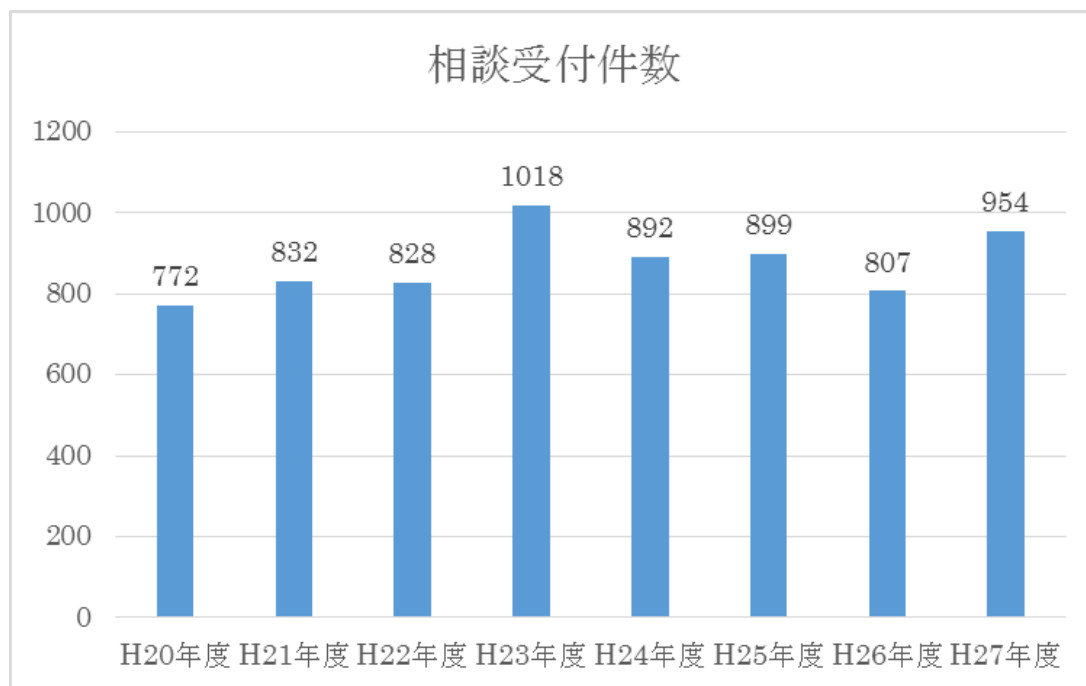


平成 27 年度消費生活相談受付状況報告

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 27 年度の相談状況がまとまりました。

1. 相談受付件数は 954 件

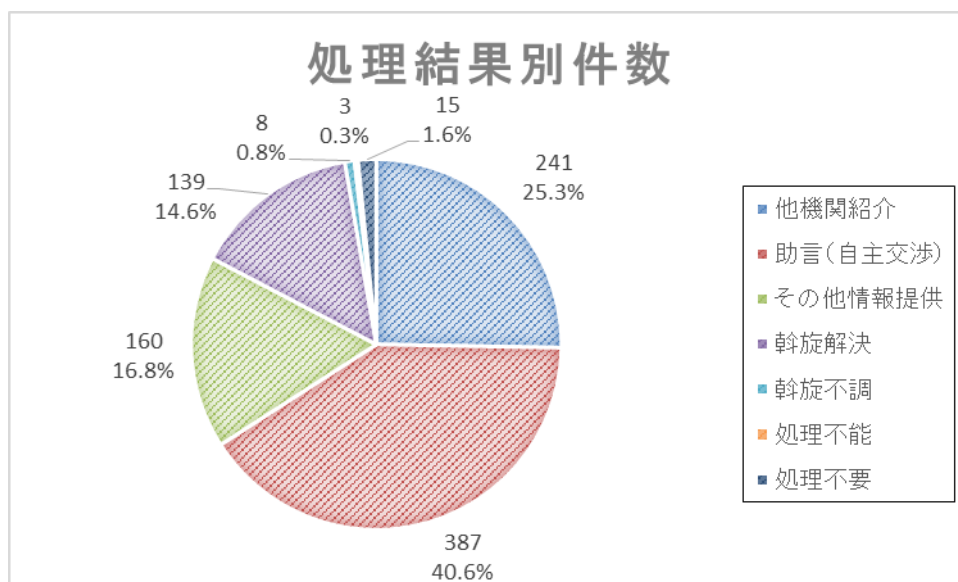
- ・ 契約トラブル解決による被害救済金額 4917万329円
- ・ 多重債務相談における過払い金回収金額 3089万6390円



平成 27 年度の相談受付件数は 954 件で、前年度（807 件）と比べ増加しました（前年度比 118.2%）。この中で、契約トラブル等について相談を受けて、市民生活相談課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、4917 万 329 円（112 件）となりました。また、多重債務相談における過払い金回収金額は、3089 万 6390 円（平成 28 年 6 月末日現在の計算金額・裁判手続き中の金額含む）、となりました。この金額は、現在処理中の案件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。

【処理結果別件数について】

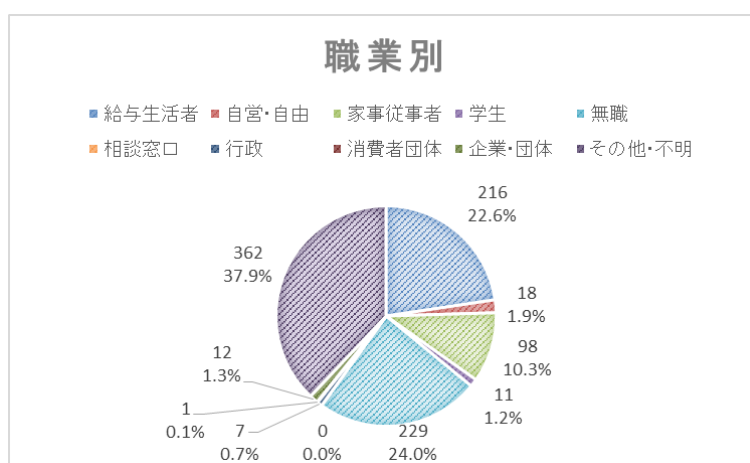
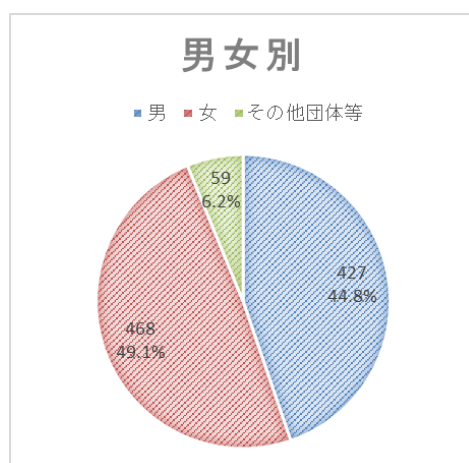
●相談を受けての処理結果については、他機関紹介 241 件（25.3%）、助言 387 件（40.6%）、その他情報提供 160 件（16.8%）、斡旋解決 139 件（14.6%）、斡旋不調 8 件（0.8%）、処理不能 3 件（0.3%）、処理不要 15 件（1.6%）、となっています。



