

## 平成 21 年度消費生活相談状況報告

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 21 年度の相談状況がまとまりました。

### 1. 相談件数は 832 件（前年度比 8%増加）

平成 21 年度の相談受付件数は 832 件で、前年（772 件）に比べ、約 8%の増加となりました。この内、苦情相談は 634 件、問合せ等 198 件です。多い相談内容は、契約・解約（490 件）、法規・基準（170 件）、販売方法（132 件）、接客対応（64 件）、品質・機能（63 件）、表示・広告（61 件）、価格・料金（60 件）、となっています。前年度から比較すると、法規・基準と、接客対応の苦情相談が増加しています。 ※重複回答あり

#### 【契約当事者について】

- 性別では、男性 422 人（前年比 12%増加）、女性 350 人（同 4%増加）と、男性の相談者が増加しています。
- 契約当事者の平均年齢は 49.5 歳と、昨年の 49.9 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（135 人）、30 歳代（133 人）、70 歳以上（117 人）、40 歳代（112 人）、50 歳代（112 人）、20 歳代（88 人）、20 歳未満（22 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、70 歳以上が 105 人から 117 人に増加し、毎年増加している年代層となっています。また、20 歳未満が、13 人から 22 人と、増加率が一番多く目立ちます。
- 職業別では、給与生活者（282 件）とトップで、次いで無職（281 件）、家事従事者（120 件）、自営・自由業（49 件）、学生（22 件）、団体（25 件）、となっています。

#### 【相談内容について】

- 契約・購入金額では、100 万円～500 万円未満（89 件）、10 万円～50 万円未満（79 件）、1 万円～5 万円未満（44 件）、1 万円未満（43 件）、1000 万円～5000 万円未満（37 件）、5 万円～10 万円未満（35 件）、50 万円～100 万円未満（32 件）、500 万円～1000 万円未満（20 件）、となっています。契約購入の平均金額は、4,404,771 円で、前年の 2,612,554 円を大幅に増加しています。
- 販売購入形態では、店舗購入（309 件）、通信販売（173 件）、訪問販売（70 件）、電話勧誘販売（30 件）、マルチ・マルチまがい取引（13 件）、その他無店舗販売（24 件）、ネガティブオプション（3 件）、と特殊販売に関する相談が多く（313 件）、全体の 38%を占めています。電話勧誘販売が、52 件から 30 件に減少する中で、通信販売は、136 件から 173 件に 27%増加しています。これは、インターネットのサイト利用料の架空請求メールの相談が増加したことが要因です。
- 商品別相談件数では、商品関連が 187 件、サービス関連が 499 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、フリーローン・サラ金等の多重債務や、通信サービスの相談が多いこと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（230 件）、携帯電話や、皇室関連書籍や学習教材、新聞などの教養娯楽品（37 件）、アダルトサイトなどの通信サービス（104 件）、架空請求はがきなどの商品一般（57 件）、パチンコ攻略法や海外宝くじなどの他の役務（29 件）、エステや建物清掃サービスなどの保健・福祉サービス（26 件）、賃貸住宅などレンタル・リース（26 件）、資格講座などの

教養・娯楽サービス（25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（24件）、リフォーム工事などの工事・建築（20件）、他の行政サービス（19件）、健康食品などの食料品（18件）、布団や浄水器などの住居品（12件）、となっています。

●契約・解約に係る主な商品・サービスとしては、多重債務（191件）、契約書・書面（125件）、解約（125件）、架空請求（77件）、高価格・料金（74件）、契約（74件）、プライバシー（68件）、家庭訪問（59件）、不当請求（50件）、身障者関連（54件）、不当請求（50件）、他の法規基準（48件）、返金（43件）、判断不十分者契約（42件）、クレジットカード（36件）、自己破産（34件）、約束不履行（27件）、解約料（26件）、差し押さえ（26件）、保証人（25件）、保証金等（22件）、訴訟（22件）、保証（21件）、ワンクリック請求（21件）、クーリング・オフ（19件）の順になっています。

### 【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（59件）、電話勧誘（34件）、無料商法（16件）、サイドビジネス商法（16件）、電子商取引（12件）、インターネット通販（11件）、当選商法（8件）、利殖商法（7件）、SF商法（5件）、となっています。特徴として、昨年10件だったサイドビジネス商法が、16件と増加していることです。これは、内職商法やマルチ商法の相談が増えたことが要因です。

●特殊販売（訪問販売、電話勧誘、通信販売など）における契約当事者の年齢構成は、70歳以上（67件）、60歳代（60件）、30歳代（43件）、50歳代（37件）、20歳代（32件）、40歳代（27件）、20歳未満（13件）、となっています。60歳代以上で全体の4割を占めており、こうした特殊販売については、高齢者が被害にあいやすい状況がわかります。

