

平成18年度野洲市消費生活相談受付状況

多重債務相談が増加！相談件数は758件

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18年度の相談状況がまとまりました。

1. 相談件数は758件(前年度比94.4%)

平成18年度の相談受付件数は758件で、前年(803件)に比べ、約6%の減少となりました。これは、前年度113件あった訪問販売に関する相談が、54件と減少したことが要因の一つです。この減少した原因として、前年度急増していた点検と称して訪問する「リフォーム詐欺」の被害が、悪質な業者の逮捕や行政処分により、大幅に減少したことがあげられます。また、インターネットや携帯電話によるアダルトサイトの不当請求の相談(39件)が、前年度(123件)に比べ68%減と大幅に減少したことも要因にあげられます。

相談件数のうち678件が苦情で、相談件数の9割を占めています。多い相談内容は、契約・解約(587件)、販売方法(156件)、法規・基準(99件)、品質・機能(29件)、となっています。※重複回答あり

(1)契約当事者について

・性別では、男性386人(前年比15%増加)、女性326人(同21%減少)と、男性の相談者の割合が増加し、昨年女性の相談者が多く占めていましたが、逆転しました。

・契約当事者の平均年齢は49歳と、昨年の48歳とほぼ変わりはありませんでした。年齢別では、上位相談年代順位は、30歳代(145人)、70歳以上(118人)、50歳代(113人)、60歳代(105人)、と中高年者の年代層で、均等に相談が寄せられています。全体に件数が減少している中で、60歳代の割合が、8%増加しているのが目立っています。

・職業別では、給与生活者が263件とトップで、次いで無職が214件です。18年度の傾向として、無職の割合が17%増加していますが、これは年金生活者である高齢者の相談が増加した事や、また親からの、いわゆる「ニート」と称される子どもの借金に関する相談が増加した事が、原因のひとつにあげられます。

(2)相談内容について

・販売購入形態では、通信販売(327件)、店舗購入(191件)、訪問販売(54件)、電話勧誘販売(43件)、ネガティブオプション(14件)、と特殊販売に関する相談が多く(456件)、全体の60%を占めています。ただ、訪問販売は、前年度52%減少しており、悪質リフォーム詐欺の業者が急激に少なくなったのが要因と考えられます。ただ、昨年202件だった「架空請求はがき」の相談件数

が、18年度は227件と増加しており、まだまだ業者名公表や啓発を続けていく必要があります。

・商品別相談件数では、商品関連が364件、サービス関連が332件と、商品関連の相談割合が、初めてサービス関連より多く占めました。これは、工事・建築などサービス関連である「悪質リフォーム詐欺」の被害相談が減少した事や、ワンクリック詐欺などによるアダルトサイトの不当請求の相談が減少した事が、要因にあげられます。

・商品・役務別相談件数では、架空請求はがきなどの商品一般(245件)、借金などの融資サービス(154件)、アダルトサイトなどの通信関連(39件)、資格講座や海外宝くじなどの教養・娯楽サービス(26件)、皇室関連書籍や新聞などの書籍類(19件)、賃貸住宅やレンタルなど(16件)、リフォーム工事や欠陥住宅関連(13件)、文具・事務用品(11件)、呉服(9件)、学習教材(8件)、生命保険(8件)、冠婚葬祭互助会(6件)、浄水器(6件)、となっています。

・契約・解約について多い相談は、不当請求(275件)、多重債務(127件)、契約書(80件)、解約(66件)、プライバシー(45件)、契約(29件)、保証人(23件)、心身障害者関連(22件)、クーリングオフ(22件)、の順になっています。なかでも、プライバシーに関する相談が、前年度比50%増加しており、個人情報漏洩などの相談が多く寄せられています。

・販売方法では、ネガティブオプション(14件)、点検商法(12件)、サイドビジネス商法(10件)、次々販売(10件)、当選商法(7件)、無料商法(7件)、福祉商法(6件)、となっています。特徴としては、訪問販売の減少により、点検商法(前年度比46%減)が半減した事や、また、SF(催眠)商法の規制が厳しくなった事により、無料商法(同67%減)が減少した事があげられます。ただ、前年には相談のなかった、福祉商法が増加しており、消費者の善意を悪用する商法には注意が必要です。

