

「中高年者の相談が増加」!

「フリーローン・サラ金」が減少↓「ファンド型投資商品」が増加↑



甘い話にはくれぐれもご注意を!

平成23年度 消費生活相談概要がまとまりました

当センターは、市民のみなさんの安全で快適な暮らしを実現するための拠点施設として、消費生活相談・消費生活情報の提供などを行っています。

平成23年度の消費生活相談概要がまとまりましたので、お知らせします。

相談総件数は**24,007件**で、前年度より**264件(1.1%)増加**となりました。年代別では、20歳代(4.6%減)、30歳代(3.8%減)で減少しましたが、50歳代(9.9%増)、60歳代(2.3%増)、70歳以上(5.5%増)と中高年者からの相談増加が目立ちました。(表4、グラフ2参照)

相談内容では、第1位「デジタルコンテンツ」が相談全体の18%を占め、70歳以上を除く各世代の第1位となり、伸び率も10.9%と増加しました。第2位「不動産貸借」、第3位「工事・建築」、第6位には「ファンド型投資商品」が急増しました。

■「デジタルコンテンツ」が平成23年度も引き続き 第1位 で高い伸び率

アダルトサイト・出会い系サイトなどのほか、「500万円あなたにあげます」「10万円当たった」というメールが突然入り、メール交換するうちに多額のポイント代金がかさんでしまった、というような新たな手口の相談が増えています。

■「フリーローン・サラ金」が減少する一方「ファンド型投資商品」が急増(表6参照)

平成22年度第3位だったフリーローン・サラ金が597件(28.4%減)で第4位となりました。平成22年6月に改正された利息制限法の影響が窺われます。一方「安愚楽牧場」の倒産に伴う相談(142件)を含め、「二酸化炭素排出権取引」「水資源開発への投資」などファンド型投資商品の相談が473件(159.9%増)と大きく増加しました。

■大震災発生に伴う相談が 551件 入りました。

大震災関連では、4月以降は「物資が調達されない」「悪質な耐震工場の訪販」「旅行や結婚式のキャンセル」等の相談や計画停電による「スポーツクラブの利用不可に伴う料金トラブル」などの相談が入りました。その後、原発事故による放射能を心配し、「食の安全性」や「旅行のキャンセル」などの相談が入りました。

お問合せ先

経済局市民経済労働部消費経済課長
横浜市消費生活総合センター所長

内山 幹子
小守 英治

Tel 045-671-2573
Tel 045-845-5708

消費生活相談概要

平成23年度(平成23年4月1日～24年3月31日)

横浜市消費生活総合センター

●相談受付件数(表1)

単位:件、(%)

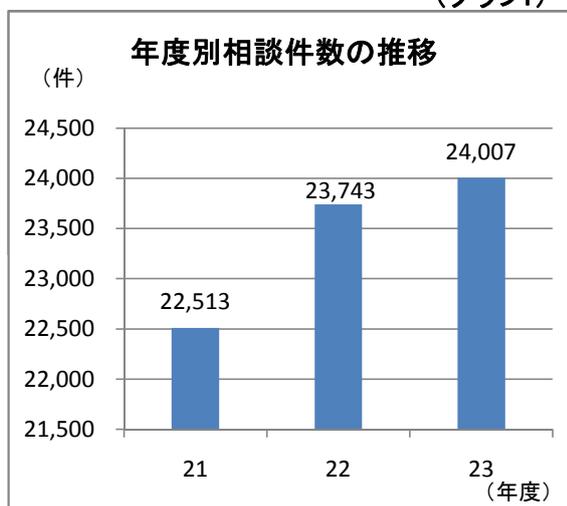
区分	平成23年度	平成22年度	増▲減
苦情	22,878 (95.3)	21,837 (92.0)	1,041 (4.8)
問合せ	1,129 (4.7)	1,906 (8.0)	▲ 777 (▲ 40.8)
計	24,007 (100.0)	23,743 (100.0)	264 (1.1)

●月別相談受付件数(表2)

