

## ★ 相談全体の概要

- ・全相談件数は、35,279件、対前年度比12.1%の減。

架空請求の相談が大幅に減少する一方で、高額な契約や多重債務に関する高齢者の深刻な相談が増加している。また厳しい経済雇用状況を反映した「倒産」に関する相談が増加している。  
(19年度 40,140件 → 20年度 35,279件)

## ★ 主な特徴

- (1) 「架空・不当請求」の相談は減少。ただし依然として相談件数の4分の1を占める。

(架空・不当請求: 19年度 12,187件 → 20年度 9,108件 相談件数全体の25.8%)

- (2) 「倒産」に関する相談件数は昨年度に引き続き高水準。エステティックサービス、海外留学・旅行の仲介業者、賃貸アパートの家賃保証会社、マンション・戸建住宅等の販売・工事業者の倒産が増加。

(倒産に関する相談: 18年度 318件 → 19年度 1,190件 → 20年度 817件)

- (3) 「多重債務」の相談件数は再び増加。高齢者からの相談が増加。

(多重債務相談: 19年度 1,610件 → 20年度 1,816件 対前年度比12.8%増)

- (4) 「高齢者相談」が過去最高に。平均契約金額は456万円を超える。

(高齢者相談: 19年度 6,149件 → 20年度 6,338件 対前年度比3.1%増)

(全相談件数の平均契約金額: 217万円)

- (5) 「賃貸アパート」の相談は、引き続き増加。原状回復に関するトラブルの他、家賃保証会社に関する相談も新たに増加。

(賃貸アパートの相談: 18年度 2,024件 → 19年度 2,233件 → 20年度 2,291件)

\*詳細は、別紙「資料編」をご覧ください

#### 【相談事例1】架空・不当請求に関連した事例

懸賞サイトに無料登録したら、出会い系サイトから通知メールが大量に送られてくるようになった。その中の連絡メールにアクセスしたところ、ポイント購入後退会手続きをしてください、というメールが来た。無視をしていると脅し文句を連ねたメールがどんどん送られてくるようになったが、どうしたらよいか。(契約当事者20歳代/男性)

#### 【相談事例2】新築マンションの倒産に関連した事例

新築請負契約をした業者が、工事前に倒産した。契約時、前金で200万円を支払うつもりだったが、3%の利息をつけるというので、合計1,360万円を現金で支払った。その後、業者から民事再生法の申請をしたと通知があった。支払った分はどうなるのか。(契約当事者70歳代/男性)

#### 【相談事例3】エステサロンの倒産に関連した事例

半年前に契約した脱毛エステ店に出向いたら、店が倒産していた。2年間有効の契約で、これまでに数回しか施術をうけていない。50万円の代金のうち、20万円を一括払い済み。返金してもらえないのか。(契約当事者20歳代/女性)

#### 【相談事例4】多重債務に関する相談

母の入院費の工面から、10年前に借金をした。それが完済できず、カードローンを中心に複数社から総額350万円を借金している。これまでカードで借入れをして別のカードローンの返済にあてていたが、最近は与信枠が小さくなり貸してくれない。さらに失業してしまった。どうすればいいか。(契約当事者30歳代/女性)

#### 【相談事例5】高齢者の未公開株に関する相談

電話勧誘が何回もあり、上場すれば確実に元を取れると言われて、プラスチックを石油に戻す機械を作るという会社に出資してしまった。心配なので解約したい。(契約当事者80歳代/男性)

#### 【相談事例6】高齢者の預貯金に関する相談

来訪した銀行員から勧められ、不動産を売却した資金で、円の定期預金と思って契約した。その後、円高によりニュージーランドドルで償還され、初めて商品特性がわかった。銀行は商品説明もせず、解約返金を求めても拒否された。(契約当事者80歳代/女性)

