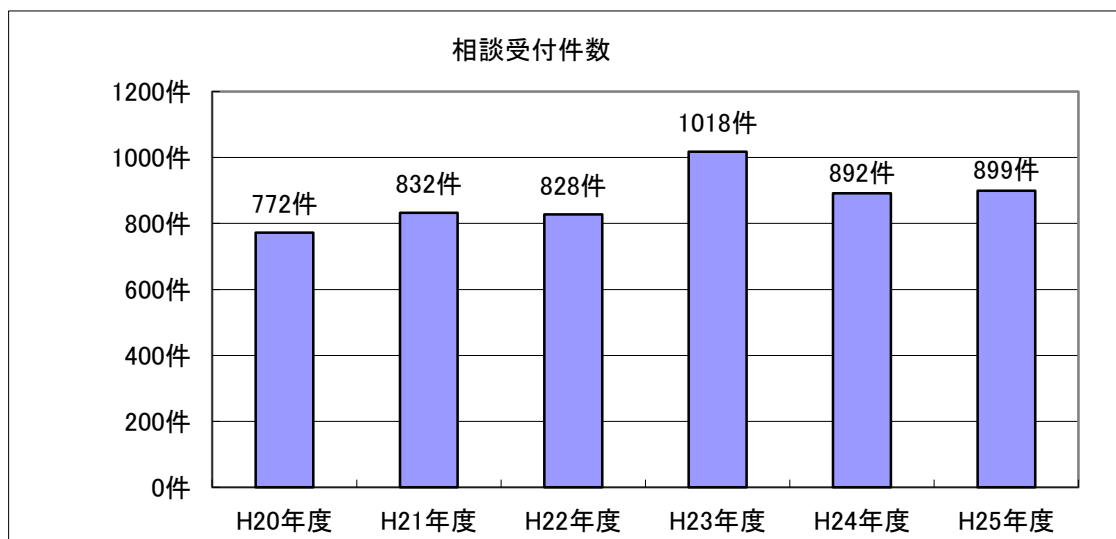


平成25年度消費生活相談受付状況報告

野洲市では、市民のくらしの困りごとや消費生活に関する苦情等の相談に応じるため、消費生活相談窓口を設置しています。平成 25 年度の相談状況がまとまりました。

1. 相談受付件数は 899 件

- ・契約トラブル解決による被害救済金額 9736万2841円
- ・多重債務相談における過払い金回収金額 500万6000円

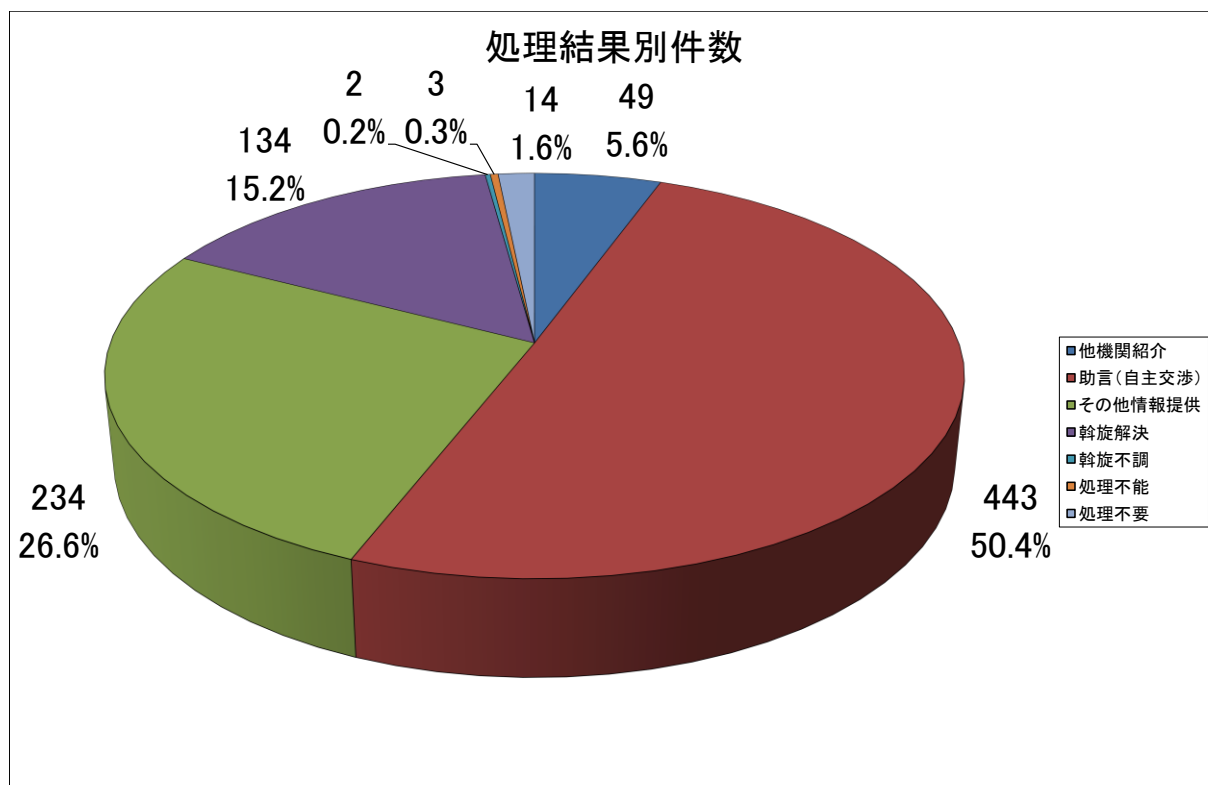


平成 25 年度の相談受付件数は 899 件で、前年（892 件）と比べ微増となりました。この中で、契約トラブル等について相談を受けて、市民生活相談課が助言や斡旋を行ったことにより被害が救済された金額の総額は、9736 万 2841 円（100 件）となりました。

また、多重債務相談における過払い金回収金額は、500 万 6000 円（平成 26 年 4 月 1 日現在の計算金額）、となりました。なおこの金額は、現在処理中の債務整理が進むことで、回収金額が増えると期待されます。

