

平成 17 年度野洲市消費生活相談受付状況

『次々販売』の被害相談が急増！相談件数は803件でした！

野洲市では、地域住民の消費生活に関する苦情等の相談に応じるため、消費生活専門相談員による消費生活相談窓口を設置しています。平成 17 年度の相談状況がまとまりました。

相談件数は前年度比3割の減少

平成 17 年度の相談受付件数は 803 件で、前年(1175 件)に比べ、32%の減少となりました。これは、前年度 749 件と急増した「架空請求はがき」を含む不当請求の相談が、17 年度は 276 件と7割近く激減したことが要因です。架空請求はがきに対する業者名公表などの啓発や取り組みが、相談件数激減した理由だと考えられます。相談受付件数のうち 735 件が苦情で、多い相談内容は、契約・解約(654 件)、販売方法(230 件)、法規・基準(138 件)となっています。※重複回答あり

契約当事者について

- ・性別では、男性 335 人(45%)、女性 413 人(55%)と、女性の相談者が多く占めています。
- ・契約当事者の平均年齢は 48 歳と、昨年の 42 歳から年齢が高くなっています。年齢別では、上位相談年代順位は、30 歳代(143 人)、40 歳代(137 人)、50 歳代(115 人)となり、中年層の相談が多く寄せられています。又 60 歳代以上の高齢者層が 218 人と全体件数の 27%を占め、昨年以上に高齢者の相談が増えています。
- ・職業別では、給与生活者が 276 件(36%)とトップで、次いで無職が 206 件(27%)です。17 年度の傾向として、無職の割合増加が目立っていますが、これは年金生活者である高齢者の相談が増加したことが要因にあります。

相談内容について

- ・販売購入形態では、通信販売 318 件、訪問販売 113 件、電話勧誘 38 件、その他無店舗販売 25 件、ネガティブオプション 13 件と、特殊販売に関する相談が多く(513 件)全体の 64%を占めています。特に訪問販売は前年比 1.5 倍と目立っており、これは点検と称して訪問する「悪質リフォーム工事」被害の増加が原因です。また通信販売は、前年度 788 件から6割減少していますが、「架空請求ハガキ」の件数が激減したためです。17 年度の架空請求ハガキの相談件数は、202 件でした。
- ・商品別相談件数では、商品関連が 321 件、サービス関連が 414 件とサービス関連の相談割合が 56%を占めています。前年は、サービス関連が全体の 81%を占めていましたが、17 年度に減少した理由として、架空請求ハガキに記載された請求内容

が、前年の「有料サイト利用料金」の通信サービス代金から「総合消費料金」の商品代金に、手口が移り変わったことが原因です。

・商品・役務別相談件数では、商品一般 161 件、融資サービス 123 件、通信関連 123 件、賃貸 30 件、工事関連 28 件、書籍 22 件、教養娯楽サービス 18 件、となっています。商品一般が多い原因として、【架空請求はがき】の請求文言に『総合消費料金』という名目が多くあったためです。

・相談で多い内容は、不当請求 276 件、多重債務 113 件、解約 110 件、契約 96 件、身障者関連 44 件、判断不十分者契約 34 件、プライバシー30 件、クーリングオフ 28 件、保証人 26 件、の順になっています。多重債務については、前年度(87 件)に比べ、約3割増加しています。

・販売方法では、次々販売 25 件、点検商法 22 件、無料商法 21 件、サイドビジネス商法 16 件、ネガティブオプション 14 件、当選商法 10 件、SF 商法 10 件、アポイントメントセールス8件、となっています。特徴としては、マンホールの点検や屋根点検と称して訪問し、「湿気がひどくこのままでは床が腐る」「地震がきたら危険」などと不安にさせ、床下改善工事、耐震補強工事、屋根・壁工事など高額なリフォーム工事を次々と勧誘して契約さす「悪質リフォーム工事」の被害が目立っています。

・販売方法の問題点としては、詐欺 288 件、虚偽説明 62 件、強引・脅迫 44 件、販売目的隠匿 20 件、二次被害 19 件、過量販売 15 件、説明不足 14 件、嫌がらせ 11 件、となっています。

「悪質詐欺リフォーム工事」「次々販売」の相談が急増！

17年度の特徴として、高齢者や認知症のお年寄りを狙った販売方法に関する相談が多く寄せられています。点検と称しては自宅に上がりこみ、不安をあおって不必要な工事を次々と契約さす「悪質詐欺リフォーム工事」や、「下取りしてあげるから」と言って使用している布団を持ち帰り、高額な布団を次々と契約さす「布団下取商法」、展示会や講習会に呼び出して、呉服や健康食品等の高額な商品を次々買わせる「展示会商法」など、高齢者の不安や寂しさに付け込んだ販売手口が目立っています。また、高齢者の多くが年金生活者ですが、年金収入を上回るクレジット契約をさすため、次々と契約していくうちに、返済困難な状況に陥ります。相談の多くが、「支払いが苦しい」という内容です。高齢者相談の場合、契約トラブルの解決だけでなく、高齢者が自立した生活をするための支援の連携や、また判断能力に問題あるケースでは、成年後見制度を情報提供し関係機関を紹介するなど、包括的に解決していくことが重要となります。

多重債務相談の増加

17年度のもう一つの特徴としては、多重債務の相談が増加したことです。多重債務とは、【複数の業者に対する借金の返済が著しく困難な状態に陥った者】を言います。商品やサービスの購入や無担保ローンなど、簡単にクレジット契約が通り、気軽に借金ができるため、高金利な借金返済を計画せず、これにより返済に行き詰まり多重債務に陥ります。CMでも有名な大手消費者金融の強引な取立が問題になり業務停止の行政処分になりましたが、ヤミ金と呼ばれる無登録業者の犯罪被害相談も増加しています。多重債務については、相談者が「解決する意思」と「借金しない自覚」をもてば、必ず解決の方法はあります。親族間での解決は問題解決にならず、反対に被害拡大する恐れがありますので、まずは、消費生活相談窓口にご相談ください。