#### 【相談事例7】家賃保証会社の強引な催促に関する相談

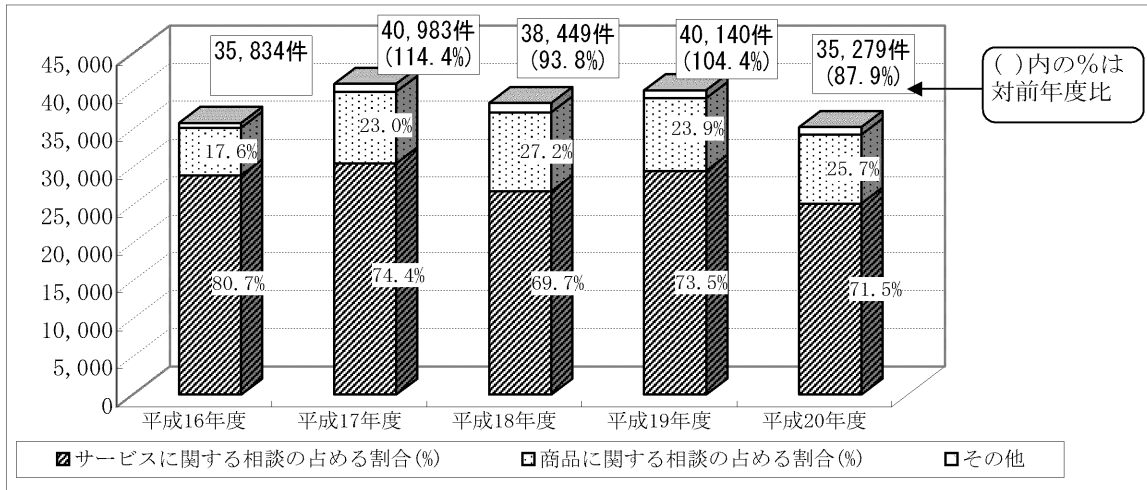
家賃を1ヶ月滞納したら、保証会社から1ヶ月滞納して退去しなければ強制的に鍵を取り替えると言われた。不動産会社との契約書では、3ヶ月滞納で退去となっている。給料の遅配でまだ家賃が払えない。対処法を教えてください。(契約当事者30代/男性)

資料編

1 相談全体の概要

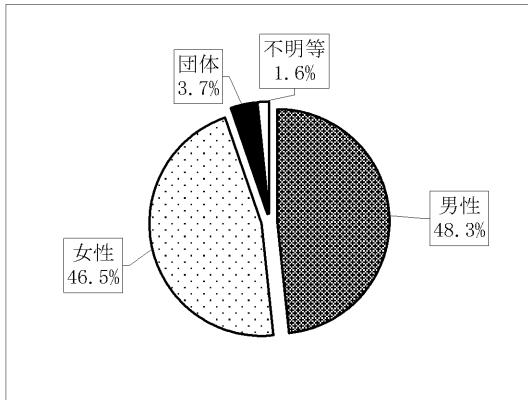
① 相談件数は35,279件、対前年度比12.1%の減少となったが、依然として3万5千件を超えている。そのうち、相談内容を商品(物)とサービス(役務)に分けると、サービスに関する相談の占める割合が7割以上となる(図-1)。

【図-1】相談件数の推移

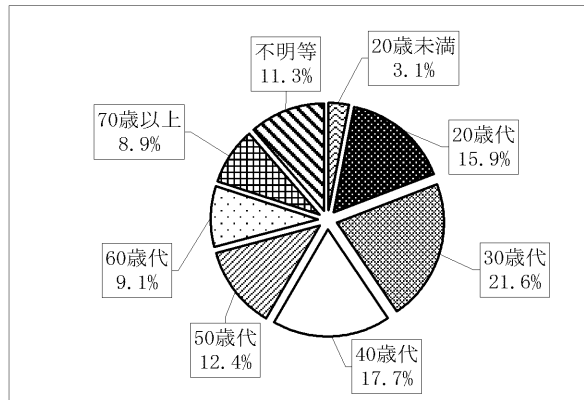


② 契約当事者の属性でみると、男女の相談件数の割合については、前年度と比較すると男性が若干多くなっている。年代別では30歳代が21.6%で最も多く、年代別構成比を前年度と比較すると、60歳代、70歳以上の割合の増加が目立っている(図-2・3/表-1・2)。

