

平成 22 年度消費生活相談受付状況報告

相談受付件数は828件！～被害救済金額は1億6403万9048円～

●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 22 年度の相談状況がまとまりました。

1. 相談受付件数は828件

- ・ 契約トラブル解決による被害救済金額 6402万4436円！！
- ・ 多重債務相談における救済金額 1億1万4612円！！

平成 22 年度の相談受付件数は 828 件で、前年(832 件)に比べ、同等数となりました。この中で、契約トラブル等について相談を受けて、市民相談窓口が助言や斡旋を行ったことにより被害が救済された金額の総額は、64,024,436 円(112 件)となりました。1件当たりの平均被害救済金額は、571,646 円です。

また、多重債務相談における救済金額は、100,014,612 円(平成 23 年 4 月 20 日現在の計算金額)となりましたが、内訳としては、過払い金回収金額が、37,970,748 円、利息制限法引き直しにより返済しなくてもよくなった債務額が 62,043,864 円、です。この救済金額は、債務整理が進むことで、回収金額が増えると期待されます。

多い相談内容は、契約・解約(350 件)、法規・基準(196 件)、販売方法(148 件)、品質・機能(77 件)、接客対応(73 件)、価格・料金(68 件)、表示・広告(40 件)、安全・衛生(12 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 366 人(前年比 14%減少)、女性 411 人(同 17%増加)と、女性の相談者が増加しています。また、団体等からの相談は 51 件です。

●契約当事者の平均年齢は 52 歳と、昨年の 50 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、40 歳代(135 人)、70 歳以上(134 人)、60 歳代(119 人)、30 歳代(115 人)、50 歳代(109 人)、20 歳代(50 人)、20 歳未満(17 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。全体的には、70 歳以上が 117 人から 134 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、40 歳代が、112 人から 134 人と、増加率が一番多く目立ちます。

●職業別では、無職(287 件)がトップで、次いで給与生活者(247 件)、家事従事者(131 件)、自営・自由業(24 件)、団体(21 件)、学生(20 件)、となっています。給与所得者よりも、無職や家事従事者の割合が増加しているのが目立ちます。

【相談内容について】

- 契約・購入金額では、10～50 万円未満(83 件)、100～500 万円未満(80 件)、1 万円未満(57 件)、5～10 万円未満(41 件)、50～100 万円未満(29 件)、1000～5000 万円未満(25 件)、500～1000 万円未満(13 件)、となっています。契約購入の合計金額は、1,216,575,258 円で、平均金額は、3,252,875 円となっています。また、助言や斡旋を行ったことにより被害が救済された金額の総額は、6354 万 1244 円(111 件)で、1 件当たりの平均被害救済金額は、572,443 円となりました。
- 販売購入形態では、店舗購入(266 件)、通信販売(116 件)、電話勧誘販売(55 件)、訪問販売(45 件)、その他無店舗販売(21 件)、マルチ・マルチまがい取引(17 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(257 件)、全体の 31%を占めています。通信販売が、173 件から 116 件と 33%減少していますが、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減少したことが要因です。また、訪問販売も 70 件から 45 件に 36%減少している反面、電話勧誘が、30 件から 55 件に 83%増加しているのが特徴です。
- 商品別相談件数では、商品関連が 140 件、サービス関連が 487 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、金融商品や借金などの金融・保険サービス(215 件)、電話関連・アダルトサイトなどの通信サービス(94 件)、パチンコ攻略法や海外宝くじなどの他の役務(34 件)、エステや建物清掃サービスなどの保健・福祉サービス(33 件)、他の行政サービス(30 件)、賃貸住宅などレンタル・リース(28 件)、新聞などの教養娯楽品(26 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(23 件)、カニや健康食品などの食料品(23 件)、リフォーム工事などの工事・建築(20 件)、架空請求はがきなどの商品一般(17 件)、資格講座などの教養・娯楽サービス(15 件)、化粧品などの保健衛生品(15 件)、布団や浄水器などの住居品(13 件)、となっています。
- 契約・解約に係る主な相談内容としては、多重債務(119 件)、解約(92 件)、身障者関連(87 件)、高価格・料金(73 件)、契約書面(72 件)、法規・基準(63 件)、返金(58 件)、プライバシー(45 件)、詐欺(44 件)、クレジットカード(43 件)、電話勧誘(42 件)、不当請求(39 件)、信用性(39 件)、契約(38 件)、ワンクリック請求(37 件)の順になっています。特徴として、身障者関連の相談が、61%と急増しているのが目立ちます。