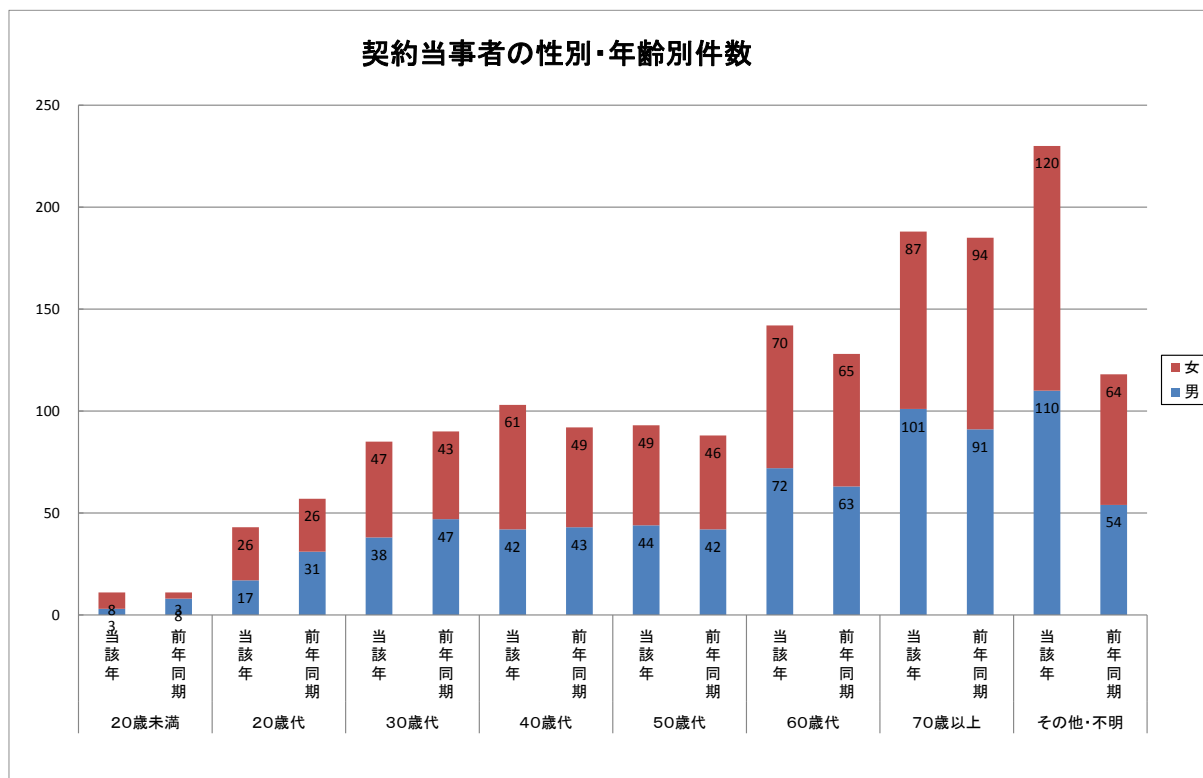
【契約当事者について】

●性別では、男性 427 人、女性 468 人と、女性の相談者が前年度に比べ 20%の増加となっています。また、その他団体等からの相談は 59 件です。

●職業別では、前年度と同じく、無職（229 件）がトップで、次いで給与生活者（216 件）、家事従事者（98 件）、団体（20 件）、自営・自由業（18 件）、学生（11 件）、となっています。



- 契約当事者の平均年齢は56歳と、昨年度の55歳から1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（190人）、60歳代（144人）、40歳代（104人）、50歳代（93人）、30歳代（86人）、20歳代（43人）、20歳未満（11人）となっています。特徴としては、40歳代が、前年92人から104人と（前年度比113.0%）と増加しており、反対に20歳代が57人から43人と（前年度比75.4%）減少しているのが目立っています。

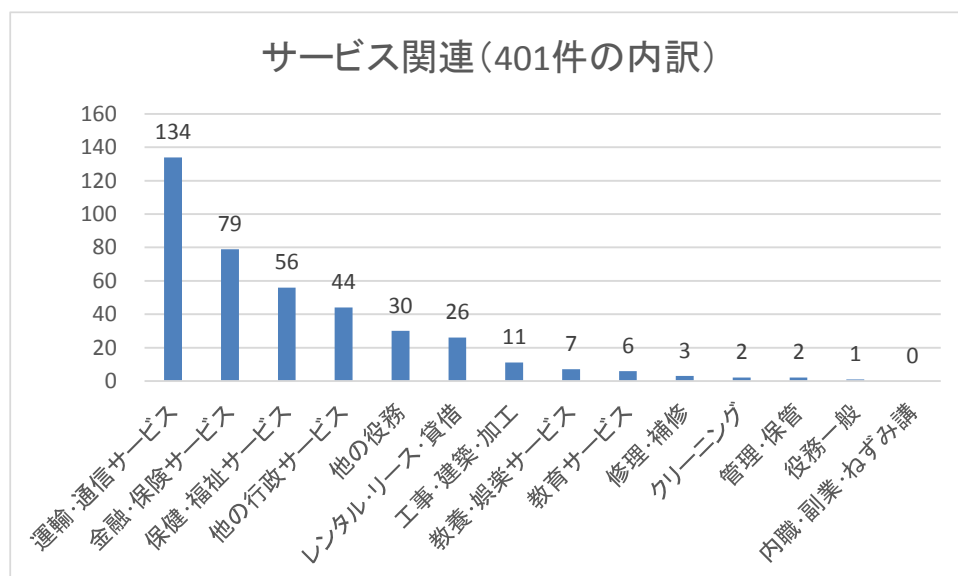
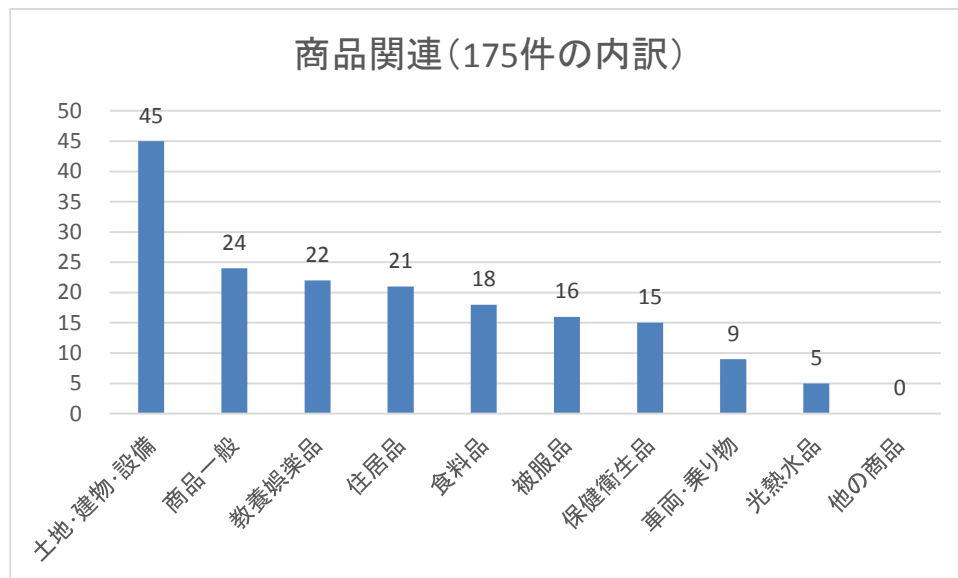


【契約・購入金額、被害救済金額について】

- 相談を受けた契約・購入金額の合計額は、3億9442万9063円で、平均金額は、170万125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救済された金額の総額は、4917万329円（112件）となりました。また、多重債務相談における過払い金回収金額は、3089万6390円（平成28年6月末日現在の計算金額・裁判手続き中の金額含む）、となりました。この金額は、現在処理中の案件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。
- 被害救済金額の事例では、「スマートフォンでアダルトサイトを閲覧していたら、クリックと同時に会員登録完了の画面が表示され37万円の請求を受けた」、「電話勧誘でインターネットプロバイダーを変更したら安くなると言われて申し込んだが不審」「高齢で認知症の疑いのある一人暮らしの母親が訪問販売で屋根の塗装工事130万円の契約をしたが心配だ」、「新聞折込チラシを見て無料耐震診断を申し込んだところ、診断時にリフォーム業者と一緒に来訪し100万円の契約をしたが高額なため解約したい」などがあります。

