

近年の消費者契約問題の動向

——消費者相談データをもとに——

柏 木 信 一

(受付 2003 年 5 月 12 日)

1. データについて

本稿では、消費生活年報のデータをベースにして1991年から2001年までの消費者契約の問題について展開する。消費生活年報のデータ、PIO-NET、全国消費生活相談統計、国民生活センターにおける消費生活相談、危害情報システムに見る危害・危険情報の4つである。なお、本稿では契約問題に限定したため、危険・危害情報は用いていない。

PIO-NET とは、多様化、複雑化、広域化した消費者問題に対応するために、1984年に国民生活センターのホストコンピューターと消費生活センターに設置した端末機を結ぶ「全国消費生活情報ネットワークシステム」のことである¹⁾。また、PIO-NET は消費生活相談情報（欠陥事故に関する危害情報も含む）、消費者判例情報、生活問題専門家リスト、商品テスト情報、原因究明機関リストの合計5種類のデータベースを持っている。PIO-NET に接続できる端末の設置している所は、国民生活センターに直接接続する PIO-NET 端末を設置している自治体としては47都道府県と12政令指定都市の系59カ所であり、各自治体のネットワークを通じて国民生活センターに接続している端末を設置している箇所を含めると合計で405カ所となっている²⁾。

全国消費生活相談統計とは、全国各地の消費生活センターや主な消費者

1) 国民生活センター『消費生活年報』2001年、10頁。

2) 同上書、10頁～11頁

団体の相談窓口および国民生活センターが受け付けた総件数の集計データである。

国民生活センターにおける消費生活相談とは、国民生活センターで相談者から直接受け付けた消費生活相談（直接相談）と各地の消費生活センターの窓口から受け付けた消費生活相談（経由相談）の集計データである。

2. 相談内容と件数の動向

図1 消費生活相談の年度別件数の推移（出所：消費生活年報2002）

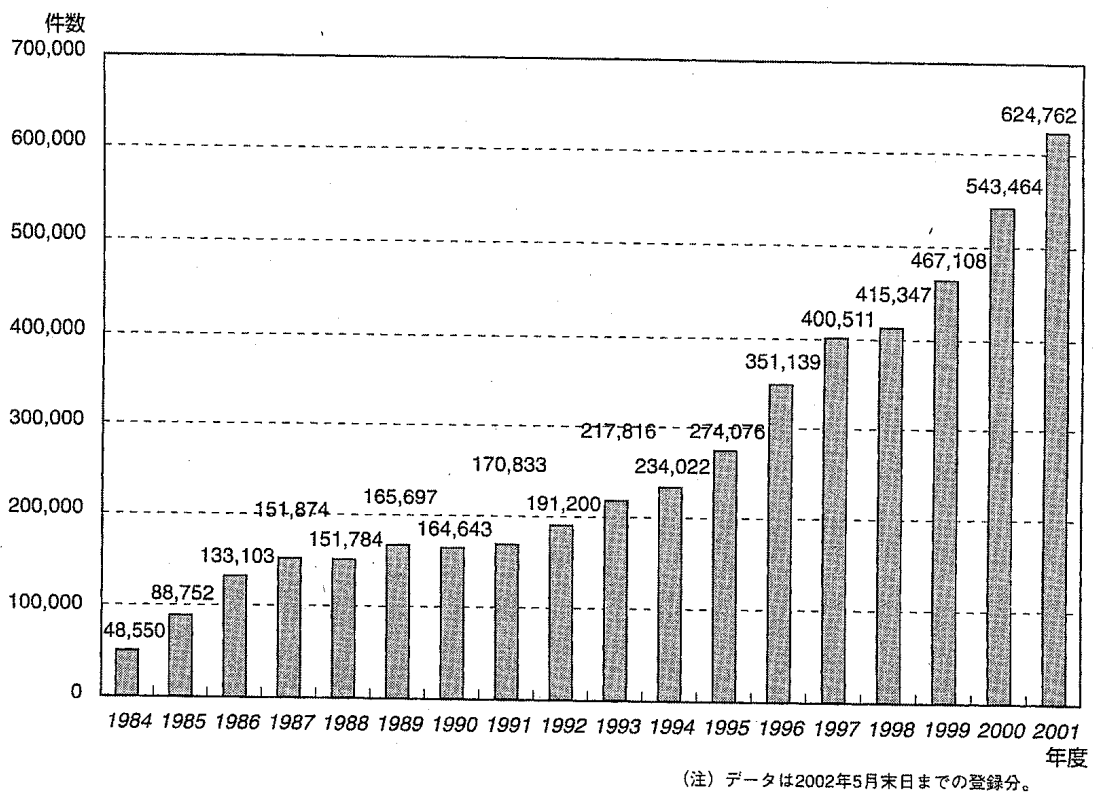


図1は消費生活相談の年度別総件数の推移である。わずかに見えるが、年々増加傾向にあり、2001年の数値は1991年の3.65倍である。表1のデータは、2001年度の契約当事者年代別に見た相談件数と構成比である。合計で見て、第1に多いものが契約・解約の438,580件で全体の70.2%，第2に多いものは、販売方法の257,943件で41.3%，第3に多いものは品質・機能・役務品質（サービスの内容に関する問題）の83,970件で13.4%を占め

