

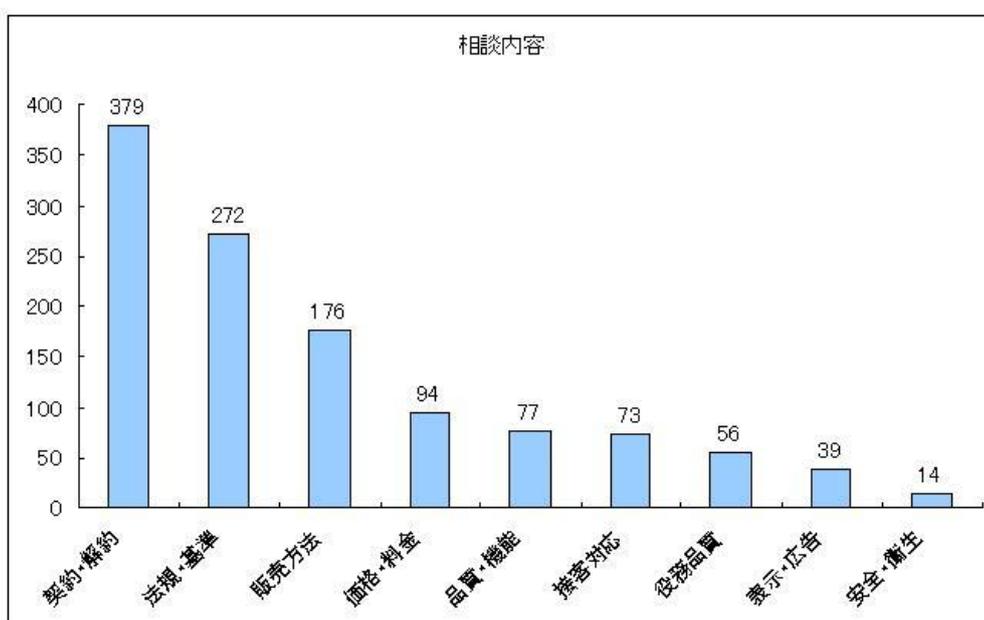
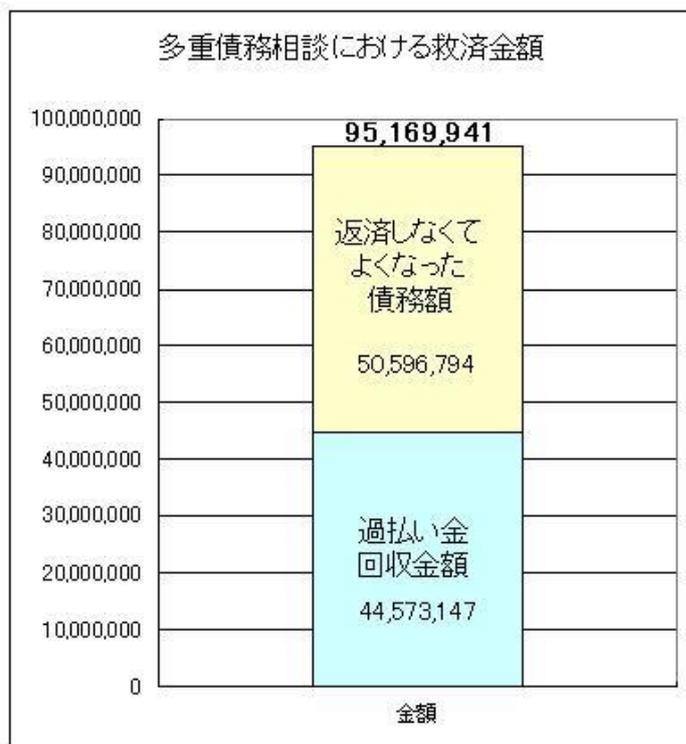
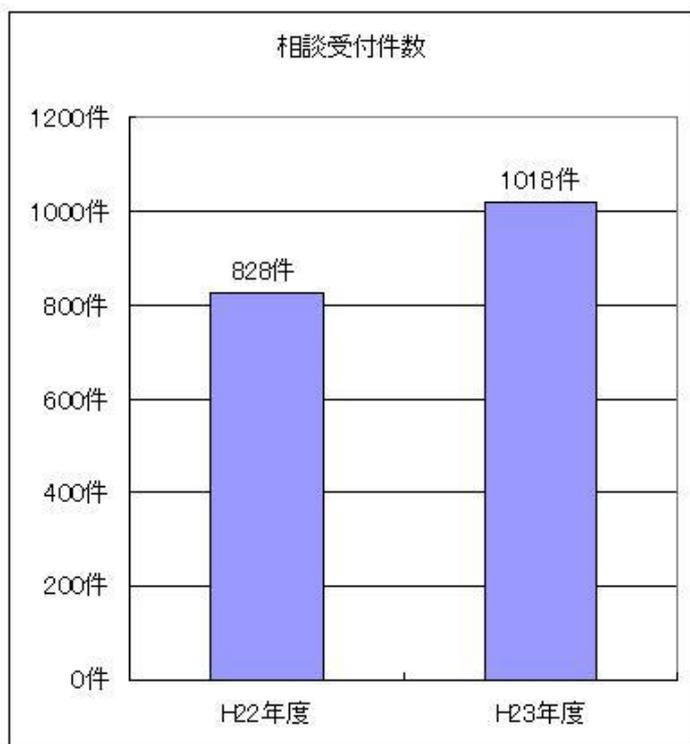
平成23年度消費生活相談受付状況

相談受付

野洲市では、市民のくらしの困りごとや消費生活に関する苦情等の相談に応じるため、消費生活相談窓口を設置しています。平成23年度の相談状況がまとまりました。

1. 相談受付件数は 1,018 件

- ・契約トラブル解決による被害救済金額 2735万2316円
- ・多重債務相談における救済金額 9516万9941円



平成 23 年度の相談受付件数は 1,018 件で、前年（828 件）に比べ、23%増となりました。この中で、契約トラブル等について相談を受けて、市民生活相談室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、2735 万 2316 円（107 件）となりました。1 件当たりの平均被害救済金額は、255,629 円です。