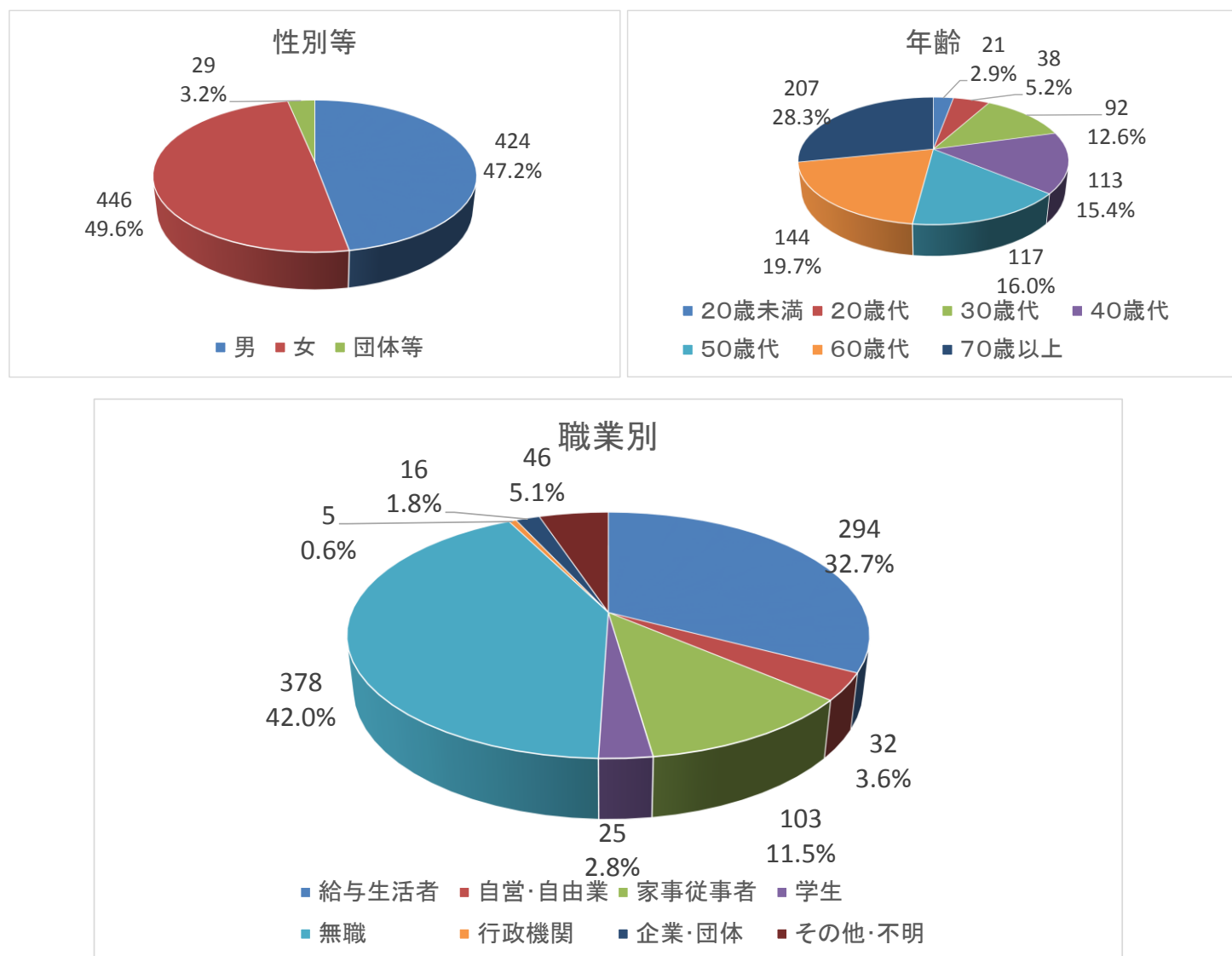
【処理結果別件数について】

●相談を受けての処理結果については、他機関紹介 49 件(5.5%)、助言 443 件(49.3%)、その他情報提供 234 件(26.0%)、斡旋解決 134 件(14.9%)、斡旋不調 2 件(0.2%)、処理不能 3 件(0.3%)、処理不要 14 件(1.6%)、となっています。



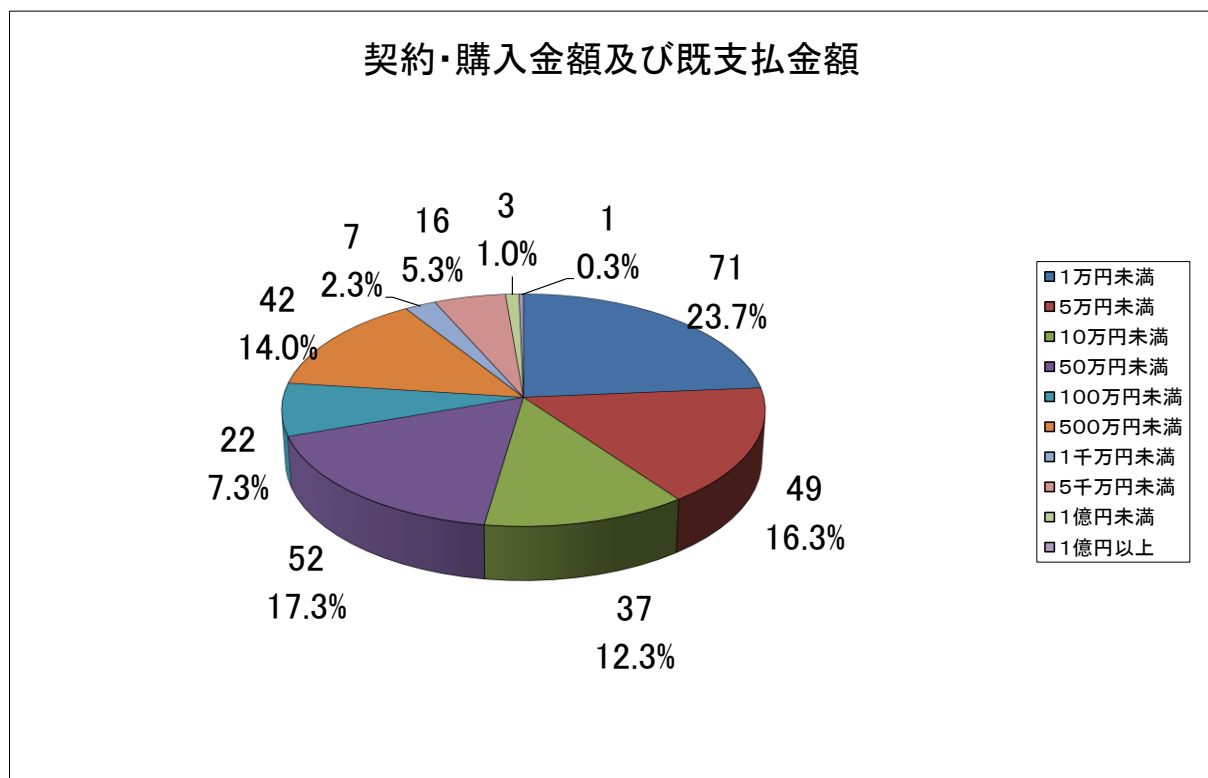
【契約当事者について】

- 性別では、男性 424 人、女性 446 人と、女性の相談者が多くなっています。また、団体等からの相談は 29 件です。
- 契約当事者の平均年齢は 56 歳と、昨年の 54 歳から 2 歳上がりました。年齢別では、上位相談年代順位は、70 歳代以上（207 人）、60 歳代（144 人）、50 歳代（117 人）、40 歳代（113 人）、30 歳代（92 人）、20 歳代（38 人）、20 歳未満（21 人）となっています。特徴としては、70 歳代以上が、前年 164 人から 207 人と（前年比 26.2%増）と増加しており、反対に 20 歳代が 58 人から 38 人と（前年比 34.5%減）減少しているのが目立っています。
- 職業別では、前年と同じく、無職（378 件）がトップで、次いで給与生活者（294 件）、家事従事者（103 件）、自営・自由業（32 件）、学生（25 件）、団体（21 件）、となっています。前年と比べて、学生が 13 人から 25 人と急増しているのが目立ちます（前年比 92.3%増）。



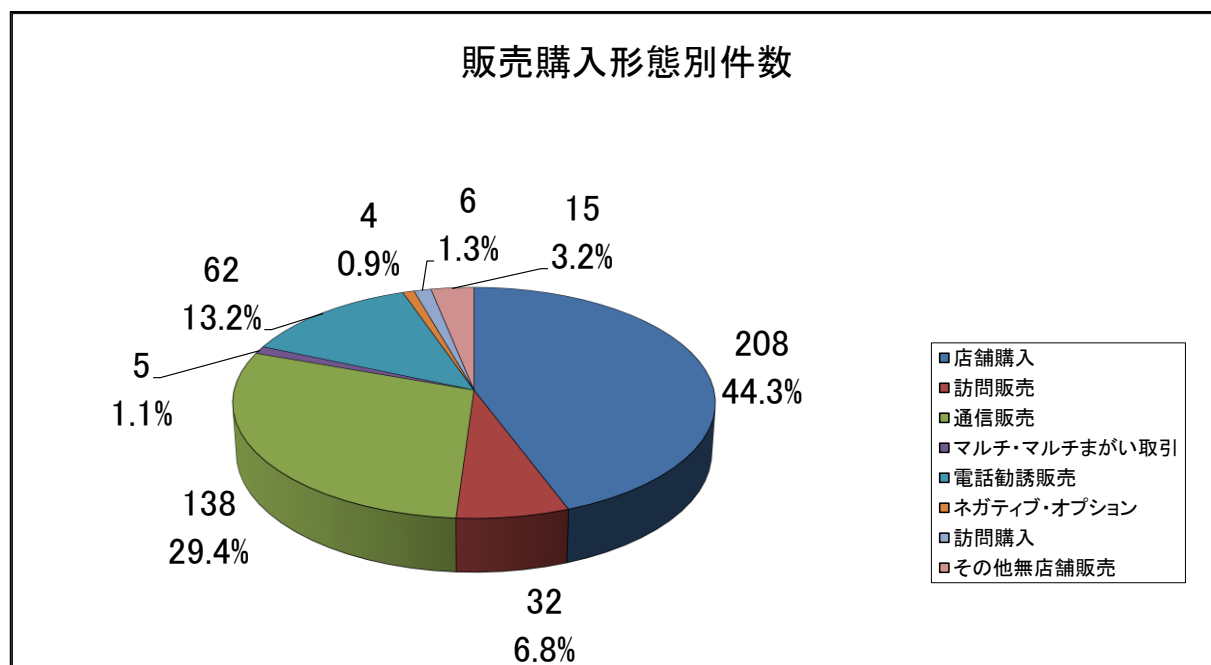
【相談内容について】

- 契約・購入金額では、1万円未満（71件）、10～50万円未満（52件）、1万～5万円未満（49件）、100～500万円未満（42件）、5～10万円未満（37件）、50～100万円未満（22件）、1000～5000万円未満（16件）、500～1000万円未満（7件）となっています。