【図-2】契約当事者性別割合[n=35,279]



【図-3】契約当事者年代別割合[n=35,279]



【表-1】契約当事者性別件数前年度比較

	平成20年度 (構成比)	平成19年度 (構成比)
男性	17,040 (48.3%)	19,259 (48.0%)
女性	16,389 (46.5%)	18,955 (47.2%)
団体	1,295 (3.7%)	1,329 (3.3%)
不明等	555 (1.6%)	597 (1.5%)
計	35,279 (100.0%)	40,140 (100.0%)

【表-2】契約当事者年代別件数前年度比較

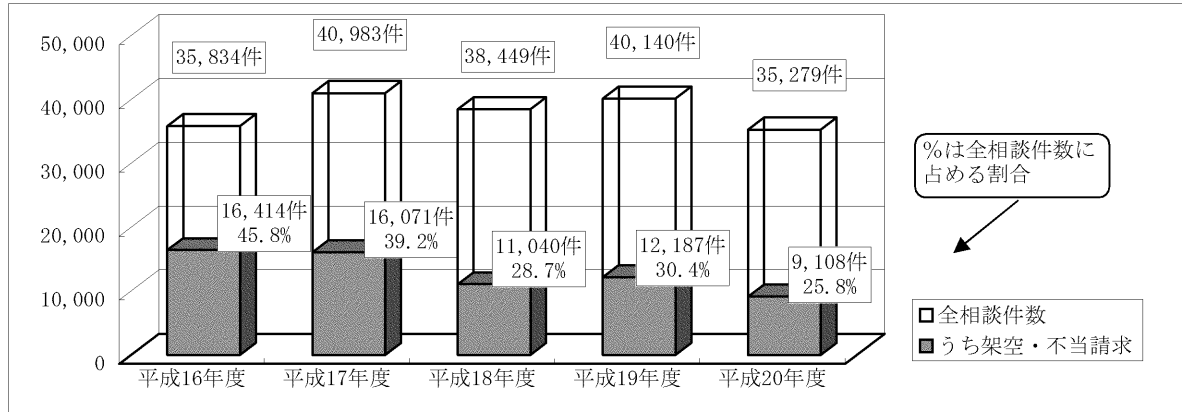
	平成20年度 (構成比)	平成19年度 (構成比)
20歳未満	1,095 (3.1%)	1,485 (3.7%)
20歳代	5,620 (15.9%)	7,284 (18.1%)
30歳代	7,616 (21.6%)	8,972 (22.4%)
40歳代	6,254 (17.7%)	7,005 (17.5%)
50歳代	4,387 (12.4%)	4,813 (12.0%)
60歳代	3,215 (9.1%)	3,216 (8.0%)
70歳以上	3,123 (8.9%)	2,933 (7.3%)
不明等	3,969 (11.3%)	4,432 (11.0%)
計	35,279 (100.0%)	40,140 (100.0%)

## 2 主な特徴

### (1) 架空・不当請求に関する相談

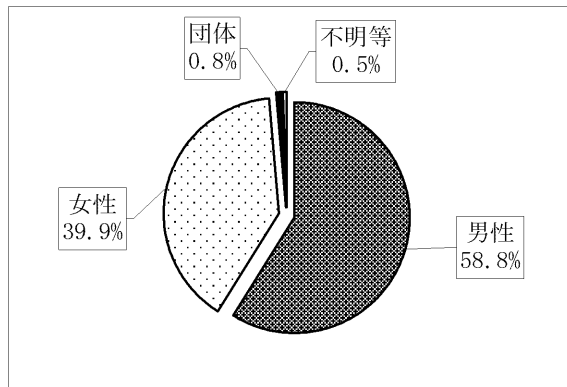
① 利用した覚えのない有料サイトの利用料金や、商品を特定せず消費料などといった料金の請求、ローンの債権といった名目での請求等、「架空・不当請求」に関する相談は9,108件寄せられ、前年度より3,079件の減となり、1万件を下回った。しかし依然として相談件数全体の4分の1を占めている(図-4)。

