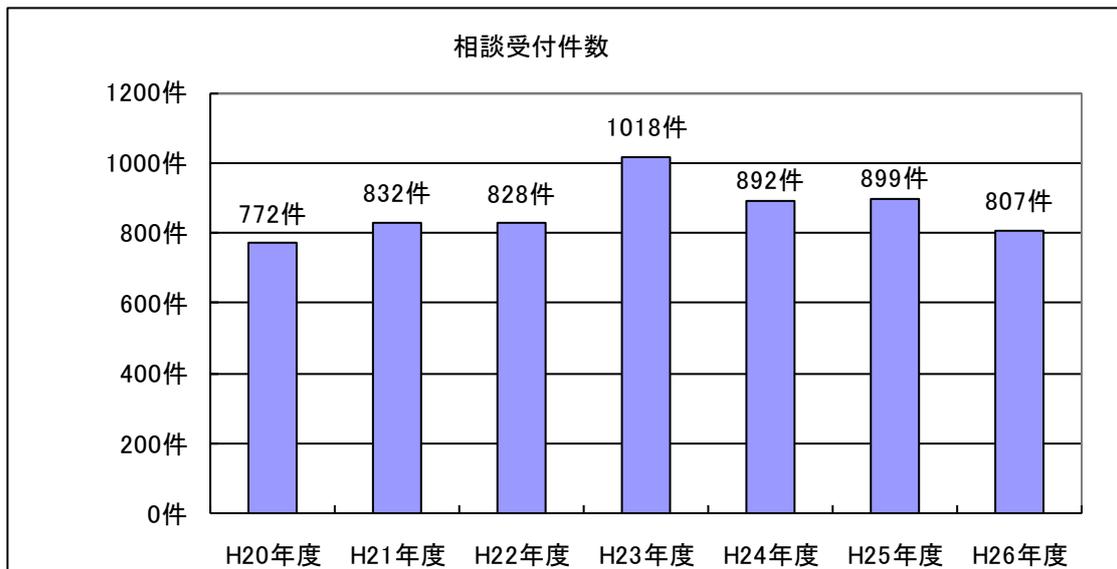


平成26年度消費生活相談受付状況報告

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26年度の相談状況がまとまりました。

1. 相談受付件数は 807 件

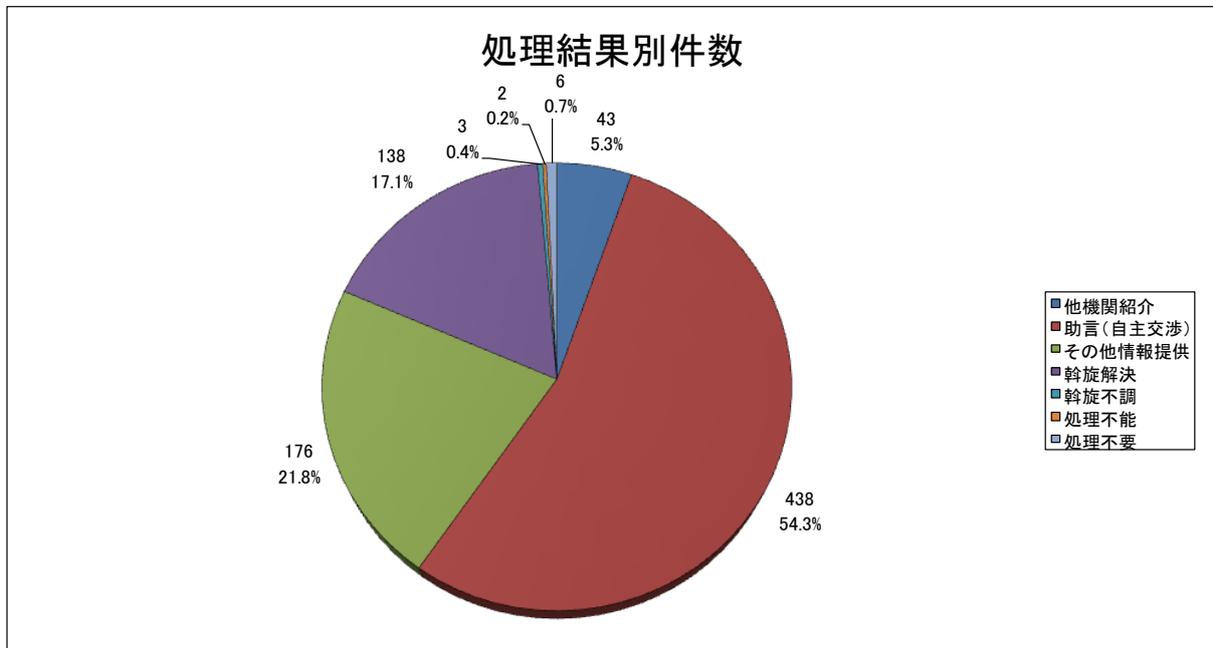
・契約トラブル解決による被害救済金額 4303万7925円



平成26年度の相談受付件数は807件で、前年度（899件）と比べ減少しました（前年度比89.8%）。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、4303万7925円（115件）となりました。

【処理結果別件数について】

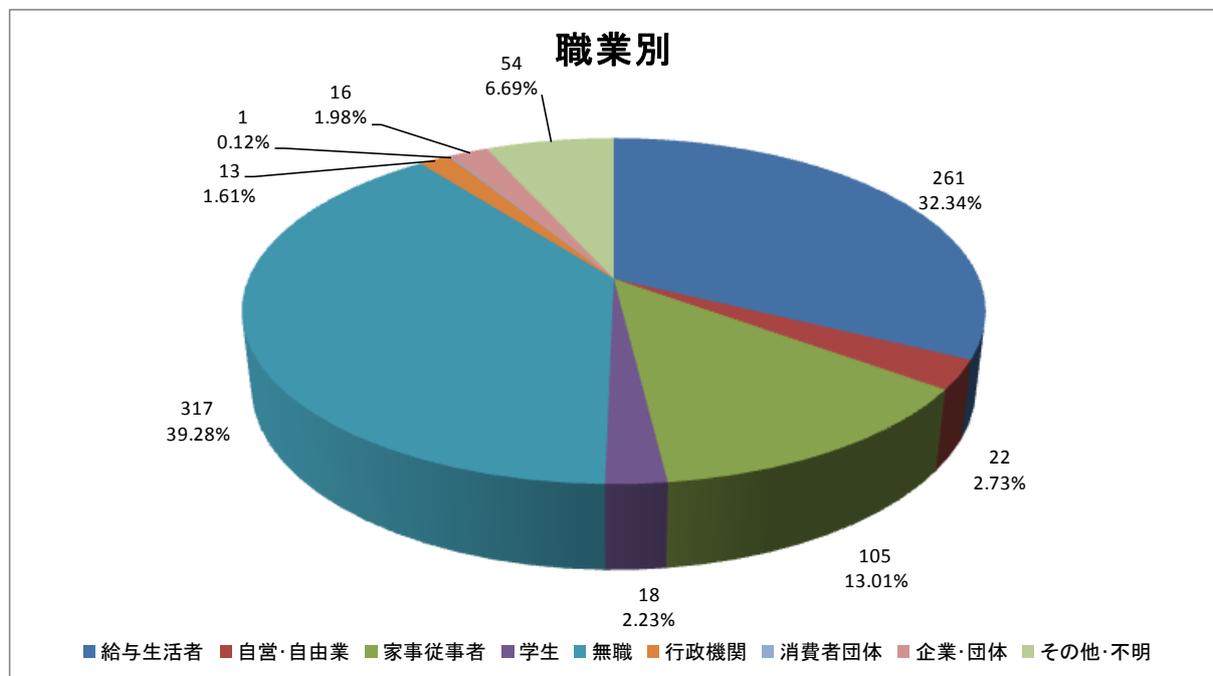
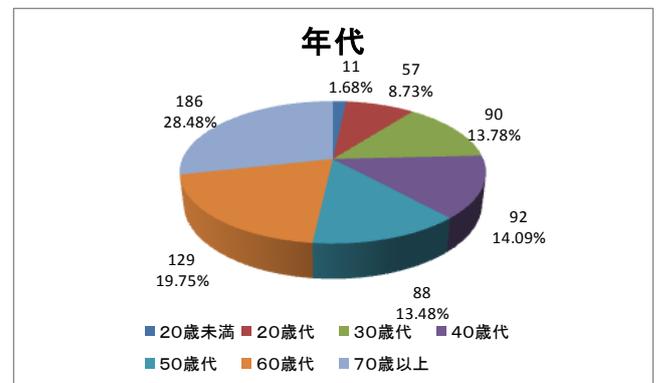
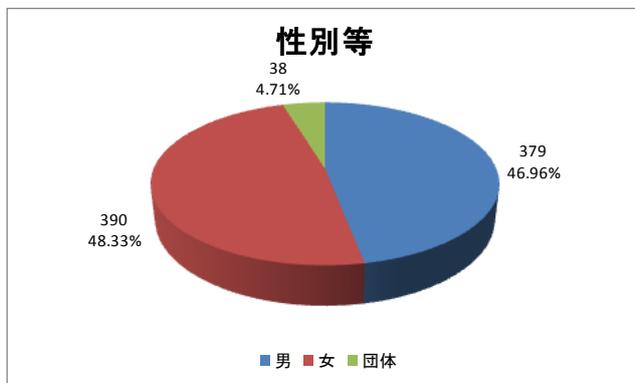
●相談を受けての処理結果については、他機関紹介43件（5.3%）、助言（自主交渉）438件（54.3%）、その他情報提供176件（21.8%）、斡旋解決138件（17.1%）、斡旋不調3件（0.4%）、処理不能2件（0.2%）、処理不要6件（0.7%）、となっています。



