

平成20年度野洲市消費生活相談状況報告

相談受付件数は772件 ～多重債務相談が増えています！～

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20年度の相談状況がまとまりました。

1. 相談件数は772件（前年度比30%増加）

平成20年度の相談受付件数は772件で、前年（591件）に比べ、約30%の増加となりました。この内、苦情相談は629件、問合せ等143件です。これは、前年度142件だった借金等の融資サービスに関する相談が、233件と増加したことが要因の一つです。

多い相談内容は、契約・解約（536件）、販売方法（167件）、法規・基準（125件）、品質・機能（60件）、価格・料金（51件）、表示・広告（51件）、接客対応（46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376人（前年比45%増加）、女性338人（同13%増加）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47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、60歳代（137人）、40歳以上（132人）、30歳代（115人）、70歳代（105人）、50歳以上（93人）、20歳代（80人）、20歳未満（13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。全体に件数が増加している中で、60歳代が77人から137人に増加しています。
- 職業別では、給与生活者が274件とトップで、次いで無職が222件、家事従事者121件、自営・自由業57件、となっています。

【相談内容について】

- 販売購入形態では、店舗購入（310件）、通信販売（136件）、訪問販売（68件）、電話勧誘販売（52件）、マルチ・マルチまがい取引（13件）、その他無店舗販売（13件）、ネガティブオプション（9件）、と特殊販売に関する相談が多く（291件）、全体の38%を占めています。
- 商品別相談件数では、商品関連が171件、サービス関連が424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、相談の多い順に、保険や借金などの金融・保険サービス（266件）、アダルトサイトなどの通信サービス（73件）、携帯電話やインターネット、皇室関連書籍や学習教材、新聞などの教養娯楽品（40件）、架空請求はがきなどの商品一般（36件）、エステや建物清掃サービスなどの保健・福祉サービス（31件）、賃貸住宅などレンタル・リース（28件）、資格講座や海外宝くじなどの教養・娯楽サービス（23件）、浄水器や布団などの住居品（23件）、健康食品などの食料品（22件）、太陽光発電やオール電化システムなどの土地・建物・設備（21件）、リフォーム工事などの工事・建築（16件）、となっています。

●契約・解約について多い相談は、多重債務（195件）、契約書・書面（123件）、解約（107件）、不当請求（101件）、プライバシー（63件）、身障者関連（51件）、契約（51件）、返金（35件）、無断契約（33件）、訴訟（29件）、判断不十分者契約（29件）、差押え（23件）、約束不履行（23件）、保証（22件）、クーリング・オフ（22件）、の順になっています。特徴としては、身障者関連や判断不十分者契約の相談が、前年度に比べ約2倍と増えています。また、多重債務の相談が、昨年度51%の増加となっており、借金に悩む相談者の救済が課題です。借金に関連してか、名義貸しの相談が、昨年1件だったのが15件と激増しています。

【販売方法について】

●相談の多い販売方法については、家庭訪問販売（61件）、電話勧誘（52件）、電子商取引（23件）、利殖商法（10件）、サイドビジネス商法（10件）、ネガティブオプション（9件）、当選商法（8件）、無料商法（8件）、SF商法（6件）、となっています。特徴として、昨年1件だったSF商法が6件と増加しています。SF商法とは、商品の販売という目的を隠して様々な「おとり」商品を配って人を集め、一室に閉じ込め密室状態にして巧みに熱狂的な雰囲気を作り上げ、正常な判断ができない興奮状態を作り出し、高額な目玉商品を売りつける手口です。

●販売方法別主な商品・サービス件数については、訪問販売（61件）では、①空調・冷暖房設備、②工事・建築、③寝具、④生命保険となっています。電話勧誘（52件）では①他の保険・福祉、②書籍、③融資サービス、④健康食品、となっています。サイドビジネス商法（10件）では、①内職、②台所用品、③空調・冷暖房設備、④映像製品、⑤学習教材、となっています。

●販売方法の問題点として、詐欺（93件）、強引・脅迫（92件）、虚偽説明（47件）、身分詐称（23件）、嫌がらせ（19件）、説明不足（17件）、二次被害（9件）、薬効謳う（7件）、販売目的隠匿（7件）、となっています。傾向として、例年と同じく、詐欺や強引、脅迫などの悪質な問題点が多く上がっています。

2. 高水準な多重債務相談

20年度の傾向として、融資サービスに関する相談が233件と、前年度（142件）比で64%の増加となっており、相談件数全体の3割を占めています。また、年代別に見ても、20歳代（26人）、30歳代（38人）、40歳代（58人）、50歳代（35人）、60歳代（39人）、と、20歳代未満と70歳代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クレジットカード、⑤金利・利息、となっています。この内、多重債務については、195件（前年129件）と前年度比51%の増加となっています。

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、平成22年6月を目処に、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総量規制が実施されること、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。

ただ、ヤミ金についての相談は減少しています。これは、携帯電話不正利用防止法に基づく携帯電話の利用停止の制度ができたことや、金融機関に対して不正使用口座の凍結要請ができるようになったことなど、取り締まりの強化によって、ヤミ金犯罪が減少したのだと考えられます。

3. 生活困窮に陥った相談の増加

借金だけでなく、不景気が原因で、解雇や派遣切りなどで仕事や住居を失ってしまった方々など、貧困や雇用など生活困窮に関する相談が 33 件と急増しているのが特徴です。住む所もない、お金もない、仕事もない、と、借金を抱えていても債務整理どころではない、といった状況であり、速やかに生活再建の支援をしていくことが重要となります。相談者の中には、長期間ホームレス状態であったり、頼れる身内がまったくなく、心身ともに疲れきっており、考える時間や休める場所が必要な方が多くおられます。行政が生活再建を支援することは、自殺や犯罪を防ぎ、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なります。

4. 賃貸借住宅に関するトラブル相談が増加

20 年度の特徴として、賃貸借住宅に関する相談が増加した事です。相談内容は、「賃貸アパートを退去したが高額な原状回復費用を請求された」、「敷金を返してくれない」、「家賃滞納したため退去を強いられている」、などの相談が多く寄せられています。「原状回復費用」とは、借主が借りた当時の状態に戻すという意味ではなく、借主に不注意があつて汚したり破損した場合に修理費用を負担する事です。よって普通の生活をして生じた損耗は、家賃に含まれるのでリフォームをして部屋を返す必要はありません。また、「敷金」とは、賃貸借契約終了時に家賃を滞納していたり、建物を傷つけたり、壊したりしたのに、賠償しない時に、それを担保する目的で貸主に預けるもので、正当な理由がなければ全額返還されるべきものです。

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