柏木：近年の消費者契約問題の動向

表1 2001年度の契約当事者年代別の内容別分類ごとの相談件数・構成比

契約当事者 内容別分類		計	安全・衛生	品質・機能・役割品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
上段：件数 下段：構成比（％）																
計		624,762 (100.0)	15,968 (2.6)	83,970 (13.4)	19,895 (3.2)	95,639 (15.3)	775 (0.1)	20,207 (3.2)	257,943 (41.3)	438,580 (70.2)	54,034 (8.6)	429 (0.1)	742 (0.1)	1,942 (0.3)	1,324 (0.2)	1,192 (0.2)
年 代 別	20歳未満	18,394 (100.0)	319 (1.7)	1,465 (8.0)	463 (2.5)	3,642 (19.8)	9 (0.0)	574 (3.1)	7,635 (41.5)	14,625 (79.5)	1,122 (6.1)	6 (0.0)	27 (0.1)	31 (0.2)	9 (0.0)	18 (0.1)
	20歳代	138,978 (100.0)	2,305 (1.7)	12,776 (9.2)	3,800 (2.7)	24,155 (17.4)	91 (0.1)	3,637 (2.6)	67,531 (48.6)	106,664 (76.7)	9,275 (6.7)	43 (0.0)	101 (0.1)	169 (0.1)	98 (0.1)	100 (0.1)
	30歳代	135,145 (100.0)	3,693 (2.7)	19,982 (14.8)	4,557 (3.4)	19,228 (14.2)	125 (0.1)	5,035 (3.7)	53,106 (39.3)	93,037 (68.8)	13,418 (9.9)	88 (0.1)	206 (0.2)	314 (0.2)	166 (0.1)	170 (0.1)
	40歳代	93,067 (100.0)	2,641 (2.8)	15,066 (16.2)	3,228 (3.5)	13,174 (14.2)	135 (0.1)	3,624 (3.9)	33,779 (36.3)	62,786 (67.5)	9,498 (10.2)	79 (0.1)	93 (0.1)	246 (0.3)	140 (0.2)	126 (0.1)
	50歳代	78,003 (100.0)	2,599 (3.3)	13,957 (17.9)	2,704 (3.5)	10,913 (14.0)	158 (0.2)	2,951 (3.8)	26,587 (34.1)	51,564 (66.1)	8,172 (10.5)	73 (0.1)	118 (0.2)	274 (0.4)	172 (0.2)	142 (0.2)
	60歳代	55,137 (100.0)	1,789 (3.2)	8,507 (15.4)	1,660 (3.0)	8,390 (15.2)	119 (0.2)	1,865 (3.4)	22,166 (40.2)	37,060 (67.2)	4,922 (8.9)	59 (0.1)	64 (0.1)	261 (0.5)	149 (0.3)	93 (0.2)
	70歳以上	54,127 (100.0)	1,129 (2.1)	5,008 (9.3)	1,126 (2.1)	10,289 (19.0)	82 (0.2)	1,050 (1.9)	29,645 (54.8)	40,617 (75.0)	3,227 (6.0)	27 (0.0)	38 (0.1)	177 (0.3)	147 (0.3)	67 (0.1)
	小計	572,851 (100.0)	14,475 (2.5)	76,761 (13.4)	17,538 (3.1)	89,791 (15.7)	719 (0.1)	18,736 (3.3)	240,449 (42.0)	406,353 (70.9)	49,634 (8.7)	375 (0.1)	647 (0.1)	1,472 (0.3)	881 (0.2)	716 (0.1)
性 別	男性	261,549 (100.0)	4,712 (1.8)	28,129 (10.8)	8,880 (3.4)	41,539 (15.9)	302 (0.1)	7,696 (2.9)	107,548 (41.1)	188,203 (72.0)	21,226 (8.1)	144 (0.1)	258 (0.1)	499 (0.2)	332 (0.1)	363 (0.1)
	女性	327,730 (100.0)	10,384 (3.2)	51,578 (15.7)	9,561 (2.9)	49,984 (15.3)	435 (0.1)	11,624 (3.5)	137,320 (41.9)	228,546 (69.7)	30,332 (9.3)	256 (0.1)	433 (0.1)	1,061 (0.3)	625 (0.2)	427 (0.1)
	団体	11,729 (100.0)	187 (1.6)	1,166 (9.9)	319 (2.7)	1,289 (11.1)	8 (0.1)	116 (1.4)	4,915 (41.9)	8,148 (69.5)	624 (5.3)	9 (0.1)	9 (0.1)	19 (0.2)	34 (0.3)	108 (0.9)
	小計	601,008 (100.0)	15,283 (2.5)	80,873 (13.5)	18,760 (3.1)	92,821 (15.4)	745 (0.1)	19,486 (3.2)	249,783 (41.6)	424,897 (70.7)	52,182 (8.7)	409 (0.1)	700 (0.1)	1,579 (0.3)	991 (0.2)	898 (0.1)
職 業 等 別	給与生活者	253,752 (100.0)	5,197 (2.0)	30,503 (12.0)	8,414 (3.3)	39,895 (15.7)	243 (0.1)	7,273 (2.9)	106,151 (41.8)	183,913 (72.5)	21,678 (8.5)	108 (0.0)	261 (0.1)	411 (0.2)	264 (0.1)	246 (0.1)
	自営・自由業	37,054 (100.0)	996 (2.7)	5,352 (14.4)	1,370 (3.7)	5,400 (14.6)	50 (0.1)	1,347 (3.6)	14,139 (38.2)	25,994 (70.2)	3,862 (10.4)	32 (0.1)	56 (0.2)	65 (0.2)	52 (0.1)	60 (0.2)
	家事従事者	158,282 (100.0)	6,083 (3.8)	29,910 (18.9)	4,244 (2.7)	22,653 (14.3)	263 (0.2)	6,765 (4.3)	64,164 (40.5)	102,192 (64.6)	15,925 (10.1)	159 (0.1)	214 (0.1)	678 (0.4)	382 (0.2)	201 (0.1)
	学生	29,886 (100.0)	389 (1.3)	2,211 (7.4)	778 (2.6)	5,830 (19.5)	14 (0.0)	760 (2.5)	14,403 (48.2)	23,773 (79.5)	1,811 (6.1)	11 (0.0)	34 (0.1)	56 (0.2)	18 (0.1)	30 (0.1)
	無職	81,292 (100.0)	1,669 (2.1)	7,968 (9.8)	2,248 (2.8)	13,875 (17.1)	128 (0.2)	2,320 (2.9)	37,467 (46.1)	60,335 (74.2)	5,551 (6.8)	55 (0.1)	75 (0.1)	240 (0.3)	150 (0.2)	136 (0.2)
	企業等	11,326 (100.0)	178 (1.6)	1,121 (9.9)	306 (2.7)	1,231 (10.9)	8 (0.1)	160 (1.4)	4,771 (42.1)	7,870 (69.5)	597 (5.3)	9 (0.1)	9 (0.1)	17 (0.2)	32 (0.3)	106 (0.9)
小計		571,592 (100.0)	14,512 (2.5)	77,065 (13.5)	17,360 (3.0)	88,884 (15.6)	706 (0.1)	18,625 (3.3)	241,095 (42.2)	404,077 (70.7)	49,424 (8.6)	374 (0.1)	649 (0.1)	1,467 (0.3)	898 (0.2)	779 (0.1)