●性別では、男性 379 人、女性 390 人と、女性の相談者が少し多くなっています。また、団体等からの相談は 38 件です。

●契約当事者の平均年齢は 55 歳と、昨年度の 56 歳から 1 歳下がりました。年齢別では、上位相談年代順位は、70 歳代以上（186 人）、60 歳代（129 人）、40 歳代（92 人）、30 歳代（90 人）、55 歳代（88 人）、20 歳代（57 人）、20 歳未満（11 人）となっています。特徴としては、20 歳代以上が、前年 38 人から 57 人と（前年度比 150.0%）と増加しており、反対に 20 歳未満が 21 人から 11 人と（前年度比 52.4%）減少しているのが目立っています。

●職業別では、前年度と同じく、無職（317 件）がトップで、次いで給与生活者（261 件）、家事従事者（105 件）、団体（30 件）、自営・自由業（22 件）、学生（18 件）、となっています。前年度と比べて、自営・自由業が 32 人から 22 人と減少しているのが目立ちます（前年度比 68.8%）。

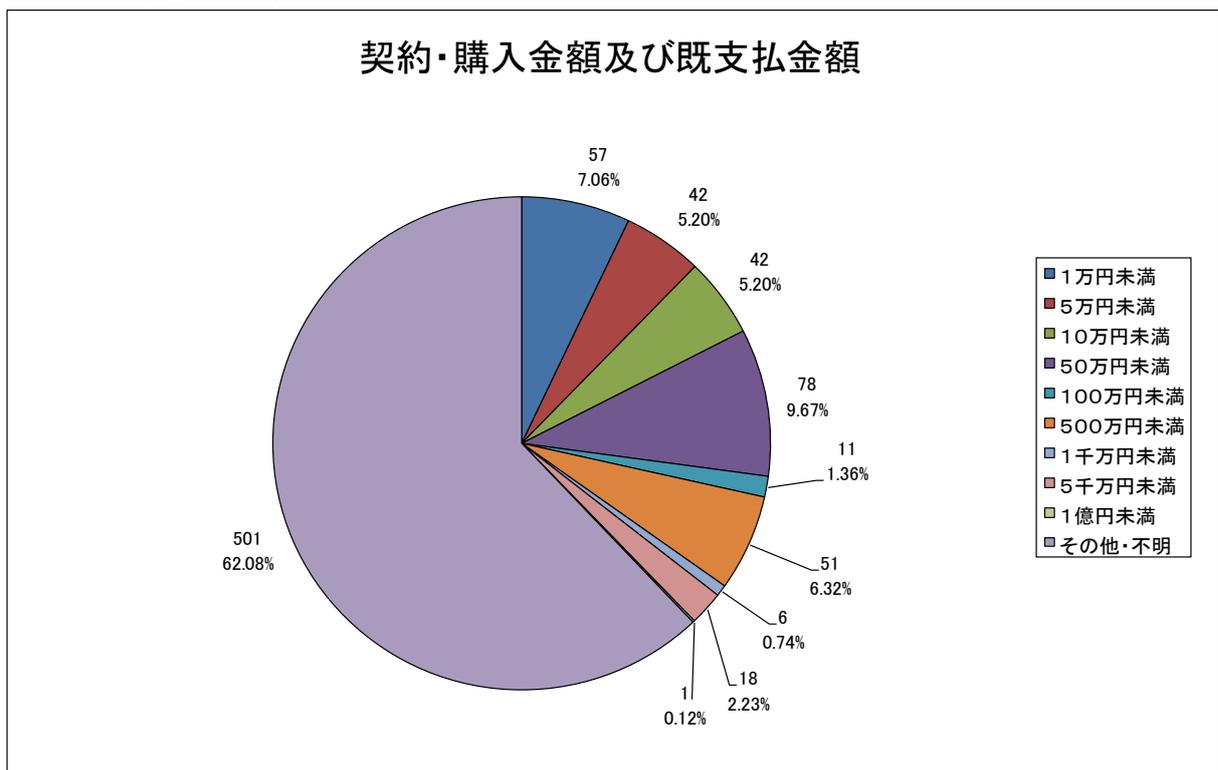


【相談内容について】

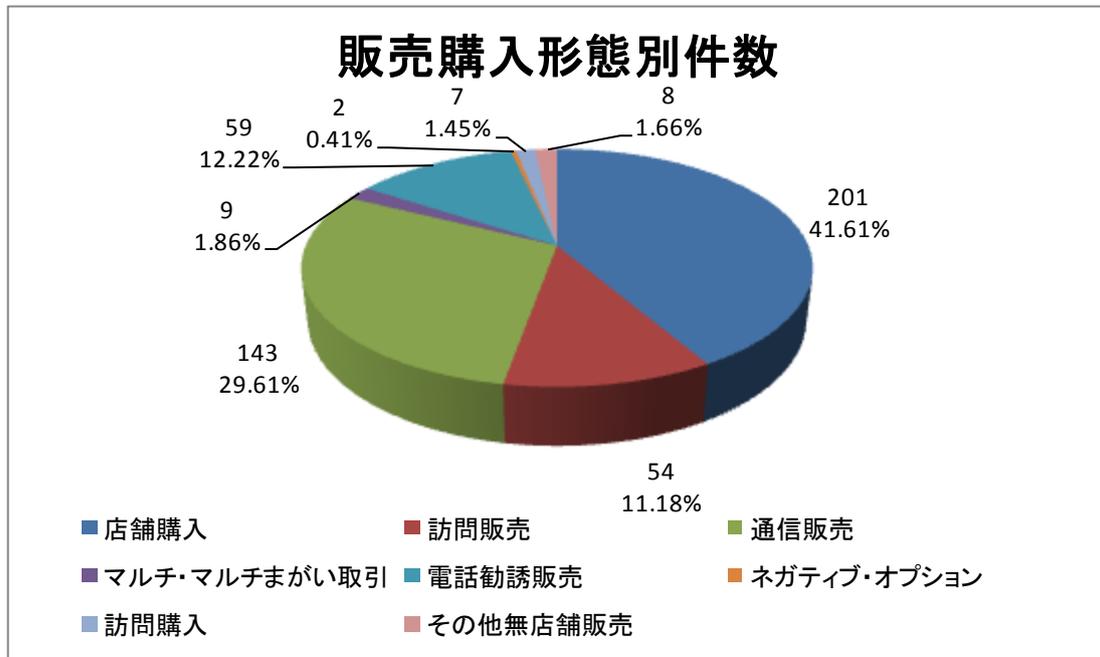
●契約・購入金額では、1万円未満（57件）、1万円～5万円未満（42件）、5万円～10万円未満（42件）、10万円～50万円未満（78件）、50万円～100万円未満（11件）、100万円～500万円未満（51件）、500万円～1000万円未満（6件）、1000万円～5000万円未満（18件）、5000万円～1億円未満（1件）となっています。相談を受けた契約・購入金額の合計額は、6億2037万1419円で、平均金額は、202万7358円となっています。また、助言や斡旋を行ったことにより被害が救済された金額の総額は、4303万7925円（115件）となりました。

