

平成17年度消費生活相談について

平成 18 年 7 月 20 日
環境生活部県民生活課
電話 043-223-2292

平成 17 年度に、県消費者センター及び市町村の相談窓口へ寄せられた消費生活相談の集計結果がまとまりました。

1 相談件数全体の概要

(1) 相談件数は総数では大幅に減少

平成 17 年度に寄せられた相談件数は 55,169 件で、前年度の 95,563 件に比べ 40,394 件、率にして 42.3%減少しました。(表 1)

これは 15 年度以降増加していた「運輸・通信サービス」に関する相談が大幅に減少したためと考えられます。「運輸・通信サービス」を除いた相談件数は 38,966 件で、前年度の 35,180 件に比べ 3,786 件、率にして 10.8%増加しました。(表 2)

(2) 若者の相談は大幅に減少

すべての年代で相談が減少しました。その中で特に「10 歳代」は前年度の 4 割に減少、「20 歳代」は半減するなど若者の相談が大幅に減少しましたが、「70 歳以上」の減少幅は 13.9%と小さくなっています。(表 3)

2 高齢者相談の傾向

高齢者は他の年代と比べ「訪問販売」に関する相談の割合が高く、特に「70歳以上」の年代では相談の36.1%が「訪問販売」に関する相談です。

住宅・設備に対する不安や経済面での不安につけこむ悪質な商法、取引形態や内容が判断しにくい新しい商品やサービスの出現が高齢者の消費者トラブルの大きな原因と考えられます。(別添 高齢者の相談状況 参照)

3 悪質な商法についての消費者啓発の充実

「火災警報器の設置が義務付けられたことに便乗した悪質な訪問販売」、
「テレビ放送が、アナログからデジタルに完全移行することに伴った悪質な商法」
など新たな悪質な商法が次々と出現しています。

県ではホームページや、県民だよりで対処方法を紹介するほか、説明会を開催するなど被害の防止に取り組んでいきます。

今後の予定 「地上デジタル放送に関する説明会」

日時 平成18年9月6日 午後1時30分から3時30分

場所 千葉県消費者センター

(別添 「地上デジタル放送に関する説明会」パンフレット 参照)

(表1) 受付窓口別相談件数

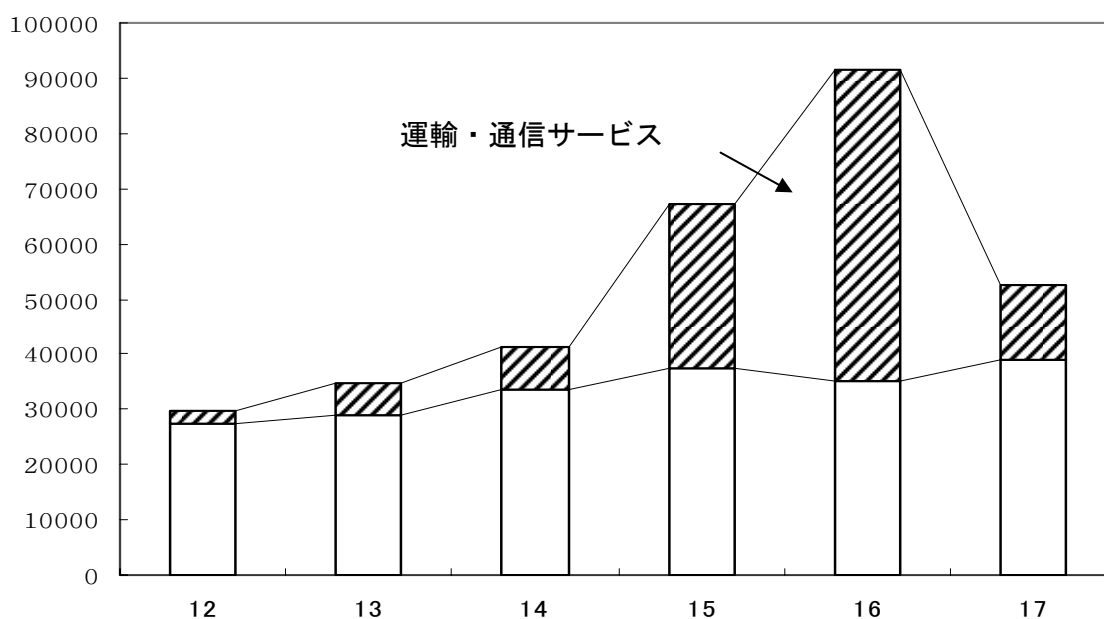
(単位：件)

		15年度	16年度	17年度	16-17年度 増減
県消費者センター受付		14,569	17,292	11,147	△6,145
市町村受付		55,206	78,271	44,022	△34,249
市町村 受付の 内訳	市消費生活センター受付(17市)	(52,607)	(74,139)	(41,335)	(△32,804)
	相談員のみ設置市町村(21市町)	(2,590)	(4,112)	(2,633)	(△1,479)
	他の市町村	(9)	(20)	(54)	(34)
合計		69,775	95,563	55,169	(△40,394)