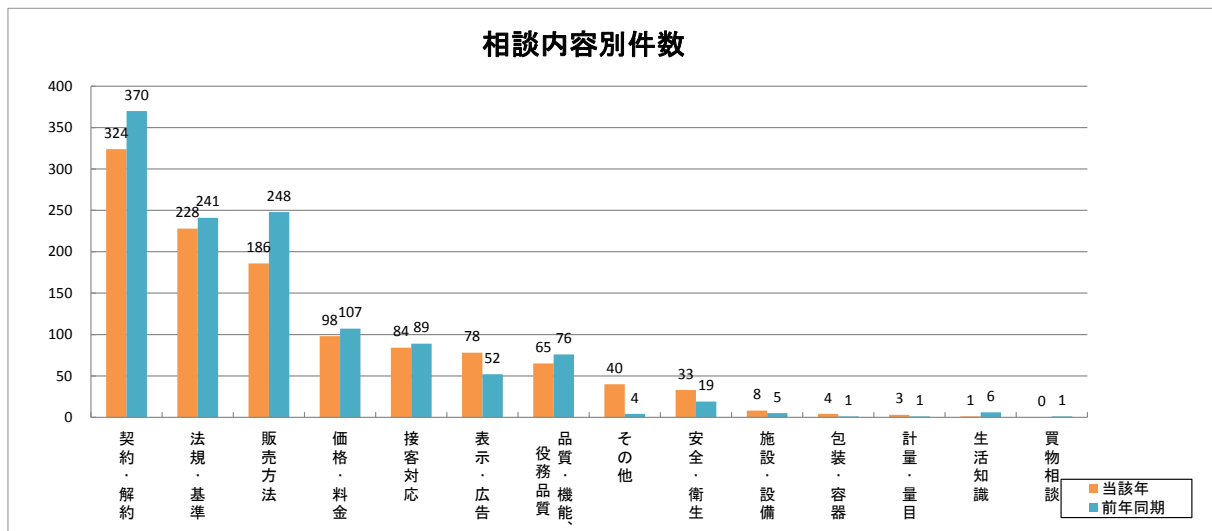
【商品・役務分類別件数について】

- 商品大分類では、商品関連が175件（前年度比101.2%）、サービス関連が401件（前年度比97.8%）と、昨年度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。
- 商品については、多い順として、土地・建物・設備（45件）、商品一般（24件）、教養娯楽品（22件）、住居品（21件）、食料品（18件）、被服品（16件）、車両・乗り物（9件）、光熱水品（5件）、となっています。特徴として、土地・建物・設備が前年度の22件から倍増（204.5%）しています。
- サービス関連については、多い順として、運輸・通信サービス（134件）、金融・保険サービス（79件）、保健・福祉サービス（56件）、他の行政サービス（44件）、他の役務（30件）、レンタル・リース・貸借（26件）、工事・建築・加工（11件）、教養・娯楽サービス（7件）、教育サービス（6件）となっています。



【相談内容別件数について】

- 相談内容分類では、契約・解約（324件）、法規・基準（228件）、販売方法（186件）、価格料金（98件）、接客対応（84件）、表示・広告（78件）、品質・機能役務品質（65件）、安全・衛生（33件）、となっています。前年度から比較すると、安全・衛生（前年度比173.7%）と、表示・広告（前年度比150.5%）の苦情相談の増加が目立っています。
- 相談内容分類別件数では、運輸・通信サービスが、契約・解約（106件）、販売方法（77件）、表示・広告（40件）、法規・基準（38件）、価格・料金（28件）と商品大分類の中でどの相談内容においても多くなっています。



相談内容分類別件数

苦情・問合せ・要望

()内は苦情件数

商品大分類 \ 相談内容分類	受付件数	安全・衛生	品質・機能役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
商品一般	(22) 24	0	1	9	1	0	5	10	16	1	0	0	0	0	0
食料品	(18) 18	5	7	5	2	0	9	8	9	2	2	0	0	0	0
住居品	(20) 21	4	11	3	4	1	3	10	14	4	0	0	0	0	0
光熱水品	(3) 5	0	1	2	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1
被服品	(16) 16	0	3	3	7	0	3	9	14	3	1	0	0	0	0
保健衛生品	(14) 15	3	2	4	5	0	1	10	10	3	0	0	0	0	0
教養娯楽品	(20) 22	0	5	8	4	0	1	6	16	9	0	0	0	0	0
車両・乗り物	(7) 9	2	3	1	1	0	1	3	5	5	0	0	0	0	0
土地・建物・設備	(26) 45	4	7	22	6	0	3	9	12	5	0	1	0	0	6
他の商品	(0) 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
クリーニング	(2) 2	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
レンタル・リース・貸借	(16) 26	0	0	16	8	0	1	3	18	3	0	0	0	0	2
工事・建築・加工	(10) 11	1	2	6	3	0	1	5	6	2	0	0	0	0	0
修理・補修	(3) 3	0	0	2	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0
管理・保管	(1) 2	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
役務一般	(1) 1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
金融・保険サービス	(69) 79	0	3	36	10	0	3	9	62	8	0	0	0	0	2
運輸・通信サービス	(128) 134	3	5	38	28	0	40	77	106	10	0	0	0	0	2
教育サービス	(4) 6	1	0	2	1	0	0	0	3	0	0	1	0	0	1
教養・娯楽サービス	(7) 7	1	2	1	3	0	1	4	4	3	0	0	0	0	0
保健・福祉サービス	(27) 56	5	5	33	6	0	2	8	10	12	0	4	0	0	3
他の役務	(24) 30	1	5	14	6	1	4	10	14	6	1	0	0	1	3
内職・副業・ねずみ講	(0) 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他の行政サービス	(10) 44	3	1	20	1	0	0	1	1	6	0	2	0	0	19
他の相談	(70) 378	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	(518) 954	33	65	228	98	3	78	186	324	84	4	8	0	1	40

【契約当事者年代別商品・役務件数について】

- 20歳未満が一番多いのが、放送・コンテンツ等（4件）、20歳代では、放送・コンテンツ等（7件）、相談その他（6件）、婚姻（5件）、30歳代では、相談その他（18件）、放送・コンテンツ等、婚姻（9件）、融資サービス、移动通信サービス（8件）、40歳代では、相談その他（16件）、融資サービス（11件）、放送・コンテンツ等（9件）、50歳代では、40歳代と同じく、相談その他（14件）、融資サービス（10件）、放送・コンテンツ等（9件）、60歳代では、放送・コンテンツ等（23件）、相談その他（23件）、相続（13件）、70歳以上では、相談その他（39件）、相続（27件）、放送・コンテンツ等（14件）となっています。特徴として、どの年代層においても、放送・コンテンツ等が上位3位に入っていることです。また、フリーローン・サラ金が、30歳代～70歳以上の年代で上位に入っています。すべての年代層で、相談その他が相談の上位を占めておりますが、これは前年に引き続き、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。

契約当事者年代別商品・役務件数(上位20位)