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94件で、多い順から、5万円～10万円未満（32件）、10万円～50万円未満（26件）、1000円～1万円未満（13件）、1万円～5万円未満（10件）、100万円～500万円未満（5件）で合計金額4108万359円、平均値は43万7025円です。また支払ってしまったお金を取り戻せたのが21件で、多い順から、1万円～5万円未満（8件）、1000円～1万円未満（5件）、5万円～10万円未満（4件）、10万円～50万円未満（3件）、で合計金額195万9210円、平均値は9万3295円です。この被害救済金額は、前年度に比べ55.8%の減少となっています。これは、昨年度に急増した劇場型投資詐欺の高額な金融商品の相談が減少したことが要因です。

26年度の特徴としては、被害救済合計金額は減少したものの、救済件数は115件と前年度（100件）よりも15件増加しています。これは前年度の平均値が、未然に防げたもの116万507円、取り戻せたもの17万6935円であった金額よりも、約半分の金額になっており、今年度はインターネットサイトのコンテンツ等利用料金の架空請求が、前年度25件だったのが、50件と急増（前年度比200%）していることが要因です。



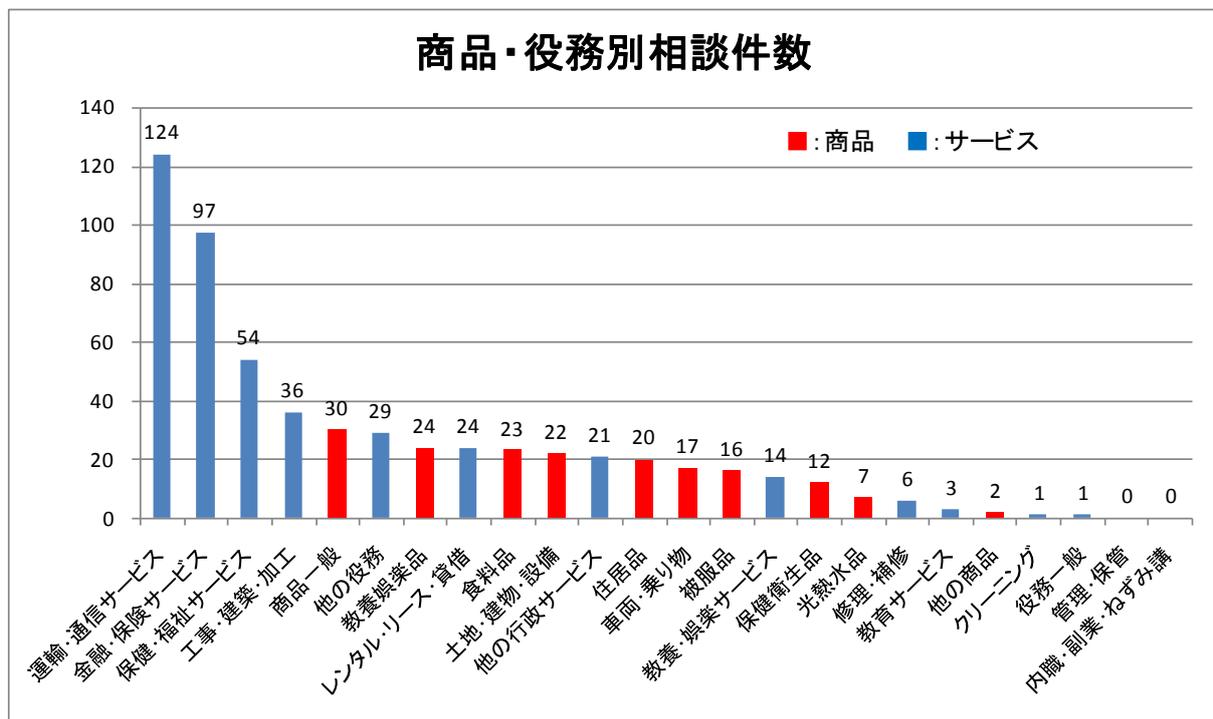
- 販売購入形態では、店舗購入（201件）、通信販売（143件）、電話勧誘販売（59件）、訪問販売（54件）、マルチ・マルチまがい取引（9件）、その他無店舗販売（8件）、訪問購入（7件）、ネガティブ・オプション（2件）と、店舗購入よりも特殊販売に関する相談（282件）が多くなっており、全体の相談件数が減少する中で、前年度262件よりも20件増加しています。



