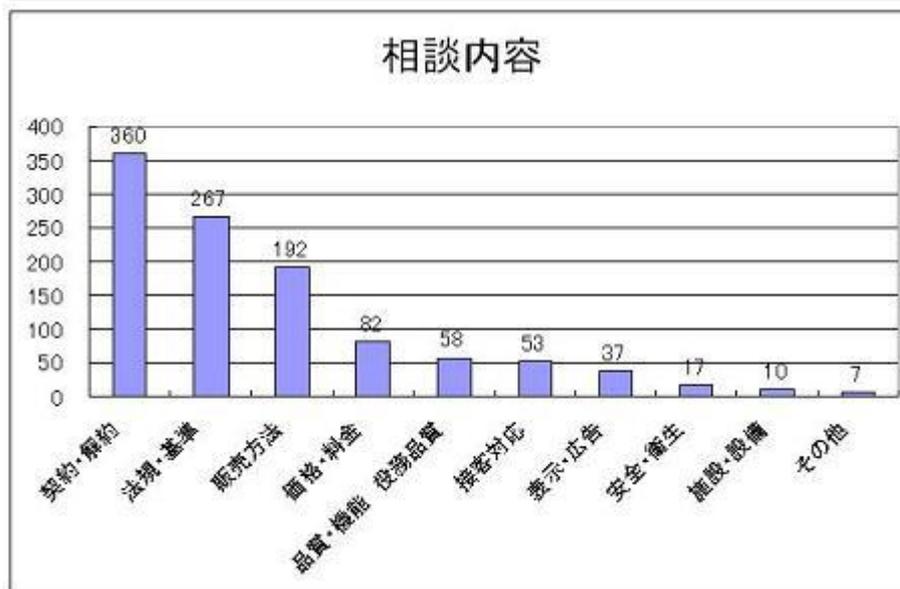


平成 24 年度 消費生活相談受付状況

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 24 年度の相談状況がまとまりました。

1. 相談受付件数は 892 件

- ・契約トラブル解決による被害救済金額 7109万5031円
- ・多重債務相談における過払い金回収金額 747万1466円



平成 24 年度の相談受付件数は 892 件で、前年(1,018 件)に比べ、12.4%減となりました。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、7109 万 5031 円(94 件)となりました。1 件当たりの平均被害救済金額は、75 万 6330 円です。

また、多重債務相談における過払い金回収金額は、747 万 1466 円(平成 25 年 5 月 1 日現在

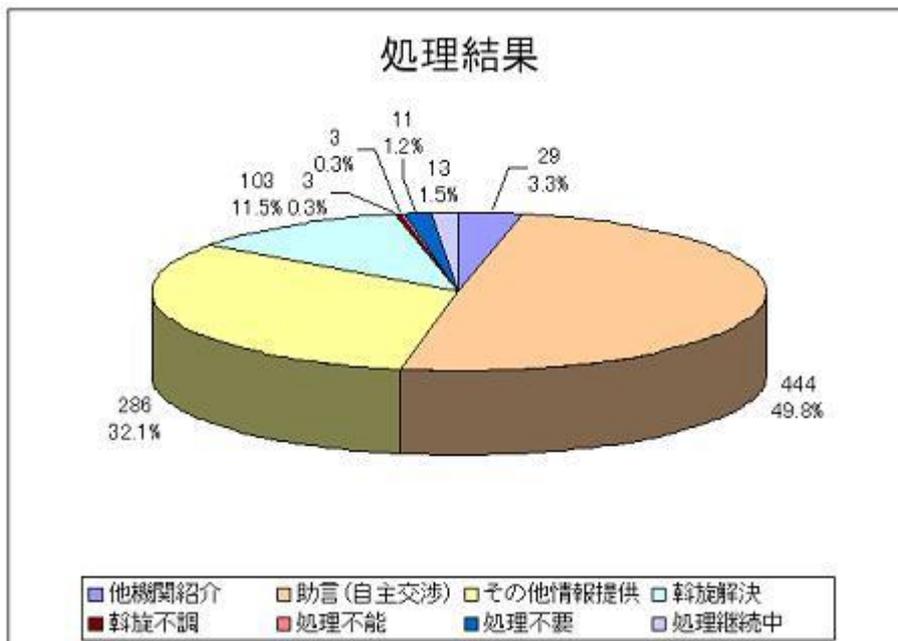
の計算金額)、となりました。また、この過払い金回収金額等から、税金等滞納金額に充当された金額は、130万2353円(平成25年4月1日現在の充当金額)です。これらの金額は、現在処理中の債務整理が進むことで、回収金額が増えると期待されます。