苦情・問合せ・要望

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数	その他・不明	件数
1	放送・コンテンツ等	4	放送・コンテンツ等	7	相談その他	18	相談その他	16	相談その他	14	放送・コンテンツ等	23	相談その他	39	相談その他	76
2	相談その他	2	相談その他	6	放送・コンテンツ等	9	融資サービス	11	融資サービス	10	相談その他	23	相続	27	相続	30
3	健康食品	1	婚姻	5	婚姻	9	放送・コンテンツ等	9	放送・コンテンツ等	9	相続	13	放送・コンテンツ等	14	他の行政サービス	24
4	紳士・婦人洋服	1	移动通信サービス	4	融資サービス	8	他の行政サービス	8	相続	8	融資サービス	11	相続関係	9	相続関係	22
5	他の身の回り品	1	商品一般	3	移动通信サービス	8	婚姻	8	インターネット通信サービス	5	役務その他	10	商品一般	8	婚姻	15
6	他の保健・福祉	1	レンタル・リース・貸借	2	相続	6	レンタル・リース・貸借	4	婚姻	5	相続関係	7	他の保健・福祉	8	放送・コンテンツ等	11
7	婚姻	1	他の金融関連サービス	2	他の行政サービス	3	商品一般	3	相続関係	4	レンタル・リース・貸借	5	土地	7	レンタル・リース・貸借	9
8			健康食品	1	商品一般	2	電話機・電話機用品	3	商品一般	3	土地	3	融資サービス	7	他の保健・福祉	8
9			洋服一般	1	相続関係	2	他の保健・福祉	3	役務その他	3	工事・建築・加工	3	移动通信サービス	6	土地	7
10			紳士・婦人洋服	1	調理食品	1	相続	3	他の行政サービス	3	ファンド型投資商品	3	インターネット通信サービス	4	融資サービス	6
11			アクセサリ	1	健康食品	1	健康食品	2	アクセサリ	2	移动通信サービス	3	役務その他	4	インターネット通信サービス	5
12			電話機・電話機用品	1	家具・寝具	1	食器・台所用品	2	医薬品	2	インターネット通信サービス	3	他の行政サービス	4	衛生サービス	5
13			自動車	1	子供洋服	1	自動車	2	電話機・電話機用品	2	老人福祉・サービス	3	他の住居品	3	老人福祉・サービス	5
14			集合住宅	1	アクセサリ	1	土地・建物・設備一般	2	自動車	2	他の保健・福祉	3	医療用品	3	工事・建築・加工	4
15			住宅構成材	1	他の保健衛生品	1	生命保険	2	空調・冷暖房・給湯設備	2	商品一般	2	レンタル・リース・貸借	3	医療	4
16			融資サービス	1	電話機・電話機用品	1	移动通信サービス	2	レンタル・リース・貸借	2	他の住居品	2	工事・建築・加工	3	商品一般	3
17			学校教育	1	土地	1	医療	2	健康食品	1	化粧品	2	生命保険	3	書籍・印刷物	3
18			理美容	1	集合住宅	1	洗濯・裁縫用具	1	食器・台所用品	1	自動車	2	老人福祉・サービス	3	空調・冷暖房・給湯設備	3
19			外食・食事宅配	1	戸建住宅	1	室内装備品	1	洗濯・裁縫用具	1	他の行政サービス	2	調理食品	2	役務その他	3
20			役務その他	1	他の住宅設備	1	他の住居品	1	保健衛生品一般	1	婚姻	2	健康食品	2	再買再渡（消費者問題一般）	3

【商品・役務別相談件数について】

- 商品・役務別相談件数では、相談その他（194件）、相続（88件）、放送・コンテンツ等（86件）、融資サービス（54件）、相隣関係（45件）、婚姻（45件）、他の行政サービス（44件）、レンタル・リース・貸借（26件）、移動通信サービス（25件）、商品一般（24件）、他の保健・福祉（24件）、役務その他（23件）、土地（18件）、インターネット通信サービス（18件）、老人福祉（13件）、工事・建築・加工（11件）、健康食品、自動車（9件）、となっています。27年度の特徴として、相続の相談が前年度48件から88件（前年度比165,8%）と倍増しています。また携帯電話サービスなどの移動通信サービスが前年度8件から25件（前年度比312,5%）と3倍になっています。
- 商品・役務別の主な内容キーワードの特徴として、相談その他では、法令、嫌がらせ、強迫、プライバシー、不当請求が多くあります。また放送・コンテンツ等では、電子商取引、迷惑メール、不当請求、架空請求が多くありますが、これはインターネットのコンテンツに登録したとして高額な料金をメール等で請求される事案が多いのが要因です。移動通信サービスでは、解約、解約料、難解、高価格・料金、説明不足が多くありますが、「店に出向き、5年使っている携帯電話をスマートフォンに機種変更したときの料金プランについて聞いただけなのに、安くなるからとタブレットと携帯電話をセットで勧められ契約した。タブレットが使えず解約したい（70歳代女性）」のように、購入したが使い方が分からない、解約料が高い、などの相談事例が多くあがっています。

商品・役務別の主な内容キーワード(上位20位)

苦情・問合せ・要望					主な内容等キーワード				
商品・役務	件数	前年同期	増減	前年同期比					
1 相談その他	194	117	77	165.8	法令④	嫌がらせ	強迫	プライバシー	不当請求④
2 相続	88	48	40	183.3	法令④	難解	契約書・書面④	税金	名義変更
3 放送・コンテンツ等	86	91	-5	94.5	電子商取引④	迷惑メール	不当請求④	架空請求	解約④
4 融資サービス	54	64	-10	84.4	多重債務	契約書・書面④	高価格・料金	金利・利息	法律違反
5 相隣関係	45	31	14	145.2	法令④	嫌がらせ	難解	精神不安定	所在不明
6 婚姻	45	23	22	195.7	法令④	補償	価格・料金④	難解	高価格・料金
7 他の行政サービス	44	21	23	209.5	法令④	難解	クレーム処理	プライバシー	税金
8 レンタル・リース・貸借	26	24	2	108.3	契約書・書面④	解約④	法令④	高価格・料金	心身障害者関連
9 移動通信サービス	25	8	17	312.5	解約④	解約料	難解	高価格・料金	説明不足
10 商品一般	24	30	-6	80.0	詐欺	インターネット通販	架空請求	信用性	解約④
11 他の保健・福祉	24	20	4	120.0	法令④	心身障害者関連	還付金詐欺	契約書・書面④	精神不安定
12 役務その他	23	22	1	104.5	法令④	プライバシー	虚偽説明	詐欺	契約書・書面④
13 土地	18	3	15	600.0	契約書・書面④	難解	法令④	名義変更	税金
14 インターネット通信サービス	18	21	-3	85.7	解約④	電話勧誘	説明不足	契約書・書面④	信用性
15 老人福祉・サービス	13	14	-1	92.9	法令④	劇場型勧誘	詐欺	契約書・書面④	判断不十分者契約
16 工事・建築・加工	11	36	-25	30.6	法令④	見積り	家庭訪問	クーリングオフ④	高価格・料金
17 健康食品	9	18	-9	50.0	解約④	おとり広告	インターネット通販	問題勧誘	説明不足
18 自動車	9	11	-2	81.8	クレーム処理	インターネット通販	説明不足	契約書・書面④	名義変更
19 電話機・電話機用品	8	1	7	800.0	クレーム処理	アフターサービス	故障頻発	早期故障	説明不足
20 空調・冷暖房・給湯設備	8	4	4	200.0	家庭訪問	解約④	書面不備	クーリングオフ④	クーリングオフ回避

(注) 上位KW集計

【契約・解約に係る主な商品・役務件数について】

- 契約・解約に係る件数については、多い順に、解約（113件）、契約書・書面（91件）、難解（65件）、不当請求（61件）、プライバシー（58件）、返金（56件）、多重債務（46件）、架空請求（37件）、クレジットカード（33件）、解約料（29件）、判断不十分者契約（26件）、ワンクリック請求（23件）、解約拒否（22件）、補償（22件）、クーリングオフ（22件）、名義変更（19件）、連絡不能（19件）、書面不交付（16件）、所在不明（15件）、約束不履行（14件）となっています。特徴として、クーリングオフが前年13件だったのが22件（前年度比169,2%）と多くなっています。
- 契約・解約に係る主な商品・役務キーワードについては、解約では、放送・コンテンツ等、移动通信サービス、インターネット通信サービス、と通信関連が多くなっています。契約書・書面では、融資サービス、レンタル・リース・貸借、相続、土地、生命保険となっています。他、不当請求、プライバシー、架空請求、解約料、ワンクリック請求、解約拒否において、放送・コンテンツ等のキーワードがどれもトップにあがっています。

