

平成20年度
消費生活相談概要



相談件数は減少(前年度比9.6%減)、60歳以上の相談が増加

横浜市消費生活総合センターに平成20年度中に寄せられた相談件数は23,239件で、前年度より2,465件(9.6%)減少しました。ここ数年上位の相談件数を占める「オンライン等関連サービス」、及び「フリーローン・サラ金」では20%以上の減少となりました。

年齢別では、50歳代以下の相談が大きく減少した反面、60歳以上の相談は増加し、相談全体の24.3%を占めています。

商品・役務別で、前年度より著しく増加したものは、「商品一般」で22.4%の増加でした。主な相談の内容は、商品を特定しないもの(「総合消費料金が未払です」等、何の代金の請求なのかわからないもの)の架空請求などでした。

新たなものとしては「給湯システム」に関するものが91件(第38位)で、75.0%の増加となり、特に「光熱費の節約」「環境によい」「国から助成金が出る」と勧められたという「エコキュート」に関する相談が増加しました。

※ 「エコキュート」・・・ 自然冷媒ヒートポンプ給湯器

● 平成20年度 消費生活相談の特徴 — 前年度比較 —

○ 相談件数全体では、23,239件で前年度より減少(表1)

他都市と同様に横浜市でも前年度の25,704件に比べ、9.6%減少しました。
(他都市発表 平成20年度相談件数 札幌市 17.7%減少、大阪市 10.8%減少)

○ 第1位、第2位の相談などは大幅に減少(表2)

商品分類別件数で第1位の「オンライン等関連サービス(携帯電話やインターネットの利用料等)」は、前年度より大幅な減少となりました(21.0%減)。これは、前年度に急増した出会い系サイト情報料などの架空請求の相談が減少したためです。

第2位の「フリーローン・サラ金」については、貸金業法等の法改正や自治体や弁護士会等による多重債務者の相談窓口が増設されたことなどにより、相談件数は大幅な減少となっています(22.0%減)。

第9位の「エステサービス」も、大幅な減少となりました(22.4%減)。

○ 年代別では60歳以上の相談が増加し、訪問販売に関する相談の半数近く(表3-①)

年代別では、未成年者から50歳代までの年齢層で減少しましたが、60歳以上の高齢者の相談は逆に増加しました(165件、3%増)。また、訪問販売における相談当事者年齢では、60歳以上の方からの相談が42.9%を占めています。

< 特徴的な相談事例 >

● 高齢者に多い相談事例 ～ 水まわりトラブルの事例

<相談の内容>

投込広告を見て電話をかけ、トイレの水もれ修理を依頼した。家に来た業者は、便器を取り替えなければ水もれは直らないと言い、強引に便器交換を勧められ、20万円の便器工事の契約をしてしまった。後でよく考えたら、高額だし、本当に便器交換が必要なのか疑問に思う。断りたい。

<処理概要>

チラシや電話帳を見て、自分から業者に修理を依頼した場合、クーリング・オフの適用はありません。ただし、水もれ修理を頼んだにも関わらず、水もれ修理以外の作業や商品の販売があった場合、その契約は不意打ち的な販売としてクーリング・オフが適用されます。

この事例では、相談者から電話をかけて依頼しているので、修理だけであればクーリング・オフはできませんでしたが、全く考えていなかった新しい便器の勧誘をされた状況から、便器の工事はクーリング・オフの対象となります。相談者は書面でクーリング・オフを通知し、無条件解約されました。水もれは信頼のおける水道工事店に見てもらい、簡単な修理で直ったと報告がありました。

● 「エコキュート」の事例

<相談の内容>

来所した営業員に「オール電化の話聞いてくれたら千円で換気扇を掃除します」と言われ、話を聞くだけならと思い、千円で換気扇を掃除してもらうことにした。掃除後オール電化の説明を聞いたが、次第に、「環境にやさしい」「ガス代が不要になる」とエコキュートの話になり「今ならテレビや食器などをプレゼントする。先着順で国からの補助も受けられる」と勧められ、結局エコキュートを175万円で契約してしまった。調べてみたら相場より高額だし解約したい。

<処理概要>

業者は販売目的を告げずに来訪した上、「今だけプレゼント」「先着順」などと契約を急がせたため、相談者は十分比較検討する時間がないまま契約をしてしまいました。

エコキュートや太陽光発電の訪問販売はクーリング・オフ制度の対象となり、期間内であればクーリング・オフが可能です。この相談の場合、契約日翌日だったため、クーリング・オフを書面で申し出るように助言しました。