(出所：消費生活年報2002)

ている。このことから、契約締結過程での問題、契約の解消（クーリング・オフ、消費者取消権、民法による無効・取消の主張や債務不履行に基づく契約解除など）に関する相談やトラブルが圧倒的多数を占めていることが窺える。

表2のデータは、消費生活相談のデータのうち相談件数の上位5位までを示した商品・役務相談件数である。全体の件数としては年々増加傾向にある。また、1990年以降急増したものとしてはサラ金、新たに上位に台頭してきたものとしては電話情報サービス、賃貸アパート・マンションがある。その順位は、サラ金は1996年には第5位、1997年、1998年、2000年には第1位で、最近5年間ではずっと上位5位以内にランクインしている。電話情報サービスは1997年以降に上位20位ランクインして以来、1999年には相談件数第5位、2000年には第4位、2001年には第1位になっている。

表2 年度別上位商品・役務別相談件数

1991年

順位	商品・役務等	件数(割合)
1	クリーニング	10,344 (6.1%)
2	資格講座	7,813 (4.6%)
3	自動車	5,722 (3.3%)
4	ふとん類	4,779 (2.8%)
5	エステティック・サービス	4,674 (2.7%)
		全体 170,833件

1992年

順位	商品・役務等	件数(割合)
1	資格講座	12,069 (6.3%)
2	クリーニング	9,612 (5.0%)
3	自動車	6,441 (3.4%)
4	エステティック・サービス	6,016 (3.1%)
5	ふとん類	5,592 (2.9%)
		全体 191,200件

(出所：国民生活センター『消費生活年報』1991～2002)

柏木：近年の消費者契約問題の動向

1993年

順位	商品・役務等	件 数 (割合)
1	資格講座	18,348 (8.4%)
2	クリーニング	9,452 (4.3%)
3	ふとん類	6,738 (3.1%)
4	自動車	6,684 (3.1%)
5	エステティック・サービス	5,591 (2.6%)
		全体 217,816件

1994年

順位	商品・役務等	件 数 (割合)
1	資格講座	20,591 (8.8%)
2	クリーニング	8,960 (3.8%)
3	賃貸アパート・マンション	7,751 (3.3%)
4	ふとん類	7,112 (3.0%)
5	自動車	7,104 (3.0%)
		全体 234,022件

1995年

順位	商品・役務等	件 数 (割合)
1	資格講座	23,173 (8.5%)
2	クリーニング	9,681 (3.5%)
3	自動車	8,154 (3.0%)
4	ふとん類	7,930 (2.9%)
5	賃貸アパート・マンション	7,491 (2.7%)
		全体 274,075件

1996年

順位	商品・役務等	件 数 (割合)
1	アクセサリー	20,579 (5.9%)
2	資格講座	16,498 (4.7%)
3	サラ金	12,327 (3.5%)
4	クリーニング	11,694 (3.3%)
5	賃貸アパート・マンション	11,670 (3.3%)
		全体 350,139件

修道商学 第 44 卷 第 1 号

1997年

順位	商品・役務等	件 数 (割合)
1	サラ金	16,818 (4.2%)
2	資格講座	14,862 (3.7%)
3	アクセサリー	13,975 (3.5%)
4	賃貸アパート・マンション	12,530 (3.1%)
5	クリーニング	11,460 (2.9%)
		全体 400,511件

1998年

順位	商品・役務等	件 数 (割合)
1	サラ金	20,934 (5.0%)
2	資格講座	18,420 (4.4%)
3	賃貸アパート・マンション	12,948 (3.1%)
4	ふとん類	12,018 (2.9%)
5	クリーニング	11,184 (2.7%)
		全体 415,347件

1999年

順位	商品・役務等	件 数 (割合)
1	資格講座	27,163 (5.8%)
2	サラ金・フリーローン	26,956 (5.8%)
3	ふとん類	14,523 (3.1%)
4	賃貸アパート・マンション	14,348 (3.1%)
5	電話情報サービス	11,039 (2.4%)
		全体 467,108件

2000年

順位	商品・役務等	件 数 (割合)
1	サラ金・フリーローン	32,018 (5.9%)
2	資格講座	26,784 (4.9%)
3	賃貸アパート・マンション	19,679 (3.6%)
4	電話情報サービス	19,316 (3.6%)
5	エステティックサービス	17,876 (3.3%)
		全体 543,464件

柏木：近年の消費者契約問題の動向

2001年

順位	商品・役務等	件 数 (割合)
1	電話情報サービス	50,599 (8.1%)
2	サラ金・フリーローン	44,347 (7.1%)
3	資格講座	21,344 (3.4%)
4	賃貸アパート・マンション	19,976 (3.2%)
5	教養・娯楽教材	19,160 (3.1%)
		全体 624,762件

賃貸アパート・マンションは、1994年以降ずっと上位5位以内にある。

3. 年齢別動向

契約当事者年齢別では、20歳未満18,394件、20歳代138,978件、30歳代135,145件、40歳代93,067件、50歳代78,003件、60歳代55,137件、70歳以上54,127件であり、20歳代～30歳代が多数を占めている。

更に年齢層別の内容（表3）を見ると、20歳未満では電話情報サービス（5,029件）が最も多く、以下国際電話（1,195件）、化粧品類（1,099件）、エステティック・サービス（750件）、新聞（695件）が上位5位にランクインしている。

20歳代では1位が電話情報サービス（14,091件）、以下サラ金・フリーローン（8,800件）、教養娯楽教材（8,253件）、アクセサリ（8,012件）、資格講座（7,911件）が上位5位にランクインしている。

30歳代（12,824件）では1位が電話情報サービスに関する相談（12,824件）、以下サラ金・フリーローン（11,907件）、資格講座（7,834件）、賃貸・アパート・マンション（6,549件）、教養娯楽教材（6,393件）となっている。