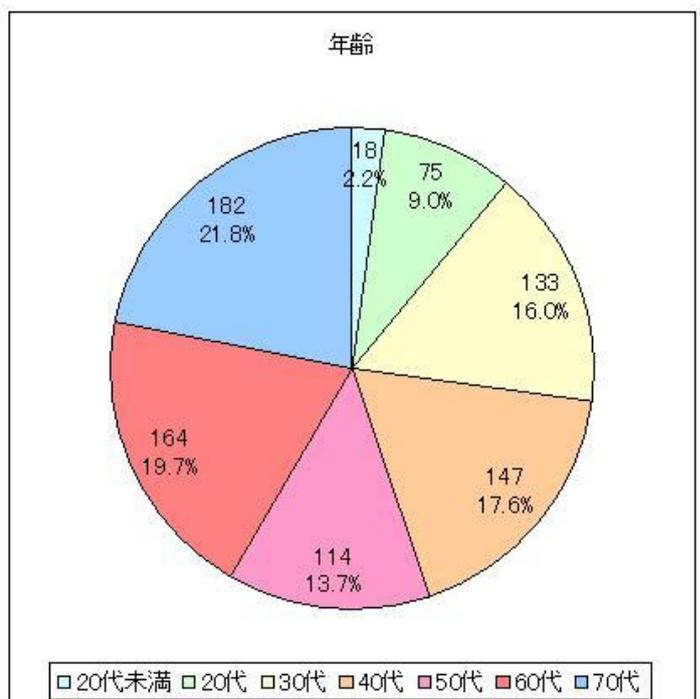
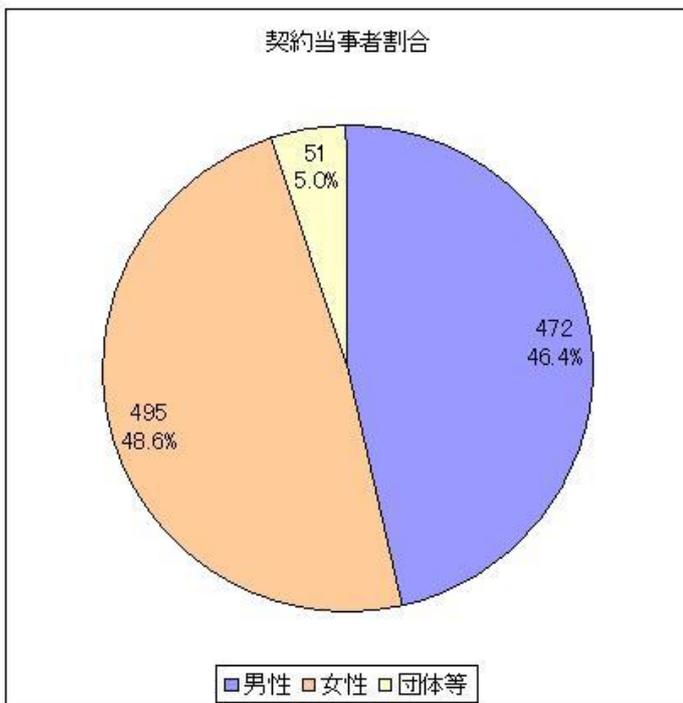
また、多重債務相談における過払い金回収金額は、4457 万 3147 円、利息制限法引き直し計算により返済しなくてもよくなった債務額が 5059 万 6794 円（平成 24 年 4 月 15 日現在の計算金額）、となりました。また、この過払い金回収金額から、税金等滞納金額に充当された金額は、356 万 8511 円（平成 24 年 12 月 31 日現在の充当金額）です。これらの金額は、現在処理中の債務整理が進むことで、回収金額が増えると期待されます。

多い相談内容は、契約・解約（379 件）、法規・基準（272 件）、販売方法（176 件）、価格・料金（94 件）、接客対応（73 件）、品質・機能（77 件）、品質・機能 役務品質（56 件）、表示・広告（39 件）、安全・衛生（14 件）となっています。前年度から比較すると、法規・基準と、価格料金の苦情相談が増加しています。

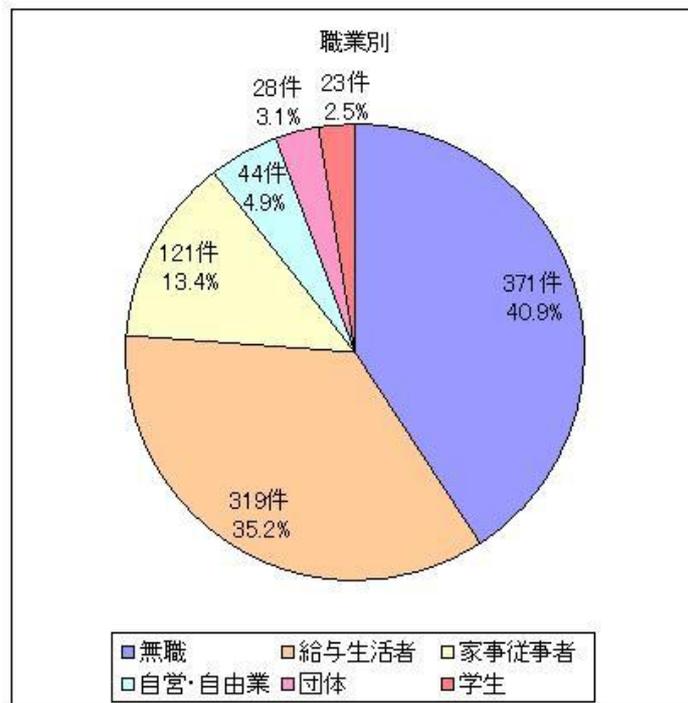
※重複回答あり

【契約当事者について】

- 性別では、男性 472 人（前年比 29%増加）、女性 495 人（同 20%増加）と、男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 52 歳と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、70 歳代（182 人）、60 歳以上（164 人）、40 歳代（147 人）、30 歳代（133 人）、50 歳代（114 人）、20 歳代（75 人）、20 歳未満（18 人）、と全体的に 60 歳代以上の年代層で、相談が多く寄せられています。特に、20 歳以上が前年の 50 人から 75 人と（前年比 50%増加）増加率が一番多く目立ちます。