【販売方法について】

- 相談の多い販売方法については、電話勧誘(42 件)、利殖商法(30 件)、家庭訪販(17 件)、無料商法(15 件)、サイドビジネス商法(15 件)、インターネット通販(14 件)、ネガティブオプション(4 件)、電子商取引(4 件)、インターネットオークション(4 件)、特徴として、昨年 7 件だった利殖商法が、30 件と約 4 倍に増加していることです。これは、未公開株や社債などの金融商品の詐欺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(53 件)、50 歳代(44 件)、40 歳代(37 件)、30 歳代(32 件)、60 歳代(32 件)、20 歳代(25 件)、20 歳未満(10 件)、となっています。60 歳代以上で全体の 3 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(45件)では、①生命保険、②工事・建築加工、③書籍・印刷物、④デジタルコンテンツ、となっています。

電話勧誘(55件)では、①預貯金・証券等、②ファンド型投資商品、③インターネット通信サービス、④新築分譲マンション、⑤魚介類、となっています。

通信販売(116件)では、①デジタルコンテンツ、②商品一般、③融資サービス、となっています。

マルチ・マルチまがい取引(17件)では、①健康食品、②ファンド型投資商品、③浄水器、④化粧品、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、借金等の融資サービスの相談が上位2位以内に上がっています。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、詐欺(44件)、強引(32件)、虚偽説明(28件)、脅迫(24件)、嫌がらせ(22件)、説明不足(15件)、次々販売(11件)、二次被害(9件)、身分詐称(8件)、薬効謳う(4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. 生活困窮に関する相談が増加

- 22年度の傾向として、多重債務問題等を含む生活困窮に関する相談が、163件寄せられており、家庭、失業、心の病、など、複合的な問題を抱える相談が増えています。このうち、借金に関する相談については119件と、前年度(191件)比で38%の減少となっていますが、これは、改正貸金業法の効果だと思われます。
- 職業については、無職(49人)、次に給与所得者(48人)とあり、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78%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(55人)、住宅ローン等借金の返済(9人)、保証・借金肩代わり(12人)、ギャンブル・遊興費(10人)、事業資金の補填(9人)、本人・家族の病気やケガ(11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。
- 相談者が相談に訪れたきっかけは、他部署からの紹介が119件のうち79人(66%)と、前年の56%よりも割合が多くなっています。これは市役所内・関係機関の連携の取り組みが進んだことが要因と思われます。
- 平成22年度の過払い金回収金額は、4月20日現在で回収予定金額含め、37,970,748円です。また、この内、滞納している公租公課、使用料に納付された金額は、2,573,108円です。この金額は、債務調査が終了し債務整理が進むことで、さらに回収金額は増えると期待されます。あと、約定残債務金額と利息制限法引き直し金額との差額である62,043,864円が、本来支払いしなくてもいい債務額(グレーゾーン金利)で、借金の圧縮された金額となります。よって、多重債務被害救済金額は、100,014,612円となります。

- 障がい者からの相談件数が 33 件と、全体の 27%を占めています。借金の相談から、精神医療に繋がる事も多く、借金を解決することで、自殺防止の重要な役割になっていると考えます。
- 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、就労やこころの病などの問題に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、まだまだ被害がなくなるしない社債等の金融商品のトラブル

22 年度の特徴として、利殖商法の被害相談が 30 件と、前年度の 7 件から、4倍強の増加となっています。「上場間近な有望な会社で配当もいいので社債を買わないか」「社債を買ってくれたら 3 倍の価格で買い取る」「お持ちの未公開株を買い取るが、その代わりに別の株を買ってほしい」といったセールストークで、複数の業者から電話があり、一度は断ったものの、別の業者から「有望な会社だから、その社債は安心」「買い取りたい」などと言われると心が動くものです。そんな消費者心理について、複数の業者（人物）が共謀して購入させる劇場型の手口で、だまされたと分かったときには、業者は行方不明になるケースが多く、被害回復が非常に困難です。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。

また、「大震災の影響で、CO2が多く出ているので、今のうちにCO2排出権を買ったほうがいい。世界で取引されているので必ず儲かる」などといったセールストークで、金融商品を販売する電話勧誘の相談が市民から寄せられています。東日本大震災を悪用する卑劣な詐欺手口であり、このようなセールストークは、一切信用せず、きっぱり断るようにしましょう。

問い合わせ先	市民生活相談室
電話番号	587－6063
ファクス	586－3677
E-mail	soudan@city.yasu.lg.jp