40歳代では1位がサラ金・フリーローン（8,738件）が最も多く、以下電話情報サービス（7,134件）、国際電話（7,134件）、補習用教材（4,345件）、資格講座（3,050件）が上位である。

表3-(1) 2001年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

20歳未満									
全 体			男 性			女 性			
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	
1	電話情報サービス	5,029	1	電話情報サービス	4,008	1	化粧品類	1,047	
2	国際電話	1,195	2	国際電話	970	2	電話情報サービス	921	
3	化粧品類	1,099	3	新聞	461	3	エステティックサービス	729	
4	エステティックサービス	750	4	オンライン情報サービス	404	4	健康食品	249	
5	新聞	695	5	自動車	375	5	移動電話サービス	227	
6	移動電話サービス	587	6	移動電話サービス	340	6	新聞	226	
7	オンライン情報サービス	474	7	サラ金・フリーローン	200	7	美顔器	212	
8	自動車	463	8	自動二輪車	190	8	国際電話	179	
9	健康食品	344	9	映画鑑賞	165	9	台所消耗品	142	
10	サラ金・フリーローン	315	10	商品一般	156	10	婦人下着	137	
11	賃貸アパート・マンション	276	11	賃貸アパート・マンション	150	11	アクセサリー	131	
12	商品一般	268	12	外国語・会話教室	139	12	婦人洋服	117	
13	外国語・会話教室	254	13	紳士洋服	126		賃貸アパート・マンション	117	
14	台所消耗品	241	14	レンタルビデオ	109	14	サラ金・フリーローン	109	
15	アクセサリー	231	15	アクセサリー	99	15	外国語・会話教室	108	
16	美顔器	218	16	台所消耗品	97	16	商品一般	99	
17	自動二輪車	209	17	携帯電話機	94	17	携帯電話機	85	
18	携帯電話機	182	18	健康食品	87	18	自動車	78	
19	映画鑑賞	172	19	資格講座	86	19	和服	77	
20	教養娯楽教材	158	20	教養娯楽教材	84	20	あて名書き内職	76	
21	レンタルビデオ	144		電子ゲーム玩具	84	21	教養娯楽教材	72	
22	婦人下着	141	22	電話関連サービス	81	22	相談その他	70	
	電話関連サービス	141	23	パソコン	75	23	タレント・モデル養成教室	64	
24	紳士洋服	134	24	放送サービス	70	24	美容院	62	
25	資格講座	131	25	プロバイダ	66	25	他の理美容用具	59	
26	相談その他	127	26	印鑑	55	26	オンライン情報サービス	57	
27	婦人洋服	122	27	自動車部品	53	27	電話関連サービス	56	
上位27位の合計		14,100	上位27位の合計		8,824	上位27位の合計		5,506	

20 歳 代									
全 体			男 性			女 性			
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	
1	電話情報サービス	14,091	1	電話情報サービス	10,648	1	エステティックサービス	6,144	
2	サラ金・フリーローン	8,800	2	教養娯楽教材	5,523	2	アクセサリー	3,900	
3	教養娯楽教材	8,253	3	資格講座	5,409	3	化粧品類	3,782	
4	アクセサリー	8,012	4	サラ金・フリーローン	5,153	4	賃貸アパート・マンション	3,568	
5	資格講座	7,911	5	アクセサリー	4,078	5	サラ金・フリーローン	3,558	
6	エステティックサービス	6,358	6	自動車	2,826	6	電話情報サービス	3,370	
7	賃貸アパート・マンション	6,225	7	賃貸アパート・マンション	2,622	7	教養娯楽教材	2,702	
8	化粧品類	4,470	8	パソコン	1,821	8	資格講座	2,471	
9	自動車	3,994	9	商品一般	1,731	9	健康食品	1,851	
10	商品一般	3,152	10	絵画・書画	1,537	10	婦人下着	1,650	
11	健康食品	2,845	11	複合サービス会員	1,523	11	浄水器	1,422	
12	パソコン	2,804	12	国際電話	1,480	12	商品一般	1,387	
13	新聞	2,293	13	オンライン情報サービス	1,070	13	美顔器	1,358	
14	国際電話	2,292	14	新聞	1,056	14	クリーニング	1,230	
15	絵画・書画	2,180	15	健康食品	976	15	新聞	1,227	
16	ふとん類	2,146	16	ふとん類	949	16	ふとん類	1,186	
17	浄水器	2,034	17	コンピュータソフト	915	17	ワープロ・パソコン内職	1,142	
18	複合サービス会員	2,021	18	商品相場	879	18	自動車	1,133	
19	婦人下着	1,662	19	レンタルビデオ	748	19	パソコン	961	
20	クリーニング	1,502	20	化粧品類	650	20	国際電話	794	
21	コンピュータソフト	1,487	21	浄水器	603	21	婦人洋服	732	
22	美顔器	1,467	22	移動電話サービス	544	22	外国語・会話教室	719	
23	オンライン情報サービス	1,349	23	パソコン・ワープロ教室	529	23	他の理美容用具	695	
24	ワープロ・パソコン内職	1,347	24	紳士洋服	506	24	絵画・書画	632	
25	外国語・会話教室	1,222	25	外国語・会話教室	495	25	あて名書き内職	576	
26	移動電話サービス	1,094	26	プロバイダ	493	26	他の内職・副業	569	
27	パソコン・ワープロ教室	1,077	27	ビデオソフト	466	27	コンピュータソフト	566	
上位27位の合計		102,088	上位27位の合計		55,230	上位27位の合計		49,325	