契約購入の合計金額は、8億5371万9927円で、平均金額は、284万5733円となっています。また、助言や斡旋を行ったことにより被害が救済された金額の総額は、9736万2841円（100件）となりました。被害救済金額の内訳は、相談をすることで支払をせずに未然に防げたのが81件で、合計金額9400万1066円、平均値は116万507円です。また支払ってしまったお金を取り戻せたのが19件で、合計金額336万1775円、平均値は17万6935円です。この被害救済金額は、前年度に比べ37%の増加となっています。これは、劇場型投資詐欺の高額な金融商品の相談において、相談者がお金を振り込む前に相談をしたことで、詐欺被害の未然防止ができたことにより被害救済金額が増加したことが要因です。

●販売購入形態では、店舗購入（208件）、通信販売（138件）、電話勧誘販売（62件）、訪問販売（32件）、その他無店舗販売（15件）、訪問購入（6件）、マルチ・マルチまがい取引（5件）、ネガティブ・オプション（4件）と、店舗購入よりも特殊販売に関する相談（262件）が多くなっています。



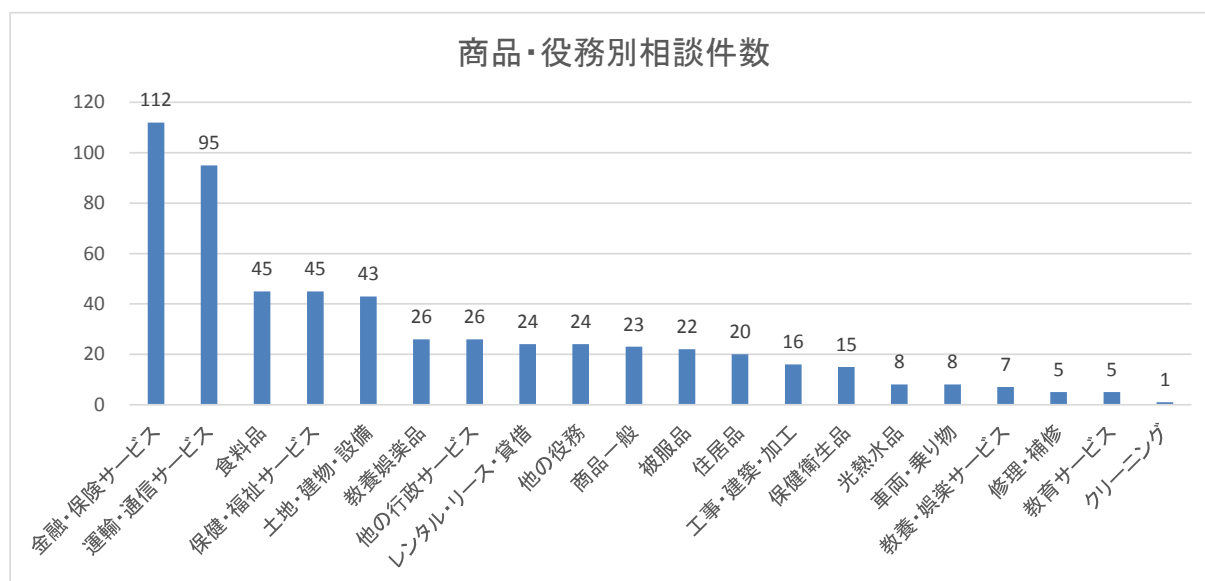
25年度の特徴としては、キーワードが新しく付与された「訪問購入」が6件あったことと、また前年、電話勧誘販売が37件だったのが62件と67.6%の大幅な増加になりました。これは、証券等・ファンド型投資商品が、16件と増加していることと、健康食品が前年の6件から12件と倍増していることなどが要因です。注文していない消費者に対し注文したと嘘を言って代金引換郵便で送りつけてくる悪質な手口が、前年に引き続き発生しており注意が必要です。

訪問販売については、23年度は45件から54件に20%増加していたのが、24年度37件、25年度32件と年々減少しています。ただその中でも、工事・建築・加工に関する商品やサービスの訪問販売が、前年の2件から5件と増加しているのが目立ちます。

通信販売では、アダルトサイトなどの通信サービスに関する放送・コンテンツ等の相談が53件とあり、これは前年66件から19.7%の減少となっているものの、まだ相変わらず多く相談があります。

訪問購入については、自宅を訪ねてきた業者が、指輪やネックレス、和服などの商品を強引に安価で買い取っていくという「押し買い」の被害が全国的に急増したことを受け、トラブルを未然に防ぐため特定商取引法が改正され、新たに規制対象として追加されました。相談のあった6件の商品については、古着、書籍、和服などとなっています。

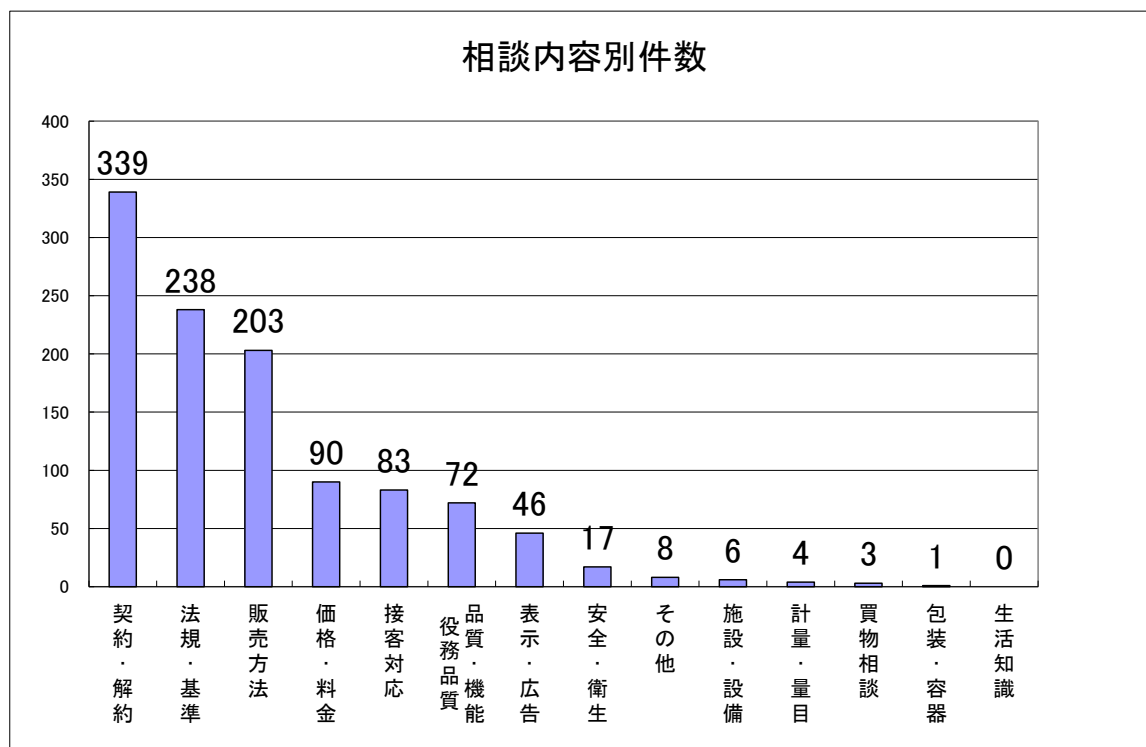
●商品大分類では、商品関連が 210 件（前年 141 件 48.9%増）、サービス関連が 360 件（前年 427 件 15.7%減）と、昨年に引き続きサービス関連の相談割合が、商品関連より多く占めています。