多い相談内容は、契約・解約(360件)、法規・基準(267件)、販売方法(192件)、価格・料金(82件)、品質・機能 役務品質(58件)、接客対応(53件)、表示・広告(37件)、安全・衛生(17件)、施設・設備(10件)となっています。前年度から比較すると、販売方法と、安全・衛生の苦情相談が増加しています。

※ 重複回答あり

【処理結果別件数について】

- 相談を受けての処理結果については、他機関紹介 29件(3.3%)、助言 444件(49.8%)、その他情報提供 286件(32.1%)、斡旋解決 103件(11.5%)、斡旋不調 3件(0.3%)、処理不能 3件(0.3%)、処理不要 11件(1.2%)、となっています。



【契約当事者について】

- 性別では、男性 420人(前年比 11.2%減)、女性 425人(同 14.0%減)と、女性の相談者の減少が目立ちます。また、団体等からの相談は 47件です。
- 契約当事者の平均年齢は 54歳と、昨年の 52歳から 2歳上がりました。年齢別では、上位相談年代順位は、70歳代以上(164人)、40歳代(138人)、60歳代(136人)、30歳代(111人)、50歳代(95人)、20歳代(58人)、20歳未満(10人)、と70歳代以上の年代層で、相談が多く寄せられています。全体的にどの年代層でも相談が減少している中で、特に 20歳未満が前年の 18人から 10人と(前年比 44.4%減)減少率が一番多く目立ちます。
- 職業別では、無職(354件)がトップで、次いで給与生活者(328件)、家事従事者(84件)、自営・自由業(27件)、団体(20件)、学生(13件)となっています。学生の割合が減少しているのが目立ちます(前年比 43.5%減)。