契約・解約に係る主な商品・役務件数(上位20位)

苦情・問合せ・要望						主な商品・役務(上位KW集計)				
契約・解約	件数	前年同期	増減	前年同期比						
1 解約⑥	113	102	11	110.8	放送・コンテンツ等	移动通信サービス	インターネット通信サービス	レンタル・リース・貸借	商品一般	
2 契約書・書面⑥	91	111	-20	82.0	融資サービス	レンタル・リース・貸借	相続	土地	生命保険	
3 難解	65	77	-12	84.4	相続	移动通信サービス	他の行政サービス	土地	相続関係	
4 不当請求⑥	61	47	14	129.8	放送・コンテンツ等	相談その他	商品一般	洗濯・裁縫用具	レンタル・リース・貸借	
5 プライバシー	58	72	-14	80.6	放送・コンテンツ等	役務その他	相談その他	融資サービス	他の行政サービス	
6 返金	56	47	9	119.1	融資サービス	他の住居品	放送・コンテンツ等	相談その他	商品一般	
7 多重債務	46	46	0	100.0	融資サービス	相談その他	他の教養・娯楽	外食・食宅配		
8 架空請求	37	50	-13	74.0	放送・コンテンツ等	商品一般	移动通信サービス	他の教養・娯楽		
9 クレジットカード	33	21	12	157.1	融資サービス	商品一般	他の金融関連サービス	レンタル・リース・貸借	健康食品	
10 解約料	29	26	3	111.5	放送・コンテンツ等	移动通信サービス	インターネット通信サービス	レンタル・リース・貸借	旅行代理業	
11 判断不十分者契約	26	39	-13	66.7	移动通信サービス	商品一般	アクセサリ	医薬品	老人福祉・サービス	
12 ワンクリック請求	23	36	-13	63.9	放送・コンテンツ等	パソコン・パソコン関連用品				
13 解約拒否	22	17	5	129.4	放送・コンテンツ等	健康食品	商品一般	洗濯・裁縫用具	家具・寝具	
14 補償	22	32	-10	68.8	婚姻	相談その他	クリーニング	調理食品	電話機・電話機用品	
15 クーリングオフ⑥	22	13	9	169.2	工事・建築・加工	他の住居品	空調・冷暖房・給湯設備	修理・補修	衛生サービス	
16 名義変更	19	9	10	211.1	相続	土地	自動車	融資サービス	戸建住宅	
17 連絡不能	19	32	-13	59.4	他の住居品	インターネット通信サービス	衛生サービス	商品一般	調理食品	
18 書面不交付	16	12	4	133.3	相談その他	工事・建築・加工	室内装備品	他の住居品	ガス	
19 所在不明	15	9	6	166.7	洗濯・裁縫用具	相続関係	相談その他	商品一般	健康食品	
20 約束不履行	14	18	-4	77.8	他の住居品	ガス	他の身の回り品	医薬品	空調・冷暖房・給湯設備	

【販売方法別主な商品役務件数について】

- 販売方法については、多い順に、電子商取引（60件）、詐欺（57件）、インターネット通販（42件）、説明不足（39件）、虚偽説明（36件）、家庭訪販（33件）、強迫（32件）、電話勧誘（30件）、嫌がらせ（27件）、強引（24件）、身分詐称（17件）、次々販売（11件）、問題勧誘（10件）、カタログ通販、二次被害、無料商法、点検商法（各6件）、販売目的隠匿、過量販売、薬効うたう（各5件）となっています。特徴として、電子商取引が前年26件だったのが60件（前年度比230.8%）と大幅に増加しています。
- 販売方法別主な商品役務件数については、電子商取引、詐欺、インターネット通販、強迫の販売方法の各トップに放送・コンテンツ等があがっています。また、説明不足、詐欺、電話勧誘、問題勧誘の販売方法の上位にインターネット通信サービスが、インターネット通販、説明不足、強引、問題勧誘、無料商法、薬効うたう、の販売方法の上位に健康食品があがっているのが目立ちます。これは、放送・コンテンツ等、インターネット通信サービス、健康食品に関する相談に苦情が多いことが分かります。特に健康食品では、「インターネットの広告で『初回実質無料／送料500円のみ』を見てお試しだと思って注文したら4ヶ月継続しないとやめられないと分かった」など、インターネット通販に関する相談が多く寄せられています。

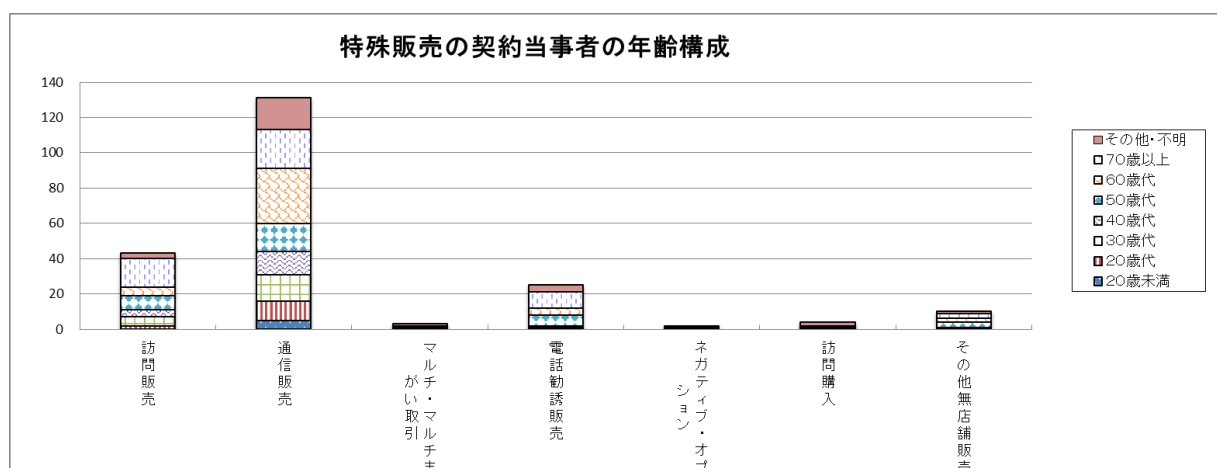
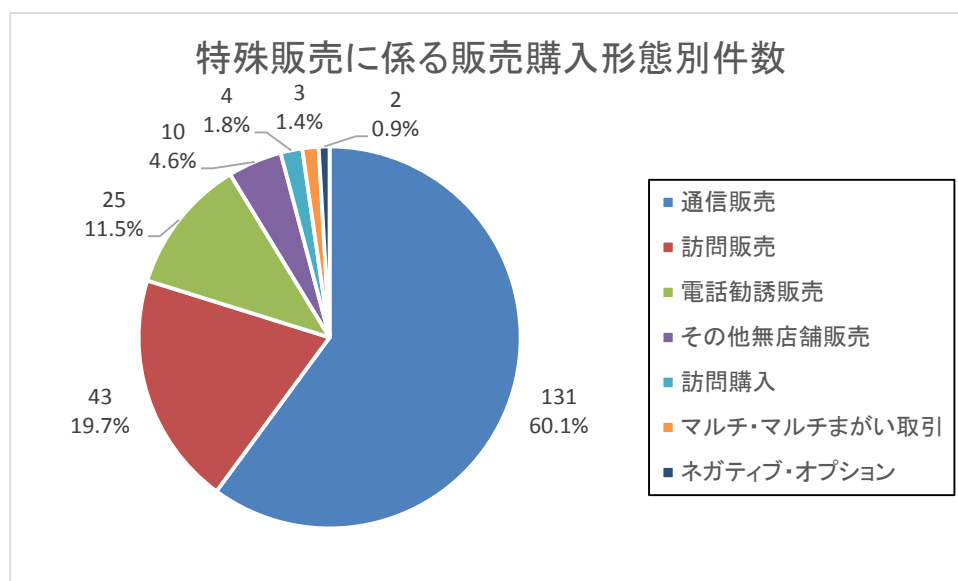
販売方法別主な商品役務件数(上位20位)