・販売方法の問題点として、詐欺(292件)、強引・脅迫(41件)、虚偽説明(31件)、二次被害(20件)、説明不足(17件)、販売目的隠匿(17件)、嫌がらせ(11件)、薬効うたう(4件)、夜間勧誘(3件)、となっています。

2. 多重債務相談の増加

18年度の傾向として、融資サービスに関する相談が154件と、前年度(123件)比で25%の増加となっています。この融資サービスの主な相談は、①多重債務、②自己破産、③保証人、④プライバシー、⑤契約書 となっています。

多重債務とは、消費者金融業者や銀行、カード会社から借金をして、その返済に困り借金を重ねて返済が困難な状態をいいます。平成18年12月に改正貸金業法が公布され、3年以内に施行されますが、施行後は貸付けの上限利息が20%に引き下げられること、返済能力を超えた貸付けを禁止すること、など規制が厳しくなります。これにより、今まで自転車操業で借金を重ねていた多重債務者にとって、融資を受けられなくなるにより生活が行き詰まり、相談が急増することが予測されています。

借金問題は、相談者が「債務整理する意思」と「借金しない自覚」をもてば、必ず解決の方法があります。返済が困難になったとき、親族が立て替えて支払うのは、問題解決にならず悪循環になるので、絶対にしないでください。

また、ヤミ金と呼ばれる無登録業者の犯罪被害相談も 14 件ありましたが、この多くが「保証金詐欺」という手口です。これは、実際お金を貸さずに、貸す前の信用と称して保証金を騙し取る手口です。新聞折り込み広告やダイレクトメールなどで、「低金利」「即融資」などの甘い文言で勧誘しますが、絶対に信用せず相手に連絡しないよう気をつけてください。プライバシーを聞き出され二次被害に巻き込まれてしまう恐れがあります。

3. 訪問販売相談の減少 しかしまだまだ悪質被害はあります。

18 年度のもう一つの傾向として、訪問販売に関する相談が 54 件と前年度(113 件)比 52%減少しました。これは、17 年度に多発した悪質リフォーム業者の逮捕や行政処分により、業者が解散することで、大幅に被害が減少したものと考えられます。ただ、それで被害がなくなったわけではありません。前年度に多く被害相談のあった床下工事等にかわって、光熱費が安くなるとのセールストークで、オール電化工事を強引に勧誘する訪問販売の相談や、「水道局から委託された」「無料で水質調査する」と偽って、高額な浄水器等を売りつける悪質な手口も多く寄せられています。

また、展示会や店舗にて、次々と高額な呉服を販売していた販売業者がいきなり倒産したことで、「お金を支払ったが商品を受け取っていない」「契約した商品はどうなるのか」「倒産した業者の着物は解約したい」などの相談が多く寄せられました。消費生活相談窓口が斡旋にはいり、信販会社と交渉して解決に努めましたが、高額な呉服の購入に伴い過剰なローン契約を結ばされ、多重債務に陥った相談者のケースもありました。

高額な商品やサービスについては、安易に契約せず、本当に必要かどうか、支払いはできるのか、など家族とよく相談してから慎重に決めるようにしましょう。

4. 悪質な訪問販売お断りステッカーの配布

野洲市では、今年 2 月に、守山・野洲防犯自治会が作成した「悪質な訪問販売お断りステッカー」を全戸配布しています。

これは、平成 18 年 4 月に改正滋賀県消費生活条例が施行されたことにより、「勧誘を拒否する旨を表明しているにもかかわらず、なおも勧誘する行為」が『不当な取引行為』として禁止されました。つまり、玄関に『訪問販売お断り』と提示しているのに、それを無視して「ちょっと説明だけでも」と勧誘を続ける事は、滋賀県条例違反となります。

訪問販売を断りたい方は、ステッカーをご活用ください。地域ぐるみの取り組みでステッカーを貼ることにより、地域住民が安心して暮らせるように、悪質訪問販売業者を野洲市から追放しましょう。