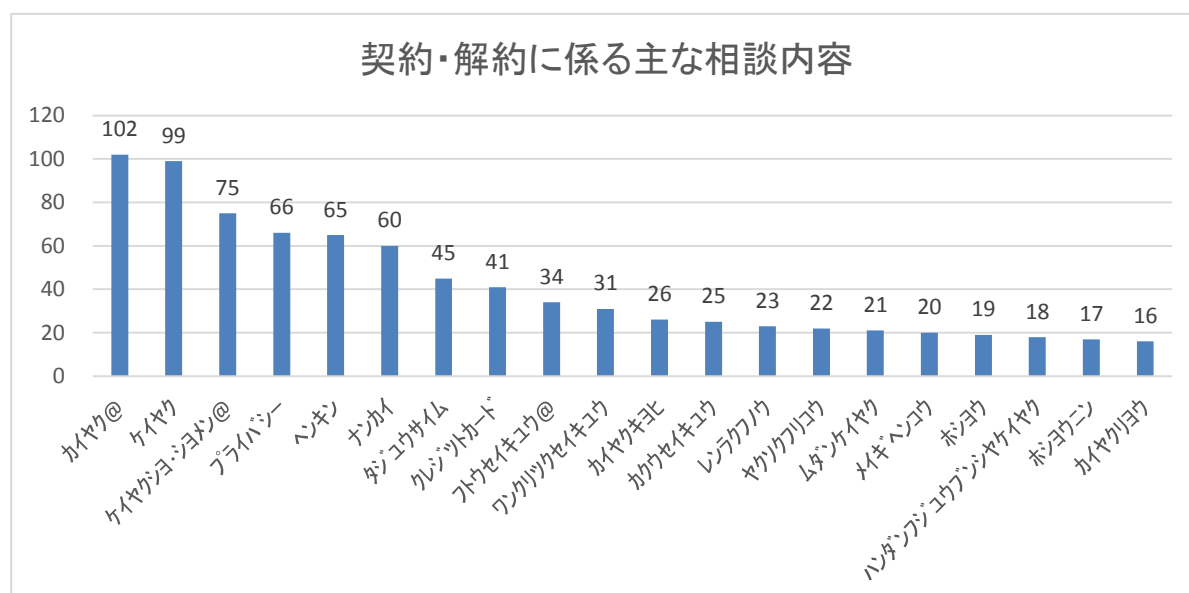
商品については、食料品 45 件（前年 22 件）、住居品 20 件（前年 10 件）と、それぞれ前年に比べて倍増するなどの他、土地・建物・整備 43 件（前年 39 件）、教養娯楽品 26 件（前年 22 件）、商品一般 23 件（前年 4 件）、被服品 22 件（前年 14 件）、保健衛生品 15 件（前年 9 件）、車両・乗り物 8 件（前年 7 件）とそれぞれの分野でも相談が増えています。

サービス関連については、金融・保険サービス 112 件（前年 141 件）、運輸・通信サービス 95 件（前年 119 件）、他の行政サービス 26 件（前年 47 件）、教養・娯楽サービス 7 件（22 件）、と相談が減少しています。これは、多重債務の相談が、前年 69 件だったのが 45 件と、減少しているのも要因です。反対に増加しているのが、保健・福祉サービス 45 件（前年 29 件）、レンタル・リース 24 件（前年 18 件）、他の役務 24 件（前年 21 件）、工事・建築・加工 16 件（前年 9 件）、となっています。

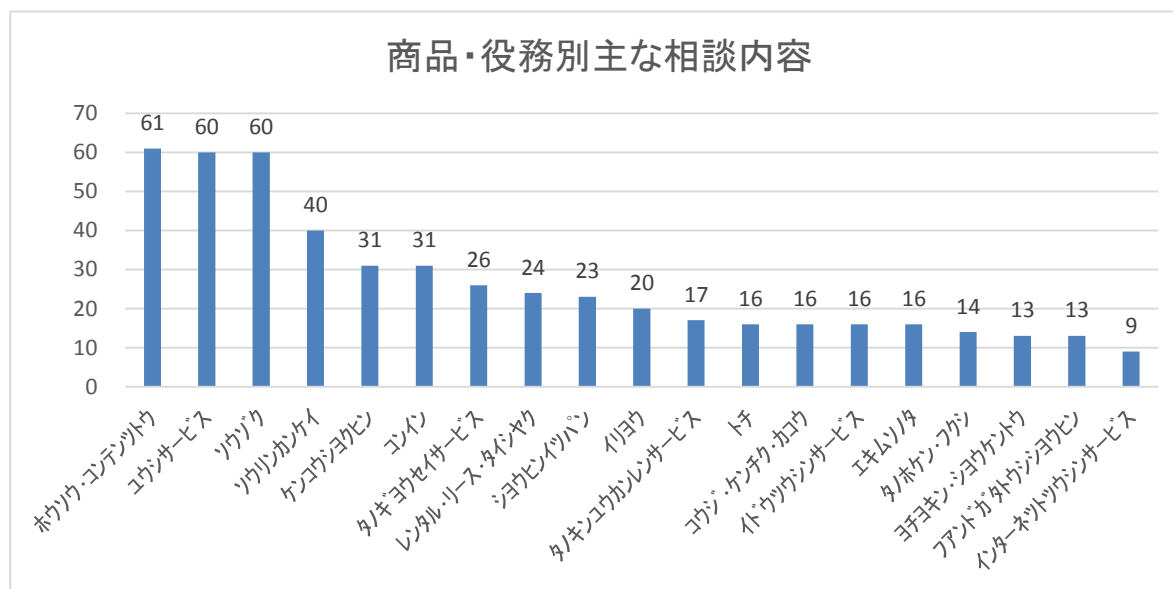
- 相談内容分類では、契約・解約（339件）、法規・基準（238件）、販売方法（203件）、価格・料金（90件）、接客対応（83件）、品質・機能 役務品質（72件）、表示・広告（46件）、安全・衛生（17件）、施設・設備（6件）、計量・量目（4件）となっています。前年度から比較すると、接客対応83件（前年53件）と、表示・広告46件（前年37件）の苦情相談の増加が目立っています。



- 契約・解約に係る主な商品・役務件数では、解約（102件）、契約（99件）、契約書・書面（75件）、プライバシー（66件）、返金（65件）、難解（60件）、多重債務（45件）、クレジットカード（41件）、不当請求（34件）、ワンクリック請求（31件）、架空請求（25件）、



- 商品・役務別相談件数では、放送・コンテンツ等（61件）、融資サービス（60件）、相続（60件）、相隣関係（40件）、健康食品（31件）、婚姻（31件）、他の行政サービス（26件）、レンタル・リース・貸借（24件）、商品一般（23件）、医療（20件）、他の金融関連サービス（17件）、土地（16件）、工事・建築・加工（16件）、移動通信サービス（16件）、となっています。

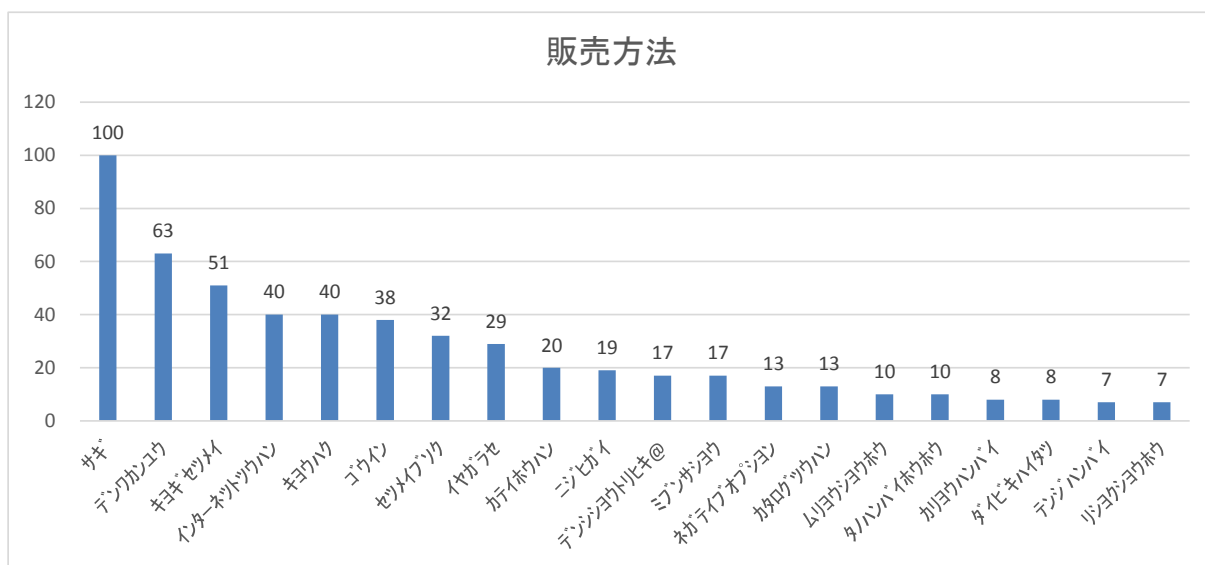


- 内容キーワードで多いものから、他の法規・基準（124件）、解約（102件）、詐欺（100件）、契約（99件）、高価格・料金（92件）、契約書・書面（75件）、身障者関連（69件）、信用性（69件）、プライバシー（66件）、返金（65件）、電話勧誘（63件）、難解（60件）、虚偽説明（51件）、多重債務（45件）、法令（43件）、となっています。