表2～表3の合計数は、千葉県消費者センター及び市消費生活センターで受け付けた消費生活相談の合計数であり、表1の合計数と一致しない。

(表2) 相談の推移

(単位：件)



	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
運輸・通信サービス	2,173	5,542	7,850	29,545	56,251	13,516
その他の商品・役務の相談	27,584	29,069	33,488	37,631	35,180	38,966
相談合計	29,757	34,611	41,338	67,176	91,431	52,482

【運輸・通信サービス】

旅客・貨物運送、電話、郵便等の通信サービスに関する相談を分類。

利用した覚えのない出会い系サイトやアダルトサイト利用料の架空請求や、電話やパソコンを利用した情報提供サービスに関する相談が「運輸・通信サービス」に分類される。

(表3) 男女別・年代別相談件数

(単位：件)

当事者 年齢	平成 17 年度					平成 16 年度		対前年度	
	男	女	団体等	計	構成比	件数	構成比	増加 件数	増減率
10 歳未満	52	33	8	93	0.2%	156	0.2%	△63	△40.4%
10 歳代	1,562	722	9	2,293	4.4%	6,041	6.6%	△3,748	△62.0%
20 歳代	5,349	4,147	4	9,500	18.1%	19,478	21.3%	△9,978	△51.2%
30 歳代	6,138	5,489	8	11,635	22.1%	22,431	24.5%	△10,796	△48.1%
40 歳代	3,714	3,680	2	7,396	14.1%	12,872	14.1%	△5,476	△42.5%
50 歳代	2,683	3,697	4	6,384	12.2%	10,700	11.7%	△4,316	△40.3%
60 歳代	2,571	2,870	2	5,443	10.4%	8,053	8.8%	△2,610	△32.4%
70 歳以上	2,129	2,868	14	5,011	9.5%	5,823	6.4%	△812	△13.9%
不明・無関係	1,752	1,398	1,577	4,727	9.0%	5,877	6.4%	△1,150	△19.6%
計	25,950	24,904	1,628	52,482	100.0%	91,431	100.0%	△38,949	△42.6%

* 「平成17年度消費生活相談の概要」については県民生活課ホームページをご覧ください。
http://www.pref.chiba.lg.jp/syozoku/b_kenmin/

消費生活センター窓口一覧

【千葉県】

相談窓口	相談電話
千葉県消費者センター	047-434-0999

【市消費生活センター】

相談窓口	相談電話
千葉市消費生活センター	043-207-3000
銚子市消費生活センター	0479-24-8194
市川市消費生活センター	047-334-0999
船橋市消費生活センター	047-423-3006
木更津市消費生活センター	0438-20-2234
松戸市消費生活センター	047-365-6565
野田市消費生活センター	04-7123-1084
成田市消費生活センター	0476-23-1161
佐倉市消費生活センター	043-483-4999
習志野市消費生活センター	047-451-6999
柏市消費生活センター	04-7164-4100
市原市消費生活センター	0436-21-0999
流山市消費生活センター	04-7158-0999
八千代市消費生活センター	047-485-0559
我孫子市消費生活センター	04-7185-0999
浦安市消費生活センター	047-390-0030
四街道市消費生活センター	043-422-2155

高齢者の相談状況（平成17年度）

高齢者を狙う悪質な訪問販売に注意！

高齢者は他の年代と比べ訪問販売に関する相談の割合が高く、特に70歳以上の相談の36.1%が訪問販売に関する相談です。

住宅設備や住宅関連工事、ふとん類についての相談では、訪問販売で次から次へと契約をさせるような問題のある販売方法も多く見られます。

高齢者を狙う悪質な訪問販売には注意が必要です。

★ 高齢者の相談の多い販売購入形態

（単位：件）

	全体			60歳代		70歳以上	
	件数	件数	全体に占める割合	件数	60歳代の相談に占める割合	件数	70歳以上の相談に占める割合
訪問販売	7,222	2,912	40.3%	1,105	20.3%	1,807	36.1%
店舗購入	13,319	2,424	18.2%	1,496	27.5%	928	18.5%
通信販売	19,722	2,024	10.3%	1,192	21.9%	832	16.6%
電話勧誘販売	2,739	683	24.9%	333	6.1%	350	7.0%

商品・サービス別の特徴

60歳以上の高齢者の相談を商品・役務別で見ると、「工事・建築」「商品一般」「フリーローン・サラ金」「電話サービス」などが多くなっています。

★ 高齢者の相談の多い商品・サービス

（単位：件）

60歳以上の相談		60歳代		70歳以上	
総件数	10,454	総件数	5,443	総件数	5,011
工事・建築	816	フリーローン・サラ金	389	工事・建築	433
商品一般	721	工事・建築	383	商品一般	365
フリーローン・サラ金	577	オンライン等関連サービス	360	電話サービス	283
電話サービス	482	商品一般	356	ふとん類	190
オンライン等関連サービス	470	電話サービス	199	フリーローン・サラ金	188
相談その他	328	相談その他	173	相談その他	155
ふとん類	278	会社生命保険	112	オンライン等関連サービス	110
会社生命保険	191	不動産賃借	109	新聞	103
不動産賃借	188	株	94	宝くじ	91
新聞	171	ふとん類	88	修理サービス	86