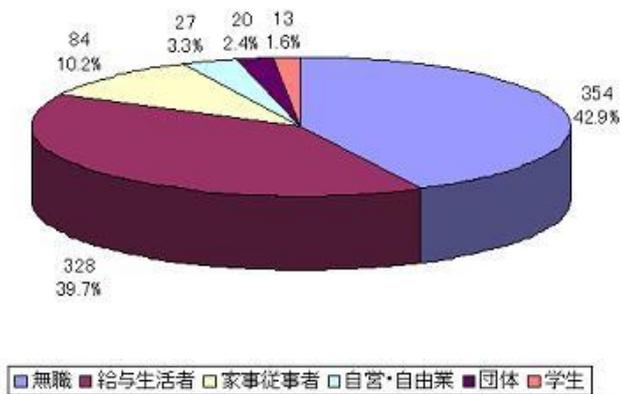
契約当事者別割合



年齢

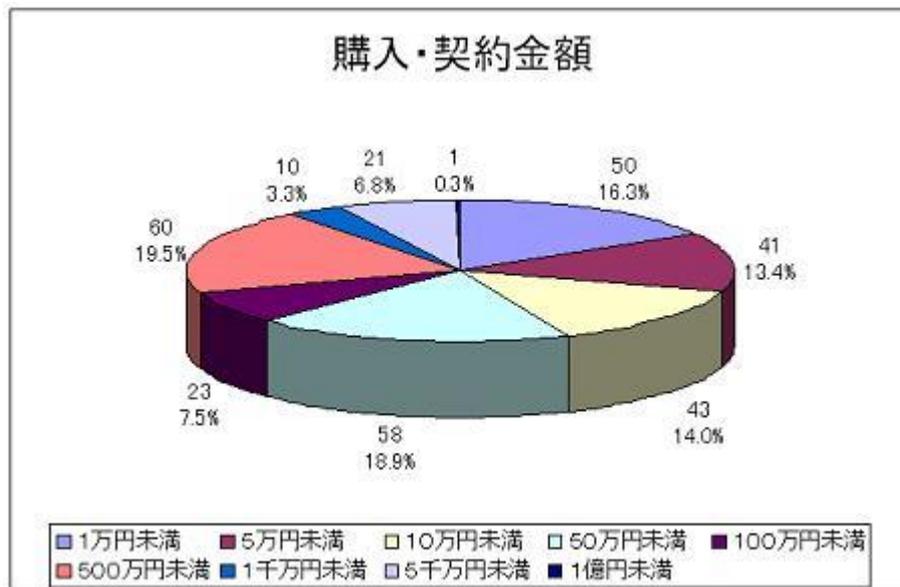


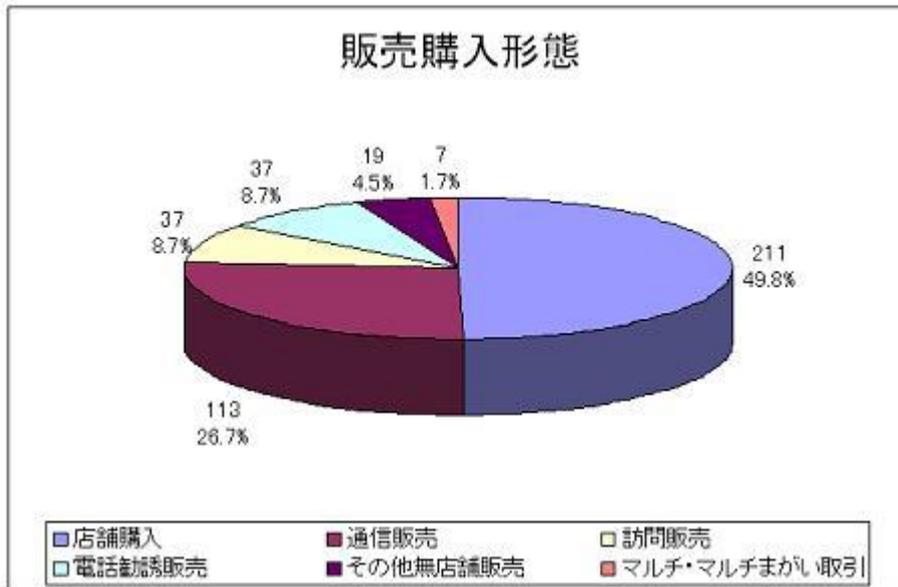
職業別



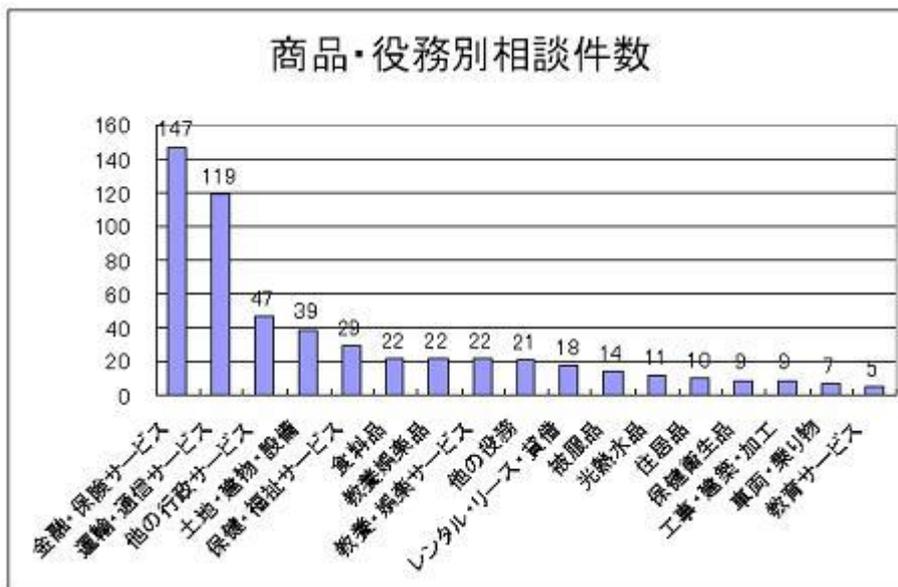
【相談内容について】

- 契約・購入金額では、100～500万円未満(60件)、10～50万円未満(58件)、1万円未満(50件)、5～10万円未満(43件)、1～5万円未満(41件)、50～100万円未満(23件)、1000～5000万円未満(21件)、500～1000万円未満(10件)となっています。契約購入の合計金額は、8億6275万5,155円で、平均金額は、262万6,303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、7109万5031円(94件)で、1件当たりの平均被害救済金額は、75万6330円となりました。前年の被害救済金額は、2735万2316円(107件)であり、前年度に比べ2.6倍の増加となっています。これは、3,000万円という詐欺まがいの高額な金融商品のトラブル相談において、相談者がお金を振り込む前に相談室が業者と交渉することで解約となり、被害の発生を未然防止できたケースにより被害救済金額が増加したことも要因です。
- 販売購入形態では、店舗購入(211件)、通信販売(113件)、訪問販売(37件)、電話勧誘販売(37件)、マルチ・マルチまがい取引(7件)、その他無店舗販売(19件)、と特殊販売に関する相談が多く(213件)、全体の24%を占めています。24年度の特徴としては、ネガティブ・オプションが、6件から0件と相談がなくなりました。訪問販売については、昨年は45件から54件に20%増加していましたが、今年は、37件と31.5%減少しています。これは、商品分類では空調・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、前年の12件から4件と大幅に減少していることが要因です。通信販売では、113件の内66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おり、相変わらず相談が多くあります。また電話勧誘販売が、37件と前年度38件とあまり変わらない数字ですが、これは、商品分類では、証券等・ファンド型投資商品が、昨年の4件から9件に増加していることと、昨年は0件だった健康食品が6件に急増していますが、これは注文していない消費者に注文したと嘘を言って代金引換郵便で送りつけてくる悪質な手口が急増したことが要因です。