【図-4】 架空・不当請求の相談件数推移

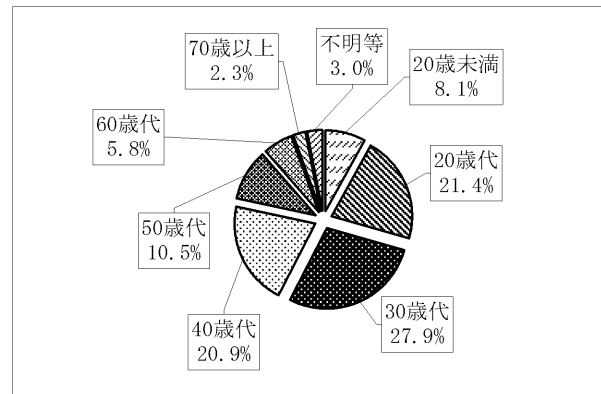


② 契約当事者の属性では、男性からの相談が6割近くを占めるが、前年度と比較すると女性の割合もわずかに増えている。年代別では30歳代が最も多く、次いで20歳代、40歳代となっている。前年度と比較すると、40歳代、60歳代、70歳以上の相談件数の割合は、増加が目立っている(図-5・6/表-3・4)。

【図-5】 架空・不当請求の相談  
契約当事者性別割合 [n=9,108]



【図-6】 架空・不当請求の相談  
契約当事者年代別割合 [n=9,108]



【表-3】 架空・不当請求の相談  
契約当事者性別件数前年度比較

	平成20年度 (構成比)	平成19年度 (構成比)
男性	5,354 (58.8%)	7,304 (59.9%)
女性	3,638 (39.9%)	4,739 (38.9%)
団体	77 (0.8%)	100 (0.8%)
不明等	39 (0.5%)	44 (0.4%)
計	9,108 (100.0%)	12,187 (100.0%)

【表-4】 架空・不当請求の相談  
契約当事者年代別件数前年度比較

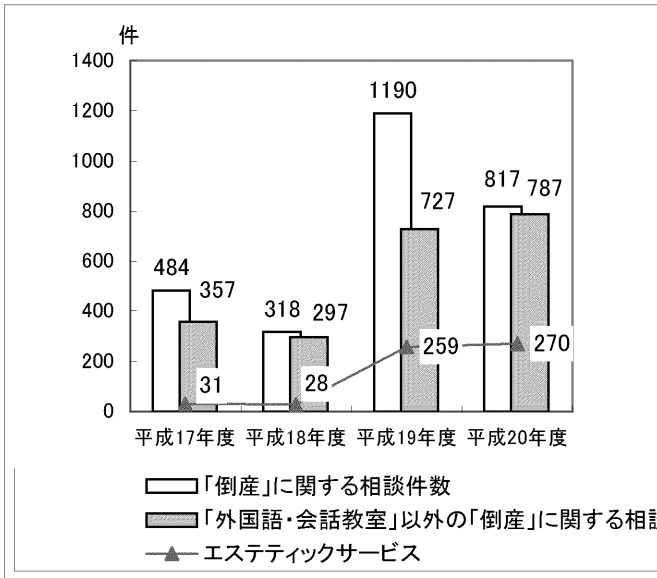
	平成20年度 (構成比)	平成19年度 (構成比)
20歳未満	737 (8.1%)	1,073 (8.8%)
20歳代	1,951 (21.4%)	2,860 (23.5%)
30歳代	2,540 (27.9%)	3,390 (27.8%)
40歳代	1,901 (20.9%)	2,410 (19.8%)
50歳代	954 (10.5%)	1,334 (10.9%)
60歳代	528 (5.8%)	533 (4.4%)
70歳以上	209 (2.3%)	221 (1.8%)
不明等	288 (3.2%)	366 (3.0%)
計	9,108 (100.0%)	12,187 (100.0%)