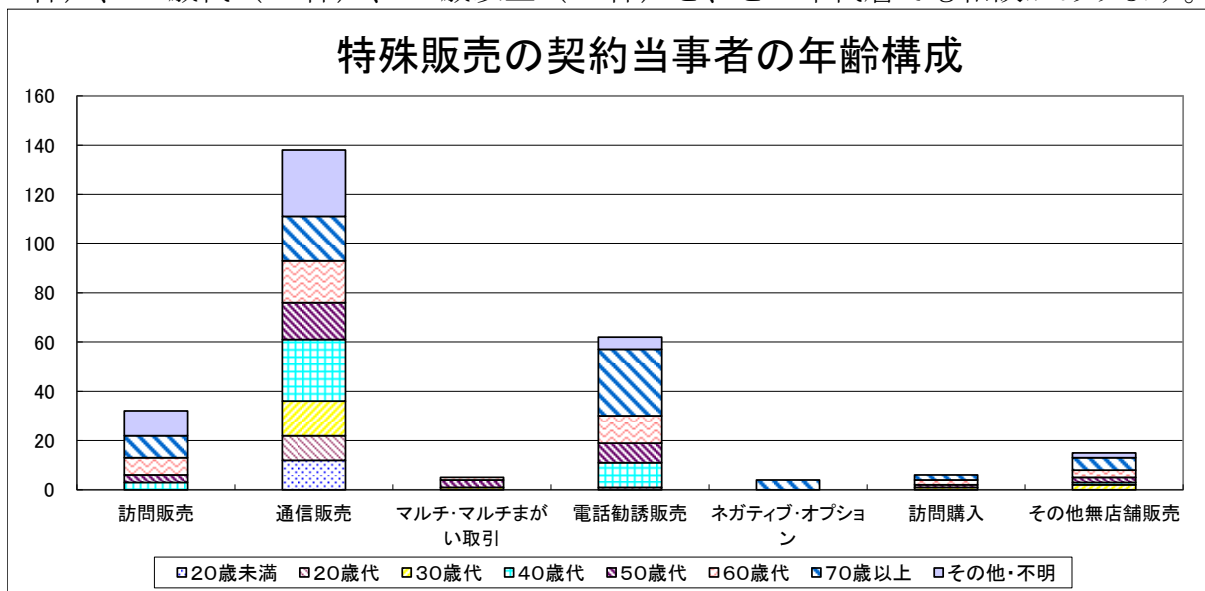
※重複回答あり

【販売方法について】

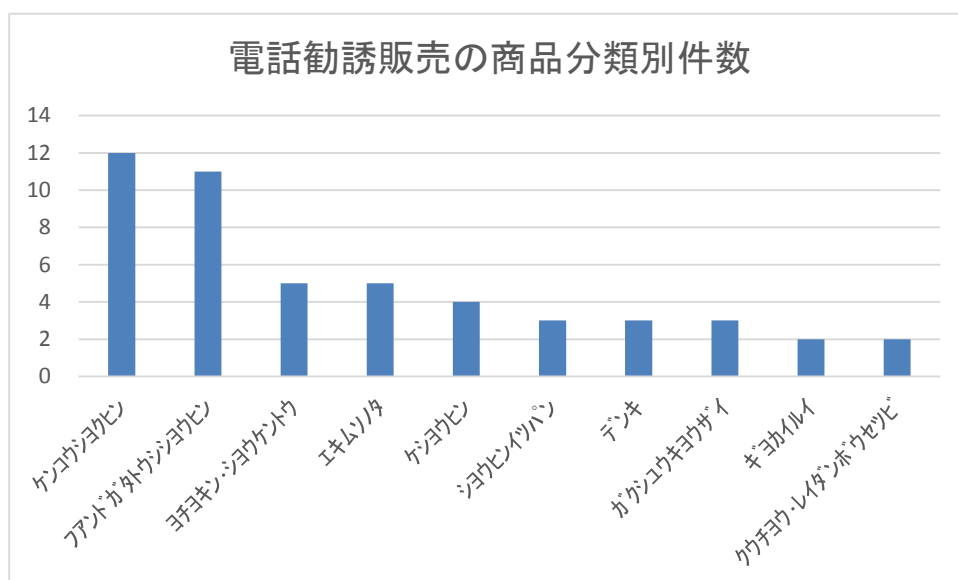
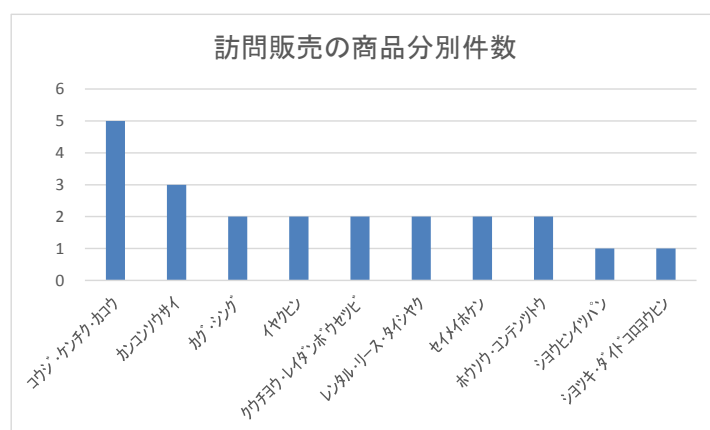
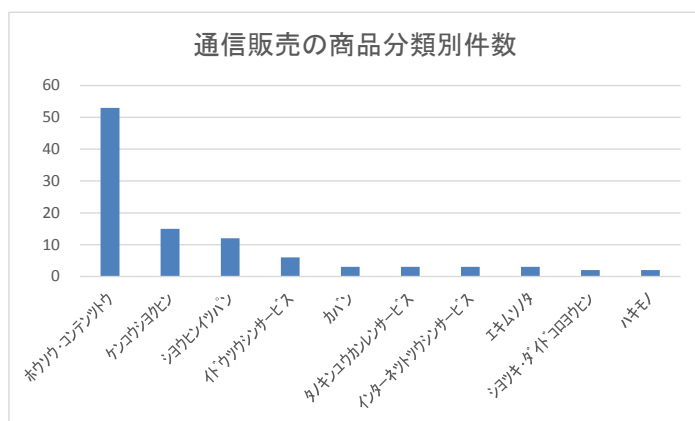
- 相談の多い販売方法については、詐欺（100件）、電話勧誘（63件）、インターネット通販（40件）、家庭訪販（20件）、二次被害（19件）、電子商取引（17）、ネガティブオプション（13件）、カタログ通販（13件）、無料商法（10件）、他の販売方法（10件）、代引き配達（8件）、展示販売（7件）、利殖商法（7件）、となっています。特徴として、前年に比べてネガティブオプション、代引き配達が急増していますが、これは健康食品の送り付け商法が増加したのが要因です。