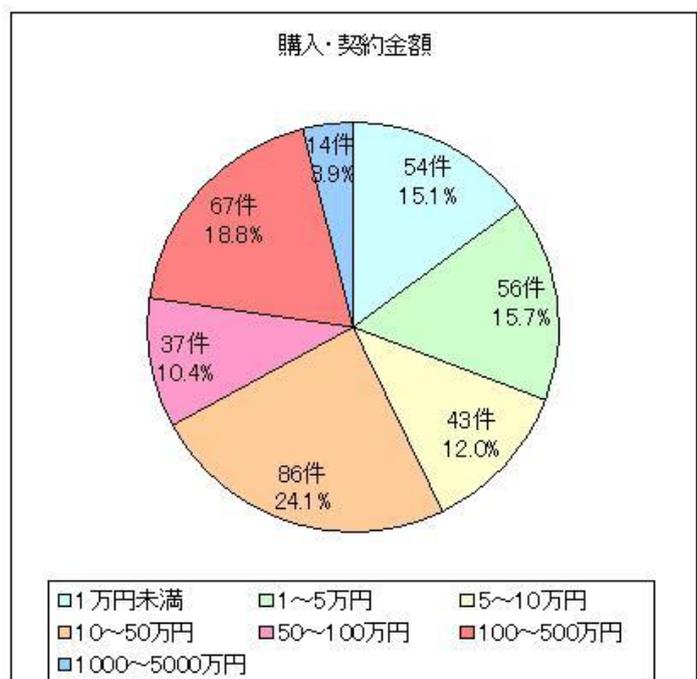
- 職業別では、無職（371件）がトップで、次いで給与生活者（319件）、家事従事者（121件）、自営・自由業（44件）、団体（28件）、学生（23件）となっています。自営・自由業の割合が増加しているのが目立ちます（前年比 83.3%増加）。



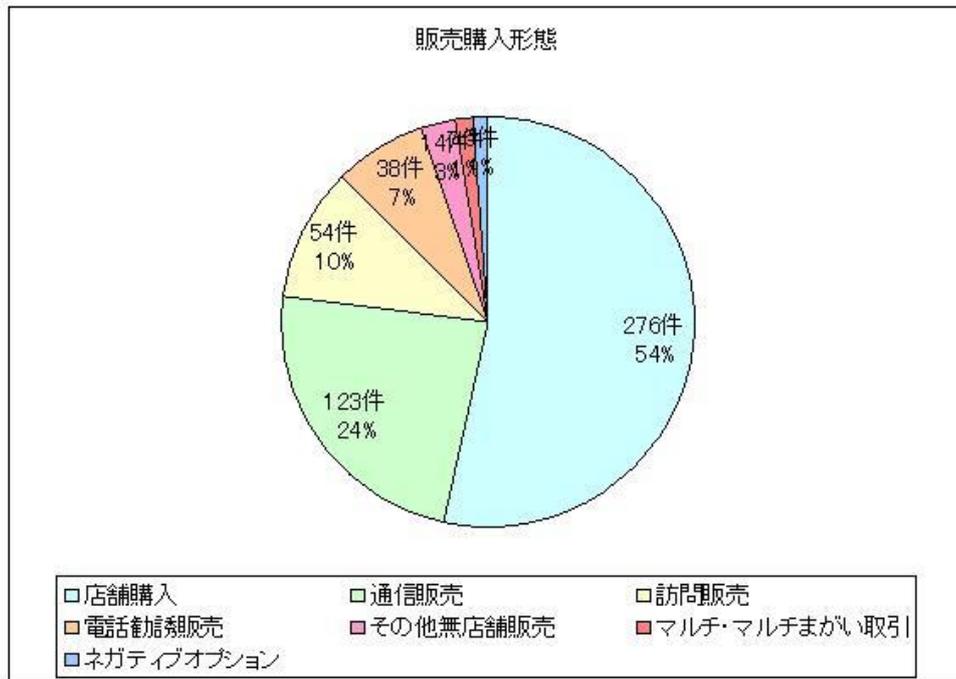
【相談内容について】

- 契約・購入金額では、10～50万円未満（86件）、100～500万円未満（67件）、1～5万円未満（56件）、1万円未満（54件）、5～10万円未満（43件）、50～100万円未満（37件）、1000～5000万円未満（14件）、となっています。契約購入の合計金額は、887,844,500円で、平均金額は、2,406,083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、2735万2316円（107件）で、1件当たりの平均被害救済金額は、255,629円となりました。

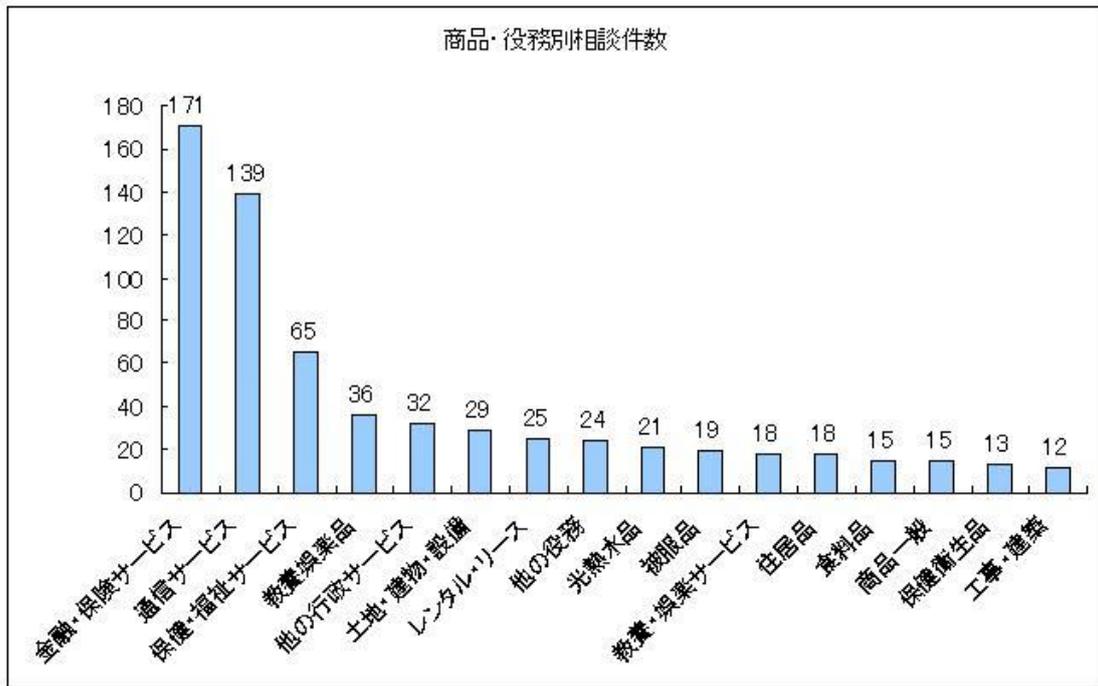
- 販売購入形態では、店舗購入（276件）、通信販売（123件）、訪問販売（54件）、電話勧誘販売（38件）、その他無店舗販売（14件）、マルチ・マルチまがい取引（7件）、ネガティブオプション（6件）、と特殊販売に関する相談が多く（242件）、全体の24%を占めています。マルチ・マルチまがい取引が、17件から7件と59%減少していますが、商品分類では、健康食品が前年度7件から1件と大幅に減少していることが要因です。また電話勧誘販売が、56件から