●販売方法別主な商品・サービス件数については、訪問販売（59件）では、①新聞、②屋根工事、③冠婚葬祭互助会、④布団、となっています。

電話勧誘（34件）では、①教養娯楽・サービスその他、②フリーローン・サラ金、③内職・副業、④ミネラルウォーター、⑤新築分譲マンション、となっています。

通信販売（173件）では、①商品一般、②デジタルコンテンツ、③アダルト情報サイト、④宝くじ、⑤出会い系サイト、⑥フリーローン・サラ金、となっています。

サイドビジネス商法（16件）では、①内職・副業、②健康食品、③補正下着セット、④デジタルコンテンツ、となっています。

●契約当事者の年代別商品・サービス件数については、20歳未満がアダルト情報サイト等のデジタルコンテンツに関する相談が6割を占めており、70歳以上の年代層を除くどの年代層についても、デジタルコンテンツに関する相談が、上位に上がっています。また、同じく20歳代から60歳代のすべての年代層で、借金等のフリーローン・サラ金の相談がトップに上がっており、70歳代以上では4位となっています。借金に関する相談は、どの年代層にも関わらず、深刻な状況であると言えます。

●販売方法の問題点として、脅迫（47件）、詐欺（46件）、虚偽説明（36件）、嫌がらせ（20件）、説明不足（17件）、身分詐称（16件）、強引（14件）、二次被害（9件）、過量販売（7件）、薬効謳う（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

- 21年度の傾向として、融資サービスに関する相談が191件と、前年度（227件）比で16%の減少となっていますが、高水準な件数です。また、年代別に見ても、20歳代（21人）、30歳代（43人）、40歳代（43人）、50歳代（39人）、60歳代（37人）、と、20歳代未満と70歳以上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税金、③自己破産、④金利・利息、⑤契約書・書面、となっています。
- 職業については、給与所得者（92人）で48%ですが、次に無職（64人）が34%と多く占めており、雇用の悪化が切実とわかります。
- 年収については、300万円未満が全体の70%を占め、低所得者層に多重債務の相談が多いことがわかります。
- 借金のきっかけについては、低収入・収入の減少（126人）、住宅ローン等借金の返済（56人）、保証・借金肩代わり（47人）、ギャンブル・遊興費（32人）、事業資金の補填（25人）、本人・家族の病気やケガ（17人）、となっています。不景気を背景に派遣解雇や失業などの雇用悪化の要因が多く含まれています。
- 相談者の中には、心身ともに疲れきり、自殺を考える方も多くおられます。こうした借金に苦しむ相談者を、あらゆるチャンネルで見つけて、そして行政の資源を活用して総合的に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。

## 3. 相談の多いアダルト・出会い系サイトなどの不当・架空請求

「携帯電話に身に覚えのない有料サイト利用料を請求するメールがきた」「パソコンで無料アダルトサイトにアクセスし登録したら、後で高額な料金請求の画面が表示されて消えない」など、インターネットや携帯サイトの情報料に関する相談が多く寄せられています。請求メールの内容の多くは、「登録した無料サイトの退会手続きができていないため、料金が発生している」「支払いをしないと、訴訟をして強制的に回収する」「早急に連絡してくるよう」、と不安をあおり脅す文言になっています。こうした、不当（架空）な請求については、一切無視して、絶対連絡しないようにしましょう。

また、「無料と思って登録した後に、よく見たら利用規約には有料と記載されていた」、という場合については、電子消費者契約法第3条（電子消費者契約に関する民法の特例）により、事業者側が、消費者が申込みを行う前にその申込み内容などを確認する画面と、申込みボタンを押した後に、消費者が入力した申込み内容を再度確認させるための画面などを用意していない場合は、錯誤無効（勘違い）で消費者は支払を拒否することができます。

## 4. 投資マンションや未公開株等の金融商品のトラブルが増加

「老後の生活設計にマンションに投資しないか」「生命保険を掛けるよりも不動産投資したほうが得だ」といったセールストークで、職場に執拗に電話があり迷惑している、といった苦情が寄せられています。断っても電話を切らせず、反対に「話も聞かずに電話を切るな」と逆ギレして、勧誘を続ける悪質な手口もあります。中には、「年金プランだと勧誘され契約したが実は高額なマンションの売買契約だった」、という相談もありましたが、販売業者と面談交渉して問題点を提示し、無事解約に至りました。宅建業法に抵触する販売行為もありますので、注意が必要です。

また、「社債を購入すれば毎月高額な配当を支払う」「もうすぐ上場する未公開株があるが買わないか」「国が認める投資ファンドで運用するので高金利・元本保証だ」などと、高配当や儲け話をうたった詐欺的な投資話や、ハイリスク・ハイリターンの金融商品による相談が増えています。このような被害は高齢者に多く、老後の備えを失うなど深刻なケースもあります。被害が発覚したときには、すでに業者とは連絡が取れず所在不明であったり、また交渉しても逃げてしまうなど、被害回復が大変困難です。必ず儲かる話はありません。しくみなどを理解できない金融商品は、きっぱり断って契約しないようにしましょう。

## **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