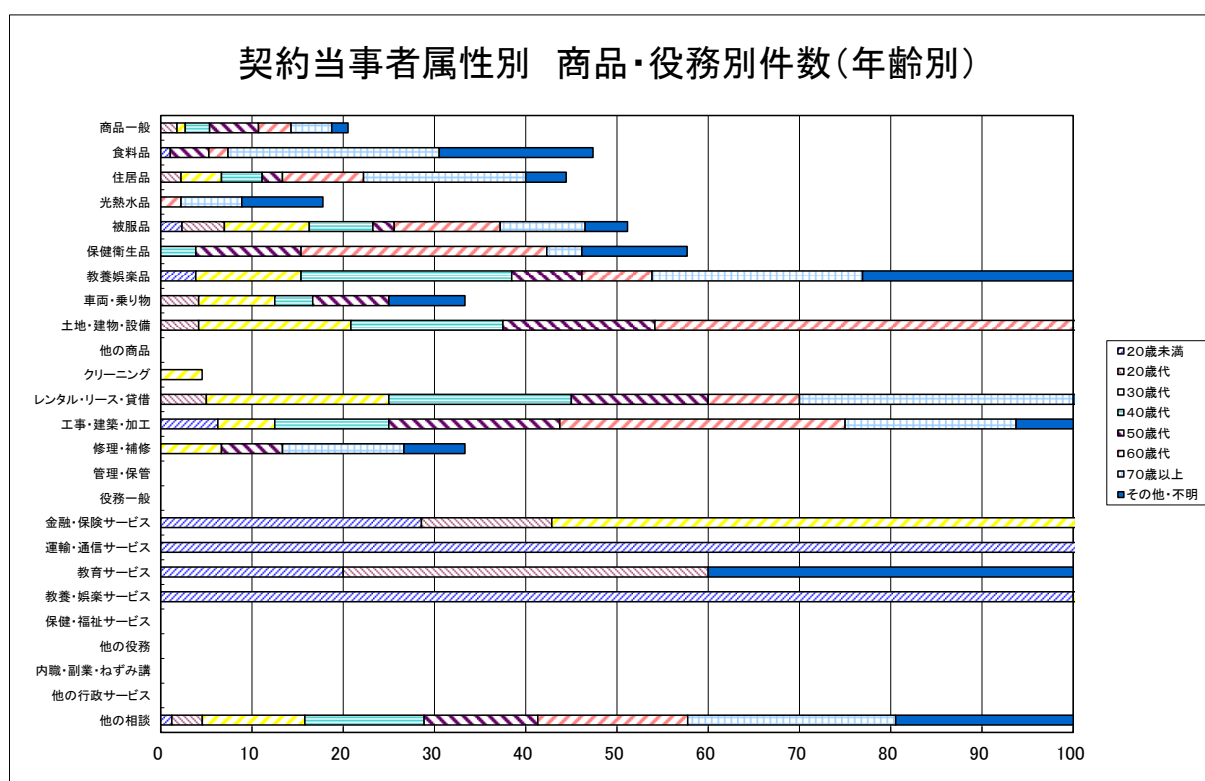
- 特殊販売（訪問販売、電話勧誘、通信販売など）における契約当事者の年齢構成は、70歳以上（65件）、60歳代（41件）、40歳代（39件）、50歳代（32件）、30歳代（18件）、20歳未満（12件）、20歳代（11件）、となっています。販売別では、訪問販売（32件）は、70歳代以上が9件と、全体の28.1%を占めています。他、電話勧誘（62件）では、60歳代以上が27件と、全体の43.5%を占めており、こうした特殊販売の中でも、訪問販売や電話勧誘については、自宅にいたことが多い高齢者が被害にあいやすい状況がわかります。通信販売（138件）については、20歳未満（12件）、20歳代（10件）、30歳代（14件）、40歳代（25件）、50歳代（15件）、60歳代（17件）、70歳以上（18件）と、どの年代層でも相談があります。



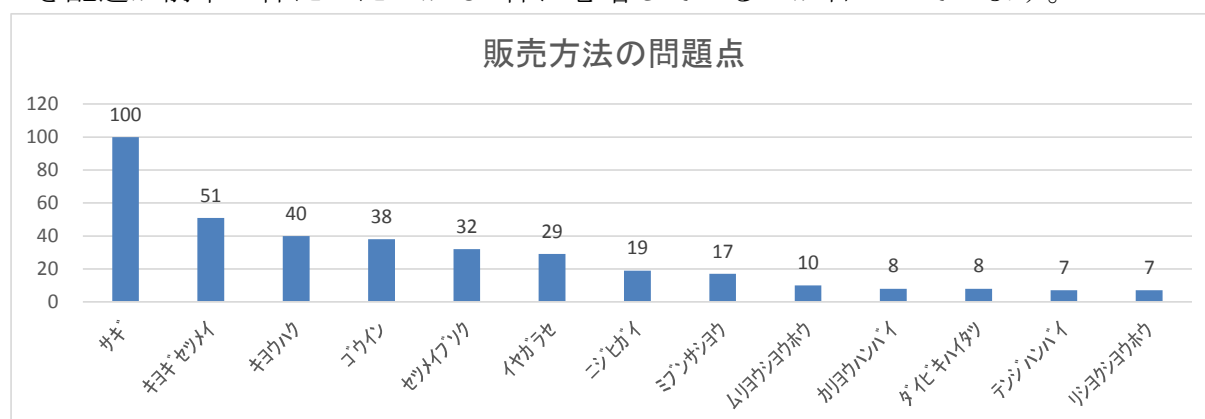
●販売方法別主な商品・サービス件数については、通信販売（138 件）は、①放送・コンテンツ等（53 件）、②健康食品（15 件）、③商品一般（12 件）、④移動通信サービス（6 件）、⑤かばん（3 件）、⑥他の金融関連サービス（3 件）、⑦インターネット通信サービス（3 件）、⑧役務その他（3 件）、⑨食器・台所用品（2 件）、⑩履物（2 件）、となっています。特徴として、健康食品が前年 1 件だったのが 15 件と、また携帯電話・スマートフォン等の移動通信サービスが、前年 1 件だったのが 6 件に増えています。訪問販売（32 件）では、①工事・建築・加工（5 件）、②冠婚葬祭（3 件）、③家具・寝具（2 件）、④医薬品（2 件）、⑤空調・冷暖房設備（2 件）、⑥レンタル・リース・貸借（2 件）、⑦生命保険（2 件）となっています。電話勧誘（62 件）では、①健康食品（12 件）、②ファンド型投資商品（11 件）、③預貯金等・証券等（5 件）、④役務その他（5 件）、⑤化粧品（4 件）、⑥電器（3 件）、⑦学習教材（3 件）となっています。



- 契約当事者の年代別商品・サービス件数については、20 歳未満がアダルト情報サイト等のデジタルコンテンツに関する相談が 3 割を占めており、70 歳以上を除くどの年代層についても、デジタルコンテンツに関する相談が、上位に上がっています。送り付け商法等の被害相談が多い健康食品では、70 歳以上に 17 件と集中して相談が多くあり、また 50 歳代以上の年代層で、相談が上位に上がっているのが目立ちます。特徴としては、20 歳未満を除くすべての年代層で、相談その他が相談のトップを占めており、これは失業や家庭問題等で生活困窮に関する相談が多く寄せられていることが要因です。毎年上位を占めている融資サービスについては、件数は減少しているものの、30 歳代以上の年代層で同じく上位に上がっています。



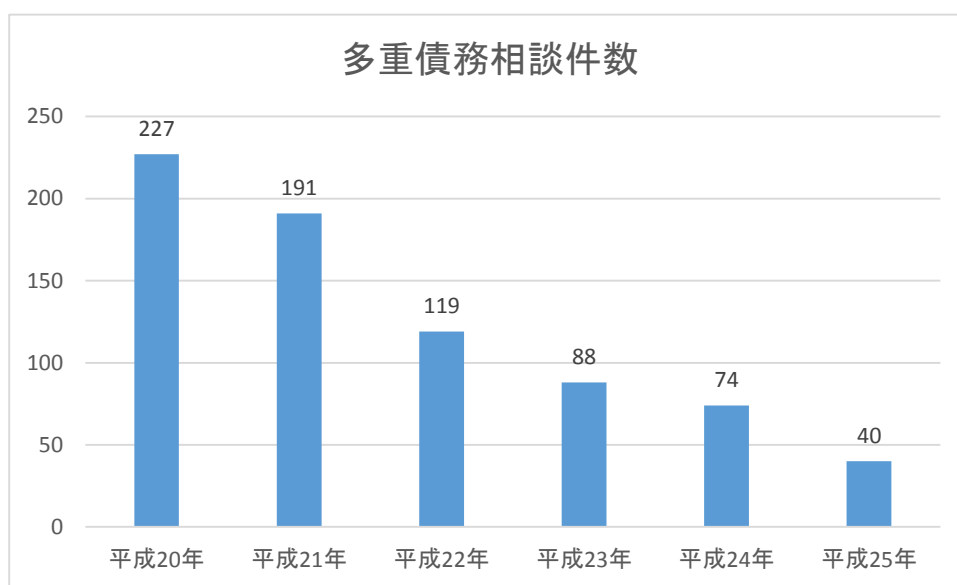
- 販売方法の問題点として、詐欺（100 件）、虚偽説明（51 件）、脅迫（40 件）、強引（38 件）、説明不足（32 件）、嫌がらせ（29 件）、二次被害（19 件）、身分詐称（17 件）、無料商法（10 件）、過料販売（8 件）、代引き配達（8 件）、展示販売（7 件）、利殖商法（7 件）となっています。傾向として、例年と同じく、詐欺や脅迫、虚偽説明などの悪質な問題点が多く上がっています。また特徴として、代引き配達が前年 1 件だったのが 81 件に急増しているのが目立っています。