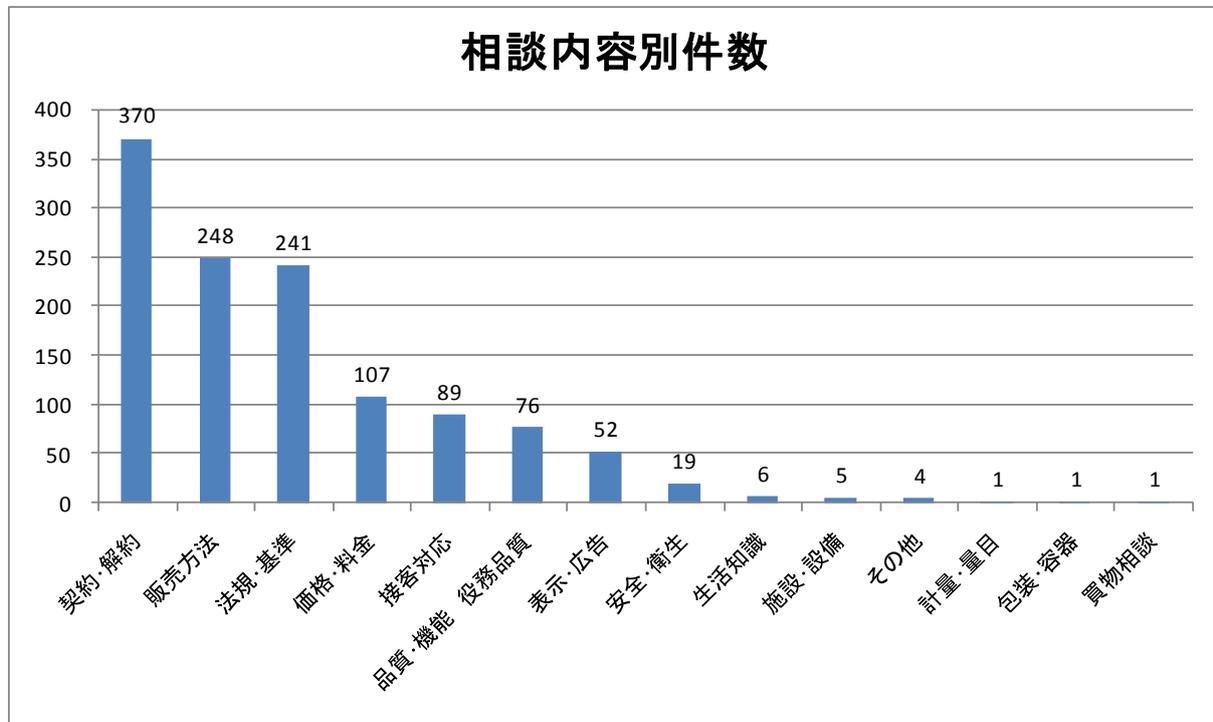
26年度の特徴としては、前年度、訪問販売が32件だったのが54件と前年度比168.8%の大幅な増加になりました。これは、「火災保険を使って自宅の屋根等が修理できる」と称して業者が訪問販売する手口による苦情相談や、冠婚葬祭互助会の高額な中途解約金の相談等が増えたのが要因です。

- 訪問販売については、相談の多い商品分類は、屋根工事（7件）、冠婚葬祭互助会（7件）、消火器（5件）、布団（3件）となっています。
- 通信販売では、通信サービスに関する放送・コンテンツ等の相談が79件とあり、これは前年度53件から前年度比149.1%と大幅に増加しています。相談の多い商品分類は、アダルト情報サイト（41件）、デジタルコンテンツ（21件）、商品一般（15件）、他のデジタルコンテンツ（14件）、フリーローン・サラ金（4件）、健康食品（3件）、出会い系サイト（3件）となっています。
- 電話勧誘販売については、前年度は相談がなかった、インターネット通信販売サービスが16件と急増しています。これは、遠隔操作によるインターネットプロバイダー契約変更の苦情相談が多く寄せられているのが要因です。相談の多い商品分類は、ファンド型投資商品（10件）、インターネット接続回線（10件）、屋根工事（6件）、健康食品（6件）、光ファイバー（4件）、となっています。

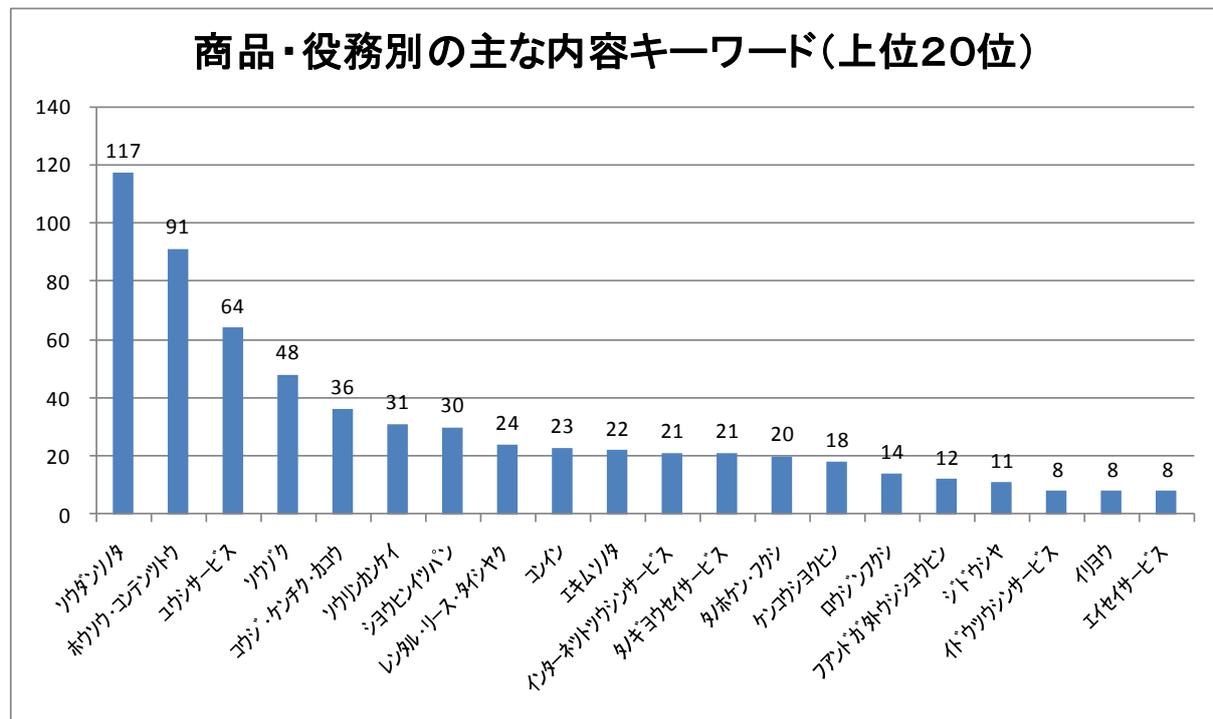
- マルチ・マルチまがい取引については、前年度 5 件だったのが 9 件と前年度比 180% の増加となっています。相談の多い商品分類は、健康食品（5 件）、洗濯用洗剤、基礎化粧品、ファンド型投資商品、旅行代理業がそれぞれ 1 件、となっています。
- 訪問購入については、自宅を訪ねてきた業者が、指輪やネックレス、和服などの商品を強引に安価で買い取っていくという「押し買い」の被害が全国的に急増したことを受け、トラブルを未然に防ぐため特定商取引法が改正され、新たに規制対象として追加されましたが、前年度 6 件だった相談は減少せず 7 件となっています。相談の多い商品分類は、和服（2 件）、布団、新聞、テレビ、がそれぞれ 1 軒となっています。
- 商品大分類では、商品関連が 173 件（前年度比 82.4%）、サービス関連が 410 件（前年度比 113.9%）と、昨年度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、車両・乗り物が 17 件と前年度 8 件（前年度比 212.5%）から急増しています。多い順として、商品一般（30 件）、教養娯楽品（24 件）、食料品（23 件）、土地・建物・設備（22 件）、住居品（20 件）、車両・乗り物（17 件）、被服品（16 件）、保健衛生品（12 件）、となっています。
- サービス関連については、運輸・通信サービスが 124 件と前年度比 130.5% と増加しています。これは、メールによる架空請求相談が前年 25 件から 50 件に急増していることが要因です。多い順として、運輸・通信サービス（124 件）、金融・保険サービス（97 件）、保健・福祉サービス（54 件）、工事・建築・加工（36 件）、他の役務（29 件）、レンタル・リース・貸借（24 件）、他の行政サービス（21 件）、教養・娯楽サービス（14 件）となっています。