エコキュートによるオール電化は、CO₂を排出せず地球環境にやさしい、光熱費を節約することができる、などの理由で導入する家庭が増えています。

国や電力会社が導入を推進していることもあり、訪問販売での勧誘も増えており、それに伴いセンターへの相談も増えています。

機器だけで数十万円もするなど高額なため、比較検討できない訪問販売で契約した場合「高すぎるので考え直したい」「調べたら他社より高額だったので解約したい」という相談が多くあります。契約は慎重にするようにしましょう。

消費生活相談統計から

平成20年度(平成20年4月1日～21年3月31日)

横浜市消費生活総合センター

(表 1) 相談受付件数

単位:件、(%)

区分	平成20年度	平成19年度	増▲減
平日	20,589 (88.6)	23,197 (90.2)	▲ 2,608 (▲ 11.2)
土・日	2,650 (11.4)	2,507 (9.8)	143 (5.7)
計	23,239 (100.0)	25,704 (100.0)	▲ 2,465 (▲ 9.6)

(表 2) 相談の上位10商品・役務別件数

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	平成20年度	平成19年度	増▲減
1	オンライン等関連サービス	4,287 (18.4)	5,427 (21.1)	▲ 1,140 (▲ 21.0)
2	フリーローン・サラ金	1,189 (5.1)	1,537 (6.0)	▲ 348 (▲ 22.6)
3	不動産貸借	1,160 (5.0)	1,146 (4.5)	14 (1.2)
4	商品一般	1,023 (4.4)	836 (3.3)	187 (22.4)
5	工事・建築	728 (3.1)	718 (2.8)	10 (1.4)
6	電話サービス	456 (2.0)	512 (2.0)	▲ 56 (▲ 10.9)
7	新聞	418 (1.8)	418 (1.6)	0 (0.0)
8	四輪自動車	348 (1.5)	349 (1.4)	▲ 1 (▲ 0.3)
9	クリーニング	315 (1.4)	346 (1.3)	▲ 31 (▲ 9.0)
	エステサービス	315 (1.4)	406 (1.6)	▲ 91 (▲ 22.4)
	その他	13,000 (55.9)	14,009 (54.4)	▲ 1,009 (▲ 7.2)
	計	23,239 (100.0)	25,704 (100.0)	▲ 2,465 (▲ 9.6)

(表 3-①) 相談当事者年代別件数

単位:件、(%)

区分	平成20年度	平成19年度	増▲減
未成年者	738 (3.2)	956 (3.7)	▲ 218 (▲ 22.8)
20歳代	2,900 (12.5)	3,777 (14.7)	▲ 877 (▲ 23.2)
30歳代	4,918 (21.1)	5,703 (22.2)	▲ 785 (▲ 13.8)
40歳代	4,060 (17.5)	4,351 (16.9)	▲ 291 (▲ 6.7)
50歳代	2,710 (11.7)	3,201 (12.5)	▲ 491 (▲ 15.3)
60歳代	2,708 (11.6)	2,635 (10.3)	73 (2.8)
70歳以上	2,931 (12.6)	2,839 (11.0)	92 (3.2)
不明	2,274 (9.8)	2,242 (8.7)	32 (1.4)
計	23,239 (100.0)	25,704 (100.0)	▲ 2,465 (▲ 9.6)

(表 3-②) 年代別上位5商品・役務別件数<中分類>

単位:件

順位	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	オンライン等関連サービス 475	オンライン等関連サービス 802	オンライン等関連サービス 1,211	オンライン等関連サービス 893	オンライン等関連サービス 379	オンライン等関連サービス 277	工事・建築 184
2	電話サービス 32	不動産貸借 206	不動産貸借 369	フリーローン・サラ金 236	商品一般 199	商品一般 152	商品一般 125
3	新聞 17	エステサービス 161	フリーローン・サラ金 324	不動産貸借 204	フリーローン・サラ金 165	工事・建築 148	オンライン等関連サービス 122
4	電話機類 10	フリーローン・サラ金 155	商品一般 182	商品一般 195	工事・建築 123	フリーローン・サラ金 122	新聞 118
5	電子ゲーム玩具 商品一般 7	商品一般 87	四輪自動車 101	工事・建築 95	不動産貸借 93	不動産貸借 91	ふとん類 98