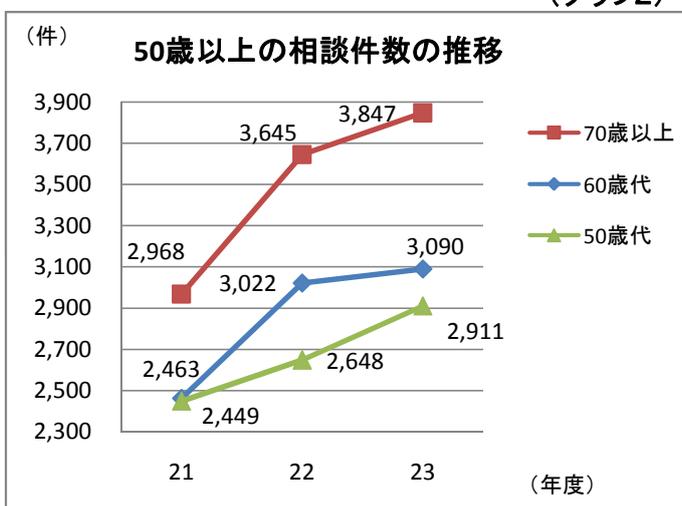
単位:件

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
23年度	2,008	2,060	2,218	1,998	2,189	2,094	2,138	1,987	1,759	1,757	1,979	1,820	24,007
22年度	2,022	1,846	2,045	1,961	1,992	1,853	1,999	1,994	1,921	1,949	2,005	2,156	23,743

(グラフ1)



(グラフ2)



●曜日別相談受付件数(表3)

単位:件、(%)

区分	平成23年度	平成22年度	増▲減
平日	20,784 (86.6)	20,658 (87.0)	126 (0.6)
土・日	3,223 (13.4)	3,085 (13.0)	138 (4.5)
計	24,007 (100.0)	23,743 (100.0)	264 (1.1)

●相談当事者年代別件数(表4)

単位:件、(%)

区分	平成23年度	平成22年度	増▲減
未成年者	818 (3.4)	757 (3.2)	61 (8.1)
20歳代	2,379 (9.9)	2,494 (10.5)	▲ 115 (▲ 4.6)
30歳代	4,014 (16.7)	4,172 (17.6)	▲ 158 (▲ 3.8)
40歳代	4,246 (17.7)	3,940 (16.6)	306 (7.8)
50歳代	2,911 (12.1)	2,648 (11.2)	263 (9.9)
60歳代	3,090 (12.9)	3,022 (12.7)	68 (2.3)
70歳以上	3,847 (16.0)	3,645 (15.3)	202 (5.5)
不明	2,702 (11.3)	3,065 (12.9)	▲ 363 (▲ 11.8)
計	24,007 (100.0)	23,743 (100.0)	264 (1.1)

●相談当事者性別等件数（表5）

単位:件、(%)

区分	平成23年度	平成22年度	増▲減 (増減率)
女性	12,110 (50.4)	11,762 (49.6)	348 (3.0)
男性	10,921 (45.5)	11,046 (46.5)	▲ 125 (▲ 1.1)
団体	738 (3.1)	741 (3.1)	▲ 3 (▲ 0.4)
不明	238 (1.0)	194 (0.8)	44 (22.7)
計	24,007 (100.0)	23,743 (100.0)	264 (1.1)

●相談の上位10 商品・役務別件数（表6）

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	平成23年度	平成22年度	増▲減
1	デジタルコンテンツ	4,327 (18.0)	3,903 (16.4)	424 (10.9)
2	不動産貸借	1,228 (5.1)	1,320 (5.6)	▲ 92 (▲ 7.0)
3	工事・建築	913 (3.8)	819 (3.4)	94 (11.5)
4	フリーローン・サラ金	597 (2.5)	834 (3.5)	▲ 237 (▲ 28.4)
5	商品一般	489 (2.0)	573 (2.4)	▲ 84 (▲ 14.7)
6	ファンド型投資商品	473 (2.0)	182 (0.8)	291 (159.9)
7	新聞	366 (1.5)	333 (1.4)	33 (9.9)
8	携帯電話サービス	337 (1.4)	281 (1.2)	56 (19.9)
9	インターネット接続回線	331 (1.4)	299 (1.3)	32 (10.7)
10	四輪自動車	329 (1.4)	328 (1.4)	1 (0.3)
	その他	14,617 (60.9)	14,871 (62.5)	▲ 254 (▲ 1.7)
	計	24,007 (100.0)	23,743 (100.0)	264 (1.1)