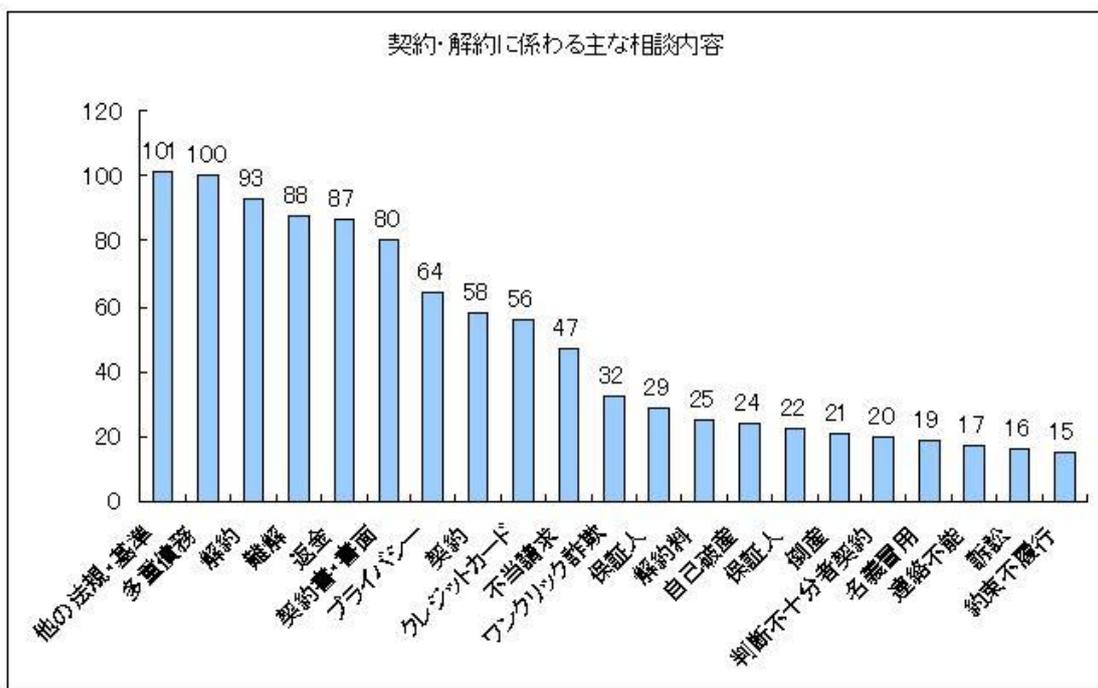
38件と32%減少していますが、これは、商品分類では、証券等・ファンド型投資商品が、前年度24件から9件と大幅に減少しているのが目立ちます。これは、前年に投資詐欺などの悪質な業者等が検挙されたことで、被害相談が減少したものと推測されます。また、訪問販売については、昨年は、70件から45件に36%減少していましたが、今年は、54件と前年比20%増加しており、空調・衛生設備など設備・工事に関する商品やサービスの訪問販売が上位を占めています。通信販売では、全体数123件の内67件が、放送・コンテンツ等であり、アダルトサイトなどの通信サービスが半数を占めています。



- 商品別相談件数では、商品関連が177件、サービス関連が503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（171件）、電話関連・アダルトサイトなどの通信サービス（139件）、エステや建物清掃サービスなどの保健・福祉サービス（65件）、新聞などの教養娯楽品（36件）、他の行政サービス（32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（29件）、賃貸住宅などレンタル・リース（25件）、海外宝くじなどの他の役務（24件）、ガソリンや水道等の光熱水品（21件）、洋服やアクセサリーなどの被服品（19件）、資格講座などの教養・娯楽サービス（18件）、布団や浄水器などの住居品（18件）、食料品（15件）、商品一般（15件）、化粧品などの保健衛生品（13件）、リフォーム工事などの工事・建築（12件）となっています。

