談の特徴（内容）

【都図-4】「公社債」「未公開株」「ファンド型投資商品」に関する相談



※「ファンド型投資商品」のキーワードは平成21年度から新設されたものである。

【都図-5】「危害」に関する相談



【都図-6】 架空・不当請求に関する相談