(注) データは2002年5月末日までの登録分。「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

柏木：近年の消費者契約問題の動向

表3-(2) 2001年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

30 歳 代								
全 体			男 性			女 性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	電話情報サービス	12,824	1	電話情報サービス	9,606	1	サラ金・フリーローン	4,874
2	サラ金・フリーローン	11,907	2	サラ金・フリーローン	6,934	2	賃貸アパート・マンション	3,559
3	資格講座	7,834	3	資格講座	5,139	3	電話情報サービス	3,163
4	賃貸アパート・マンション	6,549	4	教養娯楽教材	3,433	4	教養娯楽教材	2,953
5	教養娯楽教材	6,393	5	賃貸アパート・マンション	2,964	5	資格講座	2,681
6	自動車	3,591	6	自動車	2,437	6	補習用教材	2,428
7	国際電話	3,135	7	国際電話	1,811	7	クリーニング	2,355
8	商品一般	2,899	8	商品相場	1,078	8	商品一般	1,943
9	クリーニング	2,716	9	オンライン情報サービス	951	9	ワープロ・パソコン内職	1,926
10	補習用教材	2,617	10	商品一般	942	10	新聞	1,885
11	新聞	2,557	11	パソコン	803	11	エステティックサービス	1,554
12	ワープロ・パソコン内職	2,070	12	プロバイダ	757	12	健康食品	1,396
13	健康食品	1,770	13	アクセサリ	696	13	国際電話	1,313
14	パソコン	1,624	14	新聞	669	14	浄水器	1,259
15	エステティックサービス	1,597	15	新築工事	630	15	化粧品類	1,235
16	浄水器	1,510	16	戸建住宅	616	16	電気掃除機類	1,150
17	アクセサリ	1,398	17	分譲マンション	591	17	自動車	1,139
18	化粧品類	1,354	18	複合サービス会員	543	18	ふとん類	1,029
19	オンライン情報サービス	1,352	19	電話関連サービス	505	19	他の内職・副業	907
20	ふとん類	1,293	20	生命保険	483	20	パソコン	818
21	修理サービス	1,290	21	修理サービス	480	21	修理サービス	808
22	電気掃除機類	1,253	22	結婚相手紹介サービス	452	22	婦人下着	732
23	生命保険	1,186	23	移動電話サービス	432	23	アクセサリ	699
24	商品相場	1,186	24	健康食品	365	24	あて名書き内職	696
25	戸建住宅	1,162	25	クリーニング	354	25	生命保険	690
26	他の内職・副業	1,127	26	相談その他	345	26	チラシ配り内職	685
27	分譲マンション	1,115	27	レンタルビデオ	319	27	電話関連サービス	605
上位27位の合計			上位27位の合計			上位27位の合計		
85,309			44,335			44,482		

40 歳 代								
全 体			男 性			女 性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	サラ金・フリーローン	8,718	1	サラ金・フリーローン	4,953	1	サラ金・フリーローン	3,706
2	電話情報サービス	7,134	2	電話情報サービス	4,573	2	補習用教材	3,566
3	国際電話	4,386	3	国際電話	2,294	3	電話情報サービス	2,543
4	補習用教材	4,345	4	資格講座	2,207	4	国際電話	2,079
5	資格講座	3,050	5	教養娯楽教材	1,671	5	商品一般	1,925
6	商品一般	2,626	6	自動車	1,303	6	クリーニング	1,917
7	賃貸アパート・マンション	2,582	7	賃貸アパート・マンション	1,165	7	賃貸アパート・マンション	1,408
8	教養娯楽教材	2,511	8	商品相場	805	8	健康食品	1,228
9	クリーニング	2,171	9	補習用教材	768	9	家庭教師	1,052
10	自動車	2,020	10	商品一般	699	10	新聞	1,011
11	健康食品	1,561	11	オンライン情報サービス	643	11	化粧品類	871
12	新聞	1,416	12	分譲マンション	596	12	教養娯楽教材	837
13	家庭教師	1,310	13	新築工事	558	13	資格講座	835
14	生命保険	1,252	14	生命保険	509	14	電気掃除機類	823
15	修理サービス	1,108	15	電話関連サービス	482	15	和服	822
16	電話関連サービス	1,070	16	パソコン	420	16	生命保険	736
17	オンライン情報サービス	966	17	新聞	400	17	ふとん類	731
18	新築工事	958	17	修理サービス	400	18	自動車	708
19	化粧品類	936	19	戸建住宅	391	19	修理サービス	707
20	分譲マンション	935	20	プロバイダ	390	20	浄水器	612
21	商品相場	923	21	健康食品	329	21	学習塾・予備校	588
22	電気掃除機類	890	22	移動電話サービス	304	22	電話関連サービス	587
23	ふとん類	855	23	リースサービス	275	23	婦人洋服	514
24	和服	846	24	本	274	24	ワープロ・パソコン内職	496
25	浄水器	800	25	損害保険	263	25	アクセサリ	473
26	パソコン	793	26	家庭教師	256	26	移動電話サービス	426
27	移動電話サービス	731	27	クリーニング	252	27	新築工事	396
上位27位の合計			上位27位の合計			上位27位の合計		
56,893			27,180			31,597		

(注) データは2002年5月末日までの登録分。「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表3-(3) 2001年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

50 歳 代								
全 体			男 性			女 性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	サラ金・フリーローン	7,080	1	サラ金・フリーローン	3,887	1	サラ金・フリーローン	3,146
2	電話情報サービス	4,888	2	電話情報サービス	3,202	2	商品一般	2,578
3	商品一般	3,233	3	国際電話	1,147	3	クリーニング	1,965
4	クリーニング	2,155	4	自動車	898	4	電話情報サービス	1,669
5	健康食品	1,984	5	資格講座	860	5	健康食品	1,588
6	国際電話	1,917	6	商品相場	752	6	ふとん類	1,208
7	賃貸アパート・マンション	1,643	7	教養娯楽教材	741	7	和服	1,123
8	生命保険	1,590	8	賃貸アパート・マンション	654	8	電気掃除機類	1,052
9	ふとん類	1,403	9	商品一般	643	9	賃貸アパート・マンション	983
10	自動車	1,402	10	生命保険	598		生命保険	983
11	修理サービス	1,342	11	本	508	11	修理サービス	928
12	資格講座	1,228	12	リースサービス	496	12	化粧品類	857
13	新聞	1,215	13	新築工事	470	13	新聞	802
14	和服	1,157	14	電話関連サービス	457	14	浄水器	764
15	電気掃除機類	1,139	15	修理サービス	412		国際電話	764
16	電話関連サービス	1,133	16	新聞	411	16	電話関連サービス	675
17	教養娯楽教材	1,042	17	健康食品	386	17	アクセサリ	635
18	浄水器	942	18	オンライン情報サービス	293	18	婦人洋服	554
19	商品相場	929	19	分譲マンション	292	19	自動車	500
20	化粧品類	915	20	屋根工事	276	20	補習用教材	426
21	新築工事	857	21	損害保険	269	21	家庭用電気治療器具	406
22	リースサービス	787	22	パソコン	256	22	損害保険	401
23	アクセサリ	695	23	移動電話サービス	252	23	ミシン	399
24	損害保険	672	24	相談その他	244	24	冠婚葬祭互助会	391
25	補習用教材	649	25	塗装工事	238	25	新築工事	385
26	本	621	26	紳士録・名簿	230	26	資格講座	363
27	相談その他	605	27	補習用教材	221	27	相談その他	358
上位27位の合計		43,213	上位27位の合計		19,093	上位27位の合計		25,903