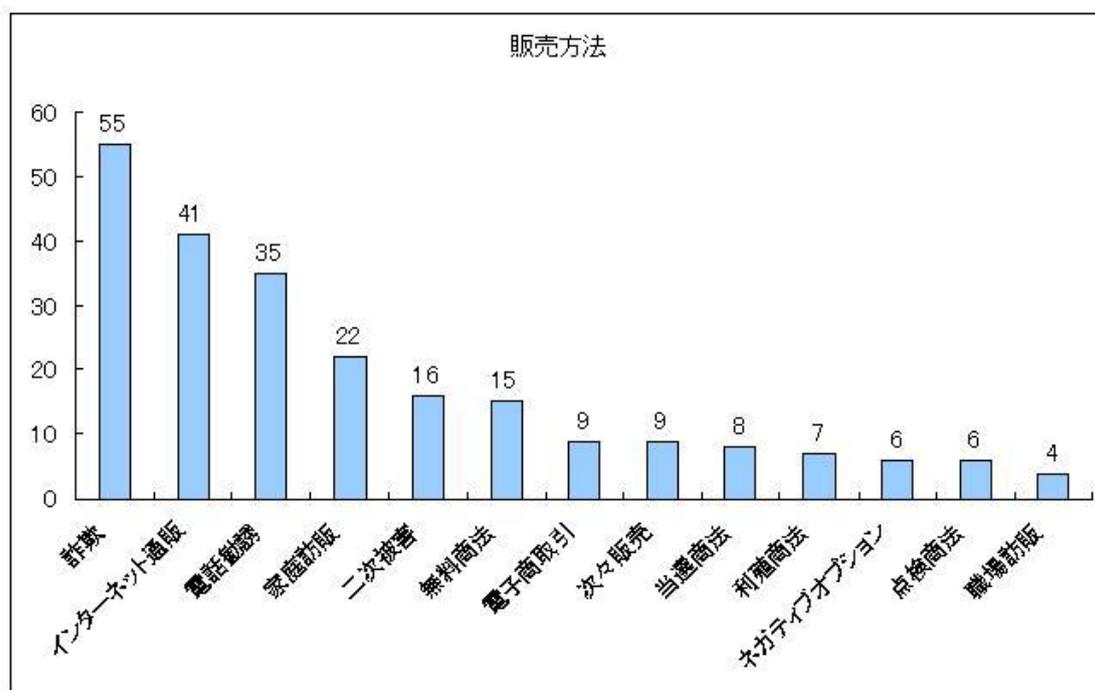


● 契約・解約に係る主な相談内容としては、他の法規・基準 (101 件)、多重債務 (100 件)、解約 (93 件)、難解 (88 件)、返金 (87 件)、契約書・書面 (80 件)、プライバシー (64 件)、契約 (58 件)、クレジットカード (56 件)、不当請求 (47 件)、ワンクリック請求 (32 件)、保証人 (29 件)、解約料 (25 件)、自己破産 (24 件)、保証 (22 件)、倒産 (21 件)、判断不十分者契約 (20 件)、名義冒用 (19 件)、連絡不能 (17 件)、訴訟 (16 件)、約束不履行 (15 件) の順になっています。特徴として、難解の相談が、前年比 **977.8%** と急増しているのが目立ちますが、これは相続に関する相談が急増したことが要因です。また、解約料の相談が、前年比 **208.3%** と増加していますが、冠婚葬祭に関する相談が増加したことが要因です。

