

# 4. 国民生活センター土日祝日 相談の受付状況について

消費者庁では、近くの消費生活相談窓口の案内のための全国統一の電話番号「消費者ホットライン」(0570-064-370)を運営している。国民生活センターでは、この消費者ホットライン業務の一環として、年末年始を除く土曜日曜日、都道府県や市区町村の消費生活センター等が開所していない場合、消費者ホットラインを通じ消費生活相談を受け付けている。

本稿では、この「土日祝日相談」の窓口で受け付けた相談の概況を報告する。

## 1 概況

### ①相談件数等

2010年度の1年間で、合計9,028件の相談を受け付けた。内訳は、「苦情」が8,704件、「問合せ」が324件である。

1日当たりの平均受付件数は81件で、これを曜日別にみると、土曜日が平均76件、日曜日が85件、祝日が89件である。

(以下の統計は、12ページ以下の「PIO-NETに見る消費生活相談」(以下、PIO-NET統計)と比較するため、「苦情」のみを対象とする)

### ②相談当事者の属性

〈性別〉男女別では、「男性」からの相談が過半数を占める(表2)。

〈職業別〉職業等別では、平日に消費生活相談窓口を利用することが難しい「給与生活

表1 相談件数

	件数
苦情	8,704
問合せ	324
合計	9,028

表2 相談者の性別

	件数	割合
男性	4,725	54.3%
女性	3,871	44.5%
団体	108	1.2%
合計	8,704	100.0%

表3 相談者の職業

	件数	割合
給与生活者	5,944	68.3%
家事従事者	1,033	11.9%
無職	604	6.9%
自営・自由業	412	4.7%
学生	506	5.8%
その他・不明	205	2.4%
合計	8,704	100.0%

表4 相談者の年代

	件数	割合
20歳未満	263	3.0%
20歳代	1,896	21.8%
30歳代	2,449	28.1%
40歳代	2,188	25.1%
50歳代	1,118	12.8%
60歳代	436	5.0%
70歳以上	179	2.1%
不明	175	2.0%
合計	8,704	100.0%

表5 相談者の地域別件数

	件数	割合
北海道・東北	623	7.2%
関東	4,190	48.1%
甲信越	432	5.0%
北陸	96	1.1%
東海	1,016	11.7%
近畿	1,094	12.6%
中国	248	2.8%
四国	259	3.0%
九州・沖縄	746	8.6%
合計	<b>8,704</b>	<b>100.0%</b>

【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)  
 【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・沖縄】(福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄)

表6 商品別大分類

		件数	割合	(PIO-NET全体)
商品	商品一般	140	1.6%	(2.9%)
	食料品	235	2.7%	(4.2%)
	住居品	254	2.9%	(4.3%)
	光熱水品	47	0.5%	(1.2%)
	被服品	267	3.1%	(3.1%)
	保健衛生品	134	1.5%	(2.5%)
	教養娯楽品	676 ②	7.8%	③ (8.1%)
	車両・乗り物	353	4.1%	(2.5%)
	土地・建物・設備	335	3.8%	(3.9%)
	他の商品	5	0.1%	(0.1%)
役務	クリーニング	59	0.7%	(0.8%)
	レンタル・リース・貸借	452	5.2%	(5.9%)
	工事・建築・加工	186	2.1%	(2.9%)
	修理・補修	126	1.4%	(1.4%)
	管理・保管	22	0.3%	(0.2%)
	役務一般	22	0.3%	(0.3%)
	金融・保険サービス	560 ③	6.4%	② (18.0%)
	運輸・通信サービス	3,770 ①	43.3%	① (22.6%)
	教育サービス	37	0.4%	(0.6%)
	教養・娯楽サービス	348	4.0%	(3.8%)
	保健・福祉サービス	251	2.9%	(3.3%)
	他の役務	294	3.4%	(4.0%)
	内職・副業・ねずみ講	60	0.7%	(0.7%)
他の行政サービス	17	0.2%	(0.5%)	
他の相談	54	0.6%	(2.4%)	
合計	<b>8,704</b>	<b>100.0%</b>	<b>(100.0%)</b>	

者」からの相談が約7割と圧倒的に多く、「土日祝日相談」の大きな特徴となっている（表3）。

〈年代別〉年代別では、「30歳代」、「40歳代」、「20歳代」からの相談が75%を占めている（表4）。

〈地域別〉相談者の居住地域は、約半数が関東地方である（表5）。一方、残りの半数は北海道から沖縄までと広域であることから、地方支援事業としての役割は大きい。

### ③相談内容

相談を商品別の分類で見ると、「運輸・通信サービス」が全体の4割を超え、圧倒的に多い。PIO-NET統計では約2割なので、いかに「土日祝日相談」では、この「運輸・通信サービス」が突出して多いかがわかる。具体的な商品を見ると、「運輸・通信サービス」の中で特に多い相談である①アダルトサイト（2,422件）②出会い系サイト（441件）だけで「運輸・通信サービス」の8割近くを占めている。