60 歳 代								
全 体			男 性			女 性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	サラ金・フリーローン	3,316	1	サラ金・フリーローン	1,843	1	ふとん類	2,228
2	ふとん類	2,714	2	電話情報サービス	1,540	2	商品一般	1,926
3	商品一般	2,670	3	商品相場	930	3	健康食品	1,582
4	健康食品	2,232	4	商品一般	738	4	サラ金・フリーローン	1,432
5	電話情報サービス	1,968	5	健康食品	637	5	浄水器	1,015
6	浄水器	1,400	6	生命保険	590	6	家庭用電気治療器具	898
7	生命保険	1,352	7	紳士録・名簿	550	7	電気掃除機類	828
8	家庭用電気治療器具	1,223	8	リースサービス	504	8	生命保険	753
9	商品相場	1,135	9	電話関連サービス	493	9	和服	694
10	電話関連サービス	1,080	10	ふとん類	461	10	修理サービス	675
11	修理サービス	1,068	11	新聞	428	11	クリーニング	661
12	新聞	1,022	12	屋根工事	406	12	新聞	592
13	電気掃除機類	982	13	自動車	391	13	電話関連サービス	578
14	クリーニング	805	14	修理サービス	388	14	アクセサリ	447
15	屋根工事	778	15	国際電話	387	15	化粧品類	445
16	和服	730	16	浄水器	368	16	電話情報サービス	415
17	リースサービス	718	17	本	318	17	ミシン	380
18	賃貸アパート・マンション	691	18	家庭用電気治療器具	317	18	賃貸アパート・マンション	372
19	紳士録・名簿	626	19	賃貸アパート・マンション	316	19	屋根工事	367
20	床下換気扇	526	20	新築工事	278	20	床下換気扇	326
21	国際電話	521	21	損害保険	256	21	冠婚葬祭互助会	318
22	冠婚葬祭互助会	513	22	増改築工事	244	22	磁気マットレス・磁気用品	303
23	自動車	512	23	宝くじ	211	23	婦人洋服	296
24	損害保険	498	24	他の工事・建築サービス	206	24	損害保険	238
25	化粧品類	494	25	塗装工事	205	25	増改築工事	233
26	アクセサリ	484	26	資格講座	196	26	相談その他	225
27	増改築工事	484	27	床下換気扇	193	27	他の工事・建築サービス	218
上位27位の合計		30,542	上位27位の合計		13,394	上位27位の合計		18,445

(注) データは2002年5月末日までの登録分。「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

柏木：近年の消費者契約問題の動向

表3-(4) 2001年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

70歳以上								
全 体			男 性			女 性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	ふとん類	6,623	1	紳士録・名簿	984	1	ふとん類	5,699
2	健康食品	2,816	2	ふとん類	815	2	健康食品	2,128
3	家庭用電気治療器具	2,312	3	電話情報サービス	788	3	家庭用電気治療器具	1,766
4	浄水器	1,589	4	健康食品	652	4	浄水器	1,208
5	商品一般	1,556	5	電話関連サービス	629	5	商品一般	1,082
6	新聞	1,538	6	サラ金・フリーローン	564	6	新聞	978
7	電話関連サービス	1,443	7	屋根工事	555	7	床下換気扇	892
8	床下換気扇	1,344	8	新聞	536	8	修理サービス	889
9	修理サービス	1,342	9	家庭用電気治療器具	510	9	磁気マットレス・磁気用品	821
10	紳士録・名簿	1,202	10	本	504	10	電話関連サービス	802
11	屋根工事	1,112	11	商品一般	456	11	和服	711
12	サラ金・フリーローン	1,045	12	修理サービス	435	12	屋根工事	539
13	磁気マットレス・磁気用品	967	13	床下換気扇	431	13	電気掃除機類	513
14	電話情報サービス	962	14	商品相場	425	14	サラ金・フリーローン	456
15	本	948	15	浄水器	361	15	本	435
16	和服	736	16	リースサービス	323	16	アクセサリ	428
17	生命保険	703	17	生命保険	277	17	生命保険	420
18	電気掃除機類	667	18	増改築工事	243	18	ミシン	374
19	他の工事・建築サービス	612	19	他の工事・建築サービス	230	19	建物清掃サービス	372
20	商品相場	593	20	国際電話	223	20	他の工事・建築サービス	371
21	冠婚葬祭互助会	579	21	冠婚葬祭互助会	215	21	冠婚葬祭互助会	353
22	白蟻駆除サービス	567	22	白蟻駆除サービス	213	22	白蟻駆除サービス	347
23	建物清掃サービス	547	23	塗装工事	198	23	消化器	327
24	増改築工事	528	24	衛生設備工事	194	24	乾燥剤	304
25	消化器	471	25	広告代理サービス	190	25	増改築工事	278
26	塗装工事	460	26	宝くじ	176	26	預貯金	266
27	アクセサリ	459	27	建物清掃サービス	163	27	塗装工事	254
上位27位の合計		33,721	上位27位の合計		11,290	上位27位の合計		23,013

(注) データは2002年5月末日までの登録分。「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

(出所 表3(1)~(4)すべて消費生活年報2002)