*第6位のファンド型投資商品は、平成22年度は第20位

デジタルコンテンツ・・・インターネットを通じて得られる情報で、アダルトサイト・出会い系サイト等の不当請求に関するもの

不動産貸借・・・賃貸住宅退去時の修繕費等に関するもの

工事・建築・・・屋根工事・増改築工事・衛生設備工事等に関するもの

フリーローン・サラ金・・・多重債務等に関するもの

商品一般・・・商品の特定が出来ない、身に覚えのない架空請求等に関するもの

●年代別上位5 商品・役務別件数<中分類>（表7）

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	デジタルコンテンツ 570	デジタルコンテンツ 627	デジタルコンテンツ 940	デジタルコンテンツ 887	デジタルコンテンツ 522	デジタルコンテンツ 438	工事・建築 266
2	携帯電話サービス 23	不動産貸借 206	不動産貸借 350	不動産貸借 222	工事・建築 124	工事・建築 187	デジタルコンテンツ 217
3	自動二輪車 11	エステサービス 98	フリーローン・サラ金 138	工事・建築 124	不動産貸借 123	ファンド型投資商品 108	公社債 192
4	音響・映像ソフト 携帯電話 8	フリーローン・サラ金 66	工事・建築 83	フリーローン・サラ金 122	フリーローン・サラ金 87	不動産貸借 81	ファンド型投資商品 182
5	-	携帯電話サービス 50	商品一般 71	四輪自動車 77	商品一般 62	商品一般 63	新聞 118

【代表的な相談事例】

[参考]

●工事・建築関連

【リフォーム工事】

2日前の夕方5時頃、業者が訪問してきて、「大きな地震で排水管が破裂することがある」「水漏れで下の住民に迷惑をかけたら大変なことになる」と言う。「とにかく見てあげる」と言われてついつい家まで上げてしまった。

点検と言いながらも排水管を調べる様子はなく、「部品メーカーが震災で大きな被害を受けた」「生産が追い付かず今まで工事ができなかった」「まとめて工事すれば安くなる」などと契約を急かされた。また、「洗面所の壁もきれいにしたい」と伝えると、見積書にそれを書き加えていた。業者が帰ったあとで確認すると、必要ない床や天井の工事も入っていた。マンションの管理人に伝えると、高すぎると言われたので後悔している。解約したい。

(70歳代 男性)

●金融関連商品

【水資源投資】

数日前から、「水色の封筒が届いていないか？」という問い合わせの電話が数社から入っていた。その封筒には水資源の投資を案内する書類が入っており、権利購入後にその権利を高額で買い取るという。

昨日になって水色の封筒が届き、内容を確認したら「水資源譲渡担保購入申込書」が入っていて、1口10万円と書いてある。しばらくしてさらに他業者から電話があり、「購入後に数倍で買い取るので、かわりに購入して欲しい。」と言う。怪しい投資話だと思い、信用せずに断っているが何度も電話があり迷惑している。どうしたらいいか。

(60代 女性)

●携帯電話サービス関連

【スマートフォン】

スマートフォンを購入契約した。その際、キャンペーン中なのでデジタルフォトフレーム(※1)や商品券を渡していると言われたので、無料のサービスだと思って了承した。数時間後にデジタルフォトフレーム受け取りに行ったところ、月々の通信料が発生し2年間契約だということを初めて聞いた。その場でお金がかかるなら必要ないと伝えたが、解約できないと言われた。納得できないので全て解約したい。

(20歳代 女性)

(※1) デジタルフォトフレームとは…無線通信モジュールを内蔵しているものもあり、携帯電話とは別に回線契約が必要となっている。専用のメールアドレスで受信した画像ファイルを表示する仕組み。