

平成19年度消費生活相談受付状況

相談件数は591件 架空請求ハガキが減少

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19年度の相談状況がまとまりました。

1. 相談件数は591件（前年度比78%）

・平成19年度の相談受付件数は591件で、前年（758件）に比べ、約22%の減少となりました。これは、前年度275件あった架空請求ハガキやメール等による不当請求に関する相談が、83件と減少したことが要因の一つです。不当請求が減少した代わりに、社会保険事務所職員を名乗る男から、「医療費の還付金がある」との文言で自宅に電話があった詐欺手口の被害相談が、18件発生しています。その内1件（3月17日発生）が実際被害に遭い、99万円騙し取られました。また、平成20年4月には、連続して4件で被害金額約500万円の医療費還付金詐欺事件が発生しており、引き続き注意が必要です。

・相談件数のうち513件が苦情で、相談件数の87%を占めています。多い相談内容は、契約・解約（406件）、販売方法（143件）、法規・基準（59件）、品質・機能（43件）、接客対応（42件）、価格・料金（39件）、表示・広告（36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259人（前年比33%減少）、女性299人（同8%減少）と、女性の相談者の割合が増加し、昨年男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47歳と、昨年の49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（113人）、50歳以上（103人）、40歳代（82人）、60歳代（77人）、70歳以上（68人）、20歳代（64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、20歳未満が11人から13人に増加しています。

・職業別では、給与生活者が239件とトップで、次いで無職が130件、家事従事者127件、自営・自由業29件、となっています。

（2）相談内容について

・販売購入形態では、店舗購入（208件）、通信販売（140件）、訪問販売（56件）、電話勧誘販売（45件）、マルチ・マルチまがい取引（20件）、ネガティブオプション（4件）、その他無店舗販売（11件）、と特殊販売に関する相談が多く（276件）、全体の47%を占めています。なかでも、マルチ商法に関する相談が、昨年度4件から5倍の20件と、目立って増加しています。昨年摘発されたワールドオーシャンファーム事件では、エビ養殖事業で高配当が得られる、として誘われ、高額な出資金を騙し取られるという被害相談が多く寄せられました。「儲かるよ」と言って友人が友人を誘う

マルチ商法の手口は、被害者が加害者になる要素もあり、お金を失うばかりか、友人の信頼を失う事にもなります。

- 商品別相談件数では、商品関連が **193 件**、サービス関連が **316 件**と、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。これは、架空請求ハガキの被害相談が激減した事が要因にあげられます。
- 商品・役務別相談件数では、相談の多い順に、保険や借金などの金融・保険サービス（**155 件**）、架空請求はがきなどの商品一般（**76 件**）、携帯電話やインターネット、アダルトサイトなどの通信サービス（**56 件**）、皇室関連書籍や学習教材、新聞などの教養娯楽品（**37 件**）、エステや建物清掃サービスなどの保健・福祉サービス（**23 件**）、浄水器や布団などの住居品（**20 件**）、リフォーム工事や欠陥住宅などの土地・建物・設備（**19 件**）、資格講座や海外宝くじなどの教養・娯楽サービス（**18 件**）、冠婚葬祭互助会や結婚紹介サービスなどの他の役務（**18 件**）、健康食品などの食料品（**16 件**）、となっています。
- 契約・解約について多い相談は、詐欺（**134 件**）、多重債務（**133 件**）、契約書（**88 件**）、法律違反（**87 件**）、不当請求（**83 件**）、高価格・料金（**70 件**）、債権回収業者（**69 件**）、プライバシー（**65 件**）、プライバシー（**65 件**）、虚偽説明（**65 件**）、解約（**55 件**）、の順になっています。なかでも、高価格・料金に関する相談が、前年度に比べ約 4 倍強増えています。また、相談全体を通じて、詐欺、法律違反、不当請求、虚偽説明、など悪質な相談が多く占めているのも特徴です。
- 販売方法では、利殖商法（**14 件**）、サイドビジネス商法（**11 件**）、点検商法（**9 件**）、次々販売（**8 件**）、無料商法（**5 件**）、当選商法（**5 件**）、となっています。特徴としては、昨年度は 1 件しか相談の無かった利殖商法が、**14 件**と激増していることです。これは、高額な配当金が出る、と言って出資金を集めてだまし取る、出資金詐欺やその販売手口として、マルチ商法被害が増えた事が原因です。特に、エビ養殖事業のワールドオーシャンファームや、聴覚障害者を狙った VIV（ヴィヴ）は、業者が逮捕されましたが、多くの被害が発生しています。
- 販売方法の問題点として、詐欺（**134 件**）、脅迫（**45 件**）、身分詐称（**25 件**）、強引（**24 件**）、嫌がらせ（**22 件**）、二次被害（**16 件**）、販売目的隠匿（**12 件**）、説明不足（**9 件**）、過量販売（**4 件**）、となっています。

2. 高水準な多重債務相談

19 年度の傾向として、融資サービスに関する相談が **142 件**と、前年度（**154 件**）比で 8 %の減少ですが、相談件数全体の四分の一を占めています。また、年代別に見ても、20 歳代（**21 人**）、30 歳代（**35 人**）、40 歳代（**24 人**）、50 歳代（**26 人**）、60 歳代（**21 人**）、70 歳代（**8 人**）と 20 歳代未満以外の年代で全て相談のトップを占めています。この融資サービスの主な相談は、①多重債務、②高価格・料金、③自己破産、④身障者関連、⑤金利・利息、となっています。この内、多重債務については、**133 件**（前年 **127 件**）と増加しています。

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 15～20%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ことで生活が行き詰まり、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、必ず解決の方法はあります。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。

3. 医療費還付金詐欺の被害発生

19 年度のもう一つの傾向として、架空請求ハガキやメール等による不当請求に関する相談が減少した代わりに、社会保険事務所職員を名乗る男から、「医療費の還付金がある、近くの ATM（現金自動受払機）に行ってください」などと言われ、指示通りに操作してお金をだまし取られる詐欺手口の被害相談が、多く発生した事（18 件*未遂 17 件）です。その内 1 件（3 月 17 日発生）が実際被害に遭い、99 万円騙し取られました。また、平成 20 年 4 月 8 日（3 件）、9 日（1 件）には、連続して 4 件で被害金額約 500 万円の医療費還付金詐欺事件が発生しており、引き続き注意が必要です。

4. 野洲市にも被害者の多いマルチ商法被害事件

19 年度の特徴として、利殖商法・マルチ商法が急増した事です。相談者は、多くが高齢者や聴覚障害者であり、友人同士が被害者であり加害者にもなり問題が深刻です。簡単にお金が儲かる方法はけっしてありません。人を勧誘する事で儲かる手口は、必ず破綻します。友人から誘われても、安易に信用しないように十分気をつけてください。

ワールドオーシャンファーム社（本社・東京）は、「フィリピンでブラックタイガーの養殖事業をしている」「現地には東京ドームの数百個分の養殖場がある」「2 円で稚海老を仕入れると、それが半年で 100 円から 120 円になる」「出資金が 1 年で倍になる」などとして全国各地でセミナーを開催し全国約 4 万人から約 600 億円を詐取したと言われていますが、2007 年 6 月までに配当を停止し、7 月に警視庁による強制捜査がなされるに至りました。野洲市でも、相談が多く寄せられており、相談者には、被害者弁護団を紹介しています。

5. 悪質な訪問販売お断りステッカーの配布

野洲市では、平成 19 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。

問い合わせ先	市民生活相談室
電話番号	077(587)6063
ファクス	077(586)3677