苦情・問合せ・要望

販売方法	件数	前年同期	増減	前年同期比	主な商品・役務(上位KW集計)				
1 電子商取引⑥	60	26	34	230.8	放送・コンテンツ等	商品一般	移動通信サービス	融資サービス	役務その他
2 詐欺	57	98	-41	58.2	放送・コンテンツ等	商品一般	ファンド型投資商品	役務その他	インターネット通信サービス
3 インターネット通販	42	49	-7	85.7	放送・コンテンツ等	商品一般	移動通信サービス	健康食品	洋服一般
4 説明不足	39	37	2	105.4	インターネット通信サービス	移動通信サービス	健康食品	他の住居品	電話機・電話機用品
5 虚偽説明	36	65	-29	55.4	役務その他	他の保健・福祉	商品一般	洗濯・裁縫用具	放送・コンテンツ等
6 家庭訪販	33	49	-16	67.3	工事・建築・加工	医薬品	空調・冷暖房・給湯設備	修理・補修	食器・台所用品
7 強迫	32	79	-47	40.5	放送・コンテンツ等	相談その他	商品一般	家具・寝具	レンタル・リース・貸借
8 電話勧誘	30	64	-34	46.9	インターネット通信サービス	商品一般	レンタル・リース・貸借	放送・コンテンツ等	他の保健・福祉
9 嫌がらせ	27	26	1	103.8	相談その他	相談関係	電報・固定電話	商品一般	学習教材
10 強引	24	46	-22	52.2	相談その他	インターネット通信サービス	商品一般	健康食品	洗濯・裁縫用具
11 身分詐称	17	30	-13	56.7	商品一般	他の保健・福祉	洗濯・裁縫用具	放送・コンテンツ等	化粧品
12 次々販売	11	10	1	110.0	医薬品	家具・寝具	紳士・婦人洋服	アクセサリ	レンタル・リース・貸借
13 問題勧誘	10	12	-2	83.3	インターネット通信サービス	健康食品	商品一般	レンタル・リース・貸借	融資サービス
14 カタログ通販	6	4	2	150.0	商品一般	調理食品	洋装下着	アクセサリ	他の教養・娯楽
15 二次被害	6	23	-17	26.1	家具・寝具	学習教材	レンタル・リース・貸借	融資サービス	移動通信サービス
16 無料商法	6	13	-7	46.2	乳卵類	健康食品	化粧品	音響・映像製品	空調・冷暖房・給湯設備
17 点検商法	6	22	-16	27.3	工事・建築・加工	衛生サービス	医療用具	修理・補修	
18 販売目的隠匿	5	6	-1	83.3	被服品一般	医療用具	化粧品	生命保険	放送・コンテンツ等
19 過量販売	5	5	0	100.0	医薬品	自動車	レンタル・リース・貸借	理美容	
20 薬効うたう	5	3	2	166.7	医薬品	医療用具	健康食品		

【特殊販売に係る販売購入形態別件数について】

- 販売購入形態では、店舗購入（165 件）、通信販売（131 件）、訪問販売（43 件）、電話勧誘販売（25 件）、その他無店舗販売（10 件）、訪問購入（4 件）、マルチ・マルチまがい取引（3 件）、ネガティブ・オプション（2 件）と、店舗購入よりも特殊販売に関する相談（218 件）が多くなっています。27 年度の特徴としては、前年度 59 件だった電話勧誘販売が 27 年度は 25 件と減少しています（前年度比 42. 4%）。
- 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（79 件）、60 歳代（48 件）、40 歳代（40 件）、50 歳代（31 件）、30 歳代（29 件）、20 歳代（14 件）、20 歳代未満（8 件）となっています。販売方法別では、訪問販売（43 件）については 70 歳以上が 16 件、電話勧誘（25 件）については 70 歳以上が 9 件とどちらも全年代の中で一番多く、自宅に多い高齢者が被害にあいやすい状況がわかります。他、通信販売（131 件）については、20 歳未満（5 件）、20 歳代（11 件）、30 歳代（15 件）、40 歳代（13 件）、50 歳代（16 件）、60 歳代（31 件）、70 歳以上（22 件）と、どの年代層でも相談があります。



【特殊販売形態における商品・役務別件数について】

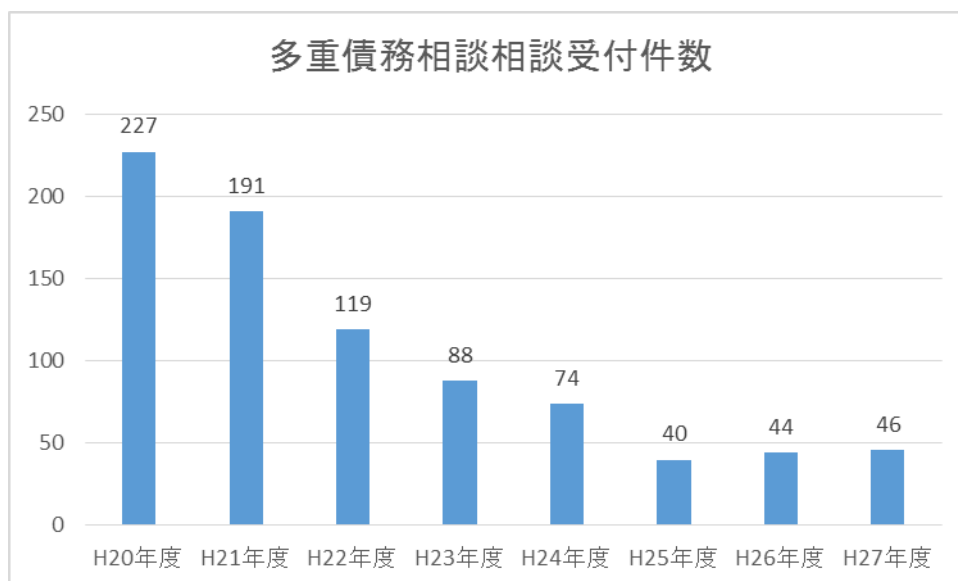
- 訪問販売については、リースサービス（3件）、屋根工事（3件）、物干し竿、表札、配置薬、電気温水器、修理サービス、他の衛星サービス、がそれぞれ2件となっています。
- 通信販売については、デジタルコンテンツ（44件）、アダルト情報サイト（18件）、商品一般（12件）、他のデジタルコンテンツ（8件）、健康食品（4件）、役務その他サービス（4件）、モバイルデータ通信（3件）となっています。
- 電話勧誘販売については、光ファイバー（5件）、インターネット接続回線（4件）、商品一般、フリーローン・サラ金、テレビ放送サービス（各2件）、健康食品、資格取得用教材、ファンド型投資商品、有料老人ホーム（各1件）となっています。
- マルチ・マルチまがい取引については、前年度9件だったのが3件と大幅に減少しています。相談があった商品は、健康食品、化粧品セット、精神修養講座がそれぞれ1件となっています。
- 訪問購入については、自宅を訪ねてきた業者が、指輪やネックレス、和服などの商品を強引に安価で買い取っていくという「押し買い」の被害が全国的に急増したことを受け、トラブルを未然に防ぐため特定商取引法が改正され、新たに規制対象として追加されましたが、前年度7件だった相談は4件と減少しています。相談があった商品は、食器、被服品一般、テレビジョン、給湯システム、がそれぞれ1件となっています。
- ネガティブ・オプションについては、商品一般、雑誌が各1件となっています。
- その他無店舗販売については、商品一般、家庭用電気治療器具、電位治療器、教養娯楽品一般、管理・保管サービス、生命保険、株、ファンド型投資商品がそれぞれ1件となっています。