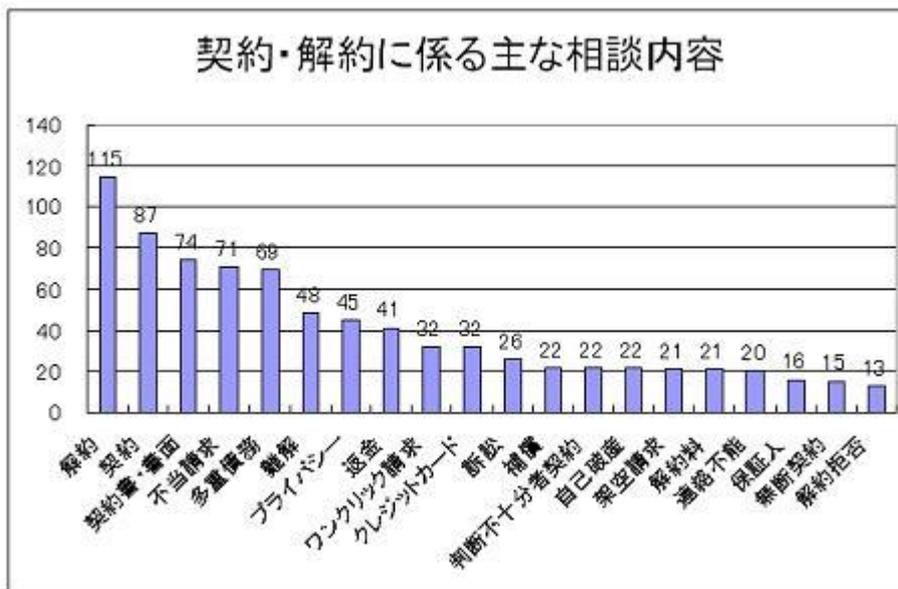




- 商品別相談件数では、商品関連が 141 件、サービス関連が 427 件と、昨年に引き続きサービス関連の相談割合が、商品関連より多く占めています。これは、フリーローン・サラ金等の多重債務や、通信サービスの相談が多いことが要因にあげられます。
- 商品・役務別相談件数では、相談の多い順に、金融商品や借金などの金融・保険サービス(147 件)、電話関連・アダルトサイトなどの通信サービス(119 件)、他の行政サービス(47 件)、太陽光発電や登記などの土地・建物・設備(39 件)、エステや医療などの保健・福祉サービス(29 件)、新聞などの教養娯楽品(22 件)、資格講座などの教養・娯楽サービス(22 件)、食料品(22 件)、海外宝くじなどの他の役務(21 件)、賃貸住宅などレンタル・リース(18 件)、洋服やアクセサリーなどの被服品(14 件)、ガソリンや水道等の光熱水品(11 件)、布団や浄水器などの住居品(10 件)、化粧品などの保健衛生品(9 件)、リフォーム工事などの工事・建築(9 件)、バイクや自動車などの車両・乗り物(7 件)、教育サービス(5 件)となっています。

