

4. 国民生活センター土日祝日 相談の受付状況について

2010年1月12日より、消費者庁では消費生活センター等の消費生活相談窓口の存在を知らない消費者に、最寄りの消費生活相談窓口を案内することにより、消費生活相談への最初の一步をお手伝いする「消費者ホットライン」^注を全国で実施した。これに伴い国民生活センターでは、土日祝日に消費生活相談窓口を開所していない消費生活センターや通話中の消費生活センターを補完するために、1月16日（土）より、土日祝日相談を開始した。

本稿では、1月16日（土）から3月28日（日）までの「国民生活センター土日祝日相談」の受付概況を報告する。

注) 消費者ホットライン：0570-064-370
(ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを)

1 概要

- ① 苦情・問合せの合計で2,872件受付けており、1日当たりの平均は125件であった。祝日・振替休日（以下「祝日」）については、土日よりも多くの相談が寄せられる傾向が見られた（祝日の相談件数：2月11日：192件、3月21日：120件、3月22日：153件）。
- ② 男性からの苦情が多く寄せられた。また給与生活者が6割以上を占めた（表2・3）。
- ③ 相談者の約半数が10歳代～30歳代であった（表4）。
- ④ 関東の相談者が最も多く、全体の5割であった（表5）。
- ⑤ 「運輸・通信サービス」「教養娯楽品」「レンタル・リース・貸借」「金融・保険サー

ビス」で苦情の約6割であった。

- ⑥ 重大事故は1件寄せられ、その日のうちに消費者庁へ直ちに通知した。

表1：相談件数

	件数
苦情	2,701
問合せ	171
合計	2,872

表2：相談者の性別

	件数	割合
男性	1,500	55.5%
女性	1,178	43.6%
団体	23	0.9%
合計	2,701	100.0%

注 集計は苦情件数2,701件が対象。以下同じ。

表3：相談者の職業

	件数	割合
給与生活者	1,784	66.0%
家事従事者	346	12.8%
無職	236	8.7%
自営・自由業	146	5.4%
学生	139	5.1%
その他・不明	50	1.9%
合計	2,701	100.0%

表4：相談者の年代

	件数	割合
20歳未満	65	2.4%
20歳代	567	21.0%
30歳代	755	28.0%
40歳代	627	23.2%
50歳代	356	13.2%
60歳代	162	6.0%
70歳以上	84	3.1%
不明	85	3.1%
合計	2,701	100.0%

表5：相談者の地域別件数

	件数	割合
北海道・東北	188	7.0%
関東	1,362	50.4%
甲信越	139	5.1%
北陸	22	0.8%
東海	300	11.1%
近畿	316	11.7%
中国	75	2.8%
四国	86	3.2%
九州	213	7.9%
合計	2,701	100.0%

【北海道・東北】（北海道・青森・岩手・秋田・宮城・山形・福島）

【関東】（茨城・栃木・群馬・埼玉・千葉・東京・神奈川県）

【甲信越】（新潟・山梨・長野）

【北陸】（富山・石川・福井）

【東海】（岐阜・静岡・愛知・三重）

【近畿】（滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山）

【中国】（岡山・広島・山口・鳥取・島根）

【四国】（徳島・香川・愛媛・高知）

【九州】（福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄）

2 主な苦情内容

【事例1】出会い系サイトから高額請求

携帯電話で出会い系サイト契約し相手とウェブで情報交換したら、1週間で16万円になった。払わなくてはならないか。（20歳代・男性・給与生活者）

【事例2】中学3年分の学習教材と家庭教師を契約したが解約したい

数日前、自宅に電話があった後、販売員が訪ねて来て、子供のための家庭教師と教材を勧められた。教材は5教科、中学3年分で約70万円、家庭教師は1時間1,500円。家庭教師代は現金払い、教材費はクレジットで払うことにした。よく考えると中学3年分の教材をまとめて買うことに不安。解約したい。（40歳代・男性・給与生活者）

【事例3】賃貸アパートの敷金

息子が約4年間住んだ賃貸アパートを退去したら、敷金を上回る原状回復費用を請求された。最寄りの消費生活センターは週末閉まっているので少額訴訟などについて知りたい。（50歳代・男性・給与生活者）

3 重大事故

【事例】草焼きバーナーを使用中に火傷

草焼きバーナーの火がなかなかつかず、操作を続けていたところ突然火が出て、顔と手を火傷して1ヶ月以上通院している。販売店は商品代金と通院費等を支払うというが納得できない。（80歳代・男性・無職）

4 まとめ

相談者の属性について、2009年度に受け付けた土日祝日相談の件数を除いた、国民生活センターの相談（以下、2009年度の相談）と比べると、2009年度の相談では女性が50.1%だったが、土日祝日相談では、男性が55.5%を占めており、男性からの相談が多かった。年代については、10歳代～30歳代までの若年層からの相談が多く寄せられた。

2009年度の相談では、「給与生活者」は46.5%であったが、土日祝日相談では66.0%であった。平日昼間の時間帯に消費生活相談窓口を利用することが難しい「給与生活者」から多くの相談が寄せられたことによるものと思われる。

祝日の相談件数が多いのは、地方自治体において祝日は消費生活相談窓口がほとんど開いていないことによるものと思われる。

（相談部）