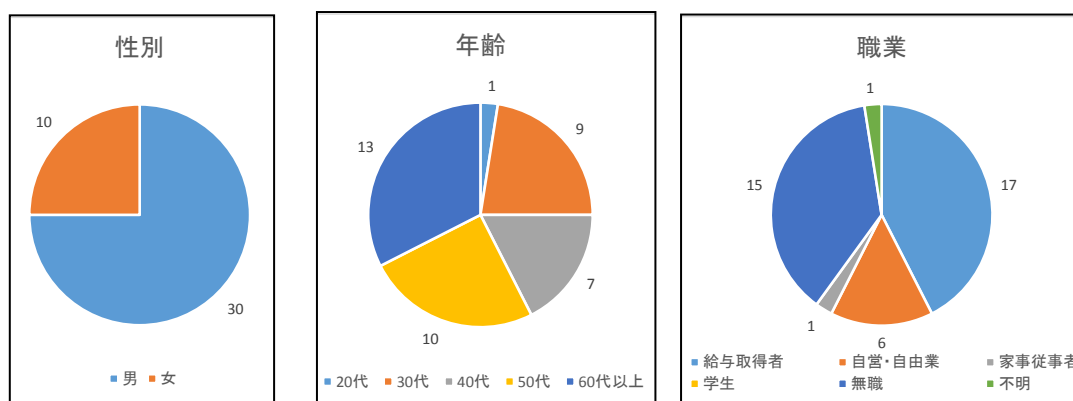
- 販売方法別の主な商品役務件数については、詐欺では、①放送・コンテンツ等②健康食品③ファンド型投資商品④預貯金・証券等、虚偽説明では、①健康食品②放送・コンテンツ等③預貯金・証券等④学習教材、脅迫では、①放送・コンテンツ等②健康食品③学習教材、強引では、①健康食品②融資サービス③移動通信サービス④放送・コンテンツ等、説明不足では、①医療②修理・補修③生命保険、二次被害では、①学習教材②ファンド型投資商品③預貯金・証券等、身分詐称では、①放送・コンテンツ等②預貯金・証券等③健康食品④ファンド型投資商品、となっています。販売方法の悪質な相談に上がる商品役務には、放送・コンテンツ等、健康食品がどれにも多くあるのが特徴です。

1. 多重債務の相談が 40 件 前年比 46%減少しました。

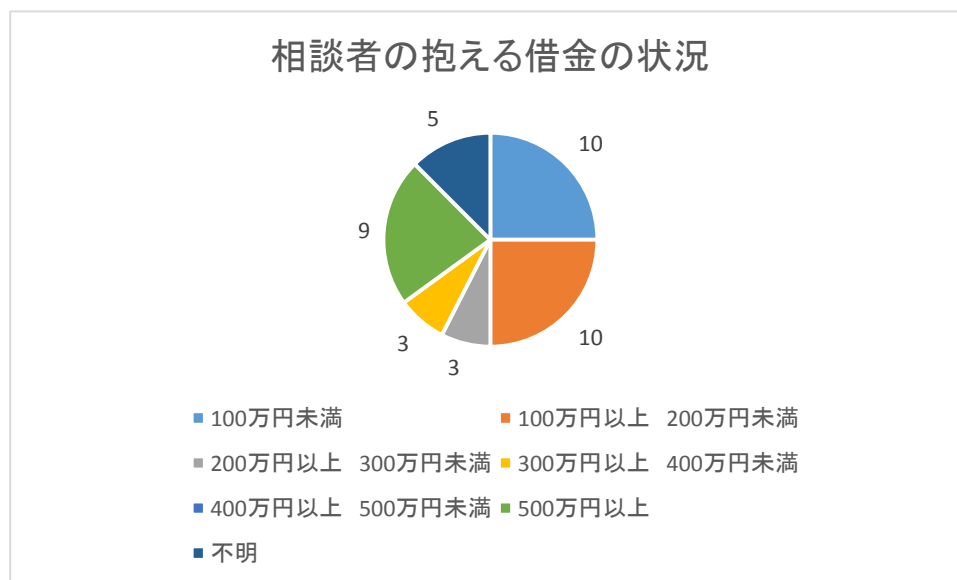
- 平成 25 年度の傾向として、多重債務問題に関する相談が、40 件と、前年 74 件から 46%減少しています。これは、昨年に引き続き、改正貸金業法が、平成 22 年 6 月に完全施行された効果により、多重債務相談が減少したのが要因です。



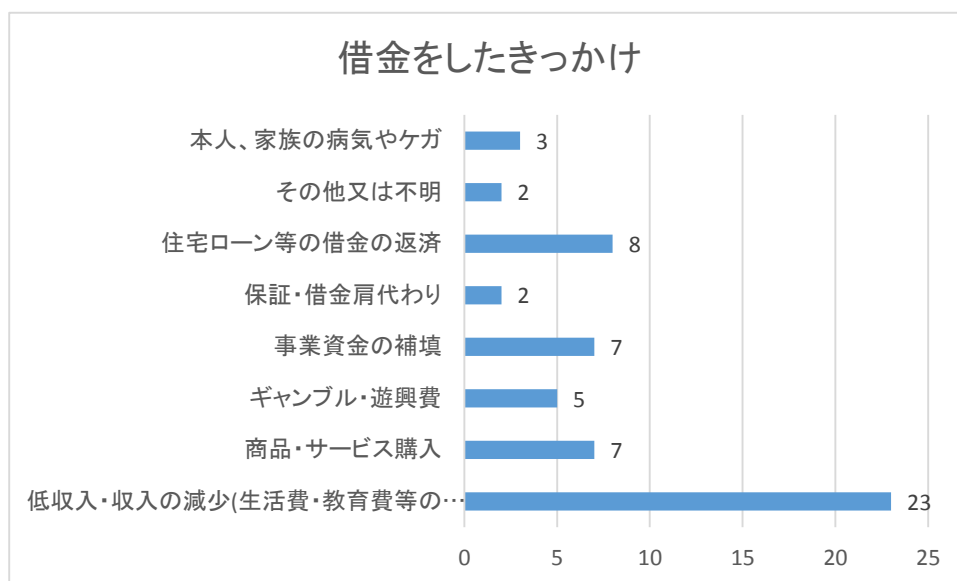
- 相談当事者の性別では、男性 30 人、女性 10 人です。
- 年齢層は、10 歳代（0 人）、20 歳代（1 人）、30 歳代（9 人）、40 歳代（7 人）、50 歳代（10 人）、60 歳代以上（13 人）、です。
- 職業については、給与所得者（17 人）、次に無職（15 人）、家事従事者（1 人）、自営・自由業（6 人）、不明（1 人）とあり、雇用の悪化が切実とわかります。



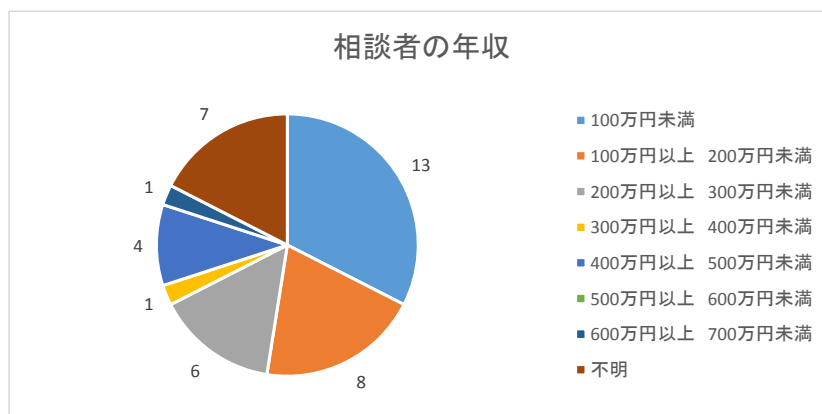
- 相談者の抱える借金の状況については、100 万円未満（10 人）、100 万円以上 200 万円未満（10 人）、200 万円以上 300 万円未満（3 人）、300 万円以上 400 万円未満（3 人）、500 万円以上（9 人）、不明（5 人）となっています。抱える借金額が前年よりも減少していますが、借金が少なくても困窮する相談者が増えていると言えます。