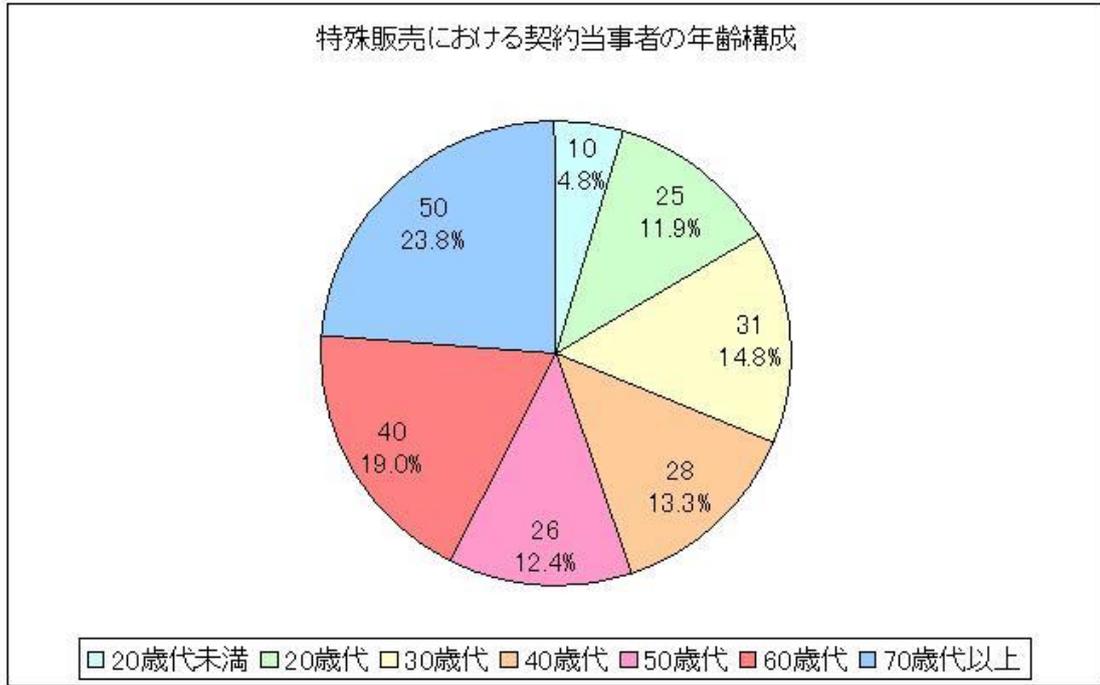


【販売方法について】

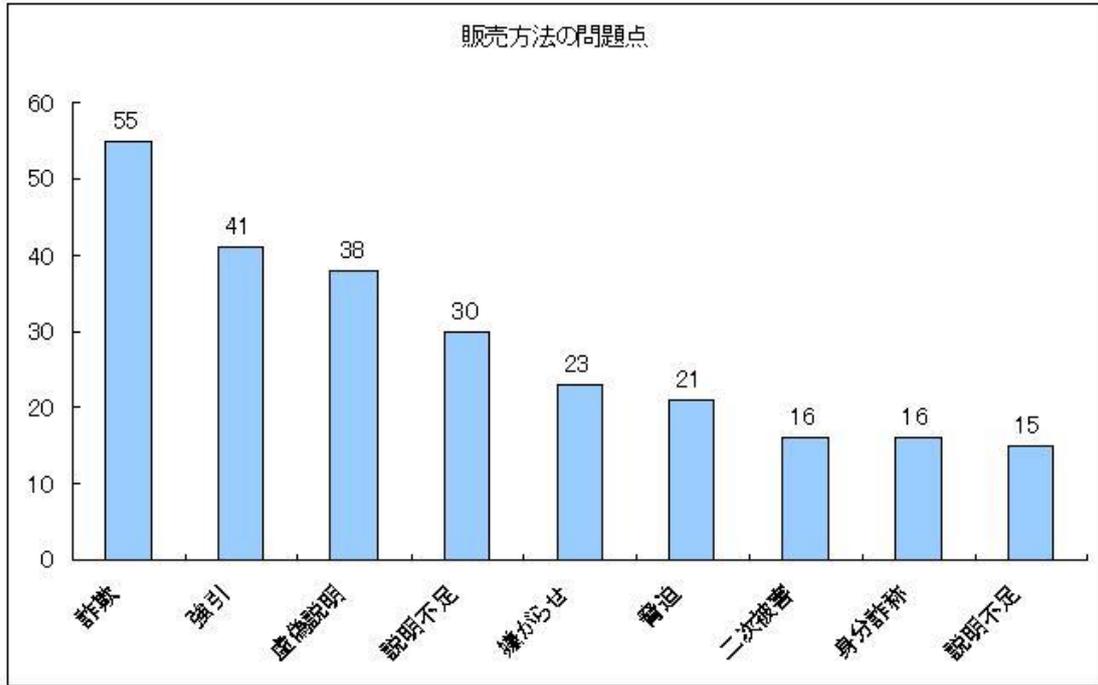
- 相談の多い販売方法については、詐欺（55件）、インターネット通販（41件）、電話勧誘（35件）、家庭訪販（22件）、二次被害（16件）、無料商法（15件）、電子商取引（9件）、次々販売（9件）、当選商法（8件）、利殖商法（7件）、ネガティブオプション（6件）、点検商法（6件）、職場訪販（4件）、となっています。特徴として、昨年30件と急増した利殖商法が、7件と77%減少していることです。これは、未公開株や社債などの金融商品の詐欺商法に対する注意喚起の啓発が効果を上げたこと、悪質な業者等の逮捕が被害の拡大防止に繋がったことが要因と考えられます。また、インターネット通販が、前年の15件から41件と前年比173%の急増となっています。これは、インターネットでの注文において、返品に関するトラブル相談が増加したことが要因です。



- 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（50件）、60歳代（40件）、30歳代（31件）、40歳代（28件）、50歳代（26件）、20歳代（25件）、20歳未満（10件）、となっています。販売別では、訪問販売（54件）は、60歳代以上が29件と、全体の53%を占めています。他、電話勧誘（38件）では、60歳代以上が22件と、全体の58%を占めており、こうした特殊販売の中でも、訪問販売や電話勧誘については、自宅にすることが多い高齢者が被害にあいやすい状況がわかります。

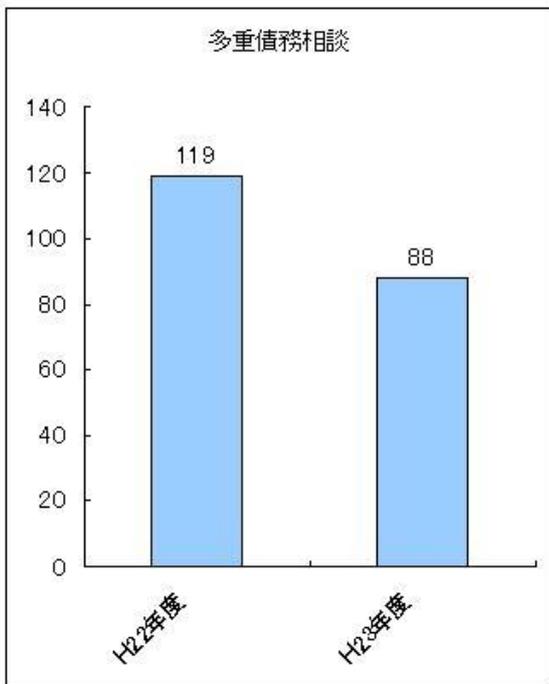


- 販売方法別主な商品・サービス件数については、通信販売（123件）は、①放送・コンテンツ等、②他の教養・娯楽サービス、③化粧品、④融資サービス、⑤かばん、⑥玩具・遊具、⑦移動通信サービスとなっています。全体数の内、放送・コンテンツが67件と54%を占めているのが特徴です。
訪問販売（54件）では、①空調・冷暖房設備、②工事・建築加工、③書籍・印刷物、④生命保険、⑤家具・寝具 ⑥冠婚葬祭、となっています。
電話勧誘（38件）では、①預貯金・証券等、②ファンド型投資商品、③書籍・印刷物、④他の保険・福祉、⑤学習教材、⑥他の教養娯楽品、⑦融資サービス⑧電報・固定電話、⑨インターネット通信サービスとなっています。
- 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、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3位以内に上がっています。借金に関する相談は、前年から減少したものの、どの年代層にも関わらず、深刻な状況であると言えます。傾向としては、20歳代から40歳代で、婚姻に関する相談が、また50歳代から70歳代で、相続に関する相談が、それぞれ5位以内に上がっています。
- 販売方法の問題点として、詐欺（55件）、強引（41件）、虚偽説明（38件）、説明不足（30件）、嫌がらせ（23件）、脅迫（21件）、二次被害（16件）、身分詐称（16件）、説明不足（15件）となっています。傾向として、例年と同じく、詐欺や強引、虚偽説明などの悪質な問題点が多く上がっています。