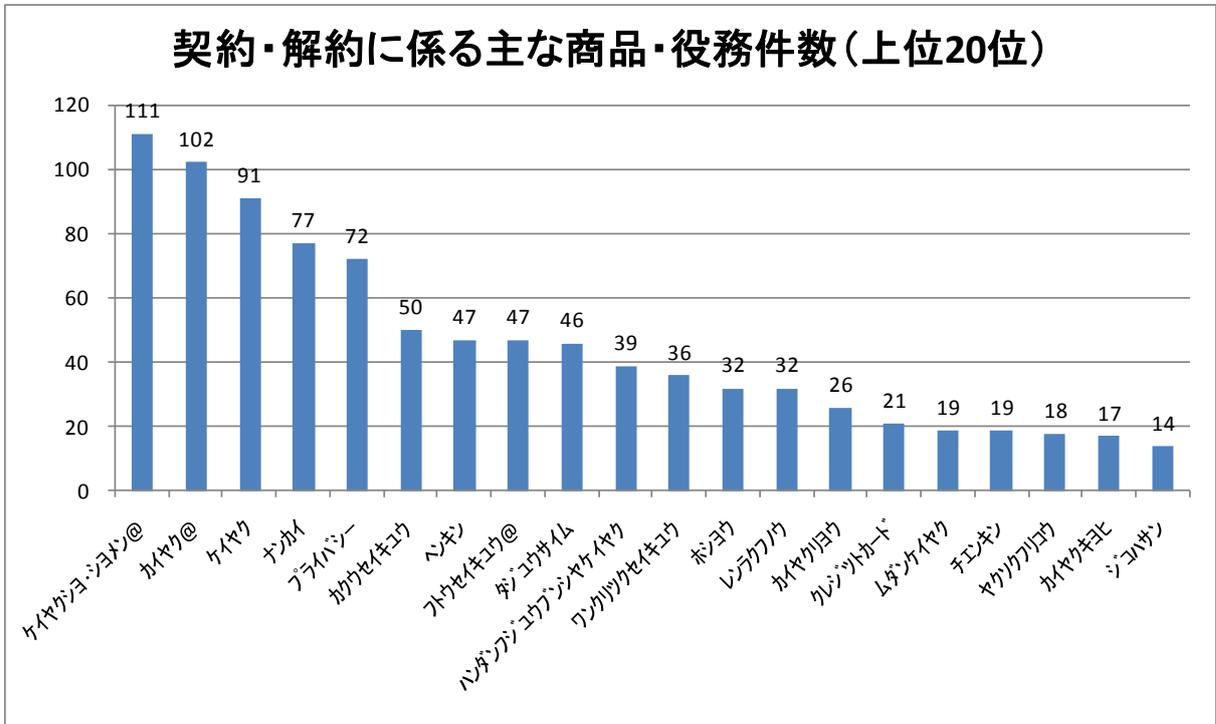
●相談内容分類では、契約・解約（370件）、販売方法（248件）、法規・基準（241件）、価格・料金（107件）、接客対応（89件）、品質・機能 役務品質（76件）、表示・広告（52件）、安全・衛生（19件）、となっています。前年度から比較すると、販売方法（前年度比122.2%）と、価格・料金（前年度比118.9%）の苦情相談の増加が目立っています。



●商品・役務別相談件数では、相談その他（117件）、放送・コンテンツ等（91件）、融資サービス（64件）、相続（48件）、工事・建築・加工（36件）、相隣関係（31件）、商品一般（30件）、レンタル・リース・貸借（24件）、婚姻（23件）、役務その他（22件）、インターネット通信サービス（21件）、他の行政サービス(21件)、他の保健・福祉（20件）、健康食品（18件）、老人福祉（14件）、となっています。

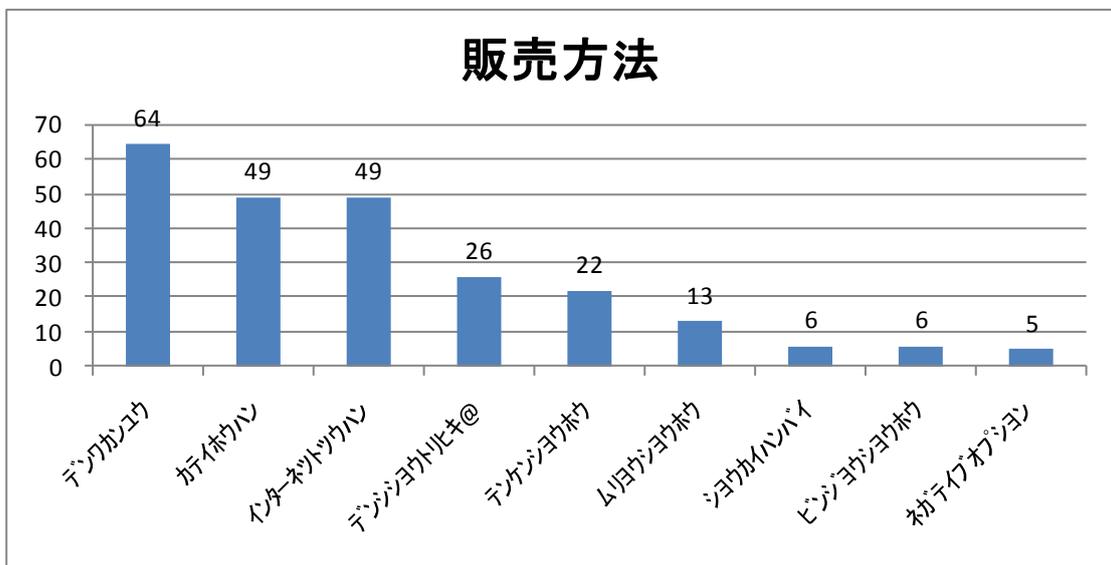


- 内容キーワードでは、多い順に、契約書・書面（111件）、解約（102件）、高価格・料金（98件）、詐欺（98件）、他の法規・基準（95件）、契約（91件）、強迫（79件）、難解（77件）、プライバシー（72件）、信用性（72件）、虚偽説明（65件）、電話勧誘（64件）、身障者関連（53件）、架空請求（50件）、家庭訪販（49件）、となっています。※重複回答あり