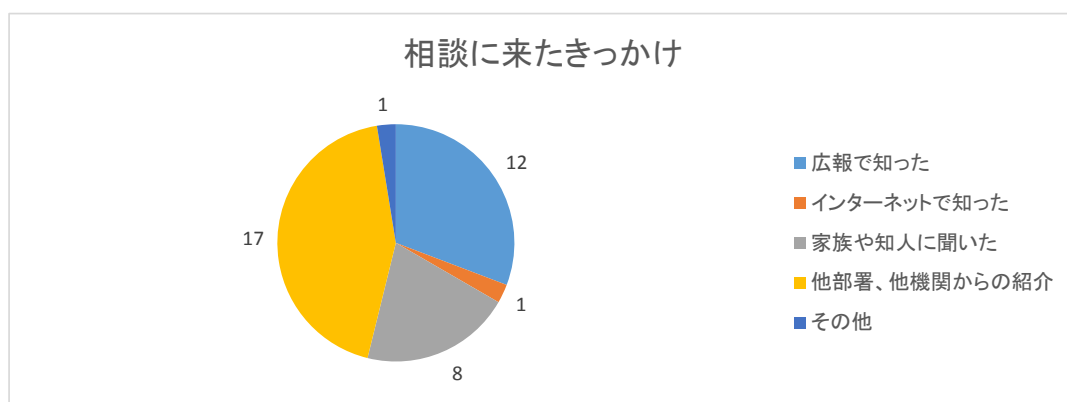
- 借金のきっかけについては、低収入・収入の減少（23 人）、住宅ローン等の借金の返済（8 件）、事業資金の補填（7 人）、商品・サービス購入（7 件）、ギャンブル・遊興費（5 件）、本人・家族の病気やケガ（3 人）、保証・借金肩代わり（2 人）、（※複数回答）となっています。不景気を背景に失業などの雇用悪化の要因が多く含まれています。



- 相談者の年収は、100 万円未満（13 人）、100 万円以上 200 万円未満（8 人）、200 万円以上 300 万円未満（6 人）、300 万円以上 400 万円未満（1 人）、400 万円以上 500 万円未満（4 人）、600 万円以上 700 万円未満（1 人）、不明（7 人）、となっています。年収 200 万円未満の低所得者が、全体の半数を占めており、貧困が多重債務の要因となっています。



- 相談者が相談に訪れたきっかけは、他部署・他機関からの紹介（17 人）、広報（12 人）、家族や知人の勧め（8 人）です。他部署・他機関からの紹介が、全体数の 42% を占めており、これは市役所内・関係機関の連携の取り組みの効果が要因です。紹介元は、納税推進室 7 件、社会福祉課 6 件となっていますが、これは、税金滞納者や生活保護申請者から借金が発見されることが多いのが要因です。



- 平成 25 年度の過払い金回収金額は、500 万 6000 円です。この金額は、債務調査が終了し債務整理が進むことで、さらに回収金額は増えると期待されます。（金額は平成 26 年 4 月 1 日現在の集計です）
- 相談者の内、税金等を滞納しているのが 18 人と、全体の約半数を占めています。このように、借金等が原因で滞納になっているケースが多く、滞納している原因を見つけて支援することが、滞納解消に繋がることになります。
- 借金に苦しむ相談者を、あらゆるチャンネルで見つけて、そして市役所や地域の資源を活用して、借金、就労やこころの病などの問題に総合的に支援することは、自殺や犯罪を防いで社会不安の解消に繋がり、市民の安全安心な暮らしを守る事に繋がります。

2. 1 億 3900 万円の振り込め詐欺事件が発生しました！

野洲市内で、1 億 3900 万円をだまし取られる振り込め詐欺被害の事件が発生しました。事件の内容については、以下のとおりです。現金を送るようにとの指示があれば詐欺だと思い、相手を信用せず、まずは警察や市役所に相談してください。

【市内に住む一人暮らしの無職女性（80 歳）に、平成 25 年 10 月 15 日昼、公安委員会や監視委員会など警察関係を名乗る男から自宅に電話があり、「あなたは違法な入金をした。刑務所に入らないといけない。お金を積んだら刑務所に行かないようになる」と言われた。不安になった女性は 10 月 16 日～12 月 12 日の間、男の指示通り現金を箱に詰め、市内のコンビニから宅配便で計 7 回にわたって指定された住所に送ってしまった。親戚が被害に気づいたことで発覚し、12 月 26 日に守山署に届けを出した。】

3. 「訪問購入」の相談が増えています。

被害が急増する「押し買い」のトラブルを未然に防ぐため、2012 年 8 月に「特定商取引に関する法律」が改正され、業者が突然自宅を訪れて貴金属などを買い取る「訪問購入」が新たに規制対象として追加されました。これにより、25 年度は 6 件の訪問購入の相談が上がっています。苦情としては、「不要なモノを買い取る」と業者から電話があり、承諾すると訪問してくるが、その時に「貴金属の査定もしてあげる」と言い、断っても「見せてくれ、他にもアクセサリーをだすように」としつつこく見せるまで帰らない、また安い金額で買い取られてしまった、等の相談が寄せられています。

訪問購入に関する規制内容については、①消費者からの要請がないのに、業者が訪問して買い取りを勧誘することは禁止されていること、②勧誘時に業者は、事業者名や購入が目的であることを最初に説明しなければならないこと、③契約を締結しないという意思を示した消費者に対して再勧誘は禁止されていること、④うその説明をしたり強引な勧誘は禁止されていること、⑤契約締結時に契約内容を記載した書面の交付が義務付けられていること、⑥契約書面を受け取ってから 8 日間以内であれば契約解除（クーリング・オフ制度）ができること、またクーリング・オフ期間内であれば商品の引渡しを拒むことができること、などです。

押し買いの被害を防ぐためには、買い取ってもらうつもりがないならきっぱり断りましょう。また、契約前に相手を確認し許可証の提示を求めて相手を確認しましょう。

＊許可を受けた古物商は「許可証」または「行商従業者証」を携帯することが義務づけられています。

4. 携帯電話会社に対して販売方法の改善要望をしました。

25年度は、携帯電話サービスに関する相談が14件（前年11件）ありました。その中で、KDDI株式会社の携帯電話等の販売に関し、消費者安全法8条に基づき、同法2条5項3号の「消費者事故等」に該当する可能性があるものとして、平成25年10月24日付（野市相第40号）KDDI株式会社に対し別紙にて要望するに至りました。

経緯は以下のとおりです。

相談処理をする中で、

①当初見積もりに基本的な契約金額（スマートフォンの通信契約とスマートフォン本体の購入契約）を示した上で、付属品やオプション契約の内容と金額を選択肢として示すのではなく、あらゆる付属品やオプション契約の内容と金額をセットにして提案する販売方法がとられている点、

②スマートフォン購入者全てに対して、顧客の使用目的や、知識・経験を考慮することなく、一律的にタブレット等の関連商品を勧誘している点、

上記2点については個別販売店だけの問題ではないことが確認されました。この販売方法については、今後、多数の消費者との間にトラブルを生じさせるおそれがある可能性があり、会社に対し要望を行う必要があると考え要望するに至ったものです。

これに対してKDDI株式会社は、平成25年11月25日（月）に報告書を持参されご回答いただきました。

① 消費者と販売業者との情報格差、物販契約・通信契約等複雑な販売となることに十分に留意し、また、「無料」「タダ」等の言葉の強い誘因性に注意し接客販売をしてください。

② 接客時、最初に必要最低限の価格を消費者に提示し、最低金額について理解された上で加算方式による接客販売をしてください。

③ 適合性の原則から、タブレット等必要と思えない障害者、高齢者等の消費者に対し、一律的な勧誘を行わないでください。

④ 形式的な重要事項説明書等による確認だけでなく、ひとつひとつの項目に対し、消費者の知識・経験を考慮した丁寧でわかりやすい説明をしてください。

当市が要望した上記4点につきましては、説明の徹底、退会導線の周知、必要最低限の金額提示、専用窓口の開設、適合性の原則に配慮した営業活動 等誠意のあるご回答がありました。

今後の消費者トラブルを防ぐ有効な手立てとして、KDDI株式会社をはじめ、通信各社にこの取り組みが広がることを期待します。

KDDI 株式会社に対する携帯電話等の販売方法の改善に関する要望書の提出について
<http://www.city.yasu.lg.jp/doc/shiminbu/siminka/siminseikatu/shouhiseikatu/files/18396.pdf>

KDDI 株式会社からの報告書
<http://www.city.yasu.lg.jp/doc/shiminbu/siminka/siminseikatu/shouhiseikatu/files/18617.pdf>