(2) 「倒産」に関する相談

① 「倒産」に関する相談は、平成19年度より急増し、そのまま高水準を維持している。ただし、平成19年度に特に急増した「外国語・会話教室」の倒産に関する相談については、平成20年度に入り落ち着きを見せている。

「倒産」に関する相談の中で最も多いのは、エステティックサービスに関するものである。その他、海外留学や海外旅行の仲介業者の倒産、賃貸アパートの家賃保証会社等の倒産、マンションや戸建住宅等の販売・工事業者の倒産に関しても、相談件数の増加が目立っている(図-7/表-5)。

【図-7】 「倒産」に関する相談件数の推移

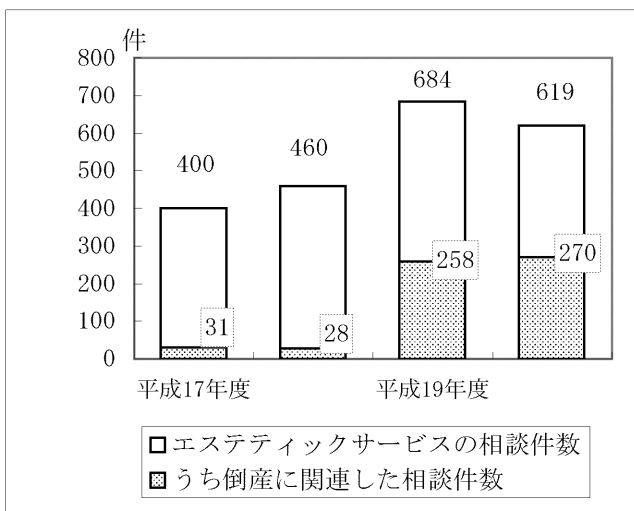


【表-5】 「倒産」に関する相談件数のうち、主な商品・役務の相談件数

	「倒産」に関する相談件数	外国語・会話教室	エステティックサービス	海外旅行・海外留学	賃貸アパート	マンション・戸建住宅
平成17年度	484	127	31	5	5	4
平成18年度	318	21	28	1	4	5
平成19年度	1,190	463	259	10	6	1
平成20年度	817	30	270	38	22	23

② 「倒産」に関する相談件数の中で最も多く寄せられた、エステティックサービスについての相談件数は平成20年度では270件あり、エステティックサービス全体に関する相談件数のうち約4割を占めている。(図-8)