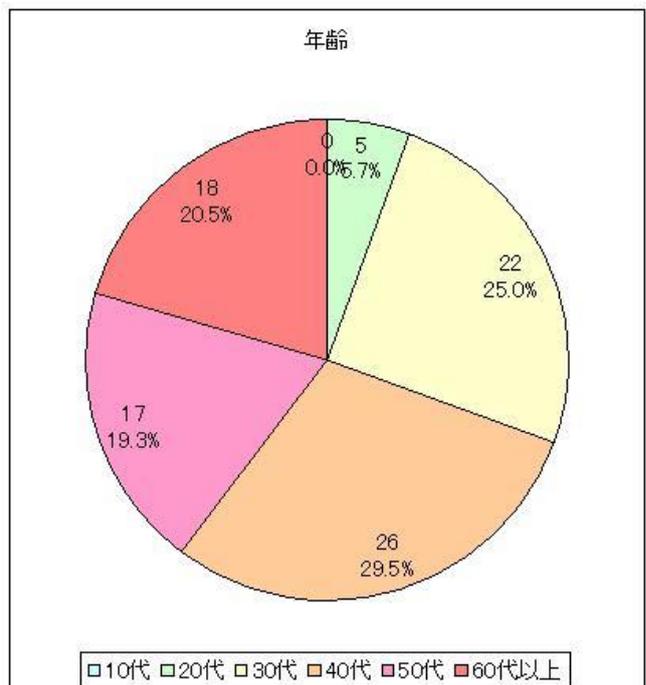
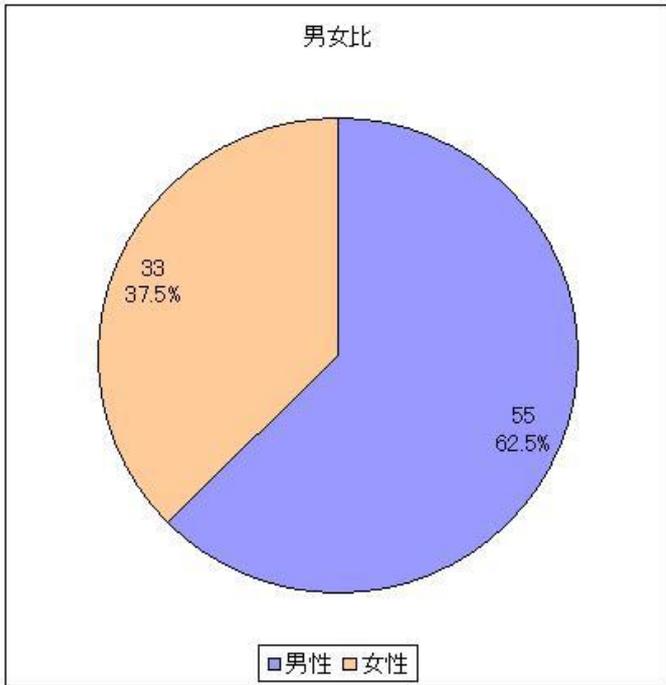


2. 多重債務の相談が 88 件 前年比 26%減少

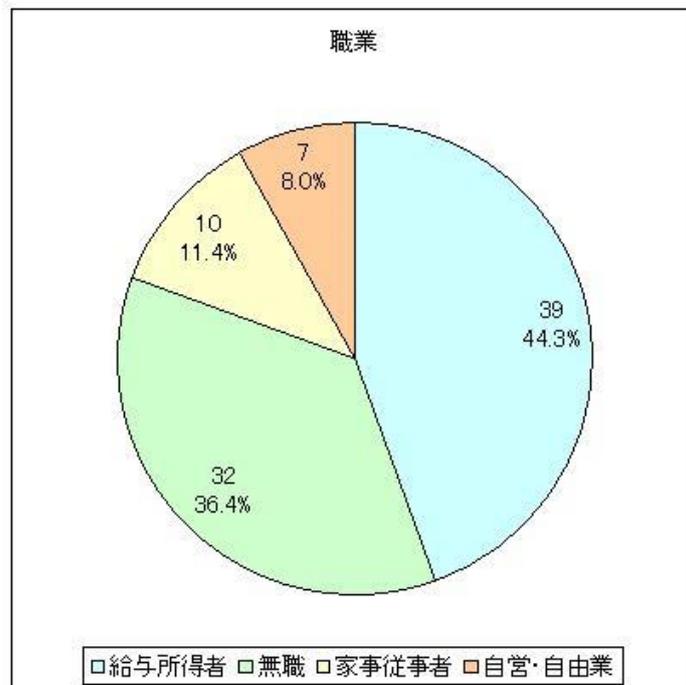
- 平成 23 年度の傾向として、多重債務問題に関する相談が、88 件と、前年 119 件から 26%減少しています。これは、改正貸金業法が、平成 22 年 6 月に完全施行された効果により、多重債務相談が減少したのが要因です。



- 相談当事者の性別では、男性 55 人、女性 33 人です。
- 年齢層は、10 歳代（0 人）、20 歳代（5 人）、30 歳代（22 人）、40 歳代（26 人）、50 歳代（17 人）、60 歳代以上（18 人）です。

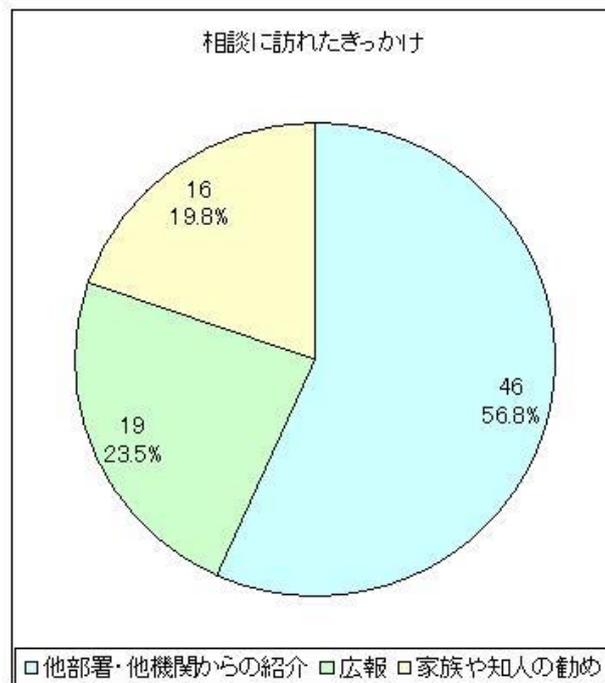
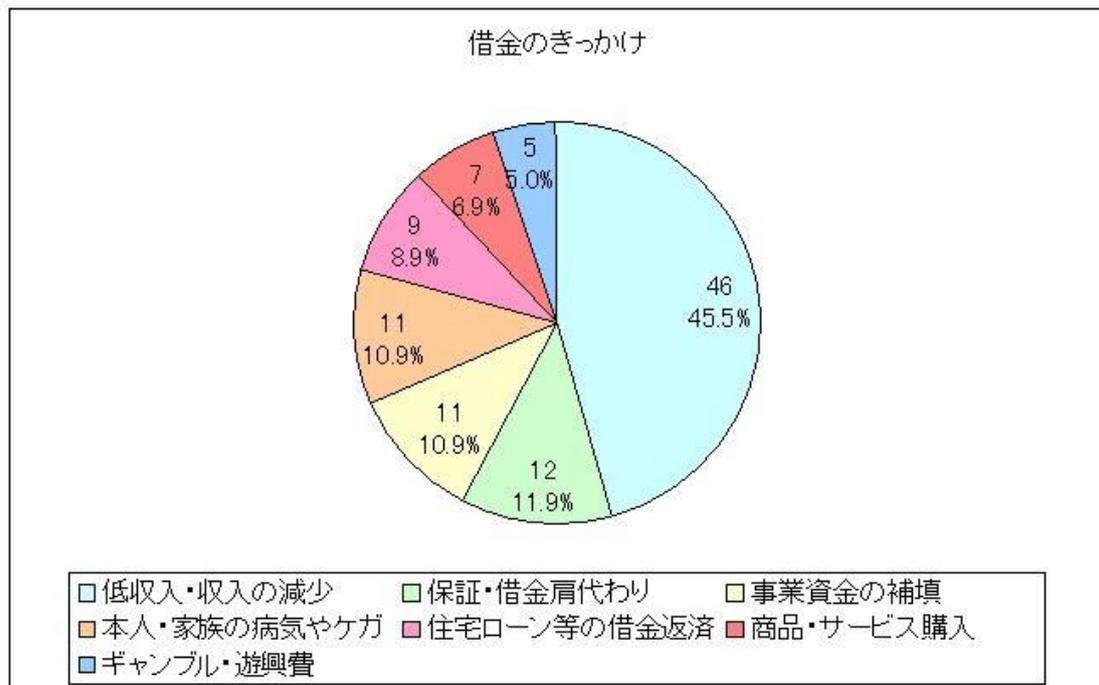