50歳代では1位がサラ金・フリーローン(7,080件)、以下電話情報サービス(4,888件)、商品一般(3,233件)、クリーニング(2,155件)、健康食品(1,984件)である。

60歳代では1位がサラ金・フリーローン(3,316件)、以下ふとん類(2,714件)、商品一般(2,670件)、健康食品(2,232件)、電話情報サービス(1,968件)である。

70歳代では1位がふとん類(6,623件)と圧倒的に多く、以下健康食品(2,816件)、家庭用電気治療器具(2,312件)、浄水器(1,589件)、商品一般(1,556件)である。

注目すべき点は、第1に、電話情報サービスに関する相談が全ての年齢層で上位10位以内を占めていることである。これは、携帯電話が全世代に普及しているのに伴ってその問題もまた全世代に行き渡っていると考えられる。

第2に、国際電話の問題であるが、これは消費者が外国に電話した時のトラブルであるよりは、むしろ使った覚えのない国際電話料金の請求に関するケースが多いことである。インターネット回線が不正プログラムによって国際電話のダイヤルアップ番号に書き換えられていることが多い。

第3に、サラ金・フリーローンに関する相談が前年度と比べて急増しているだけでなく、契約当事者20歳未満において第10位（315件）になっていることである。これは、一人暮らしを始める18歳、19歳の学生や単身者がカードやサラ金を利用することが考えられる。

第4に、60歳から上の層でふとん類・健康食品が多いことである。これは、街を歩くお年寄りを集中的に狙うSF商法がいまだ横行していること、老人世帯への電話勧誘販売が多いことにある。SF商法は、都道府県条例または市条例で禁止している自治体もあるが、禁止していない自治体もまだあることから、条例で禁止されている自治体に事業所を置く組織が禁止のない自治体を狙ってSF商法を展開してくるケースが時折見られており³⁾、地方間での抜け目が存在していることに問題があろう。

第5に、商品一般の相談は品質の不満や現物が表示と異なる問題だけでなく、瑕疵（製品それ自体までのきず、欠点）や、他の物の損害や人身損害に拡大した欠陥事故のケースも含んでいることである。企業側の対応や話し合い、保険などで解決がつくケースでは裁判にならず決着するが、そうでない場合にはPL法や民法に基づく裁判に持ち込まれることになる⁴⁾。

3) たとえば、SF商法が禁止されている東京都や大阪府の業者が、SF商法の規制のない神戸市や高知市などでSF商法を展開すること等である。

4) PL法に基づく裁判例は、消費者苦情処理専門委員会の調査によれば、2002年7月10日の時点で訴訟が提起されたものは34件（訴訟提起後に和解したものも含む）である。この数字は米国に比べれば相対的に少ない方である。これは、PL訴訟は時間金銭的成本がかかるため、死亡事故や後遺症が残る重大な事故でない限りは訴訟を提起しないことや、多くのケースが損害保険や相手方との示談等で決着がつく点にあると思われる。

4. 90年代以降新たに台頭してきた問題について

1991年以降の契約問題をデータに基づいて見てきたが、その内容は金品供給といった明らかなネズミ講、物品供給に似せて実際には金品供給を目的としているネズミ講、物品供給によってネズミ講のようにピラミッド的に組織を拡大するマルチ商法、押し売りのセールス、街頭でのキャッチセールス、ふとん類のSF商法などのように80年代までにも見られた手口が相変わらず続いているものもあれば、新たな手口として現れたものも見られる。特に、インターネットや携帯電話・PHSなどの普及（1980年代以前は、一般市民には普及していなかった）ものに伴う問題や、消費者金融の自動契約機の台頭に伴うトラブル、ヤミ金融の横行に伴うトラブルなどは90年代に入ってから年々深刻化してきている。

a. サラ金、ヤミ金融

サラ金のトラブルは90年代だけのものでなく、70年代末～80年代初期にも見られ、夜中や早朝に取り立てる夜討ち朝駆けの取立や「銭盗っ人、銭返せコラ！」などのように近所中に響くほどの暴力的・脅迫的な取り立てによって借主や保証人の世帯がやむなく夜逃げや一家心中などをせざるを得なくなったケースが増えてきたことが深刻化していた。これを受けて貸金業法（正式名称は「貸金業の規制等に関する法律」。俗に「サラ金規制法」とも言われている）が1983年5月13日に公布され、取立方法に関する規制（表4）と貸金業者に対する刑事罰と行政罰が規定されるようになった。金利についても、利息制限法や出資法での最大金利規制を強化してきてはいる⁵⁾。

5) 実際的に、利息制限法の金利はあまり守られておらず、守っているのはせいぜい銀行くらいである。銀行以外の多くの業者は、出資法の上限金利いっぱいまで貸付を行っているのである。それは、利息制限法には金利違反に関する罰則規定がないためである（出資法にはある）。

表4 金融庁事務局ガイドラインに基づく取立規制
(金融庁事務局ガイドラインに基づき、筆者作成。)

-
- 債務者（ここでは借主）、保証人に対して行ってはいけない行為
- ①暴力的な態度を取ること。
 - ②大声を上げたり、乱暴な言葉を使ったりすること。
 - ③多人数で押しかけること
 - ④午後9時から午前8時まで、その他不適当な時間帯に正当な理由なく直接訪問したり、電話をかけたり、電報を送ること。
 - ⑤反復継続して、電話連絡もしくは電報を送達しまたは訪問すること。
 - ⑥法律上義務のない者（借主本人、保証人、あるいは彼らの相続について単純承認した相続人など）に対して支払請求をしたり、必要以上に取立への協力を要求すること。
 - ⑦張り紙、落書き、その他いかなる手段と問わず、債務者の借りに関する事実、その他プライバシーに関する事実をあからさまにすること。
 - ⑧勤務先を訪問して、債務者、保証人を困惑させたり、不利益を被らせたりすること。
 - ⑨他の貸金業者からの借りに関するクレジットカードの使用等による借金弁済を要求すること。
 - ⑩債務処理に関する権限を弁護士に委任した旨の通知、又は調停、破産その他裁判手続きを取ったことの通知を受けた後に、業者が正当な理由なく支払請求をすること。
 - ⑪その他正当と認められない方法で請求をしたり取立をすること。
-