【図-8】 エステティックサービスの相談件数の推移

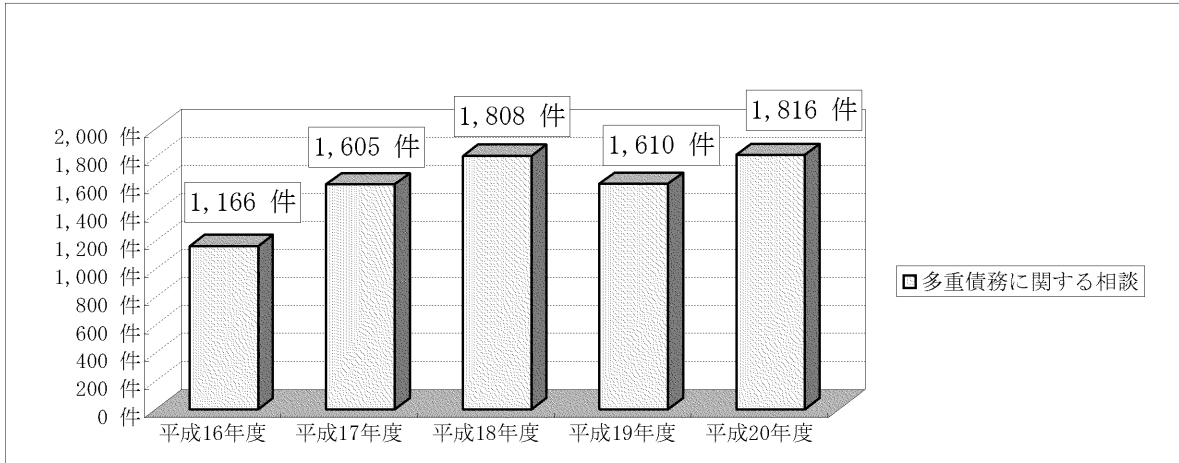


### (3) 多重債務に関する相談

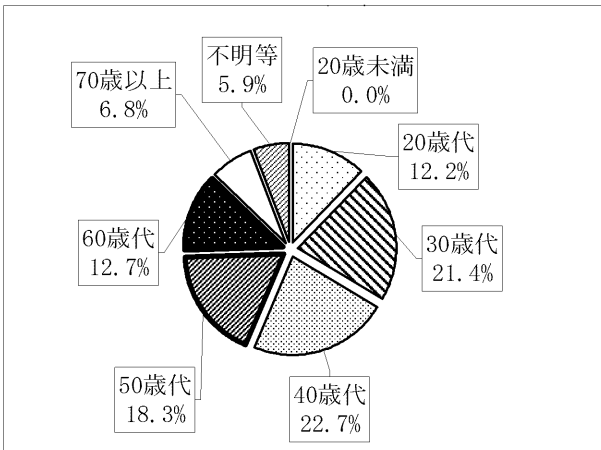
平成20年度の多重債務に関する相談は1,816件となり、前年度(1,610件)より12.8%の増加であった。契約当事者の年代をみると、各年代から相談が寄せられているが、前年度と比較すると60歳代、70歳代の相談件数の増加が目立った。職業別では給与生活者が6割を占めており、前年度と比較すると特に無職、自営・自由業の増加が目立った(図-9~11/表-6~7)。なお、平成20年度の「東京モデル」の活用件数は297件であった。

※「東京モデル」とは、多重債務相談者を法律専門家に確実につなげ、きめ細かくフォローアップするしくみ。平成20年4月から本格実施している。

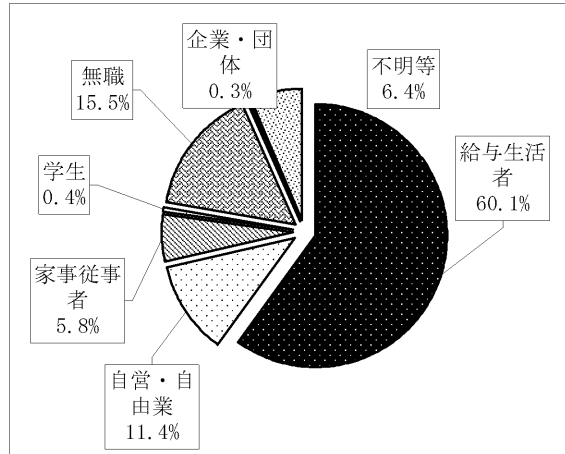
【図-9】 多重債務に関する相談件数の推移



【図-10】 多重債務に関する相談  
契約当事者年代別割合 [n=1,816]



【図-11】 多重債務に関する相談  
契約当事者職業別割合 [n=1,816]



【表-6】 多重債務の相談  
契約当事者年代別件数対前年度比

	平成19年度	平成20年度	対前年度比
20歳未満	1	0	0.0%
20歳代	276	221	80.1%
30歳代	376	388	103.2%
40歳代	347	413	119.0%
50歳代	240	332	138.3%
60歳代	152	231	152.0%
70歳以上	65	123	189.2%
不明等	153	108	70.6%
計	1,610	1,816	112.8%