【危害・危険に係る商品分類別件数について】

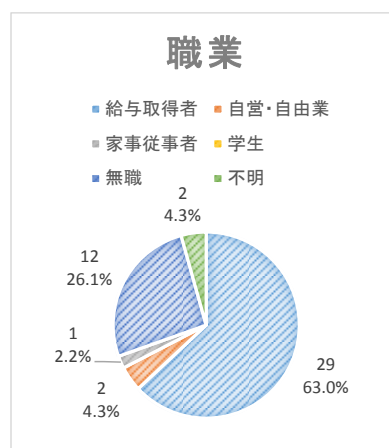
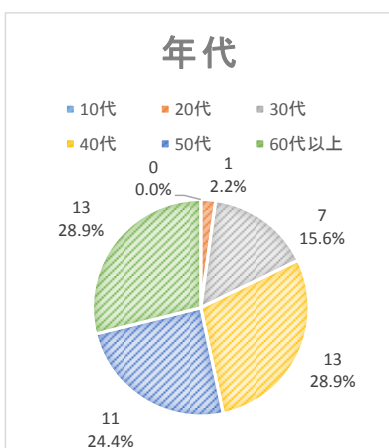
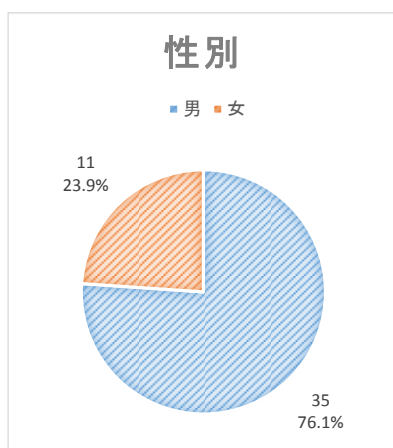
- 危害については、調理食品、家具・寝具がそれぞれ1件となっています。調理食品の相談は「スーパーで卵なしの表示を見てつくねを購入したが、卵アレルギーの子どもが食べたところ症状が出た、表示にミスがあるとわかり補償はどうなるのか」という内容です。家具・寝具の相談は「購入したベッドのマットレスが硬いため背中や腰が痛くて仕方がない、問題はないか」という内容です。
- 危険については、食器・台所用品が1件となっています。これは「100円均一の店でアルミ製のガスコンロのカバーを購入した。製品を使用したところアルミ製カバーが燃えた」という内容です。これについては、商品の裏面表示は英語で表記されており、販売した会社に事情を伝えたところ、会社が製品を調べると、商品の大部分が紙で出来ており表面に薄いアルミが貼ってあるだけの製品であることが判明し、会社は当該商品の販売を中止するとの報告がありました。

2. 多重債務の相談が46件でした。

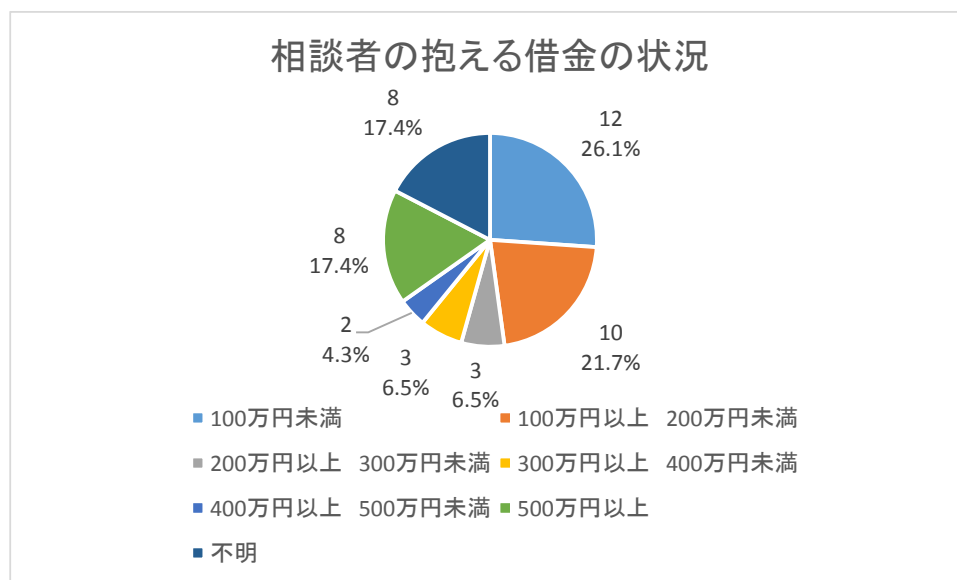
- 平成27年度は多重債務問題に関する相談が、46件と前年度44件とほぼ変わらず推移しています。



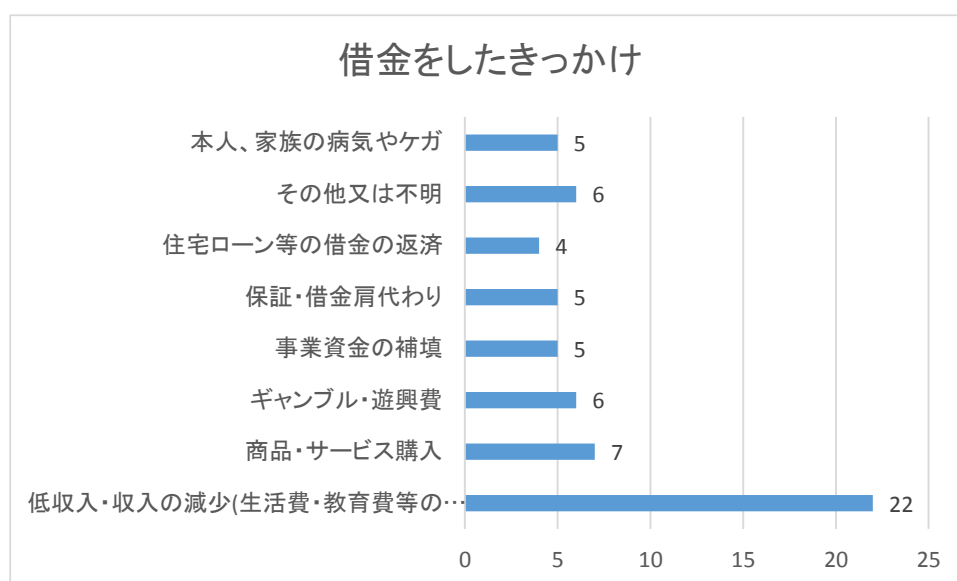
- 相談当事者の性別では、男性35人、女11人です。
- 年齢層は、10歳代（0人）、20歳代（1人）、30歳代（7人）、40歳代（13人）、50歳代（11人）、60歳代以上（13人）、です。
- 職業については、給与所得者（29人）、次に無職（12人）、自営・自由業（2人）、家事従事者（1人）、不明（2人）です。無職の割合が多いことから失業が多重債務の要因となっていることがわかります。