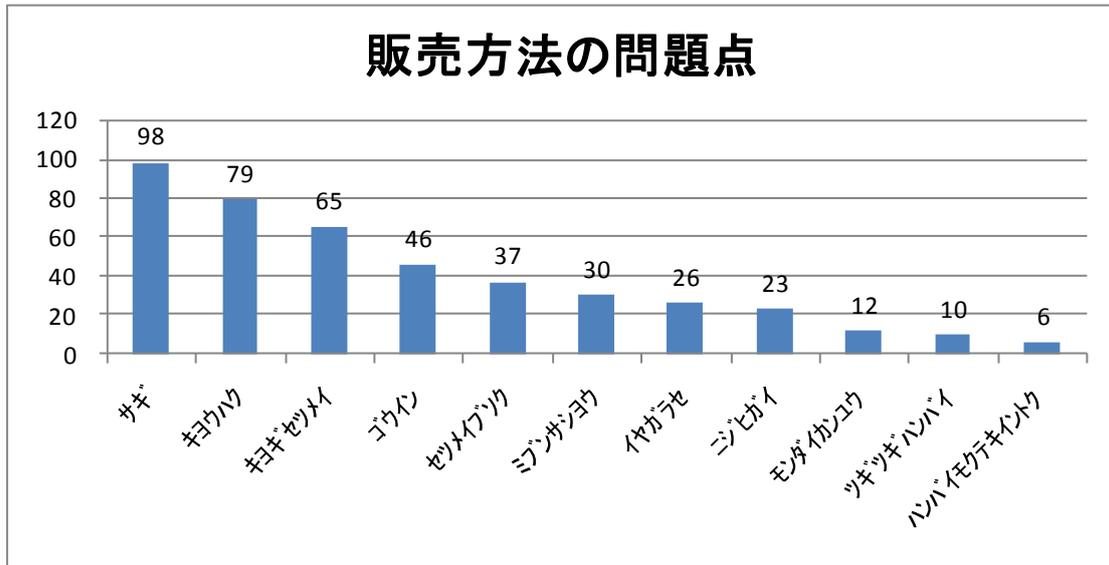


【販売方法について】

- 相談の多い販売方法については、電話勧誘（64件）、家庭訪販（49件）、インターネット通販（49件）、電子商取引（26件）、点検商法（22件）、無料商法（13件）、次々販売（10件）、紹介販売（6件）、便乗商法（6件）、ネガティブオプション（5件）、となっています。特徴として、前年度に比べて、家庭訪販が前年度20件から49件に急増していること、また点検商法が前年2件から22件に急増していますが、これは、「火災保険を使って自宅の屋根等が修理できる」と称して業者が訪問販売する手口が増えたことが要因です。



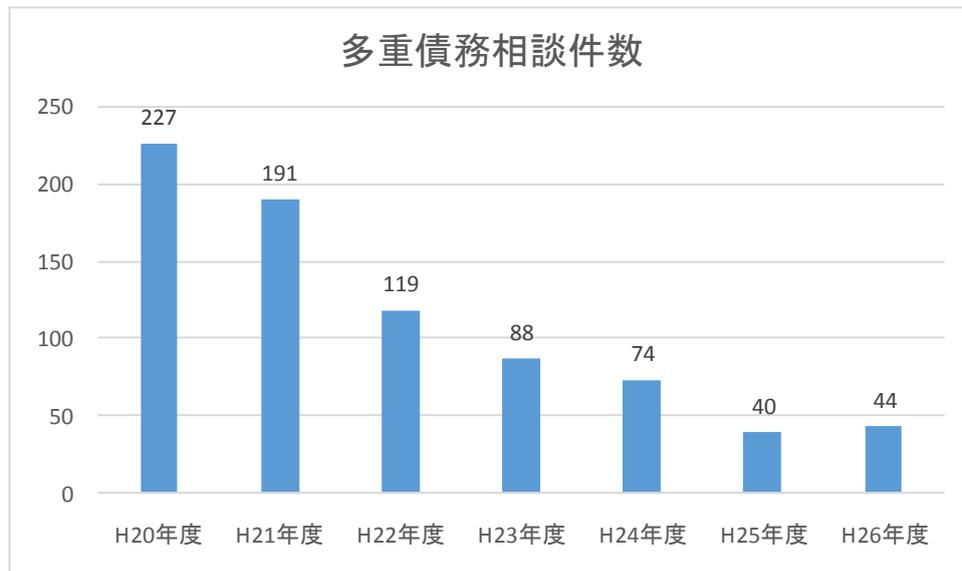
- 販売方法の問題点として、詐欺（98件）、強迫（79件）、虚偽説明（65件）、強引（46件）、説明不足（37件）、身分詐称（30件）、嫌がらせ（26件）、二次被害（23件）、問題勧誘（12件）、次々販売（10件）、販売目的隠匿（6件）、と なっています。傾向として、例年と同じく、詐欺や強迫、虚偽説明などの悪質な問題点が多く上がっており、特に、前年度40件だった脅迫が、79件（前年度比197.5%）と急増しているのが目立っています。



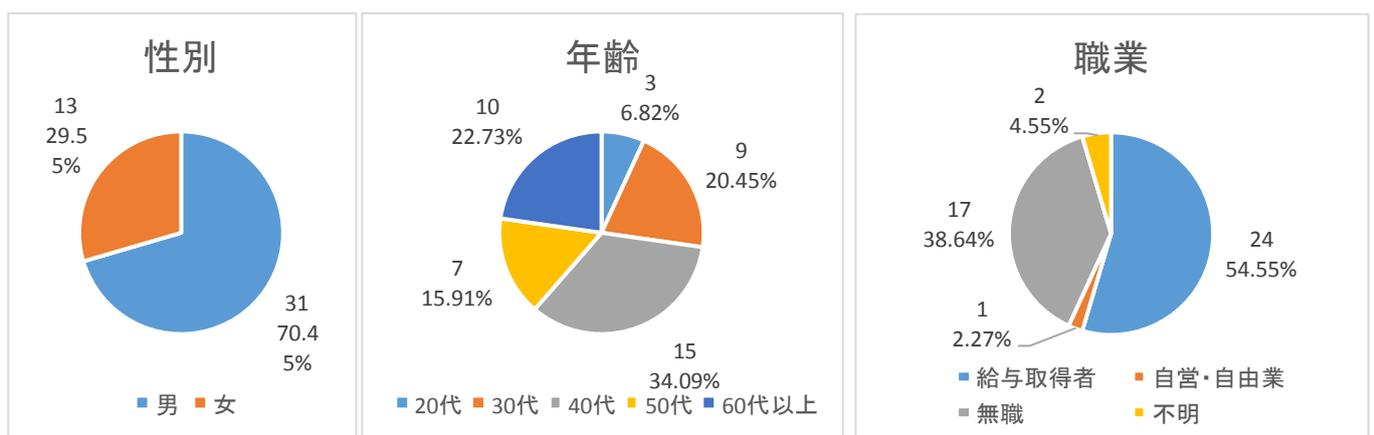
- 販売方法別の主な商品役務件数については、詐欺では、①放送・コンテンツ等②商品一般③ファンド型投資商品④融資サービス⑤工事・建築・加工、強迫では、①放送・コンテンツ等②融資サービス③商品一般④ファンド型投資信託、虚偽説明では、①工事・建築・加工②商品一般③ファンド型投資商品④放送・コンテンツ等④インターネット通信サービス、電話勧誘では、①インターネット通信サービス②ファンド型投資商品③健康食品④工事・建築・加工、家庭訪販では、①工事・建築・加工②家具・寝具③他の住居品④衛生サービス、インターネット通販では、①放送・コンテンツ等②自動車用品③融資サービス④役務その他、強引では、①インターネット通信サービス②健康食品③工事・建築・加工、説明不足では、①インターネット通信サービス②レンタル・リース・貸借③冠婚葬祭④工事・建築・加工、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、工事・建築・加工がどれにも多くあるのが特徴です。