次いで、「教養娯楽品」676件（携帯電話機（98件）、新聞（73件）、パソコン（66件）など）、「金融・保険サービス」560件（フリーローン・サラ金（212件）、生命保険（55件）、公社債（43件）、未公開株（35件）など）の順に多くなっている。

PIO-NET統計では、「金融・保険サービス」は、全体の2割近くと、「運輸・通信サービス」と並んで高いのに比べると、「土日祝日相談」では、「金融・保険サービス」は6%と、かなり低くなっている（表6）。

## 2 重大事故

消費者安全法における「重大事故等」とし

て消費者庁へ通知した相談は11件であった。

内訳は、食品1件、食品以外の商品4件、役務（サービス）5件、施設1件である。

主な内容は以下のとおり。

- 老人ホームでベッドから落下し脳挫傷になった。
  - ・病院でベッドから落下し脳挫傷になった。
  - ・病院でベッドから落下し顔面骨折した。
  - ・介護施設でベッドから落下し硬膜下血しゅうになった。
- ローラースケート場で借りた靴のブレーキの不具合により転倒、左肩を骨折した。
- 購入した弁当に金属片が混入していたため歯が折れ8本の治療が必要になった。
- 2歳の子どもが電子レンジの取っ手につかまったところ、子どもの腹の上に電子レンジが落下し、内臓破裂・動脈断絶でICUに入院した。

## 3 主な事例

「土日祝日相談」で圧倒的に多い「アダルトサイト」と、「出会い系サイト」の相談の典型的なものを紹介する。

### 【事例1】「アダルトサイト」の請求画面が消えない

昨日、興味本位で自宅のパソコンでアダルトサイトを検索した。無料サイトを集めたところから入っていったので有料とは思わなかった。年齢を尋ねる質問など2回クリックするといきなり「登録ありがとうございました」という画面になり「3日以内に5万円支払うように」と書いてある。問い合わせの電話番号があったので自分の携帯電話から電話し、「キャンセルしたい」と伝えたが、相手は「規約に書いてあるように支払うように」という。

パソコンには支払い期日がカウントダウン

された請求画面が表示されていて、何度電源を入れ直しても消えない。

(30歳代・男性・給与生活者)

### 【事例2】小学生が使用した「アダルトサイト」

小学生の息子が、「興味があってアダルトサイトに接続していくつかクリックしたら、パソコンの画面に『9万9,000円を支払うように』という表示が出て驚いて切った」と言う。後から母親がパソコン画面を見たら、「3日以内に払わないと請求額が高額になり、携帯電話会社で住所や名前を調べて請求する」と書いてあった。

心配になり、母親がサイトに電話をかけたら、夜にかけ直すと言われた。

(30歳代・女性・給与生活者)

### 【事例3】次々に「お金をあげる」というメールが来る「出会い系サイト」

半年前に携帯電話の懸賞サイトから誘導されて出会い系サイトに登録した。「福祉関係の者だが生活支援をする」、「美容関係の宣伝をするために貴方にお金を預ける」といったメールが来て、ポイントを買っては返信していた。1文字ずつ分けて送信するなど、ポイントがたくさん必要なやり方をするようにいわれ、高額なポイントが必要だったこともあるが、一向に援助金と称するお金は振り込まれなかった。

クレジットカードでの支払いは合計500万円近くになりサラ金2社から借りて払ったが、お金がなく今後の返済ができない。

(40歳代・女性・給与生活者)

### 【事例4】相手が払ってくれると思って使ってしまった「出会い系サイト」

3カ月前、SNSで芸能人のマネージャーだと名乗る人に「精神的に不安定になっている芸能人の悩みを聞いてあげてほしい」と

メールで頼まれた。芸能人やマネージャーとメール交換を続けるためにポイントを買う必要があったが、マネージャーが「かかった費用は負担する」と言うのを信じて、毎日1万円、3万円とポイントを購入してメールを交換した。何度もその芸能人のマネージャーと会う約束をしたが、その都度相手の都合が悪くなり、一度も会えず費用分ももらえなかった。

今までに現金で1,200万円を振り込んでしまった。だまされたと思う。

(50歳代・女性・給与生活者)

## 4 まとめ

「土日祝日相談」の特徴は、①相談者は、男性、給与生活者、20歳代～40歳代、が多い、②相談内容は、アダルトサイトや出会い系サイト、携帯電話機など、③平日の相談では多い高齢者の金融関係の相談は比較的少ない、というものである。

「土日祝日相談」は、消費者相談の緊急避難的な役割を担うべき側面をもって開始されたが、年間9,000件を超える件数の相談が寄せられるようになった。地方公共団体の相談窓口で土日祝日においても消費者からの相談を受け付ける体制が整うまでの間、今後も国民生活センターが実施している「土日祝日相談」の果たすべき役割は大きいと思われる。

(相談情報部)