- 職業については、給与所得者（39 人）、次に無職（32 人）、家事従事者（10 人）、自営・自由業（7 人）とあり、雇用の悪化が切実とわかります。



- 年収については、300 万円未満が全体の 57% 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（46人）、保証・借金肩代わり（12人）、事業資金の補填（11人）、本人・家族の病気やケガ（11人）、住宅ローン等の借金の返済（9件）、商品・サービス購入（7件）、ギャンブル・遊興費（5件）（*複数回答）となっています。不景気を背景に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・他機関からの紹介（46人）、広報（19人）、家族や知人の勧め（16人）です。他部署・他機関からの紹介が、全体数の52%を占めており、これは市役所内・関係機関の連携の取り組みの効果が要因です。



- 平成 23 年度の過払い金回収金額は、回収予定金額含め、44,573,147 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、3,568,511 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 50,596,794 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、95,169,941 円となります。（金額は平成 24 年 12 月 31 日現在の集計です）
- 障がい者からの相談件数が 17 件と、全体の 19%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. 暮らしの中の困りごとの相談が増加

平成 23 年度の特徴として、相続（46 件）、相隣関係（37 件）、婚姻（31 件）など、暮らしの中の困りごとに関する苦情や問合せが増加しているのが目立っています。また、失業、虐待、家庭、こころの問題など、複数の問題を抱える相談者も多く、市役所の各課が連絡を密にして支援することが重要となります。

市役所には命を守るサービスが全てそろっています。市民生活相談室では、「命を守るサービス」を届けるため、様々な問題を抱える相談者に対応するため、包括的な支援をすることを目的として、平成 23 年度パーソナル・サポート・サービス モデル事業を実施し、合計 270 人の相談者の支援を行いました。平成 24 年度も継続して事業を実施します。

4. サクラサイト商法に注意！ 減らないインターネットサイトの相談

毎年の傾向として、通信販売に関する相談が多く寄せられていますが、平成 23 年度は 123 件と、前年の 117 件から 5%の増加となっています。その内、放送・コンテンツ等に関する相談は 67 件と、通信販売の半数を占めています。内容としては、「身に覚えのない有料サイト登録料の請求メールが来たがどうしたらいいか」「無料サイトと思ってクリックをしたら高額な請求を受けた」などの不当請求やワンクリック詐欺に関する相談が 47 件寄せられており（前年 40 件）注意が必要です。また、広告メール等で出会い系サイト等に誘導して登録させ、「私と会ってくれたら 500 万円あげるのでメール交換しよう」「メール交換するにはプレミアム会員登録が必要」「芸能人の悩み相談を聞いてほしい」などと、サイト業者がサクラを雇い、ウソの口実を使って、メールの送受信をさせてポイントを購入するように仕向け、高額な利用料金を騙し取る悪質な手口の被害相談が寄せられています。このような悪質な出会い系サイトは「サクラサイト商法」といい、同じ仕組みのサイトが非常に多く存在しトラブルが多発していますので、安易に信用しないよう気を付けてください。

5. 振り込み詐欺に気をつけて！

振り込み詐欺の被害が全国で発生していますが、野洲市内でも、2件の詐欺被害が発生しました。劇場型の手口として、複数の人物が登場してもっともらしい理由をつけてだます被害が全国で多発していますので、不審な電話は安易に信用せず、必ず家族や市役所、警察に相談してください。

① オレオレ詐欺

「携帯電話を落としたから新しい番号を教える」と電話があり、息子からの連絡だと思い込んで電話番号を登録。2日後、登録した番号から「女性を妊娠させてしまい、弁護士費用が必要となった」との内容の電話が相次いであったため、指示された銀行口座に260万円を振り込んでしまった。

(男性／69歳 平成23年9月発生)

② 医療費還付金詐欺

自宅に、市役所福祉課職員と名乗る女性から電話があり、「あなたに医療費の還付金45,000円が戻ります」「係りの者が地域を回っているので、その者にキャッシュカードを渡して暗証番号を教えるように」と言われ暗証番号を伝えた。その後訪ねてきた男性にキャッシュカードを渡したが、男性は後で返却する、と言っていたが返却されず、銀行口座から91万円が引き出されてしまった。(女性／68歳 平成23年10月発生)

- 振り込み詐欺救済法に基づき、振り込んだ口座の残高や他に同じ被害にあった方の被害額に応じて、被害額の全部又は一部(被害回復分配金)の支払いを受けられる可能性があります。被害にあってしまった場合や、被害が疑われる場合には、速やかに警察、市民生活相談室や振り込んだ先の金融機関へご連絡ください。

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
E-mail	soudan@city.yasu.lg.jp