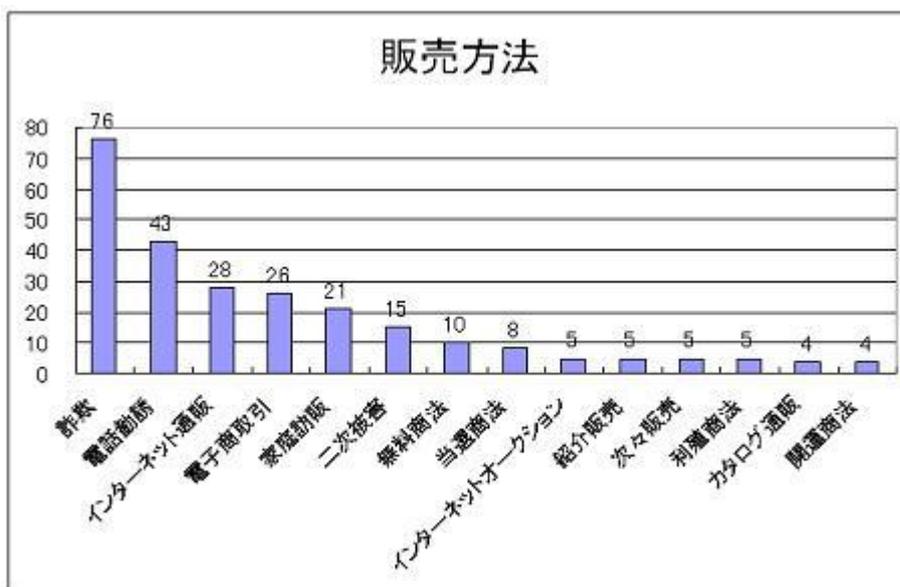


●契約・解約に係る主な相談内容としては、解約(115件)、契約(87件)、契約書・書面(74件)、不当請求(71件)、多重債務(69件)、難解(48件)、プライバシー(45件)、返金(41件)、ワンクリック請求(32件)、クレジットカード(32件)、訴訟(26件)、補償(22件)、判断不十分者契約(22件)、自己破産(22件)、架空請求(21件)、解約料(21件)、連絡不能(20件)、保証人(16件)、無断契約(15件)、解約拒否(13件)の順になっています。特徴として、昨年と比べて、架空請求が90.9%、不当請求が51.1%、契約が50%、解約が23.7%、と大幅に増加しているのが目立ちます。これは、悪質なアダルトサイト等のコンテンツの相談やファンド型投資商品の相談が増加しているのが要因です。



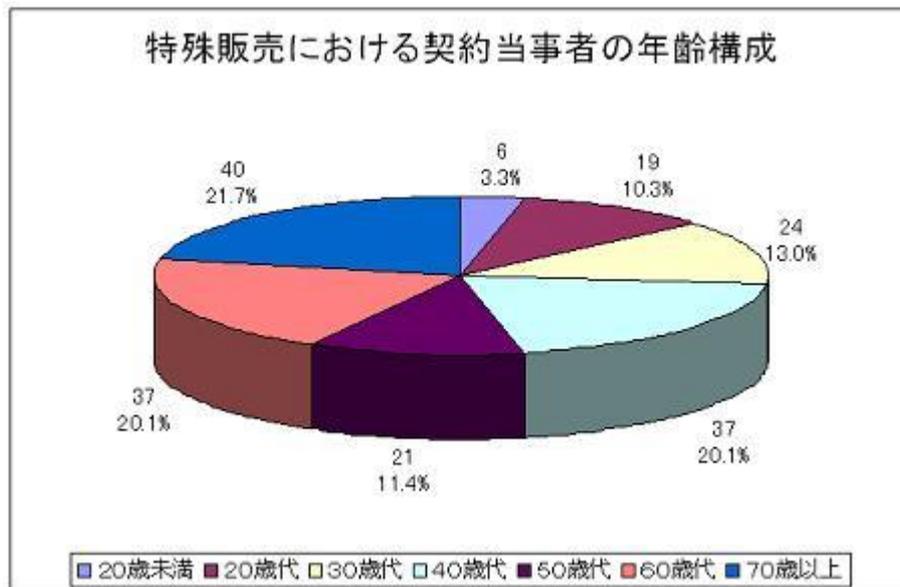
【販売方法について】

●相談の多い販売方法については、詐欺(76件)、電話勧誘(43件)、インターネット通販(28件)、電子商取引(26件)、家庭訪販(21件)、二次被害(15件)、無料商法(10件)、当選商法(8件)、インターネットオークション(5件)、紹介販売(5件)、次々販売(5件)、利殖商法(5件)、カタログ通販(4件)、開運商法(4件)となっています。特徴として、電子商取引が、昨年の9件から26件と88.9%増え、インターネットオークションが、昨年は0件だったのが5件あったことなど、



スマートフォンの普及によりこうしたネット関連販売が増加しているのが目立ちます。

●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(40件)、60歳代(37件)、40歳代(37件)、30歳代(24件)、50歳代(21件)、20歳代(19件)、20歳未満(6件)、となっています。販売別では、訪問販売(37件)は、60歳代以上が18件と、全体の48.6%を占めています。他、電話勧誘(37件)では、60歳代以上が22件と、全体の59.4%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。通信販売(113件)については、20歳未満(5件)、20歳代(14件)、30歳代(17件)、40歳代(22件)、50歳代(11件)、60歳代(17件)、70歳以上(10件)と、どの年代層でも相談があります。