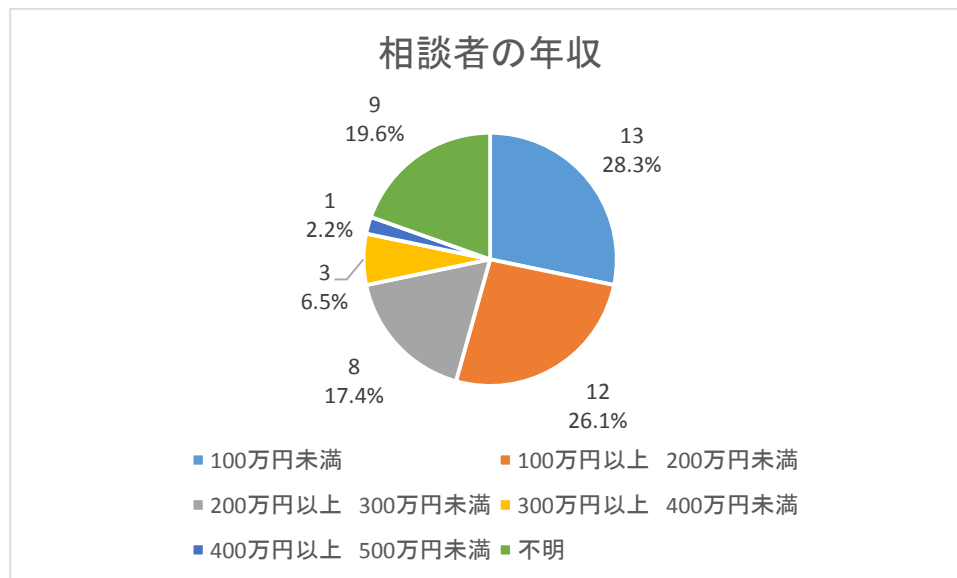
- 相談者の抱える借金の状況については、100 万円未満（12 人）、100 万円以上 200 万円未満（10 人）、200 万円以上 300 万円未満（3 人）、300 万円以上 400 万円未満（3 人）、400 万円以上 500 万円未満（2 人）、500 万円以上（8 人）、不明（8 人）となっています。100 万円未満の少額の借金が多い中、前年度よりも 400 万円以上の借金額の相談者が 5 人増加しているのが特徴です。



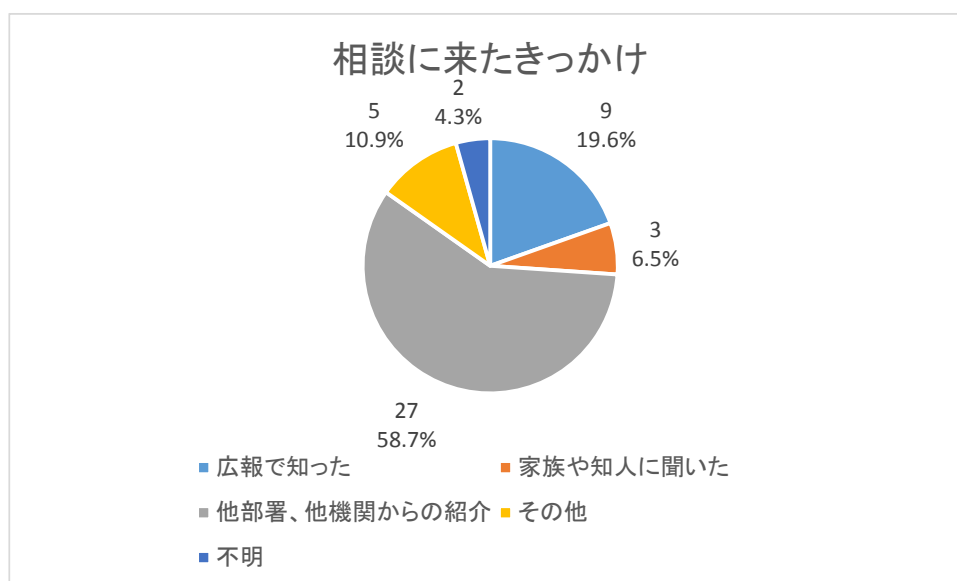
- 借金のきっかけについては、低収入・収入の減少（21 人）、商品・サービス購入（7 件）、ギャンブル・遊興費（6 件）、事業資金の補填（5 人）、保証・借金肩代わり（5 人）、住宅ローン等の借金の返済（4 件）、本人・家族の病気やケガ（5 人）、その他又は不明（7 件）、（*複数回答）となっています。昨年と同じく失業などの雇用悪化の要因が多く含まれています。



- 相談者の年収は、100 万円未満（13 人）、100 万円以上 200 万円未満（12 人）、200 万円以上 300 万円未満（8 人）、300 万円以上 400 万円未満（3 人）、400 万円以上 500 万円未満（1 人）、不明（9 人）、となっています。年収 300 万円未満の低所得者が、全体の 71,7%を占めており、貧困が多重債務の要因となっています。



- 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（27 人）、広報（9 人）、家族や知人の勧め（3 人）です。ポスターで知った、インターネット、テレビ、ラジオで知った、というのは無く、こうした啓発ツールの効果はでていません。ただ、他部署・他機関からの紹介や、家族や知人の勧めを合わせると、全体数の 64.4%を占めており、これは多重債務で困窮する相談者が、自らなかなか相談に来ることができず、相談に繋ぐためには誰かの支援が必要であることがわかります。



- 他部署・他機関からの紹介では、一番多いのが、納税推進課（17 件）、社会福祉課（2 件）、社会福祉協議会（2 件）、医療機関（2 件）、警察（1 件）、その他（3 件）となっています。納税推進課からの紹介が多いのは、平成 27 年 4 月 1 日から施行された、野洲市債権管理条例で納付相談から困窮者を発見すれば市民生活相談課に繋いで生活支援をする仕組みの成果が要因です。
- 主な紹介先は、司法書士事務所（21 人）、弁護士事務所（9 人）、多重債務相談会（1 人）、となっています。
- 市民生活相談課がつかない連携先部署・機関としては、納税推進室（14 人）、地域包括支援センター（6 人）、社会福祉協議会（4 人）、やすワーク（3 人）、上下水道課（1 人）、社会福祉課（1 人）、医療機関（1 人）、障がい者自立支援課等となっています。
- 身障者からの相談は3人となっていますが、全て精神疾患の障がいとなっています。
- 相談者の内、税金等を滞納しているのが 24 人と、全体の 53.3%を占めています。このように、借金等が原因で滞納になっているケースが多く、滞納している原因を見つけて支援することが、滞納解消に繋がることになります。
- 多重債務相談における過払い金回収金額は、3089 万 7475 円（平成 28 年 6 月末日現在の計算金額／裁判手続き中の金額含む）、となりました。この金額は、現在処理中の案件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。
- 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、借金、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繋がります。

<参考データ>

1、相談時間

相談時間	人数
30分未満	7
30分以上 1時間未満	7
1時間以上 1時間半未満	9
1時間半以上 2時間未満	2
2時間以上	21

2、他課からの相談件数

紹介元一覧	件数
納税推進課	17
社会福祉課	2
警察	1
社会福祉協議会	2
医療機関	2
その他	3
他部署、他機関からの紹介の合計件数	22

3、主な照会先

紹介先一覧	件数
弁護士事務所	9
司法書士事務所	21
多重債務相談会	1

4、連携先部署・機関等

紹介先一覧	
生活保護、住宅手当	1
納税推進課	14
上下水道課	2
社会福祉協議会	4
障がい者自立支援課	1
地域包括支援センター	6
病院	1
就職ナビゲーター	3
身障者からの相談	3
税金等滞納	24