【表-7】 多重債務の相談  
契約当事者職業別件数対前年度比

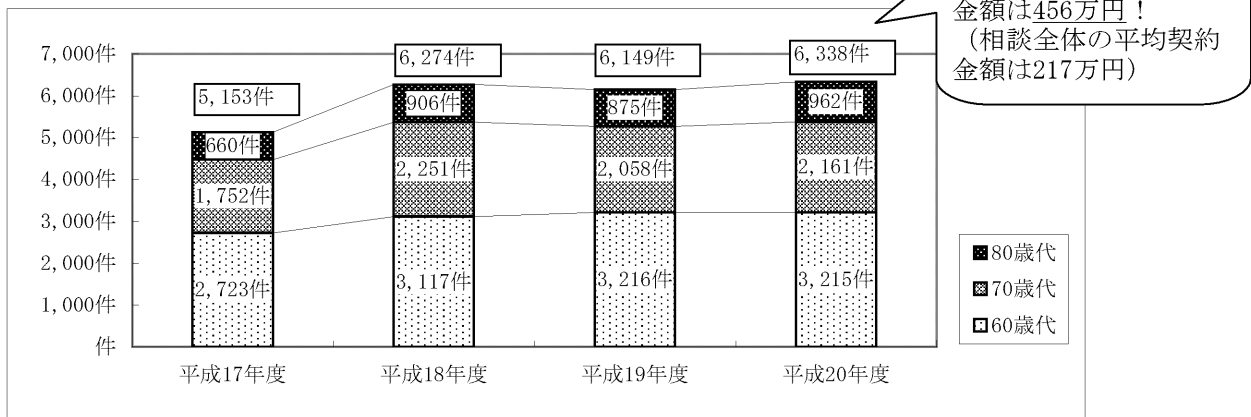
	平成19年度	平成20年度	対前年度比
給与生活者	981	1,091	111.2%
自営・自由業	163	207	127.0%
家事従事者	91	105	115.4%
学生	21	8	38.1%
無職	158	282	178.5%
企業・団体	7	6	85.7%
不明等	189	117	61.9%
計	1,610	1,816	112.8%

## (4) 高齢者の相談

①「高齢者相談」の件数は6,338件で過去最高となり、3年連続で6千件を超えた。前年度と比較すると70歳代、80歳代がともに増加している。また平成20年度の平均契約金額は456万円となり、非常に高額となっている。これは、主に多重債務に関する相談が件数・契約金額ともに増加したことや、主に未公開株や先物取引、生命保険などの比較的高額な取引において、契約金額がさらに高額化していることが要因である。(図-12)

\* 高齢者相談：契約当事者が60歳以上である相談

【図-12】 高齢者相談の年度別、年代別件数の推移



② 高齢者の相談を商品別にみると、携帯電話やパソコンを利用した有料サイト料金やサイトの登録料などの架空・不当請求の相談が最も多い。次いでサラ金等からの借金による多重債務など「融資サービス」に分類される相談、未公開株や先物取引など「預貯金・証券等」に分類される相談が多く寄せられた(表-8)。

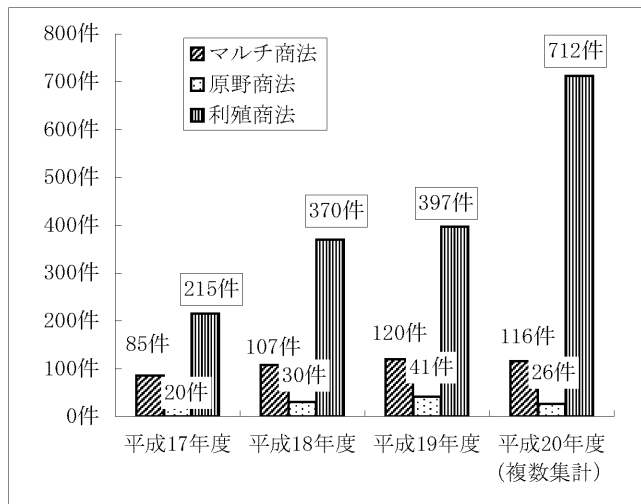
販売方法・手口別にみると、「利殖商法」に関連した相談は712件寄せられ、前年度と比べると79.3%増となっている。これは、未公開株や金の先物取引等による相談が増加したためである(図-13)。