貸金業法の制定で一応、この問題は解消傾向に向かつてはいたが、この規制は正規に登録した業者でない業者（いわゆる「ヤミ金融」）までを制御することまではできなかった。それゆえ、「ヤミ金融」による10日で1割の「トイチ」（2割で「トニ」、3割で「トサン」）のような不法貸付の横行（更に高利をむさぼるものでは、10日で5割の「トゴ」や一晩で倍になる「カラス銭」といったものまである）や暴力的取り立ても問題となっている。なお、貸金業者は登録制で43,000円の登録料で誰でも開業できる。この制度が、正規業者に見えて実は「ヤミ金融」であるという実態を生じさせている点にも問題がある。

また、1990年以降無人契約機やクレジットカードが急増している。それに関するCMの多くは、「軽快なダンス（武富士）」や「なごみ系の犬が哀れそうに見つめる光景（アイフル）」や「電話一本かけたらボートが買え

るかに見えるような光景（ほのぼのレイク）」などの演出によって、「借金」というイメージを消してしまっているものである。これによって簡単に借金する風潮や無人契約機の利用が銀行や郵便局のキャッシュカードの利用と同等であるかのような風潮が助長されているのも事実である。その風潮の中で、正規の貸金業者でも、表4に掲げられるような暴力的な取り立てを行って民事提訴⁶⁾や刑事告訴⁷⁾がなされた業者も存在していることを看過してはならない⁸⁾。

b. 携帯電話に関する問題

携帯電話は1990年代後半から急速に広まり、現在では「番号通話機能」「電話帳」だけでなく、「写メール」や「4コード和音の着信音」などのようなただ通話のためだけの電話にとどまらない多くの機能が付いている。また、メールやWebなどパソコンでしかできなかったものが携帯電話でもできるようになり、現行型の携帯電話には必ず付けられたものとなっている。ところが、それに伴って出会い系サイト、ツーショットダイヤル、出張ホスト商法（登録金を払って性交渉を求める女性と会い、これに対する報酬をエサに男性を誘引するが、会った後にその女性（グルであることが多い）からの苦情があったと理由を付けて損害賠償を払えと言われて、結局は高額のカネを払わされる手口）、美人局（「つつもたせ」と読む；女性の甘い誘惑に負けてついて行ったら、その女性とグルである男が出てきてカネを脅し取られるという手口）などの形で甘い誘惑を伴った「迷惑携帯メール」の問題や、携帯利用者の着信履歴にわざと残すように1回で切っ

6) 例えば、大阪高判1999年10月26日ではアイフルによる脅迫的取り立てに関して、原告被害者に対して35万円の慰謝料支払を認定している。

7) 商工ローン日栄による取り立てに関しては、数多くの裁判例が存在する。その中で刑事事件になったケースでは、脅迫的取り立てを行った営業員に有罪判決が下されている（消費者法ニュースNo45. 2～3頁）。

8) この点は全国クレジット・サラ金被害対策連絡協議会編、宇都宮健児監修『サラ金・商工ローン・日掛け金融 絶対借りるな！』本の泉社を参照。

て、それを受けた側が「自分に用がある人からの電話だ」と思って返信したらアダルトテープなどにつながってしまう問題が多い。これによって、高い情報料を支払わせ、最悪の場合には払うまで脅迫してくる「ワン切り（ツー切り、スリー切りなどもある）」が増えている。

c. インターネットに関する問題

インターネットに関する問題としては、不正プログラムによるダイヤルアップの書き換え（プロバイダの番号を国際電話やダイヤル Q2 の番号に書き換えられていることが多い）による電話料、情報料の不正請求、クレジットカードなどの個人情報の濫用によって使い覚えのない買い物がされているもの、インターネットショッピングを利用した時の詐欺や債務不履行（現物が来ない、画面と全く違っている、粗悪品であるなど）、ネズミ講や違法なマルチ商法に該当するマネーゲーム⁹⁾などが考えられる。

d. 賃貸アパート・マンションに関する問題

賃貸アパート・マンションに関する問題としては、敷金返還トラブルや賃借人が支払う必要のない修繕費の不当な請求に関する問題が多い。

5. お わ り に

消費生活年報に表れているデータは消費者からの相談によるものであるため、当然ながら相談のない事例はデータに表れない。相談がないものというのは、消費生活センターの存在と利用方法を知らない、自分の居住地の近くに消費生活センターがない、あるいは業者の思うままにことを進め

9) メールでマネーゲームを誘いかけてくる時によく見られる文言は、「これはネズミ講には該当しません」とか「メールの送り主に振り込んでいただけだから違法ではない」とか「弁護士が認めている（それが誰か挙げていないか、実在しない者か、偽名が多い）」いうものである。ネズミ講は、「無限連鎖講の防止に関する法律」によって講を作ること自体禁じられており、講の開設者だけでなく、誘った者も懲役や罰金などの刑事罰が科されるので注意すべきである。

てしまっているか、泣き寝入りしているためである。それゆえ、データ上の件数はまだ氷山の一角にすぎない。

しかし、データ上に現れているだけでも増加傾向を示していることから契約や販売方法に関する問題は法の抜け目を縫う形で次から次へと展開され、一地域のレベルの問題でなく全国的に拡大していることは明らかである。また、新たに台頭してきた問題が深刻化しているだけでなく、事例としては古いとも言える手口が現在でも横行し続けていることも問題があると言えよう。

消費者契約問題の深層は、第1に消費者が契約に対して無防備である点にある。「契約は文面」とか「契約書の文言は法律と同様で絶対服従せねばならない」といったイメージが一般にはあるようで、「口約束でも契約は成立する」という事実や「不当な内容は効力がないと主張できる」ことをあまり知らないこと、第2に、悪徳商法に関する包括的な規制が存在せず、行政側が消費者を欺く業者を野放しにしていたり、刑事罰がないかあっても軽すぎることにある。これを放置した状況で、行政サイドが単に「消費者の自己責任論」を振り回すのは責任逃れの口上でしかないであろう。問題解決の指針や防御策などについては稿を改めて展開したい。