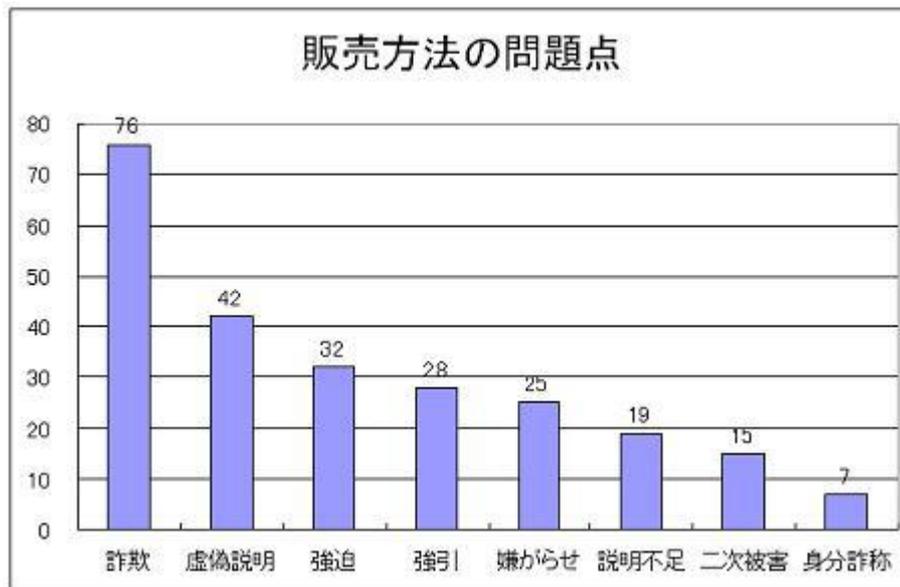
●販売方法別主な商品・サービス件数については、通信販売(113件)は、①放送・コンテンツ等、②他の教養・娯楽サービス、③アクセサリ、④役務その他、⑤書籍・印刷物、⑥音響・映像製品、⑦玩具・遊具となっています。全体数の内、放送・コンテンツが66件と58.4%を占めているのが特徴です。

訪問販売(37件)では、①冠婚葬祭、②生命保険、③食器・台所用品 ④他の住居品 ⑤空調・冷暖房設備 ⑥工事・建築・加工、となっています。

電話勧誘(37件)では、①ファンド型投資商品、②健康食品 ③インターネット通信サービス ④預貯金・証券等 ⑤役務その他、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4割を占めており、70歳以上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、同じくすべての年代層で、借金等の融資サービスの相談が上位4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歳以上の年代層すべてで、相談その他が2位以内に入っており、これは失業や家庭問題等で生活困窮に関する相談が多く寄せられていることが要因です。

●販売方法の問題点として、詐欺(76件)、虚偽説明(42件)、脅迫(32件)、強引(28件)、嫌がらせ(25件)、説明不足(19件)二次被害(15件)、身分詐称(7件)、となっています。傾向として、例年と同じく、詐欺や脅迫、虚偽説明などの悪質な問題点が多く上がっています。



2. 悪質な健康食品の送りつけ商法の被害が急増！

● 24年度の2月、3月に、「以前に注文いただいた健康食品を送る。届いたら代金引換で受け取るように」と電話があり、注文した覚えがない健康食品を送りつけてくる相談が急増しています（10件）。「注文した覚えはない」と断っても、「注文の電話を録音してある」と言って強引に送りつけようとしています。高齢者が狙われているため当事者の記憶が曖昧なことも多く、もしかしたら電話で申し込みをしたのではないかと気弱になったり、家族が注文したと誤解して承諾してしまうケースもあります。覚えがなければ、きっぱりと断り商品は受取拒否をして絶対に代金は支払わないようにしましょう。仕方ないとあきらめて一度購入すると、継続して被害に遭うことも多く、注意が必要です。

事前に相談者宅に勧誘の電話がかかっていることもあるようですが、例え承諾していても、電話勧誘販売になるので特定商取引法の適用があるため、契約書面を受け取った日を含め8日間は無条件で契約を解除（クーリングオフ）することができます。この契約書面が送られてきていない場合は、いつまでもクーリングオフができます。