\* 「利殖商法」：利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法。  
 「マルチ商法」：商品等の購入契約と販売組織への加入をさせ、その者に新たな会員をリクルートさせることによって利益を得られるという販売方法。  
 「原野商法」：無価値に近い山林原野を、巧みな手口でその数倍から数十倍の高値で売りつける販売方法。また、以前購入した土地を売却するためとして、新たな土地の購入や整地、測量、広告などの契約を結ばせるといった被害もある。

【表-8】 高齢者相談に多い商品・サービス上位5位 (平成20年度)

商品・サービス名	件数	主な相談内容
1 オンライン等関連サービス	631	有料サイト利用料金等の架空・不当請求等
2 融資サービス	509	サラ金等からの借金による多重債務等
3 預貯金・証券等	479	未公開株、先物取引への出資等
4 レンタル・リース・貸借	250	賃貸アパートの修理代、退去時の保証金返還等
5 工事・建築・加工	247	増改築工事等のリフォーム工事等

【図-13】 高齢者相談のうち、利殖商法、原野商法、マルチ商法に関連する相談件数

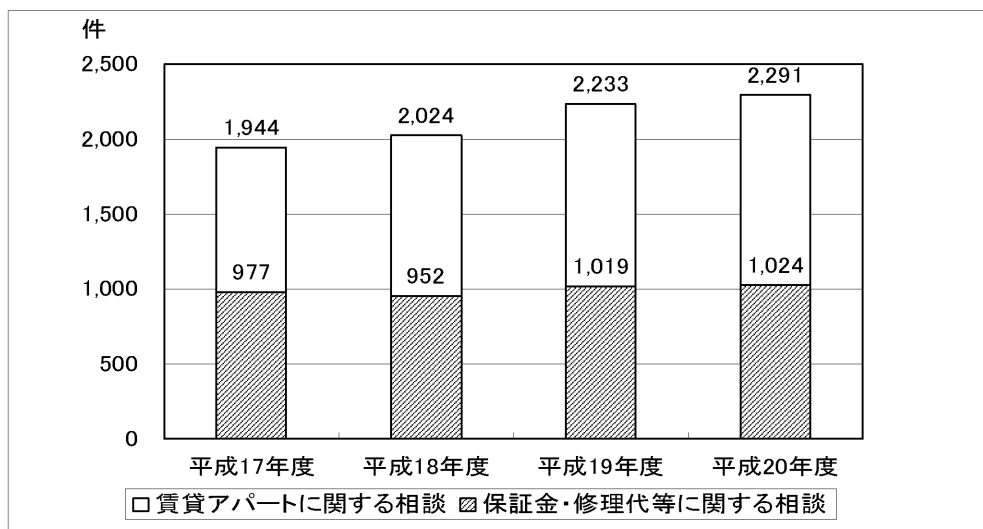


(5) 「賃貸アパート」と「家賃保証会社」に関する相談

「賃貸アパート」の相談件数は、平成17年度より年々増加しており、平成20年度は2,291件となった。そのうち、主に退去時の保証金の返還や修理代の請求等、原状回復に関するトラブルに関する相談件数は1,024件あり、約半数を占める。

また、家賃保証会社に関する相談は、平成20年度に急増した。家賃の強引な催促の他、家賃保証会社の倒産に伴う二重請求のトラブルなどが新たに目立ってきている。(図-14~15)。

【図-14】「賃貸アパート」のうち、保証金(敷金等)や修理代等に関する相談件数の推移



【図-15】家賃保証会社に関する相談件数及び家賃保証会社の倒産に関する相談件数の推移