「オンライン等関連サービス」

電話回線、インターネットなどのオンラインネットワークを使って情報を得るサービスに関する相談

「商品一般」

多重債務の相談のように商品・役務の分類項目を超えて複数の分類にまたがる相談や、注文した覚えがない商品が届いて中身が分からないなど商品・サービスが特定できない相談

「電話サービス」

固定電話や携帯電話の通話料や留守番サービス等付帯するサービスに関する相談、電話会社への加入に関する相談

★ 相談の多い商品・サービス（上位20）の中で高齢者の相談割合の高い商品・サービス

（単位：件）

	全体			60歳代		70歳以上	
	件数	件数	全体に占める割合	件数	60歳代の相談に占める割合	件数	70歳以上の相談に占める割合
ふとん類	484	278	57.4%	88	1.6%	190	3.8%
会社生命保険	411	191	46.5%	112	2.1%	79	1.6%
工事・建築	1,796	816	45.4%	383	7.0%	433	8.6%
電話サービス	1,109	482	43.5%	199	3.7%	283	5.6%
修理サービス	453	158	34.9%	72	1.3%	86	1.7%

地上デジタル放送に関する説明会

関東・中京・近畿に引き続き、2006年末までには全国で地上デジタル放送がスタートします。そして、5年後の2011年にはアナログ放送は終了し、デジタル放送に完全に移行します。

「なぜ、デジタル化するの?」「地上デジタル放送を見るためには何が必要なの?」

地上デジタル放送についての現状を知っていただくため説明会を開催します。正しい知識を理解し、悪質商法の被害にあわないよう、是非説明会に御参加ください。

日時 平成18年9月6日(水)午後1時30分~3時30分
場所 千葉県消費者センター(電話047-431-3811)
〒273-0014 船橋市高瀬町66-18
講師 総務省関東総合通信局放送部放送課
申込期限 平成18年8月21日(月)
*定員(100名)になり次第締め切らせていただきます。
あらかじめご了承ください。
申込方法 下記によりお申し込みください。



【交通のご案内】

JR京葉線・武蔵野線の南船橋駅南口下車
千葉方向へ線路沿いに進む。突き当たりを右に折れ、
公園を抜ける。(下車徒歩10分)
公共交通機関をご利用ください。



申込方法

①「デジタル放送説明会参加希望」②参加者氏名、③郵便番号・住所、④連絡先電話番号を明記して、はがき、FAX、Eメールでお申し込みください。

* 参加決定者には、参加証(ハガキ)を送付します。当日必ずご持参ください。

【お問合せ・申込先】

県庁県民生活課消費者行政推進室

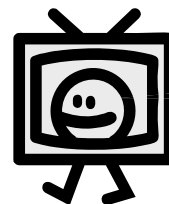
〒260-8667 千葉市中央区市場町1-1

電話 043-223-2292 FAX 043-201-2613

Eメール syouhisya@mz.pref.chiba.lg.jp

地上デジタル放送への移行に便乗した悪質商法にご注意ください。
～現在使用しているテレビのすべてが使用できなくなるわけではありません。～

2011年7月24日までにアナログ放送は終了し、
デジタル放送に完全に移行します。



デジタル放送を視聴するためには？

デジタルチューナーを買い足す

現在のアナログテレビをそのまま使用する場合には、デジタルチューナーを買い足す必要があります。(なお、テレビの機種によっては、デジタルチューナーを付けても、ハイビジョン放送画質や一部デジタル機能に対応できない場合があります。)

UHFアンテナの設置が別途必要な場合がありますが、公的機関と思わせるような偽名を使いデジタル放送受信のための工事をすすめる不振なハガキが送られたとの情報もあります。工事が必要な場合には、近くの信頼のおける電気店等に相談してください。

ケーブルテレビで視聴する

契約しているケーブルテレビの方式により必要な機器が異なります。契約しているケーブルテレビ会社にご確認ください。(＊ ケーブルテレビに加入しないと地上デジタル放送が見られなくなるわけではありません。)

テレビを買い替える

現在発売されているテレビにはそのまま地上デジタル放送が見られないテレビがあります。テレビの買い替えを考えている場合には、機能、特徴をカタログ、店頭等で十分にご確認ください。

地上デジタル放送に関する問い合わせ先

総務省地上デジタルテレビジョン放送受信相談センター

電話 0570-07-0101 (平日 9:00～21:00 土・日・祝日 9:00～18:00)

<http://www.soumu.go.jp/>

地上デジタル放送に関する分かりやすいサイト

社団法人 地上デジタル放送推進協会

<http://www.d-pa.org/>

不審な点があればお住まいの市町村の消費生活センター、消費生活相談窓口
にご相談ください。 千葉県消費者センター 相談電話 047-434-0999