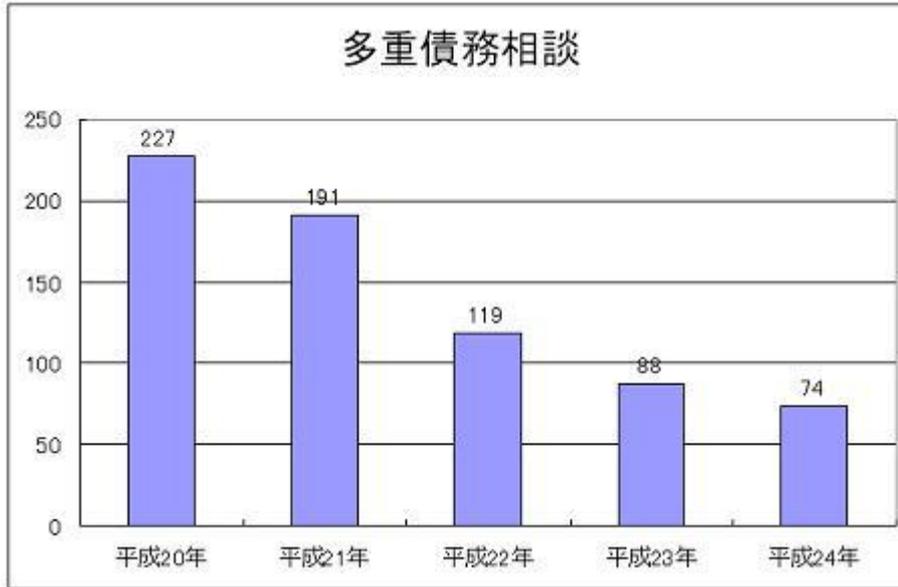
3. 「代理購入型」の金融商品取引詐欺が増えています！

● 24年度の特徴として、「ファンド型投資商品」の相談が17件と、昨年の7件と比べると143%増となっています。中でも多いのは、代理購入型の金融商品取引詐欺ですが、これは投資詐欺の1種であり、後からお金を振り込むので代わりに社債等の投資商品などを購入してほしいと依頼してくる手口の詐欺です。

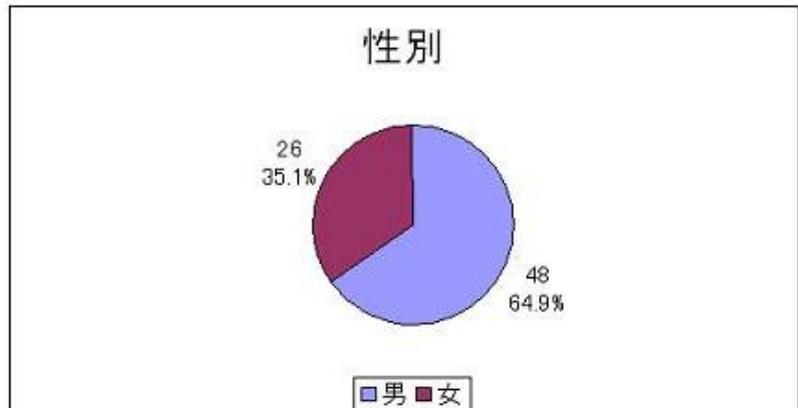
手口で多いのは、電話をかけてきて「パンフレットが届いた人しか社債を買うことができない。その社債を欲しい顧客がいるので、代わりに購入してくれれば後で当社が買い取って20%の謝礼を渡す」「あなたの代理で社債のお金を振り込んだので返してくれなければ契約違反で訴える」などと偽り社債等を申し込ませて、お金を振り込むと連絡が取れなくなる、というケースが目立ちます。一旦振り込んでしまうと、相手は詐欺犯罪であるため取り返すことは難しいので、「高額な金額で買い取る」といった勧誘を安易に信用せず、きっぱりと断りましょう。

4. 多重債務の相談が74件 前年比16%減少

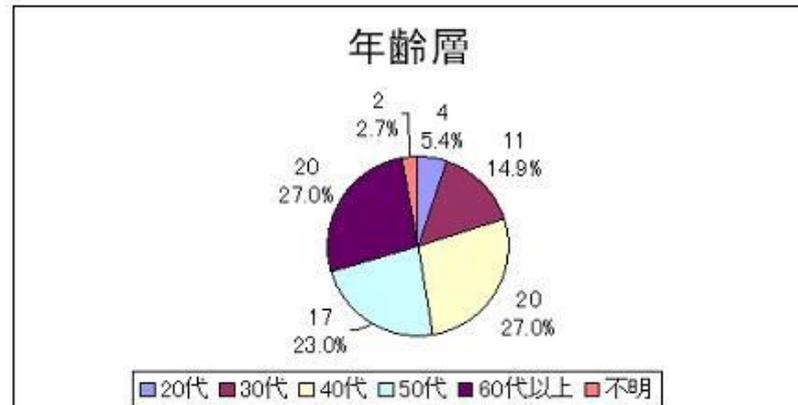
●平成24年度の傾向として、多重債務問題に関する相談が、74件と、前年88件から16%減少しています。これは、昨年に引き続き、改正貸金業法が、平成22年6月に完全施行された効果により、多重債務相談が減少したのが要因です。