2. 多重債務の相談が 44 件 前年度比 9%増加しました。

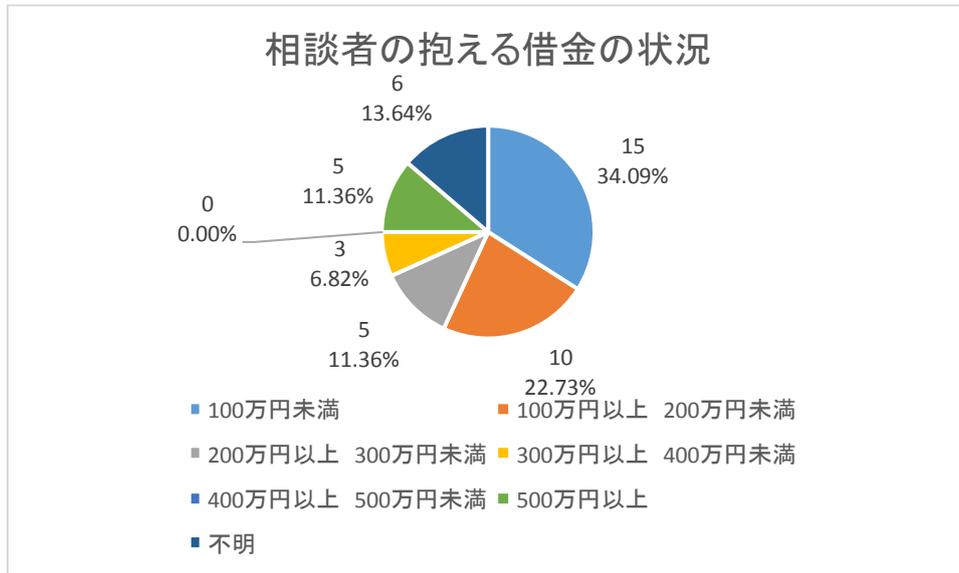
- 平成 26 年度の傾向として、多重債務問題に関する相談が、44 件と、前年度 40 件から 9%増加しています。



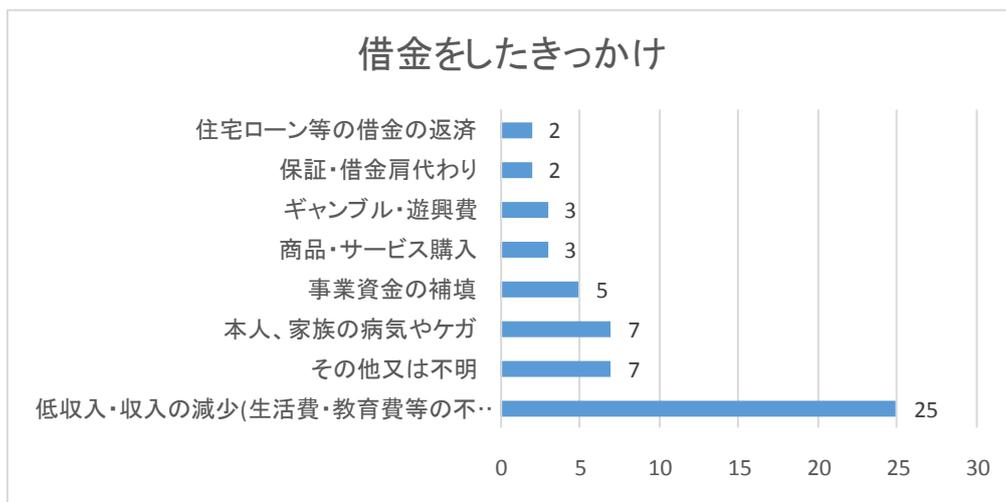
- 相談当事者の性別では、男性 31 人、女性 13 人です。
- 年齢層は、10 歳代 (0 人)、20 歳代 (3 人)、30 歳代 (9 人)、40 歳代 (15 人)、50 歳代 (7 人)、60 歳代以上 (10 人)、です。
- 職業については、給与所得者 (24 人)、次に無職 (17 人)、自営・自由業 (1 人)、不明 (2 人) です。無職の割合が多いことから失業が多重債務の要因となっていることがわかります。



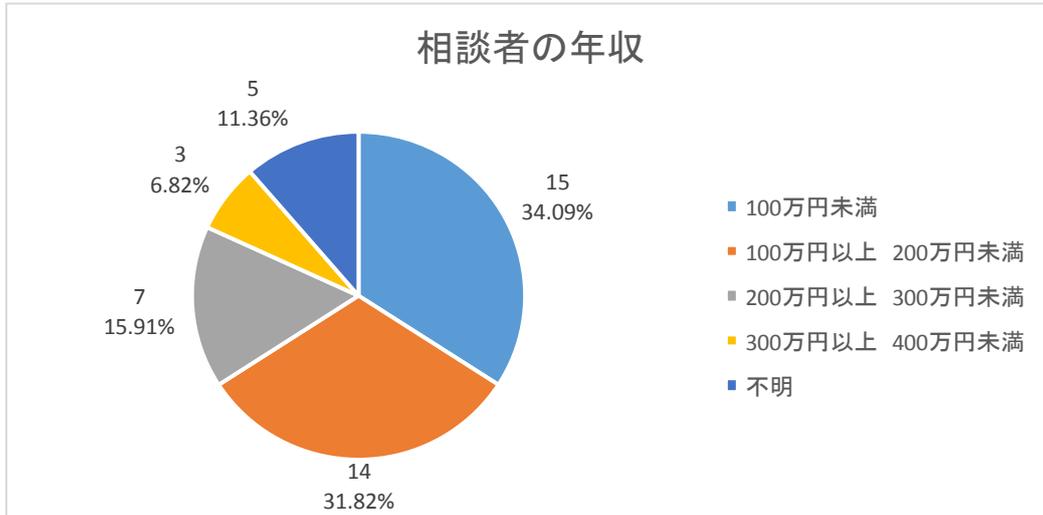
- 相談者の抱える借金の状況については、100万円未満（15人）、100万円以上200万円未満（10人）、200万円以上300万円未満（5人）、300万円以上400万円未満（3人）、500万円以上（5人）、不明（6人）となっています。抱える借金額が前年度よりも減少していますが、借金が少なくても困窮する相談者が増えていると言えます。（※400万円以上500万円未満は0人です。）



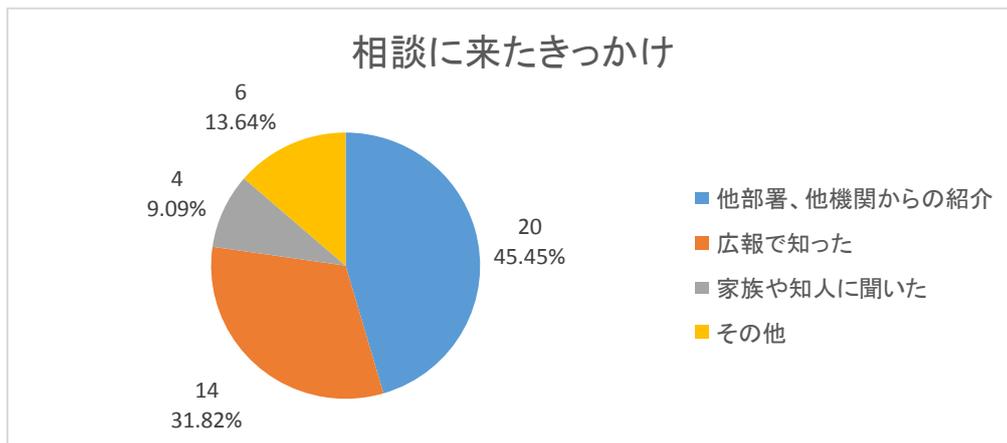
- 借金のきっかけについては、低収入・収入の減少（25人）、本人・家族の病気やケガ（7人）、その他又は不明（7件）、事業資金の補填（5人）、保証・借金肩代わり（2人）、商品・サービス購入（3件）、ギャンブル・遊興費（3件）、住宅ローン等の借金の返済（2件）（*複数回答）となっています。不景気を背景に失業などの雇用悪化の要因が多く含まれています。



- 相談者の年収は、100万円未満（15人）、100万円以上200万円未満（14人）、200万円以上300万円未満（7人）、300万円以上400万円未満（3人）、不明（5人）、となっています。年収300万円未満の低所得者が、全体の81.8%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（20人）、広報（14人）、家族や知人の勧め（4人）です。ポスターで知った、インターネット、テレビ、ラジオで知った、というのは無く、こうした啓発ツールの効果はでていません。ただ、他部署・他機関からの紹介や、家族や知人の勧めを合わせると、全体数の54.5%を占めており、これは多重債務で困窮する相談者が、自らなかなか相談に来ることができず、相談に繋ぐためには誰かの支援が必要であることがわかります。



- 主な紹介先は、司法書士事務所（22人）、弁護士事務所（4人）、多重債務相談会（2人）、ヤミ金（警察）（1人）となっています。
- 連携先部署・機関としては、納税推進室（11人）、社会福祉課（5人）、やすワーク（6人）、医療機関（4人）、健康推進課（3人）、社会福祉協議会（3人）、地域包括支援センター（3人）、等となっています。

- 身障者からの相談は7人となっていますが、全て精神疾患の障がいとなっています。
- 相談者の内、税金等を滞納しているのが19人と、全体の43.1%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となります。
- 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。

<参考データ>

1. 相談時間

相談時間	人数
30分未満	3
30分以上 1時間未満	5
1時間以上 1時間半未満	8
1時間半以上 2時間未満	8
2時間以上	20

2. 他課からの相談件数

紹介元一覧	件数
納税推進室	3
社会福祉課	6
地域包括支援センター	3
市民課	1
市会議員	1
警察	2
社会福祉協議会	1
医療機関	1
その他	3
他部署、他機関からの紹介の合計件数	21

3. 主な照会先

紹介先一覧	件数
弁護士事務所	4
司法書士事務所	22
多重債務相談会	2
ヤミ金(警察)	1

4. 連携先部署・機関等

紹介先一覧	件数
生活保護、住宅手当	5
納税推進室	11
上下水道課	1
健康推進課	3
社会福祉協議会	3
母子就労支援、家庭相談	2
保険年金課	1
障がい者自立支援課	1
地域包括支援センター	3
高齢福祉課	1
市主催法律相談会	5
病院	4
就職ナビゲーター	6
NPO支援団体	1
警察	2
学校教育課	1
身障者からの相談	7
税金等滞納	19

3. 電話勧誘によるインターネット通信サービスのトラブル相談が急増！

① 70 歳代女性

「パソコンを持っていますか？インターネットが割引になりますよ」とA社から自宅に電話があり、つい「安くなることはいいことですね」と答えてしまった。翌日、〇〇サポートという名前のところから電話がありパソコンをオンにしてくださいと言われ、そのまま指示通りに操作した。しかし個人情報をいれるところで操作ができなくなり電話を切った。ところが後日、通信会社と思われるところから契約書面が届き驚いた。

② 70 歳代男性

「現在契約中のプロバイダよりも 1000 円安くなります」とA社から自宅に電話があり申し込んだ。翌日〇〇サポートというところから電話があり、パソコン画面を見ながら言われたとおりに入力し表示されたIDを教えた。A社から早速登録通知書が届いたので現在契約中のプロバイダに解約を伝えたところ、2 万円以上の解約料を請求されてしまい驚いた。

③ 75 歳代男性

自宅に電話があり「あなたが契約している電話会社のサポートをしている、今使っているプロバイダ契約が引き継がれるが、今後料金が 800 円安くなる」と言われたので、現在契約している電話会社のプロバイダから同じ電話会社で違うプランに引き継がれるのだと思った。勧誘員が代わり「パソコンを開いてください、今使用しているプロバイダの画面を出して私の指示に従ってください」と言われその通りにした。勧誘員は「こちらで変更設定が終わりました」と言われた。後日支払い等の書面が届くのですぐに返送するように、と言われたが、息子に相談したら反対され解約したい。

26 年度は、プロバイダ契約変更等のインターネット通信サービスの苦情相談が、21 件と多く寄せられました。また相談事例のような遠隔操作だけではなく、パソコンを全く立ち上げなくても、光回線を通じて消費者宅に設置してあるホームゲートウェイ（ルーター）に信号を送れば、消費者が既に契約しているプロバイダを変更する事は可能であり、消費者は何も作業をする必要がなく、早ければ1時間程度でプロバイダ変更が完了するというものです。

こうした相談は、仕組みが複雑で、高齢者が理解して契約できるものではなく、事業者は総務省の指導にきちんと従うことが望まれます。

■遠隔操作によるプロバイダ変更等に係る不適切な勧誘方法等に関する指導について

http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_02000157.html

「総務省からの報道資料」

平成 27 年 1 月 28 日に、電話でインターネットサービスプロバイダの変更を勧誘し、遠隔操作でプロバイダの変更作業を行っていることに関連して、多数の苦情が寄せられている電気通信事業者 2 社に対し、適切な勧誘を行うよう文書により指導しました。あわせて、電気通信事業者等関係団体に対し、各団体の加盟社における適切な営業活動に資するよう、当該指導について加盟社に周知を行うよう要請しました。

4. 火災保険を使って屋根修理を勧める苦情相談が急増！

26年度の特徴として、工事・建築・加工の相談が36件と前年度16件から急増しました（前年度比225%）。なかでも、「火災保険を使って屋根修理ができる」と言われたとう相談が、10件寄せられました。梅雨や台風の時期にはトラブルも増えると思われるので、注意してください。

① 60歳代男性

火災保険会社を名乗る女性から「台風で屋根が傷んでいないか、火災保険で修理できる」と電話があったが、不審なので断った。

② 30歳代女性

自宅に〇〇会社を名乗る女性から電話があり、「台風後に調査員が家を外観から調査したところ、屋根に被害があるとわかった、その被害を市に請求できる」と言われた。火災保険の勧誘ではない、と言う。自分が依頼していない会社が勝手に調査してその被害請求をすることが実際あるのか。

③ 70歳代男性

先日、男性が訪問してきて「お宅の屋根を点検したところ問題が分かった。火災保険で屋根を修理すれば、自費は一切かからない」と言われた。後日、工事作業員も一緒に訪問してきて、屋根に登って点検していた。まだ返事をしていないのに強引にどんどん話が進んでいく。お金を支払いしなくてもいいなら屋根は修理したいが、信用できるか。

台風や暴風など自然災害による住宅の損害については、多くの場合加入している火災保険等で補償されます。しかし、上記の相談事例のように、自己負担がないことを強調したり、ウソの理由で請求を持ちかけたり、強引な勧誘であったりと、勧誘業者との間でトラブルが増加しています。このような勧誘については、安易に信用せず、必ず契約前に、加入する損害保険会社や市民生活相談課にご相談ください。

契約後であっても、契約書面を受け取ってから8日間以内であればクーリング・オフができます。また、クーリング・オフ期間を過ぎてしまっても、勧誘の説明にウソがあったり、断っても退去せず仕方なく契約した場合等には、契約を取り消しできる場合もありますので、おかしいと思われたら、市民生活相談課にご相談ください。

一般社団法人 日本損害保険協会ホームページ

<http://www.sonpo.or.jp/news/caution/syuri.html>