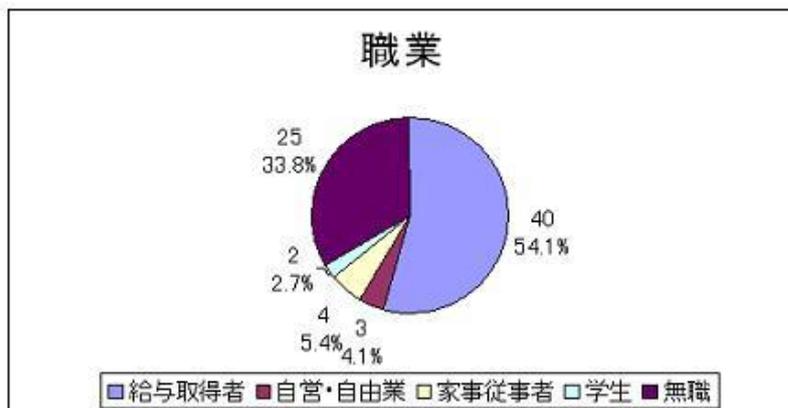
●相談当事者の性別では、男性48人、女性26人です。



●年齢層は、10歳代(0人)、20歳代(4人)、30歳代(11人)、40歳代(20人)、50歳代(17人)、60歳代以上(20人)、不明(2人)です。



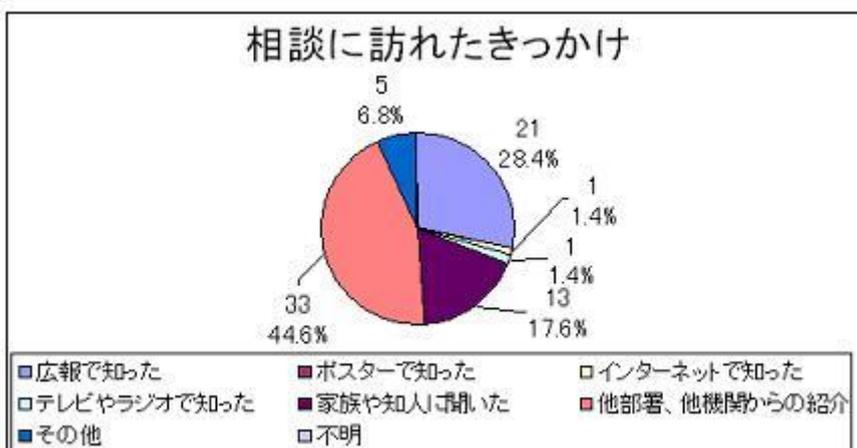
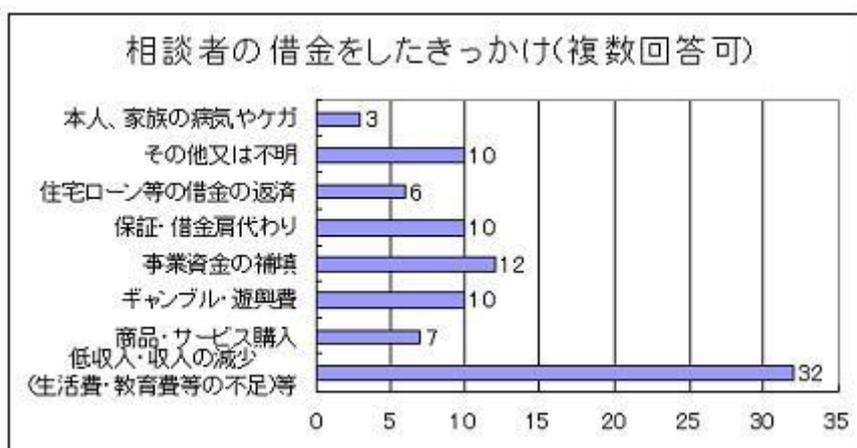
●職業については、給与所得者(40人)、次に無職(25人)、家事従事者(4人)、自営・自由業(3人)、学生(2人)とあり、雇用の悪化が切実とわかります。



●年収については、300万円未満が全体の58%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(32人)、事業資金の補填(12人)、保証・借金肩代わり(10人)、ギャンブル・遊興費(10件)、商品・サービス購入(7件)、住宅ローン等の借金の返済(6件)、本人・家族の病気やケガ(3人)、(*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(33人)、広報(21人)、家族や知人の勧め(13人)です。他部署・他機関からの紹介が、全体数の44%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。紹介元は、納税推進室17件、社会福祉課9件となっていますが、これは、税金滞納者や生活保護申請者から借金が発見されることが多いのが要因です。



- 平成 24 年度の過払い金回収金額は、回収予定金額含め、747万1466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、130万2353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。(金額は平成 25 年 4 月 1 日現在の集計です)
- 障がい者からの相談件数が 7 件と、全体の 9%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、そして市役所や地域の資源を活用して、就労やこころの病などの問題に総合的に支援することは、自殺や犯罪を防いで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。

5. 生活困窮相談が増加

平成 24 年度の特徴として、相続(53 件)、他の行政サービス(47 件)、婚姻(39 件)、相隣関係(35 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、相談その他(192 件)が相談のトップを占めていますが、これは失業や健康問題など生活困窮に関する相談が多いのが要因です。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。市民生活相談課では、「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、24 年度とパーソナル・サポート・サービス モデル事業を実施し、総合計 497 人の相談者の支援を行いました。この内、227 人の就労支援を実施し 141 人の方が就労決定しました。平成 25 年度は、事業をより充実して、市役所にハローワークとの一体的実地施設を設置し、包括的な就労支援をワンストップで効果的におこないます。

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